

এ.ইউ. স্মল ফাইনেঞ্চ বেঙ্ক  
লিমিটেড

ঋণদাতাৰ বাবে ন্যায্য  
অনুশীলনী সংহিতা

## সমলসমূহ

1. পৰিচয়.....	3
2. নিৰ্দেশক নীতিসমূহ.....	3
3. ক্ৰেডিট আবেদন প্ৰপত্ৰ (চি.এ.এফ.) আৰু সেইবোৰৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ.....	3
4. ক্ৰেডিট মূল্যাঙ্কন আৰু চৰ্তাৱলী/নিয়মাৱলী.....	4
5. চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন সহ বিতৰণ.....	5
6. বিতৰণৰ পিছত তহাৱধান.....	6
7. সাধাৰণ.....	7
8. বেঙ্কৰ দ্বাৰা তথ্য প্ৰদৰ্শন.....	7
9. অভিযোগ, অভিযোগ আৰু মতামত.....	8
10. মূল বিবৃতি/ তথ্য পত্ৰিকা.....	8
11. শব্দাৱলী.....	8

## 1. পৰিচয়

ঋণদাতাৰ বাবে ন্যায্য অনুশীলনী সংহিতাই ইয়াৰ ঋণ লগুঁতা, সহ-আবেদনকাৰী আৰু গেৰাণ্টৰসকলৰ সৈতে বেঙ্কৰ লেনদেন সম্পৰ্কে এক স্বচ্ছ আৰু স্পষ্ট নীতি নিৰ্ধাৰণ কৰে (প্ৰসংগটোৰ প্ৰয়োজন অনুসৰি এই নথিখনৰ বাকী অংশত সামূহিকভাৱে "ঋণ লগুঁতা" বা "আবেদনকাৰী" বুলি কোৱা হয়)। এই নীতি বেঙ্কে আগবঢ়োৱা সকলো ঋণ দিয়া সামগ্ৰীৰ বাবে প্ৰযোজ্য।

## 2. নিৰ্দেশক নীতিসমূহ

এই আঁচনি দস্তাবেজখনে বেঙ্কে আগবঢ়োৱা বিভিন্ন ঋণ প্ৰদানকাৰী সামগ্ৰীৰ সমগ্ৰ ডিজাইন আৰু কাৰ্যপ্ৰণালী আৰু লগতে সেইবোৰৰ প্ৰতিটোৰ সৈতে সম্পৰ্কিত চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী নিয়ন্ত্ৰণ কৰে। এই আঁচনি দস্তাবেজখনে ঋণ লগুঁতাসকলৰ অধিকাৰস্বীকাৰ কৰে আৰু ঋণ বিতৰণ কাৰ্যকলাপ, সেৱা আৰু বন্ধ কৰাৰ বাবে আবেদন, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ, পোষ্ট কৰাৰ বিষয়ে সম্ভাৱ্য ঋণ লগুঁতাসকলক তথ্য প্ৰদান কৰা এক সহায়ক সঁজুলি হিচাপে কাম কৰিব। বেঙ্কৰ "দেয় পৰিমাণ সংগ্ৰহ আৰু সুৰক্ষা পুনৰ দখল" সন্দৰ্ভত এক পৃথক নীতি আছে যিয়ে অতিৰিক্ত ঋণ সুবিধা সংগ্ৰহ আৰু সুৰক্ষা পুনৰ অধিকাৰ কৰাৰ সময়ত বেঙ্ক আৰু ইয়াৰ মনোনীত বিষয়াসকলে পালন কৰিব লগা নিৰ্দেশনাবোৰ নিৰ্ধাৰণ কৰে।

## 3. ক্ৰেডিট আবেদন প্ৰপত্ৰ (চি.এ.এফ.) আৰু সেইবোৰৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ

- 3.1 বেঙ্কে নিশ্চিত কৰিব যে ই আবেদনকাৰীৰ দ্বাৰা চি.এ.এফ.-ৰ সৈতে দাখিল কৰিব লগা নথিপত্ৰৰ চেকলিষ্টৰ সৈতে বিনামূলীয়াকৈ এটা চি.এ.এফ. উপলব্ধ কৰে। বেঙ্কে সাধাৰণতে জমা দিয়াৰ সময়ত প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় সকলো বিৱৰণ সংগ্ৰহ কৰিব। বেঙ্কে ঋণ লগুঁতাৰ পৰা ঋণ মূল্যাঙ্কনৰ বাবে ইনপুট হিচাপে আন বেঙ্কৰ পৰা প্ৰাপ্ত কৰা ঋণৰ পৰিমাণ সূচিত কৰি আৰু বিভিন্ন বেঙ্কৰ পৰা এনে বাসস্থান এটা কোম্পানী বা কোম্পানীৰ গোটৰ শ্বেয়াৰৰ বিপৰীতে প্ৰাপ্ত নকৰাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ এক ঘোষণা প্ৰাপ্ত কৰিব। যদি কোনো অতিৰিক্ত তথ্যৰ প্ৰয়োজন হয়, বেঙ্কে প্ৰয়োজনীয় তথ্য প্ৰাপ্ত কৰিবলৈ আবেদনকাৰীৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব।
- 3.2 ক্ৰেডিট আবেদন প্ৰপত্ৰ (চি.এ.এফ.) তথ্যৰ ক্ষেত্ৰত সম্পূৰ্ণ হ'ব, ক্ৰেডিট সুবিধাৰ প্ৰকাৰ আৰু পৰিমাণ নিৰ্বিশেষে। ক্ৰেডিট আবেদন প্ৰপত্ৰত প্ৰচেছিং মাচুল আৰু অন্যান্য মাচুল সম্পৰ্কে তথ্য থাকিব যেনে:
  - ঋণৰ আবেদন আৰু নথিপত্ৰ মাচুল প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে প্ৰযোজ্য মাচুল
  - আবেদন নাকচ হ'লে ঘূৰাই দিয়া মাচুল
  - বিলম্বিত পৰিশোধৰ বাবে আদায় কৰিব পৰা জৰিমনা মাচুল।
  - প্ৰি-পেমেন্ট আৰু অন্যান্য বিবিধ মাচুলৰ বিকল্প, যদি থাকে।
  - ঋণ সুবিধাৰ প্ৰকাৰ স্থিৰৰ পৰা ফ্লোটিংলৈ সলনি কৰাৰ বাবে প্ৰযোজ্য হ'ব পৰা ৰূপান্তৰ মাচুল, আৰু ইয়াৰ বিপৰীতে।
- 3.3 ঋণ লগুঁতাৰ স্বাৰ্থপ্ৰভাৱিত কৰা আন যিকোনো মাচুল। সকলো আবেদনকাৰীৰ বাবে ক্ৰেডিট আবেদন পত্ৰ প্ৰাপ্ত কৰাৰ স্বীকৃতি প্ৰদান কৰা হ'ব। ক্ৰেডিট আবেদন প্ৰপত্ৰৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ সম্পৰ্কে সময়সীমা একেটাতে সূচিত কৰা হ'ব।

প্রত্যাহ্যানৰ ক্ষেত্ৰত, বেঙ্কে লিখিতভাৱে জনাব ("গ্ৰাহক আগ্ৰহী নহয়"ৰ বাহিৰে) মুখ্য কাৰণ(বোৰ) যাৰ ফলত বেঙ্কৰ আভ্যন্তৰীণ বিপদাশংকা নিৰ্দেশনাৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি ঋণ সুবিধা প্ৰত্যাহ্যান কৰা হৈছে, সাধাৰণতে এক যুক্তিসংগত সময়ৰ ভিতৰত।

- 3.4 বেঙ্কে আবেদনকাৰীসকলক ইয়াৰ ঋণৰ সিদ্ধান্ত জনোৱা সময়সীমা নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ সৈতে সম্পৰ্কিত কৰ্তৃপক্ষসংশ্লিষ্ট সামগ্ৰীৰ মালিকৰ ওচৰত ন্যস্ত হ'ব আৰু ঋণ লওঁতাৰ সৈতে বেঙ্কে ভাগ বতৰা কৰা ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰ বা স্বীকৃতি প্ৰাপ্তিত সূচিত কৰা হ'ব।  
অৱশ্যে, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ ("আৰ.বি.আই.") নিৰ্ধাৰিত নিয়ম অনুসৰি, ক্ষুদ্ৰ আৰু ক্ষুদ্ৰ উদ্যোগবোৰক 25 লাখ ₹ ঋণৰ বাবে ঋণৰ সিদ্ধান্ত 14 টা কৰ্মদিনতকৈ অধিক নহ'ব।

#### 4. ক্ৰেডিট মূল্যাঙ্কন আৰু চৰ্তাৱলী/নিয়মাৱলী

- 4.1. প্ৰতিষ্ঠিত আণ্ডাৰৱাইটিং চৰ্তৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি ঋণ সুবিধাবোৰ অনুমোদিত কৰা হয় যাক বেঙ্কৰ আভ্যন্তৰীণ ক্ৰেডিট পলিচী মেনুৱেলত বিৱৰণ দিয়া হৈছে। ক্ৰেডিট বিষয়াসকলে ক্ৰেডিট প্ৰস্তাৱঅনুমোদিত কৰাৰ সময়ত ক্ৰেডিট আঁচনিবোৰ নিষ্ঠাৰে পালন কৰাটো নিশ্চিত কৰিব।
- 4.2 বেঙ্কে সম্ভাৱ্য ঋণ লওঁতাৰ ঋণৰ যোগ্যতা আৰু ঋণৰ প্ৰয়োজনীয়তাৰ এক সামগ্ৰিক মূল্যায়ন কৰিব। বেঙ্কে ঋণ লওঁতাসকলৰ এটা অংশক সেৱা আগবঢ়ায় যাৰ উপাৰ্জন প্ৰমাণ কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত নথিপত্ৰ নাথাকিব পাৰে। বেঙ্কে গ্ৰাহকৰ এই খণ্ডৰ ঋণৰ যোগ্যতা আৰু ঋণৰ প্ৰয়োজনীয়তা মূল্যাঙ্কন কৰিবলৈ বিশেষ দক্ষতা বিকশিত কৰিছে। বেঙ্কে এক উপযুক্ত স্তৰৰ যথাযথ পৰিশ্ৰম কৰিব যি ইয়াৰ বিপদাশংকাৰ ক্ষুধা, বেঙ্কৰ ক্ৰেডিট নীতি আৰু প্ৰাসংগিক নিয়ামক নিৰ্দেশনাৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব।
- 4.3 বেঙ্কে চি.এ.এফ.-ত উল্লেখ কৰা অনুসৰি ব্যৱসায়িক ঠিকনা/বাসগৃহত কৰ্মচাৰী/মনোনীত বিষয়াৰ জৰিয়তে আবেদনকাৰীসকলৰ সৈতে যোগাযোগ কৰি চি.এ.এফ.-ত উল্লেখ কৰা বিৱৰণবোৰ পৰীক্ষা কৰিব।
- 4.4 বেঙ্কে আবেদনকাৰীক চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ সৈতে ঋণৰ চৰ্তাৱলী জনাব আৰু ৰেকৰ্ডত তেওঁলোকৰ সম্পূৰ্ণ জ্ঞানৰ সৈতে ইয়াৰ গ্ৰহণযোগ্যতা প্ৰাপ্ত কৰিব।
- 4.5. ঋণ সুবিধা মঞ্জুৰ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, বেঙ্কে ক্ৰেডিট সুবিধা চুক্তিত সন্মত হোৱা ঋণ সুবিধাবোৰ নিয়ন্ত্ৰণ কৰা চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী আৰু অন্যান্য তথ্য লিখিতভাৱে ৰাখিব যি বেঙ্ক আৰু ঋণ লওঁতাৰ মাজত আইনীভাৱে বাধ্যতামূলক নথি হিচাপে কাম কৰিব। বেঙ্কে সকলো ক্ৰেডিট ফেচিলিটি চুক্তিৰ বিনামূলীয়াকৈ, প্ৰমাণীকৰণ কৰা প্ৰতিলিপিবোৰ লগতে প্ৰথম অৱস্থাত আৰু তাৰ পিছত অনুৰোধ কৰি ঋণ লওঁতাক একেটা তালিকাভুক্ত কৰা বেণ্টনীবোৰো যোগান ধৰিব।
- 4.6 বেঙ্কে আবেদনকাৰীক সন্মত চৰ্তাৱলীত অনুমোদিত ক্ৰেডিট ব্যৱহাৰ কৰিবলৈ অনুমতি দিব, অৱশ্যে নিম্নলিখিত পৰিস্থিতিবোৰসহ অনুমোদিত সীমাৰ বাহিৰত অংকনৰ বাবে, সিদ্ধান্তটো কেৱল বেঙ্কৰ বিবেচনাৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰিব:
- 4.6.1 ক্ৰেডিট আবেদন প্ৰপত্ৰত উল্লেখ কৰা অনুসৰি অনুমোদিত সীমাৰ বাহিৰত থকা অংকন।
- 4.6.2 একাউণ্ট এটাত অংকন যাক এক অনা-কাৰ্যকৰী সম্পদ হিচাপে শ্ৰেণীবদ্ধ কৰা হৈছে।
- 4.6.3 ক্ৰেডিট আবেদন প্ৰপত্ৰত উল্লেখ কৰা আৰু সন্মত হোৱাৰ বাহিৰে আন উদ্দেশ্যৰ বাবে অংকন।

- 4.7 নতুন ঋণ জাৰী কৰাৰ বিষয়ে যিকোনো সিদ্ধান্ত আবেদনকাৰীৰ নতুন ঋণ মূল্যাঙ্কন/যথাযথ পৰিশ্ৰম কৰাৰ পিছত বেঙ্কৰ একমাত্ৰ বিবেচনাত হ'ব।
- 4.8 গ্ৰাহকে অনুৰোধ কৰা বিদ্যমান ঋণ সুবিধাত যিকোনো পৰিৱৰ্তন/সংযোজন ইয়াৰ আভ্যন্তৰীণ নীতি আৰু বিপদাশংকা মূল্যায়নৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি বেঙ্কৰ একমাত্ৰ বিবেচনাত হ'ব।
- 4.9 মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ আৰু এছ.এইচ.জি./জে.এল.জি.-ক ঋণ দিয়াৰ ক্ষেত্ৰত, বেঙ্কে প্ৰথমে ঋণ লগুঁতাৰ গোট গঠনৰ সিদ্ধান্ত ল'ব আৰু তাৰ পিছত আবেদন প্ৰক্ৰিয়াৰ সৈতে আগবাঢ়িব।
- 4.10. বেঙ্কে ক্ৰেডিট ইনফৰ্মেচন কোম্পানীৰ সেৱা (চি.আই.চি.) আৰু আবেদনকাৰীসকলক ঋণ সুবিধা প্ৰদান কৰাৰ বিষয়ে সিদ্ধান্ত লোৱাৰ বাবে তেওঁলোকে প্ৰদান কৰা তথ্য ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে। বেঙ্কে নিশ্চিত কৰিব যে ই সম্ভাৱ্য ঋণ লগুঁতাক ক্ৰেডিট ইনফৰ্মেচন কোম্পানীৰ (চি.আই.চি.) ভূমিকা নিম্নলিখিত ধৰণে বৰ্ণনা কৰে:
- বেঙ্কে সকলো সম্ভাৱ্য ঋণ লগুঁতাৰ ঋণৰ বিৱৰণ চি.আই.চি.(বোৰ)ক অৱগম কৰিব।
  - নিয়ামক কৰ্তৃপক্ষই চি.আই.চি.(বোৰ)ক পৰামৰ্শ দিয়া অনুসৰি বেঙ্কে ওপৰোক্ত তথ্যবোৰ সময়ে সময়ে আপডেট আৰু প্ৰতিবেদন কৰিব।
  - ঋণ লগুঁতাই পৰিশোধৰ সময়সূচীৰ পিছপৰি গ'লেও, বা পৰিশোধ কৰা পৰিমাণবিবাদত থাকিলেও বা ঋণ লগুঁতাই চি.আই.চি.(বোৰ)ক প্ৰতিবেদন দিয়াৰ সময়ত ঋণ পৰিশোধ কৰাৰ বাবে অসন্তোষজনক প্ৰস্তাৱ আগবঢ়োৱাৰ সময়তো বেঙ্কে ঋণ সম্পৰ্কীয় তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব।
  - যদি ঋণ লগুঁতাৰ ক্ৰেডিট সুবিধা একাউণ্ট টো ডিফল্ট হৈ আছে, আৰু তাৰ পিছত নিয়মীয়া কৰা হৈছে, বেঙ্কে পৰৱৰ্তী প্ৰতিবেদনত চি.আই.চি.-ৰ সৈতে এনে তথ্য আপডেট কৰিব।
  - বেঙ্কে অনুৰোধ আৰু নামমাত্ৰ মাচুল পৰিশোধ কৰিলে, চি.আই.চি.-ৰ পৰা প্ৰাপ্ত ঋণ তথ্যৰ এটা প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰিব।
  - বেঙ্কে নিশ্চিত কৰিব যে চি.আই.চি.(বোৰ)ক একাউণ্টৰ বিৱৰণৰ বিষয়ে আপডেট কৰি ৰখা হয়, যদি ই 'নিম্ন-মানদণ্ড' হোৱাৰ পিছত আৰু/বা বেঙ্কৰ সন্তুষ্টিৰ বাবে একাউণ্টটো নিয়মীয়া/বন্ধ কৰাৰ ঠিক পিছতে 'মানক' হৈ পৰে।

## 5. চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন সহ বিতৰণ

- 5.1 বেঙ্কে সকলো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী পালন কৰাৰ পিছত অনুমোদিত ঋণ সুবিধা সময়মতে বিতৰণ কৰাটো নিশ্চিত কৰিব।
- 5.2 বেঙ্কে ম্যাদী ঋণৰ বাবে পৰিশোধৰ সময়সূচীও প্ৰদান কৰিব।
- 5.3 ঋণ লগুঁতাসকলে অনুমোদনৰ চৰ্তাৱলী অনুসৰি সময়ে সময়ে ঋণ সুবিধাবোৰ নিৰীক্ষণ আৰু সমীক্ষা সক্ষম কৰিবলৈ সময়ে সময়ে তথ্য প্ৰদান কৰিব লাগিব আৰু যেতিয়াই বেঙ্কে বিশ্বাস কৰে যে ঋণ লগুঁতাৰ ব্যৱসায় আৰু / বা বেঙ্কৰ সুবিধাবোৰৰ ওপৰত সামগ্ৰিক প্ৰভাৱ পেলাব পৰা ঘটনাটোৰ ক্ষেত্ৰত ইয়াক তথ্যৰ প্ৰয়োজন।

5.4 ঋণ সুবিধাবোৰৰ নৱীকৰণ ঋণ লগুঁতাই ওপৰত দিয়া সুবিধাবোৰৰ পৰ্যালোচনা কৰাৰ বাবে আৰু লগতে ক্রেডিট সুবিধা চুক্তিত উল্লেখ কৰা চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত উল্লেখ কৰা সুবিধাবোৰৰ নৱীকৰণ তাৰিখৰ আগতে প্ৰয়োজনীয় তথ্য / নথিপত্ৰ প্ৰদান কৰাৰ ওপৰত আধাৰিত হ'ব।

5.5 ঋণ লগুঁতাৰ বিষয়ে নতুন তথ্য উপলব্ধ হ'লে বা জনা হ'লে বেঙ্কে অধিক অংকনৰ অনুমতি দিব নে নাই পৰ্যালোচনা কৰিব পাৰে।

5.6 বেঙ্কে যিকোনো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন যেনে সূতৰ হাৰ বা সেৱা মাচুল লিখিতভাৱে অৱগত কৰিব (যেনে প্ৰিণ্ট, ইমেইল আদিৰ বাবে যোগাযোগৰ স্বীকৃত পদ্ধতি অনুসৰি) ঋণ লগুঁতাসকললৈ আৰু নিশ্চিত কৰিব যে এনে পৰিৱৰ্তনবোৰ গ্ৰাহকৰ ওপৰত প্ৰত্যাশিতভাৱে প্ৰভাৱিত হয়।

ফ্লোটিং ৰেট আধাৰত আদায় কৰা ঋণ সুবিধা থকা ঋণ লগুঁতাসকলক পুঁজিৰ প্ৰান্তিক ব্যয় আধাৰিত ঋণ হাৰ (এমচিএলআৰ) বা যিকোনো বাহ্যিক বেঞ্চমাৰ্ক লেণ্ডিং ৰেট (ইবিএলআৰ)ৰ প্ৰতিটো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে লিখিতভাৱে জনোৱা হ'ব। লগতে, অন্যান্য বেঞ্চমাৰ্ক হাৰৰ সৈতে সম্পৰ্কিত ঋণ সুবিধাৰ বাবে (যিবোৰ ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কে সময়ে সময়ে নিৰ্ধাৰণ কৰিব পাৰে), বেঞ্চমাৰ্ক হাৰৰ যিকোনো সংশোধন ঋণ লগুঁতাক জনোৱা হ'ব।

5.7 বেঙ্কে নিশ্চিত কৰিব যে প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে মাচুল/মাচুল সম্পৰ্কীয় সকলো তথ্য ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰত অৱশ্যেই প্ৰকাশ কৰা হয়। লগতে, বেঙ্কবোৰে গ্ৰাহকক 'সৰ্ব-ব্যয়' অৱগত কৰিব যাতে তেওঁ বিত্তৰ অন্যান্য উৎসৰ সৈতে আদায় কৰা হাৰতুলনা কৰিব পাৰে।

## 6. বিতৰণৰ পিছত তহ্বাৱধান

6.1 বেঙ্কে ক্রেডিট ফেচিলিটি চুক্তিত উল্লেখ কৰা অনুসৰি আৰু ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কে প্ৰদান কৰা স্বাভাৱিক বেঙ্কিং পদ্ধতিৰ পৰামৰ্শ অনুসৰি বিতৰণৰ পিছত তহ্বাৱধান কৰিব।

6.2 বেঙ্কে ঋণ সুবিধাৰ সম্পূৰ্ণ পৰিশোধৰ অধীনত সকলো চিকিউৰিটি মুকলি কৰিব। অৱশ্যে, বেঙ্কে এতিয়াও কিছুমান চিকিউৰিটি এক বৈধ দাবী হিচাপে ৰাখিব পাৰে যিটো ঋণ লগুঁতাসকলৰ বিৰুদ্ধে বেঙ্কৰ সৈতে তেওঁলোকে উপভোগ কৰা অন্যান্য ঋণ সুবিধাৰ বাবে, বা বেঙ্কৰ সৈতে আন ঋণ লগুঁতাই উপভোগ কৰা সুবিধাবোৰৰ বাবে সহ-আবেদনকাৰী বা গেৰাণ্টৰ হিচাপে তেওঁলোকৰ ক্ষমতাত থাকিব পাৰে। এনে পৰিস্থিতিত, ঋণ লগুঁতাসকলক বেঙ্কৰ অৱশিষ্ট দাবীসম্পৰ্কীয় তথ্য থকা জাননী প্ৰদান কৰা হ'ব, লগতে দাবীবোৰ সম্পূৰ্ণৰূপে নিষ্পত্তি নোহোৱালৈকে বেঙ্কক চিকিউৰিটিবোৰ ধৰি ৰখাৰ বৈধ অধিকাৰ প্ৰদান কৰা নথিপত্ৰ।

6.3 বেঙ্কে ঋণ লগুঁতাসকলক ঋণ সুবিধা চুক্তিৰ দ্বাৰা উল্লেখ কৰা অনুসৰি এক যুক্তিসঙ্গত জাননী ম্যাদ প্ৰদান কৰিব যদি ই পৰিশোধ পুনৰ মনত পেলাবলৈ বা ত্বৰান্বিত কৰাৰ সিদ্ধান্ত লয় বা অতিৰিক্ত চিকিউৰিটি আৰু অধিক মাৰ্জিন বিচাৰে। যদি এনে ঘটনাবোৰ ক্রেডিট ফেচিলিটি চুক্তিত পূৰ্বনিৰ্ধাৰিত হয় তেন্তে এই নিয়ম প্ৰযোজ্য নহ'ব। এনে ক্ষেত্ৰত, বেঙ্কে পৰিশোধ মনত পেলাব/ত্বৰান্বিত কৰিব পাৰে বা ইয়াৰ বিবেচনানুসৰি অতিৰিক্ত চিকিউৰিটি/উচ্চমাৰ্জিন বিচাৰিব পাৰে।

6.4 যদি সকলো প্ৰাপ্য পৰিমাণ পুনৰুদ্ধাৰ আৰু আন সকলো সম্পৰ্কিত ব্যয় পূৰণ কৰাৰ পিছত অতিৰিক্ত পৰিমাণ বাকী থাকে, ইয়াক ঋণ লগুঁতাক যথাযথভাৱে ঘূৰাই দিয়া হ'ব যদিহে ঋণ লগুঁতাৰ বিৰুদ্ধে বেঙ্কৰ আন কোনো দাবী নাথাকে।

## 7. সাধাৰণ

7.1 বেঙ্কে ঋণ লগুঁতাসকলৰ বিষয়ত নিজকে অন্তৰ্ভুক্ত নকৰিব, কেৱল ঋণ সুবিধা চুক্তিৰ অধীনত ইতিমধ্যে নিৰ্ধাৰিত তথ্যৰ বাহিৰে, যদিহে বেঙ্কৰ মতে বেঙ্কৰ স্বার্থৰ ওপৰত সামগ্ৰিক বিৰূপ প্ৰভাৱ পেলাব পৰা নতুন তথ্য পৃষ্ঠলৈ নাহে। এনে ক্ষেত্ৰত, বেঙ্কৰ স্বার্থ সুৰক্ষিত কৰাৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় তথ্য বিচৰা আৰু প্ৰাপ্ত কৰাৰ অধিকাৰ বেঙ্কৰ থাকিব। অৱশ্যে ইয়াৰ অৰ্থ এইটো নহয় যে আইন অনুসৰি বেঙ্কৰ পুনৰুদ্ধাৰ আৰু নিৰাপত্তা প্ৰৱৰ্তনৰ অধিকাৰ আৰু লগতে মনোনীত সঞ্চালকৰ নিযুক্তি, য'ত প্ৰয়োজন হয়, এই প্ৰতিশ্ৰুতিৰ দ্বাৰা প্ৰভাৱিত হয়।

7.2 বেঙ্কে ইয়াৰ ঋণ প্ৰদানকাৰ্য সম্পাদন কৰোঁতে জাতি, লিংগ আৰু ধৰ্মৰ ভিত্তিত বৈষম্য নকৰে। অৱশ্যে, বেঙ্কে সমাজৰ দুৰ্বল শ্ৰেণীৰ লোকসকলক ঋণ-সম্পৰ্কিত আঁচনিবোৰ অংশগ্ৰহণ/আগবঢ়াব।

7.3 বেঙ্কে ঋণ সুবিধা পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে হাৰাশাস্তি বা বল প্ৰয়োগ নকৰে। ইয়াৰ প্ৰাপ্য সংগ্ৰহ আৰু পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে আইনৰ অধীনত আৰু ঋণ সুবিধা চুক্তিত উল্লেখ কৰা অনুসৰি ইয়াৰ সকলো উপলব্ধ উপায়ৰ আশ্ৰয় লোৱা হ'ব।

7.4 ঋণ লগুঁতাই বা আন বেঙ্কৰ পৰা আৰম্ভ কৰা ক্ৰেডিট সুবিধা একাউণ্ট স্থানান্তৰ অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, ঋণ সুবিধাটো অধিগ্ৰহণ কৰাৰ প্ৰস্তাৱ দিয়াৰ ক্ষেত্ৰত, অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ 21 দিনৰ ভিতৰত বেঙ্কৰ চূড়ান্ত সন্মতি বা আপত্তি জনোৱা হ'ব।

7.5 বেঙ্কে অভাৱড্ৰাফ্ট সুবিধা (সম্পত্তি, ফিক্সড ডিপজিট আদিৰ দৰে সম্পত্তিৰ বিপৰীতে ঋণ) প্ৰদান কৰিব আৰু অত্যধিক পৰিমাণগণনাৰ প্ৰক্ৰিয়া সম্পৰ্কে বিৱৰণ দিব আৰু লগতে ঋণ সুবিধাৰ পৰিমাণৰ ওপৰত সূত কেনেদৰে গণনা কৰা হ'ব সেয়াও নিৰ্দিষ্ট কৰিব।

## 8. বেঙ্কৰ দ্বাৰা তথ্য প্ৰদৰ্শন

বেঙ্কে সময়ে সময়ে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কে নিৰ্ধাৰণ কৰা বিন্যাসত সূতৰ হাৰ আৰু সেৱা মাচুল সম্পৰ্কীয় তথ্য প্ৰদৰ্শন কৰিব। গ্ৰাহকে অৱগত সিদ্ধান্ত লোৱাৰ বাবে শেহতীয়া তথ্য ইয়াৰ ৱেবছাইটত ৰখাটো বেঙ্কে নিশ্চিত কৰিব।

বেঙ্কে ইয়াৰ ৱেবছাইটত এনে ঋণৰ বাবে গড় সূতৰ হাৰৰ সৈতে বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ অগ্ৰিমৰ বাবে যোৱা তিনিমাহৰ বাবে চুক্তিবদ্ধ ঋণৰ সূতৰ হাৰৰ পৰিসৰ প্ৰদৰ্শন কৰিব।

ইয়াৰ উপৰিও বেঙ্কে ইয়াৰ ৱেবছাইটত নিম্নলিখিতবোৰ ৰাখিব:

- ঋণ আৰু অগ্ৰিম সম্পৰ্কীয় চি.এ.এফ.
- ঋণ লগুঁতাই সম্পাদন কৰিব লগা খালী চুক্তিৰ প্ৰতিলিপি
- ঋণ সুবিধাআগবঢ়োৱাৰ বাবে চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী
- প্ৰচেছিং মাচুল আৰু অন্যান্য মাচুল

- ঋণ আৰু অগ্ৰিমৰ ওপৰত সূতৰ হাৰ

বেঙ্কে গ্ৰহণ কৰা ন্যায্য অনুশীলনী সংহিতা বেঙ্কৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ হ'ব আৰু শাখাবোৰতো প্ৰদৰ্শিত হ'ব।

বেঙ্কে এই আঁচনি দস্তাবেজত চি.এ.এফ.-ৰ নিষ্পত্তিৰ সময়সীমা উল্লেখ কৰিছে আৰু নিৰ্ধাৰিত ম্যাদৰ পিছত চি.এ.এফ. পুনৰীক্ষণ কৰাৰ বাবে এক উপযুক্ত নিৰীক্ষণ প্ৰণালী স্থাপন কৰিব।

বেঙ্কে আবেদনকাৰীসকলক ইয়াৰ ঋণৰ সিদ্ধান্ত জনোৱা সময়সীমা নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ সৈতে সম্পৰ্কিত কৰ্তৃপক্ষসংশ্লিষ্ট সামগ্ৰীৰ মালিকৰ ওচৰত ন্যস্ত হ'ব আৰু ঋণ লওঁতাৰ সৈতে বেঙ্কে ভাগ বতৰা কৰা ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰ বা স্বীকৃতি প্ৰাপ্তিত সূচিত কৰা হ'ব।

অৱশ্যে, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ ("আৰ.বি.আই.") নিৰ্ধাৰিত নিয়ম অনুসৰি, ক্ষুদ্ৰ আৰু ক্ষুদ্ৰ উদ্যোগবোৰক 25 লাখ ₹ ঋণৰ বাবে ঋণৰ সিদ্ধান্ত 14 টা কৰ্মদিনতকৈ অধিক নহ'ব।

## 9. অভিযোগ, অভিযোগ আৰু মতামত

বেঙ্কৰ এটা "গ্ৰাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী" আছে যি গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তিকৰাৰ নিষ্পত্তি প্ৰক্ৰিয়াটো নিয়ন্ত্ৰণ কৰে। গ্ৰাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি আঁচনি দস্তাবেজৰ উদ্দেশ্য হৈছে সঠিক সেৱা প্ৰদান আৰু সমীক্ষা প্ৰণালীৰ জৰিয়তে গ্ৰাহকৰ অভিযোগ আৰু অভিযোগৰ উদাহৰণ হ্ৰাস কৰা আৰু গ্ৰাহকৰ অভিযোগ আৰু অভিযোগৰ তৎক্ষণাত নিষ্পত্তি নিশ্চিত কৰা। গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি কৰাৰ বাবে বিভিন্ন বিষয়ৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণ "গ্ৰাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি"ত উল্লেখ কৰা হ'ব। বেঙ্কে নিশ্চিত কৰে যে বেঙ্ক কৰ্মকৰ্তাসকলৰ সিদ্ধান্তৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা সকলো বিবাদ ৰশুনা আৰু নিষ্পত্তি কমেও পৰৱৰ্তী উচ্চ স্তৰত কৰা হয়।

## 10. মূল বিবৃতি/ তথ্য পত্ৰিকা

বেঙ্কে নিৰ্ধাৰিত বিন্যাস অনুসৰি, ঋণ প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ প্ৰতিটো পৰ্যায়ত আৰু লগতে যিকোনো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ ক্ষেত্ৰত সকলো ব্যক্তিগত ঋণ লওঁতাক এক স্পষ্ট, সংক্ষিপ্ত, এক পৃষ্ঠাৰ মুখ্য তথ্য বিবৃতি/ তথ্য পত্ৰিকা প্ৰদান কৰিব।

## 11. শব্দাৱলী

শব্দ	সংজ্ঞা
পাৰ	ই এ.ইউ. স্মল ফাইনেঞ্চ বেঙ্কক বুজায়
চি.এ.এফ.	"ক্রেডিট এপ্লিকেচন প্ৰপত্ৰ"ৰ সংক্ষিপ্ত ৰূপ, বেঙ্কৰ পৰা ক্রেডিট সুবিধা বিচাৰিবলৈ আবেদনকাৰীসকলে পূৰণ কৰিব লগা প্ৰাৰম্ভিক প্ৰপত্ৰক বুজায়
চি.আই.চি.	"ক্রেডিট ইনফৰ্মেচন কোম্পানী"ৰ সংক্ষিপ্ত ৰূপ

ক্রেডিট সুবিধা চুক্তি	ই বেঙ্ক আৰু ঋণ লওঁতাৰ মাজত ঋণ সুবিধা বিতৰণৰ চৰ্তাৱলী নিৰ্ধাৰণ কৰা আইনী চুক্তিক বুজায়
আই.বি.এ.	"ইণ্ডিয়ান বেংক এছ'চিয়েচন"ৰ সংক্ষিপ্ত ৰূপ
জে.এল.জি	"যুটীয়া দায়বদ্ধতা গোট" ৰ সংক্ষিপ্ত ৰূপ
এম.চি.এল.আৰ	"পুঁজিৰ প্ৰান্তিক ব্যয় আধাৰিত ঋণৰ হাৰ" ৰ সংক্ষিপ্ত ৰূপ
আৰবিআই	"ভাৰতীয় বিজাৰ্ভ বেংক"ৰ সংক্ষিপ্ত ৰূপ
এছ.এইচ.জি	"স্ব-সহায়ক গোট" ৰ সংক্ষিপ্ত ৰূপ