

نوی فنسرو پرائیویٹ لمیٹڈ (NFPL)

کی

منصفانہ پریکٹس کوڈ کی پالیسی

(پہلے جیتنیا رورل انٹرمیڈی ایشن ڈیولپمنٹ سروسز پرائیویٹ لمیٹڈ کے نام سے جانا جاتا تھا)



FPC/3.1/2020-21	ورژن نمبر
14 مارچ 2016	اصل میں پالیسی کو اپنایا گیا تاریخ
30 ستمبر 2021	پالیسی کی ترمیم شدہ/ ترمیم شدہ تاریخ
چیف ایگزیکٹو آفیسر	پالیسی کا مالک
بورڈ آف ڈائریکٹر	کی طرف سے منظور
دستخط شدہ	دستخط

منصفانہ پریکٹس کوڈ

نوی فنسرو پرائیویٹ لمیٹڈ ("NFPL یا کمپنی")، آر بی آئی کے ساتھ رجسٹر شدہ ایک غیر بینکنگ فائنانس کمپنی فی الحال اپنے صارفین کو ڈیجیٹل ذاتی قرض اور ڈیجیٹل ہاؤسنگ قرضے فراہم کرنے کے کاروبار میں ہے۔

این ایف پی ایل (NFPL) نے اس منصفانہ پریکٹس کوڈ ("کوڈ" یا "FPC") کو تیار کیا ہے اور اسے اپنایا ہے جیسا کہ ریزرو بینک آف انڈیا کے ذریعہ ماسٹر سرکلر - منصفانہ پریکٹس کوڈ مورخہ 1 جولائی 2015 ("سرکلر") کے تحت مطلوب ہے۔ یہ منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ کمپنی کی طرف سے پیش کردہ مصنوعات اور خدمات کے تمام زمروں پر لاگو ہوتا ہے (فی الحال پیش کردہ یا جو مستقبل کی تاریخ میں متعارف کرایا جا سکتا ہے)۔ ضابطہ قرض لینے والوں کے ساتھ اپنے کاروبار میں منصفانہ لین دین اور شفافیت کے لیے کمپنی کے عزم کو یقینی بناتا ہے۔

مقصد

ضابطہ کمپنی کے صارفین کے لیے مندرجہ ذیل اہم وعدوں کے مقصد سے تیار کیا گیا ہے:

- بنیادی معیار قائم کر کے قرض لینے والوں کے ساتھ معاملات میں اخلاقی اور منصفانہ طریقہ کار کی حوصلہ افزائی کرنا؛
- قرض لینے والے اور کمپنی کے درمیان منصفانہ اور باعزت تعلقات کو فروغ دینا؛
- کمپنی کی طرف سے پیش کردہ قرض کی مصنوعات کے لیے سرکلر اور کوڈ کے تحت ضروریات اور معیارات کو پورا کرنا؛
- صارفین کی شکایات کے ازالے کے لیے طریقہ کار کو مضبوط کرنا۔ اور
- اس بات کو یقینی بنانا کہ کمپنی کے قرض کی مصنوعات قابل اطلاق ہندوستانی قوانین اور ضوابط کی تعمیل کرتی ہیں۔

وعدے

این ایف پی ایل (NFPL) مالیاتی خدمات کے شعبے میں مروجہ معیارات پر پورا اترنے کے لیے ایمانداری اور شفافیت کے اخلاقی اصولوں پر مبنی تمام لین دین میں منصفانہ اور معقول طریقے سے کام کرتے ہوئے ضابطہ کی تعمیل کریگی۔

این ایف پی ایل (NFPL) قرض لینے والوں کو بغیر کسی ابہام کے واضح معلومات فراہم کریگی تاکہ وہ قرض کی مصنوعات کے ساتھ ساتھ اس کی شرائط و ضوابط بشمول سروس چارج، شرح سود اور درخواست کے طریقہ کار کو سمجھ سکیں۔

این ایف پی ایل (NFPL) صارفین کی تمام ذاتی معلومات کو نجی اور خفیہ سمجھے گی اور فریق ثالث کو کسی بھی معلومات کا انکشاف نہیں کریگی، جب تک کہ (ا) کسی قانون یا سرکاری حکام بشمول ریگولیٹری یا کریڈٹ انفارمیشن بیورو کے ذریعہ مطلوب نہ ہو۔ یا (ب) جہاں صارف نے اس طرح کی ذاتی معلومات کے اشتراک کے لیے رضامندی دی ہے۔

این ایف پی ایل (NFPL) ضابطہ کو کمپنی کی ویب سائٹ پر دستیاب کرائے گی اور درخواست پر قرض لینے والوں کو کوڈ کی ایک کاپی فراہم کریگی۔ کمپنی اپنے صارفین کے ساتھ نسل، ذات، جنس، ازدواجی حیثیت، مذہب اور معذوری کی بنیاد پر امتیازی سلوک نہیں کرے گی۔

قابل اطلاق

ضابطہ کمپنی کے تمام ملازمین اور اس کے کاروبار کے دوران کمپنی کی نمائندگی کرنے کے مجاز دیگر افراد پر لاگو ہوگا۔

قرضوں کے لیے درخواستیں اور ان کی کارروائی

کمپنی اپنے قرض دہندگان کو Navi ایپ، یا ڈیجیٹل شراکت دار یا ایجنٹ یا ایسے دیگر طریقوں کے ذریعے فراہم کرے گی جن کی قابل اطلاق قوانین کے تحت اجازت دی گئی ہے۔ قرض کی تمام درخواستیں کمپنی کو Navi ایپ کے ذریعے یا جسمانی قرضہ (فزیکل لون) کی درخواستوں کے ذریعے یا قابل اطلاق قانون کے مطابق اس طرح کے دیگر طریقوں سے موصول ہوں گی۔

کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ:

- (ا) قرض لینے والے کے ساتھ تمام مواصلات مقامی زبان میں ہوں یا ایسی زبان میں ہوں جو قرض لینے والے کی سمجھ میں آتی ہو۔
- (ب) قرض کی درخواست میں ضروری معلومات شامل ہوں گی (یعنی، لاگو سود کی شرح، فیس/چارج، اگر کوئی ہو، قبل از ادائیگی کے اختیارات اور دیگر چارج، اگر کوئی ہو) جو قرض لینے والے کے سود کو متاثر کرتی ہے۔ قرض کا درخواست فارم درخواست فارم کے ساتھ جمع کرنے کے لیے درکار دستاویزات کی نشاندہی کر سکتا ہے۔
- (ج) کمپنی قرض کی تمام درخواستوں کی وصولی کے لیے ایک اقرار نامہ جاری کرنا یقینی بنائے گی جس میں یہ بتایا جائے کہ قرض کی درخواستوں کو نمٹا دیا جائے گا۔
- (د) قرض کی درخواست پر کارروائی کے لیے درکار تمام معلومات درخواست کے وقت کمپنی کو جمع کرائی جائیں گی۔ اگر کمپنی کو کسی اضافی معلومات کی ضرورت ہو تو، کمپنی کو صارف سے رابطہ کرنے کا حق حاصل ہوگا۔
- (ه) این ایف پی ایل (NFPL) گاہک کو قرض کی منظوری کے ساتھ اس کی شرائط و ضوابط کے بارے میں آگاہ کرے گی اور قرض لینے والے کے ذریعے ان شرائط و ضوابط کی قبولیت کو اپنے ریکارڈ میں رکھے گی۔
- (و) این ایف پی ایل (NFPL) اپنی صوابدید پر، قرض کے اکاؤنٹ کی منتقلی کی درخواستوں پر کارروائی کرے گی، معمول کے مطابق، یا تو قرض لینے والے سے یا بینک/مالیاتی ادارے سے۔ این ایف پی ایل (NFPL) رضامندی یا اعتراض جیسا کہ معاملہ ہو سکتا ہے درخواست کی وصولی سے 21 دنوں کے اندر پیش کرے گی۔
- (ز) کسی بھی شرائط و ضوابط کو تبدیل کرنے کا فیصلہ کرنے سے پہلے جس میں تقسیم کا شیڈول، شرح سود، سروس چارج شامل ہے۔ یا کوئی اور چارج این ایف پی ایل (NFPL) قرض کے معاہدے کے مطابق قرض لینے والوں کو نوٹس دے گی۔ مندرجہ بالا چارج میں کوئی تبدیلی کمپنی کی برانچوں اور کمپنی کی ویب سائٹ پر بھی دستیاب ہوگی۔

قرض کی تشخیص اور شرائط/شرائط

قرض کی درخواستیں کمپنی کی طرف سے بیرونی کی جانے والی کریڈٹ تشخیص کے عمل سے مشروط ہیں۔

- (ا) قرض کی کلیدی شرائط یعنی سود کے معاوضے، مدت، منظور شدہ قرض کی رقم، قرض لینے والے پر لاگو سود کی سالانہ شرح، پروسیسنگ فیس، قرض کی مدت، قابل ادائیگی مساوی ماہانہ قسط (EMI)، دیگر قابل اطلاق فیس اور چارج اور دیگر تفصیلات جیسا کہ قابل اطلاق ہے، قرض لینے والے کو مقامی زبان میں یا ایسی زبان میں ظاہر کیا جائے گا جو قرض لینے والے کی سمجھ میں آتا ہو جب قرض کی پیشکش کی جاتی ہے۔

- (ب) این ایف پی ایل (NFPL) قرض یا سہولت کے معاہدے میں جلی حرفوں میں 'واجبات کی ڈیفالٹ یا دیر سے ادائیگی کے لیے وصول کیے جانے والے جرمانہ سود یا ختم ہونے والے نقصانات یا اضافی سود کا ذکر کرے گی، اس کے علاوہ قبل از ادائیگی جرمانے کا بھی ذکر کرے گی۔
- (ج) قرض کی تقسیم کا عمل قرض کے معاہدے میں بیان کردہ شرائط و ضوابط کی منظوری حاصل کرنے پر شروع کیا جائے گا۔ درخواست دہندہ کی رضامندی این ایف پی ایل (NFPL) کے ذریعہ برقرار رکھی جائے گی اور اسے ڈیجیٹل یا فزیکل طور پر اپنے ریکارڈ میں رکھا جائے گا۔
- (د) قرض کے معاہدے کی ایک کاپی قرضوں کی تقسیم کے وقت تمام قرض دہندگان کو فراہم کی جائے گی اور اس کا اعتراف اس کے ریکارڈ میں ڈیجیٹل یا فزیکل طور پر رکھا جائے گا۔

شرائط و ضوابط میں تبدیلی سمیت قرضوں کی تقسیم

- (ا) این ایف پی ایل (NFPL) قرض لینے والے کو مقامی زبان میں یا ایسی زبان میں نوٹس دے گی جو قرض لینے والے کی سمجھ میں آتا ہے جس میں شرائط و ضوابط بشمول تقسیم کے شیڈول، شرح سود، سروس چارج، قبل از ادائیگی چارج وغیرہ شامل ہیں۔
- (ب) این ایف پی ایل (NFPL) اس بات کو یقینی بنائے گی کہ شرح سود اور چارج میں تبدیلیاں صرف ممکنہ طور پر لاگو ہوں۔ اس سلسلے میں ایک مناسب شرط کمپنی نے قرض کے معاہدے میں شامل کی ہے۔
- (ج) معاہدے کے تحت ادائیگی یا کارکردگی کو واپس بلانے / تیز کرنے کا کمپنی کا فیصلہ قرض کے معاہدے کی شرائط و ضوابط کے مطابق ہو گا اور اسے قرض لینے والے کو تسلیم کیا جائے گا۔
- (د) قرض سے متعلق تمام سیکیورٹیز قرضوں کی مکمل اور حتمی ادائیگی کی وصولی پر جاری کی جائیں گی، کسی بھی جائز حق یا حق سے مشروط، اور قرض لینے والوں کے خلاف این ایف پی ایل (NFPL) کے کسی دوسرے دعوے کے لیے سیٹ آف کیا جائے گا۔ اگر سیٹ آف کے اس طرح کے حق کو استعمال کیا جانا ہے تو، قرض لینے والے کو اس بارے میں فوری نوٹس دیا جائے گا، بقیہ دعووں کے بارے میں مکمل تفصیلات اور ان شرائط کے ساتھ جن کے تحت این ایف پی ایل (NFPL) متعلقہ دعوے کے تصفیہ یا ادا ہونے تک سیکیورٹیز کو برقرار رکھنے کا حقدار ہے۔

عمومی دفعات

این ایف پی ایل (NFPL) قرض لینے والے کے معاملات میں سوائے قرض کے معاہدے کی شرائط و ضوابط میں فراہم کردہ مقاصد کے مداخلت سے گریز کرے گی (جب تک کہ وہ معلومات، جو قرض لینے والے کے ذریعہ پہلے ظاہر نہیں کی گئی ہو یا نوٹس نہ کی گئی ہو)۔

قرضوں کی وصولی کے معاملے میں، این ایف پی ایل (NFPL) کے نمائندے یا فریق ثالث کے وصولی کرنے والے ایجنٹوں کو غیر ضروری طور پر ہراساں کرنے کا سہارا نہیں لینا چاہیے جس میں طاق اوقات میں قرض لینے والوں کو مسلسل پریشان کرنا اور قرضوں کی وصولی کے لیے پٹھوں کی طاقت کا استعمال وغیرہ شامل ہیں۔ این ایف پی ایل (NFPL) اس بات کو یقینی بنائے گی کہ اس کے عملے کی طرف سے صارفین کے ساتھ کوئی بدتمیزی نہ ہو جس کے لیے عملے کو مناسب طریقے سے صارفین کے ساتھ نمٹنے کے لیے مناسب تربیت دی جائے گی۔

معذوری کی بنیاد پر جسمانی طور پر یا بینائی سے معذور درخواست دہندگان کو قرض کی سہولیات سمیت مصنوعات اور سہولیات کی توسیع میں کوئی امتیاز نہیں برتا جائے گا۔

ذریعہ 20-2019/03.10.001/101 (PD) DNBR (PD) مورخہ 02 اگست 2019 'فلوٹنگ ریٹ ٹرم لونز پر فورکلوزر چارج یا قبل از ادائیگی جرمانہ' پر آر بی آئی کی طرف سے جاری کردہ وضاحت کے مطابق این ایف پی ایل (NFPL) انفرادی قرض دہندگان کے لیے کاروبار کے علاوہ کسی اور مقصد کے لیے منظور کیے گئے فلوٹنگ ریٹ مدتی قرض پر فورکلوزر چارج یا قبل از ادائیگی جرمانے وصول نہیں کرے گی۔

بورڈ آف ڈائریکٹرز کی ذمہ داری

این ایف پی ایل (NFPL) کے بورڈ آف ڈائریکٹرز نے تنظیم کے اندر شکایات کے ازالے کا مناسب طریقہ کار وضع کیا ہے۔ یہ طریقہ کار اس بات کو یقینی بناتا ہے کہ قرض دینے والے اداروں کے کارندوں کے فیصلوں سے پیدا ہونے والے تمام تنازعات کو کم از کم اگلی اعلیٰ سطح پر سنا اور نمٹا دیا جائے۔ بورڈ آف ڈائریکٹرز وقتاً فوقتاً منصفانہ طرز عمل کے ضابطہ کی تعمیل اور انتظامیہ کی مختلف سطحوں پر شکایت کے ازالے کے طریقہ کار کے کام کاج کا جائزہ لیتا ہے۔

ایسے جائزوں کی ایک جامع رپورٹ آڈٹ کمیٹی اور بورڈ کو وقفے وقفے سے پیش کی جائے گی۔

شکایات کا ازالہ

این ایف پی ایل (NFPL) مندرجہ ذیل معلومات کو نمایاں طور پر، اپنے صارفین کے فائدے کے لیے، اپنی شاخوں/جگہوں پر ظاہر کرے گی جہاں کاروبار ہوتا ہے:

- (ا) شکایت کے ازالے کے افسر کا نام اور رابطے کی تفصیلات (تیلی فون / موبائل نمبر اور ای میل ایڈریس بھی) جس سے عوام کمپنی کے خلاف شکایات کے حل کے لیے رابطہ کر سکتے ہیں۔
- (ب) اگر ایک ماہ کی مدت کے اندر شکایت یا تنازعہ کا ازالہ نہیں کیا جاتا ہے، تو صارف آر بی آئی کے DNBS کے علاقائی دفتر کے افسر انچارج (مکمل رابطہ کی تفصیلات) سے اپیل کر سکتا ہے، جس کے دائرہ اختیار میں NBFC کا رجسٹر شدہ دفتر آتا ہے۔
- (ج) صارفین کی شکایت کی پالیسی

مزید برآں، شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کی تفصیل دینے والے صارف کی شکایت کی پالیسی **ضمیمہ 1** کے ساتھ منسلک ہے۔

منصفانہ پریکٹس کوڈ کی زبان اور بات چیت کا طریقہ

این ایف پی ایل (NFPL) قرض لینے والوں کے ساتھ ترجیحی طور پر اس زبان میں بات چیت کرے گی جو قرض لینے والے کی سمجھ میں آتا ہے یا مقامی زبان میں۔ ضابطہ کو کمپنی کی ویب سائٹ پر مختلف زبانوں میں دستیاب کرایا جائے گا۔

شرح سود کی پالیسی

سود کی شرح اور خطرے کی درجہ بندی کے لیے نقطہ نظر اور قرض لینے والوں کے مختلف زمروں سے سود کی مختلف شرحیں وصول کرنے کا جواز قرض لینے والے یا صارف کے سامنے ظاہر کیا جائے گا اور واضح طور پر مطلع کیا جائے گا۔ سود کی شرحیں اور خطرات کی درجہ بندی کا طریقہ بھی کمپنیوں کی ویب سائٹ پر دستیاب کرایا جائے گا۔ جب بھی شرح سود میں کوئی تبدیلی ہو تو ویب سائٹ میں شائع شدہ یا دوسری صورت میں شائع ہونے والی معلومات کو اپ ڈیٹ کیا جانا چاہیے۔

منظور شدہ شرح سود کی پالیسی کمپنی کی ویب سائٹ پر شائع کی جائے گی۔

ایڈورٹائزنگ، مارکیٹنگ اور سیلز

این ایف پی ایل (NFPL) اس بات کو یقینی بنانے کے لیے ذمہ دار ہو گی کہ تمام اشتہاری اور پروموشنل مواد واضح ہے اور گمراہ کن نہیں ہے۔ ضابطہ این ایف پی ایل (NFPL) سیلز ایسوسی ایٹ/نمائندگان پر بھی لاگو ہو گا جب ان کی شناخت کی حد تک وہ سیلز کے لیے کلائنٹ سے رابطہ کریں گے۔

کریڈٹ انفارمیشن کمپنیاں (CICs)

این ایف پی ایل (NFPL) صارفین کے بارے میں معلومات کریڈٹ انفارمیشن کمپنیوں کو مندرجہ ذیل پر دے گی:

- (ا) اکاؤنٹ کھولنا؛
- (ب) گاہک جو اپنی ادائیگیوں اور لون اکاؤنٹ کی کارکردگی میں تاخیر کر رہا ہے، جس میں یہ شامل ہے کہ کتنا قرض منظور کیا گیا ہے اور اس کے بعد کی کارکردگی؛
- (ج) واجبات کی وصولی کے لیے صارف کے خلاف قانونی کارروائی شروع کر دی گئی ہے۔ اور
- (د) گاہک کے خلاف قانونی چارہ جوئی کے ذریعے طے شدہ قرض

این ایف پی ایل (NFPL) گاہک کے اکاؤنٹ کے بارے میں دیگر معلومات CICs کو دے سکتی ہے، قابل اطلاق قانون کے تحت اس طرح کی اجازت اور ضرورت کے مطابق اس صورت میں کہ صارف نے اسے ایسا کرنے کی واضح اجازت دی ہو۔

جمع اور وصولی کرنا

کمپنی کی جمع اور وصولی کا عمل کمپنی کی وصولی اور جمع کی پالیسی کے مطابق ہو گا، جیسا کہ بورڈ نے منظور کیا ہے۔

ضابطہ اخلاق

کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ انشورنس کاروبار کی درخواست کے لیے ضابطہ اخلاق IRDA کے ضوابط کے تحت چلایا جائے گا۔

مزید، کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ جمع کرنے والے ایجنٹوں اور ڈائریکٹ سیلنگ ایجنٹ کے ضابطہ اخلاق، جو **ضمیمہ 2** کے طور پر دستیاب ہے، کی تعمیل کی گئی ہے۔

رازداری

این ایف پی ایل (NFPL) کے پاس ایک رازداری کی پالیسی ہوگی جو اس بات کو یقینی بنائے گی کہ صارف کی حساس ذاتی معلومات کو انفارمیشن ٹیکنالوجی (مناسب حفاظتی طریقہ کار اور حساس ذاتی ڈیٹا یا معلومات) قواعد، 2011 کے مطابق استعمال، اسٹور اور عملدرآمد کیا جائے۔

کمپنی FPC کی بنیادی روح کو متاثر کیے بغیر یا اس کی قربانی دیئے بغیر مذکورہ ضابطہ میں ترمیم، تبدیلی اور ترمیم کرنے اور وقتاً فوقتاً اپ ڈیٹس کرنے کا حق اپنے پاس رکھتی ہے۔

نوی فنسرو پرائیویٹ لمیٹڈ (NFPL)

کے

صارفین کی شکایت کے ازالے کی پالیسی

(پہلے چیتنیا رورل انٹرمیڈی ایشن ڈیولپمنٹ سروسز پرائیویٹ لمیٹڈ کے نام سے جانا جاتا تھا)



CGR/3.2/2021-22	ورژن نمبر
30 اپریل 2016	اصل میں پالیسی کو اپنایا گیا تاریخ
24 اگست 2020 18 فروری 2021 28 مئی 2021 06 ستمبر 2021 16 ستمبر 2021	پالیسی کی ترمیم شدہ/ ترمیم شدہ تاریخ
سی ای او	پالیسی کا مالک
بورڈ آف ڈائریکٹر	کی طرف سے منظور
دستخط شدہ	دستخط

حوالہ: RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.NO.54/03.10.119/2015-16 مورخہ 1 جولائی

2015

کسٹمر کی شکایت کے ازالے کا طریقہ کار

1. مقصد

نوی فنسرو پرائیویٹ لمیٹڈ (NFPL) میں سب سے پہلے گاہک بنیادی قدر ہے۔ گاہک کی شکایات کے ازالے کی پالیسی کمپنی کی بنیادی قدر کی عکاسی کرتی ہے اور ریگولیٹرز کے رہنما اصولوں کو شامل کرتی ہے۔

آر بی آئی کے ماسٹر سرکلر - منصفانہ پریکٹس کوڈ مورخہ 01 جولائی 2015 کے بعد نوی فنسرو پرائیویٹ لمیٹڈ (NFPL) (جسے بعد میں "کمپنی" کہا جاتا ہے) کے مطابق، کمپنی کے پاس شکایت کے ازالے کی پالیسی/ طریقہ کار ہونا ضروری ہے جسے بورڈ آف ڈائریکٹرز کے ذریعے منظور اور لازمی قرار دیا جانا چاہیے۔

کمپنی کی شکایات کے ازالے کی پالیسی میں درج ذیل مقاصد پر توجہ دی گئی ہے:

- بہترین کسٹمر سروس سپورٹ کی فراہمی؛

- اس کام کے لیے درکار ریگولیٹری رہنما خطوط کی تعمیل۔

2. تعریفیں

شکایت: "شکایت" کسی مصنوعات یا خدمت کے ساتھ، زبانی یا تحریری طور پر، گاہک کی طرف سے عدم اطمینان کا اظہار ہے۔ ایک گاہک کے پاس شکایت کی اصل وجہ ہو سکتی ہے، حالانکہ کچھ شکایات غلط فہمی یا کسی مصنوعات یا خدمت سے غیر معقول توقع کے نتیجے میں کی جا سکتی ہیں۔

شکایات کی عمومی درجہ بندی:

- **لین دین سے متعلق:** غلط چارج یا ٹی ڈی ایس سے متعلق یا سروس چارج سے متعلق، چیک یا eNach کلیئرنس سے متعلق غلط فروخت یا ڈیبٹ کرنا۔

- **برانچ سے متعلق:** صارفین کے لیے بنیادی سہولیات/ ماحول/ کسٹمر سروس کے علاقے/ لمبی قطار وغیرہ۔

- **اسٹاف سے متعلق:** مبینہ طور پر ہراساں کرنا، بدتمیزی کرنا/ بدتمیز زبان کا استعمال، مبینہ رشوت وغیرہ۔

- **قرض دینے سے متعلق:** تاخیر سے ادائیگی، قرض میں تبدیلی، وصولیوں کے لیے ضرورت سے زیادہ تعاقب، ریکوری اور وصولی ایجنٹس کا نامناسب رویہ، جنس، ذات اور مذہب کی بنیاد پر امتیازی سلوک، قرض کی دھوکہ دہی اور قرض سے متعلق اس طرح کی دیگر شکایات۔

- **کاروباری نامہ نگار/ ایجنٹ سے متعلق/ وینڈر سے متعلق:** بد سلوکی/ بدتمیز زبان کا استعمال، مصنوعات کی غلط فروخت، فیس/ کمیشن/ اضافی چارج، اس میں کنیکٹرز، ریکوری ایجنٹس، تصدیقی ایجنسیوں اور دکانداروں کی طرف سے غلط رویہ/ بدتمیز زبان کا استعمال بھی شامل ہوگا۔

3. شکایات کے ازالے کا عمل

کمپنی گاہک کے ساتھ رابطے کے متعدد چینل کھولے گی۔ یہ چینل درج ذیل ہیں:

ا. ایک شکایتی ازالہ افسر مقرر کیا جائے گا جس کی شناخت سینئر انتظامیہ کے ذریعہ کی جائے گی۔ شکایت کا ازالہ کرنے والا افسر کمپنی میں پیدا ہونے والی شکایات کو وصول کرنے اور ان کا انتظام کرنے کا ذمہ دار ہوگا۔

ب. ایسکلیشن میٹرکس

(1) پہلا درجہ:

- پہلی سطح پر، اگر کسی گاہک کو کوئی شکایت ہے، تو صارف اس پر کسٹمر سپورٹ ٹیم سے رابطہ کر سکتا ہے:

ای میل: help@navi.com

فون: (+91) 81475 44555

- **وقت کی مدت:** معیاری جواب کا وقت جب ایک گاہک ای میل یا فون پر کسٹمر سپورٹ ٹیم تک پہنچتا ہے: گاہک کے خدشات کو دور کرنے کے لیے 48 گھنٹے اور 3 دنوں کے اندر حل کے لیے بہترین کوششیں کی جائیں گی۔

- وہ درخواستیں جو گاہک کے اطمینان کے مطابق حل نہیں ہوتی ہیں یا وہ درخواستیں جو مقررہ وقت کے اندر حل نہیں ہوئی ہیں، کسٹمر کی شکایات کو دوسرے درجے تک بڑھایا جا سکتا ہے۔

- دوسرا درجہ:

دوسرے درجے پر، صارف ذیل میں شکایات کے ازالے کے افسر کے میل باکس سے رابطہ کر سکتا ہے۔ شکایت کا ازالہ کرنے والا افسر شکایت کی وصولی کی تاریخ سے سات دنوں کے اندر شکایت کو حل کرنے کی کوشش کرے گا۔

نام: سوگندھا شرما

عہدہ - کسٹمر سپورٹ مینیجر

پتہ - نوی فنسرو پرائیویٹ لمیٹڈ، کورامنگلا تھرڈ بلاک، بنگلور 560095 ای میل -
grievance@navi.com

- تیسرا درجہ:

اگر گاہک کو جواب نہیں ملتا ہے یا وہ (10) دس دنوں کے اندر شکایات کے ازالے کے افسر کے جواب سے مطمئن نہیں ہے، تو صارف نیچے دیے گئے میل باکس پر کمپنی کے نوڈل افسر سے رابطہ کر سکتا ہے۔ نوڈل ریڈریسل آفیسر شکایت کی وصولی کی تاریخ سے (7) سات دن کی مدت کے اندر شکایت کو حل کرنے کا عہد کرتا ہے۔

- چوتھا درجہ:

اگر صارف نوڈل آفیسر کے ذریعہ فراہم کردہ جواب سے مطمئن نہیں ہے، یا اگر شکایت کو پہلی بار جمع کرانے کی تاریخ سے 15 دنوں کے اندر اندر دور نہیں کیا جاتا ہے، تو صارف نیچے دئیے گئے پتہ پر لکھ سکتا ہے:

انچارج افسر

ریزرو بینک آف انڈیا،

محکمہ غیر بینکنگ نگرانی (DNBS)، ریزرو بینک آف انڈیا،

نروپتھنگا روڈ، بنگلور - 560001

ای میل: dnbsbangalore@rbi.org.in

- بیمہ کنندہ کے کارپوریٹ ایجنٹ کے طور پر کمپنی کی صلاحیت میں تمام بیمہ سے متعلق شکایات شکایت کی وصولی کے 14 دنوں کے اندر ختم کی جائیں گی۔

(5) پانچواں درجہ:

NBFCs-2018 کے لیے آر بی آئی محتسب سکیم

اگر NBFC کی طرف سے جواب موصول نہیں ہوتا ہے یا صارف NBFC کے جواب سے مطمئن نہیں ہے، تو شکایت درج کرنے کے ایک ماہ بعد، صارف ریزرو بینک آف انڈیا کے ذریعے بنائے

گئے "محتسب اسکیم برائے غیر بینکاری مالیاتی کمپنیوں، 2018" کے تحت بنائے گئے محتسب سے رجوع کر سکتا ہے۔

مندرجہ بالا کسی بھی چینل میں فائل کرنے کے 30 دن گزر جانے کے بعد، اگر شکایت کا کوئی جواب موصول نہیں ہوتا ہے یا جواب/تعاون گاہک کے اطمینان کے مطابق نہیں ہوتا ہے، تو وہ اس مسئلے کو ازالے کے لیے اعلیٰ سطح تک بڑھا سکتا ہے۔

اگرچہ یہ ضروری نہیں ہے کہ گاہک کو مذکورہ ترتیب کے مراحل پر عمل کرنا چاہیے، یہ تجویز کیا جاتا ہے کہ گاہک اضافہ میٹرکس کی پیروی کرے۔

پتہ:

ریزرو بینک آف انڈیا

فورٹ گلبریس، چنئی - 600001 ٹیلی فون نمبر: 044 - 25395964

فیکس نمبر: 25395488

ای میل: cms.nbfcochennai@rbi.org.in

(6) مذکورہ بالا عمل اثاثوں کی دوبارہ قبضے اور فروخت سے متعلق کسی بھی شکایت پر بھی لاگو ہوگا۔ ریکوری اور وصولی ٹیم کی مدد سے شکایت کی چھان بین کی جائے گی اور جانچ کے بعد کسٹمر کو مناسب جواب فراہم کیا جائے گا۔

ج. شکایات کے حل کے لیے نظام

کمپنی کے پاس شکایات کے بروقت حل کو یقینی بنانے کے لیے کمپنی کے پاس گاہک کے ازالے کا طریقہ کار (CRM) ہے۔ یہ نظام (ا) شکایات کو پکڑتا ہے، (ب) استفسار کی نوعیت کی بنیاد پر وقت کی مدت کی پیروی کرتا ہے، اور (ج) پہلے سے طے شدہ وقت کی مدت کی بنیاد پر اور اسکیلیشن میٹرکس کے مطابق مسائل کو بڑھاتا ہے۔

ایک بار CRM سسٹم میں پکڑے جانے کے بعد کسٹمر سروس ٹیم صارف کے اطمینان کے لیے شکایت کے حل کے لیے ذمہ دار ہوتی ہے۔ ہر ممکن کوشش کی جاتی ہے کہ گاہک کو مناسب متبادل حل پیش کیا جا سکے۔ تاہم، اگر صارف حل سے غیر مطمئن رہتا ہے، تو وہ شکایت کے ازالے کے طریقہ کار کے ذریعے مسئلہ کو بڑھا سکتا ہے جیسا کہ اوپر بتایا گیا ہے۔

شکایات کی درجہ بندی:

- معلومات اور شکایتی کالوں کو ٹریک اور تجزیہ کرنے کے لیے CRM کے ذریعے الگ کیا جائے گا۔

- CRM شکایات کو کم، اعلیٰ اور درمیانے وغیرہ کے طور پر درجہ بندی اور ٹیگ کر کے شکایات پر کارروائی کی ترجیح کا پتہ لگائے گا۔

گاہکوں کی اطمینان:

- CRM کسٹمر کی اطمینان کی سطح پر رائے لینے میں مدد کرے گا۔

- صارفین کی طرف سے اٹھائی گئی شکایات کو بند کرنے سے پہلے، کمپنی کی طرف سے صارفین کے اطمینان کی سطح پر ان کی رائے لی جائے گی۔

د. شکایات کا اندرونی جائزہ اور نگرانی

شکایات کی نگرانی، وقت کی مدت اور شکایات کی نوعیت کا وقتاً فوقتاً جائزہ ماہانہ بنیادوں پر کیا جاتا ہے تاکہ اس بات کو یقینی بنایا جا سکے کہ عمل کی خامیوں کو دور کیا جائے۔

بیمہ کی شکایات کا ڈیٹا وقفہ وقفہ سے بیمہ کنندہ کے ساتھ ساجھا کیا جاتا ہے۔

ہ. بورڈ اور آڈٹ کمیٹی کے جائزے:

- کسٹمر کی شکایت کے ازالے کے طریقہ کار اور صارف کی شکایت کی پالیسی کا سالانہ بنیادوں پر جائزہ لیا جائے گا۔ جائزے درج ذیل پر غور کریں گے: (ا) شکایات کے ازالے کے عمل میں بہتری؛ (ب) شکایت کے انتظام کے نظام کی مجموعی کارکردگی، اور (ج) شکایات کے ازالے کے لیے داخلی آڈٹ ٹیم کے ذریعے کیے گئے آڈٹ کے نتائج اور رپورٹ کی گئی غلطی، اگر سال کے دوران کوئی ہو۔

- موصول ہونے والی شکایات پر ایک رپورٹ بورڈ اور بورڈ کمیٹی کے سامنے سہ ماہی بنیادوں پر پیش کی جائے گی۔

و. ویب سائٹ

پالیسی کمپنی کی ویب سائٹ اور تمام برانچوں پر دستیاب ہوگی۔ کمپنی کے تمام ملازمین کو اس پالیسی سے آگاہ کیا جائے گا۔

نوی فنسرو پرائیویٹ لمیٹڈ (NFPL)

کے

ڈائریکٹ سیلز ایجنٹس کے لیے ضابطہ اخلاق

(پہلے چیتنیا رورل انٹرمیڈی ایشن ڈیولپمنٹ سروسز پرائیویٹ لمیٹڈ کے نام سے جانا جاتا تھا)



ورژن نمبر	1.0
اصل میں پالیسی کو اپنایا گیا تاریخ	14 مارچ 2021
پالیسی کا مالک	چیف ایگزیکٹو آفیسر
کی طرف سے منظور	بورڈ آف ڈائریکٹرز
دستخط	

شیڈول الف

نوی فنسرو پرائیویٹ لمیٹڈ (NFPL)

کے

ڈائریکٹ سیل ایجنٹس کے لیے ضابطہ اخلاق

(پہلے چیتنیا رورل انٹرمیڈی ایشن ڈیولپمنٹ سروسز پرائیویٹ لمیٹڈ کے نام سے جانا جاتا تھا)

پس منظر

نوی فنسرو پرائیویٹ لمیٹڈ (نوی) ڈائریکٹ سیل ایجنٹس کے لیے ضابطہ اخلاق ("ضابطہ") کسی بھی قرض (بشمول ہاؤسنگ لون) یا نوی فنسرو پرائیویٹ لمیٹڈ (NFPL) کی دیگر مالیاتی مصنوعات کی مارکیٹنگ اور تقسیم میں ملوث تمام افراد کا احاطہ کرتا ہے۔

نوی کے ڈائریکٹ سیلنگ ایجنٹس کے لیے ضابطہ اخلاق منصفانہ پریکٹس کوڈ (FPC) کے رہنما خطوط اور آر بی آئی کے ذریعہ NBFCs کے ذریعہ مالیاتی خدمات کے آؤٹ سورسنگ میں خطرات کے انتظام اور ضابطہ اخلاق کے مطابق ہے اور گاہکوں کے وقار اور احترام کے لئے بنایا گیا ہے۔ پالیسی شائستگی اور منصفانہ سلوک پر مبنی ہے۔ پالیسی انصاف اور شفافیت کو تسلیم کرتی ہے۔

اس کے مارکیٹنگ نیٹ ورک کو بڑھانے کے لیے، اس کی مالیاتی مصنوعات کے لیے، ممکنہ صارفین کی سورسنگ کے لیے اور ان کی خدمات حاصل کرنے کے لیے، نوی نے مختلف سروس ایسوسی ایٹ - ڈائریکٹ سیلنگ ایجنٹ ("DSAs")، ڈائریکٹ سیلنگ ایگزیکٹو ("DSEs") (انفرادی اور کارپوریٹ دونوں) کی تقرری اور شمولیت کی تجویز پیش کی۔

1- قابل اطلاق

یہ ضابطہ نوی اور DSA/DSEs کے درمیان ہونے والے معاہدے میں اپنایا اور شامل سمجھا جاتا ہے۔ یہ کوڈ ان تمام افراد پر لاگو ہو گا جو نوی کے کسی بھی قرض یا دیگر مالیاتی مصنوعات کی مارکیٹنگ اور تقسیم میں شامل ہیں۔

ڈائریکٹ سیلنگ ایجنٹ (DSA)، ڈائریکٹ سیلنگ ٹیم (DST)، اس کے ٹیلی مارکیٹنگ ایگزیکٹو (TMES) اور فیڈ سیل کے عملے، یعنی بزنس ڈیولپمنٹ ایگزیکٹو (BDES) کو کسی بھی ڈائریکٹ مارکیٹنگ آپریشن کو شروع کرنے سے پہلے نوی کی جانب سے اس کوڈ کی پابندی کرنے سے اتفاق کرنا چاہیے۔ کوئی بھی DSA, DST, TME یا BDE اس کوڈ کی خلاف ورزی کرتے ہوئے پایا جاتا ہے، تو اسے بلیک لسٹ کیا جا سکتا ہے۔ اس کی تعمیل کرنے میں ناکامی کے نتیجے میں DSA، DST، TME یا BDE کی مصروفیت مستقل طور پر ختم ہو سکتی ہے۔

2. ایک ایک ممکنہ گاہک کو ٹیلی فون کرنا

مندرجہ ذیل حالات میں نوی کے مصنوعات یا نوی سے متعلقہ مصنوعات کو سورسنگ کرنے کے لیے ممکنہ گاہک سے رابطہ کیا جا سکتا ہے:

ا. جب کسی ممکنہ گاہک نے نوی کی ویب سائٹ، کال سینٹر، برانچ کے ذریعے یا نوی میں ریلیشن شپ مینیجر کے ذریعے مصنوعات حاصل کرنے کی خواہش کا اظہار کیا ہے یا کسی اور ممکنہ گاہک کی طرف سے اس کا حوالہ دیا گیا ہے، تو گاہک، کاروباری ادارہ اور بلڈر نوی کا موجودہ صارف ہے۔

ب. جب ممکنہ گاہک کا نام، ٹیلی فون نمبر یا پتہ دستیاب ہو اور DSA مینیجر یا ٹیم لیڈر کی طرف سے منظور شدہ فہرستوں، ڈائریکٹریز، اس کی رضامندی لینے کے بعد، ڈیٹا بیس میں سے کسی ایک سے لیا گیا ہو، جہاں قابل اطلاق ہو۔

ج. TME کو کسی ایسے شخص کو کال نہیں کرنا چاہئے جس کا نام/نمبر کسی بھی "پریشان نہ کریں" کی فہرست میں نشان زد ہو۔

3. کب آپ کسی ممکنہ گاہک سے رابطہ کر سکتے ہیں۔

ا. ٹیلی فون کے ذریعے رابطہ عام طور پر 09:30 بجے اور 19:00 بجے کے درمیان محدود ہونا چاہیے۔ تاہم، اس بات کو یقینی بنایا جانا چاہیے کہ کسی ممکنہ گاہک سے صرف اس وقت رابطہ کیا جاتا ہے جب کال سے اسے تکلیف ہونے کی امید نہ ہو۔

ب. مقررہ مدت سے پہلے یا بعد میں کال صرف اس وقت کی جا سکتی ہیں جب ممکنہ گاہک نے واضح طور پر DSA، DST، TME یا BDE کو ایسا کرنے کی اجازت دی ہو۔

ج. ممکنہ گاہک کی رہائش/کاروبار/دفتر کا دورہ عام طور پر 09:30 بجے اور 19:00 بجے کے درمیان محدود ہونا چاہیے۔ مقررہ مدت سے پہلے یا بعد میں دورہ صرف اس صورت میں کیا جا سکتا ہے جب ممکنہ گاہک نے واضح طور پر DSA، DST، TME یا BDE اور/یا اس کے ملازمین/نمائندوں کو تحریری یا زبانی طور پر ایسا کرنے کی اجازت دی ہو۔

4- ممکنہ گاہک کی رازداری کا احترام کریں

DSA، DST یا BDE اور/یا اس کے ملازمین/نمائندوں کو ممکنہ گاہک کی رازداری کا احترام کرنا چاہیے اور ممکنہ گاہک کی دلچسپی پر عام طور پر صرف ممکنہ گاہک اور کسی دوسرے فرد/خاندان کے رکن کے ساتھ بات کی جا سکتی ہے جب ممکنہ گاہک کی طرف سے ایسا کرنے کا اختیار دیا گیا ہو۔

5. کسی گمراہ کن بیانات/غلط بیانی/غلط فروخت کی اجازت نہیں ہے۔

DSA، DST، TME یا BDE اور/یا اس کے ملازمین/نمائندے کو مندرجہ ذیل نہیں کرنا چاہیے:

- ا. نوی کی طرف سے پیش کردہ کسی بھی مصنوعات/خدمات پر ممکنہ گاہک کو گمراہ کرنا؛
- ب. نوی کے کاروبار یا تنظیم کے نام کے بارے میں ممکنہ گاہک کو گمراہ کرنا یا خود کو نوی کے ملازم کے طور پر غلط طریقے سے ظاہر کرنا؛
- ج. کسی بھی سہولت/خدمات کے لیے نوی کی جانب سے کوئی جھوٹا/غیر مجاز عہد کرنا۔
- د. سود کی شرح، قرض کی منظوری کی رقم، سیکورٹی/ضمانت سے متعلق تفصیلات کو غلط بیان کر کے نوی کی طرف سے پیش کردہ مصنوعات/خدمات کو غلط فروخت کرنا جس کی ضرورت ہو سکتی ہے۔

خدمات کے اعلیٰ معیار کو برقرار رکھنے کے مقصد سے وقتاً فوقتاً نوی کے اہلکاروں یا ملازمین کے ذریعے تربیتی سیشن منعقد کیے جائیں گے۔

6. ٹیلی مارکیٹنگ کے آداب

کال سے قبل

- ا. 09:30 بجے سے پہلے یا 19:00 بجے کے بعد کوئی فون کال نہ کریں، جب تک کہ خاص طور پر درخواست نہ کی گئی ہو۔
- ب. کوئی سیریل کالنگ نہیں۔

کال کے دوران

- ا. اپنی، اپنی کمپنی اور اپنے پرنسپل کی شناخت کریں۔
- ب. آگے بڑھنے کی اجازت کی درخواست کریں؛
- ج. اگر اجازت سے انکار کر دیا جائے تو معافی مانگیں اور شائستگی سے کال منقطع کر دیں۔
- د. اپنی کال کی وجہ بیان کریں؛
- ه. کبھی مداخلت یا بحث نہ کریں؛
- و. جہاں تک ممکن ہو، اس زبان میں بات کریں جو ممکنہ گاہک/گاہک کے لیے سب سے زیادہ آرام دہ ہو۔
- ز. بات چیت کو کاروباری معاملات تک محدود رکھیں۔
- ح. اگلی کال یا اگلے دورے کی تفصیلات کی دوبارہ تصدیق کریں۔
- ط. اپنے ٹیلی فون سپروائزر کا نام یا نوی کے افسر کے رابطے کی تفصیلات فراہم کریں اگر ممکنہ گاہک/کلائنٹ کی طرف سے پوچھا جائے؛
- ی. وقت دینے کے لئے ممکنہ گاہک / کلائنٹ کا شکریہ ادا کریں

کال کے بعد

ا. نوی کو ان ممکنہ گاہک/کلانٹ کے بارے میں تاثرات فراہم کریں جنہوں نے "پریشان نہ کریں" کا نشان لگانے کی خواہش کا اظہار کیا ہے۔

7. تحفہ یا رشوت

DSA، DST، TME یا BDE کو کسی بھی قسم کے ممکنہ گاہک سے رشوت کے تحفے قبول نہیں کرنا چاہیے۔ اگر کسی DSA، DST، TME یا BDE کو کسی ممکنہ گاہک/گاہک کی طرف سے رشوت یا کسی بھی قسم کی ادائیگی کی پیشکش کی جاتی ہے تو اسے اپنی انتظامیہ کو پیشکش کی اطلاع دینی چاہیے۔

8. دورے /رابطے میں احتیاطی تدابیر

DSA، DST یا BDE اور/یا اس کے ملازمین/نمائندے کو چاہیے کہ:

- ا. ذاتی جگہ کا احترام کریں اور ممکنہ گاہک سے مناسب فاصلہ برقرار رکھیں؛
- ب. ممکنہ گاہک کی رہائش/دفتر میں اس کی خواہشات کے خلاف داخل نہ ہوں؛
- ج. بڑی تعداد میں ممکنہ گاہک کی رہائش گاہ/دفتر نہ جانا؛
- د. ممکنہ گاہک کی رازداری کا احترام کرنا؛
- ه. اگر ممکنہ گاہک موجود نہیں ہے اور دورے کے وقت صرف خاندان کے افراد/دفتر کے افراد موجود ہیں، تو اسے ممکنہ گاہک کو واپس بلانے کی درخواست کے ساتھ دورہ ختم کرنا چاہیے۔ تاہم، ممکنہ گاہک سے اس وقت رابطہ کیا جا سکتا ہے جب اس دورے سے اسے تکلیف نہ ہو۔
- و. اس کا ٹیلی فون نمبر، سپروائزر کا نام یا نوی کے افسر کے رابطے کی تفصیلات فراہم کریں، اگر ممکنہ گاہک/گاہک کی طرف سے پوچھا جائے؛
- ز. ممکنہ گاہک کے ساتھ بات چیت کو کاروبار تک محدود رکھیں - پیشہ ورانہ فاصلہ برقرار رکھیں۔

9. خطوط اور دیگر مواصلات کو سنبھالنا

ممکنہ گاہک کو بھیجی جانے والی کوئی بھی مواصلات صرف نوی کے منظور شدہ موڈ اور فارمیٹ میں ہونی چاہیے۔

10. ریکارڈ اور تنفیذ کی شرائط و ضوابط

- ا. نوی کے پاس براہ راست فروخت کی خدمات سے متعلقہ تمام ریکارڈ اور معلومات تک رسائی کی اہلیت ہونی چاہیے۔
- ب. صارف کے ڈیٹا کی رازداری کو یقینی بنانے کے لیے کنٹرول اور سیکیورٹی کی خلاف ورزی کی صورت میں DSA، DST، TME یا BDE کی ذمہ داری اور صارف سے متعلق خفیہ معلومات کے لیک ہونے کی صورت میں فہرست سازی کی شرائط و ضوابط میں شامل کیا جانا چاہیے۔
- ج. نوی فہرست میں شامل DSA، DST، TME اور BDE کا تازہ ترین ڈیٹا بیس بھی برقرار رکھے گا۔
- د. کاروبار کے تسلسل کو یقینی بنانے کے لیے ہنگامی منصوبے ہونے چاہئیں؛
- ہ. نوی کو DSA، DST، TME اور BDE پر آڈٹ کرنے کا حق حاصل ہوگا خواہ اس کے اندرونی یا بیرونی آڈیٹر، یا اس کی طرف سے کام کرنے کے لیے مقرر کردہ ایجنٹوں کے ذریعے اور DSA پر کیے گئے کسی بھی آڈٹ یا جائزہ رپورٹوں اور نتائج کی کاپیاں حاصل کرنے کا حق حاصل ہوگا۔
- و. ریزرو بینک آف انڈیا یا اس کے ذریعہ مجاز افراد کو مناسب وقت کے اندر دستاویزات، لین دین کے ریکارڈ، اور دیگر ضروری معلومات تک رسائی کی اجازت دیں جو DSA، DST، TME یا BDE ایجنٹ کو دی گئی، ذخیرہ یا پروسیس کی گئی ہیں؛
- ز. تنفیذ کے خاتمے کے بعد بھی ممکنہ گاہک / گاہک کی معلومات کی رازداری کو برقرار رکھا جانا چاہیے؛
- ح. اس سلسلے میں نوی کی قانونی/ریگولیٹری ذمہ داری کے مطابق DSA، DST، TME یا BDE کے ذریعے دستاویزات اور ڈیٹا کے تحفظ کا انتظام کیا جائے گا۔

11. DSA، DST، TME یا BDE اور/یا اس کے ملازمین/نمائندوں کو تربیت

DSA، DST، TME یا BDE اور/یا اس کے ملازمین/نمائندوں کو اس بات کو یقینی بنانا چاہیے کہ وہ تربیتی سیشن میں شرکت کریں جیسا کہ اور جب نوی کے اہلکاروں یا ملازمین کی طرف سے منعقد کیا جاتا ہے تاکہ DSA، DST، TME یا BDE کے ذریعے پیش کی جانے والی خدمات کے سلسلے میں اعلیٰ خدمت کے معیار کو برقرار رکھا جا سکے۔