

न्याय आचारसंहिता

अन्नपूर्णा फायनान्स प्रा. लि. मध्ये आम्ही, आमच्या सर्व ग्राहकांना न्याय, नैतिक आणि निःपक्षपाती पद्धतीने वागवतो. आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्त्वानुसार, न्याय आचारसंहिता (FPC) संचालक मंडळाच्या बैठकीत त्यांच्यासमोर ठेवण्यात आली आणि त्यांच्याकडून मंजूर करण्यात आली. हीच आचारसंहिता प्रादेशिक भाषांमध्ये सर्व कार्यालयांमध्ये प्रदर्शित करण्यात आली आहे. न्याय आचारसंहितेमध्ये खालील गोष्टी नमूद करण्यात आलेल्या आहेत.

- कर्जदाराशी होणारा सर्व संवाद प्रादेशिक भाषेमध्ये किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेमध्ये केला पाहिजे.
- कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी सर्व माहिती अर्जात नमूद केलेली असेल. उदा. योजनेचे तपशील, पात्रता निकष, परतफेडीच्या कालावधीची श्रेणी, शुल्क आणि व्याज दर रचना, अनुपालनाच्या महत्त्वाच्या अटी, आकस्मिकता इ.
- अर्जात मंजुरीसाठी आवश्यक कागदपत्रे नमूद केलेली असतील.
- अर्जाची पावती आणि अर्ज निकाली काढण्यासाठी लागणारा वेळ कळवला जाईल.
- आयआरएसीपी (IRACP) नियमांबद्दल नुकत्याच आलेल्या आरबीआय(RBI)च्या मार्गदर्शक तत्त्वानुसार, कर्जाच्या परतफेडीसाठी असलेल्या नेमक्या तारखा, परतफेडीची वारंवारता, मुद्दल आणि व्याज यांचे विश्लेषण, थकवाकीची स्थिती निश्चित करण्यासाठी एसएमए/एनपीए (SMA / NPA) वर्गकरणाच्या तारखांची उदाहरणे कर्जाच्या करारामध्ये कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत स्पष्टपणे नमूद केलेली असतील.
- आरबीआय(RBI)ने निश्चित केलेल्या नियमांनुसार कंपनी कुटुंबांना मायक्रो-फायनान्स संपार्श्वक विरहीत कर्जे पुरवते. येथे 'कुटुंब' म्हणजे एक एकक कुटुंब म्हणजे नवरा, बायको आणि त्यांची अविवाहित मुले.
- ग्राहकांच्या कुटुंबाच्या उत्पन्नाबद्दलची माहिती क्रेडीट इन्फॉर्मेशन (सीआयसीज - CICs) कंपन्यांना व्यवस्थित सादर करायची आहे.
- कर्ज मंजुरीचा विचार करताना, कंपनी कुटुंबाच्या कर्जाच्या परतफेडीचा मासिक हप्ता घराच्या एकूण मासिक उत्पन्नाच्या 50% पेक्षा जास्त असणार नाही, हे सुनिश्चित करते.
- मासिक कर्ज परतफेडीच्या बंधनांची मोजणी करताना, कंपनी कुटुंबाची न फेडलेली सर्व कर्जे विचारात घेते (संपार्श्वक विरहीत मायक्रो फायनान्स कर्जे तसेच इतर कोणत्याही प्रकारची संपार्श्वक असलेली कर्जे).
- सध्या असलेल्या सर्व कर्जाची परतफेड (मुद्दल आणि व्याज दोन्ही घटक यासह) तसेच सध्या विचाराधीन असलेले कर्ज ही सर्व कुटुंबाच्या मासिक खर्चाच्या 50% रक्कमेत समाविष्ट केलेली आहेत.
- कर्जाच्या हप्त्यामुळे कुटुंबाच्या मासिक खर्चाच्या 50% पेक्षा जास्त आऊटफ्लो असलेल्या कर्जाची मुद्दत पूर्ण होऊ दिली जाते. जेव्हा कमाल 50% चा निकष पूर्ण होतो तेव्हाच या कुटुंबांना अतिरिक्त कर्जे दिली जातात.
- कंपनी संचालक मंडळाने मान्य केलेल्या मायक्रोफायनान्स कर्जाच्या किमतीच्या धोरणाचे अनुपालन करते. ज्यामध्ये इतर अनेक गोष्टींबरोबरच यांचा समावेश आहे:

i. सर्व-समावेशक व्याज दर गणना करण्यासाठी स्पष्टपणे नमूद केलेले व्याज दराचे मॉडेल/पद्धत.

ii. वस्तुनिष्ठ निकषांवर आधारित प्रत्येक घटकाच्या प्रमाणानुसार निधीचा खर्च, रिस्क प्रीमियम आणि मार्जिन इ. व्याज दराच्या घटकांचा तपशील.

iii. कर्जदारांच्या दिलेल्या श्रेणीसाठी प्रत्येक घटकाच्या विस्ताराची व्याप्ती; आणि

iv. व्याजदरावरील मर्यादा आणि मायक्रोफायनान्स कर्जाना लागू असलेली इतर सर्व शुल्के.

• कमी उत्पन्न असलेल्या कुटुंबांना दिल्या जाणाऱ्या सर्व प्रकारच्या कर्जाच्या किमतींचा तपशील असलेले फॅक्टशीट जारी केल्याचे कंपनी सुनिश्चित करेल.

• मायक्रोफायनान्स कर्जासाठी आकारले जाणारे किमान, कमाल आणि सरासरी व्याजदर कंपनी आपल्या सर्व कार्यालयांमध्ये, कंपनीने जारी केलेल्या सर्व सामग्रीमध्ये (माहिती पत्रके/ पत्रके) प्रदर्शित करेल आणि तपशील वेबसाईटवर प्रकाशित करेल.

• कंपनी ग्राहकाला कर्ज कार्ड देईल. ज्यामध्ये खालील गोष्टी समाविष्ट असतील:

i. कर्जदाराला पुरेसे ओळखणारी माहिती

ii. किमतीबद्दलचे सुलभ फॅक्टशीट

iii. कर्जाशी संबंधित सर्व इतर अटी आणि शर्ती

iv. मिळालेल्या सर्व परतफेडींची आणि अंतिम कर्ज परतफेडीची शाखेकडून पोच

v. तक्रार निवारण प्रणालीचा तपशील, विभागीय अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क क्रमांक यासह.

vi. कर्जेतर उत्पादने केवळ ग्राहकाची लेखी पूर्ण संमती असेल तरच जारी करणे आणि अशा उत्पादनाच्या शुल्काची काही रचना असल्यास ती जारी करणे.

vii. कर्ज कार्डवरील सर्व एन्ट्रीज कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत असतील.

• कंपनी आरबीआय(RBI)च्या केवायसी (KYC) मार्गदर्शक तत्त्वांचे अनुपालन केल्याचे सुनिश्चित करते.

• कर्जदाराच्या आवश्यकतेनुसार मायक्रोफायनान्स कर्जाच्या परतफेडीच्या वारंवारतेच्याबाबतीत कंपनी लवचिकता देते.

• जर कर्जदारांनी परतफेड करण्याची पुरेशी क्षमता दाखवली असेल तरच क्रेडीट वाढवण्यासाठी आणि कर्जदारावर कर्जाचे ओझे होण्याचा लक्षणीय धोका निर्माण होणार नाही हे सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनी योग्य पावले उचलेले.

• मायक्रोफायनान्स कर्जदाराला आकारण्यात येणारे सर्व शुल्क कंपनी फॅक्टशीटमध्ये स्पष्टपणे उघड करेल. या फॅक्टशीटमध्ये स्पष्टपणे नमूद करण्यात न आलेले कोणतेही अतिरिक्त शुल्क मायक्रोफायनान्स कर्जदाराला आकारण्यात येणार नाही.

• व्याज दरातील किंवा इतर कोणतेही बदल कंपनी कर्जदाराला पुरेसे आधी कळवेल आणि हे बदल फक्त भविष्यलक्षी असतील.

• मिळालेल्या सर्व पेमेंट्साठी वैध पोच पावल्या देण्याचे कंपनी सुनिश्चित करेल.

• मायक्रोफायनान्स कर्ज मुदतीपूर्वी भरल्यास किंवा विलंबाने भरल्यास कोणताही दंड आकारला जात नाही आणि कर्जदाराकडून कोणतीही सुरक्षा ठेव/ मार्जिन घेतले जात नाही.

• आपल्या कर्मचाऱ्यांच्या अयोग्य वर्तनासाठी संबंधित शाखेद्वारे एफपीएल (AFPL) जबाबदार आहे आणि ती वेळेवर तक्रार निवारण करेल. हे कर्जाच्या करारातसुद्धा नमूद केलेले आहे.

• कर्जदाराबरोबर ठरवून निश्चित केलेल्या मध्यवर्ती ठिकाणी कर्जवसुली केली जाते. जर निश्चित केलेल्या मध्यवर्ती ठिकाणी कर्जदार सलग दोन किंवा त्यापेक्षा जास्तवेळा आला नाही तरच कर्जदाराच्या घरी किंवा कामाच्या ठिकाणी जाऊन कर्जवसुली करण्याचा अधिकार किंवा फिल्ड कर्मचाऱ्यांना आहे.

• वसुली करण्यासाठी वसुली अधिकारी कोणतीही कठोर पद्धत वापरणार नाही. सामान्य वापर आणि समज यांना मर्यादा न घालता या पद्धतींचे वर्णन खाली केले आहे.

I. धमकीवजा किंवा अपमानास्थद भाषा

II. कर्जदाराला सतत फोन करणे आणि/किंवा कर्जदाराला सकाळी 9:00 च्या आधी आणि संध्याकाळी 06:00 नंतर फोन करणे.

III. कर्जदाराचे नातवैराङ्क, मित्रमैत्रिणी किंवा सहकाऱ्यांना छळणे.

IV. कर्जदारांची नावे प्रकाशित करणे.

V. कर्जदार किंवा कर्जदाराचे कुटुंब / मालमत्ता/ नावलैकिक यांना हानी पोचेल अशाप्रकारे हिसेचा किंवा तशा प्रकारच्या माध्यमांचा वापर किंवा वापर करण्याची धमकी

VI. कर्जाच्या व्याप्तीबद्दल किंवा परतफेड न केल्याच्या परिणामाबद्दल कर्जदाराची दिशाभूल

• वसुली आणि कर्मचाऱ्यांच्या वर्तनाच्या समस्यांबद्दल कर्जदाराची काही तक्रार असल्यास, तो/ती तक्रार निवारणासाठी शाखा व्यवस्थापकाशी संपर्क साधू शकतात. कर्ज मंजुरीच्या वेळी अधिकाऱ्यांचे संपर्क क्रमांक कर्जदाराला दिले जातील.

• आचारासंहितेचे अनुपालन न केल्याच्या घटनांमध्ये फिल्ड कर्मचाऱ्यांना दंड आकारण्याची तरतूदसुद्धा आहे. संवेदनशील भागांमध्ये वसुलीसाठी केवळ कंपनीचे कर्मचाऱ्याची वापरले जातील आणि आऊटसोर्स केलेल्या वसुली एजेंट्सचा वापर केला जाणार नाही.

• फिल्ड कर्मचाऱ्यांची आचारासंहिता आणि त्याच्या नेमणुकीसाठीची व्यवस्था, प्रशिक्षण आणि पर्यवेक्षण यासाठी संचालक मंडळाचे मंजुरीप्राप्त धोरण आहे.

• आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्त्वानुसार, न्याय आचारासंहितेच्या (जोडपत्र-I) पालनाचा वार्षिक आढावा कंपनीच्या संचालक मंडळाद्वारे घेतला जाईल.

• ग्राहकांशी संवाद साधाताना कंपनी उच्च नैतिक मानकांचे पालन करते आणि भ्रष्टाचार शोधण्यासाठी, त्यावर कारवाई करण्यासाठी किंवा ग्राहकांबरोबर केलेले गैरवर्तन यावर उपाययोजना करण्यासाठी पुरेसे संरक्षक उपाय आहेत, हे सुनिश्चित करते.

• संचालक मंडळाने मंजूर केल्यानुसार, वादांचे निराकरण करण्यासाठी आणि अशा तक्रारीवर उपाययोजना केल्या आहेत हे सुनिश्चित करण्यासाठी आणि