



নিডো ন্যায্য অনুশীলন কোড

নিডো হোম ফাইন্যান্স লিমিটেড (পূর্বে এডেলওয়াইস হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড নামে পরিচিত)

সিআইএন: U65922MH2008PLC182906

টাওয়ার ৩, উইং 'বি', কোহিনুর সিটি মল,

কোহিনুর সিটি, কিরল রোড,

কুর্লা (পশ্চিম), মুম্বাই - 400070

ওয়েবসাইট: www.nidohomefin.com

| | |
|-------------------------|------------------------------------|
| ডকুমেন্টের নাম | ন্যায্য অনুশীলন কোড |
| ডকুমেন্টের মালিক | সম্মতি |
| নিরাপত্তা শ্রেণীবিন্যাস | অভ্যন্তরীণ |
| স্থান | সমস্ত নিডো অবস্থানের জন্য প্রযোজ্য |
| অনুমোদনকারী | পরিচালনা পর্ষদ |
| সংস্করণ নিয়ন্ত্রন | v2022-23.03 |

| সংস্করণ | পরিবর্তনের তারিখ | সংক্ষিপ্ত বর্ণনা |
|-------------|--------------------|---|
| v2022-23.03 | মার্চ 29, 2023 | কোন বস্তুগত পরিবর্তন ছাড়াই ন্যায্য অনুশীলন কোডের পর্যালোচনা |
| V2022-23.02 | নভেম্বর 01, 2022 | বার্ষিক পর্যালোচনার অংশ হিসেবে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের পর্যালোচনা |
| V2022-23.01 | মে 6, 2022 | কোন বস্তুগত পরিবর্তন ছাড়াই ন্যায্য অনুশীলন কোডের পর্যালোচনা |
| V1 | জানুয়ারী 16, 2012 | ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড গ্রহণ |

[শুধুমাত্র অভ্যন্তরীণ ব্যবহারের জন্য]

এটি একটি গোপনীয় নথি। এর অননুমোদিত অ্যাক্সেস, অনুলিপি এবং প্রতিলিপি করা নিষিদ্ধ।

বিষয়বস্তু

| | |
|--|----|
| 1. সূচনা | 3 |
| 1.1 পটভূমি | 3 |
| 1.2 উদ্দেশ্য | 3 |
| 1.3 সুযোগ | 3 |
| 2. বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং সেলস | 4 |
| 3. ঋণ | 4 |
| 4. গ্যারান্টির | 6 |
| 5. গোপনীয়তা এবং বিশ্বস্ততা | 6 |
| 6. চার্জ করা সুদের নিয়ন্ত্রণ: | 7 |
| 7. কোম্পানি কর্তৃক ধার্যকৃত অত্যধিক সুদের নিয়ন্ত্রণ | 7 |
| 8. বকেয়া সংগ্রহ | 7 |
| 9. অভিযোগ | 8 |
| 10. সাধারণ | 9 |
| 11. পর্যালোচনা এবং সংশোধন | 11 |

1. সূচনা

1.1 পটভূমি

নিডো হোম ফাইন্যান্স লিমিটেড (পূর্বে এডেলওয়াইস হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড নামে পরিচিত) (নিডো / কোম্পানি) একটি ন্যায্য অনুশীলন "কোড" তৈরি এবং গ্রহণ করেছে যা তারা বিভিন্ন চ্যানেল এবং পদ্ধতির মাধ্যমে গ্রাহকদের সাথে কাজ করার সময় সমস্ত পণ্য এবং পরিষেবাগুলিতে প্রযোজ্য হবে। ১ জুলাই, ২০১৬ তারিখে ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংক কর্তৃক জারি করা ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের মাস্টার সার্কুলারের উপর ভিত্তি করে কোডটি গৃহীত হয়েছিল এবং সময়ে সময়ে সংশোধিত এবং পর্যালোচনার ভিত্তিতে রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া মাস্টার ডিরেকশন নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি - হাউজিং ফিন্যান্স কোম্পানি (রিজার্ভ ব্যাংক) নির্দেশাবলী, ২০২১ তারিখ ১৭ ফেব্রুয়ারি, ২০২১ তারিখে পর্যালোচনা করা হয়েছিল।

এই কোডের সমস্ত অংশ সমস্ত পণ্য এবং পরিষেবাগুলিতে প্রযোজ্য, সেগুলি কাউন্টারে, ফোনে, পোস্টের মাধ্যমে, ইন্টারেক্টিভ ইলেকট্রনিক ডিভাইসের মাধ্যমে, ইন্টারনেটে বা অন্য কোনও পদ্ধতিতে কোম্পানি বা অধীনস্থ সংস্থাগুলি দ্বারা সরবরাহ করা হোক না কেন।

1.2 উদ্দেশ্য

গ্রাহকদের সাথে সমস্ত লেনদেনে ন্যায্য এবং যুক্তিসঙ্গতভাবে কাজ করার জন্য:

- আমরা যে পণ্য এবং পরিষেবাদি সরবরাহ করি এবং আমাদের কর্মীরা যে পদ্ধতি এবং অনুশীলনগুলি অনুসরণ করে তার জন্য এই কোডের প্রতিশ্রুতি এবং মানগুলি পূরণ করা;
- আমাদের পণ্য এবং পরিষেবাগুলি অক্ষরে অক্ষরে প্রাসঙ্গিক আইন এবং প্রবিধানগুলি পূরণ করে তা নিশ্চিত করা;
- গ্রাহকদের সাথে আমাদের লেনদেন সততা এবং স্বচ্ছতার নৈতিক নীতিগুলির উপর নির্ভর করে তা নিশ্চিত করা;

1.3 সুযোগ

কোডটি প্রস্তুত করা হয়েছে:

- গ্রাহকদের সাথে লেনদেন করার ক্ষেত্রে ন্যূনতম মান নির্ধারণ করে ভাল এবং ন্যায্য অনুশীলনের প্রচার করা;
- গ্রাহকদের সাথে স্বচ্ছতা বাড়ানোয় গ্রাহকরা পরিষেবাগুলি থেকে যুক্তিসঙ্গতভাবে কী আশা করতে পারেন তা আরও ভালভাবে বুঝতে পারেন;
- উচ্চ পরিচালন মান অর্জনের জন্য প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বাজার শক্তিকে উৎসাহিত করা;
- গ্রাহকদের সাথে একটি ন্যায্য এবং সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক প্রচার করা;
- হাউজিং ফাইন্যান্স সিস্টেমে আত্মবিশ্বাস বৃদ্ধি করা।

2. বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং সেলস

- (i) কোম্পানীটি নিশ্চিত করবে যে সমস্ত বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক উপাদান স্পষ্ট, বাস্তব এবং বিভ্রান্তিমূলক নয়।
- (ii) যে কোনও মিডিয়া এবং প্রচারমূলক সাহিত্যের যে কোনও বিজ্ঞাপনে যা কোনও পরিষেবা বা পণ্যের প্রতি মনোযোগ আকর্ষণ করে এবং সুদের হারের একটি রেফারেন্স অন্তর্ভুক্ত করে, আমরা অন্যান্য ফি এবং চার্জগুলি, যদি থাকে তবে প্রযোজ্য হবে কিনা তাও নির্দেশ করব এবং যাপ্রাসঙ্গিক শর্তাবলীর সম্পূর্ণ বিবরণ অনুরোধে বা ওয়েবসাইটে উপলব্ধ।
- (iii) কোম্পানী আমাদের শাখাগুলিতে বিস্তৃতি দেওয়ার মাধ্যমে সুদের হার, সাধারণ ফি এবং চার্জ সম্পর্কে তথ্য সরবরাহ করবে; টেলিফোন বা হেল্প-লাইনের মাধ্যমে; আমাদের ওয়েবসাইটে; মনোনীত কর্মী / হেল্প ডেস্কের মাধ্যমে; অথবা পরিষেবা গাইড / ট্যারিফ সূচী সরবরাহ করবে।
- (iv) যদি আমরা সহায়তা পরিষেবা প্রদানের জন্য তৃতীয় পক্ষের পরিষেবাগুলি গ্রহণ করি, তবে আমরা নিশ্চিত করব যে এই জাতীয় তৃতীয় পক্ষগুলি গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য (যদি এই জাতীয় তৃতীয় পক্ষের কাছে উপলব্ধ থাকে) আমাদের মতো একই ডিগ্রী গোপনীয়তা এবং সুরক্ষার সাথে পরিচালনা করে।
- (v) কোম্পানী সময়ে সময়ে গ্রাহকদের আমাদের পণ্যের বিভিন্ন বৈশিষ্ট্য সম্পর্কে অবহিত করবে। আমাদের অন্যান্য পণ্য বা পণ্য/পরিষেবা সম্পর্কিত প্রচারমূলক অফার সম্পর্কে তথ্য গ্রাহকদের দেওয়া যেতে পারে শুধুমাত্র যদি তারা এই ধরনের তথ্য/পরিষেবা পেতে তাদের সম্মতি প্রদান করে থাকে মেইলের মাধ্যমে বা ওয়েবসাইটে বা গ্রাহক পরিষেবাতে এর জন্য নিবন্ধন করে।
- (vi) কোম্পানী আমাদের ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্সিগুলির (DSAs) জন্য একটি আচরণবিধি নির্ধারণ করবে যাদের পরিষেবাগুলি পণ্য/পরিষেবা বাজারজাত করার জন্য ব্যবহার করা হয় যা অন্যান্য বিষয়গুলির মধ্যে তাদের নিজেদের সনাক্ত করতে হয় যখন তারা ব্যক্তিগতভাবে বা ফোনের মাধ্যমে পণ্য বিক্রি করার জন্য গ্রাহকের কাছে যায়।
- (vii) গ্রাহকের কাছ থেকে কোনো অভিযোগ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে আমাদের প্রতিনিধি/কুরিয়ার বা ডিএসএ কোনো অনুপযুক্ত আচরণে লিপ্ত হয়েছে বা এই কোড লঙ্ঘন করেছে, এমনকি যখন, তদন্ত এবং অভিযোগ পরিচালনা করার জন্য এবং ক্ষতি পূরণের জন্য যথাযথ পদক্ষেপ নেওয়া হবে।

3. ঋণ

A. ঋণের জন্য আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ -

- a) একটি ঋণ পণ্য সোর্সিংয়ের সময়, আমরা প্রযোজ্য সুদের হার সম্পর্কে তথ্য সরবরাহ করব, সেইসাথে ফি / চার্জ, যদি থাকে তবে প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রদেয়, প্রাক-পেমেন্ট বিকল্প এবং চার্জ, যদি থাকে তবে, এবং অন্য কোনও বিষয় যা ঋণগ্রহীতার সুদকে প্রভাবিত করে, যাতে অন্যান্য ঋণদাতাদের সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যেতে পারে এবং স্ত্রাত সিদ্ধান্ত ঋণগ্রহীতা দ্বারা নেওয়া যেতে পারে।
- b) কোম্পানী স্বচ্ছভাবে ঋণগ্রহীতার কাছে ঋণের আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রদেয় ফি / চার্জ, যদি ঋণের পরিমাণ অনুমোদিত / বিতরণ না করা হয় তবে ফেরতযোগ্য ফিগুলির পরিমাণ, প্রাক-অর্থ প্রদানের বিকল্প এবং চার্জ, যদি থাকে তবে বিলম্বিত পরিশোধের জন্য জরিমানা, নির্দিষ্ট থেকে ক্লোটিং রেট হারে ঋণ সুইচ করার জন্য রূপান্তর চার্জ বা তদ্বিপরীত, কোনও সুদের পুনরায় সেট ক্রজের অস্তিত্ব এবং অন্য কোনও বিষয় যা ঋণগ্রহীতার সুদকে প্রভাবিত করে। আমরা এটাও নিশ্চিত করব যে, এ ধরনের চার্জ/ফি বৈষম্যমূলক নয়।
- c) ঋণের আবেদন ফর্মগুলিতে প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত রয়েছে যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে, যাতে অন্যান্য এইচএফসি দ্বারা প্রদত্ত শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা স্ত্রাত সিদ্ধান্ত নেওয়া যেতে পারে। ঋণের আবেদন পত্রটি আবেদনপত্রের সাথে জমা দেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় নথিগুলির তালিকা নির্দেশ করে।
- d) কোম্পানী সমস্ত ঋণ আবেদনের জন্য একটি স্বীকৃতি রসিদ দেবে। ঋণের আবেদনগুলি এমন সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হবে যা সমস্ত ক্ষেত্রে সম্পূর্ণ আবেদন পত্র প্রাপ্তির তারিখ থেকে ঋণগ্রহীতা এবং কোম্পানির মধ্যে পারস্পরিক সম্মত হতে পারে।

B. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী/শর্ত

- a) সাধারণত ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজনীয় সমস্ত বিবরণ আবেদনের সময় আমাদের দ্বারা সংগ্রহ করা হবে। যদি আমাদের কোনও অতিরিক্ত তথ্যের প্রয়োজন হয় তবে গ্রাহককে বলা হবে যে তাকে অবিলম্বে আবার যোগাযোগ করা হবে।
- b) গ্রাহককে মঞ্জুর করা ঋণের পরিমাণ সম্পর্কে বা অন্যথায়, লিখিতভাবে বা ইলেকট্রনিক মোডের মাধ্যমে, সমস্ত শর্তাবলী সম্পর্কে অবহিত করা হবে যার মধ্যে ঋণের মঞ্জুর পরিমাণের পাশাপাশি বার্ষিক সুদের হার, আবেদনের ধরন, ইএমআই কার্টামো, প্রিপেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি, সঙ্গে অবহিত করা হবে এই ধরনের শর্তাবলী স্থানীয় ভাষা বা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় গ্রহণযোগ্যতা প্রাপ্ত করা হবে।
- c) দেরিতে পরিশোধের জন্য ধার্য শাস্তিমূলক সুদ ঋণ চুক্তিতে মোটা অঙ্করে লেখা আছে।
- d) আমরা গ্রাহকের দ্বারা সম্পাদিত সমস্ত লোন ডকুমেন্টের কপি এবং লোন মঞ্জুরি/বিতরণ করার সময় লোন ডকুমেন্টে উদ্ধৃত সমস্ত ঘেরের একটি কপি প্রদান করব।

C. ঋণের আবেদন প্রত্যাখ্যানের যোগাযোগ ঋণের আবেদন প্রত্যাখ্যানের যোগাযোগ

যদি কোম্পানি গ্রাহককে ঋণ প্রদানের অবস্থানে না থাকে, তাহলে কোম্পানি প্রত্যাখ্যানের জন্য চিঠির মাধ্যমে বা ইলেকট্রনিক মোডের মাধ্যমে লিখিতভাবে কারণ (গুলি) জানিয়েযোগাযোগ করবে।

D. শর্তাবলী পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ

- E. আমরা গ্রাহকের দ্বারা করা বিতরণের অনুরোধ বা ঋণ চুক্তি/মঞ্জুরি পত্রে দেওয়া বিতরণের সময়সূচী অনুসারে ঋণ বিতরণ করব।
- F. আমরা গ্রাহককে বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরিশেবা চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ, অন্যান্য প্রযোজ্য ফি/চার্জ ইত্যাদি সহ শর্তাবলীর যেকোনো পরিবর্তন সম্পর্কে অবহিত করব। আমরা নিশ্চিত করব যে সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তনগুলি শুধুমাত্র যতটা সম্ভব কার্যকর হবে। এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
- G. যদি এই ধরনের পরিবর্তন গ্রাহকের অসুবিধার জন্য হয়, তাহলে গ্রাহক এই ধরনের পরিবর্তনের 60 দিনের মধ্যে এবং কোনো প্রকার অতিরিক্ত চার্জ বা সুদ পরিশোধ না করেই তাদের অ্যাকাউন্টটি বন্ধ করে দিতে বা পরিবর্তন করতে পারেন।
- H. চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার/স্বরিত করার সিদ্ধান্ত নেওয়ার আগে বা অতিরিক্ত জানিম চাওয়ার আগে, আমরা ঋণগ্রহীতাদের ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্য রেখে নোটিশ দেব।
- I. আমরা সমস্ত বকেয়া পরিশোধের জন্য একটি যুক্তিসঙ্গত সময়সীমার মধ্যে সমস্ত সিকিউরিটিজ ইস্যু করব বা ঋণের বকেয়া পরিমাণ পুনরুদ্ধারের জন্য কোনও আইনানুগ অধিকার বা ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে আমাদের অন্য কোনও দাবির জন্য লিয়ন সাপেক্ষে। যদি এই ধরনের বন্ধের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবির সম্পূর্ণ বিবরণ এবং সংশ্লিষ্ট দাবির নিষ্পত্তি/প্রদান না হওয়া পর্যন্ত যে শর্তে আমরা সিকিউরিটিগুলি ধরে রাখব সে সম্পর্কে পূর্বে অবহিত করা হবে।
- J. কোম্পানি, কোনো ক্লোটিং রেন্ট মেয়াদী ঋণের জন্য যা ব্যবসা ব্যতীত অন্য কোনো উদ্দেশ্যে অনুমোদিত ঋণগ্রহীতাদের
- K. জন্য, সহ-বাধ্যতাকারী (গুলি) সহ বা ছাড়ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট জরিমানা ধার্য করবে না।

4. গ্যারান্টার

যখন একজন ব্যক্তি ঋণের জন্য গ্যারান্টার হতে চান, তখন তাকে অবহিত করা হবে:

- I. গ্যারান্টার হিসাবে তার দায়বদ্ধতা;
- II. দায়বদ্ধতার পরিমাণ তিনি নিজেই কোম্পানির কাছে জমা দেবেন;
- III. যে পরিস্থিতিতে আমরা তাকে/তাকে তার দায় পরিশোধ করার জন্য আহ্বান জানাব;
- IV. যদি তিনি গ্যারান্টার হিসাবে পরিশোধ করতে ব্যর্থ হন তবে কোম্পানিতে তার/তার অন্যান্য অর্থ/জামিনগুলির জন্য আমাদের আশ্রয় আছে কিনা;
- V. গ্যারান্টার হিসাবে তার দায়বদ্ধতা একটি নির্দিষ্ট পরিমাণে সীমাবদ্ধ বা সীমাহীন;
- VI. যে সময় এবং পরিস্থিতিতে একজন গ্যারান্টার হিসাবে তার দায়গুলি নিষ্পত্তি করা হবে এবং যে পদ্ধতিতে আমরা তাকে এই বিষয়ে অবহিত করব; এবং
- VII. যদি গ্যারান্টার, বকেয়া অর্থ প্রদানের পর্যায়ে উপায় থাকা সত্ত্বেও, পাওনাদার/পাওনাদারের দ্বারা করা দাবি মেনে চলতে অস্বীকার করেন, তবে এই ধরনের গ্যারান্টারকেও ইচ্ছাকৃত খেলাপি বলে গণ্য করা হবে।
- VIII. আমরা তাকে অবহিত রাখব যে ঋণগ্রহীতার আর্থিক অবস্থার কোনো বৈষয়িক প্রতিকূল পরিবর্তন/গুলি সম্পর্কে সে/তিনি একজন গ্যারান্টার হিসেবে দাঁড়িয়েছেন।

5. গোপনীয়তা এবং বিশ্বস্ততা

গ্রাহকদের সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় হিসাবে বিবেচিত হবে [এমনকি যখন গ্রাহকরা আর গ্রাহক নয়], এবং নিম্নলিখিত নীতি এবং নীতি দ্বারা পরিচালিত হবে। আমরা গ্রাহকদের অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত তথ্য বা উপাত্ত প্রকাশ করব না, গ্রাহকদের দ্বারা দেওয়া হোক বা অন্যথায়, আমাদের গ্রুপের অন্যান্য কোম্পানি/সম্মা সহ, নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রে ছাড়া অন্য কারো কাছে:

- I. যদি তথ্য টি আইন দ্বারা প্রদান করা হয়;
- II. যদি জনসাধারণের প্রতি তথ্য প্রকাশ করার দায়িত্ব থাকে;
- III. যদি আমাদের আগ্রহের জন্য তাদের তথ্য দেওয়ার প্রয়োজন হয় (উদাহরণস্বরূপ, জালিয়াতি রোধ করার জন্য) তবে এটি বিপণনের উদ্দেশ্যে গ্রুপের অন্যান্য সংস্থাগুলি সহ অন্য কাউকে গ্রাহক বা গ্রাহক অ্যাকাউন্ট [গ্রাহকের নাম এবং ঠিকানা সহ] সম্পর্কে তথ্য দেওয়ার কারণ হিসাবে ব্যবহার করা হবে না;
- IV. যদি গ্রাহক আমাদের তথ্য প্রকাশ করতে বলে, অথবা গ্রাহকের অনুমতি নিয়ে;
- V. যদি আমাদের গ্রাহকদের সম্পর্কে একটি রেফারেন্স দিতে বলা হয়, তবে আমরা এটি দেওয়ার আগে তার লিখিত অনুমতি গ্রহণ করব;
- VI. গ্রাহককে তার /তাদের সম্পর্কে আমাদের কাছে থাকা ব্যক্তিগত রেকর্ডগুলি অ্যাক্সেস করার জন্য বিদ্যমান আইনী কার্তামোর অধীনে তার অধিকারের পরিমাণ সম্পর্কে অবহিত করা হবে; এবং
- VII. যদি না গ্রাহক বিশেষভাবে আমাদের এটি করার অনুমতি দেয়, আমরা আমাদের সহ যে কেউ বিপণনের উদ্দেশ্যে গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য ব্যবহার করব না।

6. চার্জ করা সুদের নিয়ন্ত্রণ:

- তহবিলের ব্যয়, মার্জিন এবং ঝুঁকির প্রিমিয়াম ইত্যাদির মতো প্রাসঙ্গিক কারণগুলিকে বিবেচনায় নিয়ে ঋণ এবং অগ্রিম, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জের উপর সুদের হার নির্ধারণের জন্য পরিচালনা পর্ষদ একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করেছে। বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতার জন্য বিভিন্ন সুদের হার ধার্য করার জন্য সুদ এবং ঝুঁকির আপগ্রেডেশনের পদ্ধতি এবং যৌক্তিকতা ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে আবেদনপত্রে প্রকাশ করা হবে এবং সম্মত সুদটি এমওইউতে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।
- সুদের হার এবং ঝুঁকিগুলির গ্রেডেশনের পদ্ধতির বিষয়টিও কোম্পানির ওয়েব-সাইটে উপলব্ধ করা হবে। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যথায় প্রকাশিত তথ্য আপডেট করা হবে, যখনই সুদের হারে পরিবর্তন হবে।
- সুদের হার বার্ষিক হার হবে যাতে ঋণগ্রহীতা সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন থাকে যা অ্যাকাউন্টে চার্জ করা হবে।
- ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে সংগৃহীত কিস্তিগুলি সুদ এবং মূলধনের মধ্যে বিভাজন স্পষ্টভাবে নির্দেশ করা উচিত।
- কোম্পানী কর্তৃক অতিরিক্ত সুদ আদায় নিয়ন্ত্রণ
- কোম্পানি সুদের হার এবং প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণে যথাযথ অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি নির্ধারণ করবে। এ ক্ষেত্রে ঋণের শর্তাবলীর ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা সম্পর্কে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডে উল্লিখিত গাইডলাইনগুলো মাথায় রাখতে হবে।

7. কোম্পানি কর্তৃক ধার্যকৃত অত্যধিক সুদের নিয়ন্ত্রণ

কোম্পানি সুদের হার এবং প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণে যথাযথ অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি নির্ধারণ করবে। এ ক্ষেত্রে ঋণের শর্তাবলীর ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা সম্পর্কে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডে উল্লিখিত গাইডলাইনগুলো মাথায় রাখতে হবে।

8. বকেয়া সংগ্রহ

- যখনই ঋণ মঞ্জুর করা হয়, আমরা গ্রাহককে পরিশোধের প্রক্রিয়া সম্পর্কে পরিমাণ, মেয়াদ এবং পরিশোধের সময়কালের আকারে অবহিত করব। যাইহোক, যদি গ্রাহক ঋণ পরিশোধের সময়সূচী মেনে না চলেন, তাহলে বকেয়া পরিমাণ পুনরুদ্ধারের জন্য জমির আইন অনুযায়ী একটি সংজ্ঞায়িত পদ্ধতি অনুসরণ করা হবে। এই প্রক্রিয়ার মধ্যে গ্রাহককে নোটিশ পাঠানোর মাধ্যমে বা ব্যক্তিগত পরিদর্শন করার মাধ্যমে এবং/অথবা নিরাপত্তার মালিকানা, যদি থাকে তাহলে তাকে স্মরণ করিয়ে দেওয়া অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- আমাদের সংগ্রহ নীতি সৌজন্য, ন্যায্য আচরণ এবং প্ররোচনার উপর ভিত্তি করে তৈরি করা হবে। আমরা গ্রাহকের আস্থা এবং দীর্ঘমেয়াদী সম্পর্ক গড়ে তুলতে বিশ্বাস করি। আমাদের স্টাফ বা বকেয়া বা/এবং সুরক্ষা দখলে আমাদের প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত যে কোনো ব্যক্তি আমাদের দ্বারা জারি করা অনুমোদনের চিঠিটি স্ব-শনাক্ত করবে এবং প্রদর্শন করবে এবং অনুরোধের ভিত্তিতে, আমাদের দ্বারা জারি করা শনাক্তকরণ চিঠিটি প্রদর্শন করবে। আমরা গ্রাহকের বকেয়া পরিমাণ সংক্রান্ত সমস্ত তথ্য প্রদান করব এবং বকেয়া অর্থ প্রদানের জন্য পর্যাপ্ত নোটিশ দেওয়ার চেষ্টা করব।
- কর্মচারীদের সমস্ত সদস্য বা সংগ্রহ এবং/অথবা নিরাপত্তা পুনরুদ্ধারের জন্য আমাদের প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত যে কোনও ব্যক্তিকে নীচের নির্দেশিকাগুলি অনুসরণ করা উচিত:
 - গ্রাহকের সাথে তার পছন্দের স্থানে এবং তার / তাদের বাসস্থানের জায়গায় কোন নির্দিষ্ট স্থানের অনুপস্থিতিতে এবং তার / তাদের বাসভবনে অনুপলব্ধ হলে, ব্যবসা / পেশার জায়গায় যোগাযোগ করা হবে।
 - আমাদের প্রতিনিধিত্ব করার জন্য পরিচয় এবং কর্তৃত্ব প্রথম উদাহরণে গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হবে।
 - গ্রাহকের গোপনীয়তাকে সম্মান করা হবে।
 - গ্রাহকের সাথে কথাবার্তা একটি নাগরিক পদ্ধতিতে হবে।
 - আমাদের প্রতিনিধিরা 0700 ঘন্টা এবং 1900 ঘন্টার মধ্যে গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করবে, যদি না গ্রাহকের ব্যবসা বা পেশার বিশেষ পরিস্থিতিতে অন্যথায় প্রয়োজন হয়।
 - যদি কোনও নির্দিষ্ট সময়ে বা কোনও নির্দিষ্ট স্থানে কল এড়ানোর জন্য গ্রাহকের অনুরোধটি যতদূর সম্ভব সম্মানিত করা হবে।

- g) কলের সময় এবং সংখ্যা এবং কথোপকথনের বিষয়বস্তু নথিভুক্ত করা হবে।
- h) পারস্পরিক গ্রহণযোগ্য এবং সুশৃঙ্খলভাবে বকেয়া সংক্রান্ত বিরোধ বা মতপার্থক্য সমাধানের জন্য সমস্ত সহায়তা দেওয়া হবে।
- i) বকেয়া আদায়ের জন্য গ্রাহকের জায়গা পরিদর্শনের সময়, শালীনতা এবং শালীনতা বজায় রাখতে হবে। পাওনা আদায়ের জন্য কল / পরিদর্শন করার জন্য পরিবারে শোক বা এই জাতীয় অন্যান্য বেদনাদায়ক অনুষ্ঠানের মতো অনুপযুক্ত অনুষ্ঠানগুলি এড়ানো উচিত।
- j) অনুপযুক্ত অনুষ্ঠান যেমন পরিবারে শোক বা এই জাতীয় অন্যান্য দুর্যোগপূর্ণ অনুষ্ঠানগুলি বকেয়া আদায়ের জন্য কল / পরিদর্শন করার জন্য এড়িয়ে চলতে হবে।

9. অভিযোগ

A. অভ্যন্তরীণ পদ্ধতি

- a) কোম্পানীর প্রতিটি অফিসে অভিযোগ ও অনুযোগ গ্রহণ, নিবন্ধন এবং নিষ্পত্তির জন্য সিস্টেম এবং পদ্ধতি থাকবে।
- b) কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ অভিযোগ ও অনুযোগ সমাধানের জন্য সংস্থার মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা নির্ধারণ করেছে।
- c) এই ধরনের প্রক্রিয়া নিশ্চিত করে যে ঋণদানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মীদের সিদ্ধান্ত থেকে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ কমপক্ষে পরবর্তী উচ্চতর স্তরে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হয়।
- d) আউটসোর্সড এজেন্সি দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলির সাথে সম্পর্কিত বিষয়গুলি সহ কোম্পানির কর্মীদের সিদ্ধান্তগুলি থেকে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ / অভিযোগগুলি তাদের নজরে আনার পরে শোনা হবে এবং নিষ্পত্তি করা হবে।
- e) কোথায় অভিযোগগুলি পরিচালনা করার জন্য কোম্পানির পদ্ধতির বিশদটি খুঁজে পেতে হবে, মোটামুটি এবং দ্রুতভাবে কাজ করা হবে সেসম্পর্কে গ্রাহককে বলা হবে। How to do this
 - i. কিভাবে এটি করতে হয়
 - ii. কোথায় অভিযোগ করা যেতে পারে
 - iii. কিভাবে একটি অভিযোগ করা উচিত
 - iv. কখন উত্তর আশা করা উচিত
 - v. প্রতিকারের জন্য কার কাছে যেতে হবে
 - vi. গ্রাহক যদি ফলাফল সম্পর্কে খুশি না হয় তবে কী করতে হবে।
 - vii. আমাদের কর্মীরা গ্রাহকের যে কোনও প্রশ্নের সাথে গ্রাহককে সহায়তা করবে।

F. কোনো গ্রাহকের কাছ থেকে লিখিতভাবে কোনো অভিযোগ পাওয়া গেলে, আমরা এক সপ্তাহের মধ্যে একটি স্বীকৃতি/প্রতিক্রিয়া পাঠানোর চেষ্টা করব। স্বীকারোক্তিতে সেই কর্মকর্তার নাম এবং পদবি থাকবে যিনি অভিযোগটি মোকাবেলা করবেন। যদি অভিযোগটি ফোনে আমাদের নির্ধারিত টেলিফোন হেল্পডেস্ক বা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে রিলে করা হয়, গ্রাহককে একটি অভিযোগের রেফারেন্স নম্বর প্রদান করা হবে এবং একটি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে অগ্রগতি সম্পর্কে অবহিত করা হবে।

G. বিষয়টি পরীক্ষা করার পরে, আমরা গ্রাহককে তার চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া পাঠাব বা ব্যাখ্যা করব যে কেন এটির প্রতিক্রিয়া জানাতে আরও সময়ের প্রয়োজন এবং অভিযোগ প্রাপ্তির ছয় সপ্তাহের মধ্যে এটি করার চেষ্টা করা হবে এবং যদি তিনি ভখনও সন্তুষ্ট না হন, তাহলে কীভাবে তার অভিযোগটি নিষ্পত্তিকরা হবে সেসম্পর্কে তাকে জানানো উচিত।

B. অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতি

কোনও অভিযোগ / অনুযোগের ক্ষেত্রে, গ্রাহক নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলির যে কোনও একটির মাধ্যমে আমাদের কর্পোরেট অফিসে যোগাযোগ করতে পারেন:

টেলিফোন: 022 - 43428150; টোল ফ্রি : 1-800-1026371

ইমেল / মনোযোগের জন্য চিঠি:

মিসেস শিবালি শিন্ডে (অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা)

ই-মেইল: assistance@nidohomefin.com

মেইল: টাওয়ার ৩, উইং 'বি', কোহিনুর সিটি মল, কোহিনুর সিটি, কিরোল রোড, কুরলা (পশ্চিম), মুম্বাই - 400070

বিষয়টি পরীক্ষা করার পরে, এই ধরনের অভিযোগ / অনুযোগ প্রাপ্তির ছয় (6) সপ্তাহের মধ্যে গ্রাহককে আমাদের প্রতিক্রিয়া সরবরাহ করার জন্য আমাদের প্রচেষ্টা হবে।

গ্রাহক যদি এক মাসের মধ্যে কোম্পানির কাছ থেকে সাড়া না পান বা প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়ায় অসন্তুষ্ট হন তবে অভিযোগকারী লিঙ্ক <http://grids.nhbonline.org.in> অনলাইন মোডে বা অফলাইন মোডে লিঙ্ক [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(hho1xhani01ba4hmybh1sno Complainant/Default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(hho1xhani01ba4hmybh1sno Complainant/Default.aspx) নিম্নলিখিত ঠিকানায় উপলব্ধ নির্ধারিত বিন্যাসে পোস্টের মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করে ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংকের অভিযোগ প্রতিকার সেলের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন: ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্ক, ডিপার্টমেন্ট অফ রেগুলেশন অ্যান্ড সুপারভিশন (অভিযোগ রিড্রসাল সেল), ৪র্থ তলা, কোর-৫এ, ইন্ডিয়া হ্যাবিট্যাট সেন্টার, লোধি রোড, নিউ দিল্লি - ১১০ ০০৩।

উপরে উল্লিখিত অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতি কোম্পানির ওয়েবসাইটে

www.nidohomefin.com এও উপলব্ধ

10. সাধারণ

- কোম্পানী ঋণ চুক্তির নিয়ম এবং শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্যগুলি ব্যতীত ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ থেকে বিরত থাকবে (যদি না তথ্য, ঋণগ্রহীতার দ্বারা পূর্বে প্রকাশ করা হয়নি, লক্ষ্য করা যায় না)।
- ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, কোম্পানী হয়রানির আশ্রয় নেবে না যেমন অসময়ে ঋণগ্রহীতাদের ক্রমাগত বিরক্ত করা, ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশীশক্তি ব্যবহার করা ইত্যাদি। যেহেতু গ্রাহকদের কাছ থেকে অভিযোগগুলির মধ্যে সংস্থগুলির কর্মীদের কাছ থেকে অভদ্র আচরণও অন্তর্ভুক্ত রয়েছে, তাই সংস্থাটি নিশ্চিত করবে যে কর্মীরা যথাযথ ভাবে গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার জন্য পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত।
- যদি আমরা প্রয়োজনীয় মনে করি, তাহলে আমরা ঋণ আবেদনে গ্রাহকের দ্বারা উল্লিখিত বিশদটি যাচাই করব তার / তার / তার বাসস্থান এবং / অথবা ব্যবসায়িক টেলিফোন নম্বরগুলিতে তার সাথে যোগাযোগ করে এবং / অথবা শারীরিকভাবে তার / তার বাসস্থান এবং / অথবা ব্যবসায়িক ঠিকানাগুলি কর্মীদের মাধ্যমে বা এই উদ্দেশ্যে নিযুক্ত এজেন্সিগুলির মাধ্যমে পরিদর্শন করে, যদি আমাদের দ্বারা প্রয়োজনীয় বলে মনে করা হয়।
- আমরা গ্রাহককে সহযোগিতা করার জন্য অবহিত করব যদি আমাদের গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে এবং পুলিশ / অন্যান্য তদন্তকারী সংস্থগুলির সাথে কোনও লেনদেনের তদন্ত করার প্রয়োজন হয়, যদি আমাদের তাদের জড়িত করার প্রয়োজন হয়।
- আমরা গ্রাহককে জানাব যে গ্রাহক যদি প্রতারণামূলকভাবে কাজ করে তবে তিনি তার অ্যাকাউন্টে সমস্ত ক্ষতির জন্য দায়ী থাকবেন এবং যদি গ্রাহক যুক্তিসঙ্গত যত্ন ছাড়াই কাজ করে এবং এটি ক্ষতির কারণ হয় তবে গ্রাহককে এর জন্য দায়ী করা যেতে পারে।
- আমরা নিম্নলিখিত যে কোনও এক বা একাধিক ভাষায় আমাদের পণ্য এবং পরিষেবাগুলি সম্পর্কে প্রদর্শন করব: হিন্দি, ইংরেজি বা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষা।

- g. আমরা ঋণ দেওয়ার ক্ষেত্রে লিঙ্গ, বর্ণ ও ধর্মের ভিত্তিতে বৈষম্য করব না। উপরন্তু, আমরা দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী বা শারীরিকভাবে অক্ষম আবেদনকারীদের পণ্য, পরিষেবা, সুযোগ-সুবিধা ইত্যাদি প্রসারিত করার ক্ষেত্রে অক্ষমতার ভিত্তিতে বৈষম্য করব না। যাইহোক, এটি আমাদেরকে সমাজের বিভিন্ন বিভাগের জন্য তৈরি করা স্কিমগুলি প্রবর্তন বা অংশগ্রহণ করতে বাধা দেয় না।
- h. আমরা একটি ঋণ অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য অনুরোধগুলি প্রক্রিয়া করব, হয় ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে বা একটি ব্যাংক / আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে, স্বাভাবিক কোর্সে। সম্মতি বা অন্যথায় অর্থাৎ কোম্পানির আপত্তি যদি থাকে তবে অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 কার্যদিবসের মধ্যে জানানো হবে।
- i. কোম্পানী এবং স্বতন্ত্র ঋণগ্রহীতার মধ্যে সম্মত হাউজিং ঋণের প্রধান শর্তাদি এবং শর্তাদির দ্রুত এবং ভাল বোঝার সুবিধার্থে, কোম্পানী নির্ধারিত বিন্যাস অনুযায়ী সমস্ত ক্ষেত্রে এই ধরনের ঋণের সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (এমআইটিসি) ধারণকারী একটি দস্তাবেজ পাবে। ডকুমেন্টটি কোম্পানির দ্বারা প্রাপ্ত বিদ্যমান ঋণ এবং নিরাপত্তা নথিগুলি ছাড়াও হবে। ডুপ্লিকেট কপি (যদি ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোধগম্য ভাষায় প্রয়োজন হয়) কোম্পানী এবং ঋণগ্রহীতার মধ্যে যথাযথভাবে কার্যকর করা হয় তবে স্বীকৃতির অধীনে ঋণগ্রহীতার কাছ হস্তান্তর করা উচিত।
- j. নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে আবাসন ঋণের প্রাক-বন্ধের জন্য আমরা প্রাক-পেমেন্ট লেভি বা জরিমানা চার্জ করব না:
- যেখানে হাউজিং লোন ক্লোজিং সুদের হারের ভিত্তিতে এবং যে কোনও উৎস থেকে প্রাক-বন্ধ থাকে।
 - যেখানে আবাসন ঋণ নির্দিষ্ট সুদের হারের ভিত্তিতে হয় এবং ঋণটি তাদের নিজস্ব উত্স থেকে ঋণগ্রহীতার দ্বারা প্রাক-বন্ধ করা হয়।
 - অথবা একটি আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে ঋণ নেওয়া ব্যতীত অন্য কোনও উৎস।
 - সমস্ত দ্বৈত / বিশেষ হার (ফিক্সড এবং ক্লোজিং এর সংমিশ্রণ) হাউজিং লোনগুলি নির্ধারিত / ভাসমান হারের জন্য প্রযোজ্য প্রাক-ক্লোজার নিয়মগুলিকে আকৃষ্ট করবে যা প্রাক-বন্ধের সময়, ঋণটি নির্দিষ্ট বা ভাসমান হারের উপর নির্ভর করে কিনা তার উপর নির্ভর করে। দ্বৈত/ বিশেষ হারের হাউজিং লোনের ক্ষেত্রে, নির্দিষ্ট সুদের হারের মেসাদ শেষ হওয়ার পরে, ঋণটি ক্লোজিং রেট ঋণে রূপান্তরিত হওয়ার পরে ক্লোজিং রেটের জন্য প্রাক-ক্লোজার নিয়ম প্রযোজ্য হবে। এটি এই ধরনের সমস্ত দ্বৈত / বিশেষ হারের হাউজিং ঋণগুলি এর পরে ফোরক্লোজ করার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য। এটিও স্পষ্ট করা হয়েছে যে একটি নির্দিষ্ট হারের ঋণ এমন একটি যেখানে ঋণের পুরো সময়কালের জন্য হার নির্ধারণ করা হয়।
- k. কোডটি প্রচার করার জন্য আমরা করব:-
- বিদ্যমান এবং নতুন গ্রাহকদের কোডের একটি অনুলিপি সরবরাহ করব;
 - এই কোডটি কাউন্টারে বা বৈদ্যুতিন যোগাযোগ বা মেইলের মাধ্যমে অনুরোধের ভিত্তিতে উপলব্ধ করব;
 - প্রতিটি শাখায় এই কোডটি উপলব্ধ করব; এবং আমাদের ওয়েবসাইটে। এটা এখানে উপলব্ধ
 - প্রতিটি শাখায় এই কোডটি উপলব্ধ করব; এবং আমাদের ওয়েবসাইটে। এটা এখানে উপলব্ধ www.nidohomefin.com এবং
 - নিশ্চিত করব যে আমাদের কর্মীরাকোড সম্পর্কে প্রাসঙ্গিক তথ্য সরবরাহ করতে এবং কোডটি অনুশীলনে রাখার জন্য প্রশিক্ষিত।

11. পর্যালোচনা এবং সংশোধন

কোডটি বার্ষিক বিবরণিতে বা যখন নিয়ন্ত্রক উন্নয়ন হয় বা বোর্ড উপযুক্ত বলে মনে করে তখন কোডটি পর্যালোচনা করা হবে। কোডটি কমপ্লায়েন্স ডিপার্টমেন্ট এবং অন্যান্য প্রাসঙ্গিক স্টেকহোল্ডারদের সুপারিশের ভিত্তিতে পর্যালোচনা করা হবে, যদি থাকে, এবং বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত হওয়ার পরে এটি চূড়ান্ত হবে।