

AHFL Fair Practice Code



আধাৰ হাউজিং ফাইনান্স লিমিটেড

## ফেয়াৰ প্ৰ্যাকটিসেস কোড

(সংশোধন ২৬শে মার্চ ২০২৪ থেকে কার্যকর হবে)

সংস্করণ – X

## বিষয়বস্তু

ক্রম সংখ্যা.	বিষয়	পৃষ্ঠ সংখ্যা
1.	ভূমিকা	3
1.2.	উদ্দেশ্য	3
1.3	কোডের প্রয়োগ	4
1.4.	অঙ্গিকার	4
2	অনাবরণ এবং স্বচ্ছতা	5
3.	বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয়	5
4	ঋণ	6
4.1.1	ঋণ আবেদন এবং সেগুলির প্রক্রিয়াকরণ	6
4.1.2	ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী	7
4.1.3	ঋণ-রাশি বিতরণ, শর্তাবলীতে পরিবর্তন সহ	7
4.1.4	বিতরণ-পরবর্তী তত্ত্বাবধান	7
4.2	গ্যারেন্টার	9
4.3	একান্ততা ও গোপনীয়তা	10
4.4	ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সি	11
4.5	বকেয়া সংগ্রহ করা	11
4.6	নালিশ এবং অভিযোগ	13
4.7	নো ইয়োর কাস্টোমার (KYC) নীতি	13
4.8	ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট	13
4.9	ব্রাঞ্চ বন্ধ/স্থানান্তরিত হওয়া	14
4.10	নালিশ	14
4.11	অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যবিধি	15
5.	সাধারণ	17

## আধার হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড

### ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড

(কোম্পানির বোর্ড অফ ডিরেক্টররা যেমন ভাবে সংশোধন এবং অনুমোদন করেছেন)

#### 1. ভূমিকা

ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংক 5<sup>ই</sup> সেপ্টেম্বর, 2006 তারিখের তাদের বিজ্ঞপ্তি/সার্কুলার নম্বর NHB (ND)/DRS/Pol-No.16/2006 এর মাধ্যমে তাদের ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড নির্দেশিকা জারি করেছে এবং তৎপশ্চাৎ এটিকে 11<sup>ই</sup> অক্টোবর, 2010 তারিখের সার্কুলার নম্বর NHB/ND/DRS/Pol.No. 34/2010 -11, 1<sup>লা</sup> জুলাই, 2017 তারিখের সার্কুলার নম্বর NHB (ND)/DRS/REG/MC-03/2017, 2<sup>রা</sup> জুলাই, 2018 তারিখের সার্কুলার নম্বর NHB (ND)/DRS/REG/MC-03/2018 এবং সময় সময়ান্তরে প্রকাশিত তৎপরবর্তী সার্কুলার সমূহের মাধ্যমে তাদের দ্বারা জারি করা নির্দেশিকাগুলিতে সংশোধন করা হয়েছে।

আধার হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড (AHFL), (পূর্বে DHFL বৈশ্য হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড নামে পরিচিত) তাদের মক্কেলদের সঙ্গে শ্রেষ্ঠ কর্পোরেট পরিষেবা এবং স্বচ্ছতা সুনিশ্চিত করার লক্ষ্যে, পরিচালক পরিষদ দ্বারা তাদের 24<sup>শে</sup> এপ্রিল, 2018 এর বৈঠকে মূল রূপে অনুমোদিত এবং তৎসহ 30<sup>শে</sup> এপ্রিল, 2019 তারিখের বৈঠকে পর্যালোচিত ও সংশোধিত, তাদের নিজস্ব ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোডে (কোড) এই নির্দেশিকাগুলিতে সন্মিলিত করেছে।

তদুপরি, পরিচালক পরিষদ 28<sup>শে</sup> মে, 2021 তারিখে আয়োজিত বৈঠকে, 17<sup>ই</sup> ফেব্রুয়ারি, 2021 তারিখের সার্কুলার নম্বর RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 দ্বারা প্রকাশ করা নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি - হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানি (রিজার্ভ ব্যাংক) নির্দেশিকা, 2021 অনুযায়ী (এতৎপশ্চাৎ “RBI নির্দেশিকা” হিসেবে অভিহিত) তাদের নীতিটি পর্যালোচনা এবং সংশোধন করেন।

উক্ত পলিসিটি, 12ই আগস্ট, 2022, 9ই আগস্ট, 2023 এবং 7ই নভেম্বর, 2023 তারিখে আয়োজিত বোর্ড অফ ডিরেক্টরদের মিটিংয়ে পর্যালোচনা করা হয়েছিল। এছাড়াও, বর্তমান পরিবর্তনগুলি 26শে মার্চ, 2024 তারিখে সার্কুলেশনের মাধ্যমে বোর্ড অফ ডিরেক্টররা যথাযথভাবে অনুমোদন করেছে।

#### 1.2 উদ্দেশ্যসমূহ:

- গ্রাহকদের সঙ্গে আদান-প্রদান করার বিষয়ে ন্যূনতম স্ট্যান্ডার্ড নির্ধারণ করে উত্তম এবং ন্যায্যসঙ্গত আচরণ প্রদান করা।
- স্বচ্ছতা বৃদ্ধি করা যাতে গ্রাহকরা আরও ভালো ভাবে বুঝতে পারে যে তারা যুক্তিসঙ্গত ভাবে এই পরিষেবাগুলি থেকে কী কী আশা করতে পারেন।
- শ্রেষ্ঠতর অপারেটিং স্ট্যান্ডার্ড অর্জন করার জন্য প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বাজারের শক্তিবলকে উৎসাহ যোগানো।
- গ্রাহক এবং AHFL এর মধ্যে ন্যায্যসঙ্গত এবং সৌহার্দপূর্ণ সম্পর্ক প্রদান করা এবং
- হাউজিং ফাইন্যান্স সিস্টেমে ভরসা জোরালো করা।

### 1.3 কোডের প্রয়োগ

- এই কোডটি সমস্ত পণ্য ও পরিষেবা প্রযোজ্য হবে, তা সে AHFL, তাদের সহায়ক বা ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্ম (তাদের মালিকানাধীন এবং/অথবা আউটসোর্সিং করা), কাউন্টারের উপর, ফোন, চিঠি, ইন্টার্যাক্টিভ ইলেকট্রনিক ডিভাইস, ইন্টারনেট অথবা অন্য যে কোনও পদ্ধতির মাধ্যমেই সরবরাহ করা হোক না কেন।
- এই কোডটি অপারেশনের সমস্ত বিধির উপর প্রযোজ্য হবে, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকবে বিপণন, লোন অরিজিনেশন প্রোসেসিং ও সার্ভিসিং ও সংগ্রহমূলক গতিবিধি এবং AHFL দ্বারা কর্মভুক্ত নানান অন্যান্য পরিষেবা দাতা। ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড-এর প্রতি আমাদের অঙ্গিকার, কর্মী-দায়িত্ব, কার্যকারিতা, নজরদারি ও হিসাবনিকাশ কর্মসূচি, প্রশিক্ষণ ও প্রযুক্তির মাধ্যমে প্রদর্শিত হবে।

### 1.4

- নিয়মিত প্রশিক্ষণ কর্মসূচী, বৈঠক, সমারোহ, সার্কুলার এবং সংযোগের অন্যান্য বিধির মাধ্যমে কর্মীদেরকে এই কোডের বিষয়ে সচেতন করে তোলা হবে যাতে ন্যায়সঙ্গত এবং উচ্চ গুণমানের ঋণ-দান এবং কার্যকর ও উচিত পরিষেবার প্রতি একটি জোরালো অঙ্গিকার তৈরি করা যেতে পারে।

### অঙ্গিকার

AHFL, হাউজিং ফাইন্যান্স শিল্পে বিদ্যমান আদর্শিক আচরণবিধির প্রয়োজন পূরণ করার লক্ষ্যে সামগ্রিকতা ও স্বচ্ছতার নৈতিক সিদ্ধান্তের ভিত্তিলায় দাঁড়িয়ে সমস্ত কার্যকলাপে নিজেকে ন্যায় এবং যুক্তিসঙ্গত ভাবে পরিচালিত করার জন্য এই কোডের প্রতি প্রতিবদ্ধ থাকবে।

AHFL তার দ্বারা পরিবেশিত পণ্য ও পরিষেবা এবং তার কর্মী দ্বারা অনুসৃত প্রক্রিয়া ও আচরণের ক্ষেত্রে এই কোডে অন্তর্ভুক্ত অঙ্গিকার এবং স্ট্যান্ডার্ডগুলি পূরণ করবে।

AHFL নিশ্চিত করবে যে তাদের পণ্য ও পরিষেবা, আঞ্চলিক ভাবে ও নির্ঠাবদ্ধ হয়ে সংশ্লিষ্ট আইন ও নিয়মসমূহের প্রতি অনুবর্তিতা মেনে চলে।

AHFL সামগ্রিকতা ও স্বচ্ছতার নৈতিক সিদ্ধান্তের ভিত্তিতে তাদের গ্রাহকদের সঙ্গে আচার-আচরণ করবে।

AHFL, কোনও দ্ব্যর্থতা ছাড়া, স্পষ্ট তথ্য প্রদান করে গ্রাহকদের বোঝাবে:

পণ্য ও পরিষেবা ও সেগুলির শর্তাবলী, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত সুদ এবং পরিষেবাগত মাশুল।

### গ্রাহকের জন্য উপলভ্য সুবিধাসমূহ

কোনও ভুল-ত্রুটি থাকলে, AHFL তাড়াতাড়ি এবং সহানুভূতি সহকারে সেটি সঠিক করার পদক্ষেপ নেবে এবং এই কোডের উদ্দেশ্যসমূহের আলোকে গ্রাহকের নালিশগুলোর প্রতি মনোযোগ দেবে।

AHFL তাদের গ্রাহকদের ব্যক্তিগত তথ্যকে একান্ত ও গোপন হিসেবে মনে করবে এবং কোনও তৃতীয় পক্ষের নিকটে তা উন্মোচন করবে না যদি না তা আইন অথবা সরকারি কর্তৃপক্ষ দ্বারা যাচিত হয় (যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রেগুলেটর অথবা ক্রেডিট এজেন্সি) অথবা যেখানে গ্রাহক তথ্য ভাগাভাগি করার অনুমতি দিয়েছেন।

AHFL বর্তমান ঋণগ্রহীতাদের থেকে অনুরোধ পেলে এবং নতুন গ্রাহকদেরকে ব্যবসায়িক লেনদেন শুরু হবার আগে, কোডটির একটি অনুলিপি প্রদান করবে।

AHFL বয়স, নৃগোষ্ঠী, জাত, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থা, ধর্ম অথবা অক্ষমতার ভিত্তিতে নি গ্রাহকদের সঙ্গে কোনও বৈষম্যসুলভ আচরণ করবে না। তবে, লোন প্রোডাক্টগুলিতে কোনও সীমাবদ্ধতা উল্লিখিত থাকে তাহলে সেগুলি যথারূপ প্রযোজ্য হবে।

## 2 অনাবরণ এবং স্বচ্ছতা

AHFL সুদের হার, সাধারণ শুল্ক এবং মাসুলগুলির বিষয়ে তথ্য প্রদান করবে, নিম্নলিখিত মাধ্যমে:

- গ্রাহক দ্বারা যথাযথ ভাবে সই করা MITC ফরম্যাট;
- শাখাগুলিতে নোটিশ লাগানো;
- পরিষেবা নির্দেশিকা/ট্যারিফ শিডিউল প্রদান করা;
- টেলিফোন অথবা হেল্প-লাইন;
- AHFL এর ওয়েবসাইট; এবং
- ভারপ্রাপ্ত কর্মী/ হেল্প ডেস্ক।

## 2A

AHFL, ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য পরিশোধনীয় শুল্ক/মাসুল, ঋণের অ মঞ্জুর/বিতরণ না হলে ফেরত-যোগ্য শুল্কের পরিমাণ, প্রিপেমেন্ট বিকল্পসমূহ এবং শুল্ক (যদি থাকে), দেরি করে দেওয়া রিপেমেন্টের জন্য দণ্ড (যদি থাকে), ফিন্ডিং থেকে রেট অথবা এর বিপরীত রূপান্তরনের ক্ষেত্রে কনভার্সান ফী, সুদের হার পুনরায় করার কোনও শর্ত থাকলে তার বিষয়ে এবং ঋণগ্রহীতার স্বার্থের উপর প্রভাব পাবে এমন যে কোনও বিষয়ে সমস্ত তথ্য স্বচ্ছতা সহকারে ঋণগ্রহীতাদের কাছে উপস্থাপন করবে। অন্য ভাবে বলতে গেলে, AHFL ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণ/স্যাংশনে জড়িত মাসুল সহ 'অল ইন কস্ট' অর্থাৎ সমস্ত খরচপত্র স্বচ্ছতা সহকারে উন্মোচন করবে। সুনিশ্চিত করা হবে যে এমন মাসুল/শুল্কগুলি যেন অ-বৈষম্যমূলক হয়।

### 3. বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয়:

#### AHFL :

- (a) সুনিশ্চিত করবে যে সমস্ত বিজ্ঞাপন এবং প্রচার সামগ্রী যেন স্পষ্ট এবং তথ্যপূর্ণ এবং এগুলি যেন কোনও বিভ্রান্তি সৃষ্টি না করে।
- (b) যে কোনও মিডিয়া বা প্রচারাভিযান সামগ্রীতে তার যে কোনও বিজ্ঞাপনে, যা কোনও পরিষেবা বা পণ্যের প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণ করে এবং যার মধ্যে একটি হারের ইঙ্গিত রয়েছে, এটাও ইঙ্গিত করবে যে অন্য শুল্ক এবং মাসুল প্রযোজ্য হা না এবং এর সঙ্গে এটি উল্লেখ করা হবে যে অনুরোধ পেলে সংশ্লিষ্ট শর্তাবলীর বিশদ উপলভ্য আছে।
- (c) সহায়ক পরিষেবা প্রদান করার জন্য যদি তৃতীয় পক্ষের পরিষেবাসমূহ প্রাপ্ত করে, সে এটি আবশ্যিক করবে যে এই ধরনের তৃতীয় পক্ষগুলি যেন গ্রাহকদের ব্য তথ্যগুলিকে (যদি তৃতীয় পক্ষগুলির কাছে এমন কোনও তথ্য উপলভ্য থাকে) মাত্রার গোপনীয়তা এবং নিরাপত্তা সহকারে দেখাশোনা করে যা কি না কোম্পানি করে থাকে।
- (d) সময়-সময়ান্তরে, তাদের দ্বারা উপলভ্য করা পণ্যগুলির নানান বৈশিষ্ট্যগুলির গ্রাহকদেরকে জানাতে পারে। গ্রাহকদেরকে পণ্য/ পরিষেবার পরিপ্রেক্ষিতে কোম্প অন্যান্য পণ্য বা প্রচারমূলক অফারের বিষয়ে তথ্য শুধুমাত্র তখনই জানানো পারে যখন গ্রাহক এই সমস্ত তথ্য/পরিষেবা পাবার জন্য হয় মেইলের মাধ্যমে এর জন্য AHFL এর ওয়েবসাইটে নিবন্ধন করে অথবা গ্রাহক পরিষেবা নম্বর করে নিজের সম্মতি প্রদান করেন।
- (e) ডিরেক্ট সেলিং এজেন্সি (DSA) গুলির জন্য একটি আচরণ বিধির নির্দেশ দেবে। DS পরিষেবা, পণ্য/পরিষেবা বিপণন করার জন্য গ্রহণ করা হয়। অন্যান্য বিষয়গুলি সহ নিশ্চিত করা হবে যে যখন তারা ব্যক্তিগত ভাবে অথবা টেলিফোনের মাধ্যমে পণ্য বিক্রি জন্য গ্রাহকদের আগ্রহ করছেন,

তখন যেন তারা নিজেদের পরিচয় প্রকাশ করে।

(F) গ্রাহক থেকে কোনও নালিশ প্রাপ্ত হবার ঘটনায়, যে কোম্পানির প্রতিনিধি/কুরিয়ার এজেন্সি অথবা DSA, কোনও প্রকারের অনুচিত আচরণে লিপ্ত হয়েছে অথবা এই কোড উল্লঙ্ঘন করে কোনও কাজ করেছে, তাকে ঘিরে নালিশটির সম্বন্ধে অনুসন্ধান করা এবং সেটির উপর মনোযোগ দেওয়া এবং এই ক্ষতিটিকে ভালো ভাবে পূরণ করার জন্য যথাযথ পদক্ষেপ শুরু করা হবে।

#### 4. ঋণ

##### 4.1.1 ঋণ আবেদন এবং সেগুলির প্রক্রিয়াকরণ।

যেই সেগমেন্টের সঙ্গে অ্যাকাউন্টটি যুক্ত, তার উপর নির্ভর করে ঋণের অর্থরাশি নির্বিশেষে, ঋণ আবেদনের সাথে সাথে ঋণ আবেদনের প্রক্রিয়াকরণ/স্যাংশনে জড়িত সমস্ত মাসুল সহ ঋণ আবেদন/’অল ইন কস্ট’-এর সঙ্গে সম্পর্কিত শুল্ক/মাসুলের স্ট্যান্ডার্ড সূচীটি সমস্ত সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাদের কাছে স্বচ্ছতা সহকারে উপলভ্য করা হবে। ঠিক তেমনি ভাবে, শুল্কের ফেরত-যোগ্য রাশি অথবা আবেদন অস্বীকার না হবার ঘটনায়, প্রিপেমেন্ট বিকল্প এবং অন্য যে কোনও বিষয় যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে, সেটিও আবেদনের সময় ঋণগ্রহীতাকে জানিয়ে দেওয়া হবে। ঋণ আবেদন ফর্ম প্রয়োজনীয় সেই সমস্ত নথিপত্রের তালিকাও ইঙ্গিত করতে পারে যেগুলিকে আবেদন ফর্মের সঙ্গে জমা দিতে হবে। পূরণ করা আবেদন ফর্মের প্রাপ্তি, ফোনকল/এসএমএস/মেইলের মাধ্যমে যথাযথ ভাবে স্বীকার-জ্ঞাপন করা হবে।

এই স্বীকার-জ্ঞাপনটির মধ্যে সেই আনুমানিক তারিখটিও অন্তর্ভুক্ত থাকবে যার মধ্যে আবেদনকারীর, দরকারি বিবেচিত হলে প্রারম্ভিক আলোচনার জন্য কোম্পানিকে ফোন করা উচিত।

যথাযথ ভাবে পূরণ করা সমস্ত ঋণ আবেদন, অর্থাৎ সমস্ত দরকারি তথ্য/কাগজপত্র প্রাপ্ত করার তারিখের 4 সপ্তাহের সময়কালের মধ্যে ঋণ আবেদনের সম্পূর্ণ নিষ্পত্তি হয়ে যাবে।

কোনও ঋণ আবেদন খারিজ হবার ঘটনায়, ঋণের শ্রেণী অথবা থ্রেসহোল্ড লিমিট নির্বিশেষে, ঋণ আবেদনটি খারিজ হবার প্রধান কারণ(সমূহ) সহ এই কথাটি লিখিত রূপে জানিয়ে দেওয়া হবে।

##### 4.1.2

ঋণগ্রহীতার সঙ্গে সমস্ত বার্তা দেশীয় ভাষায় অথবা এমন একটি ভাষায় সম্পন্ন হবে যেটি সে বোঝে।

##### ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী

AHFL দ্বারা পরামর্শিত ঝুঁকি ভিত্তিক মূল্যায়ন প্রক্রিয়াসমূহ অনুযায়ী, প্রতিটি ঋণ আবেদনের মূল্যায়ন করা হবে এবং ঝুঁকি মূল্যায়নের উপর ভিত্তি করে এবং AHFL এর তৎবর্তমান নির্দেশিকা অনুযায়ী যথোপযুক্ত মার্জিন/সিকিউরিটি গণনা করা হবে, তবে এমন করার সময় যথাযথ অধ্যবসায়ের সঙ্গে আপোষ করা হবে না।

a) সাধারণত ঋণ আবেদনটি প্রক্রিয়াগত করার জন্য আবশ্যিক সমস্ত বিশদ AHFL দ্বারা আবেদনের সময়ই সংগ্রহ করা হবে। যদি এর জন্য কোনও অতিরিক্ত তথ্যের প্রয়োজন হয়,

তাহলে গ্রাহককে বলা হবে যে খুব শিগগিরই তার সঙ্গে আবার যোগাযোগ করা হবে।

b) AHFL, ঋণগ্রহীতাকে স্যাংশন লেটার অথবা অন্য কোনও পন্থায়, দেশীয় ভাষা বা সেই ভাষাটি বোঝে, সেই ভাষায় লিখিত রূপে, অ্যানুয়ালাইজড ইন্টারেস্ট রেট, আবেদনের পদ্ধতি, EMI কাঠামো, প্রিপেমেন্ট মাসুল, পেনাল চার্জ প্লাস প্রযোজ্য GST (যদি থাকে) অন্তর্ভুক্ত কোরে সমস্ত শর্তাবলী সহ মঞ্জুর করা ঋণের অর্থরাশি জানাবে এবং ঋণগ্রহীতাকে, তার দ্বারা এই শর্তাবলীর প্রতি লিখিত স্বীকারোক্তিটি, তার নিজস্ব রেকর্ডে রাখতে বলা হবে।

c) AHFL ঋণ আবেদনটিতে দেরি করে রিপেমেন্ট করার জন্য চার্জ করা পেনাল চার্জ, বোল্ড অক্ষরে উল্লেখ করবে।

d) ঋণ মঞ্জুরি/বিতরণ হবার সময় AHFL ঋণ চুক্তিতে উল্লিখিত ও তৎসহ অন্তর্ভুক্ত সবকটি নথির একটি অনুলিপি সহ ঋণ চুক্তিটির একটি অনুলিপি উপস্থাপন করবে।

ঋণ আবেদনের খারিজ হবার সংবাদটি এসএমএস/ইমেইল/চিঠির মাধ্যমে দেওয়া হবে।

### 4.1.3 ঋণ-রাশি বিতরণ, শর্তাবলীতে পরিবর্তন সহ

এই ধরনের স্যাংশনের উপর প্রযোজ্য ঋণ-বাস্তবায়ন সংক্রান্ত নথিপত্র সহ শর্তাবলীর প্রতি পূর্ণ অনুবর্তিতা বজায় রেখে স্যাংশন করা ঋণ-রাশিটি তৎক্ষণাত্ বিতরণ করা হবে।

শর্তাবলীতে কোনও পরিবর্তন ঘটলে (সুদের হার ও পরিষেবা মাসুল সহ) তার বিষয়ে, অ্যাকাউন্ট-ভিত্তিক নির্দিষ্ট পরিবর্তনের ক্ষেত্রে প্রত্যেক ঋণগ্রহীতাকে একক ভাবে এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে শাখা/AHFL-এর ওয়েবসাইট/সংবাদপত্র বা অন্য সংবাদ মাধ্যম দ্বারা সময়-সময়ান্তরে জানানো হবে।

সুদের হার এবং পরিষেবা মাসুলে পরিবর্তন, সেই পরিবর্তনগুলির ঘটার পর থেকে প্রযোজ্য হবে।

এই ধরনের পরিবর্তন ঘটার পর, কোনও সম্পূরক দলিল, নথি বা লেখালিখি তৈরি করার প্রয়োজন উঠলে, সেটি সম্পন্ন করার বিষয়ে পরামর্শ দেওয়া হবে। তদুপরি, এই ধরনের দলিল বা নথি বা লেখালিখি সম্পন্ন করার উপর সুবিধার উপলভ্যতা নির্ভর করবে।

### 4.1.4 বিতরণ-পরবর্তী তত্ত্বাবধান

বিতরণ-পরবর্তী তত্ত্বাবধান, বিশেষ করে ঋণের পরিপ্রেক্ষিতে, ঋণগ্রহীতা দ্বারা সম্ভবত অনুভূত হতে পারে সমস্ত প্রকৃত সমস্যাগুলির যত্ন নেবার দৃষ্টিভঙ্গি গ্রহণ করে গঠনমূলক প্রকৃতির হবে।

#### a) অন্যান্য সাধারণ বিধান।

AHFL গ্রাহকের কার্যকলাপে হস্তক্ষেপ করার থেকে বিরত থাকবে, ব্যতিক্রম হবে সেই সমস্ত ঘটনাগুলি যেগুলি ঋণ মঞ্জুরি নথিপত্রগুলির শর্তাবলীতে দেওয়া আছে (যতক্ষণ না ঋণগ্রহীতা দ্বারা পূর্বে উল্লেখ না করা নতুন তথ্য, ঋণদাতা হিসেবে AHFL এর নজরে আসে)। তবে এটির তাৎপর্য এই নয় যে AHFL অর্থ উদ্ধার করার অধিকার এবং আইনের অধীনে সিকিউরিটি বলবৎকরণ

AHFL তার ধার দেওয়ার নীতি এবং গতিবিধিতে লিঙ্গ, জাতি বা ধর্মের ভিত্তিতে ভেদাভেদ করবে না। তদুপরি, AHFL পণ্য, পরিষেবা, সুবিধা ইত্যাদি পাইয়ে দেওয়ায় অক্ষমতার পরিপ্রেক্ষিতে দৃষ্টিশক্তির দিক দিয়ে দুর্বল অথবা শারীরিক প্রতিবন্ধকতা-গ্রস্ত আবেদনকারীদের সঙ্গে কোনও ভেদাভেদ করবে না। তবে, এটি HFC দের সমাজের ভিন্ন বর্গের জন্য গঠিত পরিকল্পনাগুলির অংশ হওয়া বা সেগুলিতে অংশগ্রহণ করার থেকে বাধাগ্রস্ত করবে না।

অর্থোদ্ধারের ক্ষেত্রে, AHFL নির্ধারিত দিশানির্দেশ এবং তৎবর্তমান বিধানসমূহ অনুযায়ী সাধারণ পদ্ধতিগুলির সাহায্য নেবে এবং আইনসম্মত কাঠামোর মধ্যেই কাজ করবে। ইতিমধ্যেই AHFL এর কাছে বকেয়া রাশি সংগ্রহ করা এবং সিকিউরিটি উপর পুনরায় অধিকার করার বিষয়ে একটি মডেল পলিসি রয়েছে।

ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্টের স্থানান্তরনের অনুরোধের ক্ষেত্রে, তা হয় ঋণগ্রহীতা থেকে হোক

অথবা ব্যাংক/আর্থিক সংস্থা থেকে, AHFL এর সম্মতি বা অন্যথা, অনুরোধ প্রাপ্ত করার তারিখের পর 21 দিনের মধ্যে জানিয়ে দেওয়া হবে।

নিম্নলিখিত পরিস্থিতিগুলিতে AHFL হাউজিং লোন প্রক্লেজার করার ক্ষেত্রে প্রিপেমেন্ট লেভি অথবা দণ্ড চার্জ করবে না:

a. যেখানে হাউজিং লোন ক্লোটিং ইন্টারেস্ট রেটের ভিত্তিতে বিন্যস্ত এবং যে কোনও উৎস থেকে প্রি-ক্লেজ করে দেওয়া হয়েছে।

b. যেখানে হাউজিং লোন ফিক্সড ইন্টারেস্ট রেটের ভিত্তিতে বিন্যস্ত এবং ঋণটি ঋণগ্রহীতা দ্বারা, তাদের **নিজস্ব উৎসের** মাধ্যমে প্রি-ক্লেজ করা হয়েছে।

এই উদ্দেশ্যটির জন্য “নিজস্ব উৎস” বাক্যাংশটির মানে হল কোনও ব্যাংক/HFC/NBFC এবং/অথবা কোনও আর্থিক সংস্থা থেকে ঋণ ছাড়া অন্য যে কোনও উৎস।

সমস্ত ডুয়াল/স্পেশাল রেটের (ফিক্সড এবং ক্লোটিং রেটের সংমিশ্রণ) হাউজিং লোন এই ভিত্তিতে ফিক্সড/ক্লোটিং রেটের উপর প্রযোজ্য প্রি-ক্লেজার নিয়ম আকর্ষণ করবে যে প্রি-ক্লেজারের সময় ঋণটি ফিক্সড রেটে ছিল নাকি ক্লোটিং রেটে ছিল। ডুয়াল/স্পেশাল রেট হাউজিং লোনের ক্ষেত্রে, ঋণটির ফিক্সড ইন্টারেস্ট রেটে সময়কাল সমাপ্ত হয়ে যাবার পর সেটিকে ক্লোটিং রেট লোনে রূপান্তরিত করার ঘটনায়, ক্লোটিং-রেটের প্রি-ক্লেজার নিয়ম প্রযোজ্য হবে। এটি এমন সমস্ত ডুয়াল/স্পেশাল রেট হাউজিং লোনের উপর প্রযোজ্য হবে যেগুলিকে এর পর থেকে প্রি-ক্লেজ করা হবে। এটিও স্পষ্ট করে দেওয়া হচ্ছে যে, ফিক্সড রেট লোন হল এমন একটি ঋণ যেখানে সুদের হারটিকে ঋণের সমগ্র সময়কালের জন্য নির্ধারিত করে দেওয়া হয়েছে।

AHFL এমন কোনও ক্লোটিং রেট টার্ম লোনের উপর ফোরক্লেজার মাশুল/ প্রি-পেমেন্ট দণ্ড আরোপ করবে না

যেটিকে কো-অবলিগান্ট(সমূহ) সহ অথবা ছাড়া, একক ঋণগ্রহীতার সঙ্গে ব্যবসা করা ছাড়া অন্য কোনও উদ্দেশ্যের জন্য মঞ্জুরি দেওয়া হয়েছে।

AHFL সমস্ত প্রধান ধারণাগুলি প্রদর্শন করবে যেমন পরিষেবা মাশুল, সুদের হার, পেনাল চার্জ প্লাস প্রযোজ্য GST (যদি থাকে), পরিবেশিত পরিষেবাসমূহ, পণ্য সংক্রান্ত তথ্য, নানান ধরনের লেনদেনের জন্য সময় সংক্রান্ত বিধিনিয়ম এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যবিধি ইত্যাদি, যা কি না AHFL এর কার্যকলাপে স্বচ্ছতা বাড়ানোর জন্য প্রয়োজনীয়। AHFL RBI এর নির্দেশিকায় দেওয়া পরামর্শিত ফরম্যাট অনুযায়ী “নোটিশ বোর্ড”, “বুকলেট/ব্রোশিওর”, “ওয়েবসাইট”, “প্রদর্শনের অন্য মাধ্যম” এবং “অন্যান্য সমস্যাসমূহ”-এ বিদ্যমান নির্দেশ অনুসরণ করবে।

AHFL তার পণ্য এবং পরিষেবাগুলির বিষয়ে, নিম্নলিখিত ভাষাগুলির মধ্যে কোনও একটি অথবা ততোধিক ভাষায়, তথ্য প্রদর্শন করবে: হিন্দি, ইংরেজি অথবা যথোচিত স্থানীয় ভাষা।

**b) ঋণ-রাশি বিতরণ, শর্তাবলীতে পরিবর্তন সহ**

a) লোন অ্যাগ্রিমেন্ট/স্যাংশন লেটারে দেওয়া বিতরণ সময়সূচী অনুযায়ী ঋণ-রাশি বিতরণ করা হবে।

b) AHFL শর্তাবলীতে ঘটিত যে কোনও পরিবর্তন সম্বন্ধে দেশীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতা যেই ভাষাটি বুঝতে পারে, সেই ভাষায় ঋণগ্রহীতাকে বিজ্ঞপ্তি দেবে। এই পরিবর্তনগুলির মধ্যে অন্তর্ভুক্ত বিতরণ সময়সূচী, সুদের হার, পরিশেবা মাসুল, প্রিপেমেন্ট মাসুল, অন্যান্য প্রযোজ্য শুল্ক/মাসুল ইত্যাদি। AHFL কে এটিও নিশ্চিত করতে হবে যে সুদের হার এবং মাসুলের পরিবর্তন, শুধুমাত্র যেন সেই পরিবর্তনগুলি ঘটার পর থেকেই প্রযোজ্য হয়। এর পরিপ্রেক্ষিতে একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে সন্মিলিত করা যেতে পারে।

c) যদি এই ধরনের পরিবর্তন গ্রাহকের জন্য অসুবিধা সৃষ্টি করে, তাহলে সে 60 দিনের মধ্যে এবং কোনও বিজ্ঞপ্তি ছাড়া তার অ্যাকাউন্ট বন্ধ করে দিতে পারেন অথবা কোনও অতিরিক্ত মাসুল বা সুদ পরিশোধ না করেই সুইচ করতে পারেন।

d) চুক্তির অধীনে পেমেন্ট অথবা পারফরমেন্স বাতিল/ তরান্বিত করার নির্ণয় অথবা অতিরিক্ত সিকিউরিটি পৃষ্ठा করা, ঋণ চুক্তির সঙ্গে সামঞ্জস্য বজায় রেখে সম্পন্ন করা হবে।

e) সমস্ত বকেয়া রাশি পুনঃপরিশোধ করে দেবার পর অথবা ঋণ-গ্রহীতার থেকে AHFL এর অন্য কোনও দাবির জন্য কোনও বৈধ অধিকার অথবা পূর্বস্বত্বের শর্তাধীনে ঋণের বকেয়া রাশি আদায় করার পর AHFL এর সিকিউরিটি মুক্ত করে দেওয়া উচিত। যদি এ ধরনের সেট অফ এর অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতাকে এর বিষয়ে অবশিষ্ট দাবিসমূহ এবং যেই সমস্ত পরিস্থিতিতে সংশ্লিষ্ট দাবিটির নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া অবধি AHFL সিকিউরিটিটি নিজের সঙ্গে রেখে দিতে পারে, তার বিষয়ে সম্পূর্ণ বিশদ সহ বিজ্ঞপ্তি দেওয়া হবে।

#### 4.2 গ্যারেন্টার:

যখন কোনও ব্যক্তিকে একটি ঋণের গ্যারেন্টার হিসেবে বিবেচনা করা হয়, তখন AHFL তাকে নিম্নলিখিত স্বীকার-জ্ঞাপনের অধীনে জানাবে-

(a) গ্যারেন্টারের দায়সমূহ ব্যক্ত করা গ্যারেন্টার লেটার/ডিড;

- (b) যার জন্য তিনি একজন গ্যারেন্টারের ভূমিকা পালন করছেন, সেই ঋণগ্রহীতার ঋণটিকে সার্ভিস করানোয় সময় কোনও ডিফল্ট ঘটলে, তার বিষয়ে AHFL তাকে অবগত রাখবে।
- (c) একজন গ্যারেন্টার হিসেবে তার দায়সমূহ;
- (d) সে কোম্পানির প্রতি যত পরিমাণ টাকার দায়ের অঙ্গিকার গ্রহণ করবে;
- (e) যেই সমস্ত পরিস্থিতিতে AHFL তাকে তার দায়ের অর্থরাশিটি পরিশোধ করার জন্য আহ্বান করতে পারে;
- (f) যদি সে গ্যারেন্টার হিসেবে অর্থ পরিশোধ করায় ব্যর্থ হয়, তাহলে AHFL, কোম্পানিতে তার অন্য ধনরাশি উঠিয়ে নিতে পারে কি না;
- (g) একজন গ্যারেন্টার হিসেবে তার দায়গুলি কি একটি নির্দিষ্ট রাশি পর্যন্ত সীমিত, না কি সেগুলি অসীম; এবং
- (h) সেই সময় এবং পরিস্থিতি যখন একজন গ্যারেন্টার হিসেবে তার দায়গুলি নিরসন করে দেওয়া হবে এবং এ ছাড়াও কোন পন্থায় AHFL তাকে এই ঘটনাটির বিষয়ে বিজ্ঞপ্তি দেবে।
- (i) বকেয়া রাশি পরিশোধ করার যথেষ্ট সাধ্য থাকা সত্ত্বেও যদি গ্যারেন্টার দেনাদার/ঋণদাতার দাবি মানতে অস্বীকার করে, তাহলে সেই ঘটনায়, এই ধরনের গ্যারেন্টারকেও ইচ্ছাকৃত ডিফল্টের হিসেবে ধরা হবে।

ঋণগ্রহীতার আর্থিক অবস্থানে কোনও বস্তুগত প্রতিকূল পরিবর্তন ঘটলে, তার বিষয়ে AHFL তাকে অবগত রাখবে, যার জন্য তিনি একজন গ্যারেন্টারের ভূমিকা পালন করছেন।

#### 4.3 একান্ততা ও গোপনীয়তা

গ্রাহকের/ঋণগ্রহীতার সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্যকে একান্ত এবং গোপনীয় হিসেবে ধরা হবে (যখন সে আর আমাদের গ্রাহক নয়, সেই সময়েও) এবং সেগুলিকে নিম্নলিখিত সিদ্ধান্ত ও নীতিসমূহ দ্বারা পরিচালনা করা হবে।। কোম্পানি কাস্টোমারের অ্যাকাউন্টের সাথে সম্পর্কিত তথ্য কারুর কাছে উন্মোচন করবে না। যাদের কাছে তথ্য উন্মোচন করা হবে না, তাদের মধ্যে অন্তর্ভুক্ত একই গোষ্ঠীর অন্যান্য কোম্পানিসমূহ, তবে ব্যতিক্রম হবে:

- a) আইন অথবা কোনও উপযুক্ত আদালত/কর্তৃপক্ষ তথ্যটিকে দেওয়ার নির্দেশ দিল।
- b) যদি জনসাধারণের প্রতি তথ্যটি উন্মোচন করা কর্তব্যমূলক হয়।
- c) যদি AHFL এর স্বার্থে সেই তথ্যটি দেবার দরকার পরে (উদাহরণস্বরূপ, কোনও জালিয়াতি প্রতিরোধ করার জন্য) তবে গ্রাহক অথবা গ্রাহকের অ্যাকাউন্টের বিষয়ে অন্য কাউকে (গ্রাহকের নাম ও ঠিকানা সহ) তথ্য দেবার জন্য এটিকে কোনও কারণ হিসেবে ব্যবহার করা যাবে না। “অন্য কেউয়ের” মধ্যে অন্তর্ভুক্ত গ্রাহকের অনুমতি/সম্মতি নেবার পর বিপণনের উদ্দেশ্যে একই গোষ্ঠীর অন্যান্য কোম্পানি।
- d) যদি গ্রাহক কোম্পানিকে তথ্যটি, গ্রাহকের অনুমতি/সম্মতির সঙ্গে বা ছাড়া, উন্মোচন করার

জন্য বলে।

- e) যদি AHFL কে গ্রাহকদের বিষয়ে রেফারেন্স দেবার জন্য বলা হয়, তাহলে তার জন্য প্রথমে তাকে লিখিত অনুমতি পেতে হবে।
- f) AHFL এর কাছে গ্রাহকের সঙ্গে সম্পর্কিত যেই ব্যক্তিগত রেকর্ড আছে, তার প্রতি অভিজ্ঞতা পাবার জন্য বর্তমান আইনি কাঠামোর অধীনে গ্রাহকের অধিকারের সীমার বিষয়ে তাকে জানানো হবে।
- 4.4 g) স্বয়ং AHFL সহ যে কেউ, কারুর দ্বারা বিপণনের উদ্দেশ্যে AHFL গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য ব্যবহার করবে না যদি না গ্রাহক নির্দিষ্ট ভাবে তাদেরকে এর জন্য অনুমোদন দিয়ে থাকে।

উপর্যুক্ত শর্তসমূহের আলোকে, যদি গ্রাহক এই ধরনের তথ্য ভাগাভাগি করার জন্য স্পষ্ট সম্মতি ব্যক্ত করে, তাহলে গ্রাহকের(দের) উপকারের জন্য অন্য কোনও আর্থিক পণ্য ও পরিষেবা পরিবেশন করার উদ্দেশ্যে AHFL, গোষ্ঠী/সহায়ক কোম্পানিগুলির সঙ্গে, কোম্পানি এই ধরনের তথ্য, প্রদান বা ভাগাভাগি করতে পারে।

### ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সি

- a) যখন একজন গ্রাহক কোনও অ্যাকাউন্ট খোলে, AHFL তখন তাকে জানাবে যে কখন সে নিজের অ্যাকাউন্টের বিশদ ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিকে প্রেরণ করতে পারে এবং AHFL তাদের সঙ্গে কী কী পরামর্শ করে দেখবে।
- b) AHFL-এর কাছে গ্রাহকের যেই ব্যক্তিগত ধারগুলি আছে, তার বিষয়ে AHFL ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিকে তথ্য দিতে পারে, যদি:
- গ্রাহক তার পেমেন্ট পরিশোধ করার ক্ষেত্রে পিছিয়ে পড়ে।
  - ধার করা অর্থরাশিটি নিয়ে কোনও বিতর্ক না থাকে; এবং
  - গ্রাহক এমন কোনও প্রস্তাব দেয়নি যে AHFL-এর থেকে আনুষ্ঠানিক ভাবে পৃচ্ছা করার পর AHFL তার ধার শোধ করার বিষয়ে সন্তুষ্ট আছে।

- c) এই সমস্ত ঘটনাগুলিতে, কোম্পানি সেই তথ্যটি দেবার পরিকল্পনাটির সম্বন্ধে গ্রাহককে লিখিত রূপে জানাবে, যেই ধারের বিষয়ে তাকে ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সির কাছে তথ্য দিতে হবে। একই সময়, কোম্পানি, ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সির ভূমিকা এবং গ্রাহকের ঋণ আদায় করার ক্ষমতার উপর তাদের দেওয়া তথ্যের প্রভাবের বিষয়ে, গ্রাহককে ব্যাখ্যা দেবে।
- d) AHFL ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিগুলিকে গ্রাহকের অ্যাকাউন্টের বিষয়ে অন্যান্য তথ্য দিতে পারে যদি গ্রাহক তার জন্য নিজের অনুমতি দিয়ে থাকে।
- e) অনুরোধ পেলে, AHFL, ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিকে দেওয়া তথ্যের একটি অনুলিপি গ্রাহককে প্রদান করবে।

#### 4.5 বকেয়া সংগ্রহ করা

যখনই ঋণ দেওয়া হবে, AHFL, অর্থ-পরিমাণ, মেয়াদ এবং পুনঃপরিশোধের কালখণ্ডগুলির বিশদ গুছিয়ে পুনঃপরিশোধ প্রক্রিয়ার বিষয়ে গ্রাহককে ব্যাখ্যা করবে। তবে, যদি গ্রাহক পুনঃপরিশোধের সময়সূচীর মেনে না চলে, তাহলে বকেয়া অর্থরাশি উদ্ধার করার জন্য দেশের আইন অনুযায়ী একটি নির্ধারিত প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে। এই প্রক্রিয়াটিতে গ্রাহককে বিজ্ঞপ্তি পাঠিয়ে অথবা তার সঙ্গে ব্যক্তিগত সাক্ষাত করে মনে করিয়ে দেওয়া এবং/অথবা কোনও সিকিউরিটি থাকলে, তার উপর কালেকশন অ্যান্ড রিকভারি পলিসি অনুযায়ী পুনরায় অধিকার করা জড়িত থাকবে RBI/NHB এর বিধানসমূহ

গ্রাহকের সঙ্গে সম্পর্কিত কোম্পানির গতিবিধির উপর প্রয়োজ্য নির্দেশগুলির প্রতি অনুবর্তিতা, যত দূর অবধি সম্ভব, মেনে চলা হবে।

বকেয়া রাশির সম্বন্ধে বিবাদ অথবা মতপার্থক্য নিষ্পত্তির জন্য, পারস্পরিক ভাবে গ্রহণীয় এবং শৃঙ্খলাবদ্ধ পন্থায়, সমস্ত ধরণের সহায়তা প্রদান করা হবে।

4.5.1 যখনই ঋণ দেওয়া হবে, AHFL-এর, অর্থ-পরিমাণ, মেয়াদ এবং পুনঃপরিশোধের কালখণ্ডগুলির বিশদ গুছিয়ে পুনঃপরিশোধ প্রক্রিয়ার বিষয়ে গ্রাহককে ব্যাখ্যা দেওয়া উচিত। তবে, যদি গ্রাহক পুনঃপরিশোধের সময়সূচীর মেনে না চলে, তাহলে বকেয়া অর্থরাশি উদ্ধার করার জন্য দেশের আইন অনুযায়ী একটি নির্ধারিত প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে। এই প্রক্রিয়াটিতে গ্রাহককে বিজ্ঞপ্তি পাঠিয়ে অথবা তার সঙ্গে ব্যক্তিগত সাক্ষাত করে মনে করিয়ে দেওয়া এবং/অথবা কোনও সিকিউরিটি থাকলে তার উপর পুনরায় অধিকার করা জড়িত থাকবে

4.5.2 AHFL এর কালেকশন পলিসি সৌজন্যতা, ন্যায্য আচরণ এবং বিনীত আগ্রহের উপর গঠিত। AHFL গ্রাহকের ভরসা এবং দীর্ঘ-মেয়াদী সম্পর্ক বর্ধন করার উপর বিশ্বাস করে। AHFL এর কর্মী অথবা বকেয়া সংগ্রহ করা এবং/অথবা সিকিউরিটির উপর পুনরায় অধিকার করার প্রক্রিয়ায় তাদের প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত যে কোনও ব্যক্তি নিজেকে শনাক্ত করবে এবং AHFL দ্বারা জারি করা অনুমোদন পত্রটি প্রদর্শন করবে এবং অনুরোধ করা হলে AHFL দ্বারা বা কোম্পানির কর্তৃপক্ষের অধীনে জারি করা তার পরিচয় পত্র প্রদর্শন করবে। AHFL তাদের গ্রাহকদের বকেয়া

অর্থরাশির বিষয়ে সমস্ত তথ্য প্রদান করবে এবং বকেয়া রাশি পরিশোধ করার সম্বন্ধে যথেষ্ট পরিমাণ বিজ্ঞপ্তি দেওয়ার চেষ্টা করবে।

4.5.3 কর্মীদের সমস্ত সদস্য অথবা বকেয়া সংগ্রহ করা এবং/অথবা সিকিউরিটির উপর পুনরায় অধিকার করার প্রক্রিয়ায় তাদের প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত যে কোনও ব্যক্তির নিম্নপ্রদত্ত দিশানির্দেশ অনুসরণ করে চলা উচিত:

- a) গ্রাহককে সাধারণত, মূলভাবে তার দ্বারা পছন্দ করা জায়গায়, এবং কোনও নির্দিষ্ট জায়গার অভাবে তার বাসস্থানে যোগাযোগ করা হবে এবং সে যদি নিজের বাসস্থানে উপস্থিত না থাকে, তাহলে তাকে তার ব্যবসা/পেশার জায়গায় যোগাযোগ করা হবে।
- b) গ্রাহককে, প্রথমেই AHFL এর প্রতিনিধিত্ব করার জন্য পরিচয় ও অনুমোদন জানাতে হবে।
- c) গ্রাহকের গোপনীয়তার সম্মান করে চলা উচিত।
- d) গ্রাহকের সঙ্গে মিথোষ্কিয়া সভ্য ভাবে পরিচালন করতে হবে।
- e) AHFL এর প্রতিনিধিরা, গ্রাহকদেরকে 0700 ঘটিকা এবং 1900 ঘটিকার মাঝখানে যোগাযোগ করবে, যদি না গ্রাহকের ব্যবসা বা পেশার বিশেষ পরিস্থিতিগুলির জন্য অন্য ধরনের প্রয়োজন থাকে।
- f) গ্রাহক নির্দিষ্ট কোনও সময়ে ফোনকল না করার অনুরোধ করলে, সেটি যত দূর সম্ভব সম্মান করে চলা হবে।
- g) ফোনকলের সময় ও সংখ্যা এবং কথোপকথনের বিষয়বস্তু, নথিভুক্ত করা হবে।
- h) বকেয়া রাশির সম্বন্ধে বিবাদ অথবা মতপার্থক্য নিষ্পত্তির জন্য, পারস্পরিক ভাবে গ্রহণীয় এবং শৃঙ্খলাবদ্ধ পন্থায়, সমস্ত ধরনের সহায়তা প্রদান করা হবে।
- i) বকেয়া রাশি সংগ্রহ করার জন্য গ্রাহকের স্থানে সাক্ষাতগুলির সময়, শালীনতা এবং শোভনীয়তা বজায় রাখা উচিত।
- j) বকেয়া সংগ্রহ করার লক্ষ্যে ফোন/সাক্ষাত করার জন্য অনুপযুক্ত উপলক্ষ যেমন পরিবারের কোনও পরিজনের দিবংগত হওয়া অথবা অন্য বিপর্যয়পূর্ণ পরিস্থিতি এড়িয়ে চলা উচিত।

#### 4.6 নালিশ এবং অভিযোগ - অভ্যন্তরীণ প্রক্রিয়াসমূহ

- কোম্পানি তার কর্মী/তত্ত্ব/প্রক্রিয়া দ্বারা সম্পন্ন কোনও ত্রুটি তাড়াতাড়ি এবং সহানুভূতি সহকারে সংশোধন করার আশ্রয় চেষ্টা করবে এবং এই ধরনের ত্রুটির জন্য ভুল ভাবে আরোপ করা যে কোনও মাশুল বাতিল করে দেওয়া হবে।
- কোম্পানি এই ধরনের প্রযুক্তিগত ব্যর্থতাগুলির কারণে উদ্ভূত সমস্যা দূর করার জন্য উপযুক্ত বিকল্প পন্থা প্রদান করবে।
- গ্রাহক তার অভিযোগ প্রতিকার করানোর জন্য সংশ্লিষ্ট শাখার ম্যানেজারকে

প্রয়োজনীয় নথিসমূহ (যদি কোনও থাকে) সহ গ্রাহকের অভিযোগের প্রকৃতি উল্লেখ করে, ফোন অথবা চিঠি লিখতে পারেন এবং গ্রাহককে একটি কমপ্লেইন্ট রেফারেন্স নম্বর দেওয়া হবে।

- যদি কোম্পানির প্রতিনিধি/কুরিয়ার অথবা ডিরেক্ট সেলিং এজেন্ট (DSA) অথবা ডিপোজিট সার্ভিস করার ব্রোকার অথবা কোম্পানি দ্বারা নিযুক্ত অন্য যে কোনও সংস্থা কোড উল্লঙ্ঘন করে অসমীচীন আচরণ বা কার্যকলাপে লিপ্ত হয়, তাহলে কোম্পানি তাদের বিরুদ্ধে গ্রাহককে নালিশ দায়ের করার অনুরোধ করবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে নালিশটি নিয়ে যেন যথাযথ তদন্ত করা হয় এবং এর সম্যক সুরাহার জন্য যেন যথাযথ পদক্ষেপ নেওয়া হয়।

#### 4.7

### নো ইয়োর কাস্টোমার (KYC) নীতি:

গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট খোলা এবং চালনা করার আগে এবং নীতিটির অগ্রগতির জন্য কোম্পানি আমাদের কোম্পানির “নো ইয়োর কাস্টোমার” (KYC) নীতি অনুযায়ী আবশ্যিক হিসেবে বিবেচিত যথোচিত পূর্বপক্ষমূলক যাচাই করে দেখবে। গ্রাহককে এর জন্য জরুরি নথিপত্র অথবা প্রমাণ জমা অথবা প্রদান করতে বলা হবে। কোম্পানি শুধুমাত্র সেই সমস্ত তথ্য প্রাপ্ত করা নিশ্চিত করবে যা কোম্পানির KYC, অ্যান্টি মানি লন্ডারিং অথবা অন্য যে কোনও বিধিসম্মত প্রয়োজন পূরণ করার জন্য দরকারি।

কোম্পানি গ্রাহককে লোন অ্যাপ্লিকেশন ফর্ম/অ্যাকাউন্ট ওপেনিং ফর্ম এবং অন্যান্য সামগ্রী প্রদান করবে এবং সেই সমস্ত অপরিহার্য তথ্য প্রদান করতে হবে এবং যাচাইকরণ এবং/অথবা KYC প্রয়োজনগুলি পূরণার্থে রেকর্ডের জন্য সেই সমস্ত নথিপত্র প্রস্তুত করতে হবে, সেগুলির বিষয়ে সমস্ত বিশদ এগুলির মধ্যে বিদ্যমান থাকবে।

কোম্পানি প্রক্রিয়াগত আনুষ্ঠানিকতাগুলি ব্যাখ্যা করবে এবং ঋণ অ্যাকাউন্ট খোলার সময় গ্রাহক দ্বারা পৃষ্ঠিত জরুরি শ্রেণীকরণগুলি প্রদান করবে।

#### 4.8 ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট:

AHFL তার বিভিন্ন ডিপোজিট স্কিম সম্বন্ধে সমস্ত তথ্য প্রদান করবে, যদি এবং যখন সেগুলি শুরু করা হয়/NHB দ্বারা অনুমোদিত হয়। এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত সুদের হার, সুদ প্রয়োগের পদ্ধতি, ডিপোজিটের শর্তাদি, প্রিম্যাচিউর উইথড্রয়াল, রিনিউয়াল, ডিপোজিটের বিনিময় ঋণ, মনোনয়ন সুবিধাসমূহ ইত্যাদি।

#### 4.9 ব্রাঞ্চ বন্ধ/স্থানান্তরিত হওয়া

ব্রাঞ্চ অফিস বন্ধ/স্থানান্তর ঘটনায় AHFL নোটিশ বোর্ডে প্রদর্শন করে গ্রাহককে বিজ্ঞপ্তি দেবে।

#### 4.10

### নালিশ

a) AHFL এর প্রতিটি কার্যালয়ে নালিশ ও অভিযোগ প্রাপ্ত, নিবন্ধন এবং নিষ্পত্তি করার জন্য একটি ব্যবস্থাতন্ত্র এবং প্রক্রিয়া থাকবে।

b) AHFL এর পরিচালক পরিষদ সংস্কার ভিতরেই নালিশ এবং অভিযোগের সমাধান করার জন্য পরিষদের অনুমোদিত নীতি অনুযায়ী যথাযথ অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যবিধি তৈরি করে দেবে। এই ধরনের কার্যবিধি নিশ্চিত করবে যে ঋণদাতা-সংস্কার কার্যনির্বাহকসমূহের সিদ্ধান্তগুলি থেকে উদ্ভূত সমস্ত বিবাদের বিষয়ে যেন শোনা হয় এবং অন্ততপক্ষে পরবর্তী উর্ধ্বতর স্তরে যেন সেগুলিকে পাঠিয়ে দেওয়া হয়।

c) AHFL এর পরিষদ, প্রাসঙ্গিক কারণসমূহ, যেমন তহবিলের খরচ, মার্জিন ও রিস্ক প্রিমিয়াম বিবেচনা করে একটি ইন্টারেস্ট রেট মডেল ধারণ করবে এবং সুদের হার নির্ধারণ করবে। সুদের হার এবং ঝুঁকির শ্রেণীকরণের কার্যধারনা এবং বিভিন্ন শ্রেণীগুলির জন্য ভিন্ন ভিন্ন সুদের হার নির্ধারণ করার যুক্তিটি ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে অ্যাপলিকেশন ফর্মে উপস্থাপন করা হবে এবং স্যাংশনে সুস্পষ্ট ভাবে তা বলে দেওয়া হবে।

d) সুদের হার এবং ঝুঁকির শ্রেণীকরণ এবং পেনাল চার্জ প্লাস প্রযোজ্য GST (যদি থাকে)-এর বিষয়েও তথ্য কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলভ্য করা হবে অথবা সেগুলিকে সংশ্লিষ্ট সংবাদপত্রগুলিতে প্রকাশ করা হবে। সুদের হারে যখনই কোনও পরিবর্তন হবে, তখন ওয়েবসাইটে অথবা অন্যত্র প্রকাশিত তথ্যকে সেই অনুযায়ী অদ্যতন করা হবে।

e) সুদের হার এবং পেনাল চার্জ প্লাস প্রযোজ্য GST (যদি থাকে) অবশ্যই অ্যানুয়ালাইজড রেট হতে হবে যাতে ঋণগ্রহীতা তার অ্যাকাউন্টের উপর চার্জ করা সঠিক হারের বিষয়ে অবগত থাকে।

f) ঋণগ্রহীতা থেকে সংগৃহীত কিস্তিগুলিতে, স্পষ্টভাবে আসল এবং সুদের পার্থক্য ইঙ্গিত করতে হবে।

g) গ্রাহককে জানানো উচিত যে নালিশগুলিকে যথাযথ ভাবে এবং তাড়াতাড়ি সামলানোর জন্য AHFL-এর প্রক্রিয়ার বিশদগুলি, কোথায় খোঁজা উচিত। গ্রাহকদের কোনও নালিশ এবং অভিযোগ থাকলে সেটি দায়ের করা এবং/অথবা জমা দেবার জন্য AHFL তার প্রত্যেকটি কার্যালয়ে সুবিধা উপলভ্য করে দেবে।

h) যদি কোনও গ্রাহক নালিশ করতে চায় তাহলে তাকে বলা উচিত যে:

I. কী ভাবে এটি করতে হবে

II. কোথায় নালিশটি করা যেতে পারে

III. কী ভাবে একটি নালিশ করতে হয়

IV. কখন একটি উত্তরের প্রত্যাশা করা উচিত

V. নিষ্পত্তির জন্য কাকে আহ্বান করা উচিত

VI. যদি গ্রাহক ফলাফল থেকে খুশি না হয়, তাহলে তার কী করা উচিত।

VII. গ্রাহকের যে কোনও প্রশ্নই থাকুক না কেন, AHFL এর কর্মীদল সে বিষয়ে গ্রাহককে সাহায্য করবে।

i) যদি কোনও গ্রাহক থেকে লিখিত রূপে কোনও নালিশ প্রাপ্ত হয় তাহলে একজন AHFL কর্মী তাকে এক সপ্তাহের সময়ের মধ্যে একটি প্রাপ্তিবর্তা/সাদা দেবার উদ্যোগ নেবে।

স্বীকার-স্বীকৃতি বার্তার মধ্যে সেই আধিকারিকের নাম এবং পদ উল্লিখিত থাকা উচিত যিনি নালিশটির দেখাশোনা করবে। যদি নালিশটিকে ফোনের মাধ্যমে AHFL-এর ভারপ্রাপ্ত টেলিফোন হেল্পডেস্ক নম্বর-180030042020তে অথবা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে রিলে করা হয়, তাহলে গ্রাহককে নালিশটির কমপ্লেইন্ট রেফারেন্স নম্বর দেওয়া হবে এবং তাকে একটি ন্যায়সঙ্গত ব্যাপ্তিকালের মধ্যে এটির প্রগতির বিষয়ে জানানো হবে।

f) ব্যাপারটির বিশ্লেষণ করার পর AHFL গ্রাহককে তার চূড়ান্ত উত্তর প্রেরণ করবে অথবা তাকে ব্যাখ্যা করবে যে কেন সাদা দেবার জন্য আরও সময়ের প্রয়োজন এবং এই কাজটি নালিশ পাবার ছয় সপ্তাহের মধ্যে সম্পন্ন করার প্রচেষ্টা করবে এবং তাকে এটিও জানাতে হবে যে সে যদি এর পরেও সন্তুষ্ট না হয় তাহলে কী ভাবে সে এর উর্ধ্ব নালিশটিকে নিয়ে যেতে পারে।

g) AHFL সংস্কৃত ঋণগ্রহীতা দ্বারা নালিশ দায়ের করার জন্য তার অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া প্রচার করবে (নালিশগুলি দায়ের করার ইমেইল আইডি এবং অন্যান্য যোগাযোগ সংক্রান্ত বিশদ, সমস্যা সমাধান করার জন্য টার্নঅ্যারাউন্ড টাইম, উর্ধ্ব উত্থাপন করার জন্য ধাপ-বিন্যাস ইত্যাদি) এবং এটি নিশ্চিত করবে যে এই তথ্যটি যেনো নির্দিষ্ট ভাবে তার ওয়েবসাইটে উপলভ্য থাকে। AHFL তার কার্যালয়/শাখাগুলিতে এবং ওয়েবসাইটে স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করবে যে যুক্তিসঙ্গত সময়কালের মধ্যে কোম্পানি থেকে নালিশটির প্রতি সাদা না পাবার ঘটনায় অথবা প্রাপ্ত উত্তর থেকে অসন্তোষের ঘটনায়, নালিশকারী ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংকের কমপ্লেইন্ট রিড্রেসাল সেলে যোগাযোগ করতে পারে। যোগাযোগ করার অনলাইন লিংক হল: <https://grids.nhbonline.org>। এ ছাড়া অফলাইনে, এই ঠিকানায় চিঠি লিখও যোগাযোগ করা যেতে পারে: কমপ্লেইন্ট রিড্রেসাল সেল, ডিপার্টমেন্ট অফ

---

সুপারভিশন, ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংক, 4র্থ ফ্লোর, কোর 5A, ইন্ডিয়া হ্যাবিট্যাট সেন্টার, লোধী রোড, নয়া দিল্লি – 110003। চিঠিটি যেই ফরম্যাটে লিখতে হবে, এই লিংকে তার পরামর্শ দেওয়া হয়েছে: <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%93Physical-Mode.pdf>

যদি উত্তরগুলি সন্তোষজনক না হয় অথবা যদি কোনও উত্তর না পাওয়া যায়, তাহলে নালিশটিকে নিম্নের নিকটে উত্থাপন করা উচিত: দি কোম্পানি সেক্রেটারি অ্যান্ড হেড কমপ্লায়েন্স, ইমেইল আইডি- [complianceofficer@aadharhousing.com](mailto:complianceofficer@aadharhousing.com)

#### 4.11 অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যবিধি

অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যবিধি অনুযায়ী শ্রেষ্ঠ গুণমানের পরিষেবা দেওয়া এবং নিয়ন্ত্রণমূলক বিধিসমূহ, বোর্ড/শীর্ষ ম্যানেজমেন্ট দ্বারা অনুমোদিত নীতি, পদ্ধতি ও প্রক্রিয়াসমূহের আওতায় গ্রাহককে সন্তুষ্ট করার লক্ষ্যে কোম্পানি সর্বদা পরিশ্রম করছে। AHFL বিকেন্দ্রীকৃত পন্থায় কাজ করে যেখানে প্রত্যেকটি শাখা একজন ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ব্রাঞ্চ ইন-চার্জের নিয়ন্ত্রণে থাকে যে ক্লাস্টার ম্যানেজারের কাছে রিপোর্ট করে এবং সে রিজিওনাল বিজনেস হেডের কাছে রিপোর্ট করে, এবং তদুপরি সে সংশ্লিষ্ট ফাংশনাল হেডের কর্পোরেট দপ্তরে রিপোর্ট করে। সুতরাং, গ্রাহকরা তাদের অভিযোগ/নালিশ প্রতিকারের জন্য সাধারণ অবস্থায় শাখায় অথবা মুম্বাইয়ে অবস্থিত কর্পোরেট দপ্তরে যেতে পারেন।

AHFL এর কোনও পরিষেবা/মাশুলের সঙ্গে সম্পর্কিত যে কোনও অভিযোগ অথবা নালিশের ক্ষেত্রে গ্রাহক একটি নালিশ দায়ের করতে পারে এবং সে সেই সংশ্লিষ্ট স্থানবিশেষে ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ইন-চার্জকে আহ্বান করতে পারে যেখান থেকে সে নিজের হাউজিং লোন পেয়েছিল এবং যেখানে তার অ্যাকাউন্টের দেখাশোনা করা হয় এবং সে লোন স্যাংশন লেটারে উল্লিখিত ঠিকানায় ব্রাঞ্চ ম্যানেজারকে সম্বোধন করে একটি চিঠি লিখে নালিশ নিবন্ধন করতে পারে অথবা ব্যক্তিগত ভাবে শাখাটিতে সাক্ষাত করে, শাখা দ্বারা রক্ষণাবেক্ষণ করা

কমপ্লেইন্ট রেজিস্টারে এন্ট্রি করতে পারে। শাখা দ্বারা নালিশটি পাবার তারিখের পর গ্রাহককে এক সপ্তাহের মধ্যে সমস্যাগুলির সমাধান প্রদান করার জন্য যোগাযোগ করা হবে।

শাখা থেকে পাওয়া উত্তরটি সন্তোষজনক না হওয়া, গ্রাহকের অসন্তুষ্ট হওয়া অথবা উপর্যুক্ত সময়সীমার মধ্যে শাখা থেকে কোনও উত্তর না পাবার ক্ষেত্রে, কাস্টোমার কেয়ার অফিসার অথবা AHFL-এর প্রিন্সিপাল অফিসারকে সম্বোধন করা চিঠির মাধ্যমে, প্রদত্ত আইডিতে ইমেইল করে অথবা নিম্নোক্ত ঠিকানাটিতে সেটি পাঠিয়ে, গ্রাহক তার নালিশ/অভিযোগটিকে বেঙ্গালুরু রেজিস্টার্ড অফিসে উত্থাপন করতে পারেন:-

#### কাস্টোমার কেয়ার অফিসার,

আধার হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড,

২য় তলা, নং ৩, জেভিটি টাওয়ারস, ৪ম এ

মেইন, রোড, সাম্পাঙ্গি রামা নগর, হাডসন

সার্কেল, বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক- 560027

ইমেল আইডি: - [grievanceredressal.officer@aadharhousing.com](mailto:grievanceredressal.officer@aadharhousing.com)

প্রাপ্ত নালিশ/অভিযোগটিকে পরীক্ষা করার পর, আমরা গ্রাহককে একটি চূড়ান্ত উত্তর প্রেরণ করব অথবা তাকে ব্যাখ্যা করব যে কেন সাড়া দেবার জন্য আমাদের আরও বেশি সময়ের প্রয়োজন এবং কোম্পানির রেজিস্টার্ড অফিসে নালিশ পাবার তারিখের ছয় সপ্তাহের মধ্যে তাকে একটি বিশদপূর্ণ উত্তর বা অনুবেদন পাঠানোর আশ্রয় চেষ্টা করব।



উত্তর অসন্তোষজনক হওয়া অথবা গ্রাহকের প্রাপ্ত উত্তর থেকে সন্তুষ্ট না হওয়া অথবা এক মাস সময়কালের মধ্যে কোম্পানি থেকে কোনও সাড়া না পাবার ক্ষেত্রে, গ্রাহক HFC-এর জন্য ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংকের কমপ্লেইন্ট রিড্রেসাল সেলের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন। অনলাইনে যোগাযোগ করার জন্য এই লিংকে যাওয়া যেতে পারে: <https://grids.nhbonline.org.in> অথবা অফলাইনে চিঠি পাঠানো যেতে পারে। চিঠি পাঠানোর জন্য পরামর্শিত ফরম্যাটটি NHB ওয়েবসাইটের এই লিংকে দেওয়া আছে: <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393-Physical-Mode.pdf>। চিঠিটি পাঠাতে হবে এই ঠিকানায়:-

কমপ্লেইন্ট রিড্রেসাল সেল  
ডিপার্টমেন্ট অফ রেগুলেশন অ্যান্ড  
সুপারভিশন, ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংক  
(NHB),  
4 নম্বর ফ্লোর, কোর 5-A, ইন্ডিয়া হ্যাবিট্যাট  
সেন্টার লোডিং রোড, নয়াদিল্লি—110003।

কোম্পানি, বীমা ব্যবসা অনুরোধ করার জন্য IRDAI থেকে একটি কর্পোরেট এজেন্ট (কম্পোজিট)-এর নিবন্ধন ধারণ করে রেখেছে। এটি বীমা সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির পরিপ্রেক্ষিতে IRDAI-এর শর্তাবলীর প্রতিপালন নিশ্চিত করবে। কোম্পানির যেই কার্যালয়গুলি কোম্পানি দ্বারা বিক্রি করা বীমা পণ্যগুলির সঙ্গে সম্পর্কিত নালিশগুলি পায়, সেই কার্যালয়গুলি এই নালিশগুলির প্রাপ্তি-জ্ঞাপন করবে এবং এই ধরনের নালিশ পাবার 14 দিনের মধ্যে সংশ্লিষ্ট বীমা কোম্পানি(সমূহ)-এর মাধ্যমে প্রতিকারের ব্যবস্থা নেওয়া হবে।

যদি নালিশটির সমাধান না হয় অথবা গ্রাহক প্রদত্ত সমাধানের সঙ্গে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে সে বীমা ভরোসা সিস্টেমের মাধ্যমে: <https://bimabharosa.irdai.gov.in/> এ লগ ইন করে অনলাইনে নালিশ দায়ের করতে পারে

## 5. সাধারণভাবে - কোম্পানি

- তার ঋণ পণ্যগুলির প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলির বিষয়ে ব্যাখ্যা করবে। এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকবে প্রযোজ্য শুল্ক এবং ঋণ মঞ্জুরি জানানোর সময় সন্নিহিত মাশুলগুলি। গ্রাহকদেরকে প্রদান করা সুবিধাগুলি, তারা কী ভাবে সেগুলি আদায় করবে, তাদের জন্য এর আর্থিক পরিণতি কী হবে এবং প্রসাদি সম্বোধন করার সময় কোনও সংশয় ঘটলে কার সঙ্গে যোগাযোগ করতে হবে— এই সমস্ত কিছুই বিষয়ে AHFL গ্রাহকদেরকে পূর্ণ তথ্য প্রদান করবে।
- আবেদন করার জন্য যোগ্য বিবেচিত হবার লক্ষ্যে গ্রাহকের থেকে কী কী তথ্য/নথিপত্র পাওয়া জরুরি—সেই বিষয়ে পরামর্শ দেবে। গ্রাহককে এরও পরামর্শ দেওয়া হবে যে আইনি এবং নিয়ম সংক্রান্ত প্রয়োজনগুলি পূরণ করার লক্ষ্যে গ্রাহকের থেকে তার পরিচয়, ঠিকানা, কর্ম-নিযুক্তি, ইত্যাদির পরিপ্রেক্ষিতে কোন কোন নথিগুলি পাওয়া আবশ্যিক। সেই সঙ্গে কোম্পানি এটাও জানাবে যে বিধিসম্মত কর্তৃপক্ষ থেকে যাচিত অন্য যে কোনও ধরনের নথিপত্রও তাকে দিতে হবে (উদাহরণস্বরূপ PAN সংক্রান্ত বিশদ)।

- যদি কোম্পানি জরুরি মনে করে, তাহলে গ্রাহককে তার বাসস্থান এবং/অথবা তার পেশার টেলিফোন নম্বরে ফোন করে এবং/অথবা তার বাসস্থান এবং/অথবা পেশার ঠিকানায় সশরীরে সাক্ষাত করে, এই কাজের জন্য নিযুক্ত সংস্থাগুলির দ্বারা ঋণ আবেদনে তার দ্বারা প্রদান করা বিশদগুলি কোম্পানি যাচাই করবে।
- যদি কোম্পানি গ্রাহকের অ্যাকাউন্টের লেনদেন নিয়ে অনুসন্ধান করার প্রয়োজন মনে করে এবং যদি কোম্পানি পুলিশ/অন্য তদন্তকারী সংস্থাকে জড়ানোর প্রয়োজন মনে করে, তাহলে তাদের সঙ্গে গ্রাহককে সহযোগিতা করার জন্য জানানো হবে।
- কোম্পানি গ্রাহককে পরামর্শ দেবে যে যদি সে প্রতারণামূলকভাবে কাজ করে, তাহলে সে স্বয়ং নিজের অ্যাকাউন্টে ঘটিত সমস্ত ক্ষতির জন্য দায়ী হবে এবং যদি সে যুক্তিসঙ্গতভাবে যত্ন সহকারে আচরণ না করে এবং এর ফলে লোকসান হয়, তাহলে এই লোকসানের জন্য সে নিজেই দায়ী হতে পারে। নৃগোষ্ঠী, জাতি, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থা, ধর্ম অথবা অক্ষমতার ভিত্তিতে নিজেদের গ্রাহকদের সঙ্গে কোনও বৈষম্যসুলভ আচরণ না করা।

5.1. যদি AHFL জরুরি মনে করে, তাহলে গ্রাহককে তার বাসস্থান এবং/অথবা তার পেশার টেলিফোন নম্বরে ফোন করে এবং/অথবা তার বাসস্থান এবং/অথবা পেশার ঠিকানায় সশরীরে সাক্ষাত করে, এই কাজের জন্য নিযুক্ত সংস্থাগুলির দ্বারা, AHFL ঋণ আবেদনে গ্রাহকের দ্বারা প্রদান করা বিশদগুলি যাচাই করবে।

5.2. যদি AHFL গ্রাহকের অ্যাকাউন্টের লেনদেন নিয়ে অনুসন্ধান করার প্রয়োজন মনে করে এবং যদি AHFL পুলিশ/অন্য তদন্তকারী সংস্থাকে জড়ানোর প্রয়োজন মনে করে, তাহলে তাদের সঙ্গে সহযোগিতা করার জন্য গ্রাহককে জানানো উচিত।

5.3. AHFL গ্রাহককে পরামর্শ দেবে যে যদি গ্রাহক প্রতারণামূলকভাবে কাজ করে, তাহলে সে স্বয়ং নিজের অ্যাকাউন্টে ঘটিত সমস্ত ক্ষতির জন্য দায়ী হবে এবং যদি গ্রাহক যুক্তিসঙ্গতভাবে যত্ন সহকারে আচরণ না করে এবং এর ফলে লোকসান হয়, তাহলে এই লোকসানের জন্য গ্রাহক নিজেই দায়ী হতে পারে।

5.4. AHFL তার পণ্য এবং পরিষেবাগুলির বিষয়ে, নিম্নলিখিত ভাষাগুলির মধ্যে কোনও একটি অথবা ততোধিক ভাষায়, তথ্য প্রদর্শন করবে:

- হিন্দি, ইংরেজি অথবা যথোচিত স্থানীয় ভাষা।

5.5. ঋণ প্রদান করার ক্ষেত্রে AHFL লিঙ্গ, জাত এবং ধর্মের ভিত্তিতে ভেদাভেদ করবে না। তদুপরি, HFC পণ্য, পরিষেবা, সুবিধা ইত্যাদি পাইয়ে দেওয়ায় অক্ষমতার পরিপ্রেক্ষিতে দৃষ্টিশক্তির দিক দিয়ে দুর্বল অথবা শারীরিক প্রতিবন্ধকতা-গ্রস্ত আবেদনকারীদের সঙ্গে কোনও ভেদাভেদ করবে না। তবে, এটি AHFL দের সমাজের ভিন্ন বর্গের জন্য গঠিত পরিকল্পনাগুলির অংশ হওয়া বা সেগুলিতে অংশগ্রহণ করার থেকে বাধাগ্রস্ত করবে না।

5.6. AHFL জপয় ঋণগ্রহীতা অথবা ব্যাংক/আর্থিক সংস্থান থেকে লোন অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরন করার অনুরোধ সাধারণ বিধি মেনে প্রক্রিয়াগত করবে।

5.7. কোডটি প্রচার করার জন্য, AHF:

- a) এই কোডের একটি অনুলিপি তাদের ওয়েবসাইটে এবং শাখাগুলির নোটিশ-বোর্ডে প্রদর্শন করবে।
- b) অনুরোধ পেলে, কাউন্টারের উপর বা গ্রাহকদের পাঠানো বৈদ্যুতিন সংযোগ বা মেইলের মাধ্যমে, এই কোডটি উপলভ্য করিয়ে দেবে।
- c) নিশ্চিত করবে যে কোডটির বিষয়ে প্রাসঙ্গিক তথ্য দেবার জন্য তাদের কর্মীদেরকে প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়েছে এবং এই আচরণের মাধ্যমে এই কোডটি বাস্তবায়িত হয়েছে।
- d) বর্তমান এবং নতুন গ্রাহকদেরকে এই কোডটির একটি অনুলিপি প্রদান করবে।

5.8. AHFL এর পরিচালক পরিষদ ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড-এর প্রতি অনুবর্তিতা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যবিধির ক্রিয়াকর্মিতার বিষয়ে পর্যায়কালিক পর্যালোচনা প্রদান করবে। এই পর্যালোচনাগুলির একটি সার-সম্বন্ধিত প্রতিবেদন পরিষদের পরামর্শ অনুযায়ী, নিয়মিত সময়ান্তরালে পরিষদের কাছে জমা করা যেতে পারে।

দ্রষ্টব্য: ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্ম সংক্রান্ত প্রয়োজনীয়তা কোম্পানির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য নয়।

\*\*\*\*\*