

1. ব্যাঙ্ক ঘোষণা করে এবং প্রতিশ্রুতি প্রদান করে

- ঋণ প্রদানের বিষয়ে একটি পেশাদারী পদ্ধতি, দক্ষ, বিনয়ী, অধ্যবসায়ী এবং দ্রুত পরিষেবা প্রদান করার।
- গ্রাহকদের ধর্ম, জাতি, লিঙ্গ অথবা বংশের ভিত্তিতে বৈষম্য না করার।
- তাদের ঋণমূলক উৎপাদনগুলির বিজ্ঞাপন এবং বিপণনের ক্ষেত্রে ন্যায্য এবং শত হওয়ার।
- গ্রাহকদের ঋণ সংক্রান্ত লেনদেনের বিষয়ে শর্তাবলী, মূল্য, অধিকার এবং দায়বদ্ধতাগুলির নির্ভুল এবং সময়ানুগভাবে জানানোর এবং যদি চাওয়া হয়, ঋণ চুক্তিগুলির ক্ষেত্রে গ্রাহকদের নিকট এই প্রকার সহায়তা এবং পরামর্শ প্রদান করার।
- ব্যাঙ্কের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা স্থাপন করার দ্বারা গ্রাহকদের সঙ্গে যেকোনো প্রকার বিবাদ অথবা মতানৈক্যগুলির সমাধানের উদ্দেশ্যে উত্তম বিশ্বাসের ভিত্তিতে প্রচেষ্টা করার।
- উত্তম বিশ্বাসে ঋণ প্রদানের বিষয়ে সকল নিয়ন্ত্রণমূলক প্রয়োজনীয়তাগুলির অনুপালন করার।

2. ঋণের আবেদনপত্র এবং প্রক্রিয়াকরণ

ঋণের আবেদন ফর্মগুলিতে অন্তর্ভুক্ত থাকবে সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণের পারিশ্রমিক এবং অন্যান্য খরচগুলি, আবেদন স্বীকৃত না হওয়ার ক্ষেত্রে প্রত্যর্পণযোগ্য পারিশ্রমিক (যদি প্রযোজ্য হয়), পূর্বে-পরিশোধের বিকল্পগুলি এবং খরচসমূহ, বিলম্বিত পরিশোধের জন্য জরিমানা, সুদের স্থির নির্দিষ্ট থেকে পরিবর্তনশীল হারে অথবা বিপরীতে ঋণটির স্থানান্তরণের জন্য পরিবর্তন খরচসমূহ, সুদের পুনর্ব্যবস্থাপনের জন্য কোন ধারার বিদ্যমানতা এবং অন্য যেকোনো বিষয় যেটি ঋণগ্রহীতার আগ্রহগুলিকে প্রভাবিত করতে পারে, সম্পর্কিত তথ্যগুলি অতিরিক্তভাবে, ঋণগ্রহীতার নিকট সুবিধাটির শর্তাবলীর অংশস্বরূপ, সকল-খরচ-সংক্রান্ত তথ্যগুলিকে অন্তর্ভুক্ত করে সেই প্রকার তথ্যসমূহও উপলব্ধ করা হবে। মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণগুলির ক্ষেত্রে, বিলম্বিত পরিশোধের জন্য জরিমানা, যদি কিছু থাকে, বকেয়া রাশিটির উপর প্রয়োগ করা হবে এবং ঋণের সম্পূর্ণ রাশিটির উপর নয়।

ব্যাঙ্ক, সকল ঋণগ্রহীতার নিকট ঋণ প্রক্রিয়াকরণের প্রত্যেক স্তরে ছাড়াও নিয়ম ও শর্তাবলীতে যেকোনো প্রকার পরিবর্তনের ক্ষেত্রে, RBI এর দ্বারা সুপারিশকৃত কাঠামোতে, একটি স্বচ্ছ, সংক্ষিপ্ত, এক-পৃষ্ঠার মূল তথ্যের বিবৃতি/তথ্য পত্র প্রদান করবে। ব্যাঙ্কের দ্বারা মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণগ্রহীতার অথবা তার অংশীদার অথবা প্রতিনিধির উপর যেকোনো পারিশ্রমিক আরোপযোগ্য হলে, সেটি তথ্যপত্রে বিশদভাবে প্রকাশ করা হবে। মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণগ্রহীতার উপর কোন রাশি আরোপিত হবে না যেটি তথ্যপত্রে সুস্পষ্টরূপে উল্লেখিত নাই।

সম্পূর্ণ করা আবেদনের ফর্মগুলির যথাযথভাবে প্রাপ্তিস্বীকার করা হবে। প্রাপ্তিস্বীকারটিতে, সেই সময়সীমাতে অন্তর্ভুক্ত থাকবে যেটির মধ্যে 2 লক্ষ টাকা পর্যন্ত ঋণের আবেদনগুলির নিষ্পত্তি করা করা হবে এবং অন্যান্য ঋণগুলির জন্য কোন তারিখের মধ্যে আবেদনকারীকে প্রাথমিক আলোচনাগুলির জন্য, যদি প্রয়োজনীয় হিসাবে বিবেচিত হয়, ব্যাঙ্ককে ফোন করতে হবে। তবে, সংস্থাগত/SME ভিত্তিক ঋণ প্রদানের ক্ষেত্রে, যেখানে ঋণের প্রস্তাবগুলি ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে বিস্তারিত আলোচনার মাধ্যমে উদ্ভূত হয়, একটি প্রাপ্তিস্বীকারের প্রক্রিয়া অনুসৃত নাও হতে পারে।

মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণগুলির ক্ষেত্রে, পরিবারটির মাসিক দায়বদ্ধতার ভিত্তিতে মোট পরিশোধের জন্য, মাসিক পারিবারিক আয়ের 50 শতাংশ পর্যন্ত একটি সীমা থাকবে।

3. তথ্যের প্রদর্শন:

ব্যাঙ্ক, ব্যাঙ্কের সকল কার্যালয়গুলি এবং ওয়েবসাইটে ঋণগ্রহীতার বোধগম্য হওয়া একটি ভাষায় ন্যায়সঙ্গত আচরণ বিধির প্রদর্শন করবে। ব্যাঙ্ক তাদের ওয়েবসাইটে, পূর্ববর্তী ত্রৈমাসিকে স্বতন্ত্র ঋণগ্রহীতাদের নিকট মঞ্জুরীকৃত অগ্রিমগুলির বিভিন্ন শ্রেণীগুলির চুক্তিকৃত ঋণগুলির জন্য, এই প্রকার ঋণগুলি সুদের গড় হারগুলি সহ, সুদের হারের পরিধিগুলির প্রদর্শন করবে। ঋণের প্রক্রিয়াকরণের সময়ে স্বতন্ত্র ঋণগ্রহীতাদের নিকট বিভিন্ন প্রকারের ঋণগুলির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য মোট পারিশ্রমিক এবং খরচসমূহ উল্লেখ করা হবে এবং এছাড়াও ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে। ব্যাঙ্ক, তাদের ওয়েবসাইটে, একজন স্বতন্ত্র ঋণগ্রহীতার প্রতি একটি ঋণের উপর ক্রেডিটের মোট খরচ উপস্থাপিত করে, বাৎসরিক শতকরাভিত্তিক হার (অ্যানুয়াল পারসেন্টেজ রেট)(APR) প্রকাশ করবে।

মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণগুলির উপর সর্বনিম্ন, সর্বাধিক এবং গড় সুদের হারগুলি ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে এবং ব্যাঙ্কের সকল কার্যালয়গুলিতে, ব্যাঙ্কের দ্বারা প্রচার করা তথ্যপত্রগুলিতে প্রকাশ করা হবে।

The up-to-date details of the recovery agencies engaged by the bank will be displayed in Bank's website.

ব্যাঙ্কের দ্বারা নিযুক্তকৃত পুনরুদ্ধারকারী প্রতিনিধি সংস্থাগুলির হাল-নাগাদ বিবরণগুলি ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করা হবে।

4. ঋণের আবেদনগুলির নিষ্পত্তিকরণ:

সকল রিটেল এবং মাইক্রো ক্রেডিট ঋণ আবেদনপত্রগুলির, যথাযথভাবে সম্পূর্ণকৃত ঋণের আবেদনগুলি, অর্থাৎ সকল প্রয়োজনীয় তথ্য/নথিপত্র সহ, প্রাপ্ত করার তারিখ থেকে 4 সপ্তাহের একটি সময়কালের মধ্যে নিষ্পত্তি করতে হবে। যদি অতিরিক্ত বিবরণ/নথিপত্রের প্রয়োজন হয়, তাহলে ব্যাঙ্ক ঋণগ্রহীতাকে সূচীত করবে।

ঋণের আবেদনপত্র অস্বীকৃত হওয়ার ক্ষেত্রে, সেটি প্রধান কারণ(গুলি) যাচি ঋণের আবেদনপত্রটি অস্বীকৃত হওয়ার প্রতি নির্দেশ করেছে, সহ লিখিত আকারে সূচীত করা হবে। অস্বীকৃত হওয়ার কারণ(গুলি) জানানোর সময়সীমা হবে নীচে প্রদত্ত সময়তালিকা অনুসারে:

অগ্রাধিকারযুক্ত ক্ষেত্রে	মেয়াদ
25000 টাকা পর্যন্ত	2 সপ্তাহের মধ্যে
> 25000 টাকা এবং 5.00 লক্ষ টাকা পর্যন্ত	4 সপ্তাহের মধ্যে
> 5.00 লক্ষ টাকা	8-9 সপ্তাহের মধ্যে

অ-অগ্রাধিকারযুক্ত ক্ষেত্র	মেয়াদ
তহবিল ভিত্তিক	6 সপ্তাহের মধ্যে
অ-তহবিল ভিত্তিক	8 সপ্তাহের মধ্যে

আবেদনপত্রগুলির নিষ্পত্তির জন্য উপরের সময়সীমাটি হল ঋণের সকল বিষয়ে সম্পূর্ণ আবেদনপত্র প্রাপ্তির তারিখ থেকে।

5. পণ্য সম্পর্কিত তথ্য

- একজন সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতার নিকট, তাঁর প্রয়োজনীয়তাগুলির উপযুক্ত হওয়ার জন্য ব্যাঙ্কের নিকট উপলব্ধ ঋণভিত্তিক পণ্যগুলির পরিধি সম্পর্কে প্রয়োজনীয় তথ্যগুলি প্রদান করা হবে। নির্বাচন অনুশীলনের পরে, গ্রাহককে নির্বাচিত ঋণ পণ্যটির সম্পর্কে প্রাসঙ্গিক তথ্যগুলি দেওয়া হবে।
- গ্রাহকের নিকট, ঋণের মঞ্জুরি এবং বিতরণ পর্যন্ত সংশ্লিষ্ট থাকা প্রক্রিয়াগুলি এবং কোন সময়সীমার মধ্যে সকল প্রক্রিয়াগুলি সম্পূর্ণ হবে সেই সম্পর্কে ব্যাখ্যা করা হবে।
- গ্রাহককে, সেই সকল ব্যক্তিবর্গের নাম এবং ফোন নম্বরগুলি জানানো হবে, যাঁদের সঙ্গে তিনি তাঁর প্রয়োজনীয়তার ক্ষেত্রে উপযুক্ত ঋণের উদ্দেশ্যে যোগাযোগ করতে পারেন।
- গ্রাহককে, গৃহীত ঋণটি প্রদান এবং বন্ধ করার সঙ্গে সংশ্লিষ্ট প্রক্রিয়া সম্পর্কেও অবগত করানো হবে।
- মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণগুলির জন্য, অ-ঋণভিত্তিক পণ্যগুলির প্রদান হবে ঋণগ্রহীতার পূর্ণ সম্মতির ভিত্তিতে এবং এই প্রকার পণ্যগুলির জন্য পারিশ্রমিকের কাঠামো লোন কার্ডে ঋণগ্রহীতার নিকট সুস্পষ্টভাবে জানানো হবে।
- নির্দিষ্টভাবে মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণগুলির জন্য প্রশিক্ষণ, যদি কিছু থাকে, ঋণগ্রহীতার নিকট বিনামূল্যে প্রদান করা হবে।

6. সুদের হার এবং খরচসমূহ

- Interest Rates and charges for different loan products will be made known/available through any one or all of the following media, namely: Bank's website; through prominent display in the Branches and at other delivery points, from time to time. বিভিন্ন ঋণভিত্তিক পণ্যগুলির জন্য সুদের হার এবং খরচগুলি, সময়ে সময়ে নিম্নলিখিত সকল মাধ্যমগুলির মধ্যে যেকোনো একটির অথবা সবগুলির মাধ্যমে, যেমন: ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইট; শাখায় বিদ্যমান সুস্পষ্ট প্রদর্শন ব্যবস্থার মাধ্যমে অথবা অন্যান্য সরবরাহ স্থানগুলির মাধ্যমে উত্তর/উপলব্ধ করা হবে।
- গ্রাহকরা তাঁদের অ্যাকাউন্টগুলির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সুদের হারগুলির উপর নির্দিষ্ট সময়ান্তরভিত্তিক হালনাগাদগুলি প্রাপ্ত করার জন্য অধিকারী/অধিকারী থাকবেন।
- অনুরোধের ভিত্তিতে, গ্রাহক সুদ প্রয়োগের পদ্ধতির পূর্ণ বিবরণগুলি পেতে পারেন।
- সুদের হারগুলিতে অথবা খরচগুলির যেকোনো সংশোধন, যেকোনো মাধ্যমের (উপরে উল্লেখিত) সাহায্যে গ্রাহকের নিকট সূচীত করা হবে।

7. ঋণ মূল্যায়ন এবং নিয়ম/শর্তাবলী

ব্যাঙ্ক ঋণগ্রহীতাদের ঋণের প্রয়োজনীয়তা এবং ঋণপ্রদানযোগ্যতার মূল্যায়ন করবে। লাভ এবং জামিন নির্ধারণ হবে ব্যাঙ্কের বর্তমানে বিদ্যমান ঋণ নীতি এবং যথাযথ বিচক্ষণতার ভিত্তিতে। মূল্যায়ন হবে সকল ঋণ সম্পর্কিত তথ্য এবং সেই প্রকার অন্যান্য তথ্যসমূহের যেগুলি ব্যাঙ্ক চাইতে পারে/ব্যাঙ্কের দ্বারা সংগৃহীত হতে পারে।

সেই ক্ষেত্রগুলিতে যেখানে ব্যাঙ্কটি হল একটি ঋণ প্রদানকারী গোষ্ঠীর নেতা, সেক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক গোষ্ঠীর সদস্যদের দ্বারা

একটি নির্দিষ্ট সময়ভিত্তিক পদ্ধতিতে প্রস্তাবগুলি সম্পূর্ণ মূল্যায়নের জন্য পদ্ধতির বিকাশ ঘটাবে এবং ঋণ প্রদানের উপর অন্য প্রকার সিদ্ধান্তগুলি একটি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে জানানোর চেষ্টা করবে। সেই ক্ষেত্রেগুলিতে, যেখানে ব্যাঙ্ক একটি গোষ্ঠীর একটি সদস্য, সেখানে ব্যাঙ্ক তাদের প্রক্রিয়াকরণ এবং মূল্যায়নের প্রক্রিয়াগুলি সম্পূর্ণ করার এবং সিদ্ধান্তগুলি একটি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে সম্পূর্ণ করার চেষ্টা করবে।

ব্যাঙ্ক ঋণগ্রহীতার নিকট, ঋণ সীমা এবং সেই সম্পর্কিত নিয়ম এবং শর্তাবলীসহ সুবিধাগুলির বিস্তারিত বিবরণগুলি জানাবে এবং ঋণগ্রহীতার স্বীকৃতি নথিভুক্ত করবে। নিয়ম এবং শর্তাবলী এবং ব্যাঙ্কের দ্বারা প্রদত্ত ঋণ সুবিধাগুলিকে নিয়ন্ত্রণকারী অন্যান্য নির্দেশগুলি, ঋণগ্রহীতার নিকট অনুমোদিত আধিকারিকের স্বাক্ষরের অধীনে জানানো হবে। ঋণ বিতরণের সময়ে, ঋণ চুক্তিতে উল্লেখিত সকল সংলগ্নকগুলি সহ ঋণচুক্তির একটি প্রতিলিপি ঋণগ্রহীতার নিকট প্রদান করা হবে।

ঋণ চুক্তিটি, যত দূর সম্ভব, ঋণ সুবিধাগুলির সঙ্গে সম্পর্কিত নিয়ম এবং শর্তাবলী, যেগুলি ব্যাঙ্কের একক ইচ্ছাধীন, নির্ধারিত করবে। এগুলির মধ্যে সুবিধাগুলির অনুমোদন অথবা অননুমোদন যেমন মঞ্জুরীকৃত সীমার অধিক তুলে নেওয়া, ঋণচুক্তিতে নির্দিষ্টভাবে সম্মত উদ্দেশ্যে ব্যতীত অন্য কোন উদ্দেশ্যে প্রদান করা চেকগুলির প্রতি মর্যাদা প্রদান না করা, এবং একজন ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্টের নন পার্ফর্মিং অ্যাসেট (NPA) হিসাবে শ্রেণীভুক্ত হওয়ার ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট থেকে টাকা তোলা অনুমোদিত না করা অথবা খেলাপের অথবা নিয়ম এবং শর্তাবলীর অ-অনুপালনের ঘটনার ক্ষেত্রেগুলি, অন্তর্ভুক্ত হতে পারে। ব্যাঙ্কের, ঋণ সীমার উপযুক্ত পর্যালোচনা ছাড়া, ব্যবসা, ইত্যাদির বৃদ্ধির কারণে ঋণগ্রহীতার আরও প্রয়োজনীয়তাগুলি পূরণের জন্য অতিরিক্ত কোন দায়বদ্ধতা নাই।

মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণগুলির জন্য ঋণচুক্তি করা হবে ঋণগ্রহীতার বোধগম্য হওয়া একটি ভাষায়।

8. ঋণগুলির বিতরণ এবং নিয়ম ও শর্তাবলীর পরিবর্তন

- ব্যাঙ্ক, ঋণ মঞ্জুরিগুলিকে নিয়ন্ত্রণকারী নিয়ম ও শর্তাবলীর সঙ্গে সঙ্গতিক্রমে মঞ্জুরীকৃত ঋণগুলির দ্রুত বিতরণ নিশ্চিত করবে।
- মঞ্জুরির নিয়ম ও শর্তাবলীর যেমন সুদ এবং পরিষেবা খরচগুলির যেকোনো পরিবর্তন, সেই পরিবর্তনগুলির কার্যকরী হওয়ার পূর্বে ঋণগ্রহীতাকে সেগুলির সম্পর্কে অবগত করানো হবে।
- সুদের হার এবং খরচগুলির যেকোনো পরিবর্তন, ঋণগ্রহীতার নিকট সূচনা প্রদানের পরে, শুধুমাত্র ভবিষ্যতের তারিখ থেকে কার্যকরী হবে (যদি না বিধি অথবা আইনের দ্বারা অন্যথার প্রয়োজন হয়)।
- ঋণগ্রহীতার নিকট প্রদত্ত লোন কার্ড হবে, মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণগুলির ক্ষেত্রে, ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোধগম্য হওয়া ভাষায় যেটি ঋণগ্রহীতাকে মূল্য নির্ধারণকরণের উপর একটি সরলীকৃত তথ্যপত্র এবং ঋণগ্রহীতাকে ঋণটির সঙ্গে সংলগ্নকৃত বিস্তৃত নিয়ম ও শর্তাবলী, প্রাপ্তকৃত কিস্তি এবং ব্যাঙ্কের নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের নম্বর অন্তর্ভুক্ত করে ব্যাঙ্কের অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা সহ চূড়ান্ত দায়মুক্তি অন্তর্ভুক্ত করে সকল পরিশোধগুলির পর্যাপ্তভাবে চিহ্নিত করে।

8.1 বিতরণ পরবর্তী পর্যবেক্ষণ

ব্যাঙ্কের দ্বারা বিতরণ পরবর্তী পর্যবেক্ষণ, বিশেষভাবে 2 লক্ষ টাকা পর্যন্ত ঋণগুলির সম্পর্কে, ঋণগ্রহীতার দ্বারা সম্মুখীন হওয়া প্রকৃত অসুবিধাগুলির মোকাবিলা করার দৃষ্টিকোণ থেকে গঠনমূলক হবে। সংগ্রহের উদ্দেশ্যে, ব্যাঙ্ক, 'ঋণগ্রহীতাদের থেকে বকেয়াগুলি সংগ্রহ এবং পুনরুদ্ধারের উদ্দেশ্যে নির্দেশকারী নীতিসমূহ এবং আচরণ বিধি' শিরোনামের অধীনে ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে আপলোড করা নীতি নির্দেশিকা প্রতি অনুগত থাকবে। এছাড়া ব্যাঙ্ক, বিতরণ পরবর্তী পর্যবেক্ষণের বিষয়ে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি পুনরাবৃত্তি করে:

- অনুপযুক্ত ঘটনাসমূহের ক্ষেত্রে, যেমন পরিবারটিতে একটি শোকের ঘটনা অথবা সেই প্রকৃতির ঘটনাগুলির ক্ষেত্রে, যদি ব্যাঙ্কের নিকট সূচিত করা হয়, কল করা অথবা উপস্থিত হওয়া এড়িয়ে যাওয়া হবে।
- ফেরত চাওয়া/পরিশোধের হার বৃদ্ধি করা অথবা সুবিধাটির শর্তাবলীর অধীনে কর্মসম্পাদন অথবা অতিরিক্ত জামিন চাওয়ার সিদ্ধান্ত গ্রহণ করার পূর্বে, ব্যাঙ্ক ঋণগ্রহীতার নিকট সুবিধা-শর্তাবলিতে নির্ধারিত অনুসারে বিজ্ঞপ্তি অথবা একটি ন্যায়সঙ্গত সময়কাল প্রদান করবে, যদি না সুবিধা-শর্তাবলীতে এই প্রকার কোন শর্ত বিদ্যমান থাকে (যদি না সুরক্ষা বিপদগ্রস্ত হয়)।
- ব্যাঙ্ক, যেকোনো আইনানুগ অধিকার অথবা ব্যাঙ্কের ঋণগ্রহীতার/জামিনদারের বিরুদ্ধে থাকতে পারেন এমন অন্যান্য যেকোনো দাবির অথবা পরিবর্তকের বিষয়বস্তুস্বরূপ, ঋণটির পরিশোধ প্রাপ্ত করার অথবা ঋণটির পুনরুদ্ধার হওয়ার পরে সকল জামিনগুলি মুক্ত করবে। যদি এই প্রকার সরিয়ে রাখার অধিকারগুলি ব্যবহার করতে হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতা/জামিনদারদের অবশিষ্ট দাবিসমূহ এবং নথিগুলির যেগুলি অধীনে ব্যাঙ্ক জামিনগুলির ধরে রাখার জন্য অধিকারী, বিষয়ে সম্পূর্ণ বিবরণসহ সূচনা প্রদান করা হবে।
- ঋণগ্রহীতার দ্বারা নির্দিষ্ট সময়ান্তরভিত্তিক রিপোর্টগুলি জমা দেওয়া এবং বিতরণ পরবর্তী পর্যবেক্ষণের জন্য ব্যাঙ্কের দ্বারা জামিনগুলির নির্দিষ্টসময়ান্তরভিত্তিক পরিদর্শন সম্পর্কে মঞ্জুরি পত্রে

নির্ধারিত থাকবে। মঞ্জুরি পত্রটিতে পরিদর্শন মূল্যগুলি ব্যাঙ্ক প্রদান করবে না ঋণগ্রহীতা সেই সম্পর্কেও উল্লেখ থাকবে।

মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণগুলির পুনরুদ্ধার সম্পর্কিত নির্দেশিকা

- a) পুনরুদ্ধার করা হবে, ঋণগ্রহীতা এবং ব্যাঙ্কের দ্বারা পারস্পরিক সহমতের ভিত্তিতে একটি নির্ধারিত/কেন্দ্রীয় নির্ধারিত স্থানে। তবে, যদি ঋণগ্রহীতা নির্ধারিত অথবা কেন্দ্রীয় নির্ধারিত স্থানটিতে পরপর দুটি অথবা তার অধিক ঘটনায় উপস্থিত হতে ব্যর্থ হন, তাহলে ক্ষেত্র কর্মীরা ঋণগ্রহীতার বাস স্থানে অথবা কর্মস্থলে পুনরুদ্ধার করার জন্য অনুমোদিত হবেন।
- b) ব্যাঙ্ক অথবা তাদের প্রতিনিধি পুনরুদ্ধারের জন্য কর্কশ পদ্ধতি ব্যবহার করবেন না। পূর্বে উল্লেখিতগুলির সাধারণ প্রয়োগকে সীমাবদ্ধ না করে, নিম্নলিখিত আচরণগুলি কর্কশ হিসাবে বিবেচনা করা হবে:
- সংগ্রহ এবং পুনরুদ্ধার প্রতিনিধি/আধিকারিক যোগাযোগের সময়ে হুমকি, গালমন্দমূলক ভাষা ব্যবহার করবেন না।
 - সাধারণভাবে ফোনগুলি করা হবে শুধুমাত্র সকাল 9 থেকে সন্ধ্যা 6টা পর্যন্ত। ব্যাঙ্কের অনুমোদিত প্রতিনিধি ঋণগ্রহীতাকে ক্রমাগতভাবে কল করতে থাকবেন না।
 - সংগ্রহ এবং পুনরুদ্ধার প্রতিনিধিরা ঋণগ্রহীতার আত্মীয়, বন্ধু অথবা সহ-কর্মীদের হেনস্তা করবেন না।
 - ব্যাঙ্কের অনুমোদিত প্রতিনিধি, জনসমক্ষে ঋণগ্রহীতার নাম এবং অন্যান্য তথ্যগুলি প্রকাশ করবেন না।
 - সংগ্রহ এবং পুনরুদ্ধার প্রতিনিধিরা ঋণগ্রহীতা অথবা ঋণগ্রহীতার পরিবার/সম্পত্তি/সুনামের ক্ষতিসাধনের উদ্দেশ্যে হিংসার অথবা হিংসার হুমকির অথবা অন্য কোন সদৃশ উপায় ব্যবহার করবেন না।
 - ব্যাঙ্কের অনুমোদিত প্রতিনিধিরা আবশ্যিকভাবে ঋণগ্রহীতার নিকট কোন বিভ্রান্তকারী বিবৃতি অথবা মিথ্যা উপস্থাপনা/প্রতিশ্রুতি প্রদান করবেন না।
- c) ব্যাঙ্ক পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়া শুরু করার সময়ে গ্রাহকের নিকট পুনরুদ্ধার প্রতিনিধির বিবরণগুলির প্রদান করবে। প্রতিনিধিও, তাঁর সঙ্গে ব্যাঙ্ক অথবা এজেন্সির দ্বারা তাঁর নিকট প্রদত্ত পরিচয় পত্র সহ ব্যাঙ্কের থেকে প্রাপ্ত বিজ্ঞপ্তি এবং অনুমোদন পত্রের একটি প্রতিলিপি সঙ্গে রাখবেন। এছাড়া, যদি পুনরুদ্ধারকারী এজেন্সির ক্ষেত্রে কোন পরিবর্তন ঘটে, তাহলে পরিবর্তন সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে সূচিত করা করার অতিরিক্তভাবে, নতুন প্রতিনিধি তাঁর পরিচয় পত্র সহ বিজ্ঞপ্তি এবং অনুমোদন পত্রটিও সঙ্গে রাখবেন। বিজ্ঞপ্তি এবং অনুমোদন পত্রটিতে, অন্যান্য বিবরণগুলির সহ, পুনরুদ্ধারকারী সংস্থা এবং ব্যাঙ্কের যোগাযোগের বিবরণগুলিও অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

8.2 তথ্যের গোপনীয়তা

গ্রাহকের সকল ব্যক্তিগত তথ্য গোপনীয় রাখা হবে এবং কোন তৃতীয় পক্ষের নিকট প্রকাশ করা হবে না যদি না গ্রাহকের দ্বারা স্বীকৃত হয়। 'তৃতীয় পক্ষ' এই প্রতিশব্দটি সকল আইন বলবতকারী সংস্থাসমূহ, ক্রেডিট ইনফরমেশন ব্যুরো, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এবং অন্যান্য ব্যাঙ্কগুলি এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলিকে বহিষ্কৃত করে। গ্রাহকের তথ্যগুলি প্রকাশিত হবে শুধুমাত্র নিম্নলিখিত পরিস্থিতিগুলির ক্ষেত্রে:

- যদি ব্যাঙ্ক আইনের সংস্থানসমূহের অধীনে সেই প্রকার করার দায়বদ্ধতার অধীন থাকে।
- যদি সেটি জনস্বার্থে হয়, তাহলে ব্যাঙ্ক তথ্যগুলি প্রকাশ করবে।
- যদি ব্যাঙ্কের স্বার্থে প্রকাশ করার প্রয়োজন হয়।

8.3 সাধারণ

- গ্রাহকের থেকে অথবা একটি ব্যাঙ্কের তরফ থেকে, যেটি অ্যাকাউন্টটিকে অধিগ্রহণ করার প্রস্তাব করা, ঋণ অ্যাকাউন্টের স্থানান্তরণের অনুরোধ প্রাপ্ত করার ক্ষেত্রে, সম্মতি অথবা অন্যথা অর্থাৎ, ব্যাঙ্কের আপত্তি, যদি কিছু থাকে, তালরে সেটি অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে।
- গ্রাহকের দ্বারা প্রকাশ না করা যেকোনো তথ্যের, পরবর্তীকালে ব্যাঙ্কের গোচরে আসার ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্কের গ্রাহকের থেকে প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করার এবং তাদের স্বার্থ রক্ষা করার জন্য পদক্ষেপের উদ্যোগ নেওয়ার অধিকার থাকবে।
- ব্যাঙ্ক, ঋণ প্রদানের বিষয়ে লিঙ্গ, জাতি, ধর্মের ভিত্তিতে বৈষম্য করবে না। তবে, একটি নির্দিষ্ট অভীষ্ট গোষ্ঠীর উদ্দেশ্যে নকশাকৃত যেকোনো বিশেষ পণ্য অথবা ব্যাঙ্কের দ্বারা একটি বিশেষ স্কিমের পরিধির মধ্যে থাকা একটি নির্দিষ্ট অভীষ্ট গোষ্ঠীকে আকর্ষিত করার জন্য, যেকোনো সুবিধা/উদ্দীপকগুলি উপরের এজিয়ার বহির্ভূত হবে।
- ব্যাঙ্ক, পরিশোধের খেলাপের ঘটনা অথবা অন্য যেকোনো খেলাপের ক্ষেত্রে, তাদের দ্বারা সমুচিত বিবেচিত আকারে এবং পস্থায় বকেয়াগুলি পুনরুদ্ধারের অধিকারটি সংরক্ষিত রাখা হবে, ঋণগুলির পুনরুদ্ধারের সময়ে, ব্যাঙ্ক, অসময়ে ঋণগ্রহীতাদের ক্রমাগতভাবে বিরক্ত করা, বলপ্রয়োগ, ইত্যাদির মত অনাকাঙ্ক্ষিত হেনস্তা করার আশ্রয় গ্রহণ করবে না।
- ব্যাঙ্ক সুবিধা-শর্তাদির নিয়ম ও শর্তাবলীতে সংস্থানকৃত অনুসারে ব্যতীত ঋণগ্রহীতার কার্যকলাপের ক্ষেত্রে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে, যদি না ঋণগ্রহীতার দ্বারা পূর্বে প্রকাশ না করা নতুন তথ্য তাদের গোচরে আসে।

8.4 অভিযোগ এবং নিষ্পত্তি:

যেকোনো অভিযোগ/অসন্তুষ্টির ক্ষেত্রে, আবেদনকারী/খণগ্রহীতাদের সংশ্লিষ্ট শাখার/ক্রেডিট অফিসারের নিকট লিখিত আকারে জানাতে হবে যিনি একটি গ্রাহকের নিকট একটি অন্তর্ভুক্তিকালীন প্রাপ্তিস্বীকৃতি প্রদান করবেন এবং তারপরে বিষয়টিকে নিষ্পত্তির জন্য প্রদান কার্যালয়ের নিকট উপস্থাপিত করবেন। শাখা/ক্রেডিট অফিসার, প্রাপ্তির তারিখ থেকে 7 দিনের মধ্যে সম্পূর্ণ বিবরণসহ বিষয়টি প্রধান কার্যালয়ের নিকট জানাবেন। প্রধান কার্যালয় অভিযোগ/বিবাদটির নিষ্পত্তি এবং সমাধানের উদ্দেশ্যে পদক্ষেপ গ্রহণ করবে, একটি সর্বাধিক 30 দিনের সময়কালের মধ্যে।

ব্যাক্স, ব্যাক্সের কর্মী অথবা বহিসংস্থানমূলক প্রতিনিধির কর্মীদের দ্বারা অনুপযুক্ত আচরণগুলি উত্তরদায়ী থাকবে এবং সম্মানগতভাবে অভিযোগসমূহের নিষ্পত্তি প্রদান করবে।