

## বিজনেস করেসপন্ডেন্ট (BC) দ্বারা সৃষ্ট গ্রাহকদের জন্য IBL-এর ন্যায্য অনুশীলন কোড

### ভূমিকা

ইন্ডাসইন্ড ব্যাঙ্ক লিমিটেড ("IBL" বা "আমরা" বা "আমাদের") বিশ্বাস করে মৌলিক আর্থিক পরিষেবা অধিগত করার ক্ষমতা সমাজের অর্থনৈতিকভাবে দুর্বল অংশের পরিবারগুলির জন্য উল্লেখযোগ্যভাবে অর্থনৈতিক সুযোগ বৃদ্ধি করতে পারে এবং ফলস্বরূপ উল্লিখিত অংশের জীবনধারা উন্নত করতে সহায়তা করে: উল্লিখিত পরিবারগুলিতে IBL আর্থিক পরিষেবা প্রদান করে এবং তার নেটওয়ার্কের মাধ্যমে তারা তাদের প্রয়োজনীয় পণ্য ও পরিষেবা পাওয়ার এবং জীবনযাত্রার মান উন্নত করার জন্য আয়ের উপায় তৈরি করে। IBL নিজের ব্যবসায়িক উদ্দেশ্য অনুসরণ করার জন্য নিম্নলিখিত মূল মানগুলি বজায় রাখে:

- ✓ **সঠিক ফোকাস - সর্বাগ্রে গ্রাহক:** আমাদের পণ্য, প্রক্রিয়া এবং কর্মচারী সবই গ্রাহকের প্রয়োজনে সর্বোচ্চ মানের হওয়া উচিত। এর মধ্যে গ্রাহকের প্রতি শ্রদ্ধাশীল হওয়া, গ্রাহকের চাহিদা বোঝা এবং গ্রাহকের প্রতি স্বচ্ছ থাকা উচিত।
- ✓ **সঠিক মাধ্যম - সর্বদা নৈতিক:** আমরা সর্বদা আমাদের সমস্ত সম্পর্কের ক্ষেত্রে নৈতিক অনুশীলন অনুসরণ করব, যার জন্য ভাষায় এবং কাজে আইনের পথ অনুসরণ করা হবে। এর মধ্যে ঘুষ দেওয়া, কমিশন দেওয়া বা নেওয়া বা অন্যান্য যে কোনো শর্ট-কাট অন্তর্ভুক্ত করবো না।
- ✓ **সঠিক উপায় - সঙ্গতিপূর্ণ গুণমান:** আমাদের একটি মানসম্মত প্রক্রিয়া থাকবে যা আমাদের গ্রাহকদের কাছে সবচেয়ে বেশি কার্যকরীভাবে পৌঁছাতে সক্ষম করবে। আমরা সঙ্গতিপূর্ণ গুণমান নিশ্চিত করার জন্য উদ্ভাবনী প্রক্রিয়াকে উৎসাহ প্রদান করব।

**সততা, স্বচ্ছতা, ন্যায্য অনুশীলন এবং নৈতিক আচরণের সর্বোচ্চ মান মেনে চলা  
আমাদের ব্যবসায়িক মডেলের মূল কথা।**

### আমাদের ব্যাঙ্ক নিম্নরূপ প্রতিশ্রুতি প্রদান করে:

- সমস্ত গ্রাহকদের সাথে ন্যায্য এবং সম্মানজনক আচরণ করেন।
- এর গ্রাহকের সাথে সমস্ত যোগাযোগ (মৌখিক বা লিখিত) স্থানীয় ভাষা বা গ্রাহক দ্বারা বোঝার মতো একটি ভাষার মাধ্যমে হয়।
- জাত, ভাষা, মতবাদ, ধর্ম, এবং লিঙ্গের ভিত্তিতে এর গ্রাহকের মধ্যে বৈষম্য করে না।
- এই উদ্দেশ্যে যাদের বার্ষিক পারিবারিক আয় Rs. 3,00,000/- তাদের জামানতমুক্ত ঋণ হিসাবে সংজ্ঞায়িত মাইক্রোফিন্যান্স লোন মঞ্জুর করবে, পরিবারের অর্থ স্বামী, স্ত্রী এবং তাদের অবিবাহিত সন্তানসহ একটি স্বচ্ছ পারিবারিক ইউনিট।)
- একটি পরিবারের মাসিক ঋণ পরিশোধের বাধ্যবাধকতার কারণে ক্ষুদ্রঋণের জন্য পারিবারিক মাসিক আয়ের সর্বোচ্চ 50%-এর মধ্যে বহিঃপ্রবাহ সীমাবদ্ধ করা হবে।
- সময়মত এবং সঠিক তথ্য সিআইসি-তে জমা দিতে হবে।

### ঋণের আবেদন, মূল্যায়ন/অনুমোদন, বিতরণ, এবং শর্তাবলী:

- বিনামূল্যে প্রশিক্ষণ প্রদান করে এবং ঋণ বিতরণের আগে গ্রাহকদের ঋণ/অন্যান্য পণ্য সম্পর্কিত পদ্ধতি এবং সিস্টেম সম্পর্কে সম্পূর্ণ সচেতন করে তোলে।
- ঋণের আবেদনপত্রে সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য পরিষ্কার ভাষায় এবং স্বচ্ছভাবে অন্তর্ভুক্ত করা থাকে যাতে গ্রাহক এটি বুঝতে পারেন।
- সমস্ত ঋণ আবেদন প্রাপ্তির জন্য আইবিএল একটি স্বীকৃতি প্রদান করে, ঋণ অনুমোদন স্থিতির সাথে যোগাযোগ রাখে এবং ঋণের নথির কপি সরবরাহ করে।
- ঋণ মঞ্জুরি ও বিতরণসহ সকল লেনদেন স্বচ্ছভাবে সম্পন্ন হয়েছে তা নিশ্চিত করবে।

## ঋণের শর্তাবলী / ঋণ কার্ড / মূল ফ্যাক্টশিট প্রকাশ:

IBL প্রত্যেক গ্রাহককে ঋণের শর্তাবলীর একটি অনুলিপি এবং ঋণ পরিশোধের সময়সূচীসহ একটি পাসবুক/লোন কার্ড, স্থির করা মূল্যের সরলীকৃত ফ্যাক্টশিট এবং বিতরণ করা ঋণের শর্তাবলী প্রদান করে।

- আইবিএল বোর্ড অনুমোদিত মূল্য নীতি এবং পণ্য প্রোগ্রাম অনুযায়ী সুদের হার চার্জ করে। নিয়ন্ত্রক এবং সংবিধিবদ্ধ নির্দেশিকা অনুসারে।
- আইবিএল নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা অনুযায়ী বোর্ড অনুমোদিত মূল্য নীতি এবং পণ্য প্রোগ্রাম অনুযায়ী প্রক্রিয়াকরণ ফি চার্জ করে।
- সরলীকৃত মূল ফ্যাক্টশিটে সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ ফি এবং ইন্সিওরেন্স প্রিমিয়াম এবং ঋণ আবেদনপত্র, ঋণ কার্ড, ইত্যাদির অন্যান্য সমস্ত শর্তাবলী প্রকাশ করা হয়।
- প্রাপ্ত কিস্তি এবং চূড়ান্ত নিষ্কাশন সহ সমস্ত অর্থপ্রদানের স্বীকৃতি জানানো হবে;
- IBL গ্রাহককে বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, এবং পরিশেবা চার্জসহ নিয়ম ও শর্তাবলী ইত্যাদির যেকোনো পরিবর্তনের নোটিশ থাকলে দেয়।
- আইবিএল-এর কাছে ঋণ গ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় ক্ষুদ্রঋণ এবং নন-এমএফআই ঋণের জন্য ঋণ শর্তাবলীর একটি আদর্শ ফর্ম থাকবে।
- আইবিএল তার গ্রাহককে ক্রেডিট শিল্ড ইন্সিওরেন্স বেছে নেওয়ার বিকল্প দেয় এবং শুধু সেইসব গ্রাহকের কাছ থেকে প্রযোজ্য টার্ম ইন্সিওরেন্স প্রিমিয়াম সংগ্রহ করে যারা এই বিকল্প বেছে নিয়েছেন, গ্রাহক এবং তার স্বামী/স্ত্রী র ইন্সিওরেন্স কভারের জন্য ইনস্যুরারের চার্জ, ঋণের পরিমাণ এবং টার্ম সাপেক্ষে প্রযোজ্য;
- মাইক্রোফিন্যান্স লোনের জন্য কিস্তির ফ্রিকোয়েন্সি দৈনিক, সাপ্তাহিক, পাক্ষিক/দ্বি-সাপ্তাহিক, অথবা ঋণগ্রহীতার বিকল্প অনুযায়ী মাসিক/ 4 সাপ্তাহিক পরিশোধের সময় জানানো হবে।
- স্থগিতাদেশ প্রদান করা হলে ঋণগ্রহীতা দ্বারা নির্বাচিত পরিশোধ ফ্রিকোয়েন্সি থেকে কম হবে না।

## পুনরুদ্ধারের অ-বাধ্যতামূলক পদ্ধতি:

- IBL বা তার BC স্টাফ/এজেন্ট জমানত পুনরুদ্ধারের জন্য কোন কঠোর পদ্ধতি গ্রহণ করবে না, নিম্নলিখিত অনুশীলনগুলি কঠোর হিসাবে বিবেচিত হবে।
  - IBL জমানত পুনরুদ্ধারের সময় জবরদস্তি মূলক ব্যবস্থা নেয় না বা কোনো পরিস্থিতিতে গ্রাহক হযরানির আশ্রয় নেয় না; অসময়ে গ্রাহকদের ক্রমাগত বিরক্ত করা (সকাল 9টার আগে এবং সন্ধ্যা 6টার পরে), অশালীন ভাষা ব্যবহার করা, ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশীশক্তি ব্যবহার করা ইত্যাদি।
  - ঋণগ্রহীতার আত্মীয়স্বজন, বন্ধুবান্ধব বা সহকর্মীদের হযরানি করা।
  - ঋণগ্রহীতার পরিবার/সম্পদ/খ্যাতির ক্ষতি করার জন্য সহিংসতা বা অন্যান্য অনুরূপ উপায় ব্যবহার করার হুমকি।
  - ঋণের পরিমাণ বা পরিশোধ না করার পরিণতি সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাদের বিভ্রান্ত করা।
  - ঋণগ্রহীতাদের নাম প্রকাশ করা।
- আরবিআই সার্কুলার অনুযায়ী আউটসোর্সিং সংক্রান্ত বোর্ড অনুমোদিত নীতি অনুযায়ী ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য IBL আউটসোর্স করা রিকভারি এজেন্ট ব্যবহার করতে পারে। ব্যাঙ্ক নিজস্ব কর্মচারী বা আউটসোর্স করা এজেন্সির কর্মচারী বা BC কর্মচারীর অনুপযুক্ত আচরণের জন্য দায়বদ্ধ হবে এবং পুনরুদ্ধার সংক্রান্ত অভিযোগ প্রতিকারের জন্য একটি প্রক্রিয়ার মাধ্যমে সময়মত অভিযোগের প্রতিকার প্রদান করবে।
- BC/এজেন্ট ফিল্ড স্টাফদের গ্রাহকের বাসস্থান বা কাজের জায়গায় পুনরুদ্ধার করার অনুমতি দেওয়া হবে শুধুমাত্র যদি ঋণগ্রহীতা পরপর দুই বা ততোধিক অনুষ্ঠানে কেন্দ্রীয়ভাবে নির্ধারিত স্থানে উপস্থিত হতে ব্যর্থ হয়।

## সাধারণ:

- IBL লোনের শর্ত ও শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ছাড়া গ্রাহকদের বিষয়ে হস্তক্ষেপ করে না।
- মঞ্জুর হওয়া ক্ষুদ্রঋণের উপর আইবিএল ফোরক্লোজার চার্জ/ প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি চার্জ করবে না।
- বিলম্বিত অর্থ পরিশোধের ক্ষেত্রে পেনাল চার্জ আরোপ করা যেতে পারে তবে গ্রাহকের সম্পূর্ণ ঋণ পরিমাণের উপর নয়। এই প্রভাব সংক্রান্ত ঘোষণা একটি সরলীকৃত তথ্য পত্রে করা যেতে পারে।

- IBL গ্রাহক তথ্য গোপন রাখবে এবং ব্যাঙ্কের নীতি অনুসারে এবং আইনি সম্মতির ক্ষেত্রে নিয়ন্ত্রক/সরকারি কর্তৃপক্ষ দ্বারা অনুমোদিত সংস্থাগুলি ব্যতীত অন্য কারো সাথে শেয়ার করা হবে না।
- IBL-এ একটি বহু-স্তরীয় অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা আছে, যার মধ্যে ব্যাঙ্কের নোডাল অফিসারের নাম ও যোগাযোগ নম্বর আছে।
- ব্যাঙ্কের সমস্ত বিসি শাখায় গ্রাহক এবং ওয়েবসাইট দ্বারা বোধগম্য একটি ভাষায় এফপিসি প্রদর্শিত হয়।
- BC কর্মীরা যথাযথভাবে প্রশিক্ষিত এবং ক্ষুদ্রঋণ সহ সমস্ত ঋণের সাথে সম্পর্কিত গ্রাহক, পণ্য এবং প্রক্রিয়া পরিচালনা করার জন্য সজ্জিত (পরিবারের আয় এবং বিদ্যমান ঋণ সংক্রান্ত অনুসন্ধান)। কর্মী প্রশিক্ষণের মধ্যে গ্রাহকের প্রতি উপযুক্ত আচরণ জাগ্রত করার একটি প্রোগ্রাম আছে।
- IBL নিশ্চিত করবে যে ঋণগ্রহীতাদের সম্পূর্ণ সম্মতিতে নন-ক্রেডিট পণ্য ইস্যু করা হবে এবং এই ধরনের পণ্যের জন্য ফি কাঠামো স্পষ্টভাবে লোন কার্ডেই ঋণগ্রহীতার কাছে জানানো হবে।
- IBL সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতার কাছে মূল্য সংক্রান্ত তথ্য এবং ফি চার্জগুলি ফ্যাক্টশিটে প্রকাশ করবে এবং ফ্যাক্টশিটে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা নেই এমন কোনও চার্জ ধার্য করা হবে না।
- গ্রাহকের আর্থিক পরিস্থিতি এবং বোধগম্যতার মূল্যায়নের উপর ভিত্তি করে, প্রদত্ত পণ্য গ্রাহকের প্রয়োজনের সাথে মানানসই হতে হবে।

### অভিযোগ/নালিশ এবং প্রতিক্রিয়া/পরামর্শ

বিস্তারিত তথ্যের জন্য, আপনি আমাদের ওয়েবসাইটে উপলব্ধ অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি দেখতে পারেন।