

## নাইটিংগেল ফিনভেঞ্চ প্ৰাইভেট লিমিটেড ক্ষুদ্ৰঋণ দিওঁতে পালন কৰিবলগীয়া নিয়ম কানুন সৰলভাৱে

### সুন্দৰকৈ উল্লেখ কৰা হল।

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে ক্ষুদ্ৰঋণ সম্পৰ্কে ১.৭.২০১৫ তাৰিখত বান্ধি দিয়া নিয়ম কানুন সমূহ পুনৰাই ১.৯.২০১৬ তাৰিখত দিয়া নিৰ্দেশ অনুযায়ী উন্নতিকৰণ কৰাৰ বাবে নাইটিংগেল ফিনভেঞ্চ প্ৰাইভেট লিমিটেডৰ সঞ্চালক মণ্ডলীৰ ১৭.১০.২০১৬ তাৰিখৰ সভাত আলোচনা কৰা হয় আৰু তলত উল্লেখ কৰা নিয়ম কানুন অনুযায়ী ক্ষুদ্ৰঋণ দিয়াৰ বাবে সৰ্বসন্মতি প্ৰকাশ কৰে।

### নিয়মাবলী তলত উল্লেখ কৰা হলঃ

#### সাধাৰণ নিয়মাবলীঃ

- ক) ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে দিয়া নিয়মাবলী আৰু নিৰ্দেশনা মাতৃ ভাষাত প্ৰকাশ কৰি কোম্পানীৰ শাখা অফিচ সমূহৰ লগতে কোম্পানীৰ ৰেজিষ্টাৰ তথা প্ৰশাসনীয় কাৰ্যালয়ত গ্ৰাহকৰ জ্ঞাতাৰ্থে আৰি থোৱা হবালগতে কোম্পানীৰ Website ততো দিয়া হব।
- খ) ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে দিয়া KYC, AML নিৰ্দেশনা মানি চলা হব। ঋণ লওঁতাৰ ঋণ পৰিশোধ কৰাৰ ক্ষমতা পৰীক্ষা কৰিহে ঋণ দিয়া হব।
- গ) ঋণৰ বাবদ কি সুদ লোৱা হব আৰু অভিযোগ মোচন কৰাৰ পদ্ধতি কোম্পানীৰ সকলোবোৰ কাৰ্যালয়ত আৰি দিয়া হব।
- ঘ) কৰ্মচাৰীৰ দুৰ্ব্যৱহাৰ আৰু অভিযোগ সমাধান কৰাৰ বাবে কোম্পানী দায়বদ্ধ হব।

#### ঋণ আবেদন প্ৰণালীঃ

- ক) ঋণ আবেদন পত্ৰ মাতৃভাষাত বা সকলোৱে বুজিব পৰাকৈ উপলব্ধ কৰা হব।
- খ) ঋণ আবেদন অতি সহজ সৰল ভাৱে সাধাৰণ মানুহে বুজিব পৰাকৈ দিয়া হব।
- গ) ঋণ আবেদন পত্ৰত কোম্পানীয়ে ধাৰ্য্য কৰা সুদৰ হাৰ প্ৰতিফলিত হব যাতে গ্ৰাহকে বেলেগ ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠানে দিয়া সুদৰ হাৰৰ সৈতে তুলনা কৰিব পাৰে আৰু ঋণ আবেদনৰ লগত দিবলগীয়া নথী পত্ৰবোৰ উল্লেখ থাকিব।
- ঘ) কোম্পানীয়ে ঋণ আবেদন গ্ৰহণ কৰাৰ সময়ত আবেদন পত্ৰ প্ৰাপ্তি স্বীকাৰ কৰি ৰচিদত উল্লেখ থকা নিৰ্দিষ্ট সময়ৰ ভিতৰত আবেদনৰ কাৰ্য্যতা পূৰ্ণ কৰা হব।

#### ঋণৰ মূল্য নিৰূপন আৰু নিয়মাবলীঃ

- ক) কোম্পানীৰ ঋণ বিষয়া সকলক ঋণীৰ ঘৰুৱা অৱস্থা, বৰ্তমানে আনক দিবলগীয়া ঋণৰ পৰিমাণ নিৰীক্ষণ কৰাৰ বাবে পৰীক্ষণ দিয়া হয় যাতে নাইটিংগেল প্ৰথম বা দ্বিতীয় ঋণ দিওঁতা প্ৰতিষ্ঠান হয় আৰু দুয়োটাৰে ঋণ ১.২৫ লাখতকৈ বেছি নহয়।
- খ) মাতৃভাষাত বুজিব পৰাকৈ কিমান টকাৰ ঋণ মঞ্জুৰ কৰা হ'ল আৰু ঋণ দিয়াৰ নিয়ম সমূহৰ লগতে বছৰি সুদৰ হাৰ আৰু নিৰ্দ্ধাৰণ কৰা পদ্ধতি সকলো বিলাক উল্লেখ কৰি মঞ্জুৰী পত্ৰ দিয়াৰ লগতে নিয়মাবলীৰ গ্ৰহণ যোগ্যতাৰ নথি – কোম্পানীক দিব লাগিব।
- গ) ঋণ দিয়াৰ সময়ত প্ৰতিজন গ্ৰাহকে বুজিব পৰাকৈ মাতৃভাষাত ঋণৰ চুক্তিপত্ৰ, ঋণ কাৰ্ডৰ লগতে ঋণ চুক্তিত উল্লেখ থকা সকলোবোৰ নথী দিয়া হ'ব।
- ঘ) পৰিচালন সঞ্চালক মণ্ডলীয়ে ঋণৰ চুক্তি পত্ৰত তলৰ বিষয় সমূহ উল্লেখ কৰাৰ বাবে মঞ্জুৰী দিয়ে।
  - ১) ঋণ দিয়া চৰ্তসমূহ।
  - ২) ঋণ দিওঁতে সুদৰ হাৰ, ঋণ মূল্যায়ন মাচুল আৰু বীমা কোম্পানীয়ে ধাৰ্য্য কৰা বীমা মাচুল- এই তিনিটা গ্ৰাহকে আদায় দিয়াৰ বাবে উল্লেখ থাকিব।
  - ৩) সময়মতে অপৰিশোধ্য ঋণৰ কিস্তিত জৰিমনা নাই।
  - ৪) ঋণৰ বাবদ কোনো ধৰণৰ বন্ধকী, গেৰাণ্টি লোৱা নহয়।
  - ৫) ঋণী মাত্ৰ এটা যৌথ গোটৰ সদস্য হ'ব পাৰিব।
  - ৬) ঋণ দিয়া দিনৰ পৰা প্ৰথম কিস্তি ঘূৰাই দিয়া সময় ১ মাহতকৈ কম হ'ব নোৱাৰিব।
  - ৭) ঋণৰ গোপনীয়তা ৰক্ষা কৰাৰ বাবে কোম্পানী দায়বদ্ধ থাকিব।

#### ঋণ প্ৰদান প্ৰক্ৰিয়াঃ

ক) ঋণৰ টকা মঞ্জুৰী আৰু ঋণ প্ৰদান ব্যৱস্থা কোম্পানীৰ প্ৰধান কেন্দ্ৰস্থল হ'ব আৰু এজনতকৈ বেছি ব্যক্তি এই কাৰ্য্যত জড়িত হ'ব; শাখা অফিচত ঋণীক Cheque দিওঁতে ভালদৰে নিৰীক্ষন কৰিহে দিব লাগিব আৰু এজনতকৈ শাখা অফিচৰ বেছি কৰ্মচাৰী থাকিব লাগিব।

খ) আগতে নিৰ্দ্ধাৰণ কৰা আৰু সময়মতে ঋণ প্ৰদান কৰা হ'ব।

গ) ভাৰতীয় বিজাৰ্ড বেংকৰ Non Banking Financial Company Micro Finance Institution (Reserve Bank)

Directions, 2011 অনুযায়ী ঋণ কাৰ্ডত (Pass Book) তলত দিয়া বিৱৰণ সমূহ উল্লেখ থাকিব।

১) বহন কৰা সুদৰ পৰিমাণ।

২) ঋণ মঞ্জুৰীত ঋণৰ নিয়ম সমূহ প্ৰতিফলিত হ'ব।

৩) গ্ৰাহকৰ চিনাক্তকৰণ নথী পত্ৰ।

৪) ঋণৰ কিস্তি ঘূৰাই পোৱাৰ বচিদ দিয়া হ'ব আৰু ঋণ সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ কৰাৰ প্ৰামাণ পত্ৰ দিয়া হ'ব।

৫) কোম্পানীয়ে অভিযোগ সমাধান কৰাৰ বাবে Grievance Redressal Cell গঠন কৰাৰ লগতে Nodal Officerৰ নাম ঠিকনা আৰু যোগাযোগৰ নম্বৰ নাম ঠিকনা আদিৰ উল্লেখ কৰিব।

৬) ঋণ লওঁতাৰ সন্মতি লৈহে টকাৰ ঠাইত আন ধৰনৰ Product দিয়া হ'ব।

৭) ঋণ কাৰ্ড মাতৃভাষাত প্ৰকাশ কৰা হ'ব।

৮) Equifax আৰু High Mark (Both RBI Approved) লগত ঋণ লওঁতাৰ ঋণ সম্বন্ধে যোগাযোগ কৰা হ'ব।

৯) যদিহে কোনো ঋণীৰ পৰা অৱশিষ্ট থকা ঋণৰ টকা আন ব্যক্তিলৈ বদলি কৰিব খোজে তেতিয়া কোম্পানীয়ে তেনেকুৱা বদলিকৰণ কৰিব পৰা যাব নে নেয়ায় সেই সম্বন্ধে ২১ দিনৰ ভিতৰত ঋণীক অৱগত কৰা হ'ব।

### **ঋণ মূল্যায়ন:**

ক) ভাৰতীয় বিজাৰ্ড বেংকে ঋণৰ ওপৰত সুদ নিৰ্দ্ধাৰণ কৰি যি ধৰণে সুদৰ অৱশিষ্ট ৰাখিব লাগে সেই নিয়ম অনুযায়ী সুদ লোৱা হ'ব।

খ) ঋণ মূল্যায়ন মাচুল ঋণৰ মূলধনৰ ওপৰত শতকৰা ১ টকাকৈ লোৱা হ'ব।

গ) IRDAৰ নিৰ্দেশনা অনুযায়ী ইঞ্চুৰেন্স কোম্পানীয়ে নিৰ্দ্ধাৰণ কৰা অনুযায়ী মাচুল লোৱা হ'ব।

ঘ) ঋণৰ সুদৰ হাৰ, সেৱা কৰ, ঋণ আগতে ঘূৰাই দিয়াৰ যি কোনো নিৰ্দেশনাৰ পৰিবৰ্তন হলে ঋণীৰ জ্ঞাতাৰ্থে বুজি পোৱাকৈ মাতৃভাষাত লিপিবদ্ধ কৰা হ'ব।

ঙ) কোম্পানীৰ সঞ্চালক মণ্ডলীয়ে ঋণৰ বাবদ খৰছ, বজাৰ সম্বন্ধীয় সকলো দিশ চাই চিতি ভাৰতীয় বিজাৰ্ড বেংকে দিয়া নিৰ্দেশনা অনুযায়ী ঋণৰ সুদ, ঋণ প্ৰক্ৰিয়া মাচুল আৰু বীমা মাচুল বীমা কোম্পানীয়ে ধাৰ্য্য কৰা হিচাবে লোৱা হ'ব। ভিন্ ভিন্ ধৰনে ঋণীৰ সম্প্ৰদায় আৰু বিত্তীয় অৱস্থা অনুযায়ী সুদৰ হাৰ কম বেছি লোৱাৰ বিষয়ে ঋণ মঞ্জুৰী পত্ৰত উল্লেখ থাকিব।

চ) বছৰত কিমান টকা সুদ দিব লাগিব সেই বিষয়ে ঋণীক জনোৱা হ'ব।

ছ) সময়মতে পৰিশোধ নকৰা ঋণৰ ওপৰত কোনো ধৰনৰ জৰিমনা লোৱা নহ'ব।

### **ঋণ আদায়ৰ প্ৰক্ৰিয়া:**

ক) সাধাৰণতে ঋণ এটা মধ্য ঠাইত তিনি / চাৰিটা গোটৰ ঋণ আদায় লোৱা হয়। যদিহে দুটা বা তাতোকৈ অধিক দিনত গোটৰ সদস্য ঋণ আদায় লোৱা ঠাইত অনুপস্থিত থাকে তেনেক্ষেত্ৰত ঋণ বিষয়াই তেনেকুৱা গোটৰ সদস্যৰ ঘৰত গৈ ঋণ আদায় ল'ব।

খ) ঋণ ঘূৰাই অনাৰ ক্ষেত্ৰত অনুষ্ঠানৰ তৰফৰপৰা কোনো ধৰণৰ জোৰ – জুলুম কৰা নহয়, এই সৰ্ম্পকে ঋণ বিষয়া, শাখা পৰিচালক আৰু কোম্পানীৰ সকলো সদস্যকে প্ৰশিক্ষণ দিয়া হয়। ঋণীক আশোভনীয় সময়ত গৈ কোনো ধৰণৰ হাৰাশাস্তি কৰিব নোৱাৰিব।

গ) কৰ্মচাৰীয়ে যাতে ঋণীৰ লগত ভাল ব্যৱহাৰ কৰে সেই বিষয়ে প্ৰশিক্ষণ দিয়া হয়।

ঘ) ঋণৰ টকা ঘূৰাই পোৱাৰ পিছত ঋণীয়ে ঋণ লওঁতে লোৱা সকলো নথী পত্ৰ ঘূৰাই দিয়া হয়।

### **কৰ্মচাৰীৰ প্ৰশিক্ষণ:**

ক) ঋণ বিষয়া উপ- শাখা পৰিচালক আদিৰ শিক্ষাগত অৰ্হতা, দক্ষতা আদিৰ বিষয়ে পৰিচালন সঞ্চালক মণ্ডলীয়ে কোম্পানীৰ Human Resource Manualত সন্নিবিষ্ট কৰিছে, লগতে কেনেকুৱা ধৰণৰ প্ৰশিক্ষণ দিয়া হ'ব সেই বিষয়ে লিপিবদ্ধ কৰা আছে।

খ) প্ৰশিক্ষণত বিশেষকৈ ঋণ বিষয়া সকলে ঋণ লওঁতে ব্যক্তিসকলৰ লগত মিটিং কৰোতে, ঋণ আদায় কৰোতে কেনেকুৱা ধৰণৰ ব্যৱহাৰ কৰিব সেই বিষয়ে কোৱা হয়। ঋণ লওঁতা সকল যাতে ঋণ বিষয়াৰ আচৰণত সন্তুষ্ট হয়তাৰ ওপৰত গুৰুত্ব দিয়া হয় আৰু

কিমান গোট গঠন কৰিছে আৰু ঋণ আদায়ত কিমান সফল হৈছে সেই বিষয়ে বেছি গুৰুত্ব দিয়া নহয়। ঋণ আদিৰ বাবে কোনো ধৰণৰ এজেন্ট নিয়োগ কৰা নহয়।

গ) ঋণ বিষয়া সকলে ঋণী সকলৰ লগত মাত্ৰ ঋণ সম্বন্ধেহে কথা বতৰা হব।

ঘ) ঋণ বিষয়া সকলে ঋণীয়ে আনৰ পৰা লোৱা ঋণ সম্বন্ধে বুজিব লাগিব।

ঙ) দৰ্কাৰ অনুযায়ী ঋণ বিষয়া সকলে ঋণী সকলক কোম্পানীয়ে দিব খোজা ঋণৰ নিয়ম নিতী সম্বন্ধে প্ৰশিক্ষণ দিব।

### পৰিচালন সঞ্চালক মণ্ডলীৰ দায়বদ্ধতাঃ

#### তথা কথা বতৰা হওঁতে ভাষাৰ প্ৰয়োগঃ

ক) ক্ষুদ্ৰ ঋণ দিয়াৰ নিয়ম কানুন সৰল ভাৱে সুন্দৰকৈ মাত্ৰ ভাষাত বা বুজি পোৱা ভাষাত ওপৰত উল্লেখ কৰা ধৰণে কোম্পানীৰ পৰিচালন সঞ্চালক মণ্ডলীয়ে মঞ্জুৰী দিয়াৰ লগতে কোম্পানীৰ সকলো অফিচতে আৰি থোৱাৰ লগতে কোম্পানীৰ Web Siteত দিয়াৰ বাবে পৰামৰ্শ দয়ো।

খ) অভিযোগ নিষ্পত্তি কৰাৰ বাবে পৰিচালন সঞ্চালক মণ্ডলীয়ে উপযুক্ত ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিছে।

গ) উক্ত ব্যৱস্থাৰ জৰিয়তে সকলো ধৰণৰ অভিযোগ সময়মতে যাতে নিষ্পত্তি কৰিব পাৰে, অভিযোগ সমূহ শুনানী লোৱা হব আৰু দৰ্কাৰ অনুযায়ী উৰ্দ্ধ কৃতপক্ষৰ হস্তক্ষেপ লোৱা হব।

ঘ) সময়ে সময়ে Fair Practice Code বিচাৰ কৰি চোৱা হয় আৰু Review Reportপ্ৰতি তিনি মাহৰ অন্তত পৰিচালন সঞ্চালক মণ্ডলীক জনোৱা হয়।

ঙ) কোম্পানীয়ে অভিযোগ দাখিল শুনানী লোৱাৰ বাবে কোম্পানীৰ নিৰ্দিষ্ট বিষয়ববীয়াক গুৰুত্ব অৰ্পণ কৰিছে আৰু অভ্যন্তৰীণ হিচাপ নিকাচ তথা পৰিদৰ্শন কৰাৰ বাবে ব্যৱস্থা লৈছে।

চ) ঋণ চুক্তি পত্ৰত উল্লেখ কৰা হৈছে যে কৰ্মচাৰীৰ আচাৰ ব্যৱহাৰ নিয়ন্ত্ৰণ আৰু সময়মতে অভিযোগ নিষ্পত্তি কৰা হব আৰু Fair Practice Code কোম্পানীৰ প্ৰতিটো অফিচত আৰি থোৱা হব। লগতে তলত উল্লেখ কৰা কথাখিনি ঋণ চুক্তি পত্ৰত লিপিবদ্ধ কৰা হৈছে।

ছ) অভিযোগ প্ৰেৰণ কৰা তথা নিষ্পত্তি কৰাৰ বাবে অভিযোগ মোচনকাৰী বিষয়াৰ (Grievance Redressal Officer) নাম, ঠিকনা, মবাইল নম্বৰ কোম্পানীৰ অফিচত ঋণ চুক্তি পত্ৰত লিপিবদ্ধ কৰা আছে।

#### অভিযোগ প্ৰেৰণ কৰাৰ নিয়মাৱলীঃ

কোন স্তৰ	অভিযোগ নিষ্পত্তি কৰাৰ সময়	যোগাযোগ কৰা বিষয়াৰ নাম পদবী	যোগাযোগ কৰাৰ বিৱৰণ
শাখা পৰিচালক	৩ দিন	শাখা পৰিচালক	Pass Book (ঋণ কাৰ্ড) আৰু শাখা অফিচত দিয়া থাকিব
গ্ৰাহক প্ৰশিক্ষক বিষয়া	২ দিন	শ্ৰী প্ৰতাপ চক্ৰৱৰ্তী	প্ৰশাসনীয় অফিচ, চক্ৰধৰ ভিলা, চান্দমাৰী, গুৱাহাটী- ৭৮১০০৩, মবাইল নম্বৰ- ৯৯৫৪২০২৯০১
অভিযোগ নিষ্পত্তিকৰণ বিষয়া	২ দিন	শ্ৰী সঞ্জয় পাল	মবাইল নম্বৰ- ৭৮৯৬০৪৯৬৪১
পৰিচালন সঞ্চালক	১ দিন	শ্ৰী মনু নাথ শৰ্মা	একেমবাইল নম্বৰ- ৯৯৫৪৭৫৮৮৫৭
ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়া	৩০ দিন	জেনেৰেল মেনেজাৰ ননবেংকিং ফাইনেন্সিয়েল বিভাগ, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক, পাণবজাৰ, গুৱাহাটী - ৭৮১০০১	ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়া, পাণবজাৰ, গুৱাহাটী-৭৮১০০১ মবাইল নম্বৰ- ৯১৩৬১২৫৪০২৫৬