# ಅನ್ನಪೂರ್ಣ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ANNAPURNA FINANCE
GROWING TOGETHER

## ನ್ಯಾಯಯುತ ನಡವಳಿಕೆಗಳ ಸಂಹಿತೆ

ಅನ್ನಪೂರ್ಣ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್(Annapurna Finance Pvt. Ltd.) ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತ, ನೈತಿಕ ಮತ್ತು ಪಕ್ಷಪಾತವಿಲ್ಲದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಆರ್‌ಬಿಐ (RBI) ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನ್ಯಾಯಯುತ ನಡವಳಿಕೆಗಳ ಸಂಹಿತೆ(ಎಫ್‌ಪಿಸಿ(FPC))ಯನ್ನು ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಚರ್ಚೆಗೆ ಇರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಆ ಮೂಲಕ ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ, ಅದನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ. ನ್ಯಾಯಯುತ ನಡವಳಿಕೆಗಳ ಸಂಹಿತೆ ಇವುಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ

- ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಮಾಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಬೇಕು.
- ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ವೀಮಿನ ವಿವರಗಳು ಅರ್ಹತಾ ಮಾನದಂಡಗಳು, ಮರುಪಾವತಿ ಅವಧಿಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿ, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರದ ರಚನೆ, ಬದ್ಧತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಮುಖ ಷರತ್ತುಗಳು, ಅನಿಶ್ಚಿತತೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.
- ಅರ್ಜಿಯ ನಿರ್ಧಾರಣೆಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸಬೇಕು.
- ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದೊಂದಿಗೆ ನೀಡಬೇಕು.
- ಐಆರ್‌ಎಸಿಪಿ (IRACP) ನಿಯಮಗಳ ಕುರಿತಾದ ಇತ್ತೀಚಿನ ಆರ್‌ಬಿಐ (RBI) ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಯ ನಿಖರವಾದ ದಿನಾಂಕಗಳು, ಮರುಪಾವತಿಯ ಆವರ್ತನೆ, ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿಯ ನಡುವಿನ ವಿಘಟನೆ, ಎಸ್‌ಎಂಎ/ಎನ್‌ಪಿಎ (SMA/NPA) ವರ್ಗೀಕರಣದ ದಿನಾಂಕಗಳ ಉದಾಹರಣೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಬಾಕಿಯಿರುವ ಸಾಲದ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡಲು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿಯು ಆರ್‌ಬಿಐ (RBI) ನಿಗದಿತ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕುಟುಂಬಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧತೆಯ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದ ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಅನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಇಲ್ಲಿ 'ಕುಟುಂಬ' ಎಂದರೆ ಒಂದು ಕೇಂದ್ರಿತ ಕುಟುಂಬ, ಅಂದರೆ ಗಂಡ, ಹೆಂಡತಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅವಿವಾಹಿತ ಮಕ್ಕಳು ಸೇರಿರುತ್ತಾರೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಟುಂಬದ ಆದಾಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (CICಗಳು) ಸರಿಯಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.
- ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರಿಗಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುವಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಕುಟುಂಬದ ಮಾಸಿಕ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಯ ಹೊರಹರಿವು ಅದರ ಒಟ್ಟು ಮಾಸಿಕ ಕೌಟುಂಬಿಕ ಆದಾಯದ 50% ಮೀರದಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಮಾಸಿಕ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡುವಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಕುಟುಂಬದ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಸಾಲಗಳನ್ನು (ಬದ್ಧತೆ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದ ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಬದ್ಧತೆಯಿರುವ ಸಾಲಗಳು) ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಸ್ತುತ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಮರುಪಾವತಿಗಳು (ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ), ಹಾಗೆಯೇ ಪರಿಗಣನೆಯಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲವನ್ನು ಮಾಸಿಕ ಕೌಟುಂಬಿಕ ಆದಾಯದ 50% ಗೆ ಮಿತಿಗೊಳಿಸಲಾದ ಹೊರಹರಿವುಗಳಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕುಟುಂಬದ ಮಾಸಿಕ ಆದಾಯದ 50% ಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಹೊರಹರಿವಿನೊಂದಿಗೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಪಾವತಿಯ ಮೂಲಕ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಅವಕಾಶವಿರುತ್ತದೆ. ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಗರಿಷ್ಠ 50% ಪೂರೈಸಿದಾಗ ಮಾತ್ರ ಈ ಕುಟುಂಬಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು, ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿರುವ ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲದ ದರ ನೀತಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:

i. ಎಲ್ಲ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ದಾಖಲಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿ/ ವಿಧಾನ.
ii. ವಸ್ತುನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪ್ರತಿ ಘಟಕದ ಪ್ರಮಾಣದ ಪರಿಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಜಿನ್ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಅಂಶಗಳ ವಿವರಣೆ.
iii. ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪ್ರತಿ ಘಟಕದ ವ್ಯಾಪ್ತಿ; ಮತ್ತು
iv. ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲಿನ ಗರಿಷ್ಠ ಪ್ರಮಾಣ.

- ಕಡಿಮೆ ಆದಾಯದ ಕುಟುಂಬಗಳಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಾಲಗಳ ದರವನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ವಾಸ್ತವಾಂಶಗಳ ಮಾಹಿತಿ ಹಾಳೆ ಒದಗಿಸುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ಕನಿಷ್ಠ, ಗರಿಷ್ಠ ಮತ್ತು ಸರಾಸರಿ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ವಿವರಗಳನ್ನು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ, ತಾನು ಪ್ರಕಟಿಸುವ ಮಾಹಿತಿ ಪುಸ್ತಕಗಳಲ್ಲಿ (ಮಾಹಿತಿ ಕಿರುಪುಸ್ತಕಗಳು/ ಕರಪತ್ರಗಳು) ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ:

I. ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಗುರುತಿಸುವ ಮಾಹಿತಿ.
II. ದರದ ಕುರಿತಾಗಿ ಸರಳೀಕೃತ ವಾಸ್ತವಾಂಶದ ಮಾಹಿತಿ ಹಾಳೆ
III. ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು.
IV. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಮರುಪಾವತಿಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ವಿಲೇವಾರಿ ಕುರಿತು ಶಾಖೆಯಿಂದ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಳು.
V. ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ ಸೇರಿದಂತೆ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ವಿವರಗಳು.
VI. ಸಾಲಗಾರನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಲಿಖಿತ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಸಾಲವಲ್ಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಅವುಗಳ ವಿತರಣೆ, ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಉತ್ಪನ್ನದ ಶುಲ್ಕಗಳ ರಚನೆ.
VII. ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ನಮೂದುಗಳು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

- ಕಂಪನಿಯು ಆರ್‌ಬಿಐಯ (RBI) ಕೆವೈಸಿ ಮಾ (KYC) ರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಅವಧಿಯ ನಮ್ಯತೆಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರರು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರವೇ ಸಾಲವನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಮಂಜಸವಾದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿನ ಋಣಭಾರದ ಅಪಾಯಕ್ಕೆ ಸಿಲುಕಿಸುವಂತಿರಬಾರದು.
- ಕಂಪನಿಯು ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಾಸ್ತವಾಂಶದ ಮಾಹಿತಿ ಹಾಳೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ವಾಸ್ತವಾಂಶದ ಮಾಹಿತಿ ಹಾಳೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಿಲ್ಲದ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಭವಿಷ್ಯಾನ್ವಯವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತವೆ.
- ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಪಾವತಿಗಳಿಗೆ ಮಾನ್ಯವಾದ ಸ್ವೀಕೃತಿ ರಸೀದಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಅಥವಾ ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಭದ್ರತಾ ಠೇವಣಿ/ಮಾರ್ಜಿನ್ ಅನ್ನು ಪಡೆಯಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ಎಪಿಎಫ್‌ಎಲ್ (AFPL ) ತನ್ನ ಸಂಬಂಧಿತ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿನ ಉದ್ಯೋಗಿಯ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿದ್ದು ಸಕಾಲಿಕ ದೂರು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲೂ ಇದನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಪರಸ್ಪರ ನಿರ್ಧರಿಸಿದ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ/ಕೇಂದ್ರ ನಿಯೋಜಿತ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರು ಎರಡು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಸತತ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರವು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಬರಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರ ನಿವಾಸ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಾತಿಯನ್ನು ಮಾಡಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ವಸೂಲಾತಿ ಅಧಿಕಾರಿಯು ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಕಠಿಣ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಾರದು, ಇದನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯ ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಸೀಮಿತಗೊಳಿಸದೆ ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ವಿವರಿಸಲಾಗಿದೆ:

i. ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ನಿಂದಿಸುವ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆ
ii. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:00 ಗಂಟೆಗಿಂತ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 6:00 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು.
iii. ಸಾಲಗಾರರ ಸಂಬಂಧಿಕರು, ಸ್ನೇಹಿತರು ಅಥವಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದು
iv. ಸಾಲಗಾರರ ಹೆಸರನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು
v. ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ಕುಟುಂಬ/ಆಸ್ತಿ/ಪ್ರತಿಷ್ಠೆಗೆ ಹಾನಿಯಾಗುವಂತೆ ಹಿಂಸೆ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಅಥವಾ ಬಳಸುವುದಾಗಿ ಬೆದರಿಸುವುದು
vi. ಸಾಲದ ಪ್ರಮಾಣ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿರುವ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ತಪ್ಪುದಾರಿಗೆಳೆಯುವುದು

- ವಸೂಲಾತಿ ಮತ್ತು ಸಿಬ್ಬಂದಿ ವರ್ತನೆಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಾಲಗಾರನ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳಿರುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅವರು ದೂರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿರುವ ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ಅಥವಾ ವಲಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.
- ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸದ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ದಂಡ ವಿಧಿಸುವ ಸಾಧ್ಯತೆಯೂ ಇದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮಾತ್ರ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಬಳಸಬಾರದು.
- ಕಂಪನಿಯು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಅವರ ನೇಮಕಾತಿ, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಗಾಗಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಂಡಳಿಯನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನೀತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.
- ಕಂಪನಿಯ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯು ಆರ್‌ಬಿಐ (RBI) ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನ್ಯಾಯಯುತ ನಡವಳಿಕೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ(ಅನುಬಂಧ-1) ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಕಂಪನಿಯು ಉನ್ನತ ನೈತಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಭ್ರಷ್ಟಾಚಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ತಪ್ಪು ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಪತ್ತೆಹಚ್ಚಲು ಮತ್ತು ಸರಿಪಡಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ರಕ್ಷಣೋಪಾಯಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಒಂದು ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟಂತೆ ಕಂಪನಿಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು (GRM) ಹೊಂದಿದೆ.
- ಪ್ರತಿ ವಲಯವು ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಾರರು ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಒಬ್ಬ ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು, ಆರ್‌ಬಿಐ (RBI) ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಕಾಣುವಂತೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ, ಇದು ಕಂಪನಿಯ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯ (GRO) ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಐನ (RBI) ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಪ್ರಭಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು (GRM) ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ
- ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಸಾಲಗಾರರು ಮರುಪಾವತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವುದನ್ನೂ ಗುರುತಿಸುತ್ತದೆ, ಅಂತಹ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ
- ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ತರಬೇತಿಯು ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಇವುಗಳ ಕುರಿತು ಗಮನ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುತ್ತದೆ-

i. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುರಿತು ಸೂಕ್ತ ನಡವಳಿಕೆ,
ii. ಕುಟುಂಬದ ಆದಾಯ ಮತ್ತು ಕುಟುಂಬದ ಸದ್ಯದ ಸಾಲದ ಬಗ್ಗೆ ಅಗತ್ಯ ವಿಚಾರಣೆಯ ವಿಧಾನಗಳು.
iii. ದಾಖಲಾತಿ ಮತ್ತು ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ,
iv. ಕಠಿಣ ಕ್ರಮಗಳಿಲ್ಲದೆ ಮತ್ತು ನಿಗದಿತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಮೂಲಕ ವಸೂಲಾತಿ,
v. ಸಾಲಗಾರರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಉನ್ನತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವುದು,
vi. ಈ ನೀತಿಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಂತ್ರಣಾಧಿಕಾರ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು.

- ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಂಬಳ ನೀಡಿಕೆಯ ವಿಧಾನಗಳು ಕೇವಲ ನೀಡಿದ ಸಾಲಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ದರಕ್ಕಿಂತ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಒತ್ತು ನೀಡುತ್ತವೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಆರ್‌ಬಿಐ (RBI) ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯೊಳಗೆ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸರಣೆಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಮತ್ತು ಆಡಿಟ್ ಮತ್ತು ನಿಯತಕಾಲಿಕ ತಪಾಸಣೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಆಂತರಿಕ ನಿಯಂತ್ರಣದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳಿಗಾಗಿ ಅಗತ್ಯವಾದ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

**ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ**
ಪ್ಲಾಟ್ ನಂ 1215/1401, ಖಂಡಗಿರಿ ಬಾರಿ, ಜಯದೇವ ವಾಟಿಕಾದ ಎದುರು
ಪಿಎಸ್/ಪಿಓ – ಖಂಡಗಿರಿ ಭುವನೇಶ್ವರ್, ಒಡಿಸ್ಸಾ – 751030, ಖೋರ್ದಾ, ಭಾರತ