

mfin

দায়িত্বশীল ফাইন্যান্সকে আরো শক্তিশালী করার জন্য

মাইক্রোফাইন্যান্স ইনস্টিটিউশন নেটওয়ার্ক

## ক্ষুদ্র ঋণ শিল্পের আচরণবিধি

## প্রস্তাবনা

মাইক্রোফিনান্স প্রতিষ্ঠানগুলি(MFIs), আইনি গঠন নির্বিশেষে, ব্যক্তিগত ও সামাজিক সুবিধা সৃষ্টি এবং আর্থিকভাবে অপরিবেশিত ও স্বল্প পরিবেশিত পরিবারের গ্রাহকদের জন্য আর্থিক সেবা প্রদানের মাধ্যমে আর্থিক অন্তর্ভুক্তি প্রচার করার চেষ্টা করে। সময়ের সাথে সাথে, ক্ষুদ্র আর্থিক খাত ভারতে সমাজের অসুরক্ষিত অংশের জন্য আর্থিক পরিকাঠামোর অবিচ্ছেদ্য অংশ হয়ে গেছে।

ক্ষুদ্র আর্থিক খাতের জন্য মূল আদর্শগুলি এবং ন্যায্য আচরণ সংজ্ঞায়িত করা গুরুত্বপূর্ণ যাতে নিশ্চিত করা যায় যে MFIএর মাধ্যমে উপলব্ধ ক্ষুদ্র ঋণ পরিষেবা এমনভাবে দেওয়া হয় যাতে গ্রাহকদের উপকার হয় এবং তা নৈতিক ও মর্যাদাপূর্ণ হয়।

# প্রেসিডেন্ট, MFIN এর বার্তা

## উৎসবের জন্য শুভেচ্ছা

আমি আনন্দিত যে MFIN এবং Sa-Dhan স্বঃনিয়ন্ত্রিত সংগঠন হিসেবে ক্ষুদ্র ঋণ শিল্পের জন্য একটি যৌথ আচরণবিধি এই মাসেই প্রকাশ করতে চলেছে।

একটি সংবেদনশীল গ্রাহক ভিত্তির সঙ্গে কিভাবে আমরা পরিষেবা প্রদান করি তার সহমতিপূর্ণ নীতি আমাদের সব সদস্যদের মেনে নেওয়া নিশ্চিত করতে আচরণবিধি অনেক পথ পাড়ি দিয়েছে, দৃঢ়ভাবে সর্বোত্তম অনুশীলনগুলি প্রতিষ্ঠা করেছে এবং একটি উল্লেখ্য মানদণ্ড হিসেবে পরিবেশন করেছে। এটাও দেখতে পাওয়া উৎসাহব্যাঞ্জক যে এই শাখায় আচরণবিধির অনেক মূল্যায়ন হচ্ছে, এবং সম্ভাব্য ঋণদাতা এবং বিনিয়োগকারীরা সত্তাদের মধ্যে পার্থক্য করতে প্রতিবেদনগুলিকে গুরুত্ব দিচ্ছে। এই শাখাটির পুনরায় উত্থান হওয়া, বিনিয়োগকারীগণ/ঋণদাতাগণ এবং ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক থেকে নীতিগতভাবে SFB লাইসেন্স দেওয়া হয়েছে এমন 10টি সত্তার মধ্যে 8টি NBFC MFI-এর দের সহায়তায় বৃদ্ধি 2010 সাল থেকে এই শাখার বিশ্বাসযোগ্যতা ফিরে আসার একটি স্পষ্ট নজির।

এই সাধারণ আচরণবিধি সদস্য সত্তাগুলির কাছ থেকে একটি সমান, আধুনিকতম, উচ্চমানের প্রত্যাশা উপস্থাপনে দীর্ঘ পথ পাড়ি দেবে।

আমি এর বাস্তবায়নের জন্য MFIN এবং Sa Dhan এর CEO (প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা) ও তাদের সচিবালয়, পরিচালক পর্ষদ এবং সদস্যদের সাহায্য আর মতামতের জন্য ধন্যবাদ জ্ঞাপন করতে চাই।

**মনোজ কুমার নাশ্বিয়ার**

প্রেসিডেন্ট, MFIN

9ই ডিসেম্বর 2015

# চেয়ার, Sa-Dhan এর বার্তা

আর্থিক অন্তর্ভুক্তির পরিধির মধ্যে সুবিশাল সংখ্যার জনসাধারণকে নিয়ে আসার জন্য ক্ষুদ্র আর্থিক খাতের অবদানকে ছোট করে দেখা যাবে না। এই বাস্তবতা থাকা সত্ত্বেও, শাখাটি নেতিবাচক বিপর্যয়ের সম্মুখীন হয়েছিল। Sa-Dhan 2006 সালে একটি স্বতঃপ্রবৃত্ত আচরণবিধি প্রণয়নের মাধ্যমে সর্বপ্রথম এর প্রতিক্রিয়া জানিয়েছিল। এর অনেক উন্নতিসাধন হয় এবং সমগ্র শাখার জন্য Sa-Dhan এবং MFIN এর যৌথ আচরণবিধির রূপ নেয়। শিল্প সমিতি ও অন্যান্য উন্নয়নের জন্য নতুন SRO (স্বঃনিয়ন্ত্রিত সংগঠন) ভূমিকার আলোকে এই নথির সংস্করণ হওয়া প্রয়োজন ছিল। এই উদ্দেশ্যে গঠিত হওয়া কর্মরত শ্রেণী দারুণ প্রশংসনীয় কাজ করেছে এবং আমি আমাদের শিল্প শুভাকাঙ্ক্ষী শ্রী এন শ্রীনিবাসনকে নথিটির চূড়ান্ত আকৃতি প্রদানে তাঁর প্রচেষ্টার জন্য ধন্যবাদ জ্ঞাপন করছি। আমি SIDBI (ভারতীয় ক্ষুদ্র শিল্প উন্নয়ন ব্যাঙ্ক) এবং ওয়ার্ল্ড ব্যাঙ্ক গ্রুপ (IFC) কে তাদের পথনির্দেশের এবং সহায়তার জন্য এবং MCRIL (মাইক্রো-ক্রেডিট রেটিংস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড) কে তাদের অভিজ্ঞ মতামত দেবার জন্য ধন্যবাদ জ্ঞাপন করছি। আমি আত্মবিশ্বাসী যে এই সংশোধিত আচরণবিধি ক্ষুদ্র আর্থিক খাতে দায়িত্বশীল ফাইন্যান্সের একটি নতুন যুগের সূচনা করবে।

**জয়শ্রী ব্যাস**

চেয়ার

Sa-Dhan

9ই ডিসেম্বর 2015

## CEO, MFIN এর বার্তা

ভারতে ক্ষুদ্র ঋণের বিবর্তন অনেকগুলি পুনরাবৃত্তি দেখেছে এবং এটি একটি দীর্ঘ এবং জটিল যাত্রা ছিল। আজ ক্ষুদ্র ঋণের জায়গায় আমাদের কাছে অনেক সত্তা রয়েছে যারা নিম্ন আয়ের পরিবারের সঙ্গে লেনদেন করে এবং তাদের অসুরক্ষিত তহবিলের প্রাথমিক সুযোগ উপলব্ধ করে। গড়পড়তা ক্ষুদ্র ঋণ গ্রাহকেরা সাধারণত পিরামিডের নিম্নস্তরের, মধ্যম বা উচ্চ বর্গের একটি পরিবার, যাদের উদ্যোক্তা হিসেবে উচ্চাকাঙ্ক্ষা রয়েছে। এই গ্রাহকদের অসহায়তার জন্য দায়ী অপরিহার্য পরিষেবার সুযোগ না পাওয়ার বাস্তবতা এবং তারা কি কি সুযোগ পেতে পারে তার সম্পর্কে অজ্ঞানতা। অতএব যাতে এই ধরণের গ্রাহকদের স্বার্থ সুরক্ষিত হয় সেটা নিশ্চিত করার প্রয়োজন আছে এবং এটা হল গ্রাহকের সুরক্ষা এবং দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক লেনদেন করার মানসিকতা যাতে ক্ষুদ্র ঋণ শিল্পের একটি আচরণবিধির অস্তিত্ব থাকে। এই একটি নথি শিল্প দ্বারা চুক্তিবদ্ধ এবং স্পষ্টভাবে পরিষেবা প্রদানের পথ এবং উপায় ব্যাখ্যা করে যাতে অপরের ইচ্ছাপূরণ এবং নৈতিক ব্যবসায়িক অনুশীলনের উপর জোর দেওয়া হয়।

সর্বশেষ আচরণবিধিটি প্রায় চার বছর আগে সূত্রবদ্ধ করা হয়েছে। ক্ষুদ্র ঋণ শিল্প তখন থেকে অনেক পরিবর্তিত হয়েছে। ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা নতুন ক্ষুদ্র বিধিনিয়মগুলি প্রবর্তন করা হয়েছে। Sa-Dhan এবং MFIN এই দুই শিল্প সমিতি, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা স্বঃনিয়ন্ত্রিত সংগঠন (SROs) হিসেবে মনোনীত হয়েছে। সদস্য MFIগুলি আরো উন্নত হয়ে পরিণত হয়েছে বিশ্বজনীন ব্যাঙ্ক এবং ক্ষুদ্র আর্থিক ব্যাঙ্কগুলিতে। যৌথ আচরণবিধির দ্বিতীয় সংস্করণে ক্ষুদ্র ঋণ বাস্তবতন্ত্রের প্রাসঙ্গিক পরিবর্তনগুলি অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। এটা MFIN দ্বারা আরম্ভ এবং সহজতর করা হয়েছে এবং SIDBI, M-Cril, IFC, Sa-Dhan এবং MFIN এর প্রতিনিধিদের নিয়ে গঠিত একটি বহু অংশীদার কর্মরত শ্রেণী দ্বারা একসাথে রূপদান করা হয়েছে। কর্মরত শ্রেণী আচরণবিধির এই সংস্করণটি সংহত করার জন্য যথেষ্ট পরিমাণ সময় এবং প্রচেষ্টা করছেন।

আমি এই সুযোগে কর্মরত শ্রেণীর সদস্যদের প্রত্যেককে কৃতজ্ঞতা জানাচ্ছি এবং ধন্যবাদ জ্ঞাপন করছি। আমরা SIDBI থেকে বিবেক মালহোত্রা এবং পি কে নাথ, M-Cril থেকে গুঞ্জন গ্রোভার এবং শ্রদ্ধা ঝা, IFC থেকে গিরিশ নায়ার, Sa-Dhan থেকে সোমেশ দয়াল এবং MFIN থেকে পল্লবী সেন - এঁদের পেয়েছিলাম। এছাড়াও আমি এখানে নথিভুক্ত করে যেতে চাই শিল্প বিশেষজ্ঞ শ্রী এন শ্রীনিবাসনের প্রতি আমাদের আন্তরিক কৃতজ্ঞতা, যিনি 'জনসাধারণের ভালোর' জন্য বিভিন্ন আলোচনার সূত্র ক্রমানুসারে সাজিয়েছেন এবং উদারতার সঙ্গে তাঁর সীমাহীন সময় দিয়েছেন।

রত্না বিশ্বনাথন  
CEO, MFIN  
9ই ডিসেম্বর 2015

## ED, Sa-Dhan এর বার্তা

ক্ষুদ্র আর্থিক খাতের জন্য আচরণবিধি হল প্রাথমিকভাবে সকল অংশগ্রহণকারী সংস্থাগুলি দ্বারা স্বেচ্ছায় সহমতি প্রদান করার একটি বিধি। একটি স্বেচ্ছা প্রণোদিত শিল্পের আচরণবিধি হল একটি শিল্প কিভাবে তার সদস্যদের এবং গ্রাহকদের সঙ্গে কিভাবে লেনদেন করে তার সঙ্গে সম্পর্কিত নির্দিষ্ট আদর্শ আচরণগুলির ব্যাখ্যা। এই ধরনের একটি বিধির সুবিধাগুলি হল যে এতে শিল্পের আরো বেশী স্বচ্ছতা, অংশীদার অথবা বিনিয়োগকারীদের এই খাতে আরো বেশী আত্মবিশ্বাস এবং ন্যূনতম লঙ্ঘন সমেত আইন প্রতিপালনের নিশ্চিতকরণ। একটি স্বেচ্ছা প্রণোদিত আচরণবিধির বিকাশের কারণ হল যে এটি প্রণীত আইনের চেয়ে বেশী নমনীয় এবং এই খাতের চাহিদার পরিবর্তনগুলিকে পাশাপাশি রেখে বেশী কার্যকরভাবে সংশোধন করা যায় এবং সরকারী বিধিনিয়মের চেয়ে কম অনধিকারমূলক। এছাড়াও, শিল্প অংশগ্রহণকারীদের এই বিধির মালিকানার একটি বৃহত্তর অনুভব রয়েছে যা মেনে চলার প্রতি আরো বেশী দায়বদ্ধতার দিকে নিয়ে গেছে এবং এই বিধিটি শিল্পের মধ্যে একটি গুণমান নিয়ন্ত্রক হিসেবে কাজ করে।

ক্ষুদ্র ঋণের জন্য সর্বপ্রথম স্বেচ্ছা প্রণোদিত পারস্পরিক আচরণবিধি প্রণীত হয়েছিল Sa-Dhan দ্বারা, 2006 সালের মত সুদূর অতীতে। পরবর্তীকালে SIDBI এবং IFC, Sa-Dhan এবং MFIN-এর একসাথে এসে ক্ষুদ্র আর্থিক খাতের জন্য একটি যৌথ আচরণবিধির প্রণয়নের পথ সুগম করেছে। আচরণবিধির মূল্যায়ন বিবর্ধিত হয়েছে বিভিন্ন উদ্দেশ্যের জন্য একটি MFI-এর মূল্যায়নের জন্য অপরিহার্য সরঞ্জাম হিসেবে। এই খাতে সম্প্রতি যে উন্নয়নগুলি হয়েছে এবং ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা Sa-Dhan এবং MFIN-এর SRO (স্বঃনিয়ন্ত্রিত সংগঠন) মর্যাদার অনুমোদন লাভের উপর নজর রেখে আচরণবিধি সংশোধনের একটি প্রয়োজনীয়তা অনুভব করা গেছে। MFIN উদ্যোগ নিয়ে একটি কর্মরত শ্রেণী গঠন করেছিল যাদের মধ্যে অন্তর্ভুক্ত ছিল Sa-Dhan, MFIN, ওয়ার্ল্ড ব্যাঙ্ক গ্রুপ (IFC), MCRIL এবং SIDBI এই প্রক্রিয়াটির মধ্যে জড়িত রয়েছে ব্যক্তিগত এবং প্রতিষ্ঠানগুলির পরিসরের মতামত সহ শিল্প-ব্যাপী পরামর্শগুলি। শ্রী এন শ্রীনিবাসন কমিটির চূড়ান্ত আলোচনাগুলি সুগম করেছেন এবং বিধিটির খসড়া প্রণয়ন করেছেন। যদিও প্রায়োগিক ক্ষেত্রে বিধিটি NBFC-MFI গুলির জন্য হলেও, Sa-Dhan প্রবক্তা হিসেবে এই বিধিটিকে একটি কাঠামো হিসেবে তুলে ধরে যা অন্যান্য MFI-গুলির মেনে চলার জন্য অভিলাষী হওয়া উচিত।

আমরা আত্মবিশ্বাসী যে এই আচরণবিধি খাতে একটি সুস্জ্বল অগ্রগতি নিশ্চিত করবে এবং সব শিল্প অংশগ্রহণকারীদের এই দেশের ভৌগলিক পরিসরে পরিষেবার বাইরে এবং স্বল্প পরিষেবার জনসাধারণের কাছে আর্থিক পরিষেবা নিয়ে যাওয়ার চূড়ান্ত লক্ষ্যে পৌঁছাতে সক্ষম হবে।

### পি সতীশ

নির্বাহী পরিচালক (এক্সিকিউটিভ ডিরেক্টর)

Sa-Dhan

9ই ডিসেম্বর 2015

# সূচীপত্র

প্রস্তাবনা	3
প্রেসিডেন্ট, MFIN এর বার্তা	4
চেয়ার, Sa-Dhan এর বার্তা	5
CEO, MFIN এর বার্তা	6
ED, Sa-Dhan এর বার্তা	7
<b>অংশ I</b>	11
ক্ষুদ্র ঋণের মূল আদর্শগুলি	12
ক্ষুদ্র ঋণ প্রতিষ্ঠানগুলির জন্য আচরণবিধি	12
<b>অংশ II</b>	12
বিধি প্রয়োগের ক্ষেত্র	12
আচরণবিধি	13
1) সততা এবং নৈতিক আচরণ	13
2) সচ্ছতা	13
3) গ্রাহক সুরক্ষা	14
4) শাসনকার্য	15
5) নিয়োগ	16
6) গ্রাহক শিক্ষা	17
7) তথ্য ভাগ করে নেওয়া	17
8) মতামত জানানোর / অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থাসমূহ	17
<b>অংশ III</b>	18
ক্ষুদ্র ঋণ সংস্থাগুলির জন্য গ্রাহক সুরক্ষার নির্দেশাবলী (CPG)	18
<b>অংশ IV</b>	20
ক্ষুদ্র ঋণ প্রতিষ্ঠানগুলির জন্য প্রাতিষ্ঠানিক আচরণের নির্দেশিকা (ICG)	20
সংযোজনী - গ্রাহকদের প্রতি MFIগুলির দায়বদ্ধতা	21

# অংশ I

## ক্ষুদ্র ঋণের মূল আদর্শগুলি

ক্ষুদ্র ঋণের মূল আদর্শগুলি যা ক্ষুদ্র ঋণ সংস্থাগুলিকে পথ প্রদর্শন করে সেগুলি হল:

### A. সততা

- নিম্ন আয়ের গ্রাহক – মহিলা এবং পুরুষ – এবং তাদের পরিবারের জন্য আর্থিক পরিষেবা উপলব্ধ করা যা গ্রাহক কেন্দ্রিক, তাদের সুখ ও সমৃদ্ধি বৃদ্ধির জন্য পরিকল্পিত এবং সৎ, মর্যাদাপূর্ণ, স্বচ্ছ, ন্যায্যসঙ্গত এবং ব্যয় সাশ্রয়ী উপায়ে তাদের কাছে পৌঁছে দেওয়া হয়।

### B. পরিষেবার গুণমান

- গ্রাহকদের কাছে গুণমানের পরিষেবা সুনিশ্চিত করা, যা তাদের প্রয়োজনের সঙ্গে উপযুক্ত, এবং সুবিধাজনক এবং সময়োপযোগী উপায়ে কার্যকরীভাবে তাদের কাছে পৌঁছে দেওয়া।
- সততা, অবৈষম্যমূলক এবং গ্রাহক কেন্দ্রিক আচরণের উপর ভিত্তি করে পেশাদারিত্বের উচ্চ মান বজায় রাখা।

### C. স্বচ্ছতা

- গ্রাহককে প্রস্তাবিত সকল পণ্য এবং পরিষেবার সম্পর্কে সম্পূর্ণ এবং নির্ভুল তথ্য উপলব্ধ করা।
- গ্রাহকদের জন্য সচেতনতা সৃষ্টি করা এবং গ্রাহক এবং অন্যান্য অংশীদারদের সক্ষম করা যাতে উপলব্ধ এবং সদ্যবহার করা আর্থিক পরিষেবা সম্পর্কিত প্রদত্ত তথ্যগুলি বোধগম্য হয়।

### D. ন্যায্য আচরণ

- সুনিশ্চিত করা যেন গ্রাহকেরা প্রতারণা এবং অসত্য তথ্যের উপস্থাপন, প্রবঞ্চনা অথবা অনৈতিক চর্চার শিকার না হন।
- সুনিশ্চিত করা যে ঋণদান এবং ঋণের পুনরুদ্ধার সংক্রান্ত সমস্ত আচরণগুলি স্বচ্ছ এবং গ্রাহকের মর্যাদা এবং গ্রাহকের অসহায় অবস্থার উপর শ্রদ্ধা বজায় রেখে পালন করা হয়।

### E. গ্রাহকের তথ্যের গোপনীয়তা

- গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য রক্ষা এবং শুধুমাত্র গ্রাহকের অবহিত সম্মতিক্রমে এবং অনুমোদিত কর্মীদের মধ্যেই প্রকাশ এবং প্রাসঙ্গিক তথ্য বিনিময় হয়, তার সুরক্ষা করা।

### F. পরিচালনের মাধ্যমে সামাজিক আদর্শগুলির অন্তর্ভুক্তি

- উচ্চ মানের শাসনকার্যের এবং ব্যবস্থাপনার সুনিশ্চিতকরণ যা শুধুমাত্র ব্যবসায়িক আর্থিক সম্পাদনের মাপকাঠিই নয়, ব্যবসার সামাজিক প্রভাবের উপরেও নিবদ্ধ হয়।
- সামাজিক ও আর্থিক উভয় তথ্যের পর্যবেক্ষণ এবং প্রতিবেদন করা।
- সময়ে সময়ে প্রতিষ্ঠানের সামাজিক কর্মক্ষমতা এবং সামাজিক প্রাসঙ্গিকতার মূল্যায়ন করা।

### G. প্রতিক্রিয়া/ অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থাসমূহ

- গ্রাহকদের প্রতিক্রিয়া এবং পরামর্শ জানানোর রীতিমাফিক এবং নিয়মব্যাতিরেক উপায়গুলি উপলব্ধ করা।
- যোগ্যতা বাড়ানোর জন্য এবং গ্রাহককে আরো ভাল পরিষেবা দেওয়ার উদ্দেশ্যে পরিষেবার প্রভাবগুলির ধারাবাহিক মূল্যায়ন করা।
- গ্রাহকদের অভিযোগ প্রতিবিধান পদ্ধতির রীতিমাফিক এবং সহজ অধিকার প্রদান করা।



## অংশ II

### ক্ষুদ্র ঋণ প্রতিষ্ঠানগুলির জন্য আচরণবিধি

সব ক্ষুদ্র ঋণ প্রতিষ্ঠানগুলিকে, সংস্থার গঠন নির্বিশেষে সরকার এবং নিয়ামক দ্বারা বেঁধে দেওয়া নিয়ন্ত্রক আদর্শবিধির এবং সেইসাথে উপভোক্তা সুরক্ষা আচরণের (বিশেষত, NBFCগুলির জন্য ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা জারি করা ন্যায্য আচরণ নির্দেশাবলীর) কাগজেকলমে এবং মন থেকে পালন করা আবশ্যিক। এই আচরণবিধি খাতের প্রথাগত রীতি বাড়াতে এবং উন্নতিসাধন করার অতিরিক্ত প্রয়োজনীয়তার উল্লেখ করেছে। এই আচরণবিধিকে সব MFIগুলি দ্বারা অনুসরণ করতে হবে।

### বিধি প্রয়োগের ক্ষেত্র

এই বিধি ক্ষুদ্র ঋণ প্রতিষ্ঠানগুলি দ্বারা গৃহীত নিম্নলিখিত কার্যক্রমগুলির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে:

1. নিজে একক ভাবে অথবা একজন প্রতিনিধি হিসেবে ব্যক্তিগত অথবা সমষ্টিগত গ্রাহকদের আর্থিক পরিষেবা উপলব্ধ করে থাকে।
2. গ্রাহকদের কাছে ঋণের পুনরুদ্ধার উপলব্ধ করে।
3. গ্রাহকদের থেকে মিতব্যয়িতা সংগ্রহ করে, আইন দ্বারা অনুমোদিত ক্ষেত্রে।
4. বীমা, পেনশন পরিষেবা এবং অর্থপ্রেরণ পরিষেবা, অথবা অন্য সম্পর্কিত পণ্য বা পরিষেবা উপলব্ধ করে।
5. যেকোন ধরনের সমষ্টিগত সম্প্রদায়ের গঠন যার মধ্যে রয়েছে স্বনির্ভর গোষ্ঠী এবং যৌথ দায়বদ্ধ গোষ্ঠী এবং তাদের জোটগুলি।
6. জীবন মানোন্নয়নের পরিষেবা এবং ব্যবসা উন্নয়ন পরিষেবা, যার মধ্যে রয়েছে যোগ্য গ্রাহকদের দ্বারা তৈরী অথবা বর্ধিত পণ্য বা পরিষেবার বিপণন অথবা গ্রাহকের কল্যাণ এবং সুবিধাপ্রদানের উদ্দেশ্যের জন্য।
7. MFIগুলি দ্বারা উপলব্ধ ফাইন্যান্স প্লাস পরিষেবা যেমন স্বাস্থ্য, আর্থিক সাক্ষরতা, বৃত্তিমূলক প্রশিক্ষণ ইত্যাদি।

### MFIদের অবশ্যই সম্মত হতে হবে:

1. স্বল্প আয়ের গ্রাহকদের আর্থিক খাতের মূলধারায় আনয়ন করে দেশের ক্ষুদ্র ঋণ আন্দোলনের প্রচার করতে এবং শক্তিশালী করে তুলতে।
2. গ্রাহকদের আর্থিক পরিষেবার (বিধিনিয়মের সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ) একটি পরিসর উপলব্ধ করাতে প্রগতিশীল, টেকসই এবং গ্রাহক কেন্দ্রিক পদ্ধতি এবং অনুশীলন গড়ে তুলতে।
3. নিজেদের মধ্যে এবং অন্যান্য সংস্থার মধ্যে সহযোগিতা ও সমন্বয় প্রচার করতে যাতে উচ্চতর পরিচালন আদর্শ অর্জন করা যায় এবং অনৈতিক অনুশীলন এড়ানো যায় - যার মধ্যে রয়েছে প্রতিযোগিতামূলক ব্যবসায়িক অনুশীলন - যাতে গ্রাহককে আরো ভাল পরিষেবা প্রদান করা যায়।
4. ক্ষুদ্র ঋণ পরিষেবা প্রদানকারী সকল প্রতিষ্ঠানকে অবশ্যই ক্ষুদ্র ঋণের মূল আদর্শগুলি মেনে চলতে হবে এবং নিচের অনুচ্ছেদগুলিতে উল্লেখিত আচরণবিধি মেনে চলতে হবে।

# আচরণবিধি

## I. সততা এবং নৈতিক আচরণ

1	2	3	4
MFIDের অবশ্যই গ্রাহক এবং কর্মচারীদের সততা ও মর্যাদার সাথে ব্যবহার ও আচরণ করার জন্য উপযুক্ত বোর্ড দ্বারা অনুমোদিত নীতি এবং পরিচালন নির্দেশিকার পরিকল্পনা করতে হবে।	MFIDগুলি যেন অবশ্যই তাদের কর্মী এবং তাদের পক্ষে কাজ করা ব্যক্তির যেন এই বিধিগুলি আচরণ করার ক্ষেত্রে সুস্পষ্ট পরিচিতি লাভ করে এবং প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত হয় তা সুনিশ্চিত করার জন্য একটি স্বচ্ছ এবং পেশাদারী কার্য পদ্ধতি গ্রহণ করে।	কর্মীদের জন্য ইনসেন্টিভ কাঠামো যেন গ্রাহকদের প্রতি কল্যাণকর ব্যবসা এবং পরিষেবা আচরণ প্রবর্তনের দিকে উদ্দেশ্যকরে পরিকল্পিত হয়।	MFIDগুলি যেন গ্রাহকদের আচরণবিধি এবং তার বাস্তবায়নের উপর শিক্ষাদান করে।

## II. স্বচ্ছতা

1. MFIDের অবশ্যই গ্রাহকদের কাছে প্রদত্ত সব পরিষেবার জন্য শর্ত এবং নিয়মাবলী এমন আকারে এবং উপায়ে প্রকাশ করতে হবে, যেন তা বোধগম্য হয়। অর্থ বন্টনের পূর্বেই ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের (RBI) ন্যায্য আচরণ বিধি অনুযায়ী নিম্নলিখিত নথিপত্রগুলির মাধ্যমে অবশ্যই তথ্যপ্রকাশ করতে হবে।

- স্বতন্ত্র অনুমোদন পত্র
- ঋণ কার্ড
- ঋণ সময়সূচী
- পাসবুক

এছাড়াও, গ্রাহকের অবহিত সম্মতি নিশ্চিত করার জন্য গোষ্ঠী/কেন্দ্র সভার মাধ্যমে তথ্যপ্রকাশ করতে হবে। (বিস্তারিত বিবরণ একটি কাগজে মুদ্রণ করা যেতে পারে এবং সব ঋণ গ্রহীতাদের গ্রহণযোগ্যতার স্বীকৃতি হিসেবে সেটাতে স্বাক্ষর করতে পারেন)।

2. MFIDের অবশ্যই প্রদত্ত সব পণ্য/পরিষেবার জন্য প্রযোজ্য সব শর্ত এবং নিয়মাবলী গ্রাহকদের সরকারী আঞ্চলিক ভাষায় অথবা তারা বুঝতে পারে এমন ভাষায় জানাতে হবে।

3. সবচেয়ে ন্যূনতমরূপে MFIDের অবশ্যই নিম্নলিখিত শর্তাবলী প্রকাশ করতে হবে:

- হ্রাসমান ভারসাম্য পদ্ধতিতে সুদের হার

- b. প্রক্রিয়াকরণের খরচ বা প্রসেসিং ফি
  - c. অন্য কোন খরচ বা মূল্য, যে ভাবেই বর্ণনা করা হোক না কেন
  - d. বীমার আওতার জন্য কেটে নেওয়া মোট খরচ এবং যে ঝুঁকি গুলি বীমার আওতার মধ্যে রয়েছে
4. MFIদের অবশ্যই লিখিতভাবে প্রদত্ত সব আর্থিক পরিষেবার জন্য ধার্য মাসুলের সম্পর্কে অবহিত করতে হবে। অখণ পণ্য/পরিষেবার ক্ষেত্রে প্রদত্ত মূল্য গ্রাহকদের কাছে পূর্বে ঘোষণা করা হলে তবেই সংগ্রহ করা যাবে।
  5. MFIদের অবশ্যই একটি সবকিছু সমেত বার্ষিক শতকরা হার (APR) এবং সমমানের মাসিক হার হিসেবে সব সুদের হার এবং প্রদত্ত ফি ঘোষণা করতে হবে।
  6. MFIদের অবশ্যই সুদের হার এবং জামানত সুরক্ষা সংক্রান্ত ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশাবলীর অনুসরণ করতে হবে।
  7. সমস্ত লেনদেনের বিধিবদ্ধ লেখ্যপ্রমাণ অবশ্যই সব নিয়ন্ত্রণকারী এবং সংবিধিবদ্ধ নিয়ম অনুযায়ী রাখতে হবে এবং ঋণগ্রহীতার<sup>1</sup> স্বীকৃতি/শর্ত/নিয়মবিধির সম্মতি যেন অবশ্যই এই লেখ্যপ্রমাণের একটি অংশ হিসেবে থাকে।
  8. যেখানে একটি গৃহীত আবেদনপত্রের ভিত্তিতে ঋণ অনুমোদিত হয় না, MFIদের অবশ্যই প্রত্যাখানের কারণ প্রকাশ করতে হবে।
  9. আচরণবিধি মেনে চলার সম্মতির উপরে মূল্যায়নের প্রতিবেদন সার্বজনিক এলাকায় রাখুন।
  10. সকল MFIদের অবশ্যই তাদের বার্ষিক প্রতিবেদন এবং বার্ষিক আর্থিক বিবৃতি বোর্ড/বার্ষিক সাধারণ সভায় অনুমোদনের অনতিবিলম্বে সার্বজনিক এলাকায় (তাদের ওয়েবসাইটে বাঞ্ছনীয়) রাখতে হবে।

### III গ্রাহক সুরক্ষা

#### A. ন্যায্য আচরণ

1. MFIদের অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে যে যোগ্য গ্রাহকদের ক্ষুদ্র ঋণ পরিষেবার সংস্থান ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশিকা অনুযায়ী করা হয়েছে।
2. MFIগুলি তাদের গ্রাহকদের সেই সমস্ত আর্থিক পণ্য এবং পরিষেবা প্রদান করতে পারবে যা সংশ্লিষ্ট নিয়ামক কর্তৃপক্ষ দ্বারা অনুমোদিত (এমনকি যখন অন্য আর্থিক প্রতিষ্ঠানের প্রতিনিধি হয়ে কাজ করবে)।
3. MFIদের অবশ্যই গ্রাহকদের কাছ থেকে আদর্শ গ্রাহকের সনাক্তকরণ নিয়ম (KYC) অনুযায়ী প্রাসঙ্গিক নথিপত্র প্রাপ্ত করতে হবে। অতিরিক্ত নথিপত্র চাওয়া হলে তা যেন অবশ্যই যুক্তিসঙ্গত হয় এবং লেনদেন সম্পন্ন করার জন্য প্রয়োজনীয় হয়।
4. একটি যুক্তিসঙ্গত সময়সীমার মধ্যে ঋণের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা আবশ্যিক। MFIদের সময়সীমার সম্পর্কে সূচিত করা আবশ্যিক যে সময়ের মধ্যে গ্রাহকেরা তাদের আবেদনপত্রের উপর সিদ্ধান্ত নেওয়ার এবং যদি অনুমোদিত হয়, তবে ঋণ বিতরণ করার জন্য কত সময় লাগবে তা প্রত্যাশা করতে পারেন।
5. পণ্যগুলি একত্র করা উচিত নয়। (এই প্রসঙ্গে একত্র করা মানে হল অন্য একটি পণ্য বা পরিষেবা সংস্থানের জন্য শর্তসাপেক্ষে একটি পণ্য বা পরিষেবা কিনতে বাধ্য হওয়া)। একত্রকরার ক্ষেত্রে একমাত্র ব্যতিক্রম হতে পারে ঋণ জীবন, জীবন বীমা এবং গবাদিপশুর বীমা পণ্য, যেগুলি সাধারণত ঋণ পণ্যের সঙ্গে একত্রিত করে উপস্থাপন করা হয়। বীমার শর্তাবলী গ্রাহকদের সচ্ছতার সঙ্গে অবহিত করা আবশ্যিক এবং সেগুলি যেন অবশ্যই ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এবং বীমা নিয়ন্ত্রণ এবং উন্নয়ন আধিকারিক (IRDA) এর আদর্শবিধি মেনে চলে। সব ক্ষেত্রেই গ্রাহকের সম্মতি প্রাপ্ত করা আবশ্যিক।

#### B অত্যধিক ঋণদায়গ্রস্থ অবস্থা এড়ানো

1. MFIগুলি অবশ্যই তাদের অভ্যন্তরীণ ঋণ নীতি অনুসারে ঋণ প্রদান করার পূর্বে গ্রাহকের প্রয়োজনীয়তা এবং ঋণ পরিশোধের ক্ষমতা যথাযথ মূল্যায়ন করার উপযুক্ত প্রচেষ্টা পরিচালনা করবে এবং শুধুমাত্র গ্রাহকের ঋণ পরিশোধের ক্ষমতার সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে ঋণ প্রদান করবে।
2. যদি একটি গ্রাহকের 2টি ভিন্ন ভিন্ন MFIদের থেকে ঋণ নেওয়া থাকে, একটি MFI সেই গ্রাহকের তৃতীয় ঋণদাতা হবে না। এটা ঋণ সম্প্রসারণের আগেই ক্রেডিট ব্যুরো রিপোর্ট দ্বারা যাচাই করা উচিত।

<sup>1</sup> 60000 টাকার উর্ধ্বসীমা SRO দ্বারা সময়ে সময়ে পরিস্থিতিগুলি যেমন মুদ্রাস্ফীতির হার এবং ঋণের প্রকৃত মূল্যের উপর ভিত্তি করে পর্যালোচনা করা হবে।

3. MFIগুলি যেন, যেকোন পরিস্থিতিতেই, কোনো গ্রাহকের ক্ষেত্রে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্ধারিত মোট ঋণ সীমা লঙ্ঘন না করে। এটা ঋণ বিতরণের আগেই ক্রেডিট ব্যুরো রিপোর্ট দ্বারা যাচাই করা উচিত।

4. MFIগুলি ক্রেডিট ব্যুরো রিপোর্টের যথাযথ যাচাইয়ের পর নিশ্চিত করবে যে ঋণগ্রহীতা গোষ্ঠীর সংযুক্ত দায়ের (JLG ঋণ) উপর নির্ভর করে ঋণগ্রহীতা প্রতি 80,000 টাকার <sup>1</sup> সীমার মধ্যে ঋণ প্রদান করা হয়েছে। যেখানে একটি নির্দিষ্ট ঋণগ্রহীতার ঋণ 80,000 টাকা ছাড়িয়ে গেছে, বা ঋণ নিলে ঋণগ্রহীতার মোট ঋণ 80,000 টাকা ছাড়িয়ে যায়, এই ধরনের ঋণ JLGকে জড়িত না করে একটি ব্যক্তিগত ঋণ হিসেবে দেওয়া উচিত। MFIগুলি ব্যক্তিগত ঋণ লেনদেন করার জন্য উপযুক্ত ব্যবস্থা এবং প্রয়োজনীয় দক্ষতাসম্পন্ন কর্মী নিয়োগে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করবে।

5. MFIগুলির উচিত, ঋণ প্রদানের পর অতিরিক্ত ক্রেডিট ব্যুরো রিপোর্টের মাধ্যমে কিছু গ্রাহকের নমুনাথেকে অত্যধিক ঋণদায়গ্রস্থ অবস্থা এড়ানোর জন্য তাদের কার্যক্ষমতা পরীক্ষা করে দেখা। এই যাচাই ফলাফল নির্দিষ্ট সময় পর পর বোর্ড দ্বারা পর্যালোচনা করে দেখা উচিত।

6. ক্রেডিট ব্যুরো রিপোর্টে ঋণগ্রহীতাদের সনাক্তকরণের ত্রুটি হ্রাস করার জন্য, MFIগুলি আগামী দুই বছরের (এই COC যেদিন থেকে লাগু হবে সেই দিন থেকে) মধ্যে UIDAI নম্বর (আধার নম্বর) ভিত্তিক KYC পদ্ধতি অবলম্বন করার দিকে এগিয়ে যাবে। প্রাথমিক পদক্ষেপ হিসেবে, MFIগুলি নিশ্চিত করবে যে দ্বিতীয় এবং পরবর্তী ঋণ চক্র উপলব্ধ করার সময়ে ঋণগ্রহীতাদের যেন KYCএর অংশ হিসেবে তাদের আধার নম্বর দিয়ে সনাক্ত করা যায়। এই আধার নম্বর তারপর CIR উৎপাদন করার জন্য ক্রেডিট ব্যুরোগুলির দ্বারা ব্যবহৃত হবে।

## C যথাযথ পারস্পরিক যোগাযোগ এবং সংগ্রহের আচরণ

1. MFIগুলির কর্মচারীরা গ্রাহকদের সাথে কিভাবে পারস্পরিক যোগাযোগ রাখবে তার সুস্পষ্ট সংজ্ঞায়িত নির্দেশিকা থাকতে হবে।

2. MFIদের অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে যে সব কর্মী ও ব্যক্তির MFI এর পক্ষে কাজ করছে তারা যেন:

a. বিনীত ভাষা ব্যবহার করে, শালীনতা বজায় রাখে, এবং গ্রাহকদের সঙ্গে সমস্ত পারস্পরিক যোগাযোগের সময় সাংস্কৃতিক স্পর্শকাতরতার উপর শ্রদ্ধাশীল হয়।

b. এমন কোনো আচরণ না করে যা কোনো ভাবেই কোন ধরনের হুমকি বা হিংসার ভাব প্রকাশ করে।

c. ঋণ পুনরুদ্ধারকারী প্রতিনিধিদের জন্য ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশিকা অনুযায়ী অস্বাভাবিক সময়ে গ্রাহকদের সঙ্গে যোগাযোগ স্থাপন না করে।

d. অনুপযুক্ত সময়ে প্রদেয় বকেয়া সংগ্রহ করার জন্য গ্রাহকদের সঙ্গে দেখা না করে যেমন প্রিয়জন বিয়োগের সময় ইত্যাদি, এমনকি যদি দুই বা ততোধিক ধারাবাহিক ঋণ পরিশোধের কিস্তির প্রাপ্তি না হয়ে থাকে তবুও নয়।

3. MFIগুলি যেন অবশ্যই ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে প্রতিটি এবং প্রত্যেকটি অর্থ সংগ্রহের ক্ষেত্রে বৈধ রসিদ (MFI দ্বারা সিদ্ধান্ত নেওয়া যে রকমেরই হোক না কেন) প্রদান করে এবং গ্রাহকের কাছে থাকা ঋণ পাসবুকে/ঋণ কার্ডে অর্থপ্রদানের তথ্য লিপিবদ্ধ করে।

4. MFIগুলি যেন অবশ্যই অর্থপ্রদানে অক্ষমতার প্রতিটি স্তরে, গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেনের বিস্তারিত বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত প্রক্রিয়া থাকে।

5. MFIগুলি যেন কখনোই সংগ্রহের ক্ষেত্রে ঘাটতি কর্মচারীদের কাছ থেকে সংগ্রহ না করে এবং তাদের HR নীতিতে যেন সুনিশ্চিত ভাবে এই অনুশীলনের সমালোচনা করা হয়ে থাকে। তবে কর্মচারীদের দ্বারা প্রতারণার প্রমাণিত ক্ষেত্রে MFIগুলি কর্মচারীদের কাছ থেকে অর্থ পুনরুদ্ধার করতে পারে।

## E. গ্রাহকের তথ্যের গোপনীয়তা

MFIগুলি যেন অবশ্যই গ্রাহকদের তথ্য কঠোরভাবে গোপনীয় রাখে। গ্রাহকদের তথ্য কোন তৃতীয় পক্ষের কাছে প্রকাশ করা যেতে পারে নিম্নলিখিত শর্তসাপেক্ষে:

a. গ্রাহককে এই ধরনের প্রকাশ করার সম্পর্কে অবহিত করা হয়েছে এবং লিখিতভাবে আগে থেকেই অনুমতি নেওয়া হয়েছে।

b. এক্ষেত্রে যে পক্ষটির কথা বলা হচ্ছে সেটি MFIএর কাছ থেকে গ্রাহকের তথ্য প্রাপ্ত করার জন্য MFIএর কাছে অবহিত করার পর গ্রাহকদ্বারা অনুমোদিত হয়েছে।

c. এটা করার জন্য আইনগত প্রয়োজন আছে।

d. এই অনুশীলন আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলির মধ্যে চির প্রচলিত এবং পারস্পরিক ভিত্তিতে একটি ঘনিষ্ঠ দলের জন্য (যেমন একটি ক্রেডিট ব্যুরো যেমন) উপলব্ধ এই সাপেক্ষে যে i) গ্রাহকের পূর্ব সম্মতি প্রাপ্ত হয়েছে এবং ii) এই ধরনের তথ্যের প্রাপকেরাও গ্রাহকের তথ্য গোপন রাখার এই শর্তগুলির দ্বারা আবদ্ধ হয়ে থাকে।

## IV শাসনকার্য

MFIগুলি যেন অবশ্যই একটি প্রথাগত শাসনকার্য পদ্ধতি গ্রহণ করে থাকে যা স্বচ্ছ এবং পেশাদারী হয়, এবং সংস্থা সম্বন্ধিত শাসনকার্যের নিম্নলিখিত সর্বোত্তম অনুশীলনগুলি অবলম্বন করে:

1. MFIগুলি যেন পরিচালক বোর্ড / পরিচালক বর্গের সদস্য হিসেবে বিচক্ষণ এবং ভাল সুনামের ব্যক্তিদের নিয়োগের দ্বারা শাসনকার্যের উচ্চ গুণমান অর্জন করে এবং কোম্পানি আইন, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের বিধিনিয়ম এবং তালিকাভুক্ত কোম্পানিগুলির জন্য স্টক এক্সচেঞ্জ বিধিনিয়ম (এমনও যদি হয় যে MFIগুলি কোম্পানি নয় অথবা স্টক এক্সচেঞ্জে তালিকাভুক্ত নয়) মেনে চলার প্রয়াস করে।
2. MFIগুলি প্রচেষ্টা করবে গভর্নিং বোর্ডের 1/3<sup>য়</sup> অংশের হিসেবে স্বাধীন পরিচালক বা ইন্ডিপেন্ডেন্ট ডিরেক্টর নিয়োগ করার।
3. MFIগুলির যেন অবশ্যই ঋণ পরিশোধের চাপের সম্মুখীন ঋণগ্রহীতাদের পরিত্রাণের জন্য বোর্ড অনুমোদিত ঋণ পুনর্গঠন প্রোডাক্ট/প্রোগ্রাম থাকে।
4. MFIগুলি একজন স্বাধীন পরিচালক বা ইন্ডিপেন্ডেন্ট ডিরেক্টরকে চেয়ারপার্সন করে একটি নিরীক্ষক সমিতি বা অডিট কমিটি নিয়োগ করবে।
5. MFIগুলি অবশ্যই তাদের অ্যাকাউন্ট বুক রক্ষণাবেক্ষণে স্বচ্ছতা বজায় রাখবে এবং যোগ্যতাসম্পন্ন নিরীক্ষক / গুলি দ্বারা আর্থিক বিবৃতি প্রতিবেদন / উপস্থাপনা এবং প্রকাশ সুনিশ্চিত করবে।
6. MFIগুলি যেন অবশ্যই ভারতীয় চার্টার্ড অ্যাকাউন্ট্যান্টস ইনস্টিটিউট (ICAI) দ্বারা জারি করা নিরীক্ষা এবং সুনিশ্চিতকরণের মানদণ্ড অনুসরণ করার জন্য তাদের সর্বোত্তম প্রচেষ্টা করবে।
7. MFIগুলি যেন অবশ্যই পরিচালক বোর্ডের সামনে বোর্ড কর্তৃক নির্ধারিত নিয়মিত বিরতিতে আচরণবিধি এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থার সম্পাদন প্রক্রিয়া পালন করার, নির্দিষ্ট জোট এবং তার কারণে কোন বিচ্যুতি এবং কারণ উল্লেখ করে, প্রতিপালনের একটি প্রতিবেদন রাখে।

## V নিয়োগ

এই বিধি MFI-এর সমস্ত কর্মীদের উপর লাগু হবে।

1

মুক্ত এবং স্বচ্ছ নিয়োগ ব্যবস্থার বিষয়ে, অন্য MFIগুলি থেকে বৈধ উপায়ে সার্বজনিক এলাকা যেমন স্থানীয়

	সংবাদপত্রে সাধারণ নিয়োগ বিজ্ঞাপন, ওয়েব বিজ্ঞাপন, ওয়াক-ইন ইন্টারভিউ ইত্যাদির মাধ্যমে কর্মী নিয়োগের কোন বিধিনিষেধ থাকবে না।
2	যখনই একটা MFI অন্য MFIএর থেকে একজন কর্মী নিয়োগ করতে চায়, সেক্ষেত্রে বর্তমান নিয়োগকর্তার কাছ থেকে একটি রেফারেন্স চেক করতে চাওয়া বাধ্যতামূলক হবে। বর্তমান নিয়োগকর্তার কাছ থেকে রেফারেন্স চেক চাওয়া হবে শুধুমাত্র একটি প্রস্তাব করা এবং সম্ভাব্য কর্মচারীর প্রতি একটি প্রস্তাবপত্র জারি করার পর।
3	MFIগুলির দুই সপ্তাহের মধ্যে অন্য MFI থেকে চাওয়া রেফারেন্স চেক অনুরোধে সাড়া দেবে।
4	MFIগুলি যেন অবশ্যই নিয়োগকর্তা এবং কর্মচারীর মধ্যে চুক্তিগতভাবে সম্মত নোটিশ পিরিয়ড বা বিজ্ঞপ্তির সময়কালের সম্মান করে যা একজন বিদায়ী কর্মচারীর জন্য ন্যূনতম এক মাসের হতে পারে।
5	কোন MFI, কর্মচারীর গ্রেড / স্তর নির্বিশেষে, পূর্ববর্তী MFI নিয়োগকর্তার কাছ থেকে রিলিভিং লেটার বা মুক্তি পত্র ছাড়া অন্য MFI এর একজন কর্মী নিয়োগ করবে না। যদিও একটি ব্যতিক্রম হতে পারে এমন দৃষ্টান্তের ক্ষেত্রে যেখানে পূর্ব নিয়োগকর্তা (MFI) 20 দিনের মধ্যে রেফারেন্স চেক অনুরোধে সাড়া দিতে ব্যর্থ হয়। সমস্ত MFIগুলি যেন অবশ্যই এই ধরনের রিলিভিং লেটার বা মুক্তি পত্র বিদায়ী কর্মচারীর প্রতি উপলব্ধ করে যদি তিনি যথাযথ নোটিশ দিয়ে থাকেন এবং MFIএর প্রতি সমস্ত বকেয়া মিটিয়ে দেন, শুধুমাত্র ব্যতিক্রম হিসেবে প্রমাণিত প্রতারণা অথবা গুরুতর অসদাচরণ মান্য হয়।
6	যখনই কোন একটি MFI অন্য MFI থেকে নিয়োগ করে, ব্র্যাঞ্চ ম্যানেজার বা শাখা প্রবন্ধকের স্তর অবধি, সেই কর্মচারীকে একই ব্লকে কাজ দেওয়া হবে না যেখানে তিনি পূর্ববর্তী নিয়োগকর্তার কাছে গত 1 বছর সময়কালে সেই একই ব্লকে কাজ করেছেন।

## VI গ্রাহক শিক্ষা

1. MFIগুলির যেন অবশ্যই উপলব্ধ পণ্য এবং পরিষেবা এবং তার বিপরীতে বিকল্পগুলি, নির্বাচন এবং দায়িত্ব সংক্রান্ত গ্রাহকের সচেতনতা বাড়ানোর একটি নিবেদিত প্রক্রিয়া থাকে।
2. নতুন গ্রাহকদের অবশ্যই সংস্থার নীতি এবং পদ্ধতির সম্পর্কে অবহিত করা প্রয়োজন যাতে ঋণগ্রহীতা হিসেবে তাদের অধিকার বোঝার জন্য তাদের সহায়তা করা যায়।
3. MFIগুলি যেন অবশ্যই প্রস্তাবিত / সদ্যবহার করা পণ্য / পরিষেবাগুলির মূল শর্তাবলীর উপর গ্রাহকদের সচেতনতা এবং বোধগম্যতার নিয়মিত পরীক্ষণ সুনিশ্চিত করবে। অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষণ ব্যবস্থা অথবা অন্য কোন নিয়মিত পর্যালোচনা ব্যবস্থা, যেমন গ্রাহকদের এলোমেলো (র্যানডাম) নমুনা নিয়ে ফোন করা ইত্যাদির মাধ্যমে গ্রাহকদের প্রতিক্রিয়া সংগ্রহ করা উচিত। এই ধরনের পর্যালোচনা থেকে প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়াগুলি নির্দিষ্ট সময়ের ব্যবধানে বোর্ডের কাছে প্রতিবেদন করা উচিত।

## VII তথ্য ভাগ করে নেওয়া

1. MFIগুলি অবশ্যই গ্রাহকের সম্পূর্ণ তথ্য ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক দ্বারা অনুমোদিত ক্রেডিট



ব্যুরোগুলির সঙ্গে SRO<sup>2</sup> দ্বারা নির্ধারিত তথ্য দাখিল করার পৌনপুনিক সময়সূচী অনুযায়ী ভাগ করে নিতে হবে।

2. সকল MFIগুলিকে সমস্ত তত্ত্বাবধায়ক এবং নিয়ামক সংস্থাগুলি যার মধ্যে SROও রয়েছে, জানতে চাইলে সমস্ত তথ্য এবং বার্তা উপলব্ধ করতে হবে।

<sup>2</sup>SRO একটি শিল্প সমিতি যা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা NBFC-MFIগুলির জন্য স্ব-নিয়ন্ত্রক সংস্থা হিসেবে স্বীকৃত হয়েছে

## VIII প্রতিক্রিয়া / অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থাসমূহ

1. MFIগুলি অবশ্যই কোন ভুলভ্রান্তি হয়ে থাকলে তা শোধরানোর জন্য এবং দ্রুততার সঙ্গে এবং কার্যকরীভাবে অভিযোগ মোকাবেলা /গ্রহণ করার জন্য একটি নিয়োজিত প্রতিক্রিয়া এবং অভিযোগ প্রতিকারের পদ্ধতি প্রতিষ্ঠিত করবে। GRMএর জন্য ন্যূনতম মানের প্রয়োজন হল i) ঋণকার্ডের উপর মুদ্রিত ফোন নম্বরের বিবরণ দিয়ে টেলিফোনের মাধ্যমে অভিযোগ নথিভুক্ত করার একটি সহজ পদ্ধতি, ii) একটি কর্মচারীদ্বারা সহায়ক পদ্ধতি দ্বারা শাখায় অভিযোগ/ অসন্তোষের নথিভুক্তি, iii) অভিযোগ গৃহীত হয়েছে এই মর্মে স্বীকৃতি iv) অভিযোগের নিষ্পত্তির জন্য একটি সময়সীমা, v)MFI দ্বারা যে সমাধান প্রদত্ত হয়েছে তাতে যদি গ্রাহক সন্তুষ্ট না হন সেক্ষেত্রে একটি সুস্পষ্ট আপিলের পদ্ধতি, vi) শাখার নোডাল কর্মচারী যিনি গ্রাহককে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক বা SRO এর কাছে অসন্তোষ নথিভুক্ত করতে পথ প্রদর্শন করবেন, vii) গ্রাহকদের কাছে আশ্বাস দেওয়া যে অভিযোগ/ অসন্তোষ নথিভুক্ত করা সত্ত্বেও তাদের সঙ্গে নিরপেক্ষ আচরণ করা হবে।

2. MFIগুলি অবশ্যই প্রতিক্রিয়া জানানোর পদ্ধতিগুলির অস্তিত্ব এবং উদ্দেশ্য ও কিভাবে সেগুলি নেওয়া যাবে সেই সম্পর্কে গ্রাহকদের জানাবে।

3. MFIগুলি অবশ্যই গ্রাহকদের কাছ থেকে নথিভুক্ত অভিযোগগুলির সমাধানের জন্য এবং/ অথবা কোন পরামর্শ বা মতামত নথিভুক্ত করার জন্য অন্তত একজন অভিযোগ প্রতিবিধানকারী আধিকারিককে নিয়োজিত করবে এবং তার যোগাযোগের নম্বর যেন গ্রাহকদের কাছে সহজলভ্য হয় তার ব্যবস্থা করবে।

4. MFIগুলি অবশ্যই SRO (যেমন প্রযোজ্য) নোডাল কর্মচারীর যোগাযোগের নম্বর এবং ঠিকানা এবং SROএর অভিযোগ প্রতিকারের পদ্ধতির বিস্তারিত বিবরণ প্রদর্শিত করবে।

5. প্রতিটি MFIএর আচরণবিধি প্রতিপালন সুনিশ্চিত করার একটি যথাযথ পদ্ধতি থাকবে।

6. যেখানে অভিযোগকারী সংশ্লিষ্ট MFI দ্বারা তাদের করা অভিযোগের উপর পরিচালনা করা তদন্তের পরিণতির সঙ্গে সন্তুষ্ট না হন, তবে SRO দ্বারা প্রতিষ্ঠিত অভিযোগ প্রতিকারের পদ্ধতির কাছে, যেখানে

প্রয়োজ্য, বিষয়টি উল্লেখ করার তাদের অধিকার সম্পর্কে তাদেরকে বিজ্ঞাপিত করতে হবে।

7. MFIগুলিকে গৃহীত, সমাধানকৃত এবং অনিষ্পন্ন অভিযোগগুলির উপর একটি মাসিক প্রতিবেদন তৈরী করবেন উর্ধতন ব্যবস্থাপকদের পর্যালোচনা এবং বোর্ডের কাছে পর্যায়ক্রমিক রিপোর্ট পেশের জন্য।

অংশ III

## ক্ষুদ্র ঋণ সংস্থাগুলির জন্য গ্রাহক সুরক্ষার নির্দেশাবলী (CPG)

CPG বিবৃত করছে যে সমস্ত MFIগুলি, তাদের গঠন নির্বিশেষে:

প্রতিটি শাখায় এবং দপ্তরে সাধারণ প্রদর্শনের মাধ্যমে ইংরেজীতে এবং স্থানীয় ভাষায় গ্রাহক সুরক্ষার বিধি প্রদর্শিত করবে।

1. সব যোগ্য গ্রাহকদের জন্য ক্ষুদ্র ঋণ সেবা প্রদান করতে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশিকা অনুযায়ী সচেষ্টিত হবে।

2. আচরণবিধি এবং এর বাস্তবায়নের পক্ষে কাজ করা গ্রাহক, কর্মী এবং তাদের পক্ষে কাজ করা অন্যকোন ব্যক্তিকে শিক্ষিত করে তুলবে।

3. গ্রাহকদের কাছে প্রদত্ত সব পরিষেবার জন্য শর্ত এবং নিয়মাবলী অর্থ বন্টনের পূর্বেই ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের (RBI) ন্যায্য আচরণ বিধি অনুযায়ী নিম্নলিখিত নথিপত্রগুলির মাধ্যমে অবশ্যই তথ্যপ্রকাশ করবে:

- স্বতন্ত্র অনুমোদন পত্র
- ঋণ কার্ড
- ঋণ সময়সূচী
- পাসবুক

এছাড়াও, গ্রাহকের অবহিত সম্মতি নিশ্চিত করার জন্য গোষ্ঠী/কেন্দ্র সভার মাধ্যমে তথ্যপ্রকাশ করতে হবে। (বিস্তারিত বিবরণ একটি কাগজে মুদ্রণ করা যেতে পারে এবং সব ঋণ গ্রহীতাদের তাদের গ্রহণযোগ্যতার স্বীকৃতি হিসেবে সেটাতে স্বাক্ষর করতে পারেন)।

5. প্রদত্ত সব পণ্য/পরিষেবার জন্য প্রয়োজ্য সব শর্ত এবং নিয়মাবলী গ্রাহকদের সরকারী আঞ্চলিক ভাষায় অথবা তারা বুঝতে পারে এমন ভাষায় জানাতে হবে।

6. নিম্নলিখিত শর্তগুলি প্রকাশ করতে হবে:

- হ্রাসমান ভারসাম্য পদ্ধতিতে সুদের হার
- প্রক্রিয়াকরণের খরচ বা প্রসেসিং ফি
- অন্য কোন খরচ বা মূল্য, যে ভাবেই বর্ণনা করা হোক না কেন
- বীমার আওতার জন্য নেওয়া মোট খরচ এবং যে ঝুঁকি গুলি আওতার মধ্যে রয়েছে

7. লিখিতভাবে প্রদত্ত সব আর্থিক পরিষেবার জন্য ধার্য মাসুলের সম্পর্কে অবহিত করতে হবে।

8. গ্রাহকের কাছে পূর্ব ঘোষণা করা ব্যতীত অঞ্চল পণ্য/পরিষেবার উপর কোন ফি সংগ্রহ করতে পারবে না।

9. একটি সবকিছু সমেত APR এবং সমমানের মাসিক হার হিসেবে সব সুদের হার এবং প্রদত্ত ফি ঘোষণা করতে হবে।

10. সুদের হার এবং জামানত সুরক্ষা সংক্রান্ত ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশাবলীর অনুসরণ করবে।

11. গ্রাহকদের কাছ থেকে আদর্শ গ্রাহকের সনাক্তকরণ নিয়ম অনুযায়ী প্রাসঙ্গিক নথিপত্র প্রাপ্ত করবে। অতিরিক্ত নথিপত্র চাওয়া হলে তা যেন অবশ্যই যুক্তিসঙ্গত হয় এবং লেনদেন সম্পন্ন করার জন্য প্রয়োজনীয় হয়।

12. আবেদনকারীদের ঋণ প্রত্যাখ্যানের কারণ প্রকাশ করবে।

13. যে সময়ের মধ্যে গ্রাহকেরা তাদের আবেদনপত্রের উপর সিদ্ধান্ত নেওয়া এবং যদি অনুমোদিত হয়, ঋণ বিতরণ করার জন্য কত সময় লাগবে তা প্রত্যাশা করতে পারেন, সেই সময়সীমার সম্পর্কে সূচিত করবে।

14. পণ্য একত্র করবে না, শুধুমাত্র ঋণ জীবন, জীবন বীমা এবং গবাদিপশুর বীমার ক্ষেত্রে ব্যতিক্রম হতে পারে। বীমার শর্তাবলী গ্রাহকদের সচ্ছতার সঙ্গে অবহিত করা আবশ্যিক এবং সেগুলি যেন অবশ্যই ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এবং বীমা নিয়ন্ত্রণ এবং উন্নয়ন আধিকারিক (IRDA) এর আদর্শবিধি মেনে চলে। সব ক্ষেত্রেই গ্রাহকের সম্মতি প্রাপ্ত করা আবশ্যিক।

15. ঋণ প্রদান করার পূর্বে গ্রাহকের প্রয়োজনীয়তা এবং ঋণ পরিশোধের ক্ষমতা যথাযথ মূল্যায়ন করার উপযুক্ত প্রচেষ্টা পরিচালনা করবে এবং শুধুমাত্র গ্রাহকের ঋণ পরিশোধের ক্ষমতার সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে ঋণ প্রদান করবে।

16. একটি গ্রাহকের ক্ষেত্রে তৃতীয় ঋণদাতা হবে না যদি গ্রাহকটির অন্য 2টি ঋণদাতা থেকে নেওয়া ঋণ থাকে (ঋণ উৎস নির্বিশেষে)।

17. কোনো গ্রাহকের ক্ষেত্রেই ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অথবা কেন্দ্র/ রাজ্য সরকার অথবা SRO দ্বারা নির্ধারিত মোট ঋণ সীমা লঙ্ঘন করবে না।

18. নিশ্চিত করতে হবে যে সব কর্মচারী যেন গ্রাহকদের সঙ্গে পারস্পরিক যোগাযোগ স্থাপনে কোম্পানির নির্দেশাবলী অনুসরণ করে।

19. নিশ্চিত করতে হবে যে সব কর্মী ও ব্যক্তির MFI এর জন্য বা MFI-এর পক্ষে কাজ করছে তারা যেনঃ

a) বিনীত ভাষা ব্যবহার করে, শালীনতা বজায় রাখে এবং গ্রাহকদের সঙ্গে সমস্ত পারস্পরিক যোগাযোগের সময় সাংস্কৃতিক স্পর্শকাতরতার উপর শ্রদ্ধাশীল হয়।

b) এমন কোনো আচরণ না করে যা কোনো ভাবেই কোন ধরনের হুমকি বা হিংসার ভাব প্রকাশ করে।

c) ঋণ পুনরুদ্ধারকারী প্রতিনিধিদের জন্য ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশিকা অনুযায়ী অস্বাভাবিক সময়ে গ্রাহকদের সঙ্গে যোগাযোগ স্থাপন না করে।

d) অনুপযুক্ত সময়ে প্রদেয় বকেয়া সংগ্রহ করার জন্য গ্রাহকদের সঙ্গে দেখা না করে যেমন প্রিয়জন বিয়োগের সময় ইত্যাদি...

20. ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে প্রতিটি এবং প্রত্যেকটি অর্থ সংগহের ক্ষেত্রে বৈধ রসিদ (MFI দ্বারা সিদ্ধান্ত নেওয়া যে রকমেরই হোক না কেন) প্রদান করে এবং গ্রাহকের কাছে থাকা ঋণ পাসবুকে/ঋণ কার্ডে অর্থপ্রদানের তথ্য লিপিবদ্ধ করে।

21. গ্রাহকের ঋণ পরিশোধের অক্ষমতা সংবেদনশীলতার সঙ্গে লেনদেন করার অনুমোদিত কোম্পানি পদ্ধতি অনুসরণ করে।

22. আর্থিক অসুবিধার চাপের মধ্যে থাকা ঋণগ্রহীতাদের জন্য MFI দ্বারা গৃহীত ঋণ পুনর্গঠন প্রক্রিয়া অনুসরণ করা উচিত।

23. গ্রাহকদের তথ্য যেন কঠোরভাবে গোপনীয় রাখে।

24. শুধুমাত্র নিম্নলিখিত শর্তের অধীনে একটি তৃতীয় পক্ষের কাছে গ্রাহকের তথ্য প্রকাশ করতে পারবে:

- a) গ্রাহককে এই ধরণের প্রকাশ করার সম্পর্কে অবহিত করা হয়েছে এবং লিখিতভাবে আগে থেকেই অনুমতি নেওয়া হয়েছে।
- b) এক্ষেত্রে যে পক্ষটির কথা বলা হচ্ছে সেটি MFIএর কাছ থেকে গ্রাহকের তথ্য প্রাপ্ত করার জন্য গ্রাহকদ্বারা অনুমোদিত হয়েছে।
- c) এটা করার জন্য আইনগত প্রয়োজন আছে।
- d) এই অনুশীলন আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলির মধ্যে চির প্রচলিত এবং পারস্পরিক ভিত্তিতে একটি ঘনিষ্ঠ দলের জন্য (যেমন একটি ক্রেডিট ব্যুরো যেমন) উপলব্ধ এই সাপেক্ষে যে i) গ্রাহকের পূর্ব সম্মতি প্রাপ্ত হয়েছে এবং ii) এই ধরণের তথ্যের প্রাপকেরাও গ্রাহকের তথ্য গোপন রাখার এই শর্তগুলির দ্বারা আবদ্ধ হয়ে থাকে।

25. উপলব্ধ পণ্য এবং পরিষেবা এবং তার বিপরীতে বিকল্পগুলি, নির্বাচন এবং দায়িত্ব সংক্রান্ত গ্রাহকের সচেতনতা বাড়ানোর বোর্ড দ্বারা অনুমোদিত প্রক্রিয়া অনুসরণ করবে।

26. সংস্থার নীতি ও পদ্ধতি সম্পর্কে সব নতুন গ্রাহকদের অবহিত করবে।

27. প্রতিক্রিয়া জানানোর পদ্ধতির অস্তিত্ব এবং উদ্দেশ্য ও কিভাবে সেগুলি নেওয়া যাবে সেই সম্পর্কে গ্রাহকদের জানাবে।

28. প্রতি 12 থেকে 18 মাসে একবার, SRO দ্বারা অনুমোদিত একটি প্রতিনিধি সংস্থা দ্বারা আচরণবিধির সঙ্গে প্রতিপালনের মূল্যায়ন করাতে হবে এবং মূল্যায়নের প্রতিবেদনটি সার্বজনিক এলাকায় রাখতে হবে।

## অংশ IV

# ক্ষুদ্র ঋণ প্রতিষ্ঠানগুলির জন্য প্রাতিষ্ঠানিক আচরণের নির্দেশিকা (ICG)

ICG বিবৃত করছে যে সব MFIগুলি, তাদের গঠন নির্বিশেষে:

1. আচরণবিধির প্রতিপালন সুনিশ্চিত করার একটি যথাযথ পদ্ধতি থাকবে।
2. গ্রাহক এবং কর্মচারীদের সততা ও মর্যাদার সাথে আচরণ করার যথাযথ নীতি এবং পরিচালন নির্দেশিকা আছে।
3. সমস্ত লেনদেনের বিধিবদ্ধ লেখ্যপ্রমাণ সব নিয়ন্ত্রণকারী এবং সংবিধিবদ্ধ নিয়ম অনুযায়ী রাখতে হবে এবং ঋণগ্রহীতার স্বীকৃতি/শর্ত/নিয়মবিধির সম্মতি যেন অবশ্যই এই লেখ্যপ্রমাণের একটি অংশ হিসেবে থাকে।
4. অক্ষমতার প্রতিটি স্তরে, গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেনের বিস্তারিত বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত প্রক্রিয়া থাকে।
5. কর্মচারীদের দ্বারা প্রতারণার প্রমাণিত ক্ষেত্র ছাড়া কর্মচারীদের কাছ থেকে সংগ্রহের ঘাটতি সংগ্রহ করবে না।
6. MFIগুলি অবশ্যই সুনিশ্চিত করবে যে তাদের প্রতিযোগিতামূলক অনুশীলন স্বচ্ছ এবং গ্রাহকবান্ধব।
7. MFIগুলির সেই সব ভৌগলিক স্থান এড়িয়ে চলা উচিত যেখানে অন্য MFIগুলির উপস্থিতি এবং উল্লেখযোগ্য ব্যবসায়িক আয়তন রয়েছে।
8. ঋণ পরিশোধের চাপের সম্মুখীন ঋণগ্রহীতাদের পরিত্রাণের জন্য বোর্ড অনুমোদিত ঋণ পুনর্গঠন প্রোডাক্ট/প্রোগ্রাম থাকে।
9. কোন নতুন নিয়োগের জন্য পূর্ববর্তী নিয়োগকর্তার কাছে একটি রেফারেন্স চেক চাইবে।
10. অন্য MFI এর জন্য রেফারেন্স চেক সংক্রান্ত চিঠিপত্র এলে 20 দিনের মধ্যে জবাব দেবে।

11. নিয়োগকর্তা এবং কর্মচারীর মধ্যে চুক্তিগতভাবে সম্মত নোটিশ পিরিয়ড বা বিজ্ঞপ্তির সময়কালের সম্মান করবে যা একজন বিদায়ী কর্মচারীর জন্য ন্যূনতম এক মাসের হতে পারে।
12. যেখানে আগের নিয়োগকর্তার (MFI) 20 দিনের মধ্যে রেফারেন্স চেক অনুরোধে সাড়া দিতে ব্যর্থ সেই ক্ষেত্রে ব্যতীত পূর্ববর্তী MFI নিয়োগকর্তার কাছ থেকে মুক্তিদান চিঠি ছাড়া অন্য MFI এর একজন কর্মী নিয়োগ করবে না।
13. অন্য MFI থেকে নিয়োগ করা একটি নতুন কর্মীকে যে এলাকায় তিনি পূর্ববর্তী নিয়োগকর্তার দ্বারা কর্মরত ছিলেন, সেখানে 1 বছরের একটি নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে কাজের দায়িত্ব দেওয়া হবে না। এই সীমাবদ্ধতা শাখা প্রবন্ধক বা ব্রাঞ্চ ম্যানেজার স্তর পর্যন্ত প্রযোজ্য।
14. একজন ঋণগ্রহীতা হিসেবে বিকল্পগুলি, পছন্দের বাছাই, অধিকার এবং দায়িত্ব সম্পর্কে গ্রাহকের সচেতনতা বাড়ানোর জন্য একটি নিয়োজিত প্রক্রিয়া থাকবে এবং প্রস্তাবিত/গৃহীত পণ্য / পরিষেবা মূল শর্তাবলীর বোধগম্যতার এবং গ্রাহক সচেতনতার উপর নিয়মিত পরীক্ষা পরিচালনা করবে।
15. গ্রাহকের সম্পূর্ণ তথ্য ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক দ্বারা অনুমোদিত ক্রেডিট ব্যুরোগুলির সঙ্গে SRO দ্বারা নির্ধারিত তথ্য দাখিল করার পৌনপুনিক সময়সূচী অনুযায়ী ভাগ করে নিতে হবে।
16. কোন ভুলভ্রান্তি হয়ে থাকলে তা শোধরানোর জন্য এবং দ্রুততার সঙ্গে এবং কার্যকরীভাবে অভিযোগ মোকাবেলা / গ্রহণ করার জন্য একটি নিয়োজিত প্রতিক্রিয়া এবং অভিযোগ প্রতিকারের পদ্ধতি প্রতিষ্ঠিত করবে।
17. গ্রাহকদের কাছ থেকে গৃহীত অভিযোগ এবং/ অথবা কোন পরামর্শ বা মতামত নথিভুক্ত করার জন্য একজন আধিকারিককে নিয়োজিত করবে এবং তার যোগাযোগের নম্বর যেন গ্রাহকদের কাছে সহজলভ্য হয় তার ব্যবস্থা করবে।
18. সম্পন্ন করা মূল্যায়নের সময় COC বা আচরণবিধির মধ্যে পর্যবেক্ষিত অসম্পূর্ণতাগুলি প্রতিবিধানের জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করা।

# সংযোজন

## MFIগুলির গ্রাহকদের প্রতি দায়বদ্ধতা

এই পৃথক ক্রেডিটপত্রটি একটি আলাদাভাবে বের হয়ে থাকা পাতা হিসেবে ব্যবহার করা হবে এবং ঋণ প্রদানের সময় গ্রাহকদের দেওয়া হবে



# MFIগুলির গ্রাহকদের প্রতি দায়বদ্ধতা

আমরা, ক্ষুদ্র ঋণ শিল্পের একটি অংশ হিসেবে গ্রাহকদের কাছে প্রতিজ্ঞা করছি যে আমরা:

1. সব যোগ্য গ্রাহকদের জন্য ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশিকা অনুযায়ী ক্ষুদ্র ঋণ সেবা প্রদান করতে সচেষ্ট হব।
2. MFI আচরণবিধি এবং তার বাস্তবায়নের জন্য গ্রাহককে শিক্ষাদান করব।
3. গ্রাহকদের কাছে প্রদত্ত সব পরিষেবার জন্য শর্ত এবং নিয়মাবলী অর্থ বন্টনের পূর্বেই ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের (RBI) ন্যায্য আচরণ বিধি অনুযায়ী নিম্নলিখিত নথিপত্রগুলির মাধ্যমে তথ্য প্রকাশ করব:
  - a. স্বতন্ত্র অনুমোদন পত্র
  - b. ঋণ কার্ড
  - c. ঋণ সময়সূচী
  - d. পাসবুক
4. এছাড়াও, গ্রাহকের অবহিত সম্মতি নিশ্চিত করার জন্য গোষ্ঠী/কেন্দ্র সভার মাধ্যমে তথ্যপ্রকাশ করব। (বিস্তারিত বিবরণ একটি কাগজে মুদ্রণ করা যেতে পারে এবং সব ঋণ গ্রহীতাদের গ্রহণযোগ্যতার স্বীকৃতি হিসেবে সেটাতে স্বাক্ষর করতে পারেন)।
5. সব পণ্য/পরিষেবার জন্য প্রযোজ্য সব শর্ত এবং নিয়মাবলী গ্রাহকদের সরকারী আঞ্চলিক ভাষায় অথবা তারা বুঝতে পারে এমন ভাষায় জানানোর ব্যবস্থা গ্রহণ করব।
6. ঋণের নিম্নলিখিত শর্তগুলি প্রকাশ করব:
  - a. হ্রাসমান ভারসাম্য পদ্ধতিতে সুদের হার
  - b. প্রক্রিয়াকরণের খরচ বা প্রসেসিং ফি
  - c. অন্য কোন খরচ বা মূল্য, যে ভাবেই বর্ণনা করা হোক না কেন
  - d. বীমার আওতার জন্য নেওয়া মোট খরচ এবং যে ঋণিকি গুলি বীমার আওতার মধ্যে রয়েছে
7. লিখিতভাবে একটি সবকিছু সমেত APR এবং সমমানের মাসিক হার হিসেবে প্রদেয় সব সুদের হার

এবং প্রদত্ত ফি ঘোষণা করব।

8. গ্রাহকের কাছে পূর্ব ঘোষণা করা ব্যতীত অঞ্চল পণ্য/পরিষেবার উপর কোন ফি সংগ্রহ করব না।

9. সুদের হার এবং জামানত সুরক্ষা সংক্রান্ত ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশাবলীর অনুসরণ করব।

10. গ্রাহকদের কাছ থেকে আদর্শ গ্রাহকের সনাক্তকরণ নিয়ম অনুযায়ী প্রাসঙ্গিক নথিপত্র প্রাপ্ত করব। যদি আমরা কোন অতিরিক্ত নথিপত্র চাই তা অবশ্যই যুক্তিসঙ্গত এবং লেনদেন সম্পন্ন করার জন্য প্রয়োজনীয় হবে।

11. আবেদনকারীদের ঋণ প্রত্যাখ্যানের কারণ প্রকাশ করব।

12. যে সময়ের মধ্যে গ্রাহকেরা তাদের আবেদনপত্রের উপর সিদ্ধান্ত নেওয়া এবং যদি অনুমোদিত হয়, ঋণ বিতরণ করার জন্য কত সময় লাগবে তা প্রত্যাশা করতে পারেন, সেই সময়সীমার সম্পর্কে সূচিত করব।

13. পণ্য একত্র করব না, শুধুমাত্র ঋণ জীবন, জীবন বীমা এবং গবাদিপশুর বীমার ক্ষেত্রে ব্যতিক্রম হতে পারে। আবশ্যিক ভাবে বীমার শর্তাবলী গ্রাহকদের সচ্ছতার সঙ্গে অবহিত করব এবং সেগুলি যেন অবশ্যই ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এবং বীমা নিয়ন্ত্রণ এবং উন্নয়ন আধিকারিক (IRDA) এর আদর্শবিধি মেনে চলে। সব ক্ষেত্রেই গ্রাহকের সম্মতি প্রাপ্ত করা আবশ্যিক হবে।

14. ঋণ প্রদান করার পূর্বে গ্রাহকের প্রয়োজনীয়তা এবং ঋণ পরিশোধের ক্ষমতা যথাযথ মূল্যায়ন করার উপযুক্ত প্রচেষ্টা পরিচালনা করব এবং শুধুমাত্র গ্রাহকের ঋণ পরিশোধের ক্ষমতার সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে ঋণ প্রদান করব।

15. একটি গ্রাহকের ক্ষেত্রে তৃতীয় ঋণদাতা হব না যদি গ্রাহকটির অন্য 2টি ঋণদাতা থেকে নেওয়া ঋণ থাকে।

16. কোনো গ্রাহকের ক্ষেত্রে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অথবা কেন্দ্র/ রাজ্য সরকার অথবা SRO দ্বারা নির্ধারিত মোট ঋণ সীমা লঙ্ঘন করব না।

17. নিশ্চিত করব যে আমাদের সব কর্মচারী যেন গ্রাহকদের সঙ্গে পারস্পরিক যোগাযোগ স্থাপনে কোম্পানির নির্দেশাবলী অনুসরণ করে।

18. নিশ্চিত করব যে সব কর্মী ও ব্যক্তি যারা আমাদের পক্ষে কাজ করছেন তারা যেনঃ

- a. বিনীত ভাষা ব্যবহার করে, শালীনতা বজায় রাখে এবং শ্রদ্ধাশীল হয়
- b. এমন কোনো আচরণ না করে যা কোনো ভাবেই কোন ধরণের হুমকি বা হিংসার ভাব প্রকাশ করে।
- c. ঋণ পুনরুদ্ধারকারী প্রতিনিধিদের জন্য ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশিকা অনুযায়ী অস্বাভাবিক সময়ে গ্রাহকদের সঙ্গে যোগাযোগ স্থাপন না করে।
- d. অনুপযুক্ত সময়ে প্রদেয় বকেয়া সংগ্রহ করার জন্য গ্রাহকদের সঙ্গে দেখা না করে যেমন প্রিয়জন বিয়োগের সময় ইত্যাদি...

19. ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে প্রতিটি এবং প্রত্যেকটি অর্থ সংগ্রহের ক্ষেত্রে বৈধ রসিদ (MFI দ্বারা সিদ্ধান্ত নেওয়া যে রকমেরই হোক না কেন) প্রদান করব।

20. গ্রাহকের ঋণ পরিশোধের অক্ষমতা সংবেদনশীলতার সঙ্গে লেনদেন করার অনুমোদিত কোম্পানি পদ্ধতি অনুসরণ করে চলব।

21. ঋণ পরিশোধের চাপের সম্মুখীন ঋণগ্রহীতাদের পরিত্রাণের জন্য আমাদের বোর্ড অনুমোদিত ঋণ পুনর্গঠন প্রোডাক্ট/প্রোগ্রাম অনুসরণ করব।

22. গ্রাহকের সংগৃহীত তথ্য কঠোরভাবে গোপনীয় রাখব।

23. শুধুমাত্র নিম্নলিখিত শর্তের অধীনে একটি তৃতীয় পক্ষের কাছে গ্রাহকের তথ্য প্রকাশ করতে পারব:

- a. গ্রাহককে এই ধরণের প্রকাশ করার সম্পর্কে অবহিত করা হয়েছে এবং লিখিতভাবে আগে থেকেই অনুমতি নেওয়া হয়েছে।
- b. এক্ষেত্রে যে পক্ষটির কথা বলা হচ্ছে সেটি MFIএর কাছ থেকে গ্রাহকের তথ্য প্রাপ্ত করার জন্য গ্রাহকদ্বারা অনুমোদিত হয়েছে।
- c. এটা করার জন্য আইনগত প্রয়োজন আছে।
- d. এই অনুশীলন আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলির মধ্যে চির প্রচলিত এবং পারস্পরিক ভিত্তিতে একটি ঘনিষ্ঠ দলের জন্য (যেমন একটি ক্রেডিট ব্যুরো যেমন) উপলব্ধ এই সাপেক্ষে যে i) গ্রাহকের পূর্ব সম্মতি প্রাপ্ত হয়েছে এবং ii) এই ধরণের তথ্যের প্রাপকেরাও গ্রাহকের তথ্য গোপন রাখার এই শর্তগুলির দ্বারা আবদ্ধ হয়ে থাকে।

24. উপলব্ধ পণ্য এবং পরিষেবা এবং তার বিপরীতে বিকল্পগুলি, নির্বাচন এবং দায়িত্ব সংক্রান্ত গ্রাহকের সচেতনতা বাড়ানোর বোর্ড দ্বারা অনুমোদিত প্রক্রিয়া অনুসরণ করব।

25. সংস্থার নীতি ও পদ্ধতি সম্পর্কে সব নতুন গ্রাহকদের অবহিত করব।

26. প্রতিক্রিয়া জানানোর পদ্ধতির অস্তিত্ব এবং উদ্দেশ্য ও কিভাবে সেগুলির সুযোগ নেওয়া যায় সেই সম্পর্কে গ্রাহকদের জানাব।

## গ্রাহকের অধিকার

একটি গ্রাহক হিসাবে আপনার নিম্নলিখিত অধিকারগুলি রয়েছে:

1. ফিন্ড অফিসার বা শাখার কর্মচারীদের কাছ থেকে - হয় মৌখিকভাবে বা লিখিতভাবে ঋণের শর্তাবলীগুলি নিশ্চিতভাবে জেনে নিতে
2. মৌখিকভাবে বা লিখিতভাবে একটি বিদ্যমান ঋণ অথবা একটি ঋণ যা বিগত 12 মাস অতিবাহিত হবার আগে বন্ধ করা হয়েছে, সেই সম্পর্কিত অনাদায়ী বকেয়া রাশি, পরিশোধিত ঋণ এবং সুদের রাশি এবং অন্য কোন তথ্য নিশ্চিত ভাবে জেনে নিতে
3. সমস্ত শর্তাবলী জ্ঞাপিত আছে এমন ঋণ অনুমোদন চিঠি বা ঋণ কার্ড প্রাপ্ত করতে
4. কোন উপযুক্ত আকারে একটি ব্যাঙ্কের পাশবই প্রাপ্ত করতে যাতে পরিশোধিত মেয়াদী ঋণ কিস্তি এবং অনাদায়ী বকেয়া রাশি জ্ঞাপিত হয়েছে
5. MFI কর্মচারীদের কাছে জমা দেওয়া ঋণ কিস্তি সহ যে কোন অর্থপ্রদানের জন্য রসিদ পেতে
6. ঋণ-কার্ড অথবা MFIএর অন্য কোন প্রাসঙ্গিক উপকরণে উল্লেখিত আধিকারিকদের সঙ্গে অভিযোগ জানাতে, অসন্তোষ নথিভুক্ত করার জন্য যোগাযোগ করতে - এটা লিখিতভাবে অথবা টেলিফোনের মাধ্যমে করা যেতে পারে।
7. অভিযোগ বা অসন্তোষ নথিভুক্ত করার জন্য MFIএর একটি মনোনীত কর্মীর থেকে সহায়তা পেতে
8. আপনার নথিভুক্ত করা অভিযোগ বা অসন্তোষের একটি সমাধান করার জন্য সময়সীমা উল্লেখিত আছে এমন স্বীকৃতি প্রাপ্ত করতে
9. নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে আপনার অভিযোগ / অসন্তোষের উত্তর প্রাপ্ত করতে - যা MFI দ্বারা আপনাকে অবহিত করা হবে যখন আপনি অভিযোগ দায়ের করছেন

10. আপনার অভিযোগের উপর যে প্রতিক্রিয়া অথবা সমাধান দেওয়া হয়েছে তাতে আপনি যদি সন্তুষ্ট না হন সেই ক্ষেত্রে উচ্চতর স্তরে আপীল করতে

11. যে কোন ক্ষেত্রে আমাদের অভিযোগ প্রতিকারের পদ্ধতি নির্বিশেষে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নোডাল আধিকারিকের কাছে আপীল করতে।

## **2ND সংস্করণ: DECEMBER 2015**

Published by:

Microfinance Institutions Network (MFIN)

705, Tower B, Millennium Plaza, Sushant Lok I, Gurgaon, 122002, Haryana, India.

Phone: + (91) 124 4212570 Email: [contact@mfindia.org](mailto:contact@mfindia.org) Website: <http://mfindia.org/>