

**গ্ৰাহকসকলৰ বাবে আই.বি.এল.ৰ ন্যায্য অনুশীলন সংহিতাৰ ব্যৱসায়িক
যোগাযোগকাৰীৰ (বিচি) জৰিয়তে উদ্ভৱ হৈছে।**

পৰিচয়

ইন্ডাচিইন্ড বেংক লিমিটেড। ("আই.বি.এল." বা "আমি" বা "আমাৰ") বিশ্বাস কৰে যে মৌলিক বিত্তীয় সেৱাৰ প্ৰৱেশাধিকাৰে সমাজৰ অৰ্থনৈতিকভাৱে দুৰ্বল শ্ৰেণীৰ পৰিয়ালবোৰৰ বাবে অৰ্থনৈতিক সুযোগ যথেষ্ট বৃদ্ধি কৰিব পাৰে আৰু ইয়াৰ পৰিৱৰ্তে উক্ত শাখাটোক তেওঁলোকৰ জীৱন উন্নত কৰাত সহায় কৰিব পাৰে: আই.বি.এল.-এ উক্ত পৰিয়ালবোৰক বিত্তীয় সেৱা প্ৰদান কৰে আৰু তেওঁলোকক প্ৰয়োজন হোৱা সামগ্ৰী আৰু সেৱাৰ প্ৰৱেশাধিকাৰ প্ৰদান কৰে আৰু জীৱনধাৰণৰ মানদণ্ড উন্নত কৰাৰ বাবে উপাৰ্জন কৰে। আই.বি.এল.-এ ইয়াৰ মূল মূল্যবোৰ মানি লৈ ইয়াৰ ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্য পালন কৰে:

- ✓ **সঠিক মনোযোগ-গ্ৰাহক প্ৰথম:** আমাৰ সমগ্ৰী, প্ৰক্ৰিয়া, আৰু লোকসকলে গ্ৰাহকৰ বাবে **সৰ্বোচ্চ মূল্য সৃষ্টি কৰাত মনোযোগ দিয়ে।** ইয়াত অন্তৰ্ভুক্ত আছে গ্ৰাহকৰ প্ৰতি সন্মাণ কৰা, গ্ৰাহকৰ প্ৰয়োজনীয়তাক বুজিপোৱা, আৰু গ্ৰাহকৰ সৈতে স্বচ্ছ বজাই ৰখা।
- ✓ **সঠিক অৰ্থ- সদায় নৈতিকতা:** আমি আমাৰ সকলো সম্পৰ্কত সদায় নৈতিকতা অনুশীলন অনুসৰণ কৰিম, যাৰ ভিতৰত আইনখন আখৰ আৰু আত্মা দুয়োটাৰে অনুসৰণ কৰা। ইয়াত অন্তৰ্ভুক্ত থাকে উৎকোচ নিদিয়া, কমিছন দিয়া-লোৱা নকৰা, বা আন কোনো চমু-ৰাস্তা নোলোৱা
- ✓ **সঠিক পথ-গুণগত মানদণ্ড বজাই ৰখা:** আমাৰ মান নিৰূপক প্ৰক্ৰিয়া থাকিব যিয়ে আমাক গ্ৰাহকৰ ওচৰলৈ আটাইতকৈ বেছি কাৰ্য্যকৰীভাৱে উপনীত হ'বলৈ সক্ষম কৰিব। আমি উদ্ভাৱনক উৎসাহিত কৰিম কিন্তু এনেধৰণেৰে যিয়ে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ মানদণ্ড নিশ্চিত কৰে।

অখণ্ডতা, স্বচ্ছতা, ন্যায্য অনুশীলন, আৰু নৈতিক আচৰণৰ সৰ্বোচ্চ মানদণ্ড অনুসৰণ কৰাটো আমাৰ ব্যৱসায়িক আৰ্হিৰ বাবে আধাৰ।

আমাৰ বেংকে নিম্নধৰণৰে প্ৰতিশ্ৰুতি দিছে:

- ইয়াৰ সকলো গ্ৰাহকৰ সৈতে সম্পূৰ্ণ নিৰপেক্ষ আৰু সন্মাণেৰে ব্যৱহাৰ কৰো।
- গ্ৰাহকৰ সৈতে সকলো যোগাযোগ (মৌখিক বা লিখিত) স্থানীয় ভাষাত নাইবা গ্ৰাহকসকলে বুজিব পৰা ভাষাত কৰা হয়।
- জাতি, ভাষা, পন্থ, ধৰ্ম, আৰু লিংগৰ ভিত্তিত ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক বৈষম্য কৰা নহয়।
- বাৰ্ষিক 3,00,000/- টকালৈকে ঘৰুৱা উপাৰ্জন থকা পৰিয়ালক প্ৰদান কৰা এক জামানত মুক্ত ঋণ হিচাপে সংজ্ঞায়িত কৰা মাইক্ৰ'ফাইনেন্স ঋণ অনুমোদন কৰা হ'ব, এই উদ্দেশ্যৰ বাবে, পৰিয়ালৰ অৰ্থ হ'ব এক ব্যক্তিগত পাৰিবাৰিক গোট, অৰ্থাৎ স্বামী, পত্নী আৰু তেওঁলোকৰ অবিবাহিত সন্তান।)
- পৰিয়াল এটাৰ মাহিলী ঋণৰ বাধ্যবাধকতা পৰিশোধ কৰাৰ বাবে বাহিৰলৈ যোৱাৰ পৰিমাণ মাইক্ৰফাইনেন্স ঋণৰ বাবে মাহিলী ঘৰুৱা উপাৰ্জনৰ সৰ্বাধিক 50% লৈ সীমিত কৰিব।
- চিআইচিৰ ওচৰত সময়মতে আৰু সঠিক তথ্য দাখিল কৰিব।

ঋণ আৱেদন, মূল্যাংকন/ অনুমোদন, বিতৰন, আৰু নিয়মাবলী আৰু চৰ্তাৱলী:

- বিনামূলীয়াকৈ প্ৰশিক্ষণ প্ৰদান কৰে আৰু ঋণ বিতৰণ কৰাৰ আগতে ঋণ / অন্যান্য সামগ্ৰীৰ সৈতে সম্পৰ্কিত প্ৰক্ৰিয়া আৰু প্ৰণালীবোৰৰ বিষয়ে গ্ৰাহকসকলক সম্পূৰ্ণৰূপে অৱগত কৰে।
- ঋণ আৱেদন প্ৰ-পত্ৰত সকলো প্ৰয়োজনীয় তথ্য স্পষ্ট আৰু স্বচ্ছ ভাৱে অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব যাতে গ্ৰাহকে ইয়াক বুজিব পাৰে।
- আইবিএলএ সকলো ঋণ আৱেদন প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে এক একনাউলেডগমেণ্ট প্ৰদান কৰে, ঋণ অনুমোদনৰ স্থিতি কমিউনিকেটেড কৰে আৰু ঋণ দস্তাবেজৰ এটা প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰে।
- ঋণ অনুমোদন কৰা আৰু বিতৰণ কৰাকে আদি কৰি সকলো লেনদেন স্বচ্ছ ভাৱে কৰা টো নিশ্চিত কৰা হ'ব।

ঋণৰ নিয়মাবলী আৰু চৰ্তাৱলী/ ঋণ কাৰ্ড/ মুখ্য তথ্যপত্ৰত প্ৰকাশ:

আই.বি.এল.-এ প্ৰতিজন গ্ৰাহকক ঋণৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাবলীৰ প্ৰতিলিপি আৰু পৰিশোধৰ সময়সূচী থকা এখন পাছবুক/ঋণ কাৰ্ড, মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ ওপৰত এক সৰলীকৃত তথ্যপত্ৰ, আৰু বিতৰণ কৰা ঋণৰ বাবে চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাবলী প্ৰদান কৰে।

- আইবিএলএ বোৰ্ডঅনুমোদিত মূল্য নিৰ্ধাৰণ নীতি আৰু সামগ্ৰী প্ৰগ্ৰামছ অনুসৰি সূতৰ হাৰ আদায় কৰে। নিয়ন্ত্ৰক আৰু বিধিবদ্ধ নিৰ্দেশনাৰ সৈতে সংগতি ৰাখি।
- আইবিএলএয়ে বেণ্ডলেটৰী গাইডলাইনৰ সৈতে সংগতি ৰাখি বোৰ্ড এফ্ৰভড প্ৰাইচিং পলিচী আৰু সামগ্ৰী প্ৰগ্ৰামছ অনুসৰি প্ৰক্ৰিয়াকৰণ মাচুল আদায় কৰে।
- সৰলীকৃত মুখ্য তথ্যপত্ৰত ইণ্টাৰেষ্ট বেট, প্ৰচেছিং ফি, আৰু ইনচুৰেন্স প্ৰিমিয়াম আৰু ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰ, ঋণ কাৰ্ড আদিত আন সকলো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাবলী প্ৰকাশ কৰে।
- প্ৰাপ্ত কিস্তি আৰু চূড়ান্ত নিৰ্বহনসহ সকলো পৰিশোধৰ স্বীকৃতি;
- আই.বি.এল. এ গ্ৰাহকক বিতৰণ অনুসূচী, সূতৰ হাৰ, আৰু সেৱা মাচুল সহ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাবলীৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ জাননী দিয়ে। ইত্যাদি, যদি থাকে।
- ঋণ লগুতাই বুজি পোৱা ভাষাএটাতে মাইক্ৰফিনেন্স আৰু নন-এমএফআই ঋণৰ বাবে ঋণৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাবলীৰ এক মানক প্ৰকাৰ আইবিএল থাকিব।
- আইবিএলএ ইয়াৰ গ্ৰাহকক ক্ৰেডিট শিল্ড ইনচুৰেন্স বাছনি কৰাৰ বিকল্প প্ৰদান কৰে আৰু ঋণৰ পৰিমাণ আৰু ম্যাদৰ বাবে প্ৰযোজ্য অনুসৰি গ্ৰাহক আৰু তেওঁৰ পত্নীৰ বীমা আৱৰণৰ বাবে বীমাকৰ্তাই লোৱা অনুসৰি বাছনি কৰা গ্ৰাহকৰ পৰা কেৱল প্ৰযোজ্য ম্যাদ ইনচুৰেন্স প্ৰিমিয়াম সংগ্ৰহ কৰে;
- মাইক্ৰফাইনেস ঋণৰ বাবে কিস্তিৰ সঘনতা হৈছে ঋণ লগুতাৰ বিকল্প অনুসৰি দৈনিক, সাপ্তাহিক, পক্ষকীয়া/দ্বি-সাপ্তাহিক, বা মাহিলী/ 4 সাপ্তাহিক পৰিশোধ।
- মৰাটোৰিয়াম যদি প্ৰদান কৰা হয় ঋণ লগুতাই বাছনি কৰা পৰিশোধৰ সঘনতাতকৈ কম নহ'ব।

পুনৰুদ্ধাৰৰ অ-বলপূৰ্বক পদ্ধতি:

- পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে আই.বি.এল. বা ইয়াৰ বি.চি. কৰ্মচাৰী/এজেণ্টে কোনো কঠোৰ পদ্ধতিত জড়িত নহ'ব, নিম্নলিখিত পদ্ধতিবোৰ কঠোৰ বুলি গণ্য কৰা হ'ব।
- আই.বি.এল.-য়ে সংগ্ৰহৰ সময়ত বলপূৰ্বক প্ৰথাত লিপ্ত নহয় বা যিকোনো পৰিস্থিতিত গ্ৰাহকক উৎপীড়নৰ আশ্ৰয় নলয়, যেনে; গ্ৰাহকসকলক অদৃষ্ট সময়ত (before 9 a.m and after 6 p.m), আপত্তিজনক ভাষা ব্যৱহাৰ কৰা, ঋণ পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে বাহু বল ব্যৱহাৰ কৰা ইত্যাদি।
- ঋণ লগুতাসকলৰ সম্বন্ধীয়, বন্ধু-বান্ধৱী, নাইবা সহ-কৰ্মীসকলক হাৰাশাস্তি কৰা।
- ঋণ লগুতাৰ ক্ষতি কৰিবলৈ হিংসা বা আন একে ধৰণৰ উপায় ব্যৱহাৰ কৰি ঋণ লগুতাৰ পৰিয়াল/সম্পত্তি/খ্যাতিৰ ওপৰত ভাবুকি প্ৰদান কৰা।
- ঋণৰ পৰিমাণ বা পৰিশোধ নকৰাৰ পৰিণামৰ বিষয়ে ঋণ লগুতাসকলক বিপথে পৰিচালিত কৰা।
- ঋণ লগুতাসকলৰ নাম প্ৰকাশ কৰা।
- আই.বি.এল.-এ আৰ.বি.আই.-ৰ বিজ্ঞপ্তিঅনুসৰি বাহিৰৰ পৰা লোৱাৰ ওপৰত বোৰ্ড অনুমোদিত নীতি অনুসৰি ঋণপুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে বাহিৰৰ পৰা লোৱা পুনৰুদ্ধাৰ এজেণ্ট ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে। বেংকে ইয়াৰ কৰ্মচাৰী বা বাহিৰৰ পৰা লোৱা এজেন্সিৰ কৰ্মচাৰী বা বি.চি.ৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ দ্বাৰা অনুপযুক্ত আচৰণৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব আৰু পুনৰুদ্ধাৰ সম্পৰ্কীয় অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে এক প্ৰণালীৰ জৰিয়তে সময়মতে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰদান কৰিব।
- বি.চি./এজেণ্ট ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীসকলক গ্ৰাহকৰ বাসস্থান বা কামৰ স্থানত পুনৰুদ্ধাৰ কৰিবলৈ অনুমতি দিয়া হ'ব যদিহে ঋণ লগুতাই দুটা বা অধিক ক্ৰমান্বয়ে কেন্দ্ৰীয় নিৰ্ধাৰিত স্থানত উপস্থিত হ'বলৈ বিফল হয়।

সাধাৰণ

- আই.বি.এল.-য়ে ঋণৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাবলীত থকা চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাবলী প্ৰদান কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে গ্ৰাহকৰ কাম-কাজত হস্তক্ষেপ নকৰে।

- আইবিএলএ অনুমোদিত মাইক্রোফিনেন্স ঋণৰ ওপৰত ফৰক্লোজাৰ মাচুল / প্রাক-পৰিশোধ জৰিমনা আদায় নকৰিব।
- পেনাল মাচুল অতিৰিক্ত পৰিমাণত বিলম্বিত পৰিশোধৰ বাবে মাচুল ল'ব পাৰি, গ্ৰাহকক সম্পূৰ্ণ ঋণৰ পৰিমাণৰ ওপৰত নহয়। সবলীকৃত তথ্য পত্ৰিকাত সেই প্ৰভাৱৰ বিষয়ে প্ৰকাশ কৰা হ'ব পাৰে।
- আইবিএলএ-এ গ্ৰাহকৰ তথ্য গোপনীয় ৰাখিব আৰু বেংকৰ নীতি অনুসৰি আৰু আইনী অনুপালনৰ ক্ষেত্ৰত নিয়ন্ত্ৰক/চৰকাৰী কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা অনুমোদিত সংস্থাবোৰৰ বাহিৰে আন কাৰো সৈতে সেইবোৰ ভাগ-বতৰা নকৰিব।
- বেংকৰ নোডেল বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগ নম্বৰকে অন্তৰ্ভুক্ত কৰি, আইবিএলএ-ৰ এক বহু-স্তৰীয় অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী আছে।
- গ্ৰাহক আৰু ৱেবছাইটৰ দ্বাৰা বুজি পোৱা ভাষাত বেংক ইয়াৰ সকলো বিচি শাখাত এফপিচি প্ৰদৰ্শন কৰে।
- বি.চি. কৰ্মচাৰীসকলক মাইক্রোফাইনেসৰ লগতে সকলো ঋণৰ সৈতে সম্পৰ্কিত গ্ৰাহক, সামগ্ৰী, আৰু প্ৰক্ৰিয়া চম্ভালিবলৈ যথাযথভাৱে প্ৰশিক্ষণ দিয়া হয় আৰু সজ্জিত কৰা হয় (পৰিয়ালৰ উপাৰ্জন আৰু বিদ্যমান ঋণ সম্পৰ্কে অনুসন্ধান কৰিবলৈ)। কৰ্মচাৰীসকলৰ বাবে দিয়া প্ৰশিক্ষণত গ্ৰাহকৰ প্ৰতি উপযুক্ত আচৰণ গঢ়ি তোলাৰ এক কাৰ্যসূচী অন্তৰ্ভুক্ত থাকে।
- আইবিএলএ-য়ে নিশ্চিত কৰিব যে ঋণ লওঁতাসকলৰ সম্পূৰ্ণ সন্মতিৰ সৈতে ঋণ-বিহীন সামগ্ৰী জাৰী কৰা হ'ব আৰু এনে সামগ্ৰীৰ বাবে মাচুলৰ গাঁথনি ঋণ কাৰ্ডত ঋণ লওঁতাজনক স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব।
- আইবিএলএ-য়ে তথ্যপত্ৰত মূল্য নিৰ্ধাৰণ সম্পৰ্কীয় তথ্য আৰু মাচুল সম্ভাৱ্য ঋণ লওঁতাক প্ৰকাশ কৰিব আৰু যিটো তথ্যপত্ৰত স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰা হোৱা নাই তেনে কোনো মাচুল আৰোপ কৰা নহ'ব।
- আগবঢ়োৱা সামগ্ৰীবোৰ গ্ৰাহকৰ প্ৰয়োজনীয়তাৰ বাবে উপযুক্ত হ'ব লাগে আৰু গ্ৰাহকৰ বিত্তীয় পৰিস্থিতি আৰু বুজাবুজিৰ মূল্যাঙ্কনৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি।

অভিযোগ/ অভিযোগ আৰু মতামত/ পৰামৰ্শসমূহ

বিতং তথ্যৰ বাবে, আপুনি আমাৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি চাব পাৰে।