

ആശീർവാദ് മൈക്രോ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

ആർ ബി ഐ സർക്കുലർ DOR/2021-22/89DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22, dt. 14 മാർച്ച് 2022 പ്രകാരം ഭേദഗതി ചെയ്ത ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പോളിസി

അംഗീകാര വിശദാംശങ്ങൾ:

അനുമതി തീയതി	മാർച്ച് 31,2022
പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന തീയതി	മാർച്ച് 31,2022
അനുമതി നൽകിയത്	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്
പതിപ്പ്	പതിപ്പ് -4
പോളിസി ഉടമ	പ്രവർത്തനങ്ങൾ
അവലോകനം ഭേദഗതി തീയതി	മാർച്ച് 31,2022

ഉള്ളടക്കം

I പൊതുവായത്

- 1 ആമുഖം
- 2 നയരൂപീകരണ ലക്ഷ്യം
- 3 തത്വങ്ങൾ
 - 3(a) ന്യായമായ ഇടപെടൽ
 - 3(b) യോജ്യത
 - 3(c) സാമ്പത്തിക സാക്ഷരതയും സുതാര്യതയും
 - 3(d) വിവരവും സ്വകാര്യതയും
 - 3(e) പരാതിയും പരിഹാരവും



1. ആമുഖം

ആശീർവാദ് മൈക്രോ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (AMFL) ഇന്ത്യൻ സമൂഹത്തിലെ ബാങ്കിംഗ് രഹിത വിഭാഗങ്ങളെ പരിപാലിക്കുകയും സാമ്പത്തിക വികസനത്തിനും ജീവിത നിലവാര പുരോഗതിക്കും ഊന്നൽ നൽകി സാമ്പത്തികമായി സജീവമായ ദരിദ്രരെ സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങളിലേക്ക് പ്രവേശനം നൽകിക്കൊണ്ട് ശാക്തീകരിക്കാനും ശ്രമിക്കുന്നതിനാൽ സാമ്പത്തിക ഉൾപ്പെടുത്തലിന്റെ സർക്കാർ അജണ്ടയുടെ സുപ്രധാന പങ്ക് വഹിക്കുന്നു.

കമ്മ്യൂണിറ്റിയിലെ സാമൂഹിക-സാമ്പത്തിക വിഭാഗത്തിനുള്ള മൈക്രോ ഫിനാൻസ് ലോൺ/സേവനങ്ങളിൽ ശ്രദ്ധ കേന്ദ്രീകരിക്കുന്ന ഒരു കമ്പനി എന്ന നിലയിൽ, കാലാകാലങ്ങളിൽ ആർബിട്രെ അനുശാസിക്കുന്ന ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡുകൾ പിന്തുടരാൻ AMFL പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്. ഹെഡ് ഓഫീസ് ഉൾപ്പെടെ കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ഓഫീസുകൾക്കും വിവിധ കേന്ദ്രങ്ങളിൽ സ്ഥിതി ചെയ്യുന്ന റീജിയണൽ ഓഫീസുകൾക്കും എല്ലാ ബിസിനസ് വെർട്ടിക്കലുകളിലും (MFI/MSME/Gold Loan) ഇന്ത്യയിലുടനീളമുള്ള ബ്രാഞ്ചുകൾക്കും FPC ബാധകമായിരിക്കും. കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ജീവനക്കാരെയും ഓഫീസർമാരെയും FPC ബാധ്യസ്ഥരായിരിക്കും.

ആർബിട്രെ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകൾക്കുള്ള റെഗുലേറ്ററി ഫ്രെയിംവർക്ക്) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2022, RBI/DOR/2021- 22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22-ൽ നിർദ്ദേശിച്ച പ്രകാരം ഈ FPC നയം 2022 മാർച്ച് 14 ന് ഭേദഗതി ചെയ്തു.

2. നയരൂപീകരണ ലക്ഷ്യം

ആർബിട്രെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച്, ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിലെ റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളുടെ സ്പിരിറ്റ് കർശനമായി പാലിച്ചുകൊണ്ട്, എല്ലാ സമയത്തും ഓരോ കടം വാങ്ങുന്നയാളെയും മനസ്സിൽ വച്ചുകൊണ്ട്, കമ്പനിയുടെ ഓരോ ജീവനക്കാരനും അതിന്റെ സംഘടനാപരമായ പ്രധാന ലക്ഷ്യം നേടിയെടുക്കുന്നതിനുള്ള വിശാലമായ ദിശാസൂചകമാണ് പോളിസി ഇൻറർ എലിയാ ലക്ഷ്യമിടുന്നത്. വായ്പ നൽകുന്നതിലെ ന്യായമായ സമ്പ്രദായങ്ങളോടുള്ള പ്രതിബദ്ധത, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സുതാര്യത, ബിസിനസ് സമ്പ്രദായങ്ങളിലും ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ബന്ധത്തിലും ധാർമ്മിക മാനദണ്ഡങ്ങൾ എന്നിവ ശക്തിപ്പെടുത്തുകയുമാണ് ലക്ഷ്യം.

ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസുകളിലും ഡിവിഷണൽ/റീജിയണൽ/സ്റ്റേറ്റ്/സോൺ ഓഫീസുകളിലും ഹെഡ് ഓഫീസിലും കമ്പനി വെബ്സൈറ്റായ www.asirvadmicrofinance.co.in-ലും ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പ്രദർശിപ്പിക്കും. കൂടാതെ ആവശ്യാനുസരണം FPC യുടെ ഒരു പകർപ്പ് അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം ഉപഭോക്താവിന് ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യും.

ഉപഭോക്താക്കളോട് ന്യായമായും സുതാര്യമായും പെരുമാറുകയെന്നതാണ് ഞങ്ങളുടെ പൊതു നയം. സ്ഥാപിതമായ നടപടിക്രമങ്ങൾ പിന്തുടരാനും ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യകതകൾ മനസ്സിലാക്കാനും കാലാകാലങ്ങളിൽ ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ന്യായബോധമുള്ളവരായിരിക്കാനും കമ്പനി ആഗ്രഹിക്കുന്നു. ഞങ്ങൾ രൂപകല്പന ചെയ്ത അപേക്ഷാ ഫോമുകളും അനുബന്ധ പ്രക്രിയകളും ഞങ്ങളുടെ ഇടപാടുകളും ഇടപെടലുകളും സുതാര്യമാക്കുന്നു. ഇത് കണക്കിലെടുത്താണ്, ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ദൈനംദിന അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഇടപാട് നടത്തുന്നതിന് കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ഒരു ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡായി സജ്ജീകരിച്ചിരിക്കുന്നത്.

3. തത്വങ്ങൾ

കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡുകൾക്ക് 5 ഘടകങ്ങളുണ്ട്

- a. ന്യായമായ ഇടപെടൽ
- b. അനുയോജ്യത
- c. സാമ്പത്തിക സാക്ഷരതയും സുതാര്യതയും
- d. വിവരവും സ്വകാര്യതയും
- e. പരാതിപരിഹാരം

3(a) ന്യായമായ ഇടപെടൽ

1. മതം, ജാതി, ലിംഗഭേദം, വൈവാഹിക നില മുതലായ കാരണങ്ങളാൽ ഒരു ഉപഭോക്താവോ/വാത്സല്യക്കാരനോ അന്യായമായി വിവേചനം കാണിക്കപ്പെടുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയാണ് AMFL ലക്ഷ്യമിടുന്നത്.
2. കമ്പനിക്ക് വേണ്ടി എല്ലാ ജീവനക്കാരും / വ്യക്തികളുംസ ഇപ്രകാരം പ്രവർത്തിക്കുന്നുണ്ടെന്നും AMFL ഉറപ്പാക്കും,
 - മാന്യമായ ഭാഷ ഉപയോഗിക്കുക, സാമൂഹിക/സാംസ്കാരിക സംവേദനങ്ങൾ എപ്പോഴും അലങ്കാരത്തോടെ നിലനിർത്തുക,
 - ഒരിക്കലും ഭീഷണിപ്പെടുത്തരുത്, അസഭ്യം പറയരുത്, അധർമ്മിക ഭാഷകളുപയോഗിക്കരുത്,
 - ലോണുകളുടെ റിക്കവറി നടത്തുമ്പോൾ, കടം വാങ്ങുന്നയാളും AMFL ഉം പരസ്പരം തീരുമാനിക്കുന്ന സ്ഥലത്താണ് സാധാരണയായി വീണ്ടെടുക്കൽ നടത്തുന്നത്. രണ്ടോ അതിലധികമോ തവണ തുടർച്ചയായി നിയുക്ത സ്ഥലത്ത് ഹാജരാകുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ മാത്രമേ, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താമസസ്ഥലത്തോ ജോലിസ്ഥലത്തോ ജീവനക്കാരെ വീണ്ടെടുക്കാൻ അനുവദിക്കൂ.
 - രാവിലെ 9 മണിക്ക് മുമ്പും വൈകുന്നേരം 6:00 ന് ശേഷവും. അല്ലെങ്കിൽ വിധേയം, അസുഖം, വിവാഹം പോലുള്ള സാമൂഹിക അവസരങ്ങൾ തുടങ്ങിയ അനുചിതമായ സമയങ്ങളിലും AMFL നിങ്ങളെ വിളിക്കുകയില്ല.
 - കമ്പനിയിലെ ജീവനക്കാർ ഉപഭോക്താക്കളോട് പ്രൊഫഷണലായ രീതിയിൽ പെരുമാറുന്നുവെന്നും കൂടാതെ ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് എച്ച്ആർ പോളിസിയിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന പ്രധാന തത്വങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്നുമുറപ്പ് വരുത്താൻ ഫലപ്രദമായ ഒരു പരിശീലന സംവിധാനം കമ്പനി ഏർപ്പെടുത്തും,
 - കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെയോ കുടുംബത്തിൻറെയോ / ആസ്തികൾ / പ്രശസ്തി അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ പേര് പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയോ ഉപദ്രവിക്കുകയെ ചെയ്യുക
 - കടത്തിൻറെ വ്യാപ്തിയെക്കുറിച്ചോ തിരിച്ചടയ്ക്കാത്തതിൻറെ അനന്തരഫലങ്ങളെക്കുറിച്ചോ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കാൻ AMFL സ്റ്റാഫുകൾക്ക് അനുവാദമില്ല.
 - AMFL ഒരു ബിസിനസ്സ് നയമെന്ന നിലയിൽ ശേഖരണങ്ങൾ/വീണ്ടെടുപ്പുകൾക്കായി മൂന്നാം കക്ഷി ഏജൻറുമാരെ ഉൾപ്പെടുത്തില്ല.
3. ലോൺ കരാറിലെ വ്യവസ്ഥകളിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് AMFL വിട്ടുനിൽക്കുന്നു (കടം വാങ്ങുന്നയാൾ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ, കടം കൊടുക്കുന്നയാളുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ)
4. അവസാന ആശ്രയമെന്ന നിലയിൽ മാത്രമേ കമ്പനി സെക്യൂരിറ്റി വിനിയോഗത്തിൽ ഏർപ്പെടുകയുള്ളൂ, അതും കുടിശ്ശിക തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിന് മതിയായതും ശരിയായതുമായ അറിയിപ്പ് നൽകിയതിന് ശേഷം. അത്തരം അറിയിപ്പുകൾ ലോൺ അപേക്ഷ/കരാർ എന്നിവയിൽ അടങ്ങിയിരിക്കുന്ന നിബന്ധനകൾ അനുസരിച്ചും ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്കും നിയന്ത്രണ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കുമനുസൃതമായിരിക്കും.
5. പലിശയും മറ്റ് നിരക്കുകളും സഹിതം ലോൺ അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യാൻ കമ്പനി അയച്ച കമ്മ്യൂണിക്കേഷനുകളോട് ഉപഭോക്താവ് അനുകൂലമായി പ്രതികരിക്കാതിരിക്കുമ്പോൾ സെക്യൂരിറ്റി (സ്വർണം) നീക്കം ചെയ്യുന്നത് പൊതു ലേലത്തിലൂടെ നടപ്പിലാക്കും. ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്കും നിയന്ത്രണ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായി കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തിയ ലേല നയം അനുസരിച്ച് ലേലം നടത്തും.
6. കമ്പനി നൽകുന്ന അവകാശങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ലോണിൻറെ സാധാരണ കാലാവധിക്ക് മുമ്പുതന്നെ സെക്യൂരിറ്റി വിനിയോഗിക്കാൻ കമ്പനി നിർദ്ദേശിക്കുന്നിടത്ത്, ലോൺ അപേക്ഷ/ ഉടമ്പടി, വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിനുള്ള കത്ത് (പണയടിക്കറ്റ്) എന്നിവ ഉപഭോക്താവിന് കുടിശ്ശിക തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിനും നടപടികൾ ആരംഭിക്കുന്നതിന് മുമ്പും മതിയായതും ശരിയായതുമായ അറിയിപ്പ് നൽകും.

7. എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും അടച്ചാൽ ഉടൻ തന്നെ സെക്യൂരിറ്റി ഡെലിവറി തിരിച്ചെടുക്കാൻ കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്താവിന് സെക്യൂരിറ്റി (സ്വർണ്ണം), കമ്പനിയുടെ കഴിവില്ലായ്മ കാരണം അല്ലാതെ, ഡെലിവറി ചെയ്യാൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ ലോൺ അക്കൗണ്ട് അവസാനിപ്പിച്ചതിന് ശേഷം ന്യായമായ സുരക്ഷിത കസ്റ്റഡി ചാർജുകൾ നൽകേണ്ടി വരും. വായ്പ അപേക്ഷ/കരാർ, ഉപഭോക്താവിനെ കൃത്യമായി ഉപദേശിക്കുകയോ ബ്രാഞ്ച് പരിസരത്തും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

3(b) അനുയോജ്യത

1. ഒരു ലോൺ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുമ്പോൾ, കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്നുള്ള വിവരങ്ങൾ, നിർദ്ദേശങ്ങൾ കൂടാതെ ഗ്രൂപ്പ് വായ്പക്കാരിൽ നിന്നുള്ള ഉപദേശങ്ങൾ, ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ റിപ്പോർട്ടിന്റെ ഉപയോഗം ലോൺ വിതരണം ചെയ്യുന്നതിനുമുമ്പ് ഫീൽഡ് ലെവൽ ഇന്റലിജൻസ് എന്നിവ ശേഖരിച്ച് സാമ്പത്തിക സ്ഥിതി (വരുമാനവും ചെലവും), ക്രെഡിറ്റ് ആവശ്യകത, തിരിച്ചടവ് ശേഷി, കടബാധിത മുതലായവ വിലയിരുത്തുന്നത് AMFL ഉറപ്പാക്കും.
2. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അടയ്ക്കാനുള്ള കഴിവും കടം വീട്ടാൻ മതിയായ തിരിച്ചടവ് ശേഷിയുമുണ്ടെന്നും അത് അവർക്ക് അമിതഭാരമല്ലെന്നും AMFL ഉറപ്പാക്കും.
3. മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, കുടുംബത്തിന്റെ വായ്പ തിരിച്ചടവ് ബാധ്യതകൾ (കൊളാറ്ററൽ-ഫ്രീ മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകളും മറ്റേതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള ഈടുള്ള വായ്പകളും) ഇവ രണ്ടും ഉൾപ്പെടെ പ്രതിമാസ ഗാർഹിക വരുമാനത്തിന്റെ 50 ശതമാനത്തിൽ കൂടുതലാകരുതെന്ന് AMFL ഉറപ്പാക്കും.
4. ലോണിന്റെ ഗ്രാൻറിനും ആദ്യ ഗഡു തിരിച്ചടയ്ക്കേണ്ട തീയതിക്കും ഇടയിൽ മൊറട്ടോറിയം അനുവദിക്കും, അത് ലോൺ അപേക്ഷാ പ്രക്രിയയിൽ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും

3(c) സാമ്പത്തിക സാക്ഷരതയും സുതാര്യതയും

1. ലോൺ അപേക്ഷ/അനുമതിപത്രം/വായ്പ ഉടമ്പടി/പണയ ടിക്കറ്റ്, വായ്പാ ടിക്കറ്റ്, ഫാക്ട് ഷീറ്റിനൊപ്പം ലോൺ കാർഡ് എന്നിവ പോലുള്ള ലോൺ ഡോക്യുമെന്റുകൾ മുഖേന AMFL കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായി പ്രധാന വിവരങ്ങൾ പങ്കിടും, കൂടാതെ ഇനിപ്പറയുന്നവയുമുൾപ്പെടും;
 - ലോൺ വിശദാംശങ്ങൾ (യോഗ്യതയുള്ള ലോൺ തുക, ലോൺ സ്കീമുകൾ, കാലാവധി, തിരിച്ചടവ് ആവൃത്തി/തുക, അടയ്ക്കേണ്ട മൊത്തം തുകയുടെ വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, ഫലപ്രദമായ പലിശ നിരക്ക്, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്, കാലഹരണപ്പെട്ട പലിശ, ഫോർക്ലോഷർ/പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ, പലിശ കണക്കുകൂട്ടൽ രീതി, റിബേറ്റ് ആർബിട്രേറി നിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് അനുവദനീയമായ പലിശ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ചാർജുകൾ അല്ലെങ്കിൽ ഫീസ്, അടയ്ക്കേണ്ട മൊത്തം തുക, ഇൻഷുറൻസ് പ്രകാരം വീണ്ടെടുക്കാവുന്ന മൊത്തം ചാർജുകൾ, ഇൻഷുറൻസ് കവറേജ് തുകയും കവർ ചെയ്യുന്ന അപകടസാധ്യതകളും മറ്റ് പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും)
 - കമ്പനിയുടെ ഐഡൻറിറ്റിയും വിലാസവും, ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും
 - കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ.

മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്ക് പുറമെ, ഈട് വായ്പകൾക്കായി കുറഞ്ഞ വരുമാനമുള്ള കുടുംബങ്ങൾക്ക് ഫാക്ട് ഷീറ്റ് നൽകും.

2. AMFL എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ അറിയിക്കും.

വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും രേഖാമൂലമുള്ള രൂപത്തിൽ കടം വാങ്ങുന്നവരെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുന്നു. ഓരോ കേന്ദ്രത്തിനും നൽകുന്ന നിർബന്ധിത പരിശീലന വേളയിൽ, AMFL വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് ഈ നിബന്ധനകളെയും വ്യവസ്ഥകളെയും കുറിച്ച് സൗജന്യമായി സാമ്പത്തിക സാക്ഷരത നൽകുന്നു. അതുവഴി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ഒരു ലോണിനെക്കുറിച്ച് നന്നായി മനസ്സിലാക്കി തീരുമാനമെടുക്കാൻ കഴിയും.

3. കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ ലോൺ അപേക്ഷകൾക്കും അക്നോളജ്മെന്റനു നൽകുന്നത് AMFL ഉറപ്പാക്കും. അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം കടം വാങ്ങുന്നയാൾ സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളും വായ്പ ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള എല്ലാ അനുബന്ധ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സൂചിപ്പിക്കാനുള്ള അപേക്ഷാ ഫോമും ലോൺ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്ന സമയപരിധിയും നൽകും.
4. ലോൺ നിരസിക്കപ്പെട്ടാൽ, ഉടൻ തന്നെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തും.
5. കാലതാമസം വരുത്തിയ പേയ്മെന്റിനുള്ള പിഴ, കാലഹരണപ്പെട്ട തുകയ്ക്കാണ് ബാധകമാകുക, അല്ലാതെ മുഴുവൻ ലോൺ തുകയിലല്ല, കരാറിൽ ബോൾഡായി അടയാളപ്പെടുത്തിയിരിക്കും.
6. വായ്പയുടെ വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടായാൽ അത് വായ്പക്കാരന് പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ അറിയിപ്പ് നൽകുന്നുണ്ടെന്ന് AMFL ഉറപ്പാക്കും.
7. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് SMS പോലെയുള്ള ഇലക്ട്രോണിക് രസീതിനൊപ്പം ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ പേയ്മെന്റുകളും AMFL അംഗീകരിക്കുകയും അന്തിമ ഡിസ്ചാർജ്ജ് അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്യും.
8. ലോൺ കാലയളവിൽ ലോണിന്റെ ഉൽപ്പന്നം, പ്രക്രിയ, നിബന്ധനകൾ എന്നിവ പൂർണ്ണമായി മനസ്സിലാക്കാൻ വായ്പക്കാരനെ പ്രാപ്തമാക്കുന്നതിന് മതിയായ നടപടികൾ (പരിശീലനം, വിലയിരുത്തൽ, കടം വാങ്ങുന്നവരുമായുള്ള ആനുകാലിക ഇടപെടലുകൾ എന്നിവ പോലുള്ളവ) എഫ്എഫ്എൽ ഉറപ്പാക്കും.
9. എഫ്എഫ്എ വായ്പകൾക്ക് ഈടിലൂടെയാണ് വായ്പ നൽകുന്നത്. നോൺ-എഫ്എഫ്എ ലോണുകൾക്ക്, സെക്യൂരിറ്റികൾ എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുക യാഥാർത്ഥ്യമാക്കുന്നതിനോ, ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിന് വിധേയമായി അല്ലെങ്കിൽ AMFL-ന് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കെതിരെയുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും അവകാശവാദത്തിന് വിധേയമായി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യും. അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/പണമടയ്ക്കുന്നത് വരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ AMFL-ന് അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും പൂർണ്ണ വിവരങ്ങളോടെ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും.
10. ബിസിനസ്സ് ഇടപാട് നടത്തുമ്പോൾ ഉപഭോക്താവ് വരുത്തിയ അവിചാരിതമോ ക്ലിനിക്കൽ പിശകുകളോ പ കമ്പനി ഏറ്റെടുക്കുന്നതല്ല.



11. കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് വായ്പ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, ആശീർവാദിന്റെ എതിർപ്പ്, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥനയുടെ രസീത് ഡാറ്റയിൽ നിന്ന് 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കും. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
12. AMFL ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള ഫലപ്രദമായ പലിശ നിരക്കും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും അത് പുറപ്പെടുവിച്ച സാഹിത്യങ്ങളിലും (പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ) അതി വെബ്സൈറ്റിലും പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിക്കും.
13. പലിശ നിരക്കും നഷ്ട ക്രമീകരണങ്ങളോടുള്ള സമീപനവും വിവിധ വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാരുടെ വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും വായ്പക്കാരനും ഉപഭോക്താവിനുമായി അപേക്ഷാ ഫോമിലും അനുമതി കത്തിലും വെളിപ്പെടുത്തുകയും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ അപ്ലോഡ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.
14. സ്വർണ്ണം ഈടായി സ്വീകരിക്കുമ്പോൾ, AMFL കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് സർട്ടിഫിക്കറ്റോ സ്വർണ്ണം പരിശോധിച്ചതിന്റെ പണയ ടിക്കറ്റോ നൽകുകയും പണയം വെച്ച സ്വർണ്ണത്തിന്റെ പരിശുദ്ധിയും (കാരറ്റിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ) തൂക്കവും വ്യക്തമാക്കുകയും ചെയ്യും.

3(d) വിവരവും സ്വകാര്യതയും

1. AMFL കടം വാങ്ങുന്നവരിൽ നിന്ന് KYC രേഖകളുടെ ഡിജിറ്റൽ പകർപ്പുകൾ വാങ്ങുകയും ആർബിഐ മാനദണ്ഡങ്ങൾക്കനുസൃതമായി അവ സാധൂകരിക്കുകയും ചെയ്യും.
2. യൂണിഫോം ക്രെഡിറ്റ് ഡാറ്റാ ഫോർമാറ്റ് അനുസരിച്ച് ആർബിഐ അംഗീകൃത ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ (സിഐസി) കമ്പനികളിൽ കൃത്യവും സമഗ്രവുമായ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ഡാറ്റാ തുടർച്ചയായി അപ്ലോഡ് ചെയ്യുമെന്ന് AMFL ഉറപ്പാക്കും.
3. CICs കളുമായുള്ള അവരുടെ ഡാറ്റയെ സംബന്ധിച്ച് കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഉന്നയിക്കുന്ന ഏത് തർക്കവും ഉടൻടി പരിഹരിക്കുമെന്ന് AMFL ഉറപ്പാക്കും.
4. കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ വിവരങ്ങൾ കർശനമായി രഹസ്യമായി സൂക്ഷിക്കുന്നതിന് AMFL മതിയായ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളും.
5. താഴെപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ മാത്രമേ കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് വെളിപ്പെടുത്താൻ AMFL-നെ അനുവദിക്കൂ
 - അത്തരം വിവരങ്ങൾ നിയമപ്രകാരം നൽകേണ്ടതുണ്ട് അല്ലെങ്കിൽ അത് നിർബന്ധിത ബിസിനസ്സ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി നൽകിയതാണ് (ഉദാഹരണത്തിന് ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾക്ക്)
 - അത്തരം വെളിപ്പെടുത്തലിനെക്കുറിച്ച് കടം വാങ്ങുന്നവരെ അറിയിക്കുകയും രേഖാമൂലം മുൻകൂർ അനുമതി വാങ്ങുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.
 - കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ വിവരങ്ങൾ ലഭിക്കാൻ/പങ്കിടാൻ കമ്പനിയെ അറിയിച്ച് കൊണ്ട് കടം വാങ്ങുന്നയാൾ, ചോദിക്കുന്ന മൂന്നാം കക്ഷിക്ക് അധികാരം നൽകിയിട്ടുണ്ട്.
6. പ്രമോഷനുകൾ, മാർക്കറ്റിംഗ് മെറ്റീരിയലുകൾ, മറ്റ് പൊതു വിവരങ്ങൾ എന്നിവയിലെ വിവരങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുന്നതിന് ഓരോ വായ്പക്കാരനിൽ നിന്നും രേഖാമൂലമുള്ള സമ്മതം ലഭിക്കുമെന്ന് AMFL ഉറപ്പാക്കും.



7. ഉപഭോക്താവ് ഇട് നൽകുന്ന സെക്യൂരിറ്റി സുരക്ഷിതമാക്കുന്നതിനും കമ്പനിയുടെ കസ്റ്റഡിയിലായിരിക്കെ, ആകസ്മികമോ, അശ്രദ്ധമോ, വഞ്ചനാപരമോ ആയ ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള സെക്യൂരിറ്റി നഷ്ടത്തിന് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിന് സാധ്യമായതും ന്യായമായതുമായ എല്ലാ നടപടികളും സ്വീകരിക്കാൻ കമ്പനി ഏറ്റെടുക്കുന്നു. സെക്യൂരിറ്റി (സ്വർണ്ണം) ന് കേടുപാടുകൾ സംഭവിച്ചതിന്റെ ലക്ഷണങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് കമ്പനിയുടെ കസ്റ്റഡിയിൽ എടുക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, വസ്തു അറിയിക്കുകയോ അനുമതി കത്ത്/പവർടിക്കറ്റിൽ സംക്ഷിപ്തമായി ഉൾപ്പെടുത്തുകയോ ചെയ്യും.
8. കമ്പനി, ആവശ്യാനുസരണം, ലോണിന്റെ കറൻസി സമയത്തോ അല്ലെങ്കിൽ ക്ലോസ് ചെയ്ത ഉടനെയോ ഏത് സമയത്തും ലോൺ അക്കൗണ്ടിന്റെ ഒരു പ്രസ്താവന ഉപഭോക്താവിനോ അവന്റെ അംഗീകൃത പ്രതിനിധിക്കോ നൽകും. എന്നിരുന്നാലും, അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്ത് 30 കലണ്ടർ ദിവസങ്ങൾക്ക് ശേഷം, അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റ് നൽകുന്നതിന്, കമ്പനി അതിന്റെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ന്യായമായ പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജ്ജുകൾ നൽകേണ്ടി വന്നേക്കാം

3(f) പരാതിപരിഹാരം

1. കാര്യക്ഷമവും സമയബന്ധിതവുമായ രീതിയിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യം സംരക്ഷിക്കുന്നതിന് പരാതി മാനേജ്മെന്റ് സംവിധാനത്തിലൂടെ AMFL-ന് ശക്തമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഉണ്ടായിരിക്കും
2. ശാഖകൾ, ഡിവിഷണൽ ഓഫീസുകൾ, HO ഓഫീസ്, ലോൺ ഡോക്യുമെന്റുകൾ, മറ്റ് ആശയവിനിമയ ഫോറങ്ങൾ (കമ്പനി വെബ്സൈറ്റ് മുതലായവ) നോഡൽ ഓഫീസർ വിശദാംശങ്ങളോടൊപ്പം ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാരത്തിന്റെ പേരും വിശദാംശങ്ങളും AMFL വ്യക്തമായി ആശയവിനിമയം ചെയ്യുകയും പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.
3. ഓരോ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെയും ലോൺ പാസ്‌ബുക്കിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങളിൽ ബന്ധപ്പെടാൻ കഴിയുന്ന എച്ച്‌ഒയിൽ നിന്ന് AMFL-ന് ഒരു സമർപ്പിത പരാതി ഓഫീസർ ഉണ്ട്. തർക്കങ്ങളും പരാതികളും ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ കേൾക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഇത് ഉറപ്പാക്കും.
4. വീണ്ടെടുക്കലുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് AMFL-ന് ഒരു സമർപ്പിത സംവിധാനം ഉണ്ട്, അത്തരം പരാതികൾ നേരിട്ട് വിലയിരുത്തുന്നതിന് AMFL ആഭ്യന്തര ഓഡിറ്റും വിജിലൻസ് ടീമും ഉൾപ്പെടും.

വ്യക്തതയ്ക്കോ പരാതികൾക്കോ വേണ്ടി, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ. 1800 270 1146 മുഖേനയോ ആശീർവാദ് മൈക്രോ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് CIN- U65923TN2007PLC064550, 9th and 10th floor, no 9, Club House Road, Anna Salai, CHENNAI 600002 എന്ന വിലാസത്തിൽ തപാൽ മുഖേനയോ അല്ലെങ്കിൽ grievances @asirvad.in

എന്ന ഇ-മെയിൽ വഴിയോ പരാതി പരിഹാര മാനേജ്മെന്റുമായി ബന്ധപ്പെടാം. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ സെൻറർ നമ്പർ, ബ്രാഞ്ച്, പരാതിയുടെ സ്വഭാവം എന്നിവയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ നൽകാൻ നിർദ്ദേശിക്കുന്നു. കൂടാതെ വിളിയുടെ സ്വഭാവത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി ഉപഭോക്തൃ അന്വേഷണങ്ങൾ അവസാനിപ്പിക്കുന്നതിന് റിസീവർ ഒരു പ്രത്യേക സമയം നൽകുന്നു. ഉപഭോക്തൃ അന്വേഷണം/പരാതി അവസാനിപ്പിക്കുന്നതിന് ഈ മോഡലിൽ 7 മുതൽ 14 ദിവസം വരെയുള്ള പ്രാഥമിക ടേൺറൗണ്ട് സമയം നിർവചിച്ചിരിക്കുന്നു.

GRO തലത്തിൽ 15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, ഉപഭോക്താവിന് AMFL കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസിലേക്ക് (ആശീർവാദ് മൈക്രോ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്, 9-ഉം 10-ഉം നിലകൾ) ഒരു കത്ത് എഴുതി കമ്പനിയുടെ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് (PNO) അത് അറിയിക്കാവുന്നതാണ്. , നമ്പർ 9, ക്ലബ് ഹൗസ് റോഡ്, അണ്ണാ സലൈ, ചെന്നൈ 600002) പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ (PNO) അഭിസംബോധന ചെയ്യുകയോ pno@asirvad.in എന്ന ഇ-മെയിൽ വഴിയോ (+91) 9710931215 മൊബൈൽ നമ്പറിൽ ബന്ധപ്പെടുകയോ ചെയ്യുക (രാവിലെ 9:00 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5:30 വരെ).

AMFL-ൽ എത്തുന്ന ഏതൊരു ഉപഭോക്തൃ പരാതിയും/നിർദ്ദേശവും 1 മാസത്തിനുള്ളിൽ മേൽപ്പറഞ്ഞ പരാതി പ്രക്രിയയ്ക്കുള്ളിൽ പരിഹരിക്കുകയും അവസാനിപ്പിക്കുകയും വേണം - പരാജയപ്പെട്ടാൽ ഉപഭോക്താവിന് റെഗുലേറ്ററി അധികാരികളുമായി പ്രശ്നം ഉന്നയിക്കാം.

ആഭ്യന്തര ഓംബുഡ്സ്മാൻ:

നവംബർ 15, 2021 RBI സർക്കുലർ CO.CEFD.PRS.No.S874/13-01-008/2021-2022 dt. പ്രകാരം കമ്പനി ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ക്ലോസ് കമ്മ്യൂണിക്കേഷൻ ഉപയോഗിച്ചുള്ള പരാതി പരിഹാരത്തിനായി 2022 ഏപ്രിൽ ഒന്നിന് പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന രീതിയിൽ ആഭ്യന്തര ഓംബുഡ്സ്മാനെ നിയമിച്ചു.

MFIN പരാതിപരിഹാരം: ഉപഭോക്താവിന് പരാതി സെല്ലിലും അന്വേഷണ/പരാതിക്കുള്ള അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിയുടെ പ്രതികരണത്തിലും തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് മൈക്രോഫിനാൻസ് ഇൻഡസ്ട്രി - മൈക്രോഫിനാൻസ് സ്ഥാപനങ്ങളുടെ മോണിറ്ററിംഗ് ബോർഡിൽ പരാതി ഉന്നയിക്കാൻ സ്വാതന്ത്ര്യമുണ്ട്.

നെറ്റ്വർക്ക് (MFIN) ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ 1800 1021 080.

അല്ലെങ്കിൽ ആർബിറ്റ്രേഷനിൽ പരാതി ഉന്നയിക്കാം

ഒരു മാസത്തിനകം പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് "ജനറൽ മാനേജർ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നോൺ ബാങ്കിംഗ് സൂപ്പർവിഷൻ വകുപ്പ്, ചെന്നൈ റീജിയണൽ ഓഫീസ്, ഫോർട്ട് ഗ്ലോബിൾ, 16, രാജാജി സാലൈ, പി.ബി. നമ്പർ.40, ചെന്നൈ-600001, ഫോൺ: 044-2536 1490/ 2539 9222, ഫാക്സ്: 044 2539 3797 ഇമെയിൽ: dnbs@rbi.org.in".

'സേവനത്തിലെ പോരായ്മ'യുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികളിൽ, ഒരു മാസത്തിൽ കൂടുതൽ പരിഹാരം വൈകുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ മാത്രമേ ഉപഭോക്താവിന് RBI ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാൻ കഴിയൂ, CMS പോർട്ടലിൽ <https://cms.rbi.org> വഴി ഓൺലൈനായി പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുക. .in. സമർപ്പിത ഇ-മെയിൽ (CRPC@rbi.org.in) മുഖേനയും പരാതികൾ ഫയൽ ചെയ്യാം അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢിൽ സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുള്ള 'സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റസീത് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിലേക്ക്' അയയ്ക്കാവുന്നതാണ്. RBI ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിലെ പോലെ നൽകിയിരിക്കുന്ന ഫോർമാറ്റിൽ 160017, എല്ലാ ശാഖകളിലും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാണ്. കൂടാതെ, ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറുള്ള ഒരു കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ - 14448 (രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5:15 വരെ).

