

## उचित व्यवहार संहिता

हम अन्नपूर्णा फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (Annapurna Finance Pvt. Ltd.) में अपने सभी ग्राहकों के साथ उचित, नैतिक और निष्पक्ष तरीके से व्यवहार करते हैं। भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) के दिशानिर्देशों के अनुसार उचित व्यवहार संहिता (FPC) को बोर्ड के समक्ष उनकी बैठक में रखा गया है और इस प्रकार स्वीकृत किया गया है; इसे सभी कार्यालयों में स्थानीय भाषा में प्रदर्शित किया गया है। उचित व्यवहार संहिता दर्शाता है कि

- कर्जदार के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा में या उनके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में किया जाना चाहिए।
- आवेदन में कर्जदार के हित को प्रभावित करने वाली सभी जानकारी शामिल होगी जैसे कि योजना विवरण, पात्रता मानदंड, पुनर्भुगतान अवधि सीमा, शुल्क और ब्याज दर संरचना, अनुपालन की प्रमुख शर्तें, आकस्मिकताएं, आदि।
- आवेदन में मूल्यांकन के लिए आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख होना चाहिए।
- प्रवण/निपटाने के समय के आवेदन की पावती जारी की जानी है।
- आईआरएसीपी (IRACP) मानदंडों पर भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) के हालिया दिशानिर्देशों के अनुसार, अतिदेय स्थिति की गणना करने के लिए लोन समझौते और स्वीकृति पत्र में, लोन के पुनर्भुगतान के लिए सटीक देय तिथियां, पुनर्भुगतान की आवृत्ति, मूलधन और ब्याज के बीच बंटवारा, एसएमए/एनपीए (SMA/NPA) वर्गीकरण तिथियों के उदाहरण, कर्जदार द्वारा समझी जाने वाली भाषा में स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट किए जाएंगे।
- कंपनी भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) द्वारा निर्धारित मानदंडों के अनुसार परिवारों को माइक्रोफाइनेंस संपार्श्विक-मुक्त लोन प्रदान करती है। यहां 'परिवार' का अर्थ एक व्यक्तिगत पारिवारिक इकाई, यानी पति, पत्नी और उनके अविवाहित बच्चे होंगे।
- ग्राहकों की घरेलू आय के बाबत जानकारी क्रेडिट सूचना कंपनियों (CICs) को विधिवत प्रस्तुत की जानी है।
- लोन स्वीकृतियों पर विचार करते समय, कंपनी यह सुनिश्चित करती है कि एक परिवार का मासिक लोन पुनर्भुगतान बहिर्वाह उसकी कुल मासिक घरेलू आय के 50% से अधिक न हो।
- मासिक लोन पुनर्भुगतान दायित्वों की गणना करते समय, कंपनी परिवार के सभी बकाया ऋणों (संपार्श्विक-मुक्त माइक्रोफाइनेंस ऋणों के साथ-साथ किसी अन्य प्रकार के संपार्श्विक लोन) पर विचार करती है।
- सभी मौजूदा ऋणों के साथ-साथ विचाराधीन लोन पर पुनर्भुगतान (मूलधन और ब्याज घटक दोनों सहित), मासिक घरेलू आय के 50% पर सीमित बहिर्वाह में शामिल हैं।
- लोन भुगतान के कारण एक परिवार की मासिक आय के 50% से अधिक के बहिर्वाह वाले मौजूदा ऋणों को परिपक्व होने की अनुमति है। इन परिवारों को अतिरिक्त लोन तभी दिया जाता है जब (लोन भुगतान के लिए) आवश्यक अधिकतम 50% की पूर्ति हो जाती है।
- कंपनी निदेशक मंडल द्वारा सहमत एक माइक्रोफाइनेंस लोन मूल्य निर्धारण नीति का पालन करती है, जिसमें, अन्य बातों के अलावा, निम्नलिखित शामिल हैं:

- सर्व-समावेशी ब्याज दर तय करने के लिए एक अच्छी तरह से प्रलेखित ब्याज दर मॉडल/दृष्टिकोण।
- ब्याज दर के घटकों जैसे निधियों की लागत, जोखिम प्रीमियम, मार्जिन आदि को वस्तुगत मापदंडों पर आधारित प्रत्येक घटक की मात्रा के रूप में दर्शाना।
- कर्जदारों की दी गई श्रेणी के लिए प्रत्येक घटक के प्रसार की सीमा; तथा
- माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर लागू ब्याज दर और अन्य सभी शुल्कों की उच्चतम सीमा।

- कंपनी कम आय वाले परिवारों को सभी प्रकार के ऋणों के लिए ऋणों के कीमत निर्धारण का विवरण देने वाली फैक्टशीट जारी करना सुनिश्चित करती है।
- कंपनी माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर लगाये जाने वाले न्यूनतम, अधिकतम, और औसत ब्याज दरों का प्रदर्शन अपने सभी कार्यालयों, अपने द्वारा जारी किए गए साहित्य (सूचना पुस्तिकाओं / पैम्फलेट) में तथा अपनी वेबसाइट पर करती है।
- कंपनी कर्जदार को एक लोन कार्ड प्रदान करेगी जिसमें निम्नलिखित शामिल होंगे:

- जानकारी जो पर्याप्त रूप से कर्जदार की पहचान करती है।
- कीमत निर्धारण पर एक सरलीकृत फैक्टशीट।
- अन्य सभी नियम और शर्तें लोन के साथ संलग्न हों।
- प्राप्त सभी पुनर्भुगतान और अंतिम निर्वहन की शाखा द्वारा पावती।
- नोडल अधिकारी के नाम और संपर्क नंबर सहित शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण।
- गैर-क्रेडिट उत्पादों को तथा ऐसे उत्पाद की शुल्क संरचना जारी करना, जो कर्जदार की केवल पूर्ण लिखित सहमति, यदि कोई हो, के साथ हैं।
- लोन कार्ड में सभी प्रविष्टियां कर्जदार द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होनी चाहिए।

- कंपनी आरबीआई (RBI) के केवाईसी (KYC) दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करती है।
- कंपनी कर्जदार की आवश्यकता के अनुसार माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर चुकोती आवश्यकता का लचीलापन प्रदान करती है।
- कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए उचित कदम उठाती है कि लोन तभी बढ़ाया जाएगा जब कर्जदारों ने चुकाने की पर्याप्त क्षमता का प्रदर्शन किया हो और लोन कर्जदारों को अति-लोनग्रस्तता के गम्भीर खतरे में नहीं डालेगा।
- कंपनी फैक्टशीट में माइक्रोफाइनेंस कर्जदार से लिए गए सभी शुल्कों का स्पष्ट रूप से खुलासा करती है। माइक्रोफाइनेंस कर्जदारों से कोई अतिरिक्त शुल्क नहीं लिया जाता है जिसका विशेष रूप से फैक्टशीट में उल्लेख नहीं किया गया है।
- कंपनी ब्याज दर में किसी भी बदलाव या किसी अन्य परिवर्तन के बारे में कर्जदार को अग्रिम रूप से सूचित करेगी और ये परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावी होंगे।
- कंपनी प्राप्त सभी भुगतानों के लिए वैध पावती रसीद प्रदान करना सुनिश्चित करती है।
- पूर्व भुगतान या विलंबित भुगतान पर कोई जुर्माना नहीं लगाया जाता है और माइक्रोफाइनेंस लोन के लिए कर्जदार से कोई सुरक्षा जमा/मार्जिन नहीं लिया जाता है।
- एएफपीएल (AFPL) अपनी संबंधित शाखा के माध्यम से अपने कर्मचारी द्वारा (किये गये किसी भी) अनुचित व्यवहार के लिए जवाबदेह है और सम्योचित शिकायत निवारण प्रदान करेगा। यह लोन समझौते में भी उल्लिखित है।
- वसूली कर्जदार के साथ पारस्परिक रूप से तय किए गए निर्दिष्ट / केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर की जाती है। फील्ड स्टाफ को केवल कर्जदार के निवास स्थान या कार्य के स्थान पर वसूली करने की अनुमति तभी दी जाती है जब कर्जदार लगातार दो या अधिक अवसरों पर केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है।
- वसूली करने वाले अधिकारी वसूली के लिए कोई कठोर तरीका नहीं अपनाएगा, जिसे सामान्य आवेदन और समझ को सीमित किए बिना नीचे उल्लिखित किया गया है:

- धमकी देने वाली या अभद्र भाषा का प्रयोग
- कर्जदार को लगातार कॉल करना और/या कर्जदार को सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद कॉल करना।
- कर्जदार के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान करना
- कर्जदारों के नाम का प्रकाशन
- हिंसा का इस्तेमाल या इस्तेमाल करने की धमकी या इसी प्रकार के अन्य साधनों का कर्जदार या उनके परिवार / संपत्ति की प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए इस्तेमाल करना
- कर्जदार को कर्ज की सीमा या चुकोती न करने के परिणामों के बारे में गुमराह करना

- वसूली और कर्मचारियों के व्यवहार संबंधी मुद्दों के संबंध में कर्जदार की किसी भी शिकायत की स्थिति में, वह निवारण के लिए शाखा प्रबंधक या क्षेत्रीय प्रबंधक से संपर्क कर सकता है। लोन की मंजूरी के समय कर्जदार को अधिकारियों का संपर्क नंबर प्रदान किया जाएगा।
- आचार संहिता का पालन नहीं करने पर फील्ड स्टाफ पर जुर्माना का भी प्रावधान है। संवेदनशील क्षेत्रों में वसूली के लिए केवल कंपनी कर्मचारियों का उपयोग किया जाता है, और (संवेदनशील क्षेत्रों में वसूली के लिए) किसी बाहरी वसूली एजेंट का उपयोग नहीं किया जाता है।
- कंपनी के पास फील्ड स्टाफ द्वारा (लागू किया जाने वाला) आचार संहिता और उनकी भर्ती, प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण प्रणालियों के संबंध में बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति है।
- कंपनी का बोर्ड भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार उचित व्यवहार संहिता (अनुलमनक-1) के अनुपालन की वार्षिक समीक्षा करेगा।
- कंपनी ग्राहकों के साथ बातचीत करते समय उच्च नैतिक मानकों का अनुपालन करती है और यह सुनिश्चित करती है कि ग्राहकों के भ्रष्टाचार या दुर्व्यवहार का पता लगाने और उसे ठीक करने के लिए पर्याप्त सुरक्षा उपाय मौजूद हैं।
- कंपनी ने कंपनी के भीतर विवादों के निपटारे तथा ऐसी शिकायतों की एक उच्च स्तर पर सुनवाई तथा समाधान को सुनिश्चित करने के लिए निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित एक उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र (जीआरएम) स्थापित किया है।
- प्रत्येक ज़ोन प्राप्त ऋणों से संबंधित माइक्रोफाइनेंस कर्जदारों की शिकायतों को संभालने के लिए एक वरिष्ठ अधिकारी को नोडल अधिकारी के रूप में नियुक्त करेगा।
- भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) के दिशानिर्देशों के अनुसार जीआरएम (GRM) प्रक्रिया को हमारे प्रत्येक कार्यालय में स्थानीय स्थानीय भाषा में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जा रहा है, जिसमें कंपनी की शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ(GRO)) और आरबीआई (RBI) के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी के संपर्क विवरण शामिल हैं।
- शिकायत निवारण तंत्र पुनर्भुगतान संबंधी कठिनाइयों का सामना करने वाले कर्जदार की पहचान भी करता है, ऐसे कर्जदारों के साथ जुड़ता है और उन्हें उपलब्ध साधन के बारे में आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान करता है।
- कर्मचारियों का प्रशिक्षण विशेष रूप से केंद्रित है-

- ग्राहकों के प्रति उचित व्यवहार,
- घरेलू आय और घर के मौजूदा लोन के संबंध में आवश्यक पूछताछ की पद्धति।
- दस्तावेजीकरण और संवितरण प्रक्रिया,
- कठोर उपायों के बिना और निर्दिष्ट प्रक्रियाओं के माध्यम से वसूली,
- कर्जदारों की शिकायतों के बारे में उच्च अधिकारियों को रिपोर्ट करना,
- इस नीति दस्तावेज के अनुसार सभी नियामक दिशानिर्देशों का अनुपालन

- कर्मचारियों के लिए मुआवजे के तरीके केवल जुटाए गए ऋणों की संख्या और वसूली की दर की तुलना में सेवा के क्षेत्रों और कर्जदार संतुष्टि पर अधिक जोर देने हैं।
- कंपनी आरबीआई (RBI) दिशानिर्देशों के अनुपालन की जिम्मेदारी लेती है और कंपनी के भीतर नामित व्यक्तियों को अनुपालन की जिम्मेदारी सौंपने के लिए आवश्यक संगठनात्मक व्यवस्था की गई है।
- है और इसे सुनिश्चित करने के लिए ऑडिट और आवधिक निरीक्षण सहित आंतरिक नियंत्रण की प्रणाली स्थापित की गई है।