અન્નપૂર્ણા ફાઇનાન્સ (પ્રા.) લિ.

ANNAPURNA FINANCE
GROWING TOGETHER

સોના અને ચાંદીને ગીરવે મુકવા સામે ધિરાણ

કંપની RBI નિર્દેશ નંબર RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26 ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ – જવાબદાર વ્યવસાય આચરણ) નિર્દેશો, ૨૦૨૫ નવેમ્બર ૨૮, ૨૦૨૫ માં 'સોના અને ચાંદીની ગીરવી સામે ધિરાણ' પર ઉલ્લેખિત સૂચનાઓનું પાલન કરી રહી છે જે સમય સમય પર સુધારેલ છે.

- ☑ **કંપની તેની વેબસાઇટ પર પાત્ર ગીરવેની સોના અને ચાંદીની સામગ્રીના ચોખ્ખા વજનના નિર્ધારણ માટે અપનાવેલી પદ્ધતિ અને એલટીવી રેશિયોના નિર્ધારણ માટે પાત્ર ગીરવેની સોના અને ચાંદીની સામગ્રીનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે ઉપયોગમાં લેવાતી કિંમત પ્રદર્શિત કરશે.**
- ☑ **લોન કરારમાં સુરક્ષા તરીકે લેવામાં આવેલ પાત્ર ગીરવેનું વર્ણન, આવી ગીરવેનું મૂલ્ય, હરાજી પ્રક્રિયાની વિગતો અને પાત્ર ગીરવેની હરાજી તરફ દોરી જતા સંજોગો, હરાજી પહેલાં નોટિસ સમયગાળો, ગીરવે મુક્ત કરવા માટેની સમયમર્યાદા, જો કોઈ વધારાની રકમ હોય તો તેની પરત આવરી લેવામાં આવશે.**
- ☑ **ઉધારકર્તાઓ દ્વારા ચૂકવવાપાત્ર તમામ શુલ્ક, જેમાં પરખ, હરાજી વગેરે સંબંધિત શુલ્કનો સમાવેશ થાય છે, તે લોન કરાર અને કેએફએસ માં સ્પષ્ટપણે સમાવિષ્ટ કરવામાં આવશે.**
- ☑ **પાત્ર ગીરવે સ્વીકારતી વખતે કંપનીના લેટરહેડ પર ડુપ્લિકેટમાં પ્રમાણપત્ર અથવા ઈ-પ્રમાણપત્ર તૈયાર કરવામાં આવશે.**
- ☑ **કંપની લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી અથવા પતાવટ પર તે જ દિવસે પરંતુ કોઈપણ સંજોગોમાં વધુમાં વધુ સાત કાર્યકારી દિવસોના સમયગાળામાં ગીરવે મૂકેલી ગીરવે પરત અથવા મુક્ત કરશે.**
- ☑ **કંપની ઓછામાં ઓછા એક પ્રાદેશિક અને એક રાષ્ટ્રીય દૈનિક અખબારમાં જાહેરાતો આપીને જનતા માટે હરાજીની જાહેરાત સહિત પારદર્શક હરાજી પ્રક્રિયા અમલમાં મૂકશે.**
- ☑ **લોનના કાર્યકાળ દરમિયાન કંપની દ્વારા ગીરવે મૂકેલી ગીરવેને કોઈ નુકસાન થાય તો, સમારકામનો ખર્ચ કંપની દ્વારા વહન કરવામાં આવશે.**
- ☑ **જો સોના અને ચાંદીની ગીરવે સંપૂર્ણ ચુકવણીની તારીખથી ૨ વર્ષથી વધુ સમય સુધી દાવો ન કરાયેલ રહે તો તેને દાવો ન કરાયેલ ગીરવે તરીકે ગણવામાં આવશે અને તેના માટે અર્ધવાર્ષિક અંતરાલે સમીક્ષા માટે બોર્ડની ગ્રાહક સેવા સમિતિ સમક્ષ અહેવાલ રજૂ કરવામાં આવશે.**

રજીસ્ટર કરાયેલ સરનામું
પ્લોટ નંબર ૧૨૧૫/૧૪૦૧, ખંડાગિરી બારી, જયદેવ વાટિકાની સામે
પીએસ/પીઓ- ખંડગિરી, ભુવનેશ્વર, ઓડિશા- ૭૫૧૦૩૦, ખોરધા, ભારત

અન્નપૂર્ણા ફાઇનાન્સ (પ્રા.) લિ.

ANNAPURNA FINANCE
GROWING TOGETHER

માઇક્રોફાઇનાન્સ ઉધાર લેનારાઓને ધિરાણ માટે ન્યાયી વ્યવહાર સંહિતા

અમે અન્નપૂર્ણા ફાઇનાન્સ પ્રા. લિ. ખાતે અમારા તમામ ગ્રાહકોને ન્યાયી, નૈતિક અને નિષ્પક્ષ રીતે વર્તન કરીએ છીએ. આરબીઆઇ માર્ગદર્શિકા અનુસાર ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (એફપીસી) બોર્ડની બેઠકમાં રજૂ કરવામાં આવ્યો છે અને તેથી મંજૂર કરવામાં આવ્યો છે, તે જ તમામ કચેરીઓમાં સ્થાનિક ભાષામાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવ્યો છે. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ નિર્ધારિત કરે છે કે

- ☑ ઉધારકર્તા સાથેનો તમામ સંચાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધારકર્તા દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં કરવાનો રહેશે.
- ☑ અરજીમાં ઉધારકર્તાના હિતને અસર કરતી તમામ માહિતી જેવી કે યોજનાની વિગતો, પાત્રતાના માપદંડો, ચુકવણીની અવધિની શ્રેણી, શુલ્ક અને વ્યાજ દરની રચના, પાલનની મુખ્ય શરતો, આકસ્મિકતાઓ વગેરેનો સમાવેશ થવો જોઈએ.
- ☑ અરજીમાં મૂલ્યાંકન માટે જરૂરી દસ્તાવેજોનો ઉલ્લેખ કરવો જોઈએ.
- ☑ નિકાલ કરવાના સમય સાથે અરજીની પાવતી આપવાની રહેશે.
- ☑ આઈઆરએસીપી ધોરણો પરના તાજેતરના આરબીઆઇ માર્ગદર્શિકા અનુસાર, લોનની ચુકવણીની ચોક્કસ નિયત તારીખો, ચુકવણીની આવૃત્તિ, મૂળ અને વ્યાજ વચ્ચેનું વિભાજન, એસએમએ/એનપીએ વર્ગીકરણ તારીખોના ઉદાહરણો, બાકી સ્થિતિની ગણતરી કરવા માટે લોન કરાર અને મંજૂરી પત્રમાં ઉધારકર્તા દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખિત કરવા જોઈએ.
- ☑ કંપની આરબીઆઇ દ્વારા નિર્ધારિત ધોરણો અનુસાર પરિવારોને માઇક્રોફાઇનાન્સ જામીન-મુક્ત લોન પ્રદાન કરે છે. અહીં 'પરિવાર' એટલે એક વ્યક્તિગત કુટુંબ એકમ, એટલે કે પતિ, પત્ની અને તેમના અપરિણીત બાળકો.
- ☑ ગ્રાહકોની ઘરગથ્થુ આવક સંબંધિત માહિતી ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઓ (સીઆઈસીએસ) ને યોગ્ય રીતે સબમિટ કરવાની રહેશે.
- ☑ લોન મંજૂરીઓ ધ્યાનમાં લેતી વખતે, કંપની ખાતરી કરે છે કે ઘરગથ્થુની માસિક લોન ચુકવણીનો બહાર જતો પ્રવાહ તેની કુલ માસિક ઘરગથ્થુ આવકના ૫૦ % થી વધુ ન હોય.
- ☑ માસિક લોન ચુકવણીની જવાબદારીઓની ગણતરી કરતી વખતે, કંપની ઘરગથ્થુની તમામ બાકી લોન (કોલેટરલ-ફ્રી માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન તેમજ અન્ય કોઈપણ પ્રકારની કોલેટરલાઇઝ્ડ લોન) ધ્યાનમાં લે છે.
- ☑ તમામ વર્તમાન લોન પરની ચુકવણીઓ (મૂળધન અને વ્યાજ બંને ઘટકો સહિત), તેમજ વિચારણા હેઠળની લોન, માસિક ઘરગથ્થુ આવકના ૫૦% પર મર્યાદિત બહાર જતા પ્રવાહમાં સમાવિષ્ટ છે.
- ☑ દેવાની ચુકવણીને કારણે ઘરની માસિક આવકના ૫૦% કરતાં વધુ બહાર જતી રકમ ધરાવતી હાલની લોન પરિપક્વ થવા દેવામાં આવે છે. આ ઘરોને વધારાની લોન ત્યારે જ આપવામાં આવે છે જ્યારે જરૂરી મહત્તમ ૫૦ % પૂર્ણ થઈ ગઈ હોય.
- ☑ જો કોઈ ઉધાર લેનાર તેમના ઉધાર ખાતાને અન્ય સંસ્થામાં ટ્રાન્સફર કરવા માટે વિનંતી સબમિટ કરે છે, તો કંપની આવી વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી ૨૧ દિવસની અંદર તેની સંમતિ અથવા વાંધા, જો કોઈ હોય તો, જણાવશે. આવા કોઈપણ ટ્રાન્સફર લાગુ કાયદા અનુસાર પારદર્શક કરારની શરતો દ્વારા સંચાલિત થશે.
- ☑ કંપની બોર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા સંમત માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન પ્રાઇસિંગ પોલિસીનું પાલન કરે છે, જેમાં અન્ય બાબતોની સાથે નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે:
  1. સર્વ-સમાવેશી વ્યાજ દર પર પહોંચવા માટે સારી રીતે દસ્તાવેજીકૃત વ્યાજ દર મોડેલ/અભિગમ.
  2. ઉદ્દેશ્ય પરિમાણોના આધારે દરેક ઘટકના પ્રમાણના સંદર્ભમાં વ્યાજ દરના ઘટકો જેવા કે ભંડોળની કિંમત, જોખમ પ્રીમિયમ અને માર્જિન વગેરેનું વર્ણન.
  3. ઉધાર લેનારાઓની આપેલ શ્રેણી માટે દરેક ઘટકના ફેલાવાની શ્રેણી; અને
  4. માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન પર લાગુ પડતા વ્યાજ દર અને અન્ય તમામ શુલ્કો પર મહત્તમ મર્યાદા.
- ☑ કંપની આરબીઆઇ ડિરેક્શન નં RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26 માં સમાવિષ્ટ સૂચનાઓનું રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાયનાન્શિયલ કંપનીઝ – રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ) ડાયરેક્શન્સ, ૨૦૨૫ નવેમ્બર ૨૮, ૨૦૨૫ પર 'લોન અને ધિરાણ માટેનું મુખ્ય તથ્ય નિવેદન (કેએફએસ)' સમયાનંતરે સુધારેલ મુજબ પાલન કરી રહી છે.
- ☑ કંપની નિમ્ન આવક ધરાવતા પરિવારોને તમામ પ્રકારની લોન માટે લોનની કિંમત દર્શાવતી ફેક્ટશીટ અથવા કી ફેક્ટ્સ સ્ટેટમેન્ટ (કેએફએસ) જારી કરવાની ખાતરી કરે છે.
- ☑ કંપની તેની તમામ ઑફિસોમાં, તેના દ્વારા જારી કરવામાં આવતા સાહિત્ય (માહિતી પુસ્તિકાઓ/પેમ્ફલેટ્સ)માં અને તેની વેબસાઇટ પર વિગતવાર માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન પર વસૂલવામાં આવતા લઘુત્તમ, મહત્તમ અને સરેરાશ વ્યાજ દરો પ્રદર્શિત કરે છે.
- ☑ કંપની ગ્રાહક પ્રમાણે જોખમ વર્ગીકરણ કરે છે. આનાથી ઉધાર લેનારાઓની વિવિધ શ્રેણીઓને વ્યાજના વિવિધ દરો વસૂલવા માટેનો તર્ક ઊભો થતો નથી અને કંપની એમએફઆઈ ગ્રાહકો માટે વ્યાજના એક જ દરને અનુસરે છે.
- ☑ કંપની ઉધાર લેનારને લોન કાર્ડ પ્રદાન કરશે જેમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે:
  1. માહિતી જે ઉધાર લેનારને પર્યાપ્ત રીતે ઓળખે છે.
  2. કિંમત નિર્ધારણ પર સરળ માહિતી પત્રક.
  3. લોન સાથે જોડાયેલ અન્ય તમામ નિયમો અને શરતો.
  4. પ્રાપ્ત થયેલી તમામ ચુકવણીઓ અને અંતિમ ચુકવણીની શાખા દ્વારા સ્વીકૃતિઓ.
  5. ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીની વિગતો, જેમાં નોડલ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક નંબર સામેલ છે.
  6. બિન-ધિરાણ ઉત્પાદનો આપવા, જે જો કોઈ હોય તો, ફક્ત ઉધાર લેનારની સંપૂર્ણ લેખિત સંમતિથી જ આપી શકાય અને આવા ઉત્પાદનો માટે ફીનું માળખું.
  7. લોન કાર્ડમાં તમામ નોંધો ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં હોવી જોઈએ.
- ☑ સ્ટાફની તાલીમમાં ભેદભાવ ન રાખવા અને વિકલાંગ વ્યક્તિઓના અધિકારો અંગે સંવેદનશીલતાનો સમાવેશ થાય છે, જેમ કે કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સંમેલનો દ્વારા ફરજિયાત છે. કર્મચારીઓને શારીરિક/દૃષ્ટિ વિકલાંગ અરજદારોને વ્યવસાયિક સુવિધાઓનો લાભ લેવામાં સહાય કરવા માટે તાલીમ આપવામાં આવે છે. આવા અરજદારો માટે ફરિયાદ નિવારણ હાલની પદ્ધતિ હેઠળ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવે છે.
- ☑ કંપની આરબીઆઇ ની કેવાયસી માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરે છે.
- ☑ કંપની ઉધાર લેનારની જરૂરિયાત અનુસાર માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન પર ચુકવણીની સમયાવધિની સુગમતા પ્રદાન કરે છે.
- ☑ કંપની વાજબી પગલાં લે છે તેની ખાતરી કરવા માટે કે ધિરાણ ફક્ત ત્યારે જ વિસ્તૃત કરવામાં આવશે જો ઉધાર લેનારોએ ચુકવણી કરવાની પર્યાપ્ત ક્ષમતા દર્શાવી હોય અને લોન ઉધાર લેનારોને વધુ પડતા દેવાના નોંધપાત્ર જોખમમાં મૂકશે નહીં.
- ☑ કંપની ફેક્ટશીટમાં માઇક્રોફાઇનાન્સ ઉધાર લેનાર પાસેથી વસૂલવામાં આવતા તમામ ચાર્જનો સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખ કરે છે. માઇક્રોફાઇનાન્સ ઉધાર લેનારો પાસેથી કોઈ વધારાની ફી વસૂલવામાં આવતી નથી જેનો ફેક્ટશીટમાં ખાસ ઉલ્લેખ નથી.
- ☑ કંપની વ્યાજ દરમાં અથવા અન્ય કોઈ ફેરફાર અંગે ઉધાર લેનારને પૂરતા સમય પહેલા જાણ કરશે અને આ ફેરફારો માત્ર આગળની તારીખથી જ અમલમાં આવશે.
- ☑ કંપની પ્રાપ્ત થયેલી તમામ ચુકવણીઓ માટે માન્ય પાવતી રસીદો પ્રદાન કરવાની ખાતરી આપે છે.
- ☑ પૂર્વ ચુકવણી અથવા વિલંબિત ચુકવણી પર કોઈ દંડ વસૂલવામાં આવતો નથી અને માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન માટે ઉધાર લેનાર પાસેથી કોઈ સિક્યુરિટી ડિપોઝિટ/માર્જિન એકત્રિત કરવામાં આવતું નથી.
- ☑ એએફપીએલ તેની સંબંધિત શાખા દ્વારા તેના કર્મચારી દ્વારા અયોગ્ય વર્તન માટે જવાબદાર છે અને સમયસર ફરિયાદ નિવારણ પ્રદાન કરશે. તે લોન કરારમાં પણ ઉલ્લેખિત છે.
- ☑ વસૂલાત નિયુક્ત / કેન્દ્રીય નિયુક્ત સ્થળે કરવામાં આવે છે જે ઉધાર લેનારની સાથે પરસ્પર નક્કી કરવામાં આવે છે. ફીલ્ડ સ્ટાફને ઉધાર લેનારના રહેઠાણ અથવા કામના સ્થળે વસૂલાત કરવાની માત્ર ત્યારે જ મંજૂરી છે જ્યારે ઉધાર લેનાર કેન્દ્રીય નિયુક્ત સ્થળે સતત બે કે વધુ પ્રસંગોએ હાજર થવામાં નિષ્ફળ જાય.
- ☑ પુનઃપ્રાપ્તિ અધિકારી પુનઃપ્રાપ્તિ તરફ કોઈપણ કઠોર પદ્ધતિ અપનાવશે નહીં, જે સામાન્ય લાગુ અને સમજણને મર્યાદિત કર્યા વિના નીચે મુજબ દર્શાવવામાં આવી છે:
  1. ધમકી અથવા અપમાનજનક ભાષાનો ઉપયોગ
  2. ઉધાર લેનારને સતત કોલ કરવો અને/અથવા ઉધાર લેનારને સવારે ૯:૦૦ વાગ્યા પહેલાં અને સાંજે ૬:૦૦ વાગ્યા પછી કોલ કરવો.
  3. ઉધાર લેનારના સંબંધીઓ, મિત્રો અથવા સહકાર્યકરોને હેરાન કરવા
  4. ઉધાર લેનારોના નામ પ્રસિદ્ધ કરવા
  5. ઉધાર લેનાર અથવા ઉધાર લેનારના કુટુંબ/સંપત્તિ/પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન પહોંચાડવા માટે હિંસા અથવા અન્ય સમાન માધ્યમોનો ઉપયોગ અથવા ધમકી
  6. દેવાની હદ વિશે અથવા ચુકવણી ન કરવાના પરિણામો વિશે ઉધાર લેનારને ગેરમાર્ગે દોરવા
- ☑ વસૂલાત અને સ્ટાફના વર્તણૂકીય મુદ્દાઓ અંગે ઉધાર લેનારની કોઈપણ ફરિયાદની સ્થિતિમાં, તે/તેણી નિવારણ માટે શાખા વ્યવસ્થાપક અથવા ઝોનલ મેનેજરનો સંપર્ક કરી શકે છે. ઉધારની મંજૂરી સમયે ઉધાર લેનારને સત્તાધિકારીઓનો સંપર્ક નંબર પ્રદાન કરવામાં આવશે.
- ☑ આચારસંહિતાનું પાલન ન કરવાના કિસ્સામાં ક્ષેત્રીય કર્મચારીઓ પર દંડ લાદવાની જોગવાઈ પણ છે. સંવેદનશીલ વિસ્તારોમાં વસૂલાત માટે માત્ર કંપનીના કર્મચારીઓનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે અને કોઈ આઉટસોર્સ્ડ વસૂલાત એજન્ટોનો ઉપયોગ કરવામાં આવતો નથી.
- ☑ કંપની પાસે ફિલ્ડ સ્ટાફ દ્વારા આચારસંહિતા અને તેમની ભરતી, તાલીમ અને દેખરેખ માટેની સિસ્ટમો સંબંધિત બોર્ડ દ્વારા મંજૂર નીતિ છે.
- ☑ કંપનીનું બોર્ડ આરબીઆઇ માર્ગદર્શિકા અનુસાર ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અંગે વાર્ષિક સમીક્ષા કરશે.
- ☑ કંપની ગ્રાહકો સાથે વાતચીત કરતી વખતે ઉચ્ચ નૈતિક ધોરણોનું પાલન કરે છે અને ખાતરી કરે છે કે ગ્રાહકોના ભ્રષ્ટાચાર અથવા દુર્વ્યવહારને શોધવા અને સુધારવા માટે પર્યાપ્ત સુરક્ષા વ્યવસ્થા છે.
- ☑ કંપનીએ વિવાદોનું નિરાકરણ કરવા અને એવી ખાતરી કરવા માટે કે આવી ફરિયાદોને એક ઉચ્ચ સ્તરે સંબોધિત અને નિકાલ કરવામાં આવે તે માટે, બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ, કંપનીમાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર (જીઆરએમ) સ્થાપિત કર્યું છે.
- ☑ આરબીઆઇ માર્ગદર્શિકા અનુસાર જીઆરએમ પ્રક્રિયા, અમારી દરેક ઓફિસમાં સ્થાનિક પ્રાદેશિક ભાષામાં સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવામાં આવે છે, જેમાં કંપનીના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (જીઆરઓ) અને આરબીઆઇ ની પ્રાદેશિક કચેરીના ઇન્ચાર્જ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો છે.
- ☑ ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર ચુકવણી-સંબંધિત મુશ્કેલીઓનો સામનો કરી રહેલા ઉધાર લેનારાઓને પણ ઓળખે છે, આવા ઉધાર લેનારાઓ સાથે સંલગ્ન થાય છે અને તેમને ઉપલબ્ધ વિકલ્પો વિશે જરૂરી માર્ગદર્શન પ્રદાન કરે છે.
- ☑ સ્ટાફની તાલીમ ખાસ કરીને આના પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે-
  1. ગ્રાહકો પ્રત્યે યોગ્ય વર્તન,
  2. ઘરની આવક અને ઘરના હાલના દેવા સંબંધિત જરૂરી પૂછપરછની પદ્ધતિઓ.
  3. દસ્તાવેજીકરણ અને વિતરણ પ્રક્રિયા,
  4. કઠોર પગલાં વિના અને નિર્દિષ્ટ પ્રક્રિયાઓ દ્વારા વસૂલાત,
  5. ઉધાર લેનારાઓની ફરિયાદો ઉચ્ચ સત્તાધિકારીઓને જાણ કરવી,
  6. આ નીતિ દસ્તાવેજ અનુસાર તમામ નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન.
- ☑ સ્ટાફ માટે વળતર પદ્ધતિઓ માત્ર મંજૂર કરાયેલી લોનની સંખ્યા અને વસૂલાતના દર કરતાં સેવા અને ઉધાર લેનારના સંતોષ પર વધુ ભાર મૂકે છે.
- ☑ કંપની આરબીઆઇ માર્ગદર્શિકાઓના પાલનની જવાબદારી લે છે અને કંપનીમાં નિયુક્ત વ્યક્તિઓને પાલનની જવાબદારી સોંપવા અને તે જ સુનિશ્ચિત કરવા માટે ઓડિટ અને સામયિક નિરીક્ષણ સહિત આંતરિક નિયંત્રણની સિસ્ટમો સ્થાપિત કરવા માટે જરૂરી સંગઠનાત્મક વ્યવસ્થા કરવામાં આવી છે.
- ☑ કંપની માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન માટે લોન કરારનું પ્રમાણભૂત ફોર્મ ઉપયોગ કરશે, જે ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં તૈયાર કરવામાં આવશે. આરબીઆઇનિર્દેશો, ૨૦૨૫ ના પ્રકરણ III ના ફકરા ૭૭ ના પાલનમાં, લોનની મંજૂરી અથવા વિતરણ સમયે, અમલમાં મૂકાયેલા લોન કરારની નકલ, તેમાં ઉલ્લેખિત તમામ જોડાણોની નકલો સાથે, ઉધાર લેનારને પ્રદાન કરવામાં આવશે.
- ☑ માઇક્રોફાઇનાન્સ ઉધાર લેનારને જારી કરવામાં આવતી કોઈપણ બિન-ધિરાણ ઉત્પાદન માટેની ફી સંરચના લોન કાર્ડમાં જ સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે, અને આવી ઉત્પાદન ઉધાર લેનારની સંપૂર્ણ અને માહિતગાર લેખિત સંમતિથી જ જારી કરવામાં આવશે, જે ઉક્ત નિર્દેશોના પ્રકરણ III ના ફકરા ૮૦ ના પાલનમાં હશે.
- ☑ ઉપર દર્શાવેલ પૂર્વ-ચુકવણી શુલ્ક પરના પ્રતિબંધને અનુલક્ષીને, કંપની સ્પષ્ટ કરે છે કે માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન પર કોઈપણ વિલંબિત ચુકવણી શુલ્ક ફક્ત બાકી રકમ પર જ વસૂલવામાં આવશે અને સંપૂર્ણ લોન રકમ પર નહીં, જે ઉક્ત નિર્દેશોના પ્રકરણ III ના ફકરા ૮૧ ના પાલનમાં હશે.
- ☑ જ્યાં કંપની કોઈ ઉધાર લેનાર-કેન્દ્રિત તાલીમ, નાણાકીય સાક્ષરતા અથવા ક્ષમતા-નિર્માણ કાર્યક્રમ પ્રદાન કરે છે, ત્યાં આવી તાલીમ ઉધાર લેનારને મફતમાં પ્રદાન કરવામાં આવશે, જે ઉક્ત નિર્દેશોના પ્રકરણ III ના ફકરા ૮૮ ના પાલનમાં હશે.
- ☑ કંપની માઇક્રોફાઇનાન્સ લોનની વસૂલાતમાંથી ઉદ્ભવતી ફરિયાદોના નિવારણ માટે સામાન્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિથી અલગ એક સમર્પિત પદ્ધતિ જાળવશે. આ સમર્પિત વસૂલાત-ફરિયાદ પદ્ધતિની સંપર્ક વિગતો અને એસ્કેલેશનમેટ્રિક્સ દરેક ઉધાર લેનારને લોન વિતરણ સમયે જણાવવામાં આવશે અને કંપનીની તમામ શાખાઓ અને કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે, જે ઉક્ત નિર્દેશોના પ્રકરણ III ના ફકરા ૯૨ ના પાલનમાં હશે.

રજીસ્ટર કરાયેલ સરનામું
પ્લોટ નંબર ૧૨૧૫/૧૪૦૧, ખંડાગિરી બારી, જયદેવ વાટિકાની સામે
પીએસ/પીઓ- ખંડગિરી, ભુવનેશ્વર, ઓડિશા- ૭૫૧૦૩૦, ખોરધા, ભારત

અન્નપૂર્ણા ફાઇનાન્સ (પ્રા.) લિ.

ANNAPURNA FINANCE
GROWING TOGETHER

રિટેલ અને એમએસએમઈ ઉધાર લેનારાઓને ધિરાણ માટે ન્યાયી વ્યવહાર સંહિતા

ઉપર દર્શાવેલ માઇક્રોફાઇનાન્સ ઉધાર લેનારાઓને લાગુ પડતી ન્યાયી વ્યવહાર સંહિતા ઉપરાંત, કંપની દ્વારા આપવામાં આવતી તમામ રિટેલ અને સૂક્ષ્મ અને લઘુ ઉદ્યોગ (એમએસએમઈ) મુદતી લોન માટે નીચેની જોગવાઈઓ લાગુ પડશે, જે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ – જવાબદાર વ્યવસાય આચરણ) નિર્દેશો, ૨૦૨૫ ના પ્રકરણ III (રિટેલ અને એમએસએમઈઉધાર લેનારાઓ માટે મુખ્ય તથ્યો નિવેદન) ના વિભાગ બી અને અન્ય લાગુ જોગવાઈઓના અનુપાલનમાં છે:

- ☑ કંપની તમામ રિટેલ અને એમએસએમઈ ટર્મ લોન લેનારાઓને લોન કરારના અમલીકરણ પહેલાં આરબીઆઈનિર્દેશો, ૨૦૨૫ ના પરિશિષ્ટ I માં નિર્ધારિત ફોર્મેટમાં પ્રમાણિત મુખ્ય તથ્યો નિવેદન (કેએફએસ) જારી કરશે. કેએફએસ લોનની મુખ્ય શરતોનો સારાંશ આપશે, જેમાં વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર), તમામ ફી અને શુલ્ક, આકસ્મિક શુલ્ક અને વસૂલાતની પદ્ધતિનો સમાવેશ થાય છે, અને તે લેનારા દ્વારા સમજાતી ભાષામાં પ્રદાન કરવામાં આવશે.
- ☑ કેએફએસ લોન દસ્તાવેજીકરણનો અભિન્ન ભાગ બનશે, અને કેએફએસ માં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરેલ સિવાયની કોઈપણ ફી, શુલ્ક અથવા વસૂલાત ઉધાર લેનાર પાસેથી લેવામાં આવશે નહીં, સિવાય કે ઉધાર લેનારની સ્પષ્ટ લેખિત સંમતિ હોય.
- ☑ નિશ્ચિત-દરની લોન માટે પૂર્વ-ચુકવણી શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, કંપનીની બોર્ડ-મંજૂર વ્યાજ અને શુલ્ક નીતિ દ્વારા સંચાલિત થશે અને કેએફએસ અને લોન કરારમાં પારદર્શક રીતે જાહેર કરવામાં આવશે.
- ☑ રિટેલ અને એમએસએમઈ ઉધાર લેનારાઓને ચુકવણી ક્ષમતાના દસ્તાવેજીકૃત મૂલ્યાંકન પછી જ ધિરાણ આપવામાં આવશે, અને કંપની એવી ધિરાણ પદ્ધતિઓમાં સંલગ્ન થશે નહીં જે ઉધાર લેનારાઓને અતિ-ઉધારગ્રસ્તતાના અયોગ્ય જોખમમાં મૂકે.
- ☑ કંપની તમામ રિટેલ અને એમએસએમઈ લોનની જાણ ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઓ (સીઆઈસીએસ)ને લાગુ આરબીઆઈ નિર્દેશો હેઠળ નિર્ધારિત રીતે અને સમયમર્યાદામાં કરશે અને કોઈપણ લોનની ચુકવણી, પુનર્રચના અથવા બંધ થવા પર આવા અહેવાલો તાત્કાલિક અપડેટ કરશે.
- ☑ રિટેલ અને એમએસએમઈ લોનની વસૂલાત ન્યાયી અને બિન-બળજબરીપૂર્ણ રીતે હાથ ધરવામાં આવશે. આ નીતિ હેઠળ માઇક્રોફાઇનાન્સ લેન્ડિંગ માટે નિર્ધારિત આચારસંહિતા, વસૂલાતના કલાકો, તાલીમ અને ફરિયાદ નિવારણ ધોરણો રિટેલ અને એમએસએમઈ લેનારાઓને પણ યથાવત લાગુ પડશે, સિવાય કે જ્યાં નિયમનકારી માળખું આવી લોન માટે અલગ ધોરણ નિર્ધારિત કરે.
- ☑ આ નીતિમાં અન્યત્ર નિર્ધારિત ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર, નોડલ અધિકારી જાહેરાતો અને રિઝર્વ બેંક-સંકલિત લોકપાલ યોજનાની વિગતો તમામ રિટેલ અને એમએસએમઈ ઉધાર લેનારાઓને સમાન રીતે લાગુ પડશે, કંપનીની કચેરીઓ અને તેની વેબસાઇટ પર ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં યોગ્ય સંકેતો સાથે.

રજીસ્ટર કરાયેલ સરનામું
પ્લોટ નંબર ૧૨૧૫/૧૪૦૧, ખંડાગિરી બારી, જયદેવ વાટિકાની સામે
પીએસ/પીઓ- ખંડગિરી, ભુવનેશ્વર, ઓડિશા- ૭૫૧૦૩૦, ખોરધા, ભારત

અન્નપૂર્ણા ફાઇનાન્સ (પ્રા.) લિ.

ANNAPURNA FINANCE
GROWING TOGETHER

એનબીએફસીસ દ્વારા ધિરાણ કરાયેલ વાહનોનો પુનઃકબજો

ઉક્ત નિર્દેશોના પ્રકરણ III ના ફકરા ૨૬ અને ૨૭ માંથી લેવામાં આવેલી નીચેની જોગવાઈઓ, કંપનીને ઉધારકર્તા સાથેના કરાર/લોન કરારમાં પુનઃકબજાની જોગવાઈ સાથે નિયમો અને શરતોની નકલ ઉધારકર્તાને ઉપલબ્ધ કરાવવાની જરૂર છે જે કાનૂની રીતે લાગુ કરી શકાય તેવી નીચેની જોગવાઈઓ ધરાવતી હોવી જોઈએ:

- ☑ **કબજો લેતા પહેલાનો નોટિસ પીરિયડ;**
- ☑ **જે સંજોગોમાં નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે;**
- ☑ **સુરક્ષાનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા;**
- ☑ **મિલકતના વેચાણ/હરાજી પહેલાં લોન ચૂકવવા માટે ઉધાર લેનારને અંતિમ તક આપવાની જોગવાઈ;**
- ☑ **ઉધારકર્તાને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા; અને**
- ☑ **મિલકતના વેચાણ/હરાજી માટેની પ્રક્રિયા.**

રજીસ્ટર કરાયેલ સરનામું
પ્લોટ નંબર ૧૨૧૫/૧૪૦૧, ખંડાગિરી બારી, જયદેવ વાટિકાની સામે
પીએસ/પીઓ- ખંડગિરી, ભુવનેશ્વર, ઓડિશા- ૭૫૧૦૩૦, ખોરધા, ભારત

અન્નપૂર્ણા ફાઇનાન્સ (પ્રા.) લિ.

ANNAPURNA FINANCE
GROWING TOGETHER

લોન એકાઉન્ટમાં દંડ

નીચેની જોગવાઈઓ કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ ક્રેડિટ સુવિધાઓને લાગુ પડશે, સિવાય કે જે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઝ – રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ) ડાયરેક્શન્સ, ૨૦૨૫ ના પ્રકરણ III ના ફકરા 30 હેઠળ મુક્તિ આપવામાં આવી હોય:

- ☑ ઉધાર લેનાર દ્વારા લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ વસૂલવામાં આવતો કોઈપણ દંડ "દંડ ચાર્જ" તરીકે ગણવામાં આવશે અને તે એડવાન્સ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવતા "દંડ વ્યાજ"ના સ્વરૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં.
- ☑ દંડ ચાર્જનું કોઈ મૂડીકરણ થશે નહીં; આવા ચાર્જ પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં, અને દંડ ચાર્જની અગાઉની બાકી રકમ પર વધારાના અથવા નવા દંડ ચાર્જ વસૂલવામાં આવશે નહીં.
- ☑ દંડાત્મક શુલ્ક વાજબી હોવા જોઈએ અને લોન કરારની ભૌતિક શરતો અને નિયમોના પાલન ન થવાના પ્રમાણમાં હોવા જોઈએ, કોઈ ચોક્કસ લોન / ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવપૂર્ણ ન હોવા જોઈએ, અને આવક વધારવાના સાધન તરીકે ઉપયોગમાં લેવા જોઈએ નહીં. કંપની દંડાત્મક શુલ્કની રચના અને રકમ નિર્દિષ્ટ કરતી બોર્ડ દ્વારા મંજૂર નીતિ જાળવશે.
- ☑ વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઉધારકર્તાઓને લાગુ પડતા પેનલ્ટી ચાર્જ, સમાન બિન-અનુપાલન માટે બિન-વ્યક્તિગત ઉધારકર્તાઓને લાગુ પડતા પેનલ્ટી ચાર્જ કરતાં વધારે નહીં હોય.
- ☑ પેનલ્ટી ચાર્જની રકમ અને કારણ લોન કરારમાં, સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોમાં ઉધારકર્તાને અગાઉથી સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે / મુખ્ય તથ્યો નિવેદન (જેમ લાગુ પડે તેમ), અને કંપનીની વેબસાઇટ પર. બિન-અનુપાલન માટેના રીમાઇન્ડર્સ અને દંડાત્મક શુલ્કની કોઈપણ વાસ્તવિક વસૂલાત લાગુ પડતા શુલ્ક અને તેના કારણની જાણ કરશે. હાલની લોનના સંદર્ભમાં, નવી દંડાત્મક-શુલ્ક વ્યવસ્થામાં સ્વિચઓવર આગામી સમીક્ષા અથવા નવીકરણ તારીખે અમલમાં મૂકવામાં આવશે.

રજીસ્ટર કરાયેલ સરનામું
પ્લોટ નંબર ૧૨૧૫/૧૪૦૧, ખંડાગિરી બારી, જયદેવ વાટિકાની સામે
પીએસ/પીઓ- ખંડગિરી, ભુવનેશ્વર, ઓડિશા- ૭૫૧૦૩૦, ખોરધા, ભારત