

নাইটিংগেল ফিনভেষ্টিং প্রাইভেট লিমিটেড ("নাইটিংগেল") নিম্ন উপাৰ্জন খণ্ডটোক অৰ্থনৈতিকভাৱে শক্তিশালী কৰিব বিচাৰে, বিশেষকৈ মহিলাসকলক এক বহনক্ষম ভিত্তিত ব্যয়সাপেক্ষ প্ৰকাৰে প্ৰয়োজনীয় তাৰিখআধাৰিত বিত্তীয় সেৱা প্ৰদান কৰি। এই অভিযানৰ সৈতে সংগতি ৰাখি, নাইটিংগেলে মাষ্টাৰ ডাইৰেকশ্বন - বিজাৰ্ড বেঙ্ক অফ ইণ্ডিয়া (মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণৰ বাবে নিয়ামক ফ্ৰেমৱৰ্ক) নিৰ্দেশনা, ২০২২ ৰেফাৰেন্স ডিঅ'আৰ-ত আৰ .বি.আই.ৰ বিজ্ঞপ্তিৰ সৈতে ইয়াৰ ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা (এফপিচি) প্ৰস্তুত আৰু গ্ৰহণ কৰিছে। এফ.আই.এন.আৰ.ই.চি. ৯৫/০৩.১০.০৩৮/ ২০২১-২২ তাৰিখ ১৪.০৩.২০২২।

ন্যায্য অনুশীলনী সংহিতাৰ উদ্দেশ্য হৈছে অখণ্ডতা, স্বচ্ছতা, সেৱাৰ মানদণ্ড, গ্ৰাহকৰ তথ্যৰ গোপনীয়তা বজাই ৰখা, সামাজিক মূল্যবোধক কাৰ্যকলাপত একত্ৰিত কৰা, আৰু এক ন্যায্য অনুশীলন হিচাপে প্ৰতিক্ৰিয়া আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী।

কোম্পানীৰ পৰিচালক মণ্ডলীৰ দ্বাৰা অনুমোদিত ফেয়াৰ প্ৰ্যাকটিছ কোড (এফপিচি) কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত ইংৰাজীৰ লগতে স্থানীয় ভাষাত উপলব্ধ। এফপিচি আমাৰ সকলো কাৰ্যালয় আৰু শাখা চৌহদতো প্ৰদৰ্শিত হয়।

নাইটিংগেল ফিনভেষ্টিং প্রাইভেট লিমিটেডে গ্ৰহণ কৰা ফেয়াৰ প্ৰ্যাকটিছ কোড (এফপিচি) তলত উল্লেখ কৰা হৈছে:

১. সাধাৰণ

- ক) ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত স্বচ্ছতা আৰু ন্যায্য ঋণ প্ৰণালীৰ প্ৰতি আমাৰ প্ৰতিশ্ৰুতি ব্যক্ত কৰা এক বিবৃতি জৰী কৰা হ'ব আৰু সেইবোৰ চৌহদত প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব।
 - খ) আৰবিআইৰ কেৱাইচি-এএমএল নিৰ্দেশনা পালন কৰা হ'ব। ঋণ লওঁতাসকলৰ পৰিশোধ ক্ষমতা নিশ্চিত কৰিবলৈ যথাযথ পৰিশ্ৰম কৰা হ'ব।
 - গ) আৰোপ কৰা সূতৰ কাৰ্যকৰী হাৰ আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী ইত্যাদি আমাৰ সকলো কাৰ্যালয় আৰু ৱেবছাইটত মুখ্যভাৱে প্ৰদৰ্শিত হ'ব।
 - ঘ) অনুপযুক্ত কৰ্মচাৰীৰ আচৰণ আৰু সময়মতে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰতিহত কৰাৰ বাবে কোম্পানী দায়বদ্ধ হ'ব।
 - ঙ) এক মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণ হ'ব ৩,০০,০০০ টকা লৈকে বাৰ্ষিক ঘৰুৱা উপাৰ্জন থকা পৰিয়ালক দিয়া এক বন্ধকী-মুক্ত ঋণ। এই উদ্দেশ্যৰ বাবে, পৰিয়ালৰ অৰ্থ হ'ব এক ব্যক্তিগত পাৰিবাৰিক গোট, অৰ্থাৎ স্বামী, পত্নী আৰু তেওঁলোকৰ অবিবাহিত সন্তান।
 - চ) নিম্ন আয়ৰ পৰিয়ালবোৰক প্ৰদান কৰা আবেদন/ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ/ বিতৰণৰ অন্তিম ব্যৱহাৰ আৰু পদ্ধতি নিৰ্বিশেষে সকলো জামানত-মুক্ত ঋণ, অৰ্থাৎ ৩,০০,০০০ টকা লৈকে বাৰ্ষিক উপাৰ্জন থকা পৰিয়ালবোৰক মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণ হিচাপে গণ্য কৰা হ'ব।
 - ছ) নাইটিংগেল ফিনভেষ্টিং প্রাইভেট লিমিটেডে আৰ.বি.আই.-য়ে প্ৰদান কৰা নিৰ্দেশনা অনুসৰি ঘৰুৱা উপাৰ্জনমূল্যায়নৰ নিৰ্দেশনা পদ্ধতি অনুসৰি ঘৰুৱা উপাৰ্জনৰ মূল্যাঙ্কন প্ৰস্তুত কৰিছে।
 - জ) নাইটিংগেল ফিনভেষ্টিং প্রাইভেট লিমিটেডে ঘৰুৱা উপাৰ্জন সম্পৰ্কীয় তথ্য ক্রেডিট ইনফৰ্মেচন কোম্পানীবোৰৰ (চি.আই.চি.) ওচৰত বাধ্যতামূলকভাৱে দাখিল কৰিব। ইতিমধ্যে প্ৰতিবেদিত ঘৰুৱা উপাৰ্জন আৰু মূল্যাঙ্কন কৰা ঘৰুৱা উপাৰ্জনৰ মাজত যিকোনো পাৰ্থক্যৰ কাৰণ চি.আই.চি.-ৰ সৈতে মূল্যাঙ্কন কৰা ঘৰুৱা উপাৰ্জন আপডেট কৰাৰ আগতে ঋণ লওঁতাৰ পৰা বিশেষভাৱে নিশ্চিত কৰা হ'ব।
- মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণৰ ওপৰত কোনো পূৰ্ব-পৰিশোধ জৰিমনা নাথাকিব। বিলম্বিত পৰিশোধৰ বাবে জৰিমনা, যদি থাকে, অতিৰিক্ত পৰিমাণৰ ওপৰত প্ৰয়োগ কৰা হ'ব, সম্পূৰ্ণ ঋণৰ পৰিমাণৰ ওপৰত নহয়।

২. ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু সেইবোৰৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ

- ক) ঋণ লওঁতাৰ সকলো যোগাযোগ স্থানীয় ভাষা বা ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত হ'ব। ঋণ প্ৰয়োগৰ প্ৰক্ৰিয়াটো কঠিন নহ'ব।
- খ) ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰত ঋণ লওঁতাৰ সূত প্ৰভাৱিত কৰা প্ৰয়োজনীয় তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব, যাতে অন্যান্য এনবিএফচিয়ে আগবঢ়োৱা চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ সৈতে এক অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পাৰি আৰু ঋণ লওঁতাই অৱগত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে। ঋণ আবেদন পত্ৰখনে আবেদন প্ৰপত্ৰৰ সৈতে দাখিল কৰিব লগা নথিপত্ৰবোৰ সূচিত কৰিব।
- গ) সকলো ঋণ আবেদন প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে স্বীকৃতি দিয়াৰ এক প্ৰণালী, বিশেষকৈ, ঋণৰ আবেদনবোৰ নিষ্পত্তি কৰাৰ সময়সীমা স্বীকাৰত সূচিত কৰা হ'ব।

৩. ঋণ মূল্যাঙ্কন আৰু চৰ্তাৱলী/চৰ্তাৱলী

- ক) ঋণ লওঁতাসকলৰ বিদ্যমান ঋণৰ সন্দৰ্ভত প্ৰয়োজনীয় অনুসন্ধান কৰিবলৈ কোম্পানীৰ ক্ষেত্ৰ বিষয়াসকলক প্ৰশিক্ষণ দিয়া হয়। এইটো নিশ্চিত কৰিবলৈ কৰা হয় যে নাইটিংগেল হয় প্ৰথম ঋণদাতা বা অতি বেছি২য়, ঋণ লওঁতা পৰিয়ালৰ সামগ্ৰিক ঋণগ্ৰস্ততা ১,২৫,০০০ টকাৰ অধিক নহয়।
- খ) কোম্পানীয়ে ঋণ লওঁতাই অনুমোদন পত্ৰৰ জৰিয়তে বা অন্যথা বুজি পোৱা অনুসৰি স্থানীয় ভাষাত ঋণ লওঁতাক লিখিতভাৱে জনাব, বাৰ্ষিক সূতৰ হাৰ আৰু ইয়াৰ প্ৰয়োগৰ পদ্ধতি সহ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ সৈতে অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ আৰু ইয়াৰ ৰেকৰ্ডত ঋণ লওঁতাই এই চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী গ্ৰহণ কৰি ৰাখিব।
- গ) ঋণ চুক্তিৰ এটা প্ৰতিলিপি, /ঋণ কাৰ্ড বিশেষকৈ ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা স্থানীয় ভাষাত আৰু ঋণ মঞ্জুৰ/বিতৰণৰ সময়ত সকলো ঋণ লওঁতাক ঋণ চুক্তিত উদ্ধৃত সকলো বেণ্টনীৰ প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰিব।
- ঘ) মহিলাী ঘৰুৱা উপাৰ্জনৰ শতাংশ হিচাপে পৰিয়ালটোৰ মহিলাী ঋণৰ বাধ্যবাধকতা পৰিশোধ কৰাৰ বাবে বহিৰ্গমনৰ সীমা। এইটো মহিলাী ঘৰুৱা উপাৰ্জনৰ সৰ্বাধিক ৫০ শতাংশৰ সীমা সাপেক্ষে হ'ব।
- ঙ) ঋণ পৰিশোধৰ বাধ্যবাধকতাৰ গণনাত পৰিয়ালৰ সকলো বকেয়া ঋণ (জামানত-মুক্ত মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণ আৰু লগতে আন যিকোনো প্ৰকাৰৰ বন্ধকীকৃত ঋণ) বিবেচনা কৰা হ'ব। মহিলাী ঘৰুৱা উপাৰ্জনৰ ৫০ শতাংশত সীমাবদ্ধ কৰা বহিৰ্গমনত অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব সকলো বিদ্যমান ঋণৰ বাবে পৰিশোধ (মূলধন আৰু সূতৰ উপাদান সহ) আৰু লগতে বিবেচনাধীন ঋণ।
- চ) বিদ্যমান ঋণ, যাৰ বাবে মহিলাী ঘৰুৱা উপাৰ্জনৰ শতাংশ হিচাপে পৰিয়ালটোৰ মহিলাী ঋণৰ বাধ্যবাধকতা পৰিশোধ কৰাৰ বাবে প্ৰবাহিত হ'ব, পৰিপক্ক হ'বলৈ অনুমতি দিয়া হ'ব। অৱশ্যে, এনে ক্ষেত্ৰত, নিৰ্ধাৰিত ৫০ শতাংশসীমা পালন নকৰালৈকে এই পৰিয়ালবোৰক কোনো নতুন ঋণ প্ৰদান কৰা নহ'ব।

৪. ঋণ বিতৰণ

- ক) সকলো নিষেধাজ্ঞা আৰু ঋণ বিতৰণ কেৱল কেন্দ্ৰীয় স্থানত কৰা হ'ব আৰু এই কাৰ্যত একাধিক ব্যক্তি অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব। ইয়াৰ উপৰিও, বিতৰণ কাৰ্যৰ নিকট তত্ত্বাৱধান থাকিব।
 - খ) ঋণ বিতৰণ পূৰ্ব-নিৰ্ধাৰিত সময় গাঁথনি অনুসৰি কৰা হয়।
 - গ) ঋণ কাৰ্ডখনে (পাছবুক) অনা-বেঙ্কিং বিত্তীয় কোম্পানী - মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ইনষ্টিটিউচন (বিজাৰ্ড বেঙ্ক) নিৰ্দেশনা, ২০১১-ত নিৰ্ধাৰিত নিম্নলিখিত বিৱৰণবোৰ প্ৰতিফলিত কৰিব লাগে।
- তথ্য যি ঋণ লওঁতাক পৰ্যাপ্তভাৱে চিনাক্ত কৰে

মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ ওপৰত সৰলীকৃত তথ্যপত্ৰ

ঋণৰ সৈতে সংলগ্ন আন সকলো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী;

প্ৰাপ্ত কিস্তি আৰু চূড়ান্ত ডিচচাৰ্জকে ধৰি সকলো পৰিশোধৰ নাইটিংগেল ফিনভেষ্টি প্ৰাইভেট লিমিটেডৰ দ্বাৰা স্বীকৃতি

নাইটিংগেল ফিনভেষ্টি প্ৰাইভেট লিমিটেডৰ নোডেল বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগ নম্বৰ সহ অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ বিৱৰণ।

(ঘ) ঋণ লওঁতাৰ সম্পূৰ্ণ সন্মতিৰ সৈতে অনা-ক্রেডিট সামগ্ৰী জৰী কৰা হ'ব আৰু এনে সামগ্ৰীৰ বাবে মাচুল গাঁথনি ঋণ কাৰ্ডত ঋণ লওঁতাক স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব।

(ঙ) কোম্পানীয়ে ইকুইফেক্স আৰু হাই মাৰ্কৰ সৈতে সম্পূৰ্ণ গ্ৰাহকৰ তথ্য ভাগ বতৰা কৰে (দুয়োটা আৰবিআইয়ে ক্রেডিট ব্যৱহাৰ অনুমোদিত)।

(চ) ঋণ লওঁতাৰ পৰা ধাৰৰ একাউন্ট স্থানান্তৰৰ বাবে অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা ২১ দিনৰ ভিতৰত কোম্পানীৰ সন্মতি বা অন্যথা, কোম্পানীৰ আপত্তি জনাব লাগে। এনে স্থানান্তৰ আইনৰ সৈতে স্বচ্ছ চুক্তিগত চৰ্তাৱলী অনুসৰি হ'ব।

৫. ঋণৰ মূল্য

(ক) কোম্পানীৰ ঋণৰ মূল্য আৰবিআইৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি কৰা হ'ব। সেইটো প্ৰস্তুত কৰা হৈছে আৰু সেই অনুসৰি কোম্পানীৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণ নীতি ৩১ মাৰ্চ, ২০২২ তাৰিখে বোৰ্ডে অনুমোদন জনাইছে।

(খ) কোম্পানীৰ ঋণৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণে, অন্যান্য বিষয়ৰ সৈতে, নিম্নলিখিতবোৰ সামৰি ল'ব:

অৰ্থাৎ সৰ্বাঙ্গক সূতৰ হাৰত উপনীত হোৱাৰ বাবে এক সু-নথিভুক্ত সূতৰ হাৰৰ আৰ্হি/ পদ্ধতি;

বস্তুনিষ্ঠ মাপকাঠিৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি প্ৰতিটো উপাদানৰ পৰিমাণৰ হিচাপত সূতৰ হাৰৰ উপাদানযেনে পুঁজিৰ ব্যয়, বিপদাশংকা প্ৰিমিয়াম আৰু মাৰ্জিন আদিৰ নিৰ্ধাৰণ;

ঋণ লওঁতাৰ এটা প্ৰদত্ত শ্ৰেণীৰ বাবে প্ৰতিটো উপাদানৰ বিস্তাৰৰ পৰিসৰ; আৰু সূতৰ হাৰ আৰু মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য আন সকলো মাচুলৰ ওপৰত এক সীমা।

(গ) নাইটিংগেল ফিনভেষ্টি প্ৰাইভেট লিমিটেডে আৰ.বি.আই.-ৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি এক মানক সৰলীকৃত তথ্যপত্ৰত এজন সম্ভাৱ্য ঋণ লওঁতাক মূল্য নিৰ্ধাৰণ সম্পৰ্কীয় তথ্য প্ৰকাশ কৰিব।

(ঘ) আৰ.ই. আৰু/ বা ইয়াৰ অংশীদাৰ/এজেন্টৰ দ্বাৰা মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণ লওঁতাৰ পৰা আদায় কৰিব লগা যিকোনো মাচুল তথ্যপত্ৰত স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰা হ'ব। ঋণ লওঁতাক এনে কোনো পৰিমাণ আদায় কৰা নহ'ব যিটো তথ্যপত্ৰত স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰা হোৱা নাই।

(ঙ) নাইটিংগেল ফিনভেষ্টি প্ৰাইভেট লিমিটেডে ইয়াৰ সকলো কাৰ্যালয়ত মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণৰ ওপৰত আৰোপ কৰা নিম্নতম, সৰ্বাধিক আৰু গড় সূতৰ হাৰ, ইয়াৰ দ্বাৰা জৰী কৰা সাহিত্য (তথ্য পুস্তিকা/পত্ৰিকা) আৰু ইয়াৰ ৱেবছাইটত বিৱৰণ প্ৰদৰ্শন কৰিব। এই তথ্যবোৰ পৰ্যবেক্ষক ৰিটাৰ্ণত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব আৰু পৰ্যবেক্ষক পৰীক্ষাৰ অধীনত থাকিব।

(চ) সূতৰ হাৰ বা আন যিকোনো মাচুলৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন ঋণ লওঁতাক আগতীয়াকৈ অৱগত কৰা হ'ব আৰু এই পৰিৱৰ্তনবোৰ কেৱল সম্ভাৱ্যভাৱে কাৰ্যকৰী হ'ব।

৬. ঋণ পুনৰুদ্ধাৰ

কোম্পানীটোৱে নিম্নলিখিতবোৰ সহ আৰ.বি.আই.-ৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি প্ৰস্তুত কৰা এখন বোৰ্ডে পুনৰুদ্ধাৰ নীতি অনুমোদিত কৰিছে:-

(ক) পুনৰুদ্ধাৰ সাধাৰণতে কেৱল কেন্দ্ৰীয় নিৰ্ধাৰিত স্থানত কৰা হ'ব। ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীসকলক কেৱল ঋণ লওঁতাৰ বাসস্থান বা কামৰ স্থানত পুনৰুদ্ধাৰ কৰিবলৈ অনুমতি দিয়া হ'ব যদিহে ঋণ লওঁতাই দুটা বা অধিক ক্ৰমাগত সময়ত কেন্দ্ৰীয় নিৰ্ধাৰিত স্থানত উপস্থিত হ'বলৈ বিফল হয়।

(খ) ঋণ পুনৰুদ্ধাৰৰ ক্ষেত্ৰত, কোম্পানীয়ে নিম্নমানৰ আশ্ৰয় নল'ব:

(ক) ভাবুকি, ঋণ পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে পেশী শক্তিব্যৱহাৰ, বা অপমানজনক ভাষা ইত্যাদি ব্যৱহাৰ কৰা।

(খ) ঋণ লওঁতাক নিৰন্তৰ ফোন কৰা আৰু/ বা ঋণ লওঁতাক ৰাতিপুৱা ৯:০০ বজাৰ আগতে আৰু সন্ধিয়া ৬:০০ বজাৰ পিছত ফোন কৰা।

(গ) ঋণ লওঁতাৰ আত্মীয়, বন্ধুবান্ধৱ বা সহকৰ্মীসকলক হাৰাশাস্তি কৰা।

(ঘ) ঋণ লওঁতা বা ঋণ লওঁতাৰ পৰিয়াল/ সম্পত্তি/ খ্যাতিক্ষতি কৰাৰ বাবে হিংসা বা অন্যান্য একে ধৰণৰ উপায় ব্যৱহাৰ বা ভাবুকি

(ঙ) নাইটিংগেল ফিনভেষ্টি প্ৰাইভেট লিমিটেডে নিশ্চিত কৰিব যে কৰ্মচাৰীসকলক উপযুক্ত প্ৰকাৰে গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষণ দিয়া হয়।

(চ) কোম্পানীয়ে সকলো চিকিউৰিটি (অৰ্থাৎ নথিপত্ৰ) সকলো পৰিশোধৰ ওপৰত বা বকেয়া পৰিমাণ প্ৰাপ্ত কৰাৰ ওপৰত সকলো চিকিউৰিটি (অৰ্থাৎ নথিপত্ৰ) মুকলি কৰে।

৭. কৰ্মচাৰী প্ৰশিক্ষণ

(ক) কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰী আৰু প্ৰণালীৰ দ্বাৰা তেওঁলোকৰ নিযুক্তি, প্ৰশিক্ষণ আৰু তত্ত্বাবধানৰ বাবে আচৰণ বিধিৰ সন্দৰ্ভত এখন বোৰ্ড অনুমোদিত নীতি প্ৰস্তুত কৰা হৈছে। কোডে ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় নিম্নতম অৰ্হতা নিৰ্ধাৰণ কৰিব আৰু গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰিবলৈ তেওঁলোকৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় প্ৰশিক্ষণ সঁজুলি চিনাক্ত কৰা হ'ব।

(খ) ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীসকলক প্ৰশিক্ষণত কোনো আপত্তিজনক বা বলপূৰ্বক ঋণ সংগ্ৰহ / পুনৰুদ্ধাৰ পদ্ধতি গ্ৰহণ নকৰাকৈ ঋণ লওঁতাসকলৰ প্ৰতি উপযুক্ত আচৰণ গঢ়ি তোলাৰ কাৰ্যসূচী অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব। কৰ্মচাৰীৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ পদ্ধতিবোৰে ক্ষেত্ৰবোৰৰ ওপৰত অধিক গুৰুত্ব দিব

সেৱা আৰু ঋণ লওঁতাৰ সন্তুষ্টিৰ কেৱল সংগ্ৰহ কৰা ঋণৰ সংখ্যা আৰু পুনৰুদ্ধাৰৰ হাৰতকৈ। আচৰণ বিধিৰ সৈতে ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীঅনুপালন নকৰাৰ ক্ষেত্ৰতো জৰিমনা আৰোপ কৰা হ'ব পাৰে। সাধাৰণতে সংবেদনশীল এলেকাবোৰত পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে কেৱল কৰ্মচাৰী আৰু নট আউট উৎসৰ পুনৰুদ্ধাৰ এজেন্ট ব্যৱহাৰ কৰা হয়।

(গ) ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীসকলক প্ৰশিক্ষণ দিয়া হ'ব যাতে ঋণ চুক্তিৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত প্ৰদান কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে ঋণ লওঁতাৰ কামত হস্তক্ষেপৰ পৰা বিৰত থাকিব পাৰে (যদিহে ঋণ লওঁতাই আগতে প্ৰকাশ নকৰা তথ্য লক্ষ্য কৰা নহয়)।

(ঘ) ঋণ লওঁতাসকলৰ বিদ্যমান ঋণৰ সন্দৰ্ভত প্ৰয়োজনীয় অনুসন্ধান কৰিবলৈ ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীসকলক সঠিকভাৱে প্ৰশিক্ষণ দিয়া হ'ব।

(ঙ) ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীসকলক ঋণ লওঁতাসকলক প্ৰয়োজন হ'লে প্ৰশিক্ষণ প্ৰদান কৰিবলৈও প্ৰশিক্ষণ দিয়া হ'ব পাৰে, যাতে তেওঁলোকে ঋণ/অন্যান্য সামগ্ৰীৰ সৈতে সম্পৰ্কিত প্ৰক্ৰিয়া আৰু প্ৰণালীবোৰৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণভাৱে অৱগত হয়।

(চ) গ্ৰাহকৰ প্ৰতি কৰ্মচাৰীৰ আচৰণো তেওঁলোকৰ ক্ষতিপূৰণ মেট্ৰিক্সত সঠিকভাৱে অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।

৮. গ্ৰাহকৰ প্ৰশিক্ষণ

ক. নাইটিংগেল ফিনভেষ্টি প্ৰাইভেট লিমিটেডে গ্ৰাহকক ক্রেডিট স্কোৰৰ ওপৰত প্ৰভাৱ সহ পৰিশোধ নকৰা প্ৰভাৱৰ বিষয়ে শিক্ষিত কৰাৰ বাবে পদক্ষেপ ল'ব আৰু গ্ৰাহকক পৰিশোধৰ বাবে সৈমান কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিব।

খ. গোট সংহতি বিকাশ আৰু কঠোৰ ঋণ অনুশাসন বিকাশৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় দক্ষতা বিকাশৰ বাবে গোট প্ৰশিক্ষণ প্ৰয়োজনীয়। সম্ভাৱ্য সদস্যসকলে ২ দিনৰ ভিতৰত প্ৰায় ৩ ঘণ্টাৰ গোট প্ৰশিক্ষণ প্ৰাপ্ত কৰে। অপাৰেচন মেনুৱেলত বাধ্যতামূলক গোট প্ৰশিক্ষণ সঠিকভাৱে বৰ্ণনা কৰা হৈছে।

গ. কোম্পানীয়ে ঋণৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী, পুনৰ পৰিশোধৰ সময়সূচী সন্দৰ্ভত ঋণ লওঁতাসকলক প্ৰশিক্ষণ প্ৰদান কৰিব আৰু তেওঁলোকৰ ঋণৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ বিভিন্ন উপাদানবোৰ বৰ্ণনা কৰিব আৰু লগতে তেওঁলোকক অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী আৰু অভিযোগবোৰ কেনেদৰে প্ৰতিবেদন কৰিব লাগে সেই বিষয়ে শিক্ষিত কৰিব।

ঘ. কোম্পানীয়ে গ্ৰাহক আৰু ঋণ লওঁতাসকলক এনে প্ৰশিক্ষণ প্ৰদান কৰিব, সম্পূৰ্ণ বিনামূলীয়াকৈ।

৯. পৰিচালক মণ্ডলীৰ দায়িত্ব

(ক) কোম্পানীৰ পৰিচালক মণ্ডলীয়ে এই সন্দৰ্ভত উদ্ভৱ হোৱা বিবাদসম্বন্ধে বাবে সংগঠনটোৰ ভিতৰত উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী নিৰ্ধাৰণ কৰিছে।

(খ) এনে প্ৰণালীয়ে নিশ্চিত কৰে যে ঋণ প্ৰদান কাৰী প্ৰতিষ্ঠানৰ কৰ্মকৰ্তাসকলৰ সিদ্ধান্তৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা সকলো বিবাদ কমেও পৰৱৰ্তী উচ্চ স্তৰত শুনা আৰু নিষ্পত্তি কৰা হয়।

(গ) পৰিচালক মণ্ডলীয়ে সময়ে সময়ে ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা অনুসৰণ আৰু পৰিচালনাৰ বিভিন্ন স্তৰত অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ কাৰ্যপ্ৰণালীৰ পৰ্যালোচনা কৰে। এনে পৰ্যালোচনাৰ এক একত্ৰিত প্ৰতিবেদন তিনিমহীয়াকৈ পৰিষদৰ ওচৰত দাখিল কৰা হ'ব।

(ঘ) কোম্পানীয়ে কোম্পানীৰ ভিতৰত মনোনীত ব্যক্তিসকলক অনুপালনৰ দায়িত্ব আৱণ্টন কৰাৰ বাবে সাংগঠনিক ব্যৱস্থা কৰিছে আৰু ইয়াক নিশ্চিত কৰিবলৈ অডিট আৰু সময়ে সময়ে পৰিদৰ্শনসহ আভ্যন্তৰীণ নিয়ন্ত্ৰণপ্ৰণালী স্থাপন কৰিছে।

(ঙ) ঋণ চুক্তিত এটা ঘোষণা দিয়া হৈছে যে কোম্পানীঅনুপযুক্ত কৰ্মকাৰীৰ আচৰণ প্ৰতিহত কৰাৰ বাবে দায়বদ্ধ আৰু সময়মতে অভিযোগ নিষ্পত্তি কৰা হ'ব আৰু লগতে কোম্পানীৰ কাৰ্যালয়/শাখা চৌহদত প্ৰদৰ্শিত এফপিচিত।

১০. অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া

কাৰ্যকৰী স্তৰত, কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ সুবিধাৰ বাবে, ব্যৱসায় ৰখা সকলো শাখা /স্থানত নিম্নলিখিত তথ্যবোৰ গুৰুত্বপূৰ্ণভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰিছে:

ক) নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ (টেলিফোন / ম'বাইল নম্বৰ) লগতে অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াৰ ইমেইল ঠিকনা) যাক কোম্পানীৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগবোৰ সমাধান কৰাৰ বাবে গ্ৰাহকসকলে যোগাযোগ কৰিব পাৰে।

খ) যদি অভিযোগ / বিবাদ এমাহৰ ভিতৰত পুনৰ সমাধান কৰা নহয়, গ্ৰাহকে আৰবিআইৰ ডিএনবিএছৰ আঞ্চলিক কাৰ্যালয়ৰ ভাৰপ্ৰাপ্ত বিষয়াৰ ওচৰত আপীল কৰিব পাৰে (সম্পূৰ্ণ যোগাযোগৰ বিৱৰণ), যাৰ অধিকাৰক্ষেত্ৰত কোম্পানীৰ পঞ্জীভুক্ত কাৰ্যালয় (এনবিএফচি) পৰে।

উক্ত বিষয়াৰ সম্পূৰ্ণ যোগাযোগৰ বিৱৰণ শাখা চৌহদত উপলব্ধ হ'ব।

অভিযোগ প্ৰেৰণ কৰাৰ নিয়মাৱলীঃ

কোন স্তৰ	অভিযোগ নিষ্পত্তি কৰাৰ সময়	যোগাযোগ কৰাৰ বিষয়াৰ নাম পদবী	যোগাযোগ কৰাৰ বিৱৰণ
১. শাখা পৰিচালক	৩ দিন	শাখা পৰিচালক	Pass Book (ঋণ কাৰ্ড) আৰু শাখা অফিছত দিয়া থাকিব
২. অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া	২ দিন	শ্ৰী মৃগেন শৰ্মা, উপদেষ্টা	প্ৰশাসনিক কাৰ্যালয়, চক্ৰধৰভিলা, চান্দমাৰী, গুৱাহাটী-৭৮১০০৩, অসম, মোবাইল নং ৯৯৫৭৫৭৩৬৭৭ ই-মেইল ghtingale20006@gmail.com
৩. গ্ৰাহক কাৰ্যবাহী	২ দিন	শ্ৰী প্ৰতাপ চক্ৰৱৰ্তী, সঞ্চালক (অপাৰেচন)	প্ৰশাসনিক কাৰ্যালয়, চক্ৰধৰ ভিলা, চান্দমাৰী, গুৱাহাটী-৭৮১০০৩, অসম, মোবাইল নং ৯৯৫৪২০২৯০১ ই-মেইল nightingale20006@gmail.com
৪. পৰিচালনা পৰিচালক	১ দিন	মন্টু নাথ শৰ্মা, পৰিচালনা সঞ্চালক	প্ৰশাসনিক কাৰ্যালয়, চক্ৰধৰ ভিলা, চান্দমাৰী, গুৱাহাটী-৭৮১০০৩, অসম, মোবাইল নং ৯৯৫৪৭৫৮৮৫৭, ই-মেইল nightingale20006@gmail.com
৫. আৰ.বি.আই.	৩০ দিন	ভাৰপ্ৰাপ্ত বিষয়া, আঞ্চলিক কাৰ্যালয়, বেঙ্কিং নকৰা তত্ত্বাৱধান বিভাগ, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক	ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক, পান বজাৰ, ষ্টেচন ৰোড, গুৱাহাটী-৭৮১০০১, টেলিফোন: ০৩৬১-২৫৪০২৫৬

১. আভ্যন্তৰীণ অডিট প্ৰণালী

কোম্পানীয়ে শাখাবোৰৰ সময়ে সময়ে পৰিদৰ্শন ৰ বাবে এটা আভ্যন্তৰীণ অডিট দল স্থাপন কৰিছে, ন্যায্য অনুশীলনী সংহিতা অনুসৰণ কৰা আৰু কোম্পানীৰ দ্বাৰা ৰূপায়ণ কৰা অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ সঠিক কাৰ্যকৰীতা নিশ্চিত কৰা।

আৰ.বি.আই.ৰ বিজ্ঞপ্তি নং অনুসৰি নিৰ্দেশনা অনুসৰি প্ৰস্তুত কৰা ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা। ৩১ মাৰ্চ, ২০২২ তাৰিখে অনুষ্ঠিত হোৱা বৈঠকত নাইটিংগেল ফিনভেষ্টি প্ৰাইভেট লিমিটেডৰ পৰিচালক মণ্ডলীয়ে ডি.ও.আৰ.এফ.আই.এন.আৰ.ই.চি. ৯৫/০৩.০৩৮/২০২১-২২ স্থাপন আৰু অনুমোদন জনাইছে।

(মন্টু নাথ শৰ্মা)

পৰিচালনা সঞ্চালক