



আধাৰ হাউজিং ফাইনান্স লিমিটেড

## ফেয়াৰ প্ৰ্যাকটিসেস কোড

(সংশোধন 7 আগষ্ট 2024 থেকে কার্যকর হবে)

সংস্কৰণ - XI

## বিষয়বস্তু

ক্রম সংখ্যা	বিষয়	পৃষ্ঠা সংখ্যা
1.	ভূমিকা	3
2.	উদ্দেশ্য	4
3	কোডের প্রয়োগ	4
4.	অঙ্গিকার	4
5	ঋণ	5
5.1.1	ঋণ আবেদন এবং সেগুলির প্রক্রিয়াকরণ	5
5.1.2	ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী এবং ঋণ আবেদন প্রত্যাখ্যানের যোগাযোগ	6
5.1.3	শর্তাবলী পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ; এবং ব্যক্তিগত ঋণ (হাউজিং লোন সহ) পরিশোধ / নিষ্পত্তিতে স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি প্রদান	6
6	ডিজিটাল ঋণের প্ল্যাটফর্ম এবং ডিজিটাল লেনদেনের নির্দেশিকাগুলির মাধ্যমে ঋণের উৎস	8
7	পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব	9
8	অভিযোগ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি - অভ্যন্তরীণ পদ্ধতি	9
9	ন্যায্য অনুশীলন কোড যোগাযোগের ভাষা এবং মোড	12
10	কোম্পানি কর্তৃক ধার্যকৃত অত্যধিক সুদের নিয়ন্ত্রণ	12
11	কোম্পানি কর্তৃক অত্যধিক সুদ চার্জ করা হয়	13
12	লোন অ্যাকাউন্টে পেনাল চার্জ	13
13	সমান মাসিক কিস্তিতে (EMI) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণ (হাউজিং লোন সহ) ক্লোজিং সুদের হার পুনরায় সেট করুন	14
14	বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয়	15
15	গ্যারেন্টার	16
16	একান্ততা ও গোপনীয়তা	16
17	বিতরণ-পরবর্তী তত্ত্বাবধান	17
18	বকেয়া সংগ্রহ করা	17
19	প্রকাশ এবং স্বচ্ছতা	20
20	ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সি/ ক্রেডিট তথ্য কোম্পানী	21
21	নো ইয়োর কাস্টোমার (KYC) নীতি	21
22	ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট	22
23	অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যবিধি/ স্থানান্তর/সংযোজন	22
24	সাধারণ - কোম্পানি করবে	22

## 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>ম</sup> জুলাই, 2017 তারিখের সার্কুলার নম্বর NHB (ND)/DRS/REG/MC-03/2017, 2<sup>ম</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>শ</sup> এপ্রিল, 2018 এর বৈঠকে মূল রূপে অনুমোদিত এবং তৎসহ 30<sup>শ</sup> এপ্রিল, 2019 তারিখের বৈঠকে পর্যালোচিত ও সংশোধিত, তাদের নিজস্ব ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোডে (কোড) এই নির্দেশিকাগুলিতে সন্মিলিত করেছে।

তদুপরি, পরিচালক পরিষদ 28<sup>শ</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 মাস্টার ডিরেকশন-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, পরিবর্তনগুলি 26শে মার্চ, 2024 তারিখে সার্কুলেশনের মাধ্যমে বোর্ড অফ ডিরেক্টররা যথাযথভাবে অনুমোদন করেছে। এছাড়াও বর্তমান পরিবর্তনগুলি 7ই আগস্ট, 2024-এ পরিচালনা পর্ষদ দ্বারা অনুমোদিত হয়।

এই কোডটি কোডটি ভাল এবং ন্যায্য অনুশীলনের প্রচার, স্বচ্ছতা বৃদ্ধি, বাজার শক্তিকে উত্সাহিত করা, ঋণগ্রহীতা/গ্রাহক এবং কোম্পানির মধ্যে ন্যায্য ও সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক নিশ্চিত করা এবং কোম্পানির হাউজিং ফাইন্যান্স সিস্টেমে গ্রাহকের আস্থা বাড়াবার সাথে সম্পর্কিত। কোডে নিম্নলিখিত মূল উপাদান রয়েছে।

## 2 উদ্দেশ্যসমূহ:

- গ্রাহকদের সঙ্গে আদান-প্রদান করার বিষয়ে ন্যূনতম স্ট্যান্ডার্ড নির্ধারণ করে উত্তম এবং ন্যায্যসঙ্গত আচরণ প্রশস্ত 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 প্রশস্ত করা এবং
- হাউজিং ফাইন্যান্স সিস্টেমে ভরসা জোরালো করা।

## 3 কোডের প্রয়োগ

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

## 4 অঙ্গিকার

AHFL, হাউজিং ফাইন্যান্স শিল্পে বিদ্যমান আদর্শিক আচরণবিধির প্রয়োজন পূরণ করার লক্ষ্যে সামগ্রিকতা ও স্বচ্ছতার নৈতিক সিদ্ধান্তের ভিত্তিলায় দাঁড়িয়ে সমস্ত কার্যকলাপে নিজেকে ন্যায্য 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 নিজেদের গ্রাহকদের সঙ্গে কোনও বৈষম্যসুলভ আচরণ করবে না। তবে, লোন প্রোডাক্টগুলিতে যদি কোনও সীমাবদ্ধতা উল্লিখিত থাকে তাহলে সেগুলি যথারূপ প্রযোজ্য হবে।

## 5. ঋণ

### 5.1.1 ঋণ আবেদন এবং সেগুলির প্রক্রিয়াকরণ।

ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোঝার ভাষায় হবে।

যেই সেগমেন্টের সঙ্গে অ্যাকাউন্টটি যুক্ত, তার উপর নির্ভর করে ঋণের অর্থরাশি নির্বিশেষে, ঋণ আবেদনের সাথে সাথে ঋণ আবেদনের প্রক্রিয়াকরণ/স্যাংশনে জড়িত সমস্ত মাশুল সহ ঋণ আবেদন/’অল ইন কস্ট’-এর সঙ্গে সম্পর্কিত শুল্ক/মাশুলের 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 গ্রেডহোল্ড লিমিট নির্বিশেষে, ঋণ আবেদনটি খারিজ হবার প্রধান কারণ(সমূহ) সহ এই কথাটি লিখিত রূপে জানিয়ে দেওয়া হবে।

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

### 5.1.2 ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী এবং ঋণ আবেদন প্রত্যাখ্যানের যোগাযোগ।

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 শিগগিরিই তার সঙ্গে আবার যোগাযোগ করা হবে।

b) AHFL, ঋণগ্রহীতাকে স্যাংশন লেটার অথবা অন্য কোনও পন্থায়, দেশীয় ভাষা বা সে যেই ভাষাটি বোঝে, সেই ভাষায় লিখিত রূপে, অ্যানুয়ালাইজড ইন্টারেস্ট রেট, আবেদনের পদ্ধতি, EMI কার্টামো, প্রিপেমেন্ট মাসুল, পেনাল চার্জ প্লাস প্রযোজ্য GST (যদি থাকে) অন্তর্ভুক্ত করে 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) AHFL বাধ্যতামূলকভাবে ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি এবং সেইসাথে ঋণের অনুমোদন/বিতরণ করার সময় প্রতিটি ঋণগ্রহীতার কাছে ঋণ চুক্তিতে উল্লিখিত সমস্ত ঘরের একটি অনুলিপি জমা দিতে হবে।

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

### 5.1.3 শর্তাবলী পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ; এবং ব্যক্তিগত ঋণ (হাউজিং লোন সহ) পরিশোধ / নিষ্পত্তিতে স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি প্রদান।

মঞ্জুরীকৃত ঋণের বিতরণ অবিলম্বে শর্তাবলীর সাথে সম্পূর্ণ সন্মতি সহ এই ধরনের অনুমোদন পরিচালনাকারী ঋণের নথিগুলি সম্পাদন করা হয়।

অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত পরিবর্তনের ক্ষেত্রে সুদের হার এবং পরিষেবা চার্জ সহ শর্তাবলীর যে কোনও পরিবর্তন ব্যক্তিগতভাবে এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে শাখাগুলিতে/এইচএফএল-এর ওয়েবসাইটে/ প্রিন্টের মাধ্যমে এবং মিডিয়াৰ মাধ্যমে অন্যান্য নোটিশ বোর্ডে প্রদর্শনের দ্বারা ঋণগ্রহীতাদের সাথে যোগাযোগ করার বিষয়টি সম্পর্কে সময়ে সময়ে অবহিত করা হবে। ।

সুদের হার এবং পরিষেবা চার্জের পরিবর্তন সম্ভাব্য প্রভাবের সাথে প্রযোজ্য হবে।

যেকোন সম্পূর্ণক দলিল নথি বা লেখা যা এই ধরনের পরিবর্তনের ফলে কার্যকর করা প্রয়োজন তাও রিপোর্ট করা হবে। অধিকন্তু, সুবিধার প্রাপ্যতা এই জাতীয় দলিল বা লেখার সম্পাদন সাপেক্ষে হবে।

29.04.2024 তারিখের RBI সার্কুলার অনুসারে গ্রাহকদের বিতরণ করা ঋণের সুদ চেক হস্তান্তরের তারিখ থেকে নেওয়া হবে।

### 1) ঋণ-রাশি বিতরণ, শর্তাবলীতে পরিবর্তন সহ

- লোন অ্যাগ্রিমেন্ট/স্যাংশন লেটারে দেওয়া বিতরণ সময়সূচী অনুযায়ী ঋণ-রাশি বিতরণ করা হবে।
- 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, শাস্তিমূলক চার্জ (যদি থাকে), পরিষেবা মাশুল, প্রিপেমেন্ট মাশুল, অন্যান্য প্রযোজ্য শুল্ক/মাশুল ইত্যাদি। AHFL কে এটিও নিশ্চিত করতে হবে যে সুদের হার এবং মাশুলের পরিবর্তন, শুধুমাত্র যেন সেই পরিবর্তনগুলি ঘটান পর থেকেই প্রযোজ্য হয়। এর পরিপ্রেক্ষিতে একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে সন্মিলিত করা যেতে পারে।
- 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 মাশুল বা সুদ পরিশোধ না করেই সুইচ করতে পারেন।
- চুক্তির অধীনে পেমেন্ট অথবা পারফরমেন্স বাতিল/ তরান্বিত করার নির্ণয় অথবা অতিরিক্ত সিকিউরিটি পৃচ্ছা করা, ঋণ চুক্তির সঙ্গে সামঞ্জস্য বজায় রেখে সম্পন্ন করা হবে।
- 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।
- সম্পূর্ণ পরিশোধ এবং ঋণ অ্যাকাউন্ট বন্ধ করার পরে কোম্পানিকে সমস্ত স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ করতে হবে। এই বিষয়ে কোম্পানির দ্বারা নিম্নলিখিত প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে:

## II. স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথিপত্র প্রকাশ:

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

### III. স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশে বিলম্বের জন্য ক্ষতিপূরণ:

- মূল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি প্রদানে বিলম্ব হলে বা ঋণের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির 30 দিন পরে সংশ্লিষ্ট রেজিস্ট্রির কাছে চার্জ সন্তুষ্টি ফর্ম ফাইল করতে ব্যর্থ হলে, কোম্পানি এই বিলম্বের কারণ সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে অবহিত করবে সম্পর্কে বলুন যদি কোম্পানির দ্বারা বিলম্ব হয়, তবে এটি বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য ₹5,000/- হারে ঋণগ্রহীতাকে ক্ষতিপূরণ দেবে।
- মূল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথির ক্ষতি/ক্ষতি হলে, আংশিক বা সম্পূর্ণরূপে, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথির নকল/প্রত্যয়িত কপি পেতে সহায়তা করবে এবং এর সাথে সংশ্লিষ্ট খরচ বহন করবে। উপরে উপ অনুচ্ছেদ (i) এ নির্দেশিত হিসাবে ক্ষতিপূরণ প্রদান। যাইহোক, এই ধরনের ক্ষেত্রে, এই প্রক্রিয়াটি সম্পূর্ণ করার জন্য কোম্পানির কাছে 30 দিনের অতিরিক্ত সময় পাওয়া যাবে এবং বিলম্বিত সময়ের জরিমানা তারপরে গণনা করা হবে (অর্থাৎ, মোট 60 দিনের পরে)।
- এই নির্দেশাবলীর অধীনে প্রদত্ত ক্ষতিপূরণ কোন প্রযোজ্য আইন অনুযায়ী অন্য কোন ক্ষতিপূরণ পাওয়ার জন্য ঋণগ্রহীতার অধিকারের প্রতি কোনো ক্ষতি না করেই হবে।

অনুচ্ছেদ 76.6-এর অধীন নির্দেশগুলি সেই সমস্ত ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে যেখানে মূল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথিগুলি 01 ডিসেম্বর, 2023-এর পরে বা তার পরে (ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা বিজ্ঞাপিত) প্রকাশ করা হয়।

### 6. ডিজিটাল লোন প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে ঋণ পাওয়া এবং ডিজিটাল লোনের নির্দেশিকা

অধ্যায় XIII-এর প্যারা নং 76A এবং 76B- RBI মাস্টার 2021-এর ন্যায্য অনুশীলন কোড, কোম্পানির জন্য প্রযোজ্য হবে যখন কোম্পানি ডিজিটাল ঋণ দেওয়া শুরু করবে।

### 7. পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব



1. কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ অভিযোগ ও অভিযোগের সমাধানের জন্য প্রতিষ্ঠানের মধ্যে উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা করেছে। এই ধরনের ব্যবস্থা নিশ্চিত করবে যে ঋণ প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তাদের দ্বারা গৃহীত সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ অন্তত পরবর্তী উচ্চ স্তরে শোনা এবং সমাধান করা হয়।
2. AHFL এর পরিচালক পরিষদ ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড-এর প্রতি অনুবর্তিতা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যবিধির ক্রিয়াশীলতার বিষয়ে পর্যায়কালিক পর্যালোচনা প্রদান করবে। এই পর্যালোচনাগুলির একটি সার-সম্মিত প্রতিবেদন পরিষদের পরামর্শ অনুযায়ী, নিয়মিত সময়ান্তরালে পরিষদের কাছে জমা করা যেতে পারে।

## 8. নালিশ এবং অভিযোগ - অভ্যন্তরীণ প্রক্রিয়াসমূহ

- কোম্পানি তার কর্মী/তন্ত্র/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 মামুল 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।
- কোম্পানি গ্রাহকদের অনুরোধ করবে প্রতিনিধি/কুরিয়ার বা ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্ট (DSA) বা আমানত পরিষেবার জন্য নিযুক্ত ব্রোকার বা কোম্পানির দ্বারা নিয়োজিত অন্য কোনো সংস্থার বিরুদ্ধে যদি তারা কোড লঙ্ঘন করে বা জড়িত থাকে কর্মে কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে অভিযোগটি সঠিকভাবে তদন্ত করা হয়েছে এবং যথাযথ ব্যবস্থা নেওয়া হয়েছে এবং প্রতিকার করা হয়েছে।

### i. অভিযোগ

AHFL এর পরিচালক পরিষদ সংস্থার 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-সংস্থার কার্যনির্বাহকসমূহের সিদ্ধান্তগুলি থেকে উদ্ভূত সমস্ত বিবাদের বিষয়ে যেন শোনা হয় এবং অন্ততপক্ষে পরবর্তী উর্ধ্বতর স্তরে যেন সেগুলিকে পার্টিয়ে দেওয়া হয়।

a) AHFL এর প্রতিটি অফিসে অভিযোগ ও অভিযোগ গ্রহণ, নিবন্ধন এবং নিষ্পত্তি করার জন্য একটি সিস্টেম এবং একটি পদ্ধতি থাকবে, যার মধ্যে অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগগুলিও রয়েছে।

b) 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।

c) 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।

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

স্বীকার-স্বাপন 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।

e) ব্যাপারটির বিশ্লেষণ করার পর AHFL গ্রাহককে তার চূড়ান্ত উত্তর প্রেরণ করবে অথবা তাকে ব্যাখ্যা করবে যে কেন সাড়া 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।

f) AHFL সংস্কৃষ্ক 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 টার্নঅ্যারান্ডউন্ড টাইম, উর্ধ্ব উত্থাপন করার জন্য ধাপ-বিন্যাস ইত্যাদি) এবং এটি নিশ্চিত করবে যে এই তথ্যটি যেনে নির্দিষ্ট ভাবে তার ওয়েবসাইটে উপলভ্য থাকে।

AHFL তার সমস্ত অফিস/শাখা এবং ওয়েবসাইটে স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করবে যে অভিযোগকারী এক মাসের মধ্যে কোম্পানির কাছ থেকে প্রতিক্রিয়া না পেলে 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 লিখেও যোগাযোগ করা যেতে পারে :কমপ্লেইন্ট রিড্রেসাল সেল, ডিপার্টমেন্ট অফ সুপারভিশান, ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংক, 4র্থ ফ্লোর, কোর 5A, ইন্ডিয়া হ্যাবিট্যাট সেন্টার, লোকী রোড, নয়াদিল্লি - 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%9393Physical-Mode.pdf>

যদি প্রতিক্রিয়া অসন্তোষজনক না হয় বা কোনো প্রতিক্রিয়া না পাওয়া যায়, তাহলে অভিযোগটি নিম্নোক্ত স্থানে পাঠানো উচিত: অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, ইমেইল আইডি- [grievanceredressal.officer@aadharhousing.com](mailto:grievanceredressal.officer@aadharhousing.com)

## ii. 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 AHFL এর কোনও পরিষেবা/মাসুলের 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 অফিসেউত্থাপন করতে পারেন:-

কাস্টোমারকেয়ারঅফিসার, আধার হাউজিং ফাইন্যান্সলিমিটেড,  
2য় তলা, নং 3, জেভিটি টাওয়ারস, 8ম এ মেইন, রোড, সাম্পাদি রামা নগর, হাডসন  
সার্কেল, বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক- 560027

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

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

প্রাপ্ত অভিযোগ/অভিযোগ পরীক্ষা করার পর, আমরা গ্রাহকের কাছে একটি চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া পাঠাব বা কেন প্রতিক্রিয়া জানাতে আরও সময় প্রয়োজন তা ব্যাখ্যা করব এবং কোম্পানির নিবন্ধিত অফিসে অভিযোগ প্রাপ্তির ছয় সপ্তাহের মধ্যে একটি বিস্তারিত উত্তর বা তথ্য পাঠানোর 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 রিড্রেশাল 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 রিড্রেশাল সেল  
ডিপার্টমেন্ট অফ রেগুলেশন অ্যান্ড সুপারভিশন, ন্যাশনাল  
হাউজিং ব্যাংক (NHB),  
4 নম্বর ফ্লোর, কোর 5-A, ইন্ডিয়া হ্যাবিট্যাট  
সেন্টার লোধি রোড, নয়া দিল্লি-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-স্তাপন 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, তাহলেসেবিমা ভরোসা সিস্টেমের মাধ্যমে: <https://bimabharosa.irdai.gov.in/> এ লগইনকরে অনলাইনে নালিশ দায়ের করতে পারে

## 9. ন্যায্য অনুশীলন কোড যোগাযোগের ভাষা এবং মোড

বোর্ডের অনুমোদন নিয়ে উপরে উল্লিখিত নির্দেশাবলীর উপর ভিত্তি করে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (যেটি স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোঝার ভাষা হবে) কোম্পানি দ্বারা কার্যকর করা হবে। কোম্পানির ন্যায্য অভ্যাসের কোড খসড়া করার, নির্দেশের পরিধি প্রসারিত করার স্বাধীনতা রয়েছে, কিন্তু কোনোভাবেই উপরোক্ত নির্দেশের অন্তর্নিহিত আত্মাকে ত্যাগ করা উচিত নয়। বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের তথ্যের জন্য এটি ওয়েবসাইটে রাখা হবে।

## 10. কোম্পানি কর্তৃক ধার্যকৃত অত্যধিক সুদের নিয়ন্ত্রণ

- AHFL এর বোর্ড সুদের হার নীতি গ্রহণ করবে এবং তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকির প্রিমিয়ামের মতো প্রাসঙ্গিক কারণগুলি বিবেচনা করে ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য সুদের হার নির্ধারণ করবে। সুদের হার এবং ঝুঁকির শ্রেণীবিভাগের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে বিভিন্ন সুদের হার নেওয়ার যৌক্তিকতা আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহককে জানানো হবে এবং অনুমোদনপত্রে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হবে। কোম্পানির পর্ষদ স্পষ্টভাবে শাস্তিমূলক চার্জের জন্য নীতি নির্ধারণ করেছে (যদি থাকে)।
- সুদের হার এবং ঝুঁকির শ্রেণীবিভাগের পদ্ধতি, এবং শাস্তিমূলক চার্জ এবং প্রযোজ্য GST (যদি থাকে) এছাড়াও কোম্পানির ওয়েবসাইটে বা প্রাসঙ্গিক সংবাদপত্রে প্রকাশিত হবে। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত তথ্য বা অন্যথায় সুদের হার পরিবর্তনের সাথে সাথে আপডেট করা হবে।

- c) সুদের হার এবং প্রযোজ্য GSTA (যদি থাকে) বার্ষিক হার হওয়া উচিত, যাতে ঋণগ্রহীতা অ্যাকাউন্টে চার্জ করা সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন থাকে।
- d) ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে সংগৃহীত কিস্তি সুদ এবং মূল্যের মধ্যে বিভাজন স্পষ্টভাবে নির্দেশ করবে।

## 11. কোম্পানি কর্তৃক অত্যধিক সুদ চার্জ করা হয়

যদিও সুদের হারগুলি ব্যাঙ্ক দ্বারা নিয়ন্ত্রিত হয় না, তবে একটি নির্দিষ্ট স্তরের উপরে সুদের হারগুলিকে অত্যধিক এবং টেকসই বা স্বাভাবিক আর্থিক অনুশীলনের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ নয় বলে বিবেচিত হতে পারে। কোম্পানী সুদের হার এবং প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি স্থাপন করবে (দণ্ডিত চার্জ সহ, যদি থাকে)। এক্ষেত্রে ঋণের শর্তাবলীর বিষয়ে স্বচ্ছতার বিষয়ে এই কোডে প্রদত্ত নির্দেশাবলী মাথায় রাখতে হবে। ঋণগ্রহীতাদের সাথে যোগাযোগের ক্ষেত্রে পর্যাপ্ত স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য কোম্পানিটি প্রক্রিয়া এবং ক্রিয়াকলাপ নিরীক্ষণের জন্য একটি অভ্যন্তরীণ ব্যবস্থা স্থাপন করবে।

## 12. লোন অ্যাকাউন্টে পেনাল চার্জ

যদি ঋণগ্রহীতার দ্বারা ঋণ চুক্তির শর্তাদি না মেনে চলার জন্য জরিমানা আরোপ করা হয়, তাহলে এটি একটি পেনাল চার্জ হিসাবে বিবেচিত হবে এবং "দণ্ডনীয় সুদ" হিসাবে চার্জ করা হবে না যা সুদের হারের সাথে যোগ করা হয়। অগ্রগতি হয়। পেনাল চার্জের কোন মূলধন থাকবে না, অর্থাৎ এই ধরনের চার্জের উপর আর কোন সুদ নেওয়া হবে না। যাইহোক, এটি ঋণ অ্যাকাউন্টে সুদের চক্রবৃদ্ধির স্বাভাবিক প্রক্রিয়াকে প্রভাবিত করবে না। কোম্পানি সুদের হারে কোনো অতিরিক্ত উপাদান প্রবর্তন করবে না এবং এই নির্দেশিকাগুলি অক্ষর এবং আত্মা উভয় ক্ষেত্রেই সম্মতি নিশ্চিত করবে।

কোম্পানী যে নামেই ডাকা হোক না কেন পেনাল চার্জ বা ঋণের অনুরূপ চার্জের বিষয়ে একটি বোর্ড অনুমোদিত নীতি প্রণয়ন করবে।

পেনাল চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত হবে এবং একটি নির্দিষ্ট ঋণ/পণ্য বিভাগের মধ্যে বৈষম্যমূলক না হয়ে ঋণ চুক্তির বস্তুগত শর্তাদি ও শর্তাবলীর অ-সম্মতির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।

'ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের' ঋণের মঞ্জুরির ক্ষেত্রে শাস্তিমূলক চার্জগুলি বস্তুগত শর্তাবলীর অনুরূপ অ-সম্মতির জন্য অ-ব্যক্তি ঋণগ্রহীতাদের জন্য প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।

পেনাল চার্জের পরিমাণ এবং কারণ কোম্পানির দ্বারা ঋণ চুক্তিতে গ্রাহকদের কাছে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে এবং সুদের হার এবং পরিষেবা চার্জ ছাড়াও সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী/কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্টে (KFS) উল্লেখ করা হবে। এটি নিয়ন্ত্রিত সংস্কার ওয়েবসাইটেও প্রদর্শিত হবে।

যখনই ঋণ গ্রহীতাদের বস্তুগত শর্তাদি এবং শর্তাবলীর অ-সম্মতির জন্য অনুস্মারক পাঠানো হয়, প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জগুলি জানানো হবে। তদুপরি, পেনাল চার্জ ধার্যের যে কোন উদাহরণ এবং তার কারণও জানাতে হবে।

এই নির্দেশাবলী 01 এপ্রিল, 2024 থেকে নেওয়া সমস্ত নতুন ঋণের ক্ষেত্রে কার্যকর করা হবে। কোম্পানি তার নীতি কার্তামোতে যথাযথ সংশোধন করতে পারে এবং কার্যকর তারিখ থেকে

নেওয়া/নতুন করা সমস্ত নতুন ঋণের ক্ষেত্রে নির্দেশাবলীর বাস্তবায়ন নিশ্চিত করতে পারে। বিদ্যমান ঋণের ক্ষেত্রে, নতুন শাস্তিমূলক ফি ব্যবস্থায় স্থানান্তরটি 01 এপ্রিল, 2024 বা তার পরে পরের পর্যালোচনা বা পুনর্নবীকরণের তারিখে নিশ্চিত করা হবে, তবে 30 জুন, 2024 এর পরে নয়।

### 13. সমান মাসিক কিস্তি (EMI) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণের (গৃহঋণ সহ) ভাসমান সুদের হারের পুনর্নির্ধারণ

1. ইএমআই ভিত্তিক ক্লোটিং রেট পার্সোনাল লোনের অনুমোদনের সময়, কোম্পানিকে বাহ্যিক বেঞ্চমার্ক হারের সম্ভাব্য বৃদ্ধির পরিস্থিতিতে মেয়াদ বাড়ানোর সম্ভাবনা রয়েছে তা নিশ্চিত করার জন্য ঋণগ্রহীতাদের পরিশোধের ক্ষমতা বিবেচনা করতে হবে। ঋণের মেয়াদকালে সুদের হার এবং/অথবা পর্যাপ্ত হেডরুম/মারজিন ইএমআই বাড়ানোর জন্য উপলব্ধ। যাইহোক, ইএমআই ভিত্তিক ক্লোটিং রেট ব্যক্তিগত ঋণের ক্ষেত্রে, ক্রমবর্ধমান সুদের হারের পরিপ্রেক্ষিতে, ঋণগ্রহীতাদের সাথে সঠিক যোগাযোগ এবং/অথবা তাদের সম্মতি ছাড়াই ঋণের মেয়াদ বাড়ানো এবং/অথবা ইএমআই পরিমাণ বৃদ্ধি সম্পর্কিত বেশ কিছু ভোক্তার অভিযোগ পাওয়া গেছে। এই উদ্বেগগুলি মোকাবেলা করার জন্য, কোম্পানিকে একটি উপযুক্ত নীতি কাঠামো স্থাপন করার পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে যা বাস্তবায়ন এবং সম্মতির জন্য নিম্নলিখিত প্রয়োজনীয়তাগুলি পূরণ করে:
  - A. অনুমোদনের সময়, কোম্পানি স্পষ্টভাবে ঋণগ্রহীতাদের ঋণের সুদের হার পরিবর্তনের সম্ভাব্য প্রভাব সম্পর্কে অবহিত করবে, যার ফলে EMI এবং/অথবা মেয়াদ বা উভয় পরিবর্তন হতে পারে। তারপরে, উপরোক্ত কারণে ইএমআই/মেয়াদকাল বা উভয়ের কোনো বৃদ্ধি অবিলম্বে যথাযথ চ্যানেলের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে।
  - B. সুদের হার পুনর্নির্ধারণের সময়, কোম্পানি তার বোর্ড অনুমোদিত নীতি অনুযায়ী ঋণগ্রহীতাদের একটি নির্দিষ্ট হারে সুইচ করার বিকল্প প্রদান করবে। নীতিটি অন্যান্য বিষয়ের সাথে সাথে ঋণ গ্রহীতাকে ঋণের মেয়াদে কতবার পরিবর্তন করার অনুমতি দেওয়া হবে তাও উল্লেখ করতে পারে।
  - C. ঋণগ্রহীতাদের (i) EMI বৃদ্ধি বা মেয়াদ বৃদ্ধি বা উভয় বিকল্পের সংমিশ্রণ বেছে নেওয়ার বিকল্পও দেওয়া হবে; এবং, (ii) ঋণের মেয়াদ চলাকালীন যে কোনো সময়ে আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে প্রিপেইড করার বিকল্প। ফোরক্লোজার চার্জ/প্রিপেমেন্ট পেনাল্টি চার্জ বিদ্যমান নির্দেশাবলী সাপেক্ষে।
  - D. ঋণ ক্লোটিং থেকে ফিক্সড রেটে সুইচ করার জন্য সমস্ত প্রযোজ্য চার্জ এবং উপরোক্ত বিকল্পগুলি প্রয়োগের সাথে আনুষঙ্গিক অন্য কোনও সার্ভিস চার্জ / প্রশাসনিক খরচ অনুমোদন পত্রে এবং সময়ে সময়ে কোম্পানি কর্তৃক এই জাতীয় চার্জ / খরচ সংশোধনের সময় স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করা হবে।
  - E. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ক্লোটিং রেট ঋণের ক্ষেত্রে মেয়াদ বাড়ানোর ফলে নেতিবাচক অ্যামোর্টাইজেশন না হয়।
  - F. কোম্পানি যথাযথ চ্যানেলের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাদের কাছে প্রতিটি ত্রৈমাসিকের শেষে একটি বিবৃতি ভাগ করে নেবে / অ্যাক্সেসযোগ্য করবে যা ন্যূনতমভাবে, তারিখ পর্যন্ত আদায় করা মূল এবং সুদ, ইএমআই পরিমাণ, অবশিষ্ট ইএমআইয়ের সংখ্যা এবং ঋণের পুরো মেয়াদের জন্য বার্ষিক সুদের হার / বার্ষিক শতাংশ হার (এপিআর) গণনা করবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে বিবৃতিগুলি সহজ এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা সহজেই বোঝা যায়।
- II. সমান মাসিক কিস্তি ঋণ ছাড়াও, এই নির্দেশাবলী প্রযোজ্য হবে, বিভিন্ন পর্যায়ক্রমিক সকল সমান কিস্তি ভিত্তিক ঋণের ক্ষেত্রেও।  
উপরোক্ত নির্দেশাবলী বিদ্যমান এবং নতুন ঋণের জন্য যথাযথভাবে 31 ডিসেম্বর, 2023 এর মধ্যে বাড়ানো হয়েছে। সমস্ত বিদ্যমান ঋণগ্রহীতাদের উপযুক্ত চ্যানেলের মাধ্যমে তাদের কাছে উপলব্ধ বিকল্পগুলি অবহিত করে একটি যোগাযোগ প্রেরণ করা হবে।

### 14. বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয়:

**AHFL :**

- (a) সুনিশ্চিত করবে যে সমস্ত বিজ্ঞাপন এবং প্রচার সামগ্রী যেন স্পষ্ট এবং তথ্যপূর্ণ হয় এবং এগুলি যেন কোনও বিভ্রান্তি সৃষ্টি না করে।
- (b) যে কোনও মিডিয়া বা প্রচারাভিযান সামগ্রীতে তার যে কোনও বিজ্ঞাপনে, যা কি না কোনও পরিষেবা বা পণ্যের প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণ করে এবং যার মধ্যে একটি সুদের হারের ইঙ্গিত রয়েছে, এটাও ইঙ্গিত করবে যে অন্য শুদ্ধ এবং মাসুল প্রযোজ্য হবে কি না এবং এর সঙ্গে এটি উল্লেখ করা হবে যে অনুরোধ পেলে সংশ্লিষ্ট শর্তাবলীর সম্পূর্ণ বিশদ উপলভ্য আছে।
- (c) তাদের শাখায় নোটিশ স্থাপনের মাধ্যমে সুদের হার, সাধারণ ফি এবং চার্জ (দণ্ডিত চার্জ সহ, যদি থাকে) সম্পর্কে তথ্য প্রদান করবে; টেলিফোন বা হেল্প লাইনের মাধ্যমে; কোম্পানির ওয়েবসাইটে; মনোনীত স্টাফ/হেল্প ডেস্কের মাধ্যমে; অথবা পরিষেবা নির্দেশিকা/শুদ্ধ সময়সূচী প্রদান।
- (d) সহায়ক পরিষেবা প্রদান করার জন্য যদি তৃতীয় পক্ষের পরিষেবাসমূহ প্রাপ্ত করে, তাহলে সে এটি আবশ্যিক করবে যে এই ধরনের তৃতীয় পক্ষগুলি যেন গ্রাহকদের ব্যক্তিগত তথ্যগুলিকে (যদি তৃতীয় পক্ষগুলির কাছে এমন কোনও তথ্য উপলভ্য থাকে) একই মাত্রার গোপনীয়তা এবং নিরাপত্তা সহকারে দেখাশোনা করে যা কি না কোম্পানি স্বয়ং করে থাকে।
- (e) সময়-সময়ান্তরে, তাদের দ্বারা উপলভ্য করা পণ্যগুলির নানান বৈশিষ্ট্যগুলির বিষয়ে গ্রাহকদেরকে জানাতে পারে। গ্রাহকদেরকে পণ্য/ পরিষেবার পরিপ্রেক্ষিতে কোম্পানির অন্যান্য পণ্য বা প্রচারমূলক অফারের বিষয়ে তথ্য শুধুমাত্র তখনই জানানো যেতে পারে যখন গ্রাহক এই সমস্ত তথ্য/পরিষেবা পাবার জন্য হয় মেইলের মাধ্যমে অথবা এর জন্য AHFL এর ওয়েবসাইটে নিবন্ধন করে অথবা গ্রাহক পরিষেবা নম্বর ফোন করে নিজের সম্মতি প্রদান করেন।
- (f) ডিরেক্ট সেলিং এজেন্সি (DSA) গুলির জন্য একটি আচরণ বিধির নির্দেশ দেবে। DSA-এর পরিষেবা, পণ্য/পরিষেবা বিপণন করার জন্য গ্রহণ করা হয়। অন্যান্য বিষয়গুলি সহ এটাও নিশ্চিত করা হবে যে যখন তারা ব্যক্তিগত ভাবে অথবা টেলিফোনের মাধ্যমে পণ্য বিক্রি করার জন্য গ্রাহকদের আগ্রহ করছেন, তখন যেন তারা নিজেদের পরিচয় প্রকাশ করে।
- (g) 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।

**15. 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 ডিফাল্ট 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।

## 16. ব্যক্তিগত এবং গোপনীয়তা

গ্রাহক / ঋণগ্রহীতার বর্তমান এবং অতীত উভয় ব্যক্তিগত তথ্য ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় হিসাবে বিবেচিত হবে (এমনকি যখন তিনি আর আমাদের গ্রাহক নন) এবং নিম্নলিখিত নীতি এবং নীতি দ্বারা পরিচালিত হবে। নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রগুলি ব্যতীত কোম্পানি গ্রাহক অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত তথ্য বা ডেটা প্রকাশ করবে না তা গ্রাহক বা অন্যথায় গ্রুপের অন্যান্য সংস্থাগুলি সহ অন্য কারও কাছে সরবরাহ করা হোক না কেন:

- a) আইন অথবা কোনও উপযুক্ত আদালত/কর্তৃপক্ষ তথ্যটিকে দেওয়ার নির্দেশ দিল।
- b) যদি জনসাধারণের প্রতি তথ্যটি উন্মোচন করা কর্তব্যমূলক হয়।  
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।



- c) 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।
- d) AHFL এর কাছে গ্রাহকের সঙ্গে সম্পর্কিত যেই ব্যক্তিগত রেকর্ড আছে, তার প্রতি অভিগম্যতা পাবার জন্য বর্তমান আইনি কাঠামোর অধীনে গ্রাহকের অধিকারের সীমার বিষয়ে তাকে জানানো হবে।
- e) 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।

## 17. বিতরণ-পরবর্তী তত্ত্বাবধান

বিতরণ পরবর্তী তত্ত্বাবধান, বিশেষ করে ঋণের ক্ষেত্রে, ঋণগ্রহীতার মুখোমুখি হতে পারে এমন কোনো প্রকৃত অসুবিধার যন্ত্র নেওয়ার জন্য গঠনমূলক হবে।

- a) অন্যান্য সাধারণ বিধান।

জিএইচএফএল ঋণ অনুমোদনের নথির শর্তাবলীতে যা দেওয়া আছে তা ছাড়া ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে (যদি না নতুন তথ্য, যা আগে ঋণগ্রহীতার দ্বারা প্রকাশ করা হয়নি, ঋণদাতা হিসাবে জিএইচএফএল-এর নজরে আসে)। যাইহোক, এর অর্থ এই নয় যে AHFL-এর আইনের অধীনে নিরাপত্তা পুনরুদ্ধার এবং প্রয়োগ করার অধিকার রয়েছে।

AHFL তার ঋণ নীতি এবং কার্যকলাপে লিঙ্গ, বর্ণ বা ধর্মের ভিত্তিতে বৈষম্য করবে না। অধিকন্তু, AHFL পণ্য, পরিষেবা, সুবিধা ইত্যাদি প্রসারিত করার ক্ষেত্রে অক্ষমতার ভিত্তিতে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী বা শারীরিকভাবে প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের বৈষম্য করবে না। তবে, এটি HFC-কে সমাজের বিভিন্ন শ্রেণীর জন্য প্রণীত স্কিম গঠন বা অংশগ্রহণ থেকে বিরত রাখে না।

পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, AHFL নির্ধারিত নির্দেশিকা এবং বিদ্যমান বিধান অনুযায়ী স্বাভাবিক ব্যবস্থা গ্রহণ করবে এবং আইনি কাঠামোর মধ্যে কাজ করবে। এএইচএফএল ইতিমধ্যেই বকেয়া আদায় এবং নিরাপত্তার পুনরুদ্ধারের জন্য কোডের একটি মডেল নীতি রয়েছে।

ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের অনুরোধের ক্ষেত্রে, হয় ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে বা কোনও ব্যাঙ্ক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে, AHFL-এর সম্মতি বা অন্যথায় অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। এই ধরনের স্থানান্তর আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী হবে।

নিম্নলিখিত পরিস্থিতিগুলিতে AHFL হাউজিং লোন প্রিক্লোজার করার ক্ষেত্রে প্রিপেমেন্ট লেভি অথবা

দণ্ড চার্জ করবে না:

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

b. যেখানে হাউজিং লোন ফিক্সড ইন্টারেস্ট রেটের ভিত্তিতে বিন্যস্ত এবং ঋণটি ঋণগ্রহীতা দ্বারা, তাদের নিজস্ব উৎসের মাধ্যমে প্রি-ক্লোজ 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-ক্লোজার নিয়ম আকর্ষণ করবে যে প্রি-ক্লোজারের 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-ক্লোজার নিয়ম প্রযোজ্য হবে। এটি এমন সমস্ত ডুয়াল/স্পেশাল রেট হাউজিং লোনের উপর প্রযোজ্য হবে যেগুলিকে এর পর থেকে প্রি-ক্লোজ 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 ফোরক্লোজার 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 বাড়াবার 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।

## 18. পাওনা আদায়

যখনই ঋণ দেওয়া হবে, জিএইচএফএল গ্রাহককে পরিশোধের পরিমাণ, মেয়াদ এবং পরিশোধের পর্যায়ক্রমিক পদ্ধতি ব্যাখ্যা করবে। তবে, যদি গ্রাহক ঋণ পরিশোধের সময়সূচী মেনে না চলেন, তাহলে বকেয়া আদায়ের জন্য দেশের আইন অনুযায়ী একটি সংজ্ঞায়িত প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে। এই প্রক্রিয়ায় গ্রাহককে নোটিশ পাঠিয়ে অথবা ব্যক্তিগত ভিজিট করে এবং/অথবা সংগ্রহ ও পুনরুদ্ধার নীতি অনুসারে সুরক্ষা পুনরায় দখল করে স্মরণ করিয়ে দেওয়া জড়িত। গ্রাহকদের সাথে

সম্পর্কিত সংস্কার ক্রিয়াকলাপের জন্য প্রযোজ্য আরবিআই / এনএইচবি নির্দেশাবলীর বিধানগুলি যতদূর প্রযোজ্য তা মেনে চলা হবে।

ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে, কোম্পানি হয়রানির আশ্রয় নেবে না, যেমন অসময়ে ঋণগ্রহীতাকে ক্রমাগত বিরক্ত করা, ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তি ব্যবহার করা ইত্যাদি। যেহেতু গ্রাহকদের অভিযোগের মধ্যে সংস্থাগুলির কর্মীদের কাছ থেকে অভদ্র আচরণও অন্তর্ভুক্ত থাকে, কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে কর্মীদের যথাযথ পদ্ধতিতে গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার জন্য পর্যাপ্ত প্রশিক্ষিত।

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

i. যখনই ঋণ দেওয়া হবে, AHFL-এর, অর্থ-পরিমাণ, মেয়াদ এবং পুনঃপরিশোধের কালখণ্ডগুলির বিশদ গুচ্ছিয়ে 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

ii. 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।

iii. 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 মিথোষ্ক্রিয়া সভ্য ভাবে পরিচালন করতে হবে।
- e) AHFL-এর প্রতিনিধিরা সকাল ৪.০০ থেকে সন্ধ্যা ৭.০০ এর মধ্যে গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করবে, যদি না গ্রাহকের ব্যবসা বা পেশার বিশেষ পরিস্থিতিতে অন্যথার প্রয়োজন হয়।
- f) একটি নির্দিষ্ট সময়ে বা একটি নির্দিষ্ট স্থানে কল এড়াতে গ্রাহকের অনুরোধ যতদূর সম্ভব সম্মান করা 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) শুধুমাত্র কোম্পানি বা পুনরুদ্ধার সংস্থার কর্মচারীরা পুনরুদ্ধার/সংগ্রহ ক্রিয়াকলাপের জন্য ঋণগ্রহীতার প্রাপ্তনে যাবেন এবং অন্য কোন ব্যক্তি এই ধরনের পুনরুদ্ধার এজেন্টের সাথে যাবেন না।
- k) অনুপযুক্ত উপলক্ষ যেমন পরিবারে শোক বা এই জাতীয় অন্যান্য বিপর্যয়মূলক অনুষ্ঠান বা বিবাহের অনুষ্ঠান, উত্সব ইত্যাদি বকেয়া আদায়ের জন্য কল করা/ভিজিট করা এড়ানো উচিত।
- l) সংগ্রহ এজেন্ট কর্তৃক ঋণগ্রহীতার কাছে পাঠানো লিখিত যোগাযোগের কোম্পানির অনুমোদন থাকতে হবে।
- m) কোম্পানি শুধুমাত্র গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতা বা গ্যারান্টারের সাথে যোগাযোগ করবে (কেবল যদি প্রয়োজন হয়) এবং ঋণগ্রহীতার অন্য কোন আত্মীয়/পরিচিতির সাথে যোগাযোগ করবে না।

## 19. অনাবরণ এবং স্বচ্ছতা

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

- (a) গ্রাহক দ্বারা যথাযথ ভাবে সই করা MITC ফরম্যাট;
- (b) শাখাগুলিতে নোটিশ লাগানো;
- (c) পরিষেবা নির্দেশিকা/ট্যারিফ শিডিউল প্রদান করা;
- (d) টেলিফোন অথবা হেল্প-লাইন;
- (e) AHFL এর ওয়েবসাইট; এবং
- (f) ভারপ্রাপ্ত কর্মী/ হেল্প ডেস্ক।

AHFL স্বচ্ছভাবে ঋণ গ্রহীতাকে ঋণের আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রদেয় ফি/শুল্ক সম্পর্কে অবহিত করে, যদি ঋণের পরিমাণ মঞ্জুর/বিতরিত না হয় তাহলে ফেরতযোগ্য ফি, প্রি-পেমেন্টের বিকল্প এবং দেরিতে পরিশোধের জন্য চার্জ, সব তথ্য প্রকাশ করবে পেনাল চার্জ সম্পর্কিত, ঋণকে স্থির থেকে ভাসমান হারে পরিবর্তন করার জন্য রূপান্তর চার্জ বা তদ্বিপরীত, কোনো সুদের রিসেট ক্লজের অস্তিত্ব এবং অন্য কোনো বিষয় যা ঋণগ্রহীতার সুদকে প্রভাবিত করে। অন্য কথায়, এএইচএফএল একটি স্বচ্ছ পদ্ধতিতে ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণ/মঞ্জুর করার সাথে জড়িত সমস্ত চার্জ সহ সমস্ত খরচ প্রকাশ করবে। এটাও নিশ্চিত করা হবে যে এই ধরনের চার্জ/ফি বৈষম্যহীন।

## 20. ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সি / ক্রেডিট তথ্য কোম্পানি

- যখন একজন গ্রাহক একটি অ্যাকাউন্ট খোলেন, তখন AHFL তাকে অবহিত করবে যে তারা কখন তার অ্যাকাউন্টের বিবরণ ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সি/ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিগুলিকে দিতে পারে এবং AHFL তাদের সাথে কী চেক করতে পারে।
- AHFL-এর কাছে গ্রাহকের যেই ব্যক্তিগত ধারণা 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 পৃষ্ঠা করার পর AHFL তার ধার শোধ করার বিষয়ে সন্তুষ্ট আছে।
- 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।
- AHFL ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিগুলিকে গ্রাহকের অ্যাকাউন্টের বিষয়ে অন্যান্য তথ্য দিতে পারে যদি গ্রাহক তার জন্য নিজের অনুমতি দিয়ে থাকে।
- অনুরোধ পেলে, AHFL, ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিকে দেওয়া তথ্যের একটি অনুলিপি গ্রাহককে প্রদান করবে।
- 26.04.2024 থেকে কার্যকরী RBI সার্কুলার অনুযায়ী গ্রাহক/CIC থেকে প্রাপ্ত অনুরোধ/অভিযোগগুলি প্রক্রিয়া করা হবে এবং গ্রাহকদের কাছে আপডেট করা হবে।

## 21. 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 পৃচ্ছিত জরুরি শ্রেণীকরণগুলি প্রদান করবে।

## 22. 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।

## 23. শাখা বন্ধ / স্থানান্তর / স্থানান্তর / একত্রীকরণ

AHFL তার শাখা অফিস বন্ধ/স্থানান্তরের ক্ষেত্রে নোটিশ বোর্ডে প্রদর্শন করে এবং স্থানান্তর/স্থানান্তর/একত্রীকরণ বা বন্ধের কমপক্ষে 90 দিন আগে দুটি সংবাদপত্রে একটি পাবলিক নোটিশ জারি করে গ্রাহককে নোটিশ দেবে এবং NHB -কে অবহিত করবে। .

## 24. সাধারণভাবে - কোম্পানি

- তার ঋণ পণ্যগুলির প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলির বিষয়ে ব্যাখ্যা করবে। এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকবে প্রয়োজ্য 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 প্রস্লাদি 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।
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।
  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।
  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।
  4. 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. AHFL ঋণ গ্রহীতা বা ব্যাঙ্ক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে হোক না কেন, স্বাভাবিক নিয়মে ঋণ অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের অনুরোধগুলি প্রক্রিয়া করবে।
  6. 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 করুন যে তাদের কর্মীরা কোড সম্পর্কে প্রাসঙ্গিক তথ্য প্রদান করতে এবং কোডটি অনুশীলনে রাখার জন্য প্রশিক্ষিত;বর্তমান এবং নতুন গ্রাহকদেরকে এই কোডটির একটি অনুলিপি প্রদান করবে।

d) বর্তমান এবং নতুন গ্রাহকদেরকে এই কোডটির একটি অনুলিপি প্রদান করবে।

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

\*\*\*\*\*