

ஆசிர்வாத் மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

ரிசர்வ் வங்கி சுற்றறிக்கை DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22,
dt.இன் படி நியாயமான நடைமுறை விதிகளின் கொள்கை
திருத்தப்பட்டது 14 மார்ச் 2022.

ஒப்புதல் விவரங்கள்:

ஒப்புதல் தேதி	மார்ச் 31.2022
அமலாக்கத் தேதி	மார்ச் 31.2022
அனுமதியளித்தவர்கள்	இயக்குநர்கள் குழு
பதிப்பு	பதிப்பு -4
கொள்கை உரிமையாளர்	ஆபரேஷன்ஸ்
மதிப்பாய்வு/திருத்த தேதி	மார்ச் 31.2022

பொருளடக்க அட்டவணை

I பொதுவானவை

- 1 அறிமுகம்
- 2 கொள்கையின் நோக்கம்
- 3 கொள்கைகள்:
 - 3(a) அநியாயமான தொடர்பாடல்
 - 3(b) பொருந்தும் தன்மை
 - 3(c) நிதிசார் கல்வி மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை
 - 3(d) தகவல் மற்றும் தனியுரிமை
 - 3(e) குறை நிவர்த்தி செய்தல்

1. அறிமுகம்

ஆசிர்வாத் மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (AMFL) இந்திய சமூகத்தில் வங்கியில் கணக்கு அற்ற பிரிவினருக்கு தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்வதோடு, பொருளாதார மேம்பாடு மற்றும் அவர்களது வாழ்க்கைத் தரத்தின் மேம்பாட்டிற்கு முக்கியத்துவம் கொடுத்து நிதிச் சேவைகளில் அணுகல் வழங்குவதன் மூலம் பொருளாதார ரீதியாக செயல்பாட்டில் உள்ள ஏழைகளுக்கு அதிகாரமளிக்க பாடுபடுவதால், நிதிசார் உள்ளடக்கம் செய்யும் அரசாங்க திட்டத்தில் முக்கியப் பங்கு வகிக்க முனைகிறது.

சமூகத்தின் சமூக-பொருளாதாரப் பிரிவினருக்கு மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் கடன் /சேவைகள் செய்வதில் கவனம் செலுத்தும் நிறுவனமாக, AMFL ஆனது அவ்வப்போது RBI வழங்கும் நியாயமான நடைமுறை விதிகளைப் பின்பற்ற உறுதிபூண்டுள்ளது. தலைமை அலுவலகம், பல்வேறு மையங்களில் அமைந்துள்ள பிராந்திய அலுவலகங்கள் மற்றும் இந்தியா முழுவதும் அமைந்துள்ள மையங்கள், கிளைகள் உட்பட நிறுவனத்தின் அனைத்து அலுவலகங்களுக்கும் அனைத்து வணிக சேவைகளுக்கும் (MFI/MSME/நகைக்கடன்) FPC (நியாயமான நடைமுறை விதிகள் கொள்கை) பொருந்தும். நிறுவனத்தின் அனைத்து ஊழியர்கள் மற்றும் அதிகாரிகளையும் FPC கட்டுப்படுத்தும்.

இந்த FPC கொள்கை RBI முதன்மை வழிகாட்டுதல் - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்கான ஒழுங்குமுறை கட்டமைப்பு) வழிகாட்டுதல், 2022, RBI/DOR/2021- 22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2020 22, தேதி 14வது மார்ச் 2022. இன் படி திருத்தப்பட்டது.

2. கொள்கையின் நோக்கம்

இந்தக் கொள்கையானது, பிறவற்றுக்கு இடையில், கடன் வழங்குவதில் நியாயமான நடைமுறைகளுக்கான உறுதிப்பாடு, உறுப்பினர்களிடம் வெளிப்படைத்தன்மையுடன் இருப்பது மற்றும் வணிக நடைமுறைகள் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுடனான உறவுகளில் நெறிமுறையான தரநிலைகள் இவற்றை வலுப்படுத்த, ஒவ்வொரு கடன் வாங்குபவரையும் மனதில் வைத்து எல்லா நேரங்களிலும் நியாயமான நடைமுறைகளை பின்பற்றுவது என்ற அதன் நிறுவன முதன்மை இலக்கை அடைய, ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதலின்படி நியாயமான நடைமுறை விதிகளின் மீதான ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களின் உணர்வைக் கண்டிப்பாகப் பின்பற்றுவதன் மூலம், நிறுவனத்தின் ஒவ்வொரு பணியாளருக்கும் பரந்த திசையை வழங்குவதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது.

நியாயமான நடைமுறைகள் விதிகள் எங்கள் அனைத்து கிளை அலுவலகங்கள், டிவிஷனல்/பிராந்திய/ மாநில/மண்டல அலுவலகங்கள், தலைமை அலுவலகம் மற்றும் அத்துடன் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்சிப்படுத்தப்படும். www.asirvadmicrofinance.co.in. மேலும் வாடிக்கையாளருக்கு, கேட்கும்போது FPC இன் ஒரு நகல் கோரிக்கையின் பேரில், கிடைக்கும்படி செய்யப்படும்.

எங்களது பொதுவான கொள்கையானது வாடிக்கையாளர்களிடம் பொருத்தமாகவும், வெளிப்படையாகவும், நியாயமாகவும் இருக்க வேண்டும் என்பதேயாகும். நிறுவனமானது, நிறுவப்பட்ட நடைமுறைகளைப் பின்பற்றவும், வாடிக்கையாளரின் தேவைகளைப் புரிந்து கொள்ளவும், அவ்வப்போது எங்கள் எல்லா பரிவர்த்தனைகளிலும் பொருந்தும் தன்மையுடனும் இருக்க விரும்புகிறது. எங்களது நடவடிக்கைகள் மற்றும் பரிவர்த்தனைகளில் நாங்கள் வெளிப்படைத்தன்மையுடன் இருப்பதை உறுதிசெய்யும் உறவுச் செயல்முறையுடன் விண்ணப்பப் படிவங்கள் வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளன. இதை மனதில் கொண்டு, எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுடன் தினசரி ஆப்படையில் நடவடிக்கைகளில் நியாயமான நடைமுறை விதிகளாக நிறுவனமானது பின்வரும் வழிகாட்டுதல்களை அமைத்துள்ளது.

3. கொள்கைகள்:

கடன் வாங்குபவரைத் தொடர்பு கொள்ளும் போது செயல்படுத்தும் நியாயமான நடைமுறை விதிகள் 5 கூறுகளைக் கொண்டுள்ளன

- நியாயமான தொடர்பாடல்
- பொருந்தும் தன்மை

- c. நிதிசார் கல்வி மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை
- d. தகவல் மற்றும் தனியுரிமை
- e. குறை தீர்ப்பு

3(a) நியாயமான தொடர்பாடல்

1. மதம், சாதி, பாலினம், திருமண நிலை போன்றவற்றின் அடிப்படையில் எந்த வாடிக்கையாளரும்/கடன் வாங்குபவருக்கும் நியாயமற்ற முறையில் பாகுபாடு காட்டப்படவில்லை என்பதை உறுதி செய்வதை AMFL நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது.
2. மேலும், நிறுவனத்தின் சார்பாக செயல்படும் அனைத்து ஊழியர்களும் / நபர்களும் பின்வரும் நடத்தைகள் கொண்டிருப்பதை AMFL உறுதி செய்யும்.
 - மரியாதைக்குரிய மொழியைப் பயன்படுத்த வேண்டும், எப்போதும் நற்பாங்கைப் பராமரிக்க வேண்டும் மற்றும் சமூக / கலாச்சார உணர்வுகளுக்கு மதிப்பளிக்க வேண்டும்,
 - எந்த நேரத்திலும் பயமுறுத்தவோ அல்லது நெறிமுறையற்ற அல்லது கெட்ட வார்த்தைகளைப் பயன்படுத்தவோ கூடாது,
 - கடன்களை மீட்கும் நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளும்போது, கடன் வாங்குபவர் மற்றும் AMFL இவர்களால் பரஸ்பரம் தீர்மானிக்கப்பட்ட நியமிக்கப்பட்ட / மத்திய நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் சாதாரணமாக வசூலிக்கப்படும். இரண்டு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட சந்தர்ப்பங்களில் கடன் வாங்கியவர் நியமிக்கப்பட்ட / மத்திய நியமிக்கப்பட்ட இடத்துக்கு இரண்டு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட அடுத்தடுத்த சமயங்களில் ஆஜராகத் தவறினால் மட்டுமே, அவர் வசிக்கும் இடத்தில் அல்லது பணிபுரியும் இடத்தில் களப் பணியாளர்கள் கடனை மீட்க அனுமதிக்கப்படுவார்கள்.
 - கடன் வாங்குபவரை அழைக்கும் போது, காலை 9:00 க்கு முன் மற்றும் மாலை 6.00 க்குப் பின் மேலும் பிரிவுத் துக்கம், நோய் போன்ற பொருத்தமற்ற நேரங்களிலோ, திருமணம் போன்ற சமூக நிகழ்வுகளிலோ உறுப்பினர்களைத் தொடர்ந்து அழைப்பதை AMFL அனுமதிக்காது.
 - நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர்களுடன் தொழில்முறை ரீதியில் நடந்துகொள்வதை உறுதிசெய்ய நிறுவனம் ஒரு பயனுள்ள பயிற்சி முறையை நடத்தும், மேலும் அவர்கள் இது சம்பந்தமாக HR கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தலையாயக் கோட்பாடுகளைக் கடைபிடிக்கும்.
 - AMFL கடன் வாங்குபவரின் உறவினர்கள், நண்பர்கள் அல்லது சகஊழியர்களைத் துன்புறுத்துவதை அனுமதிப்பதில்லை. கடன் வாங்குபவர் அல்லது கடன் வாங்குபவரின் குடும்பம்/சொத்துக்கள்/நற்பெயருக்கு தீங்கு விளைவிப்பதற்காக வன்முறை அல்லது பிற ஒத்த வழிமுறைகளைப் பயன்படுத்துதல் அல்லது அச்சுறுத்தல் அல்லது கடன் வாங்குபவரின் பெயரை வெளியிடுவது.
 - கடனின் அளவு அல்லது திருப்பிச் செலுத்தாததன் விளைவுகள் குறித்து கடன் வாங்கியவரை தவறாக வழிநடத்த AMFL ஊழியர்கள் அனுமதிக்கப்பட மாட்டார்கள்.
 - ஒரு வணிகக் கொள்கை என்ற முறையில் கடன் வசூல்/மீட்புகளுக்கு AMFL மூன்றாம் தரப்பு முகவர்களை ஈடுபடுத்தாது.
3. கடன் ஒப்பந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் கூறப்பட்டுள்ள நோக்கங்களுக்காக தவிர, (முன்னதாக, கடன் வாங்கியவர் தெரிவிக்காத புதியது தகவல்கள் ஏதேனும் கடன் அளிப்பவரால் கண்டறியப்பட்டால் தவிர) கடன் வாங்கியவரது விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடாது.
4. நிறுவனம் கடைசி முயற்சியாக அதுவும் வாடிக்கையாளருக்கு நிலுவைத் தொகையைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு போதுமான மற்றும் முறையான அறிவிப்பு வழங்கப்பட்ட பிறகு மட்டுமே பிணையத்தை விற்பனை செய்யும். அத்தகைய அறிவிப்பு கடன் விண்ணப்பம்/ஒப்பந்தத்தில் உள்ள விதிமுறைகளின்படியும் பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்குவதாகவும் இருக்கும்.
5. வட்டி மற்றும் பிற கட்டணங்களுடன் கடன் கணக்கை மூடுவதற்கு நிறுவனம் அனுப்பிய தகவல்களுக்கு வாடிக்கையாளர் நேர்மறையான பதிலை அளிக்காதபோது, பிணையத்தை (தங்கம்) விற்பனை செய்வது பொது ஏலத்தின் மூலம் மேற்கொள்ளப்படும். பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள் மற்றும்



ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க, அவ்வப்போது திருத்தப்பட்ட ஏலக் கொள்கையின்படி ஏலம் நடத்தப்படும்.

6. கடன் விண்ணப்பம்/ஒப்பந்தம் மற்றும் கடன் ஒப்புதல் கடிதம் (அடகுச் சீட்டு) ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் கடன் முடியும் இயல்பான காலத்துக்கு முன்பே நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்போது, பிணையத்தை விற்பதை நிறுவனம் முன்மொழிந்தால், அதற்கு முன் வாடிக்கையாளருக்கு போதுமான மற்றும் முறையான அறிவிப்பு அனுப்பப்படும்.
7. அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் செலுத்தியவுடன், உடனடியாக பிணையத்தை வாடிக்கையாளர்கள் திரும்பப் பெற்றுக்கொள்ள வேண்டும் என்று நிறுவனம் விரும்புகிறது மற்றும் அதை ஊக்குவிக்கிறது. எவ்வாறாயினும், நிறுவனத்தின் இயலாமை காரணமாக அல்லாமல், வாடிக்கையாளரால் பிணையத்தை (தங்கம்) டெலிவரி எடுத்துக்கொள்ள முடியாத ஒரு விதிவிலக்கான சந்தர்ப்பம் இருந்தால், கடன் கணக்கை முடித்த பிறகு ஒரு நியாயமான பாதுகாப்புக் காவல் கட்டணம் செலுத்த வேண்டியிருக்கலாம் அது கடன் விண்ணப்பம்/ஒப்பந்தத்தில் உள்ளபடி இருக்கும் மற்றும் வாடிக்கையாளருக்கு முறையாக அறிவுறுத்தப்படும் மேலும் அது வாடிக்கையாளருக்கு முறையாக அறிவுறுத்தப்படும் அல்லது கிளை அலுவலகத்திலும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் காட்டப்படும்.

3(b) பொருத்தும் தன்மை

1. ஒரு கடனை செயல்முறையாக்குவதற்கு முன், கடனை பட்டுவாடா செய்வதற்கு முன்னர் கடன் வாங்குபவரிடம் இருந்து தகவல் சேகரிப்பதன் மூலம், குழு கடன் வாங்குபவர்களிடமிருந்து பரிந்துரைகள் மற்றும்/அல்லது ஆலோசனைகள், கடன் தகவல் அறிக்கை (CIR) ஐப் பயன்படுத்துதல் மற்றும்/அல்லது கள் அளவிலான நுண்ணறிவு ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் நிதி நிலைமை (வருமானம் மற்றும் செலவுகள்), கடன் தேவை, திருப்பிச் செலுத்தும் திறன், கடன் பட்டுள்ள நிலை போன்றவற்றை மதிப்பிடுவதை AMFL உறுதி செய்யும்.
2. AMFL , வாங்கும் கடனானது கடன் வாங்குபவரின் செலுத்தும் தகுதிக்கு ஏற்றவாறு இருப்பதையும் மற்றும் கடன் வாங்குபவர்- கடன்களை செலுத்துவதற்கு போதுமான திருப்பிச் செலுத்தும் திறனைக் கொண்டிருப்பதையும் அது அவர்களுக்கு ஒரு பெரும் சமையாக இல்லாமல் இருப்பதையும் உறுதி செய்யும்.
3. மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் கடன்களைப் பொறுத்தவரை, குடும்பத்தின் கடன் திருப்பிச் செலுத்தும் கடப்பாடுகள் (கடனுத்தரவாதம் இல்லாத மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் கடன்கள் மற்றும் பிற கடனுத்தரவாதக் கடன்கள்) தற்போதுள்ள அனைத்து கடன்களுக்கான அசல் மற்றும் வட்டி கூறுகள் மற்றும் பரிசீலனையில் உள்ள கடன் ஆகிய இரண்டும் உட்பட மாத குடும்ப வருமானத்தில் 50 சதவீதத்திற்கும் அதிகமாக இருக்கக்கூடாது என்பதை AMFL உறுதி செய்யும்.
4. கடன் ஒப்புதலுக்கும் முதல் தவணையை திருப்பிச் செலுத்தும் தேதிக்கும் இடைப்பட்ட காலத்துக்கு நிறுத்தி வைப்புக் காலம் அமுனதிக்கப்படும், இது கடன் விண்ணப்ப செயல்முறையின் போது வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

3(c) நிதிசார் கல்வி மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை

1. கடன் விண்ணப்பம்/அனுமதிக்க கடிதம்/கடன் ஒப்பந்தம்/ அடகுச் சீட்டு மற்றும் ஃபேக்ட்ஷீட் உடன் கடன் அட்டை போன்ற கடன் ஆவணங்கள் மூலம் AMFL கடன் வாங்குபவரிடம் முக்கிய தகவல்களைப் பகிர்ந்து கொள்ளும், மேலும் அவை பின்வருவனவற்றை உள்ளடக்கும்;
 - கடன் விவரங்கள் (தகுதியுள்ள கடன் தொகை, கடன் திட்டங்கள், திருப்பிச் செலுத்தும் காலம், திருப்பிச் செலுத்தும் கால இடைவெளி /தொகை, செலுத்த வேண்டிய மொத்தத் தொகைக்கான வருடாந்திர வட்டி விகிதம், அமல்படுத்தும் வட்டி வீதம், செயலாக்கக் கட்டணம், நிலுவைத் தொகைக்கான வட்டி, முன்கூட்டியே அடைத்தல்/ கடன் முன் செலுத்துதல் கட்டணங்கள், வட்டி



கணக்கிடும் வழிமுறை, வட்டியில் கழிவு அல்லது RBI வழிகாட்டுதலின்படி அனுமதிக்கப்படும் வேறு ஏதேனும் கட்டணங்கள் அல்லது செலுத்த வேண்டியவை, செலுத்த வேண்டிய மொத்தத் தொகை, காப்பீட்டின் கீழ் திரும்பப்பெறக்கூடிய மொத்தக் கட்டணங்கள், காப்பீட்டு கவரேஜ் தொகை மற்றும் கவரேஜ் செய்யப்படும் அபாயங்கள் மற்றும் பிற முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்)

- நிறுவனத்தின் அடையாளம் மற்றும் முகவரி தொடர்பு விவரங்கள்.
- கடன் வாங்குபவர் குறை தீர்க்கும் முறையின் விவரங்கள்.

மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்கும் மேலதிகமாக, குறைந்த வருமானம் கொண்ட குடும்பங்களுக்கு உத்தரவாதமுள்ள கடன்களுக்கான ஃபேக்ட்ஷீட் வழங்கப்படும்.

2. AMFL அனைத்து விதிமுறைகளையும் நிபந்தனைகளையும் கடன் வாங்குபவரின் வட்டார மொழி அல்லது அடிகள் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் தெரிவிக்கும்.

கடன்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் எழுத்து வடிவில் கடன் வாங்குபவருக்கு தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்படும். ஒவ்வொரு மையத்திற்கும் வழங்கப்படும் கட்டாயப் பயிற்சியின் போது, AMFL கடன் வாங்குபவர்களுக்கு இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைப் பற்றி இலவசமாக நிதிசார் கல்வியை வழங்குகிறது, இதன் மூலம் உறுப்பினர் கடனைப் பற்றி நன்கு - அறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும்.

3. பெறப்பட்ட அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் கடன் வாங்குபவருக்கு ஒப்புக்கை வழங்குவதை AMFL உறுதி செய்யும். விண்ணப்பப் படிவமானது, கடன் பெறுவதற்கு விண்ணப்பப் படிவத்துடன் கடன் வாங்குபவர் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்கள் மற்றும் கடன் பெறுவதற்கான அனைத்து தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளையும் குறிப்பிடும். மற்றும் கடன் விண்ணப்பங்கள் எந்த காலக்கெடுவிற்குள் பைசல் செய்யப்படும் என்பதையும் தெரிவிக்கும்.

4. கடன் நிராகரிக்கப்பட்டால், அது வாடிக்கையாளர்களுக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

5. தாமதமாகப் பணம் செலுத்துவதற்கான அபராதம் நிலுவையான தொகைக்கு விதிக்கப்படும், முழு கடன் தொகைக்கும் அல்ல, அது ஒப்பந்தத்தில் தடிமனான எழுத்துக்களில் குறிக்கப்படும்.

6. AMFL ஆனது கடன் வழங்குதல் அட்டவணை, வட்டி வீதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்பணம் செலுத்தும் கட்டணங்கள் போன்றவற்றின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், கடன் வாங்குபவருக்கு அதனை வட்டார மொழியில் அறிவிப்பதை உறுதி செய்யும் மற்றும் அது வரக் கூடிய காலத்திற்கு பிரதிபலிக்கும்.

7. AMFL கடன் வாங்குபவருக்கு பெறப்பட்ட ஒவ்வொரு கட்டணத்தையும் SMS போன்ற மின்னணு ரசீது மூலம் ஒப்புக் கொள்ளும், மேலும் இறுதிக் கடன் விடுவிப்புக்கும் ஒப்புக்கை அளிக்கும்.

8. கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தும் காலத்தின்போது கடன் புராடக்ட், செயல்முறை மற்றும் கடனின் விதிமுறைகளை கடன் வாங்குபவர் முழுமையாகப் - புரிந்து கொள்வதை இயலச் செய்ய AMFL போதுமான நடவடிக்கைகள் எடுப்பதை (பயிற்சி, மதிப்பீடு மற்றும் உறுப்பினர்களுடன் அவ்வப்போது தொடர்புகொள்வது போன்றவை) உறுதி செய்யும்.

9. MFI கடன்களுக்கு எந்தவித கடனுத்தரவாதமும் இல்லாமல் கடன்கள் வழங்கப்படுகின்றன. MFI அல்லாத கடன்களுக்கு, பிணையங்களை அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது அல்லது கடன் நிலுவைத் தொகையை முழுமையாக அடைத்தவுடன், கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக AMFL வைத்திருக்கும் எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது பாத்தியதைக்கும் உட்பட்டு, அனைத்துப் பிணைப்பொறுப்புகளையும் நாங்கள் விடுவிப்போம். அத்தகைய சரிக்கட்டும் உரிமை பயன்படுத்தப்பட வேண்டுமென்றால், மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும்/பணம் செலுத்தப்படும் வரை பிணைப்பொறுப்புகளைத் தக்கவைத்துக்

கொள்ளும் உரிமை AMFL க்கு எதன் அதனடிப்படையில் உண்டு என்பதைப் பற்றிய நோட்டீஸ் கூன் வாங்குபவருக்கு தரப்படும்.

10. வேலைப் பரிவர்த்தனைகளின்போது வாடிக்கையாளரால் வேண்டுமென்றே செய்யப்படாத அல்லது எழுத்துப்பிழை ஏதேனும் இருந்தால் நிறுவனம் அதனை தனக்கு சாதகமாகப் பயன்படுத்தாது என்று பொறுப்பேற்கிறது.
11. கடன் பெற்றவரிடமிருந்து கடன் பெற்ற கணக்கை மாற்றுவதற்கு கோரிக்கை வந்தால், அதற்கான ஒப்புதல் அல்லது மற்றபடி அதாவது ஆசீர்வாத் நிறுவனத்திற்கு, ஆட்சேபனை ஏதேனும் இருந்தால், அது கோரிக்கை பெறப்பட்ட 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். இத்தகைய மாற்றம் சட்டத்திற்கு இணங்க வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்கும்.
12. அமலில் உள்ள விதிக்கப்படும் வட்டி வீதம் மற்றும் AMFL ஆல் அமைக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் முறை ஆகியவை அதன் அனைத்து அலுவலகங்களிலும் அது வெளியிடும் பிரசுரங்களிலும் (வட்டார மொழியில்) மற்றும் அதன் இணையதளத்திலும் முன்னிறுத்திக் காட்சிப் படுத்தப்படும்.
13. வட்டி விகிதம் மற்றும் பல்வேறு வகையான கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை விதிப்பதற்கான ஆபத்தை மதிப்பிடும் அணுகுமுறை மற்றும் தர்க்கரீதியான காரணம் ஆகியவை கடன் வாங்கியவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு விண்ணப்பப் படிவம், அனுமதி கடிதத்தில் தெரிவிக்கப்பட்டு நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் புதுப்பிக்கப்படும்.
14. தங்கத்தை கடனுத்தரவாதமாக ஏற்றுக்கொள்ளும் போது, AMFL தங்கத்தை பரிசோதித்ததற்கும் தங்கத்தின் தூய்மைக்கும் (காரட் அடிப்படையில்) மற்றும் அடமானம் வைக்கப்பட்ட தங்கத்தின் எடையைக் குறிப்பிட்டும் கடன் வாங்குபவருக்கு சான்றிதழ் / அடகுச் சீட்டு வழங்கும்.

3(d) தகவல் மற்றும் தனியுரிமை

1. AMFL ஆனது கடன் வாங்குபவரிடம் இருந்து KYC ஆவணங்களின் டிஜிட்டல் நகல்களைப் பெற்று, RBI விதிமுறைகளின்படி அதைச் சரிபார்க்கும்.
2. AMFL ஆனது, RBI ஆல் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கடன் தகவல் நிறுவனங்களுக்கு (CICs) துல்லியமான மற்றும் விரிவான கடன் வாங்குபவர் தரவை சீரான கடன் தரவு வடிவத்தில் உள்ளபடி மிகவும் அடிக்கடி பதிவேற்றுவதை உறுதி செய்யும்.
3. CIC களுடன் உள்ள அவர்களது தரவு குறித்து கடன் வாங்குபவர் எழுப்பும் எந்தவொரு சர்ச்சையையும் உடனடியாக நிவர்த்தி செய்வதை AMFL உறுதி செய்யும்.
4. கடன் வாங்குபவர் தகவலை கண்டிப்பாக ரகசியமாக வைத்திருப்பதற்கு AMFL போதுமான நடவடிக்கைகளை எடுக்கும்.
5. கடன் வாங்குபவர் தொடர்பான தகவலை மூன்றாம் தரப்பினருக்கு வெளிப்படுத்த பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் மட்டுமே AMFL அனுமதிக்கப்படும்
 - அத்தகைய தகவல்கள் சட்டத்தின் கீழ் வழங்குவது தேவையானது அல்லது வணிக நோக்கங்களுக்காக வழங்குவது அவசியமாக தேவைப்படுகிறது (உதாரணமாக கடன் தகவல் நிறுவனங்களுக்கு)
 - அத்தகைய வெளிப்படுத்துவது குறித்து கடன் வாங்குபவருக்கு தெரிவிக்கப்பட்டு எழுத்துப்பூர்வமாக முன் அனுமதி பெறப்படும்.
 - கடன் வாங்குபவர் தகவலைப் பெற/பகிர்வதற்கு, நிறுவனத்திற்கு அறிவிப்பு கொடுப்பதுடன் கூடவே சம்பந்தப்பட்ட மூன்றாம் தரப்பினருக்கு, கடன் வாங்குபவரால் அங்கீகாரம்

வழங்கப்பட்டுள்ளது.

6. விளம்பரங்கள், சந்தைப்படுத்தல் பொருட்கள் மற்றும் பிற பொதுத் தகவல்களில் தகவல்களைப் பயன்படுத்துவதற்கு ஓவ்வொரு கடன் வாங்குபவரிடமிருந்தும் எழுத்துப்பூர்வ ஒப்புதல் பெறப்படுவதை AMFL உறுதி செய்யும்.
7. வாடிக்கையாளரால் அடமானம் வைக்கப்பட்ட பிணையத்தை பாதுகாப்பாக பத்திரப்படுத்த சாத்தியமான மற்றும் நியாயமான அனைத்து நடவடிக்கைகளையும் எடுக்கவும், நிறுவனம் அதனைப் பத்திரப்படுத்தி வைத்துள்ள போது தற்செயலான, கவனக்குறைவாக அல்லது மோசடியான வழியில் தொலைந்து போனால் வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு கொடுக்கவும் நிறுவனம் பொறுப்பேற்கிறது. பிணையம் (தங்கம்) அதன்மீது சேதத்தின் அறிகுறிகளைக் கொண்டிருந்தால், கடனை அனுமதிக்கும் போது நிறுவனத்தால் பத்திரப்படுத்தி வைக்கப்படும் முன், அந்த உண்மை தெரிவிக்கப்படும் அல்லது அனுமதி கடிதம்/அடகு சீட்டில் சுருக்கமாக சேர்க்கப்படும்.
8. நிறுவனம், கோரிக்கையின் பேரில், வாடிக்கையாளருக்கோ அல்லது அவரால் முறையாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதிகளோ கடன் நடப்பில் இருக்கும்போது எந்த நேரத்திலும் அல்லது கடன் அடைக்கப்பட்டவுடன் உடனடியாக கடன் கணக்கின் அறிக்கையை வழங்கும். எவ்வாறாயினும், கணக்கை மூடிய 30 காலண்டர் நாட்களுக்குப் பிறகு, கணக்கு அறிக்கையை வழங்குவதற்கு தான் தீர்மானித்த படி நியாயமான செயலாக்கக் கட்டணங்களை வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்துக்கு செலுத்துவது தேவைப்படும்.

3(f) குறை நிவர்த்தி செய்தல்

1. திறம்பட மற்றும் சரியான நேரத்தில் கடன் வாங்குபவர் அளிக்கும் புகார்களை மேலாண்மை செய்யும் திறமையான செயலமைப்பின் மூலம், உறுப்பினரின் நலன்களைப் பாதுகாப்பதற்கு AMFL ஆற்றல் மிக்க கடன் வாங்குபவர் குறைகளைத் தீர்க்கும் பொறிமுறையைக் கொண்டிருக்கும்.
2. AMFL ஆனது கிளைகள், டிவிஷனல் அலுவலகங்கள், தலைமை அலுவலகம், கடன் ஆவணங்கள் மற்றும் பிற தகவல் தொடர்பு மன்றங்களில் (நிறுவன இணையதளம் போன்றவை) வாடிக்கையாளர் குறைகளை நிவர்த்தி செய்த விவரங்களை நோடல் அதிகாரி விவரங்களுடன் தெளிவாகத் தெரிவிக்கும் மற்றும் காட்சிப்படுத்தும்.
3. AMFL ஆனது தலைமை அலுவலகத்தில் ஒரு பிரத்யேக புகார் அதிகாரியைக் கொண்டிருக்கும் , ஒவ்வொரு கடன் வாங்கியவரின் கடன் பாஸ்புக்கிலும் வழங்கப்பட்டுள்ள தொடர்பு விவரங்கள் வாயிலாக அவரைத் தொடர்பு கொள்ள முடியும். இது சர்ச்சைகள் மற்றும் குறைகள் ஒரு ஏற்றுக்கொள்ளக் கூடிய காலத்திற்குள் கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்யும்.
4. AMFL மீட்பு தொடர்பான குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான ஒரு பிரத்யேக பொறிமுறையைக் கொண்டுள்ளது. AMFL அத்தகைய குறைகளை நேரடியாக மதிப்பிடுவதற்கு உள்ளக தணிக்கை மற்றும் லஞ்ச ஒழிப்பு குழுவை ஈடுபடுத்தும்.

விளக்கங்கள் அல்லது புகார்களுக்கு, கடன் வாங்குபவர் குறை தீர்க்கும் நிர்வாகத்தை கட்டணமில்லா எண். 1800 270 1146 இல் அழைப்பதன் மூலம் அல்லது ஆசிரவாத் மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட். CIN- U65923TN2007PLC064550, 9வது மற்றும் 10வது தளம், எண் 9, கிளப் ஹவுஸ் சாலை, அண்ணாசாலை, சென்னை 600002 என்ற முகவரிக்கு தபாலில் அனுப்பதன் மூலம் அல்லது grievances@asirvad.in க்கு மின்னஞ்சல் அனுப்புவதன் மூலம் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் மைய எண், கிளை , மற்றும் அவர்களுக்கு இருக்கும் புகாரின் தன்மை பற்றிய விவரங்களை வழங்குமாறு அறிவுறுத்தப்படுகிறார்கள், மேலும் அழைப்பின் தன்மையின் அடிப்படையில் வாடிக்கையாளர் வினவ

ல்களை தீர்ப்பதற்கு அதனைப் பெறுபவர் முடிப்பதற்கு ஒரு குறிப்பிட்ட செயல்பாட்டு நேரத்தை தெரிவிப்பார்.

இந்த மாதிரியில், வாடிக்கையாளரின் வினவல்/புகாரை முடிப்பதற்கு 7 முதல் 14 நாட்கள் வரையிலான முதன்மை செயல்பாட்டு நேரம் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளது.

GRO அளவில் 15 நாட்களுக்குள் புகார் தீர்க்கப்படாத சூழ்நிலைகளில், அதை மேல்முறையீடு செய்ய, வாடிக்கையாளர் AMFL முதன்மை நோடல் அலுவலர் (Principal1 Nodal Officer -PNO) க்கு கார்ப்பரேட் அலுவலகத்திற்கு (ஆசீர்வாத் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் லிமிடெட், 9 வது மற்றும் 10 வது தளம் கிளப் ஹவுஸ் ரோடு, அண்ணாசாலை, சென்னை 600002) க்கு தபால் மூலம் அல்லது pno@asirvad.in க்கு மின்னஞ்சல் அனுப்புவதன் மூலம் அல்லது (91) 9710931215 மொபைல் எண்ணில் (காலை 9:00 மணி முதல் மாலை 5:30 மணி வரை) தொடர்பு கொள்வதன் மூலம் முதன்மை நோடல் அலுவலருக்கு அதை தெரிவிக்கலாம்.

AMFL ஐஅடையும் எந்தவொரு வாடிக்கையாளரின் புகார்/பரிந்துரையும் 1 மாத காலத்திற்குள் மேற்கூறிய முறையீட்டு செயல்முறைக்குள் தீர்க்கப்பட்டு முடிக்கப்பட வேண்டும் - தவறினால், ஒழுங்குமுறை அதிகாரிகளிடம் வாடிக்கையாளர் சிக்கலைத் தெரிவிக்கலாம்.

உள்ளக குறைதீர்ப்பாளர்:

நவம்பர் 15, 2021 தேதியிட்ட RBI சுற்றறிக்கை CO.CEPPD.PRS.No.S874/13-01-008/2021-2022 இன் படி ஏப்ரல் 1, 2022 நாள் முதல் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்காக உள்ளமைந்த குறைதீர்ப்பாளர்களை நிறுவனம் நியமித்துள்ளது. (AMFL ஆல் பகுதி/முழுமையாக நிராகரிக்கப்பட்ட) கருத்து மூலம் புகார்கள் அனுப்பப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு அனுப்பும் முடிப்பது பற்றிய தகவலில் உள்ளக குறைதீர்ப்பாளரின் கருத்து/குறிப்புரைகள் வாடிக்கையாளருடன் பகிரப்படும்.

MFIN குறைகள் நிவர்த்தி செய்தல்: வாடிக்கையாளர் தன் வினவல்/புகாருக்கு குறைதீர்ப்புப் பிரிவு மற்றும் மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் தொழில்துறை - மைக்ரோஃபைனான்ஸ் நிறுவனங்களின் கண்காணிப்பு வாரியத்திடம் புகார் தெரிவிக்க வாடிக்கையாளருக்கு தடை ஏதும் இல்லை

நெட்வொர்க் (MFIN) கட்டணமில்லா எண் 1800 1021 080.

அல்லது ரிசர்வ் வங்கியிடம் (RBI) புகார் தெரிவிக்கலாம்

ஒரு மாதத்திற்குள் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் "பொது மேலாளர், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, வங்கி அல்லாத மேற்பார்வைத் துறை, சென்னை மண்டல அலுவலகம், ஃபோர்ட் கிளாசிஸ், 16, ராஜாஜி சாலை, தபால் பெட்டி எண்.40, சென்னை-600001, தொலைபேசி: 044-2536 1490/ 2539 9222, தொலைநகல்: 044 2539 3797 மின்னஞ்சல்: dnbs@rbi.org.in".

'சேவை குறைபாடு' தொடர்பான புகார்கள் இருக்கும் சூழ்நிலைகளில், ஒரு மாதத்திற்கும் மேலாக தீர்வு காண்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் மட்டுமே, <https://cms.rbi.org.in> மூலம் CMS போர்ட்டலில் ஆன்லைனில் புகாரை தாக்கல் செய்வதன் வாடிக்கையாளர் RBI குறைதீர்ப்பாளரை அணுகலாம். புகார்களை, அனைத்து கிளைகளிலும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் கிடைக்கும் ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பு திட்டத்தில் (RBI ஒம்புட்ஸ்மன் ஸ்கீம்) உள்ள படிவத்தில் (CRPC@rbi.org.in) என்ற பிரத்யேக மின்னஞ்சல் மூலமாக அல்லது இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது மாடி, செக்டார் 17, சண்டிகர் - 160017 இல் அமைக்கப்பட்டுள்ள 'மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு' (Centralised Receipt and Processing Centre) நிஜமான கடித வாயிலாக அனுப்பி பதிவு செய்யலாம் கூடுதலாக, கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண் - 14448 (காலை 9:30 முதல் மாலை 5:15 வரை) கொண்ட ஒரு தொடர்பு மையம்.
