একটি স্বেচ্ছাকৃত কোড, যা ঋণগ্রহীতার সাথে ডিল করার সময় ন্যায্য অনুশীলনের মানের নীতি নির্ধারণ করে

গ্রিহাম হাউসিং ফাইন্যান্স লিমিটেড
(আগে, পুনওয়ালা হাউসিং ফাইন্যান্স লিমিটেড)

ন্যায্য অনুশীলন কোড

কার্যকরী তারিখ: 05.08.2024

অনুমোদনের তারিখ: 05.08.2024

ভার্সন নম্বর.: 9.0

এর দ্বারা অনুমোদিত: বোর্ড অফ ডিরেক্টর

পলিসির মালিক: চিফ কমপ্লায়েন্স অফিসার

এর দ্বারা প্রস্তুত প্রাথমিক নথি	:	পলিসি টিম
এর দ্বারা কার্যকরী দিকগুলি যাচাই করা হয়েছে	:	চিফ কমপ্লায়েন্স অফিসার, চিফ রিস্ক অফিসার, হেড অপারেশন এবং হেড পলিসি
পরিচালনা নির্দেশিকা/নীতি	:	'নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি- হাউসিং ফাইন্যান্স কোম্পানি (রিজার্ভ ব্যাঙ্ক) নির্দেশাবলী, 2021-এর অধীনে নির্ধারিত ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড'
এর দ্বারা আইনি দিকগুলি চেক করা হয়েছে	:	চিফ কমপ্লায়েন্স অফিসার, চিফ ফাইন্যান্সিয়াল অফিসার, M/s কমপ্লায়েন্স পিলার

এই নথিটি গোপনীয় এবং কোম্পানিতে বিদ্যমান ন্যায্য অনুশীলন কোডের উপর যে কোনও পলিসি অতিক্রম করে এবং সবচেয়ে সাম্প্রতিক পলিসি এবং প্রক্রিয়ার সাথে সংযুক্তভাবে পড়া উচিত এবং ফাইলে থাকা উচিত.

কন্টেন্টের টেবিল

1. পরিচয়, উদ্দেশ্য এবং অ্যাপ্লিকেশন....1
2. প্রকাশ, বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয় 2
3. লোনের জন্য জন্য আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ 2
4. লোনের মূল্যায়ন, নিয়ম/শর্তাবলী এবং প্রত্যাখ্যানের যোগাযোগ....3
5. নিয়ম এবং শর্তাবলীতে পরিবর্তন সহ লোনের বিতরণ 4
6. সিকিউরিটি/টাইটেল ডকুমেন্ট রিলিজ করা 4
7. সুদের হার এবং জরিমানা চার্জ সম্পর্কে তথ্য....5
8. গ্যারান্টর....6
9. গোপনীয়তা এবং গোপনীয়তা....6
10. ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি ("সিআইসি"), সেন্ট্রাল রেজিস্ট্রি অফ সিকিউরিটাইজেশন অ্যাসেট রিকনস্ট্রাকশন অ্যান্ড সিকিউরিটি ইন্টারেস্ট ("সিইআরএসএআই"), দ্য সেন্ট্রাল কেওয়াইসি রেজিস্ট্রি ("সিকেওয়াইসিআর") এবং অন্যান্য এজেন্সিগুলির সাথে ডেটা/তথ্য শেয়ার করা 7
11. বকেয়া রাশির সংগ্রহ....7
12. অভিযোগ এবং অভিযোগ....8
13. লোনের প্রি-পেমেন্ট, প্রিক্লোজার এবং ট্রান্সফার....8
14. সাধারণ 9

নিয়ন্ত্রণের রেকর্ড পরিবর্তন করুন 10

ন্যায্য অনুশীলন কোড

1. পরিচয়, উদ্দেশ্য এবং অ্যাপ্লিকেশন

1.1 পরিচয় এবং ব্যাকগ্রাউন্ড- গ্রিহাম হাউসিং ফাইন্যান্স লিমিটেড (আগে, পুনাওয়ালা হাউসিং ফাইন্যান্স লিমিটেড) (এখানে এর পরে "কোম্পানি" বা "আমরা" হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে) এই ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড ("এফপিসি" বা "কোড") তৈরি এবং গ্রহণ করেছে, যা গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাদের সাথে লেনদেন করার সময় কোম্পানি দ্বারা ন্যায্য অনুশীলনের মানগুলি অনুসরণ করার জন্য নীতিগুলি নির্ধারণ করে. 'নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি- হাউসিং ফাইন্যান্স কোম্পানি (রিজার্ভ ব্যাঙ্ক) ডিরেকশন, 2021' ফেব্রুয়ারি 17, 2021 ("আরবিআই এইচএফসি ডিরেকশন") এবং আরবিআই/এনএইচবি দ্বারা ইস্যু করা অন্যান্য প্রাসঙ্গিক সার্কুলারগুলির ভিত্তিতে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ("আরবিআই") দ্বারা ইস্যু করা ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোডের নির্দেশিকাগুলির উপর ভিত্তি করে কোডটি প্রস্তুত করা হয়েছে.

জরিমানা চার্জ ধার্য করার সাথে সম্পর্কিত এই পলিসির বিধানগুলি বিদ্যমান এবং নতুন গ্রাহকদের জন্য প্রযোজ্য হবে.

1.2 ন্যায্য অনুশীলন কোডের উদ্দেশ্য- কোডটি গ্রহণ করা হয়েছে:

a) গ্রাহকদের সাথে ডিল করার ক্ষেত্রে ন্যূনতম মান সেট করে ভাল এবং ন্যায্য অনুশীলনগুলি প্রচার করা;

b) স্বচ্ছতা বৃদ্ধি করার জন্য যাতে গ্রাহকরা পরিষেবাগুলি সঠিকভাবে প্রত্যাশা করতে পারেন তা সম্পর্কে আরও ভালভাবে বুঝতে পারেন;

c) উচ্চ পরিচালনার মান অর্জনের জন্য প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বাজারের শক্তিগুলিকে উৎসাহিত করা;

d) গ্রাহক এবং কোম্পানির মধ্যে ন্যায্য এবং সৌন্দর্যপূর্ণ সম্পর্ক প্রচার করা;

e) গ্রাহকদের কোন কোম্পানি দ্বারা অফার করা পরিষেবাগুলি প্রত্যাশা করতে পারে তা আরও ভালোভাবে বোঝার জন্য সক্ষম করা;

f) হাউসিং ফাইন্যান্স সিস্টেমে আত্মবিশ্বাস বাড়ানোর জন্য.

g) অগ্রিম পুনরুদ্ধার সম্পর্কিত বিষয়গুলিতে আইনী নিয়মগুলির সাথে সম্মতি নিশ্চিত করা;

h) প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বাজারের শক্তিগুলির সাথে সামঞ্জস্য রাখতে এবং উচ্চ পরিচালনার মান অর্জন করার চেষ্টা করতে; এবং

i) গ্রাহকের অভিযোগ সমাধানের পদ্ধতি শক্তিশালী করা.

1.3 কোডের প্রয়োগ- এই কোডটি কোম্পানির দ্বারা অফার করা সমস্ত প্রোডাক্ট এবং পরিষেবার জন্য প্রযোজ্য হবে, কোম্পানি দ্বারা বা তার কোনও গ্রুপ সংস্থার মাধ্যমে বা ফোনের উপর ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে, পোস্ট দ্বারা, ইন্টারনেটে বা অন্য কোনও উপায়ে ইন্টারেক্টিভ ইলেকট্রনিক ডিভাইসের মাধ্যমে. এটি কোম্পানির পক্ষ থেকে, কর্মচারী বা কোম্পানির প্রতিনিধিদের দ্বারা প্রদত্ত সমস্ত পরিষেবার ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য হবে.

1.4 কোম্পানির বোর্ড অফ ডিরেক্টরদের দায়িত্ব ("বোর্ড")- বোর্ড অফ ডিরেক্টরদের অনুমোদনের সাথে কোম্পানি অভিযোগ এবং অভিযোগের সমাধানের জন্য আরবিআই এইচএফসি নির্দেশাবলীর অধীনে প্রয়োজনীয় উপযুক্ত অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি নির্ধারণ করবে. এছাড়াও, এটি নিশ্চিত করা হবে যে ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড মেনে চলা এবং ম্যানেজমেন্টের বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ সমাধান পদ্ধতির কার্যকারিতা, অন্ততপক্ষে বার্ষিক পর্যালোচনা করা হবে.

2. প্রকাশ, বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয়

2.1 আমরা নিশ্চিত করব যে কোম্পানির সমস্ত বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক সামগ্রী স্পষ্ট, এবং প্রকৃত.

2.2 আমরা নিশ্চিত করব যে কোনও মিডিয়া এবং কোম্পানির প্রচারমূলক সাহিত্যে যে কোনও বিজ্ঞাপনে একটি পরিষেবা বা প্রোডাক্টের দিকে মনোযোগ আকর্ষণ করে এবং এর মধ্যে সুদের হারের একটি রেফারেন্স অন্তর্ভুক্ত রয়েছে, এটি নির্দেশ করবে যে অন্যান্য ফি এবং চার্জ প্রযোজ্য হবে কিনা. এছাড়াও, প্রাসঙ্গিক নিয়ম এবং শর্তাবলীর সম্পূর্ণ বিবরণ অনুরোধে উপলব্ধ করা হবে বা কোম্পানির ওয়েবসাইটে দেওয়া হবে.

2.3 আমরা নিম্নলিখিত মিডিয়াগুলির মধ্যে যে কোনও এক বা একাধিক মাধ্যমে সুদের হার, সাধারণ ফি এবং চার্জ (জরিমানা চার্জ সহ) সম্পর্কে তথ্য প্রদান করব:

a) আমাদের সমস্ত শাখায় নোটিশ রেখে দিন;

b) টেলিফোন বা হেল্পলাইনের মাধ্যমে;

c) কোম্পানির ওয়েবসাইট সম্পর্কে তথ্য;

d) নির্ধারিত কর্মচারী / সহায়তা কেন্দ্রের মাধ্যমে.

2.4 যদি আমরা সহায়তা পরিষেবা প্রদানের জন্য তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা উপলব্ধ করি, তাহলে আমাদের প্রয়োজন যে এই ধরনের তৃতীয় পক্ষগুলি গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য (এই ধরনের তৃতীয় পক্ষের জন্য কোনও উপলব্ধ থাকলে) একই স্তরের গোপনীয়তা এবং নিরাপত্তা প্রদান করবে.

2.5 আমরা সময়ে সময়ে গ্রাহকদের তাদের দ্বারা নেওয়া প্রোডাক্টের বিভিন্ন ফিচার সম্পর্কে জানাতে পারি. আমাদের অন্যান্য পণ্য বা পণ্য / পরিষেবা সম্পর্কিত প্রচারমূলক অফারগুলি সম্পর্কে তথ্য শুধুমাত্র তখনই জানানো হবে যদি তিনি গ্রাহকদের মেলের মাধ্যমে বা আমাদের ওয়েবসাইটে বা অন্যথায় রেজিস্টার করে এই ধরনের তথ্য / পরিষেবা গ্রহণ করার জন্য তার সম্মতি দিয়ে থাকেন.

2.6 আমরা বোর্ডের অনুমোদনের সাথে আরবিআই দ্বারা নির্ধারিত ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্ট ("ডিএসএ")/ ডাইরেক্ট মার্কেটিং এজেন্ট ("ডিএমএএস") এর জন্য আচরণের একটি মডেল কোড স্থাপন করেছি এবং এর উপর ভিত্তি করে, আমরা আমাদের ডিএসএগুলির জন্য একটি আচরণ সংহিতা নির্ধারণ করেছি, যার পরিষেবাগুলি বাজার পণ্যগুলিতে উপলব্ধ করা হয়. অন্যান্য বিষয়গুলির মধ্যে, এই ধরনের আচরণগত সংহিতার জন্য, যখন তারা কোনও গ্রাহকের কাছে আমাদের পণ্য বিক্রি করার জন্য যোগাযোগ করবেন তখন তাদের চিহ্নিত করা প্রয়োজন.

2.7 আমাদের প্রতিনিধি/কুরিয়ার বা ডিএসএ যে কোনও অনুপযুক্ত পরিচালনায় বা এই কোডটি লঙ্ঘনের জন্য কাজ করেছে তার থেকে কোনও গ্রাহকের কাছ থেকে কোনও অভিযোগ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, অভিযোগটি তদন্ত করার এবং পরিচালনা করার জন্য এবং যদি কোনও ক্ষতি হয়, তাহলে সেটি ভাল করার জন্য যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করা হবে.

3. লোনের জন্য জন্য আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ

3.1 আমরা, ট্যারিফ শীট বা চার্জের সময়সূচীর মাধ্যমে, লোনের আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রদেয় ফি/চার্জ সম্পর্কে সমস্ত তথ্য স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করব, লোনের পরিমাণ অনুমোদিত/বিতরণ না করা হলে ফেরতযোগ্য ফি-এর পরিমাণ, যদি কোনও রকম হয় তাহলে প্রি-পেমেন্ট বিকল্প এবং চার্জ থাকবে; বিলম্বিত রিপেমেন্টের জন্য জরিমানা চার্জ, যদি থাকে; ফিক্সড থেকে ফ্লোটিং রেটে লোন সুইচ করার জন্য কনভার্সান চার্জ বা বিপরীতমুখী, যে কোনও সুদ রি-সেট ক্লজ বা অন্য কোনও বিষয় যা আমাদের ভিউ-তে প্রভাবিত করে, তা ঋণগ্রহীতার সুদের উপর প্রভাব ফেলে. সুতরাং, আমরা স্বচ্ছ পদ্ধতিতে লোন আবেদন প্রক্রিয়াকরণ/অনুমোদনের সাথে জড়িত সমস্ত চার্জ সহ 'সমস্ত খরচ' প্রকাশ করব. এটিও

নিশ্চিত করা হবে যে এই ধরনের চার্জ/ফি বিবেচনাকর নয়.

3.2 একটি লোন প্রোডাক্ট সোর্স করার সময়, আমরা প্রযোজ্য সুদের হার এবং প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রদেয় ফি/চার্জ, প্রি-পেমেন্ট বিকল্প, যদি থাকে এবং অন্য কোনও বিষয় যা ঋণগ্রহীতার সুদের উপর প্রভাব ফেলতে পারে, তা সম্পর্কে তথ্য প্রদান করব, যাতে অন্যান্য হাউসিং ফাইন্যান্স কোম্পানিগুলি (এইচএফসি) দ্বারা অফার করা নিয়ম এবং শর্তাবলীর সাথে অর্থপূর্ণ তুলনা করা যেতে পারে এবং ঋণগ্রহীতা অবহিত সিদ্ধান্ত নিতে পারে. এছাড়াও, লোন আবেদন ফর্মটি আবেদন ফর্মের সাথে জমা দেওয়ার প্রয়োজনীয় নথিগুলির তালিকাও নির্দেশ করতে পারে.

3.3 সমস্ত লোন আবেদনের জন্য কোম্পানি একটি স্বীকৃতির রসিদ ইস্যু করবে. লোনের আবেদনগুলি 15 দিনের মধ্যে বা এই ধরনের বর্ধিত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হবে যেগুলি ঋণগ্রহীতা এবং কোম্পানির মধ্যে আবেদন ফর্ম প্রাপ্তির তারিখ থেকে সমস্ত ক্ষেত্রে সম্পূর্ণ হতে পারে.

3.4 **ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের উপর সোর্স করা লোনের জন্য-** যদি কোম্পানি ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মগুলিকে তার এজেন্ট হিসাবে ঋণগ্রহীতাদের উৎস এবং/অথবা বকেয়া পুনরুদ্ধার করে, তাহলে এটি নিশ্চিত করবে যে:

a) এজেন্ট হিসাবে জড়িত ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের নামগুলি কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে.

b) একজন এজেন্ট হিসাবে কোম্পানির দ্বারা নিযুক্ত একটি ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্ম একজন গ্রাহকের কাছে আপফ্রন্ট প্রকাশ করতে হবে যে এটি কোম্পানির পক্ষ থেকে মিথস্ক্রিয় করছে.

c) যদি লোন অনুমোদিত হয়, তাহলে অনুমোদনের পরে কিন্তু লোন এগ্রিমেন্ট কার্যকর হওয়ার আগে, কোম্পানির লেটার হেডে ঋণগ্রহীতাকে অনুমোদন পত্র জারি করা হবে.

d) কোম্পানির কার্যকর ওভারসাইট এবং এর দ্বারা নিযুক্ত ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মগুলির উপরে নজরদারি থাকবে.

4. লোনের মূল্যায়ন, নিয়ম/শর্তাবলী এবং প্রত্যাখ্যানের যোগাযোগ

4.1 সাধারণত লোনের আবেদন প্রক্রিয়া করার জন্য প্রয়োজনীয় সমস্ত বিবরণ আবেদনের সময় আমাদের দ্বারা সংগ্রহ করা হবে. আমরা গ্রাহককে জানিয়ে দেব যে যদি আমাদের কোনও অতিরিক্ত তথ্যের প্রয়োজন হয়, তাহলে তার সাথে অবিলম্বে যোগাযোগ করা হবে.

4.2 লোনের অনুমোদিত পরিমাণের লিখিত অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে গ্রাহককে জানানো হবে, লোনের সুবিধার উপর প্রযোজ্য বার্ষিক সুদের হার এবং বকেয়া ইএমআই/কিস্তি/প্রি-ইএমআই, সুদের আবেদনের পদ্ধতি, লোনের পরিমাণ ড্রয়াল করার জন্য পূর্ব-শর্ত, প্রিপেমেন্ট চার্জ, জরিমানা চার্জ ইত্যাদি সহ সমস্ত নিয়ম এবং শর্তাবলীর সাথে অনুমোদিত লোনের পরিমাণ. আমরা লোন এগ্রিমেন্টে বিলম্বিত রিপেমেন্টের জন্য ধার্য জরিমানার চার্জগুলি উল্লেখ করব. আমরা আমাদের রেকর্ডে ঋণগ্রহীতার দ্বারা এই নিয়ম এবং শর্তাবলীর লেখা স্বীকৃতি রাখব.

4.3 লোন এগ্রিমেন্টে উল্লেখিত সমস্ত এনক্লোজারের প্রতিটি কপি সহ লোন এগ্রিমেন্টের একটি কপি প্রদান করব প্রতিটি লোন ডিসবার্সমেন্টের পরে.

4.4 লোন আবেদন প্রত্যাখ্যান করার যোগাযোগ- যদি কোম্পানি কোনও গ্রাহককে লোন প্রদান করার অবস্থায় না থাকে, তাহলে আমরা প্রত্যাখ্যানের কারণ(গুলি) লিখিতভাবে জানাব এবং এই ধরনের যোগাযোগ ইলেকট্রনিক মাধ্যম যেমন ইমেল, এসএমএস ইত্যাদি সহ যোগাযোগের কোনও বৈধ মাধ্যমের মাধ্যমে করা যেতে পারে.

5. নিয়ম এবং শর্তাবলীতে পরিবর্তন সহ লোনের বিতরণ

5.1 লোন এগ্রিমেন্ট/অনুমোদন পত্রে প্রদত্ত ডিসবার্সমেন্ট সময়সূচী অনুযায়ী আমরা একজন কাস্টোমার কর্তৃক করা ডিসবার্সমেন্টের অনুরোধ অনুযায়ী লোন বিতরণ করব.

5.2 আমরা বিতরণের সময়সূচী, প্রযোজ্য সুদের হার, জরিমানা চার্জ, যদি থাকে, পরিষেবা চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ, অন্যান্য প্রযোজ্য ফি/চার্জ ইত্যাদি সম্পর্কিত নিয়ম এবং শর্তাবলীতে পরিবর্তন সহ নিয়ম এবং শর্তাবলীতে যে কোনও পরিবর্তনের বিষয়ে ঋণগ্রহীতাকে বিজ্ঞপ্তি প্রদান করব. আমরা নিশ্চিত করব যে গ্রাহকের কাছে বিজ্ঞপ্তির পরেই সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তন কার্যকর হয়. এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত লোন এগ্রিমেন্টে অন্তর্ভুক্ত করা হবে.

5.3 যদি নিয়ম এবং শর্তাবলীতে কোনও পরিবর্তন হয় তাহলে ঋণগ্রহীতার অসুবিধার জন্য, তিনি 60 দিনের মধ্যে এবং কোনও নোটিশ ছাড়াই তার অ্যাকাউন্ট বন্ধ করতে পারেন বা কোনও অতিরিক্ত চার্জ বা সুদ পে না করেই লোন অ্যাকাউন্ট পরিবর্তন করতে পারেন.

5.4 চুক্তির অধীনে পেমেন্ট বা পারফর্মেন্স রিকল/অ্যাক্সিলারেট করার সিদ্ধান্ত বা অতিরিক্ত সিকিউরিটি চাইলে, লোন এগ্রিমেন্টের সাথে সম্মতি রয়েছে.

6. সিকিউরিটি/টাইটেল ডকুমেন্ট রিলিজ করা

6.1 সমস্ত বকেয়া পরিশোধের জন্য বা লোনের বকেয়া/পরিমাণ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে আমরা সমস্ত সিকিউরিটি রিলিজ করব, কোম্পানির ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে যে কোনও আইনী অধিকার বা লিয়েনের সাপেক্ষে. যদি সেট অফ করার এই ধরনের অধিকার ব্যবহার করা হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট ক্লেম এবং শর্তাবলী সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ নোটিশ দেওয়া হবে যার অধীনে সংশ্লিষ্ট ক্লেম সেটল/পে না করা পর্যন্ত কোম্পানি সিকিউরিটি বজায় রাখতে পারে.

6.2 লোন অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ রিপেমেন্ট/সেটেলমেন্টের পরে 30 দিনের মধ্যে রেজিস্টার করা চার্জ অপসারণ করার জন্য আমরা কোম্পানির কাছে ঋণগ্রহীতা/নিরাপত্তা প্রদানকারীর দ্বারা জমা দেওয়া সমস্ত আসল সম্পত্তি/টাইটেল ডকুমেন্ট রিলিজ করব এবং প্রাসঙ্গিক রেজিস্ট্রির সাথে অ্যাকশন/ফাইল চার্জ সন্তুষ্টি ফর্ম গ্রহণ করব.

6.3 মূল সম্পত্তি/টাইটেল ডকুমেন্ট রিলিজ করতে দেরি হলে বা লোনের সম্পূর্ণ রিপেমেন্ট/সেটেলমেন্টের 30 দিন পরে প্রাসঙ্গিক রেজিস্ট্রির সাথে চার্জ সন্তুষ্টি ফর্ম ফাইল করতে ব্যর্থ হলে, কোম্পানি এই ধরনের বিলম্বের জন্য ঋণগ্রহীতার কারণগুলি জানাবে. কোম্পানির কাছে বিলম্ব হলে, এটি প্রতিদিনের জন্য ₹5,000/- এর হারে ঋণগ্রহীতাকে ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে.

মূল সম্পত্তি/টাইটেল ডকুমেন্টের ক্ষতি/লোকসানের ক্ষেত্রে, আংশিক বা সম্পূর্ণ ক্ষেত্রে, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির ডকুমেন্টের ডুপ্লিকেট/সার্টিফায়েড কপি পেতে সহায়তা করবে এবং সংশ্লিষ্ট খরচ বহন করবে. তবে, এই ধরনের ঘটনার ক্ষেত্রে বিলম্ব হলে, এই পদ্ধতিটি সম্পূর্ণ করার জন্য কোম্পানির কাছে 30 দিনের অতিরিক্ত সময় পাওয়া যাবে এবং উপরে উল্লেখিত সময়সীমা পরে জরিমানা গণনা করা হবে (অর্থাৎ, মোট 60 দিনের পরে).

6.4 একজন ঋণগ্রহীতাকে কোম্পানির শাখা থেকে আসল সম্পত্তি/টাইটেল ডকুমেন্ট সংগ্রহ করার বিকল্প দেওয়া হবে যেখানে লোন অ্যাকাউন্টটি পরিষেবা প্রদান করা হয়েছিল বা ঋণগ্রহীতার পছন্দ অনুযায়ী যে সমস্ত ডকুমেন্ট উপলব্ধ আছে সেখান থেকে কোম্পানির অন্য কোনও অফিস দেওয়া হবে.

6.5 একমাত্র ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতাদের মৃত্যুর আকস্মিক ঘটনাটি সমাধান করার জন্য, কোম্পানির আইনী উত্তরাধিকারীদের কাছে মূল স্থাবর/ স্থাবর সম্পত্তির ডকুমেন্টগুলি ফেরত দেওয়ার জন্য একটি ভাল পদ্ধতি থাকবে যা কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে.

7. সুদের হার এবং জরিমানা চার্জ সম্পর্কে তথ্য

7.1 কোম্পানি, তার বোর্ড বা কমিটি/কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সহ যার কাছে বোর্ড এই ধরনের ক্ষমতা প্রতিনিধিত্ব করেছে, তা প্রক্রিয়াকরণ ফি, জরিমানা চার্জ, বকেয়া ইএমআই/কিস্তি/প্রি-ইএমআই এর সুদ এবং অন্যান্য ফি/চার্জ ইত্যাদি সহ সুদের হার এবং ফি/চার্জ নির্ধারণের জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি গ্রহণ করেছে.

7.2 কোম্পানি একটি সুদের হারের মডেল সংজ্ঞায়িত করেছে যা প্রাসঙ্গিক কারণগুলি যেমন ফান্ডের গড় ব্যয়, অপারেটিং খরচ, মূলধন চার্জ, ক্রেডিট লস ইত্যাদি বিবেচনা করে. এছাড়াও, ক্রেডিট হিস্ট্রি, ক্রেডিট রেটিং, ফাইন্যান্সিয়াল প্রোফাইল, সিকিউরিটি কভার, লোনের শেষ ব্যবহার ইত্যাদি সহ বিভিন্ন কারণের উপর ভিত্তি করে অতিরিক্ত স্প্রেড এবং/ বা ক্রেডিট রিস্ক প্রিমিয়াম. সুতরাং, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদের বিভিন্ন বিভাগে বিভিন্ন সুদের হার চার্জ করতে পারে.

7.3 লোনের সুবিধা এবং বিভিন্ন পরিষেবার জন্য প্রযোজ্য ফি/চার্জ ছাড়াও, বকেয়া/ইএমআই/প্রি-ইএমআই/কিস্তি পেমেন্ট করতে দেরি হলে কোম্পানি নিম্নলিখিত উপাদানগুলি চার্জ করতে পারে:

(a) সংশ্লিষ্ট কন্ট্র্যাক্টেড সুদের হারে ওভারডিউ EMI/ প্রি-EMII/ ইনস্টলমেন্টের উপর সুদ.

(b) সম্মতি অনুযায়ী বকেয়া পরিমাণের জন্য জরিমানা চার্জ.

7.4 বেঞ্চমার্ক ফ্লোটিং রেফারেন্স রেট, সুদের হারের রেঞ্জ এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতি এবং প্রসেসিং ফি, প্রযোজ্য জরিমানা চার্জ সহ বিভিন্ন ফি/চার্জ সম্পর্কিত তথ্যও তার ওয়েবসাইটে কোম্পানি দ্বারা উপলব্ধ করা হবে. সুদের হার বা ফি/চার্জে পরিবর্তন হলে ওয়েবসাইটে প্রকাশিত তথ্য আপডেট করা হবে.

7.5 ফ্লোটিং সুদের হারে লোনের ক্ষেত্রে, লোন এগ্রিমেন্টে উল্লিখিত নিয়ম এবং শর্তাবলী অনুযায়ী প্রযোজ্য সুদের হার সময়ে সময়ে উপরে বা নীচে সংশোধন করা যেতে পারে. এই ধরনের সংশোধনের ফলে EMI এবং/অথবা মেয়াদ উভয়তেই পরিবর্তন হতে পারে. পরবর্তীতে, উপরের কারণে ইএমআই/মেয়াদ বা উভয়ের ক্ষেত্রেই যথাযথ চ্যানেলের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে.

7.6 ফ্লোটিং সুদের হার রিসেট করার সময়, কোম্পানি একজন প্রযোজ্য ঋণগ্রহীতাকে একটি নির্দিষ্ট হারে সুইচ ওভার করার বিকল্প প্রদান করবে, যা কোম্পানি দ্বারা গ্রহণ করা অভ্যন্তরীণ পলিসি মানদণ্ডের সাপেক্ষে হবে. অভ্যন্তরীণ মানদণ্ড অনুযায়ী, একজন ঋণগ্রহীতাকে ফ্লোটিং রেট থেকে একটি ফিক্সড সুদের হারে পরিবর্তন করার বিকল্প প্রদান করা যেতে পারে অথবা প্রযোজ্য চার্জের সাপেক্ষে লোনের সম্পূর্ণ মেয়াদের মধ্যে দুই বারের বেশি নয়.

7.7 ফ্লোটিং সুদের হার রিসেট করার পরে, ঋণগ্রহীতাদের নিম্নলিখিত যে কোনও বিকল্প বেছে নেওয়ার বিকল্প দেওয়া হবে:

(i) ইএমআই-এ বৃদ্ধি বা মেয়াদের দীর্ঘমেয়াদ বা উভয় বিকল্পের সংমিশ্রণের জন্য; এবং,

(ii) লোনের মেয়াদের সময় যে কোনও সময়, আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে প্রিপে করার জন্য প্রযোজ্য ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট জরিমানা.

7.8 কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ফ্লোটিং রেট লোনের ক্ষেত্রে মেয়াদের দীর্ঘমেয়াদ নেগেটিভ অ্যামোর্টাইজেশনের ফলে হয় না.

7.9 সুদের হার বার্ষিক হার হবে যাতে ঋণগ্রহীতা অ্যাকাউন্টে চার্জ করা সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন থাকেন.

7.10 ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে সংগ্রহ করা কিস্তিগুলি সুদ এবং প্রিন্সিপালের মধ্যে বিভাজনকে স্পষ্টভাবে নির্দেশ করবে.

7.11 নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী, কোম্পানি উপযুক্ত চ্যানেল, উপলব্ধ মূলধন এবং সুদের সাথে সম্পর্কিত তথ্য, EMI অ্যামাউন্ট, বাকি থাকা EMI-এর সংখ্যা এবং লোনের জন্য প্রযোজ্য বার্ষিক সুদের হারের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাদের অ্যাক্সেস করবে.

8. গ্যারান্টর

8.1 যখন কোনও ব্যক্তি লোনের জন্য গ্যারান্টর হতে চান, তখন সেকে জানানো হবে:

a) গ্যারান্টর হিসাবে তাঁর দায়বদ্ধতা;

b) সেই দায়বদ্ধতার পরিমাণ যা তিনি নিজেকে কোম্পানির কাছে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ করবেন;

c) যে পরিস্থিতিতে কোম্পানি তার দায়বদ্ধতা পরিশোধ করার জন্য তাকে কল করতে পারে;

d) যদি কোনও গ্যারান্টর হিসাবে তা পরিশোধ করতে ব্যর্থ হয় তবে কোম্পানির কাছে বন্ধক রাখা বা তার সাথে থাকা অন্যান্য সম্পদ/সিকিউরিটির সাথে কোম্পানি সাহায্য করেছে কিনা;

e) একজন গ্যারান্টর হিসাবে তার দায়বদ্ধতা একটি নির্দিষ্ট কোয়ান্টামের মধ্যে সীমিত কিনা বা তারা আনলিমিটেড; এবং

f) একজন গ্যারান্টর হিসাবে তার দায়বদ্ধতা যে সময় এবং পরিস্থিতিতে ডিসচার্জ করা হবে এবং এছাড়াও কোম্পানি তাকে এই সম্পর্কে জানাবে; এবং

g) একজন গ্রাহকের আর্থিক পরিস্থিতিতে যে কোনও ক্ষয়.

8.2 যদি কোনও গ্যারান্টর বকেয়া পেমেন্ট করার পর্যাপ্ত উপায় থাকা সত্ত্বেও কোম্পানির দ্বারা করা বৈধ চাহিদা মেনে চলতে অস্বীকার করে, এই ধরনের গ্যারান্টরকে ইচ্ছাকৃত ডিফল্টার হিসাবে গণ্য করা যেতে পারে.

9. গোপনীয়তা এবং গোপনীয়তা

9.1 যখন গ্রাহক আর কোম্পানির ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় গ্রাহক না হন তখনও আমরা একজন গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য ব্যবহার করব. গ্রুপের অন্যান্য কোম্পানি সহ আমরা গ্রাহকের ডেটা বা তথ্য প্রকাশ করব না যখন ছাড়া:

a) আইনের দ্বারা প্রয়োজনীয়.

b) তথ্য প্রকাশ করার জন্য জনসাধারণের প্রতি কর্তব্য.

c) আমাদের আগ্রহের জন্য তথ্য প্রদান করতে হবে. তবে, এটি গ্রাহক বা গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট/ব্যক্তিগত তথ্য সম্পর্কে কাউকে তথ্য দেওয়ার কারণ হিসাবে ব্যবহার করা হবে না.

d) অন্যথায়, বিপণনের উদ্দেশ্যে গ্রুপের অন্যান্য কোম্পানি সহ, যদি না গ্রাহক আমাদের এর জন্য অনুমোদন দিয়েছেন.

e) গ্রাহক হয় কোম্পানিকে অনুমতি দিয়েছেন/অনুমোদন দিয়েছেন বা তথ্য প্রকাশ করার জন্য কোম্পানিকে বলেছেন.

9.2 আমরা একজন গ্রাহককে তার ব্যক্তিগত রেকর্ড অ্যাক্সেস করার জন্য ভারতের আইনের অধীনে তার অধিকার/দায়বদ্ধতা সম্পর্কে জানাব যা কোম্পানির কাছে রয়েছে.

9.3 আমরা বিপণনের উদ্দেশ্যে গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য ব্যবহার করব না যতক্ষণ না গ্রাহক বিশেষভাবে আমাদের এটি করার অনুমতি দেয়.

9.4 যদি কোনও কাস্টমার চান যে আমরা কোম্পানির মার্কেটিং সম্পর্কিত যোগাযোগ বন্ধ করি, তাহলে তাকে তার যে কোনও শাখায় বা চ্যানেলের মাধ্যমে লিখিতভাবে একটি অনুরোধ জমা দিতে হবে যা এই ধরনের মার্কেটিং সম্পর্কিত যোগাযোগে উল্লেখ করা যেতে পারে.

10. ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি ("সিআইসি"), সেন্ট্রাল রেজিস্ট্রি অফ সিকিউরিটাইজেশন অ্যাসেট রিকনস্ট্রাকশন অ্যান্ড সিকিউরিটি ইন্টারেস্ট ("সিইআরএসএআই"), দ্য সেন্ট্রাল কেওয়াইসি রেজিস্ট্রি ("সিকেওয়াইসিআর") এবং অন্যান্য এজেন্সিগুলির সাথে ডেটা/তথ্য শেয়ার করা

a) কোম্পানি রিপেমেন্ট ট্র্যাক রেকর্ড, KYC তথ্য, নিরাপত্তার বিবরণ এবং CIC, CERSAI, CKYCR বা অন্য কোনও সরকারী অনুমোদিত এজেন্সিগুলির সাথে অন্যান্য প্রয়োজনীয় তথ্যের বিবরণ সময়ে সময়ে প্রযোজ্য নিয়ন্ত্রক/বিধিবদ্ধ প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী শেয়ার করতে পারে.

b) আমরা যদি গ্রাহকের চাহিদা অনুযায়ী সিআইসি বা এই ধরনের এজেন্সিগুলিকে প্রদত্ত প্রাসঙ্গিক তথ্য প্রদান করব, যদি সংশ্লিষ্ট এজেন্সি বা কোনও বিধিবদ্ধ দায়বদ্ধতা না থাকে.

11. বকেয়া রাশির সংগ্রহ

11.1 যখন লোন দেওয়া হয়, তখন আমরা একজন গ্রাহককে, লোন এগ্রিমেন্টে রিপেমেন্টের পরিমাণ, মেয়াদ এবং সময়সীমা উল্লেখ করে রিপেমেন্ট প্রক্রিয়া/ এমআইটিসি সম্পর্কিত ডকুমেন্ট সম্পর্কে ব্যাখ্যা করব. তবে, যদি গ্রাহক সম্মত পরিশোধের সময়সূচী মেনে না চলতে থাকেন, তবে বকেয়া পুনরুদ্ধার করার জন্য ভূমির আইন অনুসারে একটি নির্ধারিত প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে. এই প্রক্রিয়াটির মধ্যে গ্রাহককে তাকে/তার নোটিশ পাঠানোর মাধ্যমে বা ব্যক্তিগত ভিজিট এবং/অথবা নিরাপত্তার পুনরায় অধিকার করার মাধ্যমে মনে করিয়ে দেওয়া হবে, যদি কিছু থাকে.

11.2 কোম্পানির কালেকশন পলিসি/প্রক্রিয়া সৌজন্য, ন্যায্য চিকিৎসা এবং অনুসন্ধানের উপর নির্মিত হবে. আমরা গ্রাহকের আত্মবিশ্বাস এবং দীর্ঘমেয়াদী সম্পর্ককে উৎসাহিত করতে বিশ্বাস করি. আমাদের কর্মচারী বা বকেয়া বা / এবং নিরাপত্তা পুনরায় সংগ্রহে আমাদের প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত যে কোনও ব্যক্তি নিজেকে চিহ্নিত করবেন এবং আমাদের দ্বারা ইস্যু করা কর্তৃপক্ষ এবং অনুরোধের পরে, কোম্পানি বা কোম্পানির কর্তৃপক্ষের অধীনে তার পরিচয় পত্র প্রদর্শন করবেন.

11.3 কর্মচারীদের বা সংগ্রহ এবং/অথবা নিরাপত্তা পুনরায় আমাদের প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত যে কোনও ব্যক্তি নিম্নলিখিত বিস্তৃত নির্দেশিকাগুলি অনুসরণ করবেন:

a) গ্রাহককে সাধারণত তার পছন্দের জায়গায় এবং তার বাসস্থানে কোনও নির্দিষ্ট জায়গা না থাকলে এবং, যদি তার বাসস্থানে উপলব্ধ না থাকে, তাহলে ব্যবসায় / পেশার স্থানে যোগাযোগ করা হবে.

b) কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার পরিচয় এবং কর্তৃপক্ষ গ্রাহককে প্রথম পরিস্থিতিতে জানানো হবে.

c) গ্রাহকের গোপনীয়তার সম্মান করা হবে.

d) গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ সিভিল পদ্ধতিতে থাকবে.

e) আমাদের প্রতিনিধিরা বকেয়া লোন পুনরুদ্ধারের জন্য প্রতি মাসে 8. 00 টা থেকে সকাল 7.00 টা পর্যন্ত গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করবেন.

f) আমরা একটি নির্দিষ্ট সময়ে বা কোনও নির্দিষ্ট স্থানে কল এড়ানোর জন্য গ্রাহকের অনুরোধটি বিবেচনা করার প্রচেষ্টা করব এবং এই ধরনের অনুরোধগুলি যতদূর সম্ভব সম্মান করা হবে.

g) পারস্পরিকভাবে গ্রহণযোগ্য এবং একটি ক্রমবর্ধমান পদ্ধতিতে বকেয়া বিবাদ বা পার্থক্য সমাধান

করার জন্য সমস্ত সম্ভাব্য সহায়তা দেওয়া হবে.

h) বকেয়া সংগ্রহের জন্য একজন গ্রাহকের স্থানে যাওয়ার সময়, সভ্যতা এবং সাজসজ্জা বজায় রাখা হবে.

i) পরিবারে বিরতি বা অন্যান্য বিপর্যয়ের মতো অনুচিত উপলক্ষগুলি বকেয়া সংগ্রহ করার জন্য কল / ভিজিট করার জন্য এড়ানো হবে.

12. অভিযোগ এবং অভিযোগ

12.1 কোম্পানি তার বোর্ড অফ ডিরেক্টরদের অনুমোদনের সাথে গ্রাহকের অভিযোগ সমাধান ব্যবস্থা/ গ্রাহক অভিযোগ সমাধান প্রক্রিয়া সহ একটি অভিযোগ পরিচালনা নীতি গ্রহণ করেছে. এই ধরনের পলিসি/পদ্ধতি অনলাইনে প্রাপ্ত বা নিবেদিত গ্রাহক পরিষেবা চ্যানেলের মাধ্যমে কোম্পানির প্রতিটি অফিসে অভিযোগ এবং অভিযোগ গ্রহণ, রেজিস্টার এবং নিষ্পত্তি করার জন্য সিস্টেম এবং পদ্ধতির রূপরেখা প্রদান করবে.

12.2 কোম্পানির গ্রাহক অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে উৎস করা লোন সহ একটি আউটসোর্সড এজেন্সি দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবা সম্পর্কিত সমস্যাগুলির সাথেও সমাধান করবে.

12.3 আমরা আমাদের ওয়েবসাইট এবং আমাদের শাখাগুলিতে প্রাসঙ্গিক ইমেল আইডি, যোগাযোগের বিবরণ, প্রত্যাশিত টার্নঅ্যারাউন্ড সময়, অভিযোগের বৃদ্ধির জন্য ম্যাট্রিক্স ইত্যাদির সাথে গ্রাহকের অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি প্রকাশ করব. এই ধরনের ডিসক্লোজার ন্যাশনাল হাউসিং ব্যাঙ্কে ("NHB") এস্কেলেশন চ্যানেল প্রদর্শন করবে, যদি অভিযোগকারী এক মাসের মধ্যে কোম্পানি থেকে প্রতিক্রিয়া না পান অথবা প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়া নিয়ে অসন্তুষ্ট হন.

12.4 যদি আমরা কোনও গ্রাহকের কাছ থেকে লিখিত অভিযোগ পাই, তাহলে আমরা তাকে এক সপ্তাহের মধ্যে একটি স্বীকৃতি/প্রতিক্রিয়া পাঠাব. যদি আমরা একজন গ্রাহকের কাছ থেকে ফোনের উপর কোনও অভিযোগ গ্রহণ করি, তাহলে আমরা গ্রাহককে একটি অভিযোগ রেফারেন্স নম্বর প্রদান করব এবং তাকে অগ্রগতি সম্পর্কে জানাব.

12.5 বিষয়টি পরীক্ষা করার পরে, আমরা গ্রাহকের কাছে চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া পাঠাব বা আমাদের কেন প্রতিক্রিয়া দিতে বেশি সময় প্রয়োজন তার কারণ ব্যাখ্যা করব, এবং আমরা অভিযোগের ছয় সপ্তাহের মধ্যে এটি করার প্রচেষ্টা করব.

13. লোনের প্রি-পেমেন্ট, প্রিক্লোজার এবং ট্রান্সফার

13.1 আমরা নিম্নলিখিত পরিস্থিতির অধীনে হাউসিং লোন প্রি-ক্লোজারের উপর প্রি-পেমেন্ট লেভি বা জরিমানা চার্জ করব না:

a) যেখানে হাউসিং লোন ফ্লোটিং সুদের হারের ভিত্তিতে হয় এবং যে কোনও উৎস থেকে প্রি-ক্লোজ করা হয়েছে.

b) যেখানে হাউসিং লোন একটি নির্দিষ্ট সুদের হারের ভিত্তিতে হয় এবং লোনটি ঋণগ্রহীতা তাদের নিজস্ব উৎসের মধ্যে থেকে প্রি-ক্লোজ করেন.

অনুগ্রহ করে নোট করুন:

(i) এক্ষেত্রে "নিজস্ব উৎস" বলতে বোঝানো হচ্ছে ব্যাঙ্ক/ এইচএফসি/ এনবিএফসি এবং/অথবা কোনও আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে ঋণ গ্রহণ ছাড়া ব্যতীত অন্য যে কোনও উৎস.

(ii) সমস্ত ডুয়াল/স্পেশাল রেট (ফিক্সড এবং ফ্লোটিং-এর কম্বিনেশন) হাউসিং লোন প্রি-ক্লোজারের সময়, লোনটি ফিক্সড বা ফ্লোটিং রেটে থাকে কিনা, তার উপর নির্ভর করে

ফিক্সড/ফ্লোটিং রেটে প্রযোজ্য প্রি-ক্লোজার নিয়মগুলি আকর্ষিত করবে. ডুয়াল/স্পেশাল রেট হাউসিং লোনের ক্ষেত্রে, ফিক্সড সুদের হারের মেয়াদ শেষ হওয়ার পর লোন ফ্লোটিং রেট লোনে রূপান্তরিত হয়ে গেলে ফ্লোটিং রেটের জন্য প্রি-ক্লোজার নিয়ম প্রযোজ্য হবে.

(iii) এটিও স্পষ্ট করা হয়েছে যে একটি ফিক্সড রেট লোন হল যেখানে লোনের সম্পূর্ণ সময়ের জন্য রেট নির্ধারিত হয়.

13.2 কোম্পানি সহ-বাধ্যবাধক(দের) সহ বা ছাড়া ব্যবসা ছাড়া অন্য কোনও উদ্দেশ্যে অনুমোদিত কোনও ফ্লোটিং রেট টার্ম লোনের উপর প্রি-ক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট জরিমানা আরোপ করবে না.

13.3 লোন অ্যাকাউন্ট ট্রান্সফারের জন্য ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্যথায় কোম্পানির আপত্তি, যদি থাকে, তাহলে অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে. প্রযোজ্য আইন অনুযায়ী, লোনের নিয়ম এবং শর্তাবলী অনুসারে এই ধরনের ট্রান্সফার স্বচ্ছ হবে.

14. সাধারণ

14.1 যদি কোম্পানিটি প্রয়োজনীয় মনে করে, এটি এই উদ্দেশ্যের জন্য নিযুক্ত এজেন্সিগুলির মাধ্যমে গ্রাহকের সাথে তার বাসস্থান এবং/অথবা ব্যবসায়িক ঠিকানায় যোগাযোগ করে লোন আবেদনের গ্রাহক দ্বারা উল্লিখিত বিবরণগুলি যাচাই করবে.

14.2 RBI দ্বারা নির্ধারিত বিভিন্ন মূল ক্ষেত্রে যেমন সার্ভিস চার্জ, লোনের সুবিধার উপর প্রযোজ্য সুদের হার এবং ওভারডিউ EMI/ইনস্টলমেন্ট/প্রি-EMI, জরিমানা চার্জ, অফার করা পরিষেবা, প্রোডাক্টের তথ্য, বিভিন্ন ট্রানজ্যাকশানের সময় নিয়ম এবং অভিযোগ নিরসন ব্যবস্থা ইত্যাদির মতো বিভিন্ন মূল ক্ষেত্রে ব্রাঞ্চ, ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হওয়ার ক্ষেত্রে কোম্পানি নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তার সাথে সম্মতি নিশ্চিত করবে.

14.3 যদি কোম্পানিকে তাদের সাথে জড়িত থাকে, তাহলে কোম্পানিকে গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে এবং পুলিশ/অন্যান্য তদন্তকারী এজেন্সিগুলির সাথে কোনও ট্রানজ্যাকশান তদন্ত করতে হবে তাহলে একজন গ্রাহককে সহযোগিতা করবে বলে আশা করা হচ্ছে.

14.4 এই ধরনের গ্রাহক জালিয়াতিপূর্ণভাবে বা যুক্তিসঙ্গত যত্ন ছাড়াই কাজ করলে একজন গ্রাহক সমস্ত ক্ষতির জন্য দায়ী থাকবেন.

14.5 ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ সাধারণত ইংরেজিতে থাকবে. তবে, যদি কোনও গ্রাহকের দ্বারা অনুরোধ করা হয়, তাহলে এই ধরনের তথ্য হিন্দি বা অন্য কোনও উপযুক্ত স্থানীয় ভাষায় প্রদান করা হবে যা গ্রাহক বোঝেন.

14.6 বয়স, জাতি, জাতি, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থা, ধর্ম বা অক্ষমতার ভিত্তিতে আমরা আমাদের গ্রাহকদের মধ্যে বিবেচনা করব না. তবে, এটি আমাদের বিভিন্ন বিভাগ এবং সমাজের বয়স গোষ্ঠীর জন্য তৈরি করা স্কিমে অংশগ্রহণ করা থেকে বাতিল করে না.

14.7 কোম্পানি এবং ঋণগ্রহীতার মধ্যে সম্মত হাউসিং লোনের প্রধান নিয়ম এবং শর্তাবলী দ্রুত এবং ভালভাবে বুঝতে, কোম্পানি নির্ধারিত ফরম্যাট অনুযায়ী, ঋণগ্রহীতার সাথে স্বাক্ষরিত এবং স্বীকৃতির অধীনে ঋণগ্রহীতাকে এর একটি কপি প্রদান করবে. এমআইটিসি-তে অন্তর্ভুক্ত সমস্ত নিয়ম এবং শর্তাবলী ঋণগ্রহীতাকে অনুমোদিত/ মঞ্জুর করা লোনের মূল নিয়ম এবং শর্তাবলী হিসাবে বিবেচিত হবে.

14.8 কোম্পানি ব্রাঞ্চগুলিতে কোডটি উপলব্ধ করে এবং বিদ্যমান এবং নতুন গ্রাহকদের অনুরোধের বিষয়ে কোডের একটি কপি প্রদান করে এটিকে তার ওয়েবসাইটে রাখার মাধ্যমে এই কোডটি প্রকাশ করবে. কোড সম্পর্কে তথ্য প্রদানের জন্য কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে এর কর্মচারীদের পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়েছে.

নিয়ন্ত্রণের রেকর্ড পরিবর্তন করুন

সংস্করণ না.	অনুরোধ পরিবর্তন করুন এর দ্বারা	পরিবর্তনের স্মারকলিপি	অনুমোদনের তারিখ
1.0	হেম রাজ সিং হ্যাঙ্কি	নতুন ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড গ্রহণ করা হয়েছে	15.07.2013
2.0	জয়দীপ শর্মা	নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তার সাথে সংযুক্ত করার জন্য	08.05.2019
3.0	জয়দীপ শর্মা	নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তার সাথে সংযুক্ত করার জন্য	22.01.2020
4.0	এনএইচবি কমপ্লায়েন্স	নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তার সাথে সংযুক্ত করার জন্য	29.01.2021
পুনাওয়ালা হাউসিং ফাইন্যান্স লিমিটেডে কোম্পানির নাম পরিবর্তন করা হয়েছে এই তারিখ থেকে কার্যকর হয়েছে. 22.07.2021			
5.0	সম্মতি	নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তার সাথে সংযুক্ত করার জন্য	31.01.2022
6.0	সম্মতি	নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তার সাথে সংযুক্ত করার জন্য	19.10.2022
কোম্পানির নাম গ্রিহাম হাউসিং ফাইন্যান্স লিমিটেডে পরিবর্তন করা হয়েছে এই কার্যকর হয়েছে. 17.11.2023			
7.0	সম্মতি	নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তার সাথে সংযুক্ত করার জন্য	30.12.2023
8.0	সম্মতি	নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তার সাথে সংযুক্ত করার জন্য	30.03.2024
9.0	সম্মতি	নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তার সাথে সংযুক্ত করার জন্য	05.08.2024

---XXX---