अन्नपूर्णा फाइनांस प्रा. लिमिटेड

ANNAPURNA FINANCE
GROWING TOGETHER

सोने और चांदी की जमानत के विरुद्ध ऋण देना

कंपनी आरबीआई निर्देश संख्या RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26 भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां – जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, २०२५ दिनांक २८ नवंबर, २०२५ में 'सोने और चांदी की जमानत के विरुद्ध ऋण देना' पर उल्लिखित निर्देशों का समय-समय पर संशोधित रूप में अनुपालन कर रही है।

- ☑ कंपनी अपनी वेबसाइट पर पात्र जमानत की सोने और चांदी की सामग्री के शुद्ध वजन के निर्धारण के लिए अपनाई गई पद्धति और एलटीवी अनुपात के निर्धारण के लिए पात्र जमानत की सोने और चांदी की सामग्री के मूल्यांकन के लिए उपयोग की गई कीमत को प्रदर्शित करेगी।
- ☑ ऋण समझौते में सुरक्षा के रूप में ली गई पात्र जमानत का विवरण, ऐसी जमानत का मूल्य, नीलामी प्रक्रिया का विवरण और पात्र जमानत की नीलामी की ओर ले जाने वाली परिस्थितियां, नीलामी से पहले नोटिस अवधि, जमानत की रिहाई के लिए समय-सीमा, यदि कोई अधिशेष हो तो उसकी वापसी शामिल होगी।
- ☑ उधारकर्ताओं द्वारा देय सभी शुल्क, जिनमें परख, नीलामी आदि से संबंधित शुल्क शामिल हैं, को ऋण समझौते और केएफएस में स्पष्ट रूप से शामिल किया जाएगा।
- ☑ पात्र जमानत स्वीकार करते समय कंपनी के लेटरहेड पर दो प्रतियों में एक प्रमाणपत्र या ई-प्रमाणपत्र तैयार किया जाएगा।
- ☑ कंपनी ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान या निपटान पर उसी दिन गिरवी रखी गई जमानत वापस या जारी करेगी, लेकिन किसी भी स्थिति में अधिकतम सात कार्य दिवसों की अवधि से अधिक नहीं।
- ☑ कंपनी एक पारदर्शी नीलामी प्रक्रिया लागू करेगी जिसमें कम से कम एक क्षेत्रीय और एक राष्ट्रीय दैनिक समाचार पत्र में विज्ञापन जारी करके जनता को नीलामी की घोषणा शामिल होगी।
- ☑ ऋण की अवधि के दौरान कंपनी द्वारा गिरवी रखी गई जमानत को किसी भी प्रकार की क्षति होने की स्थिति में, मरम्मत की लागत कंपनी द्वारा वहन की जाएगी।
- ☑ यदि सोने और चांदी की जमानत पूर्ण पुनर्भुगतान की तारीख से २ वर्ष से अधिक समय तक बिना दावा किए रहती है, तो इसे बिना दावा की गई जमानत के रूप में माना जाएगा और इसके लिए एक रिपोर्ट समीक्षा के लिए अर्धवार्षिक अंतराल पर बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को प्रस्तुत की जाएगी।

पंजीकृत पता
प्लॉट नं. १२१५/१४०१, खंडगिरि बारी, जयदेव वाटिका के सामने,
पीएस/पीओ- खंडगिरि, भुवनेश्वर, ओडिशा- -७५१०३०, खोरधा, भारत

अन्नपूर्णा फाइनांस प्रा. लिमिटेड

ANNAPURNA FINANCE
GROWING TOGETHER

माइक्रोफाइनेंस उधारकर्ताओं को ऋण प्रदान करने संबंधी उचित व्यवहार संहिता

अन्नपूर्णा फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड में हम अपने प्रत्येक ग्राहक के साथ निष्पक्षता, नैतिकता और निष्पक्ष दृष्टिकोण के साथ व्यवहार करते हैं। आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुरूप उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) को बोर्ड की बैठक के समक्ष रखा गया, जिसे बोर्ड द्वारा अनुमोदित किया गया। उक्त संहिता सभी कार्यालयों में स्थानीय भाषा में प्रदर्शित की गई है। उचित व्यवहार संहिता में यह स्पष्ट रूप से निर्धारित किया गया है कि

- ☑ उधारकर्ता को किए जाने वाले सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में किए जाना आवश्यक है।
- ☑ आवेदन में उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करने वाली समस्त जानकारी, जैसे योजना का विवरण, पात्रता मानदंड, पुनर्भुगतान अवधि की सीमा, लागू शुल्क एवं ब्याज दर संरचना, अनुपालन की प्रमुख शर्तें, आकस्मिक प्रावधान आदि, सम्मिलित किए जाएंगे।
- ☑ आवेदन में मूल्यांकन के लिए आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख होना चाहिए।
- ☑ आवेदन की पावती निपटान के समय के साथ जारी की जानी चाहिए।
- ☑ आईआरएसीपी मानदंडों के संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) के नवीनतम दिशानिर्देशों के अनुपालन में, ऋण के पुनर्भुगतान की सटीक देय तिथियाँ, पुनर्भुगतान की आवृत्ति, मूलधन एवं ब्याज के पृथक-पृथक विवरण तथा एसएमए/एनपीए के रूप में वर्गीकरण की तिथियों के उदाहरण, अतिदेय स्थिति की गणना हेतु ऋण समझौते तथा ऋण स्वीकृति पत्र में उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में स्पष्ट एवं विशिष्ट रूप से निर्दिष्ट किए जाएंगे।
- ☑ कंपनी आरबीआई द्वारा निर्धारित मानदंडों के अनुसार परिवारों को बिना किसी संपार्श्विक अथवा जमानत के माइक्रोफाइनेंस ऋण उपलब्ध कराती है। इस प्रयोजन के लिए, 'परिवार' से तात्पर्य एकल पारिवारिक इकाई से है, जिसमें पति, पत्नी एवं उनके अविवाहित बच्चे सम्मिलित हैं।
- ☑ ग्राहकों की पारिवारिक आय संबंधी जानकारी क्रेडिट सूचना कंपनियों (सीआईसी) को निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार विधिवत प्रस्तुत की जाएगी।
- ☑ ऋण स्वीकृत करते समय, कंपनी यह सुनिश्चित करती है कि परिवार के मासिक ऋण पुनर्भुगतान का कुल व्यय उसकी कुल मासिक पारिवारिक आय के ५०% से अधिक न हो।
- ☑ मासिक ऋण पुनर्भुगतान दायित्वों की गणना करते समय, कंपनी परिवार के सभी बकाया ऋणों को ध्यान में रखती है, जिसमें संपार्श्विक-मुक्त माइक्रोफाइनेंस ऋण तथा अन्य किसी भी प्रकार के संपार्श्विक-युक्त ऋण शामिल हैं।
- ☑ सभी वर्तमान ऋणों तथा विचाराधीन ऋण के पुनर्भुगतान में मूलधन और ब्याज दोनों घटक शामिल होंगे। इन सभी पुनर्भुगतान दायित्वों को मासिक पारिवारिक आय के ५०% की सीमा के अंतर्गत आने वाले कुल मासिक व्यय में शामिल किया जाएगा।
- ☑ ऐसे विद्यमान ऋण, जिनके संबंध में ऋण पुनर्भुगतान हेतु होने वाला व्यय परिवार की मासिक आय के ५०% से अधिक है, को उनकी निर्धारित परिपक्वता अवधि तक चालू रहने दिया जाएगा। इन परिवारों को अतिरिक्त ऋण तभी प्रदान किए जाएंगे, जब निर्धारित ५०% की अधिकतम सीमा पूरी हो गई हो।
- ☑ किसी उधारकर्ता द्वारा अपने ऋण खाते को किसी अन्य संस्था में स्थानांतरित किए जाने हेतु अनुरोध प्रस्तुत किए जाने की स्थिति में, कंपनी ऐसे अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से २१ दिनों के भीतर अपनी सहमति अथवा किसी भी आपत्ति, यदि कोई हो, से अवगत कराएगी। ऐसा कोई भी अंतरण लागू कानूनों के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों द्वारा विनियमित होगा"।
- ☑ कंपनी निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित माइक्रोफाइनेंस ऋण मूल्य निर्धारण नीति का अनुपालन करती है, जिसमें अन्य बातों के अलावा निम्नलिखित प्रावधान शामिल हैं:
  1. सर्वसमावेशी ब्याज दर निर्धारित करने हेतु एक विधिवत दस्तावेजीकृत ब्याज दर मॉडल/दृष्टिकोण।
  2. ब्याज दर के घटकों, जैसे निधियों की लागत, जोखिम प्रीमियम और मार्जिन आदि का स्पष्ट निर्धारण, जिसमें प्रत्येक घटक की मात्रा वस्तुनिष्ठ मानदंडों के आधार पर निर्धारित की जाए।
  3. उधारकर्ताओं की किसी दी गई श्रेणी के लिए प्रत्येक घटक के प्रसार की सीमा; और
  4. माइक्रोफाइनेंस ऋणों के संबंध में लागू ब्याज दर एवं अन्य सभी प्रभारों की अधिकतम सीमा निर्धारित की जाएगी।
- ☑ कंपनी 'ऋण एवं अग्रिमों के लिए मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस)' के संबंध में २८ नवंबर २०२५ को जारी भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ – उत्तरदायी व्यावसायिक आचरण) निदेश, २०२५ के अंतर्गत आरबीआई निदेश संख्या RBI/DOR/2025-26/362, DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26 में अंतर्निहित निर्देशों का समय-समय पर यथासंशोधित रूप में पालन करती है।
- ☑ कंपनी यह सुनिश्चित करती है कि निम्न-आय वाले परिवारों को प्रदान किए जाने वाले सभी प्रकार के ऋणों के लिए ऋण मूल्य निर्धारण का विवरण देने वाला तथ्य-पत्र या मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) जारी किया जाए।
- ☑ कंपनी अपने सभी कार्यालयों में, अपने द्वारा प्रकाशित सूचना साहित्य, जिसमें सूचना पुस्तिकाएँ एवं पैम्फलेट्स शामिल हैं, तथा अपनी वेबसाइट पर माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर लागू न्यूनतम, अधिकतम एवं औसत ब्याज दरों का समुचित एवं स्पष्ट विवरण प्रदर्शित करना सुनिश्चित करती है।
- ☑ कंपनी ग्राहक-वार जोखिम श्रेणीकरण करती है। विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं के लिए अलग-अलग ब्याज दरें निर्धारित करने का कोई औचित्य नहीं है तथा कंपनी एमएफआई ग्राहकों के लिए एक समान ब्याज दर की नीति का पालन करती है।
- ☑ कंपनी प्रत्येक उधारकर्ता को एक ऋण कार्ड प्रदान करना सुनिश्चित करेगी, जिसमें निम्नलिखित आवश्यक विवरण सम्मिलित होंगे:
  1. वह जानकारी जो ऋणकर्ता की पर्याप्त रूप से पहचान करती है।
  2. मूल्य निर्धारण पर सरलीकृत तथ्य पत्रक।
  3. ऋण से संबंधित सभी अन्य नियम और शर्तें संलग्न हैं।
  4. शाखा द्वारा प्राप्त समस्त पुनर्भुगतान राशियों तथा ऋण के पूर्ण एवं अंतिम निर्वहन की विधिवत अभिस्वीकृति।
  5. शिकायतों के निवारण हेतु स्थापित तंत्र का विस्तृत विवरण, जिसमें संबंधित नोडल अधिकारी का नाम एवं संपर्क नंबर स्पष्ट रूप से उल्लिखित हो।
  6. यदि कोई गैर-ऋण उत्पाद जारी किए जाते हैं, तो वे केवल उधारकर्ता की पूर्ण लिखित सहमति से ही जारी किए जाएंगे तथा ऐसे उत्पादों के लिए लागू शुल्क संरचना भी निर्दिष्ट की जाएगी।
  7. ऋण कार्ड की सभी प्रविष्टियाँ उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगी।

- ☑ कर्मचारियों के प्रशिक्षण में कानून तथा अंतरराष्ट्रीय सम्मेलनों के अनुरूप गैर-भेदभाव और दिव्यांगजनों के अधिकारों के संबंध में जागरूकता एवं संवेदनशीलता प्रशिक्षण शामिल किया जाता है। कर्मचारियों को शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने में सहायता करने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है। ऐसे आवेदकों के लिए शिकायत निवारण मौजूदा तंत्र के तहत सुनिश्चित किया जाता है।
- ☑ कंपनी आरबीआई की केवाईसी दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करती है।
- ☑ कंपनी उधारकर्ता की आवश्यकता के अनुसार माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर पुनर्भुगतान अवधि की सुविधा प्रदान करती है।
- ☑ कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए सभी यथोचित उपाय करती है कि ऋण सुविधा केवल ऐसे उधारकर्ताओं को प्रदान की जाए, जिन्होंने पर्याप्त एवं विश्वसनीय पुनर्भुगतान क्षमता प्रदर्शित की हो, तथा ऋण की स्वीकृति उन्हें अत्यधिक ऋणग्रस्तता के किसी महत्वपूर्ण जोखिम के संपर्क में न लाए।
- ☑ कंपनी फैक्टशीट में माइक्रोफाइनेंस उधारकर्ता से ली जाने वाली सभी फीस का स्पष्ट रूप से खुलासा करती है। माइक्रोफाइनेंस उधारकर्ताओं से कोई अतिरिक्त फीस नहीं ली जाती है जो फैक्टशीट में विशेष रूप से उल्लिखित नहीं है।
- ☑ कंपनी ब्याज दर में किसी भी परिवर्तन या किसी अन्य परिवर्तन के बारे में उधारकर्ता को पहले से ही सूचित करेगी और ये परिवर्तन केवल भविष्य में प्रभावी होंगे।
- ☑ कंपनी प्राप्त सभी भुगतानों के लिए वैध पावती रसीदें प्रदान करना सुनिश्चित करती है।
- ☑ पूर्व भुगतान या विलंबित भुगतान पर कोई जुर्माना नहीं लगाया जाता है और माइक्रोफाइनेंस ऋण के लिए उधारकर्ता से कोई सुरक्षा जमा/मार्जिन एकत्र नहीं किया जाता है।
- ☑ एएफपीएल अपनी संबंधित शाखा के माध्यम से अपने कर्मचारी के अनुचित व्यवहार के लिए जवाबदेह है और समय पर शिकायत निवारण प्रदान करेगा। यह ऋण समझौते में भी उल्लिखित है।
- ☑ वसूली एक निर्धारित / केंद्रीय निर्धारित स्थान पर की जाती है जो उधारकर्ता के साथ आपसी सहमति से तय किया जाता है। फील्ड स्टाफ को उधारकर्ता के निवास या कार्य स्थल पर वसूली करने की अनुमति केवल तभी है जब उधारकर्ता लगातार दो या अधिक बार केंद्रीय निर्धारित स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है।
- ☑ वसूली अधिकारी वसूली के प्रति किसी भी कठोर तरीके को नहीं अपनाएगा, जिसे सामान्य अनुप्रयोग और समझ को सीमित किए बिना निम्नानुसार रेखांकित किया गया है:
  1. धमकी या अभद्र भाषा का प्रयोग
  2. उधारकर्ता को लगातार कॉल करना और/या उधारकर्ता को सुबह ९:०० बजे से पहले और शाम ६:०० बजे के बाद कॉल करना।
  3. उधारकर्ता के रिश्तेदारों, मित्रों या सहकर्मियों को परेशान करना
  4. उधारकर्ताओं के नाम प्रकाशित करना
  5. उधारकर्ता या उधारकर्ता के परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा या अन्य समान साधनों का उपयोग करना या उपयोग करने की धमकी देना
  6. उधारकर्ता को ऋण की सीमा या पुनर्भुगतान न करने के परिणामों के बारे में गुमराह करना
- ☑ उधारकर्ता की वसूली और कर्मचारियों के व्यवहार संबंधी मुद्दों के संबंध में किसी भी शिकायत की स्थिति में, वह निवारण के लिए शाखा प्रबंधक या क्षेत्रीय प्रबंधक से संपर्क कर सकता/सकती है। ऋण की स्वीकृति के समय उधारकर्ता को अधिकारियों का संपर्क नंबर प्रदान किया जाएगा।
- ☑ आचार संहिता का अनुपालन न करने के मामलों में फील्ड स्टाफ पर जुर्माना लगाने का भी प्रावधान है। संवेदनशील क्षेत्रों में वसूली के लिए केवल कंपनी के कर्मचारियों का उपयोग किया जाता है और कोई आउटसोर्स रिकवरी एजेंट का उपयोग नहीं किया जाता है।
- ☑ कंपनी के पास फील्ड स्टाफ द्वारा आचार संहिता और उनकी भर्ती, प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण के लिए प्रणालियों के संबंध में बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति है।
- ☑ कंपनी का बोर्ड आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुसार उचित व्यवहार संहिता के पालन की वार्षिक समीक्षा करेगा।
- ☑ कंपनी ग्राहकों के साथ बातचीत करते समय उच्च नैतिक मानकों का पालन करती है और यह सुनिश्चित करती है कि ग्राहकों के भ्रष्टाचार या दुर्व्यवहार का पता लगाने और उसे ठीक करने के लिए पर्याप्त सुरक्षा उपाय मौजूद हैं।
- ☑ कंपनी ने विवादों को हल करने और यह सुनिश्चित करने के लिए कि ऐसी शिकायतों को एक उच्च स्तर पर संबोधित और निपटाया जाए, निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित कंपनी के भीतर एक उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र (जीआरएम) स्थापित किया है।
- ☑ आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुसार जीआरएम प्रक्रिया को हमारे प्रत्येक कार्यालय में स्थानीय क्षेत्रीय भाषा में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जा रहा है, जिसमें कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) और आरबीआई के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी के संपर्क विवरण शामिल हैं।
- ☑ शिकायत निवारण तंत्र उन उधारकर्ताओं की भी पहचान करता है जो पुनर्भुगतान से संबंधित कठिनाइयों का सामना कर रहे हैं, ऐसे उधारकर्ताओं के साथ जुड़ता है और उन्हें उपलब्ध सहारे के बारे में आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान करता है।
- ☑ स्टाफ के प्रशिक्षण में विशेष रूप से ध्यान केंद्रित किया जाता है-

  1. ग्राहकों के प्रति उचित व्यवहार,
  2. घरेलू आय और घर के मौजूदा ऋण के संबंध में आवश्यक पूछताछ की पद्धतियां।
  3. दस्तावेज़ीकरण और वितरण प्रक्रिया,
  4. कठोर उपायों के बिना और निर्दिष्ट प्रक्रियाओं के माध्यम से वसूली,
  5. उधारकर्ताओं की शिकायतों को उच्च अधिकारियों को रिपोर्ट करना,
  6. इस नीति दस्तावेज़ के अनुसार सभी नियामक दिशानिर्देशों का अनुपालन।

- ☑ स्टाफ के लिए मुआवजे के तरीके केवल जुटाए गए ऋणों की संख्या और वसूली की दर की तुलना में सेवा और उधारकर्ता संतुष्टि के क्षेत्रों पर अधिक जोर देते हैं।
- ☑ कंपनी आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुपालन की जिम्मेदारी लेती है और कंपनी के भीतर नामित व्यक्तियों को अनुपालन की जिम्मेदारी सौंपने और इसे सुनिश्चित करने के लिए ऑडिट और आवधिक निरीक्षण सहित आंतरिक नियंत्रण की प्रणाली स्थापित करने के लिए आवश्यक संगठनात्मक व्यवस्था की गई है।
- ☑ कंपनी माइक्रोफाइनेंस ऋणों के लिए एक मानक प्रारूप के ऋण समझौते का उपयोग करेगी, जो उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में तैयार किया जाएगा। निष्पादित ऋण समझौते की एक प्रति, उसमें संदर्भित सभी संलग्नकों की प्रतियों के साथ, ऋण की स्वीकृति या संवितरण के समय उधारकर्ता को प्रदान की जाएगी, जो आरबीआई निर्देश, २०२५ के अध्याय III के पैराग्राफ ७७ के अनुपालन में होगी।
- ☑ किसी भी माइक्रोफाइनेंस उधारकर्ता को जारी किए गए किसी भी गैर-ऋण उत्पाद के लिए शुल्क संरचना को ऋण कार्ड में ही स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा, और ऐसा उत्पाद केवल उधारकर्ता की पूर्ण और सूचित लिखित सहमति के साथ ही जारी किया जाएगा, उक्त निर्देशों के अध्याय III के पैराग्राफ ८० के अनुपालन में।
- ☑ ऊपर निर्धारित पूर्व-भुगतान शुल्क पर प्रतिबंध पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, कंपनी स्पष्ट करती है कि माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर किसी भी विलंबित भुगतान शुल्क को केवल अतिदेय राशि पर ही लगाया जाएगा न कि संपूर्ण ऋण राशि पर, उक्त निर्देशों के अध्याय III के पैराग्राफ ८१ के अनुपालन में।
- ☑ जहां कंपनी किसी भी उधारकर्ता-केंद्रित प्रशिक्षण, वित्तीय साक्षरता या क्षमता-निर्माण कार्यक्रम की पेशकश करती है, ऐसा प्रशिक्षण उधारकर्ता को निःशुल्क प्रदान किया जाएगा, उक्त निर्देशों के अध्याय III के पैराग्राफ ८८ के अनुपालन में।
- ☑ कंपनी माइक्रोफाइनेंस ऋणों की वसूली से उत्पन्न होने वाली शिकायतों के निवारण के लिए एक समर्पित तंत्र बनाए रखेगी, जो सामान्य शिकायत निवारण तंत्र से अलग होगा। इस समर्पित वसूली-शिकायत तंत्र के संपर्क विवरण और एस्केलेशन मैट्रिक्स को ऋण वितरण के समय प्रत्येक उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा और उक्त निर्देशों के अध्याय III के पैराग्राफ ९२ के अनुपालन में सभी शाखाओं और कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।

पंजीकृत पता
प्लॉट नं. १२१५/१४०१, खंडगिरि बारी, जयदेव वाटिका के सामने,
पीएस/पीओ- खंडगिरि, भुवनेश्वर, ओडिशा- -७५१०३०, खोरधा, भारत

अन्नपूर्णा फाइनांस प्रा. लिमिटेड

ANNAPURNA FINANCE
GROWING TOGETHER

रिटेल और एमएसएमई उधारकर्ताओं को ऋण देने के लिए उचित व्यवहार संहिता

ऊपर दिए गए माइक्रोफाइनेंस उधारकर्ताओं पर लागू उचित व्यवहार संहिता के अतिरिक्त, निम्नलिखित प्रावधान कंपनी द्वारा दिए गए सभी रिटेल और माइक्रो एवं लघु उद्यम (एमएसएमई) सावधि ऋणों पर लागू होंगे, जो भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां – जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, २०२५ के अध्याय III (रिटेल और एमएसएमई उधारकर्ताओं के लिए मुख्य तथ्य विवरण) के खंड बी और अन्य लागू प्रावधानों के अनुपालन में हैं:

- कंपनी उक्त आरबीआई निर्देश, २०२५ के अनुलग्नक I में निर्धारित प्रारूप में एक मानकीकृत मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) सभी रिटेल और एमएसएमई सावधि ऋण उधारकर्ताओं को ऋण समझौते के निष्पादन से पूर्व जारी करेगी। केएफएस में ऋण की मुख्य शर्तों का सारांश होगा, जिसमें वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर), सभी शुल्क और प्रभार, आकस्मिक प्रभार, और वसूली तंत्र शामिल होंगे, और यह उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में प्रदान किया जाएगा।
- केएफएस ऋण दस्तावेज़ीकरण का एक अभिन्न अंग होगा, और उधारकर्ता से केएफएस में स्पष्ट रूप से प्रकट किए गए शुल्कों, प्रभारों या वसूलियों के अलावा कोई अन्य शुल्क नहीं लिया जाएगा, सिवाय उधारकर्ता की स्पष्ट लिखित सहमति के।
- निश्चित-दर ऋणों के लिए पूर्व-भुगतान शुल्क, यदि कोई हो, कंपनी की बोर्ड-अनुमोदित ब्याज और प्रभार नीति द्वारा शासित होंगे और केएफएस और ऋण समझौते में पारदर्शी रूप से प्रकट किए जाएंगे।
- रिटेल और एमएसएमई उधारकर्ताओं को केवल पुनर्भुगतान क्षमता के दस्तावेज़ीकृत मूल्यांकन के बाद ही ऋण दिया जाएगा, और कंपनी ऐसी ऋण प्रथाओं में संलग्न नहीं होगी जो उधारकर्ताओं को अत्यधिक ऋणग्रस्तता के अनुचित जोखिम में डालती हैं।
- कंपनी सभी रिटेल और एमएसएमई ऋणों को क्रेडिट सूचना कंपनियों (सीआईसी) को लागू आरबीआई निर्देशों के तहत निर्धारित तरीके और समय सीमा के भीतर रिपोर्ट करेगी और किसी भी ऋण के पुनर्भुगतान, पुनर्गठन या बंद होने पर ऐसी रिपोर्टों को तुरंत अपडेट करेगी।
- रिटेल और एमएसएमई ऋणों की वसूली निष्पक्ष और गैर-जबरदस्ती तरीके से की जाएगी। इस नीति के तहत माइक्रोफाइनेंस उधार के लिए निर्धारित आचार संहिता, वसूली के घंटे, प्रशिक्षण और शिकायत निवारण मानक रिटेल और एमएसएमई उधारकर्ताओं पर यथावश्यक परिवर्तन के साथ लागू होंगे, सिवाय जहां नियामक ढांचा ऐसे ऋणों के लिए एक अलग मानक निर्धारित करता है।
- इस नीति में अन्यत्र निर्धारित शिकायत निवारण तंत्र, नोडल अधिकारी प्रकटीकरण और रिज़र्व बैंक–एकीकृत लोकपाल योजना का विवरण सभी रिटेल और एमएसएमई ऋणकर्ताओं पर समान रूप से लागू होगा, तथा कंपनी के कार्यालयों और उसकी वेबसाइट पर ऋणकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में उचित साइनेज लगाया जाएगा।

पंजीकृत पता
प्लॉट नं. १२१५/१४०१, खंडगिरि बारी, जयदेव वाटिका के सामने,
पीएस/पीओ- खंडगिरि, भुवनेश्वर, ओडिशा- -७५१०३०, खोरधा, भारत

अन्नपूर्णा फाइनांस प्रा. लिमिटेड

ANNAPURNA FINANCE
GROWING TOGETHER

एनबीएफसी द्वारा वित्तपोषित वाहनों का पुनः कब्जा

उक्त निर्देशों के अध्याय III के पैराग्राफ २६ और २७ से लिए गए निम्नलिखित प्रावधानों के अनुसार, कंपनी को उधारकर्ता के साथ अनुबंध/ऋण समझौते में एक अंतर्निहित पुनः कब्जा खंड होना आवश्यक है, साथ ही उधारकर्ता को उपलब्ध कराई गई नियमों और शर्तों की एक प्रति जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य होनी चाहिए और जिसमें निम्नलिखित प्रावधान होने चाहिए:

- ☑ **कब्ज़ा लेने से पहले नोटिस अवधि;**
- ☑ **वे परिस्थितियाँ जिनके अंतर्गत नोटिस अवधि में छूट दी जा सकती है;**
- ☑ **प्रतिभूति अपने कब्जे में लेने की प्रक्रिया;**
- ☑ **संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण चुकाने के लिए ऋणकर्ता को अंतिम अवसर दिए जाने के संबंध में प्रावधान;**
- ☑ **ऋणकर्ता को पुनः कब्ज़ा देने की प्रक्रिया; और**
- ☑ **संपत्ति की बिक्री / नीलामी की प्रक्रिया।**

पंजीकृत पता
प्लॉट नं. १२१५/१४०१, खंडगिरि बारी, जयदेव वाटिका के सामने,
पीएस/पीओ- खंडगिरि, भुवनेश्वर, ओडिशा- -७५१०३०, खोरधा, भारत

अन्नपूर्णा फाइनांस प्रा. लिमिटेड

ANNAPURNA FINANCE
GROWING TOGETHER

ऋण खातों में दंडस्वरूप प्रभार

निम्नलिखित प्रावधान कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सभी ऋण सुविधाओं पर लागू होंगे, उन सुविधाओं को छोड़कर जो भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां – जिम्मेदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, २०२५ के अध्याय III के पैराग्राफ ३० के तहत छूट प्राप्त हैं:

- ☑ **ऋणकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध की भौतिक शर्तों और नियमों का अनुपालन न करने पर लगाया गया कोई भी जुर्माना "दंडात्मक प्रभार" के रूप में माना जाएगा और इसे अग्रिम पर लगाई गई ब्याज दर में जोड़े गए "दंडात्मक ब्याज" के रूप में नहीं लगाया जाएगा।**
- ☑ **दंडात्मक प्रभारों का कोई पूंजीकरण नहीं होगा; ऐसे प्रभारों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा, और दंडात्मक प्रभारों की पहले की बकाया राशि पर अतिरिक्त या नए दंडात्मक प्रभार नहीं लगाए जाएंगे।**
- ☑ **दंडात्मक शुल्क उचित होंगे और ऋण अनुबंध की भौतिक शर्तों और नियमों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होंगे, किसी विशेष ऋण / उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभावपूर्ण नहीं होंगे, और राजस्व-वृद्धि उपकरण के रूप में उपयोग नहीं किए जाएंगे। कंपनी दंडात्मक शुल्क की संरचना और मात्रा को निर्दिष्ट करने वाली बोर्ड-अनुमोदित नीति बनाए रखेगी।**
- ☑ **व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत ऋणकर्ताओं पर लागू दंडस्वरूप प्रभार, समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत ऋणकर्ताओं पर लागू दंडस्वरूप प्रभारों से अधिक नहीं होंगे।**
- ☑ **दंडस्वरूप प्रभारों की मात्रा और कारण ऋण समझौते, सबसे महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तों में ऋणकर्ता को पहले से स्पष्ट रूप से बताया जाएगा / मुख्य तथ्य विवरण (जैसा लागू हो), और कंपनी की वेबसाइट पर। गैर-अनुपालन के लिए अनुस्मारक और दंडात्मक शुल्क की किसी भी वास्तविक लेवी में लागू शुल्क और उसका कारण सूचित किया जाएगा। मौजूदा ऋणों के संबंध में, नई दंडात्मक-शुल्क व्यवस्था में परिवर्तन अगली समीक्षा या नवीनीकरण तिथि पर प्रभावी किया जाएगा।**

पंजीकृत पता
प्लॉट नं. १२१५/१४०१, खंडगिरि बारी, जयदेव वाटिका के सामने,
पीएस/पीओ- खंडगिरि, भुवनेश्वर, ओडिशा- -७५१०३०, खोरधा, भारत