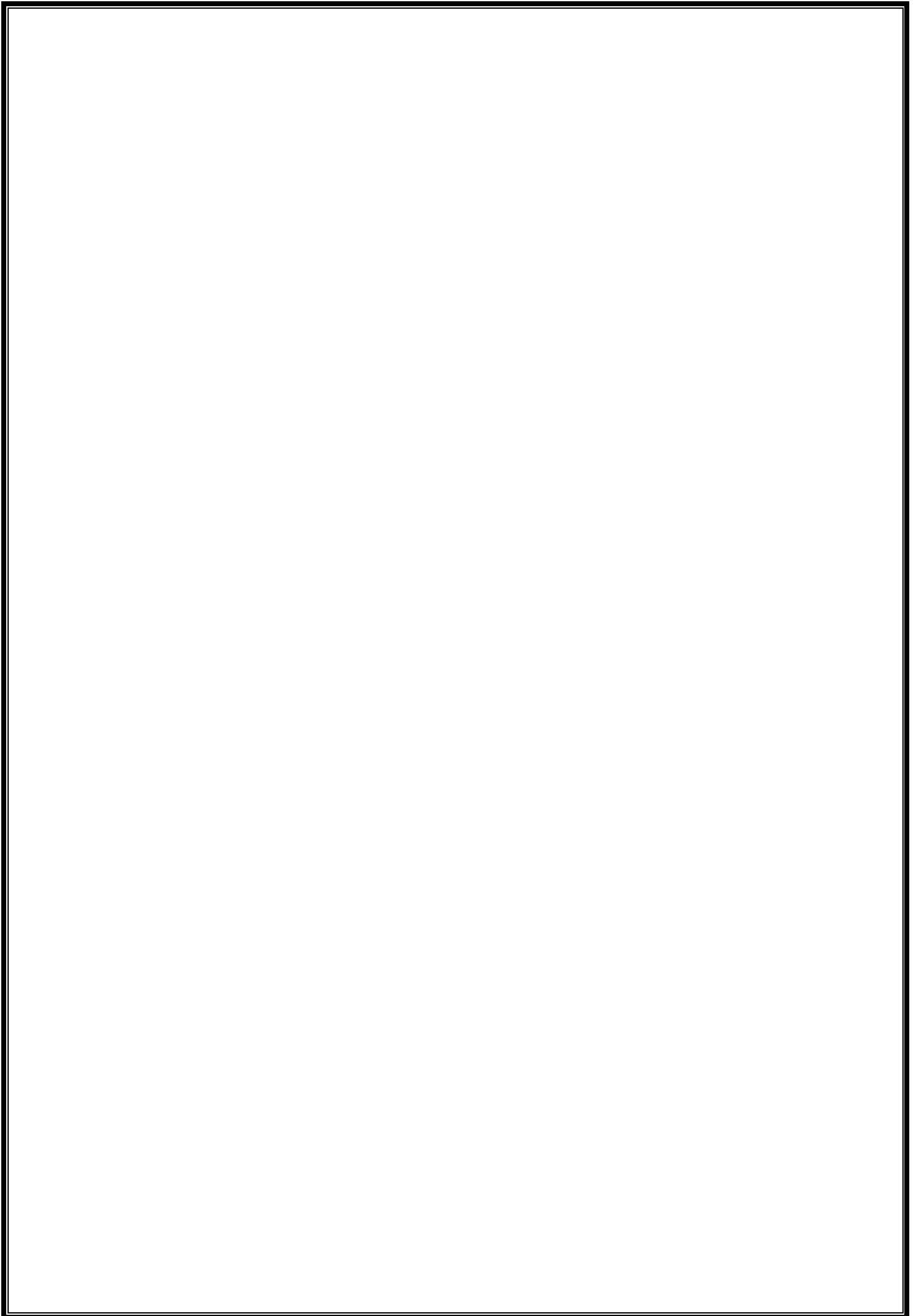




পিএনবি হাউজিং ফাইন্যান্স
লিমিটেড

এর

ন্যায্য অনুশীলন কোড



সচিপত্র

ক্রমিক নং	বিবরণ	পৃষ্ঠা নং
1	উদ্দেশ্য ও প্রয়োগ	2
2	একটি স্বচ্ছ পদ্ধতিতে ন্যায্যভাবে আইন	2
3	বিজ্ঞাপন বিপণন ও বিক্রয়	2
4	ঋণ	3
5	ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সি	5
6	পাওনা আদায়	5
7	আভ্যোগ	6
8	জেনেরেল	7

সংস্করণের ইতিহাসের সারসংক্ষেপ

দ্বারা অনুমোদিত নীতি	পারিচালনা পর্ষদ
দ্বারা খসড়া নীতি	জাতীয় প্রধান - গ্রাহক সেবা ও শাখা অপারেশন
পালিস নবায়নের শেষ তারিখ	2011 /V1.0 জানুয়ারী 2017/V2.0 নভেম্বর 2019/V3.0 অক্টোবর 28, 2020/V4.0
বর্তমান সংশোধনের তারিখ/নং	V5.0

ন্যায্য অনুশীলন কোড

পিএনবি হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড ("কোম্পানি") সংশোধন করেছে এবং মাস্টার ডিরেকশন - নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি - হাউজিং ফিন্যান্স কোম্পানি (রিজার্ভ ব্যাংক) নির্দেশাবলী, 2021 আরবিআই সার্কুলার আরবিআই/2020-21/73 ডিওআর.এফআইএন.এইচএফসি.সিসি.নং.120/03.10.136/2020-21 তারিখ ফেব্রুয়ারী 17, 2021 এর মাধ্যমে রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া দ্বারা জারি করা নির্দেশিকা, 2021 অনুসারে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (এফপিসি) গ্রহণ করেছে।

আরবিআই তার উল্লিখিত দিকগুলিতে নির্ধারিত নির্দেশিকাগুলি মাথায় রেখে, সংস্থাটি ন্যায্য অনুশীলন কোডটি সংশোধন করেছে যার মধ্যে ন্যায্য অনুশীলন / মানগুলির জন্য নীতিগুলি তৈরি করা হয়েছে যা কোম্পানি তার গ্রাহকদের সাথে দৃঢ় সম্পর্ক গড়ে তুলতে এবং আত্মবিশ্বাস বাড়ানোর জন্য কাজ করার সময় অনুসরণ করবে। এই কোডটি কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদন থেকে পূর্ববর্তী ন্যায্য অনুশীলন কোডকে বাতিল করে দেবে।

I. এফপিসি এর প্রয়োগ

এই কোডটি সমস্ত পণ্য এবং পরিষেবাদের জন্য প্রযোজ্য হবে, সেগুলি কোম্পানি, তার সহায়ক সংস্থা বা ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্ম (স্ব-মালিকানাধীন এবং / অথবা আউটসোর্সিং ব্যবস্থার অধীনে) দ্বারা সরবরাহ করা হয় কিনা কাউন্টারে, ফোনে, পোস্টের মাধ্যমে, ইন্টারেক্টিভ ইলেকট্রনিক ডিভাইসগুলির মাধ্যমে, ইন্টারনেটে বা অন্য কোনও পদ্ধতিতে।

II. ঋণ এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন

- i. ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝা এমন একটি ভাষায় হতে হবে।
- ii. কোম্পানি স্বচ্ছভাবে ঋণগ্রহীতার কাছে ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রদেয় ফি / চার্জ সম্পর্কে সমস্ত তথ্য প্রকাশ করবে, যদি ঋণের পরিমাণ অনুমোদিত / বিতরণ না করা হয় তবে ফেরতযোগ্য ফিগুলির পরিমাণ, প্রাক-অর্থ প্রদানের বিকল্প এবং চার্জ, যদি থাকে তবে বিলম্বিত পরিশোধের জন্য শাস্তিমূলক সুদ / জরিমানা, যদি থাকে তবে নির্দিষ্ট থেকে ভাসমান হারে ঋণ পরিবর্তন করার জন্য রূপান্তর চার্জ বা তদ্বিপরীত, কোনও সুদ রিসেট ক্লজ এবং অন্য কোনও বিষয়ের অস্তিত্ব যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে। অন্য কথায়, কোম্পানি একটি স্বচ্ছ পদ্ধতিতে ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণ / অনুমোদনের সাথে জড়িত সমস্ত চার্জ সহ 'সমস্ত খরচ' প্রকাশ করবে। এটাও নিশ্চিত করতে হবে যে, এ ধরনের চার্জ/ফি বৈষম্যমূলক নয়।
=
- iii. ঋণের আবেদন ফর্মগুলিতে প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে, যাতে অন্যান্য এইচএফসি দ্বারা প্রদত্ত শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতা দ্বারা জ্ঞাত সিদ্ধান্ত নেওয়া যেতে পারে। ঋণের আবেদন পত্রটি আবেদনপত্রের সাথে জমা দেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় নথিগুলির তালিকা নির্দেশ করতে পারে।
- iv. কোম্পানি সমস্ত ঋণ আবেদন প্রাপ্তির জন্য স্বীকৃতি দেওয়ার একটি সিস্টেম তৈরি করবে। বিশেষ করে, যে সময়সীমার মধ্যে ঋণের আবেদনগুলি নিষ্পত্তি করা হবে তাও স্বীকৃতিতে উল্লেখ করা উচিত।

iii. ঋণ মূল্যায়ন, শর্তাদি / শর্তাবলী এবং ঋণের আবেদন প্রত্যাখ্যানের যোগাযোগ

- i. সাধারণত ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজনীয় সমস্ত বিবরণ আবেদনের সময় কোম্পানি দ্বারা সংগ্রহ করা হবে। যদি এটির কোনও অতিরিক্ত তথ্যের প্রয়োজন হয় তবে গ্রাহককে অবিলম্বে বলা উচিত যে তার সাথে আবার যোগাযোগ করা হবে।
- ii. কোম্পানী ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় লিখিতভাবে বা এমন একটি ভাষায় জানাতে হবে যা ঋণগ্রহীতা কর্তৃক অনুমোদিত চিঠির মাধ্যমে বা অন্যথায় বোঝা যায়, সুদের বার্ষিক হার, আবেদনের পদ্ধতি, ইএমআই কাঠামো, প্রিপেইমেন্ট চার্জ, দলনীয় সুদ (যদি থাকে) সহ সমস্ত শর্তাদি এবং শর্তাবলীর সাথে অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ এবং তার রেকর্ডে ঋণগ্রহীতার দ্বারা এই শর্তাবলীর লিখিত গ্রহণযোগ্যতা বজায় রাখবে।

- iii. কোম্পানি ঋণ চুক্তিতে বোল্ডে দেবীতে পরিশোধের জন্য চার্জ করা শাস্তিমূলক সুদের কথা উল্লেখ করবে।
- iv. কোম্পানী সর্বদা ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি সহ ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি প্রদান করবে, প্রতিটি ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত এনক্লোজারগুলির একটি অনুলিপি প্রতিটি ঋণগ্রহীতাকে ঋণ অনুমোদন / বিতরণের সময়, স্বীকৃতির বিপরীতে।
- v. যদি কোম্পানী গ্রাহককে ঋণ প্রদান করতে না পারে, তবে এটি প্রত্যাখ্যানের কারণ (গুলি) লিখিতভাবে যোগাযোগ করবে।

IV. শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ

- i. ঋণ চুক্তি/অনুমোদন পত্রে প্রদত্ত বিতরণের সময়সূচী অনুযায়ী বিতরণ করা উচিত।
- ii. কোম্পানী ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় বা এমন একটি ভাষায় নোটিশ দেবে যা ঋণগ্রহীতা দ্বারা বোঝা যায় যে বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, শাস্তিমূলক সুদ (যদি থাকে), পরিশেবা চার্জ, প্রিপেইমেন্ট চার্জ, অন্যান্য প্রযোজ্য ফি / চার্জ ইত্যাদি সহ শর্তাবলীতে যে কোনও পরিবর্তন, কোম্পানী এটাও নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তনগুলি কেবল সম্ভাব্যভাবে প্রভাবিত হয় এবং এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্তও ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হয়।
- iii. যদি এই ধরনের পরিবর্তন গ্রাহকের অসুবিধার জন্য হয়, তবে তিনি 60 দিনের মধ্যে এবং কোনও নোটিশ ছাড়াই তার অ্যাকাউন্টটি বন্ধ করতে পারেন বা কোনও অতিরিক্ত চার্জ বা সুদ প্রদান না করেই এটি সুইচ করতে পারেন।
- iv. চুক্তির অধীনে অর্থ প্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার/ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত বা অতিরিক্ত সিকিউরিটিজ চাওয়ার সিদ্ধান্তটি ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হওয়া উচিত।
- v. কোম্পানী সমস্ত বকেয়া পরিশোধের উপর সমস্ত সিকিউরিটিজ প্রকাশ করবে বা ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে কোম্পানির যে কোনও বৈধ অধিকার বা লিয়েনের সাপেক্ষে ঋণের বকেয়া পরিমাণ উপলব্ধি করবে। যদি সেট অফের এই ধরনের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবিগুলি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ একই বিষয়ে নোটিশ দেওয়া হবে এবং যে শর্তগুলির অধীনে কোম্পানির প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি / অর্থ প্রদান না হওয়া পর্যন্ত সিকিউরিটিজগুলি ধরে রাখার অধিকার রয়েছে।

V. পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব

- i. কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ অভিযোগ সমাধানের জন্য সংস্থার মধ্যে যথাযথ অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা নির্ধারণ করেছে। এই প্রক্রিয়াটি নিশ্চিত করে যে ঋণদানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মীদের সিদ্ধান্তগুলি থেকে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ কমপক্ষে পরবর্তী উচ্চ স্তরে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হয়।
- ii. কোম্পানীর পরিচালনা পর্ষদ পর্যায়ক্রমিকভাবে ন্যায্য অনুশীলন কোডের সম্মতি এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে। এই ধরনের পর্যালোচনাগুলির একটি সংহত প্রতিবেদন নিয়মিত বিরতিতে বোর্ডের কাছে জমা দেওয়া যেতে পারে, যা এটি দ্বারা নির্ধারিত হতে পারে।

VI. অভিযোগ

- a. কোম্পানীর একটি সিস্টেম এবং একটি পদ্ধতি রয়েছে যা তার প্রতিটি অফিসে অভিযোগ এবং অভিযোগগুলি গ্রহণ, নিবন্ধন এবং নিষ্পত্তি করার জন্য, যার মধ্যে অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগগুলিও অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। যদি কোনও গ্রাহকের কাছ থেকে লিখিতভাবে কোনও অভিযোগ পাওয়া যায় তবে সংস্থাটি এক সপ্তাহের মধ্যে তাকে একটি স্বীকৃতি / প্রতিক্রিয়া প্রেরণের চেষ্টা করবে। স্বীকৃতিতে সেই কর্মকর্তার নাম এবং পদবী থাকা উচিত যিনি অভিযোগটি মোকাবেলা করবেন। যদি অভিযোগটি কোম্পানীর মনোনীত টেলিফোন হেল্পডেস্ক বা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে ফোনে রিলে করা হয় তবে গ্রাহককে একটি অভিযোগ রেফারেন্স নম্বর সরবরাহ করা হবে এবং যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে অগ্রগতি সম্পর্কে অবহিত করা হবে।

- b. বিষয়টি পরীক্ষা করার পরে, কোম্পানী গ্রাহককে তার চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া পাঠাবে বা ব্যাখ্যা করবে যে কেন এটির প্রতিক্রিয়া জানাতে আরও সময় প্রয়োজন এবং অভিযোগ প্রাপ্তির ছয় সপ্তাহের মধ্যে এটি করার চেষ্টা করবে এবং যদি সে এখনও সন্তুষ্ট না হয় তবে তাকে তার অভিযোগটি কীভাবে আরও গ্রহণ করতে হবে তা জানাতে হবে।
- c. কোম্পানী তার অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতি (ই-মেইল আইডি এবং অন্যান্য যোগাযোগের বিবরণ যা অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে, সমস্যা সমাধানের জন্য পরিবর্তন সময়, বৃদ্ধির জন্য ম্যাট্রিক্স, ইত্যাদি) বিক্ষুব্ধ ঋণগ্রহীতার দ্বারা অভিযোগ দায়ের করার জন্য এবং বিশেষভাবে নিশ্চিত করে যে এটি তার ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হয়েছে তা নিশ্চিত করার জন্য।
- d. কোম্পানী তার সমস্ত অফিস / শাখায় এবং ওয়েবসাইটে স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করেছে যে যদি অভিযোগকারী এক মাসের মধ্যে কোম্পানির কাছ থেকে প্রতিক্রিয়া না পান বা প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়ায় অসন্তুষ্ট হন তবে অভিযোগকারী এনএইচবি-র ওয়েবসাইটে বা এনএইচবি ন্যাশনাল পোস্টের মাধ্যমে অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করে ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পত্তি সেলের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।
- e. গ্রাহক যদি কোনও অভিযোগ করতে চান তবে তিনি বা সে তা করতে পারেন:

স্তর 1,	স্তর 2	স্তর 3	স্তর 4
<p>• গ্রাহক তাদের অভিযোগটি তাদের শাখা অফিস / শাখা ব্যবসায়ের প্রধানের কাছে পোস্ট করতে পারেন বা www.pnhousing.com কোম্পানির ওয়েবসাইটে গিয়ে পোস্ট করতে পারেন।</p> <p>• গ্রাহককে অভিযোগের তারিখ থেকে 7 কার্যদিবসের মধ্যে উত্তর দিতে হবে।</p> <p>আমাদের গ্রাহক সম্পর্ক ব্যবস্থাপনা সেল নীচের মোডের মাধ্যমে পৌঁছানো যেতে পারে:</p> <p>কাস্টমার কেয়ার নম্বর: 18001208800</p>	<p>• যদি গ্রাহক ব্রাঞ্চ বিজনেস হেড দ্বারা প্রদত্ত রেজোলিউশনে সন্তুষ্ট না হন তবে গ্রাহক তার অভিযোগটি নোডাল অফিসারের কাছে লিখিতভাবে nodalofficer@pnbhousing.com এ পোস্ট করতে পারেন।</p> <p>• গ্রাহককে অভিযোগের তারিখ থেকে 7 কার্যদিবসের মধ্যে উত্তর দিতে হবে।</p> <p>অন্যথায়,</p> <p>• গ্রাহকরা অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাকে এখানে লিখতে পারেন:</p>	<p>• যদি রেজোলিউশনটি এখনও গ্রাহকদের সন্তুষ্টির জন্য না হয় তবে তারা executivedirector@pnbhousing.com কাছে চিঠি লিখে ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং সিইও-র সাথে যোগাযোগ করতে পারে</p> <p>• গ্রাহককে অভিযোগের তারিখ থেকে 7 কার্যদিবসের মধ্যে উত্তর দিতে হবে।</p>	<p>• গ্রাহকের সন্তুষ্টির জন্য অভিযোগটি সম্বোধন না করার ক্ষেত্রে, উপরোক্ত ত্রৈমাসিক থেকে 30 দিনের মধ্যে, গ্রাহক নীচে প্রদত্ত ঠিকানায় ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংকের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন:</p> <p>• ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংক, ডিপার্টমেন্ট অফ রেগুলেশন অ্যান্ড সুপারভিশন, (অভিযোগ প্রতিকার সেল), 4র্থ তলা, কোর-5এ, ইন্ডিয়া হ্যাবিট্যাট সেন্টার, লোধি রোড, নতুন দিল্লি - 110003</p>

<p>কাস্টমার কেয়ার ইমেল আইডি: customer@pnbhousing.com</p> <p>ওয়েবসাইট: www.pnbhousing.com</p>	<p>পিএনবি হাউজিং ফিনান্স লিমিটেড ৯ম তলা, অত্রিঙ্ক ভবন, ২২ কস্তুরবা গান্ধী মার্গ, নয়াদিল্লি - 110001</p> <p>দ্রষ্টব্য: - দয়া করে উল্লেখ করুন খামের উপরে অভিযোগ নিষ্পত্তি</p>	<ul style="list-style-type: none"> অভিযোগকারী https://grids.nhbonline.org.in www.nhb.org.in এ অভিযোগ দায়ের করে অনুবর্তী প্রতিকার সেলের সাথেও যোগাযোগ করতে পারেন
---	---	--

VII. ভাষা এবং যোগাযোগের মোড ন্যায্য অনুশীলন কোড

ন্যায্য অনুশীলন কোড (যা বিশেষ করে স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝা যায় এমন একটি ভাষায় হতে হবে) এর পরে বর্ণিত নির্দেশাবলীর উপর ভিত্তি করে বোর্ডের অনুমোদনের সাথে কোম্পানী দ্বারা স্থাপন করা হবে। বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের তথ্যের জন্য কোম্পানির ওয়েবসাইটে একই কথা বলা হবে।

VIII. এইচএফটির দ্বারা চার্জ করা অত্যধিক সুদের নিয়ন্ত্রণ

- i. কোম্পানির বোর্ড তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়ামের মতো প্রাসঙ্গিক কারণগুলি বিবেচনা করে একটি সুদের হারের মডেল গ্রহণ করবে এবং ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য চার্জ করা সুদের হার নির্ধারণ করবে। সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের জন্য পদ্ধতি এবং ঋণগ্রহীতাদের বিভিন্ন শ্রেণীর কাছে বিভিন্ন শ্রেণীর সুদের হার চার্জ করার জন্য যৌক্তিকতা আবেদন পত্রে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হবে এবং অনুমোদনের চিঠিতে স্পষ্টভাবে জানানো হবে। কোম্পানির বোর্ড শাস্তিমূলক সুদ / চার্জ (যদি থাকে) এর জন্য স্পষ্টভাবে নীতি নির্ধারণ করবে।
- ii. সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের জন্য পদ্ধতি, এবং শাস্তিমূলক সুদ (যদি থাকে) কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে বা সংশ্লিষ্ট সংবাদপত্রে প্রকাশিত হবে। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যথায় প্রকাশিত তথ্য যখনই সুদের হারে পরিবর্তন হবে তখন আপডেট করা হবে।
- iii. সুদের হার এবং শাস্তিমূলক সুদের হার (যদি থাকে) বার্ষিক হার হতে হবে যাতে ঋণগ্রহীতা অ্যাকাউন্টে চার্জ করা হবে এমন সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন হয়।
- iv. ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে সংগৃহীত কিস্তিগুলি স্পষ্টভাবে সুদ এবং মূল্যের মধ্যে বিভাজন নির্দেশ করা উচিত।

IX. বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয়

কোম্পানী নিশ্চিত করবে যে;

- i. সমস্ত বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক উপাদান স্পষ্ট, এবং বাস্তব।
- ii. যে কোনও মিডিয়া এবং প্রচারমূলক সাহিত্যের যে কোনও বিজ্ঞাপনে যা কোনও পরিষেবা বা পণ্যের প্রতি মনোযোগ আকর্ষণ করে এবং সুদের হারের একটি রেফারেন্স অন্তর্ভুক্ত করে, কোম্পানীটি অন্যান্য ফি এবং চার্জ প্রযোজ্য হবে কিনা তাও নির্দেশ করবে এবং প্রাসঙ্গিক শর্তাদি এবং শর্তাদির সম্পূর্ণ বিবরণ অনুরোধে বা ওয়েবসাইটে উপলব্ধ।
- iii. কোম্পানী তাদের শাখায় নোটিশ লাগানোর মাধ্যমে সুদের হার, সাধারণ ফি এবং চার্জ (যদি থাকে তবে শাস্তিমূলক সুদ সহ) সম্পর্কিত তথ্য সরবরাহ করবে; টেলিফোন বা হেল্প লাইনের মাধ্যমে; কোম্পানির ওয়েবসাইটে; মনোনীত কর্মী / হেল্প ডেস্কের মাধ্যমে; অথবা পরিষেবা গাইড / ট্যারিফ সময়সূচী সরবরাহ করবে।
- iv. যদি কোম্পানী সহায়তা সেবা প্রদানের জন্য তৃতীয় পক্ষের পরিষেবাগুলি গ্রহণ করে, তবে এই ধরনের তৃতীয় পক্ষগুলি গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য (যদি এই জাতীয় তৃতীয় পক্ষের কাছে উপলব্ধ থাকে) কোম্পানির মতো গোপনীয়তা এবং সুরক্ষার একই ডিগ্রীর সাথে পরিচালনা করতে হবে।
- v. কোম্পানী, সময়ে সময়ে, তাদের দ্বারা প্রাপ্ত তাদের পণ্যগুলির বিভিন্ন বৈশিষ্ট্যগুলির সাথে গ্রাহকের যোগাযোগ করতে পারে। পণ্য / পরিষেবাদের ক্ষেত্রে তাদের অন্যান্য পণ্য বা প্রচারমূলক অফার সম্পর্কে তথ্য, কেবলমাত্র তখনই গ্রাহকদের কাছে পৌঁছে দেওয়া

যেতে পারে যদি তিনি এই ধরনের তথ্য / পরিষেবা পাওয়ার জন্য মেইলের মাধ্যমে বা ওয়েবসাইটে বা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে নিবন্ধন করে এই জাতীয় তথ্য / পরিষেবা গ্রহণের জন্য তার সম্মতি প্রদান করেন।

- vi. কোম্পানী তাদের ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্সিগুলির (ডিএসএ) জন্য একটি আচরণবিধি প্রয়োগ / নির্ধারণ করবে যার পরিষেবাগুলি বাজার পণ্য / পরিষেবাদিগুলিতে ব্যবহার করা হয় যা অন্যান্য বিষয়গুলির মধ্যে তারা ব্যক্তিগতভাবে বা ফোনের মাধ্যমে পণ্য বিক্রি করার জন্য গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করার সময় তাদের নিজেদের সনাক্ত করতে হবে।
- vii. কোম্পানীর বোর্ডের অনুমোদন অনুযায়ী ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্ট (ডিএসএ) / ডাইরেক্ট মার্কেটিং এজেন্ট (ডিএমএ) এর জন্য আদর্শ আচরণবিধি গ্রহণ করবে।
- viii. কোম্পানি পর্যায়ক্রমিকভাবে ডিএমএ-র আচরণ পর্যালোচনা করবে। গ্রাহকের কাছ থেকে কোনও অভিযোগ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে যে কোম্পানির প্রতিনিধি / কুরিয়ার বা ডিএসএ নিযুক্ত করেছে যে কোনও অনুপযুক্ত আচরণ বা এই কোড লঙ্ঘন করে কাজ করা হলে, তদন্ত এবং অভিযোগটি পরিচালনা করার জন্য এবং ক্ষতিটি ভাল করার জন্য উপযুক্ত পদক্ষেপ গ্রহণ করা হবে।

X. গ্যারান্টার

যখন কোনও ব্যক্তি কোনও ঋণের গ্যারান্টার হওয়ার কথা বিবেচনা করছেন, তখন তাকে সম্পর্কে অবহিত করা উচিত

- i. গ্যারান্টার হিসাবে তিনি / সের দায়বদ্ধতা;
- ii. যে পরিমাণ দায়বদ্ধতা তিনি / সে কোম্পানির কাছে নিজেকে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ করবেন;
- iii. এমন পরিস্থিতিতে যেখানে কোম্পানি তার দায়বদ্ধতা পরিশোধের জন্য তাকে ডাকবে;
- iv. যখন কোম্পানীর কোম্পানীর মধ্যে তিনি / সের অন্যান্য অর্থের আশ্রয় থাকে যদি সে গ্যারান্টার হিসাবে অর্থ প্রদান করতে ব্যর্থ হয়;
- v. গ্যারান্টার হিসাবে তার দায়বদ্ধতাগুলি একটি নির্দিষ্ট কোয়ান্টামের মধ্যে সীমাবদ্ধ কিনা বা তারা কি সীমাহীন; এবং
- vi. সময় এবং পরিস্থিতি যেখানে গ্যারান্টার হিসাবে তার দায়বদ্ধতাগুলি এবং সেইসাথে কোম্পানি তাকে এই সম্পর্কে অবহিত করবে এমন পদ্ধতিও প্রকাশ করা হবে।
- viii. যদি গ্যারান্টার পাওনাদার / ঋণদাতার দ্বারা করা দাবি মেনে চলতে অস্বীকার করে, বকেয়া পরিশোধের জন্য পর্যাপ্ত উপায় থাকা সত্ত্বেও, এই ধরনের গ্যারান্টারকে ইচ্ছাকৃত ঋণ ডিফল্টার হিসাবেও বিবেচনা করা হবে।

কোম্পানী তাকে ঋণগ্রহীতার আর্থিক অবস্থানে যে কোনও বস্তুগত প্রতিকূল পরিবর্তন / গুলি সম্পর্কে অবগত রাখবে যার কাছে তিনি গ্যারান্টার হিসাবে দাঁড়িয়ে আছেন।

XI. গোপনীয়তা এবং বিশ্বস্ততা

বর্তমান এবং অতীতের গ্রাহকদের সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় হিসাবে বিবেচিত হবে এবং নিম্নলিখিত নীতি এবং নীতিগুলি দ্বারা পরিচালিত হবে। কোম্পানী গ্রাহক অ্যাকাউন্টের সাথে সম্পর্কিত তথ্য বা ডেটা প্রকাশ করবে না, তা গ্রাহকদের দ্বারা বা অন্যথায়, নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রে ব্যতীত অন্য কারও কাছে সরবরাহ করা হোক না কেন:

- i. যদি তথ্য আইন দ্বারা প্রদান করা হয়।
- ii. তথ্য প্রকাশ করার জন্য জনসাধারণের প্রতি যদি কোনও কর্তব্য থাকে।
- iii. যদি কোম্পানির স্বার্থের জন্য তাদের জালিয়াতি ইত্যাদি রোধ করার জন্য তথ্য দেওয়ার প্রয়োজন হয়। গ্রাহকের তথ্য তার অনুমতি ব্যতীত বিপণনের উদ্দেশ্যে কাউকে দেওয়া হবে না।
- iv. যদি গ্রাহক কোম্পানিকে তথ্য প্রকাশ করতে বলে, অথবা গ্রাহকের অনুমতি নিয়ে। যদি কোম্পানিকে কোনও গ্রাহক সম্পর্কে একটি রেফারেন্স দিতে বলা হয়, তবে সংস্থাটি এটি দেওয়ার আগে তার লিখিত অনুমতি পাবে।

গ্রাহককে তিনি/ সে সম্পর্কে কোম্পানির ব্যক্তিগত রেকর্ডগুলি অ্যাক্সেস করার জন্য বিদ্যমান আইনী কাঠামোর অধীনে তার অধিকারের পরিমাণ সম্পর্কে অবহিত করা হবে।

কোম্পানী কোম্পানী সহ যে কেউ বিপণনের উদ্দেশ্যে গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য ব্যবহার করবে না, যদি না গ্রাহক বিশেষভাবে তাদের এটি করার অনুমতি দেয়।

XII. ফিক্সড ডিপোজিট

- a. সব ধরনের ডিপোজিটের জন্য ন্যূনতম লক-ইন পিরিয়ড হবে 3 মাস। আমানতের প্রিপেইমেন্টের জন্য সুদের হার নিম্নরূপ:
 - i. তিন মাস পরে কিন্তু ছয় মাসের আগে - সর্বাধিক প্রদেয় সুদ পৃথক আমানতকারীদের জন্য প্রতি বছর 4% হবে এবং অন্যান্য শ্রেণীর

- আমানতকারীদের ক্ষেত্রে কোনও সুদ থাকবে না।
- ii. ছয় মাস পরে কিন্তু পরিপক্বতার তারিখের আগে - প্রদেয় সুদের হারটি যে সময়ের জন্য ডিপোজিট চালানো হয়েছে তার জন্য পাবলিক ডিপোজিটের জন্য প্রযোজ্য সুদের হারের চেয়ে 1% কম হবে।
 - iii. ডিপোজিট যে সময়ের জন্য চালানো হয়েছে তার জন্য যদি কোনও হার নির্দিষ্ট করা না হয় - ন্যূনতম যে হারে আমানতগুলি গ্রহণ করা হয় তার চেয়ে 2% কম।

ব্রোকারেজটি কোম্পানির অনুমোদিত এজেন্টের কাছে আমানতের পুরো সময়ের জন্য অগ্রিম অর্থ প্রদান করা হয়। অকাল প্রত্যাহারের ক্ষেত্রে, ব্রোকারেজটি সম্পূর্ণ সময়ের জন্য প্রদেয় এবং প্রদত্ত অতিরিক্ত ব্রোকারেজ ডিপোজিট পরিমাণ থেকে পুনরুদ্ধার করা হবে।

- b. আমানতগুলি কোম্পানির দ্বারা নির্দিষ্ট সময়ের জন্য গ্রহণ করা হয় এবং সময়ে সময়ে আমানত পুনর্নবীকরণ করার দায়িত্ব আমানতকারীর। যদি ডিপোজিটগুলি 7 বছরের জন্য পুনর্নবীকরণ না করা হয়, তবে ডিপোজিটের নির্ধারিত তারিখ থেকে 7 বছর পূর্ণ হওয়ার পরে বকেয়া আমানতটি বিনিয়োগকারী শিক্ষা ও সুরক্ষা তহবিলে (আইইপিএফ) স্থানান্তর করা হবে এবং তারপরে, আমানতকারী সরাসরি আইইপিএফ থেকে আমানত ফেরতের জন্য দাবি করতে পারেন।

12. জেনারেল

- i. কোম্পানি ঋণ চুক্তির শর্তাবলী এবং শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্যগুলি ব্যতীত ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ থেকে বিরত থাকবে (যদি না তথ্য, ঋণগ্রহীতা দ্বারা পূর্বে প্রকাশ করা হয়নি, লক্ষ্য করা যায়)।
- ii. ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ধারের অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্যথায় অর্থাৎ কোম্পানির আপত্তি, যদি থাকে তবে অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। এই ধরনের স্থানান্তর আইনের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তিবদ্ধ পদ অনুযায়ী হবে।
- iii. যখনই ঋণ দেওয়া হয়, তখন কোম্পানি গ্রাহককে পরিমাণ, মেয়াদ এবং পরিশোধের পর্যায়ক্রমিকতার মাধ্যমে পরিশোধের প্রক্রিয়াটি ব্যাখ্যা করবে। যাইহোক, যদি গ্রাহক পরিশোধের সময়সূচী মেনে না চলেন, তবে বকেয়া আদায়ের জন্য জমির আইন অনুযায়ী একটি সংজ্ঞায়িত প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে। এই প্রক্রিয়াটি গ্রাহককে তার নোটিশ পাঠিয়ে বা ব্যক্তিগত পরিদর্শন করে এবং / অথবা নিরাপত্তার পুনর্বিবেচনা করে মনে করিয়ে দেবে।
- iv. ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, কোম্পানী হয়রানির আশ্রয় নেবে না, যেমন বিজোড় সময়ে ঋণগ্রহীতাদের ক্রমাগত বিরক্ত করা, ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তি ব্যবহার করা ইত্যাদি। সংস্থাটি নিশ্চিত করবে যে কর্মীদের যথাযথ ভাবে গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার জন্য পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত করা হয়েছে।
- v. রিকভারি এজেন্টদের জড়িত করার জন্য নীতি প্রণয়নের জন্য কোম্পানী।
- vi. কোম্পানী নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে হাউজিং ঋণ প্রাক-বন্ধ করার উপর প্রাক-পেমেন্ট লেভি বা জরিমানা চার্জ করবে না:
 - o যেখানে হাউজিং লোন ফ্লোটিং সুদের হারের ভিত্তিতে এবং যে কোনও উত্স থেকে প্রাক-বন্ধ থাকে।
 - o যেখানে হাউজিং লোন নির্দিষ্ট সুদের হারের ভিত্তিতে হয় এবং ঋণগ্রহীতা তাদের নিজস্ব উত্স থেকে ঋণগ্রহীতার দ্বারা ঋণ প্রাক-বন্ধ করা হয়।

এই উদ্দেশ্যে "নিজস্ব উত্স" অভিব্যক্তিটির অর্থ একটি ব্যাংক / এইচএফসি / এনবিএফসি এবং / অথবা একটি আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে ঋণ নেওয়া ব্যতীত অন্য কোনও উত্স।

সমস্ত দ্বৈত / বিশেষ হার (ফিক্সড এবং ফ্লোটিং এর সংমিশ্রণ) হাউজিং লোনগুলি

নির্ধারিত / ভাসমান হারের জন্য প্রযোজ্য প্রাক-বন্ধের নিয়মগুলিকে আকৃষ্ট করবে যা প্রাক-বন্ধের সময়, ঋণটি নির্দিষ্ট বা ভাসমান হারের উপর নির্ভর করে কিনা তার উপর নির্ভর করে। দ্বৈত/ বিশেষ হারের হাউজিং লোনের ক্ষেত্রে, নির্দিষ্ট সুদের হারের মেয়াদ শেষ হওয়ার পরে, ঋণটি ফ্লোটিং রেট ঋণে রূপান্তরিত হওয়ার পরে ফ্লোটিং রেটের জন্য প্রাক-বন্ধের নিয়ম প্রযোজ্য হবে। এটি এই ধরনের সমস্ত দ্বৈত / বিশেষ হারের হাউজিং ঋণগুলি এর পরে ফোরক্লোজ করার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য। এটিও স্পষ্ট করা হয়েছে যে একটি নির্দিষ্ট হারের ঋণ এমন একটি যেখানে ঋণের পুরো সময়কালের জন্য হার নির্ধারণ করা হয়।

- vii. কোম্পানি ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে অনুমোদিত কোনও ফ্লোটিং রেট মেয়াদী ঋণের উপর ফোরক্লোজার চার্জ / প্রাক-পরিশোধের জরিমানা আরোপ করবে না, সহ-বাধ্যতামূলক (গুলি) সহ বা ছাড়াই।
- viii. কোম্পানি এবং স্বতন্ত্র ঋণগ্রহীতার মধ্যে সম্মত হাউজিং ঋণের প্রধান শর্তাদি এবং শর্তাদির দ্রুত এবং ভাল বোঝার সুবিধার্থে, কোম্পানি এই ধরনের ঋণের সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (এমআইটিসি) ধারণকারী একটি দস্তাবেজ পাবোডকুমেন্টটি কোম্পানির দ্বারা প্রাপ্ত বিদ্যমান ঋণ এবং নিরাপত্তা নথিগুলি ছাড়াও হবে। কোম্পানি সদৃশ এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোধগম্য ভাষায় উল্লিখিত দস্তাবেজটি প্রস্তুত করবে। কোম্পানি এবং ঋণগ্রহীতার মধ্যে যথাযথভাবে সম্পাদিত সদৃশ অনুলিপিটি স্বীকৃতির অধীনে ঋণগ্রহীতার কাছে হস্তান্তর করা উচিত।

- ix. বিভিন্ন মূল দিক যেমন সার্ভিস চার্জ, সুদের হার, দলনীয় সুদ (যদি থাকে), পরিষেবাগুলি দেওয়া হয়, পণ্য তথ্য, বিভিন্ন লেনদেনের জন্য সময় নিয়ম এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া, ইত্যাদি কোম্পানির ক্রিয়াকলাপে স্বচ্ছতা উন্নীত করার জন্য প্রয়োজনীয়। অতএব, কোম্পানি "নোটিশ বোর্ড", "পুস্তিকা / ব্রোশিওর", "ওয়েবসাইট", "প্রদর্শনের অন্যান্য মোড" এবং "অন্যান্য বিষয়" নির্দেশাবলী অনুসরণ করবে।
- x. কোম্পানী নিম্নলিখিত যে কোন একটি ভাষায় কোম্পানী দ্বারা প্রদত্ত পণ্য এবং পরিষেবাদি সম্পর্কে প্রদর্শন করবে: হিন্দি, ইংরেজি বা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষা।
- xi. কোম্পানী বয়স, জাতি, বর্ণ, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থা, ধর্ম, বা অক্ষমতার ভিত্তিতে বৈষম্য করবে না। যাইহোক, বয়সের উপর সীমাবদ্ধতা, যেমন ঋণ পণ্যগুলিতে উল্লেখ করা হয়েছে, প্রযোজ্য হতে থাকবে।
- xii. কোম্পানীর অফিসিয়াল ওয়েবসাইট www.pnbhousing.com এ চার্জের সময়সূচী, শর্তাবলীতে পরিবর্তন ইত্যাদি সহ সময়ে সময়ে আপডেট করা এফপিসি / এমআইটিসি প্রকাশ করবে, এছাড়াও শাখার নোটিশ বোর্ডে প্রদর্শিত হবে। কোম্পানী অনুরোধের উপর একটি অনুলিপি প্রদান করবে, হয় কাউন্টারে বা বৈদ্যুতিন যোগাযোগ বা ইমেলের মাধ্যমে। যাইহোক, এটি কোম্পানির সমাজের বিভিন্ন অংশের জন্য তৈরি করা স্ক্রিমগুলি প্রবর্তন বা অংশগ্রহণ করতে বাধা দেয় না।
- xiii. গ্রাহকের নির্দিষ্ট অনুরোধের ভিত্তিতে, কোম্পানি এনইএফটি / আরটিজিএস-এর মাধ্যমে সুবিধাভোগী / বিল্ডার / বিক্রেতা এবং কোম্পানির অ্যাকাউন্ট ঋণ আয়ের বৈদ্যুতিন স্থানান্তরের সুবিধা প্রদান করবে।
- xiv. কোম্পানীর ওয়েবসাইটে গ্রাহক পোর্টাল সুবিধা রয়েছে এবং গ্রাহক সঠিকভাবে পাসওয়ার্ডগুলি নিবন্ধন করে আইটি উদ্দেশ্যে প্রতিশনাল / ফাইনাল ইন্টারেস্ট পেইড সার্টিফিকেট, অ্যাকাউন্টের বিবৃতি ইত্যাদি পাওয়ার জন্য এই ধরনের সুবিধার মাধ্যমে অ্যাকাউন্টগুলি অ্যাক্সেস করতে পারেন।
- xv. সাধারণত, গ্রাহকের যে কোনও অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত সমস্ত ডেটা / ডকুমেন্টগুলি ঋণ / অ্যাকাউন্ট বন্ধ হওয়ার 5 বছর পরে মুছে ফেলা হবে এবং কোম্পানি 5 বছর পরে এই ধরনের অ্যাকাউন্টগুলির কোনও তথ্য / ডেটা সরবরাহকারার জন্য কোনও অনুরোধ গ্রহণ করবে না।
- xvi. ঋণগ্রহীতা/বিক্রেতার নামে ঋণ বিতরণ এবং চেক ইস্যু করার পরে, যদি ক্রয়ের লেনদেন যে কোনও কারণে সম্পন্ন করা না যায় এবং চেকটি ঋণ অ্যাকাউন্টে পুনরায় জমা দেওয়া হয়, তবে ঋণগ্রহীতা ডেবিটের তারিখ থেকে ঋণ অ্যাকাউন্ট এবং ঋণ বন্ধ করার তারিখের মধ্যবর্তী সময়ের জন্য প্রযোজ্য হারে সুদ প্রদান করবে।
- xvii. গ্রাহককে আপনার গ্রাহককে জানুন (কেওয়াইসি), অ্যান্টি মানি লন্ডারিং (এএমএল), এবং গ্রাহক গ্রহণযোগ্যতা নীতির নিয়মগুলি মেনে চলতে হবে, যা সময়ে সময়ে আমাদের ওয়েবসাইটে প্রকাশিত হয়।
- xviii. কোম্পানী অবিলম্বে কোন "ঋণদাতা-সম্পর্কিত" প্রকৃত অসুবিধা যে ঋণগ্রহীতাদের সম্মুখীন হতে পারে উপস্থিত হবে। কোম্পানী ঋণ অনুমোদন এবং বিতরণের সাথে সম্পর্কিত হবে, কিন্তু সম্পত্তি / সম্পত্তি সম্পর্কিত বিষয়গুলির জন্য কোনও ওয়্যারেন্টি অফার করবে না এবং ঋণগ্রহীতাকে সম্পত্তির শিরোনাম, নির্মাণের গুণমান, প্রকল্পের

অগ্রগতি ইত্যাদির সাথে নিজেকে সন্তুষ্ট করতে হবে।

- xix. সঠিক ডাক ঠিকানা, ই-মেইল আইডি, টেলিফোন নম্বর এবং মোবাইল নম্বর এবং কোম্পানির সাথে যোগাযোগের অন্য কোনও উপায়ে নিবন্ধন করা ঋণগ্রহীতার দায়িত্ব।
- xx. ইএমআই কমানোর জন্য অনুরোধ বিবেচনা করা হবে যদি ঋণগ্রহীতার নির্দিষ্ট অনুরোধে ঋণগ্রহীতার নির্দিষ্ট অনুরোধে ইএমআই-এর পরিমাণ হ্রাস করা হয় তবে ঋণগ্রহীতার দ্বারা ঋণের একই মেয়াদ বজায় রাখার জন্য ঋণগ্রহীতার দ্বারা ঋণের একক পরিমাণ প্রাক-পরিশোধের জন্য কোনও প্রো-রাটা হ্রাস করা হবে। প্রিপেইমেন্টের ক্ষেত্রে, গ্রাহকের কাছে কেবলমাত্র সেই ক্ষেত্রেই ইএমআই হ্রাসের বিকল্প থাকবে যেখানে এই ধরনের প্রিপেইমেন্ট ন্যূনতম 5 ইএমআই-এর সমতুল্য

- xxi. ঋণের মেয়াদ বৃদ্ধি: যখনই আরওআইতে কোনও উর্ধ্বমুখী সংশোধন হয়, তখন কোম্পানি স্বয়ংক্রিয়ভাবে / সম্ভাব্যভাবে, তার ঋণ অ্যাকাউন্ট এবং ব্যালেন্স ঋণের মেয়াদের পরিবর্তনের ঋণগ্রহীতাকে অবহিত করবে। ঋণগ্রহীতার কাছে বিকল্প গুলি থাকবে -
- i) প্রযোজ্য বর্ধিত ইএমআই সম্ভাব্যভাবে প্রদান করতে বা
 - ii) প্রযোজ্য এককালীন প্রিপেইমেন্টগুলি প্রদান করুন এবং একই ইএমআই চালিয়ে যান বা
 - iii) একই ইএমআই চালিয়ে যান এবং ঋণের মেয়াদ বাড়ান।
- এটি ঋণগ্রহীতার দায়িত্ব হবে উপরোক্ত যে কোনও একটির জন্য শাখায় পরিদর্শন / যোগাযোগ করা, সুদের হারের যোগাযোগ / পরিবর্তনের পরে।
- xxii. যখনই ঋণের জন্য আরওআই(কার্ডের হার) এ নিম্নগামী সংশোধন কার্যকর হয়, তখন সম্ভাব্যভাবে প্রদত্ত নতুন ঋণের ক্ষেত্রেও একই প্রযোজ্য। প্রযোজ্য শর্তাবলী সাপেক্ষে, পুরানো ঋণের ক্ষেত্রে, ঋণগ্রহীতার সর্বশেষ কোম্পানির হাউজিং ফিনান্স রেট (পিএনবিএইচএফআর) এ সুইচ করে এবং নামমাত্র ফি প্রদান করে এবং কয়েকটি আনুষ্ঠানিকতা সম্পন্ন করে আরওআই মোডের রিসেট করে সুদের হার হ্রাসের সুবিধা গ্রহণ করার বিকল্প পাবেন।
- xxiii. এই কোডটি কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ দ্বারা বার্ষিক বা পূর্ববর্তী বিরতিতে পর্যালোচনা করা হবে।
- xxiv. কোডটি প্রচার করার জন্য, কোম্পানীটি করবে:
- বিদ্যমান এবং নতুন গ্রাহকদের কোডের একটি অনুলিপি সরবরাহ করা;
 - এই কোডটি কাউন্টারে বা বৈদ্যুতিন যোগাযোগ বা মেইলের মাধ্যমে অনুরোধের ভিত্তিতে উপলব্ধ করা;
 - প্রতিটি শাখায় এবং তাদের ওয়েবসাইটে এই কোডটি উপলব্ধ করুন; এবং
 - নিশ্চিত করুন যে তাদের কর্মীদের কোড সম্পর্কে প্রাসঙ্গিক তথ্য সরবরাহ করতে এবং কোডটি অনুশীলনে রাখার জন্য প্রশিক্ষিত করা হয়েছে।