

ବେଲ୍‌ଷ୍ଟାର ଇନ୍‌ଭେଷ୍ଟମେଣ୍ଟ୍ ଏବଂ ପାଇନାସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ

ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂକେତ

୩୦-ଜାନୁୟାରୀ-୨୦୧୮ ରେ ବୋର୍ଡ୍ ଅଫ୍ ଡାରେକ୍ଟର ଦ୍ୱାରା
V2 ରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପ୍ରାପ୍ତ

ବେଲ୍‌ଷ୍ଟାର ଇନ୍‌ଭେଷ୍ଟମେଣ୍ଟ୍ ଏବଂ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (ଯାହାକୁ କମ୍ପାନୀ / BIFPL କୁହାଯିବ) ଯାହା ସ୍ୱଚ୍ଛତା ଅର୍ଥ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଯାହାଦ୍ୱାରା ଛୋଟ ବ୍ୟବସାୟ ମାନଙ୍କୁ ସେବା ଏବଂ ଆର୍ଥିକ ପରିସର ଯୋଗାଇଥାଏ । ଏହି କମ୍ପାନୀ NBFC - MFI ଦ୍ୱାରା RBI ପଞ୍ଜିକୃତ । ଏହି ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂକେତ (FPC) - ବେଲ୍‌ଷ୍ଟାର ଇନ୍‌ଭେଷ୍ଟମେଣ୍ଟ୍ ଏବଂ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ଏବଂ RBI ର ଆଦେଶ ଅନୁସାରେ ପରିଚାଳିତ ହୋଇଥାଏ । କମ୍ପାନୀର ଏହି ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂକେତ Master Director DNBR.PD.008/3.10.119/2016-17 ତାରିଖ ୦୧-୦୯-୨୦୧୬ ଅନୁସାରେ ଅନୁଶୀଳନ କାରଯାଇଅଛି ଏବଂ ୩୦-ଜାନୁୟାରୀ-୨୦୧୮ ର ମଞ୍ଜୁରୀ ଅନୁସାରେ ସମୟ ସମୟ ଅନୁସାରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅଣାଯାଏ ।

A. ରୁଣ ଦରଖାସ୍ତ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରକ୍ରିୟା:

- ରୁଣ ଗୃହିତାଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ମାତୃଭାଷାରେ ହେବା ଦରକାର କିମ୍ବା ଯେ ଯେଉଁ ଭାଷାରେ ବୁଝିପାରୁଥିବେ ।
- ରୁଣ ଆବେଦନ ପତ୍ରରେ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଦେବାକୁ ହେବ । ଯାହାଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକ ଅନ୍ୟ NBFC ର ନିୟମ କାନୁନକୁ ତର୍କମା କରି ରୁଣନେବା ପାଇଁ ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିପାରିବେ । ରୁଣ ଆବେଦନ ପତ୍ରରେ ଯାହା ଦସ୍ତାବିଜ ଆବଶ୍ୟକ ତାହା ଦର୍ଶାଯିବ । ରୁଣ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବେଦନ ପତ୍ର ସଙ୍ଗେ ଏହାକୁ ସଂଯୋଗ କରାଯିବ ।
- ବେଲ୍‌ଷ୍ଟାର ଇନ୍‌ଭେଷ୍ଟମେଣ୍ଟ୍ ଏବଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ଆବେଦନ ପତ୍ର ଗ୍ରହଣର ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବେ ଏବଂ ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟକାରି କେବେ ହେବ ତାହାର ସମୟସୀମା ପ୍ରଦାନ କରିବେ ।

B. ରୁଣର ମୂଲ୍ୟ ନିରୂପଣ ଏବଂ ଏହାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ:

- ବେଲ୍‌ଷ୍ଟାର ଇନ୍‌ଭେଷ୍ଟମେଣ୍ଟ୍ ଏବଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ନିଜ ମାତୃଭାଷା ସହ ଲିଖିତରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଇବେ । ଯେଉଁଥିରେ ରୁଣ ମଞ୍ଜୁରି ଟଙ୍କାର ପରିମାଣ ଏବଂ କେତେ ପରିମାଣରେ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ଦେବାକୁ ହେବ । ଏହି ସବୁ ତଥ୍ୟ ଏବଂ ନିୟମାବଳି ରୁଣ ଦରଖାସ୍ତରେ ରେକର୍ଡ କରାଯାଇ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ । ବେଲ୍‌ଷ୍ଟାର ଇନ୍‌ଭେଷ୍ଟମେଣ୍ଟ୍ ଏବଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ରୁଣ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟର ଗୋଟିଏ କପି ମାତୃଭାଷାରେ ସଂଲଗ୍ନ କରି ରୁଣ ବଂଚନ ସମୟରେ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ।

C. ରୁଣ ବଂଚନ, ଏହାର ଦେୟ ଏବଂ ନିୟମାବଳି:

- ଯଦି କୌଣସି ନିୟମାବଳି ରୁଣ ବଂଚନର ତାରିଖ, ସୁଧହାର, ସେବାକର ଦେୟ ଇତ୍ୟାଦି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୁଏ ତେବେ ବେଲ୍‌ଷ୍ଟାର ଇନ୍‌ଭେଷ୍ଟମେଣ୍ଟ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ତରଫରୁ ମାତ୍ର ଭାଷାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ଦ୍ୱାରା ଜଣାଇଦିଆଯିବ । ସୁଧହାର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ବେଲ୍‌ଷ୍ଟାର ଇନ୍‌ଭେଷ୍ଟମେଣ୍ଟ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ଆଶାନୁଯାୟୀ ଜଣାଇବେ । ରୁଣ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟରେ ଗୋଟିଏ ଭଲ ନିୟମ ସଂଯୋଗ କରାଯିବ ।
- ରୁଣ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟରେ ନିଷ୍ପତି ଅପସରଣ କରିବା କିମ୍ବା ରୁଣ ପ୍ରଦାନ କରିବାର ପୂର୍ଣ୍ଣ ତାଲମେଳ ରହିବା ଦରକାର ।
- ବେଲ୍‌ଷ୍ଟାର ଇନ୍‌ଭେଷ୍ଟମେଣ୍ଟ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ରୁଣ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ସମସ୍ତ ଦସ୍ତାବିଜ ରୁଣ ପରିଶୋଧ ପରେ ଫେରସ୍ତ କରାଯିବ । ସମସ୍ତ ଦସ୍ତାବିଜ ଫେରସ୍ତ କରାଯିବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ । ଯଦି କୌଣସି ଦାବି ଅନାଦେୟ ଥାଏ ତେବେ ଦସ୍ତାବିଜକୁ ସମସ୍ତ ବନ୍ଦବୋଧ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଫେରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ ।

D. ସାଧାରଣ (ସାର୍ବଜନୀନ):

- ପୂର୍ବରୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ନିୟମାବଳୀ ବ୍ୟତିତ ରୁଣ ଗ୍ରହଣକୁ ବେଲ୍‌ଷ୍ଟାର କୌଣସି ପ୍ରକାର ବାଧାଦେବାଠୁ ଦୂରେଇ ରହିବେ ।
- ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ରୁଣର ଦେୟ ପରିମାଣ ପରିବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ ଆବେଦନ କରନ୍ତି ତେବେ ବେଲ୍‌ଷ୍ଟାର ସମ୍ମତି ନେବାକୁ ହେବ । ତେବେ ୨୧ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏହାର ଉତ୍ତର ତାଙ୍କୁ ଜଣାଇବାକୁ ହେବ । ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନ ନିୟମ ତାଙ୍କୁ ସହମତି ଅନୁସାରେ କରାଯିବ ।
- ରୁଣ ଅସୁଲି ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କୌଣସି ପ୍ରକାର ବଳ ପ୍ରୟୋଗ ଓ ଅସୟରେ ଘରେ ପ୍ରବେଶ କରିପାରିବେ ନାହିଁ ।

E. ବୋର୍ଡ୍ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ:

- କୌଣସି ବିବାଦିୟ ବିଷୟ ସମାଧାନ ପାଇଁ ବେଲ୍‌ଷ୍ଟାର ବୋର୍ଡ୍ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରକୋଷ୍ଟ ଦ୍ୱାରା ସମାଧାନ କରିଥାଏ । କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ରାୟ ବିଷୟରେ ଉପରୋକ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମାଧାନ କରାଯାଇଥାଏ । ବୋର୍ଡ୍ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର ମଧ୍ୟ ସାମୁହିକ ଭାବେ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂକେତ ଅନୁସାରେ ଅଭିଯୋଗର ସମୀକ୍ଷା କରିଥାଏ । ଏହି ସମାଧାନର ଏକକିତା ନକଲ ବୋର୍ଡ୍‌କୁ ଦିଆଯାଇଥାଏ ।

F. ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ:

- ବେଲ୍‌ଷ୍ଟାର ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରଣାଳି ପ୍ରଞ୍ଜଳ ଭାବେ ଶାଖା ଏବଂ ଅନ୍ୟ ନିଜର ବ୍ୟବସାୟିକ ସ୍ଥାନରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ । ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅର୍ପିତକାର ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ, ଫୋନ୍ ଏବଂ ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର, ଇମେଲ୍ ଆଡ୍ରେସ୍ ଦିଆଯିବ । ଯାହାଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀ ସଙ୍ଗେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ।
- ଯଦି କୌଣସି ବିବାଦିୟ ଅଭିଯୋଗ ଗୋଟିଏ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ନହୁଏ ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଆଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆର DNBS ସଙ୍ଗେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ।

General Manager
Department of Non-Banking Supervision
Reserve Bank of India, Fort Glacis
Rajaji Salai, Chennai 600001
Phone No.: 044-25393406
Fax No.: 044-25393797

G. ଯୋଗାଯୋଗ ଭାଷା ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂକେତ:

- ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂକେତ ନିଜର ମାତୃ ଭାଷାରେ ହେବ ଯାହା ଗ୍ରାହକ ଭଲଭାବରେ ବୁଝି ପାରୁଥିବେ ।

H. ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଅସୁଲି ଉପରେ ନିୟମ:

- ବେଲ୍‌ଷ୍ଟାର ସୁଧହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ସମୟରେ Cost of Fund / Margin & risk premium କୁ ନଜରରେ ରଖି ସୁଧ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରି ରୁଣ ପ୍ରଦାନ କରିବେ । ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାରର ରୁଣ ପାଇଁ ସୁଧ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ସମୟରେ ରିସ୍କକୁ ନଜରରେ ରଖି ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଥାଏ । ଏହା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁରି ପତ୍ରରେ ଦର୍ଶାଯିବ ।
- ଧାର୍ଯ୍ୟ ସୁଧହାର ଏବଂ ଏହାର ରିସ୍କ କମ୍ପାନୀର ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍‌ରେ ମଧ୍ୟ ପାଇପାରିବେ (www.belstar) । ଯଦି କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ ଅବଗତ କରାଯାଏ ।
- ସୁଧହାର ବାର୍ଷିକ ହେଲେ ଯାହାଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସଠିକ୍ ସୁଧହାର ଆଦାୟ କରାଯିବ ।

I. NBFC-MFIs:

- ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂକେତର ସାଧାରଣ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ବିଷୟର ଝମ ଧାରାର ଆଦେଶ ପରେ ବେଲ୍‌ଷ୍ଟାର ମଧ୍ୟ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂକେତ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ:

(i) ସାଧାରଣ (ସାର୍ବଜନୀନ):

- (a) ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂକେତ ମାତୃ ଭାଷାରେ ହୋଇଥିବ ଏବଂ ଏହା ବେଲ୍‌ଷ୍ଟାର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଓ ଶାଖାରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।
- (b) ବେଲ୍‌ଷ୍ଟାର ନିଜର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରୁଣ ପ୍ରଦାନରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ସଂକଳ୍ପବଦ୍ଧ । ବେଲ୍‌ଷ୍ଟାର ମାତୃ ଭାଷାରେ ଛପେଇ ଏହି ନିୟମକୁ ଶାଖା ପରିସର ଓ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ରୁଣ କାର୍ଡରେ ଦର୍ଶାଇବ ।
- (c) ବେଲ୍‌ଷ୍ଟାରର କ୍ଷେତ୍ର ଅଧିକାରୀମାନେ ଯଥେଷ୍ଟ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ନେଇଥିବେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ରୁଣ ବାବଦରେ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିପାରୁଥିବେ ।
- (d) ବେଲ୍‌ଷ୍ଟାର ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ମାଗଣାରେ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯିବ । ସମସ୍ତ କ୍ଷେତ୍ର ଅଧିକାରୀ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦେବାପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ଶିକ୍ଷା ଆହରଣ କରିଥିବେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରୁଣ ସମନ୍ୱୟ ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ଉତ୍ପାଦ ଉପରେ ଧାରଣା ଦେଇପାରୁଥିବେ ।
- (e) ବେଲ୍‌ଷ୍ଟାର ନିଜର ପ୍ରତ୍ୟେକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ପ୍ରଚଳିତ ସୁଧହାର ମାତୃଭାଷାରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବେ । ବେଲ୍‌ଷ୍ଟାର ମଧ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ନିୟମକୁ ସୁଦ୍ଧ ଅକ୍ଷରରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ ।
- (f) ବେଲ୍‌ଷ୍ଟାର ମଧ୍ୟ କର୍ମଚାରୀଙ୍କର ବ୍ୟବହାର ଏବଂ ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ କରିବା ପାଇଁ ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ ଅଟନ୍ତି । ଉପରୋକ୍ତ ବିଷୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ରୁଣ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟରେ ଦର୍ଶାଯିବ ।
- (g) Reserve Bank ର କେ.ଡ୍ୱାଇ.ସି ନିୟମାବଳିକୁ ବେଲ୍‌ଷ୍ଟାର ଅନୁପାଳନ କରିବ । ପ୍ରତ୍ୟେକ ଗ୍ରାହକ ନିଜର ପରିଶୋଧ ସକ୍ଷମ ଅନୁସାରେ ରୁଣ ଗ୍ରହଣ କରିବେ ।
- (h) ରୁଣ ମଞ୍ଜୁରି ଏବଂ ରୁଣ ବଂଚନ କେନ୍ଦ୍ରିୟ ସ୍ଥାନରେ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ନିଜେ ହିଁ ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଯୋଗଦେବେ । ରୁଣ ବଂଚନ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ତିକ୍ଷଣ ଦୃଷ୍ଟି ରଖାଯିବ ।
- (i) ରୁଣ ଦରଖାସ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଜଟିଳ ହୋଇନଥିବ ଏବଂ ଏହାକୁ ବେଲ୍‌ଷ୍ଟାର ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ । ରୁଣ ବଂଚନ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟରେ କରାଯିବ ।

(ii) ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟ / ରୁଣ କାର୍ଡରେ ପ୍ରକଟନ:

- (a) ବେଲ୍‌ଷ୍ଟାରର ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ୱାରା ମଞ୍ଜୁରିପ୍ରାପ୍ତ ଆଦର୍ଶ ରୁଣ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟ ଫର୍ମ ଅଛି । ରୁଣ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟ ମାତୃ ଭାଷାରେ ହେବା ଉଚିତ୍ ।
- (b) ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟ ରୁଣ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟରେ ପ୍ରକଟ ହେବ:
 - ରୁଣର ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ

- ରୁଣକୁ ତିନିଭାଗରେ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରାଯାଇଛି ଯଥା: ସୁଧହାର, ରୁଣପ୍ରକ୍ରିୟା ହାର, ବିମା ଦେୟ ହାର (ଏଥିରେ ପ୍ରସାଶନିକ ଖର୍ଚ୍ଚ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ)
- ବିଳମ୍ବ ଅସୁଲିରେ କୌଣସି ଜରିମନା ନିଆଯିବ ନାହିଁ ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଖରୁ କୌଣସି ବନ୍ଧକ ଜମା / ମାର୍ଜିନ୍ ଦେୟ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ନାହିଁ ।
- କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ଗୋଟିଏ ଏସ୍.ଏର୍.ଜି ଏବଂ ଜେ.ଏଲ୍.ଜି ର ସଦସ୍ୟ ହୋଇଥିବେ ।
- ପ୍ରଥମ କିଛିରେ ରୁଣ ମଞ୍ଜୁର ଏବଂ ପରିଶୋଧର ପ୍ରତିବନ୍ଧକ ନଥିବ ।
- ଗ୍ରାହକର ତଥ୍ୟ ଗୁପ୍ତ ରଖାଯିବ ।

(c) NBFC-MFI (Reserve Bank) Directions, 2011 ରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସମସ୍ତ ବିଷୟ ରୁଣ କାର୍ତ୍ତରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବ ।

- ଫଳପ୍ରଦ ସୁଧହାର ନିଆଯିବ ।
- ରୁଣ ଦରଖାସ୍ତରେ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳି ଉପଲବ୍ଧ ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ସୂଚନା ଏବଂ ବେଲ୍‌ଷ୍ଟାର ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ କିଛି ପୈଠ ପ୍ରାପ୍ତ ଅନ୍ତିମ ବୋଲି ଧରାଯିବ ।
- ବେଲ୍‌ଷ୍ଟାର ଦ୍ୱାରା ଗଢାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ, ରୁଣ ଦସ୍ତାବିଜରେ ସୁନ୍ଦର ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ ହେବ । ମୁଖ୍ୟ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ଦିଆଯିବ ।
- ଯଦି ଦ୍ରବ୍ୟ ରୁଣ ଦିଆଯାଏ ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ସହମତ ଅନୁସାରେ ହେବ ଏବଂ ଏହାର ଫି ସମ୍ବନ୍ଧିତ ରୁଣ ଖାତାରେ ଉଲ୍ଲେଖ ହେବ ।
- ରୁଣ ଖାତାରେ ସମସ୍ତ ଅକ୍ଷର ମାତ୍ର ଭାଷାରେ ହେବ ।

(iii) ବଳପୂର୍ବକ ଅସୁଲ ନକରିବା ନିୟମ:

- ସାଧାରଣତଃ ରୁଣ ଅସୁଲି କେନ୍ଦ୍ର ସ୍ଥାନରେ କରିବା ଦରକାର । ଯଦି ଗ୍ରାହକ କେନ୍ଦ୍ର ସ୍ଥାନକୁ ନିଆସକ୍ତି କିମ୍ବା ଦୁଇଥରରୁ ଅଧିକ ଅଫିସ୍‌ରେ ରୁଣ ପୈଠ ନକରନ୍ତି ତେବେ କ୍ଷେତ୍ର ଅଧିକାରୀମାନେ ରୁଣ ଅସୁଲି ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଘରେ କିମ୍ବା ତାଙ୍କ କର୍ମ କ୍ଷେତ୍ରରେ ମଧ୍ୟ କରିପାରିବେ ।
- କ୍ଷେତ୍ର ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଆଚରଣ ସଂହିତା, ଚାକିରି ଚୟନ, ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଏବଂ ପରିଦର୍ଶନ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ପଲିସି ବେଲ୍‌ଷ୍ଟାରର ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ମଞ୍ଜୁରି ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥାଏ । କ୍ଷେତ୍ର ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସର୍ବନିମ୍ନ ଶିକ୍ଷାଗତ ଯୋଗ୍ୟତା ଆବଶ୍ୟକ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କିପରି ବ୍ୟବହାର କରିବେ ତାହାର ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯାଇଥାଏ । କ୍ଷେତ୍ର ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଯେଉଁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯାଏ, ସେଥିରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉତ୍ତମ ବ୍ୟବହାର, ବଳପୂର୍ବକ ରୁଣ ଅସୁଲି ନକରିବା ଏବଂ ରୁଣ ଅସୁଲିର ଅଭ୍ୟାସ ଦିଆଯାଏ । ଅତ୍ୟଧିକ ସଂଖ୍ୟାରେ ରୁଣ ଦେବା ଅପେକ୍ଷା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେବା ମନ ଭାବରେ ରୁଣ ଦେବାକୁ ହେବ । କର୍ମଚାରୀମାନେ ଏହି ସବୁ ନିୟମ ଅନୁପାଳନ ନକଲେ ତାଙ୍କୁ ଦଣ୍ଡ ଦିଆଯାଇପାରିବ । ବେଲ୍‌ଷ୍ଟାର କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀମାନେ ହିଁ ରୁଣ ଅସୁଲି କରିବେ ।

(iv) ଆନ୍ତରିକ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ପ୍ରଣାଳି:

କମ୍ପାନୀର ଆନ୍ତରିକ ସମୀକ୍ଷା ମୁଖ୍ୟ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂକେତର ଅନୁପାଳନର ଦାୟିତ୍ୱ ନେଇଥାଏ । ବେଲ୍‌ଷ୍ଟାରରେ ଗୋଟିଏ ଆନ୍ତରିକ ସମୀକ୍ଷା ବିଭାଗ ଅଛି, ସମୟ ଅନୁସାରେ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂକେତ ଏବଂ ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟଧାରାର ଅନୁପାଳନର ସମୀକ୍ଷା କରିଥାଏ ।