

## সুন্দরম হোম ফাইন্যান্স লিমিটেড

### ন্যায্য অনুশীলন কোড

#### A. উদ্দেশ্য

কোডটি তার গ্রাহকদের (এই শব্দের দ্বারা বোঝানো হয়েছে, প্রসঙ্গ অনুযায়ী, সেই সব ব্যক্তিদের যারা ইতিমধ্যে কোম্পানির গ্রাহক বা কোম্পানীর গ্রাহক হতে পারেন, লোনগ্রহীতা বা আমানতকারী এবং লোনের গ্যারান্টর হিসাবে) সাথে ডিল করার সময় কোম্পানি দ্বারা অনুসরণ করা ন্যায্য এবং স্বচ্ছ ব্যবসায়িক অনুশীলনের মান নির্ধারণ করতে এবং তা ধারাবাহিকভাবে উন্নত করার লক্ষ্যে তৈরি করা হয়েছে।

#### B. প্রযোজ্যতা

এই কোডটি কোম্পানি দ্বারা অফার করা সমস্ত প্রোডাক্ট ও পরিষেবার জন্য প্রযোজ্য এবং এটি অবশ্যই কোম্পানি, তার কর্মচারী এবং অন্যান্য ব্যক্তিদের দ্বারা মেনে চলা বাধ্যতামূলক যারা কাউন্টারে, ফোন করে, পোস্টের মাধ্যমে, ইন্টারেক্টিভ ইলেকট্রনিক ডিভাইসের মাধ্যমে, ইন্টারনেট বা অন্য কোনও পদ্ধতির মাধ্যমে তার ব্যবসার সময় তার প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত।

#### C. প্রতিশ্রুতি

- কোম্পানি সমস্ত পরিচালনাকারী আইন এবং নিয়মাবলী মেনে চলবে।
- কোম্পানি তার পলিসি এবং কার্যক্রম পরিচালনা করার ক্ষেত্রে লিঙ্গ, ধর্ম, জাতি, ধর্ম, গাত্রবর্ণ বা শারীরিক/দৃষ্টিশক্তির অক্ষমতার ভিত্তিতে বৈষম্য করবে না।

#### D. তথ্য এবং ডিসক্লোজার

- কোম্পানি স্বচ্ছভাবে লোনগ্রহীতার কাছে প্রকাশ করবে:
  - লোনের আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রদেয় ফি/চার্জ সম্পর্কে সমস্ত তথ্য, যার মধ্যে রয়েছে
    - যদি লোনের পরিমাণ অনুমোদিত/বিতরণ করা না হয় তাহলে ফি-এর পরিমাণ অ-ফেরতযোগ্য/ফেরতযোগ্য,
    - প্রি-পেমেন্ট বিকল্প এবং চার্জ, যদি থাকে,
    - সুদের হার, চার্জ, রিপেমেন্টের শর্তাবলী, গণনার পদ্ধতি এবং বিলম্বিত পেমেন্টের জন্য জরিমানা, যদি থাকে,
    - রিপ্রাইসিং ফি, যদি থাকে,

- ফিক্সড থেকে ফ্লোটিং রেট বা বিপরীত ক্ষেত্রে লোন সুইচ করার জন্য কনভার্সান চার্জ,
  - যে কোনও সুদের রি-সেট ধারা এবং অন্য কোনও বিষয়, যা লোনগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে.
- b. লোন প্রক্রিয়াকরণ এবং অনুমোদনের সাথে জড়িত চার্জ সহ "সমস্ত খরচ" সম্পর্কে লোনগ্রহীতা সচেতন কিনা, তা নিশ্চিত করার জন্য ডিসক্লোজার করবে.
2. কোম্পানি ইংরেজি বা গ্রাহকের প্রয়োজন অনুযায়ী উপযুক্ত স্থানীয় ভাষায় স্পষ্ট তথ্য প্রদান করার জন্য প্রয়োজনীয় সমস্ত পদক্ষেপ গ্রহণ করবে.
3. কোম্পানি চেষ্টা করবে
- তার গ্রাহকদের সাথে ডিল করার ক্ষেত্রে ন্যায্য ও যুক্তিসঙ্গত ভাবে এবং স্বচ্ছতার সাথে কাজ করার.
  - গ্রাহকদের স্পষ্ট তথ্য প্রদান করার জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করা হরবে, যাতে কোম্পানি দ্বারা অফার করা বিভিন্ন প্রোডাক্ট ও পরিষেবা, তাদের নিয়ম ও শর্তাবলী সম্পর্কে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করা যায়, যার মধ্যে লোন আবেদন প্রক্রিয়াকরণের সময় কোনও প্রয়োজনীয় তথ্য জানার জন্য কোন ব্যক্তির যোগাযোগ করা যেতে পারে, কিংবা প্রযোজ্য ফি বা চার্জ ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত থাকবে.
  - কোম্পানির নোটিশ বোর্ড/অফিসিয়াল ওয়েবসাইটে তথ্য প্রদর্শন করবে এবং গ্রাহকদের সাথে সাক্ষাৎ করার সময় বা গ্রাহকের সাথে কোনও ট্রানজ্যাকশান করার আগে উপযুক্ত বলে মনে করা অন্যান্য যোগাযোগের পদ্ধতি নির্বাচন করবে.
4. কোম্পানি তার গ্রাহকদের কাছ থেকে প্রচলিত বিধিবদ্ধ এবং/অথবা নিয়ন্ত্রক নো-ইওর-কাস্টমার এবং অ্যান্টি-ম্যানি লন্ডারিং নির্দেশিকার অধীনে তার দায়বদ্ধতা পূরণ করার জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করবে; এবং যদি গ্রাহক কোম্পানির সন্তুষ্টির জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান করতে ব্যর্থ হন, তাহলে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে কোম্পানি তার পণ্য ও পরিষেবা প্রদান করার বিষয়টি অস্বীকার করতে পারে.
5. ব্যক্তিগত যোগাযোগ, পাবলিক ঘোষণা বা ওয়েবসাইট ডিসপ্লে-এর মাধ্যমে তার লেন্ডিং এবং ডিপোজিটের সুদের হার ও চার্জের পরিবর্তন সম্পর্কে গ্রাহকদের জানাবে; এবং
6. তার গ্রাহকদের কোম্পানির সাথে তাদের অ্যাকাউন্ট এবং অনুরোধের উপর ভিত্তি করে কোম্পানির দ্বারা প্রদত্ত সুবিধাগুলি সম্পর্কে তাদের তথ্যের অধিকার বিষয়ে জানাবে.
7. কোম্পানি তার ব্যবসার সময় তার গ্রাহকদের সম্পর্কে গৃহীত গোপনীয় নন-পাবলিক প্রাইভেট তথ্য হিসাবে বিবেচনা করবে এবং অন্যদের কাছে তথ্য প্রকাশ করবে না, শুধুমাত্র যেখানে:

- আইনী বা বিচারবিভাগীয়, আধা-বিচারবিভাগীয় বা নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষের জন্য প্রয়োজনীয়; অথবা
- কোম্পানি জনস্বার্থে প্রকাশ করতে বাধ্য; বা
- কোম্পানির স্বার্থের জন্য ডিসক্লোজার প্রয়োজন; অথবা
- গ্রাহক এই ধরনের ডিসক্লোজারের জন্য সম্মতি দেন বা জানতে চান.
- যদি কোম্পানিকে গ্রাহকদের সম্পর্কে রেফারেন্স প্রদান করতে বলা হয়, তাহলে সেটি দেওয়ার আগে তারা লিখিত অনুমতি গ্রহণ করবে.

#### E. বিজ্ঞাপন, মার্কেটিং এবং সেলস:

1. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যেন তার প্রচারমূলক ভাষা এবং অন্যান্য উপাদান বিভ্রান্তিকর না হয়.
2. এমন কোনও বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক সাহিত্য, যা কোনও পরিষেবা বা প্রোডাক্টের দিকে মনোযোগ আকর্ষণ করে এবং সুদের হারের উল্লেখ অন্তর্ভুক্ত করে, কোম্পানি সেখানে নির্দেশ করবে যে অন্যান্য ফি এবং চার্জ প্রযোজ্য হবে কিনা, এবং প্রাসঙ্গিক নিয়ম ও শর্তাবলীর সম্পূর্ণ বিবরণ জানতে চেয়ে অনুরোধ করলে তা প্রদান করা হবে.
3. যদি কোম্পানি সহায়তা পরিষেবা প্রদানের জন্য থার্ড পার্টির পরিষেবা উপলব্ধ করে, তাহলে কোম্পানি অবশ্যই গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য (যদি তা এই ধরনের থার্ড পার্টির কাছে উপলব্ধ থাকে) একই স্তরের গোপনীয়তা এবং নিরাপত্তা সহ পরিচালনা করবে.
4. গ্রাহক দ্বারা অনুমোদিত না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি নিজের সহ অপর কোনও সত্তার মার্কেটিং-এর উদ্দেশ্যে গ্রাহকদের ব্যক্তিগত তথ্য ব্যবহার করবে না.
5. কোম্পানির ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্সিগুলির (DSA) জন্য একটি নির্ধারিত আচরণবিধি রয়েছে যার পরিষেবা কোম্পানি তার পণ্য/পরিষেবাগুলি বাজারজাত করার জন্য উপলব্ধ করতে পারে, অন্যান্য বিষয়-সহ এর জন্য তারা কোম্পানির পণ্যগুলি ব্যক্তিগত ভাবে বা ফোনের মাধ্যমে বিক্রি করার জন্য গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করেন তখন তাদের একমাত্র কোম্পানির সেলিং এজেন্ট হিসাবে নিজের পরিচয় প্রদান করতে হবে.
6. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে কোম্পানির পক্ষ থেকে বা কোম্পানির পণ্য যারা বিক্রি করে, সেই সমস্ত থার্ড পার্টি বা এজেন্ট কোম্পানির আচরণবিধি মেনে চলবে.

7. DSA বা কোম্পানির প্রতিনিধির বিরুদ্ধে অভিযোগ গৃহীত হলে, কোম্পানি তার জন্য উপযুক্ত পদক্ষেপ গ্রহণ করবে.

## F. লোন

1. আবেদন করার সময়েই কোম্পানি লোনের আবেদন প্রক্রিয়া করার জন্য প্রয়োজনীয় সমস্ত তথ্য সংগ্রহ করবে এবং মূল্যায়ন করার জন্য প্রয়োজন হলে আরও তথ্য চাইতে পারে. লোন আবেদন ফর্মের সাথে জমা দেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকা সম্পর্কে লোন আবেদন ফর্মেই নির্দেশিকা থাকতে পারে.
2. কোম্পানি লোনের আবেদন গ্রহণ করে একটি স্বীকৃতি দেবে এবং পর্যাপ্ত প্রক্রিয়া সম্পন্ন করার পরে আবেদনটি যে সময়সীমার মধ্যে নিষ্পত্তি করা হবে তা-ও জানাবে.
3. যে লোন চেয়ে আবেদন করা হয়েছে, তা কোম্পানীর বর্তমান লোন নীতির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ কিনা এবং তার ক্রেডিট, আইনী এবং প্রযুক্তিগত প্রয়োজনীয়তাগুলি পূরণ করবে কিনা তা মূল্যায়ন করার জন্য কোম্পানি উপযুক্ত প্রক্রিয়ার মাধ্যমে লোন আবেদনগুলি বিচার করবে.
4. কোম্পানি সুদের হার, EMI কাঠামো এবং লোনের অন্যান্য নিয়ম ও শর্তাবলীর সাথে অনুমোদিত লোনের পরিমাণের বিবরণ সহ লোন অফার লেটার ইস্যু করবে এবং লোনগ্রহীতার দ্বারা লিখিত স্বীকৃতির রেকর্ড রাখবে.
5. লোনের অনুমোদন/বিতরণ করার পরে, স্বীকৃতির বিনিময়ে কোম্পানি তার সমস্ত অ্যানেঞ্জার-সহ লোন এগ্রিমেন্টের একটি কপি প্রদান করবে.
6. যদি আবেদনকারী কোম্পানির নিয়মগুলি পূরণ না করেন, তাহলে কোম্পানি আবেদনকারীকে তার লোন প্রত্যাখ্যান সম্পর্কে লিখিত ভাবে জানাবে.
7. লোনগ্রহীতার কাছ থেকে তার লোন অ্যাকাউন্ট ট্রান্সফারের জন্য গৃহীত হলে, সম্মতি বা অন্য কিছু যদি প্রয়োজ্য হয়, তাহলে অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে.
8. অপরিশোধিত লোন পুনরুদ্ধারের সময়, কোম্পানি, তার ট্র্যাডিশনাল প্র্যাক্টিসের সাথে সামঞ্জস্য রেখে কাজ করবে, এমন কোনও পদ্ধতি অবলম্বন করবে না যা লোনগ্রহীতা এবং সম্পর্কিত পক্ষের হয়রানির কারণ বা বলপ্রয়োগের মতো ঘটনা হিসাবে বিবেচনা করা যেতে পারে এবং কোম্পানি ডিফল্ট করা গ্রাহকদের কাছ থেকে বকেয়া পুনরুদ্ধার করার জন্য আইনী পদক্ষেপ অনুসরণ করবে.

## G. গ্যারান্টির

যেখানে কোম্পানির দ্বারা লোনের গ্যারান্টি প্রয়োজন হয়, সেখানে গ্যারান্টির বা গ্যারান্টিরদের দ্বারা কার্যকর করার জন্য লেটার অফ গ্যারান্টি-তে গ্যারান্টিরের দায়বদ্ধতা ও পরিস্থিতি নির্দিষ্ট ভাবে উল্লেখ করা হবে কোনখানে গ্যারান্টি প্রয়োগ করা যেতে পারে.

## H. ডিসবার্সমেন্ট

1. লোন এগ্রিমেন্ট / লোন অফার লেটারে উল্লিখিত নিয়ম ও শর্তাবলী অনুযায়ী ডিসবার্স করা হবে.

2. সুদের হার, ফি এবং অন্যান্য চার্জ সহ নিয়ম ও শর্তাবলীতে পরিবর্তন সম্পর্কে কোম্পানি জানাবে এবং তারা কোম্পানির নোটিশ বোর্ড/অফিসিয়াল ওয়েবসাইটেও এই ধরনের তথ্য প্রদর্শন করতে পারে এবং এই ধরনের পরিবর্তনগুলি জানানোর জন্য উপযুক্ত বলে মনে করা অন্যান্য যোগাযোগের পদ্ধতি বেছে নিতে পারে এবং নিশ্চিত করতে পারে যে এই ধরনের পরিবর্তনগুলি কার্যকর হওয়ার তারিখ থেকে সঠিক ভাবে প্রয়োগ করা হয়েছে.
3. যদি এই ধরনের পরিবর্তন গ্রাহকের জন্য অসুবিধাজনক হয় তাহলে তাকে এই পরিবর্তন সম্পর্কে জানানোর 60 দিনের মধ্যে তিনি অ্যাকাউন্ট বন্ধ করতে পারেন.
4. লোন রিকল করার বা অতিরিক্ত সিকিউরিটি নেওয়ার সিদ্ধান্ত লোন এগ্রিমেন্টের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে.
5. সমস্ত বকেয়া রিপেমেন্ট করার পরে বা লোনের বকেয়া পরিমাণ প্রাপ্তির পরে কোম্পানি সমস্ত সিকিউরিটি রিলিজ করবে, যা লোনগ্রহীতার বিরুদ্ধে কোম্পানির অন্য কোনও ক্রেমের জন্য যে কোনও বৈধ অধিকার বা লিয়েন সাপেক্ষে হবে, যা লোনগ্রহীতাকে যথাযথভাবে জানানো হবে.

#### I. লোনের রিপেমেন্ট/সেটেলমেন্টের উপর সম্পত্তির ডকুমেন্ট রিলিজ করবে

লোন রিপেমেন্ট/সেটেলমেন্টের উপর সম্পত্তির ডকুমেন্ট রিলিজ করার ক্ষেত্রে কোম্পানি নিম্নলিখিত প্রক্রিয়া নিশ্চিত করবে:

1. লোন অ্যাকাউন্ট সম্পূর্ণ নিষ্পত্তি বা বন্ধ করার তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে মূল মালিকানা সংক্রান্ত নথিপত্র হস্তান্তর করতে হবে এবং সেই সাথে যে কোনও রেজিস্ট্রি অফিসে রেজিস্টার করার চার্জ অপসারণ করতে হবে.
2. যে শাখায় লোন অ্যাকাউন্ট পরিষেবা প্রদান করা হয়েছিল সেই শাখা থেকে বা লিখিত অনুরোধের পরে গ্রাহক দ্বারা পছন্দ করা SHFL-এর অন্য কোনও অফিস থেকে আসল ডকুমেন্ট হস্তান্তর করা হবে.
3. একমাত্র লোনগ্রহীতা বা যৌথ লোনগ্রহীতাদের মৃত্যুর মতো আকস্মিক ঘটনার ক্ষেত্রে আইনী উত্তরাধিকারীদের কাছে আসল ডকুমেন্ট ফেরত দেওয়ার একটি সুগঠিত পদ্ধতি রয়েছে, এবং এই পলিসিটি আমাদের ওয়েবসাইটেও প্রদর্শিত হবে.
4. সম্পত্তির ডকুমেন্ট হস্তান্তরের প্রক্রিয়ায় কোনো রকম দেরি হলে গ্রাহককে তার কারণ জানানোর পাশাপাশি, কোম্পানির কারণে ডকুমেন্ট ফেরত দিতে দেরি হওয়ার ক্ষেত্রে ক্ষতিপূরণের ব্যবস্থা সম্পর্কে তাদের জানাতে হবে.
5. লোন বন্ধ হওয়ার 60 দিনের মধ্যে আসল ডকুমেন্টের সার্টিফিকেট কপি পেতে গ্রাহককে সহায়তা করা হবে, যদি আসল ডকুমেন্টগুলি আংশিক কিংবা সম্পূর্ণ রূপে হারিয়ে যায়/ক্ষতিগ্রস্ত হয়.

#### J. জরিমানা চার্জ

কোম্পানি লোন অ্যাকাউন্টে জরিমানা চার্জের ক্ষেত্রে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি নিশ্চিত করবে:

1. জরিমানা চার্জের কোনও ক্যাপিটলাইজেশন নেই অর্থাৎ, এই ধরনের চার্জের উপর আর কোনও সুদ গণনা করা হয় না। তবে, এটি লোন অ্যাকাউন্টের সুদের সংযুক্ত করার জন্য সাধারণ পদ্ধতিকে প্রভাবিত করবে না।
2. জরিমানার পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত হতে হবে এবং লোন অ্যাকাউন্টের গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী লঙ্ঘনের মাত্রার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে; পাশাপাশি তা বৈষম্যহীন হতে হবে।

#### K. EMI-তে ফ্লোটিং সুদের হার রিসেট করা

1. সুদের হার রিসেট করার সময় কোম্পানি গ্রাহককে ফ্লোটিং সুদের হার থেকে ফিক্সড সুদের হারে সুইচ করার সুযোগ প্রদান করবে এবং লোনের মেয়াদকালে গ্রাহক কতবার এই পরিবর্তনের সুযোগ নিতে পারবেন, তাও উল্লেখ করবে।
2. লোন/প্রি-পে লোনের মেয়াদ বাড়ানোর পরিবর্তে/লোনের মেয়াদ বাড়ানোর/EMI বাড়ানোর বিকল্প প্রদান করা হবে, সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে, ফোরক্লোজার চার্জ/আংশিক প্রিপেমেন্ট চার্জের সাপেক্ষে।

#### L. ডিপোজিট

কোম্পানির ওয়েবসাইট এবং ডিপোজিট অ্যাপ্লিকেশান ফর্মে ডিপোজিট গ্রহণ করার শর্তাবলী বিস্তারিত ভাবে উল্লেখ থাকবে; এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকবে ডিপোজিট গ্রহণের মেয়াদকাল, প্রস্তাবিত সুদের হার, মনোনয়ন, রিনিউয়াল, মেয়াদ শেষের আগে অর্থাৎ ম্যাচিওর করার আগে টাকা তুলে নেওয়া এবং ডিপোজিটের বিনিময়ে কত লোন পাওয়া সম্ভব ইত্যাদি।

#### M. ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিগুলির জন্য ডিসক্লোজার

কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে:

1. গ্রাহককে জানানো হবে যে, তার অ্যাকাউন্টের বিবরণ ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিগুলির কাছে পাঠানো হবে।
2. যদি গ্রাহক এটি করার জন্য তার অনুমতি দিয়ে থাকেন তাহলে কোম্পানি গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট সম্পর্কে অন্যান্য তথ্য ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিগুলিকে দিতে পারে।
3. যদি গ্রাহকের তরফে দাবি করা হয়, তাহলে কোম্পানি ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিগুলিতে জমা দেওয়া তথ্যের একটি কপি সরবরাহ করবে।

#### N. অভিযোগ এবং ক্ষোভ

1. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যেন অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি, এক্সালেশনের স্তর সহ একটি যথাযথভাবে অনুমোদিত অভিযোগ নিরসন নীতি তার সমস্ত শাখার পাশাপাশি তার ওয়েবসাইটে উপলব্ধ থাকে।
2. কোম্পানি তার গ্রাহকদের ক্ষোভ/অভিযোগ জানানো এবং/অথবা জমা দেওয়ার জন্য তার প্রতিটি শাখা এবং অফিসে উপযুক্ত সুবিধার বন্দোবস্ত করবে।

3. কোম্পানি অভিযোগ প্রাপ্তির 30 দিনের মধ্যে সমস্ত ক্ষেত্র/অভিযোগের সমাধান করার/উত্তর দেওয়ার চেষ্টা করবে এবং ক্ষেত্র/অভিযোগের সমাধানের স্থিতি সম্পর্কে গ্রাহকদের জানাবে। যদি গ্রাহক সেই প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তাকে পরবর্তী স্তরে এক্সালেশন সম্পর্কে জানানো হবে।
4. অভিযোগ গ্রহণ করার তারিখ থেকে পরবর্তী সাত দিনের মধ্যে কোম্পানি একটি স্বীকৃতি/ অন্তর্বর্তী-প্রতিক্রিয়া পাঠাবে।

#### **o. কোডের কপি**

এই কোডটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে পোস্ট করা হবে এবং এর কর্পোরেট ও অন্যান্য অফিস থেকেও কপি পাওয়া যেতে পারে।