

**ପିରାମିଡ଼ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍**  
**(ପୂର୍ବରୁ ପିରାମିଡ଼ କ୍ୟାପିଟାଲ ଆଣ୍ଡ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ଭାବରେ ଜଣାଶୁଣା)**

**ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍**

**ଆକ୍ଟୋବର 2025**

<b>ପଲିସି ମାଲିକ:</b>	ଅନୁପାଳନ କାର୍ଯ୍ୟଗୁଡ଼ିକ (କମ୍ପାନୀ-ସ୍ତରୀୟ)
<b>ପଲିସି ସ୍ଥାନ:</b>	ମୁମ୍ବାଇ, ଇଣ୍ଡିଆ
<b>ସଂସ୍କରଣ:</b>	V 1.1
<b>ଅନୁମୋଦନ ତାରିଖ:</b>	17 ଅକ୍ଟୋବର 2025
<b>ଅନୁମୋଦିତ:</b>	ପରିଚାଳକ ମଣ୍ଡଳୀ
<b>ସୁପରସିଡ୍:</b>	V 1.0 - (ପଲିସି ସମୀକ୍ଷା) - PFL (ଏକ NBFC ଭାବରେ - ICC)

**ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍**

**I. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଏବଂ ବିଷୟବସ୍ତୁ**

ଏହି ସଂହିତା ପିରାମଲ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (ପୂର୍ବରୁ ପିରାମଲ କ୍ୟାପିଟାଲ ଆଣ୍ଡ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ଭାବରେ ଜଣାଶୁଣା) ("କମ୍ପାନୀ/PFL") ଦ୍ୱାରା ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା - ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ - ସ୍କେଲ୍ ବେସଡ୍ ରେଗୁଲେସନ୍) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା, 2023 ର ଅଧ୍ୟାୟ VII "ଫେୟାର ପ୍ରକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ (FPC)" ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି, ଯାହା ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ("RBI") ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଛି, ଯାହା RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 ତାରିଖ 19 ଅକ୍ଟୋବର 2023 ରେ ସମୟ ସମୟରେ ଅପ୍ଡେଟ୍ କରାଯାଇଛି।

PFL ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆରେ ପଞ୍ଜିକୃତ ଏକ ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ ହୋଇଥିବାରୁ, ସମୟ ସମୟରେ RBI ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମସ୍ତ ସର୍ବୋତ୍ତମ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ ଏହି ସଂହିତାରେ ଉପଯୁକ୍ତ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ମାନଦଣ୍ଡଗୁଡ଼ିକ ପାଳନ କରାଯାଇପାରିବ। କମ୍ପାନୀର ପଲିସି ହେଉଛି ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମାନ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବା। କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଏକ ନିରପେକ୍ଷ, ସମାନ ଏବଂ ସ୍ଥିର ଭାବରେ ସହାୟତା, ଉତ୍ସାହ ଏବଂ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବେ।

କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ FPCର କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସଂଗଠନର ଦାୟିତ୍ୱ। କମ୍ପାନୀର ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଲୋନ୍ ପଦ୍ଧତିଗୁଡ଼ିକ ଏହାର ସମସ୍ତ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ଉପରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ, ତାହା PFL, ଏହାର ସହାୟକ କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ (ସ୍ୱ-ମାଲିକାନା ଏବଂ/ଅଥବା ଏକ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ) ଦ୍ୱାରା କାଉଣ୍ଟରରେ, ଫୋନରେ, ପୋଷ୍ଟ ଦ୍ୱାରା, ଇଣ୍ଟରାକ୍ଟିଭ୍ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଡିଭାଇସ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, ଇଣ୍ଟରନେଟରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପଦ୍ଧତି ଦ୍ୱାରା ଏବଂ ମାର୍କେଟିଂ, ଲୋନ୍ ଉତ୍ପାଦି, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ, ସେବା ଏବଂ ସଂଗ୍ରହ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ସମେତ ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟର ସମସ୍ତ ଦିଗ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ।

**II. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ**

ଏହି କୋଡ୍ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସହିତ ବିକଶିତ ହୋଇଛି:

- a) ଉପଯୁକ୍ତ ମାନଦଣ୍ଡ ସ୍ଥିର କରି ଭଲ, ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ବ୍ୟବସାୟିକ ଅଭ୍ୟାସ ଅନୁସରଣ କରିବା;
- b) ନିରପେକ୍ଷ ପ୍ରତିଯୋଗିତା ମାଧ୍ୟମରେ ଉନ୍ନତ ପରିଚାଳନା ମାନଦଣ୍ଡ ହାସଲ କରିବାକୁ ବଜାର ଶକ୍ତିକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରିବା;
- c) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଏପରି ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତୁ ଯାହା ଏକ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସୌହାର୍ଦ୍ଦପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରେ;
- d) କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଶ୍ୱାସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରୁଥିବା ମାନଦଣ୍ଡ ଏବଂ ଅଭ୍ୟାସ ସ୍ଥିର କରିବା;
- e) ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ ଆଇନଗତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରି ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଏ;
- f) ଗ୍ରାହକ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସୌହାର୍ଦ୍ଦପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା।

**III. ଲୋନ୍ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ**

- a) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ।
- b) ଲୋନ୍ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଦେୟଯୋଗ୍ୟ ଦେୟ / ଶୁଳ୍କ, ଲୋନ୍ ରାଶି ମଞ୍ଜୁର / ବଣ୍ଟନ ନ ହେଲେ ଫେରସ୍ତଯୋଗ୍ୟ ଦେୟ ପରିମାଣ, ପୂର୍ବ-ପରିଶୋଧ ବିକଳ୍ପ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ, ଯଦି କୌଣସି, ବିଳମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡ / ଜରିମାନା , ଯଦି କୌଣସି, ଫିକ୍ସଡ୍ ରୁ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର କିମ୍ବା ବିପରୀତ ଭାବରେ ଲୋନ୍ ପରିବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ ରୁପାନ୍ତର ଶୁଳ୍କ, କୌଣସି ସୁଧ ପୁନଃସେଟ୍ ଧାରା ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ଯେକୌଣସି କାରଣ ବିଷୟରେ ସମସ୍ତ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରିବ। କମ୍ପାନୀ ଲୋନ୍ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ / ମଞ୍ଜୁରୀ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ସମେତ 'ସମସ୍ତ ଖର୍ଚ୍ଚ' ପ୍ରକାଶ କରିବ। ଏହା ମଧ୍ୟ ନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ଯେ ଏପରି ଚାର୍ଜ/ ଶୁଳ୍କ କୌଣସି ପକ୍ଷପାତିତାପୂର୍ଣ୍ଣ ନୁହେଁ।
- c) ଲୋନ୍ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଅନୁଭୁକ୍ତ ହେବା ଉଚିତ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରିବ। ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଫର୍ମରେ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ତତ୍ତ୍ୱ୍ୟମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ତାଲିକା ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।
- d) କମ୍ପାନୀ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ର ପ୍ରାପ୍ତି ପାଇଁ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବ। ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ପରେ ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏହାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ବିଷୟରେ ଜଣାଇବ।

**IV. ଲୋନ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ, ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ଲୋନ୍ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବୃତ୍ତି**

- a) ସାଧାରଣତଃ ଲୋନ୍ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ କମ୍ପାନୀ ଆବେଦନ ସମୟରେ ସଂଗ୍ରହ କରିବ। ଯଦି କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ ଜୁହାଯିବା ଉଚିତ ଯେ ତାଙ୍କୁ ପୁଣି ଥରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ।
- b) କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ମଞ୍ଚୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ, ମଞ୍ଚୁର ହୋଇଥିବା ଲୋନ୍ ପରିମାଣ ସହିତ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୟୋଗ ପଦ୍ଧତି ସମେତ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଗ୍ରହଣକୁ ତାଙ୍କ ରେକର୍ଡରେ ରଖିବ।
- c) କମ୍ପାନୀ ଲୋନ୍ ରୁକ୍ତିନାମାରେ ବିଳମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କକୁ ବୋଲୁ ଅକ୍ଷରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ।
- d) ଲୋନ୍ ମଞ୍ଚୁର / ବଣ୍ଟନ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ୱୀକୃତି ବିରୁଦ୍ଧରେ ଲୋନ୍ ରୁକ୍ତିନାମାର ଏକ କପି ସହିତ ଲୋନ୍ ରୁକ୍ତିନାମାରେ ଉଦ୍ଧୃତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ସଂଲଗ୍ନର ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- e) କମ୍ପାନୀ 15 ଏପ୍ରିଲ 2024 ତାରିଖରେ 'ଲୋନ୍ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବୃତ୍ତି (KFS)' ଉପରେ ଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବ, ଯାହାକି ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ହୋଇଛି (ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଦିଆଯାଇଥିବା KFS ର ଫର୍ମାଟ୍ ମାଷ୍ଟର ଡିରେକ୍ଟନ-ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ - ସ୍କେଲ୍ ବେସଡ୍ ରେଗୁଲେସନ୍) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2023 ର ପରିଶିଷ୍ଟ XXVII ରେ ଅନୁଭୁକ୍ତ କରାଯାଇଛି)।

**V. ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମେତ ଲୋନ୍ ବଣ୍ଟନ**

- a) ଲୋନ୍ ରୁକ୍ତିନାମା/ ମଞ୍ଚୁରୀ ପତ୍ରରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ବଣ୍ଟନ ସୂଚୀ ଅନୁସାରେ ବିତରଣ କରାଯିବ।
- b) କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବୁଝାମଣା ଅନୁଯାୟୀ ଭାଷାରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟକୁ ସୂଚନା ଦେବା ଉଚିତ, ଯେପରିକି ପ୍ରଦାନ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ (ଯଦି ଥାଏ), ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଚାର୍ଜ / ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦିରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆସିଲେ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟକୁ ସୂଚନା ଦେବା ଉଚିତ। କମ୍ପାନୀ ଏହା ମଧ୍ୟ ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଆଶାନ୍ତରୂପ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ। ଏହି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଲୋନ୍ ରୁକ୍ତିନାମାରେ ଅନୁଭୁକ୍ତ କରାଯିବା ଉଚିତ।
- c) ରୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ପୁନର୍ବାର ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ତୁରନ୍ତ କରିବା କିମ୍ବା ଅତିରିକ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଖୋଜିବା ନିଷ୍ପତ୍ତି, ଲୋନ୍ ରୁକ୍ତିନାମା ସହିତ ସମନ୍ୱିତ ହେବ।
- d) ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ ପରେ କିମ୍ବା ଲୋନ୍ ର ବକେୟା ପରିମାଣର ଆଦାୟ ପରେ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍ ମୁକ୍ତ କରିବ ଯଦି କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କୌଣସି ଆଇନଗତ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲିଏନ୍ ନାହିଁ। ଯଦି ଏପରି ସେଟ୍-ଅଫ୍ ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରାଯାଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏହାର ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ, ଯେଉଁଥିରେ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବି ସମାଧାନ/ପ୍ରଦାନ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କମ୍ପାନୀ ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍ ରଖିବା ପାଇଁ କେଉଁ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହକଦାର ତାହା ବିସ୍ତୃତ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।

**VI. ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ ଆଚରଣ - ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଲୋନ୍ ପରିଶୋଧ / ପରିଶୋଧ ଉପରେ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ତତ୍ତ୍ୱ୍ୟମେଣ୍ଟ ପ୍ରକାଶ କରିବା**

- a) ଏହା ସମସ୍ତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଯେଉଁଠାରେ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ତତ୍ତ୍ୱ୍ୟମେଣ୍ଟର ମୁକ୍ତି 01 ଡିସେମ୍ବର 2023 କିମ୍ବା ତା'ପରେ ହେବାକୁ ପଡ଼ିବ।
- b) ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟର ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ / ସମାଧାନ ପରେ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ମୂଳ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ତତ୍ତ୍ୱ୍ୟମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକୁ ମୁକ୍ତ କରିବ ଏବଂ ଯେକୌଣସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରେରେ ପଞ୍ଜିକୃତ ଚାର୍ଜଗୁଡ଼ିକୁ ହଟାଇବ।

- c) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପସନ୍ଦ ଅନୁସାରେ, ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କ ଆଉଟଲେଟ୍ / ଶାଖାରୁ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରୁ ଯେଉଁଠାରେ ତତ୍କାଳୀନ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି, ମୂଳ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ତତ୍କାଳୀନ ସଂଗ୍ରହ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ଦିଆଯିବ ।
- d) କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ତାରିଖ କିମ୍ବା ତା'ପରେ ଜାରି ହୋଇଥିବା ଲୋନ୍ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ତତ୍କାଳୀନ ଉପଲବ୍ଧି କର ଫେରସ୍ତ ସମୟସୀମା ଏବଂ ସ୍ଥାନ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।
- e) ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ତତ୍କାଳୀନ ପ୍ରକାଶ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ –
  - i. ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ତତ୍କାଳୀନ ଜାରି କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ କିମ୍ବା ଲୋନ୍ ପରିଶୋଧ/ ଲୋନ୍ ପରିଶୋଧର 30 ଦିନ ପରେ ପ୍ରାଥମିକ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରିରେ ଚାର୍ଜ୍ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଫର୍ମ ଦାଖଲ କରିବାରେ ବିଫଳ ହେଲେ, କମ୍ପାନୀ ଏପରି ବିଳମ୍ବର କାରଣ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜଣାଇବ । ଯଦି ବିଳମ୍ବ କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ହୁଏ, ତେବେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦିନ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଏହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ₹5,000 ହାରରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ ।
  - ii. ଯଦି ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ତତ୍କାଳୀନ ଉପଲବ୍ଧି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବରେ ହଜିଯାଏ କିମ୍ବା କ୍ଷତିଗ୍ରସ୍ତ ହୁଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ତତ୍କାଳୀନ ପ୍ରମାଣିତ କପିଗୁଡ଼ିକ ପାଇବାରେ ସହାୟତା କରିବ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ଧାରା (i) ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବା ସହିତ ଏଥିରେ ହୋଇଥିବା ଖର୍ଚ୍ଚ ମଧ୍ୟ ବହନ କରିବ । ତଥାପି, ଏପରି ପରିସ୍ଥିତିରେ, କମ୍ପାନୀକୁ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଅତିରିକ୍ତ 30 ଦିନ ସମୟ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ବିଳମ୍ବ ଅବଧି ପାଇଁ ଦଣ୍ଡ ତା'ପରେ ଗଣନା କରାଯିବ (ଅର୍ଥାତ୍, ମୋଟ 60 ଦିନର ସମୟ ପରେ) ।
  - iii. ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ ଯେକୌଣସି ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅନ୍ୟ କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇବାର ଅଧିକାର ପ୍ରତି କୌଣସି ପକ୍ଷପାତ ନକରି ହେବ ।

**VII. ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଲୋନ୍**

PFL ଦ୍ଵାରା ଯେକୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟକଳାପର ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏହାର ଦାୟିତ୍ଵକୁ ହ୍ରାସ କରେ ନାହିଁ, କାରଣ ନିୟମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନର ଦାୟିତ୍ଵ କେବଳ କମ୍ପାନୀ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ । ଯେଉଁଠାରେ PFL ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ହ୍ରାସକରିବା ଏବଂ/କିମ୍ବା ଦେୟ ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକୁ ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିଯୁକ୍ତ କରେ, ସେଠି ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ:

- a) ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକର ନାମ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ।
- b) ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଥିବା ଡିଜିଟାଲ୍ ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନେ ଯେଉଁ କମ୍ପାନୀ ସହିତ କଥା ହେଉଛନ୍ତି ତାହାର ନାମ ପୂର୍ବରୁ ଜଣାଇବାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦିଆଯିବ ।
- c) ଲୋନ୍ ମଞ୍ଜୁର ହେବାର ତୁରନ୍ତ ପରେ, କିନ୍ତୁ ଲୋନ୍ ରୁକ୍ତିନାମା ସ୍ଵାକ୍ଷରିତ ହେବା ପୂର୍ବରୁ, କମ୍ପାନୀର ଲେଟରହେଡରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟକୁ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଜାରି କରାଯିବ ।
- d) ଲୋନ୍ ମଞ୍ଜୁର/ବଣ୍ଟନ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଲୋନ୍ ରୁକ୍ତିନାମାର ଏକ କପି ସହିତ ଲୋନ୍ ରୁକ୍ତିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନ ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- e) କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହା ବ୍ୟବହାର କରୁଥିବା ଡିଜିଟାଲ୍ ଲୋନ୍ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଭାବରେ ତଦାରଖ ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ କରାଯାଉଛି ।
- f) ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ବିଷୟରେ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରାଯିବ ।
- g) କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହା ଏବଂ ଏହାର ନିଯୁକ୍ତ LSP ଗୁଡ଼ିକ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଉଠାଯାଇଥିବା ଫିନଟେକ୍ / ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ-ସମ୍ପର୍କୀୟ ଅଭିଯୋଗ / ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ ସହିତ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ନୋଡାଲ୍ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତ କରିବେ । ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍, ଏହାର LSP ଏବଂ DLA ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା KFS ରେ ସୃଷ୍ଟି ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ । କମ୍ପାନୀ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ସୁବିଧା DLA ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।
- h) ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ଦାୟିତ୍ଵ କମ୍ପାନୀ ପାଖରେ ରହିବ ।

**VIII. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟ ପାଇଁ ପଲିସି**

କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଏବଂ ଲୋନ୍ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ ଉପରେ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରାଯିବା ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ (ଯଦି କୌଣସି ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ) ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବାରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ପଲିସି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଗ୍ରହଣ କରିଛି । ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷାରେ ଲୋନ୍ ର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମ୍ପର୍କରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ବିଷୟରେ

ଫେୟାର ପ୍ରକ୍ରିୟା କୋଡ୍ ରେ ଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖିବାକୁ ପଡ଼ିବ । ଏହା ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ କିମ୍ବା ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା କ୍ଷମତାପ୍ରାପ୍ତ ଉପଯୁକ୍ତ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦାରଣ ପାଇଁ ଉକ୍ତ ପଲିସିର ସମୟକାଳୀନ ସମୀକ୍ଷା କରିବେ । ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସୁଚ୍ଚତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟଗୁଡ଼ିକୁ ତଦାରଖ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ମଧ୍ୟ ସ୍ଥାପନ କରିବ ।

**IX. NBFC ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ –**

- a) କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ପାଣ୍ଡିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍କିଟ୍ ଏବଂ ବିପଦ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଭଳି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରଣଗୁଡ଼ିକୁ ବିଚାରକୁ ନେଇ ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ଲୋନ୍ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ ପାଇଁ ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବ । ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର କ୍ରମାକରଣ ପାଇଁ ପଛତା ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବାର ଯୁକ୍ତି ଆପୁଲକେସନ୍ ଫର୍ମରେ ରଣଗ୍ରହଣୀୟ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।
- b) ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର ଗ୍ରେଡେସନ ପାଇଁ ପଛତା କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଖବରକାଗଜରେ ପ୍ରକାଶିତ ହେବ । ଯେତେବେଳେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବ, ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶିତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନାକୁ ଅପ୍ଡେଟ୍ କରାଯିବ ।
- c) ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହାର ହେବା ଆବଶ୍ୟକ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କେତେ ସଠିକ୍ ହାର ଦେବାକୁ ପଡ଼ିବ ସେ ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହୋଇପାରିବେ ।

**X. NBFC ଦ୍ୱାରା ପାଣ୍ଡି ଯୋଗାଇ ଦିଆଯାଇଥିବା ଯାନଗୁଡ଼ିକର ପୁନଃଦଖଲ –**

- a) ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ସହିତ ରୁକ୍ତିନାମା/ଲୋନ୍ ରୁକ୍ତିନାମାରେ କମ୍ପାନୀର ଏକ ଅନୁନିହିତ ପୁନଃ-ଅଧିକାର ଧାରା ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ ଯାହା ଆଇନଗତ ଭାବରେ ପ୍ରବର୍ତ୍ତନଯୋଗ୍ୟ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ । ସୁଚ୍ଚତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ, ରୁକ୍ତିନାମା/ଲୋନ୍ ରୁକ୍ତିନାମାର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ପର୍କରେ ବ୍ୟବସ୍ଥା ମଧ୍ୟ ରହିବ:
  - (i) ଦଖଲ ନେବା ପୂର୍ବରୁ ନୋଟିସ୍ ଅବଧି;
  - (ii) ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ନୋଟିସ୍ ଅବଧି ଛାଡ଼ି କରାଯାଇପାରିବ;
  - (iii) ସିକ୍ୟୁରିଟିର ଦଖଲ ନେବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା;
  - (iv) ସମ୍ପତ୍ତିର ବିକ୍ରୟ / ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ଲୋନ୍ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ରୂପାନ୍ତ ସୁଯୋଗ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ସମ୍ପର୍କରେ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା;
  - (v) ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରଦାନ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା; ଏବଂ
  - (vi) ସମ୍ପତ୍ତିର ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା ।
- b) ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ଏପରି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଏକ କପି ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ । କମ୍ପାନୀ ଲୋନ୍ ମଞ୍ଜୁର / ବଣ୍ଟନ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ଲୋନ୍ ରୁକ୍ତିନାମାର ଏକ କପି ସହିତ ଲୋନ୍ ରୁକ୍ତିନାମାରେ ଉଦ୍ଧୃତ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନ ଏକ କପି ସର୍ବଦା ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯାହା ଏପରି ରୁକ୍ତିନାମା / ଲୋନ୍ ରୁକ୍ତିନାମାର ଏକ ପ୍ରମୁଖ ଅଂଶ ଗଠନ କରେ ।

**XI. ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ –**

କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ ପାଇଁ ଫ୍ରେମୱାର୍କ ଉପରେ ପୃଥକ୍ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି, ଯେଉଁଥିରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟାପକ ଭାବରେ ଅନୁଭୂତ ।

- i. ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କର କୌଣସି ପୂଞ୍ଜିକରଣ ହେବ ନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍, ଏପରି ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ଆଉ କୌଣସି ସୁଧ ଗଣନା କରାଯିବ ନାହିଁ । ତଥାପି, ଏହା ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଚକ୍ରବୃତ୍ତି ସୁଧ ପାଇଁ ସାଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ ନାହିଁ । ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଉପାଦାନ ଯୋଡାଯିବ ନାହିଁ ।
- ii. ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ହେବ ଏବଂ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଲୋନ୍/ଉପାଦ ବର୍ଗ ମଧ୍ୟରେ ପକ୍ଷପାତିତା ନକରି ଲୋନ୍ ରୁକ୍ତିନାମାର ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅନୁପାଳନ ନ କରିବା ସହିତ ସମାନ ହେବ ।
- iii. 'ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହଣୀୟ' ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ଲୋନ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଲୋନ୍ ରୁକ୍ତିନାମାର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସମାନ ଅନୁପାଳନ ନ କରିବା ପାଇଁ ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ପାଇଁ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ ।

- iv. ଲୋନ୍ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ / ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ / ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବୃତ୍ତିରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଏବଂ କାରଣ ସୂକ୍ଷ୍ମ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ। ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ କମ୍ପାନୀର ଝେବସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଛି।
- v. ଲୋନ୍ ର ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନକରିବା ପାଇଁ ସ୍ଥାୟୀ ପଠାଇବା ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଏହା ସହିତ, ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟର ଯେକୌଣସି ଉଦାହରଣ ଏବଂ ତାହାର କାରଣ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

**XII. ସମାନ ମାସିକ କିସ୍ତି (EMI) ଆଧାରିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଲୋନ୍ (ଗୃହ ଲୋନ୍ ସମେତ) ଉପରେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ପୁନଃସେଟ୍ -**  
 କମ୍ପାନୀ ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ପୁନଃସେଟ୍ କରିବା ପାଇଁ ଫ୍ରେମୱାର୍କ ଉପରେ ଏକ ପୃଥକ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଗ୍ରହଣ କରିଛି, ଯେଉଁଥିରେ ବ୍ୟାପକ ଭାବରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ:

ଲୋନ୍ ର ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ, ବେଞ୍ଚମାର୍କ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଯୋଗୁଁ EMI/କାର୍ଯ୍ୟକାଳ/କିମ୍ବା ଉଭୟରେ କୌଣସି ବୃଦ୍ଧି ହେଲେ ତୁରନ୍ତ ଉପଯୁକ୍ତ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

ଯେତେବେଳେ ବେଞ୍ଚମାର୍କ ସୁଧ ହାର ବୃଦ୍ଧି ଯୋଗୁଁ ସୁଧ ହାର ପୁନଃସେଟ୍ କରାଯାଏ, ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କ ପାଖରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିକଳ୍ପ ରହିବ:

- i. ଯଦି ଉପାଦ ବର୍ଷ ସ୍ଥିର ସୁଧ ହାରରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ, ତେବେ PFL ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହାରରେ ଲୋନ୍ ର ଅବଶିଷ୍ଟ ଅଂଶ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ଥିର ସୁଧ ହାରକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରନ୍ତୁ।
- ii. EMI ପରିମାଣରେ ବୃଦ୍ଧି; କିମ୍ବା
- iii. ଟେନର୍ ବୃଦ୍ଧି (ଟେନର୍ ବୃଦ୍ଧି ନକାରାତ୍ମକ ପରିଶୋଧ କରିବ ନାହିଁ; ଉପାଦ ନୀତି ମାନଦଣ୍ଡ ଅନୁଯାୟୀ ଟେନର୍କୁ ସର୍ବାଧିକ ଅନୁମତିପ୍ରାପ୍ତ ଟେନର୍ଠାରୁ ଅଧିକ ବୃଦ୍ଧି କରାଯିବ ନାହିଁ);
- iv. ବିକଳ୍ପ (ii) ଏବଂ (iii) ର ମିଶ୍ରଣ; କିମ୍ବା
- v. ଲୋନ୍ ର ଅବଶିଷ୍ଟ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ / ଆଂଶିକ ଭାବରେ ଲୋନ୍ ପରିଶୋଧ କରନ୍ତୁ।

ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ବିକଳ୍ପଗୁଡ଼ିକୁ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ 'ଫ୍ଲୋଟିଂ ରୁ ଫିକ୍ସଡ୍ ହାରକୁ ସ୍ୱିଚ୍ ଓଭର ଏବଂ ବିପରୀତ' ବିକଳ୍ପ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସେବା / ପ୍ରଶାସନିକ ଖର୍ଚ୍ଚ ବିଷୟରେ PFL ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବ।

**XIII. ରଣବାତାଙ୍କ ପାଇଁ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ - ସୁଧ ଆଦାୟ ତାରିଖ 29 ଏପ୍ରିଲ 2024**

କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ଆଦାୟ ଉପରେ ଉପରୋକ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅନୁପାଳନକୁ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ। PFL ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ ସହିତ ଜଡ଼ିତ କୌଣସି ଅନୁଚିତ କାର୍ଯ୍ୟରେ ଲିପ୍ତ ହେବ ନାହିଁ ଯାହା ନ୍ୟାୟ ଏବଂ ସୁସ୍ଥତାର ଭାବନା ସହିତ ସମନ୍ୱିତ ନୁହେଁ।

**XIV. ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ଗୁପ୍ତତା**

- i. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା, ବର୍ତ୍ତମାନ ଏବଂ ଅତୀତ ଉଭୟ, ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବିବେଚିତ ହେବ ଏବଂ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନୀତି ଏବଂ ପଲିସି ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳିତ ହେବ।
- ii. କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ସୂଚନା କିମ୍ବା ତଥ୍ୟ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା, କାହା ସହିତ, ଏହାର ଗୋଷ୍ଠୀର ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀ/ସଂସ୍ଥା ସମେତ, ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପରିସ୍ଥିତି ବ୍ୟତୀତ ଅଂଶୀଦାର କରିବ ନାହିଁ:
  - a. ଯଦି ସୂଚନା ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଦିଆଯିବ।
  - b. ଯଦି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ପ୍ରତି କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ଅଟେ।
  - c. ଯଦି କମ୍ପାନୀର ସ୍ୱାର୍ଥ ପାଇଁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ ହୁଏ (ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ, ଠକେଇ ରୋକିବା ପାଇଁ)। ତଥାପି, ଏହାକୁ ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଅନ୍ୟ କାହାକୁ, ଅନ୍ୟ ଗୋଷ୍ଠୀ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ସମେତ, ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ଆକାଉଣ୍ଟ (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଠିକଣା ସମେତ) ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ।
  - d. ଯଦି ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀକୁ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ କୁହନ୍ତି, କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁମତି ସହିତ।
  - e. ଯଦି କମ୍ପାନୀକୁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ବିଷୟରେ ଏକ ସୂଚନା ଦେବାକୁ କୁହାଯାଏ, ତେବେ ସେମାନେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ତାଙ୍କର ଲିଖିତ ଅନୁମତି ନେବେ।
- iii. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ପାଖରେ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରେକର୍ଡଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରବେଶ କରିବା ପାଇଁ ବିଦ୍ୟମାନ ଆଇନଗତ ଭାଙ୍ଗା ଅନୁଯାୟୀ ତାଙ୍କର ଅଧିକାର କେତେ ତାହା ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

- iv. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ କମ୍ପାନୀ ସମେତ ଅନ୍ୟ କାହା ଦ୍ୱାରା ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ ନାହିଁ, ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଗ୍ରାହକ ସେମାନଙ୍କୁ ଏପରି କରିବାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅନୁମତି ଦେଇନାହାନ୍ତି।

**XV. ସାଧାରଣ**

- i. ଲୋନ୍ ରୁକ୍ତିନାମାର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିବ (ଯଦି ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶିତ ହୋଇନଥିବା ସୂଚନା ଲକ୍ଷ୍ୟ କରାଯାଇ ନଥାଏ)।
- ii. ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କଠାରୁ ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ, ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଅର୍ଥାତ୍ କମ୍ପାନୀର ଆପତ୍ତି ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଏହି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ସ୍ୱଚ୍ଛ ରୁକ୍ତିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ କରାଯିବ।
- iii. ଯେତେବେଳେ ଲୋନ୍ ଦିଆଯାଏ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପରିଶୋଧର ପରିମାଣ, ଅବଧି ଏବଂ ପରିଶୋଧର ସମୟସୀମା ବିଷୟରେ ବୁଝାଇବ। ତଥାପି, ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ପାଳନ କରନ୍ତି ନାହିଁ, ତେବେ ଦେଶର ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଳନ କରାଯିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଲୋନ୍ ଆଦାୟ କରାଯିବ। ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନୋଟିସ ପଠାଇ କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ପରିଦର୍ଶନ କରି ଏବଂ/ଅଥବା ଯଦି କୌଣସି ସୁରକ୍ଷା ପୁନରୁଦ୍ଧାର କରାଯାଏ, ତାହା ମନେ ପକାଇବା ଅନୁଭୂତ ହେବ।
- iv. ଲୋନ୍ ଆଦାୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ, କମ୍ପାନୀ ଏପରି ହଇରାଣ କରିବ ନାହିଁ ଯେପରିକି ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ପ୍ରତି ଅନିୟମିତ ସମୟରେ ନିରନ୍ତର ହଇରାଣ କରିବା, ଲୋନ୍ ଆଦାୟ ପାଇଁ ବଳ ପ୍ରୟୋଗ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି। ଯେହେତୁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗରେ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଅଭଦ୍ର ଆଚରଣ ମଧ୍ୟ ଅନୁଭୂତ, କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଚାଲିଯାଆନ୍ତୁ।
- v. ସହ-କର୍ତ୍ତବ୍ୟପାଳକ(ମାନଙ୍କ) ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ମିଆଦି ଲୋନ୍ ଉପରେ କମ୍ପାନୀ ଫର୍ଲୋଜର ଚାର୍ଜ/ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।
- vi. 1 ଜାନୁଆରୀ 2026 ରେ କିମ୍ବା ତା’ପରେ ମଞ୍ଜୁର କିମ୍ବା ନବୀକରଣ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ଲୋନ୍ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ଲୋନ୍ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ ଉପରେ ବ୍ୟକ୍ତି ଏବଂ ମାଇକ୍ରୋ ଏବଂ କ୍ଷୁଦ୍ର ଉଦ୍ୟୋଗ (MSE) ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ଲୋନ୍ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ ଉପରେ ବାକ୍ୟାପ୍ତି ଚାର୍ଜ / ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ, ସହ-କର୍ତ୍ତବ୍ୟପାଳକ(ମାନଙ୍କ) ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା କିମ୍ବା ମଞ୍ଜୁର ଲୋନ୍ ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟବସାୟିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ହେଉ କିମ୍ବା ବ୍ୟବସାୟିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ। ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥା ଲୋନ୍ ର ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପୂର୍ବ-ପେମେଣ୍ଟ ପାଇଁ ବ୍ୟବହୃତ ପାଣ୍ଟିର ଉପ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟକ୍ଷେତ୍ରରେ ପ୍ରୟୁଜ୍ୟ ହେବ ଏବଂ କୌଣସି ସର୍ବନିମ୍ନ ଲକ୍-ଇନ୍ ଅବଧି ବିନା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ।
- vii. କମ୍ପାନୀ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ସମନ୍ୱିତ ଓପ୍ଟିମିଜେସନ୍ ଯୋଜନା, 2021 ଅନୁର୍ଣ୍ଣିତ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବ। PFL ର ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ ଏବଂ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ବିବରଣୀ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ। [\(ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ - ପିରାମଲ ଫାଇନାନ୍ସ\)](#)
- viii. କମ୍ପାନୀ ଶାରୀରିକ / ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଅକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ ଲୋନ୍ ସୁବିଧା ସମେତ ଉପାଦ ଏବଂ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ କୌଣସି ପକ୍ଷପାତ କରିବ ନାହିଁ। NBFCAର ସମସ୍ତ ଶାଖା ଏପରି ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟବସାୟିକ ସୁବିଧା ପାଇବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- ix. ବିଭିନ୍ନ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଫେୟାର ପ୍ରକ୍ରିୟା କୋଡ୍ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।
- x. PFLରେ, ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ସନ୍ତୋଷ ଆମର ପ୍ରମୁଖ ଲକ୍ଷ୍ୟ। PFL ଏକ ସଂରଚିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ବିନାସ କରିଛି ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ରଖିଛି [\(ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ - ପିରାମଲ ଫାଇନାନ୍ସ\)](#)

**XVI. ଏକମାତ୍ର/ସ୍ୱଗ୍ଣ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ଘଟଣାରେ ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍/ସମ୍ପତ୍ତି ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟ ପ୍ରକାଶ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା**

ଏକମାତ୍ର/ସ୍ୱଗ୍ଣ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ କ୍ଷେତ୍ରରେ, କମ୍ପାନୀ ମୂଳ ସମ୍ପତ୍ତି ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକୁ ନୋମିନି/ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ ଫେରାଇ ଦେବ।

ମୃତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମୂଳ ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟ ପାଇବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନୋମିନି/ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କ ନିମ୍ନଲିଖିତ ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟ ଯାଞ୍ଚ କରାଯିବ:

- i. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ପ୍ରମାଣପତ୍ର
- ii. ବିଦ୍ୟମାନ KYC ମାନଦଣ୍ଡ ଅନୁଯାୟୀ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ କରିବା ପାଇଁ ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟ।
- iii. ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ପ୍ରମାଣପତ୍ର/ସକ୍ଲେସନ୍ ପ୍ରମାଣପତ୍ର/ପ୍ରଶାସନ ପତ୍ର
- iv. ନୋମିନି/ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କ ଫଟୋ ID ପ୍ରମାଣ
- v. ନୋମିନି/ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କ ଫଟୋ ଏବଂ ଦସ୍ତଖତ ID ପ୍ରମାଣ
- vi. ଯଦି ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟ ସଂଗ୍ରହ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ଉପସ୍ଥିତ ନଥାନ୍ତି: କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଇଚ୍ଛା ଅନୁଯାୟୀ ଫର୍ମାଟରେ ସେମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରୁ ପ୍ରତ୍ୟେକଙ୍କଠାରୁ POA ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯିବ।

**XVII. କ୍ଷୁଦ୍ର ଆର୍ଥିକ ଉଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପ୍ରତି ଆଚରଣ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ**

ଏହା ସହିତ, କମ୍ପାନୀ RBI ର ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା - ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍ ପାଇଁ ନିୟମକ ଭାଷା) ନିର୍ଦ୍ଦେଶ, 2022 RBI/DOR/202122/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 ତାରିଖ 14 ମାର୍ଚ୍ଚ 2022 ଅନୁଯାୟୀ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁଯାୟୀ ସଂଲଗ୍ନ I ରେ ବିସ୍ତୃତ କ୍ଷୁଦ୍ର ଆର୍ଥିକ ଉଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପ୍ରତି ଆଚରଣ ଉପରେ ପ୍ରଚଳିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ମଧ୍ୟ ପାଳନ କରିବ, ଯାହାକି ସମୟ ସମୟରେ ଅପ୍ଡେଟ୍ ହୋଇଥାଏ।

**XVIII. ସଂହିତା(କୋଡ୍)ର ସମୀକ୍ଷା**

ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାର ବାର୍ଷିକ ସମୀକ୍ଷା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ କରିବେ।

ଏହା ବ୍ୟତୀତ ପିରାମଲ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (ପୂର୍ବରୁ ପିରାମଲ କ୍ୟାପିଟାଲ ଆଣ୍ଡ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ଭାବରେ ଜଣାଶୁଣା) ("କମ୍ପାନୀ/PFL") ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଣୀତ ଫେୟାର ପ୍ରକ୍ରିୟା କୋଡ୍ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ନନ-ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ - ସ୍ଲୋଲ୍ ବେସଡ୍ ରେଗୁଲେସନ୍) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2023 ର ଅଧ୍ୟାୟ VII "ଫେୟାର ପ୍ରକ୍ରିୟା କୋଡ୍ (FPC)" ଅନୁଯାୟୀ, 19 ଅକ୍ଟୋବର 2023 ରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ("RBI") ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24, କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟ RBI ର ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ - ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍ ପାଇଁ ନିୟମାବଳୀ ଫ୍ରେମୱାର୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2022 RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 ତାରିଖ 14 ମାର୍ଚ୍ଚ 2022 ଅନୁଯାୟୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଆବେଦନ ସଂହିତା ପାଳନ କରିବ ।

**ଲୋନ୍ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ତାହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ**

କମ୍ପାନୀ ଶେଷ ବ୍ୟବହାର ଏବଂ ଆବେଦନ/ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ/ବିତରଣ ପଦ୍ଧତି (ଭୌତିକ କିମ୍ବା ଡିଜିଟାଲ୍ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ) ସତ୍ତ୍ୱେ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍ ଅର୍ଥାତ୍, ବାର୍ଷିକ ₹3,00,000 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ପାରିବାରିକ ଆୟ ଥିବା ପରିବାରକୁ କୋଲୋଟେରାଲ୍-ଫ୍ରି ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ କରେ । ପରିବାରକୁ ଏକ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ପରିବାର ଯୁନିଟ୍ ଅର୍ଥାତ୍ ସ୍ୱାମୀ, ସ୍ତ୍ରୀ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ଅବିବାହିତ ପିଲାମାନଙ୍କୁ ବୁଝାଏ ।

ଅଧିକନ୍ତୁ, ଏପରି କ୍ଷୁଦ୍ର ଆର୍ଥିକ ଲୋନ୍ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କର କୌଣସି ଜମା ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଲିଏନ୍ ସହିତ ଲିଙ୍କ୍ କରାଯିବ ନାହିଁ ।

**ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ଗୁପ୍ତତା**

କମ୍ପାନୀ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଭାବରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫର୍ମେସନ୍ କମ୍ପାନୀ (CIC) କୁ ପାରିବାରିକ ଆୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ଦାଖଲ କରିବ ଏବଂ ପୂର୍ବରୁ ରିପୋର୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ପାରିବାରିକ ଆୟ ଏବଂ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କିତ ପାରିବାରିକ ଆୟ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ପାର୍ଥକ୍ୟ ପାଇଁ କାରଣଗୁଡ଼ିକ CIC ସହିତ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କିତ ପାରିବାରିକ ଆୟକୁ ଅପ୍ଲୋଡ୍ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରାଯିବ ।

କମ୍ପାନୀ CIC କୁ ସମୟାନୁସାରେ ଏବଂ ସଠିକ୍ ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଏବଂ ରଣଭାର ସ୍ତରର ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କ ପାଖରେ ଉପଲବ୍ଧ ତଥ୍ୟ ବ୍ୟବହାର କରିବ । ଏହା ବ୍ୟତୀତ, କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଘୋଷଣା, ସେମାନଙ୍କର ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ଏବଂ ସ୍ଥାନୀୟ ପତରାଉତରା ଭଳି ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉତ୍ସରୁ ମଧ୍ୟ ଏହା ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।

**ସୁଧ ହାର /ପଲିସି**

କମ୍ପାନୀ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍ ର ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ସମ୍ପର୍କରେ ଏକ ବୋର୍ଡ-ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ପ୍ରଣୟନ କରିବ ଯାହା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ସହିତ, ସମସ୍ତ ଅନୁଭୂତି ସୁଧ ହାରରେ ପହଞ୍ଚିବା ପାଇଁ ସୁଧ ହାର ମତେଲ/ପନ୍ନା, ସୁଧ ହାରର ଉପାଦାନଗୁଡ଼ିକର ସୀମା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ଯେପରିକି ପାଣ୍ଡିର ମୂଲ୍ୟ, ବିପଦ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଏବଂ ମାର୍କିଟ୍, ଇତ୍ୟାଦି, ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବର୍ଗର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଉପାଦାନର ବିସ୍ତାର ପରିସରକୁ କଭର କରିବ; ଏବଂ ସୁଧ ହାରର ଏକ ସୀମା ଏବଂ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସମସ୍ତ ଦେୟ ଅନୁଭୂତି କରିବ । କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍ ଉପରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ/ଶୁଳ୍କ ସୁଧପ୍ରଦ ହେବ ନାହିଁ ।

କମ୍ପାନୀ ଏକ ମାନକୀକରଣ ସରଳୀକୃତ ତଥ୍ୟ ପତ୍ରରେ ଜଣେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମୂଲ୍ୟ ସମ୍ପର୍କିତ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବ ଯେଉଁଥିରେ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍, ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବନ୍ଧକ ଲୋନ୍ ଏବଂ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ଶୁଳ୍କ ସହିତ ଜଡିତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ରହିବ । ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍ ଉପରେ କୌଣସି ପୂର୍ବ-ପରିଶୋଧ ଜରିମାନା ରହିବ ନାହିଁ ।

କମ୍ପାନୀ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଲୋନ୍ ପାଇଁ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଯେକୌଣସି ଲିଟ୍ଟେଚର୍ ରେ ଏବଂ ଏହାର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍ ଉପରେ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ବନିମ୍ନ, ସର୍ବାଧିକ ଏବଂ ହାରାହାରି ସୁଧ ହାରକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ ।

ସୁଧ ହାର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଚାର୍ଜରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପୂର୍ବରୁ ଜଣାଇବ ଏବଂ ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ କେବଳ ଆଗାମୀରୂପ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ ।

## ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମେତ ଲୋନ୍ ବଣ୍ଟନ

କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହଣୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍ ପାଇଁ ଲୋନ୍ ବୁକ୍ସିନାମାର ଏକ ମାନକ ଫର୍ମ ଡିଜାଇନ୍ କରିବ ।

କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଏକ ଲୋନ୍ କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯାହା ରଣଗ୍ରହଣୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନା ସହିତ ଆସିବ:

- (i) ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଭାବରେ ଚିହ୍ନଟ କରୁଥିବା ସୂଚନା;
- (ii) ଲୋନ୍ ର ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସରଳୀକୃତ ବିବରଣୀ
- (iii) ଲୋନ୍ ସହିତ ସଂଲଗ୍ନ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ;
- (iv) ପ୍ରାପ୍ତ କିସ୍ତି ଏବଂ ଅନୁମତ ପରିଶୋଧ ସମେତ ସମସ୍ତ ପରିଶୋଧର ସ୍ୱୀକୃତି; ଏବଂ
- (v) ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀର ବିବରଣୀ, ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ସମେତ

କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକର ଯେକୌଣସି ପ୍ରଦାନ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ମତିରେ କରାଯିବ ଏବଂ ଏପରି ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ଶୁଳ୍କ ଗଠନ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଲୋନ୍ କାର୍ଡରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।

## ସାଧାରଣ

ଏହା ସୂଚିତ ଯେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଯେକୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟକଳାପର ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏହାର ଦାୟିତ୍ୱକୁ ହ୍ରାସ କରିବ ନାହିଁ ଏବଂ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନର ଦାୟିତ୍ୱ କେବଳ କମ୍ପାନୀ ଉପରେ ରହିବ ।

କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଆଚରଣ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ନିୟୁକ୍ତି, ତାଲିମ ଏବଂ ତଦାରଖ ପାଇଁ ଏକ ପିଲିସି ରହିବ ଯାହା ନିୟୁକ୍ତି ପାଇଁ ସର୍ବନିମ୍ନ ଯୋଗ୍ୟତା ଏବଂ ଦୈନନ୍ଦିନ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ତାଲିମ ଉପକରଣ ଉପରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ସ୍ଥିର କରିବ । ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପ୍ରତି କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କର ଆଚରଣକୁ ସେମାନଙ୍କ କ୍ଷତିପୂରଣ ମାଟ୍ରିକ୍ସରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଅନୁଭୂତ କରାଯିବ । ଏହା ସହିତ, କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍ ର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ପରିବାରର ଆୟ ଏବଂ ବିଦ୍ୟମାନ ଲୋନ୍ ସମ୍ପର୍କରେ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ / ତଦନ୍ତ ଉପରେ ତାଲିମ ଦିଆଯିବ । ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଯେକୌଣସି ତାଲିମ ମାଗଣା ହେବ ।

## ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଗ୍ରିଭେନ୍ସ ସମାଧାନ

କମ୍ପାନୀ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀର ବିବରଣୀ ସକ୍ରିୟ ଭାବରେ ଜଣାଇବ, ଯେଉଁଥିରେ ଏପରି ଲୋନ୍ ର ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।

କମ୍ପାନୀ ପରିଶୋଧ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅସୁବିଧାର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବା, ଏପରି ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ସହିତ ଜଡିତ ହେବା ଏବଂ ଉପଲବ୍ଧ ଆଶ୍ରୟ ବିଷୟରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ କରିବ ।

ପୁନରୁଦ୍ଧାର ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଏକ ଉତ୍ସର୍ଗୀକୃତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବ ଏବଂ ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ ସମୟରେ ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

କମ୍ପାନୀ ଲୋନ୍ ବୁକ୍ସିନାମାରେ / ଏହାର ୱେବସାଇଟ୍ / କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ / ଶାଖା ପରିସରରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ଏକ ଘୋଷଣାପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ରାଜି ହେବ ଯେ ସେମାନେ ଏହାର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏଜେଣ୍ଟ୍ସର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଯେକୌଣସି ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବେ ଏବଂ ଏପରି ଯେକୌଣସି ବିଷୟର ସମୟୋଚିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ଯାହା ଏହାର ଦୃଷ୍ଟିକୁ ଆଣାଯିବ ।

## ଲୋନ୍ ର ପୁନରୁଦ୍ଧାର

କମ୍ପାନୀ ପରିଶୋଧ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅସୁବିଧାର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବା, ଏପରି ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ସହିତ ଜଡିତ ହେବା ଏବଂ ଉପଲବ୍ଧ ଆଶ୍ରୟ ବିଷୟରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ କରିବ ।

ଏପରି ଲୋନ୍ ର ପୁନଃପ୍ରାପ୍ତି ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପାରସ୍ପରିକ ଭାବରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇଥିବା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ / କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ କରାଯିବ। ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତା ଦୁଇ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଥର କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ / କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ ଉପସ୍ଥିତ ନହୁଅନ୍ତି, ତେବେ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ରଣଗ୍ରହୀତାର ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟସ୍ଥଳରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ।

କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ କୌଣସି କଠୋର ପଦ୍ଧତି ଗ୍ରହଣ କରିବେ ନାହିଁ ଏବଂ ଏପରି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ହେବା ସମୟରେ ସାଧାରଣତଃ ବକେୟା ଆଦାୟ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ପଲିସିରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସରଣ କରିବେ। ଏହା ନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ଯେ:

- i. ଧନକର୍ତ୍ତୃକିମ୍ବା ଅପମାନଜନକ ଭାଷାର କୌଣସି ବ୍ୟବହାର ନାହିଁ
- ii. ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟ ସକାଳ ୭:୦୦ ଟା ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା ୬:୦୦ ଟା ପରେ ରଣଗ୍ରହୀତାକୁ ଲଗାତାର ଫୋନ୍ କରିବେ ନାହିଁ ଏବଂ/ଅଥବା ରଣଗ୍ରହୀତାକୁ ଫୋନ୍ କରିବେ ନାହିଁ
- iii. ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ କିମ୍ବା ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବେ ନାହିଁ
- iv. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବେ ନାହିଁ
- v. ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପରିବାର/ସମ୍ପର୍କିତ/ସମ୍ପର୍କୀୟ କିମ୍ବା ପହଞ୍ଚାଇବା ପାଇଁ ହିଂସା କିମ୍ବା ସମାନ ଉପାୟ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଧମକ ଦିଆଯିବ ନାହିଁ
- vi. ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟ ରଣଗ୍ରହୀତାକୁ ଲୋନ୍ ର ପରିମାଣ କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ନ କରିବାର ପରିଣାମ ବିଷୟରେ ଭୁଲିତ କରିବେ ନାହିଁ

ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କୁ ନିୟୁକ୍ତି କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଏକ ସଠିକ୍ ପରିକ୍ଷା ପ୍ରକ୍ରିୟା ରହିବ। କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଯେଉଁ ମନୋନୀତ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କୁ ନିୟୁକ୍ତ କରିବେ ସେମାନେ ଏହାର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପୃଷ୍ଠଭୂମି ଯାଞ୍ଚ କରିବେ।

ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟ ତାଙ୍କ ସହିତ ନୋଟିସର ଏକ କପି ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର, ଏବଂ ତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ପରିଚୟପତ୍ର ବହନ କରିବେ।

କମ୍ପାନୀ ଏହାର ୱେବସାଇଟରେ ନିୟୁକ୍ତ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ଏକ ବିସ୍ତୃତ ତାଲିକା ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯାହାକୁ ସମୟ ସମୟରେ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ।