

## শিডিউল VII

## সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলী (MITC)/মূল তথ্য বিবৃতি (KFS)

## (ব্যক্তিগত হাউজিং লোন / নন-হাউজিং লোনের জন্য)

হাউজিং/ নন-হাউজিং ঋণের প্রধান নিয়ম এবং শর্তাবলী \_\_\_\_\_ (ঋণগ্রহীতা) এর মধ্যে সম্মত এবং আধার হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড নিম্নরূপ:

1. লোন: অনুমোদিত পরিমাণ : টাকা \_\_\_\_\_ /

2. সুদ

(i) প্রকার (ফ্লোডিং বা ফ্লোটিং)

(ii) চার্জযোগ্য সুদ AHFL RPLR +/- \_\_\_\_\_ % প্রতি বছর \_\_\_\_\_ % প্রতি বছর

এই চুক্তি সম্পাদনের তারিখ অনুযায়ী AHFL RPLR হল \_\_\_\_\_ %

a. সমস্ত ফ্লোটিং রেট লোনের সুদের হার বেসমার্ক রেট (RPLR) এর পরিবর্তন সাপেক্ষে হবে যার ফলে প্রতিটি ক্ষেত্রে নির্ভর করে EMI এবং/অথবা অবশিষ্ট ঋণের মেয়াদ বৃদ্ধি পেতে পারে এবং এই ধরনের পরিবর্তনগুলির ব্যাপারে এই ধরনের পরিবর্তন করার আগেই, আগে থেকে জানিয়ে দেওয়া হবে।

b. নির্দিষ্ট জীবনকালের ROI বাছাই করা ঋণের জন্য, এই ধরনের সমস্ত ঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সুদের হার বেসমার্ক হারে (RPLR) পরিবর্তন সাপেক্ষে এবং ঋণ চুক্তির মেয়াদের প্রতি 3 বছরের শেষে প্রযোজ্য হবে। এর ফলে ইএমআই এবং/অথবা অবশিষ্ট ঋণের মেয়াদ কেস-বাই-কেস ভিত্তিতে পরিবর্তন হতে পারে।

c. "3 বছরের জন্য স্থির" হিসাবে ROI-এর জন্য বেছে নেওয়া ঋণগুলিতে, ROI অনুমোদনের সময় একই সুদের হারে 3 বছর পূর্ণ হওয়ার পরে বা একই স্প্রেড বজায় রাখার পরে ফ্লোটিং রেটে, যেটি কম হয়, সেই হিসাবে রূপান্তরিত হবে।

(iii) স্থগিতাদেশ বা ভর্তুকি:

(iv) সুদ পুনরায় সেট করার তারিখ:

(v) পেনাল চার্জ, যদি থাকে

সংযুক্ত ট্যারিফ সময়সূচী হিসাবে প্রতি বছর 24%

(vi) সুদের হারের পরিবর্তন সম্পর্কে যোগাযোগের উপায়: চিঠি /মেইল(গুলি)/এসএমএস/ হোয়াটসঅ্যাপ/কাস্টোমার মোবাইল অ্যাপ –  
এর মাধ্যমে

3. বার্ষিক শতাংশ হার (এপিআর):

4. কিস্তির ধরণ

: মাসিক

5. ঋণের মেয়াদ

: <<বছরে>>

6. ঋণের উদ্দেশ্য

6.1 ক) তহবিলের শেষ ব্যবহার

আপনার দ্বারা এএইচএফএল-কে দেওয়া ঘোষণা/আন্ডারটেকিং ঋণটি শুধুমাত্র এই উদ্দেশ্যে ব্যবহার করা হবে

" \_\_\_\_\_ " মঞ্জুর করা হচ্ছে, ঋণের মেয়াদকালে ঋণের অধীনে তহবিল ব্যবহারের উদ্দেশ্যে কোনোভাবেই পরিবর্তিত হবে না, ঋণ কোনো প্রকার বেআইনি এবং/অসামাজিক এবং/অথবা অনুমানমূলক উদ্দেশ্যে ব্যবহার করা যাবে না।

7. ফি এবং অন্যান্য চার্জ:

অনুগ্রহ করে: ট্যারিফ সময়সূচী এছাড়াও RBI দ্বারা জারি করা মডেল MITC অনুযায়ী সমস্ত শিরোনাম সংযুক্ত করুন

ট্যারিফ শিডিউল/এমআইটিসি দ্রষ্টব্য: শুষ্কের সময়সূচী অনুযায়ী উপরে দর্শনো পরিবর্তনসমূহ AHFL ওয়েবসাইটে এবং আমাদের শাখার নোটিস বোর্ডে প্রদর্শিত হবে, একইভাবে আমাদের রূপান্তর ক্রমে যদি কোন কার্যকরী পরিবর্তন ঘটে তাহলে তা আমাদের শাখাগুলিতে পাওয়া যাবে।

সুদের হার বা প্রযোজ্য ফি/চার্জ ভবিষ্যতে কোনও পরিবর্তন হলে সেই ব্যাপারে স্থানীয় ভাষায় ঋণগ্রহীতাদের আগেই জানিয়ে দেওয়া হবে এবং শর্তাবলীতে এই ধরনের পরিবর্তনগুলি সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাদের আগে থেকে জানিয়ে দেওয়ার পরই ভবিষ্যতের কোনও তারিখ থেকে এগুলি কার্যকর হবে।

8. ঋণের জন্য জামিনদার / জামানত

- বন্ধক : \_\_\_\_\_
- গ্যারান্টি : \_\_\_\_\_
- অন্যান্য সিকিউরিটি : \_\_\_\_\_

9. সম্পত্তি / ঋণগ্রহীতাদের বীমা

i. ii.

iii.

iv.

v.

বীমা পলিসির বৈশিষ্ট্য থাকার দরুন গ্রাহককে বীমা পলিসির কপি সংগ্রহ করার পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে:

10. ঋণ বিতরণের শর্তাবলী:

সঠিকভাবে গৃহীত ঋণ মঞ্জুরিতে নির্দেশিত প্রাক-শর্তগুলি পূরণ করতে হবে।

11. ঋণ ও সুদ পরিশোধ:

আপনার ঋণের মাসিক কিস্তি হল টাকা \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ বছর এবং মাসিক কিস্তি = \_\_\_\_\_ তি মাস

মাসিক কিস্তি দেবার তারিখ হল \_\_\_\_\_

প্রতি মাসের \_\_\_\_\_ তারিখে

প্রদেয় মাসিক কিস্তির সংখ্যা হল \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ মাস

মঞ্জুরি পড়ে গণনা করা এবং দেখানো EMI একটি ক্যালেন্ডার বছরে 12 মাসের ভিত্তিতে হিসাব করে প্রাপ্ত, তবে ঋণের পুরো পরিশোধের মেয়াদে ঋণের সুদ প্রতি বছর 365 দিনের ভিত্তিতে গণনা করা হয়। এটি গ্রাহককে আংশিক পেমেন্টের ক্ষেত্রে এবং পূর্ণ মেয়াদ, যেক্ষেত্রে, এই ধরনের আংশিক পেমেন্টের মাসে সম্পূর্ণ হওয়া দিনের সংখ্যা অনুযায়ী সুদ গণনা করা হবে, তার আগে এর মাঝে আংশিক প্রি-পেমেন্ট বা ঋণের প্রি-ক্লোজার করার ক্ষেত্রে সুদ বাঁচানোর সুবিধা দেওয়ার জন্য করা হয়েছে। ব্রোকেন পিরিয়ডের জন্য সুদ গণনার এই পার্থক্যের ফলে শেষ EMI অঙ্ক নিয়মিত EMI-এর থেকে বেশি হতে পারে বা শেষ কিস্তিতে এই ব্রোকেন পিরিয়ডের জন্য EMI অঙ্কের একটি অতিরিক্ত অংশ বেশি পেমেন্ট করতে হতে পারে, যে বিষয়টি সম্পর্কে এই নথিতে স্বাক্ষর করার মাধ্যমে ঋণগ্রহীতা রাজি হয়েছেন এবং মেনে নিয়েছেন।

ঋণগ্রহীতা এবং AHFL-এর মধ্যে সম্পাদিত/সম্পাদিত ঋণ চুক্তির শর্তাবলীর পরিবর্তন সাপেক্ষে, সুদের হার/ইএমআই/লোনের মেয়াদ/ ফি ও চার্জের পরিবর্তনগুলি ভবিষ্যতে কার্যকর হবে এবং গ্রাহককে চিঠি এবং/অথবা মেল/এসএমএস/ হোয়াটসঅ্যাপের মাধ্যমে জানানো হবে। মোবাইল অ্যাপটি এবং AHFL -এর ওয়েবসাইট <https://www.aadharhousing.com/> এবং শাখা অফিসগুলিতে এই ধরনের কোনও বাস্তবায়নের আগে বিজ্ঞপ্তির পর ভবিষ্যতের তারিখ থেকে প্রযোজ্য বিষয়গুলি প্রদর্শিত হবে। যদি এই ধরনের পরিবর্তন গ্রাহকের ক্ষতির কারণ হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতার কাছে 60 দিনের মধ্যে সুবিধা কাজে লাগানোর বিকল্প ব্যবস্থা থাকবে a) ঋণকে ফিল্ড থেকে ফ্লোটিং বা বিপরীতে সুইচ/রূপান্তর করার বিকল্প থাকতে পারে বা b) অবশিষ্ট ঋণের মেয়াদ

ঋণগ্রহীতাদের স্বাক্ষর

1).....

2).....

বজায় রাখতে EMI পরিমাণ বৃদ্ধি করা সম্ভব। একই বা কম বা c) কোনো অতিরিক্ত চার্জ বা সুদ পরিশোধ ছাড়াই ঋণ অ্যাকাউন্ট প্রাক-বন্ধ/আংশিক বন্ধ করুন।

**12. আপনার গ্রাহক কে চিনুন (KYC) নথি: NHB/RBI এর নির্ধারিত নির্দেশাবলী অনুসারে ঋণের মেয়াদ চলাকালীন AHFL-এ KYC আবার জমা দেওয়ার দায়িত্ব ঋণগ্রহীতার।**

**13. অতিরিক্ত বকেয়া পুনরুদ্ধারের জন্য সংক্ষিপ্ত পদ্ধতি অনুসরণ করতে হবে:**

- ECS/ACH/অটো ডেবিট বা চেক বাউন্সের আদেশ অসম্মানিত হওয়ার পরে ঋণগ্রহীতা/সহ-ঋণগ্রহীতাকে টেলিফোনের মাধ্যমে জানানো।
- ঋণগ্রহীতা/সহযোগী-এর ঠিকানা ক্রমিক/প্রতিনিধি বা শাখা ব্যবস্থাপকের মাধ্যমে ফিল্ড ভিজিট/যৌথ পরিদর্শন-ঋণগ্রহীতা/জামিনদার।
- ঋণ অ্যাকাউন্টের খেলাপি হওয়ার ক্ষেত্রে এবং এনপিএ বা দীর্ঘস্থায়ী মামলা হিসাবে ঘোষণা করা হলে, লোন রিকল এবং ভারতীয় দণ্ডবিধির ধারা 138 অনুযায়ী এবং নেগেশিয়েবল ইনস্ট্রুমেন্টস অ্যাক্ট, 1881 এবং/অথবা সিকিউরিটি এবং সিকিউরিটাইজেশন অ্যান্ড রিকনস্ট্রাকশন অফ ফিন্যান্সিয়াল অ্যাসেটস অ্যান্ড এনফোর্সমেন্ট অফ সিকিউরিটি ইন্টারেস্ট অ্যাক্ট, 2002 (SARFAESI) এবং/অথবা অন্য কোনো মামলার ভিত্তিতে, AHFL দ্বারা নিয়োগকৃত এজেন্টদের মাধ্যমে ঋণ আদায়ের জন্য প্রয়োজ্য আইন করা হয়েছে। AHFL, মূল্যায়নের উদ্দেশ্যে বন্ধককৃত সম্পত্তি পরিদর্শন/প্রবেশ করার এবং পলিসি অনুসারে ঋণের EMI বকেয়া আদায়ের উদ্দেশ্যে সম্পত্তি বা সমস্ত ঋণগ্রহীতা বা তাদের অন্যান্য জানা ঠিকানায় যাওয়ার অধিকার সংরক্ষণ করে এবং এই বিষয়টি ঋণগ্রহীতার মেনে নিয়েছে ও রাজি হয়েছে।

**14. বার্ষিক বকেয়া ব্যালেন্স -এর স্টেটমেন্ট যে তারিখে জারি করা হবে**

বিগত আর্থিক বছরের জন্য গ্রাহকদের অনুরোধের ভিত্তিতে, বার্ষিক বকেয়া ব্যালেন্স স্টেটমেন্ট 30 এপ্রিলের শেষে গ্রাহকের অনুরোধের তারিখ থেকে 15 কার্যদিবসের মধ্যে ট্যারিফ সময়সূচী অনুযায়ী ফি প্রদানসাপেক্ষে জারি করা হবে।

**15. গ্রাহক পরিষেবাসমূহ:**

- অফিস/শাখায় ভিজিট করার সময় সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল 9:30 থেকে বিকেল 6:30 পর্যন্ত  
শনিবার সকাল 9:30 থেকে দুপুর 2 (মাসের 2য় শনিবার বন্ধ)
- গ্রাহক পরিষেবার জন্য: আপনার লোন অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত প্রশ্নের ক্ষেত্রে, আপনি আমাদের টোল ফ্রি নম্বর 1800 3004 2020-এ যোগাযোগ করতে পারেন বা আমাদের ইমেল : [customercare@aadharhousing.com](mailto:customercare@aadharhousing.com) -এ লিখতে পারেন
- সুতরাং মেলাইন সহ নিম্নলিখিত পাওয়ার পদ্ধতি:

**I. অ্যাকাউন্টের বিবৃতি (এসওএ) / ফোরক্লোজার বিবৃতি/লিস্ট অফ ডকুমেন্ট(LOD) /পরিশোধের সময়সূচী অথবা অন্য কোন বিবৃতি**

লিখিত অনুরোধে, স্টেটমেন্ট অফ অ্যাকাউন্টস (SOA) / ফোরক্লোজার স্টেটমেন্ট / ডকুমেন্টের তালিকা (LOD) / পরিশোধের সময়সূচী, ট্যারিফ শিডিউল অনুযায়ী ফি প্রদান সাপেক্ষে, T + 20 দিনের মধ্যে সরবরাহ করা হয়। (এই ধরনের অনুরোধ প্রক্রিয়াকরণের বিস্তারিত প্রক্রিয়া এবং প্রয়োজনীয় নথির জন্য অনুগ্রহ করে AHFL <https://www.aadharhousing.com/> -এর ওয়েবসাইট দেখুন।)

**II. শিরোনাম নথির ফটো কপি**

ট্যারিফ শিডিউল অনুযায়ী নির্ধারিত চার্জযোগ্য ভিত্তিতে অনুরোধের 30 দিনের মধ্যে টাইটেল নথির অনুলিপি সরবরাহ করা হয়।

**III. মূল নথি প্রকাশ**

লোন অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির পর 30 দিনের মধ্যে সম্পত্তির উপর সৃষ্ট যেকোন চার্জ থেকে মুক্তি সহ সমস্ত মূল সম্পত্তি নথি প্রকাশ করা হবে। বিস্তারিত প্রক্রিয়ার জন্য <https://www.aadharhousing.com/> দেখুন

**IV. ঋণ বন্ধ করার পরে নথিপত্রের প্রিপেমেন্ট এবং ফেরত**

লোন ফোরক্লোজার স্টেটমেন্ট ইস্যু করার প্রক্রিয়া অনুসারে শাখাগুলিতে জমা দেওয়া লিখিত অনুরোধের মাধ্যমে প্রিপেমেন্টের প্রক্রিয়া শুরু করা হবে এবং ট্যারিফ শিডিউল অনুযায়ী ফি প্রদান সাপেক্ষে এটি T + 20 দিনের মধ্যে সরবরাহ করা হবে। লোন ফোরক্লোজার স্টেটমেন্ট এবং লোন ক্লোজারের পরে মূল সম্পত্তির নথি হস্তান্তরের পদ্ধতি পাওয়ার আবেদন করতে ও পেতে - অনুগ্রহ করে কোম্পানির ওয়েবসাইট <https://aadharhousing.com> বিভাগে গ্রাহক সম্পর্কের আওতায় - বিস্তারিত প্রক্রিয়ার জন্য AHFL পলিসি অ্যান্ড কোডস দেখুন। ঋণ বন্ধ করার সময় মূল নথি ফেরত দেওয়ার পদ্ধতির জন্য অর্থ প্রদানের আদায় এবং প্রয়োজনীয় আনুষ্ঠানিকতা শেষ হওয়ার 30 কার্যদিবসের প্রয়োজন হবে।

দ্রষ্টব্য: AHFL মাসের 25 তারিখের পরে কোনো প্রিপেমেন্ট গ্রহণ করবে না। কোনও মাসের 25 তারিখের পরে চেকের মাধ্যমে পাওয়া সমস্ত পেমেেন্ট, সেই মাসের জন্য ইস্যু করা নতুন ফোরক্লোজার লেটার ইস্যু করে পরবর্তী মাসে বিবেচনা করা হবে, তবে AHFL, মাসের 25 তারিখের পরে প্রিপেমেন্ট (আংশিক বা সম্পূর্ণ) তখনই গ্রহণ করবে, যদি ঋণগ্রহীতা ডিমান্ড ড্রাফ্ট/ন্যাশনাল ইলেকট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফার (এনইএফটি) / রিয়েল টাইম গ্রস সেটেলমেন্ট (আরটিজিএস) বা অন্য কোনও অনলাইন মোডের মাধ্যমে সরাসরি AHFL-এর অ্যাকাউন্টে পেমেেন্ট করে এবং পেমেেন্টের প্রমাণ প্রদান করে। AHFL এই ঋণ চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী ঋণগ্রহীতাদের আগে থেকে নোটিশ দেওয়ার পর কোনও বৈধ কারণে ঋণ পরিশোধ ত্বরান্বিত করার বা ফেরত নেওয়ার অধিকার সংরক্ষণ করে।

**V. যোগাযোগের ঠিকানা এবং যোগাযোগের বিশদ আপডেট/পরিবর্তন**

গ্রাহককে যোগাযোগ নম্বরে যে কোনো পরিবর্তনের বিষয়ে AHFL-কে জানাতে হবে। এবং ঠিকানা সময় AHFL জমা ঋণ প্রক্রিয়াকরণ। বিদ্যমান তথ্যের যেকোনো পরিবর্তন অবশ্যই গ্রাহককে লিখিতভাবে এএইচএফএলকে দিতে হবে এবং যেকোনো পরিবর্তনের 30 দিনের মধ্যে ঠিকানার বিবরণে যেকোনো আপডেট/পরিবর্তনের জন্য, গ্রাহকদেরও শেয়ার করতে হবে নতুন ঠিকানার জন্য বৈধ KYC নথি। যতক্ষণ না এই ধরনের নতুন অনুরোধ গ্রাহকদের কাছ থেকে পাওয়া যায় এবং বিশদ বিবরণ AHFL রেকর্ডে আপডেট করা হয়েছে, AHFL থেকে গ্রাহকদের সমস্ত যোগাযোগ বিদ্যমান ঠিকানায় এবং/অথবা পাঠানো হবে যোগাযোগ নং শুধুমাত্র।

**16. অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা:**

নিয়ন্ত্রক নিয়ম, বোর্ড/শীর্ষ ব্যবস্থাপনা অনুমোদিত নীতি, প্রক্রিয়া এবং পদ্ধতির কাঠামোর মধ্যে থেকে আধার হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড (AHFL) মানসম্পন্ন পরিষেবা প্রদান এবং গ্রাহক তৈরি করার চেষ্টা করে।

AHFL একটি বিবেচনীয় পদ্ধতিতে কাজ করে যেখানে, প্রতিটি শাখা, শাখা ব্যবস্থাপক/শাখা ইনচার্জের নিয়ন্ত্রণে থাকে, যারা ক্লাস্টার ম্যানেজারকে এবং তারপরে আঞ্চলিক ব্যবসা প্রধানকে রিপোর্ট করবে, যিনি পরবর্তীতে কর্পোরেট অফিসের দায়িত্ব ও কার্য প্রধানদের কাছে রিপোর্ট করবেন।

**অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতির প্রকাশনা**

AHFL-এর অভিযোগ নিষ্পত্তির নীতি <https://www.aadharhousing.com/> ওয়েবসাইটে এবং এর সমস্ত অফিস/শাখায় পাওয়া যায়।

**অভিযোগ প্রতিকারের পদ্ধতি**

**1ম ধাপ**

- অভিযোগের প্রতিকারের জন্য, গ্রাহকরা তাদের অভিযোগ শাখার শাখা ব্যবস্থাপকের কাছে লিখে জানাতে পারেন।
- শাখা কর্তৃক অভিযোগ/অভিযোগের লিখিত এন্ট্রি করেও অভিযোগটি নথিভুক্ত করা যেতে পারে।
- গ্রাহক [customercare@aadharhousing.com](mailto:customercare@aadharhousing.com)-এ তাদের অভিযোগ নথিভুক্ত করতে পারেন বা আমাদের টোল-ফ্রি 180030042020 নম্বরে কল করতে পারেন। অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে এক সপ্তাহের মধ্যে গ্রাহককে অভিযোগের স্বীকৃতি এবং রেফারেন্স নম্বর সহ SMS এর মাধ্যমে উত্তর দেওয়া হবে।কোনও গ্রাহকের অভিযোগের উত্তর/প্রাপ্তিস্বীকার পড়ে যিনি অভিযোগটি খতিয়ে দেখছেন সেই কর্মকর্তার নাম এবং পদমর্যাদা দেওয়া থাকবে। যদি অভিযোগটি AHFL-এর নির্ধারিত টেলিফোন হেল্পডেস্ক বা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে ফোনে রিলে করা হয়, তাহলে গ্রাহককে একটি অভিযোগের রেফারেন্স নম্বর দেওয়া হবে এবং একটি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে অগ্রগতি সম্পর্কে জানানো হবে।

**2য় ধাপ**

যদি গ্রাহক উপরোক্ত এক সপ্তাহের টাইমলাইনের মধ্যে কোনও প্রতিক্রিয়া না পান বা শাখার দেওয়া প্রতিক্রিয়াতে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে 7 দিন পরে গ্রাহক বেঙ্গলুরুতে রেজিস্টার্ড অফিসে অভিযোগ/ক্লাস্টার নীচে দেওয়া ঠিকানায় AHFL-এর কাস্টমার কেয়ার অফিসার/অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসারের কাছে একটি চিঠি পাঠিয়ে বা ইমেলের মাধ্যমে এক্সপ্লেট করতে পারেন:

কাস্টমার কেয়ার অফিসার/অভিযোগ নিরসন কর্মকর্তা আধার হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড,

রেজিস্টার্ড অফিস- 2য় তলা, নং 3, জেভিটি টাওয়ারস, 8ম A মেন, রোড, সাম্পাঙ্গি রামা নগর, হাডসন সার্কেল, বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক- 560027। ইমেল আইডি:-  
**[grievanceredressal.officer@aadharhousing.com](mailto:grievanceredressal.officer@aadharhousing.com)**

বিষয়টি পরীক্ষা করার পরে, কোম্পানি গ্রাহককে তার চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া পাঠাবে বা ব্যাখ্যা করবে কেন আমাদের প্রতিক্রিয়া জানাতে আরও সময় প্রয়োজন এবং অভিযোগ পাওয়ার ছয় সপ্তাহের মধ্যে তা করার চেষ্টা করবে এবং তিনি এখনও সন্তুষ্ট না হলে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য এগিয়ে নিয়ে যেতে কীভাবে পরবর্তী ধাপে ব্যবস্থা নিতে হবে তা জানিয়ে দিতে হবে।

ঋণগ্রহীতাদেরস্বাক্ষর

1).....

2).....

### 3য় ধাপ

অভিযোগকারী যদি এক মাসের মধ্যে কোম্পানির কাছ থেকে কোনও প্রতিক্রিয়া না পান বা প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়াতে সন্তুষ্ট না হন, তবে অভিযোগকারী ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্কের অভিযোগ নিষ্পত্তি সেলের কাছে NHB-এর ওয়েবসাইটে অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করে বা পোস্টের মাধ্যমে NHB, নিউ দিল্লিতে, জানাতে পারেন, যার বিস্তারিত নীচে উল্লেখ করা হয়েছে-

ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্ক (NHB), (অভিযোগ নিষ্পত্তি সেল) ডিপার্টমেন্ট অফ সুপারভিশন, 4র্থ তলা, কোর 5-A, ইন্ডিয়া হ্যাবিট্যাট সেন্টার, লোধি রোড, নিউ দিল্লি - 110003।

[www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) লিঙ্কঃ <https://grids.nhbonline.org.in>

অফলাইন অভিযোগ করার ফর্ম্যাট <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%93Physical-Mode.pdf> লিঙ্কে উপলব্ধ

উপরের বিশদ বিবরণগুলি এর সমস্ত অফিস/শাখা এবং AHFL-এর ওয়েবসাইটে স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হয়েছে।

### বীমা গ্রাহকদের অভিযোগের প্রতিকার

AHFL-এর বীমা নিয়ন্ত্রক উন্নয়ন কর্তৃপক্ষের সাথে বীমা ব্যবসার অনুরোধের জন্য ভারত (IRDAI) -এর একটি কর্পোরেট এজেন্টের (যৌথ) নিবন্ধন রয়েছে। এটি বীমা সংক্রান্ত অভিযোগের প্রতিকারের ক্ষেত্রে IRDAI প্রবিধানের আনুগত্য নিশ্চিত করবে। যেখানে AHFL দ্বারা বিক্রিত বীমা পণ্যের অভিযোগ উপলব্ধ হয় সেখানে AHFL-এর অফিসগুলি এন্টি রেফারেন্স নম্বর সহ তাদের অভিযোগ স্বীকার করবে এবং সংশ্লিষ্ট বীমা কোম্পানির (গুলির) মাধ্যমে এই ধরনের অভিযোগ পাওয়ার 14 দিনের ভেতর অভিযোগ প্রতিকারের সুবিধা প্রদান করবে।

যদি অভিযোগের সমাধান না হয় অথবা গ্রাহকটি প্রদত্ত রেজালিউশনে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে সেক্ষেত্রে তিনি 30 দিনের ভেতর অভিযোগ দায়ের করতে পারেন IRDAI-এর

<https://bimabharosa.irdai.gov.in/oremailtocomplains@irda.gov.in> - এ অনলাইনে অভিযোগ করতে পারেন / অথবা টোল ফ্রি নম্বর 155255 বা 1800 4254 732 এ কল করতে পারেন

এতদ্বারা সম্মত হয় যে খণ্ডের বিশদ শর্তাবলীর জন্য, পক্ষগুলি এখানে উল্লেখ করবে এবং তাদের দ্বারা সম্পাদিত/সম্পাদিত করা হবে এমন সমস্ত অন্যান্য নিরাপত্তা নথিতে সম্মতি জানাবে।

## ট্যারিফ শিডিউল

ফি'র ধরণ	মূল্য
লগইন ফি (ঋণের আবেদনের সাথে প্রদত্ত অ-ফেরতযোগ্য)	Rs.3500 টাকাপর্যন্তপ্লাসপ্রযোজ্য GST (ঋণের আবেদন বাতিল/প্রত্যাহারের ক্ষেত্রে ফেরতযোগ্য নয়)
ডকুমেন্টেশন চার্জ	Rs.2000/- থেকে 5000/- টাকাপর্যন্তপ্রযোজ্য GST
আইনি, মূল্যায়ন এবং প্রযুক্তিগত চার্জ	Rs.3000/- থেকে Rs.5800/- পর্যন্তপ্লাসপ্রযোজ্য GST
প্রশাসনিক চার্জ (ডকুমেন্টেশন, আইনি মূল্যায়ন, টেকনিকাল এবং CERSAI চার্জ সমেত – প্রযোজ্যতা অনুযায়ী)	হোম লোন/টপ আপ – পর্যন্ত Rs. 5100 পর্যন্তটাকা বা 1.5% প্লাস অনুমোদনের পরিমাণের উপর প্রযোজ্য GST, যেটা বেশি হবে
পরবর্তী প্রযুক্তিগত যাচাইকরণ (শুধুমাত্রকনস্ট্রাকশনের ক্ষেত্রে)	`500/- + প্রযোজ্যজিএসটি
চেক/ইসিএস/ডাইরেক্ট ডেবিট/এসিএইচবাউস (প্রতি উপকরণ/লেনদেন)	`500/-
কিন্ডি (EMI/PEMI) প্রদানে বিলম্ব/অপরোধের জন্য বা অনুমোদিত ঋণ/লোন চুক্তির যেকোনো শর্ত ও শর্ত লঙ্ঘনের জন্য শাস্তিমূলক চার্জ।	বিলম্ব/ডিফল্টের অধীনে লোনের EMI/PEMI পরিমাণ নির্ধারিত তারিখের পরে বিলম্ব/ডিফল্টের আনুপাতিক প্রকৃত সময়ের জন্য বার্ষিক 24% হারে চার্জ করা হবে, সাথে প্রযোজ্য GST, অ-ক্রমিক কারণ যে এই হারটি দ্বিগুণ হওয়া উচিত গড় স্বাভাবিক সুদের হার এই ধরনের গ্রাহকদের জন্য প্রযোজ্য, যাতে ভবিষ্যতে পেমেন্টে কোনো বিলম্ব/বিফল না হয়)
রিকভারি (আইনি/ দখল নেওয়া এবং আনুসঙ্গিক চার্জ)	বিভিন্ন পক্ষ/কর্তৃপক্ষ/আইনি পরিষেবাগুলিকে প্রদত্ত প্রকৃত অর্থরাশি এবং প্রযোজ্য জিএসটি
সিকিউরিটি সৃষ্টিতে দেরী / সম্পাদন না করার জন্য পেনাল চার্জ	ঋণের বকেয়া অঙ্কের উপর বার্ষিক 24% প্লাস প্রযোজ্য GST। বিলম্বের জন্য প্রতিদিন 2500 টাকা (এটি বন্ধকী ঋণ পাওয়ার জন্য সম্পত্তির উপর নিরাপত্তা তৈরি করা বাধ্যতামূলক করার কারণে)
চেক/ইসিএস/ডাইরেক্ট ডেবিট/আচ সোয়াপিং (প্রতি সেট)	`500/- + প্রযোজ্যজিএসটি
শংসাপত্র/আইটি শংসাপত্রের –এর প্রতিলিপি বা ডুপ্লিকেট	`500/- + প্রযোজ্যজিএসটি
সম্পত্তির কাগজপত্রের অনুলিপি	`500/- + প্রযোজ্যজিএসটি
প্রিপেমেন্ট/পার্ট পেমেন্ট চার্জ	কোনো উৎস থেকে পরিবর্তনশীল/ভাসমান সুদের হারে হোম লোন বা নির্দিষ্ট হারে গৃহঋণ, প্রমাণ অনুসারে, নিজস্ব তহবিলের উৎস ব্যবহার করে বন্ধ - কোনো চার্জ লাগবে না। ফিডব্যাক রেন্ট হোম লোনের জন্য - বকেয়া ঋণের 3% এবং প্রযোজ্য জিএসটি (প্রদত্ত প্রমাণ অনুসারে, যদি অর্থ পরিশোধ নিজস্ব উৎসের মাধ্যমে করা না হয়) নন-হোম লোনের জন্য (বাবসায়িক উদ্দেশ্য ব্যতীত) সুদের পরিবর্তনশীল / ফ্লোটিং হারে-NIL চার্জ নন-হোম লোনের জন্য (বাবসায়িক উদ্দেশ্য) পরিবর্তনশীল হারে বা নির্দিষ্ট সুদের হারে - বকেয়া ঋণের 3% এবং প্রযোজ্য GST প্রজেক্ট/বিস্তার লোন-এর জন্য বকেয়া ঋণের 2% এবং প্রযোজ্য GST
নথি সামলানোর খরচ	` 2000/- + প্রযোজ্যজিএসটি
যেকোন প্রকারের স্টেটমেন্ট – স্টেটমেন্ট অফ একাউন্টস (SOA)/ ফোর ক্লোজার স্টেটমেন্ট/ পরিশোধের সময়সূচী/নথির তালিকা বা লিস্ট অফ ডকুমেন্ট (LOD)	`500/- + প্রযোজ্যজিএসটি (প্রতি স্টেটমেন্ট)
সুইচ ফি (ফ্লোটিং বা বিপরীতে ফিক্সড) যেকোনো অনুমোদনের শর্তে ROI পরিবর্তন/পরিবর্তনের বিষয়টি ছাড়া	লোন বকেয়া ব্যালেন্সের 3% + প্রযোজ্য জিএসটি
পুনঃপ্রতিস্থাপন ফি	ঋণের বকেয়া ব্যালেন্সের 0.50% এবং অবিরত পরিমাণ (যদি থাকে) এবং প্রযোজ্য জিএসটি
বীমারখরচ	প্রকৃতখরচঅনুযায়ী
বিতরণের পরে, কিন্তু বিলম্ব/ গ্রাহকের নন-কমপ্লায়েন্স-এর কারণে ঋণ চেক আদায়ের আগে, ঋণ বাতিলকরণ চার্জ (ঋণ অ্যাকাউন্ট প্রতি)	10 লাখপর্যন্তঋণঅনুমোদনেরজন্য – 3000/- টাকা 10 লক্ষ - 25 লক্ষ - 5000/- টাকারমধ্যেঋণঅনুমোদনেরজন্য
মূল সম্পত্তির নথি হস্তান্তর করতে বিলম্বের জন্য ক্ষতিপূরণ	ঋণের সম্পূর্ণ পরিশোধের 30 দিন পর, যদি AHFL-এর পক্ষ থেকে কোনো কারণে বিলম্ব হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতাদের প্রতিদিন 5000/- টাকা ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে। যদি ঋণগ্রহীতার পক্ষ থেকে কোনো বিলম্ব হয়, তাহলে এই সময়কালটি উপরোক্ত সময়ের গণনা থেকে বাদ দেওয়া হবে। হারানো/অনুপস্থিত শিরোনাম দলিল পুনরুদ্ধার করতে অতিরিক্ত 30 দিন প্রদান করা হবে।

- এটি আপনার আবেদনের একটি রসিদ। প্রাথমিক পর্বের আলোচনার জন্য আপনি 5 থেকে 6 দিনের মধ্যে আমাদের সেলস এক্সিকিউটিভ/শাখার সাথে যোগাযোগ করতে পারেন বা প্রয়োজন মনে করলে নথিগুলি আরও পূরণ করতে পারেন।
- AHFL শাখা/ AHFL প্রতিনিধিদের মাধ্যমে সমস্ত চার্জ/ফি A/c পেয়ে ক্রসড চেক দ্বারা "আধার হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড"-এর পক্ষে প্রদান করা হবে।  
যদি অর্থ প্রদানের জন্য অনলাইন প্রদানের মোড নির্বাচন করা হয়। সেক্ষেত্রে AHFL ওয়েবসাইট বা আপনার AHFL ঋণ একাউন্ট নং এর সাথে সংযুক্ত পেমেন্ট লিঙ্কটি ব্যবহার করুন।
- সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য/কাগজপত্র সহ ঋণ আবেদন প্রাপ্তির তারিখ থেকে 4 সপ্তাহের মধ্যে যথাযথভাবে সম্পন্ন ঋণের আবেদন নিষ্পত্তি করা হবে।
- শুধুমাত্র AHFL কর্মকর্তাদের দ্বারা জারি করা বৈধ রসিদের বিনিময়ে নগদ পেমেন্ট করতে হবে।
- AHFL উপরে উল্লিখিত চার্জ ছাড়া অন্য চার্জ এবং তার বেশি কোনো পরিমাণ চার্জ করে না এবং অননুমোদিত ব্যক্তি, অথবা অন্য কোনও অননুমোদিত পেমেন্ট লিঙ্ক / ওয়েবসাইট বা বার্তার ক্ষেত্রে কোনো অর্থ প্রদানের জন্য দায়বদ্ধ থাকবে না।

- উপরে উল্লিখিত চার্জের সাথে প্রযোজ্য GST বা সরকারী ট্যাক্স অতিরিক্ত চার্জ করা হবে।
- আমরা উপরে উল্লিখিত নিয়ম এবং শর্তাবলী পড়ে বুঝেছি এবং আমরা তা গ্রহণ করেছি।
- সমস্ত দিকের প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী সম্পূর্ণ নথি সহ আবেদন জমা দেওয়ার তারিখ থেকে 30 দিন পর্যন্ত ঋণ আবেদনের সিদ্ধান্ত নেওয়ার সময়সীমা ধার্য হবে। টাইম লাইনটি আবেদন প্রক্রিয়া করার জন্য চাওয়া কোনো স্পষ্টীকরণ/তথ্য প্রত্যাবর্তনের জন্য গ্রাহকের নেওয়া সময়কে বাদ দেওয়া হবে।
- উপরোক্ত টাইম লাইনের মধ্যে গ্রাহকের ফেরত জবাব দেওয়ার জন্য বা সম্পত্তির নথি হস্তান্তরের জন্য আবেদন প্রক্রিয়া করার জন্য চাওয়া কোনও ব্যাখ্যা/তথ্য জানানোর সময় ধরা নেই।

---

আবেদনকারী

---

সহ-আবেদনকারী

(ঋণগ্রহীতার স্বাক্ষর বা বুডো আঙুলের ছাপ)

মূল তথ্য বিবৃতি (MITC-এর অংশ)

পার্ট 1 (সুদের হার এবং ফি/চার্জ)

1	ঋণ প্রস্তাব/ অ্যাকাউন্ট নং.		ঋণের ধরণ	
2	অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ (টাকায়)			
3	বিতরণ সময়সূচী (i) পর্যায়ক্রমে বা 100% আগাম বিতরণ। (ii) যদি এটি পর্যায়ক্রমে হয় তবে প্রাসঙ্গিক বিবরণ সহ ঋণ চুক্তির ধারা উল্লেখ করুন			
4	ঋণের মেয়াদ (বছর/মাস/দিন)		বছর/মাস	
5	কিস্তির বিবরণ			
	কিস্তির সংখ্যা	EPIs পর্বের সংখ্যা	EPI (₹)	পরিশোধের শুরু, অনুমোদনের পরে
6	সুদের হার (%) এবং প্রকার (স্থির বা ভাসমান বা হাইব্রিড)			<<ROI>> <<Fixed or Floating>>
7	সুদের ভাসমান হারের ক্ষেত্রে অতিরিক্ত তথ্য			
	রেফারেন্স বেঞ্চমার্ক	বেঞ্চমার্ক রেট(%) (B)	স্প্রেড (%) (S)	ফাইনাল রেট (%) R = (B) + (S)
				পর্যায়ক্রমিকতা রিসেট করুন <sup>2</sup> (মাস)
				রেফারেন্স বেঞ্চমার্ক পরিবর্তনের প্রভাব 25 bps পরিবর্তনের জন্য 'R', পরিবর্তন করুন: 3)
				B S EPI (₹) No. of EPIs
8	ফি/ চার্জ			
		প্রদেয়ঃ AHFL (A)		AHFL (B) এর মাধ্যমে তৃতীয় পক্ষের কাছে প্রদেয়
		এককালীন/ রেকারিং	পরিমাণ (₹ মধ্যে) বা শতাংশ (%) হিসাবে প্রযোজ্য 5	এককালীন/ রেকারিং
				পরিমাণ (₹) বা শতাংশ (%) হিসাবে প্রযোজ্য 5
(i)	প্রক্রিয়াকরণ ফি	এমআইটিসি অনুযায়ী	এমআইটিসি অনুযায়ী	এমআইটিসি অনুযায়ী
(ii)	বীমা চার্জ	বাস্তবে	বাস্তবে	বাস্তবে
(iii)	মূল্যায়ন ফি	এমআইটিসি অনুযায়ী	এমআইটিসি অনুযায়ী	এমআইটিসি অনুযায়ী
(iv)	অন্য কোন (দয়া করে উল্লেখ করুন)	MITC অনুযায়ী	MITC অনুযায়ী	MITC অনুযায়ী
9	বার্ষিক শতাংশ হার (এপিআর) (%) <sup>6</sup>			
10	আনুষঙ্গিক চার্জের বিবরণ (₹ বা %, প্রযোজ্য হিসাবে)			
(i)	বিলম্বিত অর্থ প্রদানের ক্ষেত্রে পেনাল চার্জ, যদি থাকে,			MITC অনুযায়ী
(ii)	অন্যান্য শাস্তিমূলক চার্জ, যদি থাকে			MITC অনুযায়ী
(iii)	ফোরক্লোজার চার্জ, যদি প্রযোজ্য হয়			MITC অনুযায়ী
(iv)	লোন স্লোটিং থেকে ফিন্ডাউ রেটে পরিবর্তন করার জন্য চার্জ এবং এর বিপরীতে			MITC অনুযায়ী
(v)	অন্য কোন চার্জ (অনুগ্রহ করে উল্লেখ করুন)			MITC অনুযায়ী

পার্ট 2 (অন্যান্য গুণগত তথ্য)

1	পুনরুদ্ধার এজেন্টদের নিযুক্তি সম্পর্কিত ঋণ চুক্তির ধারা	পৃষ্ঠা নং-40, MITC এর অনুচ্ছেদ-13
2	ঋণ চুক্তির ধারা যা অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়ার বিবরণ দেয়	পৃষ্ঠা নং- 41, MITC এর অনুচ্ছেদ-16
3	নোডালের ফোন নম্বর এবং ইমেল আইডি অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	নং. 180030042020 <a href="mailto:Grievanceredressal.officer@aadharhousing.Com">Grievanceredressal.officer@aadharhousing.Com</a>
4	ঋণটি অন্য ব্যাঙ্কে স্থানান্তরিত হতে পারে বা ভবিষ্যতে হতে পারে কিনা (হ্যাঁ/না)	হ্যাঁ
5	সহযোগিতামূলক ঋণ ব্যবস্থার অধীনে ঋণ দেওয়ার ক্ষেত্রে (যেমন, সহ-ঋণ/আউটসোর্সিং), নিম্নলিখিত অতিরিক্ত বিবরণ দেওয়া যেতে পারে:	
উদ্ধৃত RE এর নাম, তার তহবিলের অনুপাত সহ		অংশীদার RE এর নাম এবং তার তহবিলের অনুপাত
সুদের মিশ্রিত হার		
চূড়ান্ত করা এবং অবহিত করা		চূড়ান্ত করা এবং অবহিত করা
চূড়ান্ত করা এবং অবহিত করা		চূড়ান্ত করা এবং অবহিত করা
6	ডিজিটাল ঋণের ক্ষেত্রে, নিম্নলিখিত নির্দিষ্ট প্রকাশগুলি সজ্জিত করা যেতে পারে:	
(i)	RE-এর বোর্ড অনুমোদিত নীতি অনুসারে শীতলকরণ/লুক-আপ সময়কাল, যে সময়ে ঋণের পূর্বপ্রস্তুতিতে ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে কোনো জরিমানা নেওয়া হবে না।	প্রযোজ্য নয়
(iii)	পুনরুদ্ধার এজেন্ট হিসাবে কাজ করে এবং ঋণগ্রহীতার সাথে যোগাযোগ করার জন্য অনুমোদিত LSP-এর বিবরণ	প্রযোজ্য নয়

সংযোজন - B - খুচরা ঋণের জন্য APR গণনার চিত্র

সংযোজন - C - ঋণের সমান কিস্তির অধীনে পরিশোধের সময়সূচী

আবেদনকারী

সহ-আবেদনকারী

(ঋণগ্রহীতার স্বাক্ষর বা বুডো আঙুলের ছাপ)