

Fair Practice Code for Retail Microfinance

Assamese

বিটেল মাইক্র'ফাইনেঞ্চৰ বাবে ন্যায্য অনুশীলনী কোড

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি, সময়ে সময়ে ইয়াৰ বিজ্ঞপ্তিৰ জৰিয়তে, বেঙ্কে পৰিচালক মণ্ডলীৰ অনুমোদিত অনুসৰি খুচুৰা মাইক্র'ফাইনেঞ্চ ঋণ লওঁতাসকলৰ বাবে ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা গ্ৰহণ কৰিছে। এই ঋণটোৰ ঘাই ঘাই বৈশিষ্ট্যবোৰ তলত দিয়া হ'ল:

i) ঋণৰ বাবে আবেদনসমূহ

ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰত, বেঙ্কে ঋণৰ আবেদন গ্ৰহণ নকৰাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে পৰিশোধযোগ্য মাচুল আৰু পৰিশোধযোগ্য মাচুলৰ পৰিমাণ, পূৰ্বপৰিশোধ বিকল্প আৰু অন্যান্য বিষয়সমূহ বিস্তৃত তথ্য প্ৰদান কৰিব যিয়ে ঋণ লওঁতাসকলৰ সূত প্ৰভাৱিত কৰে, তেওঁলোকে বিচৰা ঋণৰ পৰিমাণ নিৰ্বিশেষে। ঋণ লওঁতাই বৃদ্ধি পোৱা ভাষাত আবেদন পত্ৰ প্ৰদান কৰা হ'ব।

ii) প্ৰক্ৰিয়াকৰণ

বেঙ্কে সকলো ঋণ আবেদন প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে স্বীকৃতি প্ৰদান কৰিব য'ত আবেদনটো নিষ্পত্তি কৰাৰ সময়সীমা নিৰ্ধাৰণ কৰা হ'ব। বেঙ্কে ঋণৰ আবেদন পৰীক্ষা কৰিব আৰু যদি অতিৰিক্ত বিৱৰণ/ নথিপত্ৰৰ প্ৰয়োজন হয়; এইবোৰ আবেদনকাৰীৰপৰা বিচৰা হ'ব। বেঙ্কে পলম নকৰাকৈ আবেদনটো প্ৰক্ৰিয়া কৰিব। যদি আবেদনখন প্ৰত্যাহ্বান কৰা হয়, বেঙ্কে আবেদনকাৰীক শাৰীৰিক বা ডিজিটেল প্ৰক্ৰিয়াৰ জৰিয়তে এমাহৰ ভিতৰত প্ৰত্যাহ্বানৰ কাৰণবোৰ জনাব।

iii) ঋণমূল্যায়ন আৰু চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী

- অনুমোদন কৰ্তৃপক্ষই বেঙ্কৰ প্ৰাক্তন নিৰ্দেশনা আৰু ঋণ নীতি অনুসৰি ক্ৰেডিট আবেদনৰ সঠিক মূল্যায়ন নিশ্চিত কৰিব বুলি আশা কৰা হ'ব। পৰ্যাপ্ত মাৰ্জিন আৰু সুৰক্ষাৰ উপলব্ধতা ঋণ লওঁতাৰ ঋণযোগ্যতাৰ ওপৰত যথামত পৰিশ্ৰমৰ বিকল্প নহ'ব।
- সকলো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী আৰু অন্যান্য সতৰ্কবাণী বেঙ্কে ঋণ লওঁতাক লিখিতভাৱে সঠিকভাৱে অৱগত কৰিব।
- বেঙ্কে ঋণ লওঁতা/গেৰাণ্টৰক ঋণ লওঁতাই বৃদ্ধি পোৱা ভাষাৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ সৈতে ঋণৰ সীমা প্ৰদান কৰিব আৰু ঋণ লওঁতাই তেওঁৰ সম্পূৰ্ণ জ্ঞান ৰেকৰ্ডত দিয়া এই চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী গ্ৰহণ কৰিব।
- ঋণ চুক্তিত উদ্ধৃত সকলো বেটনীৰ প্ৰতিলিপিৰ সৈতে ঋণ চুক্তিৰ প্ৰতিটো প্ৰতিলিপি ঋণ লওঁতাই বৃদ্ধি পোৱা ভাষাত ঋণ লওঁতাক প্ৰদান কৰা হ'ব।
- অনুমোদন পত্ৰ / ঋণ চুক্তিত স্পষ্টকৈ কোৱা হ'ব যে ঋণ সুবিধাবোৰ কেৱল বেঙ্কৰ বিবেচনাত সম্প্ৰসাৰিত কৰা হ'ব।
- ঋণ লওঁতাই বেঙ্ক আৰু/ বা ইয়াৰ অংশীদাৰ/এজেন্টক পৰিশোধ কৰিব লগা যিকোনো মাচুল/মাচুল তথ্যপত্ৰত স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰা হ'ব। ঋণ লওঁতাক এনে কোনো পৰিমাণ আদায় কৰা নহ'ব যিটো তথ্যপত্ৰত স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰা হোৱা নাই।
- বেঙ্কে ইয়াৰ সকলো কাৰ্যালয়ত মাইক্র'ফাইনেঞ্চ ঋণৰ ওপৰত আৰোপ কৰা নিম্নতম, সৰ্বাধিক আৰু গড় সূতৰ হাৰ, ইয়াৰ দ্বাৰা জাৰী কৰা সাহিত্যত (তথ্য পুস্তিকা/পত্ৰিকা) গুৰুত্বপূৰ্ণভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰিব, যদিহে থাকে আৰু ইয়াৰ ৱেবছাইটত বিৱৰণ দিয়া হ'ব।
- মাইক্র'ফাইনেঞ্চ ঋণৰ ওপৰত সূতৰ হাৰ আৰু অন্যান্য মাচুল/মাচুল উচপ খাৰ নালাগে।
- কিছুমান পৰিস্থিতিত ঘূৰাই দিব লগা মাচুলৰ পৰিমাণ আৰবিআইৰ প্ৰাক্তন নিৰ্দেশনাৰ দ্বাৰা নিয়ন্ত্ৰিত হ'ব।
- ঋণ লওঁতাৰ সম্পূৰ্ণ সন্মতিৰ সৈতে অনা-ক্ৰেডিট সামগ্ৰী জাৰী কৰা হ'ব আৰু এনে সামগ্ৰীৰ বাবে মাচুল গাঁথনি ঋণ কাৰ্ডত ঋণ লওঁতাক স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব।
- বেঙ্কে ঋণ লওঁতাক তেওঁলোকে বৃদ্ধি পোৱা ভাষাত ঋণ কাৰ্ড এখন প্ৰদান কৰিব য'ত নিম্নলিখিতবোৰ অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব:
 - ঋণ লওঁতাক পৰ্যাপ্তভাৱে চিনাক্ত কৰা তথ্য।
 - মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ ওপৰত সৰলীকৃত তথ্যপত্ৰ।
 - ঋণৰ সৈতে সংলগ্ন আনসকলো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী।
 - প্ৰাপ্ত কিস্তি আৰু চূড়ান্ত ডিচচাৰ্জ সহ সকলো পৰিশোধৰ স্বীকৃতি আৰু
 - অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ বিৱৰণ, বেঙকৰ নোডেল বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগ নম্বৰ সহ।

iv) চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ পৰিৱৰ্তন সহ ঋণবিতৰণ

- বেঙ্কে এনে অনুমোদন নিয়ন্ত্ৰণ কৰা চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী অনুসৰি অনুমোদিত ঋণসময়মতে বিতৰণ কৰাটো নিশ্চিত কৰিব।
- অনুমোদনৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন যেনে সূত আৰু মাচুল পৰিৱৰ্তনবোৰ প্ৰভাৱিত কৰাৰ আগতে ঋণ লওঁতাক জনোৱা হ'ব।
- সূতৰ হাৰ আৰু মাচুলৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন কেৱল ঋণ লওঁতাক যথামত জাননী দিয়াৰ পিছতহে প্ৰত্যাশিতভাৱে প্ৰভাৱিত হ'ব।

v) বিতৰণৰ পিছত তহাৱধান

- অনুমোদন পত্ৰ জাৰী কৰাৰ সময়ত বিতৰণৰ পিছত তহাৱধান, যদি থাকে, নিৰ্ধাৰণ কৰা হ'ব। অনুমোদন পত্ৰখনত বেঙ্ক বা ঋণ লওঁতাই তহাৱধানৰ ব্যয় বহন কৰিব নে নাই সেয়াও উল্লেখ কৰা হ'ব।
- চুক্তিৰ অধীনত পৰিশোধ বা প্ৰদৰ্শন পুনৰ মনত পেলোৱা/ স্বৰাশ্বিত কৰাৰ সিদ্ধান্ত লোৱাৰ আগতে, ঋণ চুক্তি বা যুক্তিসঙ্গত ম্যাদত নিৰ্ধাৰিত কৰা অনুসৰি, বেঙ্কে ঋণ লওঁতাসকলক জাননী দিব, যদি ঋণ চুক্তিত এনে কোনো চৰ্ত নাথাকে।
- মাইক্র'ফাইনেঞ্চ ঋণৰ আনুষঙ্গিক-মুক্ত প্ৰকৃতি নিশ্চিত কৰিবলৈ, ঋণটো ঋণ লওঁতাৰ জমা একাউন্টৰ লিয়েনৰ সৈতে সংযুক্ত কৰা নহ'ব।

vi) অন্যান্য

- ঋণ অনুমোদন নথিপত্ৰৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত নিৰ্ধাৰিত চৰ্তাৱলীৰ বাহিৰে বেঙ্কে ঋণ লওঁতাসকলৰ কামত হস্তক্ষেপ নকৰে।
- যদি ঋণ লওঁতাই আগতে প্ৰকাশ নকৰা যিকোনো তথ্য বেঙ্কৰ দৃষ্টিগোচৰ হয়, বেঙ্কৰ ঋণ লওঁতাৰপৰা প্ৰয়োজনীয় তথ্য প্ৰাপ্ত কৰাৰ আৰু ইয়াৰ স্বাৰ্থ

সুৰক্ষিত কৰাৰ বাবে পদক্ষেপ লোৱাৰ অধিকাৰ থাকিব।

c. যদিও, বেঙ্ক সমাজৰ দুৰ্বল শ্ৰেণীৰ বাবে প্ৰস্তুত কৰা ঋণ-সম্পৰ্কিত আঁচনিত অংশগ্ৰহণ কৰিব পাৰে, বেঙ্ক ঋণ দিয়াৰ ক্ষেত্ৰত যৌনতা, জাতি আৰু ধৰ্মৰ ভিত্তিত বৈষম্য নকৰিব।

d. বেঙ্ক বা ইয়াৰ এজেণ্টে পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে কোনো কঠোৰ পদ্ধতিত জড়িত নহ'ব যেনে:

(i) ভাবুকি বা আপত্তিজনক ভাষা ব্যৱহাৰ কৰা

(ii) ঋণ লওঁতাক নিৰন্তৰ ফোন কৰা আৰু/ বা ঋণ লওঁতাক পূৰ্বা 9:00 বজাৰ আগতে আৰু সন্ধিয়া 6:00 বজাৰ পিছত ফোন কৰা।

(iii) ঋণ লওঁতাৰ আত্মীয়, বন্ধুবৰ্গ বা সহকৰ্মীসকলক হাৰাশাস্তি কৰা

(iv) ঋণ লওঁতাৰ নাম প্ৰকাশ কৰা

(v) ঋণ লওঁতা বা ঋণ লওঁতাৰ পৰিয়াল/ সম্পত্তি/ ক্ষতি সাধন কৰাৰ বাবে হিংসা বা আনএকে ধৰণৰ উপায় ব্যৱহাৰ বা ভাবুকি

(vi) ঋণৰ পৰিমাণ বা পৰিশোধ নকৰাৰ পৰিণামৰ বিষয়ে ঋণ লওঁতাক বিপথে পৰিচালিত কৰা।

e. ঋণ লওঁতাৰপৰা বা ঋণ লোৱাৰ প্ৰস্তাৱ দিয়া আনবেঙ্ক / এফ.আই.-ৰপৰা ধাৰলৈ একাউন্ট স্থানান্তৰৰ বাবে অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, বেঙ্কৰ সন্মতি বা আপত্তি, যদি থাকে, অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ তাৰিখৰপৰা 21 দিনৰ ভিতৰত জনোৱা হ'ব।

g. বেঙ্ক ইয়াৰ কৰ্মচাৰী বা আউটচাৰ্চ এজেন্সিৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ দ্বাৰা অনুপযুক্ত আচৰণৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব আৰু সময়মতে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰদান কৰিব। ঋণ চুক্তিত এই বিষয়ত এটা ঘোষণাও কৰা হ'ব।

vii) অভিযোগ নিষ্পত্তি

গ্ৰাহকসকলে অভিযোগ প্ৰতিবেদন কৰাৰ বাবে চেনেল উপলব্ধ

স্তৰ 1:

স্তৰ 1-ত কল চেণ্টাৰ নম্বৰ অন্তৰ্ভুক্ত থাকে: 1860-419-5555, 1860-500-5555 বা নিকটতম এক্সিছ বেঙ্ক শাখাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে। বেঙ্ক এটা সঁহাৰিৰ বাবে 10 দিনৰ পৰিৱৰ্তনৰ সময় নিৰ্ধাৰণ কৰিছে।

টোল-ফ্ৰী নম্বৰটো ঋণ কাৰ্ডৰ জৰিয়তে ঋণ লওঁতাসকলকো জনোৱা হ'ব।

স্তৰ 2:

যদি গ্ৰাহকজনে স্তৰ 1-ত গ্ৰাহকক আগবঢ়োৱা সঁহাৰিত সন্তুষ্ট নহয় তেন্তে ঋণ লওঁতাই বেঙ্কৰ নোডেল বিষয়াৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে।

দ্য মিস্টাৰ চিজাৰ পিন্টো চিজাৰ পিন্টো

নোডেল বিষয়া

এক্সিছ বেঙ্ক লিমিটেড, NPC1,

5ম মহলা, "গিগাপ্লেক্স"

প্লট নং আইটি.5, MIDC,

আইৰোলি নলেজ পাৰ্ক,

আইৰোলি, নৰী মুম্বাই -400708

ইমেইল: - nodal.officer@axisbank.com

ফোন নং. 080-61865200

সময়: সোমবাৰৰপৰা শনিবাৰলৈ ৰাতিপূৰ্বা 9:30 বজাৰপৰা সন্ধিয়া 5:30 বজালৈ (দ্বিতীয় আৰু চতুৰ্থ শনিবাৰ আৰু বেঙ্ক বন্ধৰ বাহিৰে)

বেঙ্ক অভিযোগপ্ৰাপ্তি স্বীকাৰ কৰিব আৰু নিশ্চিত কৰিব যে 10 দিনৰ ভিতৰত সঁহাৰি প্ৰদান কৰা হয়।

পুনৰুদ্ধাৰ সম্পৰ্কীয় অভিযোগৰ নিষ্পত্তিৰ বাবে বেঙ্কৰ এক সমৰ্পিত প্ৰণালী থাকিব।