

ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা  
(ফেব্রুয়ারি 2026)

## বিষয়বস্তু

1. উদ্দেশ্য ও প্রয়োগ: .....	3
2. গ্রাহকদের প্রতি আমাদের প্রতিশ্রুতি: .....	3
3. প্রকাশনা ও স্বচ্ছতা .....	6
4. বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয় .....	10
5. গোপনীয়তা এবং গোপনীয়তা রক্ষা .....	11
6. পাওনা আদায় .....	12
7. অভিযোগ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা অভিযোগ এবং অভিযোগ সমাধানের জন্য .....	14
8. আমানত অ্যাকাউন্টসমূহ .....	15
9. ঋণ .....	15
10. জামিনদাতাগণ .....	18
11. সাধারণ .....	19

কোম্পানির সমস্ত কর্মী সদস্য, কর্মকর্তা এবং অনুমোদিত প্রতিনিধিরা গ্রাহকদের সাথে লেনদেনের সময় কঠোরভাবে আচরণবিধি মেনে চলবেন।

## 1. উদ্দেশ্য ও প্রয়োগ:

### 1.1 কোডের উদ্দেশ্য

বাজাজ হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড তার উদ্দেশ্য নির্ধারণ করেছে সর্বোত্তম কর্পোরেট অনুশীলন অনুসরণ করার এবং ব্যবসায়িক অনুশীলনে স্বচ্ছতা আনার জন্য এবং এর ফলে গ্রাহকদের আস্থা বৃদ্ধি করার জন্য। সেই অনুযায়ী, একটি ন্যায্য অনুশীলন বিধি নির্ধারণ করা হয়েছে যার উদ্দেশ্য হলো:

- i) গ্রাহকদের সাথে লেনদেনে ন্যূনতম মান নির্ধারণ করে ভাল এবং ন্যায্য অনুশীলনের প্রচার করা;
- ii) স্বচ্ছতা বৃদ্ধি করা যাতে গ্রাহকরা কোম্পানির দ্বারা প্রদত্ত সেবাসমূহ থেকে তিনি/তিনি যুক্তিসঙ্গতভাবে কী আশা করতে পারেন সে বিষয়ে আরও ভাল বোঝাপড়া রাখতে পারেন;
- iii) উচ্চতর পরিচালনার মান অর্জনের জন্য প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বাজার শক্তিকে উৎসাহিত করা; এবং
- iv) গ্রাহক এবং কোম্পানির মধ্যে ন্যায্য ও সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক প্রচার করা এবং এইভাবে পূর্বোক্তের প্রতি পরবর্তী আস্থা বৃদ্ধি করা।

### 1.2 কোডের প্রয়োগ

এই কোডের সমস্ত অংশ সকল পণ্য এবং সেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য, যা বর্তমানে প্রদান করা হচ্ছে অথবা যা ভবিষ্যতে চালু করা হতে পারে। এটি বাজাজ হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেডের সকল কর্মচারীর ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য।

## 2. গ্রাহকদের প্রতি আমাদের প্রতিশ্রুতি:

2.1 গ্রাহকদের সাথে সমস্ত লেনদেনে ন্যায্য এবং যুক্তিসঙ্গতভাবে কাজ করা নিশ্চিত করার মাধ্যমে যে:

কোম্পানি তার প্রদত্ত পণ্য ও সেবার ক্ষেত্রে এবং এর কর্মচারীদের অনুসরণীয় পদ্ধতি ও অনুশীলনের ক্ষেত্রে এই কোডের প্রতিশ্রুতি ও মানদণ্ড পূরণ করে। আমাদের সকল পণ্য ও সেবা প্রাসঙ্গিক আইন ও বিধিমালা মেনে চলে; এবং গ্রাহকদের সাথে লেনদেন সততা ও স্বচ্ছতার নৈতিক নীতির উপর ভিত্তি করে হবে।

2.1.1 গ্রাহকদের সাথে লেনদেনের সময়, কোম্পানি ঋণ চুক্তির নিয়ম ও শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য(সমূহ) ব্যতীত ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ থেকে বিরত থাকে।

2.2 গ্রাহকদের আমাদের আর্থিক পণ্য এবং সেবাসমূহ বুঝতে সাহায্য করার জন্য এটি নিশ্চিত করে যে:

- (i) বিজ্ঞাপন এবং প্রচারণামূলক সাহিত্যের বিষয়বস্তু যতদূর সম্ভব স্পষ্ট এবং বিভ্রান্তিকর নয় এমন হবে।
- (ii) গ্রাহকদের ব্যাখ্যা করা হবে এবং নিম্নলিখিত এক বা একাধিক ভাষায় পণ্য ও সেবা সম্পর্কে তথ্য সম্বলিত প্রাসঙ্গিক নথিপত্র ইত্যাদি প্রদান করা হবে: ইংরেজি, হিন্দি বা উপযুক্ত আঞ্চলিক/স্থানীয় ভাষা। পরম স্বচ্ছতা নিশ্চিত করতে, গ্রাহকদের পণ্য ও সেবার প্রকৃতি, তাদের শর্তাবলী, বার্ষিক সুদের হার, সেবা চার্জ, জরিমানা ও অন্যান্য চার্জ, ঋণ পণ্যের সেবার জন্য প্রদেয় সমান মাসিক কিস্তি, পণ্যের জন্য কোম্পানিতে জমা দেওয়ার নথিপত্র ইত্যাদি সম্পর্কে স্পষ্ট তথ্য প্রদান করা হবে, যেমনটি প্রয়োজ্য হতে পারে।
- (iii) গ্রাহকদের তাদের কাছে যে সুবিধাগুলি আসবে, তারা কীভাবে এই ধরনের সুবিধাগুলি পেতে পারেন, তাদের আর্থিক প্রভাব এবং কোনো সন্দেহের ক্ষেত্রে তার প্রশ্নের সমাধানের জন্য কার সাথে যোগাযোগ করতে হবে সে সম্পর্কে সম্পূর্ণভাবে অবহিত করা হবে।
- (iv) কোম্পানি হেল্প লাইন প্রদান করবে যার মাধ্যমে গ্রাহকদের এই বিষয়ে যথাযথ নির্দেশনা প্রদান করা হবে। উপরোক্ত বিষয়ের পাশাপাশি, গ্রাহকদের নিয়োজিত কর্মকর্তা(গণ) এর নাম এবং তার/তাদের যোগাযোগের বিবরণ প্রদান করা হবে যিনি/যারা তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য দায়ী।

2.3 গ্রাহকদের আমাদের পণ্য এবং সেবা ব্যবহার করতে সাহায্য করার জন্য:

- (i) কোম্পানি গ্রাহকদের নিয়মিত, যথাযথ আপডেট প্রদান ও ব্যবস্থা করবে ইন্টারঅ্যাক্টিভ মিটিংয়ের মাধ্যমে, ওয়েবসাইটে প্রদর্শনের মাধ্যমে, যোগাযোগের উপযুক্ত মাধ্যমে বার্তা প্রেরণের মাধ্যমে অথবা মুদ্রিত চিঠি ডাকযোগে প্রেরণের মাধ্যমে।
- (ii) কোম্পানি সুদের হার, বিতরণ তফসিল, বিভিন্ন চার্জ, শর্তাবলী এবং নিয়মাবলী ইত্যাদির পরিবর্তন সম্পর্কে তথ্য প্রচার করবে।
- (iii) সুদ / চার্জের পরিবর্তন প্রয়োগের পূর্বে যথাযথ পূর্ব বিজ্ঞপ্তি সহ অবহিত করা হবে। সুদের হার বা চার্জের সংশোধন শুধুমাত্র ভবিষ্যতের জন্য প্রয়োজ্য হবে।

2.4 যেকোনো পর্যায়ে যে বিষয়গুলি ভুল হতে পারে সেগুলির সাথে দ্রুত এবং সহানুভূতিশীলভাবে মোকাবিলা করার জন্য:

- (i) কোম্পানির পক্ষ থেকে যদি কোনো ভুল হয়ে থাকে তাহলে সেই ভুলের প্রভাব কমানোর জন্য দ্রুত এবং উপযুক্ত পদক্ষেপ গ্রহণ করা।
- (ii) গ্রাহকদের অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তি করা।
- (iii) গ্রাহকদের কোম্পানির মধ্যে বিদ্যমান ব্যবস্থা এবং পদ্ধতি সম্পর্কে অবহিত করা যা অনুসরণ করে গ্রাহকরা কোম্পানির উচ্চ কর্তৃপক্ষের কাছে যেতে পারেন যদি কোম্পানির কর্মকর্তাদের সাথে তাদের প্রাথমিক যোগাযোগের মাধ্যমে তাদের অভিযোগ যথাযথভাবে নিষ্পত্তি না হয়।
- (iv) যেকোনো প্রযুক্তিগত ব্যর্থতার কারণে উদ্ভূত যেকোনো সমস্যা মোকাবেলার জন্য উপযুক্ত ব্যবস্থা গ্রহণ করা।

2.5 গ্রাহকদের সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্যকে ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় হিসেবে বিবেচনা করা।

কোম্পানি প্রতিশ্রুতিবদ্ধ এবং গ্রাহকদের সকল ব্যক্তিগত তথ্যকে ব্যক্তিগত এবং অত্যন্ত গোপনীয় হিসেবে বিবেচনা করবে, তবে নিম্নোক্ত অনুচ্ছেদ 6 সাপেক্ষে।

2.6 কোডটি প্রচার করার জন্য, কোম্পানি করবে:

- i) এই কোড সম্পর্কে তার বিদ্যমান এবং নতুন গ্রাহকদের অবহিত করা;
- ii) এই কোডটি অনুরোধের ভিত্তিতে কাউন্টারে অথবা ইলেকট্রনিক যোগাযোগ বা মেইলের মাধ্যমে উপলব্ধ করুন;
- iii) কোম্পানির প্রতিটি শাখায় এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটে এই কোডটি উপলব্ধ করান; এবং
- iv) নিশ্চিত করুন যে সংস্থার কর্মীরা এই বিধিমালা সম্পর্কে প্রাসঙ্গিক তথ্য প্রদান করতে এবং বিধিমালাটি বাস্তবায়ন করতে যথাযথভাবে প্রশিক্ষিত।

2.7 একটি বৈষম্যহীনতা নীতি গ্রহণ ও অনুশীলন করা।

কোম্পানি বয়স, জাতি, বর্ণ, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থা, ধর্ম বা প্রতিবন্ধকতার ভিত্তিতে কোনো বৈষম্য করবে না।

2.8 বয়স্ক নাগরিক এবং শারীরিকভাবে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের প্রতি বিশেষ যত্ন।

কোম্পানি বিশেষ প্রচেষ্টা নেবে যাতে বয়স্ক নাগরিক, শারীরিকভাবে প্রতিবন্ধী ব্যক্তি এবং নিরক্ষর ব্যক্তিদের মতো গ্রাহকদের জন্য কোম্পানির সাথে লেনদেনে সহজ এবং সুবিধাজনক করা যায়।

### 3 প্রকাশনা ও স্বচ্ছতা

3.1 কোম্পানি তার গ্রাহকদের সাথে লেনদেনে সম্পূর্ণ প্রকাশ এবং স্বচ্ছতায় বিশ্বাস করে। কোম্পানি সমস্ত প্রাসঙ্গিক তথ্য প্রদান করবে যা নিজের এবং তার গ্রাহকদের মধ্যে লেনদেনের উপর প্রভাব ফেলতে পারে যার মধ্যে রয়েছে কিন্তু সীমাবদ্ধ নয় সুদের হার, ফি এবং চার্জ (জরিমানা চার্জ সহ, যদি থাকে), নিয়ম ও শর্তাবলী, ইত্যাদি সমস্ত সম্ভাব্য উপায়ের মাধ্যমে যার মধ্যে রয়েছে:

- (i) শাখাগুলিতে নোটিশ লাগানো;
- (ii) টেলিফোন বা সহায়তা লাইনের মাধ্যমে
- (iii) কোম্পানির ওয়েবসাইট এবং/অথবা ইমেইল যোগাযোগের মাধ্যমে;
- (iv) নির্ধারিত কর্মীদের / সাহায্য ডেস্কের মাধ্যমে
- (v) সেবা গাইড প্রদান / শুল্ক তফসিল / সর্বাধিক সুদের হার এবং চার্জ; এবং
- (vi) যতদূর সম্ভব, পণ্যের জন্য নির্ধারিত আবেদনপত্রে সমস্ত প্রাসঙ্গিক বিবরণ অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

3.2 সম্ভাব্য গ্রাহকদের ক্ষেত্রে, কোম্পানি করবে:

- (i) গ্রাহকরা যে সেবা এবং পণ্যগুলিতে আগ্রহী হতে পারেন সেগুলির মূল বৈশিষ্ট্যগুলি ব্যাখ্যা করে স্পষ্ট তথ্য প্রদান করুন
- (ii) গ্রাহকদের এমন পণ্য ও সেবা নির্বাচনে সহায়তা করা যা গ্রাহকদের প্রয়োজন মেটাতে পারে;
- (iii) গ্রাহকদের কোম্পানির পণ্য ও সেবাসমূহ যেসব মাধ্যমে প্রদান করা হয় সে সম্পর্কে অবহিত করা [যেমন, ইন্টারনেটে, ফোনে, শাখায় এবং আরও অনেক মাধ্যমে] এবং এই পণ্য ও সেবাসমূহ সম্পর্কে আরও তথ্য পাওয়ার উৎস ও মাধ্যম সম্পর্কে তাদের জানানো; এবং
- (iv) গ্রাহকদের তার/তার পরিচয় এবং ঠিকানা প্রমাণের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য এবং নথিপত্র সম্পর্কে অবহিত করুন, যা আইনি, নিয়ন্ত্রক এবং অভ্যন্তরীণ নীতিমালার প্রয়োজনীয়তা মেনে চলার জন্য প্রয়োজন।

3.3 যারা গ্রাহক হয়েছেন, তাদের কাছে কোম্পানি করবে:

- (i) কোম্পানি কর্তৃক পণ্যের মূল বৈশিষ্ট্যের সাথে সম্পর্কিত আরও, নতুন এবং হালনাগাদ তথ্য প্রদান করা যা উন্নত, উৎপন্ন বা প্রাপ্ত হতে পারে, প্রযোজ্য সুদের হার / ফি এবং চার্জ সহ;
- (ii) গ্রাহকদের অধিকার এবং দায়বদ্ধতার বিষয়ে অতিরিক্ত এবং হালনাগাদ তথ্য প্রদান করুন; এবং
- (iii) গ্রাহকদের কোম্পানির ওয়েবসাইট এবং গ্রাহক পোর্টালে যেকোনো নতুন পণ্য/সেবা সম্পর্কে প্রচারণামূলক বা বিপণন সংক্রান্ত টেলিফোন কল/এসএমএস/ইমেইল থেকে অপ্ট-আউট করার বিকল্প দেওয়া হবে।

### 3.4 সুদের হার

কোম্পানি গ্রাহকদের নিম্নলিখিত বিষয়ে প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান করবে:

- (i) বার্ষিক হারে গণনাকৃত সুদের হার যা তার ঋণ অ্যাকাউন্টগুলিতে প্রযোজ্য;
- (ii) কীভাবে সুদ তার/তার অ্যাকাউন্টে প্রয়োগ করা হয় এবং সুদের গণনার পদ্ধতি এবং গ্রাহকের দ্বারা প্রদেয় সমান মাসিক কিস্তি।

### 3.5 সুদের হারের পরিবর্তন

কোম্পানি তার দ্বারা প্রদত্ত পণ্যসমূহের সুদের হারে পরিবর্তন আনার সিদ্ধান্ত সম্পর্কে গ্রাহকদের যথেষ্ট আগাম অবহিত করবে এবং সুদের হারে এইভাবে করা পরিবর্তনগুলি ভবিষ্যতে প্রযোজ্য করা হবে। এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত অনুমোদন পত্র, ঋণ চুক্তি ইত্যাদিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

EMI ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণের (গৃহ ঋণ সহ) ভাসমান সুদের হার পুনর্নির্ধারণের জন্য:

অনুমোদনের সময়, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদের কাছে বেস্টমার্কে সুদের হারের পরিবর্তনের সম্ভাব্য প্রভাব সম্পর্কে যোগাযোগ করবে যা ঋণের উপর সমান মাসিক কিস্তি এবং/অথবা মেয়াদ বা উভয়ের পরিবর্তনের দিকে নিয়ে যাবে একটি সিমুলেশনের মাধ্যমে। কোম্পানি অনুমোদন পত্রে ভাসমান থেকে স্থির বা এর বিপরীতে প্রযোজ্য রূপান্তর চার্জ সম্পর্কেও যোগাযোগ করবে। এর পরে যেকোনো পরিবর্তন প্রযোজ্য ঋণগ্রহীতাদের কাছেও জানানো হবে।

সুদহার পুনর্নির্ধারণের সময়, কোম্পানি:

- i.) নিজস্ব বিবেচনায়, কোম্পানি তার নীতিমালা অনুযায়ী ঋণগ্রহীতাদের ফ্লোটিং রেট ঋণ থেকে নির্দিষ্ট সুদের ঋণে পরিবর্তনের বিকল্প দিতে পারে।

- ii.) EMI পরিমাণে প্রভাব দেওয়ার বিকল্প প্রদান করুন, অথবা EMI মেয়াদ এবং EMI পরিমাণের সমন্বয়, অথবা কোম্পানির নীতি অনুযায়ী অনুমোদিত সর্বোচ্চ বার পরিবর্তনের সাপেক্ষে ঋণটি নির্দিষ্ট সুদের হারে পরিবর্তন করুন অথবা কোম্পানির ওয়েবসাইটে উল্লিখিত সর্বশেষ নিয়ম ও শর্তাবলীতে উল্লেখিত চার্জ সাপেক্ষে ঋণের সম্পূর্ণ/আংশিক পূর্ব পরিশোধ করুন। এবং
- iii.) প্রযোজ্য ফি এবং চার্জসমূহ ঋণগ্রহীতাদের অনুমোদন পত্রে এবং এই ধরনের ফি ও চার্জের সংশোধনের সময় জানানো হবে।

পরবর্তীকালে, উপরোক্ত কারণে সমান মাসিক কিস্তি / মেয়াদ বা উভয়ের যেকোনো বৃদ্ধি ঋণগ্রহীতাকে অবিলম্বে / আগাম উপযুক্ত মাধ্যমের দ্বারা জানানো হবে।

কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদের ঋণ বিবৃতি এবং / অথবা পরিশোধ তফসিল ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রাপ্তিসাধ্য করবে যাতে আজ পর্যন্ত আদায়কৃত মূলধন ও সুদ, সমান মাসিক কিস্তির পরিমাণ, অবশিষ্ট সমান মাসিক কিস্তির সংখ্যা এবং ঋণের সম্পূর্ণ মেয়াদের জন্য বার্ষিক সুদের হার / বার্ষিক শতকরা হার গণনা করা থাকবে।

কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ভাসমান সুদের হার ঋণের ক্ষেত্রে মেয়াদের দীর্ঘায়নের ফলে নেতিবাচক পরিশোধ না হয়।

বহিরাগত বেঞ্চমার্কেটের সঙ্গে সংযুক্ত ঋণের ক্ষেত্রে, বেঞ্চমার্কেট হারের পরিবর্তন কীভাবে ঋণ হারে প্রেরিত হচ্ছে তা পর্যবেক্ষণের জন্য কোম্পানি পর্যাপ্ত তথ্য ব্যবস্থা চালু করবে।

# ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক পরিপত্র নং DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 এর অধীনে "XBRL রিটার্ন - ব্যাংকিং পরিসংখ্যানের সমন্বয়সাধন" শীর্ষক January 04, 2018 তারিখের পরিপত্র অনুযায়ী সময়ে সময়ে সংশোধিত হিসাবে সংজ্ঞায়িত।

### 3.6 ফি এবং চার্জ

- (i) কোম্পানি তার সমস্ত শাখায় ফি এবং চার্জ সম্পর্কে একটি নোটিশ প্রদর্শন করবে (গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলীর অংশ হিসেবে) যা গ্রাহকরা বিনামূল্যে দেখতে পারবেন।
- (ii) গ্রাহকদের দ্বারা নির্বাচিত পণ্য এবং সেবার ক্ষেত্রে গ্রাহকদের প্রদত্ত ফি এবং চার্জে প্রযোজ্য চার্জ সম্পর্কে সমস্ত বিস্তারিত থাকবে এবং গ্রাহকদের দ্বারা তাই নির্বাচিত পণ্য এবং সেবা প্রাপ্তির জন্য গ্রাহক যে চার্জ প্রদানে দায়বদ্ধ থাকবেন;
- (iii) কোম্পানি গ্রাহকদের তাদের দ্বারা নির্বাচিত পণ্য/সেবা নিয়ন্ত্রণকারী যেকোনো শর্তাবলী ও নিয়মাবলী অমান্য/লঙ্ঘনের ক্ষেত্রে তার/তাঁর উপর যে জরিমানা আরোপ করা হবে সে সম্পর্কে তথ্য প্রদান

করবে। ব্যবসা ব্যতীত অন্যান্য উদ্দেশ্যে ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের অনুমোদিত ঋণের ক্ষেত্রে দণ্ডমূলক চার্জ অনুরূপ গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী ও নিয়মাবলী লঙ্ঘনের জন্য অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের প্রযোজ্য দণ্ডমূলক চার্জের চেয়ে বেশি হবে না। দণ্ডমূলক ও অন্যান্য চার্জের তালিকা কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হওয়ার পাশাপাশি কোম্পানি অনুমোদন পত্রে, ঋণ চুক্তিতে এবং সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী ও নিয়মাবলীতে প্রকাশ করবে। ঋণের গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী ও নিয়মাবলী অমান্যের জন্য ঋণগ্রহীতাদের স্মারক পাঠানোর সময় কোম্পানি প্রযোজ্য দণ্ডমূলক চার্জও জানাবে। তদুপরি, দণ্ডমূলক চার্জ আরোপের যেকোনো ক্ষেত্রে এবং এর কারণও জানানো হবে।

- (iv) দণ্ডমূলক চার্জের কোন মূলধনীকরণ হবে না অর্থাৎ এই ধরনের চার্জের উপর আর কোন সুদ গণনা করা হবে না। তবে, বিলম্বিত পেমেন্টের উপর সুদ বকেয়া কিস্তির পরিমাণের উপর নির্ধারিত তারিখ থেকে প্রতিকারের তারিখ পর্যন্ত আরোপ করা হবে এবং উক্ত ঋণের বিদ্যমান সুদের হারে চার্জ করা হবে। এই সুদ/চার্জ চক্রবৃদ্ধি হবে।
- (v) আরও, কোম্পানি সুদের হারে কোনো অতিরিক্ত উপাদান প্রবর্তন করবে না।
- (vi) দণ্ডমূলক চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত এবং ঋণ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী ও নিয়মাবলীর অসম্মতির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে একটি নির্দিষ্ট ঋণ / পণ্য বিভাগের মধ্যে বৈষম্যমূলক না হয়ে।
- (vii) কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে অনুমোদন পত্র বা অন্যথায় লিখিতভাবে অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ এবং বার্ষিক সুদের হার ও তার প্রয়োগের পদ্ধতি সহ শর্তাবলী জানাবে এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা এই শর্তাবলীর স্বীকৃতি তার রেকর্ডে রাখবে।
- (viii) কোম্পানি কোম্পানির সুদের হার নীতিতে নির্ধারিত হিসাবে বন্ধকী বাজেয়াপ্তকরণ চার্জ/ পূর্ব-পরিশোধ জরিমানা আরোপ করবে। সুদের হার নীতি কোম্পানির ওয়েবসাইটে নীতি এবং নথি বিভাগের অধীনে প্রদর্শিত হয়। কোম্পানি ঋণের পূর্ব-পরিশোধের সময় কোনো চার্জ/ ফি পূর্ববর্তী সময়ের জন্য আরোপ করবে না, যা পূর্বে কোম্পানি কর্তৃক মওকুফ করা হয়েছিল।

### 3.7 ফি এবং চার্জের পরিবর্তন

যদি কোম্পানি কোনো চার্জ বৃদ্ধি করার সিদ্ধান্ত নেয় অথবা নতুন চার্জ চালু করে, তাহলে সংশোধিত চার্জ/নতুন চার্জ আরোপ/কার্যকর হওয়ার পূর্বে এবং আগাম তা অবহিত করা হবে।

### 3.8 শর্তাবলী এবং নিয়মাবলী

- (i) কোম্পানি প্রথমবার কোনো পণ্য/সেবা গ্রহণকারী গ্রাহককে উপযুক্তভাবে সে যে পণ্য/সেবাসমূহ প্রদানের জন্য কোম্পানিকে অনুরোধ করেছে সেগুলোর প্রাসঙ্গিক শর্তাবলী ও নিয়মাবলী সম্পর্কে পরামর্শ প্রদান করবে; এবং

- (ii) কোম্পানির পণ্য ও সেবাসমূহ নিয়ন্ত্রণকারী শর্তাবলী ন্যায্য হতে হবে এবং নিজ নিজ অধিকার (মনোনয়নের অধিকার সহ) নির্ধারণ করতে হবে। উক্ত শর্তাবলী দায় ও বাধ্যবাধকতাসমূহ স্পষ্টভাবে উল্লেখ করবে। এই শর্তাবলী সহজ ও সরল ভাষায় প্রস্তুত ও উপস্থাপন করার চেষ্টা করা হবে।

### 3.9 নিয়ম ও শর্তাবলীতে পরিবর্তন

নিয়মাবলী ও শর্তাবলীর যেকোনো পরিবর্তন নিম্নলিখিত যেকোনো মাধ্যমের দ্বারা গ্রাহকদের জানানো হবে: -

- i) ব্যক্তিগত অবহিতকরণ
- ii) শাখাসমূহে নোটিশ বোর্ড
- iii) ইন্টারনেট, ইমেইল এবং ওয়েবসাইট অথবা মেসেজিং এর মাধ্যমে সহ
- iv) সংবাদপত্র, যখনই প্রয়োজন

পরিবর্তনগুলি ভবিষ্যতে কার্যকর হওয়ার সাথে সাথে করা হবে এবং এই ধরনের পরিবর্তনের যথাযথ নোটিশ গ্রাহকদের দেওয়া হবে।

যদি নিয়ম ও শর্তাবলীর পরিবর্তনগুলি কোনো গ্রাহকের জন্য অসুবিধাজনক হয়ে ওঠে, তাহলে এই ধরনের গ্রাহক 60 দিনের মধ্যে এবং কোনো নোটিশ না দিয়ে হয় তার হিসাব বন্ধ করতে পারেন অথবা কোনো অতিরিক্ত চার্জ বা সুদ প্রদান না করে এটি পরিবর্তন করতে পারেন।

- 3.10 কোম্পানি ঋণ চুক্তি সম্পাদনের পূর্বে খুচরা বা ক্ষুদ্র ও মাঝারি শিল্প মেয়াদী ঋণ পণ্য গ্রহণকারী সকল ঋণগ্রহীতাদের কাছে প্রমিত বিন্যাসে মূল তথ্য বিবৃতি প্রদান করবে। বার্ষিক শতকরা হারের গণনা পত্র এবং পরিশোধ তফসিলও মূল তথ্য বিবৃতিতে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে। মূল তথ্য বিবৃতি সারাংশ বাক্সও ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।

## 4 বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয়

### 4.1 কোম্পানি:

- (i) কোম্পানি কর্তৃক প্রকাশিত সমস্ত বিজ্ঞাপন এবং প্রচারণামূলক উপাদান স্পষ্ট এবং অস্পষ্ট/বিশ্রান্তিকর নয় তা নিশ্চিত করার জন্য প্রচেষ্টা চালাবে;
- (ii) মিডিয়া এবং/অথবা প্রচারণামূলক সাহিত্যে প্রকাশিত যেকোনো বিজ্ঞাপন যা কোম্পানির যেকোনো সেবা বা পণ্যের প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণ করে এবং সুদের হারের উল্লেখ অন্তর্ভুক্ত করে, তাতে অন্যান্য

ফি এবং চার্জ, যদি থাকে, যা এই ধরনের পণ্য বা সেবার জন্য প্রযোজ্য তা নির্দেশ করতে এবং প্রাসঙ্গিক শর্তাবলীর সম্পূর্ণ বিবরণ অনুরোধের ভিত্তিতে উপলব্ধ করানোর চেষ্টা করবে;

- (iii) যখনই কোনো তৃতীয় পক্ষের সেবা সহায়তা সেবা প্রদানের জন্য ব্যবহার করা হয়, কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে এই ধরনের তৃতীয় পক্ষ গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য (যদি এই ধরনের তৃতীয় পক্ষের কাছে কোনো তথ্য উপলব্ধ থাকে) একই মাত্রার গোপনীয়তা এবং নিরাপত্তার সাথে পরিচালনা করে যেমনটি কোম্পানি করত;
- (iv) সময়ে সময়ে, গ্রাহকদের সাথে তাদের দ্বারা গৃহীত পণ্যের বিভিন্ন বৈশিষ্ট্য সম্পর্কে যোগাযোগ করতে পারে। পণ্য/সেবার ক্ষেত্রে অন্য কোনো পণ্য বা প্রচারণামূলক অফার সম্পর্কে তথ্য গ্রাহকদের কাছে পৌঁছানো হবে শুধুমাত্র যদি তিনি/তিনি এই ধরনের তথ্য/সেবা পাওয়ার জন্য মেইলের মাধ্যমে বা ওয়েবসাইটে বা গ্রাহক সেবা নম্বরে নিবন্ধন করে তার সম্মতি দিয়ে থাকেন;
- (v) প্রত্যক্ষ বিক্রয় সংস্থাগুলির (ডিএসএ) জন্য একটি আচরণবিধি নির্ধারণ করেছে যাদের সেবা কোম্পানি পণ্য/সেবা বিপণনের জন্য গ্রহণ করতে পারে যা অন্যান্য বিষয়ের মধ্যে তাদের ব্যক্তিগতভাবে বা ফোনের মাধ্যমে পণ্য বিক্রয়ের জন্য গ্রাহকের কাছে যাওয়ার সময় নিজেদের পরিচয় প্রদান করতে হবে; এবং
- (vi) গ্রাহকের কাছ থেকে কোনো অভিযোগ পাওয়ার পর যে কোম্পানির প্রতিনিধি বা প্রত্যক্ষ বিক্রয় সহযোগী কোনো অনুচিত আচরণে লিপ্ত হয়েছে বা এই নীতিমালা লঙ্ঘন করেছে বলে প্রমাণিত অসদাচরণের ক্ষেত্রে তদন্ত করতে এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে এবং উপযুক্ত মনে হলে গ্রাহকের ক্ষতি পূরণ করতে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

## 5 গোপনীয়তা এবং গোপনীয়তা রক্ষা

5.1 গ্রাহকদের সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় হিসাবে বিবেচিত হবে (এমনকি যখন গ্রাহকরা আর সক্রিয় গ্রাহক নন) এবং নিম্নলিখিত নীতি ও নীতিমালা দ্বারা পরিচালিত হবে। কোম্পানি গ্রাহক অ্যাকাউন্ট সংক্রান্ত তথ্য বা ডেটা প্রকাশ করবে না, তা গ্রাহকদের দ্বারা প্রদত্ত হোক বা অন্যথায়, গ্রুপের অন্যান্য সংস্থা সহ কারও কাছে, নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রে ছাড়া:

- (i) যদি তথ্যটি আইন দ্বারা বা নিয়ন্ত্রকের/নিয়ন্ত্রকদের নির্দেশনা দ্বারা প্রদান করতে হয়
- (ii) যদি জনসাধারণের কাছে তথ্য প্রকাশ করার কোন দায়িত্ব থাকে
- (iii) যদি কোম্পানির স্বার্থে তথ্য প্রদান করা প্রয়োজন হয় (উদাহরণস্বরূপ, জালিয়াতি প্রতিরোধের জন্য) কিন্তু একই কারণে গ্রাহক বা গ্রাহক অ্যাকাউন্ট সম্পর্কে তথ্য [গ্রাহকের নাম এবং

ঠিকানা সহ গ্রুপের অন্যান্য কোম্পানি সহ অন্য কারো কাছে বিপণনের উদ্দেশ্যে প্রদান করার কারণ হিসেবে ব্যবহার করা যাবে না।

- (iv) যদি গ্রাহক কোম্পানিকে তথ্য প্রকাশ করতে বলেন, অথবা গ্রাহকের অনুমতি নিয়ে
- (v) যদি কোম্পানিকে গ্রাহকদের সম্পর্কে একটি রেফারেন্স দিতে বলা হয়, তার লিখিত অনুমতি সহ।
- (vi) গ্রাহককে তার ব্যক্তিগত রেকর্ডগুলি অ্যাক্সেস করার জন্য বিদ্যমান আইনি কাঠামোর অধীনে তার অধিকারের পরিমাণ সম্পর্কে অবহিত করা হবে যা কোম্পানি তার সম্পর্কে রাখে।
- (vii) কোম্পানি গ্রাহকদের ব্যক্তিগত তথ্য বিপণনের উদ্দেশ্যে কারো দ্বারা ব্যবহার করবে না যতক্ষণ না গ্রাহক বিশেষভাবে তা করার জন্য অনুমোদন প্রদান করেন।

## 5.2 ঋণ তথ্য সংস্থাসমূহ

- (i) যখন একজন গ্রাহক একটি অ্যাকাউন্ট খোলেন / কোনো পণ্য বা সেবা গ্রহণ করেন, কোম্পানি তাকে জানাবে যে কোম্পানি তার অ্যাকাউন্টের বিবরণ ঋণ রেফারেন্স এজেন্সিগুলোর কাছে প্রেরণ করতে পারে এবং কোম্পানি তাদের সাথে যে যাচাইকরণ করতে পারে;
- (ii) কোম্পানি গ্রাহকের ঋণ কর্মক্ষমতা সম্পর্কে তথ্য ঋণ তথ্য সংস্থাগুলিকে দিতে পারে কোম্পানির সাথে গৃহীত সমস্ত ঋণ সুবিধা জুড়ে;
- (iii) এই ক্ষেত্রে, কোম্পানি গ্রাহককে লিখিতভাবে অবহিত করবে যে এটি গ্রাহকের কোম্পানির কাছে পাওনা ঋণ সম্পর্কে তথ্য ঋণ তথ্য সংস্থাগুলিতে প্রদান করার পরিকল্পনা করেছে। একই সময়ে, কোম্পানি গ্রাহককে ঋণ তথ্য সংস্থাগুলির ভূমিকা এবং তারা যে তথ্য প্রদান করে তা গ্রাহকের ঋণ পাওয়ার ক্ষমতার উপর যে প্রভাব ফেলতে পারে তা ব্যাখ্যা করবে;
- (iv) কোম্পানি ঋণ তথ্য সংস্থাগুলিকে গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট সম্পর্কে অন্যান্য তথ্য প্রদান করতে পারে যদি গ্রাহক তার অনুমতি প্রদান করে থাকেন। ঋণ তথ্য সংস্থাগুলিকে প্রদত্ত তথ্যের একটি অনুলিপি কোম্পানি কর্তৃক গ্রাহককে প্রদান করা হবে, যদি তা দাবি করা হয়।

## 6 পাওনা আদায়

- 6.1 যখনই ঋণ প্রদান করা হবে, গ্রাহককে পরিশোধের পরিমাণ, মেয়াদ এবং পরিশোধের পর্যায়ক্রমিকতার মাধ্যমে পরিশোধ প্রক্রিয়া সম্পর্কে ব্যাখ্যা করা হবে। যদি গ্রাহক নির্ধারিত পরিশোধের তফসিল মেনে চলতে ব্যর্থ হন, তাহলে দেশের প্রচলিত আইনের অধীনে বকেয়া আদায়ের জন্য যথাযথ ব্যবস্থা নেওয়া হবে এবং কোনো অযাচিত হস্তান্তর আশ্রয় নেওয়া হবে

না। এই প্রক্রিয়ায় গ্রাহককে নোটিশ পাঠিয়ে বা ব্যক্তিগত সফর করে এবং/অথবা যদি কোনো জামানত থাকে তা পুনর্দখলের মাধ্যমে স্বরণ করিয়ে দেওয়া হবে।

6.2 প্রাপ্য আদায়, জামানত পুনর্দখল এবং পুনরুদ্ধার এজেন্টদের নিয়োগের নির্দেশিকা সংক্রান্ত কোম্পানির নীতি সৌজন্য, ন্যায্য আচরণ এবং প্ররোচনার উপর ভিত্তি করে প্রতিষ্ঠিত। কোম্পানি গ্রাহকদের আস্থা এবং দীর্ঘমেয়াদী সম্পর্ক গড়ে তোলায় বিশ্বাসী। প্রাপ্য আদায় বা জামানত পুনর্দখলে কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত কর্মী বা যেকোনো ব্যক্তি নিজেকে পরিচয় দেবেন এবং কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত কর্তৃত্বের পত্র প্রদর্শন করবেন। তিনি অনুরোধের ভিত্তিতে কোম্পানি বা কোম্পানির কর্তৃত্বের অধীনে প্রদত্ত তার পরিচয়পত্র প্রদর্শন করবেন। কোম্পানি গ্রাহকদের প্রাপ্য সংক্রান্ত সমস্ত তথ্য প্রদান করবে এবং প্রাপ্য পরিশোধের জন্য পর্যাপ্ত নোটিশ প্রদানের চেষ্টা করবে।

6.3 কর্মীদের সকল সদস্য বা কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত যেকোনো ব্যক্তি সংগ্রহ এবং/অথবা নিরাপত্তা পুনর্দখলের ক্ষেত্রে নিচে উল্লিখিত নীতিমালা কঠোরভাবে অনুসরণ করবেন:

- (i) গ্রাহকের সাথে সাধারণত তার পছন্দের স্থানে যোগাযোগ করা হবে এবং কোনো নির্দিষ্ট স্থান না থাকলে তার বাসস্থানে এবং যদি তার বাসস্থানে উপলব্ধ না থাকেন তাহলে ব্যবসা/পেশার স্থানে যোগাযোগ করা হবে;
- (ii) কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার পরিচয় এবং কর্তৃত্ব প্রথম দৃষ্টান্তেই গ্রাহকের কাছে জানানো হবে;
- (iii) গ্রাহকের গোপনীয়তাকে সম্মান করা হবে;
- (iv) গ্রাহকের সাথে মিথস্ক্রিয়া সভ্য পদ্ধতিতে হতে হবে। মিথস্ক্রিয়ার সময় ভাষা ব্যবহারে সর্বোচ্চ যত্ন নিতে হবে, যাতে কোনো সময়ে গ্রাহক আঘাত না পান বা কোনো অসৌজন্যমূলক আচরণ অনুভব না করেন। মহিলাদের সাথে মিথস্ক্রিয়ার সময়, ভারতীয় সংস্কৃতি এবং ঐতিহ্য অনুযায়ী যথাযথ সম্মান বজায় রাখতে হবে;
- (v) কোম্পানির প্রতিনিধিরা 0800 ঘন্টা এবং 1900 ঘন্টার মধ্যে গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করবেন যদি না গ্রাহকের ব্যবসা বা পেশার বিশেষ পরিস্থিতি অন্যথায় প্রয়োজন হয়;
- (vi) গ্রাহকদের কোনো নির্দিষ্ট সময়ে বা নির্দিষ্ট স্থানে কল এড়ানোর অনুরোধ যতটা সম্ভব সম্মানিত হবে;
- (vii) সময় এবং কলের সংখ্যা এবং কথোপকথনের বিষয়বস্তু নথিভুক্ত করা হবে;
- (viii) পারস্পরিকভাবে গ্রহণযোগ্য এবং সুশৃঙ্খল পদ্ধতিতে বকেয়া সংক্রান্ত বিরোধ বা মতপার্থক্য নিষ্পত্তির জন্য সব ধরনের সম্ভাব্য সহায়তা প্রদান করা হবে;

- (ix) বকেয়া আদায়ের জন্য গ্রাহকের স্থানে যাওয়ার সময়, শালীনতা ও শিষ্টাচার বজায় রাখতে হবে; এবং
- (x) অনুপযুক্ত অনুষ্ঠান যেমন পরিবারে শোক বা এই ধরনের অন্যান্য বিপর্যয়কর অনুষ্ঠান, যদি কোম্পানির জ্ঞানে আসে, তাহলে বকেয়া আদায়ের জন্য কল/পরিদর্শন করা এড়িয়ে চলতে হবে যদি না আইনী সম্মতি পূরণের জন্য তা প্রয়োজন হয়।

## 7 অভিযোগ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা অভিযোগ এবং অভিযোগ সমাধানের জন্য

### 7.1 অভ্যন্তরীণ পদ্ধতিসমূহ

i) যদি গ্রাহক কোনো অভিযোগ করতে চান, তাহলে তাকে/তাকে উপযুক্তভাবে পরামর্শ দেওয়া হবে যে:

- কীভাবে তিনি একটি অভিযোগ করতে পারেন অর্থাৎ, ফোন, চিঠি, ইমেইল, ইত্যাদি।
- অফিসের ঠিকানা, ইমেইল আইডি, ফোন নম্বর, ইত্যাদি যেখানে একটি অভিযোগ করা যেতে পারে এবং মনোনীত কর্তৃপক্ষ যার কাছে অভিযোগ করা যেতে পারে।
- সময়সীমা যার মধ্যে তার অভিযোগের জন্য একটি উপযুক্ত উত্তর প্রদান করা হবে।
- যদি অভিযোগকারী তার অভিযোগের জবাবে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে কোম্পানি কর্তৃক মনোনীত কর্তৃপক্ষের কাছে অভিযোগকারী তার অভিযোগের প্রতিকারের জন্য যোগাযোগ করতে পারেন।
- যদি গ্রাহক এখনও সন্তুষ্ট না হন, তাহলে বিষয়টি এই বিষয়ে কোম্পানি কর্তৃক নিযুক্ত/গঠিত একটি উচ্চ-স্তরের কর্তৃপক্ষ/কমিটি দ্বারা তদন্ত করা হবে।
- কর্মীরা গ্রাহকের যেকোনো প্রশ্নে সাহায্য করবেন যা তার থাকতে পারে।
- অভিযোগ ন্যায্যভাবে এবং দ্রুত পরিচালনার জন্য কোম্পানির পদ্ধতির বিস্তারিত তার ওয়েবসাইটে গ্রাহকদের কাছে উপলব্ধ করা হবে। যেখানে একজন গ্রাহকের কাছ থেকে লিখিতভাবে অভিযোগ প্রাপ্ত হয়, কোম্পানি 2 কর্মদিবসের মধ্যে তাকে একটি স্বীকৃতিপত্র পাঠানোর চেষ্টা করবে। স্বীকৃতিপত্রে সেই কর্মকর্তার নাম ও পদবী থাকবে যিনি অভিযোগটি পরিচালনা করবেন। যদি অভিযোগটি কোম্পানির নির্ধারিত টেলিফোন-সহায়তা ডেস্ক বা গ্রাহক সেবা নম্বরে ফোনের মাধ্যমে জানানো হয়, গ্রাহককে একটি অভিযোগ রেফারেন্স নম্বর প্রদান করা হবে এবং যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে অগ্রগতি সম্পর্কে অবহিত রাখা হবে। বিষয়টি পরীক্ষা

করার পর, কোম্পানি গ্রাহককে তার চূড়ান্ত উত্তর পাঠাবে, অথবা ব্যাখ্যা করবে কেন তার উত্তর দিতে আরও সময় প্রয়োজন এবং অভিযোগ প্রাপ্তির 30 দিনের মধ্যে তা করার চেষ্টা করবে এবং তাকে জানানো হবে যে তিনি এখনও সন্তুষ্ট না হলে কীভাবে তার অভিযোগ আরও এগিয়ে নিয়ে যেতে পারেন।

- কোম্পানি একটি ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা করেছে যার মাধ্যমে অভিযোগকারীদের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার অ্যাক্সেস বিনামূল্যে উপলব্ধ করা হয়েছে। অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া ও বিভিন্ন স্তরে অভিযোগের সন্তোষজনক/সময়সীমাবদ্ধ সমাধানের জন্য গ্রহণযোগ্য সিদ্ধান্ত এবং সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার দ্বারা অনুসরণীয় এসকেলেশন ম্যাট্রিক্স কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতিতে সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে।
- তাঁর অভিযোগের তারিখ থেকে যুক্তিসঙ্গত সময় (অর্থাৎ thirty দিন) অপেক্ষা করার পর, যদি গ্রাহক মনে করেন যে তাঁর অভিযোগ তাঁর সন্তুষ্টি অনুযায়ী সমাধান হয়নি, অথবা যেখানে তিনি এক মাসের মধ্যে কোম্পানির কাছ থেকে কোনো সাড়া পাননি, তিনি জাতীয় আবাসন ব্যাংকের নিম্নলিখিত ঠিকানায় যোগাযোগ করতে পারেন:

প্রতি  
মহাব্যবস্থাপক  
জাতীয় আবাসন ব্যাংক  
অভিযোগ নিষ্পত্তি বিভাগ  
4th তলা, কোর 5A, ইন্ডিয়া হ্যাবিট্যাট সেন্টার  
লোধী রোড, নিউ দিল্লি-110003

অথবা, গ্রাহক ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্কের কাছ থেকে তাদের অনলাইন অভিযোগ দাখিল ব্যবস্থার মাধ্যমেও অভিযোগ দাখিল করতে পারেন, যা 'গ্রিডস' (অভিযোগ নিবন্ধন ও তথ্য ডাটাবেস সিস্টেম) নামে পরিচিত <https://grids.nhbonline.org.in> লিঙ্কের মাধ্যমে

## 8 আমানত অ্যাকাউন্টসমূহ

কোম্পানির কোনো কর্মচারী জনগণের কাছ থেকে কোনো পদ্ধতিতে/রূপে আমানত চাইবে/গ্রহণ করবে না যতক্ষণ পর্যন্ত কোম্পানি 'অ-আমানত গ্রহণকারী কোম্পানি' হিসেবে তার নিবন্ধন অবস্থা বজায় রাখে।

## 9 ঋণ

9.1 কোনো অর্থ ঋণ দেওয়ার আগে, কোম্পানি গ্রাহকের ঋণযোগ্যতা এবং পরিশোধ ক্ষমতার যথাযথ মূল্যায়ন করবে।

i) ঋণ আবেদন নিষ্পত্তির সময়সীমা

কোম্পানি সম্পূর্ণভাবে পূরণ করা ঋণের আবেদন প্রস্তাব জমা দেওয়ার তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে সমস্ত প্রয়োজনীয় নথিপত্র সহ নিষ্পত্তি করবে। যদি কোম্পানি কোনো কারণে গ্রাহককে ঋণ প্রদান না করার সিদ্ধান্ত নেয়, তাহলে এটি ঋণের আবেদন প্রত্যাহ্যনের কারণ(সমূহ) লিখিতভাবে জানাবে।

ii) ঋণগ্রহীতার পক্ষে গ্যারান্টি গ্রহণ

যদি গ্রাহক চান যে কোম্পানি তার দায়বদ্ধতার জন্য কারো কাছে থেকে গ্যারান্টি বা অন্য কোনো জামানত গ্রহণ করুক, তাহলে কোম্পানি গ্রাহকের কাছে তার আর্থিক বিষয়ে গোপনীয় তথ্য গ্যারান্টি বা অন্য জামানত প্রদানকারী ব্যক্তি বা তাদের আইনি উপদেষ্টার কাছে প্রদানের অনুমতি চাইতে পারে। কোম্পানি করবে:

- গ্রাহকদের স্বাধীন আইনি পরামর্শ নিতে উৎসাহিত করুন যাতে নিশ্চিত করা যায় যে গ্রাহকরা তাদের প্রতিশ্রুতি এবং তাদের সিদ্ধান্তের সম্ভাব্য পরিণতিগুলি বুঝতে পারেন (যেখানে উপযুক্ত, কোম্পানি তাদের যে নথিগুলিতে স্বাক্ষর করতে বলে সেগুলিতে এই সুপারিশটি একটি স্পষ্ট এবং সুস্পষ্ট বিজ্ঞপ্তি হিসাবে থাকবে);
- গ্রাহকদের বলুন যে গ্যারান্টি বা অন্যান্য জামানত প্রদানের মাধ্যমে, গ্যারান্টরগণ তার/তাঁর পরিবর্তে বা তার/তাঁর সাথে দায়বদ্ধ হতে পারেন;
- গ্রাহক / জামিনদারদের তাদের দায়বদ্ধতা কী হবে তা জানান; এবং
- জামিনদারকে অবহিত করুন যে কোম্পানির দ্বারা করা দাবি মেনে চলতে অস্বীকার করা, বকেয়া পরিশোধের জন্য যথেষ্ট উপায় থাকা সত্ত্বেও, এই ধরনের জামিনদারকেও একজন ইচ্ছাকৃত খেলাপি হিসেবে গণ্য করা হবে।

9.2 ঋণের জন্য আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ

- (i) ঋণ পণ্য সোর্সিং-এর সময় কোম্পানি প্রয়োজ্য বার্ষিক সুদের হার, ঋণ প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রদেয় প্রয়োজ্য ফি/চার্জ, এবং পরবর্তীতে (যদি থাকে) প্রি-পেমেন্ট বিকল্প ও চার্জ, (যদি থাকে) বিলম্বিত পরিশোধের জন্য দণ্ডমূলক চার্জ, স্থির থেকে ফ্লোটিং হার বা তার বিপরীতে পরিবর্তনের জন্য কনভার্সন চার্জ, এবং ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করতে পারে এমন অন্য যে কোনও বিষয়ে প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান করবে—যাতে গ্রাহক অন্যান্য কোম্পানির শর্তের সঙ্গে অর্থবহ তুলনা করে

তথ্যভিত্তিক সিদ্ধান্ত নিতে পারেন। ঋণ আবেদনপত্রে আবেদনপত্রের সঙ্গে জমা দিতে হবে এমন নথিপত্রের তালিকা উল্লেখ থাকবে।;

- (ii) কোম্পানি সমস্ত ঋণের আবেদন প্রাপ্তির জন্য স্বীকৃতি প্রদান করবে। আবেদনকারীকে সময়সীমা সম্পর্কে অবহিত করা হবে যার মধ্যে আবেদন গ্রহণের সময় ঋণের আবেদনগুলি নিষ্পত্তি করা হবে;
- (iii) সাধারণত ঋণের আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজনীয় সমস্ত বিবরণ আবেদনের সময় কোম্পানি দ্বারা সংগ্রহ করা হবে। যদি কোনো অতিরিক্ত তথ্যের প্রয়োজন হয়, গ্রাহককে জানানো হবে যে তার সাথে আবার যোগাযোগ করা হবে;
- (iv) কোম্পানি গ্রাহকের কাছে অনুমোদিত ঋণের শর্তাবলী সহ তা প্রদান করবে। কোম্পানি নিজস্ব খরচে গ্রাহক কর্তৃক সম্পাদিত সমস্ত ঋণ দলিলের প্রত্যয়িত অনুলিপি এবং ঋণ অনুমোদন/বিতরণের সময় ঋণ দলিলে উল্লিখিত সমস্ত সংযুক্তির একটি করে অনুলিপি সরবরাহ করবে; এবং
- (v) ঋণদানের ব্যাপারে কোনো গ্রাহককে লিঙ্গ, জাতি এবং ধর্মের ভিত্তিতে বৈষম্য করা হবে না। তবে, এটি কোম্পানিকে সমাজের বিভিন্ন অংশের জন্য প্রণীত বিশেষ প্রকল্প স্থাপন বা অংশগ্রহণ করা থেকে বিরত রাখে না।

### 9.3 ঋণ খাতা বন্ধকরণের জন্য অনুরোধসমূহ:

ঋণ অ্যাকাউন্টের পূর্বপরিশোধ বা স্থানান্তরের জন্য কোনো অনুরোধের ক্ষেত্রে, হোক সেটা ঋণগ্রহীতার পক্ষ থেকে বা কোনো ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের পক্ষ থেকে, যেকোনো কারণে অনুরোধের সম্মতি বা প্রত্যাখ্যান এই ধরনের অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে twenty-one দিনের মধ্যে ঋণগ্রহীতাকে অবহিত করতে হবে।

### 9.4 শর্তাবলী এবং নিয়মাবলীর পরিবর্তন সহ ঋণের বিতরণ

ঋণ চুক্তি/ অনুমোদন পত্রের সাথে সামঞ্জস্য রেখে বিতরণ করা হবে।

### 9.5 ঋণের পরিমাণ ফেরত প্রদানের জন্য প্রত্যাহার বা ত্বরান্বিতকরণের সিদ্ধান্ত:

চুক্তির অধীনে পেমেন্ট বা পারফরমেন্স প্রত্যাহার / ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত নেওয়ার পূর্বে বা যেকোনো কারণে অতিরিক্ত জামানত চাওয়ার পূর্বে, কোম্পানি ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্য রেখে ঋণগ্রহীতাদের নোটিশ প্রদান করবে।

### 9.6 ঋণ অ্যাকাউন্ট বন্ধকরণ এবং জামানত/নথিপত্র মুক্তি:

কোম্পানি সমস্ত বকেয়া পরিশোধ এবং ঋণ অ্যাকাউন্টের উপলব্ধি/নিষ্পত্তির পর 30 দিনের মধ্যে সমস্ত মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির দলিল এবং জামানত মুক্ত করবে এবং সেন্ট্রাল ইলেক্ট্রনিক রেজিস্ট্রি অফ সিকিউরিটি ইন্টারেস্ট ইন ইন্ডিয়া, পরিবেশ মন্ত্রণালয়/সড়ক পরিবহন মন্ত্রণালয়, কোম্পানি নিবন্ধকের চার্জ ইত্যাদির মতো যেকোনো রেজিস্ট্রিতে নিবন্ধিত যেকোনো চার্জ অপসারণের সাথে December 01, 2023 থেকে কার্যকর, অনুমোদন পত্রে উল্লিখিত শর্তাবলী অনুযায়ী, ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে কোম্পানির অন্য কোনো দাবির জন্য বৈধ অধিকার বা গ্রহণাধিকার সাপেক্ষে। যেখানে কোম্পানি তার সমন্বয়ের অধিকার প্রয়োগ করার সিদ্ধান্ত নেয়, ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবি এবং যে শর্তাবলীর অধীনে কোম্পানি প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত জামানত রাখার অধিকারী সে সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণসহ নোটিশ দেওয়া হবে।

একমাত্র ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতাদের মৃত্যুর আকস্মিক ঘটনা মোকাবেলা করার জন্য, কোম্পানির কাছে আইনি উত্তরাধিকারীদের কাছে মূল স্থাবর / অস্থাবর সম্পত্তির দস্তাবেজ ফেরত দেওয়ার জন্য একটি সুপারিকল্লিত পদ্ধতি থাকতে হবে। এই ধরনের পদ্ধতি কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে।

#### 9.7 প্রতারণামূলক লেনদেনের তদন্ত:

গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে কোনো লেনদেনের তদন্তের প্রয়োজন হলে, গ্রাহককে কোম্পানির সাথে এবং পুলিশ/অন্যান্য তদন্তকারী সংস্থার সাথে তদন্তে সহযোগিতা করার জন্য পরামর্শ দেওয়া হবে/অনুরোধ করা হবে, যদি কোম্পানির তাদের জড়িত করার প্রয়োজন হয়। কোম্পানি গ্রাহককে পরামর্শ দেবে যে গ্রাহক যদি প্রতারণামূলক কাজ করে, তাহলে সে তার অ্যাকাউন্টের সমস্ত ক্ষতির জন্য দায়বদ্ধ থাকবে এবং গ্রাহক যদি যুক্তিসঙ্গত যত্ন ছাড়া কাজ করে এবং এর ফলে ক্ষতি হয়, তাহলে গ্রাহক এর জন্য দায়বদ্ধ হতে পারে।

## 10 জামিনদাতাগণ

যখন একজন ব্যক্তিকে ঋণের জামিনদার হিসেবে বিবেচনা করা হবে, তখন তাকে সম্পর্কে অবহিত করা হবে:

- জামিনদার হিসেবে তার দায়বদ্ধতা;
- দায়বদ্ধতার পরিমাণ যা তিনি কোম্পানির কাছে নিজেকে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ করবেন;
- যে পরিস্থিতিতে কোম্পানি তাকে তার দায়বদ্ধতা পরিশোধ করতে আহ্বান জানাবে;

- কোম্পানির কাছে তার অন্যান্য অর্থের উপর অধিকার আছে কিনা যদি সে গ্যারান্টর হিসেবে পরিশোধ করতে ব্যর্থ হয়;
- একজন গ্যারান্টর হিসেবে তার দায়বদ্ধতা একটি নির্দিষ্ট পরিমাণের মধ্যে সীমাবদ্ধ নাকি সেগুলি অসীমিত; এবং
- যে সময় এবং পরিস্থিতিতে একজন জামিনদার হিসেবে তার দায়বদ্ধতা অব্যাহতি পাবে এবং সেই সাথে কোম্পানি কোন পদ্ধতিতে তাকে এই বিষয়ে অবহিত করবে।

কোম্পানি তাকে/তাকে ঋণগ্রহীতার আর্থিক অবস্থানের যেকোনো গুরুত্বপূর্ণ প্রতিকূল পরিবর্তন সম্পর্কে অবহিত রাখবে যার জন্য তিনি/তিনি জামিনদার হিসেবে দায়বদ্ধ।

## 11 সাধারণ

কোম্পানি নিজের কাছে এই কোডটি সংশোধন/সংযোজন/বিলোপ/যোগ/পরিবর্তন করার অধিকার সংরক্ষণ করে রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া নির্দেশিকার অন্তর্নিহিত চেতনার সাথে সামঞ্জস্য রেখে এবং সময়ে সময়ে, যে কোনো সময় পূর্ব ব্যক্তিগত নোটিশ ছাড়াই আপডেট প্রদান করে এবং এই ধরনের পরিবর্তন/বিলোপ/সংযোজন গ্রাহকদের উপর বাধ্যতামূলক হবে।

যদি গ্রাহকের কোম্পানির স্বাভাবিক ব্যবসায়িক কার্যক্রমে গৃহীত কোড, অনুশীলন এবং পদ্ধতির বিষয়ে কোনো সহায়তা এবং/অথবা স্পষ্টীকরণের প্রয়োজন হয়, তাহলে গ্রাহক আমাদের টোল ফ্রি হেল্পলাইন: 022-45297300 এর মাধ্যমে ফোনে অথবা [bhflwecare@bajajhousing.co.in](mailto:bhflwecare@bajajhousing.co.in) এ ই-মেইলের মাধ্যমে কোম্পানির সাথে যোগাযোগ করতে পারেন

কোম্পানির কর্মচারী সদস্যগণ এবং অনুমোদিত প্রতিনিধিদের সাধারণ প্রচেষ্টা হবে কোম্পানির সর্বোত্তম স্বার্থে সর্বদা তার গ্রাহকদের সাথে সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক বজায় রাখা। গ্রাহককে পণ্য সম্পর্কে সমস্ত তথ্য প্রদান করতে হবে যতক্ষণ না তিনি ব্যাখ্যায় সম্পূর্ণ সন্তুষ্ট হন এবং কোম্পানির সাথে চুক্তি/সমঝোতায় প্রবেশের পূর্বে সমস্ত শর্তাবলী স্বীকার করেন।