

SUNDARAM HOME FINANCE LIMITED

FAIR PRACTICE CODE

ন্যায্য অনুশীলন সংক্রান্ত বিধি

ক) উদ্দেশ্য

এই বিধিটির সাহায্যে গ্রাহকদের সাথে ব্যবসায়িক লেনদেন করার সময় কোম্পানি কর্তৃক অনুসরণযোগ্য ন্যায্য এবং স্বচ্ছ ব্যবসায়িক অনুশীলনের জন্য মান নির্ধারণ করা এবং ক্রমাগত উন্নতি করা হয় (প্রেস্ফাপটের উপর নির্ভর করে, শব্দটি এমন ব্যক্তিদের বোঝায়, যারা ঋণগ্রহীতা বা আমানতকারী এবং ঋণের গ্যারান্টর হিসাবে কোম্পানির গ্রাহক বা হওয়ার সম্ভাবনা রাখেন।

খ) প্রয়োগযোগ্যতা

কোডটি কোম্পানির দ্বারা প্রদত্ত সমস্ত পণ্য ও পরিষেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য এবং অবশ্যই কোম্পানি, তার কর্মী এবং কাউন্টার জুড়ে, ফোনে, ডাকযোগে, ইন্টারেক্টিভ ইলেকট্রনিক ডিভাইসের মাধ্যমে, ইন্টারনেটে বা অন্য কোনও পদ্ধতিতে এটির প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত অন্যান্য ব্যক্তিদের দ্বারা মেনে চলতে হবে।

গ) অঙ্গীকার

- কোম্পানি পরিচালনা আইন ও নিয়মকানুন মেনে চলবে।
- কোম্পানি তার নীতি এবং কার্যক্রমে লিঙ্গ, ধর্ম, জাতি, বর্ণ বা শারীরিক/দৃষ্টিগত প্রতিবন্ধকতার ভিত্তিতে বৈষম্য করবে না।

ঘ) তথ্য ও প্রকাশ

- কোম্পানি স্বচ্ছভাবে ঋণগ্রহীতার সামনে প্রকাশ করবে:

ক) ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রদেয় ফি/চার্জ সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্য, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত

- ঋণের অর্থ অনুমোদিত/বিতরণ করা না হলে ফেরতযোগ্য ফি-এর পরিমাণ,
- অগ্রিম-অর্থপ্রদানের বিকল্প এবং চার্জ, যদি প্রযোজ্য হয়,
- সুদের হার, চার্জ, পরিশোধ করার শর্তাবলী, গণনার পদ্ধতি এবং বিলম্বিত অর্থ প্রদানের জন্য জরিমানা, যদি প্রযোজ্য হয়,
- রিপ্রাইজিং ফি, যদি প্রযোজ্য হয়,

- নির্ধারিত থেকে পরিবর্তনশীল রেট বা বিপরীতে ঋণ পরিবর্তন করার জন্য কনভার্সন চার্জ,
- কোনো সুদের পুনঃনির্ধারণ বিধি এবং ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন অন্য কোনো বিষয়।

খ) ঋণগ্রহীতা ঋণ প্রক্রিয়াকরণ এবং অনুমোদনের সাথে জড়িত সমস্ত চার্জ সহ "সমস্ত খরচ" সম্পর্কে সচেতন, তা নিশ্চিত করার জন্য প্রকাশগুলি করা হবে।

2. গ্রাহকের প্রয়োজন অনুযায়ী কোম্পানি ইংরাজিতে বা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষায় সুস্পষ্ট তথ্য প্রদান করার জন্য প্রয়োজনীয় সকল পদক্ষেপ গ্রহণ করবে।

3. কোম্পানি

- তার গ্রাহকদের সাথে ব্যবসায়িক লেনদেন করার সময় স্বচ্ছতার সাথে ন্যায়সঙ্গত এবং যুক্তিসঙ্গতভাবে কাজ করার চেষ্টা করবে।
- কোম্পানি তার বিভিন্ন পণ্য ও পরিষেবা সম্পর্কে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য গ্রাহকদের স্পষ্ট তথ্য প্রদান করতে, কোম্পানি যে শর্তাবলীর ভিত্তিতে এগুলি অফার করছে, তাদের ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নেওয়ার চেষ্টা করবে, যার মধ্যে ঋণের আবেদন প্রক্রিয়াকরণের সময় প্রয়োজ্য তথ্য, ফি বা চার্জগুলি সুরক্ষিত করার জন্য যাদের সাথে যোগাযোগ করা যেতে পারে অন্তর্ভুক্ত।
- গ্রাহকের সাথে সাফাতির সময় বা গ্রাহকের সাথে কোনো লেনদেন শুরু করার আগে কোম্পানির নোটিশ বোর্ড/অফিসিয়াল ওয়েবসাইটে তথ্য প্রদর্শন করা এবং তার বিবেচনায় যোগাযোগের অন্যান্য পদ্ধতি নির্বাচন করার চেষ্টা করবে।

4. কোম্পানি তার গ্রাহকদের কাছ থেকে এমন তথ্যসংগ্রহ করবে, যা প্রচলিত বিধিবদ্ধ এবং/অথবা নিয়ন্ত্রক নো-ইওর-কাস্টমার এবং অ্যান্টি-মানি লন্ডারিং নির্দেশিকাগুলির অধীনে তার বাধ্যবাধকতা পূরণের জন্য প্রয়োজনীয় এবং যদি গ্রাহক কোম্পানির সন্তুষ্টির জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য সরবরাহ করতে ব্যর্থ হন, তাহলে এটি সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে তার পণ্য এবং পরিষেবাগুলি প্রদান করতে অস্বীকার করতে পারে।

5. গ্রাহকদের ঋণদান এবং ডিপোজিটের সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তন সম্পর্কে স্বতন্ত্র যোগাযোগ, সরকারি ঘোষণা বা ওয়েবসাইট প্রদর্শনের মাধ্যমে যথাযথভাবে অবহিত রাখে এবং

6. তার গ্রাহকদের কোম্পানির সাথে তাদের অ্যাকাউন্ট এবং অনুরোধের ভিত্তিতে কোম্পানির দ্বারা তাদের প্রদত্ত সুবিধাগুলি সম্পর্কে তথ্যের অধিকার সম্পর্কে অবহিত করবে।

7. কোম্পানি তার ব্যবসা চলাকালীন তার গ্রাহকদের সম্পর্কে প্রাপ্ত গোপনীয় অ-সার্বজনীন ব্যক্তিগত তথ্য হিসাবে বিবেচনা করবে এবং অন্যদের কাছে এই তথ্য প্রকাশ করবে না, কেবল এইসব ক্ষেত্র ব্যতিক্রম:

- আইন বা বিচার বিভাগীয়, আধা-বিচার বিভাগীয়, বা নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষের দ্বারা প্রয়োজন হলে অথবা
- কোম্পানি জনস্বার্থে প্রকাশ করতে বাধ্য হলে অথবা
- কোম্পানির স্বার্থ প্রকাশের প্রয়োজন হলে; অথবা

- গ্রাহক এই ধরনের প্রকাশে সম্মতি দিলে বা বললে।
- যদি কোম্পানি গ্রাহকদের সম্পর্কে একটি রেফারেন্স সরবরাহ করতে বলে, তবে এটি দেওয়ার আগে তার লিখিত অনুমতি গ্রহণ করবে।

ঙ) বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয়:

1. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, তার প্রচার ও বিজ্ঞাপনমূলক সাহিত্য ও অন্যান্য উপকরণ যেন বিভ্রান্তিকর না হয়।
2. যে কোনও বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূল লিটারেচার যা কোনও পরিষেবা বা পণ্যের প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণ করে এবং সুদের হারের রেফারেন্স অন্তর্ভুক্ত করে, অন্যান্য ফি এবং চার্জ প্রযোজ্য হবে কিনা তা কোম্পানি উল্লেখ করবে, এবং সংশ্লিষ্ট শর্তাবলীর সম্পূর্ণ বিবরণ অনুরোধের ভিত্তিতে উপলব্ধ করা হবে।
3. সহায়তামূলক পরিষেবা প্রদানের জন্য কোম্পানি যদি তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা গ্রহণ করে, সেক্ষেত্রে কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, তারা গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্যগুলি (যদি এই জাতীয় তৃতীয় পক্ষের কাছে উপলব্ধ হয়) কোম্পানির মতো গোপনীয়তা এবং সুরক্ষার সাথে পরিচালনা করছে।
4. কোম্পানি গ্রাহকদের দ্বারা অনুমোদিত না হওয়া পর্যন্ত গ্রাহকদের ব্যক্তিগত তথ্য বিপণনের উদ্দেশ্যে ব্যবহার করবে না।
5. কোম্পানি তার সরাসরি বিক্রয় এজেন্সিগুলির (ডিএসএ) জন্য একটি আচরণবিধি রয়েছে, যার পরিষেবাগুলি কোম্পানি তার পণ্য/পরিষেবা বাজারজাত করতে ব্যবহার করতে পারে, যা অন্যান্য বিষয়ের মধ্যে, যখন তারা ব্যক্তিগতভাবে বা ফোনের মাধ্যমে কোম্পানির পণ্য বিক্রির জন্য গ্রাহকের কাছে যায়, তখন তাদের কেবল কোম্পানির বিক্রয় এজেন্ট হিসাবে নিজের পরিচয় দিতে হবে।
6. কোম্পানির পক্ষে কাজ করা বা কোম্পানির পণ্য বিক্রয়কারী কোনো তৃতীয় পক্ষ বা এজেন্ট আচরণবিধির মেনে চলে কিনা, কোম্পানি তা নিশ্চিত করবে।
7. ডিএসএ বা কোম্পানির প্রতিনিধির বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অভিযোগের ক্ষেত্রে কোম্পানি যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করবে।

চ) ঋণ

1. কোম্পানি আবেদন করার সময় ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজনীয় সকল তথ্য সংগ্রহ করবে এবং যখনই মূল্যায়ন করা হবে, তখনই আরও তথ্য জানতে চাইবে। ঋণ আবেদনপত্রে আবেদনপত্রের সঙ্গে জমা দিতে হবে এমন সব নথির তালিকা উল্লেখ থাকে।
2. কোম্পানি ঋণের আবেদন প্রাপ্তির জন্য একটি স্বীকারোক্তি প্রদান করবে এবং যথাযথ প্রয়াস সাপেক্ষে আবেদন নিষ্পত্তি করা হবে, এমন আনুমানিক সময়সীমাও উল্লেখ করবে।
3. কোম্পানি তার বর্তমান ঋণ নীতিগুলির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হবে কিনা এবং তার ঋণ, আইনী এবং প্রযুক্তিগত প্রয়োজনীয়তা পূরণ করবে কিনা, তা মূল্যায়ন করার জন্য যথাযথ প্রয়াসের মাধ্যমে ঋণের আবেদনগুলি পেশ করবে।

4. কোম্পানি ঋণ প্রস্তাবপত্রে ঋণের সুদের হার, ইএমআই কাঠামো এবং ঋণের অন্যান্য শর্তাবলী অনুমোদিত ঋণের পরিমাণের বিস্তারিত বিবরণ প্রদান করবে এবং ঋণগ্রহীতা কর্তৃক লিখিতভাবে গ্রহণ করা ঋণের হিসাবও রাখবে।
5. কোম্পানিকে ঋণ অনুমোদন/বিতরণের পর ঋণচুক্তির একটি কপি এবং তার সাথে সংযুক্তি প্রদান করবে।
6. যদি আবেদনকারী কোম্পানির নিয়মাবলী পূরণ না করে, তবে কোম্পানি তার ঋণ প্রত্যাখ্যানের বিষয়ে আবেদনকারীকে লিখিতভাবে অবহিত করবে।
7. ঋণ গ্রহীতার কাছ থেকে তার ঋণ অ্যাকাউন্ট হস্তান্তরের জন্য প্রাপ্তির ক্ষেত্রে সম্মতি বা অন্যথায়, যদি থাকে, তবে অনুরোধ প্রাপ্তির 21 দিনের মধ্যে তা জানাতে হবে।
8. ঋণখেলাপীদের থেকে পুনরুদ্ধার করার সময়, কোম্পানি, তার চিরাচরিত অনুশীলনের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ, এমন পদ্ধতি অবলম্বন করবে না, যা ঋণগ্রহীতা এবং সংশ্লিষ্ট পক্ষদের হয়রানি বা জবরদস্তি হিসাবে বিবেচিত হতে পারে এবং কোম্পানি ঋণখেলাপী গ্রাহকদের কাছ থেকে বকেয়া আদায়ের জন্য আইনানুগ ব্যবস্থা অনুসরণ করবে।

ছ) গ্যারান্টির

কোম্পানি কর্তৃক কোন ঋণের গ্যারান্টি প্রদান করার প্রয়োজন হলে, গ্যারান্টিদাতার বাধ্যবাধকতা এবং কোন পরিস্থিতিতে গ্যারান্টি প্রদান করা যাবে তা গ্যারান্টিদাতা বা গ্যারান্টিদাতাদের কর্তৃক ক্ষেত্রমত সম্পাদনের গ্যারান্টিপত্রে উল্লেখ করা হবে।

জ) বিতরণ

1. ঋণ চুক্তি/ঋণ প্রস্তাবনা পত্রে বর্ণিত শর্তাবলী অনুযায়ী বিতরণ করতে হবে।
2. কোম্পানি সুদের হার, ফি এবং অন্যান্য চার্জসহ শর্তাবলীর পরিবর্তন সম্পর্কে অবহিত করবে এবং এটি কোম্পানির নোটিশ বোর্ড/অফিশিয়াল ওয়েবসাইটে তথ্য প্রদর্শন করতে পারে এবং এই জাতীয় পরিবর্তনগুলি জানানোর জন্য উপযুক্ত বলে মনে করে এমন অন্যান্য যোগাযোগের মাধ্যমগুলি নির্বাচন করতে পারে।
3. যদি এই ধরনের পরিবর্তন গ্রাহকের জন্য অসুবিধাজনক হয়, তবে তিনি পরিবর্তনের 60 দিনের মধ্যে তার অ্যাকাউন্ট বন্ধ করে দিতে পারেন।
4. ঋণ প্রত্যাহার বা অতিরিক্ত জামানত চাওয়ার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হতে হবে।
5. কোম্পানি সমস্ত বকেয়া পরিশোধের উপর বা ঋণের বকেয়া পরিমাণ আদায়ের উপর সমস্ত জামানত মুক্ত করবে, অন্য কোনও দাবির জন্য, যা কোম্পানির ঋণগ্রহীতার কাছে থাকতে পারে, যা যথাযথভাবে ঋণগ্রহীতাকে অবহিত করা হবে।

ঝ) ডিপোজিট

কোম্পানির ওয়েবসাইট এবং ডিপোজিট-আবেদন ফর্মগুলি যে শর্তগুলির ভিত্তিতে ডিপোজিট গ্রহণ করতে পারে তার বিশদ বিবরণ প্রদান করবে, যার মধ্যে ডিপোজিট গ্রহণের সময়কাল, প্রস্তাবিত সুদের হার, মনোনয়ন, রিনিউয়াল, প্রিম্যাচিওর উইথড্রল এবং ঋণ ডিপোজিটের সাপেক্ষে উপলব্ধ হতে পারে।

ঞ) ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সির কাছে প্রকাশ

কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে:

1. গ্রাহককে জানানো হবে যে, গ্রাহকের অ্যাকাউন্টের বিশদ বিবরণ ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সির কাছে পাঠানো হবে।
2. গ্রাহক যদি অনুমতি দেন, তখন কোম্পানি ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিকে গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট সম্পর্কে অন্যান্য তথ্য দিতে পারে।
3. গ্রাহক কর্তৃক দাবী করা হলে কোম্পানি ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সির কাছে জমা করা তথ্যের একটি কপি প্রদান করবে।

ট) অভিযোগ এবং অসন্তোষ

1. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, তার অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি, যার মধ্যে রয়েছে অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া, বৃদ্ধির মাত্রা, তার সমস্ত শাখার পাশাপাশি তার ওয়েবসাইটে উপলব্ধ রয়েছে।
2. কোম্পানি তার প্রতিটি শাখা এবং অফিসে গ্রাহকদের জন্য তাদের অভিযোগ/অসন্তোষ জমা দিতে এবং/অথবা জমা দেওয়ার জন্য সুযোগ-সুবিধা প্রদান করবে, যদি থাকে।
3. অভিযোগ পাওয়ার 45 দিনের মধ্যে সমস্ত অভিযোগ/অসন্তোষের সমাধান/উত্তর দেওয়ার জন্য কোম্পানি চেষ্টা করবে এবং গ্রাহকদের অভিযোগ/অসন্তোষ নিষ্পত্তির অবস্থা সম্পর্কে অবহিত রাখবে। গ্রাহক যদি প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হন, তাহলে পরবর্তী পর্যায় সম্পর্কে জানানো হবে।
4. অভিযোগ পাওয়ার তিন দিনের মধ্যে কোম্পানি একটি স্বীকারোক্তি/অন্তর্বর্তীকালীন প্রতিক্রিয়া পাঠাবে।

ঠ) বিধির প্রতিলিপি

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