

न्याय्य आचारसंहिता

अन्नपूर्णा फायनान्स प्रा. लि. मध्ये आम्ही, आमच्या सर्व ग्राहकांना न्याय्य, नैतिक आणि निःपक्षपाती पद्धतीने वागवतो. आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार, न्याय्य आचारसंहिता (FPC) संचालक मंडळाच्या बैठकीत त्यांच्यासमोर ठेवण्यात आली आणि त्यांच्याकडून मंजूर करण्यात आली. हीच आचारसंहिता प्रादेशिक भाषांमध्ये सर्व कार्यालयांमध्ये प्रदर्शित करण्यात आली आहे. न्याय्य 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 मंजूरीसाठी आवश्यक कागदपत्रे नमूद केलेली असतील.
- अर्जाची पावती आणि अर्ज निकाली काढण्यासाठी लागणारा वेळ कळवला जाईल.
- आयआरएसीपी (IRACP) नियमांबद्दल नुकत्याच आलेल्या आरबीआय(RBI)च्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार, कर्जाच्या परतफेडीसाठी असलेल्या नेमक्या तारखा, परतफेडीची वारंवारता, मुद्दल आणि व्याज यांचे विश्लेषण, थकबाकीची स्थिती निश्चित करण्यासाठी एसएमए/एनपीए (SMA / NPA) वर्गीकरणाच्या तारखांची उदाहरणे कर्जाच्या करारामध्ये आणि मंजुरी पत्रामध्ये कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत स्पष्टपणे नमूद केलेली असतील.
- आरबीआय(RBI)ने निश्चित केलेल्या नियमांनुसार कंपनी कुटुंबांना मायक्रो-फायनान्स संपार्श्विक विरहीत कर्जे पुरवते. येथे 'कुटुंब' म्हणजे एक एकक कुटुंब म्हणजे नवरा, बायको आणि त्यांची अविवाहित मुले.
- ग्राहकांच्या कुटुंबाच्या उत्पन्नाबद्दलची माहिती क्रेडिट इन्फॉर्मेशन (सीआयसीज - CICS) कंपन्यांना व्यवस्थित सादर कराव्याची 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 (संपार्श्विक विरहीत मायक्रो फायनान्स कर्जे तसेच इतर कोणत्याही प्रकारची संपार्श्विक असलेली कर्जे).
- सध्या असलेल्या सर्व कर्जांची परतफेड (मुद्दल आणि व्याज दोन्ही घटक यासह) तसेच सध्या विचाराधीन असलेले कर्ज ही सर्व कुटुंबाच्या मासिक खर्चाच्या 50% रकमेत समाविष्ट केलेली आहेत.
- कर्जाच्या हप्त्यामुळे कुटुंबाच्या मासिक खर्चाच्या 50% पेक्षा जास्त आऊटफ्लो असलेल्या कर्जांची मुदत पूर्ण होऊ दिली जाते. जेव्हा कमाल 50% चा निकष पूर्ण होतो तेव्हाच या कुटुंबांना अतिरिक्त कर्जे दिली जातात.
- जर एखाद्या कर्जदाराने त्याचे कर्ज खाते दुसऱ्या संस्थेकडे हस्तांतरित करण्याची विनंती सादर केली, तर कंपनी अशी विनंती मिळाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत त्याची संमती किंवा आक्षेप, जर असेल तर, दर्शवेल. असे कोणतेही हस्तांतरण लागू कायद्यांनुसार पारदर्शक कराराच्या अटींद्वारे नियंत्रित केले जाईल.
- 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 कर्जांना लागू असलेली इतर सर्व शुल्के.

- कंपनी १५ एप्रिल २०२४ रोजीच्या RBI परिपत्रकात "कर्ज आणि आगाऊ रक्कमेसाठी मुख्य तथ्य विधान (KFS)" वरील वेळोवेळी सुधारित निर्देशांचे पालन करत आहे.
- कंपनी कमी उत्पन्न असलेल्या कुटुंबांना सर्व प्रकारच्या कर्जासाठी कर्जाच्या किंमतीची तपशीलवार माहिती देणारी तथ्य पत्रक किंवा मुख्य तथ्य विधान (KFS) जारी करण्याची खात्री करते.
- 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 परतफेडीची 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 कार्डावरील सर्व एन्ट्रीज कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत असतील.
- viii. कर्मचाऱ्यांच्या प्रशिक्षणामध्ये कायद्याने आणि आंतरराष्ट्रीय अधिवेशनांद्वारे अनिवार्य केल्यानुसार, गैर-भेदभाव आणि अपंग व्यक्तींच्या हक्कांबद्दल संवेदनशीलता समाविष्ट आहे. कर्मचाऱ्यांना शारीरिक/दृष्टीदोष असलेल्या अर्जदारांना व्यावसायिक सुविधांचा लाभ घेण्यासाठी मदत करण्यासाठी प्रशिक्षित केले जाते. अशा अर्जदारांच्या तक्रारींचे निवारण विद्यमान यंत्रणेअंतर्गत सुनिश्चित केले जाते.

- कंपनी आरबीआय(RBI)च्या केवायसी (KYC) मार्गदर्शक तत्वांचे अनुपालन केल्याचे सुनिश्चित करते.
- कर्जदाराच्या आवश्यकतेनुसार मायक्रोफायनान्स कर्जाच्या परतफेडीच्या वारंवरतेच्याबाबतीत कंपनी लवचिकता देते.
- जर कर्जदारांनी परतफेड करण्याची पुरेशी क्षमता दाखवली असेल तरच क्रेडिट वाढवण्यासाठी आणि कर्जदारांवर कर्जाचे ओझे होण्याचा लक्षणीय धोका निर्माण होणार नाही हे सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनी योग्य पावले उचलेल.
- 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 पेमेंटसाठी वैध पोच पावत्या 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 एएफपीएल (AFPL) जबाबदार आहे आणि ती वेळेवर तक्रार निवारण करेल. हे कर्जाच्या करारातसुद्धा नमूद केलेले आहे.
- कर्जदाराबरोबर ठरवून निश्चित केलेल्या ठिकाणी / 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 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 अपमानास्पद भाषा
- II. कर्जदाराला सतत फोन करणे आणि/किंवा कर्जदाराला सकाळी 9:00 च्या आधी आणि संध्याकाळी 06:00 नंतर फोन करणे.
- III. कर्जदाराचे नातेवाईक, मित्रमैत्रिणी किंवा सहकाऱ्यांना छळणे.
- IV. कर्जदारांची नावे प्रकाशित करणे.
- V. कर्जदार किंवा कर्जदाराचे कुटुंब / मालमत्ता/ नावलौकिक यांना हानी पोचेल अशाप्रकारे हिंसेचा 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 किंवा विभागीय व्यवस्थापकाशी संपर्क साधू शकतात. कर्ज मंजुरीच्या वेळी अधिकाऱ्यांचे संपर्क क्रमांक कर्जदाराला दिले जातील.
- आचारसंहितेचे अनुपालन न केल्याच्या घटनांमध्ये फिल्ड कर्मचाऱ्यांना दंड आकारण्याची तरतूदसुद्धा आहे. संवेदनशील भागांमध्ये वसुलीसाठी केवळ कंपनीचे कर्मचारीच वापरले जातील आणि आऊटसोर्स केलेल्या वसुली एजंट्सचा वापर केला जाणार नाही.
- फिल्ड कर्मचाऱ्यांची आचारसंहिता आणि त्यांच्या नेमणुकीसाठीची व्यवस्था, प्रशिक्षण आणि पर्यवेक्षण यासाठी संचालक मंडळाचे मंजुरीप्राप्त धोरण आहे.
- आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार, न्याय्य आचारसंहितेच्या (जोडपत्र-I) पालनाचा वार्षिक आढावा कंपनीच्या संचालक मंडळाद्वारे घेतला जाईल.
- ग्राहकांशी संवाद साधताना 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 तक्रारींवर उपाययोजना केल्या आहेत हे सुनिश्चित करण्यासाठी आणि एका वरच्या पातळीवर निराकरण करण्यासाठी कंपनीने कंपनीमध्ये योग्य तक्रार निवारण प्रणाली (जीआरएम-GRM) तयार केली आहे.
- घेतलेल्या कर्जाच्या संदर्भात मायक्रोफायनान्स कर्जदारांच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी प्रत्येक विभागात एक ज्येष्ठ अधिकारी विभागीय अधिकारी म्हणून नेमला जाईल.
- आरबीआय(RBI)च्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार, जीआरएम (GRM) प्रणाली आमच्या प्रत्येक कार्यालयात स्थानिक भाषेत ठळकपणे प्रदर्शित करण्यात आली आहे, ज्यामध्ये कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे (जीआरओ - GRO) आणि आरबीआय(RBI)च्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकाऱ्याचे संपर्क तपशील आहेत.
- तक्रार निवारण प्रणालीमध्ये ज्या कर्जदारांना कर्जाची परतफेड करण्यात समस्या येत आहेत, तेसुद्धा लक्षात येतात, ही प्रणाली त्यांच्याशी संवाद साधते आणि उपलब्ध पर्यायांबद्दल त्यांना आवश्यक ते मार्गदर्शन करते.
- कर्मचाऱ्यांच्या प्रशिक्षणात विशेषतः या गोष्टींवर लक्ष केंद्रित केले जाते –
 - i. ग्राहकांशी योग्य वागणूक
 - ii. कुटुंबाचे उत्पन्न आणि सध्या असलेले कर्ज याबद्दल आवश्यक असलेल्या चौकशांची कार्यपद्धती
 - iii. कागदपत्रे आणि वितरण प्रक्रिया
 - iv. कठोर उपाय न योजता आणि निश्चित केलेल्या प्रक्रियेनुसार वसुली
 - v. कर्जदारांच्या तक्रारी वरिष्ठ अधिकाऱ्यांना कळवणे
 - vi. या धोरणाच्या डॉक्युमेंटनुसार, सर्व वैधानिक मार्गदर्शक तत्वांचे अनुपालन

- कर्मचाऱ्यांना दिल्या जाणाऱ्या मोबदल्याच्या पद्धती केवळ कर्जाची संख्या आणि वसुलीचे प्रमाण यावर भर न देता सेवेचे क्षेत्र आणि कर्जदारांचे समाधान यावर जास्त भर देतात.
- आरबीआय(RBI) मार्गदर्शक तत्वांच्या अनुपालनाची जबाबदारी कंपनी घेते आणि कंपनीतील निश्चित केलेल्या व्यक्तींना अनुपालनाची जबाबदारी देण्यासाठी आणि अनुपालन सुनिश्चित करण्यासाठी ऑडीट आणि ठराविक काळाने केल्या जाणाऱ्या तपासणीसह अंतर्गत नियंत्रणाच्या प्रणाली स्थापित करण्यासाठी संस्थेत आवश्यक व्यवस्था करण्यात आलेली आहे.

नोंदणीकृत कार्यालय

1215/1401, खंडगिरी बारी, जयदेव वाटिकेसमोर,

पीएस/पीओ- खंडगिरी, भुबनेश्वर, ओडिशा - 751030, खोर्था, भारत