

છેલ્લે સમીક્ષિત તારીખ: ફેબ્રુઆરી 12, 2025

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (RBI માર્ગદર્શન)- ફ્યુઝન ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (આગેઓ ફ્યુઝન માઈક્રો ફાઇનાન્સ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતું)

ફ્યુઝન ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (આગેઓ ફ્યુઝન માઈક્રો ફાઇનાન્સ લિમિટેડ) RBI ના નિર્દેશો અનુસાર NBFC-MFI શ્રેણી હેઠળ આવે છે અને એનાં તમામ પ્રવૃત્તિઓ અને ટ્રાન્ઝેક્શનોમાં ન્યાયસંગત અભ્યાસો અમલમાં લાવવા અને અપનાવવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે. કંપનીએ ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ઓછામાં ઓછા ધોરણોને સુસ્થિત કરીને અને પારદર્શિતા વધારવાની સાથે સારા અને ન્યાયસંગત અભ્યાસોને પ્રોત્સાહન આપવાના ઉદ્દેશ સાથે કોડ ઓફ કન્ડક્ટ અપનાવ્યો છે, જેથી ગ્રાહકોને ઉપલબ્ધ સેવાઓની સારી સમજૂ રહે. કંપની એ તેના સભ્યો સાથે NBFC-MFI તરીકે કાર્ય કરતી વખતે આ ન્યાયસંગત અભ્યાસો અમલમાં લાવવા અને અપનાવવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે.

સંયુક્ત જવાબદારી જૂથોને લઘુ ધિરાણ લોન આપવાની પદ્ધતિ

લોન વિતરણની પદ્ધતિ ગ્રામ્ય વિસ્તારોમાં પ્રેરણા/પ્રોજેક્શન મિટિંગ દ્વારા શરૂ થાય છે જ્યાં મહિલાઓને લોન વિતરણ અને પ્રક્રિયાઓ વિશે માહિતગાર કરવામાં આવે છે. ત્યારબાદ મહિલાઓને તેમની પસંદગીના પાંચ સભ્યોના જૂથમાં વિભાજિત થવાનું કહેવામાં આવે છે અને આવા 3 થી 6 જૂથો સાથે મળીને સેન્ટર/JLG બનાવે છે. કંપની જૂથના સભ્યોની પસંદગી અથવા આવક વધારવાના પ્રવૃત્તિ અથવા તેઓ લેવાની ઇચ્છા રાખતા લોનની રકમ અંગે કોઈ અસર પાડતી નથી. જૂથના ગઠન પછી, સંબંધ અધિકારી ગ્રાહકની વિગતોને ક્રેડિટ બ્યુરો પૂછપરછ માટે પ્રોસેસ કરવા માટે ID પુરાવા અને સરનામું પુરાવા એકત્ર કરે છે. ક્રેડિટ બ્યુરો પરિણામો મળ્યા પછી, CGT (સતત જૂથ તાલીમ) પ્રક્રિયાઓ, પદ્ધતિશાસ્ત્ર, લોન પ્રોડક્ટ્સ, વીમો, નાણાકીય શિક્ષણ વગેરે પર કરવામાં આવશે. CGT પૂર્ણ થયા પછી, જૂથ માન્યતા પરીક્ષણ (GRT) શાખા મેનેજર દ્વારા કરવામાં આવે છે. સભ્યોએ અન્ય સભ્યોના લોન ચૂકવવાની જવાબદારી લેવી છે. સફળ GRT પછી, લોન દસ્તાવેજો MIS અને લોનની મંજૂરી માટે મુખ્ય મથક પર મોકલવામાં આવે છે. લોનની મંજૂરી પછી, મંજૂર લોનની રકમ શાખાના બેંક ખાતામાં ટ્રાન્સફર કરવામાં આવે છે. શાખા મેનેજર સેન્ટરને લોન વિતરણની તારીખ વિશે જાણ કરે છે અને વિતરણ શાખામાં કરવામાં આવે છે. કેન્દ્રો તેમના ગામોમાં સમય અને સ્થળની અનુકૂળતાથી સાપ્તાહિક/પખવાડિયાક/માસિક મળી રહ્યા છે. કંપનીના ક્ષેત્ર સ્ટાફ (સંબંધ અધિકારી) ગ્રુપના લોન ઉપયોગ, ચુકવણી અને ક્રેડિટ શિસ્ત સુલભ કરે છે. ક્ષેત્ર સ્તરે, શાખા મેનેજર, વિસ્તાર મેનેજર અને પ્રાદેશિક મેનેજરો કેન્દ્રો/ગામોમાં અચાનક મુલાકાતો કરે છે અને ગ્રાહકો સાથે કાર્યોની ચકાસણી કરે છે. આ સિવાય, મુખ્ય મથકના વરિષ્ઠ મેનેજમેન્ટ પણ શાખાઓની અચાનક મુલાકાતો કરે છે. ગ્રાહકોને આ ઉચ્ચ સ્તરની સ્ટાફ સાથે તેમની સમસ્યાઓ/ફરિયાદો રજૂ અને ચર્ચા કરવાની સુલભતા છે.

ક્ષેત્ર સ્તરે વરિષ્ઠ સ્ટાફને ગ્રાહકોની જરૂરિયાતો/મુદ્દાઓને તાત્કાલિક ઉકેલવા માટે ચોક્કસ પગલાં/નિર્ણયો લેવા માટે સક્ષમ કરવામાં આવ્યા છે. આ ઉપરાંત, ફ્યુઝન દરેક પાસબુક પર મુખ્ય મથકનો સીધો ફોન નંબર આપ્યો છે અને ગ્રાહકો તે નંબર પર ફોન કરી અને તેમની ફરિયાદ કહી શકે છે. ફ્યુઝનના મુખ્ય મથક પર ટેલીકોલર્સની ટીમ પણ છે જે નવા ગ્રાહકોને કોલ કરે છે અને લોનની શરૂઆત પ્રક્રિયા દરમિયાન ફ્યુઝન દ્વારા પ્રદાન કરેલ સેવાઓ પર પ્રતિસાદ લે છે. ટેલીકોલર્સ લોનના કાર્યકાળ દરમિયાન કેન્દ્રના નેતાઓ/કન્ટ્રોલર સભ્યોને પણ ફોન કરે છે અને કેન્દ્રના કાર્ય અને ફ્યુઝન દ્વારા પ્રદાન કરેલ સેવાઓના ગુણવત્તા પર પ્રતિસાદ મેળવે છે.

A. તમામ લોન પ્રવૃત્તિઓ માટેના નિષ્પક્ષ પ્રેક્ટિસીસ કોડ

RBI નિયમોનાં અનુસંધાને કંપનીએ તેમના બોર્ડની મંજૂરી સાથે નિષ્પક્ષ પ્રેક્ટિસીસ કોડ (FPC) અમલમાં મૂક્યો છે. FPC કંપનીએ તેમના તમામ કાર્યાલયોમાં અને તેમના વેબસાઇટ www.fusionfin.com પર પ્રદર્શિત કર્યો છે. FPCનું પ્રકાશન ઋણકર્તા દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં કરવામાં આવ્યું છે.

લોન પ્રસ્તાવ અને તેની પ્રક્રિયા

- a) પ્રાથમિક માહિતી ગ્રાહક પાસેથી લેવામાં આવશે સાથે સાથે "કનોય ચોર કસ્ટમર" (KYC) ધોરણો કંપનીની માર્ગદર્શિકા મુજબ નક્કી કરેલા ફોર્મોટમાં. આ માહિતી આગળની પ્રક્રિયા માટે કેડિટ બ્યુરો દ્વારા ચકાસવામાં આવશે.
- b) કંપનીના અધિકૃત સ્ટાફ દ્વારા લોન અરજી સાથે તમામ ગેરંટી અને મંજૂરીઓની તપાસ કરવામાં આવશે, જે કંપનીની નીતિઓ અનુસાર લાગુ પડે છે. સ્ટાફે પણ ખાતરી કરવી જોઈએ કે નીચેની માહિતી સંપૂર્ણ રીતે ભરવામાં આવી છે:
 - ✓ અરજીની તારીખ
 - ✓ લોન ધારકની ઓળખાણ માહિતી
 - ✓ લોનની રકમ અને ઉત્પાદકની વિગતો
 - ✓ લાગુ થતો વ્યાજ દર
 - ✓ લોનની અવધિ
 - ✓ ચુકવણીની વિગતો
 - ✓ ઊજીવાચેલા બકાયાનો વર્ણન
 - ✓ આવકની વિગતો
 - ✓ લોનનો ઉદ્દેશ
- c) કંપની દ્વારા ગ્રહિતા સાથેના બધા સંચાર તેમના મેનુભાષામાં / ગ્રહિતાને સમજાય તેવી ભાષામાં કરવામાં આવશે.

- d) કંપની દ્વારા આપવામાં આવેલા લોન અરજી ફોર્મ્સમાં તે મહત્વપૂર્ણ માહિતીની આવશ્યકતા છે જે ગ્રહિતાના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય NBFCs દ્વારા આપવામાં આવેલી શરતો અને શરતોની સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકાય અને ગ્રહિતાઓ દ્વારા જાણકારીના આધારે નિર્ણય લઈ શકાય. કંપની પાસેથી લોન મેળવવા માટે, ગ્રહિતાને અરજી સાથે નીચેના દસ્તાવેજો જમા કરાવવાના રહેશે.
- ✓ RBI દ્વારા નિર્ધારિત KYC દસ્તાવેજ (ID પુરાવા અને સરનામું પુરાવા બન્ને માટે)
 - ✓ ગ્રાહક અને પત્ની / સંરક્ષકનું સંયુક્ત પાસપોર્ટ સાઇઝ ફોટોગ્રાફ.
- e) કંપની તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકાર કરણ આપે છે. લોન અરજીઓની નિષ્કર્ષણ માટે જે સમયસર સંકેત આપવામાં આવશે તે સ્વીકારમાં દર્શાવવો જોઈએ.
- f) તમામ લોન અરજીઓને 10-12 દિવસની અંદર નિવેડો આપવામાં આવશે, જો અરજીઓ સંપૂર્ણ રીતે ભરવામાં આવી હોય અને જરૂરી દસ્તાવેજો સાથે મળી હોય અને લોનધારક દ્વારા તમામ દસ્તાવેજો પ્રવર્તમાન નિયમો અને નિયમનીઓ સાથે અનુરૂપ મેળવવામાં આવ્યા હોય.
- g) તમામ નોન-કેડિટ ઉત્પાદનો (આર્થિક ઉત્પાદનો, વીમા ઉત્પાદનો અને નોન-આર્થિક ઉત્પાદનો) ફક્ત લોનધારકના સ્પષ્ટ સંમતિ સાથે પૂરાં પાડવામાં જોઈએ અને કર્મચારીઓએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે લોન અને અન્ય નોન-કેડિટ ઉત્પાદનો વચ્ચે સીધી કે આકારણ કનેક્શન ન હોવું જોઈએ. આગળ, કોઈપણ નોન-કેડિટ ઉત્પાદનને લોન ઉત્પાદનો માટે પૂર્વ શરત તરીકે વેચવું ન જોઈએ. શાખાઓએ સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવવું જોઈએ કે માઇક્રોફાયનાન્સ લોનધારક દ્વારા કોઈપણ નોન-કેડિટ ઉત્પાદન ખરીદવું સંપૂર્ણપણે સ્વૈચ્છિક આધાર પર છે.

લોન એપ્રેઇઝલ અને શરતો અને નિયમો

કંપનીના નિર્દિષ્ટ સ્ટાફે લોન મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્ય રીતે લોનધારકને લેખિતમાં, લોનની નીચેની વિગતો વર્ણવવામાં આવશે, જે લોનધારક દ્વારા સમજી શકાય તે ભાષામાં આપવામાં આવશે

- ✓ મંજૂર થયેલ લોન રકમ
- ✓ લોનના શરતો અને નિયમો
- ✓ વાર્ષિક વ્યાજદરમાં વ્યાજ
- ✓ વાર્ષિક વ્યાજદર લાગુ કરવાનો પદ્ધતિ
- ✓ પ્રોસેસિંગ ફી
- ✓ વીમા ફી

લોનની વિતરણ પ્રક્રિયા

- a) કંપનીએ લોનની ચુકવણી કરતી વખતે નીચેની દસ્તાવેજીકરણ પૂર્ણ કરવું જોઈએ જ્યાં યોગ્ય હોય:

- ✓ માંગ પ્રોમિસરી નોટ
 - ✓ સંયુક્ત જવાબદારી સ્વીકાર અને લોન કરાર
 - ✓ લેન્ડર શરતો અને નિયમો, વ્યાજ દર, પ્રોસેસિંગ ચાર્જીસ, ચુકવણી શરતો અને બીજાં શરતોની સ્વીકૃતિ જેમણે ગ્રહક દ્વારા આપવામાં આવી છે,
- b) તે માટે કંપનીએ આ તમામ દસ્તાવેજોને તમારા રેકૉર્ડ / સુરક્ષિત સંગ્રહમાં સંચાલક અધિકારીઓ દ્વારા રાખવું જોઈએ.
- c) કંપની લોન સહમતિના લેટર સાથે સાથે તમામ અનુકૂળ દસ્તાવેજો આપશે, જેમણે ક્લાયંટ સમજતી ભાષામાં સમર્પિત કરેલા લોન કરારનું એક નકલો આપશે, જેમાં લોનના તમામ નિયમો અને શરતો જેવા હિસાબી છે, જે સ્કીમમાંથી બેંકઅફિસે સુચવવાની છે.
- d) દરેક લોનની ચુકવણી શાખા ઓફિસ પર જ કરવામાં આવશે અને લોનની ચુકવણી દરમિયાન એકથી વધુ વ્યક્તિઓ હાજર હોવી જોઈએ.
- e) દરેક લોન માટે બોરોવરને લોન પાસબુક આપવામાં આવશે. આ લોન પાસબુકમાં ચુકવણીનું આયોજન, વ્યાજ દર, પ્રોસેસિંગ ચાર્જ, બીમાવીમા પ્રીમિયમ અને ક્લોમ પ્રક્રિયાની વિગતો વગેરે ઉમેરવામાં આવશે.
- f) કંપની લોન કરાર અનુસાર પાછા આવવા અથવા ચુકવણી અથવા અન્ય કોઈ પણ કાર્યવાહી કરવા માટે નિર્ણય કરશે અને ગ્રહકને સૂચના આપશે.
- g) કંપની લેટ પેમેન્ટ પર કોઈ પણ દંડ નહીં લગાવશે અને આ જ નિયમ લોન કરારમાં રહેશે જે ગ્રહકને તેની ભાષામાં / સમજણમાં આપવામાં આવશે.
- h) કંપની લોનના નવા શરતોમાં (જેમ કે ચુકવણી શેડ્યુલ, વ્યાજ દર વગેરે) ફેરફાર વિશે ગ્રહકને સૂચના આપશે અને સંશોધિત કરેલા વ્યાજ દર અને ચાર્જને ફક્ત આગલા સમય માટે લાગુ કરશે.
- i) વ્યાજ દર અને સેવાનું ચાર્જ છે, તે ફક્ત આગળ જ કરી શકાય છે. આ અંગે લોન કરારમાં ખાસ કલમ હશે

સુરક્ષા/કોલેટરલ

કંપની સામાજિક કોલેટરલ સિવાય માઇક્રોફાઇનાન્સ ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી કોઈ સુરક્ષા/ગેરંટી લેતી નથી. એસ. ટી. વી. એલ. (વપરાયેલ વાણિજ્યિક વાહન લોન: નોન-માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન) ના કિસ્સામાં વાહનને લોન સામે કોલેટરલ તરીકે રાખવામાં આવે છે.

સામાન્ય

- a) કંપની લોન કરારની શરતો અને શરતોમાં પૂરી પાડેલ હેતુઓ માટે સિવાય લોન લેતા સાથેના મામલામાં હાથ ધરશે નહીં, જ્યાં સુધી લોનકર્તાએ અગાઉ જાહેર ન કરેલી નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાન પર નહીં આવી હોય.

- b) જો લોન લેતા પાસેથી લોનકર્તા ખાતા માટે કોઈ વિશિષ્ટ વિનંતી હોય, તો લોનકર્તા સંમતિ અથવા રોકત, જો કોઈ હશે, તો વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર સંચાર કરવામાં આવશે. આવા પરિવહન પારદર્શક કરારના શરતો અનુસાર અને કાયદાની અનુકૂળતા સાથે થશે.
- c) કંપની કોઈ પણ બિનજરૂરી હેરાનગતિ કરશે નહીં, જેમ કે લોન લેતાને અશુભ સમયમાં સતત પરેશાન કરવું, લોન પુનઃપ્રાપ્ત કરવા માટે બળ પ્રયોગ કરવો વગેરે.
- d) કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેના કર્મચારીઓને અસભ્ય વર્તનનો આશરો લીધા વિના ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં તાલીમ આપવામાં આવી છે.

પુનઃપ્રાપ્તિ એજન્ડોની સગાઈ

કંપની તેના દેવાદારો પાસેથી બાકી રકમ વસૂલવા માટે કોઈપણ એજન્ડોની નિમણૂક કરી શકે છે.

આઉટસોર્સિંગ પ્રવૃત્તિઓ માટેની જવાબદારીઓ

- a) કંપની જાહેર કરે છે કે -
 - i. કંપની દ્વારા કોઈપણ પ્રવૃત્તિનું આઉટસોર્સિંગ તેની ફરજોમાં ઘટાડો કરતું નથી અને આ દિશામાં પાલન માટેની જવાબદારી ફક્ત કંપની સાથે રહેશે.
 - ii. કંપની તેના કર્મચારીઓ અથવા આઉટસોર્સિંગ એજન્ડોના કર્મચારીઓ દ્વારા થતાં કોઈ પણ અયોગ્ય વર્તન માટે જવાબદાર ગણાશે અને સમયસર ફરિયાદ નિવારણ પૂરું પાડશે.

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

- a) કંપનીએ પુનઃપ્રાપ્તિ સંબંધિત ફરિયાદોના નિવારણ માટે એક વિશિષ્ટ ગ્રિવાન્સ રેફ્રેસલ મિકેનિઝમ અપનાવ્યું છે. જો કંપનીના સ્ટાફની બેહુદગીમાં ભાગદારી હોય, તો એવો સ્ટાફ સામે તાત્કાલિક શિસ્તબદ્ધ કાર્યવાહી કરવામાં આવશે. બ્રાન્ચ મેનેજર અને રિલેશનશિપ ઓફિસરની સંપર્ક સંખ્યા કેન્દ્ર ફાઇલમાં આપવામાં આવે છે, જેથી ગ્રાહક તેમના સંપર્કથી અથવા તો બ્રાન્ચમાં જઈને ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.
- b) જો ગ્રાહક કંપનીના બ્રાન્ચ મેનેજર દ્વારા લેવામાં આવેલી કાર્યવાહીથી સંતોષી નહોતા, તો તેઓ ટોલ ફ્રી નંબર 18001037808 પર બધું કામકાજ દિવસો દરમિયાન સવારે 09:30 AM થી 5:30 PM વચ્ચે ફરિયાદ કરી શકે છે.
- c) તમામ ગ્રાહક સંબંધિત ફરિયાદો માટે, ગ્રાહકો શ્રીમતી રૂચિકા બહેલ, ફરિયાદ રિફ્રેસલ ઓફિસર સાથે ફોન પર સંપર્ક કરી શકે છે, બધા કામકાજના દિવસોમાં સવારે 09:30 થી સાંજના 5:30 વાગ્યા સુધી તેમનું નંબર 011-46646634 છે, અને તેઓ nodalofficer@fusionfin.com પર ઇમેઇલ મોકલી શકે છે. ફોન પર વાત કરતી વખતે, ગ્રાહકોએ તેમના ક્લાઇન્ટ ID અને બ્રાન્ચ નામની માહિતી પૂરી પાડવી જોઈએ. જો ગ્રાહકને લોન આપવામાં નથી આવી, પરંતુ લોન અરજી સબમિટ કરી છે, તો તેઓ લોન એપ્લિકેશન નંબરનો ઉલ્લેખ કરી શકે છે જે લોન અરજી ફોર્મના સ્વીકાર પત્ર પર છે.
- d) જો તમારી ફરિયાદ/વિવાદ એક મહિનેમાં નિવારણ ન થાય, તો બાદમાં માલિકીદાર/ફરિયાદી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (RBI) ના ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ સુપરવિઝનના જનરલ મેનેજર પાસે અપિલ કરી શકે છે, જેનો સરનામું 6, સાંસદ માર્ગ, નવી દિલ્હી-110001 છે. ફોન નંબર: 011-23715097 અથવા ફેક્સ નંબર: 011-23358224 છે.
- e) તમામ બ્રાન્ચોમાં એક સૂચન અને ફરિયાદ રજિસ્ટર હશે, જ્યાં ગ્રાહકોએ પોતાની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

- f) તમામ ગ્રાહકોને ઉચ્ચસ્તરિય સ્ટાફ (જેમ કે બ્રાન્ચ મેનેજર, એરિયા મેનેજર અને ડિવિઝનલ મેનેજર) સાથે પોતાનો મુદ્દો/ફરિયાદ રજુ કરવા માટે હક મળ્યો છે. ફીલ્ડ લેવલ પર જુદી જુદી સિનિયર સ્ટાફને તાત્કાલિક રીતે ગ્રાહકના મુદ્દાઓનું નિરાકરણ લેવા માટે અધિકાર આપવામાં આવ્યા છે.

ફરિયાદ નિવારણ માટેની સમગ્ર પ્રક્રિયા કંપનીની વેબસાઇટ www.fusionfin.com પર ઉપલબ્ધ છે

વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડના પાલનની સમીક્ષા

- a) કંપનીના CEO/COO વિશ્વસનીય પ્રથા કોડની પાલના અને ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કાર્યપ્રણાલી દર ત્રિમાસિકમાં સમીક્ષાવશે.
- b) વિશ્વસનીય પ્રથા કોડની પાલના અને ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કાર્યપ્રણાલી પરનો રિપોર્ટ દર ત્રિમાસિકમાં કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સામે મુકવામાં આવશે.
- c) કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ ક્વાર્ટર દર વખતે વિવિધ મેનેજમેન્ટ સ્તરે નિષ્પક્ષ પ્રેક્ટિસીસ કોડના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કાર્યક્ષમતા સમીક્ષા કરશે.

વધુ પડતું વ્યાજ વસુલવા સામેના પગલાં/નિયમો

- d) કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા તથા અન્ય ચાર્જીસને નક્કી કરતી વખતે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નક્કી કરશે.
- e) કંપનીના નિષ્પક્ષ પ્રેક્ટિસીસ કોડમાં ઉલ્લેખ કરેલા લોનની શરતો અને શરતોની પારદર્શકતાના સંબંધમાં માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરશે.
- f) કંપની બોર્ડની મંજૂરી સાથે વ્યાજ દર મોડલ અપનાવશે જેમાં આધારભૂત પરિબલો જેમ કે ફંડસનો ખર્ચ, માર્જિન અને રિસ્ક પ્રીમિયમ વગેરેનો સમાવેશ કરવામાં આવશે.
- g) વિવિધ પ્રોડક્ટ માટે વિવિધ વ્યાજ દર વસુલવા અંગેની માહિતી લોન અરજી ફોર્મ અને લોન મંજૂરી પત્રમાં ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.

ગ્રાહકની માહિતીની ગોપનીયતા

- a) કંપની ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી કડક રીતે ગોપનીય રાખશે.
- b) કંપની તૃતીય પક્ષને ગ્રાહકની માહિતી નીચેના શરતો હેઠળ જ જાહેર કરશે:
- ગ્રાહકને એવી જાહેર કરવાના વિશે જાણ કરવામાં આવી છે અને લેખિત સ્વીકૃતિ મેળવી છે.
 - ગ્રાહકે તેમાં સંલગ્ન પક્ષને કંપનીમાંથી ક્લાયન્ટની માહિતી મેળવવાનો અધિકાર આપ્યો છે.
 - આ માહિતી કાયદેસર રીતે પ્રદાન કરવી આવશ્યક છે.

- આ પ્રથા નાણાકીય સંસ્થાઓ વચ્ચે સામાન્ય છે અને આદર્શરૂપે પરસ્પર આધારિત બંધારમાં ઉપલબ્ધ છે (જેમ કે ક્રેડિટ બ્યૂરો).

ઓવરડ્રૂ લોન સામે સિક્યોરિટી સામે નોટિસ

- કંપની લોનના બાકી રકમને સેટ ઓફ કરતા પહેલા આપેલા તમામ વિગતોથી 2 અઠવાડિયા નોટિસ આપશે.

B. ખાસ કરીને માઇક્રોફાઇનાન્સ પ્રવૃત્તિ માટે વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ

સામાન્ય સિદ્ધાંતો સિવાય, કંપની એ NBFC-MFI શ્રેણીમાં આવતી હોવાથી, તે તેના લોન ઉધારીના વ્યવસાય અને નિયમનકારી માળખા માટે નીચે આપેલા ન્યાયપ્રધાન વ્યવહાર અપનાવે છે.

સામાન્ય વ્યવહાર

- કંપનીનો ન્યાયપ્રધાન વ્યવહાર કોડ સ્થાનિક ભાષા / ક્લાયન્ટ દ્વારા સમજી શકાય એવી ભાષામાં કંપનીના ઓફિસ અને શાખાના પ્રદેશોમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- એક નિવેદન સ્થાનિક ભાષા / ક્લાયન્ટ દ્વારા સમજી શકાય એવી ભાષામાં કંપનીના પ્રદેશમાં અને લોન કાર્ડોમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે, જેમાં અમારી પારદર્શિતા અને ન્યાયપ્રધાન લોન પ્રેક્ટિસ માટેની પ્રતિબદ્ધતા દર્શાવવી છે.
- કંપનીના ફીલ્ડ સ્ટાફને ઉધારીના ઉમેદવારના મૌજૂદ બાકી લોન અંગે જરૂરી તપાસ કરવા માટે તાલીમ આપવામાં આવશે.
- લોન લેનારાઓને આપવામાં આવતી કોઈપણ તાલીમ નિઃશુલ્ક હોવી જોઈએ. ક્ષેત્ર સ્ટાફને આવા તાલીમ આપવા માટે તાલીમ આપવામાં આવશે અને લોન / અન્ય ઉત્પાદન સંબંધિત પ્રક્રિયા અને સિસ્ટમોથી સંપૂર્ણ રીતે વાકેફ કરાવવામાં આવશે.
- કંપની દ્વારા વસુલવામાં આવતી અસરકારક વ્યાજદર અને ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ તેના તમામ કાર્યાલયોમાં અને વેબસાઇટ પર સંબંધિત સ્થાનિક ભાષામાં / લોનકર્તા દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં નોંધાયેલી હોવી જોઈએ.
- લોન એગ્રીમેન્ટમાં અને કંપનીના ઓફિસ / શાખા સ્થળોમાં પ્રદર્શિત ન્યાયપ્રધાન વ્યવહાર કોડમાં આ નિવેદન આપવું કે, "કંપની યોગ્ય કર્મચારીઓના વર્તનને રોકવામાં અને સમયસર ગ્રિવન્સ નિકાલ પ્રક્રિયા કરવા માટે જવાબદાર છે.
- કંપની RBI ના KYC માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરશે અને ઉધારદારના ચુકવણી ક્ષમતા નક્કી કરવા માટે યોગ્ય પરિક્ષણ કરવું.
- બધી લોનની વિતરણ માત્ર કંપનીની શાખા ઓફિસોમાં જ કરવામાં આવશે અને વિતરણ કાર્ય પર નજીકથી દેખરેખ રાખવામાં આવશે.
- કંપની માઇક્રોફાઇનાન્સ પ્રવૃત્તિ હેઠળ આપવામાં આવેલી લોન પર કોઈ પણ સુરક્ષા / ગેરંટી એકત્રિત નહીં કરે.

લોન એગ્રીમેન્ટ / લોન કાર્ડમાં જાહેર કરવા માટેની માહિતી

- કંપની પાસે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરેલ લોન કરારનું પ્રમાણભૂત સ્વરૂપ હશે, જે કોઈપણ મેટ્રભાષામાં / લોનકર્તા દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હોવું જોઈએ.

b) કંપનીના લોન કરારમાં નીચેની વિગતો જાહેર કરવી જોઈએ:

- લોનની બધી શરતો અને નિયમો
- લોનની કિંમત જેમાં માત્ર ત્રણ ઘટકોનો સમાવેશ થાય છે, જેમ કે વ્યાજ ચાર્જ, પ્રક્રિયા ચાર્જ અને વીમા પ્રીમિયમ
- મોડું ચુકવવામાં કોઈ જુરમાનો વસૂલવામાં નથી
- પૂર્વ ચુકવણી ચાર્જીસ વસૂલવામાં આવશે નહીં
- લોનકર્તાથી કોઈ સુરક્ષા જમા / માર્જિન વસૂલવામાં નથી
- લોનકર્તા એક કરતા વધુ SHG/JLG ના સભ્ય ન હોઈ શકે
NBFC-MFIs (રિઝર્વ બેન્ક) દિશા-નિર્દેશો, 2011 અને ભવિષ્યમાં સુધારણા મુજબ પ્રથમ હપ્તાની ચુકવણીની તારીખ અને લોનની મંજૂરી વચ્ચેનું અવકાશ
- લોનકર્તાની માહિતીની ગોપનીયતાનો સન્માન કરવા માટેની ખાતરી સિવાય, જેને લોનકર્તા સાથે સંમતિ આપવામાં આવી છે.

c) કંપની દ્વારા પ્રદાન કરેલ લોન કાર્ડ નીચેની વિગતો પ્રદર્શન કરશે:

- વસૂલવામાં આવેલ વ્યાજનો અસરકારક દર
- લોન સાથે જોડાયેલ બધી શરતો અને નિયમો
- જે માહિતી લોનકર્તાની યોગ્ય રીતે ઓળખ આપે છે
- કિંમતની સરળ માહિતીપત્રક
- ચોખવટ કરેલ છે કે કંપનીએ બધી ચુકવણીઓ સહિત હપ્તા પ્રાપ્ત અને અંતિમ મુક્તિની માન્યતા આપી છે
- લોન કાર્ડમાં કંપની દ્વારા સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ અને ફરિયાદ સેલનો સંપર્ક નંબર સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવશે
- લોનકર્તાની સંમતિથી જ બિન-કેડિટ ઉત્પાદનો જારી કરવામાં આવશે અને ફી માળખું લોન કાર્ડમાં જ સંચારિત કરવામાં આવશે
- લોન કાર્ડ મેનુભાષામાં / લોનકર્તા દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હોવું જોઈએ.

d) કંપની દ્વારા પ્રદાન કરાયેલ કી ફેક્ટ્સ નિવેદનમાં નીચેના વિગતો દર્શાવવી જોઈએ:

- સન્મતિ પત્ર સાથે, ફ્યુઝન તમામ સંભાવિત ઉધારકર્તાઓને મુખ્ય માહિતી પત્ર (KFS) પ્રદાન કરશે, જે સ્થાનિક ભાષામાં અથવા તેમની સમજી શકાય તેવી ભાષામાં હશે, જેથી તેઓ લોન કરાર/દસ્તાવેજો પર હસ્તાક્ષર કરતા પહેલા જાણકારીપૂર્વકનો નિર્ણય લઈ શકે.
- KFS ને એક અનન્ય પ્રસ્તાવ નંબર આપવામાં આવશે અને તે ત્રણ કાર્યકારી દિવસ સુધી માન્ય રહેશે. KFS ની સામગ્રી ઉધારકર્તાને સમજાવવામાં આવશે અને તે સમજી લીધા હોવાનો પુરાવો લેવામાં આવશે, જે પછીની દસ્તાવેજીકરણ / પ્રક્રિયા માટે જરૂરી રહેશે.

- ફ્યુઝન KFS માં દર્શાવેલ લોનની શરતોનું પાલન કરવા માટે બંધાયેલું રહેશે, જો ઉધારકર્તા તે માન્યતા સમયગાળાની અંદર સ્વીકાર કરે. જ્યાં ગ્રાહક માન્યતા સમયગાળા પૂરો થયા પછી KFS પર સંમતિ આપે, ત્યાં ફ્યુઝન પાસે લોનની આગળની પ્રક્રિયા અંગે સંપૂર્ણ અધિકાર રહેશે એમાં તે KFS માં ઉલ્લેખિત શરતો સાથે લોન પ્રક્રિયા ચાલુ રાખી શકે અથવા નવી શરતો સાથે નવી KFS જાહેર કરીને પ્રક્રિયા કરી શકે.
- KFS નો ભાગ 1 માં વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR) ની ગણતરી શીટ અને લોનની મુદત દરમિયાનની અમોર્ટાઇઝેશન શેડ્યુલનો સમાવેશ થશે. APRમાં કંપની દ્વારા લોન વ્યવસ્થા હેઠળ લાગુ તમામ ચાર્જનો સમાવેશ થશે. KFS નો ભાગ 2 માં અન્ય ગુણવત્તાત્મક માહિતી હશે, (જેમાં વસૂલાત એજન્ડોને લગતી શરતો, ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાની વિગતો, સિક્યોરિટાઇઝેશન લાગુ પાડવાની જોગવાઈઓ વગેરેનો સમાવેશ થશે, જે RBI ના નિર્દેશો અનુસાર હશે).
- KFS નો ભાગ 1 માં વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR) ની ગણતરી શીટ અને લોનની મુદત દરમિયાનની અમોર્ટાઇઝેશન શેડ્યુલનો સમાવેશ થશે. APRમાં કંપની દ્વારા લોન વ્યવસ્થા હેઠળ લાગુ તમામ ચાર્જનો સમાવેશ થશે. KFS નો ભાગ 2 માં અન્ય ગુણવત્તાત્મક માહિતી હશે, (જેમાં વસૂલાત એજન્ડોને લગતી શરતો, ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાની વિગતો, સિક્યોરિટાઇઝેશન લાગુ પાડવાની જોગવાઈઓ વગેરેનો સમાવેશ થશે, જે RBI ના નિર્દેશો અનુસાર હશે).
- કંપની દ્વારા ઉધારકર્તાઓ પાસેથી તૃતીય પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓની વાસ્તવિક લેદેખદે માટે વસૂલ કરાયેલા ચાર્જ, જેમ કે વીમા ચાર્જ, કાનૂની ચાર્જ વગેરે, APR નો હિસ્સો રહેશે અને તેને અલગથી જાહેર કરવામાં આવશે. જ્યાં જ્યાં ફ્યુઝન આવા ચાર્જ વસૂલ કરવામાં સંકળાયેલું હશે, ત્યાં દરેક ચુકવણી માટે ઉધારકર્તાને receipt અને સંબંધિત દસ્તાવેજો વાજબી સમયગાળામાં ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- KFS માં ઉલ્લેખ ન કરાયેલા કોઈપણ ફી, ચાર્જ વગેરે, કંપની દ્વારા લોનની મુદત દરમિયાન ઉધારકર્તાની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના વસૂલ કરી શકાશે નહીં.
- KFS ને લોન કરારમાં ભાગરૂપે પ્રદર્શિત કરવા માટે સંક્ષિપ્ત બોક્સ તરીકે પણ સમાવવામાં આવશે.

અતિરીક્ત દેવું ટાળવું:

- A. લોન આપવા પહેલા ગ્રાહકની જરૂરિયાત અને ચુકવણી ક્ષમતાની યોગ્ય તપાસ કરવાની રહેશે અને ફક્ત લોન ગ્રાહકની ક્ષમતા મુજબ ચુકવણી કરવામાં આવશે.
- B. કંપની તે ગ્રાહકને લોન આપતી નથી જે એકથી વધુ SHG/JLG (સ્વયં સહાય જૂથ/સંયુક્ત જવાબદારી જૂથ) નો સભ્ય હોય.
- C. RBI અથવા કેન્દ્રીય/રાજ્ય સરકારો દ્વારા નિર્ધારિત કુલ દેવાની મર્યાદા ભંગ કરવામાં નહીં આવે.

બિન-દબાણ કરનાર રીતો દ્વારા વસૂલાત

- સંગ્રહો એવા સામાન્ય સ્થળે કરવામાં આવશે જ્યાં ગ્રાહકો પોતાની કથણો ચૂકવવા માટે મફત અનુભવ કરી શકે.
 - ગ્રાહકો સાથે અસંલગ્ન સમયોએ સંપર્ક અથવા મુલાકાત ન લેવી, RBIના લોન વસૂલાત માટેના માર્ગદર્શિકાઓ પ્રમાણે. લોનની વસૂલાત 09:00 વાગ્યા પહેલાં અને 06:00 વાગ્યા પછી ખેતરમાં કરવામાં આવવી જોઈએ નહીં.
 - સ્ટાફને કંપની દ્વારા અપનાવેલા ગ્રાહક રક્ષણના માર્ગદર્શિકાઓને અનુસરીને, ગ્રાહકોને વસૂલાત માટે દબાણ ન કરવું જોઈએ.
 - સ્ટાફને લોનની વસૂલાત માટે જમા કરવાવવાનું દબાણ કરવા માટે ગ્રાહકના સંબંધીઓ, મિત્રો અથવા સાથીકાર્યો પર અવારનવાર અથવા બેદરકારીથી દબાણ કરવા દેવા નથી.
 - સ્ટાફે લોનની વસૂલાત માટે ગ્રાહકોના નામો બહાર પાડવાનો પ્રયત્ન ન કરવો જોઈએ.
 - સ્ટાફે લોનના વેચાણ અથવા ગ્રાહકના પરિવાર/સંપત્તિ/પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન પહોંચાડવા માટે હિંસા અથવા અન્ય આકસ્મિક ઉપાયનો ઉપયોગ કરવો અથવા વેંકાવવું નહીં.
 - સ્ટાફ લોનના અસલ દેવા અથવા ચૂકવણી ન કરવાને લગતી પરિણામો અંગે લોનધારકને ભ્રમિત ન કરી શકે.
 - સ્ટાફથી લોનની વસૂલાત માટે લોનધારક સાથે ધમકી આપતા અથવા કોઈ પણ અશિષ્ટ ભાષાનો ઉપયોગ કરી શકાય નહીં.
 - સ્ટાફને લોનધારકના નિવાસ અથવા કાર્યસ્થળ પર વસૂલાત કરવા માટે છૂટ આપવામાં આવશે, માત્ર ત્યારે જ્યારે લોનધારક સતત 2 અથવા વધુ વખત કેન્દ્રિય નિયત સ્થળે હાજર થવામાં નિષ્ફળ જાય.
 - સ્ટાફે ક્લાઈન્ટની વસૂલાત માટે અન્ય લોકોનો ઉપયોગ કરવો નહીં.
 - કર્મચારીઓએ ચૂકવણીઓ એકત્રિત કર્યા પછી પાસબુકમાં વિગતો દાખલ કરવી જોઈએ અથવા કર્મચારીઓએ ચૂકવણી માટેના પુરાવા તરીકે ગ્રાહકને રસીદ આપવી જોઈએ.
 - કંપનીએ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે એક બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરેલી નીતિ પરિપ્રેક્ષિત છે જે ફીલ્ડ સ્ટાફ દ્વારા કોષ્ટક પદ્ધતિઓ, તેમના ભરતી, તાલીમ અને નિરીક્ષણ માટેનાં વ્યવસ્થા સાથે સંબંધિત છે. આ કોડમાં ખાસ કરીને નીચેના પ્રાવધાનોનો સમાવેશ કરવો જોઈએ:
 - ફીલ્ડ સ્ટાફ માટે જરૂરી ન્યાયલક્ષી લાયકાતો નક્કી કરવી.
 - ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે તેમના માટે જરૂરી તાલીમ સાધનો રાખવાપડશે.
 - ફિલ્ડ સ્ટાફને આપવામાં આવતી તાલીમમાં કોઈ પણ અપમાનજનક અથવા બળજબરીથી દેવું એકત્ર કરવા/વસૂલાતની પદ્ધતિઓ અપનાવ્યા વિના ઉધાર લેનારાઓ પ્રત્યે યોગ્ય વર્તણૂક વિકસાવવા માટેના કાર્યક્રમોનો સમાવેશ થવો જોઈએ.
 - કર્મચારીઓ માટે વળતરની પદ્ધતિઓમાં માત્ર એકત્ર કરવામાં આવેલી લોનની સંખ્યા અને વસૂલાતના દર કરતાં સેવાના ક્ષેત્રો અને ઉધાર લેનારાના સંતોષ પર વધુ ભાર મૂકવામાં આવશે.
- એફપીસી પર ફિલ્ડ સ્ટાફની તાલીમ અને દેખરેખની વિગતો દરેક બેઠકમાં બોર્ડને સુપરત કરી શકાય છે અને આવા અહેવાલમાં આ સંબંધમાં આગામી ત્રિમાસિક ગાળાની યોજના પણ સામેલ હોઈ શકે છે.

આંતરિક નિયંત્રણ સિસ્ટમ

કંપની કંપનીની અંદર નિયુક્ત વ્યક્તિઓને પાલનની જવાબદારી સોંપવા માટે જરૂરી સંગઠનાત્મક વ્યવસ્થા કરશે અને તેની ખાતરી કરવા માટે ઓડિટ અને સમયાંતરે નિરીક્ષણ સહિત આંતરિક નિયંત્રણની પ્રણાલીઓ સ્થાપિત કરશે.

વિસ્તૃત કરવા માટે, સુધારેલા વાજબી વ્યવહાર સંહિતાના અમલીકરણ પર દેખરેખ રાખવા માટે, કંપની આ પાસાને આંતરિક ઓડિટ પ્રક્રિયાના અવકાશમાં સામેલ કરશે જે તમામ શાખાઓમાં નિયમિત ધોરણે કરવામાં આવશે. તદ્દનુસાર, ક્ષેત્ર સ્તરે સુધારેલી નિષ્પક્ષ પ્રથા સંહિતાના અમલીકરણની સ્થિતિને આવરી લેતી આંતરિક ઓડિટની વધારાની તપાસ યાદી લાગુ કરવામાં આવશે.