అన్నపూర్ణ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

ANNAPURNA FINANCE
GROWING TOGETHER

నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి

అన్నపూర్ణ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (Annapurna Finance Private Limited) వద్ద మేం మా ఖాతాదారులందరితో న్యాయబద్ధంగా, నైతికంగా మరియు నిష్పక్షపాతంగా వ్యవహరిస్తాము. RBI మార్గదర్శకాల ప్రకారం నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి (FPC)ను బోర్డు సమావేశంలో ప్రవేశపెట్టబడింది మరియు తదుపరి ఆమోదించబడింది, దీనిని అన్ని కార్యాలయాలలో ప్రాంతీయ భాషలో ప్రదర్శించబడుతుంది. నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి వీటిని వివరిస్తుంది:

- ఋణగ్రహీతతో అన్ని సంభాషణలు ప్రాంతీయ భాషలో లేదా ఋణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో చేయాలి.
- పథకం వివరాలు, అర్హత ప్రమాణాలు, తిరిగి చెల్లించే వ్యవధి, ఛార్జీలు మరియు వడ్డీ రేటు, సమ్మతి యొక్క కీలక షరతులు, ఆకస్మిక పరిస్థితులు వంటి ఋణగ్రహీత వడ్డీని ప్రభావితం చేసే మొత్తం సమాచారాన్ని అప్లికేషన్లో ఉండాలి.
- అప్లికేషన్లో అప్రైజల్కు అవసరమైన డాక్యుమెంట్లను పేర్కొనాలి.
- బట్వాడా సమయంతో దరఖాస్తుకు అందుకున్నట్లుగా సమాచారం ఇవ్వాలి.
- ఖచ్చితమైన గడువు తేదీలు, తిరిగి చెల్లించే తరచుదనం, అసలు మరియు వడ్డీ మధ్య విభజన, SMA/NPA వర్గీకరణ తేదీల ఉదాహరణలు, గడువు ముగిసిన స్థితిని లెక్కించడానికి ఋణ ఒప్పందంలో మరియు గడువు లేఖలో ఋణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో స్పష్టంగా పేర్కొనాలి.
- RBI నిర్దేశించిన నిబంధనల ప్రకారం కంపెనీ గృహాలకు పూచీకత్తు లేని ఋణాలను మైక్రోఫైనాన్స్ అందిస్తుంది. ఇక్కడ గృహం అంటే ఒక వ్యక్తిగత కుటుంబ యూనిట్, అనగా, భర్త, భార్య, వెళ్లికాని పిల్లలు.
- ఖాతాదారుల కుటుంబ ఆదాయానికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీలకు (CIC) సమర్పించాలి.
- ఋణ మంజూరులను పరిగణనలోకి తీసుకునేటప్పుడు, ఒక కుటుంబం యొక్క నెలవారీ ఋణ చెల్లింపు మొత్తం నెలవారీ కుటుంబ ఆదాయంలో 50% మించకుండా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
- నెలవారీ ఋణం తిరిగి చెల్లించే బాధ్యతలను లెక్కించేటప్పుడు, కంపెనీ అన్ని బకాయి ఉన్న ఋణాలను (పూచీకత్తు లేని మైక్రోఫైనాన్స్ ఋణాలు అలాగే ఏదైనా ఇతర రకాలైన పూచీకత్తు ఋణాలు) పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది.
- అన్ని ప్రస్తుత ఋణాలపై చెల్లింపులు (అసలు మరియు వడ్డీ భాగాలు రెండింటితో సహా), అలాగే పరిశీలనలో ఉన్న ఋణాలు, నెలవారీ కుటుంబ ఆదాయంలో 50% పరిమితం చేయబడిన ప్రవాహాలలో చేర్చబడతాయి.
- ఋణ చెల్లింపుల కారణంగా కుటుంబ నెలవారీ ఆదాయంలో 50% కంటే ఎక్కువ అవుట్ ఫ్లో ఉన్న ప్రస్తుత ఋణాలు మెచ్యూరిటీకి అనుమతించబడతాయి. ఈ కుటుంబాలకు అవసరమైన గరిష్టంగా 50% పూర్తి చేసినప్పుడు మాత్రమే అదనపు ఋణాలు మంజూరు చేయబడతాయి.
- ఒక ఋణగ్రహీత తన ఋణ ఖాతాను మరొక సంస్థకు బదిలీ చేయమని అభ్యర్థనను సమర్పించినట్లయితే, అటువంటి అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు కంపెనీ తన సమ్మతి లేదా అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే తెలియజేస్తుంది. అటువంటి ఏదైనా బదిలీ వర్తించే చట్టాలకు అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పందం యొక్క నిబంధనల ద్వారా నిర్వహించబడుతుంది.
- డైరెక్టర్ల బోర్డు అంగీకరించిన మైక్రోఫైనాన్స్ ఋణ ధరల విధానాన్ని కంపెనీ అనుసరిస్తుంది, ఇందులో ఇతర విషయాలతో పాటు, ఈ క్రిందివి ఉంటాయి:

I. సమగ్ర వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడానికి బాగా డాక్యుమెంట్ చేసిన వడ్డీ రేటు నమూనా / విధానం.
II. ఆబ్జెక్టివ్ పారామీటర్ల ఆధారంగా ప్రతి కాంపోనెంట్ పరిమాణం ఆధారంగా ఫండ్స్ కాస్ట్, రిస్క్ ప్రీమియం, మార్జిన్ వంటి వడ్డీ రేటులోని అంశాలను వివరించడం.
III. నిర్దిష్ట కేటగిరీ ఋణగ్రహీతలకు ప్రతి కాంపోనెంట్ వ్యాప్తి పరిధి; మరియు.
IV. మైక్రోఫైనాన్స్ ఋణాలకు వర్తించే వడ్డీ రేటు, ఇతర ఛార్జీలపై సీలింగ్.

- కంపెనీ కాలానుగుణంగా సవరించబడిన "ఋణాలు & అడ్వాన్సుల కోసం కీలక వాస్తవాల ప్రకటన (KFS)"పై ఏప్రిల్ 15, 2024 నాటి RBI సర్క్యులర్లో ఉన్న సూచనలను పాటిస్తోంది.
- తక్కువ-ఆదాయ గృహాలకు అన్ని రకాల ఋణాల కోసం ఋణాల ధరలను వివరించే ఫ్యాక్ట్‌షీట్ లేదా కీలక వాస్తవాల ప్రకటన (KFS) జారీ చేయబడుతుందని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
- మైక్రోఫైనాన్స్ ఋణాలపై వసూలు చేసే కనీస, గరిష్ట మరియు సగటు వడ్డీ రేట్లను కంపెనీ తన అన్ని కార్యాలయాల్లో, సాహిత్యంలో ప్రదర్శిస్తుంది (సమాచార బుక్లెట్లు/కరపత్రాలు) మరియు దాని వెబ్ సైట్లో వివరాలను ప్రదర్శిస్తుంది.
- ఋణగ్రహీతకు కంపెనీ ఒక ఋణ కార్డును అందిస్తుంది, దీనిలో ఈ క్రిందివి ఉంటాయి:

I. ఋణగ్రహీతను సముచితంగా గుర్తించే సమాచారం.
II. ధరలపై సరళీకృత ఫ్యాక్ట్ షీట్.
III. ఋణానికి సంబంధించిన అన్ని ఇతర నియమనిబంధనలు.
IV. బ్రాంచీ ద్వారా అందుకున్న అన్ని తిరిగి చెల్లింపులకు ధృవీకరణ మరియు తుది డిశ్చార్జ్.
V. నోడల్ అధికారి పేరు, సంప్రదించు నెంబరుతో సహా ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ వివరాలు.
VI. ఋణ గ్రహీత పూర్తి రాతపూర్వక సమ్మతితో మాత్రమే నాన్-క్రెడిట్ ఉత్పత్తుల జారీ. మరియు అటువంటి ఉత్పత్తికి రుసుం నిర్మాణం.
VII. లోన్ కార్డులోని అన్ని ఎంట్రీలు ఋణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి.
VIII. చట్టం మరియు అంతర్జాతీయ సమావేశాల ప్రకారం, వైకల్యాలున్న వ్యక్తుల వివక్షత మరియు హక్కుల గురించి అవగాహన కల్పించడం సిబ్బంది శిక్షణలో ఉంటుంది. శారీరక/దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు వృత్తిపరమైన సౌకర్యాలు పొందడంలో సహాయం చేయడానికి సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది. అటువంటి దరఖాస్తుదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారం ఇప్పటికే ఉన్న విధానాల ద్వారా నిర్ధారించబడుతుంది.

- RBI యొక్క KYC మార్గదర్శకాలను పాటించేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
- ఋణగ్రహీత అవసరాన్ని బట్టి మైక్రోఫైనాన్స్ ఋణాలను తిరిగి చెల్లించే వెసులుబాటును కంపెనీ కల్పిస్తుంది.
- ఋణగ్రహీతలు తిరిగి చెల్లించే తగిన సామర్థ్యాన్ని ప్రదర్శించినప్పుడు మరియు ఋణాలు ఋణగ్రహీతలను అధిక ఋణభారం యొక్క గణనీయమైన ప్రమాదాన్ని కలిగించనప్పుడు మాత్రమే ఋణాన్ని పొడిగించడానికి కంపెనీ సహేతుకమైన చర్యలు తీసుకుంటుంది.
- మైక్రోఫైనాన్స్ ఋణగ్రహీత నుంచి వసూలు చేసే అన్ని రుసుములను కంపెనీ ఫ్యాక్ట్ షీట్లో స్పష్టంగా వెల్లడిస్తుంది. ఫ్యాక్ట్ షీట్లో ప్రత్యేకంగా పేర్కొనని ఏదైనా రుసుమును కంపెనీ మైక్రోఫైనాన్స్ ఋణగ్రహీతల నుంచి వసూలు చేయదు.
- వడ్డీ రేటులో ఏవైనా మార్పులు లేదా మరేదైనా ఇతర మార్పు గురించి కంపెనీ ఋణగ్రహీతకు ముందుగానే తెలియజేయాలి మరియు ఈ మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమల్లోకి వస్తాయి. అందుకున్న అన్ని చెల్లింపులకు చెల్లుబాటు అయ్యే అంగీకార రశీదులను అందించేలా కంపెనీ చూస్తుంది.
- ముందస్తు చెల్లింపు లేదా ఆలస్యంగా చెల్లింపుపై ఎటువంటి జరిమానా విధించబడదు మరియు మైక్రోఫైనాన్స్ ఋణం కోసం ఋణగ్రహీత నుండి సెక్యూరిటీ డిపాజిట్ / మార్జిన్ వసూలు చేయబడదు.
- AFPL తన సంబంధిత బ్రాంచ్ ద్వారా తన ఉద్యోగి యొక్క అనుచిత ప్రవర్తనకు బాధ్యత వహిస్తుంది మరియు సకాలంలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని అందిస్తుంది. ఈ విషయాన్ని ఋణ ఒప్పందంలో కూడా పేర్కొనబడుతుంది.
- రికవరీ అనేది ఋణగ్రహీతతో పరస్పరం నిర్ణయించబడిన/సెంట్రల్ నిర్ధారిత ప్రదేశంలో జరుగుతుంది. ఫీల్డ్ సిబ్బంది ఘటనా స్థలంలో రికవరీ చేయడానికి మాత్రమే అనుమతించబడతారు.
- ఋణగ్రహీత రెండు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ వరుస సందర్భాల్లో కేంద్ర నిర్దేశిత ప్రదేశంలో హాజరు కానట్లయితే మాత్రమే ఋణగ్రహీత యొక్క నివాసం లేదా పని ప్రాంతానికి వెళ్లేందుకు ఫీల్డ్ సిబ్బంది అనుమతించబడతారు.
- అధికారి రికవరీ కోసం ఎటువంటి కఠినమైన పద్ధతిని అవలంబించరాదు, ఇది సాధారణ అనువర్తనం మరియు అవగాహనను పరిమితం కాకుండా ఈ క్రింది విధంగా వివరించబడింది:

I. బెదిరింపు లేదా అసభ్యకరమైన భాషను ఉపయోగించడం
II. నిరంతరం కాల్ చేయడం మరియు/లేదా ఉదయం 9:00 గంటలకు ముందు మరియు సాయంత్రం 6:00 గంటల తర్వాత ఋణగ్రహీతకు కాల్ చేయడం.
III. ఋణగ్రహీత యొక్క బంధువులు, స్నేహితులు లేదా సహోద్యోగులను వేధించడం
IV. ఋణగ్రహీతల పేర్లను ప్రచురించడం
V. ఋణగ్రహీత లేదా ఋణగ్రహీత కుటుంబం/ ఆస్తులు/ ప్రతిష్ఠకు హాని కలిగించడానికి హింస లేదా ఇతర సారూప్య మార్గాలను ఉపయోగించడం లేదా బెదిరించడం
VI. ఋణ పరిధి లేదా తిరిగి చెల్లించకపోవడం వల్ల కలిగే పరిణామాల గురించి ఋణగ్రహీతను తప్పుదోవ పట్టించడం

- రికవరీ మరియు సిబ్బంది ప్రవర్తనా సమస్యలకు సంబంధించి ఋణగ్రహీతకు ఏవైనా ఫిర్యాదులు ఉన్నట్లయితే, అతడు/ఆమె పరిష్కారం కొరకు బ్రాంచ్ మేనేజర్ లేదా జోనల్ మేనేజర్ని సంప్రదించవచ్చు.
- ఋణం మంజూరు చేసే సమయంలో ఋణ గ్రహీతకు అధికారుల సంప్రదింపు నంబర్ ఇస్తారు.
- ప్రవర్తనా నియమావళిని పాటించని సందర్భాల్లో క్షేత్రస్థాయి సిబ్బందికి జరిమానాలు విధించే వెసులుబాటు కూడా ఉంది.
- సున్నితమైన ప్రాంతాల్లో రికవరీ కొరకు అవుట్సోర్సింగ్ ఉద్యోగాలు కాకుండా కంపెనీ ఉద్యోగులను మాత్రమే ఉపయోగిస్తారు.
- ఫీల్డ్ స్టాఫ్ మరియు సిస్టమ్లు వారి రిక్రూట్ మెంట్, ట్రైనింగ్ మరియు పర్యవేక్షణ కొరకు ప్రవర్తనా నియమావళికి సంబంధించి కంపెనీ ఆమోదించిన పాలసీని బోర్డు ఆమోదించింది.
- RBI మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి (అనుబంధం-1)కు కట్టుబడి ఉండటంపై కంపెనీ బోర్డు ఏటా సమీక్షిస్తుంది.
- ఖాతాదారులను సంప్రదించేటప్పుడు కంపెనీ అధిక నైతిక ప్రమాణాలకు కట్టుబడి ఉంటుంది మరియు అవినీతిని లేదా క్లయింట్ల పట్ల దురుసుగా ప్రవర్తించడాన్ని గుర్తించడానికి మరియు సరిదిద్దడానికి తగిన రక్షణలు ఉన్నాయని ధృవీకరిస్తుంది వివాదాలను పరిష్కరించడానికి మరియు అటువంటి ఫిర్యాదులను ఒక ఉన్నత స్థాయిలో పరిష్కరించడానికి మరియు పరిష్కరించడానికి డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదించిన విధంగా కంపెనీ సంస్థలో తగిన క్లేశ నివృత్తి యంత్రాంగాన్ని (GRM)ని కంపెనీ ఏర్పాటు చేసింది.
- తీసుకున్న ఋణాలకు సంబంధించి మైక్రోఫైనాన్స్ ఋణగ్రహీతల ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి ప్రతి జోన్ ఒక సీనియర్ అధికారిని నోడల్ అధికారిగా నియమిస్తుంది.
- RBI మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, CRM ప్రక్రియ మా ప్రతి కార్యాలయంలో స్థానిక ప్రాంతీయ భాషలో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడుతుంది, ఇందులో కంపెనీ యొక్క గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ (GRO) మరియు RBI ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క ఆఫీసర్-ఇన్-ఛార్జ్ సంప్రదింపు వివరాలు ఉంటాయి.
- గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం కూడా తిరిగి చెల్లింపు సంబంధిత ఇబ్బందులను ఎదుర్కొంటున్న ఋణగ్రహీతలను గుర్తిస్తుంది, అటువంటి ఋణగ్రహీతలతో నిమగ్నమవుతుంది మరియు అందుబాటులో ఉన్న సహాయం గురించి వారికి అవసరమైన మార్గదర్శకత్వాన్ని అందిస్తుంది.
- సిబ్బందికి వీటిపై శిక్షణ ఇవ్వడంపై ప్రత్యేకంగా దృష్టి సారిస్తారు-

I. ఖాతాదారుల పట్ల సముచిత ప్రవర్తన
II. ఇంటి ఆదాయం, ప్రస్తుతం ఉన్న అప్పులకు సంబంధించి అవసరమైన విచారణ పద్ధతులు.
III. డాక్యుమెంటేషన్ మరియు పంపిణీ ప్రక్రియ
IV. కఠినమైన చర్యలు లేకుండా, నిర్దిష్ట ప్రక్రియల ద్వారా రికవరీ.
V. ఋణగ్రహీతల సమస్యలను ఉన్నతాధికారులకు నివేదించాలి.
VI. ఈ పాలసీ డాక్యుమెంట్ ప్రకారం అన్ని రెగ్యులేటరీ మార్గదర్శకాలను పాటించాలి.

- సిబ్బందికి ప్రతిఫల పద్ధతులు కేవలం సేకరించిన ఋణాల సంఖ్య మరియు రికవరీ రేటు కంటే సర్వీస్ మరియు ఋణగ్రహీత సంతృప్తి అంశాలకు ఎక్కువ ప్రాధాన్యత ఇస్తుంది.
- RBI మార్గదర్శకాలను పాటించే బాధ్యతను కంపెనీ తీసుకుంటుంది మరియు కంపెనీలోని నిర్దేశిత వ్యక్తులకు సమ్మతి బాధ్యతను అప్పగించడానికి అవసరమైన సంస్థాగత ఏర్పాట్లు చేయబడ్డాయి, దానిని ధృవీకరించడానికి ఆడిట్ మరియు క్రమానుగత తనిఖీతో సహా అంతర్గత నియంత్రణ వ్యవస్థలను ఏర్పాటు చేయబడ్డాయి.

రిజిస్టర్డ్ ఆఫీస్
ప్లాట్ నెంబర్. 1215/1401, ఖండగిరి బారి, జయదేవ్ వాటికా ముందు, పిఎస్/పివో- ఖండగిరి, భువనేశ్వర్- 751030, ఖోర్ధా, ఒడిషా