



মাইক্রোফিনান্স শিল্পের অবশ্য পালনীয় আচরণবিধি

সেপ্টেম্বর ২০১৯

সূচনা.....	4
I. প্রস্তাবনা.....	4
II. নোট.....	5
a. প্রযোজ্য.....	5
b. গতবারের থেকে বদল ও সিআরএল-র অনুরূপ.....	5
নিয়মাবলী.....	6
I. গ্রাহকদের সংযুক্তি.....	6
a. স্বচ্ছ যোগাযোগ.....	6
b. উপযুক্ততা (একাধিকবার বা বেশি ঋণ দান এড়িয়ে যাওয়া).....	6
c. শিক্ষা ও স্বচ্ছতা.....	7
d. তথ্য এবং গোপনীয়তা.....	8
e. আভিযোগ নিষ্পত্তি.....	9
f. অন্যান্য.....	9
II. কর্মচারী চুক্তি.....	10
a. নিয়োগ.....	10
b. উৎস (প্রশিক্ষণ ও গুণগ্রাহিতা).....	11
c. কুশল.....	11
III. কর্পোরেট প্রশাসন.....	13
a. নীতি, কৌশলগত পরিচালনা এবং পর্যবেক্ষণ.....	13
b. ঝুঁকি পরিচালনা এবং অভ্যন্তরীণ অডিট.....	14
সংযুক্তি: গ্রাহকদের কাছে ঘোষণা.....	14
I. অফিস.....	15
II. শাখা.....	15
III. ঋণের জন্য আবেদন.....	17
IV. ঋণ চুক্তি.....	18
V. ঋণের কার্ড.....	19

সূচনা

I. প্রস্তাবনা

মাইক্রোফিন্যান্সে 'দায়িত্বশীল ঋণ প্রদানের' প্রথা উদ্ভাবন এবং প্রচারের লক্ষ্যে কোড অব কন্ডাক্টের (সিওসি) গড়ে তোলা হয়েছে।

গ্রাহকদের স্বার্থে গুরুত্ব দিয়ে এবং সুরক্ষা প্রদানের জন্য মাইক্রো ক্রেডিটে গ্রাহকের কল্যাণের উপর সর্বাধিক গুরুত্ব আরোপ করা হয়। এটিই হল 'দায়িত্বশীল ঋণ প্রদানের' মূল কথা। মাইক্রো ক্রেডিট গ্রাহকদের প্রেক্ষাপটে ভারতে এবং বিশ্বে মূলত ন্যায্য ব্যবহার, উপযুক্ততা, স্বচ্ছতা, গোপনীয়তা এবং অভিযোগের নিষ্পত্তি – এই শ্রেণীগুলিতে বিভক্ত করা হয়।

এই জ্ঞান, বিগত বছরগুলিতে সিওসি সম্পর্কে ইন্ডাস্ট্রির নিজস্ব অভিজ্ঞতা এবং দেশে মাইক্রো ক্রেডিটের পরিবর্তনশীল প্রকৃতির উপর নির্ভর করে এই সিওসি গ্রাহকের 'দায়িত্বশীল ঋণ প্রদানের' উপর গুরুত্ব বজায় রাখে। যেহেতু মাইক্রো ক্রেডিটের গ্রাহকরা প্রোডাক্ট এবং এটির পরিণাম সম্পর্কে সর্বদা সমস্পর্শরূপে ওয়াকিবহাল নাও হতে পারেন, সেহেতু অত্যন্ত গুরুত্বের সঙ্গে প্রদানকারীকে এই দায়িত্ব গ্রহণ করতে হবে যে গ্রাহকের স্বার্থ সুরক্ষিত থাকে।

কর্মী এবং কর্পোরেট প্রশাসন সাপেক্ষে প্রত্যেক প্রদানকারীর নীতি দ্বারা দায়িত্বশীল ঋণ প্রদানের প্রকৃতি এবং প্রথা ব্যাপকভাবে প্রভাবিত হয়। অতএব, গ্রাহকদের কল্যাণের লক্ষ্যে পৌঁছাতে দুটি মূল গুরুত্বপূর্ণ স্তম্ভ হল কর্মীদের সংযোগসাধন ও কর্পোরেট প্রশাসন এবং সিওসি তার অধিক্ষেত্রে উভয়কেই অন্তর্ভুক্ত করে।

নোট

a. প্রযোজ্য

1. এই অবশ্য পালনীয় নিয়মাবলী সব ক্ষুদ্র ঋণ দাতার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য, যেখানে
 - ক্ষুদ্র ঋণের পরিভাষা, রিজার্ভ ব্যাঙ্কের দ্বারা নির্ধারিত ক্ষুদ্র ঋণ প্রদানকারী এনবিএফসি-এমএফআইএস¹ এর 'যোগ্য সম্পত্তি'র পরিসংখ্যান মেনে প্রযোজ্য। বিশদভাবে, সকল ঋণ যা 'যোগ্য সম্পত্তি'র পরিভাষা মেনে দেওয়া হয় যেমন, প্রথম ও পরবর্তী সকল ঋণ, অতিরিক্ত বা টপ আপ ঋণ এবং তৃতীয় সংস্থার দ্রব্য ও এর আওতায় পড়ে।
 - পরিষেবা প্রদানকারীর আইনগত অস্তিত্ব রয়েছে যা আরবিআইয়ের নিয়ম মেনে এনবিএফসি-এমএফআইএস-র 'যোগ্য সম্পত্তি' অনুযায়ী ক্ষুদ্র ঋণ দেয়।
2. যেসব প্রদানকারী স্ব নিয়ন্ত্রক সংগঠন (এসআরও²)-এর সদস্য তারা সদস্যতার নিয়মানুসারে এই আচরণবিধিটি মানতে বাধ্য। এসআরওগুলি তাদের সদস্যদের জোর দেয় অবশ্য পালনীয় নিয়মাবলী মেনে চলার জন্য।
3. অন্যান্য প্রদানকারী (ব্যাংক বা নন ব্যাংক) সরাসরি বা পরোক্ষে ক্ষুদ্র ঋণ প্রদান করে (অংশীদারি মডেলে বা নিরাপত্তা প্রদানের মাধ্যমে, সরাসরি বা একত্র উৎপাদনের ভিত্তিতে) তাদের স্ব-ইচ্ছাতে অবশ্য পালনীয় আচরণবিধি মেনে চলার ক্ষেত্রে জোর দেওয়া হয়।
4. যেহেতু নিম্ন আয়ের ক্ষেত্রে ক্ষুদ্র ঋণ একটি প্রধান ঋণ দ্রব্য তাই অবশ্য পালনীয় আচরণবিধিতে দায়িত্বশীল ঋণ দানের পদ্ধতির উপর জোর দেওয়া হয়েছে। সেইসঙ্গে গ্রাহকদের সুরক্ষা নীতিগুলি (সদ্যবহার, প্রযোজ্য কিনা দেখা, স্বচ্ছতা, তথ্য গোপন এবং ক্ষোভ প্রকাশ) অন্যান্য আর্থিক পরিষেবা দেওয়ার ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য।
5. আরবিআই, সেবি, আইআরডিএ, কেন্দ্র ও রাজ্য সরকারের সকল নিয়ম মেনে চলতে হবে প্রদানকারীদের। অবশ্য পালনীয় আচরণবিধি এইগুলির পরিপূরক, এইগুলির বদলে ব্যবহৃত হয় না। ভবিষ্যতে যদি এই নিয়মগুলির কোন পরিবর্তনের জন্য অবশ্য পালনীয় আচরণবিধির সঙ্গে কখনো বিরোধ হয় তবে নিয়ন্ত্রক দ্বারা নির্ধারিত নিয়মগুলিই প্রযোজ্য হবে।

b. গতবারের থেকে বদল ও সিআরএল-র সঙ্গে মিল

1. এই অবশ্য পালনীয় আচরণবিধি আগের অবশ্য পালনীয় আচরণবিধিতির সংস্করণ, তাই গ্রাহকদের সুরক্ষার জন্য মূল বিষয়গুলি একই আছে। তবে বোঝার সুবিধার জন্য নতুন করে বানানো হয়েছে। যেসব নীতি প্রচলিত নিয়মের সঙ্গে খাপ খায়নি বা পুনরাবৃত্তি হয়েছে বা দায়িত্বশীল ঋণ দানের ক্ষেত্রে ঠিক নয় সেগুলি সরিয়ে দেওয়া হয়েছে। এই নতুন আচরণবিধিতে কর্মচারীদের সঙ্গে চুক্তি ও সাংগঠনিক প্রশাসনের প্রতি গুরুত্ব দেওয়া হয়েছে।
2. মনে রাখতে হবে, গ্রাহকদের জন্য এর প্রথম বিভাগটি দায়িত্বশীল ঋণ দানের (সিআরএল) সঙ্গে খাপ খাইয়ে রাখা হয়েছে এবং সিআরএলের সঙ্গে যে অংশগুলি অনুরূপ সেগুলি নীল ও বাঁকা অক্ষরে লেখা হয়েছে। গ্রাহকদের সংযুক্তি করণের মতো কঠিন বিষয়ে সব ক্ষুদ্র ঋণ দানকারীদের রাজি করায় সিআরএল।

¹ https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_ViewMasCircularDetails.aspx?id=9827

² ইন্ডাস্ট্রি অ্যাসোসিয়েশন হিসেবে এসআরও সংজ্ঞাবদ্ধ হয়েছে যেটি আরবিআইয়ের প্রেস রিলিজ অনুযায়ী এনবিএফসি-এমএফআই-এর জন্য এসআরও হিসেবে আরবিআই দ্বারা সীকৃত।

https://rbi.org.in/Scripts/BS_PressReleaseDisplay.aspx?prid=30052

নিয়মাবলী

I. গ্রাহকদের সংযুক্তি

a. যথাযথ ব্যবহার

- ধর্ম, জাতি, বিবাহগত অবস্থা বা লিঙ্গভেদে গ্রাহকদের সঙ্গে কোনো বিভাজন করা চলবে না।
- ঋণ প্রদানকারীকে এটা নিশ্চিত করবে যে সব কর্মচারী ও ব্যক্তি যারা তার অধীনে কাজ করছে:
 - ভদ্র ব্যবহার করবে, নিয়ম মেনে চলবে, সামাজিক ও সাংস্কৃতিক সংবেদনশীলতার প্রতি শ্রদ্ধাশীল হবে।
 - ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য কোনো রকমের বলপ্রয়োগ করা যাবে না এবং কোনো কেন্দ্র দ্বারা নির্ধারিত সার্বজনীন স্থানেই পুনরুদ্ধারের ব্যবস্থা করতে হবে। পরপর দুই বা তার বেশিবার যদি গ্রাহক কেন্দ্র দ্বারা নির্ধারিত স্থানে আস্তে না পারে তবেই একমাত্র কর্মচারী গ্রাহকের বাড়ি বা তার কাজের জায়গায় যেতে পারে।
 - মৌখিকভাবে বা শারীরিকভাবে ভয় দেখানো যাবে না।
 - গ্রাহকদের সঙ্গে কোনো অসময়ে যেমন সে অসুস্থতায়, শোকের সময় বা সামাজিক অনুষ্ঠানের সময় চললে তার সঙ্গে যোগাযোগ করা যাবে না।

b. উপযুক্ততা (একাধিকবার বা বেশি ঋণ দান এড়িয়ে যাওয়া)

- ঋণ প্রদানকারীকে আবশ্যিক ভাবে ঋণ প্রদানের পূর্বে 'ঋণ তথ্য রিপোর্ট' (CIR), কার্যকারী বুদ্ধি খাটিয়ে বা গ্রাহকের সাথে কথা বলে তার আর্থিক অবস্থান (আয় ও ব্যয়), ঋণের প্রয়োজনীয়তা, পরিশোধের ক্ষমতা ও বিদ্যমান ঋণ দায় নির্ণয় করতে হবে।
- প্রদানকারী অবশ্যই একটি বৈধ³ সিআইআর ব্যবহার করবে ঋণ দানের আগে। টপ আপ লোন, দ্বিতীয় ও পরবর্তী লোন দেওয়ার ক্ষেত্রেও সিআইআর দেখতে হবে।
- গ্রাহকের পরিশোধের ক্ষমতার উপর নির্ভর করে প্রদানকারী ঋণ দেবে। ঋণ অনুমোদনের পূর্বে প্রদানকারীকে CIR এর ক্ষুদ্র ঋণ বিভাগের উপর নির্ভর করে নিশ্চিত করতে হবে:
 - যদি গ্রাহকের আগে আরো তিন জায়গা থেকে ঋণ নেওয়া থাকে তবে তাকে চতুর্থবার ঋণ দেওয়া হবে না। এনবিএফসি-এমএফআইএস এর ক্ষেত্রে তাদের নিশ্চিত করতে হবে যে তারা যেন কোন অবস্থাতেই তৃতীয় ঋণ প্রদানকারী এনবিএফসি-এমএফআই না হয়।⁴ ঋণদাতাদের সংখ্যা গণনা করার সময় (এনবিএফসি-এমএফআই গণনার জন্য নয়), যে ঋণের বকেয়া রাশি <₹1000 হবে, সেগুলি বাদ দেওয়া হবে।
 - গ্রাহক প্রতি ১২৫,০০০⁵ টাকার বেশি ঋণ দায় যাতে না থাকে। অসম্মে গ্রাহক পিছু এই উর্ধ্বসীমা ১০০,০০০ টাকা, পরবর্তী নির্দেশ না আসা অবধি। প্রদানকারীকে ক্ষুদ্র ঋণ

³ সিআইআর-এর নিষ্কাশনের তারিখ থেকে ১৫ ক্যালেন্ডার দিনের জন্য 'বৈধ' হিসেবে বিবেচিত হয়। এর অর্থ হল যে গ্রাহকের সিআইআর নিষ্কাশনের তারিখ থেকে ১৫ ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে গ্রাহকের প্রতি প্রদানকারীর ঋণ বিতরণ প্রয়োজন।

⁴ এনবিএফসি-এমএফআই-এর জন্য আরবিআইয়ের নির্দেশনা অনুযায়ী।

⁵ এটি হল ০৮ নভেম্বর, ২০১৯ তারিখে উর্ধ্বসীমার মূল্যায়ন সম্বন্ধে আরবিআইয়ের প্রেস রিলিজ:

<https://www.rbi.org.in/Scripts/NotificationUser.aspx?Id=11727&Mode=0>. প্রয়োজনানুযায়ী নির্দিষ্ট রাজ্য/জেলার জন্য ঋণের বিভিন্ন উর্ধ্বসীমা সম্পর্কে এসআরও নির্দেশ প্রদান করতে পারে।

দানের ক্ষেত্রে পূর্বে গ্রাহকের সব ঋণ (ব্যক্তিগত বা সমষ্টিগত ভাবে) খতিয়ে দেখে ঋণ প্রদান করতে হবে।⁶

- যেসব গ্রাহকের নিজস্ব বা অন্য সংস্থার সাথে অকার্যকরি একাউন্টে (PAR>dpd 90 দিন⁷) বকেয়া ঋণের পরিমাণ ১০০০ টাকার বেশি সঙ্গে তাকে ঋণ দেওয়া যাবে না।⁸

c. শিক্ষা ও স্বচ্ছতা

1. প্রদানকারী সর্বদা গ্রাহকদের মুখ্য তথ্য দেবে এবং ঋণের আবেদনপত্র, অনুমোদনপত্র/চুক্তিপত্র এবং ঋণ কার্ডে এই তথ্যগুলি অন্তর্ভুক্ত করতে হবে। এই তথ্যগুলির মধ্যে যা আবশ্যিক তা হল:
 - প্রদানকারী সংস্থার পরিচয় ও ঠিকানা
 - গ্রাহকের পরিচয় ও ঠিকানা
 - ঋণদ্রব্যের বিশদ বিবরণ(ঋণ অর্থরাশি, মেয়াদ, পরিশোধের ধরণ, হ্রাসপ্রাপ্ত ঋণ পরিমাণ প্রক্রিয়ায় বার্ষিক সুদের হার⁹, প্রসেসিং ফি, অন্যান্য চার্জ অথবা ফি যা উল্লেখ করা হয়েছে, প্রদেয় মোট অর্থরাশি, ঋণ সম্পর্কিত জীবন বিমার প্রিমিয়ামের জন্য গৃহীত অর্থরাশি, কভারেজ অর্থরাশি এবং আওতাভুক্ত ঝুঁকিসমূহ, যদি প্রযোজ্য হয় এবং অন্যান্য নিয়ম ও শর্তাবলী)
 - গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা।
2. প্রদানকারীগণকে অবশ্যই যে ভাষা গ্রাহক বোঝেন সেই ভাষায় অথবা সরকারি আঞ্চলিক ভাষায় গ্রাহকদেরকে সমস্ত নিয়ম ও শর্তাবলী সম্পর্কে অবগত করতে হবে। *প্রদানকারীকে নিয়ম ও শর্তাবলীতে যেকোনো পরিবর্তন সম্পর্কে তৎক্ষণাৎ গ্রাহকদের অবগত করতে হবে।*
3. গ্রাহকের থেকে প্রতিটি আদায়ের জন্য প্রদানকারীকে অবশ্যই একটি রশিদ/লিখিত স্বীকৃতি প্রদান করতে হবে।
4. প্রদানকারীকে অবশ্যই গ্রাহক শিক্ষার জন্য (যেমন প্রশিক্ষণ, মূল্যায়ন এবং গ্রাহকদের সঙ্গে মাঝে মাঝে কথোপকথন) পদক্ষেপ গ্রহণ করতে হবে যাতে চুক্তির শর্ত, প্রক্রিয়া এবং দ্রব্য সম্পর্কে গ্রাহক সম্পূর্ণ অবগত হন।
5. *প্রদানকারীকে অভ্যন্তরীণ এবং বাহ্যিক তীরতাবৃদ্ধি প্রক্রিয়া সহযোগে অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং ডিজিটাল আর্থিক লেনদেনের প্রয়োজনীয় সুরক্ষা ও ঝুঁকি, সুবিধা, সিআইসি-এর সঙ্গে ভালো ক্রেডিট ইতিহাসের জন্য নির্ধারিত সময়ে পরিশোধ করার গুরুত্ব সম্পর্কে গ্রাহকদের অবশ্যই ওয়াকিবহাল করে তুলতে হবে।¹⁰*

⁶ ঋণ, যদি শিক্ষা এবং চিকিৎসার খরচের জন্য গ্রহণ করা হয়, তাহলে একজন গ্রাহকের মোট ঋণ অর্থরাশির ক্ষেত্রে তা বাদ দেওয়া হবে।

⁷ দরখাস্তকারী যদি সিআইআরে তার নেতিবাচক অ্যাকাউন্ট স্টেটাসের বিরোধিতা করেন অথবা বলেন যে তার এরিয়াতে মাইক্রো-ক্রেডিট প্রদানকারীর পরিচালনার প্রত্যাহার/বন্ধের কারণে তার অ্যাকাউন্ট নেতিবাচক তকমা অর্জন করেছে, তাহলে প্রদানকারীকে অবশ্যই প্রয়োজন অনুযায়ী সিআইসি, প্রাসঙ্গিক প্রদানকারী অথবা এসআরও-এর সঙ্গে যোগাযোগের মাধ্যমে বিষয়টির সমাধানের জন্য তাকে সহায়তা প্রদান করতে হবে।

⁸ এটি প্রাকৃতিক দুর্যোগের কারণে প্রভাবিত ঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে না, যেখানে ব্যাঙ্ক এবং এনবিএফসি-এর জন্য প্রাকৃতিক দুর্যোগ দ্বারা প্রভাবিত এলাকায় উদ্ধারমূলক পদক্ষেপের জন্য আরবিআই গাইডলাইন অনুযায়ী যোগ্য বিবেচিত হয়। <https://www.rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Id=11394&Mode=0>, https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_CircularIndexDisplay.aspx?id=10531

⁹ সুদের হার এবং প্রসেসিং ফি সহ মূল্য নির্ধারণ সাপেক্ষে এনবিএফসি-এমএফআই সমূহকে আরবিআইয়ের নির্দেশাবলী মেনে চলতে হবে।

¹⁰ বাহ্যিক তীরতাবৃদ্ধি মেকানিজমের মধ্যে আবশ্যিকভাবে প্রয়োজনীয় অনুযায়ী অশ্বুডসম্মান সহযোগে তীরতাবৃদ্ধির জন্য

প্রদানকারীকে অবশ্যই গ্রাহক শিক্ষার ক্ষেত্রে সময়মত ঋণ পরিশোধের প্রয়োজনীয়তা, সুবিধা, ডিজিটাল আর্থিক লেনদেনের ঝুঁকি ও তার জন্য প্রয়োজনীয় সুরক্ষা ব্যবস্থা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা যাতে আভ্যন্তরীণ ও ব্যহিক ব্যবস্থার বর্ণনা আছে তার প্রতি জোর দিতে হবে।

6. প্রদানকারীকে অবশ্যই গ্রাহকদেরকে ওয়াকিবহাল করতে হবে যে গোষ্ঠী এবং কেন্দ্র নেতার প্রতি যেন তাদের অন্ধ বিশ্বাস না থাকে এবং কিভাবে মিথ্যা/প্রতারক ঋণের যে কোন বকেয়া (গ্রাহকের নামে গোষ্ঠী/কেন্দ্র নেতা দ্বারা গ্রহীত যা ভুলভে ধার/পাইপলাইনিং হিসেবেও পরিচিত) তাদের ক্রেডিটে রেকর্ডে এবং ভবিষ্যতে ঋণ গ্রহণের সুবিধায় বিরূপ প্রভাব তৈরি করে। এগুলি কম্পালসারি গ্রুপ ট্রেনিং (সিজিটি) এবং গ্রুপ রেকগনিশন টেস্ট (জিআরটি) প্রক্রিয়ার অংশ হওয়া বাঞ্ছনীয়। গোষ্ঠীর বৈঠকে গ্রাহক যাতে উপস্থিত থাকেন তা প্রদানকারীকে আবশ্যিকভাবে নিশ্চিত করতে হবে।
7. গ্রাহকের ঋণ যদি খারিজ করা হয় তাহলে এর কারণ প্রদানকারীকে আবশ্যিকভাবে তাকে জানাতে হবে। এই উদ্দেশ্যে গ্রাহককে প্রদান করা ঋণ দরখাস্তের স্বীকৃতিতে প্রদানকারীর সিজিআরএম নম্বর এবং টার্ন অ্যারাউন্ড টাইম (টিএটি) থাকা বাঞ্ছনীয়, যাতে প্রদানকারীর কাছে গ্রাহক পৌঁছাতে পারেন।
8. শাখা এবং ঋণ নথিপত্রে আব্যাশিক উল্লেখ্যগুলির বিশদে জন্য অনুগ্রহ করে 'সংযুক্তি' বিভাগটি দেখুন।

d. তথ্য এবং গোপনীয়তা

1. আরবিআই-এর নীতি অনুযায়ী প্রদানকারীকে অবশ্যই গ্রাহকদের কাছ থেকে কেওয়াইসি নথিপত্র সংগ্রহ করতে হবে।
2. সাপ্তাহিক ভিত্তিতে ইউনিফর্ম ক্রেডিট ডেটা ফরম্যাট অনুযায়ী সমস্ত আরবিআই অনুমোদিত সিআইসিগুলিতে সঠিক এবং সামগ্রিক গ্রাহক তথ্য আপলোড করতে হবে।
3. সিআইসিতে তার তথ্য সম্পর্কে গ্রাহক যদি কোনো অভিযোগ উত্থাপন করে তাহলে প্রদানকারীকে অবশ্যই দ্রুত সেটির সমাধান করতে হবে। *অনুরূপ অভিযোগ গ্রহণের তারিখ থেকে ৭ দিনের মধ্যে তার সমাধান করতে হবে।*
4. প্রদানকারীকে অবশ্যই গ্রাহকদের ব্যক্তিগত তথ্যকে চূড়ান্তভাবে গোপন রাখতে হবে। নিম্নোক্ত শর্ত সাপেক্ষে কোনো তৃতীয় পক্ষের কাছে গ্রাহকদের তথ্য ফাঁস করা যেতে পারে:
 - আইন অধীনে যে সকল তথ্য আবশ্যিকভাবে প্রদান করতে হবে অথবা কোনো নির্দিষ্ট ব্যবয়াসীক উদ্দেশ্যে (যেমন ঋণ তথ্য সংস্থাগুলিকে) এটি প্রদান।
 - গ্রাহককে অনুরূপ তথ্য প্রদানের সম্পর্কে অবগত করা হয়েছে এবং লিখিতরূপে অগ্রিম অনুমতি সংগ্রহ করা হয়েছে।
 - সংশ্লিষ্ট ক্ষেত্রে উক্ত পক্ষ গ্রাহকের তথ্য সংগ্রহ করার জন্য প্রদানকারীর কাছে গ্রাহক দ্বারা আগাম অনুমোদন লাভ করেছেন।
5. ঋণ দরখাস্ত, সিআইআর পরীক্ষা করার জন্য প্রদানকারীকে অবশ্যই গ্রাহকের সম্মতি গ্রহণ করতে হবে এবং তিনি যে নিয়ম ও শর্তাবলী গ্রহণ/অনুমোদন করেছেন তা নিশ্চিত করতে

হবে। গ্রাহক দ্বারা গৃহীত প্রতিটি প্রোডাক্ট, ঋণ সম্পর্কিত বিমা অথবা যেকোনো অন্যান্য দ্রব্য সম্পর্কে গ্রাহকের কাছ থেকে স্পষ্টভাবে সম্মতি গ্রহণ করতে হবে।

e. অভিযোগ নিষ্পত্তি¹¹

1. গ্রাহকদের অভিযোগের নিষ্পত্তি কার্যকর এবং সমন্বিতভাবে সম্পন্ন করার জন্য প্রদানকারীকে অবশ্যই একটি শক্তিশালী গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা (সিজি আরএম) গড়ে তুলতে হবে। সমস্ত গ্রাহককে সিজিআরএমের সহজভাবে ব্যবহার করার জন্য প্রদানকারীকে আবশ্যিকভাবে অভিযোগ নথিভুক্ত করার জন্য শাখায় কর্মী দ্বারা নথিভুক্ত প্রক্রিয়া অথবা একটি নিয়োজিত ফোন নম্বর প্রদান করতে হবে।
2. শাখা, ঋণ নথিপত্র এবং অন্যান্য যোগাযোগের উপাদানের গ্রাহকদের অভিযোগের নিষ্পত্তি সম্পর্কে বিশদ তথ্য প্রদানকারীকে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে। অনুগ্রহ করে 'ডিসক্লোজার টু কাস্টোমার' সংযুক্তিটি পড়ুন।
3. সিজিআরএম পরিচালনা করার জন্য প্রদানকারীকে ন্যূনতম একজন অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী অফিসার রাখতে হবে এবং তার যোগাযোগের বিশদ (ইমেল, ফোন নম্বর) গ্রাহকদের কাছে উপলব্ধ করতে হবে।
4. প্রদানকারীকে অবশ্যই আশ্বাস প্রদান করতে হবে যে অভিযোগ দায়ের করার সময় গ্রাহকের সঙ্গে দুর্ব্যবহার করা হবে না।

f. অন্যান্য¹²

1. প্রদানকারীকে অবশ্যই সংশ্লিষ্ট আরবিআই নির্দেশাবলী অনুযায়ী গ্রাহককে চার্জ করতে হবে।
2. গ্রাহকের কাছে তৃতীয় পক্ষের কোনো দ্রব্য (নন-মাইক্রো ক্রেডিট দ্রব্য) বিক্রয়ের ক্ষেত্রে প্রদানকারীকে অবশ্যই অনুরূপ দ্রব্যের সমস্ত প্রয়োজনীয় বিশদ (মূল্য, সুবিধা, ওয়ারেন্টি, ব্যতিক্রম) সম্পর্কে অবগত করতে হবে। প্রদানকারীকে আবশ্যিকভাবে নিশ্চিত করতে হবে যে এই দ্রব্যগুলি ক্ষুদ্র ঋণ গ্রহণের অথবা তদ্ব্যপেক্ষে একটি পূর্বশর্ত হিসেবে ব্যবহার না করা হয়।
3. গ্রাহককে ঋণ সম্পর্কিত জীবন বিমা প্রদানের ক্ষেত্রে প্রদানকারীকে অবশ্যই সমস্ত বিশদ ছাড়াও অন্যান্য তথ্য স্পষ্টভাবে প্রকাশ করতে হবে, যার বিশদ নিম্নোক্তানুসারে:
 - বিমাকারীর নাম
 - বিমা নম্বর
 - আচ্ছাদিত ব্যক্তিবর্গ
 - প্রদান করা প্রিমিয়াম
 - আচ্ছাদিত অর্থরাশি
 - আচ্ছাদনের সময়সীমা/শর্ত
 - আচ্ছাদিত ক্ষেত্রসমূহ
 - ব্যতিক্রম: নির্ধারিত সময়ের পূর্বে বন্ধ, ঋণের সূচী পুনরায় নির্ধারণ এবং ঋণ খেলাপ ইত্যাদির শর্ত।
 - দাবি পেশ করার প্রক্রিয়া (প্রয়োজনীয় নথিপত্র, টিএটি ইত্যাদি)

¹¹ সিজিআরএম সম্পর্কে অধিকতর বিশদের জন্য এনবিএফসির নিমিত্ত প্রদানকারীকে আরবিআইয়ের এফপিসি (https://rbi.org.in/Scripts/BS_ViewMasCircularDetails.aspx?id=9823) দেখতে হবে।

¹² 'অন্যান্য' অধীনে আচ্ছাদিত সমস্ত পয়েন্ট সিআরএলে অতিরিক্ত পয়েন্ট হিসেবে বিবেচিত হবে।

- বিমার জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া।
 - অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী।
4. সংগ্রহ (ঋণ দরখাস্ত), গ্রাহকের সম্মতি, যথাযথ প্রক্রিয়া, চুক্তি, তথ্যের উপর আলোকপাত, পেমেন্টের রশিদ, অভিযোগ নিষ্পত্তি ইত্যাদি জন্য প্রদানকারী কর্তৃক অবলম্বন করা সামগ্রিক ডিজিটাল (অর্থাৎ কাগজহীন) প্রক্রিয়ায় সুনিশ্চিত করতে হবে যে অনুরূপ প্রক্রিয়া প্রাসঙ্গিক নীতি মান্য করে অগ্রসর হচ্ছে এবং ডিজিটাল পদ্ধতি সম্পর্কে গ্রাহক যেন সম্পূর্ণভাবে ওয়াকিবহাল, শিক্ষিত এবং পরিচিত হয়ে ওঠেন।
 5. কোনো এলাকা থেকে যদি প্রদানকারী তার কার্যপরিচালনা প্রক্রিয়া থেকে সরে আসেন, তাহলে অবশ্যই গ্রাহকদের বিদ্যমান ঋণ পরিশেবায় বিকল্প ব্যবস্থা করতে হবে। উদাহরণ হিসেবে বলা যায়, গ্রাহকদের থেকে ঋণ পরিশোধের জন্য অন্য বিদ্যমান প্রদানকারীর সঙ্গে অনুরূপ ব্যবস্থা গ্রহণ।
 6. প্রদানকারীকে অবশ্যই অবিস্বস্ত প্রভাবশালী মধ্যস্থতাকারী গোষ্ঠী অথবা কেন্দ্রের নেতাদের বদলে গ্রাহকদের সঙ্গে সরাসরি যোগাযোগ স্থাপন করতে হবে। গোষ্ঠীর মধ্যে অনাকাঙ্ক্ষিত প্রভাব বিস্তার প্রতিরোধ করতে তাদের গোষ্ঠী/কেন্দ্রের নেতাকে আবশ্যিকভাবে নিয়মিত দায়িত্ব পরিবর্তন করতে হবে।

II. কর্মচারী চুক্তি

a. নিয়োগ

1. পরিশেবা প্রদানকারীর নিয়োগের জন্য কোনও প্রার্থীর বিরুদ্ধে লিঙ্গ, ধর্ম, জাতি, বৈবাহিক অবস্থা বা যৌন দৃষ্টিভঙ্গির ভিত্তিতে অন্যায়ভাবে ভেদাভেদ করা উচিত নয়।
2. প্রদানকারীর মেধা, নীতিবোধ এবং একতার ভিত্তিতে প্রার্থী নির্বাচন করা উচিত।
3. পূর্বে কোনও পরিশেবা প্রদানকারীর সঙ্গে যুক্ত প্রার্থীর ক্ষেত্রে প্রদানকারীর উচিত উপযুক্ত ছাড়পত্র বা রেফারেন্স খতিয়ে দেখে নিয়োগ করা। প্রার্থীর কাছে প্রস্তাব পত্র পাঠানোর পরই একমাত্র প্রদানকারীর উচিত প্রার্থীর বর্তমান পরিশেবা প্রদানকারীর থেকে রেফারেন্স খতিয়ে দেখা। যদি ১৫ দিনের মধ্যে (অনুরোধ জানানোর দিন থেকে) রেফারেন্স খতিয়ে দেখার অনুরোধের সাড়া না মেলে তাহলে প্রদানকারী নিয়োগ প্রক্রিয়া এগিয়ে নিয়ে যেতে পারে।
4. একজন পরিশেবা প্রদানকারীর উচিত অন্য প্রদানকারীর পাঠানো কোনও প্রার্থীর সম্বন্ধে রেফারেন্স খতিয়ে দেখার অনুরোধের পাঠানোর দিন থেকে ১৫ দিনের মধ্যে তার জবাব দেওয়া।
5. প্রদানকারীকে কর্মচারি ব্যুরোতে কর্মচারী সম্পর্কিত তথ্য জমা দিতে ও প্রার্থীর চাকরির নথিপত্র দেখতে সেখানে অংশগ্রহণ করতে উৎসাহিত করা হয়।
6. অন্য প্রদানকারীর কর্মচারিকে নিয়োগ করার ক্ষেত্রে সেই সম্ভাব্য কর্মচারি ও তার বর্তমান নিয়োগকর্তার মধ্যে হওয়া চুক্তি অনুযায়ী সেই নিয়োগকর্তার বর্তমান নোটিশ পিরিয়ড মান্য করা উচিত।
7. অন্য পরিশেবা প্রদানকারীর কোনও কর্মচারিকে এরিয়া ম্যানেজার¹³ বা তার থেকে অধতন পদে নিয়োগ করতে হলে সেই কর্মচারিকে আগের কাজের জায়গা (শাখার এলাকা যেখানে তিনি শেষসময় কর্মরত ছিলেন) থেকে ৫০ কি.মি দূরে কোথাও স্থাপন করা ভালো। এই বিধির মূল

¹³ ব্রাঞ্চ ম্যানেজারের পর প্রতিষ্ঠানের প্রশাসনিক পদের ক্রমানুবর্তিতায় পরবর্তী উচ্চতর পদমর্যাদার অধিকারী হলেন এরিয়া ম্যানেজার। যদিও প্রদানকারীর কাছে এটির জন্য বিভিন্ন পদমর্যাদা থাকতে পারে, যেমন হাব ম্যানেজার/ডিভিশনাল ম্যানেজার ইত্যাদি।

উদ্দেশ্য হল এটা নিশ্চিত করা যাতে কর্মচারি প্রদানকারীর ব্যবসা(আগে যেখানে সে কাজ করত) সম্বন্ধীয় কোনও তথ্য বর্তমান প্রদানকারীর সঙ্গে আদান-প্রদান না করে।

b. ওরিয়েন্টেশন/ স্থিতিবোধ (প্রশিক্ষণ ও গুণগ্রাহিতা)

1. প্রদানকারীর উচিত নীতি, পদ্ধতি,নিয়মবিধি ও আচরণবিধির উপর কর্মচারিদের একটি বিস্তীর্ণ প্রশিক্ষণ দেওয়া। এই প্রশিক্ষণে গ্রাহকদের সুরক্ষার ওপর বেশি জোর দিতে হবে যেমন, ভালো ব্যবহার, তথ্যের গোপনীয়তা, পরিষেবার মান, গ্রাহকের ধারের মূল্যায়ণ, সম্পর্ক ব্যবস্থাপনা, সিজিআরএম এবং সেইসব গ্রাহকরা যারা পুনরায় টাকা দিতে সমস্যার সম্মুখীন হন তাদের প্রতি ব্যবহার ইত্যাদি।
2. প্রদানকারীর উচিত কর্মচারীদের উপরিক্ত বিষয়বস্তু সম্পর্কে বোধশক্তি নিয়মিত পরখ করে নেওয়া। সেই পরখের ফল অনুযায়ী বোঝার ঘাটতি পূরণ করার জন্য প্রদানকারীকে একটি প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করতে হবে।
3. প্রদানকারীকে তার কর্মচারীদের মহিলা সহকর্মী ও গ্রাহকদের বোঝা ও তাদের সঙ্গে লেনদেন কীভাবে করতে হয় তার প্রশিক্ষণ দিতে হবে।
4. প্রদানকারীদের তাদের কর্মচারীদের পেশাদারি ও ঐক্যবদ্ধ করে তুলতে হবে এবং যাতে কোনও বেআইনি ও আসামাজিক কাজে তারা জড়িয়ে না পড়ে তার খেয়াল রাখতে হবে।
5. শুধুমাত্র ইন্ডাকশন ট্রেনিং শেষ হওয়ার পর শাখার কাজ পরিচালনার জন্য প্রদানকারীরা নতুন কর্মচারিদের ব্যবহার করতে পারবেন।¹⁴
6. প্রদানকারীকে অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে যে, সিজিআরএমের জন্য সরাসরি দায়বদ্ধ কর্মচারিরা সিস্টেম, প্রক্রিয়া এবং সূক্ষ্ম দক্ষতা সম্বন্ধে বিশদে প্রশিক্ষণ পায় যাতে এই সংক্রান্ত অভিযোগ দূর করতে পারে।
7. প্রদানকারীর উচিত ইন্সেটিভ ও বেতন বৃদ্ধির একটা স্বচ্ছ প্রক্রিয়া রাখা যাতে ইন্সেটিভের জন্য কর্মচারিরা আরও ভালো কাজ করে, গ্রাহকদের সঙ্গে ভালোভাবে ব্যবহার করে, দায়বদ্ধ ঋণে উৎসাহ দেয় এবং আচরণবিধি মেনে চলে। প্রদানকারীর উচিত শাখা পর্যায়ের কর্মচারিদের বাণিজ্যিক লক্ষ্য যা ওই এলাকায় ক্ষুদ্র ঋণের প্রয়োজনীয়তা ও পরিশোধো ক্ষমতার উপর ভিত্তি করে স্থির করা।

c. কুশলবিধি

1. প্রদানকারীকে কর্মচারির মঙ্গল সুনিশ্চিত করতে হবে (উদারগণস্বরূপ পর্যাপ্ত পারিশ্রমিক, কাজের সময়, কাজের শর্ত, ব্যক্তিগত কারণে ছুটি যেমন পারিবারিক কারণ ও জরুরি অবস্থা)এবং কর্মচারির সুরক্ষার দিকে গুরুত্ব দিতে হবে।
2. একটা নির্দিষ্ট খসড়া থাকা উচিত যার মাধ্যমে কর্মচারিরা বিপজ্জনক এলাকায় যাওয়া ও আদায় পরিচালনার ক্ষেত্রে কোনও ঝুঁকির সৃষ্টি হলে মোকাবিলা করতে পারে। যেখানে খসড়া মেনে চলার পরও দুর্ঘটনা এড়ানো যায়নি সেক্ষেত্রে প্রদানকারীকেই তার কর্মচারিদের নিরাপত্তার দায়িত্ব নিতে হবে।
3. প্রদানকারী ঘাটতির টাকা কর্মচারীদের থেকে সংগ্রহ করবে না যদি না কোনও কর্মচারী জালিয়াতি করেছে বলে প্রমাণিত হয়।
4. যাতে উভয় লিপ্সের কর্মচারিই ভালোভাবে কাজ করতে পারে তার জন্য একটি অনুকূল পেশাদারি পরিবেশ তৈরি করতে হবে প্রদানকারীকে।

¹⁴ II. b.1-তে উল্লিখিত অনুযায়ী

5. কর্মচারীদের নালিশ শোনার ও সেগুলো মেটানোর এবং তাদের সঠিক কাউন্সিলিং করার জন্য একটি সঠিক পদ্ধতি থাকতে হবে প্রদানকারীর।
6. কোনও কর্মচারির নোটিশ পিরিয়ডে তার শেষ কাজের দিন থেকে ৩০ দিনের মধ্যে প্রদানকারীকে সমস্ত রিলিভিং ফর্ম্যালাটি (বকেয়ার নিষ্পত্তি, নো-অবজেকশন লেটার এবং ছাড়পত্র) সম্পূর্ণ করতে হবে।¹⁵
7. কোনও কর্মচারির তরফে আসা রেফারেন্স চেকের আবেদনের ১৫ দিনের মধ্যে প্রদানকারীকে জবাব দিতে হবে।
8. প্রদানকারীকে নিশ্চিত করতে হবে যাতে নোটিশ পিরিয়ড ৩ মাসের বেশি না হয়।

¹⁵ রুটিন কেস হল যেখানে একজন কর্মী নির্ধারিত অনুযায়ী তার নোটিশ পিরিয়ড অতিবাহিত করেছেন, কাজ সম্পন্ন করেছেন, হস্তান্তর সম্পূর্ণ করেছেন, কোনো অমিমাংসিত আর্থিক এবং শিষ্টাচারগত অনুমোদনের প্রয়োজন নেই।

III. সাংগঠনিক প্রশাসন

a. নীতি, কৌশলগত পরিচালনা এবং পর্যবেক্ষণ

1. প্রদানকারীকে প্রাসঙ্গিক নীতিগুলি যেমন ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড (এফপিসি), পণ্য বিকাশ, কার্যপ্রণালী, মানবসম্পদ, সিজিআরএম, অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা, তথ্য ও প্রযুক্তি ইত্যাদিকে অবশ্যই আচরণবিধিতে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে এবং সাম্প্রতিক নীতি অনুযায়ী বিভিন্ন প্রক্রিয়া চালাতে হবে। বিশেষত,
 - a. কর্মচারীদের কীভাবে গ্রাহকদের সঙ্গে কথাবার্তা বলবে তার একটা পরিষ্কার নির্দেশিকা দিতে হবে। সেই নির্দেশিকা অমান্য করলে কীভাবে তার মোকাবিলা করতে হয় তারও উল্লেখ থাকতে হবে।
 - b. প্রদানকারীর বোর্ড অনুমোদিত সিজিআরএম পদ্ধতি থাকবে যাতে অভিযোগ নথিভুক্ত, সমাধান, অভ্যন্তরীণ এবং বাহ্যিক অগ্রসর ব্যবস্থা নেওয়া¹⁶, অভিযোগের বিভাগ নির্ধারিত সমাধান সময়সীমা অন্তর্ভুক্ত থাকবে। সিজিআরএমের প্রতিবেদন পর্যালোচনা এবং নিরীক্ষণ করে বোর্ডে এবং উচ্চ ম্যানেজমেন্টের কাছে পেশ করতে হবে।
 - c. ঋণ নীতিতে এমন একটা অংশ থাকতে হবে যা গ্রাহক স্থরে বিভিন্ন সমস্যার সঙ্গে বোঝাপড়া করবে। যেমন, ব্যবসায়িক সম্পদ হাতছাড়া হবার জন্য, পরিবারের একমাত্র উপার্জনকারী মারা গেলে, কোনও প্রাকৃতিক দুর্যোগ বা অন্যান্য জরুরি অবস্থার কারণে গ্রাহকদের ঋণ পরিশোধে অসুবিধা হলে তাকে পুনরায় সুযোগ দেওয়া।
 - d. প্রাকৃতিক দুর্যোগ, নেগেটিভ মিডিয়া, স্থানীয় শত্রুতার ফলে উদ্ভূত সঙ্কটজনক পরিস্থিতির মোকাবিলার জন্য প্রদানকারীর বোর্ড অনুমোদিত একটি নির্দিষ্ট পরিকাঠামো থাকা উচিত।
 - e. গ্রাহকদের তথ্য (সংগ্রহণ, প্রেরণ, সংরক্ষণ) সুরক্ষিত রাখতে প্রদানকারীর একটি নীতি থাকা উচিত যা বিশ্বব্যাপী তথ্য সুরক্ষার জন্য ব্যবহৃত হয়। সেগুলি হল :
 - তথ্য সংগ্রহে সীমাবদ্ধতা
 - সংগ্রহের যথাযথ উদ্দেশ্য
 - ব্যবহারে সীমাবদ্ধতা
 - তথ্য হ্রাসকরণ
 - তথ্যের মান সংরক্ষণ
 - অধিসূচনার খেলাপ
 - ব্যবহারকারী নিয়ন্ত্রণ
 - তথ্য এনক্রিপশন যেখানে সুবিধাজনক।
 - ব্যক্তিগত তথ্যের ঝুঁকি সক্রিয়ভাবে চিহ্নিত এবং হ্রাস করতে তথ্য সুরক্ষার প্রভাব মূল্যায়ন অবলম্বন এবং এটি নিয়মিত ভিত্তিতে পরিচালনা করা হয়।
2. প্রদানকারীকে অবশ্যই সমস্ত গুরুত্বপূর্ণ বিমা এবং পরিকল্পনা (গ্রাহক অধিগ্রহণ, বৃদ্ধি, লক্ষ্য, পরিচালনা, মানবসম্পদ, সিজিআরএম ইত্যাদির সংযুক্তকারী দৃষ্টিভঙ্গী) বোর্ড দ্বারা বছরে একবার আপডেট এবং মূল্যায়ন করতে হবে।
3. প্রদানকারীকে অবশ্যই গ্রাহক কল্যাণের পরিপ্রেক্ষিতে বিবিধ দৃষ্টিভঙ্গি থেকে প্রস্তাবিত ঋণ দ্রব্যকে মূল্যায়ন করতে হবে (যেমন বর্ধিত রোজগার, সম্পত্তিতে অ্যাকসেস, ফলহীন কঠিন পরিশ্রম হ্রাস, দক্ষতার উন্নয়ন ইত্যাদি)।

¹⁶ বাহ্যিক তীব্রতাবৃদ্ধি মেকানিজমের মধ্যে আবশ্যিকভাবে প্রয়োজন্য অনুযায়ী অশুভসম্মান সহযোগে তীব্রতাবৃদ্ধির জন্য গ্রাহকের প্রতি উপলব্ধ রেগুলেটরি চ্যানেল থাকতে হবে।

4. প্রদানকারীকে অবশ্যই এলাকায় ঋণের সরবরাহ ও চাহিদা যাতে বর্তমান সরবরাহ, প্রয়োজন এবং পরিশোধের ক্ষমতা অন্তর্গত থাকবে তার ভিত্তিতে তাদের ব্যবসার পরিকল্পনার উদ্ভাবন করতে হবে। একটি ভৌগলিক এলাকায় সরবরাহ এবং পরিশোধের প্রকৃতি সম্পর্কে অনুধাবন করার জন্য সিআইসি থেকে প্রাপ্ত তথ্য ব্যবহার করা বাঞ্ছনীয়। যেসমস্ত ভৌগলিক এলাকায় নতুন বাজারের অস্তিত্ব প্রায় নেই তা এড়িয়ে যাওয়া অথবা চূড়ান্ত সাবধানতার সঙ্গে অগ্রসর হওয়া প্রয়োজন।
5. প্রদানকারী সংস্থা অবশ্য পালনীয় আচরনবিধিগুলি সঠিক ভাবে পালন করছে কিনা (নীতি মান্যতা ও সর্বোপরি খামতি সমূহ) তা প্রদানকারীকে অন্ত্যত বছরে একবার মূল্যায়ন করাতে হবে। যে সকল প্রদানকারীর সমগ্র ঋণ পোর্টফলিও ₹৫০০ কোটির বেশি তাদের অবশ্যই এই মূল্যায়ন কোন বাহ্যিক মূল্যায়ন সংস্থার দ্বারা করাতে হবে। এই মূল্যায়নের একটি প্রতিলিপি অবশ্যই SRO দের পাঠাতে হবে।
6. প্রদানকারীকে অবশ্যই সিজিআরএম দ্বারা নথিভুক্ত অভিযোগের প্রকৃতি, গৃহীত পদক্ষেপ এবং সমাধানের সময়সীমা ইত্যাদির ব্যক্তিগত এবং সর্বমোট স্তরের তথ্য নথিভুক্ত এবং বিশ্লেষণ করতে হবে। এ সকল তথ্য যেমন অভিযোগের প্রকৃতি, সমাধান এবং অমিমাংসিত অভিযোগের মূল্যায়ন প্রতিবেদন বোর্ডের কাছে পেশ করতে হবে।

b. ঝুঁকি পরিচালনা এবং অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষণ

1. মূল ঝুঁকিসমূহ (যেমন একত্রীকরণ, অত্যধিক সরবরাহ, রাজনৈতিক, জনগণ, প্রাকৃতিক দুর্যোগের কারণে ঋণ এবং পরাচালনাগত ঝুঁকি) চিহ্নিত করতে প্রদানকারীর অবশ্যই একটি সুষ্ঠু পরিকাঠামোসম্পন্ন ঝুঁকি পরিচালনা ব্যবস্থা এবং সেগুলির তীব্রতা হ্রাস করতে পদক্ষেপ গ্রহণ করা উচিত।
2. অবশ্য পালনীয় আচরনবিধিতে বর্ণিত নীতিগুলির প্রতি মান্যতা পরীক্ষা করতে প্রদানকারীকে শাখা, গ্রাহক, কর্মী, প্রক্রিয়া এবং ব্যবস্থা অবশ্যই নিরীক্ষণ করতে হবে।
3. শাখা এবং কর্মীদের প্রতি প্রদান করা লক্ষ্য সাপেক্ষে ক্রমাগত অস্বাভাবিক উচ্চ সফলতা দেখা যায় তাহলে সেটি অবশ্যই অভ্যন্তরীণভাবে তদন্ত করে দেখা প্রয়োজন, কারণ এটি জুলুমবাজি বা অনৈতিক ও অবৈধভাবে বিক্রয় নীতির প্রতি ইঙ্গিত করে।
4. অন্য প্রদানকারীর সঙ্গে অবৈধ অ্যাকাউন্ট সম্পন্ন গ্রাহকের প্রতি ধার এবং ধারের হিসেব, মোট ঋণের উর্ধ্বসীমা নীতি উলঙ্ঘনকারী নীতির নিদর্শন চিহ্নিত করতে একটি ন্যায্য নমুনার ত্রৈমাসিক নিরীক্ষণ প্রদানকারীকে অবশ্যই সম্পন্ন করতে হবে। এই উদ্দেশ্যে গ্রাহক প্রতি প্রদানকারীর সংখ্যা এবং মোট ঋণের উর্ধ্বসীমা নীতির মান্যতা সম্পর্কে ধারণা লাভ করতে সিআইসি থেকে প্রাপ্ত তথ্য প্রদানকারী ব্যবহার করতে পারেন।
5. ধার প্রক্রিয়া এবং ব্যবস্থায় কোনো অসংগঠিত অবিশ্বস্ত মধ্যস্থতাকারীকে চিহ্নিত করতে এবং এড়াতে প্রদানকারীকে অবশ্যই নির্দিষ্ট অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ গড়ে তুলতে হবে। যেমন অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষণের সময় গ্রাহকের যাচাইকরণ এবং গোষ্ঠী/কেন্দ্রের নেতাদের নিয়মিত পরিবর্তন, ঋণের উপযোগিতার পরীক্ষা, গ্রাহকদের প্রাক-বিতরণ নিশ্চিতকরণ সংযোগ, গ্রাহকদের সঙ্গে সরাসরি সংযোগ ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।

সংযুক্তি: গ্রাহকদের কাছে ঘোষণা

I. অফিস

প্রদানকারীর অফিসে(মূল/আঞ্চলিক/জোনাল) নিম্নলিখিত গ্রাহকদের কাছে ঘোষণা স্পষ্ট ভাবে থাকতেই হবে।

ক্রমিক নং	প্রয়োজনীয় ঘোষণার ক্রমিক	যে পেজ বা ধারা থেকে নেওয়া
1	মাতৃভাষায় প্রদানকারীর স্বচ্ছ অভ্যাসের নিয়মাবলী (এফপিসি) যা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের এফপিসির সঙ্গে সাম্যুজ্য রেখে হবে।	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.B.i.a (পৃষ্ঠা 9)
2	সুদের কার্যকরী হার	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.B.i.e (পৃষ্ঠা 9)
3	মাতৃভাষায় প্রদানকারীর স্বচ্ছ অভ্যাসের নিয়মাবলী (এফপিসি) যা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের এফপিসির সঙ্গে সাম্যুজ্য রেখে হবে।	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.B.i.f (পৃষ্ঠা 9)
4	স্বচ্ছতা ও সৎ ঋণ দান পদ্ধতির প্রতিশ্রুতি	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.B.i.b(পৃষ্ঠা 9)
5	কর্মচারীদের খারাপ ব্যবহার এবং ক্ষোভ জানালে তা নিয়ে ব্যবস্থা নেওয়ার জন্য প্রদানকারী দায়ী থাকবে, এই মর্মে ঘোষণা	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.B.i.e (পৃষ্ঠা 9)
6	প্রদানকারীর বিরুদ্ধে কোনো অভিযোগ থাকলে জনগন যার দ্বারস্থ হতে পারবে সেই আধিকারিকের নাম ও যোগাযোগের উপায়(টেলিফোন/মোবাইল নম্বর ও ইমেইল এড্রেস)	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.A.vi.a (পৃষ্ঠা 6)
7	যদি অভিযোগ জানানোর এক মাসের মধ্যে তা নিয়ে কোনো ব্যবস্থা না নেওয়া হয় তবে গ্রাহক ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ডিএনবিএসের আঞ্চলিক অফিসের অফিসার ইনচার্জের সঙ্গে, যার অধীনে ওই প্রদানকারীর রেজিস্টার কর অফিসটি পড়ছে, যোগাযোগ করতে পারবেন।	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.A.vi.b (পৃষ্ঠা 6)
8	এনবিএফএসের অসুডসম্মান প্রকল্প: যে অসুডসম্মানের কাছে অভিযোগ জানানো যাবে তার সঙ্গে যোগাযোগের নম্বর ¹⁷	এনবিএফসির জন্য ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অসুডসম্মান প্রকল্প 2018, চ্যাপ্টার IV, 15, 1(পৃষ্ঠা 13)
9	ইংরেজি ও মাতৃভাষায় অবশ্য পালনীয় নিয়মাবলী	অবশ্য পালনীয় নিয়মাবলী
10	প্রদানকারীর গ্রাহকদের ক্ষোভ নিয়ে ব্যবস্থা নেওয়ার পদ্ধতি (সিজিআরএম):	অবশ্য পালনীয় নিয়মাবলী
i	অভিযোগ জানানোর জন্য গ্রাহকদের জন্য কি কি ব্যবস্থা	
ii	দ্রুত কাজ করার পদ্ধতি	
iii	প্রতিটি স্তরে কতটা সময় লাগতে পারে	
iv	এসআরও-র সিজিআরএম নম্বর যদি গ্রাহকের সময় মেটানকর জন্য প্রয়োজন হয়	
11	সমস্ত লোন পরিষেবার বিশদ তথ্য	অবশ্য পালনীয় নিয়মাবলী
i	টাকার অঙ্ক	
ii	অবশিষ্ট কমতে থাকায় বার্ষিক সুদের হার	
iii	প্রসেসিং ফি	
iv	মেয়াদ	
v	পরিশোধের সময়ের উদ্দেশ্য	
vi	উদ্দেশ্য	

II. শাখা

প্রদানকারীর শাখায় নিম্নলিখিত গ্রাহকদের কাছে ঘোষণা স্পষ্ট ভাবে থাকতেই হবে

¹⁷ এটি বর্তমানে সমস্ত এনবিএফসির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য যাদের সম্পত্তির পরিমাণ > টা. ১০০ কোটি বা গ্রাহক ইন্টারফেস সহ তার উর্ধ্বে

ক্রমিক নং	প্রয়োজনীয় ঘোষণার ক্রমিক	যে পেজ বা ধারা থেকে নেওয়া
1	মাতৃভাষায় প্রদানকারীর স্বচ্ছ অভ্যাসের নিয়মাবলী (এফপিসি) যা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের এফপিসির সঙ্গে সামুজ্য রেখে হবে।	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.B.i.a (পৃষ্ঠা 9)
2	সুদের কার্যকরী হার	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.B.i.e (পৃষ্ঠা 9)
3	কর্মচারীদের খারাপ ব্যবহার এবং ক্ষোভ জানালে তা নিয়ে ব্যবস্থা নেওয়ার জন্য প্রদানকারী দায়ী থাকবে, এই মর্মে ঘোষণা	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.B.i.f (পৃষ্ঠা 9)
4	স্বচ্ছতা ও সং ঋণ দান পদ্ধতির প্রতিশ্রুতি	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.B.i.b (পৃষ্ঠা 9)
5	প্রদানকারী কর্তৃক ক্ষোভ সম্পর্কে ব্যবস্থা নেওয়ার ব্যবস্থা	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.B.i.e (পৃষ্ঠা 9)
6	প্রদানকারীর বিরুদ্ধে কোনো অভিযোগ থাকলে জনগন যার দ্বারস্থ হতে পারবে সেই আধিকারিকের নাম ও যোগাযোগের উপায় (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর ও ইমেইল এড্রেস)	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.A.vi.a (পৃষ্ঠা 6)
7	যদি অভিযোগ জানানোর এক মাসের মধ্যে তা নিয়ে কোনো ব্যবস্থা না নেওয়া হয় তবে গ্রাহক ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ডিএনবিএসের আঞ্চলিক অফিসের অফিসার ইনচার্জের সঙ্গে, যার অধীনে ওই প্রদানকারীর রেজিস্টার কর অফিসটি পড়ছে, যোগাযোগ করতে পারবেন।	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.A.vi.b (পৃষ্ঠা 6)
8	এনবিএফএসের অশুভসম্মান প্রকল্প: যে অশুভসম্মানের কাছে অভিযোগ জানানো যাবে তার সঙ্গে যোগাযোগের নম্বর ¹⁸	এনবিএফসির জন্য ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অশুভসম্মান প্রকল্প 2018, চ্যাপ্টার IV, 15, 1 (পৃষ্ঠা 13)
9	প্রতিটি স্তরে কতটা সময় লাগতে পারে	অবশ্য পালনীয় নিয়মাবলী
i	টাকার অঙ্ক	
ii	অবশিষ্ট কমে থাকায় বার্ষিক সুদের হার	
iii	প্রসেসিং ফি	
iv	মেয়াদ	
v	রিশোধের সময়ের উদ্দেশ্য	
vi	উদ্দেশ্য	
10	লোনের মূল্য নির্ভর করে কেবল তিনটি বিষয়ের উপর। সেগুলি হল; সুদের হার, প্রসেসিং চার্জ ও বিমার প্রিমিয়াম (যার মধ্যে প্রশাসনিক চার্জের বিষয়টিও থাকবে)	অবশ্য পালনীয় নিয়মাবলী
11	গ্রাহকদের ক্ষোভ নিয়ে ব্যবস্থা নেওয়ার পদ্ধতি (সিজিআরএম):	অবশ্য পালনীয় নিয়মাবলী
i	সিজিআরএম নম্বর যদি গ্রাহকের সময় মেটানকর জন্য প্রয়োজন হয় সমস্ত লোন পরিষেবার বিশদ তথ্য	
ii	দ্রুত কাজ করার পদ্ধতি	
iii	প্রতিটি স্তরে কতটা সময় লাগতে পারে	
iv	এসআরও-র সিজিআরএম নম্বর যদি গ্রাহকের সময় মেটানকর জন্য প্রয়োজন হয় সমস্ত লোন পরিষেবার বিশদ তথ্য	
v	এসআরও-র সিজিআরএম নম্বর যদি গ্রাহকের সময় মেটানকর জন্য প্রয়োজন হয়	

¹⁸ এটি বর্তমানে সমস্ত এনবিএফসির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য যাদের সম্পত্তির পরিমাণ > টা. ১০০ কোটি বা গ্রাহক ইন্টারফেস সহ তার উর্ধ্ব

III. লোনের জন্য আবেদন

প্রদানকারীর লোনের আবেদনে গ্রাহকদের কাছে ঘোষণা স্পষ্ট ভাবে থাকতেই হবে

ক্রমিক নং	প্রয়োজনীয় ঘোষণার ক্রমিক	যে পেজ বা ধারা থেকে নেওয়া
1	ঋণ গ্রহণকারীর স্বার্থকে প্রভাবিত করতে পারে এমন তথ্য , যার ফলে অন্য এনবিএফসিগুলির দ্বারা প্রদেয় শর্তাবলি সঙ্গে তুলনা করে গ্রাহক সিদ্ধান্ত নিতে পারেন। আবেদনপত্রের সঙ্গে যেসব নথি জমা দিতে হবে।	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.A.i.b (পৃষ্ঠা 3)
2	আবেদন পত্র জমা দেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.A.i.b (পৃষ্ঠা 3)
3	লোনের জন্য আবেদনপত্রের রশিদ। যে সময়ের মধ্যে লোনের আবেদনপত্র জমা দেওয়া হবে তাও জানাতে হবে।	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.A.i.b (পৃষ্ঠা 3)
4	গ্রাহকদের কাছে যে পণ্য দেওয়া হচ্ছে সে বিষয়ে নিম্নলিখিত তথ্য	অবশ্য পালনীয় নিয়মাবলী
i	টাকার অঙ্ক	
ii	অবশিষ্ট কমে থাকায় বার্ষিক সুদের হার	
iii	প্রসেসিং ফি	
iv	মেয়াদ	
v	পরিশোধের সময়ের উদ্দেশ্য	
vi	উদ্দেশ্য	
vii	লোনের অন্যান্য শর্ত	
5	গ্রাহকদের যেসব কেওয়াইসি নথি জমা দিতে হবে তার তালিকা	অবশ্য পালনীয় নিয়মাবলী
6	ঋণ নেওয়ার তথ্য সংক্রান্ত কোম্পানিগুলোর(সিআইসি) থেকে গ্রাহকের ঋণ নেওয়ার তথ্য জানার অনুমতি	অবশ্য পালনীয় নিয়মাবলী
7	গ্রাহকদের কাছে লিখিত ঘোষণায় প্রদানকারীর সিজিআরএম নম্বর থাকতে হবে	অবশ্য পালনীয় নিয়মাবলী

IV. লোনের চুক্তি

আরবিআইয়ের এফপিসি অনুযায়ী পর্দানকারীকে লোনের চুক্তির একটি কপি দিতেই হবে, তা মাতৃভাষায় হলে ভালো, সেইসঙ্গে লোনের চুক্তিতে যা যা নথির কথা আছে সেগুলির একটি করে কপি, গ্রাহকদের এমন ভাষায় দিতে হবে যেটা তারা বোঝেন, লোনের অনুমোদন বা লোন দেওয়ার সময়ে, প্রতিটা লোনের ক্ষেত্রে লোনের সমস্ত শর্ত বলে দেওয়া থাকতে হবে। প্রদানকারীর লোনের চুক্তিপত্রে নিম্নলিখিত গ্রাহকদের প্রতি ঘোষণা থাকতে হবে

ক্রমিক নং	প্রয়োজনীয় ঘোষণার ক্রমিক	যে পেজ বা ধারা থেকে নেওয়া
1	অনুমোদিত লোনের পরিমাণ	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.A.ii (পৃষ্ঠা 3)
2	ব্যালেন্স অনুযায়ী বার্ষিক সুদের পরিমাণ কমবে	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.A.ii (পৃষ্ঠা 3)
3	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের এফপিসি অনুযায়ী পর্দানকারীকে লোনের চুক্তির একটি কপি দিতেই হবে, তা মাতৃভাষায় হলে ভালো, সেইসঙ্গে লোনের চুক্তিতে যা যা নথির কথা আছে সেগুলির একটি করে কপি, গ্রাহকদের এমন ভাষায় দিতে হবে যেটা তারা বোঝেন, লোনের অনুমোদন বা লোন দেওয়ার সময়ে, প্রতিটা লোনের ক্ষেত্রে লোনের সমস্ত শর্ত বলে দেওয়া থাকতে হবে। প্রদানকারীর লোনের চুক্তিপত্রে নিম্নলিখিত গ্রাহকদের প্রতি ঘোষণা থাকতে হবে	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.A.iii.a (পৃষ্ঠা 4)
4	লোনের সব নিয়ম ও শর্তাবলী	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.B.i (পৃষ্ঠা 9)
5	ক্রমহ্রাসমান অবশিষ্টের উপর নির্ভর করে বার্ষিক সুদের হার। লোন দেওয়ার সময়ে, সুদের হারে, পরিষেবার চার্জে, লোন দেওয়ার আগের চার্জে কোনো পরিবর্তন হলে প্রদানকারী অবশ্যই ঋণ গ্রহীতাকে তার মাতৃভাষায় বা যে ভাষা সে বুঝতে পারে সেই ভাষায় জানাবে। এনবিএফসি নিশ্চিত করবে যে সুদের হার বা চার্জে পরিবর্তন হতে পারে ভবিষ্যতে। লোনের চুক্তিপত্রে এব্যাপারে শর্ত দেওয়া থাকতে হবে। লোনের সমস্ত শর্ত থাকতে হবে।	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.B.ii (পৃষ্ঠা 9)
6	পেমেন্ট দেরি হলে কোনো আলাদা চার্জ কাটা হবে না	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.B.iii (পৃষ্ঠা 9)
7	যিনি নেবেন তার থেকে নিরাপত্তা জনিত কোনও টাকা/ মার্জিন নেওয়া হবে না	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.B.iv (পৃষ্ঠা 9)
8	যিনি নেবেন তিনি একটির বেশি এসএইচ\ জেএলজি	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.B.v (পৃষ্ঠা 9)
9	দেরি করে টাকা দিলে কোনো জরিমানা হবে না। গ্রাহকের কাছ থেকে নিরাপত্তার নাম করে কোনো টাকা জমা নেওয়া হবে না। লোনের অনুমোদন থেকে প্রথম কিস্তি পরিশোধের সময়সীমার মধ্যে গ্রহীতা একটার বেশি এসএলজি বা জেএলজি-র সদস্য হতে পারবে না। (এনবিএফসি-এমএফআইএস(রিজার্ভ ব্যাংক) নির্দেশ ডিসেম্বর, ২০১১ অনুসারে)	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.B.vi (পৃষ্ঠা 10)
10	গ্রহীতার তথ্যকে সুরক্ষিত রাখা হবে।	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.B.vii (পৃষ্ঠা 10)
11	গ্রহীতার তথ্যকে সুরক্ষিত রাখা হবে। প্রদানকারী তার কর্মচারীর খারাপ ব্যবহার ও সময় মতো ক্ষোভ প্রশমনে ব্যবস্থা না নেওয়ার জন্য দায়ী থাকবে।	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.B.i.f (পৃষ্ঠা 9)
12	নিয়ম মেনে প্রয়োজন না হলে গ্রহীতার অনুমতি ছাড়া তার কোনো তথ্য তৃতীয় কোনো পক্ষের সঙ্গে শেয়ার করা যাবে না।	অবশ্য পালনীয় নিয়মাবলী

v. লোন কার্ড

আরবিআইয়ের মাস্টার নির্দেশনামা অনুসারে প্রদানকারী গ্রহীতাকে তার মাতৃভাষায় লেখা লোন কার্ড দেবে প্রতিটি লোনের ক্ষেত্রে। বর্পদানকারীর লোন কার্ডে নিম্নলিখিত গ্রহীতাদের জন্য ঘোষণা থাকতে হবে

ক্রমিক নং	প্রয়োজনীয় ঘোষণার ক্রমিক	যে পেজ বা ধারা থেকে নেওয়া
1	প্রদানকারীর লোনের আবেদনে গ্রাহকদের কাছে ঘোষণা স্পষ্ট ভাবে থাকতেই হবে	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.B.i.b (পৃষ্ঠা 8)
2	প্রযোজ্য সুদের হার পরিবর্তন করা হয়েছে	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.B.ii.c.i (পৃষ্ঠা 10)
3	লোনের সব নিয়ম ও শর্তাবলী	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.B.ii.c.ii (পৃষ্ঠা 10)
4	তথ্য থেকে যে কিনছে তাকে শনাক্ত করা যাবে	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.B.ii.c.iii (পৃষ্ঠা 10)
5	ইনস্টলমেন্ট এবং ফাইনাল ডিসচার্জ সহ সবকিছুর আবার পেমেন্ট করা	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.B.ii.c.iii (পৃষ্ঠা 10)
6	যদি লোন “গুরুত্বপূর্ণ অ্যাসেস্ট” চিহ্নিত করা হয়	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক সচরাচর জিওগাস্য ¹⁹
7	প্রদানকারীর তরফে ক্ষেত্র প্রশমনের জন্য কি ব্যবস্থা নেওয়া হয়েছে তার বর্ণনা এবং নোডাল অফিসারের যোগাযোগের নম্বর	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.B.ii.c.iv (পৃষ্ঠা 10)
8	ঋণ দান ছাড়া অন্য কোনো পণ্য দিলে তা গ্রহীতার অনুমতি নিয়েই দিতে হবে এবং তার জন্য প্রয়োজনীয় টাকার কাঠামো লোন কার্ডে উল্লেখ করে থাকতে হবে	ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এফপিসি 2.B.ii.c.iv (পৃষ্ঠা 10)
10	ঋণ দান ছাড়া অন্য কোনো পণ্য দিলে তা গ্রহীতার অনুমতি নিয়েই দিতে হবে এবং তার জন্য প্রয়োজনীয় টাকার কাঠামো লোন কার্ডে উল্লেখ করে থাকতে হবে	অবশ্য পালনীয় নিয়মাবলী
11	গ্রাহকদের কাছে যে পণ্য দেওয়া হচ্ছে সে বিষয়ে নিম্নলিখিত তথ্য প্রসেসিং ফি <ul style="list-style-type: none"> › ব্যালেন্স অনুযায়ী বার্ষিক সুদ কম হবে › ইন্সুরেন্স প্রিমিয়াম লাইফ ইন্সুরেন্স থেকে কেটে নেওয়া হবে 	অবশ্য পালনীয় নিয়মাবলী
12	পেমেন্ট করতে দেরী হলে আগে বা পরে পেমেন্ট করলে চার্জ কাটা হবে না	অবশ্য পালনীয় নিয়মাবলী
13	ঋণ নেওয়ার তথ্য সংক্রান্ত কোম্পানিগুলোর (সিআইসি) থেকে গ্রাহকের ঋণ নেওয়ার তথ্য জানার অনুমতি	অবশ্য পালনীয় নিয়মাবলী
14	গ্রাহকদের কাছে লিখিত ঘোষণায় প্রদানকারীর সিজিআরএম নম্বর থাকতে হবে	অবশ্য পালনীয় নিয়মাবলী

¹⁹ <https://m.rbi.org.in/Scripts/FAQView.aspx?Id=102>

অবশ্য পালনীয় নিয়মাবলী বিষয়ে কোনো সহযোগিতা বা স্পষ্ট ধারণার জন্য যোগাযোগ করুন sro@mfinindia.org; info@sa-dhan.org অথবা আমাদের ওয়েবসাইটে যান www.mfinindia.org or www.sadhan.org