

নাবি ফিনছাৰ্ড প্ৰাইভেট লিমিটেডৰ

নিৰপেক্ষ আচৰণ বিধি নীতি

(পূৰ্বতে চৈতন্য ৰুবেল ইন্টাৰমেডিয়েশ্যন ডেভেলপমেন্ট ছাৰ্ভিচেছ প্ৰাইভেট লিমিটেড বুলি জনাজাত আছিল)



সংস্কৰণ নং	FPC/3.1/2020-21
নীতি গ্ৰহণ কৰাৰ মূল তাৰিখ	14 মাৰ্চ 2016
নীতি সংশোধন/শুধৰণি কৰা তাৰিখ	30 ছেপ্টেম্বৰ 2021
নীতিৰ গৰাকী	মুখ্য কাৰ্যবাহী বিষয়া
অনুমোদনকৰ্তা	সঞ্চালক মণ্ডলী
স্বাক্ষৰ	স্বাক্ষৰিত

নিৰপেক্ষ আচৰণ বিধি

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক ("আৰবিআই")ৰ পঞ্জীয়নভুক্ত এটা অনা-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী নাভি ফিনছাৰ্ভ প্ৰাইভেট লিমিটেড ("এনএফপিএল বা কোম্পানী")-এ বৰ্তমান ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক ডিজিটেল ব্যক্তিগত ঋণ আৰু ডিজিটেল গৃহনিৰ্মাণ ঋণ প্ৰদান কৰাৰ ব্যৱসায়ত হাত দিছে।

এনএফপিএল-এ জুলাই 1, 2015 তাৰিখৰ মাষ্টাৰ চাৰ্কুলাৰ ফেয়াৰ প্ৰেক্টিচেছ কোড ("পৰিপত্ৰ")ৰ অধীনত ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক ("আৰবিআই")-এ বিচৰা মতে এই নিৰপেক্ষ আচৰণ বিধি ("বিধি" বা "এফপিচি") প্ৰস্তুত কৰি গ্ৰহণ কৰিছে। এই নিৰপেক্ষ আচৰণ বিধি কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা সকলো শ্ৰেণীৰ সামগ্ৰী আৰু সেৱাৰ ক্ষেত্ৰতে (বৰ্তমানে আগবঢ়াই থকা আৰু ভৱিষ্যতে আৰম্ভ কৰিবলগীয়া) প্ৰযোজ্য হ'ব। এই বিধিয়ে ঋণধাৰকসকলৰ সৈতে কৰা কোম্পানীৰ ব্যৱসায়ৰ ক্ষেত্ৰত নিৰপেক্ষ লেনদেন তথা স্বচ্ছতাৰ প্ৰতি থকা ইয়াৰ প্ৰতিশ্ৰুতি সুনিশ্চিত কৰে।

উদ্দেশ্য

গ্ৰাহকসকলৰ প্ৰতি থকা কোম্পানীৰ কিছুমান প্ৰতিশ্ৰুতি ৰক্ষা কৰাৰ উদ্দেশ্যেই এই বিধি প্ৰস্তুত কৰা হৈছে:

- বুনুয়াদী মাপদণ্ড প্ৰতিষ্ঠা কৰি ঋণধাৰকসকলৰ সৈতে লেনদেন কৰাৰ ক্ষেত্ৰত নৈতিক তথা নিৰপেক্ষ প্ৰক্ৰিয়াসমূহৰ বাবে উৎসাহিত কৰিবলৈ;
- ঋণধাৰক আৰু কোম্পানীৰ মাজত এক নিৰপেক্ষ তথা সৌজন্যসূচক সম্পৰ্ক প্ৰৱৰ্তন কৰিবলৈ;
- কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা ঋণ প্ৰডাক্টসমূহৰ ক্ষেত্ৰত পৰিপত্ৰ আৰু বিধিৰ অধীনত প্ৰয়োজনীয়তা তথা মানদণ্ডসমূহ পূৰণ কৰিবলৈ;
- গ্ৰাহকৰ অভাৱ-অভিযোগ দূৰ কৰিবৰ বাবে থকা বিভিন্ন ব্যৱস্থাসমূহ শক্তিশালী কৰি তুলিবলৈ; আৰু
- কোম্পানীৰ ঋণ প্ৰডাক্টবোৰে যাতে প্ৰযোজ্য ভাৰতীয় আইন আৰু বিধি-ব্যৱস্থাসমূহ মানি চলে তাক সুনিশ্চিত কৰিবলৈ;

প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ

বিত্তীয় সেৱাসমূহৰ খণ্ডটোত প্ৰচলিত মানদণ্ডসমূহ পূৰণ কৰিবৰ বাবে সততা আৰু স্বচ্ছতাৰ নৈতিক সিদ্ধান্তসমূহৰ আধাৰত সকলো লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰতে নিৰপেক্ষ তথা যথোচিতভাৱে কাম কৰি এনএফপিএল-এ এই বিধি মানি চলিব।

এনএফপিএল-এ সেৱাৰ মাত্ৰ, সুদৰ হাৰ আৰু আৱেদন পদ্ধতিকে ধৰি ইয়াৰ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ লগতে ঋণ প্ৰডাক্টবোৰৰ বিষয়ে ঋণধাৰকসকলক কোনো অনিশ্চয়তা নথকাকৈ, স্পষ্ট তথ্য সহকাৰে বুজাই দিব।

এনএফপিএল-এ গ্ৰাহকৰ সকলোবোৰ ব্যক্তিগত তথ্য একান্ত আৰু গোপনীয় হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰিব আৰু (ক) নিয়ামক বা ক্ৰেডিট ইনফৰ্মেশ্যন ব্যুৰোসমূহকে ধৰি যিকোনো আইন বা চৰকাৰী বিভাগে নিবিচৰালৈকে; নাইবা (খ) তেনে ব্যক্তিগত তথ্য আদান-প্ৰদান কৰিবৰ বাবে গ্ৰাহকে সন্মতি নিদিয়ালৈকে, কোনো তৃতীয় পক্ষৰ আগত কোনো ধৰণৰ তথ্য সদৰী নকৰিব।

এনএফপিএল-এ এই বিধি কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত সুলভ কৰি তুলিব আৰু ঋণধাৰকৰ অনুৰোধ মৰ্মে এই বিধিৰ এটা প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰিব। জাতি, ধৰ্ম, বৰ্ণ, লিঙ্গ, বৈবাহিক স্থিতি বা শাৰীৰিক অক্ষমতাৰ আধাৰত কোম্পানীয়ে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলৰ প্ৰতি কোনো পক্ষপাতিত্ব নকৰিব।

প্ৰযোজ্যতা

এই বিধি কোম্পানীৰ সকলো কৰ্মচাৰীৰ লগতে ইয়াৰ ব্যৱসায় চলি থকা সময়ছোৱাত কোম্পানীক প্ৰতিনিধিত্ব কৰা অন্য অধিকৃত ব্যক্তিসকলৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হ'ব।

ঋণ আৰু তাৰ বিভিন্ন প্ৰক্ৰিয়াসমূহৰ আৱেদনসমূহ

কোম্পানীয়ে নাভি এপ্লৰ যোগেদি নাইবা কিছুমান ডিজিটেল অংশীদাৰ বা এজেন্ট অথবা প্ৰযোজ্য বিধি-ব্যৱস্থাৰ অধীনত অনুমোদিত অন্য কিছুমান পদ্ধতিৰে ইয়াৰ ঋণধাৰকসকলক সমল যোগান ধৰিবা ঋণৰ বাবে দাখিল কৰা সকলো আবেদন নাভি এপ্লৰ যোগেদি বা লিখিত ঋণ আবেদন অথবা প্ৰযোজ্য বিধি-ব্যৱস্থা মানি চলা অন্য কিছুমান পদ্ধতিৰ যোগেদি কোম্পানীয়ে গ্ৰহণ কৰিব।

কোম্পানীয়ে সুনিশ্চিত কৰিব যে:

- ঋণধাৰকসকলৰ সৈতে সকলো ধৰণৰ কথা-বতৰা স্থানীয় ভাষাত বা ঋণধাৰকে বুজি পোৱা এটা ভাষাত পাতিব লাগিব।
- ঋণ আবেদনত প্ৰয়োজনীয় তথ্য-পাতি (যেনে প্ৰযোজ্য সূদৰ হাৰ, মাচুল/শুল্ক, যদি থাকে, প্ৰাক-পৰিশোধ বিকল্পসমূহ আৰু অন্য মাচুলসমূহ, যদি থাকে) অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব লাগিব, যিবোৰে ঋণধাৰকৰ স্বাৰ্থক প্ৰভাৱিত কৰে। ঋণ আবেদন পত্ৰখনত আবেদন পত্ৰৰ সৈতে দাখিল কৰিবলগীয়া প্ৰয়োজনীয় নথিপত্ৰবোৰৰ বিষয়ে উল্লেখ থাকিব লাগিব।
- সকলো ঋণ আবেদনৰ ক্ষেত্ৰতে যিমান তাৰিখলৈকে ঋণ আবেদনখনৰ ম্যাদ থাকিব উক্ত সময়সীমা উল্লেখ কৰা এখন ঋণ আবেদনৰ প্ৰাপ্তিস্বীকাৰ পত্ৰ জাৰি কৰাটো কোম্পানীয়ে সুনিশ্চিত কৰিব লাগিব।
- ঋণ আবেদনখনৰ কাম আগবঢ়াবৰ বাবে প্ৰয়োজন হোৱা সকলো তথ্য-পাতি আবেদন জনোৱাৰ সময়ত কোম্পানীৰ ওচৰত দাখিল কৰিব লাগিব। কোম্পানীক কিবা অতিৰিক্ত তথ্যৰ প্ৰয়োজন হ'লে, গ্ৰাহকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিবৰ বাবে কোম্পানীৰ অধিকাৰ থাকিব।
- ঋণটোৰ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী সহ ঋণ মঞ্জুৰ কৰা বিষয়টোৰ সন্দৰ্ভত এনএফপিএল-এ গ্ৰাহকজনলৈ বাৰ্তা প্ৰেৰণ কৰিব লাগিব আৰু ইয়াৰ প্ৰতিবেদনত ঋণধাৰকে এই নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী মানি লোৱাৰ তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লাগিব।
- এনএফপিএল-এ ইয়াৰ নিজৰ ইচ্ছামতে, সাধাৰণ অৱস্থাত, ঋণধাৰকৰপৰা বা এটা বেংক/বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠান যিকোনো এটাৰপৰা এটা ঋণ একাউন্ট হস্তান্তৰ কৰিবৰ বাবে জনোৱা অনুৰোধৰ কাম হাতত ল'ব। সন্মতি বা আপত্তি যিয়েই নাথাকক, এনএফপিএল-এ অনুৰোধ প্ৰাপ্তিৰ 21 দিনৰ ভিতৰত বাৰ্তা প্ৰেৰণ কৰিব।
- বিতৰণৰ নিৰ্ধাৰিত সময়সূচী, সূদৰ হাৰ, সেৱা শুল্ক বা অন্য যিকোনো মাচুলকে ধৰি নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীত যিকোনো পৰিৱৰ্তন কৰিবলৈ এটা সিদ্ধান্ত লোৱাৰ পূৰ্বে এনএফপিএল-এ ঋণ চুক্তি অনুসৰি ঋণধাৰকলৈ জাননী জাৰি কৰিব। ওপৰৰ মাচুলসমূহৰ সন্দৰ্ভত কৰা যিকোনো সাল-সলনিৰ বিষয়ে কোম্পানীৰ শাখাসমূহক জনোৱাৰ লগতে কোম্পানীৰ ৱেবছাইটতো উল্লেখ কৰা হ'ব।

ঋণৰ মূল্যাঙ্কন আৰু নিয়ম/চৰ্তাৱলী

ঋণ আবেদনবোৰ কোম্পানীয়ে অৱলম্বন কৰা ঋণ মূল্যাঙ্কন প্ৰক্ৰিয়াৰ চৰ্তসাপেক্ষ।

- ঋণৰ মূল চৰ্তসমূহ হৈছে এনেধৰণৰ- সূদৰ হাৰ, অৱধি, মঞ্জুৰ কৰা ঋণৰ পৰিমাণ, ঋণধাৰকৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য বাৰ্ষিকীকৃত সূদৰ হাৰ, প্ৰকৰণ মাচুল, ঋণৰ অৱধি, পৰিশোধ কৰিবলগীয়া সমকৃত মাহিলী কিস্তি (ই.এম.আই), প্ৰযোজ্য অন্যান্য শুল্ক আৰু মাচুলসমূহৰ লগতে ঋণৰ প্ৰস্তাৱ আগবঢ়াওঁতে ঋণধাৰকৰ আগত স্থানীয় ভাষাত বা ঋণধাৰকে বুজি পোৱা এটা ভাষাত প্ৰকাশ কৰা প্ৰযোজ্য অন্য যিকোনো বিৱৰণ।
- এনএফপিএল-এ প্ৰাক-পৰিশোধৰ জৰিমণাৰ কথা উল্লেখ কৰাৰ উপৰিও ঋণ পৰিশোধ কৰিব নোৱাৰা বা পলমকৈ পৰিশোধ কৰাৰ বাবে দিবলগীয়া ধনৰাশি আদায় কৰিবৰ বাবে, ঋণ/ফেচিলিটি চুক্তিত 'বৰ বৰ হৰফেৰে' জৰিমণাৰ সূদ/নিৰ্ধাৰিত জৰিমণা/অতিৰিক্ত সূদৰ বিষয়ে উল্লেখ কৰিব লাগিব।
- ঋণ চুক্তিত উল্লেখ কৰা মতে তেনে নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী স্বীকাৰ কৰি লোৱাৰ পিছতহে ঋণ বিতৰণ প্ৰক্ৰিয়াৰ কাম হাতত লোৱা হ'ব। এনএফপিএল-এৰ দ্বাৰা আবেদনকাৰীৰ সন্মতি আদায় কৰা হ'ব আৰু ইয়াৰ প্ৰতিবেদনসমূহত তাক ডিজিটেল/লিখিত ৰূপত মজুত ৰাখিব।
- ঋণ বিতৰণৰ সময়ত ঋণ চুক্তিখনৰ এটা প্ৰতিলিপি সকলো ঋণধাৰকৰ হাততে অৰ্পণ কৰা হ'ব আৰু তাৰ প্ৰাপ্তিস্বীকাৰ ইয়াৰ প্ৰতিবেদনসমূহত ডিজিটেল/লিখিত ৰূপত মজুত ৰাখিব।

নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীত কৰা সাল-সলনিকে ধৰি ঋণৰ বিতৰণ ব্যৱস্থা

- এনএফপিএল-এ ঋণ বিতৰণৰ নিৰ্ধাৰিত সময়সূচী, সুদৰ হাৰ, সেৱা শুল্ক, প্ৰাক-পৰিশোধ মাচুল আদিকে ধৰি নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীত কৰা যিকোনো সাল-সলনিৰ বিষয়ে স্থানীয় ভাষাত বা ঋণধাৰকে বুজি পোৱা এটা ভাষাত ঋণধাৰকক অৱগত কৰিব।
- এনএফপিএল-এ সুদৰ হাৰ আৰু মাচুলসমূহত কৰা সাল-সলনিবোৰ যাতে কেৱল সম্ভাৱ্যৰূপেহে কাৰ্যকৰী হয় তাক সুনিশ্চিত কৰিব। এই সন্দৰ্ভত ঋণ চুক্তিখনত কোম্পানীৰ দ্বাৰা এটা উপযোগী চৰ্ত আৰোপ কৰা হ'ব।
- চুক্তিখনৰ অধীনত পৰিশোধ বা প্ৰদৰ্শনৰ কথা মনত পেলাই দিবৰ বাবে/ পৰিশোধৰ কাম স্বৰ্ভাৱিত কৰি তুলিবৰ বাবে ল'বলগীয়া কোম্পানীৰ সিদ্ধান্তটো ঋণ চুক্তিখনৰ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ মতে হ'ব লাগিব আৰু তাক ঋণধাৰকে স্বীকাৰ কৰি ল'ব লাগিব।
- ঋণসমূহ সম্পূৰ্ণকৈ পৰিশোধ কৰাৰ আধাৰত, যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা পূৰ্বস্বত্বৰ চৰ্তসাপেক্ষে আৰু ঋণধাৰকসকলৰ বিপৰীতে এনএফপিএল-এ কৰিব পৰা যিকোনো দাবীৰ ক্ষতিপূৰণ পোৱাৰ পিছত ঋণটোৰ সৈতে সম্বন্ধ থকা সকলোবোৰ প্ৰতিভূতি মোকলাই দিয়া হ'ব। যদিহে তেনে ক্ষতিপূৰণৰ অধিকাৰ প্ৰয়োগ কৰা হয়, তেন্তে অৱশিষ্ট দাবীসমূহৰ সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ আৰু যি চৰ্তাৱলীৰ অধীনত এনএফপিএল-এ সংশ্লিষ্ট দাবীটোৰ মীমাংসা/পৰিশোধ নকৰালৈকে প্ৰতিভূতিসমূহ ধৰি ৰাখিব, তাৰ বিৱৰণৰ সৈতে সেই বিষয়ে ঋণধাৰকক ততালিকে অৱগত কৰা হ'ব।

সাধাৰণ নিয়মসমূহ

এনএফপিএল-এ ঋণ চুক্তিখনৰ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীত দিয়া উদ্দেশ্যসমূহৰ বাহিৰে ঋণধাৰকৰ অন্যান্য বিষয়বোৰত হস্তক্ষেপ কৰাৰপৰা বিৰত থাকিব (ঋণধাৰকে আগতেই প্ৰকাশ কৰা তথ্য দৃষ্টিগোচৰ নোহোৱালৈকে)।

ঋণৰ ধনৰাশি পুনৰুদ্ধাৰৰ বিষয়টোত, এনএফপিএল-ৰ প্ৰতিনিধিসকল/তৃতীয় পক্ষৰ সংগ্ৰাহক অভিকৰ্তাসকলে অনুচিত আতিশয্যৰ সহায় ল'ব নোৱাৰিব, যেনে ঋণ পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে সময় নাই অসময় নাই ঋণধাৰকসকলক একেৰাহে আমনি কৰা, গাৰ বল প্ৰয়োগ কৰা আদি। গ্ৰাহকসকলৰ প্ৰতি যাতে নিজৰ কৰ্মচাৰীসকলে কোনোধৰণৰ অভদ্ৰ আচৰণ নকৰে তাক এনএফপিএল-এ সুনিশ্চিত কৰিব, যাৰ বাবে গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে যথোপযুক্তভাৱে লেনদেন কৰিবলৈ কৰ্মচাৰীসকলক পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষণ প্ৰদান কৰা হ'ব।

শাৰিৰীক অক্ষমতাৰ আধাৰত দৈহিকভাৱে/দৃষ্টিশক্তিৰ ফালৰপৰা অক্ষম আৱেদনকাৰীসকলৰ প্ৰতি ঋণৰ সুবিধাসমূহকে ধৰি প্ৰডাক্ট আৰু অন্যান্য সা-সুবিধাসমূহ আগবঢ়োৱাৰ ক্ষেত্ৰত কোনো বৈষম্যমূলক আচৰণ কৰা নহ'ব।

'ক্লিটিং ৰেট টাৰ্ম ঋণৰ ওপৰত ধাৰ্য কৰা ফ'ৰেক্সজাৰ মাচুল/প্ৰাক-পৰিশোধ জৰিমনা'ৰ আধাৰত RBI/2019-20/30 DNBR (PD) CC.No.101/03.10.001/2019-20 দিনাংক আগষ্ট 02, 2019 মৰ্মে আৰবিআই-য়ে জাৰি কৰা স্পষ্টীকৰণ অনুসৰি সহ-বন্ধকৰ সৈতে বা সহ-বন্ধক অবিহনে, ব্যক্তিগত ঋণধাৰকসকলৰ প্ৰতি ব্যৱসায়ৰ বাহিৰে অন্য উদ্দেশ্যত মঞ্জুৰ কৰা কোনো ক্লিটিং ৰেট টাৰ্ম ঋণৰ ওপৰত এনএফপিএল-এ কোনো মাচুল আদায় নকৰে।

সঞ্চালক মণ্ডলীৰ কৰ্তব্যসমূহ

এনএফপিএল-ৰ সঞ্চালক মণ্ডলীয়ে প্ৰতিষ্ঠানটোৰ ভিতৰত যথোপযুক্ত অভাৱ-অভিযোগ দূৰীকৰণ ব্যৱস্থা প্ৰতিষ্ঠা কৰিব লাগিব। এই ব্যৱস্থাই নিশ্চিত কৰিব যাতে ঋণ প্ৰদান কৰা প্ৰতিষ্ঠানসমূহৰ পদাধিকাৰীসকলৰ সিদ্ধান্তৰপৰা সৃষ্টি হোৱা সকলো বাদ-বিবাদৰ প্ৰতি মনোযোগ দিয়া হয় আৰু অন্ততঃ পৰৱৰ্তী পৰ্যায়ত ভালদৰে নিষ্পত্তি কৰা হয়। সঞ্চালক মণ্ডলীয়ে নিৰপেক্ষ আচৰণ বিধিৰ লগতে ব্যৱস্থাপনাৰ বিভিন্ন স্তৰত অভিযোগ দূৰীকৰণ ব্যৱস্থাটোৱে কৰা কাম-কাজবোৰ সময়ে সময়ে নিৰীক্ষণ কৰি থাকিব।

তেনে পুনৰীক্ষণসমূহৰ এটা একীকৃত প্ৰতিবেদন নিয়মীয়া অন্তৰালত অডিট কমিটী বা বোৰ্ডৰ ওচৰত দাখিল কৰিব।

অভিযোগ দূৰীকৰণ

এনএফপিএল-এ তেওঁলোকৰ গ্ৰাহকসকল উপকৃত হোৱাকৈ, নিজৰ শাখা/লেনদেনৰ কাম কৰা ঠাইবোৰত তলত দিয়া তথ্যবোৰ স্পষ্টৰূপত প্ৰদৰ্শন কৰিব:

- কোম্পানীৰ বিপক্ষে উঠা অভিযোগবোৰৰ সমাধানৰ বাবে জনসাধাৰণ যিগৰাকী অভিযোগ দূৰীকৰণ বিষয়াৰ ওচৰলৈ যাব তেখেতৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ সন্নিবেশ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বৰৰ লগতে ইমেইল ঠিকনা)।
- যদিহে এটা মাহৰ ভিতৰত অভিযোগ/বিবাদটোৰ সমাধান কৰা নহয়, তেন্তে এনবিএফচি-ৰ পঞ্জীয়নভুক্ত কাৰ্যালয়টো যাৰ অধিকাৰক্ষেত্ৰৰ ভিতৰত পৰে সেই আৰবিআই-ৰ ডিএনবিএছ-ৰ আঞ্চলিক কাৰ্যালয়ৰ ভাৰপ্ৰাপ্ত বিষয়াগৰাকীৰ (যোগাযোগৰ সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ) ওচৰত গ্ৰাহকজনে আপীল কৰিব পাৰে।
- গ্ৰাহক অভিযোগ নীতি

তাৰোপৰি, অভিযোগ দূৰীকৰণ ব্যৱস্থাৰ বিস্তৃত বিৱৰণ থকা গ্ৰাহক অভিযোগ নীতিসমূহ এই বিধিত **পৰিশিষ্ট 1** হিচাপে সংলগ্নিত কৰা হৈছে।

নিৰপেক্ষ আচৰণ বিধিৰ ভাষা আৰু যোগাযোগ স্থাপনৰ মাধ্যম

এনএফপিএল-এ যিমান পাৰে ঋণধাৰকে বুজি পোৱা এটা ভাষাত বা স্থানীয় ভাষাটোত ঋণধাৰকসকলৰ সৈতে বাৰ্তালাপ কৰিব। এই বিধি কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত বিভিন্ন ভাষাত সুলভ কৰি তোলা হ'ব।

সূদৰ হাৰ নীতি

বিভিন্ন বৰ্গৰ ঋণধাৰকৰ বাবে বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ সূদৰ হাৰ ধাৰ্য কৰিবলৈ সূদৰ হাৰ আৰু আশংকা তথা ঔচিত্যৰ মানাংকণৰ বাবে কৰা প্ৰচেষ্টাৰ বিষয়ে ঋণধাৰক বা গ্ৰাহকৰ আগত প্ৰকাশ কৰা হ'ব আৰু বিশদভাৱে যোগাযোগ কৰা হ'ব। সূদৰ হাৰ আৰু আশংকাৰ মানাংকণৰ বাবে কৰা প্ৰচেষ্টাৰ বিষয়ে কোম্পানীসমূহৰ ৱেবছাইটত উল্লেখ কৰা হ'ব। ৱেবছাইটত প্ৰকাশ কৰা বা অন্যৰূপে প্ৰকাশিত হোৱা তথ্যসমূহ, সূদৰ হাৰত কিবা সাল-সলনি ঘটিলেই নৱীকৰণ কৰা হ'ব।

অনুমোদিত সূদৰ হাৰৰ নীতিসমূহ কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত প্ৰকাশ কৰা হ'ব।

বিজ্ঞাপন, বিপণন আৰু বিক্ৰী

সকলো বিজ্ঞাপন তথা প্ৰচাৰমূলক সামগ্ৰী যাতে স্পষ্ট আৰু বিভ্ৰান্তিকৰ নহয় তাক সুনিশ্চিত কৰাটো এনএফপিএল-ৰ দায়িত্ব হ'ব। এই বিধি এনএফপিএল-ৰ বিক্ৰী সহযোগীসকল/প্ৰতিনিধিবৰ্গৰ চিনাক্তকৰণ পৰ্যন্ত প্ৰযোজ্য হ'ব, যেতিয়া তেওঁলোকে এটা প্ৰডাক্ট বিক্ৰীৰ বাবে গ্ৰাহকৰ ওচৰলৈ যাব।

ক্রেডিট ইনফৰ্মেশ্যন কোম্পানীবোৰ (চিআইচি)

এনএফপিএল-এ এইখিনি কৰোঁতে ক্রেডিট ইনফৰ্মেশ্যন কোম্পানীবোৰক গ্ৰাহকৰ বিষয়ে তথ্য প্ৰদান কৰিব:

- এটা একাউন্ট খোলোঁতে;
- গ্ৰাহকজনে তেওঁৰ/তেখেতৰ ঋণ একাউন্টৰ ধন পৰিশোধ কৰাত/প্ৰদৰ্শনত পলম কৰিলে, য'ত অন্তৰ্ভুক্ত থাকে কিমান পৰিমাণৰ ঋণ মঞ্জুৰ কৰা হ'ল আৰু তাৰ পৰৱৰ্তী পৰ্যায়ৰ প্ৰদৰ্শন;
- পৰিশোধ কৰিবলৈ বাকী থকা ধন উদ্ধাৰ কৰিবৰ বাবে গ্ৰাহকজনৰ বিপক্ষে গ্ৰহণ কৰা আইনী পদক্ষেপবোৰত; আৰু
- গ্ৰাহকজনৰ বিপৰীতে আইনী ব্যৱস্থাৰ জৰিয়তে ঋণটোৰ নিষ্পত্তি কৰোঁতে।

এনএফপিএল-এ চিআইচি-ক গ্ৰাহকজনৰ একাউন্টৰ বিষয়ে অন্য তথ্যও দিব পাৰে, নাইবা গ্ৰাহকজনে যদি তেনে কৰিবৰ বাবে তেওঁৰ/তেখেতৰ/নিজৰ স্পষ্ট অনুমতি দিয়ে, তেন্তে তেনে অনুমোদন মৰ্মে আৰু প্ৰযোজ্য আইনে বিচৰা মতে সেই তথ্য দিব পাৰে।

সংগ্ৰহ আৰু পুনৰুদ্ধাৰ

কোম্পানীৰ সংগ্ৰহ আৰু পুনৰুদ্ধাৰ প্ৰক্ৰিয়াটো বোৰ্ডৰ দ্বাৰা অনুমোদিত কোম্পানীৰ সংগ্ৰহ আৰু পুনৰুদ্ধাৰ নীতি অনুসৰি হ'ব।

আচৰণ বিধি

বীমা ব্যৱসায়ৰ বাবে গোহাৰি জনোৱাৰ ক্ষেত্ৰত, আচৰণ বিধি আইআৰডিএ-ৰ নিয়মাৱলী অনুসৰি প্ৰয়োগ হোৱাটো কোম্পানীয়ে সুনিশ্চিত কৰিব।

তাৰোপৰি, কালেকশ্যন এজেণ্ট আৰু ডাইৰেক্ট ছেলিং এজেণ্টসকলৰ ক্ষেত্ৰত **পৰিশিষ্ট 2**ত থকা মতে আচৰণ বিধি মানি চলাটো কোম্পানীয়ে সুনিশ্চিত কৰিব।

আবুৰ আৰু গোপনীয়তা

এনএফপিএল-ৰ এখন গোপনীয়তা নীতি আছে যি গ্ৰাহকৰ সংৰেদনশীল তথ্যবোৰ তথ্য প্ৰযুক্তি (উল্লেখনীয় সুৰক্ষা ব্যৱস্থা আৰু প্ৰক্ৰিয়াসমূহৰ লগতে সংৰেদনশীল ব্যক্তিগত ডাটা বা তথ্য) অধিনিয়ম, 2011 মতে ব্যৱহাৰ, মজুত আৰু প্ৰকাশ কৰাটো সুনিশ্চিত কৰিব।

ওপৰত উল্লেখ কৰা বিধিসমূহ সংশোধন, পৰিৱৰ্তন আৰু শুধৰণি কৰিবলৈ কোম্পানীৰ হাতত অধিকাৰ সংৰক্ষিত থকাৰ লগতে এফপিচি-ৰ অন্তৰ্ভুক্তিহীন চেতনাৰ ওপৰত প্ৰভাৱ নপৰাকৈ বা তাক পৰিত্যাগ নকৰাকৈ সময়ে সময়ে নৱীকৰণ কৰি থাকিব।

**নাবি ফিনছাৰ্ড প্ৰাইভেট লিমিটেডৰ
গ্ৰাহক অভিযোগ দূৰীকৰণ নীতি**

(পূৰ্বতে চৈতন্য ব্ৰুৱেল ইন্টাৰমেডিয়েশ্যন ডেভেলপমেন্ট ছাৰ্ভিচেছ প্ৰাইভেট লিমিটেড বুলি জনাজাত আছিল)



সংস্কৰণ নং	CGR/3.2/2021-22
নীতি গ্ৰহণ কৰাৰ মূল তাৰিখ	30 এপ্ৰিল, 2016
নীতি সংশোধন/শুদ্ধৰণ কৰা তাৰিখ	24 আগষ্ট 2020 18 ফেব্ৰুৱাৰী 2021 28 মে' 2021 06 ছেপ্টেম্বৰ 2021 16 ছেপ্টেম্বৰ 2021
নীতিৰ গৰাকী	চিইঅ'
অনুমোদনকৰ্তা	সঞ্চালক মণ্ডলী
স্বাক্ষৰ	স্বাক্ষৰিত

প্ৰসঙ্গ: RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.NO.54/03.10.119/2015-16 দিনাংক 1 জুলাই 2015

গ্ৰাহকৰ অভিযোগ দূৰীকৰণ প্ৰক্ৰিয়া

1. উদ্দেশ্য

নাভি ফিনছাৰ্ভ লিমিটেডত গ্ৰাহকক প্ৰধান অগ্ৰাধিকাৰ দিয়াটো হৈছে এক বিশেষ মূল্যবোধ। গ্ৰাহকৰ এই অভিযোগ দূৰীকৰণ নীতিয়ে কোম্পানীটোৰ এই মূল্যবোধক প্ৰতিফলিত কৰাৰ লগতে ব্যৱস্থাপকসকলৰ নীতি-নিৰ্দেশনাবোৰো সন্নিৱিষ্ট কৰে।

আৰ.বি.আই.ৰ মাষ্টাৰ চাৰ্কুলাৰ অনুসৰি - নাভি ফিনছাৰ্ভ প্ৰাইভেট লিমিটেড (ইয়াৰ পিছৰপৰা "কোম্পানী" বুলি উল্লেখ কৰা হ'ব)-এ অনুপালন কৰা জুলাই 01, 2015 তাৰিখৰ নিৰপেক্ষ আচৰণ বিধি মতে, কোম্পানীটোৰ এক অভিযোগ দূৰীকৰণ নীতি/ব্যৱস্থা থকাটো প্ৰয়োজন, যাক সঞ্চালক মণ্ডলীয়ে অনুমোদন দিয়াৰ লগতে বাধ্যতামূলক কৰিব লাগিব।

কোম্পানীৰ অভিযোগ দূৰীকৰণ নীতিত তলত দিয়া উদ্দেশ্যসমূহ উল্লেখ কৰা হৈছে:

- সৰ্বোত্তম গ্ৰাহক সেৱা সমৰ্থনৰ ব্যৱস্থা;
- এই কামৰ বাবে প্ৰয়োজন মতে বিধিবদ্ধ নিয়মাৱলীসমূহ মানি চলা।

2. সংজ্ঞাসমূহ

অভিযোগ/আপত্তি: এটা "অভিযোগ/আপত্তি" হৈছে গ্ৰাহকৰপৰা লিখিত বা মৌখিক ৰূপত লাভ কৰা এটা প্ৰডাক্ট বা সেৱাৰ সৈতে জড়িত অসন্তুষ্টিৰ বহিঃপ্ৰকাশ। আপত্তি কৰিবৰ বাবে এজন গ্ৰাহকৰ উপযুক্ত খল থাকিলেও, কিছুমান অভিযোগ হয়তো এটা ভুল বুজাবুজি নাইবা এটা প্ৰডাক্ট বা সেৱাৰ প্ৰতি থকা অযুক্তিকৰ প্ৰত্যাশাৰ ফলস্বৰূপেই দাখিল কৰা হয়।

আপত্তিসমূহৰ সাধাৰণ শ্ৰেণীবিভাজন:

- **লেনদেন সংক্ৰান্তীয়:** ভুল-বিক্ৰী/কিছুমান প্ৰপঞ্চপূৰ্ণ মাচুল আদায় কৰা/টি.ডি.এছ বিষয়ক/সেৱাৰ মাচুল সংক্ৰান্তীয়, চেক বা eNach ক্লীয়েৰেন্স বিষয়ক।
- **শাখা সংক্ৰান্তীয়:** গ্ৰাহকলৈ আগবঢ়োৱা প্ৰাথমিক সা-সুবিধাসমূহ/ পাৰিপাৰ্শ্বিক অৱস্থা/ গ্ৰাহক সেৱাৰ এলেকা/ মানুহৰ দীঘল শাৰী আদি।
- **কৰ্মচাৰী সংক্ৰান্তীয়:** আতিশয্যৰ অভিযোগ, দুৰ্ব্যৱহাৰ/ অভদ্ৰ ভাষাৰ ব্যৱহাৰ, উৎকোচৰ অভিযোগ আদি।
- **ঋণ সংক্ৰান্তীয়:** ঋণ বিতৰণত পলম কৰা, ঋণৰ সাল-সলনি কৰা, কালেকশ্যনৰ বাবে মাত্ৰাধিক ফল'-আপ, ৰিক'ভাৰী এজেন্টৰ বেয়া আচৰণ, ধৰ্ম-বৰ্ণ-লিঙ্গৰ আধাৰত কৰা পক্ষপাতিত্ব, ঋণৰ প্ৰৱৰ্ত্তনা আৰু তেনেধৰণৰ অন্য কিছুমান ঋণ সংক্ৰান্তীয় আপত্তি।
- **বাণিজ্যিক প্ৰতিৱেদক/এজেন্ট সংক্ৰান্তীয়/ভেণ্ডৰ সংক্ৰান্তীয়:** দুৰ্ব্যৱহাৰ/অভদ্ৰ ভাষাৰ ব্যৱহাৰ, প্ৰডাক্টসমূহ ভুলকৈ বিক্ৰী কৰা, মাচুল/কমিছন/অতিৰিক্ত মাচুল আদায় কৰা, ইয়াত সম্পৰ্কৰক্ষী, ৰিক'ভাৰী এজেন্ট, ভেৰিফিকেশ্যন এজেন্সীসমূহৰ লগতে ভেণ্ডৰসকলে কৰা দুৰ্ব্যৱহাৰ/অভদ্ৰ ভাষাৰ ব্যৱহাৰ আদিবোৰো অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব।

3. অভিযোগ দূৰীকৰণ প্ৰক্ৰিয়া

গ্ৰাহকৰ সৈতে যোগাযোগ ৰক্ষা কৰিবৰ বাবে কোম্পানীয়ে কেইবাটাও মাধ্যম খোলা ৰাখিব। এই মাধ্যমবোৰ হৈছে এনেধৰণৰ:

- A) ব্যৱস্থাপনাৰ উৰ্ধ্বতন বিভাগৰ দ্বাৰা চিনাক্ত কৰা এগৰাকী অভিযোগ দূৰীকৰণ বিষয়া নিয়োগ কৰিব লাগিব। কোম্পানীত সৃষ্টি হোৱা অভিযোগসমূহ গ্ৰহণ কৰাৰ লগতে সিবিলাকৰ ওপৰত ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিবৰ বাবে অভিযোগ দূৰীকৰণ বিষয়াগৰাকীয়েই দায়বদ্ধ হ'ব।

B) শীৰ্ষতম স্তৰত অভিযোগ দাখিলৰ ব্যৱস্থা।

1) প্ৰথম পৰ্যায়:

- প্ৰথম পৰ্যায়ত, গ্ৰাহকজনৰ এটা অভিযোগ বা আপত্তি থাকিলে, তেখেতে গ্ৰাহক সমৰ্থন গোটৰ ওচৰত উপস্থিত হ'ব পাৰে:

ইমেইল: help@navi.com

ফোন: (+91) 81475 44555

- **টিএটি:** গ্ৰাহকজনে যেতিয়া ইমেইল বা ফোনৰ জৰিয়তে গ্ৰাহক সমৰ্থন গোটৰ ওচৰ চাপে, তেন্তে তাৰ প্ৰতি সঁহাৰি প্ৰদান কৰাৰ নিয়মীয়া সময় হৈছে: গ্ৰাহকজনৰ উদ্বেগৰ বিষয়টোত মনোযোগ দিবৰ বাবে 48 টা কৰ্ম ঘণ্টা আৰু তাৰ সমাধানৰ বাবে 3 টা কৰ্ম দিনৰ ভিতৰত যথাসাধ্য চেষ্টা কৰিব লাগিব।
- যিবোৰ অভিযোগৰ সমাধানত গ্ৰাহকজন সন্তুষ্ট নহয় বা নিৰ্ধাৰিত সময়ৰ ভিতৰত সমাধা নোহোৱা অভিযোগবোৰ, অভিযোগ দূৰীকৰণ বিভাগটোৱে দ্বিতীয় পৰ্যায়টোলৈ লৈ যাব পাৰে।

- **দ্বিতীয় পৰ্যায়:**

দ্বিতীয় পৰ্যায়টোত, গ্ৰাহকজনে তলত দিয়া অভিযোগ দূৰীকৰণ বিষয়াগৰাকীৰ মেইলবক্সত গৈ যোগাযোগ কৰিব পাৰে। অভিযোগ দূৰীকৰণ বিষয়াজনে অভিযোগটো লাভ কৰা তাৰিখৰপৰা সাতটা (7) কৰ্ম দিনৰ ভিতৰত অভিযোগটোৰ সমাধান কৰিবলৈ কাম হাতত ল'ব লাগিব।

নাম: **সুগন্ধা শৰ্মা**

পদবী – গ্ৰাহক সমৰ্থন প্ৰবন্ধক

ঠিকনা – নাভি ফিনছাৰ্ভ প্ৰাইভেট লিমিটেড, কোৰামঙ্গলা, 3^{য়} ব্লক, বেঙ্গালোৰ 560095 ইমেইল – grievance@navi.com

- **তৃতীয় পৰ্যায়:**

যদিহে গ্ৰাহকজনে দহটা (10) কৰ্ম দিনৰ ভিতৰত কোনো সঁহাৰি লাভ নকৰে বা অভিযোগ দূৰীকৰণ বিষয়াজনৰ সঁহাৰিত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকজনে তলত দিয়া মেইলবক্সত গৈ কোম্পানীৰ ন'ডেল বিষয়াগৰাকীৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে। ন'ডেল অভিযোগ দূৰীকৰণ বিষয়াজনে অভিযোগটো লাভ কৰা তাৰিখৰপৰা সাত (7) দিনৰ ভিতৰত অভিযোগটোৰ সমাধান কৰিবলৈ কাম হাতত ল'ব লাগিব।

তৃতীয় পৰ্যায়টোত, গ্ৰাহকজনে আৰ.বি.আই. লোকপাল আঁচনিৰ অধীনত তলত দিয়া কোম্পানীৰ ন'ডেল বিষয়াগৰাকীৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে:

নাম: ডিম্পল জে. শ্বাহ

পদবী – ন'ডেল বিষয়া

ঠিকনা – নাভি ফিনছাৰ্ভ প্ৰাইভেট লিমিটেড, কোৰামঙ্গলা, 3^{য়} ব্লক, বেঙ্গালোৰ 560095 ইমেইল – nodaloffice@navi.com

- চতুৰ্থ পৰ্যায়: গ্ৰাহকজন ন'ডেল বিষয়াগৰাকীয়ে জনোৱা সঁহাৰিত সন্তুষ্ট নহ'লে, বা অভিযোগটো প্ৰথমবাৰ দাখিল কৰাৰ 15টা কৰ্ম দিনৰ ভিতৰত যদি তাৰ সমাধান কৰা নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকজনে এই ঠিকনাত লিখিত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে:

ভাৰপ্ৰাপ্ত বিষয়া

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক
ডিপাৰ্টমেন্ট অফ নন-বেংকিং ছুপাৰভিজিয়ন (ডি.এন.বি.এছ),
ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক,
নুপাথুংগা ৰোড,
বেংগালোৰ – 560001
ইমেইল: dnbsbangalore@rbi.org.in

- বীমাকৰ্তাৰ এক ক'ৰ্পোৰেট এজেন্ট হিচাপে কোম্পানীৰ অধিকাৰৰ ভিতৰত থকা বীমা সংক্ৰান্তীয় সকলোবোৰ অভিযোগৰ সমাধানৰ ক্ষেত্ৰত, অভিযোগটো লাভ কৰাৰপৰা 14 দিনৰ ভিতৰত সিদ্ধান্ত লোৱা হ'ব।

5) পঞ্চম পৰ্যায়:

এন.বি.এফ.চি.সমূহৰ আৰ.বি.আই লোকপাল আঁচনি – 2018

যদিহে এন.বি.এফ.চি.-ৰপৰা কোনো উত্তৰ পোৱা নাযায় বা এন.বি.এফ.চি.-ৰ উত্তৰত যদি গ্ৰাহক সন্তুষ্ট নোহোৱাকৈ থাকে, তেন্তে অভিযোগ/আপত্তিটো দাখিল কৰাৰ এমাহৰ পিছত, গ্ৰাহকজনে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ "অনা-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীসমূহৰ লোকপাল আঁচনি, 2018"ৰ অধীনত নিয়োগ কৰা লোকপাল বিষয়াজনৰ ওচৰ চাপিব পাৰে।

ওপৰৰ যিকোনো এটা মাধ্যমত অভিযোগ দাখিল কৰাৰ 30 দিন পাৰ হৈ যোৱাৰ পিছত, যদি অভিযোগ/আপত্তিটোৰ কোনো উত্তৰ পোৱা নাযায় বা সঁহাৰি/সমাধানটো গ্ৰাহকজনৰ বাবে সন্তোষজনক নহয়, তেন্তে তেওঁ/তেখেতে উক্ত অভিযোগটো দূৰ কৰিবৰ বাবে বিষয়টো উৰ্ধতন কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰলৈ লৈ যাব পাৰে।

ওপৰত উল্লেখ কৰা ক্ৰম অনুসৰি গ্ৰাহকজনে আটাইকেইটা পদক্ষেপ গ্ৰহণ কৰাটো অপৰিহাৰ্য নহ'লেও গ্ৰাহকজনে শীৰ্ষতম স্তৰত অভিযোগ দাখিলৰ ব্যৱস্থা কৰাটো ভাল।

ঠিকনা:

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক
ফোৰ্ট গ্লেচিছ, চেন্নাই - 600001
টেলিফোন: 044 - 25395964
ফেক্স নম্বৰ: 25395488
ইমেইল: cms.nbfcochennai@rbi.org.in

- 6) ওপৰত উল্লেখ কৰা প্ৰক্ৰিয়াটো সম্পত্তি দখলৰ লগতে বিক্ৰীৰ লগত জড়িত যিকোনো অভিযোগৰ ক্ষেত্ৰতে প্ৰযোজ্য হ'ব। ৰিক'ভাৰী গোটৰ সহায়ত অভিযোগটোৰ তদন্ত কৰা হ'ব আৰু তদন্তৰ পিছত গ্ৰাহকজনক এটা যথোচিত উত্তৰ দিয়া হ'ব।

C) অভিযোগসমূহৰ সমাধানৰ ব্যৱস্থাকৰণ

সকলো অভিযোগৰ সময়োচিত সমাধান সুনিশ্চিত কৰিবৰ বাবে কোম্পানীৰ এক গ্ৰাহক অভিযোগ দূৰীকৰণ (চি.আৰ.এম) ব্যৱস্থা আছে। এই ব্যৱস্থাটোৱে (ক) অভিযোগবোৰ গ্ৰহণ কৰে, (খ) অভিযোগটোৰ প্ৰকৃতিৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি চি.এ.টি.বোৰ পালন কৰে, আৰু (গ) পূৰ্বনিৰ্ধাৰিত চি.এ.টি.বোৰৰ লগতে শীৰ্ষতম স্তৰত দাখিল কৰা ব্যৱস্থাৰ আধাৰত বিষয়বোৰ উৰ্ধতন কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰলৈ লৈ যায়।

এবাৰ অভিযোগটো চি.আৰ.এম ছিষ্টেমত গ্ৰহণ কৰাৰ পিছত গ্ৰাহকজনৰ সন্তুষ্টিৰ বাবে আপত্তি/অভিযোগটোৰ সমাধান কৰিবলৈ গ্ৰাহক সেৱা গোটটো দায়বদ্ধ। যিমানদূৰ সম্ভৱ, গ্ৰাহকজনক উপযোগী তথ্য যথোপযুক্ত বিকল্প সমাধানৰ প্ৰস্তাৱ আগবঢ়াবলৈ যথাসাধ্য চেষ্টা কৰা হ'ব। তথাপিও, সমস্যাটোৰ সমাধানক লৈ গ্ৰাহকজন যদি তেতিয়াও সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে তেখেতে ওপৰত উল্লেখ কৰা মতে অভিযোগ দূৰীকৰণ ব্যৱস্থাৰ জৰিয়তে বিষয়টো উৰ্ধতন কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰলৈ লৈ যাব পাৰে।

আপত্তিসমূহৰ শ্ৰেণীবিভাজন:

- তথ্য আৰু অভিযোগ সংক্রান্তীয় ফোন কলবোৰ অনুধাৰন আৰু বিশ্লেষণ কৰিবলৈ সেইবোৰ চি.আৰ.এম-ৰ জৰিয়তে পৃথক কৰি ৰখা হ'ব।
- সকলো অভিযোগ সৰু, ডাঙৰ, মধ্যমীয়া আদি ৰূপত শ্ৰেণীবিভাজিত আৰু টেগ কৰি অভিযোগবোৰৰ ওপৰত পদক্ষেপ হাতত ল'বলৈ চি.আৰ.এম-এ অগ্রাধিকাৰটো অনুধাৰন কৰিব।

গ্ৰাহক সন্তুষ্টি:

- চি.আৰ.এম-এ গ্ৰাহকসকলৰ সন্তুষ্টিৰ মান অনুযায়ী তেওঁলোকৰ মতামত লোৱাত সহায় কৰিব।
- গ্ৰাহকসকলে উত্থাপন কৰা অভিযোগবোৰৰ অৱসান ঘটোৱাৰ পূৰ্বে, কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকসকলৰ সন্তুষ্টিৰ মান অনুযায়ী তেওঁলোকৰ মতামত গ্ৰহণ কৰিব।

D) অভিযোগসমূহৰ অভ্যন্তৰীণ সমীক্ষা আৰু পৰ্যৱেক্ষণ

এই প্ৰক্ৰিয়াত যাতে কোনো সুৰুঙা নাথাকে তাক সুনিশ্চিত কৰিবলৈ অভিযোগ, চি.এ.টি, অভিযোগৰ স্বৰূপসমূহ নিৰীক্ষণৰ সাময়িক পুনৰীক্ষণ, মাহেকীয়া ভিত্তিত সম্পন্ন কৰা হ'ব।

বীমাকৰ্তাৰ সৈতে সময়ে সময়ে বীমাজনিত অভিযোগসমূহৰ তথ্য আদান-প্ৰদান কৰা হ'ব।

E) বোৰ্ড আৰু অডিট কমিটীসমূহৰ সমীক্ষা:

- গ্ৰাহক অভিযোগ দূৰীকৰণ ব্যৱস্থা আৰু গ্ৰাহক অভিযোগ নীতিখন বাৰ্ষিক ভিত্তিত পুনৰীক্ষণ কৰা হ'ব। এই পুনৰীক্ষণবোৰত উল্লেখিত বিষয়সমূহ বিবেচনা কৰা হ'ব: (ক) অভিযোগ দূৰীকৰণ প্ৰক্ৰিয়াৰ উন্নতিসাধন; (খ) অভিযোগ ব্যৱস্থাপনা বিভাগৰ সামগ্ৰিক কাম-কাজ, আৰু (গ) প্ৰতিবেদনত প্ৰকাশ পোৱা অভিযোগ দূৰীকৰণ ব্যৱস্থাৰ ইন্টাৰনেল অডিট টীমৰ দ্বাৰা আয়োজিত হিচাপ পৰীক্ষাৰ ফলাফলবোৰৰ লগতে ৰৈ যোৱা ত্ৰুটি, যদি বছৰটোত কিবা থাকে।
- প্ৰাপ্ত অভিযোগসমূহৰ এক প্ৰতিবেদন প্ৰতি তিনি মাহৰ মূৰে মূৰে বোৰ্ড বা বোৰ্ড কমিটীৰ ওচৰত দাখিল কৰিব লাগিব।

F) ৱেবছাইট

এই নীতি কোম্পানীৰ ৱেবছাইট আৰু সকলো শাখাতে উপলভ্য হ'ব। কোম্পানীৰ সকলো কৰ্মচাৰীকে এই নীতিৰ সন্দৰ্ভত সচেতন কৰি তোলা হ'ব।

নাভি ফিনছাৰ্ড প্ৰাইভেট লিমিটেডৰ
ডাইৰেক্ট ছেলছ এজেন্টসকলৰ আচৰণ বিধি

(পূৰ্বতে চৈতন্য ব্ৰুৰেল ইন্টাৰমেডিয়েশ্যন ডেভেলপমেন্ট ছাৰ্ভিচেছ প্ৰাইভেট লিমিটেড
বুলি জনাজাত আছিল)



সংস্কৰণ নং	1.0
নীতি গ্ৰহণ কৰাৰ মূল তাৰিখ	মাৰ্চ 24, 2021
নীতিৰ গৰাকী	চিইঅ'
অনুমোদনকৰ্তা	সঞ্চালক মণ্ডলী
স্বাক্ষৰ	

অনুসূচী ক

নাভি ফিনছাৰ্ড প্ৰাইভেট লিমিটেডৰ ডাইৰেক্ট ছেলিং এজেন্টসকলৰ আচৰণ বিধি (পূৰ্বতে চৈতন্য ৰূবেল ইন্টাৰমেডিয়েশ্যন ডেভেলপমেন্ট ছাৰ্ভিচেছ প্ৰাইভেট লিমিটেড বুলি জনাজাত আছিল)

পৃষ্ঠভূমি

ডাইৰেক্ট ছেলিং এজেন্টসকলৰ বাবে প্ৰস্তুত কৰা নাভি ফিনছাৰ্ড প্ৰাইভেট লিমিটেড (নাভি)ৰ আচৰণ বিধি ("কোড")-এ নাভি ফিনছাৰ্ড প্ৰাইভেট লিমিটেডৰ যিকোনো ঋণ (গৃহনিৰ্মাণ ঋণকে ধৰি) বা অন্য বিত্তীয় সামগ্ৰীৰ বিপণন আৰু বিতৰণৰ সৈতে জড়িত সকলো ব্যক্তিকে সামৰি লয়।

নাভিৰ ডাইৰেক্ট ছেলিং এজেন্টসকলৰ বাবে প্ৰস্তুত কৰা এই বিধিয়ে আৰ.বি.আই.-এ বাধ্যতামূলক কৰা এন.বি.এফ.চি কৃত বিত্তীয় সেৱাসমূহৰ আউটচ'ৰ্ছিং (আউটচ'ৰ্ছিং হৈছে পৰিসেৱাসমূহ সম্পন্ন কৰিবৰ বাবে এটা কোম্পানীয়ে বাহিৰৰ এটা পাৰ্টিক দায়িত্ব ন্যস্ত কৰাৰ বাণিজ্যিক ব্যৱস্থা)ৰ ক্ষেত্ৰত দায়িত্ব বহন তথা আচৰণ বিধিৰ ওপৰত থকা নিৰপেক্ষ আচৰণ বিধি (এফ.পি.চি) নিয়মাৱলী আৰু নিৰ্দেশনাসমূহ মানি চলাৰ লগতে গ্ৰাহকসকলৰ মৰ্যাদা আৰু সন্মান ৰক্ষা কৰে। এই নীতি সৌজন্যতাৰ খাতিৰত আৰু নিৰপেক্ষ ব্যৱহাৰৰ বাবে প্ৰস্তুত কৰা হৈছে। এই নীতিয়ে নিৰপেক্ষতাৰ লগতে স্বচ্ছতাৰো প্ৰতিশ্ৰুতি প্ৰদান কৰে।

নাভিয়ে ইয়াৰ বিপণন নেটৱৰ্ক বিস্তাৰিত কৰিবৰ বাবে নিজৰ বিত্তীয় প্ৰডাক্টসমূহৰ সম্ভাৱনাপূৰ্ণ গ্ৰাহক(সকল)ক ("প্ৰছপেক্ট") পৰিসেৱাসমূহ আগবঢ়াবলৈ তেওঁলোকৰ সেৱাসমূহ সুলভ কৰি তুলিবৰ বাবে বিভিন্ন সেৱা সহযোগী – ডাইৰেক্ট ছেলিং এজেন্ট ("ডি.এছ.এ"), ডাইৰেক্ট ছেলিং এক্সিকিউটিভ ("ডি.এছ.ই")সকলক (ব্যক্তিগত আৰু ক'ৰ্পোৰেট দুয়োটা) নিয়োগ আৰু জড়িত কৰাৰ প্ৰস্তাৱ আগবঢ়ায়।

1. প্ৰযোজ্যতা

এই বিধি নাভি আৰু ডি.এছ.এ/ডি.এছ.ই.সকলৰ মাজত সম্পাদন হোৱা চুক্তিখনত গ্ৰহণ কৰাৰ লগতে অন্তৰ্ভুক্ত আছে বুলি ধৰি লোৱা হৈছে। নাভিৰ যিকোনো ঋণ বা অন্য বিত্তীয় সামগ্ৰীৰ বিপণন আৰু বিতৰণৰ সৈতে জড়িত সকলো ব্যক্তিৰ ক্ষেত্ৰতে এই বিধি প্ৰযোজ্য হ'ব।

নাভিৰ হৈ যিকোনো প্ৰত্যক্ষ বিপণন কাৰ্যৰ চুক্তিত আবদ্ধ হোৱাৰ পূৰ্বে ডাইৰেক্ট ছেলিং এজেন্ট (ডি.এছ.এ), ডাইৰেক্ট ছেলিং টিম (ডি.এছ.টি), ইয়াৰ টেলি-মাৰ্কেটিং এক্সিকিউটিভসকল আৰু ক্ষেত্ৰ বিক্ৰী বিষয়াসকল, প্ৰধানকৈ বিজনেছ ডেভেলপমেন্ট এক্সিকিউটিভসকল (বি.ডি.ই)-এ এই বিধি মানি চলাটো বাধ্যতামূলক। যিকোনো ডি.এছ.এ, ডি.এছ.টি, টি.এম.ই, বা বি.ডি.ই-এ এই বিধি উলংঘন কৰাৰ কথা জানিব পাৰিলে তেওঁক নিষিদ্ধ ঘোষণা কৰা হ'ব পাৰে। এই নীতিসমূহ মানি চলাত বিফল হোৱাৰ ফলস্বৰূপে ডি.এছ.এ, ডি.এছ.টি, টি.এম.ই, বা বি.ডি.ই-জনৰ নিযুক্তি স্থায়ীৰূপে বাতিল হ'ব পাৰে।

2. এগৰাকী প্ৰছপেক্ট (এজন সম্ভাৱ্য গ্ৰাহক)ৰ সৈতে টেলিফোন যোগাযোগ

তলত দিয়া পৰিস্থিতিসমূহত নাভিৰ প্ৰডাক্ট বা নাভিৰ সৈতে জড়িত প্ৰডাক্টৰ পৰিসেৱাসমূহ আগবঢ়াবলৈ এগৰাকী প্ৰছপেক্টৰ সৈতে যোগাযোগ কৰা হ'ব পাৰে:

- নাভিৰ ৱেবছাইট, কল চেণ্টাৰ, শাখা বা নাভিৰ সম্পৰ্কৰক্ষী প্ৰবন্ধকৰ জৰিয়তে নাইবা অন্য এগৰাকী প্ৰছপেক্ট, গ্ৰাহক, ব্যৱসায়িক প্ৰতিষ্ঠান, বিল্ডাৰ অথবা নাভিৰ চলিত গ্ৰাহকে উল্লেখ কৰা এগৰাকী প্ৰছপেক্ট-এ যেতিয়া এটা প্ৰডাক্ট লাভ কৰিবলৈ ইচ্ছা প্ৰকাশ কৰে।

- b) যেতিয়া এগৰাকী প্ৰছপেক্টৰ নাম, টেলিফোন নম্বৰ বা ঠিকনা পোৱা যায় আৰু ডি.এছ.এ মেনেজাৰ বা টীম লীডাৰৰ সন্মতি লোৱাৰ পিছত, মিটোৱেই প্ৰযোজ্য হয়, তেওঁৰ দ্বাৰা অনুমোদিত তালিকা, তথ্যপঞ্জী, তথ্যভাণ্ডাৰসমূহৰ যিকোনো এঠাইৰপৰা যেতিয়া সংগ্ৰহ কৰা হয়।
- c) যদি কোনো এজন ব্যক্তিৰ নাম/নম্বৰ যিকোনো "ডু নট ডিষ্টাৰ্ব" তালিকাত ক্লেগযুক্ত হৈ থাকে, তেন্তে টি.এম.ই-য়ে তেখেতলৈ ফোন কৰা উচিত নহয়।

3. এগৰাকী প্ৰছপেক্টৰ সৈতে আপুনি কেতিয়া যোগাযোগ কৰিব পাৰে

- a) টেলিফোনৰ জৰিয়তে যোগাযোগ কৰাৰ সময়খিনি সাধাৰণতে 09:30 বজাৰপৰা 19:00 বজাৰ ভিতৰত হ'ব লাগিব। তথাপিও, এগৰাকী প্ৰছপেক্টৰ বাবে ফোনকলটো সুবিধাজনক হ'লেহে তেখেতৰ সৈতে যোগাযোগ কৰাটো নিশ্চিত কৰিব লাগিব।
- b) নিৰ্ধাৰিত সময়ৰ আগতেই বা তাতকৈ পিছত তেতিয়াহে কল কৰিব পাৰিব যেতিয়া প্ৰছপেক্টজনে তেনে কৰিবলৈ ডি.এছ.এ, ডি.এছ.টি, টি.এম.ই, বা বি.ডি.ই-জনক প্ৰকাশ্যে অনুমতি দিয়ে।
- c) প্ৰছপেক্টজনক বাসগৃহ/ব্যৱসায় প্ৰতিষ্ঠান/কাৰ্যালয়ত দেখা কৰাটো সাধাৰণতে 09:30 বজাৰপৰা 19:00 বজাৰ ভিতৰত হ'ব লাগিব। নিৰ্ধাৰিত সময়ৰ আগতেই বা তাতকৈ পিছত তেতিয়াহে দেখা কৰিব পাৰিব যেতিয়া প্ৰছপেক্টজনে হয় লিখিত নাইবা মৌখিকভাৱে তেনে কৰিবলৈ ডি.এছ.এ, ডি.এছ.টি, টি.এম.ই, বা বি.ডি.ই আৰু/বা ইয়াৰ কৰ্মচাৰী/প্ৰতিনিধিসকলক প্ৰকাশ্যে অনুমতি দিয়ে।

4. প্ৰছপেক্টৰ গোপনীয়তাক সন্মান কৰিব

ডি.এছ.এ, ডি.এছ.টি, বা বি.ডি.ই আৰু/বা ইয়াৰ কৰ্মচাৰী/প্ৰতিনিধিসকলে প্ৰছপেক্টৰ গোপনীয়তাক সন্মান কৰা উচিত আৰু প্ৰছপেক্টৰ স্বাৰ্থৰ বিষয়টো সাধাৰণতে কেৱল প্ৰছপেক্ট আৰু অন্য ব্যক্তি/পৰিয়ালৰ সদস্যৰ সৈতেহে কৰিব পাৰিব যদিহে প্ৰছপেক্টৰ দ্বাৰা তেনে কৰিবলৈ অনুমতি দিয়ে।

5. এই ক্ষেত্ৰত কোনো বিদ্ৰান্তিকৰ বিবৃতি/অপব্যখ্যা/ভুল-বিক্ৰী কৰিবলৈ অনুমতি দিয়া নহয়

ডি.এছ.এ, ডি.এছ.টি, টি.এম.ই, বা বি.ডি.ই আৰু/বা ইয়াৰ কৰ্মচাৰী/প্ৰতিনিধিয়ে এইখিনি কাম কৰিব নোৱাৰিব:

- a) নাভিয়ে আগবঢ়োৱা যিকোনো প্ৰডাক্ট/সেৱাৰ সন্দৰ্ভত প্ৰছপেক্টজনক বিপথে পৰিচালিত কৰা;
- b) নাভিৰ ব্যৱসায় বা প্ৰতিষ্ঠানৰ নামত প্ৰছপেক্টজনক বিপথে পৰিচালিত কৰা বা নিজকে নাভিৰ কৰ্মচাৰী বুলি ভুলকৈ উপস্থাপন কৰা;
- c) যিকোনো সুবিধা/সেৱাৰ বাবে নাভিৰ হৈ যিকোনো ভুল/অনধিকৃত প্ৰতিশ্ৰুতি দিয়া;
- d) সূদৰ হাৰ, মঞ্জুৰ কৰা ঋণৰ পৰিমাণ, প্ৰয়োজন হ'ব পৰা প্ৰতিভূতি/বন্ধকীৰ সৱিশেষ ভুলকৈ উপস্থাপন কৰি নাভিৰ দ্বাৰা আগবঢ়োৱা প্ৰডাক্ট/সেৱাসমূহ ভুলকৈ বিক্ৰী কৰা।

উল্লত সেৱাৰ মান ধৰি ৰাখিবৰ বাবে সময়ে সময়ে নাভিৰ বিষয়া কৰ্মচাৰীসকলে কিছুমান প্ৰশিক্ষণৰ কাৰ্যসূচী অনুষ্ঠিত কৰিব।

6. টেলিমাৰ্কেটিঙৰ শিষ্টাচাৰসমূহ

কল কৰাৰ পূৰ্বে

- a) 09:30 বজাৰ আগত বা 19:00 বজাৰ পিছত কোনো ফোন কল নকৰিব, যদিহে বিশেষভাৱে অনুৰোধ নকৰে;
- b) একেৰাহে ফোন কৰি নাথাকিব।

কল কৰাৰ সময়ত

- a) নিজৰ লগতে নিজৰ কোম্পানীৰ পৰিচয় দি আপোনাৰ উদ্দেশ্যৰ কথা ক'ব;
- b) কথাখিনি আগবঢ়াবৰ বাবে অনুমতি ল'ব;

- c) অনুমতি নিদিলে ক্ষমাপ্রার্থী হৈ বিনম্রতাৰে ফোনটো কাটি দিব;
- d) আপুনি কল কৰাৰ কাৰণটো বুজাই দিব;
- e) কেতিয়াও ব্যতিব্যস্ত বা যুক্তিতর্ক নকৰিব;
- f) যিমানদূৰ সম্ভৱ হয়, প্ৰছপেক্ট/গ্ৰাহকজনৰ বাবে সুবিধাজনক হ'ব পৰা ভাষাটোত কথা পাতিব;
- g) কথা-বতৰাখিনি ব্যৱসায়িক বিষয়সমূহৰ ভিতৰতে সীমাবদ্ধ ৰাখিব;
- h) পৰৱৰ্তী কল বা পৰৱৰ্তী সাক্ষাৎকাৰৰ সন্নিবেশখিনি পুনৰ নিশ্চিত কৰিব;
- i) প্ৰছপেক্ট/গ্ৰাহকজনে বিচাৰিলে আপোনাৰ টেলিফোন ছুপাৰভাইজৰৰ নাম বা নাভিৰ যোগাযোগকাৰী বিষয়াজনৰ সন্নিবেশ প্ৰদান কৰিব;
- j) প্ৰছপেক্ট/গ্ৰাহকজনে সময় দিয়াৰ বাবে তেখেতক ধন্যবাদ জনাব।

কল কৰাৰ পিছত

- a) “ডু নট ডিষ্টাৰ্ব” ফ্লেগ লগাবলৈ ইচ্ছা প্ৰকাশ কৰা প্ৰছপেক্ট/গ্ৰাহকসকলৰ বিষয়ে নাভি-ক ফীডবেক প্ৰদান কৰিব।

7. উপহাৰ বা উৎকোচসমূহ

ডি.এছ.এ, ডি.এছ.টি, টি.এম.ই, বা বি.ডি.ই-জনে প্ৰছপেক্টসকলৰ পৰা কোনো উপহাৰ গ্ৰহণ কৰিব নালাগিব বা কোনোধৰণৰ উৎকোচ ল'ব নালাগিব। যদিহে এজন ডি.এছ.এ, ডি.এছ.টি, টি.এম.ই, বা বি.ডি.ই-ক এজন প্ৰছপেক্ট/গ্ৰাহকে এটা উৎকোচ দিয়ে বা কোনো ধৰণৰ ধন যাচে, তেন্তে তেওঁ নিজৰ কৰ্তৃপক্ষৰ আগত সেই বিষয়ে অৱগত কৰাটো অপৰিহাৰ্য।

8. সাক্ষাৎকাৰ/যোগাযোগসমূহত ল'বলগীয়া আগতীয়া সাৱধানতা

ডি.এছ.এ, ডি.এছ.টি বা বি.ডি.ই আৰু/বা ইয়াৰ কৰ্মচাৰী/প্ৰতিনিধিয়ে এইখিনি কাম কৰিব লাগিব:

- a) প্ৰছপেক্টৰ ব্যক্তিগত পদবীক সন্মান কৰাৰ লগতে উপযুক্ত দূৰত্ব বৰ্তাই ৰাখিব লাগিব;
- b) প্ৰছপেক্টৰ অনুমতিৰ বিৰুদ্ধে গৈ তেখেতৰ বাসগৃহ/কাৰ্যালয়ত প্ৰৱেশ কৰিব নালাগিব;
- c) প্ৰছপেক্টৰ বাসগৃহ/কাৰ্যালয়লৈ লগত বেছি মানুহ লৈ যাব নালাগিব;
- d) প্ৰছপেক্টৰ গোপনীয়তাক সন্মান কৰিব লাগিব;
- e) সাক্ষাতৰ সময়ৰ যদি প্ৰছপেক্ট উপস্থিত নাথাকে আৰু কেৱল পৰিয়ালৰ সদস্যবৰ্গ/কাৰ্যালয়ৰ বিষয়ববীয়াসকলহে উপস্থিত থাকে, তেন্তে তেওঁ প্ৰছপেক্টক পুনৰ ফোন কৰিবৰ বাবে অনুৰোধ জনাই সাক্ষাৎকাৰটো সামৰিব লাগিব। যিকি নহওক কিয়, প্ৰছপেক্টজনে নিজৰ বাবে সুবিধাজনক বুলি ভবা এটা সময়ত তেখেতৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰিব;
- f) প্ৰছপেক্ট/গ্ৰাহকজনে বিচাৰিলে নিজৰ টেলিফোন নম্বৰ, ছুপাৰভাইজৰৰ নাম আৰু নাভিৰ বিষয়বৰ্গৰ যোগাযোগৰ সন্নিবেশ প্ৰদান কৰিব লাগিব;
- g) প্ৰছপেক্টৰ সৈতে আলোচনা ব্যৱসায়ৰ মাজতে সীমিত ৰাখিব লাগিব - এক পেছাদাৰী দূৰত্ব বৰ্তাই ৰাখিব লাগিব।

9. চিঠিপত্ৰ আৰু অন্য যোগাযোগসমূহৰ তহাৱধান

প্ৰছপেক্টলৈ প্ৰেৰণ কৰা যিকোনো বাৰ্তা কেৱল নাভিৰ দ্বাৰা অনুমোদিত মাধ্যম আৰু ফৰ্মেটতহে হ'ব লাগিব।

10. তালিকাভুক্তকৰণৰ প্ৰতিৱেদন/বুকসমূহ তথা নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী

- a) নাভিয়ে ডাইৰেক্ট ছেলিং সেৱাসমূহৰ সৈতে জড়িত থকা সকলোবোৰ বুক, প্ৰতিৱেদন আৰু তথ্য নিশ্চিতভাৱে আহৰণ কৰিব পাৰিব;

- b) গ্ৰাহকৰ সৈতে সম্পৰ্ক থকা গোপনীয় তথ্যৰ সুৰক্ষাত বিঘিনি ঘটা বা তেনে তথ্য ফাদিল হোৱাৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকৰ তথ্যৰ গোপনীয়তা আৰু ডি.এছ.এ, ডি.এছ.টি, টি.এম.ই, বা বি.ডি.ই-ৰ দায়বদ্ধতা সুনিশ্চিত কৰিবৰ বাবে নিয়ন্ত্ৰণ ব্যৱস্থাসমূহ তালিকাভুক্তকৰণৰ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ লগত সন্নিৱিষ্ট কৰিব লাগিব;
- c) নাভিয়ে তালিকাভুক্ত ডি.এছ.এ, ডি.এছ.টি, টি.এম.ই, বা বি.ডি.ই-ৰ এক আপ-টু-ডেট তথ্যভাণ্ডাৰ মজুত ৰাখিব লাগিব;
- d) ব্যৱসায়ৰ ধাৰাবাহিকতা সুনিশ্চিত কৰিবলৈ কিছুমান সম্ভাৱ্য আঁচনি থাকিব লাগিব;
- e) অভ্যন্তৰীণেই হওক বা বাহ্যিকেই হওক, নিজৰ হিচাপ পৰীক্ষক নাইবা ইয়াৰ হে কাম কৰিবৰ বাবে নিয়োগ কৰা এজেন্টসকলৰ দ্বাৰা ডি.এছ.এ, ডি.এছ.টি, টি.এম.ই, বা বি.ডি.ই-সকলৰ ওপৰত হিচাপ পৰীক্ষা কৰাৰ লগতে নাভিৰ হে সম্পাদন কৰা সেৱাসমূহৰ সৈতে জড়িত থকা যিকোনো হিচাপ পৰীক্ষা বা সমীক্ষা প্ৰতিবেদন তথা ডি.এছ.এ, ডি.এছ.টি, টি.এম.ই, বা বি.ডি.ই-ৰ ওপৰত লাভ কৰা নতুন তথ্যৰ কিছুমান প্ৰতিলিপি আহৰণ কৰিবলৈ নাভিৰ হাতত অধিকাৰ থাকিব;
- f) বিভিন্ন নথিপত্ৰ, লেনদেনৰ প্ৰতিবেদন আৰু এক নিৰ্ধাৰিত সময়ৰ ভিতৰত ডি.এছ.এ, ডি.এছ.টি, টি.এম.ই, বা বি.ডি.ই-ক দিয়া, তেওঁলোকে মজুত কৰা বা প্ৰকৰণ কৰা অন্য যিকোনো প্ৰয়োজনীয় তথ্য আহৰণ কৰিবলৈ ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক বা ইয়াৰ দ্বাৰা অনুমোদিত ব্যক্তিসকলক সুবিধা দিব লাগিব;
- g) তালিকাভুক্তকৰণ বাতিল কৰাৰ পিছতো প্ৰছপেক্টৰ/গ্ৰাহকৰ তথ্যৰ গোপনীয়তা বাহাল ৰাখিব লাগিব;
- h) এই সন্দৰ্ভত আইনী/বিধিবদ্ধ বাধ্যবাধকতা অনুসৰি ডি.এছ.এ, ডি.এছ.টি, টি.এম.ই, বা বি.ডি.ই-য়ে প্ৰস্তুত কৰা নথিপত্ৰ আৰু তথ্যৰ সংৰক্ষণৰ বাবে যথোচিত ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিব লাগিব।

11. ডি.এছ.এ, ডি.এছ.টি, টি.এম.ই, বা বি.ডি.ই আৰু/বা ইয়াৰ কৰ্মচাৰী/প্ৰতিনিধিসকলৰ প্ৰশিক্ষণ

ডি.এছ.এ, ডি.এছ.টি, টি.এম.ই, বা বি.ডি.ই আৰু/বা ইয়াৰ কৰ্মচাৰী/প্ৰতিনিধিসকলে এটা কথা নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে ডি.এছ.এ, ডি.এছ.টি, টি.এম.ই, বা বি.ডি.ই-সকলে আগবঢ়াবলগীয়া প্ৰত্যাশিত সেৱাসমূহৰ সন্দৰ্ভত উচ্চ মানৰ সেৱা বৰ্তাই ৰখাৰ উদ্দেশ্যে নাভিৰ বিষয়াবৰ্গ আৰু কৰ্মচাৰীসকলে যেতিয়াই কোনো প্ৰশিক্ষণৰ ব্যৱস্থা কৰিব, সেই প্ৰশিক্ষণৰ সময়খিনিত তেওঁলোক উপস্থিত থাকিব।
