

MANAPPURAM HOME FINANCE LIMITED  
ন্যায্য অনুশীলন কোড

কার্যকর করার তারিখ	:	16/10/2024
পরবর্তী পর্যালোচনার তারিখ	:	অক্টোবর 2025
নীতির মালিক	:	কমপ্লায়েন্স ডিপার্টমেন্ট
অনুমোদিত হয়েছে যার দ্বারা	:	বোর্ড

## বিষয়সূচী

1.	কোডের প্রয়োগ.....	3
2.	ঋণ এবং সেগুলি প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন .....	3
3.	ঋণ মূল্যায়ন, শর্তাবলী এবং ঋণ আবেদন প্রত্যাখ্যানের যোগাযোগ.....	4
4.	শর্তাবলীর পরিবর্তন এবং ব্যক্তিগত ঋণের পরিশোধ/নিষ্পত্তি সংক্রান্ত স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র প্রকাশ সহ ঋণ বিতরণ (হাউজিং লোন সহ).....	4
5.	পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব .....	7
6.	অভিযোগ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি.....	7
7.	ন্যায্য অনুশীলন কোড যোগাযোগের ভাষা এবং পদ্ধতি.....	8
8.	কোম্পানি কর্তৃক ধার্যকৃত অত্যধিক সুদের নিয়ন্ত্রণ.....	8
9.	কোম্পানি কর্তৃক অত্যধিক সুদ চার্জ করা হয়েছে .....	9
10.	বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয় .....	11
11.	জামিনদার .....	12
12.	গোপনীয়তা.....	13
13.	সাধারণ .....	13

## সূচনা:

এই কোডটি MANAPPURAM HOME FINANCE LIMITED (MAHOFIN) দ্বারা প্রণয়ন করা হয়েছে, প্রাসঙ্গিক NHB সার্কুলার এবং 17ই ফেব্রুয়ারি 2021তারিখের RBI মাস্টার নির্দেশনা DOR.Fin.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 তারিখের উপর ভিত্তি করে, 17 ফেব্রুয়ারি, যা বিভিন্ন সময়ান্তরে আপডেট করা হয়েছে।

### 1. কোডের বাস্তবায়ন

এই কোডটি সমস্ত পণ্য ও পরিষেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে, সেগুলি কোম্পানি, এর সহযোগী সংস্থা বা ডিজিটাল লেনদেন প্ল্যাটফর্ম (স্ব-মালিকানাধীন এবং/অথবা একটি আউটসোর্সিং ব্যবস্থার অধীনে) কাউন্টার জুড়ে, ফোনে, ডাকযোগে, ইন্টারেক্টিভের মাধ্যমে সরবরাহ করা হয়। ইলেকট্রনিক ডিভাইস, ইন্টারনেটে বা অন্য কোনো পদ্ধতিতে যেভাবেই সরবরাহ করা হোক না কেন।

### 2. লোন এবং লোন প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন

- 2.1. ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো একটি ভাষা হতে হবে।
- 2.2. কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদের কাছে ঋণের আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রদেয় ফি/শুল্ক, ফেরতযোগ্য ফি এর পরিমাণ সম্পর্কে সমস্ত তথ্য স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করবে, যদি ঋণের পরিমাণ মঞ্জুর/বিতরণ বা প্রত্যাখ্যান করা না হয়, প্রি-পেমেন্টের বিকল্প এবং চার্জ, যদি থাকে, বিলম্বিত পরিশোধের জন্য শাস্তিমূলক চার্জ, যদি থাকে, স্থির থেকে ফ্লোটিং হারে ঋণ পরিবর্তনের জন্য রূপান্তর চার্জ বা তদ্বিপরীত, যে কোনোটির অস্তিত্ব সুদের রিসেট ক্লজ এবং অন্য কোনো বিষয় যা ঋণগ্রহীতার (গণের) স্বার্থকে প্রভাবিত করে। অন্য কথায়, কোম্পানিকে অবশ্যই ঋণের আবেদন প্রক্রিয়াকরণ/অনুমোদনের সাথে জড়িত সমস্ত চার্জ সহ 'সমস্ত খরচ' প্রকাশ করতে হবে। এটাও নিশ্চিত করা উচিত যে এই ধরনের চার্জ/ফি বৈষম্যহীন।
- 2.3. ঋণের আবেদনপত্রে প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে যাতে অন্যান্য কোম্পানির দেওয়া শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতা একটি অবহিত সিদ্ধান্ত নিতে পারে। ঋণ আবেদন ফর্ম আবেদনপত্রের সাথে জমা দিতে প্রয়োজনীয় নথির তালিকা নির্দেশ করতে পারে।
- 2.4. কোম্পানি সমস্ত ঋণ আবেদন প্রাপ্তির জন্য স্বীকৃতি প্রদানের একটি সিস্টেম তৈরি করবে। বিশেষভাবে, যে সময়সীমার মধ্যে ঋণের আবেদন নিষ্পত্তি করা হবে তাও স্বীকৃতিতে নির্দেশ করা উচিত।

### 3. ঋণ মূল্যায়ন, শর্তাবলী এবং ঋণ আবেদন প্রত্যাখ্যানের যোগাযোগ

- 3.1. সাধারণত ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজনীয় সমস্ত বিবরণ আবেদনের সময় কোম্পানি দ্বারা সংগ্রহ করা হবে। যদি এটির কোনো অতিরিক্ত তথ্যের প্রয়োজন হয়, গ্রাহককে অবিলম্বে জানাতে হবে যে তার সাথে আবার যোগাযোগ করা হবে।
- 3.2. কোম্পানি ঋণগ্রহীতার কাছে লিখিতভাবে আঞ্চলিক ভাষায় বা ঋণগ্রহীতা বুঝতে পারে এমন একটি ভাষায় অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে বা অন্যথায় বার্ষিক সুদের হার, আবেদনের পদ্ধতি, ইএমআই কাঠামো, প্রিপেমেন্ট চার্জ, পেনাল চার্জ (যদি থাকে) সহ সমস্ত শর্তাবলী সহ অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ সম্পর্কে জানাবে, এবং ঋণগ্রহীতার এই শর্তাবলীর লিখিত স্বীকৃতি তার রেকর্ডে রাখবে।
- 3.3. কোম্পানি ঋণ চুক্তিতে মোটা অঙ্করে দেরিতে পরিশোধের জন্য চার্জ করা দণ্ডনীয় অর্থাৎ পিনাল চার্জ উল্লেখ করবে।
- 3.4. কোম্পানি অবিচ্ছিন্নভাবে ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি সহ ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত প্রতিটি এনক্লোজারের একটি অনুলিপি প্রতিটি ঋণগ্রহীতাকে ঋণ মঞ্জুরি/বিতরণ করার সময়, স্বীকৃতির বিপরীতে প্রদান করবে।
- 3.5. যদি কোম্পানি গ্রাহককে ঋণ প্রদান করতে না পারে, তাহলে এটি প্রত্যাখ্যানের কারণ(গুলি) লিখিতভাবে যোগাযোগ করবে।

### 4. শর্তাবলীর পরিবর্তন এবং ব্যক্তিগত ঋণের পরিশোধ/নিষ্পত্তি সংক্রান্ত স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র প্রকাশ সহ ঋণ বিতরণ (হাউজিং লোন সহ)

- 4.1. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ঋণ চুক্তি/অনুমোদন পত্রে প্রদত্ত বিতরণের সময়সূচী অনুযায়ী বিতরণ করা উচিত।
- 4.2. কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে আঞ্চলিক ভাষায় বা ঋণগ্রহীতা বোঝেন এমন একটি ভাষায় নোটিশ দেবে, যার মধ্যে অর্থ প্রদানের সময়সূচী, সুদের হার, পেনাল চার্জ (যদি থাকে), সার্ভিস চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ, অন্যান্য প্রযোজ্য সহ শর্তাবলীর যেকোনো পরিবর্তন। ফি/চার্জ ইত্যাদি থাকবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তন শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে কার্যকর করা হয়েছে এবং প্রয়োজনীয় ধারা ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
- 4.3. যদি এই ধরনের পরিবর্তন গ্রাহকের অসুবিধার জন্য হয়, তাহলে তিনি 60 দিনের মধ্যে এবং কোনো নোটিশ ছাড়াই তার অ্যাকাউন্ট বন্ধ করে দিতে পারেন বা কোনো অতিরিক্ত চার্জ বা সুদ পরিশোধ ছাড়াই এটি পরিবর্তন করতে পারেন।
- 4.4. চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার/ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত বা অতিরিক্ত সিকিউরিটিজ চাওয়ার সিদ্ধান্তটি ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হওয়া উচিত।

4.5. কোম্পানি সমস্ত বকেয়া পরিশোধ বা ঋণের বকেয়া পরিমাণ আদায়ের উপর সমস্ত সিকিউরিটি রিলিজ করবে যে কোন বৈধ অধিকার বা ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে অন্য কোন দাবির জন্য লিয়েন সাপেক্ষ। যদি সেট-অফের এই ধরনের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ একই বিষয়ে নোটিশ দেওয়া হবে এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/প্রদান না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি যে শর্তে সিকিউরিটিগুলি ধরে রাখার অধিকারী।

4.6. সম্পূর্ণ পরিশোধ এবং ঋণ অ্যাকাউন্ট বন্ধ করার পরে কোম্পানিকে সমস্ত স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ করতে হবে। তবে, এটা দেখা গেছে যে কিছু HFC এই ধরনের স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশের ক্ষেত্রে ভিন্ন ভিন্ন পদ্ধতি অনুসরণ করে যার ফলে গ্রাহকদের অভিযোগ এবং বিরোধ দেখা দেয়। ঋণগ্রহীতাদের সমস্যা সমাধানের জন্য এবং HFC-এর মধ্যে দায়িত্বশীল ঋণ প্রদানের আচার-ব্যবহারকে উন্নীত করার জন্য, কোম্পানি নিম্নলিখিত নির্দেশাবলী অনুসরণ করবে।

4.6.1 স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র প্রকাশ:

- কোম্পানি সমস্ত স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ করবে এবং লোন অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তি করার পর 30 দিনের মধ্যে যেকোনো রেজিস্ট্রিতে নিবন্ধিত চার্জগুলি সরিয়ে দেবে।
- ঋণগ্রহীতাকে মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি সংগ্রহ করার বিকল্প দেওয়া হবে যে শাখা থেকে ঋণ অ্যাকাউন্টটি পরিষেবা দেওয়া হয়েছিল বা কোম্পানির অন্য কোনও অফিস থেকে যেখানে নথিগুলি পাওয়া যায়, তার পছন্দ অনুযায়ী।
- আসল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরত দেওয়ার সময়সীমা এবং স্থান কার্যকর তারিখে বা তার পরে জারি করা ঋণ অনুমোদনের চিঠিতে উল্লেখ করা উচিত।
- একমাত্র ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতার মৃত্যুর আনুষঙ্গিক ঘটনাকে মোকাবেলা করার জন্য, কোম্পানির আইনি উত্তরাধিকারীদের কাছে আসল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরত দেওয়ার জন্য একটি সুশৃঙ্খল পদ্ধতি থাকবে। এই ধরনের পদ্ধতি গ্রাহকের তথ্যের জন্য অন্যান্য অনুরূপ নীতি এবং পদ্ধতির সাথে কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে।

4.6.2 স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশে বিলম্বের জন্য ক্ষতিপূরণ:

- মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশে বিলম্বের ক্ষেত্রে বা ঋণের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির 30 দিনের পরে প্রাসঙ্গিক রেজিস্ট্রিতে চার্জ সন্তুষ্টি ফর্ম

ফাইল করতে ব্যর্থ হলে, কোম্পানি এই বিলম্বের কারণগুলি ঋণগ্রহীতার সাথে যোগাযোগ করবে। যে ক্ষেত্রে বিলম্ব কোম্পানির জন্য দায়ী, সে ক্ষেত্রে বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য ₹5,000/- হারে ঋণগ্রহীতাকে ক্ষতিপূরণ দিতে হবে।

- b. মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তি নথির ক্ষতি/ক্ষতি হলে, উপরে উপ-অনুচ্ছেদ 'ক' এ নির্দেশিত ক্ষতিপূরণ প্রদানের পাশাপাশি, কোম্পানি আংশিক বা সম্পূর্ণরূপে, স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তি নথির নকল/প্রত্যয়িত কপি পেতে ঋণগ্রহীতাকে সহায়তা করবে এবং সংশ্লিষ্ট খরচ বহন করবে। তবে, এই ধরনের ক্ষেত্রে, এই প্রক্রিয়াটি সম্পূর্ণ করার জন্য কোম্পানির কাছে 30 দিনের অতিরিক্ত সময় পাওয়া যাবে এবং বিলম্বিত সময়ের জরিমানা তারপরে গণনা করা হবে (অর্থাৎ, মোট 60 দিনের পরে)।
- c. এই নির্দেশাবলীর অধীনে প্রদত্ত ক্ষতিপূরণ কোন প্রযোজ্য আইন অনুযায়ী অন্য কোন ক্ষতিপূরণ পাওয়ার জন্য ঋণগ্রহীতার অধিকারের প্রতি কোনো ক্ষতি না করেই হবে।

4.6.3 অনুচ্ছেদ 4.6-এর অধীন নির্দেশাবলী সেই সমস্ত ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে যেখানে 01 ডিসেম্বর, 2023-এর পরে বা তার পরে মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ করা হবে।

#### 4A. ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে ঋণের উৎস

কোম্পানির কোনো কার্যকলাপের আউটসোর্সিং তার বাধ্যবাধকতা হ্রাস করে না, কারণ নিয়ন্ত্রক নির্দেশাবলী মেনে চলার দায়িত্ব শুধুমাত্র কোম্পানির উপর নির্ভর করে। কোম্পানি যেখানেই ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মগুলিকে তাদের এজেন্ট হিসাবে উৎস ঋণগ্রহীতাদের কাছে নিযুক্ত করে এবং/অথবা বকেয়া পুনরুদ্ধার করতে, তাদের অবশ্যই নিম্নলিখিত নির্দেশাবলী অনুসরণ করতে হবে:

- 4A.1. এজেন্ট হিসাবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মের নাম কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।
- 4A.2. এজেন্ট হিসাবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মগুলিকে গ্রাহকের সামনে প্রকাশ করার নির্দেশ দেওয়া হবে, কোম্পানির নাম যার পক্ষে তারা তাদের সাথে যোগাযোগ করছে।
- 4A.3. অনুমোদনের পরপরই কিন্তু ঋণ চুক্তি সম্পাদনের আগে কোম্পানির লেটারহেডে ঋণগ্রহীতার কাছে অনুমোদনপত্র জারি করা হবে।

4A.4. ঋণের অনুমোদন/বিতরণ করার সময় ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি এবং ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত প্রতিটি ঘেরের একটি অনুলিপি সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা হবে।

4A.5. কোম্পানির দ্বারা নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মগুলির উপর কার্যকর তদারকি এবং পর্যবেক্ষণ নিশ্চিত করা হবে।

4A.6. অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা সম্পর্কে সচেতনতা সৃষ্টির জন্য পর্যাপ্ত প্রচেষ্টা করা হবে। বর্তমানে, কোম্পানি ডিজিটাল লেনদেন প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে ঋণ সোর্স করছে না।

## 5. পরিচালন পর্ষদের দায়িত্ব

5.1. কোম্পানির পরিচালন পর্ষদ অভিযোগ এবং অভিযোগের সমাধানের জন্য সংস্থার মধ্যে যথাযথ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা স্থাপন করেছে। এই ধরনের ব্যবস্থা নিশ্চিত করতে হবে যে ঋণ প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ অন্তত পরবর্তী উচ্চ স্তরে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হয়।

5.2. কোম্পানির পরিচালন পর্ষদ ন্যায্য অনুশীলন-এর সম্মতি এবং ম্যানেজমেন্টের বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার কার্যকারিতার একটি পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনার জন্য প্রদান করবে। এই ধরনের পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন নিয়মিত বিরতিতে বোর্ডের কাছে জমা দেওয়া যেতে পারে, এটি দ্বারা নির্ধারিত হতে পারে।

## 6. অভিযোগ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি

6.1. কোম্পানির প্রতিটি অফিসে অভিযোগ ও অভিযোগ গ্রহণ, নিবন্ধন এবং নিষ্পত্তি করার জন্য একটি সিস্টেম এবং একটি পদ্ধতি থাকবে, যার মধ্যে অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগগুলিও রয়েছে।

6.2. যদি কোনো গ্রাহকের কাছ থেকে লিখিতভাবে অভিযোগ পাওয়া যায়, কোম্পানি তাকে/তাকে এক সপ্তাহের মধ্যে একটি স্বীকৃতি/জবাব পাঠানোর চেষ্টা করবে। স্বীকারোক্তিতে সেই কর্মকর্তার নাম এবং পদবি থাকা উচিত যিনি অভিযোগটি মোকাবিলা করবেন। যদি অভিযোগটি ফোনে একটি নির্দিষ্ট টেলিফোন হেল্পডেস্ক বা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে রিলে করা হয়, তাহলে গ্রাহককে একটি অভিযোগের রেফারেন্স নম্বর প্রদান করা হবে এবং একটি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে অগ্রগতি সম্পর্কে অবহিত করা হবে।

6.3. যদি অভিযোগটি ফোনে একটি নির্দিষ্ট টেলিফোন হেল্পডেস্ক বা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে রিলে করা হয়, তাহলে গ্রাহককে একটি অভিযোগের রেফারেন্স নম্বর

প্রদান করা হবে এবং একটি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে অগ্রগতি সম্পর্কে অবহিত করা হবে।

- 6.4** সংস্কৃদ্ধ বা অভিযোগকারী ঋণগ্রহীতার অভিযোগ দায়ের করার জন্য কোম্পানি তার অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি (ই-মেইল আইডি এবং অন্যান্য যোগাযোগের বিশদ বিবরণ যেখানে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে, সমস্যা সমাধানের জন্য টার্নঅ্যারাউন্ড সময়, বৃদ্ধির জন্য ম্যাট্রিক্স ইত্যাদি) প্রচার করবে এবং বিশেষভাবে নিশ্চিত করবে যে এটি তার ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হয়েছে। কোম্পানি তার সমস্ত অফিস/শাখা এবং ওয়েবসাইটে স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করবে যে অভিযোগকারী যদি এক মাসের মধ্যে কোম্পানির কাছ থেকে কোনো প্রতিক্রিয়া না পান বা প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়াতে অসন্তুষ্ট হন, তাহলে অভিযোগকারী ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্কের অভিযোগ নিষ্পত্তি সেলের কাছে NHB-এর ওয়েবসাইটে অনলাইনে বা পোস্টের মাধ্যমে NHB, নিউ দিল্লিতে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

## 7. ন্যায্য অনুশীলন কোড যোগাযোগের ভাষা এবং পদ্ধতি

এখানে উল্লিখিত নির্দেশাবলীর উপর ভিত্তি করে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (যা অগ্রাধিকারমূলকভাবে স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝার মতো একটি ভাষা হতে হবে) কোম্পানি তাদের বোর্ডের অনুমোদন নিয়ে স্থাপন করবে। বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের তথ্যের জন্য এটি তাদের ওয়েবসাইটে দেওয়া হবে।

## 8. কোম্পানি কর্তৃক ধার্যকৃত অত্যধিক সুদের নিয়ন্ত্রণ

- 8.1.** কোম্পানির বোর্ড একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করবে প্রাসঙ্গিক কারণগুলি যেমন তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম বিবেচনা করে এবং ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য চার্জ করা সুদের হার নির্ধারণ করবে। সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের জন্য বিভিন্ন সুদের হার চার্জ করার যৌক্তিকতা আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হবে এবং অনুমোদনপত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে। কোম্পানির বোর্ড স্পষ্টভাবে শাস্তিমূলক চার্জের জন্য নীতি নির্ধারণ করবে (যদি থাকে)।
- 8.2.** সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতি, এবং শাস্তিমূলক চার্জ (যদি থাকে) কোম্পানির ওয়েবসাইটে বা প্রাসঙ্গিক সংবাদপত্রে প্রকাশ করা হবে। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যথায় প্রকাশিত তথ্য আপডেট করা হবে যখনই সুদের হারে পরিবর্তন হবে।
- 8.3.** সুদের হার অবশ্যই বার্ষিক হার হতে হবে যাতে ঋণগ্রহীতা সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন থাকে যা অ্যাকাউন্টে চার্জ করা হবে।
- 8.4.** ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে সংগৃহীত কিস্তি সুদ এবং মূল্যের মধ্যে বিভাজন স্পষ্টভাবে নির্দেশ করবে।

## 9. কোম্পানি কর্তৃক অত্যধিক সুদ চার্জ করা হয়েছে

কোম্পানি সুদের হার এবং প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতিগুলি নির্ধারণ করবে (দণ্ডিত চার্জ সহ, যদি থাকে)। এই বিষয়ে, ঋণের শর্তাবলী সম্পর্কিত স্বচ্ছতা সম্পর্কে ন্যায্য অনুশীলন কোডের নির্দেশাবলী বিবেচনায় রাখতে হবে। ঋণগ্রহীতাদের সাথে যোগাযোগে পর্যাপ্ত স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য কোম্পানি প্রক্রিয়া এবং কার্যক্রম নিরীক্ষণের জন্য একটি অভ্যন্তরীণ ব্যবস্থা স্থাপন করেছে।

### 9A. ঋণ অ্যাকাউন্টে পেনাল চার্জ

- 9A.1 যদি ঋণগ্রহীতার দ্বারা ঋণ চুক্তির বস্তুগত শর্তাদি না মেনে চলার জন্য জরিমানা চার্জ করা হয় তবে তা 'দণ্ডনীয় চার্জ' হিসাবে বিবেচিত হবে, এবং অগ্রিমের উপর ধার্যকৃত সুদের হারের সাথে যোগ করা 'দণ্ডনীয় সুদ' বা 'পেনাল চার্জ' আকারে ধার্য করা হবে না পেনাল চার্জের কোন ক্যাপিটলাইজেশন থাকবে না অর্থাৎ এই ধরনের চার্জের উপর আর কোন সুদ গণনা করা হবে না। তবে, এটি ঋণ অ্যাকাউন্টে চক্রবৃদ্ধি সুদের স্বাভাবিক প্রক্রিয়াকে প্রভাবিত করবে না।
- 9A.2 কোম্পানি সুদের হারে কোন অতিরিক্ত উপাদান প্রবর্তন করবে না এবং এই নির্দেশিকাগুলির সাথে অক্ষর এবং অন্তর্নিহিত উদ্দীপনার উভয়েই সম্মতি নিশ্চিত করবে।
- 9A.3 কোম্পানি সুদের হার নীতির অধীনে ঋণের উপর শাস্তিমূলক চার্জের জন্য একটি বোর্ড-অনুমোদিত নীতি প্রণয়ন করেছে।
- 9A.4 পেনাল চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত এবং একটি নির্দিষ্ট ঋণ/পণ্য বিভাগের মধ্যে বৈষম্যমূলক না হয়ে ঋণ চুক্তির বস্তুগত শর্তাবলীর অ-সম্মতির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- 9A.5 'ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে, ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের' মঞ্জুর করা ঋণের ক্ষেত্রে শাস্তিমূলক চার্জগুলি বস্তুগত শর্তাবলীর সাথে অনুরূপ অ-সম্মতির জন্য ব্যক্তিগত নয় এরকম ঋণগ্রহীতাদের জন্য প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।
- 9A.6 পেনাল চার্জের পরিমাণ এবং কারণ কোম্পানি গ্রাহকদের কাছে ঋণ চুক্তিতে এবং প্রযোজ্য সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী/কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (KFS)-এ স্পষ্টভাবে প্রকাশ করবে, সুদের হার এবং পরিষেবা চার্জের অধীনে কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হওয়ার পাশাপাশি।
- 9A.7 যখনই ঋণ গ্রহীতাদের বস্তুগত শর্তাবলীর অ-সম্মতির জন্য রিমাইন্ডার পাঠানো হয়,

তখনই প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জগুলি জানানো হবে। এছাড়াও, পেনাল চার্জ ধার্যের যে কোন উদাহরণ এবং এর কারণও জানাতে হবে।

**9A.8** কোম্পানি কার্যকর তারিখ অর্থাৎ 01 জানুয়ারী, 2024 থেকে প্রাপ্ত/নবায়নকৃত সমস্ত নতুন ঋণের ক্ষেত্রে নির্দেশাবলীর বাস্তবায়ন নিশ্চিত করবে। বিদ্যমান ঋণের ক্ষেত্রে, পরবর্তী পর্যালোচনা বা পুনর্নবীকরণের তারিখে বা এই নির্দেশাবলীর কার্যকর তারিখ থেকে ছয় মাসের মধ্যে, যেটি আগে হোক, নতুন পেনাল চার্জ ব্যবস্থায় পরিবর্তন নিশ্চিত করা হবে।

**9B. সমান মাসিক কিস্তিতে (EMI) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণ (হাউজিং লোন সহ) ফ্লোটিং সুদের হার পুনরায় সেট করা**

কোম্পানি বর্তমানে সুদের ভাসমান হারে ঋণ প্রদান করছে না। যদি কোম্পানি সুদের ভাসমান হারে ঋণ প্রদানের জন্য শুরু করে, তাহলে সংশ্লিষ্ট নির্দেশিকাগুলি মেনে চলতে হবে।

**9B.1** EMI-ভিত্তিক ফ্লোটিং রেট ব্যক্তিগত ঋণের অনুমোদনের সময়, কোম্পানিকে ঋণগ্রহীতার ঋণ পরিশোধের ক্ষমতা বিবেচনা করতে হবে যাতে মেয়াদ বৃদ্ধির জন্য এবং/অথবা EMI বৃদ্ধির জন্য পর্যাপ্ত হেডরুম/মার্জিন পাওয়া যায়, ঋণের মেয়াদে বাহ্যিক বেঞ্চমার্ক রেট/সুদের হারের সম্ভাব্য বৃদ্ধির দৃশ্যে। তবে, EMI-ভিত্তিক ফ্লোটিং রেট ব্যক্তিগত ঋণের বিষয়ে, ক্রমবর্ধমান সুদের হারের পরিপ্রেক্ষিতে, ঋণের মেয়াদ বৃদ্ধি এবং/অথবা EMI পরিমাণ বৃদ্ধির সাথে সম্পর্কিত বেশ কয়েকটি ভোক্তা অভিযোগ, ঋণগ্রহীতাদের সাথে সঠিক যোগাযোগ এবং/অথবা সম্মতি ছাড়াই গৃহীত হয়েছে। এই উদ্বেগগুলি মোকাবিলা করার জন্য, কোম্পানিকে একটি উপযুক্ত নীতি কাঠামো স্থাপন করার পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে যা বাস্তবায়ন এবং সম্মতির জন্য নিম্নলিখিত প্রয়োজনীয়তাগুলি পূরণ করে:

**9B.1.1** অনুমোদনের সময়, কোম্পানি স্পষ্টভাবে ঋণগ্রহীতাদের কাছে ঋণের সুদের হারের পরিবর্তনের সম্ভাব্য প্রভাব সম্পর্কে EMI এবং/অথবা মেয়াদ বা উভয় পরিবর্তনের দিকে নিয়ে যেতে হবে। পরবর্তীকালে, উপরোক্ত কারণে EMI/ মেয়াদ বা উভয়ের কোনো বৃদ্ধি যথাযথ চ্যানেলের মাধ্যমে অবিলম্বে ঋণগ্রহীতার কাছে জানানো হবে।

**9B.1.2** সুদের হার পুনর্নির্ধারণের সময়, কোম্পানি তাদের বোর্ড অনুমোদিত নীতি অনুযায়ী একটি নির্দিষ্ট হারে সুইচ ওভার করার জন্য ঋণগ্রহীতাদের বিকল্প প্রদান করবে। নীতিটি, অন্যান্য বিষয়ের সাথে, ঋণের মেয়াদে একজন ঋণগ্রহীতাকে কতবার পরিবর্তন করার অনুমতি দেওয়া হবে তাও উল্লেখ করতে পারে।

- 9B.1.3** ঋণগ্রহীতাদেরকে (i) EMI বা মেয়াদ বৃদ্ধি বা উভয় বিকল্পের সংমিশ্রণের জন্য বেছে নেওয়ারও পছন্দ দেওয়া হবে; এবং, (ii) ঋণের মেয়াদ চলাকালীন যে কোনো সময়ে আংশিক বা সম্পূর্ণরূপে প্রি-পেমেন্ট করা। ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি ধার্য করা হবে বিদ্যমান নির্দেশাবলীর সাপেক্ষে।
- 9B.1.4** ঋণের ভাসমান হার থেকে নির্দিষ্ট হারে স্যুইচ করার জন্য সমস্ত প্রযোজ্য চার্জ এবং উপরোক্ত বিকল্পগুলির অনুশীলনের সাথে সম্পর্কিত অন্য কোনও পরিষেবা চার্জ/প্রশাসনিক খরচগুলি অনুমোদনের চিঠিতে এবং কোম্পানির দ্বারা সময়ে সময়ে এই ধরনের চার্জ/খরচের সংশোধনের সময় স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করা হবে।
- 9B.1.5** কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে অনির্ধারিত হারের ঋণের ক্ষেত্রে মেয়াদ বাড়ানোর ফলে যেন ঋণাত্মক পরিশোধ না ঘটে।
- 9B.1.6** কোম্পানি প্রতিটি ত্রৈমাসিকের শেষে একটি বিবৃতি যথাযথ চ্যানেলের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাদের কাছে শেয়ার/অ্যাক্সেসযোগ্য করে তুলবে যা ন্যূনতম, আজ অবধি পুনরুদ্ধারকৃত মূল এবং সুদ, EMI পরিমাণ, অবশিষ্ট EMI-এর সংখ্যা এবং ঋণের পুরো মেয়াদের জন্য বার্ষিক সুদের হার/বার্ষিক শতাংশ হার (APR) তালিকাভুক্ত করবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে বিবৃতিগুলি সহজ এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা সহজে বোঝা যায়।
- 9B.2** সমান মাসিক কিস্তি ঋণ ছাড়াও, এই নির্দেশাবলীও প্রযোজ্য হবে, প্রয়োজনীয় পরিবর্তন করা হলে, বিভিন্ন পর্যায়ক্রমিক সকল সমান কিস্তি-ভিত্তিক ঋণের জন্য।
- 9B.3** কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে উপরের নির্দেশাবলী বিদ্যমান এবং নতুন ঋণের জন্য উপযুক্তভাবে সংজ্ঞায়িত টাইমলাইনে প্রসারিত করা হয়েছে। সমস্ত বিদ্যমান ঋণগ্রহীতাদের একটি যোগাযোগ পাঠানো হবে, উপযুক্ত চ্যানেলের মাধ্যমে, তাদের কাছে উপলব্ধ বিকল্পগুলিকে অবহিত করে।

## 10. বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয়

কোম্পানি এগুলি করবে;

- 10.1.** নিশ্চিত করুন যে সমস্ত বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক উপাদান স্পষ্ট এবং বাস্তবসম্মত।
- 10.2.** যেকোন মিডিয়া এবং প্রচারমূলক সাহিত্যে যে কোনও বিজ্ঞাপনে যেটি কোনও পরিষেবা বা পণ্যের প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণ করে এবং একটি সুদের হারের রেফারেন্স অন্তর্ভুক্ত করে, কোম্পানি অন্যান্য ফি এবং চার্জ প্রযোজ্য হবে কিনা এবং প্রাসঙ্গিক শর্তাবলীর সম্পূর্ণ বিশদ উপলব্ধ রয়েছে কিনা তাও নির্দেশ করবে অনুরোধের ভিত্তিতে কিংবা ওয়েবসাইটে।
- 10.3.** কোম্পানি তাদের শাখায় নোটিশ স্থাপন করে সুদের হার, সাধারণ ফি এবং চার্জ (দাপ্তরিক চার্জ সহ, যদি থাকে) সম্পর্কে তথ্য প্রদান করবে; টেলিফোন বা হেল্পলাইনের মাধ্যমে; কোম্পানির ওয়েবসাইটে; মনোনীত স্টাফ/হেল্প ডেস্কের মাধ্যমে; অথবা পরিষেবা নির্দেশিকা/শুক্ল সময়সূচী প্রদান করার মাধ্যমে।

- 10.4. যদি কোম্পানি সহায়তা পরিষেবা প্রদানের জন্য তৃতীয় পক্ষের পরিষেবাগুলি গ্রহণ করে, কোম্পানির প্রয়োজন হবে যে এই জাতীয় তৃতীয় পক্ষগুলি কোম্পানির মতো গোপনীয়তা এবং নিরাপত্তার সাথে গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য (যদি কোন তৃতীয় পক্ষের কাছে উপলব্ধ থাকে) পরিচালনা করবে।
- 10.5. কোম্পানি, সময়ে সময়ে, গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করবে তাদের পণ্যের বিভিন্ন বৈশিষ্ট্য যা তারা গ্রহণ করেছে। তাদের অন্যান্য পণ্য বা পণ্য/পরিষেবা সম্পর্কিত প্রচারমূলক অফার সম্পর্কে তথ্য শুধুমাত্র গ্রাহকদের কাছে পৌঁছে দেওয়া যেতে পারে যদি তিনি এই ধরনের তথ্য/পরিষেবা পেতে তার সম্মতি দেন মেইলের মাধ্যমে বা ওয়েবসাইটে বা ওয়েবসাইটে বা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে এটির জন্য নিবন্ধন করে।
- 10.6. কোম্পানি তাদের ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্সিগুলির (DSAs) জন্য একটি আচরণবিধি নির্ধারণ করবে যাদের পরিষেবাগুলি বাজারজাত পণ্য/পরিষেবাগুলির জন্য ব্যবহার করা হয় যা অন্যান্য বিষয়গুলির মধ্যে তাদের নিজেদের সনাক্ত করতে হবে যখন তারা ব্যক্তিগতভাবে বা ফোনের মাধ্যমে পণ্য বিক্রি করার জন্য গ্রাহকের কাছে যায়।
- 10.7. কোম্পানি তাদের বোর্ডের অনুমোদন সাপেক্ষে ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্ট (DSA)/ডাইরেক্ট মার্কেটিং এজেন্ট (DMA) এর জন্য আদর্শ আচরণবিধি গ্রহণ করবে।
- 10.8. কোম্পানির প্রতিনিধি/কুরিয়ার বা DSA কোনো অনুপযুক্ত আচরণে লিপ্ত হয়েছে বা এই বিধি বা কোড লঙ্ঘন করেছে বলে গ্রাহকের কাছ থেকে কোনো অভিযোগ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, তদন্ত এবং অভিযোগ পরিচালনা করতে এবং ক্ষতি পূরণের জন্য যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করা হবে।

## 11. জামিনদার

যখন তাকে ঋণের গ্যারান্টার বা জামিনদার হিসাবে বিবেচনা করা হয় তখন কোম্পানি নিম্নলিখিত তথ্য তাকে অবহিত করবে,

- গ্যারান্টার হিসাবে তার দায়;
- কোম্পানির কাছে সে যে পরিমাণ দায়বদ্ধতা দেবে;
- যে পরিস্থিতিতে কোম্পানি তার দায় পরিশোধের জন্য তাকে ডাকবে;
- যদি তিনি গ্যারান্টার হিসাবে পরিশোধ করতে ব্যর্থ হন তবে কোম্পানির তার/তার অন্যান্য অর্থের জন্য কোম্পানির আশ্রয় আছে কিনা;
- গ্যারান্টার হিসাবে তার দায়বদ্ধতা একটি নির্দিষ্ট পরিমাণে সীমাবদ্ধ বা সীমাহীন; এবং
- সময় এবং পরিস্থিতিতে যেখানে একটি গ্যারান্টার হিসাবে তার/তার দায়গুলি নিষ্কাশন করা হবে এবং সেই সাথে কোম্পানি যেভাবে তাকে এই বিষয়ে অবহিত করবে।

g. যদি গ্যারান্টার পাওনা পরিশোধ করার পর্যাপ্ত উপায় থাকা সত্ত্বেও পাওনাদার/ঋণদাতার দাবি মানতে অস্বীকার করেন, তাহলে এই ধরনের গ্যারান্টারকে ইচ্ছাকৃত খেলাপি হিসাবে গণ্য করা হবে।

কোম্পানি তাকে/তাকে ঋণ গ্রহীতার আর্থিক অবস্থার কোন বৈষয়িক প্রতিকূল পরিবর্তন/গুলি সম্পর্কে অবগত রাখবে যার কাছে সে গ্যারান্টার হিসাবে দাঁড়িয়ে আছে।

## 12. গোপনীয়তা

গ্রাহকদের সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য, বর্তমান এবং অতীত উভয়ই, ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় হিসাবে বিবেচিত হবে এবং নিম্নলিখিত নীতি এবং নীতি দ্বারা পরিচালিত হবে।

12.1. কোম্পানি অন্য কারো কাছে গ্রাহক অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত তথ্য বা ডেটা প্রকাশ করবে না, গ্রাহকদের দ্বারা দেওয়া হোক বা অন্যথায়, তাদের গ্রুপের অন্যান্য কোম্পানি/সত্ত্বা সহ, নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রে ছাড়া:

- যদি তথ্যটি আইন মারফত দিতে হয়।
- যদি তথ্যের প্রকাশ করাটা জনগণের প্রতি দায়িত্ব হয়।
- যদি কোম্পানির স্বার্থে তাদের তথ্য দেওয়ার প্রয়োজন হয় (উদাহরণস্বরূপ, জালিয়াতি প্রতিরোধ করা)। তবে, বিপণনের উদ্দেশ্যে গ্রুপের অন্যান্য কোম্পানি সহ অন্য কাউকে গ্রাহক বা গ্রাহক অ্যাকাউন্ট (গ্রাহকের নাম এবং ঠিকানা সহ) সম্পর্কে তথ্য দেওয়ার কারণ হিসাবে এটি ব্যবহার করা উচিত নয়।
- গ্রাহক যদি কোম্পানিকে বা গ্রাহকের অনুমতি নিয়ে তথ্য প্রকাশ করতে বলেন।
- যদি কোম্পানিকে গ্রাহকদের সম্পর্কে একটি রেফারেন্স দিতে বলা হয়, তবে তারা এটি দেওয়ার আগে তার লিখিত অনুমতি নিতে হবে।

12.2. গ্রাহককে তার সম্পর্কে কোম্পানির কাছে থাকা ব্যক্তিগত রেকর্ডগুলি অ্যাক্সেস করার জন্য বিদ্যমান আইনি কাঠামোর অধীনে তার অধিকারের পরিমাণ সম্পর্কে অবহিত করা হবে।

12.3. কোম্পানি গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য কোম্পানি সহ অন্য কারো দ্বারা বিপণনের উদ্দেশ্যে ব্যবহার করবে না, যদি না গ্রাহক বিশেষভাবে তাদের এটি করার জন্য অনুমোদন করেন।

## 13. সাধারণ

13.1. লোনের চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে (যদি না তথ্য, ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ করা হয়নি, লক্ষ্য করা না হয়)।

13.2. ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ধারের অ্যাকাউন্ট হস্তান্তরের জন্য একটি অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্যথায় অর্থাৎ কোম্পানির আপত্তি, যদি থাকে, অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। এই ধরনের স্থানান্তর আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী হবে।

- 13.3. যখনই লোন দেওয়া হবে, তখনই কোম্পানি গ্রাহককে পরিশোধের পরিমাণ, মেয়াদ এবং পরিশোধের পর্যায়ক্রমের মাধ্যমে পরিশোধের প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করবে। তবে, গ্রাহক যদি লোন পরিশোধের সময়সূচী মেনে না চলে, তাহলে বকেয়া আদায়ের জন্য জমির আইন অনুযায়ী একটি সংজ্ঞায়িত প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে। প্রক্রিয়াটিতে গ্রাহককে নোটিশ পাঠিয়ে বা ব্যক্তিগত পরিদর্শন এবং/অথবা নিরাপত্তা পুনরুদ্ধার করার মাধ্যমে তাকে স্বরণ করিয়ে দেওয়ার বিষয়টিও জড়িত।
- 13.4. লোন পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, কোম্পানি হয়রানির আশ্রয় নেবে না যেমন, ক্রমাগত অনুপযুক্ত সময়ে ঋণগ্রহীতাদের বিরক্ত করা, লোন পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তি ব্যবহার করা ইত্যাদি। গ্রাহকদের অভিযোগের মধ্যে কোম্পানির কর্মীদের কাছ থেকে অভদ্র আচরণও অন্তর্ভুক্ত, কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকদের সাথে যথাযথভাবে আচরণ করার জন্য কর্মীরা যাতে পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত থাকেন।
- 13.5. কোম্পানি বর্তমানে একটি পুনরুদ্ধার এজেন্ট নিযুক্ত করেনি। যদি কোম্পানি কোনো রিকভারি এজেন্টকে নিযুক্ত করে, তাহলে বোর্ডের অনুমোদন নিয়ে আচরণবিধি প্রণয়ন করা হবে।
- 13.6. কোম্পানি নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে হাউজিং লোনের প্রি-ক্লোজারের উপর প্রি-পেমেন্ট শুল্ক বা জরিমানা চার্জ করবে না:
- যেখানে হাউজিং লোন ভাসমান সুদের হারের ভিত্তিতে এবং যে কোনও উত্স থেকে আগে থেকে বন্ধ।
  - যেখানে হাউজিং লোন একটি নির্দিষ্ট সুদের হারের ভিত্তিতে হয় এবং ঋণগ্রহীতা তাদের নিজস্ব উত্স থেকে লোনটি প্রি-ক্লোজ করে দেয়।
- উদ্দেশ্যের জন্য "নিজস্ব উত্স" অভিব্যক্তির অর্থ ব্যাঙ্ক/HFC/ NBFC এবং/অথবা একটি আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে ধার নেওয়া ছাড়া অন্য কোনো উত্স। সমস্ত দ্বৈত/বিশেষ হার (স্থির এবং ভাসমান বা অনির্ধারিত-এর সংমিশ্রণ) হাউজিং লোন স্থির/ভাসমান হারে প্রযোজ্য প্রি-ক্লোজার নিয়মগুলিকে আকৃষ্ট করবে যা প্রি-ক্লোজারের সময়, ঋণটি স্থির বা ভাসমান হারের উপর নির্ভর করে। দ্বৈত/বিশেষ হারের হাউজিং লোনের ক্ষেত্রে, নির্দিষ্ট সুদের হারের মেয়াদ শেষ হওয়ার পরে, লোনটি ফ্লোটিং রেট লোনে রূপান্তরিত হওয়ার পরে ফ্লোটিং হারের জন্য প্রি-ক্লোজার নিয়ম প্রযোজ্য হবে। এটি এই ধরনের সমস্ত দ্বৈত/বিশেষ হারের হাউজিং লোনের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে যা পরবর্তীতে ফোরক্লোস করা হচ্ছে। এটিও স্পষ্ট করা হয়েছে যে একটি নির্দিষ্ট হারের লোন হল এমন একটি যেখানে লোনের পুরো সময়কালের জন্য হার স্থির করা হয়।
- 13.7. কোম্পানি ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যের জন্য অনুমোদিত,সহ-দায়বদ্ধ(গুলি) সহ বা ছাড়া কোনো ফ্লোটিং রেট মেয়াদী ঋণের

উপর ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট জরিমানা আরোপ করবে না।

- 13.8. কোম্পানি এবং স্বতন্ত্র ঋণগ্রহীতার মধ্যে সম্মত হাউজিং লোনের প্রধান শর্তাবলী দ্রুত এবং ভালভাবে বোঝার সুবিধার্থে, কোম্পানি সমস্ত ক্ষেত্রে এই ধরনের ঋণের সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (MITC) সম্বলিত একটি নথি পাবে। নথিটি কোম্পানির দ্বারা প্রাপ্ত বিদ্যমান ঋণ এবং নিরাপত্তা নথির অতিরিক্ত হবে। কোম্পানিকে উল্লিখিত নথিটি ডুপ্লিকেট এবং ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় প্রস্তুত করার পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে। কোম্পানি এবং ঋণগ্রহীতার মধ্যে যথাযথভাবে সম্পাদিত একটি প্রতিলিপি অনুলিপি স্বীকৃতির অধীনে ঋণগ্রহীতার কাছে হস্তান্তর করা উচিত।
- 13.9. কোম্পানির কার্যক্রমে স্বচ্ছতা বাড়াতে পরিষেবার চার্জ, সুদের হার, পেনাল চার্জ (যদি থাকে), প্রদত্ত পরিষেবা, পণ্যের তথ্য, বিভিন্ন লেনদেনের জন্য সময় নিয়ম এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা ইত্যাদির মতো বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ দিকগুলির প্রদর্শন প্রয়োজন।
- 13.10. কোম্পানি তাদের পণ্য এবং পরিষেবাগুলি নিম্নলিখিত যেকোন একটি বা একাধিক ভাষায় প্রদর্শন করবে: হিন্দি, ইংরেজি বা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষা।
- 13.11. কোম্পানি ঋণ দেওয়ার ক্ষেত্রে লিঙ্গ, বর্ণ এবং ধর্মের ভিত্তিতে বৈষম্য করবে না। এছাড়াও, কোম্পানি পণ্য, পরিষেবা, সুবিধা ইত্যাদি প্রসারিত করার ক্ষেত্রে অক্ষমতার কারণে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী বা শারীরিকভাবে প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের সাথে কোনোরকম বৈষম্য করবে না। তবে, এটি কোম্পানিকে সমাজের বিভিন্ন শ্রেণীর জন্য প্রণীত স্কিম প্রতিষ্ঠা বা অংশগ্রহণ থেকে বিরত রাখে না। দৃষ্টি প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ঋণ সুবিধার জন্য দৃষ্টান্তমূলক নির্দেশিকা সংযুক্তির সাথে জুড়ে দেওয়া হয়েছে।
- 13.12. কোডটি প্রচার করতে, কোম্পানি এগুলি করবে:
- বিদ্যমান এবং নতুন গ্রাহকদের কোডের একটি অনুলিপি প্রদান করবে;
  - কাউন্টারে বা ইলেকট্রনিক যোগাযোগ বা মেইলের মাধ্যমে অনুরোধের ভিত্তিতে এই কোডটি উপলব্ধ করবে;
  - প্রতিটি শাখায় এবং তাদের ওয়েবসাইটে এই কোডটি উপলব্ধ করবে; এবং
  - নিশ্চিত করবে যে তাদের কর্মীরা কোড সম্পর্কে প্রাসঙ্গিক তথ্য প্রদান করতে এবং কোডটি বাস্তবে প্রয়োগ করার জন্য প্রশিক্ষিত।

## সংযোজন

**দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের ঋণ সুবিধার জন্য চিত্রিত নির্দেশিকা**

1. হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানি (HFC) দ্বারা প্রদত্ত সমস্ত পণ্য, পরিষেবা, সুবিধা, ইত্যাদি দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য উপলব্ধ করা উচিত এবং HFC-এর সমস্ত শাখা/অফিসে সেগুলি দেওয়া উচিত।
2. সমস্ত পণ্য, পরিষেবা, সুযোগ-সুবিধা ইত্যাদি অবশ্যই দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকদের জন্য উপলব্ধ করা উচিত যেমনটি অন্যান্য গ্রাহকদের দেওয়া হয় এবং তাদের দৃষ্টি প্রতিবন্ধকতা যেন ঋণ মঞ্জুর/অস্বীকার করার জন্য কোনো মাপকাঠি হয়ে না ওঠে।
3. HFC-গুলিকে অবশ্যই একজন দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহককে অন্যান্য গ্রাহককে সরবরাহ করা সমস্ত সুবিধাই প্রদান করতে হবে।
4. HFC-কে অবশ্যই তাদের দ্বারা প্রদত্ত পণ্য, পরিষেবা, সুবিধা ইত্যাদি প্রসারিত করার জন্য একটি দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকের কাছে একই পদ্ধতি অনুসরণ করতে হবে যেমনটি অন্যান্য গ্রাহকদের জন্য করা হয়ে থাকে।
5. দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকের উপর সুদ প্রদান, জামানত এবং অন্যান্য শর্তাবলীর কোন অতিরিক্ত বোঝা চাপানো উচিত নয়।
6. যদি একটি HFC-এর ক্রেডিট পলিসি একজন সহ-ঋণগ্রহীতা বা অন্য গ্রাহকদের জন্য এটির দ্বারা প্রসারিত কোনো ধরনের ঋণ সুবিধার জন্য একটি গ্যারান্টারের জন্য জোর না করে, তাহলে একজন দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকের ক্ষেত্রে এটির উপর জোর দেওয়া উচিত নয়।
7. HFC-এর দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকদের নিরক্ষর গ্রাহকদের সাথে সমান ভাবে দেখা উচিত নয়।
8. HFC-এর দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকদের কোনো পরিষেবা অস্বীকার করা উচিত নয়, যার মধ্যে রয়েছেন এমন দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকও যারা তাদের বৃদ্ধাঙ্গুষ্ঠের ছাপ ব্যবহার করেন। প্রয়োজনে, HFC-গুলি দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকের কাছ থেকে একটি অতিরিক্ত নথি হিসাবে বৃদ্ধাঙ্গুষ্ঠের ছাপ সম্পর্কিত একটি ঘোষণা নিতে পারে।
9. দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহককে ফর্ম, স্লিপ ইত্যাদি পড়ে শোনানো এবং পূরণ করার মতো অতিরিক্ত সুবিধাগুলি প্রদান করা উচিত। গ্রাহকের প্রয়োজন হলে শাখা/অফিসের কর্মকর্তা/ম্যানেজারকে একজন সাক্ষীর উপস্থিতিতে ব্যবসার নিয়ম এবং অন্যান্য শর্তাবলী পড়ে শোনাতে হবে।
10. HFC অবশ্যই দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহককে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী/ব্যক্তি(গণ) সহ তিনি যে কারো সাথে যৌথভাবে অফার করা একটি ঋণ নিতে বা তাদের দ্বারা প্রদত্ত অন্য যেকোন সুবিধা গ্রহণের অনুমতি দিতে হবে।
11. দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকরা চাইলে একজন ব্যক্তি/ব্যক্তিগণকে তাদের পাওয়ার অফ অ্যাটর্নি বা

ম্যান্ডেট হোল্ডার হিসাবে তাদের অ্যাকাউন্ট পরিচালনা করার জন্য নিয়োগ করতে পারেন, যদি দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহক চান।

12. পণ্যটি অফার করার আগে শাখা/অফিসের কর্মকর্তা/ম্যানেজারকে অবশ্যই একজন দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহক/প্রত্যাশিত গ্রাহককে তার অধিকার এবং দায় সম্পর্কে অবহিত করতে হবে।
13. একজন দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকের ডকুমেন্টেশনের প্রয়োজনীয়তা অবশ্যই অন্য গ্রাহকের মতোই হতে হবে। অ্যাকাউন্টটি স্পষ্টভাবে "অ্যাকাউন্ট হোল্ডার দৃষ্টি প্রতিবন্ধী" হিসাবে চিহ্নিত করতে হবে।
14. HFC-এর উচিত, প্রয়োজন হলে, সমস্ত নথির একটি করে কপি দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহককে ডিজিটাল আকারে প্রদান করা।
15. HFC-এর দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকদের সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলীর একটি অনুলিপি ব্রেইল আকারে বা পাঠ্য পাঠযোগ্য PDF প্রদান করা উচিত, যদি তাদের ইচ্ছা হয়।
16. HFC-এর দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহককে ইলেকট্রনিক ক্লিয়ারিং সার্ভিস (ECS) সুবিধা প্রদান করা উচিত।

এটি মনে রাখা যেতে পারে যে এই নির্দেশিকাগুলি কেবলমাত্র উদাহরণমূলক এবং কোনও ব্যবস্থাই সম্পূর্ণ নয়।