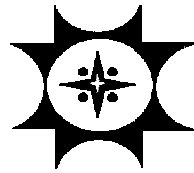


MāhK tmev gj`vqb bXWZgvj v

†mrvvj x e`vsK wj wgtUW



weR†bm †W†fj c†gU wWrfkb

†mrvvj x e`vsK wj wgtUW

cāb Kvhyq, XvKv|

†dvb t 9550859, 9567540, 47111283

B-†gBj [dgmdd@sonalibank.com.bd](mailto:dgmdd@sonalibank.com.bd)

AvM ÷, 2020

# მარცა

## LŪ-1

### ფიგურა

ფიგურა	ხელახ	ცხრილი
1.01	დამფუძნებელი	1
1.02	ბიზნესის დირექტორი	2
1.03	ავტორიზებული	2
1.04	ბიზნესის მენეჯერი	2

## LŪ-2

### მარცა

ფიგურა	ხელახ	ცხრილი
2.01	ცენტრალური კომპიუტერი	3
2.02	ტელეფონის მომსახურების შეფასების უწყისი	4-5
2.03	ავტორიზებული მომსახურების უწყისი	5
2.04	ტელეფონის მომსახურების შეფასების უწყისი	5-6
2.05	ავტორიზებული მომსახურების უწყისი	6
2.06	კონტროლის უწყისი	6-8
2.06(L)	მარცა ცენტრალური კომპიუტერის	7
2.07	ავტორიზებული	8
2.08	კონტროლის უწყისი	9
2.09	მომსახურების უწყისი	9
2.10	მარცა ავტორიზებული მომსახურების უწყისი	10
2.11	მარცა მარცა	10
2.12	ბიზნესის მენეჯერი	10
2.13	კონტროლის უწყისი	10
2.14	ბიზნესის მენეჯერი	11
2.15	კონტროლის მონიტორინგის უწყისი	11
2.16	კონტროლის მონიტორინგის უწყისი	11
2.17	კონტროლის მონიტორინგის უწყისი	11
2.18	მარცა	11
2.19	კონტროლის მონიტორინგის უწყისი	12
2.20	კონტროლის მონიტორინგის უწყისი	12
2.21	მარცა	12
2.22	მარცა (მარცა)	13-16
2.23	ავტორიზებული (მარცა)	17-21
2.24	მარცა (მარცა)	22-24

# 1.01 DcµgubKiv

1972 mtj `xzbZvEvi ivóEwZi Avt`k 26/72 Ablyqx b`vkbvj e`vsK Ae cwk`fb, e`vsK Ae evnlqj cy Ges wóqvi e`vsK GB wZbWU e`vstKi mgstq ivóqE tmbvj x e`vsK MwZ nq| cieZqZ 15 btf`r, 2007 Zwi tL mi Kvix w`xvšfAblyqx ivóqE tmbvj x e`vsKtK KtctUvBRW Kivi gva`tg tmbvj x e`vsK wj wgtUW ifcvšli Z Kiv nq| eZqtb tmbvj x e`vsK wj wgtUW t`tki ivó`gvij Kvbvaxb I epEg embwR`K e`vsK (State Owned Commercial Bank) wntmte e`vsKs Kvhqg cwi Pvj bv Ki tQ, hvi m`i `Bi 35-42, 44 gwZwSj embwR`K Gj vKv, XvKv-1000 G Aew`Z | G t`tki `z veKvkgvb e`vsKs cwi tmevi e`vcK we`vzi mt\_ mt\_ cöpi DrKI Zi AvtjvtK MÖKt`i cÖvkv DEtivEi ep`x cvlqvq D`xMgx cÖvkv Pvc ci`Y **veAvicwW, evsjv`k e`vsK, cäv Kvhqg, XvKv Gi wbt`Evi AvtjvtK Internal Capacity Adequacy Assessment Process (ICAAP) Gi Avl Zvq ÖMvBWj vBY Ab g`v\_Wj wR Ae A`vtmms Kivógi mvrw` GU BF`vj tqkb w`tCVU@Guidelines on Methodology of Assessing Customer Service & Evaluation Report) bwxZgvj vÓ cÖb Kiv ntjv|**

e`vsKs e`emvtqi cY` ntjv Ötmev| e`vsKs cÖvbt e`vstKi MÖKMY e`emvi gj- tk`e`z Ae`vb Ki tQb| tmev gj-K cÖvbt wntmte e`vstKi gj- jy` MÖKMYi mter` mšó ARöce` MÖK tmev cÖb Kiv| e`vstKi cÖb I gj- D`tk` ntjv e`vsKs e`emvtq Abtgw`Z wefboe`i`Yi tmev cÖb gva`tg RbM`Yi Awl`e`jtbt`b I e`emv-embR`tK mnRZi, wbf`I `zZi Kiv| eZqtb cÖthwMZvgj-K e`vsKs e`e`vq MÖK tmevi gvb Avay`K I gvbms`Z Kivi tKvb veKí tb| MÖK tmevi gvb h\_vh\_ bv ntj e`vsK e`emvi wefboe`tK KivšLZ cÖx ARö`m`e`bq| tm jty` tmev cÖvkt`i mšó mvtc`y Zt`i Av`v ARöi wbgE` cÖb Kvhqg t`tK ciZwbqZ civgk`cÖb Kiv ntq`\_vtK| GZ`mtZi wefboe`w`k` cÖte` bmn weiea m` t`tK cÖ Z`vbyqx cÖqgvb nq th, kvLv chiqi MÖK tmevi gvb GLbl KivšLZ chiq Dbr`e`nq bvB|

evsjv`tki mgMÖAj Rto GB e`vstKi wekvj tbUl qvK`cÖ 02(`B) tKwU MÖK Ges nti K i Kg cY` I tmev e`vsKs cwi Pvj bvi ty`t wekvj Zi| %e`vP`i`i gvlv mštvRb KitiQ| dtj KivšLZ MÖK tmevi Afvte e`vsK Gi Dci wefboe`i`Yi Awfthv`Mi mthvM m`p` n`Q| AwfthvM m`p`i KivY wekt`y GB e`vstKi wefboe` chiq A`e` wqšy Kvix Kvhqg/Awdtm I kvLv mgtn m` AwfthvM w`úEi we`tg MpxZe` c`ty`ci m`p` Kg`i Kíbv, Kg`i va I bwxZgvji Abgw`vZB h\_vh\_ c`tyc MÖYi Ašlvq wntmte wPw`Z ntq`Q| BwZc`e`Dij Z Surprise Visit Gi w`v`Z di`gtU Customer Service Evaluation Report kxl`e`cÖg`vq MÖKt`i mt\_ mivmwi K\_v ejv ev tKvb ai`Yi gZvgZ ev gše` tbqvi mthvM bv ti tL`i agv` KvVtgvex` cÖg`vq kvLvi evin`K ev `k`gvb Ae`v`bi Dci wfvE` Kti t`v`is Kivq MÖK mšó`i we`qW cÖdij Z nq bv| D`3 Afve ci`Yv`\_Methodology of Assessing Customer Service & Evaluation Report we`tg GB e`vstKi GZ`mšvšf bwxZgvj v`úoxKi`Y I Kg`i va Ablyqx `wqZi cvj`bi we`qW w`v`ZKi`Y cÖZ bwxZgvj wU`\_iaZ`v`v`Kv ivLte g`g`e`v`cbv KZ`tyi `p Av`v I we`qm i`tq`Q|

GKwU cÖthwMZvgj-K e`emvqK cwi tek I cwi eZq`xj MÖK Pwv`vi Kiv`YB MÖK tmevi we`qW AvR AvakZi `e`vP`i`gq ntq` D`vtQ| GB `e`vP`i`gqZv D`j bthvM`fvte te`toB Pj`tQ| ZvB GB e`vstKi cÖE tmevi gvb`K KivšLZ chiq ivL`Z Ges MÖKt`i `v`nsiy`tyi cvkvcw`k e`vsK `v`nsiy`tyi wqšy KvVtgv`K chiq vPbv Kivi e`e`v ivLvmn ÖGuidelines on Methodology of Assessing Customer Service & Evaluation Report) Gi cÖvRbxqZv i`tq`Q|

G e'vstKi mKj kvLvi Customer Service Evaluation Report ^Zix/côvbi nelqU gj-Zt weRtBm tWtFj ctgU wWvFkb, tmvbjx e'vsK vj wgtUW, cAb Kvhq, XvKv KZ cwi Pwj Z nte| Zte mKj tRbvij g'vRvi m Awdm KZ Abj/c Kvhq cwi Pj bv Kiv nte|  
msikô veFm/Kvhq KZ Duj vZ Kvh i ev'vqb, cwi cjb, cwieZ, cwi gvR, mstkrab Ges mgq mgq nvj bMv` Kiv nte|

**1.02 bxvZgvj vi Df'k't-**

MOK tmev I AwfthM msuvfSk e'vcbri nelq `wó wbeX titL e'vstKi Avw\_ w'vZkj Zv AR I Zv aTi ivLvi v'f\_ @'bZg gvb` U eRvq titL vePyZvi mvt\_ MOK tmev cÔvbi nelqU wvôZKt' wbevZ Df'k' ev'vqtb GB e'vstKi Avtj vP' bxvZgvj wU cÔZ ntqtQt-

- 1| MOK mstô AR I Zv aTi ivLv;
- 2| MOK v'asi yY;
- 3| G e'vstKi mvg AR I AytcaLv;
- 4| b'vqm½Z I Kvh i tmev cÔb wvôZ Kiv;
- 5| Kvh i tmev tyt' wZv Avbqb I vekm mjo Kiv;
- 6| mstl RbKfite `yZvi mvt\_ `Z I Kvh i fite tmev cÔb;
- 7| tmev cÔvbi tyt' msikô mKtj i Rb` GKB (uniform) cxwzi c'j bmn Zv Kvh i Kiv;
- 8| e'vstKi tmev tctZ tmev cxwz Kvhq m'utK MOK mPZbZv ewxi gva'g m'p q MOK ^Zix Kiv 9| e'vstKi gvvdv, c'x I mvgwRK `vqexZvi avivevinkZv eRvq ivLv;
- 10| tmvbj x e'vstKi mwe MOK tmev gvb m'utK ev' é Ae'v Aevnz nI qv|
- 11| w'gab i MOK tmev I MOK Amstô i Kvi Ymgn Pw'Z Kiv|
- 12| MOK tmev gvb KsvLZ ch'q Dbaz Kivi tKskj wba'Y Kti m'wi kgvj v ^Zix Kiv|
- 13| MOK tmev gvb KsvLZ ch'q Dbaz Kivi gva'g MOK i mstô I AvbM' evovtvmn cÔZ ombK Dbaz Zjv'sZ Kti tmvbj x e'vsKtK Avtj v MvZkj I MOK ev'Ue Kiv|
- 14| mte'wi eZ'g b cÔvthwM Zvgj-K e'vsKs e'emvq tmvbj x e'vstKi Ae'v b m'yp Kiv|

**1.03 AvBbMZ w'vE**

e'vsK tKv'vbx AvBb, 1991(mstkrabx, 2013 ch'g) cÔZ kôv titL evsj vt` k e'vsK KZ cÔE wbt` Rbvi Avtj vtK Avtj vP' bxvZgvj v cÔZ Kiv ntj v| GB bxvZgvj vi cÔE wbt` Rbvmg' we' gvb AvBtbi m'utK gvT Ges GUV we' gvb tKvb AvBbtK cwieZ ev' i vnz Kti bv|

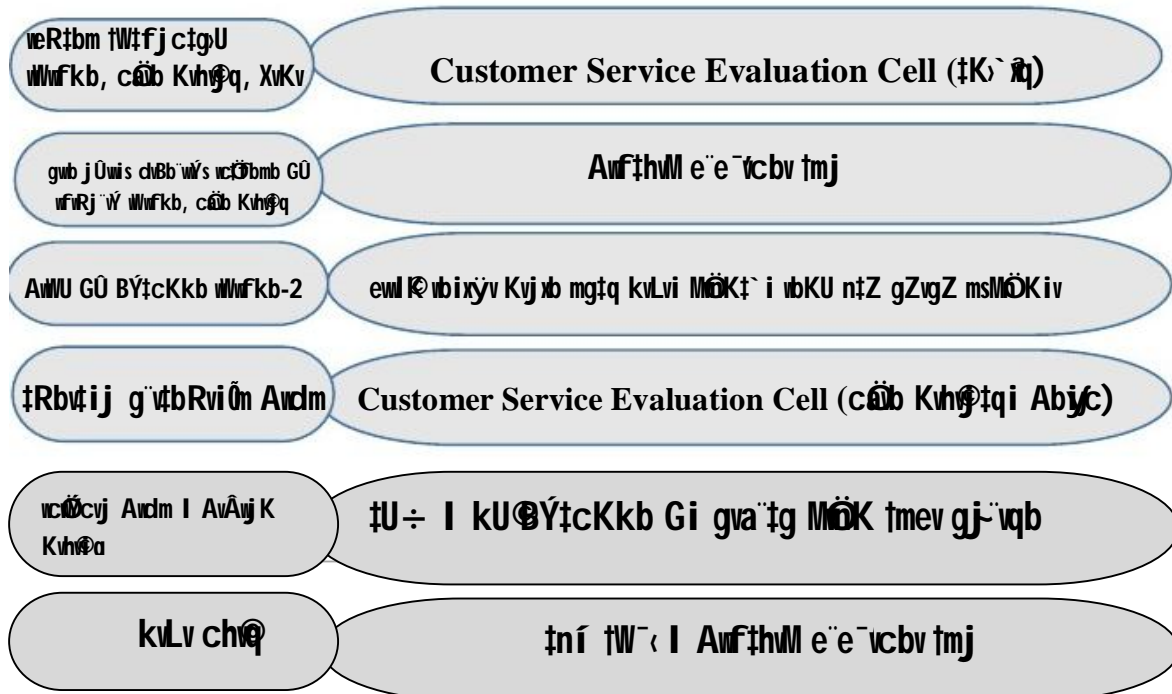
**1.04 bxvZgvj vi cÔMt**

GB e'vsK KZ AvI I vePyZvi mvt\_ MOK tmev cÔvbi nelqU wvôZ Kitz bxvZgvj wU GKw c'Ym cxwzifc KvR Kite| MOKt' i cÔZ `wqZteva Ges MOK tmev mvt\_ RwoZ Sk e'vcbri Avtj vP' bxvZgvj wU i GKw \_ iaZcY'Ask| ZvB, bxvZgvj wU tmvbj x e'vsK vj wgtUW Gi cAb Kvhq qmn mKj w'ôcj Awdm, Av'wj K Kvhq, Kt'c'U kvLmn mKj kvLvi Rb` cÔvR' nte|

## 2.01 cÖZömbK Kivvtgv

e`vstKi gvdv, cÖx I mvgwRK `vqexZv cÖZ. iaZcYÖtI tk`mgn ARtöi cvkicvuk möZMÖK tmev`vtbi  
 velquUtK e`vstKi AMÖKvrigj-K DfIk` wntmte MY` Kiv DvPZ| G Rb` e`e`vcbv KZcytK DbZEMÖK tmev  
 cÖtbi velquUi mvt\_ cÖ`yfvte m`ú³ nIqvi Avek`KZv itqtQ| G jty` G e`vstK MÖK tmev AwfthvM  
 e`e`vcbvi Rb` GKw c`K Kivvtgv `vkv cÖvRb| cÖmmbK Kivvtgv kv³kuj x KiY Ges MÖK tmevi gvbtk  
 mgyzeivLvi jty` e`vstKi cÖb Kvhq I tRvtij g`vrbviÖm Avdm, vÖcuj Avdm, AvÄuj K Kvhq I  
 kvLv chq MÖK tmev I AwfthvM e`e`vcbv tmj MVb KitZ nte| ICAAP Gi AvLZvq ðGuidelines on  
 Methodology of Assessing Customer Service & Evaluation Reportö cÖtbi jty` e`vstKi cÖb  
 Kvhq tk`rfvte GKw I cÖw tRvtij g`vrbviÖm Avdm cÖb Kvhqti Abyc GKw Kti  
 Customer Service Evaluation Cell MVb KitZ nte| cÖb Kvhqti veRtöbm tWtfj ctgU wWfkb  
 tk`rfvte D³ Cell MWZ nte Ges mKj kvLvi Kvögi mwfö BF`vj tqkb mspvšKvhö tk`rf e`vstKi  
 vb`öbvi Avtj vtK veRtöbm tWtfj ctgU wWfkb KZÖ.m`úv`b Kiv nte|

### tmvbj x e`vsk vj vgtUtWi MÖK tmev I AwfthvM e`e`vcbv tmj Gi cÖZömbK Kivvtgv v`öfö



**2.02 tK`İq Customer Service Evaluation Cell Gi Kvhøg t**

**2.02.K. MÔK tmev gub Dbøtb MÔK tmev I AwfthM e`ē`vcbv bWZgvj ŵ mspuvšlKvhøg vbt`æe vbt`æbv tgvZveK m`ūw Z nte t**

- e`vst`Ki wmbI Ges e`ē`vcbv cwi Pvj K Gi mi vmi ZZveavtb tK`İq MÔK tmev tmjt i Kvhøg cwi Pvj Z nte |
- weRt`bm tWt`fj ctgU Wwfkb fvel`tz e`vst`Ki MÔK tmev mspuvšlWZgvj v c`Qb, cwi eaø, cwi gvRø, mst`kvab, wi wFD Kvhøg I bZb cwi K i bv mspuvšlKvhøg m`ūv`b Ki te |
- wDg`vb wi tmv`mø Wwfkb fvel`tz e`vst`Ki KgrøZøKgrø mT`Yi Rb` MÔK tmev mspuvšlmYúo AvPiY vea c`Qb, cwi eaø, cwi gvRø, mst`kvab, c`Di, c`Qyb I wi wFD Kvhøg m`ūv`b Ki te | G Kvhøg m`ūv`tb tK`İq MÔK tmev tmj mwæR mnt`hmZv c`Qb Ki te |
- weRt`bm tWt`fj ctgU Wwfkb fvel`tz MÔK tmev mspuvšlmwvø ÷`vUWøKv÷ gvi Pvø I MÔK mT`PzbZv Kgrø c`Qb, cwi eaø, cwi gvRø, mst`kvab, c`Di I wi wFD Kvhøg m`ūv`b Ki te |
- AwU GÜ BÝtcKkb Wwfkb-2 Gi ZZveavtb ewl`R kvLv cwi`k`Di mgg cwi`k`Di KgrøZø KZø MÔK m`v`vrvKi MÔbi gva`tg MÔK tmev gj`vq Kiv nte |
- gvbj Üwis, tUt`iwi Rg dvBb`wYs wøFomb GÜ wFvRj`vY Wwfkb e`vst`Ki AwfthM e`ē`vcbv mspuvšlWZgvj v c`Qb, cwi eaø, cwi gvRø, mst`kvab, wi wFD Kvhøg I bZb cwi K i bv mspuvšlKvhøg m`ūv`b Ki te | tK`İq MÔK tmev tmj mn mKj kvLv I wqšbKvix Kvhøgmgt m`şnbZ MÔK KZø D`lmcZ AwfthM mgn Zviv w`ūw E Ki te | G`ovov Mft GKvDum GÜ mwf`m Wwfkb Gi wqšb vaxb e`vst`Ki tK`İq ØKj tm`vvió G c`Q AwfthM mgn wFvRj`vY Wwfkb tbi Complain Cell w`ūw E Ki te |
- G bWZgvj v mspuvšlKvhøg m`yZ mPv`i`f`c m`ūv`tb e`vst`Ki wmbI Ges e`ē`vcbv cwi Pvj K Gi vbt`æm`tg Ab`v`b` Wwfkb/WvcUøU ctq`Rbix mnt`hmZv c`Qb Ki te |

**2.02(L) Customer Service Evaluation Cell Mw c`xvZt**

G e`vst`Ki mKj kvLv q Kvógvi mwfø Bf`vj`qkb Ki te c`Qb Kvhøgtqi weRt`bm tWt`fj ctgU Wwfkb | weRt`bm tWt`fj ctgU Wwfkb Gi tWc`W tRb`vtij g`v`bRvi g`trv`qtK c`Qb Kti D³ wefv`Mi GKRB Gim÷`vU tRb`vtij g`v`bRvi, GKRB wmbøqi wøFvj Awdmi/wøFvj Awdmi Ges gvbj Üwis, tUt`iwi Rg dvBb`wYs wøFomb GÜ wFvRj`vY Wwfkb tbi GKRB wmbøqi wøFvj Awdmi/wøFvj Awdmi Gi mgst`q Customer Service Evaluation Cell MWZ nte | c`Qw tRb`vtij g`v`bRvi`m Awd`m GKRB Gim÷`vU tRb`vtij g`v`bRvi Ges GKRB wmbøqi wøFvj Awdmi/wøFvj Awdmi tii mgst`q c`Qb Kvhøgtqi Abij`c GKw Customer Service Evaluation Cell MWZ nte |

**2.02(M) c`Qb Kvhøgtq MWZ Kvógi mwfø Bf`vj`qkb tmjt i cwi`k`Di Kvhøgt**

c`Qb Kvhøgtq MWZ Customer Service Evaluation Cell KZø.KZøYøq Abtgv`b`bi t`c`y`Z c`Qb Kvhøgtqi wber`PZ wber`ø/KgrøZø b`K kvLv cwi`k`Di Rb` `Biv`k c`Qb Kiv nte | c`Qb Kvhøgtqi wber`PZ wber`ø/KgrøZø b` evsj`v`k e`vsK KZø Abtgv`v`Z c`Qgi vi Q`K ms`kø kvLvi MÔKi w`KU ntZ Z\_` msMøceR m`úY`ø`Format w ci`Y Kti wR`^gZvgZ I mgvni kmn w`cvU`Av`Kti Zv Customer Service Evaluation Cell Gi w`KU`wLj Ki te | c`Qb Kvhøgtqi Customer Service Evaluation Cell KZø cwi`k`Di Rb` c`Q gi`m 3w kvLv wnt`mte eQti 36w kvLv wber`Pb Kiv nte | Zb`ta` 18w kvLv kni wFv`EK I 18w kvLv Mø wFv`EK nte | kvLv wber`Pbi t`y`t`l mKj tRb`vtij g`v`bRvi`m Awd`mi AvLZvaxb kvLvmgn`K mgnv`ti wetePbv Ki`Z nte | Cell KZø.`Bi c`Q te`b Dc`v`c`bi gva`tg KZøYi Abtgv`b`utg wber`PZ wber`ø/KgrøZøY evsj`v`k e`vsK KZø.Ab tgv`v`Z Kv`v`tg`v`MZ c`Qgi vi wFv`É`Z c`Qw kvLv ntZ``epq c`xvZtZ 05 Rb Kti evr`mwiK met`gU 180(36 X 5) Rb MÔKi m`y`v`ZKvi w`teb | t`g`v`mK wFv`É`Z cwi`k`Di KZ.9w (3 X 3) kvLvi tgvU 45(9 X 5) Rb MÔKi m`y`v`ZKvi m`y`Z c`Q te`b`bi D`t`j`b`th`M` m`gm`v`t`jv`wP`y`Z`Ki`Y Ges Zvi ev`é`wFv`EK mgv`v`b`bi Dcvq wba`øY`ce`R w`el`q`W KZøY mgv`c`Dc`v`c`b Kiv nte |

**2.02(N) bxwZgvj v mspvšfKvh@gt**

e'vstKi MÖK tmevi gvb Dboq G tmj wbt=ceY@ bxwZgvj v mspvšf Kvh@ m=úv` b Kiteb-

1. MÖK tmevi vel tq t@j K cÖZömbK `wofw Z\_v `bwZK Av` k@ÖZöb Kiv|
2. kvLvmgtñ m@ZMÖK tmev I mvariY e'e'vcbv j`ty` ctqvRbxq bxwZgvj v cÖb Kiv|
3. Kg@ZK-Kg@iMtiYi Rb` mýúó AvPiY weia cÖb Kiv|
4. mwf@ ÷`vÜW@ Kv÷ gvi PvU@ cÖb Kiv |
5. MÖK mtpZbZv Kg@P cÖb I cÖi Kiv |
6. MÖK tmev I Zvi c×wZMZ `e@Zv chfj vPbv Ges D³ `e@Zv wimbKtí `ÍgwmK wfvÉtZ mfvi AvtqvRb Kiv|
7. cÖ AwfthvMmgñi gta` w`úbce Aw`úboAwfthvMi GKU nj bvMv` weeiYx, MÖK tmev ev ctY`i gvb Dboqbi m@wi kgvj v mnKvti GKU msryB cÖte` b Aa@w @ wfvÉtZ e'vstKi tevW@c`vcb Kiv|

**2.02 (O) cwiPvj bMz Kvh@gt**

1. mivmwi MÖKMtiYi wBKU ntZ cÖ AwfthvM, e'vstKi AvÁwj K MÖK tmev I AwfthvM e'e'vcbv tmj Ges kvLv chfqi MÖK tmev tmj t`tK cÖ AwfthvM, tjv w`úvÉi e'e'v MÖY Kiv|
2. AvÁwj K MÖK tmev I AwfthvM e'e'vcbv tmj i mwe@ Kvh@g Z`viwK Kiv|
3. h\_vmgatq evsjv`k e'vstKi wPw cÍw`i Reve cÖb I thvMthvM iyv Kiv| G tmj cÖ AwfthvM, tjv Ab` tKvb wfvM msik@ ntj GB tmj wR`vqtZ; msik@ wfvM mvt\_ thvMthvMi gva`tg ctqvRbxq Z\_` msMÖKti evsjv`k e'vstKi wBKU Reve tcÖY Kiv|
4. MÖK tmev mspvšfbwZgvjvi tKvb cwieZ@, cwiea@ ev bZb tKvb bxwZgvj v cÖtbi ctqvRbxqZv AbvZ ntj Zv e'vstKi e'e'vcbv KZ@tyi wBKU cÖevKvti tck Kiv|
5. evsjv`k e'vstKi wbt`@bv cwi cvj b I ev`évqb Kiv|
6. mivmwi MÖK, e'vstKi AvÁwj K Kvh@g ev kvLv ntZ cÖ AwfthvMmgn` wj wce× Kivi Rb` GKU tiwR÷vi msiýY Kiv|
7. gwmK/%Í gwmK wfvÉtZ cÖ, w`úbce Aw`úboAwfthvMi weeiYx evsjv`k e'vstK Itqe tcvU@j i gva`tg `wLj Kiv|

**2.03 t AwU GÜ BÝtcKkb wwfkb-2 Gi MÖK tmev gj`vq b mspvšfKvh@gt**

cÖwU kvLvi ewl @ wixyv Kvh@g m=úv` tbi mgq cwi`k@Kvix Kg@Zi%ePqb c×wZtZ kvLvi bybZg 10(`k) Rb MÖtKi gZvgZ MÖb Kiteb| GtytÍ MÖK Abvgw Z cK@j vi (msthvRbx-K) gva`tg kvLvi MÖK tmev m=útk@Zvi gj`evb gZvgZ cÖb Kiteb hvi wfvÉtZ cwi`k@Kvix Kg@Zi cwi`k@ cÖte` t@ kvLvi MÖK tmev m=útk@wR`^gse` Kiteb| cÖwU kvLvi 10Rb MÖtKi gZvgZ m=új Z cybKZ. digmgn` cwi`k@Kvix Kg@Zi wicvU@i mvt\_ msiýb Kiteb|

**2.04 t tRbtij g`vrbviön Avdmmgñi Customer Service Evaluation Cell Gi Kvh@jx**

1. kvLv chfqi MÖK tmev I AwfthvM e'e'vcbv tw`ct`tK cÖ AwfthvM, tjvi w`úvÉi e'e'v MÖY Kiv
2. Aaxb`kvLv chfqi MÖK tmev I AwfthvM e'e'vcbv tw`ti Kvh@g Z`viwK Kiv|
3. tK`@ Customer Service Evaluation Cell Gi mvt\_ thvMthvM iyv Kiv I h\_vmgatq Zv`i cÍw`i Reve `vb Kiv|
4. mivmwi MÖKMtiYi wBKU ntZ ev e'vstKi kvLv ntZ cÖ AwfthvMmgn` wj wce× Kivi Rb` GKU tiwR÷vi msiýY Kiv|
5. gwmK/%Í gwmK wfvÉtZ (cieZi@gv`mi `k Zwi`Li gta`) cÖ, w`úbce Aw`úboAwfthvMi GKU weeiYx tK`@ MÖK tmev I AwfthvM e'e'vcbv tmj wbgqZ tcÖY Kiv|
6. e'vsk kvLv, tjvtZ MÖK tmev `vb I AwfthvM e'e'vcbv w`g v mgn`v wimbKtí kvLv chfqi MÖK tmev I AwfthvM e'e'vcbv tw`ct` wbtqvRZ Kg@ZiYi mvt\_ ÍgwmK wfvÉtZ (mgvB ÍgwmKti cieZi@gv`mi 15 Zwi`Li gta`) gZwewbgq mfvi AvtqvRb Kiv|

**2.04 (K) Customer Service Evaluation Cell MWZ cxiZt**

côv tRbvij g'vtrviôm Awdtm GKRB Gm÷`vU tRbvij g'vtrvi Ges GKRB vmbqi wôcvj Awdmvi/wôcvj Awdmvi mgstq cãb Kvhqti Abijc GKU Customer Service Evaluation Cell MWZ nte|

**2.04 (L) tRbvij g'vtrviôm Awdtm MWZ Kvóvi mwf@Bfvjtkb tmj i cwi`k@Kvhqgt**

tRbvij g'vtrviôm Awdtm MWZ Customer Service Evaluation Cell ermfi Zv`i Avl Zvaxb bÿZg 50w kvLv cãb Kvhq KZK Abtgw Z dig'vUi ga'tg cwi`k@ Kite | GRb` wberPZ wber@/KgeZw@tk kvLv cwi`k@i Rb` `Biv`k cÔb Kiv nte| msikó 50w kvLvi MÔKi wKU ntZ Z` msMôce@ kvLvmgtni MÔK tmevi vel'tq wR`^gZvgZ I mgvwi kmn wicvU@AvKvfi Zv tk`tq Customer Service Evaluation Cell Gi wKU `vLj KitZ nte| GZ` mspvšl Kg@i Kíbv ermfi i i@ZB cãb KitZ nte|

**2.05 t wôcvj Awdm I AvAj K Kvhqti Kvhqgt**

1. kvLv chqti MÔK tmev I AwfthvM e'e'rcbv tW` t\_tk cÔ AwfthvM,tjvi w@úEi e'e'v MÔY Kiv
2. Aaxb` kvLv chqti MÔK tmev I AwfthvM e'e'rcbv tW`ti Kvhqgt Z`viiK Kiv | kU@ tUô Bÿtckk@bi mgq MÔK tmevi vel'qW Z`viiK Kiv|
3. tK`tq MÔK tmev I AwfthvM e'e'rcbv tmj i mv\_ thvthvM iyv Kiv I h\_vmg'tq Zv`i cîw`i Reve `vb Kiv|
4. mivmwi MÔKMtYi wKU ntZ cÔ AwfthvMmgn` wj wceX Kivi Rb` GKU tivr÷vi msiÿY Kiv |
5. gvmK/`I gvmK wfvÉtZ (cieZ@gtmi `k Zwi'tLi gta`) cÔ, w@úboe Anb@úbo AwfthvMi GKU weeiYx msikó tRbvij g'vtrviôm Awdm i tmj wqvgZ tçY Kiv|
6. e'vsk kvLv,tjvZ MÔK tmev `vb I AwfthvM e'e'rcbv w`g'v mgn`v wimbKtí kvLv chqti MÔK tmev I AwfthvM e'e'rcbv tW`t` wbtqvmRZ Kg@Zw@tYi mv\_ % gvmK wfvÉtZ (mgvB % gvmtKi cieZ@gtmi 10 Zwi'tLi gta`) gZwvbgq mfví AvtqvRb Kiv|
7. mivmwi MÔKMtYi wKU ntZ cÔ Ges kvLv chqti MÔK tmev I AwfthvM e'e'rcbv tW` t\_tk cÔ e'vstKi e'emv Dbo@bi MÔKi civgk@el'tq cieZ@gtmi 5 Zwi'tLi gta` msikó wcl/Avil KwgvUz chqj vPbv Kiv Ges gš`mn msikó tRbvij g'vtrviôm Awdm i tmj tçY Kiv|

**2.06 (K). kvLv chqti tní tW` I AwfthvM e'e'rcbv tmj i Kvhqgt**

1. kvLv chqti MÔK tmev I AwfthvM e'e'rcbv tW`t` mivmwi MÔKMtYi wKU ntZ tUij tdvb ev wj wLZvKvfi cÔ th tKvb AwfthvM w`úEi Kvhq e'e'v MÔY Kiv| tKvb MÔK mki@ti kvLvq Gtm msikó tW`t` AwfthvM `vtqi KitZ PvBtj Zv`i AwfthvM `ah@nKvfi I Avšli KZvi mv\_ i'bv I w@úEi e'e'v Kiv|
2. kvLv chqti MÔK tmev I AwfthvM e'e'rcbv tW` t\_tk MÔKMtYi ctqvRbxq th tKvb wRÁvmvi Reve cÔb Kiv|
3. tUij tdvb I wj wLZ cÔ AwfthvM wj wceX Kivi Rb` 2w wfb@fctivr÷vi msiÿY Kiv| AZtci , i@Zvbnvfi AMôKvi wfvÉtZ AwfthvM,tjvi w@úEi Rb` Kvhq e'e'v MÔY Kiv|
4. gvmK/% gvmK wfvÉtZ (cieZ@gtmi cÔ Zwi'tLi gta`) cÔ, w@úboe Anb@úbo AwfthvMi GKU weeiYx ev cÔt` b wqvgZfvte msikó wqsbKvix Kvhqgt tçY Kiv|
5. RvUj AwfthvM w@úEi wKsev G vel'tq wbt`@bvi Rb` ctqvRtb wôcvj Awdm/AvAj K Kvhqgt tçY Kiv| wôcvj Awdm/AvAj K Kvhqgt MÔK tmev gÿvqb I AwfthvM w@úEi Rb` msikó tRbvij g'vtrviôm Awdm i mv\_ thvthvM Kite|



**2.06 (L). MÖK tmevq cÖZövbK`wF½x%bwZKZv t**

e`vsK RbMY, RbM†Yi A\_@v At\_@mgZj` cY` wbtq Kivi Kti \_vtK| gvbly me@B D`PvKv•Lx| Avi A\_@ n†`Q GKwU `ükKzi m=ú` | Kv†RB gvbm=Z MÖK tmev I vekvthvM`Zv `wB cÖZövtbi Rb` AZxe \_iaZçY@elq| G`@w elq cÖbZ wbf@Kti cÖZövtbi cÖZövbK`wF½x, Av`k@ `bwZKZv tcvlY avib ev PPF I ci| Kv†RB MÖK tmevi jty` G e`vstK wKQzgj-bwZ, Av`k@Kwó. I `bwZK gvb`Ü mvgwMÖfvte cÖZövb Kiv DvPr| G\_tjvi cyLbvyl PPF gva`tg e`vsK GKw†K cÖmibK KZZ; cÖZövb Ab`w†K MÖKti vekvthvM`Zv AR@K†Z cvite| MÖK tmevi ty†† G e`vsK KZ@ wKQzgj K Av`k@ `bwZKZv cÖZövb PPFbwÖZ Kiv DvPZ, hv wbt@ce ewY@ntjvt-

**tgšj K bwZmgn-**

µ.bs	gj-bwZ%bwZKZv	we`wi Z weeiY
1.	`vqexZv	MÖK tmevq wbtqwrZ Kg@Z@Kg@i xt`i `vq-`wqZ; `vqexZv myúo I mwp@fvte wvaviY K†Z nte  `p cÖÁv I BwZevPK g†bvfe wbtq MÖK†K tmev cÖb K†Z nte
2.	`wQZv	MÖKMY†K cÖE tmev I cY` m=úwK@kZ@ej x I Z_`w i ty†† `wQZv _vK†Z nte
3.	mZZv I b`vqci vqYZv	Kg@Z@ Kg@i xMY†K MÖK tmevq mZZv, mvaZv, AvbMZ` I wbitçyZv cÖK@K†Z nte  MÖK tmevq wbtqwrZ Kg@Z@MY†K Aek`B e`w³ `vt_@D†al@_†K KvR K†Z nte
4.	cwi cij b	MÖK tmev `vbK†j cÖZövtbi Kg@Z@Kg@i xMY†K Aek`B GZ`msµvššwewa-weavb, bwZgvj v Ges evsj vt`k e`vstKi wbt`@bv h_vh_fvte cwi cij b K†Z nte
5.	wbivcEv	cÖZövtbi cY` I tmev Pvj yKivi ty†† Acrti wš wmt÷tg wbivcEvi wv qwU wbwÖZ K†Z nte
6.	†MvcbxqZv	AvBbMZ eva`evaKZv, Rb`v_@e`vstKi `v_@si yY-cÖZ ty† e`w†††K MÖKM†Yi e`vsmKs tj b†`tb cÖZövtbi Kg@Z@Kg@i xMY†K †MvcbxqZv eRvq ivL†Z nte

**2.06 (M). e`vsK kvLvi maviY e`e`rcbv mspµvššbwZgvj v t**

e`vsmKs c×wZ DbZZi MÖK tmevglyx n†Z nte| tmRb` mg†q mg†q e`vsmKs c×wZ I MÖK tmevi I ci Gi cÖ†K ch@j vPbv K†Z nte| e`e`rcbv KZ@y KZ@ Abtgw` Z e`vsK kvLvi maviY e`e`rcbv mspµvšš GKwU bwZgvj v\_vK†te hvi g†a` wbt@ce wv qw` AšF@\_vK†Z cvti t

- K. e`vsK kvLqv cÖE e`vsmKs tmev ev mveaw`i we`wi Z weeiY m=úw Z cyKv (Bš†Rx I evsj vq) MÖKMY†K mieivn Kiv|
- L. mKj mwf@KvDvUvti wbt`@K tew@Ök@Kiv|
- M. gv†S g†a` AvKw`Kfvte mwf@ev e`vsK KvDvUvi cwi`k@Kiv|
- N. e`vsK kvLv I GwJGg ey\_tj vtZ wvibcEv e`e`v mg†q mg†q ch†eyY I DbZ@Kiv|
- O. ep† kvLv\_tj vtZ @AbwUvb KvDvUvi @`vcb Kiv|
- P. MÖK tmevi mv†\_ m=ú³ Kg@Z@Kg@i xMY†K cÖyY `vb Kiv|
- Q. maviY MÖKM†Yi Dc†hvMx e`vsmKs tmev ev cY` cÖj b Kiv|
- R. eww @wfv†Z MÖK†`i mšwó I Aw†thvM wv`úwEi wv†q Rwi c Kiv|

GQovov MOK tmev Dboq b wbt=ce c`tycl MOb KiTZ nte

- 1) wivcEv cÖx I wvUGm Gi gva`tg MOK tmev cÖb AZ`sfSukCY@avq Zv Awej tpeÜ KiTZ nte | G wcltq cÖb Kvhj@qmn wboqšYKvix Kvhj@q mgn`K h\_vh\_ e`e`v MÖY KiTZ nte |
- 2) Ziax, Df`vMx `y I `vU Kg@Z@K kvLvi tnf`Wf`c`vq`bi e`e`v MÖY I `wqZi:cij tbi wbt`Kbv cÖb | mKj wmwvavixi micR tPK h\_vmg`tg mieivn wvÖZ KiTZ nte, G wcltq mgq`ty`cb Kiv hvte bv | Ab`\_vq `vqx Kg@Z@K@ix`i weia`x e`e`v MOb KiTZ nte |
- 3) kvLvi cijZb AvmevecI cwieZ@ Kti `wob`b I AvavbK AvmevecI `vcb, A`úó mvBbteW@ wboqbmVb cwieZ@Kti kvLv `k`gvb Kivi j`ty` tmLv`b bZb mvBbteW@wboqbmVb `vcb, kvLv cwimi cwiv`vi cwiv`Obc`Lv Ges cwitekI MOK evÜe Kti Mto Z`tz nte Ges kvLvi cwimi I cwitek MOK evÜe bv ntj Zv Awej tpe`bZb fetb `vbw`stii e`e`v KiTZ nte | fvDPvi I dvBj cI / tivRóvi `wqtq ivL`tz nte Ab`\_vq mskot`i weia`x e`e`v wbtZ nte |
- 4) MOK`i emi Rb` ch@ tPqi I tmvdvi e`e`v Kiv Ges MOK`i Rb` cwiv`vi Uqtj U/Iqvkiaq I bvgv`Ri `v`bi e`e`v KiTZ nte | gvnj`v`i c`K I qvmit`gi e`e`v KiTZ nte |
- 5) cÖ`thwMzVq wU`K `vKvi Rb` cvk@Z@temiKvix e`vst`Ki kvLvi g`Zv G e`vst`Ki kvLvmg`tn kvZvZc wboq`stbi e`e`v Kiv th`Z cvti | Zte kvLvi e`emwqK Ae`v m`stI RbK ntZ nte | cÖ`ngK wvE`tz K`c`vU kvLvmg`tn kvZvZc wboq`stbi e`e`v MOb Kiv th`Z cvti |
- 6) kvLvi Kg@Z@K@ix`i AvPiY c`vRwUF, MOK evÜe I gvbw`K ntZ nte | e`Ztq mskot`i weia`x e`e`v wbtZ nte |
- 7) wmwU`Rb PvU@, wmwWDj Ae P`tr@, tiU Ae B`Uv`ti ÷ BZ`w` MOK tmev m`úwK@ Z`\_ m`w`j Z teW@ kvLvi `k`gvb `v`b cÖk`bi e`e`v MÖY KiTZ nte |
- 8) Awf`thvM ev` wU `k`gvb `v`b cÖk`bi e`e`v Kiv | `w`bK wvE`tz Awf`thvM ev` Ltj t`L`tz nte Ges tKvb Awf`thvM `vK`j Zv kvLv ch@/wboqšbKvix Kvhj@q/cÖb Kvhj@q ch`q w`úE`i e`e`v MÖY KiTZ nte |
- 9) ch@ msl`K KvD`Uvi `vK`Z nte | MOK`i `v`\_@evfbotW` I KvD`Uvi mgn`wPyZ Kiv Avek`K | KvD`Uv`i `y Ziax Awdmvi c`vq`bi Df``vM wbtZ nte |
- 10) t`jvb tmKk`tb `y Awdmvi wbtq`M w`tz nte | t`jvb Awdmv`ii `yZv Dboq b h\_vh\_ cÖy`tbi e`e`v MOb Kivi cvkvcw`k kvLvi Rbej `^Zv `vK`j Zv w`im`tb Df``vM MÖY KiTZ nte |
- 11) DbzeMOK tmev cÖtb Kg@Z@K@ix`i m`PZb Kivi cvkvcw`k cÖy`tYi e`e`v MOb KiTZ nte | wboq`gZf`te gwmK MOK mgv`te`ki Avtq`vRb KiTZ nte | K`c`vU I cÖ`g Kvógvit`i Rb` Avc`vqb I Dcnvi mvgM`cÖ`tbi e`e`v MÖY KiTZ nte |
- 12) wvfvb`evZv t`fvMx`i fvZv cÖb kvLv cwim`tii ewnti Kiv ntj cÖZ MOK`i DbzeMOK tmev cÖb Kiv m`e nte | G wcltq cÖ`vRbxq Df``vM MOb Kiv th`Z cvti |

**2.07 AvPiY weia t**

e`vst`K GKwU AvPiY weia g`jv cÖZ`vmbK mgs`wZi cwigU`j t`t`K h\_v\_@ckv`wii thvM`Zv AR@ GKwU Af`sf`xY mZK@cÖx wmwte KvR Kti `v`t`K | ZvQov AvfboAvPiY weia PP@MOK`i m`stó weavb Ges `xN`@qx e`vskvi-Kv ÷ gvi m`úwK@Dbq`bI mnvqZv Kti | ZvB bvbwea `iaZi we`tePbvq t`mvbj`x e`vsk wj wgt`UW Zv`i Kg@Z@K@ix`i M`t`Yi Rb` GKwU ev`ém`sz AvPiY weia cÖ`qb Kti hv`Z wbt`ce`m`Z 5wU t`y`t`I Gi cÖ`vM I cÖ`dj b NU`te t

K.Rbej (MOK tmevq wbtq`vRZ Kg@Z@K@ix`i M`Y)

L.e`vsk PZj (e`vst`Ki Kg@Z@K@ix`i M`t`Yi cvi`úwvi K thvM`thvM Ges MOK tmev cÖ`tbi `vb)

M.`w`j j `t`teR (e`vsk I MOK`i g`ta` Z`\_ Av`vb-cÖ`tb e`e`vZ `w`j cI`w`)

N.cÖ`vq (e`vsk ZZ@MOK`i m`stó weav`tbi cÖ`vq ev c`x`wZ mgn)

O.i`wZ/cÖ (e`vskvi I MOKM`t`Yi cvi`úwvi K w`vqv-cÖ`vqv`i c`x`wZ)

**AvPiY weia cÖ`qb Kiv ntq`tQ hv m`st`hvRbx-L g`j G bxwZgv`vi m`wZ m`st`hvRb Kiv ntq`tQ |**

2.08 t Kv÷gvi PvU® t

e`vs†Ki mKj MÖK, mKj kvLv, MÖK tmev tK`ªGes I†qemvB†U Kv÷gvi PvU® Z\_v umU†Rb PvU® i Kuc mnRj f` n†Z n†e| Kv†RB e`vsK†K-

1. Kv÷gvi PvU® cÖb I msi ¶Y Ki†Z n†e Ges kvLv, t†v†Zl `w m†gvi g†a` cÖK®i e`e`v Ki†Z n†e|
2. Avg†`i I†qemvBU, tbnUk tewW,†cv÷vi, wj dt†U ev th tKvb gva`†g MÖKM†Yi AvaKvi I `vq-`wqZ; Ges e`vs†Ki AvaKvi I `vq-`wqZ; m=ú†K AemZKiY, cÖi I cÖK®i e`e`v Ki†Z n†e|

**evsj†`k e`vs†Ki Abj†c Kv÷gvi PvU® msv†šbwZg†v G e`vs†Ki umU†Rb PvU® eibZ Av†Q|**

2.09 t mwf® ÷`ÜW®

†m†bvj x e`vsK wj w†UW Zvi Rbej, MÖK, MÖ†Ki Pwin`v, cwi†ek I j wRw÷K m†cvU®Z`w` w†el qw` w†e†Pbvq ti†L mwf® ÷`ÜW® cÖb K†i†Q Ges msv†š mK†j Dnv cwi cvj b K†e| MÖK†`i ÁvZv†\_© †m†bvj x e`vsK wj w†UW Zvi cÖE mwf® m†g†ni m†gq m=†w† Z tbnUk kvLv I Aw††m cÖ†k` S†j†q i†vL†e Ges I†qemvB†U cÖK®K†e|

**evsj†`k e`vs†Ki Abj†c mwf® ÷`ÜW® e`vs†Ki cÖZ umU†Rb PvU® bwZg†v q ebZ Kiv n†q†Q|**

**2.10 MOK tmev I AwfthM e'e' tcbv tmj Gi KgKZM Yi thMthvMi wKubv cOK**

AwfthM `wLj cQvq mnRZi Kivi j ty" e'vsK Aek BN  
K. tK` tQ, wefvMxq Kvhq, wCvj Awdm Ges kvLv chq i AwfthM tmj msikø KgKZM Yi bvg, cY©  
wKubv, tUwj tdbv baf, d'v- baf, B-tgBj wKubv BZ'w' mntR `wtMvPi nq Ggb `v b cOK Kite|  
L. tK` tQ Customer Service Evaluation Cell msikø KgKZM Yi Abjyc wKubv I tgemvBtU cOK i e'e'v  
Kite|

**2.11 MOK mPZbZv Kgp**

eZgb mgta B-e'vsKs Gi cOti mvt\_ mvt\_ Aw\_ K LvZ cOvi Yv, Rvj -Rwj qwZ, msKU, `wZ Ges  
MOK nqiwbi NUBv cOKB msNwUZ nt"Q| B-e'vsKs ej tZ Btj ±tk wWfvBm, thgb- KufDUvi,  
j`vUt dbv, tgevbj tdbv, GwJGg, ctqU Ae tmj BZ'w' i gva'ig msNwUZ e'vsKs cY" I tmevmgtni  
tj bt' btk tevSrq| MOK I e'vsKviti gta' Z\_ I thMthvMi e'ea'v Ges MOKM Yi Aw\_ K wjv I  
mPZbZvi AfveB Gmtei cOgK Kvib wntmte wPyZ ntqtQ| Rvj Rwj qwZ I cwi wPvZ niY Ges mvBevi  
wbivcEv fti gZ cwi wvZtZ MOKM Yi mPZbZvB ntj v gj- cOti vaK|

**MOK mPbZv Kgp bwxZgv v cOb Kiv ntqtQ hv msthvRb-M g'j G bwxZgv vi mnZ msthvRb Kiv  
ntqtQ|**

**2.12 bwxZgv vi cwicvj b t**

- K) bwxZgv vi wbt' Rejxi welta e'vsK i cwicvj b wvOZ Kivi Rb" evsj v`k e'vsK wbaqZ Z`vi wK  
Kite| evsj v`k e'vsK e'vsK i wKU bwxZgv vi cwicvj b mspvstZ'w' PvBtZ cvti | tm j ty" Gfite  
mieivnKZ.Z'w' mveKfvte Aek'B b'vh", mWk I m'ub'ete|
- L) Pj gvb Z`vi wK Kvhq'gi cvkvcwK bwxZgv wUi ev'evqb I cwicvj b nt"Q wK bv tmRb" evsj v`k e'vsK  
m'j Rvgtb Z` s'Kvh'g cwicvj bv Kitz cvite|
- M) evsj v`k e'vsK wbaqZfvte e'vsK i MOK tmev I AwfthM e'e' tcbv i gvb gj'vqb Kite|
- N) bwxZgv vi wbt' Rejxi cwicvj b e'`'etj evsj v`k e'vsK msikø e'vsK i weta'x e'vsK tKv'vubx  
AvBb, 1991 (mstkwaz 2013 chs) tgvZvteK h\_vh\_ kw'f' weavb Kitz cvite|

**2.13 cy'vi I kw'f'**

- bwxZgv wUi cwicvj b i Rb" tmvbj x e'vsK wj wgtUW Gi KgKZM Yi Rb" cy'vi I bwxZgv v fstMi `vtq  
kw'f' weavb Kiv ntqtQ t
- 1| we'`gvb bwxZgv vi AvtjvK cOZ G bwxZgv vi mte'eg AbkjbKvix KgKZK 5000.00  
(c'v nrvvi) UvKv cOv' bvgj-K cy'vi Ges gvbbxq cl©KZK.Zvi Abk'j cOsmic' cOb Kiv thtZ  
cvti |
- 2| bwxZgv v cwicvj b D`vmb wKsev e'`KgKZM Yi Rb" cOZ bwxZgv v fstMi `vtq tmvbj x e'vsK  
wj wgtUW Gi PvKzx wewa gvj vi wbt' Rbv tgvZvteK msikø KgKZK Kgp'ixMY Gi weta'x kw'f' weavb i vL  
ntqtQ hv cOvR" tyt' cOvM Kiv nte|
- 3| e'vsK i tKv MOK wKsev wC I Btj ±tk wgvWqmn Ab" tKv wgvWqv KZK tKv KgKZK weta'x  
D'vvcZ Rvj- Rwj qwZ, A\_©AvZmvr wKsev tKv Awbq'gi AwfthvMi wvE'tZ Abjv'v'v/Z` t'š' D'3  
AwfthM cOvYZ ntj cOZ bwxZgv vi wvE'tZ Ges we'`gvb wbaqZ I cQvq `vqx KgKZM Yi weta'x  
h\_vh\_ k;Lj vgj-K/kw'gj-K e'e'v MOK Kiv nte|

**2.14 bwxZgvj v ev`évb t**

G e`vstKi MOK tmev I AwfthvM e`e`vcbv bwxZgvj v ev`évbKtí KvvtgvMZ w`K t`tK vb`apLZ Kvhqg Abyrib KitZ nte t

K. cãb Kvhqg e`vstKi Customer Service Evaluation Cell Gi cãb \_vKteb weRtbn tWtfj ctgU Wwfktbi tWcW tRvtij g`vrbRvi,Ab` `Rb m`m` ntb WcvUqU GKRb GwRGg I GmncI c`gh`vi GKRb KgKZi AwfthvM e`e`vcbv tmj Gi Kvhqg G e`vstKi wBI Ges e`e`vcbv cwiPwj K Gi Aaxb I miwmi ZÉvavtb cwiPwj Z nte| G tmj i cãb \_vKteb wfvRj`vY WcvUqU Gi tWcW tRvtij g`vrbRvi,Ab` `Rb m`m` ntb WcvUqU GKRb GwRGg I GmncI c`gh`vi GKRb KgKZi A\_@D³ tmj G b`bZg wZbRb m`m` KgKZ \_vKteb|

L. wefvMxq Kvhqg MOK tmev I AwfthvM e`e`vcbv tmj Gi Kvhqg wefvMxq cãtbi tbZtZjGKRb wbeW/KgKZi n D³ tmj G b`bZg `Rb m`m` KgKZ \_vKteb|

M. wãcuj Awdm MOK tmev I AwfthvM e`e`vcbv tmj Gi Kvhqg wcl cãtbi tbZtZjGKRb wbeW/KgKZi n D³ tmj G b`bZg `Rb m`m` KgKZ \_vKteb|

N. kvLv chwq MOK tmev I AwfthvM e`e`vcbv tWt`i Kvhqg kvLv cãtbi tbZtZjtgU `Rb KgKZi cwiPwj bv Kitteb|

O. e`vstKi Kv÷gvi PvUq, mwf@ ÷vUWq MOK mtpZbZv Kg@x weRtbn tWtfj ctgU Wwfkb tK``tqfvte ev`évb Kitteb|

P. e`vstKi KgKZi Kg@xMtiYi Rb` cãZ AvPiY weia wDg`vb wimvfm@ Wwfkb tK``tqfvte cãb I ev`évb Kitteb|

Q. wfvRj`vY WcvUqU tK``tqfvte AwfthvM e`e`vcbv msvs`bwxZgvj v cãb I ev`évb Kitteb|

**2.15 Kvogvi mwf@Bf`vj`qkb w`tcU@wLj KitYi cãqvt**

cãb Kvhqg MWZ Customer Service Evaluation Cell KZi.KZeyxq Abtgr`tbi tãytZ cãb Kvhqg wbeWZ wbeW/KgKZi w`tk kvLv cwi`k@i Rb` `Biv`k cãb Kiv nte| cãb Kvhqg wbeWZ wbeW/KgKZi w`tk w`tk Z mgqi g`ta` msik@ kvLv mtiRwgb cwi`k@ Kti evsj vt`k e`vsk KZi Abtgrw` Z cãg vi Qtk (w`tk dig) msik@ kvLvi MOKi w`ku ntZ Z` m`M@ce@ m`uY`format wU ciY Kti w`R`^gZvgZ I mgwii kmn w`tcU@AvKti Zv Customer Service Evaluation Cell Gi KwguU cãb/mgšqKvixi w`ku `wLj Kitteb|

**2.16 Kvogvi mwf@Bf`vj`qkb w`tcU@wLj cieZ@Kvhqg**

kvLvl qvix cã Z` Customer Service Evaluation Cell KZi hvPvB evQvB I w`tk@ce@ GKxfZ Kti Zt` i gZvgZ/mgwii kmn DaYZb KZey eivei ^TgwmK wfvE`Z Dc`vcb Kiv nte| Dc`vcZ Zt`i wfvE`Z MOK tmevi gvb Dbq@ KZey KZi MpxZ w`xvš/mgwii kmgr kvLv chwq ev`évb Kiv nte|

**2.17 Kvogvi mwf@Bf`vj`qkb w`tcU@AMOKiYt**

tmvbjx e`vstKi m`wvZ MOKi` i tmevi gvb Dbq@ G aitYi cwi`k@ I Mtelyv Kvhqg cwiPwj Z nte, hv evsj vt`k e`vskmn G e`vstKi DaYZb KZeyi w`qvgZ chwéyY I Z`viwKtZ \_vKteb| ZvB G aitYi cwi`k@ Kvhqg ntZ cã Zt`i Avtj vt`k KZey KZi MpxZ w`xvšngn AMOKi wfvE`Z kvLvmgtñ Ri`ix wfvE`Z ev`évb KitZ nte|

**2.18 mstkvab Kvhqg** Customer Service Evaluation Cell `wLj KZ. Report mgr chwq vPbv Kti Awbqmgm` mstkvab cãRbxq gwUwis Kiv nte| GQovon kvLv chwq cã Awbqmgm`ni w`cixZ w`fboe mgtq KZey KZi MpxZ w`xvšngn Cell ev`évb Kitteb| cizte`tb cã Awbqmgm` mstkvab mKj tRvtij g`vrbRvi Awdm`K m`u` Kiv nte|

**2.19 Kvógvi mwf@Bf vj tgb wtcvU@Qtb wbtgwRZ KgrZ@tYi AvPiY I .bMZ w Kmgat**

wmbqi wcvj Awdmvi A\_ev Z`g`gh@vi KgrZ@tZ nte| cwi`k@Kvh@tg hv`i mbyg I `yZv  
I AwfÁZv itqtQ ZvivB AM@Kvi cvte| cwi`k@Kvix KgrZ@tYi gwrZ@e`envti i gva`tg kvLvi M@Kt`i  
wbKU ntZ Z` msM@Kite| cwi`k@Kvix KgrZ@tYi ZrvjwYK Awbqg mstkvrab Z\_v Spot Rectification  
\_bvej \_vKtZ nte|

**2.20 Kvógvi mwf@Bf vj tgb wtcvU@wLj KitYi mgqmgvt `Bi wbt`@ Bmj 15(ctbi) Kgr@etmi**

gta` Customer Service Evaluation Cell G Report `wLj KitZ nte|

**2.21 wbqšY I cwi cvj bt** veRt@bm twtfj ctgU wwfkb KZ@ Customer Service Evaluation Cell

wbqšZ nte I M@K tmev Db@b KvR nte| GQov gw b j Úwis tUtiwvi Rg dvBb`wYs wcvfkb GÚ  
wfvRj`vY wwfkb G MwZ AwfthvM tmj I G e`vs@Ki Cell Center kvLvi M@Kt`i AwfthvMmg@ w`úwE  
Kite|

**২.২১ গ্রাহকসেবা মূল্যায়নের জন্য নির্ধারিত ফরম এর নমুনাঃ**

দেশের বৃহত্তম বাণিজ্যিক ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান হিসাবে সোনালী ব্যাংক লিমিটেড সর্ব ক্ষেত্রে বাংলাদেশ ব্যাংকসহ বিভিন্ন নিয়ন্ত্রক সংস্থার সাথে সম্পর্কিত সকল নিয়মকানুন ও বিধিবিধান মেনে চলতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। সোনালী ব্যাংক লিমিটেড বিভিন্ন ধরনের আর্থিক পণ্য ও সেবার প্রচলন সরকারী সিদ্ধান্ত সমূহের বাস্তবায়ন, সামাজিক নিরাপত্তা ভাতা এবং মুক্তিযোদ্ধা ভাতা প্রদানসহ সমাজের সকল শ্রেণীর জনগনের জন্য আধুনিক ব্যাংকিং ব্যবস্থা চালু করেছে। সামগ্রিক ব্যাংকিং ব্যবস্থা আরো সুন্দর ভাবে পরিচালনা এবং উন্নত গ্রাহকসেবা নিশ্চিত করতে ব্যাংক যে সকল কর্মসূচি পালন করেছে সে সকল ব্যাংকিং পরিষেবাগুলির প্রতি গ্রাহক সন্তুষ্টি মূল্যায়ন করতে নিম্নলিখিত পদ্ধতিগুলি ব্যবহার করা হয়ে থাকে।

**স্কোরিং পদ্ধতি:**

স্কোরিং মডেলগুলি বিভিন্ন ধরনের হয়। একটি মডেলে ভেরিয়েবল সমূহ বিভিন্ন উপায়ে সংগ্রহ করা হয় এবং ফলাফল স্কোরিং করা হয়। এই স্কোর পরবর্তীকালে একটি সিদ্ধান্ত বা পরামর্শের ভিত্তি তৈরি করে। সম্ভাব্য ফলাফলগুলি সংজ্ঞায়িত করার জন্য একটি প্রতিষ্ঠান সংখ্যাসূচক মানের মধ্যে সীমাবদ্ধ না রেখে স্কোরটি যেকোন কাঠামোতে উপস্থাপন করতে পারে। স্কোরিং মডেলগুলি বিভিন্ন সিদ্ধান্তের সাথে সম্পর্কিত হতে পারে এবং বিভিন্ন প্রশ্নের বিভিন্ন উত্তর দিতে পারে। স্কোরিং সাধারণত একটি পয়েন্ট স্প্রেডের সাহায্যে করা হয় যেখানে প্রতিটি পয়েন্টের একটি অর্থ থাকে যা মূল্যায়নকারীগণ সহজেই বুঝতে পারে এবং প্রয়োগ করতে পারে। এখানে যে মানদণ্ড গুলো পরিমাপক হিসেবে ব্যবহার করা হয়েছে তা নিম্নরূপ:

খুব ভাল	= একটি আদর্শ বৈশিষ্ট্য হিসাবে কার্য কর বাস্তবায়ন।
ভাল	= একটি আদর্শ বৈশিষ্ট্য হিসাবে উপযুক্ত প্রয়োগ।
সন্তোষজনক	= একটি আদর্শ বৈশিষ্ট্য হিসাবে দুর্বল প্রয়োগ।
প্রান্তিক	= একটি আদর্শ বৈশিষ্ট্য হিসাবে সর্ব নিম্ন প্রয়োগ।
মানসম্মত নয়	= একটি আদর্শ বৈশিষ্ট্য হিসাবে কোন প্রয়োগ নেই।

এছাড়া অন্যান্য পয়েন্ট স্প্রেড হ্যাঁ/না (হ্যাঁ = ১, না = ০) এর ব্যবহার অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

সোনালী ব্যাংক লিমিটেডের গ্রাহক পরিষেবা নির্ধারণ পদ্ধতিকে প্রধানত (দুই) ভাগে ভাগ করা হয়েছেঃ

ক) শাখায় সরাসরি উপস্থিত হয়ে প্রশ্নোত্তর (গ্রাহক কর্তৃক মূল্যায়ন)	-৪০ নম্বর
খ) শাখায় সরাসরি উপস্থিত হয়ে মূল্যায়নকারীর পর্যবেক্ষণ	-৬০ নম্বর
সর্ব মোট	-১০০ নম্বর

কোন শাখার শুধুমাত্র 'ক' অংশের মূল্যায়নে সর্ব নিম্ন ৫ নম্বর হলেই 'খ' অংশের মূল্যায়ন এর সাথে যোগ করে মোট ফলাফল নির্ধারণ করা হবে। অন্যথায় সর্ব মোট নম্বর যতই হোক না কেন তার মানসম্মত নয় বলে গণ্য হবে।

'খ' অংশকে মোট ৪ (চার) ভাগে ভাগ করা হয়েছেঃ

১। ব্যাংকিং সেবা	-১০ নম্বর
২। ব্যাংকার এবং গ্রাহকের সম্পর্ক	-১০ নম্বর
৩। শাখার পরিবেশগত অবস্থা	-১০ নম্বর
৪। অভিযোগ প্রাপ্তি এবং নিষ্পত্তি	-৩০ নম্বর
সর্ব মোট	-৬০ নম্বর

**côv bs-14**

ক) শাখায় সরাসরি উপস্থিত হয়ে প্রশ্নোত্তর (গ্রাহক কর্তৃক মূল্যায়ন) মোট নম্বর-৪০

DĒi`vZvi bug t..... kvLvi bug t ..... tgeiBj bs.....

e`stKi mġ\_ mġK@gum /eQi): ..... w/Kubv t .....

tKub aiġbi tmev Mġ KġiġQb :  Rbtġij e`stKs  FY I Awġġ  dġiY G- ġPĀ  অন্যান্য (wK (✓) w b)

μ:bs	velq	Ly fj (2.0)	fj (1.75)	mġšfġ RbK (1.50)	প্রান্তিক (1.0)	অসন্তোষ জনক (0)
01	GKvDvU I ġcbs mġfġ@mġġK@Avcbvi AwfgZ					
02	kvLvi Help Desk tmevi gvb tKgb ?					
03	e`stKi K`vk KvDvUġi UvKv Rgv I DġĒvj b tmevi gvb tKgb?					
04	ġPK vKqwis, vġvU, wvW, ġc-Awġ mġfġmi gvb tKgb ?					
05	ġġġġUY mġfġ@mġġK@Avcbvi AwfgZ					
06	ATM mġfġmi gvb tKgb ?					
07	miKvixġġ bġ b mġvšġmġfġmi gvb tKgb ?					
08	e`stKi AbġvBb mġfġ@mġġK@Avcbvi ġġ`vqb					
09	FY I AwġġefvġMi mġfġmi gvb tKgb ?					
10	`eġ`vkK ewbR` vefvġMi mġfġmi gvb mġġK@Avcbvi gZvgZ					
11	ġmbvjx e`stK vġġġUġWi Website ġ_ġK Avcbvi cġqRbvx Z_` mġMġi AwfĀZv tKgb?					
12	kvLvi KgKZv-Kgġġġ` i e`envi tKgb ?					
13	kvLvi Af`šġb cġġġek mġġK@Avcbvi ġġ`vqb					
14	ġmġġ` i tmev ġ`qvi tġġġ kvLvi Ae`vb					
15	mġeġ ġġ`vqġb ġmbvjx e`stKi MġK tmev mġġK@Avcbvi gZvgZ   (cġRġb GLvġ vġ Lb)					

μ:bs	velq	nġ (2.0)	bv (0)
16	tmevi gvb mġġK ġšġ` Mġbi tivRġvi AvġQ vK bv ?		
17	kvLvi vefbġesk mġi fġġ vġġZ Kiv AvġQ vK ?		
18	e`stKi vefbġ@mġġK@PvR@vZcYġġb Kġib vK ?		
19	SMS e`stKs mġġK@Avcb AemZ vK bv ?		
20	e`stKi tKub tmev mġġK@RbġZ vKsev AwfġhM RbġZ Avcb Amġav/A`wġġġ Kġib vK ?		

ġmbvjx e`stKi mġfġ@mġġK@vġiv cġġk@vġġ vġ Lġy :

Avcbvi ġġ`vqb I cġġk@Rb` AvšġK ab`ev | tKub cġġk@v AwfġhM vġġġ w/Kubv RbġZ cġġb | tgeiBj t .

.....



ক্র নং	খ-১ (ব্যাংকিং সেবা) মোট নম্বর-১০	প্রাপ্ত মান				
		খুব ভালো (২.০০)	ভালো (১.৭৫)	সন্তোষজনক (১.৫০)	প্রান্তিক (১.০০)	অসন্তোষজনক (০)
১	ক্যাশ কাউন্টার সমূহে একজন গ্রাহককে সেবা প্রদানে গড় সময়মান					
২	ক্যাশ কাউন্টার সমূহে ছেড়া ফাটা নোটের বদল					
৩	গ্রাহকের ঋণ আবেদন প্রাপ্তি হতে নিষ্পত্তি পর্যন্ত মোট সময়কাল					
৪	কর্ম কর্তৃক/কর্মচারী কর্তৃক রেমিট্যান্স সেবা সহ অন্যান্য দপ্তর নির্দেশ পরিপালন					
৫	শাখার কর্ম কর্তৃক/কর্মচারীদের উপস্থিতির সময়ানুবর্তিতা এবং অভিযোগ বাক্স এর অবস্থান					

ক্র নং	খ-২ (ব্যাংকার গ্রাহক সম্পর্ক) মোট নম্বর-১০	প্রাপ্ত মান				
		খুব ভালো (২.০০)	ভালো (১.৭৫)	সন্তোষজনক (১.৫০)	প্রান্তিক (১.০০)	অসন্তোষজনক (০)
১	ক্যাশ কাউন্টার সহ অন্যান্য সেবা প্রদানে গ্রাহকের সাথে কর্ম কর্তৃক/কর্মচারীদের ব্যবহার					
২	হেল্প ডেস্কের সেবার ধরণ					
৩	গ্রাহকগণের প্রতি শাখা ব্যবস্থাপকের আচরণ					
৪	সিটিজেন চার্টার এর উপস্থিতি					
৫	শাখা কর্তৃক গ্রাহক সমাবেশ আয়োজন					

ক্র নং	খ-৩ (শাখার পরিবেশগত অবস্থা) মোট নম্বর-১০	প্রাপ্ত মান				
		খুব ভালো (২.০০)	ভালো (১.৭৫)	সন্তোষজনক (১.৫০)	প্রান্তিক (১.০০)	অসন্তোষজনক (০)
১	শাখার সাইনবোর্ডের অবস্থান(সেবা সমূহের বিবরণ)					
২	কর্ম কর্তৃক/কর্মচারীদের পোশাকের ধরণ					
৩	শাখায় আলো,বাতাসের পর্যাপ্ততা সহ শাখার সামগ্রিক শুদ্ধাচার					
৪	শাখার শৌচাগারের অবস্থা (গ্রাহক এবং কর্ম কর্তৃক/কর্মচারী উভয়ের)					
৫	শাখার গার্ড/সিকিউরিটি,সিসি ক্যামেরা এবং গ্রাহকদের বসার ব্যবস্থা					

**côv bs-16**

<b>খ-৪ (অভিযোগ প্রাপ্তি এবং নিষ্পত্তি)মোট নম্বর-৩০</b>		মান	প্রাপ্ত মান
বাংলাদেশ ব্যাংক হতে প্রাপ্ত অভিযোগ (মোট নম্বর-১০)	১) সর্ব মোট অভিযোগ মোট গ্রাহক সংখ্যার ১% এর কম	খুব ভালো	-১০
	২) সর্বমোট অভিযোগ মোট গ্রাহক সংখ্যার ৫%	ভালো	-৭.৫
	৩) সর্ব মোট অভিযোগ মোট গ্রাহক সংখ্যার ১০%	সন্তোষজনক	-৫.০
	৪) সর্ব মোট অভিযোগ মোট গ্রাহক সংখ্যার ২০%	প্রান্তিক	-২.৫
	৫) সর্ব মোট অভিযোগ মোট গ্রাহক সংখ্যার ১১% এবং তদুর্ধ্ব	অসন্তোষজনক	-০০
শাখার অভিযোগ বাক্স হতে প্রাপ্ত অভিযোগ (মোট নম্বর-১০)	১) সর্ব মোট অভিযোগ মোট গ্রাহক সংখ্যার ১% এর কম	খুব ভালো	-১০
	২) সর্ব মোট অভিযোগ মোট গ্রাহক সংখ্যার ৫%	ভালো	-৭.৫
	৩) সর্ব মোট অভিযোগ মোট গ্রাহক সংখ্যার ৮%	সন্তোষজনক	-৫.০
	৪) সর্ব মোট অভিযোগ মোট গ্রাহক সংখ্যার ১০%	প্রান্তিক	-২.৫
	৫) সর্ব মোট অভিযোগ মোট গ্রাহক সংখ্যার ১১% এবং তদুর্ধ্ব	অসন্তোষজনক	-০০
অভিযোগ নিষ্পত্তি (মোট নম্বর-১০)	১) সর্ব মোট অভিযোগ এর ১০০ %	খুব ভালো	-১০
	২) সর্ব মোট অভিযোগ এর ৭৫ %	ভালো	-৭.৫
	৩) সর্ব মোট অভিযোগ এর ৬০ %	সন্তোষজনক	-৫.০
	৪) সর্ব মোট অভিযোগ এর ৫০ %	প্রান্তিক	-২.৫
	৫) সর্ব মোট অভিযোগ এর ১৯% এর কম	অসন্তোষজনক	-০০

**গ্রেডিং পদ্ধতি**

মান	মান অনুযায়ী নম্বর
খুব ভাল = একটি আদর্শ বৈশিষ্ট্য হিসাবে কার্য কর বাস্তবায়ন	৮০ এর অধিক
ভাল = একটি আদর্শ বৈশিষ্ট্য হিসাবে উপযুক্ত প্রয়োগ।	৬১-৮০
সন্তোষজনক = একটি আদর্শ বৈশিষ্ট্য হিসাবে দুর্ব ল প্রয়োগ	৪১-৬০
প্রান্তিক = একটি আদর্শ বৈশিষ্ট্য হিসাবে সর্ব নিম্ন প্রয়োগ	২১-৪০
মানসত নয় = একটি আদর্শ বৈশিষ্ট্য হিসাবে কোন প্রয়োগ নেই।	২০ এর নীচে

শাখার প্রাপ্ত নম্বর	
শাখার প্রাপ্ত মান	

# AvPiY weia t

mvariY Ať\_©AvPiY weia ej tZ e`vsK PZti e`vsťKi KgrZvKgrPix, mvarťfVmx ev gviij Kctji Rb` e`w³MZ i`xvPvi, `vBwiK vbggvPvi, fť`MPZ tcvlvK cwi`Q`, cwi`tekMZ l m;Lj e`e`w` m`úwK wKQz i`xvZ bxiZ ev vbggvjejtK tervSq|

## Dřik` t

- AvPiY weia cŏtbi Dřik` nt`Q e`vsťKi wewfbdgrZvKgrPix, MOK I Ab`vb` AwZw\_ť` i gta` e`w³ `vZřteva \_vKv mťE| Ašřt e`vsK PZti Zvť` i AvPvi AvPiťYi gta` mvg`Zv ev GKZjAvbqb Kiv|
- AvPiY weia i Avi GKwU j`y` nt`Q tmbvix e`vsK wj wgtUW Gi wgb l wfkb ARř mKj tK Awfbce j`y`gvťvq DbrZ Kiv|
- GKwU AvPiY weia gvj v cŏZŏwbK mvs`wZi cwi gŮtj t`\_tk h\_v\_ cckv` vi x thvM`Zv ARř GKwU Af`řix mZK w x wntmte KvR Kti \_vťK|
- Awfbce AvPiY weia i PPřMOKť` i mšř wcarb Ges `xN` wq e`vsKvi - Kv ÷ gvi m`úwK wKQz mrvqZv Kti |
- ZvB bvbwea iaZ; wetePbvq tmbvix e`vsK wj wgtUW Gi KgrZvKgrPixmťYi Rb` GKwU ev `emřZ AvPiY weia cŏb Kiv ntjv|

## AvBbMZ wfvE t

evs jt` k e`vsK KZR cŏZ ŐMOK tmev l AwfthvM e`e`rcbv bxiZgvj vó Ry 2014 Gi 2.07 aviv tgvZteK Avťj vP` bxiZgvj v cŏZ Kiv ntjv|

## AvPiY weia bxiZgvjvi cŏM t

tmbvix e`vsK wj wgtUW Gi wewfbdgrZv l Kvhřq KZR wepjyvzi mivZ MOK tmev cŏtbi wewq wv wŏZ KiťZ G bxiZgvj wU GKwU cbř c`xwZiřc KvR Kite| e`vsK Gi mKj KgrZvKgrPix wetiKl Kti MOK tmev l AwfthvM e`e`rcbvi KťR mivmwi vbtqmwRZ KgrZvKgrPixmťYi Rb` wKQzřšij K AvPiYMZ Av`k© ev vbt`K cŏb Kivi cŏm Pvjvq| G AvPib weia Gi cŏM l cŏdj b mvariYZt vbt`cewř 05 wU řřřř Kvhři nte t

## K. Rbej t

MOK tmevq vbtqmwRZ KgrZvKgrPixMYťK `vBwiK vbggvPvi cwi cvj b, fť`MPZ tcvlvK cwi`Q` cwi avb, k;Lj vjt-K i`xvZ bxiZ Ges MOKť` i mvt` tmšnř` g`j-K AvPiťY Af`řntZ nte| MOK tmevi mvt` m`úw, KgrZvKgrPixMYťK cŏy` v b Kti `y Rbkw³ wntmte %Zix Kiv|

## L. e`vsK PZj t

KgrZvKgrPix Ges MOKť` i gta` e`w³ `vZřZv \_vKv mťE| e`vsK PZti mvg`Zv ev GKZjAvbqb KiťZ nte| GQovl e`vsK PZj cwi`vi cwi`QbcāLťZ nte|

M. e'vsK feb t

- e'vsK fe**t** c**ô**k c\_ cwi`vi, Dc`vcbthM` I`vMZ Rvbv**t**vi Dc**t**hMx Ges c**ô**k c\_ iæ K**t**i Ggb tKvb c**ô**zEÜKZv`\_vK**t**e bv| v**m**o(c**ô**vR` ty**t**Î) cwi`vi I c**ô**zEÜKZv g**y** ivL**t**Z n**t**e|
- t**d**v**i** cwi`vi I`i K**v** ivL**v**mn kvLv Af`**s**fi ch**ô** Av**t**ji vi e`e`v Ki**t**Z n**t**e|
- c**ô**zU tW`c I K**v**úD**U**vi cwi`vi cwi`Ob**o**æK**t**e, Ac**ô**vR**o**xq KvMR**C**Î m**v**i**t**q t**d**j **t**Z n**t**e Ges c**ô**vR**o**xq KvMR**C**Î t**U**et**j** m**y**i f**v**t**e** ,**u**Q**t**q t**i**t**L** K**v**R Ki**t**Z n**t**e|
- t**U**ij t**d**vb t**U** t**U**et**j** i evg n**v**t**Z**i w`**t**K ivL**t**Z n**t**e Ges D**v** v**o**q**g**Z cwi`vi ivL**t**Z n**t**e|
- K**g**K**Z**v**K**g**o**x**t** i tW`m**g**æ`**u**o b` b**f**v**t**e m**v**R**t**Z n**t**e Ges M**ô**K**t**` i R**b**` i**w**y**Z** t**P**q**v**i I t**m**u**d**v m**y**v**z** \_vK**t**e Ges cwi`vi ivL**t**Z n**t**e|
- e`v**s**t**K**i v**o**t**m**t**m** c**ô**kZ`c**ô**v± I t**m**e**v**mn v**e**w**f**b**o**e`v**i** I e**a**m**q**vi n**v**j b**v**M**v**` \_vK**t**e Ges Ac**ô**vR**o**xq t**c**v**v**i m**v**i**t**q t**d**j **t**Z n**t**e|
- e`v**s**t**K**i v**e**w**f**b**o**e`v**i** I t**m**e**v**mn v**e**w**f**b**o**e`h**o**t**g**i e**a**m**q**vi ivL**v**i R**b**` t**n**v**i** v**i** \_vK**t**e|
- j**v**Â e` , e`v**M**, U**v**l t**q**j , t**j** v**M** e`v**M** B**Z**`w` M**ô**K**t**` i`**u**o i w**F**Z**t**i e**v** t**U**et**j** i D**c**t**i** ivL**v** h**v**t**e** bv|
- j K**v**i i**g** (c**ô**vR` ty**t**Î) cwi`vi \_vK**t**e Ges t**K**vb a**i**t**b**i g**v**j v**g**v**j** t**i**t**L** c**ô**zEÜKZ**v**i m**u**o b**v** n**q** t**m**w`**t**K j`**y**` ivL**t**Z n**t**e|
- m**v**w**f**o K**v**D**U**vi m**n** m**K**j`**v**b cwi`vi cwi`Ob**o**æK**t**e|
- w**e**i x c**w**bi e`e`v`\_vK**t**e|
- e**p**r kvL**v**q A**b**y**U**v**b** K**v**D**U**vi`**v**cb K**v**|
- v**m**m v**U**w**f** ( b**v**BU w**f**K**b**)`**v**cb K**v**|
- m**v**w**f**o K**v**D**U**v**i** v**o**t**æ**e**b**o t**g**v**Z**v**t**eK v**o**t`**R**K t**e**W`**o**v**cb** K**v** t**t**Z c**v**t**i** t`**h**g**b**- K) t**n**i tW`c  
 L) t**cb**k**b** t**m**j  
 M) f**v**Z**v** c**ô**b t**m**j  
 N) B**D**v**U**w**j** v**U** w**e**j M**ô**y t**m**j  
 O) v**W**v**W**/v**U**v**U** B**m**y**t**W`c  
 P) d**t**i b t**i**w**g**U`v**Y** tW`c  
 Q) A**M**ô t**m**K**k**b  
 R) A**v**g`**v**b x t**m**K**k**b  
 S) i **B**v**b**x t**m**K**k**b  
 T) v**W**t**c**w**RU** t**m**K**k**b B**Z**`w`

`vjj`teR t

e'vsK I M**ô**t**K**i g**t**a` Z` Av`vb c**ô**t**b** e`eüZ`**v**jj c**ô**v` m**u**o Ges v**o**f**o**n**t**Z n**t**e| B**t**j ±**t**bK m**v**B**b**h**y** `vjj w` M**ô**y I c**ô**b K**i**t**e**| M**ô**e`v**s**w**K**s m**n**v**q**K B`**v**jj w` **u**g**v**s**t**q P**v**j y**K**i**t**e Ges A**v**g**t**j v**o**t**e**|

N. c**ô**q**v**t

e'vsK K**Z**o M**ô**t**K**i m**s**t**o** v**e**av**t**bi c**ô**q**v** m**g**æ m**t**s**l**I R**b**K n**t**Z n**t**e| h**y**Mi P**w**n`vi t**o**v**t**Z v**W**v**R**U**v**j e`e`v**cb**v, A**b**j v**B**b c**x**v**Z**, w**i** t**q**j U**v**B**g** M**ô**t**m**t**U**j t**g**U c**ô**q**v** c**ô**Z**o** K**i**t**Z** n**t**e|

O. i**w**Z/c**ô**t

e'vsK**v**i I M**ô**K**M**t**Y**i c**v**i`**u**wi K **u**q**v**-c**ô**v**u**q**v**i c**x**v**Z** m**v**e**j**xj n**t**Z n**t**e| G**R**b` m**K**j c**ô**v**j** Z w**e**ia, c**ô**i c**v**k**v**c**w**k D**o**z**e**a**i**t**Y**i c**v**i`**u**wi K m**u**t**K**o v**e**b`v**m** **u**g**v**s**t**q c**ô**z**o**v K**i**t**e**|

**P. AvPiY veia jsntbi cÖe t**

MÖK tmev I AvfthvM e'e'vcbvi minZ m'ú<sup>3</sup> KgKZv/KgPxiMY KZK. Avtj vP" AvPiY veia gvj vi kZ© jsntbi Kvi t b t m'vbj x e'vsK wj wgt UW Gi PvKix veia gvj vi vbt' kvb tgvZvteK msikö KgKZv/KgPxiMY Gi veiatx e'e'v MÖY Kiv hvte |

**Q. MÖK tmev KivZcq gubm'Z AvPiYMZ vbt' KKi `óvšt**

AvPiYMZ vbt' KKi ej tZ K\_v ejv, tkvbv ev Af`@i tyt' Ggb Av`k@ev gvb tK tevSvte hv tZ MÖK tmev vbKvtj KgKZv/KgPxiMYtYi AvbYZ", b'Zv, vbt'cyZv I m'wq `wof'x cÖk civ Ges tKvbfvteB Akö, Atkrfbxq fvlv, mstKZ ev evZcÖk@Kite bv | e'vsK Gi KgKZv/KgPxiMYtK MÖKMtYi mv t\_ j`vÜ/tUwj t dvtb, tgeveBj t dvtb ev g'Lvgy Avj vcPwii Zvi mgq gubm'Z AvPiY cÖkb@Kivi Rb" Döy Kitz nte, hvi wKQZ`óvšvbt' d'eqv ntj v t

1. MÖKMtYi mv t\_ Avj vcPwii Zvi mgq ÓAbMöce/`qv Ktió, Óab`ev`óBZ`w` t mSRb`gj-K ktái e`envi Kiv | tKvb tUwj t dvtbK thvMthvtMi tyt' wZb evi wis evRvi gta`B Ges tgeveBj t dvtb 15 (ctbi) tm tKtÜi gta` Kj wimf Kivi e'vcvti m`v Zrci \_vKtZ nte |
2. MÖKMtK wgt, wgm, m'vi/g`wWvg, Rbve ev tyt' wtk t l gj-bvtg m'ytbi mv t\_ m'tvab Kiv hvte | Zte m'tvabti tyt' Óvcö, Óm'vcö, Ótró, ÓGBó, ÓfvBqvó, Óemó Ói`f`óBZ`w` mPivPi e'eüZ ktái e`envi bv Kiv |
3. MÖKMtYi mv t\_ Ggb AvPiY Kiv thgbw GKB cwii wZtZ vbt'ri tyt' cÖ` Kiv ntq \_vtK |
4. AvteM cÖY tKvb g'bv fve ev AvPiY cÖkb@v Kiv |
5. MÖKMtYi cÖZ BivZevPK, g'tbvÁ, f`'l nvmL'x AvPiY Kiv |
6. bv`f, jvÁ ev Ab" tKvb tLvav ARvtZ MÖtKi mv t\_ Amnt'hwMZv bv Kiv ev Riáx gZwewbg t q e`vNvZ m'vó bv Kiv |
7. MÖtKi mv t\_ Avj vcPwii Zvq ev tR, RNb" ev vbi \_K@ktái e`envi cwii nvi Kiv |
8. MÖK ev Ab`vb" KgKZv/KgPxiMYtK Z'Q-Zw'Qj" ev Zvt` i mgvtj vPbv bv Kiv |
9. tKD tKvb mnt'hwMZv Pvb t j ZvtK t b wZevPK cÖZ w'qv bv t` Lv t bv |
10. tKvb wKQB e`w<sup>3</sup>MZfvte bv t b q |
11. MÖKMtYi mv t\_ h\_v m'c tUKubK'vj ktái e`envi bv Kiv |
12. MÖtKi mevKQZK (e<sup>3</sup>e", gšé" ev g'tbv fve tK) cÖg BivZevPK wntmte wetePbv Kiv | MÖK tKvb wKQZ t b wZevPK aviYv cÖk Kijtj e'vstKi KgKZv/KgPxiMYtYi AvPiY thb mnt'hwMZvgj-K g'tbv fve cÖwKZ nq, Zvntj MÖtKi `wof'xi l cwieZ@ntZ cvti |
13. tKvb vbt' @ w'fv tMi KgKZv@n m'te bq tMuv e'vstKi KgKZv@n m'te vbt' r tK cÖk Kiv, tKbbv MÖKMY KgKZv@n tK e'vsKvi w m'te t` tL \_vtKb, tKvb w'fvM/w'wfk'tbi KgKZv@n m'te bq |

**R. MÖK tmev Kibx t**

- K. RwiZ, ag'eY@wj ½ vbe t l mKj MÖtK mgvb m'ytbi minZ MÖY Kitz nte |
- L. MÖKtK m'vi/Rbve etj m'tvab Kitz nte |
- M. MÖK eqtm tQv ntj l mKj tK Avcub etj m'tvab Kitz nte |
- N. MÖtKi AMÖKvi h'v fvlv wntmte evsv ev BstiwRtZ K\_v ej tZ nte |
- O. `pZvi minZ MÖtKi tPvtL `wó t t tL MÖt'hwM" mgq ati n'vÜ-tmK Kitz nte | Avgrt` i Kwó. I Kvj Pvi tgvZvteK w'cixZ wj t'zi minZ n'vÜ-tmK Kivi Rb" nvZ cÖwii Z bv Kiv, Zte tmev cÖwK/MÖK hw t`'Qvq n'vÜ-tmKtKi Rb" nvZ evovb Zte w'cixZ wj t'zi minZ n'vÜ-tmK Kiv hvte |
- P. MÖKtK emvi Advi Kitz nte | emvi Rb" Lwvj wMv \_vKtj vbt'R `wó t q MÖtKi minZ K\_v ej t |
- Q. e'vstKi tMvcbxZv iyv Kitz nte |
- R. MÖtKi minZ 5 w'vbt'Ui tekx w'vU's ntj Pv ev Kwd Advi Kitz nte |
- S. tKvb f'j ev t`ixi Rb" ýgv cÖ@ Kib |

**cõv bs-20**

T. cõv eÜx ev kvixi Kfvte Ayg ev ex I Amy MõKt i tytI Avj v`vfte gtbvthM w`tZ nte|  
U. MõKtKi minZ Zvi Avtj vP` vel tqi Dci Avtj vPbv mxgZ ivLy, tKvbifc AcõvRbxq K\_v evZi cwi nvi  
Kib|  
V. Avtj vPbvi mgq Avtj vPbvi vel qe`tcõv± I tmev m`utK`õv avibv vbtq K\_v ej tZ nte|

**S. MõK tmevq eRbõ t**

K. MõKtKi minZ K\_v ej vi mgq evÜ DpZKti tKvbifc As½ fv½ Kiv hvte bv|  
L. ivMwšZ ev m`x fvlvq K\_v ej v hvte bv|  
M. ZtKõj B nI qvi m`ebv itqtQ Ggb vel q thgb-agõ I ivR%õwZK vel tq Avtj vPbv t`tK wei Z \_vKv|  
N. MõKtKi minZ K\_v ej vi mgq t`vlvtevc w`tq K\_v ej v Gwõtq Pj tZ nte|  
O. MõKtK mvgtb emtq ti tL cvtki mnKgeev Ab` Kvtiv mvt\_ Avtj vPbvq wj B bv nI qv|  
P. MõKtK AtnZK vej`õ bv Kivtbv|  
Q. chõ KgeZvõKgeõixi Afve ev cõvõybiZ \_vKv ev Avcvb Ly tekx mgq vbtq Avtmbvb Ggb aitbi  
tKvb Kvib MõKtK t`Lvte hvte bv|  
R. MõKtKi m`õL tWm`WK Kiv, `vZ tLvõv, Pj`WK Kiv, cwi`Kv cov BZ`w` KvR Kiv hvte bv|  
S. tKvb mnKgeÜZK MõKtKi mvgtb ZB m`vab bv Kiv|

**T. m`õLj vqj-K e`v t**

tmbvjx e`vsk wj vgtUW Ggb wKõzbqgvPvi cõvõ KtittQ hv õAvPiY wewa bmxZgvjvi cõvõMõ I MõK tmevq  
KvZcq gvbmsZ AvPiYMZ vbt`õKtKi `õvšõ Abõõõ` msthvRZ ntqtQ| G Qovvl e`vstKi mwfõõ KvDõvvi  
cwi`vi, cwi`QbõõAvivg`vqK I m`õLj ivLmn mwfõõ KvDõvvi MõK ev AvZw`t`i emvi m`õv, wei`x  
cvbi e`v, MõK tmev tKt`õ web`vm I cõvõRtb MõKMtYi Rb`õ wtkl KvDõvvi e`v`KittZ nte|

**U. tWm` tKvW t**

tmbvjx e`vsk wj vgtUW Gi cõv`K KgeZvõKgeõix G e`vstKi GK GK Rb tmev `Z ( Service  
Ambassador ) wntmte KvR Kiteb| ZvB Kgõj tcvlvK cwi`õõ` cwi`Qbõõ Ges tckv`vix `õv`õxi  
cwi`Pq t`qv Lyõ Riõõõ| KgeZvõKgeõix KZõ.Kg`õ cwi`taq tcvlvK cwi`õ` Gi KvZcq `õvšõ vbt`õõ  
Dõtõõ Kiv ntjv t

**cjõ KgeZvõKgeõixMY t**

1. gwRZõvjvii digvj kvUõ c`õU (plain, striped or small checkered) e`envi Kiv hvte| Zte  
tKvb GKõU tevZig tbB I PKtK Atkfvb t`Lvq Ggb kvUõ c`õU Kgõj MõvthM` bq|
2. e`vstKi AvBõW Kõv`õenvi KittZ nte|
3. m`õy, UvB cwi`avb Kiv thtZ cvti (mi Kvix bmxZgvj v cwi`cuj b mvtctõy)|
4. c`õU teõ e`envi Kiv hvte| Jeans jacket Awõtm MõvthM` bq|
5. Rzõ (Clean and polished office shoes) e`envi KittZ nte| m`vtõj/w`õvi I tKvM  
e`envi Kiv hvte bv|
6. cjõ KgeZvõKgeõixMtYi j`õPj ev `õõ KUZGgb Pjõ ÷vBj Kgõj MõvthM` bq| Kgõj  
meõ m`õy cwi`avb Kiv cõvõRbxq bq Zte GõU meõ cwi`Qbõõ cwi`cõU nI qv DõPr|

## côv bs-21

### bvix KgZvKgiMY t

1. gwRZs Gi digj KwR ev kwG Ges Gi mv\_ teBvi cwi avb Kiv hvte | Zte `wKUZl Atkvfb  
f`Lvq (low neckline, tight or transparent dress) Ggb tkvb d`wY twm KgQj MÖthM" bq |
2. e`vsfKi AvBw KwW@`envi KitZ nte |
3. kxZKvj xb tcvlvK wntmte m`jqUvi, KwWw I kvj cwi avb Kiv hvte | Jeans jacket AwdthM MÖthM"  
bq |
4. `w KUZl f`Ltz Atkvfb Ggb Pzj i ÷vBj AwdthM MÖthM" bq |
5. n`vÜe`vM I dL I q`vi Ggb nl qv DwPr hv dress and professional look Gi minZ mvgÄm`cY@q |

### h\_v @viviK fvlv (Positive Body Language) t

MÖK tmev I AwfthvM e`e`vcbvi tyt`l KgZvKgiMY KZi@ Abvibxq KwZcq , iaZcY@lq t

1. gY gÜj (Face) ntjv cÖg velq thwJ mKtj B j`y` Kti | Avcb KZUv Avbx ev velq m`útk@ZUv  
AewZ ev c` I c`exi minZ thvM" wKbv Zvi Rb" GwJ GKwJ gva`g wntmte KvR Kti | gY gÜj  
kvšlGes vbqšZ nl qv DwPr |
2. Eye contact LyB , iaZc@v Avcb KZUv gtbthvM w`tq Ab`f` i minZ K\_v ej tqb ev Ab`f` i  
K\_v i`btQb Zv wbt`@Kti | Avcbvi h\_v @PvLi `w tgmR cÖb Kti th Avcb wK eSvtZ Pvb |
3. nvm gjL K\_v ej vi gva`tg Avcb Avcbvi KvR, AwZ MÖK I wbt`Ri velq KZUkzhZkj Zv  
wbt`@Kti |
4. Avcbvi h\_v @½f½x MÖK I Avcbvi velq Avcb KZUv AvMö I gtbthvMx Zv cÖk Kite |

### Ab`w` t

mKj KgZvKgiMY wtkl Kti MÖK tmev I AwfthvM e`e`vcbvi minZ m`útk@ KgZvKgiMYtK  
wbt`@ AvPiYMZ I ,bMZ velqmgv wbt`@Z KitZ nte t

1. tmvbjx e`vsK wj wgtUW Gi KgZvKgiMY AvPiY I Kvh@tgi ga` w`tqb cÖdwj Z nte Zvi  
e`e`vcbv KZi@yi gtbvfe I A½xKvi | ZvB Kvh@i MÖK tmev I AwfthvM e`e`vcbvi gva`tg MÖK  
mšto wbt`@Z KiZt cÖövtbi cÖ A½xKvi cÖk@KitZ nte |
2. MÖK tmev I AwfthvM wbt`@Ei mKj `fi wbt`qWR KgZvKgiMY wbt`cyZv I mZZv wbt`@Z KitZ  
nte |
3. MÖK tmev I AwfthvM e`e`vcbv mštkóKgiMY thvM"Zv I Kg@yZv wbt`@Z KitZ nte |
4. `v`@štkó @Gwotq Pjtz nte |

2.24

MOK mPZbZv KgnPx

MOK mPZbZv KgnPx t

e'vstKi wefbcet, tmev I KgnPx Ges Drvi Rb' e'vstKi cDj Z wbgq I wbt' eej x wltq MOKi Arb I AwfAZv epxi jty' MOKMYtK Aw\_ e wltq mPZbZv I wkyvZ Kivi cDov Pvj vtbvi gra'tg Rwij qwZ, 'vz I nqiwbmgx nkm Kivi cDqvB ntjv MOK mPZbZv KgnPx | G KgnPxi gra'tg e'vstK MOKi Awakvi Ges MOK tmevq e'vskvtii Awakvi wltq MOK I e'vskvi Zvt' i Awakvi I mxgveXZv meutK RvbtZ cvi'te |

Dit'k' t

- e'vstKi MOKMYtK Zvt' i wR' Awakvi I wqZt'eva meutK RvM I mPZb Kti tZjv v Ges MOKMYtK epr cwimti e'vskvs cY' I tmev meutK mg'K aviYv cD'bi jty' MOK mPZbZv epx Kiv |
- G jty' MOKMYtK D'it'k' wkyv KgnPx I KgnPxi AvtqRb Kiv thtZ cvi'te |
- AwakS' e'vsktK cD'ovsuk I AbjvBb ugKx, thgb-n'wks, wdkvs, cwipvZ niY BZ'w' ch'eyY KitZ nte Ges mvBevi wbtvcEv cD'qv wbgqZ fite ch'ej vPbv KitZ nte |

AvBbMZ wfiE t

evsj vt' k e'vsk KZK cD'Z OMOK tmev I AwfthM e'e'rcbv bwiZgvj vO Rly 2014 Gi 2.11 aviv tgvZvteK Avtj vP' bwiZgvj v cD'ZKiv ntjv |

MOK mPZbZv KgnPx bwiZgvj vi cD'OM t

MOK mPZbZv KgnPxi Ask wntmte tmbvj x e'vsk wj wgtUW wbt' e'vZ Kvh'ej x meuv' b Kite t-

- K. e'vsk h\_vmgq wefbcet wthM gra'tg cD'icT, cY' Kv I weAvcb AvKvti MOKMYtK wKU Zvi cY' I tmevi Dci wbt' e'v mZKZvgj-K evZ' wbt' Rkv cD'bi Kite t
  - mvariY e'vskvs wltq MOK mZKZvgj-K evZ'P
  - B'Uvi tBU e'vskvs wltq MOK mZKZvgj-K evZ'P
  - FY I AwM' wltq MOK mZKZvgj-K evZ'P
  - wbxq I %t' wK t'wGU'vY wltq MOK mZKZvgj-K evZ'P
- L. tmbvj x e'vsk wj wgtUW Zvi wR' cY' I tmev meutK D<sup>3</sup> mZKZvgj-K evZ' MOKMYtK wKU t'cD'vbi jty' wbgqZ mfv, tmgvbi, I qvK'ec ev Ab'v' AbvbwK KgnPxi AvtqRb Kite |
- M. e'vsk DrKó. MOK tmev cD'bi jty' MOK tmev cD'bi mt' msukó KgnPxi w' yZv, %cY', Arb, tKSkj epxi Rb' cD'vYi e'e'v Kite |

KgnPxi Zwj Kv I KgnPx K'vtj Uvi cD'Ok t

- tmbvj x e'vsk e'vsk wj wgtUW Gi wefbcet tmev KgnPx cwipvj bvi Rb' mgqmPxmn GKwU ch'isM K'vtj Uvi cD'ob Kiv ntqtQ htZ Kti MOK ev me'v'fMx I KIKMY D<sup>3</sup> KgnPxi Avl Zvq e'vsk cD'E tmev meutK mg'K aviYv jvf KitZ cvi'tb Ges Z' vbyq ce'cD'Z MOK KitZ cvi'tb |

G e'vstKi cD'ob Kvh'q t' tK kvLv ch'q Abryibxq GKwU el' e'v wbt' c'eqv ntjv t

μtbt	wcwiqW/mgq	ch'q	wel qmgn-
1	evrmwi K	cD'ob Kvh'q	K. AvsR'ZK embR' tgj vq tmbvj x e'vsk wj wgtUW Gi AskM'Y L. tmbvj x e'vsk wj wgtUW Gi wefbcet I tmevi cwipvZvgj-K mfv
2	I v'wvl K	cD'ob Kvh'q wRGg Awdm wcl /Avi I kvLv	K. AvgvZ msM'AwfHvb
			L. gv' ch'iq Kw' FY weZi b tgj v
			M. tLj vcx FY Av' vq tgj v
			N. FY tgj v
			O. gwnj v D't' v'v' i wbtq gZ wewbgq mfv



**côv bs-23**

μg	vcvī qW/mgq	chq	vel qmgn
3	% gvmK	cāb Kvhq WRGg Awdm wcl /Avi I kvLv	K. %t̄ wkK t̄iŋt̄Uŷ mspvšfmgvtek
			L. MōK m̄t̄PZbZv /Dōy Kib mgvtek
			M. GwU-gwlb j Ūvvi s vel qK m̄t̄PZbZv mgvtek
			N. AvgvbZ m̄sMōAwfHvb
			O. gvqj v mspvšfmgvtek
4	gvmK	cāb Kvhq WRGg Awdm wcl /Avi I kvLv	K. ̄ḡ ē vsiKs vel qK mgvtek

- Gōvovl miKvi ev eisj v̄ k ē vsK ev Ab̄ t̄Kvb ms̄ v̄ KZK. Avt̄q̄wRZ vewfbc̄t̄j v ev Kḡm̄t̄Z ē vsK cāb Kvhq ev t̄Rbt̄ij ḡ v̄t̄Rvi ūm Awdm ev wcl̄ cvj Awdm/Av̄Awj K Kvhq ev kvLv chq AskMōy Kite| ē vs̄t̄Ki cāb Kvhq chq t̄ t̄K t̄Rbt̄ij ḡ v̄t̄Rvi ūm Awdm, wcl̄ cvj Awdm/Av̄Awj K Kvhq ev kvLv chq Dct̄i ewb̄ Z Kḡm̄x Ab̄ v̄b̄ Kḡm̄x cvj t̄bi Rb̄ mgq, v̄b, Kḡm̄x bvg, Kḡm̄x Avl Zvq hviv v̄K̄teb Zvi m̄yúo eYōmn GKwU iav̄b ev K̄v̄t̄j Ūvi ev Kḡm̄x Zwj Kv %Zix K̄t̄i Zv eQ̄t̄i ī ī t̄ZB cōk Kite|
- Rvj ŪvKv, t̄Qav dv̄v̄ t̄bv̄U ev K̄t̄q̄b Gi Rb̄ ē vsK cōē m̄v̄zaw̄ mn vewfbc̄t̄j v̄ I t̄m̄ev BZ v̄w̄ vel t̄q̄ wcl̄ I B̄t̄j ± t̄bK w̄gWv̄t̄Z cōi bv̄ Pvj v̄t̄Z n̄t̄e|
- ē vs̄t̄Ki Kḡm̄x Kḡm̄x t̄ i Rb̄ t̄m̄bv̄j x ē vsK ÷vd K̄t̄j R, Xiv̄ Ges t̄m̄bv̄j x ē vsK w̄j v̄t̄UW Gi t̄Uib̄s Bb̄w̄ v̄UDU Zv̄ t̄ i c̄vi Pw̄j Z dv̄D̄t̄Ūkb t̄Kv̄m̄ Ab̄ v̄b̄ t̄Kv̄m̄ b̄w̄Zgv̄j v̄t̄K Aš̄f̄y K̄t̄i b̄ b̄Zg GKwU t̄m̄kb iv̄Lv̄i ē ē v̄ Mō Kite|
- Financial Literacy Program Gi Avl Zvq t̄Uib̄s t̄m̄k̄t̄b̄ ē vs̄t̄Ki vewfbc̄t̄j v̄ I m̄v̄avi Y v̄bq̄gv̄j x Ges ē vsK m̄spvšf̄Literacy Aš̄f̄y Kite|
- vewfbc̄t̄j w̄v̄q̄ UK t̄kv, w̄ḡŪs Gi ḡv̄āt̄ḡ I cvl̄ q̄vi ct̄q̄U t̄c̄t̄Ūkb ev w̄ v̄ K̄vi Gi ḡv̄āt̄ḡ ē vs̄t̄Ki t̄m̄ev I t̄c̄t̄Ūv̄ vel t̄q̄ MōK m̄t̄PZbZv Kḡm̄x cvj b̄ Kiv t̄h̄Z cv̄t̄i |
- Gōvovl G ē vsK KZK v̄b̄ v̄b̄ Z Kvh̄ ē v̄ Mōy Kiv t̄h̄Z cv̄t̄i t

**K) mfv/Av̄t̄j v̄bv̄/gZv̄ebgq Kḡm̄x t-**

MōK̄t̄ i m̄v̄t̄ vewfbc̄t̄ḡt̄q̄ gZ vewb̄ḡt̄i ḡv̄āt̄ḡ cv̄i ūvi K t̄m̄šv̄ v̄ ēw̄x, v̄bq̄g-i x̄v̄Z m̄v̄t̄K̄AemZKiY mn MōK̄t̄ i civ̄gk̄ Mōy Kiv| G mfv gvmK, % gvmK, l̄vb̄v̄m̄K w̄f̄v̄Ēt̄Z n̄t̄Z cv̄t̄i | Avevi vewfbc̄t̄i t̄bi Kḡm̄x w̄f̄v̄ĒK n̄t̄Z cv̄t̄i, t̄ḡšm̄y w̄f̄v̄ĒK n̄t̄Z cv̄t̄i | miK̄v̄t̄i vewfbc̄t̄j v̄ Kḡm̄x n̄t̄Z cv̄t̄i |

**L) mKj Rbt̄Mw̄t̄K ē vsiKs t̄m̄evi Avl Zvq Av̄bq̄b Kḡm̄x t**

mgv̄t̄Ri mKj t̄K ē vsiKs t̄m̄evi c̄vi w̄ai ḡt̄ā v̄b̄t̄q̄ Av̄m̄vi Rb̄ vewfbc̄t̄i t̄bi t̄c̄t̄Ūv̄ ± t̄h̄gb̄ t̄gv̄ev̄Bj ē vsiKs, Ab̄Mōi Rbt̄Mw̄t̄K ē vsKgv̄x Kivi Rb̄ t̄m̄ev m̄gn̄ w̄eb̄v̄t̄j̄ A ev bvg ḡv̄l̄ ḡt̄j̄ c̄ōt̄bi ē ē v̄ Mōy, v̄m̄v̄b̄q̄i v̄m̄v̄t̄Rb̄t̄ i Rb̄ Av̄j v̄ v̄ t̄c̄t̄Ūv̄ ± D̄m̄v̄eb̄ Ges t̄m̄ev c̄x̄w̄Z mnRZi KiY, t̄Zḡv̄b̄ Ac̄ō eq̄ t̄ i Dct̄h̄Mx Av̄Kl̄ v̄ P̄Ēv̄t̄b̄ v̄ b̄gv̄x ē vsiKs t̄c̄t̄Ūv̄ ± c̄ōy BZ v̄w̄ |

**MōK mZK̄v̄i j̄ t̄ȳ b̄gv̄ t̄ȳ K̄v̄Zc̄q̄ v̄l̄cm̄&**

**K) m̄v̄avi Y ē vsiKs m̄spvšf̄v̄l̄cm̄ t**

- c̄ōt̄K c̄ȳ I t̄m̄ev̄ḡt̄i kZōj x̄ mZK̄v̄i m̄t̄ cov̄ t̄Kvb̄ c̄ȳ I t̄m̄ev̄ m̄spvšf̄t̄Kvb̄ P̄v̄ v̄ȳt̄i c̄t̄ē MōKMYt̄K P̄v̄ t̄Z ēw̄Z kZōj x̄ ḡt̄b̄v̄h̄v̄m̄ w̄ t̄q̄ cot̄Z I ēš̄t̄Z n̄t̄ē h̄v̄t̄Z K̄t̄i f̄vel̄ t̄Z t̄Kvb̄ aīt̄bi v̄ēi ac̄ c̄vi w̄ v̄Zi m̄ȳō bv̄ n̄q̄|
- v̄m̄v̄t̄ē c̄vi P̄v̄Z c̄ōb̄ Kvixi v̄q̄ v̄w̄q̄Z; t̄ v̄m̄v̄ēav̄ix I v̄m̄v̄t̄ei c̄vi P̄v̄Z c̄ōb̄Kvixi KZō I v̄q̄ēx̄Zv̄ m̄v̄t̄K̄R̄v̄t̄Z n̄t̄ē| t̄h̄gb̄-t̄Kvb̄ v̄m̄v̄t̄ē Rvj R̄w̄j q̄w̄Z I Av̄bq̄ḡ t̄ Lv̄ w̄ t̄j̄ D̄³ v̄m̄v̄t̄ei c̄vi P̄v̄Z c̄ōb̄Kvixi v̄ēv̄ā t̄gv̄Z̄t̄ēK v̄Kōz̄ev̄ā ev̄āK̄Zv̄ i t̄q̄t̄Q̄ t̄m̄ v̄t̄K̄AemZ v̄K̄t̄Z n̄t̄ē|

## côv bs-24

- **Aw\_@ Z\_`w` cÖk t MÖKMY tUj tcvb, B-tgBj ev tKvb ItqemvBtUi gra`tg Zv`i Aw\_@ Z\_`w` , thgb- wmvve b`f, tµWU KwW@`f, cvml qW@ Ab`vb` e`w³MZ Z\_` ZZxq ctÿi wBKU cÖk Kite bv|**
- **GwJGg etÿ tj b` b t GwJGg tgnktb MÖtKi ctÿ ZZxq tKvb e`w³tK tj b` b Kivi Rb` MÖK KZ@ AbgWZ t` l qv DvPZ bq, GgbwK MÖtKi `vgr`x, cÿ ev Kb`v, e`w³MZ mnKvi`Kl bq|**
- **tµWU KwW@j b` b t MÖKMYi tj b` b`i gra`g wntmte hZ teik m`e tµWU KwW@`envi Kiv DvPr, wKs` D³ tj b` b Aek`B Zvi mvgt\_@gta` \_vKtZ nte| tµWU KwW@`cÖwU tj b` b m`uv` b`i ci KZ@KZ.UvKvi cwigvY hvPvB Ges KwW@diZ cÖBi wclqW wbuÖZ Kiv DvPr|**
- **WktgUm Rgr`vb t e`vsK wKsev MÖtKi ctÿi DvKj e`ZxZ Ab` tKvb ZZxq ctÿi KvtQ MÖtKi cwipwZ KwW@v cvmtcv`tU@d`UvKvc cÖtbi cte MÖKMYtK mZK@vKtZ nte|**
- **BvUitbU e`vsKs m`av t AcwipZ tKvb ctÿi KvQ t`tK tKvifc cÿ`vi tRZv ev Ab` tKvb cÖBi D`f`k` BvUitbU e`vsKs wmvve tLv`vi tÿt` hvtZ cÖwi Z bv nb tmRb` MÖKMYtK mZK@vKtZ nte| BtZvgta` tKD Gifc Kti \_vKtj Zv ANUb wntmte MY` nte| Gifc tÿt` cÖvRbxq e`e`v MÖYi Rb` MÖKtK Awj t` e`vsK Ges cÿj k l `vbxq cÖmbtK RvbtZ nte|**
- **tggwi K`vk Kvh`g t BvUitbU e`vsKs Gi gra`tg tj b` b m`uv` b`i ci MÖKtK h\_vh\_fvte jM AvDU Kiv Ges tggwi K`vk g`Q tdj vi wclqW wbuÖZ KitZ nte|**

### **L) BvUitbU e`vsKs Gi wivcEvRvbZ wclqmgv-t**

#### **MÖKMYi DvPZ-**

- **wR`Gt` m AvBw/BDRvi tbg, cvml qW@v wivcEv msvk` cÖb` Ab` Kvtiv mt` tkqvi bv Kiv|**
- **mKj tÿt` GKB e`w³MZ Z\_` thgb- GKB Gt` m AvBw, BDRvi tbg l cvml qW@`envi bv Kiv|**
- **eY@ msL`vi msvgt` RvUj l wej cvml qW@Zwi Kiv|**
- **cvml qW@ wbgvZfvte cwieZ@Kiv|**
- **BvUitbU e`vsKs G cÖt`ki Rb` A`b`i KivúDUvi e`envi Gwotq Pj v|**
- **thme l tpe mvBU encryption (mvstKwZK wj vc) wKsev Ab` tKvb wivcEgj-K c`wZ e`envi Kti bv tme l tpe mvBtU tKvb e`w³MZ Z\_` cÖb bv Kiv|**
- **KivúDUv`i nvj bvMv` GwUfvBivm mdU&q`vi cÖKkb wbuÖZ Kiv|**

### **M) FY l AwMöeltq MÖK mZK@j-K evZ@**

- **FY l AwMöGi cÿ l tmevgt`ni kZ@j x mZK@i mt` covt FY ev wclqW msvvst`Kvb Pz³ `vÿt`i cte MÖKMYtK Pz`tZ ewZ@ kZ@j x gtbvthvM w` t`q cotZ l eStZ nte|**
- **Rwgb`v`i `vq`wqZ;t MÖKMYtK Rwgb`v`i kZ@ l `vq`xZv m`ut`K@vbtZ nte| thgb-FYMÖZv FY cwitkva e`\_@tj Rwgb`vi D³ FY cwitkva KitZ AvBbZ eva`|**

### **N) `vbxq l `et`wkK tvgU`vY wclq MÖK mZK@j-K evZ@**

- **`vbxq tKvb tvgU`vY tmevi tÿt` e`vst`Ki Avtvc`thvM` Pvr@gn Ges MÖtKi/Avte`bKvixi eva`evaKZv l e`vsKv`i i m`vexZv m`ut`K@vbtZ nte|**
- **`et`wkK tvgU`vY wclq e`vst`Ki cÖj Z wbgvej x m`ut`K MÖKMYtK RvbtZ nte| cvkvcwK e`vsKv`i Kl Zvi `vq`wqZ;m`ut`K@tPZb \_vKtZ nte|**