

আচরণ বিধি

ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্ট/ ডাইরেক্ট মার্কেটিং
এজেন্ট/ কালেকশন-রিকভারি এজেন্ট(গুলি)

স্পীল ফাইন্যান্স কোম্পানি প্রাইভেট
লিমিটেড

সংস্করণ	দ্রুত নেওয়ার তারিখ	অনুমোদন কর্তৃপক্ষ
.0	18.12.2022	পরিচালনা পর্ষদ

বিষয়বস্তু

ভূমিকা:	3
পোস্ট কল	5
সাধারণ	9
চেহারা এবং পোষাক কোড	9
প্রশিক্ষণ এবং আচরণ	9
দায় এবং ক্ষতিপূরণ	9
গোপনীয় তথ্যের ব্যবহার এবং প্রকাশ	9
রিপোর্টিং এবং কমপ্লায়েন্স	10
কোড লঙ্ঘনের ঘটনা	10
কোড লঙ্ঘনের জন্য শাস্তিমূলক ব্যবস্থা	10

ভূমিকা:

স্পীল ফাইন্যান্স কোম্পানি প্রাইভেট লিমিটেড ("খেলা" বা "কোম্পানি") এর সাথে সম্মতি রেখে সরাসরি বিক্রয় এজেন্ট (DSA)/ ডাইরেক্ট মার্কেটিং এজেন্ট (DMA)/ কালেকশন-রিকভারি এজেন্ট (RAs) এর জন্য একটি বোর্ড অনুমোদিত আচরণবিধি স্থাপন করতে হবে। অনুলিপি সহ ৫.৭ [NBFCs দ্বারা আর্থিক পরিষেবাগুলির আউটসোর্সিং-এ ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা এবং আচরণবিধি] মাস্টার নির্দেশের - নন-ব্যাকিং আর্থিক সংস্থা - অ-প্রণালীগতভাবে গুরুত্বপূর্ণ নন-ডিপোজিট গ্রহণকারী সংস্থা এবং আমানত গ্রহণকারী সংস্থা (রিজার্ভ ব্যাঙ্ক) নির্দেশিকা, 2016 রেফারেন্স RBI/DNBR এর অধীনে জারি করা /2016-17/44 মাস্টার ডিরেকশন DNBR.PD.007/03.10.119/2016-17 তারিখ 1 সেপ্টেম্বর, 2016 ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (আরবিআই) দ্বারা। তদনুসারে, কোম্পানি সরাসরি বিক্রয় এজেন্ট (DSA)/ ডাইরেক্ট মার্কেটিং এজেন্ট (DMA)/ কালেকশন-রিকভারি এজেন্ট (RAs) ("কোড") এর জন্য এই বোর্ড অনুমোদিত আচরণবিধি গ্রহণ করেছে।

প্রযোজ্যতা:

এই কোডের মধ্যে সমস্ত ব্যবস্থার জন্য প্রযোজ্য হবে খেলা এবং DSAs/DMA/RAs (সম্মিলিতভাবে "পরিষেবা প্রদানকারী" হিসাবে উল্লেখ করা হয়)। এই কোডটি গ্রাহক অধিগ্রহণ, বিপণন এবং বিতরণ, কোন ঋণ সংগ্রহ বা কোম্পানির অন্যান্য আর্থিক পণ্য বা তৃতীয় পক্ষের সাথে টাই আপ করার সাথে জড়িত সকল ব্যক্তির জন্য প্রযোজ্য হবে। খেলা, DSA, এর টেলি-মার্কেটিং এক্সিকিউটিভস (TMEs) এবং ফিল্ড সেলস কর্মী, অর্থাৎ বিজনেস ডেভেলপমেন্ট এক্সিকিউটিভস (BDEs), এর পক্ষে যেকোন প্রত্যক্ষ মার্কেটিং অপারেশন করার আগে এই কোড মেনে চলতে সম্মত হতে হবে খেলা। যেকোন TME/BDE এই কোড লঙ্ঘন করলে কালো তালিকাভুক্ত হতে পারে এবং সংশ্লিষ্ট DSA অবিলম্বে রিপোর্ট করবে খেলা কোনো লঙ্ঘন। এই প্রয়োজনীয়তা মেনে চলতে ব্যর্থ হলে এর সাথে DSA-এর ব্যবসা স্থায়ীভাবে বন্ধ হয়ে যেতে পারে খেলা।

একটি সম্ভাব্য টেলিফোন কল

DSAs/DMA/RAs নিশ্চিত করবে যে তাদের কাছে টেলিমার্কেটর হিসাবে DoT, ভারত সরকারের একটি বৈধ নিবন্ধন শংসাপত্র আছে এবং নিশ্চিত করবে যে তারা নির্দেশাবলী এবং নির্দেশিকা সংক্রান্ত বিষয় মেনে চলে TRAI দ্বারা। কোম্পানি নিযুক্ত টেলিমার্কেটরদের (DSAs/DMA/RAs) তালিকা, তাদের দ্বারা ব্যবহৃত নিবন্ধিত টেলিফোন নম্বর সহ, TRAI-কে প্রদান করবে। আরও, টেলিমার্কেটিং এজেন্টদের আউটসোর্সিংয়ের ক্ষেত্রে, এটি TRAI দ্বারা জারি করা নির্দেশাবলী এবং নির্দেশিকা অনুসারে হবে।

একটি সম্ভাবনা একটি সোর্সিং জন্য যোগাযোগ করা হয় খেলা পণ্য বা খেলা শুধুমাত্র নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে সম্পর্কিত পণ্য:

- যখন একটি সম্ভাবনার মাধ্যমে একটি পণ্য অর্জনের ইচ্ছা প্রকাশ করে খেলা এর ওয়েবসাইট/ কল-সেন্টার/ শাখা বা রিলেশনশিপ ম্যানেজারের মাধ্যমে খেলা বা অন্য সম্ভাব্য/গ্রাহক দ্বারা উল্লেখ করা হয়েছে বা এর একটি বিদ্যমান গ্রাহক খেলা যিনি এর অন্যান্য পণ্যগুলিতে কল গ্রহণের জন্য সম্মতি দিয়েছেন খেলা এবং/অথবা তৃতীয় পক্ষের পণ্য দ্বারা বিপণন করা হয় খেলা;
- যখন সম্ভাবনার নাম/টেল। নম্বর/ঠিকানা পাওয়া যায় এবং ডিএসএ ম্যানেজার/টিম লিডার কর্তৃক অনুমোদিত তালিকা/ডিরেক্টরি/ডাটাবেসগুলির একটি থেকে নেওয়া হয়েছে, তার সম্মতি নেওয়ার পরে;
- TME এমন কোনো ব্যক্তিকে কল করা উচিত নয় যার নাম/নম্বর তাকে উপলব্ধ করা "বিরক্ত করবেন না" তালিকায় পতাকাঙ্কিত করা হয়েছে।

আপনি যখন টেলিফোনে একটি সম্ভাবনার সাথে যোগাযোগ করতে পারেন?

টেলিফোনিক যোগাযোগ সাধারণত 0930 ঘন্টার মধ্যে সীমিত হতে হবে। এবং 1900 ঘন্টা যাইহোক, এটি নিশ্চিত করা যেতে পারে যে একজন সম্ভাব্য ব্যক্তির সাথে যোগাযোগ করা হয়েছে শুধুমাত্র তখনই যখন কলটি তার/তার অসুবিধার জন্য প্রত্যাশিত নয়। নির্ধারিত সময়ের চেয়ে আগে বা পরে কল করা যেতে পারে তখনই যখন সম্ভাব্যটি লিখিত বা মৌখিকভাবে তা করার জন্য TME/BDEকে স্পষ্টভাবে অনুমোদন দেয়।

সম্ভাবনার স্বার্থ অন্য কারো সাথে আলোচনা করা যেতে পারে?

DSA একটি সম্ভাব্য গোপনীয়তা সম্মান করা উচিত। সম্ভাবনার আগ্রহ সাধারণত শুধুমাত্র সম্ভাব্য এবং অন্য কোনো ব্যক্তি/পরিবারের সদস্যের সাথে আলোচনা করা যেতে পারে যেমন সম্ভাবনার হিসাবরক্ষক/সচিব/পত্নী, সম্ভাব্য দ্বারা অনুমোদিত।

বার্তা ছেড়ে যাওয়া এবং সম্ভাব্য ব্যক্তি ছাড়া অন্য ব্যক্তিদের সাথে যোগাযোগ করা - কলগুলি প্রথমে সম্ভাব্যকে স্থাপন করতে হবে।

ইভেন্টে সম্ভাবনা উপলব্ধ না হলে, তার জন্য একটি বার্তা ছেড়ে যেতে পারে। বার্তাটির উদ্দেশ্য হওয়া উচিত কল ফেরানোর সম্ভাবনা পাওয়া বা আবার কল করার জন্য একটি সুবিধাজনক সময় পরীক্ষা করা। সাধারণত, এই ধরনের বার্তাগুলি এতে সীমাবদ্ধ থাকতে পারে:

“হ্যালো, এটি [অফিসারের নাম] প্রতিনিধিত্ব করছে [কোম্পানীর নাম] কলিং। আমি [ফোন নম্বর] এ কল ব্যাক করার অনুরোধ করছি।”

একটি নিয়ম হিসাবে, বার্তাটি অবশ্যই নির্দেশ করবে যে কলটির উদ্দেশ্য বিক্রয় বা বিতরণ করাখেলা পণ্য এবং/অথবা এর তৃতীয় পক্ষের পণ্য।

কোনো বিভ্রান্তিকর বিবৃতি/ভুল উপস্থাপনের অনুমতি নেই

টিএমই/বিডিই করা উচিত নয়: • যে কোনো পরিষেবা/পণ্য অফার করার সম্ভাবনাকে বিভ্রান্ত করা; • তাদের ব্যবসা বা প্রতিষ্ঠানের নাম সম্পর্কে সম্ভাবনাকে বিভ্রান্ত করা, বা মিথ্যাভাবে নিজেদের প্রতিনিধিত্ব করা; • এর পক্ষে কোন মিথ্যা/অনুমোদিত প্রতিশ্রুতি দিনখেলা যেকোনো সুবিধা/সেবার জন্য।

টেলিমার্কেটিং লেবেল

স্ট্যান্ডার্ড টেলি-কলিং শিষ্টাচার (নিচে উল্লেখ করা হয়েছে) অনুশীলন করা উচিত। আহ্বানকারীর উচিতনিজে শনাক্ত করুন, কল করার উদ্দেশ্য বর্ণনা করুন, পণ্য সম্পর্কে গ্রাহককে শিক্ষিত করুন, এবং নির্দিষ্ট লেনদেন যে সুবিধাগুলি অফার করতে পারে সেই ব্র্যান্ডটিকে অনুমোদন করার চেষ্টা করুন, সেইসাথে গ্রাহকের প্রতি বিনয়ী মনোভাব বজায় রাখুন।

প্রি-কল

- বিশেষভাবে অনুরোধ না করা পর্যন্ত 0930 ঘন্টার আগে বা 1900 ঘন্টার পরে কোন কল করা যাবে না;
- কোন সিরিয়াল ডায়ালিং;
- দলনেতা দ্বারা তালিকা সাফ না করা পর্যন্ত তালিকাগুলিতে কোনও কল করা হবে না।

কল চলাকালীন

- নিজেকে চিহ্নিত করুন, এবং বলুন যে আপনি কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করছেন;
- এগিয়ে যাওয়ার অনুমতির অনুরোধ করুন;
- অনুমতি অস্বীকার করা হলে, ক্ষমাপ্রার্থী এবং বিনয়ের সাথে সংযোগ বিচ্ছিন্ন করুন;
- আপনার কলের কারণ বলুন;
- সর্বদা ল্যান্ডলাইনে কল ব্যাক করার প্রস্তাব দিন, যদি কলটি একটি সেল নম্বরে করা হয়;
- কখনও বাধা বা তর্ক করবেন না;

- যতটা সম্ভব, সেই ভাষায় কথা বলুন যা সম্ভাবনার পক্ষে সবচেয়ে আরামদায়ক;
- কথোপকথন ব্যবসায়িক বিষয়ে সীমাবদ্ধ রাখুন;
- পরবর্তী কল বা পরবর্তী ভিজিটের বিবরণ পুনরায় নিশ্চিত করুন;
- আপনার টেলিফোন নম্বর, আপনার সুপারভাইজারের নাম বা প্রদান করুনখেলা গ্রাহকের দ্বারা জিজ্ঞাসা করা হলে অফিসারের যোগাযোগের বিশদ।
- গ্রাহককে তার সময়ের জন্য ধন্যবাদ

পোস্ট কল

- যে সমস্ত গ্রাহকরা অফারে তাদের আগ্রহের অভাব প্রকাশ করেছেন তাদের একই অফারে পরবর্তী 3 মাসের জন্য ডাকা উচিত নয়
- মতামত প্রদান করুনখেলা যে গ্রাহকরা "বিরক্ত করবেন না" পতাকাঙ্কিত হওয়ার ইচ্ছা প্রকাশ করেছেন তাদের উপর
- ইতিমধ্যে বিক্রি হওয়া পণ্য সম্পর্কিত গ্রাহকদের কাছ থেকে কখনই কল করবেন না বা কল করবেন না। তাদের গ্রাহক পরিষেবা কর্মীদের সাথে যোগাযোগ করার পরামর্শ দিনখেলা।

উপহার বা ঘুষ

যেকোন TME/BDE অবশ্যই সম্ভাবনা বা ঘুষের কাছ থেকে উপহার গ্রহণ করবে না। যদি কোন গ্রাহক কোন প্রকার ঘুষ বা অর্থ প্রদানের প্রস্তাব দেয়, এই ধরনের TME/BDE অবশ্যই তার ব্যবস্থাপনাকে অবিলম্বে রিপোর্ট করতে হবে।

পরিদর্শন / যোগাযোগের ক্ষেত্রে সতর্কতা অবলম্বন করা উচিত

BDE উচিত:

- ব্যক্তিগত স্থানকে সম্মান করুন - সম্ভাবনা থেকে পর্যাপ্ত দূরত্ব বজায় রাখুন;
- প্রত্যাশীর বাসভবন/অফিসে তার ইচ্ছার বিরুদ্ধে প্রবেশ করবেন না;
- বেশি সংখ্যায় পরিদর্শন করবেন না - যেমন প্রয়োজনে একের বেশি BDE এবং একজন সুপারভাইজার নয়।
- সম্ভাবনার গোপনীয়তাকে সম্মান করুন;
- যদি সম্ভাবনা উপস্থিত না থাকে এবং শুধুমাত্র পরিবারের সদস্য/অফিস ব্যক্তির পরিদর্শনের সময় উপস্থিত থাকে, তাহলে তাকে ফিরে আসার অনুরোধের সাথে সফর শেষ করতে হবে;
- তার/তার টেলিফোন নম্বর, সুপারভাইজারের নাম বা প্রদান করুনখেলা কর্মকর্তার যোগাযোগের বিশদ বিবরণ, যদি সম্ভাবনা/গ্রাহক দ্বারা জিজ্ঞাসা করা হয়;
- ব্যবসায় সম্ভাবনার সাথে আলোচনা সীমিত করুন এবং পেশাদার দূরত্ব বজায় রাখুন।

চিঠিপত্র, ইমেল এবং অন্যান্য যোগাযোগ পরিচালনা

সম্ভাব্য প্রেরিত কোনো যোগাযোগ শুধুমাত্র মোড এবং বিন্যাসে অনুমোদিত অফিসার দ্বারা অনুমোদিত হতে হবেখেলা।

সংগ্রহের জন্য আচরণবিধি - রিকভারি এজেন্ট (CRAs)

সংগ্রহ-পুনরুদ্ধার এজেন্ট নিযুক্তখেলা একটি সংগ্রহ-পুনরুদ্ধার এজেন্ট হিসাবে তাদের দায়িত্ব পালনের সময় অবশ্যই নীচের উল্লেখিত নির্দেশিকাগুলি মেনে চলতে হবে:

গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করুন

- i. গ্রাহক একটি উপযুক্ত সময়ে যোগাযোগ করা উচিত.
- ii. গ্রাহকের সাথে তার পছন্দের জায়গায় এবং তার বাসস্থানের জায়গায় কোন নির্দিষ্ট স্থানের অনুপস্থিতিতে এবং যদি তার বাসস্থানে অনুপলব্ধ হয়, ব্যবসায়/পেশার স্থানে যোগাযোগ করা উচিত;
- iii. কলের ফলাফলের উপর একটি সংক্ষিপ্ত নোট সহ অপরাধী/চ্যুত গ্রাহকদের করা সমস্ত কলের একটি লগ বজায় রাখুন;

- iv. টেলিফোন, ব্যক্তিগত কল বা লিখিতভাবে, যার কাছে ঋণ রয়েছে তার নাম, অ্যাকাউন্টের ব্যালেন্স এবং পরিচয় এবং ব্যক্তির দাবির ভিত্তি উল্লেখ না করে অ্যাকাউন্টের অর্থ প্রদানের দাবি করবেন না। চাহিদা তৈরি করা;
- v. কোন নিয়োগকর্তা, পরিচিত, বন্ধু, আত্মীয় বা গ্রাহকের প্রতিবেশীর সাথে এই ধরনের পুনরুদ্ধারের বিষয়ে সম্মতি না দেওয়া পর্যন্ত যোগাযোগ করবেন নারেফারেন্স নম্বর আকারে ঋণগ্রহীতা;
- vi. গ্রাহক গোপনীয়তা সম্মান করা উচিত;
- vii. গ্রাহকের এই ধরনের ঋণের বিরোধের সত্যতা প্রকাশ না করে, বৈধ কারণ সহ, গ্রাহকের দ্বারা বিতর্কিত ঋণ সম্পর্কে তথ্য প্রকাশ বা প্রকাশ করার হুমকি দেবেন না;
- viii. এমন তথ্য প্রকাশ করবেন না বা প্রকাশ করার হুমকি দেবেন না যা ক্রেডিটযোগ্যতার জন্য গ্রাহকের সুনামকে বিরূপভাবে প্রভাবিত করতে পারে, যখন তারা জানে বা সন্দেহ করার কারণ আছে যে তথ্যটি মিথ্যা;
- ix. গ্রাহকের উপর চাপ সৃষ্টি করার জন্য গ্রাহকের বিরুদ্ধে চূড়ান্ত রায় পাওয়ার আগে গ্রাহকের নিয়োগকর্তার সাথে যোগাযোগ শুরু করার বা হুমকি দেবেন না। এটি ডিআরএ এবং এর কর্মচারী/প্রতিনিধিদের শুধুমাত্র কর্মসংস্থানের অবস্থা বা উপার্জন যাচাই করার জন্য বা যেখানে একজন নিয়োগকর্তার একটি প্রতিষ্ঠিত ঋণ পরামর্শ পরিষেবা বা পদ্ধতি রয়েছে তা যাচাই করার জন্য গ্রাহকের নিয়োগকর্তার সাথে যোগাযোগ করতে নিষেধ করে না;
- x. যে ব্যক্তি একজন গ্রাহককে, তার বা তার স্ত্রীকে বা তার বা তার পরিবারের কোনো সদস্যকে নিয়োগ করে, গ্রাহকের কর্মসংস্থান বা কর্মসংস্থানের সুযোগের উপর বিরূপ প্রভাব ফেলতে পারে এমন তথ্য, ইঙ্গিত, অনুমান বা বিবৃতি দ্বারা না দেওয়া বা দেওয়ার হুমকি দেওয়া নয়, তার বা তার স্ত্রী, বা তার পরিবারের কোন সদস্য;
- xi. গ্রাহকের সাথে মিথস্ক্রিয়া ভদ্র এবং সত্য পদ্ধতিতে হওয়া উচিত;
- xii. একটি নির্দিষ্ট সময়ে বা একটি নির্দিষ্ট স্থানে কল এড়াতে গ্রাহকের অনুরোধ যতদূর সম্ভব সম্মান করা উচিত;
- xiii. গ্রাহককে তার পাওনা সংক্রান্ত তথ্য প্রদান করতে হবে;
- xiv. জামানত পুনরুদ্ধার এবং তা আদায় করার আগে যুক্তিসঙ্গত নোটিশ দেওয়া হবে;
- xv. পারস্পরিকভাবে গ্রহণযোগ্য এবং স্বাভাবিক পদ্ধতিতে বিরোধ বা মতপার্থক্য সমাধানের জন্য সমস্ত সহায়তা দেওয়া উচিত;
- xvi. বকেয়া আদায়ের জন্য গ্রাহকের স্থান পরিদর্শনের সময়, শালীনতা এবং শালীনতা বজায় রাখতে হবে;
- xvii. অনুপযুক্ত উপলক্ষ যেমন পরিবারে শোক বা এই জাতীয় অন্যান্য বিপর্যয়মূলক অনুষ্ঠানগুলি বকেয়া আদায়ের জন্য কল করা/ভিজিট করার জন্য এড়ানো উচিত।
- xviii. গ্রাহক বা তার সাথে সম্পর্কিত ব্যক্তিদের সাথে যোগাযোগ করার সময় অশ্লীল, মানহানিকর, গালিগালাজ বা হুমকিমূলক ভাষা ব্যবহার না করা বা তাদের ঋণ আদায়ের প্রচেষ্টায় কোনও ব্যক্তির বিরুদ্ধে মৌখিক বা শারীরিক যে কোনও ধরনের ভয় দেখানো বা হয়রানির অবলম্বন না করা;

এই কোডের উদ্দেশ্যে, ভীতি প্রদর্শন এবং হয়রানির অন্তর্ভুক্ত কাজগুলিকে জনসমক্ষে অবমাননা করা বা গ্রাহকের পরিবারের সদস্য, রেফারি এবং বন্ধুদের গোপনীয়তায় হস্তক্ষেপ করা বা হুমকিমূলক এবং বেনামী কল করা বা মিথ্যা এবং বিভ্রান্তিকর উপস্থাপনা করা।

- xix. কোনো অপরাধমূলক ভীতি বা হুমকি বা সহিংসতার পরামর্শ দিতে পারে এমন কোনো উপস্থিতি কঠোরভাবে এড়িয়ে চলুন।
- xx. বকেয়া পরিমাণ সংগ্রহ করার সময় একটি সংগ্রহকারী এজেন্ট বা তার কর্মচারীদের উচিত নয়:
 - কোন মিথ্যা, প্রতারণামূলক বা বিভ্রান্তিকর উপস্থাপনা অবলম্বন,
 - মিথ্যাভাবে উপস্থাপন করা বা বোঝানো যে তিনি/তিনি কোনো সরকারি বা বিচারিক কর্তৃপক্ষের সাথে যুক্ত বা সংশ্লিষ্ট,
 - ঋণের চরিত্র, পরিমাণ বা আইনি অবস্থা মিথ্যাভাবে উপস্থাপন করুন।
 - ভুল উপস্থাপনা হতে পারে এমন কোনো শনাক্তকরণ ব্যবহার করা থেকে বিরত থাকুন।
- xxi. কালেকশন এজেন্ট বা তাদের কর্মচারীদের উপযুক্ত পোশাক পরা এবং সুসজ্জিত হতে হবে।

উপরোক্ত শর্তাদি মেনে না চলার ক্ষেত্রে, এজেন্সি সম্পূর্ণরূপে দায়ী পরিণতি হবে, যদি থাকে, তা থেকে উদ্ধৃত।

পেশাগত প্রতিনিধিত্ব এবং আচরণ

ডিআরএ এবং তাদের কর্মচারী/প্রতিনিধিরা সমস্ত অ্যাকাউন্টের সর্বোচ্চ পুনরুদ্ধার নিশ্চিত করতে তাদের সর্বোত্তম প্রচেষ্টা ব্যবহার করবে। এই ধরনের ঋণ পুনরুদ্ধারের প্রক্রিয়ায়, ডিআরএ এবং তাদের কর্মচারী/প্রতিনিধিরা সর্বদা:

- ঋণ সংগ্রাহক, বাণিজ্যিক এজেন্ট এবং অনুরূপ ব্যক্তিদের আচরণ নিয়ন্ত্রণকারী সমস্ত আইন ও প্রবিধান মেনে চলুন;
- কোম্পানির নীতির সাথে অসামঞ্জস্যপূর্ণ কোনো পদ্ধতি বা কৌশল ব্যবহার করবেন না বা এটি কোম্পানির সুনামের ক্ষতি করবেন না। ডিআরএ এবং তাদের কর্মচারী/প্রতিনিধিদের কোন পদ্ধতি বা কৌশল এর লঙ্ঘন হতে পারে কিনা সে বিষয়ে সন্দেহ থাকলে, তারা এই ধরনের পদ্ধতি বা কৌশল প্রয়োগ করার আগে কোম্পানির সাথে পরামর্শ করবে এবং কোম্পানির যেকোনো সিদ্ধান্ত মেনে চলবে;
- কোন গ্রাহকের গ্রেফতার বা প্রতিশ্রুতি সুরক্ষিত করার চেষ্টা করবেন না;
- নির্যাতন বা ফৌজদারি দায়বদ্ধতার জন্য দেওয়ানি দায়বদ্ধতার জন্য কোনও ব্যক্তিকে অধিকার দিতে পারে এমন কিছু করবেন না।

সংগ্রহ-পুনরুদ্ধার এজেন্ট (সিআরএ) এর জন্য করণীয় এবং করণীয়:

প্রধান ক্ষেত্র	করবেন	করবেন না
চেহারা	<ul style="list-style-type: none"> সঠিক চুল কাটা সঙ্গে সুসজ্জিত ক্লিন শেভ, ভালোভাবে দাড়ি রাখা 	
পোশাক নীতি	<ul style="list-style-type: none"> হালকা রঙের, ভালোভাবে ইস্ত্রি করা শার্ট, বাটনে নিচের দিকে থাকা পছন্দনীয়। ভাল ইস্ত্রি করা, গাঢ় ছায়ার creased ট্রাউজার্স শীতকালে, একটি কোট/প্লেন পুলওভার আনুষ্ঠানিক জুতা 	
জিনিসপত্র	<ul style="list-style-type: none"> দৈনিক সংগ্রহ রান রেট (DCR) শীট রসিদ বই ন্যূনতম স্টেশনারি কোড অফ কন্ডাক্ট আইডেন্টিটি কার্ড 	
নৈতিকতা		<p>কালেকশন এজেন্ট/দের সুপারভাইজার ছাড়া গ্রাহককে কোনো মৌখিক বা লিখিত প্রতিশ্রুতি দেওয়া উচিত নয় কোম্পানির অনুমোদন তার/তার আওতার বাইরের বিষয়ে বা কোনো অ্যাডহক নিষ্পত্তি / পণ্য বৈশিষ্ট্য.</p>

গোপনীয়তা		লিখিত বা মৌখিক তথ্য যথাযথ অনুমোদন ছাড়া কোনো গ্রাহক/প্রতিযোগী/অন্য কোনো ব্যক্তির কাছে প্রকাশ করা যাবে না (উদাহরণস্বরূপ: স্ট্যাট কার্ডের ফটোকপি, এর পূর্ববর্তী পথ দেখানো গ্রাহকরা।)
প্রক্রিয়া / পণ্য শৃঙ্খলা	কালেকশন এজেন্ট(গুলি) তাদের প্রসেস নোটের পরিপ্রেক্ষিতে জারি করা নির্দেশাবলীর কাঠামোর মধ্যে তাদের ভূমিকা পালন করবে পণ্য	
কার্যকারিতা সর্বাধিক করুন	সংগ্রহের এজেন্ট/গুলি পরিদর্শনের কার্যকারিতা সর্বাধিক করার জন্য প্রি-ভিজিট প্রস্তুতি এবং ফলাফলের অভিযোজন উন্নত করার জন্য প্রচেষ্টা করবে ফলাফল ভিজিট/অ্যাকশন নেওয়ার ফলাফল ডকুমেন্ট করবে	
নৈকট্য	গ্রাহক থেকে যুক্তিসঙ্গত দূরত্ব বজায় রাখুন	গ্রাহকের সাথে কোন শারীরিক যোগাযোগ নেই। গ্রাহকদের চলাচলে কোনো বাধা নেই। পেশী শক্তির ব্যবহার নেই

এর প্রতিনিধিদের জন্য গ্রাহক যোগাযোগের নির্দেশিকাখেলা

কোড অফ কন্ডাক্ট নির্দেশিকা ছাড়াও, নিম্নলিখিত নির্দেশিকাগুলি সমস্ত ব্যক্তি/ব্যক্তি/সহযোগী/এজেন্ট/সম্মাকে মেনে চলতে হবে (এরপরে "" হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে প্রতিনিধিরা") প্রতিনিধি করার জন্য অনুমোদিতখেলা গ্রাহকদের কাছ থেকে বকেয়া আদায়ের জন্য। এই নির্দেশিকাগুলি মেনে চলতে ব্যর্থ হলে, এই ধরনের ব্যক্তির বিরুদ্ধে উপযুক্ত এবং কঠোর শাস্তিমূলক ব্যবস্থা নেওয়া হবে।

1. গ্রাহকের সাথে সম্মানের সাথে আচরণ করুন। সমস্ত কথোপকথনের সময় – যোগাযোগ (টেলিফোনে/লেখায়/ভিজিট চলাকালীন) পেশাদারিত্ব এবং স্বচ্ছতা বজায় রাখা উচিত এবং প্রতিনিধিদের এটিকে ব্যক্তিগত হিসাবে বিবেচনা করা উচিত নয়।
2. গ্রাহক যে ভাষা বোঝেন তা ব্যবহার করুন এবং গ্রাহকের পছন্দের ভাষা ব্যবহার করুন। কঠোর/আক্রমণাত্মক/হুমকি/অপমানজনক ভাষা ব্যবহার করা এড়িয়ে চলুন, হয় মৌখিক বা লিখিতভাবে। গ্রাহককে হুমকি/হয়রানি/ বিরক্ত করা এড়াতে কঠোরভাবে সতর্কতা অবলম্বন করা উচিত।
3. যদি কোনো গ্রাহক অবমাননাকর বা হুমকির কৌশল অবলম্বন করে, প্রতিনিধিদের তা নথিভুক্ত করা উচিত এবং অবিলম্বে এই ধরনের গ্রাহকের নাম সহ ঘটনাটি জানাতে হবে। খেলা।
4. প্রতিনিধিরা যেকোন মোড (ই-মেইল, চিঠি, ইলেকট্রনিক বার্তা, সোশ্যাল মিডিয়া, ইত্যাদি) দ্বারা কোন লিখিত যোগাযোগ পাঠাতে অনুমোদিত নয়। খেলা গ্রাহকদের। গ্রাহকদের ই-মেইল/ চিঠি/ ইলেকট্রনিক বার্তায় যোগাযোগ করতে হলে প্রতিনিধিদের উচিত

- একটি অনুরোধ পাঠানখেলা এই ধরনের লিখিত যোগাযোগের জন্য কারণ এবং প্রয়োজনীয়তা সহ।
5. প্রতিনিধির প্রস্তাবিত পদক্ষেপ এবং এর পরিণতি সম্পর্কে গ্রাহককে বিভ্রান্ত করা উচিত নয়।
 6. প্রতিনিধি গ্রাহককে তাদের প্রকৃত ব্যবসা বা প্রতিষ্ঠানের নাম সম্পর্কে বিভ্রান্ত করবেন না বা মিথ্যাভাবে প্রতিনিধিত্ব করবেন না বা বোঝাবেন যে প্রতিনিধি একজন অ্যাটর্নি, সরকারী কর্মকর্তা, কোনো আদালত, থানা, ইত্যাদির কর্মকর্তা।
 7. থেকে পূর্বানুমতি ছাড়াখেলা, প্রতিনিধি কোন প্রতিশ্রুতি বা প্রতিশ্রুতি কোন গ্রাহকের পক্ষে করা উচিত নয়খেলা।

সাধারণ

নীচের উল্লিখিত বিধানগুলি সমস্ত পরিষেবা প্রদানকারীর জন্য প্রযোজ্য হবে (DSAs/DMAs/RAs বা কোম্পানির অন্য কোনো প্রতিনিধি)-

চেহারা এবং পোশাক কোড

- i) গ্রাহকদের সাথে দেখা করার সময় পরিষেবা প্রদানকারীর কর্মচারী/প্রতিনিধিদের অবশ্যই উপযুক্ত পোশাক পরা এবং সঠিক পোশাকে থাকতে হবে:
 - পুরুষদের জন্য, এর অর্থ হল ভাল-ইন্ট্রি করা ট্রাউজার এবং একটি ভাল-ইন্ট্রি করা শার্ট, শার্টের হাতাগুলির বোতামগুলি নীচের দিকে রাখা উচিত।
 - মহিলাদের জন্য, এর অর্থ হল ভাল ইন্ট্রি করা আনুষ্ঠানিক পোশাক (শাড়ি, স্যুট ইত্যাদি)।
 - জিন্স, টি-শার্ট এবং খোলা স্যান্ডেল উপযুক্ত বলে মনে করা হয় না।
- ii) পরিষেবা প্রদানকারীর কর্মচারী/প্রতিনিধিদের অবশ্যই পরিষেবা প্রদানকারী কর্তৃক প্রদত্ত পরিচয়পত্র বহন করতে হবে। পরিষেবা প্রদানকারী কর্তৃক ইস্যু করা পরিচয়পত্রে কর্মচারী/প্রতিনিধির পুরো নাম, তার ছবি সহ তার নাম এবং পরিষেবা প্রদানকারীর বিশদ বিবরণ যেমন নাম, ঠিকানা এবং যোগাযোগ নম্বর উল্লেখ করা উচিত। কর্মচারী/প্রতিনিধিকে অবশ্যই তাদের ব্যক্তির পরিচয়পত্রটি স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রশিক্ষণ এবং আচরণ

- i) পরিষেবা প্রদানকারীকে অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে যে তার কর্মচারী/প্রতিনিধি এবং নির্বাহীরা তাদের দায়িত্ব সংবেদনশীলতা এবং যত্ন সহকারে পরিচালনা করার জন্য যথাযথভাবে প্রশিক্ষিত।
- ii) চাকরিতে থাকাকালীন পরিষেবা প্রদানকারীর কর্মচারী/প্রতিনিধিদের দ্বারা কোনও অ্যালকোহলযুক্ত পানীয় গ্রহণ করা উচিত নয়।
- iii) পরিষেবা প্রদানকারী তার দায়িত্ব, চুক্তি বা সাব-কন্ট্রাক্টের সময় তার দায়িত্ব এবং বাধ্যবাধকতা সম্পাদন করবে না, যদি না এটি কোম্পানির দ্বারা বিশেষভাবে অনুমতি দেওয়া হয়। উপরন্তু, এই ধরনের দায়িত্ব পালন করার সময় এই ধরনের ঠিকাদার/সাব-কন্ট্রাক্টররা এই কোড মেনে চলবেন।

দায় এবং ক্ষতিপূরণ

পরিষেবা প্রদানকারী কোন অসদাচরণ, অবৈধ এবং/অথবা অপরাধমূলক কাজ বা তার পক্ষ থেকে অবহেলার ফলে কোম্পানির যে কোন ক্ষতি এবং/অথবা ক্ষতির জন্য কোম্পানিকে ক্ষতিপূরণ দেবে। এই ধরনের দাবির ক্ষেত্রে, কোম্পানি ভবিষ্যতে বা পরিষেবা প্রদানকারীর বকেয়া পেমেন্ট থেকে একই অর্থ আদায় করার অধিকারী হবে।

গোপনীয় তথ্যের ব্যবহার এবং প্রকাশ

- i) পরিষেবা প্রদানকারী সর্বদা একজন গ্রাহকের দ্বারা সরবরাহ করা তথ্যের গোপনীয়তা এবং গোপনীয়তাকে সম্মান করবে এবং এই ধরনের তথ্য ব্যবহার করার ক্ষেত্রে বাস্তবসম্মত, সত্যবাদী এবং কৌশলী হবে।

- ii) পরিষেবা প্রদানকারী গ্রাহকের গোপনীয়তাকে সম্মান করবে। তার/তার আগ্রহের বিষয়ে শুধুমাত্র তার সাথে আলোচনা করা যেতে পারে এবং শুধুমাত্র অন্য কোনো ব্যক্তি/পরিবারের সদস্যের সাথে আলোচনা করা উচিত যেমন গ্রাহকের হিসাবরক্ষক/সচিব/পত্নীর সাথে যখন গ্রাহক এটি করার জন্য অনুমোদিত হন।
- iii) পরিষেবা প্রদানকারী অবশ্যই গোপনীয় তথ্য ব্যবহার বা প্রকাশ করবেন না অন্য কোন উদ্দেশ্যে যে উদ্দেশ্যে পরিষেবা প্রদানকারীকে গোপনীয় তথ্য প্রদান করা হয়েছিল যেমনটি অ্যাপয়েন্টমেন্ট লেটারে তার অ্যানেন্সার সহ উল্লেখ করা হয়েছে।
- iv) পরিষেবা প্রদানকারীকে অবশ্যই গোপনীয় তথ্যের নিরাপত্তা এবং গোপনীয়তা নিশ্চিত করার জন্য ডিজাইন করা উপযুক্ত ব্যবস্থা বাস্তবায়নে সম্মত হতে হবে, এই ধরনের তথ্যের নিরাপত্তা বা অখণ্ডতার জন্য কোনো প্রত্যাশিত হুমকি বা বিপদ থেকে রক্ষা করতে এবং অননুমোদিত অ্যাক্সেস বা ব্যবহারের বিরুদ্ধে সুরক্ষা দিতে হবে। , গোপনীয় তথ্য যার ফলে কোম্পানির কোনো গ্রাহক বা এর কোনো সহযোগী, সহযোগী, বা লাইসেন্সধারীদের যথেষ্ট ক্ষতি বা অসুবিধা হতে পারে।
- v) পরিষেবার ব্যবস্থা বা চুক্তির সমাপ্তির পরে, পরিষেবা প্রদানকারী এই ধরনের সমস্ত গোপনীয় তথ্য এবং পরিষেবা প্রদানকারীর দখলে থাকা অন্যান্য সমস্ত সম্পর্কিত সামগ্রী কোম্পানির অনুমোদিত প্রতিনিধির কাছে হস্তান্তর করবে বা হস্তান্তর করবে।
- vi) এই ধারার পরিষেবা প্রদানকারীর দ্বারা লঙ্ঘন বা হুমকির সম্মুখীন হলে, আর্থিক ক্ষতি একটি পর্যাপ্ত প্রতিকার নাও হতে পারে; অতএব, কোম্পানি এই ধরনের কোনো লঙ্ঘন, হুমকি বা বাস্তব থেকে পরিষেবা প্রদানকারীকে আটকানোর জন্য আদেশমূলক ত্রাণ পাওয়ার অধিকারী হবে।
- vii) পরিষেবা প্রদানকারী কখনই কোনও গ্রাহকের প্রতি কোনও ব্যক্তিগত আবেগ বা কোনও বন্ধুত্বহীন অনুভূতিকে কোনও গ্রাহকের সাথে কোনও লেনদেনের ক্ষেত্রে স্পষ্ট হতে দেবেন না, তবে সর্বদা একটি পেশাদার দৃষ্টিভঙ্গি বজায় রাখবেন এবং সমস্ত লেনদেনে সঠিক নীতি এবং পদ্ধতি দ্বারা পরিচালিত হবে ঋণ সংগ্রহ এবং ঋণ ব্যবস্থাপনা।

রিপোর্টিং এবং কমপ্লায়েন্স

পরিষেবা প্রদানকারী তার বাধ্যবাধকতা পূরণ চালিয়ে যাওয়ার জন্য পরিষেবা প্রদানকারীর ক্ষমতা মূল্যায়ন করতে কোম্পানিকে সক্ষম করার জন্য কোম্পানিকে প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান করবে।

কোড লঙ্ঘনের ঘটনা

নিম্নলিখিতগুলি পরিষেবা প্রদানকারীর দ্বারা কোড লঙ্ঘনের ঘটনা হিসাবে বোঝাবে:

- কোম্পানি লঙ্ঘনের 30 ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে কোড লঙ্ঘনের পর্যাপ্ত প্রমাণ সহ বা ছাড়াই একজন সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি বা গ্রাহকের কাছ থেকে একটি লিখিত অভিযোগ পায়।
- কোম্পানির বিপণন, বিক্রয়, বা ঋণ পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়ার অভ্যন্তরীণ বা নিয়ন্ত্রক নিরীক্ষার সময় কোড লঙ্ঘনের একটি প্রতিবেদন রয়েছে।
- এই ধরনের কোনো ঘটনা, যা কোম্পানির নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে এই কোডের বিধান লঙ্ঘন করে।

কোড লঙ্ঘনের জন্য শাস্তিমূলক ব্যবস্থা

কোড লঙ্ঘনের ক্ষেত্রে, কোম্পানি সংশ্লিষ্ট পরিষেবা প্রদানকারীর কাছ থেকে একটি লিখিত ব্যাখ্যা চাইবে এবং লঙ্ঘনের গুরুতরতা এবং মাত্রার উপর ভিত্তি করে, তার একমাত্র মূল্যায়নের ভিত্তিতে নিম্নলিখিত যেকোন একটি বা একাধিক পদক্ষেপ নিতে পারে:

- a) কোডের লঙ্ঘনের বিরুদ্ধে একটি লিখিত সতর্কতা জারি করুন এবং লঙ্ঘনের পুনরাবৃত্তি এড়াতে পরিষেবা প্রদানকারী কর্তৃক গৃহীত নিয়ন্ত্রণ প্রক্রিয়াগুলির বিশদ অনুসন্ধান করুন;
- b) গ্রাহকের অভিযোগের বিস্তারিত ব্যাখ্যা চাও;
- c) পরিষেবা প্রদানকারীর ভুল কর্মচারীদের কালো তালিকাভুক্ত করা;

- d) সংবাদপত্রে একটি বিজ্ঞাপন দিয়ে পরিষেবা প্রদানকারীকে স্থায়ীভাবে সমাপ্ত করুন যাতে জনসাধারণকে জানানো হয় যে উল্লিখিত পরিষেবা প্রদানকারী কোম্পানির প্রতিনিধি হওয়া বন্ধ করে দিয়েছে;
- e) লঙ্ঘনকারী পরিষেবা প্রদানকারীর কাছ থেকে কোম্পানির যে কোনো খরচের প্রতিদান এবং/অথবা কোডের লঙ্ঘনের কারণে কোম্পানির উপর কোনো উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের দ্বারা আরোপিত জরিমানা পরিশোধ করুন।
- f) পরিষেবা প্রদানকারীর কাছ থেকে ক্ষতিপূরণ চাইতে;
- g) পরিষেবা প্রদানকারীর বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় আইনি ব্যবস্থা গ্রহণ;
- h) এই ধরনের সমস্ত কাজ এবং/অথবা কাজগুলি করুন বা প্রচলিত পরিস্থিতিতে কোম্পানির কাছে উপলব্ধ এমন কোনও অধিকার প্রয়োগ করুন।