

এসএমএফজি ইন্ডিয়া হোম ফিনান্স কোঃ লিঃ

ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড

(জানুয়ারি 2026)

সূচীপত্র

1. প্রেক্ষাপট.....	1
2. সুযোগ.....	1
3. নীতিগত আদর্শ	1
a. ঋণের জন্য আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ.....	1
b. লোন মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী.....	1
c. শর্তাবলী পরিবর্তন সহ লোন বিতরণ.....	2
d. পার্সোনাল লোন-এর ক্ষেত্রে ইকুয়েটেড মাসুলি ইনস্টলমেন্ট (EMI) ভিত্তিক ক্লেডিং সুদের হারের পুনর্নির্ধারণ.....	2
e. অভিযোগ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া.....	3
f. আরোপিত সুদ.....	5
g. বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয়.....	5
h. গ্যারেন্টার্স.....	6
i. ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে উৎস হওয়া লোন	6
j. গোপনীয়তা এবং বিশ্বস্ততা	6
k. সাধারণ.....	7
4. কোড মেনে চলার বিষয়ে রিপোর্ট.....	10

শব্দকোষ

NHB	ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্ক
DSA	ডিরেক্ট সেলিং এজেন্সি
HFC	হাউজিং ফিনান্স কোম্পানিজ
RBI	রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া

1. প্রেক্ষাপট

এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (কোড) এর উদ্দেশ্য হল সমস্ত স্টেকহোল্ডারদের, বিশেষ করে গ্রাহকদের, কোম্পানির গ্রাহকদের দেওয়া আর্থিক সুবিধা এবং পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে অনুসরণ করা অনুশীলনগুলির কার্যকর সংক্ষিপ্ত বিবরণ প্রদান করা। রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (হাউজিং ফিন্যান্স কোম্পানিজ) ডিরেকশনস, 2025 বর্ণিত বিধানসমূহ বিবেচনায় রেখে এই কোডটি প্রণয়ন করা হয়েছে।

2. সুযোগ

এই কোডটি কোম্পানি, এর মধ্যস্থতাকারী বা ডিজিটাল লেনদেন প্ল্যাটফর্ম (স্ব-মালিকানাধীন এবং/অথবা আউটসোর্সিং ব্যবস্থার অধীনে) কাউন্টার জুড়ে, ফোনে, পোস্টে, ইন্টারেক্টিভ ইলেকট্রনিক ডিভাইসের মাধ্যমে প্রদত্ত সমস্ত পণ্য ও পরিষেবার ক্ষেত্রে, ইন্টারনেটে বা বিতরণের অন্য কোনো মাধ্যমে প্রযোজ্য হবে।

কোডের বিস্তৃত উদ্দেশ্যগুলি হল:

- গ্রাহকদের সাথে লেনদেন করার ক্ষেত্রে ন্যূনতম মান নির্ধারণ করে ভাল এবং ন্যায্য অনুশীলন প্রচার করা
- স্বচ্ছতা বৃদ্ধি করা যাতে গ্রাহকরা বুঝতে পারে যে কোনটি যুক্তিসঙ্গতভাবে প্রত্যাশিত পরিষেবা হতে পারে
- গ্রাহক এবং কোম্পানির মধ্যে একটি ন্যায্য এবং আন্তরিক সম্পর্কের প্রচার করা যা হাউজিং ফাইন্যান্স সিস্টেমে আস্থা বাড়ায়

3. নীতিগত আদর্শ

a. ঋণের জন্য আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ:-

- ঋণের আবেদনপত্র এবং সমালোচনামূলক চিঠিপত্র (নিয়ম ও শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ) স্থানীয় ভাষায় বা লোনগ্রহীতার বোঝার মতো একটি ভাষায় তৈরি করা হবে।
- কোম্পানি স্বচ্ছভাবে লোনগ্রহীতার কাছে ফি/শুল্ক, প্রসেসিং ফি, সুদ এবং জরিমানা সম্পর্কে সমস্ত তথ্য প্রকাশ করবে যেখানে প্রযোজ্য, ফেরতযোগ্য/অ ফেরতযোগ্য শুল্ক/সুদ যদি কিছু থাকে। অন্য কথায়, কোম্পানি একটি স্বচ্ছ পদ্ধতিতে প্রক্রিয়াকরণ/অনুমোদনের সাথে জড়িত সমস্ত শুল্ক সহ 'সর্ব-মূল্য' প্রকাশ করবে। কোম্পানি এটিও নিশ্চিত করবে যে এই ধরনের শুল্ক/ফি বৈষম্যমূলক নয়।
- এমআইটিসি/কেএফএস উভয়েরই প্রস্তাবনায় উল্লেখ নেই এমন কোনো ফি, শুল্ক ইত্যাদি কোম্পানি লোনের মেয়াদের কোনো পর্যায়েই লোনগ্রহীতাদের কাছ থেকে তাদের সুস্পষ্ট সম্মতি ব্যতিরেকে আদায় করতে পারবে না।
- কোম্পানির দ্বারা জারি করা ঋণের আবেদনপত্রে প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে, যা লোনগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে যাতে গ্রাহক অন্যান্য এইচএফসি (HFC)-এর দেওয়া শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করতে পারে এবং একটি গুণাত সিদ্ধান্ত নিতে পারে।
- কোম্পানি ঋণের আবেদন প্রাপ্তির জন্য স্বীকৃতি প্রদান করবে। যে সময়সীমার মধ্যে ঋণের আবেদন নিষ্পত্তি করা হবে তাও স্বীকৃতিতে নির্দেশিত হবে।
- ঋণের আবেদনপত্রটি প্রয়োজনীয় নথিগুলি নির্দেশ করে যা জমা দিতে হবে।

b. লোন মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী

- ঋণের আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজনীয় সমস্ত বিবরণ আবেদন গ্রহণের সময় সংগ্রহ করা হবে এবং গ্রাহককে অবিলম্বে অবহিত করা হবে যে কোনো অতিরিক্ত তথ্যের জন্য, প্রয়োজন হলে, তার সাথে আবার যোগাযোগ করা হবে। সংযুক্তি অনুলিপি

- কোম্পানি লিখিতভাবে, একটি অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে বা অন্যথায়, বার্ষিক সুদের হার, আবেদনের পদ্ধতি, ইএমআই (EMI) এর কাঠামো, অগ্রিম পরিশোধের মাশুল, জরিমানা (যদি থাকে) সহ সমস্ত শর্তাবলী সহ অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ লিখিতভাবে জানাবে এবং রেকর্ডে গ্রাহকের গ্রহণযোগ্যতা ধারণ করবে।
- কোম্পানি ঋণের অনুমোদন/বিতরণ করার সময় সমস্ত এনক্লোজারের কপি সহ অ্যাকনলেজমেন্টের বিনিময় লোন চুক্তির একটি অনুলিপি প্রদান করবে।
- লোন বিষয়ক মঞ্জুরিপত্র, লোন সংক্রান্ত চুক্তি এবং গ্রাহকদের সাথে সম্পাদিত এমআইটিসি/কেএফএস প্রস্তাবনায় লোনের উদ্দেশ্য স্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকতে হবে।
- যদি ঋণের জন্য আবেদন মঞ্জুর করা না হয়, তাহলে প্রত্যাখ্যানের কারণগুলি গ্রাহকদের লিখিতভাবে জানানো হবে।
- কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে দেরিতে পরিশোধের জন্য ধার্যকৃত জরিমানা লোন চুক্তির ফটে "মোট" হরফে আছে।

c. শর্তাবলী পরিবর্তন সহ লোন বিতরণ

- লোন চুক্তি/অনুমোদন পত্রে প্রদত্ত বিতরণের সময়সূচী অনুসারে বিতরণ করা হবে।
- গ্রাহকদের ভাষায় বোঝাতে হবে যে লোন গ্রহীতা অর্থ প্রদানের সময়সূচী, সুদের হার, জরিমানা (যদি থাকে), সার্ভিস শুল্ক, অগ্রিম পরিশোধের মাশুল, অন্যান্য প্রযোজ্য ফি/শুল্ক ইত্যাদি সহ শর্তাবলীর যে কোনও পরিবর্তনের বিষয়ে অবহিত করবেন এবং সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তন শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হবে। এই প্রভাবের জন্য একটি উপযুক্ত শর্ত লোন চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
- যদি কোনো পরিবর্তন গ্রাহকের অসুবিধার কারণ হয়, তাহলে গ্রাহক, 60 দিনের মধ্যে, বিজ্ঞপ্তি ছাড়াই, কোনো অতিরিক্ত শুল্ক বা সুদ পরিশোধ না করেই অ্যাকাউন্ট বন্ধ করতে বা সুইচ করতে পারেন।
- চুক্তির অধীনে পেমেন্ট প্রত্যাহার/গতিবৃদ্ধি করার যে কোনও সিদ্ধান্ত বা অতিরিক্ত নিরাপত্তা চাওয়ার কোনও সিদ্ধান্ত লোন চুক্তির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হওয়া উচিত।
- ঋণের সাথে সম্পর্কিত সমস্ত নিরাপত্তাগুলি ঋণের পূর্ণ এবং চূড়ান্ত অর্থপ্রদানের প্রাপ্তির পরে মুক্তি দেওয়া হবে, যে কোনও বৈধ অধিকার বা লিয়েন সাপেক্ষে, এবং লোনগ্রহীতার বিরুদ্ধে কোম্পানির অন্য কোনও দাবির জন্য সেট-অফ করা হবে। যদি সেট-অফের এই ধরনের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে লোনগ্রহীতাকে সেই বিষয়ে বিজ্ঞপ্তি দেওয়া হবে, অবশিষ্ট দাবি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/প্রদান না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি সেই শর্তগুলির অধীনে নিরাপত্তাগুলি ধরে রাখার অধিকারী।
- লোন অ্যাকাউন্টটি সম্পূর্ণ পরিশোধ বা নিষ্পত্তির 30 দিনের মধ্যে কোম্পানি সমস্ত মূল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি ফেরত দেবে এবং যাবতীয় রেজিস্ট্রিতে নিবন্ধিত শুল্কসমূহ অপসারণ করবে।
- লোনগ্রহীতার এই নথিগুলি বেস ব্রাঞ্চ বা লোনের মঞ্জুরিপত্রে উল্লিখিত অন্য কোনো কার্যালয় থেকে সংগ্রহ করতে পারবেন। লোনগ্রহীতার মৃত্যুর পরিস্থিতিতে কোম্পানির ওয়েবসাইটে তালিকাভুক্ত পদ্ধতি অনুযায়ী আইনি উত্তরাধিকারীদের কাছে নথিগুলি ফেরত দেওয়া হবে।
- কোম্পানির পক্ষ থেকে সম্পত্তির নথি ফেরত দিতে 30 দিনের বেশি দেরি হলে, কোম্পানি লোনগ্রহীতাকে সেই বিলম্বের কথা জানাবে এবং বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য প্রতিদিন 5,000 টাকা হারে ক্ষতিপূরণ দেবে। নথি হারিয়ে গেলে বা ক্ষতিগ্রস্ত হলে, কোম্পানি লোনগ্রহীতাকে সেই নথির অনুলিপি পেতে সহায়তা করবে এবং সংশ্লিষ্ট খরচ বহন করবে। এই ক্ষতিপূরণ লোনগ্রহীতার অন্যান্য আইনি অধিকারের অতিরিক্ত হিসেবে গণ্য হবে।

d. পার্সোনাল লোন-এর ক্ষেত্রে ইকুয়েটেড মাসুলি ইনস্টলমেন্ট (EMI) ভিত্তিক ক্লোটিং সুদের হারের পুনর্নির্ধারণ

ক্লোটিং রেট পার্সোনাল লোন অনুমোদনের সময় কোম্পানি নিম্নলিখিত বিষয়গুলি নিশ্চিত করবে

- সুদের হারের পরিবর্তনের ফলে EMI বা লোনের মেয়াদের সম্ভাব্য পরিবর্তন সম্পর্কে লোনগ্রহীতাদের অবহিত করবে
- সুদের হার পুনর্নির্ধারণের সময় ফ্লোয়িং রেট বা স্থির সুদের হারে পরিবর্তনের বিকল্প প্রদান করবে

- লোনগ্রহীতাদের EMI বৃদ্ধি, লোন পরিশোধের মেয়াদ বৃদ্ধি সহ উভয় বিকল্পই বেছে নেওয়ার সুযোগ দেবে এবং যে কোনো সময় লোনের অর্থ আগাম পরিশোধ করার অনুমতি দেবে
- সংশ্লিষ্ট সমস্ত শব্দ স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করবে
- লোন পরিশোধের মেয়াদ বৃদ্ধি যেন কোনোভাবেই নেগেটিভ অ্যামোর্টাইজেশনের কারণ না হয় তা নিশ্চিত করবে
- লোনের বিস্তারিত তথ্যসহ ত্রৈমাসিক বিবরণী প্রদান করবে

e. অভিযোগ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া

গ্রাহকদের অভিযোগ এবং অসন্তোষ সমাধান করার জন্য কোম্পানি প্রতিষ্ঠানের মধ্যে নির্ধারিত অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া অনুসরণ করবে।

কোম্পানির লক্ষ্য হলো সহকর্মীদের মধ্যে সেরা গ্রাহক পরিষেবা প্রদান করা এবং একটি শক্তিশালী ও দক্ষ গ্রাহক পরিষেবা প্ল্যাটফর্ম তৈরির জন্য ধারাবাহিকভাবে প্রচেষ্টা চালানো। কোম্পানি বিমা সম্পর্কিত সমস্ত গ্রাহক অভিযোগ বা অসন্তোষ 3 দিনের মধ্যে গ্রহণ করবে এবং অভিযোগ প্রাপ্তির 14 দিনের মধ্যে নির্ধারিত গ্রিভেন্স রেড্রেসাল মেকানিজমের রূপ ও পদ্ধতি অনুযায়ী সেটির সমাধান করা হবে।

এই লক্ষ্য পূরণের জন্য, পরিচালনা পর্ষদ গ্রাহকদের অভিযোগ ও অসন্তোষ সমাধানের উদ্দেশ্যে প্রতিষ্ঠানের মধ্যে নিম্নলিখিত অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া নির্ধারণ করেছে।

i. প্রথম ধাপ

কোম্পানির প্রতিটি কার্যালয়ে অভিযোগ গ্রহণ, নিবন্ধন এবং নিষ্পত্তির জন্য একটি ব্যবস্থা এবং পদ্ধতি থাকবে, যার মধ্যে অনলাইনে প্রাপ্ত কার্যালয়গুলিও অন্তর্ভুক্ত থাকবে। গ্রাহকদের নিম্নলিখিত বিবরণগুলি সম্পর্কে অবহিত করা উচিত।

- অভিযোগগুলি সূষ্ঠু ও দ্রুত নিষ্পত্তির পদ্ধতির বিশদ কোথায় পাবেন
- কার কাছে অভিযোগ করবেন (স্তর 1)
- কীভাবে অভিযোগ করবেন
- কখন উত্তর আশা করবেন
- প্রতিকারের জন্য কার কাছে যাবেন (স্তর 2)
- ফলাফলে সন্তুষ্ট না হলে কী করবেন (স্তর 3)

এছাড়াও, গ্রাহকদের নিম্নলিখিত বিকল্পগুলি দেওয়া উচিত

- টেলিফোন: গ্রাহকরা আমাদের যোগাযোগ কেন্দ্রের টোল-ফ্রি নম্বরে 1800 102 1003 সকাল 9.30 মিঃ থেকে সন্ধ্যা 6.30 মিঃ পর্যন্ত (সোমবার থেকে শনিবার, চতুর্থ শনিবার এবং সরকারি ছুটির দিন বাদ দিয়ে) ফোন করতে পারেন
- ইমেল: গ্রাহকরা তাদের অসন্তোষ একটি নির্ধারিত ইমেল আইডি grihashakti@grihashakti.com-এর মাধ্যমে পার্ঠাতে পারেন।
- চিঠিপত্র: কর্পোরেট অফিসের ঠিকানায় লিখিত চিঠি: আদানি ইনসপায়ার, ইউনিট নম্বর 503 এবং 504, 5ম তলা, মেইন রোড, জি ব্লক, বান্দ্রা কুরলা কমপ্লেক্স, বান্দ্রা (পূর্ব), মুম্বাই-400 051
- পরিদর্শন: গ্রাহকরা নিম্নলিখিত পরিদর্শনের সময় পরিষেবা শাখার গ্রাহক পরিষেবা কর্মকর্তার সাথে সরাসরি দেখা করতে পারেন এবং উক্ত শাখায় একটি অনুরোধ করতে পারেন:

শাখার সময়সূচী:	কাল 9:30 থেকে সন্ধ্যা 6:30 সোমবার থেকে শনিবার, প্রথম শনিবার এবং সরকারি ছুটির দিন বাদ দিয়ে);
পেমেন্টের সময়:	কাল 9:30 থেকে সন্ধ্যা 6:00 (সোমবার থেকে শুক্রবার); কাল 9:30 থেকে বিকেল 4:00 (শনিবার) থম শনিবার এবং সরকারি ছুটির দিন বাদ দিয়ে সকল কার্যসময়।

ii. দ্বিতীয় ধাপ

লেভেল-1 এ প্রাপ্ত সমাধান যদি প্রত্যাশা পূরণে ব্যর্থ হয়, তবে গ্রাহকের কাছে কোম্পানির “কাস্টমার কমপ্লেইন্ট রিড্রেসাল সেল”-এর কাছে CCRC@grihashakti.com মেল আইডিতে এবং/অথবা উপরে প্রদত্ত কর্পোরেট অফিসের ঠিকানায় লিখিতভাবে জানানোর বিকল্প থাকবে।

iii. তৃতীয় ধাপ

প্রাপ্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হলে, গ্রাহক GRO@grihashakti.com মেল আইডিতে কোম্পানির “গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল অফিসার” সমীপে বিষয়টি পাঠাতে পারেন অথবা 022-65483456 নম্বরে টেলিফোনে গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল অফিসারের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন, অথবা উপরে প্রদত্ত ঠিকানায় কর্পোরেট অফিসের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

যদি গ্রাহক প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়া নিয়ে এখনও অসন্তুষ্ট থাকেন বা এক মাসের মধ্যে কোনও প্রতিক্রিয়া না পান, তবে গ্রাহক আরবিআই নিয়মাবলী অনুযায়ী, অনলাইনে NHB-এর ওয়েবসাইটে অভিযোগ জমা দিয়ে অথবা পোস্টের মাধ্যমে NHB, নিউ দিল্লি-তে পাঠিয়ে জাতীয় হাউজিং ব্যাঙ্কের অভিযোগ নিষ্পত্তি সেলে যোগাযোগ করতে পারেন। (অভিযোগ নিষ্পত্তি সেল, নিয়ন্ত্রণ ও তত্ত্বাবধান বিভাগ, জাতীয় হাউজিং ব্যাংক, চতুর্থ তল, কোর 5A, ইন্ডিয়া হ্যাবিট্যাট সেন্টার, লোধি রোড, নিউ দিল্লি - 110 003)

কোম্পানিকে গ্রাহকের অভিযোগ পরিচালনা করার সময় নিম্নলিখিত রীতিনীতি অনুসরণ করতে হবে:

- অভিযোগের নিষ্পত্তির জন্য ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম ও পদবী সম্বলিত স্বীকৃতি/প্রতিক্রিয়া এক সপ্তাহের মধ্যে গ্রাহকের কাছে পাঠাতে হবে।
- একটি অভিযোগ রেফারেন্স নম্বর প্রদান করতে হবে এবং গ্রাহককে একটি যুক্তিসংগত সময়ের মধ্যে অগ্রগতির বিষয়ে অবহিত করা উচিত।
- বিষয়টি পর্যালোচনা করার পর, কোম্পানি সংশ্লিষ্ট গ্রাহককে তার চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া পাঠাবে অথবা কেন আরও সময় প্রয়োজন তা ব্যাখ্যা করবে এবং অভিযোগ প্রাপ্তির ছয় সপ্তাহের মধ্যে এটির মীমাংসা করার চেষ্টা করবে। চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া গ্রাহককে এও জানিয়ে দেবে যে, যদি সন্তুষ্ট না হন, তবে তিনি অভিযোগটিকে কীভাবে আরও এগিয়ে নিয়ে যেতে পারেন।

এই অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তার অনুযায়ী প্রচারিত হবে। কোম্পানি এটি তার সমস্ত অফিস/শাখায় স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করবে এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটে এটিকে উপলব্ধ করবে।

সিপিজিআরএএমএস/গ্রিডস ইত্যাদির মাধ্যমে প্রাপ্ত যে কোনো আপিলের আবেদন জিআরও অপেক্ষা উচ্চতর পর্যায়ের কোনো কর্তৃপক্ষ দ্বারা পর্যালোচনা করা হবে।

f. আরোপিত সুদ:

লোন এবং অগ্রিমের সাপেক্ষে গ্রাহকদের কাছ থেকে অতিরিক্ত সুদের হার এবং শুল্ক নেওয়া যাতে না হয় তা নিশ্চিত করার জন্য, কোম্পানির বোর্ড সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ এবং জরিমানা সহ অন্যান্য শুল্ক নির্ধারণের জন্য একটি নীতি গ্রহণ করবে। এই নীতি ওয়েব সাইটে রাখা হবে। নীতি প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলি যেমন তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম বিবেচনা করবে এবং লোন ও অগ্রিমের জন্য শুল্ক করা সুদের হার নির্ধারণ করবে।

- কোম্পানি সুদের হার এবং প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য শুল্ক নির্ধারণে উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি স্থাপন করবে।
- কোম্পানি প্রক্রিয়া এবং ক্রিয়াকলাপ নিরীক্ষণের জন্য একটি অভ্যন্তরীণ ব্যবস্থাও স্থাপন করবে যাতে লোনগ্রহীতাদের সাথে যোগাযোগে পর্যাপ্ত স্বচ্ছতা নিশ্চিত করা যায়।
- কোম্পানি প্রাসঙ্গিক বিষয়সমূহ বিবেচনায় রেখে একটি সুদের হারের মডেল গ্রহণ করবে এবং লোন ও অগ্রিমের জন্য ধার্যকৃত সুদের হার নির্ধারণ করবে। সুদের হার, ঝুঁকির স্তরবিন্যাস পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণির লোনগ্রহীতাদের জন্য ভিন্ন ভিন্ন সুদের হার ধার্য করার যৌক্তিকতা আবেদনপত্রে গ্রাহককে জানাতে হবে এবং মঞ্জুরিপত্রে স্পষ্টভাবে অবহিত করতে হবে।
- সুদের সাম্প্রতিকতম হার এবং ঝুঁকির পর্যায়ভিত্তিক পদ্ধতিও ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে।
- সুদের হার এবং জরিমানা (যদি থাকে) অবশ্যই বার্ষিক হার হতে হবে যাতে লোনগ্রহীতা সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন থাকে যা অ্যাকাউন্টে শুল্ক করা হবে।
- পেনাল চার্জের বা জরিমানার পরিমাণ এবং কারণ সম্পর্কে লোন চুক্তি, এমআইটিসি এবং মঞ্জুরিপত্রে গ্রাহকদের স্পষ্টভাবে অবহিত করতে হবে; এর পাশাপাশি ওয়েবসাইটে 'Interest rates and Service Charges' বিভাগের অধীনেও তা দেখাতে হবে।
- লোনগ্রহীতাদের কাছ থেকে সংগৃহীত কিস্তি সুদ এবং মূল্যের মধ্যে বিভাজন স্পষ্টভাবে নির্দেশ করতে হবে।
- লোন গ্রহীতাদের বস্তুগত শর্তাদি ও শর্তাবলীর অমান্য করার জন্য অনুস্মারক পাঠানো হলেই সংশ্লিষ্ট প্রযোজ্য শাস্তিমূলক শুল্কগুলি জানানো হবে। তদুপরি, জরিমানা ধার্যের যে কোন পরিস্থিতি হলে তার কারণও জানাতে হবে।
- কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তহবিল যেন প্রকৃতপক্ষে বিতরণের তারিখ অথবা চেক হস্তান্তরের তারিখ থেকে (যেটি প্রযোজ্য) সুদ ধার্য করা হয়।

g. বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয়

কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে:

- সমস্ত বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক উপাদান স্পষ্ট, এবং বিভ্রান্তিকর নয়।
- যেকোন পরিষেবা বা পণ্যের সাথে সম্পর্কিত সমস্ত বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক সামগ্রীতে প্রযোজ্য সুদের হার, ফি এবং শুল্কগুলি নির্দেশ করা উচিত এবং প্রাসঙ্গিক শর্তাবলীর সম্পূর্ণ বিবরণ অনুরোধ বা ওয়েবসাইটে থাকা উচিত।
- সুদের হার, সাধারণ ফি এবং শুল্ক সম্পর্কিত তথ্য শাখায়, টেলিফোন বা হেল্প-লাইনের মাধ্যমে, কোম্পানির ওয়েবসাইটে এবং মনোনীত স্টাফ/হেল্পডেস্কের মাধ্যমে বা পরিষেবা নির্দেশিকা/শুল্কের সময়সূচীর মাধ্যমে নোটিশ আকারে প্রদান করা উচিত।
- সহায়তা পরিষেবা প্রদানকারী তৃতীয় পক্ষের গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য (যদি থাকে) কোম্পানির মতো একই মাত্রার গোপনীয়তা এবং নিরাপত্তার সাথে পরিচালনা করা উচিত।
- পণ্য বা প্রচারমূলক অফারগুলিতে গ্রাহকদের যোগাযোগগুলি কেবল তখনই পাঠানো উচিত যদি এটি কোন মোড বা অন্য মাধ্যমে গ্রাহকদের দ্বারা সম্মত হয়

- ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্সিগুলির (DSAs) জন্য একটি বোর্ড অনুমোদিত আচরণবিধি গৃহীত হবে এবং যদি এই কোডের কোনো লঙ্ঘন রিপোর্ট করা হয় তবে উপযুক্ত ব্যবস্থা (ক্ষতি পূরণ করা সহ) নেওয়া উচিত। পণ্য বিক্রির জন্য গ্রাহকদের কাছে যাওয়ার সময় আচরণবিধিতে ডিএসএ (DSA)-কে নিজেদের চিহ্নিত করতে হবে।

h. গ্যারান্টি

যখন একজন ব্যক্তি ঋণের গ্যারান্টি দিতে সম্মত হন, তখন তাকে নিম্নলিখিত বিষয়ে বিস্তারিত জানানো হবে:

- গ্যারান্টার হিসাবে দায়, প্রতিশ্রুতিকৃত পরিমাণ, দায়বদ্ধতা সীমিত কিনা এবং যে পরিস্থিতিতে গ্যারান্টি আহ্বান করা যেতে পারে।
- যদি গ্যারান্টার কল করার সময় দায় পরিশোধ করতে ব্যর্থ হয় তবে কোম্পানির সাথে গ্যারান্টারের অন্যান্য অর্থের জন্য কোম্পানির সাহায্য করার অধিকার রয়েছে
- সময় এবং পরিস্থিতিতে যার অধীনে গ্যারান্টিটি ডিসচার্জ করা উচিত এবং সেই সাথে কোম্পানিকে যেভাবে অবহিত করা উচিত
- যেখানে কোম্পানি প্রধান দেনাদারের খেলাপি হওয়ার কারণে গ্যারান্টারের কাছে দাবি করেছিল, সেখানে গ্যারান্টারের দায় অবিলম্বে এবং যদি উল্লিখিত গ্যারান্টার পর্যাপ্ত উপায় থাকা সত্ত্বেও কোম্পানির দ্বারা দাবি করা বকেয়া পরিশোধ করতে অস্বীকার করে, এই ধরনের গ্যারান্টার একটি ইচ্ছাকৃত খেলাপি হিসাবে গণ্য করা হবে।

কোম্পানি গ্যারান্টারকে যে কোন বৈষয়িক প্রতিকূল পরিবর্তন সম্পর্কে অবহিত রাখবে যা সে লোনগ্রহীতার আর্থিক অবস্থান সম্পর্কে সচেতন হতে পারে যার জন্য গ্যারান্টি অফার করা হয়েছিল”।

i. ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে উৎস হওয়া লোন

যেখানেই ডিজিটাল লোন প্ল্যাটফর্মগুলি উৎস লোনগ্রহীতাদের এজেন্ট হিসাবে নিযুক্ত থাকে এবং/অথবা বকেয়া পুনরুদ্ধার করতে, নিম্নলিখিত নির্দেশাবলী মেনে চলতে হবে:

- এজেন্ট হিসেবে নিয়োজিত ডিজিটাল লোনদান প্ল্যাটফর্মের নাম কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা উচিত।
- এজেন্ট হিসাবে নিযুক্ত ডিজিটাল লোন প্ল্যাটফর্মগুলিকে গ্রাহকের সামনে প্রকাশ করার নির্দেশ দেওয়া উচিত, কোম্পানির নাম যার পক্ষে তারা গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করছে।
- অনুমোদনের পরপরই কিন্তু লোন চুক্তি সম্পাদনের আগে কোম্পানির লেটার হেডে লোনগ্রহীতাকে অনুমোদনপত্র জারি করতে হবে
- ঋণের অনুমোদন/বিতরণের সময় লোন চুক্তির একটি অনুলিপি এবং লোন চুক্তিতে উদ্ধৃত প্রতিটি সংযুক্তি অনুলিপির একটি অনুলিপি সমস্ত লোনগ্রহীতাকে প্রদান করতে হবে।
- কোম্পানি জড়িত ডিজিটাল লোন প্ল্যাটফর্মের উপর কার্যকর তদারকি এবং পর্যবেক্ষণ নিশ্চিত করা উচিত।
- অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা সম্পর্কে সচেতনতা সৃষ্টির জন্য পর্যাপ্ত প্রচেষ্টা করতে হবে।

j. গোপনীয়তা এবং বিশ্বস্ততা

গ্রাহকদের সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য, গ্রাহকদের দ্বারা সরবরাহ করা হোক বা অন্যথায়, ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় হিসাবে বিবেচিত হবে এবং নিম্নলিখিত উদ্দেশ্য ব্যতীত গ্রুপের অন্যান্য সংস্থাগুলি সহ কারও কাছে প্রকাশ করা উচিত নয়:

- আইন দ্বারা প্রদত্ত তথ্য
- জনসাধারণের প্রতি দায়িত্ব পালনের জন্য
- কোম্পানির স্বার্থে জালিয়াতি রোধ করতে তথ্য দিতে হবে। যদিও বা, বিপণনের উদ্দেশ্যে গ্রুপের অন্যান্য সংস্থাগুলি সহ অন্য কাউকে গ্রাহক বা গ্রাহক অ্যাকাউন্ট (গ্রাহকের নাম এবং ঠিকানা সহ) সম্পর্কে তথ্য দেওয়ার কারণ হিসাবে এটি ব্যবহার করা উচিত নয়।
- গ্রাহকের অনুরোধ বা সম্মতিতে।
- যদি কোম্পানি একটি রেফারেন্স দেওয়ার জন্য একটি অনুরোধ পায়, তবে সেটি গ্রাহকের লিখিত অনুমতির পরেই তা করবে।
- কোম্পানির গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য বিপণনের উদ্দেশ্যে ব্যবহার করা উচিত নয়, যদি না গ্রাহক নির্দিষ্টভাবে এটি অনুমোদন করেন।
- গ্রাহককে কোম্পানির ওয়েবসাইটে পোস্ট করা একটি গোপনীয়তা নীতির মাধ্যমে কোম্পানির কাছে থাকা ব্যক্তিগত তথ্য অ্যাক্সেস করার জন্য আইনের অধীনে তার অধিকারের পরিমাণ সম্পর্কে অবহিত করা হবে।

k. সাধারণ

- i. কোম্পানি লোনগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না লোন চুক্তিতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত, যদি না লোনগ্রহীতার দ্বারা পূর্বে প্রকাশ করা নতুন তথ্য কোম্পানির নজরে না আসে।
- ii. লোনগ্রহীতার কাছ থেকে ধারের অ্যাকাউন্ট হস্তান্তরের জন্য একটি অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্যথায় অর্থাৎ কোম্পানির আপত্তি, যদি থাকে, এই ধরনের অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। এই ধরনের স্থানান্তর আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী হবে।
- iii. যখনই লোন দেওয়া হয়, কোম্পানি গ্রাহককে পরিশোধের পরিমাণ, মেয়াদ এবং পরিশোধের পর্যায়ক্রমের মাধ্যমে পরিশোধের প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করবে। যদিও বা, গ্রাহক যদি লোন পরিশোধের সময়সূচী মেনে না চলে, তাহলে বকেয়া আদায়ের জন্য জমির আইন অনুযায়ী একটি সংজ্ঞায়িত প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে। প্রক্রিয়াটিতে গ্রাহককে বিজ্ঞপ্তি পাঠিয়ে বা ব্যক্তিগত পরিদর্শন এবং/অথবা নিরাপত্তা পুনরুদ্ধার করার মাধ্যমে তাকে স্মরণ করিয়ে দেওয়া হবে।
- iv. কোম্পানি অযথা হয়রানির অবলম্বন করবে না, যেমন, ক্রমাগতভাবে লোনগ্রহীতাদের যে কোন সময়ে বিরক্ত করা, লোন পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তির ব্যবহার ইত্যাদি। এই বিষয়ে, কোম্পানি বিদ্যমান নিয়মানুযায়ী পুনরুদ্ধার এজেন্টের জন্য বোর্ড অনুমোদিত আচরণবিধি গ্রহণ করবে যেখানে আমাদের স্টাফ বা বকেয়া আদায়ে কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত কোনো ব্যক্তি ভীষণভাবে প্রশিক্ষিত।
- v. কোম্পানি এটি নিশ্চিত করবে যে লোন সংগ্রহের প্রচেষ্টায় তাদের কর্মীরা কোনো ব্যক্তির বিরুদ্ধে মৌখিক বা শারীরিক, কোনো ধরনের ভয়ভীতি প্রদর্শন বা হয়রানির আশ্রয় নেবেন না; যার মধ্যে রয়েছে জনসমক্ষে হেয় প্রতিপন্ন করার উদ্দেশ্যে কোনো কাজ করা অথবা লোনগ্রহীতার পরিবারের সদস্য, রেফারী ও বন্ধুদের ব্যক্তিগত গোপনীয়তায় হস্তক্ষেপ করা, মোবাইল বা সোশ্যাল মিডিয়ার মাধ্যমে অনুপযুক্ত বার্তা পাঠানো, হুমকিমূলক এবং/অথবা পরিচয়হীন কল করা, বকেয়া লোন আদায়ের জন্য লোনগ্রহীতাকে ক্রমাগত ফোন করা এবং/অথবা সকাল 8:00 টার আগে ও সন্ধ্যা 7:00 টার পরে ফোন করা, মিথ্যা ও বিভ্রান্তিকর তথ্য উপস্থাপন করা ইত্যাদি।
- vi. লোন পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, কোম্পানি নির্ধারিত নির্দেশিকা এবং বিদ্যমান বিধান অনুযায়ী স্বাভাবিক ব্যবস্থা অনুসরণ করবে এবং আইনি কাঠামোর মধ্যে এবং প্রযোজ্য আইন ও প্রবিধান মেনে কাজ করবে।

- vii. কোম্পানি নিম্নোক্ত পরিস্থিতিতে হাউজিং ঋণের প্রাক-বন্ধের উপর অগ্রিম পরিশোধের মাশুল লাঘু বা জরিমানা শুদ্ধ করবে না:
- যেখানে হাউজিং লোন ক্লোটিং সুদের হারের ভিত্তিতে এবং যে কোনও উৎস থেকে আগে থেকে বন্ধ।
 - যেখানে হাউজিং লোন স্থির সুদের হারের ভিত্তিতে হয় এবং লোনগ্রহীতা তাদের নিজস্ব উৎস থেকে লোনটি আগে থেকে বন্ধ করে দেয়।
 - এটি নোট করা যেতে পারে যে উদ্দেশ্যের জন্য "নিজস্ব উৎস" অভিব্যক্তিটি ব্যাঙ্ক/এইচএফসি(HFC)/এনবিএফসি(NBFC) এবং/অথবা একটি আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে ধার করা ছাড়া অন্য কোনও উৎসকে বোঝায়।
 - সমস্ত ডুয়াল/বিশেষ হার (স্থির এবং ক্লোটিং এর সংমিশ্রণ) হাউজিং লোন স্থির/ক্লোটিং হারে প্রযোজ্য প্রাক-বন্ধের নিয়মগুলিকে আকৃষ্ট করবে যা প্রাক-বন্ধের সময়, লোনটি স্থায়ী বা ক্লোটিং হারের উপর নির্ভর করে। ডুয়াল/বিশেষ হারে হাউজিং ঋণের ক্ষেত্রে, নির্দিষ্ট সুদের হারের মেয়াদ শেষ হওয়ার পরে, ক্লোটিং রেট লোনে রূপান্তরিত হওয়ার পরে ক্লোটিং হারের জন্য প্রাক-বন্ধের নিয়ম প্রযোজ্য হবে। এটি এই ধরনের সমস্ত ডুয়াল/বিশেষ হারের হাউজিং ঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে যা পরবর্তীতে ফোরক্লোস করা হচ্ছে। এটি আরও স্পষ্ট করা হয়েছে যে একটি নির্দিষ্ট হারের লোন হল সেই লোন যেখানে ঋণের পুরো সময়কালের জন্য হার নির্ধারিত হয়।
- viii. কোম্পানি ফোরক্লোজার শুদ্ধ/অগ্রিম পরিশোধের মাশুল জরিমানা ধার্য করবে না যে কোনো ক্লোটিং রেট মেয়াদী ঋণের জন্য অনুমোদিত লোন গ্রহীতাদের জন্য ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে, সহ-দায়বদ্ধ(দের) সহ বা ছাড়া।
- ix. 1 জানুয়ারি, 2026 বা তারপরে মঞ্জুরকৃত বা নবায়িত লোন এবং অগ্রিমের ক্ষেত্রে, কোনো সহ-আবেদনকারীর উপস্থিতি নির্বিশেষে ব্যবসা পরিচালনার উদ্দেশ্যে ব্যক্তিবিশেষ এবং এমএসই-দের দেওয়া 50 লক্ষ টাকা পর্যন্ত মঞ্জুরকৃত সীমা বা অঙ্কের লোনের উপর কোম্পানি কোনো ফোরক্লোজার শুদ্ধ বা প্রাক পরিশোধ জনিত জরিমানা আরোপ করবে না।
- উপরিউক্ত পরিচ্ছেদ vii. এবং viii. অধীনে বর্ণিত নির্দেশনাগুলো লোনের আংশিক বা সম্পূর্ণ পরিমাণ আগাম পরিশোধের ক্ষেত্রে ব্যবহৃত তহবিলের উৎস নির্বিশেষে এবং কোনো ন্যূনতম লক-ইন পিরিয়ড ছাড়াই প্রযোজ্য হবে। এছাড়া, টার্ম লোন এবং ডিমাল্ড লোন অভিদা দু'টি 'লোন' শব্দটির অন্তর্ভুক্ত হবে।
 - ডুয়াল বা স্পেশাল রেট লোনের ক্ষেত্রে উপরিউক্ত নির্দেশনাবলির উপযোগিতা নির্ভর করবে আগাম পরিশোধের সময় লোনটি ক্লোটিং রেটে আছে কি না তার উপর।
 - “MSE” শব্দটির সংজ্ঞা মাইক্রো, স্মল অ্যান্ড মিডিয়াম এন্টারপ্রাইজেস ডেভেলপমেন্ট (MSMED) অ্যাক্ট, 2006 অনুযায়ী নির্ধারিত হবে।
- x. টার্ম লোনের ক্ষেত্রে, আগাম পরিশোধের শুদ্ধ যে পরিমাণ অর্থ আগাম পরিশোধ করা হচ্ছে তার ওপর ভিত্তি করে নির্ধারিত হবে।

- xi. কোম্পানি নিজের উদ্যোগে লোনের আগাম পরিশোধ কার্যকর করলে কোনো শুল্ক/ফি ধার্য করবে না। এছাড়া, লোনের আগাম পরিশোধের সময় কোম্পানি পূর্ববর্তী সময়ে মকুব করা কোনো শুল্ক বা ফি পূর্বপ্রভাবীভাবে পুনরায় ধার্য করতে পারবে না।
- xii. লোনের মঞ্জুরিপত্র, লোন বিষয়ক চুক্তি এবং এমআইটিসি/কেএফএস অনুযায়ী আগাম পরিশোধের শুল্ক প্রযোজ্য হচ্ছে কি না, তা স্পষ্টভাবে প্রকাশ করতে হবে। এখানে উল্লিখিত পদ্ধতি অনুযায়ী আগে থেকে প্রকাশ করা হয়নি এমন কোনো আগাম পরিশোধের শুল্ক কোম্পানি ধার্য করতে পারবে না।
- xiii. লোনের আগাম নিষ্পত্তির জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির পর, কোম্পানি লোনগ্রহীতাদের একটি প্রাস্তিস্বীকার পত্র পাঠাবে, যেখানে ফোরক্লোজার লেটার ইস্যু করার জন্য প্রয়োজনীয় অতিরিক্ত শর্তাবলির (যদি থাকে) উল্লেখ থাকবে; এবং লোনের এমআইটিসি/কেএফএস অথবা নিয়ন্ত্রক সংস্থার নির্ধারিত সময়সীমা, এই দুটির মধ্যে যেটি আগে হয়, সেই অনুযায়ী ফোরক্লোজার লেটার ইস্যু করার নির্দিষ্ট সময়সীমাও অবহিত করবে।
- xiv. এইচএফসি এবং ব্যক্তিগত লোনগ্রহীতার মধ্যে পারস্পরিকভাবে সহমত হওয়া হাউজিং লোনের প্রধান শর্তাবলি দ্রুত এবং সঠিকভাবে বোঝার সুবিধার্থে, কোম্পানি প্রতিটি ক্ষেত্রে Annex XII অনুযায়ী নির্ধারিত বয়ানে সেই লোনের অতি গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি (MITC)/কি ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (KFS) সম্বলিত একটি নথি সংগ্রহ করবে। নথিটি কোম্পানির দ্বারা প্রাপ্ত বিদ্যমান লোন এবং নিরাপত্তা নথির সাথে অতিরিক্ত হবে। কোম্পানি উল্লিখিত নথিটি ডুপ্লিকেট এবং লোনগ্রহীতার বোঝার মতন ভাষায় প্রস্তুত করবে। কোম্পানি এবং লোনগ্রহীতার মধ্যে যথাযথভাবে সম্পাদিত ডুপ্লিকেট কপি স্বীকৃতির অধীনে লোনগ্রহীতার কাছে হস্তান্তর করা উচিত।
- xv. এইচএফসি-এর ক্রিয়াকলাপের স্বচ্ছতা প্রচারের জন্য বিভিন্ন মূল দিক যেমন সার্ভিস শুল্ক, সুদের হার, জরিমানা (যদি থাকে), প্রদত্ত পরিষেবা, পণ্যের তথ্য, বিভিন্ন লেনদেনের জন্য সময় নিয়ম এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা ইত্যাদির প্রদর্শন প্রয়োজন।
- xvi. এইচএফসি "নোটিস বোর্ড", "বুকলেট/ব্রোশিওর", "ওয়েবসাইট", "অন্যান্য মোড অফ ডিসপ্লে" এবং "অন্যান্য ইস্যুতে" নির্দেশাবলী অনুসরণ করবে।
- xvii. কোম্পানি তাদের পণ্য এবং পরিষেবাগুলি নিম্নলিখিত যে কোনও এক বা একাধিক ভাষায় প্রদর্শন করবে: হিন্দি, ইংরেজি বা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষা।
- xviii. কোম্পানি লোন দেওয়ার ক্ষেত্রে লিঙ্গ, বর্ণ এবং ধর্মের ভিত্তিতে বৈষম্য করবে না। এছাড়াও, কোম্পানি পণ্য, পরিষেবা, সুবিধা ইত্যাদি সম্প্রসারণের ক্ষেত্রে অক্ষমতার ভিত্তিতে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী বা শারীরিকভাবে প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের বৈষম্য করবে না। যদিও বা, এটি কোম্পানিকে সমাজের বিভিন্ন শ্রেণীর জন্য প্রণীত স্কিম গঠন বা অংশগ্রহণ থেকে বিরত রাখে না।
- xix. এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডটি বিশেষত স্থানীয় ভাষায় বা লোনগ্রহীতার দ্বারা বোঝার মতো একটি ভাষা হতে হবে) লোনগ্রহীতার কাছে কোম্পানির শাখা/অফিস এবং ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে এবং চাহিদা অনুযায়ী গ্রাহকদের সাথে শেয়ার করা হবে।
- xx. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে কর্মীদের কোড সম্পর্কে প্রাসঙ্গিক তথ্য প্রদানের জন্য প্রশিক্ষিত করা হয়েছে এবং কোডটি বাস্তবে প্রয়োগ করা হয়েছে।
- xxi. যে কোন কার্যকলাপের আউটসোর্সিং বিষয়ক বাধ্যবাধকতা এই নির্দেশাবলী মেনে চলার দায়িত্ব হ্রাস করবে না এবং শুধুমাত্র কোম্পানির ইচ্ছানুযায়ী হবে।

- xxii. কোম্পানি গ্রাহক পরিষেবা এবং ক্রেডিট তথ্যের আপডেট/সংশোধন সংক্রান্ত বিদ্যমান বিধি ও নিয়মসমূহ মেনে চলবে।

4. কোড মেনে চলার বিষয়ে রিপোর্ট

একটি পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা (অন্তত বার্ষিক) ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের সম্মতি এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা কোম্পানি দ্বারা পরিচালিত হবে এবং এই ধরনের পর্যালোচনার প্রতিবেদন বোর্ড/বোর্ডের কমিটিতে জমা দেওয়া হবে।