

## आशीर्वाद माइक्रो फाइनेंस लिमिटेड

RBI के परिपत्र DOR /2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22, दिनांक 14 मार्च 2022 के अनुसार संशोधित उचित व्यवहार संहिता नीति।

### अनुमोदन का विवरण:

अनुमोदन की तिथि	31 मार्च 2022
प्रभावी तिथि	31 मार्च 2022
अनुमोदन इनके द्वारा किया गया	निदेशक मंडल
संस्करण	संस्करण -5
पॉलिसी के मालिक	परिचालन
समीक्षा/संशोधन की तिथि	29 अक्टूबर 2023

## विषय सूची

### I सामान्य

- 1 परिचय
- 2 नीति का उद्देश्य
- 3 सिद्धांत
  - 3(a) निष्पक्ष बातचीत
  - 3(b) उपयुक्तता
  - 3(c) वित्तीय साक्षरता और पारदर्शिता
  - 3(d) सूचना और गोपनीयता
  - 3(e) शिकायत निवारण

## 1. परिचय

आशीर्वाद माइक्रो फाइनेंस लिमिटेड (AMFL) वित्तीय समावेशन के सरकारी एजेंडे में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है, क्योंकि यह भारतीय समाज के बैंक से नहीं जुड़े वर्ग की आवश्यकताओं को पूरा करता है, और उनके आर्थिक विकास और जीवन स्तर में सुधार पर जोर देने के साथ वित्तीय सेवाओं तक पहुँच प्रदान करके आर्थिक रूप से सक्रिय गरीबों को सशक्त बनाने का प्रयास करता है।

समुदाय के सामाजिक-आर्थिक वर्ग के लिए सूक्ष्म वित्त ऋण/सेवाओं पर ध्यान केंद्रित करने वाली कंपनी के रूप में, AMFL समय-समय पर RBI द्वारा निर्धारित उचित व्यवहार संहिता का पालन करने के लिए प्रतिबद्ध है। उचित व्यवहार संहिता कंपनी के प्रधान कार्यालय सहित सभी कार्यालयों पर लागू होगा जिसमें विभिन्न केंद्रों में स्थित क्षेत्रीय कार्यालय और भारत भर में स्थित सभी व्यावसायिक कार्यक्षेत्र (MFI/MSME/गोल्ड लोन) की शाखाएँ शामिल हैं। उचित व्यवहार संहिता कंपनी के सभी कर्मचारियों और अधिकारियों के लिए बाध्यकारी होगा।

यह उचित व्यवहार संहिता RBI मास्टर निर्देश - भारतीय रिजर्व बैंक (माइक्रोफाइनेंस ऋण के लिए नियामक ढाँचा) निर्देश, 2022, RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22, दिनांक 14 मार्च 2022 में निर्देशित के अनुसार संशोधित है।

## 2. नीति का उद्देश्य

नीति में अन्य बातों के साथ ऋण देने में निष्पक्ष व्यवहार, ग्राहकों के साथ पारदर्शिता और व्यावसायिक व्यवहार में नैतिक मानकों और ग्राहकों के साथ संबंधों के प्रति प्रतिबद्धता को सुदृढ़ करने के लिए RBI के निर्देशों के अनुसार उचित व्यवहार संहिता पर नियामक दिशानिर्देशों की भावना का सख्ती से पालन करते हुए हर समय प्रत्येक उधारकर्ता को ध्यान में रखते हुए निष्पक्ष व्यवहार के अपने संगठनात्मक प्रमुख लक्ष्य को प्राप्त करने में कंपनी के प्रत्येक कर्मचारी को व्यापक दिशा प्रदान करना है।

उचित व्यवहार संहिता हमारे सभी शाखा कार्यालयों, मंडल/क्षेत्रीय/राज्य/अंचल कार्यालयों, प्रधान कार्यालय के साथ-साथ कंपनी की वेबसाइट [www.asirvadmicrofinance.co.in](http://www.asirvadmicrofinance.co.in) पर प्रदर्शित की जाएगी और ग्राहक द्वारा अनुरोध किए जाने पर उचित व्यवहार संहिता की एक प्रति उन्हें उपलब्ध कराई जाएगी।

हमारी सामान्य नीति ग्राहकों के साथ तर्क-संगत, पारदर्शी और निष्पक्ष होना है। कंपनी स्थापित प्रक्रियाओं का पालन करना चाहती है, ग्राहक की आवश्यकता को समझना चाहती है और समय-समय पर हमारे सभी व्यवहारों में तर्क-संगत होना चाहती है। डिजाइन किए गए आवेदन प्रपत्र और संबंध प्रक्रिया यह सुनिश्चित करने के लिए है कि हम अपने व्यवहार और लेनदेन में पारदर्शी हैं। इसे ध्यान में रखते हुए कंपनी ने हमारे ग्राहकों के साथ दैनिक आधार पर व्यवहार करने के लिए उचित व्यवहार संहिता के रूप में निम्नलिखित दिशानिर्देश स्थापित किए हैं।

## 3. सिद्धांत

उधारकर्ता के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यवहार संहिता में 5 तत्व हैं

- निष्पक्ष बातचीत
- उपयुक्तता
- वित्तीय साक्षरता और पारदर्शिता
- सूचना और गोपनीयता
- शिकायत निवारण

### 3(a) निष्पक्ष बातचीत

1. AMFL का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि किसी भी ग्राहक/उधारकर्ता के साथ धर्म, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति आदि के आधार पर गलत तरीके से भेदभाव नहीं किया जाए।
2. AMFL आगे यह सुनिश्चित करेगा कि कंपनी की तरफ से कार्य करने वाले सभी कर्मचारी/व्यक्ति,
  - सम्मानजनक भाषा का प्रयोग करें, शिष्टाचार बनाए रखें और सामाजिक/सांस्कृतिक संवेदनाओं का हमेशा सम्मान करें,
  - किसी भी समय अनैतिक या अभद्र भाषा का प्रयोग नहीं करें या डराएँ नहीं,
  - ऋण की वसूली करते समय, वसूली आम तौर पर उधारकर्ता और AMFL द्वारा पारस्परिक रूप से तय किए गए निर्दिष्ट/केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर की जाती है। कर्मचारियों को उधारकर्ता के निवास स्थान या कार्य के स्थान पर वसूली करने की अनुमति केवल तभी दी जाएगी जब उधारकर्ता दो या अधिक लगातार अवसरों पर निर्दिष्ट/केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है।
  - उधारकर्ता को कॉल करते समय AMFL सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद या अनुचित समय पर जैसे शोक, बीमारी, सामाजिक अवसर जैसे विवाह आदि के मौके पर लगातार कॉल नहीं करेगा।
  - कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए एक प्रभावी प्रशिक्षण प्रणाली स्थापित करेगी कि कंपनी के कर्मचारी पेशेवर तरीके से ग्राहकों के साथ व्यवहार करें, और वे इस संबंध में HR नीति में उल्लिखित प्रमुख सिद्धांतों का पालन करें।
  - AMFL उधारकर्ता को परेशान करने वाले रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों का साथ नहीं देगा। उधारकर्ता या उधारकर्ता के परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुँचाने के लिए हिंसा या अन्य समान साधनों का उपयोग करना या उधारकर्ताओं के नाम को प्रकाशित करने की धमकी देना।
  - AMFL के कर्मचारियों को कर्जदार को कर्ज की सीमा या चुकौती नहीं करने के परिणामों के बारे में गुमराह करने की अनुमति नहीं है।
  - AMFL व्यापार नीति के मामले में संग्रह/वसूली के लिए तीसरे पक्ष के एजेंटों को शामिल नहीं करता है।
3. AMFL ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से परहेज करता है (जब तक कि नई जानकारी, जो पहले उधारकर्ता द्वारा प्रकट नहीं की गई है, ऋणदाता के ध्यान में नहीं आई है)।
4. कंपनी ग्राहक को बकाया चुकाने के लिए पर्याप्त और उचित नोटिस दिए जाने के बाद ही केवल अंतिम उपाय के रूप में प्रतिभूति के निपटान का सहारा लेगी। ऐसा नोटिस ऋण आवेदन/अनुबंध में निहित शर्तों के अनुसार और लागू कानूनों और नियामक दिशानिर्देशों के अनुपालन में होगा।
5. प्रतिभूति (सोना) का निपटान सार्वजनिक नीलामी के माध्यम से किया जाएगा, जब ग्राहक कंपनी द्वारा ब्याज और अन्य शुल्कों के साथ ऋण खाते को बंद करने के लिए भेजे गए संचार का सकारात्मक जवाब नहीं देता है। नीलामी लागू कानूनों और नियामक दिशानिर्देशों के अनुपालन में समय-समय पर संशोधित नीलामी नीति के अनुसार आयोजित की जाएगी।
6. जहाँ कंपनी ऋण आवेदन/अनुबंध और ऋण स्वीकृति पत्र (पॉन टिकट) के माध्यम से कंपनी को प्रदत्त अधिकारों के आधार पर ऋण की सामान्य अवधि से पहले भी प्रतिभूति का निपटान करने का प्रस्ताव करती है, बकाया की वसूली के लिए कार्रवाई शुरू करने से पहले ग्राहक को पर्याप्त और उचित नोटिस दिया जाएगा।
7. कंपनी ग्राहकों को सभी बकाया राशि के पूर्ण निपटान के तुरंत बाद प्रतिभूति को वापस लेने के लिए प्राथमिकता देती है और प्रोत्साहित करती है। हालाँकि, यदि ग्राहक द्वारा प्रतिभूति (सोना) की सुपुर्दगी लेने में असमर्थ होने का असाधारण उदाहरण है, जो कंपनी की अक्षमता के कारण नहीं है, तो ऋण खाता बंद करने के बाद उचित सुरक्षित अभिरक्षा शुल्क देय हो सकता है जो ऋण आवेदन / अनुबंध के अनुरूप होगा और इसे ग्राहक को विधिवत सूचित किया जाएगा या शाखा परिसर और कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।

### 3(b) उपयुक्तता

1. ऋण संसाधित करते समय, AMFL उधारकर्ता से जानकारी एकत्र करके, समूह उधारकर्ताओं से सुझाव और/या सलाह ले कर, क्रेडिट सूचना रिपोर्ट (CIR) का उपयोग करके और/या ऋण देने से पहले क्षेत्र स्तर की खुफिया जानकारी इकट्ठा करके वित्तीय स्थिति (आय और व्यय), उधार की आवश्यकता, पुनः भुगतान क्षमता, ऋणग्रस्तता इत्यादि का आकलन करना सुनिश्चित करेगा।
2. AMFL यह सुनिश्चित करेगा कि ऋण भुगतान करने की क्षमता उधारकर्ता की पात्रता के अनुरूप हो और उधारकर्ता के पास ऋण चुकाने के लिए पर्याप्त चुकौती क्षमता हो और यह उनके लिए अधिक बोझ न हो।
3. माइक्रोफाइनेंस ऋणों के मामले में, AMFL यह सुनिश्चित करेगा कि परिवार के ऋण चुकौती दायित्व (संपार्श्विक-मुक्त माइक्रोफाइनेंस ऋण के साथ-साथ किसी भी अन्य प्रकार के संपार्श्विक ऋण) सहित सभी मौजूदा ऋणों के साथ विचाराधीन ऋण के लिए ब्याज घटक, जिसमें मूलधन शामिल है, के साथ कुल ऋण मासिक घरेलू आय का 50 प्रतिशत से अधिक नहीं होना चाहिए।
4. ऋण के अनुदान और पहली किस्त के पुनः भुगतान की नियत तिथि के बीच स्थगन प्रदान किया जाएगा, जिसे ऋण आवेदन प्रक्रिया के दौरान ग्राहक को सूचित किया जाएगा।

### 3(c) वित्तीय साक्षरता और पारदर्शिता

1. AMFL ऋण दस्तावेजों के माध्यम से उधारकर्ता को महत्वपूर्ण जानकारी साझा करेगा जैसे कि ऋण आवेदन / स्वीकृति पत्र / ऋण समझौता / प्यादा टिकट और तथ्य पत्रक के साथ ऋण कार्ड, और निम्नलिखित को कवर करेगा;
  - ऋण विवरण (योग्य ऋण राशि, ऋण योजनाएँ, कार्यकाल, पुनः भुगतान आवृत्ति/राशि, कुल देय राशि पर वार्षिक ब्याज दर, प्रभावी ब्याज दर, प्रसंस्करण शुल्क, दंडात्मक शुल्क, पूर्व-बंदी/पूर्व-भुगतान शुल्क, ब्याज गणना पद्धति, RBI के निर्देशों के अनुसार ब्याज या कोई अन्य शुल्क या फीस पर छूट, कुल देय राशि, बीमा के तहत वसूली योग्य कुल शुल्क, बीमा कवरेज राशि और कवर किया गया जोखिम और अन्य प्रमुख नियम और शर्तें)
  - कंपनी की पहचान और पता, संपर्क विवरण।
  - उधारकर्ता शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण।

माइक्रोफाइनेंस ऋणों के अलावा, कम आय वाले परिवारों को संपार्श्विक ऋणों के लिए तथ्य पत्रक उपलब्ध कराया जाएगा।

2. AMFL सभी नियमों और शर्तों को उधारकर्ताओं को स्थानीय भाषा या उनके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में सूचित करेगा।

ऋण के नियमों और शर्तों को लिखित रूप में उधारकर्ताओं को स्पष्ट रूप से सूचित किया जाता है। प्रत्येक केंद्र को दिए जाने वाले अनिवार्य प्रशिक्षण के दौरान, AMFL उधारकर्ताओं को इन नियमों और शर्तों के बारे में मुफ्त में वित्तीय साक्षरता प्रदान करता है ताकि सदस्य ऋण के बारे में एक अच्छी तरह से सूचित निर्णय ले सकें।

3. AMFL उधारकर्ताओं से प्राप्त सभी ऋण आवेदनों के लिए पावती प्रदान करना सुनिश्चित करेगा। आवेदन पत्र के साथ उधारकर्ता द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों और ऋण प्राप्त करने के लिए सभी संबंधित नियमों और शर्तों को भी आवेदन पत्र में इंगित किया जाता है। और वह समय सीमा जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटारा किया जाएगा।
4. ऋण अस्वीकृत होने की स्थिति में, इसकी सूचना ग्राहकों को तुरंत दी जाएगी।

5. विलंबित भुगतान के लिए दंडात्मक शुल्क संपूर्ण ऋण राशि पर नहीं लगा कर सिर्फ अतिदेय राशि पर लगाया जाएगा, और इसे समझौते में मोटे अक्षरों से चिह्नित किया जाएगा।
6. AMFL यह सुनिश्चित करेगा कि वह ऋण के नियमों और शर्तों में संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित किसी भी बदलाव की सूचना स्थानीय भाषा में उधारकर्ता को दे और यह संभावित रूप से परिलक्षित होगा।
7. AMFL इलेक्ट्रॉनिक रसीद के साथ प्राप्त प्रत्येक भुगतान की पावती देगा जैसे कि उधारकर्ता को एसएमएस के माध्यम से सूचना देगा और अंतिम निर्वहन की भी पावती देगा।
8. AMFL उधारकर्ता को ऋण अवधि के दौरान उत्पाद, प्रक्रिया और ऋण की शर्तों को पूरी तरह से समझने में सक्षम बनाने के लिए पर्याप्त उपाय (जैसे प्रशिक्षण, मूल्यांकन और उधारकर्ताओं के साथ आवधिक बातचीत) करना सुनिश्चित करेगा।
9. जारी किए गए गैर-क्रेडिट उत्पाद (वित्तीय और गैर-वित्तीय उत्पाद) उधारकर्ताओं की स्पष्ट सहमति से होंगे और शुल्क संरचना को ऋण कार्ड में ही सूचित किया जाएगा। ऋण उत्पाद के लिए कोई गैर - क्रेडिट उत्पाद पूर्व शर्त के रूप में नहीं बेचा जाएगा।
10. MFI ऋणों के लिए बिना किसी संपार्श्विक के ऋण प्रदान किए जाते हैं। गैर-MFI ऋणों के लिए, प्रतिभूतियाँ सभी बकाया राशि के पुनः भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर किसी भी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए AMFL के उधारकर्ता के खिलाफ ग्रहणाधिकार के अधीन सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगी। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इसके बारे में शेष दावों के पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा, जिसके माध्यम से बताया जाएगा कि किन शर्तों के तहत AMFL संबंधित दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास बनाए रखने का हकदार है।
11. कंपनी व्यापार करते समय ग्राहक द्वारा की गई किसी भी अनजाने या लिपिकीय त्रुटि का लाभ नहीं उठाने का वचन देती है।
12. उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा यानी आशीर्वाद की आपत्ति, यदि कोई हो, तो अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाता है। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी अनुबंधात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
13. लगाए गए ब्याज की वार्षिक दर, और AMFL द्वारा स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली को भी इसके सभी कार्यालयों और इसके द्वारा जारी साहित्य (स्थानीय भाषा में) और इसकी वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा।
14. ब्याज की दर और जोखिम के श्रेणीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का खुलासा उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र, स्वीकृति पत्र में किया जाएगा और कंपनी की वेबसाइट में अपडेट किया जाएगा।
15. सोने को संपार्श्विक के रूप में स्वीकार करते समय, AMFL उधारकर्ता / प्यादा टिकट को सोने की परख करने का प्रमाण पत्र देगा और शुद्धता (कैरेट के संदर्भ में) और गिरवी रखे गए सोने के वजन को बताएगा।
16. जिम्मेदार ऋण आचरण - व्यक्तिगत ऋणों के पुनः भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करना
  - (i) AMFL सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करेगा और ऋण खाते के पूर्ण पुनः भुगतान/निपटान के बाद 30 दिन की अवधि के भीतर किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्क हटा देगा।

- (ii) उधारकर्ता को उसकी प्राथमिकता के अनुसार मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को या तो उस शाखा से एकत्र करने का विकल्प दिया जाएगा जहाँ पर ऋण खाता संचालित किया गया था या AMFL के किसी अन्य कार्यालय से जहाँ दस्तावेज उपलब्ध हैं।
- (iii) मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समयरेखा और स्थान का उल्लेख प्रभावी तिथि को या उसके बाद जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्र में किया जाएगा।
- (iv) एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं के निधन की आकस्मिक घटना को संबोधित करने के लिए, AMFL के पास कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज वापस के लिए एक अच्छी तरह से निर्धारित प्रक्रिया होगी। इस तरह की प्रक्रिया को ग्राहक की जानकारी के लिए अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ AMFL की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।
- (v) चल/अचल संपत्ति दस्तावेज और जिम्मेदार उधार क्रेडिट के तहत यहाँ उल्लिखित अन्य खंडों में जारी करने में देरी के लिए मुआवजा RBI के परिपत्र DoR.MCS.REC.38/01.01.001/2023 -24 दिनांक 13 सितंबर, 2023 के अनुसार लागू होगा।

### 3(d) सूचना और गोपनीयता

1. AMFL उधारकर्ताओं से KYC दस्तावेजों की डिजिटल प्रतियाँ प्राप्त करेगा और RBI के मानदंडों के अनुसार इसे मान्य करेगा।
2. AMFL अधिक लगातार आधार पर एक समान क्रेडिट डेटा प्रारूप के अनुसार RBI द्वारा अनुमोदित क्रेडिट सूचना कंपनियों (CICs) के साथ सटीक और व्यापक उधारकर्ता डेटा अपलोड करना सुनिश्चित करेगा।
3. AMFL उधारकर्ता द्वारा CICs के साथ अपने डेटा के बारे में उठाए गए किसी भी विवाद का तुरंत समाधान करना सुनिश्चित करेगा
4. AMFL उधारकर्ता की जानकारी को सख्ती से गोपनीय रखने के लिए पर्याप्त उपाय करेगा।
5. AMFL को केवल निम्नलिखित परिस्थितियों में उधारकर्ता से संबंधित जानकारी को तीसरे पक्ष को प्रकट करने की अनुमति होगी:
  - ऐसी जानकारी कानून के तहत प्रदान करने की आवश्यकता है या यह अनिवार्य व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए प्रदान की जाती है (उदाहरण के लिए क्रेडिट सूचना कंपनियों को)
  - उधारकर्ताओं को इस तरह के खुलासे के बारे में सूचित कर दिया गया है और लिखित में पूर्व अनुमति प्राप्त कर ली गई है।
  - विचाराधीन तीसरे पक्ष को उधारकर्ता द्वारा कंपनी को सूचना देने के साथ, सूचना प्राप्त करने/सदस्य जानकारी साझा करने के लिए अधिकृत किया गया है।
6. AMFL प्रचार, विपणन सामग्री और अन्य सार्वजनिक जानकारी में जानकारी के उपयोग के लिए प्रत्येक उधारकर्ता से लिखित सहमति प्राप्त करना सुनिश्चित करेगा।
7. कंपनी ग्राहक द्वारा गिरवी रखी गई प्रतिभूति की सुरक्षित अभिरक्षा को सुरक्षित करने के लिए सभी संभव और उचित उपाय करने का वचन देती है और कंपनी की अभिरक्षा में सुरक्षा के किसी भी आकस्मिक, अनजाने, या कपटपूर्ण नुकसान के लिए ग्राहक को क्षतिपूर्ति करने का वचन देती है। यदि प्रतिभूति (सोने) में क्षति के संकेत हैं, तो ऋण की स्वीकृति के समय कंपनी द्वारा अभिरक्षा में लिए जाने से पहले तथ्य को संप्रेषित किया जाएगा या स्वीकृति पत्र/प्यादा टिकट में संक्षेप में शामिल किया जाएगा।

8. कंपनी, ग्राहक या उसके विधिवत अधिकृत प्रतिनिधि को ऋण की अवधि के दौरान या ऋण खाता बंद होने पर उसका विवरण माँगे जाने पर तुरंत प्रदान करेगी। हालाँकि, कंपनी अपने विवेक पर, खाता विवरण प्रदान करने के लिए ग्राहक द्वारा उचित प्रसंस्करण शुल्क के भुगतान की माँग कर सकती है यदि ऐसी माँग खाता बंद करने के 30 कैलेंडर दिनों के बाद की जाती है।

### 3(e) शिकायत निवारण

1. AMFL में उधारकर्ता के हितों की सुरक्षा के लिए प्रभावी और समयबद्ध तरीके से कुशल उधारकर्ता शिकायत प्रबंधन प्रणाली के माध्यम से मजबूत उधारकर्ता शिकायत निवारण तंत्र होगा।
2. AMFL नोडल अधिकारी के विवरण के साथ शाखाओं, मंडल कार्यालयों, मुख्य कार्यालय, ऋण दस्तावेजों और अन्य संचार मंचों (कंपनी की वेबसाइट आदि) में ग्राहक शिकायत निवारण के विवरण को स्पष्ट रूप से संवाद के रूप में देगा और वहाँ प्रदर्शित करेगा।
3. AMFL के पास मुख्यालय में एक समर्पित शिकायत अधिकारी होगा, जिसका संपर्क विवरण प्रत्येक उधारकर्ता के ऋण पासबुक पर दिया गया है, जिस पर उनसे संपर्क किया जा सकता है। यह सुनिश्चित करेगा कि विवादों और शिकायतों को उचित समय के भीतर सुना और हल किया जाए।
4. AMFL के पास वसूली संबंधी शिकायतों के निवारण के लिए एक समर्पित तंत्र है, AMFL ऐसी शिकायतों का सीधे आकलन करने के लिए आंतरिक लेखा परीक्षा और सतर्कता टीम को शामिल करेगा।

स्पष्टीकरण या शिकायतों के लिए, उधारकर्ता शिकायत निवारण प्रबंधन से टोल फ्री नंबर 1800 270 1146 पर या आशीर्वाद माइक्रो फाइनेंस लिमिटेड CIN- U65923TN2007PLC064550 9वीं और 10वीं मंजिल, नंबर 9, क्लब हाउस रोड, अन्ना सलाई, चेन्नई 600002 से डाक द्वारा या ईमेल [grievances@asirvad.in](mailto:grievances@asirvad.in) से संपर्क कर सकते हैं।

ग्राहकों को सलाह दी जाती है कि वे अपनी केंद्र संख्या, शाखा और शिकायत की प्रकृति का विवरण प्रदान करें, और कॉल की प्रकृति के आधार पर प्राप्तकर्ता ग्राहक के प्रश्नों को बंद करने के लिए एक विशिष्ट समय देता है। ग्राहक की पूछताछ/शिकायत को बंद करने के लिए इस मॉडल में 7 से 14 दिनों के प्राथमिक टर्नअराउंड समय को परिभाषित किया गया है।

वैसी स्थितियों में, जहाँ शिकायत का समाधान जीआरओ स्तर पर 15 दिनों के भीतर नहीं किया जाता है, ग्राहक AMFL कॉर्पोरेट कार्यालय (आशीर्वाद माइक्रो फाइनेंस लिमिटेड, 9वीं और 10वीं मंजिल, नंबर 9, क्लब हाउस रोड, अन्ना सलाई, चेन्नई 600002) के प्रधान नोडल अधिकारी (PNO) को संबोधित करते हुए एक पत्र लिखकर या [pno@asirvad.in](mailto:pno@asirvad.in) पर ई-मेल भेजकर या मोबाइल नंबर (+91) 9710931215 पर संपर्क करके (सुबह 9:00 बजे से शाम 5:30 बजे तक) कंपनी के प्रधान नोडल अधिकारी (पीएनओ) को इसकी शिकायत कर सकते हैं।

AMFL तक पहुँचने वाली किसी भी ग्राहक शिकायत/सुझाव को 1 महीने की अवधि में शिकायत की उपरोक्त प्रक्रिया के भीतर संबोधित और बंद करने की आवश्यकता होती है - ऐसा न करने पर ग्राहक नियामक अधिकारियों के साथ इस मुद्दे को उठा सकता / सकती है।

### आंतरिक लोकपाल:

15 नवंबर, 2021 के RBI के परिपत्र CO.CEPD.PRS.No.S874 /13-01-008/2021-2022 के अनुसार, कंपनी ने 1 अप्रैल 2022 से शिकायत निवारण के लिए आंतरिक लोकपाल नियुक्त किया है। यदि शिकायतें (AMFL द्वारा आंशिक रूप से/पूरी तरह से खारिज) की गई राय के माध्यम से भेजी जाती हैं, तो आंतरिक लोकपाल की राय/टिप्पणी ग्राहक के साथ साझा की जाएगी और ग्राहक के साथ संचार को बंद कर दिया जाएगा।



**MFIN शिकायत निवारण:** यदि ग्राहक प्रश्न/शिकायत के बारे में शिकायत प्रकोष्ठ और अपीलीय प्राधिकारी के जवाब से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक माइक्रोफाइनेंस उद्योग के निगरानी बोर्ड - माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशंस नेटवर्क (MFIN) के टोल-फ्री नंबर 1800 1021 080 पर शिकायत करने के लिए स्वतंत्र है।

### या RBI से शिकायत कर सकते / सकती हैं

यदि एक महीने के भीतर शिकायत का समाधान नहीं होता है तो ग्राहक "महाप्रबंधक, भारतीय रिजर्व बैंक, गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, चेन्नई क्षेत्रीय कार्यालय, फोर्ट ग्लैसिस, 16, राजाजी सलाई, पोस्ट बॉक्स नंबर 40, चेन्नई-600001 से दूरभाष: 044-2536 1490/2539 9222, फैक्स: 044 25393797 ईमेल: [dnbs@rbi.org.in](mailto:dnbs@rbi.org.in)" पर संपर्क कर सकता / सकती है।

ऐसी स्थितियों में जहाँ शिकायत 'सेवा में कमी' से संबंधित है, ग्राहक केवल एक महीने से अधिक समय तक समाधान में देरी की स्थिति में, <https://cms.rbi.org.in> के माध्यम से CMS पोर्टल पर ऑनलाइन शिकायत दर्ज करके RBI लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं। शिकायतें RBI लोकपाल योजना के रूप में प्रदान किए गए प्रारूप में, जो सभी शाखाओं में और कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध है, समर्पित ई-मेल ([CRPC@rbi.org.in](mailto:CRPC@rbi.org.in)) के माध्यम से भी दर्ज की जा सकती हैं, या भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 में स्थापित 'केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र' को भौतिक तरीके से भेजी जा सकती हैं। इसके अतिरिक्त, एक टोल-फ्री नंबर - 14448 (सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे तक) वाला संपर्क केंद्र है।

\*\*\*\*\*