

ആശീർവാദ് മൈക്രോ ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

**2022 മാർച്ച് 14-ാം തീയതിയിലെ RBI സർക്കുലർ DOR/2021-22/89
 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 പ്രകാരം ഭേദഗതി ചെയ്തിട്ടുള്ള നല്ല ശീലങ്ങളുടെ
ചട്ടങ്ങളുടെ നയം.**

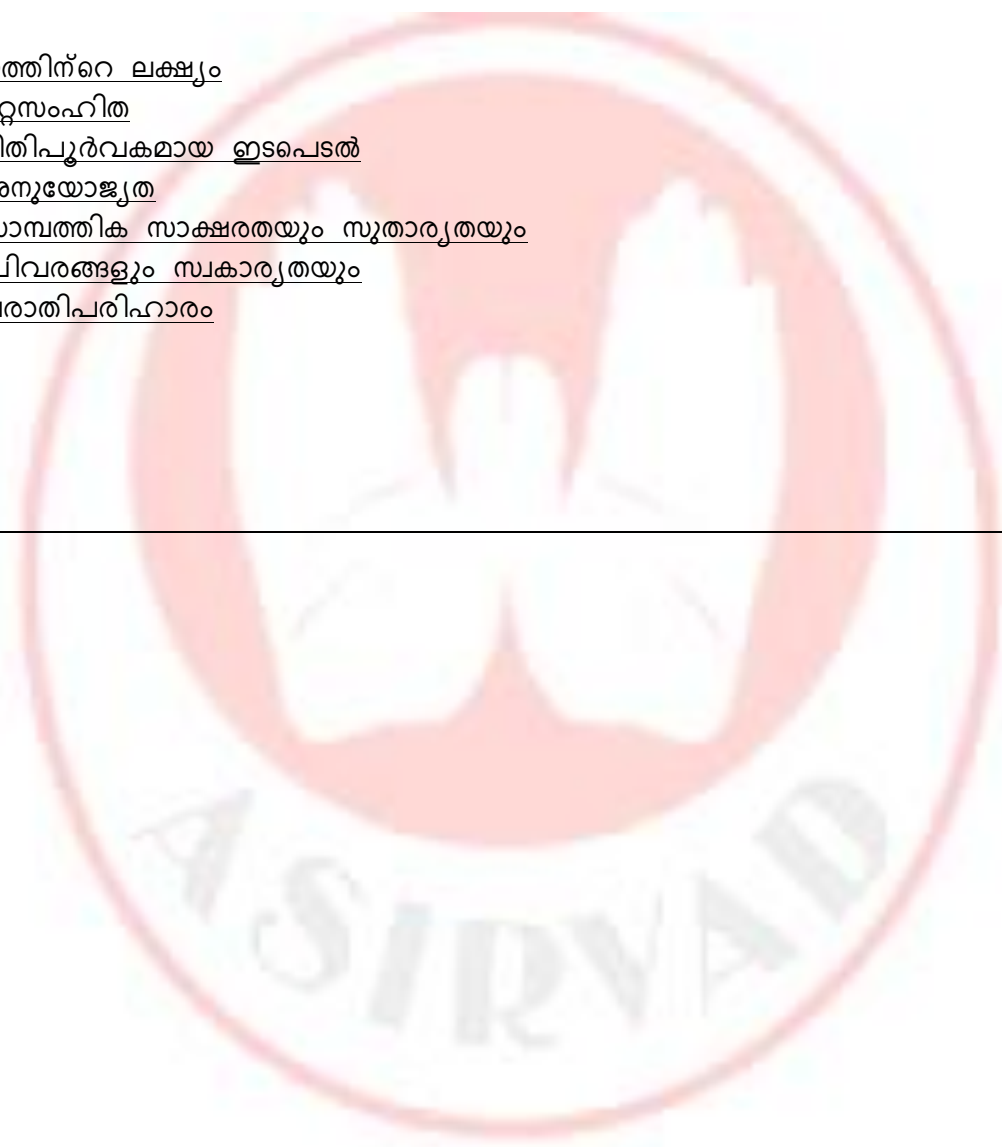
അനുമതിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ:

അനുവദിച്ച തീയതി	മാർച്ച് 31,2022
പ്രാബല്യത്തിൽ വന്ന തീയതി	മാർച്ച് 31,2022
അനുമതി നൽകിയത്	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്
വെർഷൻ	വെർഷൻ-5
പോളിസി ഉടമ	പ്രവർത്തനങ്ങൾ
അവലോകന/ ഭേദഗതി തീയതി	ഒക്ടോബർ 29, 2023

ഉള്ളടക്കം

I പൊതുവിലുള്ളവ

- 1 ആമുഖം
- 2 ഈ നയത്തിന്റെ ലക്ഷ്യം
- 3 പെരുമാറ്റസംഹിത
 - 3(a) നീതിപൂർവകമായ ഇടപെടൽ
 - 3(b) അനുയോജ്യത
 - 3(c) സാമ്പത്തിക സാക്ഷരതയും സുതാര്യതയും
 - 3(d) വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യതയും
 - 3(e) പരാതിപരിഹാരം



1. ആമുഖം

ആശീർവാദ് മൈക്രോ ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (AMFL) ഇന്ത്യൻ സമൂഹത്തിൽ ബാങ്കിങ് സംവിധാന പരിധിയിൽ ഉൾപ്പെട്ടില്ലാത്തവർക്ക് സേവനം നൽകുന്നതിനും ദരിദ്രരുടെ സാമ്പത്തിക വികസനത്തിനും അവരുടെ ജീവിത നിലവാരം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനും പ്രാധാന്യം നൽകുന്ന സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങളിലേക്ക് പ്രവേശനം നൽകി അവരെ സാമ്പത്തികമായി സജീവമാക്കി ശാക്തീകരിക്കാനും ശ്രമിച്ചു കൊണ്ട് സാമ്പത്തിക ഉൾച്ചേർക്കൽ എന്ന സർക്കാരിന്റെ അജണ്ടയിൽ നിർണായക പങ്കുവഹിക്കാൻ തുടങ്ങുന്നു.

സമൂഹത്തിലെ സാമൂഹിക- സാമ്പത്തിക വിഭാഗങ്ങൾക്കുള്ള മൈക്രോ ഫൈനാൻസ് വായ്പയിൽ/ സേവനങ്ങളിൽ ശ്രദ്ധകേന്ദ്രീകരിക്കുന്ന കമ്പനി എന്ന നിലയിൽ, RBI കാലാകാലങ്ങളിൽ നിശ്ചയിക്കുന്ന ന്യായമായ പ്രവർത്തന ചട്ടം പാലിക്കാൻ AMFL പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്. ഇന്ത്യയിൽ ഉടനീളമുള്ള എല്ലാ ബിസിനസ് വെർട്ടിക്കലുകളുടേയും (MFI/MSME/സ്വർണവായ്പ). ഹെഡ് ഓഫീസ്, വിവിധ കേന്ദ്രങ്ങളിലുള്ള റീജണൽ ഓഫീസുകൾ, ശാഖകൾ എന്നിവയിൽ ഈ FPC ബാധകമാണ്. കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ഉദ്യോഗസ്ഥരും ഓഫീസർമാരും ഈ FPC പാലിക്കാൻ ബാധ്യസ്ഥരാണ്.

ഈ FPC നയം RBI മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ- 2022 മാർച്ച് 14-ാം തീയതിയിലെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (മൈക്രോഫൈനാൻസ് വായ്പകളുടെ നിയന്ത്രണത്തിനുവേണ്ടിയുള്ള രൂപരേഖ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2022, RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 അനുസരിച്ച് ഭേദഗതി ചെയ്തിരിക്കുന്നു.

2. ഈ നയത്തിന്റെ ലക്ഷ്യം

ഈ നയം, പലതിന്റേയും കൂട്ടത്തിൽ, വായ്പ നൽകുന്നതിലെ ന്യായമായ രീതികളും ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള സുതാര്യതയും വ്യാപാര രീതികളിലെ ധാർമ്മിക നിലവാരവും ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ബന്ധവും ഉറപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള പ്രതിജ്ഞാബദ്ധത **RBI**യുടെ നിർദ്ദേശ പ്രകാരമുള്ള ന്യായമായ ശീലങ്ങളുടെ ചട്ടം അനുസരിച്ചുള്ള നിയന്ത്രണപരമായ മാർഗ നിർദ്ദേശങ്ങളുടെ അന്തസ്സത്തയെ പിന്തുടർന്നു കൊണ്ട് വായ്പയെടുക്കുന്ന ഓരോ വ്യക്തിയേയും മനസ്സിൽ സൂക്ഷിച്ചു കൊണ്ട് എല്ലായ്പ്പോഴും ന്യായമായ ശീലങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള കമ്പനിയുടെ മുഖ്യലക്ഷ്യം കൈവരിക്കുന്നതിന് ഓരോ ജീവനക്കാരനും വേണ്ടിയുള്ള വിശാലമായ മാർഗനിർദ്ദേശത്തെ ഉൾക്കൊള്ളുന്നതിന് ലക്ഷ്യം വയ്ക്കുന്നു.

ഈ ന്യായമായ ശീലങ്ങളുടെ ചട്ടങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസുകളിലും ഡിവിഷണൽ/ റീജണൽ/ സംസ്ഥാന/ മേഖല ഓഫീസുകളിൽ, ആസ്ഥാന ഓഫീസിൽ കൂടാതെ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും www.asirvadmicrofinance.co.in. പ്രദർശിപ്പിക്കും. കൂടാതെ, ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ FPC യുടെ ഒരു പകർപ്പ് നൽകുകയും ചെയ്യും.

ഞങ്ങളുടെ പൊതുവിലുള്ള നയം യുക്തിപരവും സുതാര്യവും ഉപഭോക്താക്കളോട് ന്യായപരവും ആണ്. സ്ഥാപിതമായ നടപടിക്രമങ്ങൾ പിന്തുടരുന്നതിന്, ഉപഭോക്താക്കളുടെ ആവശ്യം മനസ്സിലാക്കുക, കാലാകാലങ്ങളിലുള്ള ഞങ്ങളുടെ ഇടപെടലുകൾ യുക്തിപരമാക്കുന്നതിന് കമ്പനി ആഗ്രഹിക്കുന്നു. അപേക്ഷാ ഫോമുകൾ രൂപകൽപന ചെയ്തിരിക്കുന്നതും, കൂടാതെ ഞങ്ങളുടെ റിലേഷൻഷിപ്പ് നടപടിക്രമവും ഞങ്ങളുടെ ഇടപെടലുകളിലും ഇടപാടുകളിലും ഞങ്ങൾ സുതാര്യമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനാണ്.

3. തത്വങ്ങൾ

വായ്പയെടുക്കുന്ന വ്യക്തിയുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ ന്യായ ശീലങ്ങളുടെ ചട്ടങ്ങൾക്ക് 5 ഘടകങ്ങൾ ഉണ്ട്

- a. ന്യായമായ ഇടപെടൽ
- b. അനുയോജ്യത
- c. സാമ്പത്തിക സാക്ഷരതയും സുതാര്യതയും
- d. വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യതയും
- e. പരാതിപരിഹാരം

3(a). ന്യായമായ ഇടപെടൽ

1. മതം, ജാതി, ലിംഗം, വിവാഹ അവസ്ഥ തുടങ്ങിയ സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവു/ വായ്പയെടുക്കുന്ന വ്യക്തിയും ന്യായരഹിതമായി വിവേചനം അനുഭവിക്കുന്നില്ലെന്ന് AMFL ലക്ഷ്യം വയ്ക്കുന്നു.
2. കമ്പനിയുടെ ഭാഗമായി പ്രവർത്തിക്കുന്ന എല്ലാ ജീവനക്കാരുടെ/ വ്യക്തികളും ഇനിപറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ചെയ്യുമെന്ന് എഫിംഎഫ്എൽ ഉറപ്പാക്കുന്നു,
 - എല്ലായ്പ്പോഴും മാന്യമായ ഭാഷ ഉപയോഗിക്കും, മാന്യത പുലർത്തും, സാമൂഹിക/ സാംസ്കാരിക മൂല്യങ്ങൾക്കു ബഹുമാനിക്കും,
 - ഭീഷണിപ്പെടുത്തുകയോ അല്ലെങ്കിൽ മര്യാദയില്ലാത്ത ഭാഷ അല്ലെങ്കിൽ അസഭ്യവാക്കുകൾ ഉപയോഗിക്കുകയോ ഇല്ല,
 - വായ്പ തിരിച്ചുപിടിക്കുമ്പോൾ, വായ്പയെടുത്ത വ്യക്തിയും എഫിംഎഫ്എല്ലും പരസ്പരം സമ്മതിച്ച നിയുക്ത സ്ഥലത്തുവെച്ചാണ് സാധാരണ നടപടിക്രമങ്ങൾ നടത്തുക. വായ്പയെടുത്ത വ്യക്തി രണ്ട് അതിൽ അധികമോ തുടർച്ചയായ അവസരങ്ങളിൽ ഈ നിയുക്ത സ്ഥലത്ത് ഹാജരാകുന്നതിൽ വിഴ്ച വരുത്തിയാൽ മാത്രമേ വായ്പയെടുത്ത വ്യക്തിയുടെ വാസ സ്ഥലം അല്ലെങ്കിൽ തൊഴിലിടത്തിൽ ചെന്ന് വായ്പ തിരിച്ചുപിടിക്കാൻ ജീവനക്കാർക്ക് അനുവാദമുള്ളൂ.
 - വായ്പയെടുത്ത വ്യക്തിയെ ഫോണിൽ ബന്ധപ്പെടുമ്പോൾ മരണഭയത്തിൽ ആയിരിക്കുമ്പോൾ, രോഗിയായിരിക്കുമ്പോൾ, കല്ലാണിം പോലുള്ള സാമൂഹിക സാഹചര്യങ്ങളിൽ രാവിലെ 9 മണിക്ക് മുമ്പും വൈകുന്നേരം 6 മണിക്ക് ശേഷവും AMFL തുടർച്ചയായി വിളിക്കാൻ പാടില്ല.
 - ജീവനക്കാരുമായി ഉപഭോക്താക്കൾ പ്രൊഷണൽ രീതിയിൽ പെരുമാറുന്നുവെന്നും ഇക്കാര്യത്തിലെ എച്ച്ആർ നയത്തിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള പ്രധാനപ്പെട്ട നയങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുവെന്നും ഉറപ്പാക്കാൻ കമ്പനി ഫലപ്രദമായ പരിശീലന സംവിധാനം നടപ്പിലാക്കും.
 - വായ്പയെടുത്ത വ്യക്തിയുടെ ബന്ധുക്കൾ, സുഹൃത്തുക്കൾ, അല്ലെങ്കിൽ സഹപ്രവർത്തകർ തുടങ്ങിയവെ അപമാനിക്കുന്നതിനെ AMFL പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നില്ല. അക്രമം അല്ലെങ്കിൽ ആക്രമിക്കുമെന്ന് ഭീഷണിപ്പെടുത്തുന്നത് അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയെടുത്ത വ്യക്തിയുടെ കുടുംബം/ ആസ്തികൾ/ കീർത്തിയെ ഹനിക്കുന്ന സമാനമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുന്നത് അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയെടുത്ത വ്യക്തിയുടെ പേര് പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നത്.
 - വായ്പയുടെ പരിധിയെക്കുറിച്ച് അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ചടയ്ക്കാതിരുന്നാലുള്ള അനന്തരഫലങ്ങൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ച് AMFL ജീവനക്കാർ വായ്പയെടുത്ത വ്യക്തിയെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കാൻ പാടില്ല.

- ബിസിനസ് നയത്തിന്റെ ഭാഗമായി AMFL കളക്ഷൻ/ റിക്കവറിക്കായി മൂന്നാം കക്ഷി ഏജന്റുമാരെ ഉപയോഗിക്കുകയില്ല

3. വായ്പാ കരാറിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള വ്യവസ്ഥകളുടേയും നിബന്ധനകളുടേയും ലക്ഷ്യങ്ങൾക്കായി അല്ലാതെ വായ്പയെടുത്ത വ്യക്തിയുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്നും AMFL വിട്ടുനിൽക്കും (വായ്പയെടുത്ത വ്യക്തി നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത പുതിയ വിവരം വായ്പ നൽകിയ സ്ഥാപനത്തിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ)
4. കമ്പനി അവസാന മാർഗമായിട്ടേ ജാമ്യവസ്തുവിനെ വിൽക്കുകയുള്ളൂ. അതും വായ്പയെടുത്ത വ്യക്തിക്ക് കുടിശിക തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് ആവശ്യാനുസരണവും കൃത്യവുമായ നോട്ടീസ് നൽകിയശേഷം മാത്രം. വായ്പ അപേക്ഷ/ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചും ബാധകമായ നിയമങ്ങളും റെഗുലേറ്ററി മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ചുമാകും അത്തരം നോട്ടീസ് നൽകുക
5. പലിശയും മറ്റ് ചാർജുകളും അടച്ച് വായ്പാ അക്കൗണ്ട് അവസാനിപ്പിക്കാൻ വേണ്ടി കമ്പനി അയച്ച ആശയവിനിമയങ്ങളോട് പോസിറ്റീവായി ഉപഭോക്താവ് പ്രതികരിക്കാതിരുന്നാൽ ജാമ്യ വസ്തു (സ്വർണം) പരസ്യ ലേലത്തിലൂടെ വിൽക്കും. ബാധകമായ നിയമങ്ങളും റെഗുലേറ്ററി മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങളും അനുസരിച്ച് കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്യുന്ന ലേല നയ പ്രകാരമാണ് ലേലം നടത്തുക.
6. വായ്പ അപേക്ഷ/ കരാർ, വായ്പാ അനുമതി പത്രം (പാൺ ടിക്കറ്റ്) അനുസരിച്ച് കമ്പനിക്ക് ലഭ്യമായിട്ടുള്ള അവകാശങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കി സാധാരണയുള്ള വായ്പാ കാലാവധി പൂർത്തിയാകുന്നതിന് മുമ്പ് ജാമ്യവസ്തു വിൽക്കാൻ കമ്പനി നിർദ്ദേശിച്ചാലും അതിനുമുമ്പ് കുടിശിക തിരിച്ച് പിടിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ ആരംഭിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് ഉപഭോക്താവിന് അവശ്യം വേണ്ടതും കൃത്യവുമായ നോട്ടീസ് അയക്കുന്നതാണ്.
7. എല്ലാ കുടിശികയും അടച്ചു തീർക്കുന്ന ഉടൻ തന്നെ ജാമ്യ വസ്തു തിരിച്ചെടുക്കുന്നതിന് കമ്പനി മുൻഗണന നൽകുകയും ഉപഭോക്താക്കളെ ഉപദേശിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. എങ്കിലും, ജാമ്യ വസ്തു (സ്വർണം) ഉടൻ തന്നെ തിരിച്ചെടുക്കാൻ സാധിക്കാത്ത അസാധാരണമായ അവസരവും ഉണ്ട്, അത് കമ്പനിയുടെ കഴിവ് കേടായി പറയാൻ പറ്റില്ല, വായ്പാ അക്കൗണ്ട് അവസാനിപ്പിച്ചശേഷം വായ്പാ അപേക്ഷ/ കരാർ പ്രകാരം അടയ്ക്കേണ്ട ന്യായമായ സുരക്ഷാ കസ്റ്റഡി ചാർജുകൾ ഉണ്ട്. അത് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിച്ചിട്ടുണ്ട് അല്ലെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ചിലും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്.

3(b) അനുയോജ്യത

1. AMFL ഒരു വായ്പ നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങളുടെ ഭാഗമായി, വായ്പ നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് വായ്പാ അപേക്ഷകന്റെ സാമ്പത്തിക സാഹചര്യം (വരുമാനവും ചെലവുകളും), ക്രെഡിറ്റ് ആവശ്യകത, തിരിച്ചടവിനുള്ള കഴിവ്, കടബാധ്യത മുതലായ വിവരങ്ങൾ വായ്പയെടുക്കുന്ന വ്യക്തിയിൽ നിന്നും, ഗ്രൂപ്പ് ബോറോവേഴ്സിൽ നിന്നും, ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ റിപ്പോർട്ട് (CIR) കൂടാതെ/ അല്ലെങ്കിൽ ഫീൽഡ് തല ഇന്റലിജൻസ് ഉപയോഗിച്ച് ശേഖരിക്കും.
2. വായ്പയെടുത്ത വ്യക്തിക്ക് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കാനുള്ള കഴിവിന് തുല്യമാണ് വായ്പയെന്നും അത് അവർക്ക് അമിതഭാരം ആകുന്നില്ലെന്നും AMFL ഉറപ്പുവരുത്തും
3. മൈക്രോഫൈനാൻസ് വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ, വീട്ടുകാരുടെ മാസ വരുമാനത്തിന്റെ 50 ശതമാനത്തിൽ കൂടുതൽ ആകരുത് മുതലും പലിശയും ചേർത്തുള്ള വായ്പാ തിരിച്ചടവ് ബാധ്യതകൾ (ജാമ്യരഹിത മൈക്രോഫൈനാൻസ് വായ്പകളും മറ്റേത് തരത്തിലുള്ള ജാമ്യാടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള വായ്പകൾക്കും) ആകുന്നില്ലെന്ന് AMFL ഉറപ്പുവരുത്തും.

4. വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിനും ആദ്യ തവണയുടെ തിരിച്ചടയ്ക്കാനുള്ള അവസാന തീയതിക്കും ഇടയിൽ മൊറട്ടോറിയം നൽകുന്നതാണ്. അത് വായ്പ അപേക്ഷ പരിഗണിക്കുമ്പോൾ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

3(c) സാമ്പത്തിക സാക്ഷരതയും സുതാര്യതയും

1. വായ്പാ അപേക്ഷ/ അനുമതി പത്രം/ വായ്പാ കരാർ/ പാൺ ടിക്കറ്റ്, വസ്തുതകൾ അടങ്ങിയ വായ്പാ കാർഡ് പോലുള്ള വായ്പാ രേഖകളിലൂടെ വായ്പയെടുത്ത വ്യക്തിയെ പ്രധാനപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ എഎംഎഫ്എൽ അറിയിക്കും, അതിൽ ഇനിപറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്നു;

- വായ്പാ വിവരങ്ങൾ (യോഗ്യതയുള്ള വായ്പാ തുക, വായ്പ പദ്ധതികൾ, കാലാവധി, തിരിച്ചടവ് ഫ്രീക്വൻസി/ തുക, തിരിച്ചടയ്ക്കേണ്ട ആകെ തുകയുടെമേലുള്ള വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, പലിശയുടെ എഫ്കിടിവ് റേറ്റ്, പ്രോസസ്സിങ് ഫീ, പിഴ ചാർജുകൾ, മുൻകൂർ അടച്ചു തീർക്കുന്ന/ മുൻകൂർ തിരിച്ചടവിനുള്ള ചാർജുകൾ, പലിശ കണക്കാക്കുന്ന രീതിശാസ്ത്രം, ആർബിട്രിയുടെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം ലഭിക്കുന്ന പലിശയുടെ മേലുള്ള ഇളവ് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ചാർജുകൾ അല്ലെങ്കിൽ ഫീസുകൾ, തിരിച്ചടയ്ക്കേണ്ട ആകെ തുക, ഇൻഷുറൻസ് പ്രകാരം തിരിച്ചുപിടിക്കുന്ന ആകെ ചാർജുകൾ, ഇൻഷുറൻസ് കവേറജ് ലഭിക്കുന്ന തുക, കവർ ചെയ്യുന്ന അപകടസാധ്യതകൾ & മറ്റ് പ്രധാന വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും)
- വായ്പയെടുക്കുന്ന വ്യക്തികൾക്കുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ

മൈക്രോഫൈനാൻസ് വായ്പകളെക്കൂടാതെ, ജാമ്യവസ്തു ഈടായുള്ള വായ്പയ്ക്കായി കുറഞ്ഞ വരുമാനമുള്ള വീടുകൾക്ക് ഫാക്ട്ഷീറ്റ് നൽകും.

2. AMFL എല്ലാ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും വായ്പയെടുത്ത വ്യക്തിയുമായി പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ അല്ലെങ്കിൽ അവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ ആശയവിനിമയം നടത്തും.

വായ്പയുടെ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും വ്യക്തമായി രേഖാമൂലം വായ്പയെടുത്ത വ്യക്തിയുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തും. ഓരോ കേന്ദ്രത്തിലും നിർബന്ധിത പരിശീലനം നൽകുമ്പോൾ, ഈ വ്യവസ്ഥകളേയും നിബന്ധനകളേയും കുറിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്ന വ്യക്തിക്ക് AMFL സാമ്പത്തിക സാക്ഷരത നൽകുകയും അയാൾക്ക് വായ്പയെടുക്കുറിച്ച് നല്ല അറിവ് ലഭിച്ചശേഷം തീരുമാനം എടുക്കാനും സാധിക്കും.

3. വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകൾക്കും അക്നോളജ്മെന്റ് നൽകുന്നുവെന്ന് 3. AMFL ഉറപ്പാക്കും. വായ്പയെടുക്കുന്നവർ അപേക്ഷാ ഫോമിനെപ്പോലും സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ വിവരങ്ങൾ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ സൂചിപ്പിക്കുന്നു. കൂടാതെ, വായ്പ ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള എല്ലാ ബന്ധപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും അതിൽ അടങ്ങിയിരിക്കുന്നു. കൂടാതെ, ഓരോ വായ്പാ അപേക്ഷയുടെ മേലും തീരുമാനം എടുക്കുന്ന കാലയളവും അതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.

4. വായ്പ നിരസിച്ചാൽ, അക്കാര്യം ഉപഭോക്താവിനെ ഉടൻടി അറിയിക്കുന്നതാണ്.

5. തിരിച്ചടവ് വൈകുമ്പോൾ കുടിശിഖ തുകയ്ക്കുമേൽ, മുഴുവൻ വായ്പാ തുകയ്ക്കുമേൽ അല്ല, പിഴ ചാർജുകൾ ബാധകമാകും. അത് കരാറിൽ ബോൾഡ് ആയി രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കും.

6. വായ്പാ വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, മുൻകൂർ അടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള ചാർജ്ജുകൾ തുടങ്ങിയവ അടക്കം വായ്പയുടെ വ്യവസ്ഥകളിലും നിബന്ധനകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വന്നാൽ അക്കാദ്യം പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ വായ്പയെടുക്കുന്ന വ്യക്തിയെ അറിയിക്കുമെന്ന് AMFL ഉറപ്പാക്കുന്നു.
7. ലഭിക്കുന്ന ഓരോ അടവും അക്നോളജ് ചെയ്തു കൊണ്ട് SMS പോലുള്ള ഇലക്ട്രോണിക് രസീത് വായ്പയെടുത്ത വ്യക്തിക്ക് AMFL അയക്കുകയും അത് അന്തിമ ഡിസ്ചാർജിനെ അക്നോളജ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നു.
8. വായ്പാ കാലയളവിൽ ഉൽപന്നം, പ്രക്രിയ, വായ്പയുടെ വ്യവസ്ഥകൾ എന്നിവ വായ്പയെടുക്കുന്ന വ്യക്തിക്ക് പൂർണ്ണമായും മനസ്സിലാക്കിയെന്ന് ഉറപ്പാക്കാനുള്ള നടപടികൾ (പരിശീലനം, വിലയിരുത്തൽ, വായ്പയെടുത്ത വ്യക്തിയുമായി കാലാകാലങ്ങളിൽ നടത്തുന്ന സംവാദം) സ്വീകരിക്കുമെന്ന് AMFL ഉറപ്പാക്കുന്നു.
9. വായ്പയെടുക്കുന്ന വ്യക്തിയുടെ പൂർണ്ണ സമ്മതത്തോടെ വായ്പേതര ഉൽപന്നങ്ങൾ (സാമ്പത്തിക, സാമ്പത്തികേതര ഉൽപന്നങ്ങൾ) നൽകും. അതിന്റെ ഫീ ഘടനയെക്കുറിച്ച് വായ്പാ കാർഡിൽ പ്രതിപാദിച്ചിരിക്കും. വായ്പാ ഉൽപന്നത്തിനുവേണ്ടിയുള്ള മുൻകൂർ-വ്യവസ്ഥയുടെ ഭാഗമായി വായ്പേതര ഉൽപന്നങ്ങൾ വിൽക്കുന്നതല്ല.
10. MFI വായ്പകൾക്ക് യാതൊരു ജാമ്യവസ്തുവും ഇല്ലാതെ വായ്പകൾ നൽകും. MFI ഇതവ വായ്പകൾക്ക്, എല്ലാ തുകയും തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോൾ അല്ലെങ്കിൽ നിയമപരമായുള്ള വായ്പാ തുകയുടെ കുടിശിക തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോൾ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയെടുത്ത വ്യക്തിക്കെതിരെ എഫിംഎഫ്എൽ ഉയർത്തുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും അവകാശവാദം അനുസരിച്ചുള്ള നടപടികൾ പൂർത്തീകരിക്കുമ്പോൾ എല്ലാ ജാമ്യവസ്തുക്കളും തിരികെ നൽകും. അത്തരം അവകാശം നടപ്പിലാക്കാൻ തുടങ്ങിയാൽ, അവശേഷിക്കുന്ന അവകാശങ്ങളുടെ പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങളും ഏത് സാഹചര്യത്തിലാണ് പൂർണ്ണമായും ക്ലെയിമുകൾ സെറ്റിൽ ചെയ്യുന്നത്/ പണം അടയ്ക്കുന്നത് വരെ ജാമ്യവസ്തുക്കൾ AMFL കൈവശം വെച്ചിരിക്കുന്നതെന്നുള്ളതിന്റെ വ്യവസ്ഥകളും മറ്റും വായ്പയെടുത്ത വ്യക്തിയെ നോട്ടീസിലൂടെ അറിയിക്കും.
11. ഇടപാടുകൾ നടത്തുമ്പോൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നും ഉണ്ടാകുന്ന ബോധപൂർവ്വമല്ലാത്ത അല്ലെങ്കിൽ ക്ലേറിക്കൽ ആയുള്ള തെറ്റുകൾ ഉണ്ടാകുന്ന അനുകൂല സാഹചര്യം കമ്പനി മുതലെടുക്കുകയില്ല.
12. വായ്പാ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യാനുള്ള വായ്പയെടുത്ത വ്യക്തിയുടെ അപേക്ഷ ലഭിച്ചാൽ, അപേക്ഷ ലഭിച്ച തിയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനകം അനുമതി അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് തീരുമാനം അതായത്, ആശീർവാദിന്റെ തടസ്സവാദം ആ വ്യക്തിയെ അറിയിക്കുന്നതാണ്. അത്തരം ട്രാൻസ്ഫർ നിയമത്തിന് ഉചിതമായ രീതിയിൽ സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരമായിരിക്കും.
13. ഈടാക്കുന്ന വാർഷിക പലിശ നിരക്കിനേയും, AMFL സ്ഥാപിച്ചിട്ടുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തേയും കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ (പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ) അതിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും ശ്രദ്ധിക്കുന്ന തരത്തിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.
14. പലിശ നിരക്കും റിസ്ക് വിശകലനം ചെയ്ത് ഗ്രേഡേഷനുകൾക്കായുള്ള സമീപനവും വിവിധ വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാരിൽ നിന്നും വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോമിലും അനുമതി കത്തിലും കടം

വാങ്ങുന്നയാൾക്കോ ഉപഭോക്താവിനോ വെളിപ്പെടുത്തുകയും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.

15. സ്വർണ്ണം ഈടായി സ്വീകരിക്കുമ്പോൾ, AMFL വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക്/പാൺടിക്കറ്റ്, സ്വർണ്ണം പരിശോധിച്ചതിന്റെ സർട്ടിഫിക്കറ്റ് നൽകുകയും പണയം വെച്ച സ്വർണ്ണത്തിന്റെ ശുദ്ധതയും (കാർറ്റിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ) ഭാരവും വ്യക്തമാക്കുകയും ചെയ്യും.
16. ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വായ്പാ പെരുമാറ്റം - വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോൾ/ തീർപ്പാക്കുമ്പോൾ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളുടെ തിരികെ നൽകുന്നത് സംബന്ധിച്ച്
 - (i) AMFL എല്ലാ ജംഗമ / സ്ഥാവര വസ്തുക്കളുടേയും യഥാർത്ഥ രേഖകളും നൽകുകയും വായ്പാ അക്കൗണ്ട് പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ്/സെറ്റിൽമെന്റ് കഴിഞ്ഞ് 30ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഏതൊരു രജിസ്ട്രിയിലും രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള ചാർജുകൾ നീക്കം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.
 - (ii) വായ്പയെടുത്തയാൾക്ക് അവരുടെ/അവന്റെ മുൻഗണന അനുസരിച്ച്, വായ്പാ അക്കൗണ്ട് സർവീസ് ചെയ്ത ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്നോ രേഖകൾ ലഭ്യമായ AMFL-ന്റെ മറ്റേതെങ്കിലും ഓഫീസിൽ നിന്നോ ഒറിജിനൽ ജംഗമ / സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകൾ ശേഖരിക്കാനുള്ള അവസരം നൽകും.
 - (iii) യഥാർത്ഥ ജംഗമ / സ്ഥാവര വസ്തുക്കളുടെ രേഖകൾ തിരികെ നൽകേണ്ട സമയക്രമവും സ്ഥലവും പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന തീയതിയിലോ അതിന് ശേഷമോ നൽകിയ വായ്പാ അനുമതി കത്തുകളിൽ സൂചിപ്പിക്കും.
 - (iv) വായ്പയെടുത്ത വ്യക്തിയുടെയോ കൂട്ടുവായ്പക്കാരന്റെയോ ആകസ്മിക മരണത്തെ അഭിമുഖീകരിക്കുന്നതിനായി, നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്തിന്റെ രേഖകൾ തിരികെ നൽകുന്നതിനായി AMFL-ന് കൃത്യമായ ഒരു നടപടിക്രമം ഉണ്ടാകും. അത്തരം നടപടിക്രമങ്ങൾ AMFL-ന്റെ വെബ്സൈറ്റിലെ മറ്റ് സമാന നയങ്ങൾക്കും ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾക്കായുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾക്കുമൊപ്പം പ്രദർശിപ്പിക്കും.
 - (v) ഉത്തരവാദിത്ത വായ്പാ ക്രെഡിറ്റിന് കീഴിൽ ഇവിടെ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന ജംഗമ/സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകൾ തിരികെ നൽകാൻ ഉണ്ടാകുന്ന കാലതാമസത്തിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരവും മറ്റ് ക്ലോസുകളും , 2023 സെപ്റ്റംബർ 13-ലെ ആർബിട്രേഷ്യുടെ സർക്കുലർ DoR.MCS.REC.38/01.01.001/2023-24 പ്രകാരം ബാധകമായിരിക്കും.

3 (d) വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യതയും

1. AMFL കടം വാങ്ങുന്നവരിൽ നിന്ന് KYC രേഖകളുടെ ഡിജിറ്റൽ പകർപ്പുകൾ നേടുകയും RBI മാനദണ്ഡങ്ങൾ അനുസരിച്ച് അവ സാധൂകരിക്കുകയും ചെയ്യും.
2. ഏകീകൃത ക്രെഡിറ്റ് ഡാറ്റാ ഫോർമാറ്റ് അനുസരിച്ച് ആർബിട്രേഷ്യുടെ അംഗീകൃത ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികളിൽ (സിഐസി) കൃത്യവും സമഗ്രവുമായ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ഡാറ്റാ കൂടുതൽ ഇടയ്ക്കിടെ അപ്ലോഡ് ചെയ്യുന്നുവെന്ന് AMFL ഉറപ്പാക്കും.

3. വായ്പയെടുക്കുന്ന വ്യക്തി CIC-കളുടെ പക്കലുള്ള അവരുടെ ഡാറ്റയെക്കുറിച്ച് ഉന്നയിക്കുന്ന ഏത് തർക്കവും ഉടൻടി പരിഹരിക്കുന്നുവെന്ന് AMFL ഉറപ്പാക്കും.
4. വായ്പയെടുക്കുന്ന വ്യക്തിയുടെ വിവരങ്ങൾ കർശനമായി രഹസ്യമായി സൂക്ഷിക്കുന്നതിനുള്ള മതിയായ നടപടികൾ AMFL കൈക്കൊള്ളും
5. താഴെപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ മാത്രമേ വായ്പയെടുത്തയാളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് AMFL വെളിപ്പെടുത്തുകയുള്ളൂ.
 - ഇത്തരം വിവരങ്ങൾ നിയമപ്രകാരം നൽകേണ്ടതുണ്ട് അല്ലെങ്കിൽ നിർബന്ധിത ബിസിനസ്സ് ആവശ്യങ്ങൾക്ക് നൽകിയതാണ് (ഉദാഹരണത്തിന് ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾക്ക്)
 - ഈ വെളിപ്പെടുത്തലിനെക്കുറിച്ച് വായ്പയെടുത്തയാളെ അറിയിക്കുകയും രേഖാമൂലം മുൻകൂർ അനുമതി വാങ്ങുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.
 - വായ്പയെടുത്തയാളുടെ വിവരങ്ങൾ ലഭിക്കാൻ/പങ്കിടാൻ കമ്പനിയെ വായ്പയെടുത്തയാൾ അധികാരപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു.
6. പ്രമോഷനുകൾ, മാർക്കറ്റിംഗ് മെറ്റീരിയലുകൾ, മറ്റ് പൊതു വിവരങ്ങൾ എന്നിവയിലെ വിവരങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുന്നതിന് വായ്പയെടുത്തയാളിൽ നിന്നും രേഖാമൂലമുള്ള സമ്മതം ലഭിക്കുമെന്ന് AMFL ഉറപ്പാക്കും.
7. ഉപഭോക്താവ് പണയം വയ്ക്കുന്ന ജാമ്യവസ്തുവിന്റെ കസ്റ്റഡി സുരക്ഷിതമാക്കുന്നതിനും കമ്പനിയുടെ പക്കൽ ആയിരിക്കുമ്പോൾ, ആക്സ്മികമോ, അശ്രദ്ധമോ, വഞ്ചനാപരമായതോ ആയ സെക്യൂരിറ്റി നഷ്ടത്തിന് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിന് സാധ്യമായതും ന്യായമായതുമായ എല്ലാ നടപടികളും കമ്പനി സ്വീകരിക്കും. ജാമ്യവസ്തുവിന് (സ്വർണ്ണം) കേടുപാടുകൾ സംഭവിച്ചതിന്റെ ലക്ഷണങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് കമ്പനിയുടെ കസ്റ്റഡിയിൽ എടുക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, വസ്തുത അറിയിക്കുകയോ അനുമതി കത്ത്/പാൺടിക്കറ്റിൽ സംക്ഷിപ്തമായി രേഖപ്പെടുത്തുകയോ ചെയ്യും.
8. കമ്പനി, ആവശ്യാനുസരണം, വായ്പയുടെ കറൻസി സമയത്തോ അല്ലെങ്കിൽ ക്ലോസ് ചെയ്ത ഉടനെയോ ഏത് സമയത്തും വായ്പാ അക്കൗണ്ടിന്റെ പ്രസ്താവന ഉപഭോക്താവിനോ അയാളുടെ അംഗീകൃത പ്രതിനിധിക്കോ നൽകും. എങ്കിലും, അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്ത് 30 കലണ്ടർ ദിവസങ്ങൾക്ക് ശേഷം, കമ്പനി അതിന്റെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ, അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് നൽകുന്നതിന്, ഉപഭോക്താവ് ന്യായമായ പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജുകൾ നൽകേണ്ടതുണ്ട്.

3 (e) പരാതി പരിഹാരം

1. കാര്യക്ഷമവും സമയബന്ധിതവുമായ രീതിയിൽ കാര്യക്ഷമമായ പരാതി മാനേജ്മെന്റ് സംവിധാനത്തിലൂടെ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യം സംരക്ഷിക്കുന്നതിനായി ശക്തമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം AMFL-ന് ഉണ്ടാകും.
2. നോഡൽ ഓഫീസറുടെ വിശദാംശങ്ങളോടൊപ്പം ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാരത്തിന്റെ പേരും വിശദാംശങ്ങളും AMFL വ്യക്തമായി ബ്രാഞ്ചുകൾ, ഡിവിഷണൽ ഓഫീസുകൾ, ഒഴര ഓഫീസ്, വായ്പാ രേഖകൾ, മറ്റ് ആശയവിനിമയ ഫോറങ്ങൾ (കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റ് മുതലായവ) ആശയവിനിമയം നടത്തുകയും പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

3. AMFL-ന് HO യിൽ പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനായി ഒരു നിശ്ചിത ഓഫീസർ ഉണ്ട്, വായ്പയെടുക്കുന്ന വ്യക്തിയുടെ വായ്പാ പാസ്ബുക്കിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങളിൽ അവരെ ബന്ധപ്പെടാം. തർക്കങ്ങളും പരാതികളും ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ കേൾക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഇത് ഉറപ്പാക്കും.
4. വായ്പ തിരിച്ചു പിടിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് AMFL-ന് ഒരു നിശ്ചിത സംവിധാനം ഉണ്ട്, അത്തരം പരാതികൾ നേരിട്ട് വിലയിരുത്തുന്നതിന് AMFL ആന്തരിക ഓഡിറ്റും വിജിലൻസ് ടീമും ഇടപെടും.

വായ്പയെടുത്ത വ്യക്തിക്ക് വ്യക്തത വരുത്തുന്നതിനോ പരാതികൾ നൽകുന്നതിനോ ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറായ 1800 270 1146-ലൂടെ പരാതി പരിഹാര മാനേജ്മെന്റുമായി ബന്ധപ്പെടാം അല്ലെങ്കിൽ ആശീർവാദ് മൈക്രോ ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്. CIN-U65923TN2007PLC064550, 9ാം, അണ്ണാ ഹൗസ്, അണ്ണാശാലൈ 600002 അല്ലെങ്കിൽ grievances@asirvad.in എന്ന ഇ-മെയിൽ വഴി ബന്ധപ്പെടാം.

ഉപഭോക്താക്കൾ അവരുടെ സെന്റർ നമ്പർ, ബ്രാഞ്ച്, പരാതിയുടെ സ്വഭാവം എന്നിവയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ നൽകണമെന്ന് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു, കൂടാതെ കോളിന്ററെ സ്വഭാവത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി ഉപഭോക്തൃ അന്വേഷണങ്ങൾ അവസാനിപ്പിക്കുന്നതിന് റിസീവർ ഒരു പ്രത്യേക സമയം നൽകുന്നു. ഉപഭോക്തൃ അന്വേഷണം/പരാതി അവസാനിപ്പിക്കുന്നതിന് ഈ മോഡലിൽ 7മുതൽ 14ദിവസം വരെയുള്ള പ്രാഥമിക ടേൺറൗണ്ട് സമയം നിർവ്വചിച്ചിരിക്കുന്നു.

GRO തലത്തിൽ 15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത സാഹചര്യങ്ങളിൽ, AMFL കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസിലേക്ക് പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ (ജച്ചര) അഭിസംബോധന ചെയ്ത് (ആശീർവാദ് മൈക്രോ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്, 9, 10 നിലകൾ, നമ്പർ 9, ക്ലബ് ഹൗസ് റോഡ്, അണ്ണാ സലൈ, ചെന്നൈ 600002) കത്ത് എഴുതി pno@asirvad.in എന്ന ഇ-മെയിൽ വഴിയോ കമ്പനിയുടെ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് (PNO) ഉപഭോക്താവിന് അക്കാര്യം അറിയിക്കാവുന്നതാണ് അല്ലെങ്കിൽ മൊബൈൽ നമ്പറിൽ (+91) 9710931215 (9:00) ബന്ധപ്പെടുകയോ ചെയ്യുക (രാവിലെ 9:00 മുതൽ 5:30വരെ).

AMFL-ൽ എത്തുന്ന ഏതൊരു ഉപഭോക്തൃ പരാതിയും/നിർദ്ദേശവും 1മാസത്തിനുള്ളിൽ മേൽപ്പറഞ്ഞ പരാതി പ്രക്രിയയിലൂടെ പരിഹരിക്കുകയും അവസാനിപ്പിക്കുകയും വേണം - അക്കാര്യത്തിൽ പരാജയം സംഭവിച്ചാൽ ഉപഭോക്താവിന് റെഗുലേറ്ററി അധികാരികളോട് പരാതി ഉന്നയിക്കാം.

ആഭ്യന്തര ഓംബുഡ്സ്മാൻ:

യുടെ 2021 നവംബർ 15-ലെ CO.CEPD.PRS.No.S874/13-01-008/2021-2022 സർക്കുലർ അനുസരിച്ച് 2022 ഏപ്രിൽ 1 മുതൽ പരാതി പരിഹാരത്തിനായി ആഭ്യന്തര ഓംബുഡ്സ്മാനെ കമ്പനി നിയമിച്ചിട്ടുണ്ട്. ആഭ്യന്തര ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ അഭിപ്രായത്തിന്/ റിമാർക്സുകൾക്ക് ഒപ്പം പരാതികൾ ഓംബുഡ്സ്മാൻ വഴി (AMFL ഭാഗികമായി/പൂർണ്ണമായി നിരസിച്ച) ലഭിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ക്ലോഷർ ആശയവിനിമയത്തോടൊപ്പം ആന്തരിക ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ അഭിപ്രായം/അഭിപ്രായങ്ങൾ ഉപഭോക്താവുമായി പങ്കിടും.

MFIN പരാതി പരിഹാരം: ഉപഭോക്താവ് പരാതി സെല്ലിലും അന്വേഷണ/പരാതികളുള്ള അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിയുടെ പ്രതികരണത്തിലും തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് മൈക്രോഫിനാൻസ് ഇൻഡസ്ട്രി - മൈക്രോഫിനാൻസ് സ്ഥാപനങ്ങളുടെ മോണിറ്ററിംഗ് ബോർഡിൽ പരാതി ഉന്നയിക്കാൻ സ്വാതന്ത്ര്യമുണ്ട് എറ്റ് വർക്ക് (MFIN) ടോൾ-ഫ്രീ നമ്പർ 1800 1021 080.

അല്ലെങ്കിൽ പരാതി RBIക്ക് നൽകാം

ഒരു മാസത്തിനകം പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് "ജനറൽ മാനേജർ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നോൺ ബാങ്കിംഗ് സൂപ്പർവിഷൻ വകുപ്പ്, ചെന്നൈ റീജിയണൽ ഓഫീസ്, ഫോർട്ട് സ്റ്റേസിസ്, 16, രാജാജി സാലൈ, പി.ബി. നമ്പർ.40, ചെന്നൈ-600001, ഫോൺ: 044-2536 1490/ 2539 9222, ഫാക്സ്: 044 2539 3797 ഇമെയിൽ: dnds@rbi.org.in' എന്നിവയിൽ ബന്ധപ്പെടാം.

'സേവനത്തിലെ പോരായ്മ'യുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികളിൽ, ഒരു മാസത്തിൽ കൂടുതൽ പരിഹാരം വൈകുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ മാത്രമേ ഉപഭോക്താവിന് RBI ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാൻ കഴിയൂ, CMS പോർട്ടലിൽ <https://cms.rbi.org.in>. വഴി ഓൺലൈനായി പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുക. ഇതിനുവേണ്ടിയുള്ള പ്രത്യേക ഇ-മെയിൽ (CRPC@rbi.org.in) മുഖേനയും പരാതികൾ നൽകാം അല്ലെങ്കിൽ എല്ലാ ശാഖകളിലും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമായിട്ടുള്ള RBI ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന ഫോർമാറ്റിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ് 160017 എന്ന വിലാസത്തിൽ സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുള്ള 'സെൻട്രലൈസ്ഡ് രസീത് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിലേക്ക്' പരാതി അയയ്ക്കാവുന്നതാണ്. കൂടാതെ, ടോൾ ഫ്രീ കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ - 14448 (രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5:15 വരെ) എന്ന സംവിധാനത്തിലും ബന്ധപ്പെടാം.

