

இறுதியாக மாற்றியமைக்கப்பட்ட நாள்: பிப்ரவரி 12, 2025

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு (RBIன் வழிகாட்டுதல்கள்) - ஃப்யூஷன் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (இது முன்பு ஃப்யூஷன் மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் என்று அறியப்பட்டது)

ஃப்யூஷன் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (இது முன்பு ஃப்யூஷன் மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் என்று அறியப்பட்டது), இந்த நிறுவனம் NBFC-MFI வகையின் கீழ் உள்ளது. இது RBIயின் உத்தரவுகளின்படி செயல்படுகிறது மற்றும் அதன் பங்குதாரர்களுடனான அதன் அனைத்து செயல்பாடுகள் மற்றும் பரிவர்த்தனைகளில் நியாயமான நடைமுறைகளை செயல்படுத்தவும், பின்பற்றவும் தன்னை ஈடுபடுத்திக்கொள்கிறது. இது வாடிக்கையாளர்களை கையாள்வதில் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை நிர்ணயிப்பதன் மூலமும், வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரிப்பதன் மூலமும் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை மேம்படுத்துவதற்கு ஒரு சிறந்த நெறிமுறையை ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது. இந்த நிறுவனம் ஓர் NBFC-MFI ஆகச் செயல்படும் போது, அதன் அனைத்து செயல்பாடுகளிலும், அதன் உறுப்பினர்களுடனான பரிவர்த்தனைகளிலும், இந்த நியாயமான நடைமுறைகளைச் செயல்படுத்துவதற்கும், ஏற்றுக்கொள்வதற்கும் தன்னை அர்ப்பணிக்கிறது.

கூட்டுப்பொறுப்புக் குழுக்களுக்கு நுண்ணிதி கடன்களை நீட்டிக்கும் முறை:

இந்த நிறுவனத்தின் கடன் வழங்குதல் முறையானது, ஊக்குவிப்பு/திட்டக் கூட்டத்தின் மூலம் தொடங்கப்படுகிறது, இங்கு பெண்களுக்கு கடன் வழங்குதல் மற்றும் நடைமுறைகள் குறித்து விளக்கப்படுகிறது. பெண்கள் தங்களுக்கு விருப்பமான ஐந்து உறுப்பினர்களைக் கொண்ட குழுக்களாக அமைக்கும்படி கேட்டுக்கொள்ளப்படுகிறார்கள், மேலும் அத்தகைய 3 முதல் 6 குழுக்கள் ஒரு மையம் அல்லது JLGயை உருவாக்குகின்றன. குழு உறுப்பினர்களைத் தேர்ந்தெடுக்கும் செயல்முறை, வருமானம் ஈட்டும் நடவடிக்கை, அல்லது அவர்கள் எடுக்க உத்தேசித்துள்ள கடன் தொகை ஆகியவற்றில் நிறுவனம் தலையிடாது. குழுவை உருவாக்கிய பிறகு, சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரி, வாடிக்கையாளர் விவரங்களைச் செயலாக்குவதற்கான அடையாளச் சான்று மற்றும் முகவரிச் சான்று ஆகியவற்றைக் கிரெடிட் நிறுவனத்தின் விசாரணைக்கு தகவல்களை சேகரிப்பார். கிரெடிட் பீரோ முடிவுகளைப் பெற்ற பிறகு, தொடர்ச்சியான குழுப் பயிற்சி (CGT) நடைமுறைகள், வழிமுறைகள், கடன் தயாரிப்புகள், காப்பீடு, நிதி கல்வியறிவு போன்ற அளவுருக்கள் மீது நடத்தப்படும். CGT முடிந்ததும், கிளை மேலாளரால் குழு அங்கீகாரத் தேர்வு (GRT) நடத்தப்படுகிறது. கடன்களை திருப்பிச் செலுத்தும் மற்ற உறுப்பினர்களின் பொறுப்பை உறுப்பினர்கள் ஏற்றுக்கொள்கிறார்கள். GRT சோதனையை வெற்றிகரமாக நடத்திய பிறகு, MIS இல் நுழைந்து கடனை அனுமதிப்பதற்காக கடன் ஆவணங்கள் தலைமை அலுவலகத்திற்கு அனுப்பப்படும். கடன்களை அனுமதித்த பிறகு, அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை கிளையின் வங்கிக் கணக்கில் மாற்றப்படும். கிளை மேலாளர் கடன் வழங்கும் தேதி குறித்து மையத்திற்கு தெரிவிக்கிறார். கடன்களை அனுமதித்த பிறகு, அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை குறிப்பிட்ட கிளையின் வங்கிக் கணக்கில் மாற்றப்படும். இந்த மையம் வாராந்திரம்/ பதினைந்து வாரங்கள்/ மாதந்தோறும் அதன் கிராமங்களில் தங்களுக்கு வசதியான இடத்திலும், நேரத்திலும் கூடுகிறது. நிறுவனத்தின் களப் பணியாளர்கள் (பொது தொடர்பு அதிகாரி) குழுக்களின் கடன் பயன்பாடு, திருப்பிச் செலுத்துதல் மற்றும் கடன் ஒழுங்குமுறை ஆகியவற்றை எளிதாக்குகின்றனர். கள அளவில், கிளை மேலாளர், பகுதி மேலாளர் மற்றும் மண்டல மேலாளர் ஆகியோர் மையங்கள்/கிராமங்களுக்கு திடீர் விஜயம் செய்து வாடிக்கையாளர்களுடன் செயல்பாடுகளைச் சரிபார்க்கின்றனர். கூடுதலாக, தலைமை

அலுவலகத்தின் மூத்த மேலாளர் கிளைகளுக்கு திடீர் வருகைகளை மேற்கொள்கிறார். வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் பிரச்சினைகள்/குறைகள் ஏதேனும் இருந்தால், அவற்றை முன்னிலைப்படுத்தவும், விவாதிக்கவும் இந்த உயர்மட்ட ஊழியர்களை அணுகலாம். வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகள்/பிரச்சினைகளை உடனுக்குடன் நிவர்த்தி செய்ய சில நடவடிக்கைகள்/முடிவுகளை எடுக்க கள மட்டத்தில் உள்ள மூத்த பணியாளர்களுக்கு அதிகாரம் வழங்கப்பட்டுள்ளது. கூடுதலாக, ஃப்யூஷன் ஃபைனான்ஸ் நிறுவனம் ஒவ்வொரு கணக்கு புத்தகத்திலும் நேரடி தலைமை அலுவலகத்தின் தொலைபேசி எண்ணை வழங்கியுள்ளது. வாடிக்கையாளர்கள் அந்த எண்ணை அழைத்து தங்கள் குறைகளை தெரிவிக்கலாம். ஃப்யூஷன் ஃபைனான்ஸ் நிறுவனம், தலைமை அலுவலகத்தில் வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவைக் கொண்டுள்ளது, அவர்கள் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு அழைப்புகளை மேற்கொள்கின்றனர். இதனால் ஃப்யூஷன் ஃபைனான்ஸ் நிறுவனத்தால் கடன் தொடங்கும் செயல்முறையின் போது வழங்கப்படும் சேவைகளைப் பற்றிய கருத்துக்களைப் வாடிக்கையாளர்கள் பெறுகின்றனர். ஃப்யூஷன் ஃபைனான்ஸ் நிறுவனம் வழங்கும் மையத்தின் செயல்பாடு மற்றும் சேவையின் தரம் குறித்து கருத்துத் தெரிவிக்க, வாடிக்கையாளர் சேவை அலுவலர்கள், கடன் காலத்தின் போது மையத் தலைவர்கள்/ மைய உறுப்பினர்களை தொடர்பு கொள்கின்றனர்.

A. அனைத்து கடன் நடவடிக்கைகளுக்கும் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு:

RBIயின் விதிமுறைகளுக்கு இணங்க, இந்த நிதி நிறுவனம் அதன் குழுவின் ஒப்புதலுடன் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடுகளை (FPC) உருவாக்கியுள்ளது. இந்த FPCகளை நிதி நிறுவனத்தின் அதன் அனைத்து அலுவலகங்களிலும் அதன் இணையதளத்திலும் அதாவது, www.fusionfin.com என்ற மேற்கண்ட வலைதள பக்கத்தில் தகவல்களாக வெளியிடப்படும். FPCகள் கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் தெரிவிக்கப்படுகிறது.

கடன் முன்மொழிவு மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்:

- a) பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்திலும், நிறுவனத்தின் வழிகாட்டுதல்களின் படியும், உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிந்து கொள்ளுங்கள் (KYC) எனப்படும் விதிமுறைகளுடன் கடன் வாங்கியவரிடமிருந்து முதன்மைத் தரவுகள் பெறப்படும். மேலும், இந்த தகவல்கள் நடைமுறைப்படுத்துவதற்கு முன்பு, கிரெடிட் நிறுவனத்தில் இருக்கும் தகவல்களுடன் சரிபார்க்கப்படுகிறது.
- b) இந்த நிதி நிறுவனத்தின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள், நிறுவனத்தின் கொள்கைகளின்படி பொருந்தக்கூடிய அனைத்து உத்தரவாதங்கள் மற்றும் ஒப்புதல்களுடன் கடன் விண்ணப்பத்தை சரிபார்க்க வேண்டும். பின்வரும் தகவல்கள் முழுமையாக நிரப்பப்பட்டுள்ளதா என்பதையும் ஊழியர்கள் உறுதிசெய்ய வேண்டும்:
 - ✓ விண்ணப்ப தேதி
 - ✓ கடன் வாங்கியவரின் அடையாள விவரங்கள்
 - ✓ கடன் தொகை மற்றும் திட்டம் பற்றிய விவரங்கள்
 - ✓ பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதம்
 - ✓ கடனின் காலம்
 - ✓ திருப்பிச் செலுத்தும் விவரங்கள்
 - ✓ கடனின் விவரங்கள்
 - ✓ வருமான விவரங்கள்
 - ✓ கடனின் நோக்கம்
- c) கடன் வாங்குபவருக்கு நிறுவனத்தின் அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் அவரால் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய மொழி / மொழியில் தரப்பட வேண்டும்.

d) இந்த நிதி நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் கடன் விண்ணப்பப் படிவங்கள், கடன் வாங்குபவரின் விருப்பத்தைப் பாதிக்கும் தகவல்களை உள்ளடக்கியிருக்க வேண்டும், இதனால் மற்ற NBFCகள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்யப்பட்டு, கடனாளியால் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும். நிறுவனத்திடமிருந்து கடனைப் பெறுவதற்கு கடன் பெறுபவர் பின்வரும் ஆவணங்களை விண்ணப்பத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டும்:

✓ RBI ஆல் பரிந்துரைக்கப்பட்ட KYC ஆவணம் (அடையாளச் சான்று மற்றும் முகவரிச் சான்று இரண்டிற்கும்)

✓ வாடிக்கையாளர் மற்றும் மனைவி / பாதுகாவலரின் கூட்டு பாஸ்போர்ட் அளவு புகைப்படம்.

e) நிறுவனம் அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களின் ரசீதுக்கான ஒப்புதலை வழங்கும். கடன் விண்ணப்பங்கள் எந்த காலக்கெடுவிற்குள் தீர்க்கப்படும் என்பதும் ஒப்புகை சீட்டில் குறிப்பிடப்படும்.

f) அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களும், தேவையான ஆவணங்களுடன் முறையாக பூர்த்தி செய்யப்பட்ட கடன் விண்ணப்பப் படிவங்கள் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 10-12 நாட்களுக்குள் பரிசீலிக்கப்படும். மேலும், இது கடன் வாங்குபவரால் நடைமுறையில் உள்ள சட்டங்கள் மற்றும் விதிமுறைகளுக்கு இணங்க அனைத்து ஆவணங்களின் ரசீதுக்கும் உட்பட்டது.

g) அனைத்து கடன் அல்லாத திட்டங்கள் குறிப்பாக (நிதி திட்டங்கள், காப்பீட்டு திட்டங்கள் மற்றும் நிதி அல்லாத திட்டங்கள்) போன்றவற்றை கடன் வாங்குபவரின் வெளிப்படையான ஒப்புதலுடன் மட்டுமே வழங்க வேண்டும். மேலும், கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும் கடனுக்கும், மற்றவர்களுக்கும் நேரடியாகவோ அல்லது மறைமுகமாகவோ தொடர்பு இல்லை என்பதை ஊழியர்கள் உறுதி செய்ய வேண்டும். மேலும், கடன் அல்லாத திட்டங்களை எதுவும் கடன் தயாரிப்புக்கான முன் நிபந்தனையாக விற்கக் கூடாது. நுண்ணிதி கடன் வாங்குபவர்கள் கடன் அல்லாத எந்தவொரு திட்டங்களையும் பெறுவது, வாங்குவது முற்றிலும் தன்னார்வ அடிப்படையில் என்பதை கிளைகள் முக்கியமாகக் தெரிவிக்க வேண்டும்.

கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகள்:

a) இந்த நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள், கடன் வாங்குபவருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக ஒப்புதல் கடிதம் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழி/மொழியில் கீழ்க்கண்டவாறு தெரிவிப்பார்கள்:

- ✓ அனுமதிக்கப்பட்ட கடனின் அளவு
- ✓ கடனுக்கான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்
- ✓ வருடாந்திர வட்டி விகிதம்
- ✓ வருடாந்திர வட்டி விகிதத்தைப் பயன்படுத்துவதற்கான முறை
- ✓ செயலாக்க கட்டணம்
- ✓ காப்பீட்டு கட்டணம்

கடன்களை வழங்குவதற்கான நடைமுறை:

a) கடனை வழங்கும் நேரத்தில், அது பொருந்தக்கூடிய இடங்களில் நிறுவனம் பின்வரும் ஆவணங்களை பூர்த்தி செய்ய வேண்டும்:

✓ கடனுறுதிச் சீட்டு



✓ கூட்டு பொறுப்பு ஏற்பு மற்றும் கடன் ஒப்பந்தம்

✓ விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொள்வது கடன் வாங்குபவர், வட்டி விகிதம், செயலாக்கக் கட்டணங்கள், திருப்பிச் செலுத்தும் விதிமுறைகள் மற்றும் பிற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளால் தீர்மானிக்கப்படுகிறது.

- b) கடன் வாங்குபவர் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொள்வதையும், அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபர்களால் அதன் பதிவேடு/பிணையத்தில் சம்பந்தப்பட்ட அனைத்து ஆவணங்களையும் நிறுவனமே வைத்திருக்கும்.
- c) கடனுடன் இணைக்கப்பட்டுள்ள அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் அடங்கிய கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை, கடன் வாங்குபவர் புரிந்து கொள்ளும் மொழி/மொழியில் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்களுடன், கடன் வாங்குபவர்கள் அனைவருக்கும் நிறுவனம் வழங்க வேண்டும்..
- d) அனைத்து கடன் வழங்கல் தொடர்பான நடைமுறைகள் கிளை அலுவலகத்தில் மட்டுமே செய்யப்பட வேண்டும் மற்றும் கடன் வழங்கும் போது ஒன்றுக்கும் மேற்பட்ட நபர்கள் இருக்க வேண்டும்.
- e) ஒவ்வொரு கடனுக்கும், ஒவ்வொரு கடனாளிக்கும் கடன் தொடர்பான கணக்கு புத்தகம் வழங்கப்படும். கடன் தொடர்பான கணக்கு புத்தகத்தில் கடனை திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணை, கடன் தொடர்பான வட்டி விகிதம், செயலாக்கக் கட்டணங்கள், காப்பீட்டு பிரீமியம் மற்றும் உரிமைக்கோரிக்கை நடைமுறை தொடர்பான விவரங்கள் போன்றவை இருக்கும்.
- f) கடன் ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனைத் திரும்பப் பெறுதல் / விரைவுபடுத்துதல் போன்றவை தொடர்பாக கடன் அறிவிப்பின் கீழ் கடன் வாங்குபவருடன் ஒப்புக் கொள்ளப்பட்டபடி நிறுவனம் முடிவெடுக்கும்.
- g) தாமதமாகப் பணம் செலுத்தினால் நிறுவனம் எந்த அபராதத்தையும் வசூலிக்காது. மேலும், இது கடன் ஒப்பந்தத்தில் கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழி / மொழியில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது.
- h) கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் மொழி/மொழியில் கடன் வழங்குதல் தொடர்பான அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள் உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால் நிறுவனம் அறிவிப்பை வழங்கும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே மாறுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- i) வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவைக் கட்டணங்களில் மாற்றம் வருங்காலத்திற்குப் பொருந்தும். கடன் ஒப்பந்தத்தில் இது சம்பந்தமாக ஒரு குறிப்பிட்ட ஷரத்து இடம் பெற வேண்டும்.

பாதுகாப்பு/ பிணை

சமூக பிணையத்தைத் தவிர, நுண்ணிதி கடன் வாங்குபவர்களிடமிருந்து எந்தப் பிணையத்தையும்/உத்தரவாதத்தையும் நிறுவனம் வசூலிக்காது. STVL (பயன்படுத்தப்பட்ட வணிக வாகனக் கடன்: நுண்ணிதி அல்லாத கடன்) தொடர்பான சூழ்நிலைகளில், வாகனம் கடனுடன் பிணையமாக வைக்கப்படும்.

பொதுவானவை

- a) கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களுக்காக தவிர, கடன் வாங்கியவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல்கள், நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வராத வரை கடன் வாங்கியவரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடாது.

- b) கடனாளியின் கணக்கை மாற்றுவதற்கு கடன் வாங்குபவரிடம் இருந்து ஏதேனும் குறிப்பிட்ட கோரிக்கை இருந்தால், நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது மற்றபடி அதாவது நிறுவனத்தின் ஆட்சேபனை, கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய இடமாற்றம் சட்டத்திற்கு உட்பட்டு வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.
- c) நிறுவனம் தேவையற்ற துன்புறுத்தலை நாடாது, அதாவது தேவையற்ற நேரங்களில் கடன் வாங்குபவர்களை தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்கு கடினமான நடத்தைகளை மேற்கொள்ளுதல் போன்றவை ஆகும்.
- d) கடினமான நடத்தை முறைகளை மேற்கொள்ளாமல் வாடிக்கையாளர்களை சிறந்த முறையில் கையாள்வதற்கு அதன் ஊழியர்கள் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

கடன் வசூலிக்கும் முகவர்களின் வேலை

நிறுவனம், தனது கடன் வாங்குபவர்களிடமிருந்து நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க, எந்த ஒரு ஏஜென்சியையும் நியமிக்கலாம்.

அவுட்சோர்சிங் நடவடிக்கைகளுக்கான பொறுப்புகள்

- a) இதன் மூலம் நிறுவனம் பின்வரும் அறிவிப்புகளை வெளியிடுகிறது-
 - i. நிறுவனத்தின் எந்தவொரு செயலையும் அவுட்சோர்சிங் செய்வது அதன் கடமைகளைக் குறைக்காது, மேலும் இந்த வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்குவதற்கான பொறுப்பு நிறுவனத்திடம் மட்டுமே இருக்கும்.
 - ii. நிறுவனம் அதன் ஊழியர்கள் அல்லது அவுட்சோர்ஸ் ஏஜென்சியின் ஊழியர்களின் தகாத நடத்தைக்கு பொறுப்பேற்கப்படும் மற்றும் சரியான நேரத்தில் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும்.

குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை

- a) இந்த நிறுவனம் கடன் வசூலிப்பது தொடர்பான குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்காக ஒரு பிரத்யேக குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை தன்னகத்தே கொண்டுள்ளது. ஒரு நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள் ஏதேனும் தவறான நடத்தையில் ஈடுபட்டால், அத்தகைய ஊழியர்கள் மீது ஒழுங்கு நடவடிக்கை உடனடியாக எடுக்கப்படும். இது தொடர்பாக, கிளை மேலாளர் மற்றும் தொடர்பு அதிகாரியின் தொடர்பு எண் மையக் கோப்பில் கொடுக்கப்பட்டுள்ளது, வாடிக்கையாளர் அவர்களைத் தொடர்பு கொள்ளலாம் அல்லது அவரவர் கிளைக்குச் சென்று புகார் பதிவேட்டில் புகார் அளிக்கலாம்.
- b) நிறுவனத்தின் கிளை மேலாளரால் எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கையில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், **18001037808 என்ற கட்டணமில்லா எண்ணில்** அனைத்து வேலை நாட்களிலும் காலை 09:30 மணி முதல் மாலை 5:30 மணி வரை புகார் தெரிவிக்கலாம்.
- c) வாடிக்கையாளர் தொடர்பான அனைத்து குறைகளுக்கும், வாடிக்கையாளர்கள் அனைத்து வேலை நாட்களிலும் காலை 09:30 மணி முதல் மாலை 5:30 மணி வரை குறை தீர்க்கும் அலுவலர் திருமதி ருச்சிகா பெஹ்ல் என்பவருக்கு தொலைபேசி அழைப்புகளை மேற்கொள்ளலாம். கீழ்க்கண்ட தொலைபேசி எண்ணான 011-46646634 அல்லது **nodalofficer@fusionfin.com என்ற மேற்கூறிய மின்னஞ்சல்** முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம். வாடிக்கையாளர் தனது கடன் தொகை தொடர்பான படிவத்தை சமர்ப்பித்தும் ஏதாவது ஒரு காரணத்திற்காக கடன் தொகை வழங்கப்படாமல் இருந்தால், அவர்கள் கடன் விண்ணப்ப படிவத்தில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும் எண்ணையும், அவர்களுக்கு வழங்கப்பட்டுள்ள ஒப்புகை சீட்டின் நகலையும் காண்பித்து அது தொடர்பான விசாரணை மேற்கொள்ளலாம்.
- d) உங்கள் புகார்/சச்சரவு ஒரு மாதத்திற்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், கடன் வாங்கியவர்/புகார்தாரர், பொது மேலாளர், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (RBI) மேற்பார்வைத் துறையின் பிராந்திய அலுவலகம் 6, சன்சாத் மார்க், புது தில்லி-110001 என்ற முகவரியில் மேல்முறையீடு செய்யலாம். தொலைபேசி எண்: 011-23715097 அல்லது தொலைநகல் எண்: 011-23358224.
- e) அனைத்து கிளைகளிலும் வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகளை தெரிவிக்க ஒரு ஆலோசனை மற்றும் புகார் பதிவு மையம் இருக்கும்.

- f) அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் அவர்களின் பிரச்சினைகள்/குறைகள் ஏதேனும் இருந்தால், அவற்றை முன்னிலைப்படுத்தவும், விவாதிக்கவும் தங்களது உயர்மட்ட ஊழியர்களை (அதாவது கிளை மேலாளர், பகுதி மேலாளர் & பிரிவு மேலாளர்) அணுகலாம். வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகள்/பிரச்சினைகளை உடனுக்குடன் நிவர்த்தி செய்ய சில நடவடிக்கைகள்/முடிவுகளை மேற்கொள்ள கள மட்டத்தில் உள்ள மூத்த பணியாளர்களுக்கு அதிகாரம் வழங்கப்பட்டுள்ளது.

புகார்களை நிவர்த்தி செய்வதற்கான முழு செயல்முறையும் நிறுவனத்தின் www.fusionfin.com என்ற இணையதளத்தில் உள்ளது.

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு பற்றிய மதிப்பாய்வு

- நிறுவனத்தின் தலைமை நிர்வாக அதிகாரி/சிஓஓ, நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் இணக்கம் மற்றும் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் செயல்பாட்டை காலாண்டுக்கு ஒருமுறை மதிப்பாய்வு செய்வார்.
- நியாயமான நடைமுறைச் சட்டத்தின் இணக்கம் மற்றும் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் செயல்பாடு குறித்த அறிக்கை காலாண்டுக்கு ஒருமுறை நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு முன் வைக்கப்படும்.
- நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு, காலாண்டுக்கு ஒருமுறை நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் நியாயமான நடைமுறைச் சட்டத்தின் இணக்கம் மற்றும் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் செயல்பாட்டை மதிப்பாய்வு செய்யும்.

அதிக வட்டி வசூலிப்பதற்கு எதிரான நடவடிக்கைகள்/ ஒழுங்குமுறைகள்

- நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதில் பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை வகுக்கும்.
- நிறுவனத்தின் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் வெளிப்படைத்தன்மை தொடர்பான வழிகாட்டுதல்களுக்கு நிறுவனம் கீழ்ப்படியும்.
- நிதிச் செலவு, விளிம்புகள் மற்றும் இடர் பிரீமியங்கள் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு வாரியத்தின் ஒப்புதலுடன் நிறுவனம் வட்டி விகித மாதிரியைப் பின்பற்றும்.
- வெவ்வேறு கடன் சார்ந்த திட்டங்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பது கடன் விண்ணப்பப் படிவம் மற்றும் கடன் வாங்குபவருக்கு கடன் ஒப்புதல் கடிதத்தில் தெரிவிக்கப்படும்.

வாடிக்கையாளர் தகவலின் தனியுரிமை

- இது தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளர் தகவலை கண்டிப்பாக ரகசியமாக வைத்திருக்கும்.
- இது பின்வரும் நிபந்தனைகளின் கீழ் மட்டுமே வாடிக்கையாளர் தகவலை மூன்றாம் தரப்பினருக்கு வெளிப்படுத்தும்:
 - அத்தகைய வெளிப்பாடு குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்பட்டு எழுத்துப்பூர்வமாக அனுமதி பெறுதல்.
 - நிறுவனத்திடமிருந்து வாடிக்கையாளர் தொடர்பான தகவல்களை பெறுவதற்கு வாடிக்கையாளர் வாடிக்கையாளர் தெரிவிக்க என்ற அங்கீகரிக்கப்படுகின்ற நபர்.
 - இந்த நடைமுறைகள் சட்டப்படியாகவும், மேற்கூறியவாறும் தான் செய்யப்பட வேண்டும்.

- இந்த நடைமுறை நிதி நிறுவனங்களிடையே வழக்கமாக உள்ளது மற்றும் இது பரஸ்பர அடிப்படையில் (கிரெடிட் நிறுவனம் போன்றவை) நெருங்கிய குழுவிற்கு கிடைக்கிறது.

கொடுக்கப்பட்ட பிணைகள் காலாவதியானதை நிறுத்துவதற்கான அறிவிப்பு

- கடன் நிறுவனத் தொகையை அமைக்கும் முன், நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு முழு விவரங்களுடன் 2 வார அறிவிப்பை வழங்கும்.

B. நுண்கடன் நடவடிக்கைக்கான நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு

மேலே உள்ள பொதுவான கொள்கைகளுக்கு மேலதிகமாக, நிறுவனம் NBFC-MFI வகையைச் சேர்ந்தது என்பதால், அதன் கடன் வணிகம் மற்றும் ஒழுங்குமுறை கட்டமைப்பிற்கு குறிப்பிட்ட பின்வரும் நியாயமான நடைமுறைகளை அது ஏற்றுக்கொள்கிறது:

பொது நடைமுறைகள்:

- a) கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் வட்டார மொழி / மொழியில் உள்ள அனைத்து தகவல்களும் இந்த நிதி நிறுவனத்தின் அலுவலகம் மற்றும் கிளை வளாகத்தில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு காட்சிப்படுத்தப்படும்.
- b) வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நியாயமான கடன் வழங்கும் நடைமுறைகளுக்கான எங்கள் உறுதிப்பாட்டை வெளிப்படுத்தும் வகையில், கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழி / மொழியில் ஒரு அறிக்கை வெளியிடப்படும்.
- c) கடன் வாங்குபவர்களின் தற்போதைய கடன் குறித்து தேவையான விசாரணைகளை மேற்கொள்ள நிறுவனத்தின் கள ஊழியர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்படும்.
- d) கடன் வாங்குபவர்களுக்கு ஏதேனும் பயிற்சி அளிக்கப்பட்டால், அது இலவசமாக வழங்கப்படும். அத்தகைய பயிற்சியை வழங்க கள பணியாளர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்படும் மற்றும் கடன் வாங்குபவர்கள் கடன் / பிற பொருட்கள் தொடர்பான செயல்முறை மற்றும் அமைப்புகளை முழுமையாக அறிந்து கொள்ள வேண்டும்.
- e) பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதம் மற்றும் நிறுவனம் அமைத்துள்ள குறை தீர்க்கும் முறை ஆகியவை இந்த நிதி நிறுவனத்தின் அனைத்து அலுவலகங்களிலும் கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் அந்தந்த மொழி / மொழியிலும், அதன் இணையதளத்திலும் முக்கியமாக வெளியிடப்படும்.
- f) தகாத ஊழியர்களின் நடத்தையைத் தடுப்பதற்காகவும், சரியான நேரத்தில் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்காகவும் நிறுவனம் தேவையான வழிகாட்டு நெறிமுறைகளை வெளியிட்டுள்ளது என்ற அறிவிப்பு கடன் ஒப்பந்தத்தில் அச்சிடப்பட்டு, அதன் அலுவலகம்/கிளை வளாகத்தில் வெளியிடப்பட்டுள்ள நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டிலும் அச்சிடப்படும்.
- g) நிறுவனம் RBI இன் KYC வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்கும் மற்றும் கடன் வாங்குபவர்களின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை உறுதி செய்ய உரிய கவனம் செலுத்தப்படும்.
- h) அனைத்து கடன் வழங்கல்களும் நிறுவனத்தின் கிளை அலுவலகத்தில் மட்டுமே செய்யப்படும் மற்றும் வழங்கல் செயல்பாட்டின் சீரிய கண்காணிப்பில் செயல்படும்.
- i) நுண்கடன் நடவடிக்கையின் கீழ் வழங்கப்படும் எந்தவொரு கடனுக்கும் நிறுவனம் எந்தவிதமான பத்திரத்தையும் வசூலிக்காது.

கடன் ஒப்பந்தம் / கடன் அட்டையில் வெளிப்படுத்தல்கள்

- a) நிறுவனம் ஒரு வாரியம் மூலமாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட, நிலையான கடன் ஒப்பந்தத்தை கொண்டிருக்கும், அது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழி / மொழியில் இருக்க வேண்டும்.

b) நிறுவனத்தின் கடன் ஒப்பந்தம் பின்வரும் விவரங்களை வெளிப்படுத்தும்:

- கடனுக்கான அனைத்து விதிமுறைகளும் நிபந்தனைகளும்.
- வட்டி கட்டணம், செயலாக்க கட்டணம் மற்றும் காப்பீட்டு பிரீமியம் ஆகிய மூன்று கூறுகளை மட்டுமே உள்ளடக்கிய கடன் தொகை
- தாமதமாக பணம் செலுத்தினால் அபராதம் விதிக்கப்படாது
- முன்பணம் செலுத்தும் கட்டணங்கள் எதுவும் வசூலிக்கப்படாது.
- கடன் வாங்குபவரிடம் இருந்து பாதுகாப்பு வைப்பு/மார்ஜின் எதுவும் வசூலிக்கப்படவில்லை
- கடன் வாங்குபவர் ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட SHG / JLG இல் உறுப்பினராக இருக்க முடியாது
- கடனின் மானியத்திற்கும் முதல் தவணையை திருப்பிச் செலுத்தும் தேதிக்கும் இடையில் அவகாசம் வழங்கப்படுகிறது.

NBFC-MFIகள் (ரிசர்வ் வங்கி) திசைகள்-2011 இல் வழங்கப்பட்டுள்ளதைப் போலவும், எதிர்காலத்தில் திருத்தப்படும்படியும் இது செயல்படுத்தப்படுகிறது.

- கடன் வாங்குபவருடன் ஒப்புக் கொள்ளப்பட்டதைத் தவிர, கடன் வாங்கியவரின் தரவின் தனியுரிமை மதிக்கப்படும் என்ற உத்தரவாதம்.

c) நிறுவனம் வழங்கும் கடன் அட்டை பின்வரும் விவரங்களைப் பிரதிபலிக்கும்:

- பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதம்
- கடனுடன் இணைக்கப்பட்டுள்ள மற்ற அனைத்து விதிமுறைகளும் நிபந்தனைகள்
- கடன் வாங்குபவரை போதுமான அளவு அடையாளம் காட்டும் தகவல்
- கடன் தொகை பற்றிய அனைத்து விவரங்களையும் உள்ளடக்கிய படிவம் .
- பெறப்பட்ட தவணைகள் மற்றும் தொகையை இறுதி செய்தல் உட்பட அனைத்து திருப்பிச் செலுத்துதல்களுக்கும் நிறுவனம் வழங்கிய ஒப்புதல்கள்.
- கடன் அட்டையானது நிறுவனத்தால் அமைக்கப்பட்டுள்ள குறை தீர்க்கும் அமைப்பு மற்றும் குறைதீர்ப்புக் கலத்தின் தொடர்பு எண்ணையும் முக்கியமாகக் குறிப்பிடப்படும்.
- கடன் அல்லாத பொருட்கள் கடன் வாங்குபவர்களின் முழு ஒப்புதலுடன் வழங்கப்படும் மற்றும் கட்டண அமைப்பு கடன் அட்டையிலேயே தெரிவிக்கப்படும்.
- கடன் அட்டை உள்ளூர் மொழியில் / கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.

d) இந்த நிறுவனம் வழங்கும் முக்கிய உண்மைகள் அறிக்கையில் (KFS) பின்வரும் விவரங்கள் இருக்க வேண்டும்:

- கடன் ஒப்பந்தம்/ஆவணங்களைச் நடைமுறைப்படுத்துவதற்கு முன்பு, தொடர்புடைய கருத்துக்களை அனைவரும் அறிந்து கொள்ள உதவும் வகையில், ஒப்புதல் கடிதத்துடன், ஃபியூஷன் நிறுவனம் அனைத்து வருங்கால கடன் வாங்குபவர்களின் உள்ளூர் மொழியிலோ அல்லது அவர்கள் புரிந்துகொள்ளும் மொழியிலோ முக்கிய உண்மைத் தாளை (KFS) வழங்க வேண்டும்.
- முக்கிய உண்மைத் தாள் (KFS) ஒரு தனிப்பட்ட முன்மொழிவு எண்ணுடன் இணைக்கப்பட வேண்டும். மேலும், அது மூன்று வேலை நாட்கள் மட்டுமே செல்லுபடியாகும். முக்கிய உண்மைத் தாளின் (KFS) உள்ளடக்கங்கள் கடன் வாங்குபவருக்கு விளக்கப்பட வேண்டும். மேலும், முக்கிய உண்மைத் தாள் (KFS) மற்றும் கூடுதல் செயலாக்கம்/ஆவணப்படுத்தலுக்கான ஒப்புதல் கடிதம் ஆகியவை குறித்த தகவல்கள் பற்றி ஒரு ஒப்புதலைப் பெற வேண்டும்.

- செல்லுபடியாகும் காலத்தில் கடன் வாங்குபவரால் ஒப்புக் கொள்ளப்பட்டால், முக்கிய உண்மைத் தாள் (KFS)ல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கடனின் விதிமுறைகளுக்கு இணைவு பிணைக்கப்பட வேண்டும். வாடிக்கையாளர் முக்கிய உண்மைத் தாள் (KFS) செல்லுபடியாகும் தேதிக்குப் பிறகு ஒப்புதல் அளிக்கும் சூழ்நிலைகளில், ஃபியூஷன் நிறுவனத்திற்கு மேலும் முடிவெடுக்க முழு உரிமை உண்டு. முக்கிய உண்மைத் தாள் (KFS)ல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நிபந்தனைகளுடன் கடனைச் செயலாக்குதல் அல்லது புதிய முக்கிய உண்மைத் தாள் (KFS) செயல்படுத்துவதன் மூலம் நிபந்தனைகளை மாற்ற அவர்களுக்கு உரிமை உண்டு.
- முக்கிய உண்மைத் தாளின் பகுதி 1, வருடாந்திர சதவீத விகிதத்தின் (APR) கணக்கீட்டுத் தாளையும், கடன் காலத்திற்கான கடனின் கடன் தீர்க்கும் அட்டவணைமையும் உள்ளடக்கியிருக்க வேண்டும். கடன் ஏற்பாட்டின் ஒரு பகுதியாக இருக்கும் நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படும் அனைத்து கட்டணங்களையும் APR உள்ளடக்கியிருக்கும். முக்கிய உண்மைத் தாளின் (KFS) பகுதி 2, (மீட்பு முகவர்கள் தொடர்பான பிரிவு, குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் பிரிவு மற்றும் விவரங்கள், பத்திரமயமாக்கலில் பொருந்தக்கூடிய தன்மை போன்றவை) போன்ற பிற தரமான தகவல்களைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்.
- மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குநர்கள் சார்பாக நிறுவனம் கடன் வாங்குபவர்களிடமிருந்து வசூலிக்கும் கட்டணங்கள், காப்பீட்டு கட்டணங்கள், சட்ட கட்டணங்கள் போன்றவை உண்மையான அடிப்படையில் APRன் ஒரு பகுதியாக இருக்க வேண்டும், மேலும் அது தனித்தனியாக வெளியிடப்பட வேண்டும். ஃபியூஷன் நிறுவனம் அத்தகைய கட்டணங்களை வசூலிப்பதில் ஈடுபட்டுள்ள எல்லா நிகழ்வுகளிலும், ஒவ்வொரு கட்டணத்திற்கும் ரசீதுகள் மற்றும் தொடர்புடைய ஆவணங்கள் ஒரு நியாயமான நேரத்திற்குள் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்பட வேண்டும்.
- முக்கிய உண்மைத் தாளில் (KFS) குறிப்பிடப்படாத எந்தவொரு கட்டணங்கள், கட்டணங்கள் போன்றவற்றையும் கடன் வாங்குபவரின் வெளிப்படையான ஒப்புதல் இல்லாமல் கடன் காலத்தின் எந்த கட்டத்திலும் நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு வசூலிக்க முடியாது.
- முக்கிய உண்மைத் தாளில் (KFS) கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பகுதியாக காட்சிப்படுத்தப்பட வேண்டிய சுருக்கப் பெட்டியாகவும் சேர்க்கப்பட வேண்டும்.

அதிகக் கடனைத் தவிர்த்தல்:

- A. கடனைச் நடைமுறைப்படுத்துவதற்கு முன்பு வாடிக்கையாளரின் தேவை மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை மதிப்பிடுவதற்கு இது முயற்சியை மேற்கொள்ளும், மற்றும் வாடிக்கையாளரின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனுக்கு ஏற்றவாறு மட்டுமே கடன்களை வழங்கும்.
- B. ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட SHG/JLG இல் உறுப்பினராக இருக்கும் கடன் வாங்குபவருக்கு இது கடன் வழங்காது.
- C. ரிசர்வ் வங்கி அல்லது மத்திய/மாநில அரசுகளால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளருக்கும் மொத்த கடன் வரம்பை இது மீறாது.

வற்புறுத்தாத மீட்பு முறைகள்:

- வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் தவணைகளை செலுத்த விரும்பக்கூடிய பொதுவான இடத்தில் சேகரிப்புகள் செய்யப்படும்.
- கடனை திரும்பப் பெறுவதற்கான RBI வழிகாட்டுதல்களின்படி, ஒற்றைப்படை நேரங்களில் வாடிக்கையாளர்களைத் தொடர்பு கொள்ளவோ அல்லது சந்திக்கவோ வேண்டாம். காலை 09.00 மணிக்கு முன்னும், மாலை 06.00 மணிக்குப் பின்னும் களத்தில் கடனை வசூலிக்கக் கூடாது.
- நிறுவனத்தால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு வழிகாட்டுதல்களை ஊழியர்கள் பின்பற்றுவார்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களை மீட்டெடுப்பதற்காக கட்டாயப்படுத்தக்கூடாது.
- கடனை திரும்பப் பெறுவதற்காக கடன் பெற்றவர்களின் உறவினர்கள், நண்பர்கள் அல்லது சக ஊழியர்களைத் துன்புறுத்துவதற்கு ஊழியர்கள் அனுமதிக்கப்பட மாட்டார்கள்.
- கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்காக கடன் பெற்றவர்களின் பெயர்களை ஊழியர்கள் வெளியிட மாட்டார்கள்.
- கடனாளி அல்லது கடன் வாங்குபவரின் குடும்பம்/சொத்துக்கள்/நற்பெயருக்கு தீங்கு விளைவிப்பதற்காக ஊழியர்கள் வன்முறை அல்லது அதுபோன்ற பிற ஒத்த வழிமுறைகளைப் பயன்படுத்தவோ அல்லது அச்சுறுத்தவோ மாட்டார்கள்.
- கடனின் அளவு அல்லது திருப்பிச் செலுத்தாததால் ஏற்படும் விளைவுகள் குறித்து ஊழியர்கள் கடன் வாங்கியவரை தவறாக வழிநடத்த மாட்டார்கள்.
- கடனாளிகளிடமிருந்து கடனை திரும்பப் பெறுவதற்கு ஊழியர்கள் அச்சுறுத்தல் அல்லது தவறான வார்த்தைகளைப் பயன்படுத்த மாட்டார்கள்.
- அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட சந்தர்ப்பங்களில் கடன் வாங்கியவர் மத்திய நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் ஆஜராகத் தவறினால் மட்டுமே கடனாளியின் இருப்பிடம் அல்லது வேலை செய்யும் இடத்தில் ஊழியர்கள் சென்று கடன் தொகையை பெறுவதற்கு அனுமதிக்கப்படுவார்கள்.
- வாடிக்கையாளரிடம் இருந்து வசூலிப்பதற்கு ஊழியர்கள் வேறு எந்த நபர்களையும் பயன்படுத்தக்கூடாது.
- திருப்பிச் செலுத்தியதைச் சேகரித்த பிறகு, பணியாளர்கள் கணக்கு புத்தகத்தில் விவரங்களை உள்ளிட வேண்டும் அல்லது திரும்பச் செலுத்துவதற்கான ஆதாரமாக வாடிக்கையாளருக்கு ஊழியர்கள் ரசீதை வழங்க வேண்டும்.
- களப் பணியாளர்கள் மற்றும் அவர்களின் ஆட்சேர்ப்பு, பயிற்சி மற்றும் மேற்பார்வைக்கான அமைப்புகளின் நடத்தை விதிகள் தொடர்பாக வாரியம் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கை நடைமுறையில் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். குறியீடு பின்வரும் விதிகளைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்:
 - களப்பணியாளர்களுக்கு தேவையான குறைந்தபட்ச தகுதிகளை வகுக்கவும்
 - வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதற்குத் தேவையான பயிற்சிக் கருவிகள் அடையாளம் காணப்பட்டிருக்கும்
 - கள ஊழியர்களுக்கான பயிற்சியானது கடன் வாங்குபவர்களிடம் முறைகேடான அல்லது வற்புறுத்தும் கடன் வசூல்/மீட்பு நடைமுறைகளைக் கடைப்பிடிக்காமல் தகுந்த நடத்தையை வளர்ப்பதற்கான திட்டங்களை உள்ளடக்கும்.
 - ஊழியர்களுக்கான இழப்பீட்டு முறைகள், பெறப்பட்ட கடன்களின் எண்ணிக்கை மற்றும் வசூலிக்கும் விகிதத்தை விட, சேவை மற்றும் கடன் வாங்குபவரின் திருப்திக்கு அதிக முக்கியத்துவம் அளிக்கும்.

FPC குறித்த களப் பணியாளர்களின் பயிற்சி மற்றும் மேற்பார்வை பற்றிய விவரங்கள் ஒவ்வொரு கூட்டத்திலும் வாரியத்திடம் சமர்ப்பிக்கப்படலாம், மேலும் அத்தகைய அறிக்கை இது தொடர்பான அடுத்த காலாண்டுக்கான

திட்டத்தையும் உள்ளடக்கியிருக்கலாம்.



உள் கட்டுப்பாட்டு அமைப்பு

நிறுவனத்திற்குள் நியமிக்கப்பட்ட நபர்களுக்கு இணங்குவதற்கான பொறுப்பை வழங்குவதற்கு தேவையான நிறுவன ஏற்பாடுகளை நிறுவனம் மேற்கொள்ளும் மற்றும் அதை உறுதி செய்வதற்காக தணிக்கை மற்றும் அவ்வப்போது ஆய்வு உள்ளிட்ட உள் கட்டுப்பாட்டு அமைப்புகளை நிறுவுகிறது.

விரிவுபடுத்த, திருத்தப்பட்ட நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை செயல்படுத்துவதை கண்காணிக்க, நிறுவனம் இந்த அம்சத்தை உள் தணிக்கை செயல்முறையின் வரம்பில் சேர்க்க வேண்டும், இது அனைத்து கிளைகளிலும் வழக்கமான அடிப்படையில் செய்யப்படும். அதன்படி, கள் அளவில் திருத்தப்பட்ட நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை செயல்படுத்துவது குறித்த நிலையை உள்ளடக்கிய உள் தணிக்கையின் கூடுதல் சரிபார்ப்புப் பட்டியல் செயல்படுத்தப்படும்.