

## ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধি

### পৰিচয়

এই বিধিয়ে কৰ্মচাৰীসকল / ডিএছএ/ডিএমএ/এজেন্টে তেওঁলোকৰ গ্ৰাহকৰ সৈতে কৰিব লগা ব্যৱহাৰৰ ক্ষেত্ৰত অনুসৰণ কৰিব লগা অনুশীলনৰ মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰে। ই গ্ৰাহকসকলক সুৰক্ষা প্ৰদান কৰে আৰু বৰ্ণনা কৰে যে কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে তেওঁলোকৰ দৈনন্দিন কাৰ্যকলাপৰ বাবে কেনেদৰে ব্যৱহাৰ কৰিব বুলি আশা কৰা হয়।

প্ৰয়োজন অনুসৰি বা দুই বছৰৰ ভিতৰত এবাৰ এই বিধিসমূহৰ পৰ্যালোচনা কৰা হ'ব।

### 1. বিধিৰ উদ্দেশ্য

এই বিধি প্ৰস্তুত কৰা হৈছে:

- গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰত মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰি ভাল আৰু ন্যায্য পদ্ধতিৰ প্ৰসাৰ কৰা;
- স্বচ্ছতা বৃদ্ধি কৰা যাতে গ্ৰাহকসকলে সেৱাৰ পৰা যুক্তিসংগতভাৱে কি আশা কৰিব পাৰে তাৰ বিষয়ে ভালদৰে বুজি পাব পাৰে;
- বজাৰ শক্তিক প্ৰতিযোগিতাৰ জৰিয়তে উচ্চ কাৰ্যকৰী মানদণ্ড প্ৰাপ্ত কৰিবলৈ উৎসাহিত কৰা।
- গ্ৰাহক আৰু কোম্পানীৰ মাজত এক নিৰপেক্ষ আৰু সৌহাৰ্দ্যপূৰ্ণ সম্পৰ্কৰ প্ৰচাৰ কৰা;
- হাউচিং ফাইনেঞ্চ ব্যৱস্থাৰ ওপৰত আস্থা বৃদ্ধি কৰা।

### 2. বিধিৰ প্ৰয়োগ

এই বিধিৰ সকলো অংশ কোম্পানীৰ দ্বাৰা আগবঢ়োৱা সকলো প্ৰডাক্ট আৰু সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হ'ব; সেয়া কোম্পানীয়ে নিজে আগবঢ়োৱাই হওক বা ডিজিটেল লোন প্ৰদানকাৰী প্লেটফৰ্মৰ জৰিয়তে (নিজস্ব মালিকানাধীন বা বহিঃউৎসৰ চুক্তিবদ্ধ ব্যৱস্থাৰ অধীনত) কাউণ্টাৰত, ফোনযোগে, ডাকযোগে, পাৰস্পৰিক ক্ৰিয়া-কলাপ কৰিব পৰা ইলেক্ট্ৰনিক সঁজুলিৰ জৰিয়তে, ইণ্টাৰনেটৰ জৰিয়তে বা আন যিকোনো পদ্ধতিৰে আগবঢ়োৱা সেৱাই নহওক কিয়।

### 3. গ্ৰাহকৰ সৈতে আমাৰ সকলো লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰত নিৰপেক্ষভাৱে, স্বচ্ছভাৱে আৰু যুক্তিসংগতভাৱে কাম কৰা হয়।

- এই বিধিৰ প্ৰতিশ্ৰুতি আৰু মানদণ্ড পূৰণ কৰা, কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা প্ৰডাক্ট আৰু সেৱাৰ

- বাবে আৰু আমাৰ কৰ্মচাৰীসকলে অনুসৰণ কৰা পৰিক্ৰমা আৰু অনুশীলনত।
- b) কোম্পানীৰ সামগ্ৰী আৰু সেৱাসমূহে যাতে সংশ্লিষ্ট আইন আৰু নিয়মাৱলীসমূহ ইয়াৰ আৰ্হে আৰ্হে আৰু প্ৰকৃত উদ্দেশ্যৰ সৈতে পালন কৰে, সেয়া নিশ্চিত কৰা।
  - c) গ্ৰাহকৰ সৈতে আমাৰ লেনদেন যাতে সততা আৰু স্বচ্ছতাৰ নৈতিক নীতিৰ ওপৰত প্ৰতিষ্ঠিত হয়, সেয়া নিশ্চিত কৰা।

## 4. লোন দিয়া

### 4.1. লোন প্ৰডাক্ট

#### i) লোন আৰু সেইবোৰৰ পৰিক্ৰমাকৰণৰ বাবে আবেদন

- a) লোনগ্ৰহণকাৰীৰ সৈতে সকলো যোগাযোগ স্থানীয় ভাষা বা লোন গ্ৰহণকাৰীয়ে বুজি পোৱা ভাষাত হ'ব।
- b) কোম্পানীয়ে লোন আবেদন পৰিক্ৰমাৰ বাবে প্ৰদান কৰিব লগা মাচুল/চাৰ্জৰ বিষয়ে তথ্য স্পষ্টভাৱে প্ৰদান কৰিব, যদি লোন পৰিমাণ অনুমোদিত/বিতৰণ কৰা নহয় তেন্তে এনে মাচুলৰ পৰিমাণ ঘূৰাই দিয়া হ'ব, পূৰ্ব-পৰিশোধৰ বিকল্প আৰু মাচুল, যদি থাকে, জৰিমাণা চাৰ্জ, যদি থাকে, গ্ৰাহকৰ লোন স্থিৰ হাৰৰ পৰা ভাসমান হাৰলৈ সলনি কৰাৰ বাবে বা ইয়াৰ বিপৰীতে বা বিভিন্ন হাৰত ৰূপান্তৰ মাচুল, যিকোনো সুত পুনৰ নিৰ্ধাৰণ দফাৰ অস্তিত্ব আৰু আন যিকোনো বিষয় যি লোনগ্ৰহণকাৰীৰ স্বাৰ্থত স্বচ্ছভাৱে প্ৰভাৱ পেলায়। কোম্পানীটোৱে স্বচ্ছভাৱে লোন আবেদন পৰিক্ৰমা/অনুমোদনৰ সৈতে জড়িত সকলো মাচুল অন্তৰ্ভুক্ত কৰি সকলো ব্যয় অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব। এনে চাৰ্জ/মাচুল বৈষম্যহীন হ'ব।
- c) লোন এপ্লিকেচন ফৰ্মত লোন গ্ৰহণকাৰীৰ স্বাৰ্থৰ সৈতে জড়িত সকলো আৱশ্যকীয় তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব, যাতে তেওঁলোকে অন্য এইচএফচি আগবঢ়োৱা চৰ্তসমূহৰ সৈতে এক অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পাৰে আৰু গ্ৰাহকসকলে এক সুচিন্তিত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে। লোন এপ্লিকেচন ফৰ্মত এপ্লিকেচন ফৰ্মৰ সৈতে দাখিল কৰিব লগা নথিপত্ৰৰ মানক তালিকা উল্লেখ কৰা হৈছে।
- d) কোম্পানীটোৱে লোন আবেদনত গ্ৰাহকসকলে উল্লেখ কৰা বিৱৰণবোৰ গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকৰ বাসস্থান আৰু/বা ব্যৱসায়িক টেলিফোন নম্বৰত যোগাযোগ কৰি আৰু/বা এই উদ্দেশ্যৰ বাবে নিযুক্ত সংস্থাৰ জৰিয়তে গ্ৰাহকৰ বাসস্থান আৰু/বা ব্যৱসায়িক ঠিকনাবোৰ ভৌতিকভাৱে ভ্ৰমণ কৰি পৰীক্ষা কৰিব, যদি কোম্পানীয়ে প্ৰয়োজনীয় বুলি গণ্য কৰে।
- e) কোম্পানীয়ে সকলো লোন আবেদন প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে স্বীকৃতি প্ৰদান কৰিব।

#### ii) লোন মূল্যায়ন আৰু চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলী

- a) সাধাৰণতে লোন আবেদন প্ৰক্ৰিয়াৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় সকলো বিৱৰণ আবেদন কৰাৰ সময়ত কোম্পানীয়ে সংগ্ৰহ কৰিব। যদি, কোম্পানীক কোনো অতিৰিক্ত তথ্যৰ প্ৰয়োজন হয়, তেন্তে গ্ৰাহকজনক লগে লগে জনোৱা হ'ব যে তেওঁৰ সৈতে পুনৰ যোগাযোগ কৰা হ'ব।
- b) কোম্পানীয়ে লোনগ্ৰহণকাৰীক অনুমোদন জনোৱা লোন পৰিমাণৰ লগতে বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ, আবেদনৰ পদ্ধতি, ইএমআই গাঁথনি, পূৰ্ব-পৰিশোধৰ মাচুল, ৰূপান্তৰ মাচুল, জৰিমনা মাচুল (যদি থাকে) আদিকে ধৰি সকলো চৰ্ত আৰু নিয়মাবলী অনুমোদন পত্ৰ বা অন্য মাধ্যমৰ জৰিয়তে লিখিতভাৱে স্থানীয় ভাষাত বা তেওঁ বুজি পোৱা ভাষাত অৱগত কৰিব; লগতে এই চৰ্তসমূহৰ প্ৰতি লোনগ্ৰহণকাৰীজনে দিয়া লিখিত সন্মতি কোম্পানীয়ে নিজৰ নথিভুক্ত কৰি ৰাখিব।
- c) কোম্পানীয়ে অপৰিহাৰ্যভাৱে প্ৰতিজন লোনগ্ৰহণকাৰীক লোন অনুমোদন বা বিতৰণৰ সময়ত লোন নথি-পত্ৰৰ এটা কপি আৰু লোন নথিত উল্লেখ কৰা সকলো সংলগ্ন নথিৰ কপি প্ৰাপ্তি স্বীকাৰৰ বিপৰীতে প্ৰদান কৰিব।
- d) কোম্পানীয়ে লোন চুক্তিপত্ৰ আৰু প্ৰযোজ্য অনুসৰি আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়মাবলী (এমআইটিচি) বা মূল তথ্যৰ পত্ৰত জৰিমনা মাচুলৰ পৰিমাণ আৰু ইয়াৰ কাৰণ উল্লেখ কৰিব। জৰিমনা মাচুলৰ কথা লোন চুক্তিপত্ৰত স্পষ্ট আৰু ডাঙৰ আখৰেৰে উল্লেখ কৰিব লাগিব।

### iii) লোন আবেদন প্ৰত্যাহ্যানৰ যোগাযোগ

যদি কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকসকলক লোন প্ৰদান কৰিব নোৱাৰে, তেন্তে ইয়াৰ প্ৰত্যাহ্যানৰ কাৰণ (সমূহ) লিখিতভাৱে জনোৱা হ'ব।

### iv) চৰ্ত আৰু নিয়মাবলীৰ পৰিৱৰ্তনক ধৰি লোন বিতৰণ

- a) গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা কৰা বিতৰণ অনুৰোধ অনুসৰি, গ্ৰাহকৰ প্ৰয়োজনীয়তা অনুসৰি বিতৰণ অনুমোদন পত্ৰ/লোন নথিপত্ৰত উল্লেখ কৰা মানক নিয়ম আৰু চৰ্ত সাপেক্ষে কৰা হ'ব।
- b) কোম্পানীয়ে সুতৰ হাৰ, জৰিমনা (যদিহে থাকে), সেৱা মাচুল, আগতীয়াকৈ পৰিশোধ কৰা মাচুল আৰু অন্যান্য প্ৰযোজ্য মাচুল আদিৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে গ্ৰাহকসকলক স্থানীয় ভাষা বা লোনগ্ৰহণকাৰীয়ে বুজি পোৱা ভাষাত জাননী প্ৰদান কৰিব। কোম্পানীয়ে ইয়াৰ লগতে এইটোও নিশ্চিত কৰিব যে সুতৰ হাৰ আৰু মাচুলৰ এনে পৰিৱৰ্তনসমূহ কেৱল পৰৱৰ্তী পৰ্যায়ৰ পৰাহে কাৰ্যকৰী কৰা হয়। তদুপৰি, লোন চুক্তিত এক ম্যাদ/চৰ্তাৱলী হিচাপেও ইয়াক নিৰ্ধাৰণ কৰা হ'ব।
- c) কোম্পানীটোৱে গ্ৰাহকসকলক বিতৰণ সময়সূচীকে ধৰি চৰ্ত আৰু নিয়মাবলীৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ জাননী প্ৰদান কৰিব। যদি এনে পৰিৱৰ্তনৰ বাবে গ্ৰাহকৰ অসুবিধা হয়, গ্ৰাহকসকলে 60 দিনৰ ভিতৰত আৰু জাননী অবিহনে তেওঁলোকৰ একাউণ্ট বন্ধ কৰিব

- পাৰে বা কোনো অতিৰিক্ত মাচুল বা সুত পৰিশোধ নকৰাকৈ ইয়াক সলনি কৰিব পাৰে।
- d) লোন নথিৰ অধীনত ধন ঘূৰাই লোৱা, পৰিশোধৰ প্ৰক্ৰিয়া ক্ষিপ্ৰ কৰা বা অতিৰিক্ত জামিন বিচৰাৰ সিদ্ধান্তসমূহ লোন নথি-পত্ৰৰ চৰ্তাৱলীৰ সৈতে সংগতিপূৰ্ণ হ'ব।
  - e) লোন সকলো দেয় পৰিশোধ কৰাৰ পিছত বা বাকী থকা সম্পূৰ্ণ ধন আদায় হোৱাৰ পিছত কোম্পানীয়ে সকলো প্ৰতিভূতি আৰু সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰি দিব; অৱশ্যে গ্ৰাহকৰ বিৰুদ্ধে কোম্পানীৰ যদি আন কোনো বৈধ দাবী বা লিয়েন থাকে, তেন্তে সেইটো ইয়াৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হ'ব। যদি ছেট অফৰ এনে অধিকাৰ ব্যৱহাৰ কৰা হয়, তেন্তে গ্ৰাহকসকলক বাকী থকা দাবী আৰু কোম্পানীয়ে প্ৰতিভূতি ধৰি ৰখাৰ অধিকাৰ থকা চৰ্তসমূহৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণ বিৱৰণসহ জাননী দিয়া হ'ব, যেতিয়া প্ৰাসংগিক দাবী নিষ্পত্তি/পৰিশোধ কৰা নহয়।
  - f) লোন সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ আৰু লোন একাউণ্টটো নিষ্পত্তি হোৱাৰ 30 দিনৰ ভিতৰত কোম্পানীয়ে স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ সকলো মূল নথিপত্ৰ মুকলি কৰি দিব আৰু যিকোনো ৰেজিষ্ট্ৰীত পঞ্জীয়ন হৈ থকা চাৰ্জ আঁতৰাব; অৱশ্যে লোনগ্ৰহণকাৰীৰ বিৰুদ্ধে কোম্পানীৰ যদি আন কোনো বৈধ দাবী বা লিয়েন থাকে, তেন্তে সেইটো ইয়াৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হ'ব আৰু তেনে ক্ষেত্ৰত লোনগ্ৰহণকাৰীক যথোপযুক্ত জাননী প্ৰদান কৰা হ'ব।

#### 4.2. এইচএফচিৰ দ্বাৰা লোৱা অত্যধিক সুতৰ নিয়ন্ত্ৰণ

- a) কোম্পানীটোৱে পুঁজিৰ ব্যয়, মাৰ্জিন আৰু বিপদাশংকা প্ৰিমিয়ামৰ দৰে প্ৰাসংগিক কাৰকবোৰক ধৰি এক সুতৰ হাৰৰ মডেল গ্ৰহণ কৰিব আৰু লোন আৰু আগধনৰ বাবে লোৱা সুতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণ কৰিব। সুতৰ হাৰ, বিপদাশংকাৰ শ্ৰেণীবিভাজনৰ পদ্ধতি আৰু বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ লোনগ্ৰহণকাৰীক বেলেগ বেলেগ হাৰত সুত ধাৰ্য কৰাৰ যুক্তিযুক্ততা সম্পৰ্কে গ্ৰাহকক এপ্লিকেচন ফৰ্মতে জনোৱা হ'ব আৰু সেই বিষয়ে অনুমোদন পত্ৰত স্পষ্টকৈ উল্লেখ কৰা হ'ব।
- b) পেনাল চাৰ্জ (যদি থাকে) ৰ বাবে কোম্পানীয়ে নীতি নিৰ্ধাৰণ কৰিব।
- c) সুতৰ হাৰ আৰু বিপদাশংকাৰ শ্ৰেণীবিভাজনৰ বাবে দৃষ্টিভংগী, আৰু জৰিমণামূলক মাচুল (যদি থাকে) কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ কৰা হ'ব বা প্ৰাসংগিক বাতৰি কাকতত প্ৰকাশ কৰা হ'ব। ৱেবছাইটত প্ৰকাশিত বা অন্যথা প্ৰকাশিত তথ্যবোৰ যেতিয়াই সুতৰ হাৰৰ পৰিৱৰ্তন ঘটে, তেতিয়া সেয়া আপডেট কৰা হ'ব।
- d) সুতৰ হাৰ বাৰ্ষিক হাৰ হিচাপে গণনা কৰা হ'ব যাতে লোন গ্ৰহণকাৰীয়ে একাউণ্টত প্ৰযোজ্য সঠিক হাৰৰ বিষয়ে অৱগত হয়।
- e) কোম্পানীয়ে সুতৰ হাৰত জৰিমণাৰ মাচুল যোগ কৰা নহ'ব। জৰিমণামূলক চাৰ্জৰ কোনো মূলধনীকৰণ কৰা নহ'ব, অৰ্থাত্ এনে চাৰ্জৰ ওপৰত আৰু কোনো সুত গণনা কৰা নালাগে।
- f) লোনগ্ৰহণকাৰীসকলৰ পৰা সংগ্ৰহ কৰা কিস্তিবোৰে সুত আৰু মূলধনৰ মাজত বিভাজন স্পষ্টভাৱে সূচাব।
- g) কোম্পানীয়ে প্ৰক্ৰিয়া আৰু কাৰ্যকলাপৰ পৰ্যবেক্ষণ কৰিবলৈ এক আভ্যন্তৰীণ ব্যৱস্থা

স্থাপন কৰিব যাতে লোন গ্ৰহণকাৰীসকলৰ সৈতে যোগাযোগত পৰ্যাপ্ত স্বচ্ছতা নিশ্চিত কৰিব পাৰি।

### 4.3. গেৰাণ্টী

যেতিয়া কোনো ব্যক্তিয়ে লোন গেৰাণ্টৰ হিচাপে কাম কৰে বা গেৰাণ্টৰ হোৱাৰ কথা বিবেচনা কৰে, তেতিয়া তেওঁ অনুৰোধ কৰিলে কোম্পানীয়ে তেওঁক নিম্নলিখিত বিষয়সমূহৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব:

- a) গেৰাণ্টৰ হিচাপে তেওঁৰ দায়বদ্ধতা;
- b) তেওঁ আমাৰ প্ৰতি দায়বদ্ধ হোৱাৰ পৰিমাণ;
- c) কোম্পানীয়ে গেৰাণ্টাৰসকলক তেওঁলোকৰ দায় পৰিশোধ কৰিবলৈ আহ্বান জনাবলগীয়া পৰিস্থিতিসমূহ;
- d) যদি এজন গেৰাণ্টাৰে গেৰাণ্টৰ হিচাপে ধন পৰিশোধ কৰিবলৈ ব্যৰ্থ হয়, তেন্তে তেওঁৰ অন্যান্য ধন বা সম্পত্তিৰ ওপৰত কোম্পানীৰ কোনো অধিকাৰ থাকিব নেকি;
- e) গেৰাণ্টৰ হিচাপে তেওঁৰ দায়বদ্ধতা এক নিৰ্দিষ্ট পৰিমাণত সীমাবদ্ধ নে সেইবোৰ সীমাহীন।
- f) সময় আৰু পৰিস্থিতি য'ত গেৰাণ্টৰ হিচাপে তেওঁক দায়বদ্ধতাৰ পৰা মুকলি কৰা হ'ব আৰু কেনেদৰে কোম্পানীয়ে তেওঁক এই বিষয়ে অৱগত কৰিব; আৰু
- g) যিজন লোনগ্ৰহণকাৰীৰ বাবে এজন ব্যক্তিয়ে গেৰাণ্টাৰ হিচাপে আছে, সেই লোনগ্ৰহণকাৰীৰ জ্ঞাত আৰ্থিক অৱস্থাত ঘটা যিকোনো গুৰুত্বপূৰ্ণ বিৰূপ পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে কোম্পানীয়ে গেৰাণ্টাজনক তেওঁৰ অনুৰোধ মৰ্মে অৱগত কৰি থাকিব।
- h) যদি গেৰাণ্টাৰে গেৰাণ্টি প্ৰদান কৰা লোন পৰিশোধ কৰাত লোনগ্ৰহণকাৰীয়ে ডিফল্ট কৰে আৰু গেৰাণ্টিটো আমাৰ দ্বাৰা আহ্বান কৰা হৈছে, তেন্তে যদি গেৰাণ্টাৰে আমাৰ দ্বাৰা কৰা দাবী মানি চলিবলৈ অস্বীকাৰ কৰে, যদিহে বকেয়া পৰিশোধ কৰাৰ বাবে পৰ্যাপ্ত উপায় থাকে (অথবা অন্যথা গোটৰ প্ৰতিষ্ঠানৰ বাবে দিয়া গেৰাণ্টিৰ ক্ষেত্ৰত), তেন্তে এনে গেৰাণ্টাৰসকলক ইচ্ছাকৃত ডিফল্টাৰ হিচাপে গণ্য কৰা হ'ব।
- i) গেৰাণ্টাৰৰ ভূমিকা আৰু তেওঁৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰয়োজ্য হ'বলগীয়া চৰ্তাৱলীসমূহ লোন বিপৰীতে গেৰাণ্টী প্ৰদান কৰাৰ সময়ত সম্পাদন কৰিবলগীয়া নথিপত্ৰ অনুসৰি হ'ব।
- j) ইচ্ছাকৃত ডিফল্টাৰ ক্ষেত্ৰত, যদি প্ৰয়োজন হয়, গেৰাণ্টাৰৰ বিৰুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যৱস্থা আৰম্ভ কৰা হ'ব পাৰে।
- k) যিজন লোনগ্ৰহণকাৰীৰ বাবে এজন ব্যক্তিয়ে গেৰাণ্টাৰ হিচাপে আছে, সেই লোনগ্ৰহণকাৰীৰ আৰ্থিক অৱস্থাত ঘটা যিকোনো গুৰুত্বপূৰ্ণ বিৰূপ পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে কোম্পানীয়ে গেৰাণ্টাজনক অৱগত কৰি থাকিব।

### 4.4. বকেয়া সংগ্ৰহ

- a) যেতিয়াই কোম্পানীয়ে লোন প্রদান কৰে, কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকসকলক পৰিশোধৰ পৰিমাণ, ম্যাদ আৰু পৰিশোধৰ পৰ্য্যায়ৰ জৰিয়তে পৰিশোধ প্ৰক্ৰিয়া ব্যাখ্যা কৰিব। অৱশ্যে, যদিহে গ্ৰাহকে লোন পৰিশোধৰ নিৰ্ধাৰিত সূচী অনুসৰণ নকৰে, তেন্তে প্ৰাপ্য ধন আদায়ৰ বাবে দেশৰ প্ৰচলিত আইন আৰু কোম্পানীয়ে নিৰ্ধাৰণ কৰি দিয়া এক নিৰ্দিষ্ট প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰণ কৰা হ'ব। এই প্ৰক্ৰিয়াত জাননী প্ৰেৰণ কৰি বা ব্যক্তিগত ভাৱে সাক্ষাৎ কৰি আৰু/বা যদি থাকে তেন্তে সুৰক্ষাৰ অধিকাৰ প্ৰয়োগ কৰি গ্ৰাহকসকলক মনত পেলাই দিয়া কাৰ্য্য অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব।
- b) যেতিয়াই লোন গুৰুত্বপূৰ্ণ নিয়ম আৰু চৰ্তসমূহ উলংঘা কৰাৰ সন্দৰ্ভত লোনগ্ৰহণকাৰীক সোঁৱৰণী জাননী প্ৰেৰণ কৰা হ'ব, তেতিয়াই সেই ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হ'বলগীয়া জৰিমনাৰ বিষয়েও স্পষ্টকৈ জনোৱা হ'ব। তদুপৰি, জৰিমনা আৰোপ কৰাৰ যিকোনো উদাহৰণ আৰু ইয়াৰ কাৰণো জনাব লাগিব।
- c) কোম্পানীয়ে 'লোন আদায়কাৰী এজেণ্টৰ বাবে আচৰণ বিধি' আৰু 'প্ৰাপ্য ধন সংগ্ৰহ তথা বন্ধকী সম্পত্তি পুনৰ দখলৰ নীতি' নিৰ্ধাৰণ কৰি দিছে আৰু গ্ৰাহকৰ পৰা প্ৰাপ্য ধন আদায় কৰাৰ সময়ত এইসমূহ মানি চলিব। লোন আদায়ৰ নীতিটো সৌজন্যতা, ন্যায্য ব্যৱহাৰ আৰু বুজনিৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি তৈয়াৰ কৰা হৈছে। কোম্পানীটোৱে গ্ৰাহকৰ আত্মবিশ্বাস আৰু দীৰ্ঘম্যাদী সম্পৰ্ক গঢ়ি তোলাত বিশ্বাস কৰে।
- d) লোন আদায়ৰ ক্ষেত্ৰত, কোম্পানীটোৱে হাৰাশাস্তিৰ আশ্ৰয় নল'ব অৰ্থাৎ। লোনগ্ৰহণকাৰীসকলক অকালত (অস্বাভাৱিক সময়ত) আমনি কৰা, লোন আদায়ৰ বাবে বলপ্ৰয়োগ কৰা ইত্যাদি কাৰ্যৰ পৰা বিৰত থাকিব লাগিব। যিহেতু গ্ৰাহকৰ অভিযোগসমূহৰ ভিতৰত কোম্পানীৰ কৰ্মচাৰীৰ অশোভনীয় আচৰণৰ কথাও অন্তৰ্ভুক্ত থাকে, সেয়েহে কোম্পানীয়ে এইটো নিশ্চিত কৰিব যে কৰ্মচাৰীসকলক গ্ৰাহকৰ সৈতে সঠিক আৰু উচিত ব্যৱহাৰ কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষণ প্ৰদান কৰা হৈছে।

#### 4.5. প্ৰবাহমান সুতৰ হাৰত ইএমআই আধাৰিত ব্যক্তিগত লোন \* সম্পৰ্কে অতিৰিক্ত ব্যৱস্থা (হাউচিং লোন অন্তৰ্ভুক্ত) প্ৰযোজ্য 31 ডিচেম্বৰ, 2023)

- a) অনুমোদনৰ সময়ত, কোম্পানীয়ে লোনগ্ৰহণকাৰীসকলক লোন ওপৰত বেঞ্চমাৰ্ক সুতৰ হাৰৰ পৰিৱৰ্তনৰ সম্ভাৱ্য প্ৰভাৱৰ বিষয়ে স্পষ্টভাৱে জনাব যাৰ ফলত ইএমআই আৰু/বা টেনাৰ বা দুয়োটাতে পৰিৱৰ্তন হ'ব। পৰৱৰ্তী সময়ত, ওপৰত উল্লেখ কৰা কাৰণত ইএমআই, লোন ম্যাদ বা দুয়োটাৰে বৃদ্ধি হলে সেই বিষয়ে লোনগ্ৰহণকাৰীক লগে লগে জনোৱা হ'ব।
- b) আইচিআইচিআই হোম প্ৰাইম লেণ্ডিং ৰেট (আইএইচপিএলআৰ) পুনৰ নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ সময়ত, কোম্পানীয়ে কোম্পানীৰ মূল্য নীতি অনুসৰি লোনগ্ৰহণকাৰীসকলক স্থিৰ হাৰ লৈ সলনি হোৱাৰ বিকল্প প্ৰদান কৰিব। লোন ম্যাদৰ সময়ত প্ৰযোজ্য মাচুলৰ সৈতে সলনি কৰাৰ এনে বিকল্প সৰ্বাধিক 2 বাৰ উপলব্ধ হ'ব।

- c) লোনগ্রহণকাৰীসকলক নিম্নলিখিত বিকল্পসমূহ বাছনি কৰাৰ সুযোগ দিয়া হ'ব: (i) ইএমআই বৃদ্ধি কৰা বা লোন ম্যাদ দীঘলীয়া কৰা অথবা এই দুয়োটাৰে সংমিশ্ৰণ কৰা; আৰু (ii) লোন ম্যাদৰ ভিতৰত যিকোনো সময়তে লোন ধন আংশিকভাৱে বা সম্পূৰ্ণৰূপে আগতীয়াকৈ পৰিশোধ কৰা।
- d) লোন হাৰ প্ৰবাহমানৰ পৰা স্থিৰ হাৰলৈ সলনি কৰাৰ বাবে লগা সকলো মাচুল আৰু ইয়াৰ সৈতে জড়িত যিকোনো সেৱা বা প্ৰশাসনিক খৰচৰ বিষয়ে অনুমোদন পত্ৰত আৰু এইচএফচিসমূহৰ দ্বাৰা কৰা যিকোনো সংশোধনৰ সময়ত স্পষ্টকৈ প্ৰকাশ কৰিব লাগিব। কোম্পানীয়ে এইটোও নিশ্চিত কৰিব যে প্ৰবাহমান হাৰৰ লোন ক্ষেত্ৰত লোন ম্যাদ বৃদ্ধি হলে যাতে নেতিবাচক পৰিশোধ নহয়।
- e) কোম্পানীটোৱে লোনগ্রহণকাৰীসকলক ত্ৰৈমাসিক ষ্টেটমেন্ট প্ৰদান/প্ৰদান কৰিব য'ত কভাৰ কৰা হ'ব
  - i. এতিয়ালৈকে আদায় দিয়া মূলধন আৰু সুতৰ পৰিমাণ,
  - ii. ইএমআই পৰিমাণ, বাকী থকা ইএমআই ৰ সংখ্যা আৰু
  - iii. লোন সমগ্ৰ সময়চোৱাৰ বাবে বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ/বাৰ্ষিক শতাংশ হাৰ (এপিআৰ)

\* ব্যক্তিগত লোন আৰবিআইৰ জাননী নং DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 "এক্সবিআৰএল ৰিটাৰ্ণছ- বেংকিং পৰিসংখ্যাৰ সমন্বয়" তাৰিখ 04 জানুৱাৰী, 2018-ত ব্যাখ্যা কৰা অনুসৰি হ'ব।

## 5. গোপনীয়তা আৰু গোপনীয় ৰক্ষা

কোম্পানীটোৱে সকলো গ্ৰাহকৰ ব্যক্তিগত তথ্য ব্যক্তিগত আৰু গোপনীয় হিচাপে গণ্য কৰিব [যদিও গ্ৰাহকসকল কোম্পানীৰ গ্ৰাহক হৈ নাথাকে] আৰু নিম্নলিখিত নীতি আৰু নিৰ্দেশনাৰ দ্বাৰা পৰিচালিত হ'ব।

- a) কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ একাউণ্ট সম্পৰ্কীয় তথ্য বা তথ্য প্ৰকাশ নকৰে, গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা হওক বা অন্যথা, আমাৰ গোটৰ আন কোম্পানী/প্ৰতিষ্ঠানক ধৰি, নিম্নলিখিত ব্যতিক্ৰমী ক্ষেত্ৰৰ বাহিৰে কাৰো ওচৰত প্ৰকাশ নকৰে:
  - i. যদি কোম্পানীয়ে আইনৰ দ্বাৰা তথ্য দিব লাগিব।
  - ii. যদি তথ্য প্ৰকাশ কৰাৰ বাবে জনসাধাৰণৰ প্ৰতি কৰ্তব্য থাকে।
  - iii. যদি কোম্পানীৰ স্বার্থত তথ্য প্ৰদান কৰাৰ প্ৰয়োজন হয় (যেন জালিয়াতি প্ৰতিহত কৰিবলৈ) কিন্তু কোম্পানীয়ে গ্ৰাহক বা তেওঁলোকৰ একাউণ্ট (গ্ৰাহকৰ নাম আৰু ঠিকনাকে ধৰি) সম্পৰ্কে আন কাৰোবাক তথ্য দিয়াৰ কাৰণ হিচাপে ইয়াক ব্যৱহাৰ নকৰে, তেন্তে বিপণন উদ্দেশ্যৰ বাবে আমাৰ গোটৰ অন্যান্য কোম্পানীবোৰ অন্তৰ্ভুক্ত নহ'ব।
  - iv. যদি গ্ৰাহকসকলে আমাক তথ্য প্ৰকাশ কৰিবলৈ কয়, বা যদি কোম্পানীৰ গ্ৰাহকৰ

অনুমতি থাকে।

- v. যদি কোম্পানীক গ্ৰাহকৰ বিষয়ে কোনো উল্লেখ কৰিবলৈ কোৱা হয়, কোম্পানীয়ে ইয়াক প্ৰকাশ কৰাৰ আগতে গ্ৰাহকৰ সন্মতিৰ প্ৰয়োজন হ'ব।
- b) যদি কোম্পানীৰ ওচৰত গ্ৰাহকৰ যিবোৰ ব্যক্তিগত তথ্য জমা আছে, সেইবোৰ লাভ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত বৰ্তমানৰ আইনী ব্যৱস্থাৰ অধীনত গ্ৰাহকৰ অধিকাৰ কিমান দূৰলৈ আছে, সেই বিষয়ে গ্ৰাহকে অনুৰোধ কৰিলে কোম্পানীয়ে তেওঁলোকক অৱগত কৰিব।
- c) কোম্পানীয়ে বিপণন উদ্দেশ্যৰ বাবে গ্ৰাহকৰ ব্যক্তিগত তথ্য ব্যৱহাৰ নকৰে যদিহে গ্ৰাহকসকলে ইয়াৰ বাবে সন্মতি প্ৰদান নকৰে।

## 6. অভিযোগ, আপত্তি আৰু মতামত

### 6.1. আভ্যন্তৰীণ পদ্ধতি

- a) কোম্পানীৰ অভিযোগ আৰু আপত্তিসমূহ গ্ৰহণ, পঞ্জীয়ন আৰু নিষ্পত্তি কৰাৰ বাবে এটা ব্যৱস্থা আৰু এটা প্ৰক্ৰিয়া আছে, যদি কোনো অভিযোগ থাকে, যিবোৰ গ্ৰাহকসকল, চেনেলৰ অংশীদাৰ, প্ৰত্যক্ষ বিক্ৰী এজেণ্ট (ডিএছএ), প্ৰত্যক্ষ বিপণন এজেণ্ট (ডিএমএ) আদিৰ দ্বাৰা উত্থাপন কৰা হ'ব পাৰে, অনলাইনযোগে লাভ কৰা অভিযোগসমূহো ইয়াৰ অন্তৰ্ভুক্ত আৰু এই সম্পৰ্কীয় সবিশেষ কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ।
- b) অভিযোগসমূহ কেনেকৈ ন্যায্যসংগত আৰু দ্ৰুতভাৱে সমাধান কৰা হয়, সেই পদ্ধতিৰ সবিশেষ গ্ৰাহকে ক'ত পাব পাৰিব, সেই বিষয়ে কোম্পানীয়ে তেওঁলোকক অৱগত কৰিব।
- c) যদি গ্ৰাহকসকলে অভিযোগ কৰিব বিচাৰে, কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকসকলক জনাব।
  - i. এইটো কেনেকৈ কৰিব লাগে
  - ii. য'ত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰি
  - iii. কেনেকৈ অভিযোগ কৰিব লাগে
  - iv. কেতিয়া উত্তৰ আশা কৰিব লাগে
  - v. সমাধানৰ বাবে কাক ওচৰলৈ যাব লাগে
  - vi. তেওঁলোকে ফলাফলক লৈ সুখী নহলে কি কৰিব লাগে?
  - vii. আমাৰ কৰ্মচাৰীসকলে গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকৰ যিকোনো প্ৰশ্নৰ সৈতে সহায় কৰিব
- d) যদি গ্ৰাহকৰ অভিযোগ লিখিতভাৱে লাভ কৰা হৈছে, কোম্পানীটোৱে গ্ৰাহকসকলক এক সপ্তাহৰ ভিতৰত স্বীকৃতি/উত্তৰ প্ৰেৰণ কৰাৰ চেষ্টা কৰিব। যদি গ্ৰাহকৰ অভিযোগ কোম্পানীৰ মনোনীত টেলিফোন হেল্প ডেস্ক বা গ্ৰাহক সেৱা নম্বৰত

ফোনযোগে প্ৰেৰণ কৰা হয়, তেন্তে কোম্পানীটোৱে গ্ৰাহকসকলক এটা অভিযোগ ৰেফাৰেন্স নম্বৰ প্ৰদান কৰিব আৰু তেওঁলোকক যুক্তিসঙ্গত সময়ৰ ভিতৰত অগ্ৰগতিৰ বিষয়ে অৱগত কৰি ৰাখিব।

- e) বিষয়টো পৰীক্ষা কৰাৰ পিছত, কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকজনলৈ চূড়ান্ত সঁহাৰি প্ৰেৰণ কৰিব অথবা সঁহাৰি দিবলৈ কোম্পানীক কিয় অধিক সময়ৰ প্ৰয়োজন হৈছে সেই বিষয়ে ব্যাখ্যা কৰিব; কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ অভিযোগ লাভ কৰাৰ চাৰি সপ্তাহৰ ভিতৰত এই কাৰ্য কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিব আৰু যদি গ্ৰাহকজন তথাপিও সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে অভিযোগটো কেনেকৈ আগবঢ়াই নিব পাৰি সেই বিষয়েও তেওঁলোকক অৱগত কৰিব।
- f) কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ ওজৰ-আপত্তি নিষ্পত্তিৰ নিষ্পত্তিৰ ব্যৱস্থাৰ বিষয়ে নিজৰ ৱেবছাইটত আৰু প্ৰতিটো শাখাৰ ডিজিটেল ৱালত প্ৰকাশ কৰিব; য'ত গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে উপলব্ধ বিভিন্ন মাধ্যমসমূহ আৰু কোম্পানীয়ে লাভ কৰা অভিযোগসমূহৰ সঁহাৰি দিবলৈ লগা সময়ৰ বিষয়ে উল্লেখ থাকিব।
- g) যদি গ্ৰাহকে এক মাহৰ ভিতৰত কোম্পানীৰ পৰা সঁহাৰি লাভ নকৰে বা প্ৰাপ্ত সঁহাৰিত অসন্তুষ্ট হয়, তেন্তে গ্ৰাহকে এনএইচবিৰ ৱেবছাইটত অনলাইনত বা এনএইচবি, নতুন দিল্লীত ডাকযোগে অভিযোগ দাখিল কৰি এনএইচবিৰ অভিযোগ নিৰ্ণয় কোষৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে

## 7. বিজ্ঞাপন, বিপণন আৰু বিক্ৰী

- a) কোম্পানীটোৱে নিশ্চিত কৰিব যে সকলো বিজ্ঞাপন আৰু প্ৰচাৰমূলক সামগ্ৰী স্পষ্ট আৰু তথ্যপূৰ্ণ।
- b) যিকোনো মাধ্যমৰ বিজ্ঞাপন আৰু প্ৰচাৰমূলক নথিপত্ৰত যদি কোনো সেৱা বা সামগ্ৰীৰ বিষয়ে উল্লেখ কৰা হয় আৰু তাত সুতৰ হাৰৰ প্ৰসংগ থাকে, তেন্তে কোম্পানীয়ে ইয়াৰ সৈতে অন্য কোনো মাচুল বা খৰচ প্ৰযোজ্য হ'ব নেকি সেইটোও সূচাই দিব; লগতে প্ৰাসংগিক চৰ্তাৱলীৰ সম্পূৰ্ণ সবিশেষ অনুৰোধ মৰ্মে অথবা ৱেবছাইটত উপলব্ধ বুলিও উল্লেখ কৰিব।
- c) গ্ৰাহকে তলত উল্লেখ কৰা যিকোনো এটা মাধ্যমৰ জৰিয়তে সুতৰ হাৰ, সাধাৰণ মাচুল আৰু পেনাল চাৰ্জৰ বিষয়ে তথ্য লাভ কৰিব পাৰে:
  - i. কোম্পানীৰ শাখাবোৰত থকা জাননী চোৱা
  - ii. কোম্পানীৰ শাখা বা হেল্পলাইনত কল কৰা
  - iii. কোম্পানীৰ মনোনীত কৰ্মচাৰী/হেল্প-ডেস্কৰ জৰিয়তে
  - iv. টেৰিফ অনুসূচীৰ চোৱাৰ দ্বাৰা
  - v. কোম্পানীৰ ৱেবছাইটৰ পৰা
- d) যদি কোম্পানীয়ে সমৰ্থন সেৱা প্ৰদানৰ বাবে তৃতীয় পক্ষৰ সেৱা গ্ৰহণ কৰে, কোম্পানীয়ে

চেপ্টা কৰিব যে এনে তৃতীয় পক্ষই কোম্পানীৰ দৰে একে পৰিমাণৰ গোপনীয়তা আৰু সুৰক্ষাৰ সৈতে গ্ৰাহকৰ ব্যক্তিগত তথ্য (যদি এনে তৃতীয় পক্ষৰ বাবে উপলব্ধ থাকে) পৰিচালনা কৰে।

- e) কোম্পানীয়ে, যদি উপযুক্ত অনুভৱ কৰে, সময়ে সময়ে গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা লাভ কৰা কোম্পানীৰ সামগ্ৰীৰ বিভিন্ন বৈশিষ্ট্য গ্ৰাহকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব। কোম্পানীৰ সামগ্ৰী/সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীৰ অন্যান্য সামগ্ৰী বা প্ৰচাৰমূলক অফাৰ সম্পৰ্কে তথ্য গ্ৰাহকসকলক কেৱল যদিহে গ্ৰাহকসকলে এনে তথ্য/সেৱা প্ৰাপ্ত কৰিবলৈ তেওঁলোকৰ সন্মতি প্ৰদান কৰিছে তেতিয়াহে প্ৰেৰণ কৰা হ'ব।
- f) কোম্পানীটোৱে প্ৰত্যক্ষ বিক্ৰী সংস্থা (ডিএছএ) বা প্ৰত্যক্ষ বিপণন এজেন্ট (ডিএমএ) ৰ বাবে এক আচৰণ বিধি নিৰ্ধাৰণ কৰিছে, যাৰ সেৱা কোম্পানীয়ে সামগ্ৰী/সেৱা বজাৰ কৰিবলৈ লাভ কৰিব পাৰে, যাৰ অন্যান্য বিষয়ৰ ভিতৰত তেওঁলোকে কোম্পানীৰ সামগ্ৰী ব্যক্তিগতভাৱে বা ফোনৰ জৰিয়তে বিক্ৰীৰ বাবে গ্ৰাহকৰ ওচৰলৈ যোৱাৰ সময়ত নিজকে চিনাক্ত কৰাৰ প্ৰয়োজন হয়।
- g) আমাৰ কোনো প্ৰতিনিধি, কুৰিয়াৰ বা ডিএচএ-ই কোনো অনুচিত আচৰণ কৰিছে বা এই বিধি উলংঘা কৰিছে বুলি যদি গ্ৰাহকৰ পৰা কোনো অভিযোগ লাভ কৰা হয়, তেন্তে কোম্পানীয়ে সেই বিষয়ে অনুসন্ধান কৰিবলৈ আৰু গ্ৰাহকৰ সন্তুষ্টি অনুসৰি অভিযোগটো সমাধান কৰিবলৈ উপযুক্ত পদক্ষেপ গ্ৰহণ কৰিব।

## 8. সামগ্ৰীৰ উপযুক্ততা আৰু সঠিকতা

কোম্পানীটোৱে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক প্ৰদান কৰাৰ সময়ত তৃতীয় পক্ষৰ বিত্তীয় সামগ্ৰীৰ উপযুক্ততা আৰু সঠিকতা নিশ্চিত কৰে। কৰ্পোৰেট এজেন্টৰ দ্বাৰা আহৰণ কৰা বীমা সামগ্ৰীবোৰ বিনিয়োগ সামগ্ৰী নহয় আৰু বিশুদ্ধ বিপদ সামগ্ৰীৰূপে গণ্য হয়, সেয়ে সেয়া সকলো গ্ৰাহকৰ বাবে উপযুক্ত। কোম্পানীটোৱে আগবঢ়োৱা ফিক্সড ডিপজিট হৈছে সুৰক্ষিত বিনিয়োগ সামগ্ৰী (তুলনামূলকভাৱে কম বিপদাশংকা) যি উচ্চ নগদকৰণ প্ৰদান কৰে আৰু সকলো গ্ৰাহক খণ্ডৰ বাবে উপযুক্ত। সকল ধৰণৰ লোন বাবে (অৰ্থাত্ খুচুৰা বন্ধক, নিৰ্মাণ ৰিয়েলটি পুঁজি), কোম্পানীৰ ক্ৰেডিট আৰু পুনৰুদ্ধাৰ নীতি অনুসৰি মানক মূল্যায়ন প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰি ক্ৰেডিট সুবিধাৰ প্ৰস্তাৱ মূল্যায়ন কৰা হয়। মূল্যায়ন প্ৰক্ৰিয়াত বিত্তীয়, লোন মূল্যায়ন, অতীতৰ লোন ইতিহাস, গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা ইতিমধ্যে লাভ কৰা লোন প্ৰকাৰ, প্ৰতিভূতিৰ মূল্যায়ন, পৰিশোধ ট্ৰেক আৰু লোন পৰিশোধ কৰাৰ ক্ষমতা আদি বিভিন্ন তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত থাকে।

সামগ্ৰীৰ উপযুক্ততা আৰু সঠিকতা হৈছে গুৰুত্বপূৰ্ণ গঠন, অৱশ্যে সামগ্ৰীটো লাভ কৰাৰ পছন্দ সদায় গ্ৰাহকৰ ওচৰত থাকে।

## 9. একমাত্ৰ/যুটীয়া লোন গ্ৰহণকাৰীৰ মৃত্যুৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰতিভূতি/সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি

## কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়া

একমাত্ৰ/যুটীয়া লোন গ্ৰহণকাৰীৰ আকস্মিক মৃত্যুৰ ক্ষেত্ৰত, কোম্পানীয়ে মনোনীত/আইনী উত্তৰাধিকাৰীসকলক মূল সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ ঘূৰাই দিব।

মৃত গ্ৰাহকৰ মূল নথিপত্ৰ প্ৰাপ্ত কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, মনোনীত/আইনী উত্তৰাধিকাৰীৰ নিম্নলিখিত নথিপত্ৰবোৰ কোম্পানীৰ দ্বাৰা পৰীক্ষা কৰিব লাগে:

- i. গ্ৰাহকৰ মৃত্যুৰ প্ৰমাণপত্ৰ
- ii. বৰ্তমানৰ কেৱাইচি নিয়ম অনুসৰি সম্পৰ্ক স্থাপনকাৰী নথি-পত্ৰ।
- iii. আইনী উত্তৰাধিকাৰী প্ৰমাণপত্ৰ/উত্তৰাধিকাৰ প্ৰমাণপত্ৰ/প্ৰশাসনৰ পত্ৰ
- iv. মনোনীত ব্যক্তি/আইনী উত্তৰাধিকাৰী ফটো আইডি প্ৰমাণ
- v. মনোনীত ব্যক্তি/আইনী উত্তৰাধিকাৰী ফটোৰ লগতে স্বাক্ষৰ আৰু আইডি প্ৰমাণ
- vi. যদি নথিপত্ৰ সংগ্ৰহৰ সময়ত সকলো আইনী উত্তৰাধিকাৰী উপস্থিত নাথাকে, তেন্তে কোম্পানীৰ ইচ্ছা অনুসৰি প্ৰতিটোৰ পৰা পিঅ'এ প্ৰাপ্ত কৰিব লাগিব।

## 10. সাধাৰণ তথ্য

- a) কোম্পানীয়ে লোনগ্ৰহণকাৰীৰ ব্যক্তিগত বা ব্যৱসায়িক বিষয়ত হস্তক্ষেপ কৰাৰ পৰা বিৰত থাকিব; কেৱল লোন চুক্তিপত্ৰত উল্লেখ কৰা চৰ্তসমূহৰ উদ্দেশ্যতহে হস্তক্ষেপ কৰিব পাৰিব (অৱশ্যে যদিহে লোনগ্ৰহণকাৰীজনে আগতে প্ৰকাশ নকৰা কোনো নতুন তথ্য কোম্পানীৰ দৃষ্টিগোচৰ হয়, তেন্তে সেয়া ইয়াৰ ব্যতিক্ৰম হ'ব)।
- b) গ্ৰাহকৰ একাউণ্টত লেনদেন: যদি কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ একাউণ্টত হোৱা লেনদেনৰ তদন্ত কৰিবলৈ প্ৰয়োজন অনুভৱ কৰে আৰু যদি কোম্পানীয়ে আৰক্ষী/অন্যান্য অনুসন্ধানকাৰী সংস্থাসকলক জড়িত কৰাৰ প্ৰয়োজন হয়, তেন্তে গ্ৰাহকসকলে সহযোগিতা কৰা উচিত।
- c) যদি গ্ৰাহকে প্ৰতাৰণামূলকভাৱে কাম কৰে, তেন্তে গ্ৰাহকৰ একাউণ্টত হোৱা সকলো ক্ষতিৰ বাবে গ্ৰাহক দায়বদ্ধ হ'ব। যদি গ্ৰাহকসকলে যুক্তিসঙ্গত যত্ন অবিহনে কাম কৰে, আৰু ইয়াৰ ফলত ক্ষতি হয়, তেন্তে গ্ৰাহকসকল এইবোৰৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব পাৰে।
- d) কোম্পানীটোৱে গ্ৰাহকক আমাৰ প্ৰডাক্ট আৰু সেৱাৰ বিষয়ে তলত উল্লেখ কৰা যিকোনো এটা বা অধিক ভাষাত তথ্য প্ৰদান কৰিব: হিন্দী, ইংৰাজী বা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষা
- e) কোম্পানীটোৱে বয়স, জাতি, লিংগ, বৈবাহিক স্থিতি, ধৰ্ম, জাতি বা অক্ষমতাৰ ভিত্তিত লোন দিয়া বা কোম্পানীৰ দ্বাৰা আগবঢ়োৱা আন কোনো প্ৰডাক্ট, সেৱা, সুবিধা আদি প্ৰদান কৰাৰ ক্ষেত্ৰত বৈষম্য নকৰিব। অৱশ্যে, ই কোম্পানীক সমাজৰ বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ বাবে প্ৰস্তুত কৰা আঁচনিসমূহত প্ৰতিষ্ঠা বা অংশগ্ৰহণ কৰাত বাধা নিদিয়ে।
- f) কোম্পানীটোৱে লোনগ্ৰহণকাৰীৰ পৰা লাভ কৰা লোন/ লোনগ্ৰহণকাৰী একাউণ্টৰ স্থানান্তৰৰ অনুৰোধ প্ৰক্ৰিয়া কৰিব। কোম্পানীয়ে অনুৰোধ লাভ কৰা তাৰিখৰ পৰা 21 দিনৰ ভিতৰত সন্মতি বা অন্য কোনো সিদ্ধান্ত (যদি থাকে) অৱগত কৰিব। এনে স্থানান্তৰ আইন

অনুসৰি স্বচ্ছ চুক্তিগত চৰ্ত অনুযায়ী হ'ব।

- g) কোম্পানীয়ে তলত উল্লেখ কৰা পৰিস্থিতিত হাউচিং লোন প্ৰি-ক্লজাৰৰ ওপৰত প্ৰি-পেমেন্ট লেভি বা জৰিমনা আদায় নকৰে:
- য'ত হাউচিং লোন প্ৰবাহমান সুতৰ হাৰৰ ভিত্তিত আৰু যিকোনো উৎসৰ পৰা প্ৰি-ক্লজ কৰা হয়।
  - য'ত হাউচিং লোন নিৰ্দিষ্ট সুতৰ হাৰৰ ভিত্তিত হয় আৰু লোনগ্ৰহণকাৰীজনে নিজৰ উৎসৰ পৰা লোনটো পূৰ্বতে বন্ধ কৰি দিয়ে।
- h) কোম্পানীয়ে সহ-দায়বদ্ধসকলৰ উপস্থিতি নিৰ্বিশেষে, ব্যৱসায়ৰ বাহিৰে আন উদ্দেশ্যৰ বাবে ব্যক্তিগত লোন গ্ৰহণকাৰীসকলক অনুমোদিত প্ৰবাহমান হাৰৰ টাৰ্ম লোন ওপৰত কোনো ফৰক্লজাৰ চাৰ্জ বা আগতীয়া পৰিশোধৰ জৰিমনা ল'ব নোৱাৰিব।
- i) স্বচ্ছতা আৰু সহজে বুজি পোৱা নিশ্চিত কৰিবলৈ, কোম্পানীটোৱে মূল তথ্য পত্ৰ (কেএফএছ)ৰ উপৰিও হাউচিং লোন আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়মাবলী (এমআইটিচি)-ৰ চমু বিৱৰণ থকা এখন নথি প্ৰদান কৰিব। এই নথিখন লোন গ্ৰহণকাৰীয়ে বুজিব পৰা ভাষাত ডুপ্লিকেট হিচাপে প্ৰস্তুত কৰা হ'ব, আৰু দুয়োটা পক্ষৰ দ্বাৰা সঠিকভাৱে স্বাক্ষৰিত এটা প্ৰতিলিপি স্বীকৃতিৰ অধীনত লোন গ্ৰহণকাৰীক হস্তান্তৰ কৰিব লাগিব। এমআইটিচি নথিপত্ৰ মানক লোন আৰু সুৰক্ষা নথিপত্ৰৰ পৰিপূৰক।
- j) কোম্পানীয়ে সেৱাৰ মাচুল, সুতৰ হাৰ, জৰিমনা মাচুল (যদি প্ৰযোজ্য হয়), আগবঢ়োৱা সামগ্ৰী আৰু সেৱাৰ সবিশেষ, বিভিন্ন লেনদেনৰ বাবে নিৰ্ধাৰিত সময়সীমা আৰু অভিযোগ প্ৰতিকাৰৰ ব্যৱস্থাৰ দৰে গুৰুত্বপূৰ্ণ তথ্যসমূহ স্পষ্টকৈ প্ৰদৰ্শন কৰিব। এই তথ্যবোৰ জাননী বোৰ্ড আৰু ৱেবছাইটক ধৰি বিভিন্ন উপায়েৰে গ্ৰাহকসকলৰ বাবে উপলব্ধ কৰা হ'ব।
- k) এই বিধি প্ৰচাৰ কৰিবলৈ, কোম্পানীয়ে কৰিব:
- i. গ্ৰাহকে অনুৰোধ কৰিলে তেওঁলোকক এই বিধিৰ এটা কপি প্ৰদান কৰা হ'ব।
  - ii. এই বিধিটো অনুৰোধৰ ভিত্তিত কাউণ্টাৰত অথবা ইলেক্ট্ৰনিক যোগাযোগ বা মেইলৰ জৰিয়তে উপলব্ধ কৰা হ'ব।
  - iii. এই বিধি প্ৰতিটো শাখা; আৰু কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ কৰা হ'ব।
  - iv. কোম্পানীৰ কৰ্মচাৰীসকলক বিধিৰ বিষয়ে প্ৰাসংগিক তথ্য প্ৰদান কৰিবলৈ আৰু বিধিটো কাৰ্যকৰী কৰিবলৈ প্ৰশিক্ষণ দিয়া হৈছে বুলি নিশ্চিত কৰিব।