

এইউ স্মল ফাইন্যান্স ব্যাংক
লিমিটেড

ঋণদাতাদের জন্য ন্যায্য
অনুশীলন কোড

সামগ্রী

1. ভূমিকা.....	3
2. গাইডিং প্রিন্সিপালস.....	3
3. ক্রেডিট অ্যাপ্লিকেশন ফর্ম (সিএএফ) এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ.....	3
4. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী	4
5. শর্তাদি ও শর্তাবলীর যে কোনও পরিবর্তন সহ বিতরণ.....	5
6. পোস্ট ডিসবার্সমেন্ট সুপারভিশন	6
7. সাধারণ	7
8. ব্যাংক কর্তৃক তথ্য প্রদর্শন.....	7
9. অভিযোগ, অভিযোগ এবং প্রতিক্রিয়া	8
10. মূল বিবৃতি / ফ্যাক্ট শীট.....	8
11. শব্দকোষ	8

1. ভূমিকা

ঋণদাতাদের জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোড তার ঋণগ্রহীতা, সহ-আবেদনকারী এবং গ্যারান্টারদের (সম্মিলিতভাবে এই দস্তাবেজের বাকি অংশে "ঋণগ্রহীতা" বা "আবেদনকারী" হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে, প্রসঙ্গের প্রয়োজন অনুসারে) সাথে ব্যাংকের লেনদেনের বিষয়ে একটি স্বচ্ছ এবং স্পষ্ট নীতি নির্ধারণ করে। এই নীতিটি ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রদত্ত সমস্ত ঋণদান পণ্যের জন্য প্রযোজ্য।

2. গাইডিং প্রিন্সিপালস

এই পলিসি ডকুমেন্টটি ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রদত্ত বিভিন্ন ঋণদান প্রোডাক্টের সম্পূর্ণ নকশা এবং কার্যকারিতা এবং তাদের প্রত্যেকের সাথে সম্পর্কিত শর্তাবলী পরিচালনা করে। এই পলিসি ডকুমেন্টটি ঋণগ্রহীতাদের অধিকারগুলিকে স্বীকৃতি দেয় এবং আবেদন, প্রক্রিয়াকরণ, পোস্ট বিতরণ কার্যক্রম, পরিষেবা এবং ঋণ বন্ধ করার বিষয়ে সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাদের তথ্য সরবরাহ করার জন্য একটি সহায়ক সরঞ্জাম হিসাবে কাজ করবে। বকেয়া আদায় ও নিরাপত্তা পুনঃদখল বিষয়ে ব্যাংকের একটি পৃথক নীতিমালা রয়েছে, যেখানে বকেয়া ঋণ সুবিধা আদায় ও জামানত পুনঃদখলের ক্ষেত্রে ব্যাংক ও তার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের কী কী নির্দেশনা মেনে চলতে হবে তা উল্লেখ করা হয়েছে।

3. ক্রেডিট অ্যাপ্লিকেশন ফর্ম (সিএএফ) এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ

- 3.1 ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে যে এটি আবেদনকারীর দ্বারা সিএএফ বরাবর জমা দেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় নথিগুলির একটি চেকলিস্ট সহ বিনামূল্যে একটি সিএএফ উপলব্ধ করে। ব্যাংক সাধারণত জমা দেওয়ার সময় প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজনীয় সমস্ত বিবরণ সংগ্রহ করবে। ব্যাংক ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণ মূল্যায়নের জন্য ইনপুট হিসাবে অন্যান্য ব্যাংক থেকে প্রাপ্ত ঋণের পরিমাণ নির্দেশ করে একটি ঘোষণা গ্রহণ করবে এবং এটি নিশ্চিত করবে যে একক সংস্থা বা কোম্পানির গ্রুপের শেয়ারের বিপরীতে বিভিন্ন ব্যাংক থেকে এই ধরনের আবাসন পাওয়া যাবে না। বাড়তি কোন তথ্যের প্রয়োজন হলে ব্যাংক প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহের জন্য আবেদনকারীর সাথে যোগাযোগ করবে।
- 3.2 ক্রেডিট অ্যাপ্লিকেশন ফর্ম (সিএএফ) ঋণের সুবিধার ধরণ এবং পরিমাণ নির্বিশেষে তথ্যের ক্ষেত্রে সম্পূর্ণ হবে। ক্রেডিট অ্যাপ্লিকেশন ফর্মটিতে প্রসেসিং ফি এবং অন্যান্য চার্জ সম্পর্কিত তথ্য থাকবে যেমন:
 - ঋণ আবেদন ও ডকুমেন্টেশন চার্জ প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রযোজ্য ফি
 - আবেদন প্রত্যাখ্যান হলে যে ফি ফেরত দেওয়া হবে
 - জরিমানা চার্জ যা বিলম্বিত পরিশোধের জন্য চার্জ করা যেতে পারে।
 - প্রি-পেমেন্ট এবং অন্যান্য বিবিধ চার্জের বিকল্পগুলি, যদি থাকে।
 - রূপান্তর চার্জ যা ঋণের সুবিধার ধরন স্থির থেকে ফ্লোটিংয়ে পরিবর্তন করার জন্য প্রযোজ্য হতে পারে, এবং তদ্বিপরীত।
- 3.3 অন্য যে কোনও চার্জ যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে। সকল আবেদনকারীর জন্য ক্রেডিট আবেদন ফর্ম প্রাপ্তির জন্য একটি স্বীকৃতি প্রদান করা হবে। ঋণের আবেদনপত্র প্রক্রিয়াকরণ সম্পর্কিত সময়সীমা এতে নির্দেশিত হবে।

প্রত্যাখ্যানের ক্ষেত্রে, ব্যাংক লিখিতভাবে ("গ্রাহক আগ্রহী না হলে" ছাড়া) প্রধান কারণ(গুলি) জানাবে যা ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ ঝুঁকি নির্দেশিকাগুলির উপর ভিত্তি করে ঋণ সুবিধা প্রত্যাখ্যানের দিকে পরিচালিত করেছে, সাধারণত যুক্তিসঙ্গত সময়সীমার মধ্যে।

- 3.4 ব্যাংক যে সময়সীমার মধ্যে তার ঋণের সিদ্ধান্ত আবেদনকারীকে জানায় সেই সময়সীমা নির্ধারণের সাথে সম্পর্কিত কর্তৃত্ব সংশ্লিষ্ট পণ্য মালিকদের উপর ন্যস্ত থাকবে এবং ঋণের আবেদন ফর্ম বা ঋণগ্রহীতার সাথে ব্যাংক কর্তৃক ভাগ করা প্রাপ্তি প্রাপ্তিতে নির্দেশিত হবে।
তবে, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ("আরবিআই") নির্ধারিত নিয়ম অনুসারে, মাইক্রো ও ক্ষুদ্র উদ্যোগগুলিতে ₹২৫ লক্ষ পর্যন্ত ঋণের জন্য ঋণের সিদ্ধান্ত ১৪ কার্যদিবসের বেশি হবে না।

4. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী

- 4.1. ঋণ সুবিধাগুলি প্রতিষ্ঠিত আন্ডাররাইটিং মানদণ্ডের ভিত্তিতে অনুমোদিত হয় যা ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ ক্রেডিট পলিসি ম্যানুয়ালে বিস্তারিত রয়েছে। ক্রেডিট প্রস্তাব অনুমোদনের সময় ক্রেডিট অফিসাররা ঋণ নীতিগুলির আনুগত্য নিষ্ঠার সাথে নিশ্চিত করবেন।
- 4.2 ব্যাংক সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতার ঋণের যোগ্যতা এবং ঋণের প্রয়োজনীয়তার একটি সামগ্রিক মূল্যায়ন করবে। ব্যাংক ঋণগ্রহীতাদের একটি অংশকে সরবরাহ করে যাদের আয় প্রমাণ করার জন্য পর্যাপ্ত ডকুমেন্টেশন নাও থাকতে পারে। ব্যাংক গ্রাহকদের এই বিভাগের ঋণের যোগ্যতা এবং ঋণের প্রয়োজনীয়তা মূল্যায়ন করার জন্য বিশেষ দক্ষতা তৈরি করেছে। ব্যাংক যথাযথ স্তরের ডিউ-ডিলিজেন্স পরিচালনা করবে যা তার ঝুঁকি ক্ষুধা, ব্যাংকের ঋণ নীতি এবং প্রাসঙ্গিক নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকাগুলির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- 4.3 ব্যাংক সিএএফ-এ উল্লিখিত ব্যবসায়ের ঠিকানা / বাসস্থানে কর্মী / মনোনীত কর্মকর্তার মাধ্যমে আবেদনকারীদের সাথে যোগাযোগ করে সিএএফ-এ উল্লিখিত বিবরণ যাচাই করবে।
- 4.4 ব্যাংক আবেদনকারীকে শর্তাবলী সহ ঋণের শর্তাদি পৌঁছে দেবে এবং রেকর্ডে তাদের সম্পূর্ণ জ্ঞানের সাথে এর গ্রহণযোগ্যতা অর্জন করবে।
- 4.5. ঋণের সুবিধা অনুমোদনের ক্ষেত্রে, ব্যাংক লিখিতভাবে ঋণ সুবিধা চুক্তিতে সম্মত ঋণ সুবিধার শর্তাবলী এবং অন্যান্য তথ্য লিপিবদ্ধ করবে যা ব্যাংক এবং ঋণগ্রহীতার মধ্যে আইনত বাধ্যতামূলক দলিল হিসাবে কাজ করবে। ব্যাংক সমস্ত ঋণ সুবিধা চুক্তির প্রমাণীকৃত অনুলিপি এবং তাতে তালিকাভুক্ত ঘেরগুলি ঋণগ্রহীতাকে প্রথমে এবং পরে অনুরোধের ভিত্তিতে সরবরাহ করবে।
- 4.6 ব্যাংক আবেদনকারীকে সম্মত শর্তাবলীতে অনুমোদিত ক্রেডিট ব্যবহার করার অনুমতি দেবে, তবে নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে অনুমোদিত সীমা অতিক্রম করে অঙ্কনের জন্য, সিদ্ধান্তটি কেবলমাত্র ব্যাংকের বিবেচনার উপর নির্ভর করবে:
- 4.6.1 অঙ্কন যা ক্রেডিট অ্যাপ্লিকেশন ফর্মে বর্ণিত অনুমোদিত সীমা ছাড়িয়ে গেছে।
- 4.6.2 একটি অ্যাকাউন্টে অঙ্কন যা একটি অ-পারফর্মিং সম্পদ হিসাবে শ্রেণীবদ্ধ করা হয়েছে।
- 4.6.3 ক্রেডিট অ্যাপ্লিকেশন ফর্মটিতে উল্লিখিত এবং সম্মত হওয়া ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে অঙ্কন।

- 4.7 নতুন করে ঋণ ইস্যু সংক্রান্ত যে কোন সিদ্ধান্ত আবেদনকারীর নতুন ঋণ মূল্যায়ন/যথাযথ অধ্যবসায় পরিচালনার পর ব্যাংকের নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে নেওয়া হবে।
- 4.8 গ্রাহক কর্তৃক অনুরোধ করা বিদ্যমান ঋণ সুবিধায় যে কোনও পরিবর্তন/সংযোজন ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ নীতি এবং ঝুঁকি মূল্যায়নের উপর ভিত্তি করে নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে হবে।
- 4.9 ক্ষুদ্রঋণ এবং এসএইচজি/জেএলজি-কে ঋণের ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্ক প্রথমে ঋণগ্রহীতার গোষ্ঠী গঠনের সিদ্ধান্ত নেবে এবং তারপরে আবেদন প্রক্রিয়া নিয়ে এগিয়ে যাবে।
- 4.10. ব্যাংক ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানীর (সিআইসি) পরিষেবা এবং তাদের দ্বারা প্রদত্ত তথ্য আবেদনকারীদের ঋণ সুবিধা প্রদানের বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণের জন্য ব্যবহার করতে পারে। ব্যাংক নিশ্চিত করবে যে এটি সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতার কাছে ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিগুলির (সিআইসি) ভূমিকা ব্যাখ্যা করে:
- ব্যাংক সমস্ত সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাদের ঋণের বিবরণ সিআইসি (গুলি) কে রিপোর্ট করবে।
 - ব্যাঙ্ক নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষের পরামর্শ অনুযায়ী পর্যায়ক্রমিক বিরতিতে উপরে উল্লিখিত তথ্য আপডেট করবে এবং সিআইসি(গুলি) কে রিপোর্ট করবে।
 - ঋণগ্রহীতা ঋণ পরিশোধের সময়সূচির পেছনে পড়ে গেলে বা ঋণের পরিমাণ বিতর্কিত হলে বা ঋণগ্রহীতা সিআইসি(দের) কাছে রিপোর্ট করার সময় ঋণ পরিশোধের জন্য অসন্তোষজনক প্রস্তাব দিলেও ব্যাংক ঋণ সম্পর্কিত তথ্যও অন্তর্ভুক্ত করবে।
 - যদি ঋণগ্রহীতার ঋণ সুবিধা অ্যাকাউন্টটি ডিফল্ট হয়ে থাকে এবং তারপরে নিয়মিত করা হয়, তবে ব্যাংক পরবর্তী প্রতিবেদনে সিআইসি (গুলি) এর সাথে এই তথ্য আপডেট করবে।
 - ব্যাংক, অনুরোধ এবং নামমাত্র ফি প্রদানের ভিত্তিতে, সিআইসি থেকে প্রাপ্ত ক্রেডিট তথ্যের একটি অনুলিপি সরবরাহ করবে।
 - ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে যে সিআইসি(গুলি) অ্যাকাউন্টের বিশদ সম্পর্কে আপডেট রাখা হয়েছে, যদি এটি 'নিম্ন-মানক' হওয়ার পরে 'স্ট্যান্ডার্ড' হয়ে যায় এবং/অথবা ব্যাঙ্কের সন্তুষ্টি অনুসারে অ্যাকাউন্টটি নিয়মিত/বন্ধ হওয়ার অব্যবহিত পরে।

5. শর্তাদি ও শর্তাবলীর যে কোনও পরিবর্তন সহ বিতরণ

- 5.1 ব্যাংক অনুমোদিত ঋণ সুবিধা সকল শর্তাবলী প্রতিপালনের পর যথাসময়ে প্রদান নিশ্চিত করবে।
- 5.2 ব্যাংক মেয়াদী ঋণের জন্য একটি পরিশোধনের সময়সূচীও সরবরাহ করবে।
- 5.3 ঋণগ্রহীতাদের পর্যায়ক্রমিক তথ্য সরবরাহ করতে হবে যাতে ঋণের শর্তাবলী অনুসারে সময়ে সময়ে ঋণ সুবিধাগুলির পর্যবেক্ষণ ও পর্যালোচনা সক্ষম হয় এবং যখন ব্যাংক বিশ্বাস করে যে কোনও ঘটনার ক্ষেত্রে তথ্যের প্রয়োজন যা ঋণগ্রহীতা, ব্যবসা এবং/অথবা ব্যাঙ্কের সুবিধার উপর বস্তুগত প্রভাব ফেলতে পারে।

5.4 ঋণের সুবিধাগুলির পুনর্নবীকরণ ঋণের সুবিধাগুলির পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনার জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য / ডকুমেন্টেশন সরবরাহের উপর ভিত্তি করে হবে এবং সেইসাথে ঋণ সুবিধা চুক্তিতে উল্লিখিত শর্তাবলীতে উল্লিখিত সুবিধাগুলির পুনর্নবীকরণের তারিখের আগে।

5.5 ঋণগ্রহীতা সম্পর্কে নতুন তথ্য পাওয়া বা জানা গেলে ব্যাংক আরও অঙ্কনের অনুমতি দেবে কিনা তা পর্যালোচনা করতে পারে।

5.6 ব্যাংক শর্তাবলীর যে কোনও পরিবর্তন যেমন সুদের হার বা পরিষেবা চার্জ লিখিতভাবে অবহিত করবে (যেমন মুদ্রণ, ইমেল ইত্যাদির জন্য যোগাযোগের স্বীকৃত পদ্ধতি অনুসারে) ঋণগ্রহীতাদের প্রতি এবং নিশ্চিত করবে যে এই জাতীয় পরিবর্তনগুলি গ্রাহকদের উপর সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হয়।

ফ্লোটিং রেটের ভিত্তিতে ধার্য করা ঋণ সুবিধা থাকা ঋণগ্রহীতাদের মার্জিনাল কস্ট অফ ফান্ডস বেসড লেন্ডিং রেট (এমসিএলআর) বা এক্সটার্নাল বেঞ্চমার্ক লেন্ডিং রেট (ইবিএলআর) এর প্রতিটি পরিবর্তনের বিষয়ে লিখিতভাবে জানানো হবে। এছাড়াও, অন্যান্য বেঞ্চমার্ক হারের সঙ্গে যুক্ত ঋণ সুবিধার ক্ষেত্রে (ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক সময়ে সময়ে যা নির্দিষ্ট করে দিতে পারে), বেঞ্চমার্ক রেটের যে কোনও সংশোধন ঋণগ্রহীতাকে জানিয়ে দেওয়া হবে।

৫.৭ ব্যাংক নিশ্চিত করবে যে প্রক্রিয়াকরণের জন্য চার্জ/ফি সংক্রান্ত সকল তথ্য ঋণের আবেদনপত্রে অবিচ্ছিন্নভাবে প্রকাশ করা হবে। এছাড়াও, ব্যাংকগুলি গ্রাহককে 'অল-ইন-কস্ট' অবহিত করবে যাতে তিনি অর্থের অন্যান্য উত্সের সাথে চার্জযুক্ত হারের তুলনা করতে সক্ষম হন।

6. পোস্ট ডিসবার্সমেন্ট সুপারভিশন

6.1 ব্যাঙ্ক ঋণ সুবিধা চুক্তিতে উল্লিখিত এবং ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রদত্ত সাধারণ ব্যাঙ্কিং পদ্ধতির পরামর্শ অনুসারে বিতরণ-পরবর্তী তত্ত্বাবধান করবে।

6.2 ব্যাংক ঋণ সুবিধার সম্পূর্ণ পরিশোধের আওতায় সমস্ত সিকিউরিটিজ অবমুক্ত করবে। যাইহোক, ব্যাংক এখনও ঋণগ্রহীতাদের বিরুদ্ধে ব্যাংকের সাথে তাদের দ্বারা উপভোগ করা অন্যান্য ঋণ সুবিধার জন্য বা ব্যাংকের সাথে অন্যান্য ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা উপভোগ করা সুবিধাগুলির জন্য সহ-আবেদনকারী বা গ্যারান্টার হিসাবে তাদের ক্ষমতায় বৈধ দাবি হিসাবে কিছু সিকিউরিটিজ রাখতে পারে। এই ক্ষেত্রে, ঋণগ্রহীতাদের ব্যাংকের অবশিষ্ট দাবি সম্পর্কিত তথ্য সম্বলিত একটি নোটিশ দেওয়া হবে, দাবিগুলি সম্পূর্ণরূপে নিষ্পত্তি না হওয়া পর্যন্ত ব্যাংককে সিকিউরিটিজ ধরে রাখার বৈধ অধিকার প্রদানের নথি সহ।

6.3 ব্যাংক ঋণ সুবিধা চুক্তিতে উল্লিখিত একটি যুক্তিসঙ্গত নোটিশ পিরিয়ড ঋণগ্রহীতাদের দেবে যদি তারা ঋণ পরিশোধ প্রত্যাহার বা ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত নেয় বা অতিরিক্ত সিকিউরিটিজ এবং উচ্চতর মার্জিন চাওয়ার সিদ্ধান্ত নেয়। এই নিয়ম প্রযোজ্য হবে না যদি এই ধরনের ঘটনা ঋণের সুবিধা চুক্তিতেই আগে থেকে স্থির করা থাকে। এই ক্ষেত্রে, ব্যাংক তার বিবেচনার ভিত্তিতে অতিরিক্ত সিকিউরিটিজ / উচ্চতর মার্জিন প্রত্যাহার / ত্বরান্বিত করতে পারে।

6.4 সমস্ত পাওনা আদায় এবং অন্যান্য সমস্ত সম্পর্কিত ব্যয় মেটানোর পরে যদি অতিরিক্ত পরিমাণ অবশিষ্ট থাকে তবে এটি ঋণগ্রহীতাকে যথাযথভাবে ফেরত দেওয়া হবে যদি ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে ব্যাংকের অন্য কোনও দাবি না থাকে।

7. সাধারণ

7.1 ঋণ সুবিধা চুক্তির অধীনে ইতিমধ্যেই উল্লিখিত বিষয় ব্যতীত ব্যাংক ঋণগ্রহীতার বিষয়গুলিতে নিজেকে জড়িত করবে না, যদি না ব্যাংকের মতে ব্যাংকের স্বার্থের উপর বস্তুগত বিরূপ প্রভাব ফেলতে পারে এমন নতুন তথ্য সামনে আসে। সেক্ষেত্রে ব্যাংকের স্বার্থ রক্ষার জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য অনুসন্ধান ও নিষ্পত্তি করার অধিকার ব্যাংকের থাকবে। তবে এর অর্থ এই নয় যে, আইন অনুযায়ী ব্যাংকের পুনরুদ্ধার ও নিরাপত্তা প্রয়োগের অধিকার এবং যেখানে প্রয়োজন সেখানে নমিনি ডিরেক্টর নিয়োগের অধিকার এই প্রতিশ্রুতির দ্বারা প্রভাবিত হয়।

7.2 ব্যাংক তার ঋণ কার্যক্রম চালানোর সময় জাতি, লিঙ্গ ও ধর্মের ভিত্তিতে বৈষম্য করবে না। তবে, ব্যাংক সমাজের দুর্বল অংশের জন্য ঋণ-সংযুক্ত ক্ষিমগুলিতে অংশ নেবে / অফার করবে।

7.3 ব্যাংক ঋণ সুবিধা পুনরুদ্ধারের জন্য হযরানি বা বল প্রয়োগের আশ্রয় নেবে না। ঋণ সুবিধা সংক্রান্ত চুক্তিতে উল্লিখিত ব্যবস্থার আওতায় এর পাওনা আদায় ও আদায়ের জন্য সমস্ত উপলভ্য উপায়ের আশ্রয় নেওয়া হবে।

7.4 ঋণগ্রহীতা বা অন্য কোনও ব্যাংক থেকে ক্রেডিট ফ্যাসিলিটি অ্যাকাউন্ট ট্রান্সফারের অনুরোধ পেলে ঋণ সুবিধা গ্রহণের প্রস্তাব দিলে অনুরোধ প্রাপ্তির ২১ দিনের মধ্যে ব্যাংকের চূড়ান্ত সম্মতি বা আপত্তি জানানো হবে।

7.5 ব্যাংক ওভারড্রাফ্ট সুবিধা প্রদান করবে (সম্পত্তি, স্থায়ী আমানত ইত্যাদির মতো সম্পদের বিপরীতে ঋণ) এবং ওভারড্রাউন পরিমাণ গণনার পদ্ধতি সম্পর্কে বিশদ বিবরণ দেবে এবং ঋণের সুবিধার পরিমাণের উপর কীভাবে সুদ গণনা করা হবে তাও নির্দিষ্ট করবে।

8. ব্যাংক কর্তৃক তথ্য প্রদর্শন

ব্যাংক সময়ে সময়ে আরবিআই দ্বারা নির্ধারিত ফর্ম্যাটে সুদের হার এবং পরিষেবা চার্জ সম্পর্কিত তথ্য প্রদর্শন করবে। গ্রাহকের অবহিত সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য ব্যাংক নিশ্চিত করবে যে সর্বশেষ তথ্য তার ওয়েবসাইটে রাখা হয়েছে।

ব্যাংক তার ওয়েবসাইটে বিভিন্ন শ্রেণীর অগ্রিমের জন্য চুক্তিবদ্ধ ঋণের সুদের হারের পরিসীমা এবং এই জাতীয় ঋণের জন্য গড় সুদের হার প্রদর্শন করবে।

এছাড়াও, ব্যাংক তার ওয়েবসাইটে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি রাখবে:

- ঋণ এবং অগ্রিম সম্পর্কিত সিএএফ
- ঋণগ্রহীতা কর্তৃক সম্পাদিত ফাঁকা চুক্তির অনুলিপি
- ঋণের সুবিধা অগ্রসর করার জন্য শর্তাবলী
- প্রসেসিং ফি এবং অন্যান্য চার্জ

- ঋণ এবং অগ্রিমের উপর সুদের হার

ব্যাঙ্ক কর্তৃক গৃহীত ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড ব্যাংকের ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে এবং শাখাগুলিতেও প্রদর্শিত হবে।

ব্যাংক এই পলিসি ডকুমেন্টে সিএএফ নিষ্পত্তির সময়সীমা উল্লেখ করেছে এবং নির্দিষ্ট সময়ের বাইরে মূলতুবি থাকা সিএএফ পর্যালোচনা করার জন্য একটি উপযুক্ত পর্যবেক্ষণ ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা করবে।

ব্যাঙ্ক যে সময়সীমার মধ্যে তার ঋণের সিদ্ধান্ত আবেদনকারীকে জানায় সেই সময়সীমা নির্ধারণের সাথে সম্পর্কিত কর্তৃত্ব সংশ্লিষ্ট পণ্য মালিকদের উপর ন্যস্ত থাকবে এবং ঋণের আবেদন ফর্ম বা ঋণগ্রহীতার সাথে ব্যাংক কর্তৃক ভাগ করা প্রাপ্তি প্রাপ্তিতে নির্দেশিত হবে।

তবে, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ("আরবিআই") নির্ধারিত নিয়ম অনুসারে, মাইক্রো ও ক্ষুদ্র উদ্যোগগুলিতে ₹২৫ লক্ষ পর্যন্ত ঋণের জন্য ঋণের সিদ্ধান্ত ১৪ কার্যদিবসের বেশি হবে না।

9. অভিযোগ, অভিযোগ এবং প্রতিক্রিয়া

ব্যাঙ্কের একটি "গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা" রয়েছে যা গ্রাহকের অভিযোগগুলি পরিচালনা করার জন্য প্রতিকার পদ্ধতি পরিচালনা করে। গ্রাহক অভিযোগ নিরসন নীতি নথির লক্ষ্য যথাযথ পরিষেবা সরবরাহ ও পর্যালোচনা ব্যবস্থার মাধ্যমে গ্রাহকের অভিযোগ ও অভিযোগের ঘটনাগুলি হ্রাস করা ও গ্রাহকের অভিযোগ ও অভিযোগের তাত্ক্ষণিক সমাধান নিশ্চিত করা। গ্রাহকের অভিযোগগুলি পরিচালনা করার জন্য বিভিন্ন আধিকারিকদের যোগাযোগের বিশদ "গ্রাহক অভিযোগ নিরসন নীতি" তে উল্লেখ করা হবে। ব্যাংক নিশ্চিত করে যে ব্যাংক কর্মীদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ কমপক্ষে পরবর্তী উচ্চতর স্তরে শুনানি এবং নিষ্পত্তি করা হয়।

10. মূল বিবৃতি / ফ্যাক্ট শীট

ব্যাঙ্ক ঋণ প্রক্রিয়াকরণের প্রতিটি পর্যায়ে সমস্ত স্বতন্ত্র ঋণগ্রহীতাকে নির্ধারিত ফর্ম্যাট অনুসারে একটি স্পষ্ট, সংক্ষিপ্ত, এক পৃষ্ঠার কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট / ফ্যাক্ট শিট সরবরাহ করবে এবং সেই সাথে কোনও শর্তাদি ও শর্তাদি পরিবর্তনের ক্ষেত্রে।

11. শব্দকোষ

মেয়াদ	সংজ্ঞা
ব্যাংক	এটি এইউ স্মল ফিন্যান্স ব্যাঙ্কে বোঝায়
সিএএফ	"ক্রেডিট অ্যাপ্লিকেশন ফর্ম"-এর সংক্ষিপ্ত রূপ, ব্যাঙ্ক থেকে ঋণের সুবিধা পাওয়ার জন্য আবেদনকারীদের অবশ্যই প্রাথমিক ফর্মটি পূরণ করতে হবে
সিআইসি	"ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি" এর সংক্ষিপ্ত রূপ

ঋণ সুবিধা চুক্তি	এটি ব্যাংক এবং ঋণগ্রহীতার মধ্যে আইনি চুক্তিকে বোঝায় যা ঋণ সুবিধা প্রদানের শর্তাবলী নির্দিষ্ট করে
আইবিএ	"ইন্ডিয়ান ব্যাঙ্কস অ্যাসোসিয়েশন" এর সংক্ষিপ্ত রূপ
জেএলজি	"যৌথ দায়বদ্ধতা গ্রুপ" এর সংক্ষিপ্ত রূপ
এমসিএলআর	"তহবিল ভিত্তিক ঋণের হারের প্রান্তিক ব্যয়" এর সংক্ষিপ্ত রূপ
আরবিআই	"ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক" এর সংক্ষিপ্ত রূপ
এসএইচজি	"স্বনির্ভর গোষ্ঠী"-এর সংক্ষিপ্ত রূপ