বজাজ ফাইনান্স লিমিটেদ

ফেয়র প্রাক্টিস কোদ

এপ্রীল 2024

ভর্সন 7.0

কমপ্লাইয়েন্স দিপার্টমেন্ট

BAJAJ FINSERV

ইন্দেক্স

সে. নম্বর.	মরোলশিং	লামায়
1.	ৱাহৌদোক	3
2.	মরুওইবা অচেৎপা থাজবা পীরিবশিং	3
3.	ঈ-পাউ	3
4.	লোনগী এপ্লিকেসন অমদি মখোয়গী প্রোসেসীং	4
5.	লোন এপ্রাইজেল অমদি টর্ম/কন্দিসনশিং	4
6	লোন একাউন্টতা লৌগদবা পীনল চার্জ	4
7.	টর্ম অমদি কন্দিসনশিংদা হোংদোকপা য়াউনা লোনগী দিসবর্সমেন্ট	5
8.	দায়ত্ব লৈবা লেন্দীং কন্দক্ট - পর্সনেল লোনগী রিপেমেন্ট/সেটলমেন্ট তৌবগা লেংবা য়াবা/য়াদবা প্রোপর্টিগী দোক্যুমেন্টশিং পীথোক্কনি	5
9.	ইক্বেটেদ মন্থলী ইনষ্টোলমেন্ট (ই.এম.আই) দা য়ুম্ফম ওইবা পর্সনেল লোনশিংদা লৌরিবা ফ্লোটিং ইন্টরেষ্ট রেট রিসেট তৌবা	6
10.	জেনরেল	7
11.	গ্রীভান্স রিদ্রেসেল	7
12.	ওম্বদসমেন স্কীম ফোর নন-বেঙ্কীং ফাইনান্সিয়েল কম্পনীজ, 2018 - নোদল ওফিসর/প্রিন্সিপাল নোদল ওফিসর খনবা	8
13.	ৱেবসাইটতা হোষ্ট তৌবা	8
14.	কা-হেন্না ইন্টরেষ্ট লৌবগী মতাংদা চৎগদবা কাঙলোন	8
15.	ফাইনান্স তৌখিবা গারীশিং অমুক লৌশিনবা	9
16	গোল্ড জ্বেলরীগী কোলেটরেলদা শেন্থং পীবা	9
17	নামা শোয়রবা/মমিৎ উদ্রবা মীওইশিংদা কম্পনীনা লোন পীবা	9
18	মাইক্রোফাইনান্স লোনশিংগী ফেয়র প্রাক্টিস কোদ	10
19	ফেয়র প্রাক্টিস কোদ রিভিয়ু তৌবা	11

1. ৱাহৌদোক

রিজর্ব বেঙ্ক ওফ ইন্দিয়া ("আর.বি.আই") দা রেজিষ্টর তৌবা নন-বেঙ্কীং ফাইনান্স দিপোজিট টেকীং কম্পনী অমা ওইরিবা বজাজ ফাইনান্স লিমিটেদনা হৌজিক্কী ওইনা কঞ্জুমর দ্যুরেবল লোন, পর্সনেল লোন, টু-হ্বীলর লোন, লোন অগেনষ্ট প্রোপর্টী, লোন অগেনষ্ট শেয়র, অসিনচিংবা লোনশিং অসি য়াউনা তোঙান-তোঙানবা মখলগী লোন কয়া কষ্টমরশিংদা পীরি. অসিগুম্বা ক্রেদিট ফেসিলিটিশিং অসি, ইন্দিভিজুয়েল, পার্টনরশীপ ফার্ম, কম্পনী অমদি অতৈ লীগেল এন্টিটিশিং য়াউনা তোঙান-তোঙানবা মখলগী কষ্টমরশিংদা পী.

বজাজ ফাইনান্স লিমিটেদ ("কম্পনী") না আর.বি.আইগী দিরেক্টিব মতুংইন্না ফেয়র প্রাক্টিস কোদ (এফ.পি.সি) চৎনহল্লে অমদি বোর্দ ওফ দাইরেক্টর্সনা মসি অয়াবা পীখ্রে. .

কম্পনীনা ফেয়র প্রাক্টিসেস কোদ অসি ("কোদ") লৌশিল্লে অমদি মসিবু চৎনহল্লে. কোদ অসি কম্পনীনা পীরিবা প্রদক্ট অমদি সর্বিসকী কেটগোরী পুম্নমক্তা চৎনগনি (হৌজিক্কী ওইনা পীরিবা অমদি তুংদা পীরকপা য়াবশিংদা).

2. মরুওইবা অচেৎপা থাজবা পীরিবশিং

কম্পনীনা কষ্টমরশিংদা পীরিবা অচেৎপা থাজবশিং:

i. কষ্টমরশিংগা থবক তৌমিন্নবা খুদিংদা মওং চুন্না অমদি মরম চানা তৌনবা:
   - কম্পনীনা পীরিবা প্রদক্ট অমদি সর্বিসশিং অমদি মসিগী ষ্টাফনা ইল্লিবা প্রোসীজর অমদি প্রাক্টিসশিংগীদমক্তা, কোদতা পীরিবা কমিটমেন্ট অমদি ষ্টেন্দর্দশিং ঙাকপা ;
   - কম্পনীগী প্রদক্ট অমদি সর্বিসশিং অদু মরী লৈনবা চৎন-কাঙলোনগী মতুংইনবা ওইগদবনি ;
   - কষ্টমরশিংগা পাঙথোকপা কম্পনীগী থবক পুন্নমক পুকচেল শেংবা অমদি মনুং-মপান নাইদবা হায়রিবা ৱাখল্লোন অসিদা য়ুম্ফম ওইগদবনি

ii. কম্পনীগী প্রদক্টনা কমদৌনা মথৌ তৌবগে হায়বা কষ্টমরশিংদা খংহনবদা মতেং পাংই:
   - মখোয়গী শেল-থুমগী খুদোংচাদবশিং শন্দোক্লা খঙহনবা

iii. অশোয়বা লৈখিবশিং থুনা অমদি মিনুংশীগা লোয়ননা ৱাখৈনবা:
   - অশোয়বশিং চুমথোকপা ;
   - কষ্টমরগী ৱাকৎ য়েংশিনবা ;
   - করিগুম্বা কষ্টমরশিংনা পেন্দ্রবদি মখোয়গী ৱাকৎ অদু কমদৌনা মখা তানা পুখৎকদগে তাকপা

iv. কোদ মীয়ামদা খঙহনবীয়ু, মসি কম্পনীগী ৱেবসাইটতা হাপ্লীয়ু অমদি কষ্টমরনা রিক্বেষ্ট তৌরকপা মতমদা কোপীশিং ফংহনবীয়ু.

3. ঈ-পাউ

(ক) কষ্টমরনা মখোয়গী মথৌ তাবশিং ফংহনগদবা প্রদক্ট অমদি সর্বিসশিং খনবদা মতেং পাংবা অমদি মখোয়না পাল্লিবা সর্বিস অমদি প্রদক্টশিংগী মরুওইবা ফিচরশিং শন্দোক্লা তাক্তুনা মখোয়গা ময়েকশেংবা ঈ-পাউ পীবা.

(খ) কম্পনীনা কষ্টমরগী অচুম্বা আইদেন্টিটি অমদি এদ্রেস খংদোক্লবগীদমক্তা মখোয়দগী মথৌ তারিবা দোক্যুমেন্ট অমদি ঈ-পাউ, অমদি আইনগী অমদি রেগ্যুলেটরীগী মথৌতাবা ইন্নবগীদমক্তা চংগদবা অতৈ দোক্যুমেন্টশিংগী মতাংদা কষ্টমরদা পাউ পীগনি.

4. লোনগী এপ্লিকেসনশিং অমদি মখোয়গী প্রোসেসীং

(ক) বোরোৱরদা পীবা পাউ পুন্নমক ভর্নাক্যুলর লোলদা নত্ত্রগা বোরোৱরনা খংবা লোল অমদা ওইগদবনি.
(খ) কম্পনীগী লোন এপ্লিকেসন ফোর্মশিংদা বোরোৱরগী স্বার্থদা অকায়বা পীবা য়াবা মথৌ তাবা ঈ-পাউ হাপতুনা, অতৈ এন.বি.এফ.সিশিংনা পীরিবা টর্ম অমদি কন্দিসনশিংগা কুপ্পা চাংদম্নদুনা কষ্টমরশিংনা ৱাখল তারবা ফীরেপ অমা লৌবা ঙমহনগদবনি. লোন এপ্লিকেসন ফোর্মদা এপ্লিকেসন ফোর্মগা লোয়ননা পীশিনগদবা চে-চাংশিং তাক্লি.
(গ) কম্পনীনা লোন এপ্লিকেসনশিং ফংবগী একনোলেজমেন্ট পীবগী সিষ্টেম অমা লৈগদবনি. লোন এপ্লিকেসনশিং দিস্পোজ তৌগদবা মতম পরিং অমা একনোলেজমেন্টতা তাক্কদবনি.

5. লোন এপ্রাইজেল অমদি টর্ম/কন্দিসনশিং

কম্পনীনা সেঙ্কসন লেটর নত্ত্রগা অতোপ্পা পাম্বৈগী মতেংনা ভর্নাক্যুলর লোলদা অইবা ওইনা, চহিগী ইন্টরেষ্ট রেট অমদি এপ্লিকেসনগী মেথদ য়াউনা সেঙ্কসন তৌখিবা লোনগী শেনফমগা লোয়ননা বোরোৱরদা খঙহনগনি অমদি বোরোৱরনা হায়রিবা টর্ম অমদি কন্দিসনশিং অসিদা অয়াবা পীবদু মসিগী রেকোর্দতা থমজিনগনি. বোরোৱরগী থেংথবা রিপেমেন্ট/ নত্ত্রগা অতৈ দিফোল্ট অমহেক্তগীদমক্তা কম্পনীনা লৌগদবা পীনল চার্জ অদু লোন এগ্রীমেন্টতা অচৌবা ময়েক্লা ইদুনা পনগনি.

বোরোৱরনা খঙগদবা ভর্নাক্যুলর লোল অমদা কম্পনীনা লোন এগ্রীমেন্টকী কোপী অমা, লোন এগ্রীমেন্টতা হাপ্লিবা এনক্লোজর পুন্নমক্কী কোপী অমগা লোয়ননা লোনগী সেঙ্কসন / দিসবর্সমেন্টকী মতমদা বোরোৱরশিংদা ফংহনগনি.

লোনগী রিপেমেন্টকী চপ-চাবা তাং, রিপেমেন্টকী ফ্রীক্বেন্সী, শেল্লেপ অমদি শেন্দোইগী মরক্তা ব্রেকঅপ, এস.এম.এ/এন.পি.এ কাঙলুপতা থম্বগী তাং, অসিনচিংবসি লোন সেঙ্কসনগী মতমদা, অমদি লোন মপুংফানা রিপেমেন্ট তৌদ্রিফাউবগী মনুংদা, মতুং তারকপা মতমদা, সেঙ্কসনগী টর্মশিং/ লোন এগ্রীমেন্টতা করিগুম্বা অহোংবশিং লৈরক্লবদি মদু বোরোৱরদা পাউ পীগদবনি. শেল্লেপ অমদি / নত্ত্রগা শেন্দোইগী পেমেন্টতা মোরেটোরিয়ম য়াউবা লোন ফেসিলিটিশিংগী ওইনদি, রিপেমেন্ট তৌবা হৌখিবগী চপ-চাবা তাং অদুসু বোরোৱরদা খঙহনগদবনি.

6. লোন একাউন্টতা লৌগদবা পীনল চার্জ

(ক) বোরোৱরনা লোন কন্ট্রেক্টকী মেটরিয়েল টর্ম অমদি কন্দিসনশিং ঙাক্তবগীদমক্তা, করিগুম্বা পেনাল্টি লৌখিবা লৈরবদি মদু 'পীনল চার্জ' ওইনা লৌগনি অমদি এদভান্সতা লৌগদবা ইন্টরেষ্ট রেটতা হাপচিনবা 'পীনল ইন্টরেষ্ট' কী মওংদা মদু লৌরোই. অদুমওইনমক, মসিনা লোন একাউন্টতা কাগদবা কম্পাউন্দিং ইন্টরেষ্টকী মহৌশাগী ওইবা প্রোসীজরশিংদদি অকায়বা পীরোই.
(খ) কম্পনীনা ইন্টরেষ্ট রেটকী অহেনবা কম্পোনেন্ট অমত্তা নৌনা হাপচিল্লোইদবনি অমদি আর.বি.আইনা ফেয়র প্রাক্টিস কোদকী মতাংদা পীরিবা গাইদলাইন অদু পুকচেল শেংনা ইনগদবনি.
(গ) পীনল চার্জগী চাং অদু মরম চাবা ওইবগা লোয়ননা অকক্লবা লোন / প্রদক্ট কেটগোরী অমগী মনুংদা মীচং-মীখায় নাইবা তৌদনা, লোন কন্ট্রেক্টকী মেটরিয়েল টর্ম অমদি কন্দিসন ঙাক্তবগা মান্নবা চাংদা ওইগদবনি.
(ঘ) 'ইন্দিভিজুয়েল বোরোৱরশিংদা, বিজিনেস নত্তবা অতৈ হিরমগীদমক্তা' সেঙ্কসন তৌখিবা লোনশিংগী ওইনা লৌগদবা পীনল চার্জ অদুনা, মেটরিয়েল টর্ম অমসুং কন্দিসনশিং ঙাক্তবগীদমক্তা নন-ইন্দিভিজুয়েল বোরোৱরশিংদগী লৌগদবা পীনল চার্জশিং অদুদগী হেল্লোইদবনি.
(ঙ) পীনল চার্জগী চাং অমদি মরম অদু কম্পনীনা লোন এগ্রীমেন্ট অমদি মোষ্ট ইম্পোর্টেন্ট টর্ম এন্দ কন্দিসন / কী ফেক্ট ষ্টেটমেন্ট (কে.এফ.এস) তা ময়েকশেংনা পনবগা লোয়ননা, কম্পনীগী ৱেবসাইটতা ইন্টরেষ্ট রেট অমদি সর্বিস চার্জগী মখাদা উৎকদবনি.

(চ) লোনগী মেটরিয়েল টর্ম অমদি কন্দিসনশিং ঙাক্তবগীদমক্তা রীমাইন্দর থাবা খুদিংদা, এপ্লীকেবল ওইগদবা পীনল চার্জ অদু পনগদবনি. মখাতানা, পীনল চার্জ লৌবা অমদি মসিগী মরম অদুসু খঙহনগদবনি.

ফেয়র লেন্দীং প্রাক্টিস - লোন একাউন্টতা লৌগদবা পীনল চার্জগী মতাংদা তোখায়বা পোলিসী অমা চৎনহল্লে অমদি মদু বোর্দ ওফ দাইরেক্টর্সনা ওক্টোবর 17, 2023 দা পাঙথোকখিবা মসিগী মীটিংদা অয়াবা পীখ্রে.

7. টর্ম অমদি কন্দিসনশিংদা হোংদোকপা য়াউনা লোনগী দিসবর্সমেন্ট

(ক) দিসবর্সমেন্ট সেদ্যুল, ইন্টরেষ্ট রেট, সর্বিস চার্জ, প্রীপেমেন্ট চার্জ অসিনচিংবা য়াউনা, টর্ম অমদি কন্দিসনশিংদা অহোংবা অমহেক্তা লৈরক্লবদি, কম্পনীনা ভর্নাক্যুলর লোলদা বোরোৱরদা নোটিস পীগনি. কম্পনীনা ইন্টরেষ্ট রেট অমদি চার্জশিং অদু মতুং লাক্কদবা মতমখক্তদগী লৌবা হৌগনি. হিরম অসিগী মতাংদা চুন্নবা কন্দিসন অমা লোন এগ্রীমেন্টতা হাপকনি.

(খ) এগ্রীমেন্টকী মখাদা রিকোল তৌনবা/ পেমেন্ট নত্ত্রগা পর্ফোমেন্স থুজিলহন্নবগী লৌরিবা ফীরেপ অদু লোন এগ্রীমেন্টকী মতুংইনবা ওইগদবনি.

(গ) লোনগী দ্যু পুন্নমক রিপেমেন্ট তৌরবা নত্ত্রগা আউটষ্টেন্দীং এমাউন্ট অদু কম্পনীনা ফংলবা নত্ত্রগা বোরোৱরগী মায়োক্তা অতৈ অতোপ্পা ক্লেমগী লিয়েন অমত্তা লৈত্রবদি কম্পনীনা সিক্যুরিটি পুন্নমক রিলিজ তৌগনি. করিগুম্বা সেট ওফ তৌনবগী হক অসি শিজিন্নবা তারবদি, মসিগী মতাংদা লেমহৌরিবা ক্লেম অমদি মরী লৈনবা ক্লেম অদু সেটল তৌদ্রিবা/পীদ্রিবা ফাউবা কম্পনীনা সিক্যুরিটিজ লেংদনা থম্নবগী কন্দিসনশিংগী মতাংদা মপুংফাবা মরোলগা লোয়নুনা বোরোৱরদা নোটিস পীগনি.

8. দায়ত্ব লৈবা লেন্দীং কন্দক্ট - পর্সনেল লোনগী রিপেমেন্ট/সেটলমেন্ট তৌবগা লেংবা য়াবা/য়াদবা প্রোপর্টিগী দোক্যুমেন্টশিং পীথোক্কনি

আর.বি.আইগী গাইদলাইনগী মতুংইনবা ষ্টেন্দর্দ ওপরেটিং প্রোসীজর (এস.ও.পি)- প্রোপর্টি দোক্যুমেন্টস হেন্দওভর এন্ড চার্জ রিলিজ প্রোসেস অমা কেস পুন্নমক্কী ওইনা লেঙবা য়াবা/ য়াদবা প্রোপর্টিগী ওরিজিনেল দোক্যুমেন্টশিং রিলিজ তৌবগা মরী লৈননা দিসেম্বর 01, 2023 দগী চৎনহল্লে.

(ক) লেঙবা/লেঙবা য়াদবা প্রোপর্টিগী দোক্যুমেন্টশিং

i. কম্পনীনা লোন একাউন্টকী মপুংফবা রীপেমেন্ট ফংবা/সেটলমেন্ট তৌবা মতুং নুমিৎ 30 নিগী মনুংদা লেঙবা য়াবা/ য়াদবা প্রোপর্টিগী ওরিজিনেল দোক্যুমেন্ট পুন্নমক রিলিজ তৌগনি অমদি রেজিষ্ট্রী অমহেক্তদা রেজিষ্টর তৌরিবা চার্জশিং লৌথোক্কনি.

ii. লেঙবা য়াবা/য়াদবা প্রোপর্টিগী ওরিজিনেল দোক্যুমেন্টশিং অদু লোন একাউন্ট হাংলিবা বেঙ্কীং আউটলেট/ব্রাঞ্চতগী নত্ত্রগা দোক্যুমেন্টশিং অদু থম্লিবা কম্পনীগী অতোপ্পা ওফিস অমহেক্তদগী লৌনবগী অপাম্বা অদু বোরোৱরনা খন্নবগী খুদোংচাবা লৈগনি.

iii. লেঙবা য়াবা/য়াদবা প্রোপর্টিগী ওরিজিনেল দোক্যুমেন্টশিং হন্দোক্লবগী মতম অমদি মফম অদু ইফেক্টিব ওইবা তাংদা নত্ত্রগা মতুংদা ইসু তৌবা সেঙ্কসন লেটরশিংদা পনগনি.

iv. বোরোৱর মশা নত্ত্রগা জোইন্ট বোরোৱরশিংনা লাইবক থিদুনা লৈখিদবা তারবদি, লেঙবা য়াবা/য়াদবা প্রোপর্টিগী ওরিজিনেল দোক্যুমেন্টশিং অদু লীগেল হেয়রশিংদা হন্দোকখিনবগী প্রোসীজর অমা কম্পনীদা লৈগদবনি. প্রোসীজর অদু কম্পনীগী ৱেবসাইটতা উৎলি.

(খ) লেঙবা য়াবা/য়াদবা প্রোপর্টিগী দোক্যুমেন্টশিং রিলিজ তৌবদা থেংথবগী কম্পেন্সেসন

i. করিগুম্বা লেঙবা য়াবা/য়াদবা প্রোপর্টিগী ওরিজিনেল দোক্যুমেন্টশিং রিলিজ তৌবদা থেংথরবা নত্ত্রগা লোন মপুংফানা শীংদোক্লবা/ সেটল তৌরবা মতুং নুমিৎ 30 নিদগী হেল্লবা ফাউবা মরী লৈনবা রেজিষ্ট্রীদা চার্জ সটিসফেক্সন ফোর্ম ফাইল তৌদ্রবদি, অসিগুম্বা থেংথবসিগী মরম অদু কম্পনীনা বোরোৱরদা পীগনি. করিগুম্বা থেংথবগী মরম অদু কম্পনীনা থোকহনবা ওইরবদি, অসিগুম্বা থেংথবসিগীদমক্তা নোংমদা ₹5,000 গী চাংদা বোরোৱরদা কম্পেন্সেট তৌগনি.

ii. করিগুম্বা লেঙবা য়াবা/য়াদবা প্রোপর্টিগী ওরিজিনেল দোকুমেন্ট অদু, মচেৎ নত্রগা মপুম ওইনা মাঙখিবা/শেগায়-খোৎকায়বা য়াউরবদি, লেঙবা য়াবা/য়াদবা প্রোপর্টিগী ওরিজিনেল দোকুমেন্ট অদু বোরোৱরনা ফংনবা হোৎনবদা কম্পনীনা মতেং পাংগনি অমদি মথক্তা পনখ্রিবা ক্লোজ (i) দা তাক্লিবগুম্না কম্পেন্সেসন পীবগী মথক্তা, মরী লৈনবা অচংবা শেনফমসু পুথোক্কনি. অদুমওইনমক, অসিগুম্বা কেসশিংসিদদি, কম্পনীনা মসিগী প্রোসীজর লোইশিন্নবা অমদি থেংথবা মতমগী পেনাল্টি হোৎনবগীদমক্তা নুমিৎ 30 নিগী অহেনবা মতম (হায়বদি, নুমিৎ 60 নগী মথক্তা) ফংগনি.

iii. দিরেক্সনশিং অসিগী মখাদা পীখিবা কম্পেন্সেসন অদুনা, এপ্লিকেবল লোগী মখাদা অতৈ কম্পেন্সেসন ফংনবগী বোরোৱরগী হকতা অকায়বা পীরোইদবনি.

9. ইক্বেটেদ মন্থ্লী ইনষ্টোলমেন্ট (ই.এম.আই) দা য়ুম্ফম ওইবা পর্সনেল লোনশিংদা লৌরিবা ফ্লোটিং ইন্টরেষ্ট রেট রিসেট তৌবা

(ক) ই.এম.আইদা য়ুম্ফম ওইবা ফ্লোটিং রেট পর্সনেল লোন সেঙ্কসন তৌবা মতমদা, লোনগী টেনর মনুংদা করিগুম্বা ইন্টরেষ্ট রেট হেনগৎলকপগী ফিভম অমা লৈরকপা মতমদা, টেনর শাংদোক্কবা অমদি/ নত্রগা ই.এম.আই ৱাংখৎহন্নবগীদমক্তা মতিকচাবা হেদরুম/ মার্জিন শোয়দনা থম্নবগীদমক্তা, কম্পনীনা বোরোৱরশিংগী রিপেমেন্ট কেপাসিটি অদু কুপ্না য়েংবা মতৌ তাই অমদি এন.বি.এফ.সিশিংনা ইমপ্লিমেন্টেসন অমদি কমপ্লাইয়েন্সকীদমক্তা মখাগী মথৌ তাবশিং অসি লৈবা চুন্নবা পোলিসী ফ্রেমৱার্ক অমা থম্নবা খঙহল্লি:

i. সেঙ্কসনগী মতমদা, লোনগী ইন্টরেষ্ট রেটতা অহোংবা লৈরকপনা ই.এম.আই অমদি/নত্রগা টেনর নত্রগা অনিমক্তা পীরকপা য়াবা চৈথেংগী মতাংদা কম্পনীনা বোরোৱরশিংদা ময়েক শেংনা খঙহনগদবনি. মতুং তারকপদা, মসিগী ফল ওইনা ই.এম.আই/ টেনর নত্রগা অনিমক্তা হেনগৎলকপা তারবদি চুন্নবা চেনেলগী খুত্থাংদা মদু বোরোৱরদা খুদক্তা পাউ পীগদবনি.

ii. ইন্টরেষ্ট রেট রিসেট তৌবা মতমদা, বোর্দনা এপ্রুভ তৌবা পোলিসীগী মতুংইন্না ফীক্স রেট অমদা হোংদোক্কবগী ওপসন কম্পনীনা বোরোৱরশিংনা পীগনি. পোলিসী অসিনা, অতৈ কয়াগা লোয়ননা, লোনগী মতম মনুংদা বোরোৱর অমনা হোংদোকপা য়াবগী মশিং অদু খঙহল্লি.

iii. বোরোৱরশিংনা অপাম্বা খন্নবগী খুদোংচাবা পীগনি-

(ক) ই.এম.আই ৱাংখৎহনবা নত্রগা মতম শাংদোকপা নত্রগা ওপসন অনিমক্কী অপুনবা ; অমদি,

(খ) লোনগী টেনর মনুং, মতম অমহেক্তেদা, মচেৎ নত্রগা মপুম ওইনা, মাঙজৌননা পীথোক্কদবনি. অপীবা ইনষ্ট্রক্সনশিংগী মখাপোন্না ফোরক্লোজর চার্জ/প্রী-পেমেন্ট পেনাল্টি লৌগনি.

iv. লোনশিং ফ্লোটিংদগী ফীক্স রেটতা হোংদোকপগী এপ্লিকেবল চার্জ পুন্নমক অমদি মথক্কী ওপসনশিং অসি খনবগীদমক্তা লৌগদবা অতৈ সর্বিস চার্জ/ এদমিনিষ্ট্রেটিব কোষ্ট অদু সেঙ্কসন লেটরদা ময়েকশেংনা পনবগা লোয়ননা কম্পনীনা মতম মতমগী ওইনা অসিগুম্বা চার্জ/ কোষ্ট অসিদা হোংদোক-হোংজিন লৈরকপা খুদিংদসু খঙহনগদবনি.

v. করিগুম্বা ফ্লোটিং রেট লোন্না নেগেটিব এমোর্টাইজেসন ফংহন্দ্রবদি কম্পনীনা মতম শাংদোকহনগনি.

vi. . অপীবা ৱাফমশিং অদু অচম্বা অমদি বোরোৱরনা খঙবদা কোন্নবা মওংগী ওইহন্নবা কম্পনীনা শীনগদবনি.

ইনষ্ট্রক্সনশিং অসি ইক্বেটেদ মন্থ্লী ইনষ্টোলমেন্টকী মথক্তা, মুটেটিস মুটান্দী, ইক্বেটেদ ইনষ্টোলমেন্টতা য়ুম্ফম ওইবা তোঙান-তোঙানবা মতমগী লোনশিংদসু চৎনগনি.

ইক্বেটেদ মন্থ্লী ইনষ্টোলমেন্ট (ই.এম.আই) দা য়ুম্ফম ওইবা পর্সনেল লোনশিংদা লৌগদবা ফ্লোটিং ইন্টরেষ্ট রেট রিসেট তৌবগী ওইবা তোখায়বা পোলিসী অমা চৎনহল্লে অমদি মদু ওক্টোবর 17, 2023 দা পাঙথোকখিবা বোর্দ ওফ দাইরেক্টর্সকী মীটিংদা অয়াবা পীখ্রে.

10. জেনরেল

(ক) লোন এগ্রীমেন্টকী টর্ম অমদি কন্দিসনশিংদা পীরিবা হিরমখক্কী নত্তনা বোরোৱরগী থবক-থৌরমদা কম্পনীনা খুৎ থীংজিল্লোই (বোরোৱরনা মমাংদা তাকখিদবা অনৌবা ঈ-পাউ অমা কম্পনীনা ফংবা লৈত্রবদি).

(খ) বোরোৱেল একাউন্ট ট্রান্সফর তৌনবগী রিক্বেষ্ট ফংবা তারবদি, কন্সেন্ট নত্ত্রগা অতৈ, হায়বদি কম্পনীগী ওবজেক্সন, করিগুম্বা লৈরবদি, মদু রিক্বেষ্ট ফংবা তাংদগী নুমিৎ 21 নিগী মনুংদা খঙহনগদবনি.

(গ) লোনগী রিকভরীগী মতাংদদি, কম্পনীনা মরমচাদবা হরাসমেন্ট, খুদম ওইনা. মতম অমদি মতাং চাদনা বোরোৱরশিংদা অপন-অরাক পীবা, লোনগী রিকভরীগীদমক্তা অকন-অরীং শীঙবা অসিনচিংবা তৌরোইদবনি. কম্পনীগী ষ্টাফতগী ফজদবা লমচৎ-শাজৎ লৈহন্দনবগীদমক্তা, কষ্টমরশিংদা থবক তৌমিন্নবদা চুন্নবা ৱাহৈ-ৱাতাগা লোয়ননা তৌমিন্ননবা কম্পনীনা ষ্টাফশিংদা ট্রেনীং পীগদবনি.

(ঘ) ইন্দিভিজুয়েল বোরোৱরশিংদা, কো-ওব্লীগেন্ট(শিং) য়াউনা নত্ত্রগা য়াউদনা, বিজনেসকী হিরমদা পীবা লোন নত্তনা অতৈ হিরমগীদমক্তা সেঙ্কসন তৌবা ফ্লোটীং রেট টর্ম লোনশিংদা ফোরক্লোজর চার্জ/ প্রী-পেমেন্ট পেনাল্টি অমত্তা লৌরোই.

(রিফরেন্স: ফোরক্লোজর চার্জেস/ এন.বি.এফ.সিনা পীবা ফ্লোটিং রেট লোনশিংদা প্রী-পেমেন্ট পেনাল্টি লৌবগী মতাংদা আর.বি.আইনা ওগষ্ট 2, 2019 দা থোকপা সর্ক্যুলর দি.এন.বি.আর (পি.দি) CC.No.101/03.10.001/2019-20)

11. গ্রীভান্স রিদ্রেসেল

(ক) ফেয়র প্রাক্টিসেস কোদকী কমপ্লাইয়েন্স অমদি মেনেজমেন্টকী তোঙান-তোঙানবা থাক্তা গ্রীভান্স রিদ্রেসেল মেকানিজমগী থবক-থৌরম পাঙথোকপগী মতাংদা মতম মতমগী ওইনা রিভিয়ু তৌগনি. রেগুলর ইন্টরভেলদা অসিগুম্বা রিভিয়ুশিংগী অপুনবা রিপোর্ট অমা বোর্দতা পীশিনগনি.

(খ) কষ্টমরশিংগী খুদোংচানবগীদমক্তা, বিজিনেস ট্রাঞ্জেক্সন তৌরিবা, কম্পনীগী ব্রাঞ্চ/ মফম পুন্নমক্তা, মখাগী ঈ-পাউ অসি ময়েকশেংনা থেৎকদবনি:

i. কম্পনীগী মায়োক্তা লাকপা ৱাকৎশিংগী রিজোলুসনগীদমক্তা থবক তৌগদবা গ্রীভান্স রিদ্রেসেল ওফিসরগী মমিং অমদি কন্টেক্টকী অকুপ্পা মরোল (টেলিফোন / মোবাইল নম্বরগা লোয়ননা ইমেল এদ্রেস).

ii. করিগুম্বা কষ্টমরগী ৱাকৎ/খঙনিংবা অদু নুমিৎ 30 নিগী মনুংদা কোকহন্দ্রবদি, কষ্টমরনা আর.বি.আই সি.এম.এস পোর্টেল - https://cms.rbi.org.in দা ৱাকৎ অমা পীশিনবা য়াই

নত্ত্রগা কমপ্লেন্ট ফোর্ম অদু মখাগী এদ্রেস অসিদা থাবীয়ু:

সেন্ট্রেলাইজদ রিসিট এন্ড প্রোসেসীং সেন্টর,
রিজর্ব বেঙ্ক ওফ ইন্দিয়া, 4শুবা ফ্লোর,
সেক্টর 17, চান্দিগর – 160017
টোলফ্রী নম্বর- 14448

12. ওম্বদসমেন স্কীম ফোর নন-বেঙ্কীং ফাইনান্সিয়েল কম্পনীজ

(ক) রিজর্ব বেঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেদ ওম্বদসমেন স্কীম, 2021

ওম্বদসমেন স্কীমগী মখাদা, কম্পনীনা প্রিন্সিপাল নোদল ওফিসর (পি.এন.ও) খল্লে অমদি কম্পনীগী মায়োক্তা লাকপা ৱাকৎশিংগা মরী লৈননা কম্পনীগী মহুৎশিন্দুনা মহাক্না ওম্বদসমেন্দা ঈ-পাউ পীগনি. কম্পনীনা খনবা নোদল ওফিসর (এন.ও) না পি.এন.ওগী মতেং পাঙগনি.

.কষ্টমরশিংগী খুদোংচানবগীদমক্তা, বিজিনেস ত্রাঞ্জেক্সন তৌরিবা ব্রাঞ্চশিং/মফমশিংদা, পি.এন.ওগী মমিং অমদি কন্টেক্টকী অকুপ্পা মরোল (টেলিফোন/ মোবাইল নম্বর অমদি ইমেল) অদু ওম্বদসমেনগী কমপ্লেন্ট পীশিনফম পোর্টেলগী অকুপ্পা মরোলগা (https://cms.rbi.org.in) লোয়ননা উৎকনি.

স্কীম অসিগী মরুওইবা মশকশিং অদু ওফিস অমদি ব্রাঞ্চ পুন্নমক্তা ইংরেজী, হিন্দী অমদি রিজনেলগী লোলশিংদা ময়েকশেংনা, হায়বদি ওফিস নত্ত্রগা ব্রাঞ্চ অদুদা লাকপা মীওই খুদিংনা স্কীম অদুগী মতিকচাবা ঈ-পাউ খঙহন্নবগী মওং-মতৌদা থেৎতুনা উৎকদবনি.

স্কীমগী কোপীগা লোয়ননা ওম্বদসমেন স্কীমগী মরুওইবা মরোল অমদি প্রিন্সিপাল নোদল ওফিসরগী কন্টেক্টকী মরোল অদু ৱেবসাইটতা ময়েকশেংনা উৎপগা লোয়ননা অপদেট তৌগদবনি.

(রিফরেন্স: রিজর্ব বেঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেদ ওম্বদসমেন স্কীম, 2021 নবেম্বর তাং 12, 2021)

(খ) ইন্টরনেল ওম্বদসমেন খনবা

আর.বি.আইনা নবেম্বর 15, 2021 দা 'নন-বেঙ্কীং ফাইনান্সিয়েল কম্পনীশিংনা ইন্টরনেল ওম্বদসমেন খনবা' অসিগী মতাংদা পীখিবা গাইদলাইনগী মতুংইন্না, কম্পনীনা ইন্টরনেল ওম্বদসমেন খল্লে অমদি মরী গাইদলাইনশিং ঙাক্না চৎকনি.

(রিফরেন্স: নন-বেঙ্কীং ফাইনান্সিয়েল কম্পনীজনা ইন্টরনেল ওম্বদসমেন খনবা নবেম্বর তাং 15, 2021)

13. ৱেবসাইটতা হোষ্ট তৌবা

ভর্নাক্যুলর লোলদা ইবা ফেয়র প্রাক্টিস অসি তোঙান-তোঙানবা ষ্টেকহোল্ডরশিংনা খঙহন্নবগীদমক্তা কম্পনীগী ৱেবসাইটতা হাপকনি.

14. কা-হেন্না ইন্টরেষ্ট লৌবগী মতাংদা চৎনগদবা কাঙলোন

(ক) বোর্দ ওফ দাইরেক্টর্সনা ফন্দ কোষ্ট, মার্জিন অমদি রিস্ক প্রীমিয়ম অসিনচিংবা মরী লৈনবা ফেক্টরশিংগী মখাপোন্না, লোন অমদি এদভান্সতা লৌগদবা ইন্টরেষ্ট রেট, প্রোসেসীং অমদি অতৈ চার্জশিং লেপথোক্নবগী ইন্টরেষ্ট রেট মোদেল অমা চৎনহল্লে. ইন্টরেষ্ট রেট অমদি বোরোৱরশিংগী তোঙান-তোঙানবা কেটগোরীশিংগী মতুংইন্না তোঙান-তোঙানবা ইন্টরেষ্ট রেট লৌনবগী রিস্ক অমদি রেসনেলগী গ্রেদ লেপ্পবগী এপ্রোচ অদু এপ্লিকেসন ফোর্মদা বোরোৱর নত্ত্রগা কষ্টমরগী মফমদা খঙহনগনি অমদি সেঙ্কসন লেটরদা ময়েক শেংনা পনগনি.

(খ) ইন্টরেষ্ট রেট অমদি রিস্ককী গ্রেদ খায়দোকপগী মওং অদুসু কম্পনীগী ৱেবসাইটতা ফংহনগদবনি. ইন্টরেষ্ট রেটতা অহোংবা লৈরকপা খুদিংগী ৱেবসাইটতা ফোংলিবা ঈ-পাউ অদু অপদেট তৌগদবনি.

(গ) ইন্টরেষ্টকী রেট চহিগী রেটতা পাগনি.

15. ফাইনান্স তৌখিবা গারীশিং অমুক লৌশিনবা

কম্পনীনা বোরোৱরগা তৌনবা লোন এগ্রীমেন্টতা রি-পোসেসন ক্লোজ অমা হাপকনি অমদি মদু আইনগী ওইনা চৎনগনি. কম্পনীনা বোরোৱরগা তৌনবা লোন এগ্রীমেন্টতা রি-পোসেসন ক্লোজ অমা হাপকনি অমদি মদু আইনগী ওইনা চৎনগনি ; (খ) নোটিস পেরিয়দ কোকথোক্লবগী ফিভমশিং ; (গ) সিক্যুরিটিগী পোসেসন লৌনবগী প্রোসীজর ; (ঘ) প্রোপর্টি সেল / ওক্সন তৌদ্রিবৈগী মমাংদা লোন শিংদোক্লবগী অরোয়বা খুদোংচাবা পীবগা মরী লৈনবা প্রোবিজন অমা ; (ঙ) বোরোৱরদা রিপোসেসন পীনবগী প্রোসীজর, অমদি (চ) প্রোপর্টি সেল / ওক্সন তৌনবগী প্রোসীজর. বোরোৱরশিংদা অসিগুম্বা টর্ম অমদি কন্দিসনশিংগী কোপী অমা ফংহনগনি.

16. গোল্ড জ্বেলরীগী কোলেটরেলদা শেন্থং পীবা

মথক্তা পীরিবা জেনরেল গাইদলাইনশিং অসিগী মথক্তা, কম্পনীনা, গোল্ড জ্বেলরী লৌদুনা ইন্দিভিজুয়েলশিংদা শেল শান্দোকপা মতমদা, অতৈ কয়াগা লোয়ননা, মখাদা পীরিবশিং অসি য়াউবা, বোর্দ ওফ দাইরেক্টর্সনা অয়াবা পীরবা পোলিসী অমা ইনগনি:

i. আর.বি.আইনা খঙহল্লিবা কে.ৱাই.সি গাইদলাইনশিং ইলহন্নবা মতিকচাবা খোঙথাংশিং পায়খৎপগা লোয়ননা লোন অমহেক্তা পীদ্রিবৈদা কষ্টমরনা হায়রিবশিংসি মওংচুন্না পাঙথোক্লব্রা হায়বদু য়েংশিনগনি.
ii. ফংলিবা জ্বেলরীগী এসেস তৌবগী চুন্নবা প্রোসীজর.
iii. গোল্ড জ্বেলরীগী মপু লেপথোক্লবগী ইন্টরনেল সিষ্টেম.
iv. সেফ কষ্টদীদা জ্বেলরী থন্নবগী মতিকচাবা সিষ্টেমশিং, সিষ্টেমশিং লেপ্তুনা রিভিয়ু তৌবা, মরী লৈনবা ষ্টাফতা ট্রেনীং পীবা অমদি প্রোসীজরশিং অদু শোয়দনা ইলহন্নবগীদমক্তা ইন্টর্নেল ওদিটরনা মতম মতমগী ওইনা য়েংশিনবগী থবক তৌগদবনি. জ্বেলরী থমজিন্নবগী চুন্নবা ফেসিলিটি লৈতবা ব্রাঞ্চশিংনা গোল্ডগী কোলেটরেলদা লোন পীবগী থবক তৌরোইদবনি.
v. কোলেটরেল ওইবগী অয়াবা পীরবা জ্বেলরী মওং-চুন্না ইন্সুর তৌগনি.
vi. শেল শীংদোক্তবগীদমক্তা জ্বেলরী ওক্সন তৌবগা মরী লৈনবা পোলিসী অদু মনুং-মপান নাইদবা অমদি চুন্নবা মওংগী ওইগদবনি. ওক্সনগী তাং মমাংদা বোরোৱরদা মাঙজৌনবা নোটিস পীগদবনি. মসিনা চৎনগদবা ওক্সনগী প্রোসীজর অদুসু তাক্কনি. মসিদা স্বার্থগী চয়েৎনবা লৈহল্লোইদবনি অমদি ওক্সনগী প্রোসেস অদুনা, গ্রুপ কম্পনী অমদি মরী লৈনবা এন্টিটিশিংগা লৈনবা মরী য়াউনা ওক্সনগী মনুংদা পাঙথোকপা ট্রাঞ্জেক্সন পুন্নমক্তা নক্লবা মরী লৈহন্নবা হোৎনগদবনি.
vii. ওক্সন অদু য়ামদ্রবদা পাউ-চে 2 দা, অমনা ভর্নাক্যুলর লোলদা অদুগা অমনা নেসনেল দেলী পাউ-চেদা এদভর্টাইজ তৌদুনা মীয়ামদা খঙহনগনি.
viii. পাঙথোক্লিবা ওক্সন্দা কম্পনীনা শরুক য়ারোই.
ix. বোর্দনা এপ্রুব তৌরবা ওক্সনীয়রখক্কী খুত্থাংদা প্লেজ তৌবা সনা ওক্সন তৌগনি.
x. পোলিসী অসিনা নমথাক্কী থৌওংশিংগী মতাংদা চৎনরিবা সিষ্টেম অমদি প্রোসীজরশিংসু, হায়বদি মোবিলাইজেসন, ইগজেক্যুসন অমদি এপ্রুভেলগী থৌদাংশিং খায়দোকপা য়াউনা কোন্সীনগনি.
xi. সনা লৌরগা শেন্থং পীনবগী লোন এগ্রীমেন্টতসু ওক্সন প্রোসীজরগা মরী লৈনবা অকুপ্পা মরোল পীগদবনি.

17. নামা শোয়রবা/মমিৎ উদ্রবা মীওইশিংদা কম্পনীনা লোন পীবা

কম্পনীনা নামা শোয়রবা/মমিৎ উদবা এপ্লীকান্টশিংদা লোন ফেসিলিটি য়াউনা প্রদক্ট অমদি ফেসিলিটিশিং পীবা মতমদা মখোয়গী দিসএবিলিটিদা য়ুম্ফম ওইদুনা মীচং-মীখায় নাইনা থবক তৌরোইদবনি. অসিগুম্বা মীওইশিংসিদা তোঙান-তোঙানবা বিজিনেস ফেসিলিটি পীবদা কম্পনীগী ব্রাঞ্চ পুন্নমক্কা পীবা য়াবা তেংবাং পীগদবনি.

18. মাইক্রোফাইনান্স লোনশিংগী ফেয়র প্রাক্টিস কোদ

রিজর্ব বেঙ্ক ওফ ইন্দিয়া (আর.বি.আই)না মাষ্টর দিরেক্টন - রিজর্ব বেঙ্ক ওফ ইন্দিয়া (রেগ্যুলেটরী ফ্রেমৱার্ক ফোর মাইক্রোফাইনান্স লোন্স) দিরেক্সন্স, 2022, রিফরেন্স DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 গী মখাদা মার্চ তাং 14, 2022 দা ইসু তৌখ্রে. দিরেক্সনশিং অসি এপ্রিল 1, 2022 দগী চৎনবা হৌগনি অমদি কমর্সিয়েল বেঙ্কশিং, মাইক্রোফাইনান্স ইনষ্টিট্যুসনশিং য়াউনা এন.বি.এফ.সি অমদি হাউসিং ফাইনান্স কম্পনীশিংদা চৎনগনি.

মথক্কী সেক্সনশিংদা পনখ্রিবা এফ.পি.সিগী মথক্তা, মাইক্রোফাইনান্স লোনখক্কী ওইনা পীরিবা মখাগী ফেয়র প্রাক্টিসশিং অসিসু কম্পনীনা চৎনহগনি:

(i) জেনরেল
(ক) ভর্নাক্যুলর লোলদা ইবা এফ.পি.সি অদু কম্পনীগী ৱেবসাইটখক্তদা নত্তনা, কম্পনীগী ওফিস অমদি ব্রাঞ্চতা থেৎকনি.

(খ) বোরোৱরশিংগী ইনকম অমদি লৈরিবা শেন্দোনগী মতাংদা মথৌ তাবা ইনক্কারী তৌনবগীদমক্তা ফীল্ড ষ্টাফশিংবু ট্রেনীং পীগনি.
(গ) ট্রেনীং, করিগুম্বা লৈরবদি, মদু মমল লৌদনা বোরোৱরশিংদা ফংহনবা.
(ঘ) মাইক্রোফাইনান্স লোনশিংদা লৌগদবা মিনিমম, মেক্সিমম অমদি এভরেজ ইন্টরেষ্ট রেট অদু মসিগী ওফিস পুন্নমক্তা, মসিনা ইসু তৌবা লিটরেচরদা (ভর্নাক্যুলর লোলদা) অমদি মসিগী ৱেবসাইটতসু মশক থোক্না উৎকনি.
(ঙ) লোন এগ্রীমেন্টতা অমদি ওফিস, ব্রাঞ্চকী প্রেমিজেস অমদি কম্পনীগী ৱেবসাইটতা উৎলিবা এফ.পি.সিদসু দিক্লারেসন অমা পীগনি অমদি মদু কম্পনীগী এমপ্লোয়ীশিং নত্ত্রগা আউটসোর্স এজেন্সীগী এমপ্লোয়ীশিংনা উৎপা চুন্নদবা লমচৎ-শাজৎতা একাউন্টেবল ওইগনি অমদি গ্রীভান্স রিদ্রেসেল মতম চানা পীগদবনি.
(চ) বোরোৱরদগী সিক্যুরিটি দিপোজিট / মার্জিন অমত্তা লৌরোইদবনি,
(ছ) কম্পনীদা মাইক্রোফাইনান্স লোন এগ্রীমেন্টকী ষ্টেন্দর্দ ফোর্ম অমা লৈগনি. লোন এগ্রীমেন্ট অদু য়ারবদি ভর্নাক্যুলর লোলদা ওইগদবনি.
(জ) লোনগী টর্ম অমদি কন্দিসন পুন্নমক লোন এগ্রীমেন্টতা তাক্কনি.
(ঝ) লোন কার্দতা মখাগীসি য়াউগনি:
- মমলগী মতাংদা লায়থোকহল্লবা অচুম্বা ৱারোল,
- লোনগা লোয়ননিবা অতৈ টর্ম অমদি কন্দিসন পুন্নমক,
- বোরোৱরবু মতিকচানা মশক খঙদোক্লিবা ঈ-পাউ,
- কম্পনীনা ফংবা ইনষ্টোলমেন্টশিং য়াউনা রিপেমেন্ট পুন্নমক্কী একনোলেজমেন্ট অমদি ফাইনেল দিসচার্জ,
- কম্পনীনা শেম্লিবা গ্রীভান্স রীদ্রেসেল সিষ্টেম অদু লোন কার্দতা ময়েক শেংনা পনগনি অমদি নোদল ওফিসরগী মমিং অমদি কন্টেক্ট নম্বরসু হাপকনি,
- বোরোৱরশিংগী মপুংফাবা অয়াবগা লোয়ননা নন-ক্রেদিট প্রদক্টশিং ইসু তৌগদবনি অমদি লোন কার্দ অদুমক্তদা ফী ষ্ট্রকচর তাক্কদবনি,
- লোন কার্দতা ইবা এন্ট্রী পুন্নমক ভর্নাক্যুলর লোলদা নত্ত্রগা বোরোৱরনা খঙবা লোলদা ওইগদবনি.

(ii) রিকভরগী নন-কোয়রসিব মেথদশিং:
(ক) রিকভরী অসি মহৌশানা সেন্ত্রেল দেজিগনেটেদ মফমখক্তদা পাঙথোকই. বোরোৱরনা সেন্ত্রেল দেজিগনেটেদ মফমদা থংন-থংননা অনিরক নত্ত্রগা মসিদগী হেন্না লাক্তুবখক্তদা ফিল্ড ষ্টাফন বোরোৱরগী ময়ুমদা নত্ত্রগা থবক মফমদা রীকভরী তৌবা য়াহনগনি.

(খ) এমপ্লোয়ীশিংগী কন্দক্ট অমদি মখোয়গী রিক্রুটমেন্ট, ত্রেনিং অমদি মোনিটরীংগা মরী লৈননা বোর্দনা এপ্রুব তৌরবা পোলিসী অমা কম্পনীনা চৎনহগনি. কোদনা ষ্টাফকী মথৌ তাবা মিনিমম ক্বালিফিকেসন থমগনি অমদি কষ্টমরশিংগা থবক তৌমিন্নবগী মথৌ তাবা ত্রেনীং টুলশিং পীগনি. এমপ্লোয়ীশিংদা ত্রেনীং পীবদা বোরোৱরশিংদা উৎকদবা লমচৎ-শাজৎকী প্রোগ্রামশিং য়াউহনগনি. কষ্টমরশিংদা উৎকদবা এমপ্লোয়ীশিংগী কন্দক্ট অদু মখোয়গী কম্পেন্সেসন মেত্রীক্সতসু চুনবা মওংদা শেমদোক-শেমজিন তৌগদবনি.

19. ফেয়র প্রাক্টিস কোদ রিভিয়ু তৌবা

ফেয়র প্রাক্টিস কোদতা মতম মতমগী ওইনা রিভিয়ু তৌবা অমদি শেমদোক-শেমজিন তৌবগী দায়ত্ব মেনেজিং দাইরেক্টরগী মফমদা লৈগনি.

* * *