

বিভাগ 1 - ক) লোনের ওপর সুদের হারের তথ্য

আইসিআইসিআই এইচএফসি বন্ধকি মূল্য - জানুয়ারি 1, 2019 থেকে কার্যকর

(জানুয়ারি 1, 2019 পর্যন্ত আপডেট করা হয়েছে)

সমস্ত গ্রাহক শ্রেণির জন্য লোনের ফ্লোটিং হারের মূল্য

(হোম লোন্স / ল্যান্ড লোন্স / এনআরআই - হোম লোন্স / পূর্ব অনুমোদিত টপ আপ রিফিন্যান্স

(মেয়াদ পলিসিতে যেমন নির্ধারিত))

আইএইচপিএলআর - 17.90%	বেতনভুক		স্বনিয়োজিত	
		কার্যকর সুদের হার		কার্যকর সুদের হার
	আইএইচপিএলআর- 7.90%	থেকে- 10.00%	আইএইচপিএলআর- 7.75%	আইএইচপিএলআর- 10.15%

- নারী ঋণগ্রহীতার জন্য প্রযোজ্য হার হবে বিভিন্ন লোন টিকিট সাইজ শ্রেণিতে প্রযোজ্য হারের 5 বিপিএস কম। নারী ঋণগ্রহীতার লোনের প্রধান আবেদনকারী হওয়া উচিত এবং যে-প্রপার্টি ফিন্যান্স করা হচ্ছে তার মালিক অথবা সহ-মালিক হতে হবে। নারীর গ্রহীতার হার শুধু হোম লোনের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।

হোম লোন ব্যালেন্স ট্রান্সফার (এক্সটার্নাল)* সহ টপ আপের জন্য ফ্লোটিং হার মূল্য

শ্রেণি	বেতনভুক		স্বনিয়োজিত	
		কার্যকর সুদের হার		কার্যকর সুদের হার
হোম লোন ব্যালেন্স ট্রান্সফার আইএইচপিএলআর- (এক্সটার্নাল) সহ টপ আপ লোন থেকে	আইএইচপিএলআর- 7.90%	থেকে- 10.00%	আইএইচপিএলআর- 7.75%	থেকে 10.15%

*হোম লোন ব্যালেন্স ট্রান্সফার (এক্সটার্নাল) সহ টপ আপ লোনের জন্য কার্যকর হার ব্যালেন্স ট্রান্সফারের জন্য প্রযোজ্য হোম লোন হারের কম মূল্য হতে পারবে না। টপ লোন শুধু এক্সটার্নাল হোম লোন ব্যালেন্স ট্রান্সফার (প্রতিযোগিতা থেকে ব্যালেন্স ট্রান্সফার) সহ ফ্লোটিং হোম লোনের হারে (ফিক্সড রেট এখানে প্রযোজ্য নয়)। টপ আপের জন্য ফ্লোটিং রেট হোম লোন মূল্য মূল লোন অঙ্কের 25% পর্যন্ত লোন অঙ্কের জন্য প্রযোজ্য। উপরের চেয়ে বেশি টপ লোনের অঙ্ক হোম ইকুইটি (রেসি) হার বহন করবে। সমস্ত বিটি প্লাস টপ আপ কেসের জন্য, লোনগুলি ওয়েটেড গড় মূল্য বহন করবে এবং সেই অনুযায়ী বুকিং করতে হবে।

নন হাউসিং লোনের জন্য মূল্য

(হোম ইকুইটি আবাসিক / হোম লোন রিফিন্যান্স LAP ROI-এ (মেয়াদ পলিসিতে যেমন নির্ধারিত আছে) / এনআরআই হোম লোন রিফিন্যান্স LAP ROI/HIL / HL এবং নন হোম লোন টপ আপ)

শ্রেণি	বেতনভুক		স্বনিয়োজিত	
	লোন টিকিট সাইজ সুদের হার	কার্যকর সুদের হার	লোন টিকিট সাইজ সুদের হার	কার্যকর সুদের হার
<= টা. 1.5 মিলিয়ন	আইএইচপিএলআর-4.40%	থেকে-13.50%	আইএইচপিএলআর-4.40%	থেকে -13.50%
>= টা. 1.5 মিলিয়ন	আইএইচপিএলআর-5.80%	থেকে-12.10%	আইএইচপিএলআর-5.70%	থেকে -12.20%

(হোম ইকুইটি বাণিজ্যিক / NRP-বাণিজ্যিক সম্পত্তি ক্রয়)

শ্রেণি	বেতনভুক		স্বনিয়োজিত	
	লোন টিকিট সাইজ সুদের হার	কার্যকর সুদের হার	লোন টিকিট সাইজ সুদের হার	কার্যকর সুদের হার
<= টা. 1.5 মিলিয়ন	আইএইচপিএলআর-3.90%	থেকে-14.00%	আইএইচপিএলআর-3.90%	থেকে -14.00%
>= টা. 1.5 মিলিয়ন	আইএইচপিএলআর-5.55%	থেকে-12.35%	আইএইচপিএলআর-5.45%	থেকে -12.45%

সম্পূর্ণ টেনর ফিল্ড হারের জন্য মূল্য

শ্রেণি	মূল্য
বেতনভুক	12.05% থেকে
স্বনিয়োজিত	12.40% থেকে

বন্ধকি লেনের জন্য স্ট্যান্ডার্ড ফি কাঠামো :

প্রোডাক্ট	প্রক্রিয়াকরণের ফিজ
সমস্ত হোম লোন / ল্যান্ড লোন	0.5% থেকে + AT*
LAP (আবাসিক / বাণিজ্যিক), টপ আপ লোন, বাড়ি উন্নয়নের লোন, NRP, LRDs	1.0% থেকে + AT*

*AT - প্রযোজ্য করসমূহ (অ্যাপ্লিকেবল ট্যাক্সেস)

প্রযোজ্য প্রি পেমেন্ট চার্জসমূহ:

প্রোডাক্ট	প্রিপেমেন্ট চার্জসমূহ
ফ্লোটিং হারের লোন*	2%
ফিক্সড হারের গৃহ ঋণ অথবা সীমিত কালের ফিক্সড হারের গৃহ ঋণ**	2%
ফিক্সড হারের গৃহ বহির্ভূত ঋণ	4%

*যদি ঋণগ্রহীতার কেউ একক ব্যক্তি না-হন

**ফিক্সড-এর জন্য, প্রিপেমেন্ট চার্জসমূহ প্রযোজ্য যদি গ্রাহকের নিজস্ব উৎস থেকে প্রিপেড না-হয়।

দয়া করে নোট করুন :

- প্রিপেমেন্ট চার্জসমূহ শুধু এক বছর, দুই বছর ও তিন বছরের ফিক্সড হারের লোনে প্রযোজ্য, যতক্ষণ এটা ফিক্সড হারের অধীনে রয়েছে। একবার এইসব লোন ফ্লোটিং হারে চলে গেলে, প্রিপেমেন্ট চার্জ প্রযোজ্য হবে না যেখানে সমস্ত ঋণগ্রহীতাই একক ব্যক্তি।
- উপরের চার্জ প্রযোজ্য করণ আকর্ষণ করবে
- ফ্লোটিং হারের লোনের অধীনে শূন্য (নিল) রিপেমেন্ট চার্জ প্রযোজ্য হবে নতুন এবং সেইসঙ্গে বর্তমান ঋণগ্রহীতা উভয়ের জন্যই যেখানে সমস্ত ঋণগ্রহীতাই একক ব্যক্তি।

লোন এগেইস্টিং সিকিউরিটিজ (LAS)-এর ওপর সুদের হারের তথ্য লাইন অফ ক্রেডিট (LOC)-এর আকারে-

সমস্ত গ্রাহক শ্রেণির জন্য ফ্লোটিং হারের লোনের মূল্য -

প্রোডাক্ট	হার - ছড়ানো	কার্যকর সুদের হার
LAS LoC-র আকারে	আইএইচপিএলআর - 6.90%	11.00%

আইএইচপিএলআর - 17.90%

বিভাগ 1 -খ) ডিপোজিটের ওপর সুদের হারের তথ্য

ডিপোজিটের ওপর প্রধান সুদের হার

ফিক্সড ডিপোজিটের জন্য ভিত্তি হারসমূহ:

মেয়াদ	টিকিট শ্রায	ডিসেম্বর 26, 2018 থেকে কার্যকর		
		বার্ষিক/ক্রমপুঞ্জিত	ত্রৈমাসিক	মাসিক
12 - 23 মাস	< = ₹ 10 mn	8.10%	7.85%	7.80%
24 - 35 মাস	< = ₹ 10 mn	8.20%	7.95%	7.90%
36 - 47 মাস	< = ₹ 10 mn	8.25%	8.00%	7.95%
48 - 60 মাস	< = ₹ 10 mn	8.25%	8.00%	7.95%
		0.25% অতিরিক্ত সুদ প্রবীণ নাগরিকদের জন্য		

> ₹10.0 মিলিয়ন ডিপোজিটের জন্য, আলাদা আলাদা কেসের ভিত্তিতে ট্রেজারি দ্বারা সুদের হার অফার করা হবে।

ফিক্সড ডিপোজিটের জন্য বিশেষ যোজনার হারসমূহ:

মেয়াদ	টিকিট শ্রায	ডিসেম্বর 26, 2018 থেকে কার্যকর		
		বার্ষিক /ক্রমপুঞ্জিত	ত্রৈমাসিক	মাসিক
12 মাস	< = ₹ 10 mn	8.10%	7.85%	7.80%
15 মাস	< = ₹ 10 mn	8.15%	7.90%	7.85%
20 মাস	< = ₹ 10 mn	8.20%	7.95%	7.90%
30 মাস	< = ₹ 10 mn	8.20%	7.95%	7.90%
35 মাস	< = ₹ 10 mn	8.25%	8.00%	7.95%
40 মাস	< = ₹ 10 mn	8.25%	8.00%	7.95%
60 মাস	< = ₹ 10 mn	8.30%	8.05%	8.00%
		0.25% অতিরিক্ত সুদ প্রবীণ নাগরিকদের জন্য		

> টা. 10.0 মিলিয়ন ডিপোজিটের জন্য, আলাদা আলাদা কেসের ভিত্তিতে ট্রেজারি দ্বারা সুদের হার অফার করা হবে।

প্রিম্যাচিয়ার উইথড্রয়ালের ধারা:

হাউসিং ফিনান্স কোম্পানিজ (এনএইচবি) নির্দেশাবলি, 2010 অনুযায়ী, নিয়ন্ত্রণের শর্তাবলি সাপেক্ষে ডিপোজিটের তারিখ থেকে 3 মাসের মধ্যে কোনো প্রিম্যাচিয়ার উইথড্রয়াল অনুমোদিত নয়।

প্রিম্যাচিয়ার উইথড্রয়ালের ক্ষেত্রে, নিম্নলিখিত হারসমূহ প্রযোজ্য হবে:

প্রিম্যাচিয়ার উইথড্রয়াল*	প্রদেয় সুদের হার
3 মাস পরে তবে 6 মাসের আগে	একক ডিপোজিটরদের জন্য “সর্বাধিক প্রদেয় সুদ হবে 4% বার্ষিক” এবং অন্যান্য শ্রেণির ডিপোজিটরদের ক্ষেত্রে “কোনো সুদ নয়”
6 মাস পরে তবে 12 মাসের আগে	আইসিআইসিআই হোম ফিনান্স দ্বারা যে-হারে পাবলিক ডিপোজিট গ্রহণ করা হয় তার চেয়ে 2% কম
12 মাস পরে তবে ম্যাচিয়ারিটির তারিখের আগে	ডিপোজিট যে-সময়ের জন্য নেওয়া হয়েছিল সেই সময় পর্যন্ত চললে আইসিআইসিআই হোম ফিনান্স কোম্পানি যে-হারে সুদ দিত তার চেয়ে 1% কম

*ডিপোজিটের তারিখ থেকে

ডিপোজিটরের মৃত্যুর ঘটনায়, ফিল্ড ডিপোজিটের প্রিম্যাচিয়ার টার্মিনেশন করতে দেওয়া হবে, এইরকম প্রিম্যাচিয়ার উইথড্রয়াল কোনোরকম জরিমানার চার্জ আকর্ষণ করবে না। অন্যান্য ডিপোজিটের জন্য, জরুরি ধরনের ব্যয় মেটানোর জন্য তিন মাসের মধ্যে প্রিম্যাচিয়ার উইথড্রয়াল অনুমোদিত, নিয়ন্ত্রণের শর্তাবলি সাপেক্ষে।

বিভাগ II – লোন ও ডিপোজিটসমূহের ওপর ফিজ/চার্জসমূহের বিবরণ
লোনের জীবন চক্রের সময়ে প্রযোজ্য চার্জসমূহ

1.	প্রক্রিয়াকরণ / প্রশাসনিক ফিজ (অনুমোদনের সময়ে চার্জ করা হয়)	লোন অঙ্কের 0.5% - 1% অথবা ₹2,000/- যেটা বেশি হবে ঐ প্রযোজ্য পরিসেবা কর ও সারচার্জ
2.	আংশিক প্রিপেইন্ট ফিজ	নেই
3.	প্রিপেইন্ট চার্জসমূহ	ক. প্রিপেইন্টের সময়ে ফ্লোটিং সুদের হার সহ লোনের জন্য: ___% প্রিপেইন্ট অঙ্কের ওপর এবং চূড়ান্ত প্রিপেইন্টের তারিখ থেকে গত এক বছরকালে ঋণগ্রহীতা দ্বারা সুবিধাটির প্রিপেইন্ট-এ দেওয়া সমস্ত অঙ্কের ওপর। খ. প্রিপেইন্টের সময়ে ফিক্সড সুদের হার সহ লোনের জন্য: ___% প্রিপেইন্ট অঙ্কের ওপর এবং চূড়ান্ত প্রিপেইন্টের তারিখ থেকে গত এক বছরকালে ঋণগ্রহীতা দ্বারা সুবিধাটির প্রিপেইন্ট-এ দেওয়া সমস্ত অঙ্কের ওপর।
4.	চেক / ইসিএস ডিজঅনার চার্জসমূহ, প্রতি লেনদেনে	₹ 200/- অথবা সেইরকম অন্য অঙ্ক যা IHFC দ্বারা সময়ে সময়ে নির্দিষ্ট করা হতে পারে তৎসহ প্রযোজ্য করসমূহ আর অন্যান্য বিধিসম্মত শুল্কসমূহ
5.	ডকুমেন্ট পুনরুদ্ধার চার্জসমূহ	₹ 500/- (পাঁচ শত টাকা মাত্র) তৎসহ প্রযোজ্য করসমূহ এবং / অথবা অন্যান্য বিধিসম্মত শুল্কসমূহ, যদি কিছু থাকে
6.	চেক / রিপেইন্ট মোড সোয়াপ চার্জসমূহ	IHFC দ্বারা ঋণগ্রহীতা(গণ)কে যেমন জানানো হবে।
7.	চেক রি-প্রেজেন্টেশন চার্জসমূহ	₹ 500/- (পাঁচ শত টাকা মাত্র) তৎসহ প্রযোজ্য করসমূহ এবং / অথবা অন্যান্য বিধিসম্মত শুল্ক, যদি কিছু থাকে
8.	নির্দিষ্ট তারিখের পরে পেমেন্টের জন্য ইএমআই প্রতি চার্জসমূহ	₹ 200/- তৎসহ প্রযোজ্য করসমূহ এবং / অথবা অন্যান্য বিধিসম্মত শুল্কসমূহ, যদি কিছু থাকে
9.	বিলম্বিত পেমেন্টের জন্য জরিমানা	বিলম্বিত পেমেন্টের জন্য চার্জসমূহ / অতিরিক্ত সুদ: 2% প্রতি মাসে তৎসহ প্রযোজ্য করসমূহ, যদি কিছু থাকে
10.	অ্যামটাইজেশন নির্ঘণ্টের জন্য চার্জসমূহ	₹ 100/- (এক শত টাকা মাত্র) তৎসহ প্রযোজ্য করসমূহ অথবা অন্যান্য বিধিসম্মত শুল্কসমূহ, যদি কিছু থাকে।
11.	অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্টের জন্য চার্জসমূহ।	₹ 100/- (এক শত টাকা মাত্র) তৎসহ প্রযোজ্য করসমূহ অথবা অন্যান্য বিধিসম্মত শুল্কসমূহ, যদি কিছু থাকে।
12.	প্রিপেইন্ট স্টেটমেন্টের জন্য চার্জসমূহ।	₹ 100/- (এক শত টাকা মাত্র) তৎসহ প্রযোজ্য করসমূহ অথবা অন্যান্য বিধিসম্মত শুল্কসমূহ, যদি কিছু থাকে।
13.	ডুপ্লিকেট এনওসি / নো ডিউ সার্টিফিকেটের জন্য চার্জসমূহ।	₹ 100/- (এক শত টাকা মাত্র) তৎসহ প্রযোজ্য করসমূহ অথবা অন্যান্য বিধিসম্মত শুল্কসমূহ, যদি কিছু থাকে।
14.	এনওসি-র পুনর্বেধকরণের জন্য চার্জসমূহ	₹ 100/- (এক শত টাকা মাত্র) তৎসহ প্রযোজ্য করসমূহ অথবা অন্যান্য বিধিসম্মত শুল্কসমূহ, যদি কিছু থাকে।
15.	কনভার্সন চার্জসমূহ	কনভার্সনের সময়ে প্রযোজ্য চার্জসমূহের জন্য দয়া করে ওয়েবসাইট দেখুন অথবা শাখাকর্মীর সঙ্গে দেখা করুন।

লাইন অফ ক্রেডিট (LOC)-এর আকারে লোন এগেইন্সট সিকিউরিজিট-এর পের প্রযোজ্য ফিজ / চার্জসমূহের বিবরণ -

1.	অ-ফেরতযোগ্য প্রক্রিয়াকরণ ফি / প্রশাসনিক ফি	অনুমোদিত সীমার ওপর সর্বাধিক 2% পর্যন্ত তৎসহ প্রযোজ্য করসমূহ এবং / অথবা অন্যান্য বিধিসম্মত শুল্কসমূহ, যদি কিছু থাকে	
2.	আংশিক পেমেন্ট ফিজ	সর্বাধিক 2% পর্যন্ত	
3.	প্রিপেমেন্ট চার্জসমূহ		
4.	চেক / ইসিএস ডিজঅনার চার্জসমূহ, প্রতি লেনদেনে	₹200/- অথবা সেইরকম অন্য অঙ্ক যা সময়ে সময়ে IHFC দ্বারা নির্ধারিত হতে পারে তৎসহ প্রযোজ্য করসমূহ এবং অন্যান্য বিধিসম্মত শুল্কসমূহ	
5.	চেক / রিপেমেন্ট মোড সোয়াপ চার্জসমূহ	নেই	
6.	বিলম্বিত পেমেন্টের জন্য জরিমানা	বিলম্বিত পেমেন্টের জন্য চার্জসমূহ / অতিরিক্ত সুদ: বার্ষিক 6% তৎসহ প্রযোজ্য কর, যদি কিছু থাকে	
7.	স্ট্যাম্প ডিউটি চার্জসমূহ	আসলের ওপরে	
8.	নবীকরণ চার্জসমূহ - ₹ 2500/- থেকে শুরু অনুমোদিত সীমার 2% পর্যন্ত দৈনিক গড় ইউটিলাইজেশন-এর সঙ্গে যুক্ত, তৎসহ প্রযোজ্য করসমূহ এবং / অথবা অন্যান্য বিধিসম্মত শুল্কসমূহ, যদি কিছু থাকে	দৈনিক গড় ইউটিলাইজেশন	ন্যূনতম নবীকরণ ফি
		> =70%	₹ 2500/- + প্রযোজ্য করসমূহ
		> = 50% থেকে < 70%	অনুমোদিত সীমার 0.50% + প্রযোজ্য করসমূহ
		> =30% থেকে <50%	অনুমোদিত সীমার 1% + প্রযোজ্য করসমূহ
		<30%	অনুমোদিত সীমার 2% + প্রযোজ্য করসমূহ
9.	লিকুইডিটিং সিকিউরিটিজের ক্ষেত্রে দালালির চার্জসমূহ	আসলের ওপরে	

বিভাগ III – অসন্তোষ প্রতিবিধানের প্রক্রিয়া গ্রিড্যান্স রিড্রেসাল ফর্ম সহ

গ্রাহকের অসন্তোষ প্রতিবিধানের প্রক্রিয়া

আইসিআইসিআই হোম ফিন্যান্স কোম্পানি লিমিটেডে, গ্রাহকদের সন্তোষ সেবা উপায়ে পরিসেবা প্রদানের জন্য আমরা লাগাতার প্রচেষ্টা চালিয়ে যাই। গ্রাহকের প্রত্যাশা অতিক্রম আমাদের প্রচেষ্টার অঙ্গ, তবে, এমন ঘটনা ঘটতে পারে যেখানে গ্রাহক অনুভব করেন যে তাঁদের অনুসন্ধান / ইস্যুগুলির সঠিক মর্যাদা দেওয়া হয়নি। তাঁদের অনুসন্ধান / ইস্যুগুলির নিষ্পত্তির জন্য গ্রাহকগণ নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলির সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন।

ক) গ্রাহকদের বিভিন্ন ইস্যুর প্রতিবিধানের জন্য যে-সব চ্যানেল রয়েছে সেগুলো নিম্নরূপ:

1. কাস্টমার কেয়ার: ইস্যুগুলির প্রতিবিধানের জন্য গ্রাহকগণ আমাদের কাস্টমার কেয়ার অফিসারদের সঙ্গে ফোনে যোগাযোগ করতে পারেন।
2. শাখা: গ্রাহকগণ আমাদের যে-কোনো শাখায় চলে আসতে এবং তাঁদের ইস্যুগুলি নিয়ে শাখার কর্মচারীদের সঙ্গে কথা বলতে পারেন।
3. ই-মেল ও চিঠিপত্র: কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত মেল আইডি / ঠিকানায় গ্রাহকগণ ই-মেল / চিঠি পাঠাতে পারেন।
4. এসকালেশন: এইসব চ্যানেলের মাধ্যমে প্রদত্ত সমাধানে যদি কোনো গ্রাহক সন্তুষ্ট না-হন, তাহলে তিনি সিনিয়র কর্মচারীদের সঙ্গে যোগাযোগের বিবরণ চাইতে এবং ইস্যুটা তাঁদের কাছে এসকালেন্ট করতে পারেন।
5. নোডাল অফিসার: বিভিন্ন অভিযোগ নিষ্পত্তির চ্যানেলে যোগাযোগের পরেও যদি গ্রাহকের ইস্যুর সমাধান না-হয়, তাহলে তিনি নোডাল অফিসারকে এই ঠিকানায় লিখতে পারেন:

দ্য নোডাল অফিসার

আইসিআইসিআই ফিন্যান্স কোং লি.

আরপিজি টাওয়ার, জে.বি. নগর,

আন্ধেরি-কুল্লা রোড,

আন্ধেরি (পূ) মুম্বাই-400059.

6. এমডি এবং সিইও: প্রদত্ত সমাধানে যদি গ্রাহক সন্তুষ্ট না-হন তাহলে তিনি কোম্পানির এমডি এবং সিইও-কে পয়েন্ট (5)-এ দেওয়া একই ঠিকানায় লিখতে পারেন

খ) সাড়া পাওয়ার জন্য টাইম ফ্রেম: একটা অভিযোগের প্রতি সাড়া দেওয়ার জন্য বরাদ্দ সময় হচ্ছে:

1. স্বাভাবিক কেসসমূহ (নীচে উল্লেখ-করা একটা ব্যতীত): 7 কর্মদিবস
2. জালিয়াতির কেস, আইনি কেস আর সেইসব কেস যেখানে নথিপত্র ও অত্যন্ত পুরনো রেকর্ডসমূহ উদ্ধার করা প্রয়োজন, তৃতীয় পক্ষের (অন্য প্রতিষ্ঠানগুলি) সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কেসসমূহ: অভিযোগ পাওয়ার ছয় সপ্তাহের মধ্যে জবাব দেওয়ার চেষ্টা করা হবে।
3. রেগুলেটরের কাছ থেকে পাওয়া সমস্ত অভিযোগের জন্য, সংশ্লিষ্ট রেগুলেটর যেমন নির্দেশ দিয়েছেন সেইভাবে টাইম লাইন মেনে চলা হবে।

4. কোনো কেসের যদি অতিরিক্ত সময় দরকার হয়, তাহলে কোম্পানি গ্রাহককে জানাবে যে কেন সিদ্ধান্ত নিতে দেরি হচ্ছে এবং ইস্যুর নিষ্পত্তির জন্য প্রত্যাশিত টাইম লাইন প্রদান করবে।
- গ) স্বীকৃতি: যে-গ্রাহক শাখায় লিখিত অভিযোগ দাখিল করেছেন তাঁকে স্বীকৃতিপত্র (অ্যাকনলেজমেন্ট) দেওয়া হবে।
- ঘ) রেগুলেটরের প্রতি এসক্যালেশন: যদি কোনো ক্ষেত্রে গ্রাহক যুক্তিসংগত সময়ের মধ্যে আমাদের কাছ থেকে সাড়া না-পান কিংবা প্রাপ্ত সাড়ায় সন্তুষ্ট না-হন, তাহলে গ্রাহক কোম্পানির রেগুলেটর ন্যাশনাল হাউসিং ব্যাঙ্ককে নীচের ঠিকানায় অ্যাপ্রোচ করতে পারেন:

ন্যাশনাল হাউসিং ব্যাঙ্ক,
ডিপার্টমেন্ট অফ রেগুলেশন অ্যান্ড সুপারভিশন,
(কমপ্লেন্ট রিড্রেসাল সেল)
4র্থ তল, কোর-5এ, ইন্ডিয়া হ্যাবিটাট সেন্টার,
লোদি রোড, নয়া দিল্লি-110003

এ ছাড়া, গ্রাহকগণ এনএইচবি ওয়েবসাইট <http://grids.nhbonline.org.in-> & তাঁদের অভিযোগ রেজিস্টার করতে পারেন

গ্রিভান্স ফর্ম

অ্যাকাউন্ট টাইপ

হোম লোন

ফিক্সড ডিপোজিটস

অন্যান্য

অ্যাকাউন্টের বিবরণ

ফিক্সড ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট নং

হোম লোন অ্যাকাউন্ট নং

অন্যান্য

গ্রাহকের বিবরণ

গ্রাহকের নাম

প্রথম নাম

মধ্য নাম

শেষ নাম

ঠিকানা

শহর

পিন কোড

রাজ্য

দেশের নাম

টেলিফোন নং (অফিস)

মোবাইল

টেলিফোন নং (বাসস্থান)

ই-মেল আইডি

ক্র নং.....

অভিযোগের বিস্তারিত বিবরণ

গ্রাহকের স্বাক্ষর

তারিখ

সম্পূর্ণভাবে পূরণ-করা ও স্বাক্ষরিত এই ফর্মটি দয়া করে আশিস মিশ্র, নোডাল অফিসার, আইসিআইসিআই হোম ফিনান্স কোং লি. ওয়েস্ট উইং, 7ম তল, সাউথ টাওয়ার, আইসিআইসিআই ব্যাঙ্ক টাওয়ার্স, বিকেসি, বান্দ্রা (পূ), মুম্বাই-400051-এ পাঠান। আপনার নথিপত্র পাওয়ার পরে 10 কর্মদিবসের মধ্যে আপনি একটা জবাব পাবেন।

আপনি যদি তাঁর সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না-হন কিংবা আপনি নোডাল অফিসারকে অ্যাপ্রোচ করার 10 কর্মদিবসের মধ্যে কোনো সাদা না-পান, তাহলে আপনি এমডি সিইও-র সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন।

গ্রিভান্স ফর্ম

অ্যাকাউন্ট টাইপ

হোম লোন

ফিক্সড ডিপোজিটস

অন্যান্য

অ্যাকাউন্টের বিবরণ

ফিক্সড ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট নং

হোম লোন অ্যাকাউন্ট নং

অন্যান্য

গ্রাহকের বিবরণ

গ্রাহকের নাম

প্রথম নাম

মধ্য নাম

শেষ নাম

ঠিকানা

শহর

পিন কোড

রাজ্য

দেশের নাম

টেলিফোন নং (অফিস)

মোবাইল

টেলিফোন নং (বাসস্থান)

ই-মেল আইডি

ক্র নং.....

অভিযোগের বিস্তারিত বিবরণ

গ্রাহকের স্বাক্ষর

তারিখ

সম্পূর্ণভাবে পূরণ-করা ও স্বাক্ষরিত এই ফর্মটি দয়া করে অনিরুদ্ধ কামানি, এমডি অ্যান্ড সিইও, আইসিআইসিআই হোম ফিনান্স কোং লি. ওয়েস্ট উইং, 7ম তল, সাউথ টাওয়ার, আইসিআইসিআই ব্যাঙ্ক টাওয়ার, বিকেসি, বান্দ্রা (পূ), মুম্বাই-400051-এ পাঠান। আপনার নথিপত্র পাওয়ার পরে 10 কর্মদিবসের মধ্যে আপনি একটা জবাব পাবেন।

বিভাগ V - কেওয়াইসি

নো ইয়োর কাস্টমার (কেওয়াইসি) নির্দেশাবলি সম্বন্ধে ঘনঘন জিজ্ঞাসিত প্রশ্নসমূহ

কেওয়াইসি কী?

প্রিভেনশন অফ মানি লন্ডালিং অ্যাক্ট, যা 2002 সালে সংসদে আইন হিসেবে গৃহীত হয়েছে, ব্যাঙ্ক, আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ, নন ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানিজ (NBFCs), হাইসিং ফিন্যান্স কোম্পানিজ (HFCs) প্রভৃতির মতো সমস্ত আর্থিক মধ্যস্থতাকারীর জন্য 'নো ইয়োর কাস্টমার' নিয়ম বাধ্যতামূলক করেছে, যা মূলত গ্রাহক শনাক্তকরণ প্রক্রিয়া নির্ধারণ করে। কেওয়াইসি নীতিসমূহ অনুযায়ী, গ্রাহকের সঙ্গে কোনোরকম লেনদেনে প্রবেশের আগে মধ্যস্থতাকারীদের কেওয়াইসি নথি হিসেবে জ্ঞাত নথিপত্র সংগ্রহ করতে হয়। কেওয়াইসি প্রক্রিয়ার মধ্যে রয়েছে অ্যাকাউন্টসমূহের প্রকৃত পরিচিতি ও উপভোক্তার মালিকানা, তহবিলের উৎস, গ্রাহকের ব্যবসার প্রকৃতি, গ্রাহকের ব্যবসা / রোজগারের প্রোফাইল ইত্যাদি প্রসঙ্গে অ্যাকাউন্ট চালনার যুক্তিসংগত নির্ধারণের যুক্তিসম্মত উদ্যোগ।

কেওয়াইসি দরকার কেন?

কেওয়াইসি প্রক্রিয়ার উদ্দেশ্য হচ্ছে বিশ্বজুড়ে সন্ত্রাস সহ বিভিন্ন বেআইনি তৎপরতার তহবিল জোগাতে মানি লন্ডারিং-এর জন্য অপরাধীদের দ্বারা ইচ্ছাকৃত বা অনিচ্ছাকৃতভাবে আর্থিক মধ্যস্থতাকারীদের ব্যবহার প্রতিরোধ করা। সারা পৃথিবীতে দ্রুত মানি-লন্ডারিং-এর উৎপাত ছড়িয়ে পড়ার প্রেক্ষাপটে সমস্ত আর্থিক মধ্যস্থতাকারীর জন্যই কেওয়াইসি প্রক্রিয়া এই সময়ে এক অত্যন্ত প্রয়োজনীয় বিষয় হয়ে দাঁড়িয়েছে।

কোন শ্রেণির গ্রাহকদের প্রতি এইসব কেওয়াইসি প্রয়োজনীয়তা প্রযোজ্য?

কেওয়াইসি-র প্রয়োজনীয়তা সব শ্রেণির গ্রাহকদের প্রতিই প্রযোজ্য যাঁরা কোনো আর্থিক মধ্যস্থতাকারীর সঙ্গে লেনদেন করছেন।

কেওয়াইসি কখন প্রয়োগ করা হয়?

যেখানে কেওয়াইসি নিয়মসমূহ প্রযোজ্য হবে তার কয়েকটি উদাহরণ নিম্নরূপ:

- যে-কোনো গ্রাহক নতুন অ্যাকাউন্ট খুলছেন, যথা লোন অ্যাকাউন্ট, ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট।
- যে-কোনো বর্তমান গ্রাহক যাঁর ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় কেওয়াইসি নথিপত্র প্রযোজ্য, কেওয়াইসি স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী বর্তমান অ্যাকাউন্টে সম্পূর্ণ নয়।
- অ্যাকাউন্টের আচরণের ওপর নির্ভর করে আর্থিক মধ্যস্থতাকারী যখন অনুভব করে যে বর্তমান গ্রাহকদের কাছ থেকে অতিরিক্ত তথ্য নেওয়া প্রয়োজন।
- নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত নির্দেশাবলির ভিত্তিতে।
- যখন স্বাক্ষরকারীগণ, ম্যান্ডেট ধারকগণ, উপভোক্তা মালিকগণ প্রভৃতিতে পরিবর্তন ঘটে।

কেওয়াইসি-র অধীনে কী কী নথিপত্র সংগ্রহ করা হয়?

কেওয়াইসি-র নিয়মাবলি অনুযায়ী, ফোটোগ্রাফ ছাড়াও, 2 শ্রেণির নথিপত্র সংগ্রহ করা হয় -- একটা হচ্ছে পরিচিতির প্রমাণ আর অন্যটা বাসস্থানের প্রমাণ। গ্রাহকের স্টেটাসের ভিত্তিতে, যেমন একক ব্যক্তি, ট্রাস্ট, এইচইউএফ ইত্যাদি, বিভিন্ন নথিপত্রের সেট সংগৃহীত হয়। আবেদনপত্রে ঘোষিত তথ্যের সঙ্গে সেইগুলো মেলা উচিত যেগুলো কেওয়াইসি নথিপত্রে বর্ণিত রয়েছে। নীচে বিভিন্ন শ্রেণির গ্রাহকদের জন্য প্রয়োজনীয় কেওয়াইসি নথিপত্রের এক ইঙ্গিতমূলক তালিকা দেওয়া হল:

বৈশিষ্ট্যসমূহ	বৈধ কেওয়াইসি নথিপত্রের তালিকা
<p>একক ব্যক্তিগণ</p> <p>আইনি নাম এবং ব্যবহৃত অন্য কোনো নাম</p>	<p>1. পাসপোর্ট 2. প্যান কার্ড 3. ভোটার পরিচয় পত্র</p> <p>4. ড্রাইভিং লাইসেন্স, 5. পরিচিতি পত্র (কোম্পানির সন্তুষ্টি সাপেক্ষে) প্রভৃতি।</p>
<p>ঠিকানা</p>	<p>1. টেলিফোন, ইলেকট্রনিক্স (3 মাসের বেশি পুরনো নয়) মতো উপযোগী বিল 2. ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্ট / পাস বই, 3. রেশন কার্ড 4. নিয়োগকর্তার কাছ থেকে চিঠি (কোম্পানির সন্তুষ্টি সাপেক্ষে) 5. সর্বশেষ ভাড়া / লিভ অ্যান্ড লাইসেন্স এগ্রিমেন্ট ইত্যাদি।</p>
<p>কোম্পানিসমূহ</p> <ul style="list-style-type: none"> • কোম্পানির নাম, ব্যবসার প্রধান স্থান • কোম্পানির ঠিকানা • স্বাক্ষরকারীগণের পরিচিতি 	<p>1. ইনকর্পোরেশন এবং মেমোরান্ডাম অ্যান্ড আর্টিকেলস অফ অ্যাসোসিয়েশন-এর সার্টিফিকেট 2. অ্যাকাউন্ট খোলার ব্যাপারে বোর্ড অফ ডিরেক্টর্স-এর সিদ্ধান্ত এবং তাঁদের শনাক্তকরণ যাঁদের অ্যাকাউন্টটি অপারেট করার অধিকার রয়েছে 3. সেটার তরফে ব্যবসায়িক লেনদেনে তার ম্যানেজারগণ, অফিসারগণ অথবা কর্মচারীগণের প্রতি অনুমোদিত পাওয়ার অফ অ্যাটর্নি 4. প্যান কার্ড অথবা প্যান অ্যালটমেন্ট চিঠির কপি 5. সরকারিভাবে বৈধ অন্য কোনো নথি যা কোম্পানির সন্তোষজনকভাবে এনটিটির অস্তিত্ব ও ঠিকানার প্রমাণ প্রতিষ্ঠা করে 6. স্বাক্ষরকারীগণকে শনাক্ত করার জন্য যে-কোনো সরকারিভাবে বৈধ নথি 7. ব্যবসা শুরু করার সার্টিফিকেট ইত্যাদি।</p>
<p>অংশীদারিত্বের প্রতিষ্ঠান</p> <ul style="list-style-type: none"> • আইনি নাম ও ঠিকানা • সব অংশীদারের পরিচিতি এবং তাঁদের • স্বাক্ষরকারীগণের পরিচিতি 	<p>1. রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেট, যদি রেজিস্টার্ড হয় 2. অংশীদারিত্বের চুক্তি 3. পাওয়ার অফ অ্যাটর্নি যা একজন অংশীদার অথবা প্রতিষ্ঠানের একজন কর্মচারীকে দেওয়া হয়েছে তার তরফে ব্যবসায়িক লেনদেন করার জন্য 4. যে-কোনো সরকারিভাবে বৈধ নথি যা পাওয়ার অফ অ্যাটর্নির অংশীদারগণ এবং ধারক আর তাঁদের ঠিকানা শনাক্ত করে 5. প্রতিষ্ঠানটির অস্তিত্বের প্রমাণ এবং ঠিকানার প্রমাণ ইত্যাদি।</p>
<p>ট্রাস্ট ও ফাউন্ডেশনসমূহ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ট্রাস্টিগণ, সেটলারগণ, উপভোক্তাগণ ও স্বাক্ষরকারীগণের পরিচিতি • প্রতিষ্ঠাতা, ম্যানেজারগণ * ডিরেক্টরগণ উপভোক্তাগণের পরিচিতি ও ঠিকানা • স্বাক্ষরকারীগণের পরিচিতি 	<p>1. রেজিস্ট্রেশনের সার্টিফিকেট, যদি রেজিস্টার্ড হয় 2. ট্রাস্ট ডিড 3. সেটার তরফে ব্যবসায়িক লেনদেনের জন্য পাওয়ার অফ অ্যাটর্নি 4. যে-কোনো সরকারিভাবে বৈধ নথি যা ট্রাস্টিগণ, সেটলারগণ, উপভোক্তাগণ এবং যাঁরা পাওয়ার অফ অ্যাটর্নি ধারণ করছেন, প্রতিষ্ঠাতাগণ / ম্যানেজারগণ / ডিরেক্টরগণ আর তাঁদের ঠিকানা শনাক্ত করে। 5. ফাউন্ডেশন / অ্যাসোসিয়েশন-এর ম্যানেজিং বডি সিদ্ধান্ত 6. যে-কোনো সরকারিভাবে বৈধ নথি যা কোম্পানির সন্তোষজনকভাবে এনটিটির অস্তিত্ব ও ঠিকানা প্রমাণ দেয়।</p>

আমার / আমাদের কেওয়াইসি নিয়মগুলি মান্য করা উচিত কেন?

কেওয়াইসি-র প্রয়োজনসমূহ মান্য করা বাধ্যতামূলক কারণ এটা একটা আইনি প্রয়োজন।

একজন নমিনির কি কেওয়াইসি মান্য হতে হবে?

যতক্ষণ তিনি একজন নমিনি ততক্ষণ নয়। অপারেশন অফ ল-র দৌলতে এইরকম মিনি যদি গ্রাহকের জায়গায় চলে আসেন, সেইরকম ক্ষেত্রে নমিনিকে সেই সময়ে বহাল কেওয়াইসি প্রয়োজনসমূহ পূরণ করতে হবে। নমিনি যদি তখনও অপ্রাপ্তবয়স্ক হয় সেইরকম ঘটনায় অপ্রাপ্তবয়স্কের অভিভাবককে কেওয়াইসি মান্য হতে হবে।

একজন অপ্রাপ্তবয়স্কের কি কেওয়াইসি মান্য হওয়া প্রয়োজন?

একজন অপ্রাপ্তবয়স্কের কেওয়াইসি মান্য হওয়ার দরকার নেই। এইসব ক্ষেত্রে, অভিভাবককে কেওয়াইসি মান্য হতে হবে। তবে, প্রাপ্তবয়স্ক হওয়ার পরে, অপ্রাপ্তবয়স্ককে কোম্পানিকে জানাতে হবে এবং নিজের জন্য কেওয়াইসি নথিপত্র দাখিল করতে হবে।

একটি এইচইউএফ গ্রাহকের জন্য, কাকে বিবরণ প্রদান করতে হবে?

এইচইউএফ-এর তরফে কর্তাকে কেওয়াইসি মান্য হতে হবে।

ঠিকানার প্রমাণ আর পরিচিতির প্রমাণ কি যে-কোনো তারিখের হতে পারে?

পরিচিতির প্রমাণ বৈধ নথিগুলির একটা হতে পারে যেকালে ঠিকানার জন্য সবচেয়ে সাম্প্রতিক নথি (৩ মাসের বেশি পুরনো নয়) দাখিল করতে হবে। তবে, এই প্রয়োজন প্রযোজ্য হবে না যতক্ষণ এইরকম নথি একটা বৈধ পাসপোর্ট।

একটা নথি কি দুটো উদ্দেশ্যই সাধন করতে পারে অর্থাৎ পরিচিতি আর ঠিকানা উভয়েরই প্রমাণ?

হ্যাঁ, বৈধ পাসপোর্টের মতো নথিপত্র বৈধ পরিচিতি নথি আর ঠিকানার প্রমাণ দুটোই হতে পারে।

সব আবেদনকারীর একই ঠিকানা রয়েছে। আমাদের কি ঠিকানার প্রমাণ হিসেবে আলাদা আলাদা নথি দিতে হবে?

হ্যাঁ। কেওয়াইসি নিয়ম প্রত্যেক আবেদনকারীর জন্যই প্রযোজ্য, সুতরাং প্রত্যেক আবেদনকারীর কাছ থেকেই কেওয়াইসি নথি প্রয়োজন।

আমি / আমরা কি একটা মূল নথির “একটা অ্যাটেস্টেড কপির ফোটোকপি” দাখিল করতে পারি?

না। এইরকম নথিপত্র গৃহীত হয় না।

আবেদনের ফর্মের সঙ্গে কেওয়াইসি দাখিল করার পরে, বাধ্যতামূলক কেওয়াইসি তথ্যে আমার / আমাদের পরিবর্তন কার্যকর করা দরকার। কী করতে হবে?

যে-কোনো তথ্যের পরিবর্তন তৎক্ষণাৎ এইচএফসি অথবা তার রেজিস্ট্রারকে জানাতে হবে। অধিক স্পষ্টীকরণের জন্য গ্রাহক যে-কোনো এইচএফসি শাখা / রেজিস্ট্রারের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন।

আমি যদি বিয়ের পরে আমার নাম পরিবর্তন করতে চাই তাহলে পিএমএলএ অনুযায়ী আমার কী করা উচিত?

গ্রাহকদের উচিত একটা বৈধ নথি (যেমন বিয়ের সার্টিফিকেটের একটা অ্যাটেস্টেড কপি) দ্বারা সমর্থিত তাঁদের নাম পরিবর্তনের জন্য অনুরোধ পাঠানো, বিয়ে ও নামে পরিবর্তনের প্রমাণ এইচএফসি শাখা বা তার রেজিস্ট্রারকে দাখিল করে।

কেওয়াইসি প্রয়োজন মান্য না-করার পরিণামসমূহ কী?

কোনো ব্যবসায়িক প্রস্তুত / আবেদনের ফর্মে যদি প্রয়োজনীয় তথ্যের ঘাটতি / বাধ্যতামূলক কেওয়াইসি নথিকরণের অপরিপূর্ণতার কারণে সেটা ক্রটিপূর্ণ বলে দেখা যায়, তাহলে আর লেনদেন অনুমোদিত না-ও হতে পারে। এটা আবেদনকারীকে অবৈধ হিসেবে গণ্য করবে এবং আর প্রক্রিয়াকৃত হবে না।

আমার ঠিকানায় পরিবর্তনের ক্ষেত্রে, আমার সেটা কীভাবে আপডেট করা দরকার?

গ্রাহকদের অবশ্যই যুক্তিসংগত সময় কাঠামোর মধ্যে একটা বৈধ নথির নিজে অ্যাটেস্ট-করা কপি দ্বারা সমর্থিত ঠিকানার পরিবর্তনের অনুরোধ নতুন ঠিকানার প্রমাণ হিসেবে এইচএফসি অথবা তার রেজিস্ট্রারকে পাঠাতে হবে।

নোট: এই এফএকিউ (FAQ) প্রিভেনশন অফ মানি লন্ডারিং আইন, 2002 ঘিরে শুধু কয়েকটা মূল প্রশ্নের স্পষ্টীকরণের উদ্দেশ্যে। প্রদত্ত তথ্য শুধুই সাধারণ উদ্দেশ্যে অন্তর্ভুক্ত এবং গ্রাহকদের অবহিত থাকা উচিত যে সংশ্লিষ্ট বিধিসমূহ, নিয়ন্ত্রণসমূহ, অথবা সেগুলোর তাৎপর্য ব্যাখ্যায় পরিবর্তন ঘটতে পারে। যে-কোনো অতিরিক্ত তথ্য / স্পষ্টীকরণের জন্য আমরা গ্রাহকগণকে জোরালোভাবে পরামর্শ দিচ্ছি আমাদের কল সেন্টার / এইচএফসি শাখাসমূহ / রেজিস্ট্রারের সঙ্গে যোগাযোগ করার। আবেদনের ফর্মগুলো পূরণ-করা / সেটা এইচএফসি / তার প্রতিনিধিদের কাছে দাখিল করার আগে দয়া করে সেগুলোতে দেওয়া নোটগুলো, নির্দেশগুলো আর চেকলিস্ট পড়ে নিন। অধিক তথ্যের জন্য দয়া করে ভারত সরকারের ফিন্যান্সিয়াল ইন্টেলিজেন্স ইউনিটের ওয়েবসাইট www.fiuindia.gov.in অথবা ন্যাশনাল হাউসিং ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইট www.nhb.org.in নিয়মিত ভিজিট করুন।

ফেয়ার প্র্যাক্টিসেস কোড

1. সূচনা

এটা এক স্বচ্ছামূলক কোড, যেটা আমাদের আলাদা গ্রাহকদের সঙ্গে ডিল করার সময় যে-সব অভ্যাসের স্ট্যান্ডার্ড অনুসরণ করতে হবে তা স্থির করে। এটা আপনাকে সুরক্ষা দেয় এবং ব্যাখ্যা করে আপনার দৈনন্দিন কাজকর্মে আমরা কীভাবে আপনার সঙ্গে ডিল করব বলে আশা করা যায়।

কোড-এ, ‘আপনি’ বলতে গ্রাহক বা সম্ভাব্য গ্রাহক বোঝায় এবং ‘আমরা’ বলতে বোঝায় ‘আইসিআইসিআই হোম ফিন্যান্স কোম্পানি লিমিটেড’।

1.1 কোড-এর উদ্দেশ্য

কোডটা এইসব কারণে প্রস্তুত করা হয়েছে

- ক) আপনার সঙ্গে ডিল করার সময় স্ট্যান্ডার্ড স্থির করার দ্বারা উত্তম ও ন্যায্য অভ্যাস প্রমোট করা,
- খ) স্বচ্ছতা বৃদ্ধি, যাতে আপনি ভালোভাবে বুঝতে পারেন পরিসেবাসমূহ থেকে আপনি যুক্তিসংগত ভাবে কী আশা করতে পারেন,
- গ) বেশি উঁচু অপারেটিং স্ট্যান্ডার্ড অর্জন করার জন্য প্রতিযোগিতার মাধ্যমে মার্কেট ফোসেস প্রোৎসাহিত করা,
- ঘ) আপনার ও আমাদের মধ্যে এক উত্তম ও আন্তরিক সম্পর্ক প্রমোট করা,
- ঙ) হাইসিং ফিন্যান্স ব্যবস্থায় আস্থা লালন করা।

1.2 কোড প্রয়োগ

এই কোডের সব ক’টা অংশ নীচে তালিকাভুক্ত সমস্ত প্রোডাক্ট ও পরিসেবায় প্রযোজ্য হবে, তা সেটা কাউন্টারে, ফোনে, ডাকযোগে, ইন্টারঅ্যাক্টিভ ইলেকট্রনিক উপকরণের মাধ্যমে, ইন্টারনেটে অথবা অন্য কোনো পদ্ধতিতে যেভাবেই প্রদান করা হোক-না কেন।

- ক) ডিপোজিটসমূহ,
- খ) লোনসমূহ,
- গ) সম্পত্তি সন্ধানের পরিসেবাসমূহ।

2. এগুলোর দ্বারা আপনার সঙ্গে সমস্ত ডিলিং-এ ন্যায্য, স্বচ্ছ ও যুক্তিসংগতভাবে কাজ করতে:

- ক) এই কোডের অঙ্গীকার ও স্ট্যান্ডার্ডসমূহ পূরণ ক’রে, আমাদের অফার-করা প্রোডাক্টসমূহ ও পরিসেবাগুলির জন্য, এবং পদ্ধতিসমূহ ও অভ্যাসগুলিতে যা আমাদের কর্মচারীগণ অনুসরণ করেন,
- খ) আমাদের প্রোডাক্ট আর পরিসেবাগুলি যাতে সর্বতোভাবে সংশ্লিষ্ট আইন ও নিয়ন্ত্রণসমূহ মেনে চলে সেটা নিশ্চিত ক’রে,
- গ) আপনার সঙ্গে আমাদের ডিলিংস যেন ন্যায়পরায়ণতার নৈতিক নীতিসমূহ এবং স্বচ্ছতার ভিত্তিতে স্থাপন নিশ্চিত ক’রে।

2A. লোনের আবেদন প্রক্রিয়া করার জন্য প্রদেয় ফিজ / চার্জসমূহ সশব্দে আমরা তথ্য প্রদান করব, যার মধ্যে রয়েছে লোনের অঙ্ক অনুমোদিত / দেওয়া না-হলে এইরকম ফেরতযোগ্য ফিজের অঙ্ক, প্রি-পেমেন্ট বিকল্প ও চার্জসমূহ, যদি কিছু থাকে, বিলম্বিত রিপেমেন্টের জন্য অতিরিক্ত চার্জ / জরিমানা, যদি কিছু থাকে, আপনার লোন ফিল্ড থেকে ফ্লোটিং হারে সুইচ করার জন্য কনভারশন চার্জসমূহ অথবা তার বিপরীতটা অথবা ভিন্ন হারে, কোনো সুদ রিসেট ক্লজ এবং অন্য কোনো বিষয়ের অস্তিত্ব যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থ ক্ষুণ্ণ করে সেগুলো স্বচ্ছভাবে তুলে ধরা। এইসব চার্জ / ফিজ অ-বৈষম্যমূলক।

3. বিজ্ঞাপন, মার্কেটিং ও সেল্স

- ক) আমরা নিশ্চিত করব যে সমস্ত বিজ্ঞাপন ও প্রমোশনাল সামগ্রী যেন স্পষ্ট হয়, এবং বিভ্রান্তিকর না-হয়।
- খ) যে-কোনো বিজ্ঞাপন ও প্রমোশনাল কাগজপত্র যা একটা পরিসেবা বা প্রোডাক্টের প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণ করে এবং এক সুদের হারের উল্লেখ অন্তর্ভুক্ত করে, সেখানে আমরা এমন ইঙ্গিতও দেব যে অন্য কোনো ফিজ ও চার্জসমূহ প্রযোজ্য হবে কি না এবং অনুরোধ করলে সংশ্লিষ্ট বিধি ও শর্তাবলির সম্পূর্ণ বিবরণ যাতে পাওয়া যায়।
- গ) নিম্নলিখিত যে-কোনোটার মাধ্যমে আপনি সুদের হার, কমন ফিজ ও চার্জসমূহের ওপর তথ্য পেতে পারেন:
- ক) আমাদের শাখাগুলিতে বিজ্ঞপ্তি দেখে,
খ) আমাদের শাখাগুলি বা হেল্পলাইনে কল ক'রে,
গ) আমাদের পদাধিকারী কর্মচারী / হেল্প-ডেস্কের মাধ্যমে,
ঘ) মূল্য সারণি দেখে,
ঙ) আমাদের ওয়েবসাইট থেকে।
- ঘ) সহায়ক পরিসেবা প্রদানের জন্য আমরা যদি তৃতীয় পক্ষের পরিসেবা গ্রহণ করি, তাহলে আমরা প্রচেষ্টা করব যে এইরকম তৃতীয় পক্ষ আপনার ব্যক্তিগত তথ্য (যদি সেইরকম তৃতীয় পক্ষের কাছে কিছু লভ্য হয়) যেন গোপনীয়তা ও সুরক্ষার সমান ডিগ্রিতে হ্যান্ডেল করে যেমন আমরা করে থাকি।
- ঙ) আমরা যদি যথাযথ অনুভব করি, তাহলে যে-সব প্রোডাক্ট আপনি নেন সেগুলোর বিভিন্ন বৈশিষ্ট্য সময়ে সময়ে আপনাকে জানাব। আমাদের অন্যান্য প্রোডাক্ট সশব্দে তথ্য কিংবা আমাদের প্রোডাক্ট * পরিসেবাসমূহ সম্পর্কিত প্রমোশনাল অফার আপনাকে শুধু তখনই জানানো হবে যদি আপনি সেইরকম তথ্য * পরিসেবা পাওয়ার ব্যাপারে আপনার সম্মতি দিয়ে থাকেন।
- চ) আমাদের ডিরেক্ট সেলিং এজেন্সিস (DSAs)-এর জন্য আমরা একটা আচরণ বিধি প্রেসক্রাইব করেছি যাদের পরিসেবা আমাদের প্রোডাক্ট / পরিসেবাগুলি মার্কেট করার জন্য আমরা নিতে পারি যা, অন্যান্য বিষয়ের মধ্যে, আমাদের প্রোডাক্টসমূহ ব্যক্তিগতভাবে বা ফোনের মাধ্যমে বিক্রি করার জন্য আপনাকে অ্যাপ্রোচ করার সময় তাদের নিজেদের পরিচিতি প্রদানের প্রয়োজনীয়তাও অন্তর্ভুক্ত করে।
- ছ) আমাদের প্রতিনিধি / কুরিয়ার বা ডিএসএ অথথার্থ আচরণ করেছেন কিংবা এই কোড লঙ্ঘন করেছেন এরকম কোনো অভিযোগ আপনার কাছ থেকে পেলে আমরা সেটা অনুসন্ধান উপযুক্ত পদক্ষেপ নেব এবং আপনার সন্তোষজনকভাবে অভিযোগের নিষ্পত্তি করব।

4. ধার দেওয়া (লেভিং)

4.1 লোন প্রোডাক্টসমূহ

(i) লোনের জন্য আবেদন এবং সেগুলোর প্রক্রিয়াকরণ

- (ক) লোনের আবেদনের ফর্মে এমন প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত হবে যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থ ক্ষুণ্ণ করে, যাতে অন্য হাইসিং ফিন্যান্স কোম্পানিগুলির দ্বারা অফার-করা বিধি ও শর্তাবলির সঙ্গে একটা অর্থপূর্ণ তুলনা করা যেতে পারে এবং আপনার দ্বারা পরিজ্ঞাত সিদ্ধান্ত গৃহীত হতে পারে। আবেদনের ফর্মের সঙ্গে দাখিল করতে হবে এমন প্রয়োজনীয় নথিরগুলির একটা স্ট্যান্ডার্ড তালিকার ইঙ্গিত লোনের আবেদনে থাকতে পারে।
- (খ) আমরা সমস্ত লোনের আবেদন প্রাপ্তির স্বীকৃতিপত্র দেব।

(ii) লোন অ্যাপ্রাইজাল এবং বিধি ও শর্তাবলি

- (ক) সাধারণত যে-সব তথ্য লোনের আবেদন প্রক্রিয়াকরণের সময় দরকার হয় সেগুলো আবেদনের সময়েই আমরা সংগ্রহ করব। আমাদের যদি অতিরিক্ত তথ্যের প্রয়োজন হয় সেক্ষেত্রে আমরা তৎক্ষণাৎ আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করব।
- (খ) আমরা আপনাকে লিখিতভাবে অনুমোদনের চিঠি বা অন্যভাবে সমস্ত বিধি ও শর্তাবলি সহ অনুমোদিত লোনের অঙ্ক জানাব, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকবে বার্ষিকীকৃত সুদের হার, প্রয়োগের পদ্ধতি, ইএমআই কাঠামো, প্রিপেইমেন্ট চার্জসমূহ এবং ঋণগ্রহীতা দ্বারা এই বিধি ও শর্তাবলির লিখিত স্বীকৃতি সেটার রেকর্ডে রাখব।
- (গ) লোন অনুমোদন / বিতরণের সময়ে প্রত্যেক ঋণগ্রহীতাকে আমরা অবশ্যই লোনের নথিতে উল্লেখিত সংলগ্ন সমস্ত কিছুর কপি সহ লোনের নথির একটা কপি দেব।

(iii) লোনের আবেদন বাতিলের বার্তা

- (ক) যদি আমরা আপনাকে লোন দিতে না-পারি, তাহলে বাতিলের কারণ(গুলি) লিখিতভাবে জানাব।

(iv) বিধি ও শর্তাবলিতে পরিবর্তন সহ লোন বিতরণ (ডিসবার্সমেন্ট)

- (ক) আপনার প্রয়োজন অনুযায়ী আপনার দ্বারা করা বিতরণের অনুরোধ অনুসারে বিতরণ (ডিসবার্সমেন্ট) করা হবে, অনুমোদনের চিঠি / লোনের নথিতে উল্লেখিত স্ট্যান্ডার্ড বিধি ও শর্তাবলি সাপেক্ষে।
- (খ) সুদের হার, পরিসেবা চার্জ, প্রিপেইমেন্ট চার্জ, অন্যান্য প্রযোজ্য ফি / চার্জসমূহ ইত্যাদিতে কোনো পরিবর্তনের ক্ষেত্রে আমরা আপনাকে বিজ্ঞপ্তি দেব। আমরা এটাও নিশ্চিত করব যে সুদের হার ও চার্জসমূহে পরিবর্তন যেন শুধু ভবিষ্যতের তারিখ থেকেই কার্যকর হয়।
- (গ) বিতরণের নির্ঘণ্ট (ডিসবার্সমেন্ট শিডিউল) সহ বিধি ও শর্তাবলিতে কোনো পরিবর্তন আমরা আপনাকে বিজ্ঞাপিত করব। এইরকম পরিবর্তন যদি আপনার পক্ষে অসুবিধাজনক হয়, তাহলে আপনি 60 দিনের মধ্যে এবং বিজ্ঞপ্তি ছাড়াই আপনার অ্যাকাউন্ট বন্ধ করতে অথবা কোনো বাড়তি চার্জ পে না-করেই এটা স্যুইচ করতে পারেন।
- (ঘ) লোনের নথিটির অধীনে রিকল / অ্যাক্সিলারেট পেমেন্ট অথবা পারফরম্যান্স-এর সিদ্ধান্ত অথবা অতিরিক্ত সিরিউরিটিজ চাওয়া লোনের নথিপত্রের সঙ্গে সংগতিপূর্ণ ভাবে হবে।

- (ঙ) সমস্ত প্রাপ্য রিপেমেন্ট করার পরে অথবা লোনের বকেয়া অঙ্ক আদায়ের পরে আমরা সমস্ত সিকিউরিটি রিলিজ করব, কোনো বৈধ অধিকার অথবা আপনার বিরুদ্ধে থাকতে পারে আমাদের এমন অন্য কোনো দাবির জন্য লিয়েন সাপেক্ষে। এইরকম পৃথক রাখার অধিকার যদি প্রয়োগ করা হয়, তাহলে সে-সম্বন্ধে আপনাকে নোটিশ দেওয়া হবে বাকি দাবিসমূহ আর যে-সব শর্তের অধীনে সংশ্লিষ্ট দাবির নিষ্পত্তি / প্রদান পর্যন্ত আমরা সিকিউরিটিগুলি রেখে দেওয়ার অধিকারী সেগুলো সম্পর্কিত সম্পূর্ণ বিবরণ সহ।

4.2 গ্যারান্টি

যখন অনুরোধ করা হবে, গ্যারান্টর হিসেবে অথবা একটা লোনের প্রতি একজন গ্যারান্টর বিবেচনা ক’রে, আমরা এগুলো সম্বন্ধে আপনাকে বলব:

- (ক) গ্যারান্টর হিসেবে আপনার দায়দায়িত্ব,
- (খ) দায়দায়িত্বের পরিমাণ যা আপনি নিজে আমাদের কাছে প্রতিশ্রুত হবেন,
- (গ) যে-সব পরিস্থিতিতে আপনার দায় পে করতে আমরা আপনাকে কল করব,
- (ঘ) আপনি যদি গ্যারান্টর হিসেবে পে করতে ব্যর্থ হন তাহলে আপনার অন্য অর্থের প্রতি আমাদের আশ্রয় আছে কি না,
- (ঙ) গ্যারান্টর হিসেবে আপনার দায়দায়িত্ব একটা নির্দিষ্ট পরিমাণে সীমাবদ্ধ অথবা সেগুলো অসীম কি না,
- (চ) যে-সময় ও পরিস্থিতিতে গ্যারান্টর হিসেবে আপনার দায়দায়িত্ব পালিত হবে, এবং
- (ছ) ঋণগ্রহীতার, যাঁর জন্য আপনি গ্যারান্টর হিসেবে রয়েছেন, জ্ঞাত আর্থিক অবস্থায় কোনো বাস্তবিক বিরূপ পরিবর্তনের ব্যাপারে আমার আপনাকে অবহিত রাখব, যেমন অনুরোধ করা হয়েছে।

গ্যারান্টরের জন্য প্রযোজ্য বিধি ও শর্তাবলি যুক্ত গ্যারান্টরের ভূমিকা হবে একটা লোনের বিপরীতে গ্যারান্টি দেওয়ার সময় সম্পাদিত নথিপত্র অনুযায়ী।

“ইচ্ছাকৃত ডিফল্টার বিষয়ে নির্দেশাবলি”-র ওপর ন্যাশনাল হাউসিং ব্যাঙ্ক (এনএইচবি) দ্বারা ইস্যু-করা সার্কুলার অনুসারে নিম্নলিখিত অতিরিক্ত নিয়মগুলি প্রযোজ্য হবে:-

- (ক) যদি ঋণগ্রহীতা লোন রিপেমেন্ট করতে ব্যর্থ হয়, যার জন্য আপনি ডিসেম্বর 31, 2015 তারিখের পরে গ্যারান্টি প্রদান করেছেন এবং এবং গ্যারান্টিটা আমাদের দ্বারা স্বীকৃত, সেক্ষেত্রে আপনি যদি আমাদের উত্থাপিত দাবি প্রত্যাহ্যান করেন, বকেয়া পেমেন্ট করার যথেষ্ট উপায় থাকা সত্ত্বেও, তাহলে আপনাকে ইচ্ছাকৃত ডিফল্টার (একক ব্যক্তি এবং নন-গ্রুপ কর্পোরেট গ্যারান্টরের জন্য প্রযোজ্য) হিসেবে ঘোষণা করা হবে।
- (খ) যেখানে গ্যারান্টিসমূহ ঋণগ্রহীতা কোম্পানি দ্বারা নেওয়া লোনের জন্য একই গোষ্ঠীর কোম্পানিগুলি দ্বারা ফারিশ-করা হয় যাকে ইচ্ছাকৃত ডিফল্টার হিসেবে গণ্য করা হয়েছে এবং গ্যারান্টি স্বীকারের সময়ে মান্য করা হয় না, সেক্ষেত্রে একই গোষ্ঠীর এইরকম কোম্পানিগুলিকে (গ্যারান্টর কোম্পানিগুলি) ইচ্ছাকৃত ডিফল্টার হিসেবে গণ্য করা হবে।
- (গ) ইচ্ছাকৃত ডিফল্টার ক্ষেত্রে, যদি প্রয়োজন হয়, গ্যারান্টর হিসেবে আপনার বিরুদ্ধে আইনি ব্যবস্থা নেওয়া হতে পারে।

4.3 ব্যক্তিগততা ও গোপনীয়তা

আমরা আপনার সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য ব্যক্তিগত ও গোপনীয় গণ্য করব [এমন-কি আপনি যখন আর একজন গ্রাহক নন

তখনও], এবং নিম্নলিখিত নীতি ও পলিসিসমূহ দ্বারা পরিচালিত হব। আপনার অ্যাকাউন্টগুলি সম্পর্কিত তথ্য বা ডেটা, আপনার দ্বারা প্রদত্ত বা অন্যভাবে, কারো কাছে প্রকাশ করব না, যার মধ্যে রয়েছে অন্য গোষ্ঠীর কোম্পানি / এনটিটি, নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রগুলি ব্যতীত:

- (ক) যদি আইনত তথ্যটি আমাদের দিতে হয়,
- (খ) তথ্য প্রকাশ করাটা জনগণের প্রতি কর্তব্যের মধ্যে পড়ে,
- (গ) যদি আমাদের স্বার্থে তথ্য দেওয়ার প্রয়োজন হয় (উদাহরণস্বরূপ, জালিয়াতি প্রতিরোধ করতে), তবে এটাকে আমরা আপনার বা আপনার অ্যাকাউন্ট (আপনার নাম ও ঠিকানা সহ) সম্বন্ধে অন্য কাউকে, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত মার্কেটিং-এর উদ্দেশ্যে আমাদের গোষ্ঠীতে অন্যান্য কোম্পানি, তথ্য প্রদানের কারণ হিসেবে ব্যবহার করব না,
- (ঘ) যদি আপনি তথ্য প্রকাশ করতে আমাদের বলেন, অথবা যদি আমরা আপনার অনুমতি পাই,
- (ঙ) যদি আপনার সম্বন্ধে একটা রেফারেন্স দিতে আমাদের বলা হয়, সেটা দেওয়ার আগে আমাদের আপনার অনুমতির দরকার হবে,
- (চ) আপনি যদি অনুরোধ করেন তাহলে আপনার সম্বন্ধে আমরা যে-সব ব্যক্তিগত তথ্য রেখেছি তা দেখার জন্য বর্তমান আইনি কাঠামোর অধীনে আপনার অধিকারের সীমা আপনাকে জানাব,
- (ছ) আপনার ব্যক্তিগত তথ্য আমরা মার্কেটিং-এর উদ্দেশ্যে ব্যবহার করব না, যদি-না আপনি তার জন্য সম্মতি প্রদান করেন।

4.4 ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিসমূহ

- (ক) আপনি যখন অ্যাকাউন্ট খোলেন, আমরা আপনাকে বলব যে কখন আমরা আপনার অ্যাকাউন্টের বিবরণ ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিগুলির কাছে পাস করতে এবং তাদের সঙ্গে সেগুলো যাচাই করতে পারি।
- (খ) আমাদের কাছে আপনার ব্যক্তিগত দেনা সম্বন্ধে ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিগুলিতে আমরা তথ্য দেব যদি:
 - I. আপনার পেমেন্ট দেওয়ার ব্যাপারে আপনি পিছনে পড়ে থাকেন,
 - II. দেনার অঙ্ক নিয়ে কোনো বিবাদ না-থাকে, এবং
 - III. আপনি প্রস্তাব দেননি যে আপনার দেনা শোধের জন্য আমরা সন্তুষ্ট, আমাদের আনুষ্ঠানিক দাবির পরে।
- (গ) আমরা ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিগুলিতে আপনার অ্যাকাউন্টের দৈনন্দিন চালনা সম্বন্ধে অন্যান্য তথ্য দেব, যদি আপনি সেরকম করার অনুমতি আমাদের দিয়ে থাকেন।
- (ঘ) এইসব ক্ষেত্রে, আমরা লিখিতভাবে আপনাকে জানাতে পারি যে আমাদের কাছে আপনার যে-দেনা রয়েছে সে-সম্বন্ধে ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিগুলিতে তথ্য দেওয়ার আমরা পরিকল্পনা করছি। সেই সময়ে আমরা আপনাকে ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিগুলির ভূমিকা আর আমাদের দেওয়া তথ্য আপনার ক্রেডিট পাওয়ার যোগ্যতার ওপর কী প্রভাব ফেলবে তা ব্যাখ্যা করব।
- (ঙ) আপনার সম্বন্ধে ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিগুলিকে যে-তথ্য দিয়েছি তা আমরা আপনাকে প্রদান করব, যদি সেরকম দাবি করা হয়।

4.5 বকেয়া আদায়

4.5.1 যখনই আমরা লোন দিই, আমরা টাকার অঙ্ক, মেয়াদ ও রিপেমেন্টের পর্যাবৃত্তি (পিরিয়োডিসিটি) হিসেবে রিপেমেন্ট প্রক্রিয়া আপনার কাছে ব্যাখ্যা করব। অবশ্য আপনি যদি রিপেমেন্ট শিডিউল মেনে না-চলেন, তাহলে বকেয়া আদায়ের জন্য দেশের আইন অনুসারে এক নির্ধারিত প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে। প্রক্রিয়াটিতে জড়িত থাকবে আপনাকে নোটিশ পাঠানোর অথবা ব্যক্তিগত ভিজিট করার দ্বারা মনে করানো এবং / অথবা সিকিউরিটির অধিকার, যদি থাকে।

4.5.2 আমাদের কালেকশনের নীতি সৌজন্য, ন্যায্যভাবে গণ্য করা এবং সম্মতিসাধনের ওপর গঠিত। আমরা গ্রাহকের আস্থা লালন আর দীর্ঘ-মেয়াদি সম্পর্ক স্থাপনে বিশ্বাসী। আমাদের কর্মচারী অথবা বকেয়া সংগ্রহ অথবা / সিকিউরিটি পুনরধিকারে আমাদের প্রতিনিধি হিসেবে অধিকারপ্রাপ্ত অন্য কোনো ব্যক্তি নিজের পরিচয় দেবেন আর আমাদের দ্বারা ইস্যু-করা অথরিটি লেটার প্রদর্শন করবেন এবং অনুরোধ করা হলে আমাদের দ্বারা অথবা আমাদের অধিকারের অধীনে ইস্যু-করা তাঁর পরিচিতির কার্ড দেখাবেন। বকেয়া সম্বন্ধে সমস্ত তথ্য আমরা আপনাকে দেব এবং বকেয়া পেমেণ্টের জন্য পর্যাপ্ত নোটিশ দেওয়ার চেষ্টা করব।

4.5.3 কর্মচারীদের সমস্ত সদস্য অথবা কালেকশন অথবা / এবং পুনরধিকারে আমাদের প্রতিনিধিত্ব করার অধিকারপ্রাপ্ত যে-কোনো ব্যক্তি নিম্নে ঘোষিত নির্দেশাবলি অনুসরণ করবেন:

- (ক) আপনার সঙ্গে সাধারণত আপনার পছন্দের জায়গায় যোগাযোগ করা হবে এবং কোনো নির্দিষ্ট স্থানের অভাবে, আপনার বাসস্থানে আর আপনার বাসস্থানে যদি পাওয়া না-যায় তাহলে ব্যবসা / পেশা স্থানে।
- (খ) প্রথম বারেই পরিচিতি এবং প্রতিনিধিত্বের অধিকার সম্বন্ধে আপনাকে জানিয়ে দেওয়া হবে।
- (গ) আপনার একান্ততাকে সম্মান করা হবে।
- (ঘ) গ্রাহকের সঙ্গে সমস্ত মিথস্ক্রিয়ায় পেশাদার ও আনুষ্ঠানিক ভাষা ব্যবহার করা হবে।
- (ঙ) গ্রাহকের স্থানে ভিজিটের সময় শিষ্টাচার ও সৌজন্য বজায় রাখা হবে।
- (চ) সাধারণত, আমাদের প্রতিনিধি সকাল 0700টা ও সন্ধ্যা 1900টার মধ্যে আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন, যদি-না আপনার ব্যবসা বা পেশার বিশেষ পরিস্থিতি অন্যরকম দাবি করে।
- (ছ) একটা নির্দিষ্ট সময়ে কিংবা একটা নির্দিষ্ট স্থানে কল না-নেওয়ার ব্যাপারে আপনার অনুরোধকে যতদূর সম্ভব মর্যাদা দেওয়া হবে।
- (জ) বকেয়া আদায়ের জন্য করা প্রচেষ্টাসমূহ আমরা নথিভুক্ত করব এবং আপনাকে পাঠানো বার্তাগুলির কপি রেকর্ডে রাখা হবে।
- (ঝ) বকেয়া সম্বন্ধে বিবাদ বা পার্থক্য পারস্পরিকভাবে গ্রহণযোগ্য ও শৃঙ্খলাবদ্ধ উপায়ে নিষ্পত্তির জন্য সবারকম সাহায্য দেওয়া হবে। কল করার / বকেয়া আদায়ের জন্য পরিবারে শোকের মতো অযথাযথ অবস্থা কিংবা এইরকম অন্য কোনো দুর্যোগপূর্ণ পরিস্থিতি এড়িয়ে চলা হবে।

4.6 অভিযোগ, অসন্তোষের কারণসমূহ এবং প্রতিক্রিয়া

4.6.1 অভ্যন্তরীণ পদ্ধতিসমূহ

- (ক) আপনার কোনো অভিযোগ ও অসন্তোষের কারণ, যদি কিছু থাকে, তাহলে তা গ্রহণ, রেজিস্টার ও নির্মূল করার জন্য আমাদের একটা ব্যবস্থা ও পদ্ধতি রয়েছে, এবং তা আমাদের ওয়েবসাইটে পাওয়া যায়।
- (খ) ভালোভাবে ও দ্রুত অভিযোগ হ্যান্ডেল করার জন্য আমাদের পদ্ধতির বিবরণ কোথায় খুঁজতে হবে তা আমরা আপনাকে বলব।
- (গ) আপনি যদি কোনো অভিযোগ করতে চান, আমরা আপনাকে বলব
 - i. কীভাবে এটা করতে হয়
 - ii. কোথায় অভিযোগ করা যেতে পারে
 - iii. কীভাবে অভিযোগ করা উচিত
 - iv. কখন জবাব আশা করা যেতে পারে

- v. প্রতিকারের জন্য কাকে অ্যাপ্রোচ করতে হবে
- vi. পরিণাম সম্বন্ধে আপনি যদি খুশি না-হন তাহলে কী করতে হবে

আপনার যে-কোনো প্রশ্নে আমাদের কর্মচারীগণ আপনাকে সাহায্য করবেন।

- (ঘ) আপনার অভিযোগ যদি লিখিতভাবে পাওয়া গিয়ে থাকে, আমরা এক সপ্তাহের মধ্যে আপনাকে একটা স্বীকৃতিপত্র / জবাব পাঠানোর চেষ্টা করব। আপনার অভিযোগ যদি ফোনের মাধ্যমে ডেজিগনেটেড টেলিফোন হেল্প ডেস্ক বা কাস্টমার সার্ভিস নম্বরে দায়ের করা হয় তাহলে আমরা আপনাকে একটা অভিযোগের রেফারেন্স নম্বর দেব এবং যুক্তিসংগত সময়সীমার মধ্যে অগ্রগতির বিষয়ে আপনাকে অবহিত রাখব।
- (ঙ) বিষয়টা পরীক্ষা করার পরে, আমরা আপনাকে চূড়ান্ত জবাব পাঠাব কিংবা সাড়া দেওয়ার জন্য আমাদের আরো সময় দরকার কেন তা ব্যাখ্যা করব আর আপনার অভিযোগ প্রাপ্তির ছয় সপ্তাহের মধ্যে সেটা করার চেষ্টা চালাব এবং তখনও আপনি সন্তুষ্ট না-হলে কীভাবে আপনার অভিযোগ আরো উপরমহলে নিয়ে যেতে হয় তা বলব।

5. সাধারণ তথ্য

- (ক) লোনের আবেদনে আপনার দ্বারা উল্লেখ-করা বিবরণ আমরা আপনার সঙ্গে আপনার বাসস্থানে এবং * অথবা ব্যবসায়িক টেলিফোন নম্বরে এবং * অথবা শারীরিকভাবে আপনার বাসস্থান এবং * অথবা ব্যবসার ঠিকানায় এই উদ্দেশ্যে আমাদের দ্বারা নিযুক্ত এজেন্সির মাধ্যমে যোগাযোগ করে যাচাই করে নেব, যদি আমরা সেটা প্রয়োজন মনে করি।
- (খ) আপনার অ্যাকাউন্টে লেনদেন: আপনার অ্যাকাউন্টে কোনো লেনদেন যদি আমাদের তদন্ত করার দরকার হয় তাহলে আমাদের সঙ্গে এবং পুলিশ * অন্য তদন্তকারী সংস্থার সঙ্গে, যদি তাদের জড়িত করার আমরা প্রয়োজন বোধ করি, আপনার সহযোগিতা করা উচিত।
- (গ) আপনি যদি জালিয়াতি করেন, তাহলে আপনার অ্যাকাউন্টের সমস্ত ক্ষতির জন্য আপনিই দায়ী হবেন। আপনি যদি যুক্তিসংগত সতর্কতা ছাড়াই কাজ করেন, এবং সেটা ক্ষতির কারণ ঘটে, তাহলে সেগুলোর জন্যও আপনি দায়ী হতে পারেন।
- (ঘ) আমাদের প্রোডাক্ট ও পরিসেবাসমূহ সম্বন্ধে নিম্নলিখিত যে-কোনো একটা বা অধিক ভাষায় আমরা আপনাকে তথ্য দেব: হিন্দি, ইংরেজি অথবা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষা।
- (ঙ) বয়স, বংশ, লিঙ্গ, বৈবাহিক স্থিতি, ধর্ম, জাতি বা অক্ষমতার ভিত্তিতে ঋণ দেওয়া বা আমাদের দ্বারা অফার-করা অন্য কোনো প্রোডাক্ট, পরিসেবা, সুবিধা ইত্যাদি প্রদানের ব্যাপারে আমরা বৈষম্য করব না। তবে, এটা সমাজের বিভিন্ন অংশের জন্য গঠিত যোজনা স্থাপনে কিংবা তাতে যোগদান থেকে আমাদের নিবারণ করে না।
- (চ) হয় আপনার কাছ থেকে অথবা কোনো ব্যাঙ্ক * আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে লোন অ্যাকাউন্ট ট্রান্সফারের অনুরোধ আমরা প্রক্রিয়াকরণ করব স্বাভাবিক নিয়মে।

(ছ) কোডটা বিজ্ঞাপিত করার জন্য আমরা যা করব

- আপনাকে কোডের একটা কপি দেব, যদি অনুরোধ করা হয়,
- অনুরোধ করা হলে এই কোড হয় কাউন্টারে অথবা ইলেকট্রনিক বার্তায় নয়তো মেইলে পাওয়ার ব্যবস্থা করব,
- এই কোড প্রতিটি শাখা, এবং আমাদের ওয়েবসাইটে পাওয়ার ব্যবস্থা করব,
- নিশ্চিত করব যে আমাদের কর্মচারীগণ যেন কোডটি সম্বন্ধে সংশ্লিষ্ট তথ্য প্রদানে এবং কোডটি কার্যে পরিণত করতে প্রশিক্ষিত হন।

(জ) কোডের অন্তর্নিহিত মূল নীতি ব্যাহত না-করে উল্লিখিত কোডটি সংশোধন বা পরিবর্তন বা পরিমিতির অধিকার আমরা সংরক্ষণ করছি। গ্রাহকদের অবগতির জন্য সংশোধিত কোড ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে।