

ಆಸಿರ್ವಾಡ್ ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು ಅರ್ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆ ಡಿಒಆರ್/2021-22/89

ಡಿಒಆರ್.ಫಿನ್.ಆರ್.ಸಿ.95/03.10.038/2021-22, ದಿನಾಂಕ 14ನೇ ಮಾರ್ಚ್ 2022ರಂದು ತಿದ್ದುಪಡಿ

ಮಾಡಲಾಗಿದೆ

ಅನುಮೋದನೆ ವಿವರಗಳು:

ಅನುಮೋದನೆ ದಿನಾಂಕ	ಮಾರ್ಚ್ 31,2022
ಜಾರಿಗೆ ಬರುವ ದಿನಾಂಕ	ಮಾರ್ಚ್ 31,2022
ಅನುಮೋದಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿ	ಬೋರ್ಡ್ ಆಫ್ ಡೈರೆಕ್ಟರ್ಸ್
ಆವೃತ್ತಿ	ಆವೃತ್ತಿ -4
ಪಾಲಿಸಿ ಮಾಲೀಕರು	ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು
ಪರಿಶೀಲನೆ/ ತಿದ್ದುಪಡಿ ದಿನಾಂಕ	ಮಾರ್ಚ್ 31,2022

ಪರಿವಿಡಿ

**I ಸಾಮಾನ್ಯ**

**1 ಪರಿಚಯ**

**2 ಪಾಲಿಸಿಯ ಉದ್ದೇಶ**

**3 ತತ್ವಗಳು**

3(a) ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಸಂವಹನ

3(b) ಸೂಕ್ತತೆ

3(c) ಫಿನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಲಿಟ್ರಸಿ ಮತ್ತು ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಪರೆಸಿ

3(d) ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

3(e) ಕುದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣೆ

### 1. ಪರಿಚಯ

ಅಸಿರ್ವಾಡ್ ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಎಎಂಎಫ್‌ಎಲ್) ಹಣಕಾಸು ಪಡೆಯುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಸರ್ಕಾರದ ಕಾರ್ಯಸೂಚಿಯ ಪ್ರಮುಖ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಹಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುತ್ತದೆ, ಏಕೆಂದರೆ ಅವು ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಇಲ್ಲದ ಸಮಾಜಗಳಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತೆ ಹಾಗೂ ಆರ್ಥಿಕ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಜೀವನ ಮಟ್ಟಗಳಲ್ಲಿ ಸುಧಾರಣೆ ತರುವ ಪ್ರಮುಖ ಉದ್ದೇಶದ ಸಲುವಾಗಿ ಆರ್ಥಿಕ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ದಾರಿ ಮಾಡಿಕೊಡುವ ಮೂಲಕ ಆರ್ಥಿಕವಾಗಿ ಬಡವರಾಗಿರುವವರನ್ನು ಶಕ್ತರನ್ನಾಗಿ ಮಾಡಲು ಶ್ರಮಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಮುದಾಯದ ಸಾಮಾಜಿಕ-ಆರ್ಥಿಕ ವಿಭಾಗಕ್ಕೆ ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲ / ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಕೇಂದ್ರೀಕೃತವಾಗಿರುವ ಕಂಪನಿಯಾಗಿ, ಎಎಂಎಫ್‌ಎಲ್ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಆರ್ಥಿಕ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್‌ಗಳನ್ನು (ಎಫ್‌ಪಿಸಿ) ಅನುಸರಿಸಲು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಭಾರತದಾದ್ಯಂತ ಇರುವ ಶಾಖೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಾದ ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿ, ವಿವಿಧ ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಗಳು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಿಗೆ (ಎಎಂಎಫ್‌ಐ / ಎಎಸ್‌ಎಂಐ / ಚಿನ್ನದ ಸಾಲ) ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಎಫ್‌ಪಿಸಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೂ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಆರ್ಥಿಕ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ರೆಗ್ಯುಲೆಟರಿ ಫ್ರೇಮ್ ವರ್ಕ್ ಆಫ್ ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಟೋನ್), 2022, ಆರ್ಥಿಕ / ಡಿಬಿಆರ್ / ಡಿಬಿಆರ್ / 2021- 22/89 ಡಿಬಿಆರ್.ಫಿನ್.ಆರ್.ಸಿ.95/03.10.038/2021-22, ದಿನಾಂಕ 14 ಮಾರ್ಚ್ 2022 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದೇಶಿಸಿದಂತೆ ಈ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ನೀತಿಯನ್ನು ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.

### 2. ಪಾಲಿಸಿಯ ಉದ್ದೇಶ

ಈ ಪಾಲಿಸಿಯ ಉದ್ದೇಶ, ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆಯಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಬಲಪಡಿಸಲು ಆರ್ಥಿಕ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ಸೂತ್ರಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಅನುಸರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಪ್ರಧಾನ ಗುರಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಉದ್ಯೋಗಿಗೆ ವಿಶಾಲವಾದ ನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಲ್ಲಿ ನೈತಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಸಂಬಂಧ.

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖಾ ಕಚೇರಿಗಳು, ವಿಭಾಗೀಯ / ಪ್ರಾದೇಶಿಕ / ರಾಜ್ಯ / ವಲಯ ಕಚೇರಿಗಳು, ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ [www.asirvadmicrofinance.co.in](http://www.asirvadmicrofinance.co.in)ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುವುದು. ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ, ಬೇಡಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಎಫ್‌ಪಿಸಿಯ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು.

ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಮಂಜಸ, ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿರುವುದು ನಮ್ಮ ಸಾಮಾನ್ಯ ಪಾಲಿಸಿ ಆಗಿದೆ. ಸ್ಥಾಪಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು, ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಂಜಸವಾಗಿರಲು ಕಂಪನಿ ಬಯಸುತ್ತದೆ. ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳಿಗಿಂತಲಾದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು, ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ನಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಮತ್ತು ವಹಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಮುಚ್ಚುಮರೆಯಿಲ್ಲ ಅನ್ನೋದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು. ಇದನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ದೈನಂದಿನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಿಗೋಸ್ಕರ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ಸೂತ್ರಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ.

### 3. ತತ್ವಗಳು

ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ ಗಳು ಈ 5 ಅಂಶಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತವೆ

- ನೈಯೋಚಿತ ಸಂವಹನ
- ಸೂಕ್ತತೆ
- ಫಿನ್‌ಯಾನ್ಸ್ ಲಿಟ್ರಸಿ ಮತ್ತು ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಪರೆನ್ಸಿ
- ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣೆ

**3(a) ನ್ಯೂಯೋಜಿತ ಸಂವಹನ**

1. ಧರ್ಮ, ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ ಮುಂತಾದ ವಿಷಯಗಳ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕ/ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅನ್ಯಾಯವಾಗಿ ತಾರತಮ್ಯವಾಗದಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಎಎಂಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ.
2. ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು / ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಈ ಮುಂದೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಅನ್ನೋದನ್ನು ಎಎಂಎಫ್‌ಎಲ್ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ,
  - ಗೌರವಾನ್ವಿತ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಬೇಕು, ಸಭ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಯಾವಾಗಲೂ ಸಾಮಾಜಿಕ / ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕವಾಗಿ ಸೂಕ್ತವಾಗಿರುವ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಗೌರವಿಸಬೇಕು,
  - ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅನೈತಿಕ ಅಥವಾ ಕೆಟ್ಟ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಬಾರದು ಅಥವಾ ಬೆದರಿಸಬಾರದು,
  - ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯನ್ನು ನಡೆಸುವಾಗ, ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು ಎಎಂಎಫ್‌ಎಲ್ ಪರಸ್ಪರ ನಿರ್ಧರಿಸಿದ ನಿಯೋಜಿತ / ಕೇಂದ್ರ ನಿಯೋಜಿತ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ವಸೂಲಾತಿಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರನು ಎರಡು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಬಾರಿ ನಿಯೋಜಿತ/ ಕೇಂದ್ರ ನಿಯೋಜಿತ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಹಾಜರಾಗಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಮಾತ್ರ ಸಾಲಗಾರನ ವಾಸಸ್ಥಳ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡಲು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
  - ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವಾಗ ಎಎಂಎಫ್‌ಎಲ್ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:00 ಗಂಟೆಯ ಮುಂಚೆ ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 6:00 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ ಅಥವಾ ಸಾವಿನ ನೋವಲ್ಲಿರುವಾಗ, ಅನಾರೋಗ್ಯ, ಮದುವೆಯಂತಹ ಅನುಚಿತ ಸಮಯಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕರೆಮಾಡುವುದನ್ನು ಎಎಂಎಫ್‌ಎಲ್ ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
  - ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯತಿಪರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ತರಬೇತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ, ಮತ್ತು ಅವರು ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಹೆಚ್‌ಆರ್ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿದ ಕಾರ್ಡಿನಲ್ ಪ್ರಿನ್ಸಿಪಲ್ಸ್‌ಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
  - ಸಾಲಗಾರರ ಸಂಬಂಧಿಕರು, ಸ್ನೇಹಿತರು ಅಥವಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದನ್ನು ಎಎಂಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಮ್ಮತಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ಕುಟುಂಬ/ ಸ್ವತ್ತುಗಳು/ ಹೆಸರನ್ನು ಹಾನಿಮಾಡುವ ಬೆದರಿಗೆ ಅಥವಾ ಹಿಂಸೆ ಕೊಡುವುದು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ಹೆಸರನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುವುದನ್ನು ಸಮ್ಮತಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
  - ಎಎಂಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳು ಸಾಲದ ಪ್ರಮಾಣ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ ಅದರ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರಿಗೆ ತಪ್ಪು ಮಾಹಿತಿ ಕೊಡುವುದನ್ನು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
  - ವ್ಯವಹಾರ ಪಾಲಿಸಿಯ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಎಎಂಎಫ್‌ಎಲ್ ಹಣ ಪಡೆಯಲು / ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡಲು ಮೂರನೇ ಪಾರ್ಟಿ ಏಜೆಂಟ್‌ರನ್ನು ತೊಡಗಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
3. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಸಾಲದಾತನ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರದ ಹೊರತು) ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಎಎಂಎಫ್‌ಎಲ್ ಮಧ್ಯಪ್ರವೇಶಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
4. ಕಂಪನಿಯು ಭದ್ರತೆಯಾಗಿ ಕೊಟ್ಟಿರುವ ವಸ್ತುವನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಕೊನೆಯ ಆಯ್ಕೆಯಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಉಪಯೋಗಿಸುತ್ತದೆ. ಅದೂ ಸಹ ಬಾಕಿಯನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಿದ ನಂತರ. ಅಂತಹ ಸೂಚನೆಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ/ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಆಧಾರದಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ.
5. ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಲು ಕಂಪನಿಯು ಕಳುಹಿಸಿದ ನೋಟೀಸ್ ಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಕಾರಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸದಿದ್ದಾಗ ಭದ್ರತೆಯ (ಚೆನ್ನ) ವಿಲೇವಾರಿಯನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹರಾಜಿನ ಮೂಲಕ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ಹರಾಜು ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಹರಾಜು ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
6. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ/ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ (ಗಿರವಿ ಟೆಕ್ಟ್) ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯ ಹಕ್ಕುಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಾಲದ ಸಾಮಾನ್ಯ ಅವಧಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿಯೇ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಿದಾಗ, ಅಂತಹ ಕ್ರಮವನ್ನು ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಅಂತಹ ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

7. ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಿದ ತಕ್ಷಣ ಭದ್ರತೆಗಾಗಿ ಇಟ್ಟಿರುವ ವಸ್ತುವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕೆಂದು ಕಂಪನಿಯು ಬಯಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತದೆ. ಆದರೂ, ಕಂಪನಿಯ ಅನುಮೋದನೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗದ ಭದ್ರತೆಯ (ಚೆನ್ನ) ವಿತರಣೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗದ ಅನುಮೋದನೆ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಿದ್ದರೆ, ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಿದ ನಂತರ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸುರಕ್ಷಿತ ಕಸ್ಟಡಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಬಹುದು, ಅದು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ /ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಶಾಖೆಯ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### 3(b) ಸೂಕ್ತತೆ

1. ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಮಾಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರುವಾಗ, ಎಎಂಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ಮಾಹಿತಿ, ಸಲಹೆಗಳು ಮತ್ತು /ಅಥವಾ ಗುಂಪು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಲಹೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಮಾಹಿತಿ ವರದಿ (ಸಿಐಆರ್) ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಸಾಲವನ್ನು ವಿತರಿಸುವ ಮೊದಲು ಫಾಲ್ಡ್ ಲೆವೆಲ್ ಇಂಟಲಿಜೆನ್ಸ್ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಸ್ಥಿತಿ (ಆದಾಯ ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚಗಳು), ಸಾಲದ ಅವಶ್ಯಕತೆ, ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ, ಸಾಲಬಾಧೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
2. ಕೊಡಲಾಗುವ ಸಾಲವು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪಾವತಿಸುವ ಅರ್ಹತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾನೆ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಹೊರೆಯಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಎಎಂಎಫ್‌ಎಲ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
3. ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕುಟುಂಬದ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳು (ಕೊಲಾಟರಲ್ ಫ್ರೀ ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಕೊಲಾಟರಲ್‌ನ ಸಾಲಗಳು) ಮಾಸಿಕ ಕುಟುಂಬದ ಆದಾಯದ 50 ಪ್ರತಿಶತಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿರಬಾರದು ಎಂದು ಎಎಂಎಫ್‌ಎಲ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ, ಇದರಲ್ಲಿ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ಅಂಶಗಳೆರಡನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಕ್ರಿಯವಾಗಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಳ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ಅಂಶವನ್ನು ಪರಿಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
4. ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮತ್ತು ಮೊದಲ ಕಂತಿನ ಮರುಪಾವತಿಯ ಅಂತಿಮ ದಿನಾಂಕದ ನಡುವೆ ಮೊರಾಟೋರಿಯಂ ಅನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದನ್ನು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### 3(c) ಫಿನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಲಿಟ್ರಸಿ ಮತ್ತು ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಪರೆನ್ಸಿ

1. ಎಎಂಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ / ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ / ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ / ಪಾನ್ ಟಿಕೆಟ್ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್‌ನಂತಹ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ;
  - ಸಾಲದ ವಿವರಗಳು (ಅರ್ಹ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಸಾಲ ಯೋಜನೆಗಳು, ಅವಧಿ, ಮರುಪಾವತಿ ಆವರ್ತನ / ಮೊತ್ತ, ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಒಟ್ಟು ಮೊತ್ತದ ಮೇಲಿನ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿದರ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ, ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ಬಡ್ಡಿ, ಮುಕ್ತಾಯ / ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ವಿಧಾನ, ಬಡ್ಡಿ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ವಿಧಾನ, ಬಡ್ಡಿ ಅಥವಾ ಆರ್ಬಿಐ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅನುಮತಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ರಿಯಾಯಿತಿ, ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಒಟ್ಟು ಮೊತ್ತ, ವಿಮೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವಸೂಲಾಗದ ಒಟ್ಟು ಶುಲ್ಕಗಳು, ವಿಮಾ ಕವರೇಜ್ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು)
  - ಕಂಪನಿಯ ವಿಳಾಸ, ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು.
  - ಸಾಲಗಾರರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ವಿವರಗಳು.

ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ಕಡಿಮೆ ಆದಾಯದ ಕುಟುಂಬಗಳಿಗೆ ಕೊಲಾಟೆರಲ್ಯೆಸ್ ಸಾಲಗಳ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್‌ಶೀಟ್ ಅನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು.

2. ಎಎಂಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗುವ ಕಡ್ಡಾಯ ತರಬೇತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಎಎಂಎಫ್‌ಎಲ್ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಉಚಿತವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲದ ಬಗ್ಗೆ ಒಳ್ಳೆ ತಿಳುವಳಿಕೆಯಿಂದ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

3. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳಿಗೆ ಅಂಗೀಕಾರ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವನ್ನು ನೀಡುವುದನ್ನು ಎಎಂಎಫ್‌ಎಲ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ ಮತ್ತು ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಕಾಲಾವಧಿಯನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

4. ಸಾಲ ತಿರಸ್ಕಾರವಾದರೆ ಅದನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

5. ವಿಳಂಬವಾದ ಪಾವತಿಗಾಗಿ ದಂಡವನ್ನು ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಅಲ್ಲ, ಅದನ್ನು ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದವ್ವಕ್ಷರದಲ್ಲಿ ಗುರುತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

6. ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ಎಎಂಎಫ್‌ಎಲ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

7. ಎಎಂಎಫ್‌ಎಲ್ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿ ಪಾವತಿಯ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ರಸೀದಿಯನ್ನು ಎಸ್ ಎಂ ಎಸ್ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಬಿಡುಗಡೆಯನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

8. ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು (ತರಬೇತಿ, ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಆಗಿಂದಾಗ್ಗೆ ಸಂವಾದ ಇತ್ಯಾದಿ) ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಎಎಂಎಫ್‌ಎಲ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

9. ಎಎಂಎಫ್‌ಐ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿ ಇಲ್ಲದೆ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಎಎಂಎಫ್‌ಐ ಅಲ್ಲದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ, ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ನಂತರ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಎಎಂಎಫ್ ಎಲ್ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್ ಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತೀರಿಸಿದ ನಂತರ ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತವೆ. ಒಂದುವೇಳೆ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ನ ಅಂತಹ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೂ ಎಎಂಎಫ್ ಎಲ್ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

10. ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಸುವಾಗ ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕವಲ್ಲದ ಅಥವಾ ಲಿಖಿತರೂಪದ ದೋಷದ ಲಾಭವನ್ನು ಪಡೆಯದಿರಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಮ್ಮತಿಸುತ್ತದೆ.

11. ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಂದರೆ, ಅಸಿರ್ವಾಡ್ ಅವರ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರತಕ್ಕದ್ದು.
12. ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಎಂಎಫ್‌ಎಲ್ ಸ್ಥಾಪಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಅದರ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅದು ಹೊರಡಿಸಿದ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿ (ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ) ಮತ್ತು ಅದರ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುವುದು.
13. ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಅಪಾಯ ಮತ್ತು ತತ್ವಗಳ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
14. ಚೆನ್ನವನ್ನು ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿ ಆಧಾರವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುವಾಗ, ಎಂಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ/ಗಿರವಿ ಟಿಕೆಟ್ ಒಂದು ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು, ಚೆನ್ನವನ್ನು ಪರಿಶೋಧಿಸಿದ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಪರಿಶುದ್ಧತೆ (ಕ್ಯಾರ್ಟ್‌ಗಳ ಪರಿಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ) ಮತ್ತು ಅಡವಿಟ್ಟ ಚೆನ್ನದ ತೂಕವನ್ನು ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು..

### 3(d) ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

1. ಎಂಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಕೆವೈಸಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಡಿಜಿಟಲ್ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅರ್ಬಿಐ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅದನ್ನು ಮಾನ್ಯಮಾಡುತ್ತದೆ.
2. ಯೂನಿಫಾರ್ಮ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಡೇಟಾ ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್ ಪ್ರಕಾರ ಅರ್ಬಿಐ ಅನುಮೋದಿತ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್ಫರ್ಮೇಶನ್ ಕಂಪನಿಗಳೊಂದಿಗೆ (ಸಿಬಿಸಿಗಳು) ನಿಖರವಾದ ಮತ್ತು ಸಮಗ್ರ ಸಾಲಗಾರನ ಡೇಟಾವನ್ನು ಆಗಾಗ್ಗೆ ಅಪ್ಲೋಡ್ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಎಂಎಫ್‌ಎಲ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
3. ಸಿಬಿಸಿಗಳೊಂದಿಗೆ ತಮ್ಮ ಡೇಟಾದ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನು ತಿಳಿಸುವ ಯಾವುದೇ ವಿವಾದವನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದನ್ನು ಎಂಎಫ್‌ಎಲ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
4. ಸಾಲಗಾರನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಗೌಪ್ಯವಾಗಿಡಲು ಎಂಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಾಕಷ್ಟು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
5. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಎಂಎಫ್‌ಎಲ್ ಗೆ ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
  - ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬೇಕಾಗಿರುವಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅದನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯ ವ್ಯಾಪಾರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬೇಕಾಗಿರುವಲ್ಲಿ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್ಫರ್ಮೇಷನ್ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ)
  - ಅಂತಹ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಪೂರ್ವಾನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.
  - ಪ್ರಶ್ನೆಯಲ್ಲಿರುವ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು / ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ಅಧಿಕಾರ ಪಡೆಯಬೇಕು.
6. ಪ್ರಚಾರಗಳು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಮಾಹಿತಿಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಳಸಲು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ಲಿಖಿತ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಎಂಎಫ್‌ಎಲ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

7. ಗ್ರಾಹಕರು ಅದವಿಟ್ಟಿರುವ ಭದ್ರತೆಯ ಸುರಕ್ಷಿತ ಸುಪರ್ದಿಗೆ ಪಡೆಯಲು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವಶದಲ್ಲಿರುವಾಗ ಯಾವುದೇ ಆಕಸ್ಮಿಕ, ಅಜಾಗರೂಕತೆ, ಅಥವಾ ಮೋಸದ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಒಂದುವೇಳೆ ಭದ್ರತೆಯು (ಚೆನ್ನ) ಅದರ ಮೇಲೆ ಹಾನಿಯ ಲಕ್ಷಣ ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು, ವಾಸ್ತವಾಂಶವನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ / ಗಿರವಿ ಟಿಕೆಟ್ ನಲ್ಲಿ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
8. ಕಂಪನಿಯು, ಬೇಡಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ, ಸಾಲದ ಜಾರಿ ಇರುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಮುಚ್ಚಲ್ಪಟ್ಟ ತಕ್ಷಣ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ಅವನ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಆದರೂ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವಿವೇಚನೆಯ ಮೇರೆಗೆ, ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಿದ 30 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳ ನಂತರ ಅಂತಹ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದರೆ, ಖಾತೆಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕನಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗಬಹುದು.

### 3(f) ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣೆ

1. ಎಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಕೆವೈಸಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಡಿಜಿಟಲ್ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆರ್ಬಿಐ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅದನ್ನು ಮಾನ್ಯಮಾಡುತ್ತದೆ.
2. ಶಾಖೆಗಳು, ವಿಭಾಗೀಯ ಕಚೇರಿಗಳು, ಹೆಚ್ ಓ ಕಚೇರಿ, ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂವಹನ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ (ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ಇತ್ಯಾದಿ) ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿವರಗಳನ್ನು ಎಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.
3. ಎಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಎಚ್‌ಒನಿಂದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಸಮರ್ಪಿತ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದು, ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಸಾಲಗಾರನ ಸಾಲದ ಪಾಸ್ ಬುಕ್ ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳ ಮೂಲಕ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಇದು ವಿವಾದಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ತಿಳಿದು ಪರಿಹರಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
4. ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಎಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಮರ್ಪಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ, ಅಂತಹ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲು ಎಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆ ಮತ್ತು ವಿಜಿಲೆನ್ಸ್ ತಂಡವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳು ಅಥವಾ ದೂರುಗಳಿಗಾಗಿ, ಸಾಲಗಾರನು ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 1800 270 1146 ಅಥವಾ ಅಸಿರ್ವಾಡ್ ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ನಲ್ಲಿ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಸಿಐಎನ್- U65923TN20007PLC064550 9 ನೇ ಮತ್ತು 10 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸಂಖ್ಯೆ 9, ಕ್ಲಬ್ ಹೌಸ್ ರಸ್ತೆ, ಅನ್ನಾ ಸಾಲ್ಸಿ, ಚೆನ್ನೈ 600002 ಅಥವಾ [grievances@asirvad.in](mailto:grievances@asirvad.in) ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕೇಂದ್ರ ಸಂಖ್ಯೆ, ಶಾಖೆ, ಮತ್ತು ಅವರು ಹೊಂದಿದ್ದ ದೂರಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವಂತೆ ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಮತ್ತು ಕರೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರನ್ನು ಮುಚ್ಚಲು ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಟರ್ನೌಂಡ್ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಕ್ವೆರಿ/ದೂರನ್ನು ಮುಚ್ಚಲು ಈ ಮಾದರಿಯಲ್ಲಿ 7 ರಿಂದ 14 ದಿನಗಳ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಟರ್ನೌಂಡ್ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಜಿಆರ್‌ಎಫ್ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ 15 ದಿನಗಳ ಕಾಲದ ವರೆಗೆ ದೂರು ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅದನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ (ಪಿಎನ್‌ಒ) ಎಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಕಚೇರಿಗೆ (ಅಸಿರ್ವಾಡ್ ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, 9 ನೇ ಮತ್ತು 10 ನೇ ಮಹಡಿ, ನಂ 9, ಕ್ಲಬ್ ಹೌಸ್ ರಸ್ತೆ, ಅನ್ನಾ ಸಾಲ್ಸಿ, ಚೆನ್ನೈ 600002) ಪತ್ರವನ್ನು ಬರೆಯುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ [pno@asirvad.in](mailto:pno@asirvad.in)ಗೆ ಇ-ಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ (+91) 9710931215 ಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೂಲಕ ಎಸ್ಕಲೇಟ್ ಮಾಡಬಹುದು (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9.00ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:30 ರ ಒಳಗೆ).



ಎಂಎಫ್‌ಎಲ್ ಗೆ ತಲುಪುವ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು/ಸಲಹೆಯನ್ನು 1 ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯ ಒಳಗೆ ಮೇಲಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮುಚ್ಚಬೇಕು - ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ದೂರನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.

**ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ :**

ಆರ್ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಸಿ.ಬಿ. ಸಿಇಸಿಡಿ.ಪಿಆರ್ಎಸ್. ಸಂ.ಎನ್.874/13-01-008/2021-2022 ಡಿ.ಟಿ. ನವೆಂಬರ್ 15, 2021 ರಂದು ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಗಳನ್ನು ಏಪ್ರಿಲ್ 1, 2022 ರಿಂದ ನೇಮಕ ಮಾಡಿದೆ. ದೂರುಗಳು (ಎಂಎಫ್ ಎಲ್ ನಿಂದ ಭಾಗಶಃ/ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕೃತಗೊಂಡ) ಅಭಿಪ್ರಾಯದ ಮೂಲಕ ರೂಟ್ ಆಗಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ನ ಅಭಿಪ್ರಾಯ/ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳನ್ನು ಕ್ಲೋಸರ್ ಸಂವಹನದೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಎಂಎಫ್‌ಐಎನ್ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣೆ: ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣೆ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಇಂಡಸ್ಟ್ರಿ - ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಇನ್ಸ್ಟಿಟ್ಯೂಷನ್ಸ್ ನ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಮಂಡಳಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ನೆಟ್ವರ್ಕ್ (ಎಂಎಫ್‌ಐಎನ್) ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 1800 1021 080.

ಅಥವಾ ಆರ್ಬಿಐಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು

ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ದೂರು ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ, ಚೆನ್ನೈ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿ, ಫೋರ್ಟ್ ಗ್ಲಾಸಿಸ್, 16, ರಾಜಾಜಿ ಸಲ್ಯೆ, ಪಿ.ಬಿ.ನಂ.40, ಚೆನ್ನೈ-600001, ದೂರವಾಣಿ: 044-2536 1490/2539 9222, ಫ್ಯಾಕ್ಸ್: 044 2539 377 ಇಮೇಲ್ [dnbs@rbi.org.in](mailto:dnbs@rbi.org.in) ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

'ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ'ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರು ಇರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು <https://cms.rbi.org.in> ಮೂಲಕ ಸಿಎಂಎಸ್ ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಆನ್ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿ ಒಂದು ತಿಂಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಕಾಲ ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಆರ್ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ದೂರುಗಳನ್ನು ಮೀಸಲಾದ ಇ-ಮೇಲ್ (CRPC@rbi.org.in) ಮೂಲಕವೂ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ-160017 ರಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ 'ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ'ಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು, ಆರ್ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ವೀಮ್ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗಿರುವ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ - 14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15 ರವರೆಗೆ).

\*\*\*\*\*