1. ভূমিকা

এই ফেয়ার পর্যাকটিস কোড ("কোড") Whizdm Finance Private Limited ("কোম্পানি") দব্ারা গঠিত হয়েছে রিজাভর্ বয্াংক অফ ইন্ডিয়া (RBI) কতৃর্ক জারি করা মাস্টার ডিরেকশন – নন-বয্াংকিং ফাইনান্সিয়াল কোম্পানি – স্কেল ভিত্তিক নিয়ন্তর্ণ, ২০২৩ এর অধ্যায় VII ফেয়ার পর্যাকটিস কোড এবং RBI কতৃর্ক সময়ে সময়ে জারি করা অনয্ানয্ পর্াসঙ্গিক নিদের্শিকাগুলির অধীনে। কোম্পানি RBI কতৃর্ক সময়ে সময়ে নিধর্ারিত মানের সাথে সঙ্গতি রাখতে কোডে যথাযথ পরিবতর্ন আনবে।

2. লক্ষ্য

2.1. গ্রাহকদের সঙ্গে ব্যবসা করার ক্ষেত্রে যুক্তিসঙ্গত স্ট্যান্ডার্ড গঠন করার মাধ্যমে ভালো, ন্যায্য এবং স্বচ্ছ ব্যবসায়িক প্র্যাকটিস মেনে চলবে;

2.2. আরও বেশি ভালো অপারেটিং স্ট্যান্ডার্ড অর্জনের জন্য ন্যায্য প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বাজার শক্তিকে উত্সাহিত করবে;

2.3. গ্রাহকের সঙ্গে এমনভাবে সম্পর্ক স্থাপন করবে যাতে একটি সুন্দর এবং সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক তৈরী করা যায়;

2.4. যেখানে প্রয়োজন সেখানে পুনরুদ্ধার এবং বলবতের কাজটি আইনের যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণ করে করা হবে।

3. প্রয়োগ

3.1. কোম্পানির পণ্য ও পরিষেবা প্রদানকারী বা কর্মচারী হিসেবে বা অনান্য যে কোনও ভাবে এবং/অথবা যেকোনও পন্থায় গ্রাহকদের সঙ্গে ব্যবসায়িক কথাবার্তা বলা সমস্ত ব্যক্তির জন্য প্রযোজ্য।

3.2. “ফোর্স মেজিয়র” (অবধারিত সঙ্কট) ব্যতীত, এই কোডটি স্বাভাবিক অপারেটিং পরিবেশের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।

3.3. কোডটি সততা এবং স্বচ্ছতার নৈতিক নীতির উপর ভিত্তি করে তৈরী এবং সমস্ত কাজ এবং লেনদেন কোডের মূল নীতি মেনে করা হবে।

4. প্রতিশ্রুতি

4.1. কোম্পানি, সবসময়, ন্যায্যভাবে, যুক্তিসঙ্গতভাবে কাজ করতে এবং শিল্পে প্রচলিত স্ট্যান্ডার্ড প্র্যাকটিস পূরণ করার জন্য যথাসাধ্য চেষ্টা করবে।

4.2. গ্রাহকদের সঙ্গে ব্যবসায়িক কথাবার্তা বলার সময় কোম্পানি, সমস্ত প্রাসঙ্গিক আইন, প্রবিধান মেনে চলবে এবং সততা এবং স্বচ্ছতার নৈতিক নীতিগুলি পূরণ করবে।

4.3. গ্রাহকদের সঙ্গে ব্যবসায়িক কথাবার্তা বলার সময়, নীচে দেওয়া বিষয় সম্পর্কে, কোম্পানি, ইংরেজি বা হিন্দি বা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষায় স্পষ্ট তথ্য প্রদানের জন্য প্রয়োজনীয় সমস্ত

পদক্ষেপ নেবে:

i. এটির বিভিন্ন পণ্য এবং পরিষেবা;
ii. নিয়ম ও শর্তাবলী, সুদের হার/পরিষেবা চার্জ;
iii. গ্রাহকদের প্রাপ্য সুবিধা এবং সেগুলির প্রভাব, যদি থাকে;
iv. যদি কোনও প্রশ্ন থাকে, সেগুলি সুরাহা করার জন্য যেসমস্ত ব্যক্তিদের সঙ্গে যোগাযোগ করতে হবে;

4.4. অনুরোধ করলে, কোম্পানি, এই কোডের একটি কপি, গ্রাহককে প্রদান করবে। কোডটি তার ওয়েবসাইটে এবং প্রতিটি শাখা/অফিসেও পাওয়া যাবে।

4.5. কোম্পানি, ঋণ দেওয়ার ক্ষেত্রে লিঙ্গ, বর্ণ এবং ধর্মের ভিত্তিতে কোনওরকম বৈষম্য করবে না।

4.6. কোম্পানি গ্রাহক সম্পর্কিত তথ্যকে কঠোরভাবে গোপনীয় হিসাবে গণ্য করবে এবং আইনের অধীনে প্রয়োজন না হলে বা গ্রাহক মওকুফ করলে বা অনুমতি না দেওয়া পর্যন্ত কোনো তথ্য শেয়ার করবে না।

4.7. কোম্পানি, তার গ্রাহকদের অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত তথ্যের অধিকার এবং তাদের প্রাপ্য সুযোগ-সুবিধা সম্পর্কে জানাতে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নেবে।

4.8. কোম্পানির যেকোনও বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক সামগ্রী স্পষ্ট হবে এবং কখনই বিভ্রান্তিকর হবে না।

4.9 কোনও যে কোনও লেনদেনে প্রবেশ করার আগে কোম্পানি তার গ্রাহকদের সমস্ত আর্থিক তথ্য যেমন সুদের হার, বার্ষিক শতাংশ হার (APR), চার্জ সম্পর্কে অবহিত করবে।

4.10 কোম্পানি সময়ে সময়ে চিঠি, ইমেল/এসএমএস যোগাযোগ বা অন্য কোন সাধারণ বা সর্বজনীন ঘোষণা বা ওয়েবসাইট প্রদর্শনের মাধ্যমে বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, চার্জ ইত্যাদি সহ শর্তাবলীর যে কোনও পরিবর্তন সম্পর্কে গ্রাহকের দ্বারা বোধগম্য স্থানীয় ভাষায় বা ভাষায় তার গ্রাহকদের অবহিত করার চেষ্টা করবে।

4.11 ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন সমস্ত তথ্যের স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য কোম্পানি, তার বিবেচনায় উপযুক্ত পন্থা এবং পদ্ধতিতে প্রকাশ করবে, যার মধ্যে নীচের গুলি অন্তর্ভুক্ত কিন্তু সীমাবদ্ধ নয়:

i. ঋণ আবেদন পর□কি□ র□করণের □ □ন্য স্ব□দে□ ফি/চা□ □
ii. সুদের বার্ষিক হার এঙ্গব□ তার স্ব□য়ে□াগের পদ□ □তি
iii. বার্ষিক শতাঙ্গ□ শ হার (APR)
iv. ঋণের অঙ্ক মঞ্জ ুর করা না হলে ফেরতযোগ্য ফি-এর অঙ্ক, যদি থাকে।
v. পির□পেমেন□ ট বিকল্প ঙ্গব□ চা□,□ যদি থাকে;
vi. দণ□ ডনী□ (চা□ প্রিরিশোরের□ □ □ন্য □ □ রিম্যনগা□ □ অক□(□র, যদি থাকে;
vii. সুদের অস্তিতব□ রি-সেট করার ক□ শজ , যদি থাকে;
viii. অন্য কোনও বিষ□ (যা ঋণগ্র□হীতার □ব□ার্থকে পর□ভাবিত করে।

4.12 ঋণগ্রহীতারা ঋণের প্রক্রিয়াকরণ এবং মঞ্জুর করার সঙ্গে জড়িত সমস্ত সুদ, চার্জ এবং ফি সম্পর্কে সচেতন কিনা তা নিশ্চিত করার জন্য এই প্রকাশ করা হবে। কোম্পানি এমন কোন

কাজে লিপ্ত হবে না যা সমকক্ষদের মধ্যে বৈষম্য সৃষ্টি করবে।

4.13 কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তনগুলি ভবিষ্যতের তারিখ থেকে কার্যকর করা হবে।

4.14 কোম্পানির বোর্ড অফ ডিরেক্টরস সুদের হার এবং প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি স্থির করবে।

4.15 চুক্তির অধীনে পেমেন্ট বা পারফরমেন্স প্রত্যাহার / ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।

4.16 ঋণগ্রহীতার সাথে যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় হতে হবে। ঋণের আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে এবং আবেদনের সাথে জমা দেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় নথিগুলি উল্লেখ করতে হবে।

5. ঋণ

5.1 কোম্পানি, তার ব্যবসার স্বাভাবিক ধারায়, তার গ্রাহকদের ঋণ পাওয়ার জন্য যেসব প্রক্রিয়া এবং পদ্ধতি অনুসরণ করতে হবে সেই সম্পর্কে গাইড করার জন্য সর্বদা চেষ্টা করবে।

5.2 সমস্ত তথ্য, সম্পত্তির টাইটেল যাচাই করার জন্য প্রয়োজনীয় নথিপত্র, ব্যক্তি এবং/অথবা সত্তার পরিচয় এবং গ্যারান্টি সহ প্রদত্ত নিরাপত্তা পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে খতিয়ে দেখার পর প্রতিটি আবেদন মেধার ভিত্তিতে স্বাধীনভাবে বিবেচনা করা হবে।

5.3 কোম্পানি, ঋণগ্রহীতার ক্রেডিট যোগ্যতা নিশ্চিত করার জন্য ঋণগ্রহীতার ডিউ ডিলিজেন্স করবে, যা কোন ঋণ আবেদন মঞ্জুর বা প্রত্যাখ্যান করার আগে, আবেদনের বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেওয়ার ক্ষেত্রে একটি গুরুত্বপূর্ণ প্যারামিটার হবে।

5.4 কোম্পানি, সমস্ত ঋণ আবেদন প্রাপ্তির বিপরীতে একটি প্রাপ্তিস্বীকারপত্র দেবে। যে সম্ভাব্য সময়সীমার মধ্যে ঋণের আবেদন নিষ্পত্তি করা হবে, প্রাপ্তিস্বীকারপত্রে, তা নির্দিষ্ট করা হবে।

5.5. কোম্পানি গ্রাহককে ঋণ পরিশোধের সঠিক নির্ধারিত তারিখ, ঋণ পরিশোধের পুনরাবৃত্তি, মূল এবং সুদের মধ্যে ব্রেকআপ, এসএমএ/এনপিএ শ্রেণিবদ্ধকরণের তারিখের উদাহরণ ইত্যাদি সম্পর্কে আপডেট করবে এবং ঋণ অনুমোদনের সময় এবং পরবর্তী পরিবর্তনের সময়ও ঋণগ্রহীতাকে তা সম্পর্কে অবহিত করা হবে, যদি থাকে, ঋণের সম্পূর্ণ পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত অনুমোদনের শর্তাবলী/ঋণ চুক্তিতে।

5.5 কোম্পানি, বার্ষিক ভিত্তিতে, ঋণ চুক্তিতে এবং কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (KFS), দেরীতে পরিশোধের জন্য ধার্যকৃত শাস্তিমূলক সুদ, যদি থাকে, গাঢ় অক্ষরে উল্লেখ করবে। এই ধরনের শাস্তিমূলক সুদ ঋণের বকেয়া অঙ্কের উপর ভিত্তি করে হবে।

5.6 ঋণ চুক্তি সম্পাদনের পরে, কোম্পানি, ঋণ পণ্যের সারাংশ, মঞ্জুরি পত্র, নিয়ম ও শর্তাবলী, অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট এবং কোম্পানির নিযুক্ত ঋণ পরিষেবা প্রদানকারীদের (LSPs) /ডিজিটাল লেন্ডিং অ্যাপ্লিকেশান (DLAs) এর গোপনীয়তা নীতির একটি ডিজিটাল উপায়ে স্বাক্ষরিত কপি (আরবিআই নির্ধারিত ফর্ম্যাটে তথ্য থাকবে) প্রদান করবে। ঋণগ্রহীতার বোধবুদ্ধি অনুযায়ী, ঋণ চুক্তির সঙ্গে, ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত সংযুক্তির প্রত্যেকটির একটি করে কপি থাকবে।

5.7 কোম্পানী বার্ষিক ভিত্তিতে ঋণ চুক্তি এবং মূল ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (KFS)-এ বিলম্বে পরিশোধের জন্য ধার্য করা দণ্ড চার্জ, যদি থাকে, তা উল্লেখ করবে। এই ধরনের দণ্ড চার্জ ঋণের বকেয়া পরিমাণের উপর ভিত্তি করে হবে।

5.8 সুরক্ষিত ঋণের ক্ষেত্রে, যদি থাকে, সমস্ত পাওনা পরিশোধের পরে বা ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে তাদের অন্য কোনও দাবির জন্য বৈধ অধিকার বা লিয়েন সাপেক্ষে ঋণের বকেয়া পরিমান আদায়ের পরে, কোম্পানি, সমস্ত সিকিউরিটিজ রিলিজ করবে। যদি সেট অফের এই ধরনের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে, অবশিষ্ট দাবি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ জানিয়ে এবং সংশ্লিষ্ট দাবি নিষ্পত্তি/প্রদান না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি যে শর্তে সিকিউরিটিগুলি ধরে রাখার অধিকারী সেই বিষয়ে জানিয়ে ঋণগ্রহীতাকে নোটিশ দেওয়া হবে।

5.9 কোম্পানি প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলি বিবেচনায় নিয়ে একটি সুদের হারের মডেল গ্রহণ করবে এবং ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য চার্জ করা সুদের হার নির্ধারণ করবে।

5.11. কোম্পানি তহবিলের খরচ, মার্জিন, ঝুঁকি প্রিমিয়ামের মতো প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলি বিবেচনা করে একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করবে এবং ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য চার্জ করা সুদের হার নির্ধারণ করবে।

5.12 সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাকে বিভিন্ন শ্রেণীর সুদ ধার্য করার যৌক্তিকতা আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করতে হবে এবং অনুমোদন পত্রে স্পষ্টভাবে জানাতে হবে এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটেও তা উপলব্ধ করতে হবে।

5.13 দন্ডের অভিযোগ:

- ঋণ গ্রহীতা কর্তৃক ঋণ চুক্তির শর্তাবলী প্রতিপালন না করার জন্য অভিযুক্ত করা হলে জরিমানা চার্জ হিসাবে গণ্য হবে এবং 'দণ্ডমূলক সুদ' আকারে আরোপ করা যাবে না।
- জরিমানা আদায় করা হবে না।
- সুদের অতিরিক্ত কোন উপাদান থাকবে না।
- 'ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের, ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে' অনুমোদিত ঋণের ক্ষেত্রে দণ্ডিত চার্জ অনুরূপ উপাদান শর্তাবলী মেনে না চলার জন্য অ-ব্যক্তি ঋণগ্রহীতাদের দণ্ড চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।
- ওয়েবসাইট ডিসক্লোজার ছাড়াও, দণ্ডের পরিমাণ এবং কারণ ঋণ চুক্তি/কেএফএস-এ গ্রাহকদের কাছে স্পষ্টভাবে জানাতে হবে।
- ঋণের শর্তাবলী অমান্য করার জন্য অনুস্মারক, জরিমানা চার্জ এবং কারণ জানাতে হবে।

6 বকেয়া সংগ্রহ

6.1 কোম্পানি গ্রাহকদের বকেয়া সংক্রান্ত সমস্ত তথ্য প্রদান করবে এবং তা পরিশোধের জন্য তাদের যুক্তিসঙ্গত সময় দেবে।

6.2 কোম্পানি তার স্বার্থ রক্ষা করার সময়, খেলাপি গ্রাহকদের কাছ থেকে তার পাওনা আদায়ের জন্য যুক্তিসঙ্গত এবং আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করবে, যার মধ্যে তার পাওনা আদায়ের উদ্দেশ্যে বুঝিয়ে-সুঝিয়ে রাজি করানোর পদ্ধতি ব্যবহার করার বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

6.3 কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত কর্মীরা গ্রাহকদের সঙ্গে উপযুক্ত পদ্ধতিতে লেনদেন সংক্রান্ত কথাবার্তা বলবে।

7. সাধারণ

7.1 কোম্পানি তার ওয়েবসাইটে, ঋণগ্রহীতাদের কাছে তার পণ্যগুলি অফার করার জন্য নিযুক্ত এজেন্ট, LSP এবং DLA দের নাম প্রদর্শন করবে।

7.2 কোম্পানি, ঋণগ্রহীতা(দের)কে দেওয়া ঋণ পুনরুদ্ধার করার বিষয়টি নিশ্চিত করার জন্য, কোম্পানির নিযুক্ত সংশ্লিষ্ট পুনরুদ্ধার এজেন্টের নাম, ঋণগ্রহীতার কাছে KFS-এ প্রকাশ করবে।

7.3 ঋণ চুক্তির নিয়ম ও শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত কোম্পানি ঋণগ্রহীতার কোনও বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে (যদি না, এমন কোনও তথ্য নজরে আসে যা ঋণগ্রহীতা আগে প্রকাশ করেনি)।

7.4 কোম্পানি, স্বতন্ত্র ঋণগ্রহীতাদের মঞ্জুর করা সমস্ত ফ্লোটিং রেট টার্ম ঋণের ক্ষেত্রে ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি চার্জ করবে না।

7.5 ঋণ অ্যাকাউন্ট ট্রান্সফারের জন্য ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে অনুরোধ পাওয়ার ক্ষেত্রে, কোম্পানির সম্মতি বা অন্য কিছু, যেমন, আপত্তি, যদি থাকে, অনুরোধ পাওয়ার তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। এই ধরনের ট্রান্সফার, আইনের সঙ্গে সঙ্গতি রেখে, স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী হবে।

7.6. কোম্পানি অযৌক্তিক হয়রানির আশ্রয় নেবে না, যেমন, অসময়ে ঋণগ্রহীতাকে ক্রমাগত বিরক্ত করা, ঋণ আদায়ের জন্য পেশীশক্তি ব্যবহার করা ইত্যাদি। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে কর্মীদের যথাযথ পদ্ধতিতে গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার জন্য পর্যাপ্ত প্রশিক্ষিত।

7.7. কোম্পানি সুরক্ষিত ঋণ পণ্যের লেনদেন শুরু করলে কোম্পানি দায়বদ্ধ ঋণ আচরণ সম্পর্কিত নির্দেশিকা মেনে চলবে - ব্যক্তিগত ঋণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির দলিল প্রকাশ করা।

7.8. কোম্পানি ফ্লোটিং রেট ঋণ প্রদান শুরু করলে কোম্পানি ইএমআই-এর উপর ফ্লোটিং ইন্টারেস্ট রেট রিসেট সম্পর্কিত নির্দেশিকা মেনে চলবে। বর্তমানে কোম্পানিটি শুধুমাত্র নির্ধারিত হারে ঋণ প্রদান করছে।

7.9. কোম্পানি 2 সেপ্টেম্বর, 2022 তারিখের ডিজিটাল ঋণ সম্পর্কিত নির্দেশিকা এবং এর যে কোনও সংশোধনী মেনে চলবে।

8. কোম্পানির অর্থায়নকৃত পণ্য পুনরুদ্ধার

8.1 ঋণগ্রহীতার সঙ্গে চুক্তি/ঋণ চুক্তিতে কোম্পানির একটি ইন-বিল্ট পুনর্দখল ক্লজ থাকবে যা আইনত বলবৎযোগ্য হবে।

8.2 চুক্তি/ঋণ চুক্তির নিয়ম ও শর্তাবলীতে নিম্নলিখিত বিষয়গুলিও থাকবে: (i) দখল নেওয়ার আগে নোটিশের মেয়াদ; (ii) যে পরিস্থিতিতে নোটিশের মেয়াদ মওকুফ করা যেতে পারে;

(iii) সিকিউরিটির দখল নেওয়ার পদ্ধতি; (iv) সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের আগে ঋণ গ্রহীতাকে ঋণ পরিশোধের জন্য চূড়ান্ত সুযোগ দেওয়ার বিধান; (v) ঋণগ্রহীতাকে পুনর্দখল দেওয়ার পদ্ধতি; এবং (vi) সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের পদ্ধতি।

8.3 ঋণগ্রহীতাকে অবশ্যই ঋণ চুক্তির একটি কপির সঙ্গে, ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত সংযুক্তির প্রত্যেকটির একটি করে কপি দেওয়ার মাধ্যমে এই ধরনের নিয়ম ও শর্তাবলীর একটি কপি দিতে হবে।

9. অভিযোগ এবং ক্ষোভ

9.1 কোম্পানির বোর্ড অফ ডিরেক্টরস সংস্থার মধ্যে একটি অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া স্থাপন করেছে, যা https://whizdmfinance.com/grievance- redressal/ এ পাওয়া যাবে।

9.2 কোম্পানি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে সমস্ত অভিযোগ এবং ক্ষোভ সমাধান করার /সাড়া দেওয়ার চেষ্টা করবে এবং গ্রাহকদের অভিযোগের স্ট্যাটাস সম্পর্কে তাদের জানিয়ে দেবে।

9.3 গ্রাহকদের কোনও অভিযোগ এবং ক্ষোভ থাকলে, সেটি দায়ের এবং/ অথবা জমা দেওয়ার জন্য কোম্পানি, তার প্রতিটি শাখায়, যদি থাকে, এবং অফিসে সুযোগ-সুবিধা প্রদান করবে।

9.4 কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তার অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতিটি তার ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।

9.5 অক্ষমতার কারণে শারীরিক/দৃষ্টি প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ঋণ সুবিধা সহ পণ্য ও সুবিধা প্রসারের বিষয়ে কোম্পানি কোনও বৈষম্য করবে না। এছাড়াও, কোম্পানি, এখানে দেওয়া বিদ্যমান অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার অধীনে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়টি নিশ্চিত করবে।

10. কোড পর্যালোচনা

বোর্ড অফ ডিরেক্টরস, ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড মেনে চলা এবং ম্যানেজমেন্টের বিভিন্ন লেভেলে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া কার্যকর করা হচ্ছে কিনা তা নিয়মিত সময় অন্তর পর্যালোচনা করার কাজটি পরিচালনা করবে। CCO (সিসিও) পর্যায়ক্রমে এই কোডের সম্মতি পর্যালোচনা করবে এবং এই জাতীয় পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন বোর্ডের কাছে জমা দেওয়া যেতে পারে।