

আবেদন আইডি নং:

বৈধতার সময়সীমা: অনুমোদন পত্রের তারিখ থেকে বৈধতা (এইচএল-এর জন্য 90 দিন এবং এলএপি-র জন্য 60 দিন)

সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (MITC) এবং মূল তথ্য বিবৃতি (KFS)

ঋণের ধরন (হোম লোন সম্পত্তির বিনিময়ে লোন বানিজ্যিক সম্পদ ক্রয়
অন্যান্য (উল্লেখ করুন).....)

হোম লোন ("লোন") এর সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলী এবং মূল তথ্য বিবৃতি যা (ঋণগ্রহীতা/ঋণগ্রহীতার) এবং এসএমএফজি ইন্ডিয়া হোম ফিন্যান্স কোঃ লিঃ (এসএমএফজি গৃহশক্তি) উভয় পক্ষের মধ্যে সম্মতিক্রমে গৃহীত হয়েছে, যার নিবন্ধিত অফিস কুমারজোন আইটি পার্ক, টাওয়ার বি, প্রথম তল, নং 111, মাউন্ট পুনামাল্লী রোড, পাকুর, চেন্নাই-600116, তামিলনাড়ু, নিম্নরূপ:

প্রথম অংশ (সুদের হার এবং ফি/চার্জসমূহ)				
1	অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ (টাকায়) = SA			
2	বিতরণ সময়সূচী পর্যায়ক্রমে বা 100% অগ্রিম বিতরণ।		অনুগ্রহ করে প্রযোজ্য হিসাবে টিক চিহ্ন দিন সম্পূর্ণ <input type="checkbox"/> অংশ/পর্যায়ক্রমে <input type="checkbox"/>	
	(i) যদি সম্পূর্ণ বিতরণ করা হয় মৌলিক/অনুমোদন এবং সুদের ভাগাভাগি (চেক হস্তান্তরের দিন থেকে আপনার লোন অ্যাকাউন্টে সুদ জমা হয়, তাই সংশ্লিষ্ট টেবিলে উল্লিখিত মানগুলি নির্দেশক, প্রকৃত মূল্য সহ পরিশোধের সময়সূচী চেক হস্তান্তরের তারিখের পরে প্রাক্তন মানের পরিশোধ সম্পর্কিত সময়সূচী দেওয়া হবে) *অনুমোদনের তারিখে বিদ্যমান হার অনুসারে ঋণের পুরো মেয়াদের জন্য ধার্যকৃত মোট সুদের পরিমাণ ঋণগ্রহীতাকে মোট যে পরিমাণ অর্থ প্রদান করতে হবে (মগ্ররি + মোট সুদ)		মঞ্জুরীকৃত মোট পরিমাণ = _____ টাকা মোট সুদের পরিমাণ = _____ টাকা _____ টাকা	
	(ii) যদি এটি পর্যায় অনুসারে হয় তবে প্রাসঙ্গিক বিবরণ সহ ঋণ চুক্তির ধারা উল্লেখ করতে হবে শুধুমাত্র একাধিক ধাপে বিতরণ করা হলে তবেই প্রযোজ্য হবে (পরিশোধ সময়সূচী চেক হস্তান্তরের তারিখের পরিপ্রেক্ষিতে জানা হলে হবে)		যেখানে বিতরণের সময়সূচী/পর্যায়ক্রমিক হিসাবে অনুরোধ করা হয়েছে, সেখানে EMI চেক হস্তান্তরের পরে শুরু হবে। ততক্ষণ পর্যন্ত ঋণগ্রহীতা(রা) প্রযোজ্য হিসাবে প্রতি মাসে বিতরণ করা পরিমাণের উপর সুদের মাসিক অর্থপ্রদান ("প্রাক ইএমআই") করবেন এবং প্রি-ইএমআই-এর প্রতিটি মাসিক পেমেন্ট ঋণের সারাংশের সময়সূচীতে উল্লিখিত সুদের হার অনুযায়ী হবে।	
3	ঋণের মেয়াদ (বছর/মাস/দিন)		যত মাস =	
4	কিস্তি প্রদানের বিবরণ			
	কিস্তি প্রদানের ধরণ		ইএমআই সংখ্যা	ইএমআই (টাকা)
	মাসিক		পরিশোধের শুরু, অনুমোদনের পরে	
			প্রতি মাসের সাত তারিখ	
5	সুদের ধরণ* (অনুগ্রহ করে সঠিক স্থানে টিক চিহ্ন দিন)	ফিক্সড <input type="checkbox"/>	সেমি ফিক্সড <input type="checkbox"/>	ফ্লোটিং <input type="checkbox"/>
	সুদের হার (%)			
6	সুদের ভাসমান হারের ক্ষেত্রে অতিরিক্ত তথ্য*			
রেফারেন্স বেঞ্চমার্ক	বেঞ্চমার্ক হার (%) (B)	স্প্রেড (%) (S)	চূড়ান্ত হার (%) $R = (B) - (S)$	পর্যায়ক্রম পূর্ণবিন্যাস করুন (মাস)
				রেফারেন্স বেঞ্চমার্ক পরিবর্তনের প্রভাব ('R' & 25 bps পরিবর্তনের জন্য, পরিবর্তিত হবে:)
				B
				S
RPLR				ত্রৈমাসিক
				যেখানে ঋণগ্রহীতা পরিশোধের মেয়াদ বজায় রেখে ইএমআই পরিমাণ বদলাতে চান।
				যেখানে ঋণগ্রহীতা ইএমআই পরিমাণ বজায় রেখে পরিশোধের মেয়াদ বদলাতে চান।
7	পারিশ্রমিক/খরচ			
RE কে প্রদেয় (A)		এককালীন/পুলরাবৃত্ত	প্রযোজ্য হিসাবে পরিমাণ (টাকা) বা শতাংশ (%)	
			আপক্লন্ড সংগৃহীত = U	অর্থায়ন/বিতরণ থেকে কাটা = F
			মোট ফিজ = (T)	
(i)	আবেদনের ফি/IMD ফিজ	এককালীন		
(ii)	প্রসেসিং ফি/মাসুলাদি	এককালীন		
(iii)	দস্তাবেজের ফী সমূহ (শুধুমাত্র অর্থ প্রদান ব্যাপারের জন্য)	এককালীন		
(iv)	অন্যান্য (অনুগ্রহ করে সুনির্দিষ্ট করুন)			

কোন তৃতীয় পক্ষকে পরিশোধযোগ্য RE (B) মাধ্যমে

(i)	স্ট্যাম্প ফি এবং চার্জ (রোস্ট্রীয় আইন অনুযায়ী প্রযোজ্য হারে প্রদেয় হবে। যদি এসএমএফজি গৃহশক্তি দ্বারা স্ট্যাম্পিং করা হয় তবে অতিরিক্ত হিসাবে স্ট্যাম্পিং খরচের 5%) পরিষেবা ফি ধার্য ও আবেদন করা হবে।	এককালীন			
(ii)	CERAI মাসুলাদি 1. INR 5 লক্ষ পর্যন্ত ঋণের জন্য (একটি আসল ফাইলিং এবং পরিবর্তনের জন্য) INR 60/- 2. INR 5 লক্ষের বেশি ঋণের জন্য (একটি আসল ফাইলিং এবং পরিবর্তনের জন্য) INR 110/-	এককালীন			
(iii)	বীমা জনিত খরচ	এককালীন			
(iv)	ভারতীয় স্বাস্থ্য সংস্থা (IHO)	এককালীন			
(v)	অন্যান্য (অনুগ্রহ করে সুনির্দিষ্ট করুন)				
মোট					
মোট বিতরণকৃত পরিমাণ		বিতরণকৃত অর্থের পরিমাণ "অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ (SA)" - "বিতরণ থেকে অর্থায়িত/কেটে নেওয়া অর্থের পরিমাণ (F)" = _____ টাকা			
8	বার্ষিক শতাংশ হার (এপিআর) (%) বার্ষিক শতাংশ হার (এপিআর)% গণনার জন্য গৃহশক্তি ওয়েবসাইট লিঙ্ক দেখুন: https://www.grihashakti.com/apr-calculator.aspx	=			
9	আনুষঙ্গিক চার্জের বিবরণ (টাকা বা %, প্রযোজ্য হিসাবে)				
(i)	প্রক্রিয়াকরণ ফি/চার্জ				ঋণের পরিমাণের 3% পর্যন্ত
(ii)	আবেদন ফি/ IMD ফি				10000 টাকা পর্যন্ত
(iii)	নথিপত্র ফি (শুধুমাত্র বিতরণ করা কেসগুলির জন্য)				5000 টাকা পর্যন্ত
(iv)	ঋণের সুদের ধরন পরিবর্তনের জন্য সুদের হার রূপান্তর ফি/সুইচ ফি চার্জ				বকেয়া মূল পরিমাণের 1.00% এর বেশি নয়
(v)	চেক/ECS/NACH অগ্রাহ্য হবার খরচ**				এরকম প্রতিটি ঘটনার জন্য 500/- টাকা
(vi)	যে কোন পরিশোধের কোন পরিবর্তনের জন্য অদলবদল জনিত চার্জ				এরকম প্রতিটি অদলবদলের ঘটনার জন্য 600/- টাকা
(vii)	বিলম্বিত পেমেন্টের জন্য চার্জ (সম্মত পেমেন্ট অনাদায়ের জন্য প্রযোজ্য)				যত দিন পর্যন্ত সতীই বকেয়া পরিশোধ/ঋণ পরিশোধ পরিস্থিতির সংশোধন না হয় ততদিন প্রতি দিন হিসাবে বকেয়ার উপর প্রতিমাসে 2% হারে সুদ গণ্য করে সেই অনুযায়ী গণনার ভিত্তিতে ইএমআই নির্ধারণ করা হবে।
(viii)	HL থেকে NHL তে রূপান্তর				প্রযোজ্য সুদের হার বার্ষিক 2% হিসাবে বৃদ্ধি পাবে
(ix)	অরিমানা বাবদ খরচ ঋণগ্রহীতাদের 60 দিন (ষাট দিন) বিলম্বের জন্য এসএমএফজি গৃহশক্তির সাথে সুবক্ষিত সম্পদ সম্পর্কিত শিরোনাম নথি জমা/পুনরায় জমা দেওয়ার জন্য এই ঋণ চুক্তি কার্যকর করার পরে বা এসএমএফজি গৃহশক্তি কর্তৃক ঋণগ্রহীতাদের সাথে লিখিত অনুস্মারক মাধ্যমে যোগাযোগ করা হতে পারে				বকেয়া ঋণের পরিমাণের উপর বার্ষিক এক শতাংশ (1%), প্রতিদিনের ভিত্তিতে গণনা করা হয়, ডিফল্ট/বিলম্বের তারিখ থেকে এসএমএফজি গৃহশক্তির সন্তুষ্টি অনুযায়ী এই ধরনের খেলাপি সংশোধনের তারিখ পর্যন্ত প্রদেয় হবে
(x)	এনওসি, নো ডিউ সার্টিফিকেট, আরপিএস, সুদের শংসাপত্র/নথির তালিকা (এলওডি, অ্যাকাউন্টের ডুপ্লিকেট স্টেটমেন্ট/এর অনুলিপি**** ঋণ চুক্তি/ইত্যাদি				₹ 500/-
(xi)	সম্পত্তির আসল দলিলনামার ফোটোকপির জন্যে মাসুল অর্থরাশি				₹ 1000/-
(xii)	প্রদানের পর লোন খারিজ হবার মূল্য				₹ 5000/-
(xiii)	আসল নথিপত্র পুনরুদ্ধারের মূল্য				₹ 1000/-
(xiv)	আগাম বন্ধ সংক্রান্ত চিঠির মূল্য				₹ 500/-
(xv)	বার্ষিক রক্ষণাবেক্ষণ খরচ (এএসসি ঋণের প্রথম বিতরণের বার্ষিকী মাসে বার্ষিক ভিত্তিতে ধার্য করা হবে)				₹ 1000/-
(xvi)	কোঅর্ডিনেটর হ্যান্ডলিং জনিত খরচ				₹ 3000/-
(xvii)	অন্যান্য কোন খরচ (অনুগ্রহ করে সুনির্দিষ্ট করুন)				₹ _____/-
(xviii)	অগ্রিম পরিশোধ ফি (আংশিক বা সম্পূর্ণ)***				
	সুদের হারের প্রকৃতি	ঋণগ্রহীতা	ঋণ নেবার উদ্দেশ্য	বিবরণ	খরচ
(xviii)	সুনির্দিষ্ট	ব্যক্তিগত	কোন	নিজস্ব উৎস/তহবিল বা ব্যবহার করে প্রাক পরিশোধ	আংশিক/সম্পূর্ণ প্রাক পরিশোধের জন্য কোনো প্রাক পরিশোধ

A)		ব্যক্তিগত		যে কোনো ব্যাঙ্ক হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানি/নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্স কোম্পানি/যে কোনো আর্থিক প্রতিষ্ঠান/অন্য কোনো উৎস থেকে ঋণ নেওয়া	সংক্রান্ত খরচ প্রদেয় হবে না 0-60 মাসিক বকেয়া ব্যালাপ্স: প্রাক পরিশোধিত অর্থের 7% পরিমাণ >60 মাসিক বকেয়া ব্যালাপ্স: প্রাক পরিশোধিত অর্থের 5% পরিমাণ
		MSME/একান্ত নিজ মালিকানাধীন ব্যবসা/অব্যক্তিগত		নিজস্ব উৎস/তহবিল বা ব্যবহার করে প্রাক পরিশোধ অথবা যে কোনো ব্যাঙ্ক হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানি/নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্স কোম্পানি/যে কোনো আর্থিক প্রতিষ্ঠান/অন্য কোনো উৎস থেকে ঋণ নেওয়া	0-60 মাসিক বকেয়া ব্যালাপ্স: প্রাক পরিশোধিত অর্থের 7% পরিমাণ >60 মাসিক বকেয়া ব্যালাপ্স: প্রাক পরিশোধিত অর্থের 5% পরিমাণ
(xviii B)	পরিবর্তনশীল	ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতা (প্রাথমিক এবং সহ-ঋণগ্রহীতা) অভিযুক্ত ও ক্ষুদ্র উদ্যোগ (এমএসই)	ব্যবসা	প্রয়োজ্য নয়	প্রাক পরিশোধিত টাকার পরিমাণের 5%
		1. ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতা (গণ) (প্রাথমিক ও সহ- ঋণগ্রহীতা) 2. ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতা (গণ) (ব্যক্তিগত সহ- ঋণগ্রহীতা সহ অথবা ছাড়া)	ব্যবসা ছাড়া অন্যকিছু বাড়ি কেনা, বাড়ির স্ব-নির্মাণ, জমি + বাড়ির নির্মাণ, বাড়ির সম্প্রসারণ, উন্নতি বা সংস্কার	বাড়িটি স্বনামে হওয়া উচিত এবং প্রান্তিক ব্যবহার বাড়ি কেনা, বাড়ির স্ব-নির্মাণ, জমি + বাড়ির নির্মাণ, বাড়ির সম্প্রসারণ, উন্নতি বা সংস্কারের জন্য হওয়া উচিত	আংশিক/সম্পূর্ণ পরিশোধের জন্য কোনো প্রাকপরিশোধ সংক্রান্ত খরচ প্রদেয় হবে না
(xix)	কর এবং লেভীসমূহ	সমস্ত চার্জ সমূহ যা উপরে নির্দেশিত হয়েছে বা অন্য কোথাও ঋণ চুক্তিপত্রে থাকলে তা সমস্ত কর ব্যতীত হবে এবং সংবিধিবদ্ধ শুল্ক সময়ে সময়ে প্রয়োজ্য হতে পারে যার অন্তর্ভুক্ত পণ্যসামগ্রী এবং মার্টিসেস কর কোনও সীমাবদ্ধতা ছাড়াই।			

আবেদন ফি/এমডি ফি/প্রসেসিং ফি/চার্জ ইত্যাদির মতো গ্রাহকদের আবেদন প্রক্রিয়াকরণ সংক্রান্ত যেকোন চার্জ অ-ফেরতযোগ্য হবে।

শাখাগুলিতে উপলব্ধ এসএমএফজি গৃহশক্তি ফোরক্লোজার রিকোয়েস্ট ফর্ম পূরণ করে আগাম সমাপ্তির অনুরোধ করা যেতে পারে। প্রাকপরিশোধের অনুরোধটি ইমেলের মাধ্যমে এসএমএফজি গৃহশক্তি গ্রাহক পরিষেবা ডেস্কে পাঠানো যেতে পারে বা নিবন্ধিত পোস্টের মাধ্যমে গ্রাহক পরিষেবা ডেস্কে সশরীরে কোন হার্ড কপি পাঠানো যেতে পারে বা শাখার গ্রাহক পরিষেবা অফিসারের কাছে চিঠি পাঠানো যেতে পারে। ফোরক্লোজার লেটার জারির অনুরোধের প্রতিক্রিয়ার সময়সীমা হ'ল এই নথিতে উল্লিখিত ফোরক্লোজার লেটার চার্জ প্রাপ্তির 21 কার্যদিবস। অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন যে প্রাকপরিশোধের চেকটি শুধুমাত্র এসএমএফজি গৃহশক্তি শাখায় জমা দিতে হবে। অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন যে ফোরক্লোজার চেকটি শুধুমাত্র এসএমএফজি গৃহশক্তি শাখায় জমা দিতে হবে। ক্যালেন্ডার মাসের 02 তারিখে বা তার পরে গৃহীত যে কোনও অর্থপ্রদান একই মাসে পরবর্তী কোন তারিখে প্রক্রিয়াকরণ করা হবে কেননা বর্তমান মাসের জন্য EMI উপস্থাপন করার পর অতিরিক্ত সময়ের জন্য গণনা করা সুদের পরিমাণ ফেরৎ দেবার জন্য গণ্য করা হবে। যদি এনইএফটি/আরটিজিএস পেমেন্ট মোড ব্যবহার করে ফোরক্লোজারের জন্য অর্থ প্রদান করা হয়, তাহলে গ্রাহককে অর্থপ্রদানের লেনদেনের তারিখ থেকে 3 দিনের মধ্যে গ্রাহক পরিষেবা/শাখাকে জানাতে হবে এবং অনুরোধটি সম্পর্কে আরও প্রক্রিয়াকরণ করার জন্য করা অর্থপ্রদান সম্পর্কে জানাতে হবে। উপরে উল্লিখিত চার্জ, সুদের হার, পারিশ্রমিক, পণ্য ও পরিষেবা কর ইত্যাদি ঋণ চুক্তি এবং অন্যান্য লেনদেনের নথির তারিখ অনুসারে এবং উপরে উল্লিখিত খরচগুলি সময়ে সময়ে পরিবর্তিত হতে পারে। সর্বশেষ প্রয়োজ্য নিয়ম ও শর্তাবলী, পারিশ্রমিক ও খরচের জন্য অনুগ্রহ করে আমাদের ওয়েবসাইট www.grihashakti.com দেখুন।

* সুদের হারে পরিবর্তনের ক্ষেত্রে যোগাযোগের পদ্ধতি: এসএমএফজি গৃহশক্তি ঋণগ্রহীতাদের লিখিতভাবে এবং তার অফিসিয়াল ওয়েবসাইট www.grihashakti.com মাধ্যমে এবং শাখার নোটিশ বোর্ডে প্রদর্শনের মাধ্যমে জানাবে। প্রতিষ্ঠানের অফিসিয়াল ওয়েবসাইট এবং শাখায় প্রদর্শিত নোটিশ বোর্ডে এমন আপডেটেড তথ্য থাকবে। নির্দিষ্ট সুদের হার এসএমএফজি গৃহশক্তি খুচরা প্রাইম লেন্ডিং রেট (PLR) সময়ে সময়ে সংশোধিত হওয়া সহ ঋণগ্রহীতাদের এবং ঋণগ্রহীতার সম্মতির জন্য বাধ্যতামূলক হবে। ঋণগ্রহীতা(রা) প্রতিশ্রুতি দিচ্ছেন এবং নিশ্চিত করছেন যে ঋণগ্রহীতা(রা) কোম্পানির অফিসিয়াল ওয়েবসাইট এবং/অথবা শাখায় গিয়ে সময়ে সময়ে প্রয়োজ্য চার্জ/খরচ/সুদের হারের সাথে নিজেকে/নিজদের আপডেট করবেন। ঋণগ্রহীতাদের স্পষ্টভাবে বোধগম্য হয়েছে যে এই ধরনের আপডেট করা তথ্য তাদের অফিসিয়াল ওয়েবসাইট এবং/অথবা শাখায় নোটিশ বোর্ডে রাখা কোম্পানির পক্ষ থেকে যথেষ্ট সম্মতি হবে। ঋণগ্রহীতা/ঋণগ্রহীতার স্পষ্টভাবে বোঝাচ্ছেন যে প্রতিষ্ঠানের অফিসিয়াল ওয়েবসাইট এবং/অথবা শাখার নোটিশ বোর্ডে এমন আপডেটেড তথ্য প্রদান করা হলে এটি প্রতিষ্ঠানের পক্ষ থেকে যথাযথ প্রয়াস হিসাবে মেনে নেওয়ার জন্য যথেষ্ট হবে।

(ii) স্বগিতাদেশ বা ভর্তুকি

** (বি.দ্র.: উপরে উল্লিখিত অনুযায়ী চেক/ইসিএস/এনএসইএচ অগ্রহ্য হওয়া জন্মিত চার্জ অন্যান্য কোনও প্রতিপূরক হিসাবে বোঝার প্রয়োজন নেই এবং/অথবা অপব্যয়ে কার্য প্রতি যে কোনও ধরনের বিবেচনায় হবে না, এবং একই প্রকারে এটি এই সুবিধা অধীনে আদায়কৃত ফি হিসাবে ধরে নেবার প্রয়োজন নেই। এটি প্রচুরভাবে স্পষ্ট করা হয়েছে যে এসএমএফজি গৃহশক্তি এই সুবিধার অধীনে অর্থপ্রদানের বাধ্যবাধকতা পূরণের জন্য জারি করা কোন অবৈধ, জাল বা অযোগ্য ইনস্ট্রুমেন্টের অগ্রহ্য হওয়া এবং/অথবা আমানত সহ্য করে না এবং এর থেকে সংগৃহীত কোনও চার্জ এই ধরনের অগ্রহ্য হওয়া জন্মিত কাজগুলিকে সংঘটিত করার প্ররোচনা মাত্র নয়। উল্লিখিত যে কোনও ফি আদায়ের পরও, এসএমএফজি গৃহশক্তি যথাযথ দেওয়ানি ও ফৌজদারি আইন প্রয়োগ করার অধিকার সংরক্ষণ করে।

*** বি.দ্র.: কোনো ক্লোটিং রেট মেসাদী ঋণের জন্য অনুমোদিত ঋণ গ্রহীতাদের জন্য ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে, সহ-দায়িত্বকারীদের সাথে বা ছাড়া কোনো ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট চার্জ প্রয়োজ্য হবে না।

সমস্ত আধা-স্থির হার (স্থির এবং ভাসমান হারের সংমিশ্রণ) ঋণ স্থির/ভাসমান হারে প্রয়োজ্য প্রাক-বন্ধের নিয়মগুলিকে আকৃষ্ট করবে যা প্রাক-বন্ধের সময়, ঋণটি স্থায়ী বা ভাসমান হারের উপর নির্ভর করে। সেমি-ফ্লিক্সড রেট লেনের ক্ষেত্রে, নির্দিষ্ট সুদের হারের মেয়াদ শেষ হওয়ার পর, ক্লোটিং রেট লেনে রূপান্তরিত হওয়ার পরে ক্লোটিং রেটের জন্য প্রি-ক্লোজার নিয়ম প্রয়োজ্য হবে। এই ধরনের সমস্ত আধা-নির্ধারিত হারের ঋণের ক্ষেত্রে এটি প্রয়োজ্য হবে যা পরবর্তীতে ফোরক্লোজ করা হচ্ছে।

**** প্রতি তিন মাস অন্তর ঋণগ্রহীতাকে একবার বিনামূল্যে SOA প্রদান করা হবে/উপলব্ধ সম্ভব করা হবে।

দ্বিতীয় অংশ (অন্যান্য গুণগত তথ্য)

10	রিকভারি এজেন্টদের নিযুক্তি সম্পর্কিত ঋণ চুক্তির ধারা	ঋণ চুক্তির অনুচ্ছেদ 17 (পরিষেবা প্রদানকারী) পড়ুন: ঋণগ্রহীতা/ঋণগ্রহীতার সন্মত হয়েছে যে, এসএমএফজি গৃহশক্তির কোনও অধিকার ক্ষুণ্ণ না করেই, ঋণ এবং এর ব্যবহার এবং/অথবা ঋণগ্রহীতা/ঋণগ্রহীতাদের বাধ্যবাধকতা এবং/অথবা এই শর্তাবলীর সাথে ঋণগ্রহীতা/ঋণগ্রহীতাদের সন্মতি এবং/অথবা এসএমএফজি গৃহশক্তির প্রাপ্য অর্থ বা তার কোনও অংশ বা
----	--	--

		অংশ পুনরুদ্ধার করার জন্য প্রয়োজনীয় সকল পদক্ষেপ/কর্ম গ্রহণ করা উচিত এবং/অথবা এমন কোনও অন্য ব্যক্তির (একটি কোম্পানি বা কর্পোরেট সংস্থা সহ) মাধ্যমে বহন করা যেতে পারে, যাকে এসএমএফজি গৃহশক্তি সময়ে সময়ে সম্মান প্রদর্শন করতে পারে এবং এসএমএফজি গৃহশক্তি সব সময়ে এইরকম অন্য কোনও ব্যক্তির সাথে যাকে এসএমএফজি গৃহশক্তি নিয়োগ দিতে পারে, ঋণগ্রহীতা/ঋণগ্রহীতাদের এবং/অথবা ঋণের সাথে সম্পর্কিত সমস্ত নথি, হিসাব বিবৃতি এবং অন্যান্য তথ্য শেয়ার করার অধিকার রাখে। আরও, ঋণগ্রহীতা/ঋণগ্রহীতার স্পষ্টভাবে স্বীকার করে এবং গ্রহণ করে যে এসএমএফজি গৃহশক্তি এই ধরনের কার্যকলাপগুলি হয় নিজেই বা তার অফিসার বা কর্মচারীদের মাধ্যমে সম্পাদনের অধিকার রাখে, একাধিক তৃতীয় পক্ষ/রিকভারি এজেন্ট নিয়োগ করার এবং এসএমএফজি গৃহশক্তির পক্ষে সমস্ত অপরিশোধিত পরিমাণ সংগ্রহ করার জন্য অধিকার এবং কর্তৃত্ব প্রেরণ বা অর্পণ করার এবং এর সাথে সম্পর্কিত বা পরিণতিপূর্ণ সকল কর্ম, কাজ, বিষয় এবং বিষয়াদি সম্পাদন করার জন্য সম্পূর্ণ ক্ষমতা এবং কর্তৃত্ব থাকবে, যার মধ্যে ঋণগ্রহীতা/ঋণগ্রহীতাদের অফিস বা বাসস্থানে উপস্থিত হওয়া, প্রাপ্য পরিমাণ গ্রহণ করা এবং সাধারণভাবে সমস্ত বৈধ কার্য সম্পাদন করা অন্তর্ভুক্ত থাকবে যা তৃতীয় পক্ষ/রিকভারি এজেন্ট এমন উদ্দেশ্যগুলির জন্য উপযুক্ত মনে করতে পারে।	
11	ঋণ চুক্তির ধারা যা অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া বিস্তারিত বর্ণনা করে	এইচএল চুক্তিতে ধারা 14.11 (গ্রাহক পরিশেবা ও অভিযোগ নিষ্পত্তি) এবং এলএপি চুক্তিতে 14.8 এবং MITC এবং KFS-এর ধারা 26 (অভিযোগ নিষ্পত্তি) দেখুন	
12	নোডাল অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার ফোন নম্বর এবং ইমেল আইডি	18001021003 GRO@grihashakti.com	
13	ঋণটি কি, বা ভবিষ্যতে অন্য REs বা সিকিউরিটাইজেশনে স্থানান্তরিত হতে পারে (হ্যাঁ/না)	হ্যাঁ	
14	সহযোগী ঋণদান ব্যবস্থার অধীনে ঋণদান ক্ষেত্রে (যেমন সহ - ঋণদান/আউটসোর্সিং), নিম্নলিখিত অতিরিক্ত তথ্য সরবরাহ করা যেতে পারে:		
	মূল RE এর নাম, তার অর্থায়নের অনুপাত সহ	সহযোগী RE এর নাম, তার অর্থায়নের অনুপাত সহ	মিশ্রিত সুদের হার
	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়
15	ডিজিটাল ঋণের ক্ষেত্রে নিম্নলিখিত নির্দিষ্ট বিবরণ সরবরাহ করা যেতে পারে:		
	(i) কুলিং অফনুক - আপ পিরিয়ড চলাকালীন, RE - এর বোর্ড অনুমোদিত নীতির পরিপ্রেক্ষিতে, যে সময়ে ঋণগ্রহীতাকে ঋণের অগ্রিম পরিশোধের জন্য কোনো জরিমানা ধার্য করা হবে না	প্রযোজ্য নয়	
	(ii) LSP - এর বিবরণ যারা পুনরুদ্ধার এজেন্ট হিসাবে কাজ করে এবং ঋণগ্রহীতার কাছে যাওয়ার জন্য অনুমোদিত	প্রযোজ্য নয়	

16. লোন/প্রান্তিক ব্যবহারের উদ্দেশ্য (অনুগ্রহ করে যে উদ্দেশ্য/শেষ ব্যবহারের জন্য ঋণ মঞ্জুর করা হয়েছে সেটিতে একটি টিক চিহ্ন দিন (✓))

এইচএল-ব্যালেন্স স্থানান্তর	<input type="checkbox"/>	এইচএল-নতুন ক্রয়	<input type="checkbox"/>	এইচএল-নির্মাতার থেকে ক্রয়	<input type="checkbox"/>
এইচএল-পূনঃবিক্রয় ক্রয়	<input type="checkbox"/>	এইচএল-জমি + নির্মাণ	<input type="checkbox"/>	এইচএল-স্বনির্মাণ	<input type="checkbox"/>
এইচএল-বাড়ি সংস্কার/সম্প্রসারণ/ সম্প্রসারণের কাজ	<input type="checkbox"/>	এলএপি-ব্যালেন্স স্থানান্তর (ব্যবসায়িক)	<input type="checkbox"/>	এলএপি-ব্যালেন্স স্থানান্তর (ব্যবসায়িক) এবং টপ আপ ব্যবসার উদ্দেশ্যে	<input type="checkbox"/>
এলএপি-ব্যালেন্স স্থানান্তর (ব্যক্তিগত)	<input type="checkbox"/>	এলএপি-ব্যালেন্স স্থানান্তর (ব্যক্তিগত) এবং টপ আপ ব্যক্তিগত উদ্দেশ্যে	<input type="checkbox"/>	এলএপি-টপ-আপ অথবা এলএপি-ব্যবসায়িক প্রয়োজনে ব্যবহারযোগ্য	<input type="checkbox"/>
এলএপি-টপ-আপ অথবা এলএপি-ব্যক্তিগত প্রয়োজনে ব্যবহারযোগ্য	<input type="checkbox"/>	এলএপি-বাণিজ্যিক সম্পত্তি ক্রয়ের জন্য	<input type="checkbox"/>		

17. লোনের জন্য জামানত/সমগোত্র বিষয়

লোনের জন্য জামানত সাধারণভাবে অর্থ সহায়তা প্রাপ্ত হওয়া সম্পত্তির ওপর জামানত স্বার্থ হবে এবং/বা এসএমএফজি গৃহশক্তি দ্বারা প্রয়োজনীয় হতে পারে মতো অন্য যেকোন কোলাটেরাল/মধ্যবর্তী জামানত হবে। এতে সামিল থাকবে, অন্যান্য সবকিছুর মধ্যে,

- ক) সম্পত্তির বিবরণ,
- খ) গ্যারেন্টি: গ্যারেন্টার/দের নাম (কোনও থাকলে):
- গ) অন্যান্য জামানত স্বার্থ (কোনও থাকলে):

18. এসএমএফজি গৃহশক্তি (বিপণনের উদ্দেশ্যে সহ) ঋণগ্রহীতা সম্পর্কিত তথ্য ব্যবহারের জন্য সুনির্দিষ্ট কর্তৃপক্ষ

ঋণগ্রহীতা বিশেষভাবে এসএমএফজি গৃহশক্তিকে কোনো বিজ্ঞপ্তি ছাড়াই ঋণগ্রহীতার তথ্য (এরপরে সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে) প্রকাশ করার অনুমতি দিচ্ছেন (যার মধ্যে কোনো অ্যাকাউন্ট বা ঋণগ্রহীতা এবং/অথবা ঋণগ্রহীতার আর্থিক অবস্থা, যে কোনো পরিষেবার সাথে সম্পর্কিত যে কোনো তথ্য অন্তর্ভুক্ত কিন্তু তাতেই সীমাবদ্ধ নয়)। এই শর্তাবলী এবং/অথবা এসএমএফজি গৃহশক্তি এবং ঋণগ্রহীতার মধ্যে এবং/অথবা এসএমএফজি গৃহশক্তি এবং ঋণগ্রহীতার মধ্যে যে কোন লেনদেন বা লেনদেন, এই ধরনের সমস্ত তথ্য অনুসারে ঋণগ্রহীতাকে এসএমএফজি গৃহশক্তি প্রদান করবে বা প্রদান করবে, এবং বিধ যাবতীয় তথ্যাদি অতঃপর সম্মিলিতভাবে (ঋণগ্রহীতার তথ্য হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে) হিসাবে এসএমএফজি গৃহশক্তি এটিকে উপযুক্ত এবং সঠিক বলে মনে করবে, যার অন্তর্ভুক্ত কিন্তু সীমাবদ্ধ নয় তার সহযোগী, অনুমোদিত কোম্পানি, এসএমএফজি ইন্ডিয়া গ্রুপ কোম্পানি অবস্থান নির্বিশেষে এবং এই ধরনের তথ্য নতুন পণ্য অফার করতে ব্যবহার করা যেতে পারে এবং/অথবা পরিষেবা এবং/অথবা অন্য যে কোন ব্যক্তি(গণের) যাকে/যাদের এসএমএফজি গৃহশক্তি চুক্তি অনুসারে তার অধিকার এবং/অথবা বাধ্যবাধকতার সম্পূর্ণ বা যে কোনও অংশ বরাদ্দ, উদ্ভাবন বা হস্তান্তর করে।

19. ক) সম্পত্তির বীমা

ঋণগ্রহীতাদের পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে যে যতক্ষণ না এসএমএফজি গৃহশক্তি দ্বারা প্রদত্ত সম্পূর্ণ ঋণটি এসএমএফজি গৃহশক্তির সম্পূর্ণ সক্তটির জন্য সম্পূর্ণরূপে পরিশোধ না করা হচ্ছে, ততক্ষণ বকেয়া ঋণের সমতুল্য বীমাকৃত অর্থের জন্য সম্পত্তি ব্যাপক (কমপ্রিহেনসিভ) এবং যৌগিক (কম্পোজিট) বীমা পলিসি সহ বীমার অধীনে রাখুন। ঋণ সুবিধা চলাকালীন যে কোন সময়ে এই ধরনের নীতিতে, এসএমএফজি গৃহশক্তিই একমাত্র সুবিধাভোগী হবে। ঋণগ্রহীতার প্রতিটি পুনর্নবীকরণ নতুন পলিসি হবার 15 দিনের মধ্যে বীমা আচ্ছাদন এবং পলিসির একটি অনুলিপিও পাঠাবেন।

খ) লোন গ্রহণকারীর বীমা

লোন গ্রহীতা(গণ) এসএমএফজি গৃহশক্তি-কে একমাত্র বেনিফিসিয়ারি রেখে নিজের জন্য এক বা একাধিক স্বাস্থ্যবীমা এবং/অথবা জীবন বীমা করতে পারেন

20. লোনের অর্থপ্রদানের জন্য শর্তাবলী

হোম লোন মঞ্জুরপত্র এবং লোন চুক্তিপত্রে উল্লেখিত শর্তাবলী এসএমএফজি গৃহশক্তি'র সক্ত্ত তা ও একান্ত বিবেচনার সঙ্গে মেনে চলা না হওয়া পর্যন্ত এসএমএফজি গৃহশক্তি দেনদারকে হোম লোনের অর্থপ্রদান করবে না। শর্তাবলী নিম্নলিখিতের সঙ্গে সামিল কিন্তু সীমিত নয়:-

- ক) লোনের চুক্তি এবং এমন অন্য আনুষঙ্গিক দস্তাবেজের নিষ্পন্ন করা।

- খ) কিস্তিগুলো পরিশোধের উদ্দেশ্যে পাষ্টেডেটেড চেকস/ECs ইত্যাদি দাখিল করা।
- গ) এসএমএফজি গৃহশক্তি'র অনুকূলে জামানত সৃষ্টি করা।
- ঘ) প্রদান করা অর্থাদি সম্পত্তি অধিগ্রহণ/নির্মাণের উদ্দেশ্যে বা সুনির্দিষ্ট করা চূড়ান্ত ব্যবহার অনুসারে কাজে লাগাতেই হবে।
- ঙ) বাস্তব সবকিছু প্রকাশ না করা এসএমএফজি গৃহশক্তি'র ধার দেওয়ার সিদ্ধান্তকে প্রভাবিত করতে পারে।
- চ) তাঁর কর্মনিযুক্তি/যোগাযোগের বিবরণে যেকোন পরিবর্তন এসএমএফজি গৃহশক্তি'কে জ্ঞাত করা।
- ছ) লিখিতভাবে (এসএমএফজি গৃহশক্তি দ্বারা নির্দেশিত পন্থা অনুসারে) লোনের অর্থপ্রদানের জন্য অনুরোধ করা। এমন অনুরোধ হাত, মেইল দ্বারা বা এসএমএফজি গৃহশক্তি'র ওয়েবসাইট বা সময়-সময়ে এসএমএফজি গৃহশক্তি দ্বারা ঘোষিত এমন অন্য আকার/পন্থার মাধ্যমে করার ক্ষেত্রে যথাযথভাবে করা হয়েছে বলে বিবেচিত হবে।
- জ) দেনদারের সম্পত্তির (জামানত) পুরাদস্তুর, নিখুঁত ও বিপণনযোগ্য দলিল থাকা এবং বিবৃত সম্পত্তি সম্পূর্ণরূপে ভারমুক্ত ও সে যাই হোক যেকোন দায়বদ্ধতা মুক্ত সুনিশ্চিত করা।
- ঝ) কোনও অসাধারণ বা অন্যান্য পরিস্থিতি ঘটেনি, যা এটাকে দেনদার/গণের জন্যে বর্তমান লোনের হেতু লোনের চুক্তির অধীনে তাঁদের অনুগ্রহ পরিপূরণ করতে অসম্ভব বানাবে তা সুনিশ্চিত করা।
- ঞ) দেনদার দ্বারা লোনের চুক্তি সম্পাদন করা/সম্পাদন হবার নিয়মাবলীতে কোনও খেলাপ ঘটেনি সুনিশ্চিত করা।

নিম্নলিখিত শর্তাবলী অন্যসব লোনের (হোম ইকুইটি লোন, নন-রেসিডেন্সিয়াল প্রিমায়েস লোন এবং টপ-আপ লোন ব্যতীত) জন্যে প্রযোজ্য হবে, যাহাতে দেনদার:

- (i) উল্লেখিত মতো নিজস্ব অংশদানের অর্থরাশি (লোনের অর্থরাশি বাদ দিয়ে প্ল্যাটের মোট ডাম) পে করবেন।
- (ii) নিয়মিতরূপে নির্মাণকার্যের প্রগতি/বিলম্বের ব্যাপারে বিশদ বিবরণ, সম্পত্তির যেকোন প্রধান ক্ষতি, সম্পত্তি ইত্যাদির অধিকারভুক্ত হওয়া সময়-সময়ে প্রযোজ্য হতে পারে হিসাবে করসমূহ ও বিধিবদ্ধ লেভী তথা মাসুলাদি সমেত এসএমএফজি গৃহশক্তি'কে তথ্য প্রদান করবেন।
- (iii) নিশ্চিত করবেন যে নির্মাণকার্য অনুমোদিত প্ল্যান অনুসারে গ্রহণ করা হয়েছে এবং তাঁকে সন্তুষ্ট করেছে যে প্রকল্পের জন্যে সমস্ত প্রয়োজনীয় অনুমোদন ডেভলপার দ্বারা বজায় আছে (সম্পত্তির রিসেল কেনার ক্ষেত্রে বিক্রেতার দ্বারা)।
- (iv) লোনের অর্থরাশির যেকোন আগাম অর্থপ্রদান করার কার্যবিধির কাজে লাগানো এবং সমবিষয়ে পর্যাপ্ত প্রমাণ প্রদান করার ওপর এসএমএফজি গৃহশক্তি'কে সন্তুষ্ট করবেন।

21. নির্মাণের অগ্রগতি

- ক) যদি ঋণগ্রহীতা(গণ) নির্মাণ/জমি ক্রয়ের জন্য ঋণের পরিমাণ বিতরণ হয়ে যাবার পরবর্তী 36 (ছত্রিশ) মাসের মধ্যে নির্মাণ কাজ শুরু করতে ব্যর্থ হন, তাহলে এসএমএফজি গৃহশক্তি
 - i) সম্পূর্ণ লোনটিকেই আরবিআই নির্দেশিকা অনুসারে নন-হাউজিং লোন হিসাবে পরিবর্তিত করতে পারবেন;
 - ii) লোন সারাংশ শিডিউলে উল্লিখিত নন-হাউজিং লোনের (“এনএইচএল সুদের হার”) জন্য প্রযোজ্য সুদের হার চার্জ করুন এবং/অথবা
 - iii) নানা সময়ে তখন বর্তমান আরবিআই নির্দেশিকার বিধান অনুসারে ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পারবেন।

22. লোন এবং সুদ পরিশোধ করা

ঋণ চুক্তিতে উল্লিখিত সুনির্দিষ্ট তারিখে নির্ধারিত EMI/PEMI অনুযায়ী ঋণ পরিশোধ করতে হবে। এসএমএফজি গৃহশক্তিকে প্রদেয় হিসাবে ন্যাশনাল অটোমেটেড ক্লিয়ারিং হাউস (NACH) ইলেক্ট্রনিক ক্লিয়ারেন্স সিস্টেম (ECS)পোস্ট ডেটেড চেক (PDCs) জাতীয় চ্যানেলের মাধ্যমে EMI/PEMI-এর পরিশোধ করা বাধ্যতামূলক হবে।

দেনদার অবশ্যই নিশ্চিত করবেন:

- ক) যে ডেবিট হবার দেনদারের নিযুক্ত করা ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে যথেষ্ট অর্থভাণ্ডার পাওয়া যাওয়া।
 - খ) লোন পরিশোধের উদ্দেশ্যে দেওয়া চেকস/ইনস্ট্রুমেন্টসের ক্ষেত্রে বাতিল করা/স্টপ পেমেট করা না হওয়া। এছাড়াও, পরিশোধের ইনস্ট্রুমেন্ট ড্রা হওয়ার অ্যাকাউন্ট বন্ধ বা পরিবর্তন না করা (এসএমএফজি গৃহশক্তি'র সঙ্গে একমত হওয়া মতো পরিশোধের জন্যে তিনি বিকল্প ব্যবস্থা না করছেন পর্যন্ত)।
 - গ) প্রাসঙ্গিক নির্ধারিত তারিখে বা তার আগে কিস্তি পরিশোধ করতে হবে, যদি না হয়, বকেয়া ঋণের পরিমাণ এবং সমস্ত সংগৃহীত সুদ অবিলম্বে বকেয়া এবং প্রদেয় হবে। ঋণগ্রহীতা চার্জের বিবৃতিতে নির্ধারিত ফি প্রদানের জন্যও দায়বদ্ধ থাকবেন।
 - ঘ) ঋণগ্রহীতার সন্মতিক্রমে সম্পাদিত ঋণের চুক্তিপত্রের প্রসঙ্গে এসএমএফজি গৃহশক্তি প্রস্তুত ঋণসংক্রান্ত নিয়ম ও শর্তাবলীর কোন পরিবর্তনের ক্ষেত্রে এবং যদি এই জাতীয় পরিবর্তন ঋণগ্রহীতারদের পক্ষে অসুবিধাজনক হয়, সেক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতা অতিরিক্ত কোন খরচ বা সুদ ছাড়াই 60 দিনের মধ্যে আগাম পরিসমাপ্তির বিকল্প বেছে নিতে পারেন যা উভয় পক্ষের সন্মতিক্রমে সম্পাদিত ঋণের চুক্তিপত্রে উল্লেখিত ছিলো না।
- ঋণগ্রহীতা স্বীকৃত এবং সন্মত হচ্চেন যে শুধুমাত্র ঋণগ্রহীতার সময়মত পরিশোধের রেকর্ড সহ, একটি বৈধ অনুরোধের সাপেক্ষে সুদের হার হ্রাসের জন্য যোগ্য হবেন। এই ধরনের অনুরোধের অনুমোদন এসএমএফজি গৃহশক্তি'র নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে হবে।

23. সময় পেরনো বকেয়া আদায়ের জন্যে অনুসৃত হবার সংক্ষিপ্ত পদ্ধতি

প্রারম্ভিক সতর্কীকরণ তীব্র করার এবং পাষ্ট, ফ্যাক্স, টেলিফোন, ই-মেইল, এসএমএস-এর মতো বিভিন্ন বিকল্প এবং/বা মনে করানো, ফলা-আপ এবং বকেয়া সংগ্রহ করতে সংগ্রহের উদ্দেশ্যের জন্যে নিয়োগিত তৃতীয়পক্ষের মাধ্যমে লোন অ্যাকাউন্টে বকেয়া অর্থরাশি পেমেন্টের জন্যে সময়-সময়ে দেনদারকে ঋণ শোধের তাগাদা বারবার মনে করানো সমেত কর্তব্যে অবহেলাকারী-পূর্বক পদক্ষেপসমূহ সহযোগে কর্তব্যে অবহেলা ব্যবস্থাপনা আরম্ভ হয়। নিম্নরূপে অর্থ সংগ্রহের প্রণালী ব্যাপকভাবে সামিল আছে:

- ক) **টেলিকলিং:** এতে ফোনের মাধ্যমে দেনদারের সঙ্গে যোগাযোগ করা এবং তাঁকে অগ্রিম তারিখ হাতছাড়া হওয়া সম্বন্ধে সচেতন করা আর অতি শীঘ্র বকেয়া পে করতে অনুরোধ করা জড়িত থাকে।
- খ) **ফীল্ড কালেকশন:** এতে দেনদারের সঙ্গে দেখা করা এবং বকেয়া অর্থরাশির পেমেট সংগ্রহ করা জড়িত থাকে। এই কার্যকলাপ এসএমএফজি গৃহশক্তি'র কর্মীগর বা ইহার অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে সম্পাদন করা হবে। দেনদারকে প্রদান করবার কেবলমাত্র বৈধ রসিদের বিনিময়ে পেমেট হয় নগদে নয় চেক/ডিডি আকারে সংগৃহীত হবে।
- গ) **আইনি পদক্ষেপ** নেওয়া হবে প্রত্যেক কর্তব্যে অবহেলাকারীর অ্যাকাউন্টের পরিস্থিতির ভিত্তিতে, এসএমএফজি গৃহশক্তি'র নীতি অনুযায়ী এবং প্রযোজ্য আইনাদির বন্দোবস্ত অনুসারে। যেকোন গ্রাহকের অ্যাকাউন্টের সঙ্গে সম্বন্ধিত ক্রেডিট তথ্য নিয়ামক কর্তৃপক্ষগুলোর দ্বারা এবং অধিকন্তু পরামর্শকৃত হ'লে নিয়ামককারীর দ্বারা মাসিক ভিত্তিতে অনুমোদিত চারটের সব ক'টা ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানীর (CIC) কাছে প্রদত্ত হয়। CICs-এর কাছে ক্রেডিট ইতিহাসের ওপর যেকোন বিরূপ প্রভাব এড়াতে, গ্রাহককে সমসাময়িক লোন অ্যাকাউন্টে বকেয়া অর্থরাশি পেমেট সুনিশ্চিত করতে পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে। বন্ধক/জামানত বলবৎকরণের আদায়ে প্রক্রিয়া, অন্য যেকোন আইনধীনে নির্দেশিত পদ্ধতি অনুযায়ী, নিখাদভাবে অনুসৃত সংশ্লিষ্ট আইনের অধীনে স্থাপন করা নির্দেশাবলী অনুসারে বন্ধক থাকা সম্পত্তি ভোগদখলে নেওয়া ও বিক্রী করা সামিল কিন্তু সীমিত নয়। প্রযোজ্য মতো নিগোশিয়েবল ইনস্ট্রুমেন্টস অ্যাক্ট, ফৌজদারী মামলা, দেওয়ানি মামলা, সালিসি, SARFAESI অ্যাক্ট ইত্যাদির অন্তর্গত সময় অতিক্রম করা বকেয়া আদায়ের জন্যে নানা পদক্ষেপের প্রয়াসের আগে গ্রাহককে স্ত্রাতকরণ/বারবার মনে করানো/বিস্তৃতি(সমূহ) দেওয়া হয়। তাই, কর্তব্যে অবহেলাকারীর অ্যাকাউন্টের বিভিন্ন শ্রেণীপর্যায়ের জন্যে উপযুক্ত ও প্রভাবদায়ক আওতাভুক্ত সুনিশ্চিত করতে টেলিকলিং, ফীল্ড ভিজিট, লিখিত যোগাযোগ এবং আইনি পদক্ষেপের একটা সুবিচারপূর্ণ মিশ্রণ এসএমএফজি গৃহশক্তি ব্যবহার করবে।

24. গ্রাহকের অনুরোধের ওপর বার্ষিক বকেয়া থাকা ব্যালেন্স স্টেটমেন্ট জারি করা হবে

25. গ্রাহক পরিষেবা

দস্তাবেজের প্রয়োজনীয়তা সমেত যেকোন পরিষেবা সম্বন্ধিত বিষয় নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলোর মাধ্যমে এসএমএফজি গৃহশক্তি'র উদ্দেশ্যে হতে পারবে:-

- ক) আমাদের 1800 102 1003 টোল-ফ্রী নম্বরে কন্ট্যাক্ট সেন্টারের সঙ্গে টেলিফোনে যোগাযোগ করার দ্বারা;

সময়: সকাল 9.30 থেকে সন্ধ্যা 6.30 (সোমবার থেকে শনিবার)*

*সরকারি ছুটির দিনগুলো এবং প্রতি মাসের চতুর্থ শনিবার বাধে

- থ) ই-মেইল দ্বারা: grihashakti@grihashakti.com
- গ) লিখিত চিঠির মাধ্যমে এসএমএফজি ইন্ডিয়া হোম ফিন্যান্স কোঃ লিঃ-এর কর্পোরেট কার্যালয় অথবা নিবন্ধিত কার্যালয় গ্রাহক পরিষেবা ঠিকানায় পাঠানো যেতে পারে। কর্পোরেট কার্যালয় 503 ও 504, ফিফথ ফ্লোর, জি-রক, ইন্সপায়ার বিকেসি, বিকেসি মেইন রোড, বান্দ্রা কুরলা কমপ্লেক্স, বান্দ্রা (পূর্ব), মুম্বাই-400051 নিবন্ধিত কার্যালয়: কমারজোন আইটি পার্ক, টাওয়ার বি, প্রথম তল, নং 111, মাউন্ট পুনামালী রোড, পোরুর, চেন্নাই-600116, তামিলনাড়ু।
- ঘ) বাস্তবিকরূপে সার্ভিস ব্রাঞ্চে দেখা করা এবং দেখা করার সময়কাল চলাকালীন বিবৃত শাখায় অধিযাচনপত্র দেওয়ার পন্থার দ্বারা।
- শাখার কার্যসময়: সকাল 9.30 থেকে সন্ধ্যা 6.30 (সোমবার থেকে শনিবার)*
 - পেমেন্টের কার্যসময়: সকাল 9.30 থেকে সন্ধ্যা 6.00 (সোমবার থেকে শুক্রবার)*
- সকাল 9.30 থেকে বিকেল 4.00 (শনিবার)*
- *সাধারণ ছুটির দিন ও প্রতি মাসের প্রথম শনিবার বাদ দিয়ে

নির্দেশক টার্ম অ্যারাউন্ড টাইম (TAT)-সহ নিম্ন তালিকাভুক্ত মতো গ্রাহকের অনুরোধসমূহ:

- ডকুমেন্টগুলির ফোটোকপি - 15 ক্যালেন্ডার দিন অনুরোধ করার তারিখ থেকে। প্রয়োজনীয় প্রশাসনিক ফী প্রযোজ্য হবে।
- লোন সমাপ্ত অথবা স্থানান্তরিত হবার পরবর্তী 30 ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে লোনের আসল নথীপত্র ফেরত দেওয়া হবে।
- ঋণ বা লোন অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্ট দেওয়া হবে অনুরোধ প্রাপ্ত হওয়ার 4 দিনের মধ্যে।
- ইএমআই-এর ট্রাস করা হবে অনুরোধ প্রাপ্ত হওয়ার 40 দিনের মধ্যে।
- অনুরোধ প্রাপ্তির 45 ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে বিলম্বে অর্থপ্রদানের চার্জ (এসএমএফজি গৃহশক্তির একক বিবেচনার ভিত্তিতে) সংশ্লিষ্ট যে কোনো পরিবর্তন বলবৎ হবে।
- সমস্ত অন্যান্য ধরনের সার্ভিসের অনুরোধ-অনুরোধ প্রাপ্ত হওয়ার 30 ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে।

26. অভিযোগের প্রতিকার

এসএমএফজি গৃহশক্তি-এর জন্য অভিযোগ প্রতিবিধানের পদ্ধতি ধারাবাহিক ভাবে 3 স্তরের যান্ত্রিকভাবে বিবেচনা করা হয় যা সুনিশ্চিত করে কার্যকারীভাবে, স্বচ্ছভাবে এবং পক্ষপাতহীনভাবে। এমন কোনও ঘটনার ক্ষেত্রে যেখানে ঋণগ্রহণকারী সার্ভিসে সন্তুষ্ট না হন, ঋণগ্রহণকারী এসএমএফজি গৃহশক্তি-তে যোগাযোগ করতে পারেন কোনও নালিশ বা অভিযোগ থাকলে, নিম্নলিখিত কোনও একটি চ্যানেলের মাধ্যমে। তিনটি পর্যায়েই টার্ম অ্যারাউন্ড টাইম (TAT) অনুযায়ী স্বীকার পরবর্তী প্রতিক্রিয়া জানাবার জন্য গ্রাহক 7 (সাত) দিন সময় পাবেন:

স্তর 1: ক) আমাদের ১৮০০ ১০২ ১০০৩ টোল-ফ্রী নম্বরে কন্টাক্ট সেন্টারের সঙ্গে টেলিফোনে যোগাযোগ করার দ্বারা;

সময়: সকাল 9.30 থেকে সন্ধ্যা 6.30 (সোমবার থেকে শনিবার)*

*সরকারি ছুটির দিনগুলো এবং প্রতি মাসের চতুর্থ শনিবার বাদে

খ) ই-মেইল দ্বারা: Grihashakti@grihashakti.com

গ) 503 ও 504, ফিফথ ফ্লোর, জি-রক, ইন্সপায়ার বিকেসি, বিকেসি মেইন রোড, বান্দ্রা কুরলা কমপ্লেক্স, বান্দ্রা (পূর্ব), মুম্বাই-400051 কর্পোরেট অফিসের ঠিকানায় অথবা নিবন্ধিত অফিসে, যার ঠিকানা কমারজোন আইটি পার্ক, টাওয়ার বি, প্রথম তল, নং 111, মাউন্ট পুনামালী রোড, পোরুর, চেন্নাই-600116, তামিলনাড়ু।

ঘ) সাক্ষাৎকারের নিম্নবর্ণিত সময়ের মধ্যে, পরিষেবা প্রদানকারী শাখায় গ্রাহক পরিষেবা আধিকারিকের সঙ্গে শারীরিকভাবে সাক্ষাৎ করার এবং উল্লেখিত শাখাটিতে একটি অনুরোধ জ্ঞাপন করার দ্বারা:

শাখার কার্যসময়: সকাল 9.30 থেকে সন্ধ্যা 6.30 (সোমবার থেকে শনিবার)*;

পেমেন্টের কার্যসময়: সকাল 9.30 থেকে সন্ধ্যা 6.00 (সোমবার থেকে শুক্রবার)*; সকাল 9.30 থেকে বিকেল 4.00 (শনিবার)*

*সাধারণ ছুটির দিন ও প্রতি মাসের প্রথম শনিবার বাদ দিয়ে

স্তর 2: প্রাপ্ত হওয়া সমাধান গ্রাহকের প্রত্যাশা পূরণ না করলে, গ্রাহক কমপ্লেন্টস ম্যানেজমেন্ট সেলের কাছে এখানে @CCRC@grihashakti.com এবং / বা উপরি প্রদত্ত মতো কর্পোরেট কার্যালয় বা পঞ্জীকৃত কার্যালয়ের ঠিকানায় লিখে পাঠাতে পারেন।

স্তর 3: গ্রাহক তখনও প্রাপ্ত হওয়া সমাধানে অসন্তুষ্ট থাকলে, তিনি গ্রিডস রিডেসাল অফিসার'কে @GRO@grihashakti.com এবং/বা উপরি প্রদত্ত মতো কর্পোরেট কার্যালয় বা পঞ্জীকৃত কার্যালয়ের ঠিকানায় লিখে পাঠাতে পারেন।

যদি ঋণগ্রহীতা(রা) প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়ায় অসন্তুষ্ট হন অথবা এক মাসের মধ্যে কোনও উত্তর না পান, তবে ঋণগ্রহীতা(রা) ন্যাশনাল হাউসিং ব্যাঙ্কের অভিযোগ নিষ্পত্তি শাখার কাছে অভিযোগ জানাতে পারেন: অনলাইন মোডে: <https://grids.nhbonline.org.in> লিঙ্কের মাধ্যমে অথবা অফলাইন মোডে ডাকযোগে পাঠিয়ে: অভিযোগ নিষ্পত্তি শাখা, নিয়ন্ত্রণ ও তদারকি বিভাগ, ন্যাশনাল হাউসিং ব্যাঙ্ক, ফোর্থ ফ্লোর, কোর 5এ, ইন্ডিয়া হ্যাভিট্যাট সেন্টার, লোধি রোড, নতুন দিল্লি-110003

এটা এতদ্বারা একমত যে লোনের নিয়ম ও শর্তাবলীর বিশদ বিবরণের জন্য, সব পক্ষ এই পর্যন্ত তাঁদের দ্বারা সম্পাদিত হবার লোন এবং অন্যান্য জামানত দস্তাবেজ উল্লেখ করবেন ও ইহার ওপর ভরসা রাখবেন। উপরি নিয়ম ও শর্তাবলী দেনদার/গণ পড়েছেন/দেনদার/গণকে পড়ে শোনানো হয়েছে এবং দেনদার/গণ দ্বারা বোধগম্য হয়েছে। ঋণগ্রহীতা/ঋণগ্রহীতার উপরের সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলী (MITC) এবং মূল তথ্য বিবৃতি (KFS) নথির একটি প্রতিলিপি গ্রহণ করেছেন বলে স্বীকার করছেন।

দেনদার/গণের হস্তাক্ষর বা টিপসই উপরি উল্লিখিত নিয়ম ও শর্তাবলী মেনে চলা এবং এই দস্তাবেজের একটা কপি প্রাপ্ত করা নিশ্চিত করছে।

.....
দেনদার

.....
সহ - দেনদার 1

.....
সহ - দেনদার 2

.....
এসএমএফজি গৃহশক্তি'র অনুমোদিত ব্যক্তির হস্তাক্ষর

বি.দ্র.: MITC এবং KFS এর প্রতিলিপি ঋণগ্রহীতা/ঋণগ্রহীতাদের হাতে তুলে দেওয়া হবে।