

## ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା

ନୀତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ - ୦୦୯

**୦୦୨ ନୀତି - ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା**

କାର୍ଯ୍ୟ	ସଂସ୍ଥା	ଦସ୍ତଖତ
ସୃଷ୍ଟି କରିଛନ୍ତି	ଅନୁପାଳନ	
ସମୀକ୍ଷା କରିଛନ୍ତି	କାର୍ଯ୍ୟ, ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସିଇଓ	
ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ	ବିପଦ ପରିଚାଳନା କମିଟି	
ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ	ବୋର୍ଡ	
ମୁକ୍ତି ତାରିଖ	ଜାନୁଆରୀ ୨୦୨୨	
ସଂସ୍କରଣ	୧୨.୦	

## ବିଷୟବସ୍ତୁ

ବିଭାଗ	ବିଶେଷ ସୂଚନା
୧	ପରିଚୟ
୨	ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ଯୋଗାଯୋଗର ଭାଷା ଏବଂ ପଦ୍ଧତି
୩	ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ
୪	ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ
୫	ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୂଳ୍କ
୬	ରଣ ବଣ୍ଟନ ସମ୍ପର୍କ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ
୭	ରଣ ପରିଶୋଧ / ସମାଧାନ ଉପରେ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟର ପ୍ରକାଶନ
୮	ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ
୯	ସୂଚନା ଗୋପନୀୟତା
୧୦	ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ
୧୧	ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣ ନିଆଯାଇଛି
୧୨	ସୁନା ଅଳଙ୍କାରର ବନ୍ଧକ ବିରୁଦ୍ଧରେ ରଣ ଦେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅତିରିକ୍ତ ନିୟମାବଳୀ
୧୩	ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗର ମାନକୀକରଣ
୧୪	ପାଣ୍ଠିପ୍ରାପ୍ତ ଯାନଗୁଡ଼ିକର ପୁନଃଅଧିକାର
୧୫	ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା (GRM)
୧୬	ଶାରୀରିକ / ଦୃଷ୍ଟିହୀନଙ୍କ ପାଇଁ ରଣ ସୁବିଧା
୧୭	ସାମୟିକ ସମୀକ୍ଷା
୧୮	ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ/ପ୍ରିକ୍ସିପାଲ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିୟୁକ୍ତି
୧୯	ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅନୁରୋଧର ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଅଭ୍ୟାସ, ଅନୁଚିତ ହଇରାଣ ନିବାରଣ ଏବଂ ପରିଚାଳନା
୨୦	ସାମୟିକ ସମୀକ୍ଷା

## 1. ପରିଚୟ

କମ୍ପାନୀ ତାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ସମୟରେ ସର୍ବୋତ୍ତମ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକର ସମ୍ବନ୍ଧ ହାସଲ କରିବା ଲକ୍ଷ୍ୟରେ ଆର୍କା ଫିନକ୍ୟାପାଲିଟି ଲିମିଟେଡ୍ ("AFL" / "କମ୍ପାନୀ") ଦ୍ୱାରା ଫେୟାର ପ୍ରକ୍ରିୟା କୋଡ୍ ("FPC") ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି । ଏହା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପ୍ରତି AFLର ପ୍ରୟାସ ଯେଉଁଥିରେ ସେମାନଙ୍କର ବ୍ୟବସାୟଗୁଡ଼ିକ ଯେଉଁ ସମ୍ପ୍ରଦାୟରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରେ ସେମାନଙ୍କ ପ୍ରତି ପ୍ରତିବନ୍ଧିତ ଅଟେ ଏବଂ ସେହି ବ୍ୟବସାୟଗୁଡ଼ିକ ସର୍ବୋଚ୍ଚ ଆଇନଗତ ଏବଂ ନୈତିକ ମାନଦଣ୍ଡ ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି ତାହା ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଦାୟିତ୍ୱ ମଧ୍ୟ ଅଟେ ।

ଏହି ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ପଦ୍ଧତି ମାର୍କେଟିଂ, ରଣ ଉତ୍ପତ୍ତି, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ, ସେବା ଏବଂ ସଂଗ୍ରହ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ସମେତ କାର୍ଯ୍ୟର ସମସ୍ତ ଦିଗରେ ପ୍ରୟତ୍ନ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱବୋଧତା, ତଦାରଖ ଏବଂ ଅତିରିକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ, ତାଲିମ ଏବଂ ପ୍ରମୁଖବିଦ୍ୟା ଦୃଷ୍ଟିରୁ AFL ର ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ପ୍ରତି ପ୍ରତିବନ୍ଧିତ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରାଯିବ । ଏହି ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା AFL ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା/ପ୍ରଦାନ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସମସ୍ତ ବର୍ଗର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ପାଇଁ ପ୍ରୟତ୍ନ କରାଯିବ । FPC ଅନ୍ୟ କଥା ସହିତ, ରଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଉପରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରକାଶ ଏବଂ ଏକ ଅଣ-ଜବରଦସ୍ତି ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପଦ୍ଧତି ଗ୍ରହଣ କରିବା ଉପରେ ସାଧାରଣ ନୀତିଗୁଡ଼ିକୁ କଠର କରେ ।

### FPCର ମୂଳତତ୍ତ୍ୱ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକରେ ନିହିତ ଏବଂ AFL ସେଗୁଡ଼ିକୁ ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ:

- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟବହାର କରିବାରେ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ଉପରେ RBI/ସାମ୍ପ୍ରଦାୟିକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବା;
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉତ୍ପାଦ ବିଷୟରେ ବୁଝିବା, ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ କରିବା, ସୂଚନାଭିତ୍ତିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା, ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିଷୟରେ ସଚେତନ କରାଇବାରେ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବା;
- ଧର୍ମ, ଜାତି କିମ୍ବା ଭାଷା ଆଧାରରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଭେଦଭାବ ନକରିବା ।
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଯେକୌଣସି ବିବାଦ କିମ୍ବା ମତଭେଦକୁ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ସର୍ବୋତ୍ତମ ବିଶ୍ୱାସର ସହିତ ଚେଷ୍ଟା କରିବା;
- ରଣଗ୍ରହଣୀତା ସହିତ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାରେ ଅଧିକ ସ୍ପଷ୍ଟତା;
- ସମସ୍ତ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ସର୍ବୋତ୍ତମରେ ପାଳନ କରିବା ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଶ୍ୱାସ ବୃଦ୍ଧି କରିବା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କୁ ସମର୍ଥନ କରିବା; ଏବଂ
  - ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ (NBFC) ପାଇଁ RBI ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ AFL ର ନୀତି ଏବଂ ଅଭ୍ୟାସ ଏବଂ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଭ୍ୟାସ ସମ୍ପର୍କୀୟ ଭାରତୀୟ ଆଇନଗୁଡ଼ିକର ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ।

## 2. ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ:

- i) ରଣଗ୍ରହଣୀତା ସହ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣୀତା ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ ।
- ii) ଯଦି ରଣଗ୍ରହଣୀତା ଇଂରାଜୀ ଭାଷାରେ ଅଟେ ତୁଚ୍ଛ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହଣୀତା ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ଏକ ଠିକ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ଯେ ସେ ଆବେଦନ ଫର୍ମର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବୁଝିଛନ୍ତି ଏବଂ ସେ ତାହା ପାଳନ କରିବେ । ଏହା ବ୍ୟତୀତ ଯଦି ରଣଗ୍ରହଣୀତା ଇଂରାଜୀ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଭାଷାରେ ତାଙ୍କର ବୁଝା ଚିହ୍ନ କିମ୍ବା ସାଇନ୍ ବ୍ୟବହାର କରିବାକୁ ଯାଉଛନ୍ତି, ତେବେ ସେ ଏଥିପାଇଁ ଏକ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ପ୍ରଦାନ କରିବେ ।
- iii) ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଯାହା ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟ NBFCs ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣୀତା ଦ୍ୱାରା ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ

ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍‌ଗୁଡ଼ିକୁ ସୂଚିତ କରିବ । ପ୍ରକ୍ରିୟାର ଏକ ଅଂଶ ଭାବରେ, AFL ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରେ ଯାହା ପରିସ୍ଥିତି ଅନୁଯାୟୀ ଟର୍ମ ସିଟ୍ / ଆବେଦନ ହୋଇପାରେ ଯେପରିକି ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଦେୟ ଫି / ଚାର୍ଜ, ଯଦି କୌଣସି ଆଏ, ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ନ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଫୋରସ୍ତାଯୋଗ୍ୟ ଏପରି ଫିର ପରିମାଣ, ପୂର୍ବ-ପେମେଣ୍ଟ ବିକଳ୍ପ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିଷୟ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକ ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରିବେ ।

- iv) ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଉପାଦାନଗୁଡ଼ିକର ବିବରଣୀ ସହିତ, ରଣଗ୍ରହୀତାକୁ ରଣ ମଞ୍ଚର, ବଣ୍ଟନ ଏବଂ ବନ୍ଦ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାଗୁଡ଼ିକର ଶେଷରୁ ଶେଷ ବିବରଣୀ ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟ ବୁଝାଯିବ ।
- v) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ନାମ ଏବଂ ଫୋନ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ତାଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ବୋଲି ସୂଚିତ କରାଯିବ ।
- vi) ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସମୟ ସୀମାକୁ ପରିଭାଷିତ କରିବ, ତାହା ସ୍ୱୀକୃତି/ଟର୍ମ ସିଟ୍ କିମ୍ବା ସମାନ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍‌ରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ ।
- vii) AFL ରଣ ଉପରେ ସୁଧ ପ୍ରକୃତ ବଣ୍ଟନ ଚାରିଖରୁ ଅର୍ଥାତ୍ ପାଞ୍ଚ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଚାରିଖରୁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଗ୍ରାହକ / ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଙ୍କୁ ଚେକ୍ / ଉପକରଣ ହସ୍ତାନ୍ତର ଚାରିଖରୁ ଆଦାୟ କରିବ, ଯେପରି ପରିସ୍ଥିତି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ।
- viii) AFL କେବଳ ସେହି ସମୟ ପାଇଁ ସୁଧ ଆଦାୟ କରିବ ଯେଉଁ ସମୟ ପାଇଁ ରଣ ବକେୟା ରହିବ ।
- ix) ଯଦି AFL ଆଗୁଆ EMI(ଗୁଡ଼ିକ) ନିଏ, ତେବେ ଏପରି ଆଗୁଆ EMI(ଗୁଡ଼ିକ) ହିସାବ କରିବା ପରେ ସୁଧ ଆଦାୟ କରାଯିବ ।

### 3. ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ, ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ଏବଂ ମଞ୍ଚରୀ

- i) AFL ରଣଗ୍ରହୀତାକୁ ଇଂରାଜୀରେ କିମ୍ବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ / ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାସୁଝା ଏବଂ ନିଶ୍ଚିତ କରାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ, ମଞ୍ଚରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ରଣ ଆବେଦନର ସ୍ଥିତି ବିଷୟରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବ । ରଣ ମଞ୍ଚରୀ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ମଞ୍ଚରୀ ପତ୍ରରେ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଆବେଦନ ପଞ୍ଜିତ ସମେତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ମଞ୍ଚରୀ ହେବାକୁ ଥିବା ରଣ ପରିମାଣ ରହିବ ।
- ii) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୂଚିତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଗ୍ରହଣ AFL ଦ୍ୱାରା ଏହାର ରେକର୍ଡରେ ସଂରକ୍ଷିତ ରହିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ଉପରେ ଏହାର ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- iii) AFL ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟକୁ ଇଂରାଜୀରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାପଡୁଥିବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବ ଏବଂ ମାସିକ/ତ୍ରୈମାସିକ/ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର (ଯେପରି ହୋଇପାରେ) ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୟୋଗ ପଞ୍ଜିତ ସମେତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଜଣାଇବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଗ୍ରହଣକୁ ତାଙ୍କ ରେକର୍ଡରେ ରଖିବ ।
- iv) AFL ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ କପି ଇଂରାଜୀରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଉକ୍ତ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନ ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- v) ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ AFL ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିବ, ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶିତ ହୋଇନଥିବା ନୂତନ ସୂଚନା ତାଙ୍କ ଦୃଷ୍ଟିକୁ ନ ଆସିଥାଏ । ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପରିବେଶ, ଜନସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ, ସୁରକ୍ଷା ପାଇଁ କ୍ଷତିକାରକ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପରେ ଲିପ୍ତ ଥିବା, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଜାତୀୟ, ରାଜ୍ୟ ଏବଂ ସ୍ଥାନୀୟ ଶ୍ରମ ଆଇନ ପାଳନ କରିବାକୁ ପ୍ରତିବନ୍ଧ ନ ଥିବା; କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ପ୍ରତିଯୋଗିତାମୂଳକ ମଜୁରୀ ଏବଂ ଲାଭ ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ସମର୍ଥ ନ ଥିବା ଏବଂ ଜାତୀୟ ଏବଂ ସ୍ଥାନୀୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ନିରାପଦ ଏବଂ ସୁସ୍ଥ କର୍ମକ୍ଷେତ୍ର ପ୍ରଦାନ ନକରିବା; କିମ୍ବା ଶିଶୁ କିମ୍ବା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଶ୍ରମ ପାଇଁ ପାଣି ବ୍ୟବହାର କରାଯାଉଥିବା ଜାଣିବାକୁ ପାଆନ୍ତି, ତେବେ ରଣ ଆବେଦନକୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରାଯିବ ।
- vi) AFL ମଞ୍ଚରୀ ପତ୍ର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ପରିମାଣ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦେୟ ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କର ବିବରଣୀ, ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ AFL ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ କ୍ରେଡିଟ୍ ନିୟମାବଳୀ କରୁଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସତର୍କତା, କାରବାର ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମସ୍ତ ପକ୍ଷଙ୍କ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣରୁ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବ ।

- vii) ସମସ୍ତ ଫି / ଦେୟ / ସୁଧ ପାରସ୍ପରିକ ରୁଚ୍ଛିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ ହେବ । AFL ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାରେ ବିଳମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ, ଯଦି ଥାଏ, ତାହା ବୋଲ୍ଡ ଅକ୍ଷରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ ।
- viii) ରଣ ଶେଡୁଲରେ , ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅତିରିକ୍ତ ନିୟମାବଳୀ ପାଳନ କରାଯିବ:
  - ମଞ୍ଜୁରୀ ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ଉପରେ ବେଞ୍ଚମାର୍କ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପ୍ରଭାବ ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାନ୍ତୁ ଯାହା ଫଳରେ ପରିଶୋଧ କିଛି ଏବଂ / କିମ୍ବା ସମୟସୀମା କିମ୍ବା ଉଭୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୋଇପାରେ । ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ, ଉପରୋକ୍ତ କାରଣରୁ ପରିଶୋଧ କିଛି / ସମୟସୀମା କିମ୍ବା ଉଭୟରେ କୌଣସି ବୃଦ୍ଧି ତୁରନ୍ତ ଉପଯୁକ୍ତ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।
  - ସୁଧ ହାର ପୁନଃସେଟ୍ କରିବା ସମୟରେ, କମ୍ପାନୀର ସୁଧ ହାର ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ଥିର ହାରକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ଏବଂ ପରିଶୋଧ କିଛି / ଅବଧି / ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବୃଦ୍ଧି ମଧ୍ୟରେ ପସନ୍ଦ କରିବା ପାଇଁ ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
  - ରଣକୁ ଫ୍ଲୋଟିଂରୁ ସ୍ଥିର ହାରକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ବିକଳ୍ପଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରୟୋଗ ସହିତ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସେବା ଶୁଳ୍କ / ପ୍ରଶାସନିକ ଖର୍ଚ୍ଚ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଏପରି ଶୁଳ୍କ / ଖର୍ଚ୍ଚର ସଂଶୋଧନ ସମୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ।
  - ପ୍ରତ୍ୟେକ ଡ୍ରେମାସିକ ଶେଷରେ ଉପଯୁକ୍ତ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏକ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବେ / ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବେ, ଯେଉଁଥିରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ମୂଳ ଏବଂ ଆଜି ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆଦାୟ ହୋଇଥିବା ସୁଧ, EMI ପରିମାଣ, ବାକି EMI ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ରଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବଧି ପାଇଁ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର / ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ହାର (APR) ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ । କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ବିବରଣୀଗୁଡ଼ିକ ରଣଗ୍ରହୀତା ଦ୍ୱାରା ସରଳ ଏବଂ ସହଜରେ ବୁଝିହେବ ।
- ix) ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ସମୟରେ, AFL ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସୁରକ୍ଷା ସୃଷ୍ଟି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ / ରୁଚ୍ଛିନାମାର କପି ସହିତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ସୁରକ୍ଷା ସୃଷ୍ଟି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ / ରୁଚ୍ଛିନାମାରେ ଉଦ୍ଧୃତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଏନକ୍ଲୋଜରର ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ଇଂରାଜୀରେ କିମ୍ବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ / କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତା ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ଏନକ୍ଲୋଜର ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।

**4. ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ**

- i) ଯେଉଁଠାରେ ରଣଗ୍ରହୀତା ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାର ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନକରିବା ପାଇଁ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରନ୍ତି, ତାହାକୁ 'ଜରିମାନା ଶୁଳ୍କ' ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ ଉପରେ ଆଦାୟ ହୋଇଥିବା ସୁଧ ହାରରେ ଯୋଡ଼ା 'ଜରିମାନା ସୁଧ' ଭାବରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ । ଜରିମାନା ଶୁଳ୍କର କୌଣସି ପୁଞ୍ଜିକରଣ ହେବ ନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍, ଏପରି ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ଆଉ କୌଣସି ସୁଧ ଗଣନା କରାଯିବ ନାହିଁ । ତଥାପି, ଏହା ରଣ ଖାତାରେ ସୁଧ ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ସାଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ ନାହିଁ ।
- ii) କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଉପାଦାନ ପ୍ରଚଳନ କରିବ ନାହିଁ ଏବଂ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ପାଳନକୁ ଅକ୍ଷର ଏବଂ ଆତ୍ମା ଉଭୟରେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।
- iii) ଜରିମାନା ଶୁଳ୍କ ଉପରେ GST ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା ସମ୍ପର୍କରେ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ପରୋକ୍ଷ ଟିକସ ଏବଂ ସୀମା ଶୁଳ୍କ ବୋର୍ଡ (CBIC) ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ, ଯଦି ଥାଏ, AFL ପାଳନ କରିବ ।
- iv) ପରିମାଣ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରଣ / ଉପାଦ ବର୍ଗ ମଧ୍ୟରେ ପକ୍ଷପାତିତା ନକରି ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାର ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିବା ସହିତ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଏବଂ ସମାନ ହେବ ।
- v) ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ରଣ ଶେଡୁଲରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ, ସମାନ ପ୍ରକାରର ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିବା ପାଇଁ ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ ।

---

<sup>1</sup>ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗୁଡ଼ିକ ଜାନୁଆରୀ ୦୪, ୨୦୧୮ ତାରିଖରେ "XBRL ରିଟର୍ଣ୍ଣ - ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ପରିସଂଖ୍ୟାନର ସମ୍ବନ୍ଧ" ଉପରେ RBI ସର୍କ୍ୟୁଲାର ନଂ. DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 ରେ ପରିଭାଷିତ ହେବ ।

- vi) କମ୍ପାନୀର ଷ୍ଟେକହୋଲ୍ଡିଂରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବା ସହିତ, କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବୃତ୍ତି (KFS) ରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଏବଂ କାରଣ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।
- vii) ଯେତେବେଳେ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ରଣର ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନକରିବା ପାଇଁ ସ୍ଥାନୀୟ ପଠାଯାଏ, ସେତେବେଳେ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ ସମ୍ପର୍କରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଏହା ସହିତ, ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟର ଯେକୌଣସି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଏବଂ ସେଥିପାଇଁ କାରଣ ମଧ୍ୟ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

## 5. ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମେତ ରଣ ବଣ୍ଟନ

- i) AFL ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଇଂରାଜୀରେ କିମ୍ବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ / ରଣଗ୍ରହଣୀତା ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ସୂଚନା ଦେବ ଯେପରିକି ବଣ୍ଟନ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ। ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଆଶାନ୍ୱରୁପ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ ଏବଂ ଏହି ସମ୍ପର୍କରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ। ଆବଶ୍ୟକ।
- ii) ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ବ୍ୟତୀତ କରିବା ନିଷ୍ପତ୍ତି ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ସହିତ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ନିଆଯିବ।

## 6. ରଣ ପରିଶୋଧ / ସମାଧାନ ଉପରେ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟର ପ୍ରକାଶନ

- iii) ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ ପରେ କିମ୍ବା ରଣର ବକେୟା ପରିମାଣର ଆଦାୟ ପରେ AFL ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍ ମୁକ୍ତ କରିବ ଯାହା ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ବିରୁଦ୍ଧରେ AFL ର ଯେକୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ଲିଏନ୍ ଅଟେ। ଏହା ବ୍ୟତୀତ ଯଦି ଏପରି କୌଣସି ସେଟ୍ ଅଫ୍ ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରାଯାଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ଏବଂ କେଉଁ ସର୍ତ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ AFL ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍ ରଖିବା ପାଇଁ ହକ୍ସାର, ସେ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ।
- iv) ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟର ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ / ସମାଧାନ ପରେ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ AFL ସମସ୍ତ ମୂଳ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକୁ ମୁକ୍ତ କରିବ ଏବଂ ଯେକୌଣସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରେରେ ପଞ୍ଜିକୃତ ଚାର୍ଜଗୁଡ଼ିକୁ ହଟାଇବ।
- v) ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଅନୁସାରେ, ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଶାଖାରୁ କିମ୍ବା AFLର ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରୁ ଯେଉଁଠାରେ ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି, ମୂଳ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟ ସଂଗ୍ରହ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ଦିଆଯିବ।
- vi) କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ତାରିଖ କିମ୍ବା ତା'ପରେ ଜାରି ହୋଇଥିବା ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ମୂଳ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ଫେରସ୍ତ ସମୟସୀମା ଏବଂ ସ୍ଥାନ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।
- vii) ଏକମାତ୍ର ରଣଗ୍ରହଣୀତା କିମ୍ବା ଯୁଗ୍ମ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁର ଆକସ୍ମିକ ଘଟଣାର ସମାଧାନ ପାଇଁ, ମୂଳ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକୁ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀମାନଙ୍କୁ ଫେରାଇବା ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯିବ -  
*କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ରଣଗ୍ରହଣୀତା/ସହ-ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁର ଲିଖିତ ସୂଚନା ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କଠାରୁ ପାଇବା ପରେ, ମୃତ୍ୟୁ ପ୍ରମାଣପତ୍ର, ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ପ୍ରମାଣପତ୍ର, ଇଚ୍ଛାପତ୍ର, ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ପ୍ରମାଣପତ୍ର କିମ୍ବା ସକ୍ଷମ କ୍ଷେତ୍ରାଧିକାରୀ ଅଦାଲତର ଆଦେଶ ଭଳି ସହାୟକ ଦଲିଲର କପି/ପ୍ରମାଣିତ କପି ସହିତ, ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ/ସହ-ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ମୂଳ ଅଧିକାର ଦଲିଲ ପ୍ରଦାନ କରିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆଇନଗତ ମୁଖ୍ୟଙ୍କ ଅନୁମୋଦନ ସହିତ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିଆଯିବ।*
- viii) ମୂଳ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟର କ୍ଷୟ/କ୍ଷତି ହେଲେ, ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ, କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟ / ପ୍ରମାଣିତ କପି ପାଇବାର ସହାୟତା କରିବ ଏବଂ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଚାର୍ଜ ସକ୍ତୁଷ୍ଟି ଫର୍ମ ଦାଖଲ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ କିମ୍ବା ବିଫଳତା ପାଇଁ ଦଣ୍ଡ ସ୍ୱରୂପ ପ୍ରତିଦିନ 5,000 ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ସହିତ, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବ।
- ix) ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶ, 2025 ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ ଯେକୌଣସି ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଅନ୍ୟ କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇବାର ଅଧିକାର ପ୍ରତି କୌଣସି ପକ୍ଷପାତ ନକରି ହେବ।

## 7. ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ:

- i) ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ପାଳନ କରନ୍ତି ନାହିଁ, ତେବେ ପ୍ରାପ୍ୟ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଦେଶର ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯିବ। ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ସମୟୋଚିତ ସ୍ମରଣ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଅନୁସରଣ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ।
- ii) AFL ସଂଗ୍ରହ ନୀତି ସୌଜନ୍ୟ, ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବହାର ଏବଂ ପ୍ରେରଣା ଉପରେ ନିର୍ମୂଳ। ଏହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଶ୍ୱାସ ଗଠନ ଏବଂ ଦୀର୍ଘକାଳୀନ ସମ୍ପର୍କ ପାଇଁ କଠିନ ପ୍ରୟାସ କରିବାରେ ବିଶ୍ୱାସ କରେ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକୁ ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ ସର୍ବୋତ୍ତମ ପ୍ରୟାସ କରିବ।
- iii) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ପୂର୍ବ-ପେମେଣ୍ଟ ବିକଳଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ହୋଇପାରେ ଏବଂ ଦେୟଯୋଗ୍ୟ ଦଣ୍ଡ AFL ର ଏକ ମାମଲା-ଚୁ-କେସ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଭାବରେ ପାରସ୍ପରିକ ସମ୍ପର୍କରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ। ସହ-ଦାବୀ(ମାନଙ୍କ) ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଅନୁମୋଦିତ କୌଣସି ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ମିଆଦ ରଣ ଉପରେ କମ୍ପାନୀ ବାଜ୍ୟାସ୍ତ୍ର/ପୂର୍ବ-ପେମେଣ୍ଟ ଦଣ୍ଡ ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।
- iv) ଯେଉଁଠାରେ ମଞ୍ଜୁର ପରିମାଣ କିମ୍ବା ସୀମା 50 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଥାଏ, ସେଠାରେ AFL ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷ ଏବଂ ସୂକ୍ଷ୍ମ ଏବଂ କ୍ଷୁଦ୍ର ଉଦ୍ୟୋଗ (MSEs) କୁ ସହ-ଦାବୀ ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ ଉପରେ କୌଣସି ପୂର୍ବ-ପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।
- v) ଧାରା iii ଏବଂ iv ଅନୁଯାୟୀ ବ୍ୟବସାୟଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରାକ-ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ବ୍ୟବହୃତ ପାଣ୍ଟିର ଉତ୍ପାଦନ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟରେ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ହେବ - ଆଂଶିକ ଭାବରେ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ - ଏବଂ କୌଣସି ସର୍ବନିମ୍ନ ଲକ୍ଷ-ଲକ୍ଷ ଅବଧି ବିନା ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ରହିବ। ଉପରୋକ୍ତ ବ୍ୟବସାୟ ଅନୁଯାୟୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ନଥିବା ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ପ୍ରାକ-ପ୍ରଦାନ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ AFL ର ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଦ୍ୱାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ହେବ।
- vi) ସ୍ଥିର ଏବଂ ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର (ଫ୍ଲୋଟିଂ/ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ହାର ରଣ) ର ମିଶ୍ରଣ ସହିତ ସଂରଚିତ ରଣ ପାଇଁ, ଧାରା iii ଏବଂ iv ଅନୁଯାୟୀ ଉପରୋକ୍ତ ବ୍ୟବସାୟଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରମୁଖ୍ୟତା ପୂର୍ବ-ପେମେଣ୍ଟ ସମୟରେ ରଣଟି ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ବ୍ୟବସାୟ ଅଧୀନରେ ଅଛି କି ନାହିଁ ତାହା ଉପରେ ଆଧାର କରି ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରାଯିବ।
- vii) ମିଆଦୀ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯଦି ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ହୁଏ, ତେବେ ଯେକୌଣସି ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ପ୍ରିପେଡ୍ ହେଉଥିବା ପରିମାଣ ଉପରେ ଆଧାର କରି ଗଣନା କରାଯିବ।
- viii) ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର ଏବଂ ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାରେ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଦେୟର ପ୍ରମୁଖ୍ୟତା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ସ୍ୱଳ୍ପ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ। ଏହା ବ୍ୟତୀତ, ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରମ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଯେଉଁଠାରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା, 2025 ର ଅନୁକ୍ଳେପ 29 ରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବୃତ୍ତି (KFS) ପ୍ରଦାନ କରାଯିବାକୁ ଅଛି, ସେହି ବିଷୟରେ KFS ରେ ମଧ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ। ଏଠାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନଥିବା କୌଣସି ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଦେୟ AFL ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ।
- ix) AFL ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ଛାଡ଼ କରାଯାଇଥିବା ରଣର ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ସମୟରେ AFL କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଶୁଳ୍କ / ଫି ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।
- x) ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ AFL ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶରେ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଆରମ୍ଭ କରାଯାଇଛି, ସେଠାରେ କୌଣସି ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ ନିଆଯିବ ନାହିଁ।

- xi) ରଣ ଆଦାୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ AFL କେବଳ ସେହି ପ୍ରତିକାର ଗ୍ରହଣ କରିବ ଯାହା ଆଇନଗତ ଏବଂ ବୈଧ ଭାବରେ ଏହା ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ।
- xii) AFL ଏହାର KYC ଫର୍ମରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପର୍କ ନପାଇବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାକୁ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଘଣ୍ଟା ପାଇଁ ଏକ ସ୍ତମ୍ଭ ରଖିବ।
- xiii) AFL ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ।  
  
\*ଏହି ସଂଶୋଧନ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଚଳିତ ସଂଯୋଜନ ଏବଂ ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ ଜାନୁଆରୀ 1, 2026 ରେ କିମ୍ବା ତା'ପରେ ମଞ୍ଜୁର କିମ୍ବା ନବୀକରଣ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ।

## 8. ସୂଚନା ଗୋପନୀୟତା

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ଗୋପନୀୟ ରହିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଲିଖିତ ଭାବରେ ରାଜି ନହେଲେ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ନାହିଁ। "ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ" ଶବ୍ଦଟି ସମସ୍ତ ଆଇନ ପ୍ରବର୍ତ୍ତନ ଏଜେନ୍ସି, କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫର୍ମେସନ୍ ବ୍ୟୁରୋ, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଆର୍ଥିକ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନ ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ରାଜ୍ୟ, କେନ୍ଦ୍ର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ନିୟାମକ ସଂସ୍ଥାକୁ ବାଦ ଦିଏ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା କେବଳ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତିରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ, ଯଥା;

- (i) ଯଦି AFL ଆଇନ ଦ୍ୱାରା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ
- (ii) ଯଦି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା ସାଧାରଣ ସ୍ୱାର୍ଥରେ ହୁଏ
- (iii) ଯଦି AFLର ସ୍ୱାର୍ଥ ପ୍ରକାଶନର ଆବଶ୍ୟକତା ଅଛି।
- (iv) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପର୍କ ଅନୁଯାୟୀ, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ।

## 9. ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ:

- i) ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ପାଣ୍ଡର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ୍ ଏବଂ ବିପଦ ପ୍ରିମିୟମ ଇତ୍ୟାଦି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରଣଗୁଡ଼ିକୁ ବିଚାରକୁ ନେଇ ଏକ ସୁଧ ହାର ଢାଞ୍ଚା ଗ୍ରହଣ କରିଛନ୍ତି ଏବଂ ତଦନୁସାରେ ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ ପାଇଁ ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିଛନ୍ତି।
- ii) ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର କ୍ରମାକରଣ ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ବିଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବାର ମୁକ୍ତିପୁରୁଣା ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।
- iii) ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହାର ହେବା ଉଚିତ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ରଣଗ୍ରହୀତା ଆକାରକୁ ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସଠିକ୍ ହାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହୋଇପାରିବେ। ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର କ୍ରମାକରଣ ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକର ଖେତ୍ରସାକ୍ଷରରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଖବରକାଗଜରେ ପ୍ରକାଶିତ ହେବ।

- iv) ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବାରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବେ।

## 10. ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣ ନିଆଯାଇଛି

ଯେଉଁଠାରେ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଉତ୍ତର କରିବା ପାଇଁ ଏକେଣ୍ଟ୍ର ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଥାଆନ୍ତି ଏବଂ/ଅଥବା ଦେୟ ଆଦାୟ କଲେ, କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବ:

- i) ଏକେଣ୍ଟ୍ର ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକର ନାମ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା।
- ii) ଏକେଣ୍ଟ୍ର ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦିଆଯିବ, ଯେଉଁ କମ୍ପାନୀ ପକ୍ଷରୁ ସେମାନେ ଯୋଗାଯୋଗ କରୁଛନ୍ତି ତାହାର ନାମ।
- iii) ମଞ୍ଜୁରିର ତୁରନ୍ତ ପରେ କିଛି ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପୂର୍ବରୁ, କମ୍ପାନୀର ଲେଟର ହେଡରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟକୁ ମଞ୍ଜୁରିର ସୂଚନା ଜାରି କରାଯିବ।
- iv) ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ କପି ଏବଂ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଉଦ୍ଧୃତ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନ ଏକ କପି ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ମଞ୍ଜୁର / ବନ୍ଧନ ସମୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, ଯାହା ଏପରି ଚୁକ୍ତିନାମା / ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ ପ୍ରମୁଖ ଅଂଶ।
- v) କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତଦାରଖ ଏବଂ ତଦାରଖ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ।
- vi) ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମ୍ପର୍କରେ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରାଯିବ।

## 11. ସୁନା ଅଳଙ୍କାରର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ବିରୁଦ୍ଧରେ ରଣ ଦେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅତିରିକ୍ତ ନିୟମାବଳୀ

ସୁନା ଅଳଙ୍କାର ବିରୁଦ୍ଧରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ବିଷୟକୁ ରଣ ଦେବା ସମୟରେ, AFL ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ପରିଷଦ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁସରଣ କରିବ:

- i) RBI ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ KYC ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବା ଏବଂ କୌଣସି ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉପରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଯତ୍ନ ନେବା ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ।
- ii) ପ୍ରାପ୍ତ ଅଳଙ୍କାରର ଉପଯୁକ୍ତ ପରୀକ୍ଷା ପ୍ରକ୍ରିୟା,
- iii) ସୁନା ଅଳଙ୍କାରର ମାଲିକାନା ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା।
- iv) ସୁରକ୍ଷିତ ହେପାଜତରେ ଅଳଙ୍କାର ସଂରକ୍ଷଣ ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା, ନିୟମିତ ଭାବରେ ବ୍ୟବସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକର ସମୀକ୍ଷା କରିବା, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ତାଲିମ ଦେବା ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାଗୁଡ଼ିକୁ କଡ଼ାକଡ଼ି ପାଳନ କରିବା ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅତିରମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମୟାନୁସାରେ ଯାଞ୍ଚ କରିବା। ସାଧାରଣତଃ, ଯେଉଁ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଅଳଙ୍କାର ସଂରକ୍ଷଣ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ସୁବିଧା ନାହିଁ, ସେହି ଶାଖାଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ଏପରି ରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ନାହିଁ।
- v) ସୁରକ୍ଷା ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଅଳଙ୍କାରଗୁଡ଼ିକ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ବୀମାଭୁକ୍ତ ହେବ।
- vi) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପୂର୍ବ ସୂଚନା ସହିତ ପରିଶୋଧନ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ନିଲମ୍ବ ପ୍ରକ୍ରିୟା। କୌଣସି ସ୍ୱାର୍ଥର ବ୍ୟବ୍ଧି ରହିବ ନାହିଁ ଏବଂ ନିଲମ୍ବ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ ଯେ ନିଲମ୍ବ ସମୟରେ ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ଗୋଷ୍ଠୀ କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ସମ୍ପର୍କିତ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ହାତ ଦୂରତା ସମ୍ପର୍କ ରହିଛି।
- vii) ନିଲମ୍ବ ବିଷୟରେ ସାଧାରଣ ଜନତାଙ୍କୁ ଅତି କମରେ ଦୁଇଟି ଖବରକାଗଜରେ ବିଜ୍ଞାପନ ପ୍ରକାଶ କରି ଘୋଷଣା କରାଯିବ, ଗୋଟିଏ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଏବଂ ଅନ୍ୟଟି ଜାତୀୟ ଦୈନିକ ଖବରକାଗଜରେ।
- viii) ନିଲମ୍ବ କେବଳ ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ନିଲମ୍ବଦାତାଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ହେବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ନିଲମ୍ବରେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିବ ନାହିଁ। ନିଲମ୍ବ ବିଷୟରେ ଅତି କମରେ ଦୁଇଟି ଖବରକାଗଜରେ ବିଜ୍ଞାପନ ଜାରି କରି ଜନସାଧାରଣଙ୍କୁ ଘୋଷଣା କରାଯିବ, ଗୋଟିଏ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଏବଂ ଅନ୍ୟଟି ଏକ ଜାତୀୟ ଦୈନିକ ଖବରକାଗଜରେ। AFL ଅନୁଷ୍ଠିତ ନିଲମ୍ବରେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିବ ନାହିଁ।

- ix) ବନ୍ଧକ ରଖାଯାଇଥିବା ସୁନା କେବଳ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ନିଲାମକାରୀଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ନିଲାମ କରାଯିବ।
- x) Oକେଇର ମୁକାବିଲା ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା, ଯେଉଁଥିରେ କାର୍ଯ୍ୟ ସଂପାଦନ, କାର୍ଯ୍ୟାନ୍ୱୟନ ଏବଂ ଅନୁମୋଦନର କର୍ତ୍ତବ୍ୟତା ପୂର୍ଣ୍ଣାକରଣ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ। ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାରେ ନିଲାମ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।
- xi) ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ ମାନକୀକରଣ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ। AFL 2-3 ମିନିଟ୍ ମଧ୍ୟରେ ରଣ ଉପଲବ୍ଧତା ଦାବି କରିବା ପରି ଭ୍ରାମକ ବିଜ୍ଞାପନ ଜାରି କରିବ ନାହିଁ।

## 12. ପାଣ୍ଡିପ୍ରାପ୍ତ ଯାନଗୁଡ଼ିକର ପୁନଃଅଧିକାର:

ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାରେ କମ୍ପାନୀର ଏକ ଅନ୍ତର୍ନିହିତ ପୁନଃ ଅଧିକାର ଧାରା ରହିବ ଯାହା ଆଇନଗତ ଭାବରେ ପ୍ରବର୍ତ୍ତନଯୋଗ୍ୟ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ।

ରୁଚ୍ଛିନାମା/ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟ ରହିବ:

- ଦଖଲ ନେବା ପୂର୍ବରୁ ସୂଚନା ଅବଧି;
- ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ନୋଟିସ୍ ଅବଧି ଛାଡ଼ି କରାଯାଇପାରିବ;
- ସିକ୍ୟୁରିଟିର ଦଖଲ ନେବା ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା;
- ସମ୍ପତ୍ତିର ବିକ୍ରୟ / ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ ରଣଗ୍ରହୀତାକୁ ରଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ସୁଯୋଗ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ସମ୍ପର୍କରେ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା;
- ରଣଗ୍ରହୀତାକୁ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରଦାନ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା; ଏବଂ
- ସମ୍ପତ୍ତିର ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା।

## 13. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ (GRM):

AFL ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ସର୍ବଦା ପ୍ରାଥମିକ ଲକ୍ଷ୍ୟ ଏବଂ ତେଣୁ AFL ତାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ଏବଂ ଅତ୍ୟନ୍ତ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଶାସନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସହିତ ନୂତନ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଆକର୍ଷିତ କରିବାରେ ବିଶ୍ୱାସ କରେ। AFL ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ (ଏଠାରେ 'ବୋର୍ଡ଼' ଭାବରେ ଜଣାଶୁଣା) ଏହି ସମ୍ପର୍କରେ ଉପୁଜିଥିବା ବିବାଦର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ GRM ସ୍ଥିର କରିଛି। ଏପରି ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ କମ୍ପାନୀର ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ଉପୁଜିଥିବା ସମସ୍ତ ବିବାଦକୁ ଅତି କମରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ଶୁଣାଯିବ ଏବଂ ସମାଧାନ କରାଯିବ।

ଶ୍ରୀଯୁକ୍ତ ନୀଳୟ ମନୁମଦାର, ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ହେବେ।

ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀ ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ସଂଗ୍ରହ କରିବେ ଏବଂ AFL ର ବିପଦ ପରିଚାଳନା କମିଟି ସମ୍ମୁଖରେ ଏବଂ ତା'ପରେ କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ଼ ସମ୍ମୁଖରେ ଦାଖଲ କରିବେ। AFL ଏହାର ପଞ୍ଜିକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଏବଂ ଶାଖା ଏବଂ ଝେବସାଇଟରେ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ। ଯାହାଙ୍କ ସହିତ କମ୍ପାନୀ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇପାରିବ।

AFL ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (RBI) ର ତଦାରଖ ବିଭାଗର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଦାୟିତ୍ୱରେ ଥିବା ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ , ଯାହାଙ୍କ ଅଧୀନରେ କମ୍ପାନୀର ପଞ୍ଜିକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ପଡ଼େ, ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ / ବିବାଦର ସମାଧାନ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ନହୁଏ, ତେବେ ତାଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇପାରିବ।

ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀ ଏବଂ ସିଓଓ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ବ୍ୟବସ୍ଥା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ବିସ୍ତୃତ SOP ସ୍ଥାପନ କରିବେ।

AFL ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ସଠିକ୍ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣରୁ ଦେଖାଯିବ ଏବଂ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣରୁ ବିଶ୍ଳେଷଣ କରାଯିବ।

୧୭. ଶାରୀରିକ / ଦୃଷ୍ଟିହୀନଙ୍କ ପାଇଁ ରଣ ସୁବିଧା :

- ଶାରୀରିକ କିମ୍ବା ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଅକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ ରଖି ସୁବିଧା ସମେତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ AFL କୌଣସି ପ୍ରକାରର ପାଟରଅକ୍ଟର କରିବ ନାହିଁ।
- AFLର ସମସ୍ତ ଶାଖା ଏପରି ଲୋକଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟବସାୟିକ ସୁବିଧା ପାଇବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାରର ସହାୟତା ଯୋଗାଇବେ।
- ସମସ୍ତ ସ୍ତରରେ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଆୟୋଜିତ ସମସ୍ତ ଚାଲିମ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ AFL ଆଇନ ଏବଂ ଆକ୍ରନ୍ତାତୀୟ ସମ୍ମିଳନୀ ଦ୍ୱାରା ସୁନିଶ୍ଚିତ ଅକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଧିକାର ଉପରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ମଡ୍ୟୁଲ୍ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ।
- AFL ପୂର୍ବରୁ ସ୍ଥାପିତ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ ଅକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

17. ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବୃତି:

- ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଏକ ସୂଚନାଭିତ୍ତିକ ମତାମତ ନେବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ଏକ NBFC ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ KFS ପ୍ରଦାନ କରିବ।

18. ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ/ପ୍ରିକ୍ସିପାଲ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିୟୁକ୍ତି:

- AFL ସେମାନଙ୍କର ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଜଣେ ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ନିୟୁକ୍ତ କରିବେ ଯିଏ ଜଣେ ମହାପ୍ରବନ୍ଧକ କିମ୍ବା ସମକକ୍ଷ ପଦାଧିକାରୀଙ୍କ ଠାରୁ କମ୍ ପଦବୀରେ ରହିବେ ନାହିଁ ଏବଂ AFL ର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ଏବଂ AFL ର ବିରୋଧରେ ଦାଖଲ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପର୍କରେ AFL ର ପକ୍ଷରୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବେ। AFL ପରିଚାଳନାଗତ ଦକ୍ଷତା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ମନେ କରୁଥିବା ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ସହାୟତା କରିବା ପାଇଁ ଏପରି ଅନ୍ୟ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀମାନଙ୍କୁ ନିୟୁକ୍ତ କରିପାରିବ।
- AFL ସେମାନଙ୍କର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଲାଭ ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କର ଶାଖା/ସ୍ଥାନରେ ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର ହେଉଛି, ସେଠାରେ ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ/ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇ-ମେଲ୍ ଆଇଡି) ଏବଂ ଲୋକପାଳଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପୋର୍ଟାଲର ବିବରଣୀ (<https://cms.rbi.org.in>) ପ୍ରମୁଖ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ।
- AFL ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଯୋଜନାର ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, ଶାଖା ଏବଂ ବ୍ୟବସାୟିକ କାରବାର ହେଉଥିବା ସ୍ଥାନରେ ଇଂରାଜୀ, ହିନ୍ଦୀ ଏବଂ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ପ୍ରମୁଖ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ କିମ୍ବା ଶାଖାକୁ ପରିଦର୍ଶନ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ଯୋଜନା ବିଷୟରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସୂଚନା ପାଇପାରିବେ।
- AFL ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଯୋଜନାର ଏକ କପି ଏହାର ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି ଏବଂ ଅନୁରୋଧ ପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପଢ଼ିବା ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- ଯୋଜନାର ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଯୋଜନାର କପି ଏବଂ ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ AFL ର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ଏବଂ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ।

19. ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅନୁରୋଧର ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଅଭ୍ୟାସ, ଅନୁଚିତ ହଇରାଣ ନିବାରଣ ଏବଂ ପରିଚାଳନା:

- AFL ଅଥବା ହଇରାଣ କରିବ ନାହିଁ ଯେପରିକି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପ୍ରତି ଅନିୟମିତ ସମୟରେ ନିରକ୍ତର ହଇରାଣ କରିବା, ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ବାହୁବଳ ବ୍ୟବହାର, କମ୍ପାନୀର ଅଧିକାରୀ/କର୍ମଚାରୀଙ୍କଠାରୁ ଅଭଦ୍ର ଆଚରଣ ଇତ୍ୟାଦି।

ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ, ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତିର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଅର୍ଥାତ୍ AFL ର ଆପତ୍ତି, ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ, ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଏପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ରଣଗ୍ରହୀତା ସହିତ ହୋଇଥିବା ସ୍ପଷ୍ଟ ଚୁକ୍ତିନାମା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ବିଧି, ନିୟମ, ନିୟମ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ସହିତ ସମନ୍ୱୟରେ ହେବ।

## 20. ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ସମୀକ୍ଷା:

କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ସମୟ ସମୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାର ସମୀକ୍ଷା କରିବ ।

ଏପରି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ରିପୋର୍ଟ ଅତି କମରେ ପ୍ରତିବର୍ଷ ବୋର୍ଡକୁ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ ।

ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଇଂରାଜୀ ଏବଂ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ପ୍ରକାଶିତ ହେବ ।