

शेवटचे पुनरावलोकन केले : फेब्रुवारी 12, 2025

फेअर प्रॅक्टिस कोड (आरबीआय मार्गदर्शक तत्वे) - फ्यूजन फायनान्स लिमिटेड (पूर्वी फ्यूजन मायक्रो फायनान्स लिमिटेड म्हणून ओळखले जाणारे)

आरबीआयच्या निर्देशानुसार फ्यूजन फायनान्स लिमिटेड (पूर्वी फ्यूजन मायक्रो फायनान्स लिमिटेड म्हणून ओळखले जाणारे) ही एनबीएफसी-एमएफआयच्या श्रेणीत येते आणि तिच्या सर्व क्रियाकलापांमध्ये आणि भागधारकांसोबतच्या व्यवहारांमध्ये निष्पक्ष पद्धती लागू करण्यासाठी आणि स्वीकारण्यासाठी स्वतःला वचनबद्ध करते. कंपनीने ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून आणि ग्राहकांना प्रदान केलेल्या सेवांची चांगली समज मिळावी म्हणून पारदर्शकता वाढवून चांगल्या आणि निष्पक्ष पद्धतींना प्रोत्साहन देण्यासाठी आचारसंहिता स्वीकारली आहे. एनबीएफसी-एमएफआय म्हणून काम करताना कंपनी तिच्या सर्व क्रियाकलापांमध्ये आणि तिच्या सदस्यांसोबतच्या व्यवहारांमध्ये या निष्पक्ष पद्धती लागू करण्यासाठी आणि स्वीकारण्यासाठी स्वतःला वचनबद्ध करते.

संयुक्त दायित्व गटांना सूक्ष्मवित्त कर्ज देण्याची पद्धत

कर्जपद्धत वितरणाची पद्धत गावांमध्ये आयोजित प्रेरणा/प्रक्षेपण बैठकीद्वारे सुरू केली जाते जिथे महिलांना कर्ज वितरण आणि प्रक्रियांबद्दल माहिती दिली जाते. त्यानंतर महिलांना त्यांच्या पसंतीच्या पाच सदस्यांचे गट करण्यास सांगितले जाते आणि असे 3 ते 6 गट एक केंद्र/जेएलजी बनवतात कंपनी गट सदस्यांच्या निवडीवर किंवा उत्पन्न निर्मिती क्रियाकलापांबाबतच्या निर्णयावर किंवा ते घेऊ इच्छित असलेल्या कर्जाच्या रकमेवर प्रभाव पाडत नाही. गट स्थापन केल्यानंतर, संबंधित संबंध अधिकारी क्रेडिट ब्युरो चौकशीसाठी क्लायंट तपशीलांच्या प्रक्रियेसाठी ओळखपत्र आणि पत्ता पुरावा गोळा करतील. क्रेडिट ब्युरोचे निकाल मिळाल्यानंतर, प्रक्रिया, कार्यपद्धती, कर्ज उत्पादने, विमा, आर्थिक साक्षरता इत्यादींवर सीजीटी (सतत गट प्रशिक्षण) आयोजित केले जाईल. सीजीटी पूर्ण झाल्यानंतर, शाखा व्यवस्थापकाद्वारे गट ओळख चाचणी (जीआरटी) घेतली जाते. सदस्य कर्ज परतफेड करणाऱ्या इतर सदस्यांची जबाबदारी घेतात. यशस्वी GRT नंतर, कर्जाची कागदपत्रे MIS प्रविष्ट करण्यासाठी आणि कर्ज मंजूर करण्यासाठी मुख्य कार्यालयाकडे पाठवली जातात. कर्ज मंजूर झाल्यानंतर, मंजूर कर्जाची रक्कम शाखेच्या बँक खात्यात हस्तांतरित केली जाते. शाखा व्यवस्थापक केंद्राला कर्ज वितरणाच्या तारखेची माहिती देतो आणि शाखेत वितरण केले जाते. केंद्र त्यांच्या गावांमध्ये त्यांच्यासाठी सोयीस्कर ठिकाणी आणि वेळी आठवड्याने/पाक्षिकाने/मासिकाने बैठक घेते. कंपनीचे क्षेत्रीय कर्मचारी (संबंध अधिकारी) गटांच्या कर्जाचा वापर, परतफेड आणि पत शिस्त सुलभ करतात. क्षेत्रीय स्तरावर, शाखा व्यवस्थापक, क्षेत्र व्यवस्थापक आणि प्रादेशिक व्यवस्थापक केंद्रे/गावांना आश्चर्यचकित भेटी देतात आणि ग्राहकांसोबतच्या कामकाजाची पडताळणी करतात. याव्यतिरिक्त,

मुख्य कार्यालयातील वरिष्ठ व्यवस्थापन शाखांना अचानक भेटी देखील देतात. ग्राहकांना त्यांच्या समस्या/तक्रारी असल्यास अधोरेखित करण्यासाठी आणि चर्चा करण्यासाठी या उच्च-स्तरीय कर्मचाऱ्यांची उपलब्धता असते. क्षेत्रीय स्तरावरील वरिष्ठ कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांच्या गरजा/समस्या त्वरित सोडवण्यासाठी काही कृती/निर्णय घेण्याचे अधिकार देण्यात आले आहेत. याव्यतिरिक्त, फ्यूजनने प्रत्येक पासबुकवर प्रत्येक मुख्यालयाचा फोन नंबर थेट दिला आहे आणि ग्राहक त्या नंबरवर कॉल करू शकतात आणि त्यांची तक्रार सांगू शकतात. फ्यूजनकडे मुख्यालयात टेलिकॉलर्सची एक टीम देखील आहे जी नवीन ग्राहकांना कॉल करतात आणि फ्यूजनद्वारे कर्ज उत्पत्ती प्रक्रियेदरम्यान प्रदान केलेल्या सेवांबद्दल अभिप्राय घेतात. टेलिकॉलर्स केंद्राच्या नेत्यांना/केंद्र सदस्यांना कर्जाच्या कालावधीत केंद्राच्या कामकाजाबद्दल आणि फ्यूजनद्वारे प्रदान केलेल्या सेवेच्या गुणवत्तेबद्दल अभिप्राय घेण्यासाठी देखील कॉल करतात.

A. सर्व कर्ज देण्याच्या क्रियाकलापांसाठी फेअर प्रॅक्टिस कोड

आरबीआयच्या नियमांनुसार कंपनीने तिच्या मंडळाच्या मान्यतेने फेअर प्रॅक्टिस कोड (एफपीसी) लागू केला आहे. एफपीसी कंपनी तिच्या सर्व कार्यालयांमध्ये आणि तिच्या वेबसाइटवर म्हणजेच www.fusionfin.com वर प्रदर्शित करते. एफपीसी कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत जारी केला जातो.

कर्ज प्रस्ताव आणि त्यांची प्रक्रिया

- कंपनीच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार कर्जदाराकडून प्राथमिक डेटा 'नो युवर कस्टमर' (केवायसी) नियमांसह विहित नमुन्यात घेतला जाईल. पुढील प्रक्रिया करण्यापूर्वी क्रेडिट ब्युरोकडून त्याची पडताळणी केली जाते.
- कंपनीचे अधिकृत कर्मचारी कंपनीच्या धोरणांनुसार लागू असलेल्या सर्व हमी आणि मंजुर्यांसह कर्ज अर्जाची पडताळणी करतील. कर्मचाऱ्यांनी खालील माहिती पूर्णपणे भरली आहे याची देखील खात्री करावी:
 - ✓ अर्जाची तारीख
 - ✓ कर्जदाराची ओळख तपशील
 - ✓ कर्जाची रक्कम आणि उत्पादन तपशील
 - ✓ लागू व्याजदर
 - ✓ कर्जाची मुदत
 - ✓ परतफेडीचे तपशील
 - ✓ कर्जाची तपशील
 - ✓ उत्पन्न तपशील
 - ✓ कर्जाचा उद्देश
- कंपनीने कर्जदाराला केलेले सर्व संवाद स्थानिक भाषेत / कर्जदाराला समजणान्या भाषेत असतील.

- d) कंपनीने दिलेल्या कर्ज अर्जांमध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असावी, जेणेकरून इतर एनबीएफसींनी देऊ केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदाराला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल. कर्जदाराने कंपनीकडून कर्ज मिळविण्यासाठी अर्जासोबत खालील कागदपत्रे सादर करावी लागतील.
- ✓ आरबीआयने विहित केलेले केवायसी दस्तऐवज (आयडी पुरावा आणि पत्ता पुरावा दोन्हीसाठी)
 - ✓ क्लायंट आणि जोडीदार / पालक यांचे संयुक्त पासपोर्ट आकाराचे छायाचित्र.
- e) कंपनी सर्व कर्ज अर्जांच्या पावतीची पावती देईल. कर्ज अर्ज कोणत्या कालावधीत निकाली काढले जातील हे देखील पावतीमध्ये दर्शविले जाईल.
- f) सर्व कर्ज अर्ज योग्यरित्या पूर्ण केलेले कर्ज अर्ज फॉर्म आवश्यक कागदपत्रांसह मिळाल्याच्या तारखेपासून १०-१२ दिवसांच्या कालावधीत निकाली काढले जातील आणि कर्जदाराला प्रचलित नियम आणि नियमांचे पालन करणारे सर्वकागदपत्रे मिळाल्याच्या अधीन राहून निकाली काढली जातील.
- g) सर्व नॉन-क्रेडिट उत्पादने (वित्तीय उत्पादने, विमा उत्पादने आणि नॉन-क्रेडिट उत्पादने) केवळ कर्जदाराच्या स्पष्ट संमतीने प्रदान केली पाहिजेत आणि कर्मचार्यांनी हे सुनिश्चित करावे की कर्जदाराला दिलेले कर्ज आणि इतर नॉन-क्रेडिट उत्पादनांमध्ये कोणताही थेट किंवा अप्रत्यक्ष संबंध नाही. शिवाय, कर्ज उत्पादनासाठी पूर्व-अट म्हणून कोणतेही क्रेडिट नसलेले उत्पादन विकले जाणार नाही शाखांनी ठळकपणे दर्शवावे की सूक्ष्म वित्त कर्जदारांनी कोणत्याही नॉन-क्रेडिट उत्पादनाची खरेदी पूर्णपणे ऐच्छिक आधारावर केली आहे.

कर्ज मूल्यांकन आणि अटी आणि शर्ती

- a) कंपनीचे नियुक्त कर्मचारी कर्जदाराला मंजुरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा खालील गोष्टी समजून घेणाऱ्या स्थानिक भाषेत / भाषेत लेखी स्वरूपात कळवतील:
- ✓ मंजूर कर्जाची रक्कम
 - ✓ कर्जाच्या अटी आणि शर्ती
 - ✓ वार्षिक व्याजदर
 - ✓ वार्षिक व्याजदर लागू करण्याची पद्धत
 - ✓ प्रक्रिया शुल्क
 - ✓ विमा शुल्क

कर्ज वितरण प्रक्रिया

- a) कंपनीने कर्ज वितरणाच्या वेळी खालील कागदपत्रे पूर्ण करावीत जिथे लागू असेल:

- ✓ मागणी वचनपत्र
 - ✓ संयुक्त दायित्व स्वीकृती आणि कर्ज करार
 - ✓ कर्जदाराने अटी आणि शर्तीची स्वीकृती, व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क, परतफेड अटी आणि इतर सर्व अटी आणि शर्ती असल्यास.
- b) कंपनी कर्जदाराने या अटी आणि शर्तीची स्वीकृती आणि इतर सर्व संबंधित कागदपत्रेअधि कृत व्यक्तींद्वारे तिच्या रेकॉर्ड/सुरक्षित ताब्यात ठेवेल.
- c) कंपनी कर्ज कराराची एक प्रत कर्ज मंजूर करताना / वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रतींसह प्रदान करेल.
- d) कर्जाचे सर्व वितरण फक्त शाखा कार्यालयातच करावे आणि कर्ज वितरणाच्या वेळी एकापेक्षा जास्त व्यक्तींनी उपस्थित असावे.
- e) प्रत्येक कर्जदाराला कर्ज पासबुक दिले जाईल. कर्ज पासबुकमध्ये परतफेड वेळापत्रक, प्रभावी व्याजदर आणि प्रक्रिया शुल्क आणि विमा प्रीमियम आणि दाव्याच्या प्रक्रियेचे तपशील इत्यादी असतील.
- f) कंपनी कर्ज करारनाम्यात नमूद केल्यानुसार आणि कर्जदारास आधी सूचित करून कर्ज परत मागविण्याचा/परतफेडीस गती देण्याबाबतचा निर्णय घेईल.
- g) कर्जदाराशी सूचनेनुसार सहमती दर्शविल्याप्रमाणे कर्ज करारानुसार पेमेंट किंवा कामगिरी परत मागविण्याचा / वेगवान करण्याचा निर्णय कंपनी घेईल.
- h) कंपनी कर्जदाराला वितरण वेळापत्रक, व्याजदर इत्यादींसह अटी आणि शर्तीमध्ये कोणत्याही बदलाची स्थानिक भाषेत / कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत सूचना देईल. कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की व्याजदर आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्यतेवरच परिणाम करतील.
- i) व्याजदर आणि सेवा शुल्कातील बदल संभाव्यतेवरच लागू केले जातील. कर्ज करारात या संदर्भात एक विशिष्ट कलम असेल.

सुरक्षा/ तारण

कंपनी सामाजिक तारण वगळता सूक्ष्म वित्त कर्जदारांकडून कोणतीही सुरक्षा/ हमी आकारत नाही. STVL (वापरलेले व्यावसायिक वाहन कर्ज: नॉन-मायक्रो वित्त कर्ज) च्या बाबतीत, वाहन कर्जाविरुद्ध तारण म्हणून ठेवले जाते.

सामान्य

- a) कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशांशिवाय कंपनी कर्जदाराच्या कारभारात हस्तक्षेप करणार नाही, जोपर्यंत कर्जदाराने पूर्वी उघड केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास येत नाही.

- b) कर्जदाराकडून कर्जदाराच्या खात्याच्या हस्तांतरणासाठी कोणतीही विशिष्ट विनंती असल्यास, संमती किंवा अन्यथा म्हणजेच कंपनीचा आक्षेप, जर असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून २१ दिवसांच्या आत कळवला जाईल. असे हस्तांतरण कायदानुसार पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार केले जाईल.
- c) कंपनी अनावश्यक छळ करणार नाही म्हणजेच विशिष्ट वेळेत कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्ज वसूल करण्यासाठी स्नायू शक्तीचा वापर करणे इ.
- d) कंपनी खात्री करेल की तिचे कर्मचारी ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत असभ्य वर्तन न करता.

वसुली एजंट्सची नियुक्ती

कंपनी तिच्या कर्जदारांकडून कर्ज वसूल करण्यासाठी कोणत्याही एजन्सीची नियुक्ती करू शकते.

आउटसोर्सिंग क्रियाकलापांसाठी जबाबदाऱ्या

- a) कंपनी घोषित करते की-
 - i. कंपनीने केलेल्या कोणत्याही क्रियाकलापाचे आउटसोर्सिंग केल्याने तिचे दायित्वे कमी होत नाहीत आणि या निर्देशांचे पालन करण्याची जबाबदारी पूर्णपणे कंपनीची असेल.
 - ii. कंपनी तिच्या कर्मचाऱ्यांकडून किंवा आउटसोर्स केलेल्या एजन्सीच्या कर्मचाऱ्यांकडून होणाऱ्या अनुचित वर्तनासाठी जबाबदार असेल आणि वेळेवर तक्रार निवारण करेल.

तक्रार निवारण यंत्रणा

- a) कोणत्याही प्रकारच्या गैरवर्तनात सहभागी असतील तर अशाकर्मचाऱ्यांविरुद्ध शिस्तभंगाची कारवाई तात्काळ केली जाईल. शाखा व्यवस्थापक आणि संबंध अधिकाऱ्यांचा संपर्क क्रमांक केंद्र फाइलमध्ये प्रदान केला आहे. ग्राहक त्यांच्याशी संपर्क साधू शकतात किंवा ती शाखेत जाऊन तक्रार नोंदवहीत तक्रार दाखल करू शकतात.
- b) जर ग्राहक कंपनीच्या शाखा व्यवस्थापकाने केलेल्या कारवाईवर समाधानी नसेल, तर ते सर्व कामकाजाच्या दिवशी सकाळी 09:30 ते संध्याकाळी 5:30 दरम्यान टोल फ्री क्रमांक 18001037808 वर तक्रार करू शकतात
- c) ग्राहकांशी संबंधित सर्व तक्रारींसाठी, ग्राहक सर्व कामकाजाच्या दिवशी सकाळी 9:30 ते सायंकाळी 5:30 दरम्यान तक्रार निवारण अधिकारी श्रीमती रुचिका बहल यांना 011-46646634 या क्रमांकावर फोन करू शकतात किंवा nodalofficer@fusionfin.com या ईमेलवर कॉल करू शकतात. कॉल करताना ग्राहकांनी त्यांच्या ग्राहकाची माहिती आयडी आणि शाखेचे नाव द्यावे. जर ग्राहकाला कर्ज दिले गेले नसेल परंतु त्याने कर्ज अर्ज सादर केला असेल, तर ते कर्ज अर्जाच्या पावती स्लिपवर नमूद केलेला कर्ज अर्ज क्रमांक उद्धृत करू शकतात.
- d) जर तुमची तक्रार/वाद एक महिन्याच्या आत सोडवला गेला नाही, तर कर्जदार/तक्रारदार जनरल मॅनेजर, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) च्या पर्यवेक्षण विभागाचे प्रादेशिक कार्यालय, ६, संसद मार्ग, नवी दिल्ली-110001 येथे अपील करू शकतात. दूरध्वनी क्रमांकावर: 011-23715097 किंवा फॅक्स क्रमांकावर: 011-23358224.
- e) सर्व शाखांमध्ये एक सूचना आणि तक्रार नोंदवही असेल जिथे ग्राहक त्यांच्या तक्रारी नोंदवू शकतात.

- f) सर्व ग्राहकांना त्यांच्या समस्या/तक्रारी असल्यास त्या अधोरेखित करण्यासाठी आणि त्यावर चर्चा करण्यासाठी उच्च-स्तरीय कर्मचाऱ्यांशी (म्हणजेच शाखा व्यवस्थापक, क्षेत्र व्यवस्थापक आणि विभागीय व्यवस्थापक) संपर्क साधण्याची सुविधा उपलब्ध आहे. क्षेत्रीय स्तरावरील वरिष्ठ कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांच्या गरजा/समस्या त्वरित सोडवण्यासाठी काही कृती/निर्णय घेण्याचे अधिकार देण्यात आले आहेत.

तक्रार निवारणाची संपूर्ण प्रक्रिया कंपनीच्या वेबसाइटवर येथे उपलब्ध आहे. <http://www.fusionfin.com/>

फेअर प्रॅक्टिसेस कोडच्या अनुपालनाचा आढावा

- कंपनीचे सीईओ/सीओओ दर तिमाहीत फेअर प्रॅक्टिसेस कोडचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचा आढावा घेतील.
- फेअर प्रॅक्टिसेस कोडचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचा अहवाल दर तिमाहीत एकदा कंपनीच्या संचालक मंडळासमोर ठेवला जाईल.
- कंपनीचे संचालक मंडळ फेअर प्रॅक्टिसेस कोडचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर फेअर प्रॅक्टिसेस कोडचे कार्यप्रणालीचा आढावा घेईल.

जास्त व्याज आकारणी विरोधात उपाययोजना/नियम

- कंपनीचे संचालक मंडळ व्याजदर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया निश्चित करेल.
- कंपनीच्या फेअर प्रॅक्टिसेस कोडमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे कर्जाच्या अटी आणि शर्तीच्या पारदर्शकतेबाबत मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करेल.
- कंपनी मंडळाच्या मान्यतेने व्याजदर मॉडेल स्वीकारेल आणि निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इत्यादी संबंधित घटकांचा विचार करेल.
- वेगवेगळ्या उत्पादनांसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारणे हे कर्ज अर्ज फॉर्म आणि कर्ज कर्जदाराला दिलेल्या कर्जाच्या मंजूरी पत्रात उघड केले जाईल.

क्लायंट माहितीची गोपनीयता

- वैयक्तिक क्लायंट माहिती पूर्णपणे गोपनीय ठेवेल.
- क्लायंटची माहिती तृतीय पक्षाला फक्त खालील अटीनुसार उघड करेल:
 - क्लायंटला अशा प्रकटीकरणाबद्दल माहिती देण्यात आली आहे आणि लेखी परवानगी घेण्यात आली आहे.
 - क्लायंटने कंपनीकडून क्लायंटची माहिती मिळविण्यासाठी संबंधित पक्षाला अधिकृत केले आहे.
 - कायदेशीररित्या असे करणे आवश्यक आहे.

- ही पद्धत वित्तीय संस्थांमध्ये प्रचलित आहे आणि परस्पर आधारावर जवळच्या गटासाठी उपलब्ध आहे जसे की क्रेडिट ब्युरो.

सिक्युरिटीजवरील थकीत रक्कम सेट करण्यासाठी सूचना

कंपनी थकीत कर्ज सेट करण्यापूर्वी कर्जदाराला संपूर्ण तपशीलांसह 2 आठवड्यांची सूचना देईल.

B. सूक्ष्मवित्त क्रियाकलापांसाठी विशेषतः योग्य पद्धती संहिता

वरील सामान्य तत्वांव्यतिरिक्त, कंपनी एनबीएफसी-एमएफआयच्या श्रेणीशी संबंधित असल्याने तीखालील योग्य पद्धती स्वीकारते ज्या तिच्या कर्ज व्यवसायासाठी आणि नियामक चौकटीसाठी विशिष्ट आहेत.

सामान्य पद्धती

- a) स्थानिक भाषेत / कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत योग्य पद्धती संहिता कंपनीने तिच्या कार्यालयात आणि शाखेच्या आवारात प्रदर्शित करावी.
- b) स्थानिक भाषेत / कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत एक विधान कंपनीने तिच्या आवारात आणि कर्ज कार्डमध्ये प्रदर्शित करावे जे पारदर्शकता आणि योग्य कर्ज देण्याच्या पद्धतींबद्दल आमची वचनबद्धता स्पष्ट करते.
- c) कंपनीच्या फील्ड कर्मचाऱ्यांना कर्जदारांच्या विद्यमान कर्जाबद्दल आवश्यक चौकशी करण्यासाठी प्रशिक्षित केले जाईल.
- d) कर्जदारांना दिले जाणारे प्रशिक्षण मोफत असेल. फील्ड कर्मचाऱ्यांना असे प्रशिक्षण देण्यासाठी प्रशिक्षित केले जाईल आणि कर्जदारांना कर्ज / इतर उत्पादनांशी संबंधित प्रक्रिया आणि प्रणालींची पूर्णपणे जाणीव करून दिली जाईल.
- e) कंपनीने आकारलेला प्रभावी व्याजदर आणि तक्रार निवारण प्रणाली तिच्या सर्व कार्यालयांमध्ये संबंधित स्थानिक भाषेत / कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत आणि तिच्या वेबसाइटवर ठळकपणे प्रदर्शित केली जाईल.
- f) अनुचित कर्मचाऱ्यांचे वर्तन रोखण्यासाठी आणि वेळेवर तक्रार निवारण करण्यासाठी कंपनी जबाबदार आहे अशी घोषणा कर्ज करारात आणि तिच्या कार्यालय/शाखा परिसरात प्रदर्शित केलेल्या निष्पक्ष व्यवहार संहितेत देखील केली जाईल.
- g) कंपनी आरबीआयच्या केवायसी मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल आणि कर्जदारांची 'परतफेड क्षमता' सुनिश्चित करण्यासाठी योग्य ती काळजी घेतली जाईल.
- h) कर्जाचे सर्व वितरण फक्त कंपनीच्या शाखा कार्यालयातच केले जाईल आणि वितरण कार्याचे बारकाईने निरीक्षण केले जाईल.
- i) मायक्रोफायनान्स उपक्रमांतर्गत दिलेल्या कोणत्याही कर्जावर कंपनी कोणतीही सुरक्षा गोळा करणार नाही.

कर्ज करार / कर्ज कार्डमधील खुलासे

- a) कंपनीकडे बोर्डांनी मान्यताप्राप्त, मानक स्वरूपाचे कर्ज करार असेल जे शक्यतो स्थानिक भाषेत / कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असावे.

b) कंपनीच्या कर्ज करारात खालील तपशील उघड केले पाहिजेत:

- कर्जाच्या सर्व अटी आणि शर्ती
- कर्जाची किंमत ज्यामध्ये फक्त तीन घटक असतात म्हणजेच व्याज शुल्क, प्रक्रिया शुल्क आणि विमा प्रीमियम
- विलंबित पेमेंटवर कोणताही दंड आकारला जात नाही
- कोणतेही पूर्व-पेमेंट शुल्क वसूल केले जाणार नाही.
- कर्जदाराकडून कोणतीही सुरक्षा ठेव / मार्जिन वसूल केले जात नाही
- कर्जदार एकापेक्षा जास्त SHG / JLG चा सदस्य असू शकत नाही

कर्ज मंजूर झाल्यापासून आणि पहिल्या हप्त्याच्या परतफेडीच्या देय तारखेपर्यंतचा मोरेटोरियम जसे की NBFC-MFIs (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, २०११ मध्ये प्रदान केले आहे आणि भविष्यात सुधारित केले आहे.

- कर्जदाराच्या माहितीची गोपनीयता राखली जाईल याची हमी कर्जदाराशी सहमती असल्याशिवाय.

c) कंपनीने प्रदान केलेल्या कर्ज कार्डमध्ये खालील तपशील प्रतिबिंबित होतील:

- प्रभावी व्याजदर आकारणी
- कर्जाशी संलग्न इतर सर्व अटी आणि शर्ती
- कर्जदाराची पुरेशी ओळख पटवणारी माहिती
- किंमतीबद्दल सरलीकृत तथ्यपत्रक.
- मिळालेल्या हप्त्यांसह आणि अंतिम मुक्तीसह सर्व परतफेडीची कंपनीकडून पावती.
- कर्ज कार्डमध्ये कंपनीने स्थापित केलेल्या तक्रार निवारण प्रणालीचा आणि तक्रार कक्षाचा संपर्क क्रमांक ठळकपणे नमूद केला असेल.
- जारी केलेले नॉन-क्रेडिट उत्पादने कर्जदारांच्या पूर्ण संमतीने असतील आणि शुल्क रचना कर्ज कार्डमध्येच कळवली जाईल
- कर्ज कार्ड स्थानिक भाषेत / कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असावे

d) कंपनीने दिलेल्या तथ्य पत्रकात खालील तपशीलाचा समावेश असेल :

- आपल्या सर्व संभाव्य कर्जदारांना त्यांच्या बोलीभाषेत किंवा ते जी भाषा जाणत असतील त्या भाषेत फ्युजनद्वारे मंजूरी पत्रासोबत तथ्य पत्रक दिले जाईल ज्याद्वारे कर्जाची/कराराची कागदपत्रे निष्पादित करण्यापूर्वी त्यांना योग्य तो निर्णय घेण्यास सहाय्य होईल.
- केएफएसद्वारे सोबत एक विशिष्ट प्रस्ताव क्रमांक पुरविला जाईल ज्याची वैधता तीन कामाचे दिवस असेल, केएफएसमधील विषय कर्जदारांना समजावून सांगितले जातील आणि ते समजल्याबाबतची व कागदपत्रांची पुढील कार्यवाही करणेबाबतची पोहोच केएफएस व मंजूरीपत्रकावर घेतली जाईल.

- जर वैधता कालावधीत कर्जदाराने संमती दर्शविली तर केएफएस मध्ये दर्शविलेल्या कर्जाच्या अटी फ्युजनवर बंधनकारक असतील. जर कर्जदाराने सदर अटींना वैधता मुदतीनंतर मंजुरी दिली तर केएफएस मध्ये नमूद अटीनुसार कर्जासंबंधी याबाबतची पुढील कार्यवाही करण्याचा सर्वस्वी अधिकार फ्युजनला असेल किंवा नवीन केएफएस द्वारे त्यात बदल करण्याचा अधिकार असेल.
- केएफएस च्या 1 भागात वार्षिक टक्केवारीचे आकडेमोड पत्रक असेल (एपीआर) तसेच मुदतवार कर्जाच्या माफीसंबंधीचा आराखडा असेल. एपीआर मध्ये कर्जकरारनाम्याच्या अनुषंगाने कंपनीद्वारे आकारण्यात येणाऱ्या सर्व प्रकारच्या शुल्कांचा समावेश असेल. केएफएसच्या दुसऱ्या 2 इतर उपयुक्त माहिती असेल (आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वांप्रमाणे वसुली प्रतिनिधी संबंधीचे कलम, तक्रार निवारण यंत्रणेसंबंधीचे कलम, सिक्युरिटायझेशनचा वापर इ. माहिती).
- कर्जदाराकडून कंपनीसाठी सेवा पुरविणाऱ्या तृतीय-पक्षाद्वारे वसूल करण्यात येणारे शुल्क, जसे की विमा शुल्क, कायदेशीर बाबींचे शुल्क, इ. याचा एपीआर मध्ये समावेश करण्यात येईल आणि ते स्वतंत्रपणे दर्शविले जाईल. असे शुल्क वसुली करतांना ज्या ठिकाणी फ्युजनचा संबंध येत असेल त्यावेळी अशा प्रत्येक शुल्क वसुली संदर्भात सदर शुल्कांची पावती तसेच इतर आवश्यक कागदपत्रे विहित मुदतीत कर्जदारास पुरविली जातील.
- कोणतीही फी, शुल्क इ. ज्याचा केएफएसमध्ये समावेश नसेल, तर कर्जाच्या मुदतीमध्ये कोणत्याही टप्प्यावर अशी रक्कम कंपनीला कर्जदाराकडून विशिष्ट परवानगीशिवाय वसूल करता येणार नाही.
- केएफएस मध्ये एका सारांश तक्त्याचा समावेश असेल ज्यामध्ये कर्ज करारनाम्याचा काही भाग प्रदर्शित करण्यात येईल.

जास्त कर्जबाजारीपणा टाळणे:

- A. कर्ज देण्यापूर्वी ग्राहकाची गरज आणि परतफेड क्षमता तपासण्यासाठी योग्य ती काळजी घेईल आणि कर्जे फक्त ग्राहकाच्या परतफेडीच्या क्षमतेनुसारच द्यावीत.
- B. एकापेक्षा जास्त स्वयंसेवी गट/जायल ग्रुपचा सदस्य असलेल्या कर्जदाराला कर्ज देणार नाही.
- C. आरबीआय किंवा केंद्र/राज्य सरकारांनी ठरवून दिलेल्या कोणत्याही ग्राहकासाठी एकूण कर्ज मर्यादेचे उल्लंघन करणार नाही.

वसुलीच्या सक्ती नसलेल्या पद्धती

- a) वसुली अशा सामान्य ठिकाणी केली जाईल जिथे क्लायंट त्यांचे हप्ते भरण्यास मोकळे वाटू शकतील.
- b) कर्ज वसुलीसाठी आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार, विशिष्ट वेळी क्लायंटशी संपर्क साधू नका किंवा त्यांना भेटू नका. कर्ज वसुली सकाळी 09.00 वाजण्यापूर्वी आणि संध्याकाळी 06.00 वाजल्यानंतर शेतात करू नये.
- c) कर्मचाऱ्यांनी कंपनीने स्वीकारलेल्या क्लायंट संरक्षण मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करावे आणि क्लायंटना वसुलीसाठी सक्ती करू नये.
- d) कर्ज वसूल करण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना कर्जदारांच्या नातेवाईकांना, मित्रांना किंवा सहकाऱ्यांना त्रास देण्याची परवानगी नाही.
- e) कर्मचारी कर्ज वसुलीसाठी कर्जदारांची नावे प्रकाशित करणार नाहीत.
- f) कर्मचारी कर्जदाराला किंवा कर्जदाराच्या कुटुंबाला/मालमतेला/प्रतिष्ठेला हानी पोहोचवण्यासाठी हिंसाचार किंवा इतर तत्सम मार्गांचा वापर करणार नाहीत किंवा धमकी देणार नाहीत.
- g) कर्जाची व्याप्ती किंवा परतफेड न केल्याने होणाऱ्या परिणामांबद्दल कर्मचारी कर्जदाराची दिशाभूल करणार नाहीत.
- h) एच. कर्जदारांकडून कर्ज वसूल करण्यासाठी कर्मचारी धमकी देणार नाहीत किंवा कोणत्याही प्रकारची अपमानास्पद भाषा वापरणार नाहीत.
- i) जर कर्जदार सलग दोन किंवा अधिक वेळा केंद्रीय नियुक्त ठिकाणी उपस्थित राहिला नाही तरच कर्मचाऱ्यांना कर्जदाराच्या निवासस्थानी किंवा कामाच्या ठिकाणी वसुली करण्याची परवानगी असेल.
- j) ग्राहकांकडून वसुली गोळा करण्यासाठी कर्मचाऱ्यांनी इतर कोणत्याही व्यक्तींचा वापर करू नये.
- k) परतफेड केल्यानंतर कर्मचाऱ्यांनी पासबुकमध्ये तपशील प्रविष्ट करावा किंवा कर्मचाऱ्यांनी परतफेडीसाठी पुरावा म्हणून क्लायंटला पावती द्यावी.
- l) कंपनीने खात्री करावी की आचारसंहिता क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांद्वारे आणि त्यांच्या भरती, प्रशिक्षण आणि देखरेखीसाठी प्रणालींबाबत बोर्डाचे मंजूर केलेले धोरण अस्तित्वात आहे. संहितेत खालील तरतुदी असणे आवश्यक आहे:
 - क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांसाठी आवश्यक असलेली किमान पात्रता निश्चित करणे
 - ग्राहकांशी व्यवहार करण्यासाठी त्यांच्यासाठी ओळखल्या जाणाऱ्या आवश्यक प्रशिक्षण साधनांचा समावेश असावा
 - क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षणात कर्जदारांशी योग्य वर्तन करण्यासाठी कार्यक्रमांचा समावेश असावा कोणत्याही गैरवापर किंवा जबरदस्तीने कर्ज वसूल करणे / वसूल करण्याच्या पद्धतींचा अवलंब न करता.
 - कर्मचाऱ्यांसाठी भरपाई पद्धतींमध्ये केवळ कर्जाची संख्या आणि वसुलीचा दर यापेक्षा सेवा आणि कर्जदाराच्या समाधानाच्या क्षेत्रांवर अधिक भर दिला जाईल.

FPC वरील क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांच्या प्रशिक्षण आणि देखरेखीचे तपशील प्रत्येक बैठकीत मंडळाला सादर केले जाऊ शकतात आणि अशा अहवालात पुढील तिमाहीसाठी या संदर्भात एक योजना देखील समाविष्ट असू शकते.

अंतर्गत नियंत्रण प्रणाली

कंपनी कंपनीमधील नियुक्त केलेल्या व्यक्तींना अनुपालनाची जबाबदारी सोपविण्यासाठी आवश्यक संघटनात्मक व्यवस्था करेल आणि ऑडिट आणि नियतकालिक तपासणीसह अंतर्गत नियंत्रण प्रणाली स्थापित करेल जेणेकरून ते सुनिश्चित होईल.

सुधारित न्याय पद्धती संहितेच्या अंमलबजावणीचे विस्तृतपणे निरीक्षण करण्यासाठी, कंपनी हा पैलू अंतर्गत लेखापरीक्षण प्रक्रियेच्या व्याप्तीमध्ये समाविष्ट करेल जी सर्व शाखांमध्ये नियमितपणे केली जाईल. त्यानुसार, क्षेत्रीय स्तरावर सुधारित न्याय पद्धती संहितेच्या अंमलबजावणीची स्थिती समाविष्ट करणारी अंतर्गत लेखापरीक्षणाची अतिरिक्त तपासणी यादीअंमलात आणली जाईल.