

ପୁନଃପ୍ରାଣୀ ଫିନାନ୍ସିଂ ଲିମିଟେଡ୍

ଫେଲାର ପ୍ରାକ୍ତିଷ କୋଡ

ଲାଗୁ ତାରିଖ: 05.05.2026

ଅନୁମୋଦନ ତାରିଖ: 05.05.2026

ସଂସ୍କରଣ ନମ୍ବର: 13.0

ଅନୁମୋଦନ କରିଛନ୍ତି: ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ

ନୀତି ମାଲିକାନା: ବ୍ୟବସାୟ ବିଭାଗ, ଅନୁପାଳନ
କାର୍ଯ୍ୟ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସେବା ବିଭାଗ

ସମସ୍ତ ଅଂଶୀଦାରମାନଙ୍କୁ, ବିଶେଷକରି ଗ୍ରାହକ /
ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ପୁନଃପ୍ରାଣୀ ଫିନାନ୍ସିଂ ଲିମିଟେଡ୍
ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା ପ୍ରାକ୍ତିଷର
ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସମୀକ୍ଷା ପ୍ରଦାନ କରିବା।
("ପିଏଫଏଲ / କମ୍ପାନୀ") ପିଏଫଏଲ ଦ୍ୱାରା ଏହାର
ଗ୍ରାହକ/ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଆର୍ଥିକ
ସୁବିଧା ଏବଂ ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ।

ବିଷୟବସ୍ତୁ

1.	ପରିଚୟ.....	3
2.	ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ.....	3
3.	ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ତାହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ.....	3
4.	ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ନିମ ପାଇଁ ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବୃତ୍ତି.....	4
5.	ରଣ ବଣ୍ଟନ ଏବଂ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ.....	4
6.	ରଣର ହିସାବ.....	5
7.	ସିକ୍ୟୁରିଟି ମୁକ୍ତ କରିବା.....	5
8.	ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ପ୍ରଦାନ ଆଚରଣ - ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ପରିଶୋଧ / ସମାଧାନ ଉପରେ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟର ମୁକ୍ତି.....	5
9.	ସମାନ ମାସିକ କିଛି (ଇଏମଆଇ) ଆଧାରିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ଉପରେ ଅସ୍ଥିର ସୁଧ ହାର ପୁନଃନିର୍ମାଣ.....	6
10.	ସାଧାରଣ ଧାରା.....	6
11.	ସୁରକ୍ଷାର ପୁନରାବୃତ୍ତି.....	7
12.	ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀର ଦାୟିତ୍ୱ.....	8
13.	ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କ ପରିଚାଳନା.....	8
14.	ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021.....	9
15.	କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଆର୍ଥିକ ସହାୟତା ପ୍ରାପ୍ତ ଯାନଗୁଡ଼ିକର ପୁନଃଅବଲୋକନ.....	10
16.	ଶାରୀରିକ / ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ରଣ ସୁବିଧା.....	10
17.	ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର ଗ୍ରେଡେସନ.....	10
19.	ବିବିଧ.....	11
20.	ସମୀକ୍ଷା.....	11
21.	ପରିବର୍ତ୍ତନ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ.....	Error! Bookmark not defined.

1. ପରିଚୟ

ଏହି ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ତିଷ କୋଡ (ଏଠାରେ 'କୋଡ୍' ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି) ସମସ୍ତ ଅଂଶୀଦାରମାନଙ୍କୁ, ବିଶେଷକରି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ଏବଂ ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ ପୁନଃ ଫିନାନ୍ସିଂ ଲିମିଟେଡ୍ (ଏଠାରେ 'କମ୍ପାନୀ/ପିଏଫଏଲ୍' ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି) ଦ୍ଵାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା ପ୍ରାକ୍ତିଷଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସାରାଂଶ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ।

2. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏହି କୋଡ୍ ବିକଶିତ ହୋଇଛି:

- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟବହାରରେ ମାନବଣ୍ଡ ସ୍ଥାପନ କରି ଭଲ, ଫେୟାର ଏବଂ ବିଶ୍ଵସ୍ଥ ପ୍ରାକ୍ତିଷଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା;
- କମ୍ପାନୀର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାରରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା;
- ଅଗ୍ରିମ ଆଦାୟ ସମ୍ପର୍କୀୟ ମାମଲାରେ ଆଇନଗତ ମାନବଣ୍ଡର ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା;
- କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବା ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକମାନେ କ'ଣ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଆଶା କରିପାରିବେ ସେ ବିଷୟରେ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିବା ପାଇଁ ସକ୍ଷମ କରିବା;
- ପ୍ରତିଯୋଗିତା ମାଧ୍ୟମରେ ବଜାର ଶକ୍ତି ସହିତ ଗଣନା କରିବା ଏବଂ ଉଚ୍ଚତର କାର୍ଯ୍ୟ ମାନବଣ୍ଡ ହାସଲ କରିବାକୁ ପ୍ରୟାସ କରିବା;
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ସୁଦୃଢ଼ କରିବା।

3. ରଖି ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ତାହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

- i. ସମସ୍ତ ରଖି ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ରଖି ପରିଚାଳନା କରୁଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ଆମର ମୂଲ୍ୟବାନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ଵାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସୂଚନା ସମ୍ପର୍କୀୟ ବିଷୟ ସୂଚନା ରହିବ। ଏହି ଫର୍ମଗୁଡ଼ିକରେ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଥିବା ମାନକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ ରହିବ। ତଥାପି, କମ୍ପାନୀ, କ୍ରେଡିଟ୍ ଅଣ୍ଡରରାଇଟିଂ ଆବଶ୍ୟକତା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି, ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କଠାରୁ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଆବଶ୍ୟକ କରିପାରେ, ଯେପରି ଏହା ଉପଯୁକ୍ତ ମନେ କରିପାରେ।
- ii. କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ରଖି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟର ବିଷୟବସ୍ତୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ବୁଝାଇଥାଏ ଏବଂ ଏହା ମଧ୍ୟ ନିଶ୍ଚିତ କରିଥାଏ ଯେ ଗ୍ରାହକ ରଖି ପରିଚାଳନା କରୁଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବୁଝିଛନ୍ତି।
- iii. ରଖି ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ଵାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ, ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଅନ୍ୟ ଏକ ବିଏଫସି ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରିବ।
- iv. ସମସ୍ତ ରଖି ଆବେଦନର ପ୍ରାପ୍ତି ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏକ ସ୍ଵୀକୃତିପତ୍ର ପଠାଇବ। କମ୍ପାନୀ ଦାଖଲ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଏବଂ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନାକୁ ବିଚାର କରିବ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ ଯୋଗ୍ୟତା ଯାଞ୍ଚ କରିବ ଏବଂ ନିଜ ଇଚ୍ଛାନୁସାରେ ପ୍ରସ୍ତାବର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବ। ରଖି ଆବେଦନର ସ୍ଵୀକୃତିପତ୍ରରେ ସମସ୍ତ ଦୃଷ୍ଟିରୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହୋଇଥିବା ରଖି ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ କରାଯିବାର ଆଶା କରାଯାଇଥିବା ସମୟସୀମା ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ। ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କ ରଖି ଆବେଦନର ସ୍ଥିତି ସମ୍ପର୍କରେ ଅପଡେଟ୍ ପାଇବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳ ସହିତ ମଧ୍ୟ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ।
- v. ପୂରଣ ହୋଇଥିବା ରଖି ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ଵାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ସୂଚନା, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ (ଯଦି ଥାଏ), ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଇତ୍ୟାଦି ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ।

4. ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ନିମ ପାଇଁ ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବୃତ୍ତି

- i. କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଅନ୍ୟ ଭାଷାରେ, ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା, ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିବରଣୀ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବ:
 - ଯଦି କୌଣସି ସମାନ୍ତରାଳ ସମ୍ପତ୍ତି/ସମ୍ପତ୍ତି ବିବରଣୀ ଥାଏ;
 - ମଞ୍ଜୁର ରଣ ପରିମାଣ;
 - ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର;
 - ଦଣ୍ଡନୀୟ ଅଭିଯୋଗ;
 - ଟେକ୍ ବାଉନ୍ସ ହେବା ଦଣ୍ଡ;
 - ରଣର ଅବଧି;
 - କିଛି ପରିମାଣ ଏବଂ ପରିଶୋଧର ଆବୃତ୍ତି;
 - ଇଏମଆଇ ଆରମ୍ଭ ତାରିଖ;
 - ଯଦି କୌଣସି ପ୍ରିପେମେଣ୍ଡ ଜରିମାନା ଥାଏ।
 - କିମ୍ବା କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁବିଧା ପାଇଁ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଖର୍ଚ୍ଚ ଏବଂ ଦେୟ।
- ii. କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକ(ମାନଙ୍କ) ଦ୍ଵାରା ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଉପରୋକ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ରେକର୍ଡରେ ରଖାଯିବ।
- iii. କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ରୁକ୍ତିନାମାର ଏକ କପି ସହିତ ରଣ ରୁକ୍ତିନାମାରେ ଉଦ୍ଘୃତ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନ ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- iv. କମ୍ପାନୀ ରଣ ରୁକ୍ତିନାମାରେ ବିଲମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଆଦାୟ ହେଉଥିବା ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କକୁ ବୋଲ୍ଟ ଅକ୍ସରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ।

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ଦାୟିତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 ରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫର୍ମାଟ ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନୀ 'ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ନିମ ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବୃତ୍ତି (କେଏଫଏସ)' ଉପରେ ଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବ।

ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ:

ରଣଗ୍ରହୀତା ଦ୍ଵାରା ରଣ ରୁକ୍ତିନାମାର ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନକରିବା ପାଇଁ ଯଦି ଦଣ୍ଡ ଦିଆଯାଏ, ତେବେ ତାହାକୁ 'ଜରିମାନା ଶୁଳ୍କ' ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ ଏହାକୁ 'ଜରିମାନା ସୁଧ' ଭାବରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ ଯାହା ଅଗ୍ନିମ ଉପରେ ଆଦାୟ ହୋଇଥିବା ସୁଧ ହାରରେ ଯୋଡାଯିବ। ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କର କୌଣସି ପୃଷ୍ଠିକରଣ ହେବ ନାହିଁ, ଅର୍ଥାତ୍, ଏପରି ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ଆଉ କୌଣସି ସୁଧ ଗଣନା କରାଯିବ ନାହିଁ। ତଥାପି, ଏହା ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ସୁଧ ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ସାଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ ନାହିଁ। ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ଦାୟିତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ନିୟମାବଳୀ ମାନଦଣ୍ଡଗୁଡ଼ିକୁ ପାଳନ କରିବାକୁ ପଡିବ। .

5. ରଣ ବଣ୍ଟନ ଏବଂ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ

ସ୍ପଷ୍ଟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାପଡୁଥିବା ଭାଷାରେ ସୂଚନା ଦେବ, ଯଦି କମ୍ପାନୀ ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପର୍କରେ କୌଣସି ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ପରିଶୋଧ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସୁରକ୍ଷା ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆସେ। ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ସମ୍ଭାବନା ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ। ଏହି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ରଣ ରୁକ୍ତିନାମାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ।

6. ରଣର ହିସାବ

ରଣ ଫେରାଇବା କିମ୍ବା ପରିଶୋଧକୁ ଡରାନ୍ତିତ କରିବା କିମ୍ବା ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଅତିରିକ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ଖୋଜିବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଯେକୌଣସି ନିଷ୍ପତ୍ତି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପୃକ୍ତ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଥିବା ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ସେଥିରେ କରାଯାଇଥିବା ସଂଶୋଧନ ଅନୁଯାୟୀ କଠୋର ଭାବରେ ନିଆଯିବ ।

7. ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍ ମୁକ୍ତ କରିବା

- i. ସମସ୍ତ ବକେୟା ଦେୟ ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ରଣ ପରିମାଣ ଆଦାୟ ପରେ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍ ମୁକ୍ତ କରିବ, ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀର ଯେକୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ଲିଏନ୍ ହୋଇପାରେ । ଯଦି ଏପରି ସେଟ୍ ଅଫ୍ ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରାଯାଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ଏବଂ କମ୍ପାନୀ କେଉଁ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ସିକ୍ୟୁରିଟିଗୁଡ଼ିକୁ ରଖିବା ଏବଂ/ଅଥବା ପୁନଃପ୍ରାପ୍ତ କରିବାକୁ ହକଦାର, ସେ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଦାବି/ମୋଟ ବକେୟା ଦେୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସମାଧାନ/ପରିଶୋଧ ହୋଇନାହିଁ ।
- ii. କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଯେକୌଣସି ସୁରକ୍ଷା ଉପରେ ଦେୟ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ଘଟଣା ଘଟିବା ପରେ ପରିତ୍ୟାଗ କରାଯାଇଛି, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ଯେକୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲାଭନ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ:
 - ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସମସ୍ତ ବକେୟା ଦେୟ ପରିଶୋଧ;
 - ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଏବଂ ସମସ୍ତ ବକେୟା ଦେୟର ପରିଣାମ ସ୍ଵରୂପ ସମାଧାନ;
 - ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟର ସମାଧାନ ପରେ ଉପଯୁକ୍ତ ସମୟରେ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ କରିବା; ଏବଂ/କିମ୍ବା
 - ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲିଏନ୍ ଥିଲେ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏହାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ସୂଚିତ କରାଯିବ ।

8. ଦାୟିତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ପ୍ରଦାନ ଆଚରଣ - ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ପରିଶୋଧ / ସମାଧାନ ଉପରେ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ତତ୍ତ୍ଵମେଣ୍ଟର ମୁକ୍ତି

ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ତତ୍ତ୍ଵମେଣ୍ଟ ପ୍ରକାଶନ:

ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟର ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ / ସମାଧାନ ପରେ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ମୂଳ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ତତ୍ତ୍ଵମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକୁ ମୁକ୍ତ କରିବ ଏବଂ ଯେକୌଣସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରେରେ ପଞ୍ଜିକୃତ ଚାର୍ଜଗୁଡ଼ିକୁ ହଟାଇବ । ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଅନୁଯାୟୀ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ତତ୍ତ୍ଵମେଣ୍ଟ ସଂଗ୍ରହ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ଦିଆଯିବ । ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନାମକୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ତତ୍ତ୍ଵମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ଫେରସ୍ତ ସମୟସୀମା ଏବଂ ସ୍ଥାନ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ । ଏକମାତ୍ର ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଯୁକ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁର ଆକସ୍ମିକ ଘଟଣାର ସମାଧାନ ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀର ମୂଳ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ତତ୍ତ୍ଵମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକୁ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀମାନଙ୍କୁ ଫେରସ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ସୁନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅଛି, ଯାହା କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ <[procedure-for-return-of-original-property-documents](#)> ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଛି ।

ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ତତ୍ତ୍ଵମେଣ୍ଟ ଜାରି କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ କିମ୍ବା ରଣର ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ/ପରିଶୋଧନ ପରେ 30 ଦିନ ପରେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରେରେ ଚାର୍ଜ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଫର୍ମ ଦାଖଲ କରିବାରେ ବିଫଳ ହେଲେ, କମ୍ପାନୀ ଏପରି ବିଳମ୍ବର କାରଣ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜଣାଇବ । ଯଦି ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଦାୟୀ, ତେବେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦିନ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଏହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ₹5,000 ହାରରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ । ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ଦାୟିତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ନିୟମାବଳୀ ପାଳନ କରାଯିବ ।

9. ସମାନ ମାସିକ କିସ୍ତି (ଇଏମଆଇ) ଆଧାରିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ଉପରେ ଅକ୍ସିର ସୁଧ ହାର ପୁନଃନିର୍ମାଣ

ମଞ୍ଜୁରୀ ସମୟରେ, କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ଉପରେ ବେଞ୍ଚମାର୍କ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପ୍ରଭାବ ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଇବ, ଯାହା ଫଳରେ ଇଏମଆଇ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଅବଧି କିମ୍ବା ଉଭୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆସିପାରେ। ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ, ଉପରୋକ୍ତ କାରଣରୁ ଇଏମଆଇ/ଟେନର୍ କିମ୍ବା ଉଭୟରେ କୌଣସି ବୃଦ୍ଧି ହେଲେ ଉପଯୁକ୍ତ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟକୁ ତୁରନ୍ତ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ଦାୟିତ୍ୱହୀନ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁସାରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

10. ସାଧାରଣ ଧାରା

ହସ୍ତକ୍ଷେପ ନକରିବା:

- ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ପରିସ୍ଥିତି ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର କୌଣସି କର୍ମଚାରୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବେ ନାହିଁ।
- ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରିନଥିବା କୌଣସି ନୂତନ ସୂଚନା କିମ୍ବା ତଥ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ଦୃଷ୍ଟିକୁ ଆସେ, ତେବେ ଉପରୋକ୍ତ ପ୍ରତିବନ୍ଧକ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ ନାହିଁ।

ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର:

ଯେତେବେଳେ ଜଣେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ, କମ୍ପାନୀ ଅନୁରୋଧ ପାଇବାର 21 (ଏକୋଇଶ) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏହାର ଉତ୍ତର ଦେବ। ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଚୁକ୍ତିନାମା ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ଏପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ହେବ।

ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରକ୍ରିୟା:

ଯଦି କୌଣସି ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଆରମ୍ଭ କରିବାକୁ ପଡେ, ତେବେ ସେଗୁଡ଼ିକ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଅଧିକାର ଅନୁଯାୟୀ ଏବଂ ଆଇନଗତ ଭାବରେ ଗୃହୀତ ମାନଦଣ୍ଡ ଅନୁଯାୟୀ କରାଯିବ। ରଣଗ୍ରହୀତା(ମାନଙ୍କ) ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଉପାୟରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏହାର କର୍ମଚାରୀ(ମାନଙ୍କ) ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ତାଲିମ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ। କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ରଣ ଆଦାୟ ପ୍ରୟାସରେ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ମୌଖିକ କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ ଭାବରେ ଧମକ କିମ୍ବା ହଇରାଣ ନକରନ୍ତୁ, ଯେଉଁଥିରେ ସର୍ବସାଧାରଣରେ ଅପମାନିତ କରିବା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପରିବାର ସଦସ୍ୟ, ରେଫରି ଏବଂ ବନ୍ଧୁଙ୍କ ଗୋପନୀୟତାରେ ପ୍ରବେଶ କରିବା, ମୋବାଇଲ୍ କିମ୍ବା ସାମାଜିକ ଗଣମାଧ୍ୟମ ମାଧ୍ୟମରେ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ବାର୍ତ୍ତା ପଠାଇବା, ଧମକପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ/ଅଥବା ବେନାମୀ କଲ୍ କରିବା, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ରଣ ରାଶି ଆଦାୟ ପାଇଁ ସକାଳ 8:00 ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା 7:00 ପରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ନିରନ୍ତର ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ଏବଂ/ଅଥବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ଫୋନ୍ କରିବା, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ରଣ ରାଶି ଆଦାୟ ପାଇଁ ମିଥ୍ୟା ଏବଂ ଭ୍ରାମକ ଉପସ୍ଥାପନା କରିବା ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ।

କମ୍ପାନୀ କରିବ

- (1) ଭାରତ ସରକାରଙ୍କ ତଟ ଠାରୁ କୌଣସି ବୈଧ ପଞ୍ଜିକରଣ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ନଥିବା ଟେଲିମାର୍କେଟର (ଡିଏସଏ/ ଡିଏମଏ)ମାନଙ୍କୁ ଟେଲିମାର୍କେଟର ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ କରିବେ ନାହିଁ; ଏନବିଏଫସି କେବଳ ସେହି ଟେଲିମାର୍କେଟରମାନଙ୍କୁ ନିୟୋଜିତ କରିବେ ଯେଉଁମାନେ ସମୟ ସମୟରେ ଟ୍ରାଜ୍ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ପଞ୍ଜିକୃତ, ସେମାନଙ୍କର ସମସ୍ତ ପ୍ରଚାର / ଟେଲିମାର୍କେଟିଂ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପାଇଁ।
- (2) ଟ୍ରାଜ୍‌କୁ ଟେଲିମାର୍କେଟିଂ କଲ୍ କରିବା ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟବହୃତ ପଞ୍ଜିକୃତ ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର ସହିତ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ଟେଲିମାର୍କେଟର୍ (ଡିଏସଏ/ ଡିଏମଏ) ମାନଙ୍କର ତାଲିକା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ; ଏବଂ
- (3) ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବର୍ତ୍ତମାନ ନିୟୋଜିତ ସମସ୍ତ ଏଜେଣ୍ଟମାନେ DoT ରେ ଟେଲିମାର୍କେଟର ଭାବରେ ନିଜକୁ ପଞ୍ଜିକୃତ କରନ୍ତୁ।

ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ମିଆଦୀ ରଣ ଉପରେ ବାଜ୍ୟାପ୍ତି / ପୂର୍ବ-ପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ:

ଗ୍ରାହକ ସୁରକ୍ଷାର ଏକ ପଦକ୍ଷେପ ସ୍ୱରୂପ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରଣର ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ସମ୍ପର୍କରେ ସମାନତା ଆଣିବା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ଟର୍ମ ଲୋନ୍ ଉପରେ ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଚାର୍ଜ/ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଆଦାୟ କରିବା ନାହିଁ; କିନ୍ତୁ ବ୍ୟକ୍ତି ଏବଂ ସୂକ୍ଷ୍ମ ଏବଂ କ୍ଷୁଦ୍ର ଉଦ୍ୟୋଗ (ଏମଏସଇଏସ) କୁ ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ରଣ ପାଇଁ, ଯେପରିକି ସୂକ୍ଷ୍ମ, କ୍ଷୁଦ୍ର ଏବଂ ମଧ୍ୟମ ଉଦ୍ୟୋଗ ବିକାଶ (ଏମଏସଇଡି) ଆଇନ, 2006 ରେ ପରିଭାଷିତ, ସହ-ଦାବୀ (ମାନଙ୍କ) ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା ଯେଉଁଠାରେ ମଞ୍ଜୁର ପରିମାଣ ₹50 ଲକ୍ଷ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ; ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 ଅନୁଯାୟୀ, ଜାନୁଆରୀ 01, 2026 ରେ କିମ୍ବା ତା'ପରେ ମଞ୍ଜୁର କିମ୍ବା ନବୀକରଣ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ (ଟର୍ମ ଲୋନ୍ ଏବଂ ଡିମାଣ୍ଡ ଲୋନ୍) ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ।

11. ସୁରକ୍ଷାର ପୁନରାବୃତ୍ତି

- iii. ରଣ ଡିକ୍ୟୁମେଣ୍ଟର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବକେୟା ଦେୟ ପରିଶୋଧ କରିବା ପାଇଁ କିମ୍ବା ସମ୍ପତ୍ତିର ଦଖଲ ହସ୍ତାନ୍ତର କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଉପରେ 7 (ସାତ) ଦିନର ନୋଟିସ ଦେଇ ସମ୍ପତ୍ତି (ଗୁଡ଼ିକ) ଦଖଲ କରିବାର ଅଧିକାର ଅଛି। ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ, ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଏପରି ନୋଟିସ ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ ନୁହେଁ:
 - a. ଯେତେବେଳେ ରଣଗ୍ରହୀତା ଏପରି ନୋଟିସ ଛାଡ଼ି ପାଇଁ ରାଜି ହୁଅନ୍ତି;
 - b. ଯେତେବେଳେ ରଣଗ୍ରହୀତା ସ୍ୱେଚ୍ଛାକୃତ ଭାବରେ ସମ୍ପତ୍ତିର ଅଧିକାର ହସ୍ତାନ୍ତର କରିବାକୁ ନିଜର ଇଚ୍ଛା ପ୍ରକାଶ କରିଛନ୍ତି।
 - c. ଯେତେବେଳେ କମ୍ପାନୀ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଏହାର ଅଧିକାରୀ/ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କର ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଆଶଙ୍କା ଥାଏ ଯେ ରଣଗ୍ରହୀତା/ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ କୌଣସି ଭୁଲ ଖେଳ ଏବଂ/କିମ୍ବା ବଳପୂର୍ବକ ପ୍ରତିରୋଧ ଯୋଗୁଁ ଏପରି ନୋଟିସ ସମ୍ପତ୍ତିର ଦଖଲକୁ ପରାସ୍ତ କରିପାରେ।
 - d. ଯେତେବେଳେ କୌଣସି କାରଣରୁ ରଣଗ୍ରହୀତା ସମ୍ପତ୍ତିକୁ ପରିତ୍ୟକ୍ତ କରିଦିଅନ୍ତି।
 - e. ଯେତେବେଳେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅସ୍ତିତ୍ୱ ବନ୍ଦ ହୋଇଯାଏ।
 - f. ଯେତେବେଳେ ରଣଗ୍ରହୀତା ତାଙ୍କଠାରୁ ମୋଟ ବକେୟା ପାଉଣାର ପୁନରୁଦ୍ଧାରକୁ ରୋକିବା ପାଇଁ ଫେରାର ହୋଇଯାଆନ୍ତି।
 - g. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସମ୍ପତ୍ତିର ଶାନ୍ତିପୂର୍ଣ୍ଣ ଦଖଲକୁ ସହଜ କରିବା ପାଇଁ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସମାନ କାରଣ ପାଇଁ; ଏବଂ/କିମ୍ବା
 - h. କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ସମ୍ପାଦିତ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଉପରେ।
- iv. ସମ୍ପତ୍ତିର ଦଖଲ ନେବାର ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ:
 - a. ଯେତେବେଳେ ରଣଗ୍ରହୀତା ଉପରୋକ୍ତ ନୋଟିସରେ କରାଯାଇଥିବା ଦାବିକୁ ପାଳନ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି, ସେତେବେଳେ କମ୍ପାନୀ ଉପଯୁକ୍ତ ଫୋରମକୁ ଯାଇ ଏକ ଆଦେଶ ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବେ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ସେ ଉପଯୁକ୍ତ ଉପାୟରେ କମିଶନର କିମ୍ବା ରିସିଭରଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ସମ୍ପତ୍ତିର ଦଖଲ ନେଇପାରିବେ।
 - b. ରଣଗ୍ରହୀତାକୁ କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ସୁବିଧାଜନକ ସ୍ଥାନରେ ସମ୍ପତ୍ତି ସମର୍ପଣ କରିବାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କହିବା ଦ୍ୱାରା; ଏବଂ/କିମ୍ବା
 - c. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଧିକାର ହସ୍ତାନ୍ତର କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ କରି ଯାହା ଦ୍ୱାରା ରଣଗ୍ରହୀତା ସମ୍ପତ୍ତିର ବ୍ୟବହାରକୁ ରୋକିପାରିବେ।
 - d. ରଣଗ୍ରହୀତା କମ୍ପାନୀ ନିୟୁକ୍ତ ଏଜେଣ୍ଟକୁ ସମ୍ପତ୍ତି ହସ୍ତାନ୍ତର କରନ୍ତି ଏବଂ ଏଜେଣ୍ଟ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରି ଶାନ୍ତିପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ସମ୍ପତ୍ତିର କବଜା ଗ୍ରହଣ କରନ୍ତି।
- v. ଉପରୋକ୍ତ ଦୁଇଟି ଧାରା (iii ଏବଂ iv) ସେହି କ୍ଷେତ୍ରରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନୁହେଁ ଯେଉଁଠାରେ ରଣଗ୍ରହୀତା ସ୍ୱେଚ୍ଛାକୃତ ଭାବରେ ସମ୍ପତ୍ତି ସମର୍ପଣ କରନ୍ତି।
- vi. ସମ୍ପତ୍ତିର ବିକ୍ରୟ / ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବକେୟା ଦେୟ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ସୁଯୋଗ ସମ୍ପର୍କରେ ବ୍ୟବସ୍ଥା:
 - ଏହି ଧାରା ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ଥାନାନ୍ତରକୁ ଏଡ଼ାଇବା ପାଇଁ ଏକ ଶେଷ ସୁଯୋଗ ଭାବରେ, ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଏପରି ନୋଟିସର ସେବାର ଯେକୌଣସି ପକ୍ଷରେ 7 (ସାତ) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ବକେୟା ଦେୟ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ନୋଟିସକୁ ଅନୁସରଣ କରିବାରେ ବିଫଳ ହେଲେ, କମ୍ପାନୀ ଉପରୋକ୍ତ ଯେକୌଣସି ଉପାୟରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା, ଡିଫଲ୍ଟ ସହିତ ଜଡ଼ିତ, କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ସୁବିଧାଜନକ ଉପାୟରେ ସମ୍ପତ୍ତିର ଅଧିକାର, ଯାହାର ଅଧିକାର ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଛି, ବିକ୍ରୟ, ଭଡ଼ା ଏବଂ ନିଜ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଇତ୍ୟାଦି ଯେକୌଣସି ପ୍ରକାରେ ହସ୍ତାନ୍ତର କରିବାକୁ ହକଦାର। ଏହି ହସ୍ତାନ୍ତର ଅଧିକାର ଉପଯୁକ୍ତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ସମ୍ପତ୍ତିର

ଅଧିକାର ଫେରାଇବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଏକାନ୍ତ ବିବେଚନାକୁ ଛଡ଼ାଇ ନେଇନାହିଁ ।

- vii. ଯଦି ଏପରି ବିକ୍ରୟ ଆୟ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦେୟ ପରିଶୋଧ କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ନୁହେଁ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ/ଅଥବା ଜାମିନଦାରଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଆହୁରି ପଦକ୍ଷେପ ନେବ ଏବଂ ଯଦି ବିକ୍ରୟ ଆୟ ଦେୟ ସୀମା ଅତିକ୍ରମ କରେ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତା ଦାବି କରିବା ସମୟରେ ବଳକା ଅର୍ଥ ତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ତଥାପି, ଉପରୋକ୍ତ ଅଧିକାର କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ/ଅଥବା ଜାମିନଦାରଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ସିଧାସଳଖ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିବାରେ କୌଣସି ବାଧା ସୃଷ୍ଟି କରେ ନାହିଁ, ଯାହା ସୁରକ୍ଷା/ସମ୍ପତ୍ତି ବିରୁଦ୍ଧରେ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନକୁ ବାଦ ଦେଇଥାଏ ।
- viii. ସମ୍ପତ୍ତିର ସ୍ଥାନ ନିର୍ଣ୍ଣୟ, ଦଖଲ ନେବା, ଗ୍ୟାରେଜିଂ, ବୀମାକରଣ, ପରିବହନ ଏବଂ ବିକ୍ରୟ ଏବଂ ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମା ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆଇନଗତ ପଦକ୍ଷେପ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କ୍ଷତିପୂରଣ ଆଧାରରେ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାରର ଖର୍ଚ୍ଚ ଆଦାୟ କରିବାକୁ ହକଦାର ।

12. ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀର ଦାୟିତ୍ବ

କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ଼ କିମ୍ବା ଏହାର କମିଟି କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ କରିବେ । ଏପରି ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ ଯେ କମ୍ପାନୀର କର୍ମକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ସମସ୍ତ ବିବାଦର ଶୁଣାଣୀ ଏବଂ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ । ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ, ନିଜ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଏହାର ଯେକୌଣସି କମିଟି ମାଧ୍ୟମରେ, ବିଭିନ୍ନ ପରିଚାଳନା ସ୍ତରରେ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରାକ୍ତିସ୍ତ କୋଡର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ସାମୟିକ ସମୀକ୍ଷା ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବେ । ଉପଯୁକ୍ତ ହେଲେ, ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ଏପରି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ସମନ୍ବିତ ରିପୋର୍ଟ ବୋର୍ଡ଼କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇପାରିବ ।

13. ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କ ପରିଚାଳନା

କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏକ ପ୍ରମୁଖ ଧ୍ୟାନ କେନ୍ଦ୍ରିତ କ୍ଷେତ୍ର । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ସଚ୍ଚୋଟତା, ସୁଶାସନ, ବୃତ୍ତିଗତତା, ସ୍ପଷ୍ଟତା ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟିରେ ବିଶ୍ୱାସ କରେ ।

ରଣଗ୍ରହୀତା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ଉପାୟରେ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକୃତ କରିପାରିବେ ।

- ଶାଖା — ଗ୍ରାହକମାନେ ପିଏଫଏଲର ଯେକୌଣସି ବିଦ୍ୟମାନ ଶାଖା ଏବଂ ଆମେ ସମୟ ସମୟରେ ଖୋଲିବାକୁ ଥିବା ଯେକୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଶାଖାକୁ ଯାଇପାରିବେ:
- ✓ ସୋମବାର ରୁ ଶୁକ୍ରବାର - ସକାଳ 10:00 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6:00 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ
- ✓ ମାସର କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ଶନିବାର - ସକାଳ 10:00 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6:00 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ
- ୱେବସାଇଟ୍ — <https://poonawallafincorp.com/contact-us.php> — ଗ୍ରାହକମାନେ ୱେବସାଇଟ୍ରେ ଥିବା ଫର୍ମ ବ୍ୟବହାର କରି ଆମ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ।
- ଇମେଲ୍ — ଗ୍ରାହକ customercare@poonawallafincorp.com, grievance@poonawallafincorp.com, pno@poonawallafincorp.com କୁ ମେଲ୍ ପଠାଇପାରିବେ ।
- ଫୋନ୍ କଲ୍ — ଗ୍ରାହକମାନେ ଟୋଲ୍-ଫ୍ରି ନମ୍ବରରେ PFL ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ: **1800-266-3201** ।
- ଟିଓ/ପୋଷ୍ଟ — ଗ୍ରାହକ ଟିଓଟି ଏଠାରେ ପଠାଇପାରିବେ:

ପୁନାଖିଲା ଫିନାନ୍ସିଆଲ୍ ଲିମିଟେଡ୍

201 ଏବଂ 202, ବ୍ରିଟିଶ୍ ମହଲା, ଏପି81, କୋରେଗାଓ ପାର୍କ ଆନେକ୍ସ, ମୁମ୍ବାଇ, ପୁଣେ - 411 036

କମ୍ପାନୀର ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କ ପରିଚାଳନା (ସିଆରଏମ୍) ମାନ୍ୟତା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏସଏଲଏ(ଟିଏଟି) ନିର୍ଦ୍ଦେଶ କରେ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ନଜର ରଖିବା ଏବଂ ଯଦି କୌଣସି ଅଭାବ ଥାଏ, ତେବେ ତାହାକୁ ଦୂର କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ପଦକ୍ଷେପ ନେବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଏକ ଦୃଢ଼ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଛି । ଯଦି ନିୟୁତ କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ଶୀଘ୍ର ସମାଧାନ ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଯାଇଥିବା

ଏସକେଲେସନ୍ ମାଟ୍ରିକ୍ସ ବ୍ୟବହାର କରି ଏପରି ଅଭିଯୋଗ(ଗୁଡ଼ିକ) ବୁଦ୍ଧି କରାଯିବ। କମ୍ପାନୀ ଏହାର ସମସ୍ତ ଶାଖା / ବ୍ୟବସାୟିକ କାରବାର ହେଉଥିବା ସ୍ଥାନ ଏବଂ ଏହାର ଷ୍ଟେସାଇଟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରକାଶ କରିବ:

- a. କମ୍ପାନୀ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଜନସାଧାରଣ ଯାହାଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ, ତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍ / ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇମେଲ୍ ଠିକଣା)।
- b. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସମ୍ପନ୍ନ ହେବା ବୁଦ୍ଧି ସ୍ବର ଏବଂ ପ୍ରମୁଖ କର୍ମଚାରୀ ବିବରଣୀ (ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ/ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ) ପାଇଁ ଦୟାକରି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି ଦେଖନ୍ତୁ।
- c. ଯଦି ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦର ସମାଧାନ ଗୋଟିଏ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ନହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଆରବିଆଇର DNBS ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଦାୟିତ୍ବରେ ଥିବା ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ, ଯାହାଙ୍କ ଅଧୀନରେ କମ୍ପାନୀର ପଞ୍ଜିକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଆସେ।

ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ବିବାଦର ସମାଧାନ କରାଯିବ। ଏହି ସମୟସୀମା ପରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ପ୍ରତିଦିନ ₹100 କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବାକୁ ପଡିବ, ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦେବାକୁ ପଡିବ। ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ରିପୋର୍ଟିଂ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 ଅନୁଯାୟୀ, ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସମାଧାନ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ଏବଂ ସେମାନେ ବୁଦ୍ଧି ପାଇଁ CIC କିମ୍ବା ଆରବିଆଇ ଅଭିଯୋଗ ଫୋରମ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ।

14. ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021

- i. ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ/ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିଯୁକ୍ତି ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ, କମ୍ପାନୀ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ (ଏନଓ)ଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତ କରିଛି ଯେଉଁମାନେ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ବ କରିବା ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଦାଖଲ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପର୍କରେ ଲୋକପାଳଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବେ। ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ (ପିଏନଓ) ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଲୋକପାଳ ଏବଂ ଆପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ବ କରିବା ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବେ। ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ ନୋଡାଲ ଅଫିସର ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ବିଭାଗ (ସିଇପିଡି), ଆରବିଆଇ, କେନ୍ଦ୍ରୀୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ସହିତ ସମ୍ବନ୍ଧ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବେ।
- ii. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୁବିଧା ପାଇଁ, ବ୍ୟବସାୟିକ କାରବାର ହେଉଥିବା ଶାଖା/ସ୍ଥାନଗୁଡ଼ିକରେ, ପିଏନଓ/ଏନଓ/ଜିଆରଓ ମାନଙ୍କର ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍/ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇମେଲ୍ ଠିକଣା) ଏବଂ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ, ଯାହାଙ୍କ ସହିତ ଗ୍ରାହକ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ। ଯୋଜନାର ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ (ଇଂରାଜୀ, ହିନ୍ଦୀ ଏବଂ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ) ସେମାନଙ୍କର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଏବଂ ଶାଖାରେ ଏପରି ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ଯେ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ କିମ୍ବା ଶାଖାକୁ ଆସୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ସୂଚନା ସହଜରେ ପାଇପାରିବେ।
- iii. ଲୋକପାଳ ଯୋଜନାର ବିବରଣୀ, କମ୍ପାନୀର ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ(ମାନଙ୍କ) ଏବଂ ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ/ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଷ୍ଟେସାଇଟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2026

ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀରେ ଉଲ୍ଲେଖ ଥିବା ପୂର୍ବ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରିବା ପରେ କମ୍ପାନୀ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳ ଏବଂ ଉପ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତ କରିବ।

ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳ ଅଭିଯୋଗକାରୀ କିମ୍ବା ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ଠାରୁ ସିଧାସଳଖ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ପରିଚାଳନା କରିବେ ନାହିଁ, ବରଂ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ଦ୍ବାରା ପୂର୍ବରୁ ଯାଞ୍ଚ କରାଯାଇଥିବା କିଛି ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ଦ୍ବାରା ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ କରିବେ।

ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ପରିଚାଳନା କରୁଥିବା ବୋର୍ଡ କମିଟିକୁ ତାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଉପରେ ସମୟାନ୍ତର ରିପୋର୍ଟ (ଅଭିଯୋଗର ବିଶ୍ଳେଷଣ ସମେତ) ପ୍ରଦାନ କରିବେ, ବିଶେଷତଃ ତ୍ରେମାସିକ ବ୍ୟବଧାନରେ, କିଛି ଅର୍ଦ୍ଧବାର୍ଷିକ ବ୍ୟବଧାନରୁ କମ୍ ନୁହେଁ।

କମ୍ପାନୀର ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ପରିଚାଳନା କରୁଥିବା ବୋର୍ଡ କମିଟି ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ଏକ ମାନକ କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା (ଏସପିପି) ଅଛି ଏବଂ ଏହା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ସଫ୍ଟୱେର୍ ସ୍ଥାପନ କରେ ଯେଉଁଥିରେ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣର 20 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ପାଇଁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟକୁ ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ ଭାବରେ ପଠାଯାଏ।

ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ନିଷ୍ପତ୍ତି କରିବେ ଯେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖରୁ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଜଣାଯିବ।

କମ୍ପାନୀ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ସଫ୍ଟୱେର୍ ପାଇଁ କେବଳ ପଠନଯୋଗ୍ୟ ପ୍ରବେଶ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳଙ୍କ ପାଖରେ ପହଞ୍ଚିପାରିବ ଯିଏ କମ୍ପାନୀର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଭାଗ ସହିତ ବିଳମ୍ବ ବୃଦ୍ଧି ମାମଲାଗୁଡ଼ିକର ଅନୁସରଣ କରିବେ। କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ସଫ୍ଟୱେର୍ରେ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳଙ୍କୁ ପ୍ରବେଶ ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ତାଙ୍କର ନିଷ୍ପତ୍ତି ଯୋଡ଼ି ହେବ।

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2026 ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ନିୟମାବଳୀ ପାଳନ କରାଯିବ।

15. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଆର୍ଥିକ ସହାୟତା ପ୍ରାପ୍ତ ଯାନଗୁଡ଼ିକର ପୁନଃଅବଲୋକନ

କମ୍ପାନୀର ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ବିବରଣୀ ସହିତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ପୁନର୍ବାର ଅଧିକାର ଧାରା ରହିବ ଯେପରିକି ଅଧିକାର ନେବା ପୂର୍ବରୁ ନୋଟିସ୍ ଅବଧି; ନୋଟିସ୍ ଅବଧି ଛାଡ଼ି କରାଯାଇପାରୁଥିବା ପରିସ୍ଥିତି; ସୁରକ୍ଷାର ଅଧିକାର ନେବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା; ସମ୍ପତ୍ତିର ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ରଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ସୁଯୋଗ ପ୍ରଦାନ ସମ୍ପର୍କରେ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା; ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ପୁନର୍ବାର ଅଧିକାର ଦେବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା; ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମ୍ପତ୍ତିର ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା।

16. ଶାରୀରିକ / ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ରଣ ସୁବିଧା

ଶାରୀରିକ / ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଅକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ ରଣ ସୁବିଧା ସମେତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ପକ୍ଷପାତ କରିବ ନାହିଁ। କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ଅକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉଠାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ମଧ୍ୟ କରାଯାଇଛି।

17. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର ଗ୍ରେଡେସନ

ଏହି ପ୍ରାକ୍ଟିସଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ଲକ୍ଷ୍ୟ ହେଉଛି ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ସମ୍ପର୍କରେ ଅବଗତ କରାଇବା ସହିତ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କଠାରୁ ବିଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବାର ଯୁକ୍ତି ଏବଂ ବିପଦର କ୍ରମାବଳୀ ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବା, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ସ୍ପଷ୍ଟ ବାଣିଜ୍ୟ ହୋଇପାରିବ ଏବଂ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରାଯାଇପାରିବ।

ସୁଧ ହାର:

ସମୟ ସମୟରେ ଅନୁମୋଦିତ କମ୍ପାନୀ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବାରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯିବ। ପ୍ରାପ୍ତ ସୁଧ ହାର ପାଣ୍ଠିର ଷ୍ଟେଟେଡ୍ ହାରାହାରି ଖର୍ଚ୍ଚ, ପ୍ରଶାସନିକ ଖର୍ଚ୍ଚ, ବିପଦ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଏବଂ ଲାଭ ମାର୍ଜିନ୍ ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବ।

ବିପଦର ଶ୍ରେଣୀକରଣ

ରଣ ପ୍ରଦାନ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁଧ ହାର ମାମଲା ଅନୁଯାୟୀ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରାଯିବ, ଯାହା ବିଭିନ୍ନ ପାରାମିଟର ଯେପରିକି ଆର୍ଥିକ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମ୍ପତ୍ତିର ପ୍ରକାର, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପ୍ରୋଫାଇଲ୍ ଏବଂ ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତା, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ପ୍ରତିବନ୍ଧିତା, ଯଦି କୌଣସି ଅତୀତରେ ପରିଶୋଧ ଟ୍ରାକ୍ ରେକର୍ଡ୍ ଥାଏ, ମୂଳ ସମ୍ପତ୍ତି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରାଯାଇଥିବା ରଣ ପାଇଁ ସୁରକ୍ଷା, ରଣ ମୂଲ୍ୟ ଅନୁପାତ, ଦେୟ ପଦ୍ଧତି, ରଣର ଅବଧି, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଭୁଗୋଳ (ସ୍ଥାନ), ସମ୍ପତ୍ତିର ଶେଷ ବ୍ୟବହାର ଇତ୍ୟାଦି ଉପରେ ଆଧାରିତ ।

ପରିସ୍ଥିତି ଅନୁଯାୟୀ ସୁଧ ହାର ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୋଇପାରେ ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟେକ କ୍ଷେତ୍ରରେ କମ୍ପାନୀର ବିଚାର ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ । ସୂଚିତ ସୁଧ ହାର ହେଉଛି ବାର୍ଷିକ ହାର ଯାହା ଦ୍ୱାରା ରଣଗ୍ରହୀତା ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସଠିକ୍ ହାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହୋଇପାରିବେ । କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଝେବସାଇଟରେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର ଗ୍ରେଡେସନ ପ୍ରକାଶ କରିବ ।

18. ସୁନା ଅଳଙ୍କାରର ଜମାକାରୀ ବିରୁଦ୍ଧରେ ରଣ ପ୍ରଦାନ

ସୁନା ଅଳଙ୍କାରର ବନ୍ଧକ ବିରୁଦ୍ଧରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗଣଙ୍କୁ ରଣ ଦେବା ସମୟରେ, କମ୍ପାନୀ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ଦାୟିତ୍ୱହୀନ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ସାଧାରଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବ ।

19. ବିବିଧ

ଶାଖା/କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ବନ୍ଦ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ସାର୍ବଜନୀନ ସୂଚନା

କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଯେକୌଣସି ଶାଖା/କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ବନ୍ଦ ହେବା ତାରିଖ ପୂର୍ବରୁ ଅତି କମରେ ତିନି ମାସ ପୂର୍ବରୁ ଏକ ପ୍ରମୁଖ ଜାତୀୟ ଖବରକାଗଜ ଏବଂ ଏକ ପ୍ରମୁଖ ସ୍ଥାନୀୟ (ଶାଖା/କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ସ୍ଥାନକୁ ଆବୃତ କରି) ସ୍ଥାନୀୟ ଖବରକାଗଜରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ କରାଯାଉଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଏବଂ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଇତ୍ୟାଦି ସୂଚାଇବ ।

20. ସମୀକ୍ଷା

ନୀତିଗୁଡ଼ିକ ବାର୍ଷିକ ବ୍ୟବଧାନରେ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ବରିଷ୍ଠ ପରିଚାଳନା/ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକ ବିବେଚନା କରାଯାଇ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ । ଅଡିଟ୍ କମିଟି କୋଡର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ତଦାରଖ କରିବେ ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ସମୀକ୍ଷା କରିବେ । ଅଡିଟ୍ କମିଟି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତାବିତ ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ବୋର୍ଡର ଅନୁମୋଦନ ପାଇଁ ଉପସ୍ଥାପନ କରାଯିବ ।
