

ଅକ୍ସିସ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (AFL)

ନିରପେକ୍ଷ ଅଭିଯୋଗ କଠାଉ

**FY 2025-26**

ଜାନୁଆରୀ 2026ରେ ଅପଡେଟ୍ ହୋଇଛି

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (RBI) ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ବାଣିଜ୍ୟପୁରୁଣ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 ଦ୍ୱାରା ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ (NBFCs) ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ କେ-1୭ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଜାରି କରିଛି ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟବହାର କରିବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟବସାୟ ଏବଂ କର୍ତ୍ତୃତ୍ୱରେ ଅଭ୍ୟାସ ପାଇଁ ମାନବଣ୍ଡ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି।

ଆକ୍ସିସ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ("କମ୍ପାନୀ/AFL") ଏଠାରେ RBI ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଉପରେ ଆଧାରିତ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ କେ-1୭ ("FPC") ପ୍ରଦାନ କରୁଛି। ସମସ୍ତ ସମ୍ବନ୍ଧରେ RBI ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ମାନବଣ୍ଡଗୁଡ଼ିକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ FPCରେ ଉପସ୍ଥାପନ ପରିବର୍ତ୍ତନ ମଧ୍ୟ ସମସ୍ତ ସମ୍ବନ୍ଧରେ କରିବା କମ୍ପାନୀର ଋଣ ପ୍ରଦାନ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ କେ-1୭ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଉପରେ ହେବ।

ଏହା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ପାଳନ କରିବାକୁ ସର୍ବନିମ୍ନ ନ୍ୟାୟପୁରୁଣ ଅଭ୍ୟାସ ମାନବଣ୍ଡ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରେ। ଏହା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରି ଦେଇଥିବା ଭାବରେ କମ୍ପାନୀ ସମୋଦୟ ସହିତ କିପରି କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ତାହା ବର୍ଣ୍ଣନା କରେ।

**କେ-1୭ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ**

ଏହି କେ-1୭ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସହିତ ବିକଶିତ ହେଲା:

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟବହାର କରିବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା
- ଅଧିକ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ବିଷୟରେ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝାଇବା ଏବଂ ସୁଚନାଭିତ୍ତିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାର ସକ୍ଷମ କରିବା
- କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଶ୍ୱାସ ତିଆରି କରିବା

**(i) ଋଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ**

- a. ଆମେ ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ଇ-ଚାନ୍ସ କରିବା। ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଇ-ଚାନ୍ସ ବୁଝାନ୍ତୁ ନାହିଁ, ତେବେ ଆମେ ଋଣଗ୍ରହଣୀତା ବୁଝାନ୍ତୁ ଯାହା ଉପରେ ତାହା ବୁଝାଇବା।
- b. ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଋଣଗ୍ରହଣୀତା ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଅନୁରୂପ ରହିବା ଅନୁମୋଦିତ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ (NBFCs) ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ସମାନ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଦେଖାଇବା କରିବାର ଏବଂ ଉପରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଆଧାରରେ ଏକ ସୁଚନାପୁରୁଣ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାର ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ସହଜ କରିବା ପାଇଁ AFL ଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- c. ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଥିବା ତକ୍ଷଣାତ୍ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ତାଲିକା ମଧ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ।
- d. AFLର ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଋଣ ପାଇବା ପାଇଁ ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ପୂରାପୂର୍ଣ୍ଣ ଏକ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଏକ ବ୍ୟବସାୟ ରହିଛି। ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ପାଇବା ତାରିଖରୁ ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମସ୍ତ ସମ୍ବନ୍ଧରେ AFL ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି ବିଷୟରେ ତାଙ୍କୁ ଜଣାଇବା।

**(ii) ଋଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ**

AFL ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଏକ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବ କିମ୍ବା ଅନୁମୋଦିତ, ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଇ-ଚାନ୍ସ ବୁଝାନ୍ତୁ ନାହିଁ, ତେବେ ଆମେ ଋଣଗ୍ରହଣୀତା ବୁଝାନ୍ତୁ ସୁଧାମାତ୍ର ଉପରେ ତାହା ବୁଝାଇବା। ବାର୍ଷିକ ରିହାତି ହାର / ସୁଧ ଏବଂ ପ୍ରାୟୋଗ ପଦ୍ଧତି ସମତେ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ପରିମାଣ ଅନୁରୂପ କରିବା ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଗ୍ରହଣକୁ AFLର ରେକର୍ଡରେ ରଖିବା ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ। ବିକ୍ରୟରେ ପରିଣତ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ଦଣ୍ଡ ସମ୍ପର୍କିତ ଯୋଗାଯୋଗ ଧାରା ଋଣ ରୁକ୍ତିନାମାରେ ବୋଲି ଅକ୍ଷରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ। ଋଣ ମଞ୍ଜୁରୀ / ବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ବନ୍ଧରେ AFL ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଋଣ ରୁକ୍ତିନାମାରେ ଉପସ୍ଥାପନ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଏକ କପି ସହିତ ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ବୁଝାଇଥିବା ଋଣ ରୁକ୍ତିନାମା ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରିବ।

**(iii) ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଦେବତ ଶୁଳ୍କ**

- ରଣଗ୍ରହୀତାତ୍ମକ ଦ୍ୱାରା ରଣ ରୁକ୍ତିନାମାର ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନକରିବା ପାଇଁ ଯଦି ଦେବତ ନିଆଯାଏ, ତେବେ ତାହାକୁ 'ଜରିମାନା ଶୁଳ୍କ' ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ ଏହାକୁ 'ଜରିମାନା ସୁଧ' ଭାବରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ ଯାହା ଅଗ୍ରିମ ଉପରେ ଆଦାୟ ହୋଇଥିବା ସୁଧ ହାରରେ ଯତୋତା ଯାଇଥାଏ। ଦେବତ ଶୁଳ୍କର କର୍ତ୍ତୃତ୍ୱ ପୁଞ୍ଜିକରଣ ହେବ ନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍, ଏପରି ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ଆଉ କର୍ତ୍ତୃତ୍ୱ ସୁଧ ଗଣନା କରାଯିବ ନାହିଁ। ତଥାପି, ଏହା ରଣ ଖାତାରେ ସୁଧ ମିଶ୍ରଣ ପାଇଁ ସାଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ ନାହିଁ।
- AFL ପ୍ରତିକାର ତାରିଖ ପର୍ୟନ୍ତ ରୁକ୍ତିବଦ୍ଧ ସୁଧ ହାରରେ ଅନାଦେୟ ସୁଧ (ଅନାଦେୟ EMI ସମତେ) ଉପରେ ସୁଧ ଆଦାୟ କରିବ, ଦେବତୀୟ ସୁଧ ହାରରେ ନୁହେଁ।

ଧ୍ୟାନ ଦିଅନ୍ତୁ:

(i) ରଣଗ୍ରହୀତା ଦ୍ୱାରା ପରିଶୋଧରେ ଖିଲାପ ମଧ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତା ଦ୍ୱାରା ରଣ ପରିଶୋଧ ରୁକ୍ତିନାମାର ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଏକ ପ୍ରକାର ପାଳନ ନକରିବା ଏବଂ ଯଦି ଏପରି ଖିଲାପ ପାଇଁ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରାଯାଏ, ତେବେ ତାହା ଦେବତୀୟ ଶୁଳ୍କ ଭାବରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ ଏବଂ ଦେବତୀୟ ସୁଧ ନୁହେଁ। ଏହିପରି ଦେବତୀୟ ଶୁଳ୍କ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଅଟେ ଏବଂ AFL ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟବହୃତ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ଅଣ-ପାକ୍ଷିକ ଉପାୟରେ ଖିଲାପ ଅଧୀନରେ ଥିବା ପରିମାଣ ଉପରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ। ଏହା ସହିତ, ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ଯେ ଦେବତୀୟ ଶୁଳ୍କର କର୍ତ୍ତୃତ୍ୱ ପୁଞ୍ଜିକରଣ ନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍, ଏପରି ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ଆଉ କର୍ତ୍ତୃତ୍ୱ ସୁଧ ଗଣନା କରାଯିବ ନାହିଁ।

(ii) ପୂର୍ବରୁ ବକସ୍ତେ ଦେବତୀୟ ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ଅତିରିକ୍ତ / ନୁତନ ଦେବତୀୟ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ କରାଯିବ ନାହିଁ।

(iii) AFL ଦେବତୀୟ ଶୁଳ୍କ ଉପରେ GSTର ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା ସମ୍ପର୍କରେ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ପରୋକ୍ଷ ଟିକସ ଏବଂ ସୀମା ଶୁଳ୍କ ବ୍ୟବହାର (CBIC) ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଏବଂ ସ୍ୱାକ୍ଷରୀକରଣ, ଯଦି ଥାଏ, ପାଳନ କରିବ।

- AFL ସୁଧ ହାରରେ କର୍ତ୍ତୃତ୍ୱ ଅତିରିକ୍ତ ଉପାଦାନ ପ୍ରଚଳନ କରିବ ନାହିଁ ଏବଂ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ଲଟେର ଏବଂ ସ୍ୱପିଟ୍ ଉଭୟରେ ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।
- AFL ଦେବତୀୟ ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ବ୍ୟବହୃତ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛି।
- ଦେବତୀୟ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଏବଂ ରଣ ରୁକ୍ତିନାମାର ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅନୁପାଳନ ନ କରିବା ସହିତ ସମାନ ହେବା ଉଚିତ୍, କର୍ତ୍ତୃତ୍ୱ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ୍ଚ ରଣ/ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବର୍ତ୍ତମାନ ସମ୍ପର୍କରେ ପକ୍ଷପାତିତା ନକରି।
- 'ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାତ୍ମକ' ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଦେବତୀୟ ଶୁଳ୍କ, ସମାନ ପ୍ରକାରର ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିବା ପାଇଁ ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାତ୍ମକ ପ୍ରତି ଦେବତୀୟ ଶୁଳ୍କ ଅପେକ୍ଷା ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ।
- AFL ଦ୍ୱାରା ରଣ ରୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ / ପୁଞ୍ଜି ତଥ୍ୟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ (KFS) ରେ ଗ୍ରହଣକମାନତ୍ୱ ଦର୍ଶିତ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଏବଂ କାରଣ ସ୍ୱପ୍ନ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ, ଏହା ସହିତ AFLର ଖବରପତ୍ରରେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ସେବା ଶୁଳ୍କ ଅନୁବନ୍ଧିତ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।

ଯଦେବେଳେ ରଣଗ୍ରହୀତାତ୍ମକ ରଣର ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନକରିବା ପାଇଁ ରିମାଇଣ୍ଡର ପଠାଯାଏ, ସତେବେଳେ ଦେବତୀୟ ଶୁଳ୍କ ସମ୍ପର୍କରେ ଜଣାଇବାକୁ ପଡିବ। ଏହା ସହିତ, ଦେବତୀୟ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟର ଯକ୍ଷେତ୍ରରେ ଉଦାହରଣ ଏବଂ ଏହାର କାରଣ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇବାକୁ ପଡିବ।

**(iv) ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମତେ ରଣ ବର୍ତ୍ତନ**

- AFL ଏହାର ପ୍ରକାଶିତ ଖବରପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଯଦି ଉପଯୁକ୍ତ ହୁଏ ତେବେ ସ୍ୱାଧୀନ ଭାଷାରେ ଗ୍ରହଣକର୍ତ୍ତା ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ୍ଚ, ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶ୍ଚ ରଣଗ୍ରହୀତାତ୍ମକ ମଞ୍ଜୁର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବ, ଯେଉଁଥିରେ ପ୍ରକାଶ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ, AFL ଏହା ମଧ୍ୟ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ରିହାତି / ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଆଗାମୁଗୁପ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ। ଏହି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ରଣ ରୁକ୍ତିନାମାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ।
- ରୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର/ତ୍ୟାଗ କରିବା ନିଷ୍ପତ୍ତି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ରୁକ୍ତିନାମା ସହିତ ସମନ୍ୱୟରେ ନିଆଯିବ।
- AFL କେବଳ ଏପରି ରଣଗ୍ରହୀତାତ୍ମକ ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ କରିବା ପରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାତ୍ମକ ଦ୍ୱାରା ଉପଲବ୍ଧ ସୀମାର ବକସ୍ତେ ପରିମାଣର

ଆଦାୟ ପରେ ହିଁ ତାହାର ରେଗୁଲେଟୋରୀ ସମ୍ପତ୍ତି ସିକ୍ୟୁରିଟିରୁ ମୁକ୍ତ କରିବ, ଯାହା AFLର ରେଗୁଲେଟୋରୀ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଥିବା ଅନୁଷ୍ଠାନ କର୍ମୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପାଇଁ କର୍ମୀଙ୍କ ସମ୍ପର୍କରେ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲାଭ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ। ଯଦି ଏପରି ଅଧିକାର ସର୍ବ ପ୍ରକାରରେ କରାଯାଏ, ତେବେ ରେଗୁଲେଟୋରୀ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ଏବଂ ସର୍ବୋତ୍ତମ ବିଷୟରେ ପୁରୁଣା ବିବରଣୀ ସହିତ ରେଗୁଲେଟୋରୀ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଦିଆଯିବ ଯେଉଁ ଅନୁଯାୟୀ AFL ରେଗୁଲେଟୋରୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାପ୍ତ ଦାବି ସମାଧାନ କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ରଖିବା ପାଇଁ ହକଦାର ହେବ।

**(v) ବାଣ୍ଟିବିପୁରଣ ଓ ଆବରଣ - ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଓ ପରିଶୋଧ / ସମାଧାନ ଉପରେ ସ୍ୱାଧୀନ / ଅସ୍ୱାଧୀନ ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ଟ୍ରିନା ପ୍ରକାଶନ।**

- ରେଗୁଲେଟୋରୀ ସମ୍ପତ୍ତି ପରିଶୋଧ / ସମାଧାନ ପରେ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ AFL ସମ୍ପତ୍ତି ମୂଳ ସ୍ୱାଧୀନ / ଅସ୍ୱାଧୀନ ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ଟ୍ରିନା ପ୍ରକାଶନ ମୁକ୍ତ କରିବ ଏବଂ ଯେକୌଣସି ରେଗୁଲେଟୋରୀ ପଦକ୍ଷେପ ଚାର୍ଜ୍ମେଣ୍ଟ୍ ହଟାଇବ।
- ରେଗୁଲେଟୋରୀ ସମ୍ପତ୍ତି ଅନୁସାରେ, ରେଗୁଲେଟୋରୀ ସର୍ବୋତ୍ତମ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ବ୍ୟାଞ୍ଚ ଆଉଟଲେଟ୍ / ଶାଖା କିମ୍ବା AFLର ଅନୁଷ୍ଠାନ କର୍ମୀଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମକୁ ଯେଉଁଠାରେ ଡକ୍ଟ୍ରିନା ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି, ମୂଳ ସ୍ୱାଧୀନ / ଅସ୍ୱାଧୀନ ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ଟ୍ରିନା ସଂଗ୍ରହ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ଦିଆଯିବ।
- ଡିସେମ୍ବର 01, 2023 କିମ୍ବା ତା'ପରେ ଜାରି ହୋଇଥିବା ରେଗୁଲେଟୋରୀ ପଦକ୍ଷେପ ମୂଳ ସ୍ୱାଧୀନ/ଅସ୍ୱାଧୀନ ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ଟ୍ରିନା ପ୍ରକାଶନ ଫରେସ୍ଟ ସମ୍ପର୍କୀୟ ଏବଂ ସ୍ୱାଧୀନ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।
- ଏକମାତ୍ର ରେଗୁଲେଟୋରୀ କିମ୍ବା ଯୁଗ୍ମ ରେଗୁଲେଟୋରୀ ମୁକ୍ତ ଆକର୍ଷଣ ଘଟଣାର ସମାଧାନ ପାଇଁ, AFL ର ମୂଳ ସ୍ୱାଧୀନ/ଅସ୍ୱାଧୀନ ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ଟ୍ରିନା ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ ଫରେସ୍ଟ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ପ୍ରତିବନ୍ଧିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅଛି। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ପାଇଁ AFL ର ଖବରପତ୍ରରେ ଏହି ପ୍ରକାରର ପ୍ରକ୍ରିୟା ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଛି।
- **ସ୍ୱାଧୀନ/ଅସ୍ୱାଧୀନ ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ଟ୍ରିନା ପ୍ରକାଶ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ-**
  - o ରେଗୁଲେଟୋରୀ ସମ୍ପତ୍ତି ପରିଶୋଧ / ସମାଧାନ ପରେ 30 ଦିନ ପରେ ମୂଳ ସ୍ୱାଧୀନ / ଅସ୍ୱାଧୀନ ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ଟ୍ରିନା ଜାରି କରିବାର ବିକଳ୍ପ ହଲେ କିମ୍ବା ପ୍ରାପ୍ତ ବିକଳ୍ପ ରେଗୁଲେଟୋରୀ ଚାର୍ଜ୍ମେଣ୍ଟ୍ ଫର୍ମ ଦାଖଲ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ହଲେ, AFL ଏପରି ବିକଳ୍ପ କାରଣ ରେଗୁଲେଟୋରୀ ଦଣ୍ଡ ଦେଇଛି ଯଦି ବିକଳ୍ପ AFL ପାଇଁ ହୁଏ, ତେବେ ରେଗୁଲେଟୋରୀ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦିନ ବିକଳ୍ପ ପାଇଁ ₹5,000 ହାରରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦିଆଯିବ।
  - o ମୂଳ ସ୍ୱାଧୀନ/ଅସ୍ୱାଧୀନ ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ଟ୍ରିନା କ୍ଷତି/କ୍ଷୟ କ୍ଷତିରେ, ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ଟ୍ରିନା ଉପରେ, AFL ରେଗୁଲେଟୋରୀ ସ୍ୱାଧୀନ/ଅସ୍ୱାଧୀନ ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ଟ୍ରିନା ନକଲ/ପ୍ରମାଣିତ କର୍ମ ପାଇବାର ସହାୟତା କରିବ ଏବଂ ସମ୍ପତ୍ତି ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବ, ଏପରି କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବା ସହିତ, ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ AFL କୁ 30 ଦିନ ଅତିରିକ୍ତ ସମୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଏବଂ ତା'ପରେ (ଅର୍ଥାତ୍, ମୋଟ 60 ଦିନ ପରେ) ବିକଳ୍ପ ଅର୍ଥ ଦେବା ଶକ୍ତ କରାଯିବ। ଉପରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ ଯେକୌଣସି ପ୍ରମୁଖ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଅନୁଷ୍ଠାନ କର୍ମୀଙ୍କ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇବା ପାଇଁ ରେଗୁଲେଟୋରୀ ଅଧିକାର ପ୍ରତି କର୍ମୀଙ୍କ ପକ୍ଷପାତ ନକରି ହେବ।

**(vi) ସମାନ ମାସିକ କିସ୍ତି (EMI) ଆଧାରିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଓ ପରିଶୋଧ ଫର୍ମ୍-ଆର୍ଡ୍ ମଧ୍ୟ ହାରର ପୁଣିଥରେ ସର୍ବ କରିବା**

AFL କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଏବଂ ଅନୁପାଳନ ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରି ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ନୀତି ଡାହାଣ ସ୍ୱାଧୀନ କରିଛି:

- a) ମସୃଣୀ ସମୟରେ, AFL ରେଗୁଲେଟୋରୀ ରେଗୁଲେଟୋରୀ ଉପରେ ବେଞ୍ଚମାରକ୍ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପ୍ରଭାବ ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଇବା ଯାହା ଫର୍ମ୍ EMI ଏବଂ/କିମ୍ବା ଟନେର୍ କିମ୍ବା ଉତ୍ତରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆସିପାରେ। ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମୟରେ, ଉପରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା କିମ୍ବା ଉତ୍ତରରେ ଯେକୌଣସି ବୃଦ୍ଧି ତୁରନ୍ତ ଉପଯୁକ୍ତ ମାଧ୍ୟମରେ ରେଗୁଲେଟୋରୀ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।
- b) ସୁଧ ହାରର ପୁଣିଥରେ ସର୍ବ କରିବା ସମୟରେ, AFL, ଏହାର ବିକଳ୍ପରେ, ବେଞ୍ଚମାରକ୍ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ରେଗୁଲେଟୋରୀ ଏକ ସ୍ଥିର ହାରକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବ। ନୀତି, ଅନୁସନ୍ଧାନ ବିଷୟ ସହିତ, ରେଗୁଲେଟୋରୀ ମଧ୍ୟରେ ଜଣେ ରେଗୁଲେଟୋରୀ କର୍ମୀଙ୍କୁ କର୍ମୀଙ୍କ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ ତାହା ମଧ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରିପାରେ।
- c) ରେଗୁଲେଟୋରୀ (a) EMI ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଅର୍ଥ ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଉତ୍ତର ବିକଳ୍ପ ମିଶ୍ରଣ ପାଇଁ ବିକଳ୍ପ ବାଛିବା ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ; ଏବଂ, (b) ରେଗୁଲେଟୋରୀ ସମୟରେ ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ଟ୍ରିନା ପ୍ରକାଶ ପରିଶୋଧ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟତା ଚାର୍ଜ୍ମେଣ୍ଟ୍ / ପ୍ରକାଶ ପରିଶୋଧ ଦେବା

ଲାଗୁ କରାଯିବା ପ୍ରଚଳିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହବେ।

d) ଯତେବେଳେ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶିତ ଋଣ ବର୍ଗରରେ, ଯଦେବିକି ଗୃହ ଋଣ, ରଫେରନ୍ଦେସ ବଞ୍ଚେତମାରକରରେ ବୃଦ୍ଧି ଯତେବି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଶ୍ରମଣୀର ଋଣଗ୍ରହଣୀତାତ୍ମକ ପାଇଁ ପୁଅ ହାର ପୁଣିଥରେ ସର୍ବେ କରାଯାଏ; AFL ଋଣଗ୍ରହଣୀତାତ୍ମକ ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିକଳପଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଦାନ କରିବ:

(i) EMI ମୂଲ୍ୟରେ ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା EMI ସଂଖ୍ୟାରେ ବୃଦ୍ଧି, EMIକୁ ଅପରିବର୍ତ୍ତନିତ ରଖିବା କିମ୍ବା ଉଭୟ ବିକଳପର ମିଶ୍ରଣ; (ii) ଋଣର ଅବଶିଷ୍ଟ ଅଂଶ ପାଇଁ ସ୍ଥିର ସୁଧ ହାରକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରନତୁ, ଯଦେଠାରରେ ଏପରି ବିକଳପ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ଏବଂ (iii) ଋଣର ଅବଶିଷ୍ଟ ସମସ୍ତ ମଧ୍ୟସ୍ତରେ ଯକେଶିକା ସମସ୍ତରେ ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ପୁରୁ ପରିଶେଷ କରିବା।

ଋଣକୁ ଫ୍ଲେଟିଂରୁ ସ୍ଥିର ହାରକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ବିକଳପଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରୟୋଗ ସହିତ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସର୍ବେ ଶୁଳ୍କ/ପ୍ରଶାସନିକ ଖର୍ଚ୍ଚ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଏବଂ ସମସ୍ତ ସମସ୍ତରେ ଏପରି ଶୁଳ୍କ/ଖର୍ଚ୍ଚର ସଂଶୋଧନ ସମସ୍ତରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।

ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଦସ୍ତେ ବେଞ୍ଚିତ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ହବେ ଏବଂ ଖବେସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହବେ।

AFL ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଫ୍ଲେଟିଂ ହାର ଋଣ କ୍ଷତେରରେ ଅବଧିର ବୃଦ୍ଧି ନକାରାତ୍ମକ ପରିଶେଷନରେ ପରିଣତ ନହୁଏ।

AFL ପ୍ରତ୍ୟେକ ତରମୌସିକ ଶେଷରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଚ୍ୟାନଲେ ମାଧ୍ୟମରେ ଋଣଗ୍ରହଣୀତାତ୍ମକ ଏକ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ପ୍ରଦାନ କରିବ / ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବ ଯାହା ସର୍ବନିମ୍ନରେ, ଆଜି ପରମ୍ପରା ଆଦାୟ ହେଇଥିବା ମୂଳ ଏବଂ ପୁଅ, EMI ପରିମାଣ, ବାକି ଥିବା EMI ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ଋଣର ସମଗ୍ର ଅବଧି ପାଇଁ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର / ବାର୍ଷିକ ଶତକଡ଼ା ହାର (APR) ଗଣନା କରିବ। AFL ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ଋଣଗ୍ରହଣୀତା ଦ୍ଵାରା ସରଳ ଏବଂ ସହଜରେ ବୁଝିହବେ। ସମାନ ମାସିକ କିମ୍ବଦ ଋଣ ବ୍ୟତୀତ, ଉପରୋକ୍ତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ, ପରିବର୍ତ୍ତନୀୟ ଭାବରେ, ବିଭିନ୍ନ ସମସ୍ତମା ସହିତ ସମସ୍ତ ସମାନ କିମ୍ବଦ-ଆଧାରିତ ଋଣ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହବେ, ଯାହା ଏକ ବାହ୍ୟ ବଞ୍ଚେତମାରକ କିମ୍ବା ଏକ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ବଞ୍ଚେତମାରକ ସହିତ ଲିଞ୍ଚ୍ ହେଇଛି କି ନାହିଁ।

ଉପରୋକ୍ତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ EMI-ଆଧାରିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଯଦେବି ନିମ୍ନ-

"ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣ" ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଶେଷକୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଋଣକୁ ବୁଝାଏ ଏବଂ ଏଥିରେ (a) ଗ୍ରାହକ ଋଣ, (b) ଶିକ୍ଷା ଋଣ, (c) ଅଚଳ ସମ୍ପତ୍ତିର ସୁଧି/ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଋଣ (ଯଥା, ଗୃହ, ଇତ୍ୟାଦି), ଏବଂ (d) ଆର୍ଥିକ ସମ୍ପତ୍ତି (ସେୟାର, ଡିବେଣ୍ଡର, ଇତ୍ୟାଦି) ରେ ନିବେଶ ପାଇଁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଋଣ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ।

ଉପରୋକ୍ତ ସରକ୍ଷାର ଅନୁସାରେ "ଗ୍ରାହକ ଋଣ" ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଶେଷକୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଋଣକୁ ବୁଝାଏ, ଯଦେଠିରେ (a) ଉପରୋକ୍ତ ସଂସ୍ଥା ସାମଗ୍ରୀ ପାଇଁ ଋଣ, (b) କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ପ୍ରାପ୍ତ, (c) ଅଟୋ ଋଣ (ବାଣିଜ୍ୟିକ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ଋଣ ବ୍ୟତୀତ), (d) ସୁନା, ସୁନା ଅଳଙ୍କାର, ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି, ସଂସ୍ଥା ନିମା (FCNR(B) ସମତେ), ସେୟାର ଏବଂ ବଣ୍ଡ ଇତ୍ୟାଦି ଦ୍ଵାରା ପୁରକ୍ଷିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣ, (ବ୍ୟବସାୟିକ/ବାଣିଜ୍ୟିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ), (e) ବୃତ୍ତିଗତ ଋଣ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣ (ବ୍ୟବସାୟିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଋଣ ବ୍ୟତୀତ), ଏବଂ (f) ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବ୍ୟବହାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଋଣ (ଯଥା, ସାମାଜିକ ଉତ୍ସବ, ଇତ୍ୟାଦି) ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ।

**(vii) ଋଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରମ ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ**

AFL ଦ୍ଵାରା ଦିଆଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ଖୁରୁ ଏବଂ MSME ମିଆଦୀ ଋଣ ପ୍ରତ୍ୟେକ କ୍ଷତେରରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହବେ-

(1) AFL ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଋଣଗ୍ରହଣୀତାତ୍ମକ RBI ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଦେଶିତ ମାନକିତ ଫେରମାଟ ଅନୁଯାୟୀ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଏକ ସ୍ଥିତ ମତାମତ ନବୋରେ ସାହାୟ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ଏକ KFS ପ୍ରଦାନ କରିବ। KFS ଏପରି ଋଣଗ୍ରହଣୀତାମାନତ୍ମକ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାପଡୁଥିବା ଭାଷାରେ ଲେଖାଯିବ। KFS ର ବିଷୟସତ୍ତ୍ଵ ଋଣଗ୍ରହଣୀତାତ୍ମକ ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଏକ ସ୍ଵୀକୃତି ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ଯେ ସମୋନେ ସମାନ ବୁଝିଛନ୍ତି।

(2) KFS କୁ ଏକ ଅନନ୍ୟ ପ୍ରସ୍ତାବ ସଂଖ୍ୟା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ସାତ ଦିନ କିମ୍ବା ତା'ଠାରୁ ଅଧିକ ଅବଧିର ଋଣ ପାଇଁ ଅତି କମରେ ତିନି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସର ବଧୈତା ଅବଧି ରହିବ, ଏବଂ ସାତ ଦିନରୁ କମ୍ ଅବଧିର ଋଣ ପାଇଁ ଗେ଼ଟିଏ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସର ବଧୈତା ଅବଧି ରହିବ।

ବର୍ତ୍ତମାନ: ବଧୈତା ଅବଧି ଋଣଗ୍ରହଣୀତାତ୍ମକ AFL ଦ୍ଵାରା ଋଣର ସର୍ବତ୍ରାବଳୀରେ ରାଜି ହବେ ପାଇଁ KFS ପ୍ରଦାନ କରିବା ପରେ ଉପଲବ୍ଧ ସମସ୍ତ ବୁଝାଏ।

ଯଦି ରେଗୁଲେଟରୀ ବର୍ଯେଟା ଅବଧି ମଧ୍ୟସ୍ତରରେ ରାଜି ହୁଅନ୍ତି, ତବେ AFL KFSରେ ପୁଞ୍ଜିତ ରେଗୁଲେଟରୀ ଦ୍ୱାରା ଆବଦ୍ଧ ହବେ।

(3) KFS ରେ ବାର୍ଷିକ ଶତକଡ଼ା ହାର (APR)ର ଏକ ଗଣନା ପଦ୍ଧତି ଏବଂ ରେଗୁଲେଟରୀ ପରିଶେଷ ପୂର୍ତ୍ତା ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହବେ। APR ରେ AFL ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହବେ।

(4) ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ସଦା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ AFL ଦ୍ୱାରା ପ୍ରକୃତ ଆଧାରରେ ରେଗୁଲେଟରୀ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ଶୁଳ୍କ, ଯଦେକି ବୀମା ଶୁଳ୍କ, ଆଇନଗତ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି, APRର ଏକ ଅଂଶ ହବେ ଏବଂ ପୁଞ୍ଜିତ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ। ସମସ୍ତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଯଦେଠାରୁ AFL ଏପରି ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରିବାର ନିୟମ, ପ୍ରକୃତରେ ଦେଖି ପାଇଁ ରହିବ ଏବଂ ସମ୍ପର୍କିତ ତକ୍ଷଣମେ ରେଗୁଲେଟରୀ ଆଦାୟ ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମସ୍ତ ମଧ୍ୟସ୍ତରରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

(5) ରେଗୁଲେଟରୀ ସମସ୍ତ ସମ୍ପତ୍ତି ବିନା, ରେଗୁଲେଟରୀ ମକେଟିଂସି ପ୍ରୟୋଗରେ ରେଗୁଲେଟରୀ ଆଦାୟ KFS ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇ ନଥିବା ଯକେଟିଂସି ଶୁଳ୍କ, ଦେଖି ଇତ୍ୟାଦି AFL ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ।

(6) ରେଗୁଲେଟରୀ ଅଂଶ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରାଯିବା ପାଇଁ KFS କୁ ଏକ ସାରାଂଶ ବାକ୍ସ ଭାବରେ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ।

**(viii) ସାଧାରଣ**

- ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରେଗୁଲେଟରୀ ନିୟମ ଏବଂ ରେଗୁଲେଟରୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ AFL ଏହାର ରେଗୁଲେଟରୀ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ନିରୁତ୍ତ ରହିବ (ଯଦି ନୂତନ ସୂଚନା, ରେଗୁଲେଟରୀ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶିତ ହୋଇନାଥା, ଯାହା AFL ର ନିୟମକୁ ଆସିପାରେ)।
- ରେଗୁଲେଟରୀ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ରେଗୁଲେଟରୀ ଆଦାୟ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହଲେ, ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଅର୍ଥାତ୍, AFL ର ଆପତ୍ତି, ଯଦି କେଟିଂସି ଥାଏ, ରେଗୁଲେଟରୀ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟସ୍ତରରେ ଏପରି ରେଗୁଲେଟରୀ ଆଦାୟ ନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ। ସମସ୍ତ ପ୍ରୟୋଗ ଆଇନ ସହିତ ସମ୍ପର୍କରେ ଏପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ରେଗୁଲେଟରୀ ଅନୁଯାୟୀ ହବେ।
- ରେଗୁଲେଟରୀ ବକସ୍ତା ରାଶି ଆଦାୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ, AFL ଅଥବା ହଇରାଶ କରିବ ନାହିଁ ଯଦେକି ଅଥବା ସମସ୍ତରେ ରେଗୁଲେଟରୀ ନିୟମରେ ହଇରାଶ କରିବା, ରେଗୁଲେଟରୀ ଆଦାୟ ପାଇଁ ମାଧ୍ୟମିକ ଶକ୍ତି ବ୍ୟବହାର କରିବା, ଇତ୍ୟାଦି। କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବା ଏବଂ ଅଭଦ୍ଧ ଆଚରଣ ପ୍ରଦର୍ଶନ ନକରିବା ପାଇଁ ପ୍ରୟୋଗ ପାଳନ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

**(ix) ରେଗୁଲେଟରୀ ପ୍ରକ୍ଷେପ ପରିଶେଷ ଶୁଳ୍କ**

ଜାନୁଆରୀ 1, 2026 ରେ କିମ୍ବା ତା'ପରେ ମଞ୍ଜୁର କିମ୍ବା ନବୀକରଣ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ରେଗୁଲେଟରୀ ଅଂଶ ଏବଂ ଅନ୍ତର୍ଗତ ସମ୍ପର୍କରେ (ନିମ୍ନରେ ଥିବା ପଏଣ୍ଟ 1 ବ୍ୟତୀତ ଯାହା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶିତ):

1. ସହ-ଦାୟା ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରେଗୁଲେଟରୀ ଆଦାୟ ପାଇଁ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଅନୁମୋଦିତ କେଟିଂସି ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ମିଆଦି ରେଗୁଲେଟରୀ ଆଦାୟ କେଟିଂସି ବାକ୍ସପତ୍ତି ଚାର୍ଜ/ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ କରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।
2. ସହ-ଦାୟା ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା ମଞ୍ଜୁରୀ ପରିମାଣ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରେଗୁଲେଟରୀ ଏବଂ MSE ଗୁଡ଼ିକୁ ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା କେଟିଂସି ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ରେଗୁଲେଟରୀ (ଟର୍ମ୍ସ ଲୋଡ୍ ଏବଂ ଡିମାଣ୍ଡ ଲୋଡ୍ ସମତେ) ଉପରେ AFL କେଟିଂସି ଫ୍ଲୋଟିଂ ଫ୍ଲୋଟିଂ ଚାର୍ଜ/ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ କରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।
3. ଉପରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଏବଂ 2 ରେ ଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟରେ ରେଗୁଲେଟରୀ ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ଷେପ ପାଣ୍ଡର ଉପରେ ବିଚାର ନକରି, ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ, ଏବଂ କେଟିଂସି ସର୍ବନିମ୍ନ ଲକ୍ଷ୍ୟ ଅବଧି ବିନା ଲାଗୁ ହବେ।
4. ତୁଆଳ/ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ହାର (ସୂଚି ଏବଂ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ମିଶ୍ରଣ) ରେଗୁଲେଟରୀ ଆଦାୟ ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟରେ ସହ-ପଏଣ୍ଟ 1 ଏବଂ 2 ର ପ୍ରୟୋଗ ପ୍ରକ୍ଷେପ ପେମେଣ୍ଟ ସମସ୍ତରେ ରେଗୁଲେଟରୀ ହାରରେ ଅଛି କି ନାହିଁ ତାହା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିବ।
5. ଉପରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟତୀତ, ଯଦି କେଟିଂସି ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ AFLର ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ହବେ ତଥାପି, ମିଆଦି ରେଗୁଲେଟରୀ ଆଦାୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯଦି AFL ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯାଏ, ତବେ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ପ୍ରତିହତ ହୋଇଥିବା ପରିମାଣ ଉପରେ ଆଧାରିତ ହବେ। ଉପରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖ ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ତବେ ଉପରେ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଅନୁମୋଦିତ ସୀମା ଅତିକ୍ରମ ନକରିବା ପରିମାଣ ଉପରେ ଲାଗୁ ହବେ।

6. ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ସୁବିଧା କ୍ଷତ୍ରେରରେ, ଯଦି ରେଗୁଲେଟରୀ ଓଭର ଡ୍ରାଫ୍ଟିନାମାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମସ୍ତ ପୂର୍ବରୁ ସୁବିଧା ନବୀକରଣ ନକରିବାର ତାତ୍ପର୍ଯ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ AFL କୁ ନିଶ୍ଚିତ ଦିଆଯିବ, ତେବେ କର୍ମଚାରୀ ପରି-ପମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ ହେବ ନାହିଁ, କିନ୍ତୁ ଯଦି ସୁବିଧା ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖରେ ବନ୍ଦ ହୋଇଯାଏ।
7. AFL ଦ୍ଵାରା ପରି-ପମେଣ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା କ୍ଷତ୍ରେରରେ AFL କର୍ମଚାରୀ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।
8. AFL ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ଛାଡ଼ି କରାଯାଇଥିବା ରେଗୁଲେଟରୀ ପୂର୍ବ ପରିଶେଷ ସମୟରେ AFL କର୍ମଚାରୀ ପ୍ରକାରର ଶୁଳ୍କ/ଫିସ୍ ପିଛିଲା ଭାବରେ ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।
9. ପୂର୍ବରୁ ଦେଖି ଦେଖି ଲାଗୁ ହେବା କିମ୍ବା ନହେବା ସ୍ଵତନ୍ତ୍ର ଭାବରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର, ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ଏବଂ ରେଗୁଲେଟରୀ ନାମରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ। ଏଠାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନଥିବା କର୍ମଚାରୀ ପୂର୍ବ ଦେଖି ଦେଖି AFL ଦ୍ଵାରା ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ।

**(x) ସୁଧ ଆଦାୟ**

ସୁଧ ଆଦାୟ ସମ୍ପର୍କରେ AFL ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅନୁସରଣ କରିବ-

-ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଚକ୍ ହସ୍ତାନ୍ତର ତାରିଖରୁ ସୁଧ ଆଦାୟ କରନ୍ତୁ

-କବେଳ ସହି ସମସ୍ତ ପାଇଁ ସୁଧ ଆଦାୟ କରନ୍ତୁ ଯେଉଁ ସମସ୍ତ ପାଇଁ ରେଗୁଲେଟରୀ ଆଦାୟ ଆଦାୟ ନୁହେଁ

-ସୁଧ ଆଦାୟ ପାଇଁ ରେଗୁଲେଟରୀ ଅନୁମତି କିମ୍ବା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ବିଚାର କରନ୍ତୁ

**(xi) ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ନିଷ୍କର୍ଷଣ**

- ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ କରିବାର AFL ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିର୍ଦ୍ଦେଶ କରନ୍ତି।
- ରେଗୁଲେଟରୀ ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ କରିବା ପାଇଁ AFL ପାଣ୍ଠିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍କିଟ୍ ଏବଂ ବିପଦ ପରିମିତ ମୂଲ୍ୟ ବିଚାରକୁ ନେଇ ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ ଗଠନ କରନ୍ତି।
- ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ରେଗୁଲେଟରୀ ବିପଦ ସତର ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ ଯେଉଁଠି ଆର୍ଥିକ ଶକ୍ତି, ବ୍ୟବସାୟ, ବ୍ୟବସାୟକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ନିୟମ ପରିବର୍ତ୍ତନ, ପ୍ରତିଯୋଗିତା, ରେଗୁଲେଟରୀ ଅତୀତ ଇତିହାସ ଇତ୍ୟାଦି।
- ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦ ଗ୍ରହଣକରଣ ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ରେଗୁଲେଟରୀ ଠାରୁ ବିଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବାର ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତତା ଆବଦେନ ଫର୍ମରେ ରେଗୁଲେଟରୀ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ସ୍ଵତନ୍ତ୍ର ଭାବରେ ନିଶ୍ଚିତ ହେବ।
- ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦ ଗ୍ରହଣକରଣ ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି ମଧ୍ୟ ଖବରପତ୍ରରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ।
- ଯେତେବେଳେ ସୁଧ ହାରରେ କର୍ମଚାରୀ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବ, ଖବରପତ୍ରରେ ପ୍ରକାଶ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟତା ପ୍ରକାଶିତ ପୂର୍ବରୁ ଅପତ୍ତେ କରାଯିବ। ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହାର ହେବ ଯାହା ଦ୍ଵାରା ରେଗୁଲେଟରୀ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କଟେ ସଠିକ୍ ହାର ଦେବାକୁ ପଡ଼ିବ ସେ ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହେବେ।

**(xii) ଡିଜିଟାଲ ଲେଣ୍ଡିଂ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ରେଗୁଲେଟରୀ**

ଡିଜିଟାଲ ଲେଣ୍ଡିଂ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ NBFC ଦ୍ଵାରା ଉଦ୍ଧୃତ କରାଯାଇଥିବା ରେଗୁଲେଟରୀ AFL ନଭେମ୍ବର 28, 2025 ରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - କର୍ମଚାରୀ ସୁବିଧା) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 ମାଧ୍ୟମରେ RBI ଦ୍ଵାରା ନିଶ୍ଚିତ କରାଯାଇଥିବା ଡିଜିଟାଲ ଲେଣ୍ଡିଂ ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବ, ଯାହା ଅନ୍ୟ କିଛି ସହିତ, ନିମ୍ନଲିଖିତ ପାଇଁ ପ୍ରବଳନ କରେ:

AFL ରେଗୁଲେଟରୀ (LSP) ଉପରେ ଏକ ଉପରୀ ସ୍ତରରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ପ୍ରଦାନ କରିବ, ସମାନତା କରନ୍ତୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଦାୟିତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ପାଳନ କରିବା ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରିବା ଯେ LSP ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ) ଗୁଡ଼ିକ - ଦାୟିତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 ଏବଂ ସମସ୍ତ ସମୟରେ ନିଶ୍ଚିତ ହେବ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରମୁଖ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରନ୍ତି।

ଏକ ପ୍ରମୁଖ ନୀତି ହିସାବରେ, AFL ଦ୍ଵାରା LSP ସହିତ କରାଯାଇଥିବା ଯେକୌଣସି ଆବଦେନ ଯେଉଁଠି ରେଗୁଲେଟରୀ କର୍ମଚାରୀ ପ୍ରକାରରେ କର୍ମଚାରୀ ବୈଧାନିକ କିମ୍ବା ନିୟମ ବ୍ୟବସାୟ ଅନୁଯାୟୀ AFL କୁ ଏହାର ଦାୟିତ୍ଵ ଦୁର୍ବଳ କିମ୍ବା ମୁକ୍ତ କରିବ ନାହିଁ, ଏବଂ AFL LSP ର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ ଏବଂ ଅବହେଳା ପାଇଁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାୟିତ୍ଵ ଏବଂ ଦାୟିତ୍ଵ ରହିବ।

**ରଣଗ୍ରହୀତାଞ୍ଜ ପାଇଁ ପ୍ରକାଶନ**

(1) ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଞ୍ଜ (ଅଣ-ବ୍ୟାଞ୍ଜକ୍ରିଡ଼ା ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ଦାୟିତ୍ଵହୀନ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 ରେ ଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ, AFL ଏକ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ଷ୍ଟ୍ରେମିଂ (KFS) ପ୍ରଦାନ କରିବ।

(2) ଦଶନ୍ଧୀ ଶୁଳକ ସମ୍ପର୍କରେ, AFL ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଞ୍ଜ (ଅଣ-ବ୍ୟାଞ୍ଜକ୍ରିଡ଼ା ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ଦାୟିତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 ଦ୍ଵାରା ପରିଚାଳିତ ହେବ।

(3) ଡିଜିଟାଲ୍ ଭାବରେ ସ୍ଵୀକୃତିତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ (AFLର ଲଗେର ହେତୁରେ) ଯଥା, KFS, ରଣ ପ୍ରଦାନକର୍ତ୍ତା ସାମାନ୍ୟ, ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର, ନିୟମ ଏବଂ ସରତ୍ତାବଳୀ, ଆକାଉଣ୍ଟ ଷ୍ଟ୍ରେମିଂ, ରଣଗ୍ରହୀତାଞ୍ଜ ତଥ୍ୟ ସଂରକ୍ଷଣ ଏବଂ ବ୍ୟବହାର ସମ୍ପର୍କରେ AFL/LSP ର ଗୋପନୀୟତା ନୀତି ଇତ୍ୟାଦି ରଣ ରୁକ୍ତିନାମା/ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପରେ ପଞ୍ଜିକୃତ ଏବଂ ଯାଞ୍ଚ ହେଇଥିବା ଇମେଲ୍ / SMS ରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଞ୍ଜ ନିକଟକୁ ସ୍ଵୟଂଚାଳିତ ଭାବରେ ଫେଲ୍ ହେବା AFL ନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

ଧ୍ୟାନ ଦିଅନ୍ତୁ: ଡିଜିଟାଲ୍ ଭାବରେ ସ୍ଵୀକୃତିତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ସମସ୍ତ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ପୂରନା ପ୍ରଯୁକ୍ତି ଆଇନ, 2000 ର ବ୍ୟବସ୍ଥା ସହିତ ଅନୁଯାୟୀ କରାଯିବ।

(4) ସହଜରେ ପହଞ୍ଚିବା ପାଇଁ AFL ଓବରସାଇଟ୍ ଏକ ପ୍ରମୁଖ ସ୍ଥାନରେ ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ:

- (i) ଏହାର ସମସ୍ତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ଏହାର DLA ର ବିବରଣୀ।
- (ii) LSP ର LSP ଏବଂ DLA ର ବିବରଣୀ ସହିତ ସମୋଦୟ ଯେଉଁ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପାଇଁ ନିୟୋଜିତ ହେଇଛନ୍ତି ତାହାର ବିବରଣୀ।
- (iii) AFL ର ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ।
- (iv) ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଞ୍ଜର ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପ୍ରଣାଳୀ (CMS) ଏବଂ Sachet ପୋର୍ଟାଲର ଲିଞ୍କ।
- (v) ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଞ୍ଜର ପ୍ରଚଳିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଗୋପନୀୟତା ନୀତି ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିବରଣୀ।

(5) DLAs / LSP ଗୁଡ଼ିକର ଏହାର ଓବରସାଇଟ୍ ଲିଞ୍କ୍ ଅଛି ବୋଲି AFL ନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

(6) ରଣ ଖିଲାପ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯେତେବେଳେ ନିଜେ ରକଭରୀ ଏନେଣ୍ଟ୍ସକୁ ରକଭରୀ ପାଇଁ ନିୟୁକ୍ତ କରାଯାଏ କିମ୍ବା ପୂର୍ବରୁ ନିୟୁକ୍ତ ହେଇଥିବା ରକଭରୀ ଏନେଣ୍ଟ୍ସରେ କର୍ମଚାରୀ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୁଏ, ରକଭରୀ ଏନେଣ୍ଟ୍ସ ରଣଗ୍ରହୀତାଞ୍ଜ ସହିତ ରକଭରୀ ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଞ୍ଜ ସହ ଇମେଲ୍ / SMS ମାଧ୍ୟମରେ ରକଭରୀ ଏନେଣ୍ଟ୍ସକୁ ବିବରଣୀ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

**7. କୁଲି-ଅଫ୍ ଅବଧି**

(1) ପ୍ରଚାରମୂଳକ "କୁଲି-ଅଫ୍ ଅବଧି" ମଧ୍ୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଞ୍ଜ ମୂଳ ଏବଂ ଆନୁପାତିକ APR ବିନା କର୍ମଚାରୀ ଜରିମାନା ବଜେ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣରୁ ବାହାରି ଆସିବାର ଏକ ସ୍ଵପ୍ନ ବିକଳପ ଦିଆଯିବ। କୁଲି ଅଫ୍ ଅବଧି AFL ଦ୍ଵାରା AFL ର ନୀତି ଅନୁସାରେ ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରାଯିବ, ଯାହା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅବଧି ଗୋଟିଏ ଦିନକୁ କମ୍ ନୁହେଁ। କୁଲି-ଅଫ୍ ଅବଧି ପରେ ମଧ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଞ୍ଜ ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଞ୍ଜ ପାଇଁ, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଞ୍ଜ (ଅଣ-ବ୍ୟାଞ୍ଜକ୍ରିଡ଼ା ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ଦାୟିତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 ଅନୁଯାୟୀ ପୂର୍ବ-ସମ୍ପର୍କକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ।

(2) ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଶୀତଳୀକରଣ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ରଣ ଛାଡ଼ିଦିଅନ୍ତି, ତେବେ AFL ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଏକକାଳୀନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଫି ରଖିପାରନ୍ତେ ଏହା, ଯଦି ପ୍ରଯୁକ୍ତ ହୁଏ, ତେବେ KFS ରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।

**8. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ**

(1) AFL, ଏବଂ ସମୋଦୟକର LSP ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତାଞ୍ଜ ସହିତ ଏକ ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ ରଖେ, ରଣଗ୍ରହୀତାଞ୍ଜ ଦ୍ଵାରା ଉପାୟାଧିକାରି ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ/ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ନୋଡାଲ୍ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀମାନଙ୍କୁ ନିୟୁକ୍ତ କରିବେ।

(2) ନୋଡାଲ୍ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ AFL ର ଓବରସାଇଟ୍, ଏହାର LSP ଏବଂ DLA ରେ, ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଞ୍ଜ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା KFS ରେ ସ୍ଵପ୍ନ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।

(3) ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ସୁବିଧା DLA ଏବଂ AFL ର ୱେବସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ଦାକ୍ଷିଣ୍ୟ AFL ଦାଖଲରେ ରହିବ।

(4) ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତାତ୍ମକ ଦ୍ଵାରା AFL କିମ୍ବା AFL ଦ୍ଵାରା ନିୟୋଜିତ LSP ବିରୁଦ୍ଧରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଅଭିଯୋଗକୁ AFL ଦ୍ଵାରା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବରେ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରାଯାଏ, କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାତ୍ମକ ଉତ୍ତରରେ ସମସ୍ତଙ୍କୁ ନୁହେଁନ୍ତି; କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାତ୍ମକ ଦ୍ଵାରା ଅଭିଯୋଗ ପାଇବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଉତ୍ତର ପାଇନାହିଁ, ତେବେ ଉକ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତାତ୍ମକ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ-ସମ୍ପର୍କିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପ୍ରଣାଳୀ (CMS - <https://cms.rbi.org.in/>) ପୋର୍ଟାଲରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ "କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ପ୍ରାପ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର, ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ସକେଟ୍ -17, ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ ଭିଷ୍ଟା, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ - 160017" କୁ ଏକ ଫିଜିକାଲ ଅଭିଯୋଗ ପଠାଇପାରିବେ। ଏହି ପ୍ରକାର ରଣଗ୍ରହୀତାତ୍ମକ ନିକଟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ପହଞ୍ଚାଯିବ।

**(xiii) ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା**

ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ କରିଛନ୍ତି। ଏପରି ବ୍ୟବସ୍ଥା ନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ:

- a. ରଣ ପ୍ରବନ୍ଧକାରୀ ସଂସ୍ଥାର କର୍ମକର୍ତ୍ତାତ୍ମକ ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ସମସ୍ତ ବିବାଦ ଶୁଣାଣି ଏବଂ ସମାଧାନ ଅତି କମରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ କରାଯାଏ।
- b. କମ୍ପାନୀର କର୍ମକର୍ତ୍ତାତ୍ମକ ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ହେଉଥିବା ସମସ୍ତ ବିବାଦ / ଅଭିଯୋଗ, ଯେଉଁଥିରେ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏଜେନ୍ସି ଦ୍ଵାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ସେବା ସମ୍ପର୍କିତ ସମସ୍ତାଗୁଡ଼ିକ ସାମିଲ ଅଛି, ସେଗୁଡ଼ିକର ଶୁଣାଣି ଏବଂ ସମାଧାନ କରାଯିବ।

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବା ଉଚିତ:

- ଅଭିଯୋଗ କିପରି ଦାଖଲ କରିବେ
- ଅଭିଯୋଗ କେଉଁଠାରେ କରାଯାଇପାରିବ
- କେତେବେଳେ ଉତ୍ତର ଆଶା କରିବେ
- ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ କାହାକୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ
- ଗ୍ରାହକ ଫିଲ୍ଡ ବିଷୟରେ ଖୁସି ନହଲେ କ'ଣ କରିବେ।
- ଆମର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ଗ୍ରାହକତ୍ମକ ଯକେଣସି ପ୍ରଶ୍ନରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବେ।

**ଖଣ୍ଡ 1: ଆପଣଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରନ୍ତୁ**

ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବିନ୍ଦୁ ଏବଂ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯକେଣସି ରିସୋଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏଜେନ୍ସି ଦ୍ଵାରା ପ୍ରବନ୍ଧ କରାଯାଇଥିବା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବିନ୍ଦୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଯକେଣସି ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଆମ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ:

1. ଆମ ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶିତ ନମ୍ବରଗୁଡ଼ିକରେ ଆମ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ ([www.axisfinance.in](http://www.axisfinance.in)) ଟଲିଫୋନ୍: 1800 419 0094। (ସୋମବାର ଠାରୁ ଶନିବାର, ସକାଳ 9.30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6.00 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ)
2. [customer.support@axisfinance.in](mailto:customer.support@axisfinance.in), [grievance@axisfinance.in](mailto:grievance@axisfinance.in) ଏବଂ [axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in](mailto:axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in) ରେ ଆମକୁ ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ
3. ଅଭିଯୋଗ ମତାମତ ଫରମ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆକ୍ସିସ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ୱେବସାଇଟ୍ ପରିଦର୍ଶନ କରନ୍ତୁ: <https://www.axisfinance.in/Customer-Services/customer-complaints-and-feedback>

4. ଗ୍ରାହକ ଗ୍ରାହକ ପୂର୍ବରୁ [www.axisfinance.in](http://www.axisfinance.in) ରେ ଲଗ୍ ଇନ୍ କରିପାରିବେ, ଲଗ୍ ଇନ୍ କୁ ଯାଇ ଗ୍ରାହକ ବିଭାଗ ଚୟନ କରିପାରିବେ।
5. ଆମର କମ୍ପ୍ୟାନୀକୁ ପରିଦର୍ଶନ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଆମର ଯକେଣିଶି ଶାଖାରେ ଆପଣଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରନ୍ତୁ। (କାର୍ଯ୍ୟ ସମୟ ସକାଳ 10:00 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 5:30 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସପ୍ତାହର ଠାରୁ ଶନିବାର (ମାସର ପ୍ରଥମ ଏବଂ ଦ୍ୱିତୀୟ ଶନିବାର ବ୍ୟତୀତ);
6. ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ଲଖେନତୁ-

ଆକ୍ସିସ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍

ଆକ୍ସିସ୍ ହାଉସ୍, ଗ୍ରାଉଣ୍ଡ ଫ୍ଲୋର,

ପାଣ୍ଡୁରଙ୍ଗ ରୁପକର ମାର୍ଗ, ଖର୍ଲି,

ମୁମ୍ବାଇ - 400025

ସିଷ୍ଟମରେ ଲଗ୍ ହୋଇଥିବା ପୂର୍ବରୁ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ସ୍ୱୀକୃତି ଏବଂ ସର୍ବୋତ୍ତମ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି।

### **ଷ୍ଟେପ୍ 2: ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାନ୍ତୁ**

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, କିମ୍ବା 10ଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଉତ୍ତର ପାଆନ୍ତି ନାହିଁ, ତେବେ ସେ କମ୍ପ୍ୟାନୀର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ଲଖିପାରିବେ, ମଲ୍ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା କଲ୍ କରିପାରିବେ:

### **ଗ୍ରାମର୍ତ୍ତା ମଞ୍ଚର ସାହାଯ୍ୟ**

ଆକ୍ସିସ୍ ହାଉସ୍, ଗ୍ରାଉଣ୍ଡ ଫ୍ଲୋର,

ପାଣ୍ଡୁରଙ୍ଗ ରୁପକର ମାର୍ଗ, ଖର୍ଲି, ମୁମ୍ବାଇ - 400025

ଟଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର: 022- 6226 0049

ଇମେଲ୍ ଆଇଡି: [grievance@axisfinance.in](mailto:grievance@axisfinance.in)

### **ଷ୍ଟେପ୍ 3: ପରିଦର୍ଶିତା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାଳୀ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଯିବ**

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, କିମ୍ବା 20 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଉତ୍ତର ପାଆନ୍ତି ନାହିଁ, ତେବେ ସେ କମ୍ପ୍ୟାନୀର ପ୍ରମୁଖ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାଳୀ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଲଖିପାରିବେ, ମଲ୍ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା କଲ୍ କରିପାରିବେ:

### **ଗ୍ରାମର୍ତ୍ତା ପ୍ରତି ସିଂହ**

ଆକ୍ସିସ୍ ହାଉସ୍, ଗ୍ରାଉଣ୍ଡ ଫ୍ଲୋର,

ପାଣ୍ଡୁରଙ୍ଗ ରୁପକର ମାର୍ଗ, ଖର୍ଲି, ମୁମ୍ବାଇ - 400025

ଟଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର: 022- 6226 0248

ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର: +91 8655749343

ଇମେଲ୍ ଆଇଡି: [axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in](mailto:axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in)

#### ଖୁଟପ୍ରେ 4: ଲ଼େ-କପାଳ

- ଯଦି ଅଭିଯ଼େ-ାଗର ସମାଧାନ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟସ୍ତର଼େ ନହୁଏ କିମ୍ବା ଗୁରାହକ AFLରୁ କ଼େ-ାଣସି ସନ୍ତ଼େ-ାଷଜନକ ଉତ୍ତର ନ ପାଆନ୍ତି, ତବେ ଗୁରାହକ ରିଜର୍ଭ୍ ବ୍ଯା଼଼କ - ସମନ୍ତ୍ରିତ ଲ଼େ-କପାଳ ଯ଼େ-ାଜନା, 2021 ଅନ୍ତର୍ଗତ କନେନ୍ଦ୍ରୀସ୍ ପୁରାପ୍ତି ଏବଂ ପୁରକ୍ରିସ୍ଯାକରଣ କନେନ୍ଦ୍ରକୁ ଯାଜ ଅଭିଯ଼େ-ାଗ କରିପାରିବେ।
- ଗୁରାହକ ଅଭିଯ଼େ-ାଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିବାକୁ ଲ଼େ-କପାଳ଼କ ଅଭିଯ଼େ-ାଗ ଦାଖଲ ପ଼େ-ାଗୁଟାଲ୍: <https://cms.rbi.org.in> ବ୍ଯବହାର କରିପାରିବେ। ଇଲକେଟ୍ର଼େ-ାନିକ୍ ମ଼େ-ାଡ୍ (ଇ-ମଲ୍) ଏବଂ ଉ଼େ-ାତିକ ରୁପର଼େ ଅଭିଯ଼େ-ାଗ, ଡାକ ଏବଂ ହସ୍ତଗତ ଅଭିଯ଼େ-ାଗ ସମତେ, କନେନ୍ଦ୍ରୀକୃତ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପୁରକ୍ରିସ୍ଯାକରଣ କନେନ୍ଦ୍ର, ଭାରତୀସ୍ ରିଜର୍ଭ୍ ବ୍ଯା଼଼କ, ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, ସକେଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ୍ - 160017 ର଼େ କନେନ୍ଦ୍ରୀକୃତ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପୁରକ୍ରିସ୍ଯାକରଣ କନେନ୍ଦ୍ରକୁ ପଠାଯିବ।
- ଗୁରାହକ <https://www.axisfinance.in/Customer-Services/ombudsman-scheme-for-NBFC> ର଼େ ଯ଼େ-ାଜନାର ପୁରପୁଞ୍ଜ ବ଼େଶିଷ୍ଟସ୍ତୁତିକ ସହିତ ରିଜର୍ଭ୍ ବ୍ଯା଼଼କ - ସମନ୍ତ୍ରିତ ଲ଼େ-କପାଳ ଯ଼େ-ାଜନା, 2021 କୁ ପୁରବ଼େଶ କରିପାରିବେ।

#### (xiv) ବୀମା ବ୍ଯବସାସ

AFL ବୀମା ପୁରତକ୍ଟ ବ଼ଣ୍ଟନ ପାଇଁ ଏକ କମ୍ପ଼େ-ାଜିଟ୍ କରପ଼େ-ାରଟେ ଏଜ଼େଟ୍ ଭାବର଼େ ଭାରତୀସ୍ ବୀମା ନିସ୍ଯାମକ ଏବଂ ବିକାଶ ପୁରାପିକରଣ ("IRDAI") ସହିତ ପଞ୍ଜିକୃତ। ତଣ୍ଡେ, ବୀମା ସମ୍ବନ୍ଧୀସ୍ ସମସ୍ଯାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅଭିଯ଼େ-ାଗ ସମାଧାନ ପଥ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ହବେ।

#### (xv) ଶାରୀରିକ / ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ଯକ୍ତି଼କ ପାଇଁ ଋଣ ସୁବିଧା

ଶାରୀରିକ/ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଆବଦେନକାରୀ଼କୁ ଅକ୍ଷମତା ଆଧାରର଼େ ଋଣ ସୁବିଧା ସମତେ ପୁରତକ୍ଟ ଏବଂ ସୁବିଧା ପୁରଦାନ କରିବାର଼େ AFL କ଼େ-ାଣସି ପକ୍ଷପାତ କରିବ ନାହିଁ। AFLର ସମସ୍ତ ଶାଖା ଏପରି ବ୍ଯକ୍ତିମାନ଼କୁ ବିଭିନ୍ନ ବ୍ଯବସାସିକ ସୁବିଧା ପାଇବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପୁରକାରର ସହାୟତା ପୁରଦାନ କରିବ। AFL ସମସ୍ତ ସ୍ତରର଼େ କରମଚାରୀ଼କ ପାଇଁ ପରିଚାଳିତ ସମସ୍ତ ତାଲିମ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମର଼େ ଆଇନ ଏବଂ ଆନ୍ତର୍ଜାତୀସ୍ ସମ୍ମିଳନୀ ବ୍ଯା଼ା ସମୋନ଼କୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ ଅକ୍ଷମତା ଥିବା ବ୍ଯକ୍ତି଼କ ଅଧିକାର ସମ୍ବଳିତ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ମଡ୍ଯୁଲ୍ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ। ଏହା ବ୍ଯତୀତ, AFL ବିଦ୍ଯମାନ ଅଭିଯ଼େ-ାଗ ପୁରତିକାର ବ୍ଯବସ୍ଥା ଅଧୀନର଼େ ଅକ୍ଷମତା ଥିବା ବ୍ଯକ୍ତି଼କ ଅଭିଯ଼େ-ାଗର ସମାଧାନ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

କବେକ ଅକ୍ଷମତା କାରଣରୁ AFL କ଼େ-ାଣସି ଶାରୀରିକ/ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ଯକ୍ତି଼କ ଋଣ ଦବେକୁ ମନା କରିବ ନାହିଁ।

#### (xvi) ପୁରତ୍ସକ୍ଷ ବିକ୍ରସ୍ ଏଜ଼େଟ୍ (DSA) / ପୁରତ୍ସକ୍ଷ ମାର୍କ଼େଟି଼ ଏଜ଼େଟ୍ (DMA) / ଋକଭରୀ ଏଜ଼େଟ଼୍କ ଦାସ୍ତିତ୍ସ

AFL ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯ଼େ DSA / DMA / ଋକଭରୀ ଏଜ଼େଟ୍ମାନ଼େ ସମୋନ଼କର ଦାସ୍ତିତ୍ସକୁ ଯତ୍ନ ଏବଂ ସମ୍ବଦେନଶୀଳତାର ସହିତ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବର଼େ ତାଲିମପୁରାପ୍ତ, ବିଶେଷକରି ଗୁରାହକ଼କୁ ଅନୁର଼େ-ଧ କରିବା, କଲ୍ କରିବାର ସମସ୍, ଗୁରାହକ ସୂଚନାର ଗ଼େ-ାପନୀସ୍ତା ଏବଂ ପୁରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ପୁରତକ୍ଟର ସଠିକ୍ ନିସ୍ପ ଏବଂ ସର୍ବତ୍ତାବଳୀ ନିଶ୍ଚିତ ଇତ୍ଯାଦି ଦିଗଗୁଡିକ।

AFL ଆଚରଣ ସଂହିତା ପାଳନ କରିବା ପାଇଁ DSA / DMA / ଋକଭରୀ ଏଜ଼େଟ଼୍କ ପୁରତିଶୁଚି ଗୁରହଣ କରିବ। ଏହା ସହିତ, ଋକଭରୀ ଏଜ଼େଟ୍ମାନ଼େ AFL ପାଇଁ ନିରଅବକେଷ ଅଭ୍ଯାସ କ଼େ-ାଡ୍ ଉପର଼େ ପୁରଚଳିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶୋବଳୀ ଏବଂ ବକସ୍ଯା ଆଦାସ୍ ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ଋକଭରୀ ପାଇଁ ଏହାର ନିଜସ୍ଵ ସଂହିତା ପାଳନ କରିବେ। ଋକଭରୀ ଏଜ଼େଟ୍ମାନ଼େ AFL ର ଅଞ୍ଜଣତା ଏବଂ ପୁରତିଷ୍ଠାକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇପାରୁଥିବା କାର୍ଯ୍ୟରୁ ବିରତ ରହିବ ଏବଂ ସମୋନ଼େ କ଼଼େ-ାଗ ଗୁରାହକ ଗ଼େ-ାପନୀସ୍ତା ପାଳନ କରିବା ଅତ୍ସନ୍ତ ଜରୁରୀ।

AFL କଡାକଡି ଭାବର଼େ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯ଼େ ଏହା କିମ୍ବା ଏହାର ଏଜ଼େଟ୍ମାନ଼େ ଋଣ ଆଦାସ୍ ପୁରସ୍ଯାସର଼େ କ଼େ-ାଣସି ବ୍ଯକ୍ତି଼କ ଧମକ କିମ୍ବା ହଇରାଣ ନକରନ୍ତି, ଯ଼େପରିକି ସର୍ବସାଧାରଣର଼େ ଅପମାନିତ କରିବା କିମ୍ବା ଋଣଗୁରହୀତା଼କ ପରିବାର ସଦସ୍ଯ, ର଼଼େରି ଏବଂ ବନ୍ଦୁ଼କ ଗ଼େ-ାପନୀସ୍ତାର଼େ ପୁରବ଼େଶ କରିବା, ମ଼େ-ାବାଇଲ୍ କିମ୍ବା ସାମାଜିକ ଗଣମାଧ୍ୟମ ମାଧ୍ୟମର଼େ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ବାର୍ତ୍ତା ପଠାଇବା, ଧମକପୁର଼ଣ ଏବଂ/ଅଥବା ବନୋମୀ କଲ୍ କରିବା, ଋଣଗୁରହୀତାକୁ ସକାଳ 8:00 ଟା ପୁରବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା 7:00 ଟା ପର଼େ ଋଣଗୁରହୀତା଼କ ସହିତ ନିରନ୍ତର ଯ଼େ-ାଗାୟ଼େ-ାଗ କରିବା, ମିଥ୍ଯା ଏବଂ ଭ୍ରାମକ ଉପସ୍ଥାପନା କରିବା ଇତ୍ଯାଦି।

**AFL**

(1) ଯେଉଁ ଟଲେମାର୍କେଟିଂମାନେ (DSA/DMA) ଭାରତ ସରକାରଙ୍କ DoT ଠାରୁ କର୍ତ୍ତୃତ୍ୱ ବର୍ଧି ପଞ୍ଜିକରଣ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ପାଇନାହାଁନ୍ତି, ସମୋନଙ୍କୁ ଟଲେମାର୍କେଟିଂର ଭାବରେ ନିୟତ୍ତ କରାଯିବ ନାହିଁ; AFL କବେଳ ସହି ଟଲେମାର୍କେଟିଂମାନଙ୍କୁ ନିୟତ୍ତ କରାଯିବ ଯେଉଁମାନେ ସମସ୍ତ ସମୟରେ TRAI ଦ୍ୱାରା ନାମି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ପଞ୍ଜିକୃତ, ସମୋନଙ୍କର ସମସ୍ତ ପ୍ରଚାରମୂଳକ / ଟଲେମାର୍କେଟିଂ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପାଇଁ। (2) ସମୋନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟତ୍ତ ଟଲେମାର୍କେଟିଂମାନଙ୍କ (DSA/DMA) ତାଲିକା ସହିତ TRAI କୁ ଟଲେମାର୍କେଟିଂ କଲ୍ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟବହୃତ ପଞ୍ଜିକୃତ ଟଲେମାର୍କେଟିଂ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ; ଏବଂ

(3) ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ସମୋନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବର୍ତ୍ତମାନ ନିୟତ୍ତ ସମସ୍ତ ଏକ୍ସିଟମାନେ DoT ସହିତ ଟଲେମାର୍କେଟିଂର ଭାବରେ ନିଜକୁ ପଞ୍ଜିକୃତ କରନ୍ତୁ।

**(xvii) ସମୀକ୍ଷା-**

ରଣଗ୍ରହଣୀତା ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ସୁରକ୍ଷା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଖବେସାଇଟରେ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭିଯୋଗ କରାଯିବ ଉପଲବ୍ଧ ହେବା ଏହି କରାଯିବ ପରିସରର ଯକ୍ଷେପି ଉନ୍ନତ କିମ୍ବା ପରିବର୍ତ୍ତନ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ସମସ୍ତ ସମୟରେ ଉକ୍ତ ଖବେସାଇଟରେ ଅପଲୋଡ୍ କରାଯିବ।

ଉପରୋକ୍ତ ନୀତି ପ୍ରତିବନ୍ଧକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବ୍ୟତୀତ ଦ୍ୱାରା ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ କିମ୍ବା ଯଦେବେଳେ AFL ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନାରେ କର୍ତ୍ତୃତ୍ୱ ନୂତନ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅନୁରୂପ ହେବ, ଯେଉଁଥିରେ ନୂତନ ଅଭିଯୋଗ ଚ୍ୟାନେଲ ପ୍ରଚଳନ ଅନୁରୂପ, ଯଦି ଥାଏ।