

| ସମ୍ମୁନତି ପାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍    |                                                       |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| ନୀତି                                    | ନିରପେକ୍ଷ ଆଚାର ସଂହିତା                                  |
| ସମୀକ୍ଷା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ                     | ଅତିରିକ୍ତ କମିଟି                                        |
| ଅନୁମୋଦନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ                     | ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର                                   |
| ମୂଳ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ତାରିଖ               | ଅକ୍ଟୋବର ୨୯, ୨୦୨୧                                      |
| ସଂସ୍କରଣ ନମ୍ବର.                          | ୨                                                     |
| ନୀତି ଅନୁମୋଦନ କମିଟି ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦନ ତାରିଖ | ଡିସେମ୍ବର ୨୦, ୨୦୨୪                                     |
| ଶେଷ ସମୀକ୍ଷା ତାରିଖ                       | ମେ ୧୯, ୨୦୨୫                                           |
| ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତାରିଖ                        | ଅକ୍ଟୋବର ୨୯, ୨୦୨୧                                      |
| ସମୀକ୍ଷା ଚକ୍ର                            | ବାର୍ଷିକ କିମ୍ବା ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରଙ୍କ ସୁପାରିସ ଅନୁଯାୟୀ |

ସମ୍ବଳିତ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (ସମ୍ବଳିତ) ଆରବିଆଇ ମାଷ୍ଟର ସର୍କ୍ଚୁଲାର - ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଆରବିଆଇ (ମାଷ୍ଟର ସର୍କ୍ଚୁଲାର DNBR (ପିଡି) CC.No.054/03.10.119/2015- 16 ଦିନାଙ୍କ 1 ଜୁଲାଇ 2015) ଉପରେ ଆଧାର କରି ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ସୁସ୍ଥ ଆର୍ଥିକ ରଣଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ନିୟାମକ ଢାଞ୍ଚା) ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2022 ସହିତ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚାର ସଂହିତା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିଛି)। (RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22) ଏବଂ RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 - ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ - ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ସ୍କେଲ୍ ଆଧାରିତ ନିୟମାବଳୀ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା, 2023 ତାରିଖ 19 ଅକ୍ଟୋବର 2023 ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବରେ ଅପଡେଟ୍ କରାଯାଇଛି

ଯେହେତୁ ଆରବିଆଇ ନିୟମିତ ଭାବରେ ସର୍କ୍ଚୁଲାର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଜାରି କରିବ, ଏଥିପାଇଁ ଉପରୋକ୍ତ ସର୍କ୍ଚୁଲାରଗୁଡ଼ିକରେ କୌଣସି ମଧ୍ୟ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସଂଶୋଧନକୁ ତଦନୁସାରେ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚାର ସଂହିତାରେ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ।

## I. କୋଡ୍ ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

କୋଡ୍ ର ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ରହିଛି:

1. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାରରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନଦଣ୍ଡ ସ୍ଥିର କରି ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ ଦିଅନ୍ତୁ।
2. ପାରଦର୍ଶିତା ବୃଦ୍ଧି କରିବା ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକମାନେ କମ୍ପାନୀ ଠାରୁ କେଉଁ ପ୍ରକାରର ସେବା ସ୍ତର ଆଶା କରାଯାଇପାରିବ ସେ ବିଷୟରେ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିପାରିବେ।
3. କମ୍ପାନୀ ଉପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଶ୍ଵାସ ବୃଦ୍ଧି ପାଇବ।

## II. କୋଡ୍ ର ପ୍ରୟୋଗ

ଏହି କୋଡ୍ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ।

କଂପାନୀ ନିଜର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ଏକାଧିକ ଉତ୍ପାଦର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଜାରି ରଖିବ। କଂପାନୀ ନିଜର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବିକଶିତ ଏବଂ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଯେକୌଣସି ଉତ୍ପାଦ ଉପରେ ଏହି କୋଡ୍ ଲାଗୁ ରହିବ।

## III. ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

1. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ।
2. ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସୁଧକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ, ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଅନ୍ୟ ଏକ-ଏଫସି ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସୂଚୀତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରିବ। ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ କାଗଜପତ୍ରଗୁଡ଼ିକର ଉଲ୍ଲେଖ ହେବ।
3. ଆମେ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରାପ୍ତି ପାଇଁ ସ୍ଵୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବୁ। ସ୍ଵୀକୃତି ପତ୍ରରେ ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ଫର୍ମସଲା ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।

## IV. ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

1. ଆମେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ, ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା, ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା, ସ୍ଵୀକୃତ ହୋଇଥିବା ରଣ ରାଶି, ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଏହାର ଆବେଦନ ପଦ୍ଧତି ସହିତ, ଲିଖିତ ଭାବରେ ସୂଚିତ କରିବୁ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଏହି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସ୍ଵୀକୃତିକୁ ଆମେ ଆମର ରେକର୍ଡରେ ରଖିବୁ।

2. ଆମେ ରଣ ବୁଦ୍ଧିନୀମାନେ ବିଳମ୍ବରେ ପରିଶୋଧ କରିବା ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଖିଲା ବିଷୟରେ ବଡ଼ ଅକ୍ଷରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବୁ।
3. ଆମେ ରଣ ମଞ୍ଚୁର / ବିତରଣ କରିବା ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ପରି ରଣ ବୁଦ୍ଧିନୀମାନ ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ତଥା ରଣ ବୁଦ୍ଧିନୀମାନେ ଉଦ୍ଧୃତ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନକର ଏକ କପି ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ।

## V. ରଣ ଖାତାରେ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଖିଲା

ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ରଣ ବୁଦ୍ଧିର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିବା ପାଇଁ ଜୋରିମାନା ଆଦାୟ କରାଯାଏ ତେବେ ଏହାକୁ 'ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଖିଲା' ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ଉପରେ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧ ହାରରେ ଯୋଡ଼ା ଯାଇଥିବା 'ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ସୁଧ' ଆକାରରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ। ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଖିଲା କୌଣସି ପୁଞ୍ଜିକରଣ ହେବ ନାହିଁ, ଅର୍ଥାତ୍ ଏପରି ଶୁଖିଲା ଉପରେ ଆଉ କୌଣସି ସୁଧ ଗଣନା କରାଯିବ ନାହିଁ।

ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରଣ/ଉପାଦ ବର୍ଷ ରେ ଭେଦଭାବ ନକରି ରଣ ବୁଦ୍ଧିର ଭୌତିକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିବା ସହିତ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଖିଲା ପରିମାଣ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ହେବ ଏବଂ ସମାନ ରହିବ। 'ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ' ମଞ୍ଚୁର କରାଯାଇଥିବା ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଖିଲା ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସମାନ ଅନୁପାଳନ ପାଇଁ ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଖିଲା ଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ।

ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଖିଲା ରାଶି ଏବଂ କାରଣ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ରଣ ବୁଦ୍ଧିନୀମାନ ଏବଂ ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ / ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ (କେଏଫ୍ଏସ୍)ରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ, ଏହା ବ୍ୟତୀତ ଏହାକୁ ସୁଧହାର ଏବଂ ସେବା ଶୁଖିଲା ଅଧୀନରେ ନିଜର ଖେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।

ଯେତେବେଳେ ମଧ୍ୟ ରଣର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିଥିବା ପାଇଁ ସ୍ଥାନକପତ୍ର ରଣଧାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଯାଏ, ସେତେବେଳେ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଖିଲା ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ। ଏହାବ୍ୟତୀତ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଅଭିଯୋଗ ଆଦାୟ ର କୌଣସି ଉଦାହରଣ ଏବଂ ଏହାର କାରଣ ମଧ୍ୟ ଅବଗତ କରାଯିବ।

## VI. ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହ ରଣ ବିତରଣ

1. ଆମେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ବିତରଣ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଖିଲା, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବୁ। ଆମେ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଖିଲାରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବିତ ହେବ। ଏ ପରିପ୍ରେକ୍ଷାରେ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକୁ ରଣ ବୁଦ୍ଧିନୀମାନେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ।
2. ବୁଦ୍ଧିନୀମାନ ଅଧୀନରେ ଦେୟ ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର/ ଉଦାହୃତ କରିବାର ନିଷିଦ୍ଧି ରଣ ବୁଦ୍ଧିନୀମାନ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।
3. ଆମେ ସମସ୍ତ ବକେୟା ରାଶି ପରିଶୋଧ କରିବା କିମ୍ବା ବକେୟା ପରିମାଣର ରଣ ଆଦାୟ କରିବା ଉପରେ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିକୁ ମୁକ୍ତ କରିବୁ ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଆମ ପାଖରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କୌଣସି ଆଇନଗତ ଅଧିକାର ଥାଏ। ଯଦି ସେହି ଅଫ୍ ର ଏଭଳି ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରିବାକୁ ହୁଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ବିଷୟରେ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବିର ସମାଧାନ/ପୈଠ ନ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆମେ କେଉଁ ସର୍ତ୍ତରେ ସିକ୍ୟୁରିଟି ବଜାୟ ରଖିବାର ଅଧିକାର ରଖୁଛୁ, ତାହା ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ।

## VII. ଦାୟିତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ଆଚରଣ - ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକୁ ମୁକ୍ତ କରିବା ଏବଂ ଶୁଖିଲାଗୁଡ଼ିକୁ ହଟାଇବା।

- (i) ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ ମିଳିବା ପରେ ଏବଂ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ ହେବା ପରେ, ସମ୍ବନ୍ଧିତ,
  - a. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ ତାରିଖ ଠାରୁ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ ଦସ୍ତାବିଜ (ଶୀର୍ଷକ ବିବରଣୀ) ପ୍ରକାଶ କରିବେ ("ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ")
  - b. ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ କରିବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରେରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଚାର୍ଜକୁ ହଟାଇବା ପାଇଁ ଚାର୍ଜ ଅପସାରଣ କରିବେ /ଏନଓସି ପ୍ରଦାନ କରିବେ।

- (ii) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ କିମ୍ବା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରୁ ଦସ୍ତାବିଜ ସଂଗ୍ରହ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ଦିଆଯିବ, ଯାହା ଉପରେ ପାରସ୍ପରିକ ସହମତିରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରିବ।
  - (iii) ସମ୍ବନ୍ଧିତ ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ର(ଗୁଡିକ)ରେ ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡିକର ଫେରସ୍ତର ସମୟସୀମା ଏବଂ ସ୍ଥାନ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବେ।
  - (iv) ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ହେଲେ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ ଦସ୍ତାବିଜ ଫେରାଇବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା:
    - a. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀମାନେ ଦସ୍ତାବିଜ ଫେରସ୍ତ ପାଇଁ ଲିଖିତ ଅନୁରୋଧ ଦାଖଲ କରିବେ।
    - b. ଆବେଦନ, ମୃତ୍ୟୁ ପ୍ରମାଣପତ୍ର, ଅସ୍ୱୀକରଣ ପତ୍ର, ସତ୍ୟପାଠ, କ୍ଷତିପୂରଣ ଇତ୍ୟାଦି ଆଧାରରେ ଆଇନଗତ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ ନ କରି ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଦାବିର ଫଇସଲା କରିବେ। ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି:
      - a. ଆଇନଗତ ଇଚ୍ଛାପତ୍ର ନ କରି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ଘଟିଛି।
      - b. ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ବିବାଦ ନାହିଁ ଏବଂ ସମସ୍ତ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ (ଯେଉଁମାନେ ଏକ ଅସ୍ୱୀକରଣ ପତ୍ର ଦାଖଲ କରିଛନ୍ତି ସେମାନଙ୍କ ବ୍ୟତୀତ) ସମ୍ବନ୍ଧିତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବା ପାଇଁ ଯୋଗ ଦିଅନ୍ତି ଏବଂ ଦାବିଦାର (ମାନଙ୍କ)ର ବାସ୍ତବିକତା ବିଷୟରେ କୌଣସି ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସନ୍ଦେହ ନାହିଁ କାରଣ ସେମାନେ ଏକମାତ୍ର ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ଅଟନ୍ତି।
- ସମ୍ବନ୍ଧିତ ନିଜର ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ଅନୁସାରେ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାର/ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଦସ୍ତାବିଜ ଦାଖଲ କରିବା ପରେ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ ଦସ୍ତାବିଜ ହସ୍ତାନ୍ତର କରିବେ। ଏହି ଆଚାର ସଂହିତାର ଏକ ଅଂଶ ଭାବରେ ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା କମ୍ପାନୀର ଷ୍ଟେସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।
- (v) ଯଦି ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରକାଶ କରିବାରେ କୌଣସି ପ୍ରକାରରେ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ କିମ୍ବା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଚାର୍ଜ ହଟାଇବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି -
    - a. ଏଭଳି ବିଳମ୍ବର କାରଣ ରଣନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।
    - b. ଯଦି ଏଭଳି ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ସମ୍ବନ୍ଧିତ କାରଣରୁ ହୋଇଥାଏ, ତେବେ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରଦାନ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ, ଦୈନିକ 5,000 ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବେ।
  - (vi) ଯଦି ଦସ୍ତାବିଜ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବରେ ହଜିଯାଇଛି / କ୍ଷତିଗ୍ରସ୍ତ ହୋଇଛି -
    - a. ସମ୍ବନ୍ଧିତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଡ୍ରପ୍‌କେର୍ ପ୍ରମାଣପତ୍ର (ଗୁଡିକ)/ଦସ୍ତାବିଜ(ଗୁଡିକ) ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବେ ତଥା ଆନୁସଙ୍ଗିକ ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବେ।
    - b. ଯଦି ସମ୍ବନ୍ଧିତ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ କରିବାର 60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଡ୍ରପ୍‌କେର୍ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ହାସଲ କରିବାରେ ଅସମର୍ଥ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବିଳମ୍ବ ଅବଧି ପାଇଁ ଦୈନିକ 5,000 ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
  - (vii) ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ କୌଣସି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁସାରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅଧିକାରଗୁଡିକ ଉପରେ ପ୍ରତିକୂଳ ପ୍ରଭାବ ପକାଇବା ବିନା ହେବ।

## VIII. ସାଧାରଣ

1. ରଣ ଚୁକ୍ତିର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ଆମେ ରଣଧାରୀଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ଦୂରେଇ ରହିବୁ (ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନଥିବା ସୂଚନା ନଜରକୁ ଆସିନଥାଏ)।

2. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ହସ୍ତାନ୍ତରଣ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ଛିତିରେ, ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା, ଆମର ଆପତ୍ତି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ତେବେ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଏଭଳି ବଦଳି ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ୱଳ୍ପ ରୁଚ୍ଛିତ୍ତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।
3. ରଣ ଆଦାୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆମେ ଅଯଥା ହଜରାଣ କରିବୁ ନାହିଁ, ଯଥା ବିଭିନ୍ନ ସମୟରେ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ବାରମ୍ବାର ହଜରାଣ କରିବା, ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଶକ୍ତିବଳ ବ୍ୟବହାର କରିବା ଇତ୍ୟାଦି। ଆମେ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ଆମର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଉପଯୁକ୍ତ ଉପାୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ ଅଟନ୍ତି।
4. ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଟର୍ମ ରଣ ଉପରେ ଆମେ ଫୋରବ୍ଲୋଜର୍ ଶୁଳ୍କ/ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜୋରିମାନା ଆଦାୟ କରିବୁ ନାହିଁ।

## IX. ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ

ଆମର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ମଧ୍ୟ ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ କରିବେ। ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ଅନୁଷ୍ଠାନର କର୍ମକର୍ତ୍ତାମାନଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିକୁ ନେଇ ଉପୁଜିଥିବା ସମସ୍ତ ବିବାଦର ଶୁଣାଣି ଏବଂ ଅତି କମରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚସ୍ତରରେ ସମାଧାନ କରିବାକୁ ଏଭଳି ବ୍ୟବସ୍ଥା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ। ପରିଚାଳନା ବୋର୍ଡ ସମୟ ସମୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତାର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟପ୍ରଣାଳୀର ସମୀକ୍ଷା ମଧ୍ୟ କରିବେ। ଏଭଳି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ସମନ୍ୱିତ ରିପୋର୍ଟ ଅର୍ଦ୍ଧବାର୍ଷିକ ବ୍ୟବଧାନରେ ବୋର୍ଡକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

## X. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ

କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ସ୍ତରରେ, ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ସୁବିଧା ପାଇଁ, ଆମର ଶାଖା / ଯେଉଁ ସ୍ଥାନରେ ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର ହୋଇଛି ସେଠାରେ ଆମେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନାକୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବୁ :

- (a) ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍ / ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇମେଲ୍ ଠିକଣା) ଯାହାକୁ ଆମ ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇପାରିବ।
- (b) ଯଦି ଗୋଟିଏ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ /ବିବାଦର ସମାଧାନ ହୁଏ ନାହିଁ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଆରବିଆଇର ଡିଏନବିଏସ ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଦାୟିତ୍ୱରେ ଥିବା ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ (ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ)କୁ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ, ଯାହାଙ୍କ ଅଧିକାର କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆମର ପଞ୍ଜିକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଆସେ।

ଏହି ପବ୍ଲିକ ନୋଟିସ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ, କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଏବଂ ଆରବିଆଇର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ।

## XI. କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ (ସିଆଇସି)କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନାର ବିଲମ୍ବିତ ଅବ୍ୟତନ/ ସଂଶୋଧନ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ

ଯଦି ଅଭିଯୋଗକାରୀମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଯଦି ସମ୍ବନ୍ଧିତ/CICଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ତାରିଖ ଠାରୁ ତିରିଶ (30) କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନ ହେଉଛି, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକାରୀମାନେ ପ୍ରତି କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ପିଛା 100 ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇବାକୁ ହକଦାର୍ ହେବେ। ଅଭିଯୋଗର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମାଧାନ ପାଇଁ ସମ୍ବନ୍ଧିତକୁ ଏକୋଇଶି (21) ଦିନ ଏବଂ ସିଆଇସିକୁ ଅବଶିଷ୍ଟ ନଅ (9) ଦିନ ସମୟ ମିଳିବ।

ଅଭିଯୋଗକାରୀ କିମ୍ବା ସିଆଇସି ଦ୍ୱାରା ସୂଚୀତ କରାଯିବାର ଏକୋଇଶି (21) କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ସଂଶୋଧନ କିମ୍ବା ପରିବର୍ତ୍ତନ କରି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ସିଆଇସିକୁ ଅବ୍ୟତନ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ପଠାଇବାରେ ବିଫଳ ହେଲେ, ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବେ।

ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତିର ପୁଷ୍ଟି କରିବା ସମୟରେ, ସମ୍ବନ୍ଧିତ ନିଜର ରେକର୍ଡରେ ଅବ୍ୟତିତ ହୋଇଥିବା ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ, ଇମେଲ୍ ଆଇଡିର ଉପଲବ୍ଧତା ଯାଞ୍ଚ କରିବେ। ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ରେକର୍ଡରେ ଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କ ବିବରଣୀ ଯାଞ୍ଚ କରିବେ କିମ୍ବା ଯଦି ଲାଗୁ ହୁଏ, ତେବେ ନୂଆ ବ୍ୟାଙ୍କ ବିବରଣୀ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ରଦ୍ଦ ହୋଇଥିବା ଟେକ୍/ୟୁପିଆଇ ଆଇଡିର କପି ମାଗିବେ।

ଅଭିଯୋଗ ଖାରଜ ହୋଇଥିବା ମାମଲା ସମେତ ସମସ୍ତ ମାମଲାରେ ନିଆଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ସମ୍ପର୍କରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ। ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର କାରଣ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନର ତାରିଖ ସେହି ତାରିଖ ହେବ, ଯେତେବେଳେ ସିଆଇସି କିମ୍ବା ସିଆଇ ଦ୍ୱାରା ସଂଶୋଧିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ରିପୋର୍ଟ (ସିଆଇଆର) ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ତାକ ଠିକଣା କିମ୍ବା ଇମେଲ ଆଇଡିକୁ ପଠାଯାଇଛି।

ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନର 30 ଦିନରୁ ଅଧିକ ସମୟ ବିଳମ୍ବ ହେବା ସ୍ଥିତିରେ, କ୍ଷତିପୂରଣ ରାଶି ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନର ପାଞ୍ଚ (5) କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଜମା କରାଯିବ।

## XII. ସୁଧ ହାର

- (a) ଆମେ ପାଣ୍ଠିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ ଏବଂ ବିପଦ ପ୍ରିମିୟମ୍ ପରି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରଣଗୁଡ଼ିକୁ ବିଚାରକୁ ନେଇ ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ ଗ୍ରହଣ କରିବୁ ଏବଂ ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବୁ । ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର ଉନ୍ନତିକରଣ ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ତଥା ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବାର ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତତା ଏବଂ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସୂଚୀତ କରାଯିବ ।
- (b) ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର ବର୍ଗୀକରଣର ଦୃଷ୍ଟିକୋଣ ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ଖେତ୍ର ସାଇଟ୍ ରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବା ଯେତେବେଳେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୁଏ ସେତେବେଳେ ଖେତ୍ରସାଇଟ୍‌ରେ ପ୍ରକାଶିତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟକୌଣସି ଭାବରେ ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା ଅପଡେଟ୍ କରିବା ଉଚିତ ।
- (c) ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହାର ହେବା ଉଚିତ ଯାହାଦ୍ୱାରା ରଣଗ୍ରହୀତା ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଲଗାଯାଉଥିବା ସଠିକ୍ ହାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହୋଇପାରିବେ ।
- (d) ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଷ୍କ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିବାରେ ଆମେ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବୁ ।

## XIII. ଆଉଟସୋର୍ସ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପାଇଁ ଦାୟିତ୍ୱ:

ସମୁଦାୟ ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ମଧ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପକୁ ଆଉଟସୋର୍ସ କରିବା ଦ୍ୱାରା ସେମାନଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱକୁ କମ କରେ ନାହିଁ, କାରଣ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ର ଅନୁପାଳନର ଦାୟିତ୍ୱ କେବଳ ସେମାନଙ୍କ ଉପରେ ରହିଥାଏ । ସମୁଦାୟ ନିଜର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ସ ସଂସ୍ଥାର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବେ ।

## XIV. ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ / ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ

ଆମେ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ବାର୍ଷିକ ଶତକଡ଼ା ହାର (ଏପିଆର) ଏବଂ ପରିଶୋଧ ଅନୁସୂଚୀର ଗଣନା ଉପରେ ଏକ ଗଣନା ପତ୍ର ସହିତ ଏକ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ (କେଏଫଏସ) ଜାରି କରିବୁ, ଯଦ୍ୱାରା ସେମାନଙ୍କୁ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଏକ ସୂଚନାଭିତ୍ତିକ ମତାମତ ନେବାରେ ସାହାଯ୍ୟ ମିଳିବ । ଏହି ପ୍ରକାରର ରଣଗ୍ରହୀତାମାନେ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ କେଏଫଏସ ଜାରି କରାଯିବ । ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କେଏଫଏସର ବିଷୟବସ୍ତୁ ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ ତଥା ସେ ଏହାକୁ ବୁଝିଛନ୍ତି ବୋଲି ଏକ ସ୍ୱୀକୃତିପତ୍ରରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ । KFS କୁ ଏକ ଅନ୍ୟ ପ୍ରସ୍ତାବ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ 7 ଦିନ କିମ୍ବା ତା'ଠାରୁ ଅଧିକ ଅବଧିର ରଣ ପାଇଁ ଏହାର ବୈଧତା ଅବଧି ଅତି କମରେ 3 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ହେବ ଏବଂ 7 ଦିନରୁ କମ ଅବଧିର ଥିବା ରଣ ପାଇଁ ଏହାର ବୈଧତା ଅବଧି 1 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ରହିବ ।

## XV. ନିରପେକ୍ଷ ଆଚାର ସଂହିତା ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାର ଭାଷା ଏବଂ ପଦ୍ଧତି

ନିରପେକ୍ଷ ଆଚାର ସଂହିତା, ଯାହା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ମଧ୍ୟ ରହିବ, ତାହା ବିଭିନ୍ନ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ଆମ ଖେତ୍ରସାଇଟ୍‌ରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ।

## XVI. ସମୀକ୍ଷା କରନ୍ତୁ

ନିରପେକ୍ଷ ଆଚାର ସଂହିତାର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାର ସମୀକ୍ଷା ଅର୍ଦ୍ଧବାର୍ଷିକ ଭିତ୍ତିରେ ପରିଚାଳନା ଦ୍ୱାରା କରାଯିବ ଏବଂ ଏଭଳି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ସମନ୍ୱିତ ରିପୋର୍ଟ ଅର୍ଦ୍ଧବାର୍ଷିକ ଭିତ୍ତିରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ୍‌କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ଏହି କୋଡ୍ ର ଏକ ଅପଡେଟ୍

କପି କମ୍ପାନୀର ଖେବସାଇଟରେ ରଖାଯିବ।