

শেষবাৰৰ বাবে আপডেট কৰা হৈছে: ফেব্ৰুৱাৰী 12, 2025

ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা (RBI নিৰ্দেশনা)- ফিউজন ফাইনেন্স লিমিটেড (পূৰ্বতে ফিউজন মাইক্ৰ' ফাইনেন্স নামেৰে জনাজাত সীমিত)

ফিউজন ফাইনেন্স লিমিটেড (পূৰ্বতে ফিউজন মাইক্ৰ' ফাইনেন্স লিমিটেড নামেৰে জনাজাত) RBI নিৰ্দেশনা অনুসৰি NBFC-MFI শ্ৰেণীৰ অন্তৰ্গত আৰু অংশীদাৰসকলৰ সৈতে কৰা সকলো কাম-কাজ আৰু লেনদেনত ন্যায্য পদ্ধতি ৰূপায়ণ আৰু গ্ৰহণৰ বাবে প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ। কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে মোকাবিলা কৰাৰ ক্ষেত্ৰত নূন্যতম মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰি আৰু স্বচ্ছতা বৃদ্ধি কৰি ভাল আৰু ন্যায্য পদ্ধতিসমূহক প্ৰসাৰিত কৰিবলৈ এক আচৰণ বিধি গ্ৰহণ কৰিছে যাতে গ্ৰাহকসকলে প্ৰদান কৰা সেৱাসমূহৰ বিষয়ে ভালদৰে বুজি পায়। কোম্পানীয়ে NBFC-MFI হিচাপে কাম কৰাৰ সময়ত ইয়াৰ সদস্যসকলৰ সৈতে ইয়াৰ সকলো কাৰ্যকলাপ আৰু লেনদেনত এই ন্যায্য পদ্ধতিবোৰ ৰূপায়ণ আৰু গ্ৰহণ কৰাৰ বাবে নিজকে প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ কৰে।

যৌথ দায়বদ্ধতা গোটসমূহলৈ ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণ সম্প্ৰসাৰণৰ পদ্ধতি

ঋণ প্ৰদানৰ পদ্ধতি গাঁৱত আয়োজন কৰা প্ৰেৰণা/প্ৰক্ষেপণ সভাৰ দ্বাৰা আৰম্ভ কৰা হয় য'ত মহিলাসকলক ঋণ প্ৰদান আৰু পদ্ধতিৰ বিষয়ে অৱগত কৰা হয়। তাৰ পিছত মহিলাসকলক নিজৰ পছন্দৰ পাঁচজন সদস্যৰ গোটত গঠন কৰিবলৈ কোৱা হয় আৰু এনে 3ৰ পৰা 6টা গোট এটা কেন্দ্ৰ/ JLG গঠন কৰে। কোম্পানীয়ে গোটৰ সদস্য নিৰ্বাচন বা আয় সৃষ্টি কাৰ্যকলাপৰ সম্পৰ্কীয় সিদ্ধান্ত বা তেওঁলোকে ল'ব বিচৰা ঋণৰ পৰিমাণৰ ওপৰত কোনো প্ৰভাৱ পেলোৱা নাই। গোট গঠনৰ পিছত সংশ্লিষ্ট সম্পৰ্ক বিষয়ই ক্রেডিট ব্যুৰোৰ তদন্তলৈ গ্ৰাহকৰ সবিশেষ প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে আইডি প্ৰমাণ আৰু ঠিকনাৰ প্ৰমাণ সংগ্ৰহ কৰিব। ক্রেডিট ব্যুৰোৰ ফলাফল পোৱাৰ পিছত পদ্ধতি, পদ্ধতি, ঋণৰ সামগ্ৰী, বীমা, বিত্তীয় সাক্ষৰতা আদিৰ ওপৰত CGT (নিৰন্তৰ গোট প্ৰশিক্ষণ) সম্পন্ন কৰা হ'ব। CGT সম্পূৰ্ণ হোৱাৰ পিছত শাখা পৰিচালকে গ্ৰুপ ৰেকগনিচন টেষ্ট (GRT) কৰে। সদস্যসকলে ঋণ পৰিশোধ কৰাৰ দায়িত্ব আন সদস্যসকলে গ্ৰহণ কৰে। সফল GRT পিছত ঋণৰ নথি-পত্ৰসমূহ MIS প্ৰৱেশ আৰু ঋণ অনুমোদনৰ বাবে মুখ্য কাৰ্যালয়লৈ প্ৰেৰণ কৰা হয়। ঋণ অনুমোদন কৰাৰ পিছত অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ শাখাৰ বেংক একাউণ্টত স্থানান্তৰ কৰা হয়। শাখা পৰিচালকে ঋণ প্ৰদানৰ তাৰিখৰ বিষয়ে কেন্দ্ৰটোক অৱগত কৰে আৰু শাখাতে বিতৰণ কৰা হয়। কেন্দ্ৰটোৱে সাপ্তাহিক/ পষেকীয়া/ মাহেকীয়াকৈ নিজৰ গাঁৱত তেওঁলোকৰ সুবিধাজনক স্থান আৰু সময়ত মিলিত হয়। কোম্পানীটোৰ ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীয়ে (সম্পৰ্ক বিষয়া) গোটসমূহৰ ঋণ ব্যৱহাৰ, পৰিশোধ আৰু ঋণ অনুশাসনৰ সুবিধা প্ৰদান কৰে। ক্ষেত্ৰ পৰ্যায়ত শাখা পৰিচালক, এলেকা পৰিচালক আৰু আঞ্চলিক পৰিচালকে কেন্দ্ৰ/গাঁওসমূহলৈ আচৰিত ধৰণে ভ্ৰমণ কৰে আৰু গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে কাৰ্যকলাপসমূহ পৰীক্ষা কৰে। ইয়াৰ উপৰিও মুখ্য কাৰ্যালয়ৰ পৰা জ্যেষ্ঠ ব্যৱস্থাপনাই শাখাসমূহৰ আকস্মিক ভ্ৰমণো গ্ৰহণ কৰে। গ্ৰাহকসকলে এই উচ্চ পৰ্যায়ৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ সৈতে তেওঁলোকৰ সমস্যা/অভিযোগসমূহ উজ্জ্বল কৰি তুলিবলৈ আৰু আলোচনা কৰিবলৈ সুবিধা পায়।

গ্ৰাহকসকলৰ প্ৰয়োজনীয়তা/ইচ্ছাসমূহ তৎক্ষণাত সমাধান কৰিবলৈ ক্ষেত্ৰ পৰ্যায়ৰ জ্যেষ্ঠ কৰ্মচাৰীসকলক কিছুমান ব্যৱস্থা/সিদ্ধান্ত ল'বলৈ ক্ষমতা প্ৰদান কৰা হৈছে। ইয়াৰ উপৰিও ফিউজনে প্ৰতিখন পাছবুকত প্ৰত্যক্ষ হেড অফিচৰ ফোন নম্বৰ প্ৰদান কৰিছে আৰু গ্ৰাহকসকলে সেই নম্বৰত ফোন কৰি নিজৰ অভিযোগ বৰ্ণনা কৰিব পাৰে। ফিউজনেৰ মুখ্য কাৰ্যালয়ত টেলিকলাৰৰ দলো আছে যিয়ে নতুন গ্ৰাহকলৈ ফোন কৰে আৰু ফিউজনেৰ দ্বাৰা ঋণ উৎপত্তি প্ৰক্ৰিয়াৰ সময়ত প্ৰদান কৰা সেৱাসমূহৰ ওপৰত মতামত বিচাৰে। টেলিকলাৰে ঋণৰ সময়ছোৱাত কেন্দ্ৰৰ নেতা/কেন্দ্ৰৰ সদস্যসকলকো ফোন কৰি কেন্দ্ৰটোৰ কাম-কাজ আৰু ফিউজনে প্ৰদান কৰা সেৱাৰ মানদণ্ডৰ ওপৰত মতামত বিচাৰে।

A. সকলো ঋণ প্ৰদান কাৰ্যকলাপৰ বাবে ন্যায্য পদ্ধতি সংহিতা

RBI নিয়মাবলী অনুসৰি কোম্পানীয়ে ইয়াৰ বোৰ্ডৰ অনুমোদনৰ সৈতে ফেয়াৰ প্ৰ্যাকটিছ কোড (FPC) স্থাপন কৰিছে। FPC কোম্পানীয়ে ইয়াৰ সকলো কাৰ্যালয়ত আৰু ইয়াৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শন কৰে অৰ্থাৎ www.fusionfin.com FPC ঋণ লগুঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত জাৰী কৰা হয়।

ঋণৰ প্ৰস্তাৱ আৰু ইয়াৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ

- a) কোম্পানী গাইডলাইন অনুসৰি নিৰ্ধাৰিত বিন্যাসত আপোনাৰ গ্ৰাহকক জনা (KYC) নীতিৰ সৈতে ঋণ লোৱাজনৰ পৰা প্ৰাথমিক তথ্য লোৱা হ'ব। একেখিনি কথা পৰৱৰ্তী প্ৰক্ৰিয়াৰ পূৰ্বে ক্ৰেডিট ব্যুৰোৰ সৈতে পৰীক্ষা কৰা হয়।
- b) কোম্পানীটোৰ অনুমোদিত কৰ্মচাৰীয়ে কোম্পানীটোৰ নীতি অনুসৰি প্ৰযোজ্য সকলো জামিন আৰু অনুমোদনৰ সৈতে ঋণৰ আবেদন পৰীক্ষা কৰিব লাগিব। কৰ্মচাৰীসকলেও নিশ্চিত হ'ব লাগে যে তলত দিয়া তথ্যসমূহ সম্পূৰ্ণৰূপে পূৰণ কৰা হৈছে:
 - ✓ আবেদনৰ তাৰিখ
 - ✓ ঋণগ্ৰহণকাৰী চিনাক্তকৰণ বিৱৰণ
 - ✓ ঋণৰ পৰিমাণ আৰু পণ্যৰ বিৱৰণ
 - ✓ প্ৰযোজ্য সুতৰ হাৰ
 - ✓ ঋণৰ ম্যাদ
 - ✓ ৰিপেমেন্টৰ বিৱৰণ
 - ✓ ঋণৰ সবিশেষ
 - ✓ আয়ৰ সবিশেষ
 - ✓ ঋণৰ উদ্দেশ্য
- c) কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীলৈ কৰা সকলো যোগাযোগ স্থানীয় ভাষা / ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে বুজি পোৱা ভাষাত হ'ব লাগিব।

- d) কোম্পানীয়ে প্ৰদান কৰা ঋণৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰত প্ৰয়োজনীয় তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লাগে যিয়ে ঋণ লোৱাজনৰ স্বার্থক প্ৰভাৱিত কৰে, যাতে অন্যান্য NBFCs-য়ে আগবঢ়োৱা চৰ্ত আৰু নিয়মৰ সৈতে অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পৰা যায় আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে জ্ঞাত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে। ঋণ লোৱা ব্যক্তিয়ে কোম্পানীটোৰ পৰা ঋণ লাভ কৰিবলৈ আবেদনৰ লগতে তলত দিয়া নথিসমূহ জমা দিব লাগিব।
- ✓ RBI দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত অনুসৰি KYC নথিপত্ৰ (আই ডি প্ৰমাণ আৰু ঠিকনা প্ৰমাণ দুয়োটাৰে বাবে)
 - ✓ গ্ৰাহক আৰু পতি/পত্নী / অভিভাৱকৰ যুটীয়া পাছপোৰ্ট আকাৰৰ ফটো।
- e) কোম্পানীয়ে সকলো ঋণৰ আবেদন প্ৰাপ্ত কৰাৰ স্বীকৃতি দিব। ঋণৰ আবেদনবোৰ নিষ্পত্তি কৰাৰ সময়সীমাও স্বীকৃতিত উল্লেখ কৰা হ'ব।
- f) যথাযথভাৱে সম্পূৰ্ণ কৰা ঋণৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰসমূহ প্ৰয়োজনীয় নথি-পত্ৰৰ সৈতে লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 10-12 দিনৰ ভিতৰত সকলো ঋণৰ আবেদন নিষ্পত্তি কৰিব লাগিব আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে প্ৰচলিত নিয়ম-নীতিসমূহ মানি চলা সকলো নথি-পত্ৰ লাভ কৰাৰ অধীনত।
- g) সকলো অ-ক্রেডিট সামগ্ৰী (বিত্তীয় সামগ্ৰী, বীমা সামগ্ৰী আৰু অ-বিত্তীয় সামগ্ৰী) কেৱল ঋণ লোৱাজনৰ স্পষ্ট সন্মতি সাপেক্ষেহে প্ৰদান কৰিব লাগে আৰু কৰ্মচাৰীসকলে নিশ্চিত কৰিব লাগে যে ঋণগ্ৰহণকাৰীক প্ৰদান কৰা ঋণ আৰু অন্যান্য অ-ঋণৰ মাজত কোনো প্ৰত্যক্ষ বা পৰোক্ষ সম্পৰ্ক নাথাকে -ক্রেডিট প্ৰডাক্ট। তদুপৰি, ঋণৰ সামগ্ৰীৰ পূৰ্বচৰ্ত হিচাপে কোনো নন-ক্রেডিট সামগ্ৰী বিক্ৰী কৰা নহ'ব। শাখাসমূহে বিশিষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগে যে ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলে যিকোনো ঋণহীন সামগ্ৰী ক্ৰয় কৰাটো বিশুদ্ধভাৱে স্বৈচ্ছামূলক ভিত্তিত কৰা হয়।

ঋণৰ মূল্যায়ন তথা চৰ্ত & নিয়ম

- a) কোম্পানীটোৰ নিৰ্দিষ্ট কৰ্মচাৰীয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীক অনুমোদন পত্ৰ বা অন্যথা তলত দিয়া কথাখিনি ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে বুজি পোৱা স্থানীয় ভাষা / ভাষাত লিখিতভাৱে প্ৰেৰণ কৰিব:
- ✓ অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ
 - ✓ ঋণৰ চৰ্ত আৰু নিয়ম
 - ✓ বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ
 - ✓ সুতৰ বাৰ্ষিক হাৰ প্ৰয়োগৰ পদ্ধতি
 - ✓ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ মাচুল
 - ✓ বীমা মাচুল

ঋণৰ বিতৰণ পদ্ধতি

- a) কোম্পানীয়ে ঋণ প্ৰদানৰ সময়ত তলত দিয়া নথিপত্ৰসমূহ সম্পূৰ্ণ কৰিব লাগে য'তেই প্ৰযোজ্য হয়:

- ✓ প্রতিশ্রুতিবদ্ধ টোকা দাবী কৰক
 - ✓ যৌথ দায়বদ্ধতা গ্ৰহণ আৰু ঋণ চুক্তি
 - ✓ ঋণ লোৱাজনে চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ গ্ৰহণ কৰা, সুতৰ হাৰ, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ শুল্ক, পৰিশোধৰ চৰ্ত আৰু অন্য সকলো চৰ্ত আৰু নিয়ম যদি আছে।
- b) কোম্পানীয়ে ঋণ লোৱাজনে এই চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ গ্ৰহণ কৰা আৰু আন সকলো সংশ্লিষ্ট নথিপত্ৰ নিজৰ ৰেকৰ্ডত ৰাখিব লাগিব/অনুমোদিত ব্যক্তিসকলৰ দ্বাৰা সুৰক্ষিত জিন্মাত ৰাখিব লাগিব।
 - c) স্থানীয় ভাষা /ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে বুজি পোৱা ভাষাত ঋণৰ সৈতে সংলগ্ন সকলো চৰ্ত আৰু নিয়ম থকা ঋণ চুক্তিৰ প্ৰতিলিপিৰ লগতে ঋণ চুক্তিত উদ্ধৃত সকলো ঘেৰাওৰ কপি ঋণ চুক্তিৰ সময়ত সকলো ঋণগ্ৰহণকাৰীক প্ৰদান কৰিব লাগিব ঋণৰ অনুমোদন / বিতৰণ।
 - d) ঋণৰ সকলো বিতৰণ কেৱল শাখা কাৰ্যালয়তহে কৰিব লাগে আৰু ঋণ প্ৰদানৰ সময়ত এজনতকৈ অধিক ব্যক্তি উপস্থিত থাকিব লাগে।
 - e) প্ৰতিটো ঋণৰ বাবে প্ৰতিজন ঋণগ্ৰহণকাৰীক ঋণৰ পাছবুক দিয়া হ'ব। ঋণৰ পাছবুকত পৰিশোধৰ সময়সূচী, কাৰ্যকৰী সুতৰ হাৰ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ শুল্ক আৰু বীমা প্ৰিমিয়াম আৰু দাবী পদ্ধতিৰ বিৱৰণ আদি থাকিব।
 - f) কোম্পানীয়ে ইংগিতৰ অধীনত ঋণ লোৱাজনৰ সৈতে চুক্তিবদ্ধ হোৱাৰ দৰে ঋণ চুক্তিৰ অধীনত পেমেণ্ট বা পৰিৱেশন পুনৰ আহ্বান / ত্বৰান্বিত কৰাৰ সিদ্ধান্ত ল'ব।
 - g) কোম্পানীয়ে পলমকৈ ধন পৰিশোধ কৰিলে কোনো ধৰণৰ জৰিমনা আদায় নকৰে আৰু ঋণ চুক্তিত একেখিনি কথা স্থানীয় ভাষা / ঋণ লোৱাজনে বুজি পোৱা ভাষাত উল্লেখ কৰা হৈছে।
 - h) কোম্পানীয়ে ঋণ লোৱাজনক ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে বুজা স্থানীয় ভাষা / ভাষাত বিতৰণৰ সময়সূচী, সুতৰ হাৰ হাৰ দিব। কোম্পানীয়েও দিব সুতৰ হাৰ আৰু শুল্কৰ পৰিৱৰ্তন কেৱল সম্ভাৱ্যভাৱে প্ৰভাৱিত হোৱাটো নিশ্চিত কৰক।
 - i) সুতৰ হাৰ আৰু সেৱা শুল্কৰ পৰিৱৰ্তন সম্ভাৱ্যভাৱে প্ৰযোজ্য কৰা হ'ব। ঋণ চুক্তিত এই সন্দৰ্ভত এটা নিৰ্দিষ্ট দফা থাকিব লাগিব।

নিৰাপত্তা/ জামিন

কোম্পানীয়ে ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণ লোৱাসকলৰ পৰা সামাজিক জামিনৰ বাহিৰে কোনো ধৰণৰ নিৰাপত্তা/ নিশ্চয়তা লোৱা নাই। STVL ক্ষেত্ৰত (ব্যৱহৃত বাণিজ্যিক বাহন ঋণ: অক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণ) বাহনখন ঋণৰ বিপৰীতে জামিন হিচাপে ৰখা হয়।

সাধাৰণ

- a) ঋণ চুক্তিৰ চৰ্ত আৰু নিয়মত উল্লেখ কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে কোম্পানীয়ে ঋণ লোৱাজনৰ কাম-কাজত হস্তক্ষেপ নকৰে, যদিহে ঋণ লোৱাজনে পূৰ্বে প্ৰকাশ নকৰা নতুন তথ্য কোম্পানীটোৰ দৃষ্টিগোচৰ নহয়।

- b) যদি ঋণ লোৱা ব্যক্তিৰ পৰা ঋণ লোৱাৰ একাউণ্ট হস্তান্তৰৰ বাবে কোনো নিৰ্দিষ্ট অনুৰোধ থাকে, তেন্তে কোম্পানীটোৰ সন্মতি বা অন্যথা অৰ্থাৎ আপত্তি, যদি আছে তেন্তে অনুৰোধ লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 21 দিনৰ ভিতৰত প্ৰেৰণ কৰা হ'ব। এনে হস্তান্তৰ আইনৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণভাৱে স্বচ্ছ চুক্তিবদ্ধ চৰ্ত অনুসৰি হ'ব লাগিব।
- c) কোম্পানীয়ে অযথা হাৰাশাস্তিৰ আশ্ৰয় লোৱা নহ'ব অৰ্থাৎ অদ্ভুত সময়ত ঋণ লোৱাসকলক অহৰহ আমনি কৰা, ঋণ আদায়ৰ বাবে পেশীৰ শক্তি ব্যৱহাৰ কৰা আদি।
- d) কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে ইয়াৰ কৰ্মচাৰীসকলক অভদ্র আচৰণৰ আশ্ৰয় নোলোৱাকৈ গ্ৰাহকৰ সৈতে উপযুক্তভাৱে মোকাবিলা কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষণ দিয়া হয়।

পুনৰুদ্ধাৰ এজেণ্টৰ নিয়োগ

কোম্পানীয়ে নিজৰ ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ পৰা বকেয়া ধন উলিয়াবলৈ কোনো সংস্থা নিযুক্ত কৰিব পাৰে।

আউটচ'ৰ্চিং কাৰ্য্যকলাপৰ দায়িত্ব

- a) কোম্পানীয়ে ঘোষণা কৰে যে –
 - i. কোম্পানীয়ে কোনো কাৰ্য্যকলাপৰ আউটচ'ৰ্চিং ইয়াৰ বাধ্যবাধকতা হ্ৰাস নকৰে আৰু এই নিৰ্দেশনাসমূহ মানি চলাৰ দায়িত্ব কেৱল কোম্পানীটোৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰিব।
 - ii. কোম্পানীয়ে ইয়াৰ কৰ্মচাৰী বা আউটচ'ৰ্চ কৰা সংস্থাৰ কৰ্মচাৰীৰ অনুপযুক্ত আচৰণৰ বাবে জবাবদিহি হ'ব আৰু সময়মতে অভিযোগ প্ৰতিকাৰ প্ৰদান কৰিব লাগিব।

অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা

- a) কোম্পানীয়ে আদায় সম্পৰ্কীয় অভিযোগৰ সমাধানৰ বাবে এক নিবেদিত অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিছে। যদি কোনো কোম্পানীৰ কৰ্মচাৰীসকল কোনো ধৰণৰ অসৎ আচৰণৰ সৈতে জড়িত হয়, তেন্তে এনে কৰ্মচাৰীৰ বিৰুদ্ধে তৎক্ষণাত অনুশাসনমূলক ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰা হ'ব। শাখা পৰিচালক আৰু সম্পৰ্ক বিষয়াৰ যোগাযোগ নম্বৰ চেণ্টাৰ ফাইলত দিয়া হৈছে গ্ৰাহকে তেওঁলোকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে বা তাই শাখালৈ গৈ অভিযোগ পঞ্জীয়নত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে।
- b) যদি গ্ৰাহকে কোম্পানীটোৰ শাখা পৰিচালকে গ্ৰহণ কৰা ব্যৱস্থাত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে তেওঁলোকে সকলো কৰ্মদিনতে টোল ফ্ৰী নম্বৰ 18001037808ত অভিযোগ দিব পাৰিব পুৱা 09:30 বজাৰ পৰা বিয়লি 5:30 বজাৰ ভিতৰত
- c) গ্ৰাহক সম্পৰ্কীয় সকলো অভিযোগৰ বাবে গ্ৰাহকসকলে অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া শ্ৰীমতী ৰুচিকা বেহললৈ ফোন কল কৰিব পাৰে সকলো কৰ্মদিনত পুৱা 09:30 বজাৰ পৰা বিয়লি 5:30 বজাৰ ভিতৰত। 011-46646634 বা nodalofficer@fusionfin.com ত ইমেইল প্ৰেৰণ কৰক কল কৰাৰ সময়ত গ্ৰাহকসকলে তেওঁলোকৰ গ্ৰাহক আইডি আৰু শাখাৰ নামৰ তথ্য প্ৰদান কৰিব লাগিব। যদি গ্ৰাহকক ঋণ প্ৰদান কৰা হোৱা নাই কিন্তু ঋণৰ আৱেদন দাখিল কৰিছে, তেন্তে তেওঁলোকে ঋণ আৱেদন প্ৰপত্ৰৰ স্বীকৃতি স্লিপত উল্লেখ নকৰা ঋণৰ আবেদনৰ উদ্ধৃতি দিব পাৰে।
- d) যদি আপোনাৰ অভিযোগ/বিবাদৰ সমাধান এমাহৰ ভিতৰত নহয়, তেন্তে ঋণ লোৱা / অভিযোগকাৰীয়ে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ (RBI) তত্ত্বাবধান বিভাগৰ আঞ্চলিক কাৰ্যালয়ৰ জেনেৰেল মেনেজাৰ 6, সংসাদ মাৰ্গ, নতুন দিল্লী-110001ত আৱেদন কৰিব পাৰে। টেলিফোন নম্বৰত: 011-23715097 বা ফেক্স নং: 011-23358224।
- e) সকলো শাখাতে এটা পৰামৰ্শ আৰু অভিযোগ পঞ্জীয়ন থাকিব লাগিব য'ত গ্ৰাহকসকলে তেওঁলোকৰ অভিযোগ উত্থাপন কৰিব পাৰিব।

- f) সকলো গ্ৰাহকে উচ্চ পৰ্যায়ৰ কৰ্মচাৰী (অৰ্থাৎ শাখা পৰিচালক, এলেকা পৰিচালক আৰু বিভাগীয় পৰিচালক)ৰ সৈতে তেওঁলোকৰ সমস্যা/অভিযোগসমূহ উজ্জ্বল কৰি তুলিবলৈ আৰু আলোচনা কৰিবলৈ সুবিধা পায়। গ্ৰাহকসকলৰ প্ৰয়োজনীয়তা/ইচ্ছাসমূহ তৎক্ষণাত সমাধান কৰিবলৈ ক্ষেত্ৰ পৰ্যায়ৰ জ্যেষ্ঠ কৰ্মচাৰীসকলক কিছুমান ব্যৱস্থা/সিদ্ধান্ত ল'বলৈ ক্ষমতা প্ৰদান কৰা হৈছে।

অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ সম্পূৰ্ণ পদ্ধতি কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ www.fusionfin.com ত যোগদান কৰক

ন্যায্য পদ্ধতি সংহিতা অনুসৰণৰ পৰ্যালোচনা

- a) কোম্পানীটোৰ CEO/COO ন্যায্য পদ্ধতি সংহিতা আৰু অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ কাৰ্য্যকলাপৰ বিষয়ে তিনি মাহত এবাৰ পৰ্যালোচনা কৰিব।
- b) ন্যায্য পদ্ধতি সংহিতা মানি চলা আৰু অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ কাৰ্য্যকলাপৰ ওপৰত এটা প্ৰতিবেদন তিনি মাহত এবাৰ কোম্পানীটোৰ পৰিচালনা সমিতিৰ সন্মুখত দাখিল কৰা হ'ব।
- c) কোম্পানীটোৰ পৰিচালনা সমিতিৰ দ্বাৰা ত্ৰৈমাসিকত এবাৰ পৰিচালনাৰ বিভিন্ন স্তৰত ন্যায্য পদ্ধতি সংহিতা আৰু অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ কাৰ্য্যক্ষমতা পৰ্যালোচনা কৰা হ'ব।

অত্যধিক সুত লোৱাৰ বিৰুদ্ধে ব্যৱস্থা/ নিয়ম

- d) কোম্পানীটোৰ পৰিচালনা সমিতিয়ে সুতৰ হাৰ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য শুল্ক নিৰ্ধাৰণৰ ক্ষেত্ৰত উপযুক্ত আভ্যন্তৰীণ নীতি আৰু পদ্ধতিসমূহ নিৰ্ধাৰণ কৰিব লাগিব।
- e) কোম্পানীয়ে কোম্পানীটোৰ ন্যায্য পদ্ধতি সংহিতাত উল্লেখ কৰা ঋণৰ চৰ্ত & নিয়মৰ স্বচ্ছতাৰ সন্দৰ্ভত নিৰ্দেশনা মানি চলিব।
- f) কোম্পানীয়ে পুঁজিৰ ব্যয়, মাৰ্জিন, আৰু বিপদাশংকা প্ৰিমিয়াম আদিৰ দৰে প্ৰাসংগিক কাৰকবোৰ বিবেচনা কৰি বোৰ্ডৰ অনুমোদনৰ সৈতে সুতৰ হাৰৰ আৰ্হি গ্ৰহণ কৰিব।
- g) বিভিন্ন সামগ্ৰীৰ বাবে বিভিন্ন সুতৰ হাৰ আদায় কৰাটো ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰ আৰু ঋণ লওঁতাক ঋণ অনুমোদন পত্ৰত প্ৰকাশ কৰা হ'ব।

গ্ৰাহকৰ তথ্যৰ গোপনীয়তা

- a) ব্যক্তিগত গ্ৰাহকৰ তথ্য কঠোৰভাৱে গোপনীয় কৰি ৰাখিব লাগিব।
- b) গ্ৰাহকৰ তথ্য তৃতীয় পক্ষক কেৱল নিম্নলিখিত চৰ্তসমূহৰ অধীনত প্ৰকাশ কৰিব পাৰিব:
- গ্ৰাহকক এনে প্ৰকাশৰ বিষয়ে জনোৱা হৈছে আৰু লিখিতভাৱে অনুমতি প্ৰাপ্ত কৰা হৈছে।
 - প্ৰশ্নত থকা পক্ষটোক গ্ৰাহকে কোম্পানীৰ পৰা গ্ৰাহকৰ তথ্য প্ৰাপ্ত কৰিবলৈ কৰ্তৃত্ব প্ৰদান কৰিছে।
 - তেনে কৰাটো আইনগতভাৱে বাধ্যতামূলক।

- এই প্রথা বিত্তীয় প্রতিষ্ঠানসমূহৰ মাজত প্রথাগত আৰু পাৰস্পৰিক ভিত্তিত ঘনিষ্ঠ গোটৰ বাবে উপলব্ধ (যেনে ক্রেডিট ব্যুৰো)।

ছিকিউৰিটিজৰ বিৰুদ্ধে অতিৰিক্ত সময়সীমা বন্ধ কৰাৰ বাবে জাননী

কোম্পানীয়ে ঋণগ্রহণকাৰীক বাকী থকা ঋণ বন্ধ কৰাৰ আগতে সম্পূৰ্ণ বিৱৰণৰ সৈতে ঋণ লওঁতাক 2 সপ্তাহৰ জাননী দিব।

B. বিশেষভাৱে ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় কাৰ্যকলাপৰ বাবে ন্যায্য পদ্ধতি সংহিতা

ওপৰৰ দৰে সাধাৰণ নীতিসমূহৰ উপৰিও কোম্পানীটো NBFC-MFI শ্ৰেণীৰ অন্তৰ্গত হোৱাৰ বাবে ই তলত দিয়া ন্যায্য পদ্ধতিসমূহ গ্রহণ কৰে যিবোৰ ইয়াৰ ঋণ প্ৰদানৰ ব্যৱসায় আৰু নিয়ন্ত্ৰণ কাঠামোৰ বাবে নিৰ্দিষ্ট।

সাধাৰণ পদ্ধতি

- a) স্থানীয় ভাষা / ঋণ লোৱাজনে বুজি পোৱা ভাষাত ন্যায্য পদ্ধতি সংহিতা কোম্পানীয়ে নিজৰ কাৰ্যালয় আৰু শাখা চৌহদত প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগিব।
- b) ঋণ লোৱাজনে বুজি পোৱা স্থানীয় ভাষা / ভাষাত আৰু কোম্পানীয়ে নিজৰ চৌহদত আৰু ঋণ কাৰ্ডত প্ৰদৰ্শন কৰি স্বচ্ছতা আৰু ন্যায্য ঋণ প্ৰদানৰ পদ্ধতিৰ প্ৰতি আমাৰ প্ৰতিশ্ৰুতি প্ৰকাশ কৰি এটা বিবৃতি দিব লাগিব।
- c) কোম্পানীটোৰ ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীসকলক ঋণ লোৱাসকলৰ বৰ্তমানৰ ঋণৰ বিষয়ে প্ৰয়োজনীয় অনুসন্ধান কৰিবলৈ প্ৰশিক্ষণ দিয়া হ'ব।
- d) ঋণ লওঁতাসকলক আগবঢ়োৱা প্ৰশিক্ষণ বিনামূলীয়া হ'ব। ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীসকলক এনে প্ৰশিক্ষণ প্ৰদান কৰিবলৈ আৰু ঋণ লওঁতাসকলক ঋণ / অন্যান্য সামগ্ৰীৰ সৈতে সম্পৰ্কিত প্ৰক্ৰিয়া আৰু প্ৰণালীবোৰৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণভাৱে অৱগত কৰিবলৈ প্ৰশিক্ষণ দিয়া হ'ব।
- e) আদায় কৰা সূতৰ কাৰ্যকৰী হাৰ আৰু কোম্পানীয়ে স্থাপন কৰা অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা ইয়াৰ সকলো কাৰ্যালয়তে নিজ নিজ স্থানীয় ভাষা / ঋণগ্রহণকাৰীয়ে বুজি পোৱা ভাষাত আৰু ইয়াৰ ৱেবছাইটত বিশিষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শিত হ'ব লাগিব।
- f) ঋণ চুক্তিত আৰু লগতে ইয়াৰ কাৰ্যালয়/শাখা চৌহদত প্ৰদৰ্শিত ন্যায্য অনুশীলন সংহিতাতো কোম্পানীয়ে কৰ্মচাৰীৰ অনুপযুক্ত আচৰণ আৰু সময়মতে অভিযোগ নিৰাময় ৰোধ কৰাৰ বাবে জবাবদিহি বুলি ঘোষণা কৰা হ'ব।
- g) কোম্পানীয়ে RBI KYC গাইডলাইন মানি চলিব লাগিব আৰু ঋণ লোৱাসকলৰ পৰিশোধৰ ক্ষমতা নিশ্চিত কৰিবলৈ যথাযথ পৰিশ্ৰম কৰিব লাগিব।
- h) ঋণৰ সকলো বিতৰণ কেৱল কোম্পানীটোৰ শাখা কাৰ্যালয়তহে কৰা হ'ব আৰু বিতৰণৰ কামৰ নিবিড় তত্ত্বাৱধান থাকিব।
- i) ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় কাৰ্যকলাপৰ অধীনত প্ৰদান কৰা কোনো ঋণৰ ওপৰত কোম্পানীয়ে কোনো ধৰণৰ নিৰাপত্তা সংগ্ৰহ নকৰিব।

ঋণ চুক্তি / ঋণ কাৰ্ডত প্ৰকাশ

- a. কোম্পানীটোৰ ঋণ চুক্তিৰ ব'ৰ্ড অনুমোদিত, মানক ৰূপ থাকিব যিটো ঋণ লোৱাজনে বুজি পোৱা স্থানীয় ভাষা / ভাষাত হ'ব লাগে।

b) কোম্পানীটোৰ ঋণ চুক্তিত তলত দিয়া বিৱৰণসমূহ প্ৰকাশ কৰিব লাগিব:

- ঋণৰ সকলো চৰ্ত আৰু নিয়মাবলী
- ঋণৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণ যিটোত মাত্ৰ তিনিটা উপাদান অৰ্থাৎ, সুতৰ শুল্ক, প্ৰচেছিং শুল্ক আৰু বীমা প্ৰিমিয়াম
- পলমকৈ ধন পৰিশোধ কৰিলে কোনো জৰিমনা লোৱা নহ'ব।
- প্ৰাক-পৰিশোধৰ বাবে কোনো শুল্ক সংগ্ৰহ কৰা নহ'ব।
- ঋণ লোৱাজনৰ পৰা কোনো নিৰাপত্তা জমা / মাৰ্জিন সংগ্ৰহ কৰা হোৱা নাই
- ঋণ লোৱাজন এটাতকৈ অধিক এছ এইচ জি/জে এল জি SHG / JLG ৰ সদস্য হ'ব নোৱাৰে
ঋণৰ অনুদান আৰু NBFC-MFIs (ৰিজাৰ্ভ বেংক)ৰ নিৰ্দেশনা, 2011ত উল্লেখ কৰা আৰু ভৱিষ্যতে সংশোধন
কৰা অনুসৰি প্ৰথম কিস্তি পৰিশোধৰ নিৰ্ধাৰিত তাৰিখৰ মাজত মৰেটৰিয়াম।
- ঋণ লোৱাজনৰ সৈতে চুক্তিবদ্ধ হোৱাৰ বাহিৰে ঋণ লোৱা ব্যক্তিৰ তথ্যৰ গোপনীয়তা সন্মান কৰা হ'ব বুলি
নিশ্চয়তা।

c) কোম্পানীয়ে প্ৰদান কৰা ঋণ কাৰ্ডে তলত দিয়া বিৱৰণসমূহ প্ৰতিফলিত কৰিব লাগিব:

- সুতৰ কাৰ্য্যকৰী হাৰ চাৰ্জ
- ঋণৰ সৈতে জড়িত আন সকলো চৰ্ত আৰু নিয়ম
- এনে তথ্য যিয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীক পৰ্যাপ্তভাৱে চিনাক্ত কৰে
- মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ ওপৰত সৰলীকৃত তথ্যপত্ৰ।
- লাভ কৰা কিস্তি আৰু চূড়ান্ত নিষ্কাশনকে ধৰি সকলো পৰিশোধৰ বাবে কোম্পানীয়ে স্বীকৃতি দিয়া।
- ঋণ কাৰ্ডত কোম্পানীয়ে স্থাপন কৰা অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা আৰু লগতে অভিযোগ কোষৰ যোগাযোগ
নম্বৰৰ বিষয়েও বিশিষ্টভাৱে উল্লেখ থাকিব।
- জাৰি কৰা নন-ক্রেডিট সামগ্ৰী ঋণ লোৱাসকলৰ সম্পূৰ্ণ সন্মতি সাপেক্ষে হ'ব লাগিব আৰু মাচুল গঠন ঋণ
কাৰ্ডত নিজেই জনোৱা হ'ব
- ঋণ কাৰ্ডখন স্থানীয় ভাষাত / ঋণ লোৱাজনে বুজি পোৱা ভাষাত হ'ব লাগে

d) কোম্পানীয়ে প্ৰদান কৰা মুখ্য তথ্য বিবৃতিত নিম্নলিখিত নিম্নলিখিত তথ্যসমূহ অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব:

- অনুমোদন পত্ৰৰ লগতে ফিউজনে সকলো সম্ভাৱ্য ঋণগ্ৰহণকাৰীক স্থানীয় ভাষা বা তেওঁলোকে বুজি পোৱা
ভাষাত মূল তথ্য পত্ৰ (কে এফ এছ) জাৰি কৰিব লাগিব যাতে তেওঁলোকে ঋণ চুক্তি/নথিপত্ৰ স্বাক্ষৰ কৰাৰ
আগতে সঠিকভাৱে বুজি সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে।
- কে এফ এছক এক বিশেষ প্ৰস্তাৱ নম্বৰ থাকিব আৰু ই তিনিদিনীয় কামকাজৰ বাবে বৈধ হ'ব। কে এফ
এছৰ বিষয়বস্তু ঋণগ্ৰাহকক বুজাই দিব লাগিব আৰু তেওঁলোকে ইয়াক বুজি পাইছে বুলি নিশ্চিত কৰিবলৈ
এক স্বীকৃতি লোৱা হ'ব। তাৰ পিছতেই আগবঢ়ি নথিপত্ৰীকৰণ আৰু প্ৰস্তুত /প্ৰক্ৰিয়া সম্পন্ন কৰা হ'ব।

- যদি ঋণগ্রাহকে বৈধতা সময়সীমাৰ ভিতৰত সন্মতি দিয়ে। যদি কোনো ঋণগ্রাহকে বৈধ সময়সীমা উকলি যোৱাৰ পিছত কে এফএছ ত অনুমোদন দিয়ে, তেন্তে ঋণৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ আগবঢ়াব নে নতুন চৰ্তৰ সৈতে নতুন কে এফ এছ প্ৰস্তুত কৰিব ফিউজনেৰ ওচৰত তাৰ সম্পূৰ্ণ অধিকাৰ থাকিব।
- কেএফএছৰ 1 নং অংশত বাৰ্ষিক শতাংশ হাৰৰ (এপিআৰ) গণনা পত্ৰ, আৰু ঋণৰ টেন'ৰৰ ওপৰত ঋণৰ ক্ষয়সাধন সূচী অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব লাগিব। এপিআৰত সকলো শুল্ক অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব যিবোৰ ঋণ ব্যৱস্থাৰ অংশ হিচাপে কোম্পানীয়ে আৰোপ কৰে। কেএফএছৰ 2 নং অংশত অন্যান্য গুণগত তথ্য (আদায়ৰ এজেন্ট সম্পৰ্কীয় দফা, অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ দফা আৰু বিৱৰণ, নিৰাপত্তাকৰণৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্যতা আদি আৰু বি আইৰ নিৰ্দেশনাৰ সৈতে সংগতি থকা) হ'ব লাগিব।
- তৃতীয় পক্ষৰ সেৱা প্ৰদানকাৰীৰ হৈ কোম্পানীয়ে প্ৰকৃত ভিত্তিত ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰা আদায় কৰা শুল্ক, যেনে বীমা শুল্ক, আইনী শুল্ক আদিও এপিআৰৰ অংশ হ'ব আৰু পৃথকে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব। যিকোনো ক্ষেত্ৰত যদি ফিউজনে এনে কোনো মাচুল আদায়ত জড়িত থাকে, তেন্তে সংগ্ৰহ কৰা প্ৰত্যেক পৰিশোধৰ বাবে প্ৰাপ্তি স্বীকাৰ আৰু আন প্ৰাসংগিক নথি উপযুক্ত সময়ৰ ভিতৰত ঋণগ্রাহকক যোগান ধৰিব লাগিব।
- কোম্পানীটোৱে গ্ৰাহকৰ স্পষ্ট সন্মতি অবিহনে কে এফ এছত উল্লেখ নথকা যিকোনো ধৰণৰ মাচুল বা শুল্ক ঋণ গ্ৰাহকৰ পৰা ঋণৰ ম্যাদকালত আদায় কৰিব নোৱাৰিব।
- কে এফ এছৰ সংক্ষিপ্ত তথ্য এটাও ঋণ চুক্তিৰ অংশ হিচাপে প্ৰদৰ্শনযোগ্য সাৰাংশ বাকচ হিচাপে অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লাগিব।

অতিৰিক্ত ঋণ পৰিহাৰ কৰা:

- A. ঋণ দিয়াৰ আগতে গ্ৰাহকৰ প্ৰয়োজনীয়তা আৰু পৰিশোধৰ ক্ষমতা মূল্যায়ন কৰিবলৈ সঠিক যথাযথ পৰিশ্ৰম কৰিব লাগিব আৰু গ্ৰাহকৰ পৰিশোধ কৰাৰ ক্ষমতাৰ সমানুপাতিকহে ঋণ দিব লাগিব।
- B. এটাতকৈ অধিক এছ এইচ জি/জে এল জি SHG/JLG ৰ সদস্য ঋণগ্ৰহণকাৰীক ঋণ নিদিব।
- C. RBI বা কেন্দ্ৰীয়/ৰাজ্য চৰকাৰে নিৰ্ধাৰণ কৰা অনুসৰি কোনো গ্ৰাহকৰ বাবে মুঠ ঋণৰ সীমা উলংঘা কৰিব নালাগে।

আৰোগ্যৰ অ-জোৰ-জবৰদস্তি পদ্ধতি

- সংগ্ৰহসমূহ সাধাৰণ ঠাইত কৰা হ'ব য'ত গ্ৰাহকসকলে নিজৰ কিস্তি পৰিশোধ কৰিবলৈ নিঃসংকোচ অনুভৱ কৰিব পাৰে।
- ঋণ আদায়ৰ বাবে RBI নিৰ্দেশনা অনুসৰি অদ্ভুত সময়ত গ্ৰাহকৰ সৈতে যোগাযোগ বা লগ নকৰিব। ৰাতিপুৱা 09.00 বজাৰ আগতে আৰু সন্ধিয়া 06.00 বজাৰ পিছত ক্ষেত্ৰৰ পৰা ঋণ আদায় কৰিব নালাগে।
- কৰ্মচাৰীসকলে কোম্পানীয়ে গ্ৰহণ কৰা গ্ৰাহক সুৰক্ষা নিৰ্দেশনা অনুসৰণ কৰিব আৰু গ্ৰাহকসকলক পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে বাধ্য কৰিব নালাগে।
- ঋণ আদায়ৰ বাবে কৰ্মচাৰীয়ে ঋণ লোৱাসকলৰ আত্মীয়, বন্ধু বা সহকৰ্মীক হাৰাশাস্তি কৰিবলৈ দিয়া নহ'ব।
- কৰ্মচাৰীয়ে ঋণ আদায়ৰ বাবে ঋণ লোৱাসকলৰ নাম প্ৰকাশ কৰিব নালাগে।
- কৰ্মচাৰীসকলে ঋণগ্ৰহণকাৰী বা ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰিয়াল/সম্পত্তি/সুনাৰ ক্ষতি কৰিবলৈ হিংসা বা অন্যান্য অনুরূপ উপায় ব্যৱহাৰ বা ব্যৱহাৰ কৰাৰ ভাবুকিও দিব নালাগে।
- কৰ্মচাৰীয়ে ঋণ লোৱাজনক ঋণৰ পৰিসৰ বা পৰিশোধ নকৰাৰ পৰিণতিৰ বিষয়ে বিপথে পৰিচালিত কৰিব নালাগে।
- কৰ্মচাৰীসকলে ঋণ লোৱাসকলৰ পৰা ঋণ আদায়ৰ বাবে কোনো ধৰণৰ গালি-গালাজ ব্যৱহাৰ কৰিব নালাগে।
- ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে একেৰাহে 2 বা তাতকৈ অধিক বাৰ কেন্দ্ৰীয় নিৰ্দিষ্ট স্থানত উপস্থিত নহ'লেহে কৰ্মচাৰীসকলক ঋণগ্ৰহণৰ বাসস্থান বা কৰ্মস্থলীত আদায় কৰিবলৈ অনুমতি দিয়া হ'ব।
- কৰ্মচাৰীসকলে গ্ৰাহকৰ পৰা পুনৰুদ্ধাৰ সংগ্ৰহৰ বাবে আন কোনো ব্যক্তি ব্যৱহাৰ কৰিব নালাগে।
- কৰ্মচাৰীয়ে ধন পৰিশোধ সংগ্ৰহ কৰাৰ পিছত পাছবুকত সবিশেষ লিখিব লাগে বা কৰ্মচাৰীয়ে পৰিশোধৰ প্ৰমাণ হিচাপে গ্ৰাহকক ৰচিদখন জাৰি কৰিব লাগে।
- কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে তেওঁলোকৰ নিযুক্তি, প্ৰশিক্ষণ আৰু তত্ত্বাবধানৰ বাবে ক্ষেত্ৰভিত্তিক কৰ্মচাৰী আৰু ব্যৱস্থাসমূহৰ দ্বাৰা আচৰণ বিধিৰ সন্দৰ্ভত ব'ৰ্ডৰ অনুমোদিত নীতি স্থাপন কৰা হৈছে। সংহিতাত তলত দিয়া বিধানসমূহ অৱশ্যেই থাকিব লাগে:
 - ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় নূন্যতম অৰ্হতা নিৰ্ধাৰণ কৰা।
 - গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰিবলৈ তেওঁলোকৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় প্ৰশিক্ষণ সঁজুলি চিনাক্ত কৰা হ'ব।
 - ক্ষেত্ৰভিত্তিক কৰ্মচাৰীসকলক প্ৰশিক্ষণ কোনো ধৰণৰ গালি-গালাজ বা জোৰ-জবৰদস্তিমূলক ঋণ সংগ্ৰহ / আদায়ৰ পদ্ধতি গ্ৰহণ নকৰাকৈ ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ প্ৰতি উপযুক্ত আচৰণৰ সৃষ্টি কৰাৰ কাৰ্যসূচী অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব লাগিব।
 - কৰ্মচাৰীৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ পদ্ধতি কেৱল সংগঠিত ঋণৰ সংখ্যা আৰু আদায়ৰ হাৰ তকৈ সেৱাৰ ক্ষেত্ৰ আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ সন্তুষ্টিৰ ওপৰত অধিক গুৰুত্ব দিব লাগিব।

FPC ওপৰত ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীৰ প্ৰশিক্ষণ আৰু তত্ত্বাবধানৰ সবিশেষ প্ৰতিখন বৈঠকতে ব'ৰ্ডত দাখিল কৰিব পাৰি আৰু এনে প্ৰতিবেদনত এই সন্দৰ্ভত পৰৱৰ্তী ত্ৰৈমাসিক পৰিকল্পনাও অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব পাৰে।

আভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্ৰণ ব্যৱস্থা

কোম্পানীয়ে কোম্পানীৰ ভিতৰত নিৰ্ধাৰিত ব্যক্তিসকলক অনুপালনৰ দায়িত্ব আৱণ্টন কৰাৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় সাংগঠনিক ব্যৱস্থা কৰিব আৰু ইয়াক নিশ্চিত কৰিবলৈ অডিট আৰু সময়ে সময়ে পৰিদৰ্শন সহ আভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্ৰণপ্ৰণালী স্থাপন কৰিব একেই।

বিতংভাৱে ক'বলৈ গ'লে, সংশোধিত ন্যায্য পদ্ধতি কোডৰ ৰূপায়ণ নিৰীক্ষণ কৰিবলৈ, কোম্পানীয়ে এই দিশটো আভ্যন্তরীণ অডিট প্ৰক্ৰিয়াৰ পৰিসৰত অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব যিটো সকলো শাখাত নিয়মীয়াকৈ কৰা হ'ব। সেই অনুসৰি, ক্ষেত্ৰ পৰ্যায়ত সংশোধিত ন্যায্য পদ্ধতি কোড ৰূপায়ণৰ স্থিতি সামৰি আভ্যন্তরীণ অডিটৰ এক অতিৰিক্ত পৰীক্ষা তালিকা কাৰ্যকৰী কৰা হ'ব।