

ন্যায্য অনুশীলন কোড

বৈভব ব্যাপার প্রাইভেট লিমিটেড

লোনফ্রন্ট

ওয়েবসাইট: www.loanfront.in

www.vaibhav-vyapaar.com

বৈভব ব্যাপার প্রাইভেট লিমিটেড-এর বোর্ডের স্পষ্ট লিখিত অনুমতি ব্যতিরেকে এই নথির কোনো অংশের কোনো প্রকারে বা যেকোনো উপায়ে ফটোকপি বা রেকর্ডিং সহ ইলেকট্রনিক বা যান্ত্রিকভাবে পুনরুৎপাদন বা প্রেরণ করা যাবে না।

নথির সংক্ষিপ্তসার

ডকুমেন্ট রেফারেন্স আইডি	FPC_VVPL_1.3
সংস্করণ সংখ্যা	1.3
নথির ধরণ	কোম্পানির নীতিমালা
লেখক	মিঃ গণেশপ্রসাদ রবীন্দ্র পাভাঙ্কর
পর্যালোচনা করেছেন	মিঃ নীতেশ কেজরিওয়াল
অনুমোদন করেছেন	পরিচালন পর্ষদ
রিভিজ হওয়ার তারিখ	12ই জুন 2022

পরিবর্ধন ও পরিবর্তন তালিকা

সংস্করণ	তারিখ	লেখক	উল্লেখযোগ্য পরিবর্তন	উত্স
V.1.0	30/10/2019	কমপ্লায়েন্স দপ্তর	FPC-এর পর্যালোচনা	RBI মাস্টার নির্দেশনা
V.1.1	02/04/2020	সম্মতি দপ্তর	FPC-এর পর্যালোচনা	RBI মাস্টার নির্দেশনা
V.1.2	01/04/2023	সম্মতি দপ্তর	FPC-এর পর্যালোচনা	RBI মাস্টার নির্দেশনা
V.1.3	20/03/2024	সম্মতি দপ্তর	FPC-এর পর্যালোচনা	RBI সাম্প্রতিকতম মাস্টার নির্দেশনা

সূচনা

বৈভব ব্যাপার প্রাইভেট লিমিটেড ("কোম্পানি" বা "ভিভিপিএল" বা "লোনফ্রন্ট") প্রদান, অনুমোদন এবং/অথবা বিতরণ করতে পারে এমন যেকোনো ঋণ এবং/অথবা পরিষেবার ক্ষেত্রে এই ন্যায্য অনুশীলন কোড প্রযোজ্য হবে। বৈভব ব্যাপার প্রাইভেট লিমিটেড রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া'র মাস্টার নির্দেশনা অনুসারে ন্যায্য অনুশীলন কোড ("এফপিসি") গ্রহণ করেছে - নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি - অ-পদ্ধতিগতভাবে গুরুত্বপূর্ণ নন-ডিপোজিট গ্রহণকারী কোম্পানি (রিজার্ভ ব্যাঙ্ক) নির্দেশিকা, 2016 (22 নভেম্বর, 2019 পর্যন্ত আপডেট করা হয়েছে)। ন্যায্য অনুশীলন কোডের লক্ষ্য হল ঋণের আবেদনকারীদের একটি কার্যকর রূপরেখা প্রদান করা যা কোম্পানির দ্বারা প্রদত্ত আর্থিক সুবিধা এবং পরিষেবাগুলির বিষয়ে অনুসৃত হবে। আমাদের গ্রাহকদের জন্য আমাদের পরিষেবাগুলি যে নৈতিক এবং নির্ভরযোগ্য তা নিশ্চিত করতে কোম্পানি প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। কোম্পানি বিভিন্ন সময়ান্তরে RBI দ্বারা নির্ধারিত মানগুলি মেনে চলার লক্ষ্যে FPC আপডেট করবে। কোম্পানি এই FPC-এর স্পিরিট এবং নিজ ব্যবসার জন্য এর প্রযোজ্যতা অনুসরণ করার সাথে সাথে কোডটি মেনে চলবে।

কোডের উদ্দেশ্য

এই কোডটি তৈরি করা হয়েছে:

1. প্রচলিত নিয়ম ও প্রবিধান এবং কর্পোরেট গভর্নেন্স নীতিমালা অনুযায়ী ব্যবসা পরিচালনা করতে।
2. গ্রাহকদের পরিষেবাগুলি থেকে তারা যুক্তিসঙ্গতভাবে কী আশা করতে পারে তা আরও ভালভাবে বুঝতে সক্ষম করার জন্য স্বচ্ছতা বৃদ্ধি করার লক্ষ্যে।
3. গ্রাহক এবং কোম্পানির মধ্যে একটি ন্যায্য এবং সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক নিশ্চিত করতে এবং বজায় রাখতে।
4. গ্রাহকের অভিযোগের প্রতিকারের জন্য পর্যাপ্ত ব্যবস্থা তৈরি এবং বজায় রাখতে।

মূল প্রতিশ্রুতিসমূহ

1. গ্রাহকদের সাথে সমস্ত লেনদেনে ন্যায্য এবং যুক্তিসঙ্গতভাবে কাজ করুন:
 - a. কোম্পানির দ্বারা প্রদত্ত পণ্য এবং পরিষেবাগুলির জন্য এই কোডে সেইসাথে এর কর্মী/কর্মচারীদের দ্বারা অনুসরণ করা পদ্ধতি এবং অনুশীলনগুলিতে বর্ণিত প্রতিশ্রুতি এবং মানগুলি মেনে চলা।
 - b. কোম্পানির পণ্য এবং পরিষেবাগুলি ভারতে প্রযোজ্য প্রাসঙ্গিক আইন ও প্রবিধান মেনে চলে তা নিশ্চিত করা।
 - c. সততা এবং স্বচ্ছতার নৈতিক নীতির উপর ভিত্তি করে গ্রাহকদের সাথে সমস্ত কাজকর্ম ও কথাবার্তা পরিচালনা করা।
2. গ্রাহকদের তাদের আর্থিক প্রভাব ব্যাখ্যা করে কোম্পানির পণ্যগুলি কীভাবে কাজ করে তা বুঝতে সহায়তা করুন।
3. অবিলম্বে এবং সহানুভূতিশীলভাবে সমস্যার সমাধান করুন:
 - a. দ্রুত ভুল সংশোধন করা।
 - b. গ্রাহকের অভিযোগগুলি দ্রুততার সাথে পরিচালনা করা।
 - c. গ্রাহকরা প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হলে কীভাবে তাদের অভিযোগ আরও উপর মহলে পৌঁছে দেওয়া যায় সে বিষয়ে নির্দেশনা প্রদান করা।
4. এই কোডটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে বিশিষ্টভাবে প্রদর্শন করে এবং অনুরোধের ভিত্তিতে গ্রাহকদের কাছে অনুলিপিগুলি উপলব্ধ করে কোডটি সম্পর্কে সচেতনতা প্রচার করুন।

বিজ্ঞাপন, বিপণন, এবং বিক্রয়:

- আমরা নিশ্চিত করব যে সমস্ত বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক উপাদান যেন সুস্পষ্ট হয় এবং বিভ্রান্তিকর না হয়।
- কোনো মিডিয়াতে বিজ্ঞাপন দেওয়ার সময় এবং/অথবা প্রচারমূলক লিটারেচার পাঠানোর সময় যা কোনো পরিষেবা বা পণ্যের প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণ করে এবং সুদের হারের উল্লেখ অন্তর্ভুক্ত করে, সেক্ষেত্রে আমরা এটিও নির্দেশ করব যে অন্যান্য ফি এবং চার্জ, যদি থাকে, প্রযোজ্য হবে কিনা এবং প্রাসঙ্গিক সম্পূর্ণ শর্তাবলী অনুরোধ সাপেক্ষে যেন উপলব্ধ থাকে।
- আমরা কোম্পানির বিবেচনার ভিত্তিতে আমাদের ওয়েবসাইট/মোবাইল অ্যাপ্লিকেশন/অন্য যেকোনো উপযুক্ত মোডের মাধ্যমে সুদের হার এবং চার্জ সম্পর্কে তথ্য প্রদান করব।
- গ্রাহকদের সহায়তা পরিষেবা প্রদানের জন্য যদি আমরা তৃতীয় পক্ষের (কোম্পানি দ্বারা যথাযথভাবে অনুমোদিত) পরিষেবাগুলি গ্রহণ করি, তাহলে আমরা নিশ্চিত করব যে এই ধরনের অনুমোদিত তৃতীয় পক্ষগুলি গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য যদি এই জাতীয় তৃতীয় পক্ষের কাছে উপলব্ধ থাকে) যেন গোপনীয়তা এবং নিরাপত্তার বিষয়ে কোম্পানির মত একই আচরণ করা হয়।
- আমরা, বিভিন্ন সময়ান্তরে, গ্রাহকদের দ্বারা উপলব্ধ আমাদের পণ্যের বিভিন্ন বৈশিষ্ট্যগুলি সম্পর্কে অবহিত করতে পারি। আমাদের অন্যান্য পণ্য বা পণ্য/পরিষেবার বিষয়ে প্রচারমূলক অফার সম্পর্কে তথ্য গ্রাহকদের কাছে পৌঁছে দেওয়া যেতে পারে শুধুমাত্র যদি তারা এই ধরনের তথ্য/পরিষেবা পাওয়ার বিষয়ে তাদের সম্মতি প্রদান করে হয় মেইল, ফোন বা ওয়েবসাইটে বা অ্যাপ্লিকেশনের ফর্ম কিংবা লিখিত যোগাযোগের অন্য কোন মাধ্যমে নিবন্ধন করেন।
- আমরা সেই সব ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্সি (ডিএসএ)/ডাইরেক্ট সেলিং টিম (ডিএসটি)/টেলি-কলারদের জন্য একটি আচরণবিধি তৈরি করে দিই যাদের পরিষেবাগুলি বাজারজাত পণ্য/পরিষেবাগুলির জন্য নেওয়া হয়, যার জন্য, অন্যান্য বিষয়ের মধ্যে, তারা যখন ব্যক্তিগতভাবে বা ফোনের মাধ্যমে পণ্য বিক্রি করার জন্য গ্রাহকদের কাছে যায় তখন তাদের নিজেদের সনাক্ত করতে হয়।
- গ্রাহকের কাছ থেকে এমন কোনো অভিযোগ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে যে আমাদের প্রতিনিধি বা DSA কোনো অনুপযুক্ত আচরণে লিপ্ত হয়েছেন বা এই কোড লঙ্ঘন করেছেন, সেখানে তদন্ত করতে এবং অভিযোগটির যথাযথভাবে সুরাহা করার জন্য উপযুক্ত পদক্ষেপ নেওয়া হবে।

ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণ

- কোম্পানি ইংরেজি ভাষায় ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ করবে। কোম্পানী ঋণ গ্রহীতাকে বোঝার মতো একটি ভাষা বেছে নেওয়ার বিকল্পও দিতে পারে। ঋণগ্রহীতা ঋণের আবেদনের সময় কোম্পানিকে তার পছন্দের ভাষা সম্পর্কে অবহিত করতে পারেন।
- কোম্পানি প্রদত্ত পরিষেবাগুলির সাথে সম্পর্কিত ঋণগ্রহীতাদের প্রয়োজনীয় সমস্ত তথ্য সরবরাহ করবে যাতে ঋণগ্রহীতা অন্যান্য NBFC দ্বারা প্রদত্ত শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করতে পারেন এবং একটি অবগত সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।
- ঋণের আবেদনপত্রে আবেদনপত্রের সাথে জমা দেওয়ার প্রয়োজনীয় নথিগুলি নির্দেশ করতে হবে।
- জাতি, গোষ্ঠী বা ধর্মের ভিত্তিতে কোনও বৈষম্য ছাড়াই কোম্পানি ডিজিটালভাবে সমস্ত ঋণ আবেদনের প্রাপ্তির প্রাপ্তি স্বীকার করবে। কোম্পানি সেই সময়সীমা প্রদান করার চেষ্টা করবে যার মধ্যে ঋণের আবেদন প্রক্রিয়া করা হবে।

ঋণ বিতরণ এবং শর্তাবলীতে পরিবর্তন

- কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ, ইত্যাদি সহ শর্তাবলীর যেকোনো পরিবর্তন সম্পর্কে ইংরেজী ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার দ্বারা নির্বাচিত কোনো ভাষাতে নোটিশ দেবে।

পরিবর্তনগুলি শুধুমাত্র তখনই করা হবে যদি কোম্পানি এবং ঋণগ্রহীতার মধ্যে সম্পাদিত ঋণ চুক্তি এই ধরনের পরিবর্তনের অনুমতি দেয়। এছাড়াও, উল্লিখিত পরিবর্তনগুলি শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হবে।

- কোম্পানি চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার/ত্বরিত করার যেকোনো সিদ্ধান্ত নেবে শুধুমাত্র যদি একই ঋণ চুক্তির সাথে তা সামঞ্জস্যপূর্ণ হয়।
- কোম্পানি সমস্ত বকেয়া পরিশোধের জন্য বা ঋণের বকেয়া পরিমাণের আদায়ের উপর সমস্ত সিকিউরিটিজ রিলিজ করবে যে কোন বৈধ অধিকার বা ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে তাদের অন্য কোন দাবির জন্য পূর্বসত্ত্ব সাপেক্ষে। যদি সেট-অফের এই ধরনের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ একই বিষয়ে নোটিশ দেওয়া হবে এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/প্রদান না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি সিকিউরিটিগুলি ধরে রাখার অধিকারী থাকবে।

সুদের হার

- কোম্পানি তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকির প্রিমিয়ামের মতো প্রাসঙ্গিক কারণগুলিকে বিবেচনায় নিয়ে সুদের হার, প্রসেসিং ফি এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নির্দেশিকা নির্ধারণ করেছে।
- কোম্পানি ঋণের আবেদন/অনুমোদনের সময় ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ধার্যকৃত সুদের হার সম্পর্কে অবহিত করবে।
- সুদের হার এবং ঝুঁকির অগ্রগতির পর্যায় পদ্ধতি কোম্পানির ওয়েবসাইটেও উপলব্ধ থাকবে। কোম্পানির দ্বারা সুদের হারে কোনো পরিবর্তনের ক্ষেত্রে, এটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে আপডেট করা হবে।
- সুদের হার একটি বার্ষিক হার হবে যাতে ঋণগ্রহীতা সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন থাকে যা অ্যাকাউন্টে চার্জ করা হবে।
- গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতাদের জন্য সুদের হার বিস্তৃত পরামিতিগুলি যেমন গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতাদের ঝুঁকি প্রোফাইল, মুদ্রা বাজারে বিদ্যমান সুদের হারের প্রবণতা, ঋণের খরচ, গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতাদের দেওয়া প্রাথমিক এবং সমান্তরাল নিরাপত্তা, চুক্তির কাঠামো, প্রতিযোগীদের দ্বারা চার্জ করা সুদের হার এবং গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতাদের ঐতিহাসিক ক্রেডিট ট্র্যাক রেকর্ড ইত্যাদি বিবেচনায় নেওয়া হবে।

তথ্য

- কোম্পানি গ্রাহকদের তাদের চাহিদার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ পণ্য এবং পরিষেবা নির্বাচন করতে সহায়তা করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। কোম্পানির পরিষেবা এবং আগ্রহের পণ্যগুলির মূল বৈশিষ্ট্যগুলির বিস্তারিত পরিষ্কার তথ্য গ্রাহকদের প্রদান করা হবে।
- আইনি এবং নিয়ন্ত্রক "আপনার গ্রাহককে জানুন" প্রয়োজনীয়তাগুলি মেনে চলার জন্য প্রয়োজনীয় অন্যান্য নথিগুলির সাথে গ্রাহকদের তাদের প্রকৃত পরিচয় এবং ঠিকানা প্রতিষ্ঠা করার জন্য কোম্পানির প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টারি তথ্য সম্পর্কে অবহিত করা হবে।
- সুদের হার, সাধারণ ফি এবং চার্জ সংক্রান্ত তথ্য এগুলির মাধ্যমে প্রচার করা হবে
 - টেলিফোন বা হেল্পলাইন।
 - কোম্পানির অফিসে মনোনীত কর্মী/হেল্প ডেস্ক।
 - কোম্পানির ওয়েবসাইটে দেওয়া পাবলিকেশন।

সাধারণ

- ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে (যদি না ঋণগ্রহীতার দ্বারা পূর্বে প্রকাশ করা হয়নি এমন তথ্য লক্ষ্য করা যায়)।

2. ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, কোম্পানি অযৌক্তিক হয়রানির আশ্রয় নেবে না, যেমন ঋণগ্রহীতাদের অসময়ে ক্রমাগতভাবে বিরক্ত করা বা ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তি ব্যবহার করা ইত্যাদি। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তার কর্মচারী/কর্মীরা যেন গ্রাহকদের যথাযথভাবে সামলাবার জন্য পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত হন।

অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা

কোনো অভিযোগ/নালিশের ক্ষেত্রে, ঋণগ্রহীতারা কোম্পানির নিম্নলিখিত প্রধান নোডাল অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসারের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন:

নাম- মিঃ সত্য মল্লিদি

পদবী- অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা

টেলিফোন নম্বর -6366828598

ইমেইল আইডি- satya@vaibhav-vyapaar.com

উপরের তথ্যগুলি প্রধানত শাখাগুলিতে প্রদর্শিত হবে এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটেও পাওয়া যাবে।

যদি এক মাসের মধ্যে অভিযোগ/বিরোধ নিষ্পত্তি করা না হয়, তাহলে গ্রাহক অফিসার-ইন-চার্জ, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, নন-ব্যাঙ্কিং সুপারভিশন বিভাগ, 15, নেতাজি সুভাষ রোড, কলকাতা- 700 001-এ আবেদন করতে পারেন।

এখানে ইমেইল করুন cms.odtkolkata@rbi.org.in, STD কোড: 033 টেলিফোন নং: 22304982

পরিচালনা পর্ষদ নিয়মিত বিরতিতে অভিযোগের প্রতিকার পর্যালোচনা করবে। অভিযোগের একটি সমন্বিত প্রতিবেদন নিয়মিত বিরতিতে পরিচালনা পর্ষদের কাছে উপলব্ধ করা হবে।

ন্যায়পাল স্কিম:

গ্রাহকের অভিযোগের প্রতিকারের জন্য একটি ব্যবস্থা স্থাপনের জন্য, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (RBI) একটি "ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্যান স্কিম, 2021 (এরপরে "ইন্টিগ্রেটেড স্কিম" হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে)" চালু করেছে যাতে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়ার দ্বারা নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলি দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলির সাথে সম্পর্কিত গ্রাহকের অভিযোগগুলি দ্রুত এবং সান্ত্বনামূলকভাবে সমাধান করা যায়। স্কিমটি RBI ন্যায়পাল ব্যবস্থাকে এখতিয়ার-নিরপেক্ষ করে একটি 'এক দেশ এক ন্যায়পাল' পদ্ধতি গ্রহণ করে। "বৈভব ব্যাপার প্রাইভেট লিমিটেড," একটি নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থা, RBI দ্বারা চালু করা সমন্বিত (ইন্টিগ্রেটেড) স্কিম গ্রহণ করেছে। ইন্টিগ্রেটেড স্কিম ক্ষমতা ও কার্যবলী, অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি এবং ন্যায়পালের এখতিয়ার প্রদান করে। স্কিমটির 18 অনুচ্ছেদ অনুসরণ করে, কোম্পানি নিশ্চিত করতে চায় যে আমাদের গ্রাহকরা স্কিমের উদ্দেশ্য এবং এর অধীনে উপলব্ধ প্রতিকার সম্পর্কে সচেতন। ইন্টিগ্রেটেড স্কিম এখানে অ্যাক্সেস করা যেতে পারে। স্কিমটির অনুলিপি এই স্কিমের অধীনে বৈভব ব্যাপার প্রাইভেট লিমিটেডের মনোনীত প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার মিঃ সত্য মল্লিদির কাছেও উপলব্ধ। যদিও কোম্পানি গ্রাহক সন্তুষ্টির উপর অত্যন্ত গুরুত্ব দেয় এবং আমাদের গ্রাহকদের অভিযোগ ও নালিশসমূহের সুষ্ঠু সমাধানের জন্য একটি অভিযোগ নিষ্পত্তি কমিটি গঠন করেছে, তদসত্ত্বেও আমাদের প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হওয়া যেকোন গ্রাহক পোর্টালের (<https://cms.rbi.org.in>) মাধ্যমে অনলাইনে অথবা ইলেকট্রনিক বা ফিজিক্যাল মোডের মাধ্যমে সেন্ট্রালাইজড রসিদ এবং প্রসেসিং সেন্টার 4র্থ তল, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160017-এ জমা দিয়ে ন্যায়পালের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। একটি টোল-ফ্রি নম্বর সহ কেন্দ্রের সাথে যোগাযোগ করুন এখানে - 14448 (সকাল 9:30 থেকে সন্ধ্যা 5:00)।

অভিযোগ এবং প্রতিকার সম্পর্কিত নীতি কোম্পানির ওয়েবসাইটে নিম্নলিখিত পৃষ্ঠায় উপলব্ধ: <https://www.vaibhav-vyapaar.com/grievance-redressal-policy.html>.

গোপনীয়তা:

- আমাদের গ্রাহকদের ব্যক্তিগত তথ্য সম্পর্কিত গোপনীয়তার সর্বোচ্চ মান বজায় রাখা হয়। আমরা কঠোরভাবে শুধুমাত্র নিম্নলিখিত ক্ষেত্রেই তথ্য বা ডেটা প্রকাশকে সীমাবদ্ধ রাখি
 - আইনি বাধ্যবাধকতা: আইন দ্বারা প্রয়োজন হলে আমরা গ্রাহকের তথ্য প্রকাশ করতে পারি।
 - পাবলিক ডিউটি: যে সমস্ত ক্ষেত্রে তথ্য প্রকাশ করার জন-কর্তব্য আছে, সেখানে আমরা তা করব।
 - গ্রাহকের অধিকার: গ্রাহকদের আমাদের কাছে থাকা তাদের ব্যক্তিগত রেকর্ড অ্যাক্সেস করার জন্য বিদ্যমান আইনের অধীনে তাদের অধিকার সম্পর্কে অবহিত করা হবে।
 - স্বার্থ সুরক্ষা: জালিয়াতি প্রতিরোধ বা আমাদের স্বার্থ রক্ষা করার জন্য প্রয়োজন হলে, আমরা তথ্য শেয়ার করতে পারি। তবে, এটিকে আমাদের কোম্পানির গ্রুপের মধ্যে বা বাহ্যিক কোনো সত্তার জন্য বিপণনের উদ্দেশ্যে গ্রাহকের তথ্য, তাদের নাম এবং ঠিকানা সহ ব্যবহার করার অনুমতি হিসাবে গণ্য করা উচিত নয়।
 - তথ্যসূত্র: একটি গ্রাহক সম্পর্কে কোনো রেফারেন্স প্রদান করার আগে, আমরা তাদের কাছ থেকে লিখিত সম্মতি প্রাপ্ত হবে।
 - গ্রাহকের সম্মতি: আমরা শুধুমাত্র তাদের সুস্পষ্ট অনুমতি বা তাদের অনুরোধে গ্রাহকের তথ্য প্রকাশ করব।
 - বিপণন: গ্রাহকের দ্বারা স্পষ্টভাবে অনুমোদিত না হওয়া পর্যন্ত আমরা বিপণনের উদ্দেশ্যে গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য ব্যবহার করব না।
- নিম্নলিখিত পৃষ্ঠায় কোম্পানির ওয়েবসাইটে গোপনীয়তা নীতি উপলব্ধ করুন। <https://www.vaibhav-vyapaar.com/privacy-policy.html>

পরিচালন পর্ষদের দায়িত্ব:

- FPC বাস্তবায়নের তদারকি করা, এর কার্যকারিতা পর্যালোচনা করা এবং নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তার সাথে সম্মতি নিশ্চিত করা।
- FPC পালন করে যেতে এবং গ্রাহকের আস্থা ও সন্তুষ্টি ধরে রাখতে সংস্থান এবং সহায়তা বরাদ্দ করুন।
- বছরে অন্তত একবার করে ন্যায্য অনুশীলন কোড পর্যালোচনা করুন

FPC-এর সঙ্গে সম্মতি

ন্যায্য অনুশীলন কোড মেনে চলার বিষয়টির একটি বার্ষিক পর্যালোচনা করা হবে। এই ধরনের পর্যালোচনার একটি সমন্বিত অর্থাৎ ইন্টিগ্রেটেড রিপোর্ট প্রতি বছর পরিচালনা পর্ষদের কাছে জমা দেওয়া হবে। নিম্নলিখিত পেজ-এ কোম্পানির ওয়েবসাইটে দেওয়া ছাড়াও গ্রাহকের রেফারেন্সের জন্য সমস্ত অফিস প্রাঙ্গণে নীতিগুলির শারীরিক অনুলিপিগুলি উপলব্ধ রাখুন: <http://vaibhav-vyapaar.com/fair-practices-code/>