

પ્રામાણિક વ્યવસાયની આચારસંહિતા

અમે અન્નપૂર્ણા ફાઇનાન્સ પ્રા. લિ.(Annapurna Finance Pvt. Ltd.) માં અમારા બધા ગ્રાહકો સાથે પ્રામાણિક, નૈતિક અને નિષ્પક્ષ રીતે વ્યવહાર કરીએ છીએ. આર.બી.આઇ. (RBI)ના માર્ગદર્શનો અનુસાર ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (એફ.પી.સી. (FPC)) બોર્ડ સમક્ષ તેમની બેઠકમાં મૂકવામાં આવેલ છે અને આથી મંજૂર કરવામાં આવે છે કે તેને બધી ઓફિસોમાં સ્થાનિક ભાષામાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ રેખાંકિત કરે છે કે

- ઋણ લેનાર સાથે કરવામાં આવતો બધો સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઋણ લેનાર સમજે તેવી ભાષામાં કરવામાં આવવો જોઈએ.
- અરજીમાં ઋણ લેનારના હિતને પ્રભાવિત કરતી બધી માહિતી સમાવિષ્ટ કરવાની રહેશે, જેમ કે યોજનાની વિગતો, પાત્રતાના માપદંડ, ભરપાઇની અવધિની શ્રેણી, શુલ્ક અને વ્યાજ દરનું માળખું, પાલનની મુખ્ય શરતો, આકસ્મિક ખર્ચ વિગેરે.
- અરજીમાં મંજૂરી માટેના જરૂરી દસ્તાવેજોનો ઉલ્લેખ કરવાનો રહેશે.
- નિકાલના સમય સાથે અરજીની પહોંચ જારી કરવાની રહેશે.
- આર.આઈ.એ.સી.પી. (IRACP)ના ધોરણો સંબંધી હાલના આર.બી.આઈ. (RBI)ના માર્ગદર્શનો અનુસાર, ચડતની સ્થિતિની ગણતરી કરવા માટે લોન ભરપાઇની ચોક્કસ નિયત તારીખો, ભરપાઇનું આવર્તન, મુદ્દલ અને વ્યાજ વચ્ચેનું વિવરણ, એસ.એમ.એ./એન.એ.પી. (SMA/NAP) વર્ગીકરણની તારીખોના ઉદાહરણો લોન કરાર અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટ રીતે ઋણ લેનારને સમજાવ તેવી ભાષામાં દર્શાવવાના રહેશે.
- કંપની આર.બી.આઈ. (RBI) દ્વારા નિર્દિષ્ટ ધોરણો અનુસાર પરિવારોને જામીનગીરી મુક્ત માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન પૂરી પાડે છે. અહીં ‘પરિવાર’નો અર્થ વ્યક્તિગત કૌટુંબિક એકમ થશે દા.ત. પતિ, પત્ની અને તેમના અપરિણીત બાળકો.
- ગ્રાહકોના પરિવારની આવક સંબંધી માહિતીને ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (સી.આઈ.સી. (CIC)) પાસે રજૂ કરવામાં આવશે.
- લોનની મંજૂરીઓને ધ્યાનમાં લેતી વખતે, કંપની સુનિશ્ચિત કરે છે કે પરિવારની માસિક લોન ભરપાઇનો ખર્ચ પરિવારની કુલ માસિક આવકના 50%ને ઓળંગે નહીં.
- લોન ભરપાઇની માસિક જવાબદારીઓની ગણતરી કરતી વખતે, કંપની પરિવારની બાકી હોય તેવી બધી લોન (જામીનગીરી મુક્ત માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન તેમજ જામીનગીરીવાળી અન્ય કોઇપણ પ્રકારની લોન)ને ધ્યાનમાં લે છે.
- બધી વર્તમાન લોનની ભરપાઇઓ (મુદ્દલ અને વ્યાજ બન્ને ઘટકો સહિત) તેમજ વિચારણા હેઠળની લોનને પરિવારની માસિક આવકના ખર્ચની 50%ની મર્યાદામાં સમાવિષ્ટ કરેલ છે.
- દેવાની ચૂકવણીઓને કારણે પરિવારની માસિક આવકના 50%થી વધુ ખર્ચવાળી વર્તમાન લોનને પાકવા દેવામાં આવે છે. આવા પરિવારોને વધારાની લોનની મંજૂરી ફક્ત ત્યારે જ આપવામાં આવે છે જ્યારે મહત્તમ 50% ભરપાઇના ખર્ચની શરતને સંતોષવામાં આવે.
- જો કોઈ ઉધાર લેનાર પોતાના ઉધાર ખાતાને બીજી સંસ્થામાં ટ્રાન્સફર કરવા માટે વિનંતી સબમિટ કરે છે, તો કંપની આવી વિનંતી મળ્યાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર તેની સંમતિ અથવા વાંધાઓ, જો કોઈ હોય તો, જણાવશે. આવા કોઈપણ ટ્રાન્સફર લાગુ કાયદા અનુસાર પારદર્શક કરારની શરતો દ્વારા સંચાલિત થશે.
- કંપની નિયામક મંડળ દ્વારા સંમત થયેલ માઇક્રોફાઇનાન્સ લોનની કિંમતની નીતિને અનુસરે છે, જેમાં અન્ય બાબતોની સાથે-સાથે નીચેની બાબતો સમાવિષ્ટ છે:

- I. સર્વસમાવેશક વ્યાજ દર પર પહોંચવા માટે સારી રીતે દસ્તાવેજીકરણ કરેલ વ્યાજ દરનું મોડલ/અભિગમ.
- II. ઉદ્દેશના પરિમાણોના આધાર પર દરેક ઘટક માત્રાની દૃષ્ટિએ વ્યાજ દરના ઘટકોનું રેખાંકન, જેમ કે ભંડોળનો ખર્ચ, જોખમનું પ્રીમિયમ અને માર્જિન વિગેરે.
- III. ઋણ લેનારાઓની આપેલી શ્રેણી માટે દરેક ઘટકના ફેલાવની શ્રેણી અને
- IV. વ્યાજ દર પરની મર્યાદા અને માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન પર લાગુ પડતા અન્ય બધા ખર્ચ.

- કંપની 15 એપ્રિલ, 2024 ના રોજ RBI ના પરિપત્રમાં "લોન અને એડવાન્સ માટે મુખ્ય તથ્યો નિવેદન (KFS)" પર સમાવિષ્ટ સૂચનાઓનું પાલન કરી રહી છે, જે સમયાંતરે સુધારેલ છે.
- કંપની ઓછી આવક ધરાવતા પરિવારોને તમામ પ્રકારની લોન માટે લોનની કિંમતની વિગતો આપતી ફેક્ટ શીટ અથવા કી ફેક્ટ્સ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) જારી કરવાની ખાતરી કરે છે.
- કંપની તેમની બધી ઓફિસોમાં, તેમના દ્વારા જારી કરવામાં આવતા સાહિત્યમાં અને તેમની વેબસાઇટ પર માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન પર લગાવવામાં આવતા ન્યૂનતમ, મહત્તમ અને સરેરાશ વ્યાજ દરને વિગતવાર પ્રદર્શિત કરે છે.
- કંપની ઋણ લેનાર એવા બધા લોકોને એક લોન કાર્ડ પૂરું પાડશે જેમાં નીચેની બાબતો સમાવિષ્ટ હશે:

- I. ઋણ લેનારને પર્યાપ્ત રીતે ઓળખે તેવી માહિતી.
- II. કિંમત સંબંધી સરળ તથ્યપત્ર.
- III. લોન સાથે જોડેલી અન્ય બધી શરતો અને નિયમો.
- IV. બધી ભરપાઇઓ પ્રાપ્ત થઇ હોવાની અને દેવું ચૂકવી દીધું હોવાની શાખાની સ્વીકૃતિઓ.
- V. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની વિગતો, નોડલ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક નંબર સહિત.
- VI. બિન-ક્રેડિટ ઉત્પાદનોની ફાળવણી, જેને ફક્ત ઋણ લેનારની સંપૂર્ણ લેખિત સંમતિ સાથે ફાળવવામાં આવે છે, જો કોઇ હોય તો, અને આવા ઉત્પાદન માટેના શુલ્કનું માળખું.
- VII. લોન કાર્ડમાં ઋણ લેનારને સમજાવ તેવી ભાષામાં બધી એન્ટ્રીઓ કરેલી હશે.
- VIII. સ્ટાફ તાલીમમાં કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સંમેલનો દ્વારા ફરજિયાત અપંગ વ્યક્તિઓના ભેદભાવ ન રાખવા અને તેમના અધિકારો વિશે સંવેદનશીલતાનો સમાવેશ થાય છે. કર્મચારીઓને વ્યાવસાયિક સુવિધાઓ મેળવવામાં શારીરિક/દૃષ્ટિહીન અરજદારોને મદદ કરવા માટે તાલીમ આપવામાં આવે છે. આવા અરજદારો માટે ફરિયાદ નિવારણ હાલની પદ્ધતિઓ હેઠળ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવે છે.

- કંપની આર.બી.આઈ. (RBI)ના કે.વાય.સી. (KYC) માર્ગદર્શનોના પાલનની ખાતરી આપે છે.
- કંપની ઋણ લેનારની જરૂરીયાત અનુસાર માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન પર ભરપાઇની અવધિમાં લવચિકતા પૂરી પાડે છે.
- કંપની એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે યોગ્ય પગલાઓ લે છે કે જો ઋણ લેનારાઓએ ભરપાઇ કરવાની પૂરતી ક્ષમતા દર્શાવી હોય અને લોન ઋણ લેનારાઓને વધુ પડતા દેવાના નોંધપાત્ર જોખમમાં મૂકે નહીં તો જ ફક્ત તેમને ક્રેડિટ આપવામાં આવે.
- કંપની તથ્યપત્રમાં માઇક્રોફાઇનાન્સનું ઋણ લેનાર પાસે વસૂલવામાં આવતા બધા શુલ્કને સ્પષ્ટ રીતે જાહેર કરે છે. તથ્યપત્રમાં ખાસ ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો ના હોય તેવા કોઇ વધારાના શુલ્ક માઇક્રોફાઇનાન્સનું ઋણ લેનારાઓ પાસેથી વસૂલવામાં આવતા નથી.
- કંપની વ્યાજ દર અથવા અન્ય કોઇ ખર્ચમાં કોઇ બદલાવ સંબંધી માહિતી વિષે ઋણ લેનારને આગોતરી જાણ કરશે અને આવા બદલાવો ફક્ત સંભવિત રીતે જ અસરકારક છે.
- કંપની પ્રાપ્ત થયેલી બધી ભરપાઇઓ માટે સ્વીકૃતિની માન્ય પહોંચ પૂરી પાડવાની ખાતરી આપે છે.
- આગોતરી ભરપાઇ અથવા વિલંબિત ભરપાઇ પર કોઇ દંડ ખર્ચ વસૂલવામાં આવતો નથી અને માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન માટે ઋણ લેનાર પાસેથી કોઇ સિક્યુરિટી ડિપોઝિટ/માર્જિન વસૂલવામાં આવતું નથી.
- એ.એફ.પી.એલ. (AFPL) તેમની સંબંધિત શાખામાંના તેમના કર્મચારીઓના અયોગ્ય આચરણ માટે જવાબદાર છે અને સમયસર ફરિયાદનું નિવારણ પૂરું પાડશે. તેનો લોન કરારમાં પણ ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે.
- ઋણ લેનાર સાથેની પરસ્પર સમજુતી સાથે નક્કી કરેલા/નક્કી કરેલા મધ્યવર્તી સ્થળ પર વસૂલાત કરવામાં આવે છે. ફિલ્ડના કર્મચારીને, જો ઋણ લેનાર સતત બે અથવા વધુ વખત નક્કી કરેલા મધ્યવર્તી સ્થળ પર આવવામાં નિષ્ફળ રહે તો, ફક્ત ઋણ લેનારના રહેઠાણ અથવા કાર્યસ્થળ પર જ વસૂલાત કરવાની અનુમતિ છે.
- વસૂલાત કરતા કર્મચારી વસૂલાત માટે કોઇ કઠોર પદ્ધતિ અપનાવશે નહીં, જેને સર્વસામાન્ય બાબતો લાગુ કરવા અને સમજવાની મર્યાદા વિના નીચે દર્શાવેલ છે:

- I. ઘમકીભરી અથવા અપમાનજનક ભાષાનો ઉપયોગ
- II. ઋણ લેનારને સતત કોલ કરવા અને/અથવા ઋણ લેનારને સવારે 9:00 વાગ્યા પહેલા અને સાંજે 6:00 વાગ્યા પછી કોલ કરવા
- III. ઋણ લેનારના સંબંધીઓ, મિત્રો અને સહ-કર્મચારીઓને ત્રાસ આપવો
- IV. ઋણ લેનારાઓના નામ જાહેર કરવા
- V. ઋણ લેનાર અથવા ઋણ લેનારના કુટુંબ/સંપત્તિઓ/પ્રતિષ્ઠાને નુકશાન પહોંચાડવાના અર્થે હિંસા અથવા એવી અન્ય કોઇ રીતોનો ઉપયોગ અથવા ઉપયોગ કરવાની ઘમકી આપવી.
- VI. દેવાની હદ અથવા ભરપાઇ ના કરવાના પરિણામો વિષે ઋણ લેનારને ગેરમાર્ગે દોરવા

- વસૂલાત અને કર્મચારીઓના આચરણ સંબંધી ઋણ લેનારની કોઇ ફરિયાદના કિસ્સામાં, તેના નિરાકરણ માટે તે/તેણી શાખા મેનેજર અથવા ઝોનલ મેનેજરનો સંપર્ક કરી શકે છે. લોનની મંજૂરીના સમયે ઋણ લેનારને આ અધિકારીઓના સંપર્ક નંબર પૂરા પાડવામાં આવશે.
- આચારસંહિતાનું પાલન ના કરવાના કેસમાં ફિલ્ડના કર્મચારી પર દંડ ફટકારવાની પણ જોગવાઇ છે. સંવેદનશીલ વિસ્તારોમાં ફક્ત કંપનીના કર્મચારીઓનો જ ઉપયોગ કરવામાં આવે છે અને આઉટસોર્સ કરેલા કોઇ રિકવરી એજન્ટોનો ઉપયોગ કરવામાં આવતો નથી.
- કંપનીમાં ફિલ્ડના કર્મચારીની આચારસંહિતા માટે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરેલી નીતિ છે અને તેમની નિમણૂક, તાલીમ અને દેખરેખ રાખવાની પદ્ધતિઓ છે.
- આર.બી.આઈ. (RBI)ના માર્ગદર્શનો અનુસાર કંપનીનું બોર્ડ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (જોડાણ-I)ના પાલનની વાર્ષિક સમીક્ષા કરશે.
- ગ્રાહકો સાથે વાતચીત કરતી વખતે કંપની ઉચ્ચ નૈતિકતાના ધોરણોનું પાલન કરે છે અને સુનિશ્ચિત કરે છે કે ગ્રાહકો સાથેના ભ્રષ્ટાચાર અથવા ગેરવ્યવહાર શોધવાની અને સુધારો કરવાની પૂરતી સલામતીઓ સ્થાપિત કરેલા હોય.
- વિવાદોના નિવારણ માટે અને આવી ફરિયાદોને એક ઉચ્ચ સ્તરે સંબોધવામાં આવે અને નિકાલ કરવામાં આવે એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે નિયામક મંડળ દ્વારા મંજૂર કર્યા અનુસાર, કંપનીએ કંપનીની અંદર એક યોગ્ય ગ્રિવન્સ રિડ્રેસલ મિકેનિઝમ (જી.આર.એમ. (GRM)) સ્થાપિત કર્યું છે.
- પ્રાપ્ત કરેલી લોન સંબંધી માઇક્રોફાઇનાન્સનું ઋણ લેનારાઓની ફરિયાદોને સંભાળવા માટે દરેક ઝોનમાં એક વરિષ્ઠ અધિકારી નોડલ અધિકારી તરીકે કામ કરશે.
- આર.બી.આઈ. (RBI)ના માર્ગદર્શનો અનુસાર, (જી.આર.એમ. (GRM))ની પ્રક્રિયાને અમારી દરેક ઓફિસમાં સ્થાનિક ભાષામાં યોગ્ય રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવી છે, જેમાં કંપનીના ગ્રીવન્સ રિડ્રેસલ ઓફિસર (જી.આર.ઓ. (GRO)) અને આર.બી.આઈ. (RBI)ના રિજનલ ઓફિસના ઇન્ચાર્જ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો સમાવિષ્ટ છે.
- ગ્રિવન્સ રિડ્રેસલ મિકેનિઝમ (જી.આર.એમ. (GRM)) ઋણ લેનારાઓની ભરપાઇ સંબંધી મૂશ્કેલીઓને પણ ઓળખે છે, આવા ઋણ લેનારાઓ સાથે ચર્ચા કરે છે અને ઉપલબ્ધ સહાય વિષે તેમને જરૂરી માર્ગદર્શન પૂરું પાડે છે.
- કર્મચારીઓની તાલીમ ખાસ કરીને નીચેની બાબતો પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે -

- I. ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય આચરણ,
- II. પરિવારની આવક અને પરિવારના વર્તમાન દેવા સંબંધી જરૂરી પૂછપરછની પદ્ધતિઓ.
- III. દસ્તાવેજીકરણ અને લોનની રકમ વિતરિત કરવાની પ્રક્રિયા,
- IV. કઠોર પગલાઓ લીધા વિના અને નિર્દિષ્ટ પ્રક્રિયાઓ દ્વારા વસૂલાત,
- V. ઋણ લેનારાઓની ફરિયાદોની ઉચ્ચ અધિકારીઓને જાણ કરવી,
- VI. નીતિના આ દસ્તાવેજ અનુસાર નિયમનકારી બધા માર્ગદર્શનોનું પાલન.

- vકર્મચારીઓ માટેની વળતર પદ્ધતિઓ ફક્ત લોન આપ્યાની અને વસૂલાતના દરની સંખ્યાના બદલે સેવા અને ઋણ લેનારના સંતોષ પર વધુ ભાર આપે છે.
- vકંપની આર.બી.આઈ. (RBI)ના માર્ગદર્શનોના પાલનની જવાબદારી લે છે અને કંપનીની અંદર નિયુક્ત કરેલા લોકોના પાલન માટે જવાબદારી આપવાની અને તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે ઓડિટ અને મુદતી તપાસ સહિતની આંતરિક નિયંત્રણની પદ્ધતિઓ સ્થાપિત કરવા માટે જરૂરી એવી સંસ્થાકીય ગોઠવણો કરવામાં આવેલ છે.

નોંધણી કરેલી ઓફિસ

પ્લોટ નં. 1215/1401, ખંડાગીરી બારી, જયદેવ વાટિકાની સામે, PS/PO- ખંડાગીરી, ભુવનેશ્વર, ઓડિશા- 751030, ખોરધા, ભારત