

এছএমএফজি ইণ্ডিয়া হোম ফাইনেন্স কো. লি.

ন্যায্য আচরণ সংহিতা (জানুয়ারী 2026)

বিষয়বস্তু

1. পটভূমি.....	1
2. পৰিসৰ.....	1
3. নীতি সিদ্ধান্তসমূহ.....	1
a. ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু সেইবোৰৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ.....	1
b. ঋণৰ মূল্যায়ন আৰু নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী.....	2
c. নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ পৰিৱৰ্তনকে ধৰি ঋণ প্ৰদান.....	2
d. সমকৃত মাহেকীয়া কিস্তি (ইএমআই) ভিত্তিক পিএল সমূহৰ ওপৰত ফ্লটিং সুতৰ হাৰৰ পুনৰায় ঠিক কৰা.....	3
e. অভিযোগ আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা.....	3
f. আৰোপিত সুত.....	5
g. বিজ্ঞাপন, বিপণন আৰু বিক্ৰী.....	5
h. গ্যৰেণ্টাৰ.....	6
i. ডিজিটেল ঋণ প্লটফৰ্মৰ জৰিয়তে ঋণৰ উৎস.....	6
j. গোপনীয়তা.....	7
k. সাধাৰণ.....	7
4. সংহিতা মানি চলাৰ প্ৰতিবেদন.....	10

শব্দকোষ

NHB	নেশ্যনেল হাউছিং বেঙ্ক
DSA	ডাইৰেক্ট চেলিং এজেন্সী
HFC	হাউছিং ফাইনেঞ্চ কোম্পানী
RBI	ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক

1. পটভূমি

এই ন্যায্য আচৰণ সংহিতা (সংহিতা)ৰ লক্ষ্য হৈছে গ্ৰাহকসকলক বিশেষভাৱে ধৰি, কোম্পানীয়ে নিজৰ লগত জড়িত সকলো অংশীদাৰক, আগবঢ়োৱা বিত্তীয় সুবিধা আৰু সেৱাসমূহৰ ক্ষেত্ৰত অনুসৰণ কৰা পদ্ধতিসমূহৰ ফলপ্ৰসূ আভাস প্ৰদান কৰা। এই সংহিতা ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (হাউছিং ফাইনেঞ্চ কোম্পানী)ৰ নিৰ্দেশনা, 2025ৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি প্ৰস্তুত কৰা হৈছে।

2. পৰিসৰ

এই সংহিতা সকলো পণ্য আৰু সেৱাৰ বাবে প্ৰযোজ্য হ'ব, সেয়া কোম্পানীয়ে, ইয়াৰ মধ্যস্থতাকাৰী বা ডিজিটেল ঋণ প্লেটফৰ্মে (স্ব-মালিকানাধীন আৰু/বা আউটচ'ৰ্চিং ব্যৱস্থাৰ অধীনত) সমগ্ৰ কাউণ্টাৰত, ফোনযোগে, ডাকযোগে, ইন্টাৰেক্টিভ ইলেক্ট্ৰনিক ডিভাইচৰ জৰিয়তে প্ৰদান কৰাই হওক বা ইণ্টাৰনেটত বা অন্য কোনো ডেলিভাৰীৰ মাধ্যমেৰেই হওক।

সংহিতাৰ বহল উদ্দেশ্যসমূহ হ'ল:

- গ্ৰাহকৰ সৈতে কৰা লেনদেনত ন্যূনতম মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰি তাৰ ভাল আৰু ন্যায্য পদ্ধতিৰ প্ৰসাৰ কৰা।
- স্বচ্ছতা বঢ়োৱা, যাতে গ্ৰাহকে যুক্তিসংগতভাৱে আশা কৰা সেৱা কি হ'ব পাৰে সেই বিষয়ে গ্ৰাহকে বুজি পায়।
- গৃহ নিৰ্মাণ সম্পৰ্কীয় ফাইনেঞ্চ ব্যৱস্থাৰ ওপৰত আস্থা বৃদ্ধি কৰিবলৈ গ্ৰাহক আৰু কোম্পানীটোৰ মাজত এক ন্যায্য আৰু আন্তৰিক সম্পৰ্কৰ প্ৰসাৰ ঘটোৱা।

3. নীতি সিদ্ধান্তসমূহ

a. ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু সেইবোৰৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ:-

- ঋণৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰ আৰু জটিল চিঠিপত্ৰ (নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ পৰিৱৰ্তনকে ধৰি) স্থানীয় ভাষাত, বা ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে বুজা ভাষাত কৰা হ'ব।
- কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীক মাচুল/চাৰ্জ, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ মাচুল, সুত আৰু শাস্তিমূলক মাচুলৰ বিষয়ে সকলো তথ্য স্বচ্ছভাৱে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব য'ত ঘূৰাই দিব পৰা/ঘূৰাই দিব নোৱৰা চাৰ্জ/সুদ যদি প্ৰযোজ্য হৈ আছে। অৰ্থাৎ, কোম্পানীয়ে স্বচ্ছভাৱে প্ৰক্ৰিয়াকৰণ/অনুমোদনৰ সৈতে জড়িত সকলো চাৰ্জকে ধৰি 'অল-ইন-কষ্ট' প্ৰকাশ কৰিব। কোম্পানীয়ে এনে চাৰ্জ/মাচুল ভেদাভেদহীন হোৱাটোও নিশ্চিত কৰিব লাগিব।
- কোম্পানীয়ে ঋণৰ সময়সীমাৰ কোনো পৰ্যায়তে, তেওঁলোকৰ স্পষ্ট সন্মতি অবিহনে, এমআইটিচি/কেএফএছত উল্লেখ নকৰা কোনো মাচুল, চাৰ্জ আদি ল'ব নোৱাৰিব।
- কোম্পানীয়ে জাৰি কৰা ঋণৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰত প্ৰয়োজনীয় তথ্য থাকিব লাগিব, যিয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ স্বাৰ্থক প্ৰভাৱিত কৰে আৰু সেয়া যাতে গ্ৰাহকে অন্য এইচএফচিয়ে আগবঢ়োৱা নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ সৈতে অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পাৰে আৰু অৱগত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে।
- কোম্পানীয়ে ঋণ আবেদন গ্ৰহণৰ বাবে প্ৰাপ্তিস্বীকৃতি জাৰি কৰিব লাগিব। ঋণৰ আবেদনসমূহ কিমান সময়সীমাৰ ভিতৰত নিষ্পত্তি কৰিব লাগে সেই সময়সীমাও প্ৰাপ্তিস্বীকৃতি পত্ৰত উল্লেখ কৰিব।
- দাখিল কৰিবলগীয়া নথি-পত্ৰসমূহৰ কথা ঋণ আবেদন প্ৰ-পত্ৰত উল্লেখ থাকিব।

b. ঋণৰ মূল্যায়ন আৰু নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী

- ঋণ আবেদন প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় সকলো বিৱৰণ আবেদন লাভ কৰাৰ সময়ত সংগ্ৰহ কৰা হ'ব আৰু যিকোনো অতিৰিক্ত তথ্যৰ বাবে প্ৰয়োজন হ'লে তেওঁৰ সৈতে পুনৰ যোগাযোগ কৰা হ'ব বুলি গ্ৰাহকক তৎক্ষণাত অৱগত কৰা হ'ব।
- কোম্পানীয়ে লিখিতভাৱে অনুমোদন পত্ৰৰ জৰিয়তে বা অন্যথা, বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ, আবেদনৰ পদ্ধতি, ইএমআই গঠন, প্ৰি-পেমেন্ট চাৰ্জ, শাস্তিমূলক মাচুলকে (যদি থাকে) ধৰি সকলো নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ সৈতে অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব আৰু গ্ৰাহকে সেয়া স্বীকাৰ কৰাৰ কথা ৰেকৰ্ডত ৰাখিব।
- কোম্পানীয়ে ঋণ অনুমোদন/মুকলি কৰি দিয়াৰ সময়ত, প্ৰান্তিস্বীকৃতিৰ বিপৰীতে সকলো সংলগ্ন কপিৰ সৈতে ঋণ চুক্তিৰ এটা প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰিব।
- গ্ৰাহকৰ সৈতে নিষ্পাদন কৰা অনুমোদন পত্ৰ, ঋণ চুক্তি আৰু এমআইটিচি/কেএফএছত ঋণৰ উদ্দেশ্য স্পষ্টকৈ উল্লেখ কৰিব লাগিব।
- যদিহে আবেদন কৰা ঋণ মঞ্জুৰ নহয়, তেন্তে প্ৰত্যাখ্যানৰ কাৰণসমূহ গ্ৰাহকক লিখিতভাৱে জনোৱা হ'ব।
- কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে পলমকৈ পৰিশোধ কৰাৰ বাবে শাস্তিমূলক মাচুল থাকিলে, সেই কথা ঋণ চুক্তিত “গাঢ়” আখৰেৰে যাতে লিখা হৈছে।

c. নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ পৰিৱৰ্তনকে ধৰি ঋণ প্ৰদান

- ঋণ চুক্তি/অনুমোদন পত্ৰত দিয়া ঋণ ৰাশি মুকলি কৰি দিয়াৰ সময়সূচী অনুসৰি ধন মুকলি কৰি দিয়া হ'ব।
- ঋণ মুকলিৰ সময়সূচী, সুতৰ হাৰ, দণ্ডনীয় মাচুল (যদি থাকে), সেৱাৰ চাৰ্জ, প্ৰিপেমেন্ট চাৰ্জ, অন্যান্য প্ৰযোজ্য মাচুল/চাৰ্জ আদিকে ধৰি নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীসমূহৰ যদি কিবা পৰিৱৰ্তন কৰা হয় তেন্তে ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে বুজি পোৱা ভাষাত তেওঁলোকক অৱগত কৰা হ'ব আৰু সুতৰ হাৰ আৰু চাৰ্জৰ পৰিৱৰ্তন কেৱল প্ৰত্যাশিতৰূপেহে কাৰ্যকৰী হ'ব। ইয়াক কাৰ্যকৰী কৰিবৰ বাবে ঋণ চুক্তিত এটা সুচল চৰ্ত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।
- যদি কোনো পৰিৱৰ্তন গ্ৰাহকৰ অসুবিধাজনক হয়, তেন্তে গ্ৰাহকে কোনো অতিৰিক্ত মাচুল বা সুতৰ পৰিশোধ নকৰাকৈ তথা কোনো জাননী নিদিয়াকৈ 60 দিনৰ ভিতৰত একাউণ্ট বন্ধ বা চুইচ কৰিব পাৰে।
- চুক্তিৰ অধীনত বা অতিৰিক্ত ছিকিউৰিটি বিচৰা বা পেমেন্ট পুনৰ আহ্বান/ত্ৰাসিত কৰাৰ যিকোনো সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তিৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব।
- ঋণৰ সম্পূৰ্ণ আৰু চূড়ান্ত পৰিশোধ পোৱাৰ পিছত ঋণৰ সৈতে জড়িত সকলো ছিকিউৰিটি মুকলি কৰি দিয়া হ'ব, সেয়া যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা লিয়েনৰ অধীনত আৰু কোম্পানীয়ে ঋণ লোৱাসকলৰ বিৰুদ্ধে হ'ব পৰা আন যিকোনো দাবীৰ বাবে ছেট-অফ। যদিহে এনে ছেট-অফৰ অধিকাৰ ব্যৱহাৰ কৰিব লগীয়া হয়, তেন্তে ঋণ লোৱাজনক সেই বিষয়ে জাননী দিয়া হ'ব আৰু বাকী দাবীসমূহৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ আৰু সংশ্লিষ্ট দাবী নিষ্পত্তি/পৰিশোধ নোহোৱালৈকে কোম্পানীয়ে ছিকিউৰিটিসমূহ নিজৰ ওচৰত ৰখাৰ অধিকাৰ থাকিব।
- কোম্পানীয়ে ঋণ একাউণ্টৰ ধন সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ/নিষ্পত্তি কৰাৰ 30 দিনৰ ভিতৰত সকলো মূল স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ ঘূৰাই দিব লাগিব আৰু যিকোনো পঞ্জীয়নত পঞ্জীয়ন কৰা চাৰ্জ আঁতৰাব লাগিব।
- ঋণ লোৱাসকলে ঋণ অনুমোদন পত্ৰত বিতংভাৱে উল্লেখ কৰা অনুসৰি ভিত্তি শাখা বা আন কাৰ্যালয়ৰ পৰা এই নথিসমূহ সংগ্ৰহ কৰিব পাৰিব। ঋণ লোৱাজনৰ মৃত্যু হোৱা ঘটনাৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত উল্লেখ কৰা পদ্ধতি অনুসৰি নথি-পত্ৰসমূহ আইনী উত্তৰাধিকাৰীসকললৈ ঘূৰাই দিয়া হ'ব।
- যদি সম্পত্তিৰ নথি-পত্ৰ ঘূৰাই দিওঁতে 30 দিনতকৈ অধিক পলম হয়, তেন্তে কোম্পানীটোৰ ফালৰ পৰা, কোম্পানীয়ে ঋণ লোৱাজনক এনে পলমৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব আৰু পলমৰ প্ৰতিটো দিনৰ বাবে প্ৰতিদিনে ₹5,000 টকা ক্ষতিপূৰণ দিব। হেৰুৱা বা ক্ষতিগ্ৰস্ত নথি-পত্ৰৰ বাবে কোম্পানীয়ে ঋণ লোৱাজনক নথি-পত্ৰৰ কপি লাভ কৰাত সহায়

কৰিব আৰু ইয়াৰ লগত জড়িত খৰচ বহন কৰিব। এই ক্ষতিপূৰণ ঋণ লোৱাজনৰ হ'ব পৰা আন যিকোনো আইনী অধিকাৰৰ বাহিৰেও হ'ব পাৰে।

d. সমকৃত মাহেকীয়া কিস্তি (ইএমআই) ভিত্তিক পিএল সমূহৰ ওপৰত ফ্লটিং সুতৰ হাৰৰ পুনৰায় ঠিক কৰা

ফ্লটিং হাৰ ব্যক্তিগত ঋণ অনুমোদন কৰাৰ সময়ত কোম্পানীয়ে

- সুতৰ হাৰৰ উঠা-নমাৰ বাবে সম্ভাৱ্য ইএমআই/অৱধিৰ পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে ঋণ লোৱাসকলক অৱগত কৰিব
- সুতৰ হাৰ পুনৰ ঠিক কৰাৰ সময়ত এটা নিৰ্দিষ্ট হাৰ চুইচ কৰাৰ বিকল্প আগবঢ়াব
- ঋণ লোৱাসকলক ইএমআই বৃদ্ধি কৰা, ঋণৰ সময়সীমা বৃদ্ধি কৰা বা দুয়োটাৰে মাজৰ পৰা এটা বাছি ল'বলৈ অনুমতি দিব আৰু যিকোনো সময়তে প্ৰিপেমেন্ট কৰিবলৈ দিব
- আনুষংগিক সকলো চাৰ্জ স্বচ্ছভাৱে প্ৰকাশ কৰিব
- ঋণ অৱধি বৃদ্ধিৰ ফলত ঋণাত্মক ক্ষয়সাধন নহয় বুলি নিশ্চিত কৰা
- ঋণ সবিশেষৰ সৈতে ত্ৰিমাসিক ষ্টেটমেন্ট প্ৰদান কৰিব

e. অভিযোগ আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা

কোম্পানীয়ে অভিযোগ আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে সংস্থাটোৰ ভিতৰত নিৰ্ধাৰিত অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা মানি চলিব লাগিব।

কোম্পানীটোৱে নিজৰ শ্ৰেণীৰ বিভিন্ন কোম্পানীৰ মাজত সৰ্বোত্তম গ্ৰাহক সেৱা প্ৰদান কৰাৰ লক্ষ্য ৰাখিছে আৰু এটা শক্তিশালী আৰু দক্ষ গ্ৰাহক সেৱা মঞ্চ সৃষ্টিৰ বাবে অহৰহ চেষ্টা কৰিব। বীমাৰ সৈতে জড়িত সকলো গ্ৰাহকৰ অভিযোগ বা আপত্তি কোম্পানীয়ে 3 দিনৰ ভিতৰত হাতত ল'ব আৰু অভিযোগ লাভ কৰাৰ 14 দিনৰ ভিতৰত অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাত উল্লেখ কৰা ধৰণে নিষ্পত্তি কৰা হ'ব।

এই উদ্দেশ্যৰে গ্ৰাহকৰ অভিযোগ আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে পৰিচালনা সমিতিয়ে সংস্থাটোৰ ভিতৰত তলত দিয়া অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা নিৰ্ধাৰণ কৰিছে।

i. পৰ্যায় - 1

কোম্পানীয়ে অনলাইনত লাভ কৰা অভিযোগ আৰু আপত্তিসমূহকে ধৰি ইয়াৰ প্ৰতিটো কাৰ্যালয়তে অভিযোগ আৰু আপত্তি গ্ৰহণ, পঞ্জীয়ন আৰু নিষ্পত্তিৰ ব্যৱস্থা আৰু পদ্ধতি থাকিব। গ্ৰাহকক তলত দিয়া বিৱৰণ অৱগত কৰিব।

- অভিযোগসমূহ ন্যায্য আৰু দ্ৰুতভাৱে নিষ্পত্তি কৰাৰ বাবে পদ্ধতিৰ সবিশেষ ক'ত পাব
- কাৰ ওচৰত অভিযোগ কৰিব (পৰ্যায় 1)
- অভিযোগ কেনেকৈ কৰিব লাগে
- কেতিয়া উত্তৰ আশা কৰিব লাগে
- সমাধানৰ বাবে কাৰ কাষ চাপিব লাগে (পৰ্যায় 2)
- ফলাফলত সন্তুষ্ট নহ'লে কি কৰিব লাগে (স্তৰ 3)

তদুপৰি গ্ৰাহকসকলক তলত দিয়া বিকল্পসমূহ আগবঢ়াব লাগে

- টেলিফোন: গ্রাহকে চতুর্থ শনিবাৰ আৰু চৰকাৰী বন্ধৰ দিন বাদ দি আন দিনত পুৱা 9:30 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 6:30 বজাৰ ভিতৰত (সোমবাৰৰ পৰা শনিবাৰলৈ) আমাৰ টল ফ্রী নম্বৰ 1800 102 1003 ত যোগাযোগ কেন্দ্ৰলৈ ফোন কৰিব পাৰিব
- ইমেইল: গ্রাহকে নিবেদিত ই-মেইল আইডি: grihashakti@grihashakti.com ৰ জৰিয়তেও নিজৰ অভিযোগ প্ৰেৰণ কৰিব পাৰে
- পত্ৰ: লিখিত পত্ৰ এই ঠিকনালৈ প্ৰেৰণ কৰিব- আদানী ইনস্পাইৰ, ইউনিট নং 503 আৰু 504, পঞ্চম মহলা, মেইন ৰোড, জি ব্লক, বান্দ্ৰা কুৰ্ণী কমপ্লেক্স, বান্দ্ৰা (পূব), মুম্বাই - 400051
- ভিজিট: গ্রাহকে সংশ্লিষ্ট সেৱা শাখালৈ গৈ তলত উল্লেখ কৰা ভিজিটিং সময়ত গ্রাহক সেৱা বিষয়াক সাক্ষাৎ কৰি অনুৰোধ জনাব পাৰে:

শাখাৰ সময়:	পুৱা 9:30 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 6:30 বজালৈ (প্ৰথম শনিবাৰ আৰু চৰকাৰী বন্ধৰ দিনবোৰৰ বাহিৰে সোমবাৰৰ পৰা শনিবাৰলৈ);
পেমেন্টৰ সময়:	পুৱা 9:30 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 6:00 বজালৈ (সোমবাৰৰ পৰা শুকুৰবাৰলৈ); পুৱা 9:30 বজাৰ পৰা বিয়লি 4:00 বজালৈ (শনিবাৰ) প্ৰথম শনিবাৰ আৰু চৰকাৰী বন্ধৰ দিন বাদ দি সকলো সময়তে

ii. পৰ্যায় - 2

যদি স্তৰ - 1 ত পোৱা সমিধান আশা পূৰণ কৰিব নোৱাৰে, তেন্তে গ্রাহকে কোম্পানীটোৰ “গ্ৰাহক অভিযোগ নিৰাময় কোষ”লৈ লিখাৰ বিকল্প থাকিব লাগে, CCRC@grihashakti.com আৰু/বা ওপৰত দিয়া কৰ্পৰেট কাৰ্যালয়ৰ ঠিকনাত।

iii. পৰ্যায় - 3

যদি গ্ৰাহকে তেতিয়াও লাভ কৰা সমিধানত সন্তুষ্ট নহয়, তেতিয়া গ্ৰাহকে বিষয়টো কোম্পানীটোৰ “অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া”লৈ GRO@grihashakti.com ত প্ৰেৰণ কৰিব পাৰে আৰু/বা অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া নম্বৰ 022 – 65483456 আৰু/বা ওপৰত দিয়া কৰ্পৰেট কাৰ্যালয়ৰ ঠিকনাত টেলিফোনৰ জৰিয়তে যোগাযোগ কৰিব পাৰে।

যদি গ্ৰাহকে এতিয়াও লাভ কৰা সমিধানত সন্তুষ্ট নহয় বা যদি এমাহৰ ভিতৰত কোনো সঁহাৰি নাপায়, তেন্তে গ্ৰাহকে আৰ বি আইৰ নিয়ম অনুসৰি, এনএইচবিৰ ৱেবছাইটত অনলাইনত বা তাৰ জৰিয়তে অভিযোগ দাখিল কৰি নেশ্যনেল হাউছিং বেংকৰ অভিযোগ নিৰাময় কোষৰ কাষ চাপিব পাৰে বা এনএইছবি, নতুন দিল্লীলৈ পত্ৰ প্ৰেৰণ কৰিব পাৰে। (অভিযোগ নিৰাময় কোষ, নিয়ন্ত্ৰণ আৰু তত্ত্বাবধান বিভাগ, নেচনেল হাউছিং বেংক, চতুৰ্থ মহলা, কোৰ 5A, ইণ্ডিয়া হেৰিটেট চেণ্টাৰ, লোধি ৰোড, নতুন দিল্লী-110003)।

গ্ৰাহকৰ অভিযোগ চোৱাচিতা কৰাৰ সময়ত কোম্পানীয়ে তলত দিয়া প্ৰট'কল বজাই ৰাখিব লাগে:

- অভিযোগৰ সৈতে মোকাবিলা কৰিবলগীয়া বিষয়াজনৰ নাম আৰু পদবী থকা স্বীকৃতি/সঁহাৰি এসপ্তাহৰ ভিতৰত গ্ৰাহকলৈ প্ৰেৰণ কৰিব লাগে।
- অভিযোগৰ ৰেফাৰেন্স নম্বৰ দিব লাগে আৰু গ্ৰাহকক যুক্তিসংগত সময়ৰ ভিতৰত অগ্ৰগতিৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব লাগে।

- বিষয়টো পৰীক্ষা কৰাৰ পিছত কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক ইয়াৰ চূড়ান্ত সঁহাৰি প্ৰেৰণ কৰিব লাগিব বা উত্তৰ দিবলৈ কিয় অধিক সময়ৰ প্ৰয়োজন সেই বিষয়ে বুজাই দিব লাগিব আৰু অভিযোগ পোৱাৰ ছয় সপ্তাহৰ ভিতৰত সেয়া কৰাৰ চেষ্টা কৰিব লাগিব। চূড়ান্ত সমিধানত গ্ৰাহক সন্তুষ্ট নহ'লে অভিযোগ কেনেকৈ আৰু আগুৱাই নিব পাৰি সেই বিষয়েও অৱগত কৰিব লাগিব।

এই অভিযোগ নিৰাময় পদ্ধতি নিয়ামক প্ৰয়োজনীয়তা অনুসৰি প্ৰচাৰ কৰা হ'ব। কোম্পানীয়ে ইয়াক নিজৰ সকলো কাৰ্যালয়/শাখাতে স্পষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰিব আৰু কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত ইয়াক উপলব্ধ কৰি তুলিব।

CPGRAMS/GRIDS আদিৰ জৰিয়তে লাভ কৰা যিকোনো আপীল অভিযোগ GROৰ উচ্চ পৰ্যায়ৰ কৰ্তৃপক্ষই পৰ্যালোচনা কৰিব।

f. আৰোপিত সূত:

গ্ৰাহকৰ পৰা ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধনৰ ওপৰত যাতে অত্যধিক সূতৰ হাৰ আৰু চাৰ্জ লোৱা নহয়, তাৰ বাবে কোম্পানী ব'ৰ্ডে শাস্তিমূলক মাচুলকে ধৰি সূতৰ হাৰ, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ মাচুল আৰু অন্যান্য চাৰ্জ নিৰ্ধাৰণৰ বাবে এক নীতি গ্ৰহণ কৰিব। এই নীতি ৱেব-ছাইটত উল্লেখ কৰি ৰখা হ'ব। এই নীতিয়ে প্ৰাসংগিক কাৰক যেনে- ফাণ্ডৰ খৰচ, মার্জিন আৰু ৰিস্ক প্ৰিমিয়ামৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখিব লাগিব আৰু ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধনৰ বাবে ল'বলগীয়া সূতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণ কৰিব।

- কোম্পানীয়ে সূতৰ হাৰ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য চাৰ্জ নিৰ্ধাৰণৰ ক্ষেত্ৰত উপযুক্ত আভ্যন্তৰীণ নীতি আৰু পদ্ধতি নিৰ্ধাৰণ কৰি ল'ব লাগিব।
- কোম্পানীয়ে প্ৰক্ৰিয়া আৰু কাৰ্যকলাপ নিৰীক্ষণৰ বাবে এক আভ্যন্তৰীণ ব্যৱস্থাও স্থাপন কৰিব লাগিব যাতে ঋণলগ্নতাসকলৰ সৈতে কৰা যোগাযোগত পৰ্যাপ্ত স্বচ্ছতা নিশ্চিত কৰিব পৰা যায়।
- কোম্পানীয়ে প্ৰাসংগিক কাৰকসমূহৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি সূতৰ হাৰৰ আৰ্হি গ্ৰহণ কৰিব লাগিব আৰু ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধনৰ বাবে আদায় কৰিবলগীয়া সূতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণ কৰিব লাগিব। সূতৰ হাৰ আৰু বিপদৰ গ্ৰেডেচনৰ বাবে পদ্ধতি আৰু বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰা বিভিন্ন হাৰত সূতৰ হাৰ লোৱাৰ যুক্তি আবেদন প্ৰপত্ৰত ঋণগ্ৰহণকাৰী বা গ্ৰাহকক প্ৰকাশ কৰিব লাগিব আৰু অনুমোদন পত্ৰত স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব।
- আপডেট কৰা সূতৰ হাৰ আৰু বিপদাশংকা গ্ৰেডেচনৰ পদ্ধতিও ৱেবছাইটত উপলব্ধ কৰা হ'ব।
- সূতৰ হাৰ আৰু শাস্তিমূলক মাচুলৰ হাৰ (যদি থাকে) বাৰ্ষিক হাৰ হ'ব লাগিব যাতে ঋণ লোৱাজনে একাউণ্টত দিবলগীয়া সঠিক হাৰৰ বিষয়ে সচেতন হয়।
- সূতৰ হাৰ আৰু সেৱা চাৰ্জৰ অধীনত ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শিত হোৱাৰ উপৰিও ঋণ চুক্তি, এমআইটিচি আৰু অনুমোদন পত্ৰত গ্ৰাহকসকলক দণ্ডাধীশ চাৰ্জৰ পৰিমাণ আৰু কাৰণ স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰা হ'ব।
- ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰা সংগ্ৰহ কৰা কিস্তিত সূত আৰু মূলধনৰ মাজৰ বিভাজন স্পষ্টকৈ সূচাব লাগে।
- যেতিয়াই ঋণৰ বস্তুগত নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীসমূহ অমান্য কৰাৰ বাবে সোঁৱৰাই দিয়া হয়, তেতিয়াই প্ৰযোজ্য শাস্তিমূলক চাৰ্জসমূহৰ বিষয়েও জনোৱা হ'ব। তদুপৰি, শাস্তিমূলক মাচুল আৰোপ কৰাৰ যিকোনো দৃষ্টান্ত আৰু ইয়াৰ কাৰণো জনোৱা হ'ব।
- কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে ধন প্ৰকৃততে মুকলি কৰি দিয়াৰ তাৰিখ বা চেক গতাই দিয়াৰ তাৰিখৰ পৰা সূত লোৱা হয়, যিটো ক্ষেত্ৰত হ'ব পাৰে।

g. বিজ্ঞাপন, বিপণন আৰু বিক্ৰী

কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে:

- সকলো বিজ্ঞাপন আৰু প্ৰচাৰ সামগ্ৰী যাতে স্পষ্ট হয়, আৰু বিভ্ৰান্তিকৰ যাতে নহয়।
- যিকোনো সেৱা বা পণ্যৰ সৈতে জড়িত সকলো বিজ্ঞাপন আৰু প্ৰচাৰ সামগ্ৰীয়ে প্ৰযোজ্য সুতৰ হাৰ, মাচুল আৰু চাৰ্জৰ ইংগিত দিব লাগে আৰু লগতে এইটোও বুজাই দিব লাগে যে প্ৰাসংগিক নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ অনুৰোধ কৰিলে বা ৱেবছাইটত পোৱা যাব।
- সুতৰ হাৰ, সাধাৰণ মাচুল আৰু চাৰ্জৰ তথ্য শাখাসমূহত জাননীৰ আকাৰত, টেলিফোন বা হেল্প-লাইনৰ জৰিয়তে, কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত আৰু নিৰ্দিষ্ট কৰ্মচাৰী/হেল্পডেস্কৰ জৰিয়তে বা সেৱা গাইড/শুল্ক সূচীৰ জৰিয়তে প্ৰদান কৰিব লাগে।
- সমৰ্থন সেৱা প্ৰদান কৰা তৃতীয় পক্ষই গ্ৰাহকৰ ব্যক্তিগত তথ্য (যদি থাকে) কোম্পানীয়ে হাতত লোৱাৰ দৰেই একে মাত্ৰাৰ গোপনীয়তা আৰু সুৰক্ষাৰে চম্ভালিব লাগে।
- সামগ্ৰী বা প্ৰচাৰমূলক অফাৰৰ সন্দৰ্ভত গ্ৰাহকলৈ যোগাযোগ প্ৰেৰণ কৰিব লাগে যদিহে গ্ৰাহকে কোনো পদ্ধতিৰে বা আন ধৰণৰ জৰিয়তে সন্মতি দিয়ে।
- প্ৰত্যক্ষ বিক্ৰী সংস্থা (ডিএছএ)ৰ বাবে ব'ৰ্ড অনুমোদিত আচৰণ বিধি গ্ৰহণ কৰা হ'ব আৰু এই সংহিতাৰ কোনো উলংঘাৰ ৰিপ'ৰ্ট পালে, তাৰ ওপৰত উপযুক্ত ব্যৱস্থা (ক্ষতিপূৰণকে ধৰি) গ্ৰহণ কৰিব লাগে। আচৰণ বিধি অনুসৰি সামগ্ৰী বিক্ৰীৰ বাবে গ্ৰাহকৰ ওচৰলৈ যোৱাৰ সময়ত নিজকে চিনাক্ত কৰিবলৈ ডিএছএ নিৰ্ধাৰণ কৰিব লাগে।

h. গ্যাবেণ্টাৰ

যেতিয়া কোনো ব্যক্তিয়ে ঋণৰ গ্যাবেণ্টা দিবলৈ সন্মতি দিয়ে, তেতিয়া তেওঁক তলত দিয়া বিষয়সমূহৰ বিষয়ে বিতংভাৱে জনোৱা হ'ব:

- গ্যাবেণ্টাৰ হিচাপে দায়বদ্ধতা, প্ৰতিশ্ৰুতি দিয়া ধনৰাশি, দায়বদ্ধতা সীমিত হয় নে নহয় আৰু গ্যাবেণ্টাৰ দিব পৰা পৰিস্থিতি।
- যদি গ্যাবেণ্টাৰে দায়বদ্ধতাবিহীন বিচাৰিলেই পৰিশোধ কৰাত বিফল হয়, তেন্তে কোম্পানীয়ে কোম্পানীটোৰ সৈতে গ্যাবেণ্টাৰৰ অন্যান্য ধন প্ৰাপ্তিৰ উপায় গ্ৰহণ কৰাৰ অধিকাৰৰ বিষয়ে।
- গ্যাবেণ্টা প্ৰদান কৰিবলগীয়া সময় আৰু পৰিস্থিতিৰ লগতে কোম্পানীয়ে সেয়া কেনেদৰে অৱগত কৰিব লাগে তাক জনোৱা
- কোম্পানীয়ে মূল ঋণীজনৰ ডিফল্টৰ বাবে গ্যাবেণ্টাৰৰ ওচৰত দাবী যদি কৰিছিল, তেন্তে গ্যাবেণ্টাৰৰ দায়বদ্ধতা তাৎক্ষণিক আৰু যদিহে উক্ত গ্যাবেণ্টাৰে কোম্পানীয়ে কৰা দাবী মানি চলিবলৈ অস্বীকাৰ কৰে, তেন্তে ইয়াৰ বাবে পৰ্যাপ্ত সামৰ্থ্য থকাৰ পিছতো পাবলগীয়া ধন পৰিশোধ নকৰিলে এনে গ্যাবেণ্টাৰক ইচ্ছাকৃতভাৱে ডিফল্টাৰ হিচাপেও গণ্য কৰা হ'ব।

যিজন ঋণগ্ৰহণৰ বাবে গ্যাবেণ্টা প্ৰদান কৰা হৈছিল, তেওঁৰ আৰ্থিক অৱস্থাত ই সচেতন হ'ব পৰা যিকোনো বস্তুগত বিৰূপ পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে" কোম্পানীয়ে গ্যাবেণ্টাৰক অৱগত কৰিব লাগিব।

i. ডিজিটেল ঋণ প্লেটফৰ্মৰ জৰিয়তে ঋণৰ উৎস

য'তেই ডিজিটেল ঋণ প্লেটফৰ্মসমূহক ঋণ লোৱাসকলৰ উৎস আৰু/বা পাবলগীয়া ধন আদায় কৰিবলৈ এজেন্ট হিচাপে নিয়োজিত কৰা হয়, তেনে ক্ষেত্ৰত তলত দিয়া নিৰ্দেশনাসমূহ মানি চলিব লাগে:

- এজেন্ট হিচাপে নিয়োজিত ডিজিটেল ঋণ প্লেটফৰ্মৰ নাম কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত প্ৰকাশ কৰিব লাগে।

- এজেন্ট হিচাপে নিয়োজিত ডিজিটেল ঋণ প্লেটফর্মসমূহক, গ্রাহকক সেই বিষয়ে আগতীয়াকৈ প্রকাশ কৰিবলৈ নিৰ্দেশ দিব লাগে, যেনে-কোম্পানীটোৰ নাম যাৰ হৈ তেওঁলোকে গ্রাহকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰি আছে।
- অনুমোদনৰ লগে লগে কিন্তু ঋণ চুক্তি কাৰ্য্যকৰী হোৱাৰ আগতে কোম্পানীটোৰ লেটাৰ হেডত ঋণ লোৱাজনলৈ অনুমোদন পত্ৰ জাৰি কৰিব লাগে।
- ঋণ চুক্তিত উদ্ধৃত সকলো সংলগ্ন প্ৰতিটো নথিৰ প্ৰতিলিপিৰ সৈতে ঋণ চুক্তিৰ এটা প্ৰতিলিপি সকলো ঋণগ্ৰহণকাৰীক ঋণ অনুমোদন/ঋণ মুকলি কৰি দিয়াৰ সময়ত প্ৰদান কৰিব লাগে।
- কোম্পানীয়ে নিয়োজিত ডিজিটেল ঋণ প্ৰদানৰ মঞ্চসমূহৰ ওপৰত ফলপ্ৰসূ তদাৰকী আৰু নিৰীক্ষণ নিশ্চিত কৰিব লাগে।
- অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ বিষয়ে সজাগতা সৃষ্টিৰ দিশত পৰ্যাপ্ত প্ৰচেষ্টা চলোৱা হ'ব।

j. গোপনীয়তা

গ্রাহকৰ সকলো ব্যক্তিগত তথ্য, গ্রাহকে প্ৰদান কৰাই হওক বা অন্য কোনো তথ্যই হওক সেয়া ব্যক্তিগত আৰু গোপনীয় বুলি গণ্য কৰা হ'ব আৰু তলত উল্লেখ কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে গোটেৰে অন্যন্য কোম্পানীকে ধৰি কোনো প্ৰকাশ কৰা উচিত নহয়:

- আইনৰ দ্বাৰা দিবলগীয়া তথ্য
- বৃহত্তৰ সাধাৰণ জনতাৰ প্ৰতি থকা কৰ্তব্যৰ বাবে
- কোম্পানীটোৰ স্বার্থত জালিয়াতি ৰোধ কৰিবলৈ তথ্য দিব লাগিব। কিন্তু ইয়াক গ্রাহক বা গ্রাহকৰ একাউণ্টৰ বিষয়ে তথ্য (গ্রাহকৰ নাম আৰু ঠিকনাকে ধৰি) গোটেৰে অন্যন্য কোম্পানীকে ধৰি আন কাৰোবাক বিপণনৰ উদ্দেশ্যে ব্যৱহাৰ কৰা উচিত নহয়।
- গ্রাহকৰ অনুৰোধ বা সন্মতি অনুসৰি।
- যদি কোম্পানীয়ে ৰেফাৰেন্স দিবলৈ অনুৰোধ লাভ কৰে, তেন্তে গ্রাহকৰ লিখিত অনুমতিৰ পিছতহে সেয়া কৰিব লাগিব।
- কোম্পানীয়ে গ্রাহকৰ ব্যক্তিগত তথ্যসমূহ ইন-হাউছ উদ্দেশ্যকে ধৰি কোনোৱে বিপণনৰ উদ্দেশ্যে ব্যৱহাৰ কৰিব নালাগে যদিহে গ্রাহকে বিশেষভাৱে তাৰ অনুমোদন নিদিয়।
- কোম্পানীয়ে নিজৰ ওচৰত ৰখা ব্যক্তিগত তথ্যসমূহ লাভ কৰাৰ বাবে গ্রাহকক আইনৰ অধীনত তেওঁৰ অধিকাৰৰ পৰিসৰ, কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত পোষ্ট কৰি গোপনীয়তা নীতিৰ জৰিয়তে অৱগত কৰা হ'ব।

k. সাধাৰণ

- i. ঋণ চুক্তিত উল্লেখ কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ কাম-কাজত হস্তক্ষেপ নকৰিব যদিহে ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে পূৰ্বে প্ৰকাশ নকৰা নতুন তথ্য কোম্পানীটোৰ দৃষ্টিগোচৰ নহয়।
- ii. ঋণ লোৱা ব্যক্তিৰ পৰা ঋণৰ একাউণ্ট হস্তান্তৰৰ বাবে অনুৰোধ লাভ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীটোৰ সন্মতি বা অন্যথা অৰ্থাৎ আপত্তি, যদি আছে, তেন্তে এনে অনুৰোধ লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 21 দিনৰ ভিতৰত প্ৰেৰণ কৰা হ'ব। এনে হস্তান্তৰ আইনৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণভাৱে স্বচ্ছ চুক্তিবদ্ধ চৰ্ত অনুসৰি হ'ব লাগিব।
- iii. যেতিয়াই ঋণ দিয়া হয়, তেতিয়া কোম্পানীয়ে গ্রাহকক ধন পৰিশোধৰ প্ৰক্ৰিয়াৰ বিষয়ে, ধনৰ পৰিমাণ, অৱধি আৰু পৰিশোধৰ সন্দৰ্ভত সময়ে সময়ে বুজাব লাগিব। কিন্তু গ্রাহকে যদি ধন পৰিশোধৰ সময়সূচী মানি নচলে, তেন্তে প্ৰাপ্য ধন আদায়ৰ বাবে দেশৰ আইন অনুসৰি নিৰ্দিষ্ট প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰণ কৰিব লাগিব। প্ৰক্ৰিয়াটোত গ্রাহকক জাননী প্ৰেৰণ কৰি বা ব্যক্তিগতভাৱে গৈ আৰু/বা যদি আছে তেন্তে নিৰাপত্তাৰ পুনৰ দখল সোঁৱৰাই দিয়া হ'ব।

- iv. কোম্পানীৰ দ্বাৰা অযথা হাৰাশান্তিৰ আশ্ৰয় লোৱা নহ'ব, অৰ্থাৎ অসময়ত ঋণ লোৱাসকলক অহৰহ আমনি কৰা, ঋণ আদায়ৰ বাবে পেশীবল ব্যৱহাৰ আদি। এই ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে প্ৰচলিত নিয়ম অনুসৰি আদায় এজেন্টৰ বাবে ব'ৰ্ড অনুমোদিত আচৰণ বিধি গ্ৰহণ কৰিব লাগিব য'ত আমাৰ কৰ্মচাৰী বা প্ৰাপ্য ধন সংগ্ৰহৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীক প্ৰতিনিধিত্ব কৰিবলৈ অনুমোদিত যিকোনো ব্যক্তিক ব্যাপকভাৱে প্ৰশিক্ষণ দিয়া হয়।
- v. কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে কৰ্মচাৰীসকলে তেওঁলোকৰ ঋণ সংগ্ৰহৰ প্ৰচেষ্টাত কোনো ব্যক্তিৰ বিৰুদ্ধে কোনো ধৰণে ভয় প্ৰদান কৰা বা হাৰাশান্তিৰ আশ্ৰয় নিদিয়, য'ত ৰাজহুৱাভাৱে অপমান কৰা বা ঋণীসকলৰ পৰিয়ালৰ সদস্য, ৰেফাৰী আৰু বন্ধু-বান্ধৱীৰ গোপনীয়তাত অনুপ্ৰৱেশ কৰা, মোবাইল বা ছ'চিয়েল মিডিয়াৰ জৰিয়তে অনুপযুক্ত বাৰ্তা প্ৰেৰণ কৰা, ভাবুকি আৰু/বা বেনামী ফোন কৰা, ঋণ লোৱাজনক অহৰহ ফোন কৰা আৰু/বা ঋণ লোৱাজনক পুৱা ৪:০০ বজাৰ আগতে আৰু বিয়লি ৭:০০ বজাৰ পিছত ফোন কৰা। অতিৰিক্ত ঋণ আদায়ৰ বাবে, ভুৱা আৰু বিভ্ৰান্তিকৰ প্ৰতিনিধিত্ব কৰা আদিৰ বাবে।
- vi. ঋণ আদায়ৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে নিৰ্ধাৰিত নিৰ্দেশনা আৰু বৰ্তমানৰ বিধান অনুসৰি সাধাৰণ ব্যৱস্থাসমূহ অনুসৰণ কৰিব লাগিব আৰু আইনী কাঠামোৰ ভিতৰত আৰু প্ৰযোজ্য আইন আৰু নিয়মসমূহ মানি চলি কাম কৰিব।
- vii. কোম্পানীয়ে তলত উল্লেখ কৰা পৰিস্থিতিত গৃহ নিৰ্মাণ ঋণৰ প্ৰি-ক্লজাৰৰ ওপৰত প্ৰি-পেমেন্ট লেভি বা জৰিমনা আদায় নকৰিব:
 - য'ত গৃহ নিৰ্মাণ ঋণ ভাসমান সুতৰ হাৰৰ ভিত্তিত আৰু যিকোনো উৎসৰ পৰা প্ৰি-ক্লজ কৰা হয়।
 - য'ত গৃহ ঋণৰ নিৰ্দিষ্ট সুতৰ হাৰৰ ভিত্তিত হয় আৰু ঋণ লোৱাজনে নিজৰ উৎসৰ পৰা ঋণটো পূৰ্বতে বন্ধ কৰি দিয়ে।
 - মন কৰিবলগীয়া যে উদ্দেশ্যৰ বাবে “নিজৰ উৎস” অভিব্যক্তিটোৱে বেংক/এইচএফচি/এনবিএফচি আৰু/বা বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠানৰ পৰা ঋণ লোৱাৰ বাহিৰে আন যিকোনো উৎসক বুজায়।
 - সকলো ডুৱেল/স্পেচিয়েল ৰেট (ফিক্সড আৰু ফ্লটিংৰ সংমিশ্ৰণ) গৃহ ঋণে ফিক্সড/ফ্লটিং ৰেটৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য প্ৰি-ক্লজাৰ নিয়মক আকৰ্ষণ কৰিব, যিটো প্ৰি-ক্লজাৰৰ সময়ত ঋণটো ফিক্সড বা ফ্লটিং ৰেটত আছে নে নাই তাৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰিব। ডুৱেল/বিশেষ হাৰৰ গৃহ নিৰ্মাণ ঋণৰ ক্ষেত্ৰত, নিৰ্দিষ্ট সুতৰ হাৰৰ সময়সীমা শেষ হোৱাৰ পিছত, ঋণটো ফ্লটিং ৰেটৰ ঋণলৈ ৰূপান্তৰিত হোৱাৰ পিছত, ফ্লটিং ৰেটৰ বাবে প্ৰি-ক্লজাৰ নিয়ম প্ৰযোজ্য হ'ব। ইয়াৰ পিছত ফোৰক্ল'জ কৰা এনে সকলো দ্বৈত/বিশেষ হাৰৰ গৃহ ঋণৰ ক্ষেত্ৰত এই কথা প্ৰযোজ্য। ইয়াৰ উপৰি স্পষ্ট কৰা হৈছে যে- নিৰ্দিষ্ট হাৰৰ ঋণ হ'ল এনেকুৱা ঋণ য'ত ঋণৰ সমগ্ৰ সময়ছোৱাৰ বাবে সুতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণ কৰা হয়।
- viii. কোম্পানীয়ে ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহণকাৰীক ব্যৱসায়ৰ বাহিৰে আন উদ্দেশ্যৰ বাবে অনুমোদিত কোনো ফ্লটিং ৰেট টাৰ্ম ঋণৰ ওপৰত ফোৰক্ল'জাৰ চাৰ্জ/প্ৰি-পেমেন্ট জৰিমনা আৰোপ নকৰিব, সেয়া সহ-বাধ্যবাধী(সকল)ৰ সৈতে বা অবিহনে।
- ix. ২০২৬ চনৰ ১ জানুৱাৰীত বা তাৰ পিছত অনুমোদিত বা নবীকৰণ কৰা ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধনৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে অনুমোদিত ধন/সীমা ৫০ লাখ টকা পৰ্যন্ত ঋণৰ ওপৰত ফোৰক্ল'জাৰ চাৰ্জ/প্ৰি-পেমেন্ট জৰিমনা আৰোপ কৰিব নোৱাৰিব। ব্যক্তি আৰু এমএছই'ক ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যত প্ৰদান কৰা ঋণৰ সহ-বাধ্যবাধী(সকল)ৰ সৈতে বা অবিহনে।

- ওপৰৰ পেৰা vii আৰু viii ত দিয়া নিৰ্দেশনাসমূহ ঋণৰ আগতীয়া পৰিশোধৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰা ধনৰ উৎসৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ নকৰাকৈ, আংশিকভাৱে বা সম্পূৰ্ণভাৱে আৰু কোনো নূন্যতম লক-ইন সময়সীমাৰ অবিহনে প্ৰযোজ্য হ'ব। তদুপৰি, 'ঋণ' শব্দটোৱে টাৰ্ম লোনৰ লগতে ডিমাণ্ড লোনকো সামৰি ল'ব।
 - ওপৰৰ নিৰ্দেশনাসমূহৰ প্ৰযোজ্যতা দ্বৈত/বিশেষ হাৰৰ ঋণৰ বাবে নিৰ্ভৰ কৰিব প্ৰি-পেমেন্টৰ সময়ত ঋণটো ফ্লটিং দৰত আছে নে নাই তাৰ ওপৰত।
 - “এমএছই” শব্দটো ক্ষুদ্ৰ, সূক্ষ্ম আৰু মজলীয়া উদ্যোগ উন্নয়ন (এমএছএমইডি) আইন, 2006ত সংজ্ঞায়িত কৰা ধৰণে হ'ব
- x. টাৰ্ম লোনৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰি-পেমেন্ট চাৰ্জ প্ৰিপেইড কৰা ধনৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি লোৱা হ'ব।
- xi. কোম্পানীয়ে কোনো ধৰণৰ চাৰ্জ/মাচুল আৰোপ নকৰিব য'ত কোম্পানীটোৰ অনুৰোধত প্ৰি-পেমেন্ট প্ৰভাৱিত হয়। ইয়াৰ উপৰিও, ঋণৰ পূৰ্বে পৰিশোধ কৰাৰ সময়ত কোম্পানীয়ে কোনো ধৰণৰ চাৰ্জ/মাচুল পূৰ্বদৃষ্টিৰে আৰোপ কৰিব নোৱাৰিব, যিবোৰ পূৰ্বে কোম্পানীয়ে ৰেহাই দিছিল।
- xii. প্ৰি-পেমেন্ট চাৰ্জৰ প্ৰযোজ্যতা বা অন্যথা অনুমোদন পত্ৰ, ঋণ চুক্তি, এমআইটিচি/কেএফএছত স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব। ইয়াত উল্লেখ কৰা ধৰণে প্ৰকাশ নকৰা কোনো প্ৰি-পেমেন্ট চাৰ্জ কোম্পানীয়ে লোৱা নহ'ব।
- xiii. প্ৰি-ক্ল'জাৰৰ বাবে অনুৰোধ লাভ কৰাৰ পিছত কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক ফোৰক্ল'জাৰ পত্ৰ জাৰি কৰাৰ বাবে অতিৰিক্ত প্ৰয়োজনীয়তা, যদি থাকে, সামৰি লোৱা স্বীকৃতি প্ৰদান কৰিব লাগিব আৰু ঋণৰ এমআইটিচি/কেএফএছ অনুসৰি ফোৰক্ল'জাৰ পত্ৰ জাৰি কৰাৰ সময়সীমা বা নিয়ন্ত্ৰণমূলক নিয়ম যিটো আগতে হয়, সেইটোও যোগাযোগ কৰিব লাগিব।
- xiv. এইচএফচি আৰু ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ মাজত চুক্তিবদ্ধ হোৱা গৃহ নিৰ্মাণ ঋণৰ প্ৰধান নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ বিষয়ে দ্ৰুত আৰু ভালদৰে বুজাৰ সুবিধাৰ বাবে কোম্পানীয়ে পৰিশিষ্ট XII অনুসৰি সকলো ক্ষেত্ৰতে এনে ঋণৰ আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ (এমআইটিচি)/মূল তথ্য বিবৃতি (কেএফএছ) থকা নথিপত্ৰ লাভ কৰিব লাগিব। এই নথিখন কোম্পানীয়ে লাভ কৰি থকা বৰ্তমানৰ ঋণ আৰু চিকিউৰিটি নথি-পত্ৰৰ উপৰিও হ'ব। কোম্পানীয়ে উক্ত নথিখনৰ ডুপ্লিকেট আৰু ঋণ লোৱাজনে বুজিব পৰা ভাষাত প্ৰস্তুত কৰিব লাগিব। কোম্পানী আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ মাজত যথাযথভাৱে নিষ্পাদন কৰা ডুপ্লিকেট কপি স্বীকৃতিৰ অধীনত ঋণগ্ৰহণকাৰীক গতাই দিব লাগিব।
- xv. এইচএফচিৰ কাম-কাজত স্বচ্ছতা বৃদ্ধিৰ বাবে বিভিন্ন গুৰুত্বপূৰ্ণ দিশবোৰ, যেনে- সেৱা চাৰ্জ, সুতৰ হাৰ, শাস্তিমূলক চাৰ্জ (যদি থাকে), আগবঢ়োৱা সেৱা, পণ্যৰ তথ্য, বিভিন্ন লেনদেনৰ বাবে সময়ৰ নীতি আৰু অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা ইত্যাদি প্ৰদৰ্শন কৰাটো প্ৰয়োজনীয়।
- xvi. এইচএফচিয়ে “জাননী ফলক”, “পুস্তিকা/ ব্ৰ'চাৰ”, “ৱেবছাইট”, “প্ৰদৰ্শনৰ অন্যান্য ধৰণ” আৰু “অন্য বিষয়”ৰ নিৰ্দেশনা মানি চলিব লাগিব।
- xvii. কোম্পানীয়ে তেওঁলোকৰ সামগ্ৰী আৰু সেৱাসমূহৰ বিষয়ে তলত দিয়া যিকোনো এটা বা ততোধিক ভাষাত প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগিব: হিন্দী, ইংৰাজী বা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষা।

- xviii. কোম্পানীয়ে ঋণ দিয়াৰ ক্ষেত্ৰত লিংগ, জাতি আৰু ধৰ্মৰ ভিত্তিত বৈষম্য কৰিব নোৱাৰিব। তদুপৰি কোম্পানীয়ে দৃষ্টিহীন বা শাৰীৰিকভাৱে অক্ষম আবেদনকাৰীসকলক পণ্য, সেৱা, সুবিধা আদি সম্প্ৰসাৰণৰ ক্ষেত্ৰতো অক্ষমতাৰ ভিত্তিত বৈষম্যমূলক ব্যৱহাৰ নকৰিব।
- xix. এই ন্যায্য আচৰণ সংহিতা স্থানীয় ভাষা বা ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে বুজা ভাষাত হ'লে ভাল হ'ব। কোম্পানীটোৰ শাখা/কাৰ্যালয় আৰু ৱেবছাইটত ঋণ লোৱাজনক উপলব্ধ কৰা হ'ব আৰু সেয়া প্ৰয়োজন অনুসৰি গ্ৰাহকৰ সৈতে শ্বেয়াৰ কৰা হ'ব।
- xx. কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে কৰ্মচাৰীসকলক সংহিতাৰ বিষয়ে প্ৰাসংগিক তথ্য প্ৰদান কৰিবলৈ আৰু সংহিতা বাস্তৱত ৰূপায়ণ কৰিবলৈ প্ৰশিক্ষণ যাতে দিয়া হয়।
- xxi. কোনো কাৰ্যকলাপৰ আউটচ'ৰ্চিঙে ইয়াৰ বাধ্যবাধকতা আৰু এই নিৰ্দেশনাসমূহ মানি চলাৰ দায়িত্ব হ্ৰাস নকৰে আৰু ই কেৱল কোম্পানীটোৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰিব।
- xxii. কোম্পানীয়ে গ্ৰাহক সেৱা আৰু ক্রেডিট তথ্যৰ উন্নীতকৰণ/শুদ্ধকৰণৰ সম্পৰ্কত বিদ্যমান নিয়ম মানি চলিব লাগিব।

4. সংহিতা মানি চলাৰ প্ৰতিবেদন

ন্যায্য আচৰণ সংহিতা আৰু অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ কাৰ্যকলাপৰ সময়ে সময়ে পৰ্যালোচনা (অন্ততঃ বছৰি এবাৰ) কোম্পানীয়ে কৰিব লাগিব আৰু এনে পৰ্যালোচনাৰ প্ৰতিবেদন ব'ৰ্ড/ব'ৰ্ডৰ সমিতিত দাখিল কৰিব লাগিব।