

আশির্বাদ মাইক্রো ফাইন্যান্স লিমিটেড

ন্যায্য অনুশীলন কোড নীতি RBI সার্কুলার DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 তাং
14ই মার্চ 2022 অনুযায়ী সংশোধন করা হয়েছে।

অনুমোদনের বিবরণ:

অনুমোদনের তারিখ	মার্চ 31,2022
কার্যকর হওয়ার দিন	মার্চ 31,2022
দ্বারা অনুমোদিত	নির্দেশক মণ্ডলী
সংস্করণ	সংস্করণ -5
নীতির মালিক	অপারেশনস
পর্যালোচনা/সংশোধনের তারিখ	29 অক্টোবর 2023

সূচিপত্র

I সাধারণ

- 1 সূচনা
- 2 নীতির উদ্দেশ্য
- 3 নীতিমালা
 - 3(a) ন্যায্য কথাবার্তা
 - 3(b) উপযুক্ততা
 - 3(c) আর্থিক সাক্ষরতা এবং স্বচ্ছতা
 - 3(d) তথ্য এবং গোপনীয়তা
 - 3(e) অভিযোগ নিষ্পত্তি



1. সূচনা

আশীর্বাদ মাইক্রো ফাইন্যান্স লিমিটেড (AMFL) সরকারের আর্থিক অন্তর্ভুক্তির এজেন্ডায় একটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করতে শুরু করে কারণ তারা ভারতীয় সমাজের ব্যাঙ্কবিহীন অংশগুলিতে পরিষেবা প্রদানের শূন্যতা পূরণ করে এবং অর্থনৈতিক উন্নয়ন এবং তাদের জীবনযাত্রার মান উন্নয়নের উপর জোর দিয়ে আর্থিক পরিষেবাগুলিতে অ্যাক্সেস প্রদানের মাধ্যমে অর্থনৈতিকভাবে সক্রিয় দরিদ্রদের ক্ষমতায়ন করার চেষ্টা করে। সম্প্রদায়ের আর্থ-সামাজিক বিভাগে ক্ষুদ্রঋণ/পরিষেবার উপর দৃষ্টি নিবদ্ধকারী একটি কোম্পানি হিসাবে, AMFL বিভিন্ন সময়ান্তরে RBI দ্বারা নির্ধারিত ন্যায্য অনুশীলন কোডগুলি অনুসরণ করার প্রতি অঙ্গীকারবদ্ধ। কোম্পানির সমস্ত অফিসে FPC প্রযোজ্য হবে যার মধ্যে রয়েছে হেড অফিস, বিভিন্ন কেন্দ্রে অবস্থিত আঞ্চলিক অফিস এবং সমস্ত ব্যবসায়িক ভাটিক্যাল (MF/MSME/স্বর্ণ ঋণ) ভারত জুড়ে অবস্থিত শাখাগুলি। FPC কোম্পানির সকল কর্মচারী এবং কর্মকর্তাদের জন্য বাধ্যতামূলক হবে।

এই এফপিসি নীতিটি সংশোধিত হয়েছে RBI মূল নির্দেশনা অনুযায়ী - ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (ক্ষুদ্রঋণের জন্য নিয়ন্ত্রক কাঠামো) নির্দেশাবলী, 2022, RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2012 -22, তারিখ 14ই মার্চ 2022।

2. নীতির উদ্দেশ্য

অন্যান্য বিষয়ের সাথে এই নীতির লক্ষ্য হল কোম্পানির প্রতিটি কর্মচারীকে সুষ্ঠু অনুশীলনের সাংগঠনিক প্রধান লক্ষ্য অর্জনে সর্বদা প্রতিটি ঋণগ্রহীতার কথা মাথায় রেখে ঋণ প্রদানের ক্ষেত্রে ন্যায্য অনুশীলন, গ্রাহকদের স্বচ্ছতা এবং ব্যবসায়িক অনুশীলন এবং গ্রাহকদের সাথে সম্পর্কের ক্ষেত্রে নৈতিক মানদণ্ডের প্রতিশ্রুতিকে শক্তিশালী করতে RBI অনুযায়ী ন্যায্য অনুশীলন কোডের নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকাগুলির চেতনাকে কঠোরভাবে অনুসরণ করার মাধ্যমে বিস্তৃত দিকনির্দেশনা দেওয়া।

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডটি আমাদের সমস্ত শাখা অফিস, বিভাগীয়/আঞ্চলিক/রাজ্য/জোন অফিস, হেড অফিসের পাশাপাশি কোম্পানির ওয়েবসাইট www.asirvadmicrofinance.co.in-এ প্রদর্শিত হবে এবং অনুরোধের ভিত্তিতে গ্রাহকের কাছে FPC-এর একটি অনুলিপিও পাওয়া যাবে।

আমাদের সাধারণ নীতি হল গ্রাহকদের সাথে যুক্তিসঙ্গত, স্বচ্ছ এবং ন্যায্য হওয়া। কোম্পানি প্রতিষ্ঠিত পদ্ধতি অনুসরণ করতে, গ্রাহকের প্রয়োজনীয়তা উপলব্ধি এবং বিভিন্ন সময়ান্তরে আমাদের সমস্ত লেনদেনে যুক্তিসঙ্গত হতে চায়। আবেদনের ফর্মগুলি ডিজাইন করা হয়েছে, এবং সম্পর্ক প্রক্রিয়াটি নিশ্চিত করা হয়েছে এমনভাবে যাতে আমরা আমাদের লেনদেন এবং এই সম্পর্কিত কাজে স্বচ্ছ থাকি। এই বিষয়টি মাথায় রেখে কোম্পানি প্রতিদিনের ভিত্তিতে আমাদের গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার জন্য একটি ন্যায্য অনুশীলন কোড হিসাবে নিম্নলিখিত নির্দেশিকাগুলি তৈরি করেছে।

3. নীতিমালা

ঋণগ্রহীতার সাথে ডিল করার সময় ন্যায্য অনুশীলন কোডে 5টি উপাদান রয়েছে

- ন্যায্য কথাবার্তা
- উপযুক্ততা
- আর্থিক সাক্ষরতা এবং স্বচ্ছতা
- তথ্য এবং গোপনীয়তা
- অভিযোগ নিষ্পত্তি

3(a) ন্যায্য কথাবার্তা

1. ধর্ম, বর্ণ, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থা ইত্যাদির মতো কারণে কোনো গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা অন্যায়ভাবে বৈষম্যের শিকার না হয় তা নিশ্চিত করা AMFL-এর লক্ষ্য।
2. AMFL আরও নিশ্চিত করবে যে কোম্পানির পক্ষে কাজ করা সমস্ত কর্মচারী/ব্যক্তি,
 - সম্মানজনক ভাষা ব্যবহার করবেন, শালীনতা বজায় রাখবেন এবং সর্বদা সামাজিক/সাংস্কৃতিক সংবেদনশীলতার প্রতি শ্রদ্ধাশীল হবেন,
 - ভয় দেখাবেন না বা অনৈতিক বা অশ্লীল ভাষা ব্যবহার করবেন না,
 - ঋণ পুনরুদ্ধার করার সময়, ঋণগ্রহীতা এবং AMFL দ্বারা পারস্পরিকভাবে নির্ধারিত / কেন্দ্রীয় মনোনীত স্থানে পুনরুদ্ধার করা হয়। কর্মচারীদেরকে ঋণগ্রহীতার বাসস্থান বা কাজের জায়গায় পুনরুদ্ধার করার অনুমতি দেওয়া হবে শুধুমাত্র যদি একজন ঋণগ্রহীতা দুই বা ততোধিক ধারাবাহিক অনুষ্ঠানে নির্ধারিত/কেন্দ্রীয় মনোনীত স্থানে উপস্থিত হতে ব্যর্থ হন তবেই।
 - ঋণগ্রহীতাকে কল করার সময় AMFL সকাল 9:00 এর আগে এবং সন্ধ্যা 6:00 এর পরে বা অনুপযুক্ত সময়ে যেমন শোক, অসুস্থতা, সামাজিক অনুষ্ঠান যেমন বিবাহ ইত্যাদিতে অবিরাম কল করবে না।
 - কোম্পানির কর্মচারীরা যাতে গ্রাহকদের সাথে পেশাদার আচরণ করেন এবং এই বিষয়ে HR নীতিতে উল্লেখিত মূল নীতিগুলি মেনে চলেন তা নিশ্চিত করার জন্য কোম্পানি একটি কার্যকর প্রশিক্ষণ ব্যবস্থা স্থাপন করবে।
 - AMFL ঋণগ্রহীতার আত্মীয়, বন্ধু বা সহকর্মীদের কোনোরকমভাবে হয়রান করবে না। ঋণগ্রহীতা বা ঋণগ্রহীতার পরিবার/সম্পদ/খ্যাতি বা ঋণগ্রহীতার নাম প্রকাশ করার জন্য সহিংসতা বা অন্য অনুরূপ উপায় ব্যবহার বা ব্যবহারের হুমকি প্রদর্শন করা হবে না।
 - AMFL কর্মীদের ঋণের পরিমাণ বা পরিশোধ না করার পরিণতি সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে বিভ্রান্ত করার অনুমতি নেই।
 - ব্যবসায়িক নীতির বিষয় হিসাবে AMFL সংগ্রহ/পুনরুদ্ধারের জন্য তৃতীয় পক্ষের এজেন্টদের নিযুক্ত করে না।
3. AMFL ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত ঋণগ্রহীতার বিষয়ে কোনোরকম হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকে (যদি না নতুন তথ্য, ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ করা হয়নি, ঋণদাতার নজরে আসে)।
4. কোম্পানি শুধুমাত্র একটি শেষ অবলম্বন হিসাবে নিরাপত্তার নিষ্পত্তির অবলম্বন করবে এবং তাও তা হবে গ্রাহককে বকেয়া পরিশোধের জন্য পর্যাপ্ত এবং যথাযথ নোটিশ প্রদানের পরে। এই ধরনের নোটিশ ঋণ আবেদন/চুক্তিতে থাকা শর্তাবলী অনুযায়ী এবং প্রযোজ্য আইন ও নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা মেনে চলবে।
5. গ্রাহক সুদ এবং অন্যান্য চার্জ সহ ঋণ অ্যাকাউন্ট বন্ধ করার জন্য কোম্পানির পাঠানো যোগাযোগের ইতিবাচক সাড়া না দিলে তখন জনসাধারণের নিলামের মাধ্যমে নিরাপত্তা (স্বর্ণ) নিষ্পত্তি করা হবে। প্রযোজ্য আইন এবং নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা মেনে সময়ে সময়ে সংশোধিত নিলাম নীতি অনুসারে নিলাম পরিচালনা করা হবে।
6. যেখানে কোম্পানি ঋণের আবেদন/চুক্তি এবং ঋণ অনুমোদনের চিঠি (প্যান টিকিট) দ্বারা কোম্পানিকে প্রদত্ত অধিকারের উপর ভিত্তি করে ঋণের স্বাভাবিক মেয়াদের আগেও জামানত নিষ্পত্তি করার প্রস্তাব করে তার আগে গ্রাহককে পর্যাপ্ত এবং যথাযথ নোটিশ দেওয়া হবে বকেয়া আদায়ের জন্য ব্যবস্থা নেওয়া হয়েছে।
7. কোম্পানি গ্রাহকদের সমস্ত বকেয়া পূর্ণ নিষ্পত্তির পর অবিলম্বে সিকিউরিটি ফেরত নিতে পছন্দ করে এবং উৎসাহিত করে। তবে, যদি এমন একটি ব্যতিক্রমী দৃষ্টান্ত থাকে যেখানে গ্রাহক সিকিউরিটি (স্বর্ণ) সরবরাহ করতে অক্ষম হন, কোম্পানির অক্ষমতার জন্য দায়ী নয়, সেখানে ঋণ অ্যাকাউন্ট বন্ধ হওয়ার পরে, যুক্তিসঙ্গত নিরাপদ হেফাজত চার্জ প্রদেয় হতে পারে যা ঋণের আবেদন/চুক্তির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হবে এবং গ্রাহককে যথাযথভাবে পরামর্শ দেওয়া হবে বা শাখা প্রাঙ্গণে এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে।

3(b) উপযুক্ততা

1. একটি ঋণ প্রক্রিয়াকরণের সময়, AMFL আর্থিক পরিস্থিতি (আয় এবং ব্যয়), ঋণের প্রয়োজনীয়তা, পরিশোধের ক্ষমতা, ঋণের পরিমাণ ইত্যাদি মূল্যায়ন নিশ্চিত করবে ঋণ গ্রহীতার কাছ থেকে তথ্য সংগ্রহ করে, গোষ্ঠী ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে পরামর্শ এবং/অথবা পরামর্শ, ঋণ বিতরণের আগে ক্রেডিট ইনফরমেশন রিপোর্ট (CIR) এবং/অথবা মাঠ পর্যায়ের বুদ্ধিমত্তা ব্যবহার করে।
2. AMFL নিশ্চিত করবে যেন ঋণটি ঋণগ্রহীতার পরিশোধ করার যোগ্যতার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হয় এবং ঋণগ্রহীতার ঋণ পরিশোধ করার জন্য পর্যাপ্ত পরিশোধের ক্ষমতা থাকে এবং এটি তাদের জন্য অতিরিক্ত বোঝা হয়ে না দাঁড়ায়।
3. ক্ষুদ্রঋণ ঋণের ক্ষেত্রে, AMFL নিশ্চিত করবে যে পরিবারের ঋণ পরিশোধের বাধ্যবাধকতা (জামানত-মুক্ত ক্ষুদ্রঋণ এবং সেইসাথে অন্য যেকোন ধরনের সমান্তরাল ঋণ) যেন সব বিদ্যমান ঋণের পাশাপাশি বিবেচনাধীন ঋণের জন্য মূল এবং সুদের উপাদান উভয়ই সহ মাসিক পারিবারিক আয়ের 50 শতাংশের বেশি না হয়।
4. ঋণের অনুদান এবং প্রথম কিস্তির পরিশোধের নির্ধারিত তারিখের মধ্যে স্থগিতাদেশ দেওয়া হবে যা ঋণের আবেদন প্রক্রিয়া চলাকালীন গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করা হবে।

3(c) আর্থিক সাক্ষরতা এবং স্বচ্ছতা

1. AMFL মূল তথ্য ঋণ গ্রহীতার সাথে শেয়ার করবে ঋণের নথির মাধ্যমে যেমন ঋণের আবেদন/অনুমোদনপত্র/লোন চুক্তি/প্যাউন টিকিট এবং ফ্যাক্ট শীট সহ লোন কার্ড, এবং নিম্নলিখিতগুলি কভার করবে:
 - ঋণের বিশদ বিবরণ (যোগ্য ঋণের পরিমাণ, ঋণের স্কিম, মেয়াদ, পরিশোধের ত্রিফোয়েন্সি/অ্যামাউন্ট, প্রদেয় মোট পরিমাণের উপর সুদের বার্ষিক হার, কার্যকর সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ ফি, শাস্তিমূলক বা পেনাল চার্জ, ফোরক্লোজার/প্রি-পেমেন্ট চার্জ, সুদের গণনা পদ্ধতি, রিবেট সুদ বা RBI নির্দেশাবলী অনুযায়ী অনুমোদিত অন্য কোনো চার্জ বা ফি, প্রদেয় মোট পরিমাণ, বীমার অধীনে মোট চার্জ পুনরুদ্ধারযোগ্য, বীমা কভারেজের পরিমাণ এবং কভার করা ঝুঁকি এবং অন্যান্য মূল শর্তাবলী)
 - কোম্পানির পরিচয় ও ঠিকানা, যোগাযোগের বিশদ বিবরণ।
 - ঋণগ্রহীতার অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার বিশদ বিবরণ।

ক্ষুদ্রঋণের পাশাপাশি, নিম্ন আয়ের পরিবারগুলিকে জামানতকৃত ঋণের জন্য একটি তথ্যপত্র প্রদান করা হবে।

2. AMFL সমস্ত শর্তাবলী ঋণগ্রহীতাদের আঞ্চলিক ভাষায় বা তাদের দ্বারা বোঝেন এমন একটি ভাষায় যোগাযোগ করবে।

ঋণের শর্তাবলী স্পষ্টভাবে লিখিত আকারে ঋণগ্রহীতাদের জানানো হয়। প্রতিটি কেন্দ্রে প্রদত্ত বাধ্যতামূলক প্রশিক্ষণের সময়, AMFL ঋণগ্রহীতাদের এই শর্তাবলী সম্পর্কে বিনামূল্যে আর্থিক সাক্ষরতা প্রদান করে যাতে ঋণগ্রহীতা একটি ঋণের বিষয়ে একটি ভালভাবে অবগত সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।

3. AMFL নিশ্চিত করবে যে ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা প্রাপ্ত সমস্ত ঋণ আবেদনের স্বীকৃতি প্রদান করা। আবেদনপত্রটি আবেদনপত্রের সাথে ঋণগ্রহীতার জমা দিতে হবে এমন নথি এবং ঋণ পাওয়ার জন্য সংশ্লিষ্ট সকল শর্তাবলী নির্দেশ করে। এবং যে সময়সীমার মধ্যে ঋণের আবেদন নিষ্পত্তি করা হবে।
4. ঋণ প্রত্যাখ্যানের ক্ষেত্রে, অবিলম্বে গ্রাহকদের কাছে তা জানানো হবে।
5. বিলম্বিত অর্থপ্রদানের জন্য পেনাল চার্জ ওভারডিউ অ্যামাউন্টে প্রযোজ্য হবে এবং পুরো লোন অ্যামাউন্টে নয়, যা চুক্তিতে মোটা অঙ্করে চিহ্নিত করা হবে।
6. AMFL নিশ্চিত করবে যে এটি বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, প্রি-পেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি সহ ঋণের শর্তাবলীতে যে কোনও পরিবর্তনের স্থানীয় ভাষায় ঋণগ্রহীতাকে নোটিশ দেবে এবং এটি সম্ভাব্যভাবে প্রতিফলিত হবে।
7. AMFL ইলেকট্রনিক রসিদ সহ প্রাপ্ত প্রতিটি পেমেন্ট স্বীকার করবে যেমন ঋণগ্রহীতার কাছে SMS এবং চূড়ান্ত ডিসচার্জও স্বীকার করবে।
8. AMFL পর্যাপ্ত ব্যবস্থা গ্রহণ নিশ্চিত করবে (যেমন প্রশিক্ষণ, মূল্যায়ন এবং ঋণগ্রহীতার সাথে পর্যায়ক্রমিক ইন্টার্যাকশান) যাতে ঋণগ্রহীতার ঋণের মেয়াদে পণ্য, প্রক্রিয়া এবং ঋণের শর্তাবলী সম্পূর্ণরূপে বুঝতে সক্ষম হয়।
9. জারি করা নন-ক্রেডিট পণ্য (আর্থিক এবং অ-আর্থিক পণ্য) ঋণগ্রহীতার সুস্পষ্ট সম্মতিতে হতে হবে এবং ফি কাঠামো লোন কার্ডেই জানাতে হবে। ঋণ পণ্যের পূর্ব শর্ত হিসেবে কোনো নন-ক্রেডিট পণ্য বিক্রি করা যাবে না।
10. MFI ঋণের জন্য কোনো জামানত ছাড়াই ঋণ প্রদান করা হয়। নন-MFI লোনের জন্য, সমস্ত বকেয়া পরিশোধের পরে বা ঋণের বকেয়া পরিমাণের আদায়ের উপর সমস্ত সিকিউরিটিগুলি ছেড়ে দেওয়া হবে যে কোনও বৈধ অধিকার বা ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে AMFL-এর অন্য কোনও দাবির জন্য লিয়েন সাপেক্ষে। যদি সেট-অফের এই ধরনের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ একই বিষয়ে নোটিশ দেওয়া হবে এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/প্রদেয় না হওয়া পর্যন্ত AMFL সিকিউরিটিগুলি ধরে রাখার অধিকারী।
11. কোম্পানি ব্যবসায়িক লেনদেনের সময় গ্রাহকের দ্বারা করা কোনো অনিচ্ছাকৃত বা কোনো কর্মী দ্বারা ঘটা ত্রুটির সুবিধা গ্রহণ না করার অঙ্গীকার করে।
12. ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ধারের অ্যাকাউন্ট হস্তান্তরের জন্য একটি অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্যথায়, আশির্বাদের আপত্তি, যদি থাকে, অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হয়। এই ধরনের স্থানান্তর আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী হবে।
13. সুদের বার্ষিক হার, এবং AMFL দ্বারা প্রতিষ্ঠিত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাও এর সমস্ত অফিসে এবং এটির দ্বারা জারি করা বই-এ (আঞ্চলিক ভাষায়) এবং এর ওয়েবসাইটে বিশিষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে।
14. সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের সুদের বিভিন্ন হার চার্জ করার যৌক্তিকতা আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে এবং অনুমোদন পত্রে প্রকাশ করা হবে এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটে আপডেট করা হবে।

15. স্বর্ণকে জামানত হিসাবে গ্রহণ করার সময়, AMFL ঋণগ্রহীতা/পন টিকিটকে একটি শংসাপত্র দেবে, সোনার মূল্যায়ন করেছে এবং বিশুদ্ধতা (ক্যারেটের পরিপ্রেক্ষিতে) এবং বন্ধক রাখা সোনার ওজন উল্লেখ করবে।
16. দায়িত্বশীল ঋণদানের আচরণ-ব্যক্তিগত ঋণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির বিষয়ে স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ করা
 - (i) AMFL সমস্ত স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ করবে এবং লোন অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির পরে 30 দিনের মধ্যে যে কোনও রেজিস্ট্রিতে নিবন্ধিত চার্জগুলি সরিয়ে দেবে।
 - (ii) ঋণগ্রহীতাকে তার পছন্দ অনুযায়ী মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি সংগ্রহ করার বিকল্প দেওয়া হবে যে শাখা থেকে ঋণ অ্যাকাউন্টটি পরিষেবা দেওয়া হয়েছিল বা AMFL-এর অন্য কোনও অফিস থেকে যেখানে নথিগুলি পাওয়া যায়।
 - (iii) মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরত দেওয়ার সময়সীমা এবং স্থান কার্যকর তারিখে বা তার পরে জারি করা ঋণ অনুমোদনের চিঠিতে উল্লেখ করা উচিত।
 - (iv) একমাত্র ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতার মৃত্যুর আনুষঙ্গিক ঘটনা মোকাবেলা করার জন্য, AMFL-এর বৈধ উত্তরাধিকারীদের কাছে মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরত দেওয়ার জন্য একটি সুশৃঙ্খল পদ্ধতি থাকতে হবে। এই ধরনের পদ্ধতি AMFL-এর ওয়েবসাইটে গ্রাহকের তথ্যের জন্য অন্যান্য অনুরূপ নীতি এবং পদ্ধতির সাথে প্রদর্শিত হবে।
 - (v) স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশে বিলম্বের জন্য ক্ষতিপূরণ এবং দায়ী ঋণের ঋণের অধীনে এখানে উল্লেখিত অন্যান্য ধারাগুলি RBI অনুযায়ী প্রযোজ্য হবে- দ্রষ্টব্য- 13 সেপ্টেম্বর, 2023 তারিখের DoR.MCS.REC.38/01.01.001/2023-24 সার্কুলার।

3(d) তথ্য এবং গোপনীয়তা

1. AMFL ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে KYC নথির ডিজিটাল কপি পাবে এবং RBI নিয়ম অনুযায়ী তা যাচাই করবে।
2. AMFL আরও নিয়মিত ভিত্তিতে ইউনিফর্ম ক্রেডিট ডেটা ফর্ম্যাট অনুযায়ী RBI অনুমোদিত ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি (CIC) এর সাথে সঠিক এবং ব্যাপক ঋণগ্রহীতা ডেটা আপলোড করা নিশ্চিত করবে।
3. AMFL এটাও নিশ্চিত করবে যে এটি CIC-এর সাথে তাদের ডেটা নিয়ে ঋণগ্রহীতার দ্বারা উত্থাপিত যেকোন বিবাদের দ্রুত সমাধান করবে।
4. AMFL ঋণগ্রহীতার তথ্য কঠোরভাবে গোপন রাখার জন্য যথেষ্ট ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।
5. AMFL শুধুমাত্র নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে তৃতীয় পক্ষের কাছে ঋণগ্রহীতা-সম্পর্কিত তথ্য প্রকাশ করার অনুমতি পাবে
 - এই ধরনের তথ্য আইনের অধীনে সরবরাহ করা প্রয়োজন বা এটি বাধ্যতামূলক ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে প্রদান করা হয় (উদাহরণস্বরূপ ক্রেডিট তথ্য সংস্থাগুলি)
 - ঋণগ্রহীতাদের এই ধরনের প্রকাশ সম্পর্কে অবহিত করা হয়েছে এবং লিখিতভাবে পূর্বানুমতি নেওয়া হয়েছে।
 - আলোচ্য তৃতীয় পক্ষকে ঋণগ্রহীতার তথ্য পাওয়ার/শেয়ার করার জন্য কোম্পানিকে অবহিত করে ঋণগ্রহীতার দ্বারা অনুমোদিত করা হয়েছে।

6. AMFL প্রতিটি ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে প্রচার, বিপণন সামগ্রী এবং অন্যান্য জনসাধারণের তথ্যে তথ্য ব্যবহারের জন্য লিখিত সম্মতি নেওয়া নিশ্চিত করবে।
7. কোম্পানি গ্রাহকের দ্বারা প্রতিশ্রুত নিরাপত্তার নিরাপদ হেফাজত সুরক্ষিত করার জন্য এবং কোম্পানির হেফাজতে থাকাকালীন কোনো দুর্ঘটনাজনিত, অসাধনতাবশত বা প্রতারণামূলকভাবে নিরাপত্তার ক্ষতির জন্য গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেওয়ার জন্য সমস্ত সম্ভাব্য এবং যুক্তিসঙ্গত ব্যবস্থা গ্রহণ করে। যদি সিকিউরিটি (স্বর্ণ) ক্ষতির লক্ষণ থাকে, ঋণ অনুমোদনের সময় কোম্পানির দ্বারা হেফাজতে নেওয়ার আগে, সত্যটি জানানো হবে বা সংক্ষিপ্তভাবে অনুমোদনের চিঠি/পন টিকিটে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
8. কোম্পানি, চাহিদা অনুযায়ী, গ্রাহক বা তার যথাযথ অনুমোদিত প্রতিনিধিকে ঋণের কারেন্সি চলাকালীন বা অবিলম্বে বন্ধ হওয়ার সাথে সাথে যে কোনো সময়ে ঋণ অ্যাকাউন্টের একটি বিবৃতি প্রদান করবে। তবে, কোম্পানি, তার বিবেচনার ভিত্তিতে, অ্যাকাউন্টের বিবৃতি প্রদানের জন্য গ্রাহকের দ্বারা যুক্তিসঙ্গত প্রক্রিয়াকরণ চার্জ প্রদানের প্রয়োজন হতে পারে যদি অ্যাকাউন্ট বন্ধ হওয়ার 30 ক্যালেন্ডার দিন পরে এই ধরনের দাবি করা হয়।

3(e) অভিযোগ নিষ্পত্তি

1. একটি কার্যকরী এবং সময়োপযোগী পদ্ধতিতে একটি দক্ষ ঋণগ্রহীতার অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতির মাধ্যমে ঋণগ্রহীতার স্বার্থ রক্ষায় AMFL-এর একটি শক্তিশালী ঋণগ্রহীতার অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা থাকবে।
2. AMFL নোডাল অফিসারের বিবরণ সহ শাখা, বিভাগীয় অফিস, HO, লোন নথি এবং অন্যান্য যোগাযোগ ফোরামে (কোম্পানির ওয়েবসাইট ইত্যাদি) গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তির নাম এবং বিশদ বিবরণ স্পষ্টভাবে যোগাযোগ করবে এবং প্রদর্শন করবে।
3. AMFL-এর HO-এর থেকে একজন নিবেদিত অভিযোগকারী অফিসার রয়েছে যার কাছে প্রতিটি ঋণগ্রহীতার ঋণের পাসবুকে দেওয়া যোগাযোগের বিবরণে যোগাযোগ করা যেতে পারে। এটি একটি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে বিরোধ এবং অভিযোগ শোনা এবং সমাধান করা নিশ্চিত করবে।
4. পুনরুদ্ধার-সম্পর্কিত অভিযোগের প্রতিকারের জন্য AMFL-এর একটি নিবেদিত ব্যবস্থা রয়েছে, AMFL এই ধরনের অভিযোগগুলি সরাসরি মূল্যায়ন করার জন্য অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা এবং ভিজিট্যান্স দলকে জড়িত করবে।

স্পষ্টীকরণ বা অভিযোগের জন্য, ঋণগ্রহীতা টোল-ফ্রি নং 1800 270 1146-এ অথবা পোস্টের মাধ্যমে আশীর্বাদ মাইক্রো ফাইন্যান্স লিমিটেড CIN-U65923TN2007PLC064550 9ম এবং 10ম ফ্লোর, 9 নং, ক্লাব হাউজ রোড, আন্না সালাই, চেন্নাই 600002-এ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাপনার সাথে যোগাযোগ করতে অথবা grievances@asirvad.in -এ ইমেল করতে পারেন।

গ্রাহকদের তাদের কেন্দ্রের নম্বর, শাখা এবং তাদের অভিযোগের প্রকৃতির বিশদ বিবরণ প্রদান করার পরামর্শ দেওয়া হয় এবং কলের প্রকৃতির উপর ভিত্তি করে গ্রাহকের প্রশ্নগুলি বন্ধ করার জন্য রিসিভার একটি নির্দিষ্ট সময় দেয়া। গ্রাহকের প্রশ্ন/অভিযোগ বন্ধ করার জন্য এই মডেলটিতে 7 থেকে 14 দিনের প্রাথমিক টার্নঅ্যারাউন্ড সময় সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে।

এমন পরিস্থিতিতে যেখানে GRO স্তরে 15 দিনের মধ্যে অভিযোগের সমাধান করা হয় না, গ্রাহক এটি কোম্পানির প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার (PNO) এর কাছে AMFL কর্পোরেট অফিসে (আশীর্বাদ মাইক্রো ফাইন্যান্স লিমিটেড, 9ম এবং 10ম ফ্লোর, 9 নং, ক্লাব হাউজ রোড, আন্না সালাই, চেন্নাই 600002) প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার (PNO) কে সম্বোধন করে একটি চিঠি লিখে বা pno@asirvad.in -এ একটি ই-মেইল করে অথবা মোবাইল নম্বরে (+91) 9710931215 -এ যোগাযোগ করে (সকাল 9:00 থেকে বিকাল 5:30) পাঠাতে পারেন।

যেকোন গ্রাহকের অভিযোগ/পরামর্শ যা AMFL-এ পৌঁছায় তা 1 মাসের ব্যবধানে অভিযোগের উপরোক্ত প্রক্রিয়ার মধ্যে সুরাহা করা এবং বন্ধ করা দরকার - এতে ব্যর্থ হলে গ্রাহক নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষের কাছে সমস্যাটি উত্থাপন করতে পারে।

অভ্যন্তরীণ ন্যায়পাল:

15 নভেম্বর, 2021 তারিখের RBI সার্কুলার CO.CEPD.PRS.No.S874 /13-01-008/2021-2022 অনুসারে, কোম্পানি 1 এপ্রিল 2022 থেকে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য অভ্যন্তরীণ ন্যায়পাল নিয়োগ করেছে। অভিযোগের ক্ষেত্রে অভ্যন্তরীণ ন্যায়পালের মতামত/মন্তব্যের মতামতের মাধ্যমে (AMFL দ্বারা আংশিক/সম্পূর্ণ প্রত্যাহ্যান) গ্রাহকের সাথে বন্ধ যোগাযোগের সাথে গ্রাহকের সাথে শেয়ার করা হবে।

MFIN অভিযোগ নিষ্পত্তি: যদি গ্রাহক প্রশ্ন/অভিযোগের জন্য অভিযোগ সেল এবং আপীল কর্তৃপক্ষের প্রতিক্রিয়াতে সন্তুষ্ট না হন, তবে গ্রাহক মাইক্রোফাইন্যান্স ইন্ডাস্ট্রির মনিটরিং বোর্ড - মাইক্রোফাইন্যান্স ইনস্টিটিউশনস নেটওয়ার্ক (MFIN) টোল-ফ্রি নম্বর 1800 1021 080-এর কাছে অভিযোগ উত্থাপন করার জন্য স্বাধীন।

অথবা RBI-এর কাছে অভিযোগ জানাতে পারেন

অভিযোগটি এক মাসের মধ্যে সমাধান না হলে গ্রাহক এখানে যোগাযোগ করতে পারেন- “জেনারেল ম্যানেজার, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, নন-ব্যাঙ্কিং তত্ত্বাবধান বিভাগ, চেন্নাই আঞ্চলিক অফিস, ফোর্ট গ্ল্যাসিস, 16, রাজাজি সালাই, পি.বি. নং.40, চেন্নাই-600001, টেলিফোন: 044-2536 1490/ 2539 9222, ফ্যাক্স: 044 2539 3797 ইমেল: dnbs@rbi.org.in”.

যে পরিস্থিতিতে অভিযোগটি 'পরিষেবার ঘাটতি'-এর সাথে সম্পর্কিত, গ্রাহক শুধুমাত্র এক মাসেরও বেশি সময় ধরে সমাধানে বিলম্বের ক্ষেত্রে, <https://cms.rbi.org.in>. -এর মাধ্যমে CMS পোর্টালে অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করে RBI ন্যায়পালের কাছে যেতে পারেন। অভিযোগগুলি ডেডিকেটেড ই-মেইলের (CRPC@rbi.org.in) মাধ্যমেও দায়ের করা যেতে পারে বা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, 4র্থ তল, সেক্টর 17, চণ্ডীগড়-এ প্রতিষ্ঠিত 'কেন্দ্রীকৃত প্রাপ্তি ও প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র'-এ ফিজিক্যাল মোডে পাঠানো যেতে পারে। 160017 ফর্ম্যাটে RBI ওম্বাডস্ম্যান স্কিম-এর মতো প্রদত্ত যা সমস্ত শাখায় এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ। উপরন্তু, একটি টোল-ফ্রি নম্বর সহ একটি যোগাযোগ কেন্দ্র - 14448 (সকাল 9:30 থেকে বিকাল 5:15 পর্যন্ত)।
