

নাবি ফিনসার্ভ প্রাইভেট লিমিটেডের  
ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড নীতি

(পূর্বনাম চৈতন্য রুরাল ইন্টারমিডিয়েশন ডেভেলপমেন্ট সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড)



ভার্সান নং	FPC/3.1/2020-21
নীতি প্রথমবার গ্রহণের তারিখ	১৪ই মার্চ ২০১৬
সংশোধিত/পরিবর্তিত নীতি গ্রহণের তারিখ	৩০ সেপ্টেম্বর ২০২১
নীতির অধিকর্তা	চিফ এক্সিকিউটিভ অফিসার
অনুমোদক	বোর্ড অফ ডিরেক্টর্স
স্বাক্ষর	Sd/-

## ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড

নাভি ফিনসার্ভ প্রাইভেট লিমিটেড (“**NFPL বা কোম্পানি**”) হল রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (“**RBI**”)-য় রেজিস্ট্রিকৃত একটি নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্স কোম্পানি। এই কোম্পানি বর্তমানে গ্রাহকদের ডিজিটাল ব্যক্তিগত ঋণ ও ডিজিটাল গৃহঋণ দেওয়ার ব্যবসায় যুক্ত আছে।

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়ার (“**RBI**”) জুলাই ১, ২০১৫ তারিখের মাস্টার সার্কুলার – ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড (“**সার্কুলার**”)-এর প্রয়োজন অনুসারে **NFPL** এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (“**কোড**” বা “**FPC**”) গ্রহণ করেছে। এই ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড কোম্পানির সমস্ত পণ্য ও পরিষেবায় (এখন যা চালু আছে অথবা ভবিষ্যতে কখনো চালু হবে) প্রযোজ্য। এই কোড ঋণগ্রহীতাদের সাথে লেনদেনের ক্ষেত্রে ন্যায্য ব্যবহার ও স্বচ্ছতার প্রতি কোম্পানির দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করে।

### উদ্দেশ্য

এই কোড তৈরি করা হয়েছে গ্রাহকদের প্রতি কোম্পানির প্রধান দায়বদ্ধতাগুলি পূরণ করার উদ্দেশ্য নিয়ে:

- মৌলিক মানদণ্ডগুলি প্রতিষ্ঠা করে ঋণগ্রহীতাদের সাথে লেনদেনের ক্ষেত্রে নৈতিক ও ন্যায্য প্রণালীকে উৎসাহ দেওয়া;
- ঋণগ্রহীতা ও কোম্পানির মধ্যে এক ন্যায্য ও শ্রদ্ধাপূর্ণ সম্পর্ক গড়ে তোলা;
- কোম্পানির লোন প্রোডাক্টগুলির ক্ষেত্রে সার্কুলার ও কোডের প্রয়োজন পূরণ করা এবং মান রক্ষা করা;
- গ্রাহকদের অভিযোগ প্রতিকারের পদ্ধতিগুলিকে শক্তিশালী করা; এবং
- নিশ্চিত করা যে কোম্পানির লোন প্রোডাক্টগুলি সংশ্লিষ্ট ভারতীয় আইন এবং নিয়মাবলী পালন করছে;

### দায়বদ্ধতাগুলি

**NFPL** সমস্ত লেনদেনে সততা ও স্বচ্ছতার নীতির উপর ভিত্তি করে ন্যায্য এবং যুক্তিসঙ্গতভাবে চলে কোড পালন করবে, যাতে আর্থিক পরিষেবা ক্ষেত্রের চালু মান রক্ষা করা যায়।

**NFPL** ঋণগ্রহীতাদের লোন প্রোডাক্টগুলি বোঝার জন্য অস্পষ্টতাহীন তথ্য জোগাবে। সেইসঙ্গে প্রোডাক্টগুলির শর্তাবলীও জানাবে, যার মধ্যে থাকবে সার্ভিস চার্জ, সুদের হার এবং আবেদন করার প্রণালী।

**NFPL** গ্রাহকদের সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্যকে একান্ত গোপনীয় তথ্য হিসাবে ব্যবহার করবে এবং তৃতীয় পক্ষকে কোনো তথ্য দেবে না, যদি না (ক) কোনো আইন বা সরকারি কর্তৃপক্ষের এইসব তথ্যের প্রয়োজন হয়, যাদের মধ্যে রয়েছে নিয়ামকরা অথবা ক্রেডিট ইনফরমেশন ব্যুরোগুলি; অথবা (খ) যদি গ্রাহক তেমন ব্যক্তিগত তথ্য দেওয়ায় সম্মতি দেন।

**NFPL** এই কোড কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করবে এবং ঋণগ্রহীতার অনুরোধ করলে তাঁদের কোডের একটি কপি দেবে। কোম্পানি জাতি, বর্ণ, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থান, ধর্ম এবং, অথবা প্রতিবন্ধকতার ভিত্তিতে তার গ্রাহকদের প্রতি কোনো বৈষম্য করবে না।

### কাদের উপর প্রযোজ্য

এই কোড কোম্পানির সমস্ত কর্মচারী এবং কোম্পানির কাজকর্মের জন্য কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার অনুমোদনপ্রাপ্ত অন্যান্য ব্যক্তিদের উপর প্রযোজ্য হবে।

### ঋণের জন্য আবেদন এবং প্রক্রিয়াকরণ

কোম্পানি নাভি অ্যাপের মাধ্যমে, অথবা ডিজিটাল পার্টনার বা এজেন্টদের মাধ্যমে কিংবা প্রযোজ্য আইনের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ অন্য কোনো পদ্ধতিতে ঋণগ্রহীতাদের সোর্স করবে। কোম্পানি সমস্ত ঋণের আবেদন নাভি অ্যাপের মাধ্যমে অথবা লিখিত আবেদনপত্রে বা প্রযোজ্য আইনের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ অন্য কোনো পদ্ধতিতে গ্রহণ করবে।

কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে:

- ক) ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ তাঁর স্থানীয় ভাষায় অথবা এমন কোনো ভাষায় হবে যা তিনি বোঝেন।

খ) ঋণের আবেদনে সেইসব প্রয়োজনীয় তথ্য (অর্থাৎ প্রযোজ্য সুদের হার, যদি কোনো ফি/চার্জ থাকে, যদি কোনো প্রাক-পেমেন্ট বিকল্প থাকে) থাকবে যেগুলি ঋণগ্রহীতার স্বার্থে জরুরি। ঋণের আবেদনপত্রে আবেদনপত্রের সঙ্গে যেসব কাগজপত্র জমা দিতে হবে সেগুলি লেখা থাকতে পারে।

গ) কোম্পানি সমস্ত ঋণের আবেদনপত্রের প্রাপ্তিস্বীকার ইস্যু করা নিশ্চিত করবে। প্রাপ্তিস্বীকার পত্রে কতদিনের মধ্যে আবেদনের নিষ্পত্তি হবে তা লেখা থাকবে।

ঘ) ঋণের আবেদনের প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজনীয় সমস্ত তথ্য আবেদন করার সময়ে কোম্পানির কাছে জমা দিতে হবে। আরও তথ্যের দরকার হলে কোম্পানির গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করার অধিকার থাকবে।

ঙ) NFPL গ্রাহককে ঋণ মঞ্জুর হওয়ার ব্যাপারে শর্তাবলী সমেত জানাবে এবং ওই শর্তাবলীতে গ্রাহকের সম্মতি দেওয়ার প্রমাণ নিজেদের নথিপত্রের মধ্যে সংরক্ষণ করবে।

চ) NFPL সাধারণভাবে ঋণগ্রহীতা অথবা কোনো ব্যাঙ্ক/ আর্থিক প্রতিষ্ঠানের লোন অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরিত করার অনুরোধের প্রক্রিয়াকরণ নিজেদের বিবেচনা অনুযায়ী করবে। অনুরোধ পাওয়ার ২১ দিনের মধ্যে NFPL সম্মতি বা আপত্তি, যে ক্ষেত্রে যা প্রযোজ্য, তা অনুরোধকারীকে জানাবে।

ছ) ডিসবার্সমেন্ট শিডিউল, সুদের হার, সার্ভিস চার্জ বা অন্য কোনো চার্জ সমেত যে কোনো শর্তাবলী বদল করার বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেওয়ার আগে NFPL ঋণের চুক্তি মারফিক ঋণগ্রহীতাদের নোটিস দেবে। উপরিলিখিত চার্জগুলির যে কোনো পরিবর্তন সম্বন্ধে তথ্য কোম্পানির শাখাগুলিতে এবং ওয়েবসাইটেও পাওয়ার ব্যবস্থা করা হবে।

### ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী

ঋণের আবেদন কোম্পানি অনুসৃত ঋণ মূল্যায়ন প্রক্রিয়া মারফিক মঞ্জুর বা নামঞ্জুর হবে।

ক. ঋণের প্রধান শর্তগুলি অর্থাৎ সুদের চার্জ, টেনর, মঞ্জুর হওয়া ঋণের পরিমাণ, ঋণগ্রহীতার জন্য প্রযোজ্য বার্ষিক সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ ফি, লোন টেনর, দেয় ইকুয়েটেড মাসুলি ইনস্টলমেন্ট (EMI) অন্যান্য প্রযোজ্য ফি ও চার্জগুলি এবং অন্য পুঙ্খানুপুঙ্খ বিষয়গুলি ঋণের অফার দেওয়ার সময়ে ঋণগ্রহীতার কাছে তাঁর স্থানীয় ভাষায় অথবা এমন কোনো ভাষায় প্রকাশ করা হয় যা তিনি বোঝেন।

খ. NFPL লোন/ ফেসিলিটি চুক্তিপত্রে ডিফল্ট অথবা লেট পেমেন্ট বাবদ দেয় শাস্তিমূলক সুদ/ লিকুইডেটেড ড্যামেজেস/ অতিরিক্ত সুদ 'বোল্ড অক্ষরে' উল্লেখ করবে। তাছাড়া প্রাক-পেমেন্ট পেনাল্টিও উল্লেখ করবে।

গ. ঋণের চুক্তিপত্রে উল্লিখিত শর্তাবলীতে সম্মতি পাওয়ার পর লোন ডিসবার্সমেন্ট প্রক্রিয়া আরম্ভ হবে। আবেদনকারীর সম্মতি NFPL দ্বারা তার নথিপত্রের মধ্যে ডিজিটাল ও লিখিত আকারে সংরক্ষিত হবে।

ঘ. ঋণের চুক্তিপত্রের একটি কপি ঋণ ডিসবার্স করার সময়ে সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে দেওয়া হবে এবং তার প্রাপ্তিস্বীকার পত্র নথিপত্রের মধ্যে ডিজিটাল/লিখিত আকারে সংরক্ষণ করা হবে।

### শর্তাবলীর পরিবর্তন সমেত ঋণ ডিসবার্সমেন্ট

ক. ডিসবার্সমেন্ট শিডিউল, সুদের হার, সার্ভিস চার্জ, প্রাক-পেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি সমেত যে কোনো শর্তাবলীর বদল সম্বন্ধে NFPL ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় বা তিনি বোঝেন এমন কোনো ভাষায় নোটিস দেবে।

খ. NFPL নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তনগুলি কেবলমাত্র প্রসপেক্টিভলি হচ্ছে। কোম্পানি এ সম্বন্ধে একটি জুতসই শর্ত ঋণের চুক্তিপত্রে যুক্ত করেছে।

গ. কোম্পানির চুক্তি অনুযায়ী পেমেন্ট অথবা পারফরমেন্স ফেরত নেওয়া / দ্রুততর করা ঋণের চুক্তিপত্রের শর্তাবলী অনুসারে করা হবে এবং ঋণগ্রহীতা তাকে স্বীকৃতি দেবেন।

ঘ. ঋণের সঙ্গে যুক্ত কোনো সিকিউরিটি ঋণ সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্তভাবে শোধ হয়ে গেলে পরেই মুক্ত করা হবে, যদি না কোনো বৈধ অধিকার অথবা লিয়েন থাকে, এবং ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে NFPL-এর অন্য কোনো ক্রেম সেট অফ করতে ওই সিকিউরিটি ব্যবহার করতে হয়। যদি তেমন সেট অফের অধিকার প্রয়োগ করতে হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতাকে সে সম্পর্কে যথাযথ নোটিস দিতে হবে বাকি থাকা ক্রেমগুলির সম্পূর্ণ তথ্য সমেত এবং যে যে শর্তানুযায়ী NFPL এই ক্রেমের সম্পূর্ণ নিষ্পত্তি / পেমেন্ট না হওয়া পর্যন্ত সিকিউরিটি রেখে দিতে পারে তা বিবৃত করে।

## সাধারণ নিয়মাবলী

ঋণের চুক্তিপত্রের শর্তাবলীতে উল্লিখিত প্রয়োজনগুলির ক্ষেত্রে ব্যতীত NFPL ঋণগ্রহীতার কোনো বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না (যদি না এমন কোনো তথ্য নজরে পড়ে, যা ঋণগ্রহীতা আগে প্রকাশ করেননি)।

ঋণের টাকা আদায় করার ক্ষেত্রে NFPL-এর প্রতিনিধি/ তৃতীয় পক্ষের কালেকশন এজেন্টরা কোনো অ কারণ হয়রানি করবেন না। যেমন বারবার অসময়ে ঋণগ্রহীতাদের বিরক্ত করা, ঋণের টাকা আদায় করার জন্য পেশিশক্তির প্রয়োগ ইত্যাদি। NFPL নিশ্চিত করবে যে তার কর্মচারীরা গ্রাহকদের সাথে কোনোরকম অশিষ্ট ব্যবহার করবে না। এ জন্য কর্মচারীদের গ্রাহকদের সাথে যথোপযুক্ত ব্যবহার করার পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে।

প্রোডাক্ট ও ঋণের সুবিধা সমেত যে কোনো সুবিধা পাওয়ার ক্ষেত্রে শারীরিক প্রতিবন্ধী/দৃষ্টিহীন আবেদনকারীদের প্রতিবন্ধকতার কারণে কোনোরকম বৈষম্যের শিকার হতে হবে না।

'লেভি অফ ফোরক্লোজার চার্জেস/ প্রিপেমেন্ট পেনাল্টি অন ফ্লোটিং রেট টার্ম লোনস' সম্পর্কে আগস্ট ২, ২০১৯ তারিখে RBI-এর ইস্যু করা ব্যাখ্যা ভাইড RBI/2019-20/30 DNBR (PD) CC.No.101/03.10.001/2019-20 অনুযায়ী NFPL কো-অব্লিগ্যান্টযুক্ত অথবা কো-অব্লিগ্যান্টবিহীন একক ঋণগ্রহীতাদের জন্য ব্যবসা ব্যতীত অন্য কোনো প্রয়োজনে মঞ্জুর করা কোনো ফ্লোটিং রেট টার্ম লোনের উপর ফোরক্লোজার চার্জ/ প্রাক-পেমেন্ট পেনাল্টি নেবে না।

## বোর্ড অফ ডিরেকটর্সের দায়িত্বসমূহ

NFPL-এর বোর্ড অফ ডিরেকটর্স সংগঠনের ভিতর উপযুক্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা তৈরি করেছেন। এই ব্যবস্থায় নিশ্চিত করা হয় যে ঋণ প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানগুলির ব্যক্তিদের সিদ্ধান্তের ফলে তৈরি হওয়া সমস্ত দ্বন্দ্বের কথা অন্তত ঠিক তার উপরের স্তরে শোনা হবে এবং নিষ্পত্তি করা হবে। ম্যানেজমেন্টের বিভিন্ন স্তরে ফেয়ার প্র্যাকটিসেজ কোড মেনে চলা হচ্ছে কিনা এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কেমন কাজ করছে, তা বোর্ড অফ ডিরেকটর্স কিছুদিন অন্তর পর্যালোচনা করে দেখে।

এইসব পর্যালোচনাগুলির এক সম্মিলিত রিপোর্ট নিয়মিত ব্যবধানে অডিট কমিটি ও বোর্ডের কাছে জমা দেওয়া হবে।

## অভিযোগ প্রতিকার

NFPL নিম্নলিখিত তথ্যগুলি ক্রেতাদের সুবিধার্থে তাদের সমস্ত শাখায় / যেসব জায়গায় কাজকর্ম চলে সেখানে চোখে পড়ার মত করে টাঙিয়ে রাখবে:

- ক. কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগ প্রতিকারের জন্য সাধারণ মানুষ যে গ্রিভান্স রিড্রেসাল অফিসারের কাছে যেতে পারেন তার নাম ও যোগাযোগ সংক্রান্ত তথ্য (টেলিফোন/মোবাইল নং এবং ইমেল অ্যাড্রেসও)।
- খ. যদি অভিযোগটির/দ্বন্দ্বটির এক মাসের মধ্যে প্রতিকার না হয়, গ্রাহক RBI-এর DNBS-এর সেই আঞ্চলিক দপ্তরের অফিসার-ইন-চার্জের (সম্পূর্ণ যোগাযোগ সংক্রান্ত তথ্য) কাছে আবেদন করতে পারেন, যাঁর অধীন এলাকায় NBFC-র রেজিস্টার্ড অফিসটি অবস্থিত।
- গ. কাস্টমার গ্রিভান্স পলিসি।

এছাড়াও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার বিস্তারিত তথ্য সম্মিলিত কাস্টমার গ্রিভান্স পলিসি কোডের সাথে **Annexure 1** হিসাবে সংযোজিত হয়েছে।

## ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড জানানোর ভাষা ও পথ

NFPL ঋণগ্রহীতাদের সাথে পারতপক্ষে কথাবার্তা চালাবে এমন ভাষায় যা তাঁরা বোঝেন, অথবা স্থানীয় ভাষায়। কোম্পানির ওয়েবসাইটে কোডটি বিভিন্ন ভাষায় থাকবে।

## সুদের হার সম্পর্কিত নীতি

সুদের হার এবং বিভিন্ন বিভাগের ঋণগ্রহীতাদের জন্য বিভিন্ন সুদের হার নির্দিষ্ট করার জন্য ঝুঁকি ও যুক্তির স্তরবিন্যাসের প্রণালী ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হবে এবং খোলাখুলি জানানো হবে। সুদের হারগুলি এবং ঝুঁকির স্তরবিন্যাসের প্রণালী কোম্পানিগুলির ওয়েবসাইটেও দেওয়া হবে। ওয়েবসাইটে বা অন্যত্র প্রকাশিত তথ্য সুদের হার বদলানো মাত্রই আপডেট করা উচিত।

অনুমোদিত সুদের হার সম্পর্কিত নীতি কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।

## বিজ্ঞাপন, বিপণন ও বিক্রয়

সমস্ত বিজ্ঞাপনী ও প্রচারমূলক মেটিরিয়াল যেন স্পষ্ট হয় এবং ভুল বোঝার মত না হয়, তার জন্য NFPL দায়ী থাকবে। NFPL-এর সেলস অ্যাসোসিয়েট/প্রতিনিধিরা যখন ক্লায়েন্টদের কাছে বিক্রয়ের প্রস্তাব নিয়ে যাবে, তখন ওই পরিচয়ের কারণে এই কোড তাদের উপরেও প্রযোজ্য হবে।

## ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিসমূহ (CICs)

NFPL ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিগুলিকে গ্রাহকদের সম্বন্ধে নিম্নলিখিত বিষয়ে তথ্য দেবে:

- ক. অ্যাকাউন্ট খোলা;
- খ. গ্রাহকের পেমেন্ট দিতে বিলম্ব এবং লোন অ্যাকাউন্টের পারফরমেন্স, কত টাকার ঋণ মঞ্জুর করা হয়েছে এবং তারপর থেকে পারফরমেন্স কেমন সেই তথ্য সমেত;
- গ. প্রাপ্য টাকা উদ্ধার করার জন্য গ্রাহকের বিরুদ্ধে আইনি ব্যবস্থা নেওয়ার প্রক্রিয়া চালু হওয়া; এবং
- ঘ. গ্রাহকের বিরুদ্ধে আইন ব্যবস্থার মাধ্যমে নিষ্পত্তি হওয়া ঋণ।

NFPL CIC-গুলিকে গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট সম্বন্ধে অন্য তথ্যও দিতে পারে, যদি গ্রাহক তা দিতে সুস্পষ্ট অনুমতি দেন প্রযোজ্য আইন মারফিক অনুমোদনসহ।

## সংগ্রহ ও আদায়

কোম্পানির সংগ্রহ ও আদায় প্রক্রিয়া বোর্ড অনুমোদিত কোম্পানির সংগ্রহ ও আদায় নীতি অনুযায়ী চলবে।

## আচরণবিধি

কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে বিমা ব্যবসা সলিসিট করার আচরণবিধি IRDA নিয়মাবলী মেনে পালন করা হচ্ছে।

এছাড়াও কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে **Annexure 2** হিসাবে যে কোড অফ কন্ডাক্ট ফর কালেকশন এজেন্টস অ্যান্ড ডিরেক্ট সেলিং এজেন্টস আছে, তা মেনে চলা হচ্ছে।

## প্রাইভেসি ও গোপনীয়তা

NFPL-এর একটি প্রাইভেসি নীতি থাকবে, যা নিশ্চিত করবে গ্রাহকের গুরুত্বপূর্ণ ব্যক্তিগত তথ্য ইনফরমেশন টেকনোলজি (রিজনেবল সিকিউরিটি অ্যান্ড প্রোসিডিওরস অ্যান্ড সেন্সিটিভ পার্সোনাল ডেটা অর ইনফরমেশন) রুলস, ২০১১ অনুসারে ব্যবহার, সংরক্ষণ এবং প্রক্রিয়াকরণ হয়েছে।

FPC-র অন্তর্নিহিত ভাব অক্ষুণ্ণ রেখে সময়ে সময়ে উপরিলিখিত কোডগুলি সংশোধন, অদলবদল ও পরিবর্তন করা এবং আপডেট দেওয়ার অধিকার কোম্পানির থাকছে।

## ক্রেতা অভিযোগ প্রতিকার নীতি

নাবি ফিনসার্ভ প্রাইভেট লিমিটেড  
(পূর্বনাম চৈতন্য রুরাল ইন্টারমিডিয়েশন ডেভেলপমেন্ট সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড)



ভার্সান নং	CGR/3.2/2021-22
নীতি প্রথমবার গ্রহণের তারিখ	৩০শে এপ্রিল ২০১৬
সংশোধিত/পরিবর্তিত নীতি গ্রহণের তারিখ	২৪শে আগস্ট ২০২০ ১৮ই ফেব্রুয়ারি ২০২১ ২৮শে মে ২০২১ ৬ই সেপ্টেম্বর ২০২১ ১৬ই সেপ্টেম্বর ২০২১
নীতির অধিকর্তা	সিইও
অনুমোদক	বোর্ড অফ ডিরেক্টর্স
স্বাক্ষর	Sd/-

রেফারেন্স: RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.N0.54/03.10.119/2015-16 dated 1<sup>st</sup> July 2015

## ক্রেতা অভিযোগ প্রতিকার প্রণালী

### ২ উদ্দেশ্য

ক্রেতাকে প্রাধান্য দেওয়া নাভি ফিনসার্ভ প্রাইভেট লিমিটেডের কেন্দ্রীয় মূল্যবোধগুলির অন্যতম। ক্রেতা অভিযোগ প্রতিকার প্রণালী কোম্পানির এই কেন্দ্রীয় মূল্যবোধেরই প্রতিফলন এবং এর মধ্যে নিয়ামকের নির্দেশগুলিও রাখা হয়েছে।

জুলাই ১, ২০১৫ তারিখের RBI-এর যে মাস্টার সার্কুলার - ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড, নাভি ফিনসার্ভ প্রাইভেট লিমিটেড (এই নথিতে এরপর থেকে “কোম্পানি” হিসাবে উল্লিখিত) অনুসরণ করে, তা অনুযায়ী কোম্পানির একটি অভিযোগ প্রতিকার নীতি/ব্যবস্থা থাকতে হবে। এই নীতি/ব্যবস্থা বোর্ড অফ ডিরেক্টর্স দ্বারা অনুমোদিত ও অনুশাসিত হতে হবে।

নিম্নলিখিত উদ্দেশ্যগুলির কথা কোম্পানির অভিযোগ প্রতিকার নীতিতে বলা হয়েছে:

- সেরা কাস্টমার সার্ভিস ব্যবস্থার সংস্থান
- নিয়ামকের তৈরি এই কাজের জন্য প্রয়োজনীয় নির্দেশগুলি মেনে চলা

### ২ সংজ্ঞা

**অভিযোগ:** অভিযোগ হল একজন ক্রেতার পক্ষ থেকে একটি পণ্য অথবা পরিষেবা সম্পর্কে অসন্তুষ্টির মৌখিক অথবা লিখিত প্রকাশ। একজন ক্রেতার অভিযোগ করার প্রকৃত কারণ থাকতে পারে, তবে কিছু কিছু অভিযোগ ভুল বোঝাবুঝির ফলে অথবা একটি পণ্য বা পরিষেবা সম্পর্কে অযৌক্তিক প্রত্যাশা থাকার ফলেও করা হতে পারে।

**অভিযোগের সাধারণ শ্রেণিবিভাগ:**

- **লেনদেন সংক্রান্ত:** ভুল বুঝিয়ে বিক্রি সংক্রান্ত/ভুলবশত চার্জ ডেবিট হয়ে যাওয়া সংক্রান্ত/TDS সংক্রান্ত/সার্ভিস চার্জ সংক্রান্ত, চেক অথবা eNach সংক্রান্ত
- **শাখা সংক্রান্ত:** ক্রেতাদের জন্য প্রাথমিক সুযোগসুবিধা/পরিবেশ/কাস্টমার সার্ভিস এলাকা/লম্বা লাইন ইত্যাদি।
- **কর্মী সংক্রান্ত:** হয়রানির অভিযোগ, দুর্ব্যবহার/অশিষ্ট ভাষার প্রয়োগ, ঘুষের অভিযোগ ইত্যাদি।
- **ঋণদান সংক্রান্ত:** টাকা দিতে দেরি, ঋণে পরিবর্তন, ঋণ শোধের টাকা সংগ্রহ করতে অত্যধিক তাড়া দেওয়া, রিকভারি এজেন্টদের অসদাচরণ, লিঙ্গ, জাত, ধর্মের ভিত্তিতে বৈষম্য, ঋণের ব্যাপারে ঠকানো এবং ওই ধরনের অন্যান্য অভিযোগ।
- **বিজনেস করেসপন্ডেন্ট/এজেন্ট/ভেন্ডর সংক্রান্ত:** দুর্ব্যবহার/অশিষ্ট ভাষার প্রয়োগ, ভুল বুঝিয়ে প্রোডাক্ট বিক্রি, ফি/কমিশন/অতিরিক্ত চার্জ কেটে নেওয়া। এর মধ্যে কানেক্টর, রিকভারি এজেন্ট, ভেরিফিকেশন এজেন্সি এবং ভেন্ডরদের দুর্ব্যবহার/অশিষ্ট ভাষার প্রয়োগও এর মধ্যে পড়বে।

### ৩ অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া

কোম্পানি ক্রেতার সাথে যোগাযোগের একাধিক পন্থা চালু করবে। পন্থাগুলি নিম্নরূপ:

ক) সিনিয়র ম্যানেজমেন্টের বেছে নেওয়া একজন গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল অফিসার নিয়োগ করা হবে। এই গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল অফিসার কোম্পানিতে তৈরি হওয়া অভিযোগগুলি গ্রহণ করা এবং সেগুলি ব্যাপারে ব্যবস্থা নেওয়ার জন্য দায়ী থাকবেন।

খ) এক্সালেশন ম্যাট্রিক্স I

৪) প্রথম স্তর:

- প্রথম স্তরে কোনো ক্রেতার কোনো অভিযোগ থাকলে তিনি কাস্টমার সাপোর্ট টিমকে জানাতে পারেন ইমেল বা ফোনের মাধ্যমে:

ইমেল: [help@navi.com](mailto:help@navi.com)

ফোন: (+৯১) ৮১৪৭৫ ৪৪৫৫৫

- **TAT:** একজন ক্রেতা ইমেল অথবা ফোনের মাধ্যমে কাস্টমার সাপোর্ট টিমের সাথে যোগাযোগ করার পর স্ট্যান্ডার্ড রেসপন্স টিম **৪৮টি** কাজের ঘন্টার মধ্যে ক্রেতার সমস্যাগুলি খতিয়ে দেখবে এবং **৩টি** কমদিবসের মধ্যে সমাধান করার জন্য সর্বাধিক প্রয়াস করা হবে।

-যেসব অনুরোধ ক্রেতার পক্ষে সন্তোষজনকভাবে পূরণ করা হয়নি অথবা যেসব অনুরোধ প্রস্তাবিত সময়ের মধ্যে মেটানো হয়নি, সেগুলি দ্বিতীয় স্তরে নিয়ে যাওয়া যেতে পারে।

- **দ্বিতীয় স্তর:**

- দ্বিতীয় স্তরে অসন্তুষ্ট ক্রেতা নিম্নলিখিত গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল অফিসারের মেলবক্সে যোগাযোগ করতে পারেন। গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল অফিসার অভিযোগ পাওয়ার তারিখ থেকে সাতটি (৭) কমদিবসের মধ্যে অভিযোগটির নিষ্পত্তি করার দায়িত্ব নেবেন।  
নাম: সুগন্ধা শর্মা

পদ: কাস্টমার সাপোর্ট ম্যানেজার

ঠিকানা: নাভি ফিনসার্ভ প্রাইভেট লিমিটেড, কোরমঙ্গল খার্ড ব্লক, ব্যাঙ্গালোর ৫৬০০৯৫, ইমেল -

[grievance@navi.com](mailto:grievance@navi.com)

- **তৃতীয় স্তর:**

যদি ক্রেতা দশটি (১০) কমদিবসের মধ্যে গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল অফিসারের থেকে কোনো জবাব না পান অথবা জবাবে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে নিম্নলিখিত মেলবক্সে কোম্পানির নোডাল অফিসারের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। নোডাল রিড্রেসাল অফিসার অভিযোগ পাওয়ার তারিখ থেকে সাত (৭) দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি করার দায়িত্ব নেবেন।

তৃতীয় স্তরে ক্রেতা RBI ওষুডসম্যান স্কিমের অধীনে কোম্পানির নিম্নলিখিত নোডাল অফিসারের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন:

নাম: ডিম্পল জে শাহ

পদ: নোডাল অফিসার

ঠিকানা: নাভি ফিনসার্ভ লিমিটেড, কোরমঙ্গল খার্ড ব্লক, ব্যাঙ্গালোর ৫৬০০৯৫, ইমেল -

[nodaloffice@navi.com](mailto:nodaloffice@navi.com)

- **চতুর্থ স্তর**

- যদি নোডাল অফিসারের জবাবে ক্রেতা সন্তুষ্ট না হন অথবা যদি প্রথমবার জমা দেওয়ার ১৫টি কমদিবসের মধ্যে অভিযোগের নিষ্পত্তি না করা হয়, তাহলে ক্রেতা নিম্নলিখিত ব্যক্তিকে লিখতে পারেন:



অফিসার-ইন-চার্জ  
রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া  
ডিপার্টমেন্ট অফ নন-ব্যাঙ্কিং সুপারভিশন (DNBS),  
রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া  
নুপাথুঙ্গা রোড  
ব্যাঙ্গালোর - ৫৬০০০১  
ইমেল: dnbsbangalore@rbi.org.in

- বিমা সংক্রান্ত সমস্ত অভিযোগ বিমাকারীর কর্পোরেট এজেন্ট হিসাবে কোম্পানির দ্বারা অভিযোগ পাওয়ার ১৪ দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হবে।

**৫) পঞ্চম স্তর:**

**NBFC গুলির জন্য RBI-এর ওষুডসম্যান স্কিম – ২০১৮**

যদি NBFC-র থেকে জবাব না পাওয়া যায় অথবা প্রাপ্ত জবাবে ক্রেতা সন্তুষ্ট না হন, তাহলে অভিযোগ জমা দেওয়ার এক মাস পরে তিনি রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়ার “ওষুডসম্যান স্কিম ফর নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যানশিয়াল কোম্পানিজ, ২০১৮”-র অধীনে নিযুক্ত ওষুডসম্যানের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

উপরের চ্যানেলের কোনোটিতে অভিযোগ জমা দেওয়ার ৩০ দিন পেরিয়ে যাওয়ার পরেও যদি অভিযোগটির কোনো জবাব না পাওয়া যায় অথবা জবাব/নিষ্পত্তি ক্রেতার পক্ষে সন্তোষজনক না হয়, তাহলে তিনি উচ্চতর স্তরে বিষয়টিকে নিয়ে যেতে পারেন।

যদিও ক্রেতাকে এই ধাপগুলি উপরের ক্রমে অনুসরণ করতেই হবে এমন নয়, তবু এই এক্সালেশন ম্যাট্রিক্স অনুসরণ করারই পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে।

**ঠিকানা:**

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া  
ফোর্ট গ্লেন্সিস, চেম্বাই – ৬০০০০১  
টেলিফোন নং: ০৪৪-২৫৩৯৫৯৬৪  
ফ্যাক্স নং: ২৫৩৯৫৪৮৮  
ইমেল: [cms.nbfcochennai@rbi.org.in](mailto:cms.nbfcochennai@rbi.org.in)

- ৬) উপরের প্রক্রিয়াটি রিপোজেশন ও অ্যাসেট বিক্রি সম্পর্কিত যে কোনো অভিযোগের ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য হবে। সেক্ষেত্রে অভিযোগটি সম্বন্ধে রিকভারি টিমের সাহায্য নিয়ে তদন্ত করা হবে এবং তদন্তের পর ক্রেতাকে উপযুক্ত জবাব দেওয়া হবে।

**ক) অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থাগুলি**

অভিযোগগুলির যথাসময়ে নিষ্পত্তির জন্য কোম্পানির একটি কাস্টমার রিড্রেশনাল মেকানিজম (CRM) ব্যবস্থা রয়েছে। এই ব্যবস্থা (ক) অভিযোগগুলি নথিভুক্ত করে, (খ) ক্রেতার প্রশ্নের ধরন অনুযায়ী TAT-গুলি অনুসরণ করে এবং (গ) পূর্বনির্ধারিত TAT ও এক্সালেশন ম্যাট্রিক্স অনুযায়ী অভিযোগগুলিকে উচ্চতর স্তরে নিয়ে যায়।

একবার CRM ব্যবস্থায় কোনো অভিযোগ নথিভুক্ত হলে কাস্টমার সার্ভিস টিম অভিযোগটি ক্রেতার পক্ষে সন্তোষজনকভাবে নিষ্পত্তি করার জন্য দায়ী থাকে। যেখানেই সম্ভব ক্রেতাকে উপযুক্ত ও যথাযথ বিকল্প সমাধান দেওয়ার জন্য সমস্ত প্রচেষ্টা করা হয়। তবে ক্রেতা যদি নিষ্পত্তিতে অসন্তুষ্ট থেকেই যান, তাহলে বিষয়টিকে উপরিলিখিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মাধ্যমে উচ্চতর স্তরে নিয়ে যেতে পারেন।

### অভিযোগগুলি শ্রেণিবিভাগ:

- তথ্য ও অভিযোগের কলগুলি CRM-এর মাধ্যমে আলাদা করা হয় যাতে সেগুলিকে ট্র্যাক করা ও বিশ্লেষণ করা সম্ভব হয়।
- CRM অভিযোগগুলিকে লো, হাই, মিডিয়াম ইত্যাদি ভাগে ভাগ করে এবং ট্যাগ করে সেগুলির নিষ্পত্তির জন্য কাজ করার অগ্রাধিকার ট্র্যাক করবে।

### ক্রেতার সন্তুষ্টি:

- সন্তুষ্টির মাত্রা সম্বন্ধে ক্রেতার প্রতিক্রিয়া নেওয়ায় CRM সাহায্য করবে।
- ক্রেতাদের তোলা অভিযোগের নিষ্পত্তি করে ফাইল বন্ধ করে দেওয়ার আগে কোম্পানি ক্রেতাদের সন্তুষ্টির মাত্রা সম্পর্কে প্রতিক্রিয়া নেবে।

### ক) আভ্যন্তরীণ পর্যালোচনা এবং অভিযোগগুলি পর্যবেক্ষণ করা

অভিযোগ, TAT, অভিযোগগুলির ধরন পর্যবেক্ষণ করার মাসিক পর্যালোচনা করা হয় এ কথা নিশ্চিত করতে যে প্রক্রিয়ার ত্রুটিগুলি শোধরানো হচ্ছে।

বিমা সম্পর্কে অভিযোগগুলির তথ্য নিয়মিত ব্যবধানে বিমাকারীকে জানানো হয়।

### খ) বোর্ড ও অডিট কমিটির পর্যালোচনা:

- ক্রেতা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও ক্রেতা অভিযোগ নীতির বার্ষিক পর্যালোচনা করা হবে। সেই পর্যালোচনায় নিম্নলিখিত বিষয়গুলি ভেবে দেখা হবে: (ক) অভিযোগ প্রতিকারের প্রক্রিয়ার উন্নতি; (খ) অভিযোগ সামলানোর ব্যবস্থার সামগ্রিক কর্মদক্ষতা; (গ) ওই বছর আভ্যন্তরীণ অডিট টিম পরিচালিত অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়ার অডিটের ফল, এবং যদি কোনো গাফিলতি পাওয়া গিয়ে থাকে।
- তিন মাস অন্তর প্রাপ্ত অভিযোগগুলি সম্পর্কে একটি প্রতিবেদন বোর্ড ও বোর্ড কমিটির সামনে পেশ করা হবে।

### গ) ওয়েবসাইট

এই নীতি কোম্পানির ওয়েবসাইটে এবং সমস্ত শাখায় পাওয়া যাবে। কোম্পানির সমস্ত কর্মচারীকে এই নীতি সম্পর্কে সচেতন করা হবে।

নাভি ফিনসার্ভ প্রাইভেট লিমিটেড  
(পূর্বনাম চৈতন্য রুরাল ইন্টারমিডিয়েশন ডেভেলপমেন্ট সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড)

ডিরেক্ট সেলিং এজেন্টদের আচরণবিধি



ভার্সান নং	১.০
নীতি প্রথমবার গ্রহণের তারিখ	মার্চ ২৪, ২০২১
নীতির অধিকর্তা	সিইও
অনুমোদক	বোর্ড অফ ডিরেক্টর্স
স্বাক্ষর	

নাভি ফিনসার্ভ প্রাইভেট লিমিটেড  
(পূর্বনাম চৈতন্য রুরাল ইন্টারমিডিয়েশন ডেভেলপমেন্ট সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড)

ডিরেক্ট সেলিং এজেন্টদের আচরণবিধি

প্রেক্ষাপট

নাভি ফিনসার্ভ প্রাইভেট লিমিটেড (নাভি)-এর ডিরেক্ট সেলিং এজেন্টদের আচরণবিধি (“কোড”) নাভি ফিনসার্ভ প্রাইভেট লিমিটেডের যে কোনো ঋণ (গৃহঋণ সহ) অথবা অন্য আর্থিক প্রোডাক্টের বিপণন ও বিতরণে যুক্ত সমস্ত ব্যক্তির জন্য প্রযোজ্য।

নাভির ডিরেক্ট সেলিং এজেন্টদের আচরণবিধি তৈরি করা হয়েছে RBI নির্দেশিত ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড (FPC) নিয়মাবলী ও ডিরেকশনস অন ম্যানেজিং রিস্কস অ্যান্ড কোড অফ কন্ডাক্ট ইন আউটসোর্সিং অফ ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস বাই NBFCs, এবং ক্রেতাদের সম্মত ও সম্মানের কথা মনে রেখে। এই কোডের ভিত্তি হল সৌজন্য ও ন্যায্য ব্যবহার। এতে ন্যায্যতা ও স্বচ্ছতাকে স্বীকৃতি দেওয়া হয়।

নাভি নানাবিধ পরিষেবা সহযোগীদের --- ডিরেক্ট সেলিং এজেন্ট (“DSA”), ডিরেক্ট সেলিং এক্সিকিউটিভ (“DSE”) (ব্যক্তি ও কর্পোরেট দু’কমই) --- নিয়োগ করতে এবং নিজের আর্থিক প্রোডাক্টগুলির সম্ভাব্য ক্রেতাদের কাছে টানতে, বিপণন নেটওয়ার্ক বৃদ্ধি করতে তাদের পরিষেবা কাজে লাগানোর পরিকল্পনা করেছে।

১। প্রযোজ্যতা

এই কোড নাভি ও DSA/ DSE-দের চুক্তিতে গ্রহণ ও যুক্ত করা হয়েছে এবং হবে বলে প্রণয়ন করা হয়েছে। এই কোড নাভির যে কোনো ঋণ অথবা অন্য আর্থিক প্রোডাক্টের বিপণন ও বিতরণে যুক্ত সমস্ত ব্যক্তির জন্য প্রযোজ্য।

ডিরেক্ট সেলিং এজেন্ট (DSA), ডিরেক্ট সেলিং টিম (DST), তার টেলি-মার্কেটিং এক্সিকিউটিভ (TME) ও ফিল্ড সেলস কর্মীরা, যাদের বলা হয় বিজনেস ডেভেলপমেন্ট এক্সিকিউটিভ (BDE) --- সকলকে নাভির হয়ে কোনোরকম সরাসরি বিপণন অপারেশন হাতে নেওয়ার আগে এই কোডে সম্মত হতেই হবে। কোনো DSA, DST, TME বা BDE এই কোড অমান্য করে ধরা পড়লে তাকে কালো তালিকাভুক্ত করা হতে পারে। এই প্রয়োজনটি মেটাতে ব্যর্থ হলে সেই DSA, DST, TME বা BDE-র সঙ্গে বরাবরের জন্য কাজ বন্ধ করা হতে পারে।

২। একজন প্রসপেক্টকে টেলি-কলিং (একজন সম্ভাব্য ক্রেতা)

একজন প্রসপেক্টকে নাভির প্রোডাক্ট বা নাভি-সম্পর্কিত প্রোডাক্ট দেওয়ার জন্য নিম্নলিখিত পরিস্থিতিগুলিতে যোগাযোগ করা যেতে পারে:

ক) যদি কোনো প্রসপেক্ট নাভির ওয়েবসাইট, কল সেন্টার, শাখা বা নাভির রিলেশনশিপ ম্যানেজারের মাধ্যমে কোনো প্রোডাক্ট কেনার ইচ্ছা প্রকাশ করে থাকেন। অথবা অন্য একজন প্রসপেক্ট, ক্রেতা, ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠান, বিস্তার কিংবা নাভির এক বর্তমান ক্রেতার দ্বারা রেফার হয়ে থাকেন।

খ) যদি কোনো প্রসপেক্টের নাম, টেলিফোন নম্বর বা ঠিকানা পাওয়া যায় এবং DSA ম্যানেজার বা টিম লিডার অনুমোদিত --- যেখানে যা প্রযোজ্য --- তালিকা, ডিরেক্টরি, ডেটাবেস থেকে তথ্যগুলি তাঁর সম্মতিক্রমে নেওয়া হয়ে থাকে।

গ) TME-র এমন কোনো ব্যক্তিকে ফোন করা উচিত নয় যার নাম/নম্বর কোনো “ডু নট ডিস্টার্ব” তালিকায় রয়েছে।

৩। কখন একজন প্রসপেক্টের সাথে যোগাযোগ করা যেতে পারে

ক) টেলিফোনের মাধ্যমে যোগাযোগ সাধারণভাবে ৯:৩০ ও ১৯:০০-র মধ্যে সীমিত রাখা উচিত। তবে এ কথা নিশ্চিত করতে হবে যে একজন প্রসপেক্টের সাথে একমাত্র তখনই যোগাযোগ করা হচ্ছে যখন কলটা তাঁকে অসুবিধায় ফেলবে না বলে আশা করা যায়।

খ) নির্দেশিত সময়ের আগে বা পরে কল শুধুমাত্র তখনই করা যেতে পারে যখন প্রসপেক্ট DSA, DST, TME অথবা BDE-কে স্পষ্টভাবে ওই সময় ফোন করতে বলেন।

গ) প্রসপেক্টের বাসস্থান/ব্যবসা/অফিসে সাক্ষাত সাধারণভাবে ৯:৩০ ও ১৯:০০-র মধ্যে সীমিত রাখতেই হবে। নির্দেশিত সময়ের আগে বা পরে সাক্ষাৎ শুধুমাত্র তখনই করা যেতে পারে যখন প্রসপেক্ট DSA, DST, TME অথবা BDE এবং/অথবা তার কর্মচারী/প্রতিনিধিকে লিখিতভাবে অথবা মৌখিকভাবে সাক্ষাৎ করতে বলেন।

#### ৪। প্রসপেক্টের প্রাইভেসিকে সম্মান করুন

DSA, DST বা BDE এবং/অথবা কোম্পানির কর্মচারী/প্রতিনিধির প্রসপেক্টের প্রাইভেসিকে সম্মান করতে হবে এবং প্রসপেক্টের স্বার্থ সাধারণভাবে শুধুমাত্র প্রসপেক্টের সাথে আলোচনা করতে হবে। অন্য কোনো ব্যক্তি/পরিবারের সদস্যদের সাথে শুধুমাত্র তখনই আলোচনা করা যাবে যখন প্রসপেক্ট তা করার অনুমতি দেন।

#### ৫। কোনো ভুল বিবৃতি/ভুল ধারণা তৈরি/ভুল উপায়ে বিক্রির অনুমতি নেই

DSA, DST, TME বা BDE এবং/অথবা কোম্পানির কর্মচারী/প্রতিনিধির নিম্নলিখিত কাজগুলি করা উচিত নয়:

- ক) নাভির কোনো প্রোডাক্ট/পরিষেবা সম্পর্কে প্রসপেক্টকে ভুল পথে চালিত করা;
- খ) প্রসপেক্টকে নাভির ব্যবসা বা সংগঠনের নাম সম্পর্কে ভুল পথে চালিত করা অথবা নিজেদের নাভির কর্মচারী বলে মিথ্যা দাবি করা;
- গ) নাভির পক্ষ থেকে কোনো সুযোগসুবিধা/পরিষেবা সম্পর্কে মিথ্যা/অনুমোদিত দায় স্বীকার করা;
- ঘ) সুদের হার, অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ, প্রয়োজনীয় সিকিউরিটি/কোলায়টারাল সম্পর্কে ভুল ধারণা তৈরি করে নাভির প্রোডাক্ট/পরিষেবা ভুল চেহারায় বিক্রি করা;

পরিষেবার উঁচু মান বজায় রাখতে মাঝে মাঝে নাভির আধিকারিক ও কর্মচারীরা প্রশিক্ষণ সেশন পরিচালনা করবেন।

#### ৬। টেলিমার্কেটিং এটিকেট

##### প্রাক-কল

- ক) ৯:৩০-এর আগে বা ১৯:০০-এর পরে কোনো কল নয়, যদি না নির্দিষ্ট অনুরোধ থাকে;
- খ) সিরিয়াল কলিং নয়।

##### কল চলাকালীন

- ক) নিজের, নিজের কোম্পানির এবং নিজের প্রধানের পরিচয় দিন;
- খ) এগোবার অনুমতি প্রার্থনা করুন;
- গ) অনুমতি না পেলে ক্ষমা চেয়ে নিন এবং নম্রভাবে ফোন কেটে দিন;
- ঘ) কল করার কারণ বলুন;
- ঙ) কখনো বাধা দেবেন না বা তর্ক করবেন না;
- চ) যতদূর সম্ভব সেই ভাষায় কথা বলুন যে ভাষায় প্রসপেক্ট/ক্রেতা স্বচ্ছন্দ;
- ছ) কথোপকথন কাজের বিষয়ের মধ্যে সীমাবদ্ধ রাখুন;

- জ) পরবর্তী কল বা পরবর্তী সাক্ষাতের দিনক্ষণ সম্পর্কে দ্বিতীয়বার নিশ্চিত হয়ে নিন;
- ঝ) প্রসপেক্ট/মক্কেল চাইলে আপনার টেলিফোন সুপারভাইজারের নাম অথবা নাভির অফিসারের কনট্যাক্ট ডিটেলস দিন;
- ঞ) প্রসপেক্ট/মক্কেলকে সময় দেওয়ার জন্য ধন্যবাদ জানান।

#### কলের পর

- ক) যেসব প্রসপেক্ট/মক্কেলরা “ডু নট ডিস্টার” তালিকায় যাওয়ার ইচ্ছা প্রকাশ করেছেন তাঁদের সম্বন্ধে নাভিকে ফিডব্যাক দিন।

#### ৭। উপহার অথবা ঘুষ

DSA, DST, TME বা BDE কখনোই প্রসপেক্টদের থেকে কোনো ধরনের উপহার অথবা ঘুষ নেবেন না। যদি কোনো DSA, DST, TME বা BDE কোনো প্রসপেক্ট/ক্রেতার থেকে কোনোরকম ঘুষ বা পেপেন্টের প্রস্তাব পান, তাহলে সেই প্রস্তাব অবশ্যই নিজের ম্যানেজমেন্টকে জানাতে হবে।

#### ৮। সাক্ষাৎ/যোগাযোগের ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় সাবধানতা

DSA, DST বা BDE এবং/অথবা কোম্পানির কর্মচারী/প্রতিনিধিকে নিম্নলিখিত সাবধানতা অবলম্বন করতেই হবে:

- ক) ব্যক্তিগত পরিসরকে সম্মান দেওয়া এবং প্রসপেক্টের থেকে পর্যাপ্ত দূরত্ব বজায় রাখা;
- খ) প্রসপেক্টের ইচ্ছার বিরুদ্ধে তাঁর বাসস্থান/অফিসে প্রবেশ না করা;
- গ) প্রসপেক্টের বাসস্থান/অফিসে অনেকে মিলে সাক্ষাৎ না করা;
- ঘ) প্রসপেক্টের প্রাইভেসিকে সম্মান করা;
- ঙ) যদি সাক্ষাতের সময়ে প্রসপেক্ট অনুপস্থিত থাকেন এবং শুধুমাত্র তাঁর পরিবারের সদস্য/অফিসের লোকেরাই উপস্থিত থাকেন, তাহলে প্রসপেক্টকে কল ব্যাক করার অনুরোধ জানিয়ে সাক্ষাৎ সেখানেই শেষ করে দেওয়া। তবে প্রসপেক্টের অসুবিধা হবে না এমন সময়ে তাঁর সাথে যোগাযোগ করা যেতে পারে;
- চ) প্রসপেক্ট চাইলে নিজের টেলিফোন নম্বর, সুপারভাইজারের নাম অথবা নাভির অফিসারের কনট্যাক্ট ডিটেলস দেওয়া;
- ছ) প্রসপেক্টের সাথে আলোচনা কাজের মধ্যে সীমাবদ্ধ রাখা – পেশাদার দূরত্ব বজায় রাখা।

#### ৯। চিঠি ও অন্যান্য বার্তা সামলানো

প্রসপেক্টের কাছে পাঠানো যে কোনো বার্তা শুধুমাত্র নাভি অনুমোদিত উপায়ে এবং ফরম্যাটেই হতে হবে।

#### ১০। নথি/হিসাবপত্র এবং এমপ্যানেলমেন্টের শর্তাবলী

- ক) ডিরেক্ট সেলিং পরিষেবার সমস্ত হিসাবপত্র, নথি এবং তথ্যে নাভির অধিকার থাকতেই হবে;
- খ) এমপ্যানেলমেন্টের শর্তাবলীর মধ্যে ক্রেতার তথ্যের গোপনীয়তা রক্ষা করার উপযুক্ত নিয়ন্ত্রণ এবং নিরাপত্তা লক্ষিত হলে, ক্রেতা সংক্রান্ত তথ্য ফাঁস হয়ে গেলে DSA, DST, TME বা BDE-র দায় স্বীকার করতে হবে;
- গ) নাভি এমপ্যানেলড DSA, DST, TME ও BDE-দের একটি আপ টু ডেট ডেটাবেসও রাখবে;
- ঘ) ব্যবসার ধারাবাহিকতা বজায় রাখার জন্য আপতকালীন পরিকল্পনা থাকতেই হবে;
- ঙ) DSA, DST, TME এবং BDE-দের উপর আভ্যন্তরীণ বা বহিরাগত অডিটরদের দিয়ে অথবা নিজের পক্ষ থেকে নিযুক্ত এজেন্টদের দিয়ে অডিট করার অধিকার নাভির থাকবে। নাভির হয়ে দেওয়া যে কোনো পরিষেবার সঙ্গে যুক্ত DSA, DST, TME বা BDE-র কাজকর্মের অডিট বা রিভিউ রিপোর্ট ও ফলাফলের কপি পাওয়ার অধিকারও নাভির থাকবে;

চ) DSA, DST, TME বা BDE এজেন্টদের দেওয়া, তাদের দ্বারা সংরক্ষিত অথবা প্রোসেসড কাগজপত্র, লেনদেনের নথিপত্র এবং অন্যান্য জরুরি তথ্য রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া বা তার অনুমোদিত ব্যক্তিদের যুক্তিযুক্ত সময়ের মধ্যে দেখার অধিকার দিতে হবে;

ছ) এমপ্যানেলমেন্ট টার্মিনেট হয়ে যাওয়ার পরেও প্রসপেক্টর/ক্রেতার তথ্যের গোপনীয়তা বজায় রাখতে হবে;

জ) এই সম্পর্কে নাভির আইনগত/নিয়ম সংক্রান্ত দায়বদ্ধতা অনুসারে DSA, DST, TME বা BDE-কে কাগজপত্র ও তথ্য সংরক্ষণের সংস্থান করতে হবে।

#### ১১। DSA, DST, TME বা BDE এবং/অথবা কোম্পানির কর্মচারী/প্রতিনিধিদের প্রশিক্ষণ

DSA, DST, TME বা BDE-দের থেকে যেসব পরিষেবা আশা করা হয়, সেগুলির উঁচু মান বজায় রাখার উদ্দেশ্যে নাভির আধিকারিক বা কর্মচারীরা যখন যে প্রশিক্ষণ সেশন পরিচালনা করবেন, DSA, DST, TME বা BDE এবং/অথবা কোম্পানির কর্মচারী/প্রতিনিধিদের নিশ্চিত করতে হবে যে তাঁরা যেন সেগুলিতে অংশগ্রহণ করেন।

\*\*\*\*\*