

ಆಶೀರ್ವಾದ್ ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

2022 ರ ಮಾರ್ಚ್ 14 ರ ದಿನಾಂಕದಂತೆ ON RBI ಸುತ್ತೋಲೆ ಡಿOR/2021-22/89 DOR.FINR
EC.95/03.10.038/2021-22 ನಲ್ಲಿ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ ನೀತಿ.

ಅನುಮೋದಿತ ವಿವರಗಳು:

ಅನುಮೋದಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	ಮಾರ್ಚ್ 31,2022
ಜಾರಿ ದಿನಾಂಕ	ಮಾರ್ಚ್ 31,2022
ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಸಮಿತಿ
ಆವೃತ್ತಿ	ಆವೃತ್ತಿ -5
ಪಾಲಿಸಿ ಮಾಲೀಕರು	ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆ
ಅವಲೋಕನ/ತಿದ್ದುಪಡಿ ದಿನಾಂಕ	29 ಅಕ್ಟೋಬರ್ 2023

ವಿಷಯಗಳ ಕೋಷ್ಟಕ

I ಸಾಮಾನ್ಯ

- 1 ಪರಿಚಯ
- 2 ಪಾಲಿಸಿ ಉದ್ದೇಶ
- 3 ತತ್ವಗಳು
 - 3(a) ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಸಂವಹನ
 - 3(b) ಹೊಂದುವಿಕೆ
 - 3(c) ಆರ್ಥಿಕ ಸಾಕ್ಷರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ
 - 3(d) ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ
 - 3(e) ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ

1. ಪರಿಚಯ

ಆಶೀರ್ವಾದ್ ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (AMFL) ಭಾರತೀಯ ಸಮಾಜದ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ವರ್ಗಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಮತ್ತು ಆರ್ಥಿಕ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಹಾಗೂ ಸುಧಾರಣೆಗೆ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಹಣಕಾಸಿನ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಆರ್ಥಿಕವಾಗಿ ಸಕ್ರಿಯವಾಗಿರುವ ಬಡವರನ್ನು ಸಬಲೀಕರಣಗೊಳಿಸಲು ಶ್ರಮಿಸುತ್ತಿರುವುದರಿಂದ ಅವರ ಜೀವನಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಹಣಕಾಸಿನ ಸೇವೆಗಳ ಸರ್ಕಾರದ ಕಾರ್ಯಸೂಚಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಹಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಮುದಾಯದ ಸಾಮಾಜಿಕ-ಆರ್ಥಿಕ ವಿಭಾಗಕ್ಕೆ ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲ/ಸೇವೆಗಳ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಿದ ಕಂಪನಿಯಾಗಿ, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ RBI ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು AMFL ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. FPCಯು ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಿಗೆ HO, ವಿವಿಧ ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿ ನೆಲೆಗೊಂಡಿರುವ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಗಳು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯಾಪಾರದ ಸರಣಿಗಳಲ್ಲಿ (MFI/MSME/ಚಿನ್ನದ ಸಾಲ) ಭಾರತದಾದ್ಯಂತ ಇರುವ ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. FPC ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಮೇಲೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಈ FPC ನೀತಿಯನ್ನು RBI ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದೇಶಿಸಿದಂತೆ 2022 ರ RBI/DOR/2021-22/89 DOR.FIN.REC 95/03.10.038/2020 22, ದಿನಾಂಕ 2022 ರ ಮಾರ್ಚ್ 14 ರಂದು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಕ ಚೌಕಟ್ಟು) ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.

2. ಪಾಲಿಸಿ ಉದ್ದೇಶ

RBI ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಸ್ಪಷ್ಟತೆಯನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಅನುಸರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಪ್ರತಿ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಪ್ರಮುಖ ಗುರಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಉದ್ಯೋಗಿಗಿ ವಿಶಾಲವಾದ ನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಈ ಪಾಲಿಸಿ ಹೊಂದಿದೆ. ಸಾಲ ನೀಡುವಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧತೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಲ್ಲಿ ನೈತಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧ ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಯ ಕಛೇರಿಗಳು, ವಿಭಾಗೀಯ/ಪ್ರಾದೇಶಿಕ/ರಾಜ್ಯ/ವಲಯ ಕಛೇರಿಗಳು, ಪ್ರಧಾನ ಕಛೇರಿ ಹಾಗೂ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ www.asirvadmicrofinance.co.in ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ, ಬೇಡಿಕೆಯಂತೆ FPC ಪ್ರತಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಮಂಜಸ, ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿರುವುದು ನಮ್ಮ ಸಾಮಾನ್ಯ ನೀತಿಯಾಗಿದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಥಾಪಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತದೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಂಜಸವಾಗಿರುವಂತೆ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳನ್ನು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಹಾಗೂ ವಹಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಸಂಬಂಧ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗಿದೆ. ಇದನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಕಂಪನಿಯು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ದಿನನಿತ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯಂತೆ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸಿದೆ.

3. ತತ್ವಗಳು

ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಗಳು ಕೆಳಗಿನ 5 ಅಂಶಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ

- ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಸಂವಹನ
- ಸೂಕ್ತತೆ
- ಆರ್ಥಿಕ ಸಾಕ್ಷರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ

- d. ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ
e. ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ

3(a) ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಸಂವಹನ

1. ಧರ್ಮ, ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ಯಾಯವಾಗಿ ತಾರತಮ್ಯವಾಗದಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು AMFL ಗುರಿಯಾಗಿದೆ.
2. ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು / ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವುದನ್ನು AMFL ಮತ್ತಷ್ಟು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ,
 - ಗೌರವಾನ್ವಿತ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಿ, ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ ನಿರ್ವಹಿಸಿ ಮತ್ತು ಯಾವಾಗಲೂ ಸಾಮಾಜಿಕ / ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಸೂಕ್ಷ್ಮತೆಗಳನ್ನು ಗೌರವಿಸಿ,
 - ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಹೆದರಿಸಬೇಡಿ ಅಥವಾ ಅನೈತಿಕ ಅಥವಾ ಅಸಭ್ಯ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಬೇಡಿ,
 - ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡುವಾಗ ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು AMFL ಮೂಲಕ ಪರಸ್ಪರ ನಿರ್ಧರಿಸಿದ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ/ಕೇಂದ್ರ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ವಸೂಲಾತಿಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಎರಡು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಸತತ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ/ಕೇಂದ್ರ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ವಾಸಸ್ಥಳ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮರುವಡೆಯಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
 - ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವಾಗ ಎಎಂಎಫ್ ಎಲ್ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:00 ಗಂಟೆಯ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 6:00 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ ಅಥವಾ ವಿಯೋಗ, ಅನಾರೋಗ್ಯ, ಮದುವೆಯಂತಹ ಸಾಮಾಜಿಕ ಸಂದರ್ಭಗಳಂತಹ ಅನುಚಿತ ಸಮಯಗಳಲ್ಲಿ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡಲು ಮನರಂಜನೆ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ.
 - ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯತಿಪರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವರ್ತಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ತರಬೇತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವರು ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾದ ಕಾರ್ಡಿನಲ್ ತತ್ವಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
 - AMFL ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವ ಸಂಬಂಧಿಗಳು, ಸ್ನೇಹಿತರು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಹಿಂಸಾಚಾರದ ಬಳಕೆ ಅಥವಾ ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ಕುಟುಂಬಕ್ಕೆ ಹಾನಿ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ಹೆಸರನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸಲು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ಹೆಸರನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸಲು ಮನರಂಜನೆ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ.
 - AMFL ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಲದ ಪ್ರಮಾಣ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿರುವ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
 - ವ್ಯಾಪಾರ ನೀತಿಯ ವಿಷಯವಾಗಿ AMFL ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು/ಚೇತರಿಕೆಗಳಿಗಾಗಿ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ.
3. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪದಿಂದ AMFL ದೂರವಿರುತ್ತದೆ (ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊರತು, ಸಾಲದಾತರ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ).
4. ಕಂಪನಿಯು ಕೊನೆಯ ಉಪಾಯವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಭದ್ರತೆಯ ವಿಲೇವಾರಿಗೆ ಆಶ್ರಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದು ಕೂಡ ಬಾಕಿಯನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಿದ ನಂತರ. ಅಂತಹ ಸೂಚನೆಯು ಸಾಲದ

ಅರ್ಜಿ/ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

5. ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಲು ಕಂಪನಿಯು ಕಳುಹಿಸಿದ ಸಂವಹನಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಕಾರಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸದಿದ್ದರೆ ಭದ್ರತೆಯ (ಚಿನ್ನ) ವಿಲೇವಾರಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹರಾಜಿನ ಮೂಲಕ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ಹರಾಜು ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಹರಾಜನ್ನು ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
6. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ/ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ (ಪಾನ್ ಟೆಕ್ಟ್) ಮೇಲೆ ನೀಡಲಾದ ಹಕ್ಕುಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಾಲದ ಸಾಮಾನ್ಯ ಅವಧಿಗೆ ಮುಂಚೆಯೇ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಿದರೆ ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಅಂತಹ ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
7. ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಪೂರ್ಣ ಇತ್ಯರ್ಥದ ಮೇಲೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಭದ್ರತೆಯ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯಲು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತದೆ. ಆದರೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಭದ್ರತೆಯ (ಚಿನ್ನದ) ವಿತರಣೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದ ಅಸಾಧಾರಣ ನಿದರ್ಶನವಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಕಾರಣವಾಗುವುದಿಲ್ಲ, ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಿದ ನಂತರ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸುರಕ್ಷಿತ ಪಾಲನೆ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಬಹುದು, ಅದು ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ/ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಶಾಖೆಯ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

3(b) ಹೊಂದುವಿಕೆ

1. ಸಾಲ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮಾಹಿತಿ, ಸಲಹೆಗಳು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಗುಂಪು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಲಹೆಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ವರದಿಯ ಬಳಕೆಯಿಂದ ಮಾಹಿತಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಹಣಕಾಸಿನ ಪರಿಸ್ಥಿತಿ (ಆದಾಯ ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚಗಳು), ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅವಶ್ಯಕತೆ, ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ, ಋಣಭಾರ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವುದನ್ನು AMFL ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ವಿತರಿಸುವ ಮೊದಲು (CIR) ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕ್ಷೇತ್ರ ಮಟ್ಟದ ಗುಪ್ತಚರ.
2. AMFL ಸಾಲವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಲಗಾರ ಅರ್ಹತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲವನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಕಷ್ಟು ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾನೆ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಹೊರೆಯಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
3. ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಮನೆಯ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು (ಮೇಲಾಧಾರ-ಮುಕ್ತ ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಮೇಲಾಧಾರ ಸಾಲಗಳು) ಹಾಗೆಯೇ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ಅಂಶ ಹಾಗೂ ಪರಿಗಣನೆಯಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲ, ಮಾಸಿಕ ಮನೆಯ ಆದಾಯದ 50 ಪ್ರತಿಶತಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿರಬಾರದು ಎಂದು AMFL ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
4. ಸಾಲದ ಅನುದಾನ ಮತ್ತು ಮೊದಲ ಕಂತಿನ ಮರುಪಾವತಿಯ ಅಂತಿಮ ದಿನಾಂಕದ ನಡುವೆ ಮೊರಟೋರಿಯಂ ಅನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಅದನ್ನು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

3(c) ಆರ್ಥಿಕ ಸಾಕ್ಷರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ

1. AMFL ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ / ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ / ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ / ಗಿರವಿ ಟಿಕೆಟ್ ಮತ್ತು ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್ ಮತ್ತು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ;

- ಸಾಲದ ವಿವರಗಳು (ಅರ್ಹ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಸಾಲದ ಯೋಜನೆಗಳು, ಅವಧಿ, ಮರುಪಾವತಿ ಆವರ್ತನ/ಮೊತ್ತ, ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಒಟ್ಟು ಮೊತ್ತದ ಮೇಲಿನ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ/ಪೂರ್ವ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ವಿಧಾನ, ರಿಯಾಯಿತಿ ಬಡ್ಡಿ ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಬಿ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅನುಮತಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಒಟ್ಟು ಮೊತ್ತ, ವಿಮೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮರುಪಡೆಯಬಹುದಾದ ಒಟ್ಟು ಶುಲ್ಕಗಳು, ವಿಮಾ ರಕ್ಷಣೆಯ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು)
- ಕಂಪನಿಯ ಗುರುತು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ, ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು
- ಸಾಲಗಾರ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ವಿವರಗಳು

ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಸಾಲಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ಕಡಿಮೆ ಆದಾಯದ ಕುಟುಂಬಗಳಿಗೆ ಮೇಲಾಧಾರ ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್‌ಶೀಟ್ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

2. AMFL ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರತೀ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಕಡ್ಡಾಯ ತರಬೇತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, AMFL ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಉಚಿತವಾಗಿ ಆರ್ಥಿಕ ಸಾಕ್ಷರತೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲದ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

3. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುವುದನ್ನು ಎಎಂಎಫ್ ಎಲ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

4. ಸಾಲದ ನಿರಾಕರಣೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

5. ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಗೆ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮಿತಿಯಿರಿದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಅಲ್ಲ, ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರದಲ್ಲಿ ಗುರುತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

6. ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಎಂದು AMFL ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಪ್ರತಿಫಲಿಸುತ್ತದೆ.

7. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಸ್ ಎಂ ಎಸ್ ನಂತಹ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ರಸೀದಿಯೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿ ಪಾವತಿಯನ್ನು AMFL ಅಂಗೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಬಿಡುಗಡೆಯನ್ನು ಸಹ ಅಂಗೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.

8. ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು (ತರಬೇತಿ, ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಆವರ್ತಕ ಸಂವಹನಗಳಂತಹ) ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು AMFL ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
9. ನೀಡಲಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಹೊರತಾದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು (ಹಣಕಾಸು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸುತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು) ಸಾಲಗಾರರ ಸ್ಪಷ್ಟ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಇರಬೇಕು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕ ರಚನೆಯನ್ನು ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿಯೇ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕೆ ಪೂರ್ವ ಷರತ್ತಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅಲ್ಲದ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಬಾರದು.
10. MFI ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಮೇಲಾಧಾರವಿಲ್ಲದ ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. MFI ಹೊರತಾದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ, ಭದ್ರತೆಗಳು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ AMFL ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೇಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು AMFL ಅರ್ಹತೆ ಹೊಂದಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
11. ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟು ಮಾಡುವಾಗ ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಅಥವಾ ಕ್ಲೆರಿಕಲ್ ದೋಷದ ಲಾಭವನ್ನು ಪಡೆಯದಿರಲು ಕಂಪನಿಯು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
12. ಎರವಲು ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಆಶೀರ್ವಾದದ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆ ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವಿನಂತಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಡೇಟಾದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
13. ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಮತ್ತು AMFL ಸ್ಥಾಪಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಸಹ ಅದರ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅದು ಹೊರಡಿಸಿದ ಲೇಖನದಲ್ಲಿ (ದೇಶೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ) ಮತ್ತು ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
14. ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ದರದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಅಪಾಯದ ಹಂತಗಳು ಮತ್ತು ತಾರ್ಕಿಕ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಒಪ್ಪಂದಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿ.
15. ಚಿನ್ನವನ್ನು ಮೇಲಾಧಾರವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುವಾಗ, ಎಎಮ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಎರವಲುಗಾರ/ಪಾನ್ ಟಿಕೆಟ್‌ಗೆ ಚಿನ್ನವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಶುದ್ಧತೆ (ಕ್ಯಾರೆಟ್‌ಗಳ ಪರಿಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ) ಮತ್ತು ಒತ್ತೆ ಇಟ್ಟ ಚಿನ್ನದ ತೂಕವನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
16. ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ನಡವಳಿ - ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ/ ಇತ್ಯರ್ಥದ ಮೇಲೆ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ
 - (i) AMFL ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಸೆಟಲ್‌ಮೆಂಟ್ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ನೋಂದಾವಣೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ.



- (ii) ಎರವಲುಗಾರನಿಗೆ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಅವಳ/ಅವನ ಆದ್ಯತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ AMFL ನ ಯಾವುದೇ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (iii) ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕದಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ನಮೂದಿಸಬೇಕು.
- (iv) ಏಕಮಾತ್ರ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ಸಾವಿನ ಅನಿಶ್ಚಿತ ಘಟನೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, AMFL ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ಉತ್ತಮವಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು AMFL ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಇತರ ರೀತಿಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳೊಂದಿಗೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (v) ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಇಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರವು 2023 ರ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 13 ರ RBI ಸುತ್ತೋಲೆ DOR. MCS.REC. 38/01.01.001/2023-24 ರ ಪ್ರಕಾರ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

3(d) ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

1. AMFL ಸಾಲಗಾರರಿಂದ KYC ದಾಖಲಾತಿಗಳ ಡಿಜಿಟಲ್ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ ಮತ್ತು RBI ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅದನ್ನು ಮೌಲ್ಯೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.
2. AMFL ಪದೇ ಪದೇ ಏಕರೂಪದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಡೇಟಾ ಸ್ವರೂಪದ ಪ್ರಕಾರ RBI ಅನುಮೋದಿತ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳೊಂದಿಗೆ (CICs) ನಿಖರ ಮತ್ತು ಸಮಗ್ರ ಸಾಲಗಾರರ ಡೇಟಾವನ್ನು ಅಪ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
3. AMFL CICಗಳೊಂದಿಗಿನ ಅವರ ಡೇಟಾದ ಕುರಿತು ಸಾಲಗಾರನು ಎತ್ತಿರುವ ಯಾವುದೇ ವಿವಾದವನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
4. ಸಾಲಗಾರನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಗೌಪ್ಯವಾಗಿಡಲು AMFL ಸಾಕಷ್ಟು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
5. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಎರವಲುಗಾರ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು AMFL ಗೆ ಅನುಮತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ
 - ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಅಥವಾ ಅದನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯ ವ್ಯಾಪಾರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ)
 - ಅಂತಹ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯು ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಪೂರ್ವಾನುಮತಿ ಪಡೆಯಲಾಗಿದೆ.
 - ಸಾಲಗಾರನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು/ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಗೆ ಸೂಚನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಪ್ರಶ್ನೆಯಲ್ಲಿರುವ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.
6. ಪ್ರಚಾರಗಳು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ವಸ್ತು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಮಾಹಿತಿಯಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯು ಬಳಕೆಗಾಗಿ ಪ್ರತಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಲಿಖಿತ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲಾಗುವುದು ಎಂದು AMFL ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

7. ಗ್ರಾಹಕರು ವಾಗ್ಗಾನ ಮಾಡಿದ ಭದ್ರತೆಯ ಸುರಕ್ಷಿತ ಪಾಲನೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವಶದಲ್ಲಿರುವಾಗ ಯಾವುದೇ ಆಕಸ್ಮಿಕ, ಅಚಾತುರ್ಯ ಅಥವಾ ಮೋಸದ ಭದ್ರತೆಯ ನಷ್ಟವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿದೂಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಭದ್ರತೆ (ಚಿನ್ನ) ಅದರ ಮೇಲೆ ಹಾನಿಯ ಚಿಹ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ವಶಕ್ಕೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು, ಸತ್ಯವನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ/ಪಾನ್‌ಟಿಕೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
8. ಕಂಪನಿಯು ಬೇಡಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಅವರ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗೆ ಸಾಲದ ಕರೆನ್ನಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಮುಚ್ಚಲ್ಪಟ್ಟ ತಕ್ಷಣ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಆದರೂ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ, ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಿದ 30 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳ ನಂತರ ಅಂತಹ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಿದರೆ ಖಾತೆಯ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಮಂಜಸವಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

3(e) ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ

1. AMFL ಸಮರ್ಥ ಸಾಲಗಾರ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಮೂಲಕ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಕಾಪಾಡುವಲ್ಲಿ ದೃಢವಾದ ಸಾಲಗಾರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.
2. AMFL ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿವರಗಳನ್ನು ಶಾಖೆಗಳು, ವಿಭಾಗೀಯ ಕಚೇರಿಗಳು, HO, ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂವಹನ ವೇದಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ (ಕಂಪನಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಇತ್ಯಾದಿ) ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸಂವಹಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.
3. AMFL HO ನಿಂದ ಮೀಸಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದು, ಪ್ರತಿ ಸಾಲಗಾರನ ಸಾಲದ ಪಾಸ್‌ಬುಕ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳಲ್ಲಿ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ವಿವಾದಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಅಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಇದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
4. AMFL ಚೇತರಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಮೀಸಲಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ, AMFL ಅಂತಹ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ನಿರ್ಣಯಿಸಲು ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ತಂಡವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳು ಅಥವಾ ದೂರುಗಳಿಗಾಗಿ, ಸಾಲಗಾರನು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಶುಲ್ಕರಹಿತ ಸಂಖ್ಯೆ. 1800 270 1146 ಅಥವಾ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಆಶೀರ್ವಾದ್ ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. CIN- U65923TN2007PLC064550 9ನೇ ಮತ್ತು 10ನೇ ಮಹಡಿ, ಅಣ್ಣಾಯ್ 09, ರಸ್ತೆ, ಅನ್ನಾ 09 ರಸ್ತೆ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ grievances@asirvad.in ನಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕೇಂದ್ರ ಸಂಖ್ಯೆ, ಶಾಖೆ ಮತ್ತು ಅವರು ಹೊಂದಿದ್ದ ದೂರಿನ ಸ್ವರೂಪದ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಕರೆಯ ಸ್ವರೂಪದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಮುಚ್ಚಲು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆ/ದೂರು ಮುಚ್ಚಲು ಈ ಮಾದರಿಯಲ್ಲಿ 7 ರಿಂದ 14 ದಿನಗಳ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಅಂದಾಜು ಸಮಯವನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ.

GRO ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ 15 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು AMFL ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಆಫೀಸ್ (ಆಶೀರ್ವಾದ್ ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, 9 ನೇ ಮತ್ತು 10 ನೇ ಮಹಡಿಗೆ ಪತ್ರ ಬರೆಯುವ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ (PNO) ಗೆ ಅದನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಬಹುದು. ಸಂಖ್ಯೆ 9, ಕ್ಲಬ್ ಹೌಸ್ ರಸ್ತೆ, ಅಣ್ಣಾ ಸೆಲ್ಯೆ, ಚೆನ್ನೈ 600002) ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ (PNO) ಅವರನ್ನು ಉದ್ದೇಶಿಸಿ ಅಥವಾ

pno@asirvad.in ಗೆ ಇ-ಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ (+91) 9710931215 (9:00) ನಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೂಲಕ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 5:30 ರಿಂದ) ದೂರು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.

AMFL ತಲುಪುವ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು/ಸಲಹೆಯನ್ನು 1 ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಮೇಲಿನ ದೂರು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಬೇಕು - ವಿಫಲವಾದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಎತ್ತಬಹುದು.

ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್:

RBI ಸುತ್ತೋಲೆಯಂತೆ CO.CEPD.PRS.No.S874/13-01-008/2021-2022 ದಿನಾಂಕ 2021 ರ ನವೆಂಬರ್ 15 ರಂದು ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ 2022 ರ ಏಪ್ರಿಲ್ 1 ರಂದು ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗಳನ್ನು ನೇಮಿಸಿದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ (AMFL ನಿಂದ ಭಾಗಶಃ/ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ) ಅಭಿಪ್ರಾಯದ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳು ಬಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮುಚ್ಚುವ ಸಂವಹನದೊಂದಿಗೆ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಅಭಿಪ್ರಾಯ/ಟೀಕೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

MFIN ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ: ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ಕೋಶ ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆ/ದೂರುಗಳಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಉದ್ಯಮದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಮಂಡಳಿಯೊಂದಿಗೆ ದೂರನ್ನು ಎತ್ತಲು ಮುಕ್ತರಾಗಿದ್ದಾರೆ - ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ನೆಟ್ ವರ್ಕ್ (MFIN) ಶುಲ್ಕರಹಿತ ಸಂಖ್ಯೆ 1800 1021 080.

ಅಥವಾ RBI ನೊಂದಿಗೆ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿ

ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ದೂರು ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು “ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ, ಚೆನ್ನೈ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿ, ಫೋರ್ಟ್ ಗ್ಲೇಸಿಸ್, 16, ರಾಜಾಜಿ ಸಾಲ್ಸಿ, ಪಿ.ಬಿ. ಸಂ.40, ಚೆನ್ನೈ-600001, ದೂರವಾಣಿ: 044-2536 1490/ 2539 9222, ಫ್ಯಾಕ್ಸ್: 044 2539 3797 ಇಮೇಲ್: dnbs@rbi.org.in”.

ದೂರು 'ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ'ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಒಂದು ತಿಂಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಕಾಲ ಪರಿಹಾರದಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು, CMS ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ <https://cms.rbi.org.in>. ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ದೂರುಗಳನ್ನು ಮೀಸಲಾದ ಇ-ಮೇಲ್ (CRPC@rbi.org.in) ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ- 160017 ರಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ 'ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ'ಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಶುಲ್ಕರಹಿತ ಸಂಖ್ಯೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ - 14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15 ರವರೆಗೆ) ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು.
