अंतिम समीक्षा की तारीख़: १२ फ़रवरी २०२५

**फेयर प्रैक्टिस कोड (आरबीआई दिशानिर्देश) -फ्यूज़न फाइनेंस लिमिटेड (पूर्व में फ्यूज़न माइक्रो फाइनेंस लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)**

फ्यूजन फाइनेंस लिमिटेड (पूर्व में फ्यूज़न माइक्रो फाइनेंस लिमिटेड) आरबीआई के निर्देशों के अनुसार एनबीएफसी- एमएफआई की श्रेणी में आता है और हितधारकों के साथ अपनी सभी गतिविधियों और लेनदेन में निष्पक्ष प्रथाओं को लागू करने और अपनाने के लिए प्रतिबद्ध है। कंपनी ने ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके और पारदर्शिता बढ़ाकर अच्छे और निष्पक्ष व्यवहार को बढ़ावा देने के लिए एक आचार सहिंता को अपनाया है ताकि ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली सेवाओं की बेहतर समझ हो । कंपनी एनबीएफसी- एमएफआई के रूप में कार्य करते हुए अपने सदस्यों के साथ अपनी सभी गतिविधियों और लेनदेन में इन निष्पक्ष प्रथाओं को लागू करने और अपनाने के लिए खुद को प्रतिबद्ध करती है।

**संयुक्त दायित्व समूहों को सूक्ष्म वित्त ऋण प्रदान करने की पद्धति**

ऋण वितरण की पद्धति गावों में आयोजित प्रेरणा/प्रोजेक्शन बैठक द्वारा शुरू की जाती है जहाँ महिलाओं को ऋण वितरण और प्रक्रियाओं पर जानकारी दी जाती है। फिर महिलाओँ को अपनी पसंद के पांच सदस्यों के समूह बनाने के लिए कहा जाता है और ऐसे 3 से 6 समूह एक केंद्र/जेएलजी बनाते हैं। कंपनी न तो समूह के सदस्यों के चयन को प्रभावित करती है और न ही आय सृजन गतिविधि के सम्बन्ध में निर्णय और न ही उनके द्वारा ली जाने वाली ऋण राशि को प्रभावित करती है। समूह के गठन के बाद, संबंधित संबंध अधिकारी क्रेडिट ब्यूरो पूछताछ के लिए ग्राहक विवरण के प्रसंस्करण के लिए आईडी प्रमाण और पता प्रमाण एकत्र करेगा। क्रेडिट ब्यूरो के परिणाम प्राप्त करने के बाद, सीजीटी (सतत समूह प्रशिक्षण), कार्यप्रणाली, ऋण उत्पादों, बीमा, वित्तीय साक्षरता आदि प्रक्रियाओं पर आयोजित किया जाएगा। सीजीटी पूरा होने के बाद, शाखा प्रबंधक द्वारा समूह पहचान परीक्षा (जीआरटी) आयोजित की जाती है। सदस्य ऋण चुकाने के लिए अन्य सदस्यों की ज़िम्मेदारी लेते हैं। सफल जीआरटी के बाद, ऋण दस्तावेज़ एमआईएस में प्रवेश करने और ऋण स्वीकृत करने के लिए प्रधान कार्यालय को भेजे जाते हैं। ऋण स्वीकृत होने के बाद, स्वीकृत ऋण राशि शाखा के बैंक खाते में उन सदस्यों के लिए स्थानांतरित कर दी जाती है जिन्हे नकद वितरित किया जाएगा। अन्य सभी सदस्यों के लिए जिन्होंने ईसीएस संवितरण का विकल्प चुना है, एलएमएस में संवितरण पोस्टिंग को अंतिम रूप देने पर राशि उनके संबंधित बैंक खाते में स्थानांतरित कर दी जायेगी। शाखा प्रबंधक ऋण वितरण की तारीख के बारे में केंद्र को सूचित करता है और शाखा में वितरण किया जाता है। केंद्र उनके गांवों में उनके लिए सुविधाजनक स्थान और समय पर साप्ताहिक / पाक्षिक / मासिक रूप से मिलते हैं । कंपनी के फील्ड स्टाफ (रिलेशनशिप ऑफिसर ) समूहों के ऋण उपयोग, पुनर्भुगतान और ऋण अनुशासन की सुविधा प्रदान करते हैं। फील्ड स्तर पर, शाखा प्रबंधक, क्षेत्र प्रबंधक और क्षेत्रीय प्रबंधक केंद्रों/गाँवों का अप्रत्याशित निरिक्षण करते हैं

और ग्राहकों के साथ संचालन की पुष्टि करते हैं। इसके अलावा, प्रधान कार्यालय के वरिष्ठ प्रबंधन भी शाखाओं का अप्रत्याशित दौरा करते हैं। ग्राहकों के पास इन उच्चस्तरीय कर्मचारियों तक पहुंच होती है ताकि वे अपने मुद्दों/शिकायतों को उजागर कर सकें और उन पर चर्चा कर सकें। फील्ड स्तर पर वरिष्ठ कर्मचारियों को ग्राहकों की ज़रूरतों/मुद्दों को तुरंत दूर करने के लिए कुछ कार्यवाही /निर्णय लेने का अधिकार दिया गया है। इसके आलावा, फ्यूजन ने प्रत्येक पासबुक पर सीधे प्रधान कार्यालय का फ़ोन नंबर प्रदान किया है और ग्राहक उस नंबर पर कॉल कर अपनी शिकायत बता सकते हैं। फ्यूजन में हेड ऑफिस में टेलीकॉलर्स की टीम भी है जो नए ग्राहकों को कॉल करती है और फ्यूजन द्वारा ऋण उत्पत्ति प्रक्रिया के दौरान प्रदान की जानेवाली सेवाओं पर प्रतिक्रिया मांगती है। टेलीकॉलर्स ऋण की अवधि के दौरान केंद्र के नेताओों / केंद्र के सदस्यों को केंद्र के कामकाज और फ्यूज़न द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता पर प्रतिक्रिया लेने के लिए भी कॉल करते हैं।

## (क) सभी उधार गतिविधियों के लिए उचित व्यवहार सहिंता

भारतीय रिज़र्व बैंक के विनियमों के अनुसार कंपनी ने अपने बोर्ड के अनुमोदन से उचित व्यवहार सहिंता (एफपीसी) लागू की है। एफपीसी कंपनी द्वारा अपने सभी कार्यालयों और अपनी वेबसाइट यानी www.fusionfin.com पर प्रदर्शित की जाती है। एफपीसी उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में जारी किया जाता है।

## ऋण प्रत्साव और उनका प्रसंस्करण

(1) निर्धारित प्रारूप में कंपनी के दिशानिर्देशों के अनुसार 'अपने ग्राहक को जानिये (केवाईसी) मानदंडों के साथ उधारकर्ता से प्राथमिक डेटा लिया जाएगा। आगे की प्रक्रिया से पहले क्रेडिट ब्यूरो के साथ इसकी जांच की जाती है।

(2) कंपनी के अधिकृत कर्मचारी कंपनी की नीतियों के अनुसार लागू सभी जमानतों और अनुमोदनों के साथ ऋण आवेदन का सत्यापन करेंगे। कर्मचारियों को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि निम्नलिखित जानकारी पूरी तरह से भरी हुई है:
- आवेदन की तिथि
- उधारकर्ता की पहचान का विवरण
- ऋण राशि और उत्पाद विवरण
- लागू ब्याज दर
- ऋण की अवधि
- चुकौती विवरण
- ऋणग्रस्तता का विवरण
- आय विवरण
- ऋण का उद्देशय

(3) कंपनी द्वारा उधारकर्ता को सभी संचार स्थानीय भाषा / उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में दिया जाएगा ।

(4) कंपनी द्वारा प्रदान किये गए ऋण आवेदन फॉर्म में आवश्यक जानकारी शामिल होनी चाहिए जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा पेश लकए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। उद्धारकर्ता को कंपनी से ऋण प्राप्त करने के लिए आवेदन के साथ निम्नलिखित दस्तावेज़ जमा करने होंगे।

- आरबीआई द्वारा निर्धारित केवाईसी दस्तावेज़ (आईडी प्रूफ और एड्रेस प्रूफ दोनों के लिए)
- ग्राहक और पति/पत्नी/अभिभावक का सयुक्त पासपोर्ट आकार का फोटो।

(5) कंपनी सभी ऋण आवेदनों के लिए पावती देगी। जिस समय सीमा के भीतर ऋण आवेदनों का निपटारा किया जाएगा, उसे भी पावती में दर्शाया जाएगा।

(6) सभी ऋण आवेदनों का निपटान अपेक्षित दस्तावेजों के साथ विधिवत भरे हुए ऋण आवेदन पत्र प्राप्त होने की तारीख से 10-12 दिनों की अवधि के भीतर किया जाएगा और उद्धारकर्ता द्वारा प्रचलित नियमों और विनियमों का अनुपालन करने वाले सभी दस्तावेजों की प्रास्प्त के अधीन होगा।

(7) सभी गैर-ऋण उत्पाद (वित्तीय उत्पाद, बीमा उत्पाद और गैर-वित्तीय उत्पाद) कर्जदार की स्पष्ट सहमति से ही प्रदान किए जाने चाहिए और कर्मचारियों को यह सुनिश्चित करना होगा कि कर्ज़दार को प्रदान किये गए ऋण और अन्य गैर-क्रेडिट उत्पादों के बीच कोई प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष संबंध नहीं है। इसके अलावा, कोई भी गैर-क्रेडिट उत्पाद ऋण उत्पाद की पूर्व शर्त के रूप में नहीं बेचा जाएगा। शाखाओं को प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाना चाहिए कि माइक्रोफाइनांस कर्जदारों द्वारा किसी गैर - क्रेडिट उत्पाद की खरीद पूरी तरह से स्वैच्छिक आधार पर है।

## ऋण मूल्यांकन और नियम व शर्तें

1) कंपनी के नामित कर्मचारी लिखित रूप में उधारकर्ता को स्थानीय भाषा / भाषा में जो उधारकर्ता द्वारा समझी जाती है, स्वीकृति पत्र के माध्यम से या अन्यथा निम्नलिखित के बारे में सूचित करेगा:

- स्वीकृत ऋण की राशि

- ऋण के नियम और शर्तें

- वार्षिक ब्याज दर

- वार्षिक ब्याज दर लागू करने की विधि

- प्रसंस्करण शुल्क

- बीमा शुल्क

**ऋणों की संवितरण प्रक्रिया**

(1) कंपनी को जहाँ भी लागू हो, ऋण के वितरण के समय निम्नलिखित दस्तावेज़ पुरे करने चाहिए:

- मांग वचन पत्र

- संयुक्त दायित्व स्वीकृति और ऋण समझौता

- उधारकर्ता द्वारा नियम और शर्तों की स्वीकृति, ब्याज दर, प्रसंस्करण शुल्क, चुकौती नियम और अन्य सभी नियम और शर्तें यदि कोई हों।

(2) कंपनी उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति और अन्य सभी सम्बंधित दस्तावेज़ों को अधिकृत व्यक्तियों द्वारा अपने रिकॉर्ड/सुरक्षित अभिरक्षा में रखेगी।

(3) कंपनी ऋण समझौते की एक प्रति जिसमे जिसमें ऋण से जुड़े सभी नियम और शर्तें शामिल हैं, उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा/ भाषा में सभी उधारकर्ताओं को ऋणों की स्वीकृति/संवितरण के समय समझौते में उर्द्धृत सभी संलग्नकों की प्रतियों के साथ प्रस्तुत की जाएगी।

(4) ऋणों का सभी वितरण केवल शाखा कार्यालय में किया जाना चाहिए और ऋण वितरण के समय एक से अधिक व्यक्ति उपस्थित होने चाहिए।

(5) प्रत्येक ऋण लेने वाले को प्रत्येक ऋण के लिए ऋण पासबुक दी जाएगी। ऋण पासबुक में पुनर्भुगतान अनुसूची, प्रभावी ब्याज दर और प्रसंस्करण शुल्क और बिमा प्रीमियम और दावा प्रक्रिया विवरण आदि शामिल होंगे।

(6) कंपनी ऋण समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस बुलाने/ तेज करने का निर्णय लेगी, जैसा की उधारकर्ता के साथ सहमति लिया गया है।

(7) कंपनी विलम्बित भुगतानों पर कोई जुर्माना नहीं लगाएगी और इसका उल्लेख ऋण समझौते में स्थानीय भाषा/उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में किया गया है।

(8) कंपनी संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को स्थानीय भाषा/उधारकर्ता द्वारा समझी जानी वाली भाषा में नोटिस देगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी रूप से प्रभावित हों।

(9) ब्याज दरों और सेवा शुल्कों में परिवर्तन को भावी रूप से लागू किया जाएगा। ऋण समझौते में इस सम्बन्ध में एक विशिष्ट खंड होगा।

**सुरक्षा / संपाश्विक**

कंपनी सामाजिक संपाश्विक को छोड़कर माइक्रोफाइनेंस उधारकर्ताओं से कोई सुरक्षा/गारंटी नहीं लेती हैं। एस्टीवीएल (प्रयुक्त वाणिज्यिक वाहन ऋण: गैर माइक्रोफाइनेंस ऋण) के मामले में, वाहन को ऋण के खिलाफ संपाश्विक के रूप में रखा जाता है।

**सामान्यतः**

(1) कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किये गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, जब तक की नयी जानकारी, जो पहले उधारकर्ता द्वारा प्रकट नहीं की गयी थी, कंपनी के संज्ञान में नहीं आयी है।

(2) यदि उधारकर्ता से उधारकर्ता के खाते के हस्तांतरण के लिए कोई विशिष्ट अनुरोध है, तो सहमति या अन्यथा, कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

(3) कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, अर्थात विषम समय में उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि।

(4) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी की उसके कर्मचारियों को अशिष्ट व्यवहार का सहारा लिए बिना ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए प्रयाप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।

## वसूली एजेंटों की नियुक्ति

कंपनी अपने उधारकर्ताओं से बकाया राशि की वसूली के लिए किसी भी एजेंसी की नियुक्ति कर सकती है।

## आउटसोर्सिंग गतिविधियों के लिए ज़िम्मेदारियाँ

कंपनी घोषणा करती है की -

(1) कंपनी द्वारा किसी भी गतिविधि की आउटसोर्सिंग उसके दायित्वों को कम नहीं करती है और इन निर्देशों के अनुपालन की ज़िम्मेदारी पूरी तरह से कंपनी पर होगी।

(2) कंपनी को अपने कर्मचारियों या आउटसोर्स एजेंसी के कर्मचारियों द्वारा अनुचित व्यवहार के लिए जिम्मेदार ठहराया जाएगा और वह समय पर शिकायत निवारण प्रर्दान करेगी।

## शिकायत निवारण तंत्र

(1) कंपनी ने वसूली संबंधित शिकायतों के निवारण के लिए एक समर्पित शिकायत निवारण तंत्र अपनाया है। यदि कंपनी का कर्मचारी किसी भी प्रकार के दुर्व्यवहार में शामिल है, तो ऐसे कर्मचारियों के खिलाफ अनुशासनात्मक कार्यवाई तुरंत की जाएगी। शाखा प्रबंधक और संबंध अधिकारी का संपर्क नम्बर केंद्र फाइल में दिया गया है, ग्राहक उनसे संपर्क कर सकता है या वह शाखा में जाकर शिकायत रजिस्टर में शिकायत दर्ज कर सकता है।

(2) यदि ग्राहक कंपनी के शाखा प्रबंधक द्वारा की गई कार्यवाई से संतुष्ट नहीं है, तो वे टोल फ्री नंबर 18001037808 पर सभी कार्य दिवसों में सुबह 09:30 बजे से शाम 5:30 बजे के बीच शिकायत कर सकते हैं।

(3) ग्राहक सम्बन्धी सभी शिकायतों के लिए, ग्राहक श्रीमती रुचिका बहल, शिकायत निवारण अधिकारी को सभी कार्य दिवसों में 09:30 बजे से शाम 5:30 बजे के बीच इस नंबर पर फ़ोन कॉल कर सकते हैं 011-46646634 या फिर nodalofficer@fusionfin.com पर ईमेल भेज सकते हैं । ग्राहक को कॉल करते समय अपने क्लाइंट आईडी और शाखा के नाम की जानकारी देनी होगी। यदि ग्राहक को ऋण प्रदान नहीं किया गया है, लेकिन उसने ऋण आवेदन जमा कर दिया है, तो वे ऋण आवेदन पत्र की पावती पर्ची पर उल्लिखित ऋण आवेदन संख्या को उद्धृत कर सकते हैं।

(4) यदि एक महीने के भीतर आपकी शिकायत/विवाद का निवारण नहीं होता है, तो उधारकर्ता/शिकायतकर्ता भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) के पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के महाप्रबंधक, 6 संसद मार्ग, नई लर्दल्ली-110001 में अपील कर सकता है या टेलीफोन नंबर : 011-23715097 या फैक्स नंबर 011-23358224 पर भी शिकायत कर सकता है ।

(5) सभी शाखाओं में एक सुझाव और शिकायत रजिस्टर होगा जहाँ ग्राहक अपनी शिकायत कर सकते हैं।

(6) सभी ग्राहकों के पास उच्च स्तरीय कर्मचारियों (अर्थात शाखा प्रबंधक, क्षेत्र प्रबंधक और मंडल प्रबंधक) तक पहुंच होती है ताकि वे अपने मुद्दों/शिकायतों को उजागर कर सकें और उन पर चर्चा कर सकें। फील्ड स्तर पर वरिष्ठ कर्मचारियों को ग्राहकों की जरूरतों /मुद्दों को तुरंत दूर करने के लिए कुछ कार्यवाई/निर्णय लेने का अधिकार दिया गया है।

(7) शिकायत निवारण की पूरी प्रक्रिया कंपनी की वेबसाइट www.fusionfin.com पर उपलब्ध है।

## उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन की समीक्षा

(1) कंपनी के सीईओ/सीओओ उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज़ की तिमाही में एक बार समीक्षा करेंगे।

(2) उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज़ पर एक रिपोर्ट तिमाही में एक बार कंपनी के निदेशक मंडल के समक्ष रखी जाएगी।

(3) कंपनी का निदेशक मंडल तिमाही में एक बार प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज़ की समीक्षा करेगा।

## अत्यधिक ब्याज वसूलने के विरुद्ध उपाय/विनियम

(1) कंपनी का निदेशक मंडल ब्याज दरों और प्रसंस्करण तथा अन्य शुल्कों के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करेगा।

(2) कंपनी ऋण की शर्तों और नियमों की पारदर्शिता के संबंध में कंपनी के निष्पक्ष आचरण संहिता में उल्लिखित दिशानिर्देशों का पालन करेगी।

(3) कंपनी फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों पर विचार करके बोर्ड की मंजूरी के साथ ब्याज दर मॉडल को अपनाएगी।

(4) विभिन्न उत्पादों के लिए अलग-अलग ब्याज दरों को लागू करने का खुलासा ऋण आवेदन पत्र और ऋण स्वीकृति पत्र में उधारकर्ता को किया जाएगा।

## ग्राहक जानकारी की गोपनीयता

(1) व्यक्तिगत ग्राहक जानकारी को पूरी तरह गोपनीय रखा जाएगा।

(2) केवल निम्नलिखित शर्तों के तहत ग्राहक की जानकारी किसी तीसरे पक्ष को प्रकट करी जायेगी:

- ग्राहक को इस तरह के खुलासे के बारे में सूचित कर दिया गया है और लिखित में अनुमति प्राप्त कर ली गई है।
- संबंधित पक्ष को ग्राहक द्वारा कंपनी से ग्राहक जानकारी प्राप्त करने के लिए अधिकृत किया गया है।
- ऐसा करना कानूनी रूप से आवश्यक है।
- यह प्रथा वित्तीय संस्थानों के बीच प्रथागत है और पारस्परिक आधार पर एक करीबी समूह के लिए उपलब्ध है (जैसे क्रेडिट ब्यूरो) ।

## प्रतिभूतियों (सेक्युरिटीज़) के विरुद्ध अतिदेय की स्थापना के लिए सुचना

कंपनी बकाया ऋण का प्रतिभूतियों (सेक्युरिटीज़) के विरुद्ध अतिदेय की स्थापना करने से पहले पूरे विवरण के साथ उधारकर्ता को 2 सप्ताह का नोटिस देगी।

## माइक्रोफाइनैंस गतिविधि के लिए विशेष रूप से उचित व्यवहार संहिता

ऊपर दिए गए सामान्य सिद्धांतों के अलावा, चूँकि कंपनी एनबीएफसी-एमएफआई की श्रेणी से संबंधित है, इसलिए यह निम्नलिखित उचित प्रथाओं को अपनाती है जो इसके उधार व्यवसाय और नियामक ढाँचे के लिए विशिष्ट हैं।

**सामान्य प्रक्रिया**

(1) उचित व्यहवार संहिता स्थानीय भाषा/उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में कंपनी द्वारा अपने कार्यालय और शाखा परिसर में प्रदर्शित की जाएगी।

(2) एक बयान स्थानीय भाषा/उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में दिया जाना चाहिए और कंपनी द्वारा अपने परिसरों और ऋण कार्डों में प्रदर्शित किया जाना चाहिए जो पारदर्शिता और उचित उधार प्रथाओं के प्रति हमारी प्रतिबद्धता को व्यक्त करता है।

(3) कंपनी के फील्ड स्टाफ को उधारकर्ताओं के मौजूदा कर्ज़ के बारे में आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा।

(4) उधारकर्ताओं को दिया जाने वाला प्रशिक्षण, यदि कोई हो, निःशुल्क होगा। फील्ड स्टाफ को इस तरह का प्रशिक्षण देने और कर्जदारों को ऋण/अन्य उत्पादों से संबंधित प्रक्रिया और प्रणालियों से पूरी तरह अवगत कराने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा।

(5) प्रभावी ब्याज दर और कंपनी द्वारा स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली को इसके सभी कार्यालयों में उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली संबंधित स्थानीय भाषा/भाषा में और इसकी वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा।

(6) कंपनी अनुचित स्टाफ व्यवहार को रोकने और समय पर शिकायत निवारण के लिए जवाबदेह है। घोषणा, ऋण समझौते में और उसके कार्यालय/शाखा परिसर में प्रदर्शित उचित व्यवहार संहिता में भी की जाएगी।

(7) कंपनी आरबीआई के केवाईसी दिशानिर्देशों का पालन करेगी और उधारकर्ताओं की चुकौती क्षमता सुनिश्चित करने के लिए उचित सावधानी बरती जाएगी।

(8) सभी ऋणों का संवितरण केवल कंपनी के शाखा कार्यालय में किया जाएगा और संवितरण कार्य की बारीकी से निगरानी की जाएगी।

(9) कंपनी माइक्रोफाइनैंस गतिविधि के तहत प्रदान किये गए किसी भी ऋण पर कोई सुरक्षा एकत्र नहीं करेगी।

**ऋण समझौते/ ऋण कार्ड में प्रकटीकरण**

(1) कंपनी के पास एक बोर्ड द्वारा अनुमोदित, ऋण समझौते का मानक रूप होगा जो अधिमानतः स्थानीय भाषा / उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होना चाहिए।

(2) कंपनी के ऋण समझौते में निम्नलिखित विवरण प्रकट होंगे:

- ऋण के सभी नियम और शर्तें
- ऋण का मूल्य निर्धारण जिसमें केवल तीन घटक शामिल हैं अर्थात ब्याज शुल्क, प्रसंस्करण शुल्क और बिमा प्रीमियम
- विलम्बित भुगतान पर कोई  जुरमाना नहीं लगाया जाता है
- कोई पूर्व भुगतान शुल्क नहीं लिया जाएगा
- उधारकर्ता से कोई ज़मानत  राशि/मार्जिन नहीं लिया जा रहा है
- उधारकर्ता एक से अधिक एसएचजी/जेएलजी का सदस्य नहीं हो सकता
- ऋण के अनुदान और पहले की चुकौती की देय तिथि के बीच अधिस्थगन एनबीएफसी-एमएफआई (रिज़र्व बैंक) दिशानिर्देश, 2011 में प्रदान की गई और भविष्य में यथा संशोधित क़िस्त
- उधारकर्ता के साथ सहमति के अलावा एक आश्वासन की उधारकर्ता डेटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा

(3) कंपनी द्वारा प्रदान किया गया ऋण कार्ड निम्नलिखित विवरण प्रदर्शित करेगा:

- प्रभारित ब्याज की प्रभावी दर
- ऋण से जुडे अन्य सभी नियम और शर्तें
- जानकारी जो उधारकर्ता की प्रयाप्त रूप से पहचान करती है
- मूल्य निर्धारण पर सरल फैक्टशीट
- प्राप्त किश्तों और अंतिम भुगतान सहित सभी भुगतानों की कंपनी द्वारा पावती
- ऋण कार्ड में कंपनी द्वारा स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली और शिकायत प्रकोष्ठ के संपर्क नंबर का प्रमुख रूप से उल्लेख होगा
- जारी किये गए गैर-क्रेडिट उत्पाद उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से होंगे और शुल्क संरचना को ऋण कार्ड में ही सूचित किया जाएगा
- ऋण कार्ड स्थानीय भाषा/उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होना चाहिए

(4) कंपनी द्वारा प्रदान किए गए मुख्य तथ्य विवरण में निम्नलिखित विवरण प्रतिबिंबित होंगे:

- स्वीकृति पत्र के साथ-साथ फ्यूजन सभी संभावित उधारकर्ताओं को स्थानीय भाषा में या उनके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में मुख्य तथ्य पत्रक (केएफएस) जारी करेगा, ताकि ऋण अनुबंध/दस्तावेजों को निष्पादित करने से पहले उन्हें सूचित दृष्टिकोण अपनाने में मदद मिल सके।
- केएफएस को एक विशिष्ट प्रस्ताव संख्या प्रदान की जाएगी और इसकी वैधता तीन कार्य दिवसों की होगी, केएफएस की विषय-वस्तु उधारकर्ता को समझाई जाएगी और केएफएस की समझ पर एक पावती ली जाएगी तथा आगे की प्रक्रिया/दस्तावेजीकरण के लिए स्वीकृति पत्र लिया जाएगा।

- फ्यूजन केएफएस में दर्शाए गए ऋण की शर्तों से बंधा होगा, यदि वैधता अवधि के दौरान उधारकर्ता द्वारा सहमति दी जाती है। ऐसे परिदृश्यों में जहां ग्राहक वैधता तिथि के बाद केएफएस पर सहमति देता है, तो फ्यूजन के पास केएफएस में उल्लिखित शर्तों के साथ ऋण की आगे की प्रक्रिया पर निर्णय लेने या नए केएफएस की प्रक्रिया करके शर्तों को बदलने का एकमात्र अधिकार है।
- केएफएस के भाग 1 में वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) की गणना शीट और ऋण अवधि के दौरान ऋण के परिशोधन कार्यक्रम शामिल होंगे। एपीआर में वे सभी शुल्क शामिल होंगे जो कंपनी द्वारा ऋण व्यवस्था का हिस्सा बनते हुए लगाए जाते हैं। केएफएस के भाग 2 में अन्य गुणात्मक जानकारी (रिकवरी एजेंटों से संबंधित खंड, शिकायत निवारण तंत्र का खंड और विवरण, प्रतिभूतिकरण पर प्रयोज्यता, आदि आरबीआई निर्देश के अनुरूप) शामिल होगी।
- कंपनी द्वारा थर्ड पार्टी सर्विस प्रोवाइडर्स की ओर से उधारकर्ताओं से वास्तविक आधार पर वसूले गए शुल्क, जैसे कि बीमा शुल्क, कानूनी शुल्क आदि, भी APR का हिस्सा होंगे और उन्हें अलग से बताया जाएगा। ऐसे सभी मामलों में जहाँ भी फ़्यूज़न ऐसे शुल्क वसूलने में शामिल है, उधारकर्ता को प्रत्येक भुगतान के लिए रसीदें और संबंधित दस्तावेज़ उचित समय के भीतर प्रदान किए जाएँगे।
- कोई भी शुल्क, प्रभार आदि, जो केएफएस में उल्लिखित नहीं है, कंपनी द्वारा ऋण की अवधि के दौरान किसी भी स्तर पर उधारकर्ता से उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति के बिना नहीं लिया जा सकता है।
- केएफएस को ऋण समझौते के भाग के रूप में प्रदर्शित किए जाने वाले सारांश बॉक्स के रूप में भी शामिल किया जाएगा।

**अधिक क़र्ज़ से बचना:**

(1) ऋण देने से पहले ग्राहक की आवश्यकता और चुकौती क्षमता का आकलन करने के लिए उचित सावधानी बरतें और केवल ग्राहक की चुकाने की क्षमता के अनुरूप ऋण बनाना चाहिए।

(2) ऐसे उधारकर्ता को ऋण नहीं देंगे जो एक से अधिक एसएचजी/जेएलजी के सदस्य हैं।

(3) आरबीआई या केंद्र/राज्य सरकारों द्वारा निर्धारित किसी भी ग्राहक के कुल ऋण सीमा का उल्लंघन नहीं करेंगे।

**वसूली के गैर- बलपूर्वक तरीके**

(1) संग्रह सामान्य स्थान पर किया जाएगा जहाँ ग्राहक अपनी किश्तों का भुगतान करने के लिए स्वतन्त्र महसूस कर सकते हैं।

(2) ऋण वसूली के लिए RBI के दिशानिर्देशों के अनुसार विषम समय में ग्राहकों से संपर्क या मुलाकात ना करें। ऋण की वसूली सुबह 09.00 बजे से पहले और शाम को 06.00 बजे के बाद फील्ड में नहीं की जानी चाहिए।

(3) कर्मचारी कंपनी द्वारा अपनाए गए ग्राहक सुरक्षा दिशानिर्देशों का पालन करेंगे और ग्राहकों को वसूली के लिए बाध्य नहीं करना चाहिए।

(4) कर्मचारियों को ऋण की वसूली के लिए उधारकर्ताओं के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान करने की अनुमति नहीं दी जाएगी।

(5) कर्मचारी ऋण वसूली के लिए उद्धारकर्ताओं के नाम प्रकाशित नहीं करेंगे।

(6) कर्मचारी न तो उधारकर्ता या उधारकर्ता के परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा या अन्य साधनों का उपयोग करने की धमकी नहीं देंगे।

(7) कर्मचारी कर्ज़दार को कर्ज़ की सीमा या गैर चुकौती के परिणामों के बारे में गुमराह नहीं करेंगे।

(8) कर्मचारी उद्दाहरकर्ताओं से ऋण की वसूली के लिए धमकी या किसी भी अपमानजनक भाषा का प्रयोग नहीं करेंगे।

(9) कर्मचारियों  को उद्धारकर्ता के निवास स्थान या कार्य के स्थान पर वसूली करने की अनुमति केवल तभी दी जाएगी जब उद्धारकर्ता 2 या अधिक लगातार अवसरों पर केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है।

(10) कर्मचारियों को  ग्राहकों से वसूली के लिए किसी अन्य व्यक्ति का उपयोग नहीं करना चाहिए।

(11) कर्मचारियों को किश्त राशि एकत्र करने के बाद पासबुक में विवरण दर्ज़ करना चाहिए या कर्मचारियों को भुगतान के लिए सबूत के रूप में ग्राहक को रसीद जारी करनी चाहिए।

(12)  कंपनी यह सुनिश्चित करेगी की फील्ड स्टाफ और उनकी भर्ती, प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण के लिए प्रणालियों द्वारा आचार संहिता के संबंध में बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति लागू है। संहिता में अनिवार्य रूप से निम्नलिखित प्रावधान होने चाहिए:

- फील्ड स्टाफ के लिए आवश्यक न्यूनतम योग्यताएं निर्धारित करें।
- ग्राहकों के साथ व्यवहार करने के लिए उनके लिए आवश्यक प्रशिक्षण की पहचान की जानी चाहिए।
- फील्ड स्टाफ के प्रशिक्षण में किसी भी अपमानजनक या ज़बरदस्ती ऋण वसूली /वसूली पध्दतियों को अपनाए बिना उद्धारकर्ताओं के प्रति उचित व्यवहार विकसित करने के लिए कार्यक्रम शामिल होंगे।
- कर्मचारियों के लिए मुआवज़े के तरीकों में केवल जुटाए गए ऋणों की संख्या और वसूली की दर की तुलना में  सेवा के क्षेत्रों और उद्धारकर्ता संतुष्टि पर अधिक  ज़ोर दिया जाएगा।

- एफपीसी पर फील्ड टाफ के प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण का विवरण प्रत्येक बैठक में बोर्ड को प्रस्तुत किया जा सकता है और इस तरह की रिपोर्टिंग में इस संबंध में अगली तिमाही की योजना भी शामिल हो सकती है ।

**आतंरिक नियंत्रण प्रणाली**

कंपनी कंपनी के भीतर नामित व्यक्तियों को अनुपालन की ज़िम्मेदारी सौंपने के लिए आवश्यक संगठनात्मक व्यवस्था करेगी और इसे सुनिश्चित करने के लिए ऑडिट और आवधिक निरीक्षण सहित आतंरिक नियंतरण की प्रणाली स्थापित करेगी।

विस्तृत करने के लिए, संशोधित निष्पक्ष व्यवहार संहिता के कार्यान्वय की निगरानी के लिए, कंपनी इस पहलू को आंतरिक ऑडिट प्रक्रिया के दायरे में शामिल करेगी जो सभी शाखाओं में नियमित आधार पर की जाएगी। तदनुसार , क्षेत्रीय स्तर पर संशोधित निष्पक्ष व्यवहार संहिता के कार्यान्वय की स्थिति को कवर करते हुए आतंरिक ऑडिट की एक अतिरिक्त जांच सूची लागू की जाएगी।