বেঙ্কৰ আচৰণবিধি
ক্ষুদ্ৰ আৰু লঘূ উদ্যোগৰ প্ৰতি দায়বদ্ধতা

আগষ্ট ২০১৫

বেঙ্কিং ক'ডছ এণ্ড ষ্টেণ্ডাৰ্ছ
ব'ৰ্ড অৱ ইণ্ডিয়া
www.bcsbi.org.in

ক্ষুদ্ৰ আৰু লঘূ উদ্যোগৰ গ্ৰাহকলৈ আগবঢ়োৱা এই আচৰণ বিধিয়ে তেওঁলোকৰ দৈনন্দিন কাম কাজ আৰু বিত্তীয় জটিলতাৰ ক্ষেত্ৰত সহজ, ক্ষীপ্ৰ আৰু স্বচ্ছ সেৱা আগবঢ়োৱাৰ ক্ষেত্ৰত এক ইতিবাচক দায়বদ্ধতাৰ প্ৰতিফলন। এই আচৰণ বিধি ক্ষুদ্ৰ আৰু লঘূ উদ্যোগৰ গ্ৰাহকৰ অধিকাৰ চনদেই নহয় লগতে ই তেওঁলোকৰ বেঙ্কৰ প্ৰতি থকা দায়িত্বৰো সূচক। গ্ৰাহকৰ প্ৰতি বেঙ্কৰ দায়বদ্ধতাৰ এই আচৰণ বিধি য'ত প্ৰাসঙ্গিক হয় তাত ক্ষুদ্ৰ আৰু লঘূ উদ্যোগৰ গ্ৰাহকৰ ক্ষেত্ৰতো প্ৰযোজ্য হ'ব।

সূচীপত্ৰ

১		পৰিচয়	১
	১.১	আচৰণ বিধিৰ উদ্দেশ্যাৱলী	১
	১.২	আচৰণ বিধিৰ প্ৰয়োগ	২
২		মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতি সমূহ	৩
	২.১	আপোনাৰ প্ৰতি আমাৰ মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতি সমূহ	৩
	২.১.১.	আপোনাৰ সৈতে আমাৰ সকলো লেনদেনত নিম্নোল্লেখিত ধৰণে নিৰপেক্ষভাৱে আৰু যুক্তিসঙ্গত ভাবে কাম কৰা।	৩
	২.১.২	আমাৰ বিত্তীয় সামগ্ৰী আৰু সেৱা সমূহ কেনেধৰণে সম্পাদিত হয় সেয়া আপোনাক বোধগম্য কৰোৱাত সহায় কৰা।	৪
	২.১.৩	আপোনাৰ একাউন্ট আৰু সেৱা ব্যৱহাৰ কৰাৰ বাবে এনে ধৰণে আপোনাক সহায় কৰা	৪
	২.১.৪	কোনো অঘটন সংঘটিত হ'লে তাৎক্ষণিক ভাবে আৰু সহানুভূতিৰে শীঘ্ৰে কাৰ্য কৰা।	৫
	২.১.৫	আপোনাৰ সকলো ব্যক্তিগত আৰু ব্যৱসায় সংক্ৰান্তীয় তথ্য আছুতীয়াকৈ আৰু গোপনে ৰখা	৬
	২.১.৬	এই আচৰণ বিধি প্ৰচাৰ কৰাৰ বাবে আমি	৬
	২.১.৭	অনা বৈষম্যমূলক নীতি গ্ৰহণ আৰু অবলম্বন	৬
৩		সূচনা—স্বচ্ছতা	৬
	৩.১	সাধাৰণ	৭
	৩.২	সুদৰ হাৰ	৭
	৩.৩	প্ৰশুল্ক সূচী	৮
	৩.৪	নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী	৯
৪		আবুৰতা আৰু গোপনীয়তা	১০
	৪.১	ঋণ সূচনা কোম্পানী	১১
৫		ঋণ দান	১২
	৫.১	আবেদন	১৩
	৫.২	ঋণ নিৰূপন	১৪
	৫.৩	মঞ্জুৰী / প্ৰত্যাখান	১৭
	৫.৪	কেন্দ্ৰীয় নিবন্ধনালয়	১৮
	৫.৫	ঋণ বিতৰণৰ পিছত	১৮
	৫.৬	অনা পুজি ভিত্তিক সুবিধা সমূহ	২০
	৫.৭	বীমা	২১
	৫.৮	বিত্তীয় আহুকাল	২১
	৫.৯	ৰুগ্ন এমএছই-ৰ পোষণ আৰু ঋণ পুনৰ সংৰচনা	২৩
	৫.১০	এককালীন নিষ্পত্তি	২৪
	৫.১১	ঋণ বকেয়া ৰাশিৰ প্ৰতিভূতিকৰণ	২৫
৬		বকেয়া ৰাশিৰ সংগ্ৰহ আৰু জামানত পুনৰ অধিগ্ৰহণ সৰ্ম্পকীয় নীতি	২৫
	৬.১	বকেয়া ৰাশি সংগ্ৰহ	২৫
	৬.২	বকেয়া ৰাশি আদায় তথা জামানত পুনৰ অধিগ্ৰহণ নীতি	২৭
		অনুবন্ধ ঃ শব্দাৱলী	৩০

পৰিচয়

ই এক আচৰণবিধি যিয়ে ক্ষুদ্ৰ, লঘু আৰু মজলীয়া উদ্যোগ বিকাশ (এম.এছ.এম.ই.ডি) অধিনিয়ম, ২০০৬ত উল্লেখ কৰা ক্ষুদ্ৰ আৰু লঘু উদ্যোগ (এম এছ ই) সমূহৰ সৈতে লেনদেন কৰাৰ সময়ত বেংক সমূহে মানি চলিব লগীয়া নূন্যতম বেংকিং কৰ্ম প্ৰথাৰ মান নিৰূপন কৰে। ই আপোনাক সুৰক্ষা প্ৰদান কৰাৰ লগতে আপোনাৰ দৈনন্দিন কৰ্ম পৰিচালনাৰ বাবে আৰু বিত্তীয় আহুকালৰ সময়ত বেংকবোৰে আপোনাৰ সৈতে কেনেধৰণৰ লেনদেন কৰা সমীচীন সেয়া ব্যাখ্যা কৰিব।

এই আচৰণবিধিয়ে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে (আৰ বি আই) জাৰি কৰা নিয়ামক তথা তদাৰকমূলক নিৰ্দেশাৱলী প্ৰতিষ্ঠাপন বা অধিক্ৰমণ নকৰে আৰু আমি আৰ বি আই-এ সময়ে সময়ে জাৰি কৰা এনে নিৰ্দেশাৱলী / নিৰ্দেশনা সমূহ মানি চলিম। এই আচৰণবিধিৰ ব্যৱস্থাৱলী নিয়ামক তথা তদাৰকমূলক নিৰ্দেশাৱলীত সূচোৱাতকৈ উচ্চতৰ মানদণ্ডৰ হ'ব পাৰে আৰু এনে উচ্চতৰ মানদণ্ডই কাৰ্যকৰী হ'ব যিহেতু আচৰণবিধিয়ে আপোনাৰ প্ৰতি আৰু আমাৰ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধতা আমি সন্মত হোৱা শ্ৰেষ্ঠ কৰ্ম প্ৰথাক প্ৰতিনিধিত্ব কৰে।

এই আচৰণবিধিত উল্লেখ কৰা 'আপুনি'য়ে এম এছ ই ৰ গ্ৰাহকক আৰু 'আমি'য়ে আপুনি লেনদেন কৰা বেংকটোক সূচাইছে।

১.১ আচৰণ বিধিৰ উদ্দেশ্যাৱলী ঃ

আচৰণ বিধিৰ উদ্দেশ্যাৱলী হ'ল—

ক) এম এছ ই খণ্ডলৈ ধণাত্মক গুৰুত্ব সহকাৰে নিপুন বেংকিং সেৱা সুচল কৰি তোলা।

খ) আপোনাৰ সৈতে লেনেদেন কৰাৰ সময়ত নূন্যতম মানদণ্ড নিৰূপণ কৰি ভাল আৰু নায্য বেংকিং সেৱাৰ প্ৰসাৰ ঘটোৱা।

গ) সেৱা সমূহৰ পৰা আপুনি যিখিনি আশা কৰিব পাৰে সেই বিষয়ত আপুনি বুজিব পৰাকৈ স্বচ্ছতা বৃদ্ধি কৰা।

ঘ) ফলপ্ৰসু যোগাযোগৰ জড়িয়তে আপোনাৰ ব্যৱসায় সম্পৰ্কে আমাৰ বুজা পৰা উন্নত কৰা।

ঙ) উচ্চতৰ কৰ্ম পৰিচালনাৰ মান আহৰণৰ বাবে প্ৰতিযোগিতাৰ যোগেদি বজাৰ শক্তি সমূহক উৎসাহিত কৰা।

চ) আপোনাৰ আৰু আমাৰ মাজত নায্য আৰু সৌহাৰ্দ্দ্যপূৰ্ণ সম্পৰ্ক শক্তিশালী কৰা।

ছ) আপোনাৰ বেংকিং চাহিদাৰ প্ৰতি সময়োচিত তথা তাৎক্ষণিক সহাঁৰি নিশ্চিত কৰা।

জ) বেংকিং প্ৰণালীৰ প্ৰতি আস্থাৰ ভাব বৃদ্ধি কৰা।

আচৰণ বিধিৰ মানসমূহ অধ্যায় ২ ত উল্লেখ কৰা মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতি সমূহৰ দ্বাৰা সামৰিলোৱা হৈছে।

১.২ আচৰণ বিধিৰ প্ৰয়োগ ঃ

এম এছ এম ই ডি অধিনিয়ম ২০০৬ ত সূচোৱা এম এছ ই সমূহে সামগ্ৰীৰ প্ৰস্তুতকৰণ, উৎপাদন, সংশোধন বা সংৰক্ষণৰ সৈতে জড়িত বা সেৱা যোগানৰ সৈতে জড়িত ক্ষুদ্ৰ আৰু লঘু উদ্যোগ সমূহক সামৰি লয়।

ইয়াত অন্যভাবে কোৱা নহ'লে, চলিত নিয়ামক নিৰ্দেশাৱলীৰ অধীনত এই আচৰণ বিধি নিম্ন তালিকাভুক্ত সমলো সামগ্ৰী আৰু সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হ'ব; লাগিলে সেইবোৰ শাখা, গৌণ প্ৰতিষ্ঠান, যৌথ প্ৰতিষ্ঠান বা এজেণ্টে কাউণ্টাৰেদি, ফোনেৰে, ডাকযোগে আন্তঃক্ৰিয় ইলেক্ট্ৰনিক যতনযোগে ইণ্টাৰনেটযোগে অথবা অন্য কোনো পদ্ধতিৰে আগবঢ়াওক। অৱশ্যে ইয়াত আলোচিত সকলো সামগ্ৰী আমি আগবঢ়াবও পাৰো আৰু নবঢ়াবও পাৰোঁ।

ক) ঋণ আৰু **অন্যান্য ঋণ সুবিধা** সমূহ যিয়ে নগদ ধন **অভাৰ ড্ৰাফ্ট,** চেক আৰু বিল ক্ৰয় / ডিস্কাউণ্ট (অন্তৰ্দেশীয় আৰু বিদেশী উভয়) লেটাৰ অফ ক্ৰেডিটৰ (অন্তৰ্দেশীয় আৰু বিদেশী উভয়) অন্তৰ্গত আগবঢ়োৱা সংৰক্ষিত নথিৰ আধাৰত কিনা বেচা বন্দবস্তৰ লেখীয়া পূজিভিত্তিক আৰু আন্তৰ্দেশীয় আৰু/ অথবা বিদেশী **লেটাৰ অফ ক্ৰেডিট**ৰ (ডি/পি অথবা ডি/এ) সাবস্ত্যকৰণ, গেৰাণ্টি প্ৰদান

(অন্তৰ্দেশীয় আৰু বিদেশী উভয়), সংগ্ৰহৰ বাবে অন্তৰ্দেশীয় বা বিদেশী বিল অথবা চেক বিলৰ সহ-গ্ৰহণ আৰু প্ৰাপ্তি সাধন, ক্ৰেটাৰ ঋণ আদি অন্তৰ্ভূক্ত কৰে।

খ) বিদেশী মুদ্ৰা পৰিচালনা অধিনিয়ম, ১৯৯৯ (এফ্ ই এম এ) / ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ নিৰ্দেশাৱলীৰ অন্তৰ্গত অনুমতি প্ৰাপ্ত বিদেশী মুদ্ৰা বিনিময় সেৱাৰ লগতে বিদেশী মুদ্ৰাৰ সেৱা।

গ) আমাৰ শাখা আৰু / অথবা আমাৰ প্ৰাধিকৃত / প্ৰতিনিধি বা এজেণ্টৰ যোগেদি বিপণন কৰা তৃতীয় পক্ষ বীমা আৰু বিনিয়োগ সামগ্ৰী সমূহ।

ঘ) **ফেক্টৰিং সেৱা**

ঙ) মাৰ্চেণ্ট (বেহা বেপাৰ মূলক সেৱা) —গাঢ় হৰফৰ শব্দাৱলীৰ অৰ্থ পাৰিভাষিক শব্দৰ তালিকাত আছে।

২. মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতি সমূহ ঃ

২.১ আপোনাৰ প্ৰতি আমাৰ মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতি সমূহ

২.১.১ আপোনাৰ সৈতে আমাৰ সকলো লেনদেনত নিম্নোল্লেখিত ধৰণে নিৰপেক্ষভাবে আৰু যুক্তিসঙ্গত ভাবে কাম কৰা-

ক) বেংকৰ কাউণ্টাৰত নগদ ধন / চেকৰ প্ৰাপ্তি আৰু আদায়ৰ বেংকিং সুবিধা সমূহ আগবঢ়োৱা।

খ) খৰতকীয়া আৰু কাৰ্যদক্ষ ঋণ আৰু সেৱা আগবঢ়োৱা।

গ) আমি আগবঢ়োৱা সামগ্ৰী আৰু সেৱাৰ বাবে আৰু আমাৰ কৰ্মচাৰীবৰ্গই অনুসৰণ কৰা কাৰ্যবিধি আৰু কাৰ্য পদ্ধতিত এই আচৰণ বিধিত উল্লেখিত প্ৰতিশ্ৰুতি আৰু মান পূৰণ কৰা।

ঘ) আমাৰ সামগ্ৰী আৰু সেৱা সমূহে সংশ্লিষ্ট আইন আৰু বিনিয়ম সমূহ আখৰে আখৰে পালন কৰা আৰু ই যাতে আপুনি বিচৰা ধৰণৰ হয় সেয়া সুনিশ্চিত কৰা।

ঙ) আপোনাৰ সৈতে আমাৰ লেনদেন যাতে সত্য নিষ্ঠা আৰু স্বচ্ছতাৰ নীতিৰ আধাৰত সমাধান হয় সেয়া সুনিশ্চিত কৰা।

চ) নিৰাপদ আৰু নিৰ্ভৰযোগ্য বেংকিং আৰু **আদায় তথা বন্দবস্তী প্ৰণালী** সমূহৰ কাৰ্য পৰিচালনা কৰা।

ছ) বিত্তীয় আহুকালৰ ঘটনা সমূহ সহানুভূতিৰে বিবেচনা কৰা (তলৰ ৫.৮ অনুচ্ছেদ চাওঁক)

২.১.২ আমাৰ বিত্তীয় সামগ্ৰী আৰু সেৱা সমূহ কেনেধৰণে সম্পাদিত হয় সেয়া আপোনাক বোধগম্য কৰোৱাত সহায় কৰা।

ক) আমাৰ বিত্তীয় সামগ্ৰী তথা সেৱা সম্পৰ্কে হিন্দী, ইংৰাজী আৰু স্থানীয় ভাষাত আপোনাক তথ্য প্ৰদান কৰা।

খ) আমাৰ বিজ্ঞাপন সমূহ আৰু প্ৰচাৰ পুস্তিকা সমূহ যাতে স্পষ্ট হয় আৰু বিভ্ৰান্তিমূলক নহয় সেয়া সুনিশ্চিত কৰা।

গ) আমাৰ সামগ্ৰী তথা সেৱা সমূহ, এইবোৰৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য চৰ্ত্তাৱলী আৰু সুদৰ হাৰ, সেৱা মাচুলৰ বিষয়ে আপোনাক স্পষ্ট আৰু সম্পূৰ্ণ তথ্য দিয়াটো সুনিশ্চিত কৰা।

ঘ) আমাৰ তৃতীয় পক্ষৰ সামগ্ৰী সমূহৰ যাতে অপ-বিক্ৰয় নহয় সেয়া নিশ্চিত কৰা।

ঙ) আপোনালৈ আগবঢ়োৱা সেৱা সম্পৰ্কে আপোনাক অবগত কৰোৱা আৰু এইবোৰ কেনেদৰে লাভ কৰিব পাৰে; লগতে আপোনাৰ প্ৰশ্ন / অভিযোগ সম্পৰ্কে আপুনি কাৰ সৈতে আৰু কেনেকৈ যোগাযোগ কৰিব সেই সম্পৰ্কে অবগত কৰোৱা।

২.১.৩ আপোনাৰ একাউণ্ট আৰু সেৱা ব্যৱহাৰ কৰাৰ বাবে এনে ধৰণে আপোনাক সহায় কৰা।

ক) আপোনাক নিয়মীয়াকৈ উপযুক্ত শেহতীয়া তথ্য যোগান ধৰি।

খ) সুদৰ হাৰ, মাচুল বা চৰ্ত্তাৱলীৰ সাল সলনিৰ বিষয়ে আপোনাক সূচিত কৰি।

গ) আপোনাৰ সূচনাৰ বাবে আমাৰ শাখাত নিম্নোক্ত সমূহ প্ৰদৰ্শন কৰি—

i) আমি আগবঢ়োৱা সেৱা সমূহ

ii) কাৰেণ্ট একাউণ্টৰ বাবে আৱশ্যক সন্তুলিত ধন আৰু তেনে অৱস্থাত নৰখাৰ বাবে ভৰিব লগা মাচুল।

iii) অভিযোগ থাকিলে আপুনি আমাৰ শাখাত লগ ধৰিবলগীয়া বিষয়াৰ নাম।

iv) আপোনাৰ অভিযোগ শাখা পৰ্য্যায়ত নিষ্পত্তি কৰা নহলে আপুনি কাষ চাপিব পৰা মাণ্ডলিক/আঞ্চলিক প্ৰবন্ধকৰ মুখ্য নোডাল বিষয়া (পি.এন.ও) নাম ঠিকনা।

v) আমাৰ বেঙ্কৰ মুখ্য সতৰ্কতা অধিকাৰী নাম ঠিকনা আৰু সম্পৰ্ক নম্বৰ।

vi) **বেংকিং লোকপাল**ৰ নাম আৰু ঠিকনা আৰু যোগাযোগৰ সবিশেষ সংশ্লিষ্ট শাখাটো যাৰ অধীনত পৰে।

vii) পুস্তিকা আকাৰত উপলব্ধ পলিচি/দস্তাবেজৰ সূচী।

ঘ) এই নীতি সমূহ সম্পৰ্কে আমাৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শন কৰা হৈছে।

i) জমা ধন।

ii) চেক সংগ্ৰহ।

iii) অভিযোগ নিষ্পাদন।

iv) ক্ষতিপূৰণ

v) দেয় /প্ৰাপ্য ৰাশিৰ সংগ্ৰহ আৰু **প্ৰতিভূতি** পুনৰ **অধিগ্ৰহণ।**

২.১.৪ কোনো অঘটন সংঘটিত হ'লে তাৎক্ষণিক ভাবে আৰু সহানুভূতিৰে শীঘ্ৰে কাৰ্য কৰা।

ক) দ্ৰুত ভাবে ভুলৰ শুধৰণি কৰা আৰু আমাৰ ভুলৰ বাবে প্ৰযোজ্য কৰা বেংক মাচুল বাতিল কৰা আৰু ক্ষতিপূৰণ নীতিৰ আধাৰত আমাৰ ভুলৰ বাবে হোৱা আপোনাৰ লোকচানৰ ক্ষতিপূৰণ কৰা।

খ) আপোনাৰ অভিযোগৰ প্ৰাপ্তি স্বীকাৰ কৰি অভিযোগ নিৰাময়ৰ বাবে তৎপৰ ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰা।

গ) আপুনি বিচাৰিলে আপোনাৰ অভিযোগ ওপৰ মহলত কাৰ ওচৰত দাখিল কৰিব সেই সম্পৰ্কে আপোনাক জ্ঞাত কৰোৱা।

ঘ) বেংকত প্ৰযুক্তিগত বিচ্যুতিৰ ফলত উদ্ভৱ হোৱা সমস্যা লাঘবৰ বাবে উচিত বিকল্প ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰা।

২.১.৫ আপোনাৰ সকলো ব্যক্তিগত আৰু ব্যৱসায় সংক্ৰান্তীয় তথ্য আছুতীয়াকৈ আৰু গোপনে ৰখা।

তলৰ পৰিচ্ছেদ ৪ ত উল্লেখিত বিষয় সমূহৰ ক্ষেত্ৰত আপোনাৰ সকলো ব্যক্তিগত আৰু ব্যৱসায় সংক্ৰান্তীয় তথ্য আছুতীয়াকৈ আৰু গোপনে ৰাখিম।

২.১.৬ এই আচৰণ বিধি প্ৰচাৰ কৰাৰ বাবে আমি-

ক) বৰ্ত্তমানৰ গ্ৰাহকক কাউণ্টাৰত, ইলেক্ট্ৰনিক মাধ্যমযোগে বা ডাকযোগে লাভ কৰা অনুৰোধৰ প্ৰতি সহাঁৰি জনাই এই আচৰণ বিধিৰ এটা প্ৰতিলিপি বিনামূল্যে প্ৰদান কৰা হ'ব।

খ) সকলো নতুন গ্ৰাহকক ঋণৰ সুবিধা উপলব্ধ কৰোৱাৰ সময়ত এই আচৰণ বিধিৰ এটা প্ৰতিলিপি বিনামূল্যে প্ৰদান কৰা হ'ব।

গ) আমাৰ প্ৰতিটো শাখাত আৰু আমাৰ ৱেবছাইটত আচৰণ বিধিখন পঢ়িব পৰাকৈ ৰাখিম।

ঘ) আচৰণ বিধিখনৰ প্ৰাসঙ্গিক তথ্য যোগান ধৰিবলৈ আৰু আচৰণ বিধিখনৰ কৰ্ম ৰূপায়িত কৰিবলৈ আমাৰ কৰ্মচাৰীক প্ৰশিক্ষিত কৰাটো নিশ্চিত কৰিম।

ঙ) আচৰণ বিধিৰ প্ৰতি গ্ৰাহকৰ সজাগতা বৃদ্ধিৰ বাবে অন্যান্য পদক্ষেপ ল'ম।

২.১.৭ অনা বৈষম্যমূলক নীতি গ্ৰহণ আৰু অবলম্বন

উদ্যোগ প্ৰতিষ্ঠানটোৰ প্ৰবৰ্ত্তক/স্বত্তাধিকাৰী/অংশীদাৰৰ বয়স, বংশ, লিঙ্গ, বৈবাহিক স্থিতি, ধৰ্ম বা সমাৰ্মতা যদি থাকে তাৰ ভিত্তিত আমি বৈষম্যাচৰণ নকৰোঁ।

৩. সূচনা — স্বচ্ছতা

আপুনি সুদৰ হাৰ, মাচুল আৰু ভৰণিৰ বিষয়ে তলৰ যিকোনো তথ্য লাভ কৰিব পাৰিব

ক) আমাৰ শাখা বা হেল্পলাইনত যোগাযোগ কৰি।

খ) আমাৰ ৱেবছাইটৰ জড়িয়তে।

গ) আমাৰ প্ৰাধিকৃত কৰ্মচাৰী/হেল্প ডেক্সত সুধি-

ঘ) আমাৰ শাখা বা ৱেবছাইটত উপলব্ধ **টেৰিফসূচী** (তলৰ অনুচ্ছেদ ৩.৩ চাওঁক) চাই।

৩.১ সাধাৰণ

আমি ঃ

ক) আপোনাক আমাৰ সকলো আঁচনি, বিশেষকৈ এম এছ্ ই-ৰ বাবে থকা আচনিৰ তথ্য দিম।

খ) আমাৰ ঋণ আৰু সামগ্ৰী সমূহ, যেনে নগদ ঋণ, ম্যাদী ঋণ, **বিল ডিস্কাউটিং**/ক্ৰয়, গেৰাণ্টিসমূহ, লেটাৰ্চ অফ ক্ৰেডিট, মাচুল আৰু ভৰণিৰ তথ্য দি মুখ্য বৈশিষ্ট্য সমূহ বুজাই দিম।

গ) আপুনি বাচনি কৰা সমাগ্ৰী আৰু সেৱা আপোনাৰ চাহিদাৰ লগত খাপ খোৱাকৈ মিলাই দিয়াৰ প্ৰয়াস কৰিম।

ঘ) আমি আগবঢ়োৱা সামগ্ৰী আৰু সেৱা সমূহ একাধিক প্ৰকাৰে থাকিলে (উদাহৰণ স্বৰূপে এটিএম, ইণ্টাৰনেট, ফোন যোগে, শাখাত ইত্যাদি) আপোনাক ক'ম আৰু সেইবোৰৰ বিষয়ে অধিকতৰ কেনেকৈ জানিব পাৰি আপোনাক ক'ম।

ঙ) আমাৰ আইনগত নিয়ামক আৰু অভ্যন্তৰীণ আবশ্যকতাৰ বাবে প্ৰয়োজন হোৱা আপোনাৰ পৰিচয় আৰু ঠিকনাৰ প্ৰমাণ হিচাপে আমাক কি কি লাগিব আপোনাক ক'ম।

৩.২ সুদৰ হাৰ

আমি আপোনাক তলত উল্লেখ কৰা সূচনা সমূহ প্ৰদান কৰিম।

ক) আপোনাৰ জমাধন আৰু ঋণৰ একাউণ্টত প্ৰযোজ্য হোৱা সুদৰ হাৰ।

খ) স্থায়ী সুদৰ হাৰৰ আধাৰত প্ৰদান কৰা ঋণৰ ক্ষেত্ৰত ঋণৰ চুক্তিত উল্লেখিত সুদৰ পুনৰ নিৰ্দ্ধাৰণ চৰ্ত্তৰ বিবৰণ তথা ই কাৰ্যকৰী হোৱা তাৰিখ।

গ) পৰিবৰ্ত্তনশীল সুদৰ হাৰৰ আধাৰত প্ৰদান কৰা ঋণৰ ক্ষেত্ৰত আপোনাৰ পৰিবৰ্ত্তনশীল সুদ সম্বন্ধিত **সন্দৰ্ভ হাৰ** নিৰ্দ্ধাৰণৰ বাবে সন্দৰ্ভ হাৰৰ ওপৰত প্ৰযোজ্য প্ৰিমিয়াম বা ৰেহাই সম্বন্ধীয় সূচনা।

ঘ) আপোনাৰ স্থায়ী সুদৰ হাৰত প্ৰদত্ত ঋণ পৰিবৰ্ত্তনশীল সুদৰ হাৰৰ ঋণলৈ পৰিবৰ্ত্তন কৰাৰ বা ইয়াৰ বিপৰীত ক্ৰমত পৰিবৰ্ত্তন কৰাত বিকল্প আছেনে আৰু যদি আছে ইয়াৰ ভৰণি।

ঙ) আপোনাৰ জমা ধনৰ ওপৰত আমি কিমান দিনৰ মূৰে মূৰে সুদ জমা কৰোঁ নাইবা আপোনাৰ ঋণৰ ওপৰত সুদ আদায় কৰোঁ তাৰ বিৱৰণ।

চ) আমি আপোনাৰ জমা ধনৰ ওপৰত আৰু ঋণৰ ক্ষেত্ৰত কেনে ধৰণৰ সুদ আৰোপ কৰোঁ নাইবা এনে সুদৰ হিচাপ কেনেদৰে কৰোঁ।

৩.২.১. সুদৰ হাৰৰ সাল সলনি

আমাৰ সুদৰ হাৰৰ সাল সলনি বা পৰিবৰ্ত্তনশীল সুদৰ হাৰ সম্বন্ধিত সন্দৰ্ভ দৰত সাল সলনি হ'লে তলত উল্লেখ কৰা যি কোনো এটা মাধ্যমেৰে এপষেকৰ ভিতৰত আপোনাক অৱগত কৰাম।

ক) পত্ৰৰ দ্বাৰা

খ) ই-মেইলৰ দ্বাৰা

গ) এছ্ এম এছ্-ৰ দ্বাৰা।

এই তথ্য আমাৰ শাখাৰ নোটিচ বোৰ্ড বা আমাৰ ৱেবছাইটতো প্ৰকাশ কৰিম।

৩.৩. প্ৰশুল্ক সূচী

৩.৩.১. মাচুল আৰু ভৰণি সমূহ

ক) আমি আপুনি পছন্দ কৰা আমাৰ সামগ্ৰী আৰু সেৱাৰ ওপৰত প্ৰযোজ্য ভৰণিৰ বিষয়ে আপোনাক অৱগত কৰাম।

খ) আমি নিশ্চিত কৰিম যে আমাৰ মাচুল আৰু সেৱা ভৰণি সমূহ বেঙ্কৰ বোৰ্ডৰ দ্বাৰা বা যিকোনো সমৰ্থ প্ৰাধিকাৰীৰ দ্বাৰা অনুমোদিত হয়, যি এনে ক্ষেত্ৰত সিদ্ধান্ত লোৱাৰ বাবে বোৰ্ডৰ দ্বাৰা কৰ্তৃত্ব প্ৰাপ্ত আৰু লগতে ই একে শ্ৰেণীৰ গ্ৰাহকৰ বাবে **যুক্তিসঙ্গত** আৰু বৈষম্যহীন হ'ব।

গ) আমি আমাৰ টেৰিফ সূচী আমাৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ কৰাম আৰু আমাৰ প্ৰতিটো

শাখাতেই আপুনি পঢ়িব পৰাকৈ সুলভ্য কৰিম।

ঘ) আমি বিনা ভৰণিৰে আগবঢ়োৱা সেৱা সমূহৰ এখন তালিকা আমাৰ ৱেবছাইটত প্ৰকাশ কৰিম আৰু আমাৰ শাখা বোৰত উপলব্ধ কৰোৱাম।

ঙ) আপুনি বাচি লোৱা কোনো সামগ্ৰী/ সেৱাক নিয়ন্ত্ৰণ কৰা কোনো চৰ্ত্ত পালন নকৰা/উলঙ্ঘন কৰাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰয়োগ কৰা জৰিমনাৰ বিষয়ে আপোনাক অবগত কৰিম।

চ) আমাৰ বেঙ্ক/শাখাৰ দ্বাৰা টেক্‌ন'লজিৰ উন্নতি সাধনৰ বাবদ কোনো ধৰণৰ ভৰণি প্ৰয়োগ নকৰোঁ।

৩.৩.২. মাচুল আৰু ভৰণিৰ সাল-সলনি

আমি যদি কোনো মাচুল বা ভৰণি বৃদ্ধি কৰোঁ নাইবা নতুন মাচুল বা ভৰণি ধাৰ্য কৰোঁ তেনেহলে এমাহ আগতে একাউণ্টৰ প্ৰবিৰণ/ই-মেইল/এছ্ এম এছ সতৰ্কতাৰ যোগেদি আৰু আমাৰ শাখা সমূহৰ নোটিচবোৰ্ডৰ যোগেদি সূচিত কৰিম। আমাৰ ৱেবছাইটতো এই তথ্য উপলব্ধ হ'ব।

৩.৪. নিয়ম আৰু চৰ্ত্তাৱলী

ক) আপুনি যোগান ধৰিবলৈ কোৱা আমাৰ সামগ্ৰী/সেৱাৰ বাবে প্ৰযোজ্য আনুসঙ্গিক চৰ্ত্তাৱলী সম্পৰ্কে আপোনাক পৰামৰ্শ দিম।

খ) সকলো নিয়ম আৰু চৰ্ত নিৰপেক্ষ হ'ব আৰু সংশ্লিষ্ট অধিকাৰ, দায়বদ্ধতা আৰু বাধ্যবাধকতা সমূহ স্পষ্ট আৰু যথা সম্ভৱ সহজ সৰল ভাষাত লিপিবদ্ধ কৰিম।

৩.৪.১ চৰ্ত্তত পৰিবৰ্ত্তন

ক) আমি আমাৰ নিয়ম আৰু চৰ্ত্তাবলীৰ পৰিবৰ্ত্তনৰ সূচনা সংশোধিত নিয়ম অথবা চৰ্ত্ত প্ৰযোজ্য হোৱাৰ এমাহ পূৰ্বে নিম্নোলেখিত মাধ্যমৰ জৰিয়তে সূচিত কৰিম।

i) পত্ৰৰ দ্বাৰা

ii) একাউণ্টৰ প্ৰবিৰণৰ দ্বাৰা

iii) এছ্ এম এছ্-ৰ যোগেদি

iv) ই-মেইলৰ যোগে

যদি এই সাল-সলনি আমাৰ সাধাৰণ গ্ৰাহকৰ ক্ষেত্ৰতো প্ৰযোজ্য হয় তেনেক্ষেত্ৰত আমি এই সূচনা আমাৰ শাখাৰ নোটিচবোৰ্ডত আৰু আমাৰ ৱেবছাইটিত উপলব্ধ কৰাম।

খ) সাধাৰণতে চৰ্ত্তাৱলীৰ সংশোধনী পশ্চাৎকালীন ভাবে কাৰ্যকৰী হোৱাকৈ এমাহৰ জাননী জাৰি কৰা হয়।

গ) জাননী নিদিয়াকৈ যদি আমি সাল সলনি ঘটাও, ৩০ দিনৰ ভিতৰত আমি সাল সলনিৰ বিষয়ে সূচিত কৰিম। এনে সাল সলনি আপোনাৰ বাবে সুবিধাজনক নহ'লে আপুনি ৬০ দিনৰ ভিতৰত আপোনাৰ একাউণ্ট বন্ধ কৰিব পাৰে বা অন্তৰণ কৰিব পাৰে আৰু ইয়াৰ বাবে কোনো অতিৰিক্ত ভৰণি বা সুদ ভৰিব নালাগে।

৪. আবুৰতা আৰু গোপনীয়তা

ক) আমি আপোনাৰ ব্যক্তিগত আৰু ব্যৱসায় সংক্ৰান্তীয় সকলো তথ্য আবুৰতাৰে আৰু গোপনীয়তাৰে ৰাখিম (আপুনি আমাৰ গ্ৰাহক হৈ নাথাকিলেও) আৰু নিম্নোল্লেখিত মূল বিধি আৰু নীতিৰ দ্বাৰা পৰিচালিত হ'ম। নিম্নোল্লেখিত ব্যতিক্ৰমী পৰিস্থিতিৰ বাদে আপুনি যোগান ধৰা বা নধৰা আপোনাৰ একাউণ্ট সম্বন্ধীয় যিকোনো তথ্য পাতি আমাৰ গোষ্ঠীৰ অন্য কোম্পানী/প্ৰতিষ্ঠানকে ধৰি কাৰো ওচৰত প্ৰকাশ নকৰোঁ।

i) যদি আইনমতে আৱশ্যক হোৱা বাবে বা বেংকিং নিয়ন্ত্ৰকৰ দ্বাৰা আৱশ্যক হোৱা বাবে প্ৰকাশ কৰিবলগীয়া হয়।

ii) যদি এই তথ্য প্ৰকাশ কৰাটো ৰাইজৰ প্ৰতি আমাৰ দায়িত্ব হৈ পৰে।

iii) যদি আমাৰ নিজৰ হিতৰ বাবে আমি এই তথ্য প্ৰকাশ কৰিব লগা হয় (উদাহৰণ স্বৰূপে জালিয়াতি প্ৰতিৰোধৰ বাবে) অৱশ্যে আমাৰ গোষ্ঠীৰ অন্য কোম্পানীকে ধৰি কাকো আপোনাৰ বা আপোনাৰ একাউণ্ট সম্বন্ধীয় তথ্য (আপোনাৰ নাম ঠিকনাকে ধৰি) দিয়াৰ বাবে ইয়াক আমি কাৰণ হিচাপে ব্যৱহাৰ নকৰোঁ।

iv) যদি তথ্য প্ৰকাশ কৰাৰ বাবে আপুনি আমাক অনুমতি দিয়ে।

খ) আপুনি আমাক নির্দ্দিষ্টকৈ কর্ত্তৃত্ব প্ৰদান নকৰালৈকে আমাক নিজকে ধৰি কাকোৱেই বিপননৰ উদ্দেশ্যৰ বাবে আপোনাৰ ব্যক্তিগত আৰু ব্যৱসায়িক তথ্য পাতি ব্যৱহাৰ কৰিবলৈ নিদিওঁ।

৪.১ ঋণ সূচনা কোম্পানী

ক) আপুনি যেতিয়া ঋণৰ সুবিধাৰ বাবে আবেদন কৰে আমি আপোনাক ঋণ সূচনা কোম্পানী সমূহৰ (চিআইচি) ভূমিকাৰ বিষয়ে বিবৰি কম য'ত আপোনাক ঋণৰ সুবিধা দিয়াৰ সময়ত আমাৰ নিৰ্ণয়ৰ ওপৰত প্ৰভাৱ পৰিব পাৰে।

খ) আপুনি লোৱা ঋণৰ বিতং বিবৰণৰ প্ৰতিবেদন আমি ঋণ সূচনা কোম্পানীৰ ওচৰত দাখিল কৰিম।

গ) আমাৰ পৰা লোৱা ঋণৰ শেহতীয়া তথ্য নিৰ্দ্দিষ্ট সময়ৰ মূৰে মূৰে আমি চিআইচি সমূহলৈ পঠিয়াই থাকিম।

ঘ) চিআইচি সমূহলৈ পঠোৱা তথ্যত আনকি আমাৰ পৰা লোৱা ব্যক্তিগত ঋণ সমূহো অন্তৰ্ভূক্ত হ'ব যেতিয়া-

i) আপুনি আপোনাৰ ঋণৰ কিস্তি সময় মতে আদায় দিব পৰা নাই।

ii) ঋণ লোৱা ৰাশি বিবাদমান হয়।

ঙ) আপোনাৰ ঋণ একাউণ্ট পূৰ্বে অনিয়মীয়া আছিল, পিছত নিয়মীয়া হৈছে, তেনেহ'লে চিআইচি সমূহলৈ প্ৰেৰণ কৰা পৰবৰ্ত্তী প্ৰতিবেদনত আমি এই তথ্য প্ৰেৰণ কৰিম।

চ) যেতিয়া আপোনাৰ একাউণ্ট কিছু সময়ৰ বাবে অবমানক হৈ থকাৰ পিছত মান বিশিষ্ট হয় অথবা যেতিয়া আপোনাৰ একাউণ্ট নিয়মীয়া হৈ যায় অথবা আমাৰ সন্তুষ্টিৰ পিছত বন্ধ কৰি দিয়া হয়; আমি চিআইচি সমূহক আপোনাৰ একাউণ্টৰ শেহতীয়া তথ্যৰ সবিশেষ যোগান ধৰি থাকিম।

ছ) আপোনাৰ অনুৰোধ সাপেক্ষে আৰু নিৰ্দ্ধাৰিত মাচুল আদায় দিয়াৰ পিছত আমি চিআইচি-ৰ পৰা লাভ কৰা আপোনাৰ ঋণৰ তথ্যৰ এটা প্ৰতিলিপি আপোনাক দিম।

জ) যেতিয়া আপুনি এককালীন নিষ্পত্তিৰ অধীনত নিষ্পত্তি কৰি আমাৰ সৈতে থকা আপোনাৰ একাউন্ট বন্ধ কৰে তেনে ক্ষেত্ৰত আমি ঋণ সূচনা কোম্পানীৰ ওচৰত থকা প্ৰতিকূল ঋণৰ প্ৰতিক্ৰিয়া কি হ'ব পাৰে সেয়া বিবৰি কম লগতে ভৱিষ্যতে আমাৰ পৰা বা অইন বেঙ্কৰ পৰা ঋণ লাভ কৰিবলৈ সক্ষম হ'ব নে নহয় সেই বিষয়ে বুজাই কম।

৫. ঋণ দান

ক) আমাৰ ঋণ নীতি, ৰাষ্ট্ৰীয় নীতি আৰু নিয়ামক নিৰ্দ্ধাৰণৰ মূল ভাব আৰু উদ্দেশ্যাৱলীৰ প্ৰতিফলক হ'ব। আমি চিংগল উইণ্ড' (একক খিৰিকী) ব্যৱস্থাৰে সুবিধা সমূহ প্ৰদান কৰাৰ প্ৰয়াস কৰিম।

খ) আমি ক্ষুদ্ৰ আৰু লঘূ উদ্যোগৰ বাবে আগবঢ়োৱা পুনৰ সংস্থাপন সম্বন্ধীয় নীতি আমাৰ ৱেবছাইটত প্ৰকাশ কৰিম আৰু আপুনি পঢ়ি চাব পাৰাকৈ আমাৰ শাখাতো ইয়াক উপলব্ধ কৰাম। অনুৰোধ কৰিলে সামান্য ভৰণিৰ বিনিময়ত ইয়াৰ এটা প্ৰতিলিপি আপোনাক যোগান ধৰিম।

গ) আমি আপোনাৰ ক্ষুদ্ৰ আৰু লঘূ উদ্যোগৰ বাবে ক্ৰেডিট গেৰাণ্টি ফাণ্ড ট্ৰাষ্টৰ ঋণ গেৰাণ্টি আঁচনিৰ পৰা পাব পৰা লাভ সমূহ, আদায় দিব লগা ভৰণি সমূহ আৰু চৰ্ত্তাৱলীকে ধৰি ইয়াৰ মূল বৈশিষ্ট্য সমূহৰ বিষয়ে আপোনাক অবগত কৰাম যিখন আঁচনি অৰ্হতা সম্পন্ন বেংক সমূহে সম্প্ৰসাৰিত কৰিছে আৰু এমএছই-ৰ বাবে চি জি টি এম এছ ই- নিশ্চিত আঁচনি হিচাপে জনপ্ৰিয়, যি ঋণীয়ে প্ৰতি সৰ্বোচ্চ, ১০০ লাখ টকা (এশ লাখ টকা) সীমাৰে সেৱা উদ্যোগকে ধৰি নতুন আৰু বৰ্ত্তমান স্থিত ক্ষুদ্ৰ তথা লঘূ উদ্দ্যোগ, প্ৰতিষ্ঠানলৈকেও বৰ্ত্তমানে উপলব্ধ। এই আঁচনিত খুচৰা ব্যৱসায়, শিক্ষানুষ্ঠান, প্ৰশিক্ষণ গোট আৰু আত্ম সহায়ক গোট (এছ এইছ জি)ক সামৰি লোৱা হোৱা নাই।

ঘ) যদি আপোনাৰ ঋণ অইন কোনো ক্ৰেডিট গেৰাণ্টি আঁচনি নাইবা বলবৎ থকা কোনো ৰাজসাহায্য যুক্ত আঁচনিৰ অধীনত সামৰি লোৱাৰ যোগ্য তেনে ক্ষেত্ৰত এনে আঁচনি সমূহৰ বৈশিষ্ট আপোনাক বুজাই দিম আৰু তেনে ক্ষেত্ৰত আপুনি পৰিপূৰণ কৰিব লগা প্ৰয়োজনীয়তা সমূহো বুজাম।

ঙ) সাম্ভাব্য ঋণীৰ বিত্তীয় ব্যৱস্থাপনা জ্ঞান বঢ়োৱাৰ বাবে কাৰ্যসূচী হাতত লোৱাৰ বাবে আমি পাৰ্যমানে চেষ্টা কৰিম।

চ) ধ্যান ধাৰণা আৰু পৰামৰ্শ বিনিময়ৰ বাবে নিয়মীয়া মাধ্যম হিচাপে নিৰ্দ্দিষ্ট সময়ৰ মূৰে মূৰে এম এছ ই ঋণী সকলৰ সভা আয়োজন কৰাৰ বাবে আমি পাৰ্যমানে চেষ্টা কৰিম।

৫.১ আবেদন

আমি

ক) বিনামূলীয়াকৈ সৰল, সহজে বুজিব পৰা বিহিত মানসম ঋণৰ আবেদন পত্ৰ উপলব্ধ কৰাম।

খ) আপুনি আবেদনখন সকলো দিশত সম্পূৰ্ণকৈ দাখিল কৰিব পৰাকৈ ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰৰ লগতে দাখিল কৰিব লগীয়া (বিধিগত আৰু নিয়ামক আবশ্যকতা সমূহৰ অনুপালক) নথি সমূহৰ সমীক্ষা তালিকা এখন দিম। প্ৰয়োজনবোধে ঋণৰ আবেদন পত্ৰ পূৰণ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত সহায় কৰিম।

গ) আবেদন পত্ৰ উপলব্ধ কৰাৰ সময়ত আপোনাক বছৰেকীয়া সুদৰ হাৰৰ সৈতে প্ৰযোজ্য সুদৰ হাৰ আৰু যদি প্ৰযোজ্য মাচুল/ভৰণি আৰু আগতীয়া প্ৰদান, সংশোধন প্ৰক্ৰিয়াৰ বাবে দেয়, যদি প্ৰযোজ্য মাচুল/ভৰণি সমূহ আৰু আপোনাক সুদক প্ৰভাবান্বিত কৰিব পৰা বিষয় সমূহ, যেনে চিজিটিএমএছই-ৰ গেৰাণ্টিৰ উপলব্ধতা আদিৰ বিষয় সূচনা দিম, যাতে অন্যান্য বেঙ্কৰ সুদ/শুল্কৰ সৈতে ৰিজাই চাব পাৰে আৰু জানি বুজি এক সিদ্ধান্তত উপনীত হ'ব পাৰে।

ঘ) হাতে হাতে জমা দিয়াই হওঁক বা অন লাইন যোগে দাখিল কৰাই হওঁক আপোনাৰ আবেদন প্ৰাপ্তিৰ লিখিত প্ৰাপ্তি স্বীকাৰ কৰা হ'ব আৰু তাত কিমান দিনৰ ভিতৰত আবেদন খনৰ কাৰ্যব্যৱস্থাৰে নিষ্পত্তি কৰা হ'ব তাৰ সময় সীমাৰ উল্লেখ কৰা হ'ব।

ঙ) সাধাৰণতে ঋণ সুবিধাৰ বাবে আবেদন পত্ৰ সংশাধন কৰাৰ বাবে আবশ্যকীয় সকলো তথ্য পাতি আদি আবেদন গ্ৰহণ কৰাৰ সময়তে সংগ্ৰহ কৰোঁ। আমাক

অতিৰিক্ত তথ্যৰ প্ৰয়োজন হ'লে আবেদন পত্ৰ গ্ৰহণৰ সাত কৰ্মদিনৰ ভিতৰত আপোনাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিম।

চ) বৰ্ত্তমানে থকা ঋণ সুবিধাৰ নবীকৰণৰ সময়ত, যিটো সন্তোষজনক ভাবে পৰিচালিত হৈ আছে, আমাৰ হাতত ইতিপূৰ্বে নথকা অতিৰিক্ত তথ্য সমূহো আপোনাৰ পৰা ল'বলৈ চেষ্টা কৰিম।

ছ) আপুনি বিচৰা ঋণৰ সুবিধা নিয়ন্ত্ৰণ কৰা অতিশয় গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত্তাৱলী (এম আই টি চি) আপোনাক দিয়া হ'ব।

জ) আপুনি আপোনাৰ আবেদনৰ স্থিতি চাব পৰাৰ ব্যৱস্থা কৰিম।

ঝ) ৫ লাখ টকা পৰ্যন্ত কোনো ঋণৰ বাবে সংশাধন মাচুল নলগাও, লাগিলে সেই ঋণ মঞ্জুৰ হওঁকেই বা নহওঁক।

ঞ) ৫ লাখ টকা পৰ্যন্ত ঋণ সীমাৰ আবেদন বা বৰ্ত্তমানৰ ঋণ সীমা ৫ লাখ টকা পৰ্যন্ত বৃদ্ধি কৰাৰ বাবে কৰা আপোনাৰ আবেদন ২ সপ্তাহৰ ভিতৰত, ৫ লাখ টকাতকৈ অধিক আৰু ২৫ লাখ টকা পৰ্যন্ত ঋণৰ আবেদন ৩ সপ্তাহৰ ভিতৰত আৰু ২৫ লাখ টকাৰ ওপৰৰ ৰাশিৰ ঋণৰ আবেদন আমি ৬ সপ্তাহৰ ভিতৰত নিষ্পত্তি কৰিম, যদিহে আপোনাৰ আবেদন সকলো দিশত সম্পূৰ্ণ হয় আৰু আমি দিয়া সমীক্ষা তালিকা মতে সকলো নথি পত্ৰ গাঁঠি দিছে।

৫.২ ঋণ নিৰূপন

ক) আমি

i) আমাৰ কৰ্মচাৰী/আমাৰ দ্বাৰা এই উদ্দেশ্যে নিয়োজিত এজেন্সীৰ দ্বাৰা আপোনাৰ ব্যৱসায়ৰ ঠিকনা/বাসগৃহৰ ঠিকনাত যোগাযোগ কৰি আপুনি আবেদনত উল্লেখ কৰা তথ্যৰ সত্যা সত্য বিচাৰ কৰিম।

ii) আপোনাক টকা ধাৰে দিয়াৰ বা আপোনাৰ অভাৰড্ৰাফ্ট বা ঋণৰ সীমা বঢ়োৱাৰ পূৰ্বে আমি অতি দায়িত্বশীল ভাবে আৰু মূল্যাঙ্কনৰ জড়িয়তে আবেদনৰ যথা যোগ্যতা নিৰূপণ কৰিম।

iii) আপুনি দাখিল কৰা পূৰ্বানুমান সমূহৰ যুক্তি যুক্ততা সম্বন্ধে আমি নিজে সন্তুষ্ট হৈ লম।

iv) আপোনাৰ ঋণৰ আৰশ্যকতা নিৰূপণ কৰাৰ সময়ত আপোনাৰ ব্যৱসায়ৰ ঋতু ভিত্তিকতা আৰু কালচক্ৰগত দিশ পৰীক্ষা কৰিম আৰু আৰশ্যক অনুসাৰে অধিকতম আৰু নূন্যতম ঋণৰ সীমা পৃথক পৃথক ভাবে নিৰ্দ্ধাৰণ কৰিম।

খ) এক ন্যায় সঙ্গত সিদ্ধান্তত উপনীত হোৱাৰ বাবে আমাক নিম্নোল্লেখিত তথ্যৰ প্ৰয়োজন হ'ব পাৰে।

i) ঋণ লোৱাৰ উদ্দেশ্য

ii) আপোনাৰ ব্যৱসায়ৰ পৰিকল্পনা

iii) আপোনাৰ ব্যৱসায়ৰ নগদ প্ৰবাহ, লাভৰ সম্ভাৱনা আৰু ইতিমধ্যে থকা বিত্তীয় বচনবদ্ধতা সমূহ, যদি প্ৰয়োজন হয় একাউণ্ট প্ৰবিবৰণেৰে সম্পূৰিত।

iv) আপোনাৰ ব্যক্তিগত বচন বদ্ধতা সমূহ।

v) পূৰ্বতে আপুনি বিত্তীয় প্ৰয়োজন কেনেদৰে চম্ভালিচে।

vi) ঋণ কোম্পানী সমূহৰ পৰা আমি পোৱা তথ্য

vii) প্ৰতিষ্ঠিত ঋণ যোগ্যতা নিৰূপক কোম্পানীয়ে দিয়া ঋণ যোগ্যতাৰ মান।

viii) অন্যৰ পৰা, যেনে অন্য ঋণ দাঁতা/পাওনা দাৰৰ পৰা পোৱা তথ্য।

ix) বজাৰ প্ৰতিবেদন সমূহ-

x) যি ক্ষেত্ৰত উদ্যোগ আৰু যন্ত্ৰপাতি অথবা অস্থাবৰ সম্পত্তি প্ৰতিভূতি হিচাপে দিয়া হৈছে সেইবোৰৰ আমাৰ সূচীভূক্ত অভিযন্তা/এডভোকেটৰ দ্বাৰা মূল্যাঙ্কণ প্ৰতিবেদন আৰু বিধিগত সমীক্ষা প্ৰতিবেদনৰ প্ৰয়োজন হ'ব।

xi) য'ত প্ৰযোজ্য তাত গ্ৰাহকে সেই ঋণক চিজিটিএমএছই আঁচনিৰ অধীনলৈ অনাৰ ক্ষেত্ৰত সন্মতি প্ৰদান কৰে নেকি।

xii) অন্যান্য প্ৰাসঙ্গিক তথ্য।

গ) আমি

i) ১০ লাখ টকা পৰ্যন্ত ঋণ সীমা বা ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে সময়ে সময়ে নিৰ্দ্ধাৰিণ কৰা সীমা পৰ্যন্ত ৰাশিৰ বাবে সমপাৰ্শ্বিকত খট্ বান্ধ নকৰোঁ।

ii) যদি আপোনাৰ পূৰ্বৰ কাৰ্য সম্পাদন ৰেকৰ্ড সম্পৰ্কে আমি সন্তুষ্ট হওঁ আৰু আপোনাৰ বিত্তীয় স্থিতি ভাল আৰু মজবুত হয় তেতিয়াহলে আপোনাক ২৫ লাখ টকা পৰ্যন্ত ঋণ সমপাৰ্শ্বিক অবিহনে (কো লেটাৰেল ফ্ৰী) দিয়াৰ বিষয় বিবেচনা কৰিম।

iii) ক্ষুদ্ৰ আৰু লঘু উদ্যোগৰ বাবে ঋণ গেৰাণ্টি পূজি ন্যাসৰ ঋণ নিশ্চয়তা আচঁনিৰ অধীনত ১০০ লাখ টকা (এশ লাখ টকা) ঋণ বন্ধনীৰ ভিতৰত আপোনালৈ মঞ্জুৰ কৰা ঋণৰ সুবিধা সমূহক সামৰিবলৈ আপোনাৰ অনুমতি বিচাৰিম আৰু সেইমতে ১০০ লাখ (এশ লাখ টকা) সৰ্ব্বোচ্চ সীমাৰ ভিতৰৰ সুবিধাৰ বাবে সমপাৰ্শ্বিক জামানত/অথবা তৃতীয় পক্ষৰ গেৰাণ্টিত খট বান্ধ নকৰোঁ যদিহে আমাৰ দ্বাৰা অনুমোদিত সুবিধাটো এক যোগ্যতা প্ৰাপ্ত সুবিধা হয় আৰু চি জি টি এম এছ ই-ৰ অধীনত সামৰি লোৱা হৈছে যিটোৰ বাবে আপুনি সন্মতি প্ৰদান কৰি থৈছে।

iv) আপোনাৰ পূৰ্বানুমানিক বাৰ্ষিক মুঠ ৰাশিৰ পৰিমাণৰ নূন্যতম ২০ শতাংশৰ ভিত্তিত গণনা কৰি ক্ষুদ্ৰ আৰু লঘু উদ্যোগ (প্ৰস্তুতকৰণ) কাৰ্যশীল পূজিৰ সীমা উপলব্ধ কৰাম।

v) কাৰ্যশীল মূলধন সীমাৰ উচিত বৃদ্ধিৰ বাবে জনোৱা আপোনাৰ অনুৰোধ বিবেচনা কৰিম যদিহে উৎপাদনৰ পৰিমাণ পূৰ্বানুমানিকতকৈ অধিক হয় বা কাৰ্যশীল মূলধনৰ প্ৰাৰম্ভিক নিৰূপণ অপৰ্যাপ্ত বুলি বিবেচিত হয় আৰু তেনেক্ষেত্ৰত প্ৰয়োজনীয় প্ৰমাণ আপুনি দাখিল কৰিছে।

ঘ) গেৰাণ্টি সমূহ

যদি আপোনাৰ দেনা সমূহৰ বাবে কিবা গেৰাণ্টি বা কাৰোবাৰ পৰা অন্য জামানত গ্ৰহণ কৰিবলৈ আমাক কয়, আপোনাৰ বিত্তৰ বিষয়ে তেওঁলোক বা তেওঁলোকৰ আইন উপদেষ্টাক গোপন তথ্য দিয়াৰ বাবে আপোনাৰ পৰা অনুমতি ল'ম। আমি-

i) তেওঁলোকক স্বতন্ত্র আইনী পৰামৰ্শ লববৈ উৎসাহিত কৰিম যাতে তেওঁলোকে নিজৰ প্ৰতিবদ্ধতা (কমিটমেণ্ট) আৰু তেওঁলোকৰ সিদ্ধান্তৰ সাম্ভাব্য পৰিণামবোৰ স্পষ্টভাবে বুজি পায়। (য'ত উচিত, আমি তেওঁলোকক স্বাক্ষৰ কৰিবলৈ কোৱা নথি সমূহত এই পৰামৰ্শ স্পষ্টভাবে আৰু চকুত পৰাকৈ থাকিব)

ii) তেওঁলোকক এয়া বুজাই দিম যে গেৰাণ্টি অথবা অন্য জামানত দি আপোনাৰ ফাৰ্ম/আপোনাৰ দ্বাৰা লোৱা ঋণৰ সুবিধাৰ বাবে দায়বদ্ধ হৈ পৰিব।

iii) আপুনি লোৱা ঋণ সুবিধাৰ গেৰাণ্টৰ (সকলক) মঞ্জুৰীকৃত ঋণ/ঋণ চুক্তিৰ চৰ্ত্তাৱলীৰ একোটা প্ৰতিলিপি দিম।

iv) আপোনাৰ ম্যাদী ঋণ/সাধনী (ডিমাণ্ড) ঋণৰ বাৰ্ষিক হিচাপ প্ৰবিবৰণৰ এটা প্ৰতিলিপি ঋণটোৰ গেৰাণ্টৰ (সকললৈ) পঠিয়াম।

৫.৩ মঞ্জুৰী/প্ৰত্যাখান

আমি

ক) ঋণ সুবিধা সমূহ মঞ্জুৰীৰ বাবে প্ৰত্যাৰ্পণ হিচাপে কোনো ধন জমা ৰখাৰ বাবে আপোনাক খাটনি নধৰোঁ।

খ) আপোনাক অ'ভাৰড্ৰাফ্‌ট সীমা বৃদ্ধি কৰাৰ সময়ত আপোনাৰ অ'ভাৰড্ৰাফ্‌ট সাধন সাপেক্ষ (অন ডিমাণ্ড) নে অন্য ধৰণৰ সেয়া কৈ দিম।

গ) ঋণ সুবিধা নিয়ন্ত্ৰিত কৰা চৰ্ত্তাৱলী আৰু অন্যান্য সকীঁয়ণীবোৰ লিপিবদ্ধ কৰি তাৰ এটা প্ৰতিলিপি আপোনাক দিম।

ঘ) আপুনি সম্পাদন কৰা সকলা ঋণ নথিৰ প্ৰতিলিপি ঋণ নথিত উল্লেখিত সকলো সংলগ্ন কাকতৰ একোটাকৈ প্ৰতিলিপিৰ প্ৰত্যায়িত প্ৰতিলিপি আৰু সেইবোৰৰ এখন তালিকা আমাৰ খৰচত আপোনাক যোগান ধৰিম।

ঙ) ঋণ বা ঋণৰ সুবিধাৰ বাবে আপুনি কৰা অনুৰোধ ৰক্ষা কৰিব নোৱাৰাৰ কাৰণবোৰ আপোনাক লিখিত ভাবে জনাম।

চ) ৰেটিং চিষ্টেম অনুসৰণ কৰিম যাৰ মানদণ্ডৰ বিষয় আপোনাক অবগত কৰোৱা হ'ব।

ছ) কোনো পূৰ্ব প্ৰদান জৰিমনা নভৰাকৈ ৫০ লাখ পৰ্যন্ত নিৰ্দ্দিষ্ট হাৰৰ ঋণ পূৰ্ব প্ৰদান কৰিবলৈ অনুমতি দিম।

জ) পূৰ্ব প্ৰদান দণ্ড নভৰাকৈ পৰিবৰ্ত্তনশীল হাৰৰ ঋণ পূৰ্ব প্ৰদান কৰিবলৈ দিম।

ঝ) ঋণ মঞ্জুৰী কৰাৰ চৰ্ত্তাৱলীৰ সকলোখিনি পূৰণ কৰা তাৰিখৰ দুটা কৰ্ম দিনৰ ভিতৰত মঞ্জুৰীকৃত ঋণৰ সংবিতৰণ নিশ্চিত কৰিম।

ঞ) আপোনাক পৰিশোধন সূচী এখন দিম (ঋণৰ অবধিৰ বাবে মূল আৰু সূদৰ পৰিশোধন সূচী)

ট) আপোনাক দিয়া স্বীকৃতি পত্ৰৰ চৰ্ত্ত অনুসাৰে সুবিধাৰ অবধিক পৰ্য্যালোচনা আৰু সুবিধাৰ নবীকৰণ নিশ্চিত কৰিম।

৫.৪ কেন্দ্ৰীয় নিবন্ধনালয়

আপুনি যেতিয়া স্থাবৰ সম্পত্তিক প্ৰাথমিক বা কোলেটাৰেল প্ৰতিভূতি ৰূপত ৰাখি ঋণৰ সুবিধা লাভ কৰে আমি আপোনাক কেন্দ্ৰীয় নিবন্ধনালয়ৰ কাৰ্যপদ্ধতিৰ বিষয় অবগত কৰিম আৰু অন্য ঋণদাতা সম্পত্তিটোক লৈ লেনদেনত ইচ্ছুক অন্য ব্যক্তিয়ে তেওঁলোকৰ অভিলেখা সমূহ যে সন্ধান কৰিব পৰিব সেই বিষয়েও অবগত কৰিম।

৫.৫ ঋণ বিতৰণৰ পিছত

আমি

ক) ঋণ মঞ্জুৰী, ঋণ চুক্তি সন্দৰ্ভত প্ৰয়োজন হ'লে বা যেতিয়া নতুন/বিৰূপ তথ্য সম্পৰ্কে আমি জ্ঞাত হওঁ তেনে পৰিস্থিতিৰ বাহিৰে আপোনাৰ ব্যৱসায়িক কামকাজত হস্তক্ষেপ কৰাৰ পৰা বিৰত থাকিম।

খ) আমাৰ নিৰীক্ষণ প্ৰক্ৰিয়াত গঠনমূলক হ'বলৈ যত্ন কৰিম আৰু আমাৰ সৈতে লেনদেনত আপুনি সন্মুখীন হোৱা বাস্তবিক আহুকালবোৰ সহানুভূতিৰে নিৰমন কৰিম।

গ) অন্য কোনো ঋণদাতা প্ৰতিষ্ঠানৰ পৰা আপুনি কোনো অনুৱৰ্ত্তী ঋণৰ সুবিধা যদি লৈছে সেই বিষয়ে আমাক জনাব লাগিব।

ঘ) আপোনাৰ পৰা নিৰন্তৰ ভাবে নিম্নোল্লেখিত তথ্য ল'ম।

i) নিৰ্দ্দিষ্ট সময়ৰ মূৰে মূৰে ষ্টক আৰু অইন বিবৰণবোৰ।

ii) আপোনাৰ ব্যৱসায় পৰিকল্পনাৰ পূৰ্বানুমান আৰু বাস্তৱিক ফলাফলৰ এক তুলনা।

iii) আপোনাৰ ব্যৱসায় পৰিকল্পনাৰ গুৰুত্ব পূৰ্ণ দিশ সমূহৰ অগ্ৰগতি।

iv) উদ্বৃত্ত পত্ৰ আৰু লাভ লোকচানৰ খতিয়ান আৰু অন্যান্য সম্পূৰক নথি পত্ৰৰ লেখীয়া বাৰ্ষিক হিচাপবোৰ।

v) আপোনাৰ পাওনাদাৰ আৰু ধৰুৱা সকলৰ বয়স অনুযায়ী তালিকা আৰু প্ৰত্যেকৰে সংশ্লিষ্ট ৰাশি সমূহ।

ঙ) নিয়মিত ৰক্ষণ চৰ্ত অনুযায়ী আপোনৰ সীমাৰ ভিতৰত ধন উলিওৱাৰ অনুমতি দিম।

চ) আপোনাৰ ব্যৱসায়ৰ পৰিস্থিতিৰ যদি সলনি হয় আপোনাৰ পৰা ল'ব লগা নতুন তথ্য সম্পৰ্কে আপোনাৰ সৈতে কথা হ'ম।

ছ) ধাৰ একাউণ্ট হস্তান্তৰৰ বাবে আপোনাৰ পৰা বা একাউণ্টটোৰ স্বত্ব অধিকাৰ কৰিবলৈ আগবঢ়া বেংক/বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠানৰ পৰা অনুৰোধ পোৱাৰ পিছত দু-সপ্তাহৰ ভিতৰত আমাৰ অনুমতি দিয়া বা নিদিয়া সম্পৰ্কে জনাম।

জ) ঋণ পৰিশোধৰ লগে লগে আৰু সন্মত বা চুক্তিবদ্ধ সকলো দেনা পৰিশোধৰ পোন্ধৰ দিনৰ ভিতৰত সকলো আমানত মোকলাই দিম। যদি অন্য কোনো দাবীৰ বাবে প্ৰতিবিহিত অধিকাৰ সাব্যস্ত কৰিব লগা হয়, অন্য দাবীৰ সম্পূৰ্ণ তথ্য পাতিৰ সৈতে আপোনাক বিহিত জাননী দিম আৰু সংশ্লিষ্ট দাবী নিষ্পত্তি/প্ৰদত্ত হোৱালৈকে বন্ধকত ৰখা সম্পত্তিৰ প্ৰতিভূতি/নথি /স্বত্তাধিকাৰৰ হক ৰাখিম।

ঝ) আপোনাৰ অনুৰোধ পোৱাৰ দিনাই বন্ধকী/মোচন কাৰ্যকৰী কৰিম।

ঞ) প্ৰতিভূতি দাখিলৰ ২৪ ঘন্টাৰ ভিতৰত ধন উলিওৱাৰ ক্ষমতাৰ সীমা বৃদ্ধি মঞ্জুৰ কৰিম।

ট) একাউণ্ট পৰিচালনাৰ বাবে আবধিক প্ৰবিৰৰণ যোগান ধৰাৰ অতিৰিক্ত হিচাপে আপোনাৰ ম্যাদী ঋণ/দাবী ঋণ একাউণ্টৰ বাৰ্ষিক প্ৰবিৰৰণ যোগান ধৰিম।

ঠ) যদি একাধিক ঋণৰ প্ৰবিবৰণৰ প্ৰয়োজন হয় তেতিয়া হ'লে টেৰিফ সূচীত উল্লেখিত খৰচত প্ৰবিৰৰণ যোগান ধৰিম।

ড) নিম্নোক্ত এক বা একাধিক উপায়েৰে আপুনি লাভ কৰা অগ্ৰগতিৰ নিৰীক্ষণ কৰিম।

i) আপোনাৰ হাতত থকা মজুত মালৰ নিৰ্দ্দিষ্ট সময়ৰ মূৰে মূৰে প্ৰকাশ কৰা প্ৰবিবৰণ সমূহ পুংখানুপুংখ ভাবে পৰ্য্যালোচনা কৰি।

ii) আমাৰ লগত থকা আপোনাৰ একাউণ্টৰ লেন দেনৰ ওপৰত দৃষ্টি ৰাখি।

iii) আমাৰ কৰ্মচাৰীয়ে/কৰ্ত্তত্বপ্ৰাপ্ত কৰ্মচাৰীয়ে আপোনাৰ চৌহদলৈ গৈ মজুত মাল আৰু/বা বিত্ত প্ৰাপ্ত সম্পদৰ সত্য সত্যতা নিৰূপণ কৰি।

iv) যতেই প্ৰয়োজন হয় আপোনাৰ ব্যৱসায় কেনেদৰে চলিছে সেই বিষয়ে বজাৰ প্ৰতিবেদন সংগ্ৰহ কৰি।

ঢ) যদি আপোনাৰ একাউণ্ট ক্ৰমান্বয়ে অনিয়মিত হৈ গৈ আছে বা আপোনাৰ একাউণ্টটো অনৰ্জক সম্পদ (এন.পি.এ) হৈ পৰাৰ সম্ভাবনা হৈছে তেনে ক্ষেত্ৰত আমি অকল লেনদেন সম্বন্ধীয় কথাই নহয়, অন্য মহত্বপূৰ্ণ মানদণ্ড (য'ত আপোনাৰ একাউণ্টৰ স্থিতিও থাকিব) সম্বন্ধে পত্ৰ/মেইল বা এছ এম এছৰ যোগেদি আপোনাক জনোৱাৰ প্ৰয়াস কৰিম।

ন) আমি দিয়া ঋণ ঘূৰাই ল'বলৈ/আদায় ক্ষিপ্ৰ কৰিবলৈ বা চুক্তিৰ অধীনৰ কাম কাজৰ সন্দৰ্ভত সিদ্ধান্ত লোৱাৰ ক্ষেত্ৰত আপোনাক যথেষ্ট আগতীয়াকৈ জনাম অথবা অতিৰিক্ত জামানত বিচাৰিম।

৫.৬ অনা পূজি ভিত্তিক সুবিধা সমূহ

আমি মূলধনী সৰঞ্জাম বা কেচামাল/উপভোগ্য সামগ্ৰী আদি ক্ৰয় কৰাৰ বাবে লেটাৰ অৱ ক্ৰেডিট জাৰি কৰি, সূচিত কৰি, পুষ্টিকৰণ আদি মাধ্যমেৰে বা গেৰাণ্টি জাৰি মাধ্যমেৰে অনা পূজি ভিত্তিক সেৱা আগবঢ়াব পাৰোঁ। লেটাৰ অৱ ক্ৰেডি ট, গেৰাণ্টি আদি সুবিধাবোৰ ৰাষ্ট্ৰীয় আইনৰ উপৰি সময়ে সময়ে প্ৰকাশিত আন্তৰ্জাতিক বণিক সংঘ (আই চি চি) আনুসঙ্গিক অধিনিয়ম তথা প্ৰযোজ্য প্ৰকাশনৰ দ্বাৰা অভিচালিত।

৫.৭. বীমা

ক) কোনো বীমা কোম্পানীৰ এজেণ্ট হিচাপে আমি যদি আপোনাক কোনো বীমা আগবঢ়াব পাৰোঁ, সেয়া আপোনাক সূচিত কৰিম।

খ) এনে বীমাৰ সামগ্ৰী লোৱাৰ বাবে আপোনাৰ লিখিত অনুমতি থকাটো আমি নিশ্চিত কৰিম।

গ) আমাৰ পৰা ঋণ লোৱাৰ বাবদ আমাৰ ওচৰত আপুনি ৰখা জামানতৰ বাবে কোনো বিশেষ নিৰ্দ্দিষ্ট কোম্পানীৰ পৰা বীমাৰ সুবিধা ল'ব লাগে বুলি জোৰ নিদিও।

৫.৮ বিত্তীয় আহুকাল

কেনেকৈ আমি সহায় কৰিব পাৰোঁ।

৫.৮.১ আমি বিত্তীয় আহুকালৰ ঘটনাবোৰ সহানুভূতিৰে আৰু ইতিবাচক দৃষ্টিভঙ্গীৰে গ্ৰহণ কৰিম। স্বাভাৱিক ভাবে আপুনি আহুকালবোৰ প্ৰথমে চিনাক্ত কৰিব আৰু যথা সম্ভৱ শীঘ্ৰে আমাক জানিবলৈ দিব। আহুকালবোৰৰ বিষয় আমি জানিব পাৰিলে আপোনাক লিখিত ভাবে জনাম। যদি ত্বৰিত কাৰ্যপন্থা হাতত লোৱাৰ প্ৰয়োজন হয় আমি আপোনাক ফোন, ফেক্স বা ই-মেইল যোগে যোগাযোগ কৰিম।

৫.৮.২ এই সূচীত এনে কেইটামান উদাহৰণ দাঙি ধৰা হৈছে যি আমাৰ বাবে চিন্তাৰ কাৰণ হ'ব পাৰে; বিশেষকৈ তেতিয়া, যেতিয়া আপুনি আমাক অৱগত নকৰায়-

ক) যদি বাণিজ্যিক উৎপাদন আৰম্ভ কৰাত বিলম্ব হয় আৰু উৎপাদন ব্যয় বৃদ্ধি পায়, ইত্যাদি।

খ) যদি মজুত মালৰ প্ৰবিবৰণ, নবীকৰণৰ, নিৰীক্ষিত আৰ্থিক বিবৃতি তথ্য আদি নিৰ্দ্দিষ্ট সময়ৰ মূৰে মূৰে দাখিল কৰাত অত্যধিক বিলম্ব হৈছে।

গ) যদি আপোনাৰ কেশ্ব ক্ৰেডিট/কাৰেণ্ট একাউণ্টত চেক ঘূৰি অহাৰ ঘটনা বেচিকৈ সংঘটিত হৈছে।

ঘ) যদি আপুনি সঘনাই, সন্মত মঞ্জুৰীকৃত সীমা অতিক্ৰম কৰিছে।

ঙ) যদি আপুনি উপযুক্ত স্পষ্টীকৰণ নিদিয়াকৈ আপোনাৰ ব্যৱসায়ৰ টাৰ্নঅভাৰৰ অত্যধিক বৃদ্ধি বা হ্ৰাস হৈছে।

চ) অযুক্তি সঙ্গত ভাবে দীঘলীয়া সময়ৰ বাবে কাম বন্ধ/বাতিল হৈ থাকে।

ছ) যদি আপুনি ব্যৱসায়ত লোকচান ভৰি আছে।

জ) যদি আপুনি আকস্মিক ভাবে কোনো ব্যৱসায় সহযোগী, সহ-সংবৰ্দ্ধক (কো-প্ৰমোটাৰ) বা মহত্বপূৰ্ণ গ্ৰাহক বা কৰ্মচাৰী হেৰুৱায়।

ঝ) যদি আপুনি আপোনাৰ প্ৰাথমিক কাম কাজৰ পৰিবৰ্ত্তন কৰিছে নাইবা আপোনাৰ ব্যৱসায়ৰ এক বুজন অংশ বিক্ৰী কৰিছে।

ঞ) যদি আপুনি আমাৰ সৈতে সন্মতি প্ৰদান কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে অন্য উদ্দেশ্যত ঋণৰ সুবিধা/সুবিধা সমূহ ব্যৱহাৰ কৰে অথবা অভিপ্ৰেত উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে অইন উদ্দেশ্যত পূজি বিনিয়োগ কৰে।

ট) যদি আপুনি নিৰ্দ্ধাৰিত সময়ৰ অন্তৰে অন্তৰে সুদ আদায় দি নাথাকে।

ঠ) যদি আপুনি সন্মত ঋণ পৰিশোধ সূচীমতে চলাত ব্যৰ্থ হৈছে।

ড) যদি গ্ৰাহকক আপুনি দিয়া বিলবোৰ অনাদায় হৈ ঘূৰি আহে।

ঢ) যদি আপোনাৰ যোগানধাৰী সকলে আপোনাৰ নামত দিয়া বিলৰ ধন আপুনি আদায় নিদিয়াকৈ সঘনাই ঘূৰি আহে।

ন) আপোনাৰ হকে আমি পঠোৱা গেৰাণ্টিসমূহ প্ৰায়েই বিচাৰি পঠোৱা মতে নভৰোৱাকৈ থাকে।

ত) যদি আপোনাৰ একাউণ্টত দেনা/পাওনাদাৰৰ সংখ্যা ক্ৰমাৎ বৃদ্ধি পাইছে আৰু যাৰ একাউণ্টৰ মুঠ লেন দেনৰ সৈতে সঙ্গতি নাই।

থ) যদি সকলো বিক্ৰী আপোনাৰ একাউণ্টৰ যোগেদি সম্পাদিত হোৱা নাই।

দ) যদি আপুনি ঋণ চুক্তিত অন্তৰ্ভূক্ত চৰ্ত্ত সমূহ মানি চলা নাই।

ধ) যদি সময়মতে দাখিল কৰিব বুলি সন্মতি দিয়া তথ্য সমূহ সময় মতে দাখিল কৰা নাই।

ন) যদি কোনো ঋণ দাতাই আপোনাৰ ব্যৱসায়ৰ বিৰুদ্ধে সমাপন বা অন্য কোনো আইনী ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰে।

৫.৮.৩ আপোনাৰ আহুকাল দূৰ কৰাৰ বাবে আমি যৎপৰোনাস্তি চেষ্টা কৰিম। আপোনাৰ সক্ৰিয় সহযোগিতাত আপোনাৰ বিত্তীয় আহুকাল দূৰ কৰাৰ বাবে আমি এখন আঁচনি প্ৰস্তুত কৰিম আৰু আমাৰ মাজত হোৱা বুজাবুজি সম্পৰ্কে আপোনাক অবগত কৰাম।

৫.৮.৪ আমি আপোনাক ঋণ পৰামৰ্শ সেৱা সমূহ উপলব্ধ কৰাবলৈ যত্ন কৰিম যাতে আপোনাৰ বিত্তীয় সমস্যাবোৰ চম্ভালাৰ ক্ষেত্ৰত আমি আপোনাৰ সহায়ক হ'ব পাৰোঁ।

৫.৮.৫

ক) আপুনি যদি আহুকালৰ সন্মুখীন হৈছে আপুনি বিচাৰিলে আমি আপোনাৰ পৰামৰ্শদাতাৰ সৈতে কাম কৰিম। এয়া গুৰুত্বপূৰ্ণ যে আপুনি সু-বিশ্বাসৰ আধাৰত কাৰ্য সম্পাদন কৰে, ঘটনা প্ৰবাহৰ গতিবিধি সম্পৰ্কে আমাক অবগত কৰায়, আমাৰ মাজত সম্পাদিত হোৱা চুক্তিৰ আধাৰত কাম কৰে আৰু শীঘ্ৰে প্ৰয়োজনীয় সংশোধন ঘটোৱাৰ বাবে আপুনি প্ৰস্তুত।

খ) আপোনাৰ সমস্যা উপলব্ধি কৰাৰ বাবে আমি আপোনাক অধিক বিত্তীয় তথ্য যোগান ধৰাৰ বাবে/প্ৰতিবদ্ধতাৰ বিষয়ে অবগত কৰোৱাৰ বাবে ক'ব পাৰোঁ।

৫.৯ ৰুগ্ন এমএছই-ৰ পোষণ আৰু ঋণ পুনৰ সংৰচনা

৫.৯.১ আপোনাৰ ঋণৰ একাউণ্ট যদি তিনিমাহ বা তাতকৈ বেছি সময়ৰ বাবে এনপিএ-হৈ আছে অথবা পূৰ্বৰ একাউণ্টিং বছৰটোত লোকচানৰ বাবে মূল সম্পত্তিৰ ৫০ শতাংশ পৰ্যন্ত ক্ষতি হৈছে, আমি পোষণ আৰু ঋণ পুনৰ সংৰচনাৰ বিষয় বিবেচনা কৰিম।

৫.৯.২ পুনৰ সংস্থাপন/ঋণ পুনৰ সংৰচনাৰ আপোনাৰ অনুৰোধ পৰীক্ষা কৰাৰ বাবে

আমি

ক) আপোনাৰ গোটটো/আঁচনি অৰ্থক্ষম/সম্ভাব্য ৰূপত অৰ্থক্ষম হয় নে নহয় পৰীক্ষা কৰিম আৰু আপোনাৰ গোটটো ৰুগ্ন হোৱাৰ তিনিমাহৰ ভিতৰত আমাৰ মতামতৰ বিষয়ে আপোনাক জনাম।

খ) আপোনাৰ গোটটো অৰ্থক্ষম/সম্ভাব্য ৰূপত অৰ্থক্ষম ৰূপে বিবেচিত হ'লে সেয়া পুনৰ কাৰ্যক্ষম কৰাৰ বাবে সময়মতে শুধৰণিমূলক ব্যৱস্থা হাতত ল'ম।

গ) আপোনাৰ গোটটো সম্ভাব্য অৰ্থক্ষম হ'লে আৰু সহায়তা সংঘ/একাধিক বেংকিং ব্যৱস্থাৰ অধীনত থকাৰ ক্ষেত্ৰত, প্ৰাপ্য ৰাশিৰ সৰহভাগ আমাৰ অংশত পৰিলে পুনৰ সংৰচনা পেকেজ উলিয়াম।

ঘ) এনে এক **পুনৰ সংস্থাপন পেকেজ** উলিয়াম য'ত আৰবিআই- অনুবদ্ধ অনুসৰি আপোনাৰ বৰঙণিও অৰ্ন্তভূক্ত হ'ব আৰু আপোনাৰ অনুৰোধ পোৱাৰ সৰ্বাধিক ৬০ দিনৰ ভিতৰত তাক ৰূপায়িত কৰিম।

ঙ) যদি আপোনাৰ গোটটো অলাভকাৰী ঘোষিত হয় তেতিয়া হ'লে আপোনাৰ কেচটো আমাৰ উচ্চ অধিকাৰীৰ ওচৰত পেচ কৰাৰ আপোনাক এটা সুযোগ দিয়া হ'ব।

৫.৯.৩ পুনৰ সংস্থাপন পৰিকল্পনা সফল হ'ব বুলি যদি আমি নাভাবো তাৰ কাৰণবোৰ আপোনাক বুজাই দিম আৰু আপোনাক আৰু আপোনাৰ উপদেষ্টাক অন্য বিকল্প বিবেচনা কৰাৰ ক্ষেত্ৰত সহায় কৰিম।

৫.৯.৪ আমি যদি এক সহমতত উপনীত হ'ব নোৱাৰো, আপোনালৈ সমৰ্থন অব্যাহত ৰাখিব নোৱাৰো বুলি কিয় অনুভব কৰিছোঁ সেয়া আপোনাক স্পষ্ট কৰি দিম আৰু কেতিয়ামানে সমৰ্থন প্ৰত্যাহাৰ কৰিম আপোনাক জনাম।

৫.১০ এককালীন নিষ্পত্তি

ক) দেনা পৰিশোধৰ বাবে 'এক কালীন নিষ্পত্তি' (ও টি এছ) আঁচনি বেঙ্কে আগবঢ়ালে ইয়াক বেংকৰ বেৱ ছাইটত প্ৰদৰ্শন কৰাৰ লগতে অন্য মাধ্যমৰ জৰিয়তে ইয়াৰ ব্যাপক প্ৰচাৰ কৰা হ'ব।

খ) যদি আপোনাক ঋণ পৰিশোধৰ বাবে এককালীন নিষ্পত্তি (ও টি এছ) ৰ প্ৰস্তাৱ দিয়া হয়; আমি আপোনাক ইয়াৰ বিস্তৃত বিবৰণ যোগান ধৰিম।

গ) আপোনালৈ আগবঢ়োৱা ও টি এছ-ৰ চৰ্ত্তাৱলী আপোনাক লিখিত আকাৰত জনাম।

ঘ) আপুনি যাতে আঁচনিখনৰ পূৰ্ণ সুযোগ লাভ কৰিব পাৰে তাৰ বাবে আবেদন কৰাৰ বাবে মাচুল আদি আদায় দিয়াৰ বাবে আপোনাক আমি প্ৰয়োজনীয় সময় দিম।

ঙ) যদি আপুনি ও টি এছ প্ৰস্তাৱত সন্মতি প্ৰদান কৰে; ঋণ তথ্য কোম্পানী সমূহে ৰখা আপোনাৰ ঋণৰ তালিকাত এনে বন্দবস্তিৰ প্ৰভাৱ কেনেদৰে পৰিব পাৰে সেই সম্পৰ্কে আপোনাক বুজাই দিম।

৫.১১ ঋণ বকেয়া ৰাশিৰ প্ৰতিভূতিকৰণ

ক) আমি যদি আপোনাৰ ঋণ/বকেয়া ৰাশি অন্য কোনো সংস্থাৰ ওচৰত বিক্ৰী কৰোঁ তেনে সেই সংস্থাৰ নাম আৰু সম্পৰ্ক বিবৰণ তথা তেওঁলোকলৈ হস্তান্তৰ কৰা আপোনাৰ ঋণ/প্ৰাপ্ত ৰাশিৰ সম্পূৰ্ণ বিবৰণ আপোনাক দিম। সাধাৰণতে যি ঋণ বা প্ৰাপ্ত ৰাশি মানক শ্ৰেণীত নপৰে তাক বিক্ৰী পাত্ৰৰ (এছাইনমেণ্ট) দ্বাৰা ঋণ পুনৰ নিৰ্মাণ কোম্পানী (এ আৰ ছি) ৰ ওচৰত বিক্ৰীৰ বাবে বিবেচনা কৰা হয়।

খ) এনে ক্ষেত্ৰত আপোনাৰ দায়িত্ব হ'ব যিটো সংস্থালৈ আপোনাৰ ঋণ/বকেয়া ৰাশি হস্তান্তৰ কৰা হৈছে সেই সংস্থাক সম্পূৰ্ণ ৰাশি আদায় দিয়া।

গ) যিটো সংস্থালৈ আপোনাৰ ঋণ/বকেয়া ৰাশি হস্তান্তৰ কৰা হৈছে সেই সংস্থাই আপোনাৰ ঋণৰ তথ্যৰ প্ৰতিবেদন চি আই চি-ক দি থাকব।

ঘ) আমাৰ দ্বাৰা যিটো সংস্থালৈ আপোনাৰ ঋণ/বকেয়া ৰাশি হস্তান্তৰ কৰা হৈছে সেই সংস্থাৰ বিৰুদ্ধে যদি আপোনাৰ কিবা অভিযোগ থাকে তেতিয়া হ'লে আমি আপোনাক সহায় কৰাৰ প্ৰয়াস কৰিম।

৬. বকেয়া ৰাশিৰ সংগ্ৰহ আৰু জামানত পুনৰ অধিগ্ৰহণ সম্পৰ্কীয় নীতি

৬.১ বকেয়া ৰাশি সংগ্ৰহ

ক) আমি আপোনাক ঋণ দিয়াৰ সময়ত পৰিশোধৰ ৰাশি ম্যাদ আৰু অবধিৰ হিচাপত পৰিশোধ প্ৰক্ৰিয়া আপোনাক বুজাই দিম। যদিহে পৰিশোধ সূচীমতে আপুনি

নচলে, দেশৰ আইনৰ নিৰ্দ্ধাৰিত প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰি বকেয়া ৰাশি আদায় কৰাৰ ব্যৱস্থা কৰা হ'ব, যাৰ বিষয়ে ঋণ মঞ্জুৰ কৰাৰ সময়ত আপোনাক জনোৱা হ'ব।

খ) বকেয়া ৰাশিৰ সংগ্ৰহ আৰু জামানত পুনৰ অধিগ্ৰহণ তথা আদায়কাৰী এজেণ্ট নিযুক্তিৰ বাবে আমি বোৰ্ড অনুমোদিত নীতি মানি চলিম।

গ) আদায়কাৰী এজেণ্টৰ নিযুক্তিৰ সময়ত সকলো প্ৰকাৰৰ সংশ্লিষ্ট আইন, নিয়মাৱলী, দিশ নিৰ্দেশনা, অনুমোদনৰ বাবে দিয়া চৰ্ত্ত আৰু লাইচেন্সিং আৰু পঞ্জীকৰণ পালন কৰা হ'ব।

ঘ) আমি এইটো নিশ্চিত কৰিম যে আমাৰ আদায়কাৰী এজেণ্টে সাৱধানতাৰে আৰু সংবেদনশীলভাবে নিজৰ কৰ্ত্তব্য পালন কৰাৰ বাবে উপযুক্ত ভাবে প্ৰশিক্ষিত, লগতে আমি এইটোও নিশ্চিত কৰিম যে তেওঁলোকে লক্ষ্মণ ৰেখা উলঙ্ঘা নকৰে।

ঙ) জামানত আৰু পুনৰ অধিগ্ৰহণৰ যিকোনো সিদ্ধান্ত লোৱাৰ পূৰ্বে এই প্ৰক্ৰিয়াৰ অন্তৰ্গত আপোনালৈ জাননী প্ৰেৰণ কৰি বা ব্যক্তিগত ভাবে লগ ধৰি আপোনাক সোঁৱৰাই দিম।

চ) ব্যতিক্ৰমৰ ক্ষেত্ৰত আমি বিষয়টো আদায়কাৰী এজেণ্টলৈ পঠাব পাৰোঁ। আদায়কৰণ প্ৰক্ৰিয়া আৰম্ভ হোৱাৰ বিষয়ে আমি আপোনাক অবগত কৰাম।

ছ) আদায়কৰণ কাৰ্যপন্থা গ্ৰহণ কৰাৰ সময়ত আপোনাক জনাম যে এই সন্দৰ্ভত আপোনাৰ কিবা অভিযোগ থাকিলে আপুনি আমাৰ হেল্প লাইনত যোগাযোগ কৰিব পাৰে।

জ) আমাৰ আদায়কাৰী এজেণ্টৰ অনুচিত কাৰ্য ব্যৱস্থাৰ বিষয়ে আপোনাৰ কিবা অভিযোগ থাকিলে আমি বিবেচনা কৰিম। বেংকৰ প্ৰতিনিধি/আদায়কাৰী এজেণ্ট কোনো অনুচিত আচৰণত জড়িত হৈছে বা আচৰণবিধি উলঙ্ঘা কৰা কাম কৰিছে বুলি আপোনাৰ পৰা অভিযোগ পালে, বিষয়টো আমি অনুসন্ধান কৰিম আৰু অভিযোগ প্ৰাপ্তিৰ এমাহৰ ভিতৰত অনুসন্ধানৰ কাৰ্যৰ প্ৰাপ্ত ফলৰ বিষয়ে আপোনাক অবগত কৰাম আৰু যদি আপোনাৰ যুক্তিসঙ্গত ক্ষতি হৈছে তেতিয়াহলে তাৰ ক্ষতিপূৰণ দিয়াৰ ব্যৱস্থা কৰিম।

৬.২ বকেয়া ৰাশি আদায় তথা জামানত পুনৰ অধিগ্ৰহণ নীতি

ক) আমি বকেয়া ৰাশি আদায় তথা জামানত পুনৰ অধিগ্ৰহণ সম্বন্ধীয় নীতি আইনমতে পালন কৰিম। এই নীতি আমাৰ ৱেৱছাইটত প্ৰদৰ্শিত কৰা হ'ব আৰু ইয়াৰ এটা প্ৰতিলিপি আপোনাৰ বাবে আমাৰ শাখাতো উপলব্ধ হ'ব।

খ) আমাৰ আদায়নীতি শিষ্টাচাৰ, উচিত ব্যৱহাৰ আৰু বুজা বুজিৰ আধাৰত প্ৰতিষ্ঠিত। আমি গ্ৰাহকৰ সৈতে আস্থা আৰু দীৰ্ঘ ম্যাদী সম্পৰ্ক বৃদ্ধিত বিশ্বাস কৰোঁ। আমাৰ নীতিৰ অংশ হ'ল-

i) আমি আপোনাৰ বকেয়া ৰাশি সম্পৰ্কে আপোনাক সকলো তথ্য যোগান ধৰিম আৰু বকেয়া ৰাশি আদায় দিয়াৰ বাবে পৰ্যাপ্ত জাননী দিয়াৰ বাবে যত্নপৰ হ'ম।

ii) আমি আপোনাৰ বিৰুদ্ধে আদায়কৰণ কাৰ্যব্যৱস্থা লোৱাৰ সময়ত আপোনাক লিখিত ভাবে জনাম তথা যিটো আদায়কাৰী এজেন্সী/এজেণ্টৰ হাতত আপোনাৰ কেচটো সমৰ্পণ কৰা হৈছে তাৰ নাম, ঠিকনা আৰু সম্পৰ্ক নম্বৰ আপোনাক অবগত কৰাম।

iii) আমাৰ দ্বাৰা নিয়োজিত এজেন্সী/কোম্পানীৰ সবিশেষ বিবৰণ আমাৰ ৱেব ছাইটত উপলব্ধ হ'ব।

iv) আমি আদায়কাৰী এজেন্সী প্ৰতিষ্ঠান/কোম্পানীৰ সবিশেষ বিবৰণ আপোনাৰ অনুৰোধ সাপেক্ষে আমাৰ শাখা সমূহত সুলভ কৰি ৰখাৰ ব্যৱস্থা কৰিম।

v) আমাৰ কৰ্মচাৰী বা অন্য কোনো ব্যক্তি, যাক বকেয়া ৰাশি আদায় তথা/আৰু জামানত পুনৰ অধিগ্ৰহণত আমাক প্ৰতিনিধিত্ব কৰাৰ অধিকাৰ দিয়া হৈছে, তেওঁলোকে আপোনাক নিজৰ পৰিচয় দিব আৰু আমি দিয়া কৰ্তৃত্ব পত্ৰ দেখুৱাব আৰু আপুনি অনুৰোধ কৰিলে আমি বা আমাৰ কৰ্তৃত্বৰ অধীনত প্ৰদান কৰা তেওঁৰ পৰিচয় পত্ৰ প্ৰদৰ্শন কৰিব।

vi) বকেয়া ৰাশি আদায় কৰাৰ বিষয়টো আদায়কাৰী এজেন্সীক হস্তান্তৰ কৰাৰ পূৰ্বে আমি এটা পৰীক্ষণ প্ৰণালী অবলম্বণ কৰিম যাতে আমাৰ ত্ৰুটিৰ বাবে আপোনাৰ হাৰা শাস্তি নহয়।

গ) সংগ্ৰহ বা/আৰু জামানত পুনৰ অধিগ্ৰহণৰ কামত আমাৰ বেঙ্কক প্ৰতিনিধিত্ব কৰা আমাৰ কৰ্মচাৰী বা অন্য তেনে ব্যক্তি কৰ্ত্তব্যজ্ঞানসম্পন্ন হ'ব আৰু তেওঁলোক তলত উল্লেখ কৰা নিৰ্দেশ সমূহ মানি চলিব।

i) আপোনাক সাধাৰণতে ব্যৱসায়/বৃত্তিৰ স্থানত লগ ধৰিব আৰু তাত লগ ধৰিব নোৱাৰিলে আপোনাৰ বাসস্থানত বা কোনো নিৰ্দ্দিষ্ট স্থানৰ অবৰ্ত্তমানত আপোনাৰ কতৃত্ব প্ৰাপ্ত প্ৰতিনিধিৰ মনোমত স্থানত লগ ধৰিব।

ii) তেওঁলোকৰ পৰিচয় আৰু আমাক প্ৰতিনিধিত্ব কৰাৰ বাবে তেওঁলোকৰ কৰ্তৃত্বৰ বিষয় আপোনাক অবগত কৰোৱা হ'ব।

iii) আপোনাৰ আবুৰতা আৰু সম্ভ্ৰম ৰক্ষা কৰা হ'ব।

iv) আপোনাৰ সৈতে কথা বাৰ্ত্তা ভদ্ৰোচিত হ'ব।

v) সাধাৰণতে আমাৰ প্ৰতিনিধিয়ে আপোনাক ০৭০০ আৰু ১৯০০ বজাৰ ভিতৰত যোগাযোগ কৰিব; যদিহে আপোনাৰ ব্যৱসায়/বা বৃত্তিৰ বিশেষ বিশেষ পৰিস্থিতিৰ বাবে অন্য কোনো সময়ৰ প্ৰয়োজন নহয়।

vi) কোনো নিৰ্দ্দিষ্ট সময় বা কোনো নিৰ্দ্দিষ্ট স্থানত ফোনেৰে আপোনাৰ সৈতে যোগাযোগ নকৰিববৈ কৰা আপোনাৰ অনুৰোধ যথা সম্ভৱ ৰক্ষা কৰা হ'ব।

vii) টেলিফোন কল সমূহৰ সংখ্যা আৰু সময় আৰু বাৰ্ত্তালাপৰ সবিশেষ লিখিত ৰূপত ৰখা হ'ব।

viii) প্ৰাপ্য ৰাশি সংগ্ৰহৰ বাবে বিবাদ বা মত পাৰ্থক্য সমূহ পাৰস্পৰিক গ্ৰহণ যোগ্যতাৰ ভিত্তিত আৰু সুশৃংখল ভাবে নিষ্পত্তি কৰাৰ বাবে সকলো প্ৰকাৰৰ সহায়তা আগবঢ়াম।

ix) প্ৰাপ্য ৰাশি সংগ্ৰহৰ বাবে আপোনাৰ স্থানলৈ যোৱাৰ সময়ত শালীনতা আৰু সৌষ্ঠবৰ ৰক্ষা কৰা হ'ব। আমাৰ অধিকাৰী/এজেণ্টে কোনো ব্যক্তিক কোনো ধৰণৰ মৌখিক অথবা দৈহিক হুমকি বা উৎপীড়ৰণ পথ নলয় য'ত আপোনাৰ পৰিয়ালৰ সদস্য বন্ধু বান্ধব আৰু ৰেফাৰীৰ আবুৰতা হস্তক্ষেপ কৰি হাৰাশাস্তি কৰা, হুমকি বা অচিনাকি ফোন কল আৰু নকবলগীয়া কথা কোৱাও অৰ্ন্তভূক্ত।

অৱশ্যে এয়া আপোনাৰ দায়িত্ব যে আপুনি আপোনাৰ সম্পৰ্ক বিবৰণৰ শেহতীয়া তথ্য যোগান ধৰি থাকে। তথাপিও যদি বেংকে আপোনাৰ সৈতে সম্পৰ্ক স্থাপন কৰিব নোৱাৰে তেতিয়া হ'লে বেঙ্কে সাৰ্বজনীন ক্ষেত্ৰৰ পৰা আপোনাৰ বিষয় তথ্য সংগ্ৰহ কৰিব আৰু আপোনাৰ ঠিকনা বিচাৰি উলিওৱাৰ বাবে আপোনাৰ বন্ধু বান্ধৱ বা আপোনাৰ আত্মীয়ৰ সৈতে সম্পৰ্ক কৰিব।

x) প্ৰাপ্য ৰাশি সংগ্ৰহৰ বাবে ফোনকল/দৰ্শন কৰাৰ সময়ত পৰিয়ালৰ কোনো সদস্যৰ মৃত্যু বা তেনে ধৰণৰ বিষম পৰিস্থিতি এৰাই চলা হ'ব।

অনুবন্ধ ঃ শব্দাৱলী

এভালাইজেশ্বন — এভাল যোগ দিয়াটো এক প্ৰকাৰৰ বিনিময় বিল বা ড্ৰাফ্টৰ ওপৰত কৰা বিশেষ পৃষ্ঠাংকন যিয়ে বিলৰ ম্যাদ শেষ হোৱাৰ পিছত ৰাশি আদায় নাপালে আদায়ৰ গেৰাণ্টি দিয়ে।

বেংক গেৰাণ্টি — বেংক গেৰাণ্টি হ'ল গ্ৰাহকৰ হৈ বেঙ্কে তৃতীয় পক্ষক দিয়া প্ৰতিশ্ৰুতি পত্ৰ যাৰ দ্বাৰা গ্ৰাহকে গেৰাণ্টি খটত নিৰ্দ্ধাৰিত চুক্তিৰ বাধ্যবাধকতা পালন কৰাত অসমৰ্থ হোৱাৰ ক্ষেত্ৰত চুক্তি খটত নিৰ্দ্দিষ্টকৈ উল্লেখ কৰা ৰাশি তৃতীয় পক্ষক প্ৰদান কৰাৰ দায়িত্ব লয়।

বেংকিং লোকপাল — বেংকিং লোকপাল হ'ল কিছুমান বেংকিং সেৱাৰ ত্ৰুটি বা অসম্পূৰ্ণতাৰ বিৰুদ্ধে গ্ৰাহকে দিয়া অভিযোগ নিষ্পত্তি কৰাৰ বাবে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ দ্বাৰা গঠিত স্বতন্ত্ৰ বিবাদ মিমাংসা প্ৰাধিকৰণ।

বিল — বিল হ'ল বিত্তীয় হস্তান্তৰসাধ্য যতন, যেনে বিনিময় বিল বা (বিল অব এক্সছেঞ্জ) বা বচন পত্ৰ (প্ৰমাইজৰী নোট)। বিনিময় বিল হ'ল বিক্ৰেতাই তেওঁৰ গ্ৰাহকক যোগান ধৰা সামগ্ৰী/সেৱাৰ বাবদ ধন প্ৰদান কৰিবলৈ জাৰি কৰা নিৰ্দেশ। আনহাতে বচন পত্ৰ হ'ল এক প্ৰকাৰৰ বিল যি এজনে গ্ৰাহকে তেওঁৰ বিক্ৰেতাক, তেওঁ লাভ কৰা সামগ্ৰী/সেৱাৰ বিনিময়ত মূল্য আদায় দিয়াৰ অঙ্গীকাৰ পত্ৰ।

বিল ক্ৰয়/হ্ৰাস মূল্যত অগ্ৰিম পৰিশোধ

বিল ক্ৰয়/হ্ৰাস মূল্যত অগ্ৰিম পৰিশোধ হ'ল ম্যাদী/দাবী বিনিময় বিল দাখিল কৰা সামগ্ৰীৰ বিক্ৰেতাক ধন আদায়ৰ সুবিধা প্ৰদান কৰা মাধ্যম।

নগদ ঋণ/অ'ভাৰ ড্ৰাফ্ট

নগদ ঋণ/অ'ভাৰ ড্ৰফ্ট হ'ল ক্ৰেদিট সুবিধাৰ এটা ৰূপ য'ত ঋণ লওতাক এক পূৰ্ব নিৰ্দ্ধাৰিত সীমালৈকে ধন লোৱাৰ বাবে স্বীকৃতি দিয়া হয়, যি সীমাৰ ভিতৰত গ্ৰাহকজনে স্বাধীন ভাবে নিজৰ প্ৰয়োজন অনুসাৰে ধন ধাৰে ল'ব পাৰে।

একাউণ্টলৈ জমা শ্ৰোতৰ ক্ষেত্ৰত মঞ্জুৰীকৃত সীমা সাপেক্ষে তেওঁ পুনৰায় ধন উলিয়াব পাৰে। এতেকে সীমাটোৱে পুনঃ পৌনিক সীমা ৰেখা হিচাপে কাম কৰে। অপ্ৰাপ্ত অৰশিষ্ট ৰাশিৰ বাবদ বেংকে সুদ আৰোপ কৰে।

ক্ষতিপূৰণ নীতি

ক্ষতিপূৰণ নীতিয়ে বেংকৰ ত্ৰুতি বিচ্যুতিৰ বাবে হোৱা গ্ৰাহকৰ ক্ষতিৰ প্ৰতিপূৰ্ত্তিৰ বাবে বেংকে অনুসৰণ কৰা নীতি বুজায়।

ঋণ সুবিধা/বেংক ঋণ

বেংকৰ পৰা ঋণ সুবিধাৰ ভিতৰত বেংকে এক নিৰ্দ্দিষ্ট সময়ৰ বাবে গ্ৰাহকলৈ আগবঢ়োৱা ম্যাদী ঋণ, অভাৰ ড্ৰাফ্‌ট বা নগদ ঋণ ধৰণৰ সুবিধাবোৰ বাবে আৰু ইয়াৰ একাউণ্টত হোৱা বকেয়া ৰাশিৰ বাবদ বেংকে সুদ লগায়।

ঋণ তথ্য কোম্পানী (চি আই চি)

ঋণ তথ্য কোম্পানীবোৰ হ'ল কোম্পানী আইন ১৯৫৬ অধীনত গঠিত কোম্পানী যিবোৰে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ পৰা পঞ্জীয়ন পত্ৰ লাভ কৰিছে। এই কোম্পানীবোৰক ইয়াৰ সদস্যভূক্ত ঋণদান প্ৰতিষ্ঠান সমূহৰ পৰা ঋণ সৰ্ম্পকীয় তথ্য সংগ্ৰহ কৰিবলৈ ক্ষমতা প্ৰদান কৰা হৈছে আৰু কোম্পানীবোৰে আহৰিত তথ্য সমূহ বিশ্লেষণ কৰাৰ পিছত সেই সদস্যবোৰক বা নিৰ্দ্দিষ্ট ব্যৱহাৰকাৰীক যোগান ধৰে।

ফেক্টৰিং

ফেক্টৰিং হ'ল প্ৰাপ্য ৰাশিৰ ব্যৱস্থাপনাৰ এক বিত্তীয় বিকল্প। ই কালীয়ন বিক্ৰীক নগদ টকালৈ ৰূপান্তৰ কৰা এক পদ্ধতি।

স্থায়ী সুদৰ হাৰ

কোনো ঋণৰ ক্ষেত্ৰত স্থায়ী সুদৰ হাৰ মানে ঋণৰ সম্পূৰ্ণ সময়ৰ বাবে সুদৰ হাৰ অপৰিবৰ্ত্তনীয় থাকে নাইবা ঋণৰ নিয়ম আৰু চৰ্ত্তত উল্লেখিত পুনৰ্নিদ্ধাৰণ উপনিয়ম অনুসাৰে নিৰ্দিষ্ট সময়ৰ মূৰে মূৰে পুননিৰ্দ্ধাৰণ কৰিব পাৰি।

পৰিবৰ্ত্তনশীল **সুদৰ হাৰ**

ঋণৰ ক্ষেত্রত পৰিবৰ্ত্তনশীল সুদৰ হাৰৰ অৰ্থ হ'ল সুদৰ হাৰ স্থায়ী নহয়, বৰং ই সন্দৰ্ভ সুদৰ হাৰৰ সৈতে সম্বন্ধিত আৰু এই সন্দৰ্ভ সুদৰ পৰিবৰ্ত্তনৰ লগে লগে পৰিবৰ্ত্তন হ'ব

গেৰান্টি

কোনো ব্যক্তিয়ে দিয়া প্ৰতিশ্ৰুতি।

লেটাৰ অৱ ক্ৰেডিট

লেটাৰ অৱ ক্ৰেডিট বেংকে জাৰি কৰা এনে এবিধ নথি যি সাধাৰণতে লেটাৰ ক্ৰেদিটত সন্নিবিষ্ট নথি সমূহ দাখিল কৰাৰ বিপৰীতে কোনো গ্ৰাহকক ধন প্ৰদান কৰাৰ অপৰিবৰ্ত্তনীয় বচন বদ্ধতা প্ৰদান কৰে।

ক্ষুদ্ৰ আৰু লঘূ উদ্যোগ

ক্ষুদ্ৰ আৰু লঘূ উদ্যোগ হ'ল এনে ব্যৱসায় প্ৰতিষ্ঠান যিয়ে সামগ্ৰী প্ৰস্তুত কৰণ বা সেৱা প্ৰদানৰ সৈতে জড়িত। ক্ষুদ্ৰ উদ্যোগ/প্ৰতিষ্ঠানৰ সংজ্ঞা এনে ধৰণৰ যিকোনো উদ্যোগ সম্বন্ধীয় সামগ্ৰীৰ উৎপাদন বা প্ৰস্তুতকৰণৰ সৈতে জড়িত ব্যৱসায় প্ৰতিষ্ঠান য'ত কাৰখানা আৰু যন্ত্ৰপাতিত কৰা বিনিয়োগ ২৫ লাখ টকাৰ অধিক নহয়।

বা

সেৱা প্ৰদানৰ সৈতে জড়িত প্ৰতিষ্ঠান য'ত সৰঞ্জামত লগা বিনিয়োগৰ পৰিমান ১০ লাখতকৈ অধিক নহয়।

লঘূ উদ্যোগৰ সংজ্ঞা

কোনো উদ্যোগ সম্বন্ধীয় সামগ্ৰীৰ প্ৰস্তুতকৰণ বা উৎপাদনৰ সৈতে জড়িত সেইবোৰ প্ৰতিষ্ঠান যিবোৰত কাৰখানা আৰু যন্ত্ৰপাতিত বিনিয়োগ কৰা ৰাশিৰ পৰিমান ২৫ লাখ টকাৰ অধিক কিন্তু ৫ কোটি টকাৰ অধিক নহয়।

বা

সেৱা প্ৰদানৰ সৈতে জড়িত প্ৰতিষ্ঠান য'ত সা-সৰঞ্জামত বিনিয়োগ কৰা ৰাশিৰ পৰিমান ১০ লাখ টকাৰ অধিক কিন্তু ২ কোটিৰ অধিক নহয়।

চূড়ান্ত মূল্য

চূড়ান্ত মূল্যই পূঞ্জীভূত লোকচান বাদে মূলধন আৰু নিৰ্বন্ধ সংৰক্ষিত ৰাশিৰ সমষ্টিক বুজায়।

অনা পূজি ভিত্তিক সুবিধা ঃ

অনা পুজি ভিত্তিক সুবিধা হ'ল বেংকে সম্প্ৰসাৰিত কৰা সুবিধা যিবোৰত গ্ৰাহকে এনে সুবিধা লোৱাৰ সময়ত বেংকৰ পৰা পূজিৰ বহিৰ্গমন নহয় কিন্তু এনে সুবিধা লাভ কৰোঁতে দিয়া প্ৰতিশ্ৰুতিবোৰ মানি চলাত গ্ৰাহক যদি ব্যৰ্থ হয় পিছত গৈ আৰ্থিক উত্তৰ দিব লগা হ'ব পাৰে। অনাপূজিভিত্তিক সুবিধাবোৰ সাধাৰণতে বেংক গেৰান্টি, স্বীকৃতি বিল, লেটাৰ অৱ ক্ৰেডিটৰ আকাৰত আগবঢ়োৱা হয়।

অনাৰ্জক সম্পাদ

অনাৰ্জক সম্পদ (NPA) হ'ল এক ঋণ বা অগ্ৰিম য'ত

i) সুদ বা মূলধনৰ কিস্তি ম্যাদী ঋণৰ ক্ষেত্ৰত ৯০ দিনতকৈ বেছি বকেয়া হৈ ৰয়।

ii) অ'ভাৰ ড্ৰাফ্‌ট/ কেশ্ ক্ৰেডিটৰ ক্ষেত্ৰত একাউণ্টটো আউট অৱ অৰ্ডাৰ হৈ থাকে।

iii)বিল ক্ৰয়/ডিস্কাউন্টৰ ক্ষেত্ৰত ৯০ দিনতকৈ অধিক সময়ৰ বাবে বিল অনাদায় হৈ থাকে।

আউট অৱ অৰ্ডাৰ স্থিতি

যদি মঞ্জুৰীপ্ৰাপ্ত সীমা/আহৰণ কৰিব পৰা ক্ষমতাতকৈ পৰিশোধ কৰিবলগীয়া ৰাশিতকৈ ধাৰাবাহিক ভাবে অধিক হৈ থাকে তেতিয়া সেই একাউণ্টক আউট অৱ অৰ্ডাৰ বুলি কোৱা হয়। এনে ক্ষেত্ৰত প্ৰধান পৰিচালনা একাউণ্টত বকেয়া শেষ ৰাশি স্বীকৃত শেষ সীমা/আহৰণ কৰিব পৰা ক্ষমতাতকৈ কম কিন্তু স্থিতি পত্ৰৰ (বেলেন্স ছীট) তাৰিখত একেৰাহে ৯০ দিনৰ বাবে কোনো ৰাশি জমা হোৱা নাই অথবা এই সময়ছোৱাত দেয় সুদ সামৰিব পৰাকৈ পৰ্যাপ্ত জমা ভূক্তি হোৱা নাই, এনেবোৰ একাউণ্ট আউট অৱ অৰ্ডাৰ একাউণ্ট হিচাপে গণ্য হয়।

সময়াতীত

কোনো ঋণ সুবিধাৰ অধীনত বেংকক আদায় দিব লগা ৰাশি যদি বেংকটোৰে নিৰ্দ্দিষ্ট কৰি দিয়া তাৰিখত প্ৰদান কৰা নহয় তেতিয়াহলে তেতিয়া সেয়া সময়াতীত (অ'ভাৰ দিউ) হয়।

প্ৰদান আৰু বন্দোবস্তী প্ৰণালী

প্ৰদান আৰু বন্দোৱস্তী বোলোতে সচৰাচৰ বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠান সমূহৰ মাজত দেনা-পাওনাৰ বিনিময়ৰ দ্বাৰা পুজিৰ যোগানকাৰী আৰু ব্যৱহাৰকাৰীৰ মাজত ধন বিনিময় সাধনৰ এক বিত্তীয় পদ্ধতিক বুজায়।

পিন

ই এক গোপন নম্বৰ যাক কাৰ্ডৰ লগত ব্যৱহাৰ কৰি গ্ৰাহকে ক্ৰয় কৰা সামগ্ৰী/ সেৱাৰ বাবদ মূল্য প্ৰদান কৰে, নগদ ধন উলিয়াব পাৰে আৰু বেংকে আগবঢ়োৱা অন্যান্য ইলেক্ট্ৰনিক সেৱা সমূহ ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে।

যুক্তি সঙ্গত

যুক্তিৰ দ্বাৰা চালিত বা সুসঙ্গত আৰু সুস্থ চিন্তা, সাধাৰণ জ্ঞান চেতনাৰ ভিতৰত থকা অতিমাত্ৰা বা অত্যধিক নহয়।

সন্দৰ্ভ দৰ

এয়া বেঙ্কৰ বেঞ্চ মাৰ্ক দৰ যাৰ দ্বাৰা অস্থায়ী সুদৰ হাৰৰ মঞ্জুৰীকৃত ঋণৰ সম্পৰ্ক থাকে। সন্দৰ্ভ সুদৰ হাৰ প্ৰত্যেক বেঙ্কৰ দ্বাৰা নিজা নীতি অনুসাৰে নিৰ্দ্ধাৰিত/সংশোধিত হয়।

পুনৰ অধিগ্ৰহণ

পুনৰ অধিগ্ৰহণ বা দখল এনে এক প্ৰক্ৰিয়া যাৰ দ্বাৰা ঋণ দাতাই ঘৰ বা সামগ্ৰী (যেনে গাড়ী) জামানত ৰাখি দিয়া ঋণৰ জামানত বেঙ্কে পুনৰ অধিগ্ৰহণ কৰে, যদিহে ঋণ লওঁতাই ঋণৰ চুক্তিৰ চৰ্ত্তাৱলীৰ মতে ঋণ পৰিশোধ নকৰে।

পুনৰ সংস্থাপন ব্যৱস্থা

পুনৰ সংস্থাপন ব্যৱস্থা হ'ল ৰুগ্ন গোটক পুনৰ কাৰ্যক্ষম কৰাৰ বাবে যুগোতোৱা

এক পাৰম্পৰিক বুজা পৰাৰ উপায়। আৰ বি আই এ নিৰ্দ্ধাৰণ কৰি দিয়া অনুযায়ী এই ব্যৱস্থা যুগুতাব লাগে আৰু সচৰাচৰ এই ব্যৱস্থাত থাকে—

i) নিয়ামক নিৰ্দেশনাৰ সন্মতি সাপেক্ষে সুদ ৰেহাই সহ কাৰ্যকৰী মূলধন।

ii) নিধিক সুদৰ ম্যাদী ঋণ।

iii) কাৰ্যকৰী মূলধন ম্যাদী ঋণ।

iv) ম্যাদী ঋণ।

v) আকস্মিক ঋণ সাহায্য।

জামানত

ঋণ বা অন্য দায়বদ্ধতাৰ সমৰ্থন হিচাপে ই প্ৰতিনিধিত্ব কৰে। ঋণ লওঁতাজনে ঋণ পৰিশোধ নকৰিলে ঋণ প্ৰদানকাৰী বেংকটোৱে প্ৰাপ্য ৰাশিৰ পৰিবৰ্ত্তে এনে সম্পদ দাবী কৰিব পাৰে।

প্ৰাথমিক জামানত হ'ল ঋণ লওতালৈ আগবঢ়োৱা ঋণ সুবিধাৰ পৰা সৃষ্টি হোৱা সম্পদ আৰু/বা যি সম্পদ ঋণৰ সুবিধা লাভ কৰা ঋণ লওতাৰ ব্যৱসায়/প্ৰকল্পৰ সৈতে প্ৰত্যক্ষ ভাবে জড়িত।

সেৱা সমূহ

i) লঘূ আৰু ক্ষুদ্ৰ সেৱা প্ৰতিষ্ঠানৰ ক্ষেত্ৰত সেৱাই সৰু সুৱা পথ আৰু জল পৰিবহণ ব্যৱস্থাৰ পৰিচালক, ক্ষুদ্ৰ ব্যৱসায়ী, পেচাদাৰী আৰু স্ব-নিয়োজিত ব্যক্তি আৰু অন্যান্য সেৱা প্ৰতিষ্ঠানৰ সেৱাবোৰ বুজায়।

ii) বেংকে আগবঢ়োৱা সেৱা সমূহৰ ভিতৰত ধন প্ৰেৰণ (ডিডি, এমটি, টিটি আদি জাৰী) নগদ প্ৰাপ্তি আৰু প্ৰদান ব্যৱস্থা, কাগজী মুদ্ৰা আৰু বিদেশী মুদ্ৰাৰ বিনিময় আদি বেংকে গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰা সুবিধা সমূহ।

ৰুগ্ন গোট

ৰুগ্ন গোটে তেনেবোৰ গোটক বুজায় যাৰ একাউণ্ট তিনি মাহতকৈ বেছি সময়ৰ বাবে অনৰ্জক (এনপিএ) হৈ থাকে বা বিগত হিচাপ বৰ্ষৰ চূড়ান্ত মূল্যৰ ৫০%

নগদ ক্ষতি হোৱা হেতুকে চূড়ান্ত মূল্য দেনাত স্খলন হৈ থাকে।

<u>টেৰিফ সূচী</u>

গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰা সামগ্ৰী আৰু সেৱাৰ ওপৰত বেংকে আৰোপ কৰা ভৰণি সমূহ।

এই আচৰণ বিধি ভাৰতীয় বেংকিং কোডৰ আৰু মানক বোৰ্ডৰ (BCSBI) দ্বাৰা ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক, ভাৰতীয় বেংক সংস্থা, ইণ্ডিয়ান বেংক'ছ এছোচিয়েচন, আৰু সদস্য বেংকৰ সৈতে আলোচনা মৰ্মে প্ৰস্তুত কৰা হৈছে। এই আচৰণ বিধিৰ মুখ্য উদ্দেশ্য হৈছে সঠিক আৰু নিৰপেক্ষ বেংকিং প্ৰক্ৰিয়াৰ প্ৰচাৰ, নূন্যতম মানদণ্ড নিৰ্দ্ধাৰিণ কৰা, পাৰদৰ্শিতা বৃদ্ধি কৰা, উচ্চ পৰিচালন মানদণ্ড প্ৰাপ্ত কৰা আৰু সৰ্বাপৰি বেংকৰ আৰু গ্ৰাহকৰ মাজত সুসম্পৰ্ক বৃদ্ধি কৰা, যাৰ ফলত বেংকিং প্ৰক্ৰিয়াৰ ওপৰত সাধাৰণ জনতাৰ আস্থা বৃদ্ধি পাব। ২০০৬ চনৰ ফেব্ৰুৱাৰী মাহত BCSBI এক সতন্ত্ৰ সংস্থাৰ ৰূপত প্ৰতিষ্ঠা কৰা হৈছিল। ইয়াৰ মূল উদ্দেশ্য আছিল এয়া নিৰীক্ষৰ কৰা আৰু নিশ্চিত কৰা যে বেংকৰ দ্বৰা সেৱা প্ৰদান কৰাৰ সময়ত বেংকৰ আচৰণ বিধি আৰু মানদণ্ডৰ উচিত ৰূপত পালন কৰা হৈছে। BCSBI য়ে দুই ধৰণৰ আচৰণবিধি প্ৰস্তুত কৰিছে, **ব্যক্তিগত গ্ৰাহকৰ প্ৰতি বেংকৰ দায়বদ্ধতাৰ আচৰণবিধি আৰু সুক্ষ্ম আৰু লঘূ উদ্যোগৰ প্ৰতি বেংকৰ দায়বদ্ধতাৰ আচৰণ বিধি।** এই আচৰণবিধি সমূহ BCSBI ৰ সদস্য বেংকৰ দ্বাৰা মানি চলা হৈছে যাৰ ভিতৰত আছে অনুসূচিত বাণিজ্যিক বেংক, আৰ্বান কো-অপাৰেটিভ বেংক আৰু ক্ষেত্ৰীয় গ্ৰামীণ বেংক। BCSBI কোনো ধৰণৰ অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ ফ'ৰাম নহয়। তথাপিও কিন্তু BCSBI য়ে বেংকৰ নীতি আৰু কাৰ্যবিধি আৰু প্ৰক্ৰিয়াত কোনো ধৰণৰ ত্ৰুটি ৰৈ গৈছে নেকি সেই প্ৰেক্ষাপটত অভিযোগ সমূহ পৰ্য্যবেক্ষণ কৰি সেয়া দূৰ কৰাৰ বাবে যত্নপৰ হয়। BCSBI ৰ বিষয়ে আৰু অধিক তথ্য লাভৰ বাবে অনুগ্ৰহ কৰি- www.bcsbi.org.in এই ৱেব চাইটত লগ অন কৰক।

*****

Banking Codes and Standards Board of India
C-7, 4th Floor, Reserve Bank of India Building, Bandra Kuria Complex, Mumbai-400 051