

আশীর্বাদ মাইক্রো ফাইন্যান্স লিমিটেড

ন্যায্য অনুশীলন কোড নীতি 14ই মার্চ 2022 তারিখের RBI সার্কুলার DOR/2021-22/89
DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 অনুযায়ী সংশোধন করা হয়েছে।

অনুমোদনের বিবরণ:

অনুমোদনের তারিখ	31 মার্চ, 2022
কার্যকরী তারিখ	31 মার্চ, 2022
অনুমোদন করেছেন	পরিচালন পর্ষদ
সংস্করণ	সংস্করণ -4
নীতির মালিক	অপারেশন
পর্যালোচনা / সংশোধনের তারিখ	31 মার্চ, 2022

সূচিপত্র

I সাধারণ

- 1 ভূমিকা
- 2 এই নীতির উদ্দেশ্য
- 3 মূলনীতি
 - 3(a) ন্যায্য আচরণ
 - 3(b) উপযোগিতা
 - 3(c) আর্থিক সাক্ষরতা এবং স্বচ্ছতা
 - 3(d) তথ্য এবং গোপনীয়তা
 - 3(e) অভিযোগের নিষ্পত্তি

1. ভূমিকা

আশীর্বাদ মাইক্রো ফাইন্যান্স লিমিটেড (AMFL) আর্থিক অন্তর্ভুক্তির সরকারি কার্যক্রমে মুখ্য ভূমিকা পালন করতে শুরু করেছে কারণ তারা ভারতীয় সমাজের ব্যাঙ্কবিহীন অংশগুলির চাহিদা পূরণ করে এবং অর্থনৈতিক উন্নয়ন ও জীবনযাত্রার মানের উন্নতির উপর জোর দিয়ে অর্থনৈতিকভাবে সক্রিয় দরিদ্রদের ক্ষমতায়নের জন্য আর্থিক পরিষেবাগুলির অ্যাক্সেস প্রদান করে প্রচেষ্টা করে।

সম্প্রদায়ের আর্থ-সামাজিক বিভাগের জন্য মাইক্রো ফাইন্যান্স লোন/পরিষেবাগুলির উপর গুরুত্ব দেওয়া একটি সংস্থা হিসাবে, AMFL সময়ে-সময়ে RBI দ্বারা নির্ধারিত ন্যায্য অনুশীলন কোডগুলি অনুসরণ করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। এই FPC কোম্পানির সমস্ত অফিসে প্রযোজ্য হবে, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত হেড অফিস, বিভিন্ন কেন্দ্রে অবস্থিত আঞ্চলিক অফিসগুলি এবং ভারত জুড়ে সমস্ত ব্যবসায়িক ভাটিক্যাল (MFI/MSME/গোল্ড লোন) অবস্থিত শাখাগুলি। FPC কোম্পানির সকল কর্মচারী এবং কর্মকর্তাদের জন্য বাধ্যতামূলক হবে।

এই FPC নীতিটি RBI-এর মাস্টার নির্দেশনা - ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (মাইক্রোফাইন্যান্স লোনের জন্য নিয়ন্ত্রক কাঠামো) নির্দেশাবলী, 2022, RBI/DOR/2021- 22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2012 22, তারিখ 14ই মার্চ 2022 - অনুযায়ী সংশোধিত হয়েছে।

2. এই নীতির উদ্দেশ্য

অন্যান্য বিষয়ের সাথে, এই নীতির উদ্দেশ্য হল কোম্পানির প্রতিটি কর্মচারীকে বিস্তৃত নির্দেশনা দেওয়া যে তারা সর্বদা প্রতিটি ঋণগ্রহীতার কথা মাথায় রেখে ন্যায্য অনুশীলনের সাংগঠনিক প্রধান লক্ষ্য অর্জনের জন্য RBI-এর নির্দেশ অনুসারে ন্যায্য অনুশীলন কোডের উপর নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকাগুলির সারমর্মকে কঠোরভাবে অনুসরণ করে, যা ঋণ প্রদানে ন্যায্য অভ্যাস, গ্রাহকদের প্রতি স্বচ্ছতা এবং ব্যবসায়িক অনুশীলন এবং গ্রাহকদের সাথে সম্পর্কের ক্ষেত্রে নৈতিক মানদণ্ডের প্রতিশ্রুতিকে শক্তিশালী করে।

ন্যায্য অনুশীলন কোডটি আমাদের সমস্ত শাখা অফিস, বিভাগীয়/আঞ্চলিক/রাজ্য/জোন অফিস, হেড অফিসের পাশাপাশি কোম্পানির ওয়েবসাইট www.asirvadmicrofinance.co.in-এ প্রদর্শিত হবে এবং অনুরোধের ভিত্তিতে গ্রাহকের কাছে FPC-এর একটি প্রতিলিপিও উপলব্ধ হবে।

আমাদের সাধারণ নীতি গ্রাহকদের সাথে যুক্তিসঙ্গত, স্বচ্ছ এবং ন্যায্য হতে হবে। কোম্পানি প্রতিষ্ঠিত পদ্ধতি অনুসরণ করতে, গ্রাহকের প্রয়োজনীয়তা বুঝতে এবং সময়ে-সময়ে আমাদের সমস্ত লেনদেনে যুক্তিসঙ্গত হতে চায়। তৈরি করা আবেদন ফর্মে, এবং সম্পর্কের প্রক্রিয়ায় নিশ্চিত করা হয় যে আমরা আমাদের আচরণ এবং লেনদেনে স্বচ্ছ। এটা মাথায় রেখেই কোম্পানি প্রতিদিনের ভিত্তিতে আমাদের গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার জন্য একটি ন্যায্য অনুশীলন কোড হিসাবে নিম্নলিখিত নির্দেশিকাগুলি তৈরি করেছে।

3. মূলনীতি

ঋণগ্রহীতার সাথে লেনদেন করার সময় ন্যায্য অনুশীলন কোডে 5টি উপাদান রয়েছে

- ন্যায্য আচরণ
- উপযোগিতা
- আর্থিক সাক্ষরতা এবং স্বচ্ছতা
- তথ্য এবং গোপনীয়তা
- অভিযোগের নিষ্পত্তি



3(a) ন্যায্য আচরণ

1. AMFL-এর লক্ষ্য এটা নিশ্চিত করা যে কোনও গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা ধর্ম, বর্ণ, লিঙ্গ, বৈবাহিক স্থিতি ইত্যাদির মতো কারণে অন্যায়ভাবে বৈষম্যের শিকার না হয়।
2. AMFL আরও নিশ্চিত করবে যে কোম্পানির পক্ষে কাজ করা সমস্ত কর্মচারী/ব্যক্তির,
 - সম্মানজনক ভাষা ব্যবহার করবেন, শালীনতা বজায় রাখবেন এবং সর্বদা সামাজিক/সাংস্কৃতিক সংবেদনশীলতাকে সম্মান করবেন,
 - ভয় দেখাবেন না অথবা অনৈতিক বা অশ্লীল ভাষা ব্যবহার করবেন না,
 - লোন পুনরুদ্ধার করার সময়, ঋণগ্রহীতা এবং AMFL দ্বারা পারস্পরিকভাবে নির্ধারিত/কেন্দ্রীয় মনোনীত স্থানে পুনরুদ্ধার করা হয়। কর্মচারীদেরকে ঋণগ্রহীতার আবাসস্থল বা কর্মস্থলে পুনরুদ্ধার করার অনুমতি দেওয়া হবে শুধুমাত্র যদি ঋণগ্রহীতা দুই বা ততোধিক বার পরপর নির্ধারিত/কেন্দ্রীয় মনোনীত স্থানে উপস্থিত হতে ব্যর্থ হন।
 - ঋণগ্রহীতাকে কল করার সময় AMFL সকাল ৭টার আগে এবং সন্ধ্যা ৬টার পরে বা অনুপযুক্ত সময়ে যেমন শোক, অসুস্থতা, সামাজিক অনুষ্ঠান যেমন বিবাহ ইত্যাদি সময়ে ক্রমাগত কল করবে না।
 - কোম্পানির কর্মীরা যেন গ্রাহকদের সাথে পেশাদার আচরণ করে, এবং তারা এই বিষয়ে HR নীতিতে উল্লেখিত মূল অধ্যক্ষকে মেনে চলে, তা নিশ্চিত করার জন্য কোম্পানি একটি কার্যকর প্রশিক্ষণ ব্যবস্থা স্থাপন করবে।
 - AMFL ঋণগ্রহীতার আত্মীয়স্বজন, বন্ধুবান্ধব বা সহকর্মীদের হয়রানি করবে না। ঋণগ্রহীতা বা ঋণগ্রহীতার পরিবার/সম্পদ/সু নাম বা ঋণগ্রহীতার নাম প্রকাশ করার জন্য হিংসা বা অন্য অনুরূপ উপায় ব্যবহার বা ব্যবহারের হুমকি দেবে না।
 - AMFL কর্মীদের ঋণের পরিমাণ বা পরিশোধ না করার পরিণতি সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে বিভ্রান্ত করার অনুমতি দেওয়া হয় না।
 - ব্যবসায়িক নীতির বিষয় হিসাবে AMFL সংগ্রহ/পুনরুদ্ধারের জন্য তৃতীয় পক্ষের এজেন্টদের নিযুক্ত করে না।
3. AMFL ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকে ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ছাড়া (যদি না নতুন তথ্য, যা ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ করা হয়নি, তা ঋণদাতার নজরে আসে)।
4. কোম্পানি শুধুমাত্র শেষ অবলম্বন হিসাবে জমানতের নিষ্পত্তি করবে এবং তাও গ্রাহককে বকেয়া পরিশোধের জন্য পর্যাপ্ত এবং যথাযথ নোটিশ প্রদানের পরে। এই ধরনের বিজ্ঞপ্তি ঋণ আবেদন/চুক্তিতে থাকা শর্তাবলী এবং প্রযোজ্য আইন ও নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা মেনে হবে।
5. সুদ এবং অন্যান্য চার্জ সহ লোন অ্যাকাউন্ট বন্ধ করার জন্য কোম্পানির পাঠানো যোগাযোগের গ্রাহক ইতিবাচক সাড়া না দিলে প্রকাশ্য নিলামের মাধ্যমে জমানতের (সোনা) নিষ্পত্তি করা হবে। প্রযোজ্য আইন এবং নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা মেনে সময়ে-সময়ে সংশোধিত নিলাম নীতি অনুযায়ী নিলাম পরিচালিত হবে।
6. যেখানে কোম্পানি লোনের আবেদন/চুক্তি এবং লোন অনুমোদনের চিঠির (পন টিকিট) ভিত্তি করে লোনের স্বাভাবিক মেয়াদের আগেই জমানত নিষ্পত্তি করার প্রস্তাব দেয়, সেক্ষেত্রে বকেয়া পুনরুদ্ধারের জন্য এই ধরনের পদক্ষেপ শুরু হওয়ার আগে গ্রাহককে পর্যাপ্ত এবং যথাযথ নোটিশ প্রদান করা হবে।



7. কোম্পানি গ্রাহকদের সমস্ত বকেয়া সম্পূর্ণ নিষ্পত্তির পর অবিলম্বে জমানত ফিরিয়ে নেওয়া পছন্দ করে এবং উৎসাহিত করে। তবে, যদি ব্যতিক্রমী উদাহরণ থাকে যে লোন অ্যাকাউন্ট বন্ধ হওয়ার পরে গ্রাহক জমানত (সোনা) ফেরত নিতে অক্ষম, যা কোম্পানির অক্ষমতার কারণে নয়, তাহলে যুক্তিসঙ্গত নিরাপদ হেফাজত চার্জ প্রদেয় হতে পারে যা লোনের আবেদন/চুক্তির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হবে এবং গ্রাহককে যথাযথভাবে পরামর্শ দেওয়া হবে বা শাখা প্রাপ্তি এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে।

3(b) উপযোগিতা

1. একটি লোন প্রক্রিয়াকরণের সময়, AMFL ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে তথ্য, দলবদ্ধ ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে পরামর্শ এবং/অথবা উপদেশ, ক্রেডিট ইনফরমেশন রিপোর্টের (CIR) ব্যবহার এবং/অথবা একটি লোন বিতরণ করার আগে বাস্তব পরিস্থিতির খবরের মাধ্যমে আর্থিক পরিস্থিতি (আয় এবং ব্যয়), ঋণের প্রয়োজনীয়তা, পরিশোধের ক্ষমতা, ঋণের পরিমাণ ইত্যাদির মূল্যায়ন নিশ্চিত করবে।
2. AMFL নিশ্চিত করবে যে লোনটি ঋণগ্রহীতার পরিশোধ করার যোগ্যতার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ এবং ঋণগ্রহীতার ঋণ পরিশোধ করার জন্য পর্যাপ্ত ক্ষমতা রয়েছে এবং এটি তাদের জন্য অতিরিক্ত বোঝা নয়।
3. মাইক্রো ফাইন্যান্স লোনের ক্ষেত্রে, AMFL নিশ্চিত করবে যে সমস্ত বিদ্যমান লোনের সাথে সাথে বিবেচনাধীন লোনের ক্ষেত্রে পরিবারের ঋণ পরিশোধের বাধ্যবাধকতা (জামানত-মুক্ত মাইক্রো ফাইন্যান্স লোনের পাশাপাশি অন্য কোনও ধরনের জামানত-সহ লোন) মূল ও সুদের উপাদান উভয়ই সহ মাসিক পারিবারিক আয়ের 50 শতাংশের বেশি হওয়া উচিত নয়।
4. লোনের অনুদান এবং প্রথম কিস্তির পরিশোধের নির্ধারিত তারিখের মধ্যে স্থগিতাদেশ দেওয়া হবে যা লোনের আবেদন প্রক্রিয়া চলাকালীন গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করা হবে।

3(c) আর্থিক সাক্ষরতা এবং স্বচ্ছতা

1. AMFL ঋণগ্রহীতার কাছে মুখ্য তথ্য শেয়ার করবে লোনের নথির মাধ্যমে যেমন লোনের আবেদন/অনুমোদনপত্র/লোন চুক্তি/পন টিকিট এবং তথ্যপত্র সহ লোন কার্ড, এবং নিম্নলিখিতগুলি কভার করবে;
 - লোনের বিশদ বিবরণ (যোগ্য লোনের পরিমাণ, লোন স্কিম, মেয়াদ, পরিশোধের ফ্রিকোয়েন্সি/পরিমাণ, প্রদেয় মোট অর্থের উপর সুদের বার্ষিক হার, কার্যকর সুদের হার, প্রসেসিং ফি, ওভারডিউ সুদ, ফোরক্লোজার/প্রি-পেমেন্ট চার্জ, সুদের গণনা পদ্ধতি, সুদের উপর ছাড় বা RBI-এর নির্দেশ অনুসারে অনুমোদিত অন্য কোনও চার্জ বা ফি, প্রদেয় মোট পরিমাণ, বিমার অধীনে মোট পুনরুদ্ধারযোগ্য চার্জ, বিমা কভারেজের পরিমাণ এবং কভার করা ঝুঁকি এবং অন্যান্য প্রধান শর্তাবলী)
 - কোম্পানির পরিচয় এবং ঠিকানা, যোগাযোগের বিবরণ।
 - ঋণগ্রহীতার অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার বিশদ বিবরণ।

মাইক্রোফাইন্যান্স লোনের পাশাপাশি, নিম্ন আয়ের পরিবারগুলিকে জমানতকৃত লোনের জন্য তথ্যপত্র প্রদান করা হবে।

2. AMFL সমস্ত শর্তাবলী ঋণগ্রহীতাদের আঞ্চলিক ভাষায় বা তাঁরা বোঝেন, এমন একটি ভাষায় জানাবে।

লোনের শর্তাবলী স্পষ্টভাবে লিখিত আকারে ঋণগ্রহীতাদের জানানো হয়। প্রতিটি কেন্দ্রে দেওয়া বাধ্যতামূলক প্রশিক্ষণের সময়, AMFL ঋণগ্রহীতাদের এই শর্তাবলী সম্পর্কে বিনামূল্যে আর্থিক সাক্ষরতা প্রদান করে যাতে ঋণগ্রহীতা একটি লোনের বিষয়ে সুচিন্তিত সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।

3. AMFL নিশ্চিত করবে যে ঋণগ্রহীতাদের কাছে প্রাপ্ত সমস্ত লোনের আবেদনের স্বীকৃতি প্রদান করা হয়। আবেদনপত্রের সাথে ঋণগ্রহীতার জমা দিতে হবে এমন নথি এবং ঋণ পাওয়ার জন্য সংশ্লিষ্ট সকল শর্তাবলী আবেদনপত্রে নির্দেশিত থাকবে। এবং যে-সময়সীমার মধ্যে লোনের আবেদনের নিষ্পত্তি করা হবে।

4. লোন প্রত্যাখ্যানের ক্ষেত্রে, তা গ্রাহকদের সঙ্গে সঙ্গেই জানানো হবে।

5. বিলম্বিত অর্থ প্রদানের জন্য জরিমানা ওভারডিউ পরিমাণের উপর প্রযোজ্য হবে এবং সম্পূর্ণ ঋণের পরিমাণের উপর নয়, যা চুক্তিতে স্পষ্ট অক্ষরে চিহ্নিত করা হবে।

6. AMFL নিশ্চিত করবে যে এটি বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবার চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি সহ লোনের শর্তাবলীতে হওয়া যে-কোনও পরিবর্তনের বিষয়ে স্থানীয় ভাষায় ঋণগ্রহীতাকে নোটিশ দেবে এবং এটি সম্ভাব্যভাবে প্রতিফলিত হবে।

7. AMFL প্রাপ্ত প্রতিটি পেমেন্ট ইলেকট্রনিক রসিদ যেমন SMS-এর মাধ্যমে ঋণগ্রহীতার কাছে স্বীকার করবে এবং চূড়ান্ত ডিসচার্জও স্বীকার করবে।

8. AMFL পর্যাপ্ত ব্যবস্থা গ্রহণ সুনিশ্চিত করবে (যেমন ঋণগ্রহীতার সাথে প্রশিক্ষণ, মূল্যায়ন এবং পর্যায়ক্রমিক কথোপকথন) যাতে ঋণগ্রহীতা লোনের মেয়াদে পণ্য, প্রক্রিয়া এবং লোনের শর্তাবলী সম্পূর্ণরূপে বুঝতে সক্ষম হন।

9. MFI লোনের জন্য কোনও জমানত ছাড়াই লোন প্রদান করা হয়। নন-MFI লোনের জন্য, জমানতগুলি সমস্ত বকেয়া পরিশোধের পরে বা ঋণের বকেয়া পরিমাণের আদায়ের উপর সমস্ত জমানতগুলি ছেড়ে দেবে যে-কোনও বৈধ অধিকার বা ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে AMFL-এর অন্য কোনও দাবির জন্য লিয়েন সাপেক্ষে। যদি সেট অফের এই ধরনের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে সেই বিষয়ে নোটিশ দেওয়া হবে, যার সঙ্গে থাকবে অবশিষ্ট ক্লেম সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ এবং যে-শর্তে প্রাসঙ্গিক ক্লেম নিষ্পত্তি/প্রদেয় না হওয়া পর্যন্ত AMFL জমানতগুলি ধরে রাখার অধিকারী।

10. কোম্পানি ব্যবসায়িক লেনদেনের সময় গ্রাহকের দ্বারা করা কোনও অনিচ্ছাকৃত বা করণিক ত্রুটির সুবিধা না নেওয়ার অঙ্গীকার করে।



11. ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ধারের অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, আশীর্বাদের সম্মতি বা অন্যথায়, অর্থাৎ, আপত্তি, যদি থাকে, তা অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হয়। এই ধরনের হস্তান্তর স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
12. সুদের কার্যকর হার, এবং AMFL দ্বারা প্রতিষ্ঠিত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাও বিশিষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে তার সমস্ত অফিসে এবং এটির দ্বারা তৈরি রচনাগুলিতে (আঞ্চলিক ভাষায়) এবং এর ওয়েবসাইটে।
13. সুদের হার এবং ঝুঁকির ক্রমবিন্যাসের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের জন্য বিভিন্ন সুদের হার চার্জ করার যৌক্তিকতা ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে আবেদনপত্র, অনুমোদন পত্রে প্রকাশ করা হবে এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটে আপডেট করা হবে।
14. জমানত হিসাবে সোনা গ্রহণ করার সময়, AMFL ঋণগ্রহীতা/পন টিকিটকে সোনার মূল্যায়ন এবং বিশুদ্ধতা (ক্যারেটের পরিপ্রেক্ষিতে) এবং বন্ধক রাখা সোনার ওজন সম্পর্কে একটি শংসাপত্র দেবে।

3(d) তথ্য এবং গোপনীয়তা

1. AMFL ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে KYC নথির ডিজিটাল কপি নেবে এবং RBI-এর নিয়ম অনুযায়ী তা যাচাই করবে।
2. AMFL আরও ঘন-ঘন ভিত্তিতে ইউনিফর্ম ক্রেডিট ডেটা ফর্ম্যাট অনুসারে RBI অনুমোদিত ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি (CICs) এর সাথে ঋণগ্রহীতার সঠিক এবং বিস্তৃত তথ্য আপলোড করা নিশ্চিত করবে।
3. AMFL এটাও নিশ্চিত করবে যে তারা CIC-র সাথে তাদের তথ্য নিয়ে ঋণগ্রহীতার দ্বারা উৎপাদিত যে-কোনও বিবাদের দ্রুত সমাধান করবে।
4. AMFL ঋণগ্রহীতার তথ্য কঠোরভাবে গোপন রাখার জন্য যথেষ্ট ব্যবস্থা নেবে।
5. AMFL শুধুমাত্র নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতেই তৃতীয় পক্ষের কাছে ঋণগ্রহীতা সম্পর্কিত তথ্য প্রকাশ করার অনুমতি পাবে
 - এই ধরনের তথ্য আইনের অধীনে সরবরাহ করা প্রয়োজন বা এটি একটি বাধ্যতামূলক ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে প্রদান করা হয় (উদাহরণস্বরূপ ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিগুলির জন্য)
 - ঋণগ্রহীতাদের এই ধরনের প্রকাশ সম্পর্কে অবহিত করা হয়েছে এবং লিখিতভাবে পূর্বানুমতি নেওয়া হয়েছে।
 - সংশ্লিষ্ট তৃতীয় পক্ষকে ঋণগ্রহীতার তথ্য পাওয়ার/শেয়ার করার জন্য কোম্পানিকে অবহিত করে ঋণগ্রহীতার দ্বারা অনুমোদন দেওয়া হয়েছে।
6. AMFL নিশ্চিত করবে যে প্রচার, বিপণন সামগ্রী এবং অন্যান্য জনসাধারণের খবরে তথ্য ব্যবহারের জন্য প্রতিটি ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে লিখিত সম্মতি নেওয়া হবে।



7. কোম্পানি গ্রাহকের দ্বারা প্রতিশ্রুত জমানতের নিরাপদ হেফাজত সুরক্ষিত করার জন্য সমস্ত সম্ভাব্য এবং যুক্তিসঙ্গত ব্যবস্থা গ্রহণ করার এবং কোম্পানির হেফাজতে থাকাকালীন কোনও দুর্ঘটনাজনিত, অসাবধানতাবশত বা প্রতারণামূলক ক্ষতির জন্য গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেওয়ার অঙ্গীকার করে। যদি জমানতের (সোনার) ক্ষতির চিহ্ন থাকে, লোন অনুমোদনের সময় কোম্পানির দ্বারা হেফাজতে নেওয়ার আগে, তাহলে সেই সত্যটি জানানো হবে বা সংক্ষিপ্তভাবে অনুমোদনের চিঠি/ পনটিকিটে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
8. চাহিদা অনুযায়ী, কোম্পানি লোন চলাকালীন বা বন্ধ হওয়ার সাথে সাথেই যে-কোনও সময়ে গ্রাহক বা তার যথাযথ অনুমোদিত প্রতিনিধিকে লোন অ্যাকাউন্টের একটি স্টেটমেন্ট প্রদান করবে। তবে, কোম্পানি তার বিবেচনার ভিত্তিতে, অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্ট প্রদানের জন্য গ্রাহককে যুক্তিসঙ্গত প্রসেসিং চার্জ প্রদানের জন্য বলতে পারে যদি অ্যাকাউন্টটি বন্ধ করার 30 দিন পরে এই ধরনের দাবি করা হয়।

3(f) অভিযোগের নিষ্পত্তি

1. কার্যকর এবং সমন্বয়যোগ্য পদ্ধতিতে দক্ষ ঋণগ্রহীতার অভিযোগ ব্যবস্থাপনা প্রক্রিয়ার মাধ্যমে ঋণগ্রহীতার স্বার্থ রক্ষায় AMFL-এর একটি শক্তিশালী ঋণগ্রহীতার অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা থাকবে।
2. AMFL তার শাখা, বিভাগীয় অফিস, হেড অফিস, লোন নথি এবং অন্যান্য যোগাযোগের ফোরামে (কোম্পানির ওয়েবসাইট ইত্যাদি) নোডাল অফিসারের বিবরণ সহ গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তির নাম এবং বিশদ বিবরণ স্পষ্টভাবে জানাবে এবং প্রদর্শন করবে।
3. AMFL-এর HO-এর থেকে একজন নিবেদিত অভিযোগকারী অফিসার রয়েছে যার সঙ্গে যোগাযোগ করা যেতে পারে এবং তার যোগাযোগের বিবরণ প্রতিটি ঋণগ্রহীতার লোনের পাসবুকে দেওয়া হয়েছে। এটি নিশ্চিত করবে যে যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে বিবাদ এবং অভিযোগ শোনা এবং সমাধান করা হয়।
4. AMFL-এর পুনরুদ্ধার সংক্রান্ত অভিযোগের প্রতিকারের জন্য একটি নিবেদিত ব্যবস্থা রয়েছে, AMFL এই ধরনের অভিযোগগুলির সরাসরি মূল্যায়ন করতে অভ্যন্তরীণ অডিট এবং ভিজিল্যান্স দলকে নিযুক্ত করবে।

স্পষ্টীকরণ বা অভিযোগের জন্য, ঋণগ্রহীতা টোল ফ্রি নং 1800 270 1146-এ অথবা পোস্টের মাধ্যমে আশীর্বাদ মাইক্রো ফাইন্যান্স লিমিটেড CIN- U65923TN2007PLC064550 9ম এবং 10ম ফ্লোর, 9 নং, ক্লাব হাউস রোড, আন্না সালাই, চেন্নাই 600002-এ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাপনার সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। অথবা grievances@asirvad.in-এ ইমেল করুন।

গ্রাহকদের তাদের সেন্টারের নম্বর, শাখা এবং অভিযোগের প্রকৃতির বিশদ বিবরণ প্রদান করার পরামর্শ দেওয়া হয় এবং কলের ধরনের উপর ভিত্তি করে গ্রাহকের প্রশ্নগুলির সমাধান করার জন্য রিসিভার একটি নির্দিষ্ট সময় দেন। গ্রাহকের প্রশ্ন/অভিযোগের সমাধান করার জন্য এই মডেলটিতে 7 থেকে 14 দিনের প্রাথমিক টার্নঅ্যারাউন্ড সময় দেওয়া হয়েছে।

যদি কোনও পরিস্থিতিতে GRO স্তরে 15 দিনের মধ্যে অভিযোগের সমাধান না হয়, গ্রাহক AMFL কর্পোরেট অফিসে (আশীর্বাদ মাইক্রো ফাইন্যান্স লিমিটেড, 9ম এবং 10ম ফ্লোর, 9 নং, ক্লাব হাউস রোড, আন্না সালাই, চেন্নাই 600002) কোম্পানির প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারকে (PNO) সম্বোধন করে চিঠি লিখে তা জানাতে পারেন। অথবা pno@asirvad.in-এ একটি ইমেল পাঠিয়ে বা (+91) 9710931215 মোবাইল নম্বরে (সকাল 9টা থেকে বিকেল সাড়ে 5টা) যোগাযোগ করতে পারেন।

যে-কোনও গ্রাহকের অভিযোগ/পরামর্শ যা AMFL-এ পৌঁছায় তা 1 মাসের মধ্যে উপরোক্ত প্রক্রিয়ার মাধ্যমে সুরাহা করা ও সমস্যা মেটানো প্রয়োজন - এতে ব্যর্থ হলে নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষের কাছে গ্রাহক সমস্যাটি উত্থাপন করতে পারেন।

অভ্যন্তরীণ ন্যায়পাল:

নভেম্বর 15, 2021 তারিখের RBI সার্কুলার CO.CEPD.PRS.No.S874/13-01-008/2021-2022 অনুযায়ী কোম্পানি 1 এপ্রিল 2022 থেকে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য অভ্যন্তরীণ ন্যায়পাল নিয়োগ করেছে। যদি অভিযোগগুলি (AMFL দ্বারা আংশিক/সম্পূর্ণ ভাবে প্রত্যাখ্যাত) মতামতের মাধ্যমে রুট করা হয় তবে অভ্যন্তরীণ ন্যায়পালের মতামত/মন্তব্য ক্লোজার যোগাযোগের সঙ্গে গ্রাহকের সাথে শেয়ার করা হবে।

MFIN অভিযোগ নিষ্পত্তি: গ্রাহক যদি অভিযোগ সেল এবং আপিল কর্তৃপক্ষের প্রশ্ন/অভিযোগের প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হন, তাহলে গ্রাহক ক্ষুদ্রঋণ শিল্পের মনিটরিং বোর্ড - মাইক্রোফাইন্যান্স ইনস্টিটিউশন নেটওয়ার্ক (MFIN) টোল-ফ্রি নম্বর 1800 1021 080 -এ অভিযোগ জানাতে পারেন।

অথবা RBI-এর কাছে অভিযোগ জানাতে পারেন

যদি এক মাসের মধ্যে অভিযোগের সমাধান না করা হয় তাহলে গ্রাহক যোগাযোগ করতে পারেন এই ঠিকানায় “জেনারেল ম্যানেজার, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, ডিপার্টমেন্ট অফ নন-ব্যাঙ্কিং সুপারভিশন, চেন্নাই রিজিওনাল অফিস, ফোর্ট গ্ল্যাসিস, 16, রাজাজি সালাই, P.B. নং.40, চেন্নাই-600001, টেলিফোন: 044-2536 1490/ 2539 9222, ফ্যাক্স: 044 2539 3797, ইমেল: dnbs@rbi.org.in”।

এমন পরিস্থিতিতে যেখানে অভিযোগটি 'পরিষেবার ঘাটতি' সংক্রান্ত, সেখানে শুধুমাত্র এক মাসেরও বেশি সময় ধরে সমাধানে বিলম্বের ক্ষেত্রে গ্রাহকরা RBI ন্যায়পালের কাছে যেতে পারেন, <https://cms.rbi.org> এর মাধ্যমে CMS পোর্টালে অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করে। অভিযোগগুলি ডেডিকেটেড ইমেলের (CRPC@rbi.org.in) মাধ্যমেও দায়ের করা যেতে পারে বা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, 4র্থ ফ্লোর, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160017 ঠিকানায় স্থাপিত 'সেন্ট্রালাইজড রিসিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার'-এ ফিজিক্যাল মোডে পাঠানো যেতে পারে, এবং সেই ফরম্যাটে যা RBI ন্যায়পাল স্কিমে প্রদত্ত ও যেটি সমস্ত শাখায় এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ। উপরন্তু, একটি টোল-ফ্রি নম্বর সহ যোগাযোগ কেন্দ্র রয়েছে - 14448 (সকাল 9:30 থেকে বিকেল 5:15 পর্যন্ত)।
