Resource Integration Centre (RIC)
রিসোর্স ইন্টিগ্রেশন সেন্টার (রিক)

সমাজ কল্যাণ বিভাগ রেজিঃ নং-ঢ-০১১৬৪, এমআরএ সনদ নং-০০৩৪৯-০১৩৭৫-০০১৬৭, এনজিও বিষয়ক ব্যুরো রেজিঃ নং-১৭৭

সূত্র নং-রিক/কেন্দ্রীয়/পরি./ঋণ কার্যক্রম/২০২৬/৯১৫ তারিখ: ২৭/১০/২০২৬ ইং

প্রতি
ঋণ কার্যক্রম সংশ্লিষ্ট সকল পর্যায়ের কর্মকর্তা
রিসোর্স ইন্টিগ্রেশন সেন্টার (রিক)

বিষয়: ক্ষুদ্রঋণ কর্মসূচির গ্রাহক কল্যাণ তহবিল গঠন, সংরক্ষণ ও ব্যবহার সংক্রান্ত নীতিমালা প্রেরণ প্রসঙ্গে।

প্রিয় সহকর্মী,

শুভেচ্ছা নিবেন।
ক্ষুদ্রঋণ কর্মসূচির আওতায় গ্রাহক কল্যাণ তহবিলের যথাযথ গঠন, সংরক্ষণ ও ব্যবহার নিশ্চিত করার লক্ষ্যে এ পত্রের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট নীতিমালাটি সংযুক্ত করা হলো।

নীতিমালাটি সম্পর্কে কোনো ব্যাখ্যা বা সহায়তার প্রয়োজন হলে ঋণ কার্যক্রম বিভাগের সঙ্গে যোগাযোগ করবেন।

নীতিমালার সুষ্ঠু বাস্তবায়ন নিশ্চিত করতে সংশ্লিষ্ট সকলের আন্তরিক সহযোগিতা কাম্য।

ধন্যবাদান্তে

আফরোজা লায়লা
পরিচালক ও প্রধান ঋণ কর্মকর্তা, রিক

অনুলিপিঃ
১. নির্বাহী পরিচালক মহোদয়, রিক;
২. উপ ও সহকারী পরিচালক এবং বিভাগীয় ও সেল প্রধান (সকল);
৩. অফিস কপি।

ক্ষুদ্রঋণ কর্মসূচির গ্রাহক কল্যাণ তহবিল গঠন, সংরক্ষণ ও ব্যবহার সংক্রান্ত নীতিমালা-২০২৬

রিসোর্স ইন্টিগ্রেশন সেন্টার (রিক)

বাড়ি নং-৮৮/এ, সড়ক নং-৭/এ, ধানমন্ডি আ/এ, ঢাকা-১২০৯

Abul Haseeb Khan
Executive Director
Resource Integration Centre (RIC)

Mahbubur Rahman
President
Resource Integration Centre (RIC)

সংস্থা ঋণ কর্মসূচির গ্রাহকদের ঋণ ও সঞ্চয় কার্যক্রমের পাশাপাশি গ্রাহকদের আর্থিক ও সামাজিক নিরাপত্তা বৃদ্ধি তথা সার্বিক কল্যাণার্থে বিশেষ করে ঋণগ্রহীতা ও তার প্রধান উপার্যনকারীর মৃত্যু হলে বা দূর্ঘটনা জনীত কারণে কর্মক্ষমতা হারালে অবশিষ্ট ঋণের দায় হতে অব্যাহতি, সঞ্চয় ফেরত ইত্যাদি সেবা সমুহ গ্রাহকের নিকট হতে নির্দ্দিষ্ট ফি গ্রহণের মাধ্যমে সদস্য ঋণ বীমা তহবিল গঠন ও প্রদান করে আসছে। এ ক্ষেত্রে এমআরএ/সার্কুলার লেটার নং-৮৬, তারিখ: ১৩ অক্টোবর ২০২৬ ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানের গ্রাহক কল্যান তহবিল গঠন, সংরক্ষণ ও ব্যবহার সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০২৬ অনুসরনে সংস্থার গ্রাহক কল্যান তহবিল গঠন, সংরক্ষণ ও ব্যবহার সংক্রান্ত নীতিমালা প্রণয়ন করা হল। যাহা ১ নভেম্বর'২০২৬ তারিখ থেকে কার্যকর হবে। এর ফলে সংস্থার বর্তমান "ঋণ বীমা তহবিল" হিসাবটি "গ্রাহক কল্যাণ তহবিল" হিসাবে অবহিত হবে এবং সে অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট সকল স্থানে প্রতিস্থাপিত হবে।

১. **তহবিলের নাম ও গঠন প্রক্রিয়া :**

১.১ **তহবিলের নাম :** গ্রাহক কল্যাণ তহবিল।

১.২ **তহবিলের উৎস্য :** গ্রাহক পর্যায়ে ঋণ বিতরণকালীন বিতরনকৃত ঋণের উপর ০.৬% হারে আদায়কৃত অর্থ।

১.৩ **তহবিলের হিসাব সংরক্ষণ :** তহবিলের জন্য গ্রাহকদের নিকট থেকে গৃহীত অর্থ পৃথক খাত হিসেবে প্রদর্শন ও সংরক্ষণ করা।

১.৪ **গ্রাহককে অবহিতকরন :** ঋণ বিতরণকালীন সংশ্লিষ্ট গ্রাহককে প্রদেয় অর্থের পরিমান, উদ্দেশ্য ও প্রাপ্য সুবিধা সম্পর্কে লিখিতভাবে অবহিত করা।

২. **তহবিল হতে প্রদত্ত সুবিধাদি :**

২.১ **মৃত্যুজনিত সুবিধা :** গ্রাহক বা অভিভাবক/প্রধান উপার্যনকারীর মৃত্যু হলে এ তহবিলের আওতাভূক্ত অবশিষ্ট ঋণ মওকুফ(সার্ভিস চার্জ ব্যতীত), মুনাফা সহ সঞ্চয় ফেরত এবং দাফন/সৎকার বাবদ ৫,০০০(পাঁচ হাজার) টাকা প্রদান করা হবে।

২.২ **ঋণ মওকুফ :** গ্রাহক বা অভিভাবক/প্রধান উপার্যনকারীর মৃত্যুর তারিখে অবশিষ্ট মূল ঋণের পরিমান মওকুফ করা হবে এবং মৃত্যুর পরবর্তী সার্ভিস চার্জ আদায় করা হবে না।

২.৩ **সঞ্চয় ফেরত :** মৃত গ্রাহকের নমিনি/বৈধ উত্তরাধিকারীকে তার ফেরত যোগ্য সঞ্চয় মুনাফা সহ দ্রুত ফেরত দেয়া হবে।

২.৪ **দাফন/সৎকার সহায়তা :** দাফন/সৎকার বাবদ ৫,০০০(পাঁচ হাজার) টাকা মৃত গ্রাহক/অভিভাবকের নমিনি/বৈধ উত্তরাধিকারীকে এককালীন প্রদান করা হবে। মৃত্যু পরবর্তী কোন পরিবার উক্ত ৫,০০০(পাঁচ হাজার) টাকা গ্রহণ করতে না চাইলে সে ক্ষেত্রে উক্ত ব্যক্তির নমিনি/বৈধ উত্তরাধিকারী হতে না দাবি সংক্রান্ত মতামত গ্রহণ করে সংরক্ষণ করতে হবে।

৩. **দাবি নিষ্পত্তির পদ্ধতি :**

৩.১ **সময়সীমা :** দাফন/সৎকার সহায়তা তৎক্ষনাৎ এবং ঋণ মওকুফ ও সঞ্চয় ফেরত সর্বোচ্চ ৩০ কর্ম দিবসের মধ্যে সম্পন্ন করতে হবে।

৩.২ **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র :** গ্রাহক বা অভিভাবক/প্রধান উপার্যনকারীর মৃত্যু সনদ, পরিচয়পত্র, পাশ বইয়ের ছায়ালিপি, নমিনি/বৈধ উত্তরাধিকারীর আবেদনসহ প্রয়োজনীয় ন্যুনতম 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 করা হবে যা প্রতিষ্ঠানের সামাজিক খাতের ব্যয় হিসেবে বিবেচিত হবে এবং এ ক্ষেত্রে অথরিটির কার্যোত্তর অনুমোদন গ্রহণ করা হবে।

Abu Haseeb Khan
Executive Director
Resource Integration Centre (RIC)

Mahbubur Rahman
President
Resource Integration Centre (RIC)

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 হিসাবে বিতরণ করা যাবে। প্রতিষ্ঠানের বাইরে বিনিয়োগের ক্ষেত্রে উদ্বৃত্ত অর্থ কেবল তফসিলি ব্যাংক এ বিনিয়োগ করা যাবে।

৪.২ **তহবিলের অর্থ ব্যবহারে বিধিনিষেধ ঃ** তহবিলের অর্থ প্রতিষ্ঠানের আয় হিসাবে প্রদর্শন বা অন্য কোনোভাবে স্থানান্তর করা হবেনা এবং নির্ধারিত খাতের বাইরে ব্যবহার করা হবেনা।

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

৪.৪ **অভিযোগ নিষ্পত্তি :** কল্যাণ সুবিধা সংক্রান্ত অভিযোগ **প্রথমে প্রতিষ্ঠানের যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে নিষ্পত্তির উদ্যোগ নিতে হবে। এ প্রক্রিয়ায় নিষ্পত্তি না হলে/**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 উপস্থাপন করতে হবে এবং বহি:নিরীক্ষক কর্তৃক নিরীক্ষার জন্য আর্থিক সে সকল তথ্য প্রতিবেদনে উপস্থাপন করতে হবে।

৪.৬ **অনিয়মের বিরুদ্ধে ব্যবস্থা :** তহবিলের অর্থ তছরুপ, অপব্যবহার, অনুমোদনবিহীন ব্যয় করা যাবে না। গ্রাহকের প্রাপ্য সুবিধা প্রদান করা না হলে গ্রাহক প্রতিনিধি দেশের প্রচলিত আইন ও অথরিটির বিদ্যমান বিধিবিধান অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ করার অধিকার পাবেন।

৫. **যে সকল ক্ষেত্রে গ্রাহক কল্যান সুবিধা প্রযোজ্য হবে :**

ক. মহিলা ঋণী নিজে বা তার প্রধান উপার্যনকারী ব্যক্তি (ঋণচুক্তিতে সদস্য ব্যতিত যাহার মৃত্যুতে কল্যাণ সুবিধা প্রযোজ্য কলামে নাম উল্লেখ আছে) **উভয়ের ও নিম্নোক্ত ক্ষেত্রে কল্যাণ সুবিধা প্রাপ্য হবেন ঃ**

১. উল্লেখিত যে কোন একজন মৃত্যুবরণ করলে;

২. প্রধান উপার্যনকারী ব্যক্তি দুর্ঘটনা জনীত কারনে বা দূরারোগ্য ব্যধিতে (ক্যান্সার, কিডনি, হৃদ রোগ, লিভার, প্যারালাইজড, ভাইরাস ইত্যাদি) আক্রান্ত হয়ে সম্পূর্ণরুপে কর্মক্ষমতা হারালে গ্রাহকের দাবী ও বাস্তবতা বিবেচনায় গ্রাহক পূর্ণ/আংশিক কল্যান সুবিধা প্রাপ্য হবেন।

খ. পুরুষ ঋণী যে সকল ক্ষেত্রে গ্রাহক কল্যাণ সুবিধা প্রাপ্য হবেন ঃ

১. ঋণী মৃত্যুবরণ করলে;

৩. ঋণী দূর্ঘটনা জনীত কারণে বা দূরারোগ্য ব্যাঁধিতে (ক্যান্সার, কিডনি, হৃদ রোগ, লিভার, প্যারালাইজড, ভাইরাস ইত্যাদি) আক্রান্ত হয়ে সম্পূর্ণরুপে কর্মক্ষমতা হারালে গ্রাহকের দাবী ও বাস্তবতা বিবেচনায় গ্রাহক পূর্ণ/আংশিক কল্যান সুবিধা প্রাপ্য হবেন।

গ. মহিলা ও পুরুষ ঋণী উভয়েই যে সকল ক্ষেত্রে গ্রাহক কল্যান সুবিধা প্রাপ্য হবেন ঃ

১. ঋণী কর্তৃক সংস্থা থেকে গৃহীত ঋণের প্রকল্প সম্পূর্ণরুপে ক্ষতিগ্রস্থ হয়ে কিস্তি প্রদানের সক্ষমতা হারালে ঋণীর ক্ষতির ধরন, অর্থনৈতিক অবস্থা ও পারিপার্শ্বিকতা বিবেচনায় ঋণী পূর্ণ/আংশিক বীমা সুবিধা প্রাপ্য হবেন।

৬. **গ্রাহক কল্যাণ সুবিধা দাবী নিস্পত্তির ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট, প্রত্যয়নপত্র এবং অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ ঃ**

দাবীর ক্ষেত্র	প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট	অনুমোদনকারী
মৃত্যুবরণ করলে	• অনলাইন মৃত্যু সনদপত্র • অনলাইন মৃত্যু সনদ পাওয়া না গেলে সে ক্ষেত্রে কবরস্থানের ডকুমেন্ট/হাসপাতল কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রদত্ত সনদপত্র/স্থানীয় জনপ্রতিনিধি কর্তৃক প্রদত্ত মৃত্যু সনদপত্র • সমিতির সভার রেজুলেশন • গ্রাহক কল্যাণ সুবিধা পাওয়ার আবেদনপত্র ও ঋণ চুক্তিপত্র	অনলাইন মৃত্যু সনদপত্র থাকলে ডকুমেন্টের সত্যতা যাচাই সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট ডিভিশনাল ম্যানেজার অনুমোদন করবেন এবং অনলাইন মৃত্যু সনদ পাওয়া না গেলে ডকুমেন্টের সত্যতা যাচাই সাপেক্ষে

Abul Haseeb Khan
Executive Director

Mahbubur Rahman
President

	• সদস্যর পাশবই • সদস্যর সঞ্চয় ও ঋণের সাব লেজার • জোনাল ম্যানেজার ও এরিয়া ম্যানেজারের ভিজিট রিপোর্ট	ডিভিশনাল ম্যানেজার সহ সংশ্লিষ্টদের সুপারিশের ভিত্তিতে প্রধান ঋণ কর্মকর্তা অনুমোদন করবেন।
দুরারোগ্য ব্যাধি ও অঙ্গহানী ঘটলে	• বিশেষজ্ঞ চিকিৎসকের প্রত্যায়নপত্র • স্থানীয় জনপ্রতিনিধি কর্তৃক অক্ষমতার সনদপত্র • গ্রাহক কল্যাণ সুবিধা পাওয়ার আবেদনপত্র ও ঋণ চুক্তিপত্র • সমিতির সভার রেজুলেশন • সদস্যর পাশবই • সদস্যর সঞ্চয় ও ঋণের সাব লেজার • জোনাল ম্যানেজার ও এরিয়া ম্যানেজারের ভিজিট রিপোর্ট	উল্লেখিত ডকুমেন্টের সত্যতা যাচাই সাপেক্ষে ডিভিশনাল ম্যানেজার সহ সংশ্লিষ্টদের সুপারিশের ভিত্তিতে প্রধান ঋণ কর্মকর্তা অনুমোদন করবেন।
প্রকল্প সম্পূর্ণরুপে ক্ষতিগ্রস্থ হয়ে ঋণ পরিশোধের সক্ষমতা হারালে	• ব্যবসায়ী সমিতি/বাজার কমিটির প্রত্যয়নপত্র/পত্রিকায় প্রকাশিত ক্ষতিগ্রস্থ প্রকল্পের ছবি ও সংবাদ/স্থানীয় জনপ্রতিনিধি কর্তৃক প্রকল্প নষ্ট হওয়ার সনদপত্র/সরকারী কৃষি/মৎস/পশুসম্পদ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রকল্প নষ্ট হওয়ার প্রত্যয়নপত্র • গ্রাহক কল্যাণ সুবিধা পাওয়ার আবেদনপত্র ও ঋণ চুক্তিপত্র • সমিতির সভার রেজুলেশন • সদস্যর পাশবই • সদস্যর সঞ্চয় ও ঋণের সাব লেজার • জোনাল ম্যানেজার ও এরিয়া ম্যানেজারের ভিজিট রিপোর্ট	উল্লেখিত ডকুমেন্টের সত্যতা যাচাই সাপেক্ষে ডিভিশনাল ম্যানেজার সহ সংশ্লিষ্টদের সুপারিশের ভিত্তিতে প্রধান ঋণ কর্মকর্তা অনুমোদন করবেন।

৭. সংশোধন ও প্রয়োগ :

৭.১ এ নির্দেশনা জারির তারিখ হতে সংস্থার সকল সদস্যদের জন্য গ্রাহক কল্যাণ সুবিধা প্রযোজ্য হবে এবং উক্ত নির্দেশনা বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে কোনো বিষয়ে অস্পষ্টতা দেখা দিলে সংস্থার ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত চুড়ান্ত বলে গণ্য হবে। এছাড়া সংস্থা এ নির্দেশনা সময়ে সময়ে প্রয়োজন মোতাবেক সংশোধনের এখতিয়ার সংরক্ষণ করবে।

Abul Haseeb Khan
Executive Director
Resource Integration Centre (RIC)

Mahbubur Rahman
President
Resource Integration Centre (RIC)