



MICROFINANCE INSTITUTIONS NETWORK

Consolidated Media Visibility Report

Press Release: “Importance of Customer-centric approach in the post moratorium period,” says MFIN

Date of Dissemination: September 1, 2020

Media Coverage Index

S. No.	Date	Publication Name	Edition
National			
1.	02.09.2020	Business Standard	National
2.	02.09.2020	Financial Express	National
3.	02.09.2020	Anand Bazar Patrika	Kolkata
4.	03.09.2020	Morning India	Kolkata
5.	03.09.2020	Morning India	Kolkata
6.	02.09.2020	Business Standard	Online
7.	01.09.2020	The Economic Times	Online
8.	02.09.2020	Business Today	Online
9.	01.09.2020	Outlook	Online
10.	01.09.2020	UNI	Online
11.	01.09.2020	India Infoline	Online
12.	01.09.2020	Dev Discourse	Online
13.	02.09.2020	Zee Business	Online
14.	02.09.2020	Elets The Banking & Finance Post	Online
15.	02.09.2020	Daily Hunt	Online
16.	01.09.2020	News Patrolling	Online
17.	01.09.2020	India Daily Mail	Online
18.	01.09.2020	Global Prime News	Online
19.	02.09.2020	Troopel	Online
20.	01.09.2020	Press network of India	Online
21.	01.09.2020	Konexio Network	Online
22.	01.09.2020	International News & View Corporation	Online
Orissa			
1.	09.09.2020	Dharitri	Bhubaneswar
2.	04.09.2020	Darsanna	Bhubaneswar
3.	04.09.2020	Kalinga Jyoti	Bhubaneswar
4.	04.09.2020	Nitdin	Bhubaneswar

5.	04.09.2020	Odisha Bhaskar	Bhubaneswar
6.	04.09.2020	Prameya	Bhubaneswar
7.	04.09.2020	Sanchar	Bhubaneswar
8.	03.09.2020	Amruta Dunia	Bhubaneswar
9.	03.09.2020	Biswabani	Bhubaneswar
10.	03.09.2020	Dunia Khabar	Bhubaneswar
11.	03.09.2020	Indian Era	Bhubaneswar
12.	03.09.2020	Kalinga Mail	Bhubaneswar
13.	03.09.2020	Manthan	Bhubaneswar
14.	03.09.2020	Political & Business Daily	Bhubaneswar
15.	03.09.2020	Pramad	Bhubaneswar
16.	03.09.2020	Samaja	Bhubaneswar
17.	03.09.2020	Samaya	Bhubaneswar
Madhya Pradesh			
1.	04.09.2020	Haribhoomi	Bhopal
2.	03.09.2020	Dainik Kausar	Bhopal
3.	03.09.2020	Pradesh Times	Bhopal
4.	03.09.2020	Samay Jagat	Bhopal
5.	03.09.2020	Sandhya Prakash	Bhopal
6.	03.09.2020	Dabang Dunia	Bhopal
7.	03.09.2020	Dainik Jagran	Bhopal
8.	03.09.2020	Dainik Naidunia	Bhopal
9.	03.09.2020	Peoples Samachar	Bhopal
10.	03.09.2020	Raj Express	Bhopal
11.	03.09.2020	Update Now News	Online
Punjab			
1.	07.09.2020	Dainik Tribune	Bhatinda
2.	07.09.2020	Dainik Savera	Bhatinda
3.	04.09.2020	Dainik Bhaskar	Chandigarh
4.	03.09.2020	Aaj Di Awaaz	Chandigarh

5.	03.09.2020	Akali Patrika	Chandigarh
6.	03.09.2020	Dainik Jagran	Chandigarh
7.	03.09.2020	Desh Pyar	Chandigarh
8.	03.09.2020	Divya Himachal	Chandigarh
9.	03.09.2020	Jagmarg	Chandigarh
10.	03.09.2020	Punjab Times	Chandigarh
Bihar			
1.	10.09.2020	Rashtriya Sahara	Patna & Gaya
2.	16.09.2020	Dainik Aaj	Patna
3.	15.09.2020	Nav Bihar Times	Patna
4.	19.09.2020	Sanmarg	Patna
5.	20.09.2020	Jagriti Times	Patna
6.	09.09.2020	Media Darshan Live	Patna
7.	09.09.2020	Farooqi Tanzeem	Patna
8.	07.09.2020	Tarun Mitra	Patna
9.	07.09.2020	Manus Khabar	Patna
10.	06.09.2020	Daily Sangam Urdu	Patna
11.	03.09.2020	Morning India	Patna
Assam			
1.	15.09.2020	The Assam Tribune	Guwahati
2.	07.09.2020	Asomiya Pratidin	Guwahati
3.	07.09.2020	Dainik Batori Kakat	Guwahati
4.	07.09.2020	Niyamiya Barta	Guwahati
5.	04.09.2020	The Assam Post	Guwahati
6.	04.09.2020	The Meghalaya Guardian	Guwahati
7.	04.09.2020	Gana Adhikar	Guwahati
8.	04.09.2020	The North East Times	Guwahati

National Media

Publication	Business Standard
Edition	National
Date	2 nd September, 2020
Page No.	8

SC to decide on moratorium interest waiver issue today

ARUP ROYCHOUDHURY
New Delhi, 1 September

The Centre and the Reserve Bank of India (RBI) informed the Supreme Court on Tuesday that the moratorium on repayment of loans must be extendable to two years under certain conditions. And, the sectors most distressed by the economic slowdown are being identified.

"We are in the process of identifying the distressed sectors as per impact of the hit they have taken," Solicitor General Tushar Mehta told the three-judge Bench, headed by Justice Ashok Bhushan.

The apex court said it would hear the matter again and decide on Wednesday a bunch of petitions demanding waiver of interest, or waiver of interest on interest on the suspended monthly instalments during the moratorium period.

The Bench was hearing a plea challenging levy of interest on loans during the moratorium period.

The plea, filed by Agra resident Gajendra Sharma, sought a direc-

Microfinance body issues advisory for member firms as moratorium ends



Microfinance Institutions Network (MFNI), an industry association for microfinance companies, on Tuesday said it had issued an advisory to members on engaging with borrowers following the end of the moratorium on August 31. MFNI said the detailed advisory was a reiteration of points covered in Industry Code of Conduct and Code of Responsible Lending such as fair interactions with borrowers, ensuring transparency, training for employees engaging with borrowers, among several others, and also covered safeguards for Covid-19. **PTI**

tion to declare the portion of the RBI's March 27 notification as something beyond the bank's legal power or authority. That is, to the extent that interest on the loan amount charged during the moratorium period creates hardship to the petitioner being the borrower. It creates hindrance and obstruction in 'right to life' guaranteed by Article 21 of the Constitution.

The Supreme Court had observed in June that the question is not of waiver of complete interest

for entire moratorium period but it is limited only to interest charged on interest by banks.

It had also observed that the charging of interests by banks during the six-month moratorium period on term loans was 'detrimental'.

The RBI, on its part, had submitted that a waiver of interest on loans will impact the financial viability of the country's financial sector. It also said banks could forgo about ₹2 trillion in interest income

if interests are waived for the six months duration of the moratorium.

On Tuesday, the Solicitor General suggested a meeting of representatives of the finance ministry with the RBI and banks to find a solution.

He also sought more time on behalf of the Centre and requested the Bench to examine the affidavit submitted by the government. The Bench, however, said the final hearing will be on Wednesday.

The RBI's circular on personal loan restructuring says that the resolution plans may include rescheduling of payments or granting of moratorium, based on an assessment of income streams of the borrower, subject to a maximum of two years.

"Correspondingly, the overall tenor of the loan may also get modified commensurately. The moratorium period, if granted, shall come into force immediately upon implementation of the resolution plan," it said.

Publication	Financial Express
Edition	National
Date	2 nd September, 2020
Page No.	13

New post-moratorium guidelines for MFIs

PRESS TRUST OF INDIA
Mumbai, September 1

MICROFINANCE INSTITUTIONS NETWORK (MFIN), an industry association for the microfinance industry, on Tuesday said it has issued an advisory to its members on engaging with borrowers after the RBI moratorium ended on August 31, 2020.

Reserve Bank of India (RBI), in March, had announced a moratorium on repayment of term loans in order to provide relief to borrowers impacted by the Covid-19 related disruptions. Initially, the moratorium was allowed till May 31 but was later extended till August 31.

MFIN said the detailed advisory

is a reiteration of points covered in Industry Code of Conduct and Code of Responsible Lending such as fair interactions with borrowers, ensuring transparency, training for employees engaging with borrowers, among several others and also covers safeguards for Covid-19.

Publication	Anand Bazar Patrika
Edition	Kolkata
Date	2 nd September, 2020
Page No.	9

দু'বছর পর্যন্ত ইএমআই স্থগিতের সুপারিশ

নয়াদিল্লি, ১ সেপ্টেম্বর: প্রয়োজনে মেয়াদি ঋণে মাসিক কিস্তি স্থগিতের (মোরাটোরিয়াম) মেয়াদ দু'বছর পর্যন্ত বাড়ানো যেতে পারে। তবে ঢালাও ভাবে নয়। করোনায় সংশ্লিষ্ট সংস্থা বা ব্যক্তির কতটা ক্ষতি হয়েছে তার নিরিখে। যা যাচাইয়ের কাজ ইতিমধ্যেই শুরু হয়েছে। মঙ্গলবার রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এবং কেন্দ্রের তরফে সুপ্রিম কোর্টে এ কথা জানানো সলিসিটর জেনারেল তুষার মেহতা। দাবি করলেন, এমন প্রকল্প তৈরিও করে ফেলেছে আরবিআই। তবে হলফনামায় তাঁর দাবি, স্থগিত কিস্তিতে সুদ মকুব হলে আর্থিক অনুশাসন তো ভাঙবেই, অবিচার করা হবে যারা কষ্ট করে সময় মতো সুদ-সহ ধার মিটিয়েছেন, তাদের প্রতিও। ওই টাকায় সুদের উপর সুদ মকুব করা হলেও আর্থিক অনুশাসন লঙ্ঘিত হওয়ারই সোহাই দিয়েছেন তিনি।

ছ'মাস মোরাটোরিয়ামের মেয়াদ ৩১ অগস্ট ফুরিয়েছে। তবে স্থগিত ইএমআইয়ে সুদ মকুব ও সুদের উপর সুদ মকুব নিয়ে সুপ্রিম কোর্টে মামলা চলছে। তারই শুনানি ছিল এ দিন।

আগের শুনানিতে সুপ্রিম কোর্ট কেন্দ্রকে বলেছিল, রিজার্ভ ব্যাঙ্কের পিছনে লুকোবেন না। ছ'মাস ইএমআই স্থগিত রাখতে গিয়ে ঋণের সুদে বাড়তি সুদ চাপছে কি না, তা নিয়ে অবহান স্পষ্ট করুন। কেন্দ্রের বক্তব্য ছিল, আরবিআই এই সিদ্ধান্ত নিয়েছে। প্রতিটি ক্ষেত্রের জন্য আলাদা ভাবে বিবেচনা করা হবে। কিন্তু বিচারপতিরা বলেছিলেন, কেন্দ্র লকডাউন জারি করাতেই মানুষের রুচি-কুজিতে ধাক্কা লেগেছে। ফলে ঋণ শোধে সমস্যা হয়েছে। তাই সরকার ইএমআই স্থগিতের কথা বলেছে। কিন্তু তাতে বাড়তি সুদ চাপছে বলে অভিযোগ।

তবে সুদ বা সুদের উপর সুদ মকুব যে কেন্দ্র নারাজ, তা স্পষ্ট করে মেহতা বলেন, মোরাটোরিয়ামের সুযোগ নিলে তাতে কিছু সুবিধা পুণ্ডিয়া যায়। আবার তার জন্য যে খরচ, সেটাও ঋণগ্রহীতাকে বহন করতে হয়। সেটা জেনেই একাংশ সুবিধা নিয়েছেন। বুধবার ফের শুনানি হওয়ার কথা।

এ দিকে, মোরাটোরিয়ামের সময়ের বকেয়া আদায়ে ক্ষুর ঋণ সংস্থাগুলিকে নির্দিষ্ট নীতি মানার পরামর্শ দিল তাদের সংগঠন এমফিন।

তার সিইও অলোক মিশ্র বলেন, "অতি জরুরি অবস্থা চলছে। ঋণ আদায়ের বাধ্যবাধকতা থাকলেও, তা মানবিকতার সঙ্গে দেখা জরুরি।"

সংবাদ সংস্থা

Publication	Morning India
Edition	Kolkata
Date	3 rd September, 2020
Page No.	3

“Importance of Customer-centric approach in the post moratorium period,” says MFIN

Kolkata: Based on interactions with members, Microfinance Institutions Network (MFIN), the premier industry association for microfinance and an RBI-recognized Self-Regulatory Organization (SRO) has issued an advisory to its Members on important steps to bear in mind while engaging with borrowers after the moratorium ends on August 31st, 2020. The detailed advisory is a reiteration of points covered in Industry Code of Conduct and Code of Responsible Lending such as fair interactions with borrowers, ensuring transparency, training for employees engaging with borrowers, among several others and also covers safeguards for Covid.

MFIN Members are RBI-regulated entities including NBFC-MFI, Banks, Small Finance Banks, Business Correspondents and NBFCs who provide microcredit to low income households. With COVID 19 impacting the livelihood of these BOP borrowers, the RBI had announced an initial Moratorium till May 31st, 2020 and later extended it for a period of three months till the August 31st, 2020. Dr Alok Misra, CEO and Director, MFIN said, “This is an extremely critical time for all of us and we need to tread carefully. While the moratorium is ending, there could be borrowers who might be facing stress. All providers agree that we must continue to show empathy with these borrowers and allow them time to get on their feet, even though credit discipline is important. Simul-

taneously, we need to handhold those who availed the moratorium and are willingly to repay with relevant documents; revised loan card, accrued interest amount, changes in repayment amounts, schedule, tenure, among others.”

Dr Misra further added, “While a lot of points mentioned in the Advisory are a part of the Code of Conduct and the Code of Responsible Lending, it was felt important to reiterate them so that the industry collectively ensures that customers’ interests are protected. In this context, training of employees on customer interactions will become exceedingly important. Feedback from field indicates resumption of economic activity and demand for credit from clients.” MFIN, as an SRO, has a Customer Grievance Redressal

Mechanism (CGRM) in place wherein any customer can complain on its toll-free number 1800 102 1080. MFIN CGRM is available in 12 languages and customers from any state, anywhere in the country can call on the toll-free number between 9:30 am to 5:30 pm. Members are encouraged to display this number in their branches and print/stamp it on their loan cards to allow customers to access the SRO if they wish to. MFIN is a premier industry association comprising 56 NBFC-MFIs and 40 Associates including Banks, Small Finance Banks (SFBs) and NBFCs. It is also the Self-Regulatory Organization (SRO) for the regulated NBFC-MFI.

Issues Advisory to Members

Publication	Morning India
Edition	Kolhapur
Date	3 rd September, 2020
Page No.	9

Importance of Customer-centric approach in the post moratorium period: MFIN

Based on interactions with members, Microfinance Institutions Network (MFIN), the premier industry association for microfinance and an RBI-recognized Self-Regulatory Organization (SRO) has issued an advisory to its Members on important steps to bear in mind while engaging with borrowers after the moratorium ends on 31st August 2020. The detailed advisory is a reiteration of points covered in Industry Code of Conduct and Code of Responsible Lending such as fair interactions with borrowers, ensuring transparency, training for employees engaging with borrowers, among several others and also covers safeguards for Covid. MFIN Members are RBI-regulated entities including NBFC-MFI, Banks, Small Finance Banks, Business Correspondents and NBFCs who provide microcredit to low income households. With COVID 19 impacting the livelihood of these BOP borrowers, the RBI had announced an initial Moratorium till 31st May 2020 and later extended it for a period of three months till the 31st August 2020.

Publication	Business Standard
Edition	Online
Date	2 nd September, 2020

URL: https://www.business-standard.com/article/finance/microfinance-body-issues-advisory-for-member-firms-as-moratorium-ends-120090200041_1.html

Microfinance body issues advisory for member firms as moratorium ends

Reserve Bank of India (RBI), in March, had announced a moratorium on repayment of term loans in order to provide relief to borrowers impacted by the Covid-19 related disruptions

Topics

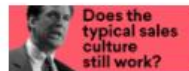
Microfinance | Coronavirus | Loan repayment

Press Trust of India | Mumbai
Last Updated at September 2, 2020 01:39 IST



Follow us on

Google News



DOWNLOAD
INSIGHTS TO
KNOW MORE

HAPPY
SALES

freshworks
Harvard
Business
Review



Publication	The Economic Times
Edition	Online
Date	1st September, 2020

URL: <https://economictimes.indiatimes.com/small-biz/sme-sector/mfin-issues-post-moratorium-guidelines-for-members/articleshow/77872297.cms>

THE ECONOMIC TIMES

Rise

English Edition | E-Paper

Home

RISE

SME

Startups

Policy

Trade

Entrepreneurship

Money

IT

Legal

GST

ProductLine

More

Business News > RISE > SME> MFIN issues post moratorium guidelines for members

PTI

Last Updated: Sep 01, 2020, 05:37 PM IST

SHARE

FONT SIZE

SAVE

Synopsis

MFIN said the detailed advisory is a reiteration of points covered in Industry Code of Conduct and Code of Responsible Lending such as fair interactions with borrowers, ensuring transparency, training for employees engaging with borrowers, among several others and also covers safeguards for COVID-19.



Mumbai: Microfinance Institutions Network (MFIN), an industry association for the microfinance industry, on Tuesday said it has issued an advisory to its members on engaging with borrowers after the RBI moratorium ended on August 31, 2020. Reserve Bank of India (RBI), in March, had announced a moratorium on repayment of term loans in order to

MFIN, a RBI-recognised self-regulatory organisation, has a Customer Grievance Redressal Mechanism (CGRM) in place wherein any customer can complain on its toll-free number 1800 102 1080, the release said.

SAMSUNG

Publication	Business Today
Edition	Online
Date	2 nd September, 2020

URL: <https://www.businesstoday.in/current/economy-politics/microfinance-body-mfin-issues-guidelines-to-member-firms-as-rbi-moratorium-ends/story/414963.html>

BT ECONOMY CORPORATE MARKETS MONEY INDUSTRY TECH OPINION PHOTOS

Microfinance body issues guidelines to member firms as RBI moratorium ends

The RBI had, in March this year, announced a moratorium on repayment of term loans to provide relief to borrowers impacted by the COVID-19 related disruptions

 BusinessToday.In | September 2, 2020 | Updated 17:54 IST



The industry association for the microfinance industry released the advisory in this regard on Tuesday, September 1

Publication	Outlook
Edition	Online
Date	1st September, 2020

URL: <https://www.outlookindia.com/newsscroll/mfin-issues-post-moratorium-guidelines-for-members/1927179>



₹1 CRORE TERM LIFE INSURANCE COVER
@ JUST **₹490 P.M.**²




Check Premium

*T&C Apply. Will/1049/2019-20

THE NEWS SCROLL

01 SEPTEMBER 2020 Last Updated at 5:26 PM | SOURCE: PTI

MFIN issues post moratorium guidelines for members







Mumbai, Sep 1 (PTI) Microfinance Institutions Network (MFIN), an industry association for the microfinance industry, on Tuesday said it has issued an advisory to its members on engaging with borrowers after the RBI moratorium ended on August 31, 2020.

Reserve Bank of India (RBI), in March, had announced a moratorium on repayment of term loans in order to provide relief to borrowers impacted by the COVID-19 related disruptions. Initially, the moratorium was allowed till May 31 but was later extended till August 31.

MFIN said the detailed advisory is a reiteration of points covered in Industry Code of Conduct and Code of Responsible Lending such as fair interactions with borrowers, ensuring transparency, training for employees engaging with borrowers, among several others and also covers safeguards for COVID-19.

"There could be borrowers who might be facing stress. All providers (of microcredit) agree that we must continue to show empathy with these borrowers and allow them time to get on their feet, even though credit discipline is important," MFIN's CEO and Director Alok Misra said in a release.

There is a need to handhold those who availed the moratorium and are willing to repay with relevant documents; revised loan card, accrued interest amount, changes in repayment amounts and schedule, tenure, among others, he added.

MFIN, a RBI-recognised self-regulatory organisation, has a Customer Grievance Redressal Mechanism (CGRM) in place wherein any customer can complain on its toll-free number 1800 102 1080, the release said.

MFIN members include 56 NBFC-MFIs (Non-Banking Financial Company- Microfinance Institutions) and 40 associates, including banks, small finance banks and NBFCs. PTI HV SHW RAM

Publication	UNI
Edition	Online
Date	1st September, 2020

URL: <http://www.uniindia.com/importance-of-customer-centric-approach-in-post-moratorium-period-says-mfin-issues-advisory-to-its-members/business-economy/news/2144689.html>



United News of India

India's Multi Lingual News Agency

Friday, Sep 4 2020 | Time 11:47 Hrs(IST)



[News](#)
[Photo](#)
[Hindi](#)
[Kannada](#)
[Urdu](#)
[f](#)
[t](#)
[About UNI](#)
[Contact us](#)
[JOBS](#)
[PRESS RELEASE](#)

BREAKING NEWS : India records 83,341 COVID-19 cases, 1,096 deaths

[India](#)
[World](#)
[Sports](#)
[Business & Economy](#)
[Science & Technology](#)
[Features](#)
[Entertainment](#)
[St](#)

Business Economy

Posted at: Sep 1 2020 2:53PM






Importance of Customer-centric approach in post moratorium period, says MFIN; Issues Advisory to its Members

Kolkata, Sep 01 (UNI) Microfinance Institutions Network (MFIN), the premier industry association for microfinance and an RBI-recognized Self-Regulatory Organization (SRO), has issued an advisory to its Members on important steps to bear in mind while engaging with borrowers after the moratorium, which ended on August 31.

The detailed advisory is a reiteration of points covered in Industry Code of Conduct and Code of Responsible Lending such as fair interactions with borrowers, ensuring transparency, training for employees engaging with borrowers, among several others and also covers safeguards for Covid.

MFIN Members are RBI-regulated entities including NBFC-MFI, Banks, Small Finance Banks, Business Correspondents and NBFCs who provide microcredit to low income households. With COVID 19 impacting the livelihood of these BOP borrowers, the RBI had announced an initial Moratorium till 31st May 2020 and later extended it for a period of three months till August 31.

Publication	India Infoline
Edition	Online
Date	1st September, 2020

URL: https://www.indiainfoline.com/article/news-sector-banking-financials/importance-of-customer-centric-approach-in-the-post-moratorium-period-mfin-120090100656_1.html


Search
Quote

Market
News
Ideas
Demat
Mutual Funds
Personal Finance
Knowledge Center
Open

A⁺

Importance of Customer-centric approach in the post moratorium period: MFIN

A⁻

All providers agree that we must continue to show empathy with these borrowers and allow them time to get on their feet, even though credit discipline is important.

September 01, 2020 2:54 IST | India Infoline News Service

Based on interactions with members, Microfinance Institutions Network (MFIN), the premier industry association for microfinance and an RBI-recognized Self-Regulatory Organization (SRO) has issued an advisory to its Members on important steps to bear in mind while engaging with borrowers after the moratorium ended on 31st August 2020. The detailed advisory is a reiteration of points covered in Industry Code of Conduct and Code of Responsible Lending such as fair interactions with borrowers, ensuring transparency, training for employees engaging with borrowers, among several others and also covers safeguards for Covid.

MFIN Members are RBI-regulated entities including NBFC-MFI, Banks, Small Finance Banks, Business Correspondents and NBFCs who provide microcredit to low income households. With COVID 19 impacting the livelihood of these BOP borrowers, the RBI had announced an initial Moratorium till 31st May 2020 and later extended it for a period of three months till the 31st August 2020.

Dr Alok Misra, CEO and Director, MFIN said, "This is an extremely critical time for all of us and we

Publication	Dev Discourse
Edition	Online
Date	1st September, 2020

URL: <https://www.devdiscourse.com/article/business/1193349-mfin-issues-post-moratorium-guidelines-for-members>



[About](#) | [Career](#) | [Advertisement](#) | [Team](#) | [Partnership](#) | [Contact Us](#)

[NEWS](#) | [RESEARCH](#) | [LIVE DISCOURSE](#) | [BLOG / OPINION](#) | [INTERVIEW](#) | [SUBMIT PRESS RELEASE](#)

[AGRO-FORESTRY](#) | [ART & CULTURE](#) | [TECHNOLOGY](#) | [ECONOMY](#) | [EDUCATION](#) | [ENERGY](#) | [POLITICS](#) | [LAW & GOVERNANCE](#) | [HEALTH](#) | [SCIENCE](#) | [SOCIAL](#) | [SPORTS](#) | [TRANSPORT](#) | [URBAN DEVELOPMENT](#) | [WASH](#)

Select Edition

MFIN issues post moratorium guidelines for members

Microfinance Institutions Network (MFIN), an industry association for the microfinance industry, on Tuesday said it has issued an advisory to its members on engaging with borrowers after the RBI moratorium ended on August 31, 2020.

PTI | Mumbai | Updated: 01-09-2020 17:55 IST | Created: 01-09-2020 17:25 IST

Country

India

Share

[Facebook](#)
[Twitter](#)
[LinkedIn](#)
[Youtube](#)



Publication	Zee Business
Edition	Online
Date	2 nd September, 2020

URL: <https://www.zeebiz.com/personal-finance/news-have-loan-problem-paying-back-here-is-mfi-alert-that-brings-some-relief-to-borrowers-134514>

ZEEBUSINESS हिंदी में पढ़ें

INDIA WORLD COMPANIES PERSONAL FINANCE MUTUAL FUNDS TECHNOLOGY AUTOMOBILE SMALL BUSINESS VIDEOS

Have loan? Problem paying back? Here is MFI alert that brings some relief to borrowers

Reserve Bank of India (RBI), in March, had announced a moratorium on repayment of term loans in order to provide relief to loan-takers impacted by the COVID-19 related disruptions.

[Twitter](#) [Facebook](#) [LinkedIn](#)



Publication	Elets The Banking & Finance Post
Edition	Online
Date	2 nd September, 2020

URL: <https://bfsi.eletsonline.com/mfin-issues-post-moratorium-guidelines-to-its-members/>




ENGINEERED FOR
AI-DRIVEN SECURITY
OPERATIONS

[NBFCs](#)
[NBFCs' RANKING](#)
[BLOGS](#)
[LIBRARY](#)
[NEWSLETTER](#)
[JOBS](#)
[CONFERENCES](#)

Home > News > MFIN issues Post-Moratorium Guidelines to its members

News

MFIN issues Post-Moratorium Guidelines to its members

September 2, 2020

[Share on Facebook](#)
[Share on Twitter](#)
[Share on LinkedIn](#)

 Listen to this Article

On the basing of interactions with the members, [Microfinance Institutions Network](#) (MFIN) has issued an advisory to its Members pertaining to important steps to be kept in consideration while engaging with borrowers after the moratorium ended on 31 August 2020. The detailed advisory is a reiteration of points included in Industry Code of Conduct and Code of Responsible Lending namely fair interactions with borrowers, ensuring transparency, training for employees engaging with borrowers, among several others and also covers safeguards for 1.

MFIN Members are RBI-regulated entities such as NBFC-MFI, Banks, Small Finance Banks, Business Correspondents and [NBFCs](#) that offer microcredit to low income households. With COVID 19 hampering the livelihood of these BOP borrowers, the RBI had launched an initial Moratorium till 31 May 2020 and later extended it for three more months till the 31st

Publication	Daily Hunt
Edition	Online
Date	2 nd September, 2020

URL: <https://m.dailyhunt.in/news/india/english/news+patrolling-epaper-newspatr/importance+of+customer+centric+approach+in+the+post+moratorium+period+says+mfin-newsid-n211047666>






पेराबदी की पबराइट का नतीजा है उत्तर के...

6 MIN AGO



होम
भारत-चीन में तनाव के बीच सेना प्रमुख बड़ा बयान- LAC पर स्थिति गंभीर, हमारे जवान...

4 MIN AGO



होम
IPL 2020 से हरभजन सिंह भी हो सकते हैं बाहर, अभी तक नहीं पहुँचे...

7 MIN AGO



होम
बड़ी खबर LIVE: सेना प्रमुख बोले- LAC पर स्थिति गंभीर, हमारे जवान हर चुनौती का...

22 MIN AGO

Browse By Topics

Rosie The Saffron Chapter

Mobile And Connectivity Station

'Importance of Customer-centric approach in the post moratorium period,' says MFIN

Issues Advisory to its Members

New Delhi, 1st September 2020 - Based on Interactions with members, Microfinance Institutions Network (MFIN), the premier industry association for microfinance and an RBI-recognized Self-Regulatory Organization (SRO) has issued an advisory to its Members on important steps to bear in mind while engaging with borrowers after the moratorium ended on 31st August 2020. The detailed advisory is a reiteration of points covered in Industry Code of Conduct and Code of Responsible Lending such as fair interactions with borrowers, ensuring transparency, training for employees engaging with borrowers, among several others and also covers safeguards for Covid.

MFIN Members are RBI-regulated entities including NBFC-MFI, Banks, Small Finance Banks, Business Correspondents and NBFCs who provide microcredit to low income households. With COVID 19 impacting the livelihood of these BOP borrowers, the RBI had announced an initial Moratorium till 31st May 2020 and later extended it for a period of three months till the 31st August 2020.

Dr Alok Misra, CEO and Director, MFIN said, 'This is an extremely critical time for all of us and we need to tread carefully. While the moratorium is ending, there could be borrowers who might be facing stress. All providers agree that we must continue to show empathy with these borrowers and allow them time to get on their feet, even though credit discipline is important. Simultaneously, we need to handhold those who availed the moratorium and are willingly to

Publication	News Patrolling
Edition	Online
Date	1st September, 2020

URL: <http://www.newspatrolling.com/importance-of-customer-centric-approach-in-the-post-moratorium-period-says-mfin/>



[Home](#)
[News »](#)
[Entertainment](#)
[Reviews »](#)
[Politics](#)
[Business »](#)
[Lifestyle »](#)
[Career](#)
[Peoples »](#)

BREAKING NEWS 7 Advantages Of Putting A Chocolate Fountain In Your Celebration

“IMPORTANCE OF CUSTOMER-CENTRIC APPROACH IN THE POST MORATORIUM PERIOD,” SAYS MFIN

Posted by: Team | NewsPatrolling 3 days ago in PR Leave a comment

Issues Advisory to its Members

New Delhi, 1st September 2020 – Based on interactions with members, Microfinance Institutions Network (MFIN), the premier industry association for microfinance and an RBI-recognized Self-Regulatory Organization (SRO) has issued an advisory to its Members on important steps to bear in mind while engaging with borrowers after the moratorium ended on 31st August 2020. The detailed advisory is a reiteration of points covered in Industry Code of Conduct and Code of Responsible Lending such as fair interactions with borrowers, ensuring transparency, training for employees engaging with borrowers, among several others and also covers safeguards for Covid.

MFIN Members are RBI-regulated entities including NBFC-MFI, Banks, Small Finance Banks, Business Correspondents and NBFCs who provide microcredit to low income households. With COVID 19 impacting the livelihood of these BOP borrowers, the RBI had announced an initial Moratorium till 31st May 2020 and later extended it for a period of three months till the 31st August 2020.

Dr Alok Misra, CEO and Director, MFIN said, “*This is an extremely critical time for all of us and we need to tread carefully. While the moratorium is ending, there could be borrowers who might be facing stress. All providers agree that we must continue to show empathy with these borrowers and allow them time to get*

Publication	India Daily Mail
Edition	Online
Date	1st September, 2020

URL: [https://www.indiadailymail.com/small-biz/sme-sector/mfin-issues-post-moratorium-guidelines-for-members/#:~:text=Mumbai%3A%20Microfinance%20Institutions%20Network%20\(MFIN,ended%20on%20August%2031%2C%202020.](https://www.indiadailymail.com/small-biz/sme-sector/mfin-issues-post-moratorium-guidelines-for-members/#:~:text=Mumbai%3A%20Microfinance%20Institutions%20Network%20(MFIN,ended%20on%20August%2031%2C%202020.)

INDIA DAILY MAIL

First in the Morning.

TOP STORIES ▾ INDIA ▾ WORLD ▾ BUSINESS ▾ GAMES ▾ ENTERTAINMENT ▾ LIFE STYLE ▾ CITY ▾

MANAGED WORDPRESS HOSTING

Powerful, yet simple to use




Home > Small Biz > SME Sector > MFIN issues post moratorium guidelines for members

MFIN ISSUES POST MORATORIUM GUIDELINES FOR MEMBERS

September 1, 2020






LATEST NEWS




Publication	Global Prime News
Edition	Online
Date	1st September, 2020

URL: <https://globalprimenews.com/2020/09/01/importance-of-customer-centric-approach-in-the-post-moratorium-period-says-mfin-issues-advisory-to-its-members/>



Global Prime News

*Trusted News Worldwide That Enlightens Your World
The Power Of Journalism at a Click*

GLOBAL PRIME NEWS

THE POWER OF JOURNALISM AT A CLICK

HOME

BUSINESS

BANKING

ENTERTAINMENT

FASHION & LIFESTYLE

INDUSTRY

TRAVEL & TOURISM

PH

BOOKS / ART & CULTURE

VIDEOS

GOI / POLITICS

EDUCATION

-CWC | Snacking Made Healthier and Tastier-आज दिनांक 4 सितंबर 2020: इतिहास की मुख्य घटनाओं सहित पञ्चांग-मुख्यांश-

“Importance of Customer-centric approach in the post moratorium period,” says MFIN; Issues Advisory to its Members

TOPICS: #Dr Alok Misra CEO And Director MFIN #Microfinance Institutions Network (MFIN)



Publication	Troopel
Edition	Online
Date	2 nd September, 2020

URL: <https://troopel.com/en/2020/09/03/importance-of-customer-centric-approach-in-the-post-moratorium-periodsays-mfinmicrofinance-institutions-network/>




[Home](#)
[News](#)
[Politics](#)
[Sport](#)
[Business](#)
[Entertainment](#)
[Event](#)




"Importance Of Customer-Centric Approach In The Post Moratorium Period," Says MFIN(Microfinance Institutions Network)

Uncategorized

Publication	Press Network of India
Edition	Online
Date	1st September, 2020

URL: <https://www.pnnews.com/importance-of-customer-centric-approach-in-the-post-moratorium-period-says-mfin/>


**PRESS
NET WORK
OF INDIA**

[News](#) ▾
 [Economy](#) ▾
 [Tech & Industry](#) ▾
 [Media](#) ▾
 [Legal](#)
[Health](#)
[Tourism](#) ▾
 [Sports](#)
[Features](#)
[PNI Photos](#) ▾
 [Mo](#)

[PNI](#) > [Economy](#) > [Business](#)

"Importance of Customer-centric approach in the post moratorium period," says MFIN

Posted on September 1, 2020 by PNI Admin

New Delhi: Based on interactions with members, Microfinance Institutions Network (MFIN), the premier industry association for microfinance and an RBI-recognized Self-Regulatory Organization (SRO) has issued an advisory to its Members on important steps to bear in mind while engaging with borrowers after the moratorium ended on 31st August 2020. The detailed advisory is a reiteration of points covered in Industry Code of Conduct and Code of Responsible Lending such as fair interactions with borrowers, ensuring transparency, training for employees engaging with borrowers, among several others and also covers safeguards for Covid.

MFIN Members are RBI-regulated entities including NBFC-MFI, Banks, Small Finance Banks, Business Correspondents and NBFCs who provide microcredit to low income households. With COVID 19 impacting the livelihood of these BOP borrowers, the RBI had announced an initial Moratorium till 31st May 2020 and later extended it for a period of three months till the 31st August 2020.

Dr Alok Misra, CEO and Director, MFIN said, "This is an extremely critical time for all of us and we need to tread carefully. While the moratorium is ending, there could be borrowers who might be facing stress. All providers agree that we must continue to show empathy with these borrowers and allow them time to get on their feet, even though credit discipline is important. Simultaneously, we need to handhold those who availed the moratorium and are willingly to repay with relevant documents; revised loan card, accrued interest amount, changes in repayment amounts, schedule, tenure, among others."

Dr Misra further added, "While a lot of points mentioned in the Advisory are a part of the Code of Conduct and the Code of Responsible Lending, it was felt important to reiterate them so that the industry collectively ensures that customers' interests are protected. In this context, training of employees on customer interactions will become exceedingly important. Feedback from field indicates resumption of economic activity and demand for credit from clients."

MFIN, as an SRO, has a Customer Grievance Redressal Mechanism (CGRM) in place wherein any customer can complain on its toll-free number 1800 102 1080. MFIN CGRM is available in 12 languages and customers from any state, anywhere in the country can call on the toll-free number between 9:30 am to 5:30 pm. Members are encouraged to display this number in their branches

Publication	Konexio Network
Edition	Online
Date	1st September, 2020

URL: <https://www.konexionnetwork.com/NewsDetails.aspx?newsid=606ad0e5-c064-4bb1-8984-8ce79a416889>



[Home](#)
[News](#)
[Articles](#)
[Knowledge](#)
[IPO Reviews](#)
[Interviews](#)
[Market](#)
[Co](#)

[Home](#) > [News](#) > "Importance of Customer-centric approach in the post moratorium period," says MFIN

"Importance of Customer-centric approach in the post moratorium period," says MFIN

by Our Correspondent - Sep 01, 2020



MICROFINANCE INSTITUTIONS NETWORK

New Delhi - Based on interactions with members, Microfinance Institutions Network (MFIN), the premier industry association for microfinance and an RBI-recognized Self-Regulatory Organization (SRO) has issued an advisory to its Members on important steps to bear in mind while engaging with

Publication	International News & View Corporation
Edition	Online
Date	1st September, 2020

URL: <https://www.internationalnewsandviews.com/importance-of-customer-centric-approach-in-the-post-moratorium-period/>

INTERNATIONAL NEWS AND VIEW CORPORATION
INVC
अंतरराष्ट्रीय समाचार एवं विचार विमर्श


Vanvasi Kalyan Ashram
Changing Lives of Tribal's
तु - मैं एक रक्त





Business Editorial Articles Latest news literature world PSUs Q & A / Interviews Religion & Society Research

TOP STORIES EESL to procure 250 Electric Vehicles from TATA Motors Limited & Hyundai Motor India Ltd

Importance of Customer-centric approach in the post moratorium period

Updated on 1 Sep, 2020 02:22 PM IST BY Editor Total Read - 45 Comments - 0









INVC NEWS
New Delhi,

Based on interactions with members, Microfinance Institutions Network (MFIN), the premier industry association for microfinance and an RBI-recognized Self-Regulatory Organization (SRO) has issued an advisory to its Members on important steps to bear in mind while engaging with borrowers after the moratorium ended on 31st August 2020. The detailed advisory is a reiteration of points covered in Industry Code of Conduct and Code of Responsible Lending such as fair interactions with borrowers, ensuring transparency, training for employees engaging with borrowers, among several others and also covers safeguards for Covid.

MFIN Members are RBI-regulated entities including NBFC-MFI, Banks, Small Finance Banks, Business Correspondents and NBFCs who provide microcredit to low income households. With COVID 19 impacting the livelihood of these BOP borrowers, the RBI had announced an initial Moratorium till 31st May 2020 and later extended it for a period of three months till the 31st August 2020.

Orissa

Publication	Dharitri
Edition	Bhubaneswar
Date	9 th September, 2020
Page No.	7

ଏମ୍‌ଏଫ୍‌ଆଇଏନ୍‌ର ଗ୍ରାହକ କୈନ୍ଦ୍ରିକ ଆଭିମୁଖ୍ୟ

ଭୁବନେଶ୍ୱର, ୮।୯

ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନ୍‌ଷ୍ଟିଚ୍ୟୁଶନ୍ସ ନେଟୱର୍କ (ଏମ୍‌ଏଫ୍‌ଆଇଏନ୍) ଗ୍ରାହକ କୈନ୍ଦ୍ରିକ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଉପରେ ଗୁରୁତ୍ୱ ପ୍ରଦାନ କରୁଛି । ଚଳିତ ବର୍ଷ ଅଗଷ୍ଟ ୩୧ରେ ମୋରାଟୋରିୟମ ଅବଧି ଶେଷ ହେବା ପରେ ମଧ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ କରିବା ସମୟରେ କେତେକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଷୟକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖି ବିଭିନ୍ନ ମାର୍ଗଦର୍ଶକା ଜାରି କରିଛି । ଏଥିରେ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଶିକ୍ଷର ଆଚରଣବିଧି ଏବଂ

ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ନ୍ୟାୟୋଚିତ ସମ୍ପର୍କ ରକ୍ଷା, ସ୍ୱଚ୍ଛତା ବଜାୟ ରଖିବା, ରଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରୁଥିବା କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ତାଲିମ ସହ ଦାୟିତ୍ୱସମ୍ପନ୍ନ ରଣ ପ୍ରଦାନ ଦିଅ ଆଦି ବିଷୟକୁ ମୁଖ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି । ସେହିଭଳି କୋଭିଡ୍ ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ଆବଶ୍ୟକ ନିରାପତ୍ତା ବିଷୟ ମଧ୍ୟ ସେଥିରେ ଦର୍ଶାଯାଇଛି । ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ଏମ୍‌ଏଫ୍‌ଆଇଏନ୍‌ର ସିଇଓ ଏବଂ ଡାଇରେକ୍ଟର ଡ. ଆଲୋକ ମିଶ୍ର କହିଛନ୍ତି, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସୁବିଧାକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖି ବିଭିନ୍ନ ପଦକ୍ଷେପ ହାତକୁ ନିଆଯାଉଛି ।

Publication	Darsanna
Edition	Bhubaneswar
Date	4 th September, 2020
Page No.	5

‘ମୋରାଟୋରିୟମ ଅବଧି ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକ କୈଣ୍ଡିକ ଆଭିମୁଖ୍ୟ’ ଉପରେ ଏମଏଫଆଇଏନର ଗୁରୁତ୍ୱ

ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ : ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ପାଇଁ ପୁରାତନ ଶିଳ୍ପ ସଂଗଠନ ଏବଂ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱୀକୃତିପ୍ରାପ୍ତ ସୁନିୟନ୍ତ୍ରିତକାରୀ ସଂଗଠନ (ଏସଆରଓ) ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ୍ ନେଟୱାର୍କ (ଏମଏଫଆଇଏନ) ତାହାର ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କ ସହିତ କରିଥିବା ଆଲୋଚନା ଆଧାରରେ ଚଳିତ ବର୍ଷ ଅଗଷ୍ଟ ୩୧ରେ ମୋରାଟୋରିୟମ ଅବଧି ଶେଷହେବା ପରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ କରିବା ସମୟରେ କେତେକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଷୟ ମନେରଖିବାକୁ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଜାରି କରିଛି । ଏହି ମାର୍ଗଦର୍ଶିକାରେ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଶିଳ୍ପର ଆଚରଣ ବିଧି ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ନ୍ୟାୟୋଚିତ ସମ୍ପର୍କ ରକ୍ଷା, ସୁଚ୍ଛତା ବଜାୟ ରଖିବା, ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରୁଥିବା କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ତାଲିମ ଆଦି ଦାୟିତ୍ୱସମ୍ପନ୍ନ

ଋଣ ପ୍ରଦାନ ବିଧି ଆଦି ଅନେକ ବିଷୟକୁ ପୁନଃ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ତାହାସହିତ କୋଭିଡ ପାଇଁ ନିରାପତ୍ତା ବିଷୟ ମଧ୍ୟ ସେଥିରେ ରହିଛି । ଏନବିଏଫସି-ଏମଏଫଆଇ, ବ୍ୟାଙ୍କସମୂହ, କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣ ବ୍ୟାଙ୍କ, ବିଜନେସ କରେସପଣ୍ଡେଣ୍ଟ ଏନବିଏଫସିଗୁଡ଼ିକ ସମେତ ଏମଏଫଆଇଏନ ସଦସ୍ୟମାନେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ, ଯେଉଁମାନେ ନିମ୍ନ ଆୟକାରୀ ପରିବାରଗୁଡ଼ିକୁ କ୍ଷୁଦ୍ରଋଣ ଯୋଗାଇ ଦେଉଛନ୍ତି । ଏହି ବିଷୟ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଜୀବିକାକୁ କୋଭିଡ-୧୯ ପ୍ରଭାବିତ କରିଥିବା ପରିପ୍ରେକ୍ଷାରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରାଥମିକ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ଚଳିତ ବର୍ଷ ମେ ୩୧ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ମୋରାଟୋରିୟମ ଘୋଷଣା କରିଥିଲା ଏବଂ ପରେ ତାହାକୁ ଆଉ ତିନିମାସ ଅର୍ଥାତ ଚଳିତ ବର୍ଷ ଅଗଷ୍ଟ ୩୧ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବୃଦ୍ଧି କରିଥିଲା ।

Publication	Kalinga Jyoti
Edition	Bhubaneswar
Date	4 th September, 2020
Page No.	8

‘ମୋରାଟୋରିୟମ ଅବଧି ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକ କୈନ୍ଦ୍ରିକ ଆର୍ଥିକତା’ ଉପରେ ଏମଏଫଆଇଏନର ଗୁରୁତ୍ୱ

ନିଜର ସହସ୍ୟମାନଙ୍କୁ ପରାମର୍ଶ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଜାରିକଲା

ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ ୩/୯(ନିପ୍ର):ମାଲକୋଫାଇନାନ୍ସ ପାଇଁ ପୁରାତନ ଶିଳ୍ପ ସଂଗଠନ ଏବଂ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ ପ୍ରାୟ ସ୍ୱନିୟନ୍ତ୍ରଣକାରୀ ସଂଗଠନ (ଏସଆରଓ) ମାଲକୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ୍ ନେଟୱାର୍କ (ଏମଏଫଆଇଏନ) ତାହାର ସହସ୍ୟମାନଙ୍କ ସହିତ କରିଥିବା ଆଲୋଚନା ଆଧାରରେ ଚଳିତ ବର୍ଷ ଅଗଷ୍ଟ ୩୧ରେ ମୋରାଟୋରିୟମ ଅବଧି ଶେଷହେବା ପରେ ରଣଗ୍ରହାତାଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ କରିବା ସମୟରେ କେତେକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଷୟ ମନେରଖିବାକୁ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଜାରି କରିଛି । ଏହି ମାର୍ଗଦର୍ଶିକାରେ ମାଲକୋଫାଇନାନ୍ସ ଶିଳ୍ପର ଆଚରଣ ବିଧି ଏବଂ ରଣଗ୍ରହାତାଙ୍କ ସହିତ ନ୍ୟାୟୋଚିତ ସମ୍ପର୍କ ରକ୍ଷା, ସୁଚ୍ଚତା ବଜାୟ ରଖିବା, ରଣଗ୍ରହାତାଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରୁଥିବା କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଡାଲିମ ଆଦି ଦାୟିତ୍ୱସମ୍ପନ୍ନ ରଣ ପ୍ରଦାନ ବିଧି ଆଦି ଅନେକ ବିଷୟକୁ ପୁନଃ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ତାହାସହିତ କୋଭିଡ ପାଇଁ ନିରାପତ୍ତା ବିଷୟ ମଧ୍ୟ ସେଥିରେ ରହିଛି । ଏନବିଏଫସି-ଏମଏଫଆଇଏନ, ବ୍ୟାଙ୍କସମୂହ, କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣ ବ୍ୟାଙ୍କ, ବିଜନେସ କରେସପଣ୍ଡେଣ୍ଟ ଏନବିଏଫସିଗୁଡ଼ିକ ସମେତ ଏମଏଫଆଇଏନ ସହସ୍ୟମାନେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ, ଯେଉଁମାନେ ନିମ୍ନ ଆୟକାରୀ ପରିବାରଗୁଡ଼ିକୁ କ୍ଷୁଦ୍ରରଣ ଯୋଗାଇ ଦେଉଛନ୍ତି । ଏହି ବିଷୟ ରଣଗ୍ରହାତାଙ୍କ ଜୀବିକାକୁ କୋଭିଡ-୧୯ ପ୍ରଭାବିତ କରିଥିବା ପରିପ୍ରେକ୍ଷାରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରାଥମିକ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ଚଳିତ ବର୍ଷ ମେ ୩୧ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ମୋରାଟୋରିୟମ ଘୋଷଣା କରିଥିଲା ଏବଂ ପରେ ତାହାକୁ ଆଉ ତିନିମାସ ଅର୍ଥାତ ଚଳିତ ବର୍ଷ ଅଗଷ୍ଟ ୩୧ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବୃଦ୍ଧି କରିଥିଲା । ଏମଏଫଆଇଏନର ସିଇଓ ଏବଂ ଡାଇରେକ୍ଟର ଡ.ଆଲୋକ ମିଶ୍ରା କହିଛନ୍ତି, ‘ଏହା ଆମ ସମସ୍ତଙ୍କ ପାଇଁ ଅତ୍ୟନ୍ତ କଠିନ ସମୟ ଏବଂ ଆମକୁ ସତର୍କତାର ସହିତ କାରବାର କରିବାକୁ ହେବ । ମୋରାଟୋରିୟମ ଅବଧି ଶେଷ ହୋଇଥିବାବେଳେ କେତେକ ରଣଗ୍ରହାତା ତାପରେ ରହିଆଇପାରିବେ । ସମସ୍ତ ରଣପ୍ରଦାନକାରୀ ଏହି ରଣଗ୍ରହାତାଙ୍କ ପ୍ରତି ସହାନୁଭୂତି ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ଏବଂ ସେମାନେ ନିଜ ଗୋଡ଼ରେ ଛିଡାହେବାକୁ ସମୟ ଦେବାନେଇ ରାଜି ହୋଇଛନ୍ତି, ଯଦିଓ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଶୁଖିଲା ବଜାୟ ରଖିବା ଅତ୍ୟନ୍ତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ । ସେହି ସମୟରେ ଆମକୁ ସେହିମାନଙ୍କ ନିକଟରେ ପହଞ୍ଚିବାର ଆବଶ୍ୟକତା ରହିଛି ଯେଉଁମାନେ ମୋରାଟୋରିୟମ ସୁବିଧା ନେବା ସହିତ ସଂଶୋଧିତ ରଣ କାର୍ତ୍ତ, ହିସାବ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧ ପରିମାଣ, ପରିଶୋଧ ପରିମାଣରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ, ସମୟ ସୂଚୀ, ଅବଧି ଆଦି ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ କାଗଜପତ୍ର ସହିତ ରଣ ପରିଶୋଧ କରିବାକୁ ଇଚ୍ଛୁକ ଅଛନ୍ତି ।’ ଡ. ମିଶ୍ରା ଏହାମଧ୍ୟ କହିଛନ୍ତି, ‘ମାର୍ଗଦର୍ଶିକାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଅନେକ ବିଷୟ ଆଚରଣ ବିଧି ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱସମ୍ପନ୍ନ ରଣ ପ୍ରଦାନ ବିଧିର ଅଂଶବିଶେଷ ହୋଇଥିବାବେଳେ ସେଗୁଡ଼ିକ ପୁନଃ ଅବଗତ କରାଇବା ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ମନେକରାଗଲା, ଯଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା ନେଇ ମାଲକୋଫାଇନାନ୍ସ ଶିଳ୍ପ ସାମୂହିକ ଭାବରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି କରିପାରିବେ । ଏହି ପ୍ରସଙ୍ଗରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ଉପରେ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଡାଲିମପ୍ରଦାନ ଅତ୍ୟନ୍ତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ହେବ । କ୍ଷେତ୍ରସରଳ ପ୍ରାୟ ଚୟନ ସୂଚନା ମିଳୁଛି ଯେ ଅର୍ଥନୈତିକ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପୁନଃଆରମ୍ଭ ହୋଇଛି ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟରୁ ରଣ ଚାହିଦା ପ୍ରକାଶ ପାଇଛି ।’ ଏମଏଫଆଇଏନ, ଏକ ଏସଆରଓ ଭାବରେ ଏକ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କୈଶଳ (ସିଜିଆରଏମ) ସ୍ଥପନ କରିଛି ଯେଉଁଠିରେ ଯେକୌଣସି ଗ୍ରାହକ ନିଃଶୁଳ୍କ ନମ୍ବର ୧୮୦୦ ୧୦୨ ୧୦୮୦ରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ । ଏମଏଫଆଇଏନ ସିଜିଆରଏମ ୧୨ଟି ଭାଷାରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେଉଛି ଏବଂ ଦେଶର ଯେକୌଣସି ସ୍ଥାନରୁ ଯେକୌଣସି ରାଜ୍ୟରୁ ଗ୍ରାହକମାନେ ଏହି ନିଃଶୁଳ୍କ ନମ୍ବରକୁ ପୂର୍ବାହ୍ନ ୯.୩୦ରୁ ଅପରାହ୍ନ ୫.୩୦ ମଧ୍ୟରେ ଚେକିଫୋନ କରିପାରିବେ । ସହସ୍ୟମାନେ ସେମାନଙ୍କ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଏହି ନମ୍ବର ଉପାଦେୟ ସହିତ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରୁଛନ୍ତି ଏବଂ ରଣ କାର୍ତ୍ତରେ ଏହାକୁ ଛାପୁଛନ୍ତି ଅଥବା ଖାମ୍ ଆକାରରେ ଲଗାଉଛନ୍ତି ଯଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନେ ଚାହଁଲେ ଏସଆରଓ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ।

Publication	Nitdin
Edition	Bhubaneswar
Date	4 th September, 2020
Page No.	10

ମୋରାଟୋରିୟମ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକକୈନ୍ଦ୍ରିକ ଆଭିମୁଖ୍ୟକୁ ଗୁରୁତ୍ବ ଏମ୍ଏଫଆଇଏନ୍ ପକ୍ଷରୁ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଜାରି

ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ, ୩୯/ଏକ୍ସପ୍ରେସ୍: ଅଗଷ୍ଟ ୩୧ରେ ମୋରାଟୋରିୟମ ଅବଧି ଶେଷ ହୋଇଥିବା ବେଳେ ଏହା ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ କରିବା ସମୟରେ କେତେକ ଗୁରୁତ୍ବପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଷୟକୁ ଗୁରୁତ୍ବ ଦେବାକୁ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ସ୍ବାକୃତିପ୍ରାପ୍ତ ସଂଗଠନ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ୍ ନେଟୱର୍କ (ଏମ୍ଏଫଆଇଏନ୍) ତାହାର ସହଯୋଗୀମାନଙ୍କୁ ପରାମର୍ଶ ଦେଇଛି । ପୂର୍ବରୁ ସହଯୋଗୀ ଅନୁଷ୍ଠାନମାନଙ୍କ ସହ ହୋଇଥିବା ଆଲୋଚନା ଆଧାରରେ ଏମ୍ଏଫଆଇଏନ୍ ଏକ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଜାରି କରିଛି । ଏଥିରେ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଶିଳ୍ପର ଆଚରଣ ବିଧି ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ନ୍ୟାୟୋଚିତ ସମ୍ପର୍କ ରକ୍ଷା, ସୁଚ୍ଛତା, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରୁଥିବା କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ତାଲିମ ପ୍ରଦାନ ସହିତ ଦାୟିତ୍ବ ସମ୍ପନ୍ନ ରଣ ବିଧି ଆଚରଣକୁ ଗୁରୁତ୍ବ ଦିଆଯାଇଛି । ଉଲ୍ଲେଖଯୋଗ୍ୟ ଯେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ବାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ଏନବିଏଫସି-ଏମ୍ଏଫଆଇ, ବ୍ୟାଙ୍କସମୂହ, କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣ ବ୍ୟାଙ୍କ, ବିଜନେସ କରେସ୍ପଣ୍ଡେଣ୍ଟ ଏନବିଏଫସିଗୁଡ଼ିକ ସମେତ ଏମ୍ଏଫଆଇଏନ୍ ସହଯୋଗୀ ସଂସ୍ଥାଙ୍କ ଦ୍ବାରା ନିମ୍ନ ଆୟକାରୀ ବର୍ଗଙ୍କୁ କ୍ଷୁଦ୍ର ରଣ ଯୋଗାଇ ଦେଉଛନ୍ତି । ଏହି ବିଫଳ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଜୀବିକାକୁ କୋଭିଡ-୧୯ ପ୍ରଭାବିତ କରିଥିବା ପରିପ୍ରେକ୍ଷାରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ

ପ୍ରାଥମିକ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ଚଳିତ ବର୍ଷ ମେ ୩୧ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ମୋରାଟୋରିୟମ ଘୋଷଣା କରିଥିଲା ଏବଂ ପରେ ତାହାକୁ ଆଉ ତିନିମାସ ଅଗଷ୍ଟ ୩୧ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବୃଦ୍ଧି କରିଥିଲା । ଏମ୍ଏଫଆଇଏନ୍ର ସିଲଡ଼ ଏବଂ ତାଲିକାରେ ତ.ଆଲୋକ ମିଶ୍ର କହିଛନ୍ତି ଯେ



ମୋରାଟୋରିୟମ ଅବଧି ଶେଷ ହୋଇଥିବାବେଳେ କେତେକ ରଣଗ୍ରହୀତା ଚାପରେ ରହିଆଇପାରନ୍ତି । ଯଦିଓ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଶୁଖିଲା ବଜାର ରଖିବା ଗୁରୁତ୍ବପୂର୍ଣ୍ଣ, ସମସ୍ତ ରଣପ୍ରଦାନକାରୀ ସଂସ୍ଥା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପ୍ରତି ସହାନୁଭୂତି ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କୁ ସ୍ବାବଲମ୍ବୀ କରିବା ଦିଗରେ ମଧ୍ୟ ସହାୟତା କରିବା ଉଚିତ । ମାର୍ଗଦର୍ଶିକାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ଏବଂ ଦାୟିତ୍ବସମ୍ପନ୍ନ ରଣ ପ୍ରଦାନ ବିଧିର ଅଂଶବିଶେଷ ହୋଇଥିବାବେଳେ ସେଗୁଡ଼ିକ ପୁନଃ ଅବଗତ କରାଇବା ଆମର ଲକ୍ଷ୍ୟ । ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା ନେଇ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଶିଳ୍ପ ସାମୂହିକ ଭାବରେ ନିଶ୍ଚିତ କରିପାରିବେ ବୋଲି ସେ କହିଛନ୍ତି ।

Publication	Odisha Bhaskar
Edition	Bhubaneswar
Date	4 th September, 2020
Page No.	10

ନିଜର ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କ ପାଇଁ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଜାରିକଲା ଏମ୍ଏସ୍ଆଇଏନ୍

ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ : ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ପାଇଁ ପୁରାତନ ଶିକ୍ଷା ସଂଗଠନ ଏବଂ ଭାରତୀୟ ଚିକିତ୍ସା ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱାକୃତିପ୍ରାପ୍ତ ସୁନିୟନ୍ତ୍ରଣକାରୀ ସଂଗଠନ (ଏସଆରଏ) ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଜନସ୍ୱରୂପସନ୍ନ ନେଟୱାର୍କ (ଏମ୍ଏସ୍ଆଇଏନ୍) ତାହାର ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କ ସହିତ କରିଥିବା ଆଲୋଚନା ଆଧାରରେ ଚଳିତ ବର୍ଷ ଅଗଷ୍ଟ ୩୧ରେ ମୋରାଟୋରିୟମ ଅବଧି ଶେଷହେବା ପରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ କରିବା ସମୟରେ କେତେକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଷୟ ମନେରଖିବାକୁ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଜାରି କରିଛି । ଏହି ମାର୍ଗଦର୍ଶିକାରେ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଶିକ୍ଷର ଆଚରଣ ବିଧି ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ନ୍ୟାୟୋଚିତ ସମ୍ପର୍କ ରକ୍ଷା, ସ୍ୱଚ୍ଛତା ବଜାୟ ରଖିବା, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରୁଥିବା କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ତାଲିମ ଆଦି ଦାୟିତ୍ୱସମ୍ପନ୍ନ ରଣ ପ୍ରଦାନ ବିଧି ଆଦି ଅନେକ ବିଷୟକୁ ପୁନଃ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ତାହାସହିତ କୋଭିଡ ପାଇଁ ନିରାପତ୍ତା ବିଷୟ ମଧ୍ୟ ସେଥିରେ ରହିଛି ।

Publication	Prameya
Edition	Bhubaneswar
Date	4 th September, 2020
Page No.	15

ମୋରାଟୋରିୟମ୍ ଅବଧି ପରେ ଗ୍ରାହକ-କୈନ୍ଦ୍ରିକ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଉପରେ ଏମ୍‌ଏଫ୍‌ଆଇଏନ୍‌ର ଗୁରୁତ୍ବ

ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ, ୩୯ (ଏକ୍ସପ୍ରେସ୍): ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ପାଇଁ ବହୁ ପୁରାତନ ଶିଳ୍ପ ସଂଗଠନ ତଥା ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ବାରା ସ୍ବାକୃତିପ୍ରାପ୍ତ ସ୍ବନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂଗଠନ (ଏସ୍‌ଆର୍‌ଡି) ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ୍ ନେଟୱର୍କ (ଏମ୍‌ଏଫ୍‌ଆଇଏନ୍) ମୋରାଟୋରିୟମ୍ ଅବଧି ପରେ ଗ୍ରାହକ-କୈନ୍ଦ୍ରିକ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଉପରେ ଗୁରୁତ୍ବାରୋପ କରିଛି । ସଂଗଠନର ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କ ସହ କରିଥିବା ଆଲୋଚନା ଆଧାରରେ ଅଗଷ୍ଟ ୩୧ରେ ଶେଷ ହୋଇଥିବା ମୋରାଟୋରିୟମ୍ ଅବଧି ପରେ ରଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ସହ ସମ୍ପର୍କ କରିବା ବେଳେ କେତେକ ଗୁରୁତ୍ବପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଷୟ ଉପରେ ଧ୍ୟାନ ଦେବାକୁ ଏହା ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଗାଇଡ୍‌ଲାଇନ୍ ଜାରି କରିଛି । ଏହି ମାର୍ଗଦର୍ଶିକାରେ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଶିଳ୍ପର ଆଚରଣବିଧି ଏବଂ ରଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ସହିତ ନ୍ୟାୟୋଚିତ ସମ୍ପର୍କ ରକ୍ଷା, ସ୍ବଚ୍ଛତା ବଜାୟ ରଖିବା, ରଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ସହ କାରବାର କରୁଥିବା କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଚାଲିମ ଆଦି ଅନେକ ବିଷୟକୁ ପୁନଃ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ଏହାସହିତ କୋଭିଡ୍ ପାଇଁ ନିରାପତ୍ତା ବିଷୟ ଏଥିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି । ପ୍ରକାଶଯୋଗ୍ୟ, ଏନ୍‌ବିଏଫ୍‌ସି-ଏମ୍‌ଏଫ୍‌ଆଇ, ବ୍ୟାଙ୍କସମୂହ, କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣ ବ୍ୟାଙ୍କ, ବିଜ୍ଞାନେସ୍ କରେସ୍ପଣ୍ଡେଣ୍ଟ୍ ଏନ୍‌ବିଏଫ୍‌ସିଗୁଡିକ ସମେତ ଏମ୍‌ଏଫ୍‌ଆଇଏନ୍ ସଦସ୍ୟମାନେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ବାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ, ଯେଉଁମାନେ କ୍ଷୁଦ୍ର ରଣ ଯୋଗାଇ ଦେଉଛନ୍ତି ।

Publication	Sanchar
Edition	Bhubaneswar
Date	4 th September, 2020
Page No.	5

‘ମୋରାଟୋରିୟମ’ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଜାରି

ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ : ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ପାଇଁ ପୁରାତନ ଶିଳ୍ପ ସଂଗଠନ ଏବଂ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱୀକୃତିପ୍ରାପ୍ତ ସ୍ୱନିୟନ୍ତ୍ରଣକାରୀ ସଂଗଠନ (ଏସଆରଓ) ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସ୍ ନେଟୱାର୍କ (ଏମଏଫଆଇଏନ) ତାହାର ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କ ସହିତ କରିଥିବା ଆଲୋଚନା ଆଧାରରେ ଚଳିତ ବର୍ଷ ଅଗଷ୍ଟ ୩୧ରେ ମୋରାଟୋରିୟମ ଅବଧି ଶେଷହେବା ପରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ କରିବା ସମୟରେ କେତେକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଷୟ ମନେରଖିବାକୁ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଜାରି କରିଛି। ଏହି ମାର୍ଗଦର୍ଶିକାରେ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଶିଳ୍ପର ଆଚରଣ ବିଧି ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ନାୟୋଚିତ ସମ୍ପର୍କ ରକ୍ଷା, ସ୍ୱଚ୍ଛତା ବଜାୟ ରଖିବା, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରୁଥିବା କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ତାଲିମ ଆଦି ଦାୟିତ୍ୱସମ୍ପନ୍ନ ରଣ ପ୍ରଦାନ ବିଧି ଆଦି ଅନେକ ବିଷୟକୁ ପୁନଃ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ତାହାସହିତ କୋଭିଡ ପାଇଁ ନିରାପା ବିଷୟ ମଧ୍ୟ ସେଥିରେ ରହିଛି। ଏନବିଏଫସି-ଏମଏଫଆଇ, ବାଙ୍କସମୂହ, କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣ ବାଙ୍କ, ବିଜନେସ କରେସପଣ୍ଡେ ଏନବିଏଫସି ଗୁଡିକ ସମେତ ଏମଏଫଆଇଏନ ସଦସ୍ୟମାନେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ, ଯେଉଁମାନେ ନିମ୍ନ ଆୟକାରୀ ପରିବାରଗୁଡିକୁ କ୍ଷୁଦ୍ରରଣ ଯୋଗାଇ ଦେଉଛନ୍ତି। ଏହି ବିଓପି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଜୀବିକାକୁ କୋଭିଡ-୧୯ ପ୍ରଭାବିତ କରିଥିବା ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବାଙ୍କ ପ୍ରାଥମିକ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ଚଳିତ ବର୍ଷ ମେ ୩୧ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ମୋରାଟୋରିୟମ ଘୋଷଣା କରିଥିଲା ଏବଂ ପରେ ତାହାକୁ ଆଉ ତିନିମାସ ଅର୍ଥାତ ଚଳିତ ବର୍ଷ ଅଗଷ୍ଟ ୩୧ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବୃଦ୍ଧି କରିଥିଲା। ଏମଏଫଆଇଏନର ସିଇଓ ଏବଂ ଡାଇରେକ୍ଟର ଡ.ଆଲୋକ ମିଶ୍ରା କହିଛନ୍ତି, ‘ଏହା ଆମ ସମସ୍ତଙ୍କ ପାଇଁ ଅତ୍ୟନ୍ତ ଜଟିଳ ସମୟ ଏବଂ ଆମକୁ ସତର୍କତାର ସହିତ କାରବାର କରିବାକୁ ହେବ। ମୋରାଟୋରିୟମ ଅବଧି ଶେଷ ହୋଇଥିବାବେଳେ କେତେକ ରଣଗ୍ରହୀତା ତାପରେ ରହିଥାଇପାରନ୍ତି। ସମସ୍ତ ରଣପ୍ରଦାନକାରୀ ଏହି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପ୍ରତି ସହାନୁଭୂତି ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ଏବଂ ସେମାନେ ନିଜ ଗୋଡରେ ଛିଡାହେବାକୁ ସମୟ ଦେବାନେଇ ରାଜି ହୋଇଛନ୍ତି, ଯଦିଓ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଶୃଙ୍ଖଳା ବଜାୟ ରଖିବା ଅତ୍ୟନ୍ତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ। ଏମଏଫଆଇଏନ, ଏକ ଏସଆରଓ ଭାବରେ ଏକ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କୌଶଳ (ସିଜିଆରଏମ) ସ୍ଥାପନ କରିଛି ଯେଉଁଠାରେ ଯେକୌଣସି ଗ୍ରାହକ ନିଃଶୁଦ୍ଧ ନମ୍ବର ୧୮୦୦ ୧୦୨ ୧୦୮୦ରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ।

Publication	Amruta Dunia
Edition	Bhubaneswar
Date	3 rd September, 2020
Page No.	12

ମୋରାଟୋରିୟମ ଅବଧି ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକ କୈନ୍ଦ୍ରିକ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଉପରେ ଏମଏଫଆଇଏନ୍‌ର ଗୁରୁତ୍ୱ

ନିଜର ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କୁ ପରାମର୍ଶ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଜାରିକଲା

ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ : ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ପାଇଁ ପ୍ରଚାରନ ଶିକ୍ଷା ସଂଗଠନ ଏବଂ ଭାରତୀୟ ଟିକିଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରାପ୍ତ ସୁନିୟମଶାଳୀ ସଂଗଠନ (ଏସଆରଏ) ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲନର୍ସ ଲୁପ୍‌ସନ୍‌ ନେଟୱାର୍କ (ଏମଏଫଆଇଏନ୍) ତାହାର ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କ ସହିତ କରିଥିବା ଆଲୋଚନା ଆଧାରରେ ଚଳିତ ବର୍ଷ ଅଗଷ୍ଟ ୩୧ରେ ମୋରାଟୋରିୟମ ଅବଧି ଶେଷହେବା ପରେ ରଣଗ୍ରହାତୀଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ କରିବା ସମୟରେ କେତେକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଷୟ ମନେରଖିବାକୁ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଜାରି କରିଛି । ଏହି ମାର୍ଗଦର୍ଶିକାରେ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଶିକ୍ଷାର ଆବରଣ ବିଧି ଏବଂ ରଣଗ୍ରହାତୀଙ୍କ ସହିତ ନ୍ୟାୟୋଚିତ ସମ୍ପର୍କ ରକ୍ଷା, ସୁଚିତ ବକାୟ ରଖିବା, ରଣଗ୍ରହାତୀଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରୁଥିବା କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଚାଲିମ ଆଦି ଦାୟିତ୍ୱସମ୍ପନ୍ନ ରଖି ପ୍ରଦାନ ବିଧି ଆଦି

ଅନେକ ବିଷୟକୁ ପୁନଃ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ତାହାସହିତ କୋରିତ ପାଇଁ ନିରାପତ୍ତା ବିଷୟ ମଧ୍ୟ ସେଥିରେ ରହିଛି । ଏନବିଏଫସି-ଏମଏଫଆଇ, ବ୍ୟାଙ୍କସମୂହ, କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣ ବ୍ୟାଙ୍କ, ବିଜ୍ଞାନେସ କରେସପଣ୍ଡେଣ୍ସ ଏନବିଏଫସି ଗୁଡ଼ିକ ସମେତ ଏମଏଫଆଇଏନ୍ ସଦସ୍ୟମାନେ ଭାରତୀୟ ଟିକିଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ, ଯେଉଁମାନେ ନିମ୍ନ ଆୟକାରୀ ପରିବାରଗୁଡ଼ିକୁ କ୍ଷୁଦ୍ରରଣ ଯୋଗାଇ ଦେଉଛନ୍ତି । ଏହି ବିଷୟ ରଣଗ୍ରହାତୀଙ୍କ ଜୀବିକାକୁ କୋରିତ-୧୯ ପ୍ରଭାବିତ କରିଥିବା ପରିପ୍ରେକ୍ଷାରେ ଭାରତୀୟ ଟିକିଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରାର୍ଥନାକ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ଚଳିତ ବର୍ଷ ମେ ୩୧ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ମୋରାଟୋରିୟମ ଘୋଷଣା କରିଥିଲା ଏବଂ ପରେ ତାହାକୁ ଆଉ ତିନିମାସ ଅର୍ଥାତ ଚଳିତ ବର୍ଷ ଅଗଷ୍ଟ ୩୧ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବୃଦ୍ଧି କରିଥିଲା । ଏମଏଫଆଇଏନ୍ ସିଇଓ ଏବଂ

ବାଇରେକ୍ଟର ଡ.ଆଲୋକ ମିଶ୍ରା କହିଛନ୍ତି, ତଦ୍ୱାରା ଆମ ସମସ୍ତଙ୍କ ପାଇଁ ଅତ୍ୟନ୍ତ ଜଟିଳ ସମୟ ଏବଂ ଆମକୁ ସତର୍କତାର ସହିତ କାରବାର କରିବାକୁ ହେବ । ମୋରାଟୋରିୟମ ଅବଧି ଶେଷ ହୋଇଥିବାବେଳେ କେତେକ ରଣଗ୍ରହାତୀ ବାପରେ ରହିଥାଇପାରନ୍ତି । ସମସ୍ତ ରଣପ୍ରଦାନକାରୀ ଏହି ରଣଗ୍ରହାତୀଙ୍କ ପ୍ରତି ସହାନୁଭୂତି ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ଏବଂ ସେମାନେ ନିଜ ଗୋଡ଼ରେ ଛିଡାହେବାକୁ ସମୟ ଦେବାନେଇ ରାଜି ହୋଇଛନ୍ତି, ଯଦିଓ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଶୁଖିଲା ବକାୟ ରଖିବା ଅତ୍ୟନ୍ତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ । ସେହି ସମୟରେ ଆମକୁ ସେହିମାନଙ୍କ ନିକଟରେ ପହଞ୍ଚିବାର ଆବଶ୍ୟକତା ରହିଛି ଯେଉଁମାନେ ମୋରାଟୋରିୟମ ସୁବିଧା ନେବା ସହିତ ସଂଶୋଧିତ ରଣ କାର୍ତ୍ତ, ହିସାବ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧ ପରିମାଣ, ପରିଶୋଧ ପରିମାଣରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ, ସମୟ ସୂଚୀ,

ଅବଧି ଆଦି ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ କାଗଜପତ୍ର ସହିତ ରଣ ପରିଶୋଧ କରିବାକୁ ଇଚ୍ଛୁକ ଅଛନ୍ତି । ଡ. ମିଶ୍ରା ଏହାମଧ୍ୟ କହିଛନ୍ତି, ମାର୍ଗଦର୍ଶିକାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଅନେକ ବିଷୟ ଆବଶ୍ୟକ ଆବରଣ ବିଧି ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱସମ୍ପନ୍ନ ରଣ ପ୍ରଦାନ ବିଧିର ଅଂଶବିଶେଷ ହୋଇଥିବାବେଳେ ସେଗୁଡ଼ିକ ପୁନଃ ଅବଗତ କରାଇବା ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ମନେକରାଗଲା, ଯଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା ନେଇ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଶିକ୍ଷା ସାମୂହିକ ଭାବରେ ନିର୍ଣ୍ଣିତ କରିପାରିବେ । ଏହି ପ୍ରସଙ୍ଗରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ଉପରେ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଚାଲିମପ୍ରଦାନ ଅତ୍ୟନ୍ତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ହେବ । କ୍ଷେତ୍ରସରରୁ ପ୍ରାୟ ୦.୫% ସୁଚନା ମିଳୁଛି ଯେ ଅର୍ଥନୈତିକ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପୁନଃଆରମ୍ଭ ହୋଇଛି ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟରୁ ରଣ ତାହିଦା ପ୍ରକାଶ ପାଇଛି ।

ଏମଏଫଆଇଏନ୍, ଏକ ଏସଆରଏ ଭାବରେ ଏକ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କୌଶଳ (ସିଜିଆରଏମ) ସ୍ଥାପନ କରିଛି ଯେଉଁଠାରେ ଯେକୌଣସି ଗ୍ରାହକ ନିଃଶୁଦ୍ଧ ନମ୍ବର ୧୮୦୦ ୧୦୨ ୧୦୮୦ରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ । ଏମଏଫଆଇଏନ୍ ସିଜିଆରଏମ ୧୨ଟି ଭାଷାରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେଉଛି ଏବଂ ଦେଶର ଯେକୌଣସି ସ୍ଥାନରୁ ଯେକୌଣସି ରାଜ୍ୟରୁ ଗ୍ରାହକମାନେ ଏହି ନିଃଶୁଦ୍ଧ ନମ୍ବରକୁ ପୂର୍ବାହ୍ନ ୯.୩୦ରୁ ଅପରାହ୍ନ ୫.୩୦ ମଧ୍ୟରେ ଟେଲିଫୋନ କରିପାରିବେ । ସଦସ୍ୟମାନେ ସେମାନଙ୍କ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଏହି ନମ୍ବର ଉପାହର ସହିତ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରୁଛନ୍ତି ଏବଂ ରଣ କାର୍ତ୍ତରେ ଏହାକୁ ଛାପୁଛନ୍ତି ଅଥବା ଷ୍ଟାମ୍ପ ଆକାରରେ ଲଗାଉଛନ୍ତି ଯଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନେ ଚାହିଁଲେ ଏସଆରଏ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ।

Publication	Biswabani
Edition	Bhubaneswar
Date	3 rd September, 2020
Page No.	4

“Importance of Customer-centric approach in the post moratorium period,” says MFIN

New Delhi -Based on interactions with members, Microfinance Institutions Network (MFIN), the premier industry association for microfinance and an RBI-recognized Self-Regulatory Organization (SRO) has issued an advisory to its Members on important steps to bear in mind while engaging with borrowers after the moratorium ends on 31st August 2020. The detailed advisory is a reiteration of points covered in Industry Code of Conduct and Code of Responsible Lending such as fair interactions with borrowers, ensuring transparency, training for employees engaging with borrowers, among several others and also covers safeguards for Covid. MFIN Members are RBI-regulated entities including NBFC-MFI, Banks, Small Finance Banks, Business Correspondents and NBFCs who provide microcredit to low income households. With COVID 19 impacting the livelihood of these BOP borrowers, the RBI had announced an initial Moratorium till 31st May 2020 and later extended it for a period of three months till the 31st August 2020. Dr Alok Misra, CEO and Director, MFIN said, “This is an extremely critical time for all of us and we need to tread carefully. While the moratorium is ending, there could be borrowers who might be facing stress. All providers agree that we must continue to show empathy with these

borrowers and allow them time to get on their feet, even though credit discipline is important. Simultaneously, we need to handhold those who availed the moratorium and are willingly to repay with relevant documents; revised loan card, accrued interest amount, changes in repayment amounts, schedule, tenure, among others.” Dr Misra further added, “While a lot of points mentioned in the Advisory are a part of the Code of Conduct and the Code of Responsible Lending, it was felt important to reiterate them so that the industry collectively ensures that customers’ interests are protected. In this context, training of employees on customer interactions will become exceedingly important. Feedback from field indicates resumption of economic activity and demand for credit from clients.” MFIN, as an SRO, has a Customer Grievance Redressal Mechanism (CGRM) in place wherein any customer can complain on its toll-free number 1800 102 1080. MFIN CGRM is available in 12 languages and customers from any state, anywhere in the country can call on the toll-free number between 9:30 am to 5:30 pm. Members are encouraged to display this number in their branches and print/stamp it on their loan cards to allow customers to access the SRO if they wish to.

Publication	Dunia Khabar
Edition	Bhubaneswar
Date	3 rd September, 2020
Page No.	7

"Importance of Customer-centric approach in the post moratorium period," says MFIN

New Delhi -Based on interactions with members, Microfinance Institutions Network (MFIN), the premier industry association for microfinance and an RBI-recognized Self-Regulatory Organization (SRO) has issued an advisory to its Members on important steps to bear in mind while engaging with borrowers after the moratorium ends on 31st August 2020. The detailed advisory is a reiteration of points covered in Industry Code of Conduct and Code of Responsible Lending such as fair interactions with borrowers, ensuring transparency, training for employees engaging with borrowers, among several others and also covers safeguards for Covid.

MFIN Members are RBI-regulated entities including NBFC-MFI, Banks, Small Finance Banks, Business Correspondents and NBFCs who provide microcredit to low income households. With COVID 19 impacting the livelihood of these BOP borrowers, the RBI had announced an initial Moratorium till 31st May 2020 and later extended it for a period of three months till the 31st August 2020.

Dr Alok Misra, CEO and Director, MFIN said, "This is an extremely critical time for all of us and we need to tread carefully. While the moratorium is ending, there could be borrowers who might be facing stress. All pro-

viders agree that we must continue to show empathy with these borrowers and allow them time to get on their feet, even though credit discipline is important. Simultaneously, we need to handhold those who availed the moratorium and are willingly to repay with relevant documents; revised loan card, accrued interest amount, changes in repayment amounts, schedule, tenure, among others."

Dr Misra further added, "While a lot of points mentioned in the Advisory are a part of the

Code of Conduct and the Code of Responsible Lending, it was felt important to reiterate them so that the industry collectively ensures that customers' interests are protected. In this context,

training of employees on customer interactions will become exceedingly important. Feedback from field indicates resumption of economic activity and demand for credit from clients."

MFIN, as an SRO, has a Customer Grievance Redressal Mechanism (CGRM) in place wherein any customer can complain on its toll-free number 1800 102 1080. MFIN CGRM is available in 12 languages and customers from any state, anywhere in the country can call on the toll-free number between 9:30 am to 5:30 pm. Members are encouraged to display this number in their branches and print/stamp it on their loan cards to allow customers to access the SRO if they wish to.

Publication	Indian Era
Edition	Bhubaneswar
Date	3 rd September, 2020
Page No.	7

“Importance of Customer-centric approach in the post moratorium period,” says MFIN

New Delhi :Based on interactions with members, Microfinance Institutions Network (MFIN), the premier industry association for microfinance and an RBI-recognized Self-Regulatory Organization (SRO) has issued an advisory to its Members on important steps to bear in mind while engaging with borrowers after the moratorium ends on 31st August 2020. The detailed advisory is a reiteration of points covered in Industry Code of Conduct and Code of Responsible Lending such as fair interactions with borrowers, ensuring transparency, training for employees engaging with borrowers, among several others and also covers safeguards for Covid.

MFIN Members are RBI-regulated entities including NBFC-MFI, Banks, Small Finance Banks, Business Correspondents and NBFCs who provide microcredit to low income households. With

COVID 19 impacting the livelihood of these BOP borrowers, the RBI had announced an initial Moratorium till 31st May 2020 and later extended it for a period of three months till the 31st August 2020.

Dr Alok Misra, CEO and Director, MFIN said, “This is an extremely critical time for all of us and we need to tread carefully. While the moratorium is ending, there could be borrowers who might be facing stress. All providers agree that we must continue to show empathy with these borrowers and allow them time to get on their feet, even though credit discipline is important. Simultaneously, we need to handhold those who availed the moratorium and are willingly to repay with relevant documents; revised loan card, accrued interest amount, changes in repayment amounts, schedule, tenure, among others.”

Dr Misra further added, “While a lot of points mentioned in the

Advisory are a part of the

Code of Conduct and the Code of Responsible Lending, it was felt important to reiterate them so that the industry collectively ensures that customers’ interests are protected. In this context, training of employees on customer interactions will become exceedingly important. Feedback from field indicates resumption of economic activity and demand for credit from clients.”

MFIN, as an SRO, has a Customer Grievance Redressal Mechanism (CGRM) in place wherein any customer can complain on its toll-free number 1800 102 1080. MFIN CGRM is available in 12 languages and customers from any state, anywhere in the country can call on the toll-free number between 9:30 am to 5:30 pm. Members are encouraged to display this number in their branches and print/ stamp it on their loan cards to allow customers to access the SRO if they wish to.

Publication	Kalinga Mail
Edition	Bhubaneswar
Date	3 rd September, 2020
Page No.	7

ଡିମୋକ୍ରାଟୋରିୟମ ଅବଧି ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକ କୈନ୍ଦ୍ରିକ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଉପରେ ଏମଏଫଆଇଏନ୍‌ର ଗୁରୁତ୍ୱ ନିଜର ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କୁ ପରାମର୍ଶ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଜାରିକଲା

ଭୁବନେଶ୍ୱର, ନି.ପ୍ର): ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ପାଇଁ ପୁରାତନ ଶିଳ୍ପ ସଂଗଠନ ଏବଂ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱୀକୃତିପ୍ରାପ୍ତ ସୁନିୟନ୍ତ୍ରଣକାରୀ ସଂଗଠନ (ଏସଆରଓ) ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଜନଷ୍ଟିରୁପସନ୍ନ ନେଟୱାର୍କ (ଏମଏଫଆଇଏନ୍) ତାହାର ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କ ସହିତ କରିଥିବା ଆଲୋଚନା ଆଧାରରେ ଚଳିତ ବର୍ଷ ଅଗଷ୍ଟ ୩୧ରେ ମୋକ୍ରାଟୋରିୟମ ଅବଧି ଶେଷହେବା ପରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ କରିବା ସମୟରେ କେତେକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଷୟ ମନେରଖିବାକୁ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଜାରି କରିଛି । ଏହି ମାର୍ଗଦର୍ଶିକାରେ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଶିଳ୍ପର ଆଚରଣ ବିଧି ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ନ୍ୟାୟୋଚିତ ସମ୍ପର୍କ ରକ୍ଷା, ସୁଚ୍ଛତା ବଜାୟ ରଖିବା, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରୁଥିବା କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ତାଲିମ ଆଦି ଦାୟିତ୍ୱସମ୍ପନ୍ନ ରଣ ପ୍ରଦାନ ବିଧି ଆଦି ଅନେକ ବିଷୟକୁ ପୁନଃ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ତାହାସହିତ କୋଭିଡ ପାଇଁ ନିରାପତ୍ତା ବିଷୟ ମଧ୍ୟ ସେଥିରେ ରହିଛି । ଏନବିଏଫସି-ଏମଏଫଆଇ, ବ୍ୟାଙ୍କସମୂହ, କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣ ବ୍ୟାଙ୍କ, ବିଜନେସ କରେସପଣ୍ଡେଣ୍ଟ ଏନବିଏଫସିଗୁଡିକ ସମେତ ଏମଏଫଆଇଏନ୍ ସଦସ୍ୟମାନେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ, ଯେଉଁମାନେ ନିମ୍ନ ଆୟକାରୀ ପରିବାରଗୁଡିକୁ କ୍ଷୁଦ୍ରରଣ ଯୋଗାଇ ଦେଉଛନ୍ତି । ଏହି ବିଓପି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଜୀବିକାକୁ କୋଭିଡ-୧୯ ପ୍ରଭାବିତ କରିଥିବା ପରିପ୍ରେକ୍ଷାରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରାଥମିକ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ଚଳିତ ବର୍ଷ ମେ ୩୧ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ମୋକ୍ରାଟୋରିୟମ ଘୋଷଣା କରିଥିଲା ।

Publication	Manthan
Edition	Bhubaneswar
Date	3 rd September, 2020
Page No.	6

“ମୋରାଟୋରିୟମ ଅବଧି ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକ କୈନ୍ଦ୍ରିକ ଆଭିମୁଖ୍ୟ” ଉପରେ ଏମଏଫଆଇଏନର ଗୁରୁତ୍ୱ

ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ , ୨/୯ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ପାଇଁ ପୁରାତନ ଶିକ୍ଷ ସଂଗଠନ ଏବଂ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱୀକୃତିପ୍ରାପ୍ତ ସ୍ୱନିୟନ୍ତ୍ରଣକାରୀ ସଂଗଠନ (ଏସଆରଏ) ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ୍ ନେଟୱାର୍କ (ଏମଏଫଆଇଏନ) ତାହାର ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କ ସହିତ କରିଥିବା ଆଲୋଚନା ଆଧାରରେ ଚଳିତ ବର୍ଷ ଅଗଷ୍ଟ ୩୧ରେ ମୋରାଟୋରିୟମ ଅବଧି ଶେଷହେବା ପରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ କରିବା ସମୟରେ କେତେକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଷୟ ମନେରଖିବାକୁ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ମାର୍ଗଦର୍ଶକା ଜାରି କରିଛି । ଏହି ମାର୍ଗଦର୍ଶକାରେ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଶିକ୍ଷର ଆବରଣ ବିଧି ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ନ୍ୟାୟୋଚିତ ସମ୍ପର୍କ ରକ୍ଷା, ସୁଚ୍ଚତା ବଜାୟ ରଖିବା, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରୁଥିବା କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ତାଲିମ ଆଦି ଦାୟିତ୍ୱସମ୍ପନ୍ନ ରଣ ପ୍ରଦାନ ବିଧି ଆଦି ଅନେକ ବିଷୟକୁ ପୁନଃ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ତାହାସହିତ କୋଭିଡ ପାଇଁ ନିରାପତ୍ତା ବିଷୟ ମଧ୍ୟ ସେଥିରେ ରହିଛି । ଏନବିଏଫସି-ଏମଏଫଆଇ, ବ୍ୟାଙ୍କସମୂହ, କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣ ବ୍ୟାଙ୍କ, ବିଜନେସ କରେସପଣ୍ଡେଣ୍ସ ଏନବିଏଫସିଗୁଡ଼ିକ ସମେତ ଏମଏଫଆଇଏନ ସଦସ୍ୟମାନେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ, ଯେଉଁମାନେ ନିମ୍ନ ଆୟକାରୀ ପରିବାରଗୁଡ଼ିକୁ କ୍ଷୁଦ୍ରରଣ ଯୋଗାଇ ଦେଉଛନ୍ତି । ଏହି ବିଓପି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଜୀବିକାକୁ କୋଭିଡ-୧୯ ପ୍ରଭାବିତ କରିଥିବା ପରିପ୍ରେକ୍ଷାରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରାଥମିକ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ଚଳିତ ବର୍ଷ ମେ ୩୧ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ମୋରାଟୋରିୟମ ଘୋଷଣା କରିଥିଲା ଏବଂ ପରେ ତାହାକୁ ଆଉ ତିନିମାସ ଅର୍ଥାତ ଚଳିତ ବର୍ଷ ଅଗଷ୍ଟ ୩୧ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବୃଦ୍ଧି କରିଥିଲା ।

ଏମଏଫଆଇଏନର ସିଲଡ ଏବଂ ଡାଇରେକ୍ଟର ଡ.ଆଲୋକ ମିଶ୍ରା କହିଛନ୍ତି, ଡିଏହା ଆମ ସମସ୍ତଙ୍କ ପାଇଁ ଅତ୍ୟନ୍ତ ଜଟିଳ ସମୟ ଏବଂ ଆମକୁ ସତର୍କତାର ସହିତ କାରବାର କରିବାକୁ ହେବ । ମୋରାଟୋରିୟମ ଅବଧି ଶେଷ ହୋଇଥିବାବେଳେ କେତେକ ରଣଗ୍ରହୀତା ତାପରେ ରହିଥାଇପାରନ୍ତି । ସମସ୍ତ ରଣପ୍ରଦାନକାରୀ ଏହି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପ୍ରତି ସହାନୁଭୂତି ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ଏବଂ ସେମାନେ ନିଜ ଗୋଡରେ ଛିଡାହେବାକୁ ସମୟ ଦେବାନେଇ ରାଜି ହୋଇଛନ୍ତି, ଯଦିଓ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଶୁଙ୍ଖଳା ବଜାୟ ରଖିବା ଅତ୍ୟନ୍ତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ । ସେହି ସମୟରେ ଆମକୁ ସେହିମାନଙ୍କ ନିକଟରେ ପହଞ୍ଚିବାର ଆବଶ୍ୟକତା ରହିଛି ଯେଉଁମାନେ ମୋରାଟୋରିୟମ ସୁବିଧା ନେବା ସହିତ ସଂଶୋଧିତ ରଣ କାର୍ତ୍ତ, ହିସାବ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧ ପରିମାଣ, ପରିଶୋଧ ପରିମାଣରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ, ସମୟ ସୂଚୀ, ଅବଧି ଆଦି ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ କାଗଜପତ୍ର ସହିତ ରଣ ପରିଶୋଧ କରିବାକୁ ଇଚ୍ଛୁକ ଅଛନ୍ତି ।

Publication	Political & Business Daily
Edition	Bhubaneswar
Date	3 rd September, 2020
Page No.	7

MFIN issues post moratorium guidelines for members

NEW DELHI, SEPT 2

MICROFINANCE Institutions Network (MFIN), an industry association for the microfinance industry, on Tuesday said it has issued an advisory to its members on engaging with borrowers after the RBI moratorium ended on August 31, 2020. Reserve Bank of India (RBI), in March, had announced a moratorium on repayment of term loans in order to provide relief to borrowers impacted by the COVID-19 related disruptions. Initially, the moratorium was allowed till May 31 but was later extended till August 31.

MFIN said the detailed advisory is a reiteration of points covered in Industry Code of Conduct and Code of Responsible Lending such as fair interactions with borrowers, ensuring transparency, training for employees engaging with borrowers, among

several others and also covers safeguards for COVID-19.

"There could be borrowers who might be facing stress. All providers (of microcredit) agree that we must continue to show empathy with these borrowers and allow them time to get on their feet, even though credit discipline is important," MFIN's CEO and Director Alok Misra said.

There is a need to handhold those who availed the moratorium and are willing to repay with relevant documents; revised loan card, accrued interest amount, changes in repayment amounts and schedule, tenure, among others, he added.

MFIN, a RBI-recognised self-regulatory organisation, has a Customer Grievance Redressal Mechanism (CGRM) in place wherein any customer can complain on its toll-free number 1800 102 1080. – PTI

Publication	Pramad
Edition	Bhubaneswar
Date	3 rd September, 2020
Page No.	8

“ମୋରାଟୋରିୟମ ଅବଧି ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକ କୈନ୍ଦ୍ରିକ ଆର୍ଥିକସ୍ଥାପନା” ଉପରେ ଏମଏଫଆଇଏନର ଗୁରୁତ୍ୱ ନିଜର ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କୁ ପରାମର୍ଶ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା କାରିକଲା

ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ : ମାଲକୋଫାଲନାନ୍ ପାଇଁ ପୁରାତନ ଶିବି ସଂଗଠନ ଏବଂ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱୀକୃତିପ୍ରାପ୍ତ ସ୍ୱନିୟନ୍ତ୍ରଣକାରୀ ସଂଗଠନ (ଏସଆରଓ) ମାଲକୋଫାଲନାନ୍ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ୍ ନେଟୱାର୍କ (ଏମଏଫଆଇଏନ) ତାହାର ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କ ସହିତ କରିଥିବା ଆଲୋଚନା ଆଧାରରେ ଚଳିତ ବର୍ଷ ଅଗଷ୍ଟ ୩୧ରେ ମୋରାଟୋରିୟମ ଅବଧି ଶେଷହେବା ପରେ ରଣଗ୍ରହାତୀଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ କରିବା ସମୟରେ କେତେକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଷୟ ମନେରଖିବାକୁ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା କାରିକରିଆ। ଏହି ମାର୍ଗଦର୍ଶିକାରେ ମାଲକୋଫାଲନାନ୍ ଶିବିର ଆଚରଣ ବିଧି ଏବଂ ରଣଗ୍ରହାତୀଙ୍କ ସହିତ ନ୍ୟାୟୋଚିତ ସମ୍ପର୍କ ରକ୍ଷା, ସୁଚ୍ଚତା ବଜାୟ ରଖିବା, ରଣଗ୍ରହାତୀଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରୁଥିବା କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ତାଲିମ ଆଦି ଦାୟିତ୍ୱସମ୍ପନ୍ନ ରଣ ପ୍ରଦାନ ବିଧି ଆଦି ଅନେକ ବିଷୟକୁ ପୁନଃ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ତାହାସହିତ କୌଣସି ପାଇଁ ନିରାପତ୍ତା ବିଷୟ ମଧ୍ୟ ସେଥିରେ ରହିଛି।

ଏନବିଏଫସି-ଏମଏଫଆଇ, ବ୍ୟାଙ୍କସମୂହ, ଶୁଦ୍ଧ ଅର୍ଥଲଗାଣ ବ୍ୟାଙ୍କ, ବିଜନେସ କରେସପଣ୍ଡେଣ୍ଟ ଏନବିଏଫସିଗୁଡ଼ିକ ସମେତ ଏମଏଫଆଇଏନ ସଦସ୍ୟମାନେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ, ଯେଉଁମାନେ ନିମ୍ନ ଆୟକାରୀ ପରିବାରଗୁଡ଼ିକୁ ଶୁଦ୍ଧରଣ ଯୋଗାଇ ଦେଇଛନ୍ତି। ଏହି ବିଷୟ ରଣଗ୍ରହାତୀଙ୍କ ଜୀବିକାକୁ କୋଭିଡ-୧୯ ପ୍ରଭାବିତ କରିଥିବା ପରିପ୍ରେକ୍ଷାରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରାଥମିକ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ଚଳିତ ବର୍ଷ ମେ ୩୧ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ମୋରାଟୋରିୟମ ଘୋଷଣା କରିଥିଲା ଏବଂ ପରେ ତାହାକୁ ଆଉ ତିନିମାସ ଅର୍ଥାତ ଚଳିତ ବର୍ଷ ଅଗଷ୍ଟ ୩୧ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବୃଦ୍ଧି କରିଥିଲା। ଏମଏଫଆଇଏନର ସିଇଓ ଏବଂ ଡାଇରେକ୍ଟର ଡ.ଆଲୋକ ମିଶ୍ରା କହିଛନ୍ତି, “ଏହା ଆମ ସମସ୍ତଙ୍କ ପାଇଁ ଅତ୍ୟନ୍ତ ଜଟିଳ ସମୟ ଏବଂ ଆମକୁ ସତର୍କତାର ସହିତ କାରବାର କରିବାକୁ ହେବ। ମୋରାଟୋରିୟମ ଅବଧି ଶେଷ ହୋଇଥିବାବେଳେ କେତେକ ରଣଗ୍ରହାତୀ ତାପରେ ରହିଥାଇପାରନ୍ତି। ସମସ୍ତ ରଣପ୍ରଦାନକାରୀ ଏହି ରଣଗ୍ରହାତୀଙ୍କ ପ୍ରତି

ସହାୟତା ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ଏବଂ ସେମାନେ ନିଜ ଗୋଡ଼ରେ ଛିଡାହେବାକୁ ସମୟ ଦେବାନେଇ ରାଜି ହୋଇଛନ୍ତି, ଯଦିତ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଶୁଖିଲା ବଜାୟ ରଖିବା ଅତ୍ୟନ୍ତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ। ସେହି ସମୟରେ ଆମକୁ ସେହିମାନଙ୍କ ନିକଟରେ ପହଞ୍ଚିବାର ଆବଶ୍ୟକତା ରହିଛି ଯେଉଁମାନେ ମୋରାଟୋରିୟମ ସୁବିଧା ନେବା ସହିତ ସଂଶୋଧିତ ରଣ କାର୍ତ୍ତ, ହିସାବ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧ ପରିମାଣ, ପରିଶୋଧ ପରିମାଣରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ, ସମୟ ସୂଚୀ, ଅବଧି ଆଦି ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ସହିତ ରଣ ପରିଶୋଧ କରିବାକୁ ଇଚ୍ଛୁକ ଅଛନ୍ତି।” ଡ. ମିଶ୍ରା ଏହାମଧ୍ୟ କହିଛନ୍ତି, “ମାର୍ଗଦର୍ଶିକାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଅନେକ ବିଷୟ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱସମ୍ପନ୍ନ ରଣ ପ୍ରଦାନ ବିଧିର ଅଂଶବିଶେଷ ହୋଇଥିବାବେଳେ ସେଗୁଡ଼ିକ ପୁନଃ ଅବଗତ କରାଇବା ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ମନେକରାଗଲା, ଯଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା ନେଇ ମାଲକୋଫାଲନାନ୍ ଶିବି ସାମୂହିକ ଭାବରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି କରିପାରିବେ। ଏହି ପ୍ରସଙ୍ଗରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ଉପରେ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ

ତାଲିମପ୍ରଦାନ ଅତ୍ୟନ୍ତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ହେବ। କ୍ଷେତ୍ରସ୍ତରରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ତଥ୍ୟରୁ ସୂଚନା ମିଳୁଛି ଯେ ଅର୍ଥନୈତିକ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପୁନଃଆରମ୍ଭ ହୋଇଛି ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟରୁ ରଣ ଚାହିଦା ପ୍ରକାଶ ପାଇଛି।” ଏମଏଫଆଇଏନ, ଏକ ଏସଆରଓ ଭାବରେ ଏକ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କୌଶଳ (ସିଜିଆରଏମ) ସ୍ଥାପନ କରିଛି ଯେଉଁଠାରେ ଯେକୌଣସି ଗ୍ରାହକ ନିଃଶ୍ୱାସ ନମ୍ବର ୧୮୦୦ ୧୦୨ ୧୦୮୦ରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ। ଏମଏଫଆଇଏନ ସିଜିଆରଏମ ୧୨ଟି ଭାଷାରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେଉଛି ଏବଂ ଦେଶର ଯେକୌଣସି ସ୍ଥାନରୁ ଯେକୌଣସି ରାଜ୍ୟରୁ ଗ୍ରାହକମାନେ ଏହି ନିଃଶ୍ୱାସ ନମ୍ବରକୁ ପୂର୍ବାହ୍ନ ୯.୩୦ରୁ ଅପରାହ୍ନ ୫.୩୦ ମଧ୍ୟରେ ଚେକିଫୋନ କରିପାରିବେ। ସଦସ୍ୟମାନେ ସେମାନଙ୍କ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଏହି ନମ୍ବର ଉପାହର ସହିତ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରୁଛନ୍ତି ଏବଂ ରଣ କାର୍ତ୍ତରେ ଏହାକୁ ଛାପୁଛନ୍ତି ଅଥବା ଖାମ୍ ଆକାରରେ ଲଗାଉଛନ୍ତି ଯଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନେ ତାହାଲେ ଏସଆରଓ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ।

Publication	Samaja
Edition	Bhubaneswar
Date	3 rd September, 2020
Page No.	13

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥରକ୍ଷା ଉପରେ ଏମଏଫଆଇଏନ୍‌ର ଗୁରୁତ୍ୱ

ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ, ୨୮: ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ପାଇଁ ପୁରାତନ ଶିଳ୍ପ ସଂଗଠନ ଏବଂ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱୀକୃତିପ୍ରାପ୍ତ ସ୍ୱନିୟନ୍ତ୍ରିକାରୀ ସଂଗଠନ (ଏସଆରଓ) ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ୍ସ ନେଟୱାର୍କ (ଏମଏଫଆଇଏନ୍) ତାହାର ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କ ସହିତ କରିଥିବା ଆଲୋଚନା ଆଧାରରେ ଚଳିତ ବର୍ଷ ଅଗଷ୍ଟ ମାସରେ ମୋରାଟୋରିୟମ ଅବଧି ଶେଷହେବା ପରେ ରଣଗ୍ରହାତୀଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ କରିବା ସମୟରେ କେତେକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଷୟ ମନେରଖିବାକୁ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଜାରି କରିଛି । ଏହି ମାର୍ଗଦର୍ଶିକାରେ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଶିଳ୍ପର ଆଚରଣ ବିଧି ଏବଂ ରଣଗ୍ରହାତୀଙ୍କ ସହିତ ନ୍ୟାୟୋଚିତ ସମ୍ପର୍କ ରକ୍ଷା, ସ୍ୱଚ୍ଛତା ବଜାୟ ରଖିବା, ରଣଗ୍ରହାତୀଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରୁଥିବା କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ତାଲିମ ଆଦି ଦାୟିତ୍ୱସମ୍ପନ୍ନ ରଣ ପ୍ରଦାନ ବିଧି ଆଦି ଅନେକ ବିଷୟକୁ ପୁନଃ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ତାହାସହିତ କୋଭିଡ ପାଇଁ ନିରାପତ୍ତା ବିଷୟ ମଧ୍ୟ ସେଥିରେ ରହିଛି । ସୂଚନାଯୋଗ୍ୟ ଯେ କୋଭିଡ-୧୯ ସଂକ୍ରମଣ ପରିପ୍ରେକ୍ଷାରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରାଥମିକ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ଚଳିତ ବର୍ଷ ମେ ମାସ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ମୋରାଟୋରିୟମ ଘୋଷଣା କରିଥିଲା ଏବଂ ପରେ ତାହାକୁ ଆଉ ତିନିମାସ ଅର୍ଥାତ ଚଳିତ ବର୍ଷ ଅଗଷ୍ଟ ମାସ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବୃଦ୍ଧି କରିଥିଲା । ଏମଏଫଆଇଏନ୍‌ର ସିଇଓ ଏବଂ ଡାଇରେକ୍ଟର ଡ. ଆଲୋକ ମିଶ୍ର କହିଛନ୍ତି, ଏହା ଆମ ସମସ୍ତଙ୍କ ପାଇଁ ଅତ୍ୟନ୍ତ ଜଟିଳ ସମୟ ଏବଂ ଆମକୁ ସତର୍କତାର ସହିତ କାରବାର କରିବାକୁ ହେବ । ମୋରାଟୋରିୟମ ଅବଧି ଶେଷ ହୋଇଥିବାବେଳେ କେତେକ ରଣଗ୍ରହାତୀ ତାପରେ ରହିଥାଇପାରନ୍ତି । ସମସ୍ତ ରଣପ୍ରଦାନକାରୀ ଏହି ରଣଗ୍ରହାତୀଙ୍କ ପ୍ରତି ସହାନୁଭୂତି ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ଏବଂ ସେମାନେ ନିଜ ଗୋଡ଼ରେ ଛିଡାହେବାକୁ ସମୟ ଦେବାନେଇ ରାଜି ହୋଇଛନ୍ତି । ତେବେ ମୋରାଟୋରିୟମ ସୁବିଧା ନେଇଥିବା ଯେଉଁ ରଣଗ୍ରହାତୀ ପରିଶୋଧ କରିବାକୁ ଇଚ୍ଛୁକ ଅଛନ୍ତି, ସେମାନଙ୍କ ନିକଟରେ ପହଞ୍ଚିବାର ଆବଶ୍ୟକତା ରହିଛି ।

Publication	Samaya
Edition	Bhubaneswar
Date	3 rd September, 2020
Page No.	5

ସେମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରୁ ଅନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ବିଜ୍ଞାନ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଶ୍ରେଣୀରେ ବର୍ଗିତ ହୋଇଥାଉଛି ।

‘ମୋରାଟୋରିୟମ ଅବଧି ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକ କୈନ୍ଦ୍ରିକ ଆଭିମୁଖ୍ୟ’ ଉପରେ ଏମ୍‌ଏଫ୍‌ଆଇଏନ୍‌ର ଗୁରୁତ୍ବ

ଭୁବନେଶ୍ୱର (ସବୁଧ) : ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ପାଇଁ ପୁରାତନ ଶିଳ୍ପ ସଂଗଠନ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ୍ ନେଟୱାର୍କ (ଏମ୍‌ଏଫ୍‌ଆଇଏନ୍) ତାହାର ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କ ସହିତ କରିଥିବା ଆଲୋଚନା ଆଧାରରେ ଚଳିତ ବର୍ଷ ଅଗଷ୍ଟ ୩୧ରେ ମୋରାଟୋରିୟମ ଅବଧି ଶେଷହେବା ପରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ ପ୍ରାପନ କରିବା ସମୟରେ କେତେକ ଗୁରୁତ୍ବପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଷୟ ମନେରଖିବାକୁ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଜାରି କରିଛି । ଏହି ମାର୍ଗଦର୍ଶିକାରେ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଶିଳ୍ପର ଆବଶ୍ୟକ ବିଧି ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ନ୍ୟାୟୋଚିତ ସମ୍ପର୍କ ରକ୍ଷା, ସୁଚ୍ଚତା ବଜାୟ ରଖିବା,

ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରୁଥିବା କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଚାଲିମ ଆଦି ଦାୟିତ୍ବସମ୍ପନ୍ନ ରଖି ପ୍ରଦାନ ବିଧି ଆଦି ଅନେକ ବିଷୟକୁ ଧ୍ୟାନ ରଖିବାକୁ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ଚାହାଣ୍ଡିତ କୋଭିଡ ପାଇଁ ନିରାପରା ବିଷୟ ମଧ୍ୟ ସେଥିରେ ରହିଛି । ଏମ୍‌ଏଫ୍‌ଆଇଏନ୍-ଏମ୍‌ଏଫ୍‌ଆଇଏନ୍, ବ୍ୟାଙ୍କସମୂହ, କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥନୀତିରାଶି ବ୍ୟାଙ୍କ, ବିଜିନେସ କରେସପଣ୍ଡେଣ୍ଟ ଏନବିଏଫସିଗୁଡ଼ିକ ସମେତ ଏମ୍‌ଏଫ୍‌ଆଇଏନ୍ ସଦସ୍ୟମାନେ ଭାରତୀୟ ଡିଜିଟାଲ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ, ଯେଉଁମାନେ ନିମ୍ନ ଆୟକାରୀ ପରିବାରଗୁଡ଼ିକୁ କ୍ଷୁଦ୍ରରାଶି ଯୋଗାଇ ଦେଇଛନ୍ତି । ଏହି ବିଷୟ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଜୀବିକାକୁ କୋଭିଡ-୧୯ ପ୍ରଭାବିତ କରିଥିବା ପରିସ୍ଥିତିରେ ଭାରତୀୟ

ଡିଜିଟାଲ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରାଥମିକ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ଚଳିତ ବର୍ଷ ମେ ୩୧ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ମୋରାଟୋରିୟମ ଘୋଷଣା କରିଥିଲା ଏବଂ ପରେ ତାହାକୁ ଆଉ ତିନିମାସ ଅର୍ଥାତ ଚଳିତ ବର୍ଷ ଅଗଷ୍ଟ ୩୧ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବୃଦ୍ଧି କରିଥିଲା । ଏମ୍‌ଏଫ୍‌ଆଇଏନ୍‌ର ସିଇଓ ଏବଂ ଡାଇରେକ୍ଟର ଡ.ଆଲୋକ ମିଶ୍ରା କହିଛନ୍ତି, ‘ଏହା ଆମ ସମସ୍ତଙ୍କ ପାଇଁ ଅତ୍ୟନ୍ତ ଚଳିତ ସମୟ ଏବଂ ଆମକୁ ସତର୍କତାର ସହିତ କାରବାର କରିବାକୁ ହେବା ମୋରାଟୋରିୟମ ଅବଧି ଶେଷ ହୋଇଥିବାବେଳେ କେତେକ ଋଣଗ୍ରହୀତା ତାପରେ ରହିଥାଇପାରିଥାନ୍ତି । ସମସ୍ତ ଋଣପ୍ରଦାନକାରୀ ଏହି ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପ୍ରତି ସହାୟତା ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ଏବଂ ସେମାନେ ନିଜ ଗୋଟରେ ଛିଟାହେବାକୁ ସମୟ ଦେବାନେଇ ରାଜି ହୋଇଛନ୍ତି ।

Madhya Pradesh

Publication	Haribhoomi
Edition	Bhopal
Date	4 th September, 2020
Page No.	7

एमफिन ने अपने सदस्यों के लिए जारी की एडवायजरी

मुंबई। माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूट्स नेटवर्क (एमफिन) ने अपने सदस्यों के साथ हुई बातचीत के आधार पर एक एडवायजरी जारी की है। इस एडवायजरी में 31 अगस्त 2020 को मोरटोरियम समाप्त होने के बाद कर्ज लेने वालों के साथ जुड़ाव बनाने के दौरान ध्यान में रखे जाने वाले महत्वपूर्ण कदमों के बारे में बताया गया है। एमफिन माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र का प्रमुख उद्योग संघ और आरबीआई द्वारा मान्यता प्राप्त स्व.नियामक संगठन एसआरओ है। इस विस्तृत एडवायजरी में उद्योग की आचार संहिता और उत्तरदायी ऋण संहिता में शामिल विषय दोहराए गए हैं। इनमें कर्जदारों के साथ ईमानदारी से साफ बातचीत पारदर्शिता सुनिश्चित करना कर्जदारों के साथ संवाद करने वाले कर्मचारियों का प्रशिक्षण जैसे कई विषयों के साथ ही कोविड से जुड़े सुरक्षा उपाय भी शामिल हैं। आरबीआई ने 31 मई तक

प्रारम्भिक मारटोरियम का घाषणा का था और बाद में इस 31 अगस्त तक तान महान का अवधि के लिए बढ़ा दिया था। एमफिन के सीईओ और निदेशक डॉ. आलोक मिश्रा ने कहा यह हम सभी के लिए बेहद अहम वक्त है और हमें सावधानी के साथ चलने की जरूरत है। अब जबकि मोरटोरियम समाप्त हो रहा है मुमकिन है कि कर्ज लेने वाले कुछ लोग परेशानी का सामना कर रहे हों। सभी ऋण प्रदाता सहमत हैं कि हमें इन कर्जदारों के साथ अब भी बराबर सहानुभूति दिखानी चाहिए और उन्हें फिर से संभलने का समय देना चाहिए, मले ही क्रेडिट अनुशासन महत्वपूर्ण हो। मध्य प्रदेश (एमपी) राज्य में 30 जून 2020 को 65.07 लाख माइक्रोफाइनेंस ऋण खाते थे, जिनका सकल ऋण पोर्टफोलियो 13,405 करोड़ रुपए था। एमपी में 38.69 विशिष्ट ऋणी हैं जिन्होंने 30 जून, 2020 तक माइक्रोफाइनेंस ऋण लिया था।

Publication	Dainik Kausar
Edition	Bhopal
Date	3 rd September, 2020
Page No.	6

मोराटोरियम के बाद ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोण महत्वापूर्ण है : एमफिन

नई दिल्ली । माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशंस नेटवर्क (एमफिन) ने अपने सदस्यों के साथ हुई बातचीत के आधार पर एक एडवायजरी (परामर्श) जारी की है। इस एडवायजरी में 31 अगस्त 2020 को (मोराटोरियम समाप्त होने के बाद कर्ज लेने वालों (बारोअर्स) के साथ जुड़ाव बनाने के दौरान ध्याकन में रखे जाने वाले महत्वपूर्ण कदमों के बारे में बताया गया है। एमफिन माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र का प्रमुख उद्योग संघ और आरबीआई द्वारा मान्यता प्राप्त स्व-नियामक संगठन (एसआरओ) है। इस विस्तृत एडवायजरी में उद्योग की आचार संहिता और उत्तरदायी ऋण संहिता में शामिल विषय दोहराए गए हैं। इनमें कर्जदारों के साथ ईमानदारी से साफ बातचीत, पारदर्शिता सुनिश्चित करना, कर्जदारों के साथ संवाद करने वाले कर्मचारियों का प्रशिक्षण जैसे कई विषयों के साथ ही कोविड से जुड़े सुरक्षा उपाय भी शामिल हैं। एमफिन के सदस्य आरबीआई-विनियमित संस्थाएं हैं, जिनमें एनबीएफसी-एमएफआई, बैंक, लघु वित्त बैंक, व्यवसाय प्रतिनिधि और एनबीएफसी शामिल हैं जो कम आय वाले परिवारों को माइक्रोक्रेडिट प्रदान करते हैं। कोविड-19 ने इन बीओपी कर्जदारों की आजीविका को प्रभावित किया है, इसे देखते हुए आरबीआई ने 31 मई 2020 तक प्रारंभिक मोराटोरियम की घोषणा की थी और बाद में इसे 31 अगस्त 2020 तक तीन महीने की अवधि के लिए बढ़ा दिया था।

Publication	Pradesh Times
Edition	Bhopal
Date	3 rd September, 2020
Page No.	4

मोराटोरियम के बाद ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोण महत्वपूर्ण है-एमफिन

माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशंस नेटवर्क (एमफिन) ने अपने सदस्यों के साथ हुई बातचीत के आधार पर एक एडवायजरी (परामर्श) जारी की है। इस एडवायजरी में 31 अगस्त 2020 को (मोराटोरियम समाप्त होने के बाद कर्ज लेने वालों (बारोअर्स) के साथ जुड़ाव बनाने के दौरान ध्यान में रखे जाने वाले महत्वपूर्ण कदमों के बारे में बताया गया है। एमफिन माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र का प्रमुख उद्योग संघ और आरबीआई द्वारा मान्यता प्राप्त स्व-नियामक संगठन (एसआरओ) है। इस विस्तृत एडवायजरी में उद्योग की आचार संहिता और उत्तरदायी ऋण संहिता में शामिल विषय दोहराए गए हैं। इनमें कर्जदारों के साथ ईमानदारी से साफ बातचीत, पारदर्शिता सुनिश्चित करना, कर्जदारों के साथ संवाद करने वाले कर्मचारियों का प्रशिक्षण जैसे कई विषयों के साथ ही कोविड से जुड़े सुरक्षा उपाय भी शामिल हैं। एमफिन के सदस्य आरबीआई-विनियमित संस्थाएं हैं, जिनमें एनबीएफसी-एमएफआई, बैंक, लघु वित्त बैंक, व्यवसाय प्रतिनिधि और एनबीएफसी शामिल हैं जो कम आय वाले परिवारों को माइक्रोक्रेडिट प्रदान करते हैं। कोविड-19 ने इन बीओपी कर्जदारों की आजीविका को प्रभावित किया है, इसे देखते हुए आरबीआई ने 31 मई 2020 तक प्रारंभिक मोराटोरियम की घोषणा की थी और बाद में इसे 31 अगस्त 2020 तक तीन महीने की अवधि के लिए बढ़ा दिया था। एमफिन के सीईओ और निदेशक डॉ. आलोक मिश्रा ने कहा, यह हम सभी के लिए बेहद अहम वक्त है और हमें सावधानी के साथ चलने की जरूरत है।

Publication	Samay Jagat
Edition	Bhopal
Date	3 rd September, 2020
Page No.	12

मोराटोरियम के बाद ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोण महत्वपूर्ण है : एमफिन

भोपाल। माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशंस नेटवर्क (एमफिन) ने अपने सदस्यों के साथ हुई बातचीत के आधार पर एक एडवायजरी (परामर्श) जारी की है। इस एडवायजरी में 31 अगस्त 2020 को (मोराटोरियम समाप्त होने के बाद कर्ज लेने वालों (बारोअर्स) के साथ जुड़ाव बनाने के दौरान ध्याकन में रखे जाने वाले महत्वपूर्ण कदमों के बारे में बताया गया है। एमफिन माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र का प्रमुख उद्योग संघ और आरबीआई द्वारा मान्यता प्राप्त स्व-नियामक संगठन (एसआरओ) है। इस विस्तृत एडवायजरी में उद्योग की आचार संहिता और उत्तरदायी ऋण संहिता में शामिल विषय दोहराए गए हैं। इनमें कर्जदारों के साथ ईमानदारी से साफ बातचीत, पारदर्शिता सुनिश्चित करना, कर्जदारों के साथ संवाद करने वाले कर्मचारियों का प्रशिक्षण जैसे कई विषयों के साथ ही कोविड से जुड़े सुरक्षा उपाय भी शामिल हैं।

Publication	Sandhya Prakash
Edition	Bhopal
Date	3 rd September, 2020
Page No.	9

मोराटोरियम के बाद ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोण महत्वपूर्ण है: एमफिन

मुंबई। माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूट्स नेटवर्क (एमफिन) ने अपने सदस्यों के साथ हुई बातचीत के आधार पर एक एडवायजरी (परामर्श) जारी की है। इस एडवायजरी में 31 अगस्त 2020 को (मोराटोरियम समाप्त होने के बाद कर्ज लेने वालों (बरोअर्स) के साथ जुड़ाव बनाने के दौरान ध्यान में रखे जाने वाले महत्वपूर्ण कदमों के बारे में बताया गया है। एमफिन माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र का प्रमुख उद्योग संघ और आरबीआई द्वारा मान्यता प्राप्त स्व-नियामक संगठन (एसआरओ) है। इस विस्तृत एडवायजरी में उद्योग की आचार संहिता और उत्तरदायी ऋण संहिता में शामिल विषय दोहराए गए हैं। इनमें कर्जदारों के साथ ईमानदारी से साफ बातचीत, पारदर्शिता सुनिश्चित करना, कर्जदारों के साथ संवाद करने वाले कर्मचारियों का प्रशिक्षण जैसे कई विषयों के साथ ही कोविड से जुड़े सुरक्षा उपाय भी शामिल हैं। एमफिन के सदस्य आरबीआई-विनियमित संस्थाएं हैं, जिनमें

एनबीएफसी-एमएफआई, बैंक, लघु वित्त बैंक, व्यवसाय प्रतिनिधि और एनबीएफसी शामिल हैं जो कम आय वाले परिवारों को माइक्रोक्रेडिट प्रदान करते हैं। कोविड-19 ने इन बीओपी कर्जदारों की आजीविका को प्रभावित किया है, इसे देखते हुए आरबीआई ने 31 मई 2020 तक प्रारंभिक मोराटोरियम की घोषणा की थी और बाद में इसे 31 अगस्त 2020 तक तीन महीने की अवधि के लिए बढ़ा दिया था। एमफिन के सीईओ और निदेशक डॉ. आलोक मिश्रा ने कहा, यह हम सभी के लिए बेहद अहम वक्त है और हमें सावधानी के साथ चलने की जरूरत है। अब जबकि मोराटोरियम समाप्त हो रहा है, मुमकिन है कि कर्ज लेने वाले कुछ लोग परेशानी का सामना कर रहे हों। सभी ऋण प्रदाता सहमत हैं कि हमें इन कर्जदारों के साथ अब भी बराबर सहानुभूति दिखानी चाहिए और उन्हें फिर से संभलने का समय देना चाहिए, भले ही क्रेडिट अनुशासन महत्वपूर्ण हो।

Publication	Dabang Dunia
Edition	Bhopal
Date	3 rd September, 2020
Page No.	4

मोराटोरियम के बाद ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोण महत्वपूर्ण है : एमफिन

नई दिल्ली। माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूट्स नेटवर्क (एमफिन) जो माइक्रोफाइनेंस के लिए प्रमुख उद्योग संघ और रिजर्व बैंक द्वारा मान्यता प्राप्त आत्म-नियामक संगठन (एसआरओ) है ने अपने माइक्रोफाइनेंस ऋणदाता सदस्यों को 31 अगस्त 2020 को मोरेटोरियम समाप्त होने के बाद महिला ऋणियों से बातचीत करने के लिए अपनाए जाने वाले आवश्यक कदमों पर परामर्श जारी किया है। मध्यप्रदेश में 30 जून 2020 को 65.07 लाख माइक्रोफाइनेंस ऋण खाते थे, जिनका सकल ऋण पोर्टफोलियो 13405 करोड़ रुपए था। एमपी में 38.69 विशिष्ट ऋणी हैं जिन्होंने 30 जून 2020 तक माइक्रोफाइनेंस ऋण लिया था। जमीनी स्तर पर लिए पीडबैक से आर्थिक गतिविधि के दोबारा आरम्भ होने और माइक्रोफाइनेंस ऋण के लिए नरम मांग के संकेत मिलते हैं। साथ ही सदस्यों से माइक्रोफाइनेंस ऋण लेने वालों के साथ समानुभूति दशानि और उन्हें ऋण चुकौती में समर्थ बनाने के लिए उनके फाइनेंस पर संभालने के लिए समय देने को कहा गया है। एमफिन के सीईओ और निदेशक डॉ. आलोक मिश्रा ने कहा यह हम सभी के लिए बेहद अहम वक्त है और हमें सावधानी के साथ चलने की जरूरत है। अब जबकि मोराटोरियम समाप्त हो रहा है, मुमकिन है कि कर्ज लेने वाले कुछ लोग परेशानी का सामना कर रहे हों। एक एसआरओ के तौर पर एमफिन ने एक ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र (सीजीआरएम) बना रखा है जिसमें कोई भी ग्राहक इसके टोल-फ्री नंबर 1800 102 1080 पर शिकायत कर सकता है। एमफिन सीजीआरएम 12 भाषाओं में उपलब्ध है और किसी भी राज्य के ग्राहक, देश में कहीं से भी सुबह 9.30 से शाम 5.30 के बीच टोल-फ्री नंबर पर कॉल कर सकते हैं। सदस्यों को अपनी शाखाओं में इस नंबर को प्रदर्शित करने और ऋण कार्डों पर प्रिंट करने, मुहर लगाने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है, ताकि इच्छुक ग्राहक एसआरओ तक पहुंच सकें।

Publication	Dainik Jagran
Edition	Bhopal
Date	3 rd September, 2020
Page No.	4

ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोण महत्वपूर्ण है : एमफिन

नई दिल्ली, जेएनएन। माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशंस नेटवर्क (एमफिन) ने अपने सदस्यों के साथ हुई बातचीत के आधार पर एक एडवायजरी (परामर्श) जारी की है। इस एडवायजरी में 31 अगस्त 2020 को (मोराटोरियम समाप्त होने के बाद कर्ज लेने वालों (बारोअर्स) के साथ जुड़ाव बनाने के दौरान ध्यान में रखे जाने वाले महत्वपूर्ण कदमों के बारे में बताया गया है। एमफिन माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र का प्रमुख उद्योग संघ और आरबीआई द्वारा मान्यता प्राप्त स्व-नियामक संगठन (एसआरओ) है। इस विस्तृत एडवायजरी में उद्योग की आचार संहिता और उत्तरदायी ऋण संहिता में शामिल विषय दोहराए गए हैं। इनमें कर्जदारों के साथ ईमानदारी से साफ बातचीत, पारदर्शिता सुनिश्चित करना, कर्जदारों के साथ संवाद करने वाले कर्मचारियों का प्रशिक्षण जैसे कई विषयों के साथ ही कोविड से जुड़े सुरक्षा उपाय भी शामिल हैं।

Publication	Dainik Naidunia
Edition	Bhopal
Date	3 rd September, 2020
Page No.	7

मोराटोरियम के बाद ग्राहक-केन्द्रित दृष्टिकोण महत्वपूर्ण है: एमफिन

भोपाल। माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशंस नेटवर्क (एमफिन) ने अपने सदस्यों के साथ हुई बातचीत के आधार पर एक एडवायजरी (परामर्श) जारी की है। इस एडवायजरी में 31 अगस्त 2020 को (मोराटोरियम समाप्त होने के बाद कर्ज लेने वालों (बरोअर्स) के साथ जुड़ाव बनाने के दौरान ध्याकन में रखे जाने वाले महत्वपूर्ण कदमों के बारे में बताया गया है। एमफिन माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र का प्रमुख उद्योग संघ और आरबीआई द्वारा मान्यता प्राप्त स्व-नियामक संगठन (एसआरओ) है। इस विस्तृत एडवायजरी में उद्योग की आचार संहिता और उत्तरदायी ऋण संहिता में शामिल विषय दोहराए गए हैं।

Publication	Peoples Samachar
Edition	Bhopal
Date	3 rd September, 2020
Page No.	11

मोराटोरियम के बाद ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण महत्वपूर्ण है: एमफिन

मुंबई। माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशंस नेटवर्क (एमफिन) ने अपने सदस्यों के साथ हुई बातचीत के आधार पर एक एडवायजरी (परामर्श) जारी की है। इस एडवायजरी में 31 अगस्त 2020 को मोराटोरियम समाप्त होने के बाद कर्ज लेने वालों के साथ जुड़ाव बनाने के दौरान ध्यान में रखे जाने वाले महत्वपूर्ण कदमों के बारे में बताया गया है। एमफिन माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र का प्रमुख उद्योग संघ और आरबीआई द्वारा मान्यता प्राप्त स्वनियामक संगठन (एसआरओ) है। इस विस्तृत एडवायजरी में उद्योग की आचार संहिता और उत्तरदायी ऋण संहिता में शामिल विषय दोहराए गए हैं। इनमें कर्जदारों के साथ ईमानदारी से साफ बातचीत, पारदर्शिता सुनिश्चित करना, कर्जदारों के साथ संवाद करने वाले कमर्चारियों का प्रशिक्षण जैसे कई विषयों के साथ ही कोविड से जुड़े सुरक्षा उपाय भी शामिल हैं।

Publication	Raj Express
Edition	Bhopal
Date	3 rd September, 2020
Page No.	7

मोराटोरियम के बाद ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण महत्वपूर्ण

नई दिल्ली। माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशंस नेटवर्क एमफिन ने अपने सदस्यों के साथ हुई बातचीत के आधार पर एक एडवायजरी जारी की है। इस एडवायजरी में 31 अगस्त 2020 को मोराटोरियम समाप्त होने के बाद कर्ज लेने वालों के साथ जुड़ाव बनाने के दौरान ध्यान में रखे जाने वाले महत्वपूर्ण कदमों के बारे में बताया गया है। एमफिन के सीईओ और निदेशक डॉ आलोक मिश्रा ने कहा, एमफिन माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र का प्रमुख उद्योग संघ और आरबीआई द्वारा मान्यता प्राप्त स्व नियामक संगठन है। इस एडवायजरी में उद्योग की आचार संहिता और उत्तरदायी ऋण संहिता में शामिल विषय दोहराए गए हैं। इनमें कर्जदारों के साथ बातचीत, पारदर्शिता सुनिश्चित करना, कर्जदारों के साथ संवाद करने वाले कर्मचारियों का प्रशिक्षण जैसे कई विषयों के ससाथ ही कोविड से जुड़े सुरक्षा उपाय भी शामिल हैं।

Publication	Update Now News
Edition	Online
Date	3 rd September, 2020

URL: <https://www.updatenownews.com/importance-of-customer-centric-approach-in-the-post-moratorium-period-says-mfin/>



HOME WORLD ▾ STATE NEWS ▾ BOLLYWOOD ▾ SPORT ▾ STYLE ▾ MORE ▾

Home > Inside Variety > "Importance of Customer-centric approach in the post moratorium period," says MFIN

Inside Variety

"Importance of Customer-centric approach in the post moratorium period," says MFIN

September 2, 2020

SPOTLIGHT



MICROFINANCE INSTITUTIONS NETWORK

Issues Advisory to its Members

Bhopal – Based on interactions with members, Microfinance Institutions Network (MFIN), the premier industry association for microfinance and an RBI-recognized Self-Regulatory Organization (SRO) has issued an advisory to its Members on important steps to bear in mind while engaging with

Punjab

Publication	Dainik Tribune
Edition	Bhatinda
Date	7 th September, 2020
Page No.	4

लोन मोराटोरियम (मोहलत) के समापन पर एमफिन ने जारी की एडवाइजरी

बठिंडा। भारत सरकार द्वारा 31 अगस्त 2020 को सम्पन्न हुये लोन मोराटोरियम (मोहलत) की अवधि के बाद रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया द्वारा मान्यता प्राप्त स्व नियामक संघ - एमफिन ने कर्जदारों के हित में एक एडवाइजरी जारी कर उन्हें आचार और लोन संहिता से अवगत करवाया है। इनमें कर्जदारों के साथ स्पष्ट ईमानदार वार्ता, पारदर्शिता सुनिश्चित करना, कंपनियों के कर्मचारियों का प्रशिक्षण आदि विषय शामिल हैं। एमफिन के सीईओ और निदेशक डॉ आलोक मिश्रा ने बताया कि पंजाब माइक्रो फाईनैस के लिये व्यापक बाजार है जिसमें पंजाबियों की उद्यमशीलता की बदौलत प्रदेश में 21.32 लाख माइक्रोफाईनैस लोन धारक हैं जिनका ग्रास लोन पोर्टफोलियो 4,506 करोड़ रुपयों का है। उन्होंने बताया कि कोविड

10 ने इन कर्जदारों की आजीविका प्रभावित किया जिसके मद्देनजर आरबीआई ने यह अवधि 31 मई से बढ़ा कर 31 अगस्त कर दी थी। उन्होंने कर्जदारों के प्रति सहानुभूति व्यक्त करते हुये कहा कि मोराटोरियम समाप्ति पर कुछ कर्जधारकों को परेशानी हो रही है जिन्हें फिर से संभलने का समय देना चाहिये जिसमें क्रेडिट डिस्सीप्लीन भी महत्वपूर्ण है। उन्होंने इस बात पर भी बल दिया कि उन लोगों को भी मार्गदर्शन देने की आवश्यकता है जो कि मोराटोरियम का लाभ उठा चुके हैं। डॉ मिश्रा ने बताया कि एमफिन ने कर्जदारों के शिकायत निवारण के लिये टोल फ्री 1800 102 1080 को 12 भाषाओं में उपलब्ध करवाया है जिसपर शिकायत की जा सकती है।

Publication	Dainik Savera
Edition	Chandigarh
Date	7 th September, 2020
Page No.	3

लोन मोराटोरियम (मोहलत) के समापन पर एमफिन ने जारी की एडवाइजरी

बठिंडा, भारत सरकार द्वारा 31 अगस्त 2020 को सम्पन्न हुये लोन मोराटोरियम (मोहलत) की अवधि के बाद रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया द्वारा मान्यता प्राप्त स्व नियामक संघ - एमफिन ने कर्जदारों के हित में एक एडवाइजरी जारी कर उन्हें आचार और लोन संहिता से अवगत करवाया है। इनमें कर्जदारों के साथ स्पष्ट ईमानदार वार्ता, पारदर्शिता सुनिश्चित करना, कंपनियों के कर्मचारियों का प्रशिक्षण आदि विषय शामिल हैं। एनफिन के सीईओ और निदेशक डॉ आलोक मिश्रा ने बताया कि पंजाब माईक्रो फाईनैस के लिये व्यापक बाजार है जिसमें पंजाबियों की उद्यमशीलता की बदौलत प्रदेश में 21.32 लाख माईक्रोफाईनैस लोन धारक हैं जिनका ग्रास लोन पोर्टफोलियो 4,506 करोड़ रुपयों का है। उन्होंने बताया कि कोविड ने इन कर्जदारों की आजीविका प्रभावित किया, जिसके मद्देनजर आरबीआई ने यह अवधि 31 मई से बढ़ाकर 31 अगस्त कर दी थी। उन्होंने कर्जदारों

के प्रति सहानुभूति व्यक्त करते हुए कहा कि मोराटोरियम समाप्ति पर कुछ कर्जधारकों को परेशानी हो रही है, जिन्हें फिर से संभलने का समय देना चाहिए, जिसमें क्रेडिट डिसीप्लीन भी महत्वपूर्ण है। उन्होंने इस बात पर भी बल दिया कि उन लोगों को भी मार्गदर्शन देने की आवश्यकता है, जोकि मोराटोरियम का लाभ उठा चुके हैं। डॉ. मिश्रा ने बताया कि एमफिन ने कर्जदारों के शिकायत निवारण के लिए टोल फ्री 1800 102 1080 को 12 भाषाओं में उपलब्ध करवाया है जिस पर शिकायत की जा सकती है।

Publication	Dainik Bhaskar
Edition	Chandigarh
Date	4 th September, 2020
Page No.	8

एमफिन ने जारी की एडवाईजरी

चंडीगढ़। लोन मोराटोरियम (मोहलत) की अवधि के बाद आरबीआई द्वारा मान्यता प्राप्त स्व नियामक संघ - एमफिन ने कर्जदारों के हित में एक एडवाईजरी जारी कर उन्हें आचार और लोन संहिता से अवगत करवाया है। इनमें कर्जदारों के साथ स्पष्ट ईमानदार वार्ता, पारदर्शिता सुनिश्चित करना, कंपनियों के कर्मचारियों का प्रशिक्षण आदि विषय शामिल हैं। एमफिन के सीईओ और निदेशक डॉ. आलोक मिश्रा ने बताया कि पंजाब माइक्रो फाईनेंस के लिए व्यापक बाजार है जिसमें पंजाबियों की उद्यमशीलता की बदौलत प्रदेश में 21.32 लाख माइक्रोफाईनेंस लोन धारक हैं। जिनका ग्रेस लोन पोर्टफोलियो 4,506 करोड़ रुपयों का है।

Publication	Aaj Di Awaaz
Edition	Chandigarh
Date	3 rd September, 2020
Page No.	5

ਲੋਨ ਮੋਰਟੋਰਿਅਮ (ਮੋਹਲਤ) ਦੇ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੇ ਐਮਫਿਨ ਨੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਐਡਵਾਇਜਰੀ

ਬਠਿੰਡਾ • ਅ.ਬ.

ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ 31 ਅਗਸਤ 2020 ਨੂੰ ਖਤਮ ਹੋਏ ਲੋਨ ਮੋਰਟੋਰਿਅਮ (ਮੋਹਲਤ) ਦੀ ਅਵਧਿ ਦੇ ਬਾਅਦ ਰਿਜ਼ਵਰ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡਿਆ ਦੁਆਰਾ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਐਮਫਿਨ ਨੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਹਿਤਾਂ ਵਿਚ ਇਕ ਐਡਵਾਇਜਰੀ ਜਾਰੀ ਕਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਸਹਿਤਾ (ਕੋਡ) ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਹੈ। ਇਸ ਵਿਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸਾਫ਼ ਇਮਾਨਦਾਰ ਵਾਰਤਾ, ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾ ਸੰਭਵ ਕਰਵਾਉਣਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨਿਆਂ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਟ੍ਰੇਨਿੰਗ ਦੇਣਾ ਆਦਿ ਵਿਸ਼ਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਐਮਫਿਨ ਦੇ ਸੀਈਓ ਅਤੇ ਨਿਦੇਸ਼ਕ ਡਾ. ਆਲੋਕ ਮਿਸ਼ਰਾ ਨੇ ਦਸਿਆ ਕਿ ਪੰਜਾਬ ਮਾਇਕ੍ਰੋ ਫਾਇਨੈਂਸ ਦੇ ਲਈ ਵੱਡਾ ਬਾਜ਼ਾਰ ਹੈ।

Publication	Akali Patrika
Edition	Chandigarh
Date	3 rd September, 2020
Page No.	2

ਲੋਨ ਮੋਰਟੋਰਿਅਮ (ਮੋਹਲਤ) ਦੇ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੇ ਐਮਫਿਨ ਨੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਐਡਵਾਇਜਰੀ

ਬਠਿੰਡਾ, 2 ਸੰਤਬਰ-ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ 31 ਅਗਸਤ 2020 ਨੂੰ ਖਤਮ ਹੋਏ ਲੋਨ ਮੋਰਟੋਰਿਅਮ (ਮੋਹਲਤ) ਦੀ ਅਵਧਿ ਦੇ ਬਾਅਦ ਰਿਜਵਰ ਬੈਂਕ ਆਫ

ਇਡਿਆ ਦੁਆਰਾ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਐਮਫਿਨ ਨੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਿਚ ਇਕ ਐਡਵਾਇਜਰੀ ਜਾਰੀ ਕਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਸਹਿਤਾ (ਕੋਡ) ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਹੈ। ਇਸ ਵਿਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸਾਫ਼ ਇਮਾਨਦਾਰ ਵਾਰਤਾ, ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾ ਸੰਭਵ ਕਰਵਾਉਣਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਟ੍ਰੇਨਿੰਗ ਦੇਣਾ ਆਦਿ ਵਿਸ਼ਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਐਮਫਿਨ ਦੇ ਸੀਈਓ ਅਤੇ ਨਿਦੇਸ਼ਕ ਡਾ. ਆਲੋਕ ਮਿਸ਼ਰਾ ਨੇ ਦੱਸਿਆ ਕਿ ਪੰਜਾਬ ਮਾਇਕ੍ਰੋ ਫਾਇਨੈਂਸ ਦੇ ਲਈ ਵੱਡਾ ਬਾਜ਼ਾਰ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿਚ ਪੰਜਾਬੀਆਂ ਦੀ ਉਧਮਸ਼ਿਲਤਾ ਦੀ ਬਦੌਲਤ ਸੂਬੇ ਵਿਚ 21.32 ਲੱਖ ਮਾਇਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਲੋਨ ਅਕਾਉਂਟ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਗਰੇਸ ਲੋਨ ਪੋਰਟਫੋਲਿਓ 4,506 ਕਰੋੜ ਰੁਪਏ ਹੈ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਦੱਸਿਆ ਕਿ ਕੋਵਿਡ ਨੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਰੋਜ਼ੀ ਰੋਟੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਿਸਦੇ ਮੱਦੇਨਜ਼ਰ ਆਰਥੀਆਈ ਨੇ ਇਹ ਅਵਧਿ 31 ਮਈ ਤੋਂ ਵੱਧਾ ਕੇ 31 ਅਗਸਤ ਕਰ ਦਿਤੀ ਸੀ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਹਮਦਰਦੀ ਵਿਅਕਤ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਕਿਹਾ ਕਿ ਮੋਰਟੋਰਿਅਮ ਸਮਾਪਤੀ ਤੇ ਕੁਝ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਹੋ ਰਹੀ ਹੈ।

Publication	Dainik Jagran
Edition	Chandigarh
Date	3 rd September, 2020
Page No.	6

लोन मोरेटोरियम खत्म होने पर एमफिन ने जारी की एडवाइजरी

जागरण संवाददाता, बठिंडा : केंद्र सरकार द्वारा 31 अगस्त को संपन्न हुए लोन मोरेटोरियम की अवधि के बाद रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया द्वारा मान्यता प्राप्त स्व नियामक संघ एमफिन (माइक्रो फाइनांस इंस्टीट्यूशंस नेटवर्क) ने कर्जदारों के हित में एक एडवाइजरी जारी कर उन्हें आचार और लोन संहिता से अवगत करवाया है। इनमें कर्जदारों के साथ स्पष्ट ईमानदार वार्ता, पारदर्शिता सुनिश्चित करने व कंपनियों के कर्मचारियों का प्रशिक्षण का विषय शामिल है।

एमफिन के सीईओ और निदेशक डॉ. आलोक मिश्रा ने बताया कि पंजाब माइक्रो फाइनांस के लिये बड़ा बाजार है, जिसमें पंजाबियों की उद्यमशीलता की बढ़ती प्रवृत्ति में 21.32 लाख माइक्रो फाइनांस लोनधारक हैं, जिनका ग्रास लोन पोर्टफोलियो 4506 करोड़ रुपये का है। उन्होंने बताया कि आरबीआइ ने यह अवधि 31 मई से बढ़ाकर 31 अगस्त कर दी थी। उन्होंने कर्जदारों के प्रति सहानुभूति व्यक्त करते हुए कहा कि मोरेटोरियम समाप्ति पर कुछ कर्जधारकों को परेशानी हो रही है, जिन्हें फिर से संभलने का समय देना चाहिए। इसमें क्रेडिट डिस्प्लिन भी महत्वपूर्ण है। उन्होंने इस बात पर भी बल दिया कि उन लोगों को भी मार्गदर्शन की आवश्यकता है, जोकि मोरेटोरियम का लाभ उठा चुके हैं। डॉ. मिश्रा ने बताया कि एमफिन ने कर्जदारों के शिकायत निवारण के लिये टोल फ्री 1800 102 1080 को 12 भाषाओं में उपलब्ध करवाया है, जिसपर शिकायत की जा सकती है।

Publication	Desh Pyar
Edition	Chandigarh
Date	3 rd September, 2020
Page No.	3

लोन मोराटोरियम (मोहलत) के समापन पर एमफिन ने जारी की एडवाइजरी

भटिंडा, (देश प्यार प्रतिनिधि) भारत सरकार द्वारा 31 अगस्त 2020 को सम्पन्न हुये लोन मोराटोरियम (मोहलत) की अवधि के बाद रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया द्वारा मान्यता प्राप्त स्व नियामक संघ - एमफिन ने कर्जदारों के हित में एक एडवाइजरी जारी कर उन्हें आचार और लोन संहिता से अवगत करवाया है। इनमें कर्जदारों के साथ स्पष्ट ईमानदार वार्ता, पारदर्शिता सुनिश्चित करना, कंपनियों के कर्मचारियों का प्रशिक्षण आदि विषय शामिल हैं।

एमफिन के सीईओ

और निदेशक डॉ आलोक मिश्रा ने बताया कि पंजाब माईक्रो फाईनैस के लिये व्यापक बाजार है जिसमें पंजाबियों की उद्यमशीलता की बदौलत प्रदेश में 21.32 लाख माईक्रोफाईनैस लोन धारक हैं जिनका ग्रेस लोन पोर्टफोलियो 4,506 करोड़ रुपयों का है।

उन्होंने बताया कि कोविड 10 ने इन कर्जदारों की आजीविका प्रभावित किया जिसके मद्देनजर आरबीआई ने यह अवधि 31 मई से बढ़ कर 31 अगस्त कर दी थी।

उन्होंने कर्जदारों के प्रति सहानुभूति व्यक्त करते हुये

कहा कि मोराटोरियम समाप्ति पर कुछ कर्जधारकों को परेशानी हो रही है जिन्हें फिर से संभलने का समय देना चाहिये जिसमें क्रेडिट डिस्सीप्लिन भी महत्वपूर्ण है। उन्होंने इस बात पर भी बल दिया कि उन लोगों को भी मार्गदर्शन देने की आवश्यकता है जो कि मोराटोरियम का लाभ उठा चुके हैं। डॉ मिश्रा ने बताया कि एमफिन ने कर्जदारों के शिकायत निवारण के लिये टोल फ्री 1800 102 1080 को 12 भाषाओं में उपलब्ध करवाया है जिसपर शिकायत की जा सकती है।

अजय गौतम ने बताया कि इसी संदर्भ में आज हल्का पंचकुला के खंड बरवाला के गांव सुल्तानपुर में सत्येंद्र राणा उर्फ बटी ने सैकड़ों युवा साथियों के साथ जन नायक जनता पार्टी के पूर्व प्रत्याशी अजय गौतम की अध्यक्षता में जेजेपी का दमन थामा और भविष्य में दुर्धन चौटाला को मजबूत करने का संकल्प लिया इस अवसर पर खगेशरा से प्रदीप ,हर्ष, अमन सुल्तानपुर से शालू राणा, कमल अजय, जयचंद ,काका, अंकित, जतिन, रिहौड, से सतीश, पवन, निशांत बतौड से मनदीप ,मुकुल, हैप्पी, राहुल, रोहन, कोट से विशाल ,विक्रम, अर्जुन शर्मा रोहित अमन राणा, विष्णु से मोहम्मद शालीन, लतीफ, रिंकू, सोनी सहित काफी संख्या में लोग मौजूद रहे।

Publication	Divya Himachal
Edition	Chandigarh
Date	3 rd September, 2020
Page No.	5

शिकायत निवारण को एमफिन के टोल फ्री नंबर काल करें कर्जदार

निजी संवाददाता— बटिंडा

भारत सरकार द्वारा 31 अगस्त को संपन्न हुए लोन मोराटोरियम की अवधि के बाद रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया द्वारा मान्यता प्राप्त स्व नियामक संघ एमफिन ने कर्जदारों के हित में एक एडवाइजरी जारी कर उन्हें आचार और लोन संहिता से अवगत करवाया है। इनमें कर्जदारों के साथ स्पष्ट ईमानदार वार्ता, पारदर्शिता सुनिश्चित करना, कंपनियों के कर्मचारियों का प्रशिक्षण आदि विषय शामिल हैं। एमफिन के सीईओ और निदेशक डा. आलोक मिश्रा ने बताया कि पंजाब माइक्रो फाइनां के लिए व्यापक बाजार है। इसमें पंजाबियों की उद्यमशीलता की बदौलत प्रदेश में 21.32 लाख

माइक्रोफाइनांस लोन धारक हैं, जिनका ग्रास लोन पोर्टफोलियो 4506 करोड़ का है। उन्होंने बताया कि कोविड-10 ने इन कर्जदारों की आजीविका कसे प्रभावित किया, जिसके मद्देनजर आरबीआई ने यह अवधि 31 मई से बढ़ा कर 31 अगस्त कर दी थी। उन्होंने कहा कि मोराटोरियम समाप्ति पर कुछ कर्जधारकों को परेशानी हो रही है। उन्होंने इस बात पर भी बल दिया कि उन लोगों को भी मार्गदर्शन देने की आवश्यकता है, जो कि मोराटोरियम का लाभ उठा चुके हैं। डा. मिश्रा ने बताया कि एमफिन ने कर्जदारों के शिकायत निवारण के लिए टोल फ्री 1800 102 1080 को 12 भाषाओं में उपलब्ध करवाया है, जिस पर शिकायत की जा सकती है।

Publication	Jagmarg
Edition	Chandigarh
Date	3 rd September, 2020
Page No.	7

समाप्तिके और पूरा उद्योग के लिये शुभ संकेत है।

लोन मोराटोरियम के समापन पर एमफिन ने जारी की एडवाइजरी

भटिड़ा। जगमार्ग न्यूज: भारत सरकार द्वारा 31 अगस्त 2020 को सम्पन्न हुये लोन मोराटोरियम (मोहलत) की अवधि के बाद रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया द्वारा मान्यता प्राप्त स्व नियामक संघ - एमफिन ने कर्जदारों के हित में एक एडवाइजरी जारी कर उन्हें आचार और लोन सहिता से अवगत करवाया है। इनमें कर्जदारों के साथ स्पष्ट ईमानदार वार्ता, पारदर्शिता सुनिश्चित करना, कंपनियों के कर्मचारियों का प्रशिक्षण आदि विषय शामिल हैं। एमफिन के सीईओ और निदेशक डॉ आलोक मिश्रा ने बताया कि पंजाब माइक्रो फाईनेंस के लिये व्यापक बाजार है जिसमें पंजाबियों की उद्यमशीलता की बढ़तीत प्रदेश में 21.32 लाख माइक्रोफाईनेंस लोन धारक है जिनका ग्रेस लोन पोर्टफोलियो 4,506 करोड़ रुपयों का है। उन्होंने बताया कि कोविड 10 ने इन कर्जदारों की आजीविका प्रभावित किया जिसके मद्देनजर आरबीआई ने यह अवधि 31 मई से बढ़ा कर 31 अगस्त कर दी थी। उन्होंने कर्जदारों के प्रति सहानुभूति व्यक्त करते हुये कहा कि मोराटोरियम समाप्ति पर कुछ कर्जधारकों को परेशानी हो रही है जिन्हें फिर से संभलने का समय देना चाहिये जिसमें क्रेडिट डिस्सीप्लीन भी महत्वपूर्ण है। उन्होंने इस बात पर भी बत दिया कि उन लोगों को भी मार्गदर्शन देने की आवश्यकता है जो कि मोराटोरियम का लाभ उठा चुके हैं। डॉ मिश्रा ने बताया कि एमफिन ने कर्जदारों के शिकायत निवारण के लिये टोल फ्री 1800 102 1080 को 12 भाषाओं में उपलब्ध करवाया है जिसपर शिकायत की जा सकती है।

Publication	Punjab Times
Edition	Chandigarh
Date	3 rd September, 2020
Page No.	5

ਲੋਨ ਮੋਰਟੋਰਿਅਮ (ਮੋਹਲਤ) ਦੇ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੇ ਐਮਫਿਨ ਨੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਐਡਵਾਇਜਰੀ

ਬਠਿੰਡਾ, 2 ਸਤੰਬਰ (ਆਰ ਮੀਡੀਆ)- ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ 31 ਅਗਸਤ 2020 ਨੂੰ ਖਤਮ ਹੋਏ ਲੋਨ ਮੋਰਟੋਰਿਅਮ (ਮੋਹਲਤ) ਦੀ ਅਵਧਿ ਦੇ ਬਾਅਦ ਰਿਜਵਰ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡਿਆ ਦੁਆਰਾ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਐਮਫਿਨ ਨੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਹਿਤਾਂ ਵਿਚ ਇਕ ਐਡਵਾਇਜਰੀ ਜਾਰੀ ਕਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਸਹਿਤਾ (ਕੋਡ) ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਹੈ। ਇਸ ਵਿਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸਾਫ਼ ਇਮਾਨਦਾਰ ਵਾਰਤਾ, ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾ ਸੰਭਵ ਕਰਵਾਉਣਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨਿਆਂ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਟ੍ਰੇਨਿੰਗ ਦੇਣਾ ਆਦਿ ਵਿਸ਼ਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਐਮਫਿਨ ਦੇ ਸੀਈਓ ਅਤੇ ਨਿਦੇਸ਼ਕ ਡਾੱ ਆਲੋਕ ਮਿਸ਼ਰਾ ਨੇ ਦਸਿਆ ਕਿ ਪੰਜਾਬ ਮਾਇਕ੍ਰੋ ਫਾਇਨੈਂਸ ਦੇ ਲਈ ਵੱਡਾ ਬਾਜ਼ਾਰ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿਚ ਪੰਜਾਬੀਆਂ ਦੀ ਉਧਮਸ਼ਿਲਤਾ ਦੀ ਬਦੌਲਤ ਸੁਥੇ ਵਿਚ 21.32 ਲੱਖ ਮਾਇਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਗਰੋਸ ਲੋਨ ਪੋਰਟਫੋਲਿਓ 4,506

ਕਰੋੜ ਰੁਪਏ ਹੈ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਦਸਿਆ ਕਿ ਕੋਵਿਡ ਨੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਰੋਜ਼ੀ ਰੋਟੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਿਸਦੇ ਮੱਦੇਨਜ਼ਰ ਆਰਬੀਆਈ ਨੇ ਇਹ ਅਵਧਿ 31 ਮਈ ਤੋਂ ਵੱਧਾ ਕੇ 31 ਅਗਸਤ ਕਰ ਦਿਤੀ ਸੀ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਹਮਦਰਦੀ ਵਿਅਕਤ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਕਿਹਾ ਕਿ ਮੋਰਟੋਰਿਅਮ ਸਮਾਪਤੀ ਤੇ ਕੁਝ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਹੋ ਰਹੀ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਭਲਣ ਦਾ ਸਮਾਂ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਜਿਸ ਵਿਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਡਿਸੀਪਲੀਨ ਵੀ ਮਹਤਵਪੂਰਨ ਹੈ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਇਸ ਗਲ੍ਹ ਤੇ ਵੀ ਜ਼ੋਰ ਦਿਤਾ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਮੋਰਟੋਰਿਅਮ ਦਾ ਲਾਭ ਚੁਕ ਚੁਕੇ ਸਨ ਡਾੱ ਮਿਸ਼ਰਾ ਨੇ ਦਸਿਆ ਕਿ ਐਮਫਿਨ ਨੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੇ ਲਈ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ 18001021080 ਨੂੰ ੧੨ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿਚ ਉਪਲੱਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਹੈ ਜਿਸਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

Bihar

Publication	Rashtriya Sahara
Edition	Patna & Gaya
Date	10 th September, 2020
Page No.	5

सदस्यों के लिए एडवायजरीजारी

गया। अपने सदस्यों के साथ हुई बातचीत के आधार पर एमफिन नेटवर्क ने एक एडवायजरी जारी की है। इस एडवायजरी में 31 अगस्त 2020 को मोराटोरियम समाप्त होने के बाद कर्ज लेने वालों के साथ जुड़ाव बनाने के दौरान ध्याचन में रखे जाने वाले महत्वपूर्ण कदमों के बारे में बताया गया है। एमफिन माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र का प्रमुख उद्योग संघ और आरबीआई द्वारा मान्यता प्राप्त स्व-नियामक संगठन है। इस विस्तृत एडवायजरी में उद्योग की आचार संहिता और उत्तरदायी ऋण संहिता में शामिल विषय दोहराए गए हैं। इनमें कर्जदारों के साथ ईमानदारी से साफ बातचीत, पारदर्शिता सुनिश्चित करना, कर्जदारों के साथ संवाद करने वाले कर्मचारियों का प्रशिक्षण जैसे कई विषयों के साथ ही कोविड से जुड़े सुरक्षा उपाय भी शामिल हैं।

Publication	Dainik Aaj
Edition	Patna
Date	16 th September, 2020
Page No.	8

एमफिन ने अपने सदस्यों के लिए जारी की एडवायजरी

पटना (आससे)। माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूट्स नेटवर्क (एमफिन) ने अपने सदस्यों के साथ हुई बातचीत के आधार पर एक एडवायजरी जारी की है। इस एडवायजरी में 31 अगस्त को (मोराटोरियम समाप्त होने के बाद कर्ज लेने वालों (बारोअर्स) के साथ जुड़ाव बनाने के दौरान ध्यान में रखे जाने वाले महत्वपूर्ण कदमों के बारे में बताया गया है। एमफिन माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र का प्रमुख उद्योग संघ और आरबीआई द्वारा मान्यता प्राप्त स्व-नियामक संगठन (एसआरओ) है। इस विस्तृत एडवायजरी में उद्योग की आचार संहिता और उत्तरदायी ऋण संहिता में शामिल विषय दोहराये गये हैं। इनमें कर्जदारों के साथ ईमानदारी से बातचीत, पारदर्शिता सुनिश्चित करना, कर्जदारों के साथ संवाद करने वाले कर्मचारियों का प्रशिक्षण जैसे कई विषयों के साथ ही कोविड से जुड़े सुरक्षा उपाय भी शामिल हैं। एमफिन के सीईओ और निदेशक डॉ. आलोक मिश्रा ने कहा, यह हम सभी के लिए बेहद अहम वक्त है और हमें सावधानी के साथ चलने की जरूरत है।

Publication	Nav Bihar Times
Edition	Patna
Date	15 th September, 2020
Page No.	5

एमफिन ने जारी की एडवायजरी

निज संवाददाता

पटना। माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूट्स नेटवर्क (एमफिन) ने अपने सदस्यों के साथ हुई बातचीत के आधार पर एक एडवायजरी जारी की है। इस एडवायजरी में 31 अगस्त को मोरारोरियम समाप्त होने के बाद कर्ज लेने वालों के साथ जुड़ाव बनाने के दौरान ध्यान में रखे जाने वाले महत्वपूर्ण कदमों के बारे में बताया गया है। एमफिन माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र का प्रमुख उद्योग संघ और आरबीआई द्वारा मान्यता प्राप्त स्व.नियामक संगठन है। इस विस्तृत एडवायजरी में उद्योग की आचार संहिता और उत्तरदायी ऋण संहिता में शामिल विषय दोहराए गए हैं। इनमें कर्जदारों के साथ ईमानदारी से साफ बातचीत, पारदर्शिता सुनिश्चित करना, कर्जदारों के साथ संवाद करने वाले कर्मचारियों का प्रशिक्षण जैसे कई विषयों के साथ ही कोविड से जुड़े सुरक्षा उपाय भी शामिल हैं।

एमफिन के सदस्य आरबीआई विनियमित संस्थाएं हैं जिनमें एनबीएफसी-एमएफआई, बैंक, लघु वित्त बैंक, व्यवसाय प्रतिनिधि और एनबीएफसी शामिल हैं जो कम आय वाले परिवारों को माइक्रोक्रेडिट प्रदान करते हैं। कोविड.19 ने इन बीओपी कर्जदारों की आजीविका को प्रभावित किया है। इसे देखते हुए आरबीआई ने 31 मई 2020 तक प्रारंभिक मोरारोरियम की घोषणा की थी और बाद में इसे 31 अगस्त तक तीन महीने की अवधि के लिए बढ़ा दिया था।

एमफिन के सीईओ और निदेशक डॉ आलोक मिश्रा ने कहा यह हम सभी के लिए बेहद अहम वक्त है और हमें सावधानी के साथ चलने की जरूरत है। अब जबकि मोरारोरियम समाप्त हो रहा है, मुमकिन है कि कर्ज लेने

वाले कुछ लोग परेशानी का सामना कर रहे हों। सभी ऋण प्रदाता सहमत हैं कि हमें इन कर्जदारों के साथ अब भी बराबर सहानुभूति दिखानी चाहिए और उन्हें फिर से संभलने का समय देना चाहिए भले ही क्रेडिट अनुशासन महत्वपूर्ण हो। इसके साथ ही हमें उन लोगों को मार्गदर्शन देने की जरूरत है जो मोरारोरियम का लाभ उठा चुके हैं और संशोधित ऋण कार्ड जमा ब्याज राशि रिपेमेंट की राशि शेड्यूल व ऋण अवधि में परिवर्तन जैसे प्रस्तुत दस्तावेजों के साथ रिपेमेंट करने के इच्छुक हैं।

डॉ मिश्रा ने आगे कहा कि हालांकि एडवायजरी में उल्लिखित बहुत सारे बिंदु आचार संहिता और उत्तरदायी ऋण संहिता का हिस्सा हैं लेकिन उन्हें दोहराना महत्वपूर्ण समझा गया ताकि सम्मिलित रूप से उद्योग अपने ग्राहकों के हितों की रक्षा सुनिश्चित करे। इस संदर्भ में ग्राहकों से परस्पर संवाद को लेकर कर्मचारियों का प्रशिक्षण बेहद महत्वपूर्ण हो जाएगा। जमीनी स्तर से मिला फीडबैक बताता है कि आर्थिक गतिविधियां फिर से शुरू हो रही हैं और ग्राहकों की तरफ से ऋण की मांग आने लगी है।

एक एसआरओ के तौर पर एमफिन ने एक ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र बना रखा है जिसमें कोई भी ग्राहक इसके टोल.फ्री नंबर 1800 102 1080 पर शिकायत कर सकता है। एमफिन सीजीआरएम 12 भाषाओं में उपलब्ध है और किसी भी राज्य के ग्राहक देश में कहीं से भी सुबह 9.30 से शाम 5.30 के बीच टोल फ्री नंबर पर कॉल कर सकते हैं। सदस्यों को अपनी शाखाओं में इस नंबर को प्रदर्शित करने और ऋण कार्डों पर प्रिंट करने मुहर लगाने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है ताकि इच्छुक ग्राहक एसआरओ तक पहुंच सकें।

Publication	Sanmarg
Edition	Patna
Date	19 th September, 2020
Page No.	9

ग्राहकों पर ध्यान केंद्रित करना महत्वपूर्ण है: एमफिन

नयी दिल्ली: माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशंस नेटवर्क (एमफिन) ने अपने सदस्यों के साथ हुई बातचीत के आधार पर एक एडवायजरी (परामर्श) जारी की है। इस एडवायजरी में 31 अगस्त 2020 को (मोराटोरियम समाप्त होने के बाद कर्ज लेने वालों (बारोअर्स) के साथ जुड़ाव बनाने के दौरान ध्यान में रखे जाने वाले महत्वपूर्ण कदमों के बारे में बताया गया है। एमफिन माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र का प्रमुख उद्योग संघ और आरबीआई द्वारा मान्यता प्राप्त स्व-नियामक संगठन (एसआरओ) है। इस विस्तृत एडवायजरी में उद्योगकी आचार संहिता और उत्तरदायी ऋण संहिता में शामिल विषय दोहराए गए हैं। इनमें कर्जदारों के साथ ईमानदारी से साफ बातचीत, पारदर्शिता सुनिश्चित करना, कर्जदारों के साथ संवाद करने वाले कर्मचारियों का प्रशिक्षण जैसे कई विषयों के साथ ही कोविड से जुड़े सुरक्षा उपाय भी शामिल हैं। एमफिन के सदस्य आरबीआई-विनियमित संस्थाएं हैं, जिनमें एनबीएफसी-एमएफआई, बैंक, लघु वित्त बैंक, व्यवसाय प्रतिनिधि और एनबीएफसी शामिल हैं जो कम आय वाले परिवारों को माइक्रोक्रेडिट प्रदान करते हैं।

Publication	Jagriti Times
Edition	Patna
Date	20 th September, 2020
Page No.	13

Importance of Customer-centric approach in the post moratorium period," says MFIN Issues Advisory to its Members



@JT Reporter

MUMBAI : Based on interactions with members, Microfinance Institutions Network (MFIN), the premier industry association for microfinance and an RBI-recognized Self-Regulatory Organization (SRO) has issued an advisory to its Members on important steps to bear in mind while engaging with borrowers after the moratorium ends on 31st August 2020. The detailed advisory is a reiteration of points covered in Industry Code of Conduct and Code of Responsible Lending such as fair interactions with borrowers, ensuring transparency, training for employees engaging with borrowers, among several others and also covers safeguards for Covid.

Publication	Media Darshan Live
Edition	Patna
Date	9 th September, 2020
Page No.	2

मोराटोरियम के बाद ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोण महत्वपूर्ण है एमफिन

एडवायजरी में 31 अगस्त 2020 को (मोराटोरियम समाप्त होने के बाद कर्ज लेने वालों (बारोअर्स) के साथ जुड़ाव बनाने के दौरान ध्यान में रखे जाने वाले महत्वपूर्ण कदमों के बारे में बताया गया है।

पटना। माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूट्स नेटवर्क (एमफिन) ने अपने सदस्यों के साथ हुई बातचीत के आधार पर एक एडवायजरी (परामर्श) जारी की है। इस एडवायजरी में 31 अगस्त 2020 को (मोराटोरियम समाप्त होने के बाद कर्ज लेने वालों (बारोअर्स) के साथ



जुड़ाव बनाने के दौरान ध्यान में रखे जाने वाले महत्वपूर्ण कदमों के बारे में बताया गया है। एमफिन माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र का प्रमुख उद्योग संघ और आरबीआई द्वारा मान्यता प्राप्त

स्व-नियामक संगठन (एसआरओ) है। इस विस्तृत एडवायजरी में उद्योग की आचार संहिता और उत्तरदायी ऋण संहिता में शामिल विषय दोहराए गए हैं। इनमें कर्जदारों के साथ ईमानदारी

से साफ बातचीत, पारदर्शिता सुनिश्चित करना, कर्जदारों के साथ संवाद करने वाले कर्मचारियों का प्रशिक्षण जैसे कई विषयों के साथ ही कोविड से जुड़े सुरक्षा उपाय भी शामिल हैं। एमफिन के सदस्य आरबीआई-विनियमित संस्थाएं हैं, जिनमें एनबीएफसी-एमएफआई, बैंक, लघु वित्त बैंक, व्यवसाय प्रतिनिधि और एनबीएफसी शामिल हैं जो कम आय वाले परिवारों को माइक्रोक्रेडिट प्रदान करते हैं। कोविड-19 ने इन बीओपी कर्जदारों की आजीविका को प्रभावित किया है, इसे देखते हुए आरबीआई ने 31 मई 2020 तक प्रारंभिक मोराटोरियम की घोषणा की थी और बाद में इसे 31 अगस्त 2020 तक तीन महीने की

अवधि के लिए बढ़ा दिया था। एमफिन के सीईओ और निदेशक डॉ. आलोक मिश्रा ने कहा, यह हम सभी के लिए बेहद अहम वक्त है और हमें सावधानी के साथ चलने की जरूरत है। अब जबकि मोराटोरियम समाप्त हो रहा है, मुमकिन है कि कर्ज लेने वाले कुछ लोग परेशानी का सामना कर रहे हों। सभी ऋण प्रदाता सहमत हैं कि हमें इन कर्जदारों के साथ अब भी बराबर सहानुभूति दिखानी चाहिए और उन्हें फिर से संभलने का समय देना चाहिए, भले ही क्रेडिट अनुशासन महत्वपूर्ण हो। इसके साथ ही, हमें उन लोगों को मार्गदर्शन देने की जरूरत है जो मोराटोरियम का लाभ उठा चुके हैं और संशोधित ऋण काई, जमा ब्याज

राशि, रिपेमेंट की राशि, शेड्यूल व ऋण अवधि में परिवर्तन जैसे प्रस्तुत दस्तावेजों के साथ रिपेमेंट करने के इच्छुक हैं। डॉ. मिश्रा ने आगे कहा कि ज्वालांक एडवायजरी में उल्लिखित बहुत सारे बिंदु आचार संहिता और उत्तरदायी ऋण संहिता का हिस्सा हैं, लेकिन उन्हें दोहराना महत्वपूर्ण समझा गया ताकि सम्मिलित रूप से उद्योग अपने ग्राहकों के हितों की रक्षा सुनिश्चित करे। इस संदर्भ में, ग्राहकों से परस्पर संवाद को लेकर कर्मचारियों का प्रशिक्षण बेहद महत्वपूर्ण हो जाएगा। जमीनी स्तर से मिला फीडबैक बताता है कि आर्थिक गतिविधियां फिर से शुरू हो रही हैं और ग्राहकों की तप से ऋण की मांग आने लगी है।

Publication	Farooqi Tanzeem
Edition	Patna
Date	9 th September, 2020
Page No.	2

مائیکرو فنانس انسٹیٹیوٹ نے ایڈوائزری جاری کی

پٹنہ (پی آر) مائیکرو فنانس انسٹیٹیوٹ سنٹر نیٹ ورک (ایم پی این) نے اپنے ممبروں کے ساتھ تعاملات پر مبنی ایک ایڈوائزری جاری کی۔ اس مشورے میں موروریم ختم ہونے کے بعد قرض دہندگان (بیورو) کے ساتھ منسلک ہونے کے وقت اٹھائے جانے والے اہم اقدامات کی نشاندہی کی گئی ہے۔ 31 اگست کو مائیکرو فنانس سیکٹر کو معروف انڈسٹری ایسوسی ایشن اور آر بی آئی نے تسلیم کیا سیلف ریگولیٹری آرگنائزیشن (ایس آر او) موصول ہوئی۔ یہ مفصل مشورے میں ضابطہ اخلاق اور صنعت کے ضابطہ اخلاق میں شامل موضوعات کا اعادہ کیا گیا ہے۔ ان میں قرض دہندگان کے ساتھ دیانت دارانہ، دیانت دارانہ گفتگو، شفافیت کو یقینی بنانا، قرض دہندگان سے بات چیت کرنے والے ملازمین کی بات ہے۔ تربیت کے ساتھ ساتھ کوویڈ سے وابستہ حفاظتی اقدامات جیسے بہت سے عنوانات ہیں۔ مائیکرو فنانس انسٹیٹیوٹ کے زیر انتظام ادارے ہیں۔



Publication	Tarun Mitra
Edition	Patna
Date	7 th September, 2020
Page No.	3

मोराटोरियम के बाद ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोण महत्वपूर्ण है : एमफिन

माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशंस नेटवर्क (एमफिन) ने अपने सदस्यों के साथ हुई बातचीत के आधार पर एक एडवायजरी (परामर्श) जारी की है। इस एडवायजरी में 31 अगस्त 2020 को (मोराटोरियम समाप्त होने के बाद कर्ज लेने वालों (बारोअर्स) के साथ जुड़ाव बनाने के दौरान ध्यान में रखे जाने वाले महत्वपूर्ण कदमों के बारे में बताया गया है। एमफिन माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र का प्रमुख उद्योग संघ और आरबीआई द्वारा मान्यता प्राप्त स्व-नियामक संगठन (एसआरओ) है। इस विस्तृत एडवायजरी में उद्योग की आचार संहिता और उत्तरदायी ऋण संहिता में शामिल विषय दोहराए गए हैं। इनमें कर्जदारों के साथ ईमानदारी से साफ बातचीत, पारदर्शिता सुनिश्चित करना, कर्जदारों के साथ संवाद करने वाले कर्मचारियों का प्रशिक्षण जैसे कई विषयों के साथ ही कोविड से जुड़े सुरक्षा उपाय भी शामिल हैं। एमफिन के सदस्य आरबीआई-विनियमित संस्थाएं हैं, जिनमें एनबीएफसी-एमएफआई, बैंक, लघु वित्त बैंक, व्यवसाय प्रतिनिधि और एनबीएफसी शामिल हैं जो कम आय वाले परिवारों को माइक्रोक्रेडिट प्रदान करते हैं।

Publication	Manus Khabar
Edition	Patna
Date	7 th September, 2020
Page No.	3

मोराटोरियम के बाद ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोण महत्वपूर्ण है: एमफिन

माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूट्स नेटवर्क (एमफिन) ने अपने सदस्यों के साथ हुई बातचीत के आधार पर एक एडवायजरी (परामर्श) जारी की है। इस एडवायजरी में 31 अगस्त 2020 को (मोराटोरियम समाप्त होने के बाद कर्ज लेने वालों (बारोअर्स) के साथ जुड़ाव बनाने के दौरान ध्यान में रखे जाने वाले महत्वपूर्ण कदमों के बारे में बताया गया है। एमफिन माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र का प्रमुख उद्योग संघ और आरबीआई द्वारा मान्यता प्राप्त स्व-नियामक संगठन (एसआरओ) है। इस विस्तृत एडवायजरी में उद्योग की आचार संहिता और उत्तरदायी ऋण संहिता में शामिल विषय दोहराए गए हैं। इनमें कर्जदारों के साथ ईमानदारी से साफ बातचीत, पारदर्शिता

सुनिश्चित करना, कर्जदारों के साथ संवाद करने वाले कर्मचारियों का प्रशिक्षण जैसे कई विषयों के साथ ही कोविड से जुड़े सुरक्षा उपाय भी शामिल हैं।

एमफिन के सदस्य आरबीआई-विनियमित संस्थाएं हैं, जिनमें एनबीएफसी-एमएफआई, बैंक, लघु वित्त बैंक, व्यवसाय प्रतिनिधि और एनबीएफसी शामिल हैं जो कम आय वाले परिवारों को माइक्रोक्रेडिट प्रदान करते हैं। कोविड-19 ने इन बीओपी कर्जदारों की आजीविका को प्रभावित किया है, इसे देखते हुए आरबीआई ने 31 मई 2020 तक प्रारंभिक मोराटोरियम की घोषणा की थी और बाद में इसे 31 अगस्त 2020 तक तीन महीने की अवधि के लिए बढ़ा दिया था।

Publication	Daily Sangam Urdu
Edition	Patna
Date	6 th September, 2020
Page No.	2

مورٹوریم کے بعد گاہک مرکز نقطہ نظر اہم ہے

مائیکرو فنانس انسٹی ٹیوشنز نیٹ ورک (ایم پیفین) نے اپنے ممبروں کے ساتھ تعاملات پر مبنی ایک ایڈوائزری جاری کی۔ اس مشورے میں مورٹوریم ختم ہونے کے بعد قرض دہندگان (بیورو) کے ساتھ منسلک ہونے کے وقت اٹھائے جانے والے اہم اقدامات کی نشاندہی کی گئی ہے۔ 31 اگست، 2020 کو، مائفن



مائیکرو فنانس سیکٹر کو معروف انڈسٹری ایسوسی ایشن اور آر بی آئی نے تسلیم کیا سیلف ریگولیٹری آرگنائزیشن (ایس آر او) موصول ہوئی۔ یہ مفصل مشورے میں ضابطہ اخلاق اور صنعت کے ضابطہ اخلاق میں شامل موضوعات کا اعادہ کیا گیا ہے۔ ان میں قرض دہندگان کے ساتھ دیانت دارانہ، دیانت دارانہ گفتگو، شفافیت کو یقینی بنانا، قرض دہندگان سے بات چیت کرنے والے ملازمین کی بات ہے۔ تربیت کے ساتھ ساتھ کوویڈ سے وابستہ حفاظتی اقدامات جیسے بہت سے عنوانات ہیں۔ مائفن کے ممبران آر بی آئی کے زیر انتظام ادارے ہیں، جن میں این بی ایف سی۔ ایم ایف آئی، بینک، چھوٹے مالیاتی بینک، کاروباری نمائندے اور این بی ایف سی شامل ہیں جو کم آمدنی والے گھرانوں کو مائیکرو کریڈٹ مہیا کرتے ہیں۔

Publication	Morning India
Edition	Patna
Date	3 rd September, 2020
Page No.	9

Importance of Customer-centric approach in the post moratorium period: MFIN

Based on interactions with members, Microfinance Institutions Network (MFIN), the premier industry association for microfinance and an RBI-recognized Self-Regulatory Organization (SRO) has issued an advisory to its Members on important steps to bear in mind while engaging with borrowers after the moratorium ends on 31st August 2020. The detailed advisory is a reiteration of points covered in Industry Code of Conduct and Code of Responsible Lending such as fair interactions with borrowers, ensuring transparency, training for employees engaging with borrowers, among several others and also covers safeguards for Covid. MFIN Members are RBI-regulated entities including NBFC-MFI, Banks, Small Finance Banks, Business Correspondents and NBFCs who provide microcredit to low income households. With COVID 19 impacting the livelihood of these BOP borrowers, the RBI had announced an initial Moratorium till 31st May 2020 and later extended it for a period of three months till the 31st August 2020.

Assam

Publication	The Assam Tribune
Edition	Guwahati
Date	15 th September, 2020
Page No.	17

MFIN issues new advisory for COVID-19

PRANJAL BHUYAN

GUWAHATI, Sept 11: With the loan moratorium coming to an end on August 31, industry association Microfinance Institutions Network (MFIN) has issued an advisory to its members on steps to be factored into while engaging with borrowers, including focusing on transparency, fair interactions and training of employees.

"This is an extremely critical time and we need to tread carefully. With the moratorium over, there could be borrowers who might be facing

stress. All providers agree that we must continue to show empathy with such borrowers and allow them time to get on their feet, even though credit discipline is important. Simultaneously, we need to handhold those who availed the moratorium and are willing to repay by providing them relevant documents, revised loan card, accrued interest amount, changes in repayment amounts, schedule and tenure, among other things," said Dr Alok Misra, CEO and Director of MFIN.

The advisory have been issued following interactions

between MFIN, which is RBI recognized Self-Regulatory Organization (SRO), and members of the industry.

The detailed advisory is a reiteration of points covered in the industry's 'Code of Conduct and Code of Responsible Lending' such as fair interactions with borrowers, ensuring transparency, training for employees engaging with borrowers, among several others, and also covers safeguards for COVID-19.

"While a lot of points mentioned in the advisory are part of the Code of Conduct and the Code of Responsible Lending,

it was felt important to reiterate them so that the industry collectively ensures that customers' interests are protected. In this context, training of employees on customer interactions will become exceedingly important. Feedback from field indicates resumption of economic activity and demand for credit from clients," Dr Misra added.

MFIN members are RBI-regulated entities, including Non-Banking Financial Company – Micro Finance Institutions (NBFC-MFIs), banks, small finance banks and business correspondents.

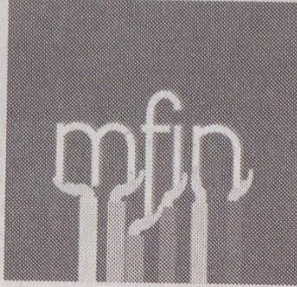
Publication	Asomiya Pratidin
Edition	Guwahati
Date	7 th September, 2020
Page No.	12

ল'ব বুলি ঠাৱৰ কৰিব পাৰি। শেহতীয়াভাৱে প্ৰতীয়মান সাধনত গুৰুত্বপূৰ্ণ ভূমিকা পালন কৰিছে।

ঔদ্যোগিক আচৰণবিধি আৰু দায়িত্বশীল ঋণ প্ৰদান

গুৱাহাটী : সদস্যসকলৰ সৈতে হোৱা আলোচনাৰ ভিত্তিত ক্ষুদ্ৰ ঋণ নিৰীক্ষণ উদ্যোগ সংস্থা আৰু আৰ বি আই স্বীকৃত স্ব-নিয়ামক সংস্থা (এছ আৰ অ') মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ইনষ্টিটিউচন নেটৱৰ্ক (এম এফ আই এন)-এ ২০২০ চনৰ ৩১ আগষ্টত ঋণ পৰিশোধ স্থগিতকৰণৰ সমাপ্তিৰ পিচত গ্ৰহণ কৰিবলগীয়া গুৰুত্বপূৰ্ণ কাৰ্য্যৱলীৰ বিষয়ে সদস্যসকলক নিৰ্দেশনা প্ৰদান কৰিছে। এই সবিশেষ নিৰ্দেশনা হৈছে ঔদ্যোগিক আচৰণবিধি আৰু দায়িত্বশীল ঋণ প্ৰদান, যেনে— লগুঁতাৰ সৈতে সুন্দৰ আলাপ, স্বচ্ছতাৰ নিশ্চিতকৰণ, ঋণ লগুঁতাৰ সৈতে সংযুক্ত হ'ব পৰাকৈ কৰ্মচাৰীক প্ৰশিক্ষণ আদি একাধিক তথ্য ক'ভিডৰ বিষয়ে সুৰক্ষাকে ধৰি বিভিন্ন প্ৰসংগৰ পুনৰাবৃত্তি। এম এফ আই এন সদস্যসমূহ হৈছে আৰ বি আইৰ দ্বাৰা নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থা, যেনে— এন বি এফ চি-এম এফ আই, বেংক, ক্ষুদ্ৰ ঋণ বেংক, ব্যৱসায়িক প্ৰতিনিধি আৰু এন

সদস্যলৈ নতুন নিৰ্দেশনা এম এফ আই এনৰ



বি এফ চি আদি, যিয়ে নিম্ন উপাৰ্জনৰ পৰিয়ালক ক্ষুদ্ৰ ঋণ প্ৰদান কৰিছে। এইসমূহ বি অ' পি ধন লগুঁতাক ক'ভিড-১৯ এ প্ৰভাৱিত কৰাৰ বাবে আৰ বি আয়ে তাৎক্ষণিকভাৱে ২০২০ চনৰ ৩১ মে'পৰ্যন্ত ঋণ পৰিশোধ স্থগিতকৰণ কৰিছিল আৰু পৰৱৰ্তী সময়ত এই প্ৰক্ৰিয়া আৰু তিনি মাহ সংবৰ্ধন কৰি ২০২০ চনৰ ৩১ আগষ্টলৈ বৃদ্ধি কৰা হয়।

Publication	Dainik Batori Kakat
Edition	Guwahati
Date	7 th September, 2020
Page No.	6

‘ঋণ পরিশোধ স্থগিতকৰণ প্ৰক্ৰিয়াৰ অন্তত গ্ৰাহককেন্দ্ৰিক ধাৰণা গুৰুত্বপূৰ্ণ’- এম এফ আই এন

ত
ং।
ছি
ব
য়া
ই
মা
ক
কা
ত
ছে
হ।
ন
দ্বী

না
ত
বা
।
ট
জ

গুৱাহাটী, ৩ ছেপ্টেম্বৰ : সদস্যসকলৰ সৈতে হোৱা আলোচনাৰ ভিত্তিত ক্ষুদ্ৰ ঋণ নিৰীক্ষণ উদ্যোগ সংস্থা আৰু আৰ বি আই স্বীকৃত স্ব-নিয়ামক সংস্থা (এছ আৰ অ) মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ইনষ্টিটিউশ্যন নেটৱৰ্ক (এম এফ আই এন)এ ২০২০ চনৰ ৩১ আগষ্টত ঋণ পৰিশোধ স্থগিতকৰণৰ সমাপ্তিৰ পিছত গ্ৰহণ কৰিবলগীয়া গুৰুত্বপূৰ্ণ কাৰ্য্যাবলীৰ বিষয়ে সদস্যসকলক নিৰ্দেশনা প্ৰদান কৰিছে। এই সবিশেষ নিৰ্দেশনা হৈছে ঔদ্যোগিক আচৰণবিধি আৰু দায়িত্বশীল ঋণ প্ৰদান যেনে ঋণ লওতাৰ সৈতে সুন্দৰ আলাপ, স্বচ্ছতাৰ নিশ্চিতকৰণ, ঋণ লওতাৰ সৈতে সংযুক্ত হ'ব পৰাকৈ কৰ্মচাৰীক প্ৰশিক্ষণ আদি একাধিক তথা ক'ভিডৰ বিষয়ে সুৰক্ষাকে ধৰি বিভিন্ন প্ৰসংগৰ পুনৰাবৃত্তি। এম এফ আই এন সদস্যসমূহ হৈছে আৰ বি আইৰ দ্বাৰা নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থা যেনে এন বি এফ চি-এম এফ আই, বেংক, ক্ষুদ্ৰঋণ বেংক, ব্যৱসায়িক প্ৰতিনিধি আৰু এন বি এফ চি আদি, যিয়ে নিম্ন উপাৰ্জনৰ পৰিয়ালকক্ষুদ্ৰঋণ প্ৰদান কৰিছে। এইসমূহ বি অ'পি ধণ লওতাক কোভিড-১৯এ প্ৰভাৱিত কৰাৰ বাবে আৰ বি আয়ে তাৎক্ষণিকভাৱে ২০২০ চনৰ ৩১ মে' পৰ্যন্ত ঋণ পৰিশোধ স্থগিতকৰণ কৰিছিল আৰু পৰৱৰ্তী সময়ত

এই প্ৰক্ৰিয়া আৰু তিনিমাহ সংবৰ্ধন কৰি ২০২০ চনৰ ৩১ আগষ্টলৈ বৃদ্ধি কৰা হয়। এম এফ আই এন চি ই অ' তথা সঞ্চালক ডঃ অলক মিশ্ৰই কয়- “সকলোৰে বাবে অত্যন্ত জটিল পৰিস্থিতিত আমি সাৱধানতাৰে আগবাঢ়ি “ব লগীয়া হৈছে। ঋণ পৰিশোধ স্থগিতকৰণৰ প্ৰক্ৰিয়া সমাপ্ত হোৱাৰ পিছত কোনোবা ঋণগ্ৰস্ত উদ্ভিগতাত ভুগিব পাৰে। সকলো নিয়ামক পক্ষ সহমতত উপনীত হৈছে যে আমি সেইসকল ঋণগ্ৰস্তৰ প্ৰতি সহানুভূতি প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগিব আৰু ধাৰ পৰিশোধৰ শৃংখলা গুৰুত্বপূৰ্ণ হ'লেও তেওঁলোকক সময় প্ৰদান কৰিব লাগিব। সমান্তৰালভাৱে আমি সেইসকলক নিয়ন্ত্ৰণ কৰিব লাগিব যিয়ে ঋণ স্থগিতকৰণ প্ৰক্ৰিয়াৰ লাভ আদায় কৰিছে আৰু নথি যেনে সংশোধিত ঋণপত্ৰ, আৰ্জিত সুত, পৰিশোধৰ পৰিমাণৰ পৰিৱৰ্তন, সময়, ম্যাদ ইত্যাদি প্ৰাসংগিক নথিৰে পৰিশোধ কৰিব

বিচাৰিছে।” ডঃ মিশ্ৰই লগতে কয়- “আচৰণবিধি আৰু দায়িত্বশীল ঋণ প্ৰদানৰ অংশ হিচাপে নিৰ্দেশনাত একাধিক দফা সন্নিৱিষ্ট হৈছে, উদ্যোগে সমূহীয়াভাৱে গ্ৰাহকসকলৰ স্বাৰ্থৰ সুৰক্ষা নিশ্চিত কৰাৰ বাবে এই পুনৰাবৃত্তি জৰুৰী। এই অৰ্থত গ্ৰাহকৰে সংযোগৰ বাবে কৰ্মচাৰীক প্ৰশিক্ষণ অতিকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ হৈ পৰিছে। ক্ষেত্ৰৰ পৰা লাভ কৰা মতামতে অৰ্থনৈতিক কাৰ্য্যক্ৰম আৰু গ্ৰাহকৰ মাজত ঋণৰ বাবে চাহিদাৰ সংকেত প্ৰদান কৰে।”এছ আৰ অ হিচাপে এম এফ আই এনৰ এক গ্ৰাহক ক্ষতিপূৰণ বিবেচনা পদ্ধতি (চি জি আৰ এম) আছে। যত ১৮০০ ১০২ ১০৮০ টোলফ্ৰী নম্বৰত যোগাযোগ কৰি সকলো গ্ৰাহকে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে। এম এফ আই এন চি জি আৰ এম ১২ টা ভাষাত উপলব্ধ আৰু যিকোনো প্ৰদেশৰ গ্ৰাহকে পুৰা ৯.৩০ বজাৰ পৰা বিয়লি ৫.৩০ বজালৈ যোগাযোগ কৰিব পাৰে। নিজৰ শাখাত এই নম্বৰ প্ৰদৰ্শনৰ বাবে সদস্যসকলক উৎসাহিত কৰা হৈছে। লগতে গ্ৰাহকসকলে ইচ্ছা কৰিলে সংযোগ স্থাপনৰ সুবিধাৰ্থে এই নম্বৰ নিজৰ ঋণপত্ৰত প্ৰিণ্ট কৰা অথবা ষ্টাম্প মৰা হৈছে।

Publication	Niyamiya Barta
Edition	Guwahati
Date	7 th September, 2020
Page No.	8



Publication	The Assam Post
Edition	Guwahati
Date	4 th September, 2020
Page No.	3

Importance of Customer-centric approach in post moratorium period: MFIN

Guwahati, Sep 3: Based on interactions with members, Microfinance Institutions Network (MFIN), the premier industry association for microfinance and an RBI-recognized Self-Regulatory Organization (SRO) has issued an advisory to its Members on important steps to bear in mind while engaging with borrowers after the moratorium ends on 31st August 2020. The detailed advisory is a reiteration of points covered in Industry Code of Conduct and Code of Responsible Lending such as fair interactions with borrowers, ensuring transparency, training for employees engaging with borrowers, among several others and also covers safeguards for Covid. MFIN Members are RBI-regulated entities including NBFC-MFI, Banks, Small Finance Banks, Business Correspondents and NBFCs who provide microcredit to low income households. With COVID 19 impacting the livelihood of these BOP borrowers, the RBI had announced an initial Moratorium till 31st May 2020 and later extended it for a period of three months till the 31st August 2020. Dr. Alok Misra, CEO and Director, MFIN said, "This is an extremely critical time for all of us and we need to tread carefully."

Publication	The Meghalaya Guardian
Edition	Guwahati
Date	4 th September, 2020
Page No.	2

Customer-centric approach important in post-moratorium period: MFIN

GUWAHATI, SEPT 2: Based on interactions with members, Microfinance Institutions Network (MFIN), the premier industry association for microfinance and an RBI-recognized Self-Regulatory Organization (SRO) has issued an advisory to its Members on important steps to bear in mind while engaging with borrowers after the moratorium ends on 31st August 2020. The detailed advisory is a reiteration of points covered in Industry Code of Conduct and Code of Responsible Lending such as fair interactions with borrowers, ensuring transparency, training for employees engaging with borrowers, among several others and also covers safeguards for Covid.

MFIN Members are RBI-regulated entities including NBFC-MFI, banks, small finance banks, business correspondents and NBFCs who provide microcredit to low income households. With COVID-19 impacting the livelihood of these BOP bor-

rowers, the RBI had announced an initial Moratorium till 31st May 2020 and later extended it for a period of three months till the 31st August 2020.

Dr Alok Misra, CEO and Director, MFIN said, "This is an extremely critical time for all of us and we need to tread carefully. While the moratorium is ending, there could be borrowers who might be facing stress. All providers agree that we must continue to show empathy with these borrowers and allow them time to get on their feet, even though credit discipline is important. Simultaneously, we need to handhold those who availed the moratorium and are willingly to repay with relevant documents; revised loan card, accrued interest amount, changes in repayment amounts, schedule, tenure, among others."

Dr Misra further added, "While a lot of points mentioned in the Advisory are a part of the

Code of Conduct and the Code of Responsible Lending, it was felt important to reiterate them so that the industry collectively ensures that customers' interests are protected. In this context, training of employees on customer interactions will become exceedingly important. Feedback from field indicates resumption of economic activity and demand for credit from clients."

MFIN, as an SRO, has a Customer Grievance Redressal Mechanism (CGRM) in place wherein any customer can complain on its toll-free number 1800 102 1080. MFIN CGRM is available in 12 languages and customers from any state, anywhere in the country can call on the toll-free number between 9:30 am to 5:30 pm. Members are encouraged to display this number in their branches and print/stamp it on their loan cards to allow customers to access the SRO if they wish to.

Publication	Gana Adhikar
Edition	Guwahati
Date	4 th September, 2020
Page No.	6

স্বাৰ্ণ পৰিশোধ স্থগিতকৰণ প্ৰক্ৰিয়াৰ অন্তত গ্ৰাহককেন্দ্ৰিক ধাৰণা গুৰুত্বপূৰ্ণ - এম এফ আই এন

গুৱাহাটী, ৪ ছেপ্টেম্বৰঃ সদস্যসকলৰ সৈতে হোৱা আলোচনাৰ ভিত্তিত ক্ষুদ্ৰক্ষণ নিৰীক্ষক উদ্যোগ সংস্থা আৰু আৰ বি আই স্বীকৃত অ-নিয়ামক সংস্থা (এছ আৰ অ'), মাই ক্ৰ'ফাই নেগ ইনষ্টিটিউশ্যন নেটৱৰ্ক (এম এফ আই এন) এ ২০২০ চনৰ ৩১ আগষ্টত স্বাৰ্ণ পৰিশোধ স্থগিতকৰণৰ সমাপ্তিৰ পিছত গ্ৰহণ কৰিবলগীয়া গুৰুত্বপূৰ্ণ কাৰ্য্যবিধীৰ বিষয়ে সদস্যসকলক নিৰ্দেশনা প্ৰদান কৰিছে। এই সবিশেষ নিৰ্দেশনা হৈছে উদ্যোগিক আচৰণবিধি আৰু দায়িত্বশীল ক্ষণ প্ৰদান যেনে স্বাৰ্ণ ল'ওঁতাৰ সৈতে সুন্দৰ আলোচনা, স্বচ্ছতাৰ নিশ্চিতকৰণ, স্বাৰ্ণ ল'ওঁতাৰ সৈতে সংযুক্ত হ'ব পৰাকৈ কৰ্মচাৰীক প্ৰশিক্ষণ আদি একাধিক তথ্য ক ভিডিও বিষয়ে সুবক্ষ্যকৈ ধৰি বিভিন্ন প্ৰসংগল পুনৰাবৃত্তি। এম এফ আই এন সদস্যসমূহ হৈছে আৰ বি আইৰ দ্বাৰা নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থা যেনে এন বি এফ চি-এম এফ আই, বেংক, ক্ষুদ্ৰক্ষণ বেংক, বাবসায়িক প্ৰতিনিধি আৰু এন বি এফ চি আদি, যিয়ে নিম্ন উপাৰ্জনৰ পৰিয়ালক ক্ষুদ্ৰক্ষণ প্ৰদান কৰিছে। এইসমূহ বি আই পি ধন ল'ওঁতাক কোভিড-১৯এ প্ৰভাৱিত কৰাৰ বাবে আৰ বি আয়ে

তাৎক্ষণিকভাৱে ২০২০ চনৰ ৩১ মে' পৰ্যন্ত স্বাৰ্ণ পৰিশোধ স্থগিতকৰণ কৰিছিল আৰু পৰৱৰ্তী সময়ত এই প্ৰক্ৰিয়া আৰু তিনিমাহ সংবৰ্ধন কৰি ২০২০ চনৰ ৩১ আগষ্টলৈ বৃদ্ধি কৰা হয়। এম এফ আই এন চি আই অ' তথা সঞ্চালক ডঃ অলক মিশ্ৰই কয়- 'সকলোৰে বাবে অত্যন্ত জটিল পৰিস্থিতিত আমি সাৱধানভাৱে আগবাঢ়ি লগীয়া হৈছে। স্বাৰ্ণ পৰিশোধ স্থগিতকৰণৰ প্ৰক্ৰিয়া সমাপ্ত হোৱাৰ পিছত কোনোবা ধৰণৰ উচ্ছিয়াতাত ভুগিব পাৰে। সকলো নিয়ামক পক্ষ সহমতত উপনীত হৈছে যে আমি সেইসকল ধৰণৰ প্ৰতি সহনভূতি প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগিব আৰু ধাৰ পৰিশোধৰ শৃংখলা গুৰুত্বপূৰ্ণ হ'লেও তেওঁলোকক সময় প্ৰদান কৰিব লাগিব। সমান্তৰালভাৱে আমি সেইসকলক নিয়ন্ত্ৰণ কৰিব লাগিব যিয়ে স্বাৰ্ণ স্থগিতকৰণ প্ৰক্ৰিয়াৰ লাভ আদায় কৰিছে আৰু নথি যেনে সংশোধিত স্বাৰ্ণপত্ৰ, আৰ্জিত সুত, পৰিশোধৰ পৰিমাণৰ পৰিবৰ্তন, সময়, ম্যাদ ইত্যাদি প্ৰাসংগিক নথিৰে পৰিশোধ কৰিব বিচাৰিছে।' ডঃ মিশ্ৰই লগতে কয়- 'আচৰণবিধি আৰু দায়িত্বশীল স্বাৰ্ণ প্ৰদানৰ

অংশ হিচাপে নিৰ্দেশনাত একাধিক দফা সন্নিৱিষ্ট হৈছে, উদ্যোগে সমূহীয়াভাৱে গ্ৰাহকসকলৰ স্বাৰ্থৰ সুৰক্ষা নিশ্চিত কৰাৰ বাবে এই পুনৰাবৃত্তি জৰুৰী। এই অৰ্থত গ্ৰাহকৰে সংযোগৰ বাবে কৰ্মচাৰীক প্ৰশিক্ষণ অতিকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ হৈ পৰিছে। ক্ষেত্ৰৰ পৰা লাভ কৰা মতামতে অৰ্থনৈতিক কাৰ্য্যক্ৰম আৰু গ্ৰাহকৰ মাজত স্বাৰ্ণৰ বাবে চাহিদাৰ সংকেত প্ৰদান কৰে।' এছ আৰ অ' হিচাপে এম এফ আই এনৰ এক গ্ৰাহক ক্ষতিপূৰণ বিবেচনা পদ্ধতি (চি জি আৰ এম) আছে। য'ত ১৮০০ ১০২ ১০৮০ টোলফ্ৰী নম্বৰত যোগাযোগ কৰি সকলো গ্ৰাহকে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে। এম এফ আই এন চি জি আৰ এম ১২ টা ভাষাত উপলব্ধ আৰু যিকোনো প্ৰদেশৰ গ্ৰাহকে পূৰ্বা ৯.৩০ বজাৰ পৰা বিয়লি ৫.৩০ বজালৈ যোগাযোগ কৰিব পাৰে। নিজৰ শাখাত এই নম্বৰ প্ৰদৰ্শনৰ বাবে সদস্যসকলক উৎসাহিত কৰা হৈছে। লগতে গ্ৰাহকসকলে ইচ্ছা কৰিলে সংযোগ স্থাপনৰ সুবিধাৰ্থে এই নম্বৰ নিজৰ স্বাৰ্ণপত্ৰত প্ৰিণ্ট কৰা অথবা ষ্টাম্প মৰা হৈছে।

Publication	The North East Times
Edition	Guwahati
Date	4 th September, 2020
Page No.	2

Customer-centric approach important in post-moratorium period: MFIN

GUWAHATI, SEPT 2: Based on interactions with members, Microfinance Institutions Network (MFIN), the premier industry association for microfinance and an RBI-recognized Self-Regulatory Organization (SRO) has issued an advisory to its Members on important steps to bear in mind while engaging with borrowers after the moratorium ends on 31st August 2020. The detailed advisory is a reiteration of points covered in Industry Code of Conduct and Code of Responsible Lending such as fair interactions with borrowers, ensuring transparency, training for employees engaging with borrowers, among several others and also covers safeguards for Covid.

MFIN Members are RBI-regulated entities including NBFC-MFI, banks, small finance banks, business correspondents and NBFCs who provide microcredit to low income households. With COVID-19 impacting the livelihood of these BOP bor-

rowers, the RBI had announced an initial Moratorium till 31st May 2020 and later extended it for a period of three months till the 31st August 2020.

Dr Alok Misra, CEO and Director, MFIN said, "This is an extremely critical time for all of us and we need to tread carefully. While the moratorium is ending, there could be borrowers who might be facing stress. All providers agree that we must continue to show empathy with these borrowers and allow them time to get on their feet, even though credit discipline is important. Simultaneously, we need to handhold those who availed the moratorium and are willingly to repay with relevant documents; revised loan card, accrued interest amount, changes in repayment amounts, schedule, tenure, among others."

Dr Misra further added, "While a lot of points mentioned in the Advisory are a part of the

Code of Conduct and the Code of Responsible Lending, it was felt important to reiterate them so that the industry collectively ensures that customers' interests are protected. In this context, training of employees on customer interactions will be exceedingly important. Feedback from field indicates resumption of economic activity and demand for credit from clients."

MFIN, as an SRO, has a Customer Grievance Redressal Mechanism (CGRM) in place wherein any customer can complain on its toll-free number 1800 102 1080. MFIN CGRM is available in 12 languages and customers from any state, anywhere in the country can call on the toll-free number between 9:30 am to 5:30 pm. Members are encouraged to display this number in their branches and print/stamp it on their loan cards to allow customers to access the SRO if they wish to.