

শেহতীয়া পৰ্যালোচনা: 04 ছেপ্টেম্বৰ, 2025

ন্যায়্য ব্যৱহাৰ বিধি (আৰবিআই/RBI-ৰ নিৰ্দেশনা)- ফিউজন ফাইনেঞ্চ লিমিটেড (পূৰ্বতে ফিউজন মাইক্ৰ' ফাইনেঞ্চ লিমিটেড নামেৰে জনাজাত)

ফিউজন ফাইনেঞ্চ লিমিটেড (পূৰ্বতে ফিউজন মাইক্ৰ' ফাইনেঞ্চ লিমিটেড নামেৰে জনাজাত) ক ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ (RBI) ৰ নিৰ্দেশনাৰ অধীনত এনবিএফচি- এমএফআই (NBFC-MFI) হিচাপে শ্ৰেণীভুক্ত কৰা হৈছে। কোম্পানীটোৱে ইয়াৰ অংশীদাৰসকলৰ সৈতে ইয়াৰ সকলো কাৰ্য্যকলাপ আৰু লেনদেনত ন্যায়্য ব্যৱহাৰ গ্ৰহণ আৰু কাৰ্য্যকৰী কৰিবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ। নৈতিক আচৰণ আৰু স্বচ্ছতাক প্ৰসাৰিত কৰিবলৈ কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ সৈতে কথাবতৰা পতাৰ বাবে নূন্যতম মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰা ন্যায়্য ব্যৱহাৰৰ বিধি গ্ৰহণ কৰিছে। ইয়াৰ ফলত গ্ৰাহকসকলক প্ৰদান কৰা সেৱাসমূহৰ বিষয়ে স্পষ্ট বুজাবুজি থকাটো নিশ্চিত হয়। ফিউজন ফাইনেঞ্চ লিমিটেডে ইয়াৰ সকলো কাৰ্য্যকলাপতে এই ন্যায়্য ব্যৱহাৰসমূহ ধাৰাবাহিকভাৱে প্ৰয়োগ কৰিবলৈ দায়বদ্ধ হ'ব।

যৌথ দায়বদ্ধতা গোটসমূহলৈ ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণ সম্প্ৰসাৰণৰ পদ্ধতি

ঋণ প্ৰদান প্ৰক্ৰিয়া গাঁৱত আয়োজন কৰা প্ৰেৰণা/প্ৰক্ষেপণ সভাৰ পৰাই আৰম্ভ হয়, য'ত মহিলাসকলক ঋণৰ পদ্ধতি আৰু প্ৰদানৰ সবিশেষৰ বিষয়ে অৱগত কৰা হয়। তেওঁলোকক ইয়াৰ পিছত নিজৰ পছন্দ অনুসৰি তিনিৰ পৰা সাতজন সদস্যৰ গোট গঠন কৰিবলৈ উৎসাহিত কৰা হয়। প্ৰায় 4-10-টা এনে গোট সামূহিকভাৱে এটা কেন্দ্ৰ বা যৌথ দায়বদ্ধতা গোট (জেএলজি/ JLG) গঠন কৰে। ফিউজন ফাইনেঞ্চ গোটৰ সদস্য নিৰ্বাচন, আয় উপাৰ্জনৰ কাৰ্য্যকলাপৰ বাছনি বা অনুৰোধ কৰা ঋণৰ পৰিমাণত কোনো ধৰণৰ প্ৰভাৱ নেপেলায়। গ্ৰাহকে নিজৰ পছন্দ অনুসৰি ঋণৰ পৰিমাণ বিচাৰিব পাৰে; কিন্তু কোম্পানী নীতি অনুসৰি ঋণৰ পৰিমাণ ঋণৰ চক্ৰ বা অন্যান্য আন্তঃগাঁতীৰ নিৰ্দেশনাৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি সীমা নিৰ্ধাৰণ কৰা হয়।

গোটটো গঠন হোৱাৰ পিছত সম্পৰ্কৰক্ষী বিষয়াই আইডি, ঠিকনাৰ প্ৰমাণ, আৰু অন্যান্য যিকোনো বাধ্যতামূলক বিৱৰণ সংগ্ৰহ কৰি ক্রেডিট ব্যুৰোধ অনুসন্ধান আৰম্ভ কৰে। ক্রেডিট ব্যুৰোধ ইতিবাচক ফলাফল লাভ কৰাৰ লগে লগে সদস্যসকলক পদ্ধতি, ঋণৰ সামগ্ৰী, বীমা, বিত্তীয় সাক্ষৰতা, ৰিংলিডাৰৰ জড়িততা এৰাই চলাৰ গুৰুত্বৰ বিষয়ে অৱগত কৰিবলৈ আৰু কোনো পৰ্যায়তে ফিউজনে কোনো ধৰণৰ কমিচন লোৱা নাই বুলি স্পষ্ট কৰিবলৈ চিজিটি(CGT) (কন্টিনিউয়াছ গ্ৰুপ ট্ৰেইনিং) অনুষ্ঠিত কৰা হয়। চিজিটিৰ(CGT) পিছত গ্ৰুপৰ প্ৰস্তুতি মূল্যায়ন কৰিবলৈ অনুমোদিত কমী (এবিএম/বিএম/পিকিউএম/এএম আদি / ABM/BM/PQM/AM ect) দ্বাৰা গোট চিনাক্তকৰণ পৰীক্ষা (জিআৰটি/JRT) কৰা হয়। ঋণ পৰিশোধৰ ক্ষেত্ৰতো গোটৰ সদস্যসকলে পাৰস্পৰিক দায়িত্ব লোৱাৰ প্ৰতিশ্ৰুতি দিয়ে। সফল জিআৰটি(GRT) সম্পূৰ্ণ হোৱাৰ পিছত ঋণ মূল্যায়নৰ বাবে আবেদন ক্রেডিট আৰু অপাৰেচনলৈ স্থানান্তৰিত হয়, আৰু ঋণৰ নথিপত্ৰ এমআইএছত প্ৰৱেশ আৰু অনুমোদনৰ বাবে এইচঅ' /আৰপিচিলৈ(HO/RPC) প্ৰেৰণ কৰা হয়।

এবাৰ অনুমোদন জনোৱাৰ পিছত শাখাৰ মেনেজাৰ/অফিচাৰে গ্ৰাহকৰ সৈতে বিতৰণৰ বাবে সহযোগ কৰে, আৰু সেই অনুসৰি কেন্দ্ৰত ঋণৰ সময়সূচী নিৰ্ধাৰণ কৰা হয়। ঋণৰ নথিপত্ৰসমূহ চিষ্টেমটোৰ পৰা প্ৰস্তুত কৰা হয় (অনুমোদন পত্ৰ, ঋণ পাছবুক, জেএলজি/JLG, ডিপিএন/ DPN, কেএফএছ/KFS)। পৰীক্ষণ আৰু স্বাক্ষৰ প্ৰক্ৰিয়া সফলভাৱে সম্পূৰ্ণ হোৱাৰ পিছত ঋণ প্ৰদানৰ লেনদেন এলএমএছত(LMS) পোষ্ট কৰা হয়। সেই অনুসৰি এলপিএফ(LPF) সৃষ্টি কৰি গ্ৰাহকক দিয়া হয়, আন এটা কপি শাখাত ৰখা হয়। সকলো ঋণ একাউণ্টৰ বাবে য'ত বিতৰণ লেনদেন চিষ্টেমটোত পোষ্ট কৰা হৈছে, একাউণ্ট দলে পুঁজি স্থানান্তৰ আৰম্ভ কৰে, আৰু ধনৰাশি গ্ৰাহকৰ বেংক একাউণ্টত জমা কৰা হয়।

কেন্দ্ৰৰ সভাসমূহ ঋণ পাছবুকত দিয়া সময়সূচী অনুসৰি অনুষ্ঠিত কৰা হয়-সাপ্তাহিক, পষেকীয়া বা মাহেকীয়াকৈ তেওঁলোকৰ গাঁৱত তেওঁলোকৰ সুবিধাজনক সময় আৰু স্থানত। সম্পৰ্কৰক্ষী বিষয়াই ঋণ ব্যৱহাৰ, পৰিশোধ আৰু ঋণ অনুশাসনৰ সুবিধা প্ৰদান কৰে। শাখা

পৰিচালক, এলেকা পৰিচালক আৰু আঞ্চলিক পৰিচালকে ক্ষেত্ৰৰ কাৰ্যকলাপ পৰীক্ষা কৰিবলৈ আকস্মিক পৰিদৰ্শনকৰিব পাৰে। মুখ্য কাৰ্যালয়ৰ পৰা জ্যেষ্ঠ মেনেজমেন্টেও সময়ে সময়ে পৰিদৰ্শন কৰে।

গ্ৰাহকসকলে যিকোনো আপত্তি বা অভিযোগ দাখিল কৰিবলৈ কোম্পানীটোৰ জ্যেষ্ঠ ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ সৈতে সহজে যোগাযোগ কৰিব পাৰে, আৰু এই কৰ্মচাৰীসকলক সেইবোৰৰ সমাধানৰ বাবে তাৎক্ষণিক ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিবলৈ ক্ষমতা প্ৰদান কৰা হৈছে। ফিউজনে গ্ৰাহকক একাধিক চেনেলৰ জৰিয়তে অভিযোগ উত্থাপন কৰিবলৈ সক্ষম কৰে, যাৰ বাবে প্ৰতিখন ঋণৰ পাছবুকত ছপা কৰা টোল ফ্ৰী নম্বৰো অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হৈছে। প্ৰতিটো শাখাতে অভিযোগ পঞ্জীও উপলব্ধ, যাৰ সহায়ত গ্ৰাহকে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে। প্ৰয়োজন হ’লে গ্ৰাহকে তেওঁলোকৰ সমস্যাক সম্পৰ্কে নিয়ন্ত্ৰক (আত্ম-নিয়ন্ত্ৰণ সংস্থা)ৰ সৈতেও যোগাযোগ কৰিব পাৰে। কোম্পানীয়ে মুখ্য কাৰ্যালয়ত টেলিকলাৰৰ এটা দায়বদ্ধ দলো নিয়োগ কৰিছে যিয়ে ঋণৰ উৎপত্তি প্ৰক্ৰিয়াৰ ওপৰত নতুন গ্ৰাহকৰ পৰা মতামত সংগ্ৰহ কৰে। ইয়াৰ উপৰিও, টেলিকলাৰে সেৱাৰ মানদণ্ড আৰু কেন্দ্ৰৰ কাৰ্যকলাপৰ মূল্যায়নৰ বাবে সমগ্ৰ ঋণৰ কাৰ্যকালত কেন্দ্ৰৰ লীডাৰ আৰু সদস্যসকলৰ সৈতে জড়িত হৈ থাকে।

সকলো ঋণ প্ৰদান কাৰ্যকলাপৰ বাবে ন্যায্য ব্যৱহাৰ বিধি

আৰবিআইৰ(RBI) নিয়মাবলী অনুসৰি কোম্পানীয়ে ব’ৰ্ডৰ অনুমোদন সাপেক্ষে ন্যায্য ব্যৱহাৰ বিধি (এফপিচি/FPC) কাৰ্যকৰী কৰিছে। এফপিচি কোম্পানীটোৰ শাখাৰ লগতে সকলো কাৰ্যালয়তে প্ৰদৰ্শিত হয় আৰু ৱেবছাইটত উপলব্ধ: www.fusionfin.com। ঋণলগ্তাজনে বুজি পোৱা ভাষাত ইয়াক প্ৰদৰ্শন কৰা হয়।

ঋণৰ প্ৰস্তাৱ আৰু ইয়াৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ

- কোম্পানীটোৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি ঋণলগ্তাৰ পৰা নিৰ্ধাৰিত আৰ্হিত প্ৰাথমিক তথ্য সংগ্ৰহ কৰিব লাগে, লগতে আপোনাৰ গ্ৰাহকক জানক (কেৱাইচি/KYC) নথিপত্ৰও সংগ্ৰহ কৰিব লাগে। তাৰ পিছত এই তথ্য ঋণ প্ৰস্তাৱ প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ পূৰ্বে ক্রেডিট বুৰোৰ অনুসন্ধানৰ জৰিয়তে পৰীক্ষা কৰিব লাগিব।
- কোম্পানীটোৰ অনুমোদিত কৰ্মচাৰীয়ে ঋণৰ আবেদন পৰীক্ষা কৰিব লাগিব আৰু তলত দিয়া বিৱৰণসমূহ সঠিকভাৱে সম্পূৰ্ণ হোৱাটো নিশ্চিত কৰিব লাগিব:
 - ✓ আবেদনৰ তাৰিখ
 - ✓ ঋণগ্ৰহণকাৰী চিনাক্তকৰণৰ বিৱৰণ
 - ✓ ঋণৰ পৰিমাণ আৰু সামগ্ৰীৰ বিৱৰণ
 - ✓ প্ৰযোজ্য সুতৰ হাৰ
 - ✓ ঋণৰ ম্যাদ
 - ✓ পৰিশোধৰ সময়সূচী
 - ✓ বৰ্তমানৰ ঋণৰ সবিশেষ
 - ✓ আয়ৰ বিৱৰণ
 - ✓ ঋণৰ উদ্দেশ্য
- ঋণলগ্তাৰ সৈতে সকলো যোগাযোগ স্থানীয় ভাষা বা ঋণ লোৱাজনে বুজি পোৱা ভাষাত হ’ব লাগিব।
- ঋণৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰত ঋণলগ্তাজনৰ স্বাৰ্থত প্ৰভাৱ পেলাব পৰা সকলো প্ৰয়োজনীয় তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হয়, যাৰ ফলত অন্যান্য এনবিএফচিৰ(NBFC) সৈতে অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা আৰু স্তৰত সিদ্ধান্ত গ্ৰহণ সম্ভৱ হয়। ঋণ লগ্তাজনে তলত দিয়া সমূহ দাখিল কৰিব লাগিব:
 - ✓ আৰবিআইৰ(RBI) দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত কেৱাইচি (KYC) নথি (পৰিচয় প্ৰমাণ আৰু ঠিকনা প্ৰমাণ)।
 - ✓ ঋণৰ আবেদনৰ বাবে গ্ৰাহকৰ ফটো বাধ্যতামূলক আৰু চিজিটি(CGT) প্ৰক্ৰিয়াৰ সময়ত ডিজিটেলভাৱে জমা দিয়া হয়।
- কোম্পানীয়ে সকলো ঋণৰ আবেদনৰ বাবে প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে প্ৰত্যাশিত সময়সীমা উল্লেখ থকা স্বীকৃতি প্ৰদান কৰিব লাগিব।

- f. প্রচলিত নিয়ম-নীতি মানি চলাৰ ভিত্তিত সম্পূৰ্ণ কৰা আবেদন আৰু প্ৰয়োজনীয় নথি-পত্ৰ লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 10-14 দিনৰ ভিতৰত সকলো ঋণৰ আবেদন প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কৰা হ'ব।
- g. ঋণলগুঁতাৰ স্পষ্ট সন্মতি সাপেক্ষেহে ঋণহীন সামগ্ৰী (যেনে বিত্তীয়, বীমা বা অবিত্তীয় সামগ্ৰী) আগবঢ়াব লাগে। কৰ্মচাৰীসকলে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে ঋণ আৰু কোনো নন-ক্রেডিট সামগ্ৰীৰ মাজত কোনো প্ৰত্যক্ষ বা পৰোক্ষ সম্পৰ্ক নাই। ঋণৰ সুবিধা লগুঁতাৰ পূৰ্বচৰ্ত হিচাপে কোনো নন-ক্রেডিট সামগ্ৰী বিক্ৰী কৰা নহ'ব। শাখাসমূহে নন-ক্রেডিট সামগ্ৰী ক্ৰয় কৰাটো ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণ লোৱাসকলৰ বাবে সম্পূৰ্ণৰূপে স্বেচ্ছামূলক বুলি বিশেষভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগিব।

ঋণৰ মূল্যায়ন আৰু চৰ্ত আৰু নিয়ম

কোম্পানীটোৰ নিৰ্দিষ্ট কৰ্মচাৰীয়ে গ্ৰাহকৰ নাম আৰু ঋণৰ পৰিমাণৰ বাহিৰে স্থানীয় ভাষাত বা ঋণলগুঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত লিখা অনুমোদন পত্ৰ বা অন্যান্য উপযুক্ত উপায়েৰে ঋণগ্ৰহণকাৰীক তলত দিয়া বিৱৰণসমূহ জনাব লাগিব:

- ✓ অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ
- ✓ ঋণৰ চৰ্ত আৰু নিয়ম
- ✓ সুতৰ বাৰ্ষিক হাৰ
- ✓ বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ প্ৰয়োগৰ পদ্ধতি
- ✓ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ মাচুল
- ✓ বীমা মাচুল

ঋণ বিতৰণ পদ্ধতি

- a. কোম্পানীয়ে ব্যৱস্থাটোত বিতৰণ লেনদেন কৰাৰ আগতে তলত দিয়া নথিপত্ৰসমূহ সম্পূৰ্ণ কৰিব লাগিব:
 - ✓ গ্ৰাহকক ঋণৰ পাছবুকৰ স্বাক্ষৰিত কপি প্ৰদান কৰা, আৰু সেইখনতে গ্ৰাহকৰ স্বাক্ষৰ লাভ কৰা।
 - ✓ চিষ্টেম-জেনেৰেটে ডিমাণ্ড প্ৰমিছৰী নোট (ডিপিএন/DPN) স্বাক্ষৰ কৰা হৈছে আৰু গ্ৰাহকৰ ঋণ একাউন্টত আপলোড কৰাটো নিশ্চিত কৰক।
 - ✓ চিষ্টেম-জেনেৰেটেড যৌথ দায়বদ্ধতা গোট (জেএলজি/JLG) নথিপত্ৰ প্ৰতিজন গ্ৰাহকে স্বাক্ষৰ কৰা আৰু কেন্দ্ৰ ব্যৱস্থাত আপলোড কৰাটো নিশ্চিত কৰক।
 - ✓ চিষ্টেম-জেনেৰেটে মূল তথ্য পত্ৰ (কেএফএচ/KFS) গ্ৰাহকে স্বাক্ষৰ কৰি গ্ৰাহকৰ ঋণ একাউন্টত আপলোড কৰাটো নিশ্চিত কৰিব।
 - ✓ কেন্দ্ৰটোৰ বাবে অনুমোদন পত্ৰত বিতৰণৰ বাবে নিৰ্ধাৰিত সকলো গ্ৰাহকৰ স্বাক্ষৰ থাকিব লাগিব।
 - ✓ প্ৰতিজন গ্ৰাহকৰ বিতৰণ-সময় ফটোগ্ৰাফ ধৰি কেন্দ্ৰ ব্যৱস্থাত আপলোড কৰা।

ওপৰৰ সকলোবোৰ সম্পূৰ্ণ হ'লে, বিতৰণ লেনদেন চিষ্টেমত পাছ কৰা হয়। তাৰ পিছত ঋণ পৰিশোধ প্ৰ-পত্ৰ (এলপিএফ/LPF) ৰচিদ প্ৰিন্ট কৰা হয় (শাখা কপি আৰু গ্ৰাহকৰ কপি), আৰু দুয়োটা কপিতে গ্ৰাহক আৰু শাখাৰ দায়িত্বত থকা ব্যক্তিয়ে স্বাক্ষৰ কৰিব লাগিব আৰু গ্ৰাহকৰ কপি গ্ৰাহকক গতাই দিয়া হয়।

- b. ঋণলগুঁতাই চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ, সুতৰ হাৰ, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ চাৰ্জ, পৰিশোধৰ চৰ্ত আৰু অন্য সকলো চৰ্ত আৰু নিয়ম যদি আছে গ্ৰহণ কৰিব। কোম্পানীয়ে ঋণলগুঁতাৰ চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ গ্ৰহণ কৰা আন সকলো প্ৰাসংগিক নথিপত্ৰৰ সৈতে ৰেৰ্ডত/অনুমোদিত কৰ্মীৰ সুৰক্ষিত জিন্মাত ৰাখিব লাগিব।
- c. সকলো চৰ্ত আৰু নিয়ম আৰু উল্লেখিত পৰিশিষ্টসমূহকে ধৰি ঋণ চুক্তিৰ এটা প্ৰতিলিপি, ঋণলগুঁতাৰ স্থানীয় ভাষা বা ঋণ অনুমোদন/বিদায়ৰ সময়ত তেওঁলোকে বুজি পোৱা ভাষাত প্ৰদান কৰিব লাগিব।
- d. সকলো ঋণ প্ৰদান কেৱল শাখা কাৰ্যালয়ত কৰিব লাগে আৰু ঋণ প্ৰদানৰ সময়ত এজনতকৈ অধিক ব্যক্তি উপস্থিত থাকিব লাগে।
- e. প্ৰতিজন ঋণলগুঁতাক ঋণ পৰিশোধৰ সময়সূচী, কাৰ্যকৰী সুতৰ হাৰ, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ চাৰ্জ, বীমা প্ৰিমিয়াম আৰু দাবী পদ্ধতিৰ বিৱৰণ থকা ঋণৰ পাছবুক প্ৰদান কৰা হয়।
- f. কোম্পানীয়ে ঋণ চুক্তিৰ অধীনত ঋণলগুঁতাক আগতীয়াকৈ অৱগত কৰি ধন পৰিশোধ বা পৰিৱেশন পুনৰ আহান বা দ্ৰুত কৰাৰ সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে।
- g. পলমকৈ ধন পৰিশোধ কৰাৰ বাবে কোনো জৰিমনা লোৱা নহ'ব, আৰু স্থানীয় ভাষা বা ঋণলগুঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত লিখা ঋণ চুক্তিত একেখিনি কথা স্পষ্টকৈ উল্লেখ কৰিব লাগিব।
- h. কোম্পানীয়ে ঋণলগুঁতাজনক ঋণৰ চৰ্তত হোৱা যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ সন্দৰ্ভত বিতৰণৰ সময়সূচী বা সুতৰ হাৰ অন্তৰ্ভুক্ত কৰি আগতীয়াকৈ জাননী প্ৰদান কৰিব। এনে সকলো পৰিৱৰ্তন সম্ভাৱ্যভাৱে কাৰ্যকৰী কৰা হয়।
- i. সুতৰ হাৰ আৰু সেৱা চাৰ্জৰ যিকোনো সংশোধন সম্ভাৱ্যভাৱে প্ৰয়োগ কৰা হয়, ঋণ চুক্তিত স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰা হয় আৰু ইয়াৰ দ্বাৰা বৰ্তমানৰ সক্ৰিয় ঋণত কোনো প্ৰভাৱ নপৰে।

প্ৰতিভূতি/ বন্ধক

কোম্পানীয়ে 'মাইক্ৰ' ফাইনেঞ্চ ঋণ লোৱাসকলৰ পৰা কোনো ধৰণৰ প্ৰতিভূতি/ বন্ধক ন'লয়।

সাধাৰণ

- a. ঋণ চুক্তিৰ চৰ্ত আৰু নিয়মত উল্লেখ কৰা বাহিৰে, বা যেতিয়া ঋণলগুঁতাই পূৰ্বতে প্ৰকাশ নকৰা নতুন তথ্য কোম্পানীটোৰ দৃষ্টিগোচৰ নহ'লে, কোম্পানীয়ে ঋণলগুঁতাৰ কাম-কাজত হস্তক্ষেপ নকৰিব।
- b. যদি ঋণলগুঁতাই তেওঁলোকৰ ঋণ একাউন্ট স্থানান্তৰ কৰিবলৈ অনুৰোধ দাখিল কৰে, তেন্তে কোম্পানীয়ে অনুৰোধ লাভ কৰাৰ 21 দিনৰ ভিতৰত ইয়াৰ সন্মতি বা অন্য কোনো ধৰণে যোগাযোগ কৰিব। এনে যিকোনো বদলি স্বচ্ছ চুক্তিবদ্ধ চৰ্ত আৰু প্ৰযোজ্য আইন অনুসৰি কৰা হ'ব।
- c. কোম্পানীয়ে ঋণলগুঁতাক অযথা হাৰাশাস্তি যেনে অনুপযুক্ত সময়ত অহৰহ যোগাযোগ কৰা বা ঋণ আদায়ৰ বাবে জোৰ-জবৰদস্তি পদ্ধতি ব্যৱহাৰ কৰা আদি কামত লিপ্ত নহয়।
- d. কোম্পানীয়ে যে ইয়াৰ কৰ্মচাৰীসকলক গ্ৰাহকৰ সৈতে সন্মানজনক পেছাদাৰীভাৱে মত বিনিময় কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষণ দিয়া হয়, কোনো ধৰণৰ অভদ্ৰ বা অনুপযুক্ত আচৰণ নকৰিব বুলি নিশ্চিত কৰিব লাগিব।

পুনৰুদ্ধাৰ এজেন্টৰ নিয়োগ

কোম্পানীয়ে ঋণলুপ্তাৰ পৰা বাবদ ধন আদায়ৰ বাবে বাহ্যিক সংস্থা নিয়োগ কৰিব পাৰে। এনে নিয়োগ আৰবিআইয়ে (RBI) নিৰ্ধাৰণ কৰা প্ৰযোজ্য নিয়ন্ত্ৰণমূলক নিৰ্দেশনা আৰু নৈতিক মানদণ্ড অনুসৰি হ'ব লাগিব।

আউটচ'ৰ্চিং কাৰ্য্যকলাপৰ দায়িত্ব

কোম্পানীয়ে ঘোষণা কৰে যে –

- কোম্পানীয়ে কোনো কাৰ্য্যকলাপৰ আউটচ'ৰ্চিং কৰাৰ দ্বাৰা ইয়াৰ দায়বদ্ধতা কম নকৰে। প্ৰযোজ্য নিৰ্দেশনা আৰু নিয়মসমূহ মানি চলাৰ দায়িত্ব কেৱল কোম্পানীটোৰ ওপৰত থাকিব।
- কোম্পানীয়ে ইয়াৰ কৰ্মচাৰী বা আউটচ'ৰ্চ কৰা সংস্থাৰ পৰা অহা প্ৰতিনিধিৰ যিকোনো অনুচিত আচৰণৰ বাবে জবাবদিহি হ'ব। সময়মতে আৰু ফলপ্ৰসূ অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা স্থাপন কৰাটো নিশ্চিত কৰিব লাগিব।

অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ ব্যৱস্থা

- কোম্পানীয়ে আদায় সম্পৰ্কীয় অভিযোগসমূহৰ সমাধানৰ বাবে এক দায়বদ্ধ অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা ৰূপায়ণ কৰিছে। কোম্পানীটোৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ কোনো ধৰণৰ অসং আচৰণৰ ক্ষেত্ৰত তাৎক্ষণিকভাৱে অনুশাসনমূলক ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰা হ'ব। শাখা পৰিচালক আৰু সম্পৰ্ক বিষয়াৰ যোগাযোগৰ তথ্য কেন্দ্ৰৰ ফাইলত দিয়া হৈছে। গ্ৰাহকে তেওঁলোকৰ সৈতে পোনপটীয়াকৈ যোগাযোগ কৰিব পাৰে বা শাখালৈ গৈ অভিযোগ পঞ্জীয়ন বহীত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে।
- যদিহে গ্ৰাহকে শাখা পৰিচালকে গ্ৰহণ কৰা ব্যৱস্থাত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে তেওঁলোকে যিকোনো কৰ্মদিনত পুৱা 09:30 বজাৰ পৰা বিয়লি 5:30 বজাৰ ভিতৰত টোল ফ্ৰী নম্বৰ 18001037808ত ফোন কৰি অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে।
- গ্ৰাহক(সকলে) ন'ডেল বিষয়াৰ সৈতেও যোগাযোগ কৰিব পাৰে, সকলো কৰ্মদিনত পুৱা 09:30বজাৰ পৰা বিয়লি 5:30 বজাৰ ভিতৰত 011- 46646634 নম্বৰত বা nodaloffcer@fusionfin.com ত ইমেইল প্ৰেৰণ কৰিব পাৰে। কল কৰাৰ সময়ত গ্ৰাহকসকলে তেওঁলোকৰ গ্ৰাহক আইডি আৰু শাখাৰ নামৰ তথ্য দিব লাগিব। যদি গ্ৰাহকক ঋণ প্ৰদান কৰা হোৱা নাই কিন্তু ঋণৰ আবেদন দাখিল কৰিছে, তেন্তে তেওঁলোকে ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰৰ স্বীকৃতি স্লিপত উল্লেখ নকৰা ঋণৰ আবেদনৰ উদ্ধৃতি দিব পাৰে।
- গ্ৰাহকে ন'ডেল বিষয়াৰ সৈতে তেওঁৰ অভিযোগ দাখিল কৰাৰ 21 দিনৰ ভিতৰত অভিযোগ সমাধান নহ'লে তেওঁলোকৰ অভিযোগৰ সবিশেষ –011-46646608 নম্বৰত ফোন কৰি বা pno@fusionfin.com ত ইমেইল কৰিও প্ৰধান ন'ডেল বিষয়াৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে।
- যদিহে এমাহৰ ভিতৰত অভিযোগ/বিবাদৰ সমাধান নহয়, তেন্তে ঋণলুপ্তা/অভিযোগকাৰীয়ে জেনেৰেল মেনেজাৰ, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ (আৰবিআই/RBI)ৰ তত্ত্বাবধান বিভাগৰ আঞ্চলিক কাৰ্যালয়, 6, সংসাদ মাৰ্গ, নতুন দিল্লী-110001ত আবেদন কৰিব পাৰে। ফোন: 011-23715097 ফেক্স নং. 011-23358224।
- গ্ৰাহকসকলে অভিযোগ দাখিল কৰিব পৰাকৈ সকলো শাখাতে অভিযোগ পঞ্জীয়নৰ ব্যৱস্থা আছে।
- গ্ৰাহকসকলে তেওঁলোকৰ সমস্যাসমূহ উত্থাপন আৰু আলোচনা কৰিবলৈ জ্যেষ্ঠ ক্ষেত্ৰ পৰ্যায়ৰ কৰ্মচাৰী (শাখা পৰিচালক, এলেকা পৰিচালক আৰু বিভাগীয় পৰিচালক)ৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব লাগিব। এই কৰ্মচাৰীসকলক গ্ৰাহকৰ সমস্যাসমূহ তৎকালীনভাৱে সমাধান কৰিবলৈ প্ৰয়োজনীয় ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিবলৈ ক্ষমতা প্ৰদান কৰা হৈছে।
- অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ ব্যৱস্থাটো কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ www.fusionfin.com.

ন্যায়্য ব্যৱহাৰ বিধিৰ অনুসৰণৰ পৰ্যালোচনা

- কোম্পানীটোৰ চিইঅ'চিঅ'অ'ৰ(CEO/COO) দ্বাৰা ন্যায়্য ব্যৱহাৰ বিধি আৰু অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ কাৰ্য্যকলাপৰ বিষয়ে ত্ৰিমাসিকত এবাৰ পৰ্যালোচনা কৰা হ'ব।

- b. ন্যায্য ব্যৱহাৰ বিধি মানি চলা আৰু অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ কাৰ্য্যকলাপৰ প্ৰতিবেদন ত্ৰিমাসিকত এবাৰ কোম্পানীটোৰ পৰিচালনা সমিতিৰ সন্মুখত দাখিল কৰা হ'ব।
- c. কোম্পানীটোৰ পৰিচালনা সমিতিয়ে ত্ৰিমাসিকত এবাৰকৈ পৰিচালনাৰ বিভিন্ন পৰ্যায়ত ন্যায্য ব্যৱহাৰ বিধি আৰু অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ কাৰ্য্যকলাপৰ বিষয়ে পৰ্যালোচনা কৰিব লাগিব।

অত্যধিক সুত লোৱাৰ বিৰুদ্ধে ব্যৱস্থা/ নিয়ম

- a. কোম্পানীটোৰ সঞ্চালক মণ্ডলীয়ে সুতৰ হাৰ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য চাৰ্জ নিৰ্ধাৰণৰ ক্ষেত্ৰত উপযুক্ত আভ্যন্তৰীণ নীতি আৰু পদ্ধতিসমূহ নিৰ্ধাৰণ কৰিব লাগিব।
- b. আইবিআইয়ে জাৰি কৰা নিৰ্দেশনা আৰু কোম্পানীৰ ন্যায্য ব্যৱহাৰ বিধিত উল্লেখ কৰা অনুসৰি কোম্পানীয়ে ঋণৰ চৰ্ত আৰু নিয়মৰ স্বচ্ছতাৰ সম্পৰ্কীয় নিৰ্দেশনাসমূহ মানি চলিব লাগিব।
- c. কোম্পানীয়ে প্ৰাসংগিক কাৰক যেনে পুঁজিৰ খৰচ, কাৰ্য্যকৰী খৰচ, মাৰ্জিন, আৰু বিপদ প্ৰিমিয়ামৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি ইয়াৰ সঞ্চালক মণ্ডলীৰ দ্বাৰা অনুমোদন জনোৱা সুতৰ হাৰৰ আৰ্হি গ্ৰহণ কৰিব লাগিব।
- d. বিভিন্ন ঋণ সামগ্ৰীৰ মাজত সুতৰ হাৰৰ যিকোনো তাৰতম্য ঋণলগ্তাক প্ৰদান কৰা ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰ, ঋণ অনুমোদন পত্ৰ, আৰু ঋণ কাৰ্ড/তথ্য পত্ৰত স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব।

গ্ৰাহকৰ তথ্যৰ গোপনীয়তা

- a. কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ ব্যক্তিগত তথ্য কঠোৰভাৱে গোপনীয় কৰি ৰাখিব লাগিব।
- b. কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ তথ্য তৃতীয় পক্ষক কেৱল তলত দিয়া চৰ্তসমূহৰ অধীনতহে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব:
 - ✓ গ্ৰাহকক এনে প্ৰকাশৰ বিষয়ে অৱগত কৰা হৈছে আৰু লিখিতভাৱে অনুমতি লাভ কৰা হৈছে।
 - ✓ প্ৰশ্ন কৰা পক্ষটোক কোম্পানীটোৰ পৰা গ্ৰাহকৰ তথ্য লাভ কৰিবলৈ গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা অনুমোদিত কৰা হৈছে।
 - ✓ এনে কৰাটো আইনগতভাৱে বাধ্যতামূলক।
 - ✓ এই ব্যৱস্থা বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠানসমূহৰ মাজত প্ৰথাগত আৰু পাৰস্পৰিক ভিত্তিত ঘনিষ্ঠ গোটৰ বাবে উপলব্ধ (যেনে ক্রেডিট ব্যুৰো)।

প্ৰতিভূতিৰ বিৰুদ্ধে অতিৰিক্ত সময়সীমা স্থিৰ কৰাৰ বাবে জাননী

কোম্পানীয়ে ঋণলগ্তাক বাকী থকা ঋণ নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ পূৰ্বে সম্পূৰ্ণ বিৱৰণৰ সৈতে দুসপ্তাহৰ জাননী দিব।

বিশেষভাৱে মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চৰ কাৰ্য্যকলাপৰ বাবে ন্যায্য ব্যৱহাৰ বিধি

ওপৰত উল্লেখ কৰাৰ দৰে সাধাৰণ নীতিসমূহৰ উপৰিও কোম্পানীটো এনবিএফচি-এমএফআইৰ(NBFC-MBFC) শ্ৰেণীৰ অন্তৰ্গত হোৱাৰ বাবে ই তলত দিয়া ন্যায্য পদ্ধতিসমূহ গ্ৰহণ কৰে যিবোৰ বিশেষভাৱে ইয়াৰ ঋণ প্ৰদানৰ ব্যৱসায় আৰু নিয়ন্ত্ৰণৰ গাঁথনিৰ বাবে গ্ৰহণ কৰা হয়।

সাধাৰণ ব্যৱহাৰসমূহ

- a. ঋণলগ্তাই বুজি পোৱা স্থানীয় ভাষা / ভাষাত ন্যায্য ব্যৱহাৰৰ বিধি কোম্পানীয়ে নিজৰ কাৰ্যালয় আৰু শাখা চৌহদত প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগিব।

- b. কোম্পানীটোৰ চৌহদত আৰু ঋণ কাৰ্ডত, স্থানীয় ভাষাত বা ঋণ লওঁতাজনে বুজি পোৱা ভাষাত কোম্পানীটোৰ স্বচ্ছতা আৰু ন্যায্য ঋণ প্ৰদানৰ পদ্ধতিৰ প্ৰতি দায়বদ্ধতাক উল্লেখ কৰা এটা বিবৃতি প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগিব।
- c. কোম্পানীটোৰ ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীসকলক ঋণলওঁতাসকলক বৰ্তমানৰ ঋণৰ বিষয়ে প্ৰয়োজনীয় অনুসন্ধান কৰিবলৈ প্ৰশিক্ষণ দিয়া হ'ব।
- d. ঋণলওঁতাসকলক প্ৰশিক্ষণ বিনামূলীয়া হ'ব যদি আছে। ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীসকলক এনে প্ৰশিক্ষণ প্ৰদান কৰিবলৈ প্ৰশিক্ষণ দিয়া হ'ব আৰু ঋণলওঁতাসকলক ঋণ / অন্যান্য সামগ্ৰীৰ সৈতে জড়িত পদ্ধতি আৰু ব্যৱস্থাৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণৰূপে সচেতন কৰা হ'ব।
- e. কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটৰ সৈতে সকলো শাখা চৌহদত স্থানীয় ভাষা বা ঋণলওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত আদায় কৰা সুতৰ কাৰ্য্যকৰী হাৰ, আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তি বিশিষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শিত হ'ব লাগিব।
- f. ঋণ চুক্তিত আৰু লগতে ইয়াৰ কাৰ্যালয়/শাখা চৌহদত প্ৰদৰ্শিত ন্যায্য ব্যৱহাৰ বিধি কোম্পানীয়ে কৰ্মচাৰীৰ অনুপযুক্ত আচৰণ আৰু সময়মতে অভিযোগ নিৰাময় ৰোধ কৰাৰ বাবে জবাবদিহি বুলি ঘোষণা কৰা হ'ব।
- g. কোম্পানীয়ে আৰবিআইৰ(RBI) কেৱাইচি (KYC) সম্পৰ্কে দিয়া নিৰ্দেশনাসমূহ মানি চলিব লাগিব আৰু ঋণলওঁতাৰ পৰিশোধৰ ক্ষমতা নিশ্চিত কৰিবলৈ উপযুক্ত ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিব লাগিব।
- h. সকলো ঋণ প্ৰদান কেৱল শাখা কাৰ্যালয়ত হ'ব লাগে আৰু ঋণ প্ৰদানৰ সময়ত এজনতকৈ অধিক ব্যক্তি উপস্থিত থাকিব লাগে আৰু বিতৰণ কাৰ্য্যৰ সাৱধানে তত্বাৱধান কৰিব লাগে।
- i. মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ কাৰ্য্যকলাপৰ অধীনত প্ৰদান কৰা কোনো ঋণৰ ওপৰত কোম্পানীয়ে কোনো ধৰণৰ প্ৰতিভূতি গ্ৰহণ নকৰিব।

ঋণ চুক্তি / ঋণ কাৰ্ডত ঘোষণা

- a. কোম্পানীটোৰ ঋণ চুক্তি ব'ৰ্ড অনুমোদিত, মানক ৰূপত থাকিব যিটো ঋণলওঁতাজনে বুজি পোৱা স্থানীয় ভাষা / ভাষাত হ'ব লাগে।
- b. কোম্পানীটোৰ ঋণ চুক্তিত তলত দিয়া বিৱৰণসমূহ প্ৰকাশ কৰা হ'ব।
 - ✓ ঋণৰ সকলো চৰ্ত আৰু নিয়ম।
 - ✓ ঋণৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণ যিটোত মাত্ৰ তিনিটা উপাদান অৰ্থাৎ সুতৰ চাৰ্জ, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ চাৰ্জ আৰু বীমা প্ৰিমিয়াম জড়িত হৈ থাকে।
 - ✓ পলমকৈ ধন পৰিশোধ কৰিলে কোনো জৰিমনা লোৱা নহয়।
 - ✓ কোনো ধৰণৰ প্ৰি-পেমেন্ট চাৰ্জ সংগ্ৰহ কৰা নহ'ব।
 - ✓ ঋণলওঁতাজনৰ পৰা কোনো ধৰণৰ প্ৰতিভূতি জমা/ লাভ্যাংশ সংগ্ৰহ কৰা নহয়।
 - ✓ ঋণলওঁতাজন এটাতকৈ অধিক এচইচজি/জেএলজিৰ (HSG/JLG) সদস্য হ'ব নোৱাৰে।
 - ✓ এনবিএফচি-এমএফআই(NBFC-MFI) (ৰিজাৰ্ভ বেংক)ৰ নিৰ্দেশনা, 2011 আৰু ভৱিষ্যতে সংশোধন কৰা অনুসৰি ঋণ প্ৰদান আৰু প্ৰথম কিস্তি পৰিশোধৰ নিৰ্ধাৰিত তাৰিখৰ মাজত স্থগিতাদেশ।
 - ✓ ঋণলওঁতাজনৰ সৈতে চুক্তিবদ্ধ হোৱাৰ বাহিৰে ঋণলওঁতাৰ তথ্যৰ গোপনীয়তা সন্মান কৰা হ'ব বুলি নিশ্চিত কৰা।
- c. কোম্পানীয়ে প্ৰদান কৰা ঋণ কাৰ্ডত তলত দিয়া বিৱৰণসমূহ প্ৰতিফলিত হ'ব লাগিব:
 - ✓ সুত চাৰ্জৰ কাৰ্য্যকৰী হাৰ।

- ✓ ঋণৰ লগত জড়িত আন সকলো চৰ্ত আৰু নিয়ম।
- ✓ এনে তথ্য যিয়ে ঋণলগুঁতাজনক পৰ্যাপ্তভাৱে চিনাক্ত কৰে।
- ✓ মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ ওপৰত সৰলীকৃত তথ্যপত্ৰ।
- ✓ কিস্তি লাভ আৰু চূড়ান্ত নিষ্পত্তিকে ধৰি সকলো পৰিশোধৰ বাবে কোম্পানীয়ে স্বীকৃতি দিয়া।
- ✓ ঋণ কাৰ্ডত টোল ফ্ৰী নম্বৰৰ সবিশেষ আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে ন' ডেল বিষয়াৰ যোগাযোগ নম্বৰ বিশিষ্টভাৱে উল্লেখ থাকিব।
- ✓ ঋণলগুঁতাৰ সম্পূৰ্ণ সন্মতি সাপেক্ষেহে নন-ক্রেডিট সামগ্ৰী জাৰি কৰা হ'ব আৰু মালিকৰ গাঁথনি ঋণ কাৰ্ডত জনোৱা হ'ব।
- ✓ ঋণ কাৰ্ডখন স্থানীয় ভাষাত / ঋণলগুঁতাৰ বুজি পোৱা ভাষাত হ'ব লাগে।

d. কোম্পানীয়ে প্ৰদান কৰা মূল তথ্য পত্ৰত তলত দিয়া বিৱৰণসমূহ প্ৰতিফলিত হ'ব:

- ✓ ফিউজনে সকলো সম্ভাৱ্য ঋণলগুঁতাক স্থানীয় ভাষা বা তেওঁলোকে বুজা ভাষাত অনুমোদন পত্ৰৰ লগতে মূল তথ্য পত্ৰ (কেএফএছ/KFS) জাৰি কৰিব লাগিব যাতে তেওঁলোকে ঋণ চুক্তি/নথিপত্ৰসমূহ কাৰ্য্যকৰী কৰাৰ পূৰ্বে এক স্তৰত দৃষ্টিভংগী লোৱাত সহায় কৰিব পাৰে।
- ✓ কেএফএছক এটা একক প্ৰস্তাৱ নম্বৰ প্ৰদান কৰা হ'ব আৰু ইয়াৰ বৈধতা তিনিটা কৰ্মদিনলৈকে থাকিব, কেএফএছৰ(KFS) বিষয়বস্তু ঋণলগুঁতাক বুজাই দিয়া হ'ব আৰু কেএফএছৰ বুজাবুজিৰ ওপৰত স্বীকৃতি আৰু অধিক প্ৰক্ৰিয়াকৰণ/নথিপত্ৰৰ বাবে অনুমোদন পত্ৰ লোৱা হ'ব।
- ✓ ফিউজনে কেএফএছত(KFS) উল্লেখ কৰা ঋণৰ চৰ্তসমূহ মানি চলিবলৈ বাধ্য হ'ব, যদিহে বৈধতাৰ সময়ছোৱাত ঋণলগুঁতাজন সন্মত হয়। যিবোৰ পৰিস্থিতিত গ্ৰাহকে বৈধতাৰ তাৰিখৰ পিছত কেএফএছত সন্মতি দিয়ে, তেনে ক্ষেত্ৰত কেএফএছত(KFS) উল্লেখ কৰা চৰ্তসমূহৰ সৈতে ঋণৰ অধিক প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ সিদ্ধান্ত লোৱা বা নতুন কেএফএছ(KFS) প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কৰি চৰ্ত সলনি কৰাৰ ফিউজনৰ একমাত্ৰ অধিকাৰ আছে।
- ✓ কেএফএছৰ অংশ 1-ত বাৰ্ষিক শতাংশ হাৰৰ (এপিআৰ/APR) গণনা পত্ৰ, আৰু ঋণৰ ম্যাদৰ ওপৰত ঋণৰ অবক্ষয়ৰ সূচী অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব লাগিব। এপিআৰত(APR) ঋণ ব্যৱস্থাৰ অংশ হিচাপে কোম্পানীয়ে আৰোপ কৰা সকলো চাৰ্জ অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব। কেএফএছৰ(KFS) অংশ 2ত অন্যান্য গুণগত তথ্য (আৰবিআইৰ(RBI) নিৰ্দেশনাৰ সৈতে সংগতি ৰাখি আদায় এজেন্ট সম্পৰ্কীয় দফা, অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ দফা আৰু বিৱৰণ, প্ৰতিভূতিকৰণৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্যতা আদি) থাকিব লাগিব।
- ✓ কোম্পানীয়ে তৃতীয় পক্ষৰ সেৱা প্ৰদানকাৰীৰ হৈ প্ৰকৃত ভিত্তিত ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰা আদায় কৰা চাৰ্জ, যেনে বীমা চাৰ্জ, আইনী চাৰ্জ আদিও এপিআৰৰ অংশ হ'ব আৰু পৃথকে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব। সকলো ক্ষেত্ৰতে য'তেই ফিউজন এনে চাৰ্জ আদায়ৰ সৈতে জড়িত হ'ব, ঋণলগুঁতাক যুক্তিসংগত সময়ৰ ভিতৰত প্ৰতিটো ধন পৰিশোধৰ বাবে ৰচিদ আৰু আনুষংগিক নথি-পত্ৰ প্ৰদান কৰিব লাগিব।
- ✓ কোম্পানীয়ে কেএফএছত(KFS) উল্লেখ নকৰা যিকোনো মালিক, চাৰ্জ আদি, ঋণলগুঁতাৰ স্পষ্ট সন্মতি অবিহনে, ঋণৰ সময়সীমাৰ কোনো পৰ্যায়তে ঋণলগুঁতাৰ পৰা আদায় কৰিব নোৱাৰিব।
- ✓ ঋণ চুক্তিৰ অংশ হিচাপে প্ৰদৰ্শন কৰিবলগীয়া সাৰাংশৰ অংশ হিচাপেও কেএফএছ(KFS) অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।

অতিৰিক্ত ঋণ পৰিহাৰ কৰা:

- a. কোম্পানীয়ে ঋণ প্ৰদান কৰাৰ পূৰ্বে গ্ৰাহকৰ প্ৰয়োজনীয়তা আৰু পৰিশোধৰ ক্ষমতা মূল্যায়ন কৰিবলৈ সঠিক মূল্যায়ন কৰিব লাগিব আৰু গ্ৰাহকৰ পৰিশোধ কৰাৰ ক্ষমতাৰ সমানুপাতিকহে ঋণ প্ৰদান কৰিব লাগিব।
- b. কোম্পানীয়ে ঋণদাতাৰ নীতিৰ ক্ষেত্ৰত এমএফআইএনৰ(MFIN) নিৰ্দেশনাসমূহ অনুসৰণ কৰে

- c. কোম্পানীয়ে আৰবিআই(RBI) বা কেন্দ্ৰীয়/ৰাজ্য চৰকাৰে নিৰ্ধাৰণ মুঠ ঋণৰ সীমা কোনো গ্ৰাহকৰ ক্ষেত্ৰত উলংঘা কৰিব নালাগে।

ঋণ আদায়ৰ বাবে জোৰ-জবৰদস্তি নকৰা পদ্ধতি

- ঋণৰ সংগ্ৰহ গ্ৰাহকসকলে নিজৰ কিস্তি পৰিশোধ কৰিবলৈ সংকোচ অনুভৱ নকৰা স্থান কোনো সাধাৰণ ঠাইত কৰা হ'ব।
- কোম্পানী কৰ্মচাৰীয়ে ঋণ আদায়ৰ বাবে আৰবিআই(RBI)-ৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি কোনো আচহুৱা সময়ত গ্ৰাহকৰ সৈতে যোগাযোগ বা সাক্ষাৎ কৰিব নোৱাৰিব।
- কৰ্মচাৰীসকলে কোম্পানীয়ে গ্ৰহণ কৰা গ্ৰাহক সুৰক্ষাৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰণ কৰিব লাগিব আৰু গ্ৰাহকসকলক আদায়ৰ বাবে বাধ্য কৰাব নোৱাৰিব।
- ঋণ আদায়ৰ বাবে কৰ্মচাৰীয়ে ঋণলুপ্তাসকলৰ আত্মীয়, বন্ধু বা সহকৰ্মীক হাৰাশাস্তি কৰিবলৈ দিয়া নহ'ব।
- ঋণ আদায়ৰ বাবে কৰ্মচাৰীয়ে ঋণ লুপ্তাসকলৰ নাম প্ৰকাশ নকৰিব।
- কৰ্মচাৰীসকলে ঋণলুপ্তা বা ঋণলুপ্তাৰ পৰিয়াল/সম্পত্তি/সুনামৰ ক্ষতি কৰিবলৈ হিংসা বা অন্যান্য অনুৰূপ উপায় ব্যৱহাৰ বা ব্যৱহাৰ কৰাৰ ভাবুকিও দিব নালাগে।
- কৰ্মচাৰীয়ে ঋণলুপ্তাজনক ঋণৰ পৰিসৰ বা পৰিশোধ নকৰাৰ পৰিণতিৰ বিষয়ে বিপথে পৰিচালিত কৰিব নালাগে।
- ঋণলুপ্তাসকলৰ পৰা ঋণ আদায়ৰ বাবে কৰ্মচাৰীয়ে কোনো ধৰণৰ গালি-গালাজৰ ভাষা ব্যৱহাৰ কৰিব নালাগে।
- ঋণলুপ্তাই একেৰাহে 2 বা তাতকৈ অধিকবাৰ কেন্দ্ৰীয়ভাৱে নিৰ্ধাৰিত স্থানত উপস্থিত নহ'লেহে কৰ্মচাৰীসকলক ঋণগ্ৰহণৰ বাসস্থান বা কৰ্মস্থলীত আদায় কৰিবলৈ অনুমতি দিয়া হ'ব।
- গ্ৰাহকৰ পৰা আদায়ৰ ধন সংগ্ৰহৰ বাবে কৰ্মচাৰীয়ে আন কোনো ব্যক্তিক ব্যৱহাৰ কৰিব নালাগে।
- কৰ্মচাৰীসকলে ধন পৰিশোধ সংগ্ৰহ কৰাৰ পিছত পাছবুকত সবিশেষ লিখিব লাগে বা পৰিশোধৰ প্ৰমাণ হিচাপে গ্ৰাহকক ৰচিদ প্ৰদান কৰিব লাগে।
- কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে তেওঁলোকৰ নিযুক্তি, প্ৰশিক্ষণ আৰু তহাৱধানৰ বাবে ক্ষেত্ৰভিত্তিক কৰ্মচাৰী আৰু ব্যৱস্থাসমূহৰ দ্বাৰা আচৰণ বিধিৰ সন্দৰ্ভত ব'ৰ্ডৰ অনুমোদিত নীতি গ্ৰহণ কৰা হৈছে। বিধিত তলত দিয়া বিধানসমূহ নিদিষ্ট ভাৱে অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লাগে:
 - ✓ ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় নূন্যতম অৰ্হতা নিৰ্ধাৰণ কৰা।
 - ✓ গ্ৰাহকৰ সৈতে মোকাবিলা কৰিবলৈ তেওঁলোকৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় প্ৰশিক্ষণ ব্যৱস্থা চিনাক্ত কৰা হ'ব লাগিব।
 - ✓ ক্ষেত্ৰভিত্তিক কৰ্মচাৰীৰ প্ৰশিক্ষণত ঋণলুপ্তাৰ প্ৰতি কোনো ধৰণৰ গালি-গালাজ বা জোৰ-জবৰদস্তিমূলক ঋণ সংগ্ৰহ / আদায়ৰ পদ্ধতি গ্ৰহণ নকৰাকৈ উপযুক্ত আচৰণৰ কৰাৰ কাৰ্যসূচী অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব লাগিব।
 - ✓ কৰ্মচাৰীৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ পদ্ধতিত কেৱল সংগঠিত ঋণৰ সংখ্যা আৰু আদায়ৰ হাৰতকৈ সেৱাৰ ক্ষেত্ৰ আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ সন্তুষ্টিৰ ওপৰত অধিক গুৰুত্ব দিব লাগিব।
 - ✓ এফপিচিত ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীৰ প্ৰশিক্ষণ আৰু তহাৱধানৰ সবিশেষ প্ৰতিখন বৈঠকতে ব'ৰ্ডক দাখিল কৰিব পাৰি আৰু এনে প্ৰতিবেদনত এই সন্দৰ্ভত পৰৱৰ্তী ত্ৰৈমাসিকৰ পৰিকল্পনাও অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব পাৰে।

আভ্যন্তৰীণ ব্যৱস্থাপনা

কোম্পানীয়ে নিৰ্দিষ্ট ব্যক্তিসকলক অনুসৰণৰ দায়িত্ব অৰ্পণ কৰিবলৈ উপযুক্ত সাংগঠনিক ব্যৱস্থা স্থাপন কৰিব লাগিব। ইয়াৰ উপৰিও নিয়ন্ত্ৰণ আৰু আভ্যন্তৰীণ নীতিৰ আনুগত্য নিশ্চিত কৰিবলৈ সময়ে সময়ে অডিট আৰু পৰিদৰ্শনকে ধৰি শক্তিশালী আভ্যন্তৰীণ নিয়ন্ত্ৰণ ব্যৱস্থা ৰূপায়ণ কৰিব লাগিব।

সংশোধিত ন্যায় ব্যৱহাৰ বিধিৰ ৰূপায়ণৰ ফলপ্ৰসূ নিৰীক্ষণ নিশ্চিত কৰিবলৈ কোম্পানীয়ে এই দিশটো ইয়াৰ আভ্যন্তৰীণ নিৰীক্ষণ প্ৰক্ৰিয়াৰ পৰিসৰত অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লাগিব, যিটো সকলো শাখাতে নিয়মিতভাৱে পৰিচালিত হ'ব। সেই অনুসৰি ক্ষেত্ৰ পৰ্যায়ত ন্যায় ব্যৱহাৰ বিধি ৰূপায়ণৰ অৱস্থা সামৰি লোৱা আভ্যন্তৰীণ নিৰীক্ষণৰ অতিৰিক্ত পৰীক্ষা তালিকা অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।