

---

ন্যায্য অনুশীলন কোড ভিভরিট  
ক্যাপিটাল প্রাইভেট লিমিটেড

---

সংস্করণ	অনুমোদনের তারিখ
V1	4 <sup>th</sup> সেপ্টেম্বর 2017
V2	22 <sup>nd</sup> অক্টোবর 2018
V3	08 <sup>th</sup> নভেম্বর 2022

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া ('আরবিআই') মাস্টার নির্দেশ অনুসারে - নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থা - পদ্ধতিগতভাবে গুরুত্বপূর্ণ নন-ডিপোজিট গ্রহণকারী সংস্থা এবং আমানত গ্রহণকারী সংস্থা (রিজার্ভ ব্যাঙ্ক) নির্দেশিকা, 2016, এবং মাস্টার নির্দেশনা-রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া ( মাইক্রো ফাইন্যান্স লেনের জন্য রেগুলেটরি ফ্রেমওয়ার্ক) নির্দেশাবলী, 2022, অনুযায়ী সমস্ত নিয়ন্ত্রিত সত্তা ('REs') কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ দ্বারা অনুমোদিত একটি ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (FPC) তৈরী করবে।

ভিভরিটি ক্যাপিটাল প্রাইভেট লিমিটেডের ("VCPL") ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড ('FPC') RBI-এর উল্লিখিত নির্দেশ অনুসারে প্রস্তুত করা হয়েছে।

FPC VCPL-এর সমস্ত অফিসে প্রযোজ্য হবে এবং সংস্থার সমস্ত কর্মচারীদের জন্য বাধ্যতামূলক হবে।

### ন্যায্য অনুশীলন কোডের উদ্দেশ্য:

FPC এর উদ্দেশ্যগুলি নিম্নরূপ:

1. গ্রাহকের সাথে আচরণ করার ক্ষেত্রে সর্বোত্তম অনুশীলনগুলি গ্রহণ করা।
2. আইনী এবং নৈতিকভাবে কার্যকর ব্যবসায়িক অনুশীলন অনুসরণ করা।
3. স্বচ্ছ থাকা এবং গ্রাহককে সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান করা।
4. MFI খণ্ডের জন্য VCPL দ্বারা অনুসরণ করা অংশীদারদের অনুসরণ করা প্রক্রিয়া / অভ্যাসগুলি পর্যালোচনা এবং একত্রিত করার জন্য একটি কাঠামো প্রদান করা।

### VCPL-এর প্রতিশ্রুতি

- কোম্পানী নিয়ন্ত্রকদের (ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, SEBI, IRDA ইত্যাদি) এবং অন্যান্য উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ যেমন সরকার, স্থানীয় কর্তৃপক্ষ ইত্যাদি দ্বারা পাস/জারি করা সমস্ত প্রযোজ্য আইন, প্রবিধান এবং নির্দেশিকা মেনে চলার অঙ্গীকার করছে।
- কোম্পানি ধর্ম, বর্ণ, লিঙ্গ বা ভাষার ভিত্তিতে গ্রাহকদের বৈষম্য না করার অঙ্গীকার করছে।
- কোম্পানি তার গ্রাহকদের / সম্ভাব্য গ্রাহকদের তার পণ্য এবং পরিষেবা সম্পর্কে পরিষ্কার এবং সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করবে এবং কোন বিভ্রান্তিকর বা সম্ভাব্য বিভ্রান্তিকর বিজ্ঞাপন বা প্রচারের আশ্রয় নেবে না।
- কোম্পানী 'লুকানো চার্জ' বা স্বচ্ছতার অভাবের উপাদান আছে এমন কোনো পণ্য/পরিষেবা চালু করা থেকে বিরত থাকার অঙ্গীকার করছে।
- কোম্পানী গ্রাহকের দ্বারা প্রতিশ্রুত সিকিউরিটি সেফ কাস্টডিতে সুরক্ষিত রাখার জন্য এবং কোম্পানির হেফাজতে থাকাকালীন কোন দুর্ঘটনায়, ভুল করে বা প্রতারণামূলকভাবে সিকিউরিটির ক্ষতির জন্য গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেওয়ার জন্য সমস্ত সম্ভাব্য এবং যুক্তিসঙ্গত ব্যবস্থা গ্রহণ করার অঙ্গীকার করছে।
- কোম্পানি ব্যবসায় লেনদেন করার সময় গ্রাহকের দ্বারা করা কোনো অনিচ্ছাকৃত বা করণিক ত্রুটির সুবিধা না নেওয়ার অঙ্গীকার করছে।
- কোম্পানি অবিলম্বে গ্রাহকদের অভিযোগ এবং পরামর্শের সমাধান করার জন্য একটি ব্যবস্থা স্থাপন করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ যা একটি ক্রমবর্ধমান ম্যাট্রিক্স সহ একটি কাঠামোগত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার সাথে পরিপূরক।
- কোম্পানি তার ওয়েবসাইটে FPC প্রদর্শন করবে এবং অনুরোধের ভিত্তিতে FPC-এর একটি অনুলিপি গ্রাহককে দেবে।

## ন্যায্য অনুশীলন: লোন:

1. লোন ডকুমেন্টেশন সেটে, অন্যান্য বিষয়ের সাথে, বিস্তৃত বৈশিষ্ট্যগুলি এবং ঋণ পরিচালনাকারী শর্তাবলী অন্তর্ভুক্ত থাকবে। এটি বাজারের অন্যান্য ঋণদাতাদের সাথে কোম্পানির দেওয়া শর্তাবলীর তুলনা ও বিশ্লেষণ করে ঋণগ্রহীতাদের একটি ওয়াকিবহাল সিদ্ধান্ত নিতে সক্ষম করবে। উল্লিখিত ফর্মটিতে ঋণগ্রহীতাদের প্রয়োজনীয় জমা দেওয়ার নথিগুলিরও উল্লেখ থাকবে।
2. ঋণের আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতা এবং তাদের পরিবারের সদস্যদের প্রয়োজনীয় অতিরিক্ত তথ্যের তালিকাও থাকতে পারে যাতে কোম্পানি ডাটাবেস তৈরি করতে পারে।
3. ঋণের আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতাদের প্রাপ্তি স্বীকার করে একটি অ্যাকনলেজমেন্ট স্লিপ দেওয়ার ব্যবস্থা থাকবে।
4. সমস্ত ঋণের আবেদন যথাযথভাবে সম্পন্ন করা ঋণের আবেদনপত্র প্রাপ্তির তারিখ থেকে 90 দিনের মধ্যে প্রয়োজনীয় নথিপত্র সহ নিষ্পত্তি করা হবে এবং তা ঋণগ্রহীতার দ্বারা প্রচলিত নিয়ম ও প্রবিধান মেনে চলা এবং সমস্ত নথি প্রাপ্তির ওপর নির্ভরশীল।
5. ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো একটি ভাষা হতে হবে।

## ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী:

1. কোম্পানি, ঋণ মঞ্জুর করার আগে, ঋণ গ্রহীতাদের ঋণ পরিশোধের ক্ষমতা মূল্যায়ন করবে।
2. ঋণ প্রদানের সিদ্ধান্ত অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাকে অবহিত করা হবে, স্পষ্টভাবে শর্তাবলী, বার্ষিক সুদের হার, সুদ আরোপের পদ্ধতি এবং বিলম্বে অর্থপ্রদানের জন্য ধার্য করা দণ্ডনীয় সুদ উল্লেখ করা হবে।
3. উপরে উল্লিখিত শর্তাবলী এবং কমাশিয়ালগুলির গ্রহণযোগ্যতা কোম্পানির রেকর্ডে সংরক্ষিত থাকবে।

সুবিধা চুক্তি/ডকুমেন্টেশনের একটি অনুলিপি, ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত প্রতিটি এনক্লোজের একটি অনুলিপি সহ ঋণ মঞ্জুরি/বিতরণ করার সময় গ্রাহককে প্রদান করা হবে। বিলম্বে পরিশোধের ক্ষেত্রে দণ্ডিত সুদ ঋণ চুক্তিতে বোল্ডভাবে হাইলাইট করা থাকবে।

## শর্তাবলী পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ

কোম্পানি তার ওয়েবসাইটে লিখিতভাবে উল্লেখের মাধ্যমে বা আপডেট করার মাধ্যমে গ্রাহকের কাছে ঋণের শর্তাবলীর যেকোনো পরিবর্তন এবং গ্রাহকের গ্রহণযোগ্যতার ভিত্তিতে সম্ভাব্য পরিবর্তনগুলি প্রয়োগ করবে এবং গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করবে। যে পরিবর্তনগুলি সম্ভাব্যভাবে প্রযোজ্য হবে সেগুলি উল্লেখ করে এই ধারাটি ঋণ চুক্তিতে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হয়েছে।

## বিতরণ পরবর্তী তত্ত্বাবধান:

1. কোম্পানির সিদ্ধান্ত, যদি থাকে, ঋণের অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা ত্বরান্বিত করার / প্রত্যাহার করার ক্ষেত্রে সিদ্ধান্তটি ঋণ চুক্তির শর্তাবলী অনুসারে হবে।
2. কোম্পানি ঋণ প্রত্যাহার করার আগে বা ঋণ চুক্তি এবং অন্যান্য সম্পর্কিত নথিতে থাকা শর্তাবলী সাপেক্ষে অর্থপ্রদান বা কর্মক্ষমতা ত্বরান্বিত করার জন্য অনুরোধ করার আগে ঋণগ্রহীতাদের

যুক্তিসঙ্গত সময় দেবে।

3. কোম্পানির কাছে থাকা জামানতগুলি অবশ্যই কোনও বৈধ অধিকার বা লিয়েনের সাপেক্ষে ঋণের সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত পরিশোধের প্রাপ্তির পরে ছেড়ে দেওয়া যেতে পারে এবং ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে কোম্পানির অন্য কোনও দাবির জন্য সেট বন্ধ করা যেতে পারে। যদিও, যে ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতা তার প্রয়োজনে এবং যখন প্রয়োজন হবে তখন মঞ্জুরিকৃত সামগ্রিক পরিমাণের মধ্যে অর্থ ধার নেওয়ার সুবিধা গ্রহণ করতে পারে, কোম্পানির দ্বারা জামানত রাখা যেতে পারে অপারেশনাল সুবিধার জন্য।

### ডিফল্টের ক্ষেত্রে পুনরুদ্ধার:

নিরাপদ ঋণের জন্য ঋণগ্রহীতার সাথে চুক্তিতে/ঋণ সম্মতিতে কোম্পানির একটি অন্তর্নির্মিত পুনঃ-অধিগ্রহণ ধারা থাকবে। যদিও, ধারাটির স্বচ্ছ এবং স্পষ্টভাবে বিন্যাস সংক্রান্ত বিধান থাকা উচিত:

1. পুনরুদ্ধার ট্রিগার
2. দখল নেওয়ার আগে নোটিশ সময়কাল
3. দখল নেওয়ার পদ্ধতি
4. সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের আগে বকেয়া পরিশোধের জন্য ঋণগ্রহীতাকে চূড়ান্ত সুযোগ দেওয়ার বিধান
5. সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের পদ্ধতি

### সুদের হার গণনা:

1. কোম্পানি প্রাসঙ্গিক কারণগুলির ওপর নির্ভর করে একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করবে যেমন তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম বিবেচনা করে এবং ঋণ ও অগ্রিমের জন্য চার্জ করা সুদের হার নির্ধারণ করবে। সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের জন্য পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতার জন্য বিভিন্ন সুদের হার চার্জ করার যৌক্তিকতা আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হবে এবং অনুমোদনপত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।
2. সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতিও আমাদের ওয়েব সাইটে উপলব্ধ করা হবে। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যথায় প্রকাশিত তথ্য যখনই সুদের হারে পরিবর্তন হয় তখনই আপডেট করা উচিত।
3. সুদের হার বার্ষিক হার হওয়া উচিত যাতে ঋণগ্রহীতা সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন থাকে যা অ্যাকাউন্টে চার্জ করা হবে।

### সংগ্রহ প্রক্রিয়া:

1. ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য, VCPL অসুবিধা হ্রাস করার জন্য না যেমন; ক্রমাগত অসময়ে ঋণগ্রহীতাদের বিরক্ত করা, ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তি ব্যবহার করা ইত্যাদি।
2. VCPL পৃথক ঋণগ্রহীতাদের জন্য অনুমোদিত সমস্ত ফ্লোটিং রেট টার্ম লোনের উপর ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি চার্জ করবে না।

### গোপনীয়তা:

কোম্পানি নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে ছাড়া অন্য কোনো ব্যক্তির কাছে ঋণগ্রহীতাদের লেনদেনের বিবরণ প্রকাশ করতে পারে না:

1. তথ্য যে কোনো প্রযোজ্য আইন, কোনো নির্দেশ, অনুরোধ বা সরকারী কর্তৃপক্ষের প্রয়োজনে প্রকাশ করা আবশ্যিক।
2. তথ্য নিরীক্ষক, পেশাদার উপদেষ্টা, এজেন্ট বা ঋণদাতাদের গোপনীয়তার দায়িত্বে থাকা কোনো তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা প্রদানকারীদের জন্য প্রয়োজন।
3. যে কোনো ব্যক্তির তথ্য প্রয়োজন তার সাথে ঋণদাতা কোনো ট্রান্সফার, নিয়োগ, অংশগ্রহণ বা অন্যান্য চুক্তিতে প্রবেশ করতে পারে।
4. যদি অন্যান্য ব্যাঙ্কগুলির তথ্যের প্রয়োজন হয়, যদি ঋণগ্রহীতা তাদের কাছ থেকে বা কোনও ক্রেডিট তথ্য ব্যুরো থেকে কোনও সুবিধা গ্রহণ করে থাকে।

### অভিযোগ:

ঋণগ্রহীতাদের কোনো অভিযোগের ক্ষেত্রে, অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসারকে লিখিতভাবে তা জানাতে হবে। অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার অবিলম্বে অভিযোগের প্রতিকারের জন্য সমস্ত প্রচেষ্টা করবেন। সংশ্লিষ্ট গ্রাহকের সাথে সংযোগকারী কর্মচারীরা তাকে অভিযোগ দায়ের করার জন্য গাইড করবে।

### MFI ঋণের জন্য ন্যায্য অনুশীলন:

VCPL MFI ঋণ দেওয়ার জন্য নিম্নলিখিত অনুশীলনগুলি গ্রহণ করবে এবং নিশ্চিত করবে যে ফ্রেমওয়ার্কটি সহ-ঋণদানকারী অংশীদারদের ('এখানে 'অংশীদার' হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে) দ্বারা অনুসরণ করা হয়েছে এবং তাদের ন্যায্য অনুশীলনগুলি এই কোডের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ।

### ঋণ প্রদান প্রক্রিয়া:

1. VCPL অংশীদারদের থেকে ঋণ দেওয়ার জন্য একটি উপযুক্ত স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং পদ্ধতি ব্যবহার করবে যা নিশ্চিত করে যে

ক. ঋণের জন্য আবেদনের প্রক্রিয়া জটিল হবে না

খ. শুধুমাত্র প্রাসঙ্গিক নথি এবং তথ্য, কেওয়াইসি এবং আরবিআই দ্বারা নির্ধারিত আয় মূল্যায়নের নিয়ম অনুসারে তথ্য গ্রাহক এবং তাদের পরিবারের সদস্যদের কাছ থেকে সংগ্রহ করা হবে

গ. সমস্ত ঋণের আবেদন যাচাই করা হবে, এবং ঋণগ্রহীতাদের পরিশোধের ক্ষমতা নিশ্চিত করার জন্য প্রয়োজনীয় চেক করা হয়

2. একটি বোর্ড-অনুমোদিত নীতি থাকতে হবে

ক. পারিবারিক আয়ের মূল্যায়নের জন্য

খ. মাসিক পারিবারিক আয়ের (FOIR) শতাংশ হিসাবে একটি পরিবারের মাসিক ঋণের পরিশোধের বাধ্যবাধকতার কারণে আউটফ্লো সীমাবদ্ধ করা। FOIR 50% এর মধ্যে সীমাবদ্ধ করা হবে।

3. ঋণ মঞ্জুরি এবং প্রথম কিস্তি পরিশোধের নির্ধারিত তারিখের মধ্যে স্থগিতাদেশ কমপক্ষে পরিশোধের ফ্রিকোয়েন্সির সমান হবে।

4. ঋণ গ্রহীতাদের প্রয়োজন অনুযায়ী মাইক্রো ফাইন্যান্স লোনের ঋণ পরিশোধের সময়সীমার ক্ষেত্রে গ্রাহকদের ফ্লেক্সিবিলিটি দেওয়া হবে।

## বিতরণ:

1. বিতরণের সময় গ্রাহকদের অগ্রিম অবহিত করা হবে
2. সমস্ত ঋণ বিতরণ একটি সেন্ট্রাল লোকেশনে করা হবে

## সংগ্রহ:

1. সংগ্রহ একটি কেন্দ্রীভূত স্থানে ঘটবে
2. সংগ্রহ অংশীদারদের কর্মচারীদের দ্বারা করা হবে
3. VCPL নিশ্চিত করবে যে অংশীদারদের আচরণবিধি VCPL আচরণবিধির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ
4. VCPL নিশ্চিত করবে যে অংশীদারদের এটি নিশ্চিত করার জন্য পর্যাপ্ত প্রক্রিয়া রয়েছে যে ফিল্ড স্টাফরা গ্রাহকদের প্রতি উপযুক্ত আচরণের জন্য প্রশিক্ষিত
5. অংশীদারের ফিল্ড স্টাফদের দ্বারা সংগ্রহের সময় কোন আপত্তিজনক বা জবরদস্তি মূলক পদ্ধতি ব্যবহার করা হবে না
6. কাস্টমার কেয়ার নম্বরে অভিযোগ নথিভুক্ত করার বিষয়ে গ্রাহকদের অবহিত করা হবে এবং উপযুক্ত ব্যবস্থা নেওয়া হবে।

## ঋণ পুনরুদ্ধার সংক্রান্ত নির্দেশিকা:

1. VCPL এবং অংশীদারদের ঋণ পরিশোধ সংক্রান্ত সমস্যার সম্মুখীন হচ্ছেন এমন ঋণগ্রহীতাদের সনাক্তকরণের জন্য একটি উপযুক্ত ব্যবস্থা থাকতে হবে
2. নিম্নলিখিত অনুশীলনগুলি রুট হিসাবে বিবেচিত হবে
  - ক) হুমকি বা আপত্তিজনক ভাষা ব্যবহার
  - খ) ক্রমাগতভাবে ঋণগ্রহীতাকে ফোন করা এবং/অথবা সকাল ৭টার আগে এবং সন্ধ্যা ৬টার পর ঋণগ্রহীতাকে কল করা।
  - গ) ঋণগ্রহীতার আত্মীয়স্বজন, বন্ধুবান্ধব বা সহকর্মীদের হয়রানি করা
  - ঘ) ঋণগ্রহীতাদের নাম প্রকাশ করা
  - ঙ) ঋণগ্রহীতা বা ঋণগ্রহীতার পরিবার/সম্পদ/খ্যাতির ক্ষতি করার জন্য সহিংসতা বা অন্যান্য অনুরূপ উপায় ব্যবহার বা ব্যবহারের হুমকি
  - চ) ঋণের পরিমাণ বা পরিশোধ না করার পরিণতি সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে বিভ্রান্ত করা।
3. বিদ্যমান গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তিতে পুনরুদ্ধার সম্পর্কিত অভিযোগের প্রতিকারের বিধান থাকবে। এই ব্যবস্থার বিশদ বিবরণ ঋণ গ্রহীতাকে ঋণ বিতরণের সময় প্রদান করা হবে

## মূল্য নির্ধারণ:

1. ধার্যকৃত সুদের হার RBI নির্দেশিকা এবং ক্রেডিট নীতি - পরিচালনা পর্ষদ দ্বারা অনুমোদিত কোল্ডিং-এর সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হবে।
2. চার্জ করা সুদের হারের ওপর আর সুদ হবে না।
3. ঋণগ্রহীতার কাছে পূর্ব ঘোষণা ছাড়াই নন-ক্রেডিট পণ্য/পরিষেবার কোনো ফি আদায় করা হবে না।
4. কোন জামানত সংগ্রহ করা হবে না।
5. ঋণগ্রহীতার ঋণের প্রি-পেমেন্ট করতে পারেন। প্রি-পেমেন্টে কোনো জরিমানা নেওয়া হবে না। যদিও, বিলম্বিত অর্থপ্রদানের জন্য একটি পেনাল্টি সুদ থাকবে যা অতিরিক্ত বকেয়া পরিমাণে প্রযোজ্য হবে এবং সম্পূর্ণ ঋণের পরিমাণের উপর নয়।
6. একজন সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতার কাছে মূল্য সংক্রান্ত সমস্ত তথ্য একটি স্ট্যান্ডার্ড সরলীকৃত তথ্যপত্রে প্রকাশ করা হবে যা ঋণ কার্ডের অংশ হবে।
7. ক্ষুদ্রঋণ গ্রহীতার কাছে যে কোন ফি যেটা চার্জ করা হবে তা তথ্যপত্রে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে। ঋণগ্রহীতাকে এমন কোনো টাকা চার্জ করা হবে না যা ফ্যাক্টরিটে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা নেই।
8. VCPL এবং অংশীদার তাদের সমস্ত অফিসে মাইক্রো ফাইন্যান্স লোনের উপর ধার্যকৃত ন্যূনতম, সর্বোচ্চ এবং গড় সুদের হার জারি করা পুস্তিকাতে (তথ্য পুস্তিকা/পত্রিকা) এবং তার ওয়েবসাইটে বিশদ বিবরণসহ উল্লেখ করবে।
9. সুদের হার বা অন্য কোন চার্জের কোন পরিবর্তন আগে থেকেই ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে এবং এই পরিবর্তনগুলি শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হবে
10. প্রশিক্ষণ, যদি থাকে, ঋণগ্রহীতাদের দেওয়া হবে বিনা খরচে এবং VCPL নিশ্চিত করবে যে অংশীদাররা এর জন্য কোন চার্জ করছে না।

## ঋণ ডকুমেন্টেশন:

1. VCPL দ্বারা প্রদত্ত সমস্ত মাইক্রোফিন্যান্সের জন্য ঋণ চুক্তি ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় হবে।

## ঋণ চুক্তি:

1. ঋণ কার্ড: সমস্ত ঋণগ্রহীতা একটি লোন কার্ড পাবেন যাতে নিম্নলিখিতগুলি অন্তর্ভুক্ত থাকবে  
ক. তথ্য যা ঋণগ্রহীতাকে পর্যাপ্তভাবে সনাক্ত করে  
খ. মূল্যের উপর সরলীকৃত তথ্য পত্র  
গ. ঋণের সাথে সংযুক্ত অন্যান্য সকল শর্তাবলী  
ঘ. প্রাপ্ত কিস্তি এবং চূড়ান্ত ডিসচার্জ সহ সমস্ত পরিশোধের স্বীকৃতি  
ঙ. অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার বিশদ বিবরণ, অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসারের নাম এবং যোগাযোগ নম্বর সহ  
চ. লোন কার্ডের সমস্ত এন্ট্রি ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় হতে হবে  
ছ. নন-ক্রেডিট পণ্য ইস্যু করা ঋণগ্রহীতার সম্পূর্ণ সম্মতিতে হবে এবং এই ধরনের পণ্যের জন্য ফি কাঠামো স্পষ্টভাবে লোন কার্ডেই ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে।
2. একজন সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতার কাছে মূল্য সংক্রান্ত সমস্ত তথ্য RBI দ্বারা নির্দেশিত একটি স্ট্যান্ডার্ড সরলীকৃত তথ্যপত্রে প্রদর্শিত করতে হবে। VCPL, বা আমাদের অংশীদার বা এজেন্টদের দ্বারা চার্জ করা যে কোনও ফি ফ্যাক্টশিটে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে। ঋণগ্রহীতাকে এমন কোনো টাকা চার্জ করা হবে না যা ফ্যাক্টশিটে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা নেই।
3. নিম্ন আয়ের পরিবারের ঋণগ্রহীতাদের জন্য দেওয়া অন্যান্য ঋণের (যেমন, সমান্তরাল ঋণ) জন্য স্ট্যান্ডার্ড ফ্যাক্টশীট প্রদান করুন।

## গ্রাহকদের প্রতি আচরণ:

1. VCPL তার কর্মচারী বা অংশীদারদের কর্মচারীদের অনুপযুক্ত আচরণের জন্য দায়বদ্ধ হবে এবং সময়মত অভিযোগের প্রতিকার প্রদান করবে, এটি ঋণ চুক্তিতে উল্লেখ করা হবে এবং এছাড়াও FPC এর অফিস/শাখা প্রাপ্তনে/ ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত থাকবে।
2. VCPL নিশ্চিত করবে যে অংশীদারের কর্মীদের আচরণের বিষয়ে একটি বোর্ড অনুমোদিত নীতি রয়েছে এবং তাদের নিয়োগ, প্রশিক্ষণ এবং পর্যবেক্ষণের ব্যবস্থা রয়েছে। উল্লিখিত নীতি অনুযায়ী কর্মীদের ন্যূনতম যোগ্যতা নির্ধারণ করবে এবং গ্রাহকদের সাথে মোকাবিলা করার জন্য প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ সরঞ্জাম সরবরাহ করবে।

## ডিসপ্লেগুলি:

1. VCPL নিশ্চিত করবে যে অংশীদাররা তাদের সমস্ত অফিসে, শাখায় এবং তাদের দ্বারা জারি করা পুস্তিকায় (স্থানীয় ভাষায় তথ্য পুস্তিকা/পত্রিকা) এবং তার ওয়েবসাইটের বিশদ বিবরণে মাইক্রো ফাইন্যান্স লোনের উপর ধার্যকৃত ন্যূনতম, সর্বোচ্চ এবং গড় সুদের হার স্পষ্টভাবে উল্লেখ করবে।
2. ভিসিপিএল এবং অংশীদারদের শাখায় গ্রাহকের সুবিধার্থে নিম্নলিখিত তথ্যগুলি প্রদর্শিত হবে।

ক. FPC ডকুমেন্ট, স্থানীয় ভাষায় স্বচ্ছতা এবং ন্যায্য ঋণ প্রদানের অনুশীলনের বিষয়ে VCPL-এর প্রতিশ্রুতি প্রকাশ করে

খ. সমস্ত পণ্যের বিবরণ

গ. গ্রাহকের কাছ থেকে নেওয়া সুদের কার্যকর হার এবং ঋণের বিজ্ঞাপনের সমস্ত উপাদান

ঘ. একটি ঘোষণা যে VCPL বা অংশীদার কর্মীদের অনুপযুক্ত আচরণ প্রতিরোধ এবং সময়মত অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রদানের জন্য দায়বদ্ধ থাকবে

ঙ. কাস্টমার কেয়ার-ইন-চার্জের নাম, যোগাযোগ নম্বর এবং ইমেল অ্যাড্রেস।

চ. RBI-এর DNBS-এর আঞ্চলিক অফিসের অফিসার-ইন-চার্জের যার এখতিয়ারের অধীনে অফিসটি পড়ে তার যোগাযোগের বিশদ বিবরণ।

## অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা

ভিসিপিএল-এর জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা চালু রয়েছে এবং এটি এখানে অ্যাক্সেস করা যেতে পারে - <https://www.vivriticapital.com/pdf/Grievances%20Redressal%20Mechanism.pdf>  
গ্রাহকের অভিযোগ সমাধানের জন্য অংশীদারদের তরফ থেকে পর্যাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা থাকতে হবে।

## রিভিউ

যখন কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ এটি করা প্রয়োজন মনে করবে তখন ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড পর্যালোচনা করা হবে। ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের যেকোনো পরিবর্তন কোম্পানির ওয়েবসাইটে অবিলম্বে আপডেট করা হবে।