



ଆଶୀର୍ବାଦ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍

ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ପଲିସି ଯାହାକୁ **RBI** ସର୍କୁଲାର ଡିଓଆ/ 2021-22/89 ଅନୁସାରେ ସଂଶୋଧିତ କରାଯାଇଛି
ଡିଓଆର ଫିନ୍. ଆରଇସି. 95/03.10.038/2021-22, ତାରିଖ 14 ମାର୍ଚ୍ଚ 2022

ମଞ୍ଜୁର ସବିଶେଷ :

ମଞ୍ଜୁର ତାରିଖ	ମାର୍ଚ୍ଚ 31, 2022
କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ତାରିଖ	ମାର୍ଚ୍ଚ 31, 2022
ମଞ୍ଜୁରକାରୀ	ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ଼
ସଂସ୍କରଣ	ସଂସ୍କରଣ - 5
ପଲିସି ମାଲିକ	ଅପରେସନ୍ସ
ସମୀକ୍ଷା/ ସଂଶୋଧନ ତାରିଖ	29 ଅକ୍ଟୋବର 2023





ସୂଚୀପତ୍ର

I କମନ୍

1 ପରିଚୟ

2 ପଲିସିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

3 ନୀତି

3 (a) ଉପଯୁକ୍ତ ଆଲୋଚନା

3 (b) ପ୍ରୟୋଗ୍ୟତା

3 (c) ଆର୍ଥିକ ସାକ୍ଷରତା ଓ ସୁଚ୍ଛତା

3 (d) ସୁଚନା ଓ ଗୋପନୀୟତା

3 (e) ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ



1. ପରିଚୟ

ଆଶୀର୍ବାଦ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (AMFL) ଆର୍ଥିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତୀକରଣର ସରକାରୀ ଏଜେଣ୍ଡାରେ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଭୂମିକା ଗ୍ରହଣ କରିବା ଆରମ୍ଭ କରିଛି କାରଣ ସେମାନେ ଭାରତୀୟ ସମାଜର ଅଣବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ବର୍ଗର ସେବା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତି ଏବଂ ଅର୍ଥନୈତିକ ବିକାଶ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ଜୀବନଧାରଣାମାନରେ ଉନ୍ନତି ଉପରେ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦେଇ ଆର୍ଥିକ ସେବା ଉପଲବ୍ଧ କରାଇ ଆର୍ଥିକ ଭାବେ ସକ୍ରିୟ ଗରିବମାନଙ୍କୁ ସଶକ୍ତ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରନ୍ତି ।

ସମୁଦାୟର ସାମାଜିକ-ଅର୍ଥନୈତିକ ବର୍ଗପାଇଁ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ/ସେବା ଉପରେ ଧ୍ୟାନ ଦେଉଥିବା ଏକ କମ୍ପାନୀ ଭାବରେ, AMFL ସମୟ ସମୟରେ RBI ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ । FPC କମ୍ପାନୀର ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, ବିଭିନ୍ନ କେନ୍ଦ୍ରରେ ଅବସ୍ଥିତ ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଏବଂ ସମସ୍ତ ବ୍ୟବସାୟ କ୍ଷେତ୍ର (MFI/MSME / ଗୋଲ୍ଡ ଲୋନ୍) ରେ ସମଗ୍ର ଭାରତରେ ଥିବା ଶାଖାଗୁଡ଼ିକ ସମେତ କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେବ । FPC କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ହେବ ।

ଏହି FPC ନୀତିରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ମାଷ୍ଟର୍ ଡାଇରେକ୍ଟ୍ରି - ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍ ପାଇଁ ନିୟାମକ ଢାଞ୍ଚା) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା, 2022, RBI / DOR / 2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22,14 ମାର୍ଚ୍ଚ 2022 ରେ ସଂଶୋଧିତ ହୋଇଛି ।

2. ନୀତିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ସହିତ, ରଣ ପ୍ରଦାନରେ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ପ୍ରତି ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାକୁ ସୁଦୃଢ଼ କରିବା ପାଇଁ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ଉପରେ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ କଡ଼ାକଡ଼ି ଭାବେ ପାଳନ କରି ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖି ସର୍ବଦା ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସର ସାଂଗଠନିକ ମୁଖ୍ୟ ଲକ୍ଷ୍ୟ ହାସଲ କରିବାରେ କଂପାନୀର ପ୍ରତ୍ୟେକ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ବ୍ୟାପକ ଦିଗଦର୍ଶନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏହି ନୀତିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ଏବଂ ବ୍ୟବସାୟ ଅଭ୍ୟାସ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପର୍କରେ ନୈତିକ ମାନଦଣ୍ଡ ।

ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ଆମର ସମସ୍ତ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, ବିଭାଗୀୟ/ଆଞ୍ଚଳିକ/ରାଜ୍ୟ/ଜୋନ୍ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ତଥା କମ୍ପାନୀ ୱେବସାଇଟ୍ www.asirvadmicrofinance.co.in ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ଏବଂ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଚାହିଦା ଅନୁଯାୟୀ ଏଫପିସିର ଏକ କପି ଉପଲବ୍ଧ କରାଇଦିଅନ୍ତୁ ।

ଆମର ସାଧାରଣ ନୀତି ହେଉଛି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ, ସ୍ୱଚ୍ଛ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ହେବା । କମ୍ପାନୀ ସ୍ଥାପିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ଚାହୁଁଛି, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ବୁଝିବାକୁ ଚାହୁଁଛି ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ଆମର ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ହେବାକୁ ଚାହୁଁଛି । ଡିଜାଇନ୍ ହୋଇଥିବା ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଫର୍ମ, ଏବଂ ସମ୍ପର୍କ ପ୍ରକ୍ରିୟା ହେଉଛି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେ ଆମେ ଆମର କାରବାର ଏବଂ କାରବାରରେ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଅଛୁ । ଏହାକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି କମ୍ପାନୀ ଦୈନନ୍ଦିନ ଭିତ୍ତିରେ ଆମଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଫେୟାର ପ୍ରେକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଭାବରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ସ୍ଥାପିତ କରିଛି ।

3. ନୀତି

ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ରେ 5 ଟି ଉପାଦାନ ରହିଛି

- a. ନିରପେକ୍ଷ ଭାବବିନିମୟ
- b. ଉପଯୁକ୍ତତା
- c. ଆର୍ଥିକ ସାକ୍ଷରତା ଓ ପାରଦର୍ଶିତା
- d. ସୂଚନା ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା
- e. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ





3 (a) ନିରପେକ୍ଷ ବାର୍ତ୍ତାଳାପ

1. AMFL ର ଲକ୍ଷ୍ୟ ହେଉଛି ଯେ କୌଣସି ଗ୍ରାହକ/ ରଶନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ଯେପରି ଧର୍ମ, ଜାତି, ଲିଙ୍ଗ, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି ଇତ୍ୟାଦି ଆଧାରରେ ଅନ୍ୟାୟ ଭାବରେ ଭେଦଭାବ ନ କରନ୍ତି ।
2. AMFL ଆହୁରି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କମ୍ପାନୀ ତରଫରୁ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଥିବା ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ / ବ୍ୟକ୍ତି,
 - ସମ୍ମାନଜନକ ଭାଷା ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତୁ, ଶୃଙ୍ଖଳା ବଜାୟ ରଖନ୍ତୁ ଏବଂ ସାମାଜିକ/ସାଂସ୍କୃତିକ ସମ୍ବେଦନଶୀଳତାକୁ ସର୍ବଦା ସମ୍ମାନ ଦିଅନ୍ତୁ।
 - କୌଣସି ସମୟରେ ଅଶାଳୀନ କିମ୍ବା ଅଶାଳୀନ ଭାଷା ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତୁ ନାହିଁ,
 - ରଶ ଆଦାୟ କରିବା ସମୟରେ ସାଧାରଣତଃ ରଶଧାରୀ ଏବଂ AMFL ଦ୍ୱାରା ପାରସ୍ପରିକ ଭାବେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ/ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ ଆଦାୟ କରାଯାଏ । ଯଦି ରଶଦାତା କ୍ରମାଗତ ଦୁଇ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଥର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ/ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ ହାଜର ନ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ ହିଁ କର୍ମଚାରୀମାନେ ରଶଧାରୀଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟସ୍ଥଳରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର କରିପାରିବେ ।
 - ରଶନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ସକାଳ 9 ଟା ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା 6 ଟା ପରେ କିମ୍ବା ଶୋକ, ଅସୁସ୍ଥତା, ବିବାହ ଭଳି ସାମାଜିକ ଉତ୍ସବ ଭଳି ଅନୁପଯୁକ୍ତ ସମୟରେ କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ କଲ୍ କରିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ।
 - କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଯେପରି ବୃତ୍ତିଗତ ଜ୍ଞାନରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଆଚରଣ କରନ୍ତି ଏବଂ ସେମାନେ ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତିରେ ମାନବ ସମ୍ବଳ ନୀତିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା କାର୍ତ୍ତିନୀଳ ପ୍ରିନ୍ସିପାଲମାନଙ୍କୁ ଅନୁସରଣ କରନ୍ତି ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏକ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ କରିବ ।
 - AMFL ରଶ ନେଉଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ କିମ୍ବା ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ହଇଜାଣ କରିବ ନାହିଁ। ରଶନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି କିମ୍ବା ରଶଧାରୀଙ୍କ ପରିବାର/ସମ୍ପର୍କି/ପ୍ରତିଷ୍ଠାକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇବା କିମ୍ବା ରଶଧାରୀଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବା ପାଇଁ ହିଁସା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମାନ ଉପାୟର ବ୍ୟବହାର କିମ୍ବା ଧମକ ଆଦିର ପ୍ରୟୋଗ କରିବେ ନାହିଁ।
 - AMFL କର୍ମଚାରୀମାନେ ରଶର ପରିମାଣ କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ନ କରିବାର ପରିଣାମ ବିଷୟରେ ରଶଦାତାଙ୍କୁ ବିଭ୍ରାନ୍ତ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ନାହିଁ।
 - ବ୍ୟବସାୟ ନୀତି ବିଷୟରେ AMFL ସଂଗ୍ରହ / ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କୁ ନିୟୋଜିତ କରେ ନାହିଁ।
3. AMFL ରଶ ତୁଚ୍ଛିର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟବ୍ୟତୀତ ରଶଧାରୀଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ଦୂରେଇ ରୁହେ (ଯଦି ରଶଧାରକ ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରିନଥିବା ନୂତନ ସୂଚନା ରଶଦାତାଙ୍କ ନଜରକୁ ଆସିନଥାଏ)।
4. କଂପାନି କେବଳ ଶେଷ ଉପାୟ ଭାବରେ ସୁରକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ତାହା ମଧ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବକେୟା ପରିଶୋଧ କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ନୋଟିସ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ପରେ ଏଭଳି ନୋଟିସ୍ ରଶ ଆବେଦନ/ତୁଚ୍ଛିନାମାରେ ଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସରଣ କରିବ।
5. ସୁଧ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ସହିତ ରଶ ଖାତା ବନ୍ଦ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପଠାଯାଇଥିବା ଚିଠିର ଗ୍ରାହକ ସକାରାତ୍ମକ ଉତ୍ତର ନଦେଲେ ସାର୍ବଜନୀନ ନିଲାମ ମାଧ୍ୟମରେ ସୁରକ୍ଷା (ସୁନା)ର ନିଷ୍ପାଦନ କରାଯିବ । ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ କୁ ପାଳନ କରି ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ନିଲାମ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ନିଲାମ ଅନୁଷ୍ଠିତ ହେବ ।





6. ଯେଉଁଠାରେ କମ୍ପାନି ରଣ ଆବେଦନ/ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର (ପନ ଟିକେଟ୍) ଜରିଆରେ କମ୍ପାନିକୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଅଧିକାର ଆଧାରରେ ରଣର ସ୍ୱାଭାବିକ ଅବଧି ପୂର୍ବରୁ ସୁରକ୍ଷାର ସମାଧାନ କରିବାକୁ ପ୍ରସ୍ତାବ ଦେଇଥାଏ, ସେଠାରେ ବକେୟା ଆଦାୟ ପାଇଁ ଏଭଳି କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଆରମ୍ଭ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ନୋଟିସ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

7. କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ବକେୟା ପୈଠ କରିବା ପରେ ତୁରନ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଡେଲିଭରି ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବାକୁ ପସନ୍ଦ କରେ ଏବଂ ଉତ୍ସାହିତ କରେ । ଯଦି ଗ୍ରାହକ ସିକ୍ୟୁରିଟି (ସୁନା)ର ଡେଲିଭରି ନେବାରେ ଅସମର୍ଥ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ ହେବା ପରେ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସୁରକ୍ଷିତ ହେପାଜତ ଶୁଳ୍କ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇପାରେ ଯାହା ରଣ ଆବେଦନ/ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯିବ କିମ୍ବା ଶାଖା ପରିସର ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ଖେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।

3 (b) ଉପଯୁକ୍ତତା

1. ରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ସମୟରେ, AMFL ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତି (ଆୟ ଏବଂ ଖର୍ଚ୍ଚ), ରଣ ଆବଶ୍ୟକତା, ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତା, ରଣ ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତା, ରଣ ପରିଶୋଧ ଇତ୍ୟାଦିକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ, ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ରଣପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କଠାରୁ ସୂଚନା, ପରାମର୍ଶ ଏବଂ / କିମ୍ବା ପରାମର୍ଶ, କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ରିପୋର୍ଟ (CIR) ଏବଂ / କିମ୍ବା କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁରକ୍ଷା ରୁକ୍ଷିର ବ୍ୟବହାର ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।
2. AMFL ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ପୈଠ କରିବାର ଯୋଗ୍ୟତା ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏବଂ ରଣଧାରୀଙ୍କର ରଣ ପରିଶୋଧ କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତା ଅଛି ଏବଂ ଏହା ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଅତ୍ୟଧିକ ବୋଝ ନୁହେଁ ।
3. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, AMFL ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ପରିବାରର ରଣ ପରିଶୋଧ ଦାୟିତ୍ୱ (ବନ୍ଧକ ମୂଳକ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ବନ୍ଧକ ରଣ) ମାସିକ ଘରୋଇ ଆୟର 50 ପ୍ରତିଶତରୁ ଅଧିକ ହେବା ଉଚିତ ନୁହେଁ, ଯେଉଁଥିରେ ସମସ୍ତ ବିଦ୍ୟମାନ ରଣ ଏବଂ ବିଚାରାଧୀନ ରଣ ପାଇଁ ଉଭୟ ମୂଳ ଏବଂ ସୁଧ ଉପାଦାନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।
4. ରଣ ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ପ୍ରଥମ କିଣ୍ଡି ପରିଶୋଧ ର ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖ ମଧ୍ୟରେ ମୋରାଟୋରିୟମ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଯାହା ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

3(c) ଆର୍ଥିକ ସାକ୍ଷରତା ଓ ପାରଦର୍ଶିତା

1. AMFL ରଣ ଦସ୍ତାବିଜ ଯେପରିକି ରଣ ଆବେଦନ/ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର / ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା / ପ୍ୟାନ୍ ଟିକେଟ୍ ଏବଂ ରଣ କାର୍ଡ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ମୁଖ୍ୟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟକୁ କଭର କରିବ;
 - ରଣ ବିବରଣୀ (ଯୋଗ୍ୟ ରଣ ରାଶି, ରଣ ସ୍କିମ୍, ଅବଧି, ପରିଶୋଧ ଫ୍ରିକ୍ୱେନ୍ସି / ପରିମାଣ, ମୋଟ ଦେୟ ରାଶି ଉପରେ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ, ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ, ପୂର୍ବାନୁମାନ/ପ୍ରାକ୍ ଦେୟ ଶୁଳ୍କ, ସୁଧ ଗଣନା ପଦ୍ଧତି, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ ସୁଧ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ରିହାତି, ମୋଟ ଦେୟଯୋଗ୍ୟ, ବୀମା ଅଧୀନରେ ଆଦାୟ ଯୋଗ୍ୟ ମୋଟ ଶୁଳ୍କ, ବୀମା କଭରେଜ୍ ପରିମାଣ ଏବଂ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ବିପଦ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରମୁଖ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ରହିଛି)
 - କମ୍ପାନୀର ପରିଚୟ ଏବଂ ଠିକଣା, ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ।
 - ରଣ ନେଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ ।

ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ବ୍ୟତୀତ ନିମ୍ନ ଆୟକାରୀ ପରିବାରମାନଙ୍କୁ ଜାମିନ ରଣ ପାଇଁ ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ରିସ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।





2. ଏଏମ୍ ଏଫ୍ ଏଲ୍ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ରଖିଧାରୀଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ଜଣାଇବ ।
 ରଣର ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ ରଖିଧାରୀଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଯାଏ । ପ୍ରତ୍ୟେକ କେନ୍ଦ୍ରକୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ସମୟରେ, AMFL ଏହି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ମାଗଣାରେ ଆର୍ଥିକ ସାକ୍ଷରତା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ରଖିଧାରୀ ରଣ ବିଷୟରେ ଏକ ସୁଚିତ୍ରିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରିବେ ।
3. AMFL ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ରଖିଧାରୀମାନଙ୍କୁ ପ୍ରାପ୍ତ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ପାଇଁ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ରଣଗ୍ରହଣକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ ହେବାକୁ ଥିବା ଦସ୍ତାବିଜ ସହିତ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଏବଂ ରଣ ପାଇବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ମଧ୍ୟ ଦର୍ଶାଯିବ । ଏବଂ କେଉଁ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ରଣ ଆବେଦନର ସମାଧାନ କରାଯିବ ।
4. ରଣ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ହେଲେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।
5. ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ରାଶି ଉପରେ ନୁହେଁ ବରଂ ବକେୟା ରାଶି ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ, ଯାହା ବୁଦ୍ଧିମାନାରେ ଚିହ୍ନିତ ହେବ ।
6. AMFL ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ବିତରଣ ସମୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ ରଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ନୋଟିସ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ତାହା ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଭାବରେ ପ୍ରତିଫଳିତ ହେବ ।
7. AMFL ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏସଏମଏସ ଭଳି ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ରସିଦ୍ ସହିତ ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦେୟକୁ ସ୍ୱୀକାର କରିବ ଏବଂ ବୁଝାନ୍ତା ଡିସଚାର୍ଜ୍ ମଧ୍ୟ ସ୍ୱୀକାର କରିବ ।
8. AMFL ରଣ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ରଣର ଉତ୍ପାଦ, ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ବୁଝିବାରେ ସକ୍ଷମ କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ (ଯେପରିକି ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ, ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ରଖିଧାରୀଙ୍କ ସହିତ ସମୟାନୁକ୍ରମିକ ବାର୍ତ୍ତାଳାପ) ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।
9. ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉତ୍ପାଦ (ଆର୍ଥିକ ଏବଂ ଅଣ-ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦ) ରଖିଧାରୀଙ୍କ ସ୍ପଷ୍ଟ ସହମତିରେ ହେବ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ଢାଞ୍ଚା ରଣ କାର୍ଡରେ ହିଁ ଅବଗତ କରାଯିବ । ରଣ ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ପୂର୍ବ ସର୍ତ୍ତ ଭାବରେ କୌଣସି ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉତ୍ପାଦ ବିକ୍ରି କରାଯିବ ନାହିଁ ।
10. MFI ରଣ ପାଇଁ ବିନା ବନ୍ଧକରେ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ । ଅଣ-MFI ରଣ ପାଇଁ, ସିକ୍ୟୁରିଟି ସମସ୍ତ ବକେୟା ପରିଶୋଧ କରିବା କିମ୍ବା ରଖିଧାରୀଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଏଏମ୍ଏଫ୍ଏଲ୍ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲିନ୍ ଅଧୀନରେ ବକେୟା ରଣ ରାଶି ହସଲ କରିବା ପରେ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଜାରି କରିବ । ଯଦି ସେର୍ ଅଫ୍ ର ଏଭଳି ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରାଯିବ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବିର ସମାଧାନ/ପୈଠ ନ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କେଉଁ ସର୍ତ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ AMFL ସିକ୍ୟୁରିଟି ବଜାୟ ରଖିବାକୁ ଯୋଗ୍ୟ ତାହାକୁ ସୂଚାଇବ ।
11. ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଅଜାଣତରେ କିମ୍ବା କ୍ଲିକାଲ ତ୍ରୁଟିର ଫାଇଦା ନନେବାକୁ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେଇଥାଏ ।
12. ରଖିଧାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ରଣ ନେଇଥିବା ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ ଆଶୀର୍ବାଦଙ୍କ ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଅର୍ଥାତ୍ ଆଶୀର୍ବାଦଙ୍କ ଆପତ୍ତି, ଯଦି କୌଣସି ଥିବ, ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତହେବାର ତଥ୍ୟରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯାଏ । ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ବୁଦ୍ଧିଭିତ୍ତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଏଭଳି ଟ୍ରାନ୍ସଫର କରାଯିବ ।
13. ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ AMFL ଦ୍ୱାରା ସ୍ଥାପିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ରେ ଏବଂ ଏହା ଦ୍ୱାରା ଜାରି ହୋଇଥିବା ସାହିତ୍ୟରେ (ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ) ଏବଂ ଏହାର ୱେବସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।
14. ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ରଖିଧାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ଆଦାୟ ପାଇଁ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଏବଂ ଯୁକ୍ତି ଆବେଦନ ଫର୍ମ, ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ ।





15. ସୁନାକୁ ବନ୍ଧକ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ କରିବା ସମୟରେ, AMFL ରଣଧାରୀ/ ପନ୍ ଟିକେଟକୁ ଏକ ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍ ଦେବ, ସୁନା ପରୀକ୍ଷା କରିବା ଏବଂ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦିଆଯାଇଥିବା ସୁନାର ଶୁଦ୍ଧତା (କ୍ୟାରେଟ୍ ଦୃଷ୍ଟିରୁ) ଏବଂ ଓଜନ ବିଷୟରେ ସୂଚୀତ କରିବେ ।

16. ଦାୟିତ୍ୱବାନ ରଣ ଆଚରଣ – ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ପରିଶୋଧ/ ସମାଧାନ ଉପରେ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରକାଶ

(i) AMFL ସମସ୍ତ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ଜାରି କରିବ ଏବଂ ରଣ ଖାତାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ/ସମାଧାନ ପରେ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରିରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଚାର୍ଜ କୁ ହଟାଇବ ।

(ii) ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ପସନ୍ଦ ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ଖାତା ସର୍ଭିସ୍ ହୋଇଥିବା ଶାଖା କିମ୍ବା AMFL ର ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରୁ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ସଂଗ୍ରହ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ଦିଆଯିବ ।

(iii) ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜର ରିଟର୍ଣ୍ଣ ର ସମୟସୀମା ଏବଂ ସ୍ଥାନ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ତାରିଖ ରେ କିମ୍ବା ପରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।

(iv) ଏକମାତ୍ର ରଣଧାରୀ କିମ୍ବା ଯୁଗ୍ମ ରଣଧାରୀଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ର ସମାଧାନ ପାଇଁ, AMFL ର ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀମାନଙ୍କୁ ମୂଳ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ଫେରାଇବା ପାଇଁ ଏକ ସୁନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରହିବ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମାନ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସହିତ AMFLର ୱେବସାଇଟରେ ଏଭଳି ପ୍ରକ୍ରିୟା ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।

(v) ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ରଣ ଅଧୀନରେ ଏଠାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଧାରା ଜାରି କରିବାରେ ବିକଳ୍ପ ପାଇଁ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ର ସର୍କୁଲାର୍ ଡିଓଆର୍.ଏମସିଏସ୍.ଆରଇସି.38/01.01.001 /2023-24 ଅନୁଯାୟୀ କ୍ଷତିପୂରଣ ସେପ୍ଟେମ୍ବର 13, 2023 ତାରିଖ ଅନୁଯାୟୀ ଲାଗୁ ହେବ ।

3(d) ସୂଚନା ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା

1. AMFL ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ KYC ଦସ୍ତାବିଜର ଡିଜିଟାଲ କପି ହାସଲ କରିବ ଏବଂ RBI ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ଏହାକୁ ବୈଧ କରିବ

2. AMFL ଅଧିକ ବାରମ୍ବାର ଯୁନିଫର୍ମ କ୍ରେଡିଟ୍ ଡାଟା ଫର୍ମାଟ ଅନୁଯାୟୀ RBI ଅନୁମୋଦିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ (CICs) ନିକଟରେ ସଠିକ୍ ଏବଂ ବ୍ୟାପକ ରଣଗ୍ରହଣକାରୀ ଡାଟା ଅପଲୋଡ୍ କରିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।

3. AMFL ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହା CICs ସହିତ ସେମାନଙ୍କ ଡାଟା ବିଷୟରେ ରଣଧାରକ କ୍ ଦ୍ୱାରା ଉଠାଯାଇଥିବା କୌଣସି ବିବାଦକୁ ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ କରିବ ।

4. ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ତଥ୍ୟକୁ କଡ଼ାକଡ଼ି ଭାବେ ଗୋପନୀୟ ରଖିବା ପାଇଁ AMFL ଯଥେଷ୍ଟ ପଦକ୍ଷେପ ନେବ ।

5. AMFLକୁ କେବଳ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତିରେ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଙ୍କୁ ରଣ ନେଇଥିବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ

- ଏଭଳି ସୂଚନା ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ଅଟେ କିମ୍ବା ଏହା ଏକ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ (ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକୁ)
- ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ଏଭଳି ଉନ୍ନୋତ୍ତନ ସମ୍ପର୍କରେ ଅବଗତ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ଲିଖିତ ଭାବେ ଆଗୁଆ ଅନୁମତି ନିଆଯାଇଛି ।
- ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ ରଣଧାରୀଙ୍କ ସୂଚନା ହାସଲ/ ଅଂଶୀଦାର କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀକୁ ସୂଚନା ଦେବା ସହିତ ରଣଧାରକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଧିକାର ଦିଆଯାଇଛି ।

6. AMFL ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ପଦୋଚ୍ଚିତ, ମାର୍କେଟିଂ ସାମଗ୍ରୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସାର୍ବଜନୀନ ସୂଚନାରେ ସୂଚନା ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣଧାରୀଙ୍କଠାରୁ ଲିଖିତ ସମ୍ମତି ନିଆଯିବ ।





7. କଂପାନି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦିଆଯାଇଥିବା ସୁରକ୍ଷାର ସୁରକ୍ଷିତ ହେପାଜତକୁ ସୁରକ୍ଷିତ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ହେପାଜତରେ ଥିବା ସମୟରେ କୌଣସି ଆକସ୍ମିକ, ଅଜ୍ଞାତରେ କିମ୍ବା ଜାଲିଆତି ରେ ସୁରକ୍ଷା ହାନି ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବା ପାଇଁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେଇଥାଏ । ଯଦି ସିକ୍ୟୁରିଟି (ସୁନା)ରେ କ୍ଷତି ହେବାର ସଙ୍କେତ ମିଳେ, ତେବେ ରଣ ମଞ୍ଚର ସମୟରେ କଂପାନି ଦ୍ୱାରା ହେପାଜତକୁ ନିଆଯିବା ପୂର୍ବରୁ, ସତ୍ୟତାକୁ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର/ ପନ୍ ଟିକେଟରେ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଯିବ କିମ୍ବା ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ଭାବରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ।

8. କଂପାନି ଚାହିଦା ଅନୁଯାୟୀ, ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ତାଙ୍କ ଅଧିକାରପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କୁ ରଣ ମୁଦ୍ରା ସମୟରେ ଯେକୌଣସି ସମୟରେ କିମ୍ବା ବନ୍ଦ ହେବା ର ତୁରନ୍ତ ସମୟରେ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ତେବେ ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ ହେବାର 30 ଦିନ ପରେ ଯଦି ଏଭଳି ଦାବି କରାଯାଏ ତେବେ କଂପାନି ନିଜ ଇଚ୍ଛା ଅନୁସାରେ ଆକାଉଣ୍ଟ କ୍ଷେତ୍ରମେଣ୍ଟ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ପ୍ରୋସେସିଂ ଚାର୍ଜ୍ ଦେବାକୁ ପଡ଼ିପାରେ ।

3(e) ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ

1. ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଏବଂ ସମୟୋପଯୋଗୀ ଉପାୟରେ ଦକ୍ଷ ରଣଗ୍ରହଣକାରୀ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ବ୍ୟବସ୍ଥା ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଧାରୀଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥ କୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବାରେ AMFL ରେ ଦୃଢ଼ ରଣଧାରୀ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବ ।

2. AMFL ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର ବିବରଣୀ ସହିତ ଶାଖା, ବିଭାଗୀୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, HO କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, ରଣ ଦସ୍ତାବିଜ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଯୋଗାଯୋଗ ଫୋରମ୍ (କମ୍ପାନି ୱେବସାଇଟ୍ ଇତ୍ୟାଦି)ରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ନାମ ଏବଂ ବିବରଣୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବ ଏବଂ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ ।

3. AMFL ରେ HOରୁ ଜଣେ ଉତ୍ତରୀକୃତ ଅଭିଯୋଗ ଅଧିକାରୀ ଅଛନ୍ତି ଯିଏ କି ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣଧାରୀଙ୍କ ରଣ ପାସ୍ ବୁକ୍ ରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ । ଏହାଦ୍ୱାରା ବିବାଦ ଓ ଅଭିଯୋଗର ଶୁଣାଣି ଓ ସମାଧାନ ଯଥାର୍ଥ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ହୋଇପାରିବ ।

4. ପୁନରୁଦ୍ଧାର ସମ୍ପନ୍ନ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ AMFL ର ଏକ ଉତ୍ତରୀକୃତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି, AMFL ରେ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଡିଟ୍ ଏବଂ ଭିଜିଲାନ୍ସ ଟିମ୍ ସାମିଲ ହେବ ।

ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ, ରଣଦାତା ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର 1800 270 1146 ରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପରିଚାଳନା କିମ୍ବା Asirvad Micro Finance Ltd. CIN - U65923TN2007PLC064550 ନବମ ଓ ଦଶମ ମହଲା, ନଂ. 9 , କ୍ଲବ୍ ହାଉସ୍ ରୋଡ୍, ଆନା ସଲାଲ, ଚେନ୍ନାଇ 600002 କିମ୍ବା ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ grievances@asirvad.in ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ।

ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କ କେନ୍ଦ୍ର ନମ୍ବର, ଶାଖା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରକୃତି ବିଷୟରେ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଏ ଏବଂ ରିସିଭର୍ କଲ୍ ର ପ୍ରକୃତି ଆଧାରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକୁ ବନ୍ଦ କରିବାକୁ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ଦିଆଯିବ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ/ଅଭିଯୋଗ ବନ୍ଦ କରିବା ପାଇଁ ଏହି ମଡେଲରେ 7 ରୁ 14 ଦିନର ପ୍ରାଥମିକ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରାଯାଇଛି ।

ଯଦି ଜିଆରଓ ସ୍ତରରେ 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଏସଏମଏସଏଲ୍ କର୍ପୋରେଟ୍ ଅଫିସ୍ (ଆଶୀର୍ବାଦ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍, ନବମ ଓ ଦଶମ ମହଲା, କ୍ଲବ୍ ହାଉସ୍ ରୋଡ୍, ଆନା ସଲାଲ, ଚେନ୍ନାଇ 600002) ରେ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର (ପିଏନଓ) କୁ ଟିଠି ଲେଖିପାରିବେ ଓ ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର (ପିଏନଓ)କୁ ସମ୍ବୋଧିତ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା pno@asirvad.in ଇ-ମେଲ୍ ପଠାଇ କିମ୍ବା ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର (+91) 9710931215 (ସକାଳ 9.00 ଘ.ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 5.30 ଘ.)ରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରି ଏହାକୁ ଆଗକୁ ନେଇପାରିବେ ।





AMFL ରେ ପହଞ୍ଚୁଥିବା କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ/ପରାମର୍ଶକୁ ଉପରୋକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରକ୍ରିୟା ମଧ୍ୟରେ 1 ମାସ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ଏବଂ ବନ୍ଦ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ - ନହେଲେ ଗ୍ରାହକ ନିୟାମକ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟରେ ଏହି ସମସ୍ୟା ଉଠାଇପାରିବେ ।

ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳ:

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ସର୍ଜୁଲାର CO.CEPD.PRS.No.S874/13-01-008/2021-2022 dt. ନଭେମ୍ବର 15, 2021 ରେ କମ୍ପାନୀ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳ ନିଯୁକ୍ତ କରିଛି। ଯଦି ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ (ଆଂଶିକ / ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ଏଏମ୍ଏଫ୍ଏଲ୍ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ) ମତାମତ ମାଧ୍ୟମରେ ଆସିଥାଏ, ତେବେ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳଙ୍କ ମତାମତ/ମତବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କ୍ଲୋଜର ଯୋଗାଯୋଗ ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଅଂଶୀଦାର କରାଯିବ।

ଏଏମ୍ଏଫ୍ଏଲ୍ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ : ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପ୍ରଶ୍ନ / ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରକୋଷ୍ଠ ଏବଂ ଆପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଶିକ୍ଷା - ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଅନୁଷ୍ଠାନର ମନିଟରିଂ ବୋର୍ଡ଼ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଉଠାଇବାକୁ ମୁକ୍ତ ଅଟନ୍ତି ନେଟୱାର୍କ (MFIN) ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର 1800 1021 080 ।

କିମ୍ବା RBI ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ

ଯଦି ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନହୁଏ ତେବେ ଗ୍ରାହକ "ଜେନେରାଲ ମ୍ୟାନେଜର, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ତଦାରଖ ବିଭାଗ, ଚେନ୍ନାଇ ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, ଫୋର୍ଟ ଗ୍ଲାସିଫ୍, 16, ରାଜାଜୀ ସଲାଲ, ପିବି ନଂ 40, ଚେନ୍ନାଇ- 600001, ଟେଲିଫୋନ: 044-25361490 /2539222, ଫ୍ୟାକ୍ସ: 044 2539 3797 ଇମେଲ୍: dnbs@rbi.org.in"ଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ।

ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ 'ସେବାରେ ଅଭାବ' ନେଇ ଅଭିଯୋଗ ହେଉଛି, ସେଠାରେ ଗ୍ରାହକ <https://cms.rbi.org.in> ଜରିଆରେ ସିଏମ୍ଏସ୍ ପୋର୍ଟାଲରେ ଅନଲାଇନ୍ ରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରି ଏକ ମାସରୁ ଅଧିକ ସମୟ ଧରି ସମାଧାନରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ହିଁ RBI ଲୋକପାଳଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ହୋଇପାରିବେ। ସମସ୍ତ ଶାଖା ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ RBI ଲୋକପାଳ ସିଏମ୍ ଭଳି ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଫର୍ମାଟରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ରେ - 160017 ସ୍ଥାପିତ 'ସେକ୍ସନାଲକ୍ସ୍ ରିସିପ୍ଟ୍ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେକ୍ଟର'କୁ ମଧ୍ୟ ଡେଡିକେଟେଡ୍ ଇ-ମେଲ୍ (CRPC@rbi.org.in) ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ କିମ୍ବା ଫିଜିକାଲ୍ ମୋଡ୍ ରେ ପଠାଯାଇପାରିବ। ଏହାବ୍ୟତୀତ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର ବିଶିଷ୍ଟ କଣ୍ଠାକୁ ସେକ୍ଟର- 14448 (ସକାଳ 9.30 ଘ. ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 5.15 ଘ.)।

