



GIC HOUSING FINANCE LTD. YOUR ROAD TO A DREAM HOME

फेयार प्र्याकटिस कोड

जिआइसि हाउजिंग फिनांस लिमिटेड २००६ सालेर अक्टोबरे बोर्ड अनुमोदित फेयार प्र्याकटिस कोड ग्रहण करेछिल; हाउजिंग फिनांस संस्थागुलिर जन्य न्याय्य अनुशीलन कोड सम्पर्कित जातीय आवासन ब्यांक कर्तुक जारी करा निर्देशिका अनुसारे एर विज्जप्ति वियारिं नं. एनएचिचि (एनडि)/डिआरएस/पोल - नं १६/२००६ तारिख ०५ सेप्टेम्बर, २००६। एह कोडटि हाउजिंग फिनांस कोम्पानिगुलिर जन्य न्याय्य अनुशीलन कोड सम्पर्कित जातीय हाउजिंग ब्यांक कर्तुक जारी करा निर्देशिका अनुसारे तार विज्जप्ति वियारिं नं एन\एचिचि (एनडि)/डिआरएस/पोल - नं ३४/२०१०-११ तारिख ११ अक्टोबर, २०१० अनुसारे संशोधन करा हयैछे। २९ जानुयारी, २०११ तारिखे बोर्ड कर्तुक संशोधित निर्देशिका अनुमोदित हओयार परे एवंग १९ मे, २०२३ तारिखे बोर्ड कर्तुक एटि पर्यालोचना ओ अनुमोदित हओयार परे संशोधित कोडटि २९शे जानुयारी, २०११ थेके कार्याकर हयैछे।

एनएचिचि परवर्तीकाले १ जुलाई, २०१९ तारिखेर विज्जप्ति वियारिं नं. एनएचिचि (एनडि) डिआरएस/आरइजि/एमसि -०३/२०१९ एर माध्यमे जारी करा तार मास्टर सार्कुलारे किछु संयोजन सह उपरेर समस्त विज्जप्ति निर्देशिकाओ अंतर्भुक्त करेछे। भारतीय रिजार्भ ब्यांक तादेर "मास्टर डिरैकशन- नन-व्याक्किंग फिनांसियल कोम्पानि- हाउजिंग फिनांस कोम्पानि (रिजार्भ ब्यांक) निर्देशना, २०२१" नं: आरविआई/२०२०-२१/९३, डिओआर.एफआई.एन.एचिचि.सिसि.नं १२०/०३.१०.१३६/२०२०-२१-एर माध्यमे जारी करा निर्देशिका अनुसारे कोडटि पर्यालोचना करा हयैछे।

१. उद्देश्य ओ प्रयोग

१.१ कोडेर उद्देश्य

एह कोडटि जिआइसि हाउजिंग फिनांस लिमिटेड द्वारा न्याशनल हाउजिंग ब्यांक कर्तुक जारी करा निर्देशिका अनुसारे प्रणयन करा हयैछे हाउजिंग फिनांस कोम्पानिगुलिर जन्य न्याय्य अनुशीलन कोड ११ अक्टोबर, २०१० तारिखेर विज्जप्ति नम्बर एनएचिचि (एनडि)/डिआरएस/पोल - नं. ३४/२०१०-११ तारिख सर्वोत्तम कर्पोरेट अनुशीलनेर अंश हिसाबे।

कोडटि तैरि करा हयैछे: -

क. ग्राहकदेर साथे आचरणेर ক্ষेत्रे युक्तिसङ्गत मान निर्धारण करे **भाल ओ न्याय्य अनुशीलनेर प्रचार करा;**

খ. স্বচ্ছতা বৃদ্ধি করা যাতে গ্রাহকরা যুক্তিসঙ্গতভাবে পরিষেবাগুলি থেকে কী আশা করতে পারেন সে সম্পর্কে আরও ভাল ধারণা পেতে পারেন;

গ. বাজার বাহিনীকে উৎসাহিত করা, উচ্চতর অপারেটিং মান অর্জন করতে;

ঘ. গ্রাহক এবং জিআইসিএইচএফএল-এর মধ্যে একটি ন্যায্য ও আন্তরিক সম্পর্ক গড়ে তোলা; ও

ঙ. হাউজিং ফিনান্স সিস্টেমে আস্থা বাড়ানো।

১.২ কোডের প্রয়োগ

এই কোডটি জিআইসিএইচএফএল -এর দ্বারা প্রদত্ত সমস্ত পণ্য ও পরিষেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে কাউন্টার জুড়ে, ফোনে, ডাকের মাধ্যমে, ইন্টারেক্টিভ ইলেকট্রনিক ডিভাইস বা ইন্টারনেটের মাধ্যমে, অথবা অন্য যে কোন উপায়ে এবং জিআইসিএইচএফএল-এর সকল অফিস ও সকল কর্মচারী, এবং ব্যবসা চলাকালীন এর প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত ব্যক্তিদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।

২. আমরা নিরপেক্ষ ও স্বচ্ছভাবে কাজ করব

কোম্পানি গ্রাহকদের সাথে সমস্ত লেনদেনের ক্ষেত্রে ন্যায্য ও যুক্তিসঙ্গতভাবে কাজ করবে এটা নিশ্চিত করে যে -

ক. এই কোডে নির্ধারিত প্রতিশ্রুতি এবং মানগুলি সমস্ত পণ্য, পরিষেবা, পদ্ধতি এবং অনুশীলনের জন্য পূরণ করা হয়।

খ. আমাদের পণ্য ও পরিষেবাগুলি অক্ষরে ও আত্মায় প্রাসঙ্গিক আইন ও প্রবিধান পূরণ করে।

গ. গ্রাহকদের সাথে আমাদের লেনদেনগুলি সততা ও স্বচ্ছতার নৈতিক নীতিগুলির উপর নির্ভর করে।

২. ২ক. জিআইসিএইচএফ স্বচ্ছভাবে ঋণের আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রদেয় ফি/চার্জ সম্পর্কে সমস্ত তথ্য ঋণগ্রহীতার কাছে প্রকাশ করবে, যদি ঋণের পরিমাণ মঞ্জুর/বিতরণ না করা হয় তবে প্রদত্ত ফিগুলির পরিমাণ ফেরতযোগ্য নয়, প্রাক-পরিশোধের বিকল্প এবং চার্জ, যদি থাকে, বিলম্বিত পরিশোধের জন্য জরিমানা যদি থাকে, ঋণ স্থির থেকে ফ্লোটিং রেটে সুইচ করার জন্য রূপান্তর চার্জ বা তদ্বিপরীত, যে কোনও সুদ রিসেট ধারা এবং ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন অন্য কোনও বিষয়ের অস্তিত্ব। অন্য কথায়, জিআইসিএইচএফ স্বচ্ছভাবে ঋণের আবেদনপত্র প্রক্রিয়াকরণ/অনুমোদনের সাথে জড়িত সমস্ত চার্জ সহ 'সমস্ত ব্যয়বহুল' প্রকাশ করবে। এটাও নিশ্চিত করা হবে যে এই ধরনের চার্জ / ফি বৈষম্যমূলক নয়।]

৩. বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয়

৩.১ আমরা

ক. নিশ্চিত করব যে সমস্ত বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক উপাদান স্পষ্ট, এবং বিভ্রান্তিকর নয়।

খ. যে কোনও মিডিয়া এবং প্রচারমূলক সাহিত্যের যে কোনও বিজ্ঞাপনে যা কোনও পরিষেবা বা পণ্যের প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণ করে এবং সুদের হারের একটি রেফারেন্স অন্তর্ভুক্ত করে, আমরা অন্যান্য ফি ও চার্জ প্রযোজ্য হবে কিনা তাও নির্দেশ করব এবং প্রাসঙ্গিক শর্তাদি ও শর্তাবলীর সম্পূর্ণ বিবরণ অনুরোধে উপলব্ধ।

গ. আমরা আমাদের সমস্ত অফিসে বিজ্ঞপ্তি স্থাপনের মাধ্যমে সুদের হার, সাধারণ ফি এবং চার্জ সম্পর্কিত তথ্য সরবরাহ করব; টেলিফোন বা হেল্পলাইনের মাধ্যমে; কোম্পানির ওয়েবসাইটে; মনোনীত স্টাফ / হেল্পডেস্কের মাধ্যমে; অথবা ট্যারিফ শিডিউল প্রদান।

ঘ. যদি আমরা সহায়তা পরিষেবা প্রদানের জন্য তৃতীয় পক্ষের পরিষেবাগুলি গ্রহণ করি তবে আমরা নিশ্চিত করব যে এই তৃতীয় পক্ষগুলি গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য (যদি কোনও তৃতীয় পক্ষের কাছে উপলব্ধ থাকে) গোপনীয়তা ও নিরাপত্তার একই ডিগ্রি সহকারে পরিচালনা করে।

ঙ. আমরা, সময়ে সময়ে, গ্রাহকদের তাদের দ্বারা প্রাপ্ত পণ্যগুলির বিভিন্ন বৈশিষ্ট্য যোগাযোগ করতে পারি। পণ্য / পরিষেবাদের ক্ষেত্রে আমাদের অন্যান্য পণ্য বা প্রচারমূলক অফার সম্পর্কে তথ্য গ্রাহককে জানানো যেতে পারে যদি তিনি মেল দ্বারা বা ওয়েবসাইটে বা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে নিবন্ধন করে এই জাতীয় তথ্য / পরিষেবা পাওয়ার জন্য তার সম্মতি প্রদান করেন।

চ. আমাদের ডিএসএ / ডিএসটির জন্য একটি আচরণবিধি নির্ধারণ করুন, যার পরিষেবাগুলি বাজারজাত পণ্য / পরিষেবাগুলিতে উপলব্ধ করা হয় যা অন্যান্য বিষয়গুলির মধ্যে, যখন তারা আমাদের পণ্য বিক্রয় করার জন্য গ্রাহকের কাছে যায় তখন তাদের নিজেদের পরিচয় জানাতে হয়।

ছ. গ্রাহকের কাছ থেকে কোনও অভিযোগ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে যে আমাদের প্রতিনিধি / কুরিয়ার বা ডিএসএ / ডিএসটি কোনও অনুপযুক্ত আচরণে জড়িত বা এই কোড লঙ্ঘন করে কাজ করেছে, অভিযোগটি তদন্ত করার জন্য এবং অভিযোগটি পরিচালনা করার জন্য এবং ক্ষতিটি পূরণ করার জন্য যথাযথ পদক্ষেপ শুরু করা হবে।

৪. ঋণ

৪.১ ঋণের জন্য আবেদন ও তার প্রক্রিয়াকরণ

আমরা আমাদের গ্রাহকদের সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য আবেদন ফর্ম / ব্রোশার / পোস্টারের মাধ্যমে বা গ্রাহকদের সাথে সাক্ষাতের সময় ইত্যাদি অবহিত করব যা গ্রাহকের স্বার্থকে প্রভাবিত করে। আমরা ঋণের আবেদন ফর্মের সাথে জমা দেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় নথিগুলির নির্দেশক তালিকা সরবরাহ করব।

আমরা ঋণ অনুমোদনের জন্য কর্তৃপক্ষের স্তরের উপর নির্ভর করে নিষ্পত্তির জন্য একটি সময়সীমা সহ ঋণের আবেদন প্রাপ্তির জন্য স্বীকৃতি প্রদানের পদ্ধতি অনুসরণ করব।

ঋণ মূল্যায়ন ও শর্তাবলী

ক. সাধারণত, ঋণের আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজনীয় সমস্ত বিবরণ আবেদনের সময় আমাদের দ্বারা সংগ্রহ করা হবে। আমাদের যদি কোনও অতিরিক্ত তথ্যের প্রয়োজন হয় তবে গ্রাহককে সেই অনুযায়ী অবহিত করা হবে।

খ. আমরা গ্রাহককে তার শর্তাবলী সহ ঋণ অনুমোদন পৌঁছে দেব।

গ. আমরা অনুরোধের ভিত্তিতে ঋণ নথিতে উদ্ধৃত সমস্ত ঘেরের প্রতিটির একটি অনুলিপি সহ গ্রাহক দ্বারা সম্পাদিত সমস্ত ঋণ নথির অনুলিপি সরবরাহ করব।

ঋণের আবেদন প্রত্যাখ্যানের যোগাযোগ

যদি আমরা গ্রাহককে ঋণ প্রদান করতে না পারি, তাহলে আমরা প্রত্যাখ্যানের কারণ (গুলি) লিখিতভাবে জানাব (যেখানেই সম্ভব)।

শর্তাবলী পরিবর্তনসহ ঋণ বিতরণ

ঋণ চুক্তি/অনুমোদন পত্র অনুযায়ী বিতরণ সময়সূচী অনুযায়ী বিতরণ করা হবে।

গ্রাহকদের ডিসবার্সমেন্ট শিডিউল, সুদের হার, সার্ভিস চার্জ, প্রি-পেমেন্ট চার্জ, অন্যান্য প্রযোজ্য চার্জ ইত্যাদি সহ শর্তাবলীর পরিবর্তনের বিষয়ে অবহিত করা হবে। সাধারণত, যথাযথ বিজ্ঞপ্তি দিয়ে সম্ভাব্য প্রভাবের সাথে পরিবর্তনগুলি করা হবে। যদি এই ধরনের পরিবর্তন গ্রাহকের অসুবিধার কারণ হয়, তবে তিনি ৬০ দিনের মধ্যে এবং কোনও নোটিশ ছাড়াই তার অ্যাকাউন্ট বন্ধ করতে পারেন বা কোনও অতিরিক্ত চার্জ বা সুদ প্রদান না করেই এটি সুইচ করতে পারেন।

চুক্তির অধীনে পেমেন্ট বা পারফরম্যান্স প্রত্যাহার/ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত নেওয়ার আগে অথবা অতিরিক্ত সিকিউরিটিজ চাওয়ার আগে, আমরা ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্য রেখে ঋণগ্রহীতাদের নোটিশ দেব।

আমরা সমস্ত পাওনা পরিশোধের পরে বা ঋণের বকেয়া পরিমাণ আদায়ের পরে ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে আমাদের অন্য কোনও দাবির জন্য কোনও বৈধ অধিকার বা লিয়েন সাপেক্ষে সমস্ত সিকিউরিটিজ প্রকাশ করব। যদি এই ধরনের সেট অফের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবিগুলি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ নোটিশ দেওয়া হবে এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত আমরা যে শর্তগুলির অধীনে সিকিউরিটিজগুলি ধরে রাখার অধিকারী।

৪.২ গ্যারান্টার

যখন একজন ব্যক্তি ঋণের জন্য গ্যারান্টার হওয়ার কথা বিবেচনা করছেন, তখন তাকে জানানো হবে:

ক. গ্যারান্টার হিসাবে তার / তার দায়বদ্ধতা।

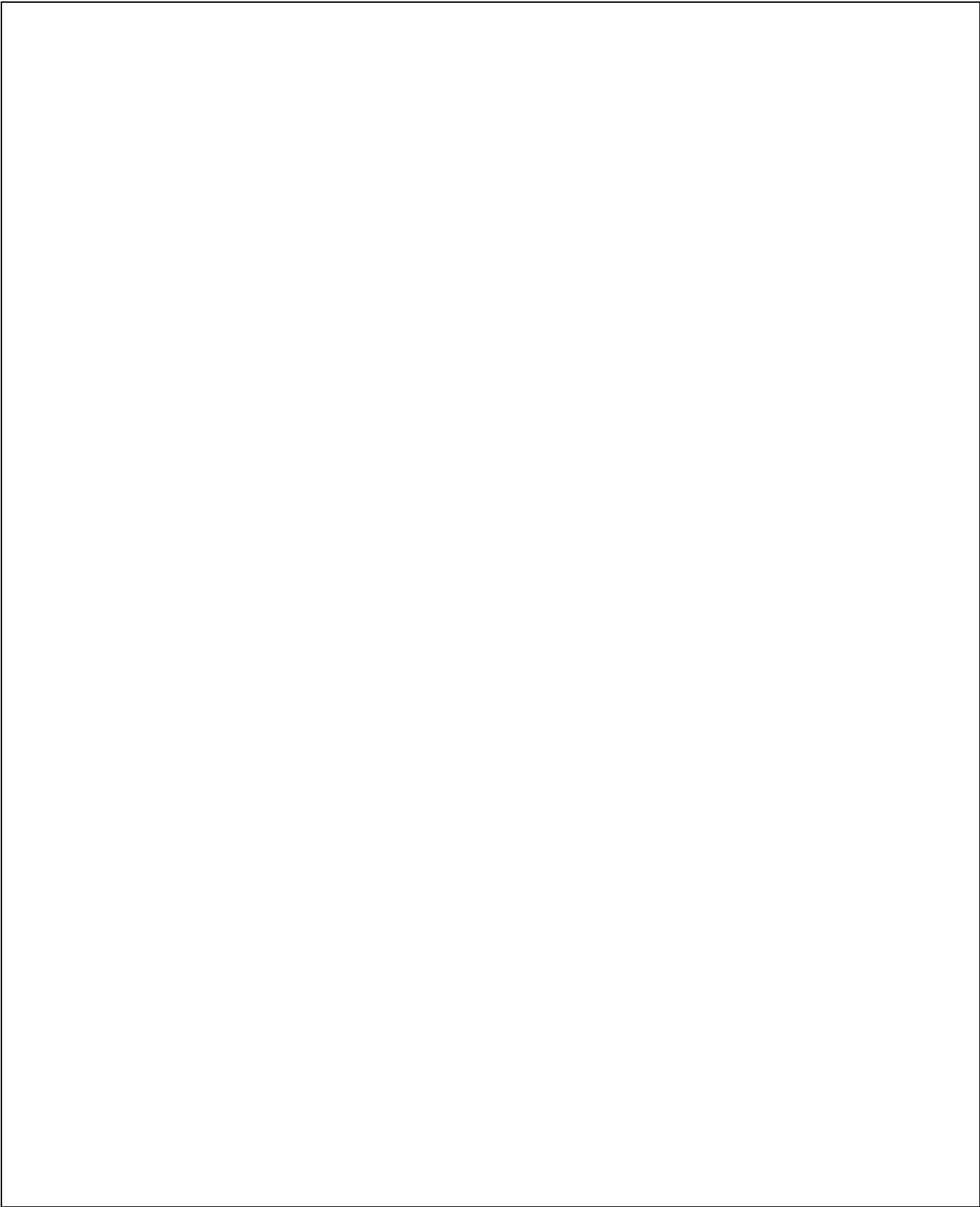
খ. তিনি যে পরিমাণ দায়বদ্ধতা কোম্পানির কাছে নিজেকে সমর্পণ করবেন।

গ. এমন পরিস্থিতিতে যেখানে আমরা তাকে / তার দায়বদ্ধতা পরিশোধ করার জন্য আহ্বান জানাব।

ঘ. যদি সে গ্যারান্টার হিসাবে অর্থ প্রদান করতে ব্যর্থ হয় তবে আমাদের সংস্থায় তার অন্যান্য অর্থের আশ্রয় আছে কিনা।

ঙ. গ্যারান্টার হিসাবে তার দায়বদ্ধতা একটি নির্দিষ্ট পরিমাণের মধ্যে সীমাবদ্ধ কিনা বা তারা সীমাহীন।

চ. গ্যারান্টার হিসাবে তার দায়বদ্ধতাগুলি যে সময় এবং পরিস্থিতিতে অব্যাহতি দেওয়া হবে এবং সেই পদ্ধতিতে আমরা তাকে এই সম্পর্কে অবহিত করব। আমরা ঋণগ্রহীতার আর্থিক অবস্থানের যে কোনও বস্তুগত প্রতিকূল পরিবর্তন সম্পর্কে তাকে অবহিত করব যার কাছে তিনি গ্যারান্টার হিসাবে দাঁড়িয়ে আছেন।



৪.৩ গোপনীয়তা

গ্রাহকদের সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় হিসাবে বিবেচিত হবে [এমনকি গ্রাহকরা আর গ্রাহক না থাকলেও] এবং নিম্নলিখিত নীতিগুলি ও নীতি দ্বারা পরিচালিত হবে। আমরা নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রগুলি ব্যতীত, গ্রাহক অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত তথ্য বা ডেটা প্রকাশ করব না, গ্রাহক দ্বারা বা অন্যথায়, আমাদের গ্রুপের অন্যান্য কোম্পানি / সত্তা সহ অন্য কারও কাছে:

ক. যদি আইন দ্বারা তথ্য দিতে হয়।

খ. জনসাধারণের প্রতি যদি কোন কর্তব্য থাকে তথ্য প্রকাশ করা।

গ. যদি আমাদের আগ্রহের জন্য আমাদের তথ্য দিতে হয় (উদাহরণস্বরূপ, জালিয়াতি প্রতিরোধ করতে) তবে এটি গ্রাহক বা গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট সম্পর্কে তথ্য [গ্রাহকের নাম ও ঠিকানা সহ] বিপণনের উদ্দেশ্যে গ্রুপের অন্যান্য কোম্পানি সহ অন্য কাউকে দেওয়ার কারণ হিসাবে ব্যবহার করা উচিত নয়।

ঘ. গ্রাহক যদি আমাদের তথ্য প্রকাশ করতে বলে, অথবা গ্রাহকের অনুমতি নিয়ে।

ঙ. যদি আমাদের কোনও গ্রাহক সম্পর্কে রেফারেন্স দিতে বলা হয়, তবে আমরা এটি দেওয়ার আগে তার লিখিত অনুমতি নেব।

চ. গ্রাহককে তার সম্পর্কে আমাদের কাছে থাকা ব্যক্তিগত রেকর্ডগুলি অ্যাক্সেস করার জন্য বিদ্যমান আইনি কাঠামোর অধীনে তার অধিকারের পরিমাণ সম্পর্কে অবহিত করা হবে।

ছ. আমরা গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য বিপণনের উদ্দেশ্যে আমাদের সহ অন্য কারও দ্বারা ব্যবহার করব না যতক্ষণ না গ্রাহক নির্দিষ্টভাবে আমাদেরকে তা করার অনুমতি দেয়।

৪.৪ ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সি

ক. একটি ঋণ অ্যাকাউন্ট খোলার আগে, আমরা গ্রাহককে অবহিত করব যখন আমরা ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিগুলিকে তার অ্যাকাউন্টের বিশদ বিবরণ দেব এবং আমরা তাদের সাথে যে চেকগুলি করব।

খ. গ্রাহক আমাদের কাছে যে ব্যক্তিগত ঋণ রয়েছে সে সম্পর্কে আমরা ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিগুলিকে তথ্য দিতে পারি যদি:

i. গ্রাহক তার পেমেন্ট নিয়ে পিছিয়ে পড়েছেন।

ii. পাওনা অর্থের পরিমাণ নিয়ে বিতর্ক নেই।

iii. গ্রাহক আমাদের আনুষ্ঠানিক চাহিদা অনুসরণ করে তার ঋণ পরিশোধের জন্য সন্তুষ্ট এমন প্রস্তাব দেননি।

গ. এই ক্ষেত্রে, আমরা গ্রাহককে লিখিতভাবে অবহিত করব যে আমরা ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিগুলির কাছে গ্রাহকের ঋণ সম্পর্কে তথ্য দেওয়ার পরিকল্পনা করছি। একই সময়ে, আমরা গ্রাহককে ক্রেডিট

রেফারেন্স এজেন্সিগুলির ভূমিকা এবং তারা যে তথ্য সরবরাহ করে তা গ্রাহকের ক্রেডিট পাওয়ার ক্ষমতার উপর প্রভাব ফেলতে পারে তা ব্যাখ্যা করব।

ঘ. আমরা ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিগুলিকে গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট সম্পর্কে অন্যান্য তথ্য দিতে পারি যদি গ্রাহক আমাদের তা করার অনুমতি দিয়ে থাকেন।

ঙ. ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিগুলিকে দেওয়া তথ্যের একটি অনুলিপি আমাদের দ্বারা গ্রাহককে সরবরাহ করা হবে, যদি তা দাবি করা হয়।

৪.৫ বকেয়া আদায়

৪.৫.১ যখনই ঋণ দেওয়া হয়, আমরা গ্রাহককে পরিশোধের পরিমাণ, মেয়াদ এবং পরিশোধের পর্যায়ক্রমিকতার মাধ্যমে পরিশোধের প্রক্রিয়াটি ব্যাখ্যা করব। তবে, গ্রাহক যদি ঋণ পরিশোধের সময়সূচী মেনে না চলেন, তাহলে বকেয়া আদায়ের জন্য দেশের আইন অনুযায়ী একটি সংজ্ঞায়িত প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে।

এই প্রক্রিয়ায় গ্রাহককে নোটিশ পাঠিয়ে অথবা ব্যক্তিগত ভিজিট করে এবং/অথবা নিরাপত্তা পুনঃদখল করে মনে করিয়ে দেওয়া হবে, যদি থাকে।

৪.৫.২ আমাদের সংগ্রহ নীতি সৌজন্য, ন্যায্য আচরণ এবং প্ররোচনার উপর নির্মিত। আমরা গ্রাহকের আস্থা এবং দীর্ঘমেয়াদী সম্পর্ক বৃদ্ধিতে বিশ্বাস করি। আমাদের কর্মী বা বকেয়া আদায় বা / ও সুরক্ষা পুনরুদ্ধারে আমাদের প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত কোনও ব্যক্তি নিজেকে / নিজেকে সনাক্ত করবেন এবং অফিস কর্তৃক জারি করা কর্তৃপক্ষের চিঠিটি প্রদর্শন করবেন এবং অনুরোধের ভিত্তিতে সংস্থা বা সংস্থার কর্তৃত্বের অধীনে জারি করা তার পরিচয়পত্র প্রদর্শন করবেন। আমরা গ্রাহকদের বকেয়া সম্পর্কিত সমস্ত তথ্য সরবরাহ করব এবং বকেয়া পরিশোধের জন্য পর্যাপ্ত নোটিশ দেওয়ার চেষ্টা করব।

৪.৫.৩ কর্মীদের সমস্ত সদস্য অথবা সংগ্রহ এবং / অথবা সুরক্ষা পুনর্বাসনে আমাদের প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত কোনও ব্যক্তিকে নীচের নির্দেশিকাগুলি অনুসরণ করা উচিত:

ক. গ্রাহককে সাধারণভাবে তার পছন্দের স্থানে এবং তার বাসস্থানের স্থানে কোনও নির্দিষ্ট জায়গার অনুপস্থিতিতে এবং যদি তার বাসভবনে, ব্যবসা / পেশার জায়গায় যোগাযোগ করা হবে।

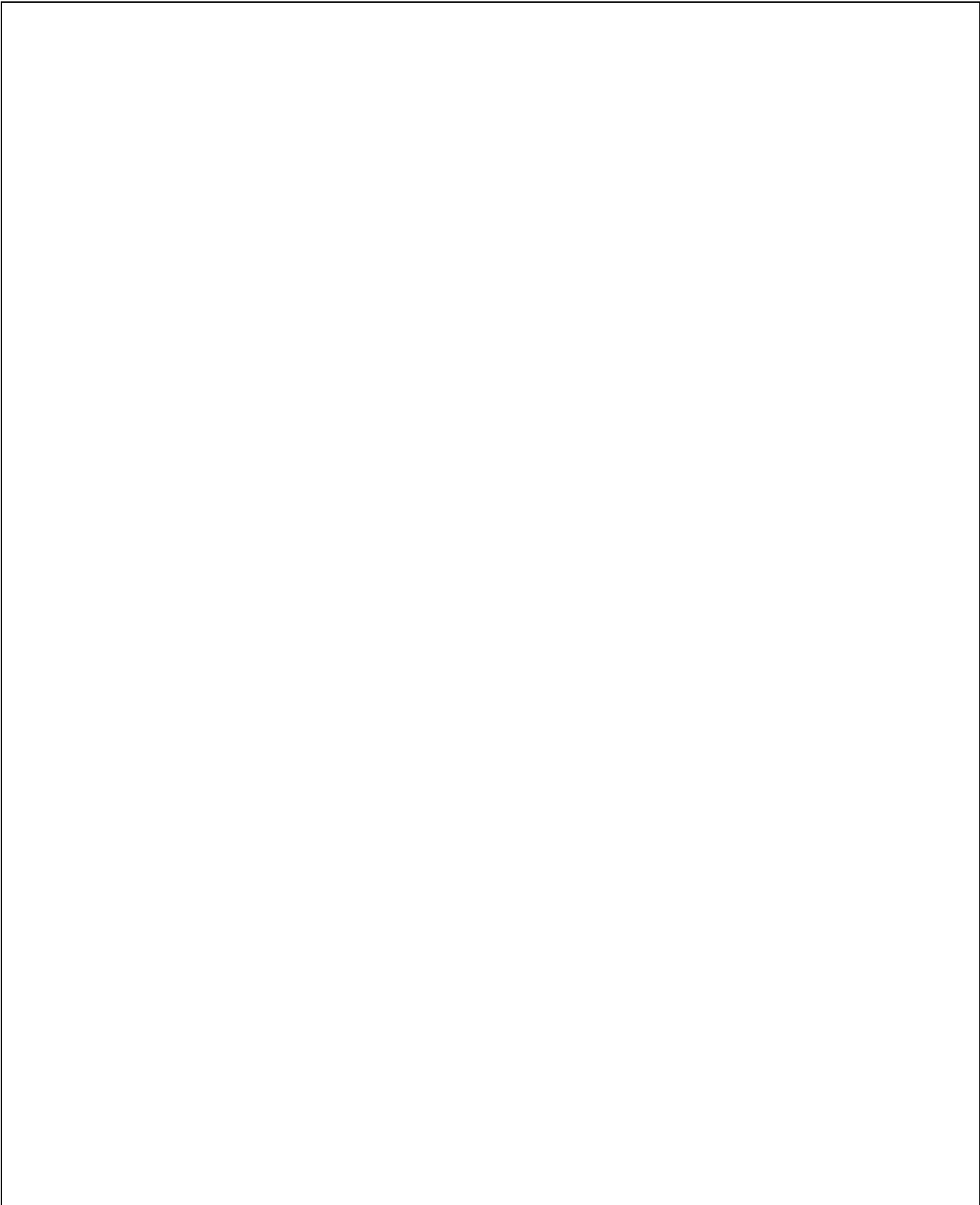
খ. কোম্পানির পরিচয় এবং প্রতিনিধিত্ব করার কর্তৃত্ব গ্রাহককে প্রথমেই জানাতে হবে।

গ. গ্রাহকের গোপনীয়তাকে সম্মান করতে হবে।

ঘ. গ্রাহকের সাথে মিথস্ক্রিয়া একটি নাগরিক পদ্ধতিতে হবে।

ঙ. আমাদের প্রতিনিধিরা ০৭০০ ঘন্টা থেকে ১৯০০ ঘন্টার মধ্যে গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করবে, যদি না গ্রাহকের ব্যবসা বা পেশার বিশেষ পরিস্থিতিতে অন্যথায় প্রয়োজন হয়।

চ. একটি নির্দিষ্ট সময়ে বা একটি নির্দিষ্ট স্থানে কল এড়ানোর জন্য গ্রাহকের অনুরোধ, যতদূর সম্ভব সম্মান করা হবে।



ছ. সময় ও কলের সংখ্যা এবং কথোপকথনের বিষয়বস্তু নথিভুক্ত করা হবে।

জ. পাওনা সংক্রান্ত বিরোধ বা মতপার্থক্য পারস্পরিক গ্রহণযোগ্য ও সুশৃঙ্খলভাবে নিষ্পত্তির জন্য সর্বাত্মক সহায়তা দিতে হবে।

ঝ. বকেয়া আদায়ের জন্য গ্রাহকের জায়গা পরিদর্শনের সময়, শালীনতা ও সাজসজ্জা বজায় রাখা হবে।

ঞ. বকেয়া আদায়ের জন্য কল / পরিদর্শন করার জন্য পরিবারে শোকের মতো অনুপযুক্ত অনুষ্ঠান বা এই জাতীয় অন্যান্য দুর্যোগপূর্ণ অনুষ্ঠানগুলি এড়ানো উচিত।

৪.৬ অভিযোগ

৪.৬.১ অভ্যন্তরীণ পদ্ধতি

ক. কোম্পানি তার প্রতিটি অফিসে গ্রাহকদের অভিযোগ বা অভিযোগ জমা দেওয়ার জন্য সুবিধা উপলব্ধ করবে এবং/অথবা তাদের অভিযোগ জমা দেওয়ার জন্য, যদি থাকে।

খ. কোম্পানি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে সমস্ত অভিযোগ এবং অভিযোগের সমাধান / প্রতিক্রিয়া জানাতে এবং গ্রাহকদের তাদের অভিযোগের স্থিতি সম্পর্কে অবহিত করার চেষ্টা করবে। পরিচালনা পর্ষদকে ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোডের সম্মতি এবং পরিচালনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতার পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা সরবরাহ করা হবে।

গ. গ্রাহকদের বলা হবে যে অভিযোগগুলি মোটামুটি ও দ্রুত পরিচালনা করার জন্য আমাদের পদ্ধতির বিশদ কোথায় পাওয়া যায়।

ঘ. গ্রাহক অভিযোগ করতে চাইলে তাকে জানানো হবে:

১. এটা কিভাবে করতে হবে?

২. কোথায় অভিযোগ করা যাবে?

৩. কিভাবে অভিযোগ দায়ের করতে হবে?

৪. কখন উত্তর আশা করব?

৫. প্রতিকারের জন্য কার দ্বারস্থ হবেন?

৬. গ্রাহক ফলাফল সম্পর্কে সন্তুষ্ট না হলে কি করবেন?

৭. আমাদের কর্মীরা গ্রাহকের যে কোনও প্রশ্নে গ্রাহককে সহায়তা করবে।

ঙ. যদি কোনও গ্রাহকের কাছ থেকে লিখিতভাবে কোনও অভিযোগ পাওয়া যায় তবে আমরা এক সপ্তাহের মধ্যে তাকে স্বীকৃতি / প্রতিক্রিয়া পাঠাব। যদি অভিযোগটি আমাদের নির্ধারিত টেলিফোন হেল্পডেস্ক বা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে ফোনে রিলে করা হয়, তাহলে গ্রাহককে একটি অভিযোগ রেফারেন্স নম্বর সরবরাহ করা হবে এবং যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে অগ্রগতি সম্পর্কে অবহিত করা হবে।

চ. বিষয়টি পরীক্ষা করার পরে, আমরা গ্রাহককে আমাদের চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া পাঠাব বা ব্যাখ্যা করব যে কেন তার প্রতিক্রিয়া জানাতে আরও সময় প্রয়োজন এবং অভিযোগ প্রাপ্তির ৬ সপ্তাহের মধ্যে এটি করার চেষ্টা করব এবং যদি তিনি এখনও সন্তুষ্ট না হন তবে কীভাবে তার অভিযোগটি আরও নেওয়া যায় তা তাকে জানানো উচিত।

ছ. আমরা আমাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতি প্রচার করব এবং এটা বিশেষভাবে আমাদের ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হয়েছে তা নিশ্চিত করব।

৫ সাধারণ

আমরা গ্রাহককে তথ্য দেব: -

ঋণের আবেদনপত্রে তার দ্বারা উল্লিখিত বিবরণগুলি তার বাসভবনে এবং/অথবা ব্যবসায়ের টেলিফোন নম্বরগুলিতে যোগাযোগ করে এবং/অথবা কর্মীদের মাধ্যমে অথবা এই উদ্দেশ্যে নিযুক্ত এজেন্সিগুলির মাধ্যমে শারীরিকভাবে তার বাসস্থান এবং/অথবা ব্যবসায়ের ঠিকানাগুলি পরিদর্শন করে যাচাই করুন, যদি আমাদের দ্বারা প্রয়োজন মনে করা হয়।

গ্রাহককে জানানো হবে যদি আমাদের গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে এবং পুলিশ/অন্যান্য তদন্তকারী সংস্থার সাথে কোনও লেনদেনের তদন্ত করার প্রয়োজন হয় তবে তাদের জড়িত করার প্রয়োজন হলে।

আমরা গ্রাহককে পরামর্শ দেব যে গ্রাহক যদি প্রতারণার কাজ করেন তবে তার অ্যাকাউন্টের সমস্ত ক্ষতির জন্য তিনি দায়বদ্ধ থাকবেন এবং যদি গ্রাহক যুক্তিসঙ্গত যত্ন ছাড়াই কাজ করেন এবং এর ফলে ক্ষতি হয় তবে গ্রাহককে তার জন্য দায়ী করা যেতে পারে। নিম্নলিখিত ভাষাগুলির যে কোনও একটিতে আমাদের পণ্য ও পরিষেবাদি সম্পর্কে গ্রাহকদের তথ্য দেওয়া: হিন্দি, ইংরেজি বা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষা।

আমরা বয়স, জাতি, বর্ণ, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থা, ধর্ম অথবা অক্ষমতার ভিত্তিতে বৈষম্যমূলক আচরণ করব না। তবে, আমাদের ঋণ পণ্যগুলিতে উল্লিখিত বয়সের বিধিনিষেধগুলি প্রয়োগ করা অব্যাহত থাকবে। প্রতিটি আবেদন স্বাধীনভাবে মেধার ভিত্তিতে বিবেচনা করা হবে, পরিচয় / সত্তা যাচাইয়ের জন্য প্রয়োজনীয় সমস্ত তথ্য এবং নথি এবং গ্যারান্টি সহ সুরক্ষা প্রদান করা হবে।

উপরন্তু, আমরা পণ্য, পরিষেবা, সুবিধা ইত্যাদি সম্প্রসারণে অক্ষমতার কারণে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী বা শারীরিকভাবে প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের প্রতি বৈষম্যমূলক আচরণ করব না।

আমরা স্বাভাবিক কোর্সে ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে বা ব্যাংক / আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে ঋণ অ্যাকাউন্ট স্থানান্তর করার অনুরোধগুলি প্রক্রিয়া করব

কোডটি প্রচার করার জন্য আমরা

ক. বিদ্যমান ও নতুন গ্রাহকদের কোডের একটি অনুলিপি সরবরাহ করব;

খ. কাউন্টারে অথবা বৈদ্যুতিন যোগাযোগ বা মেলের মাধ্যমে অনুরোধের ভিত্তিতে এই কোডটি উপলব্ধ করব;

গ. আমাদের প্রতিটি অফিসে এবং আমাদের ওয়েবসাইটে এই কোডটি উপলব্ধ করব; ও

ঘ. নিশ্চিত করব যে আমাদের কর্মীরা কোড সম্পর্কে প্রাসঙ্গিক তথ্য সরবরাহ করতে এবং কোডটি অনুশীলন করার জন্য প্রশিক্ষিত

আমাদের পরিচালনা পর্ষদকে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের সম্মতি এবং পরিচালনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা সম্পর্কে পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা সরবরাহ করা হবে। প্রতিটি পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন নিয়মিত বিরতিতে বোর্ডের কাছে জমা দেওয়া হবে, যা বোর্ড দ্বারা নির্ধারিত হতে পারে।
