



মাইক্রোফাইনেঞ্চ উদ্যোগৰ বাবে

আচৰণ বিধি

চেপ্টেম্বৰ ২০১৯

পৰিচয়	3
I. প্ৰস্তাৱনা	3
II. নোট	4
a. প্ৰযোজ্যতা	4
b. পূৰ্ববৰ্তী সংস্কৰণ আৰু চি আৰএলৰ সৈতে শ্ৰেণীবিভিন্যাসত সালসলনি	4
আচৰণ বিধি	5
I. গ্ৰাহক নিযুক্তি	5
a. ন্যায়্য বাৰ্তালাপ	5
b. উপযুক্ততা (কেইবাবিধ/অতিৰিক্ত-ঋণৰ পৰা বিৰত থকা)	5
c. শিক্ষা আৰু স্বচ্ছতা	6
d. তথ্য আৰু গোপনীয়তা	7
e. অভিযোগ নিষ্পত্তি	7
f. অন্যান্য	7
II. কৰ্মচাৰীৰ নিযুক্তি	9
a. নিয়োগ	9
b. অৰিয়েণ্টেশ্বন (প্ৰশিক্ষণ আৰু মূল্যাঙ্কন)	9
c. কল্যাণ	10
III. সমবায় প্ৰশাসন	11
a. নীতি, কৌশলগত দিশ আৰু পৰ্যবেক্ষণ	11
b. বিপদাশংকা ব্যৱস্থাপনা আৰু আভ্যন্তৰীণ নিৰীক্ষণ	12
c. উদ্যোগ সহযোগীতা	12
অনুবন্ধ: “গ্ৰাহকৰ আগত প্ৰকাশ কৰিবলগীয়াখিনি”	13
I. কাৰ্য্যালয়	13
II. শাখা	14
III. ঋণ আবেদন	15
IV. ঋণ চুক্তি	16
V. ঋণ কাৰ্ড	17

I. প্ৰস্তাৱনা

আচৰণ বিধি(চিওচি)ৰ লক্ষ্য হৈছে মাইক্ৰফাইনেলমত “দায়বদ্ধশীল ঋণ”ৰ অনুশীলনসমূহ প্ৰচাৰ আৰু উন্নত কৰা।

গ্ৰাহকৰ স্বাৰ্থক প্ৰাধান্য দিয়াৰ লগতে সুৰক্ষা প্ৰদানৰ বাবে মাইক্ৰ’ক্ৰেডিটত গ্ৰাহকৰ কল্যাণৰ ওপৰত সৰ্বাধিক গুৰুত্ব আৰোপ কৰা হয়। ইয়ে হ’ল “দায়বদ্ধশীল ঋণ” প্ৰদানৰ মূল কথা। মাইক্ৰ-ক্ৰেডিট গ্ৰাহকৰ ক্ষেত্ৰত আনুষ্ঠানিক কামৰ বেছিভাগ, ব্যৱসায়িক অনুশীলন আৰু বিধিবদ্ধ নিৰ্দেশনাসমূহক ভাৰতৰ ভিতৰত তথা বিশ্বস্তৰত মূলত উপযুক্ততা, স্বচ্ছতা, গোপনীয়তা আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তি- এই শ্ৰেণীসমূহত বিভক্ত কৰা হয়।

এই জ্ঞানৰ লগতে বিগত বছৰসমূহত উদ্যোগসমূহৰ চি ও চিৰ নিজস্ব অভিজ্ঞতা আৰু দেশৰ মাইক্ৰ-ক্ৰেডিটৰ নৱৰূপৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি এই চি ও চিয়ে গ্ৰাহকসকলৰ স্বাৰ্থত অবিৰতভাৱে “দায়বদ্ধশীল ঋণ”ৰ অনুশীলনৰ ওপৰত মনোনিবেশ কৰিছে। যিহেতু মাইক্ৰ-ক্ৰেডিটৰ গ্ৰাহকসকল প্ৰডাক্ট আৰু ইয়াৰ পৰিণাম সম্পৰ্কে সদায় সম্পূৰ্ণভাৱে অৱগত বা সচেতন নহবও পাৰে গতিকে প্ৰদানকাৰীসকলে গ্ৰাহকৰ স্বাৰ্থ সুৰক্ষিত ৰখাৰ দায়িত্ব গ্ৰহণ কৰাটো বাধ্যতামূলক।

কৰ্মচাৰী আৰু সমবায় প্ৰশাসন সাপেক্ষে প্ৰত্যেক প্ৰদানকাৰীৰ নীতিৰ দ্বাৰা দায়বদ্ধশীল ঋণ প্ৰদানৰ প্ৰকৃতি আৰু অনুশীলনসমূহ বৃহৎ হাৰত প্ৰভাৱিত হয়। সেয়েহে, গ্ৰাহকৰ কল্যাণ সাধনৰ লক্ষ্যত উপনীত হোৱাৰ দুটি মূল স্তম্ভ হ’ল কৰ্মচাৰী নিযুক্তি আৰু সমবায় প্ৰশাসন আৰু চি ও চিয়ে এই উভয়েকেই তাৰ পৰিসীমাত অন্তৰ্ভুক্ত কৰে।

II. নোট

a. প্ৰযোজ্যতা

1. এই চিওচি মাইক্রু-ক্রেডিটৰ সকলো প্ৰদানকাৰীৰ ক্ষেত্ৰতে প্ৰযোজ্য হয়, য'ত
 - ক্ষুদ্ৰ ঋণৰ সংজ্ঞা, ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়াৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত ক্ষুদ্ৰ ঋণ প্ৰদানকাৰী এনবিএফচি-এমএফআইৰ^১ “যোগ্যতাসম্পন্ন সম্পত্তি” ৰ সংজ্ঞাৰ ভিত্তিত ব্যাখ্যা তথা প্ৰয়োগ কৰা হয়। বিশদভাবে ক'বলৈ গ'লে, সকলো ঋণ “যোগ্যতাসম্পন্ন সম্পত্তি” ৰ মানদণ্ড অনুসৰি দিয়া হয়। অৰ্থাৎ, প্ৰথম চক্ৰ আৰু পৰৱৰ্তী চক্ৰৰ ঋণ, ট'প-আপ ঋণ তথা তৃতীয়পক্ষৰ প্ৰডাক্টসমূহৰ ক্ৰয়ৰ বাবে প্ৰদান কৰা ঋণ, এইসকলোবিলাকৰ ক্ষেত্ৰত “চি ও চি” প্ৰযোজ্য।
 - প্ৰদানকাৰীক এগৰাকী আইনী সত্ত্বা হিচাপে ব্যাখ্যা কৰা হয়, যিয়ে আৰ বি আইৰ নিয়ম অনুযায়ী এনবিএফচি-এমএফআইসমূহৰ বাবে “যোগ্যতাসম্পন্ন সম্পত্তি”ৰ মানদণ্ডৰ অধীনত ক্ষুদ্ৰ ঋণ প্ৰদান কৰে।
2. যিসকল প্ৰদানকাৰী চেফ-বেণ্ডলেটৰী অৰগেনাইজেশ্বন(এছআৰও^২)ৰ সদস্য, তেওঁলোকৰ সদস্যতা প্ৰাপ্তিৰ ক্ষেত্ৰত আচৰণ বিধি (CoC)মানি চলাটো প্ৰয়োজনীয় চৰ্ত তথা ই বাধ্যতামূলক। এছআৰওসমূহে ইয়াৰ সদস্যসকলক আচৰণ বিধি (CoC)পালনৰ ক্ষেত্ৰত হেচা প্ৰয়োগ কৰে।
3. অন্যান্য প্ৰদানকাৰীসকলৰ যিয়ে(বেংক আৰু অনা-বেংকীয় উভয়ৰে)প্ৰত্যক্ষ বা পৰোক্ষভাৱে ক্ষুদ্ৰ ঋণ প্ৰদান কৰে(অংশীদাৰীত্ব আৰ্হি বা সুৰক্ষাজনিত, প্ৰত্যক্ষ আবন্টন বা সহ-উৎপত্তিৰ অধীনত)সেইসমূহক স্বেচ্ছাকৃতভাৱে উদ্যোগিক মানদণ্ড বজাই ৰখাৰ স্বাৰ্থত আচৰণ বিধি (Coc) মানি চলিবলৈ উৎসাহিত কৰা হয়।
4. যিহেতু মাইক্রু-ক্রেডিট হৈছে নিম্ন-আয়ৰ বজাৰসমূহৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰদানকাৰীসকলৰ দ্বাৰা আগবঢ়োৱা এটি প্ৰধান ঋণ দ্ৰব্য, গতিকে আচৰণ বিধিত “দায়বদ্ধশীল ঋণ” প্ৰদানৰ ওপৰত বিশেষভাৱে গুৰুত্ব দিয়া হৈছে। তাৰ লগতে গ্ৰাহক সুৰক্ষা নীতিসমূহ (ন্যায্য ব্যৱহাৰ, উপযোগীতা, স্বচ্ছতা, গোপনীয়তা আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তি) অন্যান্য আৰ্থিক পৰিসেৱাৰ ক্ষেত্ৰতো প্ৰযোজ্য।
5. প্ৰদানকাৰীসকলে আৰবিআই,চেবি,আইআৰডিএ,কেন্দ্ৰীয় তথা ৰাজ্য চৰকাৰৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা সকলো আইন মানি চলিব লাগিব। ইয়াৰ লগতে মন কৰিব লাগিব যে, আচৰণ বিধি (CoC) এই আইন তথা নিয়মাবলীসমূহৰ কোনো বিকল্প নহয়, ই এটি সংযোজন হৈ মাত্ৰ। ভৱিষ্যতে যদি এই আইন তথা নিয়মাবলীসমূহৰ কোনো পৰিৱৰ্তনৰ ক্ষেত্ৰত আচৰণ বিধিৰ লগত কোনো বিৰোধ ঘটে তেন্তে নিয়ন্ত্ৰক দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত নিয়মসমূহেই প্ৰযোজ্য হ'ব।

b. পূৰ্ববৰ্তী সংস্কৰণ আৰু চিআৰএলৰ সৈতে শ্ৰেণীবিন্যাসত সালসলনি

1. এই চিওচি হৈছে পূৰ্ববৰ্তী চিওচিৰ নতুন সংস্কৰণ, গতিকে ইয়াত গ্ৰাহক কল্যাণৰ বাবে মূখ্য বুলি গণ্য কৰা বেছিভাগ উপাদান অক্ষত অৱস্থাত ৰখা হৈছে। অধিক স্পষ্টতাৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি ইয়াক নতুনকৈ প্ৰস্তুত কৰা হৈছে। যিসমূহ নীতি প্ৰচলিত নিয়মৰ লগত খাপ খোৱা নাই বা পুনৰাবৃতি হৈছে অথবা দায়বদ্ধশীল ঋণ দানৰ ক্ষেত্ৰত সঠিক নহয় সেইসমূহ আৰ্ত্তৰাই পেলোৱা হৈছে। এই নতুন আচৰণ বিধিত কৰ্মচাৰী নিযুক্তি আৰু সমবায় প্ৰশাসনৰ প্ৰতি অধিক গুৰুত্ব দিয়া হৈছে আৰু এই দুটা অংশ বহলভাৱে ড্ৰাফ্ট কৰাৰ লগতে বহুতো নতুন সংযোজন কৰা হৈছে।
2. এইয়া মন কৰিবলগীয়া যে, গ্ৰাহক নিযুক্তিৰ প্ৰথম খণ্ড দায়বদ্ধশীল ঋণ(চিআৰএল)ৰ আচৰণ বিধিৰ লগত সংযুক্ত কৰা হৈছে আৰু চিআৰএল-ত কৰা যিকোনো নতুন সংযোজনক নীলা আৰু ইটালীকত উল্লেখ কৰা হৈছে। চিআৰএলৰ উদ্দেশ্য হৈছে গ্ৰাহক নিযুক্তিৰ দৰে আটাইতকৈ-জটিল বিষয়ত মাইক্রু-ক্রেডিটৰ সকলো প্ৰদানকাৰীসকলক স্বেচ্ছাকৃতভাৱে সন্মত কৰোৱা।

১. https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_ViewMasCirculardetails.aspx?id=9827

২. এছআৰওক উদ্যোগ সংস্থা হিচাপে নিৰ্ধাৰণ কৰা হয়, যাক প্ৰেছ মুক্তি

https://rbi.org.in/Scripts/BS_PressReleaseDisplay.aspx?prid=30052 অনুসৰি ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক অনুসৰি এনবিএফচি-এমএফআই-ৰ বাবে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক এছ.আৰ.ও. হিচাপে স্বীকৃতি প্ৰদান কৰে।

আচৰণ বিধি

I. গ্ৰাহক নিযুক্তি

a. ন্যায্য বাৰ্তালাপ

1. প্ৰদানকাৰীসকলে এইয়া সুনিশ্চিত কৰিব লাগে যাতে, গ্ৰাহকসকল ধৰ্ম, জাতি, বৈবাহিক স্থিতি বা লিঙ্গভেদ ইত্যাদিৰ বাবে অন্যায়ভাৱে বৈষম্যতাৰ সন্মুখীন নহয়।
2. প্ৰদানকাৰীয়ে সুনিশ্চিত কৰিব লাগে যাতে, সকলো কৰ্মচাৰী তথা প্ৰদানকাৰীৰ হৈ কাম কৰা ব্যক্তিসকলে তলৰ কথাখিনিৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি কাম কৰে:
 - ভদ্ৰ ভাষাৰ ব্যৱহাৰ কৰক, শিষ্টাচাৰ বজাই ৰাখক, সামাজিক আৰু সাংস্কৃতিক সংবেদনশীলতাৰ প্ৰতি সন্মান জনাওক।
 - ঋণ সংগ্ৰহ কৰাৰ বাবে কোনো ধৰণৰ বল প্ৰয়োগ নকৰিব আৰু কেৱল কেন্দ্ৰীয়ভাৱে মনোনীত ঠাইতহে ঋণ কিস্তি সংগ্ৰহ কৰিব। এজন কৰ্মচাৰীয়ে গ্ৰাহকজনৰ ঘৰৰ পৰা বা কৰ্মস্থানৰ পৰা তেতিয়াহে ঋণ কিস্তি সংগ্ৰহ কৰিব পাৰে যেতিয়া গ্ৰাহকজনে ধাৰাবাহিকভাৱে দুবাৰ বা তাতোধিক পৰিস্থিতিত কেন্দ্ৰীয় মনোনীত ঠাইত উপস্থিত হ'বলৈ ব্যৰ্থ হয়।
 - গ্ৰাহকক মৌখিক বা শাৰীৰিকভাৱে ভাবুকি নিদিব বা অপমান নকৰিব।
 - গ্ৰাহকক অসময়ত যেনে আত্মীয়ৰ মৃত্যু, অসুস্থতা, সামাজিক অনুষ্ঠান যেনে বিবাহ আৰু জন্ম, আদিৰ সময়ত যোগাযোগ নকৰিব।

b. উপযুক্ততা (কেইবিবিধ/অতিৰিক্ত-ঋণৰ পৰা বিৰত থকা)

1. প্ৰদানকাৰীয়ে ঋণ বিতৰণ কৰাৰ আগতে গ্ৰাহকৰ আৰ্থিক অৱস্থা (আয়-ব্যয়), ঋণৰ প্ৰয়োজনীয়তা, পুন-পৰিশোধ ক্ষমতা আৰু বিদ্যমান ঋণৰ বিষয়ে গ্ৰাহকৰ পৰা লাভ কৰা তথ্যৰ লগতে ক্ৰেডিট ইনফৰমেছন ৰিপৰ্ট (চিআইআৰ) আৰু কাৰ্যক্ষেত্ৰৰ পৰা লাভ কৰা অভিজ্ঞতা তথা বুদ্ধিমত্তাৰ ভিত্তিত মূল্যায়ন কৰিব লাগে।
2. প্ৰত্যেকটি ঋণ অনুমোদন কৰাৰ আগতে প্ৰদানকাৰীয়ে নিশ্চিতভাৱে এক বৈধ^৩ চি আই আৰ-ৰ ব্যৱহাৰ কৰিব লাগিব। এইয়া স্পষ্ট কৰা হৈছে যে, টপ-আপ ঋণ, দ্বিতীয় আৰু পৰৱৰ্তী চক্ৰৰ ঋণসমূহকে ধৰি সকলোধৰণৰ ঋণ প্ৰদান কৰাৰ আগতে চি আই আৰ-ৰ ব্যৱহাৰ কৰিব লাগে।
3. গ্ৰাহকৰ ঋণ পুন-পৰিশোধ কৰিব পৰা ক্ষমতাৰ ভিত্তিত ঋণ প্ৰদান কৰিব লাগে। ঋণ অনুমোদন কৰাৰ আগতে, প্ৰদানকাৰীয়ে বৈধ চি আই আৰ-ৰ ক্ষুদ্ৰ ঋণ বিভাগৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰি সুনিশ্চিত হ'ব লাগে যে :
 - যদি এজন গ্ৰাহকে ইতিমধ্যেই তিনিটা(3)বিভিন্ন প্ৰদানকাৰীৰ পৰা সক্ৰিয় ঋণ লৈ থৈছে, তেনেহ'লে গ্ৰাহকজনলৈ চতুৰ্থ ঋণ প্ৰদান কৰা ন'হব। এনবিএফচি-এমএফআইসমূহে অতিৰিক্তভাৱে এই ক্ষেত্ৰত সুনিশ্চিত হ'ব লাগিব যে, গ্ৰাহকজনে যাতে ২টাতকৈ অধিক এনবিএফচি-এমএফআই ঋণ লোৱা নাই।^৪ ঋণদাতা সকলৰ গণনা কৰাৰ সময়ত (NBFC-MFIs ৰ গণনাৰ ক্ষেত্ৰত নহয়), যিবিলাক ঋণৰ বকেয়া ৰাশিৰ পৰিমাণ < 1000 (এহেজাৰ টকাতকৈ কম), তেনে ঋণ বাদ দিয়া হ'ব পাৰে।
 - প্ৰতিজন গ্ৰাহকৰ ক্ষেত্ৰত সৰ্বমুঠ ঋণৰ পৰিমাণ ১২৫,০০০/-ৰ^৫ সীমা যাতে উলংঘন নকৰে। অৱশ্যে, পৰৱৰ্তী জাননী জাৰি নকৰালৈকে অসমৰ প্ৰতিগৰাকী গ্ৰাহকৰ ক্ষেত্ৰত সৰ্বমুঠ ঋণৰ এই সীমা ১,০০,০০০ হে।

৩. চি.আই.আৰ নিষ্কাশনৰ তাৰিখৰ পৰা 15 কেলেণ্ডাৰ দিনৰ বাবে চি.আই.আৰ.-ক 'বৈধ' বুলি গণ্য কৰা হয়। ইয়াৰ অৰ্থ হৈছে যে প্ৰদানকাৰীয়ে গ্ৰাহকৰ চি.আই.আৰ. নিষ্কাশন কৰাৰ তাৰিখৰ 15 কেলেণ্ডাৰ দিনৰ ভিতৰত তেওঁক ঋণ বিতৰণ কৰিব লাগিব।

৪. এনবিএফচি-এমএফআইৰ বাবে ভাৰতীয় বিজাৰ্ত বেঙ্কৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি।

৫. ভাৰতীয় বিজাৰ্ত বেঙ্কৰ 0৮ নৱেম্বৰ, ২০১৯ -ৰ সীমাৰ সমীক্ষাৰ ওপৰত প্ৰকাশ কৰা প্ৰেছ বিজ্ঞপ্তি অনুসৰি দিয়া হৈছে <https://www.rbi.org.in/Scripts/NotificationUser.aspx?Id=11727&Mode=0>. প্ৰয়োজনীয়তা অনুসৰি এছআৰও হয়তো বিশেষ ৰাজ্য/জিলাৰ বাবে বিভিন্ন ঋণিতাৰ কেপসমূহৰ ওপৰত পৰামৰ্শ দিব পাৰে।

উল্লেখ্য যে, প্ৰদানকাৰীয়ে ঋণৰ^৬ বাবে অনুমোদন দিয়াৰ আগতে পূৰ্বৰ চি আই আৰৰ মাইক্ৰ-ফাইনেল

থগুত গ্ৰহণ কৰা সকলোধৰণৰ ক্ষুদ্ৰ ঋণৰ (ব্যক্তিগত বা দলীয়) কাৰক মুঠ ঋণৰ সত্যতা প্ৰতিপন্ন কৰিব লাগে।

- অন্য প্ৰদানকাৰীৰ সৈতে ঋণৰ পৰিমাণ > ১,০০০ বাকী থকা ন'ন-পাৰফৰ্মিং (ক্ৰেডিটু>ডিপিডি ৯০ দিন^১) একাউন্ট থকা গ্ৰাহকৰ ঋণ অনুমোদন/বিতৰণ কৰা নহয়।^২

c. শিক্ষা আৰু স্বচ্ছতা

1. প্ৰদানকাৰীয়ে গ্ৰাহকক ঋণৰ প্ৰধান তথ্য সমূহ প্ৰদান কৰিব লাগিব আৰু লগতে ঋণ নথিপত্ৰসমূহত যেনে ঋণ আবেদন, ঋণ অনুমোদন পত্ৰ/ঋণ চুক্তি আৰু ঋণ কাৰ্ড আদিত এই তথ্য সমূহ অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব লাগে। এই তথ্য সমূহে নিশ্চিতভাৱে সামৰি লোৱা কথাখিনি হ'ল:
 - প্ৰদানকাৰীৰ পৰিচয় আৰু ঠিকনা
 - গ্ৰাহকৰ পৰিচয় আৰু ঠিকনা
 - প্ৰডাক্ট সম্পৰ্কে সবিশেষ তথ্য(ঋণৰ পৰিমাণ, ঋণ অবধি বা পৰিশোধৰ সময়সীমা, ঋণ পৰিশোধ প্ৰক্ৰিয়াৰ সঘনতা, হ্ৰাসপ্ৰাপ্ত ভাৰসাম্য পদ্ধতিত ঋণৰ ওপৰত বাৰ্ষিক সুদৰ হাৰ^৩, প্ৰক্ৰিয়াগত মালু, যিকোনো অন্যান্য শুল্ক বা মালু যিদৰে বৰ্ণনা কৰা হয়, পৰিশোধ কৰিবলগীয়া মুঠ ৰাশিৰ পৰিমাণ, ক্ৰেডিট-লিংকড লাইফ ইঞ্চুৰেন্স কভাৰ, কভাৰেজৰ পৰিমাণ আৰু কভাৰ থকা ৰিঙ্ক সম্পৰ্কে সবিশেষ, যদিহে প্ৰযোজ্য হয় আৰু অন্যান্য প্ৰধান নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীসমূহ)
 - গ্ৰাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ সবিশেষ
 2. প্ৰদানকাৰীসকলে গ্ৰাহকসকলক সকলো নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীসমূহৰ বিষয়ে চৰকাৰী আঞ্চলিক ভাষাত অথবা গ্ৰাহকসকলে বুজি পোৱা ভাষাত অৱগত কৰিব লাগে। *প্ৰদানকাৰীয়ে নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীসমূহৰ ক্ষেত্ৰত হোৱা যিকোনো সালসলনিৰ বিষয়ে গ্ৰাহকক অনতিপলমে জনাব লাগে।*
 3. গ্ৰাহকৰ পৰা আদায় কৰা প্ৰতিটো ৰাশিৰ বিনিময়ত প্ৰদানকাৰীয়ে গ্ৰাহকক একোখন ৰচিদ অথবা লিখিত স্বীকৃতি প্ৰদান কৰিব লাগে।
 4. প্ৰদানকাৰীয়ে নিশ্চিতভাৱে লক্ষ্য ৰাখিব লাগে যাতে, গ্ৰাহকসকল ঋণ চুক্তিৰ প্ৰক্ৰিয়া, নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ লগতে প্ৰডাক্ট সন্দৰ্ভত সম্পূৰ্ণৰূপে অৱগত হয়। প্ৰদানকাৰীয়ে এই ক্ষেত্ৰত প্ৰয়োজনীয় ব্যৱস্থাসমূহ (যেনে প্ৰশিক্ষণ, মূল্যায়ন আৰু গ্ৰাহকৰ সৈতে ধাৰাবাহিক বাৰ্তালাপ) গ্ৰহণ কৰিব লাগে।
 5. *প্ৰদানকাৰীয়ে গ্ৰাহকসকলক আচৰণ বিধিৰ লগতে ভাল ক্ৰেডিট ইতিবৃত্তিৰ বাবে সময়মতে ঋণ পৰিশোধ কৰাৰ প্ৰয়োজনীয়তাৰ ওপৰত শিক্ষিত কৰাত গুৰুত্ব দিব লাগে। ইয়াৰোপৰি, অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰক্ৰিয়াৰ আন্তঃসীমিত আৰু বাহ্যিক এছকেলেছন মেকানিজমকে^৪ ধৰি ডিজিটেল বিত্তীয় লেনদেৰ সুবিধা, বিপদ তথা প্ৰয়োজনীয় সুৰক্ষাকবচৰ বিষয়ে শিক্ষিত কৰাত গুৰুত্ব আৰোপ কৰিব লাগে।*
 6. *প্ৰদানকাৰীয়ে দলীয় আৰু কেন্দ্ৰীয় নেতাৰ ওপৰত অন্ধবিশ্বাস গঢ়ি তোলাৰ পৰা বিৰত থাকিবলৈ গ্ৰাহকসকলক সজাগ কৰিব লাগে আৰু কিদৰে প্ৰতাৰক/কাল্পনিক ঋণৰ (গ্ৰাহকৰ নামত গ্ৰুপ/কেন্দ্ৰৰ নেতাৰ দ্বাৰা গৃহীত ঋণ, যি ঘোষ্ট লেণ্ডিং/পাইপলাইনিং হিচাবেও পৰিচিত) যিকোনো বকেয়া ৰাশিয়ে গ্ৰাহকৰ ক্ৰেডিট ৰেকৰ্ড নষ্ট কৰাৰ লগতে ভৱিষ্যতে ঋণ প্ৰাপ্তিৰ সুবিধা নষ্ট কৰিব পাৰে তাৰ বিষয়ে জ্ঞান প্ৰদান কৰিব লাগে। এইসমূহ বিষয় বাধ্যতামূলক দলীয় প্ৰশিক্ষণ(চিজিটি)/দলীয় চিনাক্তকাৰী পৰীক্ষা(জিআৰটি)ত আলোচনা কৰাতো অতি আৱশ্যকীয়। প্ৰদানকাৰীয়ে এই দলীয় সভাসমূহত গ্ৰাহকৰ উপস্থিতি সুনিশ্চিত কৰিব লাগে।*
-
৬. শিক্ষা আৰু চিকিৎসা ব্যয় পূৰণৰ বাবে প্ৰাপ্ত কৰা যিকোনো ঋণ গ্ৰাহক এজনৰ মুঠ ঋণীতা প্ৰাপ্ত কৰোঁতে বাদ দিয়া হ'ব।
৭. যদি আবেদনকাৰীয়ে চিআইআৰ-ত তেওঁৰ অপৰাধমূলক একাউন্টৰ স্থিতিৰ ওপৰত প্ৰতিদ্বন্দ্বীতা কৰে বা তেওঁৰ অপৰাধমূলক একাউন্ট টো তেওঁৰ অঞ্চলত মাইক্ৰ'ক্ৰেডিট প্ৰদানকাৰীৰ অপাৰেচন প্ৰত্যাহাৰ/বন্ধ কৰাৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰা হয়, প্ৰদানকাৰীয়ে প্ৰয়োজন অনুসৰি চিআইটি, প্ৰাসংগিক প্ৰদানকৰ্তা বা এছ.আৰ.ও.-ৰ সৈতে যোগাযোগ কৰি সমস্যাবোৰ সমাধান কৰিবলৈ সহায় কৰিব লাগিব।
৮. ইয়াৰ ব্যতিক্ৰম প্ৰাকৃতিক দুৰ্যোগৰ দ্বাৰা প্ৰভাৱিত ঋণৰ বাবে উপলব্ধ যিবোৰ বেঙ্ক আৰু এনবিএফচি-ৰ বাবে প্ৰাকৃতিক দুৰ্যোগৰ দ্বাৰা প্ৰভাৱিত অঞ্চলবোৰত প্ৰশস্তি ব্যৱস্থাৰ বাবে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ নিৰ্দেশনাৰ অধীনত অৰ্হতাপ্ৰাপ্ত হয় <https://www.rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Id=11394&Mode=0>, https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_CircularIndexDisplay.aspx?Id=10531
৯. সুদৰ হাৰ আৰু প্ৰক্ৰিয়াগত মালুককে ধৰি মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ সম্পৰ্কত এনবিএফচি-এমএফআই- সমূহে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰণ কৰিব লাগিব।
১০. বাহ্যিক এছকেলেছন প্ৰক্ৰিয়াত য'ত প্ৰযোজ্য হয় লোকপালসহ গ্ৰাহকৰ বাবে উপলব্ধ নিয়ন্ত্ৰক চেনেলসমূহ অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লাগিব।

7. যদি গ্ৰাহকৰ ঋণ প্ৰত্যাহাৰ কৰা হয় তেন্তে এইক্ষেত্ৰত নিশ্চিতভাৱে প্ৰদানকাৰীয়ে গ্ৰাহকক সঠিক

কাৰণটো বৰ্ণনা কৰিব লাগে। এই উদ্দেশ্যৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি, গ্ৰাহকলৈ প্ৰদান কৰা ঋণ আবেদনৰ স্বীকৃতিপত্ৰত প্ৰদানকাৰীৰ চিজিআৰএম (CGRM) নম্বৰ আৰু টাৰ্ণ এৰাউণ্ড টাইম(TAT) উল্লেখ থাকিব লাগে, যাতে গ্ৰাহকে প্ৰদানকাৰীক যোগাযোগ কৰিব পাৰে।

8. অনুগ্ৰহ কৰি মন কৰিব যে, শাখা আৰু ঋণৰ নথিপত্ৰসমূহত প্ৰকাশৰ প্ৰয়োজনীয়তা থকা বিষয়সমূহৰ সবিশেষ অনুবন্ধত উল্লেখ আছে।

d. তথ্য আৰু গোপনীয়তা

1. আৰবিআই-ৰ নিয়ম অনুসৰি প্ৰদানকাৰীয়ে নিশ্চিতভাৱে গ্ৰাহকৰ পৰা কেৱাইটি (KYC)-ৰ নথিপত্ৰসমূহ সংগ্ৰহ কৰিব লাগে।
2. প্ৰদানকাৰীয়ে সাম্প্ৰতিক ভিত্তিত ইউনিফৰ্ম ক্রেডিট ডাটা ফৰ্মেট অনুসৰি আৰবিআই-ৰ অনুমোদন থকা সকলো চিআইচিট সঠিক আৰু ব্যাপকভাৱে গ্ৰাহকৰ তথ্য আপলোড কৰিব লাগে।
3. গ্ৰাহকে যদি চিআইচিট থকা তেখেতৰ তথ্যৰ সংক্ৰান্তত কোনো আপত্তি দৰ্শাই বা অভিযোগ উত্থাপন কৰে তেন্তে প্ৰদানকাৰীয়ে নিশ্চিতভাৱে অনতিপলমে তাৰ সমাধান কৰিব লাগিব। *এনে অভিযোগ দাখিলৰ তাৰিখৰ পৰা ৭(কেলেণ্ডাৰ)দিনৰ ভিতৰত ইয়াৰ নিষ্পত্তি কৰিব লাগে।*
4. প্ৰদানকাৰীয়ে নিশ্চিতভাৱে গ্ৰাহকৰ তথ্যসমূহ গোপন কৰি ৰাখিব লাগিব। নিম্নলিখিত পৰিস্থিতিতহে গ্ৰাহকৰ তথ্যখিনি তৃতীয় পক্ষৰ আগত প্ৰকাশ কৰিব পৰা যাব পাৰে :
 - যদি এনে তথ্য আইনৰ অধীনত প্ৰদান কৰাৰ প্ৰয়োজনীয়তা থাকে বা ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যত ইয়াক প্ৰদান কৰাটো বাধ্যতামূলক কৰা হয় (যেনে: ক্রেডিট ইনফৰমেছন কোম্পানীসমূহলৈ)
 - গ্ৰাহকক এই তথ্য প্ৰকাশৰ বিষয়ে অৱগত কৰা হৈছে আৰু লিখিত ৰূপত অনুমতি সংগ্ৰহ কৰা হৈছে।
 - সংশ্লিষ্ট ক্ষেত্ৰত উক্ত পক্ষই গ্ৰাহকৰ তথ্য সংগ্ৰহ কৰিবৰ বাবে প্ৰদানকাৰীৰ ওচৰত গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা আগতীয়াকৈ অনুমোদন লাভ কৰিছে।
5. ঋণৰ আবেদন, চিআইআৰ পৰীক্ষাৰ বাবে প্ৰদানকাৰীয়ে নিশ্চিতভাৱে গ্ৰাহকৰ সন্মতি লব লাগে আৰু গ্ৰাহকে যে ঋণৰ বাবে প্ৰযোজ্য নিয়ম ও চৰ্তাৱলীসমূহ গ্ৰহণ কৰিছে এইয়া নিশ্চিত কৰিব লাগিব। গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা গৃহীত হোৱা প্ৰতিটো প্ৰডাক্ট, ঋণৰ লগতে বীমা বা অন্যান্য যিকোনো প্ৰডাক্ট সম্পৰ্কে গ্ৰাহকৰ পৰা পৃথক আৰু স্পষ্টভাৱে সন্মতি গ্ৰহণ কৰা উচিত।

e. অভিযোগ নিষ্পত্তি^{১১}

1. গ্ৰাহকৰ অভিযোগসমূহ কাৰ্যকৰীভাৱে তথা যথা সময়ত সমাধান কৰিব পৰাকৈ প্ৰদানকাৰীসকলে গ্ৰাহকক নিশ্চিতভাৱে এক শক্তিশালী অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ ব্যৱস্থা প্ৰদান কৰিব লাগে। *প্ৰদানকাৰীয়ে সকলো গ্ৰাহকে তেওঁলোকৰ অভিযোগ পঞ্জীয়নভুক্ত কৰিব পৰাকৈ শাখাত এক নিবেদিত ফোন নম্বৰ বা এক সহায়কাৰী কৰ্মচাৰীৰ উপস্থিতিৰ যোগেদি চিজিআৰএম (CGRM) প্ৰণালীৰ সহজ উপলব্ধতা সুনিশ্চিত কৰিব লাগে।*
2. প্ৰদানকাৰীয়ে নিশ্চিতভাৱে শাখাসমূহত, ঋণ নথিপত্ৰত আৰু অন্যান্য যোগাযোগৰ উপাদানসমূহত গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ প্ৰণালীৰ সম্পৰ্কে সবিশেষ তথ্য স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰিব লাগে। *অনুগ্ৰহ কৰি “গ্ৰাহকৰ আগত প্ৰকাশ কৰিবলগীয়াখিনি” নামক অনুবন্ধটি চাওঁক*
3. চি জি আৰ এম-ৰ পৰিচালনা তথা তদাৰক কৰিবৰ বাবে প্ৰদানকাৰীসকলে নিশ্চিতভাৱে ন্যূনতম এগৰাকী অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া ৰাখিব লাগে আৰু তেখেতৰ যোগাযোগৰ সবিশেষ(ই-মেইল, ফোন নম্বৰ) গ্ৰাহকৰ বাবে সহজ উপলব্ধ হ’ব লাগে।
4. প্ৰদানকাৰীয়ে গ্ৰাহকক আশ্বাস প্ৰদান কৰিব লাগিব যে, অভিযোগ দাখিল কৰাৰ পাছতো তেওঁৰ সৈতে ন্যায্য ব্যৱহাৰ কৰা হ’ব।

১১. চিজিআৰএম-ৰ ওপৰত অধিক বিৱৰণৰ বাবে প্ৰদানকাৰীয়ে এনবিএফচি-ৰ বাবে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ এফপিচি(লিংক) চাব পাৰে।

f. অন্যান্য^{১২}

1. প্ৰদানকাৰীয়ে আৰবিআইৰ নিৰ্দেশাৱলী অনুসৰি গ্ৰাহকৰ পৰা শুদ্ধ আদায় কৰিব লাগে।

2. গ্ৰাহকক কোনো তৃতীয় পক্ষৰ প্ৰডাক্ট বিক্ৰী কৰিলে(অ-মাইক্ৰ ক্রেডিট প্ৰডাক্ট)প্ৰদানকাৰীয়ে স্পষ্টভাৱে এনে প্ৰডাক্টৰ বিষয়ে গ্ৰাহকৰ আগত সবিশেষ প্ৰকাশ কৰিব লাগে(যেনে: মূল্য, সুবিধা, ৱাৰেণ্টী, ব্যতিক্ৰমসমূহ)। প্ৰদানকাৰীয়ে এইয়া সুনিশ্চিত কৰিব লাগে যে, ক্ষুদ্ৰ ঋণ লাভ কৰাৰ পূৰ্বচৰ্ত হিচাপে এনে প্ৰডাক্ট কিনিবলৈ যাতে গ্ৰাহকক বাধ্য কৰোৱা নহয় বা ইয়াৰ ওলোটাও হ'ব নালাগে।
3. গ্ৰাহকক ঋণৰ লগত জড়িত জীৱন বীমাত প্ৰদানকাৰীয়ে অৱশ্যেই সমস্ত তথ্য বিশদভাৱে উল্লেখ কৰিব লাগিব আৰু তাৰ লগতে অন্যান্য তথ্যসমূহো স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰিব লাগে। তলত ইয়াৰে কিছুমান বিষয় উল্লেখ কৰা হৈছে যদিও ই ইয়াতে সীমাবদ্ধ নাথাকে :
 - বীমাকাৰিৰ নাম
 - পলিচিৰ নম্বৰ
 - সামৰি লোৱা ব্যক্তিসকল
 - পৰিশোধ কৰা প্ৰিমিয়াম
 - সাঙুৰি লোৱা পৰিমাণ
 - সাঙুৰি লোৱাৰ অৱধি/ম্যাদ
 - সাঙুৰি লোৱা অনুষ্ঠান
 - ব্যতিক্ৰমসমূহ : নিৰ্ধাৰিত সময়ৰ আগত ঋণ বন্ধ, ঋণৰ সূচী পুনৰায় নিৰ্ধাৰণ আৰু ঋণ ডিফল্ট ইত্যাদিৰ সম্পৰ্কত চৰ্তাৱলীসমূহ
 - বীমাদাবীকৰণৰ প্ৰক্ৰিয়া (প্ৰয়োজনীয় নথিপত্ৰ, টিএটি ইত্যাদি বীমাৰ বাবে অভিযোগ প্ৰক্ৰিয়া
 - অন্যান্য প্ৰধান চৰ্তসমূহ
4. ঋণ আবেদন,গ্ৰাহকৰ সন্মতি,যথাযথ প্ৰক্ৰিয়া,ঋণৰ চুক্তি,ঋণৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰকাশ কৰিবলগীয়াখিনি, পৰিশোধৰ ৰচিদ,অভিযোগ নিষ্পত্তি ইত্যাদিৰ বাবে মিসকল প্ৰদানকাৰীয়ে ডিজিটেল প্ৰক্ৰিয়া (অৰ্থাত কাগজ-পত্ৰ-হীন) ৰ ব্যৱহাৰ কৰে তেওঁলোকে এইয়া সুনিশ্চিত কৰিব লাগিব যে, এই প্ৰক্ৰিয়া ব্যৱহাৰৰ ক্ষেত্ৰত মানি চলিবলগীয়া প্ৰাসংগিক নীতিসমূহৰ মানদণ্ড ৰক্ষা কৰি অগ্ৰসৰ হৈছে আৰু ডিজিটেল প্ৰক্ৰিয়াৰ প্ৰতি গ্ৰাহকক সজাগ, শিক্ষিত আৰু পৰিচিত কৰি তোলা হৈছে।
5. যদিহে প্ৰদানকাৰীয়ে কোনো ক্ষেত্ৰৰ পৰা তাৰ অপাৰেছনসমূহ উঠাই লয়, তেন্তে এইয়া সুনিশ্চিত কৰিব লাগে যাতে গ্ৰাহকৰ বিদ্যমান ঋণৰ সেৱাৰ বাবে বিকল্প ব্যৱস্থা প্ৰদান কৰা হয়। উদাহৰণ স্বৰূপে, এক বিদ্যমান প্ৰদানকাৰীৰ যোগেদি প্ৰয়োজনীয় ব্যৱস্থাসমূহ উপলব্ধ কৰাব লাগে যাতে গ্ৰাহকৰ পৰা ঋণৰ কিস্তি প্ৰাপ্ত কৰিব পৰা যায়।
6. গোট বা কেন্দ্ৰৰ নেতাসকলৰ মাজত প্ৰভাৱশালী অসাধু মধ্যস্থতাকাৰীৰ প্ৰভাৱ পৰিহাৰ কৰি প্ৰদানকাৰীয়ে গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে পোনপটীয়া যোগাযোগ স্থাপন কৰিব লাগিব। গোটৰ নেতাৰ অসমানুপাতিক প্ৰভাৱ প্ৰতিহত কৰিবলৈ প্ৰদানকাৰীয়ে তেওঁলোকৰ গোট বা কেন্দ্ৰৰ নেতাসকলক নিয়মীয়াকৈ সালসলনি কৰিব লাগিব।

১২. “অন্যান্য” ৰ অধীনত সামৰি লোৱা দিশসমূহ চিআৰএলৰ অতিৰিক্ত দিশ।

II. কৰ্মচাৰী নিযুক্ত

a. নিয়োগ

1. প্ৰদানকাৰীয়ে নিযুক্তিৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰাৰ্থীৰ লিঙ্গ, ধৰ্ম জাতি, বৈবাহিক স্থিতি বা যৌন দিশ আদিৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি প্ৰাৰ্থীৰ সৈতে অনুচিতভাৱে কোনোধৰণৰ বৈষম্য কৰিব নালাগিব।
2. প্ৰদানকাৰীয়ে যোগ্যতা, নৈতিকতা আৰু অখণ্ডতাৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি প্ৰাৰ্থী নিৰ্বাচন কৰিব লাগিব।
3. পূৰ্বে কোনো পৰিসেৱা প্ৰদানকাৰীৰ সৈতে যুক্ত থকা প্ৰাৰ্থীৰ ক্ষেত্ৰত, প্ৰাৰ্থীজনক প্ৰদান কৰা সন্তোষজনক উপশম পত্ৰ বা ৰেফাৰেন্স চেকৰ পৰা লাভ কৰা তথ্যৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰি নিয়োগ কৰিব লাগিব। প্ৰদানকাৰীয়ে প্ৰাৰ্থীক অফাৰ পত্ৰ জাৰী কৰাৰ পিছতহে প্ৰাৰ্থীৰ বৰ্তমানৰ নিয়োগকৰ্তাৰ পৰা ৰেফাৰেন্স চেক কৰাব লাগিব। অৱশ্যে, যদি ৰেফাৰেন্স চেকৰ বাবে কৰা অনুৰোধৰ 15 কেলেণ্ডাৰ দিনৰ ভিতৰত সঁহাৰি দিয়া নহয় (অনুৰোধ প্ৰেৰণ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা) প্ৰদানকাৰীয়ে নিযুক্তি প্ৰক্ৰিয়াত আগবঢ়িব পাৰে।
4. প্ৰদানকাৰীয়ে অন্য প্ৰদানকাৰীৰ পৰা কোনো প্ৰাৰ্থীৰ ৰেফাৰেন্স চেকৰ বাবে লাভ কৰা অনুৰোধৰ ক্ষেত্ৰত 15 কেলেণ্ডাৰ দিনৰ ভিতৰত উত্তৰ দিব লাগে।
5. প্ৰদানকাৰীক তেওঁলোকৰ কৰ্মচাৰীৰ তথ্য দাখিল কৰিবলৈ আৰু প্ৰাৰ্থীৰ নিয়োগ ৰেকৰ্ড পৰীক্ষা কৰিবলৈ কৰ্মচাৰী ব্যৱহাৰত অংশগ্ৰহণ কৰিবলৈ উদগনি দিয়া হয়।
6. অন্য প্ৰদানকাৰীৰ পৰা কৰ্মচাৰী নিয়োগ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰদানকাৰীয়ে নিশ্চিতভাৱে সম্ভাৱ্য কৰ্মচাৰী আৰু তেখেতৰ বৰ্তমানৰ নিয়োগকৰ্তাৰ মাজত পাৰস্পৰিক সন্মতি অনুসৰি নিৰ্ধাৰিত হোৱা জাননী অৱধিক সন্মান কৰিব লাগে।
7. প্ৰদানকাৰীয়ে অন্য প্ৰদানকাৰীৰ কোনো কৰ্মচাৰীক ক্ষেত্ৰ প্ৰৱন্ধক^{১৩} (Area Manager) বা তাৰ উৰ্ধ্ব কোনো পদবীত নিয়োগ কৰিলে, এনে কৰ্মচাৰীক শেষবাৰৰ বাবে কৰ্মৰত থকা স্থানৰ পৰা কমেও ৫০ কিলোমিটাৰ (অৰ্থাৎ যি শাখাত তেখেত শেষবাৰৰ বাবে কৰ্মৰত আছিল সেই শাখা পৰা কমেও ৫০ কিলোমিটাৰ) আতঁৰত ৰাখিব লাগিব। এই বিধিৰ আঁৰত থকা মূল উদ্দেশ্য হৈছে, কৰ্মচাৰীজনে শেষবাৰৰ প্ৰদানকাৰীৰ গ্ৰাহকসকলৰ বিষয়ে তথা অঞ্চলটোৰ ব্যৱসায়িক তথ্যসমূহৰ বিষয়ে জ্ঞাত হোৱাৰ ফলস্বৰূপে ব্যৱসায়িক তথ্যৰ গোপনীয়তা ফাদিল কৰি দি প্ৰদানকাৰীৰ (তেখেতৰ শেষবাৰৰ নিযুক্তকৰ্তা)ৰ ব্যৱসায়ক যাতে অতিক্ৰমণ নকৰে, তাক সুনিশ্চিত কৰা।

b. অৰিয়েণ্টেশ্বন (প্ৰশিক্ষণ আৰু মূল্যায়ন)

1. প্ৰদানকাৰীয়ে নীতি, প্ৰক্ৰিয়া, নিয়মাবলী আদিৰ লগতে আচৰণ বিধিৰ (CoC) ওপৰত কৰ্মচাৰীসকলক বিস্তীৰ্ণভাৱে প্ৰশিক্ষণ দিব লাগিব। ন্যায় ব্যৱহাৰ, ক্ৰেডিট মূল্যায়ন, তথ্যৰ গোপনীয়তা, সেৱাৰ মানদণ্ড, চিজিআৰএম, সম্পৰ্ক ব্যৱস্থাপনা আৰু ঋণ পৰিশোধৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকে সন্মুখী হোৱা অসুবিধা ইত্যাদিৰ দৰে কাষ্টমাৰ-ইন্টাৰফেছৰ দিশটোৰ ওপৰত গুৰুত্ব দিব লাগে।
2. প্ৰদানকাৰীয়ে ওপৰোক্ত উপাদানবোৰৰ বিষয়ে কৰ্মচাৰীসকলে কিমানখিনি বুজিব পাৰিছে তাক নিয়মীয়াকৈ মূল্যায়ন কৰিব লাগিব আৰু কোনো অগ্ৰহণ থকিলে তাক পূৰণ কৰিবলৈ এক ৰিফ্ৰেছৰ ট্ৰেনিংৰ ব্যৱস্থা প্ৰদান কৰিব লাগে।
3. প্ৰদানকাৰীয়ে তেওঁলোকৰ কৰ্মচাৰীসকলক মহিলা সহকৰ্মী আৰু গ্ৰাহকৰ সৈতে উপযুক্ত বাৰ্তালাপৰ লগতে লিংগভিত্তিক সমস্যাসমূহ কেনেদৰে সমাধান কৰিব লাগে আৰু তেওঁলোকৰ সৈতে কিদৰে লেনদেন কৰিব লাগে এই সংক্ৰান্তত বোধগম্য প্ৰশিক্ষণ দিব লাগে।
4. প্ৰদানকাৰীয়ে তেওঁলোকৰ কৰ্মচাৰীসকলক প্ৰত্যাশিত আচৰণ সহ বৃত্তিগত আচৰণ আৰু অখণ্ডতাৰ বিষয়সমূহৰ ক্ষেত্ৰত অৱগত কৰিব লাগিব আৰু কোনো বেআইনী তথা অসামাজিক কামত যাতে লিপ্ত নহয় সেই বিষয়ত নজৰ দিব লাগিব।

১৩. সাংগঠনিক শ্ৰেণীবিভাজনত ক্ষেত্ৰ প্ৰৱন্ধকজন হৈছে শাখা প্ৰৱন্ধকৰ পাছত পৰৱৰ্তীৰ উচ্চ-স্তৰৰ পদধাৰী, যদিও প্ৰদানকাৰীজনৰ হয়তো এই পদৰ বাবে বিভিন্ন পদবী থাকিব পাৰে যেনে, হাব প্ৰৱন্ধক/বিভাগীয় প্ৰৱন্ধক ইত্যাদি।

5. প্ৰদানকাৰীসকলে কেৱল প্ৰাৰম্ভিক প্ৰশিক্ষণ (induction training) সম্পূৰ্ণ হোৱাৰ পিছতহে শাখা পৰ্যায়ৰ কাৰ্যত নতুন কৰ্মচাৰীক নিয়োজন কৰিব লাগিব ।^{১৪}
6. প্ৰদানকাৰীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে চিৰ্জিআৰএম-ৰ বাবে পোনপটীয়াকৈ দায়বদ্ধ কৰ্মচাৰীসকলে অভিযোগসম্মাধানৰ বাবে প্ৰণালী, প্ৰক্ৰিয়াৰ প্ৰশিক্ষণৰ লগতে কাৰ্যক্ষেত্ৰত অতিকৈ প্ৰয়োজনীয় সূক্ষ্ম দক্ষতাৰ (soft skills) বিষয়ে বিতং প্ৰশিক্ষণ প্ৰাপ্ত কৰে।
7. প্ৰদানকাৰীয়ে এক স্বচ্ছ ইনচেণ্টিভ আৰু মূল্যায়ন গাঁথনি এনেদৰে স্থাপন কৰিব লাগিব যাতে ই বিকৃত বিক্ৰী আচৰণৰ কাৰক নহৈ সেৱাৰ উন্নত মানদণ্ডৰ কাৰকহে হয় তথা ই যাতে দায়িত্বশীল ঋণপ্ৰদানক উদগনি দিয়ে, আচৰণ বিধি পালন কৰাত পুৰস্কাৰ আৰু আচৰণ বিধি ভঙ্গ কৰাত দণ্ড প্ৰদান কৰে। প্ৰদানকাৰীয়ে এক যুক্তিসংগত উদ্দেশ্যৰ চৰ্তৰ ওপৰত ভিত্তি কৰিহে শাখা স্তৰৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ বাবে লক্ষ্য নিৰ্ধাৰণ কৰিব লাগিব। ইয়াৰ ভিতৰত কোনো এক অঞ্চলৰ গ্ৰাহকৰ ক্ষুদ্ৰ ঋণৰ প্ৰয়োজনীয়তা আৰু পৰিশোধ ক্ষমতাও অন্তৰ্ভুক্ত ।

c. কল্যাণ

1. প্ৰদানকাৰীয়ে কৰ্মচাৰীসকলৰ কল্যাণ নিশ্চিত কৰাৰ লগতে(উদাহৰণ স্বৰূপে, পৰ্যাপ্ত বেতন, কৰ্ম সময়, কামৰ স্থিতি, ব্যক্তিগত কাৰণ যেনে পাৰিবাৰিক প্ৰতিশ্ৰুতি আৰু জৰুৰীকালীন পৰিস্থিতি আদি কাৰণসমূহৰ বাবে চুটি)কৰ্মচাৰীৰ সুৰক্ষা সুনিশ্চিত কৰাৰ ওপৰত গুৰুত্ব দিব লাগে।
2. জটিল বা সংকটপূৰ্ণ স্থানলৈ যোৱাৰ ক্ষেত্ৰত তথা নগদ লেনদেনৰ পৰা উদ্ধৰ হোৱা বিপদসমূহ নিয়ন্ত্ৰণ কৰিবলৈ কৰ্মচাৰীয়ে অনুসৰণ কৰিবৰ বাবে প্ৰদানকাৰীয়ে এক সু-সংগঠিত প্ৰটোকল তৈয়াৰ কৰিব লাগে । প্ৰটোকল অনুসৰণ কৰাৰ পাছতো কোনোধৰণৰ দুৰ্ঘটনা সংঘটিত হ'লে সেই ক্ষেত্ৰত প্ৰদানকাৰীয়ে কৰ্মচাৰীক ক্ষতিপূৰণ দিব লাগিব।
3. প্ৰদানকাৰীয়ে কৰ্মচাৰীসকলৰ দ্বাৰা ঠগ-প্ৰৱঞ্চনা কৰাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰমাণ নোপোৱালৈকে কৰ্মচাৰীসকলৰ পৰা কিস্তি সংগ্ৰহত হোৱা লোকচানৰ ক্ষতিপূৰণসমূহ সংগ্ৰহ কৰিব নালাগিব ।
4. প্ৰদানকাৰীয়ে কাম আৰু বিকাশৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি পুৰুষ-মহিলা দুয়োটা লিঙ্গৰ বাবে অনুকূল বৃত্তিগত পৰিৱেশ সৃষ্টি কৰিব লাগিব ।
5. কৰ্মচাৰীৰ অভিযোগসমূহ শুনি তাৰ সমাধান কৰাৰ লগতে কৰ্মচাৰীক প্ৰয়োজনীয় পৰামৰ্শ প্ৰদান কৰিবলৈ প্ৰদানকাৰীৰ এক উপযুক্ত ব্যৱস্থা থাকিব লাগিব ।
6. নিয়মীয়া ক্ষেত্ৰত^{১৫}, প্ৰদানকাৰীয়ে কৰ্মচাৰীৰ অন্তিম কৰ্ম দিনৰ পৰা 30 কেলেণ্ডাৰ দিনৰ ভিতৰত কৰ্মচাৰীসকলৰ উপশম আনুষ্ঠানিকতা (বাকী থকা দেয় পৰিমাণৰ অন্তিম নিষ্পত্তি, কোনো আপত্তি নথকাৰ প্ৰমাণ-পত্ৰ আৰু উপশম পত্ৰ জাৰী কৰা) সম্পূৰ্ণ কৰিব লাগিব।
7. প্ৰদানকাৰীয়ে প্ৰসংগ পৰীক্ষাৰ (reference check) বাবে সম্ভাৱ্য নিয়োগকৰ্তাৰ অনুৰোধৰ প্ৰতি এনে যোগাযোগ প্ৰাপ্ত কৰাৰ পৰা 15 কেলেণ্ডাৰ দিনৰ ভিতৰত সঁহাৰি দিব লাগিব ।
8. প্ৰদানকাৰীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে কৰ্মচাৰীসকলৰ বাবে জাননীৰ ম্যাদ যাতে তিনি (৩) মাহৰ অধিক নহয় ।

^{১৪}. II.b.1 ত বিৱৰণ অনুসৰি

^{১৫}. নিয়মীয়া ঘটনাত, য'ত কৰ্মচাৰীজনে ক্ৰম ভিত্তিক জাননী অৱধিত সেৱা আগবঢ়াইছে, নিজ দায়িত্বত থকা কামবোৰ সম্পূৰ্ণ কৰিছে, হেণ্ডঅভাৰ সম্পূৰ্ণ কৰিছে, কোনো বিত্তীয় বাকী আৰু অনুশাসনমূলক মন্ত্ৰীৰ প্ৰয়োজন নাই।

III. সমবায় প্রশাসন

a. নীতি, কৌশলগত দিশ আৰু পৰ্যবেক্ষণ

1. প্ৰদানকাৰীয়ে প্ৰাসংগিক নীতি যেনে ফেয়াৰ প্ৰেক্টিচ ক'ড(এফপিচি), সামগ্ৰীৰ বিকাশ, অপাৰেছনেল, মানৱ সম্পদ, চিজিআৰএম, আন্তঃৰীণ অডিট, তথ্য আৰু প্ৰযুক্তি আদি আচৰণ বিধি (CoC) ত অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লাগিব আৰু প্ৰদানকাৰীয়ে আপডেটত নীতিসমূহৰ সৈতে প্ৰক্ৰিয়াসমূহক শ্ৰেণীবদ্ধ কৰিব লাগিব। বিশেষভাৱে,
 - a. কৰ্মচাৰীসকলে কিদৰে গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে বাৰ্তালাপ কৰিব লাগে তাৰ বাবে প্ৰদানকাৰীৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত এক সু-সংগঠিত আৰু স্পষ্ট নিৰ্দেশাৱলী থাকিব লাগিব। সেই নিৰ্দেশাৱলীসমূহ অমান্য কৰিলে কিভাৱে তাৰ মোকাবিলা কৰিব পাৰি তাৰো উল্লেখ থাকিব লাগে।
 - b. অভিযোগসমূহ পঞ্জীয়ন কৰা, সমাধান কৰা আৰু আগলৈ আগবঢ়াই দিয়াৰ প্ৰক্ৰিয়াসমূহ সামৰি লোৱাকৈ প্ৰদানকাৰীৰ নিশ্চিতভাৱে চিজিআৰএম পলিচি, আন্তঃৰীণ আৰু বাহ্যিক এছকেলেছন প্ৰক্ৰিয়া^{১৬}, অভিযোগৰ শ্ৰেণীবিভাগ আৰু টিএটি (TAT), চিজিআৰএম মূল্যায়ন/নিৰীক্ষণ তথা ব'ৰ্ড আৰু শীৰ্ষ ব্যৱস্থাপনা মণ্ডলক প্ৰতিবেদন কৰা, এইবোৰ অনুমোদন কৰা ব'ৰ্ড থাকিব লাগে।
 - c. প্ৰদানকাৰীসকলৰ ক্ৰেডিট নীতিত এনে এক বিভাগ থাকিব লাগে যিয়ে গ্ৰাহক স্তৰৰ বিভিন্ন সমস্যাৰ সৈতে মোকাবিলা কৰে। যেনে : ব্যৱসায়িক সম্পত্তিৰ ক্ষতিৰ বাবে ঋণ পৰিশোধত অসুবিধাৰ সন্মুখীন হোৱা গ্ৰাহকৰ বাবে ঋণ পুনৰনিৰ্ধাৰণ কৰা, পৰিয়ালৰ উপাৰ্জনকাৰী সদস্যৰ মৃত্যু, প্ৰাকৃতিক দুৰ্যোগ বা অন্যান্য জৰুৰী পৰিস্থিতি।
 - d. প্ৰাকৃতিক দুৰ্যোগ, গণ বিপৰ্যয়, নেতিবাচক মাধ্যম, স্থানীয় স্তৰৰ শক্ততা আদিৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা সংকটৰ মোকাবিলা কৰিবলৈ প্ৰদানকাৰীৰ এক বোৰ্ড অনুমোদিত ফ্ৰেমৱৰ্ক থাকিব লাগিব।
 - e. গ্ৰাহকৰ তথ্য (সংগ্ৰহণ, প্ৰেৰণ, সংৰক্ষণ) সুৰক্ষিত ৰাখিবৰ বাবে প্ৰদানকাৰীৰ এনে এটি নীতি থকা উচিত যি সাৰ্বজনীনভাৱে গ্ৰাহকৰ তথ্য সুৰক্ষিত ৰখাৰ বাবে ব্যৱহৃত হয়। যেনে:
 - সংগ্ৰহৰ সীমাবদ্ধতাসমূহ
 - উদ্দেশ্য ধাৰ্যকৰণ
 - ব্যৱহাৰৰ সীমাবদ্ধতা
 - তথ্য ন্যূনতমতা
 - তথ্য বা ডাটা গুণবহুতাৰ সংৰক্ষণ
 - উলংঘন-জাননী
 - এক্সেছ নিয়ন্ত্ৰণৰ অন্তৰ্গত
 - য'তেই সাধ্য হয় তথ্য বা ডাটাৰ এনক্ৰিপছন
 - ব্যক্তিগত ডাটাৰ প্ৰতি বিপদাশংকা সক্ৰিয়ভাৱে চিনাক্ত তথা ইয়াক হ্ৰাস কৰা আৰু সময়ে সময়ে কৰা তথ্য সুৰক্ষা প্ৰভাৱ মূল্যায়ন অন্তৰ্ভুক্ত কৰা।
2. প্ৰদানকাৰীজনে নিশ্চিতভাৱে সকলো প্ৰধান পলিচি আৰু পৰিকল্পনাসমূহ(গ্ৰাহক প্ৰাপ্তি, প্ৰসাৰণ, টাৰ্গেট, পৰিচালনা, এইচআৰ, চিজিআৰএম ইত্যাদি)ব'ৰ্ড বা মণ্ডলৰ দ্বাৰা বাৰ্ষিক ভিত্তিত মূল্যায়ন আৰু উন্নত কৰিব লাগে।
3. প্ৰদানকাৰীয়ে গ্ৰাহকসকলৰ কল্যাণৰ পৰিপ্ৰেক্ষিতত বহুমাট্ৰিক লেভেলৰ দৃষ্টিভঙ্গিৰে ইয়াৰ দ্বাৰা প্ৰস্তাৱিত সামগ্ৰী মূল্যায়ন কৰিব লাগিব (যেনে উপাৰ্জন বৃদ্ধি, সম্পত্তিৰ প্ৰৱেশাধিকাৰ, কৰুণতা হ্ৰাস কৰা, দক্ষতা উন্নত কৰা ইত্যাদি)

১৬. বাহ্যিক এছকেলেছন প্ৰক্ৰিয়াত য'ত প্ৰযোজ্য হয় লোকপালসহ গ্ৰাহকৰ বাবে উপলব্ধ নিয়ন্ত্ৰক চেনেলসমূহ অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লাগিব।

4. প্রদানকাৰীয়ে কোনো এক অঞ্চলত মাইক্ৰ'ক্রেডিটৰ বৰ্তমানৰ যোগান, গ্ৰাহকৰ প্ৰয়োজনীয়তা আৰু পৰিশোধ ক্ষমতাকে ধৰি যোগান আৰু চাহিদা দুয়োটা কাৰকৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি তেওঁলোকৰ ব্যৱসায়িক পৰিকল্পনা বিকশিত কৰিব লাগিব। কোনো এক ভৌগলিক এলেকাৰ যোগান আৰু পৰিশোধ আচৰণ বুজিবলৈ চিআইচি-ৰ পৰা উপলব্ধ তথ্য ব্যৱহাৰ কৰিব লাগে। সংপৃক্ত হোৱা ভৌগলিক এলেকাসমূহ অতি সতৰ্কতাৰে পৰিহাৰ কৰিব লাগে।
5. প্রদানকাৰীয়ে যদি ইয়াৰ প্ৰদৰ্শন (অনুসৰণ আৰু লগতে ক্ৰটি) এক আচৰণ বিধিৰ যোগেৰে বোৰ্ড আৰু শীৰ্ষ ব্যৱস্থাপনা স্তৰত প্ৰতিবেদন আলোচনা কৰে তেনেহ'লে প্ৰদানকাৰীয়ে কমেও এবাৰ বাৰ্ষিক মূল্যায়ন কৰিব লাগিব। প্ৰতিবেদনসমূহে প্ৰদৰ্শন মূল্যাঙ্কন কৰাৰ বাবে ব্যৱহৃত পদ্ধতি টো প্ৰকাশ কৰিব লাগিব। মুঠ ঋণ পৰ্টফলিও (জিএলপি) ₹৫০০ কোটিৰ অধিক থকা প্ৰদানকাৰীয়ে কোনো এক বাহ্যিক সংস্থাৰ যোগেৰে এনে মূল্যায়ন কৰিব লাগিব। আচৰণ সংক্ৰান্ত মূল্যায়ন প্ৰতিবেদনৰ প্ৰতিলিপি এছ.আৰ.ও.-ৰ সৈতে ভাগ-বতৰা কৰিব লাগিব।
6. প্ৰদানকাৰীয়ে অৱশ্যেই চিজিআৰএম ৰ দ্বাৰা নথিভুক্ত অভিযোগৰ প্ৰকাৰ, গৃহীত পদক্ষেপ আৰু সমাধানৰ সময়সীমা আদিৰ গাইগুটীয়া আৰু সৰ্বমুঠ স্তৰৰ তথ্য নথিভুক্ত আৰু বিশ্লেষণ কৰিব লাগিব। এই সমস্ত তথ্য যেনে অভিযোগৰ প্ৰকাৰ, সমাধান হোৱা আৰু সমাধান নোহোৱা অভিযোগ আদি মূল্যায়নৰ বাবে বোৰ্ডৰ সৈতে ভাগবতৰা কৰিব লাগে।

b. বিপদাশংকা ব্যৱস্থাপনা আৰু আভ্যন্তৰীণ নিৰীক্ষণ

1. মুখ্য বিপদাশংকা (যেনে ঘনত্বৰ বাবে ক্ৰেডিট আৰু অপাৰেইশ্বনেল শংকাসমূহ, অতিৰিক্ত যোগান, ৰাজনৈতিক, জনসাধাৰণ, প্ৰাকৃতিক দুৰ্যোগ) আৰু সেইসমূহক হ্ৰাস কৰাৰ প্ৰয়োজনীয় পদক্ষেপসমূহ চিনাক্ত কৰিবলৈ প্ৰদানকাৰীৰ এক সুনিৰ্ধাৰিত বিপদাশংকা ব্যৱস্থাপনাৰ ফ্ৰেমৱৰ্ক থাকিব লাগে।
2. প্ৰদানকাৰীয়ে নিশ্চিত ৰূপত চিওচিসমূহত বৰ্ণনা কৰা উপাদানৰ অনুপালন পৰীক্ষা কৰিবলৈ শাখা, গ্ৰাহক, প্ৰক্ৰিয়া আৰু প্ৰণালীৰ নিৰীক্ষণ কৰিব লাগে।
3. প্ৰদানকাৰীয়ে শাখা আৰু কৰ্মচাৰীসকলৰ নিৰ্ধাৰিত লক্ষ্যৰ সৈতে নিৰন্তৰ অস্বাভাৱিকভাৱে উচ্চ প্ৰদৰ্শনৰ বিষয়ে আভ্যন্তৰীণভাৱে অনুসন্ধান কৰিব লাগিব, কিয়নো ই বাধ্যতামূলক বা দমনমূলক বিক্ৰী অনুশীলন প্ৰক্ৰিয়াৰ সূচক হ'ব পাৰে।
4. সৰ্বমুঠ ঋণ, ঋণদাতা গণনা আৰু আন এক প্ৰদানকাৰীৰ সৈতে এক অপৰাধকাৰী একাউন্ট থকা গ্ৰাহকক ঋণ দিয়াৰ উদাহৰণ প্ৰাপ্ত কৰিবলৈ প্ৰদানকাৰীয়ে যুক্তিসংগত নমুনাত তিনিমহীয়া অডিট কৰিব লাগিব। এই উদ্দেশ্যে, প্ৰদানকাৰীয়ে প্ৰতি গ্ৰাহকৰ মুঠ ঋণ আৰু প্ৰদানকাৰী গণনাৰ নিয়মালী পালন কৰিবলৈ চিআইচি-ৰ পৰা উপলব্ধ ডাটা ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে।
5. ঋণ প্ৰদান প্ৰক্ৰিয়া আৰু প্ৰণালীত অনানুষ্ঠানিক অসামুখ্য মধ্যস্থতাকাৰীক চিনাক্ত আৰু পৰিহাৰ কৰিবলৈ প্ৰদানকাৰীয়ে নিৰ্দিষ্ট আভ্যন্তৰীণ নিয়ন্ত্ৰণ বিকশিত কৰিব লাগিব। উদাহৰণ স্বৰূপে, গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে পোনপটীয়াকৈ সংযোগ কৰা, গ্ৰাহকসকলক বিতৰণৰ পূৰ্বে নিশ্চিতকৰণ কল কৰা, ঋণৰ ব্যৱহাৰ পৰীক্ষা, গোট/কেন্দ্ৰৰ নেতাসকলৰ নিয়মীয়া পৰিৱৰ্তন আৰু আভ্যন্তৰীণ নিৰীক্ষণৰ সময়ত গ্ৰাহকৰ সত্য প্ৰতিপাদন।

c. উদ্যোগ সমবায়

1. প্ৰদানকাৰীয়ে নিশ্চিতভাৱে উদ্যোগিক পৰ্যায়ৰ অনুশীলন, গৱেষণা ইত্যাদি বুজিবৰ বাবে এছআৰওসমূহৰ দ্বাৰা প্ৰয়োজন হোৱা ডাটা আৰু তথ্যসমূহ ভাগবতৰা কৰিব লাগে। এই উদ্দেশ্যৰ বাবে, প্ৰদানকাৰীয়ে নিশ্চিতভাৱে এছআৰওসমূহৰ সৈতে সমন্বয় ৰক্ষা কৰা মূখ্য ব্যক্তিজনক চিনাক্ত কৰিব।
2. প্ৰদানকাৰীসকলে উদ্যোগ-ভিত্তিক সমস্যাসমূহ মোকামিলা কৰিবলৈ তেওঁলোকৰ মাজত সমন্বয় ৰক্ষা কৰা উচিত।

অনুবন্ধ: “গ্ৰাহকৰ আগত প্ৰকাশ কৰিবলগীয়াখিনি”

1. কাৰ্যালয়

প্ৰদানকাৰীৰ কাৰ্যালয়(মূখ্য/আঞ্চলিক/ মণ্ডল)ত বিশিষ্ট ৰূপত নিম্নলিখিত “গ্ৰাহকৰ আগত প্ৰকাশ কৰিবলগীয়াখিনি” প্ৰদৰ্শন কৰি ৰাখিব লাগে।

ক্রমিক নং.	প্ৰকাশ কৰাৰ প্ৰয়োজনীয়তাসমূহ	লেৱা হৈছে (ধাৰা/পৃষ্ঠা নং)
1	স্থানীয় ভাষাত প্ৰদানকাৰীৰ নিষ্পক্ষ অনুশীলন বিধি(এফপিচি)যি আৰবিআইৰ এফপিচিৰ সৈতে সংৰেখিত	আৰবিআই এফপিচি, 2.বি.আই.এ (পৃ 9)
2	আৰোপ কৰা কাৰ্য্যকৰী সুদৰ হাৰ	আৰবিআই এফপিচি, 2.বি.আই.ই(পৃ 9)
3	এনে ঘোষণা কৰা থাকিব লাগে যে, সময়ত অভিযোগ নিষ্পত্তি আৰু কৰ্মচাৰীসকলৰ বেয়া ব্যৱহাৰৰ বাবে প্ৰদানকাৰীয়ে জগৰীয়া হ'ব	আৰবিআই এফপিচি, 2.বি.আই.এফ (পৃ 9)
4	স্বচ্ছতা আৰু স্বচ্ছ ঋণ অনুশীলনৰ বাবে প্ৰতিজ্ঞাবদ্ধ হয়	আৰবিআই এফপিচি, 2.বি.আই.বি (পৃ 9)
5	প্ৰদানকাৰীৰ দ্বাৰা স্থাপন কৰা অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী	আৰবিআই এফপিচি, 2.বি.আই.ই(পৃ 9)
6	অভিযোগ প্ৰতিৰোধ বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ (টেলিফোন /ম'বাইল নম্বৰৰ লগতে ই-মেইল আই ডি) যিগৰাকীক জনসাধাৰণে প্ৰদানকাৰীৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগ দাখিল কৰাৰ বাবে যোগাযোগ কৰিব পাৰে।	আৰবিআই এফপিচি, 2.এ.ভিআই.এ (পৃ 6)
7	যদিহে অভিযোগ/আপত্তিটো এক মাহৰ ভিতৰত সমাধান কৰা নহয়, গ্ৰাহকজনে আৰবিআই(সম্পূৰ্ণ যোগাযোগৰ সৱিশেষ)ৰ ডিএনবিএছৰ আঞ্চলিক কাৰ্যালয়ৰ ভাৰপ্ৰাপ্ত বিষয়াক, যিজনৰ ন্যায়ক্ষেত্ৰৰ অধীনত প্ৰদানকাৰীৰ পঞ্জীকৃত কাৰ্যালয় পৰে, তাত আপীল কৰিব পাৰে।	আৰবিআই এফপিচি, 2.এ.ভিআই.বি (পৃ 6)
8	এনবিএফচিসমূহৰ বাবে ন্যায়পাল আঁচনি: ন্যায়পালৰ উদ্দেশ্য আৰু যোগাযোগ সৱিশেষসমূহ, যিজনলৈ অভিযোগসমূহ আগবঢ়োৱা হয় ^{১৭} ।	এনবিএফচিৰ আৰবিআই ন্যায়পালৰ আঁচনি 2018,IV, 15, 1 (পৃ 13)
9	প্ৰদানকাৰীৰ গ্ৰাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰক্ৰিয়া(চিজিআৰএম) এনেধৰণৰ:	চিওচি (CoC)
i	প্ৰদানকাৰীৰ ওচৰত অভিযোগসমূহ পঞ্জীকৰণ কৰিবলৈ গ্ৰাহকৰ বাবে উপলব্ধ চেনেলসমূহ	
ii	এছকেলেছন প্ৰক্ৰিয়া	
iii	এছকেলেছনৰ প্ৰতিটো পৰ্য্যায়ত প্ৰত্যাশিত টাৰ্ণএৰাউও সময়	
iv	এছআৰওৰ চিজিআৰএম নম্বৰ যদি অভিযোগ সমাধানত গ্ৰাহকে সাহায্য বিচাৰে	
11	প্ৰস্তাৱিত সকলো ঋণৰ সৱিশেষ এনেধৰণৰ	চিওচি (CoC)
i	পৰিমাণখিনি	
ii	অৱশিষ্টৰ আধাৰত ত্ৰাস পোৱা বাৰ্ষিক সুদৰ হাৰ	
iii	প্ৰক্ৰিয়াগত মালু	
iv	অৱধি	
v	পৰিশোধৰ সঘনতা	
vi	উদ্দেশ্য	

১৭. ই বৰ্তমানে সকলো এনবিএফচি-ৰ ক্ষেত্ৰতে প্ৰযোজ্য যাৰ সম্পত্তিৰ পৰিমাণ ১০০ কোটিতকৈ অধিক বা গ্ৰাহকৰ আকাৰৰ সৈতে তাতোধিক।

II. শাখা

প্রদানকাৰীৰ শাখাসমূহত বিশিষ্ট ৰূপত নিম্নলিখিত “গ্ৰাহকৰ আগত প্ৰকাশ কৰিবলগীয়াখিনি” প্ৰদৰ্শন কৰি ৰাখিব লাগে।

ক্রমিক নং.	প্ৰকাশ কৰাৰ প্ৰয়োজনীয়তাসমূহ	লেৱা হৈছে(ধাৰা/পৃষ্ঠা নং)
1	স্থানীয় ভাষাত প্ৰদানকাৰীৰ নিষ্পক্ষ অনুশীলন বিধি(এফপিচি)যি আৰবিআইৰ এফপিচিৰ সৈতে সংৰেখিত	আৰবিআই এফপিচি, 2.বি.আই.এ (পৃ 9)
2	আৰোপ কৰা কাৰ্য্যকৰী সুদৰ হাৰ	আৰবিআই এফপিচি, 2.বি.আই.ই(পৃ 9)
3	এনে ঘোষণা কৰা থাকিব লাগে যে, সময়ত অভিযোগ নিষ্পত্তি আৰু কৰ্মচাৰীসকলৰ বেয়া ব্যৱহাৰৰ বাবে প্ৰদানকাৰীয়ে জগৰীয়া হ'ব	আৰবিআই এফপিচি, 2.বি.আই.এফ (পৃ 9)
4	স্বচ্ছতা আৰু স্বচ্ছ ঋণ অনুশীলনৰ বাবে প্ৰতিজ্ঞাবদ্ধ হয়	আৰবিআই এফপিচি, 2.বি.আই.বি (পৃ 9)
5	প্ৰদানকাৰীৰ দ্বাৰা স্থাপন কৰা অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী	আৰবিআই এফপিচি, 2.বি.আই.ই(পৃ 9)
6	অভিযোগ প্ৰতিৰোধ বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ (টেলিফোন /ম'বাইল নম্বৰৰ লগতে ই-মেইল আই ডি) যিগৰাকীক জনসাধাৰণে প্ৰদানকাৰীৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগ দাখিল কৰাৰ বাবে যোগাযোগ কৰিব পাৰে।	আৰবিআই এফপিচি, 2.এ.ভিআই.এ (পৃ 6)
7	যদিহে অভিযোগ/অপত্তিটো এক মাহৰ ভিতৰত সমাধান কৰা নহয়, গ্ৰাহকজনে আৰবিআই(সম্পূৰ্ণ যোগাযোগৰ সন্নিবেশ)ৰ ডিএনবিএছৰ আঞ্চলিক কাৰ্য্যালয়ৰ ভাৰপ্ৰাপ্ত বিষয়াক, যিজনৰ ন্যায়ক্ষেত্ৰৰ অধীনত প্ৰদানকাৰীৰ পঞ্জীকৃত কাৰ্য্যালয় পৰে, তাত আপীল কৰিব পাৰে।	আৰবিআই এফপিচি, 2.এ.ভিআই.বি (পৃ 6)
8	এনবিএফচিসমূহৰ বাবে ন্যায়পাল আঁচনি: ন্যায়পালৰ উদ্দেশ্য আৰু যোগাযোগ সন্নিবেশসমূহ, যিজনলৈ অভিযোগসমূহ আগবঢ়োৱা হয় ^{১৮}	এনবিএফচিৰ আৰবিআই ন্যায়পালৰ আঁচনি IV, 15, 1 (পৃ 13)
9	প্ৰস্তাৱিত সকলো ঋণ প্ৰডাক্টৰ সন্নিবেশসমূহ এনেধৰণৰ	চিওচি (CoC)
i	পৰিমাণ	
ii	অৱশিষ্টৰ আধাৰত হ্ৰাস পোৱা বাৰ্ষিক সুদৰ হাৰ	
iii	প্ৰক্ৰিয়াগত মালু	
iv	অৱধি	
v	পৰিশোধৰ সঘনতা	
vi	উদ্দেশ্য	
10	ঋণৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণত কেৱল তিনিটা উপাদান অন্তৰ্ভুক্ত থাকে যি হৈছে সুদৰ মালু, প্ৰক্ৰিয়াগত মালু আৰু বীমা প্ৰিমিয়াম (ইয়াৰ ভিতৰত প্ৰশাসনিক মালু অন্তৰ্ভুক্ত, যাৰ ক্ষেত্ৰত থাকে)	চিওচি (CoC)
11	প্ৰদানকাৰীৰ গ্ৰাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰক্ৰিয়া(চিজিআৰএম) এনেধৰণৰ হয়:	
i	অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰিবলৈ প্ৰদানকাৰীৰ সৈতে গ্ৰাহকৰ বাবে উপলব্ধ চেনেলসমূহ	
ii	এছকেলেছন প্ৰচেছ	
iii	এছকেলেছনৰ প্ৰতিটো পৰ্য্যায়ত প্ৰত্যাশিত টাৰ্ণএৰাউণ্ড সময়	
iv	প্ৰদানকাৰীৰ গ্ৰাহক অভিযোগৰ চিজিআৰএম নম্বৰ আৰু যোগাযোগৰ সন্নিবেশ	
v	এছআৰওৰ চিজিআৰএম নম্বৰ, যদি অভিযোগ সমাধানত গ্ৰাহকে সাহায্য বিচাৰে	

১৮. ই বৰ্তমানে সকলো এনবিএফচি-ৰ ক্ষেত্ৰতে প্ৰযোজ্য যাৰ সম্পত্তিৰ পৰিমাণ ১০০ কোটিতকৈ অধিক বা গ্ৰাহকৰ আকাৰৰ সৈতে তাতোধিক।

III. ঋণ আবেদন

প্রদানকাৰীৰ ঋণ আবেদনসমূহত বিশিষ্ট ৰূপত নিম্নলিখিত “গ্ৰাহকৰ আগত প্ৰকাশ কৰিবলগীয়াখিনি” প্ৰদৰ্শন কৰি ৰাখিব লাগে।

ক্রমিক নং.	প্ৰকাশ কৰাৰ প্ৰয়োজনীয়তাসমূহ	লোৱা হৈছে (ধাৰা/পৃষ্ঠা নং)
1	ঋণ লওঁতাজনৰ সুদত প্ৰভাৱ পেলোৱা প্ৰয়োজনীয় তথ্য, যাতে অন্যান্য এনবিএফচিসমূহৰ দ্বাৰা প্ৰদত্ত নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীসমূহৰ এক অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পৰা যায় আৰু ঋণলওঁতায়ে জ্ঞাত সিদ্ধান্ত গ্ৰহণ কৰিব পাৰে	আৰবিআই এফপিচি, 2.এ.ি.বি(পৃ 3)
2	আবেদন প্ৰপত্ৰৰ সৈতে জমা কৰিবলগীয়া প্ৰয়োজনীয় নথিপত্ৰসমূহ	আৰবিআই এফপিচি, 2.এ.ি.বি(পৃ 3)
3	সকলো ঋণ আবেদন প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে স্বীকাৰোক্তি। বাঞ্ছনীয়ভাৱে, ঋণ আবেদনবোৰ যি সময়ৰ ভিতৰত নিষ্কাশন কৰা হ'ব সেইয়া স্বীকৃতি পত্ৰত সূচীত কৰা উচিত।	আৰবিআই এফপিচি, 2.এ.ি.বি(পৃ 3)
4	প্ৰস্তাৱিত সকলো ঋণ প্ৰডাক্টৰ সৰিশেষসমূহ এনেধৰণৰ	চিওচি(CoC)
i	পৰিমাণ	
ii	অৱশিষ্টৰ আধাৰত হ্ৰাস পোৱা বাৰ্ষিক সুদৰ হাৰ	
iii	প্ৰক্ৰিয়াগত মাচুল	
iv	অৱধি	
v	পৰিশোধৰ সঘনতা	
vi	উদ্দেশ্য	
vii	ঋণৰ অন্যান্য নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীসমূহ	
5	গ্ৰাহকসকলৰ দ্বাৰা জমা কৰা কেৱাইচি নথিপত্ৰসমূহৰ তালিকা	চিওচি(CoC)
6	ক্রেডিট তথ্য কোম্পানী (চি আই চি)সমূহৰ সৈতে গ্ৰাহকৰ ক্রেডিট ডাটা পৰীক্ষা কৰিবলৈ সন্মতি	চিওচি(CoC)
7	গ্ৰাহকসকলক প্ৰদান কৰা লিখিত স্বীকাৰোক্তি পত্ৰত প্ৰদানকাৰীৰ চিজিআৰএম নম্বৰৰ উল্লেখ থাকিব লাগে	চিওচি(CoC)

IV. ঋণ চুক্তি

আৰবিআই এফপিচি অনুসৰি, প্ৰদানকাৰীয়ে ঋণ চুক্তিৰ এখন কপি বিশেষকৈ স্থানীয় ভাষাত হ'ব লাগে, ইয়াৰ সৈতে ঋণ চুক্তিত উল্লেখ কৰা সকলো সংশ্লিষ্টৰ এখন কপি, গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰা উচিত, কপিখন সেই ভাষাত থাকিব লাগে, যি ভাষা গ্ৰাহকৰ বোধগম্য হয়, কপিখন ঋণ অনুমোদন/বিতৰণ কৰাৰ সময়ত, ঋণৰ সকলো নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীসমূহ উল্লেখ কৰি, প্ৰতিটো ঋণ বিতৰণৰ সৈতে আগবঢ়াব লাগে। প্ৰদানকাৰীৰ ঋণ চুক্তিত নিম্নলিখিত "গ্ৰাহকৰ আগত প্ৰকাশ কৰিবলগীয়াখিনি" থকা উচিত।

ক্রমিক নং.	প্ৰকাশ কৰাৰ প্ৰয়োজনীয়তাসমূহ	লোৱা হৈছে (ধাৰা/পৃষ্ঠা নং)
1	অনুমোদন কৰা ঋণৰ পৰিমাণ	আৰবিআই এফপিচি, 2.এ.ii(পৃ 3)
2	অৱশিষ্টৰ আধাৰত ট্ৰাস পোৱা বাৰ্ষিক সুদৰ হাৰ	আৰবিআই এফপিচি, 2.এ.ii(পৃ 3)
3	এনবিএফচিসমূহে বিতৰণৰ সূচী, সুদৰ হাৰ, সেৱা শুদ্ধ, পুন-পৰিশোধ শুদ্ধ ইত্যাদিকে ধৰি নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীসমূহত হোৱা যিকোনো সালসলনিৰ ক্ষেত্ৰত ঋণ লওঁতাজনক স্থানীয় ভাষাত বা ঋণলওঁতাজনে বুজি পোৱা ভাষাত জাননী পঠিয়াব লাগে। এনবিএফচিসমূহ এইয়া সুনিশ্চিত হোৱা উচিত যে, সুদৰ হাৰ আৰু শুদ্ধসমূহৰ সালসলনিসমূহ কেৱল প্ৰত্যাশিত হিচাপে প্ৰভাৱিত হয়। এই সংক্ৰান্তত এক উপযুক্ত চৰ্ত ঋণ চুক্তিত সন্মিলিত কৰা উচিত।	আৰবিআই এফপিচি, 2.এ.iii.এ (পৃ 4)
4	এই ঋণৰ সকলো নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীসমূহ	আৰবিআই এফপিচি, 2.বি.i (পৃ 9)
5	ঋণৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণত কেৱল তিনিটা উপাদান অন্তৰ্ভুক্ত থাকে যি হৈছে সুদৰ মাচুল, প্ৰক্ৰিয়াগত মাচুল আৰু বীমা প্ৰিমিয়াম (ইয়াৰ ভিতৰত প্ৰশাসনিক মাচুল অন্তৰ্ভুক্ত, যাৰ ক্ষেত্ৰত থাকে)	আৰবিআই এফপিচি, 2.বি.ii (পৃ 9)
6	পলমকৈ পৰিশোধ কৰাৰ ওপৰত কোনোধৰণৰ জৰিমনা আৰোপ কৰা নহ'ব	আৰবিআই এফপিচি, 2.বি.iii (পৃ 9)
7	ঋণলওঁতাৰ পৰা কোনোধৰণৰ চিকিউৰিটী ডেপুজিট/মাৰ্জিন সংগ্ৰহ কৰা নহয়	আৰবিআই এফপিচি, 2.বি.iv(পৃ 9)
8	ঋণলওঁতাজন এটাতকৈ অধিক এছএইচজি/জেএলজিৰ সদস্য হ'ব নোৱাৰে	আৰবিআই এফপিচি, 2.বি.v(পৃ 9)
9	ঋণ অনুমোদন কৰা আৰু প্ৰথম কিস্তি পুন-পৰিশোধৰ দেয় তাৰিখৰ মাজৰ স্থগিত অৱধি(এনবিএফচি-এমএফআই-সমূহৰ(ৰিজাৰ্ভ বেংক)ৰ দ্বাৰা নিৰ্দেশিত)নিৰ্দেশাৱলী, 2011	আৰবিআই এফপিচি, 2.বি.vi (পৃ 10)
10	ঋণলওঁতাৰ তথ্যৰ গোপনীয়তাৰ নিশ্চয়তাক সন্মান কৰা হ'ব	আৰবিআই এফপিচি, 2.বি.vii (পৃ 10)
11	প্ৰদানকাৰীজন কৰ্মচাৰী ভুল ব্যৱহাৰ আৰু সাময়িক অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰতিৰোধ কৰাৰ বাবে দায়বদ্ধ	আৰবিআই এফপিচি, 2.বি.আই.এফ (পৃ 9)
12	কোনো গ্ৰাহকৰ তথ্য যেতিয়ালৈকে নিয়মাৱলীসমূহৰ খাতিৰত প্ৰয়োজন নহয় তেতিয়ালৈকে গ্ৰাহকৰ সন্মতিৰ অবিহনে কোনো ধৰণৰ তৃতীয় দলৰ সৈতে ভাগবতৰা কৰা নহ'ব।	চিওচি (CoC)

V. ঋণ কাৰ্ড

আৰবিআই মাষ্টাৰ নিৰ্দেশাৱলী অনুসৰি, প্ৰদানকাৰীয়ে প্ৰতিটো ঋণ বিতৰণৰ বাবে গ্ৰাহকলৈ স্থানীয় ভাষাত ঋণ কাৰ্ড প্ৰদান কৰা উচিত। প্ৰদানকাৰীৰ ঋণ কাৰ্ডত নিম্নলিখিত "গ্ৰাহকৰ আগত প্ৰকাশ কৰিবলগীয়াখিনি" থকা উচিত।

ক্রমিক নং.	প্ৰকাশ কৰাৰ প্ৰয়োজনীয়তাসমূহ	লোৱা হৈছে(ধাৰা/পৃষ্ঠা নং)
1	আৰবিআইৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত স্বচ্ছতা আৰু নিষ্পক্ষ ঋণ অনুশীলনসমূহৰ প্ৰতি প্ৰতিজ্ঞাবদ্ধতা	আৰবিআই এফপিচি, 2.বি.আই.বি (পৃ 8)
2	আৰোপ কৰা কাৰ্য্যকৰী সুদৰ হাৰ	আৰবিআই এফপিচি, 2.বি.ii.c.i (পৃ 10)
3	ঋণৰ সকলো নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীসমূহ	আৰবিআই এফপিচি, 2.বি.ii.c.ii (পৃ 10)
4	ঋণ লওঁতাক পৰ্য্যাপ্ত ৰূপত চিনাক্ত কৰিব পৰা তথ্য	আৰবিআই এফপিচি, 2.বি.ii.c.iii (পৃ 10)
5	প্ৰাপ্ত কৰা কিস্তি আৰু ফাইনেল ডিচাৰ্জকে ধৰি সকলো পুন-পৰিশোধৰ স্বীকৃতি	আৰবিআই এফপিচি, 2.বি.ii.c.iii (পৃ 10)
6	যদিহে ঋণটোক "অৰ্হতাপূৰ্ণ সম্পত্তি" বুলি শ্ৰেণীবিভাজন কৰা হয়	আৰবিআই এফএকিউ ১৯
7	প্ৰদানকাৰীৰ দ্বাৰা স্থাপন কৰা অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ কথা বিশেষভাৱে আৰু নোডেল বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগ উল্লেখ কৰিব লাগে।	আৰবিআই এফপিচি, 2.বি.ii.c.iv (পৃ 10)
8	জাৰী কৰা অ-ক্ৰেডিট সামগ্ৰীবোৰৰ ঋণ লওঁতাৰ সম্পূৰ্ণ সন্মতিৰ সৈতে হ'ব লাগে আৰু মাচুলৰ গাঁথনি ঋণ কাৰ্ডত উল্লেখ থাকিব লাগে।	আৰবিআই এফপিচি, 2.বি.ii.চি.ভি(পৃ 10)
10	ঋণ অনুমোদন/প্ৰদান প্ৰদানকাৰী বা তৃতীয় পক্ষৰ দ্বাৰা আগবঢ়োৱা আন কোনো সামগ্ৰী/সেৱাৰ সৈতে সংযোজিত নহয়।	চিওচি(CoC)
11	ঋণৰ মূল্য এনেধৰণৰ প্ৰক্ৰিয়াগত মাচুল অৱশিষ্টৰ আধাৰত ট্ৰাস পোৱা বাৰ্ষিক সুদৰ হাৰ ক্ৰেডিট-লিংক লাইভ ইঞ্চুৰেন্সৰ দিশত সংগৃহীত বীমা প্ৰিমিয়াম	চিওচি(CoC)
12	বিলম্বিত পৰিশোধ বা পূৰ্ব-পৰিশোধৰ ওপৰত কোনো জৰিমনা আদায় কৰা নহ'ব।	চিওচি(CoC)
13	এছআৰওৰ চিজিআৰএম নম্বৰ, যদি অভিযোগ সমাধানত গ্ৰাহকে সাহায্য বিচাৰে	চিওচি(CoC)
14	ক্ৰেডিট-লিংক জীৱন বীমাত সাঙুৰি লোৱা পৰিমাণখিনি আৰু সাঙুৰি লোৱা অৱধি/ম্যাদ	চিওচি(CoC)

১৯. <https://m.rbi.org.in/Scripts/FAQView.aspx?ld=102>

ছাইন-আপ আৰু স্পষ্টীকৰণ আদিৰ বাবে অনুগ্রহ কৰি যোগাযোগ কৰক sro@mfin.org ; info@sadhan.org অথবা আমাৰ ৱেবচাইট www.mfinindia.org বা www.sadhan.org ভিজিট কৰক