

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড

ভূমিকা

আমাদের ব্যাংকের কর্মচারীগণ যখন স্বতন্ত্রভাবে গ্রাহকদের সাথে কাজ-কারবার করবেন, সেই সময় অবশ্যই তাঁদের এই কোডের সেট করা স্ট্যান্ডার্ড মেনে চলতে হবে। এই কোড অফ প্র্যাক্টিস যেমন গ্রাহকদের সুরক্ষা দেয় তেমনই কোম্পানি কর্মচারীদের কাছে গ্রাহকদের সাথে কি ধরনের ব্যবহার প্রত্যাশা করেন সে বিষয়ে বিস্তারিতভাবে বলা হয়েছে।

এই কোডটি দুই বছরে একবার অথবা যখন প্রয়োজন হবে নতুন করে পুনর্বিবেচনা করা হবে।

1. এই কোডটির উদ্দেশ্য হল

এই কোডটিকে তৈরি করা হয়েছে:

- গ্রাহকদের সাথে কাজ কর্মের সময় ভদ্র এবং স্বচ্ছ ব্যবহার প্রবর্তন করা।
- যাতে গ্রাহকরা সঠিকভাবে বুঝতে পারেন যে তারা সাধারণত পরিষেবা থেকে কি প্রত্যাশা করতে পারেন সেইজন্যে ব্যাংকের কাজের মধ্যে স্বচ্ছতা বর্ধিত করা।
- বাজারের প্রবাহকে প্রতিযোগিতার মাধ্যমে উন্নত করতে হবে, আরো উচ্চমানের পরিচালনার মান অর্জন করা।
- গ্রাহক এবং কোম্পানির মধ্যে একটি পরিষ্কার এবং আন্তরিক সম্পর্ক তৈরি করা।
- হাউজিং ফাইন্যান্স সিস্টেমকে ফর্সা ও বিশ্বাসযোগ্য তৈরি করা।

0. এই কোডের প্রয়োগ

কোম্পানি দ্বারা অফার করা সকল প্রোডাক্ট এবং পরিষেবার জন্য প্রযোজ্য, সেগুলি কাউন্টারের মাধ্যমে ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের (নিজস্ব অধিকৃত / অথবা আউটসোর্সিং ব্যবস্থার) দ্বারা প্রদত্ত অথবা ফোন বা ডাকযোগে, কিংবা ইন্টারঅ্যাক্টিভ ইলেকট্রনিক ডিভাইসের মাধ্যমে, অথবা ইন্টারনেট বা যেকোনো মাধ্যমে হতে পারে।

0. আমাদের সমস্ত গ্রাহকদের সাথে যাতে স্পষ্ট এবং যুক্তিসঙ্গতভাবে সমস্ত লেনদেন করা যায়, সেই কারণে

- আমাদের অফার করা প্রোডাক্ট এবং পরিষেবার জন্য এবং পদ্ধতি এবং প্র্যাকটিসের বিষয়ে আমাদের কর্মীরা এই কোডের সমস্ত প্রতিশ্রুতি এবং স্ট্যান্ডার্ড মেনে চলবেন।
- কোম্পানির প্রোডাক্ট এবং পরিষেবা গুলি যেন প্রাসঙ্গিক আইন এবং নিয়মকানুন অনুসরণ করে, তা নিশ্চিত করবেন।
- নিশ্চিত করবেন যেন আমাদের গ্রাহকদের সাথে সকল লেনদেন নীতিগতভাবে এবং সততা এবং স্বচ্ছতা বজায় থাকে।

4. ঋণের বিষয়ে

4.1 লোন প্রোডাক্টস

i) লোন বা ঋণের জন্য আবেদন এবং তার প্রক্রিয়া

- ঋণী গ্রহিতার কাছে দেওয়া সকল পত্রালাপ বা কমিউনিকেশন হবে আঞ্চলিক ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতা বোঝেন এমন কোন ভাষায়।

- b) লোন এপ্লিকেশনের প্রক্রিয়াকরণের জন্য ফী / চার্জের বিষয়ে সকল তথ্য, যদি ঋণের পরিমাণ মঞ্জুর করা না হয় সেক্ষেত্রে হেরোধযোগ্য ফী, ঋণ পূর্ব- পরিশোধের বিকল্প এবং চার্জ, যদি থাকে, দণ্ডনীয় চার্জ, যদি থাকে, গ্রাহকের লোন যদি ফিক্সড থেকে ফ্লোটিং রেট অথবা ফ্লোটিং থেকে ফিক্সড রেটে আনার জন্যে কনভারশন চার্জ অথবা বিভিন্ন হারে, কোন বর্তমান সুদের হার পুনরায় পরিবর্তিত হরে শুরু করতে হয়। এবং অন্য কোন বিষয়ে যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থের উপর প্রভাব তৈরি করতে পারে, এই সকল তথ্য স্বচ্ছতার সাথে কোম্পানি প্রদান করবে। এইসকল চার্জ / ফী পক্ষপাতমূলক হবে না।
- c) লোন এপ্লিকেশন ফর্মে সকল প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত করা হবে যেগুলি ঋণগ্রহীতা সারতে প্রয়োজনীয় এবং যাতে এইচএফসি ভিন্ন অন্য সকল প্রতিষ্ঠান দ্বারা অফার করা বিধি এবং শর্তগুলিকে তুলনামূলকভাবে বিচারবিবেচনা করে গ্রাহক ওয়াকিবহালপূর্ণ সিদ্ধান্ত নিতে পারেন। লোন এপ্লিকেশন ফর্মে আবেদন পত্রের সাথে যে সকল অন্যান্য ডকুমেন্ট জমা দিতে হবে তার একটি তালিকা অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে।
- d) গ্রাহকের লোন এপ্লিকেশনে যে সকল বিবরণ উল্লেখ করা থাকবে সেগুলিকে কোম্পানি গ্রাহকের সাথে তাঁর বাড়ি এবং / অথবা কাজের জায়গার ফোন নম্বরে এবং / অথবা ব্যক্তিগতভাবে বাড়ি / কাজের ঠিকানায় সাক্ষাৎ করে যাচাই করে নেবে। এই কাজটির জন্যে প্রয়োজন হলে কোম্পানির দ্বারা নিযুক্ত করার এজেন্সির মাধ্যমেও করা হতে পারে।
- e) কোম্পানি সকল লোন এপ্লিকেশন জমা হওয়ার পরে প্রাপ্তি স্বীকার করে রশিদ দেবে।

ii) লোনের মূল্যায়ন এবং নিয়ম ও শর্তাবলী সমূহ

0. সাধারণত ঋণ অ্যাপ্লিকেশন এর প্রক্রিয়ার জন্য সমস্ত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র কোম্পানি থেকে আবেদন করার সময়ে সংগ্রহ করা হয়। কিন্তু যদি কোম্পানি অতিরিক্ত কোন তথ্যের প্রয়োজন হয় কোম্পানি তৎক্ষণাৎ গ্রাহকের সাথে আবার যোগাযোগ করতে পারেন।
0. কোম্পানি ঋণগ্রহীদের কাছে ঋণ মঞ্জুর হওয়ার পত্রের সাহায্যে আঞ্চলিক ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতা বোঝেন এমন ভাষায় লিখিতভাবে জানাবে অথবা অন্যথায়, ঋণ মঞ্জুর হওয়ার পরিমাণ সহ সমস্ত নিয়ম এবং শর্তাবলী, যার অন্তর্ভুক্ত বার্ষিক সুদের হার, আবেদন করার পদ্ধতি, পিএমআই এর স্ট্রাকচার, পূর্ব পরিশোধ চার্জ, রূপান্তর চার্জ / চার্জ ওভার সুইচ দণ্ডনীয় চার্জ(যদি থাকে) জানাবে এবং এই সকল বিধি ও শর্তাবলী দিন গ্রহীতার কাছ থেকে রেকর্ড হিসাবে একটি লিখিত স্বীকৃতি পত্র নিয়ে রাখবে।
0. কোম্পানি অবশ্যই লোন ডকুমেন্টের কপি এবং লোন ডকুমেন্ট উল্লেখ করা সকল সংযুক্ত ডকুমেন্টের একটা করে কপি প্রত্যেক ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণ মঞ্জুর / ডিসবার্স (বিতরণ) হওয়ার সময়ে রেকর্ড করে রাখার জন্য, প্রাপ্তি স্বীকার হিসাবে।
0. কোম্পানি লোন ডকুমেন্ট বিলম্বে পেমেন্টের জন্য দণ্ডিত চার্জের পরিমাণ এবং কারণ উল্লেখ করবে এবং সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ মেয়াদ ও শর্ত (এমআইটিসি)/কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট, যেমন প্রযোজ্য। পেনাল চার্জগুলি ঋণ চুক্তিতে গাঢ়ভাবে প্রকাশ করা হবে।

iii) লোনের আবেদনপত্র বাতিল হওয়ার বার্তা

যদি কোম্পানি গ্রাহককে লোন দিতে সক্ষম না হয়, তবে এই প্রত্যাখ্যানের কারণ লিখিতভাবে গ্রাহক কে জানাবে।

iv) লোনের ডিসবার্সমেন্ট (বিতরণ) এবং সে বিষয়ে বিধি ও শর্তাবলির পরিবর্তন

0. ডিসবার্সমেন্ট (ঋণের অর্থ বিতরণ) করা হবে গ্রাহকের দ্বারা তার প্রয়োজনীয়তা অনুসারে

অনুরোধ অনুযায়ী মঞ্জুর পত্র/ লোন ডকুমেন্টে উল্লিখিত নিয়ম এবং শর্তাবলির মানদণ্ড অনুসারে।

0. কোম্পানি গ্রাহককে আঞ্চলিক ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতা বোঝেন এমন ভাষায় সুদের হার, দণ্ডনীয় চার্জ (যদি থাকে), সার্ভিস চার্জ, পূর্বপরিশোধ চার্জ, অন্যান্য প্রযোজ্য ফী / চার্জ ইত্যাদির বিষয়ে যে কোন পরিবর্তনের ক্ষেত্রে জানাবে। এছাড়াও কোম্পানি সুদের হার এবং সম্ভাব্য চার্জ, কেবলমাত্র যেগুলি গ্রাহকের উপর প্রভাব ফেলতে পারে, এমন সকল পরিবর্তনের বিষয়েও জানানো নিশ্চিত করবে।
0. কোম্পানি বিধি ও শর্তাবলির বিষয়ে যে কোন পরিবর্তনের বিষয়ে জানাবে যার অন্তর্ভুক্ত হলো লোন বিতরণের (ডিসবার্সমেন্ট) সময় তালিকা। যদি এই পরিবর্তন গ্রাহকের জন্য অসুবিধার কারণ হয় তবে, গ্রাহক 60 দিনের মধ্যে এবং কোন নোটিশ ছাড়া অ্যাকাউন্ট বন্ধ করে দিতে পারেন বা স্থানান্তরিত করতে পারেন, এবং এজন্য তাকে কোন অতিরিক্ত চার্জেস বা সুদের টাকা দিতে হবে না।
0. লোন ডকুমেন্টের অধীনে প্রত্যাহার করার বা পেমেন্ট দ্রুততর বা কার্যসম্পাদনের সিদ্ধান্ত নেওয়া হবে বা অতিরিক্ত নিরাপত্তার ব্যবস্থা নেওয়া হবে, যা লোন ডকুমেন্টের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
0. কোম্পানি পূর্ব পরিষদের ক্ষেত্রে অথবা বাকি থাকা লোনের পরিমাণ প্রদান করার সাথে সাথে সকল সিকিউরিটি/সম্পত্তি ডকুমেন্ট গুলিকে রিলিজ করবে। যা গ্রাহকের উপর আইনসম্মত অধিকার বা অন্য কোন দাবির জন্য পূর্বস্বত্ব থাকার উপর শর্তসাপেক্ষ। যদি এই জাতীয় অধিকারের বিষয়টিকে কার্যকরী করতে হয়, সেক্ষেত্রে গ্রাহককে বাকি থাকা দাবি সংক্রান্ত সমস্ত বিষয়ে বিশদে জানানোর হবে এবং যতক্ষণ না প্রাসঙ্গিক দাবিগুলির মীমাংসা / জমা না হয় কোম্পানি এই সিকিউরিটি গুলিকে ধরে রাখার অধিকার রাখবে।

4.2 এইচএফসি দ্বারা চার্জ করা অতিরিক্ত সুদের বিষয়ে নিয়ম নিধি

0. কোম্পানি প্রাসঙ্গিক কারণগুলিকে বিশেষভাবে বিচার করে সুদের হারের জন্য একটি বিশিষ্ট মডেল অনুসরণ করবে, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত ফান্ডের মূল্য, মার্জিন এবং রিস্ক প্রিমিয়াম এবং লোন এবং এডভান্স এর উপর প্রচুর চার্জের হিসাবে করে সুদের হার নির্ধারণ করা। সুদের হার এবং ঝুঁকির ক্রমবিন্যাসের জন্য অভিগমন এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতা অথবা গ্রাহকের জন্য ভিন্ন ধরনের সুদের হারের কারণ কি সেটি ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের এপ্লিকেশন ফর্মে দেওয়া থাকবে এবং লোন মঞ্জুর পত্রেও স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা থাকবে।
0. দণ্ডনীয় সুর / চার্জ (যদি থাকে)- এর নিয়মবিধি কোম্পানির দ্বারা নির্ধারণ করা হবে।
0. সুদের হার এবং ঝুঁকির ক্রমবিন্যাসের অভিগমন এবং দণ্ডনীয় চার্জ (যদি থাকে) কোম্পানির ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে অথবা প্রাসঙ্গিক দৈনিক সংবাদপত্রে পাওয়া যাবে। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত অথবা অন্য কোনভাবে প্রকাশিত তথ্য নিয়মিতভাবে সুদের হারের পরিবর্তনের সাথে সাথে পরিবর্তন করে আপডেট করা হবে।
0. সুদের হার - কে বার্ষিকীকরণ করা হবে যাতে ঋণগ্রহীতা তার একাউন্টে চার্জ করা সুদের সঠিক হারের বিষয় সচেতন ভাবে জানতে পারেন।

কোম্পানি সুদের হারে দণ্ডনীয় চার্জ যোগ করবে না। দণ্ডনীয় চার্জের কোন ক্যাপিটালইজেশন থাকবে না অর্থাৎ এই ধরনের চার্জের উপর আর কোন সুদ গণনা করা উচিত নয়।

0. ঋণ গ্রহীতার কাছ থেকে সংগৃহীত ইনস্টলমেন্টে তিনি কতটা পরিমাণ অর্থ সুদ এবং মূল্যের জন্যে জমা করছেন, তা স্পষ্ট উল্লেখ করা থাকবে।

0. ঋণগ্রহীতার সাথে লেনদেনের বিষয়ে যাতে যথেষ্ট স্বচ্ছতা বজায় থাকে কোম্পানি একটি অভ্যন্তরীণ পদ্ধতির সাহায্যে সকল প্রক্রিয়া এবং কার্যবিধি নিয়ন্ত্রণ করবে।

4.3. গ্যারান্টি

যখন একজন গ্যারান্টার হওয়ার জন্য অনুরোধ করা হবে অথবা একজনকে গ্যারান্টার হিসাবে বিবেচনা করা হবে, তখন কোম্পানি নিম্নলিখিত বিষয়গুলির বিষয়ে তাঁকে জানাবেন –

0. গ্যারান্টার হিসাবে তার দায়দায়িত্ব
0. আমাদের কাছে যে পরিমাণ দায়-দায়িত্বের জন্য তিনি প্রতিশ্রুতিবদ্ধ থাকবেন
0. যেসব পরিস্থিতির পরিপ্রেক্ষিতে কোম্পানি তার দায়-দায়িত্ব প্রদান করার জন্য ডাকবেন
0. কোম্পানি গ্যারান্টারের অন্য অর্থ থেকে পুনরুদ্ধার করবেন কিনা যদি তিনি গ্যারান্টার হিসাবে অর্থ পরিশোধ করতে ব্যর্থ হন
0. গ্যারান্টার হিসাবে তার দায়-দায়িত্ব একটি নির্দিষ্ট পরিমাণ পর্যন্ত না-কি তা অপরিমিত
0. যে সময় এবং পরিস্থিতিতে তাকে একজন গ্যারান্টার হিসাবে খারিজ করা হবে, এবং
0. ঋণগ্রহীতার যদি কোন আর্থিক সংকট বা বিষয়বস্তুর প্রতিকূলতার পরিবর্তন হয় সে বিষয়ে কোম্পানি গ্যারান্টার কে জানাবে, যার জন্য তিনি গ্যারান্টার হিসাবে দাঁড়িয়েছেন
0. যদি ঋণগ্রহীতা লোনের অর্থ পরিশোধ করতে কখনো ব্যর্থ হন, যার জন্য গ্যারান্টার গ্যারান্টি দিয়েছেন এবং আমরা গ্যারান্টার কে ডাকি, এবং যদি গ্যারান্টার আমাদের দাবি পালন করতে প্রত্যাখ্যান করেন, তার কাছে বকেয়া অর্থ জমা করার যথেষ্ট উপায় থাকা সত্ত্বেও (অথবা অন্যথায় যদি গ্যারান্টি একটি প্রতিষ্ঠান গোষ্ঠীর নামে হয়), তবে এই সকল

গ্যারান্টারদেরকে ইচ্ছাকৃত ডিফল্টার হিসাবে মান্য করা হবে।

0. গ্যারান্টারের ভূমিকা এবং গ্যারান্টারের জন্য প্রযোজ্য বিধি ও শর্তগুলি হবে কোন লোনের জন্যে গ্যারান্টি প্রদান করার সময় প্রদত্ত ডকুমেন্টে উল্লেখ অনুযায়ী।
0. যদি ইচ্ছাকৃতভাবে কেউ ডিফল্ট হন, তবে প্রয়োজনে গ্যারান্টারের বিরুদ্ধে দণ্ডনীয় পদ্ধতি নেওয়া হবে।

4.4. বকেয়া অর্থ সংগ্রহ

0. কোম্পানি যখনই লোন দেয়, কোম্পানি গ্রাহকের কাছে পরিশোধের পদ্ধতির বিষয়ে ব্যাখ্যা করে বুঝিয়ে বলি, যেমন কত পরিমাণ, মেয়াদ এবং পরিশোধের সময়কাল। কিন্তু যদি গ্রাহক অর্থপরিশোধের সময় তালিকা না মেনে চলেন, সে ক্ষেত্রে সেই জায়গার আইন অনুযায়ী বিশিষ্ট পদ্ধতি এবং কোম্পানির নিয়মের অন্তর্গত বর্ণনা অনুযায়ী মেনে চলে বকেয়া অর্থ আদায় করা হবে। এই পদ্ধতির মধ্যে থাকবে গ্রাহকদের নোটিশ পাঠিয়ে মনে

করানো অথবা ব্যক্তিগতভাবে সাক্ষাৎ করে এবং / অথবা যদি কোন সিকিউরিটি থাকে তার দখল নিয়ে।

যখনই লোন গ্রহীতাদের বস্তুগত শর্তাদি এবং শর্তাবলীর অ-সম্মতির অনুস্মারক পাঠানো হয়, প্রযোজ্য দণ্ডনীয় চার্জও জানানো হবে। তদুপরি, দণ্ডনীয় চার্জ ধার্যের যে কোন উদাহরণ এবং তার কারণও জানাতে হবে।

0. কোম্পানি রিকভারি এজেন্ট এর জন্য কোড অফ কন্ডাক্ট' এবং বকেয়া অর্থ সংগ্রহ এবং সিকিউরিটির দখলের জন্য পলিসি'-র বিষয়ে বর্ণনা করেছে এবং গ্রাহকদের কাছ থেকে বকেয়া অর্থ সংগ্রহ করার সময় এই নিয়মগুলি মেনে চলবে। সংগ্রহ করা পলিসি তৈরি করা হয়েছে সৌজন্যমূলক, পক্ষপাতহীন এবং যুক্তি পরামর্শ অনুসারে। কোম্পানি

গ্রাহকদের মধ্যে আত্মবিশ্বাস বাড়াতে এবং দীর্ঘস্থায়ী সম্পর্ক তৈরি করতে ও বজায় রাখতে বিশ্বাস করে।

- 4.5 ইএমআই ভিত্তিক ব্যক্তিগত লোনের ক্ষেত্রে ব্যবস্থা * ফ্লোটিং সুদের হারে (হাউজিং লোন সহ) (31 ডিসেম্বর, 2023 থেকে প্রযোজ্য)
- অনুমোদনের সময়, কোম্পানি স্পষ্টভাবে ঋণগ্রহীতাদের কাছে লোনের বেঞ্চমার্ক সুদের হারের পরিবর্তনের সম্ভাব্য প্রভাব সম্পর্কে যোগাযোগ করবে যার ফলে ইএমআই এবং/অথবা মেয়াদ বা উভয়ই পরিবর্তন হবে। পরবর্তীকালে, উপরোক্ত কারণে ইএমআই/টেনার বা উভয়ের কোনো বৃদ্ধি অবিলম্বে ঋণগ্রহীতার কাছে জানানো হবে।
 - আইসিআইসিআই হোম প্রাইম লেন্ডিং রেট (আইএইচপিএলআর) রিসেট করার সময়, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদের কোম্পানির মূল্য নীতি অনুযায়ী একটি নির্দিষ্ট হারে পরিবর্তন করার বিকল্প প্রদান করবে। প্রযোজ্য চার্জ সহ লোনের মেয়াদকালে এই ধরনের সুইচের বিকল্পটি সর্বাধিক 2 বার পাওয়া যাবে।
 - ঋণগ্রহীতাদেরকে (i) ইএমআই বৃদ্ধি বা মেয়াদ বৃদ্ধি বা উভয় বিকল্পের সংমিশ্রণের জন্যও পছন্দ দেওয়া হবে; এবং, (ii) লোনের মেয়াদ চলাকালীন যে কোনো সময়ে আংশিক বা সম্পূর্ণরূপে প্রি-পেমেন্ট করা।
 - কোম্পানি কভারিং ঋণগ্রহীতাদের অ্যাক্সেসযোগ্য ত্রৈমাসিক বিবৃতি প্রদান/করতে হবে
 - আজ পর্যন্ত মূল এবং সুদ আদায় করা হয়েছে,
 - ইএমআই পরিমাণ, ইএমআই বাকি থাকা সংখ্যা এবং
 - লোনের পুরো মেয়াদের জন্য বার্ষিক সুদের হার / বার্ষিক শতাংশ হার (এপিআর)

*ব্যক্তিগত লোনগুলি 04 জানুয়ারী, 2018 তারিখের "এক্সবিআরএল রিটার্নস - ব্যাঙ্কিং পরিসংখ্যানের সমন্বয়"-এ আরবিআই সার্কুলার নং ডিবিআর.নং.BP.BC.99/08.13.100/2017-18-এ সংজ্ঞায়িত হবে।

5. গোপনীয়তা এবং বিশ্বস্ততা

কোম্পানি তার সকল গ্রাহকদের ব্যক্তিগত তথ্যাবলী গোপনীয়তা এবং বিশ্বস্ততার সঙ্গে রক্ষা করবে (এমনকি তিনি আর গ্রাহক থাকবেন না, তখনও) এবং নিম্নলিখিত রীতিনীতি এবং পলিসির নির্দেশাবলী অনুসরণ করে চলবে।

- কোম্পানি গ্রাহকের একাউন্টের কোন তথ্য বা ডাটা যা গ্রাহকের দ্বারা প্রদত্ত বা অন্যকোনোভাবে প্রদত্ত কারোর কাছে প্রকাশ করবে না, যার অন্তর্ভুক্ত অন্যান্য কোম্পানি / আমাদের গ্রুপ কোম্পানি, কেবলমাত্র নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমগুলি ছাড়া:

যদি কোম্পানিকে আইনগত কারণে কোন তথ্য দিতে হয়।

- যদি জনগণের স্বার্থে তথ্য প্রকাশ করার কোন দায়িত্ব থাকে।
- যদি কোম্পানির স্বার্থে তথ্য দেয়ার প্রয়োজন হয় (যেমন, জালিয়াতি প্রতিরোধ করার জন্য), কিন্তু কোম্পানির গ্রাহকের এবং গ্রাহকের একাউন্টের (যার অন্তর্ভুক্ত নাম এবং ঠিকানা) তথ্যগুলি অন্য কাউকে দেওয়ার জন্য এটিকে কারণ হিসাবে ব্যবহার করবে না যার অন্তর্ভুক্ত আমাদের গ্রুপের অন্যান্য কোম্পানির মার্কেটিং-এর উদ্দেশ্যেও।
- যদি গ্রাহক আমাদের তথ্যগুলিকে প্রকাশ করার অনুমতি দেন, অথবা যদি কোম্পানির কাছে গ্রাহকের অনুমতি থাকে।
- যদি কোম্পানিকে গ্রাহকদের বিষয়ে কিছু তথ্য দিতে বলা হয়, সেক্ষেত্রে কোম্পানি তথ্য দেওয়ার আগে কোম্পানি গ্রাহকের কাছ থেকে অনুমতি চেয়ে নেবে।

- গ্রাহক যদি অনুরোধ করেন, সেক্ষেত্রে কোম্পানি গ্রাহককে বর্তমানে প্রযোজ্য আইন সংক্রান্ত রীতিনীতি গুলি অনুযায়ী এবং গ্রাহকের বিষয়ে কোম্পানির কাছে থাকা ব্যক্তিগত রেকর্ডগুলি পাওয়ার জন্য গ্রাহকের অধিকারের বিষয়ে তাকে জানাবে।

- c. গ্রাহকের অনুমতি ভিন্ন কোম্পানি গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য মার্কেটিং কারণেও ব্যবহার করবে না।

6. নালিশ, প্রতিবিধান এবং ফিডব্যাক

6.1. অভ্যন্তরীণ পদ্ধতি

a. কোম্পানির নিজস্ব সিস্টেম একটি পদ্ধতি আছে যার মাধ্যমে যদি কোন নালিশ বা অভিযোগ থাকে সেগুলি প্রাপ্ত করার, রেজিস্টার করার এবং সেগুলির প্রতিবিধান করার। এই অভিযোগ থাকতে পারে, গ্রাহক, চ্যানেল পার্টনার্স, ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্ট (ডিএসএ), ডাইরেক্ট মার্কেটিং এজেন্ট (বিএমএ) ইত্যাদির এবং এছাড়াও যেগুলি অনলাইন পাওয়া যাবে এবং এই পদ্ধতি কোম্পানির ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।

b. কোথায় আমাদের পদ্ধতির যথাযথ বিবরণ পাওয়া যাবে যেখানে গ্রাহক তার অভিযোগ পরিস্কার এবং দ্রুত পদ্ধতিতে জানাতে পারবেন সেই বিষয়ে কোম্পানি গ্রাহককে জানিয়ে দেবে।

c. যদি গ্রাহক কোন অভিযোগ করতে চান, সেক্ষেত্রে কোম্পানি গ্রাহককে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি জানাবে -

- i) নালিশ জানানোর পদ্ধতি কি
- ii) কোথায় নালিশ জানানো যেতে পারে
- iii) কিভাবে নালিশ জানানো যেতে পারে
- iv) নালিশের জবাব কখন প্রত্যাশা করতে পারেন
- v) প্রতিবিধানের জন্য কার কাছে আবেদন জানানো যেতে পারে
- vi) যদি প্রাপ্ত যোগাবে গ্রাহক সন্তুষ্ট না হন তখন তিনি কি করতে পারেন
- vii) আমাদের কর্মী গ্রাহকদের যদি কোন প্রশ্ন থাকে সে বিষয়ে সাহায্য করবেন।

d. যদি গ্রাহকের নালিশ নিম্নলিখিত ভাবে প্রাপ্ত করা হয়, সেক্ষেত্রে কোম্পানি গ্রাহককে এক সপ্তাহের মধ্যে জবাব স্বরূপ একটি প্রাপ্তি স্বীকার পাঠাবেন। যদি গ্রাহকের নালিশ কোম্পানির নির্দিষ্ট টেলিফোন হেল্প ডেস্ক অথবা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে শোনা যায়, সেক্ষেত্রে কোম্পানি গ্রাহককে একটি অভিযোগ রেফারেন্স নম্বর দেবেন এবং তাকে একটি যুক্তি সম্মত সময়কালের মধ্যে তার নালিশের প্রতিবিধান কতটা এগোলো সে বিষয়ে জানাতে থাকবে।

e. সম্পূর্ণ বিষয়বস্তু পরীক্ষা করার পরে, কোম্পানি একটি চূড়ান্ত জবাব পাঠাবেন গ্রাহকের কাছে অথবা গ্রাহককে জানাবেন কোম্পানির কেন আরেকটু বেশি সময় চাই উত্তর দেওয়ার জন্য এবং গ্রাহকের অভিযোগ পাওয়ার চার সপ্তাহের মধ্যে অবশ্যই প্রতিবিধানের উত্তর জানাবে এবং গ্রাহককে জানাবে কিভাবে এগিয়ে নিয়ে যেতে পারবেন, যদি তিনি প্রাপ্ত জবাবে সন্তুষ্ট না হন।

f. কোম্পানি তার ওয়েবসাইট এবং তার প্রতিটি শাখায় ডিজিটাল ওয়ালে আপডেট করা গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রকাশ করবে, যা গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য উপলব্ধ বিভিন্ন চ্যানেল এবং যে সময়ের মধ্যে কোম্পানি প্রাপ্ত অভিযোগের জবাব দেবে তার রূপরেখা দেয়।

g. ডাকগ্রাহক যদি এক মাসের মধ্যে কোম্পানির কাছ থেকে সাড়া না পান বা প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়ায় অসন্তুষ্ট হন তবে গ্রাহক এনএইচবি'র ওয়েবসাইটে অনলাইনে বা পোস্টের মাধ্যমে এনএইচবি, নয়াদিল্লিতে যোগে অভিযোগ দায়ের করে এনএইচবি'র অভিযোগ নিষ্পত্তি সেলের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

7. বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয়

0. কোম্পানি নিশ্চিত করে যে সমস্ত বিজ্ঞাপন এবং উন্নতিবর্ধক উপাদান গুলি যেন হয় স্বচ্ছ এবং কোনোভাবে বিপথে চালিত না হয়

0. যে কোন মাধ্যমে যে কোন বিজ্ঞাপন এবং উন্নতিবর্ধক প্রকাশনা যেগুলি কোন পরিষেবা অথবা প্রোডাক্টের দৃষ্টি আকর্ষণ করে এবং যাতে কোন সুদের হারের বিষয়ের উল্লেখ থাকবে, কোম্পানি সেখানে অন্য কোন চার্জ বা শুষ্ক প্রযোজ্য হয় কিনা তার নির্দেশ দেবে সেই বিষয়ের সম্পূর্ণ বিধি ও শর্তাবলী গুলি যে অনুরোধে প্রাপ্ত হতে পারে অথবা ওয়েবসাইটে পাওয়া যেতে পারে তা নিশ্চিত করবে।

0. গ্রাহকগণ সুদের হার, সাধারণ কি এবং দণ্ডনীয় চার্জ (যদি থাকে) ইত্যাদির বিষয়ে তথ্য নিম্নলিখিত উপায়গুলি যেকোনো একটির মাধ্যমে পেতে পারেন –

- i. কোম্পানির সাফাই নোটিশ বোর্ডে নোটিশ দেখে
- ii. কোম্পানির শাখায় বা হেল্পলাইনে ফোন করে
- iii. কোম্পানির নির্দিষ্ট কর্মী / হেল্প ডেস্কের মাধ্যমে
- iv. টারিফ শিডিউল থেকে
- v. কোম্পানির ওয়েবসাইট থেকে

d. যদি কোম্পানি সাপোর্ট সার্ভিস প্রদানের জন্যে তৃতীয় পার্টি সার্ভিসে সাহায্য নিয়ে থাকে সেক্ষেত্রে কোম্পানি চেষ্টা করবে যাতে গ্রাহকদের ব্যক্তিগত তথ্য (যদি এই তৃতীয় পার্টির কাছে উপলব্ধ থাকে) কোম্পানি যতটা গোপনীয়তা এবং নিরাপত্তা বজায় রাখে, এই তৃতীয় পার্টি ঠিক ততটা বজায় রাখবেন।

e. কোম্পানি যদি যথাযথ মনে করেন তবে কোম্পানিতে গ্রাহকদের জন্য উপলব্ধ বিভিন্ন প্রোডাক্টের বৈশিষ্ট্যের বিষয়ে সময় থেকে সময় বিশেষে জানাতে থাকবে। কোম্পানির অন্যান্য প্রোডাক্টের বিষয়ে তথ্য অথবা উন্নতি বর্ধনমূলক প্রোডাক্ট / সার্ভিসের বিষয়ে গ্রাহককে জানানো হবে কেবলমাত্র যদি গ্রাহক নিজে এই ধরনের তথ্য / পরিষেবা পাওয়ার জন্য সম্মতি দিয়ে থাকেন।

f. কোম্পানি থেকে ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্সিস (ডি এস এ) অথবা ডাইরেক মার্কেটিং এজেন্ট (ডি এম এ)-দের জন্যে অর্থাৎ যাদের সার্ভিস কোম্পানির প্রোডাক্ট বিপণন / সার্ভিসের জন্যে কাজে লাগাতে পারে এবং যখন তারা গ্রাহকদের কাছে কোম্পানির প্রোডাক্ট ব্যক্তিগতভাবে অথবা ফোনের মাধ্যমে বলেন, তখন সেখানে অন্যান্য বিষয়বস্তুর সাথে সাথে তাদের নিজেদের পরিচিতি দিতে হয় এবং এই কারণে কোম্পানি তাদের জন্য একটি কোড অফ কন্ডাক্ট নির্দেশ করে রেখেছে।

g. যদি গ্রাহকদের তরফ থেকে এমন কোন নালিশ আছে যে আমাদের রিপ্রেজেন্টেটিভ / কুরিয়র অথবা ডিএসএ এমন কোন অশোভন আচরণ করেছেন এবং এই কোডের অপব্যবহার করেছেন সেক্ষেত্রে কোম্পানি তদন্ত করার জন্য যথাযথ পদক্ষেপ নেবে এবং অভিযোগ গুলির সমাধান করবে, যাতে গ্রাহক সন্তুষ্ট হন।

8. একমাত্র/যৌথ ঋণগ্রহীতার মৃত্যুর ক্ষেত্রে সিকিউরিটি/সম্পত্তি ডকুমেন্ট প্রকাশের প্রক্রিয়া একমাত্র/যৌথ ঋণগ্রহীতার মৃত্যুর আনুষঙ্গিক ঘটনার ক্ষেত্রে, কোম্পানি নমিনি/আইনগত উত্তরাধিকারীদের কাছে মূল সম্পত্তির নথি ফেরত দেবে।

মৃত গ্রাহকদের আসল ডকুমেন্ট পাওয়ার ক্ষেত্রে, নমিনি/আইনগত উত্তরাধিকারীদের নিম্নলিখিত ডকুমেন্টগুলি কোম্পানির দ্বারা যাচাই করা উচিত:

- i. গ্রাহকের মৃত্যু শংসাপত্র
- ii. বিদ্যমান কেওয়াইসি নিয়ম অনুযায়ী সম্পর্ক স্থাপনের ডকুমেন্ট।
- iii. আইনি উত্তরাধিকার শংসাপত্র/উত্তরাধিকার শংসাপত্র/প্রশাসনের চিঠি
- iv. নমিনি/আইডি উত্তরাধিকারীর ফটো আইডি প্রমাণ
- v. মনোনীত/আইনগত উত্তরাধিকারীর ছবি এবং স্বাক্ষর আইডি প্রমাণ
- vi. ডকুমেন্ট সংগ্রহের সময় সমস্ত আইনি উত্তরাধিকারী উপস্থিত না থাকলে: কোম্পানির ইচ্ছা অনুযায়ী তাদের প্রত্যেকের কাছ থেকে পিওএ পেতে হবে।

9. সাধারণ তথ্য

0. কোম্পানি ঋণ রোহিতার কোন বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে ব্যহত থাকবে কেবলমাত্র লোন এগ্রিমেন্টে (যদি না এমন কোন তথ্য প্রকাশিত হয়, যা ঋণগ্রহীতা আগে থেকে প্রকাশ করেননি) যেসব বিধি ও শর্তাবলী আছে, সেই কারণগুলি ছাড়া।
0. গ্রাহকের একাউন্টে লেনদেন: যদি কোম্পানি গ্রাহকের একাউন্টের কোন লেনদেনের বিষয়ে কিছু তদন্ত করতে চান সেক্ষেত্রে এবং পুলিশ / অন্য কোন তদন্তকারী এজেন্সিকে যদি কোম্পানি নিযুক্ত করেন, তবে গ্রাহককে অবশ্যই তাদের সাথে সহযোগিতা করতে হবে।
0. যদি গ্রাহক কোন ধরনের জালিয়াতি করেন, তবে তার একাউন্টের সকল ক্ষতি ও লোকসানের জন্য তিনি নিজেই দায়ী থাকবেন। যদি গ্রাহক যথেষ্ট পরিমাণ সর্তকতা সাথে কাজ না করেন, এবং সেই কারণে লোকসান হয়, গ্রাহক তার জন্য নিজেই দায়ী থাকবেন।
0. কোম্পানি গ্রাহককে আমাদের প্রোডাক্ট এবং সার্ভিসের বিষয়ে এইসব যেকোনো এক বা একাধিক ভাষায় জানাবে - যেমন, হিন্দি, ইংরেজি অথবা যথাযথ আঞ্চলিক ভাষা।
0. ঋণ দেওয়ার ক্ষেত্রে অথবা অন্য কোন প্রোডাক্ট, পরিষেবা, কোম্পানির দ্বারা অফার করা কোন সুবিধা ইত্যাদির বিষয়ে কোম্পানি বয়স, জাতি, লিঙ্গ, বৈবাহিক পরিস্থিতি, ধর্ম, জাত অথবা অক্ষমতার হিসাব করে বিচার করবে না। অবশ্য এর মানে এই নয় যে, কোম্পানিকে সমাজের বিশেষ কোনো বিভাগের জন্য বিশেষ কোনো যোজনা তৈরি করতে বা যোগদান করতে প্রতিরোধ করতে পারে।
0. কোম্পানি ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে পাওয়া অনুরোধ অনুযায়ী ঋণ / ঋণগ্রহীতা অ্যাকাউন্ট ট্রান্সফার করার জন্য প্রক্রিয়াকরণ করতে পারে। অনুরোধ পাওয়ার পরে কোম্পানি এই সম্মতির বার্তা জানাবে, 21 দিনের মধ্যে। এই ধরনের ট্রান্সফার হবে আইনের সাথে সাযুজ্য রেখে স্বচ্ছ চুক্তি সম্বন্ধীয় বিধি অনুযায়ী।
0. কোডটিকে প্রচার করার জন্য, একটি কোম্পানি এইসবগুলো করবে -
- গ্রাহককে এই কোডের একটি কপি দেওয়া হবে, যদি প্রয়োজন হয়
 - অনুরোধে এই কোডটি কাউন্টারে অথবা ইলেকট্রনিক কমিউনিকেশন অথবা মেল এর মাধ্যমে পাওয়া যেতে পারে
 - এই কোডটি প্রতিটি শাখায় এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে
 - নিশ্চিত করবে যেন কোম্পানির কর্মীদের এমনভাবে প্রশিক্ষণ দেওয়া হয় যাতে তাদের কোডের বিষয়ে এবং কোডটিকে কাজে লাগানোর বিষয়ে সম্যক জানা থাকে