



axio

ন্যায্য অনুশীলন কোড

এন্টারপ্রাইজের জন্য প্রযোজ্য

axio হল ক্যাপস্কোট ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড-এর ব্র্যান্ড নাম, যা RBI-তে নিবন্ধিত একটি NBFC।



সূচনা:

১লা জুলাই ২০১৫ তারিখের সার্কুলার DNBR {PD} CC.No.054/03.10.119/2015-16 এবং RBI/DoR/2023-24/105 মাস্টার ডিরেকশন - রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া {নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি - স্কেল ভিত্তিক নিয়ন্ত্রণ} নির্দেশিকা, ২০২৩ ("নির্দেশিকা") অনুসারে, নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি (NBFC) কে জারি করা হয়েছে, পরিচালনা পর্ষদ ক্যাপটো ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেডের (এরপর থেকে "axio"/ "কোম্পানি") ব্যবসা পরিচালনার জন্য একটি ন্যায্য অনুশীলন কোড গ্রহণ করেছে। নীচে গৃহীত ন্যায্য অনুশীলন কোড, RBI দ্বারা সময়ে সময়ে জারি করা এবং আপডেট করা NBFC-এর জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোডের নির্দেশিকাগুলির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ। বোর্ড ২০২৪ সালের ফেব্রুয়ারিতে এই নীতি অনুমোদন করেছে।

কোম্পানির ব্যবসা প্রচলিত আইনগত এবং নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা অনুসারে পরিচালিত হবে, দক্ষতা, গ্রাহক অভিমুখীকরণ এবং কর্পোরেট প্রশাসন নীতির উপর যথাযথ মনোযোগ দিয়ে। এছাড়াও, কোম্পানি তার কার্যক্রমে এই ন্যায্য অনুশীলন কোড মেনে চলবে।

উদ্দেশ্য:

- গ্রাহকদের সাথে লেনদেনের সময় ন্যায্য অনুশীলন নিশ্চিত করা;
- গ্রাহকদের অবগত সিদ্ধান্তের ভিত্তিতে আমাদের আর্থিক পণ্য এবং পরিষেবাগুলি গ্রহণ করতে সক্ষম করা; এবং
- গ্রাহক সন্তুষ্টি নিশ্চিত করা।

ঋণের আবেদন এবং প্রক্রিয়াকরণ:

- সম্ভাব্য গ্রাহকদের জন্য জারি করা ঋণ আবেদনপত্রে প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকে, যাতে অস্পষ্টতার পথ তৈরি না হয় (যাতে অন্যান্য NBFC কর্তৃক প্রদত্ত শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতা স্বেচ্ছায় এবং স্বাধীনভাবে সিদ্ধান্ত নিতে পারেন)। ঋণ আবেদনপত্রে আর্থিক সুবিধা গ্রহণের জন্য জমা দিতে হবে এমন প্রয়োজনীয় নথিপত্র স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হয়েছে।
- কোম্পানি সমস্ত ঋণ আবেদনপত্রের প্রাপ্তি স্বীকার করার একটি ব্যবস্থা গ্রহণ করেছে।

ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী:

- ঋণের আবেদনগুলি কোম্পানির মূল্যায়নের নিয়ম অনুসারে বিবেচনা করা হবে এবং মূল্যায়ন করা হবে এবং সেই অনুযায়ী আর্থিক সুবিধা প্রদান করা হবে। অনুমোদিত ঋণের পরিমাণের বিবরণ, তাতে নির্ধারিত শর্তাবলী সহ, একটি অনুমোদিত অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে গ্রাহককে লিখিতভাবে একটি সরকারী বিভক্ত জারি করা হবে, যার মধ্যে বার্ষিক সুদের হার এবং তার প্রয়োগ অন্তর্ভুক্ত থাকবে। এছাড়াও, লেট পেমেন্টের জন্য শাস্তিমূলক চার্জ, নাচ (Nach) ডিসঅনার চার্জ, কস্ট প্রসেসিং ফি এবং প্রিপেমেন্ট চার্জ অনুমোদিত চিঠি এবং ঋণ চুক্তিতে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হয়েছে। কোম্পানি গ্রাহকের এই সমস্ত শর্তাবলী গ্রহণের একটি রেকর্ড রাখবে।
- ঋণ ডিসবার্সমেন্টের সময় কোম্পানি গ্রাহককে ঋণ চুক্তি এবং সংশ্লিষ্ট নথিপত্রের একটি কপি সরবরাহ করবে।

ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে NBFC দ্বারা ঋণের উৎস:

- কোম্পানি সর্বদা ডিজিটাল প্ল্যাটফর্মে NBFC -এর নাম প্রকাশ করবে, যার ফলে গ্রাহকরা নিয়ন্ত্রক কাঠামোর অধীনে উপলব্ধ অভিযোগ প্রতিকারের সুযোগ পাবেন।
- কোম্পানি নির্ধারিত নির্দেশিকা ন্যায্য অনুশীলন কোড এবং আউটসোর্সিং নির্দেশিকা মেনে চলবে।
- ঋণগ্রহীতাদের উৎস এবং/অথবা পাওনা আদায়ের জন্য ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মে তাদের এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত থাকাকালীন, কোম্পানি নিম্নলিখিত নির্দেশাবলী অনুসরণ করবে:
 - এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মগুলির নাম কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।
 - এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মগুলিকে গ্রাহকের কাছে সেই কোম্পানির নাম প্রকাশ করার নির্দেশ দেওয়া হবে যার পক্ষ থেকে তারা তার সাথে যোগাযোগ করছেন।
 - অনুমোদনের পরপরই কিন্তু ঋণ চুক্তি সম্পাদনের আগে, মূল তথ্য বিবৃতি ঋণগ্রহীতাকে উপলব্ধ করা হবে এবং পরবর্তীতে কোম্পানির লেটার হেডে অনুমোদন পত্র এবং ঋণ চুক্তির সাথে ভাগ করা হবে। ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি এবং ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত সংযোজনের একটি অনুলিপি ঋণ অনুমোদন/বিতরণের সময় সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে সরবরাহ করা হবে।
- কোম্পানি কর্তৃক নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণ প্রদানের প্ল্যাটফর্মগুলির উপর কার্যকর তদারকি এবং পর্যবেক্ষণ নিশ্চিত করা হবে।

ঋণ বিতরণ এবং শর্তাবলীতে পরিবর্তন:

- ঋণ বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি সহ শর্তাবলীর যেকোনো পরিবর্তনের বিষয়ে কোম্পানি তার সমস্ত ঋণগ্রহীতাদের নোটিশ দেবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তনগুলি কেবলমাত্র সম্ভাব্যভাবে কার্যকর



- করা হবে যদি না নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষ বিপরীত নির্দেশ দেয়। ঋণ চুক্তিতে এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত বিধান অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
- চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কার্য সম্পাদন প্রত্যাহার/স্বরাশ্রিত করার সিদ্ধান্তও ঋণ চুক্তির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হবে।
 - কোম্পানি তার সম্পূর্ণ বকেয়া পরিশোধের পরে বা ঋণের বকেয়া পরিমাণ আদায়ের পরে সমস্ত সিকিউরিটিজ ছেড়ে দেবে, যা ঋণগ্রহীতাদের বিরুদ্ধে কোম্পানির অন্য কোনও দাবির জন্য বৈধ অধিকার বা লিয়েন সাপেক্ষে। যদি এই ধরনের সেট অফের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবি এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি কোন শর্তে সিকিউরিটিজ ধরে রাখার অধিকারী তা সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ নোটিশ দেওয়া হবে।

সাধারণ:

- ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে উল্লিখিত উদ্দেশ্য ব্যতীত (যদি না গ্রাহক কর্তৃক পূর্বে প্রকাশ না করা নতুন তথ্য কোম্পানির নজরে আসে) কোম্পানি গ্রাহকের বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে।
- লিঙ্গ, জাতি, বর্ণ, ধর্ম, সম্প্রদায় এবং ধর্মের ভিত্তিতে কোম্পানি ঋণ আবেদনের ক্ষেত্রে বৈষম্য করবে না। শারীরিক/দৃষ্টি প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের প্রতি অক্ষমতার কারণে ঋণ সুবিধা সহ পণ্য এবং সুযোগ-সুবিধা প্রদানের ক্ষেত্রে কোম্পানি বৈষম্য করবে না।
- ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্যথায় - অর্থাৎ, কোম্পানির আপত্তি, যদি থাকে, তাহলে কোনও অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে ঋণগ্রহীতাকে জানাতে হবে। প্রযোজ্য আইন অনুসারে স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুসারে এই স্থানান্তর করা হবে।
- বকেয়া আদায়ের ক্ষেত্রে, নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত নির্দেশিকা অনুসারে এটি করা হবে। কোম্পানি গ্রাহককে অযথা হয়রানি করবে না, যেমন, নির্দিষ্ট সময়ে ঋণগ্রহীতাদের ক্রমাগত বিরক্ত করা, ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তি ব্যবহার করা ইত্যাদি এবং নিশ্চিত করবে যে এর কর্মীরা যেন গ্রাহকদের সাথে উপযুক্ত পদ্ধতিতে আচরণ করার জন্য পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত হন।
- কোম্পানিটি ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে অ-ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে ক্রেডিং-রেট টার্ম লেনের উপর ফোরক্লোজার ফি আদায় করবে না, গ্রাহক সুরক্ষার জন্য ব্যাংক এবং এনবিএফসিগুলির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ নীতি নিশ্চিত করবে।
- কোম্পানি সুদের হার এবং ঝুঁকির প্রোডেশনের পদ্ধতি কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করবে।
- ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় হবে। কোম্পানি ঋণগ্রহীতার কাছে লিখিতভাবে ঋণের পরিমাণ, বার্ষিক সুদের হার এবং প্রয়োগের পদ্ধতি সহ শর্তাবলী সহ ঋণগ্রহীতার কাছে অবহিত করবে এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা এই শর্তাবলী গ্রহণের বিষয়টি তার রেকর্ডে রাখবে।
- ঋণ চুক্তিতে কোম্পানিকে মোটা অঙ্কে উল্লেখ করতে হবে।
- 15 এপ্রিল, 2024 তারিখের ‘ঋণ ও অগ্রিমের জন্য মূল তথ্য বিবৃতি (KFS)’ সংক্রান্ত সার্কুলারে থাকা নির্দেশাবলী কোম্পানি মেনে চলবে, যা সময়ে সময়ে সংশোধিত হবে (সার্কুলারে প্রদত্ত KFS-এর ফর্ম্যাটটি সংযুক্তি XXVII-এ অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে)।
- ঋণের মূল শর্তাবলী মেনে না চলার জন্য যখনই ঋণগ্রহীতাদের কাছে অনুস্মারক পাঠানো হবে, তখনই শাস্তিমূলক চার্জ সম্পর্কে অবহিত করা হবে। অধিকন্তু, শাস্তিমূলক চার্জ আরোপের যে কোনও উদাহরণ এবং তার কারণও জানানো হবে।
- ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় নোটিশ দেবে, যার মধ্যে রয়েছে ঋণ বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরিশেবা চার্জ, প্রি-পেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি।
- কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তনগুলি কেবল সম্ভাব্যভাবে কার্যকর করা হয়েছে।
- যেখানে প্রযোজ্য, কোম্পানি রিজার্ভ ব্যাংক - ইন্টিগ্রেটেড ন্যাশনাল স্কিম, 2021 মেনে চলবে।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা:

কোম্পানি অভিযোগ প্রতিকার নীতি অনুমোদন করেছে এবং এটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে পোস্ট করা হয়েছে এবং সময়ে সময়ে আপডেট করা হয়। অভিযোগ ব্যবস্থাপনার অভ্যন্তরীণ পদ্ধতি এবং অভিযোগকারীর জন্য উপলব্ধ পদ্ধতি অভিযোগ প্রতিকার নীতিতে যথাযথভাবে আপডেট করা হয়েছে।

গ্রাহকদের কাছ থেকে অভিযোগ গ্রহণ এবং সমাধানের জন্য কোম্পানি প্রধান নোডাল অফিসারকে লেভেল 4 এসকেলেশন হিসাবে মনোনীত করেছে। নোডাল অফিসারের যোগাযোগের বিবরণ নিম্নরূপ:

মিঃ বি এস ইয়াসাস্বী, প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার/ অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার
ক্যাপকোট ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড,
গোকলদাস প্লাটিনাম, নতুন নং 3 (পুরাতন নং 211), আপার প্যালেস অরচার্ডস, বেঙ্গারি রোড, সদাশিবনগর, বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক - 560080
মেইল আইডি: yasaswi.bs@axio.co.in
ফোন: 080-68075001

কোম্পানির পরিষেবা/পণ্য সম্পর্কে অভিযোগ/অভিযোগ থাকলে গ্রাহকরা তাৎক্ষণিকভাবে সমাধানের জন্য নোডাল অফিসারকে লিখিতভাবে জানাতে পারেন। নোডাল অফিসার প্রাপ্ত অভিযোগের হাইলাইট এবং পরবর্তী প্রতিটি সভায় পরিচালনা পর্ষদের পর্যালোচনা এবং সম্মতির জন্য প্রতিকার প্রদান করবেন।

যদি গ্রাহকরা কোম্পানির দেওয়া সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তারা আরও যোগাযোগ করতে পারেন:
অফিসার ইনচার্জ, আঞ্চলিক অফিস,



কনজিউমার এডুকেশন অ্যান্ড প্রোডেকশন সেল,
ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক, 10/3/8,
নুফুসা রোড, বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক 560001

টেলিফোন: 080-22180397
ইমেইল: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in
টেলিফোন নং: 080-2218 0501

অথবা

ন্যায্যপাল-NBFC, অফিসার ইনচার্জ,
ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক কোর্ট গ্লাসিস, চেন্নাই 600 001
টেলিফোন নম্বর: 044 - 25395964
ইমেইল: cms.nbfcochennai@rbi.org.in

ঋণ অ্যাকাউন্টে জরিমানা চার্জ:

ঋণগ্রহীতা অমান্য করার জন্য জরিমানাকে কোম্পানি 'জরিমানা চার্জ' হিসেবে গণ্য করবে, 'জরিমানা সুদ' হিসেবে যোগ করবে না। এই চার্জের উপর কোনও সুদ গণনা করা হবে না এবং ঋণ অ্যাকাউন্টে নিয়মিত সুদের চক্রবৃদ্ধি পদ্ধতির উপর কোনও প্রভাব পড়বে না।

কোম্পানি সুদের হারে কোনও অতিরিক্ত উপাদান প্রবর্তন করবে না এবং এই নির্দেশিকাগুলি অঙ্করে অঙ্করে পালন নিশ্চিত করবে। কোম্পানিটি জরিমানা চার্জের উপর একটি বোর্ড অনুমোদিত নীতি প্রণয়ন করেছে।

কোম্পানি ঋণ চুক্তির শর্তাবলী মেনে না চলার অনুপাতে যুক্তিসঙ্গত এবং ন্যায্য শাস্তিমূলক চার্জ বজায় রাখার বিষয়টি নিশ্চিত করবে, নির্দিষ্ট ঋণ/পণ্য বিভাগের মধ্যে কোনও বৈষম্য না করার বিষয়টি নিশ্চিত করবে।

কোম্পানি ব্যবসায় জড়িত নয় এমন ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের জন্য শাস্তিমূলক চার্জ নির্ধারণ করবে, যাতে তারা একই ধরনের অমান্যের সম্মুখীন ব্যক্তিগত নয় এরকম ঋণগ্রহীতাদের জন্য চার্জ অতিক্রম না করে।

শাস্তিমূলক চার্জের ক্ষেত্রে, কোম্পানি ঋণ চুক্তি, মূল শর্তাবলী এবং তার ওয়েবসাইটে সুদের হার এবং পরিষেবা চার্জের অধীনে স্বচ্ছভাবে বিশদ প্রকাশ করবে।

কোম্পানি বিদ্যমান প্রবিধান অনুসারে জরিমানা আরোপের বিষয়ে ঋণগ্রহীতাকে অবহিত করবে।

কোম্পানি কর্তৃক আরোপিত সুদের হার নিয়ন্ত্রণ:

সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ ফি এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণে কোম্পানি যথাযথ অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি নির্ধারণ করেছে। কোম্পানি তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম ইত্যাদি প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলি বিবেচনায় নিয়ে একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করেছে এবং ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য সুদের হার নির্ধারণ করেছে যা নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকাগুলির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ। সুদের হার এবং ঝুঁকির স্তরবিন্যাসের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর গ্রাহকদের জন্য বিভিন্ন হারের সুদের হার নির্ধারণের যুক্তিসঙ্গততা অনুমোদন পত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।

সুদের হার এবং ঝুঁকির স্তরবিন্যাসের পদ্ধতি কোম্পানির ওয়েবসাইটেও উপলব্ধ করা হবে। সুদের হারে কোনও পরিবর্তন হলে ওয়েবসাইটে প্রকাশিত তথ্য আপডেট করা হবে।

প্রেরিত সুদের হার সর্বদা বার্ষিক হার হবে যাতে গ্রাহক অ্যাকাউন্টে চার্জ করা সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন হন।

কোম্পানি কর্তৃক অর্থায়নকৃত বন্ধকী সম্পত্তির পুনরুদ্ধার:

গ্রাহকের সাথে ঋণ চুক্তিতে কোম্পানির একটি অন্তর্নির্মিত পুনঃদখল ধারা রয়েছে যা আইনত প্রয়োগযোগ্য। আরও স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য, ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে:

- দখল গ্রহণের পূর্বে নোটিশ সময়কাল
- যেসব পরিস্থিতিতে নোটিশ সময়কাল মকুব করা যেতে পারে;
- সিকিউরিটি দখল গ্রহণের পদ্ধতি;
- সিকিউরিটি বিক্রয়/নিলামের আগে ঋণগ্রহীতাকে ঋণ পরিশোধের জন্য চূড়ান্ত সুযোগ দেওয়ার বিধান;



- ঋণগ্রহীতাকে সম্পত্তি পুনরুদ্ধারের পদ্ধতি এবং সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের পদ্ধতি।

পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব:

পরিচালনা পর্ষদ কোম্পানির মধ্যে একটি কার্যকর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা করবে, যা উচ্চ স্তরে বিরোধ নিষ্পত্তি নিশ্চিত করবে। তারা ন্যায্য অনুশীলন কোড সম্মতি এবং ব্যবস্থাপনা স্তরে প্রতিকার ব্যবস্থার পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা তত্ত্বাবধান করবে, অর্ধ-বার্ষিক বিরতিতে একত্রিত প্রতিবেদন জমা দেবে।

ন্যায্য অনুশীলন কোডের ভাষা এবং যোগাযোগ:

অনুমোদিত নীতিটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে এবং স্টেকহোল্ডারদের তথ্যের জন্য বিভিন্ন স্থানীয় ভাষায় এটি উপলব্ধ করা হবে।

শারীরিক/দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের জন্য ঋণ সুবিধা

কোম্পানির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে, শারীরিক/দৃষ্টি প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের প্রতিবন্ধিতার কারণে ঋণ সুবিধা সহ পণ্য এবং সুযোগ-সুবিধা প্রদানের ক্ষেত্রে কোম্পানি কোনওরকম বৈষম্যমূলক আচরণ করবে না। কোম্পানি এই ধরনের ব্যক্তিদের বিভিন্ন ব্যবসায়িক সুযোগ-সুবিধা গ্রহণের জন্য সম্ভাব্য সকল সহায়তা প্রদান করবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তার কর্মীরা আইন এবং আন্তর্জাতিক কনভেনশন দ্বারা নিশ্চিত প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার সম্পর্কে যথাযথভাবে প্রশিক্ষিত।