

ఆశిర్వాద్ షైక్రో ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

RBI సర్క్యులర్ DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22, dt ప్రకారం ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్

కోడ్ పాలసీ సవరించబడింది. 14 మార్చి 2022.

ఆమోదపు వివరాలు

ఆమోదపు తేదీ	మార్చి 31,2022
ప్రభావిత తేదీ	మార్చి 31,2022
ఆమోదించినవారు	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్
వెర్షన్	వెర్షన్ -5
పాలసీ యజమాని	ఆపరేషన్స్
రివ్యూ/ అమెండ్మెంట్ తేదీ	29 అక్టోబర్ 2023

విషయ సూచిక

I కామస్

- 1 పరిచయం
- 2 పాలసీ ఆటోక్లిప్
- 3 ప్రీన్సిపుల్స్
 - 3(a) ఖచ్చితమైన సంవాదం
 - 3(b) అనుకూలత
 - 3(c) ఆర్థిక అక్షరాస్యత మరియు పారదర్శకత
 - 3(d) సమాచారం మరియు గోప్యత
 - 3(e) ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

1. పరిచయం

ఆశీర్వాద్ మైక్రో ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (AMFL) వారు భారతీయ సమాజంలోని బ్యాంకులు లేని వర్గాలకు సేవలందిస్తూ ఆర్థికంగా చురుకైన పేదలకు ఆర్థిక సేవలను అందించడం ద్వారా ఆర్థిక అభివృద్ధి మరియు అభివృద్ధికి ప్రాధాన్యతనిస్తూ ఆర్థిక చేరికకు సంబంధించిన ప్రభుత్వ ఎజెండాలో కీలక పాత్ర పోషించడం ప్రారంభించింది. వారి జీవన ప్రమాణాలలో.

కమ్యూనిటీలోని సామాజిక-ఆర్థిక విభాగానికి మైక్రో ఫైనాన్స్ లోన్/సేవలపై దృష్టి సారించిన కంపెనీగా, AMFL ఎప్పటికప్పుడు RBI నిర్దేశించిన న్యాయబద్ధమైన అభ్యాస కోడ్లను అనుసరించడానికి కట్టుబడి ఉంది. FPC ప్రధాన కార్యాలయం, వివిధ కేంద్రాలలో ఉన్న ప్రాంతీయ కార్యాలయాలు అలాగే అన్ని వ్యాపార వర్గకల్స్లో (MFI/MSME/గోల్డ్ లోన్) భారతదేశం అంతటా ఉన్న బ్రాంచ్లతో సహా కంపెనీ యొక్క అన్ని కార్యాలయాలకు వర్తిస్తుంది. FPC కంపెనీ ఉద్యోగులు మరియు అధికారులందరిపై కట్టుబడి ఉంటుంది.

ఈ FPC విధానం RBI ప్రధాన దిశలో నిర్దేశించిన విధంగా సవరించబడింది - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాల కోసం రెగ్యులేటరీ ఫ్రేమ్వర్క్) ఆదేశాలు, 2022, RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22, తేదీ 14 మార్చి 2022.

2. పాలసీ లక్ష్యాలు

పాలసీ ఇంటర్ ఎలియా, RBI ఆదేశాల ప్రకారం ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్పై రెగ్యులేటరీ మార్గదర్శకాల స్ఫూర్తిని ఖచ్చితంగా అనుసరించడం ద్వారా ప్రతి రుణగ్రహీతను ఎల్లప్పుడూ దృష్టిలో ఉంచుకొని, సంస్థలోని ప్రతి ఉద్యోగికి న్యాయమైన అభ్యాసాల యొక్క సంస్థాగత ప్రధాన లక్ష్యాన్ని సాధించడం, విస్తృత దిశను అందించడం లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది. రుణాభివృద్ధిలో సరసమైన పద్ధతులకు, కస్టమర్లతో పారదర్శకత కలిగిన వ్యాపార పద్ధతులు ఇంకా కస్టమర్లతో సంబంధాలలో నైతిక ప్రమాణాలకు సంబంధించిన నిబద్ధతను బలోపేతం చేయడం ఇత్యాదివి ఉంటాయి.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మా అన్ని బ్రాంచ్ కార్యాలయాలు, డివిజనల్/ప్రాంతీయ/రాష్ట్ర/జోన్ కార్యాలయాలు, ప్రధాన కార్యాలయం అలాగే కంపెనీ వెబ్సైట్ www.asirvadmicrofinance.co.in లో ప్రదర్శించబడుతుంది. ఇంకా అభ్యర్థనపై, డిమాండ్పై FPC కాపీని కస్టమర్లకు అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.

కస్టమర్లతో సహేతుకంగా, పారదర్శకంగా, న్యాయంగా ఉండటమే మా సహజ విధానం. కంపెనీ ఏర్పాటు చేసిన విధానాలను అనుసరించాలని, కస్టమర్ యొక్క అవసరాలను అర్థం చేసుకోవాలని అలాగే ఎప్పటికప్పుడు మా వ్యవహారాలన్నింటిలో సహేతుకంగా ఉండాలని ఆశిస్తాము. అప్లికేషన్ ఫారమ్లు రూపొందించడంతోపాటు మా లావాదేవీలలో మేము పారదర్శకంగా ఉన్నామని నిర్ధారించుకోవడం అనేది రిలేషన్ షిప్ ప్రాసెస్లో భాగం. దీన్ని దృష్టిలో ఉంచుకుని కంపెనీ మా కస్టమర్లతో రోజువారీ ప్రాతిపదికన వ్యవహరించడంలో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్గా కింది మార్గదర్శకాలను ఏర్పాటు చేసింది.

3. సూత్రాలు

రుణగ్రహీతతో వ్యవహరించేటప్పుడు అనుసరించాల్సిన న్యాయబద్ధమైన అభ్యాస కోడ్లు 5 అంశాలను కలిగి ఉంటాయి

- ఖచ్చితమైన సంవాదం
- అనుకూలత
- ఆర్థిక అక్షరాస్యత మరియు పారదర్శకత
- సమాచారం మరియు గోప్యత
- ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

3(a) ఖచ్చితమైన సంవాదం

1. కస్టమర్/రుణగ్రహీత మతం, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి మొదలైన వాటిపై అన్యాయంగా వివక్షకు గురికాకుండా చూసుకోవడం AMFL లక్ష్యం.
2. AMFL అన్ని ఉద్యోగులు / వ్యక్తులు కంపెనీ తరపున పని చేసేలా మరింత నిర్ధారిస్తుంది,
 - గౌరవప్రదమైన భాషను ఉపయోగించండి, అలంకారాన్ని కొనసాగించండి అలాగే ఎల్లవేళలా సామాజిక/సాంస్కృతిక సున్నితత్వాలను గౌరవించండి,
 - ఎన్నడూ బెదిరించరాదు లేదా అనైతిక లేదా అసభ్యకరమైన భాషను ఉపయోగించరాదు,
 - రుణాల రికవరీని నిర్వహిస్తున్నప్పుడు, రుణగ్రహీత మరియు AMFL పరస్పరం నిర్ణయించుకున్న నియమించబడిన/కేంద్ర నిర్దేశిత స్థలంలో సాధారణంగా రికవరీ చేయబడుతుంది. రుణగ్రహీత రెండు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ వరుస సందర్భాలలో నియమించబడిన/కేంద్ర నిర్దేశిత స్థలంలో కనిపించకపోతే మాత్రమే రుణగ్రహీత నివాసం లేదా పని స్థలంలో రికవరీ చేయడానికి ఉద్యోగులు అనుమతించబడతారు.
 - రుణగ్రహీతకు కాల్ చేస్తున్నప్పుడు AMFL ఉదయం 9:00 గంటల ముందు అలాగే సాయంత్రం 6:00 గంటల తర్వాత నిరంతరం కాల్ చేయడం అనుమతించబడదు. లేదా మరణం, అనారోగ్యం, వివాహం వంటి సామాజిక సందర్భాలు వంటి అనుచితమైన సమయాల్లో అసలే చేయరాదు.
 - కంపెనీ ఉద్యోగులు కస్టమర్లతో ప్రొఫెషనల్ గా ప్రవర్తించేలా ఇంకా ఈ విషయంలో హెచ్ఆర్ పాలసీలో పేర్కొనబడిన కార్డినల్ ప్రిన్సిపాల్స్ కు కట్టుబడి ఉండేలా కంపెనీ సమర్థవంతమైన శిక్షణా వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేస్తుంది.
 - AMFL వేధించే బంధువులు, స్నేహితులు లేదా రుణగ్రహీత యొక్క సహోద్యోగులను ప్రోత్సహించరాజు. రుణగ్రహీత లేదా రుణగ్రహీత కుటుంబం/ఆస్తులు/ప్రతిష్ఠలు లేదా వంటి వాటికి హాని కలిగించడానికి హింస లేదా ఇతర సారూప్య మార్గాల ఉపయోగం లేదా బెదిరింపు రుణగ్రహీతల పేరును ప్రచురించడం చేయరాదు.
 - AMFL సిబ్బంది రుణగ్రహీతను రుణ గ్రహీతను తప్పుదారి పట్టించడానికి లేదా తిరిగి చెల్లించని పరిణామాల గురించి అనుమతించబడరు.
 - వ్యాపార విధానానికి సంబంధించి AMFL సేకరణలు/రికవరీల కోసం మూడవ పక్షం ఏజెంట్లను నిమగ్నం చేయదు.
3. రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు, షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకుండా AMFL నిలువరిస్తుంది (రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం, రుణదాత దృష్టికి వస్తే తప్ప).
4. కంపెనీ ఆఖరి ప్రయత్నంగా మాత్రమే సెక్యూరిటీని పారవేయడాన్ని ఆశ్రయిస్తుంది ఇంకా అది కూడా బకాయిలను తిరిగి చెల్లించడానికి కస్టమర్ కు తగిన మరియు సరైన నోటీసు అందించిన తర్వాత మాత్రమే జరుగుతుంది. అటువంటి నోటీసు రుణ దరఖాస్తు/ఒప్పందంలో ఉన్న నిబంధనల ప్రకారం మరియు వర్తించే చట్టాలు మరియు నియంత్రణ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
5. వడ్డీ అలాగే ఇతర ఛార్జీలతో పాటు రుణ ఖాతాను మూసివేయడానికి కంపెనీ పంపిన కమ్యూనికేషన్లకు కస్టమర్ సానుకూలంగా స్పందించనప్పుడు సెక్యూరిటీ (బంగారం) పారవేయడం బహిరంగ వేలం ద్వారా తీసుకోబడుతుంది. వర్తించే చట్టాలు. నియంత్రణ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా కాలానుగుణంగా సవరించబడిన వేలం విధానం ప్రకారం వేలం నిర్వహించబడుతుంది.
6. కంపెనీ ద్వారా రుణ దరఖాస్తు/ఒప్పందం ఇంకా రుణ మంజూరు లేఖ (పాస్ టిక్కెట్) ద్వారా అందించబడిన హక్కుల ఆధారంగా

రుణం యొక్క సాధారణ పదవీకాలం కంటే ముందే సెక్యూరిటీని విడుదల చేయాలని కంపెనీ ప్రతిపాదిస్తే, బకాయిల రికవరీ కోసం అటువంటి చర్య ప్రారంభించే ముందు కస్టమర్ కు తగిన నోటీసు అందించబడుతుంది.

7. అన్ని బకాయిల పూర్తి సెటిల్మెంట్ అయిన వెంటనే సెక్యూరిటీ డెలివరీని వెనక్కి తీసుకోవాలని కంపెనీ కస్టమర్లను ఇష్టపడుతుంది, ప్రోత్సహిస్తుంది. ఏదేమైనప్పటికీ, కస్టమర్ సెక్యూరిటీ (బంగారం) డెలివరీ చేయలేక పోయినట్లయితే, కంపెనీ అసమర్థత కారణంగా ఆపాదించబడదు, రుణ ఖాతాను మూసివేసిన తర్వాత సహేతుకమైన సురక్షిత కస్టడీ ఛార్జీలు చెల్లించవలసి ఉంటుంది. రుణ దరఖాస్తు/ఒప్పందం అలాగే కస్టమర్ కు తగిన విధంగా సలహా ఇవ్వబడుతుంది లేదా బ్రాంచ్ ప్రాంగణంలో మరియు కంపెనీ వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించబడుతుంది.

3(b) అనుకూలత

1. రుణాన్ని ప్రాసెస్ చేస్తున్నప్పుడు, రుణగ్రహీత నుండి సమాచారం, సలహాలు మరియు/లేదా సమూహ రుణగ్రహీతల నుండి సలహాలు, క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ రిపోర్ట్ యొక్క వినియోగాన్ని సేకరించడం ద్వారా ఆర్థిక పరిస్థితి (ఆదాయ వ్యయాలు), క్రెడిట్ అవసరం, తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యం, రుణభారం మొదలైనవాటిని AMFL నిర్ధారిస్తుంది. రుణాన్ని పంపిణీ చేయడానికి ముందు (CIR) మరియు/లేదా క్షేత్ర స్థాయి నిఘా.
2. AMFL రుణం చెల్లించడానికి రుణగ్రహీత అర్హతకు అనుగుణంగా రుణాన్ని అందజేస్తుంది మరియు రుణగ్రహీత రుణాలను తీర్చడానికి తగినంత తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని కలిగి ఉంటాడు మరియు వారికి అధిక భారం కాదు.
3. మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాల విషయంలో, కుటుంబ రుణాల చెల్లింపు బాధ్యతలు (అనుషంగిక రహిత మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలు అలాగే ఏదైనా ఇతర రకాల కొలేటరలైజ్డ్ లోన్లు) రెండింటితో సహా ప్రస్తుతం ఉన్న అన్ని రుణాలకు అసలైన మరియు వడ్డీ భాగం అలాగే పరిశీలనలో ఉన్న రుణం నెలవారీ కుటుంబ ఆదాయంలో 50 శాతం కంటే ఎక్కువ ఉండకూడదని AMFL నిర్ధారిస్తుంది.
4. రుణం మంజూరు అలాగే మొదటి వాయిదా తిరిగి చెల్లించే గడువు తేదీ మధ్య మారటోరియం మంజూరు చేయబడుతుంది, ఇది రుణ దరఖాస్తు ప్రక్రియ సమయంలో కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది.

3(c) ఆర్థిక అక్షరాస్యత మరియు పారదర్శకత

1. AMFL లోన్ అప్లికేషన్/మంజూరీ లెటర్/లోన్ అగ్రిమెంట్/పాస్ టికెట్ మరియు ఫాక్స్ షీట్తో కూడిన లోన్ కార్డ్ వంటి లోన్ డాక్యుమెంట్ల ద్వారా రుణగ్రహీతకు కీలక సమాచారాన్ని పంచుకుంటుంది ఇంకా కింది వాటిని కవర్ చేస్తుంది;
 - లోన్ వివరాలు (అర్హత కలిగిన లోన్ మొత్తం, లోన్ స్కీమ్లు, పదవీకాలం, రీపేమెంట్ ప్రీక్యూర్స్/మొత్తం, చెల్లించాల్సిన మొత్తంపై వార్షిక వడ్డీ రేటు, ప్రభావవంతమైన వడ్డీ రేటు, ప్రాసెసింగ్ ఫీజు, జరిమానా ఛార్జీలు, ఫోర్ క్లోజర్/ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలు, వడ్డీ గణన పద్ధతి, రాయితీ RBI ఆదేశాల ప్రకారం అనుమతించదగిన వడ్డీ లేదా ఏవైనా ఇతర ఛార్జీలు లేదా రుసుములపై, చెల్లించాల్సిన మొత్తం, బీమా కింద రికవరీ చేయదగిన మొత్తం ఛార్జీలు, బీమా కవరేజ్ మొత్తం మరియు కవర్ చేయబడిన నష్టాలు & ఇతర కీలక నిబంధనలు మరియు షరతులు)
 - సంస్థ యొక్క గుర్తింపు మరియు చిరునామా, సంప్రదింపు వివరాలు.

- రుణగ్రహీత ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ వివరాలు.

మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలతో పాటు, కొలెటరలైజ్డ్ లోన్ల కోసం తక్కువ ఆదాయ కుటుంబాలకు ఫ్యాక్ట్షిప్ అందించబడుతుంది.

2. AMFL అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీతలకు స్థానిక భాషలో లేదా వారికి అర్థమయ్యే భాషలో తెలియజేస్తుంది.

రుణాల నిబంధనలు, షరతులు వ్రాతపూర్వక రూపంలో రుణగ్రహీతలకు స్పష్టంగా తెలియజేయబడతాయి. ప్రతి కేంద్రానికి ఇవ్వబడిన నిర్బంధ శిక్షణ సమయంలో, AMFL రుణగ్రహీతలకు ఈ నిబంధనలు, షరతుల గురించి ఉచితంగా ఆర్థిక అక్షరాస్యతను అందిస్తుంది, తద్వారా రుణగ్రహీత రుణం గురించి మంచి సమాచారంతో నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు.

3. రుణగ్రహీతలకు అందిన అన్ని రుణ దరఖాస్తులకు రసీదును అందించడాన్ని AMFL నిర్ధారిస్తుంది. దరఖాస్తు ఫారమ్ దరఖాస్తు ఫారమ్ తో పాటు రుణగ్రహీత సమర్పించాల్సిన పత్రాలను, లోన్ దరఖాస్తులు ఫారవేస్ సమయ వ్యవధి అలాగే లోన్ పొందేందుకు సంబంధించిన అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులను కూడా సూచిస్తుంది.

4. రుణం తీరస్కరణకు గురైన సందర్భంలో, వినియోగదారులకు వెంటనే తెలియజేయబడుతుంది.

5. ఆలస్యమైన చెల్లింపు కోసం జరిమానా ఛార్జీలు గడువు ముగిసిన మొత్తానికి వర్తింపజేయబడతాయి మరియు మొత్తం లోన్ మొత్తానికి కాకుండా, ఒప్పందంలో బోల్డ్ లో గుర్తించబడతాయి.

6. చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా రుణపు నిబంధనలు, షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి స్థానిక భాషలో రుణగ్రహీతకు నోటీసును అందజేస్తుంది AMFL నిర్ధారిస్తుంది అలాగే భవిష్యత్తులో కూడా ఇలాగే ప్రతిస్తుంది.

7. రుణగ్రహీతకు SMS వంటి ఎలక్ట్రానిక్ రసీదుతో స్వీకరించిన ప్రతి చెల్లింపును AMFL ధృవీకరిస్తుంది అలాగే తుది విడుదలను కూడా గుర్తిస్తుంది.

8. AMFL రుణ పదవీ కాలంలో రుణం యొక్క ఉత్పత్తి, ప్రక్రియ మరియు నిబంధనలను పూర్తిగా అర్థం చేసుకోవడానికి రుణగ్రహీతని ఎనేబుల్ చేయడానికి తగిన చర్యలు (శిక్షణ, అంచనా మరియు రుణగ్రహీతలతో కాలానుగుణ పరస్పర చర్యలు వంటివి) తీసుకుంటున్నట్లు నిర్ధారిస్తుంది.

9. రుణ గ్రహీతల స్పష్టమైన సమ్మతితో జారీ చేయబడిన నాన్-క్రెడిట్ ఉత్పత్తులు (ఆర్థిక మరియు ఆర్థికేతర ఉత్పత్తులు) మరియు రుసుము నిర్మాణం లోన్ కార్డ్ లోనే తెలియజేయబడుతుంది. రుణ ఉత్పత్తికి ముందస్తు షరతుగా క్రెడిట్-యేతర ఉత్పత్తిని విక్రయించకూడదు.

10. MFI లోన్లకు ఎలాంటి పూచీకత్తు లేకుండా రుణాలు అందించబడతాయి. MFI యేతర రుణాల కోసం, సెక్యూరిటీలు అన్ని బకాయిల చెల్లింపుపై లేదా రుణగ్రహీతపై AMFL కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి ఉన్న రుణపు బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించినట్లయితే, రుణగ్రహీత మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి పూర్తి వివరాలతో పాటు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్/చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను ఉంచుకోవడానికి AMFLకి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి నోటీసు

ఇవ్వబడుతుంది.

11. వ్యాపార లావాదేవీలు చేస్తున్నప్పుడు కస్టమర్ చేసిన ఏదైనా అనుకోకుండా లేదా క్లికల్ పొరపాటు యొక్క ప్రయోజనాన్ని పొందకూడదని కంపెనీ బాధ్యత వహిస్తుంది.
12. రుణగ్రహీత నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అంటే, ఆశీర్వాదం యొక్క అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన రసీదు డేటా నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం జరుగుతుంది.
13. వసూలు చేసే వార్షిక వడ్డీ రేటు, మరియు AMFL ఏర్పాటు చేసిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ దాని అన్ని కార్యాలయాలలో మరియు అది జారీ చేసిన సాహిత్యంలో (మాతృభాషలో) మరియు దాని వెబ్‌సైట్‌లో కూడా ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడుతుంది.
14. వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి రిస్క్ మరియు హేతుబద్ధత యొక్క గ్రేడ్‌షన్ విధానం దరఖాస్తు ఫారమ్, మంజూరు లేఖలో రుణగ్రహీతకు లేదా కస్టమర్‌కు తెలియజేయబడుతుంది మరియు వెబ్‌సైట్‌లో నవీకరించబడుతుంది. సంస్థ.
15. బంగారాన్ని తాకట్టుగా అంగీకరిస్తున్నప్పుడు, AMFL రుణగ్రహీత/పాస్ టిక్కెట్టుకు బంగారాన్ని పరిశీలించి, స్వచ్ఛత (క్యారెట్ల పరంగా) మరియు తాకట్టు పెట్టిన బంగారం బరువును తెలియజేస్తుంది.
16. బాధ్యతాయుతమైన లొండింగ్ ప్రవర్తన - వ్యక్తిగత రుణాల చెల్లింపు/ సెటిల్‌మెంట్‌పై కదిలే/స్తిరాస్తి పత్రాల విడుదల
 - (i) AMFL అన్ని ఒరిజినల్ చర / స్థిర ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది అలాగే రుణ ఖాతా పూర్తి చెల్లింపు/సెటిల్మెంట్ తర్వాత 30 రోజుల వ్యవధిలో ఏ రిజిస్ట్రీలలోనైనా నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను తొలగిస్తుంది.
 - (ii) రుణగ్రహీతకు ఆమె/అతని ప్రాధాన్యత ప్రకారం, లోన్ ఖాతా సర్వీస్ చేయబడిన బ్రాంచ్ నుండి లేదా డాక్యుమెంట్లు అందుబాటులో ఉన్న AMFL వారి ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం నుండి ఒరిజినల్ చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను సేకరించే అవకాశం ఇవ్వబడుతుంది.
 - (iii) ప్రభావవంతమైన తేదీ లేదా ఆ తర్వాత జారీ చేయబడిన లోన్ మంజూరు లేఖలలో ఒరిజినల్ చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాల కాలక్రమం మరియు తిరిగి వచ్చే స్థలం పేర్కొనబడుతుంది.
 - (iv) ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతల మరణం వంటి హఠాత్ పరిణామాల పరిష్కారానికై, AMFL చట్టబద్ధమైన వారసులకు అసలైన చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వడానికి ఒక చక్కని విధానాన్ని కలిగి ఉంటుంది. అటువంటి విధానం AMFL వెబ్‌సైట్‌లో ఇతర సారూప్య విధానాలు ఇంకా కస్టమర్ సమాచారం కోసం విధానాలతో పాటు చూపించబడుతుంది.
 - (v) 13 సెప్టెంబర్ 2023 నాటి RBI వైడ్ సర్క్యులర్ DoR.MCS.REC.38/01.01.001/2023-24 ప్రకారం బాధ్యతాయుతమైన రుణ క్రెడిట్ కింద ఇక్కడ పేర్కొనబడిన చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాలు ఇంకా ఇతర నిబంధనల విడుదలలో జాప్యానికి పరిహారం వర్తిస్తుంది.

3(d) సమాచారం మరియు గోప్యత

1. AMFL రుణగ్రహీతల నుండి KYC పత్రాల డిజిటల్ కాపీలను పొందుతుంది మరియు RBI నిబంధనల ప్రకారం వాటిని ధృవీకరిస్తుంది.
2. AMFL మరింత తరచుగా యూనిఫాం క్రెడిట్ డేటా ఫార్మాట్ ప్రకారం RBI ఆమోదించిన క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీలతో (CICలు) ఖచ్చితమైన మరియు సమగ్రమైన రుణగ్రహీత డేటాను అప్లోడ్ చేస్తుంది.
3. CICలతో రుణగ్రహీత వారి డేటా గురించి లేవనెత్తిన ఏదైనా వివాదాన్ని తక్షణమే పరిష్కరించేలా AMFL నిర్ధారిస్తుంది.
4. రుణగ్రహీత సమాచారాన్ని ఖచ్చితంగా గోప్యంగా ఉంచడంలో AMFL తగిన చర్యలు తీసుకుంటుంది.
5. క్రింది పరిస్థితులలో మాత్రమే రుణగ్రహీత సంబంధిత సమాచారాన్ని మూడవ పార్టీలకు బహిష్కరణ చేయడానికి AMFL అనుమతించబడుతుంది.
 - అటువంటి సమాచారం చట్టం ప్రకారం అందించబడాలి లేదా అది తప్పనిసరి వ్యాపార ప్రయోజనాల కోసం అందించబడుతుంది (ఉదాహరణకు క్రెడిట్ సమాచార కంపెనీలకు)
 - అటువంటి బహిష్కరణ విషయాల గురించి రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయబడుతుంది అలాగే వ్రాతపూర్వకంగా ముందస్తు అనుమతి తీసుకోబడుతుంది.
 - రుణగ్రహీత సమాచారాన్ని పొందేందుకు/భాగస్వామ్యం చేయడానికి కంపెనీకి సమాచారంతో రుణగ్రహీత ద్వారా అందులోని మూడవ పక్షానికి అధికారం ఇవ్వబడుతుంది.
6. ప్రమోషన్లు, మార్కెటింగ్ మెటీరియల్ అలాగే ఇతర పబ్లిక్ సమాచారంలో సమాచారాన్ని ఉపయోగించడం కోసం ప్రతి రుణగ్రహీత నుండి వ్రాతపూర్వక సమ్మతి పొందుతున్నట్లుగా AMFL నిర్ధారిస్తుంది.
7. కస్టమర్ ప్రతిష్ఠ చేసిన భద్రత సురక్షిత కస్టడీని సురక్షితంగా ఉంచడానికి అలాగే కంపెనీ కస్టడీలో ఉన్నప్పుడు ఏదైనా ప్రమాదవశాత్తూ, అనుకోకుండా లేదా మోసపూరితంగా సెక్యూరిటీని కోల్పోయినా కస్టమర్కు పరిహారం చెల్లించడానికి కంపెనీ అన్ని సాధ్యమైన సహాయకమైన చర్యలను తీసుకుంటుంది. సెక్యూరిటీ (బంగారం) నష్టానికి సంబంధించిన సంకేతాలను ఉంటే కనుక, రుణ మంజూరు సమయంలో కంపెనీ కస్టడీకి తీసుకోసే ముందు, వాస్తవ పరిస్థితి తెలియజేయబడుతుంది లేదా మంజూరు లేఖ/పాస్టికెట్లో క్లుప్తంగా ఆ వివరాలు పొందుపరచబడతాయి.
8. కంపెనీ, డిమాండ్పై, కస్టమర్ లేదా వారి సక్రమ అధీకృత ప్రతినిధికి రుణ కరెన్సీ సమయంలో ఎప్పుడైనా కానీ లేదా దానిని మూసివేసిన వెంటనే రుణ ఖాతా యొక్క స్టేట్మెంట్ను అందించాలి. అయితే, ఖాతా మూసివేయబడిన 30 క్యాలెండర్ రోజుల తర్వాత అటువంటి డిమాండ్ చేసినట్లయితే, ఖాతా స్టేట్మెంట్ను అందించడానికి కస్టమర్ తన విచక్షణతో సహాయకమైన ప్రాసెసింగ్ ఛార్జీలను చెల్లించవలసి ఉంటుంది.

3(e) ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

1. సమర్థవంతమైన రుణగ్రహీత ఫిర్యాదు నిర్వహణ వ్యవస్థ ద్వారా సమర్థవంతమైన సమయానుకూల పద్ధతిలో రుణగ్రహీత ఆసక్తిని పరిరక్షించడంలో AMFL శక్తివంతమైన రుణగ్రహీత ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని కలిగి ఉంటుంది.

2. నోడల్ ఆఫీసర్ వివరాలతో పాటు బ్రాంచ్‌లు, డివిజనల్ ఆఫీసులు, HO ఆఫీస్, లోన్ డాక్యుమెంటు మరియు ఇతర కమ్యూనికేషన్ ఫోరమ్‌లలో (కంపెనీ వెబ్‌సైట్ మొదలైనవి) AMFL స్పష్టంగా కమ్యూనికేట్ చేస్తుంది మరియు కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సంబంధించిన పేరు మరియు వివరాలను ప్రదర్శిస్తుంది.
3. AMFL ప్రతి రుణగ్రహీత, రుణ పాస్‌బుక్‌పై అందించిన సంప్రదింపు వివరాల వద్ద HO ద్వారా ఒక ప్రత్యేక ఫిర్యాదు అధికారిని కలిగి ఉంటారు. ఈ విధానం వివాదాలు ఫిర్యాదులను విని సహేతుకమైన వ్యవధిలో పరిష్కరించబడుతుందని నిర్ధారిస్తుంది.
4. రికవరీ సంబంధిత ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం AMFL ప్రత్యేక యంత్రాంగాన్ని కలిగి ఉంది, AMFL అటువంటి ఫిర్యాదులను నేరుగా అంచనా వేయడానికి అంతర్గత ఆడిట్ అలాగే విజిలెన్స్ బృందాన్ని కలిగి ఉంటుంది.

స్పష్టికరణలు లేదా ఫిర్యాదుల కోసం, రుణగ్రహీత టోల్ ఫ్రీ నెం. 1800 270 1146లో ఫిర్యాదుల పరిష్కార నిర్వహణను లేదా ఆశీర్వాద్ మైక్రో ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్‌లో పోస్ట్ ద్వారా సంప్రదించవచ్చు. CIN- U65923TN2007PLC064550 9వ మరియు 10వ అంతస్తు, అన్నా09 హౌస్, రోడ్ నెం. లేదా ఇమెయిల్ ద్వారా grievances@asirvad.in.

కస్టమర్లు తమ సెంటర్ నంబర్, బ్రాంచ్ అలాగే వారికి కల ఫిర్యాదు యొక్క స్వభావ వివరాలను అందించాలని సలహా ఇస్తారు ఇంకా కాలే స్వభావం ఆధారంగా కస్టమర్ ప్రశ్నలకు ముగింపు పలకడానికి రిసీవర్ ఒక నిర్దిష్ట టర్నఅరౌండ్ సమయాన్ని ఇస్తుంది. కస్టమర్ ప్రశ్న/ఫిర్యాదును ముగించటానికి ఈ మోడల్‌లో 7 నుండి 14 రోజుల ప్రాథమిక టర్న అరౌండ్ సమయం నిర్వచించబడింది.

GRO స్థాయిలో 15 రోజులలోపు ఫిర్యాదు పరిష్కారం కానట్లయితే, కస్టమర్ AMFL కార్పొరేట్ ఆఫీస్ (ఆశీర్వాద్ మైక్రో ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్, 9th మరియు 10వ అంతస్తు)కి లేఖ రాయడం ద్వారా కంపెనీ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ (PNO)కి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. నెం. 9, క్లబ్ హౌస్ రోడ్, అన్నా సలై, చెన్నై 600002) ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ (PNO) చిరునామాకు లేదా pno@asirvad.in కు ఇ-మెయిల్ పంపడం ద్వారా లేదా మొబైల్ నంబర్ (+91) 9710931215 లో సంప్రదించడం ద్వారా ఉదయం (9:00) నుండి సాయంత్రం (5:30 వరకు) ఫిర్యాదు వివరాలు అందించవచ్చు.

AMFLకి చేరే ఏదైనా కస్టమర్ ఫిర్యాదు/సూచనను 1 నెల వ్యవధిలో ఫిర్యాదు యొక్క పై ప్రక్రియలో పరిష్కరించాలి మరియు మూసివేయాలి - విఫలమైతే కస్టమర్ రెగ్యులేటరీ అధికారులతో సమస్యను లేవనెత్తవచ్చు.

అంతర్గత అంబుడ్స్‌మెన్:

RBI సర్క్యులర్ CO.CEPD.PRS.No.S874/13-01-008/2021-2022 dt. నవంబర్ 15, 2021 ప్రకారం కంపెనీ ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం అంతర్గత అంబుడ్స్‌మెన్‌ని నియమించింది ఏప్రిల్ 1, 2022. (AMFL ద్వారా పాక్షికంగా/పూర్తిగా తిరస్కరించబడిన) అభిప్రాయం ద్వారా ఫిర్యాదులు వచ్చినట్లయితే, కస్టమర్‌తో క్లోజర్ కమ్యూనికేషన్‌తో అంతర్గత అంబుడ్స్‌మెన్ అభిప్రాయం/రిమార్క్‌లు కస్టమర్‌తో పంచుకోబడతాయి.

MFİN గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్: కస్టమర్ ఫిర్యాదు సెల్ మరియు ప్రశ్న/ఫిర్యాదుకు అప్పిలేట్ అథారిటీ యొక్క ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందకపోతే, మైక్రోఫైనాన్స్ ఇండస్ట్రీ - మైక్రోఫైనాన్స్ ఇన్‌స్టిట్యూషన్స్ యొక్క మానిటరింగ్ బోర్డుతో ఫిర్యాదును లేవనెత్తడానికి వినియోగదారుకు అధికారం ఉంది. నెట్‌వర్క్ (MFİN) టోల్-ఫ్రీ నంబర్ 1800 1021 080.

లేదా RBI కు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు

ఒక నెలలోపు ఫిర్యాదు పరిష్కారం కాకపోతే, కస్టమర్ "జనరల్ మేనేజర్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, డిపార్ట్మెంట్ ఆఫ్ నాన్-బ్యాంకింగ్ సూపర్విజన్, చెన్నై రిజిస్ట్రార్ ఆఫీస్, ఫోర్ట్ గ్లాసిస్, 16, రాజాజీ సలై, పి.బి. నెం.40, చెన్నై-600001, ఫోన్: 044-2536 1490/ 2539 9222, ఫ్యాక్స్: 044 2539 3797 ఇమెయిల్: dnbs@rbi.org.in" ద్వారా తెలియచేయవచ్చు.

'సేవలో లోపం'కి సంబంధించిన ఫిర్యాదు ఉన్న సందర్భాల్లో, CMS పోర్టల్లో <https://cms.rbi.org.in> ద్వారా ఆన్లైన్లో ఫిర్యాదు చేయడం ద్వారా, ఒక నెల కంటే ఎక్కువ కాలం పరిష్కారంలో ఆలస్యం అయిన సందర్భాల్లో మాత్రమే కస్టమర్ RBI అంబుడ్స్మన్ ను సంప్రదించవచ్చు. ఫిర్యాదులను అంకితమైన ఇ-మెయిల్ (CRPC@rbi.org.in) ద్వారా కూడా దాఖలు చేయవచ్చు లేదా పిజికల్ మోడల్లో రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్ లో ఏర్పాటు చేసిన 'సెంట్రల్ డివీజన్ మరీయు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్'కి పంపవచ్చు - 160017 అన్ని శాఖలలో అలాగే కంపెనీ వెబ్సైట్ లో అందుబాటులో ఉన్న RBI అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ లో అందించిన ఫార్మాట్ లో చేయవచ్చు. అలాగే, టోల్-ఫ్రీ నంబర్ తో సంప్రదింపు కేంద్రం - 14448 (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు) వారిని సంప్రదించవచ్చు.
