



ପେୟୁ ଫାଇନାନ୍ସ ଇଣ୍ଡିଆ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆଚରଣ ସଂହିତା

**ଗୋପନୀୟତା:**

ଏହି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟରେ ଥିବା ବର୍ଣ୍ଣନାତ୍ମକ ସାମଗ୍ରୀ ଓ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନାରେ ପେୟୁ ଫାଇନାନ୍ସ ଇଣ୍ଡିଆ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ଗୋପନୀୟ ଏବଂ ମାଲିକାନା ଥାଇପାରେ। ଏହି ସୂଚନା କ୍ଷୁଦ୍ର ବୁଝାମଣା ସହିତ ଦାଖଲ କରାଯାଇଛି, ଏହାକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଗୋପନୀୟତା ସହିତ ରଖାଯିବ ଏବଂ ଏହି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ, ନକଲ କିମ୍ବା ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ ନାହିଁ।

| କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ      | ବିବରଣୀ                                                                                                                                                                         |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ପରିସର            | ଏହି ନିରପେକ୍ଷ ସଂହିତା ପେୟ (PayU) ଫାଇନାନ୍ସ ଇଣ୍ଡିଆ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ଦ୍ୱାରା ଏହାର ବ୍ୟବସାୟ ପରିଚାଳନା ସମୟରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ଥିବା ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକୁ ସୂଚିତ କରେ। |
| ଦ୍ରାଫ୍ଟ କରିଛନ୍ତି | ଆଇନ ଏବଂ ଅନୁପାଳନ ବିଭାଗ                                                                                                                                                          |
| ମଞ୍ଜୁର କରିଛି     | ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ                                                                                                                                                               |

#### ସଂଶ୍ଳେଷଣ ଇତିହାସ

| ସଂଶ୍ଳେଷଣ ନମ୍ବର | ମଞ୍ଜୁର କରିଛି     | ମଞ୍ଜୁରୀ ତାରିଖ   |
|----------------|------------------|-----------------|
| 1.0            | ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ | 29 ଜୁନ୍ 2021    |
| 1.1            | ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ | 12 ଜୁନ୍ 2023    |
| 1.2            | ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ | 23 ଜୁଲାଇ 2024   |
| 1.3            | ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ | 12 ନଭେମ୍ବର 2024 |
| 1.4            | ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ | 12 ଅଗଷ୍ଟ 2025   |

## ସୂଚୀପତ୍ର

| ବିଷୟବସ୍ତୁ                                            | ପୃଷ୍ଠା |
|------------------------------------------------------|--------|
| ପରିଭାଷା ଏବଂ ବ୍ୟାଖ୍ୟା .....                           | 1      |
| ମୁଖବନ୍ଧ .....                                        | 2      |
| ଭାଗ – 1 : ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଏବଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ .....      | 3      |
| ଭାଗ 2 : ମାର୍ଗଦର୍ଶକ ନୀତି ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକତା.....            | 3      |
| ଭାଗ 3 : ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ନିରୀକ୍ଷଣ .....                   | 8      |
| ଅନୁଲଗ୍ନକ – 1 : DSA/ DMA/ RA ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସଂହିତା ..... | 10     |
| ଅନୁଲଗ୍ନକ – 2 : ଘୋଷଣାନାମା ତଥା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିପତ୍ର .....   | 19     |

## ପରିଭାଷା ଏବଂ ବ୍ୟାଖ୍ୟା

### 1 ପରିଭାଷା

- 1.1 "ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ" ଅର୍ଥ କମ୍ପାନୀ ଆଇନ, RBI SBR ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ କିମ୍ବା ଭାରତର ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ କୌଣସି କେନ୍ଦ୍ର, ରାଜ୍ୟ, ସ୍ଥାନୀୟ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସରକାରୀ, ପ୍ରଶାସନିକ କିମ୍ବା ନିୟାମକ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ, ବିଧାନ, ନ୍ୟାୟିକ, ନିୟାମକ କିମ୍ବା ପ୍ରଶାସନିକ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ସମୟରେ ଜାରି ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ, ବିଧି, ପ୍ରଣୟନ, କେନ୍ଦ୍ର କିମ୍ବା ରାଜ୍ୟ ବିଧାନସଭାର ଅଧିନିୟମ, ଅଧ୍ୟାଦେଶ, ନିୟମ, ବିଧିବିଧାନ, ବିଜ୍ଞପ୍ତି, ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକା, ନୀତି, ସର୍ତ୍ତୁଲାର, ନିଷ୍ପତ୍ତି ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଘୋଷଣାକୁ ବୁଝାଯାଏ।
- 1.2 "APR" ଅର୍ଥ ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ହାର
- 1.3 "ବୋର୍ଡ଼" ର ଅର୍ଥ PayU ଫାଇନାନ୍ସ ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ଼
- 1.4 "କମ୍ପାନୀ ଆଇନ" ଅର୍ଥ କମ୍ପାନୀ ଆଇନ, 2013 ଏବଂ ଏହା ଅଧୀନରେ ଜାରି ହୋଇଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ, ଯାହା ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ହୋଇଥାଏ।
- 1.5 "ଗ୍ରାହକ" ଅର୍ଥ ହେଉଛି PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରଣ ସମେତ ଆର୍ଥିକ ସେବା ଏବଂ ଉପାଦାନ ଉପଭୋକ୍ତା।
- 1.6 "DMA" ଅର୍ଥ PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଦ୍ଵାରା ସିଧାସଳଖ ନିୟୁତ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ମାର୍କେଟିଂ ଏଜେଣ୍ଟ
- 1.7 "DSA" ଅର୍ଥ PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଦ୍ଵାରା ସିଧାସଳଖ ନିୟୁତ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବିକ୍ରୟ ଏଜେଣ୍ଟ
- 1.8 "EMI" ର ଅର୍ଥ ସମାନ ମାସିକ କିଣ୍ଡି
- 1.9 "ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆବେଦନ ସଂହିତା" ଅର୍ଥ ହେଉଛି PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଦ୍ଵାରା ଗୃହୀତ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥିବା ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ପ୍ରଥା ଯାହା ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧନ କରାଯାଇପାରେ।
- 1.10 "ସୁଧ ହାର ନୀତି" ଅର୍ଥ PayU ଫାଇନାନ୍ସର ସୁଧ ହାର ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନୀତିକୁ ବୁଝାଯାଏ, ଯାହା ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ହୋଇଥାଏ।
- 1.11 "KFS" ର ଅର୍ଥ ପ୍ରମୁଖ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ
- 1.12 "ପ୍ରମୁଖ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ ସର୍ତ୍ତୁଲାର" ଅର୍ଥ ହେଉଛି RBI ଦ୍ଵାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା 'ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ ପାଇଁ ପ୍ରମୁଖ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ (KFS) ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସର୍ତ୍ତୁଲାର, ଯାହା ସନ୍ଦର୍ଭ ସଂଖ୍ୟା RBI/2024-25/18 DOR.STR.REC.13/13.03.00/2024-25 ଅନୁସାରେ 5 ଏପ୍ରିଲ 2024 ରେ ଜାରି ହୋଇଛି।
- 1.13 "NBFC" ଅର୍ଥ ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ
- 1.14 "NBFC-ML" ଅର୍ଥ ଆରବିଆଇ ସର୍ତ୍ତୁଲାର ଅଧିନରେ ବର୍ଗୀକରଣ କରାଯାଇଥିବା ମଧ୍ୟମ ସ୍ତରର ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ
- 1.15 "ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ନୀତି" ଅର୍ଥ ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ PayU ଫାଇନାନ୍ସର ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ନୀତି।
- 1.16 "PayU ଫାଇନାନ୍ସ" ଅର୍ଥ ହେଉଛି PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଇଣ୍ଡିଆ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍, କମ୍ପାନୀ ଆଇନ, 1956 ଅନୁଯାୟୀ ଅବସ୍ଥାପିତ ଏକ କମ୍ପାନୀ।
- 1.17 "ଦୃଶ୍ୟମାନ ଶୁଳ୍କ ନୀତି" ଅର୍ଥ ହେଉଛି ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ PayU ଫାଇନାନ୍ସର ଦୃଶ୍ୟମାନ ଶୁଳ୍କ ନୀତି।
- 1.18 "RA" ଅର୍ଥ PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଦ୍ଵାରା ନିୟୁତ ଆଦାୟ ଏଜେଣ୍ଟ।
- 1.19 "ଆରବିଆଇ" ଅର୍ଥ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ

**1.20** “ଆରବିଆଲ ଆଇନ୍” ଅର୍ଥ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ହୋଇଥିବା ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆଇନ୍, 1934

**1.21** “RBI SBR ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ” ହେଉଛି ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ - ସେଲ୍ ବେସଡ୍ ରେଗୁଲେସନ୍) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ 2023, ଯାହା 19 ଅକ୍ଟୋବର 2023 ତାରିଖରେ ଆରବିଆଲ ଦ୍ଵାରା ଜାରି ହୋଇଛି ଏବଂ ସନ୍ଦର୍ଭ ସଂଖ୍ୟା RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 ବହନ କରେ । ଏହା ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ହୋଇପାରେ ।

## **2 ବ୍ୟାଖ୍ୟା**

ଏହି ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ପ୍ରଥା ସଂହିତାରେ ଷ୍ଟକ୍ ଭାବେ ପରିଭାଷିତ ନହେଲେ, ଏଠାରେ ବ୍ୟବହୃତ ସମସ୍ତ ବଡ଼ ଅକ୍ଷରରେ ଲିଖାଯାଇଥିବା ଶବ୍ଦଗୁଡ଼ିକ କମ୍ପାନୀ ଆଇନ, RBI SBR ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, RBI ଆଇନ, ସମୟ ସମୟରେ RBI ଦ୍ଵାରା ଜାରି ହୋଇଥିବା ସୂଚନା, ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକା ଏବଂ/କିମ୍ବା ପରିପତ୍ର ଏବଂ/କିମ୍ବା PayU Finance ର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରସଙ୍ଗିକ ନୀତି କିମ୍ବା ବ୍ୟବସାୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବଳିଲରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଅର୍ଥ ଅନୁଯାୟୀ ବୁଝାଯିବ (ପରିସ୍ଥିତି ଅନୁଯାୟୀ)।

## ମୁଖବନ୍ଧ

### 3 ପୃଷ୍ଠଭୂମି

**3.1** PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଏକ ଅଣ-ଜମା ଗ୍ରହଣକାରୀ ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ (NBFC) ଭାବେ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଛି ଏବଂ ଆରବିଆଇ SBR Master Directions ଅନୁଯାୟୀ NBFC-ML ଭାବରେ ବର୍ଗୀକୃତ ହୋଇଛି। ଏହା ଆବେଦନ ଆଧାରିତ ଅସୁରକ୍ଷିତ ରଣ ପ୍ରଦାନ କାରବାରରେ ନିୟୋଜିତ ଅଛି, ଯେଉଁଥିରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ, ଉପଭୋକ୍ତା ରଣ, ଗ୍ରାମ୍ୟାନ୍ତରାଳ କ୍ରେଡିଟ୍, ବ୍ୟବସାୟ ରଣ ଇତ୍ୟାଦି ରଣ ଉପାଦ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ। ଏହା ସହିତ କିଛି ପ୍ରଯୁକ୍ତି ସମ୍ପର୍କିତ ସେବା, ଆର୍ଥିକ ସେବା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦନ ସମ୍ପର୍କିତ ସେବା ପ୍ରଦାନ କାର୍ଯ୍ୟରେ ମଧ୍ୟ ନିୟୋଜିତ ।

**3.2** PayU ଫାଇନାନ୍ସ ସୁରକ୍ଷିତ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ପ୍ରବେଶ କରିବାର ସୁଯୋଗ ଅନୁଷ୍ଠାନ କରୁଛି। ଏହି ପ୍ରୟାସର ଅଂଶ ଭାବେ, PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଅନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ସଂସ୍ଥାମାନଙ୍କ ସହିତ ସିଧାସଳଖ ଆସାଜନମେଷ୍ଟ ଟୁକ୍ସ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣ ଅଧିଗ୍ରହଣ କରିବା ଆରମ୍ଭ କରିଛି, ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଦାୟୀତ୍ବସମ୍ପନ୍ନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତି ଉପରେ ବନ୍ଧକ କିମ୍ବା ସମ୍ପତ୍ତି ହାଇପୋଥେକେସନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ସୁରକ୍ଷିତ କରାଯାଇଛି।

### 4 ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଓ ଲକ୍ଷ୍ୟ

ନିଷ୍ପନ୍ନ ଆଚରଣ ସଂହିତାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ହେଉଛି:

**4.1** PayU ଫାଇନାନ୍ସର କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ସମସ୍ତ ହିତଧାରୀଙ୍କୁ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଓ ସମାନ ଭାବରେ ରଣ ପ୍ରଦାନ ସହିତ ତାହାର ଆର୍ଥିକ ସେବା ଓ ଉପାଦ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଥିବା ଦୃଢ଼ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାକୁ ପ୍ରତିଫଳିତ କରିବାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଥାଏ।

**4.2** PayU ଫାଇନାନ୍ସ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦିଗରେ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଓ ବାହ୍ୟ ବ୍ୟବହାରରେ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଆଚରଣ ସ୍ଥାପନ ଓ କାର୍ଯ୍ୟାନ୍ବୟନ କରିବାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଥାଏ।

### 5 ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ବିବରଣୀ

ଏହି ନିଷ୍ପନ୍ନ ଆଚରଣ ସଂହିତାକୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଂଶରେ ବିଭକ୍ତ କରାଯାଇଛି

**5.1** ଭାଗ 1 (ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଏବଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ) PayU ଫାଇନାନ୍ସ ସମ୍ପର୍କିତ ଏହି ନିଷ୍ପନ୍ନ ଆଚରଣ ସଂହିତାର ପ୍ରୟୋଗକ୍ଷମତା, ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଏବଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସମ୍ପର୍କରେ ଏକ ସାରାଂଶ ପ୍ରଦାନ କରେ।

**5.2** ଭାଗ 9 (ମାର୍ଗଦର୍ଶକ ନୀତି ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକତା) RBI SBR Master ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ମାର୍ଗଦର୍ଶକ ନୀତି ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକତାଗୁଡ଼ିକୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ କରି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛି:

5.2.1 KFS(ପ୍ରମୁଖ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ);

5.2.2 ସେହି ସୁବିଧା ସମ୍ପର୍କିତ ଆବେଦନ ଓ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ;

5.2.3 ସୁବିଧା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସମୀକ୍ଷା ଓ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ;

5.2.4 ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ବିବରଣୀ ସହିତ ସୁବିଧା ଅଧୀନରେ ରଣ ବିତରଣ, ଏବଂ

5.2.5 ରଣ ବିତରଣ ପରେ ନିରୀକ୍ଷଣ ଓ ପରୀକ୍ଷା ପ୍ରକ୍ରିୟା।

**5.3** ଭାଗ 3 (ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ନିରୀକ୍ଷଣ) ଏହି ନିଷ୍ପନ୍ନ ଆଚରଣ ସଂହିତାର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସମୀକ୍ଷା ପାଇଁ ସାଧାରଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାଗତ ଦିଗଗୁଡ଼ିକୁ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରେ।

## ଭାଗ 1

### ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଏବଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

#### 6 ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା

- 6.1** ଏହି ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆଚରଣ ସଂହିତା PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଏବଂ PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ କିମ୍ବା କାର୍ଡ୍‌ବେସ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ।
- 6.2** ଏହି ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆଚରଣ ସଂହିତା ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ, ଠିକାଦାର ଏବଂ PayU ଫାଇନାନ୍ସର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରତିନିଧିମାନଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ।

#### 7 ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି

ବ୍ୟବସାୟର ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ପାରଦର୍ଶୀ କାର୍ଯ୍ୟଚାଳନା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଏହି ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆଚରଣ ସଂହିତାକୁ ପ୍ରସ୍ତୁତ ଏବଂ ଗ୍ରହଣ କରିଛି। ଏହା RBI SBR ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଅନୁସାରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ରଖି ଦେବା ଏବଂ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ପାଇଁ ମାନଦଣ୍ଡ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରେ।

#### 8 ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଓ ଲକ୍ଷ୍ୟ

**8.1** ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଯେ:

- 8.1.1 PayU ଫାଇନାନ୍ସ ପାରଦର୍ଶିତା ରକ୍ଷା କରେ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନେ PayU ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବା ସହିତ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ବିପଦ ବିଷୟରେ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିପାରିବେ।
- 8.1.2 ବିଶ୍ୱାସ ଏବଂ ନୈତିକ ମୂଲ୍ୟବୋଧ ଉପରେ ଆଧାର କରି PayU ଫାଇନାନ୍ସ, ଏହାର ଠିକାଦାର ଓ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ସୌହାର୍ଦ୍ଦ୍ୟପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିଥାଏ।
- 8.1.3 PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ମାନଦଣ୍ଡ ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟ କରେ;
- 8.1.4 PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଏହାର ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ତୁରନ୍ତ ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଭାବରେ ସମାଧାନ କରେ; ଏବଂ
- 8.1.5 PayU ଫାଇନାନ୍ସ ତା'ର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଏହା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ବିଶ୍ୱାସ ବୃଦ୍ଧି କରେ।

## ଭାଗ 2

### ମାର୍ଗଦର୍ଶକ ନୀତି ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକତା

#### 9 ମାର୍ଗଦର୍ଶକ ନୀତି ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକତା

##### 9.1 ପ୍ରମୁଖ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ<sup>1</sup>

9.1.1 ରଣ ଚୁକ୍ତିପତ୍ର ସ୍ୱାକ୍ଷର କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକମାନେ ସଠିକ୍ ସୂଚନା ଆଧାରରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ପାଇଁ PayU ଫାଇନାନ୍ସ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ୱାଭାବିକ ସ୍ୱାଭାବିକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଫର୍ମାଟ୍ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ KFS (ପ୍ରମୁଖ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ) ପ୍ରଦାନ କରିବା<sup>2</sup>

9.1.2 KFS (ପ୍ରମୁଖ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ) ଇଂରାଜୀ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଅନ୍ୟ ଭାଷାରେ ଲେଖାଯିବ ଏବଂ PayU ଫାଇନାନ୍ସକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯିବ। ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ କେଏଫ୍ଏସ୍ ର ବିଷୟବସ୍ତୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯିବ (ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ) ଏବଂ ସେମାନେ ବୁଝିଛନ୍ତି ବୋଲି ସ୍ୱୀକୃତି ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ।<sup>3</sup>

9.1.3 କେଏଫ୍ଏସ୍ ରେ ଏପିଆର୍ ଗଣନା ପତ୍ର ଏବଂ ରଣ ଅବଧି ଉପରେ ରଣର ପରିଶୋଧ ସୂଚୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ। ଏପିଆର୍ ରେ PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ ହୋଇପାରୁଥିବା ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ। ବୀମା ଶୁଳ୍କ, ଆଇନଗତ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ଶୁଳ୍କ ଯାହା ପ୍ରକୃତ ଆଧାରରେ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯାଇପାରେ, ସେଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟ APR ର ଏକ ଅଂଶ ହେବ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପୃଥକ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ।<sup>4</sup>

9.1.4 କେଏଫ୍ଏସ୍ ରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇ ନଥିବା ଯେକୌଣସି ଦେୟ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ପଷ୍ଟ ସମ୍ମତି ବିନା, ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଆଦାୟ କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ।<sup>5</sup>

9.1.5 କେଏଫ୍ଏସ୍ ଏକ ବିଶିଷ୍ଟ ପ୍ରସ୍ତାବ ସଂଖ୍ୟା ସହିତ ଜାରି କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ। 7 (ସାତ) ଦିନ କିମ୍ବା ତା'ଠାରୁ ଅଧିକ ଦିନର ରଣ ଅବଧି ପାଇଁ ଅତି କମରେ 3 (ତିନି) ଦିନ ପାଇଁ ଏବଂ 7 (ସାତ) ଦିନରୁ କମ୍ ଦିନର ରଣ ଅବଧି ପାଇଁ ଅତି କମରେ 1 (ଗୋଟିଏ) ଦିନ ପାଇଁ ବୈଧ ହେବ।<sup>6</sup>

9.1.6 ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଅଂଶ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରାଯିବା ପାଇଁ କେଏଫ୍ଏସ୍ କୁ ଏକ ସାରାଂଶ ବାକ୍ସ ଭାବରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ।<sup>7</sup>

##### 9.2 ସୁବିଧା – ଆବେଦନ ଓ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ<sup>8</sup>

9.2.1 ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ (ରଣ ସମ୍ପର୍କରେ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମେତ) ଇଂରାଜୀ ଭାଷାରେ କରାଯିବ, ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟଥା ଅନୁରୋଧ କରାଯାଇ ନଥାଏ ଏବଂ PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଭାଷାରେ ସମ୍ମତ ହୋଇନଥାଏ।

9.2.2 ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସୁବିଧା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ଏବଂ ନିଶ୍ଚିତକରଣ ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଷୟରେ ମୌଳିକ ସୂଚନା ରହିବ। ଗ୍ରାହକ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ପୂରଣ କରିବେ ଏବଂ

<sup>1</sup> Paragraph 45.2.3 read with Annex XXVII of the RBI SBR Master Directions and KFS Circular.

<sup>2</sup> Paragraph 45.2.3 read with Annex XXVII of the RBI SBR Master Directions, and Paragraph 4 read with Annex I of the KFS Circular.

<sup>3</sup> Paragraph 45.2.3 read with Annex XXVII of the RBI SBR Master Directions, and Paragraph 4 read with Annex I of the KFS Circular.

<sup>4</sup> Paragraphs 6 and 7 of KFS Circular.

<sup>5</sup> Paragraph 8 of KFS Circular.

<sup>6</sup> Paragraph 5 of the KFS Circular.

<sup>7</sup> Paragraph 9 of the KFS Circular.

<sup>8</sup> Paragraph 45.1 of the RBI SBR Master Directions.

ସାଧାରଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମେତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୁବିଧା ସମ୍ପର୍କିତ ଦସ୍ତାବିଜ ଗ୍ରହଣ କରିବେ, ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇପାରେ। ଯାହା ନିଷ୍ପତ୍ତି କରିବ ଯେ ଅନ୍ୟ ଏକ ବିବେଚନା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଯଥାର୍ଥ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏକ ସୂଚନାପୂର୍ଣ୍ଣ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରିବ। ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଏପରି ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା / ତତ୍ତ୍ୱ୍ୟମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ଏକ ତାଲିକା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକୀ<sup>9</sup>

- 9.2.3 ସମସ୍ତ ସୁବିଧା ଆବେଦନ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଛି ବୋଲି PayU Finance ନିଷ୍ପତ୍ତି କରିବ ଏବଂ ଯଥା ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ ସୁବିଧା ଆବେଦନକୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି କରିବା ପାଇଁ ସମ୍ଭବ ସମସ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରିବ। ଆଇନରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସର୍ବାଧିକ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ (ଯେଉଁଠାରେ ଏହା ଉଲ୍ଲେଖ ଅଛି) ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମାପ୍ତ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ।

### 9.3 ସୁବିଧାର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଓ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ<sup>10</sup>

- 9.3.1 ସମସ୍ତ ସୁବିଧା ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକୁ PayU ଫାଇନାନ୍ସର ବିପଦ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁଯାୟୀ PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଦ୍ୱାରା ବିଚାର କରାଯିବ।
- 9.3.2 ସୁବିଧା ଅଧୀନରେ ରଖି ମଞ୍ଜୁର କରିବା ପୂର୍ବରୁ PayU ଫାଇନାନ୍ସ ସାମ୍ବାଦ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ରଖି ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତାର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବ।
- 9.3.3 PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୁବିଧା ଅଧୀନରେ (ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଭାଷା ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ନ କରନ୍ତି ଏବଂ PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଦ୍ୱାରା ସହଜରେ ପ୍ରକାଶ ପାଇନଥାଏ), ତେବେ ଇଂରାଜୀ ଭାଷାରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ (ଭୌତିକ କିମ୍ବା ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଆକାରରେ) ରଖି ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିବରଣୀ ସହିତ ଜଣାଇବ:
- (i) ସୁବିଧା ଅଧୀନରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଖି ପରିମାଣ;
  - (ii) ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମଗୁଡ଼ିକ, ଯେଉଁଥିରେ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୟୋଗ ପ୍ରଣାଳୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଥିବ, ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମକୁ ଗ୍ରହଣ କରିଛନ୍ତି ବୋଲି ଏହାର ରେକର୍ଡରେ ରଖିବେ;
  - (iii) ବିଳମ୍ବରେ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଥିବା ଜରିମାନା ଶୁଳ୍କର ବିବରଣୀ (ଯଦି ଥାଏ ତେବେ ଗାଡ଼ ଅକ୍ଷରରେ ଦିଆଯିବ), ଯାହା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ଜରିମାନା ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- 9.3.4 PayU ଫାଇନାନ୍ସ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ପାଇଁ ପୂର୍ବନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଯୋଗ୍ୟତା ମାନଦଣ୍ଡ ଆଧାରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନା ଏବଂ ତତ୍ତ୍ୱ୍ୟମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବ।
- 9.3.5 ଗ୍ରାହକ ସୁବିଧା ପାଇଁ ଆବେଦନ କରିବା ସମୟରେ PayU ଫାଇନାନ୍ସ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନାକୁ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଏକକାଳୀନ ସମ୍ପତ୍ତି ଗ୍ରହଣ କରିବ। ସୂଚନା ସୁପାରିଶ ଯାଞ୍ଚ କରି, କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟବସାୟ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମାନ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କୁ ପଚାରି କିମ୍ବା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମତିପ୍ରାପ୍ତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉପାୟରେ ଯାଞ୍ଚ କରାଯିବ।
- 9.3.6 ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରଖିର ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମକୁ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ରେକର୍ଡ PayU ଫାଇନାନ୍ସରେ ସଂରକ୍ଷିତ ରହିବ।
- 9.3.7 ସୁବିଧା ଗ୍ରହଣ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥିବା ସମୟରେ PayU ଫାଇନାନ୍ସ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୁବିଧା ସମ୍ପର୍କିତ ଦଲିଲର ଏକ ଡିଜିଟାଲ୍ ସାଇନ୍ ହୋଇଥିବା ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କପି ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଏହାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝିଥିବା ରଖି ତୁଚ୍ଛନା ସହିତ ଆବେଦନ ପତ୍ର, ପ୍ରମୁଖ ସୂଚନା ଓ ବିବୃତ୍ତି, ସାଧାରଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମ, ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମ

<sup>9</sup> Paragraph 45.1.2 of the RBI SBR Master Directions.

<sup>10</sup> Paragraph 45.2 of the RBI SBR Master Directions.

ଇତ୍ୟାଦି ସମ୍ମିଳିତ ଥିବ, ଏବଂ ରଣ ଚୁକ୍ତି ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦଲିଲ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।<sup>11</sup>

## 9.4 ସର୍ଭାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମେତ ସୁବିଧା ଅଧୀନରେ ରଣ ଆବେଦନ<sup>12</sup>

### 9.4.1 PayU ଫାଇନାନ୍ସ:

- (i) ସମସ୍ତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ସମସ୍ତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଏକ ନିଶ୍ଚିତକରଣ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଯେ, ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କ ଦାୟିତ୍ବରୁ ମୁକ୍ତ ନହୁଅନ୍ତି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନା ସତ୍ୟ, ସଠିକ୍, ନିର୍ଭୁଲ୍ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରହିବ।
- (ii) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ ସମେତ ସୁବିଧାର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ଭାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦିଅନ୍ତୁ (ଇଂରାଜୀରେ କିମ୍ବା ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଅନ୍ୟଥା ଅନୁରୋଧ କରି ନଥାନ୍ତି ଏବଂ PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଦ୍ଵାରା ରାଜି ହୋଇନଥାନ୍ତି, ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଭାଷାରେ)। PayU ଫାଇନାନ୍ସର ପ୍ଲଟଫର୍ମରେ ଅପଡେଟ୍ ହୋଇଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ଭାବଳୀର ସୂଚନା ମାଧ୍ୟମରେ ଏବଂ/ଅଥବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ମାଧ୍ୟମରେ ସୂଚନା ସେୟାର କରି ଏବଂ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି ଏପରି ସୂଚନା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇପାରେ;
- (iii) ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଦେୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଆଶାନ୍ତରୂପ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ ଏବଂ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଏହାକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବା ନେଇ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ।

## 9.5 ରଣ ବିତରଣ ପରବର୍ତ୍ତୀ ନିରୀକ୍ଷଣ<sup>13</sup>

### 9.5.1 PayU ଫାଇନାନ୍ସ:

- (i) ସୁବିଧା ସମ୍ପର୍କିତ ଦଲିଲରେ ଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ଫେରସ୍ତ କିମ୍ବା ଶୀଘ୍ର ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ସେବା ପୁରଣ ସମ୍ପର୍କିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ।
- (ii) ଯଦି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହୁଏ, ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ସୁବିଧା ଅଧୀନରେ ବକେୟା ରଣ ପରିମାଣର ଆଦାୟ ଉପରେ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ମୁକ୍ତ କରନ୍ତୁ ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଏହାର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲିଏନ୍ ଅଟେ। ଯଦି ସେହି ଅର୍ଥ ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରାଯାଏ, ତେବେ PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ଏବଂ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଦାବି ସମାଧାନ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ PayU ଫାଇନାନ୍ସ ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍ ରଖିବା ପାଇଁ ହକଦାର ଥିବା ସର୍ଭାବଳୀ ବିଷୟରେ ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହାର ସୂଚନା ଦେବ;
- (iii) ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟର ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ / ସମାଧାନ ପରେ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଯେକୌଣସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରିରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଚାର୍ଜଗୁଡ଼ିକୁ ହଟାଇବେ;<sup>14</sup>
- (iv) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପସନ୍ଦ ଅନୁଯାୟୀ, ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଶାଖାରୁ କିମ୍ବା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଉପଲବ୍ଧ ଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରୁ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ସଂଗ୍ରହ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିଅନ୍ତୁ;<sup>15</sup>

<sup>11</sup> Paragraph 45.2.1 of the RBI SBR Master Directions

<sup>12</sup> Paragraph 45.4 of the RBI SBR Master Directions

<sup>13</sup> Paragraph 45.4 of the RBI SBR Master Directions

<sup>14</sup> Paragraph 45.5.1 of the RBI SBR Master Directions

- (v) କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ତାରିଖ କିମ୍ବା ପରେ ଜାରି ହୋଇଥିବା ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟର ସମୟସୀମା ଏବଂ ଫେରସ୍ତ ସ୍ଥାନ ଉଲ୍ଲେଖ କରନ୍ତୁ;
- (vi) ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଫେରସ୍ତ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ କିମ୍ବା ରଣର ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ / ସମାଧାନ ପରେ 30 ଦିନ ପରେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରି ସହିତ ଚାର୍ଜ୍ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ଫର୍ମ ଦାଖଲ କରିବାରେ ବିଫଳ ହେଲେ, PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଏପରି ବିଳମ୍ବର କାରଣ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇବ। ଯଦି ବିଳମ୍ବ PayU ଫାଇନାନ୍ସ ପାଇଁ ହୁଏ, ତେବେ ଏହା ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦିନ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ₹5,000 ହାରରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ।<sup>16</sup>

9.5.2 ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟର କ୍ଷତି/କ୍ଷୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ, PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟର ନକଲ/ପ୍ରମାଣିତ କପି ପାଇବାରେ ସହାୟତା କରିବ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ଅନୁକ୍ଷେପ 9.5.1 ରେ ସୂଚିତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବା ସହିତ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବ। ତଥାପି, ଏପରି ପରିସ୍ଥିତିରେ, ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ PayU ଫାଇନାନ୍ସକୁ 30 ଦିନର ଅତିରିକ୍ତ ସମୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଏବଂ ବିଳମ୍ବ ଅବଧି ଦଣ୍ଡ ତା'ପରେ ଗଣନା କରାଯିବ (ଅର୍ଥାତ୍, ମୋଟ 60 ଦିନ ପରେ)।

### 9.5.3 EMI ଉପରେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାରର ପୁନଃସମୀକ୍ଷା:<sup>17</sup>

- (i) ମଞ୍ଜୁରୀ ସମୟରେ, PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କ୍ଷଣିକ ଭାବରେ ସୂଚନା ଦେବ ଯେ, ରଣ ଉପରେ ବେଞ୍ଚମାର୍କ୍ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପ୍ରଭାବ EMI ଏବଂ/କିମ୍ବା ଅବଧି କିମ୍ବା ଉଭୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆଣିପାରେ। ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ, ଉପରୋକ୍ତ କାରଣରୁ EMI/ଅବଧି କିମ୍ବା ଉଭୟରେ ଯେକୌଣସି ବୃଦ୍ଧି ଉପଯୁକ୍ତ ଟ୍ୟାକେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।
- (ii) ସୁଧ ହାର ପୁନଃସମୀକ୍ଷା ସମୟରେ PayU ଫାଇନାନ୍ସ, ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ନିଜ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ଥିର ସୁଧ ହାରକୁ ବଦଳାଇବାର ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଏହି ନୀତିରେ, ଗ୍ରାହକ ରଣର କାର୍ଯ୍ୟକାଳ ସମୟରେ କେତେଥର ଏହି ବିକଳ୍ପ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବେ ସେଥିପାଇଁ ମଧ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖ ଆଇପାରେ।
- (iii) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ (କ) EMI ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଅବଧି ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଉଭୟ ବିକଳ୍ପର ମିଶ୍ରଣ ପାଇଁ ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ; ଏବଂ (ଖ) ରଣର ଅବଧି ସମୟରେ ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ କରିବାକୁ ବିକଳ୍ପ ଦିଆଯିବ। ବାକ୍ୟାସ୍ତି ଚାର୍ଜ୍ / ପୂର୍ବ-ପରିଶୋଧ ଜରିମାନା ଆଦାୟ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ତି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।
- (iv) ରଣକୁ ଫ୍ଲୋଟିଂରୁ ସ୍ଥିର ହାରକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଚାର୍ଜ୍ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ବିକଳ୍ପଗୁଡ଼ିକର ଅଭ୍ୟାସ ସହିତ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଯେକୌଣସି ସେବା ଚାର୍ଜ୍ / ପ୍ରଶାସନିକ ଖର୍ଚ୍ଚ ସମ୍ପର୍କରେ କ୍ଷଣିକ ଭାବରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ। ଏହା ସହିତ, PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଦ୍ୱାରା ଏପରି ଚାର୍ଜ୍ / ଖର୍ଚ୍ଚର ସଂଶୋଧନ ସମୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ।
- (v) ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ଥିବା ରଣର କାର୍ଯ୍ୟକାଳ ବଦଳିବା ସମୟରେ ନେଗେଟିଭ୍ ଆମୋର୍ଟାଇଜେଶନ୍ (ରଣ ବଢ଼ି ଚାଲିବା) ଘଟିବ ନାହିଁ ବୋଲି PayU ଫାଇନାନ୍ସ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ।
- (vi) PayU Finance, ଉପଯୁକ୍ତ ଟ୍ୟାକେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରତି ତିନି ମାସ ଶେଷରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ବିବୃତ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରିବ କିମ୍ବା ସହଜରେ ପ୍ରାପ୍ୟ କରିବାର ସୁବିଧା ଦେବ। ଏହି ବିବୃତ୍ତିରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନା ଥିବ:

<sup>15</sup> Paragraph 45.5.1 of the RBI SBR Master Directions

<sup>16</sup> Paragraph 45.5.2 of the RBI SBR Master Directions.

<sup>17</sup> Paragraph 45.6 of the RBI SBR Master Directions.

ଆଜି ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆଦାୟ ହୋଇଥିବା ମୂଳ ଏବଂ ସୁଧ, EMI ପରିମାଣ, ବାକି EMI ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ରଶ୍ମର ସମଗ୍ର ଅବଧି ପାଇଁ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର / ବାର୍ଷିକ ଶତକଡ଼ା ହାର। PayU ଫାଇନାନ୍ସ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ବିବୃତ୍ତିଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସରଳ ଏବଂ ସହଜରେ ବୁଝିହେବ।

## 9.6 ଦେୟ ଆଦାୟ

- 9.6.1 ଯଦି ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯାଇଥିବା ପରିଶୋଧ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ କରନ୍ତି ନାହିଁ, ତେବେ PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଦେୟ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଏକ ପରିଭାଷିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ।
- 9.6.2 PayU ଫାଇନାନ୍ସ ନୋଟିସ୍ ପଠାଇ, ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରି କିମ୍ବା ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ/ଆଇନଗତ ପ୍ରତିକାର ଗ୍ରହଣ କରି କିମ୍ବା ବିଶେଷଜ୍ଞ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକୁ ସାମିଲ କରି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପରିଶୋଧ ମନେ ପକାଇବାର ଅଧିକାର ସଂରକ୍ଷଣ କରିବ।
- 9.6.3 ଯଦି PayU Finance, ସୁରକ୍ଷା ଜମାନତ ପୁନଃପ୍ରାପ୍ତ କିମ୍ବା ଦେୟ ଆଦାୟ ପାଇଁ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରେ, ତେବେ ଏହି କାର୍ଯ୍ୟ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରଚୋକ୍ତ ଅନୁସରଣ କରାଯିବ:
- (i) ବ୍ୟବସାୟ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସାଧାରଣ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷେତ୍ର/ପେଶା କିମ୍ବା ନିବାସ ସ୍ଥାନରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମ୍ପର୍କ କରାଯିବ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟରେ କଲ୍ ନକରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଅନୁରୋଧକୁ ବିଚାର କରାଯିବ।
  - (ii) ସମସ୍ତ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମର୍ଯ୍ୟାଦାକୁ ସମ୍ମାନ ଦିଆଯିବ
  - (iii) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ସମସ୍ତ ଆଲୋଚନା ସତ୍ୟ ଭାବରେ ହେବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ହଇରାଣ କିମ୍ବା ଚାପ ପକାଇବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ କରାଯିବ ନାହିଁ।
- 9.6.4 ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ PayU ଫାଇନାନ୍ସ, ଗ୍ରାହକ ସହ ଥିବା ରଶ ଚୁକ୍ତିରେ ଆଇନଗତ ଭାବେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇପାରିବା ଏକ ରିପୋଜେସନ୍ (ପୁନଃପ୍ରାପ୍ତି) ସମ୍ପର୍କିତ ସର୍ତ୍ତ ସମ୍ମିଳିତ କରିବ। PayU ଫାଇନାନ୍ସ, ନିଜ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଗଠିତ ଗ୍ରହଣ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ପ୍ରଣାଳୀ ମାଧ୍ୟମରେ ସମସ୍ତ ମତଭେଦ କିମ୍ବା ବିବାଦକୁ ସଂଗଠିତ ଓ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଉପାୟରେ ସମାଧାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ।

## 9.7 ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ଶୁଳ୍କ

- 9.7.1 ସୁବିଧା ଅଧୀନରେ ସ୍ଥିର ସୁଧ ହାର ଥିବା ରଶ ପାଇଁ PayU ଫାଇନାନ୍ସ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ସମସ୍ତ ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇବ।
- 9.7.2 ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ଶୁଳ୍କରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।
- 9.7.3 ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ, PayU ଫାଇନାନ୍ସ ସହ-ଦାବିଦାରୀ ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଅନୁମୋଦିତ ସୁବିଧା ଅଧୀନରେ କୌଣସି ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ଟର୍ମ ଲୋନ୍ ଉପରେ ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଚାର୍ଜ/ ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।
- 9.7.4 PayU ଫାଇନାନ୍ସ ନିଜ ବିବେଚନା ଅନୁଯାୟୀ, ଉପରୋକ୍ତ ଅନୁକ୍ଷେପ 9.7.3 ରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସୁବିଧା ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ପ୍ରକାରର ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ଟର୍ମ ଲୋନ୍ ଉପରେ ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ଚାର୍ଜ ନେଇ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ରଶ ଉପରେ ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ଚାର୍ଜ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶ, 2025 ପାଳନ କରିପାରେ।

## 10 ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କର ନିୟମାବଳୀ

### 10.1 PayU ଫାଇନାନ୍ସର ସୁଧ ହାର ମଡେଲ ଏହାର ସୁଧ ହାର ନୀତିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି।

**10.2** PayU ଫାଇନାନ୍ସ, ନିଜ ସୁଧ ହାର ନୀତି, ଜରିମାନା ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସୁଧ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ କରିବ। ସମସ୍ତ ସୁଧ ହାର ସମ୍ପର୍କିତ ବିବରଣୀ ଓ ସୁଧ ହାର, ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଆବେଦନ ପତ୍ର, ମଞ୍ଜୁର ପତ୍ର, KFS, ସୁବିଧା ସମ୍ପର୍କିତ ଦଲିଲ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଯେକୌଣସି ସଂଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

## **11** ସାଧାରଣ<sup>18</sup>

**11.1** RBI SBR Master ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ, PayU ଫାଇନାନ୍ସ ନିମ୍ନଲିଖିତ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ:

11.1.1 ସୁବିଧା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ କିମ୍ବା ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରକାଶ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନାହିଁ ବୋଲି ମତ ନଥାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ନିବୃତ୍ତ ରୁହିବେ ।

11.1.2 ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପାଦିତ ସୁବିଧା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଅନୁଯାୟୀ, ରଣ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଅନୁରୋଧ ତାରିଖରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବେ ।

11.1.3 ସୁବିଧା ଅଧୀନ ରଣ ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଅତ୍ୟଧିକ ଚାପ/ ହଇରାଣ କରିବାରେ ଯୋଗଦାନ କରିବେ ନାହିଁ;

11.1.4 ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଉଚିତ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ, ତାହାର କର୍ମଚାରୀମାନେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଭାବରେ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ ହୋଇଛନ୍ତି ବୋଲି ନିଶ୍ଚିତ କରିବ

**11.2** DSA/ DMA/ RAମାନେ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଦାୟିତ୍ଵ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ନେଇ PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ।<sup>19</sup>

**11.3** DSAs/ DMAs/ RAs, ଏହି ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆବଳୀ ସଂହିତାର Annexure 1 ରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ କୋଡ୍ ଅଫ୍ କଣ୍ଡିକ୍ସନ୍ସ ଅନୁସରଣ କରିବେ ଏବଂ ନିୟୁକ୍ତି/ପୁନଃନିୟୁକ୍ତି ସମୟରେ Annexure 2 ରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଫର୍ମ ଅନୁଯାୟୀ PayU ଫାଇନାନ୍ସକୁ ଏକ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିପତ୍ର ଦାଖଲ କରିବେ।

**11.4** PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଶାରୀରିକ / ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ ରଣ ସୁବିଧା ସମେତ ଉପାଦ ଏବଂ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ କୌଣସି ପକ୍ଷପାତ କରିବ ନାହିଁ। ଏହାର ସମସ୍ତ ଶାଖା ଏପରି ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ସୁବିଧା ପାଇବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାରର ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବ। PayU ଫାଇନାନ୍ସ ସମସ୍ତ ସ୍ତରରେ ସେମାନଙ୍କର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ ପରିଚାଳିତ ସମସ୍ତ ତାଲିମ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ ଆଇନ ଏବଂ ଆନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ସମ୍ମିଳନୀ ଦ୍ଵାରା ସେମାନଙ୍କୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ ଅକ୍ଷମତା ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଧିକାର ସମ୍ବଳିତ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ମଡ୍ୟୁଲ୍ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ। PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଅକ୍ଷମତା ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

**11.5** PayU ଫାଇନାନ୍ସ ସୁନା ଅଳଙ୍କାର ବିରୁଦ୍ଧରେ ରଣ ଦେବା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମସ୍ତ ଦିଗକୁ ଦର୍ଶାଇ ସୁନା ବିରୁଦ୍ଧରେ ରଣ ଦେବା ପାଇଁ ଏକ ବୋର୍ଡ୍ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ପ୍ରଣୟନ କରିବ।

**11.6** PayU ଫାଇନାନ୍ସ RBI ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021ର ବ୍ୟବସ୍ଥା ପାଳନ କରିବ।

## **12** ବୋର୍ଡର ଦାୟିତ୍ଵ

ବୋର୍ଡ୍:

**12.1** PayU ଫାଇନାନ୍ସର ସୁଧ ହାର ନୀତିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଣ୍ଣୟ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ<sup>20</sup>;

<sup>18</sup> Paragraph 45.7 of the RBI SBR Master Directions.

<sup>19</sup> Paragraph 5.7.1 of Annex XIII of the RBI SBR Master Directions

**12.2** PayU ଫାଇନାନ୍ସର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଛାପନ କରିବ;<sup>21</sup> ଏବଂ

**12.3** PayU ଫାଇନାନ୍ସର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ସମୟସୀମା ସମୀକ୍ଷା କରିବ ଏବଂ ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଏପରି ସମୀକ୍ଷା ପାଇଁ ସମୟସୀମା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରିବ।

---

<sup>20</sup> Paragraph 45.12 of the RBI SBR Master Directions

<sup>21</sup> Paragraph 45.8 of the RBI SBR Master Directions

## ଭାଗ 3

### ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ନିରୀକ୍ଷଣ

#### 13 ବୋର୍ଡ଼ ସ୍ୱୀକୃତି

ବୋର୍ଡ଼ ଏହି ଡିଜିଟାଲ୍ ପେୟମେଣ୍ଟ୍‌ସ୍ PayU ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆଚରଣ ସଂହିତା ଭାବରେ ସମୀକ୍ଷା, ଅନୁମୋଦନ ଏବଂ ଗ୍ରହଣ କରିଛି।

#### 14 ସମୀକ୍ଷାର ସମୟସୀମା

RBI SBR ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, RBI ଆଇନ ଏବଂ ଏହା ଅଧୀନରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ ନିୟମଗୁଡ଼ିକର ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ, ସଂଶୋଧନ କିମ୍ବା ପରିପୁରକ ସହିତ ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ବୋର୍ଡ଼ ଦ୍ୱାରା ଉପଯୁକ୍ତ ବିବେଚିତ ସମୟରେ ଏହି ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆଚରଣ ସଂହିତାକୁ ବୋର୍ଡ଼ ଦ୍ୱାରା ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ।<sup>22</sup>

#### 15 ସଂଶୋଧନ

15.1 ଏହି ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆଚରଣ ସଂହିତାରେ ଯେକୌଣସି ସଂଶୋଧନ ବୋର୍ଡ଼ ଦ୍ୱାରା ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ କରାଯିବ।

15.2 ଏହି ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆଚରଣ ସଂହିତାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମୟ ସମୟରେ ଜାରି ହେବାକୁ ଥିବା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ (ନିୟମ, ନିୟମାବଳୀ, ବିଜ୍ଞପ୍ତି ସମେତ) ଅନୁଯାୟୀ ସଂଶୋଧନ କରାଯାଇପାରିବ। ଯଦି ଏହି ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆଚରଣ ସଂହିତାର କୌଣସି ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ (ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ସଂଶୋଧନ, ସଂଶ୍ଳେଷଣ, ସର୍ଜୁଲାର (ଗୁଡ଼ିକ), ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ) ସହିତ ଅସଙ୍ଗତ ହୁଏ, ତେବେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନର ଏପରି ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏଠାରେ ଥିବା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଉପରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ହେବ ଏବଂ ଏହି ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆଚରଣ ସଂହିତା ସଂଶୋଧିତ ହେବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଏହା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ପ୍ରଭାବୀ ତାରିଖରୁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ସହିତ ପାଳନ କରିବ।

#### 16 ପ୍ରକାଶନ

ବିଭିନ୍ନ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ଏହି ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆଚରଣ ସଂହିତା କୋଡ୍ PayU ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ଖେତ୍ରରେ ପ୍ରକାଶିତ ହେବ।<sup>23</sup>

<sup>22</sup> Paragraph 45.8.2 of the RBI SBR Master Directions.

<sup>23</sup> Paragraph 45.10 of the RBI SBR Master Directions.

## ଅନୁଲଗ୍ନକ 1

### DSA/ DMA/ RA ପାଇଁ ଆଚରଣ ସଂହିତା

- 1 ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତା ସମୟ ସମୟରେ PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଦ୍ୱାରା ନିୟୁତ୍ତ ସମସ୍ତ DSA/ DMA/ RA ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ। ଏହି ଆବଶ୍ୟକତା ପାଳନ କରିବାରେ ବିଫଳ ହେଲେ PayU ଫାଇନାନ୍ସ ସହିତ DSA, DMA କିମ୍ବା RA ର ବ୍ୟବସାୟ ସ୍ଥାୟୀ ଭାବରେ ବନ୍ଦ ହୋଇପାରେ।

ବିଭାଗ –କ: DSAs ଏବଂ DMAs କ ପାଇଁ:

- 2 PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଦ୍ୱାରା ନିୟୁତ୍ତ DSA ଏବଂ DMA, PayU ଫାଇନାନ୍ସ ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କର କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ଏବଂ ସେବା ନିର୍ବାହ କରିବା ସମୟରେ ଏହି ଅନୁଲେଖ 2ରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବାକୁ ପଡିବ:

#### 2.1 DSAs ଏବଂ DMAs ମାନେ:

##### 2.1.1 ସାଧାରଣ ଆଚରଣ

- ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ପାଳନ କରିବେ।
- ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ତଥ୍ୟ ଗୋପନୀୟତା ନିୟମାବଳୀକୁ ପାଳନ କରିବେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନାକୁ କେବଳ ଆବଶ୍ୟକତା ଥିଲେ ଜାଣିବା ଆଧାରରେ ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଏବଂ PayU ର ନୀତି ଓ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁଯାୟୀ ସେୟାର୍ କରିବାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ସଦୟ ଏବଂ ଭଦ୍ର ଆଚରଣ କରିବେ।
- PayU ଫାଇନାନ୍ସର ସତ୍ୟନିଷ୍ଠା ଓ ସୁନାମକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇଥିବା କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟରୁ ବିରତ ରହିବେ
- ସଦୟ ସେବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଏବଂ PayU ଫାଇନାନ୍ସ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ କରିଥିବା ସେବା ମାନଦଣ୍ଡକୁ ରକ୍ଷା କରିବେ
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟ କିମ୍ବା ପେଶା ସମ୍ପର୍କିତ ବିଶେଷ ପରିସ୍ଥିତି ବ୍ୟତୀତ ଉପଯୁକ୍ତ ସମୟରେ ମାତ୍ର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ସଂଯୋଗ କରିବେ
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କଥାବାର୍ତ୍ତା ସମୟରେ କେବଳ ଔପଚାରିକ ଓ ପେଶାଦାର ଭାଷା ବ୍ୟବହାର କରିବେ
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ଥାନକୁ ଯିବା ସମୟରେ ଶୃଙ୍ଖଳା ଓ ଶିଷ୍ଟାଚାର ରକ୍ଷା କରିବେ
- ପରିବାରରେ ଶୋକ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିପର୍ଯ୍ୟୟ ଭଳି ଅନୁପଯୁକ୍ତ ସମୟରେ ଫୋନ କିମ୍ବା ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବାରୁ ବିରତ ରହିବେ
- ଦାୟିତ୍ୱକୁ ଯତ୍ନ ଓ ସମ୍ବେଦନଶୀଳତା ସହିତ ପାଳନ କରିବେ
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ସମସ୍ତ ଲିଖିତ ଓ ମୌଖିକ ଯୋଗାଯୋଗକୁ ସରଳ ବ୍ୟବସାୟିକ ଭାଷାରେ କରିବେ
- ସମସ୍ତ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଭାବେ ବ୍ୟବହାର କରିବେ ଓ ନୈତିକ ବ୍ୟବସାୟିକ ଚର୍ଯ୍ୟା ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବେ

##### 2.1.2 କର୍ତ୍ତବ୍ୟ

- ନିଜକୁ PayU ଫାଇନାନ୍ସର ପ୍ରତିନିଧି ଭାବେ ପରିଚୟ ଦେବେ;
- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କରାଯାଇଥିବା ଫୋନ କଲ୍ ନମ୍ବର ଓ ସମୟକୁ ଲେଖି ରଖିବେ

- iii. ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ସମୟରେ ସେବାର ସଠିକ୍ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବେ
- iv. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଗୋପନୀୟତାକୁ କଠୋର ଭାବେ ରକ୍ଷା କରିବେ

### 2.1.3 PayU ଫାଇନାନ୍ସ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା

- i. PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଦ୍ଵାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ ପଦ୍ଧତି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଅନୁସରଣ କରିବେ ଏବଂ ସେମାନେ ଆୟୋଜିତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିବେ
- ii. PayU ଫାଇନାନ୍ସର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆଚରଣ ସଂହିତାକୁ ପାଳନ କରିବେ
- iii. କୌଣସି ତଦନ୍ତ କିମ୍ବା ଯାଞ୍ଚ ସମୟରେ PayU ଫାଇନାନ୍ସର କର୍ମକର୍ତ୍ତାମାନଙ୍କ ସହ ସହଯୋଗ କରିବେ

## 2.2 DSAs ଏବଂ DMAs କୌଣସି ସ୍ଥିତିରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବେ ନାହିଁ:

- 2.2.1 ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା କୌଣସି ସେବା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ସମ୍ପର୍କରେ ଭ୍ରମିତ କରିବେ ନାହିଁ।
- 2.2.2 ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟରେ ନିଜର ଭୁଲ ପରିଚୟ ଦେଇ ଭ୍ରମିତ କରିବେ ନାହିଁ।
- 2.2.3 PayU କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କିତ କୌଣସି ଗୋପନୀୟ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବେ ନାହିଁ।
- 2.2.4 ନିଜ ନାମ କିମ୍ବା PayU ଫାଇନାନ୍ସ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ସଂସ୍ଥାର ନାମ ବ୍ୟବହାର କରିବେ ନାହିଁ।
- 2.2.5 ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁମୋଦିତ ବ୍ୟକ୍ତି ଏବଂ/କିମ୍ବା PayU ଫାଇନାନ୍ସ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ସହ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ହିତ ସମ୍ପର୍କରେ ଆଲୋଚନା କରିବେ ନାହିଁ।
- 2.2.6 PayU ଫାଇନାନ୍ସ ପାଇଁ କରାଯାଉଥିବା କୌଣସି ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ କୌଣସି ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଉପହାର/ଲାଭ/ପ୍ରାପ୍ତି ଗ୍ରହଣ କରିବେ ନାହିଁ।

## ବିଭାଗ – B: RAs ମାନଙ୍କ ପାଇଁ :

- 3** PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଦ୍ଵାରା ନିଯୁକ୍ତ RAs ମାନେ ଆଦାୟ/ପୁନରୁଦ୍ଧାର କାର୍ଯ୍ୟ ସମୟରେ କ'ଣ କରିବେ ଓ କ'ଣ କରିବେ ନାହିଁ, ସେ ନେଇ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିୟମର ପାଳନ କରିବେ:

| ଏ ସବୁ କରିବେ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ଏ ସବୁ କରିବେ ନାହିଁ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>କାର୍ଯ୍ୟ ସମୟରେ ସଠିକ୍ ଔପଚାରିକ ପୋଷାକ ପିନ୍ଧିବେ ଏବଂ ପରିଚୟପତ୍ର (ID Card) ନିଜ ପାଖରେ ରଖିବେ ।</li> <li>ସର୍ବଦା ନିଜ ଭାଷା ଓ ଶବ୍ଦରେ ଶାଳୀନତା ରକ୍ଷା କରିବେ।</li> <li>ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯିବା ସମୟରେ ସମୟାନୁବର୍ତ୍ତୀତାର ପାଳନ କରିବେ ।</li> <li>ଗ୍ରାହକଙ୍କର ପରିସ୍ଥିତିକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖିବେ ।</li> <li>ଗ୍ରାହକ ସହ କୌଣସି କଥାବାର୍ତ୍ତା କରିବା ସମୟରେ ସହଜ ଏବଂ ଭଦ୍ର ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବେ ।</li> <li>ସମ୍ପର୍କ ସଦା ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ବ୍ୟବହାର ଏବଂ ପ୍ରଭାବିତ କରିବା ଭିତ୍ତିରେ ହେବା ଉଚିତ୍ ।</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ, କଠୋର, କ୍ରୋଧ କିମ୍ବା ଅପମାନଜନକ ବ୍ୟବହାର କରିବେ ନାହିଁ ।</li> <li>ଗ୍ରାହକ ଏବଂ/କିମ୍ବା ତାଙ୍କର ପରିବାରକୁ ଅପମାନିତ କରିବେ ନାହିଁ ।</li> <li>ଗ୍ରାହକ ଏବଂ/କିମ୍ବା ପରିବାର ସଦସ୍ୟଙ୍କ ସହ ଆଲୋଚନା ସମୟରେ କୌଣସି ଅସାମ୍ବିଧାନିକ ଭାଷା କିମ୍ବା ଅପମାନଜନକ ଶବ୍ଦ ବ୍ୟବହାର କରିବେ ନାହିଁ ।</li> <li>ଗ୍ରାହକଙ୍କର ରଣ ସମ୍ପର୍କିତ ବିବରଣୀ, ବିଳମ୍ବିତ/ବାକି ରାଶି କିମ୍ବା ଯାତ୍ରାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସହିତ ସମ୍ପର୍କିତ କୌଣସି ତଥ୍ୟ ପରିବାର ସଦସ୍ୟ କିମ୍ବା ପଡ଼ୋଶୀଙ୍କ ସହ ଆଲୋଚନା କରନ୍ତୁ ନାହିଁ।</li> </ul> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>ଗ୍ରାହକଙ୍କର ପ୍ରଶ୍ନର ସନ୍ତୋଷଜନକ ଉତ୍ତର ଦେବେ ।</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>ଶୋକ, ଅସୁସ୍ଥତା, ବିବାହ, ଜନ୍ମ ଇତ୍ୟାଦି ସାମାଜିକ ଅବସରରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଫୋନ୍ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ ।</li> </ul>                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ସମସ୍ତ ଆଲୋଚନାର ରେକର୍ଡ ରଖିବେ ।</li> <li>ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଆଦାୟ/ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଇଥିଲେ, ସେ ସବୁ ରଣ ବିବରଣୀରେ ରହିବା ଉଚିତ୍ ।</li> <li>ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସାଧାରଣ କାର୍ଯ୍ୟ ସମୟରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ ।</li> <li>ସର୍ବଦା ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ତାଙ୍କ ପରିବାର ସଦସ୍ୟଙ୍କର ସମ୍ମାନ ରକ୍ଷା କରିବା ଭଳି ବ୍ୟବହାର ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବେ ।</li> <li>ସମସ୍ୟା ବିଷୟରେ କେବଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଆଲୋଚନା କରିବେ, ତାଙ୍କ ପରିବାର ସଦସ୍ୟ କିମ୍ବା ପଡ଼ୋଶୀଙ୍କ ସହ କୌଣସି ଆଲୋଚନା କରିବେ ନାହିଁ ।</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ଅସାଧାରଣ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦେଖା କରନ୍ତୁ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଫୋନ୍ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ ।</li> <li>ଜାତି, ବର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଧର୍ମ ଆଧାରରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପାତରଅନ୍ତର କରିବେ ନାହିଁ ।</li> </ul> |

#### 4 ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ:

କୌଣସି ସନ୍ଦେହ ହେଲେ, ଦୟାକରି PayU Finance ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର କଣ୍ଟକ୍ଟ୍ ସେଭ୍ ସହ ସଂପର୍କ କରନ୍ତୁ ।

## ଅନୁଲଗ୍ନକ 2

### ଘୋଷଣାମାମା ତଥା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିପତ୍ର

ପ୍ରାପ୍ତେଷୁ,

PayU ଫାଇନାନ୍ସ ଇଣ୍ଡିଆ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (“PayU ଫାଇନାନ୍ସ”)

[•]

ବିଷୟ: ନିଷ୍ପନ୍ନ ଆଚରଣ ସଂହିତା

ମହାଶୟ/ମହାଶୟା,

ମୁଁ, \_\_\_\_\_ ଜଣେ [ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବିକ୍ରୟ ଏଜେଣ୍ଟ/ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ମାର୍କେଟିଂ ଏଜେଣ୍ଟ/ଆଦାୟ ଏଜେଣ୍ଟ] ଭାବରେ PayU ଫାଇନାନ୍ସ ସହିତ କାର୍ଯ୍ୟରତ ଅଛି। ଏହି ମାଧ୍ୟମରେ ନିଶ୍ଚିତ କରୁଛି ଯେ, ମୁଁ PayU ଫାଇନାନ୍ସର ନିଷ୍ପନ୍ନ ଆଚରଣ ସଂହିତା (Fair Practice Code) ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବିକ୍ରୟ ଏଜେଣ୍ଟ/ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ମାର୍କେଟିଂ ଏଜେଣ୍ଟ/ଆଦାୟ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ପାଇଁ ଆଚରଣ ସଂହିତା (Code of Conduct) ପଢ଼ି ବୁଝିଛି (ଯାହା ସାଧାରଣ ଭାବେ “ସଂହିତା” ବୋଲି ସୂଚିତ) ଏବଂ ମୁଁ ସହମତି ଜଣାଉଛି ଯେ, ମୁଁ ସଂହିତାର ବର୍ତ୍ତମାନ ରୂପ ଏବଂ ଭବିଷ୍ୟତରେ ଯେକୌଣସି ସଂଶୋଧନ ସହିତ ପରିଚିତ ହୋଇ ତାହାକୁ ପାଳନ କରିବି।

ମୁଁ ଏଥିରେ ମଧ୍ୟ ସହମତି ଜଣାଉଛି ଯେ, ସଂହିତା ପାଳନରେ ଯଦି କୌଣସି ଅସମ୍ମତି ହୋଇଥାଏ, ତେବେ PayU ଫାଇନାନ୍ସ ମୋ ପ୍ରତି ଯେକୌଣସି ଉଚିତ୍ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ନେବାର ଅଧିକାର ରଖୁଛି।

\_\_\_\_\_, 20\_\_\_\_ ତାରିଖରେ ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ

ସ୍ୱାକ୍ଷର-

ଏଜେଣ୍ଟର ନାମ