

ন্যায্য আচরণ সংহিতা

মনপ্লুরম হোম ফাইন্যান্স লিমিটেড

ন্যায্য আচরণ সংহিতা

কার্যকরের তারিখ: 13/11/2021

পরবর্তী পর্যালোচনার তারিখ: নভেম্বর 2022

নীতির অধিকারী: সচিবালয় ও অনুবর্তিতা বিভাগ

অনুমোদিত হয়েছে যাঁর দ্বারা: চেয়ারম্যান

বিষয় সূচী

1. বিধির প্রয়োগ.....	3
2. ঋণের জন্য আবেদন ও সেগুলির প্রক্রিয়াকরণ.....	3
3. ঋণের মূল্যায়ন, শর্তাবলী ও ঋণের আবেদন প্রত্যাখ্যান করা সম্বন্ধে জানানো.....	4
4. শর্তাবলীতে পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ.....	4
5. পরিচালন সমিতির দায়িত্ব.....	5
6. অভিযোগ ও অনুযোগ প্রতিবিধান.....	5
7. ন্যায্য রীতিনীতির বিধি জানানোর ভাষা ও উপায়.....	6
8. সংস্থা দ্বারা চার্জ করা অত্যধিক সুদের প্রবিধান.....	6
9. সংস্থা দ্বারা চার্জ করা অত্যধিক সুদ.....	6
10. বিজ্ঞাপন, বিপণন ও বিক্রয়.....	7
11. আশ্বাস প্রদানকারী (গ্যারান্টর).....	7
12. গোপনীয়তা ও বিশুদ্ধতা.....	8

**ভূমিকা:**

আবাসন ফাইন্যান্স সংস্থাগুলির ক্ষেত্রে ন্যায্য রীতিনীতির বিধি সম্বন্ধে ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্ক ও রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া'র জারি করা নির্দেশাবলী অনুসারে মনস্কুরম হোম ফাইন্যান্স লিমিটেড (এমএএইচওএফআইএন) এই বিধিটি প্রস্তুত করেছে। মাস্টার ডিরেকশন ডিওআর.ফিন.এইচএফসি.সিসি. নং.120/03.10.136/2020-21 তাং ফেব্রুয়ারি 17, 2021 আরবিআই মাস্টার ডিরেকশনের আওতায় প্রাসঙ্গিক এনএইচবি সার্কুলারের ভিত্তিতে এই নীতিটি প্রস্তুত করা হয়েছে।

**1. বিধির প্রয়োগ**

কাউন্টারে, ফোনের মাধ্যমে, ডাকযোগে, আদান-প্রদানকারী বৈদ্যুতিক যন্ত্রপাতির মাধ্যমে, ইন্টারনেটে বা অন্য কোনও পদ্ধতিতে সংস্থা, সেটির নিয়ন্ত্রণাধীন বা ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের দ্বারা (নিজস্ব এবং / বা কোনও বহিঃস্থ ব্যবস্থার আওতায়), যেভাবেই প্রদত্ত হোক, সকল পণ্য ও পরিষেবার প্রতি এই বিধিটি প্রয়োগ করা হবে।

**2. ঋণের জন্য আবেদন ও সেগুলির প্রক্রিয়াকরণ**

2.1. ঋণগ্রহীতার সঙ্গে সকল যোগাযোগ দেশীয় ভাষায় বা তাঁর বোধগম্য ভাষায় করা হবে।

2.2. ঋণের আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রদেয় ফি / চার্জ, ঋণ রাশি অনুমোদিত / প্রদেয় না হলে বা প্রত্যাখ্যাত হলে ফি-এর রিফান্ডযোগ্য রাশি, পি-পেমেন্ট বিকল্প ও চার্জ, যদি থাকে, বিলম্বিত রিপেমেন্টের জন্য দণ্ডনীয় সুদ / জরিমানা, যদি থাকে, ফিল্ড থেকে ফ্লোটিং হারে বা উলটোভাবে ঋণ অদলবদল করলে রূপান্তরের চার্জ, সুদ রিসেট করার কোনও বিদ্যমান অনুবিধি ও কোনও অন্য বিষয় যা ঋণগ্রহীতার (গণের) সুদ প্রভাবিত করতে পারে সেগুলি সম্বন্ধে সকল তথ্য সংস্থা ঋণগ্রহীতা(গণ)কে স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করবে। সোজাভাবে বললে, ঋণের আবেদন প্রক্রিয়া অনুমোদন করার সঙ্গে জড়িত সবগুলি চার্জ সহ 'সকল ব্যয়' অবশ্যই সংস্থা স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করবে। এটিও নিশ্চিত করতে হবে যে, সেইরূপ চার্জ / ফি বৈষম্যমূলক নয়।

2.3. ঋণগ্রহীতার সুদ প্রভাবিত করতে পারে এইরূপ প্রয়োজনীয় তথ্য ঋণের আবেদনপত্রে থাকবে, যাতে অন্যান্য সংস্থার প্রদত্ত শর্তাবলীর সঙ্গে অর্থপূর্ণ তুলনা করা যেতে পারে এবং ঋণগ্রহীতা অবহিত সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে পারেন। ঋণের আবেদনপত্রের সঙ্গে জমা দেওয়ার জন্য আবশ্যিক নথিপত্রের তালিকাটি আবেদনপত্রে নির্দেশিত থাকবে।

2.4. সকল ঋণের আবেদনের প্রাপ্তিস্বীকার করার জন্য সংস্থা কোনও পদ্ধতি পরিকল্পনা করবে। ঋণের আবেদন মীমাংসা করার সময়সীমাও প্রাপ্তিস্বীকারে নির্দেশ করা বাঞ্ছনীয়।

**3. ঋণের মূল্যায়ন, শর্তাবলী ও ঋণের আবেদন প্রত্যাখ্যান করা সম্বন্ধে জানানো**

3.1. সাধারণত, ঋণের আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজনীয় সকল বিবরণ আবেদনের সময় সংস্থা সংগ্রহ করবে। যদি কোনও অতিরিক্ত তথ্যের প্রয়োজন হয়, তাহলে অবিলম্বে গ্রাহককে জানানো হবে যে, তাঁর সঙ্গে পুনরায় যোগাযোগ করা হবে।

3.2. ঋণগ্রহীতার দেশীয় বা তাঁর বোধগম্য ভাষায় অনুমোদিত ঋণ রাশি ও সেই সঙ্গে সুদের বার্ষিক হার, আবেদনের পদ্ধতি, ইএমআই-এর গঠন, পি-পেমেন্ট চার্জ, দণ্ডনীয় সুদ (যদি থাকে) সহ সকল শর্তাবলী অনুমোদন পত্রের

মাধ্যমে বা অন্য কোনও উপায়ে সংস্থা লিখিতভাবে ঋণগ্রহীতাকে জানাবে এবং ঋণগ্রহীতা দ্বারা এই শর্তাবলী গ্রহণের লিখিত স্বীকার নিজের রেকর্ডে রাখবে।

- 3.3. বিলম্বিত রিপেমেন্টের জন্য চার্জ করা দণ্ডনীয় সুদ সংস্থা ঋণ চুক্তিতে বোল্ড হরফে উল্লেখ করবে।
- 3.4. ঋণ অনুমোদন বিতরণের সময় প্রত্যেক ঋণগ্রহীতার ঋণ চুক্তিতে উল্লেখিত সংযুক্ত প্রতিটি কাগজপত্রের প্রতিলিপি সহ ঋণ চুক্তির একটি প্রতিলিপি অপরিবর্তনীয়ভাবে সংস্থা সরবরাহ করবে, এবং প্রাপ্তিস্বীকার গ্রহণ করবে।
- 3.5. সংস্থা গ্রাহককে ঋণ প্রদান করতে না পারলে প্রত্যাখ্যানের কারন(গুলি) লিখিতভাবে জানাবে।

#### 4. শর্তাবলীতে পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ

- 4.1. সংস্থা নিশ্চিত করবে যে, ঋণ চুক্তি / অনুমোদন পত্রে প্রদত্ত বিতরণ সময়সূচী অনুসারে বিতরণ করা হবে।
- 4.2. বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, দণ্ডনীয় সুদ (যদি থাকে), পরিষেবা চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ, অন্যান্য প্রযোজ্য ফি / চার্জ ইত্যাদি সহ শর্তাবলীতে কোনও পরিবর্তন হলে সংস্থা ঋণগ্রহীতার দেশীয় বা তাঁর বোধগম্য ভাষায় তাঁকে বিজ্ঞপ্তি দেবে। তাছাড়া, সংস্থা এটিও নিশ্চিত করবে যে, সুদের হার ও চার্জের পরিবর্তন কেবলমাত্র ভবিষ্যৎ সাপেক্ষ হবে। এবং ঋণ চুক্তিতে প্রয়োজনীয় অনুবিধিগুলি লেখা থাকবে।
- 4.3. যদি সেইরূপ পরিবর্তন গ্রাহকের পক্ষে অনুকূল না হয়, তাহলে তিনি 60 দিনের মধ্যে ও বিজ্ঞপ্তি ব্যতীত কোনও অতিরিক্ত চার্জ বা সুদ না দিয়ে তাঁর অ্যাকাউন্ট বন্ধ করতে বা বদল করতে পারেন।
- 4.4. চুক্তির আওতায় পেমেন্ট অনুস্মরণ / ত্বরান্বিত করার বা অতিরিক্ত জামিন চাওয়ার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণ হবে।
- 4.5. সকল বকেয়া পরিশোধ করা হলে বা ঋণগ্রহীতার অন্য কোনও দাবীর অংশভাগ বা কোনও বৈধ অধিকারের সাপেক্ষে ঋণের বকেয়া রাশি প্রাপ্ত হলে সংস্থা সকল জামিন মুক্ত করবে। যদি সেইরূপ সেট অফের অধিকার প্রয়োগ করতে হয়, তাহলে অবশিষ্ট দাবী ও প্রাসঙ্গিক দাবী নিষ্পত্তি প্রদত্ত না হওয়া পর্যন্ত যেসব শর্তাবলীর আওতায় সংস্থা জামিন ধারণ করার অধিকার প্রাপ্ত হয়, সেগুলির সম্পূর্ণ বিবরণ সহ সেই সম্বন্ধে ঋণগ্রহীতাকে বিজ্ঞপ্তি দেওয়া হবে।

#### 5. পরিচালন সমিতির দায়িত্ব

- 5.1. অভিযোগ ও অনুযোগ সমাধান করার জন্য সংস্থার পরিচালন সমিতি সংস্থার মধ্যে উপযুক্ত অভিযোগ প্রতিবিধান কৌশল স্থাপন করেছে। সেইরূপ কৌশল নিশ্চিত করবে যে, সংস্থার কাজকর্ম প্রদানের সিদ্ধান্ত থেকে উদ্ভূত সকল বিবাদ সম্বন্ধে শোনা হয়েছে ও অন্তত পরবর্তী উচ্চতর পর্যায় পর্যন্ত পৌঁছানো হয়েছে।
- 5.2. সংস্থার পরিচালন সমিতি ন্যায্য রীতিনীতির বিধির প্রতি অনুবর্তিতা ও ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন পর্যায়ে অভিযোগ প্রতিবিধান কৌশলের কাজকর্মের পর্যাবৃত্ত পর্যালোচনা করবে। সেইরূপ পর্যালোচনার একত্রিত প্রতিবেদন নিয়মিত সময়ান্তরে বোর্ডের কাছে জমা দেওয়া হবে, যেমত সেটি নির্দেশ করবে।

#### 6. অভিযোগ ও অনুযোগ প্রতিবিধান

- 6.1. অনলাইনে প্রাপ্ত সহ প্রতিটি কার্যালয়ের অভিযোগ ও অনুযোগ প্রাপ্তি, নিবন্ধন ও মীমাংসা করার জন্য সংস্থার কাছে কোনও পদ্ধতি ও প্রক্রিয়া থাকবে।
- 6.2. কোনও গ্রাহকের কাছ থেকে কোনও লিখিত অভিযোগ প্রাপ্তি হলে এক সপ্তাহের মধ্যে তাঁকে প্রাপ্তিস্বীকার / উত্তর

পাঠানোর জন্য সংস্থা প্রচেষ্টা করবে। অভিযোগটি যিনি খতিয়ে দেখছেন সেই কর্মকর্তার নাম ও পদ প্রাপ্তিস্বীকারে উল্লেখ করা হবে। নিয়োজিত টেলিফোন হেল্পডেস্ক বা গ্রাহক পরিষেবা নাথারে ফোনের মাধ্যমে অভিযোগটি জানানো হলে গ্রাহককে অভিযোগ রেফারেন্স নাথারে দেওয়া হবে ও যুক্তিসঙ্গত সময়কালের মধ্যে অগ্রপ্রতি সম্বন্ধে জানানো হবে।

- 6.3. বিষয়টি পরীক্ষা করার পর সংস্থা গ্রাহককে চূড়ান্ত উত্তর পাঠাবে বা উত্তর দিতে আরও সময়ের প্রয়োজন কেন ব্যাখ্যা করবে, এবং কোনও অভিযোগ পাওয়ার ছয় সপ্তাহের মধ্যে সেটি করার জন্য প্রচেষ্টা করবে, এবং যদি তিনি তখনও সন্তুষ্ট না হন তাহলে তিনি পরবর্তী কোথায় অভিযোগ জানাতে পারেন সেই সম্বন্ধে তাঁকে জানাবে।
- 6.4. অভিযোগকারী ঋণগ্রহীতার অভিযোগ দায়ের করার জন্য অভিযোগ প্রতিবিধান পদ্ধতিটি (অভিযোগ দায়ের করার ইমেল আইডি ও অন্যান্য যোগাযোগের বিবরণ, সমস্যা সমাধানের প্রত্যাশিত সময়, ক্রমবৃদ্ধির ধাপ ইত্যাদি) সংস্থা সর্বজনীন করবে এবং নির্দিষ্টভাবে ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা নিশ্চিত করবে। সকল কার্যালয়ে / শাখায় ও ওয়েবসাইটে সংস্থা স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করবে যে, যদি অভিযোগকারী এক মাস সময়কালের মধ্যে সংস্থার কাছ থেকে উত্তর না পান বা প্রাপ্ত উত্তরে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তিনি এনএইচবি-এর ওয়েবসাইটে বা নতুন দিল্লির এনএইচবি-তে ডাকযোগে অভিযোগ দায়ের করে ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্কের অভিযোগ প্রতিবিধান বিভাগে জানাতে পারেন।

## 7. ন্যায্য রীতিনীতির বিধি জানানোর ভাষা ও উপায়

উপরে বর্ণিত নির্দেশাবলীর ভিত্তিতে ন্যায্য রীতিনীতির বিধি (যেটি ঋণগ্রহীতার দেশীয় বা তাঁর বোধগম্য ভাষায় হওয়া বাঞ্ছনীয়) বোর্ডের অনুমোদনের মাধ্যমে সংস্থা বহাল করবে। বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারের তথ্যের জন্য সেটি ওয়েবসাইটে দেওয়া থাকবে।

## 8. সংস্থা দ্বারা চার্জ করা অত্যধিক সুদের প্রবিধান

- 8.1. তহবিলের ব্যয়, ক্রয়মূল্য ও বিক্রয়মূল্যের মধ্যবর্তী ব্যবধান ও ঝুঁকির প্রিমিয়াম জাতীয় প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলি বিবেচনা করে সংস্থার বোর্ড সুদের হারের একটি আদর্শ বিন্যাস গ্রহণ করবে এবং ঋণ ও অগ্রিম রাশির উপর চার্জ করা সুদের হার নির্ধারণ করবে। ঋণগ্রহীতাদের বিভিন্ন শ্রেণীতে সুদের বিভিন্ন হার চার্জ করার যুক্তিসহ ব্যাখ্যা ও ঝুঁকির মাত্রাবিন্যাস করা ও সুদের হার গ্রাহক বা ঋণগ্রহীতাকে আবেদনপত্রে জানানো হবে এবং অনুমোদন পত্রে সুস্পষ্টভাবে জানানো হবে। দণ্ডনীয় সুদ / চার্জের (যদি থাকে) জন্যও সংস্থার বোর্ড স্পষ্ট নীতি তৈরি করবে।
- 8.2. ঝুঁকির মাত্রাবিন্যাস করা ও সুদের হার ও দণ্ডনীয় সুদ (যদি থাকে) সংস্থার ওয়েবসাইটেও উপলব্ধ থাকবে বা প্রাসঙ্গিক সংবাদপত্রে প্রকাশিত হবে। যখনই সুদের হার পরিবর্তিত হবে তখন ওয়েবসাইটে বা অন্যভাবে প্রকাশিত তথ্য আপডেট করা হবে।
- 8.3. সুদের হার ও দণ্ডনীয় সুদ (যদি থাকে) অবশ্যই বার্ষিক হারে হবে, যাতে ঋণগ্রহীতা অবগত থাকেন তাঁর অ্যাকাউন্টে ঠিক কত হারে চার্জ করা হবে।
- 8.4. ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে সংগৃহীত কিস্তিতে সুদ ও আসলের মধ্যে স্পষ্ট দ্বিখণ্ডন নির্দেশিত থাকবে।

## 9. সংস্থা দ্বারা চার্জ করা অত্যধিক সুদ

সুদের হার ও প্রক্রিয়াকরণ ও অন্যান্য চার্জ (দণ্ডনীয় সুদ সহ, যদি থাকে) নির্ধারণ করার যথোপযুক্ত অভ্যন্তরীণ মূলনীতি ও পদ্ধতি সংস্থা তৈরি করবে। এই প্রসঙ্গে, ঋণের শর্তাবলী সম্বন্ধে স্বচ্ছতা প্রসঙ্গে ন্যায্য রীতিনীতির বিধির নির্দেশাবলী খেয়াল রাখতে হবে। প্রক্রিয়া ও কার্যকলাপের প্রতি লক্ষ্য রাখার জন্য সংস্থা একটি অভ্যন্তরীণ কৌশল তৈরি করবে, যাতে ঋণগ্রহীতার সঙ্গে যোগাযোগে পর্যাপ্ত স্বচ্ছতা নিশ্চিত করা যায়।

## 10. বিজ্ঞাপন, বিপণন ও বিক্রয়

সংস্থা এইগুলি করবে;

- 10.1. নিশ্চিত করবে যে, সকল বিজ্ঞাপন ও প্রচারমূলক সামগ্রী স্পষ্ট ও সত্যনিষ্ঠ আছে।
- 10.2. যেকোনও মাধ্যমে ও প্রচারমূলক পুস্তিকায় যেকোনও বিজ্ঞাপনে, যেখানে কোনও পরিষেবা বা পণ্যের প্রতি মনোযোগ আকর্ষণ করা হয় ও সুদের হারের উল্লেখ থাকে, সেখানে সংস্থা এটিও নির্দেশ করবে যে, অন্যান্য ফি ও চার্জ প্রয়োগ করা হবে কিনা এবং ওয়েবসাইটে বা অনুরোধের ভিত্তিতে প্রাসঙ্গিক শর্তাবলীর সম্পূর্ণ বিবরণ উপলব্ধ আছে কিনা।
- 10.3. শাখাগুলিতে বিজ্ঞাপিত লাগিয়ে, টেলিফোন বা হেল্প-লাইনের মাধ্যমে, সংস্থার ওয়েবসাইটে, নিয়োজিত কর্মী / হেল্প ডেস্কের মাধ্যমে, বা পরিষেবা নির্দেশাবলী মূল্য তালিকা প্রদান করে সংস্থা সুদের হার, সাধারণ ফি ও চার্জ (দণ্ডনীয় সুদ সহ, যদি থাকে) সম্বন্ধে তথ্য প্রদান করবে।
- 10.4. সহায়তামূলক পরিষেবা প্রদানের জন্য যদি সংস্থা তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা গ্রহণ করে, তাহলে সংস্থা নিশ্চিত করবে যে, সেইরূপ তৃতীয় পক্ষ গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য (যদি সেইরূপ তৃতীয় পক্ষের কাছে কোনও কিছু উপলব্ধ থাকে) সংস্থার অনুরূপ গোপনীয়তা ও নিরাপত্তার সঙ্গে ব্যবহৃত করছে।
- 10.5. গ্রাহকদের গৃহীত পণ্যের বিভিন্ন বৈশিষ্ট্য সম্বন্ধে সময়ে সময়ে সংস্থা গ্রাহকদের জানাবে। অন্যান্য পণ্য বা পণ্য / পরিষেবা সম্বন্ধে প্রচারমূলক অফার সম্বন্ধে তথ্য গ্রাহককে জানানো যাবে, কেবলমাত্র যদি সেইরূপ তথ্য পাওয়ার জন্য ইমেলের মাধ্যমে বা ওয়েবসাইটে বা গ্রাহক পরিষেবা নাম্বারে সেটির জন্য নিবন্ধন করে তিনি নিজের সম্মতি জানিয়ে থাকেন।
- 10.6. ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্সিগুলির (ডিএসএ) ক্ষেত্রে সংস্থা একটি আচরণ বিধি প্রস্তাব করবে, পণ্য / পরিষেবা বিপণনের জন্য যেগুলির পরিষেবা গৃহীত হবে, যখন ব্যক্তিগতভাবে বা ফোনের মাধ্যমে পণ্য বিক্রয়ের জন্য সেগুলি গ্রাহকের সঙ্গে যোগাযোগ করবে তখন নিজেদের শনাক্তকরণের জন্য প্রয়োজনীয় অন্যান্য বিষয়ের মধ্যে এটি থাকবে।
- 10.7. ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্সিগুলি (ডিএসএ) ডাইরেক্ট মার্কেটিং এজেন্টদের (ডিএমএ) ক্ষেত্রে সংস্থা বোর্ডের অনুমোদনের মাধ্যমে আদর্শ আচরণ বিধি গ্রহণ করবে।
- 10.8. সংস্থার প্রতিনিধি / কুরিয়ার বা ডিএসএ কোনও অনুচিত আচরণে জড়িত হওয়ার বা এই বিধি লঙ্ঘন করার কোনও অভিযোগ গ্রাহকের কাছ থেকে পাওয়া গেলে অনুসন্ধানের জন্য ও অভিযোগ খতিয়ে দেখার জন্য ও ক্ষতিপূরণের জন্য উপযুক্ত পদক্ষেপ গ্রহণ করা হবে।

## 11. আশ্বাস প্রদানকারী (গ্যারান্টর)

কোনও ঋণের গ্যারান্টর হওয়ার জন্য কোনও ব্যক্তিকে বিবেচনা করা হলে নিচের তথ্যগুলি সংস্থা তাঁকে জানাবে,

- a. গ্যারান্টর রূপে তাঁর দায়বদ্ধতা
- b. সংস্থার প্রতি তাঁর অঙ্গীকার করা দায়বদ্ধতার পরিমাণ
- c. যেসব পরিস্থিতিতে সংস্থা তাঁর দায়বদ্ধতা পূরণ করার জন্য বলতে পারে
- d. যদি গ্যারান্টর রূপে তিনি দায়বদ্ধতা পূরণ করতে না পারেন, তাহলে সংস্থায় তাঁর অন্যান্য অর্থ সংস্থা

অবলম্বন করতে পারে কিনা

- e. গ্যারান্টর রূপে তাঁর দায়বদ্ধতা নির্দিষ্ট পরিমাণের মধ্যে সীমাবদ্ধ বা অপরিসীম কিনা এবং
- f. যেসব পরিস্থিতি ও সময়ে গ্যারান্টর রূপে তাঁর দায়বদ্ধতা মুক্ত করা হবে এবং যে উপায়ে সংস্থা সেই সম্বন্ধে তাঁকে জানাবে, সেটিও।
- g. বকেয়া পেমেন্ট করার জন্য পর্যাপ্ত উপায় থাকা সত্ত্বেও, ঋণদাতার চাহিদার প্রতি গ্যারান্টর বাধ্য থাকতে প্রত্যাখ্যান করলে সেইরূপ গ্যারান্টরকেও স্বেচ্ছাকৃত অপরাধী রূপে গণ্য করা হবে।

তিনি যে ঋণগ্রহীতার গ্যারান্টর রূপে থাকবেন, তাঁর আর্থিক অবস্থায় কোনও তাৎপর্যপূর্ণ প্রতিকূল পরিবর্তনগুলি হলে সংস্থা তাঁকে জানাবে।

## 12. গোপনীয়তা ও বিশ্বস্ততা

গ্রাহকের বর্তমানের ও অতীতের উভয় প্রকারের সকল ব্যক্তিগত তথ্য গোপনীয়তা ও বিশ্বস্ততার সঙ্গে বিবেচনা করা হবে এবং নিচের নীতি ও মূলনীতি অনুযায়ী চালনা করা হবে।

- 12.1. গ্রাহকের দ্বারা বা অন্যভাবে প্রদত্ত, যেভাবেই হোক, গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত তথ্য বা ডেটা সংস্থা কারও কাছে, নিজস্ব গ্রুপের অন্যান্য সংস্থা অস্তিত্ব সহ, প্রকাশ করতে পারবে না, নিচের ব্যতিক্রমী ঘটনাগুলি ব্যতীত:
  - a. যদি আইনানুযায়ী তথ্য প্রদেয় হয়।
  - b. যদি তথ্য প্রকাশ করা জনসাধারণের প্রতি কর্তব্য হয়।
  - c. যদি সংস্থার স্বার্থে তথ্য দেওয়ার প্রয়োজন হয় (যেমন, প্রতারণা প্রতিরোধ করা)। তবে, বিপণনের উদ্দেশ্যে, গ্রুপের অন্যান্য সংস্থা সহ কারও কাছে গ্রাহক বা গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট (গ্রাহকের নাম ও ঠিকানা সহ) সম্বন্ধে তথ্য দেওয়ার যুক্তি রূপে এটি ব্যবহৃত হবে না।
  - d. যদি তথ্য প্রকাশ করার জন্য গ্রাহক সংস্থাকে অনুরোধ করেন, বা গ্রাহকের অনুমতি থাকে।
  - e. যদি গ্রাহকের সম্বন্ধে রেফারেন্স দেওয়ার জন্য সংস্থাকে অনুরোধ করা হয়, তাহলে সেটি দেওয়ার পূর্বে সংস্থা তাঁর লিখিত অনুমতি গ্রহণ করবে।

12.2. গ্রাহকের সম্বন্ধে সংস্থার ধারণ করা ব্যক্তিগত নথিপত্র অ্যাক্সেস করার জন্য বিদ্যমান আইনি কাঠামোর আওতায় তাঁর অধিকারের পরিসর সম্বন্ধে তাঁকে জানানো হবে।

12.3. সংস্থা সহ কারও দ্বারা বিপণনের উদ্দেশ্যে গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য সংস্থা ব্যবহার করবে না, যদি গ্রাহক সেটি করার জন্য নির্দিষ্টভাবে অনুমোদন না করেন।

## 13. সাধারণ

13.1. ঋণের চুক্তিতে বর্ণিত শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত ঋণগ্রহীতার কাজকর্মে হস্তক্ষেপ করা থেকে সংস্থা বিরত থাকবে (যদি ঋণগ্রহীতা পূর্বে প্রকাশ করেননি এমন কোনও তথ্য পাওয়া না যায়)।

13.2. ঋণের অ্যাকাউন্ট স্থানান্তর করার জন্য ঋণগ্রহীতার অনুরোধ প্রাপ্তি হলে, সংস্থার সম্মতি বা অন্যথা, অর্থাৎ আপত্তি, অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। সেইরূপ স্থানান্তর আইনের সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তিমূলক শর্তাবলী অনুসারে করা হবে।

13.3. যখনই ঋণ দেওয়া হবে, তখন সংস্থা অর্থরাশি, সময়কাল ও পরিশোধের পর্যাবৃত্তির মাধ্যমে পরিশোধ প্রক্রিয়াটি

গ্রাহককে ব্যাখ্যা করবে। তবে, যদি গ্রাহক পরিশোধের সময়সূচীর প্রতি বাধ্য না থাকেন, তাহলে বকেয়া পুনরুদ্ধারের জন্য স্থানীয় আইন অনুসারে একটি নির্ধারিত প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে। প্রক্রিয়াটির মধ্যে গ্রাহককে বিজ্ঞপ্তি পাঠিয়ে বা ব্যক্তিগতভাবে সাক্ষাৎ করে তাঁকে স্মরণ করানো এবং / বা জামিন, যদি থাকে, পুনরায় দখল করা অন্তর্ভুক্ত হবে।

13.4. ঋণ পুনরুদ্ধার করার বিষয়ে সংস্থা উৎপীড়নের আশ্রয় গ্রহণ করবে না, যেমন ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য ঋণগ্রহীতাকে অস্বাভাবিক সময়ে ক্রমাগত বিরক্ত করা, বলপ্রয়োগ করা ইত্যাদি। যেহেতু সংস্থার কর্মীদের অমার্জিত আচরণও গ্রাহকের অভিযোগের মধ্যে অন্তর্গত হয়, সেহেতু সংস্থা নিশ্চিত করবে যে, গ্রাহকদের সঙ্গে উপযুক্তভাবে আচরণ করার জন্য কর্মীরা পর্যাপ্ত প্রশিক্ষিত হয়েছেন।

13.5. বর্তমানে সংস্থা কোনও পুনরুদ্ধারের এজেন্ট নিয়োগ করেনি। সংস্থা পুনরুদ্ধারের এজেন্ট নিয়োগ করলে বোর্ডের অনুমোদনের মাধ্যমে আচরণ বিধি প্রস্তুত করা হবে।

13.6. নিচের পরিস্থিতিতে আবাসন ঋণ প্রি-ক্লোজারের উপর সংস্থা পি-পেমেন্ট কর (লেভি) বা জরিমানা চার্জ করবে না:

a. যদি আবাসন ঋণটি ফ্লোটিং সুদের হারের ভিত্তিতে হয় ও যেকোনও উৎস থেকে প্রি-ক্লোজ করা হয়।

b. যদি আবাসন ঋণটি ফিক্সড সুদের হারের ভিত্তিতে হয় ও ঋণগ্রহীতা নিজস্ব উৎস থেকে প্রি-ক্লোজ করেন।

এই উদ্দেশ্যে “নিজস্ব উৎস” শব্দবন্ধের অর্থ হল কোনও ব্যাঙ্ক / এইচএফসি / এনবিএফসি এবং / বা কোনও আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে ঋণ গ্রহণ ব্যতীত অন্য যেকোনও উৎস।

সকল দ্বৈত / বিশেষ হারের (ফিক্সড ও ফ্লোটিং-এর সমাহার) আবাসন ঋণে প্রি-ক্লোজারের সময়ে ঋণটি ফিক্সড হারে বা ফ্লোটিং হারে থাকার ভিত্তিতে ফিক্সড ফ্লোটিং হারের প্রি-ক্লোজার নিয়মাবলী প্রযোজ্য হবে। দ্বৈত / বিশেষ হারের আবাসন ঋণের ক্ষেত্রে, ফিক্সড সুদের হারের সময়কাল উত্তীর্ণ হওয়ার পর, ঋণটি ফ্লোটিং হারের ঋণে রূপান্তরিত হলে ফ্লোটিং হারের প্রি-ক্লোজার নিয়মাবলী প্রযোজ্য হবে। অতঃপর সেইরূপ সকল দ্বৈত / বিশেষ হারের আবাসন ঋণ ফোর-ক্লোজ করা হলে এটি প্রযোজ্য হবে। এটিও সুনির্দিষ্ট করা হয়েছে যে, ঋণের সম্পূর্ণ সময়কাল যাবত স্থিরীকৃত হার হলে সেটিকে ফিক্সড হারের ঋণ বলা হয়।

13.7. স্বতন্ত্র ঋণগ্রহীতাদের ক্ষেত্রে, কো-অব্লিগ্যান্ট(গণ) সহ বা ব্যতীত, ব্যবসা ছাড়া অন্যান্য উদ্দেশ্যে অনুমোদিত কোনও ফ্লোটিং হারের মেয়াদী ঋণের উপর সংস্থা ফোরক্লোজার চার্জ / প্রি-পেমেন্ট জরিমানা ধার্য করবে না।

13.8. স্বতন্ত্র ঋণগ্রহীতা ও সংস্থার মধ্যে সম্মত হওয়া আবাসন ঋণের মুখ্য শর্তাবলী দ্রুত ও উত্তম অনুধাবন করা সহজতর করার জন্য সকল ক্ষেত্রে সংস্থা সেইরূপ ঋণের সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী বা মোস্ট ইম্পরট্যান্ট টার্মস অ্যান্ড কন্ডিশনস (এমআইটিসি) বর্ণিত একটি নথি গ্রহণ করবে। সংস্থার গৃহীত বিদ্যমান ঋণ ও জামিনের নথিপত্র ছাড়াও এই নথিটি গৃহীত হবে। উক্ত নথিটির অনুলিপি করার জন্য ও ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় প্রস্তুত করার জন্য সংস্থাকে পরামর্শ দেওয়া হয়েছে। সংস্থা ও ঋণগ্রহীতার মধ্যে যথাযথভাবে নির্বাহ করা অনুলিপিটির প্রাপ্তিস্বীকার করিয়ে ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা হবে।

13.9. সংস্থার কাজকর্মে স্বচ্ছতা প্রচার করার জন্য বিভিন্ন মুখ্য বিষয়, যেমন সুদের হার, দণ্ডনীয় সুদ (যদি থাকে), প্রদত্ত পরিষেবা, পণ্যের তথ্য, বিভিন্ন লেনদেনের সময়কালের নিয়মাবলী ও অভিযোগ প্রতিবিধানের কৌশল ইত্যাদি প্রদর্শন করা আবশ্যিক।

13.10. নিচের কোনও একটি বা একাধিক ভাষায় সংস্থা পণ্য ও পরিষেবাগুলি সন্মুখে প্রদর্শন করবে: হিন্দি, ইংরেজি বা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষা।

13.11. ঋণ প্রদানের বিষয়ে সংস্থা লিঙ্গ, জাতি ও ধর্মের ভিত্তিতে কোনও বৈষম্য করবে না। তাছাড়া, পণ্য, পরিষেবা, সুবিধা ইত্যাদি প্রদানের জন্য দৃষ্টিশক্তি দুর্বল বা শারীরিক প্রতিবন্ধীদের ক্ষেত্রে অক্ষমতার ভিত্তিতেও কোম্পানিটি বৈষম্য করবে না। যদিও, সমাজের বিভিন্ন বিভাগের জন্য প্রণয়ন করা স্কিমগুলি প্রবর্তন বা অংশগ্রহণের জন্য এটি কোম্পানিটিকে নিবারণ করবে না। দুর্বল দৃষ্টিশক্তির আবেদনকারীদের জন্য ঋণ সংক্রান্ত সুবিধার অর্থবোধক নির্দেশাবলী পরিশিষ্টে সংযুক্ত করা হয়েছে।

13.12. বিধিটি প্রচার করার জন্য সংস্থা এইগুলি করবে:

- বিধিটির একটি প্রতিলিপি বিদ্যমান ও নতুন গ্রাহকদের প্রদান করবে
- অনুরোধের ভিত্তিতে কাউন্টারে বা বৈদ্যুতিক যোগাযোগের মাধ্যমে বা ডাকযোগে এই বিধিটি উপলব্ধ করবে
- প্রতিটি শাখায় ও ওয়েবসাইটে এই বিধিটি উপলব্ধ করবে এবং
- নিশ্চিত করবে যে, বিধিটি সম্বন্ধে প্রাসঙ্গিক তথ্য প্রদানের জন্য ও বিধিটি বাস্তব ক্ষেত্রে প্রয়োগ করার জন্য কর্মীরা প্রশিক্ষিত হয়েছেন।

## পরিশিষ্ট

দুর্বল দৃষ্টিশক্তির ব্যক্তিদের ঋণ সংক্রান্ত সুবিধার জন্য অর্থবোধক নির্দেশাবলী

- দুর্বল দৃষ্টিশক্তির ব্যক্তিদের জন্য হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানিগুলির (এইচএফসি) প্রদত্ত সকল পণ্য, পরিষেবা, সুযোগ-সুবিধা ইত্যাদি উপলব্ধ করতে হবে ও এইচএফসি-এর সব শাখায় / কার্যালয়ে উপস্থাপন করতে হবে।
- দুর্বল দৃষ্টিশক্তির গ্রাহকদের জন্য অবশ্যই অন্যান্য গ্রাহকদের ক্ষেত্রে প্রস্তাবিত সকল পণ্য, পরিষেবা, সুযোগ-সুবিধা ইত্যাদি উপলব্ধ করতে হবে ও ঋণ অনুমোদন / প্রত্যাখ্যানের ক্ষেত্রে তাঁদের দৃষ্টিশক্তির দুর্বলতা কোনও মানদণ্ড বিবেচিত হবে না।
- দুর্বল দৃষ্টিশক্তির গ্রাহকদের ক্ষেত্রে এইচএফসি অবশ্যই অন্যান্য গ্রাহকদের অনুরূপ সুযোগ-সুবিধা প্রদান করবে।
- এইচএফসি-এর প্রদত্ত পণ্য, পরিষেবা, সুযোগ-সুবিধা ইত্যাদি দেওয়ার জন্য দুর্বল দৃষ্টিশক্তির গ্রাহকদের ক্ষেত্রে অন্যান্য গ্রাহকদের অনুরূপ পদ্ধতি মেনে চলতে হবে।
- দুর্বল দৃষ্টিশক্তির গ্রাহকের উপর সুদ প্রদান, সহগামী জামিন (কোল্যাটেরাল) ও অন্যান্য শর্তাবলীর কোনও অতিরিক্ত ভার আরোপ করা যাবে না।
- যদি কোনও এইচএফসি-এর ক্রেডিট নীতিতে প্রদত্ত কোনও প্রকারের ঋণের সুযোগ-সুবিধায় অন্যান্য গ্রাহকদের ক্ষেত্রে সহ-ঋণগ্রহীতা বা গ্যারান্টরের আবশ্যিকতা না থাকে, তাহলে কোনও দুর্বল দৃষ্টিশক্তির গ্রাহকের ক্ষেত্রেও সেই আবশ্যিকতা থাকবে না।
- এইচএফসি নিরক্ষর ও দুর্বল দৃষ্টিশক্তির গ্রাহকদের সমরূপ গণ্য করবে না।
- যেসব দুর্বল দৃষ্টিশক্তির গ্রাহক টিপসই ব্যবহার করেন তাঁরা সহ কোনও দুর্বল দৃষ্টিশক্তির গ্রাহককে কোনও পরিষেবা প্রদানের ক্ষেত্রে এইচএফসি প্রত্যাখ্যান করতে পারবে না। প্রয়োজন হলে, অতিরিক্ত নথি রূপে এইচএফসি দুর্বল দৃষ্টিশক্তির গ্রাহকের কাছ থেকে টিপসই-এর ঘোষণাপত্র গ্রহণ করতে পারে।
- দুর্বল দৃষ্টিশক্তির গ্রাহককে অতিরিক্ত সুযোগ-সুবিধা, যেমন ফর্ম, স্লিপ ইত্যাদি পড়ে ও পূরণ করে দিতে হবে। গ্রাহকের প্রয়োজন হলে, শাখা / কার্যালয়ের আধিকারিক / ব্যবস্থাপক কোনও সাক্ষীর উপস্থিতিতে কার্যকলাপের নিয়মাবলী ও অন্যান্য শর্তাবলী পড়ে শোনাবেন।
- দুর্বল দৃষ্টিশক্তির গ্রাহকের মনোনীত, দুর্বল দৃষ্টিশক্তির ব্যক্তি(গণ) সহ, যেকোনও ব্যক্তির সঙ্গে যৌথভাবে ঋণ



গ্রহণের ক্ষেত্রে বা এইচএফসি-এর প্রদত্ত অন্য কোনও সুযোগ-সুবিধা পাওয়ার ক্ষেত্রে এইচএফসি অবশ্যই অনুমোদন করবে।

11. দুর্বল দৃষ্টিশক্তির গ্রাহকরা যদি চান, তাহলে তাঁদের অ্যাকাউন্ট চালনা করার জন্য পাওয়ার অফ অ্যাটর্নি বা নির্দেশধারক (ম্যান্ডেট হোল্ডার) রূপে কোনও ব্যক্তিকে / ব্যক্তিগণকে নিয়োগ করার অনুমতি দেওয়া হবে।
12. পণ্যটির প্রস্তাব দেওয়ার পূর্বে শাখার / কার্যালয়ের আধিকারিক / ব্যবস্থাপক দুর্বল দৃষ্টিশক্তির গ্রাহক / সম্ভাব্য গ্রাহককে অবশ্যই তাঁর অধিকার ও দায়বদ্ধতা সম্বন্ধে জানাবেন।
13. দুর্বল দৃষ্টিশক্তির গ্রাহকদের নথিপত্র সংক্রান্ত আবশ্যিকতা অবশ্যই অন্যান্য গ্রাহকদের অনুরূপ হবে। অ্যাকাউন্টটিকে এই অ্যাকাউন্ট ধারণকারীর দৃষ্টিশক্তি দুর্বল রূপে সুস্পষ্টভাবে চিহ্নিত করতে হবে।
14. প্রয়োজন হলে, দুর্বল দৃষ্টিশক্তির গ্রাহককে সব নথিপত্রের একটি প্রতিলিপি এইচএফসি ডিজিটাল রূপেও দেবে।
15. দুর্বল দৃষ্টিশক্তির গ্রাহক যদি চান, তাহলে এইচএফসি মোস্ট ইম্পরট্যান্ট টার্মস অ্যান্ড কন্ডিশনস-এর (এমআইটিসি) একটি প্রতিলিপি ব্রেইল অক্ষরে বা টেক্সট রিডেবল পিডিএফ রূপে প্রদান করবে।
16. এইচএফসি-রা দুর্বল দৃষ্টিশক্তির গ্রাহককে ইলেক্ট্রনিক ক্লিয়ারিং সার্ভিস (ইসিএস) প্রদান করা বাঞ্ছনীয়।

মনে রাখতে হবে যে, এই নির্দেশাবলী কেবলমাত্র অর্থবোধক ও কোনওভাবেই সম্পূর্ণ বিস্তারিত নয়।