

చివరి సారి సమీక్షించిన తేదీ ఫిబ్రవరి 12, 2025

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (RBI మార్గదర్శకాలు)- ఫ్యూజన్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (గతంలో ఫ్యూజన్ మైక్రో ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ అని పిలువబడుతుంది)

ఫ్యూజన్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (గతంలో ఫ్యూజన్ మైక్రో ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ అని పిలుస్తారు) RBI ఆదేశాల ప్రకారం NBFC-MFI వర్గంలోకి వస్తుంది వాటాదారులతో దీని అన్ని కార్యకలాపాలు మరియు లావాదేవీలలో న్యాయమైన పద్ధతులను అమలు చేయడానికి కట్టుబడి ఉంటుంది. ఖాతాదారులతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను నిర్ణయించడం మరియు పారదర్శకతను పెంచడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడానికి కంపెనీ ప్రవర్తనా నియమావళిని అవలంబిస్తుంది, తద్వారా ఖాతాదారులకు అందించిన సేవల గురించి మంచి అవగాహన ఉంటుంది. గా పనిచేసేటప్పుడు కంపెనీ తన సభ్యులతో అన్ని కార్యకలాపాలు మరియు లావాదేవీలలో ఈ సరసమైన పద్ధతులను అమలు చేసి మరియు అవలంబించడానికి కట్టుబడి ఉంటుంది NBFC-MFI.

జాయింట్ లయబిలిటీ గ్రూప్ లకు మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలను విస్తరించే విధానం

రుణ పంపిణీ యొక్క పద్ధతి విధి విధానాలపై మహిళలకు వివరించే గ్రామాలలో నిర్వహించిన ప్రేరణ/ప్రాజెక్షన్ సమావేశం ద్వారా ప్రారంభించబడుతుంది. మహిళలు తమకు నచ్చిన ఐదుగురు సభ్యుల గ్రూపులుగా ఏర్పడాలని మరియు అలాంటి 3 నుండి 6 గ్రూపులు సెంటర్/ JLG గా ఏర్పడాలని కోరబడతారు. కంపెనీ గ్రూప్ సభ్యుల ఎంపికను లేదా ఆదాయ ఉత్పత్తి కార్యకలాపాలకు సంబంధించిన నిర్ణయాన్ని లేదా వారు తీసుకోవాలనుకుంటున్న రుణ మొత్తాన్ని ప్రభావితం చేయదు. గ్రూప్ ఏర్పడిన తరువాత, సంబంధిత రిలేషన్ షిప్ ఆఫీసర్ క్రెడిట్ బ్యూరో విచారణకు క్లయింట్ వివరాలను ప్రాసెస్ చేయడానికి ID రుజువు మరియు చిరునామా రుజువును సేకరిస్తారు. క్రెడిట్ బ్యూరో నుండి ఫలితాలను పొందిన తరువాత, విధానాలు, పద్ధతి, రుణ ఉత్పత్తులు, భీమా, ఆర్థిక అక్షరాస్యత మొదలైన వాటిపై CGT (నిరంతర సమూహ శిక్షణ) నిర్వహించబడుతుంది. CGT పూర్తయిన తర్వాత, బ్రాంచ్ మేనేజర్ గ్రూప్ రిక్విషన్ టెస్ట్ (GRT) నిర్వహిస్తారు. రుణాలను తిరిగి చెల్లించే ఇతర సభ్యుల బాధ్యతను సభ్యులు తీసుకుంటారు. విజయవంతమైన GRT తరువాత, MIS లో ప్రవేశించడానికి మరియు రుణం మంజూరు చేయడానికి రుణ పత్రాలు ప్రధాన కార్యాలయానికి పంపబడతాయి. రుణాలు మంజూరు చేసిన తరువాత, రుణ మొత్తం బ్యాంక్ యొక్క శాఖ ఖాతాలో బదిలీ చేయబడుతుంది. బ్రాంచ్ మేనేజర్ రుణ పంపిణీ తేదీ గురించి కేంద్రానికి తెలియజేస్తాడు మరియు బ్రాంచ్ వద్ద పంపిణీ జరుగుతుంది. కేంద్రం వారానికోసారి/ పక్షం రోజులకోసారి/ నెలకోసారి వారి గ్రామాలలో వారికి అనుకూలమైన ప్రదేశం మరియు సమయం వద్ద కలుస్తారు. కంపెనీ ఫీల్డ్ సిబ్బంది (రిలేషన్ షిప్ ఆఫీసర్) సమూహాల రుణ వినియోగం, తిరిగి చెల్లింపులు మరియు క్రెడిట్ క్రమశిక్షణను సులభతరం చేస్తారు. క్షేత్ర స్థాయిలో, బ్రాంచ్ మేనేజర్, ఏరియా మేనేజర్ మరియు రీజినల్ మేనేజర్ కేంద్రాలు/గ్రామాలకు ఆకస్మిక తనిఖీలు చేస్తారు మరియు ఖాతాదారులతో కార్యకలాపాలను ధృవీకరిస్తారు. దానితో పాటు, ప్రధాన కార్యాలయం నుండి సీనియర్ మేనేజ్ మెంట్ శాఖల ఆకస్మిక తనిఖీలు కూడా నిర్వహిస్తుంది. ఖాతాదారులకు వారి సమస్యలు/వివాదాలు ఏదైనా ఉంటే హైలైట్ చేయడానికి మరియు చర్చించడానికి ఈ ఉన్నత స్థాయి సిబ్బందికి యాక్సెస్ ఉంటుంది. ఖాతాదారుల అవసరాలు/సమస్యలను వెంటనే పరిష్కరించడానికి కొన్ని చర్యలు/నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి క్షేత్ర స్థాయిలో ఉన్న సీనియర్ సిబ్బందికి అధికారం ఇవ్వబడింది.

అంతేకాక ఫ్యూజన్ ప్రతి పాస్ బుక్ లో డైరెక్ట్ హెడ్ ఆఫీస్ ఫోన్ నంబర్ ను అందిస్తుంది క్లయింట్లు ఆ నంబర్ కు కాల్ చేసి వారి ఫిర్యాదులను వివరించవచ్చు. ఫ్యూజన్ లో ప్రధాన కార్యాలయం లో టెలికాలర్ల బృందం కూడా ఉంటుంది, వారు కొత్త క్లయింట్ లకు కాల్స్ చేస్తారు మరియు ఫ్యూజన్ ద్వారా రుణ ప్రారంభ ప్రక్రియలో అందించిన సేవలపై అభిప్రాయాన్ని పొందుతారు. టెలికాలర్ లు కేంద్రం యొక్క పనితీరు మరియు ఫ్యూజన్ అందించే సేవ యొక్క నాణ్యతపై అభిప్రాయాన్ని కోరడానికి రుణ పదవీకాలంలో సెంటర్ లీడర్లు/సెంటర్ సభ్యులను కూడా పిలుస్తారు.

A. అన్ని రుణ కార్యకలాపాల కోసం సరసమైన అభ్యాస కోడ్

RBI నిబంధనలకు అనుగుణంగా కంపెనీ తన బోర్డు ఆమోదంతో ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (FPC) ని ఏర్పాటు చేసింది. FPCని కంపెనీ తన అన్ని కార్యాలయాలలో మరియు దాని వెబ్ సైట్ లో అంటే www.fusionfin.com లో ప్రదర్శిస్తుంది. FPC రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకోగల భాషలో అందిస్తారు.

రుణ ప్రతిపాదన మరియు ప్రాసెసింగ్

- నిర్దేశిత ఫార్మాట్ లో కంపెనీ మార్గదర్శకాల ప్రకారం మీ (KYC) నిబంధనలతో పాటు ప్రాథమిక సమాచారం రుణగ్రహీత నుండి తీసుకోబడుతుంది. తదుపరి ప్రాసెసింగ్ కు ముందు క్రెడిట్ బ్యూరోతో కూడా అదే తనిఖీ చేయబడుతుంది.
- కంపెనీ యొక్క అధీకృత సిబ్బంది కంపెనీ పాలసీల ప్రకారం అవసరమైన అన్ని జామీనులను మరియు ఆమోదాలతో పాటు రుణ దరఖాస్తును ధృవీకరించాలి. కింది సమాచారం పూర్తిగా నింపబడిందని సిబ్బంది కూడా నిర్ధారించుకోవాలి:
 - ✓ దరఖాస్తు తేది
 - ✓ రుణగ్రహీత గుర్తింపు వివరాలు
 - ✓ రుణ మొత్తం మరియు ఉత్పత్తి వివరాలు
 - ✓ వర్తించే వడ్డీ రేటు
 - ✓ రుణ వ్యవధి
 - ✓ తిరిగి చెల్లించే వివరాలు
 - ✓ వివరాలు ఋణగ్రస్తత్వం
 - ✓ ఆదాయ వివరాలు
 - ✓ రుణం యొక్క ఉద్దేశ్యం
- కంపెనీ రుణగ్రహీతకు చేసే సమాచారంతో రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకోగల మాతృభాష/ భాషలో ఉండాలి.

- d) రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ లో రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉండాలి, తద్వారా ఇతరులు అందించే నియమ నిబంధనలు అర్థవంతమైన పోలికను రూపొందించవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత ఆ సమాచారంతో నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. రుణగ్రహీత కంపెనీ నుండి రుణం పొందటానికి దరఖాస్తుతో పాటు ఈ క్రింది పత్రాలను సమర్పించాలి.
- ✓ RBI సూచించిన KYC డాక్యుమెంట్ (ID ప్రూఫ్ & అడ్రస్ ప్రూఫ్ రెండింటికీ)
 - ✓ క్లయింట్ & జీవిత భాగస్వామి / సంరక్షకుడి ఉమ్మడి పాస్ పోర్ట్ సైజ్ ఫోటో.
- e) అన్ని రుణ దరఖాస్తులను స్వీకరించిన విషయాన్ని తెలియజేస్తుంది. ముఖ్యంగా, రుణ దరఖాస్తులు ఏ సమయంలో పూర్తిచేయబడతాయో కూడా అందులో సూచించబడాలి.
- f) అన్ని రుణ దరఖాస్తులు తగిన విధంగా పూర్తి చేసిన రుణ దరఖాస్తు ఫారాలను అందుకున్న తేదీ నుండి 10-12 రోజుల వ్యవధిలో అవసరమైన పత్రాలతో పాటు రుణగ్రహీత ప్రస్తుత నియమ నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉన్న అన్ని పత్రాలు పూర్తిచేయాలి.
- g) అన్ని క్రెడిట్ కాని ఉత్పత్తులు (ఆర్థిక ఉత్పత్తులు, బీమా ఉత్పత్తులు మరియు ఆర్థికేతర ఉత్పత్తులు) రుణగ్రహీత యొక్క స్పష్టమైన సమ్మతితో మాత్రమే అందించబడాలి రుణగ్రహీత మరియు ఇతర క్రెడిట్ కాని ఉత్పత్తులకు అందించిన రుణాల మధ్య ప్రత్యక్ష లేదా పరోక్ష సంబంధం లేదని ఉద్ఘోషించాలి. ఇంకా, క్రెడిట్ కాని ఉత్పత్తి రుణ ఉత్పత్తికి ముందస్తు షరతుగా విక్రయించబడదు. మైక్రోఫైనాన్స్ రుణగ్రహీతలు ఏదైనా క్రెడిట్ కాని ఉత్పత్తిని కొనుగోలు చేయడం పూర్తిగా స్వచ్ఛంద ప్రాతిపదికన ఉందని శాఖలు ప్రముఖంగా తెలపాలి.

రుణ మదింపు & నియమ నిబంధనలు

- a) కంపెనీ యొక్క నియమించబడిన సిబ్బంది రుణగ్రహీతకు మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఈ క్రింది వాటి ద్వారా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకోగల మాతృభాష/ భాషలో లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయాలి:
- ✓ మంజూరు చేసిన రుణం మొత్తం
 - ✓ నియమనిబంధనలను రుణం
 - ✓ వార్షిక వడ్డీ రేటు
 - ✓ వార్షిక వడ్డీ రేటును వర్తించే పద్ధతులు
 - ✓ ప్రాసెసింగ్ ఫీజు
 - ✓ బీమా ఫీజు

రుణాల పంపిణీ విధానం

- a) అవసరమయిన దగ్గర రుణాన్ని పంపిణీ చేసే సమయంలో కంపెనీ ఈ క్రింది డాక్యుమెంటేషన్ ను పూర్తి చేయాలి:

- ✓ డిమాండ్ ప్రామిసరీ నోటు
- ✓ ఉమ్మడి బాధ్యత అంగీకారం మరియు రుణ ఒప్పందం
- ✓ రుణగ్రహీత నియమ నిబంధనలు అంగీకరించడం, వడ్డీ రేటు, ప్రాసెసింగ్ ఛార్జీలు, తిరిగి చెల్లించే నిబంధనలు మరియు ఏదైనా ఇతర నియమ నిబంధనలు ఉంటే అవికూడా అంగీకరించాలి.
- b) కంపెనీ ఈ నియమ నిబంధనలు అంగీకారాన్ని రుణగ్రహీత మరియు ఇతర అన్ని సంబంధిత పత్రాలను దాని రికార్డు/అధికృత వ్యక్తుల సురక్షిత కస్టడీలో ఉంచుతుంది.
- c) రుణాల మంజూరు/పంపిణీ సమయంలో రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేసిన అన్ని ఎన్ క్లోజర్ ల కాపీలతో పాటు రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకోగల మాతృభాష/ భాషలో రుణానికి జతచేయబడిన అన్ని నియమ నిబంధనలు కలిగి ఉన్న రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు అందజేయాలి.
- d) అన్ని రుణాల పంపిణీ శాఖ కార్యాలయంలో మాత్రమే చేయాలి మరియు రుణ పంపిణీ సమయంలో ఒకటి కంటే ఎక్కువ మంది వ్యక్తులు ఉండాలి.
- e) ప్రతి రుణం కోసం ప్రతి రుణగ్రహీతకు లోన్ పాస్ బుక్ ఇవ్వబడుతుంది. రుణ పాస్ బుక్ లో తిరిగి చెల్లించే షెడ్యూల్, వడ్డీ రేటు మరియు ప్రాసెసింగ్ ఛార్జీలు మరియు బీమా ప్రీమియం మరియు క్లెయిమ్ విధాన వివరాలు మొదలైనవి ఉంటాయి.
- f) రుణగ్రహీతతో అంగీకరించినట్లుగా రుణ ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ / వేగవంతం చేయడానికి కంపెనీ నిర్ణయం తీసుకుంటుంది.
- g) ఆలస్యం చేసిన చెల్లింపులపై కంపెనీ ఎటువంటి జరిమానా విధించదు మరియు రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకోగల స్థానిక భాష రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొనబడుతుంది.
- h) పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు మొదలైన వాటితో సహా నియమ నిబంధనలలో ఏదైనా మార్పును రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకోగల స్థానిక భాషలో కంపెనీ రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తుంది. కంపెనీ వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు ఆశించిన విధంగా మాత్రమే అమలు చేయబడేలా చూసుకోవాలి.
- i) వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీలలో మార్పు ఆశాజనకంగా వర్తించబడుతుంది. రుణ ఒప్పందంలో ఈ విషయంలో ఒక నిర్దిష్ట నిబంధన ఉంటుంది.

భద్రత/ కొలెటరల్

కంపెనీ సామాజిక అనుషంగిక మినహా మైక్రోఫైనాన్స్ రుణగ్రహీతల నుండి ఎటువంటి భద్రత/ హామీని వసూలు చేయదు. STVL (ఉపయోగించిన వాణిజ్య వాహన రుణం: నాన్-మైక్రోఫైనాన్స్ రుణం) విషయంలో, వాహనం రుణానికి బదులుగా కొలెటరల్ ఉంచబడుతుంది.

జనరల్

- a) రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప, రుణ ఒప్పందం యొక్క నియమ నిబంధనలలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం తప్ప కంపెనీ రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోదు

- b) రుణగ్రహీత నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా కంపెనీ అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.
- c) రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ వేధింపులకు దిగకూడదు. అనువుకాని సమయాలలో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం భౌతికదాడులకు పాల్పడటం చేయకూడదు.
- d) అసభ్య ప్రవర్తనకు దిగకుండా తగిన రీతిలో కస్టమర్ లతో వ్యవహరించేలా కంపెనీ తన సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇస్తుంది.

రికవరీ ఏజెంట్ల నియామకం

తన రుణ గ్రహీత నుండి బకాయిలు వసూలు చేయడానికి కంపెనీ ఏదైనా ఏజెన్సీని నియమించవచ్చును.

అవుట్ సోర్సింగ్ పనులు బాధ్యతలు

- a) కంపెనీ ప్రకటించేదేమంటే -
 - i) కంపెనీ ఏదైనా కార్యకలాపాలను అవుట్సోర్సింగ్ చేయడం దాని బాధ్యత తగ్గదని, ఈ ఆదేశాలను పాటించే బాధ్యత పూర్తిగా కంపెనీపై ఆధారపడి ఉంటుందని సూచించబడింది.
 - ii) అవుట్ సోర్స్ చేసిన ఏజెన్సీ యొక్క ఉద్యోగులు లేదా ఉద్యోగుల అనుచిత ప్రవర్తనకు కంపెనీ జవాబుదారీగా ఉంటుంది సకాలంలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని అందిస్తుంది.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ

- a) రికవరీ సంబంధిత ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం కంపెనీ ప్రత్యేక ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని కలిగి ఉంది. ఒకవేళ కంపెనీ సిబ్బంది ఎలాంటి దుష్ప్రవర్తనకు పాల్పడితే, అటువంటి సిబ్బందిపై వెంటనే క్రమశిక్షణా చర్యలు తీసుకోబడుతుంది. బ్రాంచ్ మేనేజర్ మరియు రిలేషన్ షిప్ ఆఫీసర్ యొక్క కాంటాక్ట్ నంబర్ సెంటర్ ఫైల్ కస్టమర్ వారిని సంప్రదించవచ్చు లేదా ఆమె శాఖ కు వెళ్లి ఫిర్యాదు రిజిస్టర్ లో ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.
- b) కంపెనీ శాఖ మేనేజర్ తీసుకున్న చర్యతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, వారు అన్ని పని దినాలలో ఉదయం 09:30 నుండి సాయంత్రం 5:30 గంటల మధ్య టోల్ ఫ్రీ నంబర్ 18001037808 కి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.
- c) క్లయింట్ కు సంబంధించిన అన్ని ఫిర్యాదుల కోసం, క్లయింట్ లు తమ క్లయింట్ ID మరియు బ్రాంచ్ పేరు యొక్క సమాచారాన్ని అందించాలి. అన్ని పని దినాలలో ఉదయం 09:30 నుండి సాయంత్రం 5:30 గంటల మధ్య క్లయింట్ లు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి శ్రీమతి రుచికా బెహ్లా కు ఫోన్ కాల్ లు చేయవచ్చు. 011-46646634 లేదా కాల్ లు చేసే సమయంలో nodalofficer@fusionfin.com వద్ద ఇమెయిల్ పంపవచ్చు. ఒకవేళ క్లయింట్ కు రుణం ఇవ్వకపోయినా, రుణ దరఖాస్తును సమర్పించినట్లయితే, వారు రుణ దరఖాస్తు ఫారం యొక్క రసీదు స్లిప్ లో పేర్కొనబడని రుణ దరఖాస్తును కోట్ చేయవచ్చు.
- d) మీ ఫిర్యాదు/వివాదం ఒక నెలలోపు పరిష్కరించబడకపోతే, రుణగ్రహీత / ఫిర్యాదుదారుడు జనరల్ మేనేజర్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) పర్యవేక్షణ విభాగం ప్రాంతీయ కార్యాలయానికి 6, సంసద్ మార్గ్, న్యూఢిల్లీ -110001 వద్ద అప్పీల్ చేయవచ్చు. టెలిఫోన్ నంబర్ లో: 011-23715097 లేదా ఫ్యాక్స్ నెం. 011-23358224 చేయవచ్చు.
- e) క్లయింట్లు తమ వివాదాలను తెలియజేయగల సూచన మరియు ఫిర్యాదు రిజిస్టర్ ను అన్ని శాఖలలో ఉంటాయి.

f) ఖాతాదారులందరికీ వారి సమస్యలు/వివాదాలను ఏదైనా ఉంటే గుర్తించడానికి మరియు చర్చించడానికి ఉన్నత స్థాయి సిబ్బందికి (అంటే బ్రాంచ్ మేనేజర్, ఏరియా మేనేజర్ & డివిజనల్ మేనేజర్) యాక్సెస్ ఉంటుంది. ఖాతాదారుల అవసరాలు/సమస్యలను వెంటనే పరిష్కరించడానికి కొన్ని చర్యలు/నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి క్షేత్ర స్థాయిలో ఉన్న సీనియర్ సిబ్బందికి అధికారం ఇవ్వబడింది. ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి పూర్తి విధానం కంపెనీ వెబ్ సైట్ www.fusionfin.com లో అందుబాటులో ఉంది

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి యొక్క సమీక్ష

- కంపెనీ CEO/COO ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతిని మరియు మూడు నెలలకు ఒకసారి ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును సమీక్షిస్తారు.
- ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరుపై నివేదిక మూడు నెలలకు ఒకసారి కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ముందు ఉంచబడుతుంది.
- బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరుపై వార్షిక సమీక్షను నిర్వహిస్తారు.

అధిక వడ్డీని వసూలు చేయడానికి వ్యతిరేకంగా చర్యలు/ నిబంధనలు

- వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు ఏదైనా ఉంటే జరిమానా వడ్డీతో సహా నిర్ణయించడంలో కంపెనీ తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను నిర్దేశిస్తుంది.
- కంపెనీ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ లో పేర్కొన్న విధంగా రుణం యొక్క నియమ నిబంధనలు పారదర్శకతకు సంబంధించి కంపెనీ మార్గదర్శకాలను పాటిస్తుంది.
- నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్లు మరియు రిస్క్ ప్రీమియంలు వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకోవడం ద్వారా కంపెనీ బోర్డు ఆమోదంతో వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబిస్తుంది.
- వేర్వేరు ఉత్పత్తికి వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లను వసూలు చేయడం రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ మరియు రుణగ్రహీతకు రుణ మంజూరు లేఖలో వెల్లడించబడుతుంది.

క్లయింట్ సమాచార గోప్యత

- వ్యక్తిగత క్లయింట్ సమాచారాన్ని ఖచ్చితంగా గోప్యంగా ఉంచాలి
- క్రింది షరతులలో మాత్రమే క్లయింట్ సమాచారాన్ని మూడవ పార్టీకి బహిర్గతం చేయాలి:
 - అటువంటి బహిర్గతం గురించి క్లయింట్ కు తెలియజేయబడింది మరియు లిఖితపూర్వకంగా అనుమతి పొందబడింది.
 - కంపెనీ నుండి క్లయింట్ సమాచారాన్ని పొందటానికి క్లయింట్ ద్వారా ప్రశ్నార్థకమైన పార్టీకి అధికారం ఇవ్వబడింది.
 - అలా చేయడం చట్టబద్ధంగా అవసరం.

- ఈ ప్రాక్టీస్ ఆర్థిక సంస్థలో మధ్య పరస్పర ప్రాతిపదికన (క్రెడిట్ బ్యూరో వంటివి) దగ్గరి సమూహానికి అందుబాటులో ఉంటుంది.

సెక్యూరిటీలకు వ్యతిరేకంగా బకాయిలను సెట్ చేయడం కోసం నోటీసు

- రుణ బకాయిలను సెట్టింగ్ ఆఫ్ చేయడానికి ముందు కంపెనీ రుణగ్రహీతకు పూర్తి వివరాలతో 2 వారాల నోటీసు ఇస్తుంది.

B. సూక్ష్మ ఆర్థిక కార్యకలాపాల కోసం ప్రత్యేకంగా ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

పైన పేర్కొన్న సాధారణ సూత్రాలతో పాటు, కంపెనీ NBFC-MFI వర్గానికి చెందినది కాబట్టి, దాని రుణ వ్యాపారం మరియు నియంత్రణ చట్టానికి ప్రత్యేకమైన ఈ క్రింది న్యాయమైన పద్ధతులను ఇది అవలంబిస్తుంది.

సాధారణ ఆచరణలు

- రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకోగల స్థానిక భాష ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ కంపెనీ తన కార్యాలయం మరియు శాఖ ప్రాంగణంలో ప్రదర్శించబడుతుంది.
- రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకోగల స్థానిక భాష ఒక స్టేట్ మెంట్ ఇవ్వబడుతుంది కంపెనీ తన ప్రాంగణంలో మరియు రుణ కార్డులలో పారదర్శకత మరియు సరసమైన రుణ పద్ధతులకు మా నిబద్ధతను తెలియజేస్తుంది.
- రుణగ్రహీతల ప్రస్తుత అప్పు గురించి అవసరమైన విచారణలు చేయడానికి కంపెనీ ఫీల్డ్ సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది.
- రుణగ్రహీతలకు అందించే శిక్షణ ఏదైనా ఉచితంగా ఉంటుంది. అటువంటి శిక్షణను అందించడానికి ఫీల్డ్ సిబ్బందికి శిక్షణ ఇస్తూ రుణం / ఇతర ఉత్పత్తులకు సంబంధించిన విధానం మరియు వ్యవస్థల గురించి రుణగ్రహీతలకు పూర్తిగా అవగాహన కల్పించాలి.
- కంపెనీ ఏర్పాటు చేసిన వడ్డీ రేటు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న సంబంధిత స్థానిక భాష మరియు దాని వెబ్ సైట్ లో దాని అన్ని కార్యాలయాలలో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడుతుంది.
- తగని సిబ్బంది ప్రవర్తనను నివారించడానికి మరియు సకాలంలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి కంపెనీ బాధ్యత వహిస్తుందని రుణ ఒప్పందంలో మరియు దాని కార్యాలయం/శాఖ ప్రాంగణంలో ప్రదర్శించబడే ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ లో కూడా ప్రకటించబడుతుంది.
- కంపెనీ RBI యొక్క KYC మార్గదర్శకాలను పాటించాలి మరియు రుణగ్రహీతల తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని నిర్ధారించడానికి తగిన శ్రద్ధ వహించాలి.
- రుణాల పంపిణీ మొత్తం కంపెనీ శాఖ కార్యాలయంలో మాత్రమే జరుగుతుంది మరియు పంపిణీ విదులు యొక్క మంచి పర్యవేక్షణ ఉంటుంది.
- మైక్రోఫైనాన్స్ యాక్టివిటీ కింద అందించిన ఏ రుణం పై కంపెనీ ఎటువంటి సెక్యూరిటీని సేకరించదు.

లోన్ అగ్రిమెంట్ / లోన్ కార్డ్ లో ప్రకటనలు

- కంపెనీకి బోర్డు ఆమోదించిన, రుణ ఒప్పందం యొక్క ప్రామాణిక రూపం ఉంటుంది, ఇది రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకోగల స్థానిక భాష ఉండాలి.

b) కంపెనీ రుణ ఒప్పందం ఈ క్రింది వివరాలను బహిర్గతం చేస్తుంది:

- రుణం యొక్క అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులు
- వడ్డీ ఛార్జీ, ప్రాసెసింగ్ ఛార్జీ మరియు బీమా ప్రీమియం అనే మూడు భాగాలను మాత్రమే కలిగి ఉన్న రుణం ధర
- ఆలస్యం చెల్లింపుపై ఎటువంటి జరిమానా విధించబడదు
- ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు ఏవీ వసూలు చేయబడవు.
- రుణగ్రహీత నుండి సెక్యూరిటీ డిపాజిట్ / మార్జిన్ సేకరించడం లేదు
- రుణగ్రహీత ఒకటి కంటే ఎక్కువ SHG / JLG సభ్యుడిగా ఉండకూడదు
లో అందించిన విధంగా మరియు భవిష్యత్తులో సవరించిన విధంగా రుణ NHFC-MFI లు (రిజర్వ్ బ్యాంక్) ఆదేశాలు, 2011 మంజూరు మరియు మొదటి విడత తిరిగి చెల్లించే గడువు తేదీ మధ్య తాత్కాలిక నిషేధం.
- రుణగ్రహీతతో అంగీకరించినట్లు తప్ప, రుణగ్రహీత సమాచారం యొక్క గోప్యతను గౌరవిస్తామని హామీ.

c) కంపెనీ అందించిన రుణ కార్డ్ ఈ క్రింది వివరాలను ప్రతిబింబిస్తుంది:

- వసూలు చేయబడిన ప్రభావవంతమైన వడ్డీ రేటు
- రుణానికి సంబంధించిన అన్ని ఇతర నియమ నిబంధనలు
- రుణ గ్రహీతను తగినంతగా గుర్తించే సమాచారం
- ధరపై సరళమైన ఫాక్స్ షీట్.
- స్వీకరించిన వాయిదాలు మరియు తుది డిస్కంట్ తో సహా అన్ని తిరిగి చెల్లించే సంస్థ యొక్క రసీదులు.
- రుణ కార్డ్ కంపెనీ ఏర్పాటు చేసిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ మరియు ఫిర్యాదుల సెల్ యొక్క కాంటాక్ట్ నంబర్ కూడా ఉంటుంది.
- జారీ చేయబడిన క్రెడిట్ కాని ఉత్పత్తులు రుణగ్రహీతల పూర్తి సమ్మతితో ఉండాలి మరియు రుసుము నిర్మాణం రుణ కార్డులోనే తెలియజేయబడుతుంది
- రుణ కార్డు మాతృభాషలో ఉండాలి/రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకోగలిగే భాషలో ఉండాలి

d) కంపెనీ అందించే ముఖ్య విషయాల ప్రకటన లో ఈ క్రింది వివరాలను ప్రతిబింబించాలి:

- ఋణ ఒప్పందం/పత్రాలను అమలు చేయడానికి ముందు సమాచారంతో కూడిన అభిప్రాయాన్ని తీసుకోవడానికి వీలుగా, పూజన్ మంజూరు లేఖతో పాటు, ఋణగ్రహీతలు కాగల అందరికీ వారి మాతృభాషలో లేదా వారికి అర్థమయ్యే భాషలో ముఖ్య విషయాల పత్రాన్ని కీలక వాస్తవాల పత్రం (KFS) అందించాలి.
- KFS మూడు పని దినాల చెల్లుబాటును కలిగి ఉండే, ప్రత్యేక ప్రపోజల్ సంఖ్యతో అందించాలి. KFSలోని విషయాలను ఋణగ్రహీతకు వివరించి, తదుపరి ప్రాసెసింగ్/డాక్యుమెంటేషన్ కోసం KFS మరియు మంజూరు లేఖను అర్థం చేసుకున్నట్లుగా ఒక రసీదు తీసుకోవాలి.

- చెల్లుబాటు వ్యవధిలో ఋణగ్రహీత అంగీకరిస్తే, KFSలో సూచించిన ఋణ నిబంధనలకు పూజన్ కట్టుబడి ఉండాలి. కస్టమర్ చెల్లుబాటు తేదీ తర్వాత KFSపై సమ్మతి తెలిపిన సందర్భాల్లో, KFSలో పేర్కొన్న షరతులతో ఋణాన్ని తదుపరి ప్రాసెస్ చేయడం లేదా కొత్త KFSని ప్రాసెస్ చేయడం ద్వారా షరతులను మార్చడంపై నిర్ణయం తీసుకునే ఏకైక హక్కు పూజన్కు ఉంటుంది.
- KFSలోని పార్ట్ 1 వార్షిక శాతం రేటు వార్షిక శాతం రేటు (APR) యొక్క గణన పత్రాన్ని మరియు ఋణ కాల వ్యవధిలో ఋణ వాయిదాల పెడ్యూల్ను కలిగి ఉండాలి. APR ఋణ ఏర్పాటులో భాగంగా కంపెనీ విధించే అన్ని ఛార్జీలను కలిగి ఉంటుంది. KFS లోని పార్ట్ 2 ఇతర గుణాత్మక సమాచారాన్ని (రికవరీ ఏజెంట్ల గురించిన నిబంధన, ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క నిబంధన మరియు వివరాలు, సెక్యూరిటీజేషన్పై వర్తింపు మొదలైనవి RBI ఆదేశాలకు అనుగుణంగా) కలిగి ఉంటుంది.
- భీమా ఛార్జీలు, చట్టపరమైన ఛార్జీలు మొదలైనవి మూడవ పార్టీ సేవా ప్రదాతల తరపున కంపెనీ ఋణగ్రహీతల నుండి వాస్తవ ప్రాతిపదికన వసూలు చేసే ఛార్జీలు కూడా APRలో భాగంగా ఉండి, ప్రత్యేకంగా వెల్లడించబడతాయి. పూజన్ అలాంటి ఛార్జీలను వసూలు చేసిన ప్రతి సందర్భంలో, ప్రతి చెల్లింపుకు సంబంధించిన రసీదులు మరియు సంబంధిత పత్రాలు సహేతుకమైన సమయంలో ఋణగ్రహీతకు అందించబడాలి.
- KFSలో పేర్కొనబడని ఏదైనా రుసుములు, ఛార్జీలు మొదలైనవి ఋణ కాల వ్యవధిలో ఏ దశలోనైనా ఋణగ్రహీత యొక్క సమ్మతి లేకుండా కంపెనీ ఋణగ్రహీత నుండి వసూలు చేయకూడదు.
- KFS ఋణ ఒప్పందంలో భాగంగా ప్రదర్శించబడే సారాంశం పెట్టె గా కూడా చేర్చబడాలి.

అధిక రుణభారాన్ని నివారించడం:

- A. రుణం తీసుకునే ముందు క్లయింట్ యొక్క అవసరం మరియు తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని అంచనా వేయడానికి సరైన శ్రద్ధ వహించాలి క్లయింట్ తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యానికి అనుగుణంగా మాత్రమే రుణాలు చేయాలి.
- B. ఒకటి కంటే ఎక్కువ SHG/JLG సభ్యులైన రుణగ్రహీతకు రుణం ఇవ్వకూడదు.
- C. RBI లేదా కేంద్ర/రాష్ట్ర ప్రభుత్వాలు సూచించిన విధంగా ఏదైనా క్లయింట్ కు మొత్తం రుణ పరిమితిని ఉల్లంఘించకూడదు.

బలవంతం చేయని రికవరీ పద్ధతులు

- క్లయింట్ లు తమ వాయిదాలను చెల్లించడానికి సంకోచించని సాధారణ ప్రదేశంలో సేకరణలు చేయబడతాయి
 - రుణ రికవరీ కోసం RBI మార్గదర్శకాల ప్రకారం, అనువుకాని గంటలలో క్లయింట్ లను సంప్రదించవద్దు లేదా కలవవద్దు. ఉదయం 09.00 గంటల ముందు మరియు సాయంత్రం 06.00 గంటల తర్వాత రుణం రికవరీలు చేయరాదు.
 - సిబ్బంది కంపెనీ అవలంబించిన క్లయింట్ రక్షణ మార్గదర్శకాలను పాటించాలి రికవరీల కోసం క్లయింట్ లను బలవంతం చేయకూడదు
 - రుణాల రికవరీ కోసం రుణగ్రహీతల బంధువులు, స్నేహితులు లేదా సహోద్యోగులను వేధించడానికి సిబ్బందిని అనుమతించరు.
 - రుణ రికవరీల కోసం రుణగ్రహీతల పేర్లను సిబ్బంది ప్రచురించకూడదు.
 - రుణగ్రహీత లేదా రుణగ్రహీత కుటుంబం/ఆస్తులు/ప్రతిష్ఠకు హాని కలిగించడానికి సిబ్బంది హింస లేదా ఇతర సారూప్య మార్గాలను ఉపయోగించరు లేదా బెదిరించరు.
 - అప్పు ఎంతవరకు లేదా తిరిగి చెల్లించకపోవడం వల్ల కలిగే పరిణామాల గురించి సిబ్బంది రుణగ్రహీతను తప్పుదారి పట్టించకూడదు.
 - రుణగ్రహీతల నుండి రుణాలు రికవరీ చేయడానికి సిబ్బంది ఎటువంటి దుర్వినియోగ భాషను బెదిరించకూడదు లేదా ఉపయోగించకూడదు.
 - రుణగ్రహీత 2 లేదా అంతకంటే ఎక్కువ సార్లు వరుసగా నియమించబడిన/కేంద్ర నిర్దేశిత స్థలంలో కనిపించకపోతే రుణగ్రహీత నివాసం లేదా పని ప్రదేశంలో రికవరీ చేయడానికి ఫీల్డ్ స్టాఫ్ అనుమతించబడతారు.
 - ఖాతాదారుల నుండి రికవరీల సేకరణ కోసం సిబ్బంది ఇతర వ్యక్తులను ఉపయోగించకూడదు.
 - రీపేమెంట్ లను వసూలు చేసిన తర్వాత సిబ్బంది పాస్ బుక్ లో వివరాలను నమోదు చేయాలి లేదా రీపేమెంట్ కు రుజువుగా సిబ్బంది క్లయింట్ కు రశీదును జారీ ఇవ్వాలి.
 - ఫీల్డ్ సిబ్బంది మరియు వారి నియామకం, శిక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ కోసం వ్యవస్థల ప్రవర్తనా నియమావళికి సంబంధించి బోర్డు ఆమోదించిన విధానం అమలులో ఉందని కంపెనీ నిర్ధారించాలి. కోడ్ తప్పనిసరిగా ఈ క్రింది నిబంధనలను కలిగి ఉండాలి:
 - ఫీల్డ్ సిబ్బందికి అవసరమైన కనీస అర్హతలు వేయండి
 - కస్టమర్స్ వ్యవహరించడానికి వారికి అవసరమైన శిక్షణ సాధనాలను గుర్తించాలి
 - ఫీల్డ్ సిబ్బందికి శిక్షణలో ఎటువంటి దుర్వినియోగ లేదా బలవంతపు రుణ సేకరణ / రికవరీ పద్ధతులను అవలంబించకుండా రుణగ్రహీతల పట్ల తగిన ప్రవర్తనను పెంపొందించే కార్యక్రమాలు ఉంటాయి.
 - సిబ్బందికి పరిహార పద్ధతులు కేవలం సమీకరించబడిన రుణాల సంఖ్య మరియు రికవరీ రేటు కంటే సేవా రంగాలకు మరియు రుణగ్రహీత సంతృప్తికి ఎక్కువ ప్రాధాన్యతనిస్తాయి.
- FPCపై క్షేత్రస్థాయి సిబ్బంది శిక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ వివరాలను ప్రతి సమావేశంలో బోర్డుకి సమర్పించవచ్చు మరియు అటువంటి రిపోర్టింగ్ లో ఈ విషయంలో తదుపరి త్రైమాసికానికి సంబంధించిన ప్రణాళిక కూడా ఉండవచ్చు.

అంతర్గత నియంత్రణ వ్యవస్థ

కంపెనీలో నియమించబడిన వ్యక్తులకు సమ్మతి కోసం బాధ్యతను కేటాయించడానికి మరియు ఆడిట్ మరియు తనిఖీతో సహా అంతర్గత నియంత్రణ వ్యవస్థలను ఏర్పాటు చేయడానికి కంపెనీ అవసరమైన సంస్థాగత ఏర్పాట్లు చేస్తుంది.

మరింత స్పష్టం చేయడానికి, సవరించిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ అమలును పర్యవేక్షించడానికి, కంపెనీ ఈ విషయాన్ని అంతర్గత ఆడిట్ ప్రక్రియ యొక్క పరిధిలో చేర్చుతుంది, ఇది ప్రతిరోజూ అన్ని శాఖలలో నిర్వహించబడుతుంది. దీని ప్రకారం, క్షేత్ర స్థాయిలో సవరించిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ అమలు స్థితిని కవర్ చేసే అంతర్గత ఆడిట్ యొక్క అదనపు చెక్ లిస్ట్ అమలు చేయబడుతుంది.