ਅੰਨਪੂਰਨਾ ਫਾਇਨਾਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ

ANNAPURNA FINANCE
GROWING TOGETHER

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਅੰਨਪੂਰਨਾ ਫਾਇਨਾਂਸ ਪ੍ਰਾਈ. ਲਿਮ. (Annapurna Finance Pvt. Ltd.) ਵਿਖੇ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ, ਨੈਤਿਕ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਭੇਦਭਾਵ ਦੇ ਪੇਸ਼ ਆਉਂਦੇ ਹਾਂ। RBI ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (FPC) ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਅੱਗੇ ਇਸ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਅਤੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਸਥਾਨਿਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਇਹ ਪੇਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ

- ਉਧਾਰ ਕਰਤਾ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਿਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਂਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਜਾਣ।
- ਦਰਖਾਸਤ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਵੇ ਜਿਵੇਂ ਸਕੀਮ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਯੋਗਤਾ ਮਾਪਦੰਡ, ਮੁੜਭੁਗਤਾਨ ਪੀਰੀਅਡ ਰੇਂਜ, ਖਰਚੇ, ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਦਾ ਢਾਂਚਾ, ਅਨੁਸਰਨ ਦੇ ਮੁੱਖ ਹਾਲਾਤ, ਖਰਚੇ ਆਦਿ।
- ਦਰਖਾਸਤ ਵਿੱਚ ਮੁਆਇਨਾ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਰਸਾਏ ਜਾਣ।
- ਦਰਖਾਸਤ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਜਿਸਦੇ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਸਮੇਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
- IRACP ਨਿਯਮਾਂ ਉੱਤੇ RBI ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰਨ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮੁੜਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਨਿਯਮ ਬਕਾਇਆ ਮਿਤੀਆਂ, ਮੁੜਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਤੀਬਰਤਾ, ਮੂਲ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਮਿਆਨ ਵਖਰੇਵਾਂ, SMA/NPA ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਮਿਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਉਦਾਹਰਨਾਂ, ਸਪਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਕਿ ਓਵਰਡਿਊ ਸਟੇਟਸ ਦੀ ਗਣਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।
- RBI ਦੁਆਰਾ ਦਰਸਾਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕੰਪਨੀ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨਾਂਸ ਕੋਲੈਟਰਲ-ਮੁਕਤ ਵਿਆਜ ਘਰੇਲੂ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇੱਥੇ 'ਘਰੇਲੂ' ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਿ ਵਿਅਕਤੀ ਪਰਿਵਾਰਿਕ ਯੂਨਿਟ, ਯਾਨਿ ਪਤੀ, ਪਤਨੀ, ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਕੁਆਰੇ ਬੱਚੇ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਘਰੇਲੂ ਆਮਦਨੀ ਦੇ ਸਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (CICs) ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦਿਆਂ, ਕੰਪਨੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਘਰੇਲੂ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਆਉਟਫਲੋ ਇਸਦੀ ਕੁੱਲ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਘਰੇਲੂ ਆਮਦਨੀ ਦੇ 50% ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ।
- ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੀਆਂ ਜਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੀ ਗਣਨਾ ਕਰਦਿਆਂ, ਕੰਪਨੀ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੀ ਹੈ ਕਿ ਘਰ ਦੇ ਸਾਰੇ ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ੇ (ਕੋਲੈਟਰਲ-ਮੁਕਤ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨਾਂਸ ਨਾਲ ਦੇ ਨਾਲ ਹੋਰ ਕਿਸਮ ਦੇ ਕੋਲੈਟਰਲ ਕਰਜ਼ੇ) ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੀ ਹੈ।
- ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮੁੜਭੁਗਤਾਨ (ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਦੋਵੇਂ ਮੂਲ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਤੱਤ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ), ਨਾਲ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਜੋ ਧਿਆਨ ਅਧੀਨ ਹੈ, ਨੂੰ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਘਰੇਲੂ ਆਮਦਨੀ ਦੇ 50% ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਸ਼ਾਮਿਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
- ਆਉਟਫਲੋ ਵਾਲੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਘਰੇਲੂ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਆਮਦਨੀ ਦਾ 50% ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਘਰਾਂ ਦੇ ਵਾਧੂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਸਿਰਫ ਅਧਿਕਤਮ 50% ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ।
- ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਆਪਣੇ ਉਧਾਰ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸੰਸਥਾ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲ ਕਰਨ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸੇਗੀ। ਅਜਿਹਾ ਕੋਈ ਵੀ ਤਬਾਦਲਾ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨਾਂਸ ਕਰਜ਼ਾ ਕੀਮਤ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਦੁਆਰਾ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਹੋਵੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ, ਹੋਰ ਚੀਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਹੇਠਾਂ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੈ:

I. ਸੱਭ-ਸ਼ਾਮੂਲੀਅਤ ਵਿਆਜ ਦਰ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਣ ਲਈ ਇੱਕ ਵਧੀਆ-ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ/ਪਹੁੰਚ।
II. ਉਦੇਸ਼ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਹਰੇਕ ਹਿੱਸੇ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਭਾਗਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ, ਅਤੇ ਮਾਰਜਿਨ, ਆਦਿ ਦਾ ਵਰਣਨ।
III. ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਦਿੱਤੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਲਈ ਹਰੇਕ ਹਿੱਸੇ ਦੇ ਫੈਲਾਅ ਦੀ ਸੀਮਾ; ਅਤੇ
IV. ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਵਿਆਜ ਦਰ 'ਤੇ ਸੀਲਿੰਗ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਖਰਚੇ।

- ਕੰਪਨੀ 15 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2024 ਨੂੰ RBI ਦੇ ਸਰਕੂਲਰ ਵਿੱਚ "ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS)" ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਗਏ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰ ਰਹੀ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਘੱਟ ਆਮਦਨ ਵਾਲੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਨੂੰ ਹਰ ਕਿਸਮ ਦੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਲਾਗਤ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਇੱਕ ਤੱਥ ਸ਼ੀਟ ਜਾਂ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS) ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ, ਅਧਿਕਤਮ ਅਤੇ ਔਸਤ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਸਾਹਿਤ (ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਤਾਬਚੇ/ਪੰਫਲੇਟ) ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਵੇਰਵੇ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਕਾਰਡ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

I. ਜਾਣਕਾਰੀ ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੀ ਸਹੀ ਪਛਾਣ ਕਰਦੀ ਹੈ।
II. ਕੀਮਤ 'ਤੇ ਸਧਾਰਨ ਤੱਥਸ਼ੀਟ।
III. ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਹਨ।
IV. ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਦੀ ਸ਼ਾਖਾ ਦੁਆਰਾ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਅੰਤਮ ਡਿਸਚਾਰਜ।
V. ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਸਮੇਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ।
VI. ਗੈਰ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ, ਜੋ ਸਿਰਫ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੀ ਪੂਰੀ ਲਿਖਤੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਹਨ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਉਤਪਾਦ ਲਈ ਫੀਸ ਬਣਤਰ।
VII. ਕਰਜ਼ਾ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਸਾਰੀਆਂ ਐਂਟਰੀਆਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।
VIII. ਸਟਾਫ ਸਿਖਲਾਈ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸੰਮੇਲਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਭੇਦਭਾਵ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲਤਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਹੀਣ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮੌਜੂਦਾ ਵਿਧੀਆਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

- ਕੰਪਨੀ RBI ਦੇ KYC ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨਾਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਉੱਤੇ ਮੁੜਭੁਗਤਾਨ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਲਚਕਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਉਪਯੁਕਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਿਰਫ ਤਾਂ ਵਧਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੇ ਮੁੜਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਸਹੀ ਯੋਗਤਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਵਾਧੂ-ਕਰਜ਼ੇ ਹੇਠ ਹੋਣ ਦੇ ਸੰਭਾਵੀ ਖਤਰੇ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਪਾਉਣਗੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਪਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਤੱਥਸ਼ੀਟ ਵਿੱਚ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨਾਂਸ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਉੱਤੇ ਲਗਾਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਫੀਸਾਂ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਤੋਂ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਫੀਸ ਨਹੀਂ ਲਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਤੱਥਸ਼ੀਟ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿਕਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਬਦਲਾਅ ਜਾਂ ਹੋਰ ਬਦਲਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਹ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ ਉਸ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹਨ।
- ਕੰਪਨੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਸਾਰੇ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਲਈ ਵੈਧ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ।
- ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ 'ਤੇ ਕੋਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨਾਂਸ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸਕਿਉਰਿਟੀ/ ਮਾਰਜਿਨ ਇਕੱਠਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ।
- AFPL ਆਪਣੀ ਸਬੰਧਿਤ ਬ੍ਰਾਂਚ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੇ ਗੈਰ-ਉਪਯੁਕਤ ਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਜਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਦਿੱਕਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਵੀ ਇਸ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਹੈ।
- ਕਿਰਵਰੀ ਮਨੋਨੀਤ / ਕੇਂਦਰੀ ਮਨੋਨੀਤ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਆਪਸੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤੈਅ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਸਿਰਫ ਤਾਂ ਹੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ ਜਾਂ ਕੰਮ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੋ ਜਾਂ ਦੋ ਤੋਂ ਵੱਧ ਲਗਾਤਾਰ ਮੌਕਿਆਂ 'ਤੇ ਕੇਂਦਰੀ ਮਨੋਨੀਤ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ।
- ਰਿਕਵਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਲਤ ਢੰਗ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ, ਜੋ ਹੇਠਾਂ ਦਰਸਾਏ ਹਨ ਜੋ ਆਮ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਮਝ ਦੀ ਸੀਮਾ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਹੋਵੇ:

I. ਧਮਕੀ ਜਾਂ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ
II. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਕਾਲ ਕਰਨਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਵੇਰੇ 9:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਾਲ ਕਰਨਾ।
III. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ, ਦੋਸਤਾਂ ਜਾਂ ਸਹਿ-ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ
IV. ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ
V. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰ/ ਸੰਪੱਤੀ/ ਸਾਖ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਹਿੰਸਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਜਾਂ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਧਮਕੀ ਦੇਣਾ
VI. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਹੱਦ ਜਾਂ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨਾ

- ਰਿਕਵਰੀ ਅਤੇ ਸਟਾਫ ਦੇ ਵਿਵਹਾਰਿਕ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੇ ਸਬੰਧੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਕੇਸ ਵਿੱਚ, ਉਹ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਜਾਂ ਜ਼ੋਨਲ ਮੈਨੇਜਰ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹੈ। ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦਾ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਜੁਰਮਾਨਿਆਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਾਰੀ ਵੀ ਹੈ ਜੋ ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਉੱਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਜੇ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੇ ਉਹ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ। ਸਿਰਫ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਹੀ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਇਲਾਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾਣ ਅਤੇ ਕੋਈ ਆਉਟਸੋਰਸ ਕੀਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਨਹੀਂ।
- ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਫੀਲਡ ਸਟਾਫੀ ਦੁਆਰਾ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ, ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਲਈ ਸਿਸਟਮ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਹੈ।
- RBI ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (ਅੰਤਿਕਾ-1) ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਉੱਤੇ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਉੱਚੇ ਨੈਤਿਕ ਮਿਆਰਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਪਯੁਕਤ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੀਤੀਆਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਭ੍ਰਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਜਾਂ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਨੂੰ ਪਹਿਚਾਣਨ ਅਤੇ ਸਹੀ ਕਰਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹਨ।
- ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਢੁੱਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਵਿਧੀ (GRM) ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਝਗੜਿਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਉੱਚ ਪੱਧਰ ਉੱਤੇ ਹੱਲ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਹਰੇਕ ਜ਼ੋਨ ਵਿੱਚ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਵਜੋਂ ਇੱਕ ਸੀਨੀਅਰ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਹਾਸਿਲ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਸਬੰਧੀ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨਾਂਸ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਹਨ।
- GRM ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, RBI ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ, ਸਥਾਨਿਕ ਸੂਬਾਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਆਪਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰ (GRO) ਅਤੇ RBI ਦੇ ਸਥਾਨਿਕ ਦਫਤਰ ਦੇ ਅਫਸਰ ਇੰਨ-ਚਾਰਜ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਵਿਧੀ ਉਹਨਾਂ ਕਰਜ਼ਾਦਾਰਾਂ ਦੀ ਪਹਿਚਾਣ ਵੀ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਮੁੜਭੁਗਤਾਨ-ਸਬੰਧਿਤ ਮੁਸ਼ਕਿਲਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ, ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਸ੍ਰੋਤ ਬਾਰੇ ਉਪਯੁਕਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ।
- ਸਟਾਫ ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ ਦਾ ਮੁੱਖ ਕੇਂਦਰ- ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਢੁੱਕਵੇਂ ਵਿਵਹਾਰ ਉੱਤੇ ਹੈ।

I. ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਢੁਕਵਾਂ ਵਿਵਹਾਰ,
II. ਘਰੇਲੂ ਆਮਦਨੀ ਅਤੇ ਘਰ ਉੱਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਬੰਧੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਦੇ ਢੰਗ।
III. ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ ਵਿਤਰਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ,
IV. ਬਿਨਾਂ ਗਲਤ ਢੰਗਾਂ ਦੇ ਅਤੇ ਖਾਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਰਾਹੀਂ ਰਿਕਵਰੀ,
V. ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਉੱਚ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨਾ,
VI. ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਨੁਸਾਰ ਸਾਰੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਅਨੁਸਰਨ।

- ਸਟਾਫ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਢੰਗ ਸੇਵਾ ਦੇ ਖੇਤਰਾਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਉੱਤੇ ਵੱਧ ਧਿਆਨ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਬਜਾਏ ਕਿ ਸਿਰਫ ਹਾਸਿਲ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਦੀ ਦਰ ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਉੱਤੇ ਧਿਆਨ ਦੇਣਾ।
- ਕੰਪਨੀ RBI ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਰਨ ਦੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦਰਮਿਆਨ ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਅਨੁਸਰਨ ਲਈ ਜਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਨ ਲਈ ਲਾਜ਼ਮੀ ਸੰਸਥਾਗਤ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਲਈ ਅਤੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਕੰਟਰੋਲ ਦੇ ਸਿਸਟਮ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਨ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਆਡਿਟ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਮੇਂ ਅਨੁਸਾਰ ਜਾਂਚ ਦੀ ਜਿੰਮੇਵਾਰੀ ਲੈਂਦੀ ਹੈ।

ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫਤਰ
ਪਲਾਟ ਨੰ. 1215/1401, ਖੰਡਾਗਿਰੀ ਬਾਰੀ, ਜੈਦੇਵ ਵਾਟੀਕਾ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ,
PS/PO- ਕੰਡਾਗਿਰੀ, ਭੁਵਨੇਸ਼ਵਰ, ਓੜੀਸਾ- 751030, ਖੋਰਧਾ, ਭਾਰਤ