ঋণ গ্রহীতাদের জন্য সদাচরণ বিধি

কার্যতারিখ	ফেব্রুয়ারি 01, 2018
অনুমোদনকারী	বোর্ড/ বোর্ড কমিটি
অনুমোদিত হল	এপ্রিল 28, 2022
বিমা সর্ত্বাধিকারী	ন্যাশনাল ম্যানেজার সার্ভিস কোয়ালিটি
পর্যালোচনার সময়ান্তর	অন্তত বছরে একবার

কর্পোরেট অফিসের ঠিকানা :

উজ্জীবন স্মল ফিনান্স ব্যাঙ্ক লিমিটেড,

গ্রেপ গার্ডেন, নং 27, থার্ড এ ক্রস, এইটটিন্থ মেন,

কোরামঙ্গলা সিক্সথ ব্লক, বেঙ্গালুরু 560095

এই নথিটি কেবলমাত্র আভ্যন্তরীণভাবে ব্যবহারের জন্যই আর উজ্জীবন স্মল ফিনান্স ব্যাঙ্ক লিমিটেডের অনুমতি ছাড়া কোনোভাবে এটিকে পুনর্ব্যবহার করা যাবে না।

উজ্জীবন স্মল ফিনান্স ব্যাঙ্কের ঋণ গ্রহীতাদের জন্য সদাচরণ বিধি
(সদাচরণ বিধি)

উজ্জীবন স্মল ফিনান্স (ব্যাঙ্ক)-এর সদাচরণ বিধি ব্যাঙ্কের গ্রাহক ও ঋণ গ্রহীতাদের স্বচ্ছতা এবং স্পষ্টতা যোগায় ব্যাঙ্কের সঙ্গে তাদের লেনদেনের ক্ষেত্রে। এই নির্দেশিকা অবশ্যই ব্যাঙ্কের দেশীয় ব্যাঙ্কিং ব্যবসার সঙ্গেই কেবলমাত্র জড়িত, অন্যকিছুর সঙ্গে নয়।

ব্যাঙ্কের নীতি হল এর সব গ্রাহককে সামঞ্জস্যপূর্ণভাবে এবং ন্যায্যভাবে দেখা ও পরিষেবা যোগানো। ব্যাঙ্কের কর্মীরা একটি ন্যায্য, ন্যায়সঙ্গত ও সামঞ্জস্যপূর্ণ উপায়ে সহায়তা, উৎসাহ এবং পরিষেবা যোগাবেন। সদাচরণ বিধি ব্যাঙ্কের সব কাস্টমার বা গ্রাহককে তার সব শাখাতে দেওয়া হবে আর এছাড়াও এর ওয়েবসাইটের মাধ্যমেও যোগানো হবে যেটি হল www.ujjibansfb.in (ওয়েবসাইট)।

অবৈষম্যমূলক নীতি

ব্যাঙ্ক তার গ্রাহকদের মধ্যে জাত-পাত, বর্ণ, ধর্ম, লিঙ্গ, বৈবাহিক স্থিতি, বয়স (প্রাপ্ত বয়স্ক হলে নিম্নসীমার থেকে কতো বেশি), আর্থিক স্থিতি অথবা দৈহিক প্রতিবন্ধকতা এর কোনোটার ভিত্তিতেই কোনো বৈষম্য করবে না।

ডিরেক্ট সেলিং এজেন্ট (DSA)দের জন্য আচরণবিধি

ব্যাঙ্ক DSAদের জন্য নিচে দেওয়া আচরণবিধি গ্রহণ করবে এবং সংশ্লিষ্ট DSA-র সঙ্গে চুক্তির ক্ষেত্রেও সেটি সামিল করবে। যেহেতু ঋণ দানের জন্য ব্যাঙ্কের ব্যবস্থা করা আছে ডিজিটাল ফিনটেক পার্টনারশিপের মাধ্যমে যাদেরকেও DSA বলে শ্রেণীভুক্ত করা হয় তাই নিচে দেওয়া আচরণবিধি ব্যাঙ্কের ডিজিটাল উপায়ে ঋণ দানের ক্ষেত্রে ফিনটেক অংশীদারদের ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য হবে। ব্যাঙ্ক আইবিএ DSAদের জন্য যে আদর্শ আচরণবিধি তৈরি করেছে তা থেকে এবং বর্তমান ব্যবসায়িক মডেল থেকে এই আদর্শ আচরণবিধি নিয়েছে। আদর্শ আচরণবিধির অন্য দিকগুলি গ্রহণ করা হবে সেইসব ক্ষেত্রে যখন ব্যাঙ্ক এই বিশেষ ব্যবসা মডেলটি ব্যবহার করার কথা ভাববে তখনই।

- একজন সম্ভাব্য গ্রাহককে ব্যাঙ্কের এই উৎপাদনটির ব্যবহারের জন্য যোগাযোগ করা যেতে পারে কেবলমাত্র নিম্নবর্ণিত পরিস্থিতির ক্ষেত্রেই। যখন সম্ভাব্য গ্রাহক ব্যাঙ্কের কোন একটি উৎপাদন সম্পর্কে উৎসাহ বা ইচ্ছাপ্রকাশ করেছেন ওয়েবসাইট বা কল সেন্টার বা কোনো শাখার মাধ্যমে অথবা ব্যাঙ্কের রিলেশনশিপ ম্যানেজারের মাধ্যমে অথবা তাঁকে ব্যাঙ্কেরই কোনো বর্তমান গ্রাহক বা অন্যকোন সম্ভাব্য গ্রাহক পাঠিয়েছেন অথবা একজন বর্তমান গ্রাহক ব্যাঙ্কের অন্যান্য উৎপাদন সম্পর্কে জানতে তাঁকে ফোন করার প্রস্তাবটি গ্রহণ করেছেন।

যখন সম্ভাব্য গ্রহীতার নাম/টেলিফোন নম্বর/ঠিকানা ব্যাঙ্কের কাছে থাকে এবং সেটি DSA ম্যানেজার/টিম লিডারের অনুমোদিত কোনো তালিকা/ডিরেক্টরি/ডেটাবেস থেকে নেওয়া হয় সম্ভাব্য গ্রহীতার সম্মতিক্রমে।

- যখন সম্ভাব্য গ্রহীতা/ নিজে থেকেই ফিনটেককে অ্যাপ ওয়েবসাইট সরাসরি উপস্থিতি, যোগাযোগ কেন্দ্র অথবা তাদের কৌশল অনুযায়ী ঠিক করা মডেল অনুসারে অন্য কোন টাচ পয়েন্টে যোগাযোগ করেন।

- DSA এমন কোনো ব্যক্তি/সংস্থাকে কল করবেন না যার নাম/ কনট্যাক্ট নাম্বার DSA-র কাছে থাকা কোনো ডু নট ডিসটার্ব তালিকায় থাকবে।
- টেলিফোনে যোগাযোগ অবশ্যই স্বাভাবিকভাবে সকাল ৯.৩০ মিনিট থেকে সন্ধ্যে ৭টার মধ্যে সীমাবদ্ধ থাকবে। যাইহোক এটা অবশ্য নিশ্চিত করে নেওয়া যেতে পারে যে সম্ভাব্য গ্রাহককে কেবলমাত্র তখনই কল করা যেতে পারে যখন সেটা তার পক্ষে অসুবিধাজনক হবে না। ওই সময়সীমার (ওপরে দেওয়া) আগে বা পরে কল করা যেতে পারে এবং এই শর্তেই, যদি সম্ভাব্য গ্রাহক স্বীকৃত ওই DSA-কে ওইসময় কল করা যাবে বলে লিখিত বা মৌখিকভাবে জানিয়ে থাকেন।
- DSA-কে সম্ভাব্য গ্রহীতার ব্যক্তিগত গোপনীয়তাকে সম্মান করতে হবে। গ্রহীতার স্বাস্থ্য সংশ্লিষ্ট বিষয়গুলি সম্পর্কে সাধারণত ওই গ্রহীতা এবং অন্যকোন ব্যক্তি/পরিবারের সদস্য যেমন গ্রহীতা স্বীকৃত অ্যাকাউন্টেন্ট/সচিব/ স্ত্রী বা স্বামীর সঙ্গেই আলোচনা করা যেতে পারে।
- সম্ভাব্য গ্রহীতার কাছ থেকে কোনোরকম উৎকোচ নেওয়া চলবে না। যদি কোনো বিডিই (বিজনেস ডেভেলপমেন্ট এক্সিকিউটিভ)কে গ্রাহক কোনোরকম উৎকোচ বা অর্থ দিতে চান তাহলে তাকে অবশ্যই সেকথা তার কর্তৃপক্ষকে জানাতে হবে।
- DSA গ্রহীতাদের স্পষ্ট জানাবেন যে তারা তাদের সঙ্গে ব্যাঙ্কের তরফ থেকেই যোগাযোগ করছেন আর যদি তাদের কোনো ঋণ দেওয়া হয় সেটা ব্যাঙ্কের তরফেই দেওয়া হবে।

- ব্যাঙ্কের তরফে বকেয়া আদায়ে নিযুক্ত DSA-দের অবশ্যই আভ্যন্তরীণ নীতি ও পদ্ধতি সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ থাকতে হবে যা কর্মী/এজেন্টদের বকেয়ার প্রতিটি ক্ষেত্রে গ্রাহকদের সঙ্গে আচরণের বিষয়টি সম্পর্কে শিক্ষা দেয় এবং শেখায় কেমনভাবে গ্রাহকদের সঙ্গে ব্যবহার করতে হয় যাতে তাঁরা নীতিগতভাবে খুব উচ্চমানের ব্যবহার পাচ্ছেন বলে নিশ্চিত হতে পারেন।
- ঋণের আবেদনপত্র, বকেয়া সংগ্রহ এবং পাওনা আদায়ের প্রক্রিয়া আর বকেয়া বা অনাদায়ী গ্রাহকদের মোকাবিলা করা কর্মী/এজেন্টদের DSAর সুপারিশ করা আচরণবিধি (আইডিএর আচরণবিধির মতো) মেনে চলছেন বলে ঘোষণায় স্বাক্ষর করতে হবে আনুষ্ঠানিকতা শুরুর সময় অথবা পৃথকভাবে।
- হিসাব বই রক্ষণাবেক্ষণ এবং উপযুক্ত হিসাব পরীক্ষক ও ব্যাঙ্কের কাছে আর্থিক বিবৃতি ঘোষণার ক্ষেত্রে অবশ্যই স্বচ্ছতা সুনিশ্চিত করতে হবে।
- ব্যাঙ্কের ওই উৎপাদন সম্পর্কে DSA-কে অবশ্যই বিশদ তথ্য সমৃদ্ধ হতে হবে।
- DSA অবশ্যই যা করবেন না- সম্ভাব্য গ্রহীতাকে ব্যাঙ্কের প্রস্তাবিত কোনো পরিষেবা/উৎপাদন সম্পর্কে ভুল তথ্য দিয়ে বিপথে চালিত করা যাবে না।
  - গ্রহীতাকে তাদের ব্যবসা বা প্রতিষ্ঠানের নাম সম্পর্কে ভুল তথ্য দেওয়া বা নিজেদের ভুলভাবে তুলে ধরা চলবে না।
  - ব্যাঙ্কের তরফে সুবিধা/পরিষেবা সম্পর্কে কোনো অসত্য/অস্বীকৃত অঙ্গীকার করা যাবে না।
- সাক্ষাৎ/যোগাযোগের ক্ষেত্রে সাবধানতা গ্রহণ

DSAর উচিত :

- ব্যক্তিগত পরিসরকে সম্মান দেওয়া- গ্রহীতার সঙ্গে পর্যাপ্ত দূরত্ব বজায় রাখা।
- সম্ভাব্য গ্রাহকের ইচ্ছার বিরুদ্ধে তার বাড়ি/অফিসে প্রবেশ না করা

অনেক লোক নিয়ে সাক্ষাৎ না করা- অর্থাৎ যদি প্রয়োজন হয় তাহলে একজন করে বিডিই এবং সুপারভাইজারকেই কেবল সঙ্গে নেওয়া।

- সম্ভাব্য গ্রহীতার ব্যক্তিগত গোপনীয়তাকে সম্মান জানানো।
- সাক্ষাতের সময় যদি সম্ভাব্য গ্রহীতা উপস্থিত না থাকেন এবং কেবলমাত্র তার বাড়ির লোক/এবং অফিসের লোকেরাই কেবল থাকেন তাহলে সেখানেই সাক্ষাৎ সমাপ্ত করে গ্রহীতাকে কল ব্যাক করার অনুরোধ জানিয়ে ফিরে আসতে হবে।

- যদি গ্রাহক চান তাহলে তাঁর টেলিফোন নম্বর, সুপারভাইজারের নাম অথবা ব্যাঙ্কের সংশ্লিষ্ট অফিসারের সঙ্গে যোগাযোগের বিশদ তথ্য দিতে হবে।
- গ্রহীতার সঙ্গে আলোচনা কেবলমাত্র ব্যবসা সংক্রান্ত বিষয়েই সীমাবদ্ধ রাখতে হবে।
- পেশাগত দূরত্ব বজায় রাখতে হবে।

- DSA সম্ভাব্য গ্রহীতাকে কোনো কিছু লিখিতভাবে পাঠাতে চাইলে সেটার ধরন এবং পাঠানোর উপায় যেন অবশ্যই ব্যাঙ্কের অনুমোদন সাপেক্ষে হয়।

ডিজিটাল উপায়ে ঋণদানকারী ব্যবস্থার মাধ্যমে দেওয়া ঋণ

আরবিআই-এর নির্দেশ অনুসারে ডিজিটাল মাধ্যমে ও এনবিএফসি-কে দেওয়া ঋণের ক্ষেত্রে : 24 জুন 2020 তারিখে সদাচরণ বিধি ও আউটসোর্সিং নির্দেশাবলী মেনে চলা, সেটা নিজস্ব ঋণদানকারী ব্যবস্থার মাধ্যমে ঋণ দেওয়াই হোক অথবা আউটসোর্স করা ডিজিটাল ঋণদানকারী ব্যবস্থার মাধ্যমেই হোক তাদের অবশ্যই সদাচরণ বিধি সংক্রান্ত নির্দেশাবলী অক্ষরে অক্ষরে পালন করতে হবে কথায় ও কাজে আর্থিক ও তথ্য প্রযুক্তি পরিষেবা আউটসোর্সিং সংক্রান্ত নিয়ন্ত্রণমূলক নির্দেশগুলিও অক্ষরে অক্ষরে মেনে চলতে হবে।

ব্যাঙ্ক যখনই কোন ডিজিটাল ঋণদানকারী ব্যবস্থাকে তার এজেন্ট হিসেবে ঋণ গ্রহীতা খুঁজে আনা এবং/অথবা বকেয়া আদায় করার কাজে লাগাবে তাদের অবশ্যই নীচে দেওয়া নির্দেশগুলি মেনে চলতে হবে :

ক) এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণদানকারী ব্যবস্থার নাম ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে দেওয়া থাকতে হবে।

খ) এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণদানকারী ব্যবস্থাটির পক্ষ থেকে গ্রাহককে স্পষ্টভাবে সরাসরি জানাতে হবে ব্যাঙ্কের নাম যার তরফে তারা গ্রাহকের সঙ্গে যোগাযোগ করছে।

গ) ঋণ অনুমোদনের সঙ্গে সঙ্গেই এবং ঋণচুক্তি সম্পাদনের আগেই ব্যাঙ্কের লেটারহেডে দেওয়া অনুমোদন পত্রটি গ্রহীতার কাছে পাঠাতে হবে।

ঘ) অনুমোদন/ঋণদানের সময়ে ঋণচুক্তির একটি প্রতিলিপি ঋণচুক্তিতে উল্লেখ করা সব নথিপত্রের প্রতিলিপি সমেত সমস্ত ঋণ গ্রহীতাদের দিতে হবে।

ঙ) ব্যাঙ্কে নিযুক্ত করা ডিজিটাল ঋণদানকারী ব্যবস্থার ওপর কার্যকরী তদারকি ও দেখাশোনা ব্যবস্থা সুনিশ্চিত করতে হবে।

চ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে সচেতনতার বিকাশে পর্যাপ্ত প্রয়াস দেওয়া হবে।

ঋণের আবেদনপত্র ও চুক্তি

ঋণের আবেদন সংক্রান্ত ফর্মগুলি ঋণের পরিমান ব্যতিরেকে সব শ্রেণীর ঋণের জন্যই যেন পূর্ণাঙ্গ হয় ব্যাঙ্ক তা সুনিশ্চিত করবে। গ্রাহক যাতে সবদিক থেকে সম্পূর্ণ করা আবেদন জমা দিতে পারেন সেজন্য ব্যাঙ্কে প্রয়োজনীয় নথিপত্রের একটি চেকলিস্ট (আইনী ও নিয়ন্ত্রণমূলক চাহিদার সঙ্গে সঙ্গতি রেখে) গ্রাহককে আবেদনপত্রের সঙ্গে দিতে হবে।

যদি ব্যাঙ্ক টেলিফোনে কোনো ঋণ সুবিধার প্রস্তাব দেয়/অনুমোদন করে, ব্যাঙ্কে গ্রাহকের কাছ থেকে লিখিতভাবে সম্মতি বা স্বীকৃত ইলেক্ট্রনিক উপায়ে পাওয়া সম্মতির বৈধতা যাচাইয়ের পরই গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে ঋণরাশি ব্যাঙ্কের তরফে প্রদান করা হবে। ব্যাঙ্ক কখনই কোনোভাবেই অবাঞ্ছিত ও পূর্ব অনুমোদিত ঋণ সুবিধা গ্রাহককে দেবে না।

ব্যাঙ্কের অবশ্যই ঋণ সংক্রান্ত সব আবেদনগুলির প্রাপ্তি স্বীকারের নির্দিষ্ট ব্যবস্থা থাকবে এবং সেখানে ওই আবেদনপত্র প্রক্রিয়াকরণের সময়সীমাও উল্লেখ করা থাকতে হবে।

ঋণ মূল্যায়ন ও যাচাই

ঋণ গ্রহীতাদের আবেদনপত্রগুলিকে উপযুক্ত মূল্যায়নের ব্যবস্থা ব্যাঙ্ককেই করতে হবে এবং মার্জিন ও সিকিউরিটি সংক্রান্ত শর্তগুলির পুরোটাই কেবলমাত্র গ্রাহকের ঋণ পাওয়ার যোগ্যতা হিসেবে বিবেচিত হবে না। ব্যাঙ্ক গ্রাহককে তার প্রাপ্য ঋণসীমা ও শর্তাবলী এবং ব্যাঙ্কের দেওয়া ঋণ সুবিধা নিয়ন্ত্রণকারী অন্যান্য বিষয়গুলি ঋণ গ্রহীতার সঙ্গে আলোচনা সাপেক্ষে স্থির হওয়ার পর লিখিত আকারে লিপিবদ্ধ করে ব্যাঙ্কের স্বীকৃত আধিকারিক দ্বারা শংসিত করতে হবে। ব্যাঙ্ক ঋণ সংক্রান্ত শর্তাবলী পালনে গ্রহীতার সম্মতি এবং এ সংক্রান্ত সবকিছু তার গোচরে থাকার বিষয়টি ব্যাঙ্ক তথ্য হিসেবে সংরক্ষিত রাখবে।

কনসোর্টিয়াম ব্যবস্থাপনার আওতায় ঋণদানের ক্ষেত্রে অংশগ্রহণকারী ঋণদাতাদের প্রত্যেককে যতটা সম্ভব ঋণ প্রস্তাবটি বাজিয়ে দেখতে হবে সময়বদ্ধভাবে। আর ওই প্রকল্পে অর্থ মঞ্জুর করা যাবে কি না সে কথাও যুক্তিগ্রাহ্য সময়ের মধ্যেই সংশ্লিষ্ট গ্রহীতাকে জানিয়ে দিতে হবে।

CIC বা ঋণ তথ্য সংস্থাগুলির সঙ্গে ঋণ আবেদনপত্রের ক্ষেত্রে তথ্য বিনিময়

ব্যাঙ্ক গ্রাহকদের ঋণ তথ্য সংস্থা বা CIC-র ভূমিকা ব্যাখ্যা করবে CICদের সঙ্গে যেসব নিয়ন্ত্রণ এবং পর্যালোচনার কথা বলা আছে এবং CIC যেসব তথ্য যোগায় তার প্রভাব গ্রাহকের ঋণ পাওয়ার সামর্থের ক্ষেত্রে কাজ করে।

গ্রাহকের অনুরোধে এবং নির্ধারিত মাশুলের বিনিময়ে ব্যাঙ্ক CIC থেকে পাওয়া ঋণ তথ্য সংক্রান্ত প্রতিবেদনের একটি প্রতিলিপি গ্রাহককে দিতে পারে।

গ্রাহকরা যে ঋণ গ্রহন করে থাকে সেই সম্পর্কে ব্যাঙ্ক CIC-কে তথ্য দেবে নির্দিষ্ট সময়ের পর। প্রদানের ক্ষেত্রে কোনো বকেয়া ঘটলে এবং এরপর ওই ঋণ অ্যাকাউন্টের নিয়মিতকরণের পর সেই তথ্য তারা পরের রিপোর্টে CICকে পাঠাবে।

ঋণ প্রদানের সিদ্ধান্ত সম্পর্কে সময়সীমা

ব্যাঙ্ক ঋণ প্রস্তাব নিষ্পত্তির এক সুনির্দিষ্ট পদ্ধতি রাখবে এবং উপযুক্ত সময়সীমা সহ যেমন (20 লক্ষ টাকা পর্যন্ত ঋণ আবেদন পত্র পাওয়ার পর থেকে 30টি কাজের দিন) এবং এ ব্যাপারে উপযুক্ত তদারকি ব্যবস্থা রাখা হবে আবেদনপত্রগুলি পর্যালোচনার জন্য যেগুলি ওই নির্দিষ্ট সময়সীমার পরেও বকেয়া থাকবে। ব্যাঙ্ক এই সময়সীমা সম্পর্কে অর্থাৎ ঋণের সিদ্ধান্ত জানানোর সময়সীমা সম্পর্কে তাদের ওয়েবসাইটের মাধ্যমে উপযুক্ত ঘোষণা করবে এবং সেটি নোটিশ বোর্ড উৎপাদন সংক্রান্ত কাগজপত্র এবং অন্যান্যভাবেও জানানো হবে।

ব্যাঙ্ক ওই ঋণ আবেদনপত্রগুলি যুক্তিসঙ্গত সময়সীমার মধ্যে যাচাই করবে এবং অতিরিক্ত বা বাড়তি কোনো বিশদ কিছু বা নথিপত্র যদি প্রয়োজন হয় সে সম্পর্কে ঋণ গ্রহীতাকে অবিলম্বে জানাবে।

কোনো ঋণ আবেদন নাকচ হয়ে গেলে ব্যাঙ্ক লিখিতভাবে হয় এসএমএস অথবা চিঠির মাধ্যমে ওই ঋণ আবেদনপত্রগুলি খারিজ হয়ে যাওয়ার প্রধান কারণ বা কারণগুলি নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে গ্রাহককে জানাবে। ফিনটেক ভিত্তিক ডিজিটাল ঋণ প্রদান ব্যবস্থার ক্ষেত্রে খারিজ হওয়ার কারণগুলি ব্যাঙ্ক সরাসরি গ্রাহককে জানাতে পারে অথবা আগে থেকে ঠিক হওয়া পারস্পরিক শর্ত অনুযায়ী ফিনটেক ঋণদাতার মাধ্যমেও তা জানানো যেতে পারে।

ঋণ অনুমোদনের জন্য যে প্রক্রিয়া মেনে চলা হবে

ব্যাঙ্ক যেকোন ঋণের ক্ষেত্রে সিকিউরিটি বা কোল্যাটারাল হিসেবে যেসব নথিপত্র গ্রহণ করবে তার জন্য একটি লিখিত রসিদ দেবে। 1.60 লক্ষ টাকা পর্যন্ত কৃষি ঋণের ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক কোনো কোল্যাটারাল সিকিউরিটি চাইবে না আর এমএসই ক্ষেত্রে 10 লক্ষ টাকা পর্যন্ত ইউনিট পিছু ঋণের ক্ষেত্রে কোনো কোল্যাটারাল সিকিউরিটি গ্রহণ করবে না। ঋণ পরিশোধের শিডিউল অর্থাৎ পরিমাণ মেয়াদ এবং পরিশোধের সময়ান্তর অথাৎ কোন সময় অন্তর ঋণ পরিশোধ করতে হবে তা ঋণ অনুমোদনের সময়ই গ্রাহককে ব্যাখ্যা করবে এবং বকেয়া আদায়ের জন্য একটি নির্দিষ্ট প্রক্রিয়াও থাকবে। ব্যাঙ্ক গ্রাহককে বিকল্প বেছে নেওয়ার সুযোগ দিতে পারে যেখানে সমানভাবে ভাগ করা সময় অনুসারে কিস্তি (ইপিআই) স্থির থাকবে অথচ মেয়াদ পাল্টে যাবে অথবা সুদের হার পরিবর্তন হলে ইপিআই পাল্টে যাবে অথচ মেয়াদ একই থাকবে, এরমধ্যে যেকোন একটি। ব্যাঙ্ক ঋণের ওপরে সুদের হারের হিসাব করার পদ্ধতিও ব্যাখ্যা করে দেবে।

ব্যাঙ্ক ঋণ চুক্তির একটি কপি এবং ঋণ চুক্তিতে উল্লেখ করা সবকটি নথির একটি করে প্রতিলিপি ঋণ অনুমোদন বা ঋণদানের সময় গ্রহীতাকে দেবে। এই ঋণ চুক্তিতে পরিষ্কার বলা থাকবে যে ঋণ সুবিধা ব্যাঙ্কের সম্পূর্ণ নিজস্ব বিচারভুক্ত। অতিরিক্ত ঋণ প্রয়োজন হলে সেক্ষেত্রে ব্যাঙ্কের কোনো বাধ্যতা থাকবে না ব্যবসা বৃদ্ধির দরুন। ঋণ চুক্তির ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক ডিজিটাল স্বাক্ষর সুবিধা ব্যবহার করতে পারে যা কি না গ্রাহক এবং উজ্জীবন ব্যাঙ্ক কর্তৃপক্ষের দ্বারা স্বাক্ষরিত হবে। এইক্ষেত্রে ব্যতিক্রমও হতে পারে এবং তা উপযুক্ত কারণ দেখিয়ে নথিভুক্ত করা যাবে। গ্রাহক যদি অনুরোধ করে তাহলে ব্যাঙ্ক গ্রাহককে তার ঋণ অ্যাকাউন্টের বার্ষিক স্টেটমেন্টও প্রদান করবে।

ব্যাঙ্ক ঋণ গ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না যদি সেটা ঋণ অনুমোদন সংক্রান্ত নথির শর্তাবলীর অন্তর্ভুক্ত না হয় (যদি নতুন তথ্যাদি আগে যা গ্রহীতা জানাননি তা ব্যাঙ্কের গোচরে আসে সেক্ষেত্রে)।

গ্রাহকদের সঙ্গে স্বচ্ছ ও সৎভাবে আচরণ করা

ব্যাঙ্ক তার সব বিজ্ঞাপন ও লিটারেচার অর্থাৎ কাগজপত্র যে আদৌ অপপ্রচারমূলক নয় এবং এগুলি যে স্পষ্ট তা সুনিশ্চিত করবে। ব্যাঙ্ক এটাও সুনিশ্চিত করবে যে গ্রাহককে ব্যাঙ্কের উৎপাদন ও পরিষেবা, তার শর্তাবলী,

সুদের হার/অন্যান্য মাশুল সম্পর্কে স্পষ্টভাবে সব তথ্যাদি দেওয়া হয়েছে। গ্রাহককে দেওয়া সুবিধাগুলি সম্পর্কে ব্যাঙ্ক সব তথ্য জানাবে এবং গ্রাহক কিভাবে সেইসব সুবিধা গ্রহণ করতে পারে আর তাদের এক্ষেত্রে কোনো জিজ্ঞাসা থাকলে তারা কার সঙ্গে এবং কিভাবে যোগাযোগ করতে পারে সেকথাও বলা থাকবে।

ঋণ প্রদান

ব্যাঙ্ক তার প্রযোজ্য শর্তাবলীর সঙ্গে সাযুজ্য রেখে অনুমোদন করা ঋণ সময়বদ্ধভাবে প্রদান করার বিষয়টি সুনিশ্চিত করবে। এর শর্তাবলীর ক্ষেত্রে কোনো পরিবর্তন ঘটলে ব্যাঙ্ক সেটা জানাবে, যেমন কি না সুদের হার এবং অন্যান্য পরিষেবার মাশুল যেটা সম্ভাব্যভাবে বদলাতে পারে সেইসব ক্ষেত্রে এটা করতে হবে।

ব্যাঙ্কের ঋণ প্রদানের পর একটি গঠনমূলক তদারকি ব্যবস্থা থাকতে হবে, বিশেষ করে 2 লক্ষ টাকা পর্যন্ত ঋণের ক্ষেত্রে যাতে ঋণ গ্রহীতার পক্ষে কোনো বিশেষ অসুবিধার প্রকৃত মোকাবিলা করতে হলে তার প্রতিকার করা যায়। ব্যাঙ্ক এই সঙ্গেই সিদ্ধান্ত নেবে ঋণ চুক্তি অনুসারে অর্থ প্রদান প্রত্যাহার করতে বা সেটা ত্বরান্বিত করতে ঋণ গ্রহীতার পারদর্শিতা অনুযায়ী অথবা ঋণ গ্রহীতাকে উপযুক্ত আগাম নোটিশ জারি করে বাড়তি সিকিউরিটি চাওয়া যেতে পারে। ব্যাঙ্ক সদাচরণ বিধি মেনে চলায় বিশ্বাসী, বিশেষ করে বকেয়া আদায় এবং সিকিউরিটি আবার করে গ্রহণ করার ক্ষেত্রে যার দ্বারা গ্রাহকের আস্থা এবং তাঁর সঙ্গে দীর্ঘমেয়াদী সম্পর্ক সুদৃঢ় হয় আর সেইসঙ্গে এও সুনিশ্চিত হয় যে বকেয়া আদায়ের ক্ষেত্রে কোনো বলপূর্বক প্রচেষ্টা করা হবে না।

ঋণের ক্ষেত্রে দেয় ফি ও মাশুল

অনুমোদনপত্র/ঋণ চুক্তিতে ব্যাঙ্ক ফি/মাশুল সম্পর্কে অর্থাৎ ঋণ আবেদনের জন্য প্রক্রিয়াকরণ মাশুল সম্পর্কে সব তথ্যাদি জানাবে। এইসব ফি বা মাশুল ফেরতযোগ্য কি না, ঋণ অনুমোদিত/প্রদত্ত না হলে ওই অর্থ ফেরতযোগ্য কি না, আগাম মেটানো বিকল্প এবং সংশ্লিষ্ট ক্ষেত্রে মাশুল আছে কি না এবং পরিষেবার ক্ষেত্রে বিলম্বের জন্য কোনো শাস্তি বা পেনাল্টি ধার্য হবে কি না, বিশেষ করে সুদের হার পুনরায় ধার্য করার কোনো শর্ত থাকবে কি না এবং এমন কিছু থাকবে কি না যার দ্বারা ঋণ গ্রহীতার স্বার্থ ক্ষুন্ন হয়।

সুদের হার, পরিষেবার মাশুল এবং অন্যান্য ফি সম্পর্কে তথ্যাদি ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে স্পষ্ট দিয়ে রাখতে হবে সব ধরণের ঋণ ও সব শ্রেণীর ঋণের ক্ষেত্রেই। ব্যাঙ্কের সব শাখাগুলিতেই এইসব শুল্কের হার ইত্যাদি সংক্রান্ত

একটি প্রতিলিপি থাকবে এবং সেটা পাওয়া যাবে কি না সে সম্পর্কে পূর্ণাঙ্গ নোটিশ বোর্ডে অবশ্যই বিজ্ঞপ্তি থাকবে।

ব্যাঙ্ক সব খরচ ধরে নিয়ে ঋণ সংক্রান্ত খরচের মোট বিবরণ গ্রাহকদের জানাবে যাতে তারা অন্যান্যভাবে পাওয়া ঋণের সঙ্গে এইসব হারের তুলনা করে দেখতে পারেন। ব্যাঙ্ককে এটাও সুনিশ্চিত করতে হবে যে এইসব মাশুল বা ফি বৈষম্যমূলক নয়। সুদের হার এবং ঋণ সংক্রান্ত উৎপাদনগুলি সম্পর্কে ব্যাঙ্ক তার গ্রাহকদের চিঠি, ই-মেল বা এসএমএস-এর মাধ্যমে জানাবে।

অন্য ব্যাঙ্ক দ্বারা ঋণ অধিগ্রহণ করা

ঋণ গ্রহীতার যে অ্যাকাউন্টটি অন্যান্য ব্যাঙ্ক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান অধিগ্রহণ করতে চায়, ব্যাঙ্ক সেক্ষেত্রে সেই অনুরোধ প্রাপ্তির 21 দিনের মধ্যে তার আপত্তি জানাবে।

ঋণ আদায়

ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক অন্যায্য হয়রানির পথে পা বাড়াবে না যেমন কি না ঋণ গ্রহীতাদের অনুপযুক্ত সময়ে নিয়মিতভাবে বিরক্ত করা, ঋণ আদায়ের জন্য পেশীশক্তির ব্যবহার ইত্যাদি। ব্যাঙ্ক ঋণ গ্রহীতাকে লিখিতভাবে বিজ্ঞপ্তি জারি করা ছাড়া কোনোরকম আইনী বা ঋণ আদায়ের পদ্ধতি যেমন কি না সিকিউরিটি নতুন করে দখলে নেওয়া প্রভৃতি কিছুই করতে পারবে না।

ঋণ আদায়ের জন্য ব্যাঙ্কের দৃষ্টিভঙ্গী হবে বাস্তবোচিত এবং কোনোরকম পক্ষপাত বিহীন। ন্যায্য আচরণ এবং চাপ দেওয়া হল আদায় সংক্রান্ত ব্যবস্থার মূল নীতি। নিরাপত্তা সংক্রান্ত শক্তি বলবৎ করা কেবল সেক্ষেত্রেই করা যেতে পারে যেখানে পুনর্গঠন/পুনর্বাসন ব্যর্থ হয়েছে অথবা অসম্ভব বলে মনে হয়েছে। আদায়ের আইন/জামানতের পুনর্দখল সংক্রান্ত যেসব বিধি বা সংস্থানের কথা আইনে বলা আছে ব্যাঙ্ক তার সবগুলিই অনুসরণ করবে। আদায়/জামানত নতুন করে দখলে আনার বিষয়টি আইনগতভাবে মেনে চলা হবে। সদাচরণের মধ্যে ঋণ আদায় পড়ে যা কি না বকেয়া সংগ্রহ এবং ঋণের বা সিকিউরিটির পুনর্দখল নীতির ওপর আস্থা রেখে ওয়েবসাইটে যেমন দেওয়া আছে সেইভাবে চলতে হবে। পরিবর্তনশীল হারের মেয়াদী ঋণের ক্ষেত্রে ঋণ আদায় সংক্রান্ত সদাচরণকে বকেয়া আদায় এবং অনাদায়ী ক্ষেত্রে সিকিউরিটি বা জামানত পুনর্দখল করার পদ্ধতিগুলি বিশদে ওয়েবসাইটে দেওয়া থাকবে।

পরিবর্তনশীল হারের মেয়াদী ঋণের ক্ষেত্রে আগাম পরিশোধের মাশুল/আগে পরিশোধ করার পেনাল্টি

আরবিআই-এর সার্কুলার dbod.dir.dc No./107/13300/2011-12 5ই জুন 2012 এবং dbod.dir.dc No.110/13/0300/2013-14, তাং 7ই মে 2014 আরবিআই-এর এই দুটি সার্কুলারের উল্লেখ করে বলা যায় যে ব্যাঙ্ক আগে পরিশোধের মাশুল/মেয়াদের আগে পরিশোধের দরুন পেনাল্টি ধার্য করবে না কোনো পরিবর্তনশীল সুদের হারের ভিত্তিতে নেওয়া ঋণের ক্ষেত্রে ব্যবসা ছাড়া অন্য কোনো কারণে, যা কিনা ব্যক্তিগত ঋণদাতাদের কোনো সহ আবেদনকারীর সঙ্গে বা এককভাবেই ছাড়াই দেওয়া হয়েছে, তাদের ক্ষেত্রে।

ঋণ পরিশোধের পর সিকিউরিটি ছেড়ে দেওয়া

ব্যাঙ্ক ঋণের সব অর্থ পরিশোধ করা হয়ে গেলে জমা রাখা সব সিকিউরিটি ছেড়ে দেবে এই নিরিখে যে ব্যাঙ্কের ওই ঋণ গ্রহীতার কাছে অন্য কোন দাবিজনিত বৈধ শর্ত বা দাবি নেই। ব্যাঙ্ক সব বকেয়া পরিশোধের পর 15 দিনের মধ্যে সব সিকিউরিটি/নথিপত্র/বন্ধকী সম্পত্তির দলিল প্রভৃতি সবকিছু গ্রাহককে ফিরিয়ে দেবে যদি না ব্যাঙ্কের ওই গ্রাহকের কাছে অন্যকোন বৈধ দাবি থাকে। যদি ব্যাঙ্ক ছেড়ে না দেওয়ার অধিকার প্রয়োগ করতে চায় তাহলে সে সম্পর্কে গ্রহীতাদের বিজ্ঞপ্তি দিয়ে জানাবে। এই বিজ্ঞপ্তিতে পূরণ না হওয়া দাবিগুলি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ এবং যে সমস্ত নথির ভিত্তিতে ব্যাঙ্ক ওইসব সিকিউরিটিগুলি রেখে দিতে পারে সংশ্লিষ্ট দাবি নিষ্পত্তি বা বকেয়া পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত, তারও সব নথিপত্র দেওয়া থাকতে হবে।

গ্রাহকের ক্ষোভ প্রতিকার

ব্যাঙ্ক ঋণ গ্রহীতাদের ক্ষোভের প্রতিকারে একটি ব্যবস্থা করেছে যেটা ওয়েবসাইটে গ্রাহকদের ক্ষোভ প্রতিকার নীতি শীর্ষক বিভাগে দেওয়া আছে এবং ব্যাঙ্কের সব শাখাতেই পাওয়া যায়।

গ্রহীতাদের জন্য সদাচরণ বিধি মান্যতা সম্পর্কে এবং গ্রাহক প্রতিকার ব্যবস্থার কাজকর্ম সম্পর্কে একটি বার্ষিক পর্যালোচনা প্রতিবেদন ব্যাঙ্কের পরিচালন পর্ষদের গ্রাহক পরিষেবা কমিটির কাছে পেশ করা হবে।

মাস্টার ডাইরেকশনের সদাচরণ বিধি বর্ধিত করা নিয়ন্ত্রণমূলক কাঠামো অনু ঋণ বা মাইক্রো ফিনান্স ঋণ
মার্চ 14, 2022

ওই মাস্টার ডিরেকশন অনুযায়ী মাইক্রো ফিনান্স ঋণকে কোল্যাটারাল মুক্ত ঋণ হিসেবে ধরা হয় যা কিনা কোনো পরিবারকে বার্ষিক ৩ লক্ষ টাকা পর্যন্ত আয়ের ভিত্তিতে দেওয়া হয়ে থাকে। এই মাস্টার ডিরেকশনে ব্যাঙ্কের ক্ষেত্রে মান্যতার যে শর্তগুলি দেওয়া হয়ে থাকে সেগুল হল এরকম-

1. ব্যাঙ্ক ঋণ সংক্রান্ত তথ্যাবলী সম্ভাব্য ঋণ গ্রহীতাকে মূল্যমানের একটি আদর্শ সরলীকৃত ফ্যাক্টশিটে পেশ করবে। এই ফ্যাক্টশিটের দৃষ্টান্ত জানতে হলে অ্যানেক্সচার ওয়ান দেখুন।

2. ব্যাঙ্ক এবং বা এর অংশীদার কর্তৃক মাইক্রো ঋণ গ্রহীতার ওপর কোনো মাশুল ধার্য করা হলে সেটা ওই ফ্যাক্টশিটে স্পষ্ট জানিয়ে দিতে হবে। ফ্যাক্টশিটে যে ব্যাপারটি স্পষ্টভাবে জানানো নেই সেইরকম কোনো অঙ্কের টাকা ঋণ গ্রহীতাকে দিতে বাধ্য করা যাবে না।

3. মাইক্রো ফিনান্স ঋণের ক্ষেত্রে আগাম পরিশোধের জন্য কোনো পেনাল্টি বা শাস্তি হবে না। যদি কোনো পেনাল্টি হয় বকেয়া অর্থের জন্য তবে সেটা কেবলমাত্র বকেয়া পরিমাণের ওপরই ধার্য হবে, মোট ঋণের ওপর কখনই নয়।

4. ব্যাঙ্ক মাইক্রো ফিনান্স ঋণের ক্ষেত্রে তার সব শাখায় ন্যূনতম, সর্বোচ্চ এবং গড় সুদের হার স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করবে এবং এর সব তথ্যপত্রগুলিতে যেমন, তথ্য পুস্তিকা/প্যামফ্লেট ইত্যাদি যা ব্যাঙ্ক দ্বারা জারি করা হয় এবং সেইসঙ্গেই ওয়েবসাইটেও বিশদ দেওয়া থাকতে হবে।

5. সুদের হারে কোনোরকম পরিবর্তন বা অন্য কোনো মাশুল আরোপ করা হলে তা ঋণ গ্রহীতাকে আগাম জানাতে হবে এবং এইসব পরিবর্তনগুলি কেবলমাত্র উপযুক্ত ক্ষেত্রেই কার্যকর করা যাবে।

6. মাইক্রো ফিনান্স ঋণের ক্ষেত্রে ঋণ চুক্তির একটি আদর্শ ফর্ম থাকবে এমন ভাষায় যা ঋণ গ্রহীতার পক্ষে বোঝা সম্ভব।

7. ব্যাঙ্ক নোডাল অফিসারের নাম ও কনট্যাক্ট নম্বর সহ সব বিশদ বিবরণ দিয়ে লোন কার্ড বা ঋণপত্র প্রদান করবে এবং এই লোন কার্ডে যেসব এন্ট্রি থাকবে সেখানে তথ্যগুলিতে ঋণ গ্রহীতার দেওয়া মূল্যমানের সরলীকৃত ফ্যাক্টশিট, অন্যান্য শর্তাবলী, সবকটি পরিশোধের স্বীকৃতি, এমনকি কিস্তি গ্রহণ করার তথ্যাদি এবং চূড়ান্ত দেয় অর্থ আর ক্ষোভ প্রতিকারের ব্যবস্থা ও সেই সংক্রান্ত শীর্ষ আধিকারিকের নাম ও যোগাযোগের নম্বর ইত্যাদি সবই স্পষ্টভাবে দেওয়া থাকতে হবে।

৪. লোন কার্ড বা ঋণপত্রে যেসব কিছু এন্ট্রি বা লেখা হবে তার প্রতিটি এমন ভাষায় লিখতে হবে যা ঋণ গ্রহীতার পক্ষে বোঝা সম্ভব।

9. ঋণ বহির্ভূত উৎপাদনগুলি জারির ক্ষেত্রে ঋণ গ্রহীতার পূর্ণ সম্মতি থাকতে হবে এবং সেইসব উৎপাদনের মাশুল-কাঠামো ঋণ গ্রহীতাকে ঋণ পত্রের মধ্যে স্পষ্টভাবে জানিয়ে দিতে হবে।

10. ব্যাঙ্ক তার কর্মচারী এবং বা আউটসোর্স করা সংস্থার কর্মচারীদের অসমীচিন ব্যবহারের জন্য দায়বদ্ধ থাকবে এবং সময়বদ্ধভাবে ক্ষোভ প্রতিকারের ব্যবস্থা করবে আর সেটা ঋণ চুক্তিতে আর ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইট/শাখা দপ্তরে/মূল দপ্তরে রাখা থাকবে।

11. ঋণ আদায়ের নির্দেশাবলী ব্যাঙ্কের আদায় নীতির মধ্যে উপযুক্তভাবে দেওয়া আছে। অ্যানেক্সার ওয়ান মাইক্রো ফিনান্স ঋণের মূল্যমানের ওপর দৃষ্টান্তমূলক ফ্যাক্টশিট (এমন ভাষায় দিতে হবে যা ঋণ গ্রহীতার পক্ষে বোঝা সম্ভব), তারিখ, ঋণদাতার নাম, আবেদনকারীর নাম, ক্রমিক সংখ্যা, বিশদ মাপকাঠি ইত্যাদি থাকতে হবে।

অ্যানক্সার 1 :

মাইক্রো ফিনান্স ঋণের খরচ সম্পর্কে বিস্তৃত ফ্যাক্টশিট
(এমন ভাষায় দিতে হবে যা ঋণ গ্রহীতার পক্ষে বোধগম্য)

তারিখ: XXX ঋণদাতার নাম: XXX আবেদনকারীর নাম: XXX

ক্রমিক সংখ্যা	মাপকাঠি	বিশদ
(i)	ঋণের অঙ্ক (ঋণ গ্রহীতাকে যে অর্থ দেওয়া হবে) (টাকায়)	
(ii)	ঋণের সম্পূর্ণ মেয়াদে মোট সুদ যে হারে ধার্য হবে (টাকায়)	
(iii)	অন্যান্য মাশুল (প্রত্যেকটি অংশের মাশুলের হারের ব্রেক-আপ দিতে	

	হবে)(টাকায়)	
(a)	প্রক্রিয়াকরণটি (টাকায়)	
(b)	বিমার মাশুল (টাকায়)	
(c)	অন্য যদি কিছু থাকে (টাকায়)	
(iv)	মোট প্রদত্য অর্থ (৯ থেকে ৩)(টাকায়)	
(v)	ঋণ গ্রহীতাকে মোট যে টাকা পরিশোধ করতে হবে (৯, ২ এবং ৩-এর যোগফল) (টাকায়)	
(vi)	কার্যকর বার্ষিক সুদের হার (শতাংশে) (নিট প্রদত্য অঙ্কের ভিত্তিতে হিসাব করা আইআরআর দৃষ্টিভঙ্গী ব্যবহার করে এবং ক্রমহ্রাসমান উদ্বৃত্ত পদ্ধতিতে)	
(vii)	ঋণের মেয়াদ (মাসের হিসাবে)	
(viii)	ঋণ গ্রহীতা যে সময়ান্তরে কিস্তিতে পরিশোধ করবেন	
(ix)	ঋণ পরিশোধের কিস্তির সংখ্যা	
(x)	প্রত্যেক কিস্তির পরিশোধের পরিমাণ (টাকায়)	
আপৎকালীন মাশুলের বিশদ বিবরণ		
(xi)	যেকোন সময়ে আগাম ঋণ পরিশোধের ক্ষেত্রে ঋণ গ্রহীতাকে কোনো শাস্তিমূলক মাশুল দিতে হবে না	
(xii)	বিলম্বিত পরিশোধের ক্ষেত্রে শাস্তিমূলক মাশুল থাকতে পারে (যদি থাকে)	
(xiii)	অন্যান্য মাশুল (যদি কিছু থেকে থাকে)	

বিশদ পরিশোধের নির্ঘন্ট

কিস্তির সংখ্যা	উদ্বৃত্ত মূলধন (টাকায়)	মূলধন (টাকায়)	সুদ (টাকায়)