

## বিষয়বস্তু

1	ফেয়ার অনুশীলন কোড .....	3
2	মূল প্রতিশ্রুতি .....	3
3	লোণ আবেদন এবং প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন .....	3
4	লোণ মূল্যায়ন এবং শর্ত/শর্তাবলী .....	4
5	লোণ অ্যাকাউন্টের পেনাল চার্জগুলি .....	4
6	শর্ত এবং শর্তাবলী পরিবর্তন সমেত লোণের ডিসবার্সমেন্ট .....	5
7	দায়িত্বশীল লোণ দেওয়ার নিয়ম- ব্যক্তিগত লোণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির বিষয়ে স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ করা .....	5
8	EMI ভিত্তিক ব্যক্তিগত লোণে ফ্লটিং সুদের হার পুনরায় সেট করুন .....	6
9	সাধারণ .....	7
10	অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি .....	7
11	ওম্বডসমেন্ট স্কীম .....	8
12	সুদের হার , প্রসেসিং এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য নীতি .....	8
13	NBFC দ্বারা অত্যধিক সুদের চার্জ সম্পর্কে অভিযোগ .....	9
14	শারীরিক/দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের জন্য লোণের সুবিধা .....	9
15	ফোর্সড ম্যাজিওর .....	9

## 1 ফেয়ার অনুশীলন কোড

HDFC ক্রেডিলা ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিস(পরবর্তীতে “কোম্পানি” হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে) হল একটি নন-ডিপোজি গ্রহণ পদ্ধতিভাবে গুরুত্বপূর্ণ এনএফবিসি(NBFC)যারা ভারতে এবং বিদেশে শিক্ষার্থীদের শিক্ষা লোণ/ঋণ প্রদান করে। এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (“FPC” বা “কোড”) ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক(“RBI”) দ্বারা জারি করা নির্দেশিকা অনুসারে প্রণয়ন এবং সংশোধন করা হয়েছে **মাস্টার নির্দেশনায় ন্যায্য অনুশীলন কোড-ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (নন- ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি - স্কেল ভিত্তিক প্রবিধান )নির্দেশাবলী, 2023 সময় সময়ে সংশোধিত হয়েছে।**

জাতি, বর্ণ, ধর্ম, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থা, বয়স বা প্রতিবন্ধকতার ভিত্তিতে বৈষম্য ছাড়াই সমস্ত যোগ্য আবেদনকারীদের জন্য তার সমস্ত আর্থিক প্রোডাক্ট উপলব্ধ করা কোম্পানির নীতি হবে। কোম্পানির নীতি হল সকল গ্রাহকের সাথে ন্যায্য আচরণ করা। কোম্পানি তার ওয়েবসাইটে কোডটি উপলব্ধ করার সাথে সাথে তার সকল শাখায় এটি দেখানোর মাধ্যমে তার গ্রাহকের এই কোডটি মাধ্যমে যোগাযোগ রা করবে। এরপরেও অনুরোধের ভিত্তিতে, উল্লেখিত কোডের একটি অনুলিপি উপলব্ধ করা হবে এবং কোম্পানিটি যে রাজ্যে কাজ করে সেই রাজ্যে প্রচলিত সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক ভাষাতেও প্রদান রা হবে।

FPC বাস্তবায়ন সম্পূর্ণ কোম্পানির দায়িত্ব। কোম্পানির ফেয়ার(ন্যায্য) খনের অনুশীলনগুলি বিপণন, খনের সূচনা, প্রক্রিয়া করণ, পরিষেবা এবং সংগ্রহের কার্যক্রম সহ তার সকল দৃষ্টিভঙ্গি জুড়ে প্রযোজ্য হবে।

কোম্পানির বোর্ড অফ ডিরেক্টররা এবং ম্যানেজমেন্ট টিম এই কোডটি বাস্তবায়নের জন্য দায়ী থাকবে এবং তারা এটিও নিশ্চিত করবে যে এর অনুশীলনগুলি সকল স্টকহোল্ডারদের কাছে একটি ন্যায্য এবং ন্যায্য সঙ্গত পদ্ধতিতে বিভিন্ন আর্থিক পরিষেবা এবং প্রোডাক্টগুলি অফার করার জন্য তারা প্রতিশ্রুতি দেখায় এবং সকল কর্মচারীরা যেন এই ব্যাপারে সচেতন থাকেন ও অঙ্গীকার বদ্ধ থাকেন।

কোম্পানি তার গ্রাহকদের সাথে তার লেনদেনের ক্ষেত্রে যে প্রধান প্রতিশ্রুতিগুলি অনুসরণ করতে সম্মত হয় তা হল:

## 2 মূল প্রতিশ্রুতি

- এটি নিশ্চিত করার মাধ্যমে গ্রাহকদের সাথে সমস্ত লেনদেনের ন্যায্য এবং যুক্তিসঙ্গতভাবে কাজ করা :
  - a. প্রোডাক্টের পরিষেবা, পদ্ধতি এবং অনুশীলনগুলি এই কোডের প্রতিশ্রুতি এবং মানগুলি পূরণ হবে ।
  - b. প্রোডাক্টের পরিষেবাগুলি প্রযোজ্য হিসাবে প্রাসঙ্গিক আইন এবং নিয়মগুলি পূরণ হবে ।
  - c. গ্রাহকদের সাথে এর লেনদেনের সততা, সততা এবং স্বচ্ছতার নৈতিক নীতির উপর নির্ভর হবে ।
- প্রোডাক্ট এর পরিষেবার প্রকৃতি বুঝতে এর গ্রাহকদের সহায়তা রার জন্য:
  - a. প্রোডাক্টের পরিষেবাগুলি সম্পর্কে একটি ভাষা এবং পদ্ধতিতে তথ্য প্রদান রা যা এর গ্রাহকরা বোঝে ।
  - b. তাদের আর্থিক প্রভাব ব্যাখ্যা করা
- এর গ্রাহকদের একটি ঝামেলামুক্ত অভিজ্ঞতা নিশ্চিত করতে এবং কমিশন বা বাদ দেওয়ার কোন ক্রটির ক্ষেত্রে, কোম্পানি দ্রুত এবং সহানুভূতিশীলভাবে এটি মোকাবেলা করবে ।

## 3 ঋণ এবং ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন

1. কোম্পানির ওয়েবসাইট এবং ঋণের আবেদনপত্রে প্রয়োজনীয় তথ্য (বার্ষিক সুদের হার ,প্রিপ্রেমেন্টের বিকল্প, ফি, আর্থিক এবং অন্যান্য চার্জ ইত্যাদি) অন্তর্ভুক্ত থাকবে যা ঋণগ্রহীতাদের স্বার্থকে প্রভাবিত করে , যাতে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা নিশ্চিত করা যায় । অন্যান্য NBFCs দ্বারা প্রদত্ত শর্তাবলী করা যেতে পারে এবং ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা একটি অবগত সিদ্ধান্ত নেওয়া যেতে পারে ।

2. ঋণগ্রহীতা(দের)সাথে যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতা(দের) সকলের বোঝার মতো একটি ভাষায় হতে হবে।
3. ওয়েবসাইট এবং ঋণ আবেদন ফর্মে আবেদন পত্রের সাথে ি কি নথি জমা দিতে হবে সেটা জানাবে।
4. কোম্পানি ঋণের আবেদন প্রাপ্তির জন্য উপযুক্ত স্বীকৃতি প্রদান করবে। যে সময়সীমার মধ্যে ঋণের আবেদন নিষ্পত্তি করা হবে সেটাও এই স্বীকৃতিতে নির্দেশ করা হবে।

#### 4 লোণ মূল্যায়ন এবং শর্ত/শর্তাবলী

1. কোম্পানি ঋণগ্রহীতা আঞ্চলিক ভাষায় লিখিত ভাবে জানাবে যেন ঋণগ্রহীতা অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে বুঝতে পারে বার্ষিক সুদের হার এবং তার আবেদন পত্রের পদ্ধতি এবং রেকর্ড সমেত শর্তাবলী সহ অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ ঋণগ্রহীতার দ্বারা এই শর্তাবলী গ্রহণ যোগ্য।
2. কোম্পানির ঋণ চুক্তিতে ঋণ পরিশোধ দেরিতে হলে যে জরিমানা করা হবে সেটার কথাও উল্লেখ রা হবে।
3. কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদের বোঝার মতো ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি এবং ঋণের অনুমোদন/বিতরণের সময় সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে ঋণ চুক্তিতে বলা সকল সমস্ত উদ্ভূতির একটি অনুলিপি প্রদান রা হবে।

#### 5 লোণ অ্যাকাউন্টের পেনাল চার্জগুলি

1. ঋণগ্রহীতার দ্বারা ঋণ চুক্তির বস্তুগত শর্তাদি এবং শর্তাদি পালন না রার জন্য জরিমানা, যদি চার্জ রা হয়, তাহলে সেটা “দণ্ডনীয় চার্জ” হিসাবে বিবেচিত হবে এবং “পিনাল চার্জ” আকারে ধার্য করা হবে না যা আগ্রিম াকার উপর সুদ চার্জ করা হবে। পেনাল চার্জের কোন ক্যাপিটলাইজেশন থাকবে না অর্থাৎ এই ধরনের চার্জের উপরে আর কোন সুদ লাগ্য হবে না। যাইহোক, একটি ঋণ অ্যাকাউন্টে চক্রবৃদ্ধি হারে সুদের স্বাভাবিক প্রক্রিয়াকে প্রভাবিত রবে না।
2. কোম্পানি সুদের হারে কোনো অতিরিক্ত উপাদান প্রবর্তন করবে না এবং এই নির্দেশিকাগুলি লেটার এবং স্পিরিট উভয়েই মেনে চলা নিশ্চিত করবে।
3. কোম্পানি পেনাল চার্জ বা ঋণের অনুরূপ চার্জের জন্য বিদ্যমান বোর্ড অনুমোদিত সুদের হার নীতি আপডে রবে।
4. পেনাল চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত হবে এবং এবং একটি নির্দিষ্ট ঋণ/প্রোডাক্ট বিভাগের মধ্যে বৈষম্যমূলক না হয়ে ঋণ চুক্তির বস্তুগত শর্তাদির অ-সম্মতির সাথে সামঞ্জস্য পূর্ণ হবে।
5. “ব্যবসা ছাড়া অন্য কারণে” ব্যক্তিগত ঋণ গ্রহীতাদের অনুমোদিত করা ঋণের ক্ষেত্রে পিনাল চার্জগুলি বস্তুগত শর্তাবলীর অনুরূপ অ-সম্মতির জন্য এবং বিনা ব্যক্তিগত ঋণ গ্রহীতাদের জন্য প্রযোজ্য পিনাল চার্জের খে বেশি হবে না।
6. প্রযোজ্য পিনাল চার্জগুলি যখনই ঋণ গ্রহীতাদের াছে বস্তুগত শর্তাবলীর অ-সম্মতির জন্য রিমাইন্ডার পাঠানো হয় তখনই জানান হবে।এছাড়াও, পিনাল চার্জ লাগান জেকন উদাহরণ এবং সেটার কাড়নও জানাতে হবে।
7. পেনাল চার্জের কারণ এবং পরিমাণ ওয়েবসাইটে দেখানো ছাড়াও ঋণ চুক্তিতে গ্রাহকদের কাছে পরিষ্কারভাবে দেখাবে এবং সর্বাধি গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (MITC)/ কি ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট(KFS) প্রযোজ্য হবে, সুদের হার এবং পরিষেবা চার্জের অধীনে।

8. অনুচ্ছেদ 5 (1) থেকে 5 (8) 1 এপ্রিল 2024 থেকে কার্যকর হবে। কোম্পানি পলিসি ফ্রেমওয়ার্কে যথাযথ সংশোধন করবে এবং কোম্পানি থেকে প্রাপ্ত/রিনিউ করা সকল নতুন ঋণের ক্ষেত্রে নির্দেশাবলীর বাস্তবায়ন নিশ্চিত হবে কার্যকর দিন। বিদ্যমান ঋণের ক্ষেত্রে, পরবর্তী রিভিউ বা রিনিউ করার তারিখে বা নির্দেশ করা কার্যকর তারিখ থেকে ছয় মাসের মধ্যে, যেটি আগে আসবে, নতুন পিনাল চার্জ বাবস্থার পরিবর্তন নিশ্চিত রা হবে।

## 6 শর্ত এবং শর্তাবলী পরিবর্তন সমেত লোণের ডিসবার্সমেন্ট

- কোম্পানি ঋণ গ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা বোঝার মতো একটি ভাষায় নোটিশ দেবে যার মধ্যে অর্থ ও শর্তাবলী, সুদের হার, পরিশেবা চার্জ, প্রি-পেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি সহ শর্তাবলীর পরিবর্তন হবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে, যে সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তন শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হয়। এ বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত ইতিমধ্যে ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
- ঋণ বিতরণের পর কোম্পানি ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি, ইলেকট্রনিকভাবে বা বাস্তব গাজের কপি, সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করবে।
- চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কর্মক্ষমতা প্রত্যাহার / ত্বরান্বিত করার কোম্পানির সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- কোম্পানি সমস্ত বকেয়া পরিশোধের জন্য বা ঋণের বকেয়া পরিমাণের আদায়ের জন্য সমস্ত সিকিউরিটির রিলিজ করবে যে কোন ও বৈধ অধিকার বা অন্য কোন ও দাবির জন্য কোম্পানির ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে থাকতে পারে যদি এই ধরনের বন্ধের অধিকার প্রয়োগ রা হয়, ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ একই বিষয়ে নোটিশ দেওয়া হবে এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি / প্রদেয় না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি সিকিউরিটিগুলি ধরে রাখার অধিকারী।

## 7 দায়িত্বশীল লোণ দেওয়ার নিয়ম- ব্যক্তিগত লোণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির বিষয়ে স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ করা

গ্রাহকের অভিযোগ এবং বিরোধ এড়াতে কোম্পানি সম্পূর্ণ পরিশোধ এবং ঋণ অ্যাকাউন্ট বন্ধ করার পরে স্বাবর /অস্বাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশের ক্ষেত্রে সর্বোত্তম পদ্ধতি অবলম্বন করবে। ঋণগ্রহীতাদের সমস্যা সমাধানের জন্য এবং দায়িত্বশীল ঋণ প্রদানের জন্য, নিম্নলিখিত নির্দেশাবলী জারি করা হয়েছে :

### A. স্বাবর /অস্বাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ

- কোম্পানি সমস্ত মূল স্বাবর/ অস্বাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ করবে এবং ঋণ অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ পরিশোধ/ নিষ্পত্তির পরে 30 দিনের মধ্যে যে কোন ও রেজিস্ট্রিতে নিবন্ধিত চার্জগুলি সরিয়ে দেবে।
- ঋণগ্রহীতাকে তার /তাঁর পছন্দ অনুযায়ী ব্যাংকিং আউটলেট /শাখা যেখানে লোন অ্যাকাউন্ট পরিশেবা দেওয়া হয়েছিল বা NBFC-এর অন্য কোন ও অফিস যেখানে নথিগুলি পাওয়া যায় সেখান থেকে আসল স্বাবর / অস্বাবর সম্পত্তির নথি সংগ্রহ রার বিকল্প দেওয়া হবে।
- আসল স্বাবর অস্বাবর সম্পত্তির নথি ফেরত দেওয়ার সময়সীমা এবং স্থান কার্যকর তারিখে বা তার পরে জারি করা ঋণ অনুমোদনের চিঠিতে উল্লেখ রা উচিত।
- একমাত্র ঋণ গ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতার মৃত্যুর পরে ও পরিস্থিতি মোকাবেলা করার জন্য কোম্পানির আইনগত উত্তরাধিকারীদের কাছে আসল স্বাবর /অস্বাবর সম্পত্তির নথি ফেরত দেওয়ার জন্য একটি সুনির্মিত পদ্ধতি থাকতে হবে, এই পদ্ধতিটি অন্যান্য অনুরূপ কোম্পানির ওয়েব সাইটে প্রদর্শিত হবে।

## B. স্বাবর/ অস্বাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশে বিলম্বের জন্য ক্ষতিপূরণ

1. মূল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশে বিলম্বের ক্ষেত্রে বা ঋণের সম্পূর্ণ পরিশোধের নিষ্পত্তির 30 দিনের পরে প্রাসঙ্গিক রেজিস্ট্রিতে চার্জ সন্তুষ্টি ফর্ম ফাইল করতে ব্যর্থ হলে, কোম্পানি ঋণ গ্রহীতার কাছে এই জাতীয় লেটের কারণগুলির সাথে যোগাযোগ করবে যেখানে লেট কোম্পানির জন্য দায়ী, এটি বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য 5000/- টাকা ঋণগ্রহীতাে ক্ষতিপূরণ দেবে।
2. মূল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথির ক্ষতি/ক্ষতি হলে, আংশি বা সম্পূর্ণরূপে, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাে স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথির নকল/প্রত্যয়িত কপি পেতে সহায়তা করবে এবং সংশ্লিষ্ট খরচ বহন রবে, উপরে অনুচ্ছেদ (1)এ নির্দেশিত হিসাবে ক্ষতিপূরণ প্রদানের অতিরিক্ত আইহোক, এই ধরনের ক্ষেত্রে, এই প্রক্রিয়াটি সম্পূর্ণ করার জন্য কোম্পানির কাছে 30 দিনের অতিরিক্ত সময় পাওয়া যাবে এবং বিলম্বিত সময়ের জরিমানা তারপরে গণনা করা হবে (i.e., অর্থাৎ মোট 60 দিনের পরে)।
3. এই নির্দেশাবলীর অধীনে প্রদত্ত ক্ষতিপূরণ কোন প্রযোজ্য আইন অনুযায়ী অন্য কোন ক্ষতিপূরণ পাওয়ার জন্য ঋণগ্রহীতার অধিকারের প্রতি কোন ক্ষতি না রেই হবে।

## 8 EMI ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণে ফ্লোটিং সুদের হার পুনরায় সেট করুন

1. কোম্পানি EMI ভিত্তি ভাসমান হার শিক্ষা ঋণের অনুমূরণ প্রয়োজনীয়তাগুলি পূরণ করার জন্য একটি উপযুক্ত নীতি কাঠামো স্থাপন রেছে।
  - (i) অনুমোদনের সময়, কোম্পানি স্পষ্টভাবে ঋণগ্রহীতাদের কাছে ঋণের সুদের হারের পরিবর্তনের সম্ভাব্য প্রভাব সম্পর্কে EMI/tenor বা উভয় পরিবর্তনের দিে পরিচালিত রবে। পরবর্তীকালে, উপরোক্ত কারণে EMI/tenor বা উভয়ের কোন বৃদ্ধি যথাযথ চ্যানেলের মাধ্যমে অবিলম্বে ঋণগ্রহীতার কাছে জানানো হবে।
  - (ii) সুদের হার পুনর্নির্ধারণের সময়, কোম্পানি তাদের বোর্ড অনুমোদিত নীতি অনুযায়ী একটি নির্দিষ্ট হারে সুইচ অভার করার জন্য ঋণগ্রহীতাদের বিকল্প প্রদান করবে। নীতি অন্যান্য বিষয়ের সাথে, ঋণের মেয়াদের সময় একজন ঋণগ্রহীতাকে কতবার পরিবর্তন করার অনুমতি দেওয়া হবে তাও উল্লেখ করতে পারে।
  - (iii) ঋণগ্রহীতাদেরকে (a) EMI বৃদ্ধি বা মেয়াদ বৃদ্ধি বা উভয় বিকল্পের সংমিশ্রণের জন্য ও পছন্দ দেওয়া হবে; এবং (b) ঋণের মেয়াদ চলাকালীন যে কোন সময়ে আংশি বা সম্পূর্ণরূপে প্রিপেইড রা। foreclosure charges/pre-payment জরিমানা ধার্য করা হবে বিদ্যমান নির্দেশাবলীর সাপেক্ষে।
  - (iv) ঋণের ভাসমান থেকে নির্দিষ্ট হারে পরিবর্তন করার জন্য সমস্ত প্রযোজ্য চার্জ এবং উপরোক্ত বিকল্পগুলির অনুশীলনের সাথে সম্পর্কিত অন্য কোন ও পরিষেবা চার্জ / প্রশাসনিক খরচগুলি অনুমোদনের চিঠিতে এবং সেই সাথে এই ধরনের চার্জগুলির সংশোধনের সময় স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করা হবে। সময়ে সময়ে কোম্পানি দ্বারা খরচ।
  - (v) কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ফ্লোটিং রেট লোনের ক্ষেত্রে মেয়াদ বৃদ্ধির ফলে ঋণাত্মক পরিশোধ না হয়।
  - (vi) কোম্পানি প্রতিটি ত্রৈমাসিকের শেষে একটি বিবৃতি যথাযথ চ্যানেলের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাদের কাছে শেয়ার/অ্যাক্সেসযোগ্য রে দেবে যা ন্যূনতম, মূল এবং তারিখ পর্যন্ত আদায় করা সুদ EMI পরিমাণ, অবশিষ্ট EMI এর সংখ্যা এবং বার্ষিক হিসাবে গণনা রবে। ঋণের পুরো মেয়াদের জন্য সুদের হার /বার্ষিক শতাংশ হার (APR)। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে বিবৃতিগুলি সহজ এবং সহজে বোঝা যায় ঋণগ্রহীতার দ্বারা।
2. EMI লোন ছাড়া ও এই নির্দেশাবলী প্রযোজ্য হবে, বিভিন্ন পর্যায়ক্রমি সকল সমান কিস্তি-ভিত্তি ঋণের ক্ষেত্রে ও।

3. সমস্ত বিদ্যমান ঋণগ্রহীতাদের উপযুক্ত চ্যানেলের মাধ্যমে একটি যোগাযোগ পাঠানো হবে , তাদের কাছে উপলব্ধ বিকল্পগুলি সম্পর্কে অবহিত করা হবে । .

## 9 সাধারণ

1. ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে দেওয়া উদ্দেশ্য ছাড়া ঋণগ্রহীতার ব্যাপারে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে (যদি না নতুন তথ্য, ঋণগ্রহীতার দ্বারা প্রকাশ করা হয়নি এমন কিছু কোম্পানির নজরে আসে)।
2. লোণ অ্যাকাউন্ট হস্তান্তরের জন্য ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে অনুরোধ পাওয়ার ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্যথায় কোম্পানির আপত্তি, যদি থাকে, অনুরোধ পাওয়ার তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। আইনের সাথে সামঞ্জস্য রেখে ঋণগ্রহীতার সাথে করা স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুসারে এই ধরনের হস্তান্তর হবে।
3. ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, কোম্পানি বা তার এজেন্টরা কেবলমাত্র সেই প্রতিকারগুলি অবলম্বন করবে যা তাদের কাছে আইনত এবং বৈধভাবে পাওয়া যায় এবং তাদের কোন ব্যক্তির বিরুদ্ধে মৌখিক বা শারীরিক কোনো ধরনের কোন ধরনের ভয় দেখানো বা হয়রানির আশ্রয় নেবে না। ঋণ আদায়ের প্রচেষ্টা যার মধ্যে প্রকাশ্যে অবমাননা করা বা ঋণগ্রহীতার পরিবারের সদস্য, রেফারি এবং বন্ধুদের গোপনীয়তার উপর হস্তক্ষেপ করা, মোবাইল বা সোশ্যাল মিডিয়ার মাধ্যমে অনুপযুক্ত বার্তা পাঠানো, হুমকি এবং/অথবা বেনামী কল করা, ক্রমাগতভাবে ঋণগ্রহীতাকে কল করা এবং/অথবা সকাল 8:00 টার আগে এবং সন্ধ্যা 7:00 টার পরে ঋণগ্রহীতাকে কল করা বকেয়া ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য, মিথ্যা এবং বিভ্রান্তিকর উপস্থাপনা করা, এবং ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশীর শক্তি ব্যবহার করবে না, ইত্যাদি। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকদের সাথে উপযুক্ত পদ্ধতিতে মোকাবেলা করার জন্য তার কর্মীরা পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত।
4. কোম্পানি নিয়ন্ত্রণ প্রয়োজনীয়তার সাথে সামঞ্জস্য রেখে ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতার সাথে বা সহ-ব্যাধ্যতা ছাড়াই ব্যবসা ছাড়া অন্য উদ্দেশ্যে মঞ্জুর করা কোনো ফ্লোটিং রেট মেয়াদি ঋণের উপর ফোরক্লোজার চার্জ/ প্রি-পেমেন্ট জরিমানা চার্জ করবে না।

## 10 অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি

কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ যাতে শোনা যায় এবং সমাধান করা হয় তা নিশ্চিত করার জন্য কোম্পানি একটি উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা স্থাপন করেছে।

পরিচালনা পর্ষদ পর্যায়ক্রমে কোডের সম্মতি এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে।

এই ধরনের পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন পর্যায়ক্রমে বোর্ডে জমা দেওয়া হবে।

### লেভেল 1-

শিক্ষা ঋণের জীবনচক্র চলাকালীন যেকোনো সময়ে কোম্পানির দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবার সাথে সন্তুষ্ট নয় এমন যেকোনো গ্রাহক, সমস্যা সংক্রান্ত বিশদ বিবরণ উল্লেখ করে [support@hdfccredila.com](mailto:support@hdfccredila.com) এ একটি ইমেল পাঠিয়ে অভিযোগ জানাতে পারে।

বিষয়টি খতিয়ে দেখার পর, HDFC ক্রেডিলা ফিরে আসবে, অভিযোগকারীর উদ্বেগ দূর করার চেষ্টা করবে। যদি অভিযোগকারী উত্তরে সন্তুষ্ট না হয়, তাহলে তারা ব্যবসায়িক অনুশীলন, ঋণের সিদ্ধান্ত, ঋণ ব্যবস্থাপনা, বীমা, আউটসোর্সড এজেন্সি এবং পুনরুদ্ধারের সাথে সম্পর্কিত যেকোন বিষয়ে অভিযোগ(গুলি) নিষ্পত্তির জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার কাছে যেতে পারেন।

### লেভেল - 2

অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার তখন, উর্ধ্বতন ব্যবস্থাপনা আধিকারিকদের সাথে পরামর্শ করে, অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা তত্ত্বাবধান রবেন এবং অভিযোগকারীর অভিযোগ/উদ্বেগের প্রতিকার করবেন।

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নাম এবং যোগাযোগের বিশদ বিবরণ (আমাদের ওয়েবসাইটেও প্রদর্শিত) এখানে দেওয়া হয়েছে :

শ্রীমতি বৈজয়ন্তী আন্বাল শর্মা নিষ্পত্তি অফিসার HDFC ক্রেডিলা ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস 301, লন্ডনের পাশে, আন্ধেরি-কুরলা রোড, আন্ধেরি (পূর্ব), - 400 059, মহারাষ্ট্র, ভারত ইমেল: grievance@hdfccredila.com   ফোন: +91-253-6715408	অভিযোগ লিমিটেড B সিটি পয়েন্ট, কোহিনুর মুম্বাই
--	---

### লেভেল - 3

যদি অভিযোগটি এক মাসের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা দ্বারা নিষ্পত্তি না করা হয়, তবে অভিযোগকারী এই মাধ্যমে একটি অভিযোগ দায়ের করতে পারেন:

ওয়েবসাইট: <https://cms.rbi.org.in>  
ইমেইল: CRPC@rbi.org.in  
যোগাযোগ কেন্দ্র (টোল ফ্রি নম্বর): 14448 (সকাল 9:3 থেকে বিকাল 5:15 পর্যন্ত)

বৈকল্পিকভাবে, অভিযোগগুলি ফিজিক্যাল মোডে পাঠানো যেতে পারে:

“সেন্ট্রালাইজড রিসিপট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার”  
রিসার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, 4র্থ তলা,  
সেক্টর 17, চণ্ডীগড় – 166 017

\* লেভেল 1 (গ্রাহক পরিষেবা) এবং লেভেল 2 (অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার) সমস্যাটি সমাধান করতে অক্ষম হওয়ার পরেই কেবলমাত্র সেটাকে আগে নিয়ে যেতে পারে।

## 11 ন্যায্যপাল স্কিম/ ওম্বাড্‌সমেন্ট স্কীম

কোম্পানি তার গ্রাহকদের জন্য, তার শাখা/স্থানে যেখানে ব্যবসা লেনদেন করা হয়, প্রধান নোডাল অফিসার/নোডাল অফিসারগণ/ অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিশদ বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নাম্বার এবং ইমেল ঠিকানা) বিশিষ্টভাবে প্রদর্শন করবে এবং ন্যায্যপালের নাম এবং যোগাযোগের বিশদ বিবরণ থাকবে, যার সাথে গ্রাহক যোগাযোগ করতে পারেন।

কোম্পানি তার সমস্ত অফিস এবং শাখায় স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি (ইংরেজি, হিন্দি এবং আঞ্চলিক ভাষায়) এমনভাবে প্রদর্শন করবে যাতে কোনো ব্যক্তি অফিস বা শাখায় গেলে সহজে তথ্য অ্যাক্সেস করতে পারে।

কোম্পানি অভ্যন্তরীণ ন্যায্যপাল নিয়োগ করবে এবং ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা জারি করা প্রাসঙ্গিক নির্দেশিকা মেনে চলবে।

## 12 সুদের হার, প্রসেসিং এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য নীতি

গ্রাহকদের কাছ থেকে ঋণ এবং অগ্রিমের উপর অতিরিক্ত সুদের হার এবং চার্জ যাতে না নেওয়া হয় তা নিশ্চিত করার জন্য, কোম্পানির বোর্ড সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ (“সুদের হার নীতি”) নির্ধারণের মডেলকে অন্তর্ভুক্ত করে একটি সুদের হার নীতি গ্রহণ করবে। এছাড়াও কোম্পানির বোর্ড সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য উল্লিখিত নীতির পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা করবে।

সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের জন্য পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতার জন্য বিভিন্ন সুদের হার চার্জ করার যৌক্তিকতা আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতার বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হবে এবং অনুমোদনপত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।

সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতিও কোম্পানির ওয়েবসাইটে বা প্রাসঙ্গিক সংবাদপত্রে প্রকাশিত হবে। ওয়েবসাইটে তথ্য প্রকাশিত হবে বা অন্যথায় প্রকাশিত তথ্য আপডেট হবে যখনই সুদের হার পরিবর্তন হবে।

সুদের হার অবশ্যই বার্ষিক হার হতে হবে যাতে ঋণগ্রহীতা সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন থাকে যা অ্যাকাউন্টে চার্জ করা হবে।

### 13 NBFC দ্বারা অত্যধিক সুদের চার্জ সম্পর্কে অভিযোগ

কোম্পানির বোর্ড সুদের হার এবং প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি নির্ধারণ করবে। এই ব্যাপারে ঋণের শর্তাবলীর ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা সম্পর্কে ন্যায্য অনুশীলন কোডে নির্দেশিত নির্দেশিকাগুলিকে বিবেচনায় রাখতে হবে।

### 14 শারীরিক/দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের জন্য ঋণ সুবিধা

অক্ষমতার কারণে শারীরিক/দৃষ্টিগতভাবে প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ঋণ সুবিধা সহ প্রোডাক্ট এই সুযোগ-সুবিধা বাড়ানোর ক্ষেত্রে কোম্পানি বৈষম্য করবে না। কোম্পানির সকল শাখা এই ধরনের ব্যক্তিদের বিভিন্ন ব্যবসায়িক সুবিধা পাওয়ার জন্য সম্ভাব্য সব ধরনের সহায়তা প্রদান করবে। কোম্পানি একটি উপযুক্ত মডিউল অন্তর্ভুক্ত করবে যেখানে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার রয়েছে যা আইন এবং আন্তর্জাতিক নভেনশন দ্বারা তাদের জন্য নিশ্চিত করা হয়েছে, সমস্ত স্তরে তার কর্মীদের জন্য পরিচালিত সমস্ত প্রশিক্ষণ মসৃঁচিতে। অধিকন্তু, কোম্পানি অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার অধীনে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগের প্রতিকার নিশ্চিত করবে।

### 15 ফোর্স ম্যাজিওর

HDFC ক্রেডিলা দ্বারা বর্ণিত এবং রা বিভিন্ন প্রতিশ্রুতি সাধারণ অপারেটিং পরিবেশের অধীনে প্রযোজ্য। ফোর্স ম্যাজিওরের ক্ষেত্রে, HDFC ক্রেডিলা গ্রাহক এবং অন্যান্য স্টক হোল্ডারদের সম্পূর্ণ সন্তুষ্টির জন্য FPC-এর অধীনে প্রতিশ্রুতিগুলি পূর্ণ করতে সক্ষম হবে না।