ক্ষুদ্র ও ছোট উদ্যোগের প্রতি ব্যাঙ্কের দায়বদ্ধতা সংক্রান্ত আচার-সংহিতা

আগস্ট **2015**

ব্যাঙ্কিং কোডস এ্যান্ড স্ট্যান্ডার্ড বোর্ড অফ ইন্ডিয়া

এটি একটি ব্যাঙ্কিং আচার-সংহিতা –যা ক্ষুদ্র ও ছোট উদ্যোগের গ্রাহকদের প্রতি দায়বদ্ধ, তাদের প্রাত্যাহিক ব্যাঙ্কিং কাজকর্মে এবং যে কোন আর্থিক অসুবিধার সময়ে সহজ,দ্রুত ও স্বচ্ছ পরিষেবা প্রদান করবে।

ক্ষুদ্র ও ছোট উদ্যোগের গ্রাহকদের জন্য এইআচার-সংহিতা তাদের আধিকার সম্বন্ধীয় শুধুমাত্র একটি ঘোষণাপত্র নয় উপরন্তু ব্যাঙ্কের প্রতি তাদের দায়বদ্ধতা এবং তাদের প্রতি ব্যাংকের দায়বদ্ধতা, এই দুই পারস্পরিক সম্পর্কটিকেও নিরূপণ করবে। যেখানেই প্রাসঙ্গিক মনে হবে **সাধারণ গ্রাহকদের প্রতি ব্যাঙ্কের দায়বদ্ধতার বিধানগুলি ক্ষুদ্র ও ছোট উদ্যোগের গ্রাহকদের প্রতি যথোপযুক্তভাবে প্রযোজ্য হবে।**

1 ভূমিকা 5

1.1 আচার-সংহিতার উদ্দেশ্য 5

1.2 আচার-সংহিতার প্রয়োগ 6

2 মূল দায়বদ্ধতা 7

2.1 আপনাদের প্রতি আমাদের মূল দায়বদ্ধতা 7

2.1.1 আপনাদের সঙ্গে আমাদের সমস্ত লেনদেন ন্যায্য এবং যুক্তিসঙ্গতভাবে করা। 7

2.1.2 আমাদের আর্থিকপণ্য ও পরিষেবা কীভাবে কাজ করে আপনাদের বোঝানো 7

2.1.3 আপনাকে সাহায্য করা যাতে আপনার এ্যাকাউন্ট ও পরিষেবা রব্যবহার করতে পারেন 8

2.1.4 ত্রুটির ক্ষেত্রে দ্রুত এবং সহানুভূতির সঙ্গে সেটি ঠিক করা 9

2.1.5 আপনার সমস্ত ব্যক্তিগত এবং ব্যবসার তথ্য একান্ত এবং গোপন হিসেবে বিবেচনা করা 9

2.1.6 আচার-সংহিতার প্রচার করা 9

2.1.7 একটি নিরপেক্ষ নীতি গ্রহণ এবং ব্যবহার করা 10

3 তথ্য পরিবেশন - স্বচ্ছতা 11

3.1 সাধারণ তথ্য 11

3.2 সুদের হার 12

3.3 মাশুল তালিকা 13

3.4 শর্তাবলী 13

4 গোপনীয়তা এবং বিশ্বস্ততা 14

4.1 ক্রেডিট ইনফর্মেশন কোম্পানি 15

5 ঋণদান 17

5.1 আবেদন পত্র 17

5.2 ঋণযোগ্যতা নিরূপণ (ক্রেডিট অ্যাসেসমেন্ট) 18

5.3 অনুমোদন /বাতিলকরণ 21

5.4 কেন্দ্রীয় নিবন্ধন (সেন্ট্রাল রেজিস্ট্রী) 23

5.5 ঋণদান পরবর্তি অবস্থা 23

5.6 অর্থ বহির্ভুত সুবিধা 25

5.7 বিমা 25

5.8 অর্থনৈতিক সংকট 26

5.9 দুর্বল ক্ষুদ্র ও ছোট উদ্যোগের পরিচর্যা ও ঋণ-এর পুনর্বিন্যাস 28

5.10 একবারে সমগ্র ঋণ নিষ্পাদন 29

5.11 ঋণ/ ধার এর সিকুরিটাইজেশন 30

6 বকেয়া আদায় ও জমানত পুনধিকারের নীতি 30

6.1 বকেয়া আদায় 30

6.2 বকেয়া আদায় এবং ঋণপত্র পুনরাধিকার নীতি 32

সংযোজনী—শব্দকোষ.. 35

ভূমিকা

এই আচার-সংহিতা ক্ষুদ্র, ছোট ও মাঝারি উদ্যোগ বিকাশ (এমএসইডি) আইন 2006 কর্তৃক সংজ্ঞায়িত **ক্ষুদ্র ও ছোট উদ্যোগ**গুলির(এমএসই) সঙ্গে কাজ-কারবারের সময় ব্যাঙ্ক সংক্রান্ত কাজের ন্যূনতম মান স্থির করে। এই আচার-সংহিতা আপনাকে নিরাপত্তা দেয় এবং বলে যে প্রতিদিনের ব্যাঙ্কিং লেনদেনের ক্ষেত্রে আপনার সঙ্গে ব্যাঙ্কের আচরণ কেমন হওয়া উচিত।

এই আচার-সংহিতা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক জারি করা নিয়ন্ত্রণমূলক বা নজরদারিমূলক নির্দেশগুলিকে কোনভাবেই বদলায়না বা অতিক্রম করে না।

আমরা সময়ে সময়ে রিজার্ভ ব্যাঙ্কের জারি করা নির্দেশগুলি মেনে চলব। নিয়ন্ত্রণমূলক নির্দেশে যে মান ঠিক করা হয়েছে এই আচার-সংহিতাতে তার চেয়েও উচ্চ মান স্থির করার ব্যবস্থা আছে এবং এই উচ্চতর মান কার্যকরী হবে কেননা আপনাদের প্রতি আমাদের দায়বদ্ধতার দরুন সর্বোত্তম আচরণ বিধি আমরা স্বেচ্ছায় গ্রহণ করেছি।

এই আচার-সংহিতাতে 'আপনি' বলতে ক্ষুদ্র ও ছোট উদ্যোগ এবং 'আমরা' / 'আমাদের' বলতে ব্যাঙ্ককে বোঝান হয়েছে।

1.1 আচার-সংহিতার উদ্দেশ্য

এই আচার-সংহিতার লক্ষ্য হলঃ

a. দক্ষ এবং উপযুক্ত ব্যাঙ্কিং পরিষেবা প্রদান করে এমএসই ক্ষেত্রটিকে যথোচিত গুরুত্ব দেওয়া

b. আপনাদের সঙ্গে লেনদেনের ক্ষেত্রে উ□কৃষ্ট এবং ন্যায্য ব্যাঙ্কিং পরিষেবা দেওয়ার উদ্দেশে ন্যূনতম মান স্থির করা

c. কার্যকরী যোগাযোগের মাধ্যমে আপনার ব্যবসা সম্পর্কে আমাদের পরিচয় বাড়ানো

d. সংশ্লিষ্ট কাজকর্মে স্বচ্ছতা বাড়ানো যাতে আমাদের কাছে আপনি বাস্তবে কী পরিষেবা পেতে পারেন তা সঠিকভাবে বুঝতে পারেন

e. কাজকর্মের মান বৃদ্ধির জন্য প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বাজারি শক্তিকে উ□সাহিত করা

f. আপনি ও আপনার ব্যাঙ্কের মধ্যে ন্যায্য ও আন্তরিক সংযোগ স্থাপন করা

g. আপনার ব্যাঙ্কিং চাহিদা পরিপূরণের জন্য সময় মত দ্রুত পদক্ষেপ নেওয়া সুনিশ্চিত করা

h. ব্যাঙ্কিং ব্যবস্থার প্রতি আস্থা বাড়ানো

এই আচার-সংহিতার মান কী তা বলে দেয় উপধারা 2-এ দেওয়া মূল দায়বদ্ধতাগুলি

1.2 আচার-সংহিতা-র প্রয়োগ

এমএসইডি আইন 2006-এ সংজ্ঞা অনুযায়ী এমএসই-এর অন্তর্ভুক্ত সেই সমস্ত ক্ষুদ্র ও ছোট উদ্যোগ যারা কলে পণ্য তৈরি করে অথবা উৎপাদন করে অথবা পণ্য প্রক্রিয়াকরণ অথবা সংরক্ষণ করে এবং তারা যারা পরিষেবা প্রদান করে

নীচে প্রদত্ত সমস্ত পণ্য ও পরিষেবার ক্ষেত্রেই এই আচার-সংহিতা প্রযোজ্য, তা সে শাখা, সহকারী সংস্থা অথবা এজেন্ট মারফৎ, বৈদ্যুতিন যোগাযোগ মাধ্যমে বা ইন্টারনেট অথবা অপর কোন পদ্ধতি দ্বারাও পরিবেশিত হতে পারে। তবে যে সমস্ত পণ্য এখানে আলোচিত হল, সবগুলি আমরা পরিবেশন করতে পারি অথবা নাও পারি।

a. তহবিল ভিত্তিক অর্থাৎ ফান্ডভিত্তিক ঋণ ও ঋণদানের সুবিধা সমূহ যেমন নগদ-ঋণ (ক্যাশক্রেডিট), ওভারড্রাফ্‌ট, চেক এবং বিল-ক্রয় (বিল পারচেজ) / বিল বাট্টাকরণ (বিল ডিসকাউন্টিং)[অভ্যন্তরীণ ও বৈদেশিক], প্রত্যয়পত্র (লেটার অফ ক্রেডিট)-এরদলিল শর্তসাপেক্ষে সম্পন্ন করা এবং নন্‌ফান্ড-ভিত্তিক ঋণদান যেমন অভ্যন্তরীণ ও বৈদেশিক প্রত্যয়পত্র জারি করা (ডি/পি অথবা ডি/এ), গ্যারান্টি (অভ্যন্তরীণ ও বৈদেশিক উভয়ই) জারি করা, দেশি বা বিদেশি বিল অথবা চেক আদায় করা, বিল ও ক্রেতার ঋণ পরিশোধের প্রতিশ্রুতি (কো-এ্যাক্‌সেপ্টেন্‌স এ্যান্ড এ্যাভালাইজেশন)।

b. বৈদেশিক মুদ্রা বিনিময় পরিচালন আইন, 1999 (ফেমা) / ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক-এর নির্দেশাবলী (মুদ্রা বদল করণ সহ)-এর অধীনে অনুমোদিত বৈদেশিক বিনিময় পরিষেবা

c. আমাদের শাখা এবং / অথবা আমাদের স্বীকৃত প্রতিনিধিবা এজেন্ট মাধ্যমে বাজার-জাত তৃতীয়পক্ষ বিমা এবং বিলগ্নি-পণ্য

d. ক্রয়মধ্যস্থতাকরণ (ফ্যাকটরিং) পরিষেবা

e. বিপণন (মার্চেন্ট) পরিষেবা

গাঢ় কালোয় ছাপা মূল শব্দগুলির মানে শব্দকোষে দেওয়া আছে

2 মূল দায়বদ্ধতা

2.1 আপনাদের প্রতি আমাদের মূল দায়বদ্ধতা

2.1.1 **আপনাদের সঙ্গে আমাদের সব লেনদেন যুক্তিসঙ্গত ও ন্যায্যভাবে করাঃ**

a. কাউন্টারে নগদ বা চেকদ্বারা অর্থগ্রহণ করা বা দেওয়ার ব্যাঙ্কিং সুবিধা প্রদান

b. দ্রুত ও দক্ষতার সঙ্গে ঋণ প্রদান ও পরিষেবা প্রদান করা

c. **আমাদের পণ্য এবং পরিষেবা যেভাবে যে পদ্ধতিতে আমরা পরিবেশন করি তা যেন আচার-সংহিতা উল্লেখিত মান এবং দায়বদ্ধতা মেনে চলে**

d. **আমাদের পণ্য এবং পরিষেবা প্রাসঙ্গিক আইন এবং নিয়ম কে মর্মে ও কাজে যেন মেনে চলে এবং আপনাদের প্রয়োজনের পক্ষে উপযুক্ত হয়**

e. **আপনাদের সঙ্গে আমাদের লেনদেনের মধ্যে যেন বিশ্বস্ততা এবং স্বচ্ছতার নৈতিক নিয়মাবলি মেনে চলা সুনিশ্চিত করা যায়**

f. **নিরাপদ ও নির্ভরযোগ্য ব্যাঙ্কিং এবং অর্থপ্রদান ও নিষ্পত্তি ব্যবস্থার মধ্যে কাজ করা।**

g. **আর্থিক সমস্যা আক্রান্ত কেসগুলি সহানুভূতিসহ বিবেচনা করা (দ্রষ্টব্য নিম্নের অনুচ্ছেদ 5.8)**

2.1.2. আমাদের আর্থিক পণ্য এবং পরিষেবার কার্যকারিতা বুঝতে আপনাদের সাহায্য করাঃ

a. আমাদের আর্থিক পণ্য ও পরিষেবা সম্পর্কে এক বা একাধিক ভাষায়– হিন্দি, ইংরেজি বা আঞ্চলিক ভাষার মাধ্যমে তথ্য দেওয়া।

b. আমাদের বিজ্ঞাপণ এবং বিপণন বিষয়ক লেখালিখির ভাষা যেন পরিষ্কার হয়, ভুল ধারনা না তৈরি করে

c. আপনাদের যেন আমাদের পণ্য এবং পরিষেবা বিষয়ে স্পষ্ট তথ্য দেওয়া হয় – তাদের আচার-সংহিতা শর্ত, প্রযোজ্য সুদের হার / পরিষেবা মাশুল

d. আমাদের অথবা তৃতীয় পক্ষের কোন পণ্য যেন ক্রেতাকে ভুল বুঝিয়ে বিক্রি করা না হয়

e. আপনার উদ্দেশ্যে তৈরি সুযোগসুবিধাগুলি সম্পর্কে আপনাদের জানান, কীভাবে তার সুযোগ গ্রহণ করা যায়, তার আর্থিক প্রভাব পরিণতি কী এবং প্রয়োজনে কাকে কোথায় যোগাযোগ করা যাবে

2.1.3. আপনার এ্যাকাউন্ট ব্যবহার ও পরিষেবা পাওয়ার ব্যাপারে সাহায্য করাঃ

a. আপনাকে নিয়মিত উপযুক্ত সাম্প্রতিকতম তথ্যাদি জানানো

b. সুদের হার / মাশুল বা আচার-সংহিতা-শর্তে কোন পরিবর্তন বিষয়ে আপনাদের নিয়মিত অবহিত করা

c. আপনার অবগতির জন্য আমাদের শাখায় নিম্নোক্ত বিষয়ে প্রদর্শিত করা

d. কী কী পরিষেবা আমরা দিয়ে থাকি

i. কারেন্ট এ্যাকাউন্ট-এ ন্যূনতম কত টাকা রাখতে হবে এবং সেটি না মেনে চললে কী মাশুল দিতে হবে

ii. অভিযোগ থাকলে শাখায় যে আধিকারিকের সঙ্গে যোগাযোগ করতে হবে তাঁদের নাম

iii. শাখায় অভিযোগের নিষ্পত্তি না হলে স্থানীয় / আঞ্চলিক পরিচালক / মুখ্য নোডাল আধিকারিক (পিএনও)-এর নাম ও ঠিকানা, যাঁর সঙ্গে আপনি যোগাযোগ করতে পারেন।

iv. আমাদের ব্যাঙ্কের মুখ্য ভিজিলান্স অফিসার-এর নাম,ঠিকানা ও যোগাযোগ নম্বর।

v. শাখাটি যে ব্যাঙ্কিং লোকপাল-এর এক্তিয়ারে পড়ে তাঁর নাম এবং যোগাযোগের বিশদ বিবরণ

vi. পুস্তিকা আকারে পাওয়া যায় যে সমস্ত নীতি এবং নথিসমূহ তার তালিকা

e. নিম্নোক্ত বিষয়ে আমাদের ওয়েবসাইটে আমাদের নীতি উল্লেখ করা

i. আমানত

ii. চেক আদায় (কালেকশন)

iii. অভিযোগ নিষ্পত্তি

iv. ক্ষতিপূরণ

v. বকেয়া আদায় করা এবং জামিন পুনরাধিকারে নেওয়া।

2.1.4 আমাদের ভুল-ভ্রান্তির ক্ষেত্রে সহানুভূতির সঙ্গে দ্রুত তার নিরসন করা

a. আমাদের ক্ষতিপূরণনীতি অনুসারে দোষ-ত্রুটি তৎক্ষণাৎ শুধরে নেওয়া এবং নিজেদের দোষে গ্রাহকের ওপর মাশুল আরোপ হয়ে থাকলে তা তুলে নেওয়া এবং আমাদের দোষে আপনার আর্থিক ক্ষতি হয়ে থাকলে আপনাকে ক্ষতিপূরণ দেওয়া

b. আপনাদের অভিযোগগুলি সঙ্গে সঙ্গে খতিয়ে দেখা

c. আপনি সন্তুষ্ট না হয়ে থাকলে আপনার অভিযোগ পরবর্তী স্তরে পাঠানোর পদ্ধতি আপনাকে জানানো

d. ব্যাঙ্কের প্রযুক্তিগত অপারগতার কারণে উদ্ভূত সমস্যা নিরাকরণের বিকল্প পথের সন্ধান দেওয়া

2.1.5 আপনার ব্যক্তিগত তথ্য গোপন ও সুরক্ষিত রাখা

নিচে অনুচ্ছেদ 4-এ প্রদত্ত বিষয়গুলির সাপেক্ষেআপনার সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য আমরা গোপন এবং সুরক্ষিত রাখবো

2.1.6 আচার-সংহিতার প্রচার

আমরা

a. বর্তমান গ্রাহকগণ কাউন্টারের মাধ্যমে অথবা বৈদ্যুতিন যোগাযোগের মাধ্যমে বা মেল মারফ অনুরোধ জানালে আচার-সংহিতার প্রতিলিপি বিনামূল্যে দেব।

b. ক্রেডিট সুবিধা অনুমোদিত হওয়া মাত্র সমস্ত নতুন গ্রাহকদের আচার-সংহিতার প্রতিলিপি বিনামূল্যে দেব।

c. প্রতিটি শাখায় এবং আমাদের ওয়েবসাইটে আচার-সংহিতাটি রাখব।

d. সুনিশ্চিত করবো যে আমাদের কর্মীদের প্রশিক্ষা দেওয়া হবে আচার-সংহিতা সম্পর্কে প্রাসঙ্গিক তথ্য আপনাকে জানাতে এবং কার্যকরভাবে আচার-সংহিতাটি প্রয়োগ করতে।

e. আচার-সংহিতা এবং তার ধারাগুলি সম্বন্ধে গ্রাহকদের সচেতনতা বাড়াতে অন্যান্য পদক্ষেপ নেব।

2.1.7 বৈষম্যরহিত নীতি গ্রহণ ও প্রয়োগ করা

বয়স, জাতি, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থান, ধর্ম বা প্রতিবন্ধকতার ভিত্তিতে উদ্যোগের উদ্যোক্তা/মালিক/অংশীদারদের প্রতি আমরা কোনও বৈষম্য করবো না।

3. তথ্য পরিবেশন- স্বচ্ছতা

নিম্নলিখিত যে কোন এক বা একাধিক উপায় আপনি সুদের হার, ফি এবং মাশুল সংক্রান্ত তথ্যাদি জানতে পারেনঃ

a. আমাদের শাখায় অথবা হেল্প-লাইন ফোন নম্বরে ফোন করে

b. আমাদের ওয়েবসাইট দেখে

c. ভারপ্রাপ্ত কর্মী / হেল্প-ডেস্কে জিজ্ঞাসা করে

d. আমাদের শাখায় / ওয়েবসাইটে মাশুল সূচি (নিম্নে অনুচ্ছেদ 3.3-এ বর্ণিত) দেখে

3.1 সাধারণ তথ্য

আমরা জানাব / দেব

a. ক্ষুদ্র ও ছোট উদ্যোগগুলির জন্য যে সমস্ত পরিকল্পনা আমরা নিয়েছি সেই তথ্য

b. আমাদের ঋণ ও পণ্যসমূহ, যেমন নগদ-ঋণ, মেয়াদি ঋণ, বিল বাট্টাকরণ/ক্রয়, গ্যারান্টি, প্রত্যয়পত্র এবং আমাদের ফি ও মাশুল সম্পর্কে আপনাদের সমস্ত তথ্য জানাব এবং পরিষেবা বা পণ্যগুলির মূল বৈশিষ্ট্য ব্যাখ্যা করব

c. আপনার পছন্দ করা পণ্য এবং পরিষেবা আপনার প্রয়োজন পূরণের যোগ্য যাতে হয় সেভাবে পরিবেশন করতে চেষ্টা করব

d. যে সকল মাধ্যমে আমাদের পণ্য এবং পরিষেবা (উদাহরণ স্বরূপ, শাখা, এটিএম, ফোন এবং নেট ব্যাঙ্কিং)পাওয়া যায় এবং এইসব সম্বন্ধে বিস্তারিত খোঁজ খবরের উপায়|

e. আইনগত, নিয়ন্ত্রণমূলক এবং অভ্যন্তরীণ নীতি অনুপালন করতে আপনার পরিচিতি এবং ঠিকানার প্রমাণের জন্য যা যা তথ্য আমাদের প্রয়োজন|

3.2 সুদের হার

যেসব তথ্য আমরা আপনাকে জানাবঃ

a. আপনার আমানত এবং ঋণ-হিসাব (এ্যাকাউন্ট)-এর ওপর প্রযোজ্য সুদের হার|

b. ঋণের ওপর প্রযুক্ত **স্থির হারে সুদ(ফিক্সড রেট অফ ইন্টারেস্ট)-**এর ক্ষেত্রে ঋণ চুক্তিতে সুদ পুনর্বিন্যাসের কোন উপায় যদি থাকে,এবং তার কার্যকর হওয়ার তারিখ|

c. ঋণের ওপর প্রযুক্ত পরিবর্তনশীল সুদের হার (ফ্লোটিং রেট অফ ইন্টারেস্ট)-এর ক্ষেত্রে, রেফারেন্স রেট যার সঙ্গে আপনার ফ্লোটিং রেট সম্পর্কিত হবে এবং আপনার ঋণের ওপর প্রকৃত সুদের হার নির্ধারণ করার জন্য রেফারেন্স রেটে প্রযোজ্য প্রিমিয়াম বা ছাড়|

d. আপনার কাছে আপনার ঋণের ওপর প্রযোজ্য ফিক্সড রেট অফ ইন্টারেস্ট থেকে ফ্লোটিং রেটে এবং আবার ফ্লোটিং রেট থেকে ফিক্সড রেটে পরিবর্তন করার সুযোগ আছে কিনা, যদি থাকে, তবে তার মাশুল|

e. কোন কোন সময়ে আপনার আমানতের ওপর আমরা সুদ দেব এবং আপনার ঋণ এ্যাকাউন্টে সুদ ধার্য করব|

f. কীভাবে আমরা আপনার আমানত এবং ঋণ এ্যাকাউন্ট-এ সুদ প্রয়োগ করব এবং তা গণনা করব|

3.2.1 সুদের হারে পরিবর্তন

যখনই বিভিন্ন বিষয়ে ঋণের ওপর সুদের হারে কোনও পরিবর্তন এবং রেফারেন্স রেটে কোনও পরিবর্তন হবে যার সঙ্গে ফ্লোটিং রেট অফ ইন্টারেস্ট সম্পর্কিত, আমরা আপনাকে জানাব সিদ্ধান্ত নেওয়ার দুই সপ্তাহের মধ্যে নিম্নলিখিত যে কোনও পদ্ধতিতেঃ

i. চিঠি

ii. ই-মেল

iii. এসএমএস

আমরা আমাদের শাখায় উক্ত তথ্য নোটিস বোর্ডে এবং ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করব।

3.3 মাশুল সূচি

3.3.1 ফি এবং মাশুল

a. আপনার নির্বাচিত পণ্য ও পরিষেবার উপর প্রযোজ্য মাশুল আপনাকে জানাব

b. আমরা সুনিশ্চিত করব যে আমাদের ফি এবং বিভিন্ন পরিষেবার জন্য পরিষেবা মাশুল ব্যাঙ্কের বোর্ড কর্তৃক অথবা এই বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য বোর্ড কর্তৃক প্রাধিকৃত কোনও উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ দ্বারা অনুমোদিত এবং সেগুলি যেন একই শ্রেণির গ্রাহকদের পক্ষে যুক্তিসঙ্গত ও বৈষম্যরহিত হয়।

c. আমরা আমাদের মাশুলসূচি আমাদের ওয়েবসাইটে রাখব এবং আপনাদের পড়ার জন্য প্রত্যেক শাখায় এর প্রতিলিপি পাওয়া যাবে।

d. আমরা আমাদের ওয়েবসাইটে এবং প্রত্যেক শাখায় মাশুলমুক্ত পরিষেবাগুলির একটি তালিকা রাখব

e. আমরা আপনার বাছাই করা পণ্য এবং পরিষেবা সংক্রান্ত শর্তাবলি পালন না করা / লঙ্ঘণ করার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য জরিমানা সংক্রান্ত তথ্য আপনাকে জানাব।

f. ব্যাঙ্ক বা শাখা তাদের প্রযুক্তি আরও উন্নত মানের করার জন্য, কোন মাশুল ধার্য করবে না

3.3.2 ফি এবং মাশুলে পরিবর্তন

যদি আমরা ফি অথবা মাশুল বৃদ্ধি করি অথবা নতুন কোনও ফি বা মাশুল চালু করি তবে সংশোধিত মাশুল চালু করার এক মাস পূর্বেই তা বিজ্ঞাপিত হবে এ্যাকাউন্টের বিবরণী / ই-মেল / এসএমএস সতর্কতা/ আমাদের শাখায় নোটিশ বোর্ড-এর মাধ্যমে। এই তথ্য আমাদের ওয়েবসাইটেও পাওয়া যাবে।

3.4 শর্তাবলি

a. আপনি যে পণ্য এবং পরিষেবা চেয়েছেন তার শর্তাবলি আপনাকে আমরা জানাব।

b. সমস্ত শর্তাবলি ন্যায্য হবে এবং তা যতদূর সম্ভব সহজ সরল ভাষায় সংশ্লিষ্ট অধিকার, দায়, দায়িত্ব প্রকাশ করবে।

3.4.1 শর্তাবলিতে পরিবর্তন

a. নিম্নোক্ত যেকোনও এক বা একাধিক পদ্ধতির মাধ্যমে শর্তাবলিতে আনীত পরিবর্তনগুলি আপনাকে আমরা জানাব সংশোধিত শর্তাবলি বলবৎ হওয়ার এক মাস পূর্বে।

i. চিঠি

ii. এ্যাকাউন্ট সংক্রান্ত বিবরণী

iii. এসএমএস

iv. ই-মেল

যদি পরিবর্তন সাধারণ গ্রাহকের উপর প্রযোজ্য হয় সেই ক্ষেত্রে সেই তথ্য আমাদের প্রত্যেক শাখায় বিজ্ঞপ্তি বোর্ডে এবং আমাদের ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।

b. সাধারণত এক মাসের বিজ্ঞপ্তি দিয়ে পরিবর্তনগুলি পরবর্তী সময় থেকে কার্যকরী হবে।

c. যদি বিজ্ঞপ্তি ছাড়াই আমরা কোনও পরিবর্তন করি সেক্ষেত্রে 30 দিনের ভিতর বিজ্ঞপ্তি দেওয়া হবে। যদি এই পরিবর্তন আপনার পক্ষে অসুবিধাজনক হয়, আপনি 60 দিনের মধ্যে কোনও সংশোধিত মাশুল / সুদ ছাড়াই এ্যাকাউন্ট বন্ধ করতে পারেন বা অন্য কোনও উপযুক্ত এ্যাকাউন্টে বদল করতে পারেন।

4.গোপনতা এবং বিশ্বস্ততা

a. আপনার সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য আমরা একান্ত ও গোপন মনে করব (এমনকী আপনি গ্রাহকপদ ছেড়ে দেওয়ার পরও) এবং নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত ও নীতি অনুসরণ করব। নীচে উল্লিখিত বিশেষ পরিস্থিতি বাদ দিয়ে আপনার এ্যাকাউন্ট সংক্রান্ত হিসাব পত্র বা তথ্য, তা আপনার দেওয়া হোক বা অন্য কোনও স্থান থেকে প্রাপ্ত হোক, আমরা অপর কোনও ব্যক্তিকে, এমনকী অন্য কোম্পানি / আমাদেরই গোষ্ঠী অন্যান্য সংস্থা-কে জানাব না, নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্র ছাড়া

I. আইনগত কারণে তথ্য জানাতে হলে অথবা ব্যাঙ্কিং নিয়ন্ত্রকের প্রয়োজন হলে

II. জনগণের প্রতি কর্তব্যের খাতিরে তথ্য উদ্ঘাটন করতে হলে

III. আমাদেরই স্বার্থের খাতিরে তথ্য উদ্ঘাটন করতে হলে (উদাহরণ স্বরূপ প্রতারণা রোধ করার জন্য)। কিন্তু এটি আমরা কখনই কারণ হিসেবে ব্যবহার করব না আপনার বা আপনার এ্যাকাউন্ট সংক্রান্ত তথ্য (আপনার নাম ও ঠিকানাসহ) কারোকে জানাতে, এমনকী আমাদের গোষ্ঠীর অন্য কোম্পানির সামনে উদ্ঘাটন করার জন্য আমাদের বিপণনে সুবিধা হবে বলে আপনি আমাদের তথ্য জানানোর জন্য বলেন বা এ প্রসঙ্গে লিখিত অনুমতি দিয়ে থাকেন

IV. যে ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক দ্বারা আপনার বিষয়ে জানাতে বলা হয়, যা আপনার লিখিত অনুমতি ছাড়া আমরা দিতে পারি না

b. আপনি যদি সুনির্দিষ্টভাবে দায়িত্ব না দিয়ে থাকেন, তাহলে আমরা নিজেদেরসহ কাউকেই বিপণনের উদ্দেশ্যে আপনার ব্যক্তিগত তথ্য ও খবর ব্যবহার করতে দেব না।

4.1ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি

a) যখন আপনি ঋণের সুবিধার জন্য আবেদন করবেন আমরা আপনার কাছে ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি (সিআইসি)-র ভূমিকার বিষয়ে ব্যাখ্যা করব এবং এ কথাও ব্যাখ্যা করব যে সিআইসি'র কাছে আপনার বিষয়ে যাচাই করতে পারি যার প্রভাবে আপনাকে ঋণ দেওয়া হবে কিনা সেই সিদ্ধান্ত গ্রহণের উপর পড়তে পারে।

b) আপনি যখন আমাদের থেকে ঋণ গ্রহণ করবেন, আমরা সেই ঋণের বিশদ বিবরণ ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিকে জানাব।

c) আমাদের থেকে ঋণ নেওয়ার সময়ানুগ তথ্য বিশেষ সময়ের অন্তর অন্তর আমরা সিআইসি-কে জানাব।

1. আপনার ব্যক্তিগত দেনা যা আমাদের কাছে বকেয়া আছে সে বিষয়ে আমরা সিআইসি-কে জানাই যখন
   I. ঋণ শোধে আপনি পিছিয়ে পড়েছেন
   II. বকেয়া পরিমাণ নিয়ে বিবাদ রয়েছে
2. যদি আপনার ঋণ পরিশোধে আপনি কখনও অক্ষম হয়ে থাকেন ও পরবর্তীকালে সেটি আবার যথাক্রমে শোধ করে থাকেন, সেক্ষেত্রে সিআইসি-র নিকট পরবর্তী মাসের প্রতিবেদনে আমরা তা জানিয়ে দেব।
3. আপনার এ্যাকাউন্টের বিশদ আমরা সিআইসি-কে জানাব যদি আপনার এ্যাকাউন্ট একটি সময় পর্যন্ত অ-প্রমিত (সাবস্ট্যান্ডার্ড) থেকে পুনরায় প্রমিত (স্ট্যান্ডার্ড) হয় এবং / অথবা আপনার কাছে সন্তোষজনকভাবে আপনার এ্যাকাউন্ট নিয়মিত / বন্ধ করা হয়ে থাকে।

4. অনুরোধ করলে এবং প্রস্তাবিত অর্থপ্রদান করলে আমরা সিআইসি থেকে প্রাপ্ত আপনার ঋণ বিষয়ক তথ্যের একটি প্রতিলিপি আপনাকে দেব।

5. আমাদের সঙ্গে এককালীন চুক্তির অধীনে যদি আপনি কোন চুক্তি করেন অথবা আমাদের কাছে আপনার এ্যাকাউন্ট বন্ধ করেন সেই ক্ষেত্রে আমরা আপনাকে ব্যাখ্যা করব যে সিআইসি্র কাছে নথিভুক্ত আপনার ঋণ সংক্রান্ত একটি নেতিবাচক তথ্য ভবিষ্যতে আমাদের ব্যাঙ্ক বা অন্য কোথাও থেকে আপনার ঋণ পাওয়ার ক্ষেত্রে কী প্রভাব ফেলবে।

5. ঋণপ্রদান

a. আমাদের জাতীয় নীতি এবং নিয়ন্ত্রণমূলক বিধানের তাৎপর্য ও লক্ষ্য আমাদের ঋণপ্রদাননীতিতে প্রতিফলিত হবে। আমরা এক-বাতায়ন প্রণালীর মাধ্যমে সবধরনের সুবিধা প্রদান করতে চেষ্টা করব।

b. আমরা আমাদের ওয়েবসাইটে এবং আমাদের শাখাগুলিতে "ক্ষুদ্র ও ছোট উদ্যোগ এবং পুনর্বাসন"-কে ঋণপ্রদানের নীতি প্রদর্শিত করব। অনুরোধে সামান্য মূল্যে তার একটি প্রতিলিপি আপনাদের দেব।

c. যদি প্রযোজ্য হয়, আমরা যোগ্যতার বিচারে সমর্থ ব্যাঙ্কগুলির দ্বারা "ক্ষুদ্র ও ছোট উদ্যোগের জন্য ঋণ গ্যারান্টি নিধি অছি" (ক্রেডিট গ্যারান্টি ফান্ড ট্রাস্ট ফর মাইক্রো অ্যান্ড স্মল এন্টারপ্রাইজেস) প্রদত্ত ঋণ গ্যারান্টি প্রকল্প যেটি এম এস ই-গুলির জন্য সি জি টি এস এম ই গ্যারন্টি স্কিম নামে জনপ্রিয়, তার প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি, যার অন্তর্গত প্রাপ্য সুবিধা, প্রদেয় মাশুল এবং উক্ত প্রকল্পের শর্ত, আপনাকে জানাব। এটি বর্তমানে রয়েছে এমন এবং নতুন মাইক্রো ও ক্ষুদ্র উদোগগুলি (পরিষেবা উদ্যোগসহ) পেতে পারে, প্রতি ঋণগ্রহীতা সর্বাধিক **100** লক্ষ টাকা পর্যন্ত। উক্ত প্রকল্প অনুসারে এর থেকে বাদ পড়ে খুচরো ব্যবসা, শিক্ষাপ্রতিষ্ঠান , প্রশিক্ষণ সংস্থা এবং স্বনির্ভর গোষ্ঠী (এস এইচ জি)।

d. যে ক্ষেত্রে কোন ঋণ, কোন চালু অনুদান প্রকল্পের অধীনে পড়ে, আমরা তার বৈশিষ্ট্যগুলি আপনাকে জানাব এবং আপনাকে কী কী করতে হবে তাও জানাব।

e. আর্থিক পরিচালনা সম্পর্কে সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাদের জ্ঞান বৃদ্ধির জন্য আমরা কিছু কার্যক্রম চালানোর চেষ্টা করব।

f. মতামত ও প্রস্তাব বিনিময়ের একটি নিয়মিত পন্থা হিসেবে আমরা চেষ্টা করব এমএসই ঋণগ্রহীতাদের নিয়ে নিয়মিত বৈঠক করতে।

5.1 আবেদন

আমরা:

a. ঋণের জন্য বিনামুল্যে, সরল, প্রামাণ্য, সহজবোধ্য আবেদন ফর্ম দেব।

b. ঋণ আবেদন ফর্মের সঙ্গে (আইনি ও নিয়ন্ত্রণমূলক প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী) যে সমস্ত নথি জমা করতে হবে, সেগুলির একটি তালিকা আবেদন ফর্মের সঙ্গে দেব যাতে আপনার জমা করা আবেদন সবদিক থেকে পূর্ণাঙ্গ হয়। প্রয়োজনে আমরা আপনাকে ঋণ আবেদন ফর্ম পূরণ করার কাজে সাহায্য করব।

c. আপনাকে ঋণ আবেদন ফর্ম জমা দেবার সময় বার্ষিক (অ্যানুয়ালাইজড) সুদের হার সহ প্রযোজ্য সুদের হার সম্পর্কে তথ্য দেব এবং যদি লাগে তার প্রক্রিয়াকরণের জন্য ফি / মাশুল, পরে অর্থপ্রদানের ইচ্ছা প্রকাশের যদি সুযোগ থাকে তার মাশুল এবং অন্যান্য যা কিছুই আপনার স্বার্থকে প্রভাবিত করতে পারে জানাব যাতে আপনি অন্যান্য ব্যাঙ্কের সঙ্গে একটি বাস্তব তুলনা করতে পারেন এবং সব জেনে বুঝে সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।

d. আপনার ঋণ আবেদন হাতে পাঠানো হোক বা অনলাইন হোক, প্রাপ্তির লিখিত স্বীকৃতি জানাব এবং তার সঙ্গেই জানাব আবেদন সম্পর্কে সিদ্ধান্ত নিতে কত সময় লাগবে।

e. সাধারণত, ক্রেডিট সুবিধার পাওয়ার আবেদনের প্রক্রিয়াকরণের জন্য যে সমস্ত বিশদ বিবরণ প্রয়োজন তা আবেদন জমা নেওয়ার সময়ই নিয়ে নেওয়া হবে। যদি অতিরিক্ত তথ্যের প্রয়োজন পড়ে, আমরা আবেদন প্রাপ্তির সাত দিন (কাজের দিন) – এর মধ্যে আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করব।

f. বর্তমান কোন ঋণ যেটি সন্তোষজনকভাবে আপনি চালিয়ে গেছেন তার নবীকরণের সময় আমরা চেষ্টা করব কেবল মাত্র যে তথ্য আমাদের কাছে নেই এমন কোন অতিরিক্ত তথ্য নিতে।

g. আপনার আবেদন সাপেক্ষে সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি [মোস্ট ইমপর্টেন্ট **টার্ম**স এ্যান্ড কন্ডিশনস (এমআইটিসি)] দ্বারা পরিচালিত ঋণ/ক্রেডিট আপনাকে আমরা দেব

h. আপনার আবেদনের অবস্থান অন-লাইন জানানোর প্রচেষ্টা করব।

i. মঞ্জুর হোক বা খারিজ, **5** লক্ষ টাকা পর্যন্ত ঋণ প্রক্রিয়াকরণের জন্য মাশুল গ্রহণ করব না।

j. যদি আপনার আবেদনপত্র সব দিক থেকে পূর্ণাঙ্গ হয় ও প্রদত্ত তালিকা অনুযায়ী সমস্ত নথি তার সঙ্গে জমা দেওয়া হয়ে থাকে তবে আবেদন সম্পর্কে সিদ্ধান্ত নেওয়া হবে **5** লক্ষ টাকা পর্যন্ত ঋণ-এর আবেদন অথবা চালু কোন ঋণের সীমা **5** লক্ষ টাকা পর্যন্ত বাড়ানোর ক্ষেত্রে আবেদনপ্রাপ্তির তারিখ থেকে দুই সপ্তাহের মধ্যে; ঋণের সীমা **5** লক্ষ থেকে **25** লক্ষ পর্যন্ত হলে **3** সপ্তাহের মধ্য; এবং ঋণের সীমা **25** লক্ষ টাকার অধিক হলে **6** সপ্তাহের মধ্যে।

5.2 ঋণ মূল্যায়ন

A. আমরা

I. আপনাদের আবেদনে দেওয়া বিশদ যাচাই করব এই উদ্দেশ্যে নিযুক্ত আমাদের কর্মী / এজন্সিদের মাধ্যমে আপনার ব্যবসায়িক ঠিকানায় / বাড়িতে আপনার সঙ্গে যোগাযোগ স্থাপন করে।

II. আপনাকে ঋণদান করা অথবা আপনার ওভারড্রাফট বা ঋণ গ্রহণের সীমা বাড়ানোর আগে আপনার ঋণ আবেদন যথোপযুক্তভাবে যত্নসহকারে যাচাই করে মূল্যায়ন করব।

III. আপনি যে পরিকল্পনা রেখেছেন তার যৌক্তিকতা সম্পর্কে আমরা নিঃসংশয় হতে চাইব।

IV. আপনার ঋণের প্রয়োজনীয়তা যাচাই করার সময় বাস্তবে আপনার ব্যবসার মরশুম অথবা আবর্তনশীল সময়চক্রের প্রকৃতি অনুযায়ী শীর্ষ সময়ের জন্য ও সাধারণ সময়ের জন্য ঋণের পৃথক পৃথক সর্বোচ্চ সীমা ও সাধারণ সীমা স্থির করব।

B. ন্যায্য মূল্যায়নের জন্য আমাদের নিম্নলিখিত তথ্যগুলি প্রয়োজন হতে পারেঃ

I. ঋণগ্রহণের উদ্দেশ্য

II. আপনার ব্যবসার পরিকল্পনা

III. আপনার ব্যবসায় নগদের যোগান, মুনাফা ও বর্তমান আর্থিক দায়বদ্ধতা, প্রয়োজনে এ্যাকাউন্ট বিবরণী

IV. আপনার ব্যক্তিগত আর্থিক দায়বদ্ধতা

V. অতীতে আপনি প্রয়োজনীয় অর্থসংস্থান কীভাবে ব্যবহার করেছেন

VI. ঋণ-তথ্য সংক্রান্ত কোম্পানি (ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি) থেকে প্রাপ্ত তথ্য

VII. নামী ক্রেডিট রেটিং এজেন্সি দ্বারা আপনার রেটিং, যদি স্থির হয়ে থাক্ তার মান বা দর

VIII. অন্যান্য ঋণদাতা / ক্রেডিটারদের থেকে তথ্য

IX. বাজারের থেকে পাওয়া খবর

X. যেসব ক্ষেত্রে কারখানা, যন্ত্র অথবা স্থাবর সম্পত্তি জামিন হিসেবে রাখা হবে, আমাদের দ্বারা তালিকাভুক্ত ইঞ্জিনিয়ার / উকিলের থেকে মূল্য-নির্ধারণ রিপোর্ট, আইনি নিরীক্ষা রিপোর্ট তলব করা হবে

XI. যেখানে প্রযোজ্য, সেখানে গ্রাহক তার ঋণ সিজিটিএমএসই গ্যারান্টির অধীনে আনতে চান কি না

XII. অন্য যে কোন প্রাসঙ্গিক তথ্য

C. আমরাঃ

i. প্রস্তাবিত থাকলে **10** লক্ষ টাকা পর্যন্ত ঋণ অথবা সময়ে সময়ে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক নির্ধারিত সীমা পর্যন্ত ঋণের জন্য কোন অতিরিক্ত জামিন নেব না।

ii. যদি আমরা আপনার অতীতের লেনদেনের খতিয়ান সন্তোষজনক পাই এবং আপনার আর্থিক সঙ্গতি মজবুত ও স্বচ্ছল হয়, **25** লক্ষ টাকা পর্যন্ত জামিন ছাড়া ঋণ দেওয়ার কথা বিবেচনা করব।

iii. 100 লক্ষ টাকা সীমার অন্তর্গত আপনাকে মঞ্জুর করা ঋণ - ক্ষুদ্র ও ছোট উদ্যোগ-এর জন্য ঋণ গ্যারান্টি নিধি অছি (ক্রেডিট গ্যারান্টি ফান্ড ট্রাস্ট ফর মাইক্রো এ্যান্ড স্মল এন্টারপ্রাইজেস) প্রদত্ত ঋণ গ্যারান্টি প্রকল্প-এর অধীনে আনার জন্য আপনার সম্মতি গ্রহণ করব এবং সেই অনুযায়ী সর্বোচ্চ **100** লক্ষ টাকার মধ্যে কোন সুবিধা দানের জন্য অতিরিক্ত জামিন / অথবা তৃতীয় পক্ষের গ্যারান্টির জন্য জোর দেব না যদি আমাদের অনুমোদিত সেই সুবিধা উপযুক্ত হয় এবং আপনার সম্মতি সহ সিজিটিএসএমই প্রকল্পের অধীন হয়।

iv. আপনার (শিল্পো□পাদন সংস্থা) পরিকল্পিত বার্ষিক মোট ব্যবসামূল্যের ন্যূনতম **20%** ভিত্তিতে গণনা করে চলতি মূলধন যোগান দেব।

v. চলতি মূলধনের সীমা উপযুক্তভাবে বাড়ানোর জন্য আপনার অনুরোধ বিবেচনা করব যে ক্ষেত্রে উ□পাদন পরিকল্পনা ছাড়িয়ে গেছে অথবা যেখানে আপনি প্রয়োজনীয় প্রমাণ দিয়ে দেখিয়েছেন যে চলতি মূলধন সম্পর্কে প্রাথমিক মূল্যায়ন যথেষ্ট নয়।

D. গ্যারান্টি

আপনার দেনার জন্য আপনি যদি অন্য কারো থেকে গ্যারান্টি অথবা জামিন গ্রহণ করতে চান, আমরা আপনার অনুমতি চাইব তাদের বা তাদের আইনি উপদেষ্টাকে আপনার অর্থসংস্থান সম্পর্কে গোপনীয় তথ্য দেবার জন্য। আমরা এছাড়াও

I. স্বাধীন আইনি মতামত নেওয়ার জন্য তাদের উ□সাহিত করব যাতে তারা তাদের দায়বদ্ধতা এবং তাদের সিদ্ধান্তের পরিণাম ঠিকঠাক অনুধাবন করতে পারেন (যেখানে প্রয়োজন, যে নথি আমরা তাদের সাক্ষর করতে বলব তার মধ্যে এই সুপারিশ একটি নোটিশের মতই স্পষ্ট ও স্বাভাবিক ভাবে দেওয়া থাকবে)।

II. তাদের জানাব যে এই গ্যারান্টি অথবা অন্য জামিন দিয়ে আপনি বা আপনার সংস্থা যে এই ঋণের সুবিধা গ্রহণ করেছে সেই কারণে আপনি দায়বদ্ধ থাকবেন।

III.যে ঋণ আপনি গ্রহণ করেছেন তার গ্যারান্টারদের মঞ্জুরিকৃত ঋণ / ঋণচুক্তির শর্তাবলির এক প্রতিলিপি দেব।

IV.ঋণের গ্যারান্টারদের আপনা মেয়াদি/ডিমান্ড ঋণের এ্যাকাউন্টের বার্ষিক বিবরণীর এক প্রতিলিপি পাঠান হবে।

5.3. মঞ্জুরি/খারিজ

আমরা –

a. ক্রেডিট সুবিধা প্রদান করার জন্য "পরিবর্তে তুল্যমূল্য" হিসেবে আমানতের জন্য জোর করব না।

b. আপনাকে ওভারড্রাফট প্রদান করার সময়ে অথবা বর্তমান ওভারড্রাফট সীমা বাড়ানোর সময় জানাব যে আপনার ওভারড্রাফট চাইলে পরিশোধযোগ্য কি না।

c. বিধি ও শর্তাবলি এবং অন্যান্য সতর্কীকরণ যা সম্মত ক্রেডিট সুবিধাগুলিকে নিয়ন্ত্রণ করে সেগুলিকে লিপিবদ্ধ করব ও যথাযথ ভাবে স্বীকৃতি প্রদান করব এবং তার এক প্রতিলিপি আপনাকে দেব।

d. আমাদের খরচে আপনার নেওয়া ঋণ-দলিলসমূহের প্রামাণ্য প্রতিলিপি ও ঋণ-দলিলে উল্লেখিত প্রতিটি সংযোজনীর কপি এবং তাদের তালিকা আপনাকে দেব।

e. লিখিতভাবে আপনাকে জানাব কী কারণে আপনার ঋণ অথবা ক্রেডিট সুবিধার জন্য অনুরোধ পালন করা হয়নি।

f. একটি রেটিং ব্যবস্থাকে আমর মেনে চলব এবং তাদের সূচকগুলি আপনাকে জানাব।

g. স্থির-হারে ঋণের ক্ষেত্রে 50 লক্ষ টাকা পর্যন্ত ঋণে মেয়াদপূর্তির আগে শোধ করার অনুমতি দেওয়া হবে কোন রকমের প্রাক-পরিশোধজনিত অর্থদণ্ড ছাড়াই।

h. পরিবর্তনশীল হারে ঋণের ক্ষেত্রে প্রাক-পরিশোধজনিত কোন অর্থদণ্ড ধার্য করা হবে না।

i. মঞ্জুর করা ঋণ মঞ্জুরী নির্ধারণকারী সমস্ত শর্তাবলি পালনের তারিখ থেকে দুটি কাজের দিনের মধ্যে বিলি করা সুনিশ্চিত করব।

j. একটি ঋণ পরিশোধ নির্ঘন্ট (ঋণের মেয়াদকালে মূল ও সুদ পরিশোধ করার নির্ঘন্ট) আপনাকে দেব।

k. মঞ্জুরীপত্রে প্রদত্ত শর্তাবলি মোতাবেক সময় সময়ে এই সুবিধার নবীকরণ এবং পর্যালোচনা সুনিশ্চিত করব।

5.4. কেন্দ্রীয় নিবন্ধাগার (সেন্ট্রাল রেজিস্ট্রি)

আপনি যখন কোন ঋণের সুবিধা নেন যার মধ্যে প্রাথমিক এবং অতিরিক্ত জামিন হিসেবে স্থাবর সম্পত্তি যুক্ত, সেই ক্ষেত্রে আমরা আপনাকে সেন্ট্রাল রেজিস্টির্র কাজকর্ম বিষয়ে জানাব এবং এই বাস্তব তথ্যের সঙ্গে পরিচিত করাব যে তাদের নথিভুক্ত তথ্য যে কোন ঋণদাতা অথবা যে কোন ব্যক্তি যিনি ওই সম্পত্তি নিয়ে কোন কারবার করতে চান তারা খোঁজ নিলেই দেখতে পাবেন।

5.5 অর্থপ্রদান-পরবর্তী সময়

আমরা -

a. ঋণ মঞ্জুরি, ঋণের চুক্তির শর্তের প্রয়োজন ছাড়া অথবা যখন কোন নতুন / প্রতিকূল তথ্য আমাদের কাছে আসে, সেই অবস্থা ছাড়া আপনার ব্যবসার কাজকর্মে কোন রকম হস্তক্ষেপ করব না।

b. আমাদের সঙ্গে সম্পর্ক রাখার ক্ষেত্রে আপনার কোন ধরনের সত্যিকারের সমস্যা হলে আমরা সহানুভূতির সঙ্গে বিবেচনা করব এবং আমাদের পর্যবেক্ষণ পদ্ধতি যেন ইতিবাচক হয় তার প্রচেষ্টা করব।

c. অন্য কোন ঋণ প্রদানকারী সংস্থা থেকে আপনি পরবর্তী কোন ক্রেডিট সুবিধা গ্রহণ করলে আমাদের জানানো দরকার।

d. নিয়মিতভাবে আপনার কাছে নিম্নোক্ত তথ্যগুলি নেব –

I. সময় সময়ে মজুদ মাল এবং অন্যান্য বিবরণী

II. আপনার ব্যবসার পরিকল্পনায় যে ভবিষ্য ফলাফল অনুমান করা হয়েছে তার সঙ্গে বাস্তব ফলাফলের একটি তুলনা

III. আপনার ব্যবসা পরিকল্পনার গুরুত্বপূর্ণ বিষয়গুলির অগ্রগতি

IV. বার্ষিক হিসেব যেমন ব্যালান্স সিট (জমাখরচের লিখিত বিবরণ), লাভ ক্ষতির হিসেব এবং অন্যান্য সহায়ক দলিল

V. দেনাদার ও পাওনাদারদের বয়স ভিত্তিক পৃথক পৃথক বিভাজন এবং সংশ্লিষ্ট অর্থের পরিমাণ।

e. স্বাভাবিক সুরক্ষা বজায় রেখে সীমার ভিতরে অর্থ তোলার সুবিধা

f. আপনার ব্যবসা পরিস্থিতিতে কোন পরিবর্তন ঘটলে আমরা আপনার কাছে নতুন তথ্য জানতে চাইব

g. আপনার বা যে ব্যাঙ্ক কোন ঋণ-এ্যাকাউন্ট অধিগ্রহণ করতে চায়, তাদের কাছ থেকে ঐ এ্যাকাউন্টের স্থানান্তরণ করার অনুরোধ পাওয়ার দুই সপ্তাহের মধ্যে আমাদের সম্মতি বা অন্য কোন মত জানিয়ে দেব।

h. ঋণ পরিশোধ করার সঙ্গে সঙ্গে অথবা সমঝোতা বা চুক্তি মোতাবেক সমস্ত বকেয়া পরিশোধের 15 দিনের মধ্যে আবশ্যিকভাবে সমস্ত জামিন আমরা মুক্ত করে দেব। যদি পালটা দাবির অধিকার প্রয়োগ করা হয় আমরা অন্য দাবিটি সম্পর্কে বিশদ বিবরণ বিজ্ঞপ্তি মারফ দেব এবং জামিন/দলিল/বন্ধক সম্পত্তির স্বত্ব ধরে রাখব যতক্ষণ না পর্যন্ত প্রাসঙ্গিক দাবির নিষ্পত্তি/পরিশোধ হয়

i. আপনার অনুরোধ প্রাপ্তির দিনেই বন্ধক মুক্ত করে/পাঠিয়ে দেব

j. জামিন জমা করার 24 ঘন্টার মধ্যে আহরণ (টাকা তোলা) ক্ষমতা বাড়ানোর অনুমতি দেব।

k. চালু এ্যাকাউন্টের জন্য সময় সময়ে বিবরণী দেওয়া ছাড়াও, আপনাকে মেয়াদি ঋণএবং ডিমান্ড লোনের জন্য বার্ষিক হিসেব বিবরণী দেব।

l.আপনাকে আমরা ঋণসংক্রান্ত বিবরণী দেব, প্রয়োজনে, আরও ঘনঘন, সেই মূল্যে যা মাশুল তালিকায় অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

m.নিম্নোক্ত এক বা একাধিক পদ্ধতির মাধ্যমে আপনার অগ্রগতির পর্যবেক্ষণ করব

i. সময় সময়ে আপনার মজুদের বিবরণী যাচাই করে

ii. আমাদের সঙ্গে আপনার এ্যাকাউন্টের মাধ্যমে লেনদেনের উপর নজর রেখে

iii. আমাদের অর্থসংস্থান দ্বারা সংগৃহীত মজুদ এবং / অথবা সম্পদ যাচাই করার জন্য সময়ে সময়ে আমাদের কর্মচারী অথবা প্রাধিকৃত প্রতিনিধি আপনাদের ভবনে যাবেন।

iv. আপনার ব্যবসা কেমন চলছে সেই বিষয়ে যখন যেমন প্রয়োজন বাজার থেকে রিপোর্ট নেব

n. যদি আপনার এ্যাকাউন্ট একনাগাড়ে অনিয়মিত থাকে যাএকটি অনুৎপাদক সম্পদ (এনপিএ) হিসেবে আপনার ব্যবসাকে চিহ্নিত করে, আমরা সময় মত শুধু লেনদেন সম্পর্কিতই নয় বরং অন্যান্য সংকটজনক অবস্থায় উপনীত উপাদানগুলি সম্পর্কেও সতর্কবার্তা পাঠাব, চিঠি / মেল অথবা এসএমএস এমনকী আপনার এ্যাকাউন্টের বিবরণীর মাধ্যমে।

যদি আমরা চুক্তির অধীনে প্রদত্ত অর্থ ফেরত নিতে অথবা অর্থ পরিশোধ বা ব্যবসার সাফল্য ত্বরান্বিত করতে চাই আমরা পর্যাপ্ত সময় থাকতে অগ্রিম বিজ্ঞপ্তি পাঠিয়ে আপনাকে জানিয়ে দেব।

5.6. **অর্থ-বিযুক্ত সুবিধা (ননফান্ড বেসড়ফেসিলিটি)**

আমরা যন্ত্রপাতি অথবা কাঁচামাল / ভোগ্য-সামগ্রী ইত্যাদি কেনার জন্য অর্থ-বিযুক্ত সুবিধা প্রদান করতে পারি। প্রত্যয়পত্র (লেটার অফ ক্রেডিট) জারি করে, নির্দেশ দিয়ে, স্বীকৃতিদান করে, ব্যবস্থা করে অথবা ছাড় দিয়ে। প্রত্যয়পত্র, গ্যারান্টিপত্র, আদায়পত্র ধরনের সুবিধাগুলি জাতীয় আইন ছাড়াও ইন্টারন্যাশানল চেম্বার অফ কমার্স (আইসিসি) কর্তৃক সময়ে সময়ে প্রকাশিত প্রাসঙ্গিক নিয়ম ও অন্যান্য বিষয়সমগ্র দ্বারা পরিচালিত হয়।

5.7 বিমা

a. আমরা আপনাকে জানাব যদি কোন বিমা কোম্পানির এজেন্ট হিসেবে কোন ধরনের বিমা আপনাকে প্রস্তাব করা যায়।

b. আমরা সুনিশ্চিত করব এই ধরনের বিমা পণ্য গ্রহণ করার জন্য আপনার লিখিত সম্মতি আমাদের কাছে আছে।

c. আমাদের কাছে জামিন দিয়ে যদি কোন ঋণ আপনি গ্রহণ করে থাকেন, সেটি কোন বিশেষ পরিষেবা প্রদানকারী কর্তৃক বিমাকৃত হতেই হবে এমন আমরা জোর করব না।

5.8 আর্থিক সমস্যা

আমরা কীভাবে সাহায্য করতে পারি

5.8.1. আমরা আর্থিক সমস্যার বিষয়গুলি সহানুভূতিসহ এবং ইতিবাচকভাবে বিবেচনা করব। আপনি প্রথম সমস্যাগুলি চিহ্নিত করবেন এবং যথাশীঘ্র আমাদের জানাবেন। আমরা সমস্যা সম্পর্কে অবহিত হওয়া মাত্র আপনাকে লিখিতভাবে জানাব। যদি দ্রুত পদক্ষেপ গ্রহণ করার প্রয়োজন হয় আমরা আপনার সঙ্গে ফোন, ফ্যাক্স অথবা ই-মেল মাধ্যমে যোগাযোগ করব।

5.8.2. নিম্নোক্ত বিষয়গুলি আমাদের পক্ষে উদ্বেগের কারণ হতে পারে যদি বিশেষ করে আপনি আমাদের অবহিত না করেনঃ

a. বাণিজ্যিক উ৷পাদন শুরু করায় বিলম্ব এবং যে ক্ষেত্রে খরচ বেড়ে যাচ্ছে এমন।

b. নিয়মিত তথ্য, যেমন মজুদ সংক্রান্ত বিবরণী, নবীকরণ তথ্য, নীরিক্ষিত আর্থিক বিবরণী ইত্যাদি জমা করতে অকাঙ্খিত বিলম্ব।

c. আপনার নগদ ক্রেডিট / চলতি হিসেবে চেক ফেরতের ঘটনার পুনরাবৃত্তি।

d. বারবার আপনার মঞ্জুরীকৃত মাত্রা ছাড়িয়ে যাওয়া

e. আপনার ব্যবসার মোট মূল্যে বিরাট পরিবর্তন যার কোন ব্যাখ্যা আপনি আমাদের দেননি।

f. অযৌক্তিকভাবে দীর্ঘ কাল ধরে কাজ বন্ধ / স্থগিত থাকা।

g. ব্যবসায় ক্ষতি হচ্ছে।

h. আকস্মিকভাবে ব্যবসার কোন অংশীদার অথবা সহ-উদ্যোক্তা অথবা প্রধান গ্রাহক অথবা কর্মচারীকে হারানো।

i. আপনার ব্যবসার প্রাথমিক কাজকর্মে অথবা ব্যবসার একটি বড় অংশের বিক্রিবাটায় পরিবর্তন।

j. আমাদের সঙ্গে সম্মত উদ্দেশ্যের বাইরে ঋণের ব্যবহার করা অথবা কাঙ্খিত ব্যবসার বাইরে অন্য উদ্দেশে তহবিল হস্তান্তর করা

k. প্রস্তাবিত সময় মতো সুদ না মেটানো।

l. সম্মত ঋণ পরিশোধের সময়সূচি মেনে চলায় আপনার ব্যর্থতা।

m. আপনার গ্রাহকদের পক্ষে আপনার কর্তৃক আহৃত বিল অপরিশোধিত অবস্থায় ফিরে আসে এমন।

n. আপনার যোগানদারদের আপনার উপর আহরণ করা বিলগুলির যথাযথ পরিশোধ হচ্ছে না।

o. আপনার পক্ষে জারি করা গ্যারান্টি প্রায়শ ব্যবহৃত হচ্ছে এমন।

p. আপনার এ্যাকাউন্টে ব্যবসার মোট মূল্যের তুলনায় আপনার গ্রাহকদের থেকে বা অন্যন্য দেনাদারদের থেকে প্রাপ্য ঋণের মূল্য বেশি হয়ে পড়ছে এমন।

q. বিক্রির টাকা আপনার এ্যাকাউন্টের মাধ্যমে যাচ্ছে না এমন।

r. ঋণের চুক্তিতে যে সমস্ত শর্ত রাখা হয়েছিল তার অনুপালন হচ্ছে না এমন।

s. সম্মত তথ্য সময়মতো পেশ করা হচ্ছে না এমন।

t. আপনার কোন ঋণদাতা আপনার ব্যবসার বিরুদ্ধে আইনি পদক্ষেপ অথবা ব্যবসা তুলে দেওয়ার জন্য মামলা দাখিল করছে এমন।

5.8.3. আমরা আপনাকে সমস্যা মিটিয়ে ফেলার জন্য সব রকমের সাহায্য করব। আপনার সক্রিয় সহযোগিতায় আমরা আপনার আর্থিক সমস্যার মোকাবিলার জন্য একটি পরিকল্পনা তৈরি করব এবং আপনাকে লিখিতভাবে জানাব আমরা কোন বিষয়ে সম্মত হব।

5.8.4. আমরা চেষ্টা করব আপনাকে ঋণ সংক্রান্ত পরামর্শ পরিষেবা (ক্রেডিট কাউন্সেলিং সার্ভিসেস) প্রদান করতে যাতে আপনার আর্থিক সমস্যা মোকাবিলায় আপনাকে আমরা সাহায্য করতে পারি।

5.8.5.

a. আপনি সমস্যার মধ্যে পড়লে আমরা আপনার অনুমতি সাপেক্ষে আপনার উপদেষ্টাদের সঙ্গে কাজ করতে পারি। গুরুত্বপূর্ণ কথা হল যে আপনি বিশ্বাসের সঙ্গে কাজ করুন, উদ্ভূত পরিস্থিতির বিষয়ে আমাদের অবহিত করুন, আমাদের সঙ্গে করা চুক্তি মেনে চলুন এবং প্রাথমিক পর্বেই প্রয়োজনীয় পরিবর্তনের জন্য প্রস্তুত থাকুন।

b. আপনার সমস্যা বোঝার জন্য আপনার সঙ্গে যৌথভাবে কাজ করতে আমরা আরও আর্থিক তথ্য / দায়বদ্ধতা আপনার কাছে জানতে চাইব।

5.9 রুগ্ন এমএসই'র পরিচর্যা এবং ঋণ পুনর্বিন্যাস

5.9.1.

আপনার ঋণ এ্যাকাউন্ট যদি তিন মাস বা ততোধিক মাস ধরে অনুৎপাদক সম্পদ (এনপিএ) হিসেবে গণ্য হয় অথবা আগের হিসেব-বর্ষে (এ্যাকাউন্টিং ইয়ার)-এ ব্যবসার নিট মূল্যের **50%** পর্যন্ত ক্ষতির পরিমাণ হিসেবে পুঞ্জীভূত ক্ষতি হিসেবে জমে ওঠে এবং সেই কারণে নিট মূল্যে (নেট ওয়ার্থ)-এ ক্ষয় হয়, আমরা একটি পরিচর্যা / ঋণ পুনর্বিন্যাস কর্মসূচির কথা বিবেচনা করব।

5.9.2

আপনার পুনর্বাসন / ঋণ পুনর্বিন্যাস-এর জন্য আবেদন বিবেচনা করার জন্য আমরা:

a. পরীক্ষা করে দেখব যে আপনার ইউনিট / প্রকল্পটি বাস্তবায়নযোগ্য অথবা সম্ভাব্যভাবে ও বাস্তবায়নযোগ্য কিনা এবং আমাদের মতামত ইউনিটটি রুগ্ন হওয়া থেকে তিন মাসে মধ্যে জানাব

b. যদি আপনার ইউনিটটি বাস্তবায়নযোগ্য হয় অথবা সম্ভাব্যভাবেও বাস্তবায়নযোগ্য হয়, আমরা তার পুনরুজ্জীবনের জন্য সংশোধনমূলক কাজ শুরু করে দেব

c. যদি আপনার ইউনিটটির বাস্তবায়ন সম্ভাব্য হয় এবং সেটি কোন সহায়-সঙ্ঘ(কনসোর্টিয়াম) অথবা একাধিক ব্যাঙ্কিং-বন্দোবস্তের অধীন হয় এবং সমগ্র বকেয়ার মধ্যে আমাদের অংশটিই সর্বাধিক, আমরা একটি পুনর্বিন্যাসের কর্মসূচি তৈরি করব

d. একটি পুনর্বাসন প্যাকেজ তৈরি করব যার মধ্যে আরবিআই কর্তৃক নির্ধারিত আপনারও প্রতিদান থাকবে, আপনার অনুরোধ প্রাপ্তির সর্বাধিক **60** দিনের মধ্যে লাগু করব

e. যদি আপনার ইউনিটটি আদৌ বাস্তবায়নযোগ্য না হয়ে তবে আপনাকে আরেকটি সুযোগ দেব যাতে আপনি আমাদের উচ্চতর কর্তৃপক্ষের সামনে আপনার কেসটি তুলে ধরতে পারেন।

5.9.3.

যদি আমরা মনে করি পুর্বাসন প্যাকেজ সফল হবে না, তবে আমরা কারণ ব্যখ্যা করব এবং আপনাকে এবং আপনার উপদেষ্টাদের সাহায্য করব অন্যপথ ভাবতে।

5.9.4.

যদি আমরা কোন সমঝোতায় পৌঁছতে না পারি, আমরা পরিস্কার করে জানাব কী কারণে আমরা আপনাকে সাহায্য করতে পারব না এবং জানিয়ে দেব কবে আমাদের আর্থিক সাহায্য প্রত্যাহার করব।

5.10এককালীন নিষ্পত্তি

a. **যদিব্যাঙ্ক 'এককালীন নিষ্পত্তি' যোজনা নিয়ে আসে, তার ব্যাপক প্রচার করা হবে ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটের মাধ্যমে এবং সমস্ত ধরনের সম্ভাব্য প্রচার মাধ্যমের সাহায্য নিয়ে।**

b. আমরা লিখিতভাবে প্রস্তাবিত এককালীন নিষ্পত্তির শর্তাবলি জানিয়ে দেব

c. এই যোজনার সুযোগগুলি পাওয়ার জন্য আমরা যুক্তিসঙ্গত সময় দেব যাতে আপনি আবেদন করতে পারেন এবং বকেয়া পরিশোধ করতে পারেন

d. যদি এককালীন নিষ্পত্তির প্রস্তাবে আপনি সম্মত হন, আমরা আপনাকে ব্যাখ্যা করব যে 'ঋণ সংক্রান্ত তথ্য কোম্পানি'(ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি) কর্তৃক রক্ষণাবেক্ষণ করা আপনার ঋণ সংক্রান্ত ইতিহাসের উপর এ ধরনের নিষ্পত্তির প্রভাব কী হতে পারে।

e. যদি এককালীন নিষ্পত্তি (ওটিএস) প্রস্তাবে সকলের সম্মতি হয়, আমরা বোঝাব ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি (সিআইসি) কর্তৃক রক্ষিত আপনার ঋণ-ইতিহাস-এর উপর এই ধরনের নিষ্পত্তির কী প্রভাব পড়তে পারে

5.11. ঋণ / বকেয়া-র লগ্নিপত্রকরণ (সিকিউরিটাইজেশন)

a. যদি আমরা আপনার ঋণ অথবা বকেয়া অন্যের কাছে সিকিউরিটাইজ (বিক্রি) করি, আমরা তার নাম এবং যোগাযোগের বিশদ জানাব; আরও জানাব আপনার ঋণ / বকেয়ার কত পরিমাণ তাদের হস্তান্তরিত করা হয়েছে। সাধারণ ক্ষেত্রে ঋণ / কার্ডের বকেয়া যদি অপ্রমিত (নন-স্ট্যান্ডার্ড) হয় তা এ্যাসেট রিকনস্ট্রাকশন কোম্পানি (এআরসি)-কে নথিভুক্ত করে বিক্রি করার বিবেচনা করা হয়।

b. যাকে আপনার ঋণ / বকেয়া হস্তান্তরিত করা হয়েছে আপনার দায় হবে তাকে আপনি বকেয়া অর্থ পরিশোধ করবেন।

c. যে সংস্থাকে ঋণ / বকেয়া হস্তান্তরিত করা হয়েছে তারা আপনার ঋণ সংক্রান্ত তথ্য সি আই সি-র কাছে জানাতে থাকবে।

d. যাকে আপনার ঋণ / বকেয়া হস্তান্তরিত করা হয়েছে তাঁর বিরুদ্ধে যদি আপনার কোন অভিযোগ থাকে সেই ক্ষেত্রে আমরা আপনাকে সাহায্য করতে চেষ্টা করব।

6. বকেয়া আদায় এবং জামিন পুনরাধিকার নীতি

6.1. বকেয়া আদায়

a. যখনই আমরা ঋণ প্রদান করি, আমরা তার পরিশোধের পদ্ধতি, অর্থাৎ পরিশোধের পরিমাণ, সময়সীমা ও কালানুক্রমিকতা বিষয়ে আপনাকে ওয়াকিবহাল করি। কিন্তু পরিশোধের সময়সূচি যদি আপনি পালন না করেন, সে ক্ষেত্রে দেশের আইনানুগ নির্ধারিত প্রণালীতে বকেয়া আদায় করা হয়।

b. আমাদের বকেয়া আদায় এবং জামিন পুনরাধিকারকণ তথা আদায়কারী এজেন্ট নিয়োগের জন্য বোর্ডঅনুমোদিত নীতি থাকবে।

c. আদায়কারী এজেন্ট নিয়োগের সময় সমস্ত প্রাসঙ্গিক আইন, নিয়মাবলি, নির্দেশাবলি, অনুমোদন তথা অনুমতিপত্র প্রদান অথবা পঞ্জীকরণের শর্তাবলি বিবেচনা করা হবে।

d. আমরা সুনিশ্চিত করব যে আমাদের আদায়কারী এজেন্টরা যথাযথভাবে প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত হবে যাতে তাদের দায়িত্ব তারা যত্ন ও সংবেদনশীলতার সঙ্গে পালন করতে পারে। আমরা আরও সুনিশ্চিত করব যে তাদের নির্দেশিত দায়িত্বের বাইরে যেন তারা না যায়।

e. আমাদের আদায় নীতি সৌজন্যবোধ প্রদর্শন, ন্যায্য আচরণ ও অনুরোধ করার ওপর আধারিত। আমরা গ্রাহকের আস্থা ও দীর্ঘস্থায়ী সম্পর্ক সমৃদ্ধ করার উপর বিশ্বাসী। বকেয়া বিষয়ে সমস্ত তথ্য আপনাকে দেওয়া হবে এবং তার পরিশোধের জন্য যথেষ্ট পূর্বে বিজ্ঞপ্তি দিয়ে জানানো হবে।

f. পরিশোধের অক্ষমতার ক্ষেত্রে সেটি বকেয়া আদায়কারী সংস্থার কাছে পাঠানোর পূর্বে বিষয়টি আমরা যাচাই করে দেখে নিই যাতে আমাদের ত্রুটির জন্য যেন আপনাকে ঝামেলা সামলাতে না হয়।

g. আদায় করার প্রক্রিয়া শুরু করার সময় আমরা আপনাকে জানাব যে যদি আপনার কোন অভিযোগ থাকে আপনি আমাদের সাহায্য-সংক্রান্ত লাইনে যোগাযোগ করতে পারেন।

h. আমাদের আদায়কারীদের সম্পর্কে আপনার অন্যায্য ব্যবহারের অভিযোগ আমরা অনুসন্ধান করে দেখব। যদি আপনার থেকে আমরা কোন অভিযোগ পাই যে আমাদের ব্যাঙ্কের প্রতিনিধি / আদায়কারী এজেন্ট সঠিক ব্যবহার করেনি অথবা আচার-সংহিতা লঙ্ঘণ করে কাজ করেছে আমরা বিষয়টি নিয়ে অনুসন্ধান করব এবং তার ফলাফল আপনার অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে এক মাসের মধ্যে জানাব এবং যে যে ক্ষেত্রে উচিত বলে বিবেচিত হবে, আপনার যদি কোন ক্ষতি হয়ে থাকে তার ক্ষতিপূরণ করব।

6.2.বকেয়া আদায় এবং জামিন পুনরাধিকার নীতি

আইনের সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণ 'বকেয়াআদায় এবং জামিনপুনরাধিকার নীতি' আমরা মেনে চলব। এই নীতি আমাদের ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে এবং পাঠ করার নিমিত্তে আমাদের শাখাগুলিতেও পাওয়া যাবে।

a. আমাদের আদায় নীতি সৌজন্যবোধ প্রদর্শন, ন্যায্য আচরণ ও অনুরোধ করার ওপর আধারিত। আমরা গ্রাহকের আস্থা ও দীর্ঘস্থায়ী সম্পর্ক সমৃদ্ধ করার উপর বিশ্বাসী।

i. বকেয়া বিষয়ে সমস্ত তথ্য আপনাকে দেওয়া হবে এবং তার পরিশোধের জন্য যথেষ্ট পূর্বে বিজ্ঞপ্তি দিয়ে জানানো হবে।

ii. আপনার বিরুদ্ধে আদায়করণের প্রক্রিয়া শুরু করার তারিখ এবং আপনার কেস যাদের সোপর্দ করা হয়েছে সেই আদায়কারী এজেন্সি / এজেন্ট-এর নাম, ঠিকানা ও ফোন নম্বর আপনাকে জানাব

iii. আমাদের দ্বারা নিযুক্ত আদায়কারী প্রতিনিধি সংস্থা / কোম্পানি বিষয়ে বিশদ বিবরণ আমরা ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত করব।

iv. অনুরোধ জানালে আপনার জন্য প্রাসঙ্গিক আদায়কারী প্রতিনিধি সংস্থা / কোম্পানির বিশদ বিবরণ শাখাস্তরে আমরা জানাতে পারি।

v. বকেয়া আদায় বা জামিন পুনরাধিকার করার জন্য আমাদের কর্মচারী বা প্রাধিকৃত প্রতিনিধি নিজের পরিচিতি জানাবেন এবং সে প্রসঙ্গে তারা আমাদের দ্বারা জারি করা প্রাধিকরণ পত্র দেখাবেন এবং আপনারা চাইলে ব্যাঙ্ক অথবা ব্যাঙ্ক কর্তৃপক্ষ দ্বারা প্রদত্ত পরিচিতি কার্ড দেখাবেন

vi. পরিশোধের অক্ষমতার ক্ষেত্রে সেটি বকেয়া আদায়কারী সংস্থার কাছে পাঠানোর পূর্বে বিষয়টি আমরা যাচাই করে দেখে নিই যাতে আমাদের ত্রুটির জন্য যেন আপনাকে ঝামেলা সামলাতে না হয়।

b. আদায়করণ বা / জামিন পুনরাধিকারের কাজে নিযুক্ত আমাদের কর্মীরা অথবা প্রাধিকৃত প্রতিনিধিরা প্রয়োজনীয় যত্নশীলতার সঙ্গে নিম্নোক্ত নির্দেশাবলি মেনে চলবেনঃ

I. সাধারণত, আপনার ব্যবসার/কাজের জায়গায় আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করা হবে, এবং সেখানে পাওয়া না গেলে আপনার বাসস্থানে অথবা কোন নির্দিষ্ট করা স্থানের অভাবে আপনার দ্বারা প্রাধিকৃত ব্যক্তির পছন্দের জায়গায়।

II. প্রতিনিধির পরিচিতি বা তার প্রতিনিধিত্ব করার প্রাধিকার আপনাকে জানান হবে

III. আপনার গোপনীয়তা ও মর্যাদা রক্ষা করা হবে

IV. আপনার সঙ্গে যোগাযোগ বিনিময় নাগরিক শিষ্টাচারের সঙ্গে করা হবে।

V. আপনার ব্যবসা বা কর্ম-জনিত বিশেষ পরিস্থিতির কারণে অন্যথা না হলে আমাদের প্রতিনিধিরা স্বাভাবিক নিয়মে সকাল 7টা থেকে সন্ধে 7টার মধ্যে আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করবে।

VI. বিশেষ কোন সময়ে ফোন করা বা বিশেষ কোন স্থানে যোগাযোগ করা সংক্রান্ত আপনার নিষেধ থাকলে আমরা যথাসম্ভব তাকে সম্মান দেব।

VII. কলের সংখ্যা এবং সময় তথা কথাবার্তার বিষয় নথিভুক্ত করা হবে

VIII. বকেয়া সংক্রান্ত বিবাদ বা মতপার্থক্য নিরসনের জন্য পারস্পরিক সম্মতির ভিত্তিতে সুশৃঙ্খল পদ্ধতি অবলম্বন করা হবে এবং সমস্ত রকমের সহযোগিতা করা হবে

IX. বকেয়া আদায়ের জন্য আপনার বাড়িতে দেখা করার সময়ে সৌজন্য এবং ভব্যতা রক্ষা কর হবে। আমাদের আধিকারিক / প্রতিনিধি কোন উপায়ে কোন ব্যক্তির বিরুদ্ধে মৌখিক বা শারীরিক ভীতিপ্রদর্শন বা কোন ধরনের হয়রানি করবে না, আপনাকে অপমান করার উদ্দেশ্যে কোন কাজ করবে না, আপনার পরিবারের সদস্যদের, রেফারি এবং বন্ধুদের ভীতিব্যঞ্জক এবং অনামী ফোন কল অথবা মিথ্যা এবং বিভ্রান্তিমূলক আবেদন জানাবে না।

যাইহোক, আপনার সাম্প্রতিক যোগাযোগের বিশদ আমাদের জানানো আপনারই দায়িত্ব। আপনার প্রদত্ত বিবরণ থেকে ব্যাঙ্ক যদি আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করতে অক্ষম হয়, আপনাকে সন্ধান করার জন্য ব্যাঙ্ক বাইরের সূত্র থেকে এবং আপনার বন্ধু / আত্মীয়দের কাছ থেকে খবর জানতে চাইবে।

X. অনুপযুক্ত পরিস্থিতি যেমন পরিবারের কোন শোকের ঘটনা বা বিবাহের মত গুরুত্বপূর্ণ পারিবারিক অনুষ্ঠানের সময়ে এই বকেয়া আদায় হেতু সাক্ষা বা ফোন করা থেকে বিরত থাকা হবে।

<u>সংযোজনীঃশব্দকোষ</u>

এ্যভালাইজেশন

এ্যাভাল যোগ করার অর্থ হল ব্যাঙ্কের বিনিময়বিল অথবা ড্রাফট পিছসই করে স্বত্বান্তকরণ করা, যা প্রাপক (ড্রয়ী) (আমদানিকারী) মেয়াদপূর্তি শেষে কোন বিল পরিশোধ করতে ব্যর্থ হলে পরিশোধের গ্যারান্টি প্রদান করে।

ব্যাঙ্ক গ্যারান্টি

ব্যাঙ্ক গ্যারান্টি অর্থা যদি গ্রাহক দলিলে নির্দিষ্ট দায় পালন করতে অপারগ হয় তবে ব্যাঙ্ক দ্বারা তার গ্রাহকের তরফে কোনও তৃতীয় পক্ষের কাছে গ্যারান্টি দলিলে নির্দিষ্ট কোনো পরিমান অর্থ দেওয়ার প্রতিশ্রুতি।

ব্যাঙ্কিং লোকপাল

ব্যাঙ্কিং লোকপাল কোনও কোনও ব্যাঙ্কিং পরিষেবায় ঘাটতির কারণে গ্রাহকদের অভিযোগ নিরসন কল্পে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রতিষ্টিত একটি স্বাধীন বিতর্ক নিষ্পত্তি দপ্তর।

বিল

বিল অর্থা আর্থিক হস্তান্তরযোগ্য লেখ্য যেমন বিনিময় বিল বা প্রমিসরি নোট। বিনিময় বিল ক্রেতার উদ্দেশ্যে বিক্রেতা দ্বারা জারি করা বিল যা ক্রেতাকে নির্দেশ দেয় সরবরাহ করা দ্রব্য/ প্রদত্ত পরিষেবার জন্য অর্থ পরিশোধ করতে। প্রমিসরি নোটের ধরণের বিল প্রাপ্ত দ্রব্য/প্রদত্ত পরিষেবার জন্য অর্থ পরিশোধের প্রতিশ্রুতিতে বিক্রেতার প্রতি ক্রেতা দ্বারা জারি করা বিল।

বিল ক্রয় / বাট্টাকরণ

বিল ক্রয়/ডিস্কাউন্ট করা পণ্যের বিক্রেতার যিনি ডিমান্ড/ইউসান্স বিনিময় বিল উঠিয়েছেন তাঁর ঋণ প্রসারিত করার একটি উপায়। ডিমান্ড বিল ক্রয় করা হয় এবং ইউসান্স বিল ডিস্কাউন্ট করা হয়।

নগদ ঋণ / ওভারড্রাফট

নগদ ক্রেডিট/ওভারড্রাফট হল ঋণের সুবিধার একটি বিশেষ ধরণ যেখানে একজন দেনাদারকে তার প্রয়োজনমতো অর্থ ধার নেওয়ার স্বাধীনতা সমেত পূর্বে ব্যবস্থিত একটি সীমা মঞ্জুর করা হয়। একাউন্টে ক্রেডিট জমা হলে তিনি মঞ্জুরিকৃত সীমার মধ্যে নতুন করে টাকা তুলতে পারবেন। অর্থা

সীমা ঋণের একটি আবর্তনকারী মাত্রা হিসাবে কাজ করে। ব্যাঙ্ক বকেয়া ব্যালেন্সের উপর সুদ আদায় করে।

ক্ষতিপূরণ নীতি

ক্ষতিপূরণ নীতি ব্যাঙ্কের তরফে ত্রুটি বিচ্যুতির কারণে গ্রাহকদের উপর যে আর্থিক ক্ষতি বর্তেছে তা পূরণ করার জন্য ব্যাঙ্ক কর্তৃক অনুসৃত নীতি।

ঋণদান সুবিধা / ব্যাঙ্ক ঋণ

ব্যাঙ্কের কাছ থেকে ক্রেডিট সুবিধা মেয়াদি ঋণের আকারে অথবা গ্রাহকদের একটি নির্দিষ্ট সময়ের জন্য দেওয়া ওভারড্রাফট বা নগদ ক্রেডিট আকারে হতে পারে। বকেয়া ব্যালান্সের জন্য তাঁকে সুদ দিতে হবে।

ঋণ-তথ্য-কোম্পানি (সিআইসি)

ঋণ তথ্য কোম্পানিগুলি গঠিত হয় এবং পঞ্জিভুক্ত হয় কোম্পানি আইন, 1956-এর অধীনে এবং রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক পঞ্জিভুক্তকরণের শংসাপত্র প্রাপ্ত হয়। এই কোম্পানিগুলি তাদের সদস্য ঋণ সংস্থাগুলি থেকে ডেটা সংগ্রহ করার এবং বিশ্লেষণের পর সেগুলি সদস্যদের এবং নির্দিষ্ট ব্যবহারকারীদের মধ্যে প্রচার করার অধিকারী।

ক্রয়মধ্যস্থতাকরণ (ফাকটরিং)

ক্রয়মধ্যস্থতাকরণ (ফ্যাকটরিং) হল প্রাপ্য রাশি পরিচালিত করার জন্য একটি আর্থিক পন্থা, ঋণ বিক্রয় করে নগদে পরিবর্তন করা।

স্থির হারে সুদ

কোন ঋণের উপর স্থির-হারে সুদ মানে গোটা সময়কালের জন্য সুদের হার অপরিবর্তনীয় থাকবে অথবা বিশেষ সময়ান্তরে সেটির পুনর্বিন্যাস করা যাবে পুনর্বিন্যাস অনুচ্ছেদে প্রদত্ত ঋণের শর্তাবলি অনুযায়ী।

পরিবর্তনশীল হারে সুদ

কোন ঋণের উপর পরিবর্তনশীল হারে সুদের মানে হল সুদের হার স্থির নয় বরং একটি রেফারেন্স হারের সঙ্গে সম্পর্কিত এবং সেটির পরিবর্তন সাপেক্ষে সুদের হার পরিবর্তন হবে।

গ্যারান্টি

ব্যক্তি প্রদত্ত প্রতিশ্রুতি

প্রত্যয়পত্র (লেটার অফ ক্রেডিট)

প্রত্যয়পত্র (লেটার অফ ক্রেডিট) ব্যাঙ্ক কর্তৃক জারি করা নথি। প্রত্যয়পত্র বর্ণিত নথি জমা রেখে প্রত্যয়পত্র প্রাপককে অর্থপ্রদানের জন্য অপরিবর্তনীয় প্রতিশ্রুতি দেয়।

ক্ষুদ্র ও ছোট উদ্যোগ

ক্ষুদ্র এবং ছোট উদ্যোগ উ□পাদন অথবা পরিষেবা প্রদানে নিয়োজিত থাকে।

ক্ষুদ্র উদ্যোগ সজ্ঞায়িত হয় এই ভাবেঃ কোনও প্রতিষ্ঠান, কোনও বড় শিল্পের অন্তর্ভুক্ত একটি উদ্যোগ যেখানে কারখানা এবং যন্ত্রপাতিতে বিনিয়োগ 25 লাখ টাকার অধিক নয়, শিল্প বা পণ্য দ্রব্য উ□পাদনে নিযুক্ত

অথবা

পরিষেবা প্রদানে নিয়োজিত প্রতিষ্ঠান যেখানে যন্ত্রপাতিতে বিনিয়োগ 10 লাখ টাকার বেশি নয়।

ছোট উদ্যোগ সজ্ঞায়িত হয় এইভাবেঃ

শিল্প অথবা পণ্য দ্রব্য উ□পাদনে নিযুক্ত একটি উদ্যোগ যা এমন কোনও শিল্পের অন্তর্ভুক্ত যেখানে কারখানা এবং যন্ত্রপাতিতে বিনিয়োগ 25 লাখ টাকার বেশি কিন্তু 5 কোটি টাকার অধিক না।

অথবা

পরিষেবা প্রদানে নিযুক্ত এমন একটি উদ্যোগ যেখানে যন্ত্রপাতিতে বিনিয়োগ 10 লাখ টাকার বেশি কিন্তু 2 কোটি টাকার অধিক নয়।

নিট মূল্য (নেট ওয়র্থ)

নিট মূল্য (নেট ওয়র্থ) বলতে বোঝায় মূলধন এবং অবাধ সংরক্ষিত নিধির সমষ্টি থেকে পুঞ্জিভূত ক্ষতি বিয়োগ করা।

তহবিল-ভিত্তিক নয় যে সুবিধাসমূহ (ননফান্ড বেসড়ফেসিলিটি)

নন-ফান্ড ভিত্তিক সুবিধা ব্যাঙ্ক কর্তৃক প্রদত্ত একটি সুবিধা যা ব্যাঙ্ক থেকে নিধির বহির্গমনের সঙ্গে জড়িত নয়। গ্রাহক যখন এই সুবিধা নেয় তা পরবর্তীকালে আর্থিক দায়ে দানা বাঁধে যদি গ্রাহক এই সুবিধা নেওয়ার সময়ে কৃত প্রতিশ্রুতি পালন না করেন। ব্যাঙ্ক গ্যারান্টি, স্বীকৃতি পত্র এবং লেটার অফ ক্রেডিট নন-ফান্ড ভিত্তিক সুবিধার বিভিন্ন আকার।

অনু□পাদক সম্পদ (এনপিএ)

অনু□পাদক সম্পদ (এনপিএ) একটি ঋণ অথবা অগ্রিম যেখানে

1) মেয়াদি ঋণের ক্ষেত্রে সুদ এবং/অথবা মূলের ওপর কিস্তি 90 দিনের বেশি মেয়াদ উত্তীর্ণ হওয়ার পরেও বকেয়া পড়ে থাকে।

2) একাউন্ট ওভারড্রাফট/নগদ ক্রেডিট (ওডি/সিসি)-এর ক্ষেত্রে 'আউট অফ অর্ডার' হওয়ার পরেও বকেয়া পড়ে থাকে।

3) বিল কেনা অথবা ডিস্কাউন্ট করার ক্ষেত্রে 90 দিনের বেশি মেয়াদ উত্তীর্ণ হওয়ার পরেও বকেয়া পড়ে থাকে।

'অচল' অবস্থান ('আউট অফ অর্ডার')

কোনও একাউন্টকে 'আউট অফ অর্ডার' বলা হবে যদি বকেয়া ব্যালান্স ক্রমাগত অনুমোদিত সীমা/তোলার ক্ষমতার অতিরিক্ত হয়ে থাকে। সেইসব ক্ষেত্রে যেখানে মূল কার্যকর একাউন্টে বকেয়া ব্যালান্স অনুমোদিত

সীমা/তোলার ক্ষমতার কম হয়, কিন্তু ব্যালান্স শিটের তারিখ থেকে ক্রমাগত 90 দিনের জন্য কোনও ক্রেডিট থাকে না অথবা ওই একই সময়ের মধ্যে ক্রেডিট যে পরিমান সুদ ডেবিট করা হয়েছে তার তুলনায় যথেষ্ট না হয়, তাহলে সেই একাউন্টকে 'আউট অফ অর্ডার' বলা হয়।

মেয়াদ উত্তীর্ণ

কোনও ঋণ সুবিধার অন্তর্গত কোনও রাশি ব্যাঙ্কের পাওনা হয়ে থাকলে যদি ব্যাঙ্কের নির্ধারিত দিনে তা না শোধ করা হয়ে থাকে তবে তাকে মেয়াদ উত্তীর্ণ বলা হবে।

অর্থপ্রদান এবং নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

অর্থপ্রদান এবং নিষ্পত্তি ব্যবস্থা বলতে বোঝায় আর্থিক ব্যবস্থা যা তহবিলের জোগানদার এবং উপভোক্তার মধ্যে অর্থ স্থানান্তরণের উপায় তৈরি করে, সাধারণত আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলির মধ্যে ডেবিট এবং ক্রেডিট বিনিময় দ্বারা।

পিন

একটি গোপনীয় নম্বর, কার্ডের সঙ্গে যার ব্যবহার গ্রাহককে পণ্য/পরিষেবার মূল্য দিতে, নগদ টাকা তুলতে এবং ব্যাঙ্ক কর্তৃক প্রদত্ত অন্যান্য বৈদ্যুতিন পরিষেবা উপভোগ করতে অনুমতি দেয়।

যুক্তিযুক্ত

যুক্তির দ্বারা নিয়ন্ত্রিত বা যুক্তি এবং চিন্তার ভিত্তিতে প্রতিষ্ঠিত, সাধারণ বুদ্ধির সীমার মধ্যে, অতিমাত্রায় বেশিও নয় অতিমাত্রায় কমও নয়।

রেফারেন্স হার

এটি হল ব্যাঙ্কের সেই মানদন্ডসম সুদহার যার সঙ্গে সংযোগ রেখে পরিবর্তনশীল সুদহার পদ্ধতির অধীনস্থ ঋণগুলির সুদহার ধার্য করা হয়। আলাদা আলাদা ব্যাঙ্কে নিজ নিজ নীতির ভিত্তিতে রেফারেন্স হার স্থিরিকৃত/ পরিবর্তিত হয়।

পুনরাধিকার

পুনরাধিকার একটি পদ্ধতি যার দ্বারা ঋণদাতা (গৃহ বা পণ্য যেমন গাড়ি জামিন রেখে প্রদত্ত ঋন) জামানতের দখল নেয় যদি দেনাদার ঋণের শর্ত অনুযায়ী পরিশোধ করতে না পারে।

পুনর্বাসন প্যাকেজ

পুনর্বাসন প্যাকেজ দুর্বল ইউনিটের পুনর্বাসনের জন্য প্রস্তুত প্যাকেজ। প্যাকেজ প্রস্তুত করতে হবে আরবিআই নির্দেশ মান্য করে এবং সাধারণত প্যাকেজে থাকে

I. কার্যকরী মূলধনে সুদের হারে ছাড়, নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা মেনে
II. ফান্ডেড ইন্টারেস্ট মেয়াদি ঋন
III. কার্যকরী মূলধন মেয়াদি ঋণ
IV. মেয়াদি ঋণ
V. নৈমিত্তিক ঋণ সহায়তা

জামিন

এমন সম্পদের প্রতিনিধিত্ব করে যা ঋণ বা অন্য কোনও দায়ের সহযোগি হিসাবে ব্যবহৃত হয়। দেনাদার ঋণ শোধ করতে না পারলে, ঋণদাতা ব্যাঙ্ক যে রাশি ঋণ নেওয়া হয়েছে তার পরিবর্তে এই সম্পদ দাবি করতে পারে।

প্রাথমিক জামিন দেনাদারকে দেওয়া ঋণ সুবিধা থেকে প্রস্তুত সম্পদ এবং / অথবা যা প্রত্যক্ষভাবে দেনাদারের সেই ব্যবসা /প্রকল্পের সঙ্গে যুক্ত যার জন্য ঋণ সুবিধা দেওয়া হয়েছে।

অতিরিক্ত জামিন উক্ত ঋণ সুবিধার জন্য প্রদত্ত অন্য যে কোনও জামিন, যেমন অলংকার বা, বাড়ি বন্ধক রাখা ইত্যাদি।

পরিষেবা

1. ক্ষুদ্র এবং ছোট পরিষেবা উদ্যোগের ক্ষেত্রে পরিষেবা বলতে ছোট রাস্তা এবং জল পরিবহণ চালকগণ, ছোট ব্যবসা, পেশাদার ও স্বনিযুক্ত ব্যক্তিবর্গ এবং অন্যান্য পরিষেবা উদ্যোগ বোঝায়

2. ব্যাঙ্ক কর্তৃক গ্রাহকদের প্রদত্ত পরিষেবার মধ্যে পড়ে বিভিন্ন সুবিধা যেমন অর্থপ্রেরণ(রেমিটেন্স) [ডিডি, এমটি, টিটি ইত্যাদি] নগদ গ্রহণ এবং প্রদান, নোট বিনিময় এবং বৈদেশিক মুদ্রা বিনিময় করা।

রুগ্ন সংস্থা

রুগ্ন সংস্থা বলতে এমন একটি উদ্যোগ বোঝায় যার ঋণ এ্যাকাউন্ট তিন মাস বা ততোধিক মাস ধরে অনু পাদক সম্পদ (এনপিএ) হিসেবে গণ্য হয় অথবা আগের হিসেব-বর্ষে (এ্যাকাউন্টিং ইয়ার)-এ ব্যবসার নিট মূল্যের **50%** পর্যন্ত ক্ষতির পরিমাণ হিসেবে পুঞ্জীভূত ক্ষতি হিসেবে জমে ওঠে।

মাশুল তালিকা

সেই তালিকা যার মধ্যে ব্যাঙ্ক কর্তৃক গ্রাহকদের উদ্দেশে পরিবেশিত পণ্য এবং পরিষেবাসমূহের উপর ধার্য করা সমস্ত মাশুলগুলি দেওয়া রয়েছে।

এই আচার-সংহিতা ব্যাঙ্কিং কোডস এ্যাণ্ড স্ট্যান্ডার্ড বোর্ড অফ ইন্ডিয়া (বিসিএসবিআই) কর্তৃক ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, ইন্ডিয়ান ব্যাঙ্কস এ্যাসোসিয়েশনএবংসদস্য ব্যাঙ্কদের সঙ্গে সহযোগিতায় তৈরি করা হয়েছে।এই আচার-সংহিতার কেন্দ্রীয় লক্ষ্য হল সুষ্ঠু এবং ন্যায্য ব্যাঙ্কিং আচরণ গড়ে তোলা, ন্যূনতম মান ঠিক করা, স্বচ্ছতাবাড়ানো, কাজকর্মের মান আরও উন্নত করা এবং সবার উপরে ব্যাঙ্কার-গ্রাহকদের মধ্যে আন্তরিক সম্পর্ক গড়ে তোলা যা ব্যাঙ্কিংব্যবস্থা সম্পর্কে সাধারণ মানুষের আস্থা বাড়িয়ে তুলবে।বিসিএসবিআই একটি স্বশাসিত সংস্থা হিসেবে গঠিত হয় ফেব্রুয়ারি 2006 সালে – "এই বিষয়টি নজর রাখা এবং সুনিশ্চিত করার জন্য যে, ব্যাঙ্কগুলি তাদের পরিষেবা দেওয়ার সময় গৃহীত ব্যাঙ্কিংআচার-সংহিতা এবং মান সঠিক ভাবে মেনে চলেছে কিনা। "
বিসিএসবিআই দুই প্রস্থ আচরণ-বিধি তৈরি করেছে – গ্রাহকদের প্রতি ব্যাঙ্কের দায়বদ্ধতা সংক্রান্ত আচরণ-সংহিতা এবং ক্ষুদ্র এবং ছোট উদ্যোগ-এর প্রতি দায়বদ্ধতা সংক্রান্ত বিধি।এই আচরণ-সংহিতাগুলি বিসিএসবিআই-এর সদস্য ব্যাঙ্কগুলি গ্রহণ করেছে যার মধ্যে পড়েতফসিলভুক্ত বাণিজ্যিকব্যাঙ্ক, শহরাঞ্চলিক সমবায় ব্যাঙ্কএবং আঞ্চলিক গ্রামীণব্যাঙ্কসমূহ।

বিসিএসবিআই তার গঠনএবং ভূমিকায় কোন অভিযোগ নিরসন ফোরাম নয়।তবুও, অভিযোগ এলে বিসিএসবিআই ব্যাঙ্কগুলির নীতিপদ্ধতি এবং আচরণের মধ্যে ফাঁক থেকে যাওয়ার দিক থেকে সৃষ্টি হওয়া প্রণালীগত অভাব চিহ্নিত করার লক্ষ্যে সেটি পরীক্ষা করে দেখে, এবং সেগুলি শুধরে নেওয়ার জন্য পদক্ষেপ গ্রহণ করে।

বিসিএসবিআই সম্পর্কে আরও খোঁজখবর নিতে হলে অনুগ্রহ করেwww.bscbi.org.inওয়েবসাইটে লগ করুন।