

## ଆଶୀର୍ବାଦ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍

ଆରବିଆଇ ସର୍କୁଲାର ଡିଓଆର/2021-22/89 ଅନୁସାରେ ସଂଶୋଧିତ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି  
ଡିଓଆର. ଫିନ୍. ଆରଇସି.95/03.10.038/2021-22, ତାରିଖ 14 ମାର୍ଚ୍ଚ 2022

ଅନୁମୋଦନ ସବିଶେଷ :

ଅନୁମୋଦନ ତାରିଖ	ମାର୍ଚ୍ଚ 31, 2022
କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ତାରିଖ	ମାର୍ଚ୍ଚ 31, 2022
ଅନୁମୋଦନକାରୀ	ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ଼
ଭର୍ସନ	ସଂସ୍କରଣ – 4
ପଲିସି ମାଲିକ	ଅପରେସନ
ସମୀକ୍ଷା/ ସଂଶୋଧନ ତାରିଖ	ମାର୍ଚ୍ଚ 31, 2022

## ସୂଚୀ ପତ୍ର

1. ସାଧାରଣ

1. ପରିଚୟ

2. ପଲିସିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

3. ନୀତି

3 (କ) ଉପଯୁକ୍ତ ଆଲୋଚନା

3 (ଖ) ଉପଯୋଗୀତା

3 (ଗ) ଆର୍ଥିକ ସାକ୍ଷରତା ଓ ସ୍ୱଚ୍ଛତା

3 (ଘ) ସୂଚନା ଓ ଗୋପନୀୟତା

3 (ଙ) ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ

## 1. ପରିଚୟ

ଆଶୀର୍ବାଦ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (ଏମ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍) ସରକାରଙ୍କ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଅନୁସାରେ ଆର୍ଥିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତିକରଣ ଦିଗରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଛି। ଏହା ଭାରତରେ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସେବା ଉପଲବ୍ଧ ନଥିବା ଅଞ୍ଚଳରେ ଆର୍ଥିକ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରୁଛି ଯଦ୍ୱାରା ଆର୍ଥିକ ସ୍ତରରେ ଦୁର୍ବଳ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ସଶକ୍ତ କରାଯାଇପାରିବ ଓ ସେମାନଙ୍କର ଅର୍ଥନୈତିକ ବିକାଶ କରାଯିବ। ସହିତ ସେମାନଙ୍କର ଜୀବନର ମାନରେ ଉନ୍ନତି ଅଣାଯାଇପାରିବ।

ଏକ କମ୍ପାନୀ ଭାବରେ ଗୋଷ୍ଠୀର ସାମାଜିକ ଓ ଅର୍ଥନୈତିକ ଭାବରେ ଦୁର୍ବଳ ବର୍ଗକୁ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ / ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଏହା ଧ୍ୟାନ ପ୍ରଦାନ କରୁଛି। ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରକାରେ ସମୟକୁ ସମୟ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ଅନୁପାଳନ କରିବା ପାଇଁ ଏଏମଏଫଏଲ୍ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ ଅଟେ। ଏହି ଏଫପିସି କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ଅଫିସ୍ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ ଯେଉଁଥିରେ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଯାହାକି ସାରା ଭାରତରେ ବିଭିନ୍ନ ସେକ୍ଟର ଓ ସ୍ଥାନରେ ସମସ୍ତ ବ୍ୟବସାୟ ଭର୍ଚିକାଲରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିଛି (ଏମଏଫଆଇ/ ଏମଏସଏମଇ/ ସୁନା ରଣ)। ଏହି ଏଫପିସି କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ଓ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେବ।

ଏହି ଏଫପିସି ପଲିକୁ ଆରବିଆଇ ମାଷ୍ଟର ଡାଇରେକସନ ଅନୁସାରେ ସମୟକୁ ସମୟ ସଂଶୋଧିତ କରାଯାଇଛି – ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍ ପାଇଁ ରେଗୁଲେଟୋରି ଫ୍ରେମୱାର୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶ, 2022, ଆରବିଆଇ/ଡିଓଆର/2021-22/89 ଡିଓଆର. ଏଫଆଇଏନ୍.ଆରଇସି.95 /03.10.038 /2021-22, ତାରିଖ 14 ମାର୍ଚ୍ଚ 2022।

## 2. ଏହି ପଲିସିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ପଲିସି ଅନ୍ୟଥା, କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରମୁଖ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକୁ କଠର କରେ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଅନୁଷ୍ଠାନର ନୀତି, ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ପ୍ରମୁଖ ଲକ୍ଷକୁ ସବୁ ସମୟରେ ପୂରଣ କରାଯାଇପାରିବ ଓ ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖି ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସାରେ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ରେଗୁଲେଟୋରି ଗାଇଡଲାଇନକୁ କଠୋର ଭାବରେ ଅନୁପାଳନ କରାଯାଇପାରିବ। ଏହା ସହିତ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାର ସୁଚ୍ଛତା ଅନୁପାଳନ କରାଯିବ, ବ୍ୟବସାୟ ଅଭ୍ୟାସ ଓ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ ରକ୍ଷା କରିବାରେ ନୈତିକତାର ଅନୁସରଣ କରାଯିବ।

ଆମର ସମସ୍ତ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, ବିଭାଗୀୟ / ଆଞ୍ଚଳିକ / ରାଜ୍ୟ / କୋର୍ଡ୍ ଅଫିସ୍, ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ତଥା କମ୍ପାନୀ ୱେବସାଇଟ୍ [www.asirvadmicrofinance.co.in](http://www.asirvadmicrofinance.co.in) ରେ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧିକୁ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ଅନୁଯାୟୀ ଓ ଦାବା ଅନୁସାରେ ଏହି ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧିର ଏକ ନକଲକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

ଆମର ସାଧାରଣ ନୀତି ହେଉଛି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ, ସ୍ୱଚ୍ଛ ଏବଂ ନ୍ୟାୟଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା। କମ୍ପାନୀ ସ୍ଥାପିତ ପ୍ରଣାଳୀ ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ବୁଝିବାକୁ ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ଆମର ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ହେବାକୁ ଚାହୁଁବା। ଆବେଦନ ଫର୍ମଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ସମ୍ପର୍କ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏପରି ଭାବରେ ଡିଜାଇନ୍ ହୋଇଛି ଯେପରି ଆମର କାରବାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ସୁଚ୍ଛ ରଖାଯାଇପାରିବ। ଏହାକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି କମ୍ପାନୀ ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଦୈନନ୍ଦିନ କାରବାର ସମୟରେ ଏକ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ଭାବରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଗଠନ କରିଛି।

## 3. ନୀତି

ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ସମୟରେ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧିରେ 5 ଟି ଉପାଦାନ ସାମିଲ ରହିଛି।

କ. ଉପଯୁକ୍ତ ଆଲୋଚନା

ଖ. ଉପଯୋଗୀତା

ଗ. ଆର୍ଥିକ ସାକ୍ଷରତା ଓ ସୁଚ୍ଛତା

ଘ. ସୂଚନା ଓ ଗୋପନୀୟତା

ଙ. ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ

### 3. (କ) ଉପଯୁକ୍ତ ଆଲୋଚନା

1. ଏଏମଏଫଏଲ୍ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଥାଏ ଯେ ଯେପରି କୌଣସି ଗ୍ରାହକ/ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଧର୍ମ, ଜାତି, ଲିଙ୍ଗ, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି ଆଦି ଆଧାରରେ ପାତର ଅନ୍ତର କରାନଯିବ।

2. ଏଏମଏଫଏଲ୍ ପୁନଶ୍ଚ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଥାଏ ଯେ ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ / ବ୍ୟକ୍ତି କମ୍ପାନୀ ପକ୍ଷରୁ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଛନ୍ତି

- ସମ୍ମାନଜନକ ଭାଷାର ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତୁ, ଡେକୋରମ ବଜାୟ ରଖନ୍ତୁ ଓ ସାମାଜିକ/ ସଂସ୍କୃତି ପ୍ରତି ସମ୍ମାନନୀୟ ହୁଅନ୍ତୁ।

- କୌଣସି ସମୟରେ ଅନୈତିକ ବା ଖରାପ ଭାଷାର ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତୁ ନାହିଁ ।

- ରଣ ଆଦାୟ କରିବା ସମୟରେ, ରଣ ଆଦାୟକୁ ସାଧାରଣତଃ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ/ କେନ୍ଦ୍ର ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ ରଣଗ୍ରହୀତା ଓ ଏଏମଏଫଏଲ୍ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାରସ୍ପରିକ ବୁଝାମଣା ଦ୍ଵାରା କରାଯାଇଥାଏ। କର୍ମଚାରୀମାନେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଘରେ ବା କାର୍ଯ୍ୟସ୍ଥଳକୁ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଯାଇ ପାରିବେ ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନ/ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ ଦୁଇ ବା ଏକାଧିକ ଥର ପାଇଁ ଉପସ୍ଥିତ ହେବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି।

- ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କଲ୍ କରିବା ସମୟରେ ଏଏମଏଫଏଲ୍ କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ସକାଳ 9.00 ଘ. ପୂର୍ବରୁ ଓ ଅପରାହ୍ନ 6.00 ଘ. ପରେ କଲ୍ କରିବେ ନାହିଁ । ସେହିପରି ଅନୁପଯୁକ୍ତ ସମୟରେ ମଧ୍ୟ କଲ୍ କରିବେ ନାହିଁ ଯଥା ଦୁଃଖଦ ସମୟ, ଅସୁସ୍ଥତା, ସାମାଜିକ କାର୍ଯ୍ୟ ଯଥା ବିବାହ ଇତ୍ୟାଦି।

- କମ୍ପାନୀ ଏକ ଫଳପ୍ରସୂ ତାଲିମ୍ ପ୍ରଣାଳୀ ରଖିବେ ଯଦ୍ଵାରା ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯାଇପାରିବ ଯେ କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଉଚିତ୍ ବ୍ୟବହାର କରୁଛନ୍ତି ଓ ସେମାନେ ଏତଥାର ପଲିସିରେ ଥିବା ନୀତି ଓ ନିୟମ ଅନୁପାଳନ କରୁଛନ୍ତି।

- ଏଏମଏଫଏଲ୍ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କର ସମ୍ପର୍କିତ, ବନ୍ଧୁ ବା ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିନଥାଏ। ଏହା ସହିତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପରିବାର/ ସମ୍ପର୍କିତ/ ପ୍ରତିଷ୍ଠାକୁ କୌଣସି ପ୍ରକାର କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇ ନଥାଏ ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିନଥାଏ।

- ଏଏମଏଫଏଲ୍ କର୍ମଚାରୀମାନେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ବା ରଣ ପରିଶୋଧ ନକରିବାର ଫଳାଫଳ କ୍ଷେତ୍ରରେ କୌଣସି ପ୍ରକାର ଭ୍ରମାତ୍ମକ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିନଥାନ୍ତି।

- ଏଏମଏଫଏଲ୍ ବ୍ୟବସାୟ ପଲିସି ଅନ୍ତର୍ଗତ କଲେକ୍ସନ / ରିକଭରି ପାଇଁ ଚୂଡ଼ାୟ ପକ୍ଷ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କୁ ନିୟୋଜିତ କରିନଥାଏ।

3. ଏଏମଏଫଏଲ୍ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ କୌଣସି ପ୍ରକାର ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିନଥାଏ (ଯଦି ନୂତନ ସୂଚନା, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନଥାଏ ଓ ଏହା ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ଆସେ)।

4. କମ୍ପାନୀ କେବଳ ଶେଷ କାର୍ଯ୍ୟ ଭାବରେ ସିକ୍ୟୁରିଟିକୁ ବ୍ୟବହାର କରିବ ଏବଂ ଏହାକୁ ଦେୟ ପରିଶୋଧ କରିବାକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉପରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବା ପରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ। ରଣ ଆବେଦନ / ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟମ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଏହିପରି ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଜାରି କରାଯିବ।

5. ସିକ୍ୟୁରିଟି (ସୁନା) ର ଅପସାରଣ ସର୍ବସାଧାରଣ ନିଲାମ ମାଧ୍ୟମରେ ନିଆଯିବ ଯେତେବେଳେ ଗ୍ରାହକ ସୁଧ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ ସହିତ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ କରିବାକୁ କମ୍ପାନୀ ପଠାଇଥିବା ଯୋଗାଯୋଗକୁ ସକାରାତ୍ମକ ଭାବରେ ପ୍ରତିକ୍ରୟା କରନ୍ତି ନାହିଁ। ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟମ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ନିଲାମ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ନିଲାମ କରାଯିବ।

6. ଯେତେବେଳେ କମ୍ପାନୀ ରଣର ସ୍ଵାଭାବିକ ଅବଧି ପୂର୍ବରୁ ସିକ୍ୟୁରିଟିକୁ ଅପସାରଣ କରିବାକୁ ପ୍ରସ୍ତାବ ଦିଏ ଯାହାକି ରଣ ଆବେଦନ/ ରାଜିନାମା ଓ ରଣ ମଞ୍ଜୁର ପତ୍ର (ପନ୍ ଟିକେଟ୍) ଅନୁସାରେ କମ୍ପାନୀକୁ ଅଧିକାର ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ ସେପରି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଏପରି ବକେୟାକୁ ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଓ ଉପଯୁକ୍ତ ନୋଟିସ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

7. କମ୍ପାନୀ ରଣ ଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସମସ୍ତ ରଣ ପରିଶୋଧ ପରେ ତୁରନ୍ତ ସିଲ୍ୟୁରିଟିକୁ ଫେରସ୍ତ କରିନେବାକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରାଯାଏ । ଅନ୍ୟପକ୍ଷରେ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ ହେବା ପରେ ମଧ୍ୟ ଏପରି ମଧ୍ୟ ହୋଇପାରେ ଯେ ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କର ସିଲ୍ୟୁରିଟି (ସୁନା)କୁ ଫେରସ୍ତ ନେବାରେ ଅସମର୍ଥ ହୋଇଥାନ୍ତି ଯାହାକି କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ୟା କାରଣରୁ ହୋଇନଥାଏ । ଏପରି କ୍ଷେତ୍ରରେ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ନିରାପଦ କଣ୍ଠେଡି ଚାର୍ଜ ପ୍ରଦେୟ ହେବ ଯାହାକି ରଣ ଆବେଦନ/ ରାଜିନାମା ଅନୁସାରେ ହେବ ଓ ଏହାକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚୀତ କରାଯିବ ବା ଏହାକୁ ଶାଖା ପରିସରରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ ଓ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ରଖାଯିବ ।

### 3 (ଖ) ପ୍ରମୁଖ୍ୟତା

1. ଏକ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କରିବାବେଳେ, ଏସମଏସଏଲ୍ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କର ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତିକୁ (ଆୟ ଏବଂ ଖର୍ଚ୍ଚ), ରଣ ଆବଶ୍ୟକତା, ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତା, ରଣ ଇତ୍ୟାଦି ଆକଳନ କରିବାକୁ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ । ଏହା ସହିତ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କଠାରୁ ସୂଚନା ସଂଗ୍ରହ କରି, ଗୁପ୍ତ ରଣବାତାଙ୍କ ପରାମର୍ଶ ଏବଂ / କିମ୍ବା ଅନୁରୋଧ, କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ରିପୋର୍ଟର ବ୍ୟବହାର (ସିଆଇଆର) ଏବଂ / କିମ୍ବା କ୍ଷେତ୍ର ସ୍ତରର ସୂଚନା ଆଦିକୁ ସଂଗ୍ରହ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ।
2. ଏସମଏସଏଲ୍ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କର ରଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଯୋଗ୍ୟ ଅଟନ୍ତି ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କର ଏହି ରଣକୁ ପରିଶୋଧ କରିବାର ଯଥେଷ୍ଟ କ୍ଷମତା ରହିଛି । ଏବଂ ଏହା ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଅଧିକ ଭାର ବା ବୋଧ ସୃଷ୍ଟି କରିବ ନାହିଁ ।
3. ମାଲକ୍ତୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଏସମଏସଏଲ୍ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଘରର ରଣ ପରିଶୋଧ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକତା (ବନ୍ଧକମୁକ୍ତ ମାଲକ୍ତୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ତଥା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରକାରର ବନ୍ଧକ ରଣ) ଉଭୟଙ୍କ ସମେତ ମାସିକ ଘରୋଇ ଆୟର 50 ପ୍ରତିଶତରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ । ଏଥିରେ ସମସ୍ତ ବିଦ୍ୟମାନ ରଣ ସହିତ ଏଥି ସହିତ ସୁଧ ଉପାଦାନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଅଟେ ।
4. ରଣର ଅନୁଦାନ ଏବଂ ପ୍ରଥମ କିଣ୍ଡି ପରିଶୋଧର ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖ ମଧ୍ୟରେ ମୋରାଟୋରିୟମ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଯାହା ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।

### 3. (ଗ) ଆର୍ଥିକ ସାକ୍ଷରତା ଓ ସୁଚ୍ଛତା

1. ଏସମଏସଏଲ୍ ରଣ କାରଜାତ ରଣ ଆବେଦନକାରୀ / ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର / ରଣ ଚୁକ୍ତି / ପନ୍ ଟିକେଟ୍ ଏବଂ ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ ସିଟ୍ ସହିତ ରଣ କାର୍ଡ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବେ ଏବଂ ଏଥିରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିବ :
  - ରଣ ସର୍ବିଶେଷ (ଯୋଗ୍ୟ ରଣ ପରିମାଣ, ରଣ ଯୋଜନା, ଅବଧି, ପରିଶୋଧ ପୌନପୁନିକତା / ପରିମାଣ, ସମୁଦାୟ ପରିମାଣ ପ୍ରଦେୟ ଉପରେ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ଫଳପ୍ରଦ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରୋସେସିଂ ଫି, ବକେୟା ସୁଧ, ଫୋରଲୋଜର/ ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ, ସୁଧ ହିସାବ ପ୍ରଣାଳୀ, ସୁଧ ଉପରେ ରିହାତି ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦେୟ ବା ଫିସ୍ ଯାହାକି ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସାରେ ଅନୁମତିଯୋଗ୍ୟ, ସମୁଦାୟ ପ୍ରଦେୟ ପରିମାଣ, ବୀମା ଅନ୍ତର୍ଗତ ଆଦାୟଯୋଗ୍ୟ ସମସ୍ତ ଦେୟ, ବୀମା କଭରେଜ୍ ପରିମାଣ ଓ କଭର ହୋଇଥିବା ବିପଦ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ପ୍ରମୁଖ ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ)
  - କମ୍ପାନୀର ପରିଚୟ ଏବଂ ଠିକଣା, ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ
  - ରଣଗ୍ରହଣୀତା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ
 ମାଲକ୍ତୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ସହିତ, ସ୍ଵଳ୍ପ ଆୟକାରୀ ପରିବାରମାନଙ୍କୁ ବନ୍ଧକ ରଣ ପାଇଁ ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ ସିଟ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
2. ଏସମଏସଏଲ୍ ଏହାର ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀକୁ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ବା ସେ ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ସୂଚୀତ କରିବେ ।

ରଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ବ୍ୟବସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଯାଏ । ପ୍ରତ୍ୟେକ କେନ୍ଦ୍ରକୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ତାଲିମ ସମୟରେ, ଏସମଏସଏଲ୍ ଏହି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ବ୍ୟବସ୍ଥା ବିଷୟରେ ମାଗଣାରେ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଆର୍ଥିକ ସାକ୍ଷରତା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ ଯାହା ଦ୍ଵାରା ରଣଗ୍ରହଣୀତା ଏକ ରଣ ବିଷୟରେ ଏକ ସୁଚିତ୍ରିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରିବେ ।

3. ଏଏମଏଫଏଲ୍ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ପାଇଁ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ଥୀକାର ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଏହି ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ମଧ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଏଥିରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବାକୁ ଥିବା କାରଜାତ ଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ରଣ ଉପଲବ୍ଧ କରିବା ସମ୍ପର୍କିତ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ ସାମିଲ ରହିବ। ଏହା ସହିତ ରଣ ଆବେଦନକୁ ଅପସାରଣ କରାଯିବାର ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟ ଏଥିରେ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ।

4. ରଣ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ହେଲେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ ଏହି ବିଷୟରେ ସୂଚାତ କରାଯିବ।

5. ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ ପାଇଁ ବକେୟା ରାଶି ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ ଏବଂ ସମଗ୍ର ରଣ ରାଶି ଉପରେ ନୁହେଁ, ଯାହା ରାଜିନାମାରେ ବୋଲ୍ଡ ଅକ୍ସରରେ ଚିହ୍ନିତ ହେବ।

6. ଏଏମଏଫଏଲ୍ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସେ ବୁଝୁଥିବା ଭାଷା ରେ ରଣର ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀର ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ସୂଚାତ କରିବେ ଯେଉଁଥିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିଛି ବିତରଣ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଦେୟ, ପ୍ରାକପରିଶୋଧ ଦେୟ ଇତ୍ୟାଦି ଓ ଏହାକୁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ପ୍ରକାରେ ସମସ୍ତ ସ୍ଥାନରେ ପ୍ରତିଫଳିତ କରାଯିବ।

7. ଏଏମଏଫଏଲ୍ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ରସିଦ୍ ତଥା ଏଏମଏଫଏସ୍ ସହିତ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦେୟକୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ଅନ୍ତିମ ଡିସଚାର୍ଜ୍‌କୁ ମଧ୍ୟ ସ୍ଵୀକାର କରିବ।

8. ଏଏମଏଫଏଲ୍ ରଣ କାର୍ଯ୍ୟକାଳ ମଧ୍ୟରେ ରଣର ଉତ୍ପାଦ, ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରୂପେ ବୁଝିବା ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ (ଯେପରିକି ତାଲିମ, ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ପାରସ୍ପରିକ ଆଲୋଚନା)।

9. ଏଏମଏଫଏଲ୍ ରଣ ପାଇଁ କୌଣସି ବନ୍ଧକ ବିନା ରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ। ଅଣ- ଏଏମଏଫଏଲ୍ ରଣ ପାଇଁ, ସିକ୍ୟୁରିଟିଗୁଡ଼ିକ ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ ଉପରେ କିମ୍ବା ବକେୟା ପରିମାଣର ରଣର ଗ୍ରହଣ ଉପରେ ଯେକୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର ଯାହାକି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିପକ୍ଷରେ ଏଏମଏଫଏଲ୍‌ଙ୍କର ଥାଇପାରେ। ଯଦି ଏହି ଅଧିକାରକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଏ ତେବେ ଏହା ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବିଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବୀ ସମାଧାନ / ଦେୟ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ରଖିବାକୁ ଅଧିକାର ଥିବା ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

10. ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଅଜାଣତ ତ୍ରୁଟି କିମ୍ବା ହିସାବ ଜନିତ ତ୍ରୁଟିର ଲାଭ କମ୍ପାନୀ ଉଠାଇବ ନାହିଁ।

11. ରଣ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସମ୍ମତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା, ଆଶୀର୍ବାଦ ଆପତ୍ତି, ଯଦି ଥାଏ, ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ପଠାଯାଇଥାଏ। ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଉପାୟରେ ଏବଂ ଆଇନର ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ ଅନୁସାରେ କରାଯିବ।

12. ଧାର୍ଯ୍ୟ ସୁଧର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ହାର, ଏବଂ ଏଏମଏଫଏଲ୍ ଦ୍ଵାରା ସ୍ଥାପିତ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ମଧ୍ୟ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକାଳରେ ଏବଂ ଏହା ଦ୍ଵାରା ପ୍ରକାଶିତ ଭାଷାରେ (ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ) ଏବଂ ଏହାର ଷ୍ଟେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।

13. ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେଉଥିବା ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର ଗ୍ରେଡେସନ୍ ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଆବେଦନକାରୀ ଫର୍ମ, ମଞ୍ଜୁର ପତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ଷ୍ଟେବସାଇଟରେ ଅପଡେଟ୍ ହେବ ।

14. ସୁନାକୁ ବନ୍ଧକ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ କରିବା ବେଳେ, ଏଏମଏଫଏଲ୍ ରଣଗ୍ରହୀତା/ପନ୍ ଟିକେଟ୍, ସୁନାକୁ ଅନୁଧ୍ୟାନ କରିବା ଏବଂ ଶୁଦ୍ଧତା (କ୍ୟାରେଟ୍ ଅନୁଯାୟୀ) ଏବଂ ବନ୍ଧକ ସୁନାର ଓଜନ ବିଷୟରେ ଏକ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ଦେବ।

### 3. (ଘ) ସୂଚନା ଓ ଗୋପନୀୟତା

1. ଏଏମଏଫଏଲ୍ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଠାରୁ କେୱାଇସି ଡାଟାକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ଡିଜିଟାଲ୍ କପି ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ଆରବିଆଇ ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ଏହାକୁ ଭାଲିଡେଟ୍ କରାଯିବ।

2. ଏଏମଏଫଏଲ୍ ପୌନପୁନିକ ଆଧାରରେ ଯୁନିଫର୍ମ କ୍ରେଡିଟ୍ ତାତା ଫର୍ମାଟ୍ ଅନୁଯାୟୀ ଆରବିଆଇ ଅନୁମୋଦିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ (ସିଆଇସି) ସହିତ ସଠିକ୍ ଏବଂ ବିସ୍ତୃତ ରଣଗ୍ରହଣତା ତଥ୍ୟ ଅପଲୋଡ୍ କରିବାକୁ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।

3. ଏଏମଏଫଏଲ୍ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହା ସିଆଇସି ସହିତ ସେମାନଙ୍କର ତଥ୍ୟ ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଉଠାଯାଇଥିବା କୌଣସି ବିବାଦକୁ ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ କରିବ ।

4. ରଣଗ୍ରହଣତା ସୂଚନାକୁ ଗୋପନୀୟ ରଖିବା ପାଇଁ ଏଏମଏଫଏଲ୍ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ ।

5. କେବଳ ନିମ୍ନ ପରିସ୍ଥିତିରେ ରଣଗ୍ରହଣତା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟରେ ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ଏଏମଏଫଏଲ୍ କୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ ।

- ଏହିପରି ସୂଚନା ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ କିମ୍ବା ଏହା ଏକ ମ୍ୟାନଡେଟେଡ୍ ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ (ଉଦାହରଣ ସ୍ଵରୂପ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ)

- ଏପରି ପ୍ରକାଶ ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହଣତାମାନଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ପୂର୍ବ ଅନୁମତି ମିଳିଛି ।

- ପ୍ରଶ୍ନରେ ଥିବା ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ରଣଗ୍ରହଣତା ସୂଚନା ପାଇବା / ସେୟାର କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଠାରୁ ସୂଚନା ପାଇବା ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମତିପ୍ରାପ୍ତ ଅଟନ୍ତି ।

6. ଏଏମଏଫଏଲ୍ ପ୍ରମୋସନ, ମାର୍କେଟିଂ ସାମଗ୍ରୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସାର୍ବଜନୀନ ସୂଚନାରେ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଠାରୁ ଲିଖିତ ସମ୍ମତି ଗ୍ରହଣ କରିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।

7. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ସିକ୍ୟୁରିଟିକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା ପାଇଁ ତଥା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା କୌଣସି ଦୁର୍ଘଟଣାଜନିତ, ଅଜ୍ଞାତରେ କିମ୍ବା ଠକାମିର କ୍ଷତି ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନେବାକୁ ଦାୟିତ୍ଵ ଗ୍ରହଣ କରିଥାଏ । ରଣ ମଞ୍ଚର ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରହଣ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଯଦି ସିକ୍ୟୁରିଟି (ସୁନା) ରେ କ୍ଷୟକ୍ଷତିର ଚିହ୍ନ ଥାଏ, ତେବେ ମଞ୍ଚର ପତ୍ତ/ପତ୍ତ ଟିକେଟରେ ଏହି ବିଷୟରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।

8. କମ୍ପାନୀ, ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ତାଙ୍କର ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧୀଙ୍କର ଦାବୀ ଅନୁଯାୟୀ ରଣର ସବିଶେଷ ବିଷୟରେ କିମ୍ବା ତୁରନ୍ତ ବନ୍ଦ ହେବା ପରେ ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟର ଏକ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବେ । ଯଦିଓ, କମ୍ପାନୀ ନିଜ ଇଚ୍ଛାନୁସାରେ, ଆକାଉଣ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଦେଇ ପ୍ରଦାନ ଆବଶ୍ୟକ କରିପାରନ୍ତି ଯଦି ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ ହେବାର 30 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ଏହିପରି ଦାବୀ କରାଯାଇଥାଏ ।

### 3. (ଡ) ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ

1. ଏଏମଏଫଏଲ୍ ଦ୍ଵାରା ଏକ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଏବଂ ସଠିକ୍ ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହଣତା ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପ୍ରଣାଳୀ ଦ୍ଵାରା ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ସ୍ଵାର୍ଥ ରକ୍ଷା କରିବା ସହିତ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରତିକାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବ ।

2. ଶାଖା, ବିଭାଗୀୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, ରଣ କାରଜାତ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଯୋଗାଯୋଗ ଫୋରମ୍ (କମ୍ପାନୀ ୱେବସାଇଟ୍ ଇତ୍ୟାଦି) ରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ନାମ ଏବଂ ବିବରଣୀକୁ ଏଏମଏଫଏଲ୍ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସୂଚୀତ କରିବ ଏବଂ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ ।

3. ଏଏମଏଫଏଲ୍ ର ଏତଓ ରୁ ଏକ ସମର୍ପିତ ଅଭିଯୋଗ ଅଧିକାରୀ ଅଛନ୍ତି, ଯିଏ ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ରଣ ପାସବୁକ୍ ରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ମାଧ୍ୟମରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇପାରିବେ । ଏହାଦ୍ଵାରା ଉଚିତ୍ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ଏବଂ ସମାଧାନ କରିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯାଇପାରିବ ।

4. ରିକଭରି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏଏମଏଫଏଲ୍ ର ଏକ ଉତ୍ତରୀକୃତ ପ୍ରଣାଳୀ ଅଛି, ଏହିପରି ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସିଧାସଳଖ ଆକଳନ କରିବାକୁ ଏଏମଏଫଏଲ୍ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଡିଟ୍ ଏବଂ ଭିଜିଲାନ୍ସ ଦଳକୁ ସାମିଲ୍ କରିବ ।

ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟକରଣ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ, ରଣଗ୍ରହୀତା ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ ବା ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର 1800 270 1146 ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ବା ତାଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଆଶୀର୍ବାଦ ମାଲକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ।  
ସିଆଇଏନ୍ : U65923TN2007PLC064550, 9ମ ଓ 10ମ ମହଲା, ନଂ. 9, କ୍ଲବ୍ ହାଉସ୍ ରୋଡ୍, ଆନା ସାଲାଇ, ଚେନ୍ନାଇ 600002 ବା ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ [grievances@asirvad.in](mailto:grievances@asirvad.in)

ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ସେଣ୍ଟର ନମ୍ବର, ଶାଖା ଓ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରକାରର ସବିଶେଷକୁ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଅନୁରୋଧ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ଗ୍ରହୀତା ଗ୍ରାହକଙ୍କର କଲର ପ୍ରକୃତି ଅନୁସାରେ ଏହାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ସୀମା ପ୍ରଦାନ କରିବେ। ଏକ ସାଧାରଣ ସମୟ 7 ରୁ 14 ଦିନକୁ ଏହି ମଡେଲରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରାଯାଇଛି ଯାହା ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁସନ୍ଧାନ/ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରାଯିବ।

ଏକ ପରିସ୍ଥିତି ଯେଉଁଠାରେ ଅଭିଯୋଗକୁ ଜିଆରଓ ସ୍ତରରେ 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ କରାନଯାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଏହି ସମସ୍ୟାକୁ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ (ପିଏନଓ) କୁ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଜଣାଇ ପାରିବେ ଯାହାର ଠିକଣା ହେଉଛି ଏଏମଏଫଏଲ୍ କର୍ପୋରେଟ୍ ଅଫିସ୍ (ଆଶୀର୍ବାଦ ମାଲକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍, 9ମ ଓ 10ମ ମହଲା, ନଂ. 9, କ୍ଲବ୍ ହାଉସ୍ ରୋଡ୍, ଆନା ସାଲାଇ, ଚେନ୍ନାଇ 600002) ଏବଂ ଏଥିରେ ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର (ପିଏନଓ)କୁ ଲେଖାଯିବ ବା [pno@asirvad.in](mailto:pno@asirvad.in) ରେ ଇମେଲ୍ କରାଯିବ ବା ଏହି ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର (+91) 9710931215 (ସକାଳ 9.00 ଘ.ରୁ ଅପରାହ୍ନ 5.30 ଘ.) ମଧ୍ୟରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇପାରିବ।

କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ/ ପରାମର୍ଶ ଯାହା ଏଏମଏଫଏଲ୍ ନିକଟରେ ପହଞ୍ଚିଥାଏ ତାହାକୁ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ଓ ଏହାକୁ 1 ମାସର ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ ଯେଉଁଥିରେ ବିଫଳତା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକ ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ରେଗୁଲାଟୋରି କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷକୁ ଲେଖି ପାରିବେ।

#### ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳ :

ଆରବିଆଇ ସର୍କ୍ଚୁଲାର ସିଓ.ସିଇପିଡି.ପିଆରଏସ୍ ନଂ. ଏସ874/13-01-008/2021-2022, ତା ନଭେମ୍ବର 15, 2021 ର ସର୍କ୍ଚୁଲାର ଅନୁସାରେ 1 ଏପ୍ରିଲ 2022 ଠାରୁ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳକୁ ନିୟୋଜିତ କରିଛନ୍ତି। ଯଦି ଅଭିଯୋଗକୁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳଙ୍କ ମାଧ୍ୟମ କରିଆରେ କରାଯାଇଥାଏ (ଏଏମଏଫଏଲ୍ ଦ୍ୱାରା ଆଂଶିକ / ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରାଯାଇଥାଏ) ତେବେ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳଙ୍କ ମତାମତ/ ମତବ୍ୟକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗର ସମାପ୍ତି ବିଷୟରେ ସୂଚୀତ କରାଯିବ।

ଏଏମଏଫଏଲ୍ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ : ଯଦି ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ/ ଅନୁସନ୍ଧାନ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ସେଲ୍ ଓ ଆପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଏ ବିଷୟରେ ମାଲକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଉଦ୍ୟୋଗ – ମାଲକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନ୍‌ଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ।

ନେଟୱର୍କ (ଏଏମଏଫଏଲ୍) ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର – 1800 1021 080

#### କିମ୍ବା ଆରବିଆଇ ସହିତ ଅଭିଯୋଗ ଉପସ୍ଥାପନ କରିପାରିବେ

ଯଦି ଏହି ଅଭିଯୋଗକୁ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ କରାନଯାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଗ୍ରାହକ ଏହାଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ “ଦି ଜେନେରୋଲ୍ ମ୍ୟାନେଜର, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, ଡିପାର୍ଟମେଣ୍ଟ ଅଫ୍ ନନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସୁପରଭିଜନ, ଚେନ୍ନାଇ ରିଜିଓନାଲ୍ ଅଫିସ୍, ଫୋର୍ଟ ଗ୍ଲାସିଓ, 16, ରାଜାଜି ସାଲାଇ, ପି.ବି. ନମ୍ବର 40, ଚେନ୍ନାଇ – 600001, ଟେଲିଫୋନ୍ : 044-2536 1490/ 2539 9222 ଫାକ୍ସ 044 2539 3797 ଇମେଲ୍ : [dnbs@rbi.org.in](mailto:dnbs@rbi.org.in)

ଏକ ପରିସ୍ଥିତି ଯେଉଁଠାରେ ସେବାର ଅଭାବ ସମ୍ପର୍କିତ ଅଭିଯୋଗ ରହିଥାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଆରବିଆଇ ଲୋକପାଳଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ଯଦି ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ 1 ମାସରୁ ଅଧିକ ସମୟ ଲାଗିଥାଏ। ଏଥିପାଇଁ ତାଙ୍କୁ ସିଏମଏସ୍ ପୋର୍ଟାଲ୍ <https://cms.rbi.org.in> ରେ ଅନଲାଇନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ହେବ। ଅଭିଯୋଗକୁ ମଧ୍ୟ ଏକ ସମର୍ପିତ



ଇମେଲ୍ (CRPC@rbi.org.in) ମାଧ୍ୟମରେ ପଠା ଯାଇପାରିବ ବା ଫିଜିକାଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଠାରେ ସ୍ଥାପିତ 'ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ଼ ରିସିପ୍ଟ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟର', 4ର୍ଥ ମହଲା, ସେକ୍ଟର-17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ – 160017 କ୍ ନିକଟକୁ ଆରବିଆଇ ଲୋକପାଳ ସ୍ଥିଳରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଫର୍ମାଟ୍ ଅନୁସାରେ ପଠାଇ ପାରିବେ ଯାହାକି ସମସ୍ତ ଶାଖା ଓ କମ୍ପାନୀର ଖେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି। ଏହା ସହିତ, ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର – 14448 (ସକାଳ 9.30 ଘ.ରୁ ଅପରାହ୍ନ 5.15 ଘ.) ସହିତ ଏକ କଣ୍ଟାକ୍ଟ ସେଣ୍ଟର ରହିଛି।

\*\*\*