Microcredit Regulatory Authority

মাইক্রোক্রেডিট রেগুলেটরী অথরিটি

এমআরএ ভবন
প্লট নং এফ-১৪-ডি/১, আগারগাঁও
শেরে বাংলা নগর (প্রশাসনিক এলাকা), ঢাকা-১২০৭

এমআরএ/সার্কুলার লেটার নং-৮৬

তারিখ: ২৮ আশ্বিন ১৪৩৩ / ১৩ অক্টোবর ২০২৬

প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা
ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠান (সকল)

বিষয়: ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানের গ্রাহক কল্যাণ তহবিল গঠন, সংরক্ষণ ও ব্যবহার সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০২৬।

প্রিয় মহোদয়,

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণপূর্বক জানানো যাচ্ছে, ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানগুলো বিদ্যমান নিয়মাচার অনুযায়ী ঋণ ও সঞ্চয় কার্যক্রমের পাশাপাশি গ্রাহকদের আর্থিক ও সামাজিক নিরাপত্তা বৃদ্ধি তথা সার্বিক কল্যাণার্থে বিশেষ করে ঋণগ্রহীতার মৃত্যু হলে আর্থিক সহায়তা প্রদান, অবশিষ্ট ঋণের দায় হতে অব্যাহতি, সঞ্চয় ফেরত ইত্যাদি সেবাসমূহ গ্রাহকের নিকট হতে ফি গ্রহণের মাধ্যমে গ্রাহক কল্যাণ তহবিল গঠন ও প্রদান করে আসছে। এক্ষেত্রে স্বচ্ছতা ও গ্রাহক স্বার্থ সুরক্ষার লক্ষ্যে ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানসমূহকে নিম্নোক্ত বিষয়গুলো অনুসরণপূর্বক নীতিমালা প্রণয়নের জন্য অনুরোধ করা হলো:-

১. তহবিলের নাম ও গঠন প্রক্রিয়া:

১.১ তহবিলের নাম: প্রত্যেক সনদপ্রাপ্ত ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠান গ্রাহককে বিতরণকৃত ঋণের বিপরীতে নির্ধারিত হারে ফি গ্রহণের মাধ্যমে 'গ্রাহক কল্যাণ তহবিল' নামে একটি তহবিল গঠন করবে।

১.২ তহবিলের উৎস: গ্রাহক ও অভিভাবককে কল্যাণ সুবিধা প্রদানের লক্ষ্যে বিতরণকৃত ঋণের উপর সর্বোচ্চ ০.৬% হারে অর্থ আদায়ের মাধ্যমে একটি পৃথক তহবিল গঠন করা যাবে।

১.৩ আলাদা হিসাব: এ তহবিলের জন্য গৃহীত অর্থ পৃথক খাত হিসেবে প্রদর্শন ও সংরক্ষণ করতে হবে।

১.৪ গ্রাহককে অবহিতকরণ: ঋণ বিতরণের সময় সংশ্লিষ্ট গ্রাহককে প্রদেয় অর্থের পরিমাণ, উদ্দেশ্য ও প্রাপ্য সুবিধা সম্পর্কে লিখিতভাবে অবহিত করতে হবে।

২. তহবিল হতে প্রদত্ত সুবিধাদি:

২.১ মৃত্যুজনিত সুবিধা: গ্রাহক বা অভিভাবক/ প্রধান উপার্জনকারীর মৃত্যু হলে এ তহবিলের আওতাভুক্ত অবশিষ্ট ঋণ মওকুফ (সার্ভিসচার্জ ব্যতীত), মুনাফাসহ সঞ্চয় ফেরত এবং দাফন/সৎকার বাবদ ন্যূনতম ৫,০০০ (পাঁচ হাজার) টাকা প্রদানের শর্তাদি সুনির্দিষ্টভাবে নির্ধারণ করতে হবে।

২.২ ঋণ মওকুফ: গ্রাহক বা অভিভাবক/ প্রধান উপার্জনকারীর মৃত্যুর তারিখে অবশিষ্ট মূল ঋণের পরিমাণ নির্ধারণ করে মওকুফ করতে হবে এবং মৃত্যুর পরবর্তী সার্ভিস চার্জ আদায় করা যাবে না।

২.৩ সঞ্চয় ফেরত: মৃত গ্রাহকের নমিনি/ বৈধ উত্তরাধিকারীকে তার ফেরতযোগ্য সঞ্চয় মুনাফাসহ দ্রুত ফেরত দিতে হবে।

২.৪ দাফন/সৎকার সহায়তা: দাফন/ সৎকার বাবদ নির্ধারিত অর্থ মৃত গ্রাহক/ অভিভাবকের নমিনি/ বৈধ উত্তরাধিকারীকে এককালীন প্রদান করতে হবে । এছাড়া মৃত্যু পরবর্তী কোনো পরিবার নির্ধারিত অর্থ গ্রহণ করতে না চাইলে সেক্ষেত্রে উক্ত ব্যক্তির নমিনি/বৈধ উত্তরাধিকারী হতে না দাবি সংক্রান্ত মতামত গ্রহণ করতে হবে।

৩. দাবি নিষ্পত্তির পদ্ধতি:

৩.১ সময়সীমা: দাফন/সৎকার সহায়তা তৎক্ষণাৎ এবং ঋণ মওকুফ ও সঞ্চয় ফেরত সর্বোচ্চ ৩০ কর্মদিবসের মধ্যে সম্পন্ন করতে হবে।

৩.২, প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: গ্রাহক বা অভিভাবক/ প্রধান উপার্জনকারীর মৃত্যুসনদ, পরিচয়পত্র, পাশ বইয়ের ছায়ালিপি, নমিনি/বৈধ উত্তরাধিকারীর আবেদনসহ প্রয়োজনীয় ন্যূনতম দলিল গ্রহণ করে এ তহবিলের সুবিধা প্রদান করতে হবে।

৩.৩ ঘাটতি পূরণ: তহবিলে পর্যাপ্ত অর্থ না থাকলে প্রতিষ্ঠানের উদ্বৃত্ত তহবিল হতে গ্রাহকের দাবি পরিশোধ করতে হবে যা প্রতিষ্ঠানের সামাজিক খাতের ব্যয় হিসেবে বিবেচিত হবে এবং এক্ষেত্রে অথরিটির কার্যোত্তর অনুমোদন গ্রহণ করতে হবে।

৪. তহবিলের অর্থের ব্যবহার ও বিনিয়োগ:

৪.১ গ্রাহকের মৃত্যু/গুরুতর আহত/জটিল ও ব্যয়বহুল রোগজনিত কারণে উত্থাপিত দাবি পূরণে অর্থ ব্যবহার করা হবে। তবে পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদন স্বাপেক্ষে এ তহবিলের উদ্বৃত্ত অর্থ ক্ষুদ্রঋণ হিসেবে বিতরণ করা যাবে। সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের বাইরে বিনিয়োগের ক্ষেত্রে উদ্বৃত্ত অর্থ কেবল তফফিলি ব্যাংক এ বিনিয়োগ করা যাবে।

৪.২ তহবিলের অর্থ ব্যবহারে বিধিনিষেধ: তহবিলের অর্থ প্রতিষ্ঠানের আয় হিসেবে প্রদর্শন বা অন্য কোনোভাবে স্থানান্তর করা যাবে না এবং নির্ধারিত খাতের বাইরে ব্যবহার করা যাবে না।

৪.৩ স্বচ্ছতা ও প্রকাশ: তহবিলের অর্থ সংগ্রহ, ব্যবহার, স্থিতি ও সুবিধা প্রদানের তথ্য পৃথকভাবে সংরক্ষণ ও সংশ্লিষ্ট আর্থিক প্রতিবেদনে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।

চলমান পাতা-২

৪.৪ অভিযোগ নিষ্পত্তি: কল্যাণ সুবিধা সংক্রান্ত অভিযোগ প্রথমে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানে এবং প্রয়োজন হলে অথরিটি এর অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থায় উপস্থাপন করা যাবে।

৪.৫ পরিদর্শন ও নিরীক্ষা: তহবিল সংগ্রহ, হিসাব, স্থিতি ও সুবিধা প্রদান বিষয়ক তথ্য ও দলিলাদি অথরিটি কর্তৃক পরিদর্শনকালে এবং বহিঃনিরীক্ষক কর্তৃক নিরীক্ষা ও প্রতিবেদনে পৃথক মতামত প্রদান করা হবে।

৪.৬ অনিয়মের বিরুদ্ধে ব্যবস্থা: তহবিলের অর্থ তছরূপ, অপব্যবহার, অনুমোদনবিহীন ব্যয় বা গ্রাহকের প্রাপ্য সুবিধা প্রদান করা না হলে প্রচলিত আইন ও অথরিটির বিদ্যমান বিধিবিধান অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ করা যাবে।

৫. সংশোধন ও প্রয়োগ:

৫.১ এ নির্দেশনা জারির তারিখ হতে সকল সনদপ্রাপ্ত ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানের জন্য প্রযোজ্য হবে এবং উক্ত নির্দেশনা বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে কোনো বিষয়ে অস্পষ্টতা দেখা দিলে অথরিটির সিদ্ধান্ত চূড়ান্ত বলে গণ্য হবে। এছাড়া অথরিটি এ নির্দেশনা সময়ে সময়ে প্রয়োজন মোতাবেক সংশোধনের এখতিয়ার সংরক্ষণ করবে।

আপনার বিশ্বস্ত,

১৩/১০/২০২৬

(মোহাম্মদ আব্দুল মান্নান)
পরিচালক
লাইসেন্স, রেগুলেশন, পলিসি এন্ড লিগ্যাল বিভাগ
ফোন: ০২২২৩৩৭৪৮৭০
ইমেইল: badalsavar@gmail.com

নম্বর-৫৩.০৪.০০০০.০০০.০২১.২২.০০৩.২৬.২০৬০

তারিখ: ২৮ আশ্বিন ১৪৩৩ / ১৩ অক্টোবর ২০২৬

সদয় অবগতির জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলো (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১. ব্যবস্থাপনা পরিচালক, পল্লী কর্ম সহায়ক ফাউন্ডেশন, আগারগাঁও, ঢাকা;
২. মহাপরিচালক, এনজিও বিষয়ক ব্যুরো, আগারগাঁও, ঢাকা;
৩. মহাপরিচালক, সমাজসেবা অধিদপ্তর, আগারগাঁও, ঢাকা;
৪. মহাপরিচালক, মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা;
৫. রেজিস্ট্রার, রেজিস্ট্রার অব জয়েন্ট স্টক কোম্পানীজ এন্ড ফার্মস, কারওয়ান বাজার, ঢাকা;
৬. গভর্নর মহোদয়ের একান্ত সচিব, বাংলাদেশ ব্যাংক, মতিঝিল, ঢাকা (গভর্নর মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য);
৭. সচিব মহোদয়ের একান্ত সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা (সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য);
৮. অফিস কপি।

(মো: রাদইয়াতুল ইসলাম)
সহকারী পরিচালক