

নিডো ন্যায্য অনুশীলন কোড

নিডো হোম ফাইন্যান্স লিমিটেড (পূর্বে এডেলওয়াইস হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড নামে পরিচিত)

সিআইএন: U65922MH2008PLC182906

টাওয়ার 3, উইং 'বি', কোহিনুর
সিটি মল, কোহিনুর সিটি, কিরল রোড,

কুর্লা (পশ্চিম), মুম্বাই - 400070

ওয়েবসাইট: nidohomefin.com

ডকুমেন্টের নাম	ন্যায্য অনুশীলন কোড
ডকুমেন্টের মালিক	সম্মতি
নিরাপত্তা শ্রেণীবিন্যাস	অভ্যন্তরীণ
স্থান	সমস্ত নিডো অবস্থানের জন্য প্রযোজ্য
অনুমোদনকারী	পরিচালনা পর্ষদ
সংস্করণ নিয়ন্ত্রন	v2025-26.02

সংস্করণ	পরিবর্তনের তারিখ	সংক্ষিপ্ত বর্ণনা
V2025-26.02	ফেব্রুয়ারি 03, 2026	ন্যায্য অনুশীলন কোডের পরিবর্তন
V2025-26.01	এপ্রিল 29, 2025	ন্যায্য অনুশীলন কোডের পরিবর্তন
V2024-25.01	অক্টোবর 22, 2025	ন্যায্য অনুশীলন কোডের পরিবর্তন
V2023-24.02	জানুয়ারী 23, 2024	ন্যায্য অনুশীলন কোডের পরিবর্তন
V2023-24.01	মে 08, 2023	ন্যায্য অনুশীলন কোডের পরিবর্তন
v2022- 23.03	মার্চ 29, 2023	কোন বস্তুগত পরিবর্তন ছাড়াই ন্যায্য অনুশীলন কোডের পর্যালোচনা
V2022- 23.02	নভেম্বর 01, 2022	বার্ষিক পর্যালোচনার অংশ হিসেবে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের পর্যালোচনা
V2022- 23.01	মে 6, 2022	কোন বস্তুগত পরিবর্তন ছাড়াই ন্যায্য অনুশীলন কোডের পর্যালোচনা
V1	জানুয়ারী 16, 2012	ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড গ্রহণ

[শুধুমাত্র অভ্যন্তরীণ ব্যবহারের জন্য]

এটি একটি গোপনীয় নথি। এর অননুমোদিত অ্যাক্সেস, অনুলিপি এবং প্রতিলিপি করা নিষিদ্ধ।

বিষয়বস্তু

1. সূচনা	3
1.1 পটভূমি	3
1.2 উদ্দেশ্য	3
1.3 সুযোগ	3
2. বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং সেলস	3
3. ঋণ	4
4. গ্যারান্টির	6
5. গোপনীয়তা এবং বিশ্বস্ততা	6
6. চার্জ করা সুদের নিয়ন্ত্রণ:	6
7. কোম্পানি কর্তৃক ধার্যকৃত অত্যধিক সুদের নিয়ন্ত্রণ	7
8A. ঋণ অ্যাকাউন্টে জরিমানা চার্জ	7
8B. ফ্লোটিং সুদের হার পুনরায় নির্ধারণ	7
9. বকেয়া সংগ্রহ	8
10. বোর্ডের দায়িত্ব	8
11. অভিযোগ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি	9
12. মূল তথ্য বিবৃতি	11
13. সাধারণ	12

1. সূচনা

1.1 পটভূমি

নিডো হোম ফাইন্যান্স লিমিটেড (পূর্বে এডেলওয়াইস হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড নামে পরিচিত) (নিডো / কোম্পানি) একটি ন্যায্য অনুশীলন "কোড" তৈরি এবং গ্রহণ করেছে যা তারা বিভিন্ন চ্যানেল এবং পদ্ধতির মাধ্যমে গ্রাহকদের সাথে কাজ করার সময় সমস্ত পণ্য এবং পরিষেবাগুলিতে প্রযোজ্য হবে। 1 জুলাই, 2016 তারিখে ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংক কর্তৃক জারি করা ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের মাস্টার সার্কুলারের উপর ভিত্তি করে কোডটি গৃহীত হয়েছিল এবং সময়ে সময়ে সংশোধিত এবং রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানিজ) 2025 এবং রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানিজ - দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ) ডিরেকশন 2025 এর নিরিখে পর্যালোচনা করা হয়েছিল।

এই কোডের সমস্ত অংশ সমস্ত পণ্য এবং পরিষেবাগুলিতে প্রযোজ্য, সেগুলি কাউন্টারে, ফোনে, পোস্টের মাধ্যমে, ইন্টারেক্টিভ ইলেকট্রনিক ডিভাইসের মাধ্যমে, ইন্টারনেটে বা অন্য কোনও পদ্ধতিতে কোম্পানি বা অধীনস্থ সংস্থাগুলি দ্বারা সরবরাহ করা হোক না কেন।

1.2 উদ্দেশ্য

গ্রাহকদের সাথে সমস্ত লেনদেনে ন্যায্য এবং যুক্তিসঙ্গতভাবে কাজ করার জন্য:

- আমরা যে পণ্য এবং পরিষেবাদি সরবরাহ করি এবং আমাদের কর্মীরা যে পদ্ধতি এবং অনুশীলনগুলি অনুসরণ করে তার জন্য এই কোডের প্রতিশ্রুতি এবং মানগুলি পূরণ করা;
- আমাদের পণ্য এবং পরিষেবাগুলি অক্ষরে অক্ষরে প্রাসঙ্গিক আইন এবং প্রবিধানগুলি পূরণ করে তা নিশ্চিত করা;
- গ্রাহকদের সাথে আমাদের লেনদেন সততা এবং স্বচ্ছতার নৈতিক নীতিগুলির উপর নির্ভর করে তা নিশ্চিত করা;

1.3 সুযোগ

কোডটি প্রস্তুত করা হয়েছে:

- গ্রাহকদের সাথে লেনদেন করার ক্ষেত্রে ন্যূনতম মান নির্ধারণ করে ভাল এবং ন্যায্য অনুশীলনের প্রচার করা;
- গ্রাহকদেরসাথেস্বচ্ছতা বাড়ানোযাতে গ্রাহকরা পরিষেবাগুলি থেকে যুক্তিসঙ্গতভাবে কী আশা করতে পারেন তা আরও ভালভাবে বুঝতে পারেন;
- উচ্চ পরিচালন মান অর্জনের জন্য প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বাজার শক্তিকে উৎসাহিত করা;
- গ্রাহকদের সাথে একটি ন্যায্য এবং সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক প্রচার করা;
- হাউজিং ফাইন্যান্স সিস্টেমে আত্মবিশ্বাস বৃদ্ধি করা।

2. বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং সেলস

- কোম্পানীটি নিশ্চিত করবে যে সমস্ত বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক উপাদান স্পষ্ট, বাস্তব এবং বিভ্রান্তিমূলক নয়।
- 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, আমরা অন্যান্য ফি এবং চার্জগুলি, যদি থাকে তবে প্রযোজ্য হবে কিনা তাও নির্দেশ করব এবং যা প্রাসঙ্গিক শর্তাবলীর সম্পূর্ণ বিবরণ অনুরোধে বা ওয়েবসাইটে উপলব্ধ।

- c. কোম্পানী আমাদের শাখাগুলিতে বিজ্ঞপ্তি দেওয়ার মাধ্যমে সুদের হার, সাধারণ ফি এবং চার্জ (পেনাল চার্জ সমেত, যদি থাকে) সম্পর্কে তথ্য সরবরাহ করবে; টেলিফোন বা হেল্প-লাইনের মাধ্যমে; আমাদের ওয়েবসাইটে; মনোনীত কর্মী / হেল্প ডেস্কের মাধ্যমে; অথবা পরিষেবা গাইড / ট্যারিফ সূচী সরবরাহ করবে।

যদি আমরা সহায়তা পরিষেবা প্রদানের জন্য তৃতীয় পক্ষের পরিষেবাগুলি গ্রহণ করি, তবে আমরা নিশ্চিত করব যে এই জাতীয় তৃতীয় পক্ষগুলি গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য (যদি এই জাতীয় তৃতীয় পক্ষের কাছে উপলব্ধ থাকে) আমাদের মতো একই ডিগ্রী গোপনীয়তা এবং সুরক্ষার সাথে পরিচালনা করে।

- d. কোম্পানী সময়ে সময়ে গ্রাহকদের আমাদের পণ্যের বিভিন্ন বৈশিষ্ট্য সম্পর্কে অবহিত করবে। আমাদের অন্যান্য পণ্য বা পণ্য/পরিষেবা সম্পর্কিত প্রচারমূলক অফার সম্পর্কে তথ্য গ্রাহকদের দেওয়া যেতে পারে শুধুমাত্র যদি তারা এই ধরনের তথ্য/পরিষেবা পেতে তাদের সম্মতি প্রদান করে থাকে মেইলের মাধ্যমে বা ওয়েবসাইটে বা গ্রাহক পরিষেবাতে এর জন্য নিবন্ধন করে।
- e. কোম্পানী আমাদের ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্সিগুলির (DSAs) জন্য একটি আচরণবিধি নির্ধারণ করবে যাদের পরিষেবাগুলি পণ্য/পরিষেবা বাজারজাত করার জন্য ব্যবহার করা হয় যা অন্যান্য বিষয়গুলির মধ্যে তাদের নিজেদের সনাক্ত করতে হয় যখন তারা ব্যক্তিগতভাবে বা ফোনের মাধ্যমে পণ্য বিক্রি করার জন্য গ্রাহকের কাছে যায়।
- f. গ্রাহকের কাছ থেকে কোনো অভিযোগ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে আমাদের প্রতিনিধি/কুরিয়ার বা ডিএসএ কোনো অনুপযুক্ত আচরণে লিপ্ত হয়েছে বা এই কোড লঙ্ঘন করেছে, এমনহয়ে থাকলে, তদন্ত এবং অভিযোগ পরিচালনা করার জন্য এবং ক্ষতি পূরণের জন্য যথাযথ পদক্ষেপ নেওয়া হবে।

3. ঋণ

A. ঋণের জন্য আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ -

- a) একটি ঋণ পণ্য সোর্সিংয়ের সময়, আমরা প্রয়োজ্য সুদের হার সম্পর্কে তথ্য সরবরাহ করব, সেইসাথে ফি / চার্জ, যদি থাকে তবে প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রদেয়, প্রাক-পেমেন্ট বিকল্প এবং চার্জ, যদি থাকে তবে, এবং অন্য কোনও বিষয় যা ঋণগ্রহীতার সুদকে প্রভাবিত করে, যাতে অন্যান্য ঋণদাতাদের সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যেতে পারে এবং জ্ঞাত সিদ্ধান্ত ঋণগ্রহীতা দ্বারা নেওয়া যেতে পারে।
- b) ঋণগ্রহীতার সঙ্গে স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতা বোঝে এমন ভাষায় সমস্ত যোগাযোগ করতে হবে।
- c) কোম্পানী, ঋণের আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রদেয় ফি / চার্জ, ঋণের অঙ্ক মঞ্জুর / বিতরণ না হওয়ার ক্ষেত্রে প্রদেয় ফেরতযোগ্য ফি-এর অঙ্ক, প্রি-পেমেন্টের বিকল্প এবং চার্জ, যদি থাকে, যদি দেবীতে পরিশোধের জন্য কোনও পেনাল চার্জ থাকে, ফিস্ক্রড থেকে ফ্ল্যাটিং রেট হারে ঋণ সুইচ করার জন্য রূপান্তর চার্জ বা তদ্বিপন্নীত, ইতিমধ্যে থাকা কোনও সুদের রি-সেট ক্লজ এবং ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করতে পারে এমন অন্য কোনও বিষয় সম্পর্কে ঋণগ্রহীতার কাছে স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করবে। অর্থাৎ, কোম্পানি একটি স্বচ্ছ পদ্ধতিতে ঋণের আবেদন মঞ্জুর করার সঙ্গে জড়িত সমস্ত চার্জ সমেত 'সমস্ত খরচ' প্রকাশ করবে। আমরা এটাও নিশ্চিত করব যে, এ ধরনের চার্জ/ফি বৈষম্যমূলক নয়।
- d) ঋণের আবেদন ফর্মগুলিতে প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত রয়েছে যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে, যাতে অন্যান্য এইচএফসিদ্বারা প্রদত্ত শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা জ্ঞাত সিদ্ধান্ত নেওয়া যেতে পারে। ঋণের আবেদন পত্রটি আবেদনপত্রের সাথে জমা দেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় নথিগুলির তালিকা নির্দেশ করে।
- e) কোম্পানী সমস্ত ঋণ আবেদনের প্রাপ্তিস্বীকারের রসিদ দেবে। সমস্ত ক্ষেত্রে সম্পূর্ণ আবেদনপত্র পাওয়ার তারিখ থেকে ছয় সপ্তাহের মধ্যে ঋণের আবেদন নিষ্পত্তি করা হবে।

B. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী/শর্ত

- a) সাধারণত ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজনীয় সমস্ত বিবরণ আবেদনের সময় আমাদের দ্বারা সংগ্রহ করা হবে। যদি আমাদের কোনও অতিরিক্ত তথ্যের প্রয়োজন হয় তবে গ্রাহককে বলা হবে যে তাকে অবিলম্বে আবার যোগাযোগ করা হবে।
- b) গ্রাহককে মঞ্জুর করা ঋণের পরিমাণ সম্পর্কে বা অন্যথায়, লিখিতভাবে বা ইলেকট্রনিক মোডের মাধ্যমে, সমস্ত শর্তাবলী সম্পর্কে অবহিত করা হবে যার মধ্যে ঋণের মঞ্জুর পরিমাণের পাশাপাশি বার্ষিক সুদের হার, আবেদনের ধরন, ইএমআই কার্টামো, প্রিপেমেন্ট চার্জ, (পেনাল চার্জ সমেত, যদি থাকে), ইত্যাদি, সঙ্গে অবহিত করা হবে এই ধরনের শর্তাবলী স্থানীয় ভাষা বা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায়

গ্রহণযোগ্যতা প্রাপ্ত করা হবে।

- c) দেরিতে পরিশোধের ক্ষেত্রে ধার্য পেনাল ইন্টারেস্ট ঋণ চুক্তিতে মোটা অঙ্করে লেখা আছে।
- d) ঋণ মঞ্জুর/বিতরণের সময় আমরা প্রতিটি ঋণগ্রহীতাকে গ্রাহক কর্তৃক সম্পাদিত সমস্ত ঋণ নথির কপি এবং ঋণ নথিতে উল্লিখিত সমস্ত সংযোজনের একটি করে কপি স্বীকৃতি হিসেবে প্রদান করব।

C. ঋণের আবেদন প্রত্যাখ্যান সংক্রান্ত যোগাযোগ

যদি কোম্পানি গ্রাহককে ঋণ প্রদানের অবস্থানে না থাকে, তাহলে কোম্পানি প্রত্যাখ্যানের জন্য চিঠির মাধ্যমে বা ইলেকট্রনিক মোডের মাধ্যমে লিখিতভাবে কারণ (গুলি) জানিয়েযোগাযোগ করবে।

D. ঋণ বিতরণ, শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ; এবং ব্যক্তিগত ঋণের (আবাসন ঋণ সহ) পরিশোধ/নিষ্পত্তির জন্য স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি জারি করা।

1. ঋণ বিতরণ, শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ;

- a. আমরা গ্রাহকের দ্বারা করা বিতরণের অনুরোধ বা ঋণ চুক্তি/মঞ্জুরি পত্রে দেওয়া বিতরণের সময়সূচী অনুসারে ঋণ বিতরণ করব।
- b. কোম্পানি গ্রাহককে স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় শর্তাবলী সম্পর্কে অবহিত করবে, যার মধ্যে রয়েছে ঋণ বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, জরিমানা (যদি থাকে), পরিশেবা চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ, অন্যান্য প্রযোজ্য ফি/চার্জ ইত্যাদি। আমরা নিশ্চিত করব যে সুদের হার এবং ফিতে পরিবর্তনগুলি কেবল সম্ভাব্য ক্ষেত্রেই কার্যকর। এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত ধারা ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
- c. যদি এই ধরনের পরিবর্তন গ্রাহকের অসুবিধার জন্য হয়, তাহলে গ্রাহক এই ধরনের পরিবর্তনের 60 দিনের মধ্যে এবং কোনো প্রকার অতিরিক্ত চার্জ বা সুদ পরিশোধ না করেই তাদের অ্যাকাউন্টটি বন্ধ করে দিতে বা পরিবর্তন করতে পারেন।
- d. চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার/ত্বরিত করার সিদ্ধান্ত নেওয়ার আগে বা অতিরিক্ত জানিম চাওয়ার আগে, আমরা ঋণগ্রহীতাদের ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্য রেখে নোটিশ দেব।
- e. কোম্পানি সমস্ত বকেয়া পরিশোধের ত্রিশ দিনের মধ্যে সমস্ত সিকিউরিটিজ রিলিজ করবে বা ঋণের বকেয়া পরিমাণ পুনরুদ্ধারের জন্য কোনও আইনানুগ অধিকার বা ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে আমাদের অন্য কোনও দাবির জন্য লিয়ন সাপেক্ষে। যদি এই ধরনের বন্ধের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবির সম্পূর্ণ বিবরণ এবং সংশ্লিষ্ট দাবির নিষ্পত্তি/প্রদান না হওয়া পর্যন্ত যে শর্তে আমরা সিকিউরিটিগুলি ধরে রাখব সে সম্পর্কে পূর্বে অবহিত করা হবে। কোম্পানি, কোনো ফ্লোটিং রেট মেয়াদী ঋণের জন্য যা ব্যবসা ব্যতীত অন্য কোনো উদ্দেশ্যে অনুমোদিত ঋণগ্রহীতাদের জন্য, সহ-বাস্তবকারী (গুলি) সহ বা ছাড়াফোরক্লোজার চার্জ/প্রিপেমেন্ট জরিমানা ধার্য করবে না।

2. স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ:

সম্পূর্ণ পরিশোধ এবং ঋণ অ্যাকাউন্ট বন্ধ করার পর কোম্পানিটি সমস্ত স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ করবে।

- a) ঋণ অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির 30 দিনের মধ্যে কোম্পানি সমস্ত সম্পত্তির নথিপত্র প্রকাশ করবে এবং চার্জ অপসারণ করবে।
- b) ঋণগ্রহীতাকে জারি করা ঋণ অনুমোদন পত্রে মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরত দেওয়ার সময়সীমা এবং স্থান উল্লেখ করা থাকবে।
- c) একমাত্র ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতার দুর্ঘটনাজনিত মৃত্যুর ক্ষেত্রে, কোম্পানির আইনি উত্তরাধিকারীদের কাছে মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরত দেওয়ার জন্য একটি সুপ্রতিষ্ঠিত পদ্ধতি থাকবে।
- d) উপরোক্ত পদ্ধতিটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত আছে।

4. গ্যারান্টার

যখন একজন ব্যক্তি ঋণের জন্য গ্যারান্টার হতে চান, তখন তাকে অবহিত করা হবে:

- i. গ্যারান্টার হিসাবে তার দায়বদ্ধতা;
- ii. দায়বদ্ধতার পরিমাণ তিনি নিজেই কোম্পানির কাছে জমা দেবেন;
- iii. যে পরিস্থিতিতে আমরা তাকে/তাকে তার দায় পরিশোধ করার জন্য আহ্বান জানাব;
- iv. যদি তিনি গ্যারান্টার হিসাবে পরিশোধ করতে ব্যর্থ হন তবে কোম্পানিতে তার/তার অন্যান্য অর্থ/জামিনগুলির জন্য আমাদের আশ্রয় আছে কিনা;
- v. গ্যারান্টার হিসাবে তার দায়বদ্ধতা একটি নির্দিষ্ট পরিমাণে সীমাবদ্ধ বা সীমাহীন;
- vi. যে সময় এবং পরিস্থিতিতে একজন গ্যারান্টার হিসাবে তার দায়গুলি নিষ্পত্তি করা হবে এবং যে পদ্ধতিতে আমরা তাকে এই বিষয়ে অবহিত করব; এবং
- vii. যদি গ্যারান্টার, বকেয়া অর্থ প্রদানের পর্যাণ্ড উপায় থাকা সত্ত্বেও, পাওনাদার/পাওনাদারের দ্বারা করা দাবি মেনে চলতে অস্বীকার করেন, তবে এই ধরনের গ্যারান্টারকেও ইচ্ছাকৃত খেলাপি বলে গণ্য করা হবে। আমরা তাকে অবহিত রাখব যে ঋণগ্রহীতার আর্থিক অবস্থার কোনো বৈষয়িক প্রতিকূল পরিবর্তন/গুলি সম্পর্কে সে/তিনি একজন গ্যারান্টার হিসেবে দাঁড়িয়েছেন।

5. গোপনীয়তা এবং বিশ্বস্ততা

গ্রাহকদের সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় হিসাবে বিবেচিত হবে [এমনকি যখন গ্রাহকরা আর গ্রাহক নয়], এবং নিম্নলিখিত নীতি এবং নীতি দ্বারা পরিচালিত হবে। আমরা গ্রাহকদের অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত তথ্য বা উপাত্ত প্রকাশ করব না, গ্রাহকদের দ্বারা দেওয়া হোক বা অন্যথায়, আমাদের গ্রুপের অন্যান্য কোম্পানি/সত্ত্বা সহ, নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রে ছাড়া অন্য কারো কাছে:

- i. যদি তথ্য টি আইন দ্বারা প্রদান করা হয়;
- ii. যদি জনসাধারণের প্রতি তথ্য প্রকাশ করার দায়িত্ব থাকে;
- iii. যদি আমাদের আগ্রহের জন্য তাদের তথ্য দেওয়ার প্রয়োজন হয় (উদাহরণস্বরূপ, জালিয়াতি রোধ করার জন্য) তবে এটি বিপণনের উদ্দেশ্যে গ্রুপের অন্যান্য সংস্থাগুলি সহ অন্য কাউকে গ্রাহক বা গ্রাহক অ্যাকাউন্ট [গ্রাহকের নাম এবং ঠিকানা সহ] সম্পর্কে তথ্য দেওয়ার কারণ হিসাবে ব্যবহার করা হবে না;
- iv. যদি গ্রাহক আমাদের তথ্য প্রকাশ করতে বলে, অথবা গ্রাহকের অনুমতি নিয়ে;
- v. যদি আমাদের গ্রাহকদের সম্পর্কে একটি রেফারেন্স দিতে বলা হয়, তবে আমরা এটি দেওয়ার আগে তার লিখিত অনুমতি গ্রহণ করব;
- vi. গ্রাহককে তার /তাদের সম্পর্কে আমাদের কাছে থাকা ব্যক্তিগত রেকর্ডগুলি অ্যাক্সেস করার জন্য বিদ্যমান আইনী কাঠামোর অধীনে তার অধিকারের পরিমাণ সম্পর্কে অবহিত করা হবে; এবং
- vii. যদি না গ্রাহক বিশেষভাবে আমাদের এটি করার অনুমতি দেয়, আমরা আমাদের সহ যে কেউ বিপণনের উদ্দেশ্যে গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য ব্যবহার করব না।

6. চার্জ করা সুদের নিয়ন্ত্রণ:

- i. তহবিলের ব্যয়, মার্জিন এবং ঝুঁকির প্রিমিয়াম ইত্যাদির মতো প্রাসঙ্গিক কারণগুলিকে বিবেচনায় নিয়ে ঋণ এবং অগ্রিম, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জের উপর সুদের হার নির্ধারণের জন্য পরিচালনা পর্ষদ একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করেছে। বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতার জন্য

বিভিন্ন সুদের হার ধার্য করার ক্ষেত্রে সুদ এবং ঝুঁকির আপগ্রেডেশনের পদ্ধতি এবং যৌক্তিকতা ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে আবেদনপত্রে প্রকাশ করা হবে এবং সম্মত সুদটি মঞ্জুরিপত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।

- ii. সুদের হার এবং ঝুঁকিগুলির গ্রেডেশনের পদ্ধতির বিষয়টিও কোম্পানির ওয়েব-সাইটে উপলব্ধ করা হবে। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যথায় প্রকাশিত তথ্য আপডেট করা হবে, যখনই সুদের হারে পরিবর্তন হবে।
- iii. সুদের হার বার্ষিক হার হবে যাতে ঋণগ্রহীতা সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন থাকে যা অ্যাকাউন্টে চার্জ করা হবে।
- iv. ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে সংগৃহীত কিস্তিগুলি সুদ এবং মূলধনের মধ্যে বিভাজন স্পষ্টভাবে নির্দেশ করা উচিত।
- v. পরিচালনা পর্ষদ শাস্তিমূলক অভিযোগের জন্য একটি স্পষ্টভাবে সংজ্ঞায়িত নীতি গ্রহণ করেছে।

7. কোম্পানি কর্তৃক ধার্যকৃত অত্যধিক সুদের নিয়ন্ত্রণ

কোম্পানি সুদের হার এবং প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ (পেনাল চার্জ সমেত, যদি থাকে), নির্ধারণে যথাযথ অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি নির্ধারণ করবে। এ ক্ষেত্রে ঋণের শর্তাবলীর ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা সম্পর্কে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডে উল্লিখিত গাইডলাইনগুলো মাথায় রাখতে হবে।

ঋণগ্রহীতাদের সাথে যোগাযোগের ক্ষেত্রে পর্যাপ্ত স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য কোম্পানিটি প্রক্রিয়া এবং ক্রিয়াকলাপ নিরীক্ষণের জন্য একটি অভ্যন্তরীণ প্রক্রিয়া স্থাপন করেছে।

8.A. ঋণ অ্যাকাউন্টে জরিমানা চার্জ

- A. ঋণের উপর জরিমানা বা অনুরূপ চার্জ সম্পর্কিত কোম্পানির একটি নীতি থাকবে, যা পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদিত হবে।
- B. জরিমানার পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত এবং ঋণ চুক্তির মূল শর্তাবলী মেনে না চলার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে, কোনও নির্দিষ্ট ঋণ/পণ্য বিভাগের মধ্যে বৈষম্যমূলক না হয়ে।
- C. কোম্পানি ঋণ চুক্তি এবং MITC/KFS-এ জরিমানার পরিমাণ এবং কারণ উল্লেখ করবে এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটে সুদের হার এবং ফি বিভাগে তা প্রদর্শন করবে।
- D. আমরা সুদের হারে কোনও অতিরিক্ত উপাদান যুক্ত করব না এবং অক্ষরে অক্ষরে সম্মতি নিশ্চিত করব।

8.B. ফ্লোটিং সুদের হার পুনরায় নির্ধারণ

ঋণগ্রহীতার পরিশোধ ক্ষমতা বিবেচনা করে, ঋণের মেয়াদ বৃদ্ধি এবং/অথবা ঋণ পরিশোধের সময় বহিরাগত বেঞ্চমার্ক সুদের হার/সুদের হার বৃদ্ধির ক্ষেত্রে EMI বৃদ্ধির জন্য পর্যাপ্ত সুযোগ/মার্জিন নিশ্চিত করার জন্য কোম্পানি চেষ্টা করবে। নিম্নলিখিত সম্মতিগুলি পূরণ করে এমন একটি উপযুক্ত নীতি কাঠামো থাকা বাঞ্ছনীয়:

- A. কোম্পানি স্পষ্টভাবে ঋণগ্রহীতাকে ইএমআই এবং/অথবা মেয়াদে সুদের হারের কোনো পরিবর্তনের প্রভাব সম্পর্কে জানাবে।
- B. সুদের হার পুনর্নির্ধারণের ক্ষেত্রে, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদের পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদিত নীতিমালা অনুসারে পরিবর্তনের বিকল্প দেবে।
- C. আমরা আমাদের অনুমোদন পত্রে সময়ে সময়ে একটি পরিবর্তনশীল হার থেকে একটি নির্দিষ্ট হারে ঋণ রূপান্তরের জন্য প্রযোজ্য সমস্ত ফি এবং অন্যান্য পরিষেবা চার্জ/প্রশাসনিক খরচ প্রকাশ করব।
- D. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, পরিবর্তনশীল-হারের ঋণের ক্ষেত্রে, মেয়াদ বৃদ্ধির কারণে পরিশোধের পরিমাণ ঋণাত্মক না হয়ে যায়।
- E. প্রতিটি ত্রৈমাসিকের শেষে, কোম্পানি ঋণগ্রহীতার কাছে একটি বিবৃতি প্রকাশ করবে বা উপলব্ধ করবে যাতে তারিখে সংগৃহীত মূল এবং সুদ, কিস্তির পরিমাণ, অবশিষ্ট কিস্তির সংখ্যা এবং ঋণের পুরো মেয়াদের জন্য বার্ষিক শতাংশ হার (এপিআর) দেখানো হয়। কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত বিবৃতি সংক্ষিপ্ত এবং ঋণগ্রহীতার পক্ষে বোঝা সহজ হবে।

কোম্পানিটি তার পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদনক্রমে, ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্ট (DSA)/ডাইরেক্ট মার্কেটিং এজেন্ট (DMA) এর জন্য একটি আদর্শ আচরণবিধি গ্রহণ করেছে।

9. বকেয়া সংগ্রহ

- i. যখনই ঋণ মঞ্জুর করা হয়, আমরা গ্রাহককে পরিশোধের প্রক্রিয়া সম্পর্কে পরিমাণ, মেয়াদ এবং পরিশোধের সময়কালের আকারে অবহিত করব। যাইহোক, যদি গ্রাহক ঋণ পরিশোধের সময়সূচী মেনে না চলেন, তাহলে বকেয়া পরিমাণ পুনরুদ্ধারের জন্য জমির আইন অনুযায়ী একটি সংজ্ঞায়িত পদ্ধতি অনুসরণ করা হবে। এই প্রক্রিয়ার মধ্যে গ্রাহককে নোটিশ পাঠানোর মাধ্যমে বা ব্যক্তিগত পরিদর্শন করার মাধ্যমে এবং/অথবা নিরাপত্তার মালিকানা, যদি থাকে তাহলে তাকে স্মরণ করিয়ে দেওয়া অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- ii. আমাদের সংগ্রহ নীতি সৌজন্য, ন্যায্য আচরণ এবং প্ররোচনার উপর ভিত্তি করে তৈরি করা হবে। আমরা গ্রাহকের আস্থা এবং দীর্ঘমেয়াদী সম্পর্ক গড়ে তুলতে বিশ্বাস করি। আমাদের স্টাফ বা বকেয়া বা/এবং সুরক্ষা দখলে আমাদের প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত যে কোনো ব্যক্তি আমাদের দ্বারা জারি করা অনুমোদনের চিঠিটি স্ব-শনাক্ত করবে এবং প্রদর্শন করবে এবং অনুরোধের ভিত্তিতে, আমাদের দ্বারা জারি করা শনাক্তকরণ চিঠিটি প্রদর্শন করবে। আমরা গ্রাহকের বকেয়া পরিমাণ সংক্রান্ত সমস্ত তথ্য প্রদান করব এবং বকেয়া অর্থ প্রদানের জন্য পর্যাপ্ত নোটিশ দেওয়ার চেষ্টা করব।
- iii. কর্মচারীদের সমস্ত সদস্য বা সংগ্রহ এবং/অথবা নিরাপত্তা পুনরুদ্ধারের জন্য আমাদের প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত যে কোনও ব্যক্তিকে নীচের নির্দেশিকাগুলি অনুসরণ করা উচিত:
 - a) গ্রাহকের সাথে তার পছন্দের স্থানে এবং তার / তাদের বাসস্থানের জায়গায় কোন নির্দিষ্ট স্থানের অনুপস্থিতিতে এবং তার / তাদের বাসভবনে অনুপলব্ধ হলে, ব্যবসা / পেশার জায়গায় যোগাযোগ করা হবে।
 - b) আমাদের প্রতিনিধিত্ব করার জন্য পরিচয় এবং কর্তৃত্ব প্রথম উদাহরণে গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হবে।
 - c) গ্রাহকের গোপনীয়তাকে সম্মান করা হবে।
 - d) গ্রাহকের সাথে কথাবার্তা একটি নাগরিক পদ্ধতিতে হবে।
 - e) আমাদের প্রতিনিধিরা 08:00 ঘন্টা এবং 19:00 ঘন্টার মধ্যে গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করবে, যদি না গ্রাহকের ব্যবসা বা পেশার বিশেষ পরিস্থিতিতে অন্যথায় প্রয়োজন হয়।
 - f) যদি কোনও নির্দিষ্ট সময়ে বা কোনও নির্দিষ্ট স্থানে কল এড়ানোর জন্য গ্রাহকের অনুরোধটি যতদূর সম্ভব সম্মানিত করা হবে।
 - g) কলের সময় এবং সংখ্যা এবং কথোপকথনের বিষয়বস্তু নথিভুক্ত করা হবে।
 - h) পারস্পরিক গ্রহণযোগ্য এবং সুস্বল্পভাবে বকেয়া সংক্রান্ত বিরোধ বা মতপার্থক্য সমাধানের জন্য সমস্ত সহায়তা দেওয়া হবে।
 - i) বকেয়া আদায়ের জন্য গ্রাহকের জায়গা পরিদর্শনের সময়, শালীনতা এবং শালীনতা বজায় রাখতে হবে। পাওনা আদায়ের জন্য কল / পরিদর্শন করার জন্য পরিবারে শোক বা এই জাতীয় অন্যান্য বেদনাদায়ক অনুষ্ঠানের মতো অনুপযুক্ত অনুষ্ঠানগুলি এড়ানো উচিত।

10. বোর্ডের দায়িত্ব

- a. অভিযোগ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য পরিচালনা পর্ষদ একটি অভ্যন্তরীণ অভিযোগ প্রক্রিয়া প্রতিষ্ঠা করেছে। এই প্রক্রিয়া নিশ্চিত করে যে কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্ত থেকে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ অন্তত উচ্চতর স্তরে আলোচনা এবং সমাধান করা হয়।
- b. এই কোডটি বার্ষিকভাবে পর্যালোচনা করা হবে অথবা নিয়ন্ত্রক উন্নয়নের পর অথবা যখনই পরিচালনা পর্ষদ সিদ্ধান্ত নেবে যে এই কোডের পর্যালোচনা প্রয়োজন। এই কোডটি সম্মতি বিভাগ এবং অন্যান্য প্রাসঙ্গিক স্টেকহোল্ডারদের (যদি প্রযোজ্য হয়) সুপারিশের ভিত্তিতে পর্যালোচনা করা হবে এবং পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদনের পর চূড়ান্ত হবে।
- c. ন্যায্য আচরণ বিধির পরিপালন একটি চলমান প্রক্রিয়া; তবে, এই বিধির পরিপালন যথাযথভাবে এবং এর প্রকৃত উদ্দেশ্য বজায় রেখে বার্ষিক ভিত্তিতে বিস্তারিতভাবে পরীক্ষা ও পর্যালোচনা করা হয়।

11. অভিযোগ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি

A. অভ্যন্তরীণ পদ্ধতি

- a) কোম্পানীটির প্রতিটি অফিসে অনলাইনে পাওয়া অভিযোগ ও অনুযোগ সমেত সেগুলি গ্রহণ, নিবন্ধন এবং নিষ্পত্তির জন্য সিস্টেম এবং পদ্ধতি থাকবে।
- b) আউটসোর্সড এজেন্সি দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলির সাথে সম্পর্কিত বিষয়গুলি সহ কোম্পানির কর্মীদের সিদ্ধান্তগুলি থেকে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ / অভিযোগগুলি তাদের নজরে আনার পরে শোনা হবে এবং নিষ্পত্তি করা হবে।
- c) অভিযোগের ন্যায্য এবং তাৎক্ষণিক সমাধানের জন্য কোম্পানির পদ্ধতির বিস্তারিত তথ্য কোথা থেকে পাওয়া যাবে সে সম্পর্কে গ্রাহকদের অবহিত করা হবে।
- d) গ্রাহক যদি অভিযোগ করতে চান, তাহলে তাকে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি সম্পর্কে অবহিত করতে হবে:
 - i. কিভাবে এটি করতে হয়
 - ii. কোথায় অভিযোগ করা যেতে পারে
 - iii. কিভাবে একটি অভিযোগ করা উচিত
 - iv. কখন উত্তর আশা করা উচিত
 - v. প্রতিকারের জন্য কার কাছে যেতে হবে
 - vi. গ্রাহক যদি ফলাফল সম্পর্কে খুশি না হয় তবে কী করতে হবে।
 - vii. আমাদের কর্মীরা গ্রাহকের যে কোনও প্রশ্নের সাথে গ্রাহককে সহায়তা করবে।
- e. কোনো গ্রাহকের কাছ থেকে লিখিতভাবে কোনো অভিযোগ পাওয়া গেলে, আমরা এক সপ্তাহের মধ্যে একটি স্বীকৃতি/প্রতিক্রিয়া পাঠানোর চেষ্টা করব। স্বীকারোক্তিতে সেই কর্মকর্তার নাম এবং পদবি থাকবে যিনি অভিযোগটি মোকাবেলা করবেন। যদি অভিযোগটি ফোনে আমাদের নির্ধারিত টেলিফোন হেল্পডেস্ক বা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে রিলে করা হয়, গ্রাহককে একটি অভিযোগের রেফারেন্স নম্বর প্রদান করা হবে এবং একটি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে অগ্রগতি সম্পর্কে অবহিত করা হবে।
- f. বিষয়টি পরীক্ষা করার পরে, আমরা গ্রাহককে তার চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া পাঠাব বা ব্যাখ্যা করব যে কেন এটির প্রতিক্রিয়া জানাতে আরও সময়ের প্রয়োজন এবং অভিযোগ প্রাপ্তির ছয় সপ্তাহের মধ্যে এটি করার চেষ্টা করা হবে এবং যদি তিনি তখনও সন্তুষ্ট না হন, তাহলে কীভাবে তার অভিযোগটি নিষ্পত্তিকরাহবেসে সম্পর্কে তাকে জানানো উচিত।

B. অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতি

NIDO, কো-লেন্ডিং অ্যারেঞ্জমেন্ট, ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি সংক্রান্ত এবং DSA এবং রিকভারি এজেন্ট সমেত আউটসোর্সড অ্যারেঞ্জমেন্টের এর মাধ্যমে পাওয়া লোন পণ্য সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতি

লেভেল - 1

- নিজেদের অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য ঋণগ্রহীতারা শাখার ব্রাঞ্চ ম্যানেজারের কাছে লিখিতভাবে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।
- শাখায় রাখা কমপ্লেন্ট রেজিস্টারে নিজের অভিযোগ/স্কেভ লিখেও অভিযোগ রেজিস্টার করতে পারেন।
- ঋণগ্রহীতা assistance@nidohomefin.com এ অভিযোগ রেজিস্টার করতে পারেন অথবা আমাদের টোল ফ্রি নং 1-800-1026371-এ সোমবার থেকে শনিবার সকাল 10টা থেকে বিকেল 5টার মধ্যে (2য় শনিবার বাদ দিয়ে) কল করতে পারেন। অভিযোগ পাওয়ার তারিখের এক সপ্তাহের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী অফিসারের নাম এবং পদ সহ একটি প্রাপ্তিস্বীকার পত্র /জবাব পাঠানো হবে। গ্রাহককে দুই সপ্তাহের মধ্যে স্পষ্টীকরণ সহ জবাব দেওয়া হবে।

লেভেল-2

গ্রাহক যদি উপরোক্ত দুই সপ্তাহ সময়সীমার মধ্যে কোনও জবাব না পান অথবা শাখার তরফ থেকে তার করা অভিযোগ সংক্রান্ত প্রতিক্রিয়াতে সন্তুষ্ট না হন তবে, 7 দিন পর, ঋণগ্রহীতা, নিজের অভিযোগ/ক্ষেত্র পরবর্তী উচ্চ পর্যায়ে পৌঁছাতে, নিডো হোম ফাইন্যান্স লিমিটেডের মুম্বাইয়ের রেজিস্টার্ড অফিসে কাস্টমার কেয়ার অফিসার/অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাকে সম্বোধন করে লেখা একটি চিঠি বা ইমেল মারফত নিম্নলিখিত ঠিকানায় পাঠাতে পারেন:-

কাস্টমার কেয়ার অফিসার/অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা/ গ্রিডেস রিড্রেসাল অফিসার

নিডো হোম ফাইন্যান্স লিমিটেড

টাওয়ার 3, উইং বি, কোহিনুর সিটি, কিরোল রোড, কুরলা (পশ্চিম),

মুম্বাই - 400070, ভারত

ইমেল আইডি: GRO@nidohomefin.com

টেলিফোন নম্বর: 022 -43428150, টোল ফ্রি নম্বর: 1-800-1026371 **সোমবার থেকে শনিবার সকাল 10টা থেকে বিকাল 5টা পর্যন্ত (2য় শনিবার বাদ দিয়ে)।**

- অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা/ গ্রিডেস রিড্রেসাল অফিসার, যত তাড়াতাড়ি সম্ভব ঋণগ্রহীতা/আবেদনকারীর কাছ থেকে পওয়া প্রশ্ন/অভিযোগ/ক্ষেত্রের সমাধান/জবাব দেওয়ার চেষ্টা করবেন।
- বিষয়টি পরীক্ষা করার পরে, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে তার চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া পাঠাবে বা কেন তাদের পক্ষ থেকে কোনও উত্তর জানাতে আরও সময় প্রয়োজন তা ব্যাখ্যা করবে এবং অভিযোগ পাওয়ার পর দুই সপ্তাহের মধ্যে এটি করার চেষ্টা করবে এবং তাও যদি তিনি সন্তুষ্ট না হন তাহলে কীভাবে তাকে এই অভিযোগ উচ্চ পর্যায়ে পৌঁছাতে হবে, সেই বিষয়ে জানিয়ে দেওয়া হবে।

লেভেল - 3

গ্রাহক যদি 30 দিনের মধ্যে কোম্পানির কাছ থেকে সাড়া না পান বা প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়ায় অসন্তুষ্ট হন তবে অভিযোগকারী অনলাইন মোডে NHB এর ওয়েবসাইট <http://grids.nhbonline.org.in-এ> বা অফলাইন মোডে পোস্ট মারফত [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(hho1xhani01ba4hmybh1sno Complainant/Default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(hho1xhani01ba4hmybh1sno Complainant/Default.aspx) লিঙ্কে দেওয়া নির্ধারিত ফরম্যাটে ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্কের অভিযোগ নিষ্পত্তি সেলের সঙ্গে নিম্নলিখিত ঠিকানায় অভিযোগ দায়ের করতে পারেন:

ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্ক,

ডিপার্টমেন্ট অফ সুপারভিশন (অভিযোগ রিড্রেসাল সেল),

4র্থ তলা, কোর-5এ, ইন্ডিয়া হ্যাবিট্যাট সেন্টার, লোধি রোড,

নিউ দিল্লি - 110 003।

www.nhb.org.in

লিঙ্ক: <https://grids.nhbonline.org.in/>

উপরে উল্লিখিত অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতি কোম্পানির ওয়েবসাইটেও পাওয়া যায়

কো-লেডিং ব্যবস্থার ক্ষেত্রে, অভিযোগকারী **যদি 30 দিনের মধ্যে** কোম্পানির কাছ থেকে সাড়া না পান বা প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়ায় অসন্তুষ্ট হন, তাহলে অভিযোগকারী সংশ্লিষ্ট ব্যাঙ্কিং ওষাডসম্মান বা RBI-এর গ্রাহক শিক্ষা ও সুরক্ষা সেল (CEPC)-এর কাছে যেতে পারেন।

গ্রাহকদের নেওয়া বীমা পণ্য সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি

বীমা ব্যবসার অনুরোধের জন্য কোম্পানিটি, বীমা নিয়ন্ত্রক ও উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ (IRDAI) এ একটি কর্পোরেট এজেন্ট (কম্পোজিট) হিসাবে রেজিস্ট্রেশন হোল্ডার। এটি বীমা সংক্রান্ত অভিযোগের নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে IRDAI রেগুলেশন মেনে চলার বিষয়টি নিশ্চিত করবে। কোম্পানির বিক্রি করা বীমা পণ্য সংক্রান্ত অভিযোগগুলির প্রাণ্ডিস্বীকার করা হবে এবং নিডো হোম ফাইন্যান্স লিঃ সংশ্লিষ্ট বীমা কোম্পানির (গুলির) মাধ্যমে এই ধরনের অভিযোগ পাওয়ার দুই সপ্তাহের মধ্যে নিষ্পত্তির পথ দেখাবে। বীমা গ্রাহককে নিজেদের অভিযোগের রেজিস্ট্রেশন এবং সমাধান করার জন্য নিচের ধাপগুলি অনুসরণ করার পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে।

লেভেল - 1

- নিজেদের বীমা সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য ঋণগ্রহীতার শাখার ব্রাঞ্চ ম্যানেজারের কাছে লিখিতভাবে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।
- শাখায় রাখা কমপ্লেন্ট রেজিস্টারে নিজের অভিযোগ/ক্ষেত্র লিখেও অভিযোগ রেজিস্টার করতে পারেন।
- ঋণগ্রহীতা নিজের লোন অ্যাকাউন্ট নম্বর এবং বীমা পলিসি নম্বর উল্লেখ করে assistance@nidohomefin.com এ অভিযোগ রেজিস্টার করতে পারেন অথবা আমাদের টোল ফ্রি নং 1-800-1026371-এ সোমবার থেকে শুক্রবার বেলা 10টা থেকে বিকেল 5টার মধ্যে কল করতে পারেন।

গ্রাহককে দুই সপ্তাহের মধ্যে স্পষ্টীকরণ সহ জবাব দেওয়া হবে।

লেভেল-2

গ্রাহক যদি উপরোক্ত সময়সীমার মধ্যে কোনও জবাব না পান অথবা শাখার তরফ থেকে তার করা অভিযোগ সংক্রান্ত প্রতিক্রিয়াতে সন্তুষ্ট না হন তবে, 7 দিন পর, ঋণগ্রহীতা, নিজের অভিযোগ/ক্ষেত্র পরবর্তী উচ্চ পর্যায়ে পৌঁছাতে, নিডো হোম ফাইন্যান্স লিমিটেডের মুম্বাইয়ের রেজিস্টার্ড অফিসে কাস্টমার কেয়ার অফিসার/অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা/ গ্রিভেন্স রিড্রেসাল অফিসার/ প্রিন্সিপাল অফিসার (ইনসিওরেন্স) কে সম্বোধন করে লেখা একটি চিঠি বা ইমেল মারফত নিম্নলিখিত ঠিকানায় পাঠাতে পারেন:-
কাস্টমার কেয়ার অফিসার/অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা/ গ্রিভেন্স রিড্রেসাল অফিসার/ প্রিন্সিপাল অফিসার (ইনসিওরেন্স):-
কাস্টমার কেয়ার অফিসার/অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা/ গ্রিভেন্স রিড্রেসাল অফিসার

নিডো হোম ফাইন্যান্স লিমিটেড

টাওয়ার 3, উইং বি, কোহিনূর সিটি, কিরোল রোড, কুরলা (পশ্চিম),

মুম্বাই - 400070, ভারত

ইমেল আইডি: GRO@nidohomefin.com

টেলিফোন নম্বর: 022 -43428150, টোল ফ্রি নম্বর: 1-800-1026371 সোমবার থেকে শনিবার সকাল 10টা থেকে বিকাল 5টা পর্যন্ত (2য় শনিবার বাদ দিয়ে)।

অভিযোগের সমাধানের বিষয়ে গ্রাহককে দুই সপ্তাহের মধ্যে জবাব জানিয়ে দেওয়া হবে।

লেভেল - 3

যদি অভিযোগের সমাধান না হয় বা গ্রাহক বীমাকারী/নিডো এর পক্ষ থেকে দেওয়া সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে যেকোনও সময়ে তিনি নীচে দেওয়া পদক্ষেপ গ্রহণ:

- লগ ইন করে বীমা ভরসা সিস্টেমের মাধ্যমে অভিযোগটি অনলাইনে উচ্চ পর্যায়ে জানাতে পারেন - <https://bimabharosa.irdai.gov.in/>
- অথবা টোল ফ্রি নম্বর 155255 বা 1800 4254 732 এ কল করতে পারেন
- অথবা - শিকায়ত@irdai.gov.in এ ইমেল করতে পারেন
- অথবা নীচে যেমন দেওয়া আছে সেই হিসাবে লিখতে পারে :

ইন্স্যুরেন্স রেগুলেটরি অ্যান্ড ডেভেলপমেন্ট অথরিটি অফ ইন্ডিয়া (IRDAI),

Sy No 115/1, 4th তলা, আর্থিক জেলা, নানকরামগুড়া,

গাছিবাউলি, হায়দ্রাবাদ 500032

- বিরল ক্ষেত্রে, যদি ঋণগ্রহীতা উপরের দেওয়া সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তাকে বীমা ওষাডসম্মানের কাছে যাওয়ার নির্দেশ দেওয়া যেতে পারে।

12. মূল তথ্য বিবৃতি

A. ঋণ চুক্তিতে প্রবেশের আগে কোম্পানি সকল ঋণগ্রহীতাকে একটি প্রমিত বিন্যাসে একটি মূল তথ্য বিবৃতি (KFS) প্রদান করবে,

এবং KFS ঋণগ্রহীতাকে এমন একটি ভাষায় লিখিত এবং ব্যাখ্যা করা হবে যা ঋণগ্রহীতা বুঝতে পারবেন।

B. সাত দিন বা তার বেশি মেয়াদের ঋণের জন্য, মেয়াদকাল হবে তিন কার্যদিবস, এবং সাত দিনের কম মেয়াদের ঋণের জন্য, মেয়াদকাল হবে এক কার্যদিবস, এবং KFS-কে একটি অনন্য প্রস্তাব নম্বর দেওয়া হবে।

C. আপনার একটি বার্ষিক শতাংশ হার (এপিআর) ক্যালকুলেটর এবং ঋণের মেয়াদকাল জুড়ে ঋণের পরিশোধের একটি সময়সূচীও অন্তর্ভুক্ত করা উচিত।

D. যদি KFS কোনও ফি, চার্জ ইত্যাদি তালিকাভুক্ত না করে, তাহলে ঋণগ্রহীতার সম্মতি ছাড়া কোম্পানি ঋণের মেয়াদকালে কোনও ফি, চার্জ ইত্যাদি আরোপ করতে পারবে না।

E. ঋণ চুক্তির অংশ হিসেবে প্রদত্ত সারসংক্ষেপ বাস্তবে KFS অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।

13. সাধারণ

- কোম্পানী ঋণ চুক্তির নিয়ম এবং শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্যগুলি ব্যতীত ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ থেকে বিরত থাকবে (যদি না তথ্য, ঋণগ্রহীতার দ্বারা পূর্বে প্রকাশ করা হয়নি, লক্ষ্য করা যায় না)।
- ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, কোম্পানী হয়রানির আশ্রয় নেবে না যেমন অসময়ে ঋণগ্রহীতাদের ক্রমাগত বিরক্ত করা, ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশীশক্তি ব্যবহার করা ইত্যাদি। যেহেতু গ্রাহকদের কাছ থেকে অভিযোগগুলির মধ্যে সংস্থাগুলির কর্মীদের কাছ থেকে অভদ্র আচরণও অন্তর্ভুক্ত রয়েছে, তাই সংস্থাটি নিশ্চিত করবে যে কর্মীরা যথাযথ ভাবে গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার জন্য পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত।
- যদি আমরা প্রয়োজনীয় মনে করি, তাহলে আমরা ঋণ আবেদনে গ্রাহকের দ্বারা উল্লিখিত বিশদটি যাচাই করব তার / তার / তার বাসস্থান এবং / অথবা ব্যবসায়িক টেলিফোন নম্বরগুলিতে তার সাথে যোগাযোগ করে এবং / অথবা শারীরিকভাবে তার / তার বাসস্থান এবং / অথবা ব্যবসায়িক ঠিকানাগুলি কর্মীদের মাধ্যমে বা এই উদ্দেশ্যে নিযুক্ত এজেন্সিগুলির মাধ্যমে পরিদর্শন করে, যদি আমাদের দ্বারা প্রয়োজনীয় বলে মনে করা হয়।
- আমরা গ্রাহককে সহযোগিতা করার জন্য অবহিত করব যদি আমাদের গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে এবং পুলিশ / অন্যান্য তদন্তকারী সংস্থাগুলির সাথে কোনও লেনদেনের তদন্ত করার প্রয়োজন হয়, যদি আমাদের তাদের জড়িত করার প্রয়োজন হয়।
- আমরা গ্রাহককে জানাব যে গ্রাহক যদি প্রতারণামূলকভাবে কাজ করে তবে তিনি তার অ্যাকাউন্টে সমস্ত ক্ষতির জন্য দায়ী থাকবেন এবং যদি গ্রাহক যুক্তিসঙ্গত যত্ন ছাড়াই কাজ করে এবং এটি ক্ষতির কারণ হয় তবে গ্রাহককে এর জন্য দায়ী করা যেতে পারে।
- আমরা নিম্নলিখিত যে কোনও এক বা একাধিক ভাষায় আমাদের পণ্য এবং পরিষেবাগুলি সম্পর্কে প্রদর্শন করব: হিন্দি, ইংরেজি বা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষা।

g. আমরা ঋণ দেওয়ার ক্ষেত্রে লিঙ্গ, বর্ণ ও ধর্মের ভিত্তিতে বৈষম্য করব না। উপরন্তু, আমরা দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী বা শারীরিকভাবে অক্ষম আবেদনকারীদের পণ্য, পরিষেবা, সুযোগ-সুবিধা ইত্যাদি প্রসারিত করার ক্ষেত্রে অক্ষমতার ভিত্তিতে বৈষম্য করব না। যাইহোক, এটি আমাদেরকে সমাজের বিভিন্ন বিভাগের জন্য তৈরি করা ক্ষিমগুলি প্রবর্তন বা অংশগ্রহণ করতে বাধা দেয় না।

h. আমরা একটি ঋণ অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য অনুরোধগুলি প্রক্রিয়া করব, হয় ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে বা একটি ব্যাংক / আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে, স্বাভাবিক কোর্সে। সম্মতি বা অন্যথায় অর্থাৎ কোম্পানির আপত্তি যদি থাকে তবে অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 কার্যদিবসের মধ্যে জানানো হবে।

কোম্পানী এবং স্বতন্ত্র ঋণগ্রহীতার মধ্যে সম্মত হাউজিং ঋণের প্রধান শর্তাদি এবং শর্তাদির দ্রুত এবং ভাল বোঝার সুবিধার্থে, কোম্পানী নির্ধারিত বিন্যাস অনুযায়ী সমস্ত ক্ষেত্রে এই ধরনের ঋণের সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (এমআইটিসি) ধারণকারী একটি দস্তাবেজ পাবে। ডকুমেন্টটি কোম্পানির দ্বারা প্রাপ্ত বিদ্যমান ঋণ এবং নিরাপত্তা নথিগুলি ছাড়াও হবে। ডুপ্লিকেট কপি (যদি ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোধগম্য ভাষায় প্রয়োজন হয়) কোম্পানী এবং ঋণগ্রহীতার মধ্যে যথাযথভাবে কার্যকর করা হয় তবে স্বীকৃতির অধীনে ঋণগ্রহীতার কাছে হস্তান্তর করা উচিত।

i. নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে আবাসন ঋণের প্রাক-বন্ধের জন্য আমরা প্রাক-পেমেন্ট লেভি বা জরিমানা চার্জ করব না:

(i) যেখানে হাউজিং লোন ফ্লোটিং সুদের হারের ভিত্তিতে এবং যে কোনও উৎস থেকে প্রাক-বন্ধ থাকে।

(ii) যেখানে আবাসন ঋণ নির্দিষ্ট সুদের হারের ভিত্তিতে হয় এবং ঋণটি তাদের নিজস্ব উৎস থেকে ঋণগ্রহীতার দ্বারা প্রাক-বন্ধ করা হয়।

(iii) এই উদ্দেশ্যে 'নিজস্ব উৎস' বলতে ব্যাংক, HFC, NBFC এবং/অথবা কোনো আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে ঋণ গ্রহণ ব্যতীত অন্য যেকোনো উৎসকে বোঝায়।

(iv) 1 জানুয়ারি, 2026 বা তার পরে অনুমোদিত বা নবায়নকৃত ঋণের ক্ষেত্রে, ব্যবসা বহির্ভূত উদ্দেশ্যে ব্যক্তিদের প্রদান করা সমস্ত ফ্লোটিং রেট লোনের (সহ-আবেদনকারীসহ বা ব্যতীত) জন্য কোম্পানি কোনো প্রাক-পরিশোধ চার্জ ধার্য করবে না।

(v) ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে কোনো ব্যক্তি বিশেষ এবং মাইক্রো, স্মল অ্যান্ড মিডিয়াম এন্টারপ্রাইজেস ডেভেলপমেন্ট (MSMED) অ্যাক্ট, 2006-এর সংজ্ঞা অনুযায়ী ক্ষুদ্র ও অতি ক্ষুদ্র (MSE) উদ্যোগকে প্রদত্ত ফ্লোটিং রেট (পরিবর্তনশীল হার) ঋণের ক্ষেত্রে, সহ-ঋণগ্রহীতা থাকুক বা না থাকুক, অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ বা সীমা 50 লক্ষ টাকা পর্যন্ত হলে কোম্পানি কোনো প্রকার প্রি-পেমেন্ট চার্জ (ঋণ পরিশোধের অতিরিক্ত ফি) ধার্য করবে না।

(vi) উপরে উল্লিখিত (iv) এবং (v) নং পয়েন্টসমূহ ঋণের আংশিক বা পূর্ণ আগাম পরিশোধের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে। এটি তহবিলের উৎস নির্বিশেষে এবং কোনো ন্যূনতম 'লক-ইন' (অপরিবর্তনীয়) সময়সীমা ছাড়াই কার্যকর হবে।

(vii) সমস্ত দ্বৈত / বিশেষ হার (ফিক্সড এবং ফ্লোটিং এর সংমিশ্রণ) হাউজিং লোনগুলি নির্ধারিত / ভাসমান হারের জন্য প্রযোজ্য প্রাক-ক্লোজার 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-ক্লোজার 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।

j. কোডটি প্রচার করার জন্য আমরা করব:-

(i) বিদ্যমান এবং নতুন গ্রাহকদের কোডের একটি অনুলিপি সরবরাহ করব;

(ii) এই কোডটি কাউন্টারে বা বৈদ্যুতিন যোগাযোগ বা মেইলের মাধ্যমে অনুরোধের ভিত্তিতে উপলব্ধ করব;

(iii) প্রতিটি শাখায় এই কোডটি পাওয়া যাবে; এবং আমাদের ওয়েবসাইটে। এটি <https://www.edelweisshousingfin.com> এ পাওয়া যাবে; এবং

(iv) নিশ্চিত করব যে আমাদের কর্মীরা কোড সম্পর্কে প্রাসঙ্গিক তথ্য সরবরাহ করতে এবং কোডটি অনুশীলনে রাখার জন্য প্রশিক্ষিত।

k. কোম্পানি এবং ঋণগ্রহীতাদের মধ্যে সম্মত গৃহঋণ চুক্তির অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী দ্রুত এবং

পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে বোঝার সুবিধার্থে, Nido ঋণের অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (MITC) (অর্থাৎ, KFS-এ থাকা বিবরণ ব্যতীত) উল্লেখ করে একটি অতিরিক্ত নথি সংগ্রহ করবে যা RBI HFC মাস্টার নির্দেশিকার পরিশিষ্ট XII-এর পরিশিষ্ট XII(b) অনুসারে নির্দেশক আকারে নির্দেশ করবে। এই নথিটি কোম্পানি কর্তৃক প্রাপ্ত যেকোনো বিদ্যমান ঋণ এবং নিরাপত্তা নথির অতিরিক্ত। নথিটি প্রতিলিপিতে এবং ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় সম্পাদন করা হবে। যথাযথভাবে সম্পাদন করা দ্বিতীয় কপিটি প্রাপ্তির স্বীকৃতির পরে ঋণগ্রহীতার কাছে পৌঁছে দেওয়া হবে।

l. Nido-এর ব্যবসায়িক কার্যক্রমে স্বচ্ছতা বৃদ্ধির জন্য, Nido-কে বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ বিবরণ যেমন পরিষেবা চার্জ, সুদের হার, জরিমানা চার্জ (যদি থাকে), প্রদত্ত পরিষেবা, পণ্যের তথ্য, বিভিন্ন লেনদেনের জন্য সময় মান, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ইত্যাদি প্রদর্শন করতে হবে। Nido "বুলেটিন বোর্ড", "ব্রোশিওর/প্যামফলেট", "ওয়েবসাইট", "অন্যান্য প্রদর্শন পদ্ধতি" এবং "অন্যান্য বিষয়" সম্পর্কিত নির্দেশাবলী পরিশিষ্ট XII-তে উল্লেখিত নির্দেশাবলী মেনে চলবে।

m. কোম্পানিটি পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদনক্রমে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক কর্তৃক প্রণীত সংগ্রহ এজেন্ট সংক্রান্ত নির্দেশিকা গ্রহণ করেছে।

n. কোম্পানি স্বর্ণ এবং রৌপ্য বন্ধকের বিপরীতে কোনো প্রকার ঋণ প্রদান করে না এবং ক্ষুদ্রঋণ গ্রহণকারীদেরও ঋণ দেয় না। অতএব, এই সংক্রান্ত নীতিমালা বা কোড কোম্পানির জন্য প্রযোজ্য হবে না।