

	ଉଚିତ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତା
--	---------------------

# ଉଚିତ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତା

(Version: V8)

## ଉଚିତ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତା

- (c) ବିକସିତ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଲାଗିବା ଦଣ୍ଡ ରାଶି [ପେନାଲ୍ ଚାର୍ଜେସ୍] ଆଇସିଏଫ୍ ମଞ୍ଜୁର ପତ୍ର ଓ ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟ ରେ ମୋଟା ଅକ୍ଷରରେ ଲେଖିବ ।
- (d) ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟ ତଥା ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟରେ ଉଲ୍ଲିଖିତ ପ୍ରତିଟି ଏନକ୍ଲୋଚର୍'ର ଗୋଟିଏ ଗୋଟିଏ ପ୍ରତିଲିପି ଆଇସିଏଫ୍ ସାଧାରଣତଃ ସବୁ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ରଣ ମଞ୍ଜୁର/ବିତରଣ ବେଳେ ଇଂରାଜୀ ବା ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷା / ରଣକର୍ତ୍ତା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ଦେବ ।

### V. ସର୍ଭି ଓ ନିୟମାବଳୀ ରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ରଣ ବିତରଣ

- (a) ଆଇସିଏଫ୍ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଇଂରାଜୀ ବା ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷା / ରଣକର୍ତ୍ତା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ବିତରଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ, ସୁଧ ହାର, ସର୍ଭିସ୍ ଚାର୍ଜେସ୍, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜେସ୍, ଆଦି ସାଜାକୁ ସର୍ଭି ଓ ନିୟମାବଳୀରେ ହେବା ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ଦେବ । ସୁଧ ହାର ଓ ଚାର୍ଜେସ୍ ରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆଗାମୀ ସମୟରେ କରାଯିବ ଏବଂ ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ଗୋଟିଏ ଯୋଗ୍ୟ ସର୍ଭି ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟରେ ରଖାଯିବ ।
- (b) ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟ ଅନ୍ତର୍ଗତ ପେମେଣ୍ଟ ଅଥବା କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ମନେ ପକାଇବା / ଦୃତ କରିବାର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟ ସହ ସାମଞ୍ଜସ୍ୟ ରଖୁଥିବ ।
- (c) କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଭେହିକଲ୍ସ ପାଇନାନ୍ସିଙ୍ଗ୍ କରାଯିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଆଇନତଃ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେଉଥିବା ରି-ପୋଜେଶନ୍ କ୍ଲଜ୍ ରଣ ଆବେଦନରେ ରହିବ, ଏବଂ ସାଜାକୁ ଦଖଲ କରିବା ଆଗରୁ ନୋଟିସ୍ ଅବଧି, କେଉଁ ଅବସ୍ଥାରେ ନୋଟିସ୍ ଅବଧି ଲାଗୁ ହେବ ନାହିଁ, ସିକ୍ୟୋରିଟି ଦଖଲ କରିବାର ବିଧି, ଉକ୍ତ ସମ୍ପତ୍ତି ବିକ୍ରି/ନିଲାମ ହେବା ଆଗରୁ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ରଣ ପରିଶୋଧ ଲାଗି ଅନ୍ତିମ ସୁଯୋଗ ଦେବାର ବ୍ୟବସ୍ଥା, ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ସମ୍ପତ୍ତି ଫେରାଇବାର ବିଧି, ଆଉ ସମ୍ପତ୍ତି ବିକ୍ରି/ନିଲାମ କରାଯିବାର ବିଧି ସମ୍ପର୍କୀୟ ବ୍ୟବସ୍ଥା ବି ରହିବ ।
- (d) ସବୁ ଦେୟ ରାଶି ପରିଶୋଧ ହେବା ପରେ ବା ରଣର ବକେୟା ଦେୟ ମିଳିଯିବା ପରେ ଆଇସିଏଫ୍ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୋରିଟିଜ୍ ମୁକୁଲେଇ ଦେବ, ଯାହା ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଉପରେ ଆଇସିଏଫ୍'ର ଅନ୍ୟ କିଛି ଦାବି ଲାଗି ନ୍ୟାୟ ଅଧିକାର ବା ଦଖଲରେ ରଖିବାର ଅଧିକାର (ଲିଏନ୍) ଥିବା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିବ । ରାଜର ଅଫ୍ ସେଫ୍ ଅଫ୍ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାକୁ ଥିଲେ, ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ବାକି ଥିବା ଦାବିଙ୍କ ପୂରା ବିବରଣୀ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବି ନିର୍ଦ୍ଦେଶ/ପେମେଣ୍ଟ ହେବା କେଉଁ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନ୍ତର୍ଗତ ସିକ୍ୟୋରିଟିଜ୍ ରଖିବାକୁ ଆଇସିଏଫ୍ ହକ୍ଦାର, ସେ ସମ୍ପର୍କୀୟ ନୋଟିସ୍ ଦେବାକୁ ହେବ ।

### VI. ସ୍ଥିତିକୁ ଦେଖି, ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ତତ୍ତ୍ଵମେଣ୍ଟସବୁ ରଣ ପରିଶୋଧ/ ସେଟଲମେଣ୍ଟ ପରେ ମୁକୁଲାଇବ

- (a) ଲୋନ୍ ଏକାଉଣ୍ଟ ପୂରା ପରିଶୋଧ / ସେଟଲମେଣ୍ଟ ହେବାର ୩୦ (ତିରିଶି) ଦିନ ଭିତରେ ଆଇସିଏଫ୍ ଅସଲି ସ୍ଥାବର/ ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ତତ୍ତ୍ଵମେଣ୍ଟସବୁ ମୁକୁଲାଇବ ଏବଂ ଯେକୌଣସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରାରେ ରେଜିଷ୍ଟର ହୋଇଥିବା ଚାର୍ଜେସ୍ କାଢ଼ିଦେବ ।
- (b) ଅସଲି ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ତତ୍ତ୍ଵମେଣ୍ଟସବୁ ଲୋନ୍ ଏକାଉଣ୍ଟ ସର୍ଭିସ୍ ହେଉଥିବା ଆଉଟ୍‌ଲେଟ୍ / ଶାଖାରୁ ସଂଗ୍ରହ କରିବାର କିମ୍ବା ତତ୍ତ୍ଵମେଣ୍ଟସବୁ ଉପଲବ୍ଧ ଥିବା ଆଇସିଏଫ୍'ର ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରୁ ସଂଗ୍ରହ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ।
- (c) ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ, ଅସଲି ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ତତ୍ତ୍ଵମେଣ୍ଟସବୁ ଫେରାଯିବାର ସମୟ ସୀମା ଓ ସ୍ଥଳ ଆଇସିଏଫ୍ ଦ୍ଵାରା ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ମଞ୍ଜୁର ପତ୍ରରେ ଲେଖାଯାଇଥିବ ।
- (d) ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଭାବେ ଏକମାତ୍ର ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କର ବା ସଂଯୁକ୍ତ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ମଧ୍ୟରୁ ଜଣଙ୍କର ମୃତ୍ୟୁ ଘଟିବା ସ୍ଥିତିରେ, ଆଇସିଏଫ୍ ଅସଲି ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ତତ୍ତ୍ଵମେଣ୍ଟସବୁ ରଣକର୍ତ୍ତା (ଗଣ) କି ଲିଗାଲ୍ ଏଆର (ଆଇନତଃ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ)ଙ୍କୁ ଫେରାଇଦେବ, ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା ଆଇସିଏଫ୍ ଦ୍ଵାରା ଅଲଗା ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଛି । ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଜାଣିବା ପାଇଁ ଆଇସିଏଫ୍ ଉକ୍ତ ବିଧି ନିଜ ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ତତ୍ତ୍ଵମାନ ପଲିସୀ ଓ ବିଧିବିଧାନ ସହିତ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ ।
- (e) ଅସଲି ସ୍ଥାବର/ ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ତତ୍ତ୍ଵମେଣ୍ଟସବୁ ମୁକୁଲାଇବାର ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ବା ରଣ ପୂରା ପରିଶୋଧ/ ସେଟଲମେଣ୍ଟ ହେବା ପରେ ୩୦ (ତିରିଶି) ଦିନରୁ ଅଧିକ କାଳ ସମ୍ପତ୍ତି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରାରେ ଚାର୍ଜ୍ ସାଟିସଫ୍‌କ୍ସନ୍ ଫର୍ମ ଦାଖଲ କରିବାରେ ବିଫଳ ହେଲେ କିମ୍ବା ଅସଲି ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ତତ୍ତ୍ଵମେଣ୍ଟ ଆଂଶିକ/ ପୂର୍ଣ୍ଣତଃ ହଜିଥିଲେ/ କ୍ଷତିଗ୍ରସ୍ତ ହୋଇଥିଲେ ଆରବିଆଇ ଦ୍ଵାରା ଜାରି ଫେଆର ପ୍ରାକ୍‌ଟିସେସ୍ (OR) ଉଚିତ ବ୍ୟବହାର ବାବଦ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକାରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ଆଇସିଏଫ୍ ପାଳନ କରିବ ।

## ଉଚିତ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତା

ରଣ ଅସୁଲି ସକାଶେ ବାହୁବଳର ଉପଯୋଗ କରିବା, ଆଦିର ସାହାରା ନେବନାହିଁ ।

- (d) ଆଇସିଏଫ୍ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଉଚିତ ଆଚରଣ ଲାଗି ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଭାବେ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ କରାଯିବ ।
- (e) ଆଇସିଏଫ୍ ଦ୍ୱାରା କୋ-ଓରିଗିନାଟ୍ (ଗଣ) କ୍ଷେତ୍ର ବା ତାଙ୍କ ବିନା, ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ବ୍ୟବସାୟ ଛଡ଼ା ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଲାଗି ସ୍ୱୀକୃତ କୌଣସି ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ ରେର୍ ଟର୍ମ ଲୋନ୍ ଉପରେ ଆଗତୁରା ବନ୍ଦ ଚାର୍ଜେସ୍/ଆଗତୁରା ପେମେଣ୍ଟ ଅର୍ଥଦଣ୍ଡ ଲଗାଯିବ ନାହିଁ ।

### X. ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ପ୍ରଭାର'ର ବିନିୟମନ

- (a) ଆଇସିଏଫ୍ ରଣ ଆଉ ଅଗ୍ରାମ ରାଶି ପାଇଁ ଚାର୍ଜ କରାଯିବା ସୁଧ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ସକାଶେ ପଞ୍ଚ'ର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍କିଟ୍‌ଆଉ ଆପଦ ପ୍ରିମିଅମ ପରି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରକଙ୍କୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖି ଏକ ସୁଧ ଦର ମଡେଲ୍ ବ୍ୟବହାର କରୁଛି । ସୁଧ ହାର ଓ ଆପଦର ଗ୍ରେଡେଣ୍ଡ୍ ପାଇଁ ପଛତା ଓ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ବିବିଧ ଶ୍ରେଣୀ ସକାଶେ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଲାଗୁ କରିବାର ଯଥାର୍ଥତାର ପ୍ରକଟିକରଣ ଆବେଦନ ପତ୍ରରେ ରଣକର୍ତ୍ତା ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମକ୍ଷରେ କରାଯିବ ଏବଂ ତାକୁ ମଞ୍ଜୁର ପତ୍ରରେ ବିଶଦ ଭାବେ ସୂଚିତ କରାଯିବ ।
- (b) ସୁଧ ହାର ଓ ଆପଦଙ୍କ ଗ୍ରେଡେଣ୍ଡ୍ ପଦ୍ଧତିକୁ ଆଇସିଏଫ୍ ଡ୍ରେବ୍‌ସାଇଡ୍ ରେ ବି ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ ଓ/ବା ତାକୁ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଖବର କାଗଜରେ କରାଯିବ । ସୁଧ ହାର ପରିବର୍ତ୍ତିତ ହେଲେ, ସେହି ଖବର ଡ୍ରେବ୍‌ସାଇଡ୍ ରେ ବା ଅନ୍ୟତ୍ର ପ୍ରକାଶିତ ଷ୍ଟକରେ ଅଦ୍ୟାବତ କରାଯିବ ।
- (c) ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହେବ, ଯେମିତି ରଣକର୍ତ୍ତା ସଠିକ୍ ହାର ଜାଣିବେ, ଯାହାକୁ ତାଙ୍କ ଖାତାରେ ଚାର୍ଜ କରାଯିବ ।

### XI. ଶାରୀରିକ/ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଲୋକଙ୍କ ପାଇଁ ରଣ ସୁବିଧା

ଆଇସିଏଫ୍ ବିକଳାଙ୍ଗୀ ଆଧାରରେ ଶାରୀରିକ / ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଆବେଦକଙ୍କୁ ରଣ ସୁବିଧା ସହିତ ଅନ୍ୟ ଉପାଦ ଆଉ ସୁବିଧାକୁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବାରେ ଭେଦଭାବ କରିବନି । ଆଇସିଏଫ୍'ର ସବୁ ଶାଖା ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟାବସାୟିକ ସୁବିଧା ପାଇବାରେ ଏଭଳି ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ଯଥାସମ୍ଭବ ସହାୟତା ଯୋଗାଇବେ । ଆଇସିଏଫ୍ ସବୁ ସ୍ତରରେ ନିଜ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଲାଗି ଆୟୋଜିତ ସବୁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣରେ ଗୋଟିଏ ଯୋଗ୍ୟ ମତ୍ସ୍ୟୁଲ୍ ରଖିବ, ଯେଉଁଥିରେ ଆଇନ ଓ ଅନ୍ତଃରାଷ୍ଟ୍ରୀୟ ସମ୍ମିଳନୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବିକଳାଙ୍ଗ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ଅଧିକାରର ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ରହିବ । ଏହା ଉପରାନ୍ତେ, ଆଇସିଏଫ୍ ନିଜ ଦ୍ୱାରା ଆଗରୁ ସ୍ଥାପିତ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନ୍ତର୍ଗତ ବିକଳାଙ୍ଗ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ, ଯାହା ପାରାଗ୍ରାଫ୍ (X) ରେ ଦିଆଯାଇଛି ।

### XII. ବୋର୍ଡ୍ ଅଫ୍ ଡିରେକ୍ଟରସ୍ କ୍ ଦାୟିତ୍ୱ - ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା

ଉଚିତ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ସ୍ଥାପନ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟାର ଏକ ଭାଗ ରୂପେ, ବୋର୍ଡ୍ ଅଫ୍ ଡିରେକ୍ଟରସ୍ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ସମିତି (“ଜିଆର୍ସି”) ଗଠନ କରିଛନ୍ତି । ଜିଆର୍ସି କୁ (i) ରଣକର୍ତ୍ତା ଓ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ନିମନ୍ତେ; (ii) ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ଯେ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଯଦି କିଛି ଅଭାବ ଥାଏ, ତା'ର ନିବାରଣ ଲାଗି ସମୟ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ; ଆଉ (iii) ମିଳିଥିବା, ସମାଧାନିତ ଓ ବାକି ଥିବା ଅଭିଯୋଗଙ୍କ ତଥ୍ୟ ସାଙ୍ଗକୁ ସେଗୁଡ଼ିକର କାରଣ ସମୟ ସମୟରେ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ । ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ସମିତି ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଆଇସିଏଫ୍ ପଦାଧିକାରୀଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିନିତ ସମସ୍ତ ବିବାଦକୁ ଅତି କମ୍‌ରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ଶୁଣାଯିବ ଓ ସେଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ କରାଯିବ ।

ଆଇସିଏଫ୍ ନିଜର ଡ୍ରେବ୍‌ସାଇଡ୍ ଓ ନିଜ ଶାଖା ବା ସିଏ ବ୍ୟବସାୟ କରୁଥିବା ସ୍ଥାନରେ, ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଓ ସମ୍ପର୍କ ବିବରଣ, ଆର୍ବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ଜାରି ଏକାକୃତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, ୨୦୨୧ ସହଭରେ କମ୍ପାନୀ ଓ ଲୋକପାଳଙ୍କ ସେହି ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଗଣଙ୍କ ବିବରଣ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ, ଯାହାକୁ କମ୍ପାନୀ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଥିବା ଅଭିଯୋଗଙ୍କ ସମାଧାନ ସକାଶେ ସମ୍ପର୍କ କରାଯାଇ ପାରିବ ।

ଆଇସିଏଫ୍ ଦ୍ୱାରା ନିଜ ଶାଖା ବା ସିଏ ବ୍ୟବସାୟ କରୁଥିବା ସ୍ଥାନରେ ଆର୍ବିଆଇ'ର ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ ବିଭାଗ'ର ସେହି କ୍ଷେତ୍ରୀୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ସମ୍ପର୍କ ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ, ଯାହାର ଅଧିକାର କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆଇସିଏଫ୍'ର ପଞ୍ଜିକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଆସୁଥିବ, ଏବଂ ଯାହାକୁ ଆଇସିଏଫ୍ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ନିବାରଣ ନହେବା ସ୍ଥିତିରେ ସମ୍ପର୍କ କରିହେବ ।

କେହି ଗ୍ରାହକ ଆଇସିଏଫ୍ ପ୍ରଦତ୍ତ ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନଥିଲେ, କମ୍ପାନୀ ଡ୍ରେବ୍‌ସାଇଡ୍ରେ ଉପଲବ୍ଧ କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ଥିବା ବିବରଣ ଅନୁସାରେ ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀ'ର ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ ଓ ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ପାଖକୁ ଅଭିଯୋଗ ପଠେଇପାରିବେ ।