

## আশীৰ্বাদ মাইক্র' ফাইনেঞ্চ লিমিটেড

ন্যায়্য অনুশীলনী সংহিতা নীতি আৰবিআই চাৰ্কুলাৰ DOR/2021-22/89  
DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22, তাৰিখ 14 মাৰ্চ 2022 অনুসৰি সংশোধন কৰা হৈছে

অনুমোদনৰ বিৱৰণ:

অনুমোদনৰ তাৰিখ	31 মাৰ্চ ,2022
কাৰ্যকৰী তাৰিখ	31 মাৰ্চ,2022
অনুমোদিত	পৰিচালক মণ্ডলী
সংস্কৰণ	সংস্কৰণ -4
পলিচিধাৰক	কাৰ্যসেমূহ
পৰ্যালোচনা/ সংশোধনী তাৰিখ	31 মাৰ্চ,2022

## সূচিপত্ৰ

### I সাধাৰণ

- 1 সূচনা
- 2 পলিচিৰ উদ্দেশ্য
- 3 নীতিমালা
  - 3(a) ন্যায্য আদান-প্ৰদান
  - 3(b) উপযুক্ততা
  - 3(c) বিত্তীয় সাক্ষৰতা আৰু স্বচ্ছতা
  - 3(d) তথ্য আৰু গোপনীয়তা
  - 3(e) গোচৰ নিষ্পত্তি

## 1. সূচনা

আশীৰ্বাদ মাইক্র'ফাইনেঞ্চ লিমিটেডে (AMFL) বিত্তীয় অন্তর্ভুক্তিৰ চৰকাৰী কাৰ্যসূচীৰ গুৰুত্বপূৰ্ণ ভূমিকা পালন কৰিবলৈ আৰম্ভ কৰিছে কিয়নো তেওঁলোকে ভাৰতীয় সমাজৰ বেংকবিহীন শ্ৰেণীবোৰক সেৱা আগবঢ়ায় আৰু অৰ্থনৈতিক বিকাশ আৰু তেওঁলোকৰ জীৱন ধাৰণৰ মানদণ্ড উন্নত কৰাৰ ওপৰত গুৰুত্ব দি বিত্তীয় সেৱাপ্ৰদান কৰি অৰ্থনৈতিকভাৱে সক্ৰিয় দৰিদ্ৰ লোকসকলক শক্তিশালী কৰিবলৈ চেষ্টা কৰে।

সমাজৰ আৰ্থ-সামাজিক শাখালৈ ক্ষুদ্ৰ আৰ্থিক ঋণ/সেৱাৰ ওপৰত গুৰুত্ব দিয়া কোম্পানী হিচাপে, এ.এম.এফ.এল. সময়ে সময়ে আৰ.বি.আই.-ৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত ন্যায্য অনুশীলনী কোড অনুসৰণ কৰিবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ। এই এফপিচি, মুখ্য কাৰ্যালয়, বিভিন্ন কেন্দ্ৰত অৱস্থিত আঞ্চলিক কাৰ্যালয় আৰু সকলো ব্যৱসায়িক সংক্ৰান্ত (এমএফআই/এমএছএমই/সোণৰ ঋণ)-ত সমগ্ৰ ভাৰতত অৱস্থিত শাখাকে ধৰি কোম্পানীৰ সকলো কাৰ্যালয়ত প্ৰযোজ্য হ'ব। এফপিচি কোম্পানীৰ সকলো কৰ্মচাৰী আৰু বিষয়াৰ বাবে বাধ্যতামূলক হ'ব।

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ মাষ্টাৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি এই এফপিচি নীতি সংশোধন কৰা হৈছে - ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক (মাইক্র'ফাইনেঞ্চ ঋণৰ বাবে নিয়ামক ফ্ৰেমৱৰ্ক) নিৰ্দেশনা, 2022, আৰবিআই/ডিঅ'আৰ/2021- 22/89 ড'আৰ.এফ.আই.এন.আৰ.ই.চি.95/03.10.038/2021-22, 14 মাৰ্চ 2022 তাৰিখ।

## 2. আঁচনিৰ উদ্দেশ্য

অন্যান্য বিষয়ৰ সৈতে এই আঁচনিখনৰ মূল লক্ষ্য হ'ল কোম্পানীৰ প্ৰতিজন কৰ্মচাৰীক সুষ্ঠু অনুশীলনৰ সাংগঠনিক প্ৰধান লক্ষ্য অৰ্জনৰ বাবে সদায় প্ৰতিজন ঋণগ্ৰহীতাৰ কথা মনত ৰাখি ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ নিৰ্দেশনা মতে ন্যায্য অনুশীলন ক'ডৰ ওপৰত নিয়ন্ত্ৰক নিৰ্দেশিকাবিলাকৰ চেতনাকে কঠোৰভাৱে মানি চলা। ঋণ প্ৰদানত ন্যায্য অভ্যাস, গ্ৰাহকসকলৰ স্বচ্ছতা আৰু ব্যৱসায়িক অনুশীলন আৰু গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে সম্পৰ্কৰ ক্ষেত্ৰত নৈতিক মানদণ্ডৰ প্ৰতিশ্ৰুতিক শক্তিশালী কৰা।

আমাৰ সকলো শাখা কাৰ্যালয়, বিভাগীয়/আঞ্চলিক/ৰাজ্যিক/অঞ্চল কাৰ্যালয়, মুখ্য কাৰ্যালয় আৰু লগতে কোম্পানীৰ ৱেবছাইট [www.asirvadmicrofinance.co.in](http://www.asirvadmicrofinance.co.in) -ত ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব, আৰু লগতে গ্ৰাহকক অনুৰোধক্ৰমে, চাহিদা মতে, এফ.পি.চি.-ৰ এটা প্ৰতিলিপি উপলব্ধ কৰিব।

আমাৰ সাধাৰণ নীতি হৈছে গ্ৰাহকৰ সৈতে যুক্তিসঙ্গত, স্বচ্ছ আৰু নিৰপেক্ষ হোৱা। কোম্পানীয়ে প্ৰতিষ্ঠিত প্ৰক্ৰিয়াবোৰ অনুসৰণ কৰিব বিচাৰে, গ্ৰাহকৰ প্ৰয়োজনীয়তা বুজিব বিচাৰে আৰু সময়ে সময়ে আমাৰ সকলো লেনদেনত যুক্তিসঙ্গত হ'ব বিচাৰে। আৱেদন প্ৰপত্ৰবোৰ ডিজাইন কৰা হৈছে, আৰু সম্পৰ্ক প্ৰক্ৰিয়াটো আমি আমাৰ লেনদেন আৰু লেনদেনত স্বচ্ছ হোৱাটো নিশ্চিত কৰিব পৰাকৈ তৈয়াৰ কৰা হৈছে।

## 3. মূল নীতি

ঋণ লওঁতাৰ সৈতে লেনদেন কৰোঁতে ন্যায্য অনুশীলনী কোডবোৰত 5 টা উপাদান আছে

- ন্যায্য বাৰ্তালাপ
- উপযুক্ততা
- বিত্তীয় সাক্ষৰতা আৰু স্বচ্ছতা
- তথ্য আৰু গোপনীয়তা
- গোচৰ নিষ্পত্তি

### 3(a) ন্যায় আদান-প্রদান

1. এ.এম.এফ.এল.-ৰ লক্ষ্য হৈছে কোনো গ্ৰাহক/ঋণ লওঁতাক ধৰ্ম, জাতি, লিংগ, বৈবাহিক স্থিতি আদিৰ দৰে ভিত্তিৰ বিৰুদ্ধে অন্যায়ভাৱে বৈষম্য কৰা নহয়।
2. এ.এম.এফ.এল.-এ কোম্পানীৰ হৈ কাম কৰা সকলো কৰ্মচাৰী / ব্যক্তিক অধিক নিশ্চিত কৰিব যে-
  - সন্মানজনক ভাষা ব্যৱহাৰ কৰিব, শালীনতা বজাই ৰাখিব আৰু সদায় সামাজিক /সাংস্কৃতিক সংবেদনশীলতাৰ প্ৰতি সন্মান জনাব,
  - যিকোনো সময়তে অনৈতিক বা বেয়া ভাষাৰে ভয় নুখুৱাব বা ব্যৱহাৰ নকৰিব,
  - ঋণ পুনৰুদ্ধাৰ কৰোঁতে, সাধাৰণতে ঋণ লওঁতা আৰু এ.এম.এফ.এল.-ৰ দ্বাৰা পাৰস্পৰিকভাৱে নিৰ্ধাৰণ কৰা নিৰ্ধাৰিত/কেন্দ্ৰীয় নিৰ্ধাৰিত স্থানত পুনৰুদ্ধাৰ কৰা হয়। যদিহে ঋণ লওঁতাই নিৰ্ধাৰিত/ কেন্দ্ৰীয় নিৰ্ধাৰিত স্থানত দুটা বা অধিক ক্ৰমাগত সময়ত উপস্থিত হ'বলৈ বিফল হয়, সেইক্ষেত্ৰত কৰ্মচাৰীসকলক কেৱল ঋণ লওঁতাৰ বাসস্থান বা কামৰ স্থানত পুনৰুদ্ধাৰ কৰিবলৈ অনুমতি দিয়া হ'ব।  
ঋণ লওঁতাক ফোন কৰোঁতে এ.এম.এফ.এল.-য়ে পূৱা 9:00 বজাৰ আগতে আৰু সন্ধিয়া 6:00 বজাৰ পিছত কোন কল গ্ৰহণ নকৰিব নকৰিব বা অনুপযুক্ত সময়ত যেনে শোক, বেমাৰ, সামাজিক অনুষ্ঠান যেনে বিবাহ ইত্যাদি সময়ত কল গ্ৰহণ নকৰিব।
  - কোম্পানীৰ কৰ্মচাৰীসকলে গ্ৰাহকৰ সৈতে পেছাদাৰী আচৰণ কৰাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ কোম্পানীয়ে এক কাৰ্যকৰী প্ৰশিক্ষণ প্ৰণালী প্ৰস্তুত কৰিব, আৰু তেওঁলোকে এই সন্দৰ্ভত এইচআৰ নীতিত উল্লেখ কৰা মুখ্য নিয়মসমূহ মানি চলিব।
  - এ.এম.এফ.এল.-এ ঋণ লওঁতাৰ আত্মীয়, বন্ধুবান্ধৱ বা সহকৰ্মীসকলক উৎপীড়ন নকৰিব। ঋণ লওঁতাৰ বা ঋণ লওঁতাৰ পৰিয়ালৰ/সম্পত্তি/খ্যাতি ক্ষতিগ্ৰস্ত কৰিবলৈ বা ঋণ লওঁতাৰ নাম প্ৰকাশ কৰিবলৈ হিংসা বা আন একে ধৰণৰ ব্যৱহাৰৰ ভাবুকি ব্যৱহাৰ বা ভাবুকি নকৰিব।
  - এ.এম.এফ.এল.-অৰ কৰ্মচাৰীসকলক ঋণৰ পৰিমাণ বা পৰিশোধ নকৰাৰ পৰিণামৰ বিষয়ে ঋণ লওঁতাক বিপথে পৰিচালিত কৰিবলৈ অনুমতি দিয়া নহয়।
  - ব্যৱসায়নীতিৰ বিষয় হিচাপে এ.এম.এফ.এল.-য়ে সংগ্ৰহ/পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে তৃতীয় পক্ষৰ এজেন্টনিয়োগ নকৰে।
3. ঋণ চুক্তিৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত প্ৰদান কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে এ.এম.এফ.এল.-য়ে ঋণ লওঁতাৰ বিষয়ত হস্তক্ষেপ কৰাৰ পৰা বিৰত থাকে (যদিহে ঋণ লওঁতাই আগতে প্ৰকাশ নকৰা নতুন তথ্য ঋণদাতাৰ দৃষ্টিগোচৰ নহয়)।
4. কোম্পানীয়ে কেৱল অস্তিম উপায় হিচাপে নিৰাপত্তা নিষ্পত্তি কৰিব আৰু সেয়াও গ্ৰাহকক প্ৰাপ্য পৰিশোধ কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত আৰু সঠিক জাননী প্ৰদান কৰাৰ পিছত। এনে জাননী ঋণ আবেদন/চুক্তিত সন্নিবিষ্ট চৰ্তাৱলী অনুসৰি আৰু প্ৰযোজ্য আইন আৰু নিয়ামক নিৰ্দেশনা অনুসৰণ কৰি হ'ব।
5. যদি গ্ৰাহকে সুদ আৰু অন্যান্য মাচুলৰ সৈতে ঋণ একাউন্ট বন্ধ কৰিবলৈ কোম্পানীয়ে প্ৰেৰণ কৰা যোগাযোগৰ প্ৰতি ইতিবাচক সঁহাৰি নিদিয়ে, সেইক্ষেত্ৰত ৰাজহুৱা নিলামৰ জৰিয়তে সুৰক্ষা (সোণ) নিষ্পত্তি কৰা হ'ব। প্ৰযোজ্য আইন আৰু নিয়ামক নিৰ্দেশনা অনুসৰণ কৰি সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা নিলাম নীতি অনুসৰি নিলাম অনুষ্ঠিত কৰা হ'ব।
6. য'ত কোম্পানীয়ে ঋণৰ স্বাভাৱিক ম্যাদৰ আগতেই সুৰক্ষা নিষ্পত্তি কৰাৰ প্ৰস্তাৱ দিয়ে, ঋণৰ আবেদন/চুক্তি আৰু ঋণ অনুমোদন পত্ৰ (প'ন টিকট) প্ৰদান কৰা অধিকাৰৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি গ্ৰাহকক এনে পদক্ষেপ গ্ৰহণ কৰাৰ আগতে পৰ্যাপ্ত আৰু সঠিক জাননী প্ৰদান কৰা হ'ব।

7. কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকসকলক সকলো প্ৰাপ্য ৰখাৰ সম্পূৰ্ণ নিষ্পত্তিৰ লগে লগে সুৰক্ষাৰ ডেলিভাৰী ঘূৰাই ল'বলৈ পছন্দ কৰে আৰু উৎসাহিত কৰে। অৱশ্যে, যদি গ্ৰাহকে সুৰক্ষা (সোণ) বিতৰণ কৰিবলৈ অক্ষম হোৱাৰ ব্যতিক্ৰমী উদাহৰণ থাকে, কোম্পানীৰ অক্ষমতাৰ বাবে দায়ী নহয়, তেন্তে ঋণ একাউন্ট বন্ধ কৰাৰ পিছত যুক্তিসংগত সুৰক্ষিত জিন্মা মাচুল পৰিশোধ কৰিব লাগিব; যি ঋণ আবেদন/চুক্তিৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব আৰু গ্ৰাহকক যথাযথভাৱে পৰামৰ্শ দিয়া হ'ব বা শাখা চৌহদ আৰু কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব।

### 3(b) উপযুক্ততা

1. এটা ঋণ প্ৰক্ৰিয়া কৰোঁতে, এ.এম.এফ.এল.-এ ঋণ লওঁতাৰ পৰা তথ্য, পৰামৰ্শ আৰু /অথবা গ্ৰুপ ঋণ লওঁতাসকলৰ পৰা পৰামৰ্শ, ক্ৰেডিট ইনফৰমেচন ৰিপোর্ট (CIR) ব্যৱহাৰ কৰি আৰ্থিক পৰিস্থিতি (আয় আৰু ব্যয়), ঋণৰ প্ৰয়োজনীয়তা, ঋণ পৰিশোধৰ ক্ষমতা/ঋণ বিতৰণ কৰাৰ আগতে ফিল্ড পৰ্যায়ৰ বুদ্ধিমত্তা ইত্যাদিৰ মূল্যায়ন কৰাটো নিশ্চিত কৰিব।
2. এ.এম.এফ.এল.-এ নিশ্চিত কৰিব যে ঋণ লওঁতাৰ পৰিশোধৰ যোগ্যতাৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ ঋণ আৰু ঋণ লওঁতাৰ ঋণ পৰিশোধ কৰাৰ পৰ্যাপ্ত পৰিশোধ ক্ষমতা আছে আৰু তেওঁলোকৰ বাবে অতিৰিক্ত বোজা নহয়।
3. মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ বা ক্ষুদ্ৰঋণ ঋণৰ ক্ষেত্ৰত, এ.এম.এফ.এল.-য়ে নিশ্চিত কৰিব যে পৰিয়ালৰ ঋণ পৰিশোধৰ বাধাব্যাহকতা (জামানত-মুক্ত মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ বা ক্ষুদ্ৰঋণ ঋণৰ লগতে আন যিকোনো প্ৰকাৰৰ জামানতঋণ) মাহিলী ঘৰুৱা উপাৰ্জনৰ 50 শতাংশতকৈ অধিক হ'ব নালাগে যাৰ ভিতৰত আছে মূলধন আৰু লগতে বিবেচনাধীন ঋণৰ বাবে সুদ উপাদান।
4. ঋণ মঞ্জুৰ কৰা আৰু প্ৰথম কিস্তি পৰিশোধৰ দেয় তাৰিখৰ মাজত স্থগিতাদেশ প্ৰদান কৰা হ'ব যিটো ঋণ আবেদন প্ৰক্ৰিয়াৰ সময়ত গ্ৰাহকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰা হ'ব।

### 3(c) বিত্তীয় সাক্ষৰতা আৰু স্বচ্ছতা

1. এ.এম.এফ.এল.-এ ঋণ নথিপত্ৰৰ জৰিয়তে ঋণ লওঁতাক মুখ্য তথ্য ভাগ-বতৰা কৰিব যেনে ঋণ আবেদন/অনুমোদন পত্ৰ/ঋণ চুক্তি/বন্ধকী টিকট আৰু ঋণ কাৰ্ড তথ্য পত্ৰৰ সৈতে, আৰু নিম্নলিখিতবোৰ সামৰি ল'ব;
  - ঋণৰ বিৱৰণ (যোগ্য ঋণৰ পৰিমাণ, ঋণ আঁচনি, ম্যাদ, পৰিশোধৰ সমনতা/পৰিমাণ, পৰিশোধ যোগ্য মুঠ পৰিমাণৰ ওপৰত বাৰ্ষিক সুদৰ হাৰ, সুদৰ কাৰ্যকৰী হাৰ, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ মাচুল, অতিৰিক্ত সুদ, ফৰক্লোজাৰ /প্ৰাক-পৰিশোধ মাচুল, সুদ গণনা পদ্ধতি, সুদৰ ওপৰত ৰেহাই বা আৰবিআইৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি অনুমোদিত আন যিকোনো মাচুল বা শুল্ক, বীমা আৱৰণৰ পৰিমাণ আৰু আৱৰা অন্যান্য বিপদাশংকাৰ চৰ্তাৱলী)
  - কোম্পানীৰ পৰিচয় আৰু ঠিকনা, যোগাযোগৰ বিৱৰণ।
  - ঋণ লওঁতাৰ গোচৰ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ বিৱৰণ।

মাইক্র'ফাইনেঞ্চ বা ক্ষুদ্র ঋণৰ উপৰিও, নিম্ন-উপাৰ্জনৰ পৰিয়ালবোৰক বন্ধকীকৃত ঋণৰ বাবে তথ্যপত্ৰ প্ৰদান কৰা হ'ব।

2. এ.এম.এফ.এল.-য়ে ঋণ লওঁতাসকলক স্থানীয় ভাষা বা তেওঁলোকে বুজি পোৱা ভাষাত সকলো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী জনাব।

ঋণৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী ঋণ লওঁতাসকলক লিখিত ৰূপত স্পষ্টভাৱে জনোৱা হয়। প্ৰতিটো কেন্দ্ৰক দিয়া বাধ্যতামূলক প্ৰশিক্ষণৰ সময়ত, এ.এম.এফ.এল.-এ ঋণ লওঁতাসকলক এই চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ বিষয়ে বিনামূলীয়াকৈ বিত্তীয় সাক্ষৰতা প্ৰদান কৰে যাতে ঋণ লওঁতাই ঋণ এটাৰ বিষয়ে এক সু-অৱগত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে।

3. এ.এম.এফ.এল.-এ ঋণ লওঁতাসকলক প্ৰাপ্ত সকলো ঋণ আৱেদনৰ বাবে স্বীকৃতি প্ৰদান কৰাটো নিশ্চিত কৰিব। আৱেদন প্ৰপত্ৰখনত ঋণ লওঁতাই দাখিল কৰিব লগা নথিপত্ৰ আৰু ঋণ প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে সকলো সম্পৰ্কিত চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী আৰু ঋণৰ আৱেদনবোৰ নিষ্পত্তি কৰাৰ সময়সীমা সূচিত কৰিব লাগিব।

4. ঋণ প্ৰত্যাখ্যানৰ ক্ষেত্ৰত, গ্ৰাহকসকলক বিষয়টো তৎক্ষণাত জনোৱা হ'ব।

5. বিলম্বিত পৰিশোধৰ বাবে অতিৰিক্ত পৰিমাণৰ ওপৰত জৰিমনা প্ৰয়োগ কৰা হ'ব, সম্পূৰ্ণ ঋণৰ পৰিমাণৰ ওপৰত নহয়, যাক চুক্তিত সাহসী ভাৱে চিহ্নিত কৰা হ'ব। ...

6. এ.এম.এফ.এল.-এ নিশ্চিত কৰিব যে ই ঋণৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে স্থানীয় ভাষাত ঋণ লওঁতাক জাননী প্ৰদান কৰিব যাৰ ভিতৰত আছে বিতৰণৰ সময়সূচী, সুদৰ হাৰ, সেৱা মাচুল, পূৰ্বপৰিশোধ মাচুল ইত্যাদি আৰু সেইবোৰ সম্ভাৱ্যভাৱে প্ৰতিফলিত হ'ব।

7. এ.এম.এফ.এল.-এ ঋণ লওঁতাক এছ.এম.এছ.-ৰ দৰে ইলেক্ট্ৰনিক ৰচিদৰ সৈতে প্ৰাপ্ত কৰা প্ৰতিটো পৰিশোধ স্বীকাৰ কৰিব আৰু লগতে চূড়ান্ত ডিচচাৰ্জ স্বীকাৰ কৰিব।

8. ঋণৰ ম্যাদৰ সময়ত ঋণ লওঁতাই ঋণৰ সামগ্ৰী, প্ৰক্ৰিয়া আৰু চৰ্তাৱলী সম্পূৰ্ণৰূপে বুজিবলৈ সক্ষম কৰাৰ বাবে এ.এম.এফ.এল.-য়ে পৰ্যাপ্ত ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰাটো নিশ্চিত কৰিব (যেনে ঋণ লওঁতাৰ সৈতে প্ৰশিক্ষণ, মূল্যায়ন আৰু সময়ে সময়ে বাৰ্তালাপ)।

9. কোনো জামানত অবিহনেই এমএফআই ঋণ প্ৰদান কৰা হয়। অ-এম.এফ.আই. ঋণৰ বাবে, জামানতবোৰে সকলো প্ৰাপ্য পৰিশোধ বা ঋণ লওঁতাৰ বিৰুদ্ধে এ.এম.এফ.এল.-ৰ আন যিকোনো দাবীৰ বাবে যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা লিয়েন সাপেক্ষে বকেয়া পৰিমাণৰ ঋণ প্ৰাপ্ত কৰাৰ পিছত সকলো জামানাত বা চিকিউৰিটি মুকলি কৰিব।

10. কোম্পানীয়ে ব্যৱসায় কৰাৰ সময়ত গ্ৰাহকে কৰা কোনো অনিচ্ছাকৃত বা ক্লাৰিকেল ত্ৰুটিৰ সুবিধা নলোৱাৰ দায়িত্ব লয়।

11. ঋণ লওঁতাৰ পৰা ধাৰৰ একাউন্ট স্থানান্তৰৰ বাবে অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, সন্মতি বা অন্যথা, অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ তথ্যৰ পৰা 21 দিনৰ ভিতৰত আশীৰ্বাদৰ আপত্তি জনোৱা হয়। আইনৰ সৈতে সামঞ্জস্য ৰাখি স্বচ্ছ চুক্তিগত চৰ্তাৱলী অনুসৰি এনে স্থানান্তৰ কৰা হ'ব।
12. আৰোপ কৰা সুদৰ কাৰ্যকৰী হাৰ, আৰু এ.এম.এফ.এল.-ৰ দ্বাৰা স্থাপিত গোচৰ নিষ্পত্তি প্ৰণালীও ইয়াৰ সকলো কাৰ্যালয়ত আৰু ইয়াৰ দ্বাৰা জাৰী কৰা তথ্যসামগ্ৰী (স্থানীয় ভাষাত) আৰু ইয়াৰ ৱেবছাইটত গুৰুত্বপূৰ্ণভাৱে প্ৰদৰ্শিত হ'ব।
13. বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ ঋণ লওঁতাসকলক বিভিন্ন সূত্ৰৰ হাৰ আদায় কৰাৰ বাবে সূত্ৰৰ হাৰ আৰু বিপদাশংকাৰ গ্ৰেডেচনৰ পদ্ধতি আৰু আৱেদন প্ৰপত্ৰ, অনুমোদন পত্ৰত ঋণ লওঁতা বা গ্ৰাহকক প্ৰকাশ কৰা হ'ব আৰু কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত আপডেট কৰা হ'ব।
14. সোণক জামানত হিচাপে গ্ৰহণ কৰোঁতে, এ.এম.এফ.এল.-এ ঋণ লওঁতা/বন্ধকী টিকটক এক প্ৰমাণপত্ৰ প্ৰদান কৰিব, সোণ ৰখাৰ বাবে আৰু বিশুদ্ধতা (কেৰেটৰ ক্ষেত্ৰত) আৰু প্ৰতিশ্ৰুতি দিয়া সোণৰ ওজন উল্লেখ কৰিব।

### 3(d) তথ্য আৰু গোপনীয়তা

1. এএমএফএল-এ ঋণ লওঁতাসকলৰ পৰা কেৱাইচি নথিপত্ৰৰ ডিজিটেল প্ৰতিলিপি প্ৰাপ্ত কৰিব আৰু ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ নিয়ম অনুসৰি ইয়াক বৈধ কৰিব।
2. এ.এম.এফ.এল.-এ অধিক সঘনাই ইউনিফৰ্ম ক্রেডিট ডাটা ফৰ্মেট অনুসৰি আৰ.বি.আই. অনুমোদিত ক্রেডিট ইনফৰ্মেচন কোম্পানীবোৰৰ (চি.আই.চি.) সৈতে সঠিক আৰু বিশ্বস্ত ঋণ লওঁতাৰ তথ্য আপলোড কৰাটো নিশ্চিত কৰিব।
3. এএমএফএল-এ এইটোও নিশ্চিত কৰিব যে ঋণ লওঁতাই চিআইচিৰ সৈতে তেওঁলোকৰ তথ্যৰ বিষয়ে উত্থাপন কৰা যিকোনো বিবাদ তৎক্ষণাত সমাধান কৰিব।
4. এ.এম.এফ.এল.-এ ঋণ লওঁতাৰ তথ্য কঠোৰভাৱে গোপনীয় ৰখাৰ বাবে পৰ্যাপ্ত ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিব।
5. এ.এম.এফ.এল.-এক কেৱল নিম্নলিখিত পৰিস্থিতিত ঋণ লওঁতা সম্পৰ্কীয় তথ্য তৃতীয় পক্ষক প্ৰকাশ কৰাৰ অনুমতি দিয়া হ'ব  
এনে তথ্য আইনৰ অধীনত প্ৰদান কৰিব লাগিব বা ইয়াক এক বাধ্যতামূলক ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যৰ বাবে প্ৰদান কৰা হয় (উদাহৰণ স্বৰূপে ক্রেডিট তথ্য কোম্পানীবোৰক)  
- ঋণ লওঁতাসকলক এনে প্ৰকাশৰ বিষয়ে অৱগত কৰা হৈছে আৰু লিখিতভাৱে আগতীয়া অনুমতি প্ৰাপ্ত কৰা হৈছে।  
- প্ৰস্তুত থকা তৃতীয় পক্ষক ঋণ লওঁতাৰ তথ্য প্ৰাপ্ত/স্বৈয়াৰ কৰিবলৈ কোম্পানীক অৱগত কৰি ঋণ লওঁতাই কৰ্তৃত্ব প্ৰদান কৰিছে।

6. এ.এম.এফ.এল.-এ প্রমোচন, বিপণন সামগ্ৰী আৰু অন্যান্য ৰাজহুৱা তথ্যত তথ্য ব্যৱহাৰ কৰাৰ বাবে প্ৰতিজন ঋণ লওঁতাৰ পৰা লিখিত সন্মতি প্ৰাপ্ত কৰাটো নিশ্চিত কৰিব।
7. কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক প্ৰতিশ্ৰুতি দিয়া সুৰক্ষাৰ সুৰক্ষিত জিন্মা নিশ্চিত কৰাৰ বাবে সকলো সম্ভৱ আৰু যুক্তিসংগত ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰাৰ আৰু কোম্পানীৰ জিন্মাত থাকোতে যিকোনো দুৰ্ঘটনাজনিত, অসাৰধানতাপূৰ্ণ, বা প্ৰৱৰ্ত্তনামূলকভাৱে নিৰাপত্তা হেৰুওৱাৰ বাবে গ্ৰাহকক ক্ষতিপূৰণ দিয়াৰ দায়িত্ব লয়। যদি সুৰক্ষা (সোণ)ৰ ক্ষতিৰ লক্ষণ থাকে, ঋণ মঞ্জুৰ কৰাৰ সময়ত কোম্পানীৰ দ্বাৰা জিন্মাত লোৱাৰ আগতে, তথ্যটো অনুমোদন পত্ৰ/বন্ধকীটিকটত অৱগত কৰা হ'ব বা চমুকৈ অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।
8. কোম্পানীয়ে, চাহিদা অনুসৰণ কৰি, গ্ৰাহক বা তেওঁৰ যথাযথভাৱে কৰ্ত্ত্বপ্ৰাপ্ত প্ৰতিনিধিক ঋণৰ মুদ্ৰাৰ সময়ত বা বন্ধ হোৱাৰ লগে লগে যিকোনো সময়তে ঋণ একাউন্টৰ বিবৃতি প্ৰদান কৰিব। অৱশ্যে, কোম্পানীয়ে নিজৰ বিবেচনা অনুসৰি, একাউন্টটো বন্ধ হোৱাৰ 30 দিন পিছত এনে দাবী কৰা হ'লে একাউন্টৰ বিবৃতি প্ৰদান কৰাৰ বাবে গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা যুক্তিসংগত প্ৰচেছিং মাচুল পৰিশোধ কৰিব লাগিব পাৰে।

### 3(f) গোচৰ নিষ্পত্তি

1. এ.এম.এফ.এল.-ৰ এক কাৰ্যকৰী আৰু সময়মতে দক্ষ ঋণ লওঁতা গোচৰ ব্যৱস্থাপনা প্ৰণালীৰ দ্বাৰা ঋণ লওঁতাৰ স্বাৰ্থ সুৰক্ষিত কৰাৰ বাবে শক্তিশালী ঋণ লওঁতা গোচৰ নিষ্পত্তি প্ৰণালী থাকিব।
2. এ.এম.এফ.এল.-এ শাখা, বিভাগীয় কাৰ্যালয়, এইচ.অ'. কাৰ্যালয়, ঋণ নথিপত্ৰ আৰু অন্যান্য যোগাযোগ মঞ্চ (কোম্পানীৰ ৱেবছাইট ইত্যাদি)ত গ্ৰাহকৰ গোচৰ নিষ্পত্তিৰ নাম আৰু বিৱৰণ স্পষ্টভাৱে যোগাযোগ আৰু প্ৰদৰ্শন কৰিব আৰু নোডেল বিষয়াৰ বিৱৰণৰ সৈতে প্ৰদৰ্শন কৰিব।
3. এ.এম.এফ.এল.-ৰ এইচ.অ'.-ৰ এজন সমৰ্পিত গোচৰ বিষয়া আছে যাক প্ৰতিজন ঋণ লওঁতাৰ ঋণ পাছবুকত প্ৰদান কৰা যোগাযোগৰ বিৱৰণত উপনীত হ'ব পাৰিব। ই নিশ্চিত কৰিব যে বিবাদ আৰু গোচৰবিলাক যুক্তিসংগত সময়ৰ ভিতৰত শুনা আৰু সমাধান কৰা হয়।
4. পুনৰুদ্ধাৰ সম্পৰ্কীয় গোচৰ নিষ্পত্তিৰ বাবে এ.এম.এফ.এল.-ৰ এক সমৰ্পিত প্ৰণালী আছে, এনে গোচৰবোৰ পোনপটীয়াকৈ মূল্যায়ন কৰিবলৈ এ.এম.এফ.এল.-ত আভ্যন্তৰীণ অডিট আৰু ভিজিলেন্স দল অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব।

স্পষ্টীকৰণ বা গোচৰৰ বাবে, ঋণ লওঁতাই টোল ফ্ৰী নং 1800 270 1146-ত বা আশীৰ্বাদ মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ লিমিটেডৰ পোষ্টৰ দ্বাৰা গোচৰ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাপনা বা চিআইএন- U65923TN2007PLC064550 9ম আৰু 10 মহলা, নং 9, ক্লাব হাউচ ৰোড, আল্লা চলাই, 600002 নাইবা [grievances@asirvad.in](mailto:grievances@asirvad.in) -ত যোগাযোগ কৰিব পাৰে।

গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকৰ কেন্দ্ৰীয় নম্বৰ, শাখা, আৰু তেওঁলোকৰ গোচৰৰ প্ৰকৃতিৰ বিৱৰণ প্ৰদান কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হয়, আৰু প্ৰাপ্তকৰ্তাই কলটোৰ প্ৰকৃতিৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি গ্ৰাহকৰ প্ৰশ্নবোৰ বন্ধ কৰিবলৈ এক নিৰ্দিষ্ট সময় ধাৰ্য কৰে। গ্ৰাহকৰ প্ৰশ্ন/গোচৰ বন্ধ কৰিবলৈ এই মডেলত 7 ৰ পৰা 14 দিনৰ প্ৰাথমিক সময় নিৰ্ধাৰণ কৰা হৈছে।

এনে পৰিস্থিতিত য'ত জি.আৰ.অ'. পৰ্যায়ত 15 দিনৰ ভিতৰত গোচৰটো সমাধান কৰা নহয়, গ্ৰাহকে এএমএফএল কৰ্পোৰেট অফিচ (আশীৰ্বাদ মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ লিমিটেড, 9ম আৰু দশম মহলা, 9 নং, ক্লাব হাউচ ৰোড, আল্লা চলাই,



চেল্লাই-600002) মুখ্য নোডেল বিষয়াক সম্বোধন কৰি বা pno@asirvad.in মোবাইল নম্বৰ (+91:90)ত যোগাযোগ কৰি বা মোবাইল নম্বৰ (91+00)ত যোগাযোগ কৰি বা মোবাইল নম্বৰ (+91) 9710931215 ত (পুৱা 9:00 বজাৰ পৰা বিয়লি 5:30 বজালৈ) যোগাযোগ কৰি কোম্পানীৰ মুখ্য নোডেল বিষয়া (পিএনঅ') লৈ একেটা বিষয় জনাব পাৰে।

এ.এম.এফ.এল.-ত উপনীত হোৱা যিকোনো গ্ৰাহকৰ গোচৰ/পৰামৰ্শ 1 মাহৰ ভিতৰত গোচৰৰ ওপৰোক্ত প্ৰক্ৰিয়াৰ ভিতৰত সমাধান আৰু বন্ধ কৰিব লাগিব - যাৰ বাবে গ্ৰাহকে নিয়ন্ত্ৰক কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰত সমস্যাটো উত্থাপন কৰিব পাৰে।

### **আভ্যন্তৰীণ অম্বুডচমেন :**

আৰ.বি.আই. জাননী অনুসৰি: চি.ও. CO.CEPD.PRS.No.S874/13-01-008/2021-2022, তাৰিখ 15 নৱেম্বৰ, 2021 -ত কোম্পানীয়ে গোচৰ নিষ্পত্তিৰ বাবে 1 এপ্ৰিল 2022 -ত আভ্যন্তৰীণ অম্বুডচমেন নিযুক্ত কৰিছে। যদি গোচৰবোৰ (এএমএফএল-ৰ দ্বাৰা আংশিক/সম্পূৰ্ণৰূপে নাকচ কৰা) মতামতৰ জৰিয়তে প্ৰেৰণ কৰা হয়, তেন্তে আভ্যন্তৰীণ লোকপালৰ মতামত/মন্তব্য গ্ৰাহকৰ সৈতে বন্ধ যোগাযোগৰ সহ গ্ৰাহকৰ সৈতে শ্বেয়াৰ কৰা হ'ব।

**এম.এফ.আই.এন. গোচৰ নিষ্পত্তি:** যদি গ্ৰাহকজন তেওঁৰ প্ৰশ্ন/গোচৰ সম্পৰ্কিত প্ৰশ্নৰ উত্তৰত গোচৰ বিভাগ আৰু আপীল কৰ্তৃপক্ষৰ প্ৰতিক্ৰিয়াৰ সৈতে সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে গ্ৰাহক মুক্তমনে ক্ষুদ্ৰাৰ্ণ শিল্প - ক্ষুদ্ৰাৰ্ণ প্ৰতিষ্ঠানৰ মনিটৰিং বোৰ্ডেৰ ওচৰত গোচৰ উত্থাপন কৰিব পাৰিব।

নেটৱৰ্ক (এমএফআইএন) টোল-ফ্ৰী নম্বৰ 1800 1021 080।

### **অথবা আৰ.বি.আই.-ৰ ওচৰত গোচৰ উত্থাপন কৰিব পাৰে**

যদি গোচৰটো এমাহৰ ভিতৰত সমাধান নহয় তেন্তে গ্ৰাহকে "জেনাৰেল মেনেজাৰ, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক, বেঙ্কিং বিহীন তহাৱধান বিভাগ, চেল্লাই আঞ্চলিক কাৰ্যালয়, ফৰ্ট গ্লেচিছ, 16, ৰাজাজী ছালাই, পি.বি.নং 40, চেল্লাই-600001 -ৰ ওচৰলৈ যাব পাৰে, ফোন: 044-2536 1490/2539 9222, ফেক্স: 044 2539 379 777 ইমেইল: dnbs@rbi.org.in"।

যিবোৰ পৰিস্থিতিত গোচৰটো 'পৰিসেৱাত অভাৱ' সম্পৰ্কীয়, গ্ৰাহকে কেৱল এক মাহতকৈ অধিক সময়ৰ বাবে সমাধানত পলম হোৱাৰ পৰিস্থিতিত, <https://cms.rbi.org.in> জৰিয়তে চিএমএছ পৰ্টেলত অনলাইনত গোচৰ দাখিল কৰি আৰ.বি.আই. লোকপালৰ ওচৰলৈ যাব পাৰে। গোচৰবোৰ সমৰ্পিত ই-মেইলৰ জৰিয়তে (CRPC@rbi.org.in) দাখিল কৰিব পাৰি বা ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক, 4ৰ্থ মহলা, চেপ্টেম্বৰ 17, চণ্ডিগড় -160017 অৱস্থিত 'কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ'লৈ ভৌতিক (ফিজিকেল) মোডত প্ৰেৰণ কৰিব পাৰি - আৰবিআই লোকপাল আঁচনিৰ দৰে প্ৰদান কৰা প্ৰপত্ৰত যিটো সকলো শাখাত আৰু কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ। ইয়াৰ উপৰিও, টোল-ফ্ৰী নম্বৰৰ সৈতে চেণ্টাৰ - 14448 -ত (পুৱা 9:30 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 5:15 বজালৈ) যোগাযোগ কৰিব পাৰে।

\*\*\*\*\*