



উজ্জীবন স্মল ফিন্যান্স ব্যাঙ্ক
একটি উন্নত জীবন গড়ে তুলুন

ঋণদাতাদের জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোড

কর্পোরেট অফিসের ঠিকানা:

উজ্জীবন স্মল ফাইন্যান্স ব্যাঙ্ক লিমিটেড, গ্রেপ গার্ডেন, নং 27, 3য় এ ক্রস, 18তম প্রধান কোরামঙ্গলা 6ষ্ঠ ব্লক,
বেঙ্গালুরু 560 095

এই নথিটি শুধুমাত্র অভ্যন্তরীণ ব্যবহারের জন্য এবং উজ্জীবন স্মল ফাইন্যান্স ব্যাঙ্ক লিমিটেডের সম্মতি ছাড়া
কোনওভাবেই পুনরুৎপাদন করা যাবে না।



উজ্জীবন স্মল ফিন্যান্স ব্যাঙ্ক

একটি উন্নত জীবন গড়ে তুলুন

উজ্জীবন স্মল ফাইন্যান্স ব্যাঙ্কের ঋণদাতাদের জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোড ("ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড")

উজ্জীবন স্মল ফাইন্যান্স ব্যাঙ্কের ("ব্যাঙ্ক") জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোড ব্যাঙ্কের ঋণগ্রহীতাদের ব্যাঙ্কের সাথে তাদের লেনদেনের ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা এবং স্পষ্টতা প্রদানের চেষ্টা করে। এই নির্দেশিকাগুলি কেবল ব্যাঙ্কের অভ্যন্তরীণ ব্যাঙ্কিং ব্যবসার সাথে সম্পর্কিত।

ব্যাঙ্কের নীতি হল তার সকল ক্লায়েন্ট/গ্রাহকদের সাথে ধারাবাহিক এবং ন্যায্য আচরণ করা। ব্যাঙ্কের কর্মীরা ন্যায্য, ন্যায্য এবং ধারাবাহিকভাবে সহায়তা, উৎসাহ এবং পরিষেবা প্রদান করবেন। ন্যায্য অনুশীলন কোডটি ব্যাঙ্কের সকল গ্রাহকদের জন্য তার শাখায় এবং তার ওয়েবসাইটের মাধ্যমে উপলব্ধ করা হবে, বর্তমানে, www.ujjivansfb.bank.in ("ওয়েবসাইট")।

বৈষম্যহীন নীতি

ব্যাঙ্ক তার গ্রাহকদের মধ্যে জাতি, বর্ণ, বর্ণ, ধর্ম, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থা, বয়স (প্রাপ্তবয়স্কের চেয়ে বেশি), আর্থিক অবস্থা বা শারীরিক অক্ষমতার ভিত্তিতে বৈষম্য করবে না।

ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্ট ("DSA") এবং ঋণদান পরিষেবা প্রদানকারীদের (LSP) জন্য আচরণবিধি

ব্যাঙ্ক DSA এবং ঋণদানকারী পরিষেবা প্রদানকারীদের জন্য নিম্নলিখিত আচরণবিধি গ্রহণ করবে এবং সংশ্লিষ্ট DSA এবং LSP-এর সাথে চুক্তিতে এটি অন্তর্ভুক্ত করবে। যেহেতু ডিজিটাল ফিনটেক অংশীদারিত্বের মাধ্যমে ঋণ প্রদানের জন্য ব্যাঙ্কের ব্যবস্থাগুলি DSA এবং অথবা ঋণদানকারী পরিষেবা প্রদানকারীদের হিসাবেও শ্রেণীবদ্ধ করা হয়েছে, তাই ডিজিটাল ঋণ প্রদানের জন্য ব্যাঙ্কের ফিনটেক অংশীদারদের জন্য নিম্নলিখিত আচরণবিধি প্রযোজ্য হবে। বর্তমান ব্যবসায়িক মডেলের সাথে সামঞ্জস্য রেখে IBA দ্বারা প্রস্তুত DSA-এর জন্য আদর্শ আচরণবিধি ব্যাঙ্ক গ্রহণ করেছে। যখনই ব্যাঙ্ক সংশ্লিষ্ট ব্যবসায়িক মডেলগুলিতে উদ্যোগ নেবে তখনই আদর্শ আচরণবিধির অন্যান্য দিকগুলি গ্রহণ করা হবে।

- ব্যাঙ্কের পণ্য সংগ্রহের জন্য একজন সম্ভাব্য গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করা যেতে পারে শুধুমাত্র নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে:
 - যখন সম্ভাব্য ব্যক্তি ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইট, কল সেন্টার, ব্যাঙ্কের যেকোন শাখা অথবা ব্যাঙ্কের রিলেশনশিপ ম্যানেজারের মাধ্যমে ব্যাঙ্কের কোনো পণ্য অর্জনের ইচ্ছা প্রকাশ করেন অথবা অন্য কোনো সম্ভাব্য ব্যক্তি বা বিদ্যমান গ্রাহক তাকে রেফার করেন, অথবা ব্যাঙ্কের একজন বিদ্যমান গ্রাহক যিনি ব্যাঙ্কের অন্যান্য পণ্যের উপর ব্যাঙ্কের কাছ থেকে বা তার পক্ষ থেকে কল গ্রহণের জন্য সম্মতি দেন।



উজ্জ্বল স্মল ফিনান্স ব্যাঙ্ক

একটি উন্নত জীবন গড়ে তুলুন

- যখন সম্ভাব্য ব্যক্তির নাম / টেলিফোন নম্বর / ঠিকানা ব্যাংকে উপলব্ধ থাকে এবং সম্ভাব্য ব্যক্তির সম্মতি গ্রহণের পর DSA ম্যানেজার / টিম লিডার দ্বারা অনুমোদিত তালিকা / ডিরেক্টরি / ডাটাবেসগুলির একটি থেকে নেওয়া হয়।
- যখন সম্ভাব্য বিনিয়োগকারী/গ্রাহক তার/তার নিজের ইচ্ছায় তাদের অ্যাপ, ওয়েবসাইট, শারীরিক উপস্থিতি, যোগাযোগ কেন্দ্র বা অন্য কোনও স্পর্শ বিন্দুর মাধ্যমে তাদের অধিগ্রহণ কৌশল বা মডেলের অংশ হিসাবে ফিনটেকের সাথে যোগাযোগ করেন।
- DSA-এর কাছে উপলব্ধ "বিরক্ত করবেন না" তালিকায় যাদের নাম / যোগাযোগ নম্বর ফ্ল্যাগ করা আছে, তাদের কোনও ব্যক্তি / সত্তাকে DSA-এর ফোন করা উচিত নয়।
- টেলিফোনে যোগাযোগ সাধারণত 09:30 থেকে 19:00 টার মধ্যে সীমাবদ্ধ রাখতে হবে। তবে, এটি নিশ্চিত করা যেতে পারে যে কোনও সম্ভাব্য গ্রাহকের সাথে কেবল তখনই যোগাযোগ করা হবে যখন কলটি তার অসুবিধার কারণ না হয়। নির্ধারিত সময়ের (উপরে বর্ণিত) আগে বা পরে কল করা যেতে পারে কেবলমাত্র সেই শর্তে যখন সম্ভাব্য গ্রাহক লিখিত বা মৌখিকভাবে DSA-কে তা করার জন্য স্পষ্টভাবে অনুমোদিত করেন।
- DSA-এর উচিত একজন সম্ভাব্য গ্রাহকের গোপনীয়তাকে সম্মান করা। গ্রাহকের স্বার্থ সাধারণত শুধুমাত্র গ্রাহক এবং গ্রাহকের অ্যাকাউন্টেন্ট / সচিব / স্বামী/স্ত্রীর মতো অন্য যেকোন ব্যক্তির সাথে আলোচনা করা যেতে পারে, যাদের গ্রাহক দ্বারা অনুমোদিত।
- DSA অবশ্যই সম্ভাব্য গ্রাহকদের কাছ থেকে কোনও ধরনের ঘুষ গ্রহণ করবে না। কোনও বিডিই (ব্যবসায় উন্নয়ন নির্বাহী) যদি কোনও গ্রাহককে ঘুষ বা অর্থ প্রদানের প্রস্তাব দেয়, তাহলে তাকে অবশ্যই তার ব্যবস্থাপনাকে এই প্রস্তাব সম্পর্কে অবহিত করতে হবে।
- DSA ঋণগ্রহীতাদের আগে থেকেই জানাবে যে তারা ব্যাঙ্কের পক্ষ থেকে তাদের সাথে যোগাযোগ করছে এবং যদি তাদের কোন ঋণ দেওয়া হয় তবে তা কেবল ব্যাঙ্কই প্রদান করবে।
- ব্যাঙ্কের পাওনা আদায়ের জন্য নিযুক্ত DSA-দের অবশ্যই অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি থাকতে হবে, যার মধ্যে প্রশিক্ষণও অন্তর্ভুক্ত থাকবে, যা কর্মী/এজেন্টদেরকে ঋণখেলাপির প্রতিটি পর্যায়ে গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার প্রক্রিয়া এবং গ্রাহকদের সাথে কীভাবে আচরণ করতে হবে তা নিশ্চিত করার জন্য উচ্চ নৈতিক মান বজায় রাখার বিষয়ে শিক্ষিত করবে।



উজ্জীবন স্মল ফিন্যান্স ব্যাঙ্ক

একটি উন্নত জীবন গড়ে তুলুন

- ঋণের আবেদন প্রক্রিয়াকরণ, পাওনা আদায় এবং খেলাপি গ্রাহকদের সাথে লেনদেনের সাথে জড়িত কর্মী/এজেন্টদের যোগদানের আনুষ্ঠানিকতা বা পৃথক অনুশীলন হিসাবে DSA দ্বারা নির্ধারিত আচরণবিধি (IBA-এর আচরণবিধির অনুরূপ) মেনে চলার বিষয়ে একটি ঘোষণাপত্রে স্বাক্ষর করতে হবে।
- হিসাব বই রক্ষণাবেক্ষণ এবং যোগ্য নিরীক্ষক/নিরীক্ষক/গণ এবং ব্যাঙ্কের কাছে আর্থিক বিবরণী প্রতিবেদন/উপস্থাপনা এবং প্রকাশের ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করতে হবে।
- ব্যাঙ্কের পণ্য সম্পর্কে পুঙ্খানুপুঙ্খ তথ্য থাকতে হবে।
- DSA-এর উচিত নয় –
 - ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রদত্ত যেকোন পরিষেবা/পণ্য সম্পর্কে সম্ভাব্য গ্রাহককে বিভ্রান্ত করা;
 - সম্ভাব্য প্রার্থীদের তাদের ব্যবসা বা প্রতিষ্ঠানের নাম সম্পর্কে বিভ্রান্ত করা, অথবা নিজেদের মিথ্যাভাবে উপস্থাপন করা।
 - ব্যাঙ্কের পক্ষ থেকে যেকোন সুবিধা/পরিষেবার জন্য মিথ্যা/অননুমোদিত প্রতিশ্রুতি প্রদান করা।
- পরিদর্শন / পরিচিতিদের ক্ষেত্রে যেসব সতর্কতা অবলম্বন করতে হবে DSA-এর উচিত:
 - নিজস্বতাকে সম্মান করুন - সম্ভাব্য ব্যক্তির থেকে পর্যাপ্ত দূরত্ব বজায় রাখুন।
 - সম্ভাব্য ব্যক্তির ইচ্ছার বিরুদ্ধে তার বাসভবন/অফিসে প্রবেশ করবেন না;
 - বেশি সংখ্যায় পরিদর্শন করবেন না - অর্থাৎ প্রয়োজনে একাধিক বিডি (ব্যবসায়িক উন্নয়ন নির্বাহী) এবং একজন সুপারভাইজার।
 - সম্ভাব্য ব্যক্তির গোপনীয়তাকে সম্মান করুন।
 - যদি সম্ভাব্য ব্যক্তি উপস্থিত না থাকেন এবং সাক্ষাতের সময় শুধুমাত্র পরিবারের সদস্য/অফিসের সদস্যরা উপস্থিত থাকেন, তাহলে তাকে সাক্ষাতের সমাপ্তি ঘটাতে হবে সম্ভাব্য ব্যক্তিকে আবার ফোন করার অনুরোধের মাধ্যমে।
 - গ্রাহক যদি চান, তাহলে তার টেলিফোন নম্বর, সুপারভাইজারের নাম অথবা সংশ্লিষ্ট ব্যাঙ্ক কর্মকর্তার যোগাযোগের তথ্য প্রদান করুন।
 - সম্ভাব্য ব্যক্তির সাথে আলোচনা কেবল ব্যবসায়ের মধ্যেই সীমাবদ্ধ রাখুন - পেশাদারী দূরত্ব বজায় রাখুন।



- DSA দ্বারা সম্ভাব্য গ্রাহকের কাছে পাঠানো যেকোন যোগাযোগ কেবলমাত্র ব্যাঙ্ক দ্বারা অনুমোদিত পদ্ধতি এবং বিন্যাসে হওয়া উচিত।

ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে ব্যাঙ্কগুলি দ্বারা প্রাপ্ত ঋণ:

24 জুন, 2020 তারিখের "ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে ব্যাঙ্ক এবং NBFC দ্বারা ঋণের উৎস: ন্যায্য অনুশীলন কোড এবং আউটসোর্সিং নির্দেশিকা মেনে চলা" - রিজার্ভ ব্যাঙ্কের সার্কুলার অনুসারে, ব্যাঙ্ক, নিজস্ব ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে ঋণ প্রদান করুক বা আউটসোর্সড ঋণ প্রদান করুক না কেন, অবশ্যই ন্যায্য অনুশীলন কোড নির্দেশিকা অক্ষরে অক্ষরে মেনে চলতে হবে এবং আর্থিক পরিষেবা এবং আইটি পরিষেবার আউটসোর্সিং সম্পর্কিত নিয়ন্ত্রক নির্দেশাবলীও সতর্কতার সাথে অনুসরণ করতে হবে।

যেখানেই ব্যাঙ্ক ঋণগ্রহীতাদের উৎস এবং/অথবা পাওনা আদায়ের জন্য ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মগুলিকে এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত করে, তাদের অবশ্যই নিম্নলিখিত নির্দেশাবলী অনুসরণ করতে হবে:

- a. এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মগুলির নাম ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।
- b. এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মগুলিকে গ্রাহকের কাছে, যে ব্যাঙ্কের পক্ষ থেকে তারা তার সাথে যোগাযোগ করছে তার নাম আগে থেকেই প্রকাশ করার নির্দেশ দেওয়া হবে।
- c. অনুমোদনের পরপরই কিন্তু ঋণ চুক্তি সম্পাদনের আগে, ব্যাঙ্কের লেটার হেডে ঋণগ্রহীতাকে অনুমোদন পত্র জারি করা হবে।
- d. ঋণ অনুমোদন/বিতরণের সময় ঋণ চুক্তির একটি কপি এবং ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত সংযোজনের একটি কপি সকল ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করতে হবে।
- e. ব্যাঙ্ক দ্বারা নিয়োজিত ডিজিটাল ঋণ প্রদানের প্ল্যাটফর্মগুলির উপর কার্যকর তদারকি এবং পর্যবেক্ষণ নিশ্চিত করা হবে।
- f. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে সচেতনতা তৈরির জন্য পর্যাপ্ত প্রচেষ্টা চালানো হবে।
- g. ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা উত্থাপিত ফিনটেক/ডিজিটাল ঋণ সংক্রান্ত অভিযোগ/সমস্যা মোকাবেলা করার জন্য ব্যাঙ্ক এবং নিযুক্ত LSP-দের একজন উপযুক্ত নোডাল অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা থাকবেন। এই অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা তাদের নিজ নিজ DLA-এর বিরুদ্ধে অভিযোগও মোকাবেলা করবেন।
- h. অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তাদের যোগাযোগের বিবরণ ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইট, LSP এবং DLA-তে এবং ঋণগ্রহীতাকে প্রদত্ত KFS-এ স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে।



- i. অভিযোগ দায়েরের সুবিধা DLA এবং ওয়েবসাইটেও উপলব্ধ থাকবে।

ঋণের আবেদন এবং চুক্তিপত্র

ঋণগ্রহীতার ঋণের পরিমাণ নির্বিশেষে সকল শ্রেণীর ঋণের ক্ষেত্রে ঋণের আবেদনপত্রগুলি বিস্তৃত কিনা তা নিশ্চিত করবে ব্যাঙ্ক। গ্রাহক যাতে সম্পূর্ণ আবেদনপত্র জমা দিতে পারেন সেজন্য ব্যাঙ্ক ঋণ আবেদনপত্রের সাথে জমা দিতে হবে (আইনি এবং নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা মেনে) নথিপত্রের একটি তালিকা প্রদান করবে।

যদি ব্যাঙ্ক টেলিফোনে ঋণ সুবিধা প্রদান/অনুমোদন করে, তাহলে গ্রাহকের লিখিত স্বীকৃতি পাওয়ার পর অথবা প্রমাণিত ইলেকট্রনিক মাধ্যমে তাদের সম্মতি গ্রহণের পর/প্রয়োজনীয় যাচাইয়ের পর ব্যাঙ্ক গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে অর্থ জমা করবে। ব্যাঙ্ক কোনওভাবেই অযাচিত পূর্ব-অনুমোদিত ঋণ সুবিধা প্রদান করবে না।

ব্যাঙ্কের সকল ঋণ আবেদনপত্র প্রাপ্তির স্বীকৃতি প্রদানের একটি ব্যবস্থা থাকবে এবং ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণের সময়সীমা স্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকবে।

ঋণ নিরীক্ষণ এবং মূল্যায়ন

ঋণগ্রহীতাদের ঋণ আবেদনের যথাযথ মূল্যায়ন ব্যাঙ্ক করবে এবং ঋণগ্রহীতার ঋণ যোগ্যতার উপর যথাযথ সতর্কতার পরিবর্তে কেবল মার্জিন এবং নিরাপত্তা শর্ত ব্যবহার করবে না। ব্যাঙ্ক ঋণগ্রহীতাকে প্রযোজ্য শর্তাবলী সহ ঋণ সীমা সম্পর্কে অবহিত করবে। ঋণগ্রহীতার সাথে আলোচনার পরে ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রদত্ত শর্তাবলী এবং ঋণ সুবিধা নিয়ন্ত্রণকারী অন্যান্য সতর্কতা লিখিতভাবে দ্ব্যস করা হবে এবং ব্যাঙ্কের অনুমোদিত কর্মকর্তা দ্বারা যথাযথভাবে প্রত্যয়িত করা হবে। ব্যাঙ্ক ঋণগ্রহীতার পূর্ণ জ্ঞানের সাথে প্রদত্ত এই শর্তাবলীর গ্রহণযোগ্যতা রেকর্ডে রাখবে।

কনসোর্টিয়াম ব্যবস্থার অধীনে ঋণ প্রদানের ক্ষেত্রে, অংশগ্রহণকারী ঋণদাতাদের উচিত যথাসম্ভব সময়সীমার মধ্যে প্রস্তাবগুলির মূল্যায়ন সম্পন্ন করার জন্য পদ্ধতি তৈরি করা এবং অর্থায়ন বা অন্যথায় তাদের সিদ্ধান্তগুলি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে জানানো।

ঋণ আবেদনের ক্ষেত্রে CIC এর সাথে তথ্য বিনিময়

- বগ্রাহককে ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি (CIC) এর ভূমিকা, CIC এর সাথে গৃহীত পরীক্ষা এবং CIC যে তথ্য প্রদান করে তা গ্রাহকের ঋণ গ্রহণের ক্ষমতার উপর কী প্রভাব ফেলতে পারে তা ব্যাখ্যা করবে।
- গ্রাহকের অনুরোধে এবং নির্ধারিত ফি প্রদানের পর ব্যাঙ্ক CIC থেকে প্রাপ্ত ঋণ তথ্য প্রতিবেদনের একটি অনুলিপি সরবরাহ করতে পারে।



উজ্জ্বল স্মল ফিনান্স ব্যাঙ্ক

একটি উন্নত জীবন গড়ে তুলুন

- c. ঋণ পরিশোধে কোনও খেলাপির ক্ষেত্রে ব্যাঙ্কগ্রাহকদের দ্বারা গৃহীত ঋণ সম্পর্কে তথ্য পর্যায়ক্রমে সিআইসি-কে প্রদান করবে এবং পরবর্তী প্রতিবেদনে ঋণ অ্যাকাউন্টের নিয়মিতকরণ আপডেট করবে।
- d. ব্যাঙ্ক গ্রাহকদের তথ্য সংশোধনের অনুরোধ প্রত্যাখ্যানের কারণ, যদি থাকে, তা অবহিত করবে, যাতে গ্রাহকরা CIR-এর সমস্যাগুলি আরও ভালভাবে বুঝতে পারেন। অভিযোগ প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে এমন সমস্ত ক্ষেত্রে, অভিযোগের উপর গৃহীত পদক্ষেপ সম্পর্কে ব্যাঙ্ক/সিআইসি অভিযোগকারীকে অবহিত করবে। প্রত্যাখ্যানের ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্ক এবং CIC প্রত্যাখ্যানের কারণও প্রদান করবে।
- e. অভিযোগকারী যাতে ক্ষতিপূরণের পরিমাণ জমা দিতে পারেন তার জন্য অভিযোগ জমা দেওয়ার ফর্ম্যাটে (অনলাইন এবং অফলাইন উভয় ক্ষেত্রেই) যথাযথ ব্যবস্থা করবে ব্যাঙ্ক। সঠিক তথ্য প্রদানের দায়িত্ব অভিযোগকারীর উপর বর্তাবে এবং অভিযোগকারীর দ্বারা প্রদত্ত কোনও ভুল তথ্যের জন্য ব্যাঙ্ক দায়ী থাকবে না।

**ক্ষতিপূরণ কার্তামোটি 25 এপ্রিল, 2024 থেকে কার্যকর হবে।

ঋণ সিদ্ধান্তের সময়সীমা

ঋণ প্রস্তাব নিষ্পত্তির জন্য ব্যাঙ্কের একটি নির্দিষ্ট পদ্ধতি থাকবে, যার মধ্যে উপযুক্ত সময়সীমা থাকবে এবং নীচে বর্ণিত নির্দিষ্ট সময়ের পরে বিচারাধীন আবেদনগুলি পর্যালোচনা করার জন্য একটি উপযুক্ত পর্যবেক্ষণ ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা করবে:

11 জুন, 2024 তারিখে সংশোধিত, আরবিআই-এর মাস্টার ডিরেক্টেশন - মাইক্রো, স্মল ও মিডিয়াম এন্টারপ্রাইজ (এমএসএমই) সেক্টর 2027-এর উল্লেখ;

- MSME ঋণগ্রহীতাদের জন্য 25 লাখ টাকা পর্যন্ত ঋণের জন্য ঋণের সিদ্ধান্তের সময়সীমা 14 কার্যদিবসের বেশি হবে না। ঋণের সিদ্ধান্তের সময়সীমা, নির্দেশক নথির চেকলিস্ট ইত্যাদি সহ MSME সম্পর্কিত সমস্ত ঋণ সম্পর্কিত তথ্য ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে একটি পৃথক ট্যাবের নীচে স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে।

"ঋণদাতাদের জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোড সম্পর্কিত আরবিআই নির্দেশিকা" তারিখ 5 মে, 2003;

- ঋণগ্রহীতা অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, অর্থাৎ অন্যান্য ব্যাঙ্ক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান দ্বারা গৃহীত ঋণের জন্য ব্যালেন্স ট্রান্সফারের ক্ষেত্রে, ঋণদাতার সম্মতি বা অন্যথায়, অর্থাৎ, যদি কোনও আপত্তি থাকে, অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানাতে হবে।



উজ্জীবন স্মল ফিন্যান্স ব্যাঙ্ক

একটি উন্নত জীবন গড়ে তুলুন

- 25 লাখ টাকা পর্যন্ত MSE ঋণ ব্যতীত অন্যান্য সকল ঋণের ক্ষেত্রে, ঋণ অনুমোদনের জন্য ঋণের সিদ্ধান্ত জানানোর সময়সীমা আবেদন প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিন হবে, যদি ঋণগ্রহীতা ব্যাঙ্কের শর্ত পূরণ করে।

ব্যাঙ্কতাদের ওয়েবসাইট, নোটিশ বোর্ড, পণ্য সাহিত্য এবং অন্যান্য মাধ্যমে ঋণের সিদ্ধান্ত জানানোর সময়সীমা সম্পর্কে যথাযথ তথ্য প্রকাশ করবে।

ব্যাঙ্কযুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে ঋণের আবেদনগুলি যাচাই করবে এবং অতিরিক্ত বিবরণ/নথিপত্রের প্রয়োজন হলে তা অবিলম্বে ঋণগ্রহীতাদের অবহিত করবে।

কোনও ঋণ প্রত্যাখ্যানের ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্কনির্ধারিত সময়ের মধ্যে ঋণ আবেদন প্রত্যাখ্যানের মূল কারণ/কারণ লিখিতভাবে, হয় SMS বা চিঠির মাধ্যমে জানাবে। ফিনটেক ভিত্তিক ডিজিটাল ঋণের ক্ষেত্রে, প্রত্যাখ্যানের কারণ/কারণগুলি সরাসরি ব্যাঙ্কঅথবা ফিনটেক ঋণদাতার মাধ্যমে গ্রাহককে জানানো যেতে পারে যা ব্যাঙ্ক এবং ফিনটেক ঋণদাতার মধ্যে পারস্পরিকভাবে সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়েছে।

ঋণ মঞ্জুরের ক্ষেত্রে অনুসরণীয় পদ্ধতি

যেকোন ঋণের জন্য জামানত/জামায়াত হিসেবে গৃহীত সকল নথিপত্রের জন্য ব্যাঙ্ক একটি লিখিত রসিদ দেবে। কৃষি ঋণের জন্য 1.6 লাখ টাকা পর্যন্ত ঋণ সীমার জন্য ব্যাঙ্ক জামানত নিরাপত্তার উপর জোর দেবে না এবং MSE খাতের ইউনিটগুলিকে প্রদত্ত 10 লাখ টাকা পর্যন্ত ঋণের ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক জামানত নিরাপত্তা গ্রহণ করবে না। ঋণ অনুমোদনের সময় ব্যাঙ্ক পরিশোধের সময়সূচী, যেমন পরিমাণ, মেয়াদ এবং পরিশোধের সময়কাল ব্যাখ্যা করবে এবং পাওনা আদায়ের জন্য একটি নির্দিষ্ট প্রক্রিয়া থাকবে। ব্যাঙ্ক গ্রাহককে সমতুল্য পর্যায়ক্রমিক কিস্তি (EPI) স্থির রাখার এবং সুদের হার পরিবর্তনের সময় পরিবর্তিত মেয়াদ বা তদ্বিপরীত রাখার বিকল্প দেবে। ব্যাঙ্ক ঋণের উপর সুদের গণনার পদ্ধতি ব্যাখ্যা করবে।

ঋণ অনুমোদন/বিতরণের সময় ব্যাঙ্কঋণ চুক্তির একটি কপি এবং ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত সংযুক্তির একটি কপি ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করবে। ঋণ চুক্তিতে স্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকবে যে ঋণ সুবিধাগুলি সম্পূর্ণরূপে ব্যাঙ্কের বিবেচনার ভিত্তিতে এবং ব্যবসায়িক বৃদ্ধির কারণে ঋণগ্রহীতাদের আরও ঋণের প্রয়োজনীয়তা পূরণের কোনও বাধ্যবাধকতা নেই। গ্রাহক এবং উজ্জীবন ব্যাঙ্কের মধ্যে স্বাক্ষরিত ঋণ চুক্তির জন্য ব্যাঙ্ক ডিজিটাল স্বাক্ষর সুবিধা ব্যবহার করতে পারে। এর ব্যতিক্রমগুলি যথাযথ যুক্তিসঙ্গতভাবে নথিভুক্ত করা হবে। গ্রাহক অনুরোধ করলে ব্যাঙ্ক গ্রাহককে ঋণ অ্যাকাউন্টের বার্ষিক বিবৃতি প্রদান করবে।

ঋণ অনুমোদনের নথির নিয়ম ও শর্তাবলীতে যা উল্লেখ করা হয়েছে তা ছাড়া ব্যাঙ্ক ঋণগ্রহীতাদের বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না (যদি না ঋণগ্রহীতা দ্বারা পূর্বে প্রকাশ না করা নতুন তথ্য ব্যাঙ্কের নজরে আসে)।



গ্রাহকদের সাথে স্বচ্ছ এবং সং লেনদেন

ব্যাঙ্ক সুনিশ্চিত করবে যে তার বিজ্ঞাপন ও প্রচারমূলক সাহিত্য স্পষ্ট এবং বিভ্রান্তিকর নয়। ব্যাঙ্ক সুনিশ্চিত করবে যে গ্রাহককে তার পণ্য ও পরিষেবা, নিয়ম ও শর্তাবলী এবং সুদের হার/চার্জ সম্পর্কে স্পষ্ট তথ্য প্রদান করা হয়েছে, যা তাদের উপর প্রযোজ্য। ব্যাঙ্ক গ্রাহককে প্রদত্ত সুবিধা এবং কিভাবে গ্রাহক এগুলো গ্রহণ করতে পারে এবং তাদের প্রশ্নের সমাধানের জন্য কাকে এবং কিভাবে যোগাযোগ করতে হবে সে সম্পর্কে তথ্য প্রদান করবে।

ঋণ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলী অনুসরণ না করার জন্য ঋণগ্রহীতার ওপর যদি কোন জরিমানা আরোপ করা হয়, তাহলে তা 'জরিমানা চার্জ' হিসেবে গণ্য হবে এবং 'জরিমানা সুদ' হিসেবে আরোপ করা হবে না, অর্থাৎ এটি অগ্রিমের ওপর আরোপিত সুদের হারে যোগ হবে না। জরিমানা চার্জের মূলধনীকরণ করা যাবে না, অর্থাৎ এই চার্জের ওপর কোন অতিরিক্ত সুদ গণনা করা হবে না। তবে, এটি ঋণ অ্যাকাউন্টে সুদ সংযোজনের সাধারণ প্রক্রিয়াকে প্রভাবিত করবে না।

জরিমানা চার্জের পরিমাণ ও কারণ ব্যাঙ্ক গ্রাহকদের কাছে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করবে, কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (KFS) ঋণ চুক্তি এবং প্রযোজ্য সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলীসহ, পাশাপাশি ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে সুদের হার ও পরিষেবা চার্জের অধীনে প্রদর্শিত হবে।

যখন ঋণের মৌলিক নিয়ম ও শর্তাবলীর অমান্যতার জন্য ঋণগ্রহীতাদের কাছে অনুস্মারক পাঠানো হয়, তখন প্রযোজ্য দণ্ডমূলক চার্জসমূহ জানানো হবে। এছাড়াও, দণ্ডমূলক চার্জ আরোপের যেকোন ঘটনা এবং তার কারণও জানানো হবে।

ঋণ বিতরণ

প্রযোজ্য শর্তাবলী অনুসারে অনুমোদিত ঋণের সময়মত বিতরণ নিশ্চিত করবে ব্যাঙ্ক। সুদের হার এবং অন্যান্য পরিষেবা চার্জ সহ শর্তাবলীতে যেকোন পরিবর্তনের বিষয়ে ব্যাঙ্ক নোটিশ দেবে, যা কেবলমাত্র সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হবে।

ঋণগ্রহীতাদের যে কোনও প্রকৃত সমস্যার সমাধানের জন্য, বিশেষ করে ২ লাখ টাকা পর্যন্ত ঋণ বিতরণের পরে ব্যাঙ্কের একটি গঠনমূলক তত্ত্বাবধান ব্যবস্থা থাকবে। ঋণগ্রহীতাদের যথাযথ নোটিশ দেওয়ার পরে ব্যাঙ্ক ঋণের নথির অধীনে পরিশোধ বা কার্য সম্পাদন প্রত্যাহার / ত্বরান্বিত করার বা অতিরিক্ত সিকিউরিটিজ চাওয়ার সিদ্ধান্ত নেবে। ব্যাঙ্কপাওনা আদায় এবং নিরাপত্তা পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে ন্যায্য অনুশীলন অনুসরণে বিশ্বাস করে যার ফলে গ্রাহকের আস্থা এবং দীর্ঘমেয়াদী সম্পর্ক বৃদ্ধি পায় এবং এর ফলে নিশ্চিত হয় যে পাওনা আদায়ের সময় কোনও জোরপূর্বক অনুশীলন অনুসরণ করা হবে না।



উজ্জীন স্মল ফিনান্স ব্যাঙ্ক

একটি উন্নত জীবন গড়ে তুলুন

ঋণের ক্ষেত্রে ফি এবং চার্জ

ঋণের আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রদেয় ফি/চার্জ, ঋণের পরিমাণ অনুমোদিত/বিতরণ না হলে ফি/চার্জের পরিমাণ ফেরতযোগ্য কিনা, পূর্ব-পরিশোধের বিকল্প এবং চার্জ, যদি থাকে, বিলম্বিত পরিশোধের জন্য জরিমানা, কোনও সুদ পুনর্নির্ধারণের ধারার অস্তিত্ব এবং ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন অন্য কোনও বিষয় সম্পর্কে ব্যাঙ্ক অনুমোদন পত্র/ঋণ চুক্তিতে সমস্ত তথ্য প্রকাশ করবে।

ব্যাঙ্ক সকল শ্রেণীর ঋণ পণ্যের জন্য সুদের হার, পরিষেবা চার্জ এবং অন্যান্য ফি সম্পর্কিত তথ্য ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করবে। ব্যাঙ্কের শাখাগুলিতে ট্যারিফ তফসিলের একটি কপি থাকবে, যার প্রাপ্যতা ব্যাপক নোটিশ বোর্ডে একটি নোটিশের মাধ্যমে অবহিত করা হবে।

ব্যাঙ্ক 'সর্বস্ব' তথ্য প্রদান করবে যাতে গ্রাহকরা অর্থায়নের অন্যান্য উৎসের সাথে সুদের হারের তুলনা করতে পারেন। ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে যে এই ধরনের চার্জ/ফি বৈষম্যমূলক নয়। ব্যাঙ্ক তার ঋণ পণ্যের সুদের হারের পরিবর্তন সম্পর্কে চিঠি, ইমেল বা এসএমএসের মাধ্যমে গ্রাহকদের অবহিত করবে।

ঋণ আদায়

ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্ক ঋণগ্রহীতাদের অযথা হয়রানি করবে না, যেমন নির্দিষ্ট সময়ে ক্রমাগত বিরক্ত করা, ঋণ আদায়ের জন্য পেশীশক্তির ব্যবহার ইত্যাদি। ঋণগ্রহীতাকে লিখিতভাবে যথাযথ নোটিশ না দিয়ে ব্যাঙ্ক জামানত পুনরুদ্ধার সহ কোনও আইনি বা পুনরুদ্ধার ব্যবস্থা গ্রহণ করবে না।

পুনরুদ্ধারের জন্য ব্যাঙ্কের পদ্ধতি বাস্তবসম্মত এবং পক্ষপাতহীন হবে। ন্যায্য আচরণ এবং প্ররোচনা হল পুনরুদ্ধার ব্যবস্থার মৌলিক নীতি। পুনর্গঠন/পুনর্বাসন ব্যর্থ বা অসম্ভব হলেই কেবল নিরাপত্তা প্রয়োগ করা হবে। নিরাপত্তা পুনরুদ্ধার/পুনরুদ্ধারের জন্য ব্যাঙ্ক আইন অনুসারে প্রয়োজনীয় সমস্ত পদ্ধতি অনুসরণ করবে।

ঋণ আদায় সংক্রান্ত ন্যায্য অনুশীলনগুলি ওয়েবসাইটে হোস্ট করা "পাওনা আদায় এবং সিকিউরিটিজ পুনরুদ্ধার" নীতিতে আরও বিশদভাবে বর্ণনা করা হয়েছে।

আউটসোর্সড রিকভারি এজেন্টদের নিয়োগ করার সময় ব্যাঙ্ককে ঋণের বকেয়া কার্যক্রম সংগ্রহের ক্ষেত্রে ঋণদাতাদের জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোড মেনে চলা নিশ্চিত করতে হবে, যা 12 আগস্ট, 2022 তারিখের আর্থিক পরিষেবার আউটসোর্সিং - নিয়ন্ত্রিত সত্তার দায়িত্ব, পুনরুদ্ধার এজেন্ট নিয়োগের উপর RBI নির্দেশিকা অনুসারে প্রযোজ্য।

আরও, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (স্মল ফাইন্যান্স ব্যাঙ্ক - আউটসোর্সিংয়ে ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা) নির্দেশিকা, 2025, 28 নভেম্বর, 2025 তারিখে জারিকৃত এবং সময়ে সময়ে সংশোধিত, অনুযায়ী, ব্যাঙ্কের একটি শক্তিশালী অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা রয়েছে যা আউটসোর্সিংয়ের কারণে কোনভাবেই ক্ষতিগ্রস্ত হবে না, অর্থাৎ, আউটসোর্সকৃত



পরিষেবাসংক্রান্ত গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তির দায়িত্ব ব্যাঙ্কের উপরই থাকবে। পরিষেবা প্রদানকারীর কর্মচারীদের অনুপযুক্ত আচরণের জন্য ব্যাঙ্ক দায়ী থাকবে এবং সময়মতো অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রদান করবে। এটি ঋণগ্রহীতার সংশ্লিষ্ট ঋণ চুক্তি এবং ব্যাঙ্কের ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (FPC)-তে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।

ব্যাঙ্ক ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (স্মল ফাইন্যান্স ব্যাঙ্ক - দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ) নির্দেশিকা, 2025, 28শে নভেম্বর, 2025 তারিখে জারিকৃত এবং সময়ে সময়ে সংশোধিত, অনুসরণ করে, ব্যাঙ্ক ন্যায্য ও স্বচ্ছ ঋণ প্রদানের চর্চা এবং ঋণ কার্যক্রমের জীবনচক্রে ও ব্যাঙ্কের অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থায় দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ সুনিশ্চিত করছে।

ঋণের অগ্রিম পরিশোধের চার্জ

বিদ্যমান ফ্লোটিং রেট টার্ম লোন যা 31শে ডিসেম্বর, 2025-এর আগে ব্যবসার উদ্দেশ্য ছাড়া ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের (সহ-দায়িত্বশীল থাক বা না থাক) জন্য অনুমোদিত হয়েছে, সে ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক কোন অগ্রিম পরিশোধ চার্জ আরোপ করতে পারবে না।

ব্যাঙ্ক 1লা জানুয়ারি, 2026 বা তার পরে অনুমোদিত বা নবায়নকৃত ঋণ ও অগ্রিম (টার্ম লোন এবং ডিমাণ্ড লোন উভয়ই) এর উপর প্রিপেমেন্ট চার্জ আরোপের ক্ষেত্রে নিম্নলিখিত নির্দেশনা অনুসরণ করবে।

(1) ব্যবসার উদ্দেশ্য ছাড়া ব্যক্তিদের জন্য অনুমোদিত সকল ফ্লোটিং রেট লোনের ক্ষেত্রে, সহ-দায়িত্বশীল থাক বা না থাক, ব্যাঙ্ক কোন অগ্রিম পরিশোধ চার্জ আরোপ করতে পারবে না।

(2) ব্যবসার উদ্দেশ্যে ব্যক্তিদের এবং ক্ষুদ্র ও মাঝারি উদ্যোগের (MSEs) জন্য অনুমোদিত সকল ফ্লোটিং রেট ঋণের ক্ষেত্রে, সহ-দায়িত্বশীল থাক বা না থাক, ব্যাঙ্ক কোন অগ্রিম পরিশোধ চার্জ আরোপ করতে পারবে না।

উপরোক্ত নির্দেশনা ঋণের প্রিপেমেন্টের জন্য ব্যবহৃত অর্থের উৎস নির্বিশেষে, আংশিক বা সম্পূর্ণ পরিশোধের ক্ষেত্রে এবং কোন সর্বনিম্ন লক-ইন সময় ছাড়াই প্রযোজ্য হবে।

উপরোক্ত ক্ষেত্রে ছাড়া অন্যান্য ক্ষেত্রে, অগ্রিম পরিশোধ চার্জ, যদি থাকে, তা ব্যাঙ্কের অনুমোদিত নীতিমালার ভিত্তিতে হবে। তবে, টার্ম লোনের ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্ক যদি অগ্রিম পরিশোধ চার্জ আরোপ করে, তা অগ্রিম পরিশোধকৃত অর্থের পরিমাণের ভিত্তিতে হবে। ক্যাশ ক্রেডিট/ওভারড্রাফট সুবিধার ক্ষেত্রে, নির্ধারিত সময়ের আগে সুবিধা বন্ধ করলে অগ্রিম পরিশোধ চার্জ অনুমোদিত সীমার বেশি নয় এমন পরিমাণের উপর আরোপ করা হবে।

ক্যাশ ক্রেডিট / ওভারড্রাফট সুবিধার ক্ষেত্রে, ঋণগ্রহীতা যদি ঋণ চুক্তিতে নির্ধারিত সময়ের আগে ব্যাঙ্ককে তার/তার/তাদের সুবিধা নবায়ন না করার ইচ্ছা জানায়, এবং সুবিধাটি নির্ধারিত তারিখে বন্ধ হয়ে যায়, তাহলে কোন অগ্রিম পরিশোধ চার্জ প্রযোজ্য হবে না।



উজ্জীন স্মল ফিন্যান্স ব্যাঙ্ক

একটি উন্নত জীবন গড়ে তুলুন

যদি ব্যাঙ্কের উদ্যোগে অগ্রিম পরিশোধ করা হয়, তাহলে ব্যাঙ্ক কোন চার্জ আরোপ করবে না।

অগ্রিম পরিশোধ চার্জ প্রযোজ্য হবে কি না, তা স্পষ্টভাবে অনুমোদনপত্র ও ঋণ চুক্তিতে উল্লেখ থাকতে হবে। এছাড়াও, যেসব ঋণ ও অগ্রিমে KFS (মূল তথ্যের বিবৃতি) প্রদান করা হয়, সেখানে এটিও উল্লেখ থাকতে হবে। এখানে নির্দিষ্টভাবে উল্লেখ না করা কোন অগ্রিম পরিশোধ চার্জ ব্যাঙ্ক আরোপ করতে পারবে না।

ঋণের অগ্রিম পরিশোধের সময়, ব্যাঙ্ক পূর্বে যেসব চার্জ / ফি ছাড় দেওয়া হয়েছিল, সেগুলো পুনরায় আরোপ করতে পারবে না।

ব্যাঙ্ক 15ই এপ্রিল, 2024 তারিখে জারি করা RBI-এর মূল তথ্যের বিবরণী সংক্রান্ত নির্দেশিকা গ্রহণ করেছে এবং পরবর্তীতে 28শে নভেম্বর, 2025 তারিখে জারি করা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (স্মল ফাইন্যান্স ব্যাঙ্ক - দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ) নির্দেশিকা, 2025 এবং সময়ে সময়ে সংশোধিত নির্দেশিকা অনুসরণ করেছে যাতে ব্যাঙ্কের ঋণ প্রদানের ক্ষেত্রে ন্যায্য ও স্বচ্ছ আচরণ এবং ব্যবসায়িক অনুশীলন সুনিশ্চিত করা যায়।

ঋণ বন্ধের সময় জমানত মুক্তি

ঋণ পরিশোধের পর অথবা ঋণ আদায়ের পর ব্যাঙ্ক ঋণগ্রহীতাদের বিরুদ্ধে ব্যাঙ্কের অন্য কোনও দাবির বৈধ অধিকার বা লিয়েনের সাপেক্ষে সমস্ত সিকিউরিটিজ ছেড়ে দেবে। ব্যাঙ্ক তার গ্রাহকদের কাছে বন্ধকী সম্পত্তির সমস্ত সিকিউরিটিজ/ডকুমেন্ট/টাইটেল ডিড ফেরত দেবে, যা সম্মত বা চুক্তিবদ্ধ সমস্ত পাওনা পরিশোধের 15 দিনের মধ্যে, এই ধরনের গ্রাহকদের বিরুদ্ধে ব্যাঙ্কের অন্য কোনও দাবির বৈধ অধিকার বা লিয়েনের সাপেক্ষে। যদি ব্যাঙ্ক ঋণগ্রহীতাদের বন্ধক রাখার অধিকার প্রয়োগ করার সিদ্ধান্ত নেয় তবে ব্যাঙ্ক ঋণগ্রহীতাদের নোটিশ দেবে। নোটিশে অবশিষ্ট দাবি এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত ব্যাঙ্ক যে নথির অধীনে সিকিউরিটিজগুলি ধরে রাখার অধিকারী সে সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ থাকবে। মূল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি ফেরতের সময়সীমা এবং স্থান কার্যকর তারিখে বা তার পরে জারি করা ঋণ অনুমোদন পত্রে উল্লেখ করা হবে।

ঋণগ্রহীতাকে ঋণ অ্যাকাউন্টটি যে ব্যাঙ্কিং আউটলেট / শাখায় পরিষেবা দেওয়া হয়েছিল সেখান থেকে মূল স্বাবর / অস্বাবর সম্পত্তির নথি সংগ্রহ করতে হবে।

গ্রাহক অভিযোগ প্রতিকার



উজ্জীন স্মল ফিনান্স ব্যাঙ্ক

একটি উন্নত জীবন গড়ে তুলুন

ঋণগ্রহীতাদের অভিযোগ প্রতিকারের জন্য ব্যাঙ্ক একটি ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা করেছে, যা ওয়েবসাইটে অথবা ব্যাঙ্কের শাখাগুলিতে উপলব্ধ গ্রাহক অভিযোগ প্রতিকার নীতিতে আরও বিস্তারিতভাবে বর্ণনা করা হয়েছে।

ঋণদাতাদের জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোড (FPC) মেনে চলার এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কার্যকারিতার একটি বার্ষিক পর্যালোচনা ব্যাঙ্কের বোর্ডের গ্রাহক পরিষেবা কমিটির কাছে উপস্থাপন করা হবে।

মাস্টার ডিরেকশন-রেগুলেটরি ফ্রেমওয়ার্ক মাইক্রোফিন্যান্স লেনের প্রসঙ্গে ঋণদাতাদের জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোডের উন্নতি 14 মার্চ, 2022

উক্ত মূল নির্দেশিকা অনুসারে, একটি মাইক্রোফিন্যান্স ঋণ হল একটি জামানত-মুক্ত ঋণ যা ₹ 3,00,000 পর্যন্ত বার্ষিক পারিবারিক আয়ের পরিবারকে দেওয়া হয়। মূল নির্দেশিকা ব্যাঙ্কগুলির জন্য নিম্নরূপ সম্মতির প্রয়োজনীয়তা নির্ধারণ করেছে:

1. ব্যাঙ্ক একটি প্রমিত সরলীকৃত তথ্যপত্রে সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতার কাছে মূল্য সম্পর্কিত তথ্য প্রকাশ করবে।
উদাহরণমূলক তথ্যপত্রের জন্য পরিশিষ্ট 1 দেখুন।
2. ব্যাঙ্ক এবং/অথবা তার অংশীদার/এজেন্ট দ্বারা ক্ষুদ্রঋণ ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে যে কোনও ফি নেওয়া হবে তা তথ্যপত্রে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করতে হবে। ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে এমন কোনও পরিমাণ অর্থ নেওয়া হবে না যা তথ্যপত্রে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হয়নি।
3. মাইক্রোফিন্যান্স ঋণের ক্ষেত্রে কোনও পূর্ব-পরিশোধ জরিমানা থাকবে না। বিলম্বিত পরিশোধের জন্য যদি কোনও জরিমানা থাকে, তাহলে তা বকেয়া ঋণের পরিমাণের উপর প্রযোজ্য হবে, সম্পূর্ণ ঋণের পরিমাণের উপর নয়।
4. ব্যাঙ্ক তার সকল অফিসে, প্রকাশিত সাহিত্যে (তথ্য পুস্তিকা/প্যামফলেট) এবং ওয়েবসাইটে বিস্তারিত তথ্যে ক্ষুদ্রঋণের উপর ধার্য সর্বনিম্ন, সর্বোচ্চ এবং গড় সুদের হার স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করবে।
5. সুদের হার বা অন্য কোনও চার্জের পরিবর্তন ঋণগ্রহীতাকে আগেই জানাতে হবে এবং এই পরিবর্তনগুলি কেবলমাত্র সম্ভাব্য ক্ষেত্রেই কার্যকর হবে।
6. ক্ষুদ্রঋণ ঋণের জন্য ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় ঋণ চুক্তির একটি আদর্শ রূপ থাকবে।
7. ব্যাঙ্ক ঋণ কার্ড প্রদান করবে যেখানে নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগ নম্বর সহ বিস্তারিত তথ্য থাকবে এবং ঋণ কার্ডের সমস্ত এন্ট্রি থাকবে যাতে ঋণগ্রহীতাকে যথাযথভাবে শনাক্ত করার তথ্য, মূল্য নির্ধারণের সরলীকৃত তথ্যপত্র, ঋণের সাথে সংযুক্ত অন্যান্য সমস্ত শর্তাবলী, প্রাপ্ত কিস্তি সহ সমস্ত পরিশোধের জন্য ব্যাঙ্ক দ্বারা স্বীকৃতি এবং চূড়ান্ত পরিশোধ এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার বিবরণ, নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগ নম্বর সহ।
8. ঋণ কার্ডের সমস্ত এন্ট্রি ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় হওয়া উচিত।



উজ্জ্বল স্মল ফিন্যান্স ব্যাঙ্ক

একটি উন্নত জীবন গড়ে তুলুন

9. ঋণ-বহির্ভূত পণ্য প্রদান ঋণগ্রহীতাদের পূর্ণ সম্মতিতে করতে হবে এবং এই ধরনের পণ্যের ফি কার্ঠামো ঋণগ্রহীতাকে ঋণ কার্ডেই স্পষ্টভাবে জানানো হবে।
10. ব্যাঙ্ক তার কর্মচারী অথবা আউটসোর্সড এজেন্সির কর্মচারীদের অনুপযুক্ত আচরণের জন্য দায়ী থাকবে এবং ঋণ চুক্তিতে এবং ওয়েবসাইট/শাখা প্রাঙ্গণ/অফিসে সময়মত অভিযোগ প্রতিকার প্রদান করবে।
11. ঋণ আদায়ের নির্দেশিকাগুলি ব্যাঙ্কের আদায় নীতিতে যথাযথভাবে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।

পরিশিষ্ট 1:

ক্ষুদ্রঋণ ঋণের মূল্য নির্ধারণের উপর দৃষ্টান্তমূলক তথ্যপত্র

(ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় প্রদান করতে হবে)

তারিখ: XXX ঋণদাতার নাম: XXX আবেদনকারীর নাম: XXX

ক্রমিক সংখ্যা	প্যারামিটার	বিস্তারিত
(i)	ঋণের পরিমাণ (ঋণগ্রহীতাকে প্রদত্ত পরিমাণ) (টাকায়)	
(ii)	ঋণের পুরো মেয়াদে মোট সুদের চার্জ (টাকায়)	
(iii)	অন্যান্য অগ্রিম চার্জ (প্রতিটি উপাদানের বিভাজন নিচে দেওয়া হবে) (টাকায়)	
(a)	প্রক্রিয়াকরণ ফি (টাকায়)	
(b)	বীমা চার্জ (টাকায়)	
(c)	অন্যান্য (যদি থাকে) (টাকায়)	
(iv)	নেট বিতরণকৃত পরিমাণ ((i)-(iii)) (টাকায়)	
(v)	ঋণগ্রহীতা দ্বারা প্রদত্ত মোট পরিমাণ ((i), (ii) এবং (iii) এর যোগফল) (টাকায়)	
(vi)	কার্যকর বার্ষিক সুদের হার (শতাংশে) (IRR পদ্ধতি এবং রিডিউসিং ব্যালেন্স পদ্ধতি ব্যবহার করে নেট বিতরণকৃত পরিমাণের উপর গণনা করা হয়)	



উজ্জ্বল স্মল ফিন্যান্স ব্যাঙ্ক

একটি উন্নত জীবন গড়ে তুলুন

(vii)	ঋণের মেয়াদ (মাসে)	
(viii)	ঋণগ্রহীতার দ্বারা পরিশোধের ফ্রিকোয়েন্সি	
(ix)	পরিশোধের কিস্তির সংখ্যা	
(x)	প্রতিটি কিস্তি পরিশোধের পরিমাণ (টাকায়)	
কন্টিনজেন্ট চার্জ সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য		
(xi)	ঋণগ্রহীতাকে ঋণের পূর্ব পরিশোধের জন্য কোনও জরিমানা করা হবে না।	
(xii)	বিলম্বিত অর্থ প্রদানের ক্ষেত্রে জরিমানা (যদি থাকে)	
(xiii)	অন্যান্য চার্জ (যদি থাকে)	

বিস্তারিত পরিশোধের সময়সূচী

কিস্তি নং	অসামান্য অধ্যক্ষ (টাকায়)	মূলধন (টাকায়)	সুদ (টাকায়)	কিস্তি (টাকায়)