বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।
Website: www.bb.org.bd

ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ-২

বিআরপিডি-২ সার্কুলার নং-০৪

০৫ ভাদ্র ১৪৩৩
তারিখ: ---------------------
২০ আগস্ট ২০২৬

ব্যবস্থাপনা পরিচালক/প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা
বাংলাদেশে কার্যরত সকল তফসিলি ব্যাংক, ফাইন্যান্স কোম্পানি এবং মধ্যস্থতাকারী প্রতিষ্ঠান

প্রিয় মহোদয়,

বিকল্প বিরোধ নিষ্পত্তি (Alternative Dispute Resolution-ADR)
এর জন্য মধ্যস্থতাকারী প্রতিষ্ঠান তালিকাভুক্তিকরণ সংক্রান্ত নীতিমালা, ২০২৬

আর্থিক খাতের খেলাপী ঋণ আদায় কার্যক্রম ত্বরান্বিতকরণ এবং খেলাপী ঋণের বিপরীতে আদালতে বিচারাধীন মামলার সংখ্যা হ্রাসের লক্ষ্যে বিকল্প বিরোধ নিষ্পত্তি (ADR) পদ্ধতি কার্যকর ভূমিকা রাখতে পারে। এ প্রেক্ষিতে, বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক ADR-এর মাধ্যমে খেলাপী ঋণসংক্রান্ত বিরোধ ও মামলা নিষ্পত্তির জন্য প্রয়োজনীয় নির্দেশনা সম্বলিত বিআরপিডি সার্কুলার নং-১১/২০২৪ এবং বিআরপিডি-২ সার্কুলার লেটার নং-০২/২০২৬ জারি করা হয়। তবে, আর্থিক খাতে মধ্যস্থতার ব্যবহার বিস্তৃত করার লক্ষ্যে যোগ্যতা, সক্ষমতা ও উপযুক্ততা যাচাইয়ের মাধ্যমে ADR কার্যক্রম পরিচালনায় আগ্রহী প্রতিষ্ঠানের তালিকাভুক্তির জন্য সুনির্দিষ্ট মানদণ্ড বা নীতিমালা থাকা বাঞ্ছনীয়।

২. বর্ণিত প্রেক্ষাপটে, ADR এর মাধ্যমে ব্যাংক-কোম্পানী ও ফাইন্যান্স কোম্পানির খেলাপী ঋণ আদায় কার্যক্রম জোরদার করার জন্য মধ্যস্থতাকারী প্রতিষ্ঠানসমূহের সক্ষমতা যাচাইপূর্বক তালিকাভুক্তির উদ্দেশ্যে ‘বিকল্প বিরোধ নিষ্পত্তি (ADR) এর জন্য মধ্যস্থতাকারী প্রতিষ্ঠান তালিকাভুক্তিকরণ সংক্রান্ত নীতিমালা, ২০২৬’ প্রণয়ন করা হলো।

৩. ব্যাংক কোম্পানী আইন, ১৯৯১ এর ৪৫ ধারা এবং ফাইন্যান্স কোম্পানি আইন, ২০২৩ এর ৪১ ধারায় প্রদত্ত ক্ষমতাবলে এ নির্দেশনা জারি করা হলো।

৪. এ নির্দেশনা অবিলম্বে কার্যকর হবে।

আপনাদের বিশ্বস্ত,

(মোঃ বায়েজীদ সরকার)
পরিচালক (বিআরপিডি-২)
ফোন: ৯৫৩০০৯৫

সংযুক্তি: বিকল্প বিরোধ নিষ্পত্তি (ADR) এর জন্য মধ্যস্থতাকারী প্রতিষ্ঠান তালিকাভুক্তিকরণ সংক্রান্ত নীতিমালা, ২০২৬ (১২ পাতা)

বিকল্প বিরোধ নিষ্পত্তি (ADR) এর জন্য মধ্যস্থতাকারী প্রতিষ্ঠান তালিকাভুক্তিকরণ সংক্রান্ত নীতিমালা, ২০২৬

আগস্ট, ২০২৬

প্রথম অধ্যায়
প্রারম্ভিক

১. সংক্ষিপ্ত শিরোনামা ও প্রয়োগ

ক. এই নীতিমালা "বিকল্প বিরোধ নিষ্পত্তি (ADR) এর জন্য মধ্যস্থতাকারী প্রতিষ্ঠান তালিকাভুক্তিকরণ সংক্রান্ত নীতিমালা, ২০২৬" নামে অভিহিত হবে।

খ. এই নীতিমালা ADR কার্যক্রম পরিচালনার উদ্দেশ্যে তালিকাভুক্তির জন্য আবেদনকারী বা ইতোমধ্যে তালিকাভুক্ত মধ্যস্থতাকারী প্রতিষ্ঠানসমূহের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

২. লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য

এই নীতিমালার উদ্দেশ্য হলো আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহে খেলাপী ঋণ আদায়ে ADR কার্যক্রম পরিচালনার জন্য-

ক. যোগ্যতা, সক্ষমতা ও অভিজ্ঞতার ভিত্তিতে উপযুক্ত মধ্যস্থতাকারী প্রতিষ্ঠান তালিকাভুক্তিকরণের কাঠামো প্রণয়ন করা;

খ. মধ্যস্থতাকারী প্রতিষ্ঠানসমূহের মান নিয়ন্ত্রণ ও উৎকর্ষ নিশ্চিত করা;

গ. মধ্যস্থতা কার্যক্রমের গুণগত মান, কার্যকারিতা এবং পেশাগত ও নৈতিক মানদণ্ড নিশ্চিত করা;

ঘ. ADR ব্যবস্থার প্রতি সংশ্লিষ্ট পক্ষসমূহের আস্থা, গ্রহণযোগ্যতা ও জনবিশ্বাস বৃদ্ধি করা; এবং

ঙ. আন্তর্জাতিকভাবে স্বীকৃত নীতি, উত্তম চর্চা এবং মানদণ্ডের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ একটি আধুনিক, কার্যকর ও টেকসই ADR অবকাঠামো গড়ে তোলা।

৩. সংজ্ঞা

এই নীতিমালায় প্রসঙ্গক্রমে অন্যরূপ কিছু না বুঝালে-

ক. ''আর্থিক প্রতিষ্ঠান'' অর্থ অর্থ ঋণ আদালত আইন, ২০০৩ (২০০৩ সনের ৮ নং আইন) এর ধারা ২ এর দফা (ক) এ সংজ্ঞায়িত আর্থিক প্রতিষ্ঠান;

খ. "তালিকাভুক্তি" অর্থ বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক কোনো প্রতিষ্ঠানকে মধ্যস্থতাকারী প্রতিষ্ঠান হিসেবে তালিকাভুক্তিকরণ;

গ. "প্রতিষ্ঠান" বা ''তালিকাভুক্ত প্রতিষ্ঠান'' অর্থ খেলাপী ঋণ আদায়ের লক্ষ্যে ADR কার্যক্রমে অংশগ্রহণের নিমিত্তে এই নীতিমালার অধীন তালিকাভুক্তির জন্য আবেদনকারী বা ইতোমধ্যে তালিকাভুক্ত কোনো প্রতিষ্ঠান;

ঘ. "বিকল্প বিরোধ নিষ্পত্তি বা Alternative Dispute Resolution বা ADR" অর্থ প্রচলিত বিচারিক কার্যক্রমের বাইরে কোনো বিরোধ নিষ্পত্তির এমন একটি প্রক্রিয়া, যা পক্ষগণ নিজেরা অথবা নিরপেক্ষ তৃতীয় পক্ষের সহায়তায় স্বেচ্ছায় গ্রহণ করে, যার মধ্যে মধ্যস্থতা (Mediation) কার্যক্রম অন্তর্ভুক্ত হবে;

ঙ. "মধ্যস্থতা" অর্থ বিবাদমান পক্ষসমূহের পারস্পরিক সম্মতির ভিত্তিতে একজন বা একাধিক নিরপেক্ষ মধ্যস্থতাকারীর সহায়তায় বিরোধ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া;

দ্বিতীয় অধ্যায়
তালিকাভুক্তির যোগ্যতা, উপযুক্ততা, সক্ষমতা ও শর্তাবলী

প্রতিষ্ঠানের প্রাথমিক নিবন্ধন, প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো ও অভিজ্ঞতা

৪. বিধিবদ্ধ যোগ্যতা ও অভিজ্ঞতা

তালিকাভুক্তির জন্য আবেদনকারী প্রতিষ্ঠানের নিম্নবর্ণিত বিধিবদ্ধ যোগ্যতা ও অভিজ্ঞতা থাকতে হবেঃ

ক. The Societies Registration Act, 1860 বা The Partnership Act, 1932 বা কোম্পানী আইন, ১৯৯৪ আইনের অধীনে নিবন্ধন;

খ. হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স ও আয়কর শনাক্তকরণ নম্বর (TIN);

গ. প্রতিষ্ঠান বা এর পরিচালনা পর্ষদের কোনো সদস্য বা প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা দেউলিয়া বা ঋণ খেলাপী নন কিংবা প্রতারণা, দুর্নীতি, অর্থ আত্মসাৎ, মানি লন্ডারিং বা অন্য কোনো গুরুতর ফৌজদারী অপরাধে দণ্ডিত নন; এবং

ঘ. আবেদন দাখিলের তারিখে ন্যূনতম ০৩ (তিন) বছরের ব্যবসায়িক বা পেশাগত কার্যক্রম পরিচালনার অভিজ্ঞতা।

৫. প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো

তালিকাভুক্তির জন্য আবেদনকারী প্রতিষ্ঠানের কার্যক্রম সুষ্ঠু, স্বচ্ছ ও কার্যকরভাবে পরিচালনার লক্ষ্যে নিম্নোক্ত সাংগঠনিক ও প্রশাসনিক কাঠামো বিদ্যমান থাকতে হবেঃ

ক. প্রতিষ্ঠানের নীতি নির্ধারণ ও পরিচালনার জন্য একটি পরিচালনা পর্ষদ বা সমমানের একটি প্রশাসনিক পর্ষদ যার সদস্যগণের কমপক্ষে ৫০% মধ্যস্থতাকারী হওয়ার যোগ্যতাসম্পন্ন হবেন;

খ. প্রতিষ্ঠানের প্রশাসনিক কার্যক্রম পরিচালনার জন্য একটি সাংগঠনিক কাঠামো (Organogram);

গ. ADR কার্যক্রম পরিচালনা, সমন্বয় ও প্রশাসনিক সহায়তা প্রদানের জন্য একটি পৃথক প্রশাসনিক ইউনিট বা সেল;

ঘ. কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের নিয়োগ, দায়িত্ব বণ্টন, কর্মসম্পাদন মূল্যায়ন এবং সক্ষমতা উন্নয়নের জন্য একটি মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনা কাঠামো ও নীতিমালা; এবং

ঙ. ADR কার্যক্রম পরিচালনার জন্য কেস গ্রহণ, মধ্যস্থতাকারী নিয়োগ, মধ্যস্থতা কার্যক্রম পরিচালনা, নথি সংরক্ষণ, গোপনীয়তা রক্ষা এবং মান নিয়ন্ত্রণ সম্বলিত Standard Operating Procedures (SOPs)।

৬. আর্থিক বিষয়াদি

তালিকাভুক্তির জন্য আবেদনকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নিম্নোক্ত শর্তাবলি পূরণ করতে হবেঃ

ক. আবেদন দাখিলের তারিখের পূর্ববর্তী ০৩ (তিন) বছরের নিরীক্ষিত আর্থিক বিবরণী থাকতে হবে;

খ. প্রতিষ্ঠানের নামে পরিচালিত এক বা একাধিক স্বতন্ত্র ব্যাংক হিসাব থাকতে হবে; এবং

গ. প্রতিষ্ঠানের সকল আর্থিক লেনদেন প্রতিষ্ঠানের নামে পরিচালিত ব্যাংক হিসাবের মাধ্যমে সম্পন্ন করতে হবে।

মানব সম্পদ এবং পেশাগত সক্ষমতা

৭. মধ্যস্থতাকারী প্যানেল

ক. তালিকাভুক্তির জন্য আবেদনকারী প্রতিষ্ঠানের অধীনে ADR কার্যক্রম পরিচালনার উদ্দেশ্যে এক বা একাধিক মধ্যস্থতাকারী প্যানেল থাকতে হবে। প্রতিটি প্যানেলে ০১ (এক)জন হিসাববিদ ও ০১ (এক)জন আইন বিশেষজ্ঞসহ ন্যূনতম ০৫ (পাঁচ)জন মধ্যস্থতাকারী থাকবেন। আবেদনকারী প্রতিষ্ঠান মধ্যস্থতাকারী প্যানেল-সংক্রান্ত নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ নিশ্চিত করবে:

(১) প্যানেলভুক্ত মধ্যস্থতাকারীদের নাম, যোগ্যতা, অভিজ্ঞতা এবং বিশেষায়িত যোগ্যতাসমূহের হালনাগাদ তালিকা সংরক্ষণ;

(২) প্যানেলভুক্ত সদস্যগণ কর্তৃক নিরপেক্ষতা, স্বার্থের সংঘাত পরিহার, গোপনীয়তা রক্ষা এবং আচরণবিধি সংক্রান্ত প্রতিষ্ঠানের নীতিমালা অনুসরণ; এবং

(৩) প্রয়োজন অনুযায়ী বিভিন্ন পেশা, খাত বা সংশ্লিষ্ট বিষয়ের বিশেষজ্ঞ ব্যক্তিদের প্যানেলে অন্তর্ভুক্তকরণ।

খ. তালিকাভুক্ত প্রতিষ্ঠান প্রয়োজনবোধে মধ্যস্থতাকারী প্যানেল পুনর্গঠন করতে পারবে। তবে, এক্ষেত্রে উপযুক্ততা ও যথার্থতা যাচাইপূর্বক সংশ্লিষ্ট রেকর্ড সংরক্ষণ করতে হবে।

গ. মধ্যস্থতাকারী প্যানেলে রাজনৈতিকভাবে প্রভাবশালী ব্যক্তি (Politically Exposed Person-PEP) অন্তর্ভুক্ত করা যাবে না।

৮. মধ্যস্থতাকারীর যোগ্যতা

তালিকাভুক্ত প্রতিষ্ঠানের প্যানেলভুক্ত মধ্যস্থতাকারীগণের ন্যূনপক্ষে নিম্নোক্ত যোগ্যতা ও শর্তাবলী পূরণ করতে হবে:

ক. বিদ্যমান আইন ও বিধি-বিধানের আওতায় মধ্যস্থতা সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে গঠিত প্রতিষ্ঠানসমূহের প্যানেলে তালিকাভুক্ত থাকা;

খ. বিবাদমান পক্ষ বা পক্ষসমূহের সঙ্গে মধ্যস্থতাকারীর প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষ কোন স্বার্থগত সংঘাত (Conflict of Interest) না থাকা:

গ. ব্যাংক/ফাইন্যান্স কোম্পানি/আইন পেশা/হিসাব রক্ষণ/নিরীক্ষা/বিচার কার্যে অন্যূন ১০(দশ) বছরের অভিজ্ঞতা থাকা;

ঘ. কোন ফৌজদারী আদালত কর্তৃক দন্ডিত কিংবা কোন বিধান/নিয়মাচার লংঘনের কারণে কোন নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষ কর্তৃক শাস্তিপ্রাপ্ত না হওয়া;

ঙ. অর্থ আত্মসাৎ, দুর্নীতি, জাল-জালিয়াতি ও নৈতিক স্খলনজনিত কারণে চাকুরি/পেশা হতে বরখাস্ত না হওয়া;

চ. কোন ব্যাংক বা ফাইন্যান্স কোম্পানি কর্তৃক ঋণ খেলাপী না হওয়া; এবং

ছ. কোন সময় আদালত কর্তৃক দেউলিয়া ঘোষিত না হওয়া।

৯. প্রশিক্ষণ ও পেশাগত উন্নয়ন

প্রতিষ্ঠানকে মধ্যস্থতাকারী এবং সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণের পেশাগত দক্ষতা, জ্ঞান ও সক্ষমতা উন্নয়নের লক্ষ্যে প্রতিবছর নিম্নোক্ত ন্যূনতম প্রশিক্ষণ ও পেশাগত উন্নয়ন কার্যক্রম পরিচালনা করতে হবে:

ক. ADR বিষয়ক ন্যূনতম ০২ (দুই)টি প্রশিক্ষণ কর্মসূচি আয়োজন;

খ. মধ্যস্থতা, যোগাযোগ কৌশল, দর-কষাকষি, বিরোধ ব্যবস্থাপনা বা সংশ্লিষ্ট বিষয়ে ন্যূনতম ০১(এক)টি দক্ষতা উন্নয়ন কর্মশালা আয়োজন;

গ. প্যানেলভুক্ত মধ্যস্থতাকারীদের জন্য ন্যূনতম ২০ (বিশ) ঘণ্টার ধারাবাহিক পেশাগত উন্নয়ন (Continuing Professional Development – CPD) কার্যক্রম গ্রহণ;

ঘ. প্রশিক্ষণ, কর্মশালা ও CPD কার্যক্রমের উপস্থিতি, বিষয়বস্তু, প্রশিক্ষক এবং অংশগ্রহণকারীদের তথ্য-সংবলিত রেকর্ড সংরক্ষণ এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের চাহিদা অনুযায়ী দাখিল করা।

অবকাঠামো, তথ্য ও প্রযুক্তি ও অন্যান্য সক্ষমতা

১০. প্রাতিষ্ঠানিক অবকাঠামো ও সুবিধাদি

ADR কার্যক্রম সুষ্ঠু, নিরাপদ ও কার্যকরভাবে পরিচালনার লক্ষ্যে তালিকাভুক্তির জন্য আবেদনকারী প্রতিষ্ঠানের নিম্নোক্ত অবকাঠামো ও সুবিধাদি থাকতে হবে:

ক. প্রতিষ্ঠানের কার্যক্রম পরিচালনার জন্য নির্দিষ্ট কার্যালয়;

খ. মধ্যস্থতা কার্যক্রম পরিচালনার জন্য প্রয়োজনীয় আসবাবপত্র ও সুবিধাসহ পর্যাপ্ত সংখ্যক মধ্যস্থতা কক্ষ (Mediation Room);

গ. পক্ষগণের সঙ্গে পৃথকভাবে গোপন বৈঠক পরিচালনার জন্য পৃথক গোপন বৈঠক কক্ষ, যাতে গোপনীয়তা ও নিরপেক্ষতা নিশ্চিত করা যায়;

ঘ. মামলা-সংক্রান্ত নথি, ইলেকট্রনিক রেকর্ড এবং অন্যান্য তথ্য নিরাপদভাবে সংরক্ষণের জন্য উপযুক্ত নথি সংরক্ষণাগার বা রেকর্ড ব্যবস্থাপনা ব্যবস্থা; এবং

ঙ. বয়স্ক ও বিশেষ চাহিদাসম্পন্ন সেবাগ্রহীতাদের প্রবেশ-প্রস্থান ও সেবা গ্রহণের সুবিধার্থে যথাযথ ব্যবস্থা ও প্রয়োজনীয় সুবিধাদি।

১১. তথ্য ও প্রযুক্তিগত সক্ষমতা

তালিকাভুক্তির জন্য আবেদনকারী প্রতিষ্ঠানের নিম্নোক্ত প্রযুক্তিগত সুবিধা ও ব্যবস্থাদি থাকতে হবে:

ক. প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব ওয়েবসাইট ও ইমেইল ঠিকানা;

খ. অনলাইন বা ভার্চুয়াল মধ্যস্থতা ও শুনানি পরিচালনার জন্য প্রয়োজনীয় তথ্যপ্রযুক্তি অবকাঠামো, ইন্টারনেট সংযোগ এবং অডিও-ভিডিও কনফারেন্সিং সুবিধা;

গ. কেস গ্রহণ, নথি ব্যবস্থাপনা, কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ, সময়সূচি নির্ধারণ এবং প্রতিবেদন প্রস্তুতের জন্য একটি ডিজিটাল কেস ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (Digital Case Management System);

ঘ. তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অবকাঠামো, ব্যক্তিগত তথ্য এবং মামলা-সংক্রান্ত তথ্যের গোপনীয়তা, অখণ্ডতা ও নিরাপত্তা নিশ্চিত করার জন্য উপযুক্ত সাইবার নিরাপত্তা ব্যবস্থা;

ঙ. তথ্য হারিয়ে যাওয়া, ক্ষতিগ্রস্ত হওয়া বা অননুমোদিত প্রবেশের ঝুঁকি মোকাবিলার জন্য নিয়মিত তথ্য সংরক্ষণ (Data Backup) ও পুনরুদ্ধার (Recovery) ব্যবস্থা ।

নৈতিকতা ও সুশাসন

১২. স্বার্থের সংঘাত ব্যবস্থাপনা

তালিকাভুক্তির জন্য আবেদনকারী প্রতিষ্ঠানের এমন নীতি ও প্রক্রিয়া থাকতে হবে যা মধ্যস্থতা কার্যক্রমে স্বার্থের সংঘাত পরিহার নিশ্চিত করে। এ লক্ষ্যে নিম্নোক্ত ব্যবস্থা বিদ্যমান থাকতে হবে:

ক. স্বার্থের সংঘাত ব্যবস্থাপনা নীতি (Conflict of Interest Policy), যার মাধ্যমে সম্ভাব্য বা প্রকৃত স্বার্থের সংঘাত চিহ্নিত, মূল্যায়ন ও ব্যবস্থাপনার পদ্ধতি নির্ধারিত থাকবে;

খ. তথ্য প্রকাশ ব্যবস্থা (Disclosure Mechanism), যার মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি বা সংশ্লিষ্ট মধ্যস্থতাকারী বা অন্য কোনো নিরপেক্ষ ব্যক্তি কোনো সম্ভাব্য স্বার্থের সংঘাতের বিষয় দ্রুত ও লিখিতভাবে সংশ্লিষ্ট পক্ষসমূহ এবং প্রতিষ্ঠানকে অবহিত করবেন; এবং

গ. দায়িত্ব থেকে অব্যাহতি গ্রহণের পদ্ধতি, যার মাধ্যমে স্বার্থের সংঘাতের পরিস্থিতিতে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি নিজেকে কার্যক্রম থেকে প্রত্যাহার করবেন এবং প্রতিষ্ঠান প্রয়োজনবোধে অন্য উপযুক্ত মধ্যস্থতাকারী নিয়োগ করবে।

১৩. গোপনীয়তা রক্ষা

মধ্যস্থতা কার্যক্রম সমাপ্ত, নিষ্পত্তি বা ব্যর্থ হওয়ার পরও উক্ত কার্যক্রম চলাকালীন প্রাপ্ত সকল তথ্য, নথি, যোগাযোগ এবং কার্যবিবরণী গোপনীয় হিসেবে বিবেচিত হবে। প্রচলিত আইন, আদালতের আদেশ অথবা উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের বৈধ নির্দেশ বা সংশ্লিষ্ট সকল পক্ষের পূর্বানুমোদিত সম্মতি ব্যতীত কোনো তথ্য তৃতীয় পক্ষের নিকট প্রকাশ করা যাবে না। তালিকাভুক্ত প্রতিষ্ঠানকে গোপনীয় তথ্য সংরক্ষণ, ব্যবহার ও নিরাপত্তা নিশ্চিত করার জন্য উপযুক্ত নীতি, প্রক্রিয়া এবং প্রযুক্তিগত ব্যবস্থা বজায় রাখতে হবে।

১৪. আচরণবিধি

প্রতিটি মধ্যস্থতাকারী প্রতিষ্ঠানকে একটি লিখিত আচরণবিধি প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন করতে হবে। উক্ত আচরণবিধিতে সততা, নিরপেক্ষতা, স্বাধীনতা, পেশাগত দক্ষতা, গোপনীয়তা, ন্যায্যতা, স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা এবং পেশাগত দায়িত্ব পালনের মানদণ্ড নির্ধারণ করা থাকবে। আচরণবিধিতে স্বার্থের সংঘাত এড়ানো, পক্ষসমূহের প্রতি সমান আচরণ নিশ্চিত করা, তথ্যের গোপনীয়তা রক্ষা এবং পেশাগত অসদাচরণ প্রতিরোধ সংক্রান্ত বিধান অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে। সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান তার সঙ্গে সম্পৃক্ত সকল মধ্যস্থতাকারী, সালিশকারক, কর্মকর্তা, কর্মচারী এবং অন্যান্য সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির দ্বারা উক্ত আচরণবিধির যথাযথ প্রতিপালন নিশ্চিত করবে এবং আচরণবিধি লঙ্ঘনের ক্ষেত্রে উপযুক্ত ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

তৃতীয় অধ্যায়
তালিকাভুক্তির আবেদন

১৫. আবেদন

বিকল্প বিরোধ নিষ্পত্তি (ADR) এর জন্য মধ্যস্থতাকারী প্রতিষ্ঠান হিসেবে তালিকাভুক্তির জন্য **পরিশিষ্ট-ক** এ বর্ণিত আবেদনপত্রের নমুনা অনুযায়ী আবেদন দাখিল করতে হবে।

১৬. আবেদনপত্রের সাথে দাখিলতব্য দলিল ও তথ্যাদি

তালিকাভুক্তির জন্য আবেদনপত্রের সঙ্গে প্রতিষ্ঠান সংশ্লিষ্ট নিম্নোক্ত তথ্য ও দলিলাদি দাখিল করতে হবে–

ক. নিবন্ধন সনদ;

খ. প্রতিষ্ঠানের গঠনতন্ত্র বা Memorandum এবং Articles of Association অথবা প্রযোজ্য অন্য কোনো সাংগঠনিক দলিল;

গ. প্রতিষ্ঠানের মালিকানা সংক্রান্ত তথ্য (মালিক/উদ্যোক্তাগণের নাম, এনআইডি, ফোন নম্বর ও ঠিকানা);

ঘ. প্রতিষ্ঠানের পরিচালনা পর্ষদ বা সমমানের প্রশাসনিক পর্ষদে অন্তর্ভুক্ত সদস্যগণের সংক্ষিপ্ত পরিচতিসহ তথ্যাদি;

ঙ. হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স;

চ. আয়কর শনাক্তকরণ নম্বর (TIN) সনদ;

ছ. মূল্য সংযোজন কর (VAT) নিবন্ধন সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে);

জ. বিগত ০৩(তিন) বছরের নিরীক্ষিত আর্থিক বিবরণী;

ঝ. প্রতিষ্ঠানের নামে পরিচালিত ব্যাংক হিসাব বা হিসাবসমূহের বিবরণী;

ঞ. ADR কার্যক্রম পরিচালনা সংক্রান্ত নীতিমালা ও পদ্ধতি;

ট. মধ্যস্থতাকারীদের প্যানেল তালিকা এবং তাঁদের যোগ্যতা, অভিজ্ঞতা ও বিশেষায়িত দক্ষতার সংক্ষিপ্ত বিবরণ ও এর সমর্থনে সংশ্লিষ্ট দলিলাদি;

ঠ. মধ্যস্থতাকারীদের ADR সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণ, দক্ষতা উন্নয়ন বা স্বীকৃতির সনদপত্র (যদি থাকে);

ড. Code of Conduct বা আচরণবিধি;

ঢ. Conflict of Interest Policy বা স্বার্থের সংঘাত ব্যবস্থাপনা নীতিমালা;

ণ. Confidentiality Policy বা গোপনীয়তা নীতিমালা;

ত. Complaint Handling Policy বা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা;

থ. Case Management Procedure বা মামলা/বিরোধ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি; এবং

দ. এই নীতিমালার উদ্দেশ্য বাস্তবায়নের জন্য বা প্রতিষ্ঠানের আবেদন মূল্যায়নের সুবিধার্থে বা প্রয়োজনীয়তা বিবেচনায় বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক যাচিত অন্য কোনো তথ্য, দলিল বা নথি।

১৭. তালিকাভুক্তির আবেদন প্রত্যাখ্যান

আবেদনকারী প্রতিষ্ঠান এই নীতিমালায় নির্ধারিত শর্তাবলি পূরণে ব্যর্থ হলে অথবা আবেদনপত্রে প্রদত্ত তথ্য, ব্যাখ্যা বা দাখিলকৃত দলিলাদি অসত্য বা সন্তোষজনক না হলে বাংলাদেশ ব্যাংক আবেদন প্রত্যাখ্যান করতে পারবে। তবে, আবেদন প্রত্যাখ্যাত হওয়ার ফলে আবেদনকারী প্রতিষ্ঠান পুনরায় আবেদন করার অধিকার থেকে বঞ্চিত হবে না।

চতুর্থ অধ্যায়
মূল্যায়ন পদ্ধতি

১৮. আবেদন মূল্যায়ন

ক. বাংলাদেশ ব্যাংক আবেদনপত্র এবং তৎসঙ্গে দাখিলকৃত দলিলাদি এই নীতিমালায় নির্ধারিত যোগ্যতা, সক্ষমতা ও মূল্যায়ন মানদণ্ড অনুযায়ী যাচাই-বাছাই করবে। বাংলাদেশ ব্যাংক প্রয়োজনবোধে আবেদনকারী প্রতিষ্ঠানের নিকট সম্পূরক তথ্য/ ব্যাখ্যা চাইতে এবং সংশ্লিষ্ট দলিলাদি দাখিলের নির্দেশনা দিতে পারবে।

খ. বাংলাদেশ ব্যাংক আবেদনকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক দাখিলকৃত তথ্য ও দলিলাদি, প্রতিষ্ঠানের অবকাঠামোগত ও প্রযুক্তিগত সক্ষমতা, মানবসম্পদ এবং পরিচালন ব্যবস্থা মূল্যায়নের উদ্দেশ্যে তাদের কার্যালয় ও সংশ্লিষ্ট স্থাপনা সরেজমিন পরিদর্শন এবং নথিপত্র পরীক্ষা করতে পারবে। আবেদনকারী প্রতিষ্ঠান এ ধরনের যাচাই-বাছাই ও পরিদর্শনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করবে এবং কর্তৃপক্ষের চাহিদা অনুযায়ী তথ্য, নথি ও প্রবেশাধিকার প্রদান করবে।

১৯. তালিকাভুক্তির আবেদন মূল্যায়ন সংক্রান্ত স্কোরিং ম্যাট্রিক্স

আবেদনকারী প্রতিষ্ঠানকে তালিকাভুক্তির জন্য নিম্নোক্ত স্কোরিং ম্যাট্রিক্স অনুসারে মূল্যায়নে ন্যূনতম ৭০ (সত্তর) নম্বর অর্জন করতে হবে। ৭০ (সত্তর) নম্বরের কম প্রাপ্ত আবেদন প্রত্যাখ্যাত হবে।

মূল্যায়নের বিষয়	নম্বর
বিধিবদ্ধ যোগ্যতা ও অভিজ্ঞতা	১০
প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো	১৫
মধ্যস্থতাকারীর প্যানেল ও মধ্যস্থতাকারীর যোগ্যতা	২০
প্রাতিষ্ঠানিক অবকাঠামো ও সুবিধাদি	২০
আর্থিক বিষয়াদি	৫
তথ্য ও প্রযুক্তিগত সক্ষমতা	৫
স্বার্থের সংঘাত, গোপনীয়তা ও নৈতিকতা ব্যবস্থা	১০
প্রশিক্ষণ ও পেশাগত উন্নয়ন	৫
ADR কার্যক্রম পরিচালনার অভিজ্ঞতা	১০
মোট	১০০

পঞ্চম অধ্যায়
তালিকাভুক্তি ও নবায়ন

২০. মধ্যস্থতাকারী প্রতিষ্ঠানের তালিকাভুক্তি

বাংলাদেশ ব্যাংক আবেদনপত্র, দাখিলকৃত দলিলাদি এবং যাচাই-বাছাই বা পরিদর্শনের ফলাফলের ভিত্তিতে সন্তুষ্ট হলে আবেদনকারী প্রতিষ্ঠানকে মধ্যস্থতাকারী প্রতিষ্ঠান হিসেবে তালিকাভুক্ত করবে। তালিকাভূক্তির সময় বাংলাদেশ ব্যাংক স্বীয় বিবেচনায় যেকোনো শর্ত আরোপ করতে পারবে। বাংলাদেশ ব্যাংক উক্ত তালিকা সংরক্ষণ করবে এবং প্রয়োজন অনুযায়ী তা প্রকাশ বা জনসাধারণের জন্য উন্মুক্ত করতে পারবে।

২১. তালিকাভুক্তির মেয়াদ

মধ্যস্থতাকারী প্রতিষ্ঠানের তালিকাভুক্তির মেয়াদ (তালিকাভুক্তির তারিখ হতে) ০৩ (তিন) বছর পর্যন্ত কার্যকর থাকবে, যদি না এর পূর্বে তালিকাভুক্তি স্থগিত, বাতিল বা প্রত্যাহার করা হয়।

২২. তালিকাভুক্তি নবায়ন

তালিকাভুক্ত প্রতিষ্ঠানের তালিকাভুক্তির মেয়াদ উত্তীর্ণ হওয়ার কমপক্ষে ৯০ (নব্বই) দিন পূর্বে নবায়নের জন্য **পরিশিষ্ট-ক** মোতাবেক পুনরায় আবেদন করতে হবে। তবে আবেদনকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক যথোপযুক্ত কারণ প্রদর্শন সাপেক্ষে বাংলাদেশ ব্যাংক বিলম্বিত আবেদন গ্রহণ করতে পারবে। নবায়ন আবেদনের সাথে অনুচ্ছেদ নং **১৬** মোতাবেক প্রয়োজনীয় হালনাগাদ তথ্য এবং দলিলাদি দাখিল করতে হবে। বাংলাদেশ ব্যাংক আবেদন ও সংশ্লিষ্ট দলিলাদি পর্যালোচনা করে সন্তুষ্ট হলে পরবর্তী ০৩ (তিন) বছর মেয়াদের জন্য তালিকাভুক্তি নবায়ন করতে পারবে। বাংলাদেশ ব্যাংক প্রয়োজনবোধে নবায়নের পূর্বে আবেদনকারী প্রতিষ্ঠানের কার্যক্রম, অবকাঠামো, সক্ষমতা ও নথিপত্র পুনরায় যাচাই বা পরিদর্শন করতে পারবে। নবায়নের সময় বাংলাদেশ ব্যাংক স্বীয় বিবেচনায় যেকোনো শর্ত আরোপ করতে পারবে।

ষষ্ঠ অধ্যায়
তালিকাভুক্তি স্থগিতকরণ ও বহির্ভূতকরণ

২৩. তালিকাভুক্তি স্থগিতকরণ ও বহির্ভূতকরণ

ক. কোনো তালিকাভুক্ত মধ্যস্থতাকারী প্রতিষ্ঠান তালিকাভুক্তির জন্য আবেদন বা কার্যক্রম পরিচালনার ক্ষেত্রে অসত্য, বিভ্রান্তিকর বা অসম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করলে, পেশাগত নৈতিকতা লঙ্ঘন করলে, গোপনীয়তা রক্ষার বাধ্যবাধকতা ভঙ্গ করলে, স্বার্থের সংঘাত গোপন করলে অথবা এই নীতিমালার কোনো গুরুত্বপূর্ণ বিধান লঙ্ঘন করলে বাংলাদেশ ব্যাংক, কারণ দর্শানোর যুক্তিসঙ্গত সুযোগ প্রদান সাপেক্ষে, নির্দিষ্ট মেয়াদ ও শর্ত সাপেক্ষে প্রতিষ্ঠানটির তালিকাভুক্তি স্থগিত করতে পারবে।

খ. কোনো তালিকাভুক্ত মধ্যস্থতাকারী প্রতিষ্ঠান গুরুতর অনিয়ম, দুর্নীতি, প্রতারণা বা অসদাচরণে জড়িত হলে, ধারাবাহিকভাবে এই নীতিমালা বা বাংলাদেশ ব্যাংক নির্ধারিত পেশাগত মানদণ্ড অনুযায়ী সেবা প্রদানে ব্যর্থ হলে, বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা অমান্য করলে, স্থগিতাদেশের কারণ নিরসনে ব্যর্থ হলে অথবা এমন কোনো কার্যকলাপে লিপ্ত হলে যা ADR ব্যবস্থার বিশ্বাসযোগ্যতা, নিরপেক্ষতা বা সুনাম ক্ষুণ্ন করে, তাহলে বাংলাদেশ ব্যাংক, কারণ দর্শানোর যুক্তিসঙ্গত সুযোগ প্রদান সাপেক্ষে, প্রতিষ্ঠানটিকে তালিকা বহির্ভূত করতে পারবে ।

গ. কোনো মধ্যস্থতাকারী প্রতিষ্ঠানের তালিকাভুক্তি স্থগিত বা তালিকা বহির্ভূত করার ফলে চলমান মধ্যস্থতা কার্যক্রমের স্বার্থ অক্ষুণ্ন রাখার লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংক প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান করতে পারবে, যার মধ্যে অন্য তালিকাভুক্ত প্রতিষ্ঠানের নিকট কার্যক্রম স্থানান্তরের নির্দেশনাও অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে।

সপ্তম অধ্যায়
তদারকি

২৪. রিপোর্টিং

প্রত্যেক তালিকাভুক্ত মধ্যস্থতাকারী প্রতিষ্ঠানকে প্রতি ক্যালেন্ডার বছর শেষে তৎপরবর্তী ০২ (দুই) মাসের মধ্যে (**পরিশিষ্ট-খ মোতাবেক**) বাংলাদেশ ব্যাংকের ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ-২ এর নিকট একটি বার্ষিক প্রতিবেদন দাখিল করতে

হবে। উক্ত প্রতিবেদনে, অন্যান্য বিষয়ের পাশাপাশি, বিরোধের মোট সংখ্যা (প্রাপ্ত, চলমান ও নিষ্পত্তিকৃত), নিষ্পত্তির হার, গড় নিষ্পত্তি সময়, নিষ্পত্তিকৃত বিরোধের সংক্ষিপ্ত বিবরণ, পরিচালিত প্রশিক্ষণ ও সক্ষমতা উন্নয়ন কার্যক্রম, মানবসম্পদ সংক্রান্ত তথ্য এবং প্রতিষ্ঠানের আর্থিক প্রতিবেদন বা আর্থিক অবস্থার সংক্ষিপ্ত বিবরণ অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

২৫. বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক তালিকাভুক্ত প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন

বাংলাদেশ ব্যাংক এই নীতিমালার বিধানসমূহ প্রতিপালন, কার্যক্রমের মান, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে তালিকাভুক্ত মধ্যস্থতাকারী প্রতিষ্ঠানে পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করতে পারবে। এ উদ্দেশ্যে কর্তৃপক্ষ প্রতিষ্ঠানের কার্যালয়, অবকাঠামো, তথ্যপ্রযুক্তি ব্যবস্থা, নথিপত্র, হিসাব-রেকর্ড এবং ADR কার্যক্রম-সংশ্লিষ্ট অন্যান্য তথ্য ও দলিলাদি পরীক্ষা, যাচাই বা পর্যালোচনা করতে পারবে। প্রতিষ্ঠান কর্তৃপক্ষের পরিদর্শন কার্যক্রমে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করবে এবং চাহিদামাফিক তথ্য, নথি ও রেকর্ড সরবরাহ করবে।

২৬. বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক সেবাগ্রহীতাদের নিকট হতে অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি

মধ্যস্থতাকারী প্রতিষ্ঠানের কার্যক্রমে স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা এবং সেবার মান নিশ্চিত করতে সংশ্লিষ্ট পক্ষ বাংলাদেশ ব্যাংকের নিকট লিখিত অভিযোগ দাখিল করতে পারবে। অভিযোগকারীর বিস্তারিত তথ্য ও প্রমাণের ভিত্তিতে বাংলাদেশ ব্যাংক তা যাচাই-বাছাই ও তদন্ত করবে এবং অভিযোগ প্রমাণিত হলে সতর্কীকরণ বা আর্থিক জরিমানা বা তালিকাভুক্তি স্থগিত বা বাতিলসহ কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

২৭. বাংলাদেশ ব্যাংক এর বিশেষ এখতিয়ার

ক. বাংলাদেশ ব্যাংক কোনরূপ পূর্ব নোটিশ ব্যতীত এই নীতিমালার যেকোনো বিধানের পরিবর্তন/পরিমার্জন/পরিবর্ধন/সংযোজন/বিয়োজন করতে পারবে; এবং

খ. আর্থিক খাতের স্বার্থ বিবেচনায় বাংলাদেশ ব্যাংক প্রয়োজনে এই নীতিমালার যেকোনো বিধান শিথিল করতে পারবে।

পরিশিষ্ট-ক

বিকল্প বিরোধ নিস্পত্তি (ADR) এর জন্য মধ্যস্থতাকারী প্রতিষ্ঠান তালিকাভুক্তির আবেদন পত্র

সূত্রঃ তারিখঃ

পরিচালক (বিআরপিডি-২)
ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ-২
বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

প্রিয় মহোদয়,

বিষয়ঃ বিকল্প বিরোধ নিস্পত্তি (ADR) এর জন্য মধ্যস্থতাকারী প্রতিষ্ঠান হিসেবে তালিকাভুক্তির জন্য আবেদন।
আবেদনকারী প্রতিষ্ঠানের নামঃ ....

বিকল্প বিরোধ নিস্পত্তি (ADR) এর জন্য মধ্যস্থতাকারী প্রতিষ্ঠান হিসেবে তালিকাভুক্তির জন্য বিআরপিডি-২ সার্কুলার নং- .... তারিখ:................. মোতাবেক যাচিত তথ্য ও দলিলাদি এতদসঙ্গে প্রেরণপূর্বক .... (প্রতিষ্ঠানের নাম) কে মধ্যস্থতাকারী প্রতিষ্ঠানসমূহের তালিকাভুক্তির জন্য আবেদন জানাচ্ছি।

আমি এ মর্মে অঙ্গীকার করিতেছি যে, প্রেরিত সকল তথ্য সঠিক এবং সত্য। উপস্থাপিত তথ্য কোনো ভুল/অসঙ্গতি/অসত্যতা পাওয়া গেলে এর জন্য আমি এবং আমার প্রতিষ্ঠান আইনত দায়ী থাকিব।

স্বাক্ষরঃ
নাম:
পদবী: (ব্যবস্থাপনা পরিচালক/প্রধান নির্বাহী)
সীল:

<u>**পরিশিষ্ট-খ**</u>

মধ্যস্থতাকারী প্রতিষ্ঠানের বার্ষিক রিপোর্টিং ফরম্যাট

প্রতিষ্ঠানের নাম:...

বছর: ২০..... - ২০.....

ক্রম	তথ্যের বিবরণ	
১.	প্রাপ্ত বিরোধের সংখ্যা	:
২.	চলমান বিরোধের সংখ্যা	:
৩.	নিষ্পত্তিকৃত বিরোধের সংখ্যা	:
৪.	নিষ্পত্তির হার	:
৫.	গড় নিষ্পত্তি সময়	:
৬.	নিষ্পত্তিকৃত বিরোধের বিবরণ *(নিষ্পত্তিকৃত প্রত্যেক বিরোধের জন্য)*	
	ক. পক্ষগণের নাম	:
	খ. বিরোধের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	:
	গ. ফলাফল	:
	ঘ. মধ্যস্থতাকারী প্যানেলের বিবরণ	:
৭.	প্রশিক্ষণ ও সক্ষমতা উন্নয়ন কার্যক্রম *(প্রত্যেক কর্মসূচীর জন্য)*	
	ক. কার্যক্রমের শিরোনাম	:
	খ. ব্যাপ্তি	:
	গ. অংশগ্রহণকারীর সংখ্যা	:
৮.	মধ্যস্থতাকারী প্যানেলের প্রশিক্ষণ সম্পন্নের হার	:
৯.	মানবসম্পদ ও মধ্যস্থতাকারী প্যানেল সংক্রান্ত তথ্য	:

সংযুক্তি: ....(প্রতিষ্ঠানের নাম) এর ২০..... - ২০..... সময়কালের আর্থিক প্রতিবেদন।

(ব্যবস্থাপনা পরিচালক/প্রধান নির্বাহী)

স্বাক্ষর ও প্রতিষ্ঠানের সীল