ন্যাশনাল হাউজিং

কাস্টমার চার্টার

ন্যাশনাল হাউজিং ফাইন্যান্স এন্ড ইনভেস্টমেন্টস্ লিমিটেড (ন্যাশনাল হাউজিং) একটি অনন্য গৃহঋণ প্রদানকারী ও সঞ্চয়ী প্রতিষ্ঠান। ন্যাশনাল হাউজিং বাংলাদেশের শীর্ষস্থানীয় ও সুপ্রতিষ্ঠিত ১৯টি প্রতিষ্ঠান (যাদের মধ্যে রয়েছে ৩টি ব্যাংক, ৭টি ইন্সুরেন্স কোম্পানী, ৭টি প্রাইভেট কোম্পানী ও ২টি নন-রেসিডেন্ট ওভারসীজ বাংলাদেশী ইনভেস্টর্স ফোরাম) এর সমন্বিত প্রয়াস। ন্যাশনাল হাউজিং এর অনুমোদিত মূলধন (২০০০ মিলিয়ন) ২০০ কোটি টাকা, যার মধ্যে পরিশোধিত মূলধন (১,০৬৩.৯২ মিলিয়ন) ১০৬.৩৯ কোটি টাকা।১৯৯৮ সালের আগষ্ট মাসে একটি পাবলিক লিমিটেড কোম্পানী হিসেবে নিবন্ধিত এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠান হিসেবে বাংলাদেশ ব্যাংক এর লাইসেন্স প্রাপ্ত হয়ে ন্যাশনাল হাউজিং গৃহায়নে ও সঞ্চয়ে অগ্রণী ভূমিকা পালন করে আসছে।

ন্যাশনাল হাউজিং এর ভিশন ,লক্ষ্য, মিশন

ভিশন/দূরদৃষ্টি ঃ- ব্যবসা বাণিজ্যের সর্বোচ্চ বা সর্বোত্তম নীতি ও নৈতিকতা পরিপালন করে করপোরেট সামাজিক দায়বদ্ধতার নিরিখে আর্থিক প্রতিষ্ঠান গুলোর মধ্যে নিজেকে অনুকরনীয় হিসেবে গড়ে তোলা। এরই লক্ষ্যে কোম্পানীর সন্মানিত গ্রাহক, কর্মকর্তা-কর্মচারী, শেয়ারহোল্ডার সহ পুরো সমাজকে আমরা একীভূত করার চেষ্টা করছি।

লক্ষ্যঃ- সন্মানিত গ্রাহকদের সংগে একটি আস্থার সম্পর্ক বিনির্মাণ করা যার ফলে শেয়ারহোল্ডারের সংগেও একটি বিরতিহীন যোগসূত্রের সেতুবন্ধন রচিত হয়।

মিশন/ উদ্দেশ্যঃ- ধর্ম, বর্ণ,ও লিঙ্গ নির্বিশেষে সবার জন্য উন্নত মানসম্মত সমগৃহঋণের ব্যবস্থা করা। প্রতিযোগিতামূলক বাজারে সবসময় সৃষ্টিশীল নতুন নতুন সেবাপন্য উপস্থাপন করা। উচ্চমান সম্পন্ন একটি কর্মীবাহিনী যারা স্বীয় কাজের ব্যাপারে সন্তুষ্ট থাকবে ও স্বীয় পেশার উন্নয়নে নিবেদিত

হবে আর যারা শেয়ারহোল্ডারদের বিনিয়োগের সর্বোচ্চ পাওনার জন্য সঠিক জায়গায় নিরাপদ বিনিয়োগ নিশ্চিত করবে।

ন্যাশনাল হাউজিং একটি অনন্য গৃহঋণ প্রদানকারী ও সঞ্চয়ী প্রতিষ্ঠান হিসেবে নিম্নোক্ত সেবা সমূহ প্রদান করে থাকেঃ

১) <u>জনসাধারণকে প্রদেয় সেবা</u>

ক্রমিক নং	পণ্য ও সেবার নাম	বিবরণ
১.	**গৃহঋণ ঃ-** ❖ বাড়ী বা এপার্টমেন্ট ক্রয়ে ❖ বাড়ী নির্মানে ❖ বাড়ী সম্প্রসারণ বা সংস্কারে ❖ হাউজিং প্লট ক্রয়ে ❖ কমার্শিয়াল স্পেস বা চেম্বার ক্রয়ে ❖ বাড়ীর বিপরীতে	**ঋণের পরিমানঃ-** আপনার ঋণ পরিশোধের সামর্থ্যের উপর ভিত্তি করে এ্যাপার্টমেন্ট/বাড়ীর ক্রয়মূল্য অথবা নির্মাণ খরচের সর্বোচ্চ ৭০% পর্যন্ত ঋণ নিতে পারবেন। কমার্শিয়াল স্পেস /প্লট ক্রয়ের ক্ষেত্রে ঋণের পরিমাণ ক্রয় মূল্যের সর্বোচ্চ ৫০%। **ঋণের মেয়াদ ঃ-** আপনি সর্বোচ্চ ২০ বছর মেয়াদে ঋণ নিতে পারেন। তবে, এই সময়সীমা আপনার ৬৫ বছর বয়স অথবা অবসর প্রাপ্তির দিন অতিক্রম করবে না। কমার্শিয়াল স্পেস / প্লট ক্রয়ের ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ মেয়াদ ১০ বছর। **সুদের হার ঃ-** ন্যাশনাল হাউজিং সবসময়ই পরিবর্তনশীল পরিস্থিতিতে প্রতিযোগীতামূলক সুদে ঋণ প্রদান করে থাকে। **ঋণ ছাড়করণ ঃ-** নির্মাণ কাজের অবস্থা ও অগ্রগতির উপর ভিত্তি করে প্রয়োজন অনুসারে ঋণের টাকা এককালীন অথবা কিস্তিতে বিতরন করা হয়। তবে একটা যথাযথ সময়ের মধ্যে মঞ্জুরীকৃত ঋণ ছাড় করতে হয়। **ঋণ পরিশোধ ঃ-** আপনি মূলধন ও সুদের সমন্বয়ে গঠিত সম-মাসিক কিস্তি বা EMI (Equated Monthly Installment) -এর মাধ্যমে ঋণ পরিশোধ করবেন। **ঋণের জামানত ঃ-** ন্যাশনাল হাউজিং যে সম্পত্তি ক্রয় বা নির্মানের জন্য ঋণ দিবে,সাধারণতঃ তা-ই আপনাকে ন্যাশনাল হাউজিং এর বরাবর বন্ধক হিসাবে রাখতে হবে। দেশের প্রচলিত আইনানুযায়ী সম্পত্তি বন্ধকের ব্যবস্থা নেওয়া হবে। **কিস্তি নির্ধারনের প্রক্রিয়া ঃ-** কিস্তি নির্ধারনের সময় মূল ঋণের বার্ষিক ক্রমহ্রাসমান স্থিতির উপর সুদ ধার্য করা হয়।

		ফি সমূহঃ-আবেদনপত্রের সাথে প্রযোজ্য ফি জমা দিতে হবে।
২.	**লীজ ফাইন্যান্স ঃ-** ❖ Industrial Equipment ❖ Office Equipment ❖ Medical Equipment ❖ Corporate Vehicle ইত্যাদি অধিগ্রহনে সহজ শর্তে আকর্ষনীয় কিস্তিতে ন্যাশনাল হাউজিং Lease/Term Finance করে থাকে। এছাড়া আপনার শিল্পপ্রতিষ্ঠানের চলতি মূলধনও (Working Capital) আমরা দিয়ে থাকি।	**ঋণের পরিমানঃ-** আপনার ঋণ পরিশোধের সামর্থ্যের উপর ভিত্তি করে Industrial Equipment, Office Equipment, Medical Equipment, Corporate Vehicle এর ক্রয় মূল্যের সর্বোচ্চ ৭০% পর্যন্ত ঋণ নিতে পারবেন। **ঋণের মেয়াদ ঃ-** আপনি সর্বোচ্চ ৫ বছর মেয়াদে ঋণ নিতে পারেন। **সুদের হার ঃ-** ন্যাশনাল হাউজিং সবসময়ই পরিবর্তনশীল পরিস্থিতিতে প্রতিযোগিতামূলক সুদে ঋণ প্রদান করে থাকে। **ঋণ ছাড়করণ ঃ-** নির্মাণ কাজের অবস্থা ও অগ্রগতির উপর ভিত্তি করে প্রয়োজন অনুসারে ঋণের টাকা এককালীন অথবা কিস্তিতে বিতরন করা হয়। তবে একটা যথাযথ সময়ের মধ্যে মঞ্জুরীকৃত ঋণ ছাড় করতে হয়। **ঋণ পরিশোধ ঃ-** আপনি মূলধন ও সুদের সমন্বয়ে গঠিত সম-মাসিক রেন্টাল/কিস্তি বা EMI (Equated Monthly Installment) -এর মাধ্যমে ঋণ পরিশোধ করবেন। **ঋণের জামানত ঃ-** লীজ ফাইন্যান্স ঋণ গ্রহনের জন্য সহায়ক জামানত হিসেবে জমি. বিল্ডিং,এ্যাপার্টমেন্ট, টিডিআর, শেয়ার ইত্যাদি বন্ধক/লিয়েন হিসাবে রাখতে হবে। দেশের প্রচলিত আইনানুযায়ী সম্পত্তি বন্ধক/লিয়েন এর ব্যবস্থা নেওয়া হবে। **কিস্তি নির্ধারনের প্রক্রিয়া ঃ-** কিস্তি নির্ধারনের সময় মূল ঋণের মাসিক ক্রমহ্রাসমান স্থিতির উপর সুদ ধার্য করা হয়। **ফি সমূহঃ-**আবেদনপত্রের সাথে প্রযোজ্য ফি জমা দিতে হবে।
ন্যাশনাল হাউজিং এর অন্যান্য প্রদেয় সেবাসমূহঃ-		
৩.	**এসএমই (SME) ঋন ঃ-**	ক্ষুদ্র ও মাঝারী ব্যবসায়ীদের ন্যাশনাল হাউজিং ফাইন্যান্স সহজ শর্তে ঋণ দিয়ে থাকে। যেকোন ব্যবসায়িক প্রয়োজনে আপনি স্বল্পতম সময়ে এই ঋণ সুবিধা গ্রহন করতে পারেন।
৪.	**নারী উদ্যোক্তা (Women Entrepreneur) ঋণ ঃ-**	দেশে নারী উদ্যোক্তাদের উৎসাহের জন্য ন্যাশনাল হাউজিং ফাইন্যান্স সহজ শর্তে ঋণ দিয়ে থাকে এবং নারীদের ঋণ প্রদানে সহায়তা করার জন্য আমাদের রয়েছে আলাদা ”Women Entrepreneur Dedicated desk”
৫.	**কার লোন (Car Loan)ঃ-**	ন্যাশনাল হাউজিং প্রদত্ত Car লোন স্কীম গ্রহন করে আপনি অতি সহজেই হয়ে উঠতে পারেন অনেক দিনের কাঙ্খিত গাড়ীর

		একজন গর্বিত মালিক।
৬.	**ডিপোজিট স্কীম**	আপনার সঞ্চয় ও বিনিয়োগের চাহিদা অনুযায়ী ন্যাশনাল হাউজিং দিচ্ছে আকর্ষণীয় সুদে বিভিন্ন মেয়াদী আমানতের সর্বোচ্চ নিরাপত্তা । (বিস্তারিত জানতে Notice Board, Web site, Deposit Brochure দেখুন)

ন্যাশনাল হাউজিং এর গৃহঋণের বিশেষ দিক সমূহঃ-

- Variable Interest Rate: আপনি যে হারেই ঋণ নিয়ে থাকেন না কেন,পরিশোধ করবেন সব সময়ই বর্তমান হারে।
- দীর্ঘমেয়াদী ও সর্বোচ্চ ঋণ সুবিধা।
- স্বলপ সময়ে ঋণ অনুমোদন ও ছাড়করণ।
- সব ধরনের পেশাজীবিদের ঋণ অনুমোদনে সমবিবেচনা।
- Personal Guarantee বাধ্যতামূলক নয়।
- বন্ধুসুলভ কাউন্সেলিং বা পরামর্শ প্রদান।
- কোন কমিটমেন্ট চার্জ দিতে হয় না।
- সুবিধাজনক শর্তে মেয়াদপূর্ব আংশিক বা সম্পূর্ণ ঋণ পরিশোধ সুবিধা।
- অন্য যেকোন আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে Fixed rate বা উচ্চ হারে নয়া নিয়মিত হাউজিং লোন ন্যাশনাল হাউজিং এর রয়েছে বিশেষ ঋণ অধিগ্রহন সুবিধা।

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. মেয়াদপুর্তির 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. ঋনের 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 আবহিত করা হয়।

ঘ) গ্যারান্টার-

কোন ব্যাক্তিকে গ্যারান্টর হিসেবে গ্রহণ করার পূর্বে ন্যাশনাল হাউজিং-

- লিখিতভাবে গ্যারান্টরের সম্ভাব্য দায়ের ধরন ও পরিমান তাকে অবহিত করে থাকে।

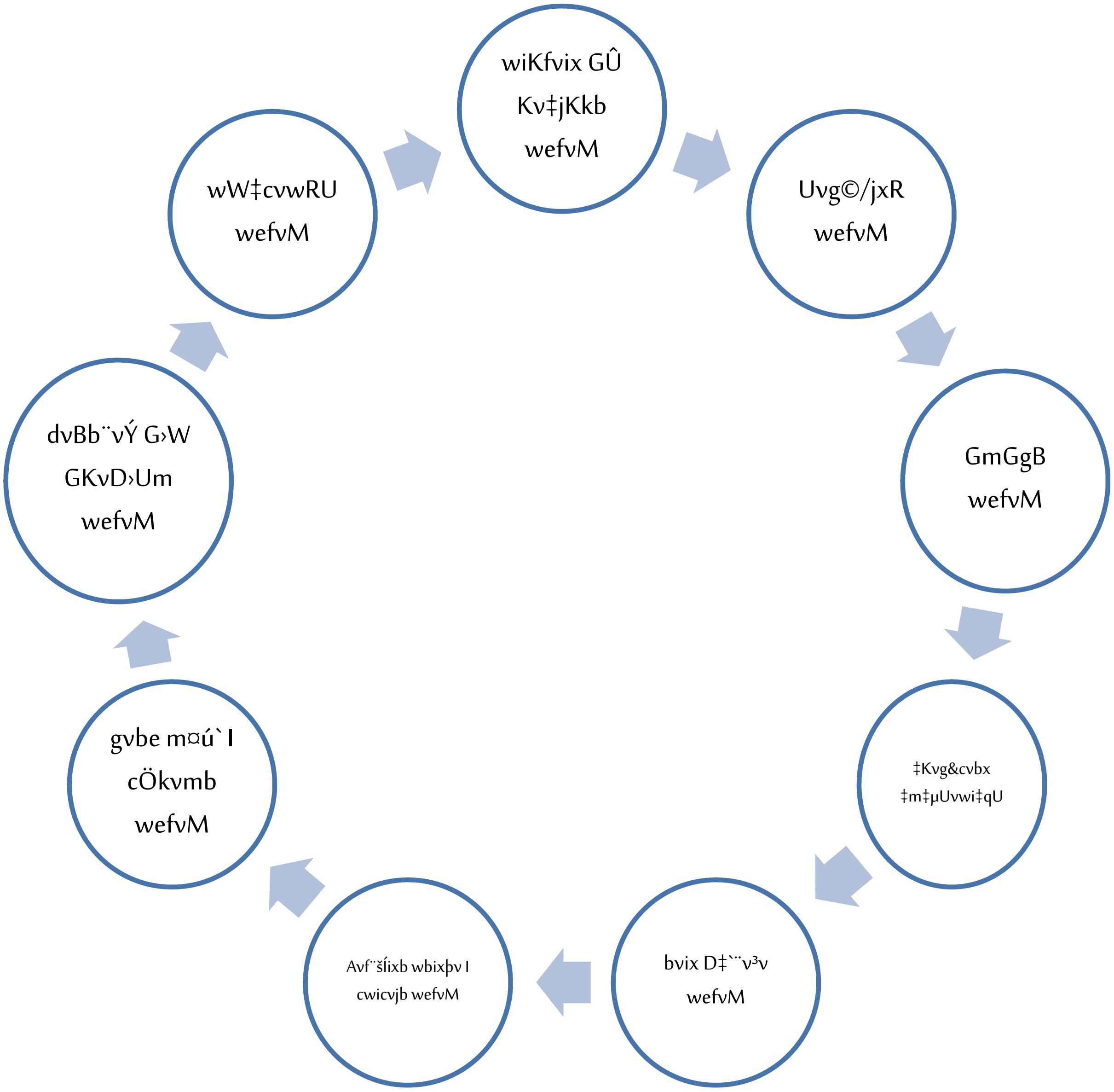
চ) সেবা প্রদানের সময়ঃ-

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

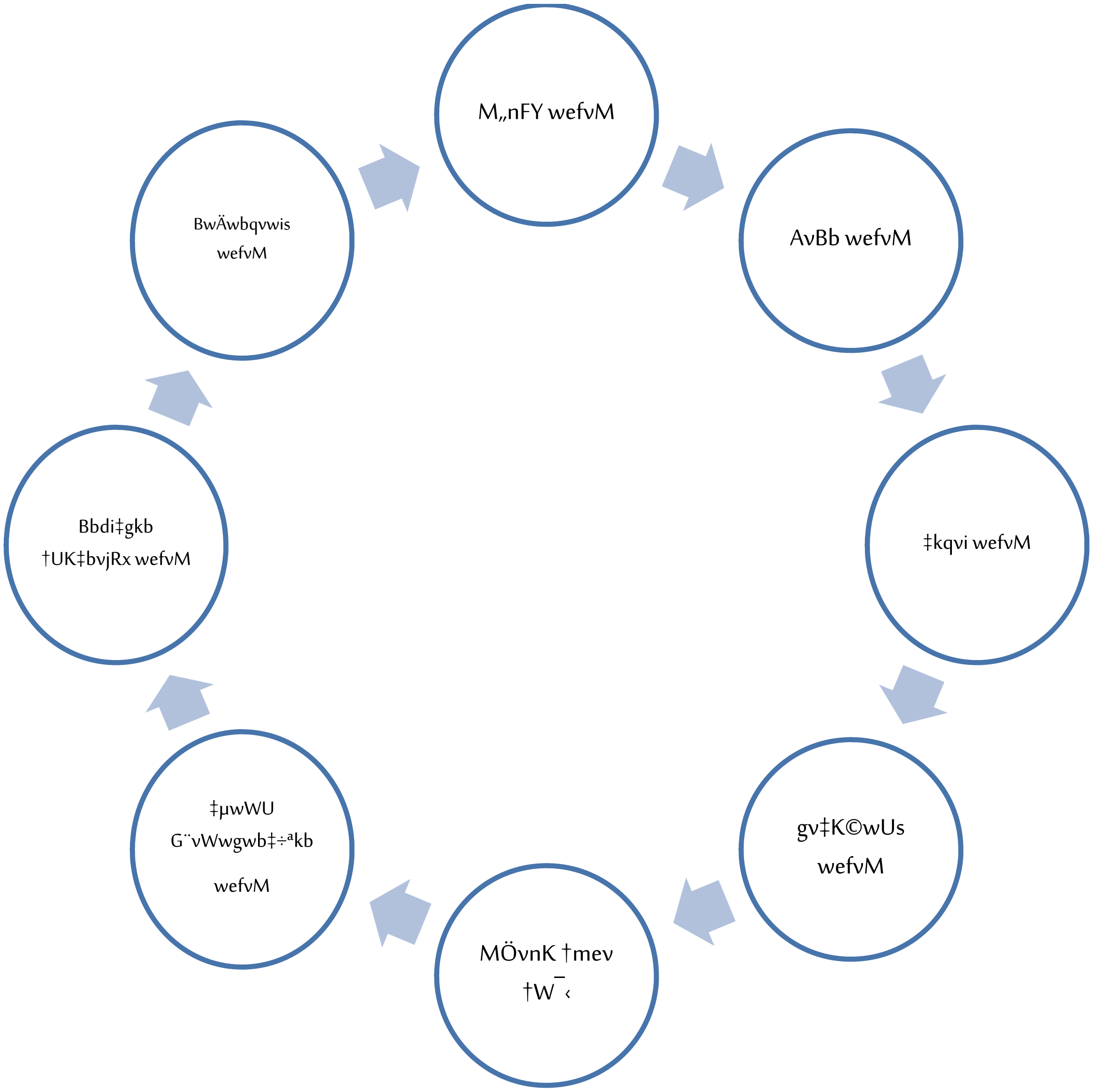
ছ) সেবা প্রদানকারী বিভাগ/শাখা ন্যাশনাল হাউজিং এর কোন ভবনের কোন ফ্লোরে অবস্থিত তার বিবরণ ঃ-

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 পন্থায় 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 ভূল বুঝাবুঝি এড়িয়ে চলতে হবে।

জ) সেবা না পাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্রঃ-

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

ঞ) অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমাঃ-

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