

Fair Practice Code-MFI Borrowers

1 **মাইক্রো ফিনান্স ঋণগ্রহীতাদের প্রতি ন্যায্য অনুশীলন আচরণবিধি:**

1.1 ব্যাংক নিশ্চিত করবে যে মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণগ্রহীতাদের সাথে সমস্ত লেনদেন মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণ সংক্রান্ত আরবিআই-এর (RBI) নির্দেশাবলীর সাথে সামঞ্জস্য রেখে ন্যায্য, স্বচ্ছ, বৈষম্যহীন এবং গ্রাহক-কেন্দ্রিক উপায়ে পরিচালিত হয়।

ঋণ চুক্তি স্বাক্ষরের পূর্বে ব্যাংক প্রতিটি সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাকে একটি স্ট্যান্ডার্ড ফর্ম্যাটে এবং ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় একটি 'কী ফ্যাক্টস স্টেটমেন্ট' (Key Facts Statement - KFS) প্রদান করবে, যাতে ঋণগ্রহীতা সচেতনভাবে ঋণ নেওয়ার সিদ্ধান্ত নিতে পারেন। KFS-এর বিষয়বস্তু ঋণগ্রহীতাকে বুঝিয়ে দেওয়া হবে এবং ঋণগ্রহীতা তা বুঝেছেন বলে একটি নিশ্চিতকরণ স্বীকারোক্তি সংগ্রহ করা হবে।

KFS-এ একটি অনন্য প্রস্তাবনা/রেফারেন্স নম্বর থাকবে এবং এটি অন্তত তিন কার্যদিবস পর্যন্ত বৈধ থাকবে। ঋণগ্রহীতার স্পষ্ট সম্মতি ছাড়া ঋণের মেয়াদের মধ্যে যেকোনো পর্যায়ে KFS-এ প্রকাশ করা হয়নি এমন কোনো ফি, চার্জ বা অন্য কোনো অর্থ ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে আদায় করা যাবে না।

1.2 মাইক্রো ফাইন্যান্স ঋণের জন্য ঋণ চুক্তিটি একটি স্ট্যান্ডার্ড ফর্ম্যাটে এবং ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় হতে হবে।

1.3 ব্যাংক স্বচ্ছতার সাথে সমস্ত প্রযোজ্য ঋণ-সংক্রান্ত শর্তাবলী এবং চার্জ ঋণগ্রহীতাকে প্রকাশ করবে। পণ্যগুলির বান্ডলিং, যেমন—যেকোনো তৃতীয় পক্ষের পণ্য প্রাপ্তি, ঋণ সুবিধা গ্রহণের পূর্বশর্ত হবে না।

1.4 আদায় সংক্রান্ত অভিযোগের প্রতিকারের জন্য ব্যাংকের বোর্ড অনুমোদিত 'গ্রাহক অভিযোগ প্রতিকার নীতি' (Customer Grievance Redressal Policy) রয়েছে। ঋণ বিতরণের সময় এই ব্যবস্থার বিবরণ ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা হবে।

1.5 প্রাপ্ত প্রতিটি ঋণ আবেদনের বিপরীতে ব্যাংক একটি স্বীকারোক্তি প্রদান করবে।

1.6 নিম্নলিখিত বিষয়গুলি অন্তর্ভুক্ত করে ঋণগ্রহীতাকে একটি ঋণ কার্ড প্রদান করা হবে:

1.6.1. ঋণগ্রহীতাকে পর্যাপ্তভাবে চিহ্নিত করে এমন তথ্য।

1.6.2. মূল্য নির্ধারণের উপর সরলীকৃত ফ্যাক্টশিট।

1.6.3. ঋণের সাথে সংযুক্ত অন্যান্য সমস্ত নিয়ম ও শর্তাবলী।

1.6.4. প্রাপ্ত কিস্তি এবং ঋণের পরিমাণের চূড়ান্ত ডিসচার্জ সহ সমস্ত পরিশোধের ব্যাংক কর্তৃক স্বীকৃতি।

1.6.5. ব্যাংকের নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের নম্বরসহ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার বিবরণ।

1.6.6. ঋণ কার্ডের সমস্ত এন্ট্রি ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় হতে হবে।

1.7 আরবিআই-এর (RBI) নির্দেশাবলীর উপর ভিত্তি করে ব্যাংক কর্তৃক একটি ন্যায়সঙ্গত অনুশীলনের আচরণবিধি (Fair Practices Code - FPC) প্রণয়ন করতে হবে। FPC ব্যাংক তার সমস্ত MFI শাখায় এবং ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করবে। FPC ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় জারি করা উচিত।

1.8 ব্যাংক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে ঋণ আবেদনগুলি প্রক্রিয়াজাত করবে। ঋণ অনুমোদনের সিদ্ধান্ত ঋণগ্রহীতাকে জানাতে হবে এবং যেখানে কোনো আবেদন প্রত্যাখ্যান করা হয়, সেখানে প্রত্যাখ্যানের কারণ(গুলি) লিখিতভাবে জানাতে হবে।

1.9 ঋণবহির্ভূত পণ্যগুলির ইস্যুকরণ ঋণগ্রহীতাদের সম্পূর্ণ সম্মতিতে হতে হবে এবং এই ধরনের পণ্যগুলির ফি কাঠামো ঋণ কার্ডেই স্পষ্টভাবে ঋণগ্রহীতাকে জানাতে হবে।

1.10 বীমা চার্জ সহ তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা সরবরাহকারীদের পক্ষে প্রকৃত ভিত্তিতে ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে ব্যাংক কর্তৃক আদায়কৃত চার্জগুলি বার্ষিক শতাংশ হারের (এপিআর) অংশ হবে এবং পৃথকভাবে প্রকাশ করা হবে। যেখানেই ব্যাংক এই ধরনের চার্জ পুনরুদ্ধার করে, একটি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে প্রতিটি পেমেন্টের জন্য ঋণগ্রহীতাকে প্রাপ্তি এবং প্রাসঙ্গিক সহায়ক নথি সরবরাহ করা হবে।

1.11 ফিল্ড পর্যায়ের কর্মীদের পরিবারের আয় এবং বিদ্যমান ঋণ সম্পর্কে প্রয়োজনীয় অনুসন্ধান করার জন্য প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে। মাইক্রো ফাইন্যান্স কার্যক্রমে নিয়োজিত কর্মীদের জন্য ন্যূনতম যোগ্যতা একাডেমিক যোগ্যতা (ক্লাস 10 / হাই স্কুল) পাশাপাশি স্থানীয় ভাষা এবং স্থানীয় ভৌগলিক জ্ঞানের কাজের জ্ঞান অন্তর্ভুক্ত করবে।

1.12 ব্যাংক ক্ষুদ্রঋণ কার্যক্রমে নিয়োজিত কর্মচারীদের নিয়োগ, আচরণ, প্রশিক্ষণ এবং পর্যবেক্ষণ পরিচালনার জন্য একটি বোর্ড অনুমোদিত নীতিমালা বজায় রাখবে। গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার জন্য কর্মীদের প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ সরঞ্জাম সরবরাহ করা হবে। কর্মচারীদের প্রশিক্ষণে গ্রাহকদের প্রতি উপযুক্ত আচরণ গড়ে তোলার প্রোগ্রাম অন্তর্ভুক্ত থাকবে। গ্রাহকদের প্রতি কর্মচারীদের আচরণও তাদের ক্ষতিপূরণের ম্যাট্রিক্সে যথাযথভাবে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

1.13 ঋণ গ্রহীতাদের বিনামূল্যে প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে।

1.14 ব্যাংক ঋণ পরিশোধে অসুবিধায় পড়া ঋণগ্রহীতাদের শনাক্ত করার একটি পদ্ধতি প্রতিষ্ঠা করবে এবং তাদের সাথে যোগাযোগ স্থাপন করে ঋণ পরিশোধের বিদ্যমান বিকল্পসমূহ ও অভিযোগ প্রতিকারের উপায়গুলো সম্পর্কে যথাযথ নির্দেশনা প্রদান করবে।

1.15 ঋণগ্রহীতা এবং ব্যাংকের পারস্পরিক সিদ্ধান্তে নির্ধারিত একটি নির্দিষ্ট গ্রুপ সেন্টারে ঋণ আদায় করা উচিত। তবে, ঋণগ্রহীতা যদি পরপর দুই বা ততোধিক বার গ্রুপ সেন্টারে উপস্থিত হতে ব্যর্থ হন, তবে ফিল্ড পর্যায়ের কর্মীদের ঋণগ্রহীতার বাসস্থানে বা কর্মস্থলে গিয়ে ঋণ আদায় করার অনুমতি দেওয়া উচিত। অন্য যেকোনো স্থানে আদায় করার কাজ পছন্দের ভিত্তিতে গ্রুপের এক বা একাধিক অন্যান্য সদস্যের উপস্থিতিতে হওয়া উচিত। ব্যাংক ডিজিটাল চ্যানেলের মাধ্যমেও বকেয়া পাওনা আদায় করতে পারে।

1.16 কর্মী বা এজেন্টরা হুমকি দেওয়া বা অপমানজনক ভাষা ব্যবহার করা; সকাল ৯:০০ টার আগে এবং সন্ধ্যা ৬:০০ টার পরে ঋণগ্রহীতাদের ফোন করা; ঋণগ্রহীতার আত্মীয়, বন্ধু এবং সহকর্মীদের হয়রান করা; ঋণগ্রহীতাদের নাম প্রকাশ করা; ঋণগ্রহীতা বা ঋণগ্রহীতার পরিবার/সম্পত্তি/সুনামের ক্ষতি করার জন্য হিংসার ব্যবহার বা হিংসার হুমকি বা অন্য কোনো অনুরূপ উপায় অবলম্বন করা; ঋণের পরিমাণ বা ঋণ পরিশোধ না করার পরিণতি সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে বিভ্রান্ত করার মতো কোনো কঠোর পদ্ধতি বা আদায়ের পথ অবলম্বন করবেন না। ব্যাংক/কর্মী/এজেন্টদের আদায়ের জন্য কঠোর এবং জবরদস্তিমূলক পদ্ধতি ব্যবহার করা উচিত নয়। মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণের পুনরুদ্ধারের জন্য পুনরুদ্ধার এজেন্ট নিয়োগের নির্দেশিকা; বকেয়া আদায় এবং সিকিউরিটি পলিসি পুনর্দখল সংক্রান্ত বোর্ড অনুমোদিত নীতি বিবেচনা করা উচিত।

1.17 ব্যাংক নিশ্চিত করবে যে ঋণগ্রহীতাদের ধর্ম, জাতি, বৈবাহিক অবস্থা, যৌন অভিমুখীতা ইত্যাদির মতো ভিত্তিতে অন্যায়ভাবে বৈষম্যের শিকার করা না হয়।

1.18 ব্যাংক নিশ্চিত করবে যে সমস্ত কর্মী এবং তার পক্ষে কাজ করা ব্যক্তিরা:

1.18.1. ঋণগ্রহীতাদের প্রতি কীভাবে উপযুক্ত আচরণ গড়ে তুলতে হয় সে বিষয়ে প্রশিক্ষণ গ্রহণ করবেন।

1.18.2 সম্মানজনক ভাষা ব্যবহার করবেন, শালীনতা বজায় রাখবেন এবং সামাজিক ও সাংস্কৃতিক সংবেদনশীলতার প্রতি শ্রদ্ধাশীল হবেন।

1.18.3. ঋণ আদায়ের জন্য কোনো ধরনের বলপ্রয়োগ করবেন না এবং শুধুমাত্র একটি কেন্দ্রীয় নির্দিষ্ট স্থানে ঋণ আদায় করবেন। ঋণগ্রহীতা যদি পরপর দুই বা ততোধিক বার কেন্দ্রীয় নির্দিষ্ট স্থানে উপস্থিত হতে ব্যর্থ হন, তবেই ব্যাংকের কর্মী ঋণগ্রহীতার বাসস্থানে বা কর্মস্থলে গিয়ে ঋণ আদায় করতে পারবেন।

1.18.4. ব্যাংক মৌখিকভাবে বা শারীরিকভাবে ঋণগ্রহীতাদের ভয় দেখানো বা অপমান করার আশ্রয় নেবে না।

1.18.5. ব্যাংকের কর্মচারীরা অসময়ে বা অনুপযুক্ত সময়ে ঋণগ্রহীতাদের সাথে যোগাযোগ করবেন না।

1.18.6. ব্যাংকের কর্মচারীরা ঋণগ্রহীতার আত্মীয়, বন্ধু, প্রতিবেশী বা সহকর্মীদের হয়রান করবেন না।

1.18.7. ঋণগ্রহীতাদের জন্য কোনো প্রশিক্ষণ প্রদান করা হলে তা সম্পূর্ণ বিনামূল্যে হবে।

1.18.8. ব্যাংক পুনরুদ্ধারের জন্য কোনও কঠোর পদ্ধতি গ্রহণ করবে না। ব্যাংক পুনরুদ্ধারের জন্য নিম্নলিখিত কঠোর পদ্ধতিগুলি অবলম্বন করবে না:

1.18.9. হুমকি বা অপমানজনক ভাষার ব্যবহার।

1.18.10. ঋণগ্রহীতাদের নাম প্রকাশ করা।

1.18.11. ঋণের পরিমাণ বা ঋণ পরিশোধ না করার পরিণতি সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে বিভ্রান্ত করা।