



VEDIKA CREDIT CAPITAL LTD
PARTNER IN THE GROWTH OF MICRO ENTREPRENEURS

2022

FAIR PRACTISE CODE

“Steps towards responsible lending”

.....In Bengali

1. ফন্টের নাম এবং আকার: উত্স সানস প্রো, 11
2. সংস্করণ: 1.0
3. প্রস্তুত এবং/অথবা সংশোধিত: ক্রেডিট বিভাগ
4. পর্যালোচনা করেছেন: পরিচালনা পর্ষদ
5. পর্যালোচনার তারিখ: 14/05/2022
6. দ্বারা অনুমোদিত: পরিচালনা পর্ষদ
7. অনুমোদনের তারিখ: 14/05/2022

এই নথিতে গোপনীয় তথ্য রয়েছে এবং এটি ভেদিকা ক্রেডিট ক্যাপিটাল লিমিটেড (এর পরে কোম্পানি বা বেদিকা হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে) এর সম্পত্তি রয়ে গেছে। এটি অন্য কোনো উদ্দেশ্যে ব্যবহার করা যাবে না, কোম্পানির পূর্ব লিখিত সম্মতি ব্যতিরেকে, অনুলিপি করা, বিতরণ করা বা কোনো আকারে বা উপায়ে প্রেরণ করা বা কোম্পানি প্রাঙ্গণের বাইরে বহন করা যাবে না



বিষয়বস্তু

ভূমিকা	2
ক্ষুদ্রঋণ ঋণ	2
উদ্দেশ্য	2
গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ	3
অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা	4
মূল্য নির্ধারণ	5
পরিবারের আয়ের মূল্যায়ন	5
একটি পরিবারের ঋণ পরিশোধের দায়বদ্ধতার সীমা	6
প্রদর্শনের প্রয়োজনীয়তা	6
প্রশিক্ষণ	7
সুনির্দিষ্ট নির্দেশিকা	7
ঋণ পুনরুদ্ধার	7
পুনরুদ্ধার এজেন্টদের নিযুক্তি	8
পুনরুদ্ধারের অ-জবরদস্তিমূলক পদ্ধতি	8
অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা	9
নীতির পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা	9
নীতির সংশোধন	10



ভূমিকা

1. বেদিকা ক্রেডিট ক্যাপিটাল লিমিটেড (বেদিকা) একটি নন-ডিপোজিট গ্রহণকারী, নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্স কোম্পানি। কোম্পানিটি মূলত একটি প্রাইভেট লিমিটেড কোম্পানি হিসাবে নিবন্ধিত ছিল কিন্তু পরে নভেম্বর, 1995 এ একটি পাবলিক লিমিটেড কোম্পানিতে রূপান্তরিত হয়। এটি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের অনুমোদনের সাথে নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্স কোম্পানির ব্যবসা চালানোর জন্য স্বীকৃত এবং পুনরায় নিবন্ধিত হয়েছিল। মার্চ, 1998। ফেব্রুয়ারি, 2004 পর্যন্ত কোম্পানিটি তার আগের মালিকদের সাথে স্টক ব্রোकिং কার্যক্রমে জড়িত ছিল। ফেব্রুয়ারি, 2004 সালে, এর বর্তমান মালিকরা যারা স্টক ব্রোकिং কার্যক্রম বন্ধ করে আর্থিক কার্যক্রম শুরু করেছিলেন তারা কোম্পানিটি কিনেছিলেন। কোম্পানির ক্রেতারা ব্যবসা প্রতিষ্ঠানের একক মালিকানার মাধ্যমে অর্থায়ন কার্যক্রম পরিচালনা করছিলেন। তারপরের সমস্ত ব্যবসা বেদিকার দিকে ঘুরিয়ে দেওয়া হয়েছিল। 2007 সাল থেকে কোম্পানিটি যৌথ দায়বদ্ধতা গ্রুপের ঋণ এবং ব্যক্তিগত ঋণের মতো মাইক্রো ফাইন্যান্স পণ্যে রয়েছে।
2. বেদিকা ক্ষুদ্র উদ্যোক্তা বৃদ্ধিতে অংশীদারের মিশনের সাথে দায়িত্বশীল এবং নৈতিক ঋণ প্রদানের প্রতি প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। RBI দ্বারা জারি করা NBFC-MFIs-এর জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোড এবং সময়ে সময়ে পরিবর্তিত, MFIs (মাইক্রোফাইন্যান্স ইনস্টিটিউশনস নেটওয়ার্ক) এবং সাধন এবং অন্যান্য মূলনীতি এবং স্বচ্ছতার আচার-আচরণ দ্বারা বিকাশিত শিল্প আচরণবিধিকে সামনে রেখে একই বেদিকার লাইনে এর ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (FPC) তৈরি করেছে।

ক্ষুদ্রঋণ ঋণ

1. একটি ক্ষুদ্রঋণ ঋণ ₹3,00,000 পর্যন্ত বার্ষিক পারিবারিক আয় আছে এমন একটি পরিবারকে দেওয়া জামানত-মুক্ত ঋণ হিসাবে সংজ্ঞায়িত করা হয়। এই উদ্দেশ্যে, পরিবার বলতে একটি পৃথক পারিবারিক ইউনিটকে বোঝাবে, যেমন, স্বামী, স্ত্রী এবং তাদের অবিবাহিত সন্তান।

দ্রষ্টব্য: সমস্ত জামানত-মুক্ত ঋণ, আবেদনের শেষ ব্যবহার এবং পদ্ধতি নির্বিশেষে/প্রসেসিং/বিতরণ (ভৌতিক বা ডিজিটাল চ্যানেলের মাধ্যমে), নিম্ন-আয়ের পরিবারগুলিকে প্রদান করা হবে, অর্থাৎ, ₹3,00,000 পর্যন্ত বার্ষিক আয় রয়েছে এমন পরিবারগুলি ক্ষুদ্রঋণ হিসাবে বিবেচিত হবে।

2. ক্ষুদ্রঋণ ঋণের জামানত-মুক্ত প্রকৃতি নিশ্চিত করার জন্য, ঋণ গ্রহীতার আমানত অ্যাকাউন্টে একটি লিয়েনের সাথে সংযুক্ত করা হবে না।

উদ্দেশ্য

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের বিকাশের পিছনে মূল উদ্দেশ্য হল:

1. নিয়ন্ত্রক, SRO দ্বারা জারি করা নির্দেশিকা অনুসারে কার্যকর পদ্ধতিতে ব্যাপক FPC বাস্তবায়নের জন্য অপারেটিং নির্দেশিকা প্রণয়ন করুন।
2. সুশাসন, স্বচ্ছতা, গোপনীয়তা এবং নৈতিকতার আলোকে সত্য চেতনায় FPC-এর উচ্চ স্তরের আনুগত্য নিশ্চিত করুন।



3. গ্রাহক, কর্মচারী ইত্যাদির মতো সকল স্টেকহোল্ডারদের কাছে কার্যকর পদ্ধতিতে নীতি নির্দেশিকা প্রচার করুন।
4. নিয়ন্ত্রক এবং শিল্প অনুশীলন পরিবর্তন করার জন্য FPC-তে সময়োপযোগী এবং প্রয়োজনীয় সংশোধন নিশ্চিত করুন।

গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ

1. ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ আঞ্চলিক ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝার মতো একটি ভাষা হতে হবে অর্থাৎ, ঋণগ্রহীতাকে নিশ্চিত করতে হবে যে তিনি ঋণের শর্তাবলী বুঝতে পেরেছেন
2. সমস্ত ঋণের আবেদনের প্রাপ্তি হল স্বীকৃতি এবং যে সময়সীমার মধ্যে ঋণের আবেদন নিষ্পত্তি করা হবে তা প্রদান করতে হবে
3. মঞ্জুরিকৃত পরিমাণ, শর্তাবলী এবং সুদের হার (বার্ষিকীকৃত), এবং চার্জ নেওয়ার পদ্ধতি স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝার মতো একটি ভাষায় উল্লেখ করা হয়েছে।
4. এই শর্তে ঋণগ্রহীতার গ্রহণযোগ্যতার রেকর্ড অবশ্যই রেকর্ডে রাখতে হবে।
5. ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ধারের অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির বিষয়ে যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে যদি থাকে তাহলে বেদিকা সম্মতি দেবে বা অন্যথায় আপত্তি জানাবে। একই হস্তান্তর আইন অনুযায়ী স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী হবে।

ঋণ আবেদন পত্র:

1. ঋণের আবেদনপত্রে সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য থাকা উচিত যাতে গ্রাহককে অন্যান্য NBFC-এর সাথে তুলনা করা যায় এবং আবেদনপত্রের সাথে জমা দেওয়ার প্রয়োজনীয় নথি সহ একটি অবগত সিদ্ধান্ত নেওয়া যায়।

ঋণ চুক্তি:

1. বেদিকার একটি বোর্ড অনুমোদিত, ঋণ চুক্তির মানসম্মত ফর্ম বিশেষভাবে স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো একটি ভাষা থাকবে। ঋণ চুক্তিটি আঞ্চলিক ভাষায় হতে হবে।

ঋণ চুক্তির অন্তর্ভুক্ত হবে:

1. ঋণের সমস্ত শর্তাবলী,
2. একটি প্রমিত সরলীকৃত তথ্যপত্রে সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতার কাছে মূল্য সম্পর্কিত তথ্য
3. বিলম্বিত অর্থ প্রদানের জন্য কোন জরিমানা চার্জ করা হবে না,
4. ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে কোনো নিরাপত্তা আমানত/মার্জিন সংগ্রহ করা হচ্ছে না,



5. ঋণের অনুদান এবং প্রথম কিস্তির পরিশোধের নির্ধারিত তারিখের মধ্যে স্থগিতের সময়কাল
6. একটি নিশ্চয়তা যে ঋণগ্রহীতার ডেটার গোপনীয়তাকে সম্মান করা হবে।
7. ঋণ চুক্তিতে অবশ্যই উল্লেখ করতে হবে যে T&C-তে যেকোনো পরিবর্তন ঋণগ্রহীতাকে লিখিতভাবে জানানো হবে, এবং পরিবর্তনটি শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে প্রযোজ্য হবে, প্রযোজ্য হলে
8. চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার / ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হওয়া উচিত।

ঋণ কার্ড:

1. বেদিকার লোন কার্ডের স্ট্যান্ডার্ড ফর্ম থাকবে বিশেষত স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো একটি ভাষা।
2. মঞ্জুরি/বিতরণের সময় একটি লোন কার্ড গ্রাহককে দিতে হবে এবং তা গ্রাহকের সাথে থাকে

লোন কার্ডে অন্তর্ভুক্ত থাকবে:

1. সুদের কার্যকর হার,
2. ঋণের সাথে সংযুক্ত অন্যান্য সমস্ত শর্তাবলী,
3. তথ্য যা পর্যাপ্তভাবে ঋণগ্রহীতাকে সনাক্ত করে এবং NBFC-MFI দ্বারা প্রাপ্ত কিস্তি এবং চূড়ান্ত নিষ্কাশন সহ সমস্ত পরিশোধের স্বীকৃতি,
4. ঋণ কার্ডে MFI দ্বারা প্রতিষ্ঠিত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা এবং নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের নম্বর উল্লেখ করতে হবে,
5. দ্রষ্টব্য: জারি করা অ-ক্রেডিট পণ্যগুলি ঋণগ্রহীতার সম্পূর্ণ সম্মতিতে হবে এবং ফি কাঠামোটি লোন কার্ডেই জানাতে হবে,

অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা

1. ঋণ প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ অন্তত পরবর্তী উচ্চ স্তরে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা নিশ্চিত করার জন্য বেদিকা সংস্থার মধ্যে বোর্ড অনুমোদিত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা স্থাপন করবে।
2. বেদিকা তাদের গ্রাহকদের সুবিধার জন্য, তাদের শাখায়/স্থানে যেখানে ব্যবসায়িক লেনদেন করা হয়, নিম্নলিখিত তথ্যগুলি বিশিষ্টভাবে প্রদর্শন নিশ্চিত করবে:
 - a) অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিশদ বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর এবং ইমেল ঠিকানা) যা কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগের সমাধানের জন্য জনসাধারণের কাছে যেতে পারে।



- b) যদি এক মাসের মধ্যে অভিযোগ/বিরোধ নিষ্পত্তি করা না হয়, তাহলে গ্রাহক আরবিআই-এর ডিএনবিএস-এর আঞ্চলিক অফিসের অফিসার-ইন-চার্জের কাছে আবেদন করতে পারেন (সম্পূর্ণ যোগাযোগের বিবরণ), যার এখতিয়ারের অধীনে নিবন্ধিত অফিস। NBFC পড়ে যায়।

মূল্য নির্ধারণ

বেদিকা অন্তর্ভুক্ত করার জন্য একটি সু-সংজ্ঞায়িত মূল্য মডেল গ্রহণ করবে

1. সর্ব-অন্তর্ভুক্ত সুদের হারে পৌঁছানোর জন্য একটি ভাল-নথিভুক্ত সুদের হার মডেল/পন্থা;
2. বস্তুনিষ্ঠ পরামিতিগুলির উপর ভিত্তি করে প্রতিটি উপাদানের পরিমাণের পরিপ্রেক্ষিতে সুদের হারের উপাদানগুলির বর্ণনা যেমন তহবিলের খরচ, ঝুঁকি প্রিমিয়াম এবং মার্জিন ইত্যাদি;
3. প্রদত্ত শ্রেণীর ঋণগ্রহীতার জন্য প্রতিটি উপাদানের বিস্তারের পরিসর; এবং
4. ক্ষুদ্রঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সুদের হার এবং অন্যান্য সমস্ত চার্জের একটি সর্বোচ্চ সীমা।

দৃষ্টব্য: ক্ষুদ্রঋণ ঋণের সুদের হার এবং অন্যান্য চার্জ/ফি সুদ হওয়া উচিত নয়।

5. বেদিকা একটি প্রমিত সরলীকৃত তথ্যপত্রে সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতার কাছে মূল্য সংক্রান্ত তথ্য প্রকাশ করবে
 - a) ক্ষুদ্রঋণ গ্রহীতার কাছে যে কোন ফি চার্জ করা হবে তা তথ্যপত্রে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে।
 - b) বেদিকা এমন কোনো পরিমাণ চার্জ নেবে না যা ফ্যাক্টশিটে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা নেই।
6. ক্ষুদ্রঋণের জন্য কোনো প্রাক-পেমেন্ট জরিমানা থাকবে না। বিলম্বিত অর্থপ্রদানের জন্য জরিমানা, যদি থাকে, তাহলে পুরো ঋণের পরিমাণের উপর নয় বরং অতিরিক্ত অর্থের উপর প্রয়োগ করা হবে।
7. বেদিকা সমস্ত অফিস, জারি করা যোগাযোগ এবং এর ওয়েবসাইটে ক্ষুদ্রঋণ ঋণের উপর ধার্যকৃত ন্যূনতম, সর্বোচ্চ এবং গড় সুদের হারগুলি বিশিষ্টভাবে প্রদর্শন করবে।
8. সুদের হার বা অন্য কোনো চার্জের পরিবর্তনের বিষয়ে ঋণগ্রহীতাকে আগেই অবহিত করা হবে এবং এই পরিবর্তনগুলি শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হবে।
9. সুদের হার বার্ষিক হার হওয়া উচিত যাতে ঋণগ্রহীতা সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন থাকে যা অ্যাকাউন্টে চার্জ করা হবে।

পরিবারের আয়ের মূল্যায়ন

1. বেদিকা পরিবারের আয়ের মূল্যায়নের জন্য একটি বোর্ড-অনুমোদিত নীতি স্থাপন করবে।



2. বেদিকা বাধ্যতামূলকভাবে ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি (CICs)-এর কাছে পরিবারের আয় সংক্রান্ত তথ্য জমা দেবে।

দ্রষ্টব্য: ইতিমধ্যে রিপোর্ট করা পারিবারিক আয় এবং মূল্যায়ন করা পারিবারিক আয়ের মধ্যে কোনো পার্থক্যের কারণগুলি সিআইসি-এর সাথে মূল্যায়ন করা পারিবারিক আয় আপডেট করার আগে ঋণগ্রহীতা/দের কাছ থেকে বিশেষভাবে নিশ্চিত করা হবে।

একটি পরিবারের ঋণ পরিশোধের দায়বদ্ধতার সীমা

1. বেদিকা মাসিক পরিবারের আয়ের শতাংশ হিসাবে একটি পরিবারের মাসিক ঋণের দায় পরিশোধের কারণে বহিঃপ্রবাহের সীমা সম্পর্কিত বোর্ড-অনুমোদিত নীতি তৈরি করবে। এটি মাসিক পরিবারের আয়ের সর্বোচ্চ 50 শতাংশের সীমা সাপেক্ষে হবে।
2. ঋণ পরিশোধের বাধ্যবাধকতার গণনা পরিবারের সমস্ত বকেয়া ঋণ (জামানত-মুক্ত ক্ষুদ্রঋণ ঋণের পাশাপাশি অন্য কোনো ধরনের সমান্তরাল ঋণ) বিবেচনা করবে। মাসিক পারিবারিক আয়ের 50 শতাংশে সীমাবদ্ধ বহিঃপ্রবাহের মধ্যে সমস্ত বিদ্যমান ঋণের পাশাপাশি বিবেচনাধীন ঋণের প্রতি পরিশোধ (মূল ও সুদের উভয় উপাদান সহ) অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
3. বিদ্যমান ঋণ, যার জন্য একটি পরিবারের মাসিক ঋণের বাধ্যবাধকতা পরিশোধের কারণে মাসিক পরিবারের আয়ের শতাংশ হিসাবে বহিঃপ্রবাহ 50 শতাংশের সীমা অতিক্রম করে, পরিপক্ব হওয়ার অনুমতি দেওয়া হবে। যাইহোক, এই ধরনের ক্ষেত্রে, 50 শতাংশের নির্ধারিত সীমা মেনে চলা না হওয়া পর্যন্ত এই পরিবারগুলিকে কোনও নতুন ঋণ দেওয়া হবে না।
4. বেদিকা CIC-কে সম্মত এবং সঠিক তথ্য সরবরাহ করবে এবং ঋণের স্তরের সাথে সম্মতি নিশ্চিত করতে তাদের কাছে উপলব্ধ ডেটা ব্যবহার করবে।
5. বেদিকা উপরে উল্লিখিত তথ্যগুলি অন্যান্য উত্স থেকে যেমন ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে ঘোষণা, তাদের ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টের বিবৃতি এবং স্থানীয় অনুসন্ধানগুলি থেকে আনার চেষ্টা করবে।

প্রদর্শনের প্রয়োজনীয়তা

বেদিকা এর প্রদর্শন নিশ্চিত করবে:

1. আঞ্চলিক ভাষায় ন্যায্য অনুশীলন কোড বা বোঝার মতো একটি ভাষা তার অফিস এবং শাখা প্রাপ্তনে থাকতে হবে,
2. প্রাপ্তনে এবং লোন কার্ডগুলিতে স্বচ্ছতা এবং ন্যায্য ঋণ দেওয়ার অনুশীলনের প্রতি বেদিকার প্রতিশ্রুতি প্রকাশ করে বিবৃতি
3. সুদের কার্যকর হার এবং সমস্ত অফিসে এবং ঋণের ক্ষেত্রে বেদিকা দ্বারা সেট করা অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা, স্থানীয় ভাষায় বা বোঝার মতো একটি ভাষা এবং এর ওয়েবসাইটে জারি করা কার্ড,



4. ঘোষণা যে বেদিকা আমাদের কর্মচারী বা আউটসোর্সড এজেন্সির কর্মচারীদের অনুপযুক্ত আচরণ রোধ করার জন্য দায়বদ্ধ থাকবে এবং অফিস ও শাখা প্রাপ্তনে, ঋণ চুক্তি, ওয়েবসাইট এবং ন্যায্য অনুশীলন কোডে সময়মত অভিযোগের প্রতিকার প্রদান করবে
5. বেদিকা সমস্ত অফিস, জারি করা যোগাযোগ এবং এর ওয়েবসাইটে ক্ষুদ্রঋণ ঋণের উপর ন্যূনতম, সর্বোচ্চ এবং গড় সুদের হারগুলি বিশিষ্টভাবে প্রদর্শন করবে।

প্রশিক্ষণ

1. বেদিকার ফিল্ড স্টাফদের প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে
2. ঋণগ্রহীতাদের বিদ্যমান ঋণের বিষয়ে প্রয়োজনীয় অনুসন্ধান করা,
3. এই ধরনের প্রশিক্ষণ প্রদান করা এবং ঋণগ্রহীতাদের ঋণ/অন্যান্য পণ্য সম্পর্কিত পদ্ধতি এবং সিস্টেম সম্পর্কে সম্পূর্ণরূপে সচেতন করা
4. কোনো আপত্তিজনক বা জোরপূর্বক ঋণ আদায়/পুনরুদ্ধারের অনুশীলন গ্রহণ না করে ঋণগ্রহীতাদের প্রতি যথাযথ আচরণ করা

দ্রষ্টব্য: প্রশিক্ষণ, যদি থাকে, ঋণগ্রহীতাদের দেওয়া হবে বিনামূল্যে।

সুনির্দিষ্ট নির্দেশিকা

1. বেদিকা KYC-AML নির্দেশিকা সহ RBI-এর KYC নির্দেশিকাগুলির যথাযথ সম্মতি নিশ্চিত করবে
2. বেদিকা নিশ্চিত করবে যে অভ্যন্তরীণ ক্রেডিট নীতি অনুসারে গ্রাহকের প্রয়োজনীয়তা এবং ঋণ পরিশোধের ক্ষমতা মূল্যায়নের জন্য ব্যবসা এবং পারিবারিক খরচের পাশাপাশি অন্যান্য উত্স থেকে দায়বদ্ধতা সহ নগদ প্রবাহ বিশ্লেষণের জন্য যথাযথ যথাযথ পরিশ্রম নিশ্চিত করবে।
3. সমস্ত অনুমোদন এবং ঋণ বিতরণ শুধুমাত্র একটি কেন্দ্রীয় অবস্থানে করা উচিত এবং একাধিক ব্যক্তিকে এই ফাংশনে জড়িত থাকতে হবে।
4. ঋণের আবেদনের পদ্ধতি যাতে জটিল না হয় এবং পূর্ব-নির্ধারিত সময় কাঠামো অনুযায়ী ঋণ বিতরণ করা হয় তা নিশ্চিত করার জন্য পর্যাপ্ত পদক্ষেপ নেওয়া যেতে পারে।
5. বেদিকা সুষ্ঠু অনুশীলন কোডের সম্মতির একত্রিত প্রতিবেদনের ভিত্তিতে এবং বোর্ডের ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগের প্রতিকার প্রক্রিয়ার কার্যকারিতার ভিত্তিতে পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা নিশ্চিত করবে।

ঋণ পুনরুদ্ধার

1. বেদিকা ঋণ গ্রহীতাদের সনাক্তকরণের জন্য একটি ব্যবস্থা স্থাপন করবে যারা ঋণ পরিশোধ সংক্রান্ত সমস্যার সম্মুখীন হচ্ছে, এই ধরনের ঋণগ্রহীতাদের সাথে জড়িত এবং তাদের উপলব্ধ উপায় সম্পর্কে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান করবে।



2. বেদিকা ঋণগ্রহীতাদের প্রয়োজন অনুযায়ী ক্ষুদ্রঋণ ঋণে পরিশোধের পর্যায়ক্রমিকতার নমনীয়তা প্রদান করবে।
3. বেদিকা নিশ্চিত করবে যে পুনরুদ্ধারগুলি শুধুমাত্র কেন্দ্রীয়ভাবে মনোনীত স্থানে (কেন্দ্রে) করা হয়েছে। শুধুমাত্র যদি ঋণগ্রহীতা 2 বা ততোধিক পরপর কেন্দ্রীয়ভাবে মনোনীত স্থানে উপস্থিত হতে ব্যর্থ হন, তবে শুধুমাত্র বেদিকার কর্মীরা খেলাপি ঋণগ্রহীতার আবাসস্থল বা কাজের জায়গায় পুনরুদ্ধার করার অনুমতি দেন। অধিকন্তু, তাদের বকেয়া আদায়ের জন্য শোক, অসুস্থতা ইত্যাদি অনুপযুক্ত অনুষ্ঠানে গ্রাহকদের সাথে দেখা না করার জন্য নির্দেশ দেওয়া হয়েছে।

পুনরুদ্ধার এজেন্টদের নিযুক্তি

পুনরুদ্ধার এজেন্ট বলতে RE দ্বারা তার ঋণগ্রহীতা এবং এই সংস্থার কর্মচারীদের কাছ থেকে বকেয়া আদায়ের জন্য নিযুক্ত সংস্থাগুলিকে বোঝাবে।

1. বেদিকা পুনরুদ্ধার এজেন্টদের নিযুক্ত করার জন্য একটি যথাযথ পরিশ্রমের প্রক্রিয়া তৈরি করবে, যা পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়ার সাথে জড়িত ব্যক্তিদের কভার করবে।
2. বেদিকা নিশ্চিত করবে যে তাদের দ্বারা নিয়োজিত পুনরুদ্ধারকারী এজেন্টরা তাদের কর্মচারীদের পূর্বসূরির যাচাইকরণ করে, যার মধ্যে পুলিশ যাচাইকরণ এবং পর্যায়ক্রমিকতা অন্তর্ভুক্ত থাকবে যেখানে পূর্ববর্তী ঘটনাগুলির পুনঃযাচাই করা হবে।
3. যথাযথ নোটিশ এবং উপযুক্ত অনুমোদন নিশ্চিত করার জন্য, বেদিকা পুনরুদ্ধারের প্রক্রিয়া শুরু করার সময় ঋণগ্রহীতাকে পুনরুদ্ধার এজেন্টদের বিশদ প্রদান করবে। এজেন্টকে নোটিশের একটি অনুলিপি এবং বেদিকার কাছ থেকে অনুমোদন পত্রের সাথে বেদিকা বা সংস্থা কর্তৃক তাকে জারি করা পরিচয়পত্রও বহন করতে হবে। আরও, যেখানে পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়ার সময় বেদিকা দ্বারা পুনরুদ্ধার সংস্থা পরিবর্তিত হয়, সেই পরিবর্তনের ঋণগ্রহীতাকে সূচিত করার পাশাপাশি, নতুন এজেন্ট তার পরিচয়পত্রের সাথে নোটিশ এবং অনুমোদন পত্র বহন করবে।
4. নোটিশ এবং অনুমোদনের চিঠিতে, অন্যান্য বিবরণের মধ্যে, পুনরুদ্ধার সংস্থা এবং বেদিকার যোগাযোগের বিবরণও অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
5. বেদিকা দ্বারা নিযুক্ত পুনরুদ্ধার সংস্থাগুলির আপ-টু-ডেট বিশদ, যদি থাকে তাও ওয়েবসাইটে হোস্ট করা হবে।

পুনরুদ্ধারের অ-জবরদস্তিমূলক পদ্ধতি

ঋণ পুনরুদ্ধারের সময়, বেদিকা অযথা হয়রানির আশ্রয় নেবে না যেমন; ক্রমাগত বিজোড় সময়ে ঋণগ্রহীতাদের বিরক্ত করা, ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তি ব্যবহার করা ইত্যাদি। আরও বেদিকা নিশ্চিত করবে যে তাদের কর্মীরা গ্রাহকদের সাথে উপযুক্ত পদ্ধতিতে মোকাবেলা করার জন্য পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত।



1. বেদিকা তাদের নিয়োগ, প্রশিক্ষণ এবং তত্ত্বাবধানের জন্য যথাযথ ব্যবস্থা নিশ্চিত করবে এবং ফিন্ড কর্মীদের জন্য প্রয়োজনীয় ন্যূনতম যোগ্যতার সাথে সাথে গ্রাহকদের সাথে মোকাবিলা করার জন্য তাদের জন্য প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণের সরঞ্জামগুলি চিহ্নিত করবে।
2. বেদিকা কর্মীদের জন্য ক্ষতিপূরণ পদ্ধতি অবলম্বন করার চেষ্টা করবে শুধুমাত্র ঋণ সংগ্রহের সংখ্যা এবং পুনরুদ্ধারের হারের চেয়ে পরিষেবার গুণমান এবং ঋণগ্রহীতার সন্তুষ্টির উপর বেশি জোর দেয়। ম্যানেজার এবং সুপারভাইজাররা কর্মীদের কর্মক্ষমতা মূল্যায়নের অংশ হিসাবে নৈতিক আচরণ, পেশাদার আচরণ এবং গ্রাহকদের সাথে মিথস্ক্রিয়ার মান পর্যালোচনা করে।
3. বেদিকা অযথা হয়রানি করা থেকে বিরত থাকে। মত অনুশীলন করুন
 - a. হুমকি বা আপত্তিজনক ভাষা ব্যবহার
 - b. ক্রমাগতভাবে ঋণগ্রহীতাকে ফোন করা এবং/অথবা সকাল ৯টার আগে এবং সন্ধ্যা ৬টার পর ঋণগ্রহীতাকে কল করা।
 - c. ঋণগ্রহীতার আত্মীয়স্বজন, বন্ধুবান্ধব বা সহকর্মীদের হয়রানি করা
 - d. ঋণগ্রহীতাদের নাম প্রকাশ করা
 - e. ঋণগ্রহীতা বা ঋণগ্রহীতার পরিবার/সম্পদ/খ্যাতির ক্ষতি করার জন্য সহিংসতা বা অন্য অনুরূপ উপায় ব্যবহার বা ব্যবহারের হুমকি
 - f. ঋণের পরিমাণ বা পরিশোধ না করার পরিণতি সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে বিভ্রান্ত করা
4. বিজোড় সময়ে ঋণগ্রহীতাদের ক্রমাগত বিরক্ত করা এবং ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তির ব্যবহার বেদিকা দ্বারা নিষুক্ত করা হয় না। অধিকন্তু, বোর্ড কর্তৃক অন্যথায় অনুমোদিত না হলে বেদিকা কোনো তৃতীয় পক্ষের কাছে পুনরুদ্ধারের প্রক্রিয়া আউটসোর্স করে না কিন্তু যদি এটি সংবেদনশীল এলাকায় অনুমতি দেওয়া হয়।
5. বেদিকা এবং এর কর্মীরা ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ছাড়া (যদি না তথ্য, ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ করা হয়নি, লক্ষ্য করা হয়)।

RE বা এর এজেন্ট পুনরুদ্ধারের জন্য কোনো কঠোর পদ্ধতিতে নিয়োজিত হবে না। পূর্বোক্তের সাধারণ প্রয়োগকে সীমাবদ্ধ না করে, নিম্নলিখিত অনুশীলনগুলি কঠোর হিসাবে বিবেচিত হবে:

অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা

1. বেদিকা কোম্পানির মধ্যে মনোনীত ব্যক্তিদের সম্মতির দায়িত্ব অর্পণ করার জন্য প্রয়োজনীয় সাংগঠনিক ব্যবস্থা করবে এবং এটি নিশ্চিত করার জন্য অডিট এবং পর্যায়ক্রমিক পরিদর্শন সহ অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণের ব্যবস্থা স্থাপন করবে।

নীতির পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা



1. নীতিটি নমনীয় এবং সকল স্তরের কর্মচারীদের দ্বারা বোঝা এবং মেনে চলা সহজ। বোর্ডের এই নীতিটি পর্যায়ক্রমে পর্যালোচনা করা উচিত কিন্তু বছরে অন্তত একবার, যাতে কোম্পানির ক্ষেত্রে নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তার উপাদান পরিবর্তনের আলোকে এটি যথাযথ থাকে।
2. নীতিটি শীর্ষ ব্যবস্থাপনার দ্বারা প্রয়োজনীয় বলে বিবেচিত হলে এবং এতে কার্যকরী সংশোধনীগুলিও পর্যালোচনা করা যেতে পারে, যদি থাকে বোর্ডের অনুমোদন সাপেক্ষে, এবং যখন ব্যবহারিক অসুবিধার সম্মুখীন হয়। টপ ম্যানেজমেন্ট সময়ে সময়ে সম্প্রচার করা হতে পারে এমন কোনো স্থানীয়, রাজ্য, কেন্দ্রীয় আইন মেনে চলার জন্য নথি ধারণের নীতি পর্যালোচনা করতে পারে।

নীতির সংশোধন

1. পরিচালনা পর্ষদ নিজে থেকে এবং/অথবা শীর্ষ ম্যানেজমেন্টের সুপারিশে এই নীতি সংশোধন করতে পারে এবং যখন প্রয়োজন উপযুক্ত বলে বিবেচিত হয়। এই নীতির যেকোনো বা সমস্ত বিধান সময়ে সময়ে সংশ্লিষ্ট সংবিধিবদ্ধ কর্তৃপক্ষের কাছ থেকে জারি করা বিষয়ের প্রবিধান অনুযায়ী সংশোধন/সংশোধনের অধীন হবে।