

গ্রাহকের অধিকার /ন্যাশনাল হাউজিংয়ের দায়বদ্ধতা

গ্রাহকগণ ন্যাশনাল হাউজিংএর নিকট থেকে নিম্নলিখিত সেবা সমূহ পাবে :-

ক) হালনাগাদ সুদের হার সম্পর্কিত তথ্য অবহিতকরন-

১. স্থায়ী আমানত বা ঋণের শর্তসমূহ আমানত ও ঋণচুক্তির স্বাক্ষরের পূর্বে গ্রাহকগণকে অবহিত করা হয় ।
২. মেয়াদপূর্তির পূর্বে স্থায়ী আমানত ভাঙ্গানো হলে ক্ষতিপূরণ বাবদ ৩% কমে সুদ হিসাবায়ন করা হয়ে থাকে ।
৩. কোন ঋণ মেয়াদপূর্তির পূর্বে সমন্বয় করা হলে ২% অতিরিক্ত প্রি-পেমেন্ট চার্জ আরোপ করা হয় ।
৪. গৃহঋণের ক্ষেত্রে বিলম্বে কিস্তি প্রদানের জন্য (কিস্তিপ্রতি মাসিক ১.৫%) দন্ড সুদ আরোপ করা হয়, এবং লীজ/মেয়াদী ঋণের ক্ষেত্রে বিলম্বে কিস্তি প্রদানের জন্য (বিলম্বিত কিস্তির জন্য ২% অধিক হারে) দন্ড সুদ আরোপ করা হয় ।
৫. ঋণ/লীজের প্রযোজ্য সুদের হার পরিবর্তনশীল ।
৬. গৃহঋণের ক্ষেত্রে মূল ঋণের বার্ষিক ক্রমহ্রাসমান স্থিতির উপর সুদ হিসাবায়ন করে প্রতিমাসে চার্জ করা হয় ।এছাড়া লীজ/মেয়াদী ঋণের ক্ষেত্রে মূল ঋণের মাসিক ক্রমহ্রাসমান স্থিতির উপর সুদ হিসাবায়ন করে প্রতিমাসে/ত্রৈমাসিকে চার্জ করা হয় ।
৭. স্থায়ী আমানত থেকে সরকার কর্তৃক নির্ধারিত Source tax ও Excise Duty কর্তন করে প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নির্ধারিত সুদ হিসাবায়ন করা হয় ।
৮. ঋণের সম্ভাব্য খরচ যেমন- আইন খরচ, দলিল -দস্তাবেজ যাচাই-উত্তোলন ইত্যাদি গ্রাহকের হিসাবে চার্জ করা হয় ।

খ) হালনাগাদ সিডিউল অব চার্জেস, ফিস, কমিশন সংক্রান্ত তথ্য অবহিতকরন-

১. হালনাগাদ সিডিউল অব চার্জেস, ফিস, কমিশন সংক্রান্ত তথ্য ন্যাশনাল হাউজিংয়ের প্রধান কার্যালয় সহ সকল শাখার নোটিশ বোর্ডে এবং ন্যাশনাল হাউজিংয়ের নিজস্ব Web site এ প্রদর্শন করা হয়ে থাকে।

গ) শর্তাদি পরিবর্তন সম্পর্কিত নোটিশ-

১. পণ্য/সেবার উপর আরোপিত/প্রকাশিত শর্তাবলী, ফিস/চার্জেস এর পরিবর্তন, পণ্যের অবসায়ন, অফিস চত্বর পরিবর্তন সংক্রান্ত তথ্যাদি পরিবর্তন/অবসায়ন বাস্তবায়নের নূন্যতম ৩০দিন পূর্বে গ্রাহকগণকে পত্র, টেলিফোন, এসএমএস, ই-মেইল, বিজ্ঞাপন ইত্যাদির মাধ্যমে অবহিত করা হয়।
২. স্থায়ী আমানত ও ঋনের সুদের হার পরিবর্তনের ক্ষেত্রে গ্রাহকদেরকে দ্রুততার সাথে পত্র, টেলিফোন, এসএমএস, ই-মেইল ইত্যাদির মাধ্যমে অবহিত করা হয়।

ঘ) গ্যারান্টার-

কোন ব্যক্তিকে গ্যারান্টার হিসেবে গ্রহণ করার পূর্বে ন্যাশনাল হাউজিং-

- লিখিতভাবে গ্যারান্টারের সম্ভাব্য দায়ের ধরন ও পরিমাণ তাকে অবহিত করে থাকে।

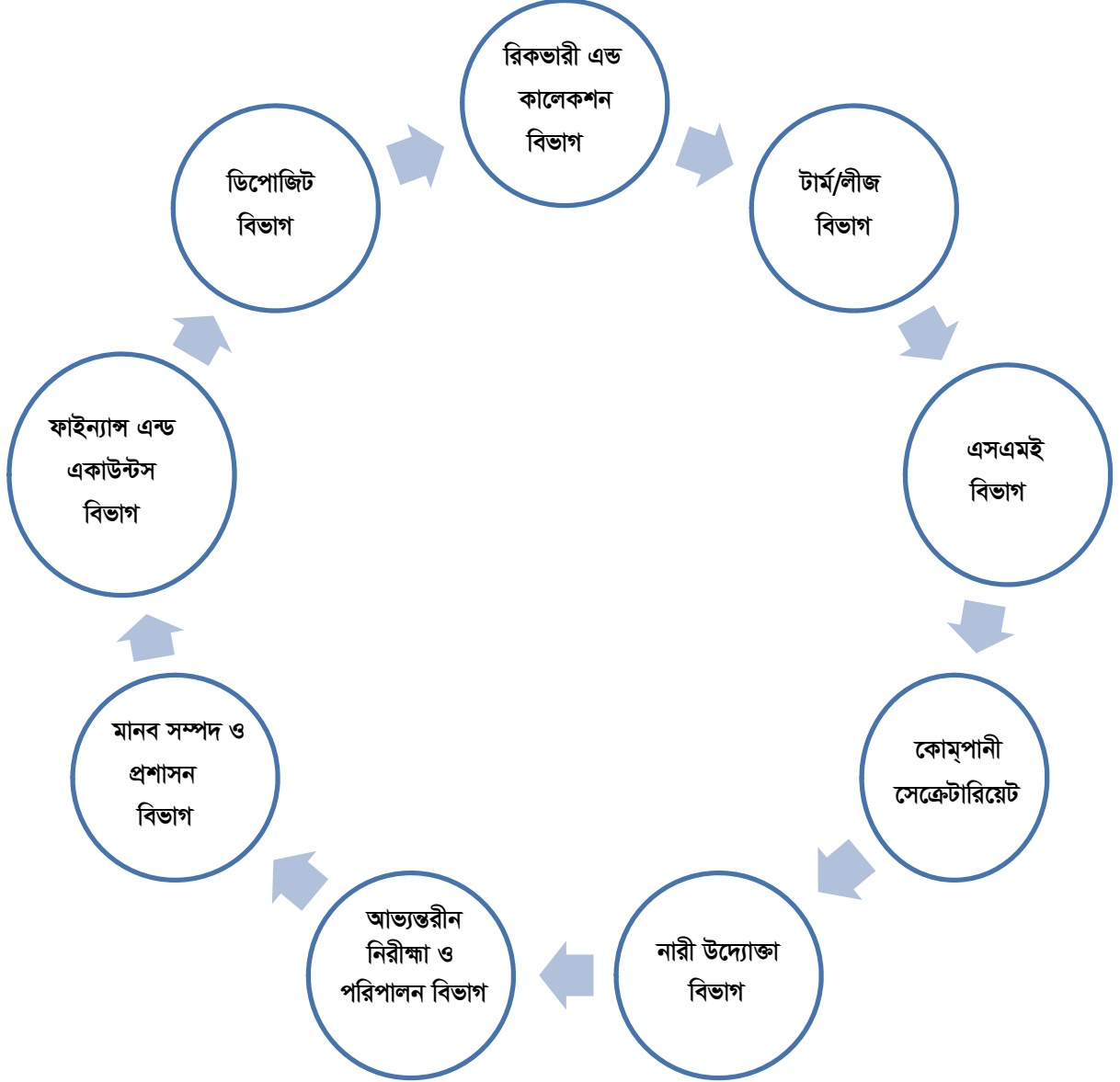
চ) সেবা প্রদানের সময়ঃ-

সাপ্তাহিক ও ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময় মোতাবেক সকাল ১০.০০টা থেকে বিকাল ৬.০০টা পর্যন্ত।

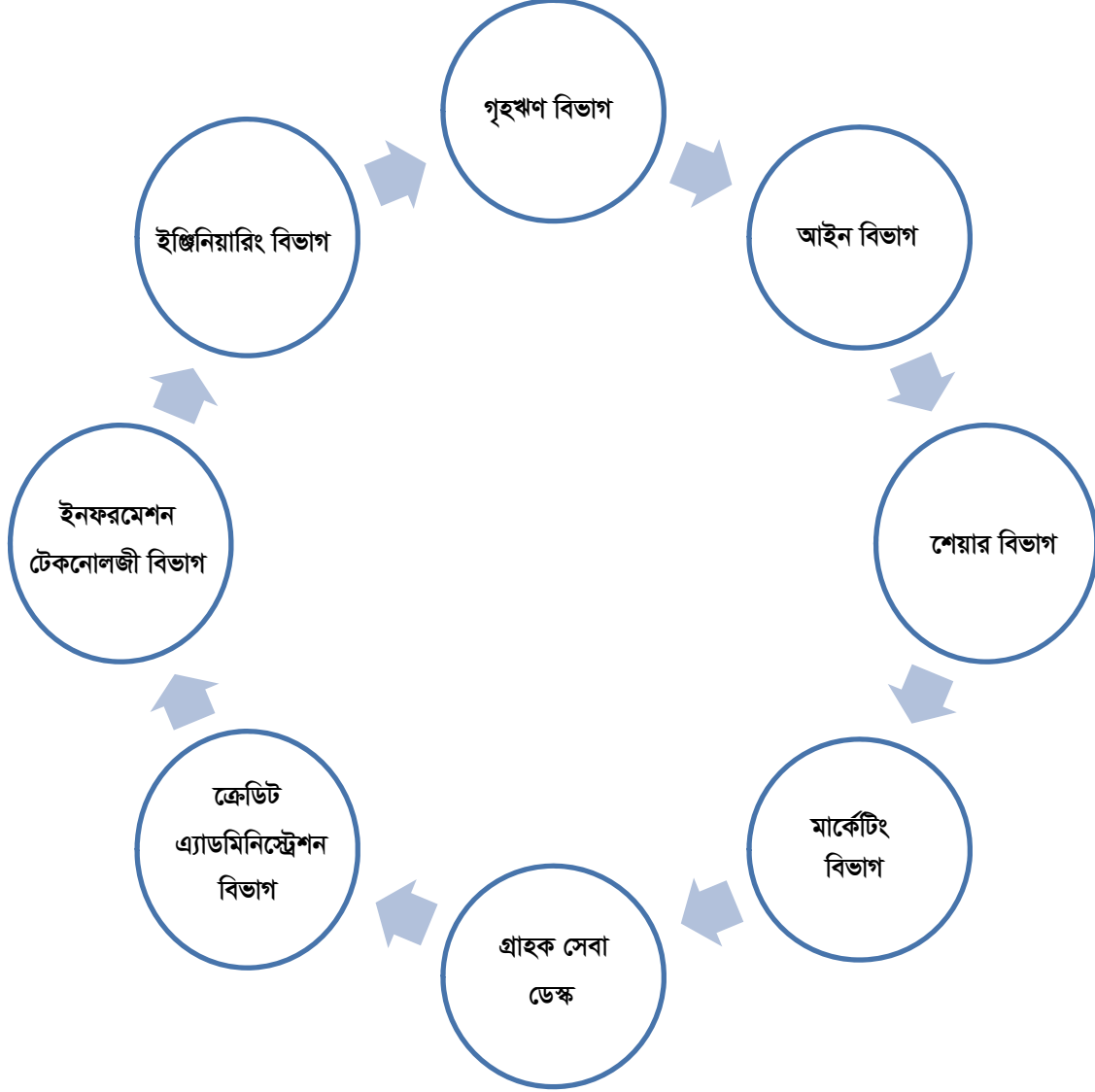
ছ) সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ন্যাশনাল হাউজিং এর কোন ভবনের কোন ফ্লোরে অবস্থিত তার বিবরণ :-

ন্যাশনাল হাউজিং এর প্রধান কার্যালয় ন্যাশনাল প্লাজার ৭ম ও ৮ম ফ্লোরে অবস্থিত। নিম্নে তার বিবরণ দেয়া হলো :-

ন্যাশনাল প্লাজার ৭ম ফ্লোরে অবস্থিত বিভাগ সমূহঃ-



ন্যাশনাল প্লাজার ৮ম ফ্লোরে অবস্থিত বিভাগ সমূহঃ--



গ্রাহকের দায়বদ্ধতা/ন্যাশনাল হাউজিংয়ের অধিকার-

গ্রাহকগণকে ন্যাশনাল হাউজিংয়ের রীতি-নীতি, কর্মপদ্ধতি অনুসরণ করতে হবে-

১. ন্যাশনাল হাউজিংয়ের প্রতিটি পণ্য বা সেবার ক্ষেত্রে নির্ধারিত শর্তাবলী গ্রাহকগণকে মেনে চলতে হবে ।
২. গ্রাহকগণকে নিয়মিত ঋণের কিস্তি পরিশোধ করতে হবে ।
৩. গ্রাহক সেবার স্থানে গ্রাহকগণকে নিয়ম-শৃঙ্খলা বজায় রাখতে হবে ।
৪. গ্রাহকগণকে সঠিক পছন্দ বা নির্ধারিত ফর্মের মাধ্যমে তাদের অভিযোগ ন্যাশনাল হাউজিংয়ে জানাতে হবে ।
৫. গ্রাহকগণকে তাদের পরিবর্তিত ঠিকানা, যোগাযোগের ফোন নম্বর, কেওয়াইসি (KYC) ইত্যাদি ন্যাশনাল হাউজিংকে অবহিত করতে হবে ।
৬. গ্রাহকগণ কর্তৃক কোন ধরনের অযৌক্তিক জোর-জবরদস্তী, দাবী, তর্ক এবং আচরণ গৃহীত হবে না ।
৭. কোন কিছু জানার প্রয়োজন হলে গ্রাহকগণকে নির্ধারিত গ্রাহক সেবা ডেস্কে যোগাযোগ করতে হবে ।
৮. গ্রাহকগণকে যথাসম্ভব ভুল বুঝাবুঝি এড়িয়ে চলতে হবে ।

জ) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্রঃ-

- ন্যাশনাল হাউজিংয়ের প্রধান কার্যালয়ের ৭ম ফ্লোরে এবং প্রতিটি শাখায় স্থাপিত অভিযোগ বাক্স ।

এঃ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমাঃ-

- বিভিন্ন ধরনের কেস নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়সীমা বেঁধে দেয়া আছে। অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী উল্লেখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেস নিষ্পত্তি করা হয়ে থাকে ।