

## ডি লাগে ল্যান্ডেন ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস ইন্ডিয়া প্রাইভেট লিমিটেডের ("কোম্পানী ")

### জন্য

### ফেয়ার প্র্যাক্টিসেস কোড ("এফপিসি ") বা ন্যায্য আচরণ বিধি

1. কোম্পানীর দুটি বিভাগ আছে: ভেন্ডার ফাইন্যান্স এবং এগ্রি ফাইন্যান্স। ভেন্ডার ফাইন্যান্স। বিভাগের গ্রাহকেরা হলেন, খুজরোহীন বিক্রয় প্রকৃতির ব্যবসায়গুণি, এবং সেই কারণে ইংরাজী ভাষার উত্তম দক্ষতায়ুক্ত কোম্পানীর এগ্রি ফাইন্যান্স বিভাগের বহু গ্রাহকই গ্রামীণ ভারতের ব্যক্তি বিশেষ। ভেন্ডার ফাইন্যান্স বিভাগের গ্রাহকদের সাথে গ্রাহক যোগাযোগ ইংরেজি ভাষায়। কোম্পানির লিখিত যোগাযোগ যেমন স্বাগত চিঠি এবং ঋণ পরিশোধের সময়সূচী ইত্যাদি ট্র্যাক্টর ঋণ গ্রাহকদের প্রদান করা হয় যারা ব্যক্তি যারা এগ্রি ফাইন্যান্স ডিভিশনের গ্রাহক বেসের একটি অপ্রতিরোধ্য সংখ্যাগরিষ্ঠ অন্তর্ভুক্ত, স্থানীয় ভাষায় যা সাধারণত রাজ্যের লোকেরা বোঝে যার কাছে ব্যক্তি গ্রাহকদের অন্তর্গত। স্থানীয় ভাষায় স্ট্যান্ডার্ড চুক্তির টেমপ্লেটের কপি কোম্পানির ওয়েবসাইটেও পাওয়া যায়।
2. কোথায় কোম্পানী লিজ পরিচালনের মত উৎপাদনগুলি প্রদান করা হয়েছে, যেগুলি আর্থিক উৎপাদন হিসাবে গণ্য হয় না। অনার্থিক উৎপাদনগুলির ক্ষেত্রে এফপিসি সেই পরিধি পর্যন্ত প্রযোজ্য হয় যে পর্যন্ত সেটি সুবিধাজনক হয় অথবা কোম্পানীর দ্বারা বিশ্বাসযোগ্য অথবা বাস্তবিকভাবে সম্ভব হয়। উদাহরণস্বরূপ, যেহেতু লিজ পরিচালনগুলি প্রাথমিকভাবে ভাড়া অথবা ব্যবহারভিত্তিক ব্যবস্থা এবং আর্থিক লেনদেন নয়, লিজ পরিচালনের ক্ষেত্রে বাৎসরিককৃত সুদের (ঋণপ্রদান করা) হারটি গ্রাহকের নিকট, তাঁদের সঙ্গে স্বাক্ষরিত চুক্তিতে প্রকাশিত হবে না। ঝুঁকির শ্রেণীকরণের প্রতি কোম্পানীর দৃষ্টিভঙ্গিটি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর গ্রাহকের জন্য বিভিন্ন প্রকারের সুদ ধার্য যৌক্তিকতাটিও গ্রাহকদের সঙ্গে স্বাক্ষরিত লিজ পরিচালন সংক্রান্ত চুক্তি অথবা এই প্রকার গ্রাহকদের নিকট প্রদত্ত অনুমোদনপত্রটির মধ্যে অন্তর্ভুক্ত করা হবে না।
3. কোম্পানীর খুজরোহীন ভিত্তিক গ্রাহককূলের প্রতি ঋণ প্রদান করা, যেমন, ভেন্ডার ফাইন্যান্স বিভাগের থেকে, গ্রাহকবৃন্দের সঙ্গে একটি দ্বি-পাক্ষিক মতবিনিময় এবং আলোচনা প্রক্রিয়ার

Registered Office:

De Lage Landen Financial Services India Pvt. Ltd.

CIN: U65900MH2011FTC221903

B2-708, 7<sup>th</sup> Floor, 'B' Wing,

Boomerang Co-Operative Premises Society Limited,

Saki Naka, Chandivali Farm Road, Near Chandivali Studio,

Anandhi (East), Mumbai – 400072, India

Telephone +91 22 6982 3199

www.dllgroup.com

DLL (De Lage Landen) has offices in more than 30 countries throughout Europe, North America, South America, Australia and Asia. The company is part of the Rabobank Group.

মাধ্যমে, এবং প্রয়োজনীয়ভাবেই একটি আবেদনপত্র এবং অনুমোদনপত্রের আকারে না হওয়া প্রত্যাশিত হয়। একটি অনুমোদিত ঋণের ফল সৃষ্টিকারী, গ্রাহকের সঙ্গে মিথষ্ক্রিয়া এবং দর-কষাকষিটি গ্রাহকের সঙ্গে একটি স্বাক্ষরিত ঋণচুক্তির আকারে ধারণ করা আছে স্বাক্ষরিত ঋণচুক্তির শর্তাবলী অনুসারে যেকোন প্রকার অনুসরণমূলক নথিপত্র, এই প্রকার একটি স্বীকৃতি হিসাবে গণ্য হবে যে গ্রাহকের দ্বারা ঋণ অনুমোদনের জন্য প্রয়োজনীয় আনুষ্ঠানিকতাগুলি সম্পূর্ণ করা হয়েছে।

4. তবে, কোম্পানী একটি আবেদনপত্র ব্যবহার করে, বিশেষত এগ্রি ফাইন্যান্স বিভাগে, ব্যবসা সৃষ্টি করতে পারে। এই প্রকার ক্ষেত্রগুলিতে, প্রতিযোগীদের একটি অর্থপূর্ণ তুলনা সক্ষম করার উদ্দেশ্য আবেদনপত্রটিতে তথ্যগুলি অন্তর্ভুক্ত থাকবে, যেমন, আর্থিক সংস্থানের জন্য আবেদনকৃত রাশি এবং প্রয়োজনীয় নথিপত্রাদি, এবং কোম্পানী সকল আবেদনপত্রের জন্য প্রাপ্তি স্বীকার করবে এবং আবেদনকারীদের নিকট প্রতিক্রিয়া ব্যক্ত করার জন্য একটি নির্দিষ্ট সময়সীমার উল্লেখ করবে। যেহেতু কোম্পানীর আর্থিক সংস্থানকরণের সিদ্ধান্তগুলি স্ব-স্ব মামলাভিত্তিক, সুদের হারটি আবেদনপত্রের একটি অংশ হবে না যদিও ফর্মটিতে সুদের হারগুলি এবং ঝুঁকির শ্রেণীকরণের ক্ষেত্রে কোম্পানীর দৃষ্টিভঙ্গিটি বিদ্যমান থাকবে। এমন কি ব্যবসা সৃষ্টি করার জন্য আবেদনপত্র ব্যবহৃত হওয়া ক্ষেত্রগুলিতেও, কোম্পানী সর্বদাই একটি মঞ্জুরিপত্র অথবা অনুমোদনপত্র প্রদান নাও করতে পারে: গ্রাহকের সঙ্গে একটি স্বাক্ষরিত ঋণ চুক্তির আকারে একটি অনুমোদিত ঋণ ধারণ করা হবে। স্বাক্ষরিত ঋণচুক্তির শর্তাবলী অনুসারে যেকোন প্রকার অনুসরণমূলক নথিপত্র, এই প্রকার একটি স্বীকৃতি হিসাবে গণ্য হবে যে গ্রাহকের দ্বারা ঋণ অনুমোদনের জন্য প্রয়োজনীয় আনুষ্ঠানিকতাগুলি সম্পূর্ণ করা হয়েছে। যে ক্ষেত্রগুলিতে একটি মঞ্জুরিপত্র অথবা অনুমোদনপত্র প্রদান করা হয়েছে, সেগুলিতে ঝুঁকির শ্রেণীকরণের প্রতি কোম্পানীর দৃষ্টিভঙ্গিটি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর গ্রাহকের জন্য বিভিন্ন প্রকারের সুদ ধার্য যৌক্তিকতাটি অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
5. কোম্পানীর নীতিসমূহ এবং প্রযোজ্য নিয়মানুসারে, উপরে উল্লেখিত গ্রাহকের যোগাযোগের সময়ে গ্রাহকদের পরিচিতি প্রতিষ্ঠা করার এবং ঋণ মূল্যায়ন সক্ষম করার উদ্দেশ্যে তাঁদের সম্পর্কে তথ্য সংগ্রহ করা হবে। যদি না তাঁরা আপনার গ্রাহককে জানুন/অর্থের অপব্যবহার সংক্রান্ত প্রয়োজনীয়তাগুলি এবং কোম্পানীর আভ্যন্তরীণ মানগুলি পূরণ করেন তাহলে একজন গ্রাহকের নিকট ঋণটি প্রদান করা হবে না।

6. চূড়ান্তভাবে স্বাক্ষরিত ঋণচুক্তি এবং অনুমোদিত ঋণের রাশি, বাৎসরিককৃত সুদের (ঋণ প্রদান করা) হার এবং বিভিন্ন শর্তাবলী সম্বলিত সংলগ্নকৃত নথিপত্রাদি, কোম্পানীর ঋণ অনুমোদনকে ইঙ্গিত করবো উল্লেখিত বাৎসরিককৃত সুদের হারটি গ্রাহককে অ্যাকাউন্টটিতে ধার্যকৃত প্রকৃত হারটি অনুধাবন করতে সক্ষম করবো ঋণচুক্তিটিতে, বিলম্বিত পরিশোধের উপর জরিমানাভিত্তিক সুদটি মোটা হরফে উল্লেখিত থাকবো সমস্ত তফসিল / সংযোজন / ঘেরগুলি সহ ক্রেডিট চুক্তির একটি অনুলিপি / সেট, যদি কোনও গ্রাহককে বিতরণ করার পরে দেওয়া হবে। সংস্থাটি credit ঋণ চুক্তির স্বাক্ষরিত মূলটি ধরে রাখবে
7. ঋণচুক্তির বা সেটির শর্তাবলীর পরিবর্তনগুলি হবে, একটি চুক্তিটির একটি সংশোধনীর মাধ্যমে আরোপিত স্থির নির্দিষ্ট হারের, অথবা ফ্লোটিং/অ্যাডজাস্টেবল হারগুলির ক্ষেত্রে সুদের হার ধার্য করার ভিত্তিতে পরিবর্তনগুলি, এবং খরচগুলি ঋণচুক্তিতে নির্ধারিত অনুসারে, ভবিষ্যতের একটি তারিখ থেকে কার্যকরী হবে। কোনও অন্য গ্রহণকারী গ্রহীতা, ব্যবসায়িক ব্যতীত অন্য কাজের জন্য তাদের ভাসমান হারের মেয়াদী ঋণের উপর কোনও প্রাক-পরিশোধের চার্জ / জরিমানা আদায় করা হবে না
8. কোম্পানী, প্রত্যাহার/অর্থ প্রদান অথবা কর্মসম্পাদন বর্ধিত করার অথবা অতিরিক্ত জামিন সংগ্রহ করার একটি সিদ্ধান্ত গ্রহণকালে গ্রাহককে, ঋণচুক্তিতে নির্ধারিত পরিধি পর্যন্ত এবং পন্থায় সূচিত করবো
9. বকেয়াগুলির পরিশোধের অথবা ঋণ/ক্রেডিটের বকেয়া রাশিটি পুনরুদ্ধারের পরে, অন্য যেকোন দাবির জন্য যেকোন প্রকার আইনানুগ অধিকার অথবা পরিবর্তকের, যেটি কোম্পানী গ্রাহকের নিকট প্রদান করে থাকবে, বিষয়বস্তু স্বরূপ প্রাসঙ্গিক চুক্তির অধীন শর্তাবলী অনুসারে সকল জামিনগুলি মুক্ত করা হবে। কোম্পানীর দ্বারা এই প্রকার সরিয়ে রাখার অধিকারটি ব্যবহার করার ক্ষেত্রে, গ্রাহকের নিকট, অবশিষ্ট দাবি এবং শর্তগুলির সম্পর্কে, যেগুলির অধীনে কোম্পানী প্রাসঙ্গিক দাবিটি নিষ্পাদিত/প্রদত্ত না হওয়া পর্যন্ত জামিনগুলি ধরে রাখার জন্য অধিকারপ্রাপ্ত, সম্পূর্ণ বিবরণ সম্বলিত যথাযথ বিজ্ঞপ্তি প্রদান করা হবে।

10. যদি না গ্রাহকের দ্বারা পূর্বে প্রকাশিত না করা নতুন তথ্য কোম্পানীর দ্বারা জ্ঞাত হয়, কোম্পানী, ক্রেডিট চুক্তিতে প্রদত্ত ব্যতীত, গ্রাহকের কার্যকলাপে হস্তক্ষেপ করবে না।
11. কোম্পানী তাদের সম্মতি অথবা আপত্তির বিষয়ে, গ্রাহকের থেকে তাঁদের অ্যাকাউন্টটি স্থানান্তরের জন্য একটি অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে, একজন গ্রাহকের নিকট লিখিত আকারে যোগাযোগ করবে। এই প্রকার স্থানান্তরের অনুরোধটির চুক্তিভিত্তিক শর্তাবলী এবং যেকোন প্রযোজ্য আইন অথবা বিধি অনুসারে স্বচ্ছভাবে মোকাবিলা করা হবে।
12. গ্রাহকের সঙ্গে ক্রেডিট চুক্তিতে কোম্পানীর নিকট, একটি আইনানুগভাবে বলবতকরণযোগ্য, অন্তর্গঠিত পুনর্দখলকরণ সংক্রান্ত ধারা বিদ্যমান থাকবে। Credit গ চুক্তিতে দখল নেওয়ার আগে নোটিশ সময় এবং দখল নেওয়ার পদ্ধতি হিসাবে পুনঃস্থাপন সংক্রান্ত স্বচ্ছ শর্তাদি ও শর্তাদি অন্তর্ভুক্ত থাকে। স্বাক্ষরিত ক্রেডিট চুক্তিটির একটি প্রতিলিপির সঙ্গে ক্রেডিট চুক্তিটির একটি অংশ গঠনকারী এই প্রকার শর্তাবলীর একটি প্রতিলিপি গ্রাহকদের নিকট উপলব্ধ করা হবে।
13. কোম্পানী তাদের পুনরুদ্ধার/পুনর্দখল প্রক্রিয়াটি গ্রাহককে হেনস্তা না করা, অসুবিধাজনক সময়ে ঋণগ্রহীতাদের ক্রমাগতভাবে বিরক্ত না করা, অথবা পেশী-শক্তির ব্যবহার বিজড়িত না করা নিশ্চিত করবে। কোম্পানী, পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়ায় নিযুক্ত কর্মীদের গ্রাহকদের সঙ্গে উপযুক্ত পন্থায় ব্যবহার করার জন্য পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত হওয়া নিশ্চিত করবে। কোম্পানী, গ্রাহকদের উপরে উল্লেখিত অনুসারে হেনস্তা না হওয়া নিশ্চিত করার উদ্দেশ্যে, পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়ায় নিযুক্ত যেকোন তৃতীয় পক্ষের সঙ্গে ব্যবস্থাপনার উদ্দেশ্যে উপযুক্ত চুক্তিভিত্তিক শর্তাবলী অন্তর্ভুক্ত করবে। কর্মীদের উপযুক্ত পদ্ধতিতে গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার জন্য পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে।
14. গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল মেকানিসম ("জিআরএম")(অসম্পূর্ণ প্রতিবিধান পদ্ধতি): গ্রাহককে, কোম্পানীর দ্বারা অনুসৃত জিআরএম সম্পর্কে, কোম্পানীর শাখাগুলিতে/ব্যবসার স্থানগুলি প্রদর্শনের এবং কোম্পানীর ওয়েবসাইটে সেটির প্রকাশনার দ্বারা, অবহিত করা হবে। ঋণ প্রদানের প্রক্রিয়া সম্পর্কিত সকল বিতর্কগুলির, পরবর্তী উচ্চতর স্তরে অথবা ক্রেডিট ঝুঁকি সংক্রান্ত পদাধিকার থেকে নিরপেক্ষ আধিকারিকদের দ্বারা শুনানি হবে এবং নিষ্পাদিত/পর্যালোচিত হবে। জিআরএম-তে অভিযোগ নিবারণ আধিকারিকের নাম এবং যোগাযোগের বিশদ (টেলিফোন / মোবাইল নম্বর, পাশাপাশি ইমেল ঠিকানা) থাকতে হবে, যারা কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগের

সমাধানের জন্য জনসাধারণের কাছে যোগাযোগ করতে পারে। এক মাসের মধ্যে অভিযোগ / বিতর্ক সমাধান না করা হলে গ্রাহক মে আপীল তো NBFC ন্যায্যপালের অফিস, C/o ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, RBI বাইকুল্লা অফিস বিল্ডিং, বিপরীতে মুম্বাই সেন্ট্রাল রেলওয়ে স্টেশন বাইকুল্লা, মুম্বাই - 400 008 বা অফিসার-ইন-চার্জ অফ রিসার্ভ ব্যা ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়াস ("আরবিআই) মুম্বাই রিজিওনাল অফিস অফ টি ডিপার্টমেন্ট অফ নন-ব্যাঙ্কিং এন্ড GRM সৌন্ডা হ্যাভ কমপ্লিট কন্টাক্ট ডিটেলস। এনবিএফসিগুলির জন্য প্রচলিত ন্যায্যপাল স্কিমের নির্দেশাবলী অনুযায়ী কোম্পানি নোডাল অফিসার নিয়োগ করেছে।

15. নির্দিষ্ট সময়ান্তরের ভিত্তিতে (i) ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের দ্বারা সময়ে সময়ে প্রদত্ত সার্কুলার অনুসারে অ-ব্যাঙ্কভিত্তিক আর্থিক কোম্পানীগুলির জন্য ন্যায্য আচরণ বিধি সংক্রান্ত নির্দেশিকাগুলির অনুপালন, এবং (ii) পরিচালনের বিভিন্ন পর্যায়ে জিআরএম-এর ক্রিয়াশীলতার পর্যালোচনা সম্পাদিত হবে। এই প্রকার পর্যালোচনা অনুসারে, যদি প্রয়োজন হয়, তাহলে এফপিসি যথাযথভাবে সংশোধিত হবে। নিয়মিত সময়ান্তরে, কমপক্ষে বাৎসরিক ভিত্তিতে, কোম্পানীর নির্দেশক মণ্ডলীর নিকট, পর্যালোচনাগুলির একটি সমন্বিত প্রতিবেদন জমা দেওয়া হবে।
16. কোম্পানীর নির্দেশক মণ্ডলী, সুদের হারগুলির নির্ধারণ এবং প্রক্রিয়াকরণের এবং গ্রাহকদের উপর ধার্যকৃত অন্যান্য খরচগুলি নির্ধারণের উদ্দেশ্যে উপযুক্ত আভ্যন্তরীণ নীতি এবং প্রক্রিয়া নির্দিষ্ট করবেন। আর্থিক উপাদানগুলি নির্বাচনের সুযোগের উপস্থিত থাকা বিকল্পগুলি এবং ঋণগ্রহীতাদের নিকট আর্থিক পরিষেবা প্রদানকারীদের উপলব্ধতা সহ কোম্পানীর দ্বারা নির্বাচিত বাজার অংশটির প্রতিযোগিতামূলক চাপ, একটি অতিরিক্ত হারে সুদ/লিজ সংক্রান্ত ভাড়া আরোপ করার বিরুদ্ধে নিরপেক্ষ সুরক্ষাকবচ হিসাবে কাজ করে। নির্দেশক মণ্ডলী, ঋণ, ক্রেডিট এবং অগ্রিমগুলির জন্য আরোপযোগ্য সুদের হারটি নির্ধারণ করার উদ্দেশ্যে তহবিলের মূল্য, লাভ এবং ঝুঁকি সংক্রান্ত অতিরিক্ত লাভ, ইত্যাদির মত প্রাসঙ্গিক উপাদানগুলি বিবেচনা করে একটি সুদের হার গ্রহণ করবেন। আরোপিত সুদের হার এবং ঝুঁকির শ্রেণীকরণের প্রতি কোম্পানীর দৃষ্টিভঙ্গিটি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর গ্রাহকের জন্য বিভিন্ন প্রকারের সুদ ধার্য যৌক্তিকতাটিও, ক্রেডিট চুক্তি এবং/অথবা সংলগ্নকৃত নথিপত্রাদিতে গ্রাহকদের নিকট প্রকাশ করা হবে। ঝুঁকির শ্রেণীকরণের প্রতি কোম্পানীর দৃষ্টিভঙ্গিটিও কোম্পানীর ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত তথ্যগুলি, ঝুঁকির

শ্রেণীকরণের প্রতি কোম্পানীর দৃষ্টিভঙ্গির ক্ষেত্রে ভবিষ্যতে যেকোন প্রকার পরিবর্তনগুলি প্রতিফলিত হওয়ার উদ্দেশ্যে হালনাগাদ করা হবে।

তারিখ:	16ই অক্টোবর, 2021
বোর্ডের অনুমোদন:	16ই অক্টোবর, 2021
পরবর্তী পর্যালোচনার তারিখ:	16ই সেপ্টেম্বর, 2023
নথির মালিক:	অনুপালন