

# ঋণ দিয়াৰ বাবে ন্যায্য পদ্ধতিৰ সংহিতা (Fair Practices Code for Lending)

## 1. বেঙ্কে ঘোষণা কৰে আৰু প্ৰতিশ্ৰুতি দিয়ে

- ঋণ দিয়াৰ ক্ষেত্ৰত পেছাদাৰী প্ৰকাৰে দক্ষ, নম্ৰ, পৰিশ্ৰমী আৰু দ্ৰুত সেৱা প্ৰদান কৰিবলৈ।
- ধৰ্ম, জাতি, লিংগ বা বংশৰ আধাৰত গ্ৰাহকৰ বিৰুদ্ধে বৈষম্য নকৰিবলৈ।
- ইয়াৰ ঋণ সামগ্ৰীৰ বিজ্ঞাপন আৰু বিপণনৰ ক্ষেত্ৰত নিৰপেক্ষ আৰু সৎ হ'বলৈ।
- গ্ৰাহকসকলক ঋণ লেনদেনৰ সন্দৰ্ভত চৰ্তাৱলী, ব্যয়, অধিকাৰ আৰু দায়বদ্ধতাবোৰ সঠিক আৰু সময়মতে প্ৰকাশ কৰা আৰু যদি বিচাৰে, ঋণ চুক্তিত গ্ৰাহকসকলক এনে সহায় বা পৰামৰ্শ প্ৰদান কৰিবলৈ।
- বেঙ্কৰ ভিতৰত অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী স্থাপন কৰি গ্ৰাহকৰ সৈতে যিকোনো বিবাদ বা বিবাদ সমাধান কৰাৰ বাবে সদৃচ্ছাৰে প্ৰচেষ্টা কৰিবলৈ।
- সুসংগত ভাৱে ঋণ দিয়াৰ সন্দৰ্ভত সকলো নিয়াম আৰু প্ৰয়োজনীয়তা পালন কৰিবলৈ।

## 2. ঋণৰ আবেদন আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ

ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰত সূতৰ হাৰ, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ মাচুল আৰু অন্যান্য মাচুল, আবেদন গ্ৰহণ নকৰাৰ ক্ষেত্ৰত ঘূৰাই দিয়া মাচুল (যদি প্ৰযোজ্য হয়), প্ৰাক-পৰিশোধ বিকল্প আৰু মাচুল, বিলম্বিত পৰিশোধৰ বাবে জৰিমনা, স্থিৰৰ পৰা ফ্লোটিং সূতৰ হাৰলৈ ঋণ সলনি কৰাৰ বাবে ৰূপান্তৰ মাচুল বা ইয়াৰ বিপৰীতেও কৰা, যিকোনো সূত ৰিছেট ধাৰাৰ অস্তিত্ব আৰু ঋণ লওঁতাৰ স্বার্থ প্ৰভাৱিত কৰিব পৰা আন যিকোনো বিষয় অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব। লগতে, সুবিধাৰ চৰ্তাৱলীৰ অংশ হিচাপে ঋণ লওঁতাৰ বাবে সৰ্ব-ব্যয় সহ এনে ধৰণৰ তথ্য উপলব্ধ কৰা মাইক্ৰ'ফাইনেন্স ঋণৰ ওপৰত কোনো পূৰ্ব-পৰিশোধ জৰিমনা নাথাকিব। বিলম্বিত পৰিশোধৰ বাবে যদি অতিৰিক্ত পৰিমাণৰ ওপৰত কোনো জৰিমনা প্ৰয়োগ কৰা হ'ব, মাইক্ৰ'ফাইনেন্স ঋণৰ ক্ষেত্ৰত সম্পূৰ্ণ ঋণৰ পৰিমাণৰ ওপৰত জৰিমনা প্ৰযোজ্য নহব।

বেঙ্কে ঋণ প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ প্ৰতিটো পৰ্যায়ত সকলো ঋণ লওঁতাক আৰু লগতে যিকোনো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ ক্ষেত্ৰত RBI-য়ে নিৰ্ধাৰণ কৰা বিন্যাসত এক স্পষ্ট, সংক্ষিপ্ত, এক পৃষ্ঠাৰ মুখ্য তথ্য বিবৃতি/তথ্য পত্ৰিকা প্ৰদান কৰিব। বেঙ্ক আৰু ইয়াৰ অংশীদাৰ বা এজেন্টৰ দ্বাৰা মাইক্ৰ'ফাইনেন্স ঋণ লওঁতাই আদায় কৰিব লগা যিকোনো মাচুল তথ্যপত্ৰত স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰা হ'ব। তথ্যপত্ৰত স্পষ্টভাৱে উল্লেখ নকৰা কোনো পৰিমাণ মাইক্ৰ'ফাইনেন্স ঋণ লওঁতাৰ পৰা আদায় কৰা নহ'ব।

সম্পূৰ্ণ হোৱা আবেদন প্ৰপত্ৰৰ প্ৰাপ্তি যথাযথভাৱে স্বীকাৰ কৰা হ'ব। স্বীকৃতিটোত 2 লাখ টকালৈকে ঋণৰ আবেদনৰ নিষ্পত্তিৰ সময়সীমা আৰু অন্যান্য ঋণৰ ক্ষেত্ৰত, প্ৰয়োজন হ'লে, প্ৰাথমিক আলোচনাৰ বাবে বেঙ্কলৈ ক'ল কৰিব লগা আনুমানিক তাৰিখ অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব। অৱশ্যে, কৰ্পোৰেট/ SME ঋণ দিয়াৰ ক্ষেত্ৰত, য'ত ঋণ লওঁতাসকলৰ সৈতে বিতং আলোচনাৰ জৰিয়তে ঋণপ্ৰস্তাৱ সৃষ্টি কৰা হয়, এক স্বীকৃত প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰণ নকৰিবও পাৰে।

মাইক্ৰ'ফাইনেন্স ঋণৰ ক্ষেত্ৰত, পৰিয়ালৰ মাহিলি দায়বদ্ধতাবোৰৰ মুঠ পৰিশোধৰ সীমা মাহিলি ঘৰুৱা উপাৰ্জনৰ 50 শতাংশলৈকে হ'ব।

## 3. তথ্যৰ প্ৰদৰ্শন:

বেঙ্কে ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষা এটাত সকলো বেঙ্কৰ কাৰ্যালয় আৰু ৱেবছাইটত ন্যায্য অনুশীলনী

সংহিতা প্ৰদৰ্শন কৰিব। বেঙ্কে ইয়াৰ ৰেবছাইটত ব্যক্তিগত ঋণ লণ্ডতাসকলক কৰা বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ অগ্ৰিমৰ বাবে পূৰ্বৱৰ্তী তিনিমাহত চুক্তিবদ্ধ ঋণৰ সূতৰ হাৰৰ সীমা আৰু লগতে এনে ঋণৰ বাবে গড় সূতৰ হাৰ প্ৰদৰ্শন কৰিব। ব্যক্তিগত ঋণ লণ্ডতাসকলৰ বাবে বিভিন্ন প্ৰকাৰৰ ঋণৰ বাবে প্ৰযোজ্য মুঠ মাচুল আৰু ব্যয় ঋণ প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ সময়ত প্ৰকাশ কৰা হ'ব আৰু লগতে বেঙ্কৰ ৰেবছাইটত প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব। বেঙ্কে ইয়াৰ ৰেবছাইট বাৰ্ষিক শতাংশ হাৰ (APR)ত প্ৰকাশ কৰিব যি এজন ব্যক্তিগত ঋণ লণ্ডতাক ঋণৰ ওপৰত ঋণৰ মুঠ ব্যয় প্ৰতিনিধিত্ব কৰে।

মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণৰ ওপৰত আদায় কৰিব লগা নিম্নতম, সৰ্বাধিক আৰু গড় সূতৰ হাৰ বেঙ্কৰ ৰেবছাইট আৰু বেঙ্কৰ সকলো কাৰ্যালয়ত বেঙ্কে জাৰি কৰা পুথিত প্ৰকাশ কৰা হ'ব। বেঙ্কৰ দ্বাৰা নিযুক্ত পুনৰুদ্ধাৰ সংস্থাবোৰৰ আপ-টু-ডেট বিৱৰণ বেঙ্কৰ ৰেবছাইটত প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব।

#### 4. ঋণৰ আবেদনৰ নিষ্পত্তি:

সকলো ৰিটেইল আৰু মাইক্ৰ' ক্ৰেডিট ঋণৰ যথাযথভাৱে সম্পূৰ্ণ আবেদন পোৱা অৰ্থাৎ সকলো প্ৰয়োজনীয় তথ্য/কাগজপত্ৰৰ সৈতে, ঋণ আবেদন প্ৰাপ্ত কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 4 সপ্তাহৰ ভিতৰত নিষ্পত্তি কৰা হ'ব। যদি অতিৰিক্ত বিৱৰণ / নথিপত্ৰৰ প্ৰয়োজন হয়, বেঙ্কে ঋণ লণ্ডতাসকলক অৱগত কৰিব।

ঋণৰ আবেদন প্ৰত্যাখ্যান কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, যাৰ কাৰণে ঋণৰ আবেদন প্ৰত্যাখ্যান কৰা হৈছিল, মুখ্য কাৰণৰ সৈতে লিখিতভাৱে সেইটো জনোৱা হ'ব। প্ৰত্যাখ্যানৰ কাৰণ/বোৰ জনোৱাৰ সময়সীমা তলত দিয়া অনুসূচী অনুসৰি হ'ব:

অগ্ৰাধিকাৰ খণ্ড	সময়সীমা
25000 টকালৈকে	2 সপ্তাহৰ ভিতৰত
> 25000 টকা আৰু ₹.5.00 লাখ লৈকে	4 সপ্তাহৰ ভিতৰত
> 5.00 লাখ টকা	8-9 সপ্তাহৰ ভিতৰত

অগ্ৰাধিকাৰ নথকা খণ্ড	সময়সীমা
পূজিৰ আধাৰত	6 সপ্তাহৰ ভিতৰত
পূজিৰ আধাৰত নহয়	8 সপ্তাহৰ ভিতৰত

আবেদন নিষ্পত্তিৰ বাবে ওপৰোক্ত সময়সীমা হৈছে, সকলো ক্ষেত্ৰতে সম্পূৰ্ণ, ঋণ আবেদন প্ৰাপ্ত কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা।

#### 5. সামগ্ৰীৰ তথ্য

- এজন সম্ভাৰ্য ঋণ লণ্ডতাক তেওঁৰ প্ৰয়োজনীয়তা অনুসৰি বেঙ্কৰ ওচৰত উপলব্ধ ঋণ সামগ্ৰীৰ পৰিসৰৰ বিষয়ে প্ৰয়োজনীয় তথ্য প্ৰদান কৰা হ'ব। ঋণ বাছনি কৰাৰ পিছত, গ্ৰাহকক পছন্দৰ ঋণ সামগ্ৰীৰ বিষয়ে প্ৰাসংগিক তথ্য প্ৰদান কৰা হ'ব।
- ঋণৰ অনুমোদন আৰু বিতৰণ আৰু সকলো প্ৰক্ৰিয়া সম্পূৰ্ণ কৰাৰ সময়সীমা লৈকে গ্ৰাহকক অন্তৰ্ভুক্ত প্ৰক্ৰিয়াবোৰৰ বিষয়ে বৰ্ণনা কৰা হ'ব।
- গ্ৰাহকজনক তেওঁৰ প্ৰয়োজনীয়তা অনুসৰি ঋণৰ উদ্দেশ্যে যোগাযোগ কৰিব পৰা ব্যক্তিসকলৰ নাম আৰু ফোন নম্বৰৰ বিষয়ে অৱগত কৰা হ'ব।
- গ্ৰাহকক গ্ৰাহকে লোৱা ঋণ পৰিশোধ কৰা আৰু বন্ধ কৰাৰ সৈতে জড়িত প্ৰক্ৰিয়াটোৰ বিষয়েও অৱগত কৰা হ'ব।
- মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণৰ বাবে, ঋণ লণ্ডতাৰ সম্পূৰ্ণ সন্মতিৰ সৈতে অনা-ক্ৰেডিট সামগ্ৰী জাৰি কৰা হ'ব আৰু এনে সামগ্ৰীৰ বাবে মাচুল গাঁথনি ঋণ কাৰ্ডত ঋণ লণ্ডতাক স্পষ্টভাৱে

জনোৱা হ'ব।

- vi. ঋণ লগুঁতাসকলক আগবঢ়োৱা প্ৰশিক্ষণ, বিশেষকৈ মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণৰ বাবে বিনামূলীয়া হ'ব।

## 6. সূতৰ হাৰ আৰু মাচুল

- i. বিভিন্ন ঋণ সামগ্ৰীৰ বাবে সূতৰ হাৰ আৰু মাচুল নিম্নলিখিত যিকোনো বা সকলো মাধ্যমৰ জৰিয়তে জনাব/উপলব্ধ কৰা হ'ব, অৰ্থাৎ: বেঙ্কৰ ৱেবছাইট; শাখাবোৰত আৰু অন্যান্য ডেলিভাৰী পইণ্টত, সময়ে সময়ে মুখ্য স্থানত প্ৰদৰ্শনৰ জৰিয়তে।
- ii. গ্ৰাহকসকলে তেওঁলোকৰ একাউণ্টত প্ৰযোজ্য সূতৰ হাৰৰ ওপৰত সময়ে সময়ে আপডেট প্ৰাপ্ত কৰাৰ অধিকাৰ প্ৰাপ্ত কৰিব।
- iii. চাহিদা অনুসৰি, গ্ৰাহকসকলে তেওঁলোকৰ ওপৰত সূত প্ৰয়োগৰ পদ্ধতিৰ সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ লব পাৰে।
- iv. সূতৰ হাৰ বা মাচুলৰ যিকোনো সংশোধন যিকোনো মাধ্যমৰ জৰিয়তে গ্ৰাহকক জনোৱা হ'ব (ওপৰত উল্লেখ কৰা হৈছে)।

## 7. ঋণৰ মূল্যাঙ্কন আৰু চৰ্তাৱলী/ নিয়মাৱলী

বেঙ্কে ঋণ লগুঁতাসকলৰ ঋণৰ প্ৰয়োজনীয়তা আৰু ঋণৰ যোগ্যতা মূল্যাঙ্কন কৰিব। মাৰ্জিন আৰু সুৰক্ষানিৰ্ধাৰণ বেঙ্কৰ বিদ্যমান ঋণ নীতিৰ সৈতে সংগতি ৰাখি ঋণ লগুঁতাসকলৰ দিঅ' ডিলেজেঞ্চ আৰু ঋণযোগ্যতাৰ ওপৰত আধাৰিত হ'ব। মূল্যাঙ্কনটো বেঙ্কে বিচৰা/সংগ্ৰহ কৰিব পৰা সকলো ঋণ সম্পৰ্কীয় তথ্য আৰু অন্যান্য তথ্যৰ ওপৰত আধাৰিত হ'ব।

যিবোৰ ক্ষেত্ৰত বেঙ্ক ঋণ প্ৰদানকাৰী কনচৰ্টিয়ামৰ নেতা, বেঙ্কে কনচৰ্টিয়ামৰ সদস্যসকলৰ দ্বাৰা প্ৰস্তাৱবোৰৰ সম্পূৰ্ণ মূল্যাঙ্কনৰ বাবে এক সময়সীমাৰ ভিতৰত প্ৰক্ৰিয়া বিকশিত কৰিব আৰু এক যুক্তিসংগত সময়ৰ ভিতৰত বিত্তীয় বা অন্য কোনো সিদ্ধান্তৰ বিষয়ে যোগাযোগ কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিব। যিবোৰ ক্ষেত্ৰত, বেঙ্ক এটা কনচৰ্টিয়ামৰ সদস্য, বেঙ্কে ইয়াৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু মূল্যাঙ্কন সম্পূৰ্ণ কৰিবলৈ আৰু যুক্তিসংগত সময়ৰ ভিতৰত সিদ্ধান্তবোৰ জনোৱাৰ চেষ্টা কৰিব।

বেঙ্কে ঋণৰ সীমা আৰু সুবিধাৰ বিৱৰণ আৰু ইয়াৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ বিষয়ে ঋণ লগুঁতাক অৱগত কৰিব আৰু ঋণ লগুঁতাৰ গ্ৰহণযোগ্যতা নথিভুক্ত ৰাখিব। বেঙ্কে প্ৰদান কৰা ঋণ সুবিধাবোৰ নিয়ন্ত্ৰণ কৰা চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী আৰু অন্যান্য সতৰ্কবাণী, কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত বিষয়াৰ স্বাক্ষৰৰ অধীনত ঋণ লগুঁতাক জনোৱা হ'ব। ঋণ চুক্তিৰ এটা প্ৰতিলিপি আৰু ঋণ চুক্তিত উল্লেখ কৰা, সংলগ্ন থকা সকলোৰ প্ৰতিলিপি ঋণ বিতৰণৰ সময়ত ঋণ লগুঁতাক প্ৰদান কৰা হ'ব।

ঋণ চুক্তিখনে, যিমান দূৰ সম্ভৱ, ঋণ সুবিধাৰ সৈতে সম্পৰ্কিত চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী নিৰ্ধাৰণ কৰিব যিবোৰ কেৱল বেঙ্কৰ বিবেচনাৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰিব। ইয়াত অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব পাৰে, অনুমোদিত সীমাৰ বাহিৰত উলিওৱাৰ সুবিধাৰ অনুমোদন কৰা বা অনুমোদন প্ৰত্যাখ্যান কৰা, বিশেষভাৱে ক্ৰেডিট অনুমোদনৰ বাবে সন্মত হোৱাৰ বাহিৰেও আন যিকোনো উদ্দেশ্যৰ বাবে জাৰী কৰা চেকবোৰ সন্মান কৰা আৰু অনা-কাৰ্যকৰী সম্পদ (NPA) হিচাপে শ্ৰেণীবিভাজনত ঋণ লগুঁতাৰ একাউণ্টলৈ উলিওৱা অনুমতি নিদিয়া বা ডিফল্টৰ ক্ষেত্ৰত বা অনুমোদনৰ চৰ্তাৱলী অনুসৰণ নকৰাৰ বাবে। ঋণৰ সীমাৰ সঠিক সমীক্ষা অবিহনে ব্যৱসায় আদিৰ বিকাশৰ বাবে ঋণ লগুঁতাসকলৰ অধিক প্ৰয়োজনীয়তা পূৰণ কৰাৰ বাবে বেঙ্কৰ কোনো বাধ্যবাধকতা নাথাকিব।

মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণৰ বাবে ঋণ লগুঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত, ঋণ চুক্তি প্ৰদান কৰা হ'ব।

## 8. ঋণৰ বিতৰণ আৰু চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত পৰিৱৰ্তন

- i. বেঙ্কে এনে অনুমোদন নিয়ন্ত্ৰণ কৰা চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী অনুসৰি অনুমোদিত ঋণৰ দ্ৰুত বিতৰণ নিশ্চিত কৰিব।
- ii. অনুমোদনৰ চৰ্তাৱলীত যিকোনো পৰিৱৰ্তন যেনে সূত আৰু সেৱা মাচুল পৰিৱৰ্তন

- কাৰ্যকৰী হোৱাৰ আগতে ঋণ লওঁতাক জনোৱা হ'ব।
- iii. ঋণ লওঁতাসকলক যথাযথ জাননী দিয়াৰ পিছতহে সূতৰ হাৰ আৰু মাচুলৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন প্ৰভাৱিত হ'ব (অন্যথা নিয়ম বা আইনৰ দ্বাৰা প্ৰয়োজন নহ'লে)।
  - iv. মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণৰ ক্ষেত্ৰত ঋণ লওঁতাক প্ৰদান কৰা ঋণ কাৰ্ডখন ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত হ'ব যিয়ে ঋণ লওঁতাক মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ ওপৰত এক সৰলীকৃত তথ্যপত্ৰৰ সৈতে পৰ্যাপ্তভাৱে চিনাক্ত কৰে আৰু ঋণৰ সৈতে সংলগ্ন চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী, প্ৰাপ্ত কিস্তি সহ সকলো পৰিশোধৰ বিৱৰণ বেক্সৰ স্বীকৃতিৰ সৈতে আৰু বেক্সৰ কোনো নোডেল বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগ নম্বৰ সহ ব্যাখ্যা কৰে।

## 8.1 বিতৰণৰ পিছত তহাৱধান

ঋণ লওঁতাই সন্মুখীন হ'ব পৰা যিকোনো প্ৰকৃত অসুবিধাৰ প্ৰতি যত্ন লোৱাৰ লক্ষ্যৰে বেক্সৰ দ্বাৰা বিতৰণৰ পিছত, বিশেষকৈ 2 লাখ টকালৈকে ঋণৰ ক্ষেত্ৰত তহাৱধান গঠনমূলক হ'ব। সংগ্ৰহৰ উদ্দেশ্যে, বেক্সে বেক্সৰ ৱেবছাইটত আপলোড কৰা নীতি নিৰ্দেশনাবোৰ পালন কৰিব যাৰ শিৰোনাম হৈছে 'ঋণ লওঁতাৰ পৰা পুনৰুদ্ধাৰ আৰু পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে নিৰ্দেশনা মূলক নীতি আৰু আচৰণ বিধি' (Guiding Principles & Code of Conduct for Collection and Recovery of dues from borrowers)। লগতে বেক্সে বিতৰণৰ পিছত তহাৱধানৰ সন্দৰ্ভত নিম্নলিখিত বিষয়বোৰ পুনৰাবৃত্তি কৰে:

- a. অনুপযুক্ত অৱস্থা যেনে পৰিয়ালত শোক বা একে ধৰণৰ ঘটনা, যদি বেক্সে গম পাই, ফোন কৰা বা লগ কৰা পৰিহাৰ কৰিব।
- b. সুবিধাৰ চৰ্তাৱলীৰ অধীনত পৰিশোধ বা কাৰ্যক্ষমতা প্ৰত্যাহাৰ/ত্বৰান্বিত কৰাৰ সিদ্ধান্ত লোৱাৰ আগতে বা অতিৰিক্ত চিকিউৰিটি বিচৰাৰ আগতে, বেক্সে ঋণ লওঁতাসকলক জাননী দিব, সুবিধাৰ চৰ্তাৱলীত নিৰ্ধাৰিত কৰা অনুসৰি বা এক যুক্তিসংগত ম্যাদত যদি সুবিধাৰ ক্ষেত্ৰত এনে কোনো চৰ্ত নাথাকে (যদিহে সুৰক্ষা বিপদাপন্ন নহয়)।
- c. বেক্সে ঋণ পৰিশোধ বা ঋণ প্ৰাপ্ত কৰাৰ পিছত সকলো চিকিউৰিটি মুকলি কৰিব, ঋণ লওঁতা/গেৰাণ্টৰৰ বিৰুদ্ধে বেক্সৰ থাকিব পৰা আন যিকোনো দাবীৰ বাবে যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা লিয়েন সাপেক্ষে। যদি ছেট অফৰ এনে অধিকাৰ প্ৰয়োগ কৰিব লগা হয়, ঋণ লওঁতা/গেৰাণ্টৰসকলক বাকী থকা দাবীবোৰৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ আৰু লগতে বেক্সে চিকিউৰিটিবোৰ ৰখাৰ অধিকাৰ থকা নথিপত্ৰৰ সৈতে ইয়াৰ বিষয়ে অৱগত কৰা হ'ব।
- d. ঋণ লওঁতাৰ দ্বাৰা সাময়িক প্ৰতিবেদন দাখিল কৰা আৰু বিতৰণৰ পিছত তহাৱধানৰ বাবে বেক্সৰ দ্বাৰা চিকিউৰিটিৰ সময়ে সময়ে পৰিদৰ্শন কৰাটো ঋণ অনুমোদন পত্ৰত নিৰ্ধাৰণ কৰা হ'ব। অনুমোদন পত্ৰখনত বেক্স বা ঋণ লওঁতাই পৰিদৰ্শনৰ ব্যয় বহন কৰিব নে নাই সেয়াও উল্লেখ কৰা হ'ব।

### মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণ পুনৰুদ্ধাৰ সম্পৰ্কীয় নিৰ্দেশনা

- a) ঋণ লওঁতা আৰু বেক্সৰ দ্বাৰা পাৰস্পৰিকভাৱে নিৰ্ধাৰণ কৰা এক নিৰ্ধাৰিত/ কেন্দ্ৰীয় নিৰ্ধাৰিত স্থানত ঋণ পুনৰুদ্ধাৰ কৰা হ'ব। অৱশ্যে, যদি ঋণ লওঁতাই দুটা বা অধিক ক্ৰমাগত সময়ত নিৰ্ধাৰিত বা কেন্দ্ৰীয় নিৰ্ধাৰিত স্থানত উপস্থিত হ'বলৈ বিফল হয় তেনেহ'লে ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীসকলক ঋণ লওঁতাৰ বাসস্থান বা কামৰ স্থানত ঋণ পুনৰুদ্ধাৰ কৰিবলৈ অনুমতি দিয়া হ'ব।
- b) বেক্স বা ইয়াৰ এজেণ্টে পুনৰুদ্ধাৰৰ দিশত কোনো কঠোৰ পদ্ধতিত জড়িত নহ'ব। আগৰ সাধাৰণ প্ৰয়োগ সীমিত নকৰাকৈ, নিম্নলিখিত প্ৰথাবোৰ কঠোৰ বুলি গণ্য কৰা হ'ব:
  - i. সংগ্ৰহ আৰু পুনৰুদ্ধাৰ এজেণ্ট/বিষয়াই যোগাযোগৰ সময়ত ভাবুকিপূৰ্ণ, আপত্তিজনক ভাষা ব্যৱহাৰ নকৰিব
  - ii. কেৱল বেক্সৰ কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত প্ৰতিনিধিয়ে, ফোন কৰাৰ সময় সাধাৰণতে পুৱা ৯ বজাৰ পৰা সন্ধিয়া ৬ বজালৈ হ'ব, ঋণ লওঁতাক নিৰন্তৰ ফোন কৰিব নোৱাৰিব।

- iii. আৰু পুনৰুদ্ধাৰ এজেণ্টবোৰে ঋণ লওঁতাৰ আত্মীয়, বন্ধু বা সহকৰ্মীসকলক হাৰাশাস্তি কৰিব নোৱাৰিব।
  - iv. বেঙ্কৰ কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত প্ৰতিনিধিয়ে ঋণ লওঁতাৰ নাম আৰু অন্যান্য তথ্য ৰাজহুৱাভাৱে প্ৰকাশ নকৰিব।
  - i. সংগ্ৰহ আৰু পুনৰুদ্ধাৰ এজেণ্টসকলে ঋণ লওঁতা বা ঋণ লওঁতাৰ পৰিয়াল/ সম্পত্তি/ খ্যাতিক্ষতি কৰিবলৈ হিংসা বা অন্যান্য একো ধৰণৰ উপায় ব্যৱহাৰ নকৰিব বা ভাবুকি নিদিব।
  - ii. বেঙ্কৰ কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত প্ৰতিনিধিজেনে ঋণ লওঁতাসকলক কোনো বিভ্ৰান্তিকৰ বিবৃতি বা মিছা প্ৰতিনিধিত্ব/প্ৰতিশ্ৰুতি নিদিব।
- c) পুনৰুদ্ধাৰ প্ৰক্ৰিয়া আৰম্ভ কৰাৰ সময়ত বেঙ্কে ঋণ লওঁতাক পুনৰুদ্ধাৰ এজেণ্টৰ বিৱৰণ প্ৰদান কৰিব। এজেণ্টজনে বেঙ্ক বা সংস্থাৰ দ্বাৰা তেওঁক জাৰী কৰা পৰিচয় পত্ৰৰ সৈতে বেঙ্কৰ পৰা জাননী আৰু অনুমোদন পত্ৰৰ এটা প্ৰতিলিপিও বহন কৰিব। লগতে, যদি পুনৰুদ্ধাৰ সংস্থাৰ কোনো পৰিৱৰ্তন হয়, পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে ঋণ লওঁতাক অৱগত কৰাৰ উপৰিও, নতুন এজেণ্টে তেওঁৰ পৰিচয় পত্ৰৰ সৈতে জাননী আৰু অনুমোদন পত্ৰ বহন কৰিব। জাননী আৰু অনুমোদন পত্ৰত অন্যান্য বিৱৰণৰ লগতে, পুনৰুদ্ধাৰ সংস্থা আৰু বেঙ্কৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণো অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব।

## 8.2 তথ্যৰ গোপনীয়তা

গ্ৰাহকৰ সকলো ব্যক্তিগত তথ্য গোপনীয় ৰখা হ'ব আৰু গ্ৰাহকে সন্মতি নিদিয়ালৈকে কোনো তৃতীয় পক্ষক প্ৰকাশ কৰা নহ'ব। 'তৃতীয় পক্ষ' শব্দটোত সকলো আইন প্ৰৱৰ্তন কাৰী সংস্থা, ক্ৰেডিট তথ্য ব্যুৰো, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক আৰু অন্যান্য বেংক আৰু বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠানসমূহ অন্তৰ্ভুক্ত নহয়। গ্ৰাহকৰ তথ্য কেৱল নিম্নলিখিত পৰিস্থিতিতহে প্ৰকাশ কৰা হ'ব:

- i. যদি বেঙ্কে আইনৰ বাধ্যবাধকতা অনুসৰি এনে কৰিবলৈ বাধ্য হয়।
- ii. যদি তথ্যপ্ৰকাশ কৰাটো জনস্বার্থত হয়
- iii. যদি বেঙ্কৰ স্বার্থ প্ৰকাশ কৰাৰ প্ৰয়োজন হয়।

## 8.3 সাধাৰণ

- i. ঋণৰ একাউণ্ট স্থানান্তৰৰ বাবে অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, ঋণ লওঁতাৰ পৰা বা একাউণ্টটো অধিগ্ৰহণ কৰাৰ প্ৰস্তাৱ দিয়া বেঙ্কৰ পৰা, সন্মতি বা অন্যথা, বেঙ্কৰ যদি আপত্তি থাকে, অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 21 দিনৰ ভিতৰত জনোৱা হ'ব।
- ii. যদি ঋণ লওঁতাই আগতে প্ৰকাশ নকৰা কোনো তথ্য পিছত বেঙ্কৰ দৃষ্টিগোচৰ হয়, বেঙ্কৰ ঋণ লওঁতাৰ পৰা প্ৰয়োজনীয় তথ্য সংগ্ৰহ কৰাৰ আৰু তেওঁৰ স্বার্থ সুৰক্ষিত কৰাৰ বাবে পদক্ষেপ লোৱাৰ অধিকাৰ থাকিব।
- iii. বেঙ্কে ঋণ দিয়াৰ ক্ষেত্ৰত লিংগ, জাতি আৰু ধৰ্মৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি বৈষম্য নকৰে। অৱশ্যে, এক নিৰ্দিষ্ট লক্ষ্য গোটৰ বাবে প্ৰস্তুত কৰা যিকোনো নিৰ্দিষ্ট সামগ্ৰী বা এক বিশেষ আঁচনিৰ পৰিসৰৰ ভিতৰত এক নিৰ্দিষ্ট লক্ষ্যৰ গোট আকৰ্ষিত কৰিবলৈ বেঙ্কে আগবঢ়োৱা যিকোনো লাভালাভ/ইনচেণ্টিভ অফাৰ ওপৰৰ বিষয়টোৰ পৰিসৰৰ বাহিৰত থাকিব।
- iv. বেঙ্কে ডিফল্ট ৰ ক্ষেত্ৰত বা আন যিকোনো ডিফল্টৰ ক্ষেত্ৰত উপযুক্ত বুলি বিবেচনা কৰা ধৰণে প্ৰাপ্য পৰিমাণ পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে সুৰক্ষা প্ৰয়োগ কৰাৰ অধিকাৰ সংৰক্ষিত ৰাখে। অৱশ্যে, ঋণ পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে, বেঙ্কে অযথা উৎপীড়ন নকৰে যেনে ঋণ লওঁতাসকলক অদ্ভূত সময়ত নিৰন্তৰ আমনি কৰা, বল প্ৰয়োগ ইত্যাদি।
- v. বেঙ্কে সুবিধাৰ চৰ্তাৱলীৰ আৰু নিয়মাৱলীৰ বাহিৰে ঋণ লওঁতাসকলৰ কামত হস্তক্ষেপ কৰাৰ পৰা বিৰত থাকিব, যদিহে ঋণ লওঁতাই আগতে প্ৰকাশ নকৰা নতুন তথ্য ইয়াৰ দৃষ্টিগোচৰ নহয়।

## 8.4 অভিযোগ আৰু নিষ্পত্তি:

যিকোনো অভিযোগ/অভিযোগৰ ক্ষেত্ৰত, আবেদনকাৰী/ঋণ লওঁতাই সংশ্লিষ্ট শাখা/ ক্রেডিট বিষয়ক লিখিতভাৱে অৱগত কৰিব লাগিব যি গ্ৰাহকক অন্তৰ্গতকালীন স্বীকৃতি প্ৰদান কৰিব আৰু তাৰ পিছত নিষ্পত্তিৰ বাবে বিষয়টো মুখ্য কাৰ্যালয়ৰ ওচৰত উত্থাপন কৰিব। শাখা / ক্রেডিট বিষয়ই প্ৰাপ্তিৰ তাৰিখৰ পৰা 7 দিনৰ ভিতৰত বিষয়টো সম্পূৰ্ণ বিৱৰণৰ সৈতে মুখ্য কাৰ্যালয়ক অৱগত কৰিব। মুখ্য কাৰ্যালয়ে সৰ্বাধিক 30 দিনৰ ভিতৰত অভিযোগ/বিবাদনিষ্পত্তি আৰু সমাধানৰ বাবে পদক্ষেপ ল'ব।  
বেঙ্কৰ কৰ্মচাৰী বা আউটচাৰ্চ এজেন্সিৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ দ্বাৰা অনুপযুক্ত আচৰণৰ বাবে বেঙ্ক দায়বদ্ধ হ'ব আৰু সময়মতে অভিযোগ নিষ্পত্তি কৰিব।