

আশিৰ্বাদ মাইক্র' ফাইনেঞ্চ লিমিটেড

ন্যায়্য অনুশীলন সংহিতা নীতি সংশোধন কৰা হৈছে RBI চাৰ্কুলাৰ DOR/2021-22/89

DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22, dt. 14 মাৰ্চ 2022 অনুসৰি

অনুমোদনৰ বিৱৰণ:

অনুমোদনৰ তাৰিখ	31 মাৰ্চ ,2022
কাৰ্যকৰী হোৱাৰ তাৰিখ	31 মাৰ্চ ,2022
দ্বাৰা অনুমোদিত	পৰিচালনা সমিতি
সংস্কৰণ	সংস্কৰণ -5
নীতিৰ মালিক	অপাৰেচন
পুনৰীক্ষণ/ সংশোধনীৰ তাৰিখ	29 অক্টোবৰ 2023

বিষয়বস্তুৰ তালিকা

I সাধাৰণ

- 1 পাতনি
- 2 নীতিৰ উদ্দেশ্য
- 3 নীতি-নিয়ম
 - 3(a) ন্যায্য পাৰস্পৰিক ক্ৰিয়া-কলাপ
 - 3(b) উপযুক্ততা
 - 3(c) বিত্তীয় সাক্ষৰতা আৰু স্বচ্ছতা
 - 3(d) তথ্য আৰু গোপনীয়তা
 - 3(e) অভিযোগৰ সমাধান

1. পৰিচয়

আশীৰ্বাদ মাইক্ৰ' ফাইনেঞ্চ লিমিটেডে (AMFL) ভাৰতীয় সমাজৰ বেংকবিহীন শ্ৰেণীৰ লোকসকলৰ ওচৰলৈ গৈ চৰকাৰৰ বিত্তীয় অন্তৰ্ভুক্তিৰ কাৰ্যসূচীত কেন্দ্ৰীয় ভূমিকা গ্ৰহণ কৰিবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ আৰু অৰ্থনৈতিকভাৱে সক্ৰিয় দৰিদ্ৰসকলক বিত্তীয় সেৱাৰ সুবিধা প্ৰদান কৰি, অৰ্থনৈতিক ক্ষেত্ৰত গুৰুত্ব আৰোপ কৰি উন্নয়ন আৰু তেওঁলোকৰ জীৱন ধাৰণৰ মানদণ্ড উন্নত কৰি সবলীকৰণৰ বাবে চেষ্টা চলাইছে।

সমাজৰ আৰ্থ-সামাজিক অংশক লক্ষ্য কৰি ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণ আৰু সেৱাৰ বিশেষজ্ঞ কোম্পানী হিচাপে AMFL-এ সময়ে সময়ে RBI-এনিৰ্ধাৰণ কৰা ন্যায্য আচৰণ বিধি অনুসৰণ কৰিবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ। মুখ্য কাৰ্যালয়, বিভিন্ন কেন্দ্ৰত অৱস্থিত আঞ্চলিক কাৰ্যালয় আৰু সমগ্ৰ ভাৰতত সকলো ব্যৱসায়িক খণ্ডত অৱস্থিত শাখাকে ধৰি কোম্পানীটোৰ সকলো কাৰ্যালয়তে FPC (MFI/MSME/গোল্ড লোন) প্ৰযোজ্য হ'ব। কোম্পানীটোৰ সকলো কৰ্মচাৰী আৰু পৰিচালকৰ বাবে FPC বাধ্যতামূলক হ'ব।

এই FPC নীতি RBI-ৰ মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন - বিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়া (মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ লোনৰ বাবে নিয়ন্ত্ৰণ কাঠামো) নিৰ্দেশনা, 2022, RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/ 03.10.038/2021-22, 14 মাৰ্চ, 2022 তাৰিখ অনুসৰি সংশোধন কৰা হৈছে।

2. নীতিৰ উদ্দেশ্য

এই নীতিৰ লক্ষ্য হৈছে অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে কোম্পানীটোৰ সকলো কৰ্মচাৰীকে সাধাৰণ নিৰ্দেশনা প্ৰদান কৰা, যাতে তেওঁলোকে সংস্থাটোৰ মূল লক্ষ্য, অৰ্থাৎ সকলো সময়তে ন্যায্য পদ্ধতি, প্ৰতিজন ঋণগ্ৰহণকাৰীক মনত ৰাখি আৰু নিয়ন্ত্ৰণমূলক নিৰ্দেশনাৰ মনোভাৱ কঠোৰভাৱে অনুসৰণ কৰি RBI-ৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি ন্যায্য ঋণ প্ৰদানৰ পদ্ধতি, গ্ৰাহকৰ প্ৰতি স্বচ্ছতা আৰু ব্যৱসায়িক পদ্ধতি আৰু গ্ৰাহকৰ সম্পৰ্কত নৈতিক মানদণ্ডৰ প্ৰতি দায়বদ্ধতা শক্তিশালী কৰিবলৈ সক্ষম হয়।

আমাৰ সকলো শাখা কাৰ্যালয়, বিভাগীয়/আঞ্চলিক/ৰাজ্যিক/মণ্ডল কাৰ্যালয়, মুখ্য কাৰ্যালয়ৰ লগতে কোম্পানী ৱেবছাইট www.asirvadmicrofinance.co.in-ত ন্যায্য পদ্ধতি সংহিতা প্ৰদৰ্শিত হ'বআৰু অনুৰোধ কৰিলে চাহিদা অনুসৰি FPC-ৰ এটা কপি গ্ৰাহকক উপলব্ধ কৰোৱা হ'ব।

এই নীতিয়ে অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে RBI-ৰ নিৰ্দেশনা মানি চলে আৰু ন্যায্য পদ্ধতিৰ সংহিতাৰ ওপৰত নিয়ন্ত্ৰণমূলক নিৰ্দেশনাৰ মনোভাৱক কঠোৰভাৱে মানি চলে, ঋণ প্ৰদানৰ ক্ষেত্ৰত ন্যায্য পদ্ধতি, গ্ৰাহকৰ প্ৰতি স্বচ্ছতা, আৰু আমাৰ ব্যৱসায়িক পদ্ধতিত নৈতিক মানদণ্ডৰ প্ৰতি আমাৰ দায়বদ্ধতা প্ৰদৰ্শন কৰে আৰু গ্ৰাহকৰ সৈতে সম্পৰ্ক স্থাপনৰ লক্ষ্য হৈছে কোম্পানীটোৰ সকলো কৰ্মচাৰীক বিস্তৃত দিশ প্ৰদান কৰা হয় যাতে সকলো ঋণগ্ৰহণকাৰীক মনত ৰখা হয় আৰু সংস্থাটোৰ মূল লক্ষ্যসমূহৰ ন্যায্য পদ্ধতিসমূহ সকলো সময়তে পূৰণ কৰা হয়।

3. নীতি

ঋণ লোৱাজনৰ সৈতে লেনদেন কৰাৰ সময়ত ন্যায্য প্ৰথাৰ সংহিতাসমূহৰ 5টা উপাদান থাকে

- ন্যায্য পাৰস্পৰিক ক্ৰিয়া
- উপযুক্ততা
- বিত্তীয় সাক্ষৰতা আৰু স্বচ্ছতা
- তথ্য আৰু গোপনীয়তা
- অভিযোগ নিৰাময়

3(a) ন্যায্য পাৰস্পৰিক ক্ৰিয়া

- AMFL-ৰ লক্ষ্য হৈছে ধৰ্ম, জাতি, লিংগ, বৈবাহিক অৱস্থা ইত্যাদিৰ ভিত্তিত গ্ৰাহক/ঋণ লোৱাৰ অন্যান্য বৈষম্য দূৰ কৰা।
- AMFL-এ আৰু নিশ্চিত কৰিব যে কোম্পানীটোৰ হৈ কাম কৰা সকলো কৰ্মচাৰী/ব্যক্তিয়ে,
 - সন্মানজনক ভাষা ব্যৱহাৰ কৰিব, সৌজন্যতা পালন কৰিব, আৰু সামাজিক/সাংস্কৃতিক সংবেদনশীলতাক সদায় সন্মান কৰিব।
 - কোনো সময়তে অনৈতিক বা অশ্লীল ভাষাৰে ভয় নুখুৱাব বা ব্যৱহাৰ নকৰিব,
 - ঋণ সংগ্ৰহ সাধাৰণতে ঋণগ্ৰহণকাৰী আৰু বেংকে পাৰস্পৰিকভাৱে নিৰ্ধাৰণ কৰা নিৰ্দিষ্ট স্থানত বা কেন্দ্ৰীয়ভাৱে নিৰ্দিষ্ট স্থানত হ'ব। ঋণগ্ৰহণকাৰী বাসস্থান বা কৰ্মস্থলীত ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে একেৰাহে দুবাৰ বা তাতকৈ অধিকবাৰ নিৰ্দিষ্ট/কেন্দ্ৰীয়ভাৱে নিৰ্দিষ্ট স্থানত উপস্থিত নহ'লেহে কৰ্মচাৰীয়ে সংগ্ৰহ কৰিব পাৰে।
 - AMFL-এ ঋণ লোৱাজনক পুৰা 9 বজাৰ আগতে বা 6 বজাৰ পিছত, বা অনুপযুক্ত সময়ত যেনে শোক, অসুস্থতা, বা বিয়াৰ দৰে সামাজিক অনুষ্ঠানত অধ্যৱসায়ীভাৱে ফোন নকৰে।
 - কোম্পানীয়ে ইয়াৰ কৰ্মচাৰীসকলে গ্ৰাহকৰ সৈতে পেছাদাৰীভাৱে যোগাযোগ কৰাটো আৰু মানৱ সম্পদ(HR) নীতিত উল্লেখ কৰা মূল নীতিসমূহ মানি চলাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ এক ফলপ্ৰসূ প্ৰশিক্ষণ ব্যৱস্থা বৃপায়ণ কৰিব।
 - AMFL-এ ঋণ লোৱাজনৰ আত্মীয়, বন্ধু বা সহকৰ্মীক হাৰাশাস্তি কৰাটো সহ্য নকৰিব। ঋণগ্ৰহণকাৰী বা ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰিয়াল, সম্পত্তি বা সুনামৰ ক্ষতি কৰিবলৈ হিংসা বা অন্য অনুৰূপ উপায় ব্যৱহাৰ কৰা বা ব্যৱহাৰ কৰাৰ ভাবুকি দিয়া, বা ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ নাম প্ৰকাশ কৰা আদি নকৰিব;
 - AMFL -ৰ বিষয়াসকলে ঋণ লোৱাসকলক তেওঁলোকৰ ঋণৰ পৰিমাণ বা ঋণ পৰিশোধ নকৰাৰ পৰিণতিৰ বিষয়ে বিপথে পৰিচালিত কৰিবলৈ দিয়া নহয়।
 - সংগ্ৰহ/আদায়ৰ উদ্দেশ্যে তৃতীয় পক্ষৰ এজেন্ট নিয়োগ নকৰাটো AMFL-ৰ ব্যৱসায়িক নীতি।



3. ঋণ চুক্তিৰ চৰ্ত আৰু নিয়মত উল্লেখ কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে ঋণগ্রহণকাৰীৰ কাম-কাজত হস্তক্ষেপ কৰাৰ পৰা AMFL - এ বিৰত থাকে (যদিহে ঋণগ্রহণকাৰীয়ে পূৰ্বে প্ৰকাশ নকৰা নতুন তথ্য ঋণদাতাৰ দৃষ্টিগোচৰ হোৱা নাই)।
4. কোম্পানীয়ে কিন্তু গ্ৰাহকক ঋণ পৰিশোধ কৰিবলৈ উপযুক্ত আৰু পৰ্যাপ্ত জাননী দিয়াৰ পিছতহে জামিনসমূহ কেৱল শেষ উপায় হিচাপেহে নিষ্পত্তি কৰে। এনে অধিসূচনা ঋণ আবেদন/চুক্তিত উল্লেখ কৰা চৰ্ত অনুসৰি আৰু প্ৰযোজ্য আইনী আৰু নিয়ন্ত্ৰণমূলক নিৰ্দেশনা অনুসৰি কৰা হ'ব।
5. কোম্পানীয়ে সূত আৰু অন্যান্য চাৰ্জৰ সৈতে ঋণ একাউন্ট বন্ধ কৰিবলৈ প্ৰেৰণ কৰা যোগাযোগৰ প্ৰতি গ্ৰাহকে ইতিবাচক সঁহাৰি নিদিলে জামিন (সোণ)-ৰ নিষ্কাশন ৰাজহুৱা নিলামৰ জৰিয়তে কৰা হ'ব। প্ৰযোজ্য আইনী আৰু নিয়ন্ত্ৰণমূলক নিৰ্দেশনা অনুসৰি আৰু সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা নিলাম নীতি অনুসৰি নিলাম অনুষ্ঠিত হ'ব।
6. য'ত কোম্পানীয়ে ঋণৰ আবেদন/চুক্তি আৰু ঋণ অনুমোদন পত্ৰ (পন টিকট) -ৰ ভিত্তিত কোম্পানীক প্ৰদান কৰা অধিকাৰৰ অনুসৰি ঋণৰ সাধাৰণ ম্যাদৰ আগতে জামিন নিষ্পত্তিৰ প্ৰস্তাৱ দিয়ে, তেনে ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকক পৰ্যাপ্ত আৰু সঠিক জাননী প্ৰদান কৰা হ'ব বাবদ আদায়ৰ বাবে ব্যৱস্থা আৰম্ভ কৰা হয়।
7. কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকসকলক সকলো বাবদ সম্পূৰ্ণৰূপে নিষ্পত্তি কৰাৰ লগে লগে জামিন বা ছিকিউৰিটি বা নিৰাপত্তাৰ ডেলিভাৰী ঘূৰাই ল'বলৈ পছন্দ কৰে আৰু উৎসাহিত কৰে। কিন্তু যদিহে গ্ৰাহকে ছিকিউৰিটি (সোণৰ) ডেলিভাৰী ল'ব নোৱাৰাৰ ব্যতিক্ৰমী দৃষ্টান্ত থাকে, যিটো কোম্পানীটোৰ অক্ষমতাৰ বাবে নহয়, তেন্তে ঋণ একাউন্ট বন্ধ কৰাৰ পিছত যুক্তিসংগত নিৰাপদ জিন্মা চাৰ্জ প্ৰদান কৰিব পাৰি যিটোৰ সৈতে একে হ'ব, ঋণৰ আবেদন/চুক্তি আৰু গ্ৰাহকক যথাযথভাৱে পৰামৰ্শ দিয়া হ'ব বা শাখা চৌহদ আৰু কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত প্ৰদান কৰা হ'ব।

3(b) উপযুক্ততা

1. ঋণৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ সময়ত AMFL -এ আৰ্থিক অৱস্থা (আয় আৰু ব্যয়), ঋণৰ প্ৰয়োজনীয়তা, পৰিশোধৰ ক্ষমতা, ঋণ আদিৰ মূল্যায়নৰ যত্ন ল'ব। ঋণ লোৱাৰ পৰা তথ্য সংগ্ৰহ কৰা, ঋণ লোৱাৰ গোটৰ পৰা পৰামৰ্শ আৰু/বা উপদেশ, ঋণ মুকলি কৰাৰ আগতে ঋণ তথ্য প্ৰতিবেদন (CIR) আৰু/বা ক্ষেত্ৰৰ চোৰাংচোৱাৰ কামত ব্যৱহাৰ কৰা আদি বিষয়বোৰ চালিজাৰি চাব।
2. AMFL-এ নিশ্চিত কৰিব যে ঋণ লোৱাজনৰ যোগ্যতাৰ সমানুপাতিক আৰু ঋণ লোৱাজনৰ ঋণ পৰিশোধ কৰিব পৰাকৈ পৰ্যাপ্ত পৰিশোধৰ ক্ষমতা থাকে আৰু এইটো তেওঁৰ ওপৰত অত্যধিক বোজা নহয়।
3. ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণৰ ক্ষেত্ৰত, AMFL-এ নিশ্চিত কৰে যে পৰিয়ালৰ পৰিশোধৰ বাধ্যবাধকতা (জামিনবিহীন ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণ আৰু আন যিকোনো ধৰণৰ সুৰক্ষিত ঋণ দুয়োটাৰে বাবে) বৰ্তমানৰ সকলোৰে মূলধন আৰু সূতৰ উপাদানকে ধৰি মাহিলী পৰিয়ালৰ আয়ৰ 50%তকৈ অধিক নহয়।
4. ঋণ প্ৰদানৰ পৰা প্ৰথম কিস্তিৰ নিৰ্ধাৰিত তাৰিখৰ ভিতৰত এই মৰেটৰিয়াম প্ৰদান কৰা হয়, যিটো ঋণৰ আবেদনৰ সময়ত গ্ৰাহকক জনোৱা হ'য়।

3(c) বিত্তীয় সাক্ষৰতা আৰু স্বচ্ছতা

1. AMFL -এ ঋণগ্রহণকাৰীক ক্রেডিট নথিপত্ৰৰ আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ তথ্যসমূহ যেনে ঋণৰ আবেদন/অনুমোদন পত্ৰ/ক্রেডিট চুক্তি/প্ৰতিজ্ঞা স্লিপ আৰু তথ্য পত্ৰৰ সৈতে ক্রেডিট কাৰ্ডৰ আকাৰত প্ৰেৰণ কৰে;

- ঋণৰ সবিশেষ (যোগ্য ঋণৰ পৰিমাণ, ঋণৰ নিয়ম, ম্যাদ, পৰিশোধৰ সঘনতা/বাৰি, প্ৰদান কৰিবলগীয়া মুঠ ধনৰ বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ, কাৰ্যকৰী সুতৰ হাৰ, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ মাচুল, জৰিমনা মাচুল, ফোৰক্ল'জ/প্ৰিপেমেন্ট মাচুল, সুত গণনা পদ্ধতি, সুতৰ বেহাই বা আৰবিআইৰ অনুমতি দিয়া নিৰ্দেশনা অনুসৰি প্ৰযোজ্য অন্য কোনো মাচুল বা চাৰ্জ, প্ৰদান কৰিবলগীয়া মুঠ ধনবাৰি, বীমাৰ অধীনত আদায় কৰিব পৰা মুঠ খৰচ, বীমা কভাৰৰ স্তৰ আৰু সামৰি লোৱা বিপদ আৰু অন্যান্য গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়ম)
- কোম্পানীটোৰ পৰিচয় আৰু ঠিকনা, যোগাযোগৰ তথ্য।
- ঋণগ্রহণকাৰীৰ অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ সবিশেষ।

ক্ষুদ্ৰ ঋণৰ উপৰিও কম আয়ৰ পৰিয়ালসমূহক জামিনযুক্ত ঋণৰ তথ্য প্ৰদান কৰা হ'ব।

2. AMFL -এ ঋণগ্রহণকাৰীসকলক স্থানীয় ভাষাত বা তেওঁলোকে বুজি পোৱা ভাষাত সকলো চৰ্ত আৰু নিয়মৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব।

ঋণৰ চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ ঋণ লোৱাসকলক লিখিতভাৱে স্পষ্টকৈ জনোৱা হয়। প্ৰতিটো কেন্দ্ৰই লাভ কৰা বাধ্যতামূলক প্ৰশিক্ষণৰ সময়ত AMFL -এ ঋণগ্রহণকাৰীসকলক এই চৰ্তসমূহৰ বিষয়ে আৰ্থিক জ্ঞান বিনামূলীয়াকৈ প্ৰদান কৰে, যাতে ঋণ লোৱাসকলে ঋণৰ বিষয়ে সু-জ্ঞাত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে।

3. AMFL -এ নিশ্চিত কৰিব যে লাভ কৰা সকলো ঋণৰ আবেদন ঋণগ্রহণকাৰীয়ে নিশ্চিত কৰিব। আবেদন প্ৰ-পত্ৰত ঋণ লোৱাজনে আবেদন প্ৰ-পত্ৰৰ সৈতে কোনবোৰ নথি-পত্ৰ দাখিল কৰিব লাগিব আৰু ঋণৰ সুবিধা লাভৰ ক্ষেত্ৰত কোনবোৰ চৰ্ত প্ৰযোজ্য সেই কথাও উল্লেখ কৰিব লাগিব, আৰু ঋণৰ আবেদনসমূহ যি সময়সীমাৰ ভিতৰত প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কৰা হয় সেই কথাও উল্লেখ কৰিব লাগিব।

4. আবেদন কৰা ঋণটো প্ৰত্যাখ্যান হ'লে, গ্ৰাহকসকলকথাটো তৎক্ষণাত জনোৱা হ'ব।

5. পলমকৈ ধন পৰিশোধ কৰাৰ বাবে জৰিমনা মাচুল সম্পূৰ্ণ ঋণৰ ধনৰ ওপৰত নহয়, বকৈয়া ধনৰ ওপৰত প্ৰয়োগ কৰা হ'ব, যিটো চুক্তিত গাঢ় ৰঙেৰে চিহ্নিত কৰা হ'ব।



6. AMFL -এ নিশ্চিত কৰে যে ঋণগ্রহণকাৰীক ঋণৰ চৰ্ত আৰু নিয়মৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে ভৱিষ্যতে প্ৰভাৱ পৰাকৈ প্ৰাসংগিক স্থানীয় ভাষাত অৱগত কৰা হয়, য'ত বিতৰণৰ সময়সূচী, সুতৰ হাৰ, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ মাচুল, প্ৰিপেমেন্ট জৰিমনা আদি অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হয়।
7. AMFL-এ ঋণগ্রহণকাৰীক লাভ কৰা প্ৰতিটো পেমেন্ট ইলেক্ট্ৰনিক ৰচিদৰ সৈতে নিশ্চিত কৰে, যেনে- এছএমএছৰ জৰিয়তে, আৰু চূড়ান্ত ডিচচাৰ্জও নিশ্চিত কৰা হয়।
8. ঋণ লোৱা ব্যক্তিজনে ঋণৰ সময়ছোৱাত ঋণৰ উৎপাদন, প্ৰক্ৰিয়া আৰু চৰ্তসমূহ সম্পূৰ্ণৰূপে বুজি পোৱাকৈ পৰ্যাপ্ত ব্যৱস্থা (যেনে প্ৰশিক্ষণ, মূল্যায়ন আৰু ঋণ লোৱাসকলৰ সৈতে সময়ে সময়ে পাৰস্পৰিক ক্ৰিয়া-কলাপ) গ্ৰহণ কৰাটো নিশ্চিত কৰিব।
9. নন-ক্রেডিট সামগ্ৰী (বিত্তীয় আৰু অবিত্তীয় সামগ্ৰী) ঋণ লোৱাসকলৰ স্পষ্ট সন্মতি সাপেক্ষেহে জাৰি কৰা হয় আৰু মাচুলৰ গঠন ক্রেডিট কাৰ্ডত নিজেই জনোৱা হয়। কোনো নন-ক্রেডিট প্ৰডাক্ট ক্রেডিট প্ৰডাক্টৰ চৰ্ত হিচাপে বিক্ৰী কৰিব নোৱাৰিব।
10. MFI ঋণসমূহ কোনো প্ৰকাৰৰ জামিন অবিহনেই প্ৰদান কৰা হয়। অ-এমএফআই ঋণৰ বাবে, ঋণ লোৱাজনৰ বিৰুদ্ধে AMFL-ৰ অন্যান্য দাবীৰ যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা লিয়েনৰ অধীনত সকলো দায়বদ্ধতা পৰিশোধ বা বাকী থকা ঋণৰ পৰিমাণ উপলব্ধি কৰাৰ পিছত জামিন মুকলি কৰা হ'ব। যদি এনে ছেট-অফ অধিকাৰ ব্যৱহাৰ কৰা হয়, তেন্তে ঋণগ্রহণকাৰীক অৱগত কৰা হ'ব আৰু বাকী থকা দাবীসমূহৰ সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ আৰু প্ৰাসংগিক দাবী নিষ্পত্তি/পৰিশোধ নকৰালৈকে AMFL-এ জামিন ৰখাৰ অধিকাৰ থকা চৰ্তসমূহৰ বিষয়ে জনোৱা হ'ব।
11. লেনদেনত গ্ৰাহকে কৰা কোনো অজানিতে হোৱা ভুল বা কেৰাণীৰ ভুলৰ সুবিধা ল'ব নোৱাৰিব বুলি কোম্পানীয়ে প্ৰতিশ্ৰুতি দিয়ে।
12. ঋণ লোৱা ব্যক্তিৰ পৰা ঋণ একাউন্ট হস্তান্তৰ কৰিবলৈ অনুৰোধ আহিলে অনুৰোধ লাভ কৰাৰ 21 দিনৰ ভিতৰত আশীৰ্বাদৰ অনুমোদন বা আপত্তি প্ৰেৰণ কৰা হ'ব। এনে বদলি আইন অনুসৰি স্বচ্ছ চুক্তিবদ্ধ চৰ্ত আৰু নিয়ম অনুসৰি কৰা হ'ব।
13. AMFL-এ স্থাপন কৰা বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ ধাৰ্য আৰু অভিযোগ ব্যৱস্থা ইয়াৰ সকলো কাৰ্যালয়তে আৰু ই জাৰি কৰা নথি-পত্ৰত (স্থানীয় ভাষাত) লগতে ইয়াৰ ৱেবছাইটতো স্পষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শিত হয়।
14. সুতৰ হাৰ আৰু ৰিঙ্ক গ্ৰেডিং পদ্ধতিৰ লগতে বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ ঋণগ্রহণকাৰীৰ বাবে বিভিন্ন সুতৰ হাৰ লোৱাৰ কাৰণসমূহ আবেদন পত্ৰ আৰু অনুমোদন পত্ৰত ঋণগ্রহণকাৰী বা গ্ৰাহকক জনোৱা হ'ব আৰু কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত আপডেট কৰা হ'ব।

15. সোণক জামিন হিচাপে গ্ৰহণ কৰাৰ সময়ত AMFL-এ ঋণগ্ৰহণকাৰী/প্ৰতিজ্ঞাদাতাক সোণৰ পৰিদৰ্শনৰ প্ৰমাণ পত্ৰ প্ৰদান কৰে য'ত বন্ধকত দিয়া সোণৰ বিশুদ্ধতা (কেৰেটত) আৰু ওজন উল্লেখ কৰা হয়।
16. ঋণ প্ৰদানৰ ক্ষেত্ৰত দায়িত্বশীল আচৰণ - ব্যক্তিগত ঋণ পৰিশোধ/নিষ্কাৰৰ সময়ত স্থাৱৰ/স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ সৈতে জড়িত নথিপত্ৰ মুকলি কৰা
 - (i) AMFL -এ ঋণ একাউন্ট সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ/নিষেধ কৰাৰ পিছত 30 দিনৰ ভিতৰত যিকোনো পঞ্জীয়নত পঞ্জীয়ন কৰা সকলো মূল স্থাৱৰ / স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথি-পত্ৰ মুকলি কৰিব আৰু আঁতৰাব লাগিব।
 - (ii) ঋণ লোৱাজনে নিজৰ পছন্দ অনুসৰি স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ সৈতে জড়িত মূল নথিপত্ৰসমূহ হয় সেই শাখাত য'ত ঋণ একাউন্টৰ চাৰ্ভিচ কৰা হৈছিল বা আন যিকোনো AMFL কাৰ্যালয়ত য'ত নথিপত্ৰ উপলব্ধ, তাত সংগ্ৰহ কৰাৰ বিকল্প আছে।
 - (iii) মূল স্থাৱৰ/স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথি-পত্ৰ ঘূৰাই দিয়াৰ সময়সীমা আৰু স্থান সময়সীমাৰ দিনা বা তাৰ পিছত জাৰি কৰা ঋণ অনুমোদন পত্ৰত উল্লেখ কৰা হ'ব।
 - (iv) একমাত্ৰ ঋণগ্ৰহণকাৰী বা যৌথ ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ মৃত্যুৰ ক্ষেত্ৰত AMFL -ৰ মূল স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ আইনী উত্তৰাধিকাৰীসকলক ঘূৰাই দিয়াৰ এক সুনিৰ্দিষ্ট পদ্ধতি আছে। এই পদ্ধতি গ্ৰাহকৰ তথ্যৰ বাবে অন্যান্য অনুৰূপ নীতি আৰু পদ্ধতিৰ সৈতে AMFL -ৰ ৱেবছাইটত প্ৰকাশ কৰা হ'ব।
 - (v) স্থাৱৰ/স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ আৰু দায়িত্বশীল ঋণৰ অধীনত ইয়াত উল্লেখ কৰা অন্যান্য দফাসমূহৰ পলমকৈ মুকলি কৰাৰ ক্ষতিপূৰণ RBI চাৰ্কুলাৰ DoR.MCS.REC.38/01.01.001/2023-24, তাৰিখ 13 ছেপ্টেম্বৰ 2023 চন অনুসৰি প্ৰযোজ্য হ'ব।

3(d) তথ্য আৰু গোপনীয়তা

1. AMFL -এ ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰা KYC নথিপত্ৰৰ ডিজিটেল কপি লাভ কৰিব আৰু RBI -ৰ নীতি অনুসৰি একেখিনি বৈধতা প্ৰদান কৰিব।
2. AMFL -এ নিশ্চিত কৰিব যে ইউনিফৰ্ম ক্রেডিট ডাটা ফৰ্মেট অনুসৰি RBI -ৰ অনুমোদিত ক্রেডিট ইনফৰ্মেশ্যন কোম্পানী (CICs) -ত ঋণগ্ৰহণৰ সঠিক আৰু বিস্তৃত তথ্য অধিক সঘনাই আপলোড কৰা হয়।
3. AMFL -এ এইটোও নিশ্চিত কৰে যে ঋণ লোৱাজনে CICসমূহৰ সৈতে তেওঁলোকৰ তথ্যৰ সন্দৰ্ভত যিকোনো বিবাদ তৎকালীনভাৱে মোকাবিলা কৰে।
4. ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ তথ্য গোপনীয় কৰি ৰখাৰ ক্ষেত্ৰত AMFL -এ পৰ্যাপ্ত ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিব।

5. AMFL-এ কেৱল তলত দিয়া পৰিস্থিতিতহে ঋণগ্ৰহণকাৰী সম্পৰ্কীয় তথ্য তৃতীয় পক্ষক প্ৰকাশ কৰিব পাৰে
 - এই তথ্যসমূহ সহভাগ কৰাটো আইন অনুসৰি বা কোনো নিৰ্দিষ্ট ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যৰ বাবে (যেনে তথ্য কোম্পানীসমূহক ঋণ দিবলৈ) প্ৰয়োজনীয়।
 - ঋণ লোৱাজনক এনে প্ৰকাশৰ বিষয়ে অৱগত কৰা হৈছে আৰু তেওঁৰ পূৰ্বৰ লিখিত সন্মতি লাভ কৰা হৈছে।
 - সংশ্লিষ্ট তৃতীয় পক্ষক ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে কোম্পানীক জাননীৰ জৰিয়তে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ বিষয়ে তথ্য আহৰণ/প্ৰকাশ কৰিবলৈ অনুমোদন জনাইছে।
6. AMFL -এ নিশ্চিত কৰে যে প্ৰচাৰ সামগ্ৰী, বিপণন সামগ্ৰী আৰু অন্যান্য ৰাজহুৱা তথ্যত তথ্য ব্যৱহাৰৰ বাবে প্ৰতিজন ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰা লিখিত সন্মতি লাভ কৰা হয়।
7. কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকে বন্ধকত দিয়া জামিন সামগ্ৰীৰ নিৰাপদ তত্ত্বাৱধান নিশ্চিত কৰিবলৈ আৰু কোম্পানীটোৰ জিন্মাত থকাৰ সময়ত জামিনটোৰ যিকোনো আকস্মিক, অজানিতে বা প্ৰৰঞ্চনামূলক ক্ষতিৰ বাবে গ্ৰাহকক ক্ষতিপূৰণ দিবলৈ সকলো সম্ভাৱ্য আৰু যুক্তিসংগত ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ হয়। যদিহে কোম্পানীয়ে ঋণ লোৱাৰ আগতে ঋণ অনুমোদন কৰাৰ সময়ত ছিকিউৰিটি (সোণ) ক্ষতিৰ লক্ষণ দেখা দিয়ে, তেন্তে এই কথা অনুমোদন পত্ৰ/প্ৰতিজ্ঞা স্লিপত বিপৰ্ট কৰা হ'ব বা চমুকৈ উল্লেখ কৰা হ'ব।
8. কোম্পানীয়ে অনুৰোধৰ ভিত্তিত গ্ৰাহক বা তেওঁৰ যথাযথভাৱে অনুমোদিত প্ৰতিনিধিক ঋণৰ সময়ছোৱাত বা বন্ধ হোৱাৰ লগে লগে যিকোনো সময়তে ক্ৰেডিট একাউন্টৰ স্টেটমেন্ট প্ৰদান কৰিব লাগিব। কিন্তু কোম্পানীয়ে নিজৰ একমাত্ৰ বিবেচনা অনুসৰি গ্ৰাহকক একাউন্টৰ স্টেটমেন্ট প্ৰেৰণৰ বাবে যুক্তিসংগত প্ৰক্ৰিয়াকৰণ মাচুল দিবলৈ বাধ্য কৰিব পাৰে যদিহে একাউন্ট বন্ধ হোৱাৰ 30 কেলেণ্ডাৰ দিনৰ পিছত অনুৰোধ কৰা হয়।

3(e) অভিযোগ নিৰাময়

1. AMFL-ৰ ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ এক শক্তিশালী ব্যৱস্থা আছে যাতে ফলপ্ৰসূ আৰু সময়োপযোগীভাৱে এক দক্ষ ঋণগ্ৰহণকাৰী অভিযোগ ব্যৱস্থাপনা ব্যৱস্থাৰ জৰিয়তে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ স্বার্থ সুৰক্ষিত হয়।
2. শাখা, বিভাগীয় কাৰ্যালয়, HOকাৰ্যালয়, ঋণৰ নথি-পত্ৰ আৰু অন্যান্য যোগাযোগ মঞ্চ (কোম্পানীৰ ৱেবছাইট আদি)ত গ্ৰাহক অভিযোগ কোষৰ নাম আৰু সবিশেষ যোগাযোগৰ তথ্যৰ সৈতে AMFL-এ স্পষ্টভাৱে যোগাযোগ আৰু প্ৰদৰ্শন কৰিব।
3. AMFL -ৰ এজন নিবেদিত HOঅভিযোগ বিষয়া আছে যাৰ সৈতে প্ৰতিজন ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পাছবুকত দিয়া যোগাযোগৰ তথ্যত যোগাযোগ কৰিব পাৰি। ইয়াৰ দ্বাৰা বিবাদ আৰু অভিযোগৰ শুনানি আৰু যুক্তিসংগত সময়সীমাৰ ভিতৰত সমাধান হোৱাটো নিশ্চিত হয়।

4. AMFL আৰোগ্য সম্পৰ্কীয় অভিযোগৰ প্ৰতিকাৰৰ বাবে AMFL -ৰ এক নিৰ্দিষ্ট ব্যৱস্থা আছে, এনে অভিযোগৰ প্ৰত্যক্ষ মূল্যায়নৰ বাবে AMFL -এ আভ্যন্তৰীণ নিৰীক্ষণ আৰু সতৰ্কতা দলক জড়িত কৰিব।

কোনো ধৰণৰ অস্পষ্টতা বা অভিযোগৰ ক্ষেত্ৰত ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাপনাৰ সৈতে টোল ফ্ৰী নম্বৰ 1800 270 1146 -ত বা ডাকযোগে আশীৰ্বাদ মাইক্ৰ' ফাইনেঞ্চ লিমিটেডলৈ যোগাযোগ কৰিব পাৰে। CIN-U65923TN2007PLC064550, 9ম আৰু 10ম মহলা, নং 9, ক্লাব হাউচ ৰোড, আন্না ছালাই, চেন্নাই 600002 বা ইমেইল grievances@asirvad.in.

গ্ৰাহকসকলক মুখ্য কাৰ্যালয়ৰ নম্বৰ, শাখা আৰু অভিযোগৰ ধৰণ দিবলৈ কোৱা হয়, আৰু গ্ৰাহকে কলৰ ধৰণৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰি গ্ৰাহকৰ প্ৰশ্ন সম্পূৰ্ণ কৰিবলৈ এটা নিৰ্দিষ্ট টাৰ্ণআউট সময় নিৰ্দিষ্ট কৰে। এই মডেলত গ্ৰাহকৰ প্ৰশ্ন/অভিযোগ সম্পূৰ্ণ কৰাৰ বাবে 7ৰ পৰা 14 দিনৰ প্ৰাথমিক টাৰ্ণআউট সময় নিৰ্ধাৰণ কৰা হৈছে।

যিবোৰ পৰিস্থিতিত অভিযোগটো 15 দিনৰ ভিতৰত GROপৰ্যায়ত সমাধান নহয়, তেনে পৰিস্থিতিত গ্ৰাহকে AAMFL কৰ্পৰেট অফিচ (আশীৰ্বাদ মাইক্ৰ' ফাইনেঞ্চ লিমিটেড, নৱম আৰু দশম)লৈ পত্ৰ প্ৰেৰণ কৰি কোম্পানীটোৰ প্ৰধান ন'ডেল বিষয়া (PNO) -ৰ সৈতে ব্যৱস্থা ল'ব পাৰে ফ্ল'ৰ, নং 9, ক্লাব হাউচ ৰোড, আন্না ছালাই, চেন্নাই 600002) প্ৰধান ন'ডেল বিষয়া (PNO)ৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব বা pno@asirvad.in বা কল মোবাইল নম্বৰ (+91) 9710931215 (পুৱা 9:00 -আবেলী 5:30 বজালৈ) - ত ইমেইল প্ৰেৰণ কৰিব পাৰে।

AMFL-ত পোৱা যিকোনো গ্ৰাহকৰ অভিযোগ/পৰামৰ্শ ওপৰৰ অভিযোগ পদ্ধতিৰ অধীনত এমাহৰ ভিতৰত সম্বোধন আৰু চূড়ান্ত কৰিব লাগিব - অন্যথাই গ্ৰাহকে নিয়ন্ত্ৰণ কৰ্তৃপক্ষৰ কাষ চাপিব পাৰে।

আভ্যন্তৰীণ ন্যায়াধীশ :

15 নৱেম্বৰ, 2021 তাৰিখত RBI -ৰ চাৰ্কুলাৰ CO.CEPD.PRS.No.S874/13-01-008/2021-2022 অনুসৰি কোম্পানীটোৱে 2022 চনৰ 1 এপ্ৰিলৰ পৰা কাৰ্যকৰী হোৱাকৈ অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে আভ্যন্তৰীণ ন্যায়াধীশ নিযুক্তি দিছে। AMFL-ৰ মতামতৰ জৰিয়তে প্ৰেৰণ কৰা অভিযোগৰ ক্ষেত্ৰত (আংশিকভাৱে/সম্পূৰ্ণৰূপে নাকচ কৰা হৈছে) আভ্যন্তৰীণ ন্যায়াধীশৰ মতামত/পৰ্যবেক্ষণ গ্ৰাহকক চূড়ান্ত জাননীৰ সৈতে গ্ৰাহকক জনোৱা হ'ব।

MFIN অভিযোগৰ সমাধান: যদি গ্ৰাহকে তেওঁৰ প্ৰশ্ন/অভিযোগৰ প্ৰতি অভিযোগ সংস্থা আৰু আপীল কৰ্তৃপক্ষৰ সঁহাৰিত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে তেওঁ ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় উদ্যোগ নিৰীক্ষণ সংস্থা - ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠানৰ কাষ চাপিব পাৰে নেটৱৰ্ক (MFIN) টোল-ফ্ৰী নম্বৰ 1800 1021 080.

নাইবা RBI ৰ-ওচৰত অভিযোগ উত্থাপন কৰিব পাৰে

যদি এমাহৰ ভিতৰত অভিযোগৰ সমাধান নহয় তেন্তে গ্ৰাহকে ভাৰতীয় বিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ "জেনেৰেল মেনেজাৰ, চেম্বাই আঞ্চলিক কাৰ্যালয়ৰ অনা-বেঙ্কিং তত্ত্বাবধান বিভাগ, 16 বছৰীয়া ফৰ্ট গ্লেচিছ, বাজাজী ছালাই, পি.বি. নং 40, চেম্বাই "লৈ লিখিব পাৰে - 600001, দূৰভাষ: 044-2536 1490/ 2539 9222 ফেক্স: 044 2539 3797 ইমেইল: dnbs@rbi.org.in"

যিবোৰ ক্ষেত্ৰত অভিযোগটো "সেৱাৰ অভাৱ" সৈতে জড়িত, সেইবোৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকে <https://cms.rbi.org.in> CMS পৰ্টেলত অনলাইনযোগে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰিব, আৰু সমাধান এমাহতকৈ অধিক সময় পলম হ'লেহে RBI -ৰ ন্যায়াধীশৰ কাষ চাপিব পাৰিব। org.in. অভিযোগসমূহ নিৰ্দিষ্ট ইমেইল (CRPC@rbi.org.in) যোগেদিও বা ভৌতিক বা ফিজিকেলী RBI -ৰ ন্যায়াধীশত ভাৰতীয় বিজাৰ্ভ বেঙ্ক, চতুৰ্থ মহলা, ছেক্টৰ 17, চণ্ডীগড় - 160017 "কেন্দ্ৰীকৃত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ"লৈ প্ৰেৰণ কৰিব পাৰিব, আঁচনি ফৰ্মেটটো সকলো শাখাতে আৰু কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ। ইয়াৰ উপৰিও 14448 (পুৱা 9:30 বজাৰ পৰা বিয়লি 5:15 বজালৈ) টোল ফ্ৰী নম্বৰেৰে যোগাযোগ কেন্দ্ৰ খোলা হৈছে।
