

ইলেক্ট্রনিকা ফাইন্যান্স লিমিটেড

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড

সূচীপত্র

ক্রমিক সংখ্যা	নির্দিষ্ট	পেজ নং.
1	ভূমিকা	3
2	গুরুত্বপূর্ণ সংজ্ঞা	3
3	উদ্দেশ্য	3
4	প্রযোজ্যতা	3
5	ঋণ এবং তার প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন	4
6	ঋণ মূল্যায়ন এবং নিয়ম/শর্তাবলী	4
7	নিয়ম ও শর্তাবলীতে পরিবর্তনসহ ঋণ বন্টন	5
8	বৈষম্যহীন নীতি	5
9	বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয়	5
10	সাধারণ বিধান	5-6
11	অর্থায়নকৃত সম্পদ পুনরাধিকার	6
12	অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা	6-7
13	অতিরিক্ত সুদ চার্জ নিয়ন্ত্রণ	7
14	আউটসোর্সড কার্যক্রমের জন্য দায়িত্ব	7
15	কোডের প্রচার	7
16	কোড এবং সংশ্লিষ্ট দিক পর্যালোচনা	7

ন্যায্য অনুশীলন কোড

1. ভূমিকা

ইলেক্ট্রনিক ফাইন্যান্স লিমিটেড (এর পরে "ইএফএল" বা "কোম্পানী" হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে) একটি পাবলিক লিমিটেড কোম্পানি যা কোম্পানি আইন, 1956-এর বিধানের অন্তর্ভুক্ত, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের (আরবিআই) সাথে এনবিএফসি হিসাবে নিবন্ধিত, নন-ডিপোজিট টেকিং পদ্ধতিতে গুরুত্বপূর্ণ ফাইন্যান্স কোম্পানি হিসাবে শ্রেণীবদ্ধ।

ইএফএল বিভিন্ন প্রয়োজনে ক্ষুদ্র, ছোট ও মাঝারি উদ্যোগ এবং ছোট ব্যবসায় ঋণ দেওয়ার ব্যবসায় নিযুক্ত।

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়ার নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থার জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোডের উপর জারি করা নির্দেশিকা অনুসারে মাস্টার সার্কুলার বিয়ারিং নং RBI/2014-15/34 DNBS (PD) CC No.388/03.10.042/2014-15 তারিখ 1লা জুলাই 2014 দ্বারা এই ন্যায্য অনুশীলন কোড (কোড) প্রণয়ন করা হয়েছে, এখানে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (আরবিআই) এনবিএফসি-এর জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোডের নির্দেশিকাগুলি সংক্ষিপ্ত করেছে এবং মাস্টার নির্দেশনা অনুসারে - নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক কোম্পানি - পদ্ধতিগতভাবে গুরুত্বপূর্ণ নন-ডিপোজিট গ্রহণকারী কোম্পানি এবং আমানত গ্রহণকারী কোম্পানি (রিজার্ভ ব্যাঙ্ক) নির্দেশাবলী, 2016 সময় সময়ে সংশোধিত।

নিম্নলিখিত সকল ক্ষেত্র কভার করার উদ্দেশ্যে কোডটি তৈরি করা হয়েছে:

- ঋণ এবং তার প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন
- ঋণ মূল্যায়ন এবং নিয়ম/শর্তাবলী
- নিয়ম ও শর্তাবলীর পরিবর্তনসহ ঋণ বন্টন
- সাধারণ বিধান
- অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া, এবং
- সুদের চার্জ

2. গুরুত্বপূর্ণ সংজ্ঞা

- a. কোম্পানি/ইএফএল: 'ইলেক্ট্রনিক ফাইন্যান্স লিমিটেড' ("ইএফএল") সংস্থার জন্য এই ন্যায্য অনুশীলন কোড প্রণয়ন করা হয়েছে বোঝাবে।
- b. বোর্ড: ইএফএল -এর পরিচালনা পর্ষদ বোঝাবে।
- c. কোড: সময় সময় সংশোধিত ন্যায্য অনুশীলন কোড বোঝাবে।
- d. ঋণগ্রহীতা/গ্রাহক: মানে ইএফএল-এর বিদ্যমান বা সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতা/গ্রাহক।

3. উদ্দেশ্য

- গ্রাহকের সাথে আচরণ করার ক্ষেত্রে ন্যূনতম মান নির্ধারণ করে ভাল, ন্যায্য এবং বিশ্বস্ত অনুশীলনের প্রচার করা
- স্বচ্ছতা বাড়ানো যাতে গ্রাহক আরও ভালভাবে বুঝতে পারেন, পরিষেবা থেকে যুক্তিসঙ্গতভাবে কী আশা করা যায়।
- গ্রাহক এবং কোম্পানির মধ্যে একটি ন্যায্য এবং সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক প্রচার করা।
- কোম্পানির প্রতি গ্রাহকের আস্থা তৈরি করা;
- পুনরুদ্ধার এবং প্রয়োগ, যেখানে প্রয়োজন, আইনের যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণ করে পরিচালনা করা।

4. প্রযোজ্যতা

কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত সমস্ত পণ্য ও পরিষেবার জন্য কোডটি প্রযোজ্য এবং কোম্পানি, তার কর্মচারী এবং কোম্পানির ব্যবসা চলাকালীন প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত অন্যান্য ব্যক্তিদের অবশ্যই মেনে চলতে হবে।

5. ঋণ এবং তার প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন

- ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ কাগজে বা ডিজিটাল আকারে এবং স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় হতে হবে।
- কোম্পানি তার গ্রাহকদের কাছ থেকে এমন তথ্য পাবে যা প্রচলিত বিধিবদ্ধ এবং/অথবা নিয়ন্ত্রক নো-ইওর-কাস্টমার এবং অ্যান্টি মানি লন্ডারিং নির্দেশিকার অধীনে বাধ্যবাধকতা পূরণের জন্য প্রয়োজনীয়; এবং গ্রাহক কোম্পানির সন্তুষ্টির জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য সরবরাহ করতে ব্যর্থ হলে, কোম্পানি সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির কাছে তার পণ্য এবং পরিষেবাগুলি উপলভ্য করতে অস্বীকার করতে পারে।
- কোম্পানি ঋণগ্রহীতার ক্রেডিট যোগ্যতা নিশ্চিত করার জন্য ঋণগ্রহীতার যথাযথ অধ্যবসায় চালাবে যা কোনও ঋণ আবেদনপত্র অনুমোদন বা প্রত্যাখ্যান করার আগে আবেদনের সিদ্ধান্ত নেওয়ার ক্ষেত্রে একটি গুরুত্বপূর্ণ প্যারামিটার হবে।
- লোন/লোন সুবিধা সংক্রান্ত সমস্ত প্রাসঙ্গিক তথ্য প্রাসঙ্গিক ঋণের আবেদনপত্র (গুলি) বা অন্যান্য পদ্ধতির (টার্ম শীট, অনুমোদনপত্র ইত্যাদি) মাধ্যমে উপলব্ধ করা হবে। ঋণ আবেদনপত্রে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদনপত্রের সাথে জমা দেওয়া প্রয়োজনীয় নথি এবং প্রয়োজনীয় নথিপত্র প্রাপ্তির সাপেক্ষে আবেদন নিষ্পত্তি করা হবে এমন সময়সীমাও নির্দেশ করবে/ধারণ করবে। ঋণগ্রহীতার কাছে ঋণ সংক্রান্ত সমস্ত চিঠিপত্র, ঋণের নথি, প্রত্যাহার নোটিশ ইত্যাদি স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় পাওয়ার বিকল্প থাকবে। এই উদ্দেশ্যে ঋণগ্রহীতাকে উপযুক্ত বিকল্প নির্বাচন করে ঋণ আবেদনপত্রে তাঁর পছন্দ নির্দেশ করতে হবে।
- পূরণকৃত আবেদনপত্রের প্রাপ্তি যথাযথ সময়সীমার মধ্যে উপযুক্তরূপে স্বীকার করা হবে।

6. ঋণ মূল্যায়ন এবং নিয়ম/শর্তাবলী

- ঋণ আবেদনগুলি কোম্পানির ক্রেডিট মূল্যায়ন প্রক্রিয়া এবং নীতি অনুসারে মূল্যায়ন করা হবে। ঋণগ্রহীতাকে ঋণ আবেদনের স্বীকৃতিতে নির্দেশিত ঋণ আবেদনের মূল্যায়ন করার মেয়াদের মধ্যে ক্রেডিট মূল্যায়নের (অনুমোদন/প্রত্যাখ্যান) ফলাফল সম্পর্কে উপদেশ দেওয়া হবে, স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায়।
- ঋণ অনুমোদনের পর, কোম্পানি অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতার কাছে অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ, বার্ষিক সুদের হার এবং অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী পত্রের মাধ্যমে বা অন্যথায় চিঠিপত্রের জন্য আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতার নির্বাচিত ভাষায়, ইত্যাদি।
- দেরিতে পরিশোধের জন্য কোম্পানি কর্তৃক ধার্য দণ্ডনীয় সুদ, যদি থাকে, ইত্যাদি ঋণ চুক্তিতে মোটা অঙ্করে উল্লেখ করতে হবে। এই ধরনের শর্তাবলীর একটি স্বীকৃতি কোম্পানি দ্বারা বজায় করা হবে।
- কোম্পানি ঋণগ্রহীতার সাথে নিয়ম ও শর্তাবলীসহ অনুমোদিত ঋণ পরিমাণ, প্রযোজ্য সুদের বার্ষিক হার নির্দেশ করে একটি চুক্তিতে প্রবেশ করবে। চুক্তির শেডিউল(গুলি) এবং চুক্তির

সংযোজন(গুলি)সহ উল্লিখিত চুক্তির একটি অনুলিপি ঋণগ্রহীতা দ্বারা বেছে নেওয়া ভাষায় ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা হবে।

7. নিয়ম ও শর্তাবলীর পরিবর্তনসহ ঋণ বন্টন

- নিয়ম ও শর্তাবলীর কোনও পরিবর্তন, সুদের হার, অ্যাকাউন্ট নির্দিষ্ট পরিবর্তনের ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতাদের পৃথকভাবে জানানো হবে, এবং অন্যদের ক্ষেত্রে, কোম্পানির নিবন্ধিত অফিস/ কর্পোরেট অফিসে বা ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে। সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তন সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হবে। এই প্রভাবের জন্য একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে ঢোকানো হবে।
- চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার / ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত কোম্পানির সাথে ঋণগ্রহীতা দ্বারা সম্পাদিত ঋণ নথির নিয়ম ও শর্তাবলী অনুসারে হবে।
- ঋণ সংক্রান্ত সমস্ত সিকিউরিটিজ/ সম্পদ ঋণের সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত পেমেন্ট প্রাপ্তির পরে ছেড়ে দেওয়া হবে, কোনও বৈধ বা চুক্তিভিত্তিক অধিকার বা লিয়েন বা সেট অফ করার অধিকার যা কোম্পানি বা অন্য কোনও ব্যক্তির ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে ঋণের নথির অধীনে থাকতে পারে।
- সম্পদের সেট-অফের এই জাতীয় অধিকার প্রয়োগ করা হলে, ঋণগ্রহীতাকে সেই বিষয়ে নোটিশ দেওয়া হবে, অবশিষ্ট দাবি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিশদসহ এবং যে শর্তগুলির অধীনে সিকিউরিটিজ থেকে সিকিউরিটিজ/বিক্রয় আয় ধরে রাখার বা সেট অফ করার অধিকার আছে বা কোম্পানি দ্বারা সিকিউরিটিজ বা বিক্রয় আয় হস্তান্তর করার অধিকার প্রয়োগ করা হয়।
- ঋণ সংক্রান্ত সমস্ত নোটিশ, চিঠিপত্র স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় করা হবে।

8. বৈষম্যহীন নীতি

অক্ষমতার ভিত্তিতে শারীরিক/ দৃষ্টিগতভাবে প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ঋণসুবিধাসহ পণ্য ও সুবিধার প্রসারে কোম্পানি বৈষম্য করবে না। তারা অন্যান্য আবেদনকারীদের সাথে সমান বিবেচিত হবে এবং তাদের আবেদন কোম্পানির ক্রেডিট প্রক্রিয়া এবং নীতি অনুযায়ী যোগ্যতার ভিত্তিতে বিবেচনা করা হবে। প্রতিবন্ধী (আইইএস) আবেদনকারীদের উপযুক্ত পণ্য বা ঋণ সুবিধা বুঝতে, নির্বাচন করতে এবং পেতে সক্ষম করার জন্য সমস্ত সম্ভাব্য সহায়তা প্রদান করা হবে।

9. বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয়:

- কোম্পানি নিশ্চিত করবে তার প্রচার এবং প্রচারমূলক সাহিত্য এবং অন্যান্য উপকরণ বিভ্রান্তিকর নয়।
- যেকোনও বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক সাহিত্য, কোনও পরিষেবা বা পণ্যের প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণ করে এবং একটি সুদের হারের রেফারেন্স অন্তর্ভুক্ত করে, কোম্পানি অন্যান্য ফি এবং চার্জ প্রযোজ্য হবে কিনা তা নির্দেশ করবে এবং প্রকাশ করবে ঋণের চূড়ান্ত অনুমোদন প্রাসঙ্গিক শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে হবে।
- গ্রাহক দ্বারা অনুমোদিত না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি নিজে ও কোনও সত্তা দ্বারা বিপণনের উদ্দেশ্যে গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য ব্যবহার করবে না।

10. সাধারণ বিধান

- a. ইএফএল গ্রাহককে বকেয়া সংক্রান্ত সমস্ত তথ্য প্রদান করবে এবং পরিশোধ করার জন্য যুক্তিসঙ্গত সময় দেবে।
- b. ইএফএল সমস্ত বকেয়া পরিশোধের জন্য বা ঋণের বকেয়া পরিমাণ আদায়ের উপর সমস্ত সিকিউরিটিজ রিলিজ করবে যে কোনও বৈধ অধিকার বা ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে তাদের অন্য কোনও দাবির জন্য লিয়েন সাপেক্ষে।
- c. সেট অফের এই ধরনের অধিকার প্রয়োগ করা হলে, অবশিষ্ট দাবি এবং যে শর্তে প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/প্রদান না হওয়া পর্যন্ত সিকিউরিটি ধরে রাখার জন্য ইএফএল-এর অধিকার আছে সে সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিশদসহ ঋণগ্রহীতাকে একই বিষয়ে নোটিশ দেওয়া হবে।
- d. ইএফএল তার স্বার্থ রক্ষা করার সময় খেলাপি ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে তার পাওনা আদায়ের জন্য যুক্তিসঙ্গত এবং আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করবে, যার মধ্যে তার পাওনা আদায়ের উদ্দেশ্যে প্ররোচনামূলক পদ্ধতি ব্যবহার করা হবে।
- e. ইএফএল নিশ্চিত করবে গ্রাহকের সাথে উপযুক্ত পদ্ধতিতে মোকাবিলা করার জন্য কর্মীরা পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত।
- f. কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে, উদ্দেশ্য ছাড়া এবং ঋণ নথির শর্তাবলীতে প্রদত্ত বা যদি না নতুন তথ্য, ঋণগ্রহীতা দ্বারা আগে প্রকাশ করা হয়নি, যাতে কোম্পানির নজরে আসে।
- g. ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্যথায়, অর্থাৎ কোম্পানির আপত্তি, যদি থাকে, অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে।
- h. ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, কোম্পানি ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য কোনও হয়রানির (যেমন অবিরাম ভুল সময়ে ঋণগ্রহীতাকে বিরক্ত করা, পেশী শক্তির ব্যবহার ইত্যাদি) অবলম্বন করবে না। গ্রাহকের সাথে উপযুক্ত পদ্ধতিতে আচরণ করার জন্য কর্মীদের পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়েছে তা নিশ্চিত করার জন্য প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে।
- i. কোম্পানি, ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতার সাথে বা উদ্দেশ্য ছাড়াই কোনও ফ্লোটিং রেট মেয়াদী ঋণের জন্য ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট জরিমানা ধার্য করবে না। সময়ে সময়ে জারি করা নিয়ন্ত্রক নির্দেশনা অনুযায়ী ফোরক্লোজার চার্জ প্রয়োগ করতে হবে।
- j. কোম্পানি একটি সুদের হারের মডেল গ্রহণ করবে, প্রাসঙ্গিক কারণ যেমন, তহবিল খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম ইত্যাদি বিবেচনা করে এবং ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য চার্জ করা সুদের হার নির্ধারণ করবে।
- k. অনুমোদন পত্রে সুদের বার্ষিক হার এবং তার প্রয়োগের পদ্ধতি নির্দেশ করা হবে, যাতে ঋণগ্রহীতা অ্যাকাউন্টে চার্জ করা সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন থাকে।

11. অর্থাযনকৃত সম্পদ পুনরাধিকার

যেখানে প্রযোজ্য, কোম্পানীর ঋণগ্রহীতার সাথে ঋণ চুক্তিতে আইনত বলবৎযোগ্য পুনঃ-দখলের ধারা থাকবে। স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য, ঋণ চুক্তির নিয়ম ও শর্তাবলীতে সম্পদ পুনরুদ্ধার এবং তার পুনঃবিক্রয়/নিলাম সংক্রান্ত বিধান থাকতে হবে।

12. অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা

ন্যায্য অনুশীলন কোডের বাস্তবায়িত করা কোম্পানির দায়িত্ব হবে। ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকের সাথে নিজের লেনদেন মসৃণ এবং ঝামেলামুক্ত নিশ্চিত করার জন্য

কোম্পানি যথাসাধ্য চেষ্টা করবে। কোনও ঋণগ্রহীতা/গ্রাহক দ্বারা কোম্পানির নজরে আনা যে কোনও অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তি করা হবে।

কোম্পানীর অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতিতে বর্ণিত অভিযোগ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য কোম্পানি দ্বারা যথাযথভাবে অনুমোদিত নির্দেশিকা অনুসরণ করা হবে।

13. অতিরিক্ত সুদ চার্জ নিয়ন্ত্রণ

কোম্পানি সুদের হার এবং প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণে উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি নির্ধারণ করেছে। গ্রাহকের থেকে অত্যধিক সুদের হার এবং চার্জ না নেওয়া নিশ্চিত করার জন্য কোম্পানি "সুদের হার নীতি" গ্রহণ করেছে। এই ধরনের নীতি কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলভ্য করা হবে।

ধার্য করা সুদের হার আর্থিক শক্তি, ব্যবসা, ব্যবসার নিয়ন্ত্রক পরিবেশ, প্রতিযোগিতা, ঋণগ্রহীতার অতীত ইতিহাস ইত্যাদির উপর ভিত্তি করে ঋণগ্রহীতার রিস্ক গ্রেডেশনের উপর নির্ভর করে।

সুদের হার এবং ঋণের সম্পূর্ণ মেয়াদে ধার্য মোট সুদের পরিমাণ যোগাযোগ করা হবে যাতে ঋণগ্রহীতার কাছে চার্জ করা সঠিক সুদের দায় সম্পর্কে ঋণগ্রহীতা সচেতন থাকে।

ওয়েবসাইটে বা অন্যথায় প্রকাশিত উল্লিখিত তথ্য সুদের হারে পরিবর্তিত হওয়ার সাথে সাথে আপডেট করা হবে। ইএফএল বোর্ড সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি নির্ধারণ করেছে।

14. আউটসোর্সড কার্যকলাপের জন্য দায়িত্ব:

- কোম্পানি দ্বারা কোনও কার্যকলাপের আউটসোর্সিংয়ের ক্ষেত্রে, কোড এবং প্রাসঙ্গিক আরবিআই নির্দেশাবলী মেনে চলার দায়িত্ব কোম্পানির উপর থাকবে।
- কোম্পানি নিজস্ব কর্মচারী বা আউটসোর্সড এজেন্সির কর্মচারী দ্বারা যেকোনও অনুপযুক্ত আচরণের জন্য গ্রাহকের কাছে দায়বদ্ধ থাকবে এবং গ্রাহককে সময়মত অভিযোগ প্রতিকার প্রদান করবে।

15. কোডের প্রচার

এই কোডটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে পোস্ট করা হবে, এবং এর কপি তার কর্পোরেট এবং অন্যান্য অফিস থেকেও পাওয়া যেতে পারে।

16. কোড এবং সংশ্লিষ্ট দিক পর্যালোচনা

কোডটি বার্ষিকভাবে পর্যালোচনা করা হবে এবং পরিবর্তন অনুমোদনের জন্য পরিচালনা পর্ষদের সামনে রাখা হবে। কোড মেনে চলার বিষয়ে একটি অর্ধ-বার্ষিক নিশ্চিতকরণ অর্ধ-বছর শেষ হওয়ার পরপরই অনুষ্ঠিত পরিচালনা পর্ষদের সভার আগে স্থাপন করা হবে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা সংক্রান্ত একটি অর্ধ-বার্ষিক প্রতিবেদন পরিচালনা পর্ষদের (বা পরিচালনা কমিটির) কাছে পেশ করা হবে।

.....XXX.....