

সর্বশেষ পর্যালোচনা করা হয়েছে: 12 ফেব্রুয়ারী, 2025

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (RBI নির্দেশিকা) - ফিউশন ফাইন্যান্স লিমিটেড (পূর্বে ফিউশন মাইক্রো ফাইন্যান্স লিমিটেড নামে পরিচিত)

ফিউশন ফাইন্যান্স লিমিটেড (পূর্বে ফিউশন মাইক্রো ফাইন্যান্স লিমিটেড নামে পরিচিত) RBI-এর নির্দেশিকা অনুযায়ী NBFC-MFI বিভাগে পড়ে এবং এটি এর সমস্ত কার্যক্রম ও লেনদেনের ক্ষেত্রে স্টেকহোল্ডারদের প্রতি ফেয়ার প্র্যাকটিস কার্যকর ও অ্যাডাপ্ট জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। কোম্পানিটি একটি আচরণবিধি গ্রহণ করেছে, যা গ্রাহকদের সাথে লেনদেনের ন্যূনতম মান নির্ধারণের মাধ্যমে সৎ ও ফেয়ার প্র্যাকটিস প্রচার করে এবং পরিষেবাগুলির বিষয়ে গ্রাহকদের আরও স্বচ্ছ ধারণা প্রদান করে। কোম্পানিটি NBFC-MFI হিসাবে তার কার্যক্রম পরিচালনার সময় সদস্যদের সঙ্গে সমস্ত কার্যক্রম ও লেনদেনে এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কার্যকর ও অ্যাডাপ্ট করার জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

জয়েন্ট লায়াবিলিটি গ্রুপগুলিকে মাইক্রোফাইন্যান্স লোন প্রদানের পদ্ধতি

মাইক্রোফাইন্যান্স লোন বিতরণের পদ্ধতি গ্রামের মহিলাদের জন্য উদ্ভুদ্ধকরণ/প্রদর্শনী সভা আয়োজনের মাধ্যমে শুরু হয়, যেখানে লোন প্রদানের প্রক্রিয়া এবং প্রয়োজনীয়তার বিষয়ে তাদের জানানো হয়। মহিলাদের নিজ পছন্দ অনুযায়ী পাঁচ সদস্যের দল গঠনের জন্য বলা হয় এবং 3 থেকে 6টি এরকম দল নিয়ে একটি কেন্দ্র/JLG তৈরি করা হয়। কোম্পানি দল গঠনের ক্ষেত্রে বা আয়ের উৎস নির্ধারণে বা ঋণের পরিমাণ নির্ধারণে কোনোভাবেই হস্তক্ষেপ করে না। দল গঠনের পর, সংশ্লিষ্ট রিলেশনশিপ অফিসার ক্লায়েন্টদের তথ্য প্রক্রিয়াকরণের জন্য তাদের পরিচয়পত্র এবং ঠিকানার প্রমাণ সংগ্রহ করেন এবং সেগুলি যাচাইয়ের জন্য ক্রেডিট ব্যুরোতে পাঠান। ক্রেডিট ব্যুরো থেকে ফলাফল পাওয়ার পর, CGT (কন্টিনিউয়াস গ্রুপ ট্রেনিং) পরিচালিত হয়, যেখানে প্রক্রিয়া, পদ্ধতি, ঋণের পণ্য, বীমা, আর্থিক সাক্ষরতা ইত্যাদি বিষয়ে প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়। CGT সম্পন্ন হওয়ার পর, ব্রাঞ্চ ম্যানেজারদের দ্বারা গ্রুপ রেকগনিশন টেস্ট (GRT) পরিচালিত হয়। সদস্যরা একে অপরের ঋণ পরিশোধের দায়িত্ব গ্রহণ করেন। GRT সফলভাবে সম্পন্ন হওয়ার পর, ঋণের নথি MIS-এ এন্টর করা এবং ঋণ অনুমোদনের জন্য হেড অফিসে পাঠানো হয়। ঋণ অনুমোদনের পর, অনুমোদিত ঋণের অর্থ ব্রাঞ্চের ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে স্থানান্তরিত হয়। ব্রাঞ্চ ম্যানেজার কেন্দ্রের সদস্যদের ঋণ বিতরণের তারিখ সম্পর্কে অবহিত করেন এবং ব্রাঞ্চে ঋণ বিতরণ সম্পন্ন হয়। কেন্দ্রের সদস্যরা সাপ্তাহিক/পাক্ষিক/মাসিকভাবে নিজেদের গ্রামে সুবিধাজনক সময় ও স্থানে বৈঠক করেন। কোম্পানির ফিল্ড স্টাফ (রিলেশনশিপ অফিসার) ঋণের ব্যবহার, পরিশোধ এবং ক্রেডিট ডিসিপ্লিন বজায় রাখতে সহায়তা করেন। ফিল্ড স্তরে, ব্রাঞ্চ ম্যানেজার, এরিয়া ম্যানেজার এবং রিজিয়নাল ম্যানেজার কেন্দ্র/গ্রামে আকস্মিক পরিদর্শন করেন এবং গ্রাহক অপারেশন যাচাই করেন। পাশাপাশি,

হেড অফিসের সিনিয়র ম্যানেজমেন্টও ব্রাঞ্চগুলিতে আকস্মিক পরিদর্শন করে। গ্রাহকরা এই উচ্চপর্যায়ের কর্মকর্তাদের সঙ্গে তাদের।/সমস্যাগুলি আলোচনা এবং সমাধানের সুযোগ পান। ফিল্ড স্তরে সিনিয়র স্টাফদের নির্দিষ্ট প্রয়োজন / সমস্যা সমাধানের জন্য তাৎক্ষণিক ব্যবস্থা /গ্রহণের ক্ষমতা প্রদান করা হয়েছে। এছাড়া, ফিউশন প্রতিটি পাসবুকে সরাসরি হেড অফিসের ফোন নম্বর সরবরাহ করেছে, যেখানে গ্রাহকরা কল করে তাদের অভিযোগ জানাতে পারেন। ফিউশনের হেড অফিসে একটি টেলিকলার টিম রয়েছে যারা নতুন গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করে এবং ঋণ প্রদানের সময় ফিউশন দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবার সম্পর্কে প্রতিক্রিয়া সংগ্রহ করে। এছাড়াও, টেলিকলাররা ঋণের মেয়াদকালে কেন্দ্রের লীডার/ বা সদস্যদের সাথে যোগাযোগ করেন এবং কেন্দ্রের কার্যক্রম ও ফিউশনের পরিষেবার মান সম্পর্কে প্রতিক্রিয়া সংগ্রহ করেন।

A. সমস্ত ঋণ কার্যক্রমের জন্য ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড

RBI-এর নিয়মাবলীর সাথে সামঞ্জস্য রেখে কোম্পানি বোর্ডের অনুমোদন সাপেক্ষে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (FPC) প্রণয়ন করেছে। কোম্পানির সমস্ত অফিসে এবং এর ওয়েবসাইটে www.fusionfin.com FPC প্রদর্শিত হয়। FPC এমন একটি ভাষায় প্রকাশিত হয় যা ঋণগ্রহীতার বুঝতে সক্ষম।

ঋণ প্রস্তাব এবং তার প্রক্রিয়াকরণ

- a) কোম্পানির নীতিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত ফর্ম্যাটে ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে প্রাথমিক তথ্য এবং নো ইওর কাস্টমার (KYC) নীতিমালা অনুসারে নথি সংগ্রহ করা হবে। এই তথ্য ক্রেডিট ব্যুরো থেকে যাচাই করা হবে, তারপর পরবর্তী প্রক্রিয়া শুরু হবে।
- b) কোম্পানির অনুমোদিত কর্মীরা ঋণের আবেদনপত্র এবং কোম্পানির নীতিমালা অনুযায়ী প্রযোজ্য সমস্ত নিশ্চয়তা ও অনুমোদন যাচাই করবেন। কর্মীরা নিশ্চিত করবেন যে নিম্নলিখিত তথ্যগুলি সম্পূর্ণরূপে পূরণ করা হয়েছে:

- ✓ আবেদনের তারিখ
- ✓ ঋণগ্রহীতার পরিচয় সংক্রান্ত বিবরণ
- ✓ ঋণের পরিমাণ এবং পণ্যের বিবরণ
- ✓ প্রযোজ্য সুদের হার
- ✓ ঋণের মেয়াদ
- ✓ পরিশোধের বিবরণ
- ✓ ঋণের দায় সংক্রান্ত তথ্য
- ✓ আয়ের বিবরণ
- ✓ ঋণের উদ্দেশ্য

- c) কোম্পানি ও ঋণগ্রহীতার মধ্যে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় / ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো ভাষায় হবে।

- d) কোম্পানির সরবরাহ করা ঋণ আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করতে পারে এমন প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে, যাতে অন্যান্য NBFC-এর প্রস্তাবিত শর্তাবলীর সাথে তুলনা করে ঋণগ্রহীতা সচেতনভাবে সিদ্ধান্ত নিতে পারেন। কোম্পানি থেকে ঋণ পাওয়ার জন্য ঋণগ্রহীতাকে আবেদনপত্রের সাথে নিম্নলিখিত নথি জমা দিতে হবে:
- ✓ RBI নির্দেশিত KYC নথি (পরিচয়পত্র & ঠিকানার প্রমাণের জন্য)
 - ✓ ঋণগ্রহীতা & তার স্বামী/অভিভাবকের যুগ্ম পাসপোর্ট সাইজের ছবি।
- e) কোম্পানি সমস্ত ঋণ আবেদনপত্র গ্রহণ করার জন্য একটি স্বীকৃতি প্রদান করবে। এই স্বীকৃতিতে ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য নির্ধারিত সময়সীমাও উল্লেখ করা থাকবে।
- f) যদি আবেদনপত্র যথাযথভাবে পূরণ করা থাকে এবং প্রয়োজনীয় নথি সংযুক্ত থাকে তাহলে সমস্ত ঋণ আবেদনপত্র পাওয়ার তারিখ থেকে 10-12 দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হবে, ঋণগ্রহীতার দেওয়া নথিগুলি বর্তমান নিয়ম ও বিধি অনুযায়ী যাচাই করা হবে।
- g) সমস্ত অ-ঋণ পণ্য (আর্থিক পণ্য, বীমা পণ্য এবং অ-আর্থিক পণ্য) শুধুমাত্র ঋণগ্রহীতার স্পষ্ট সম্মতির ভিত্তিতেই সরবরাহ করা হবে। কর্মচারীরা নিশ্চিত করবেন যে ঋণ এবং অন্যান্য অ-ঋণ পণ্যের মধ্যে কোনও সরাসরি বা পরোক্ষ যোগসূত্র নেই। এছাড়া, কোনও অ-ঋণ পণ্য ঋণ পণ্য পাওয়ার পূর্বশর্ত হিসাবে বিক্রি করা যাবে না। ব্রাঞ্চগুলিতে স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত থাকবে যে মাইক্রোফিন্যান্স ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা অ-ঋণ পণ্যের ক্রয় সম্পূর্ণভাবে স্বৈচ্ছামূলক।

ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী

- a) কোম্পানির মনোনীত কর্মীরা ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় / ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো ভাষায় লিখিতভাবে, অনুমোদনপত্র বা অন্যান্য মাধ্যমে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি জানাবেন:
- ✓ অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ
 - ✓ ঋণের শর্তাবলী
 - ✓ বার্ষিক সুদের হার
 - ✓ বার্ষিক সুদের হারের প্রয়োগ পদ্ধতি
 - ✓ প্রসেসিং ফি
 - ✓ বীমা ফি

ঋণ বিতরণের প্রক্রিয়া

- a) ঋণ বিতরণের সময়ে কোম্পানিকে নিম্নলিখিত ডকুমেন্টেশন সম্পূর্ণ করতে হবে, যেখানে প্রযোজ্য:

- ✓ দাবির প্রমিসরি নোট
 - ✓ যৌথ দায়িত্ব গ্রহণ এবং ঋণ চুক্তি
 - ✓ ঋণগ্রহীতা দ্বারা শর্তাবলী, সুদের হার, প্রসেসিং চার্জ, পরিশোধের শর্তাবলী এবং অন্যান্য শর্তাবলী (যদি থাকে) গ্রহণের
- b) বিষয়টি নিশ্চিত করতে হবে। কোম্পানি এই শর্তাবলী এবং অন্যান্য সংশ্লিষ্ট নথি ঋণগ্রহীতা দ্বারা গ্রহণ করা হয়েছে এমন প্রমাণসহ তার রেকর্ডে বা নিরাপদ হেফাজতে সংরক্ষণ করবে, যা কোনও অনুমোদিত ব্যক্তির দ্বারা করা হবে।
- c) কোম্পানি ঋণ অনুমোদন / বিতরণের সময় ঋণের সমস্ত শর্তাবলী সম্বলিত ঋণ চুক্তির একটি কপি এবং ঋণ চুক্তিতে উল্লিখিত সমস্ত সংযুক্তির কপি ঋণগ্রহীতাদের প্রদান করবে যা স্থানীয় ভাষায় / ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো ভাষায় থাকবে।
- d) সমস্ত ঋণ বিতরণ শুধুমাত্র ব্রাঞ্চ অফিসে করা হবে এবং ঋণ বিতরণের সময় একাধিক ব্যক্তিকে উপস্থিত থাকতে হবে।
- e) প্রতিটি ঋণের জন্য ঋণগ্রহীতা একটি ঋণ পাসবুক পাবেন। ঋণ পাসবুকটিতে পরিশোধের সূচি, কার্যকর সুদের হার, প্রসেসিং চার্জ, বীমা প্রিমিয়াম এবং দাবি প্রক্রিয়া সম্পর্কিত বিস্তারিত তথ্য থাকবে।
- f) কোম্পানি ঋণ চুক্তির অধীনে ঋণগ্রহীতার সাথে সম্মত শর্তাবলীর ভিত্তিতে ঋণ ফেরত নেওয়া / পরিশোধ ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত নেবে এবং ঋণগ্রহীতাকে অবহিত করবে।
- g) কোম্পানি বিলম্বিত পরিশোধের জন্য কোনও জরিমানা চার্জ করবে না এবং এটি ঋণ চুক্তিতে স্থানীয় ভাষায় / ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো ভাষায় উল্লেখ করা হয়েছে।
- h) কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় / ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো ভাষায় শর্তাবলীতে কোনও পরিবর্তন, যেমন বিতরণ সূচি, সুদের হার ইত্যাদি সম্পর্কে অবহিত করবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তন শুধুমাত্র ভবিষ্যতকালে প্রযুক্ত হবে।
- i) সুদের হার এবং সার্ভিস চার্জের পরিবর্তন শুধুমাত্র ভবিষ্যতকালে প্রযুক্ত হবে। ঋণ চুক্তিতে এ বিষয়ে একটি নির্দিষ্ট ধারা অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

সুরক্ষা/ জামানত

কোম্পানি মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে কোনও সুরক্ষা/জামানত চার্জ করে না, কেবল সামাজিক জামানত গ্রহণ করা হয়। STVL (ব্যবসায়িক গাড়ির জন্য ঋণ: অ-মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণ) এর ক্ষেত্রে, গাড়িটি ঋণের বিপরীতে জামানত হিসেবে রাখা হয়।

সাধারণ

- a) কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বিষয়সমূহে হস্তক্ষেপ করবে না, তবে ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ছাড়া, যতক্ষণ না ঋণগ্রহীতা দ্বারা পূর্বে উল্লিখিত হয়নি এমন কোনো নতুন তথ্য কোম্পানির নজরে আসে।

- b) যদি ঋণগ্রহীতার থেকে ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য কোনও নির্দিষ্ট অনুরোধ থাকে, তবে কোম্পানির সম্মতি বা অমতে, অর্থাৎ যদি কোনও আপত্তি থাকে, তা অনুরোধ গ্রহণের 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। এমন স্থানান্তর স্বচ্ছ চুক্তিগত শর্ত অনুযায়ী এবং আইন অনুসারে হবে।
- c) কোম্পানি অযথা হয়রানি করবে না, যেমন ঋণগ্রহীতাদের অস্বাভাবিক সময়ে বারবার বিরক্ত করা, ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য বলপ্রয়োগ করা ইত্যাদি।
- d) কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তার কর্মীরা গ্রাহকদের সাথে উপযুক্তভাবে আচরণ করার জন্য যথেষ্ট প্রশিক্ষিত, কোনো রুক্ষ আচরণ না করে।

ঋণ পুনরুদ্ধার এজেন্টদের নিযুক্তকরণ

ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে পাওনা আদায়ের জন্য কোম্পানি যেকোনো সংস্থা নিয়োগ করতে পারে।

আউটসোর্সিং কার্যক্রমের দায়িত্ব

- a) কোম্পানি ঘোষণা করছে যে –
 - i. কোম্পানির দ্বারা কোনও কার্যক্রম আউটসোর্সিং করা হলে তা কোম্পানির বাধ্যবাধকতাকে কমাবে না এবং এই নির্দেশনার সাথে সঙ্গতি রাখতে কোম্পানির উপর দায়িত্ব থাকবে।
 - ii. কোম্পানি তার কর্মীদের বা আউটসোর্স করা এজেন্সির কর্মীদের অনুপযুক্ত আচরণের জন্য দায়ী থাকবে এবং সময়মতো গ্রিভ্যান্স রিড্রেশাল প্রদান করবে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

- a) কোম্পানি ঋণ পুনরুদ্ধার সম্পর্কিত অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য একটি নিবেদিত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা গ্রহণ করেছে। যদি কোম্পানির কোনও কর্মচারী কোনও ধরনের অশোভন আচরণে জড়িত হয়, তবে সে সম্পর্কে তাৎক্ষণিকভাবে শৃঙ্খলামূলক ব্যবস্থা নেওয়া হবে। ব্রাঞ্চ ম্যানেজার এবং রিলেশনশিপ অফিসারের যোগাযোগ নম্বর সেন্টার ফাইলে দেওয়া হয়, গ্রাহকরা তাদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন অথবা তারা ব্রাঞ্চে গিয়ে কমপ্লেইন রেজিস্টারে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।
- b) গ্রাহক যদি কোম্পানির ব্রাঞ্চ ম্যানেজারের দ্বারা নেওয়া পদক্ষেপে সন্তুষ্ট না হন, তবে তারা **টোল ফ্রি নম্বর 18001037808-এ অভিযোগ করতে পারেন**, সমস্ত কর্মদিবসে সকাল 9:30 থেকে 5:30 পর্যন্ত।
- c) গ্রাহক সম্পর্কিত সমস্ত অভিযোগের জন্য, গ্রাহকরা অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা শ্রীমতি রুচিকা বেহল-এর সাথে সমস্ত কর্মদিবসে সকাল 9:30 থেকে 5:30 পর্যন্ত 011-46646634 নম্বরে যোগাযোগ করতে পারেন বা **nodalofficer@fusionfin.com-এ ইমেল পাঠাতে** পারেন। ফোন কল করার সময়, গ্রাহকদের তাদের ক্লায়েন্ট আইডি এবং ব্রাঞ্চার নাম প্রদান করতে হবে। যদি গ্রাহককে ঋণ দেওয়া না হয়ে থাকে কিন্তু ঋণের আবেদন জমা দেওয়া হয়ে থাকে, তবে তারা ঋণের আবেদন ফর্মের স্বীকৃতি স্লিপে উল্লিখিত ঋণ আবেদন নম্বর উল্লেখ করতে পারেন।
- d) যদি আপনার অভিযোগ/বিবাদ এক মাসের মধ্যে নিষ্পত্তি না হয়, তবে ঋণগ্রহীতা/অভিযোগকারী রিজিওনাল অফিস, সুপারভিশন ডিপার্টমেন্ট, রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (RBI) জেনারেল ম্যানেজারের কাছে আপিল করতে পারেন, যা 6, সংসদ মার্গ, নিউ দিল্লি - 110001 এ অবস্থিত। টেলিফোন নম্বর 011-23715097 অথবা ফ্যাক্স নম্বর 011-23358224 এ যোগাযোগ করতে পারেন।
- e) সমস্ত ব্রাঞ্চে একটি সাজেশন অ্যাণ্ড কমপ্লেইন রেজিস্টার থাকবে যেখানে গ্রাহকরা তাদের অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

- f) সমস্ত গ্রাহকের কাছে উচ্চতর স্তরের কর্মচারীদের (যেমন ব্রাঞ্চ ম্যানেজার, এরিয়া ম্যানেজার এবং ডিভিশনাল ম্যানেজার) কাছে তাদের সমস্যাগুলি/অভিযোগগুলি তুলে ধরার এবং আলোচনা করার সুযোগ থাকবে। ফিন্ড লেভেলে সিনিয়র কর্মচারীদেরকে গ্রাহকদের চাহিদা/সমস্যাগুলি ত্বরিতভাবে সমাধান করার জন্য নির্দিষ্ট পদক্ষেপ/সিদ্ধান্ত গ্রহণের ক্ষমতা দেওয়া হয়েছে।

অভিযোগ নিষ্পত্তির সম্পূর্ণ প্রক্রিয়া কোম্পানির ওয়েবসাইট www.fusionfin.com-এ উপলব্ধ।

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড-এর অনুবর্তন পর্যালোচনা

- কোম্পানির CEO/COO প্রতি ত্রৈমাসিকে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড-এর অনুবর্তন এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবেন।
- ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের অনুবর্তন এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার কার্যকারিতা সম্পর্কিত একটি রিপোর্ট প্রতি ত্রৈমাসিকে কোম্পানির বোর্ড অফ ডিরেক্টরস-এর কাছে উপস্থাপন করা হবে।
- কোম্পানির বোর্ড অফ ডিরেক্টরস প্রতি ত্রৈমাসিকে বিভিন্ন স্তরের ব্যবস্থাপনার মধ্যে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের অনুবর্তন এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে।

অতিরিক্ত সুদ আরোপের বিরুদ্ধে ব্যবস্থা/বিধি

- কোম্পানির বোর্ড অফ ডিরেক্টরস সুদের হার এবং প্রসেসিং এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য যথাযথ অভ্যন্তরীণ নীতিমালা এবং প্রক্রিয়া নিরূপণ করবেন।
- কোম্পানি তার ঋণের শর্তাবলী & শর্তাবলী সম্পর্কিত স্বচ্ছতার জন্য কোম্পানির ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডে উল্লিখিত নির্দেশিকাগুলি অনুসরণ করবে।
- কোম্পানি বোর্ডের অনুমোদন সাপেক্ষে সুদের হারের মডেল গ্রহণ করবে, যেখানে প্রাসঙ্গিক উপাদানগুলি যেমন কস্ট অফ ফান্ড, মার্জিন এবং রিস্ক প্রিমিয়াম ইত্যাদি বিবেচনা করা হবে।
- ভিন্ন ভিন্ন পণ্যের জন্য ভিন্ন ভিন্ন সুদের হার আরোপ করা হলে তা ঋণ আবেদন ফর্ম এবং ঋণ অনুমোদন পত্রে ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে।

ক্লায়েন্টের তথ্যের গোপনীয়তা

- ক্লায়েন্টের ব্যক্তিগত তথ্য কঠোরভাবে গোপন রাখা হবে।
- ক্লায়েন্টের তথ্য তৃতীয় পক্ষকে শুধুমাত্র নিম্নলিখিত শর্তে প্রকাশ করা হবে:
 - ক্লায়েন্টকে এমন প্রকাশের ব্যাপারে অবহিত করা হয়েছে এবং লিখিত অনুমতি গ্রহণ করা হয়েছে।
 - যে পক্ষটি তথ্য চাইছে, ক্লায়েন্ট তাকে কোম্পানি থেকে তথ্য সংগ্রহের জন্য অনুমোদন দিয়েছে।
 - এটি আইনগতভাবে প্রয়োজন।

- এই প্রক্রিয়া আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলির মধ্যে সাধারণ এবং পারস্পরিক ভিত্তিতে একটি ক্লোজ গ্রুপের জন্য উপলব্ধ (যেমন একটি ক্রেডিট ব্যুরো)।

জামানতের বিপরীতে বকেয়া পরিমাণ সেট-অফ করার জন্য নোটিশ

- কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে ঋণের বকেয়া পরিমাণ সেট অফ করার আগে পূর্ণ বিবরণের সহ 2 সপ্তাহের নোটিশ প্রদান করবে।

B. মাইক্রোফাইন্যান্স কার্যক্রমের জন্য বিশেষভাবে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড

যেহেতু কোম্পানি NBFC-MFI ক্যাটেগরির অন্তর্ভুক্ত তাই এটি উপরোক্ত সাধারণ নীতিগুলির পাশাপাশি তার ঋণের ব্যবসা এবং নিয়ন্ত্রক কাঠামোর জন্য নিম্নলিখিত ফেয়ার প্র্যাকটিসগুলি গ্রহণ করে।

সাধারণ প্র্যাকটিস

- কোম্পানি তার অফিস এবং ব্রাঞ্চ প্রেমিস-এ ঋণগ্রহীতার বোঝার ভাষায় /ভাষায় ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড প্রদর্শন করবে।
- কোম্পানি তার প্রেমিস এবং ঋণ কার্ডে ঋণগ্রহীতার বোঝার ভাষায় /ভাষায় একটি বিবৃতি প্রদর্শন করবে, যেখানে স্বচ্ছতা এবং ন্যায্য ঋণ প্রদানের প্রতিশ্রুতি ব্যক্ত করা হবে।
- কোম্পানির ফিল্ড স্টাফদেরকে ঋণগ্রহীতার বর্তমান ঋণের বিষয়ে প্রয়োজনীয় অনুসন্ধান করার জন্য প্রশিক্ষিত করা হবে।
- ঋণগ্রহীতাদের প্রদত্ত যেকোনো প্রশিক্ষণ সম্পূর্ণ বিনামূল্যে হবে। ফিল্ড স্টাফদের সেই প্রশিক্ষণ প্রদান করার জন্য প্রশিক্ষিত করা হবে এবং ঋণ / অন্যান্য পণ্যের প্রক্রিয়া ও পদ্ধতি সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাদের সম্পূর্ণ সচেতন করা হবে।
- আরোপিত কার্যকর সুদের হার এবং কোম্পানির দ্বারা স্থাপিত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রতিটি অফিসে ঋণগ্রহীতাদের বোঝার ভাষায়/স্থানীয় ভাষায় এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করা হবে।
- ঋণ চুক্তি এবং অফিস/শাখা কার্যালয়ে প্রদর্শিত ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডে উল্লেখ করা থাকবে যে, কর্মচারীদের অনুপযুক্ত আচরণের প্রতিরোধ এবং সময়মতো অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য কোম্পানিটি দায়বদ্ধ।
- কোম্পানি RBI-এর KYC নির্দেশিকা অনুসরণ করবে এবং ঋণগ্রহীতাদের ঋণ পরিশোধের সামর্থ্য নিশ্চিত করতে প্রয়োজনীয় যাচাইকরণ প্রক্রিয়া সম্পন্ন করবে।
- সমস্ত ঋণের অর্থপ্রদান শুধুমাত্র কোম্পানির শাখা কার্যালয়ে সম্পন্ন হবে এবং অর্থপ্রদানের কার্যক্রম নিবিড় পর্যবেক্ষণের অধীনে থাকবে।
- ক্ষুদ্রঋণ কার্যক্রমের আওতায় প্রদত্ত ঋণে কোম্পানি কোনো জামানত জমা রাখবে না।

ঋণ চুক্তি/ঋণ কার্ডে প্রকাশের বিষয়বস্তু (Disclosures in Loan Agreement / Loan Card)

- কোম্পানি একটি বোর্ড অনুমোদিত, মানক ঋণ চুক্তি ফর্ম তৈরি করবে, যা ঋণগ্রহীতার বোঝার ভাষায়/স্থানীয় ভাষায় হওয়া উচিত।

b) কোম্পানির ঋণ চুক্তিতে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি প্রকাশ করা হবে:

- ঋণের সমস্ত শর্তাবলী।
- ঋণের মূল্য নির্ধারণ, যা শুধুমাত্র তিনটি উপাদান নিয়ে গঠিত: সুদের চার্জ, প্রসেসিং চার্জ এবং বীমা প্রিমিয়াম।
- বিলম্বিত অর্থপ্রদানের জন্য কোনো জরিমানা ধার্য করা হবে না।
- অগ্রিম অর্থপ্রদানের জন্য কোনো চার্জ নেওয়া হবে না।
- ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে কোনো সিকিউরিটি ডিপোজিট/মার্জিন নেওয়া হবে না।
- ঋণগ্রহীতা একাধিক SH/JLG-এর সদস্য হতে পারবে না।
- ঋণ প্রদান এবং প্রথম কিস্তি পরিশোধের নির্ধারিত তারিখের মধ্যে বিরতির সময়কাল, যা NBFC-MFIs (রিজার্ভ ব্যাংক) নির্দেশিকা, 2011 এবং ভবিষ্যতে সংশোধিত হিসাবে প্রদত্ত।
- ঋণগ্রহীতার সম্মতির বাইরে তথ্য প্রকাশ ছাড়া তার ডেটার গোপনীয়তা রক্ষা করার নিশ্চয়তা।

c) ঋণ কার্ডে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি উল্লেখ থাকবে:

- আরোপিত কার্যকর সুদের হার।
- ঋণের সাথে সম্পর্কিত সমস্ত শর্তাবলী।
- ঋণগ্রহীতার সঠিক পরিচয় সম্পর্কিত তথ্য।
- সহজতর তথ্যপত্রে মূল্য নির্ধারণ।
- কোম্পানির কাছে কিস্তি সহ সমস্ত অর্থপ্রদান এবং চূড়ান্ত নিষ্পত্তির স্বীকৃতি।
- কোম্পানির দ্বারা স্থাপিত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা এবং অভিযোগ সেলের যোগাযোগ নম্বর।
- ঋণগ্রহীতার পূর্ণ সম্মতিতে অ-ঋণ পণ্য বিতরণ এবং এর ফি কাঠামো ঋণ কার্ডে উল্লেখ করা হবে।
- ঋণ কার্ডটি ঋণগ্রহীতার বোঝার ভাষায়/স্থানীয় ভাষায় হবে।

d) কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত মূল তথ্য বিবরণীতে নিম্নলিখিত বিবরণগুলি প্রতিফলিত হবে:

- মঞ্জুরি পত্রের সাথে ফিউশন সমস্ত সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাকে তাদের স্থানীয় ভাষায় বা তাদের বোধগম্য ভাষায় মূল তথ্য পত্রক (Key Fact Sheet - KFS) জারি করবে যা তাদেরকে ঋণ চুক্তি/নথি সম্পাদন করার আগে একটি জ্ঞাত সিদ্ধান্ত নিতে সাহায্য করবে।
- KFS একটি অনন্য প্রস্তাবনা নম্বর সহ প্রদান করা হবে এবং এটি তিন কার্যদিবস পর্যন্ত বৈধ থাকবে। KFS-এর বিষয়বস্তু ঋণগ্রহীতাকে ব্যাখ্যা করা হবে এবং আরও প্রক্রিয়াকরণ/নথিপত্রের জন্য KFS এবং মঞ্জুরি পত্র বোঝার উপর একটি স্বীকৃতি নেওয়া হবে।

- বৈধ সময়কালের মধ্যে ঋণগ্রহীতা সম্মত হলে, ফিউশন KFS-এ উল্লিখিত ঋণের শর্তাবলী দ্বারা আবদ্ধ থাকবে। যদি গ্রাহক বৈধ তারিখের পরে KFS-এ সম্মতি দেয়, তবে ফিউশনের KFS-এ উল্লিখিত শর্তাবলী সহ ঋণ প্রক্রিয়াকরণের বা একটি নতুন KFS প্রক্রিয়াকরণের মাধ্যমে শর্তাবলী পরিবর্তন করার একমাত্র অধিকার থাকবে।
- KFS-এর প্রথম অংশে বার্ষিক শতাংশ হারের (APR) গণনা পত্রক এবং ঋণের মেয়াদকালের জন্য ঋণের পরিশোধের সময়সূচী অন্তর্ভুক্ত থাকবে। APR-এর মধ্যে কোম্পানির আরোপিত সমস্ত চার্জ অন্তর্ভুক্ত থাকবে যা ঋণ ব্যবস্থার অংশ। KFS-এর দ্বিতীয় অংশে অন্যান্য গুণগত তথ্য (পুনরুদ্ধার এজেন্ট সম্পর্কিত ধারা, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ধারা এবং বিবরণ, নিরাপত্তাকরণের প্রয়োগযোগ্যতা ইত্যাদি, RBI নির্দেশনার সাথে সামঞ্জস্য রেখে) থাকবে।
- কোম্পানির পক্ষে তৃতীয়-পক্ষ সেবাদাতাদের দ্বারা ঋণগ্রহীতাদের থেকে পুনরুদ্ধার করা চার্জগুলি, যেমন বীমার চার্জ, আইনগত চার্জ ইত্যাদি, বাস্তব ভিত্তিতে, APR-এর একটি অংশ হিসেবে গণনা করা হবে এবং আলাদাভাবে প্রকাশ করা হবে। যেখানেই ফিউশন এই ধরনের চার্জ পুনরুদ্ধারের সাথে জড়িত, প্রতিটি পেমেন্টের জন্য রসিদ এবং সম্পর্কিত নথিগুলি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা হবে।
- KFS-এ উল্লিখিত নয় এমন কোনো ফি, চার্জ ইত্যাদি ঋণের মেয়াদের মধ্যে কোনো পর্যায়ে ঋণগ্রহীতার স্পষ্ট সম্মতি ছাড়া কোম্পানি ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে নিতে পারবে না।
- KFS-কে ঋণের অংশ হিসেবে প্রদর্শিত হওয়া একটি সারসংক্ষেপ বাস্তব হিসেবে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

অতিরিক্ত ঋণের বোঝা এড়ানো

- A. ঋণ প্রদানের আগে যথাযথভাবে যাচাই করে ঋণগ্রহীতার প্রয়োজন এবং ঋণ পরিশোধের ক্ষমতা মূল্যায়ন করা হবে। শুধুমাত্র ঋণগ্রহীতার পরিশোধ ক্ষমতার সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণ ঋণ প্রদান করা হবে।
- B. এমন কোনো ঋণগ্রহীতাকে ঋণ প্রদান করা হবে না, যিনি একাধিক SH/JLG-র সদস্য।
- C. RBI বা কেন্দ্রীয়/রাজ্য সরকার কর্তৃক নির্ধারিত গ্রাহকের মোট ঋণের সীমা অতিক্রম করা হবে না।

অযৌক্তিক চাপ প্রয়োগ ব্যতিরেকে ঋণ পুনরুদ্ধার পদ্ধতি

- a) কিস্তি পরিশোধের জন্য ঋণগ্রহীতার যেন স্বাচ্ছন্দ্যবোধ করেন, এমন একটি সাধারণ স্থানে অর্থ সংগ্রহের ব্যবস্থা করা হবে।
- b) RBI-এর নির্দেশিকা অনুযায়ী, ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য অস্বাভাবিক সময়ে ঋণগ্রহীতার সঙ্গে যোগাযোগ বা সাক্ষাৎ করা যাবে না। ফিল্ড লেভেলে ঋণ পুনরুদ্ধার সকাল 9:00 টার আগে বা সন্ধ্যা 6:00 টার পরে করা যাবে না।
- c) কর্মীরা কোম্পানির গ্রহণ করা গ্রাহক সুরক্ষা নির্দেশিকা মেনে চলবেন এবং ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য ঋণগ্রহীতাদের উপর চাপ সৃষ্টি করবেন না।
- d) ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য কর্মীরা ঋণগ্রহীতার আত্মীয়, বন্ধু বা সহকর্মীদের হয়রান করতে পারবেন না।
- e) ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য কর্মীরা ঋণগ্রহীতাদের নাম প্রকাশ করতে পারবেন না।
- f) কর্মীরা ঋণগ্রহীতা বা তাঁর পরিবার/সম্পত্তি/সুনামের ক্ষতি করার জন্য সহিংসতা বা এ জাতীয় কোনো হুমকি প্রদান করতে পারবেন না।
- g) কর্মীরা ঋণের পরিমাণ বা পরিশোধে ব্যর্থতার পরিণতি সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে ভুল তথ্য প্রদান করতে পারবেন না।
- h) কর্মীরা ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য ঋণগ্রহীতাদের হুমকি দিতে বা অপমানজনক ভাষা ব্যবহার করতে পারবেন না।
- i) ঋণগ্রহীতা নির্ধারিত কেন্দ্রীয় স্থানে দুই বা ততোধিক বার উপস্থিত হতে ব্যর্থ হলে, কর্মীরা ঋণগ্রহীতার বাসস্থান বা কর্মস্থলে ঋণ পুনরুদ্ধার করতে পারবেন।
- j) কর্মীরা ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য অন্য কোনো ব্যক্তির সাহায্য নিতে পারবেন না।
- k) কর্মীরা ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে অর্থ গ্রহণ করার পরে পাসবুকে এর বিবরণ প্রবেশ করবেন অথবা অর্থপ্রদানের প্রমাণস্বরূপ ঋণগ্রহীতাকে রসিদ প্রদান করবেন।
- l) কোম্পানি বোর্ড অনুমোদিত একটি নীতিমালা প্রণয়ন করবে, যেখানে ফিল্ড লেভেলের কর্মীদের আচরণবিধি এবং তাদের নিয়োগ, প্রশিক্ষণ ও তত্ত্বাবধানের জন্য ব্যবস্থা নিশ্চিত করা হবে। এই আচরণবিধিতে নিম্নলিখিত বিধানগুলি অন্তর্ভুক্ত থাকবে:
 - ফিল্ড লেভেলের কর্মীদের জন্য ন্যূনতম যোগ্যতা নির্ধারণ করা।
 - গ্রাহকদের সঙ্গে কাজ করার জন্য প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ সরঞ্জাম চিহ্নিত করা।
 - ফিল্ড লেভেলের কর্মীদের জন্য এমন প্রশিক্ষণ কার্যক্রম অন্তর্ভুক্ত করা, যাতে ঋণগ্রহীতাদের প্রতি যথাযথ আচরণ বজায় রেখে অপমানজনক বা চাপ সৃষ্টিকারী ঋণ/পুনরুদ্ধার পদ্ধতি এড়ানো যায়।
 - কর্মীদের জন্য ক্ষতিপূরণ পদ্ধতিতে ঋণের সংখ্যা ও পুনরুদ্ধারের হারের চেয়ে সেবা ও ঋণগ্রহীতার সন্তুষ্টির ক্ষেত্রে বেশি জোর দেওয়া হবে।

ফিল্ড লেভেলের কর্মীদের FPC সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ ও তত্ত্বাবধানের বিবরণ প্রতি বোর্ড মিটিংয়ে উপস্থাপন করা হবে এবং পরবর্তী ত্রৈমাসিকের পরিকল্পনাও এতে অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা

কোম্পানি নির্ধারিত কর্মকর্তাদের মাধ্যমে সংস্থার অভ্যন্তরে নির্ধারিত দায়িত্ব প্রদান করবে, যাতে সর্বকম বিধি-নিষেধ ও ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড অনুসরণ নিশ্চিত করা যায়।

এর জন্য অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থার মধ্যে অডিট এবং নির্ধারিত সময়ে পরিদর্শনের ব্যবস্থা চালু করা হবে। বিশদভাবে বলতে গেলে, সংশোধিত ন্যায্য আচরণবিধি বাস্তবায়ন পর্যবেক্ষণের জন্য এটিকে অভ্যন্তরীণ অডিট প্রক্রিয়ার আওতাভুক্ত করা হবে। এই অডিট নিয়মিতভাবে সমস্ত শাখায় পরিচালিত হবে। এই প্রেক্ষিতে, ফিল্ড লেভেলে সংশোধিত ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড বাস্তবায়নের অগ্রগতির ওপর একটি অতিরিক্ত চেকলিস্ট তৈরি করা হবে।