স্বতন্ত্র মাইক্রো হাউজিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন (“SMHFC”) – ন্যায্য ব্যবহার বিধি

এই কোডটি স্বতন্ত্র মাইক্রো হাউজিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন লিমিটেড (“SMHFC”) (পরবর্তীতে “কোম্পানি” হিসেবে উল্লেখিত) দ্বারা, হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানিগুলির জন্য ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড সংক্রান্ত ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (“RBI”) কর্তৃক জারিকৃত নির্দেশিকার অনুসরণে, তার মাস্টার ডিরেকশন – নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি – হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানি (রিজার্ভ ব্যাঙ্ক) ডিরেকশনস, 2021 তারিখ 17 ফেব্রুয়ারি, 2021 অনুযায়ী প্রণীত হয়েছে (যা পরবর্তীতে বাতিল করে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানিসমূহ) ডিরেকশনস, 2025 তারিখ 28 নভেম্বর, 2025 এবং ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানিসমূহ – রেসপন্সিবল বিজনেস কন্ডাক্ট) ডিরেকশনস, 2025 তারিখ 28 নভেম্বর, 2025 দ্বারা প্রতিস্থাপিত হয়েছে)।

এই কোডটি SMHFC দ্বারা সময়ে সময়ে সংশোধিত হয় এবং এর এই সর্বশেষ সংস্করণ 1 জানুয়ারি, 2026 থেকে কার্যকর হওয়ার জন্য অনুমোদিত হয়েছে।

উদ্দেশ্য

- গ্রাহকদের সাথে লেনদেনে ন্যূনতম মান নির্ধারণ করে ভালো এবং ন্যায্য পদ্ধতির প্রচার করা।
- স্বচ্ছতা বাড়ানো যাতে গ্রাহক প্রত্যাশিত পরিষেবাগুলি সম্পর্কে আরও ভাল ধারণা পেতে পারেন।
- কোম্পানি এবং গ্রাহকের মধ্যে একটি ন্যায্য এবং সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক গড়ে তোলা।
- ন্যায্য প্রতিযোগিতার মাধ্যমে উচ্চ কার্যকরী মান অর্জনের জন্য বাজার শক্তিকে উৎসাহিত করা।
- সামগ্রিকভাবে হাউজিং ফাইন্যান্স ব্যবস্থার প্রতি আস্থা বাড়ানো।

প্রয়োগ

- এই বিধি সেই সকল ব্যক্তি, যারা পণ্য এবং পরিষেবা প্রদান করছেন, তা কোম্পানি, তার শাখা প্রতিষ্ঠান বা ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মের (নিজস্ব এবং/অথবা আউটসোর্স করা) কর্মচারী হন বা অন্য কোনোভাবে এবং/অথবা যেকোনো মাধ্যমে প্রদান করা হোক না কেন, যার মধ্যে কাউন্টারে, ফোনে, ডাকযোগে, ইন্টারেক্টিভ ইলেকট্রনিক ডিভাইসের মাধ্যমে, ইন্টারনেটে বা অন্য কোনোভাবে অন্তর্ভুক্ত, তাদের উপর প্রযোজ্য হবে।
- এই বিধি সাধারণ পরিচালনার পরিবেশে প্রযোজ্য হবে, যদি না কোনো অনিবার্য ঘটনা ঘটে।
- এই বিধি সততা এবং স্বচ্ছতার নৈতিক নীতির উপর ভিত্তি করে প্রস্তুত এবং সমস্ত কার্যকলাপ এবং লেনদেন এই বিধির মর্মার্থ অনুসরণ করবে।

গ্রাহকদের প্রতি প্রতিশ্রুতি

- কোম্পানি গ্রাহকের সাথে সব ক্ষেত্রে ন্যায্য ও যুক্তিসঙ্গত আচরণ করতে সাধ্যমত চেষ্টা করবে। এই বিধিতে বলা পণ্য ও সেবার প্রতিশ্রুতি ও মান ঠিকমতো পূরণ হচ্ছে কিনা, কোম্পানির কর্মীরা যেসব পদ্ধতি ও রীতি মেনে চলে, তাতে সততা ও স্বচ্ছতার নীতি ঠিক আছে কিনা, আর সব সময় প্রাসঙ্গিক আইন ও নিয়মকানুন শুধু কাগজে-কলমে নয়, সঠিক অর্থে কাজেও মানা হচ্ছে কিনা তা নিশ্চিত করবে।
- কোম্পানি এটি নিশ্চিত করবে যে তার সমস্ত পণ্য এবং পরিষেবার তথ্য যেন গ্রাহকদের ভালোভাবে বোঝানো হয়:
    - এর জন্য এটি বহু ভাষায় (ইংরেজি, হিন্দি, স্থানীয় ভাষা) লেখা থাকবে এবং সেটা যাতে পরিষ্কার ও বিভ্রান্তিকর না হয় তাও দেখা হবে;
    - এর ঋণ আধিকারিক ("LO"), গ্রাহকের সমস্ত প্রশ্নের জন্য প্রথম যোগাযোগের ব্যক্তি হবেন; এবং যোগাযোগের তথ্য কোম্পানির ওয়েবসাইটে দেওয়া থাকবে;
    - ঋণ আধিকারিক ("LO"), গ্রাহকদের প্রযোজ্য সুদের হার/পরিষেবা চার্জ এবং উপলব্ধ সুবিধাগুলির পাশাপাশি সেগুলির আর্থিক প্রভাব বোঝাতে সহায়তা করবে।
- কোম্পানি গ্রাহকের সাথে ঘনিষ্ঠ সম্পর্ক বজায় রাখবে এবং তাদের পণ্য এবং পরিষেবা এবং সুদের হার, চার্জ বা শর্তাবলীর পরিবর্তন সম্পর্কে জানাবে।
- কোম্পানি দ্রুত গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তি করবে এবং গ্রাহক সন্তুষ্ট না হলে অভিযোগ আরও এগিয়ে নিয়ে যেতে সহায়তা করবে। কোনো ভুল হলে সেটা দ্রুত শুধরে নেবে এবং গ্রাহকের কাছ থেকে নেওয়া চার্জ ফেরত দেবে। প্রযুক্তিগত সমস্যা হলে উপযুক্ত বিকল্প ব্যবস্থা করে দেবে।

- কোম্পানি গ্রাহকের সমস্ত তথ্যকে ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় বলে গণ্য করবে যদি না আইন অনুযায়ী প্রকাশ করতে হয় বা গ্রাহক লিখিত অনুমতি দিয়ে থাকেন।
- কোম্পানি গ্রাহকের অনুরোধে এই বিধির একটি কপি প্রদান করবে। এই বিধি কোম্পানির ওয়েবসাইটে এবং প্রধান ও শাখা অফিসেও পাওয়া যাবে।
- কোম্পানি বয়স, বর্ণ, জাতি, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থা, ধর্ম বা অক্ষমতার ভিত্তিতে কোনো বৈষম্য করবে না, তবে NHB (ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংক) কর্তৃক সমাজের দুর্বল শ্রেণীর জন্য প্রচারিত বিশেষ প্রকল্পের ক্ষেত্রে এর ব্যতিক্রম হতে পারে।

বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয়

SMHFC:

a. সমস্ত বিজ্ঞাপন এবং প্রচার সামগ্রী যাতে স্পষ্ট হয় এবং বিভ্রান্তিকর না হয় তা নিশ্চিত করবে।
b. যেকোনো মিডিয়াতে যেকোনো বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক লেখায় যা কোনো পরিষেবা বা পণ্যের প্রতি মনোযোগ আকর্ষণ করে এবং সুদের হারের উল্লেখ করে, SMHFC এটিও জানাবে যে অন্যান্য ফি এবং চার্জ লাগবে কিনা, এবং সংশ্লিষ্ট শর্তাবলীর সম্পূর্ণ বিবরণ চাইলে বা ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।
c. SMHFC তার অফিস/শাখাগুলিতে নোটিশ টাঙিয়ে, টেলিফোন বা হেল্পলাইনের মাধ্যমে, কোম্পানির ওয়েবসাইটে, মনোনীত কর্মী/হেল্প ডেস্কের মাধ্যমে, বা পরিষেবা নির্দেশিকা/মূল্য তালিকা প্রদান করে সুদের হার, সাধারণ ফি এবং চার্জ সম্পর্কে তথ্য প্রদান করবে।
d. যদি SMHFC সমর্থন পরিষেবা প্রদানের জন্য তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা ব্যবহার করে, তবে SMHFC নিশ্চিত করবে যে এই তৃতীয় পক্ষগুলি গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য যেন (যদি এই ধরনের তথ্য তৃতীয় পক্ষের কাছে থেকে থাকে) SMHFC এর মতোই গোপন এবং নিরাপদ রাখে।
e. SMHFC, সময়ে সময়ে গ্রাহকদের তাদের নেওয়া পণ্যের বিভিন্ন বৈশিষ্ট্য সম্পর্কে জানাতে পারে। তার অন্যান্য পণ্য বা পণ্য/পরিষেবা সম্পর্কিত তথ্য শুধুমাত্র তখনই গ্রাহকদের দেওয়া হবে যদি তারা এই তথ্য/পরিষেবা পেতে ডাকযোগে, ওয়েবসাইটে নথিভুক্ত করে, বা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে জানিয়ে সম্মতি দেন।
f. যদি পণ্য/পরিষেবা বিপণনের জন্য ডিরেক্ট সেলিং এজেন্সীদের (DSA) ব্যবহার করা হয়, তাহলে SMHFC, তাদের গ্রাহকদের সাথে ব্যক্তিগতভাবে বা ফোনে পণ্য বিক্রির জন্য যোগাযোগ করার সময় নিজেদের পরিচয় দেওয়ার আচরণবিধি জারি করবে।
g. SMHFC এর প্রতিনিধি/ক্যুরিয়ার বা DSA কোনো অসদাচরণে লিপ্ত হয়েছে বা এই বিধি লঙ্ঘন করেছে বলে গ্রাহকের কাছ থেকে কোনো অভিযোগ পাওয়া গেলে সেই অভিযোগের তদন্ত ও নিষ্পত্তি করতে এবং ক্ষতিপূরণ দেওয়ার জন্য যথাযথ ব্যবস্থা নেওয়া হবে।

ঋণ

<u>ঋণের আবেদন এবং প্রক্রিয়াকরণ</u>

a. ঋণগ্রহীতার সাথে সকল যোগাযোগ তার বোধগম্য ভাষায় করা হবে।
b. SMHFC ঋণের আবেদন প্রক্রিয়াকরণে জড়িত সব খরচ সহ 'মোট খরচ' স্বচ্ছভাবে MITC-তে প্রকাশ করেছে। এসব চার্জ/ফি যে বৈষম্যমূলক নয় তাও নিশ্চিত করা হয়েছে।
c. ঋণ আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন তথ্য থাকবে, যাতে অন্য HFC-দের শর্তাবলীর সাথে তুলনা করে সিদ্ধান্ত নেওয়া যায়। আবেদনপত্রের সাথে জমা দেওয়ার প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের তালিকাও থাকবে। SMHFC-এর টার্গেট গ্রাহকরা যেহেতু মূলত অপ্রাতিষ্ঠানিক সেক্টর থেকে আসে এবং তাদের কাছে সাধারণ কাগজপত্র (বিশেষত আয়ের প্রমাণপত্র) নাও থাকতে পারে, SMHFC কাগজপত্রের পরিবর্তে ব্যক্তিগত তদন্ত করতে পারে।
d. SMHFC সব ঋণ আবেদন পাওয়ার প্রাপ্তিস্বীকার (রসিদ) দেওয়ার ব্যবস্থা করবে।

<u>ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী:</u>

a. সাধারণত ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজনীয় সব তথ্য SMHFC আবেদনের সময় বা ব্যক্তিগত যাচাইয়ের সময় সংগ্রহ করবে (বিশেষত অপ্রাতিষ্ঠানিক সেক্টরের গ্রাহকদের ক্ষেত্রে)। যদি SMHFC-এর অতিরিক্ত তথ্যের প্রয়োজন হয়, তবে গ্রাহককে জানানো হবে যে তার সাথে আবার অবিলম্বে যোগাযোগ করা হবে।
b. SMHFC ঋণগ্রহীতাকে অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ এবং সব শর্তাবলী সহ বার্ষিক সুদের হার, আবেদন পদ্ধতি, EMI কাঠামো, প্রি-পেমেন্ট চার্জের বিষয়ে লিখিতভাবে মঞ্জুরি পত্রের মাধ্যমে বা অন্যভাবে জানাবে এবং ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে এসব শর্তের লিখিত স্বীকৃতি রেকর্ডে রাখবে।
c. SMHFC প্রত্যেক ঋণগ্রহীতাকে ঋণ চুক্তির একটি কপির সাথে চুক্তিতে উল্লিখিত সব সংযুক্তির একটি করে কপি দেবে।

ফি এবং চার্জ:

a. ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রদেয় ফি/চার্জ, ঋণ মঞ্জুর/বিতরণ না হলে ফেরতযোগ্য ফি'র পরিমাণ, প্রি-পেমেন্ট চার্জ (যদি থাকে), বিলম্বিত পেমেন্টের জন্য জরিমানা (যদি থাকে), বা ঋণগ্রহীতার স্বার্থ প্রভাবিত করে এমন যেকোনো বিষয় সম্পর্কে সব তথ্য ঋণ আধিকারিক (LO) আবেদনের সময় আবেদনকারীকে জানাবে এবং এগুলো সবসময় SMHFC-এর মঞ্জুরি পত্র ও সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলীতে ("MITC") মুদ্রিত থাকবে। তবে SMHFC বাজারের অবস্থা, গ্রাহকের ট্র্যাক রেকর্ড ইত্যাদির ভিত্তিতে সময়ে সময়ে ফি ও চার্জ পরিবর্তনের অধিকার সংরক্ষণ করে। মূল চার্জে কোনো পরিবর্তন হলে তা সকল গ্রাহককে পুরোপুরি ও স্বচ্ছভাবে জানানো হবে।
b. SMHFC চায় যে সব ফি (বর্তমানে ঋণ আবেদনপত্র জমা দেওয়ার সময় প্রদেয় একবারের প্রসেসিং ফি) আবেদনকারী ATM কার্ড সোয়াইপ, চেক বা ডিমান্ড ড্রাফটের মাধ্যমে দেবেন। শুধু ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রে, SMHFC আবেদনকারীকে নগদে ফি দেওয়ার অনুমতি দিতে পারে।
c. SMHFC-এর বর্তমান নীতি হলো কোনো প্রি-পেমেন্ট চার্জ, কমিটমেন্ট চার্জ, সুদের শংসাপত্রের জন্য চার্জ বা চার্জ না নেওয়া। তবে, SMHFC গ্রাহকদের কাছ থেকে বিলম্বিত পেমেন্ট ও ECS/চেক বাউন্সিং চার্জ এবং নগদ ও চেক হ্যান্ডলিং চার্জ নেবে।
d. SMHFC-এর উদ্দেশ্য হলো আবেদনকারীদের প্রাথমিক বাসস্থান কিনতে সাহায্য করা, এবং ঋণটি বিনিয়োগ বা জুয়া খেলায় সাহায্য করার জন্য নয়। তাই, যদি গ্রাহক ঋণ দ্বারা কেনা সম্পত্তিতে তিন মাসের মধ্যে প্রবেশ না করেন, তাহলে SMHFC সুদের হারে 2% বৃদ্ধিসহ এবং গ্রাহকের নিজের অবদানে বৃদ্ধি সহ ঋণের শর্তাবলী পরিবর্তনের অধিকার সংরক্ষণ করে।

ঋণ অ্যাকাউন্টে জরিমানা চার্জ:

a. SMHFC যদি ঋণগ্রহীতার দ্বারা ঋণ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী না মানার জন্য জরিমানা ধার্য করে, তাকে 'জরিমানা চার্জ' হিসেবে গণ্য করা হবে এবং এটি 'জরিমানা সুদ' হিসেবে ধার্য করা হবে না যা অগ্রিমের উপর ধার্য সুদের হারে যোগ করা হয়। এসব চার্জের উপর আর কোনো সুদ যোগ করা হবে না। তবে, এটি ঋণ অ্যাকাউন্টে সুদ যৌগিকীকরণের সাধারণ প্রক্রিয়াগুলিকে প্রভাবিত করবে না।
b. SMHFC সুদের হারে কোনো অতিরিক্ত উপাদান যোগ করবে না এবং এই নির্দেশিকাগুলি লিখিতাকারে ও মর্মার্থে মেনে চলা নিশ্চিত করবে।
c. জরিমানা চার্জের পরিমাণ একই ঋণ/পণ্য শ্রেণীর মধ্যে বৈষম্যমূলক না হয়ে যুক্তিসঙ্গত এবং ঋণ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী না মানার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
d. 'ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতা, ব্যবসা ছাড়া অন্য উদ্দেশ্যে' অনুমোদিত ঋণের ক্ষেত্রে জরিমানা চার্জ, অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের জন্য সমানভাবে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী না মানার জন্য প্রযোজ্য জরিমানা চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।
e. SMHFC জরিমানা চার্জের পরিমাণ ও কারণ স্পষ্টভাবে ঋণ চুক্তি ও সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলীতে (MITC) গ্রাহকদের জানাবে।
f. যখনই ঋণের গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী না মানার জন্য ঋণগ্রহীতাদের রিমাইন্ডার পাঠানো হবে, তখন প্রযোজ্য জরিমানা চার্জও জানানো হবে। এছাড়া, জরিমানা চার্জ ধার্যের যেকোনো ঘটনা ও তার কারণও জানানো হবে।

ইক্যুয়েটেড মান্থলি ইনস্টলমেন্ট (EMI) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণে পরিবর্তনশীল (ফ্লোটিং) সুদের হারের রিসেট:

আমাদের সব ঋণ পণ্যের সুদের হার SMHFC PLR-এর সাথে লিংক করা পরিবর্তনশীল সুদের হার। SMHFC বর্তমানে কোনো স্থির সুদের হারে ঋণ দেয় না। তবে, নমনীয়তা বাড়াতে ও বিভিন্ন আর্থিক চাহিদা মেটাতে, SMHFC স্থির সুদের হারের ঋণ পণ্য চালু করার অধিকার সংরক্ষণ করে যা গ্রাহকদের স্থির হারের ঋণ ও পরিবর্তনশীল হারের ঋণের মধ্যে বেছে নেওয়ার সুযোগ দিতে পারে। এমন সময়ে SMHFC গ্রাহকদের পরিবর্তনশীল থেকে স্থির এবং স্থির থেকে পরিবর্তনশীল হারে যাওয়ার সুযোগও দিতে পারে যাতে তারা তাদের আর্থিক পরিকল্পনা আরও ভালভাবে নিয়ন্ত্রণ করতে পারে। এই ধরনের পরিবর্তন বাস্তবায়নের সিদ্ধান্ত বাজারের গতিপ্রকৃতি ও অর্থনৈতিক অবস্থা বিবেচনা করে সতর্কতার সাথে মূল্যায়ন করা হবে। নিম্নলিখিত নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকাগুলিও বিবেচনায় রাখা হবে:

a) EMI ভিত্তিক পরিবর্তনশীল (ফ্লোটিং) হারের ব্যক্তিগত ঋণ অনুমোদনের সময়, SMHFC ঋণগ্রহীতাদের পরিশোধ ক্ষমতা বিবেচনা করে যাতে ঋণের মেয়াদে বাহ্যিক বেঞ্চমার্ক হার/সুদের হার বাড়লে মেয়াদ বাড়ানো এবং/অথবা EMI বাড়ানোর জন্য পর্যাপ্ত সুযোগ থাকে। তবে, EMI ভিত্তিক পরিবর্তনশীল (ফ্লোটিং) হারের ব্যক্তিগত ঋণের ক্ষেত্রে, সুদের হার বাড়ার পরিপ্রেক্ষিতে, ঋণের মেয়াদ বাড়ানো এবং/অথবা EMI-এর পরিমাণ বাড়ানো নিয়ে অনেক গ্রাহক অভিযোগ করেছেন যে এগুলো ঠিকমতো যোগাযোগ ছাড়া এবং/অথবা ঋণগ্রহীতাদের সম্মতি ছাড়াই করা হয়েছে। এসব উদ্বেগের সমাধান করতে, SMHFC একটি উপযুক্ত নীতি কাঠামো তৈরি করেছে যা নিম্নলিখিত প্রয়োজনীয়তাগুলি পূরণ করে:
b) অনুমোদনের সময়, SMHFC ঋণগ্রহীতাদের সুদের হার পরিবর্তনের ফলে ঋণের EMI এবং/অথবা মেয়াদ বা উভয়ই কীভাবে প্রভাবিত হতে পারে সেই বিষয়ে স্পষ্টভাবে জানাবে। পরবর্তীতে, উপরোক্ত কারণে EMI/মেয়াদ বা উভয়ের যেকোনো বৃদ্ধি অবিলম্বে উপযুক্ত চ্যানেলের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে।

c) সুদের হার রিসেটের সময়, SMHFC তার বোর্ড অনুমোদিত নীতি অনুযায়ী ঋণগ্রহীতাদের স্থির হারে (ফিক্সড রেটে) স্যুইচ করার বিকল্প দেবে। নীতিতে অন্যান্য বিষয়ের মধ্যে এটিরও উল্লেখ থাকবে যে ঋণের মেয়াদে একজন ঋণগ্রহীতাকে কতবার স্যুইচ করার অনুমতি দেওয়া হবে।

d) ঋণগ্রহীতাদের (i) EMI বাড়ানোর বা মেয়াদ বাড়ানোর বা এই দুটির সংমিশ্রণের; এবং (ii) ঋণের মেয়াদের যেকোনো সময়ে আংশিক বা সম্পূর্ণ প্রি-পেমেন্ট করার বিকল্পগুলি দেওয়া হবে। SMHFC-এর নীতি ও নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা অনুযায়ী ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি ধার্য করা হবে।

e) পরিবর্তনশীল (ফ্লোটিং) থেকে স্থির (ফিক্সড) হারে ঋণ স্যুইচ করার জন্য প্রযোজ্য সব চার্জ এবং উপরোক্ত বিকল্পগুলির ব্যবহার সংক্রান্ত অন্য যেকোনো পরিষেবা চার্জ/প্রশাসনিক খরচ স্বচ্ছভাবে মঞ্জুরি পত্রে প্রকাশ করা হবে এবং SMHFC কর্তৃক সময়ে সময়ে এসব চার্জ/খরচ সংশোধনের সময়েও জানানো হবে।

f) SMHFC নিশ্চিত করবে যে পরিবর্তনশীল হারের ঋণের ক্ষেত্রে মেয়াদ বাড়ানোর ফলে যেন নেগেটিভ অ্যামর্টাইজেশন না হয়।

g) SMHFC প্রতি ত্রৈমাসিকের শেষে ঋণগ্রহীতাদের সাথে যথাযথ মাধ্যমে একটি বিবৃতি শেয়ার করবে/ অ্যাক্সেসযোগ্য করবে, যাতে কমপক্ষে এই তথ্যগুলির উল্লেখ থাকবে: এ পর্যন্ত আদায়কৃত মূলধন ও সুদ, EMI-এর পরিমাণ, বাকি EMI-এর সংখ্যা এবং ঋণের সম্পূর্ণ মেয়াদের জন্য বার্ষিক সুদের হার/বার্ষিক শতকরা হার (APR)। SMHFC নিশ্চিত করবে যে বিবৃতিগুলি যেন সহজ এবং ঋণগ্রহীতার কাছে সহজে বোধগম্য হয়।

<u>ঋণের আবেদন বাতিলের বিজ্ঞপ্তি</u>

SMHFC যদি গ্রাহককে ঋণ দিতে না পারে, তবে এসএমএসের মাধ্যমে গ্রাহককে জানাবে।

<u>ঋণ বিতরণ সহ শর্তাবলীর পরিবর্তন এবং ব্যক্তিগত ঋণ (গৃহ ঋণ সহ) পরিশোধ/নিষ্পত্তির পর স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির দলিল মুক্তি:</u>

a. ঋণ বিতরণ চুক্তি/অনুমোদন পত্রে দেওয়া বিতরণ সময়সূচি বা বিক্রয় চুক্তি অনুযায়ী করা হবে যাতে গ্রাহক ও বিল্ডারের (নির্মাণাধীন সম্পত্তির ক্ষেত্রে) পেমেন্টের শর্তাবলী থাকে, যা SMHFC-কে নিশ্চিত ও গ্রহণ করতে হবে।

b. SMHFC ঋণগ্রহীতাকে শর্তাবলীতে কোনোপ্রকার পরিবর্তন হ'লে জানাবে, যার মধ্যে বিতরণ সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, প্রি-পেমেন্ট চার্জ, অন্যান্য প্রযোজ্য ফি/চার্জ ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত থাকবে। SMHFC এটাও নিশ্চিত করবে যে সুদের হার ও চার্জের পরিবর্তন যেন শুধু ভবিষ্যতের জন্য কার্যকর হয়।

c. যদি এই পরিবর্তন গ্রাহকের জন্য অসুবিধাজনক হয়, তিনি 60 দিনের মধ্যে বিনা নোটিশে তার অ্যাকাউন্ট বন্ধ করতে পারবেন বা কোনো অতিরিক্ত চার্জ বা সুদ না দিয়ে অন্যত্র স্থানান্তর করতে পারবেন।

d. চুক্তির অধীনে পেমেন্ট বা কার্যসম্পাদন ফেরত নেওয়া/ত্বরান্বিত করার বা অতিরিক্ত জামানত দাবির সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।

e. SMHFC-এর কাছে ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে অন্য কোনো দাবির জন্য আইনসঙ্গত অধিকার বা গ্রহণাধিকার সাপেক্ষে, SMHFC সব বকেয়া পরিশোধ বা ঋণের বকেয়া পরিমাণ আদায়ের পর সব জামানত ছেড়ে দেবে। যদি এই সেট-অফের অধিকার প্রয়োগ করতে হয় তবে ঋণগ্রহীতাকে এই সম্পর্কে নোটিশ দেওয়া হবে যেখানে অবশিষ্ট দাবি সম্পর্কে পূর্ণ বিবরণ এবং যে শর্তে SMHFC সংশ্লিষ্ট দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত জামানত ধরে রাখার অধিকারী তার উল্লেখ থাকবে।

f. SMHFC স্থাবর সম্পত্তি মুক্ত করার জন্য নিম্নলিখিত প্রক্রিয়াগুলি অনুসরণ করবে:
   i. SMHFC ঋণ অ্যাকাউন্ট সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির 30 দিনের মধ্যে সব মূল অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির দলিল মুক্ত করবে এবং যেকোনো রেজিস্ট্রিতে নিবন্ধিত চার্জ সরিয়ে দেবে।
   ii. ঋণগ্রহীতা নিকটতম SMHFC অফিস থেকে মূল অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির দলিল সংগ্রহ করবেন।
   iii. মূল অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির দলিল ফেরতের সময়সীমা ও স্থান ঋণ অনুমোদন পত্রে উল্লেখ করা থাকবে।
   iv. একক ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতাদের মৃত্যুর মতো আকস্মিক ঘটনা মোকাবেলায়, SMHFC-এর কাছে আইনি উত্তরাধিকারীদের মূল অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির দলিল ফেরত দেওয়ার একটি সুনির্দিষ্ট প্রক্রিয়া রয়েছে। এই পদ্ধতিটি গ্রাহক তথ্যের জন্য অন্যান্য অনুরূপ নীতি ও প্রক্রিয়া সাথে SMHFC-এর ওয়েবসাইটে দেখানো হয়েছে।

g. অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির দলিল মুক্ত করতে দেরির জন্য ক্ষতিপূরণ:
   i. মূল অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির দলিল মুক্ত করতে দেরি হলে বা ঋণ সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির 30 দিন পরেও সংশ্লিষ্ট রেজিস্ট্রিতে চার্জ সন্তুষ্টি ফর্ম দাখিল করতে ব্যর্থ হলে, SMHFC ঋণগ্রহীতাকে এই দেরির কারণ জানাবে। যেখানে দেরির জন্য SMHFC দায়ী হ'লে প্রতি দিন দেরির জন্য ₹5,000/- হারে ঋণগ্রহীতাকে ক্ষতিপূরণ দেবে।
   ii. মূল অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির দলিল আংশিক বা সম্পূর্ণ হারিয়ে গেলে বা ক্ষতিগ্রস্থ হলে, SMHFC ঋণগ্রহীতাকে ডুপ্লিকেট/সার্টিফাইড কপি পেতে সাহায্য করবে এবং সংশ্লিষ্ট খরচ, উপরের উপ-অনুচ্ছেদ (i) এ উল্লিখিত ক্ষতিপূরণের অতিরিক্ত হিসাবে বহন করবে। তবে, এক্ষেত্রে SMHFC-কে এই প্রক্রিয়া সম্পন্ন করতে অতিরিক্ত 30 দিন সময় দেওয়া হবে এবং দেরি হওয়ার জন্য জরিমানার হিসাব তার পরে (অর্থাৎ মোট 60 দিন পর) গণনা করা হবে।

ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্ম থেকে প্রাপ্ত ঋণ:

বর্তমানে, কোম্পানি ঋণগ্রহীতা সংগ্রহ করতে বা বকেয়া আদায় করতে কোনো ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মকে এজেন্ট হিসেবে নিয়োগ করে না। তবে, ভবিষ্যতে যদি এটি ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মের সাথে যুক্ত হয়, কোম্পানি নিম্নলিখিত বিষয়গুলি নিশ্চিত করবে:

- এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মের নাম কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।
- এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মকে, তারা কোন HFC-এর পক্ষ থেকে গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করছে তা গ্রাহককে আগে থেকেই জানানোর, নির্দেশ দেওয়া হবে।
- অনুমোদনের পরপরই তবে ঋণ চুক্তি সম্পাদনের আগে, কোম্পানির লেটারহেডে ঋণগ্রহীতাকে অনুমোদন পত্র দেওয়া হবে।
- ঋণ অনুমোদন/বিতরণের সময় সব ঋণগ্রহীতাকে ঋণ চুক্তির একটি কপি দেওয়া হবে, যার সাথে ঋণ চুক্তিতে উদ্‌ধৃত সব সংযুক্তির একটি করে কপি থাকবে।
- কোম্পানি কর্তৃক নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মগুলির উপর কার্যকর তদারকি ও পর্যবেক্ষণ নিশ্চিত করা হবে।
- অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা সম্পর্কে সচেতনতা সৃষ্টির জন্য পর্যাপ্ত প্রয়াস করা হবে।

ডিজিটাল ঋণদান এবং ডিজিটাল ঋণদানে ডিফল্ট লস গ্যারান্টি (DLG) সম্পর্কিত নির্দেশিকা

উপরে উল্লেখ করা হয়েছে যে, বর্তমানে কোম্পানি কোনো ডিজিটাল ঋণদান সেবা প্রদানকারী বা ডিজিটাল ঋণদান অ্যাপের সাথে যুক্ত নয়, তবে ভবিষ্যতে যদি কোম্পানি এই ধরনের প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করে, তাহলে RBI দ্বারা জারি করা এবং সময়ে সময়ে সংশোধিত নির্দেশিকা মেনে চলবে।

গ্যারেন্টর

SMHFC সাধারণত তার ঋণ সুবিধার জন্য গ্যারেন্টর চায় না। তবে, যখন কোনো ব্যক্তি একটি ঋণের গ্যারেন্টর হওয়ার কথা বিবেচনা করছেন, তাকে নিম্নলিখিত তথ্য জানানো হবে:

a. গ্যারেন্টর হিসেবে তার দায়বদ্ধতা;
b. কোম্পানির কাছে তিনি যে পরিমাণ দায়বদ্ধতার প্রতিশ্রুতি দিচ্ছেন;
c. কোন পরিস্থিতিতে SMHFC তাকে তার দায়বদ্ধতা পরিশোধ করতে বলবে;
d. গ্যারেন্টর হিসেবে পরিশোধ করতে ব্যর্থ হলে SMHFC তার কোম্পানিতে থাকা অন্য অর্থে হাত দিতে পারে কিনা;
e. গ্যারেন্টর হিসেবে তার দায়বদ্ধতা একটি নির্দিষ্ট পরিমাণের মধ্যে সীমাবদ্ধ নাকি সীমাহীন; এবং
f. কখন ও কোন পরিস্থিতিতে গ্যারেন্টর হিসেবে তার দায়বদ্ধতা শেষ হবে এবং SMHFC কীভাবে তাকে এই সম্পর্কে জানাবে।
g. যদি গ্যারেন্টর পাওনাদার / ঋণদাতার দাবি মেটাতে অস্বীকার করেন, যদিও তার পরিশোধের পর্যাপ্ত সামর্থ্য থাকে, তাহলে সেই গ্যারেন্টরকেও ইচ্ছাকৃত ডিফল্টার/খেলাপকারী হিসেবে গণ্য করা হবে।

SMHFC তাকে ঋণগ্রহীতার যেকোনো খেলাপি সম্পর্কে জানাবে, যাকে গ্যারেন্টর হিসেবে সমর্থন করেছেন।

গোপনীয়তা ও বিশ্বস্ততা:

বর্তমান ও প্রাক্তন সব গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য (এমনকি যখন গ্রাহকরা আর গ্রাহক থাকেন না) ব্যক্তিগত ও গোপনীয় হিসেবে বিবেচিত হবে এবং নিম্নলিখিত নীতি ও বিধি দ্বারা পরিচালিত হবে।

1. SMHFC গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত তথ্য বা ডেটা, যা গ্রাহকরা দিয়েছেন বা অন্যভাবে প্রাপ্ত, SMHFC গ্রুপের অন্য প্রতিষ্ঠানসহ কারও কাছে প্রকাশ করবে না, নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্র ছাড়া:
   a. যদি আইন অনুযায়ী তথ্য দিতে হয়;
   b. যদি জনস্বার্থে তথ্য প্রকাশ করতে হয়;
   c. যদি SMHFC-এর স্বার্থে তথ্য দিতে হয় (যেমন, প্রতারণা রোধ করতে) তবে এটি বিপণন উদ্দেশ্যে গ্রুপের অন্য কোম্পানিসহ অন্য কারও কাছে গ্রাহক বা গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত তথ্য (যেমন গ্রাহকের নাম ও ঠিকানা) দেওয়ার কারণ হিসেবে ব্যবহার করা হবে না;
   d. যদি গ্রাহক SMHFC-কে তথ্য প্রকাশ করতে বলেন, বা গ্রাহকের অনুমতিতে;
   e. যদি SMHFC-কে গ্রাহক সম্পর্কে রেফারেন্স দিতে বলা হয়, তবে তা দেওয়ার আগে গ্রাহকের লিখিত অনুমতি নেওয়া হবে;
2. SMHFC যে ব্যক্তিগত রেকর্ড রাখে তা অ্যাক্সেস করার ক্ষেত্রে বিদ্যমান আইনি কাঠামোর অধীনে গ্রাহকের অধিকারের সীমা সম্পর্কে তাকে জানানো হবে;
3. SMHFC গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য বিপণন উদ্দেশ্যে ব্যবহার করবে না, SMHFC সহ কেউই, যদি না গ্রাহক বিশেষভাবে SMHFC-কে তা করার অনুমতি দেন।

ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সি

a. যখন একজন গ্রাহক একটি অ্যাকাউন্ট খোলেন, SMHFC তাকে জানাবে যে তার অ্যাকাউন্টের বিবরণ ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিদের কাছে পাঠানো হবে এবং SMHFC তাদের সাথে যাচাই করবে।
b. SMHFC ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিদের গ্রাহকের ব্যক্তিগত ঋণ সম্পর্কে তথ্য দিতে পারে যদি:
    1. গ্রাহক তার পেমেন্টে পিছিয়ে পড়েন;
    2. বকেয়া পরিমাণ নিয়ে বিতর্ক থাকে; এবং
    3. SMHFC-এর ফরম্যাল দাবির পর গ্রাহক তার ঋণ পরিশোধের জন্য এমন প্রস্তাব দিতে পারেননি যা SMHFC-কে সন্তুষ্ট করে।
c. SMHFC ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিদের গ্রাহক সম্পর্কে অন্যান্য তথ্য দেবে যদি গ্রাহক তাদের এটা করার অনুমতি দিয়ে থাকেন।
d. SMHFC, গ্রাহক চাইলে, ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিদের দেওয়া তথ্যের একটি কপি গ্রাহককে দেবে।

বকেয়া আদায়

যখনই ঋণ দেওয়া হয়, SMHFC গ্রাহককে পরিমাণ, মেয়াদ, এবং পরিশোধের সময়সীমার মাধ্যমে পরিশোধ প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করবে। তবে, যদি গ্রাহক পরিশোধ সময়সূচি মেনে না চলেন, তাহলে বকেয়া আদায়ের জন্য দেশের আইন অনুযায়ী একটি নির্দিষ্ট প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে। এই প্রক্রিয়ায় গ্রাহককে নোটিশ পাঠিয়ে বা ব্যক্তিগতভাবে দেখা করে মনে করিয়ে দেওয়া এবং/অথবা জামানত (সিকিউরিটি) থাকলে তা বাজেয়াপ্ত করা অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

SMHFC-এর সংগ্রহ নীতি সৌজন্য, ন্যায্য আচরণ, এবং প্রবোধনের উপর ভিত্তি করে গড়ে উঠবে, এবং এর লক্ষ্য হবে গ্রাহকের সাথে আস্থা ও দীর্ঘমেয়াদি সম্পর্ক গড়ে তোলা। SMHFC-এর কর্মী বা বকেয়া সংগ্রহ এবং/অথবা জামানত বাজেয়াপ্ত করার জন্য অনুমোদিত যেকোনো ব্যক্তি নিজের পরিচয় দেবেন এবং SMHFC দ্বারা জারি করা কর্তৃত্বপত্র দেখাবেন এবং অনুরোধে, SMHFC দ্বারা বা কোম্পানির কর্তৃত্বে জারি করা তার পরিচয়পত্র দেখাবেন। SMHFC গ্রাহকদের বকেয়া সম্পর্কিত সব তথ্য দেবে এবং বকেয়া পরিশোধের জন্য পর্যাপ্ত নোটিশ দেওয়ার চেষ্টা করবে।

SMHFC-এর প্রতিনিধিত্বে বকেয়া সংগ্রহ এবং/অথবা জামানত বাজেয়াপ্তর জন্য অনুমোদিত সব কর্মী বা ব্যক্তি নিম্নলিখিত নির্দেশিকা মেনে চলবে:

a. গ্রাহকদের সাধারণত তাদের পছন্দের স্থানে যোগাযোগ করা হবে এবং কোনো নির্দিষ্ট স্থান না থাকলে তার বাসস্থানে এবং বাসস্থানে না পাওয়া গেলে, তার ব্যবসা/পেশার স্থানে যোগাযোগ করা হবে।
b. প্রথম যোগাযোগের সময়েই SMHFC-এর প্রতিনিধিত্ব করার পরিচয় ও কর্তৃত্ব গ্রাহকের কাছে জানানো হবে।
c. গ্রাহকের গোপনীয়তার সম্মান করা হবে।
d. গ্রাহকের সাথে ভদ্রভাবে আচরণ করা হবে।
e. SMHFC-এর প্রতিনিধিরা গ্রাহকদের সাথে সকাল 8টা থেকে রাত 7টার মধ্যে যোগাযোগ করবেন, যদি না গ্রাহকের ব্যবসা বা পেশার বিশেষ পরিস্থিতি দরুন অন্যথার প্রয়োজন পড়ে বা গ্রাহক নিজের সুবিধার দরুন এই সময়ের বাইরে দেখা করার অনুরোধ করেন।
f. গ্রাহকের কোনো নির্দিষ্ট সময়ে বা নির্দিষ্ট স্থানে কল না করার অনুরোধকে যথাসম্ভব সম্মান করা হবে।
g. কল করার সময়, সংখ্যা এবং কথোপকথনের বিষয়বস্তু নথিভুক্ত করা হবে।
h. বকেয়া সম্পর্কিত বিবাদ বা পার্থক্য পারস্পরিকভাবে গ্রহণযোগ্য ও শৃঙ্খলাপূর্ণ উপায়ে সমাধান করতে সব ধরনের সহায়তা করা হবে।
i. বকেয়া সংগ্রহের জন্য গ্রাহকের স্থানে যাওয়ার সময় সৌজন্য ও শালীনতা বজায় রাখা হবে।
j. পরিবারে শোক বা এ জাতীয় বিপর্যয়কর পরিস্থিতির মতো অনুপযুক্ত সময়ে বকেয়া সংগ্রহের জন্য কল/সাক্ষাৎ করা এড়ানো হবে।

অভিযোগ ও নালিশ

- গ্রাহকরা নিম্নলিখিত যেকোনো মাধ্যমে মৌলিক বিবরণ অর্থাৎ ঋণ হিসাব নম্বর এবং নিবন্ধিত মোবাইল নম্বর প্রদান করে তাদের অভিযোগ/অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

    - **ফোন কল:** গ্রাহকরা SMHFC ঋণ কর্মকর্তা বা রিলেশনশিপ ম্যানেজার বা জোনাল ম্যানেজার অথবা আমাদের গ্রাহক সেবা বিভাগে টোল-ফ্রি নম্বর 1800 1234 427-এ যোগাযোগ করতে পারেন।

- **ইমেল:** গ্রাহকরা customerservices@svatantramhfc.com অথবা contact@svatantramhfc.com-এ ইমেল পাঠিয়েও তাদের অভিযোগ জানাতে পারেন।

- **পত্র:** গ্রাহকরা লিখিত আকারে SMHFC প্রধান কার্যালয়ে নিম্নলিখিত ঠিকানায় পত্র প্রেরণের মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন:

  স্বতন্ত্র মাইক্রো হাউজিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন লিমিটেড
  অফিস নং 5 ও 6, 11তম তলা, ই উইং, টাইমস স্কোয়ার, মারোল, আন্ধেরি-কুরলা রোড, আন্ধেরি (পূর্ব), মুম্বাই – 400059।

- **ব্যক্তিগত সাক্ষাৎ:** গ্রাহক বা তার অনুমোদিত প্রতিনিধি সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল 10:00টা থেকে সন্ধ্যা 6:00টা পর্যন্ত কার্যদিবসে প্রধান কার্যালয়/SMHFC শাখায় ব্যক্তিগতভাবে উপস্থিত হয়ে রিসেপশনে সংরক্ষিত অভিযোগ নিবন্ধনে অভিযোগ/অভিযোগের বিবরণ লিখে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

- **SMHFC অ্যাপ:** গ্রাহকরা Google Playstore-এ উপলব্ধ SMHFC অ্যান্ড্রয়েড অ্যাপ্লিকেশনের মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন। https://play.google.com/store/apps/details?id=com.svatantrahomesloan&pcampaignid=web_share

- **SMHFC ওয়েবসাইট:** গ্রাহক কোম্পানির ওয়েবসাইটে https://svatantramhfc.com/contactus লিঙ্কের মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

- যদি 8 দিনের মধ্যে অভিযোগের নিষ্পত্তি না হয়, তাহলে গ্রাহক নিম্নলিখিত ঠিকানায় অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করে বিষয়টি উত্থাপন (Escalation) করতে পারেন:

জনাব ভাভেশ সিংহল
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
স্বতন্ত্র মাইক্রো হাউজিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন লিমিটেড
অফিস নং 5 ও 6, 11তম তলা, ই উইং, টাইমস স্কোয়ার, মারোল, আন্ধেরি-কুরলা রোড, আন্ধেরি (পূর্ব), মুম্বাই – 400059।
যোগাযোগ নম্বর: 8655021997
ইমেল আইডি: grievance@svatantramhfc.com

- যদি 15 দিনের মধ্যে অভিযোগের নিষ্পত্তি না হয়, তাহলে গ্রাহককে জানাতে হবে যে তার অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়াধীন রয়েছে এবং অতিরিক্ত সময়ের প্রয়োজনীয়তার কারণসহ যত দ্রুত সম্ভব নিষ্পত্তি করা হবে।

-

- যদি গ্রাহক(রা) প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়ায় অসন্তুষ্ট থাকেন বা অভিযোগ জানানোর 15 দিনের মধ্যে কোনো প্রতিক্রিয়া না পান, তিনি/তারা অনলাইন বা অফলাইন মোডে জাতীয় আবাসন ব্যাংকের (ন্যাশানাল হাউজিং ব্যাঙ্কের) সাথে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য যোগাযোগ করতে পারেন।

  i) অনলাইন মোড - https://grids.nhbonline.org.in

  অথবা

  ii) অফলাইন মোডে ডাকযোগে, https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf লিংকে উপলব্ধ নির্ধারিত ফরম্যাটে, নিম্নলিখিত ঠিকানায়, পাঠাতে হবে:

  প্রতি,
  অভিযোগ নিষ্পত্তি কক্ষ,
  তত্ত্বাবধান বিভাগ,
  ন্যাশানাল হাউজিং ব্যাংক, কোর 5 A,
  ইন্ডিয়া হ্যাবিটাট সেন্টার,
  লোধী রোড,
  নয়া দিল্লি – 110 003

সাধারণ

SMHFC:

1. ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ থেকে বিরত থাকবে (যদি না ঋণগ্রহীতা দ্বারা পূর্বে অপ্রকাশিত তথ্য লক্ষ্য করা যায়)।
2. ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের অনুরোধ পেলে, SMHFC-এর সম্মতি বা অন্যথায় অর্থাৎ আপত্তি, যদি থাকে, অনুরোধ পাওয়ার তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। এই ধরনের স্থানান্তর, আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তিগত শর্তাবলী অনুযায়ী হবে।
3. হয়রানি করবে না যেমন অসময়ে ঋণগ্রহীতাদের ক্রমাগত বিরক্ত করা, ঋণ আদায়ের জন্য বাহুবল ব্যবহার করা ইত্যাদি। যেহেতু গ্রাহকদের অভিযোগের মধ্যে কোম্পানির কর্মীদের অভদ্র আচরণও অন্তর্ভুক্ত, SMHFC নিশ্চিত করবে যে কর্মীরা যেন গ্রাহকদের সাথে উপযুক্ত আচরণ করার জন্য পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত হয়।
4. নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে আবাসন ঋণের পূর্ব-সমাপ্তিতে প্রি-পেমেন্ট লেভি বা জরিমানা চার্জ করবে না:
   a. যেখানে আবাসন ঋণ পরিবর্তনশীল (ফ্লোটিং) সুদের হারে এবং যেকোনো উৎস থেকে প্রি-ক্লোজ করা হয়।
   b. যেখানে আবাসন ঋণ স্থির (ফিক্সড) সুদের হারে এবং ঋণগ্রহীতা নিজের উৎস থেকে ঋণ প্রি-ক্লোজ করেন।
5. ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের (সহ-দায়বদ্ধ(গণ) সহ বা ব্যতীত) ব্যবসায় ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে অনুমোদিত কোনো পরিবর্তনশীল হারের মেয়াদী ঋণের ক্ষেত্রে ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট জরিমানা আরোপ করবে না।
6. গ্রাহকদের তার পণ্য ও পরিষেবা সম্পর্কে তথ্য নিম্নলিখিত ভাষাগুলির যেকোনো একটিতে বা একাধিকে দেবে: হিন্দি, ইংরেজি বা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষা।
7. ঋণ দেওয়ার ক্ষেত্রে লিঙ্গ, জাতি, এবং ধর্মের ভিত্তিতে বৈষম্য করবে না। তবে, এটি SMHFC-কে সমাজের বিভিন্ন অংশের জন্য প্রণীত প্রকল্পে অংশগ্রহণ বা প্রতিষ্ঠা করা থেকে বিরত রাখে না।
8. SMHFC প্রয়োজন মনে করলে ঋণ আবেদনে উল্লিখিত বিবরণ তার বাসস্থানে এবং/অথবা ব্যবসায়িক টেলিফোন নম্বরে যোগাযোগ করে এবং/অথবা তার বাসস্থান এবং/অথবা ব্যবসায়ের ঠিকানায় সরাসরি SMHFC দ্বারা বা এই উদ্দেশ্যে নিযুক্ত এজেন্সির মাধ্যমে শারীরিকভাবে পরিদর্শন করে যাচাই করবে।
9. গ্রাহককে জানাবে যে যদি SMHFC-কে গ্রাহকের অ্যাকাউন্টের কোনো লেনদেনের তদন্ত করতে হয় এবং পুলিশ/অন্যান্য তদন্তকারী সংস্থার সাথে যুক্ত করতে হয়, তাহলে সহযোগিতা করতে হবে।
10. গ্রাহককে পরামর্শ দেবে যে যদি গ্রাহক প্রতারণামূলক আচরণ করেন, তাহলে তার অ্যাকাউন্টের সব ক্ষতির জন্য তিনি নিজে দায়ী থাকবেন এবং যদি গ্রাহক যুক্তিসঙ্গত সতর্কতা ছাড়া কাজ করেন এবং এতে ক্ষতি হয়, তাহলে গ্রাহক তার জন্য দায়ী হতে পারেন।
11. ঋণগ্রহীতা বা কোনো ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে ঋণ অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের অনুরোধ স্বাভাবিক পদ্ধতিতে প্রক্রিয়া করবে।

এই বিধি প্রচারের জন্য SMHFC:

- বিদ্যমান ও নতুন গ্রাহকদের এই বিধির একটি কপি প্রদান করবে।
- অনুরোধে এই বিধি কাউন্টারে বা ইলেকট্রনিক যোগাযোগ বা মেইলের মাধ্যমে উপলব্ধ করবে;
- প্রতিটি অফিসে এবং তার ওয়েবসাইটে এই বিধি উপলব্ধ করবে;
- নিশ্চিত করবে যে কর্মীরা যেন বিধি সম্পর্কে প্রাসঙ্গিক তথ্য দিতে এবং বিধি কার্যকর করতে প্রশিক্ষিত হয়।

SMHFC-এর বোর্ড অফ ডিরেক্টরস (পরিচালনা পর্ষদ) ন্যায্য ব্যবহার বিধির অনুসরণ এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতার পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনার ব্যবস্থা করবে। এই ধরনের পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন নিয়মিত সময়ের ব্যবধানে SMHFC-এর বোর্ডে (পরিচালনা পর্ষদে) জমা দেওয়া হবে।