

ঋণদাতাৰ বাবে ন্যায় পদ্ধতি সংহিতা

কৰ্পৰেট কাৰ্যালয়ৰ ঠিকনা:

উজ্জীৱন স্মল ফাইনেঞ্চ বেংক লিমিটেড গ্ৰেপ গাৰ্ডেন, নং ২৭, ৩য় এ ক্ৰছ, ১৮ নং মেইনকোৰামংগালা ৬ নং ব্লক,
বেংগালুৰু ৫৬০ ০৯৫

এই নথিখন কেৱল আভ্যন্তৰীণ ব্যৱহাৰৰ বাবে আৰু উজ্জীৱন স্মল ফাইনেঞ্চ বেংক লিমিটেডৰ সন্মতি অবিহনে
কোনো ধৰণে পুনৰুৎপাদন কৰিব নোৱাৰিব

উজ্জীৱন ক্ষুদ্র বিত্তীয় বেংকৰ ঋণদাতাৰ বাবে ন্যায় পদ্ধতিৰ সংহিতা (“ন্যায় পদ্ধতি সংহিতা”)

উজ্জীৱন ক্ষুদ্র বিত্তীয় বেংক (“বেংক”)ৰ বাবে ন্যায় পদ্ধতি সংহিতাই বেংকৰ ঋণগ্রহণকাৰীসকলক বেংকৰ সৈতে হোৱা লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰত স্বচ্ছতা আৰু স্পষ্টতা প্ৰদান কৰিব বিচাৰে। এই নিৰ্দেশনাসমূহ কেৱল বেংকৰ ঘৰুৱা বেংকিং ব্যৱসায়ৰ সৈতে জড়িত।

বেংকৰ নীতি হৈছে ইয়াৰ সকলো ক্লায়েণ্ট/গ্ৰাহকৰ সৈতে ধাৰাবাহিক আৰু ন্যায় ব্যৱহাৰ কৰা। বেংকৰ কৰ্মচাৰীসকলে ন্যায়, ন্যায় আৰু সামঞ্জস্যপূৰ্ণভাৱে সহায়, উৎসাহ আৰু সেৱা আগবঢ়াব। বেংকৰ সকলো গ্ৰাহকৰ বাবে ইয়াৰ শাখাসমূহত আৰু ইয়াৰ ৱেবছাইটৰ জৰিয়তে উপলব্ধ কৰা হ’ব ন্যায় অনুশীলন সংহিতা, বৰ্তমান www.ujjivansfb.in ত যোগদান কৰক (“ৱেবছাইট”)।

অ - বৈষম্য নীতি

বেংকে গ্ৰাহকৰ মাজত জাতি, বৰ্ণ, ধৰ্ম, লিংগ, বৈবাহিক অৱস্থা, বয়স (বৃহত্তৰতকৈ অধিক), আৰ্থিক অৱস্থা বা শাৰীৰিক অক্ষমতাৰ ভিত্তিত বৈষম্য কৰিব নোৱাৰিব।

1. প্ৰত্যক্ষ বিক্ৰী এজেণ্ট (“ডিএছএ”) আৰু ঋণ সেৱা প্ৰদানকাৰী (এলএছপি)ৰ বাবে আচৰণ বিধি

বেংকে ডি এছ এ আৰু ঋণ সেৱা প্ৰদানকাৰীৰ বাবে তলত দিয়া আচৰণ বিধি গ্ৰহণ কৰিব লাগিব আৰু ক্ৰমে সংশ্লিষ্ট ডি এছ এ আৰু এল এছ পিৰ সৈতে চুক্তিবদ্ধভাৱে একেখিনি অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লাগিব। যিহেতু ডিজিটেল ফিনটেক অংশীদাৰিত্বৰ জৰিয়তে উৎস লাভ কৰা বেংকৰ ঋণৰ ব্যৱস্থাক ডিএছএ বা ঋণ সেৱা প্ৰদানকাৰী হিচাপেও শ্ৰেণীভুক্ত কৰা হয়, সেয়েহে ডিজিটেল ঋণৰ বাবে বেংকৰ ফিনটেক অংশীদাৰসকলৰ বাবে আচৰণ বিধি তলত প্ৰযোজ্য হ’ব। বেংকে বৰ্তমানৰ ব্যৱসায়িক মডেলৰ সৈতে সংগতি ৰাখি আই বি এয়ে প্ৰস্তুত কৰা ডি এছ এৰ বাবে আৰ্হি আচৰণ বিধি গ্ৰহণ কৰিছিল। যেতিয়াই বেংকে নিজ নিজ ব্যৱসায়িক মডেলত খোজ দিব তেতিয়াই আৰ্হি আচৰণ বিধিৰ অন্যান্য দিশসমূহ গ্ৰহণ কৰা হ’ব।

- বেংকৰ সামগ্ৰীৰ উৎস বিচাৰিবলৈ এজন সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকৰ সৈতে কেৱল তলত উল্লেখ কৰা পৰিস্থিতিতহে যোগাযোগ কৰিব লাগিব:
- যেতিয়া সম্ভাৱ্য ব্যক্তিয়ে ৱেবছাইট বা বেংকৰ কল চেণ্টাৰ বা বেংকৰ যিকোনো শাখাৰ জৰিয়তে বা বেংকৰ ৰিলেচনশ্বিপ মেনেজাৰৰ জৰিয়তে বেংকৰ কোনো সামগ্ৰী অধিগ্ৰহণ কৰাৰ ইচ্ছা প্ৰকাশ কৰিছে বা আন প্ৰস্পেক্ট বা বৰ্তমানৰ গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা ৰেফাৰ কৰা হৈছে, বা বেংকৰ কোনো বৰ্তমানৰ গ্ৰাহক যিয়ে বেংকৰ অন্যান্য সামগ্ৰীৰ ওপৰত বেংকৰ পৰা বা বেংকৰ হৈ কল গ্ৰহণ কৰাৰ বাবে সন্মতি দিছে।
- যেতিয়া সম্ভাৱনাময় ব্যক্তিৰ নাম / টেলিফোন নং / ঠিকনা বেংকৰ ওচৰত উপলব্ধ হয় আৰু ডি এছ এ পৰিচালক / দলৰ নেতাই অনুমোদিত তালিকা / ডাইৰেক্টৰী / ডাটাবেছৰ কোনো এটাৰ পৰা লোৱা হয়, সম্ভাৱনাৰ পৰা সন্মতি লোৱাৰ পিছত।
- যেতিয়া সম্ভাৱনা / গ্ৰাহকে নিজৰ ইচ্ছামতে তেওঁলোকৰ অধিগ্ৰহণ কৌশল বা মডেলৰ অংশ হিচাপে তেওঁলোকৰ এপ, ৱেবছাইট, শাৰীৰিক উপস্থিতি, কন্টেক্ট চেণ্টাৰ বা এনেধৰণৰ আন কোনো টাচ পইণ্টৰ জৰিয়তে ফিনটেকৰ কাষ চাপে।
- ডি এছ এয়ে কোনো ব্যক্তি/সত্তাৰ গৰাকীক ফোন কৰিব নালাগে / যোগাযোগ নম্বৰ ডি এছ এৰ সৈতে উপলব্ধ কোনো "বিঘিনি নকৰিব" তালিকাত ফ্লেগ কৰা হৈছে।
- টেলিফোনিক যোগাযোগ সাধাৰণতে ০৯:৩০ ঘণ্টাৰ পৰা ১৯:০০ বজাৰ ভিতৰত সীমিত হ'ব লাগিব। কিন্তু নিশ্চিত হ'ব পাৰে যে কোনো সম্ভাৱ্য ব্যক্তিক তেতিয়াহে যোগাযোগ কৰা হয় যেতিয়া ফোনটোৱে তেওঁক অসুবিধাৰ সৃষ্টি কৰিব বুলি আশা কৰা নহয়। নিৰ্ধাৰিত সময়সীমাৰ আগতে বা পিছত (ওপৰৰ দৰে) ফোন কৰাটো কেৱল সেই চৰ্তৰ অধীনত ৰাখিব পাৰি যেতিয়া সম্ভাৱনাময় ব্যক্তিয়ে ডিএছএক লিখিতভাৱে বা মৌখিকভাৱে তেনে কৰিবলৈ স্পষ্টভাৱে অনুমোদন জনাইছে।
- ডি এছ এ-এ এজন সম্ভাৱনাময় ব্যক্তিৰ গোপনীয়তাক সন্মান কৰিব লাগে। সম্ভাৱনাময় ব্যক্তিৰ আগ্ৰহ সাধাৰণতে সম্ভাৱনা আৰু সম্ভাৱনাৰ দ্বাৰা অনুমোদিত আন যিকোনো ব্যক্তি / পৰিয়ালৰ সদস্য যেনে সম্ভাৱনাৰ একাউণ্টেণ্ট / সচিব / পত্নীৰ সৈতেহে আলোচনা কৰিব পাৰি।
- ডি এছ এয়ে সম্ভাৱনাৰ পৰা কোনো ধৰণৰ উৎকোচ গ্ৰহণ কৰিব নালাগে। যিকোনো বিডিই (ব্যৱসায়িক উন্নয়ন কাৰ্যবাহী) গ্ৰাহকে যিকোনো ধৰণৰ উৎকোচ বা ধন পৰিশোধৰ প্ৰস্তাৱ দিলে তেওঁৰ পৰিচালনা সমিতিক সেই প্ৰস্তাৱৰ ৰিপট দিব লাগিব।



উজ্জয়িন স্মল ফাইনেন্স বেংক

এক উন্নত জীৱন গঢ়ক

- ডি এছ এ-এ ঋণগ্রহণকাৰীসকলক আগতীয়াকৈ প্ৰকাশ কৰিব যে তেওঁলোকে বেংকৰ হৈ তেওঁলোকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰি আছে আৰু তেওঁলোকক যিকোনো ঋণ কেৱল বেংকেহে প্ৰদান কৰিব।
- বেংকৰ বাবে বাবদ ধন সংগ্ৰহৰ বাবে নিয়োজিত ডিএছএসমূহৰ প্ৰশিক্ষণকে ধৰি আভ্যন্তৰীণ নীতি আৰু পদ্ধতি থাকিব লাগিব, যিয়ে কৰ্মচাৰী/এজেন্টসকলক ডিফল্টৰ প্ৰতিটো পৰ্যায়ত গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়া আৰু গ্ৰাহকৰ সৈতে কেনে আচৰণ কৰিব লাগে সেই বিষয়ে জ্ঞান দিয়ে যাতে তেওঁলোকক উচ্চ মানদণ্ডৰ নৈতিকৰ সৈতে ব্যৱহাৰ কৰা হয়।
- ঋণৰ আবেদন প্ৰক্ৰিয়াকৰণ, বাবদ ধন সংগ্ৰহ আৰু ডিফল্ট গ্ৰাহকৰ সৈতে মোকাবিলা কৰাত ক্ষেত্ৰত জড়িত কৰ্মচাৰী/এজেন্টসকলে আনুষ্ঠানিকতাত যোগদান কৰাৰ সময়ত বা পৃথক অনুশীলন হিচাপে ডি এছ এয়ে নিৰ্ধাৰণ কৰা আচৰণ বিধি মানি চলাৰ ঘোষণাপত্ৰত স্বাক্ষৰ কৰিব লাগিব (আই বি এৰ আচৰণ বিধিৰ দৰে)।
- হিচাপৰ বহী ৰক্ষণাবেক্ষণ আৰু যোগ্যতাসম্পন্ন নিৰীক্ষক/সকল আৰু বেংকক বিত্তীয় বিৱৰণী প্ৰতিবেদন / উপস্থাপন আৰু প্ৰকাশৰ ক্ষেত্ৰত স্বচ্ছতা নিশ্চিত কৰিব লাগিব।
- বেংকৰ প্ৰডাক্টৰ বিষয়ে সম্যক তথ্য থাকিব লাগিব।
- DSA নহয় -
 - বেংকে আগবঢ়োৱা যিকোনো সেৱা / সামগ্ৰীৰ ওপৰত সম্ভাৱনাক বিপথে পৰিচালিত কৰা;
 - তেওঁলোকৰ ব্যৱসায় বা সংস্থাৰ নামৰ বিষয়ে সম্ভাৱনাক বিপথে পৰিচালিত কৰা, বা নিজকে মিছাকৈ প্ৰতিনিধিত্ব কৰা।
 - যিকোনো সুবিধা / সেৱাৰ বাবে বেংকৰ হৈ যিকোনো ভুৱা / অকৰ্তৃত্বশীল প্ৰতিশ্ৰুতি দিয়া।
- ভ্ৰমণ / যোগাযোগৰ ক্ষেত্ৰত ল'বলগীয়া সাৱধানতা

ডি এছ এ-এ কৰিব লাগে:

- ব্যক্তিগত স্থানক সন্মান কৰক - সম্ভাৱনাৰ পৰা পৰ্যাপ্ত দূৰত্ব বজাই ৰাখক।
- সম্ভাৱনাময় ব্যক্তিজনৰ ইচ্ছাৰ বিৰুদ্ধে তেওঁৰ বাসগৃহ / কাৰ্যালয়ত প্ৰৱেশ নকৰা;
- বৃহৎ সংখ্যক ভ্ৰমণ নকৰিব - অৰ্থাৎ এজনতকৈ অধিক BD (Business Development Executive) আৰু এজন তত্ত্বাবধায়ক, যদি প্ৰয়োজন হয়।
- সম্ভাৱনাময় ব্যক্তিৰ গোপনীয়তাক সন্মান কৰক।

- যদি সম্ভাৱনাময় ব্যক্তিজন উপস্থিত নাথাকে আৰু ভ্ৰমণৰ সময়ত কেৱল পৰিয়ালৰ সদস্য/কাৰ্যালয়ৰ ব্যক্তিসকলেহে উপস্থিত থাকে, তেন্তে তেওঁ সম্ভাৱনাময় ব্যক্তিজনক পুনৰ ফোন কৰিবলৈ অনুৰোধ কৰি ভ্ৰমণৰ অন্ত পেলাব লাগে।
- গ্ৰাহকে বিচাৰিলে তেওঁৰ টেলিফোন নম্বৰ, তত্ত্বাবধায়কৰ নাম বা সংশ্লিষ্ট বেংক বিষয়াৰ যোগাযোগৰ তথ্য প্ৰদান কৰক।
- সম্ভাৱনাৰ সৈতে আলোচনা ব্যৱসায়ত সীমিত কৰক - পেছাদাৰী দূৰত্ব বজাই ৰাখক।
- ডি এছ এৰ দ্বাৰা সম্ভাৱনাময় ব্যক্তিলৈ প্ৰেৰণ কৰা যিকোনো যোগাযোগ কেৱল বেংকে অনুমোদিত ধৰণৰ আৰু ফৰ্মেটত হ'ব লাগে।

ডিজিটেল ঋণ প্লেটফৰ্মৰ জৰিয়তে বেংকৰ দ্বাৰা উৎপন্ন হোৱা ঋণ:

আৰ বি আইৰ চক্ৰান্তমূলক - ডিজিটেল ঋণ প্লেটফৰ্মৰ ওপৰত বেংক আৰু এন বি এফ চিৰ দ্বাৰা উৎপন্ন হোৱা ঋণ: ২৪ জুন, ২০২০ তাৰিখৰ ন্যায় পদ্ধতি সংহিতা আৰু আউটচ'ৰ্চিং গাইডলাইনৰ আনুগত্যৰ উল্লেখ কৰি, বেংকে নিজৰ ডিজিটেল ঋণ প্লেটফৰ্মৰ জৰিয়তে বা আউটচ'ৰ্চ ঋণ মঞ্চৰ জৰিয়তে ঋণ দিয়া হওক বা নহওক, ন্যায় পদ্ধতি সংহিতাৰ নিৰ্দেশনাসমূহ আখৰে আৰু সম্মানেৰে মানি চলিব লাগিব আৰু নিয়ন্ত্ৰণমূলক ব্যৱস্থাও নিখুঁতভাৱে পালন কৰিব লাগিব বিত্তীয় সেৱা আৰু আই টি সেৱাৰ আউটচ'ৰ্চিংৰ ওপৰত নিৰ্দেশনা।

য'তেই বেংকে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ উৎস আৰু/বা বাবদ ধন আদায় কৰিবলৈ নিজৰ এজেণ্ট হিচাপে ডিজিটেল ঋণ প্লেটফৰ্মক নিয়োগ কৰে, তেওঁলোকে তলত দিয়া নিৰ্দেশনাসমূহ অনুসৰণ কৰিব লাগিব:

- a. এজেণ্ট হিচাপে নিয়োজিত ডিজিটেল ঋণ প্লেটফৰ্মৰ নাম বেংকৰ ৱেবছাইটত প্ৰকাশ কৰা হ'ব।
- b. এজেণ্ট হিচাপে নিয়োজিত ডিজিটেল ঋণ প্লেটফৰ্মসমূহক গ্ৰাহকক আগতীয়াকৈ প্ৰকাশ কৰিবলৈ নিৰ্দেশ দিয়া হ'ব, যাৰ হৈ তেওঁলোকে তেওঁৰ সৈতে যোগাযোগ কৰি আছে সেই বেংকৰ নাম।
- c. অনুমোদনৰ লগে লগে কিন্তু ঋণ চুক্তি কাৰ্য্যকৰী হোৱাৰ আগতে বেংকৰ পত্ৰৰ শেষত ঋণ লোৱাজনক অনুমোদন পত্ৰ প্ৰদান কৰা হ'ব।
- d. ঋণ চুক্তিত উদ্ধৃত সকলো নীতিৰ প্ৰতিটোৰ প্ৰতিলিপিৰ সৈতে ঋণ চুক্তিৰ প্ৰতিলিপি সকলো ঋণগ্ৰহণকাৰীক ঋণ অনুমোদন/ প্ৰদানৰ সময়ত প্ৰদান কৰিব লাগিব।



উজ্জয়িন স্মল ফাইনেন্স বেংক

এক উন্নত জীৱন গঢ়ক

- e. বেংকে নিয়োজিত ডিজিটেল ঋণ প্ৰদানৰ মঞ্চসমূহৰ জৰিয়তে ফলপ্ৰসূ তদাৰকী আৰু নিৰীক্ষণ নিশ্চিত কৰা হ'ব।
- f. অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ বিষয়ে সজাগতা সৃষ্টিৰ দিশত পৰ্যাপ্ত প্ৰচেষ্টা চলোৱা হ'ব।
- g. বেংকে নিয়োজিত কৰা বেংক আৰু এল এছ পিসমূহৰ ঋণ লোৱাসকলে উত্থাপন কৰা ফিনটেক/ ডিজিটেল ঋণ সম্পৰ্কীয় অভিযোগ/ বিষয়সমূহৰ সৈতে মোকাবিলা কৰিবলৈ উপযুক্ত ন'ডেল অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া থাকিব লাগিব। এনে অভিযোগ নিৰাময় বিষয়াই নিজ নিজ ডি এল এৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগৰ সৈতেও মোকাবিলা কৰিব লাগিব।
- h. অভিযোগ নিৰাময় বিষয়াসকলৰ যোগাযোগৰ তথ্য বেংকৰ ৱেবছাইট, এল এছ পি, আৰু ডি এল এত আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীক প্ৰদান কৰা কে এফ এছতো বিশিষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শিত হ'ব লাগিব।
- i. অভিযোগ দাখিলৰ সুবিধাও ডি এল এ আৰু ৱেবছাইটত উপলব্ধ কৰা হ'ব।

1. ঋণৰ আবেদন আৰু চুক্তি

ঋণ লোৱাজনে বিচৰা ঋণৰ পৰিমাণৰ নিৰ্বিশেষে ঋণৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰসমূহ সকলো শ্ৰেণীৰ ঋণৰ ক্ষেত্ৰত ব্যাপক হোৱাটো বেংকে নিশ্চিত কৰিব লাগিব। গ্ৰাহকে সকলো দিশতে সম্পূৰ্ণ আবেদন দাখিল কৰিব পৰাকৈ ঋণৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰৰ সৈতে দাখিল কৰিবলগীয়া নথি-পত্ৰৰ এখন পৰীক্ষা তালিকা (আইনী আৰু নিয়ন্ত্ৰণমূলক প্ৰয়োজনীয়তা অনুসৰি) প্ৰদান কৰিব লাগিব।

যদিহে বেংকে টেলিফোনৰ জৰিয়তে ক্রেডিটৰ সুবিধা আগবঢ়ায় / অনুমোদন দিয়ে, তেন্তে বেংকে গ্ৰাহকৰ একাউণ্টত গ্ৰাহকৰ গ্ৰহণযোগ্যতা লিখিতভাৱে লাভ কৰাৰ পিছতহে বা প্ৰমাণিত ইলেক্ট্ৰনিক মাধ্যমৰ জৰিয়তে তেওঁলোকৰ সন্মতি লাভ কৰাৰ পিছতহে / প্ৰয়োজনীয় বৈধতাৰ পিছতহে সেই ধনৰাশি ক্রেডিট কৰিব লাগিব। বেংকে কোনো ধৰণৰ অনাকাঙ্ক্ষিতভাৱে পূৰ্বৰ অনুমোদিত ঋণৰ সুবিধা আগবঢ়াব নোৱাৰিব।

বেংকত ঋণৰ আবেদন প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে সময়সীমা স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰাৰ লগতে সকলো ঋণৰ আবেদন গ্ৰহণৰ বাবে স্বীকৃতি দিয়াৰ ব্যৱস্থা থাকিব।

1. ঋণৰ মূল্যায়ন আৰু মূল্যায়ন

বেংকে ঋণ লোৱাসকলৰ ঋণ প্ৰয়োগৰ সঠিক মূল্যায়ন কৰিব লাগিব আৰু ঋণ লোৱাজনৰ ঋণৰ যোগ্যতাৰ ওপৰত যথাযথ পৰিশ্ৰমৰ বিকল্প হিচাপে কেৱল মার্জিন আৰু নিৰাপত্তাৰ নিয়ম ব্যৱহাৰ কৰিব নালাগে। বেংকে ঋণগ্ৰহণকাৰীক প্ৰযোজ্য চৰ্ত আৰু নিয়মৰ সৈতে ঋণৰ সীমা প্ৰদান কৰিব লাগিব। ঋণ লোৱাজনৰ সৈতে আলোচনাৰ পিছত বেংকে দিয়া ঋণৰ সুবিধাসমূহ নিয়ন্ত্ৰণ কৰা চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ আৰু অন্যান্য সতৰ্কবাণীসমূহ লিখিতভাৱে হ্ৰাস কৰা হ'ব আৰু বেংকৰ কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত বিষয়ই যথাযথভাৱে প্ৰমাণিত কৰিব লাগিব। বেংকে ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে দিয়া এই চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ তেওঁৰ সম্পূৰ্ণ জ্ঞানৰ সৈতে গ্ৰহণ কৰাটো ৰেকৰ্ডত ৰাখিব লাগিব।

কনচৰ্টিয়াম ব্যৱস্থাৰ অধীনত ঋণ দিয়াৰ ক্ষেত্ৰত অংশগ্ৰহণকাৰী ঋণদাতাসকলে প্ৰস্তাৱসমূহৰ মূল্যায়ন সম্ভৱপৰ পৰিমাণে সময় নিৰ্ধাৰিত পদ্ধতিৰে সম্পূৰ্ণ কৰাৰ পদ্ধতি বিকশিত কৰিব লাগে, আৰু বিত্তীয় বা অন্যথাৰ ওপৰত তেওঁলোকৰ সিদ্ধান্তসমূহ যুক্তিসংগত সময়ৰ ভিতৰত যোগাযোগ কৰিব লাগে।

1. ঋণৰ আবেদনৰ সন্দৰ্ভত চিআইচিৰ সৈতে তথ্য বিনিময়
 - a. বেংকে গ্ৰাহকক ঋণ তথ্য কোম্পানী (চিআইচি)ৰ ভূমিকা, চিআইচিৰ সৈতে গ্ৰহণ কৰা পৰীক্ষা আৰু চিআইচিয়ে প্ৰদান কৰা তথ্যই গ্ৰাহকৰ ঋণ লাভ কৰাৰ ক্ষমতাত কি প্ৰভাৱ পেলাব পাৰে সেই বিষয়ে বুজাব লাগিব।
 - b. গ্ৰাহকৰ অনুৰোধত আৰু নিৰ্ধাৰিত মাচুল পৰিশোধ কৰাৰ পিছত বেংকে চিআইচিৰ পৰা লাভ কৰা ক্রেডিট তথ্য প্ৰতিবেদনৰ প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰিব পাৰে।
 - c. বেংকে গ্ৰাহকে লাভ কৰা ঋণৰ বিষয়ে তথ্য সময়ে সময়ে চিআইচিক প্ৰদান কৰিব লাগিব যিকোনো ধৰণৰ পৰিশোধ নকৰাৰ ক্ষেত্ৰত আৰু তাৰ পিছত পৰৱৰ্তী প্ৰতিবেদনত ঋণ একাউণ্টৰ নিয়মীয়াকৰণ আপডেট কৰিব লাগিব।
 - d. বেংকে গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকৰ তথ্য সংশোধনৰ বাবে কৰা অনুৰোধ নাকচ কৰাৰ কাৰণসমূহ জনাই দিব লাগিব, যদি আছে, যাতে এনে গ্ৰাহকসকলে চিআইআৰত থকা বিষয়সমূহ ভালদৰে বুজিব পাৰে। অভিযোগ নাকচ কৰা গোচৰকে ধৰি সকলো ক্ষেত্ৰতে অভিযোগৰ ওপৰত লোৱা ব্যৱস্থাৰ বিষয়ে অভিযোগকাৰীক বেংক/চিআইচিয়ে পৰামৰ্শ দিব লাগিব। প্ৰত্যাখ্যানৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰত্যাখ্যানৰ কাৰণো বেংক আৰু চিআইচিয়ে দিব লাগিব।



উজ্জয়িন স্মল ফাইনেন্স বেংক

এক উন্নত জীৱন গঢ়ক

- e. বেংকে তেওঁলোকৰ অভিযোগ দাখিল ফৰ্মেটত (অনলাইন আৰু অফলাইন দুয়োটা) উপযুক্ত ব্যৱস্থা কৰিব লাগিব যাতে অভিযোগকাৰীয়ে ক্ষতিপূৰণৰ ধন জমা কৰাৰ বাবে যোগাযোগৰ বিৱৰণ, ইমেইল আইডি, আৰু বেংক একাউণ্টৰ সবিশেষ/ ইউনিফাইড পেমেণ্ট ইণ্টাৰফেচ (ইউপিআই) আইডি জমা দিব পাৰে। সঠিক তথ্য প্ৰদানৰ দায়িত্ব অভিযোগকাৰীৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰিব আৰু অভিযোগকাৰীয়ে প্ৰদান কৰা কোনো ভুল তথ্যৰ বাবে বেংক দায়ী নহ'ব।

****ক্ষতিপূৰণৰ কাৰ্য্যমো ২০২৪ চনৰ ২৫ এপ্ৰিলৰ পৰা কাৰ্য্যকৰী হ'ব**

1. ঋণৰ সিদ্ধান্তৰ বাবে সময়সীমা

ঋণৰ প্ৰস্তাৱ নিষ্পত্তিৰ বাবে বেংকৰ এটা নিৰ্দিষ্ট পদ্ধতি থাকিব লাগিব, উপযুক্ত সময়সীমাৰ সৈতে আৰু তলত উল্লেখ কৰা ধৰণে নিৰ্দিষ্ট সময়ৰ বাহিৰত বাকী থকা আবেদনসমূহ পৰ্যালোচনাৰ বাবে এটা উপযুক্ত নিৰীক্ষণ ব্যৱস্থা স্থাপন কৰিব লাগিব:

আৰ বি আইৰ মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন - ক্ষুদ্ৰ, ক্ষুদ্ৰ আৰু মজলীয়া উদ্যোগ (এম এছ এম ই) খণ্ডলৈ ঋণ দিয়া ২০১৭ৰ উল্লেখ ১১ জুন, ২০২৪ তাৰিখে সংশোধিত;

- এম এছ ই ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলৰ ইউনিটসমূহক ২৫ লাখ ₹ পৰ্যন্ত ঋণৰ বাবে ঋণৰ সিদ্ধান্তৰ সময়সীমা ১৪ কৰ্মদিনতকৈ অধিক হ'ব নালাগে। ঋণৰ সিদ্ধান্তৰ বাবে সময়সীমা, সূচক নথিপত্ৰ পৰীক্ষা তালিকা আদিকে ধৰি এম এছ এম ইৰ সৈতে জড়িত সকলো ঋণ সম্পৰ্কীয় তথ্য বেংকৰ ৱেবছাইটত এটা পৃথক টেবল তলত বিশিষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শিত হ'ব লাগিব

ঋণদাতাৰ বাবে ন্যায্য পদ্ধতি সংহিতাৰ ওপৰত আৰ বি আইৰ নিৰ্দেশনা" তাৰিখ ০৫ মে', ২০০৩;

- ঋণৰ একাউণ্ট হস্তান্তৰৰ বাবে অনুৰোধ লাভ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত অৰ্থাৎ অন্যান্য বেংক/বিত্তীয় প্রতিষ্ঠানে গ্ৰহণ কৰা ঋণৰ বাবে বেলেঞ্চ স্থানান্তৰৰ ক্ষেত্ৰত, অনুৰোধ লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা ২১ দিনৰ ভিতৰত ঋণদাতাৰ সন্মতি বা অন্যথা অৰ্থাৎ আপত্তি, যদি আছে, প্ৰেৰণ কৰিব লাগে

- ২৫ লাখ পৰ্যন্ত এমএছই ঋণ বাদ দি আন সকলো ঋণৰ বাবে, - ঋণ অনুমোদনৰ বাবে ঋণৰ সিদ্ধান্ত প্ৰদানৰ সময়সীমা আবেদন লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা ৩০ দিন হ'ব, ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে বেংকৰ চৰ্তসমূহ পূৰণ কৰাৰ অধীনত।

বেংকে তেওঁলোকৰ ৱেবছাইট, জাননী-বৰ্ড, পণ্যৰ সাহিত্য, আৰু এনে অন্যান্য পদ্ধতিৰ জৰিয়তে ঋণৰ সিদ্ধান্ত প্ৰেৰণৰ বাবে সময়সীমাৰ ওপৰত উপযুক্ত প্ৰকাশ কৰিব লাগিব।

বেংকে ঋণৰ আবেদনসমূহ যুক্তিসংগত সময়ৰ ভিতৰত পৰীক্ষা কৰিব লাগিব আৰু অতিৰিক্ত বিৱৰণ/ নথি-পত্ৰৰ প্ৰয়োজন হ'লে ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক তৎক্ষণাত ঘনিষ্ঠভাৱে যোগাযোগ কৰিব লাগিব।

কোনো ঋণ নাকচ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত বেংকে নিৰ্দিষ্ট সময়ৰ ভিতৰত ঋণৰ আবেদন নাকচ কৰাৰ মূল কাৰণ/কাৰণ এছএমএছ বা চিঠিৰ জৰিয়তে লিখিতভাৱে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব। ফিনটেক ভিত্তিক ডিজিটেল ঋণৰ বাবে প্ৰত্যাখ্যানৰ কাৰণ/সমূহ বেংক আৰু ফিনটেক ঋণদাতাৰ মাজত পাৰস্পৰিকভাৱে সিদ্ধান্ত লোৱা অনুসৰি বেংকে পোনপটীয়াকৈ বা ফিনটেক ঋণদাতাৰ জৰিয়তে গ্ৰাহকক জনোৱা হ'ব পাৰে।

1. ঋণ অনুমোদনৰ সময়ত মানি চলিবলগীয়া পদ্ধতি

যিকোনো ঋণৰ বাবে নিৰাপত্তা/ জামিন হিচাপে লোৱা টাইটেলৰ সকলো নথি-পত্ৰ লিখিত ৰচিদ বেংকে দিব লাগিব। বেংকে ৫০ লাখ টকা পৰ্যন্ত ঋণ সীমাৰ বাবে জামিন নিৰাপত্তাৰ ওপৰত জোৰ নিদিব। কৃষি ঋণৰ বাবে ১.৬ লাখ টকা আৰু এম এছ ই খণ্ডৰ ইউনিটলৈ ১০ লাখ টকা পৰ্যন্ত ঋণৰ ক্ষেত্ৰত বেংকে জামিন নিৰাপত্তা গ্ৰহণ নকৰিব। বেংকে পৰিশোধৰ সময়সূচী ব্যাখ্যা কৰিব লাগিব, অৰ্থাৎ ঋণ অনুমোদনৰ সময়ত ধন পৰিশোধৰ পৰিমাণ, কাৰ্যকাল আৰু সময়সীমা আৰু বাবদ ধন সংগ্ৰহৰ বাবে এটা নিৰ্দিষ্ট প্ৰক্ৰিয়া থাকিব লাগিব। বেংকে গ্ৰাহকক সমতায়ুক্ত সময়ে সময়ে কিস্তি (ইপিআই) স্থিৰ আৰু পৰিৱৰ্তিত কাৰ্যকাল থাকিবলৈ দিয়াৰ বিকল্প দিব বা সুতৰ হাৰ সলনি হ'লে বিপৰীতভাৱে। বেংকে ঋণৰ সুত গণনাৰ পদ্ধতি ব্যাখ্যা কৰিব লাগিব।

ঋণ অনুমোদন/বিদায় দিয়াৰ সময়ত বেংকে ঋণ চুক্তিত উদ্ধৃত সকলো ঘেৰাওৰ প্ৰতিটোৰ প্ৰতিলিপিৰ সৈতে ঋণ চুক্তিৰ প্ৰতিলিপি ঋণগ্ৰহণকাৰীক প্ৰদান কৰিব লাগিব। ঋণ চুক্তিত স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰা হ'ব যে ব্যৱসায়ৰ বৃদ্ধিৰ বাবে ঋণ লোৱাসকলৰ অধিক ঋণৰ প্ৰয়োজনীয়তা পূৰণ কৰাৰ কোনো বাধ্যবাধকতা নোহোৱাকৈ ঋণৰ সুবিধাসমূহ কেৱল বেংকৰ বিবেচনাধীন। গ্ৰাহক আৰু উজ্জয়িন বেংকে স্বাক্ষৰ কৰিবলগীয়া ঋণ চুক্তিৰ বাবে বেংকে ডিজিটেল স্বাক্ষৰৰ

সুবিধা ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে। ইয়াৰ ব্যতিক্ৰমসমূহ সঠিক ন্যায্যতাৰ সৈতে নথিভুক্ত কৰা হ'ব। গ্ৰাহকে অনুৰোধ কৰিলে বেংকে গ্ৰাহকক ঋণ একাউণ্টৰ বাৰ্ষিক বিৱৰণী প্ৰদান কৰিব লাগিব।

ঋণ অনুমোদনৰ নথিপত্ৰৰ চৰ্ত আৰু নিয়মত যিখিনি দিয়া হৈছে তাৰ বাহিৰে বেংকে ঋণ লোৱাসকলৰ কাম-কাজত হস্তক্ষেপ নকৰিব (যদিহে ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে পূৰ্বে প্ৰকাশ নকৰা নতুন তথ্য বেংকৰ দৃষ্টিগোচৰ হোৱা নাই)।

1. গ্ৰাহকৰ সৈতে স্বচ্ছ আৰু সৎ লেনদেন

বেংকে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে ইয়াৰ বিজ্ঞাপন আৰু প্ৰচাৰমূলক সাহিত্য স্পষ্ট আৰু বিভ্ৰান্তিকৰ নহয়। বেংকে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে গ্ৰাহকক তেওঁৰ সামগ্ৰী আৰু সেৱা, চৰ্ত আৰু নিয়ম আৰু সুতৰ হাৰ/চাৰ্জৰ বিষয়ে স্পষ্ট তথ্য দিয়া হয়, যিবোৰ তেওঁলোকৰ বাবে প্ৰযোজ্য। বেংকে গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰা সুবিধাসমূহৰ বিষয়ে তথ্য প্ৰদান কৰিব লাগিব আৰু গ্ৰাহকে এইবোৰৰ সুবিধা কেনেকৈ ল'ব পাৰে আৰু তেওঁলোকৰ প্ৰশ্নসমূহৰ সমাধানৰ বাবে কাক আৰু কেনেকৈ যোগাযোগ কৰিব পাৰে।

ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে ঋণ চুক্তিৰ বস্তুগত চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ পালন নকৰাৰ বাবে জৰিমনা, যদি আদায় কৰা হয়, তেন্তে ইয়াক 'দণ্ডদায়ক চাৰ্জ' হিচাপে গণ্য কৰা হ'ব আৰু ইয়াক 'দণ্ডবিধিৰ সুত'ৰ ৰূপত আৰোপ কৰা নহ'ব যিটো অগ্ৰিম ধনৰ ওপৰত লোৱা সুতৰ হাৰৰ সৈতে যোগ কৰা হয়। শাস্তিমূলক চাৰ্জৰ কোনো মূলধনীকৰণ নহ'ব অৰ্থাৎ এনে চাৰ্জৰ ওপৰত আৰু কোনো সুত গণনা কৰা নহ'ব। কিন্তু ইয়াৰ ফলত ঋণ একাউণ্টত সুতৰ কম্পাউণ্ড কৰাৰ স্বাভাৱিক পদ্ধতিত কোনো প্ৰভাৱ নপৰে।

ঋণ চুক্তিত আৰু প্ৰযোজ্য হোৱা অতি গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্তসমূহ বেংকে গ্ৰাহকসকলক স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব, ইয়াৰ উপৰিও বেংকৰ ৱেবছাইটত সুতৰ হাৰ আৰু সেৱা চাৰ্জৰ অধীনত প্ৰদৰ্শিত হ'ব।

যেতিয়াই ঋণৰ বস্তুগত চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ অমান্য কৰাৰ বাবে সোঁৱৰাই দিয়া হয়, তেতিয়াই প্ৰযোজ্য শাস্তিমূলক চাৰ্জসমূহ জনোৱা হ'ব। তদুপৰি, শাস্তিমূলক অভিযোগ আৰোপ কৰাৰ যিকোনো দৃষ্টান্ত আৰু ইয়াৰ কাৰণো জনোৱা হ'ব।

এই নিৰ্দেশনাসমূহ ২০২৪ চনৰ ১ জানুৱাৰীৰ পৰা কাৰ্যকৰী হ'ব

1. ঋণ প্ৰদান কৰা

বেংকে প্ৰযোজ্য চৰ্ত আৰু নিয়ম অনুসৰি অনুমোদিত ঋণৰ সময়মতে প্ৰদান কৰাটো নিশ্চিত কৰিব লাগিব। বেংকে সুতৰ হাৰ আৰু এনে অন্যান্য সেৱা চাৰ্জকে ধৰি চৰ্ত আৰু নিয়মৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ জাননী দিব লাগিব, যিটো কেৱল সম্ভাৱ্যভাৱেহে প্ৰভাৱিত হ'ব।

ঋণগ্রহণকাৰীয়ে সন্মুখীন হোৱা যিকোনো প্রকৃত অসুবিধাৰ যত্ন ল'বলৈ বিশেষকৈ ২ লাখ টকা পৰ্যন্ত ঋণৰ ক্ষেত্ৰত বেংকৰ গঠনমূলক বিতৰণৰ পিছৰ তত্ত্বাৱধান ব্যৱস্থা থাকিব। ঋণ লোৱাসকলক উপযুক্ত জাননী দিয়াৰ পিছত বেংকে ঋণৰ নথিপত্ৰৰ অধীনত ধন পৰিশোধ বা পৰিৱেশন ত্বৰান্বিত কৰাৰ সিদ্ধান্ত ল'ব বা অতিৰিক্ত ছিকিউৰিটি বিচৰাৰ সিদ্ধান্ত ল'ব লাগিব। বেংকে বাবদ ধন সংগ্ৰহ আৰু নিৰাপত্তা পুনৰ দখলৰ ক্ষেত্ৰত ন্যায্য পদ্ধতি অনুসৰণ কৰাত বিশ্বাস কৰে যাৰ ফলত গ্ৰাহকৰ আস্থা আৰু দীৰ্ঘম্যাদী সম্পৰ্ক গঢ়ি তোলা হয় আৰু ইয়াৰ দ্বাৰা নিশ্চিত কৰে যে বাবদ ধন সংগ্ৰহ কৰাৰ সময়ত কোনো ধৰণৰ জোৰ-জবৰদস্তি পদ্ধতি অনুসৰণ কৰা নহয়।

1. ঋণৰ ক্ষেত্ৰত মাচুল আৰু চাৰ্জ

বেংকে অনুমোদন পত্ৰ/ঋণ চুক্তিত ঋণৰ আবেদন প্রক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে প্রদান কৰিবলগীয়া মাচুল / চাৰ্জৰ বিষয়ে সকলো তথ্য প্রকাশ কৰিব লাগিব, ঋণৰ পৰিমাণ অনুমোদন / প্রদান নকৰিলে মাচুল/চাৰ্জৰ পৰিমাণ ঘূৰাই দিব পৰা যায় নেকি, প্ৰি-পেমেন্ট বিকল্প আৰু চাৰ্জ, যদি আছে, যদি আছে, পলমকৈ পৰিশোধ কৰাৰ বাবে জৰিয়না, কোনো সুত পুনৰ নিৰ্ধাৰণ দফাৰ অস্তিত্ব আৰু ঋণ লোৱাজনৰ সুতত প্ৰভাৱ পেলোৱা আন যিকোনো বিষয়।

বেংকে সকলো শ্ৰেণীৰ ঋণ সামগ্ৰীৰ বাবে সুতৰ হাৰ, সেৱা চাৰ্জ আৰু অন্যান্য মাচুলৰ তথ্য ৱেবছাইটত প্রদৰ্শন কৰিব লাগিব। বেংকৰ শাখাসমূহৰ ওচৰত শুদ্ধ সূচীৰ প্ৰতিলিপি থাকিব, যাৰ উপলব্ধতাৰ বিষয়ে বিস্তৃত জাননী ব'ৰ্ডত জাননীৰ জৰিয়তে অৱগত কৰা হ'ব।

গ্ৰাহকে অন্য বিত্তীয় উৎসৰ সৈতে ৰেটৰ চাৰ্জ তুলনা কৰিবলৈ সক্ষম কৰিবলৈ বেংকে 'অল-ইন-কষ্ট'ক অৱগত কৰিব লাগিব। বেংকে এনে চাৰ্জ/ মাচুল বৈষম্যহীন হোৱাটো নিশ্চিত কৰিব লাগিব। বেংকে নিজৰ ঋণৰ সামগ্ৰীৰ সুতৰ হাৰৰ পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে গ্ৰাহকক চিঠি, ইমেইল বা এছএমএছৰ জৰিয়তে অৱগত কৰিব লাগিব।

1. ঋণ আদায় কৰা

ঋণ আদায়ৰ ক্ষেত্ৰত বেংকে অযথা হাৰাশাস্তিৰ আশ্ৰয় ল'ব নালাগে অৰ্থাৎ। ঋণ আদায়ৰ বাবে পেশীৰ শক্তি ব্যৱহাৰ কৰা আদি। বেংকে ঋণ লোৱাজনক লিখিতভাৱে উপযুক্ত জাননী নিদিয়াকৈ ছিকিউৰিটি পুনৰ দখল কৰাকে ধৰি কোনো আইনী বা আদায়ৰ ব্যৱস্থা আৰম্ভ কৰিব নোৱাৰিব।

আদায়ৰ বাবে বেংকৰ পদ্ধতি ব্যৱহাৰিক আৰু পক্ষপাতিত্বহীন হ'ব। ন্যায্য ব্যৱহাৰ আৰু বুজাই দিয়াটোৱেই হৈছে আৰোগ্য ব্যৱস্থাৰ মূল নীতি। পুনৰ্গঠন / পুনৰ্বাসন ব্যৰ্থ বা অসম্ভৱ হোৱা ঠাইতহে নিৰাপত্তা বলবৎ কৰা হ'ব। বেংকে নিৰাপত্তা আদায়/পুনৰ দখলৰ বাবে আইনৰ অধীনত প্রয়োজনীয় সকলো পদ্ধতি মানি চলিব লাগিব।

ঋণ আদায়ৰ সম্পৰ্কীয় ন্যায্য পদ্ধতিসমূহ ৱেবছাইটত হ'ষ্ট কৰা "বাবদ ধন সংগ্ৰহ আৰু ছিকিউৰিটিজ পুনৰ দখল" নীতিত অধিক বিশদভাৱে উল্লেখ কৰা হৈছে।

আউটচ'ৰ্চড ৰিকাভাৰী এজেণ্টসকলক নিয়োজিত কৰাৰ সময়ত বেংকে ঋণৰ প্ৰাপ্য কাৰ্য্যকলাপ সংগ্ৰহৰ বিষয়ত ঋণদাতাৰ বাবে ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা মানি চলাটো নিশ্চিত কৰিব লাগে, বিত্তীয় সেৱাসমূহৰ আউটচ'ৰ্চিং - ৰিকাভাৰী এজেণ্ট নিয়োগ কৰা নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ দায়িত্বৰ ওপৰত আৰু বি আইৰ নিৰ্দেশনাৱলীৰ উল্লেখ কৰি।

1. ফ্লটিং ৰেট টাৰ্ম লোনত ফোৰক্ল'জাৰ চাৰ্জৰ লেভি /প্ৰি-পেমেন্ট পেনাল্টি

৫ জুন, ২০১২ তাৰিখৰ আৰু বি আইৰ চক্ৰান্তমূলক ডি বি অ' ডি.নং.ডাইৰ.বি চি.১০৭/১৩.০৩.০০/২০১১-১২ আৰু ৭ মে', ২০১৪ তাৰিখৰ ডি বি অ' ডি.ডাইৰ.বি চি.নং.১১০/১৩.০৩.০০/২০১৩-১৪ৰ সন্দৰ্ভত বেংকে ২০১২ চনৰ ৭ মে'ৰ ফোৰক্ল'জাৰ চাৰ্জ/ প্ৰি-পেমেন্ট পেনাল্টি ল'ব নোৱাৰিব ব্যৱসায়ৰ বাহিৰেও অন্য উদ্দেশ্যৰ বাবে সহ-বান্ধবাধী(সকল) থকা বা নথকা ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহণকাৰীক অনুমোদিত যিকোনো ফ্লটিং ৰেট টাৰ্ম লোন।

1. ঋণ বন্ধ কৰাৰ সময়ত ছিকিউৰিটি মুকলি কৰা

ঋণৰ পৰিশোধ বা ঋণ বাস্তৱায়িত হোৱাৰ পিছত বেংকে এনে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ বিৰুদ্ধে বেংকৰ আন যিকোনো দাবীৰ বাবে যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা লিয়েনৰ অধীনত সকলো ছিকিউৰিটি মুকলি কৰিব। চুক্তিবদ্ধ বা চুক্তিবদ্ধ হোৱা সকলো বাবদ ধন পৰিশোধ কৰাৰ ১৫ দিনৰ ভিতৰত বেংকে বন্ধকত ৰখা সম্পত্তিৰ সকলো ছিকিউৰিটি/ নথিপত্ৰ/ টাইটেল ডীড গ্ৰাহকক ঘূৰাই দিব লাগিব, এনে গ্ৰাহকৰ বিৰুদ্ধে বেংকৰ আন যিকোনো দাবীৰ বাবে যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা লিয়েনৰ অধীনত। বেংকে যদি ছেট অফৰ অধিকাৰ ব্যৱহাৰ কৰাৰ সিদ্ধান্ত লয় তেন্তে ঋণ লোৱাসকলক জাননী দিব লাগিব। জাননীখনত বাকী থকা দাবীসমূহৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ আৰু সংশ্লিষ্ট দাবী নিষ্পত্তি/ পৰিশোধ নোহোৱালৈকে বেংকে ছিকিউৰিটিসমূহ ৰখাৰ অধিকাৰ থকা নথি-পত্ৰসমূহৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণ তথ্য থাকিব লাগিব। কাৰ্য্যকৰী তাৰিখ বা তাৰ পিছত জাৰি কৰা ঋণ অনুমোদন পত্ৰত মূল স্থাৱৰ / স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ ঘূৰাই দিয়াৰ সময়সীমা আৰু স্থান উল্লেখ কৰা হ'ব

ঋণ লোৱাজনে ঋণ একাউণ্টৰ চাৰ্ভিচ কৰা বেংকিং আউটলেট / শাখাৰ পৰা মূল স্থাৱৰ / স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথি-পত্ৰ সংগ্ৰহ কৰিব লাগিব।

1. গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিৰাময়

বেংকে ঋণ লোৱাসকলৰ অভিযোগ নিৰাময়ৰ বাবে এক ব্যৱস্থা স্থাপন কৰিছে, যিটো ৱেবছাইটত আয়োজিত বা বেংকৰ শাখাসমূহৰ সৈতে উপলব্ধ গ্ৰাহক অভিযোগ নিৰাময় নীতিত অধিক বিশদভাৱে উল্লেখ কৰা হৈছে।

ঋণদাতাসকলৰ বাবে ন্যায্য পদ্ধতি সংহিতা (এফপিচি) মানি চলা আৰু অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ কাৰ্য্যকলাপৰ বাৰ্ষিক পৰ্যালোচনা বেংকৰ ব'ৰ্ডৰ গ্ৰাহক সেৱা সমিতিৰ সন্মুখত দাখিল কৰা হ'ব।

**মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন- নিয়ন্ত্ৰণ কাঠামো ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণৰ উল্লেখত ঋণদাতাসকলৰ বাবে ন্যায্য অনুশীলন
সংহিতাৰ উন্নীতকৰণ ১৪ মাৰ্চ, ২০২২**

উক্ত মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন অনুসৰি মাইক্ৰ'ফাইনেন্স ঋণৰ সংজ্ঞা হ'ল ₹৩,০০,০০০ পৰ্যন্ত বাৰ্ষিক পৰিয়ালৰ আয় থকা পৰিয়ালক দিয়া জামিনবিহীন ঋণ। মাষ্টাৰ ডাইৰেকচনত বেংকসমূহৰ বাবে কম্প্লাইয়েন্সৰ প্ৰয়োজনীয়তাসমূহ তলত দিয়া ধৰণে নিৰ্ধাৰণ কৰা হৈছে।

- ১) বেংকে মূল্য নিৰ্ধাৰণ সম্পৰ্কীয় তথ্য সম্ভাৱ্য ঋণগ্ৰহণকাৰীক প্ৰামাণিকৃত সৰলীকৃত তথ্যপত্ৰত প্ৰকাশ কৰিব লাগিব। চিত্ৰিত তথ্যপত্ৰৰ বাবে পৰিশিষ্ট ১ চাওক।
- ২) বেংক আৰু/বা ইয়াৰ অংশীদাৰ/এজেণ্টে ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰা ল'বলগীয়া যিকোনো মাচুল তথ্যপত্ৰত স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব। ঋণ লোৱাজনৰ পৰা কোনো ধৰণৰ ধন লোৱা নহ'ব যিটো তথ্যপত্ৰত স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰা হোৱা নাই।
- ৩) ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণৰ ওপৰত কোনো ধৰণৰ প্ৰি-পেমেন্ট জৰিমনা নাথাকিব। পলমকৈ পৰিশোধ কৰাৰ বাবে যদি আছে তেন্তে জৰিমনা সম্পূৰ্ণ ঋণৰ পৰিমাণৰ ওপৰত নহয়, অতিৰিক্ত ধনৰ ওপৰত প্ৰয়োগ কৰা হ'ব।
- ৪) বেংকে ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণৰ পৰা লোৱা নূন্যতম, সৰ্বোচ্চ আৰু গড় সুতৰ হাৰ নিজৰ সকলো কাৰ্যালয়তে, ইয়াৰ দ্বাৰা জাৰি কৰা সাহিত্য (তথ্য পুস্তিকা/ প্যাম্প্লেট) আৰু ইয়াৰ ৱেবছাইটত বিশদভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগিব।
- ৫) সুতৰ হাৰৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন বা আন কোনো চাৰ্জ ঋণ লোৱাজনক বহু আগতেই জনোৱা হ'ব আৰু এই পৰিৱৰ্তন কেৱল সম্ভাৱ্যভাৱেহে কাৰ্য্যকৰী হ'ব।
- ৬) ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণৰ বাবে ঋণ লোৱাজনে বুজি পোৱা ভাষাত ঋণ চুক্তিৰ এটা মানক ৰূপ থাকিব লাগিব।
- ৭) বেংকে ন'ডেল বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগ নম্বৰকে ধৰি কেপচাৰিং বিৱৰণ আৰু ঋণ কাৰ্ডত থকা সকলো প্ৰৱেশৰ সৈতে ঋণ কাৰ্ড প্ৰদান কৰিব লাগিব য'ত ঋণগ্ৰহণকাৰীক পৰ্যাপ্তভাৱে চিনাক্ত কৰা তথ্য, মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ সৰলীকৃত তথ্যপত্ৰ, ঋণৰ সৈতে জড়িত অন্যান্য সকলো চৰ্ত আৰু নিয়ম, লাভ কৰা কিস্তিকে ধৰি সকলো পৰিশোধৰ স্বীকৃতি আৰু চূড়ান্ত নিষ্কাশন আৰু অভিযোগৰ সবিশেষ বেংকে প্ৰদান কৰিব লাগিব ন'ডেল বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগ নম্বৰকে ধৰি প্ৰতিকাৰ ব্যৱস্থা।

- ৮) ঋণ কাৰ্ডত সকলো প্ৰৱেশ ঋণ লোৱাজনে বুজি পোৱা ভাষাত হ'ব লাগে।
- ৯) ঋণহীন সামগ্ৰী জাৰি কৰাটো ঋণ লোৱাসকলৰ সম্পূৰ্ণ সন্মতি সাপেক্ষে হ'ব আৰু এনে সামগ্ৰীৰ বাবে মাচুলৰ গাঁথনি ঋণ কাৰ্ডখনতে ঋণগ্ৰহণকাৰীক স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব।
- ১০) বেংকে নিজৰ কৰ্মচাৰী বা আউটচ'ৰ্চ কৰা সংস্থাৰ কৰ্মচাৰীৰ অনুচিত আচৰণৰ বাবে জবাবদিহি হ'ব আৰু সময়মতে অভিযোগৰ সমাধানৰ ব্যৱস্থা কৰিব লাগিব, ঋণ চুক্তিত আৰু ৱেবছাইট/শাখা চৌহদ/কাৰ্যালয়তো কৰা হ'ব।
- ১১) ঋণ আদায়ৰ নিৰ্দেশনাসমূহ বেংকৰ সংগ্ৰহ নীতিত উপযুক্তভাৱে কাৰক হিচাপে লোৱা হৈছে।

পৰিশিষ্ট ১:

ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ ওপৰত দৃষ্টান্তমূলক তথ্যপত্ৰ

(ঋণ লোৱাজনে বুজি পোৱা ভাষাত প্ৰদান কৰা হ'ব)

তাৰিখ:XXX ঋণদাতাৰ নাম: XXX আবেদনকাৰীৰ নাম: XXX

ছিনিয়ৰ নং।	প্ৰাচল	সবিশেষ
(মই)	ঋণৰ পৰিমাণ (ঋণ লোৱাজনক প্ৰদান কৰা ধনৰাশি) (টকাত)	
(ii)	ঋণৰ সমগ্ৰ কাৰ্যকালত মুঠ সুতৰ চাৰ্জ (টকাত)	
(iii)	অন্যান্য আপ-ফ্ৰন্ট চাৰ্জ (তলত দিয়া হ'ব প্ৰতিটো উপাদানৰ ব্ৰেক-আপ) (টকাত)	
(ক)	প্ৰক্ৰিয়াকৰণ মাচুল (টকাত)	
(খ)	বীমাৰ চাৰ্জ (টকাত)	
(গ)	অন্যান্য (যদি আছে) (টকাত)	

(iv)	নিকা প্ৰদান কৰা ধনৰাশি ((i)-(iii)) (টকাত)	
(v)	ঋণ লোৱাজনে প্ৰদান কৰিবলগীয়া মুঠ ধনৰাশি ((i), (ii) আৰু (iii) ৰ যোগফল) (টকাত)	
(vi)	ফলপ্ৰসূ বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ (শতাংশত) (আই আৰ আৰ পদ্ধতি আৰু হ্লাস কৰা বেলেঞ্চ পদ্ধতি ব্যৱহাৰ কৰি নিকা বিতৰণ কৰা ধনৰ ওপৰত গণনা কৰা)	
(vii)	ঋণৰ সময়সীমা (মাহত)	
(viii)	ঋণ লোৱাজনে ঋণ পৰিশোধ কৰাৰ কম্পাঙ্ক	
(ix)	পৰিশোধৰ কিস্তিৰ সংখ্যা	
(x)	পৰিশোধৰ প্ৰতিটো কিস্তিৰ পৰিমাণ (টকাত)	
আকস্মিক চাৰ্জৰ বিষয়ে বিৱৰণ		
(xi)	ঋণ লোৱাজনৰ পৰা কোনো সময়তে ঋণৰ আগতীয়া পৰিশোধৰ ক্ষেত্ৰত কোনো ধৰণৰ জৰিমনা আৰোপ কৰা নহ'ব।	
(xii)	ধন পৰিশোধ কৰাত পলম হোৱাৰ ক্ষেত্ৰত শাস্তিমূলক চাৰ্জ (যদি আছে)	
(xiii)	অন্যান্য চাৰ্জ (যদি আছে)	

বিশদ পৰিশোধৰ সময়সূচী

কিস্তি নং।	অসাধাৰণ অধ্যক্ষ (টকাত)	প্ৰধান (টকাত)	সূত (টকাত)	কিস্তি (টকাত)