



স্বল্পবিত্ত পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থাসমূহের জন্য আচরণবিধি

আমাদের দেশে স্বল্পবিত্ত পরিষেবা বা মাইক্রোফিন্যান্স শুরু হয়েছিল অর্থনৈতিকভাবে দুর্বলদের উন্নয়নে সহায়তা করার মানবিক বোধ থেকে। এখন বহু ক্ষেত্রেই এই পরিষেবা দেওয়া হচ্ছে ব্যাগিজিক সম্প্রসারণের লক্ষ্যে। এক্ষেত্রে একেবারেই না, বা কম লেখাপড়া জানা, আর্থ সামাজিক ভাবে দুর্বল গ্রহীতাদের সুরক্ষা জরুরি। এই উদ্দেশ্যকে সামনে রেখে এস. এইচ. জি প্রমোশনাল ফোরাম নিম্নোক্ত আচরণবিধি গ্রহণ ও প্রয়োগের জন্য সরকারি কর্তৃপক্ষ সহ সংশ্লিষ্ট সকলের কাছে প্রস্তাব রাখছে।

ক. ঋণ গ্রহীতার সুরক্ষার জন্য :

- ১। এম এফ আই-এর কর্মীরা তাঁদের গ্রাহকদের সঙ্গে মর্যাদা ও সম্মানের সাথে ব্যবহার করবেন।
- ২। তাঁরা নিশ্চিত করবেন যাতে গ্রাহকেরা তাঁদের অধিকার সম্পর্কে সচেতন থাকেন এবং একটি নির্দিষ্ট পদ্ধতি ঠিক করবেন, যাতে তাঁদের অভিযোগগুলি ভালোভাবে খতিয়ে দেখা হয়।
- ৩। তাঁরা বিভিন্ন ধরনের আর্থিক প্রতিষ্ঠানের, এমনকি ব্যাংকের সঙ্গে যুক্ত স্বনির্ভর দলের সাথে আলোচনার মাধ্যমে একটি পরিবারে যাতে প্রয়োজনের অতিরিক্ত অর্থ না যায়, তা দেখবেন।
- ৪। এম এফ আই অর্থোক্তিক হারে সুদ নেবে না। সুদের হার যেন 'বাকি টাকার' ওপরে ধার্য করা হয় ও তা যেন কখনই পুরো ঋণের ওপর না নেওয়া হয়। ঋণ পাওয়ার ক্ষেত্রে আর কী ধরনের খরচ করতে হবে গ্রাহককে যেন আগে থেকে তা জানানো হয়।

খ. স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতার ভিত্তিতে আদান প্রদান :

- ১। এম এফ আই ও তার কর্মীবৃন্দ তাঁদের গ্রাহকদের পরিষ্কারভাবে জানাবেন যে ঋণের জন্য তাঁদের কত খরচ হচ্ছে, তাঁদের জমা টাকার ওপর কী ধরনের সুদ তাঁরা পাচ্ছেন এবং ঠিক কীভাবে তা হিসাব করা হয়।
- ২। কোনও গ্রাহকের ঋণের দরখাস্ত মঞ্জুর না হলে, তার সঠিক কারণ এম এফ আই তার গ্রাহকে জানবে।
- ৩। এম এফ আই তার গ্রাহকের লিখিত অনুমতি ছাড়া তাঁর কোনও স্পর্শকাতর খবর অন্য কোনও তৃতীয় ব্যক্তিকে জানাবে না।
- ৪। এম এফ আই তার গ্রাহককে এমন কোনও ব্যবসাতে উৎসাহ দেবে না, যা থেকে তাঁর ক্ষতি হওয়ার সম্ভাবনা বেশি থাকবে।

- ৫। প্রতিষ্ঠান সব সময় নিশ্চিত করবে যে দেশের নিয়ম অনুযায়ী স্থায়ী ভাবে আর্থিক পরিষেবা দেওয়া হচ্ছে।
- ৬। এম এফ আই-এর অবশ্যই 'কনজুমার প্রোটেকশন কোড' থাকবে এবং এর সাথে পরিষ্কারভাবে উল্লেখ থাকবে প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্য, উদ্দেশ্য, নীতি এবং নির্দিষ্ট মূল্যবোধগুলি কী কী।
- ৭। এম এফ আই- গুলির উচ্চমানের পরিচালক সমিতি থাকবে এবং বাৎসরিক প্রতিবেদনে তাদের কর্মী, বোর্ড মেম্বার এবং ম্যানেজমেন্টের সঙ্গে যুক্ত ব্যক্তিদের মাসিক বেতন ও অন্যান্য সুযোগ সুবিধার উল্লেখ থাকবে।

গ. আইন অনুযায়ী বিতর্কিত বিষয়গুলির সমাধান :

- ১। কোনও কারণে গ্রাহক যদি ঋণের টাকা ফেরত না দিতে পারেন তবুও তাঁর প্রতি এম এফ আই যত্নবান হবে ও কখনই জোর-জবরদস্তির মাধ্যমে ঋণ পরিশোধ করার পথে যাবে না। যদি এম এফ আই-এর কোনও কর্মী এই কাজ করেন তবে তাঁকে বরখাস্ত করা হবে এবং বরখাস্ত করার কারণ সকলকে জানানো হবে।
- ২। এম এফ আই কখনই ঋণের সিকিউরিটি হিসাবে জমির দলিল, ঘরের পাট্টা, রেশন কার্ড ইত্যাদি নেবে না। কিন্তু আর বি আই-এর 'নো ইয়োর কাস্টমার' নিয়মনীতি অনুযায়ী উক্ত নথিপত্রের ফোটোকপি নিতে পারে।
- ৩। ঋণ গ্রহীতা যদি মারা যান, সেক্ষেত্রে প্রতিষ্ঠান কীভাবে উক্ত পরিবারের সমস্যা কমানো যায় তার পথ দেখাবে।
- ৪। এম এফ আই ও তার কর্মীদের নিশ্চিত করতে হবে, যেন ঋণ পরিশোধ করতে গিয়ে গ্রাহকের বেঁচে থাকার মূল শক্তিটুকুই নষ্ট না হয়ে যায়।

ঘ. সুস্থায়ী ফল লাভের লক্ষ্যে :

- ১। এম এফ আই তার আর্থিক পরিষেবার মূল্য উপযুক্তভাবে স্থির করে স্থানীয় আইন অনুযায়ী স্থায়ী ভাবে আর্থিক পরিষেবা দিতে চাইবে।
- ২। এম এফ আই তাদের আর্থিক পরিচালন ব্যবস্থা সম্পর্কে গ্রাহকদের অবহিত করবে ও সর্বদা লক্ষ রাখবে যাতে তাদের পরিষেবার দ্বারা গ্রাহকদের পরিবার লাভবান হয় ও তাঁরা যেন কোনও ভাবেই অধিক ঋণগ্রস্ত না হয়ে যান।