ন্যায্য অনুশীলন কোড

এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডটি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থাগুলি - দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ) নির্দেশিকা, 2025 দ্বারা ইস্যু করা "গাইডলাইনস অন ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড ফর NBFCs" অনুসারে প্রস্তুত করা হয়েছে এবং কোম্পানিগুলি কার্যকর ওভারভিউ প্রদান করার জন্য এবং ঋণগ্রহীতাদের কোম্পানির প্রদত্ত আর্থিক সুবিধা এবং পরিষেবাগুলির বিষয়ে সঠিক সিদ্ধান্ত নিতে সক্ষম করার ক্ষেত্রে এটি মেনে চলবে। কোডের মধ্যে লোনের নিয়ম এবং শর্তাবলী এবং প্রক্রিয়াগুলির পর্যাপ্ত প্রকাশের সাধারণ নীতি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে যা ঋণগ্রহীতাদের সাথে লেনদেন করার সময় অনুসরণ করা হয়। এই কোডটি হিন্দুজা লেইল্যান্ড ফিন্যান্স লিমিটেড ("কোম্পানি") দ্বারা প্রদত্ত সকল প্রকার প্রোডাক্ট এবং সার্ভিসের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।

বিধি প্রণয়ন করা উদ্দেশ্যে-

এই বিধির উদ্দেশ্যগুলি নিম্নরূপ

- ঋণ গ্রহনকারীদের সঙ্গে লেনদেনের ব্যাপারে সৎ এবং স্বচ্ছ ব্যবহার চালু করা।
- ঋণ গ্রহনকারী এবং কোম্পানীর মধ্যে সৎ এবং আন্তরিক সম্পর্ক তৈরী করা।
- গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেনের ব্যাপারে নিয়ন্ত্রণকারী আবশ্যকীয় বিষয় পালন সুনিশ্চিত করা। গ্রাহকের
- অভিযোগ উপশমের ব্যবস্থা শক্তিশালি করা।

(i) ঋনের আবেদন এবং প্রক্রিয়াকরণ

a) ঋণ গ্রহনকারীদের সহিত সকল প্রকার যোগাযোগ মাতৃভাষায় ও নিয়ন্ত্রনকারীদের বোধগম্য ভাষায় করা হইবে।

b) কোম্পানীর প্রতিটি প্রোডাকটের (উৎপন্ন দ্রব্য) জন্য আলাদা দরখাস্ত করা;

c) ঋণ এর দরখাস্তে ঋণ গ্রহনকারীর স্বার্থ সংশ্লিষ্ট সকল প্রকার প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত হবে। যাহাতে অন্য এনডিএফসি প্রদত্ত শর্তাবলীর সহিত তুলনা করা যেতে পারে এবং ঋণ গ্রহীতাগন তথ্য সমৃদ্ধ সিদ্ধান্ত নিতে পারে; ঋণ আবেদনপত্রের সঙ্গে কি কি দস্তাবেজ প্রদান করতে তারও উল্লেখ থাকবে;

d) কোম্পানী সকল ঋণ দরখাস্তের প্রাপ্তি স্বীকার করবেন। এবং সে প্রাপ্তী স্বীকার পত্রে যে সময়ের মধ্যে ঋণের দরখাস্ত নিস্পত্তি করা হইবে তাহার উল্লেখ থাকবে;

e) কোম্পানী যুক্তযুক্ত সময়ের মধ্যে ঋণ আবেদনপত্র গুলি যাচাই করবে এবং যদি অতিরিক্ত তথ্য/দস্তাবেজ প্রয়োজন হয় কোম্পানী তৎক্ষনাৎ ঋণ গ্রহনকারীকে জানাবে।

(ii) ঋণ স্বীকৃতি এবং শর্তাবলী

কোম্পানী ঋণ আবেদনপত্র যথাযথরুপে পরীক্ষা করবেন এবং ঐ মূল্যায়ন কোম্পানী ঋণ নীতি এবং এসওপি অনুযায়ী হইবেন।

a) কোম্পানী ঋণ গ্রহনকারীদের তাদের মাতৃভাষা অথবা বোধগম্য ভাষায় লিখিত রূপে তাদের অনুকূলে স্বীকৃত ঋণের পরিমান স্বীকৃতি পত্র মাধ্যমে জানাবেন। যাহাতে বাৎসরিক সুদের হার এবং উহার প্রয়োগ সম্পর্কিত তথ্য এবং শর্তাবলী থাকিবে। ঋণ আবেদন বাতিল হলে কোম্পানী ঋণ গ্রহীতাদের অবহিত করিবেন।

পেনাল চার্জ / ডিফল্ট চার্জ / অতিরিক্ত ফিনান্স চার্জ

b) ঋণগ্রহীতা লোন চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম এবং শর্তাবলী মেনে না চললে শাস্তি হিসেবে যে জরিমানা আরোপ করা হবে তা পেনাল চার্জ হিসেবে গণ্য করা হবে এবং অগ্রিম ঋণের উপর পেনাল ইন্টারেস্ট হিসাবে গন্য হবে না। পেনাল চার্জের ক্যাপিটালাইজেশন হবে না অর্থাৎ এই ধরনের চার্জের উপর কোন অতিরিক্ত সুদ গণনা করা হবে না।

c) এটি লোন অ্যাকাউন্টে সুদ সংযোজনের স্বাভাবিক প্রক্রিয়াগুলিকে প্রভাবিত করবে না।

d) পেনাল চার্জ যুক্তিসঙ্গত এবং অমান্যতার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে এবং কোম্পানির বোর্ড অনুমোদিত পেনাল চার্জ থাকবে।

e) কোম্পানি লোন চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম এবং শর্তাবলী অমান্যতার জন্য যুক্তিসঙ্গত পেনাল চার্জ আরোপ করবে এবং লোন চুক্তি/মূল ফ্যাক্ট স্টেটমেন্টে পেনাল চার্জের অঙ্ক এবং কারণ জানাবে এবং ওয়েবসাইটে সুদের হার ও সার্ভিস চার্জ শিরোনামের অধীনে প্রকাশ করবে।

f) এমন পেনাল চার্জের উপর আর কোনো সুদ গণনা করা হবে না।

g) ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের ব্যবসা ছাড়া অন্যান্য উদ্দেশ্যে মঞ্জুরকৃত ঋণের ক্ষেত্রে পেনাল চার্জ নন-ইন্ডিভিজুয়াল ঋণগ্রহীতাদের জন্য প্রযোজ্য পেনাল চার্জের চেয়ে বেশি হবে না, যখন উভয়ের ক্ষেত্রেই গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম এবং শর্তাবলী অমান্যতা ঘটে।

h) কোম্পানি তার রেকর্ডে ঋণগ্রহীতার দ্বারা এই শর্তাবলীর গ্রহণযোগ্যতা রাখবে।

i) কোম্পানি ঋণ বিতরণের সময় সমস্ত ঋণগ্রহীতাদের ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত ঘেরের একটি অনুলি পি সহ ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি প্রদান করবে।

(iii) শর্তের পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ/প্রদান;

ঋণ মঞ্জুর সংক্রান্ত শর্তাদির সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে কোম্পানী যথাসময়ে স্বীকৃত ঋণ প্রদান সুনিশ্চিত করবে।

a) বিতরণের নিয়মনীতি সুদের হার পরিষেবা ব্যয় অগ্র প্রদান চার্জ সহ শর্তাবলীর কোন পরিবর্তনের ক্ষেত্রে কোম্পানী ঋণ গ্রহনকারীদের নোটিশ প্রদান করবে। কোম্পানী নিশ্চিত করবে যে, সুদের হার এবং চার্জ এর পরিবর্তন পরবর্তী সময়ে হইতে যেন হয়। এই মর্মে লোন স্বীকৃতিপত্রে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা রাখিতে হইবে।

b) বাতিল করা অথবা অর্থ প্রদান তরান্বিত করা অথবা ব্যবস্থা গ্রহনের ব্যাপারে ঋণ চুক্তিপত্রের সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে।

c) সকল প্রকার পাওনা এবং ঋণের বকেয়া রকম আদায় করার হইলে কোম্পানী সকল প্রকার জামিন মুক্ত করিবেন। শর্ত এই যে, কোম্পানী ঋণ গ্রহীতার অনুকূলে অন্য কোন আইনতঃ অধিকার বা লিয়েন বা কোন দাবী নেই। এইরূপ সেট অফ করার অধিকার প্রয়োগ করা হয় তাহলে ঋণ গ্রহীতাকে উহার ব্যাপারে বিস্তারিত বিবরণ সহ নোটিশ দিতে হইবে যে কি শর্তে কোম্পানী জামিন আটক করার অধিকার প্রাপ্ত হন।

(iv) সাধারণ

a) লোন চুক্তি শর্তে বাহিরে কোন ব্যাপারে কোম্পানী ঋণ গ্রহীতাদের ব্যাপারে হস্তক্ষেপ করিতে পারিবে না (যদি না কোনরুপ নতুন তথ্য যা ঋণ গ্রহীতা পূর্বে জানায়নি কোম্পানীর গোচরে আসে)

b) ঋণ মঞ্জুরীকৃত টাকার পরিমান হস্তান্তরের ব্যাপারে ঋণ গ্রহীতার নিকট হইতে অনুরুপ প্রাপ্ত হইলে কোম্পানী সম্মতি বা আপত্তি যদি কিছু থাকে তা অনুরুপ প্রাপ্তির ২১ দিনের মধ্যে জানানো হবে। ঐরুপ হস্তান্তর আইন সম্মত রূপে চুক্তির শর্ত অনুসারে হইবে

c) কোম্পানি লোন দেওয়ার ক্ষেত্রে লিঙ্গ, বর্ণ এবং ধর্মের ভিত্তিতে বৈষম্য করবে না। তবে, এটি কোম্পানিকে সমাজের দুর্বল অংশের জন্য তৈরী করা ক্রেডিট-লিঙ্কড স্কিমগুলিতে অংশগ্রহণ করতে বাধা দেয় না।

d) এই ব্যাপারে বিরোধ নিস্পত্তি করার জন্য এনবিএফসি বোর্ড অফ ডাইরেকটরা অভিযোগ মেটানোর ব্যাপারে প্রক্রিয়া প্রনয়ন করেছেন এইরুপ প্রক্রিয়ায় ঋণ প্রদানকারি প্রতিষ্ঠানের সিদ্ধান্তের কারনে উদ্ভুত বিরোধ পরবর্তী উচ্চতর পর্যায়ে মিমাংসা করা হবে

e) তিন মাস অন্তর বোডের কাছে কোম্পানীর প্রবন্ধন সৎ আচারণ বিধির পালন এবং অভিযোগে উপসমের ব্যাপারে প্রতিবেদন দাখিল করিবেন কোম্পানী তার ওয়েব সাইডে সৎ আচারন বিধি বিভিন্ন শেয়ার হোল্ডারদের অবগতির জন্য প্রকাশ করিবেন।

f) বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের তথ্যের জন্য কোম্পানি তার ওয়েবসাইটে আঞ্চলিক ভাষায় ফেয়ার কোড প্র্যাকটিস প্রকাশ করবে।

g) কোম্পানি প্রকৃত টাকা দেওয়ার তারিখ থেকে ঋণগ্রহীতাকে সুদ আরোপ করবে, ঋণ মঞ্জুরির তারিখ বা ঋণ চুক্তির সম্পাদনের তারিখ থেকে নয়, যদি সেগুলি বিতরণের তারিখের আগে হয়ে থাকে।

h) মাস চলাকালীন ঋণের বিতরণ বা পরিশোধের ক্ষেত্রে, কোম্পানি শুধুমাত্র মাসের যে সময়কালে ঋণ বকেয়া ছিল সেই সময়ের জন্য সুদ চার্জ করবে, পুরো মাসের জন্য নয়।

i) কোম্পানি ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে অগ্রিম ইন্সটলমেন্ট নেবে না কিন্তু সুদ হিসাব করার জন্য সম্পূর্ণ লোনের অঙ্ক বিবেচনা করবে।

(v) গাড়ীর পুনদখল:

ঋণ গ্রহীতার সঙ্গে চুক্তির ভিতরে পুনদখল করার স্বত্ব রহিয়াছে যাহা আইনতভাবে প্রযোজ্য স্বচ্ছতা সুনিশ্চিত করার জন্য চুক্তির শর্তাবলীকে এই বিধানগুলিতে থাকিবে।

a) দখল নেওয়ার পূর্বে নোটিশের সময়কাল

b) পরিস্থিতি যেখানে নোটিশের সময়কাল ছেড়ে দেওয়া হবে।

c) সিকিউরিটি দখল নেওয়ার পদ্ধতি

d) সিকিউরিটি বিক্রয় বা নিলামের পূর্বে ঋণ গ্রহীতাদের শেষ সুযোগ দেওয়ার ব্যাপারে বিধান

e) ঋণ গ্রহনকারিকে পুনদখল দেওয়ার ব্যাপারে প্রক্রিয়া

f) সিকিউরিটি বিক্রয়/নিলামের পদ্ধতি

ঋণ চুক্তির মধ্যে এইরুপ শর্তাবলী একটি প্রতিলিপী থাকিবে এবং ঋণ বন্টনের সময় এইরুপ প্রতিলিপি ঋণ চুক্তির সঙ্গে সংলগ্ন থাকিবে।

অতিরিক্ত সুদের হারে নিয়ন্ত্রন

কোম্পানী সুদের হার নির্ধারনে পদ্ধতি এবং আভ্যন্তরিন নীতি অনুসরণ করবে এবং অন্যান্য চার্জ বিভিনজন সময় স্বীকৃত ও নীতি অনুযায়ী নির্ধারন করবে। কোম্পানী বোর্ড কর্তৃক গৃহীত এবং অনুমোদিত মডেল সুদের হার অনুমোদিত করবে এবং তাহা ওয়েব সাইডে উপলব্ধ করিবে।

দরখাস্তের ফর্মে সুদ নির্ধারনের হারের যুক্তিকতা উল্লেখ করা থাকিবে এবং উহা ঋণ স্বীকৃতি পত্রে উল্লেখিত থাকিবে

(vi) ডিজিটাল ঋণদান

কোম্পানি যখন নিজস্ব ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্ম বা বাইরের কোন লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে লোন দেয়, তখন কোম্পানিকে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের নির্দেশিকা অনুসরণ করতে হবে।

(vii) গোপনীয়তা

গ্রাহকের অনুমতি ছাড়া, HLF সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্যকে ব্যক্তিগত ও গোপনীয় হিসেবে বিবেচনা করবে। গ্রাহকের অনুমতি ব্যতীত, আমরা নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রগুলি ছাড়া অন্য কোন কারো কাছে লেনদেনের বিবরণ প্রকাশ করব না:

(a) যদি আমাদের সংবিধিবদ্ধ বা নিয়ন্ত্রক আইনের জন্য তথ্য প্রদান করতে হয়

(b) যদি জনস্বার্থে এই তথ্য প্রকাশ করা আবশ্যক হয়

(c) যদি আমাদের স্বার্থ রক্ষার জন্য (যেমন: প্রতারণা প্রতিরোধ) ব্যাঙ্ক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান/আমাদের গ্রুপ এবং সহযোগী কোম্পানির কাছে এই তথ্য প্রদান করা প্রয়োজন হয়।

(d) আমরা এই কারণটি গ্রাহকদের তথ্য বিপণন উদ্দেশ্যে দেওয়ার ক্ষেত্রে ব্যবহার করব না।

(viii) অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া

অভিযোগ প্রতিকারের ক্ষেত্রে এসকেলেশন ম্যাট্রিক্স কোম্পানির সমস্ত দপ্তরে নিম্নরূপে প্রদর্শিত হবে:

1. দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিকের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ - অভিযোগ প্রতিকার নীতি অনুসারে
2. নিচে উল্লিখিত প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ
3. দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিক, নন-ব্যাঙ্কিং তত্ত্বাবধান বিভাগ, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, ফোর্ট গ্লাসিস, রাজাজি সালাই, চেন্নাই – 600001।

এই নির্দেশিকা সংক্রান্ত অভিযোগ যদি থাকে, অথবা উপরে উল্লিখিত স্তরে যদি সমাধান না করা হয়, তাহলে কোম্পানির প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার (PNO)-এর কাছে প্রেরণ করতে হবে –

শ্রী আনন্দ বাসুদেব

হিন্দুজা লেল্যান্ড ফাইন্যান্স লিমিটেড,

কর্পোরেট অফিস, নং 27-A, ডেভেলপড ইন্ডাস্ট্রিয়াল এস্টেট, গুইন্ডি,

চেন্নাই-600032

অথবা pno@hindujaleylandfinance.com ইমেলের মাধ্যমে

কোম্পানির প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার (PNO)-এর কাছে অভিযোগ / বিরোধ জানানোর এক মাসের মধ্যে যদি তা সমাধান না হয়, তাহলে গ্রাহক নিম্নলিখিত ব্যক্তির কাছে আবেদন করতে পারবেন,

নন-ব্যাঙ্কিং পর্যবেক্ষণ বিভাগ,

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক,

ফোর্ট গ্লেসিস, রাজাজি সালাই, চেন্নাই – 600001

অথবা ইমেইলে পাঠান nodalofficer.grievance@hindujaleylandfinance.com

(ix) নজরদারি

সমস্ত ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোডের মানদণ্ড পালনের রিভিউ, যাতে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাপনাও অন্তর্ভুক্ত, ম্যানেজমেন্ট দ্বারা নিয়মিতভাবে পর্যালোচনা করা হবে এবং বোর্ড অফ ডিরেক্টরসে একটি সংকলিত রিপোর্ট প্রতিনিয়ত পর্যায়ক্রমে প্রেরণ করা হবে।

বোর্ড কর্তৃক এই কোডটি শেষ পর্যালোচনা এবং অনুমোদন করা হয়েছিল 4ঠা ফেব্রুয়ারি 2026 তারিখে

****

অনুচ্ছেদ – II - মাইক্রো ফাইনান্সের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য অতিরিক্ত ন্যায্য অনুশীলন বিধির আবশ্যকতা ভূমিকা:

ন্যায্য অনুশীলন বিধিতে বর্ণিত নির্দেশিকা ছাড়াও, মাইক্রোফাইনান্স এবং এর গ্রাহকদের ক্ষেত্রে HLF এই মাইক্রোফাইনান্সের জন্য ন্যায্য অনুশীলন সংক্রান্ত নিয়ম ("FPC-MFI") অনুসরণ করবে। FPC-MFI কোম্পানির ন্যায্য অনুশীলন বিধির সাথে মিলিয়ে পড়তে হবে। যদিও, ন্যায্য অনুশীলন বিধি এবং FPC-MFI-এর বিধানের মধ্যে কোনো বিরোধ দেখা দিলে, ক্ষুদ্রঋণ এবং এর গ্রাহকদের ক্ষেত্রে FPC-MFI প্রাধান্য পাবে।

মাইক্রো ফাইনান্স কাকে বলে

মাইক্রো ফাইনান্স বলতে এমন একটি জামানত-মুক্ত ঋণকে বোঝায় যা ₹3,00,000 পর্যন্ত বার্ষিক পারিবারিক আয়যুক্ত একটি পরিবারকে দেওয়া হয়। এই উদ্দেশ্যে, পরিবার বলতে একটি একক পারিবারিক ইউনিটকে বোঝাবে, অর্থাৎ স্বামী, স্ত্রী এবং তাদের অবিবাহিত সন্তান।

ব্যবহারের উদ্দেশ্য এবং আবেদন/প্রক্রিয়াকরণ/বিতরণের পদ্ধতি (ভৌত বা ডিজিটাল মাধ্যম) নির্বিশেষে, স্বল্প আয়ের পরিবার অর্থাৎ ₹₹3,00,000 পর্যন্ত বার্ষিক আয়ের পরিবারকে প্রদত্ত সমস্ত জামানত-মুক্ত ঋণকে মাইক্রোফাইনান্স হিসাবে গণ্য করা হবে। ক্ষুদ্রঋণের জামানত-মুক্ত প্রকৃতি নিশ্চিত করার জন্য, যিনি লোন নিচ্ছেন তার আমানত অ্যাকাউন্টের উপর লোনের কোনো দায়বদ্ধতা আরোপ করা হবে না।

লোনের আবেদন এবং তার প্রক্রিয়াকরণ

(a) কোম্পানি সকল সম্ভাব্য লোনগ্রহীতাকে, লোন চুক্তি সম্পাদনের পূর্বে একটি সুবিবেচিত সিদ্ধান্ত গ্রহণে সহায়তা করার জন্য, প্রমিত বিন্যাস অনুযায়ী একটি মূল তথ্য বিবরণী (Key Facts Statement - KFS) প্রদান করবে। KFS-টি লোনগ্রহীতাদের বোধগম্য ভাষায় লেখা হবে। KFS-এর বিষয়বস্তু লোনগ্রহীতাকে ব্যাখ্যা করা হবে এবং তিনি যে তা বুঝতে পেরেছেন, তার একটি স্বীকৃতিপত্র গ্রহণ করা হবে।

(b) এছাড়াও, KFS-টিকে একটি অনন্য প্রস্তাব নম্বর প্রদান করা হবে এবং সাত দিন বা তার বেশি মেয়াদের **লোনের** জন্য এর বৈধতার মেয়াদ হবে কমপক্ষে তিন কার্যদিবস এবং সাত দিনের কম মেয়াদের **লোনের** জন্য এর বৈধতার মেয়াদ হবে এক দিন হবে।

(c) KFS-টিতে বার্ষিক শতকরা হার (APR)-এর একটি গণনাপত্র এবং **লোনের** মেয়াদকালে লোন পরিশোধের সময়সূচীও অন্তর্ভুক্ত থাকবে। APR-এর মধ্যে কোম্পানি কর্তৃক আরোপিত সমস্ত চার্জ অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

(d) তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা প্রদানকারীদের পক্ষে কোম্পানি কর্তৃক লোনগ্রহীতাদের কাছ থেকে প্রকৃত ভিত্তিতে আদায়কৃত চার্জ, যেমন বীমা চার্জ, আইনি চার্জ ইত্যাদি, এপিআর (APR)-এর অংশ হবে এবং তা আলাদাভাবে প্রকাশ করতে হবে। সকল ক্ষেত্রে, যেখানেই কোম্পানি এই ধরনের চার্জ আদায়ে জড়িত থাকবে, প্রতিটি পরিশোধের জন্য রসিদ এবং সংশ্লিষ্ট নথি একটি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে লোনগ্রহীতাকে প্রদান করতে হবে।

(e) কেএফএস (KFS)-এ উল্লেখ নেই এমন কোনো ফি, চার্জ ইত্যাদি, লোনগ্রহীতার সুস্পষ্ট সম্মতি ছাড়া, লোনের মেয়াদকালে কোনো পর্যায়েই কোম্পানি লোনগ্রহীতার কাছ থেকে আদায় করতে পারবে না। কেএফএস (KFS)-কে একটি সারসংক্ষেপ বক্স হিসাবেও অন্তর্ভুক্ত করতে হবে, যা লোন চুক্তির অংশ হিসাবে দেখানো হবে।

লোনের মূল্য নির্ধারণ

1. মাইক্রোফাইনান্সের ক্ষেত্রে কোনো প্রি-পেমেন্ট চার্জ আরোপ করা হবে না। বিলম্বে পরিশোধের জন্য কোনো জরিমানা প্রযোজ্য হলে, তা সম্পূর্ণ লোনের পরিমাণের উপর নয়, বরং বকেয়া অর্থের উপর প্রয়োগ করা হবে। HLF তার সকল অফিসে, তার দ্বারা প্রকাশিত প্রচারপত্রে (তথ্য পুস্তিকা/প্যামফলেট) এবং তার ওয়েবসাইটে মাইক্রোফাইনান্সের উপর ধার্যকৃত সর্বনিম্ন, সর্বোচ্চ এবং গড় সুদের হার স্পষ্টভাবে দেখাবে।

2. সুদের হার বা অন্য কোনো চার্জের কোনো পরিবর্তন হলে, লোনগ্রহীতাকে যথেষ্ট আগে তা জানানো হবে এবং এই পরিবর্তনগুলো শুধুমাত্র ভবিষ্যৎকাল থেকে কার্যকর হবে।

মাইক্রোফাইনান্স গ্রহীতাদের প্রতি আচরণের নির্দেশিকা

সাধারণ

1. HLF তার সকল অফিসে এবং তার ওয়েবসাইটে এফপিসি (FPC) প্রদর্শন করেছে৷ এফপিসি যিনি লোন নিচ্ছেন ওনার বোঝার মতো ভাষায় প্রদান করা উচিত।
2. মাইক্রোফাইনান্সের জন্য লোনগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় একটি আদর্শ লোন চুক্তিপত্র থাকবে৷
3. HLF লোনগ্রহীতাকে একটি লোন কার্ড প্রদান করবে, যাতে নিম্নলিখিত বিষয়গুলো অন্তর্ভুক্ত থাকবে:

I. লোনগ্রহীতাকে যথাযথভাবে শনাক্তকারী তথ্য;

II. মূল্য নির্ধারণ সংক্রান্ত সরলীকৃত তথ্যপত্র;

III. **লোনের** সাথে সংযুক্ত অন্যান্য সকল শর্তাবলী;

IV. প্রাপ্ত কিস্তিসহ সকল পরিশোধ এবং চূড়ান্ত অব্যাহতির বিষয়ে HLF কর্তৃক প্রাপ্তিস্বীকার; এবং

V. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার বিবরণ, যার মধ্যে HLF-এর নোডাল অফিসারের নাম ও যোগাযোগ নম্বর অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

লোন কার্ডের সমস্ত তথ্য লোনগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় হতে হবে।

কর্মীদের ট্রেনিং

কর্মীদের ট্রেনিং HLF-এর কর্মীদের আচরণবিধি এবং তাদের নিয়োগ, প্রশিক্ষণ ও পর্যবেক্ষণের জন্য একটি বোর্ড-অনুমোদিত নীতিমালা থাকবে। এই নীতিমালায় অন্যান্য বিষয়ের পাশাপাশি কর্মীদের জন্য ন্যূনতম যোগ্যতা নির্ধারণ করা থাকবে এবং গ্রাহকদের সাথে কাজ করার জন্য প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণের উপকরণ সরবরাহ করা হবে।

কর্মীদের প্রশিক্ষণে গ্রাহকদের প্রতি যথাযথ আচরণ গড়ে তোলার কর্মসূচি অন্তর্ভুক্ত থাকবে। গ্রাহকদের প্রতি কর্মীদের আচরণও তাদের পারিশ্রমিক কাঠামোতে যথাযথভাবে অন্তর্ভুক্ত করা হবে। পরিবারের আয় এবং বিদ্যমান লোন সম্পর্কে প্রয়োজনীয় অনুসন্ধান করার জন্য কর্মীদের ট্রেনিং দেওয়া হবে। লোনগ্রহীতাদের কোনো প্রশিক্ষণ দেওয়া হলে, তা বিনামূল্যে প্রদান করা হবে।

উদ্ধারকারী এজেন্টদের পরিচালনা ও আচরণ

a. কোম্পানি লোন পরিশোধ সংক্রান্ত সমস্যায় থাকা লোনগ্রহীতাদের শনাক্ত করার, তাদের সাথে যোগাযোগ করার এবং উপলব্ধ প্রতিকার সম্পর্কে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদানের জন্য একটি ব্যবস্থা স্থাপন করবে।

b. লোনগ্রহীতা এবং কোম্পানির পারস্পরিক সম্মতিতে নির্ধারিত একটি কেন্দ্রীয় স্থানে লোন আদায় করা হবে। তবে, লোনগ্রহীতা যদি পরপর দুই বা ততোধিকবার নির্ধারিত/কেন্দ্রীয় নির্ধারিত স্থানে উপস্থিত হতে ব্যর্থ হন, তাহলে কর্মীরা লোনগ্রহীতার বাসস্থান বা কর্মস্থলে গিয়ে অর্থ আদায় করতে পারবেন।

c. কোম্পানি বা তার এজেন্ট অর্থ আদায়ের জন্য নিম্নলিখিত সহ কোনো কঠোর পদ্ধতি অবলম্বন করবে না:

    a. হুমকি বা অপমানজনক ভাষা ব্যবহার করা।

    b. লোনগ্রহীতাকে ক্রমাগত ফোন করা এবং/অথবা 9:00 a.m.-এর আগে ও সন্ধ্যা 6:00 p.m-এর পরে ফোন করা।

    c. লোনগ্রহীতার আত্মীয়, বন্ধু বা সহকর্মীদের হয়রানি করা

    d. লোনগ্রহীতার নাম প্রকাশ করা

    e. লোনগ্রহীতা বা তার পরিবার/সম্পদ/খ্যাতির ক্ষতি করার উদ্দেশ্যে সহিংসতা বা অন্য কোনো অনুরূপ উপায় ব্যবহার বা ব্যবহারের হুমকি দেওয়া

    f. লোনের পরিমাণ বা লোন পরিশোধ না করার পরিণতি সম্পর্কে লোন গ্রহীতাকে বিভ্রান্ত করা

d. অর্থ আদায় সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য কোম্পানির একটি নির্দিষ্ট ব্যবস্থা থাকবে। লোন বিতরণের সময় এই ব্যবস্থার বিস্তারিত বিবরণ লোনগ্রহীতাকে প্রদান করা হবে।

e. আদায়কারী এজেন্ট নিয়োগের জন্য কোম্পানির একটি যথাযথ যাচাই প্রক্রিয়া থাকবে, যার মধ্যে অন্যান্য বিষয়ের পাশাপাশি আদায় প্রক্রিয়ায় জড়িত ব্যক্তিরাও অন্তর্ভুক্ত থাকবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে নিযুক্ত আদায়কারী এজেন্টরা তাদের কর্মীদের পূর্ববর্তী কার্যকলাপ যাচাই করবে, যার মধ্যে পুলিশি যাচাইও এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকবে। কোম্পানি নির্দিষ্ট সময় অন্তর পূর্ববর্তী কার্যকলাপের আবার-যাচাই করার সিদ্ধান্তও নেবে।

f. আদায় প্রক্রিয়া শুরু করার সময় কোম্পানি লোনগ্রহীতাকে আদায়কারী এজেন্টদের বিবরণ প্রদান করবে। এজেন্টকে কোম্পানি বা এজেন্সির দ্বারা তাকে/তাকে দেওয়া পরিচয়পত্রের সাথে কোম্পানির পক্ষ থেকে দেওয়া নোটিশ এবং অনুমোদনপত্রের একটি অনুলিপিও বহন করতে হবে। অধিকন্তু, আদায় প্রক্রিয়া চলাকালীন যদি কোম্পানি আদায়কারী এজেন্সি পরিবর্তন করে, তবে কোম্পানি লোনগ্রহীতাকে পরিবর্তনের বিষয়ে অবহিত করার পাশাপাশি নতুন এজেন্টকেও তার পরিচয়পত্রের সাথে নোটিশ এবং অনুমোদনপত্রটি বহন করতে হবে।

g. নোটিশ এবং অনুমোদনপত্রে অন্যান্য বিবরণের পাশাপাশি আদায়কারী এজেন্সি এবং কোম্পানির যোগাযোগের বিবরণও অন্তর্ভুক্ত থাকবে। কোম্পানি কর্তৃক নিযুক্ত আদায়কারী সংস্থাগুলির আপডেট বিবরণ কোম্পানির ওয়েবসাইটেও প্রকাশ করা হবে। 06 অভিযোগ/আপত্তি নিষ্পত্তি ব্যবস্থা https://hindujaleylandfinance.com/ -এ উপলব্ধ ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড-এ বর্ণিত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাটি মাইক্রোফাইন্যান্স লোন এবং মাইক্রোফাইন্যান্স গ্রাহকদের ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য হবে।

|অভিযোগ/আপত্তি নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

https://hindujaleylandfinance.com/ -এ উপলব্ধ ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড-এ বর্ণিত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাটি মাইক্রোফাইন্যান্স লোন এবং মাইক্রোফাইন্যান্স গ্রাহকদের ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য হবে।

পর্যবেক্ষণ:

অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা সহ ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড-এর পরিপালন নিয়মিতভাবে ম্যানেজমেন্ট কর্তৃক পর্যালোচনা করা হবে এবং পর্যায়ক্রমে পরিচালক পর্ষদের কাছে একটি সমন্বিত রিপোর্ট জমা দেওয়া হবে। এই কোডটি সর্বশেষ 20 মে তারিখে পর্ষদ কর্তৃক পর্যালোচনা ও অনুমোদিত হয়েছিল।