



ন্যায়্য অনুশীলন কোড
এর
পিএনবি হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড

সূচিপত্র

ক্রমিক নং	বিবরণ	পৃষ্ঠা নং
1	FPC-এর প্রয়োগ	3
2	ঋণের আবেদন এবং তার প্রক্রিয়াকরণ	3
3	ঋণ মূল্যায়ন, শতাবলি এবং ঋণ আবেদন প্রত্যাখ্যানের বিজ্ঞাপ্ত	3
4	ঋণ বিতরণ (শর্তাবলির পরিবর্তনসহ)	4
5	ব্যক্তিগত ঋণের পারিশোধ বা নিষ্পান্তুর পর অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র হস্তান্তর	5
6	পারিচালনা পষদের দায়িত্ব	5
7	আভ্যোগ ও নালিশ	6
8	ন্যায্য আচরণ বিধি যোগাযোগের ভাষা ও মাধ্যম	7
9	HFC-সমূহ কর্তৃক ধারকৃত আতরক্ত সুদের নিয়ন্ত্রণ	7
9.A	ঋণ হিসাবে দণ্ডমূলক মাসুল	7
10	বিজ্ঞাপন, বিপণন ও বিক্রয়	9
11	জামিনদারগণ	10
12	গোপনীয়তা ও তথ্যের সুরক্ষা	10
13	স্থায়ী আমানত	11
14	শারীরিক ও দৃষ্টপ্রাতবন্ধাদের জন্য ঋণ সুবিধা	12
15	সাধারণ	13

সংস্করণের ইতিহাসের সারসংক্ষেপ

দ্বারা অনুমোদিত নীতি	পারিচালনা পষদ
দ্বারা খসড়া নীতি	জাতীয় প্রধান - গ্রাহক সেবা ও শাখা অপারেশন
পালিস নবায়নের শেষ তারিখ	2011 /V1.0 January 2017/V2.0 November 2019/V3.0 October 28, 2020/V4.0 February 02, 2022/V5.0 August 19, 2023/V6.0 December 18, 2024/V7.0
বর্তমান সংশোধনের তারিখ/নং	February 27, 2026/V8.0

ন্যায্য অনুশীলন কোড

PNB Housing Finance Limited (“কোম্পানি”) ২৮ নভেম্বর, ২০২৫ তারিখের ‘রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানি) নির্দেশাবলি, ২০২৫’ এবং ‘রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাংকিং আর্থিক কোম্পানি – দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ) নির্দেশাবলি, ২০২৫’-এর অনুসরণে ‘ন্যায্য অনুশীলন বিধি’ (FPC) সংশোধন ও গ্রহণ করেছে।

আরবিআই তার উল্লিখিত দিকগুলিতে নির্ধারিত নির্দেশিকাগুলি মাথায় রেখে, সংস্থাটি ন্যায্য অনুশীলন কোডটি সংশোধন করেছে যার মধ্যে ন্যায্য অনুশীলন / মানগুলির জন্য নীতিগুলি তৈরি করা হয়েছে যা কোম্পানি তার গ্রাহকদের সাথে দৃঢ় সম্পর্ক গড়ে তুলতে এবং আত্মবিশ্বাস বাড়ানোর জন্য কাজ করার সময় অনুসরণ করবে। এই কোডটি কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদন থেকে পূর্ববর্তী ন্যায্য অনুশীলন কোডকে বাতিল করে দেবে।

I. একুপিসি এর প্রয়োগ

এই কোডটি সমস্ত পণ্য এবং পরিষেবাগুলির জন্য প্রযোজ্য হবে, সেগুলি কোম্পানি, তার সহায়ক সংস্থা বা ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্ম (স্ব-মালিকানাধীন এবং / অথবা আউটসোর্সিং ব্যবস্থার অধীনে) দ্বারা সরবরাহ করা হয় কিনা কাউন্টারে, ফোনে, পোস্টের মাধ্যমে, ইন্টারেক্টিভ ইলেকট্রনিক ডিভাইসগুলির মাধ্যমে, ইন্টারনেটে বা অন্য কোনও পদ্ধতিতে।

II. ঋণ এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন

- i. ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝা এমন একটি ভাষায় হতে হবে।
- ii. কোম্পানি ঋণগ্রহীতার নিকট স্বচ্ছতার সাথে ঋণের আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রদেয় যাবতীয় ফি বা চার্জ সংক্রান্ত তথ্য; ঋণ মঞ্জুর বা বিতরণ না হলে ফেরতযোগ্য ফি-এর পরিমাণ; ঋণ পরিশোধের পূর্ববর্তী বিকল্পসমূহ এবং এ বাবদ কোনো চার্জ (যদি থাকে); কোনো দণ্ডমূলক চার্জ (যদি থাকে); ঋণের সুদের হার স্থির (Fixed) থেকে পরিবর্তনশীল (Floating) বা এর বিপরীত হারে রূপান্তরের জন্য প্রযোজ্য চার্জ; সুদের হার পুনঃনির্ধারণ সংক্রান্ত কোনো শর্তের (Interest Reset Clause) উপস্থিতি; এবং ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন অন্য যেকোনো বিষয় প্রকাশ করবে। অন্য কথায়, কোম্পানি ঋণের আবেদন প্রক্রিয়াকরণ বা মঞ্জুরকরণের সাথে সংশ্লিষ্ট সমস্ত চার্জ অন্তর্ভুক্ত করে ‘মোট ব্যয়’ (All-in Cost) সংক্রান্ত তথ্য স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করবে। এছাড়াও, এটি নিশ্চিত করতে হবে যে, উল্লিখিত চার্জ বা ফি-সমূহ যেন বৈষম্যহীন হয়।
- iii. ঋণের আবেদন ফর্মগুলিতে প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে, যাতে অন্যান্য এইচএফসি দ্বারা প্রদত্ত শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতা দ্বারা জ্ঞাত সিদ্ধান্ত নেওয়া যেতে পারে। ঋণের আবেদন পত্রটি আবেদনপত্রের সাথে জমা দেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় নথিগুলির তালিকা নির্দেশ করতে পারে।
- iv. কোম্পানি সমস্ত ঋণ আবেদন প্রাপ্তির জন্য স্বীকৃতি দেওয়ার একটি সিস্টেম তৈরি করবে। বিশেষ করে, যে সময়সীমার মধ্যে ঋণের আবেদনগুলি নিষ্পত্তি করা হবে তাও স্বীকৃতিতে উল্লেখ করা উচিত।

III. ঋণ মূল্যায়ন, শর্তাদি / শর্তাবলী এবং ঋণের আবেদন প্রত্যাখ্যানের যোগাযোগ

- i. সাধারণত ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজনীয় সমস্ত বিবরণ আবেদনের সময় কোম্পানি দ্বারা সংগ্রহ করা হবে। যদি এটির কোনও অতিরিক্ত তথ্যের প্রয়োজন হয় তবে গ্রাহককে অবিলম্বে বলা উচিত যে তার সাথে আবার যোগাযোগ করা হবে।
- ii. কোম্পানী ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় লিখিতভাবে বা এমন একটি ভাষায় জানাতে হবে যা ঋণগ্রহীতা কর্তৃক অনুমোদিত চিঠির মাধ্যমে বা অন্যথায় বোঝা যায়, সুদের বার্ষিক হার, আবেদনের পদ্ধতি, ইএমআই কাঠামো, প্রিপেইমেন্ট চার্জ, দলনীয় সুদ (যদি থাকে) সহ সমস্ত শর্তাদি এবং শর্তাবলীর সাথে অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ এবং তার রেকর্ডে ঋণগ্রহীতার দ্বারা এই শর্তাবলীর লিখিত গ্রহণযোগ্যতা বজায় রাখবে।
- iii. কোম্পানি সকল সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাদের একটি মূল তথ্য বিবৃতি (KFS) প্রদান করবে যাতে তারা ঋণ চুক্তি সম্পাদনের আগে একটি সুচিন্তিত মতামত নিতে পারে, যা মানসম্মত বিনিয়োগ অনুসারে। KFS এমন একটি ভাষায় লেখা হবে যা এই ধরনের ঋণগ্রহীতাদের বোধগম্য। KFS-এর বিষয়বস্তু ঋণগ্রহীতাকে ব্যাখ্যা করা হবে এবং একটি স্বীকৃতি গ্রহণ করা হবে যে তিনি এটি বুঝতে পেরেছেন।
- iv. অধিকন্তু, KFS-কে একটি অনন্য প্রস্তাব নম্বর প্রদান করা হবে এবং এর মেয়াদ কমপক্ষে তিন কার্যদিবসের হবে। KFS-এ বার্ষিক শতাংশ হার (APR) এর একটি গণনা পত্র এবং ঋণের মেয়াদের উপর ঋণের পরিশোধের সময়সূচীও অন্তর্ভুক্ত থাকবে। APR-তে কোম্পানি কর্তৃক আরোপিত সমস্ত চার্জ অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- v. কোম্পানি এমন কোনো অতিরিক্ত চার্জ ধার্য করবে না, যা KFS-এ উল্লেখ নেই।
- vi. KFS-ও ঋণ চুক্তির একটি অংশ হিসেবে অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- vii. কোম্পানি ঋণ চুক্তিতে দণ্ডমূলক চার্জটি গাঢ় অক্ষরে উল্লেখ করবে।
- viii. কোম্পানি ঋণ অনুমোদন বা বিতরণের সময়, প্রতিটি ঋণগ্রহীতাকে ঋণের চুক্তিনামার একটি অনুলিপি এবং উক্ত চুক্তিনামায় উল্লিখিত প্রতিটি সংযোজনীর একটি অনুলিপি—অবশ্যই প্রাপ্তিস্বীকারের বিনিময়ে—প্রদান করিবে।
- ix. যদি কোম্পানি গ্রাহককে ঋণ প্রদান করতে না পারে, তবে প্রত্যাখ্যানের কারণ(সমূহ) লিখিতভাবে জানিয়ে দেবে।

IV. শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ

- i. ঋণ চুক্তি/অনুমোদন পত্রে প্রদত্ত বিতরণের সময়সূচী অনুযায়ী বিতরণ করা উচিত।
- ii. কোম্পানী ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় বা এমন একটি ভাষায় নোটিশ দেবে যা ঋণগ্রহীতা দ্বারা বোঝা যায় যে বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, শাস্তিমূলক সুদ (যদি থাকে), পরিশেবা চার্জ, প্রিপেইমেন্ট চার্জ, অন্যান্য প্রযোজ্য ফি / চার্জ ইত্যাদি সহ শর্তাবলীতে যে কোনও পরিবর্তন, কোম্পানী এটাও নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তনগুলি কেবল সম্ভাব্যভাবে প্রভাবিত হয় এবং এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্তও ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হয়।
- iii. যদি এই ধরনের পরিবর্তন গ্রাহকের অসুবিধার জন্য হয়, তবে তিনি 60 দিনের মধ্যে এবং কোনও নোটিশ ছাড়াই তার অ্যাকাউন্টটি বন্ধ করতে পারেন বা কোনও অতিরিক্ত চার্জ বা সুদ প্রদান না করেই এটি স্যুইচ করতে পারেন।
- iv. চুক্তির অধীনে অর্থ প্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার/ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত বা অতিরিক্ত সিকিউরিটিজ চাওয়ার সিদ্ধান্তটি ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হওয়া উচিত।
- v. কোম্পানী সমস্ত বকেয়া পরিশোধের উপর সমস্ত সিকিউরিটিজ প্রকাশ করবে বা ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে কোম্পানির যে কোনও বৈধ অধিকার বা লিয়েনের সাপেক্ষে ঋণের বকেয়া পরিমাণ উপলব্ধি করবে। যদি সেট অফের এই ধরনের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবিগুলি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ একই বিষয়ে নোটিশ দেওয়া হবে এবং যে শর্তগুলির অধীনে কোম্পানির প্রাসঙ্গিক

- দাবি নিষ্পত্তি / অর্থ প্রদান না হওয়া পর্যন্ত সিকিউরিটিজগুলি ধরে রাখার অধিকার রয়েছে।
- vi. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ঋণগ্রহীতা প্রকৃত ঋণ বিতরণের তারিখ থেকে সুদ গ্রহণ করবেন।

V. স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ

i. সম্পত্তি নথি প্রকাশ

- ঋণ অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির 30 দিনের মধ্যে কোম্পানি সমস্ত মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র প্রকাশ করবে এবং যেকোনো রেজিস্ট্রিতে নিবন্ধিত চার্জ অপসারণ করবে।
- ঋণগ্রহীতাকে তার পছন্দ অনুযায়ী, ঋণ অ্যাকাউন্টটি যে শাখায় পরিবেশিত হয়েছে সেখান থেকে অথবা কোম্পানির অন্য যে কোনও অফিস থেকে যেখানে নথিপত্রগুলি পাওয়া যায়, সেখান থেকে মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি সংগ্রহ করার বিকল্প দেওয়া হবে।
- ১ ডিসেম্বর, ২০২৩ বা তার পরে ইস্যুকৃত ঋণ অনুমোদন পত্রে মূল অস্থাবর বা স্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র ফেরত প্রদানের সময়সীমা ও স্থান উল্লেখ করতে হবে।
- একমাত্র ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতার মৃত্যুর সম্ভাব্য ঘটনা মোকাবেলা করার জন্য, কোম্পানির আইনি উত্তরাধিকারীদের কাছে মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরত দেওয়ার জন্য একটি সুনির্দিষ্ট পদ্ধতি থাকবে। গ্রাহকের তথ্যের জন্য এই পদ্ধতিটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে অন্যান্য অনুরূপ নীতি এবং পদ্ধতির সাথে প্রদর্শিত হবে।

ii. স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র প্রকাশে বিলম্বের জন্য ক্ষতিপূরণ:

- ঋণের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির ৩০ দিনের পরে যদি মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র প্রকাশে বিলম্ব হয় অথবা সংশ্লিষ্ট রেজিস্ট্রিতে চার্জ সন্তুষ্টি ফর্ম দাখিল করতে ব্যর্থ হয়, তাহলে কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে এই বিলম্বের কারণ জানাবে। যদি বিলম্ব কোম্পানির কারণে হয়, তাহলে তারা ঋণগ্রহীতাকে প্রতিটি দিনের বিলম্বের জন্য ২৫,০০০/- হারে ক্ষতিপূরণ দেবে।
- মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্রের আংশিক বা সম্পূর্ণ ক্ষতি/ক্ষতির ক্ষেত্রে, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্রের সদৃশ/প্রত্যয়িত কপি পেতে সহায়তা করবে এবং ক্ষতিপূরণ প্রদানের পাশাপাশি সংশ্লিষ্ট খরচ বহন করবে। তবে, এই ধরনের ক্ষেত্রে, এই প্রক্রিয়াটি সম্পন্ন করার জন্য কোম্পানিকে অতিরিক্ত 30 দিন সময় দেওয়া হবে এবং বিলম্বিত সময়ের জরিমানা গণনা করা হবে (অর্থাৎ মোট 60 দিন পরে)।
- এই নির্দেশাবলীর অধীনে প্রদত্ত ক্ষতিপূরণ ঋণগ্রহীতার প্রযোজ্য আইন অনুসারে অন্য কোনও ক্ষতিপূরণ পাওয়ার অধিকারের প্রতি কোনও বাধা সৃষ্টি করবে না।

উপরোক্ত ধারাগুলি সেই সমস্ত ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে যেখানে মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র প্রকাশের তারিখ ১ ডিসেম্বর, ২০২৩ বা তার পরে নির্ধারিত হবে।

VI. পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব

- কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ অভিযোগ সমাধানের জন্য সংস্থার মধ্যে যথাযথ অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা নির্ধারণ করেছে। এই প্রক্রিয়াটি নিশ্চিত করে যে ঋণদানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মীদের সিদ্ধান্তগুলি থেকে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ কমপক্ষে পরবর্তী উচ্চ স্তরে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হয়।
- কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ পর্যায়ক্রমিকভাবে ন্যায্য অনুশীলন কোডের সম্মতি এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে। এই ধরনের পর্যালোচনাগুলির একটি সংহত প্রতিবেদন নিয়মিত বিরতিতে বোর্ডের কাছে জমা দেওয়া যেতে পারে, যা এটি দ্বারা নির্ধারিত হতে পারে।

VII. অভিযোগ

- কোম্পানীর একটি সিস্টেম এবং একটি পদ্ধতি রয়েছে যা তার প্রতিটি অফিসে অভিযোগ এবং অভিযোগগুলি গ্রহণ, নিবন্ধন এবং নিষ্পত্তি করার জন্য, যার মধ্যে অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগগুলিও অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। যদি কোনও গ্রাহকের কাছ থেকে লিখিতভাবে কোনও অভিযোগ পাওয়া যায় তবে সংস্থাটি এক সপ্তাহের মধ্যে তাকে একটি স্বীকৃতি / প্রতিক্রিয়া প্রেরণের চেষ্টা করবে। স্বীকৃতিতে সেই কর্মকর্তার নাম এবং পদবী থাকা উচিত যিনি অভিযোগটি মোকাবেলা করবেন। যদি অভিযোগটি কোম্পানির মনোনীত টেলিফোন হেল্পডেস্ক বা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে ফোনে রিলে করা হয় তবে গ্রাহককে একটি অভিযোগ রেফারেন্স নম্বর সরবরাহ করা হবে এবং যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে অগ্রগতি সম্পর্কে অবহিত করা হবে।
- বিষয়টি পরীক্ষা করার পরে, কোম্পানী গ্রাহককে তার চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া পাঠাবে বা ব্যাখ্যা করবে যে কেন এটির প্রতিক্রিয়া জানাতে আরও সময় প্রয়োজন এবং অভিযোগ প্রাপ্তির ছয় সপ্তাহের মধ্যে এটি করার চেষ্টা করবে এবং যদি সে এখনও সন্তুষ্ট না হয় তবে তাকে তার অভিযোগটি কীভাবে আরও গ্রহণ করতে হবে তা জানাতে হবে।
- কোম্পানী তার অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতি (ই-মেইল আইডি এবং অন্যান্য যোগাযোগের বিবরণ যা অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে, সমস্যা সমাধানের জন্য পরিবর্তন সময়, বৃদ্ধির জন্য ম্যাট্রিক্স, ইত্যাদি) বিক্ষুব্ধ ঋণগ্রহীতার দ্বারা অভিযোগ দায়ের করার জন্য এবং বিশেষভাবে নিশ্চিত করে যে এটি তার ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হয়েছে তা নিশ্চিত করার জন্য।
- কোম্পানী তার সমস্ত অফিস / শাখায় এবং ওয়েবসাইটে স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করেছে যে যদি অভিযোগকারী এক মাসের মধ্যে কোম্পানির কাছ থেকে প্রতিক্রিয়া না পান বা প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়ায় অসন্তুষ্ট হন তবে অভিযোগকারী এনএইচবি-র ওয়েবসাইটে বা এনএইচবি নয়াদিল্লি পোস্টের মাধ্যমে অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করে ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পত্তি সেলের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।
- গ্রাহক যদি কোনও অভিযোগ করতে চান তবে তিনি বা সে তা করতে পারেন:

স্তর 1,	স্তর 2	স্তর 3	স্তর 4
<ul style="list-style-type: none"> গ্রাহক তাদের অভিযোগটি তাদের শাখা অফিস / শাখা ব্যবসায়ের প্রধানের কাছে পোস্ট করতে পারেন বা www.pnhousing.co.m কোম্পানির ওয়েবসাইটে গিয়ে পোস্ট করতে পারেন। গ্রাহককে অভিযোগের তারিখ থেকে 7 কার্যদিবসের মধ্যে উত্তর দিতে হবে। <p>আমাদের গ্রাহক সম্পর্ক ব্যবস্থাপনা সেল</p>	<p>যদি গ্রাহক ব্যবসা প্রধানের দেওয়া সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে গ্রাহক তার অভিযোগ আঞ্চলিক অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা বা জিআরও-দের (তাদের নিজ নিজ ইমেল আইডিতে) কাছে পোস্ট করতে পারেন যার বিবরণ ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।</p> <ul style="list-style-type: none"> গ্রাহককে অভিযোগের তারিখ থেকে 10 কার্যদিবসের মধ্যে উত্তর দিতে হবে। 	<p>যদি সমাধানটি এখনও গ্রাহকদের সন্তুষ্টির জন্য না হয়, তাহলে তারা nodalofficer@pnbhousing.com / executivedirector@pnbhousing.com ঠিকানায় লিখিতভাবে নোডাল অফিসারের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।</p> <ul style="list-style-type: none"> গ্রাহককে অভিযোগের তারিখ থেকে 10 কার্যদিবসের মধ্যে উত্তর দিতে হবে। <p>অন্যথায়,</p> <p>গ্রাহকরা অভিযোগ</p>	<ul style="list-style-type: none"> গ্রাহকের সন্তুষ্টির জন্য অভিযোগটি সম্বোধন না করার ক্ষেত্রে, উপরোক্ত ত্রৈমাসিক থেকে 30 দিনের মধ্যে, গ্রাহক নীচে প্রদত্ত ঠিকানায় ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংকের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন: <p>National Housing Bank, Grievance Redressal Department, G-27, GNS Plaza, Block No. S-7/1, Site- IV, UPSIDA, Greater Noida, Uttar Pradesh – 201304</p>

<p>নীচের মোডের মাধ্যমে পৌঁছানো যেতে পারে:</p> <p>কাস্টমার কেয়ার নম্বর:18001208800</p> <p>কাস্টমার কেয়ার ইমেল আইডি: customercare@pnbhousing.com</p> <p>ওয়েবসাইট: www.pnbhousing.com</p>		<p>নিষ্পত্তি কর্মকর্তাকে এখানে লিখতে পারেন:</p> <p>পিএনবি হাউজিং ফিন্যান্স লিমিটেড 9ম তলা, অত্রিঙ্ক ভবন, 22 কস্তুরবা গান্ধী মার্গ, নয়াদিল্লি - 110001 দ্রষ্টব্য: - দয়া করে উল্লেখ করুন খামের উপরে অভিযোগ নিষ্পত্তি</p>	<ul style="list-style-type: none"> অভিযোগকারী https://grids.nhbonline.org.in www.nhb.org.in এ অভিযোগ দায়ের করে অনুবর্তী প্রতিকার সেলের সাথেও যোগাযোগ করতে পারেন
--	--	--	--

VIII. ভাষা এবং যোগাযোগের মোড ন্যায্য অনুশীলন কোড

ন্যায্য অনুশীলন কোড (যা বিশেষ করে স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝা যায় এমন একটি ভাষায় হতে হবে) এর পরে বর্ণিত নির্দেশাবলীর উপর ভিত্তি করে বোর্ডের অনুমোদনের সাথে কোম্পানী দ্বারা স্থাপন করা হবে। বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের তথ্যের জন্য কোম্পানির ওয়েবসাইটে একই কথা বলা হবে।

IX. এইচএফচির দ্বারা চার্জ করা অত্যধিক সুদের নিয়ন্ত্রণ

- কোম্পানির বোর্ড তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়ামের মতো প্রাসঙ্গিক কারণগুলি বিবেচনা করে একটি সুদের হারের মডেল গ্রহণ করবে এবং ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য চার্জ করা সুদের হার নির্ধারণ করবে। সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের জন্য পদ্ধতি এবং ঋণগ্রহীতাদের বিভিন্ন শ্রেণীর কাছে বিভিন্ন শ্রেণীর সুদের হার চার্জ করার জন্য যৌক্তিকতা আবেদন পত্রে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হবে এবং অনুমোদনের চিঠিতে স্পষ্টভাবে জানানো হবে। কোম্পানির বোর্ড শাস্তিমূলক সুদ / চার্জ (যদি থাকে) এর জন্য স্পষ্টভাবে নীতি নির্ধারণ করবে।
- সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের জন্য পদ্ধতি, এবং শাস্তিমূলক সুদ (যদি থাকে) কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে বা সংশ্লিষ্ট সংবাদপত্রে প্রকাশিত হবে। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যথায় প্রকাশিত তথ্য যখনই সুদের হারে পরিবর্তন হবে তখন আপডেট করা হবে।
- সুদের হার অবশ্যই বার্ষিক হারে নির্ধারিত হতে হবে, যাতে ঋণগ্রহীতা তার হিসাবে ঠিক কত হারে সুদ ধার্য করা হবে, সে সম্পর্কে অবগত থাকতে পারেন।
- ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে সংগৃহীত কিস্তিগুলি স্পষ্টভাবে সুদ এবং মূল্যের মধ্যে বিভাজন নির্দেশ করা উচিত।

IX.A ঋণ অ্যাকাউন্টে জরিমানা চার্জ

- i. ঋণচুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি ও নিয়মাবলি পালনে ঋণগ্রহীতার ব্যর্থতার কারণে যদি কোনো জরিমানা ধার্য করা হয়, তবে তা 'দণ্ডমূলক মাসুল' (penal charges) হিসেবে গণ্য হবে; একে 'দণ্ডমূলক সুদ' (penal interest) হিসেবে ধার্য করা যাবে না—অর্থাৎ, প্রদত্ত ঋণের ওপর আরোপিত সুদের হারের সাথে এই জরিমানাকে যুক্ত করা যাবে না। এই ধরনের মাসুলের অন্তর্ভুক্ত থাকবে ঋণ পরিশোধে বিলম্বজনিত মাসুল, চেক প্রত্যাহানজনিত মাসুল (bounce charges) এবং ঋণের শর্তাবলি বা জামানত সংক্রান্ত নথিপত্র জমা না দেওয়ার মাসুল। এই দণ্ডমূলক মাসুলের কোনো 'মূলধনায়ন' (capitalisation) করা যাবে না; অর্থাৎ, এই মাসুলের ওপর আলাদাভাবে কোনো অতিরিক্ত সুদ গণনা করা যাবে না।
- ii. কোম্পানি সুদের হারে কোনও অতিরিক্ত উপাদান প্রবর্তন করবে না এবং আরবিআই নির্দেশিকা মেনে চলা নিশ্চিত করবে।
- iii. ঋণের উপর জরিমানা চার্জ বা অনুরূপ চার্জের ক্ষেত্রে কোম্পানি বোর্ড অনুমোদিত নীতি অনুসরণ করবে,
- iv. সুদের হার অবশ্যই বার্ষিক হারে নির্ধারিত হতে হবে, যাতে ঋণগ্রহীতা তার হিসাবে ঠিক কত হারে সুদ ধার্য করা হবে, সে সম্পর্কে অবগত থাকতে পারেন।
- v. নির্দিষ্ট ঋণ/পণ্য বিভাগের মধ্যে বৈষম্যমূলক না করে, শাস্তিমূলক চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত এবং ঋণ চুক্তির মৌলিক শর্তাবলীর অ-সম্মতির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে।
- v. ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের, ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে অনুমোদিত ঋণের ক্ষেত্রে শাস্তিমূলক চার্জ, একই ধরনের গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী মেনে না চলার জন্য অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।
- vi. কোম্পানি কর্তৃক ঋণ চুক্তিতে এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী / মূল তথ্য বিবৃতি (KFS) গ্রাহকদের কাছে স্পষ্টভাবে জরিমানা চার্জের পরিমাণ এবং কারণ প্রকাশ করা হবে, পাশাপাশি কোম্পানির ওয়েবসাইটে সুদের হার এবং পরিষেবা চার্জের অধীনে প্রদর্শিত হবে।
- vii. যখনই ঋণগ্রহীতাদের ঋণের গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী মেনে না চলার জন্য স্মারক পাঠানো হবে, তখন প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জ সম্পর্কে অবহিত করা হবে। অধিকন্তু, শাস্তিমূলক চার্জ আরোপের যেকোনো উদাহরণ এবং তার কারণও অবহিত করা হবে।
- viii. উপরোক্ত নির্দেশাবলি ১লা এপ্রিল, ২০২৪ বা তৎপরবর্তী সময়ে গৃহীত সকল নতুন ঋণের ক্ষেত্রে কার্যকর হবে। বিদ্যমান ঋণের ক্ষেত্রে, ১লা এপ্রিল, ২০২৪ বা তৎপরবর্তী কোনো তারিখে নির্ধারিত পরবর্তী পর্যালোচনা বা নবায়নের দিনটিতে নতুন দণ্ডমূলক চার্জ ব্যবস্থা কার্যকর করা নিশ্চিত করতে হবে।

IX.B সমতুল্য মাসিক কিস্তি (EMI) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণের উপর ভাসমান সুদের হার পুনর্নির্ধারণ

- i. অনুমোদনের সময়, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদের স্পষ্টভাবে জানাবে যে ঋণের সুদের হারের পরিবর্তনের ফলে EMI এবং/অথবা মেয়াদ অথবা উভয়ের পরিবর্তনের সম্ভাব্য প্রভাব কী হতে পারে। পরবর্তীকালে, উপরোক্ত কারণে EMI মেয়াদ অথবা উভয়ের বৃদ্ধির বিষয়টি অবিলম্বে উপযুক্ত মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে।
- ii. সুদের হার পুনর্নির্ধারণের সময়, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদের তাদের বোর্ড অনুমোদিত নীতি অনুসারে একটি নির্দিষ্ট হারে স্যুইচ করার বিকল্প প্রদান করবে।
- iii. ঋণগ্রহীতাদের (ক) ঋণ পরিশোধের মেয়াদ বৃদ্ধি অথবা মেয়াদ বৃদ্ধি অথবা উভয় বিকল্পের সমন্বয়ের বিকল্প বেছে নেওয়ার সুযোগ দেওয়া হবে; এবং (খ) ঋণ পরিশোধের মেয়াদের যেকোনো সময়ে আংশিক বা সম্পূর্ণরূপে ঋণ পরিশোধ করতে হবে। বন্ধক চার্জ/পূর্ব পরিশোধের জরিমানা ধার্য করা হবে বিদ্যমান নির্দেশাবলী সাপেক্ষে।
- iv. ঋণকে পরিবর্তনশীল (floating) হার থেকে স্থির (fixed) হারে রূপান্তর করার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য যাবতীয় মাসুল, এবং উপরোক্ত বিকল্পসমূহ ব্যবহারের আনুষঙ্গিক অন্য যেকোনো সেবামাসুল বা প্রশাসনিক ব্যয়—এসব কিছুই অনুমোদন পত্রে এবং পরবর্তীতে কোম্পানি কর্তৃক উক্ত মাসুল বা ব্যয়সমূহ সংশোধন করার সময়ে স্বচ্ছতার সাথে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হবে। প্রযোজ্য মাসুলসমূহ পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদিত হতে হবে এবং তা কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করা হবে।
- v. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ভাসমান সুদের হারে ঋণের ক্ষেত্রে মেয়াদ বৃদ্ধির ফলে ঋণাত্মক পরিশোধ না হয়।
- vi. কোম্পানি প্রতিটি ত্রৈমাসিকের শেষে যথাযথ মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাদের কাছে একটি বিবৃতি শেয়ার করবে / অ্যাক্সেসযোগ্য করে তুলবে যাতে কমপক্ষে, মূলধন এবং আজ পর্যন্ত আদায় করা সুদ, EMI পরিমাণ, বাকি EMI সংখ্যা

এবং ঋণের সম্পূর্ণ মেয়াদের জন্য বার্ষিক সুদের হার / বার্ষিক শতাংশ হার (APR) উল্লেখ থাকবে।

X. ঋণের অগ্রিম পরিশোধের মাশুল

i. ৩১ ডিসেম্বর, ২০২৫ বা তার পূর্বে অনুমোদিত বা নবায়িত ঋণের ক্ষেত্রে:

৩১ ডিসেম্বর, ২০২৫ বা তার পূর্বে অনুমোদিত বা নবায়িত বিদ্যমান ঋণের ক্ষেত্রে, কোম্পানি ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের—যাদের সহ-ঋণগ্রহীতা (co-obligant) থাকুক বা না থাকুক—ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে ব্যতীত অন্য কোনো উদ্দেশ্যে অনুমোদিত ভাসমান হারের (floating rate) মেয়াদী ঋণের ওপর কোনো প্রাক-পরিশোধ ফি (pre-payment charges) আরোপ করবে না।

iii. ১লা জানুয়ারি, ২০২৬ বা তার পরে অনুমোদিত বা নবায়িত ঋণের ক্ষেত্রে:

- ব্যবসা ব্যতীত অন্য কোনো উদ্দেশ্যে ব্যক্তিকে প্রদত্ত সকল ফ্লোটিং রেট লেনের ক্ষেত্রে, সহ-ঋণগ্রহীতা থাকুক বা না থাকুক, কোম্পানি কোনো প্রি-পেমেন্ট চার্জ আরোপ করবে না।
- ব্যক্তিবিশেষ এবং—মাইক্রো, স্মল অ্যান্ড মিডিয়াম এন্টারপ্রাইজেস ডেভেলপমেন্ট (MSMED) আইন, ২০০৬-এ সংজ্ঞায়িত—স্মুদ্র ও মাঝারি উদ্যোগসমূহের (MSEs) ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে মঞ্জুরকৃত সকল পরিবর্তনশীল সুদের হারের (floating rate) ঋণের ক্ষেত্রে—যৌথ দায়বদ্ধ ব্যক্তি (co-obligant) থাকুক বা না থাকুক—কোম্পানি কোনো প্রকার অগ্রিম পরিশোধ মাশুল (pre-payment charges) আরোপ করবে না।
- উপরে অনুচ্ছেদ (১) ও (২)-এ উল্লিখিত নির্দেশাবলি ঋণের আংশিক বা পূর্ণাঙ্গ অগ্রিম পরিশোধের জন্য ব্যবহৃত তহবিলের উৎস নির্বিশেষে এবং কোনো প্রকার ন্যূনতম 'লক-ইন পিরিয়ড' (নির্দিষ্ট সময়সীমা)-এর শর্ত ছাড়াই প্রযোজ্য হবে।
- দ্বৈত বা বিশেষ হারের (স্থির ও পরিবর্তনশীল হারের সংমিশ্রণ) ঋণের ক্ষেত্রে উপরোক্ত নির্দেশাবলির প্রযোজ্যতা নির্ভর করবে এই বিষয়ের ওপর যে, অগ্রিম পরিশোধের সময়ে ঋণটি পরিবর্তনশীল হারে রয়েছে কি না।
- উপরে উল্লিখিত অনুচ্ছেদ (১) ও (২)-এ বর্ণিত ক্ষেত্রসমূহ ব্যতীত অন্যান্য ক্ষেত্রে, যদি কোনো অগ্রিম পরিশোধ মাশুল (pre-payment charges) প্রযোজ্য হয়, তবে তা কোম্পানির অনুমোদিত নীতি অনুযায়ী নির্ধারিত হবে। তবে, মেয়াদী ঋণের (term loans) ক্ষেত্রে, কোম্পানি যদি কোনো অগ্রিম পরিশোধ মাশুল আরোপ করে, তবে তা পরিশোধিত অগ্রিম অর্থের পরিমাণের ওপর ভিত্তি করে নির্ধারিত হবে।
- যে ক্ষেত্রে কোম্পানির নিজস্ব উদ্যোগে অগ্রিম পরিশোধ করা হয়, সেখানে কোম্পানি কোনো প্রকার মাশুল আরোপ করবে না।
- অগ্রিম পরিশোধ সংক্রান্ত মাশুল প্রযোজ্য হবে কি না, তা অনুমোদনপত্র এবং ঋণ চুক্তিতে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে। অধিকন্তু, যেসব ঋণ ও অগ্রিমের ক্ষেত্রে 'মূল তথ্যের বিবরণী' (Key Facts Statement - KFS) প্রদান করা বাধ্যতামূলক, সেগুলোর ক্ষেত্রে উক্ত বিষয়টি KFS-এও উল্লেখ করতে হবে। এখানে উল্লিখিত নির্দেশনা অনুযায়ী স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হয়নি—এমন কোনো অগ্রিম পরিশোধ মাশুল কোম্পানি কর্তৃক ধার্য করা যাবে না।
- ঋণের অগ্রিম পরিশোধের সময়, কোম্পানি এমন কোনো চার্জ বা ফি পূর্ববর্তী সময় থেকে (retrospectively) আরোপ করবে না, যা কোম্পানি পূর্বে মওকুফ করে দিয়েছিল।

XI. বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয়

কোম্পানী নিশ্চিত করবে যে;

- সমস্ত বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক উপাদান স্পষ্ট, এবং বাস্তব।
- যে কোনও মিডিয়া এবং প্রচারমূলক সাহিত্যের যে কোনও বিজ্ঞাপনে যা কোনও পরিষেবা বা পণ্যের প্রতি মনোযোগ আকর্ষণ করে এবং সুদের হারের একটি রেফারেন্স অন্তর্ভুক্ত করে, কোম্পানীটি অন্যান্য ফি এবং চার্জ প্রযোজ্য হবে কিনা তাও নির্দেশ করবে এবং প্রাসঙ্গিক শর্তাদি এবং শর্তাদির সম্পূর্ণ বিবরণ অনুরোধে বা ওয়েবসাইটে উপলব্ধ।
- কোম্পানী তাদের শাখায় নোটিশ লাগানোর মাধ্যমে সুদের হার, সাধারণ ফি এবং চার্জ (যদি থাকে তবে শাস্তিমূলক সুদ সহ) সম্পর্কিত তথ্য সরবরাহ করবে; টেলিফোন বা হেল্প লাইনের মাধ্যমে; কোম্পানির

ওয়েবসাইটে; মনোনীত কর্মী / হেল্প ডেস্কের মাধ্যমে; অথবা পরিষেবা গাইড / ট্যারিফ সময়সূচী সরবরাহ করবে।

- iv. যদি কোম্পানী সহায়তা সেবা প্রদানের জন্য তৃতীয় পক্ষের পরিষেবাগুলি গ্রহণ করে, তবে এই ধরনের তৃতীয় পক্ষগুলি গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য (যদি এই জাতীয় তৃতীয় পক্ষের কাছে উপলব্ধ থাকে) কোম্পানির মতো গোপনীয়তা এবং সুরক্ষার একই ডিগ্রীর সাথে পরিচালনা করতে হবে।
- v. কোম্পানী, সময়ে সময়ে, তাদের দ্বারা প্রাপ্ত তাদের পণ্যগুলির বিভিন্ন বৈশিষ্ট্যগুলির সাথে গ্রাহকের যোগাযোগ করতে পারে। পণ্য / পরিষেবাদের ক্ষেত্রে তাদের অন্যান্য পণ্য বা প্রচারমূলক অফার সম্পর্কে তথ্য, কেবলমাত্র তখনই গ্রাহকদের কাছে পৌঁছে দেওয়া যেতে পারে যদি তিনি এই ধরনের তথ্য / পরিষেবা পাওয়ার জন্য মেইলের মাধ্যমে বা ওয়েবসাইটে বা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে নিবন্ধন করে এই জাতীয় তথ্য / পরিষেবা গ্রহণের জন্য তার সম্মতি প্রদান করেন।
- vi. কোম্পানী তাদের ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্সিগুলির (ডিএসএ) জন্য একটি আচরণবিধি প্রয়োগ / নির্ধারণ করবে যার পরিষেবাগুলি বাজার পণ্য / পরিষেবাগুলিতে ব্যবহার করা হয় যা অন্যান্য বিষয়গুলির মধ্যে তারা ব্যক্তিগতভাবে বা ফোনের মাধ্যমে পণ্য বিক্রি করার জন্য গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করার সময় তাদের নিজেদের সনাক্ত করতে হবে।
- vii. কোম্পানীর বোর্ডের অনুমোদন অনুযায়ী ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্ট (ডিএসএ) / ডাইরেক্ট মার্কেটিং এজেন্ট (ডিএমএ) এর জন্য আদর্শ আচরণবিধি গ্রহণ করবে।
- viii. কোম্পানি পর্যায়ক্রমিকভাবে ডিএমএ-র আচরণ পর্যালোচনা করবে। গ্রাহকের কাছ থেকে কোনও অভিযোগ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে যে কোম্পানির প্রতিনিধি / কুরিয়ার বা ডিএসএ নিযুক্ত করেছে যে কোনও অনুপযুক্ত আচরণ বা এই কোড লঙ্ঘন করে কাজ করা হলে, তদন্ত এবং অভিযোগটি পরিচালনা করার জন্য এবং ক্ষতিটি ভাল করার জন্য উপযুক্ত পদক্ষেপ গ্রহণ করা হবে।

XII. গ্যারান্টার

যখন কোনও ব্যক্তি কোনও ঋণের গ্যারান্টার হওয়ার কথা বিবেচনা করছেন, তখন তাকে সম্পর্কে অবহিত করা উচিত

- i. গ্যারান্টার হিসাবে তিনি / সের দায়বদ্ধতা;
- ii. যে পরিমাণ দায়বদ্ধতা তিনি / সে কোম্পানির কাছে নিজে থেকে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ করবেন;
- iii. এমন পরিস্থিতিতে যেখানে কোম্পানি তার দায়বদ্ধতা পরিশোধের জন্য তাকে ডাকবে;
- iv. যখন কোম্পানীর কোম্পানীর মধ্যে তিনি / সের অন্যান্য অর্থের আশ্রয় থাকে যদি সে গ্যারান্টার হিসাবে অর্থ প্রদান করতে ব্যর্থ হয়;
- v. গ্যারান্টার হিসাবে তার দায়বদ্ধতাগুলি একটি নির্দিষ্ট কোয়ান্টামের মধ্যে সীমাবদ্ধ কিনা বা তারা কি
- vi. সীমাহীন; এবং
- vii. সময় এবং পরিস্থিতি যেখানে গ্যারান্টার হিসাবে তার দায়বদ্ধতাগুলি এবং সেইসাথে কোম্পানি তাকে এই সম্পর্কে অবহিত করবে এমন পদ্ধতিও প্রকাশ করা হবে।
- viii. যদি গ্যারান্টার পাওনাদার / ঋণদাতার দ্বারা করা দাবি মেনে চলতে অস্বীকার করে, বকেয়া পরিশোধের জন্য পর্যাপ্ত উপায় থাকা সত্ত্বেও, এই ধরনের গ্যারান্টারকে ইচ্ছাকৃত ঋণ ডিফল্টার হিসাবেও বিবেচনা করা হবে।

কোম্পানী তাকে ঋণগ্রহীতার আর্থিক অবস্থানে যে কোনও বস্তুগত প্রতিকূল পরিবর্তন / গুলি সম্পর্কে অবগত রাখবে যার কাছে তিনি গ্যারান্টার হিসাবে দাঁড়িয়ে আছেন।

XIII. গোপনীয়তা এবং বিশ্বস্ততা

বর্তমান এবং অতীতের গ্রাহকদের সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় হিসাবে বিবেচিত হবে এবং নিম্নলিখিত নীতি এবং নীতিগুলি দ্বারা পরিচালিত হবে। কোম্পানী গ্রাহক অ্যাকাউন্টের সাথে সম্পর্কিত তথ্য বা ডেটা প্রকাশ করবে না, তা গ্রাহকদের দ্বারা বা অন্যথায়, নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রে ব্যতীত অন্য কারও কাছে

সরবরাহ করা হোক না কেন:

- i. যদি তথ্য আইন দ্বারা প্রদান করা হয়।
- ii. তথ্য প্রকাশ করার জন্য জনসাধারণের প্রতি যদি কোনও কর্তব্য থাকে।
- iii. যদি কোম্পানির স্বার্থের জন্য তাদের জালিয়াতি ইত্যাদি রোধ করার জন্য তথ্য দেওয়ার প্রয়োজন হয়। গ্রাহকের তথ্য তার অনুমতি ব্যতীত বিপণনের উদ্দেশ্যে কাউকে দেওয়া হবে না।
- iv. যদি গ্রাহক কোম্পানিকে তথ্য প্রকাশ করতে বলে, অথবা গ্রাহকের অনুমতি নিয়ে।
- v. যদি কোম্পানিকে কোনও গ্রাহক সম্পর্কে একটি রেফারেন্স দিতে বলা হয়, তবে সংস্থাটি এটি দেওয়ার আগে তার লিখিত অনুমতি পাবে।

গ্রাহককে তিনি/ সে সম্পর্কে কোম্পানির ব্যক্তিগত রেকর্ডগুলি অ্যাক্সেস করার জন্য বিদ্যমান আইনী কাঠামোর অধীনে তার অধিকারের পরিমাণ সম্পর্কে অবহিত করা হবে।

কোম্পানী কোম্পানী সহ যে কেউ বিপণনের উদ্দেশ্যে গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য ব্যবহার করবে না, যদি না গ্রাহক বিশেষভাবে তাদের এটি করার অনুমতি দেয়।

XIV. ফিক্সড ডিপোজিট

- a. সব ধরনের ডিপোজিটের জন্য ন্যূনতম লক-ইন পিরিয়ড হবে 3 মাস। আমানতের প্রিপেইমেন্টের জন্য সুদের হার নিম্নরূপ:

S. No.	জমা থাকার মেয়াদ	সুদের হার
1.	লক-ইন মেয়াদের শর্তাবলি সাপেক্ষে, তিন মাসের মধ্যে	<p>কোনো সুদ প্রযোজ্য হবে না; তবে শর্ত থাকে যে, কোনো আমানতকারীর মৃত্যু ঘটলে, কোম্পানি আমানত গ্রহণের নির্ধারিত 'লক-ইন পিরিয়ড' বা নির্দিষ্ট মেয়াদের মধ্যেও আমানতের অর্থ অকাল-পরিশোধ (premature repayment) হিসেবে ফেরত দেবে। এই অর্থ ফেরত দেওয়া হবে—যৌথ আমানতের ক্ষেত্রে (যেখানে 'সারভাইভার ক্লজ' বা জীবিত আমানতকারীর অধিকারের শর্ত বিদ্যমান), জীবিত আমানতকারী/গণকে; অথবা মৃত আমানতকারীর মনোনীত ব্যক্তি (nominee) বা বৈধ উত্তরাধিকারী/গণকে। এই পরিশোধ প্রক্রিয়াটি কেবল জীবিত আমানতকারী/মনোনীত ব্যক্তি/বৈধ উত্তরাধিকারীগণের অনুরোধের ভিত্তিতে এবং কোম্পানির সন্তুষ্টি সাপেক্ষে মৃত্যুর প্রমাণপত্র দাখিল করার পরেই সম্পন্ন হবে; এক্ষেত্রে পরিশোধের তারিখ পর্যন্ত চুক্তিতে নির্ধারিত হারে সুদ প্রদান করা হবে।</p> <p>আরও শর্ত থাকে যে, কোম্পানি সন্তুষ্টি হলে এবং জরুরি প্রকৃতির নির্দিষ্ট কিছু ব্যয় মেটানোর প্রয়োজনে—আমানত গ্রহণের তারিখ থেকে 3 মাস অতিবাহিত হওয়ার পূর্বেই—মূল আমানত রাশির 50%-এর বেশি নয় এমন পরিমাণ অর্থ (অথবা 5 লক্ষ টাকা, এই দুইয়ের মধ্যে যেটি কম), কোনো প্রকার সুদ ছাড়াই পরিশোধ করা যেতে পারে।</p> <p>আরও শর্ত থাকে যে, গুরুতর অসুস্থতার (critical illness) ক্ষেত্রে—যেমনটি IRDAI (Health Insurance) Regulations, 2016-এ সংজ্ঞায়িত হয়েছে—মূল আমানত রাশির 100% পর্যন্ত অর্থ অকাল-পরিশোধ হিসেবে, কোনো প্রকার সুদ ছাড়াই ফেরত দেওয়া যেতে পারে।</p> <p>ব্যাখ্যা: 'জরুরি প্রকৃতির ব্যয়'-এর অন্তর্ভুক্ত হলো চিকিৎসা সংক্রান্ত জরুরি অবস্থা (medical emergency) অথবা সংশ্লিষ্ট সরকার/কর্তৃপক্ষ কর্তৃক ঘোষিত প্রাকৃতিক দুর্যোগ/বিপর্যয়জনিত কারণে সৃষ্ট ব্যয়সমূহ।</p>

2.	তিন মাস পর, কিন্তু ছয় মাস আগে বা ছয় মাস পর্যন্ত	ব্যক্তিগত আমানতকারীদের ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ প্রদেয় সুদ বার্ষিক চার শতাংশ হবে, এবং অন্যান্য আমানতকারীদের ক্ষেত্রে কোনো সুদ প্রদেয় হবে না।
3.	ছয় মাস পর, কিন্তু মেয়াদপূর্তির তারিখের পূর্বে	প্রদেয় সুদ হবে—যে সময়ের জন্য আমানতটি গচ্ছিত ছিল, সেই সময়ের জন্য প্রযোজ্য সাধারণ আমানতের সুদের হারের চেয়ে এক শতাংশ কম; অথবা যদি উক্ত সময়ের জন্য কোনো নির্দিষ্ট হার উল্লেখ না থাকে, তবে কোম্পানি কর্তৃক সাধারণ আমানত গ্রহণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য ন্যূনতম হারের চেয়ে দুই শতাংশ কম।

- b. আমানতগুলি কোম্পানির দ্বারা নির্দিষ্ট সময়ের জন্য গ্রহণ করা হয় এবং সময়ে সময়ে আমানত পুনর্নবীকরণ করার দায়িত্ব আমানতকারীর। যদি ডিপোজিটগুলি 7 বছরের জন্য পুনর্নবীকরণ না করা হয়, তবে ডিপোজিটের নির্ধারিত তারিখ থেকে 7 বছর পূর্ণ হওয়ার পরে বকেয়া আমানতটি বিনিয়োগকারী শিক্ষা ও সুরক্ষা তহবিলে (আইইপিএফ) স্থানান্তর করা হবে এবং তারপরে, আমানতকারী সরাসরি আইইপিএফ থেকে আমানত ফেরতের জন্য দাবি করতে পারেন।
- c. স্থায়ী আমানতের বিপরীতে ঋণ আমানতের তারিখ থেকে তিন মাস অতিবাহিত হওয়ার পর, কোম্পানি কোনো আমানতকারীকে তার পাবলিক আমানতের অর্থের সর্বোচ্চ ৭৫ শতাংশ পর্যন্ত ঋণ মঞ্জুর করতে পারে; এক্ষেত্রে সুদের হার হবে উক্ত আমানতের ওপর প্রদেয় সুদের হারের চেয়ে দুই শতাংশীয় পয়েন্ট বেশি।

xv. শারীরিক ও দৃষ্টিপ্রতিবন্ধীদের জন্য ঋণ সুবিধা

কোম্পানিটি দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ঋণ সুবিধার ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত দৃষ্টান্তমূলক নির্দেশিকাগুলো গ্রহণ করবে।

- a. কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত সকল পণ্য, সেবা, সুবিধাদি ইত্যাদি দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য সহজলভ্য করা হবে এবং কোম্পানির সকল শাখা বা কার্যালয়ে তা প্রদান করা হবে।
- b. অন্যান্য গ্রাহকদের যেসব পণ্য, সেবা, সুযোগ-সুবিধা ইত্যাদি প্রদান করা হয়, দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকদের জন্যও সেগুলোর সবই সহজলভ্য করতে হবে; এবং ঋণ অনুমোদন বা প্রত্যাখ্যানের ক্ষেত্রে তাদের দৃষ্টিপ্রতিবন্ধিতাকে কোনো মানদণ্ড হিসেবে বিবেচনা করা যাবে না।
- c. কোম্পানি একজন দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহককে ঠিক সেই একই সুবিধাসমূহ প্রদান করবে, যা এটি অন্য যেকোনো গ্রাহককে প্রদান করে।
- d. কোম্পানিটি দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকদের কাছে তাদের প্রদত্ত পণ্য, সেবা, সুবিধাদি ইত্যাদির সম্প্রসারণের ক্ষেত্রে ঠিক সেই একই পদ্ধতি অনুসরণ করবে, যা তারা তাদের অন্যান্য গ্রাহকদের ক্ষেত্রে করে থাকে।
- e. দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকের ওপর সুদ পরিশোধ, জামানত এবং অন্যান্য শর্তাবলির কোনো অতিরিক্ত বোঝা চাপানো যাবে না।
- f. কোম্পানি দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকদের নিরক্ষর গ্রাহকদের সমতুল্য গণ্য করবে না।
- g. কোম্পানি দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকদের—যাদের মধ্যে বৃদ্ধাঙ্গুলির ছাপ ব্যবহারকারী গ্রাহকরাও অন্তর্ভুক্ত—কোনো প্রকার সেবা প্রদান করতে অস্বীকার করতে পারবে না। প্রয়োজনে, কোম্পানি নিজস্ব বিবেচনাক্রমে, দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকের নিকট থেকে একটি 'বৃদ্ধাঙ্গুলির ছাপ সংক্রান্ত ঘোষণাপত্র' (Declaration of Thumb Impression) অতিরিক্ত নথিপত্র হিসেবে গ্রহণ করতে পারে।
- h. দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকদের জন্য ফর্ম, স্লিপ ইত্যাদি পড়ে শোনানো ও পূরণ করে দেওয়ার মতো অতিরিক্ত সুবিধাসমূহ প্রদান করা হবে। গ্রাহকের অনুরোধ সাপেক্ষে, সংশ্লিষ্ট শাখা বা অফিসের কর্মকর্তা/ব্যবস্থাপক একজন সাক্ষীর উপস্থিতিতে ব্যবসায়িক নিয়মাবলি এবং অন্যান্য শর্তাবলি পড়ে শোনাবেন।
- i. কোম্পানি দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহককে এমন যেকোনো ব্যক্তির সাথে যৌথভাবে ঋণ গ্রহণ বা তাদের প্রদত্ত অন্য যেকোনো সুবিধা গ্রহণের অনুমতি প্রদান করবে, যাকে তিনি নিজে নির্বাচন করবেন—যার অন্তর্ভুক্ত রয়েছেন অন্য কোনো দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী ব্যক্তিও।
- j. দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহক যদি ইচ্ছা করেন, তবে তাঁদের হিসাব পরিচালনার জন্য তাঁরা কোনো ব্যক্তি বা ব্যক্তিবর্গকে তাঁদের 'পাওয়ার অফ অ্যাটর্নি' (Power of Attorney) বা 'ম্যান্ডেট হোল্ডার' (Mandate Holder)

হিসেবে নিয়োগ করার অনুমতি পাবেন।

- k. শাখা বা অফিসের কর্মকর্তা/ব্যবস্থাপক কোনো পণ্য প্রস্তাব করার পূর্বে, দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহক বা সম্ভাব্য গ্রাহককে তাঁর অধিকার ও দায়বদ্ধতাসমূহ সম্পর্কে অবহিত করবেন।
- l. দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী কোনো গ্রাহকের ক্ষেত্রে নথিপত্র সংক্রান্ত প্রয়োজনীয়তা অন্য যেকোনো গ্রাহকের মতোই হবে। অ্যাকাউন্টটিতে স্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকতে হবে যে—"অ্যাকাউন্টধারী দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী"।
- m. প্রয়োজন সাপেক্ষে, কোম্পানি দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহককে সমস্ত নথিপত্রের একটি অনুলিপি ডিজিটাল আকারেও প্রদান করবে।
- n. কোম্পানি দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকদের ইচ্ছানুসারে, KFS এবং প্রযোজ্য অন্যান্য 'সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলির' (MITC) একটি অনুলিপি ব্রেইল আকারে অথবা পাঠযোগ্য PDF হিসেবে প্রদান করবে।
- o. কোম্পানি অগ্রাধিকারভিত্তিতে দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহককে ইলেকট্রনিক ক্লিয়ারিং সার্ভিস (ECS) সুবিধা প্রদান করবে।

XVI. জেনারেল

- i. কোম্পানি ঋণ চুক্তির শর্তাবলী এবং শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্যগুলি ব্যতীত ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ থেকে বিরত থাকবে (যদি না তথ্য, ঋণগ্রহীতা দ্বারা পূর্বে প্রকাশ করা হয়নি, লক্ষ্য করা যায়)।
- ii. ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ধারের অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্যথায় অর্থাৎ কোম্পানির আপত্তি, যদি থাকে তবে অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। এই ধরনের স্থানান্তর আইনের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তিবদ্ধ পদ অনুযায়ী হবে।
- iii. যখনই ঋণ দেওয়া হয়, তখন কোম্পানি গ্রাহককে পরিমাণ, মেয়াদ এবং পরিশোধের পর্যায়ক্রমিকতার মাধ্যমে পরিশোধের প্রক্রিয়াটি ব্যাখ্যা করবে। যাইহোক, যদি গ্রাহক পরিশোধের সময়সূচী মেনে না চলেন, তবে বকেয়া আদায়ের জন্য জমির আইন অনুযায়ী একটি সংজ্ঞায়িত প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে। এই প্রক্রিয়াটি গ্রাহককে তার নোটিশ পাঠিয়ে বা ব্যক্তিগত পরিদর্শন করে এবং / অথবা নিরাপত্তার পুনর্বিবেচনা করে মনে করিয়ে দেবে।
- iv. ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, কোম্পানি হয়রানির আশ্রয় নেবে না, যেমন বিজোড় সময়ে ঋণগ্রহীতাদের ক্রমাগত বিরক্ত করা, ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তি ব্যবহার করা ইত্যাদি। সংস্থাটি নিশ্চিত করবে যে কর্মীদের যথাযথ ভাবে গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার জন্য পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত করা হয়েছে।
- v. রিকভারি এজেন্টদের জড়িত করার জন্য নীতি প্রণয়নের জন্য কোম্পানি।
- vi. কোম্পানি নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে হাউজিং ঋণ প্রাক-বন্ধ করার উপর প্রাক-পেমেন্ট লেভি বা জরিমানা চার্জ করবে না:
 - o. যেখানে হাউজিং লোন ফ্লোটিং সুদের হারের ভিত্তিতে এবং যে কোনও উত্স থেকে প্রাক-বন্ধ থাকে।
 - o. যেখানে হাউজিং লোন নির্দিষ্ট সুদের হারের ভিত্তিতে হয় এবং ঋণগ্রহীতা তাদের নিজস্ব উত্স থেকে ঋণগ্রহীতার দ্বারা ঋণ প্রাক-বন্ধ করা হয়।

এই উদ্দেশ্যে "নিজস্ব উত্স" অভিব্যক্তিটির অর্থ একটি ব্যাংক / এইচএফসি / এনবিএফসি এবং / অথবা একটি আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে ঋণ নেওয়া ব্যতীত অন্য কোনও উত্স।

সমস্ত দ্বৈত / বিশেষ হার (ফিক্সড এবং ফ্লোটিং এর সংমিশ্রণ) হাউজিং লোনগুলি নির্ধারিত / ভাসমান হারের জন্য প্রযোজ্য প্রাক-বন্ধের নিয়মগুলিকে আকৃষ্ট করবে যা প্রাক-বন্ধের সময়, ঋণটি নির্দিষ্ট বা ভাসমান হারের উপর নির্ভর করে কিনা তার উপর নির্ভর করে। দ্বৈত/ বিশেষ হারের হাউজিং লোনের ক্ষেত্রে, নির্দিষ্ট সুদের হারের মেয়াদ শেষ হওয়ার পরে, ঋণটি ফ্লোটিং রেট ঋণে রূপান্তরিত হওয়ার পরে ফ্লোটিং রেটের জন্য প্রাক-বন্ধের নিয়ম প্রযোজ্য হবে। এটি এই ধরনের সমস্ত দ্বৈত / বিশেষ হারের

হাউজিং ঋণগুলি এর পরে ফোরক্লোজ করার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য। এটিও স্পষ্ট করা হয়েছে যে একটি নির্দিষ্ট হারের ঋণ এমন একটি যেখানে ঋণের পুরো সময়কালের জন্য হার নির্ধারণ করা হয়।

- vii. কোম্পানি এবং ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতার মধ্যে সম্মত আবাসন ঋণের প্রধান শর্তাবলি সম্পর্কে দ্রুত ও সূক্ষ্ম বোঝাপড়া নিশ্চিত করার লক্ষ্যে, কোম্পানি উক্ত ঋণের 'সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি' (MITC) সম্বলিত একটি নথিপত্র সংগ্রহ করবে। এই নথিপত্রটি কোম্পানি কর্তৃক বর্তমানে সংগৃহীত অন্যান্য ঋণ ও জামানত সংক্রান্ত নথিপত্রের অতিরিক্ত হিসেবে গণ্য হবে। কোম্পানি উল্লিখিত নথিপত্রটি দুই প্রস্থে এবং ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় প্রস্তুত করবে। কোম্পানি ও ঋণগ্রহীতার মধ্যে যথাযথভাবে স্বাক্ষরিত নথিপত্রের দ্বিতীয় প্রস্থটি (duplicate copy) ঋণগ্রহীতার নিকট প্রাপ্তিস্বীকার সাপেক্ষে হস্তান্তর করতে হবে। নিয়ন্ত্রণমূলক নির্দেশিকা অনুযায়ী নির্ধারিত MITC-এর আদর্শ বিন্যাসটিও কোম্পানির ওয়েবসাইটে সহজলভ্য করা হবে।
- viii. কোম্পানির কার্যক্রমে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ বিষয়—যেমন: সেবামূল্য, সুদের হার, দণ্ডমূলক চার্জ (যদি থাকে), প্রদত্ত সেবাসমূহ, পণ্যের তথ্য, বিভিন্ন লেনদেনের সময়সীমা এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ইত্যাদি—প্রদর্শন করা আবশ্যিক। এমতাবস্থায়, কোম্পানি উক্ত নির্দেশাবলি "শাখার নোটিশ বোর্ড", "বুকলেট/ব্রোশিওর", "ওয়েবসাইট" এবং "প্রদর্শনের অন্যান্য মাধ্যম"-এ প্রদর্শন করবে।
- ix. কোম্পানি তার প্রদত্ত পণ্য ও সেবাসমূহ সম্পর্কে নিম্নলিখিত ভাষাগুলোর যেকোনো একটিতে প্রদর্শন করবে: হিন্দি, ইংরেজি অথবা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষা।
- x. কোম্পানি জাতি, বর্ণ, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থা, ধর্ম অথবা প্রতিবন্ধিতার (দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী বা শারীরিক প্রতিবন্ধী) ভিত্তিতে কোনো প্রকার বৈষম্য করবে না। তবে, ঋণ পণ্যসমূহে উল্লিখিত বিধিনিষেধসমূহ যথারীতি প্রযোজ্য থাকবে।
- xi. কোম্পানি ঋণ প্রক্রিয়াকরণের প্রতিটি পর্যায়ে হালনাগাদকৃত FPC/MITC/KFS প্রকাশ করবে—যার অন্তর্ভুক্ত থাকবে বিভিন্ন চার্জের তালিকা, শর্তাবলির পরিবর্তন ইত্যাদি। কোম্পানি তার অফিসিয়াল ওয়েবসাইট www.pnbhousing.com-এ এই তথ্য প্রকাশ করার পাশাপাশি সংশ্লিষ্ট শাখার নোটিশ বোর্ডেও তা প্রদর্শন করবে। অনুরোধ সাপেক্ষে, কোম্পানি গ্রাহককে এর একটি অনুলিপিও প্রদান করবে—যা সরাসরি কাউন্টার থেকে, অথবা ইলেকট্রনিক যোগাযোগ মাধ্যম কিংবা ইমেইলের মাধ্যমে সরবরাহ করা যেতে পারে। তবে, সমাজের বিভিন্ন অংশের মানুষের জন্য বিশেষ কোনো প্রকল্প প্রণয়ন বা তাতে অংশগ্রহণ করা থেকে এই বিধান কোম্পানিকে বিরত রাখবে না।
- xii. গ্রাহকের সুনির্দিষ্ট অনুরোধক্রমে, কোম্পানি NEFT/RTGS-এর মাধ্যমে সুবিধাভোগী/নির্মাণা/বিক্রেতা এবং কোম্পানির অ্যাকাউন্টে ঋণের অর্থ ইলেকট্রনিকভাবে স্থানান্তরের সুবিধা প্রদান করবে।
- xiii. কোম্পানির ওয়েবসাইটে একটি 'গ্রাহক পোর্টাল' সুবিধা রয়েছে; গ্রাহকগণ যথাযথভাবে পাসওয়ার্ড নিবন্ধন করার মাধ্যমে এই সুবিধার সাহায্যে তাঁদের অ্যাকাউন্ট অ্যাক্সেস করতে পারেন এবং আয়কর সংক্রান্ত প্রয়োজনে সাময়িক বা চূড়ান্ত সুদ পরিশোধের সনদ, হিসাবের বিবরণী ইত্যাদি সংগ্রহ করতে পারেন।
- xiv. গ্রাহকের যেকোনো হিসাব-সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্য বা নথিপত্র ব্যবসায়িক সম্পর্ক সমাপ্ত হওয়ার পর অন্তত ৫ বছর পর্যন্ত সংরক্ষণ করতে হবে।
- xv. গ্রাহককে আমাদের ওয়েবসাইটে সময়ে সময়ে প্রকাশিত 'গ্রাহক পরিচিতি' (KYC) এবং 'অর্থ পাচার প্রতিরোধ' (AML)-সংক্রান্ত বিধিমালা মেনে চলতে হবে।
- xvi. ঋণগ্রহীতার যদি কোনো 'ঋণদাতা-সম্পর্কিত' প্রকৃত সমস্যার সম্মুখীন হন, তবে কোম্পানি অবিলম্বে সেটির সুবাহার ব্যবস্থা করবে। কোম্পানি কেবল ঋণের অনুমোদন ও বিতরণ সংক্রান্ত বিষয়বলির দায়িত্বে নিয়োজিত থাকবে; তবে সম্পত্তি বা সম্পত্তি-সম্পর্কিত কোনো বিষয়ে কোম্পানি কোনো প্রকার নিশ্চয়তা প্রদান করবে না। এমতাবস্থায়, সম্পত্তির স্বত্বাধিকার, নির্মাণের গুণগত মান এবং প্রকল্পের অগ্রগতি ইত্যাদি বিষয়বলি সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকেই স্বয়ং নিশ্চিত হতে হবে।

- xvii. কোম্পানির নিকট সঠিক ডাক ঠিকানা, ই-মেইল আইডি, টেলিফোন নম্বর, মোবাইল নম্বর এবং যোগাযোগের অন্য যেকোনো মাধ্যম নিবন্ধন করা ঋণগ্রহীতার দায়িত্ব।
- xviii. ঋণগ্রহীতা কর্তৃক ঋণের মেয়াদ অপরিবর্তিত রেখে ঋণের বিপরীতে এককালীন বা বড় অঙ্কের অগ্রিম পরিশোধ করা হলে, ঋণগ্রহীতার সুনির্দিষ্ট অনুরোধের ভিত্তিতে মাসিক কিস্তির (EMI) পরিমাণ আনুপাতিক হারে কমানোর বিষয়টি বিবেচনা করা হবে। অগ্রিম পরিশোধের ক্ষেত্রে, গ্রাহক কেবল তখনই মাসিক কিস্তির পরিমাণ কমানোর সুযোগ পাবেন, যদি উক্ত অগ্রিম পরিশোধের পরিমাণ ন্যূনতম ৫টি মাসিক কিস্তির সমতুল্য হয়।
- xix. ঋণের মেয়াদ বৃদ্ধি: যখনই আরওআইতে কোনও উর্ধ্বমুখী সংশোধন হয়, তখন কোম্পানি স্বয়ংক্রিয়ভাবে / সম্ভাব্যভাবে, তার ঋণ অ্যাকাউন্ট এবং ব্যালেন্স ঋণের মেয়াদের পরিবর্তনের ঋণগ্রহীতাকে অবহিত করবে। ঋণগ্রহীতার কাছে বিকল্প গুলি থাকবে -
- i) প্রযোজ্য বর্ধিত ইএমআই সম্ভাব্যভাবে প্রদান করতে বা
 - ii) প্রযোজ্য এককালীন প্রিপেইমেন্টগুলি প্রদান করুন এবং একই ইএমআই চালিয়ে যান বা
 - iii) একই ইএমআই চালিয়ে যান এবং ঋণের মেয়াদ বাড়ান।
 - iv) প্রযোজ্য ফি সহ স্থির হার কাঠামোতে স্যুইচ করতে
- এটি ঋণগ্রহীতার দায়িত্ব হবে উপরোক্ত যে কোনও একটির জন্য শাখায় পরিদর্শন / যোগাযোগ করা, সুদের হারের যোগাযোগ / পরিবর্তনের পরে।
- xx. যখনই ঋণের জন্য আরওআই (কার্ডের হার) এ নিম্নগামী সংশোধন কার্যকর হয়, তখন সম্ভাব্যভাবে প্রদত্ত নতুন ঋণের ক্ষেত্রেও একই প্রযোজ্য। প্রযোজ্য শর্তাবলী সাপেক্ষে, পুরানো ঋণের ক্ষেত্রে, ঋণগ্রহীতার সর্বশেষ কোম্পানির হাউজিং ফিনান্স রেন্ট (পিএনবিএইচএফআর) এ স্যুইচ করে এবং নামমাত্র ফি প্রদান করে এবং কয়েকটি আনুষ্ঠানিকতা সম্পন্ন করে আরওআই মোডের রিসেট করে সুদের হার হ্রাসের সুবিধা গ্রহণ করার বিকল্প পাবেন।
- xxi. এই কোডটি কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ দ্বারা বার্ষিক বা পূর্ববর্তী বিরতিতে পর্যালোচনা করা হবে।
- xxii. কোডটি প্রচার করার জন্য, কোম্পানীটি করবে:
- বিদ্যমান এবং নতুন গ্রাহকদের কোডের একটি অনুলিপি সরবরাহ করা;
 - এই কোডটি কাউন্টারে বা বৈদ্যুতিন যোগাযোগ বা মেইলের মাধ্যমে অনুরোধের ভিত্তিতে উপলব্ধ করা;
 - প্রতিটি শাখায় এবং তাদের ওয়েবসাইটে এই কোডটি উপলব্ধ করুন; এবং
 - নিশ্চিত করুন যে তাদের কর্মীদের কোড সম্পর্কে প্রাসঙ্গিক তথ্য সরবরাহ করতে এবং কোডটি অনুশীলনে রাখার জন্য প্রশিক্ষিত করা হয়েছে।