

সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (MITC)
(গৃহ ঋণের জন্য)

ঋণগ্রহীতা/দের এবং স্বতন্ত্র মাইক্রো হাউজিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন লিমিটেড, এখানে SMHFC নামে উল্লেখিত, যা কোম্পানিজ অ্যাক্ট, 1956 এর অধীনে অন্তর্ভুক্ত এবং এর নিবন্ধিত কার্যালয় অফিস নং 1,2,3 এবং 4, গ্রাউন্ড ফ্লোর, পুষ্পক CHSL, মালভিয়া রোড, ভিলে পার্লে (পূর্বপূর্ব), মুম্বাই 400057 ঠিকানায় অবস্থিত, উভয়ের মধ্যে ঋণের সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (MITC) সম্মত এবং নিচে উল্লেখ করা হয়েছে:

ঋণগ্রহীতার নাম:

আবেদন নম্বর:

1. ঋণ:

I মোট অনুমোদিত পরিমাণ: **টাকা.**

a. গৃহ ঋণের পরিমাণ: **টাকা.**

b. অতিরিক্ত ঋণের পরিমাণ: **টাকা.**

II (ঋণের ধরণ):

III বীমা: **টাকা.**

IV প্রথম EMI আনুমানিক: **টাকা.**

V নিজের পকেট থেকে খরচ: **টাকা.**

2. সুদ:

I. ধরণ: SMHFC রিটেইল প্রাইম লেন্ডিং রেট (RPLR) এর সাথে সংযুক্ত পরিবর্তনশীল সুদের হার। বর্তমানে RPLR

II. সুদ আরোপযোগ্য:

III. স্থগিতাদেশ বা ভর্তুকি:

IV. সুদ পুনঃনির্ধারণের তারিখ: ঋণগ্রহীতা এবং SMHFC এর মধ্যে সম্পাদিত / সম্পাদিত হওয়া ঋণ চুক্তির শর্ত অনুযায়ী।

V. সুদ হারের পরিবর্তনের যোগাযোগের মাধ্যম: SMHFC সকল গ্রাহকদের একটি টেক্সট মেসেজের মাধ্যমে এবং তাদের ওয়েবসাইটে একটি আপডেটের সাথে রিটেইল প্রাইম লেন্ডিং রেট (RPLR) এ এমন পরিবর্তনের তথ্য দেয়।

3 কিস্তির ধরণ: সমান মাসিক কিস্তি (EMI)।

4. ঋণের পরিশোধ [*]:

I. EMI এর পরিমাণ: **টাকা.**

a. গৃহ ঋণের জন্য: **টাকা.**

b. অতিরিক্ত ঋণের জন্য: **টাকা.**

II. যেখানে ঋণ সমান মাসিক কিস্তিতে পরিশোধযোগ্য মোট কিস্তির সংখ্যা:

5. ঋণের মেয়াদ: (উভয় ঋণের জন্য)

* সুদের হার, EMI এর পরিমাণ এবং পরিশোধের সময়কাল ঋণগ্রহীতা এবং SMHFC এর মধ্যে সম্পাদিত/সম্পাদিত হওয়া ঋণ চুক্তির শর্ত অনুযায়ী পরিবর্তিত হতে পারে। SMHFC তার ঋণগ্রহীতাদের সুদের হারের যেকোনো পরিবর্তন সম্পর্কে টেক্সট মেসেজ (SMS), তার অফিসিয়াল ওয়েবসাইট (www.svatantramhfc.com), বার্ষিক হিসাব বিবৃতি, অফিসে প্রদর্শন এবং সময়ে সময়ে সাধারণ ঘোষণা মাধ্যমে জানাতে চেষ্টা করবে।

6. ঋণ মঞ্জুরি বৈধতা: মঞ্জুরি পত্রের তারিখ থেকে 6 মাস

7. ঋণের উদ্দেশ্য: (যে উদ্দেশ্যে ঋণ মঞ্জুর করা হয়েছে):

8. ঋণের নিরাপত্তা/আমানত:

ঋণের নিরাপত্তা সাধারণত অর্থাৎনকৃত সম্পত্তির উপর বন্ধক দ্বারা এবং/অথবা SMHFC দ্বারা প্রয়োজনীয় অন্যান্য নিরাপত্তা/অন্তর্বর্তীকালীন নিরাপত্তা দ্বারা নিরাপত্তার সুদ হিসাবে হবে।

A. বন্ধক রাখা সম্পত্তির বর্ণনা:

B. জামিনদারের নাম (যদি প্রযোজ্য হয়):

C. অন্যান্য নিরাপত্তা সুদ (যদি থাকে):

9. ফি এবং অন্যান্য চার্জ:

A. আবেদন/ঋণের মেয়াদকালে/ভাসমান থেকে স্থির সুদে পরিবর্তনের চার্জ এবং বিলম্বিত পরিশোধের জন্য জরিমানা হিসেবে প্রযোজ্য ফি এবং অন্যান্য চার্জ নিম্নরূপ

ক্রমিক নম্বর	পণ্যের/সেবার নাম	আরোপিত ফি/ চার্জের নাম	কখন প্রদানযোগ্য	ফ্রিকোয়েন্সি	মোট পরিমাণ টাকা
1	ব্যক্তিগত হাউজিং লোন/ বিস্তারণ / বাড়ি উন্নয়ন ঋণ / সম্পত্তি বিরুদ্ধে ঋণ / অ- আবাসিক প্রাঙ্গণ ঋণ / প্লট ঋণের জন্য ফি	প্রসেসিং ফি (ফেরতযোগ্য নয়)	প্রাথমিকভাবে কোনও ফি প্রদানযোগ্য নয়, সম্পূর্ণ পরিমাণ + প্রযোজ্য GST NHP-তে যোগ করা হবে, প্রথম বিতরণে সংগ্রহ করা হবে	একবার	ঋণ পরিমাণের 4% পর্যন্ত + প্রযোজ্য GST
			আবেদনের সময় 2500 টাকা + প্রযোজ্য GST (ফেরতযোগ্য নয়)। অবশিষ্ট পরিমাণ + প্রযোজ্য GST NHP তে যোগ করা হবে এবং প্রথম ডিসবার্সমেন্ট এর সময় সংগ্রহ করা হবে		ঋণ পরিমাণের 3.5% পর্যন্ত + প্রযোজ্য GST
			আবেদনের সময় 2500 টাকা + প্রযোজ্য GST (ফেরতযোগ্য নয়)। অবশিষ্ট পরিমাণ + প্রযোজ্য GST NHP তে যোগ করা হবে এবং প্রথম ডিসবার্সমেন্ট এর সময় সংগ্রহ করা হবে		ঋণ পরিমাণের 3% পর্যন্ত + প্রযোজ্য GST
2	টপ-আপ ঋণ / ঋণ বৃদ্ধি / ঋণের শর্তাবলী পরিবর্তন করার জন্য ফি আবেদনকারীর অনুরোধে	প্রসেসিং ফি (ফেরতযোগ্য নয়)	আবেদনের সময় 2500 টাকা + প্রযোজ্য GST (ফেরতযোগ্য নয়)। অবশিষ্ট পরিমাণ + প্রযোজ্য GST NHP তে যোগ করা হবে এবং প্রথম ডিসবার্সমেন্ট এর সময় সংগ্রহ করা হবে	একবার	ঋণের পরিমাণের 2% বা 2000 টাকা প্রযোজ্য GST, যেটি বেশি হবে।
3	মাইক্রোল্যান্সের জন্য ফি	প্রসেসিং ফি (ফেরতযোগ্য নয়)	আবেদনের সময় 2000 টাকা + প্রযোজ্য GST (ফেরতযোগ্য নয়)। অবশিষ্ট পরিমাণ + প্রযোজ্য GST NHP তে যোগ করা হবে এবং প্রথম ডিসবার্সমেন্ট এর সময় সংগ্রহ করা হবে		3% of the loan amount + GST
4	লেট ফি চার্জ	জরিমানা চার্জ	আসল পরিমাণে	মাসিক	ওভারডিউ পিরিয়ডের জন্য ওভারডিউ রাশির উপর বার্ষিক 24% চার্জ
5	Expenses to cover cost of recovery in event of default খরচ কভার করার জন্য ব্যয়	ঘটনাগত চার্জ	ব্যয় সৃষ্টির উপর	একবার	কোনও কেসে প্রযোজ্য আসল পরিমাণের ভিত্তিতে খরচ, চার্জ, ব্যয় এবং অন্যান্য অর্থ কভার করতে আকস্মিক চার্জ আরোপ করা হয়।

6	আইনগত চার্জ	CERSAI	প্রথম ডিসবার্সমেন্ট বিতরণে / নিরাপত্তা পরিবর্তনের সময়ে	একবার	CERSAI দ্বারা আরোপিত চার্জ অনুযায়ী। বর্তমানে চার্জ গুলো হলো a. 5 লক্ষ টাকা পর্যন্ত ঋণের ক্ষেত্রে, চার্জ প্রস্তুতি এবং চার্জ মুক্তি প্রতিটির জন্য 50 টাকা b. 5 লক্ষ টাকার বেশি ঋণের ক্ষেত্রে চার্জ প্রস্তুতি এবং চার্জ মুক্তি প্রতিটির জন্য 100 টাকা
7	আইনগত চার্জ	স্ট্যাম্প ডিউটি / MOD/MOE / রেজিস্টার্ড মর্টগেজ	প্রথম ডিসবার্সমেন্ট বিতরণে / নিরাপত্তা পরিবর্তনের সময়ে	একবার	নিজ রাজ্যে যেমন প্রযোজ্য
8	চেক / NACH বাউন্স চার্জ	চেক / NACH বাউন্স চার্জ	চেক / NACH বাউন্স চার্জ	প্রতি বাউন্সের ঘটনায়	500 টাকা +GST
9	কাগজপত্র ফটোকপি	বিবিধ নানারকম রশিদ	গ্রাহক কর্তৃক কাগজপত্র ফটোকপির অনুরোধে	প্রতি অনুরোধে প্রযোজ্য	500 টাকা পর্যন্ত + প্রযোজ্য GST
10	চেক হ্যান্ডলিং চার্জ	চেক হ্যান্ডলিং চার্জ	ঋণ পরিশোধের জন্য প্রত্যেক চেক প্রক্রিয়াকরণের উপর (EMI / Pre EMI)	ঋণ পরিশোধের জন্য প্রতি চেক প্রক্রিয়াকরণের অনুরোধে প্রযোজ্য	150/- টাকা পর্যন্ত + প্রযোজ্য GST
11	ক্যাশ হ্যান্ডলিং চার্জ	ক্যাশ হ্যান্ডলিং চার্জ	ঋণ পরিশোধের জন্য নগদ প্রাপ্তির উপর (EMI / Pre EMI)	প্রতি অনুরোধে প্রযোজ্য (EMI / Pre EMI)	300/- টাকা পর্যন্ত + প্রযোজ্য GST
12	দলিল উদ্ধার চার্জ	বিবিধ নানারকম রশিদ	দলিল বা অন্যান্য নথি যেমন ফোরক্লোজার, নথিপত্র, ইত্যাদির জন্য গ্রাহকের অনুরোধে	অনুরোধ প্রাপ্তির 21 কার্যদিবসের মধ্যে	500/- টাকা পর্যন্ত + প্রযোজ্য GST

দ্রষ্টব্য: চার্জের সময়সূচী সম্পূর্ণ নয় এবং বর্তমানে উল্লিখিত চার্জগুলি বর্তমানে প্রচলিত হারে এবং সময়ে সময়ে পরিবর্তন করা যেতে পারে, কোম্পানির একক এবং সম্পূর্ণ বিবেচনার ভিত্তিতে এবং এই ধরনের পরিবর্তনগুলি চূড়ান্ত এবং তার সমস্ত গ্রাহকদের জন্য বাধ্যতামূলক হবে। প্রযোজ্য ফি/চার্জ বা SMHFC রিটেইল প্রাইম লেন্ডিং রোট ("RPLR") পরিবর্তনের সর্বশেষ আপডেটের জন্য অনুগ্রহ করে আমাদের ওয়েবসাইট দেখুন বা ঋণদাতার নিকটতম অফিসে যান কারণ এটি অফিসের নোটিশ বোর্ডে প্রদর্শিত হয়। চার্জের কোনো সংশোধনের পরে, ঋণদাতা যেকোন উপায়ে, যেমন ওয়েবসাইটে প্রদর্শন, অফিসে নোটিশ বোর্ডে প্রদর্শন, সংক্ষিপ্ত বার্তা পরিষেবা, ই-মেইল, ইলেকট্রনিক বার্তা, কল বা লিখিত নোটিশের মতো যে কোনও মাধ্যমে সংশোধনের ঋণগ্রহীতা কে অবহিত করবেন। এবং ঋণ গ্রহীতাকে সংশোধিত হারে প্রযোজ্য চার্জ পরিশোধ করতে হবে। মোবাইল নম্বর সহ আপনার যোগাযোগের বিবরণ পরিবর্তনের ক্ষেত্রে অনুগ্রহ করে দ্রুততম সময়ে আপডেট করার জন্য ঋণদাতা কে অবহিত করুন।

B. ফোরক্লোজার / প্রি পেমেন্ট চার্জ:

ক্রমিক নম্বর	বিবরণ	ঋণের ধরন	ফি / চার্জ
1	প্রি পেমেন্ট চার্জ (আংশিক পূর্ব পেমেন্টের জন্য)	সকল ঋণ পণ্য	ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের জন্য অনুমোদিত সমস্ত ঋণের জন্য, কোনও প্রিপেমেন্ট চার্জ প্রদেয় হবে না।

2	ফোরক্লোজার চার্জ (পূর্ণ পূর্বপেমেন্টের জন্য)	হাউজিং লোন	RBI নির্দেশনা অনুযায়ী হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানিগুলির জন্য, ভেরিফেবল রেট ঋণের ক্ষেত্রে ব্যক্তিদের উপর কোনো ফোরক্লোজার / প্রিপেমেন্ট চার্জ প্রযোজ্য নয়।
		বাসগৃহ সম্পত্তির বিরুদ্ধে ঋণ	বন্ধ করার জন্য প্রদেয় মূল অর্থের 2% + প্রযোজ্য GST।
		অবাসগৃহ সম্পত্তির ঋণ	
		অবাসগৃহ সম্পত্তির বিরুদ্ধে ঋণ	
		টপ আপ ঋণ	

দ্রষ্টব্য: ঋণ ফোরক্লোজ বা কোনও প্রিপেমেন্ট করার আগে, ঋণ চুক্তির অধীনে সমস্ত বকেয়া পরিশোধ করতে হবে।

10. বিমা:

(a). জীবন বিমা (মর্টগেজ রিডেম্পশন):

ঋণগ্রহীতা/গণ মর্টগেজ রিডেম্পশন পলিসির অধীনে বীমাকৃত হবে। এই পলিসির প্রিমিয়াম _____ **টাকা** জন্য একটি মেয়াদের _____। প্রিমিয়াম ঋণের পরিমাণে যোগ করা হবে। ঋণের প্রথম ডিসবার্সমেন্টের পরে প্রিমিয়াম পরিমাণ সরাসরি বিমা কোম্পানিকে প্রদান করা হবে।

(b). সাধারণ বিমা (সম্পত্তি সম্পর্কিত):

ঋণগ্রহীতা/দের SMHFC দ্বারা অর্থায়িত সম্পত্তি অগ্নি, ভূমিকম্প এবং বন্যার মতো ঝুঁকির বিরুদ্ধে বীমাকৃত হবে _____ টাকার জন্য একটি নিশ্চিত পরিমাণে। _____। এই পলিসির প্রিমিয়াম _____ টাকা জন্য একটি মেয়াদের _____ মাস। প্রিমিয়াম ঋণের পরিমাণে যোগ করা হবে। ঋণের প্রথম ডিসবার্সমেন্টের পরে প্রিমিয়াম পরিমাণ সরাসরি বিমা কোম্পানিকে প্রদান করা হবে।

(c). সাধারণ বিমা (চিকিৎসা সম্পর্কিত):

ঋণগ্রহীতা/দের কিছু চিকিৎসা সম্পর্কিত ঝুঁকি **“ইনস্যুরেন্স অ্যানেক্সচার”** অনুযায়ী ঋণ চুক্তির অধীনে এই পলিসির মাধ্যমে বীমাকৃত হবে। এই পলিসির প্রিমিয়াম _____ টাকা জন্য একটি মেয়াদের _____। প্রিমিয়াম ঋণের পরিমাণে যোগ করা হবে। ঋণের প্রথম ডিসবার্সমেন্টের পরে প্রিমিয়াম পরিমাণ সরাসরি বিমা কোম্পানিকে প্রদান করা হবে।

11. ঋণের ডিসবার্সমেন্টের শর্তাবলী:

ঋণগ্রহীতা অবশ্যই:

- অনুদান পত্র/ঋণ চুক্তি/SMHFC দ্বারা প্রয়োজনীয় সমস্ত প্রাসঙ্গিক নথি জমা দিন।
- তার কর্মসংস্থান/যোগাযোগের বিবরণে কোনো পরিবর্তন হলে SMHFC-কে জানাবে।
- ঋণের ডিসবার্সমেন্টের জন্য লিখিত অনুরোধ করবে (SMHFC দ্বারা নির্ধারিত পদ্ধতি অনুযায়ী)। এই ধরনের অনুরোধকে যথাযথভাবে করা হয়েছে বলে গণ্য করা হবে যখন এটি হাতে, মেইল বা অন্য যে কোনও ফর্ম/পদ্ধতিতে করা হবে যা সময়ে সময়ে SMHFC দ্বারা ঘোষণা করা হতে পারে।
- অনুদান পত্র / প্রস্তাব পত্রে উল্লিখিত ঋণ ডিসবার্সমেন্টের সমস্ত পূর্বশর্ত পূরণ করুন।
- সুনিশ্চিত করুন যে ঋণগ্রহীতা সম্পত্তির (নিরাপত্তার) প্রতি পরম, পরিষ্কার এবং বাজারযোগ্য অধিকার রাখে এবং সম্পত্তিটি সম্পূর্ণরূপে দায়মুক্ত এবং কোনো ধরনের দায়মুক্ত।
- সুনিশ্চিত করুন যে কোনো অস্বাভাবিক বা অন্যান্য পরিস্থিতি ঘটেনি যা ঋণ চুক্তির অধীনে ঋণগ্রহীতার বাধ্যবাধকতাগুলি পূরণ করা অসম্ভব করে তুলবে।
- সুনিশ্চিত করুন যে ঋণগ্রহীতা দ্বারা সম্পাদিত/সম্পাদনযোগ্য ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে কোনো ডিফল্ট ঘটেনি।

h. নিম্নলিখিত শর্তগুলি আবাসিক সম্পত্তির বিরুদ্ধে ঋণ, অ-আবাসিক প্রাপ্তনের ঋণ, অ-আবাসিক সম্পত্তির বিরুদ্ধে ঋণ এবং টপ আপ ঋণের ব্যতীত সমস্ত অন্যান্য ঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে:

ঋণগ্রহীতা অবশ্যই:

- নিজের অবদান পরিমাণ (ফ্ল্যাটের মোট খরচ কম ঋণের পরিমাণ), যা অনুদান পত্রে উল্লেখিত আছে, পরিশোধ করুন।
- নিয়মিত SMHFC-কে তথ্য সরবরাহ করুন, যার মধ্যে নির্মাণে অগ্রগতি / বিলম্ব, সম্পত্তির কোনো বড় ক্ষতি, কর এবং প্রযোজ্য লেভি এবং চার্জের অপরিশোধ, যা সময়ে সময়ে সম্পত্তির সাথে সম্পর্কিত হতে পারে ইত্যাদির বিবরণ রয়েছে।
- সুনিশ্চিত করুন যে নির্মাণটি অনুমোদিত পরিকল্পনা অনুযায়ী হচ্ছে এবং বিকাশকারী দ্বারা সমস্ত প্রয়োজনীয় অনুমোদনগুলি প্রাপ্ত হয়েছে তা নিশ্চিত করেছেন (পুনঃবিক্রয় সম্পত্তির ক্রয়ের ক্ষেত্রে বিক্রেতা দ্বারা)।
- SMHFC-কে পূর্ববর্তী ঋণ পরিমাণের ডিসবার্সমেন্টের ব্যবহার সম্পর্কে সন্তুষ্ট করুন এবং এর পর্যাপ্ত প্রমাণ প্রদান করুন।

12. আয়কর আইনের অধীনে সুবিধা পাওয়ার জন্য (যা সময়ে সময়ে বলবৎ থাকে) সমস্ত অর্থ প্রদান 31 মার্চের মধ্যে ঋণগ্রহীতা দ্বারা 31 মার্চের আগে পরিশোধ করতে হবে যাতে সংশ্লিষ্ট অর্থবর্ষের জন্য তার হিসাব বিবৃতিতে এটি প্রতিফলিত হয়।

13. বকেয়া আদায়ের জন্য অনুসরণযোগ্য সংক্ষিপ্ত পদ্ধতি:

গ্রাহকদের ঋণের মেয়াদ, পর্যায়ক্রম, পরিমাণ এবং ঋণ পরিশোধের পদ্ধতির বিষয়ে ঋণ পরিশোধ প্রক্রিয়াটি ব্যাখ্যা করা হয়। গ্রাহককে তার/তার EMI বা PEMI নিয়মিত নির্ধারিত তারিখে পরিশোধের বাধ্যবাধকতা সম্পর্কে কোনো নোটিশ, অনুস্মারক বা বিজ্ঞপ্তি দেওয়া হয় না। নির্ধারিত তারিখে প্রি-EMI/EMI পরিশোধ না হলে, SMHFC গ্রাহকদের ফোন কল করে, পোস্ট এবং ইলেকট্রনিক মাধ্যমে লিখিত বিজ্ঞপ্তি পাঠিয়ে বা গ্রাহক প্রদত্ত ঠিকানায় SMHFC-র অনুমোদিত কর্মীদের ব্যক্তিগত সফরের মাধ্যমে মনে করিয়ে দিতে পারে (এটি করতে বাধ্য না হলেও)। এই ধরনের কল/যোগাযোগ/সফরের খরচ গ্রাহকের কাছ থেকে আদায় করা হবে।

এখানে যা বলা হয়েছে তা সত্ত্বেও, গ্রাহকের দায়িত্ব হবে নিশ্চিত করা যে প্রি-EMI/EMI নিয়মিত নির্ধারিত তারিখে পরিশোধ করা হয়।

যেকোনো গ্রাহকের অ্যাকাউন্টের ক্রেডিট তথ্য ক্রেডিট ইনফরমেশন ব্যুরো (ইন্ডিয়া) লিমিটেড (CIBIL) বা অন্য কোনো লাইসেন্সপ্রাপ্ত ব্যুরোতে মাসিক ভিত্তিতে সরবরাহ করা হয়। CIBIL-এর সাথে ক্রেডিট ইতিহাসে কোনো বিরূপ প্রভাব এড়াতে, গ্রাহককে ঋণ পরিমাণে নির্ধারিত পরিমাণ সময়মতো পরিশোধ করা উচিত।

মর্টগেজ/নিরাপত্তা প্রয়োগের পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়া, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে কিন্তু সীমাবদ্ধ নয়, সিকিউরিটাইজেশন এবং রিকনস্ট্রাকশন অফ ফিন্যান্সিয়াল অ্যাসেটস এবং এনফোর্সমেন্ট অফ সিকিউরিটি ইন্টারেস্ট অ্যাক্ট, 2002 (SARFAESI অ্যাক্ট) বা অন্য কোনো আইনের অধীনে নির্ধারিত পদ্ধতি অনুযায়ী মর্টগেজ করা সম্পত্তির দখল এবং বিক্রয়, সম্পূর্ণরূপে সংশ্লিষ্ট আইনের অধীনে নির্ধারিত নির্দেশাবলী অনুসরণ করে। সিভিল মামলা এবং SARFAESI অ্যাক্টের অধীনে বকেয়া পুনরুদ্ধারের পদক্ষেপ শুরু করার আগে গ্রাহকদের নোটিশ/অনুস্মারক/বিজ্ঞপ্তি দেওয়া হবে।

14. **বার্ষিক বকেয়া ব্যালেন্স বিবৃতি জারি করার তারিখ:** গ্রাহকের লিখিত অনুরোধে। বিকল্পভাবে 1লা জুলাই পাঠানো হবে।

15. গ্রাহক পরিষেবা:

অফিসে ভিজিটিং আওয়ারস সকাল 10.00 টা থেকে সন্ধ্যা 6.00 টা পর্যন্ত, পাবলিক হলিডে এবং সপ্তাহান্ত বাদে।

গ্রাহক পরিষেবার জন্য যোগাযোগের ব্যক্তি: SMHFC ঋণ কর্মকর্তা বা সম্পর্ক ব্যবস্থাপক বা আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে।

ঋণগ্রহীতা/রা নিম্নলিখিতগুলির জন্য SMHFC-কে লিখিত বা মৌখিক অনুরোধ জানাবেন:

- ঋণ অ্যাকাউন্ট বিবৃতি:** সর্বোচ্চ 30 দিনের মধ্যে। বিকল্পভাবে, 1^{লা} জুলাই পাঠানো হবে।
- শিরোনাম নথির ফটোকপি:** ঋণগ্রহীতা/রা মূল নথি/কাগজপত্র SMHFC-তে জমা দেওয়ার আগে তাদের নিজস্ব রেকর্ডের জন্য কপিগুলি রাখতে হবে। সেকশন 3-এ উল্লিখিত চার্জ (সর্বোচ্চ 30 দিনের মধ্যে)।
- ঋণ বন্ধ/স্থানান্তরের সময় মূল নথি ফেরত (সমস্ত বকেয়া পরিশোধের পর):** ঋণগ্রহীতা/রা ব্যক্তিগতভাবে SMHFC থেকে সংগ্রহ করবেন। (বন্ধের তারিখ থেকে সর্বোচ্চ 30 দিনের মধ্যে)।

16. অভিযোগ নিষ্পত্তি:

• গ্রাহকরা নিম্নলিখিত উপায়ে তাদের অভিযোগ/অভিযোগগুলি জমা দিতে পারেন, প্রাথমিক বিবরণ যেমন ঋণ অ্যাকাউন্ট নম্বর এবং নিবন্ধিত মোবাইল নম্বর প্রদান করে।

- **ফোন কল:** গ্রাহকরা SMHFC ঋণ কর্মকর্তা বা সম্পর্ক ব্যবস্থাপক বা আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক বা আমাদের কাস্টমার সার্ভিসের সাথে টোল-ফ্রি নম্বর 1800 1234 427 এ যোগাযোগ করতে পারেন।
- **ইমেইল:** গ্রাহকরা তাদের অভিযোগগুলিও লিখে ইমেইল করতে পারেন customerservices@svatantramhfc.com বা contact@svatantramhfc.com এ।
- **পত্র:** গ্রাহকরা তাদের অভিযোগগুলি লিখিতভাবে SMHFC প্রধান কার্যালয়ে পাঠিয়ে জমা দিতে পারেন, অফিস নং 1,2,3 এবং 4, গ্রাউন্ড ফ্লোর, পুষ্পক CHSL, মালভিয়া রোড, ভিলে পার্লে (পূর্ব), মুম্বাই 400 057।
- **ব্যক্তিগত সফর** – গ্রাহক বা তার/তার কোনো অনুমোদিত প্রতিনিধি ব্যক্তিগতভাবে প্রধান কার্যালয়ে এসে সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল 10:00 টা থেকে সন্ধ্যা 6:00 টার মধ্যে রিসেপশনে রাখা অভিযোগ রেজিস্টারে অভিযোগের বিবরণ লিখে অভিযোগ জমা দিতে পারেন।
- **SMHFC অ্যাপ-** গ্রাহকরা Google Playstore-এ উপলব্ধ SMHFC অ্যান্ড্রয়েড অ্যাপ্লিকেশনে তাদের অভিযোগ জমা দিতে পারেন। <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mhfc.userapp>.
- **SMHFC ওয়েবসাইট** গ্রাহক কোম্পানির ওয়েবসাইটে অভিযোগ জমা দিতে পারেন: <https://svatantramhfc.com/contactus>.

• অভিযোগ 8 দিনের মধ্যে সমাধান না হলে, গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসারের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন:

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা,
স্বতন্ত্র মাইক্রো হাউজিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন লিমিটেড,
অফিস নং 1,2,3 এবং 4, গ্রাউন্ড ফ্লোর, পুষ্পক CHSL, মালভিয়া রোড,
ভিলে পার্লে (পূর্ব), মুম্বাই 400 057 যোগাযোগ নম্বর: 1800 1234 427
ইমেইল আইডি: grievance@svatantramhfc.com

• অভিযোগ 15 দিনের মধ্যে সমাধান না হলে, গ্রাহককে জানানো উচিত যে তার/তার অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ায় রয়েছে এবং দ্রুত সমাধান করা হবে, অতিরিক্ত সময়ের প্রয়োজনের কারণ সহ।

• যদি গ্রাহক/রা এখনও প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়ায় অসন্তুষ্ট হন/অথবা অভিযোগ জমা দেওয়ার 15 দিনের মধ্যে কোনো প্রতিক্রিয়া না পান, তবে তিনি/তিনি অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য অনলাইন মোড বা অফলাইন মোডে জাতীয় আবাসন ব্যাংকের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

• অনলাইন মোড - <https://grids.nhbonline.org.in>

অথবা

• অফলাইন মোডে ডাকযোগে, লিঙ্কে পাওয়া নির্ধারিত ফরম্যাটে https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf যা সম্বোধিত হবে:

প্রাপক,
অভিযোগ নিষ্পত্তি সেল, সুপারভিশন বিভাগ, ন্যাশনাল
হাউজিং ব্যাংক, কোর 5 এ, ইন্ডিয়া হ্যাবিটেট সেন্টার,
লোধি রোড, নিউ দিল্লি – 110 003

এটি এখানে সম্মত হয়েছে যে ঋণের বিস্তারিত শর্তাবলী এবং শর্তাবলী সম্পর্কে, সংশ্লিষ্ট পক্ষগুলি তাদের দ্বারা সম্পাদিত/সম্পাদিতব্য ঋণ এবং অন্যান্য নিরাপত্তা নথি উল্লেখ এবং নির্ভর করবে।

উপরে উল্লিখিত শর্তাবলী ঋণগ্রহীতা/দের দ্বারা পড়া হয়েছে / SMHFC-এর _____ দ্বারা ঋণ গ্রহীতাকে পড়ে শোনানো হয়েছে এবং ঋণগ্রহীতা/রা এটি বুঝতে পেরেছে।

সকল ঋণগ্রহীতাদের সই বা আঙ্গুলের ছাপ **(Signature or thumb impression of the All Borrower/s)**

(SMHFC-র অনুমোদিত প্রতিনিধির সই) (Signature of the authorized representative of SMHFC)