AXIS BANK

রিটেল মাইক্রোফাইনান্সকী ওইবা ফেয়র প্রেক্টিস কোদ

রিজর্ব বেঙ্ক ওফ ইন্দিয়ানা মতম মতমগী ওইনা থোকপা সর্ক্যুলরগী খুথাংদা খঙহল্লিবগী মতুংইন্না, বোর্দ ওফ দাইরেক্টরশিংনা এপ্রুভ তৌবগী মতুংইন্না বেঙ্ক অসিনা রিটেল মাইক্রোফাইনান্স বোরোৱরশিংগী ওইনা ফেয়র প্রেক্টিস কোদ চৎনহল্লে। মসিদা য়াউরিবা মরুওইবা মচাকশিংদি:

i) লোনগী এপ্লিকেসনশিং

করিগুম্বা লৌগদবা লৈরবদি, প্রোসেসিংগীদমক্তা পীগদবা ফী অমসুং চার্জশিং, অমসুং লোন এপ্লিকেসন লৌশিন্দ্রবদি হন্দোক্কদবা ফীগী শেনফম, প্রিপেমেন্ট ওপসনশিং অমসুং বোরোৱরশিংগী ইন্টরেষ্টতা শোকহনগদবা অতৈ হিরমশিং, পুন্নমক অসি লোইনমক শুনা য়াউরবা ইনফোর্মেসন অমা, মখোয়না পীবিনবা হায়জরক্লিবা লোনগী শেনফমগী পীকপা-চাউবা থিদনা, বেঙ্কনা লোন এপ্লিকেসন ফোর্মদা ময়েক শেংনা য়াউহনগনি। এপ্লিকেসন ফোর্ম অদু বোরোৱর অদুনা খঙগদবা লোলদা পীগনি।

ii) প্রোসেসিং

a. লোন এপ্লিকেসন পুন্নমক্কী ওইনা ফংলে হায়বগী একনোলেজমেন্ট অসি এপ্লিকেসন অদু দিস্পোজ তৌগদবা অপীবা মতম অদু তাক্তুনা পীগনি।

b. বেঙ্কনা লোন এপ্লিকেসন অদু ভেরিফাই তৌগনি অমসুং করিগুম্বা অহেনবা অকুপ্পা মরোল/ চে-চাং মথৌ তারবদি; মখোয় অদু এপ্লিকান্টতগী লৌগনি।

c. বেঙ্কনা থীন্থবা তৌদনা এপ্লিকেসন অদু প্রোসেস তৌগনি। করিগুম্বা এপ্লিকেসন অদুদা অয়াবা পীদ্রবদি, রিজেক্ট তৌরিবদুগী মরম অদু থা অমগী মনুংদা ফিজিকেল নত্রগা দিজিটেল কম্যুনিকেসনগী খুথাংদা এপ্লিকান্ট অদুদা খঙহনগনি।

iii) লোন এপ্রাইজেল অমসুং টর্ম অমসুং কন্দিসনশিং

a. বেঙ্ককী চৎনরিবা ইনষ্ট্রক্সনশিং অমসুং ক্রেদিট পোলিসীগী মতুংইন্না সেঙ্কসনিং ওথোরিটিনা ক্রেদিট এপ্লিকেসন অদুগী চুনবা এসেসমেন্ট অমা শোয়দনা পাঙথোক্কদবনি। মার্জিন অমসুং সিক্যুরিটি মতিকচানা লৈবনা বোরোৱর অদুগী শেল পুবা ঙম্বগী মপাঙ্গল লৈরে হায়বগী মহুৎশিনবদি ওইরোইদবনি।

b. টর্ম অমসুং কন্দিসনশিং অমসুং অতৈ কাভিয়াট পুন্নমক বেঙ্কনা বোরোৱর অদুদা অইবা ওইনা খঙহনগদবনি।

c. বেঙ্কনা বোরোৱর/গেরেন্টর অদুদা ক্রেদিট লিমিট অমসুং মদুগা লোয়নরিবা টর্ম অমসুং কন্দিসনশিং অদু বোরোৱর অদুনা খঙগদবা লোলদা পীগনি অমসুং টর্ম অমসুং কন্দিসনশিং অসিদা বোরোৱর/গেরেন্টরনা পীবা অয়াবা অদু মহাক্কী মপুংফাবা নোলেজগা লোয়ননা রেকোর্দ তৌগদবনি।

d. লোন এগ্রীমেন্টতা ক্কোট তৌরিবা এনক্লোজর খুদিংমক্কী কোপী অমমমগা কোন্ননা লোন এগ্রীমেন্টকী কোপী অমা বোরোৱর অদুনা খঙগদবা লোলদা বোরোৱর অদুদা পীগদবনি।

e. বেঙ্ককী অনিংবা অমসুং অপাম্বখক্কী মথা পোন্না ক্রেদিট ফেসিলিটীশিং পীগনি হায়বসি সেঙ্কসন লেটর / লোন এগ্রীমেন্ট অদুদা ময়েক শেংনা য়াউহনগদবনি।

f. বোরোৱরনা বেঙ্ক অমসুং/ নত্রগা মসিগী পার্টনর/ এজেন্টতা পীফম থোকপা ফী/চার্জ খুদিংমক ফেক্টশীটতা ময়েকশেংনা ফোঙদোক্কদবনি। ফেক্টশীট অদুদা ময়েকশেংনা পন্দবা শেনফম অমত্তা বোরোৱরদগী লৌরোইদবনি।

g. বেঙ্কনা মসিগী ওফিস, মসিনা ইসু তৌবা লিটরেচর (ইনফোর্মেসন বুকলেটশিং/ পমফ্লেটশিং)

পুন্নমক্তা, করিগুম্বা লৈরবদি, মাইক্রোফাইনান্স লোনশিংদা লৌগদবা মিনিমম, মেক্সিমম অমসুং এভরেজ ইন্টরেষ্ট রেটশিং অদু ময়েক শেংনা ফোঙদোক্কদবনি অমসুং অকুপ্পা মরোলশিং অদু মসিগী ৱেবসাইটতা থাগৎকদবনি।

h. মাইক্রোফাইনান্স লোনশিংদা লৌবা ইন্টরেষ্ট রেট অমসুং অতৈ চার্জশিং/ ফীশিং অদু মরম চাদনা কা-হেন্না ৱাংলোইদবনি।

I. অকক্লবা ফিভম লৈরকপদা হন্দোক্কদবা ফীগী শেনফম অদু চৎনরিবা আর.বি.আইগী গাইদলাইনশিংগী মথাদা ওইগদবনি।

j. নন-ক্রেদিট প্রদক্টশিং ইসু তৌবদা বোরোৱরগী মপুংফাবা অয়াবা লৌগদবনি অমসুং অসিগুম্বা প্রদক্টশিংগী ফী ষ্ট্রকচর অদু লোন কার্দ মশামক্তদা বোরোৱরদা ময়েকশেংনা খঙহনগদবনি।

k. বোরোৱরশিংনা খঙগদবা লোলদা ইবা লোন কার্দ অমা বেঙ্কনা মথোয়দা পীগদবনি অমসুং মদুগী মনুংদা মখাগীশিংসি য়াউহনগদবনি:

(i) বোরোৱর অদুবু ময়েকশেংনা মশক তাক্কদবা ঈ-পাউ।

(ii) প্রাইসকী মতাংদা খঙহনবা লাইথোকহল্লবা ফেক্টশীট।

(iii) লোন অদুদা চৎনগদবা অতৈ টর্ম অমসুং কন্দিসন পুন্নমক।

(iv) ফংখিবা ইনষ্টোলমেন্টশিং য়াউনা রিপেমেন্ট পুন্নমক্কী একনোলেজমেন্টশিং অমসুং অরোইবা দিসচার্জ, অমদি

(v) বেঙ্ক অদুগী নোদেল ওফিসরগী মিং অমসুং কন্টেক্ট নম্বর য়াউনা, গ্রীভান্স রিদ্রেসেল সিষ্টেমগী অকুপ্পা মরোলশিং

iv) টর্ম অমসুং কন্দিসনশিংদা হোংদোকপশিং য়াউনা লোনগী শেনফম পীবা

a. সেঙ্কসন তৌরবা লোন অদু অসিগুম্বা সেঙ্কসন্দা চৎনরিবা টর্ম অমসুং কন্দিসনশিংগী মথা পোন্না বেঙ্কনা মতমচানা লোনশিংগী দিসবর্সমেন্ট তৌগদবনি।

b. সেঙ্কসনগী টর্ম অমসুং কন্দিসনশিংদা অহোংবা, হায়বদি ইন্টরেষ্ট অমসুং চার্জশিংগুম্বদা অহোংবা লৈরকপদা অহোংবশিং অদু চৎনবা হৌদ্রিঙৈদা বোরোৱর অদুদা খঙহনগদবনি।

c. ইন্টরেষ্ট রেট অমসুং চার্জশিং অসি বোরোৱরদা পীফম থোকপা নোটিস পীরবা মতুংখক্তদা প্রোস্পেক্টিব ওইনা চৎনবা হৌগদবনি।

v) দিসবর্সমেন্ট মতুংগী সুপরভিজন

a. দিসবর্সমেন্ট মতুংগী সুপরভিজন, করিগুম্বা লৈরগদি, মদু সেঙ্কসন লেটর ইসু তৌবা মতমদা ময়েক শেংনা খঙহনগদবনি। বেঙ্ক নত্রগা বোরোৱর অদুনা সুপরভিজন অদুগী অচংবা শেনফম অদু পুগদ্রা হায়বদুসু সেঙ্কসন লেটর অদুদা ময়েকশেংনা পনগদবনি।

b. বেঙ্কনা এগ্রীমেন্টকী মখাদা পেমেন্ট নত্রগা পর্ফোমেন্স রিকোল/ এক্সলরেট তৌনবগী ৱারেপ অমা লৌদ্রিঙৈদা, লোন এগ্রীমেন্টতা তাক্লিবা মতুংইন্না নত্রগা লোন এগ্রীমেন্টতা করিগুম্বা অসিগুম্বা কন্দিসন য়াউদ্রগনা, মরম চাবা মতম অমা পীদুনা বোরোৱরদা নোটিস পীগদবনি।

c. মাইক্রোফাইনান্স লোনগী কোলেটরেল-ফ্রী নেচর অসি লেংদনা লৈহন্নবগীদমক্তা, বোরোৱরগী দিপোজিট একাউন্টতা লোন অসি লীএন অমগা লিঙ্ক তৌশিল্লোইদবনি।

vi) অতৈ

a. লোন সেঙ্কসন দোক্যুমেন্টশিংগী টর্ম অমসুং কন্দিসনশিংদা তাক্লিবা কন্দিসনশিংখক্কী নত্তনা বেঙ্কনা বোরোৱরশিংগী থবক-থৌরমদা থুৎ থীংজিল্লোইদবনি।

b. বোরোৱরনা মমাংদা তাকথোকখিদবা ইনফোর্মেসন অমা বেঙ্কনা খঙলকপা থোক্লবদি, বেঙ্কনা

বোরোৱরদগী মথৌ তাবা ঈ-পাউ কৌখৎনবগী হক লৈগনি অমসুং মসিগী স্বার্থ ঙাক্লবগীদমক্তা এক্সন লৌখৎপা য়াবগী হকসু লৈগনি।

c. থুন্নাইগী শোথরবা মীওই কাঙলুপকীদমক্তা শেম-শারবা ক্রেদিট-লিঙ্ক স্কীমশিংদা বেঙ্কনা শরুক য়াবা য়ারবসু, বেঙ্কনা শেল শান্দোকপগী মতাংদা নুপা-নুপী, জাৎ-বিজাতি অমসুং ধর্মগী খেৎনবগী মিংদা মীচং-মীথায় নাইনা থবক তৌরোইদবনি।

d. বেঙ্ক নত্রগা মসিগী এজেন্টশিংনা রিকভরীগীদমক্তা মথাদা পীরিবসিগুম্বা কা-হেনবা মেথদশিং শিজিন্নরোইদবনি:

(i) কিহনবা নত্রগা নত্তবা ৱাহৈ-ৱাতা শিজিন্নবা।

(ii) বোরোৱরদা লেপ্তনা কোল তৌবা অমসুং/ নত্রগা বোরোৱরদা অয়ুক্কী পুং 9:00 গী মমাং অমসুং নুমিদাংৱাইগী পুং 6:00 কী মতুংদা কোল তৌবা।

(iii) বোরোৱরগী মরী-মতা, মরুপ-মপাং, নত্রগা থবক তৌমিন্নবা মীওইশিংদা হরাসমেন্ট পীবা।

(iv) বোরোৱরশিংগী মমিং-মথা ফোঙদোকপা।

(v) বোরোৱর নত্রগা বোরোৱরগী ইমুং-মনুং/লন-থুম/মিংচৎ মাং-তাকহন্নবগীদমক্তা হিংসা শিজিন্নবা নত্রগা শিজিন্নগনি হায়না কিহনবা নত্রগা মসিগা মান্নবা অতৈ পাম্বৈশিং শিজিন্নবা।

(vi) শেন্দোনগী চাং নত্রগা শেল শিংদোক্তবনা থোকহনগদবা ফলগী মতাংদা বোরোৱরবু লান্না লমজিংবা।

e. বোরোৱরদগী নত্রগা লোন অদু লৌশিন্নবা প্রোপোজ তৌরিবা অতৈ বেঙ্কশিং/ এফ.আইশিংদগী বোরোৱেল একাউন্ট ট্রান্সফর তৌনবগী রিক্বেষ্ট ফংলবদি, বেঙ্ককী কন্সেন্ট নত্রগা ওবজেক্সন, করিগুম্বা লৈরবদি, মদু অসিগুম্বা রিক্বেষ্ট ফংবা তাংদগী নুমিৎ 21 নিগী মনুংদা পীগদবনি।

g. বেঙ্কনা মসিগী এমপ্লোয়ীশিং নত্রগা আউটসোর্স তৌরিবা এজেন্সীগী এমপ্লোয়ীশিংগী চুনদবা বিহেবিয়রগী দায়ত্ব ওইগনি অমসুং গ্রীভান্স রিদ্রেসেস মতম চানা পীগদবনি। হিরম অসিগী মতাংদা দিক্লারেসন অমসু লোন এগ্রীমেন্টতা য়াউহনগদবনি।

vii) গ্রীভান্স রিদ্রেসেল

<u>গ্রীভান্স রিপোর্ট তৌনবগীদমক্তা কষ্টমরশিংনা ফংলিবা চেনেলশিং</u>

লেভেল 1:

লেভেল 1 গী মনুংদা কোল সেন্টর নম্বরশিং: 1860-419-5555, 1860-500-5555 অসি য়াউই নত্রগা থ্বাইদগী মনাক নকপা এক্সিস বেঙ্ক ব্রাঞ্চতা কন্টেক্ট তৌবা য়াই। পাউখুম অমা পীনবগীদমক্তা বেঙ্কনা নুমিৎ 10 নিগী মতম লৌবা য়াই।

বোরোৱরশিংদা লোন কার্দকী খুথাংদা টোল-ফ্রী নম্বরসু থঙহনগনি।

লেভেল 2:

করিগুম্বা লেভেল 1 দা কষ্টমরদা পীরক্লিবা পাউখুম অদুদা কষ্টমর অদুনা পেন্দ্রবদি বোরোৱর অদুনা বেঙ্ককী নোদেল ওফিসরদা কন্টেক্ট তৌবসু য়াই।

মিষ্টর সীজর পিন্টো,
নোদেল ওফিসর,
এক্সিস বেঙ্ক লিমিটেদ, এন.পি.সি।,
5 শুবা ফ্লোর, "গিগাপ্লেক্স",
প্লোট নম্বর আই.টি.5, এম.আই.দি.সি,
আইরোলী নোলেজ পার্ক,
আইরোলী, নবি মুম্বাই-400708
ইমেল: - nodal.officer@axisbank.com
ফোন নম্বর 080-61865200

মতম: অয়ুক্কী পুং 9:30 দগী নুমিদাংৱাই পুং 5:30 ফাউবা, নিংথৌকাবদগী থাংজ ফাউবা (অনিশুবা অমসুং মরিশুবা থাংজ অমসুং বেঙ্ককী ছুটী নমিৎশিং নত্তনা)

বেঙ্কনা কমপ্লেন্ট ফংবগী একনোলেজ তৌগনি অমসুং নুমিৎ 10 নিগী মনুংদা পাউখুম অমা শোয়দনা পীনবা তৌগনি।

রিকভরীগা মরী লৈনবা গ্রীভান্সশিংগী রিদ্রেসেলগীদমক্তা বেঙ্কনা দেদিকেটেদ মেকানিজম অমা শোয়দনা লৈহনগদবনি।