

છેલ્લે સમીક્ષા કર્યાની તારીખ: 4 સપ્ટેમ્બર, 2025

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા (RBI માર્ગદર્શિકા)- ફ્યુઝન ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (અગાઉ ફ્યુઝન માઇક્રો ફાઇનાન્સ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતી)

ફ્યુઝન ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (અગાઉ ફ્યુઝન માઇક્રો ફાઇનાન્સ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતી) RBIના નિર્દેશો હેઠળ NBFC-MFI તરીકે વર્ગીકૃત છે. કંપની તમામ પ્રવૃત્તિઓ અને હિતધારકો સાથેના વ્યવહારોમાં ઉચિત વ્યવહારો અપનાવવા અને અમલમાં મૂકવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે. નૈતિક વર્તન અને પારદર્શકતાને પ્રોત્સાહિત કરવા માટે, કંપનીએ એક ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા અપનાવી છે, જે ગ્રાહકો સાથેના સંવાદ માટે લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરે છે. આ સુનિશ્ચિત કરે છે કે પ્રદાન કરવામાં આવેલી સેવાઓની ક્લાયંટ્સને સચોટ સમજ છે. ફ્યુઝન ફાઇનાન્સ લિમિટેડ તેના તમામ કામગીરીઓમાં આ ઉચિત વ્યવહારોને સતત લાગુ કરવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે.

સંયુક્ત જવાબદારીવાળા જૂથોને માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન આપવાની કાર્યપદ્ધતિ

લોન આપવાની પ્રક્રિયા ગામોમાં યોજાતી પ્રેરણા/પ્રસ્તુતિ બેઠકથી શરૂ થાય છે, જ્યાં મહિલાઓને લોન સંબંધી કાર્યવાહી અને વિતરણની વિગતો અંગે ટૂંકી માહિતી આપવામાં આવે છે. ત્યાર બાદ તેમને પોતાની પસંદગીની ત્રણથી સાત સભ્યોનાં ગ્રુપ બનાવવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવામાં આવે છે. આસપાસની 4 થી 10 આવાં ગ્રુપ મળીને કેન્દ્ર અથવા સંયુક્ત જવાબદારીવાળું ગ્રુપ (JLG) બનાવે છે. ફ્યુઝન ફાઇનાન્સ ગ્રુપના સભ્યોની પસંદગી, આવક ઊભી કરનારી પ્રવૃત્તિની પસંદગી અથવા માંગવામાં આવેલા લોનની રકમ પર કોઈ પ્રભાવ પાડતી નથી. ગ્રાહકો પોતાની પસંદગી અનુસાર લોનની રકમ માટે વિનંતી કરી શકે છે; જોકે, કંપનીની નીતિ મુજબ લોનની રકમ લોન સાચકલ અથવા અન્ય આંતરિક માર્ગદર્શિકાના આધારે મર્યાદિત રાખવામાં આવે છે.

ગ્રુપ બનાવ્યા પછી, રિલેશનશિપ ઓફિસર ઓળખ, સરનામા પુરાવા અને ક્રેડિટ બ્યુરો તપાસ શરૂ કરવા માટે જરૂરી અન્ય તમામ વિગતો એકત્ર કરે છે. સકારાત્મક ક્રેડિટ બ્યુરો પરિણામો પ્રાપ્ત થયા પછી, સભ્યોને પ્રક્રિયાઓ, લોન ઉત્પાદનો, વીમા, નાણાકીય સક્ષમતા, મુખ્ય નેતા(રિંગલીડર)ની ભાગીદારી ટાળવાની મહત્વતા અંગે શિક્ષિત કરવા અને સ્પષ્ટ કરવા માટે કન્ટિન્યુઅસ ગ્રુપ ટ્રેનિંગ (CGT) યોજવામાં આવે છે કે ફ્યુઝન કોઈપણ તબક્કે કોઈ કમિશન નથી વસુલતું. CGT પછી, ગ્રુપની તૈયારીનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે અધિકૃત કર્મચારીઓ (ABM/BM/PQM/AM વગેરે) દ્વારા ગ્રુપ રેકગ્નિશન ટેસ્ટ (GRT) યોજવામાં આવે છે. ગ્રુપના સભ્યો લોન ચુકવણી માટે પરસ્પર જવાબદારી સ્વીકારતા પણ હોય છે. GRT સફળતાપૂર્વક પૂર્ણ થયા બાદ, અરજી લોન મૂલ્યાંકન માટે ક્રેડિટ અને ઓપરેશન્સ વિભાગમાં મોકલવામાં આવે છે, અને લોનના દસ્તાવેજોને MMSમાં નોંધણી અને મંજૂરી માટે HO/RPCને મોકલવામાં આવે છે.

એક વાર મંજૂર થઈ જાય પછી, બ્રાંચ મેનેજર/અધિકારી ગ્રાહકો સાથે વિતરણ માટે સમન્વય કરે છે અને કેન્દ્રની લોનનું શેડ્યૂલ તે મુજબ નક્કી કરવામાં આવે છે. લોનના દસ્તાવેજો સિસ્ટમમાંથી જનરેટ થાય છે (સેન્કશન શીટ, લોન પાસબુક, JLG,

DPN, KFS). ચકાસણી અને હસ્તાક્ષરની પ્રક્રિયા સફળતાપૂર્વક પૂર્ણ થયા પછી, લોન વિતરણના વ્યવહારને LMSમાં નોંધવામાં આવે છે. તેમજ, LPF તૈયાર કરવામાં આવે છે અને ગ્રાહકને આપવામાં આવે છે, જ્યારે બીજી કોપી બ્રાંચમાં જ રાખવામાં આવે છે. જ્યાં સિસ્ટમમાં લોન વિતરણના વ્યવહારની નોંધ કરવામાં આવી છે તે તમામ લોન એકાઉન્ટ્સ માટે, એકાઉન્ટ્સ ટીમ ફંડને ટ્રાન્સફર કરવાનું શરૂ કરે છે અને રકમ ગ્રાહકના બેંક એકાઉન્ટમાં જમા થાય છે.

કેન્દ્રની મીટિંગ્સ લોન પાસબુકમાં બનાવવામાં આવેલ શેડ્યૂલ અનુસાર યોજવામાં આવે છે—સાપ્તાહિક, પખવાડિક અથવા માસિક, ગામડાઓમાં ગ્રાહકો માટે સુવિધાજનક સમયે અને સ્થળ પર. રિલેશનશિપ ઓફિસર લોનના ઉપયોગ, ચુકવણી અને

કેડિટ સંબંધી શિસ્તને સુગમ બનાવે છે. બ્રાંચ મેનેજરો, એરિયા મેનેજરો અને રિજનલ મેનેજરો ફીલ્ડ ઓપરેશન્સની તપાસ માટે અચાનક મુલાકાતો લે છે. સીનિયર મેનેજમેન્ટ પણ હેડ ઓફિસની સમયાંતરે મુલાકાતો લે છે.

ગ્રાહકો પાસે કંપનીના વરિષ્ઠ ફીલ્ડ સ્ટાફ સુધીની સરળ એક્સેસ છે જેથી તેઓ કોઈપણ ચિંતાઓ અથવા ફરિયાદો રજૂ કરી શકે, અને આ સ્ટાફ સભ્યોને તેને તરત ઉકેલવા માટે કાર્યવાહી કરવાની અધિકાર આપવામાં આવ્યો છે. Fusion ગ્રાહકોને અનેક માધ્યમો દ્વારા ફરિયાદ રજૂ કરવાની સુવિધા આપે છે, જેમાં દરેક લોન પાસબુકમાં પ્રિન્ટ થયેલો ટોલ-ફ્રી નંબર પણ શામેલ છે. દરેક બ્રાંચમાં ફરિયાદ નોંધણી રજીસ્ટર પણ ઉપલબ્ધ છે, જે ગ્રાહકો પોતાની ફરિયાદ નોંધાવવા માટે ઉપયોગ કરી શકે છે. ગ્રાહકો જરૂર પડે તો તેમના ચિંતાઓ અંગે નિયામક (સ્વ-નિયામક સંસ્થા)નો પણ સંપર્ક કરી શકે છે. કંપનીએ મુખ્ય કાર્યાલયમાં ખાસ ટેલિકોલર્સની ટીમ પણ નિયુક્ત કરી છે, જે નવા ગ્રાહકો પાસેથી લોન ઓરિજિનેશન પ્રક્રિયા અંગે પ્રતિક્રિયા એકત્ર કરે છે. તેમજ, ટેલિકોલર્સ લોનની પૂર્ણ અવધિ દરમિયાન કેન્દ્રના નેતાઓ અને સભ્યો સાથે સતત સંપર્કમાં રહે છે જેથી સેવાની ગુણવત્તા અને કેન્દ્રની કામગીરીનું મૂલ્યાંકન કરી શકે.

ધિરાણ સંબંધી તમામ પ્રવૃત્તિઓ માટે ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા

RBI નિયમોના અનુસાર, કંપનીએ પોતાના બોર્ડની મંજૂરી સાથે ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા (FPC) અમલમાં મૂકી છે. FPC કંપનીની તમામ ઓફિસો અને બ્રાંચોમાં પ્રદર્શિત છે અને વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ છે: www.fusionfin.com. તે ઉધાર લેનારની સમજમાં આવતા ભાષામાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવે છે.

લોન પ્રસ્તાવ અને તેની પ્રક્રિયા

- કંપનીની માર્ગદર્શિકાના અનુસંધાનમાં, પ્રાથમિક માહિતી નિર્ધારિત ફોર્મોટમાં ઉધાર લેનાર પાસેથી, તમારા ગ્રાહકને જાણો (KYC) દસ્તાવેજો સાથે મેળવી લેવી જોઈએ. લોન પ્રસ્તાવ પ્રક્રિયા પહેલાં આ માહિતી કેડિટ બ્યુરો તપાસ દ્વારા સત્યાપિત કરવી આવશ્યક છે.
- કંપનીના અધિકૃત કર્મચારી લોન અરજીની ચકાસણી કરશે અને સુનિશ્ચિત કરશે કે નીચેની વિગતો ચોકસાઈપૂર્વક પૂર્ણ કરવામાં આવી છે:

- ✓ અરજી કર્યાની તારીખ
 - ✓ ઉધાર લેનારની ઓળખની વિગતો
 - ✓ લોનની રકમ અને ઉત્પાદનની વિગતો
 - ✓ લાગુ વ્યાજ દર
 - ✓ લોન અવધિ
 - ✓ પુનઃ ચુકવણીનાં શેડ્યુલ્સ
 - ✓ હાલના બાકી દેવાની વિગતો
 - ✓ આવકની વિગતો
 - ✓ લોનનો હેતુ
- c. ઉધાર લેનાર સાથેના તમામ સંદેશાવ્યવહારો પ્રાદેશિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનારને સમજાય તેવી ભાષામાં કરવામાં આવશે.
- d. લોન અરજી ફોર્મમાં ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરી શકે તેવી તમામ આવશ્યક માહિતી શામેલ છે, જેથી તેઓ અન્ય NBFC સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકે અને જાણકારીપૂર્ણ નિર્ણય લઈ શકે. ઉધાર લેનારે નીચે મુજબના દસ્તાવેજો સબમિટ કરવા આવશ્યક છે:
- ✓ RBI દ્વારા નિર્ધારિત KYC દસ્તાવેજો (ઓળખનો પુરાવો અને સરનામાનો પુરાવો)
 - ✓ લોન અરજી માટે ગ્રાહકનો ફોટોગ્રાફ ફરજિયાત છે અને તે CGT પ્રક્રિયા દરમિયાન ડિજિટલ રૂપે રજૂ કરવો આવશ્યક છે.
- e. કંપની તમામ લોન અરજી માટે એક સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરશે, જેમાં પ્રક્રિયા પૂર્ણ થવાની અપેક્ષિત સમયમર્યાદા દર્શાવવામાં આવશે.
- f. તમામ લોન અરજીઓને સંપૂર્ણ અરજી અને જરૂરી દસ્તાવેજોની પ્રાપ્ત થતી તારીખથી 10-14 દિવસની અંદર પ્રક્રિયા કરવામાં આવશે, જે વર્તમાન નિયમો અને નિયમનોના અનુઅનુપાલન હેઠળ રહેશે.
- g. ગેર-કેડિટ ઉત્પાદન (જેમ કે નાણાકીય, વીમા અથવા બિન-નાણાકીય ઉત્પાદન) માત્ર ઉધાર લેનારની સ્પષ્ટ મંજૂરી સાથે જ ઓફર કરવામાં આવવા જોઈએ. કર્મચારીઓએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે લોન અને કોઈ પણ બિન-કેડિટ ઉત્પાદન વચ્ચે સીધી કે પરોક્ષ કોઈ પણ રીતે સંબંધ ન હોય. લોન મેળવવા માટે કોઈ પણ બિન-કેડિટ ઉત્પાદનનું વેચાણ પૂર્વ શરત તરીકે ન કરવામાં આવે. બ્રાંચોએ સ્પષ્ટ રીતે પ્રદર્શિત કરવું જોઈએ કે માઇક્રોફાઇનાન્સ ઉધાર લેનાર માટે બિન-કેડિટ ઉત્પાદન ખરીદવું સંપૂર્ણપણે સ્વૈચ્છિક છે.

લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો અને નિયમો

કંપનીના નિર્ધારિત કર્મચારીઓ ઉધાર લેનારને નીચેની વિગતો સેન્કશન લેટર અથવા અન્ય યોગ્ય માધ્યમ દ્વારા સંદેશાવ્યવહાર કરશે, જે પ્રાદેશિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનારને સમજાય તેવી ભાષામાં લખવામાં આવશે, ફક્ત ગ્રાહકનું નામ અને લોનની રકમ સિવાય:

- ✓ મંજૂર થયેલ લોનની રકમ
- ✓ લોનના નિયમો અને શરતો
- ✓ વાર્ષિક વ્યાજ દર
- ✓ વાર્ષિક વ્યાજ દર લાગુ કરવાની પદ્ધતિ
- ✓ પ્રક્રિયા ફી
- ✓ વીમા ફી

લોન વિતરણ પ્રક્રિયા

- a. સિસ્ટમમાં ડિસ્બર્સમેન્ટ ટ્રાન્ઝેક્શન પાસ કરતા પહેલા કંપનીએ નીચેના દસ્તાવેજો પૂર્ણ કરવા જોઈએ:
 - ✓ ગ્રાહકને લોન પાસબુકની સહી કરેલી કોપિ પૂરી પાડો અને તેના પર ગ્રાહકની સહી મેળવો.
 - ✓ સિસ્ટમ-જનરેટેડ ડિમાન્ડ પ્રોમિસરી નોટ (DPN) પર સહી કરવામાં આવી છે અને ગ્રાહકના લોન ખાતામાં અપલોડ કરવામાં આવી છે તે સુનિશ્ચિત કરો.
 - ✓ સિસ્ટમ-જનરેટેડ જોઈન્ટ લાયબિલિટી ગ્રુપ (JLG) દસ્તાવેજ પર દરેક ગ્રાહક દ્વારા હસ્તાક્ષર કરવામાં આવે છે અને સેન્ટર પાઇપલાઇન પર અપલોડ કરવામાં આવે છે તેની ખાતરી કરો.
 - ✓ સિસ્ટમ-જનરેટેડ કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) પર ગ્રાહક દ્વારા સહી કરવામાં આવી છે અને ગ્રાહકના લોન એકાઉન્ટમાં અપલોડ કરવામાં આવી છે તે સુનિશ્ચિત કરો.
 - ✓ કેન્દ્ર માટે મંજૂર શીટ પર વિતરણ માટે નિર્ધારિત તમામ ગ્રાહકો દ્વારા સહી કરવી આવશ્યક છે.
 - ✓ દરેક ગ્રાહકનો ડિસ્બર્સમેન્ટ-ટાઇમ ફોટોગ્રાફ કેપ્ચર કરો અને તેને સેન્ટર પાઇપલાઇન પર અપલોડ કરો.

એકવાર ઉપરોક્ત તમામ ચેકપોઇન્ટ્સ પૂર્ણ થઈ જાય પછી, વિતરણ વ્યવહાર સિસ્ટમમાં પસાર થાય છે. ત્યારબાદ લોન પેમેન્ટ ફોર્મ (એલપીએફ)ની રસીદ છાપવામાં આવે છે (બ્રાન્ચ કોપિ અને કસ્ટમર કોપિ), અને બંને નકલો પર ગ્રાહક અને શાખાના પ્રભારી હસ્તાક્ષર હોવા જોઈએ અને ગ્રાહકની કોપિ ગ્રાહકને સોંપવામાં આવે છે.

- b. લોન લેનાર દ્વારા નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ, વ્યાજનો દર, પ્રોસેસિંગ ચાર્જિસ, પુનઃચુકવણીની શરતો અને અન્ય તમામ નિયમો અને શરતો જો કોઈ હોય તો. કંપની લોન લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ રેકૉર્ડ

પર/અધિકૃત કર્મચારીઓની સલામત કસ્ટડીમાં અન્ય તમામ સંબંધિત દસ્તાવેજો સાથે રાખશે.

- લોન કરારની એક કોપી, જેમાં તમામ નિયમો અને શરતો અને સંદર્ભ વાડાઓ શામેલ છે, લોન લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન મંજૂરી/વિતરણના સમયે તેઓ સમજી શકે તેવી ભાષામાં પ્રદાન કરવામાં આવશે.
- લોનનું તમામ વિતરણ માત્ર બ્રાન્ચની ઓફિસમાં જ થવું જોઈએ અને લોન વિતરણ સમયે એકથી વધુ વ્યક્તિઓ હાજર હોવા જોઈએ.
- દરેક લોન લેનારને લોન પાસબુક જારી કરવામાં આવે છે, જેમાં ચુકવણીનું સમયપત્રક, અસરકારક વ્યાજ દર, પ્રોસેસિંગ ચાર્જ, લીમા પ્રીમિયમ અને દાવાની પ્રક્રિયાની વિગતો હોય છે.
- કંપની લોન કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને વેગ આપવાનો નિર્ણય લઈ શકે છે, જેમાં ઉધાર લેનારને અગાઉથી જાણ કરવામાં આવી શકે છે.
- વિલંબિત ચુકવણી માટે કોઈ દંડ લેવામાં આવશે નહીં, અને તે સ્થાનિક ભાષામાં લખેલા લોન કરારમાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં સ્પષ્ટપણે જણાવવું જોઈએ.
- કંપની લોનની શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારો અંગે લોન લેનારને આગોતરી નોટિસ આપે છે, જેમાં વિતરણના સમયપત્રક અથવા વ્યાજ દરો શામેલ છે. આવા તમામ ફેરફારો સંભવિતપણે લાગુ કરવામાં આવે છે.
- વ્યાજ દરો અને સર્વિસ ચાર્જમાં કોઈપણ સુધારા સંભવિત રીતે લાગુ પડે છે, લોન કરારમાં સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખ કરવામાં આવે છે અને હાલની સક્રિય લોનને અસર કરતું નથી.

સિક્યોરિટી/ કોલેટરલ

કંપની માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન લેનારાઓ પાસેથી કોઈ સિક્યોરિટી/ગેરંટી ચાર્જ કરતી નથી.

સામાન્ય

- લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં દર્શાવેલ સિવાય, અથવા જ્યારે લોન લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરવામાં આવેલી નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાન પર આવે ત્યારે કંપની લોન લેનારની બાબતોમાં દખલ કરશે નહીં.
- જો લોન લેનાર તેમના લોન એકાઉન્ટને સ્થાનાંતરિત કરવાની વિનંતી સબમિટ કરે છે, તો કંપની વિનંતી પ્રાપ્ત થયાના 21 દિવસની અંદર તેની સંમતિ અથવા અન્યથા જણાવશે. આવા કોઈપણ સ્થાનાંતરણ પારદર્શક કરારની શરતો અને લાગુ કાયદા અનુસાર કરવામાં આવશે.
- કંપની લોન લેનારની અયોગ્ય સત્તામણીમાં સામેલ થતી નથી જેમ કે અયોગ્ય સમયે સતત સંપર્ક કરવો અથવા લોનની વસૂલાત માટે બળજબરીપૂર્વક પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરવો.
- કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે તેના સ્ટાફને ગ્રાહકો સાથે આદરપૂર્ણ વ્યાવસાયિક રીતે વાતચીત કરવા માટે પર્યાપ્ત તાલીમ આપવામાં આવી છે, કોઈપણ પ્રકારના અસંસ્કારી અથવા અયોગ્ય વર્તનને ટાળવામાં આવે છે.

રિકવરી એજન્ટોની સગાઈ

કંપની તેના લોનધારકો પાસેથી બાકી નીકળતી રકમની વસૂલાત માટે બાહ્ય એજન્સીઓની નિમણૂક કરી શકે છે. આવી સગાઈ આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત લાગુ નિયમનકારી માર્ગદર્શિકા અને નૈતિક ધોરણો અનુસાર હશે.

આઉટસોર્સિંગ પ્રવૃત્તિઓ માટેની જવાબદારીઓ

કંપની જાહેર કરે છે કે -

- કંપની દ્વારા કોઈ પણ પ્રવૃત્તિનું આઉટસોર્સિંગ તેની જવાબદારીઓમાં ઘટાડો કરતી નથી. લાગુ દિશાનિર્દેશો અને નિયમોનું અનુપાલન કરવાની જવાબદારી સંપૂર્ણપણે કંપનીની રહેશે.
- તેના કર્મચારીઓ અથવા આઉટસોર્સ એજન્સીના તેના પ્રતિનિધિઓ દ્વારા કરવામાં આવતી કોઈપણ અયોગ્ય વર્તણૂક માટે કંપનીને જવાબદાર ઠેરવવામાં આવશે. તે સુનિશ્ચિત કરશે કે સમયસર અને અસરકારક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર અમલમાં હોય.

ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર

- કંપનીએ પુનઃપ્રાપ્તિ સંબંધિત ફરિયાદોના નિવારણ માટે સમર્પિત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અમલમાં મૂકી છે. કંપનીના સ્ટાફ દ્વારા કોઈ ગેરવર્તણૂકના કિસ્સામાં, તાત્કાલિક શિસ્તભંગની કાર્યવાહી કરવામાં આવશે. બ્રાન્ચ મેનેજર અને રિલેશનશિપ ઓફિસરની સંપર્ક વિગતો સેન્ટર ફાઇલમાં આપવામાં આવી છે. ગ્રાહકો તેમનો સીધો સંપર્ક કરી શકે છે અથવા ફરિયાદ રજિસ્ટરમાં ફરિયાદ નોંધાવવા માટે શાખાની મુલાકાત લઈ શકે છે.
- જો ગ્રાહક બ્રાન્ચ મેનેજર દ્વારા લેવામાં આવેલી કાર્યવાહીથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તેઓ કામકાજના દિવસોમાં સવારે 09:30 થી સાંજના 5:30 દરમિયાન ટોલ-ફ્રી નંબર 18001037808 પર કોલ કરીને ફરિયાદ વધારી શકે છે.
- ક્લાયન્ટ નોડલ ઓફિસરનો સંપર્ક પણ કરી શકે છે, 011-46646634ના રોજ તમામ કામકાજના દિવસોમાં સવારે 09:30 થી સાંજે 5:30 વાગ્યા સુધી અથવા nodalofficer@fusionfin.com પર ઇમેઇલ મોકલી શકે છે. કોલ કરતી વખતે, ગ્રાહકોએ તેમના ક્લાયન્ટ આઈડી અને શાખાના નામની માહિતી પ્રદાન કરવી આવશ્યક છે. જો ક્લાયન્ટને લોન આપવામાં આવી ન હોય પરંતુ તેણે લોન અરજી સબમિટ કરી હોય, તો તેઓ લોન એપ્લિકેશન ફોર્મની સ્વીકૃતિ સ્લિપ પર ઉલ્લેખિત લોન એપ્લિકેશન નંબર ટાંકી શકે છે.
- ક્લાયન્ટ તેમની ચિંતાઓ પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરને – 011-46646608 પર કોલ કરીને અથવા નોડલ ઓફિસર સાથે શેર કર્યાના 21 દિવસની અંદર ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે તો pno@fusionfin.com પર તેમની ફરિયાદની વિગતો ઇમેઇલ કરીને પણ પહોંચાડી શકે છે.
- જો ફરિયાદ/વિવાદનું એક મહિનાની અંદર નિવારણ ન થાય તો લોન લેનાર/ફરિયાદી 6, સંસદ માર્ગ, નવી દિલ્હી-110001 પર રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (આરબીઆઈ)ના નિરીક્ષણ વિભાગના જનરલ મેનેજર, પ્રાદેશિક કચેરીને અપીલ કરી શકે છે. ફોન: 011-23715097 ફેક્સ નંબર 011-23358224.
- બધી શાખાઓમાં ફરિયાદ રજિસ્ટર છે જ્યાં ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદો નોંધાવી શકે છે.
- ગ્રાહકોને તેમના મુદ્દાઓ ઉઠાવવા અને ચર્ચા કરવા માટે વરિષ્ઠ ક્ષેત્રીય સ્તરના સ્ટાફ (બ્રાન્ચ મેનેજર, એરિયા મેનેજર અને ડિવિઝનલ મેનેજર) ની ઍક્સેસ હોવી જોઈએ. આ સ્ટાફ સભ્યો હોલને ક્લાયન્ટની ચિંતાને તાત્કાલિક દૂર કરવા માટે જરૂરી

પગલાં લેવાની સત્તા આપવામાં આવે છે.

h. સંપૂર્ણ ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા કંપનીની વેબસાઇટ www.fusionfin.com પર ઉપલબ્ધ છે.

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાના અનુઅનુપાલનની સમીક્ષા

- કંપનીના CEO/COO ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાના અનુપાલન અને ત્રિમાસિક ગાળામાં એકવાર ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાની કામગીરીની સમીક્ષા કરશે.
- ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાના અનુઅનુપાલન અને ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાની કામગીરી અંગેનો અહેવાલ ત્રિમાસિક ગાળામાં એક વખત કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.
- કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાના અનુપાલન અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કામગીરીની ત્રિમાસિક ગાળામાં એક વખત સમીક્ષા કરશે.

વધુ પડતા વ્યાજ વસૂલવા સામે પગલાં/નિયમો

- કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ વ્યાજ દરો અને પ્રોસેસિંગ અને અન્ય ચાર્જ નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નક્કી કરશે.
- કંપની તેના ઉચિત વ્યવહાર સંહિતામાં દર્શાવ્યા મુજબ અને આરબીઆઈ દ્વારા જારી કરાયેલા નિર્દેશ અનુસાર લોનના નિયમો અને શરતોની પારદર્શિતા સંબંધિત માર્ગદર્શિકાનું અનુપાલન કરશે.
- કંપની તેના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ વ્યાજ દરનું મોડેલ અપનાવશે, જેમાં ભંડોળની કિંમત, ઓપરેશનલ ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે.
- વિવિધ લોન પ્રોડક્ટ્સમાં વ્યાજ દરોમાં કોઈપણ ફેરફાર લોન એપ્લિકેશન ફોર્મ, લોન મંજૂર પત્ર અને લોન કાર્ડ / ફેક્ટ શીટમાં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે.

ક્લાયન્ટ માહિતીની ગોપનીયતા

- કંપની ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીને સખત રીતે ગુપ્ત રાખશે.
- કંપની ફક્ત નીચેની શરતો હેઠળ તૃતીય પક્ષને ક્લાયન્ટની માહિતી જાહેર કરશે:
 - ✓ ક્લાયન્ટને આવા ખુલાસા વિશે જાણ કરવામાં આવી છે અને લેખિતમાં પરવાનગી લેવામાં આવી છે.
 - ✓ પ્રશ્નમાંના પક્ષને ક્લાયન્ટ દ્વારા કંપની પાસેથી ક્લાયન્ટની માહિતી મેળવવા માટે અધિકૃત કરવામાં આવી છે.
 - ✓ કાયદેસર રીતે આવું કરવું જરૂરી છે.
- ✓ આ પ્રથા નાણાકીય સંસ્થાઓમાં રૂઢિગત છે અને પારસ્પરિક ધોરણે નજીકના જૂથ માટે ઉપલબ્ધ છે (જેમ કે ક્રેડિટ બ્યુરો).

સિક્યોરિટીઝ સામે ઓવરડ્યુ સેટ કરવા માટેની નોટિસ

કંપની લોનની બાકી રકમ સેટ કરતા પહેલાં સંપૂર્ણ વિગતો સાથે ઉધાર લેનારને બે અઠવાડિયાની નોટિસ આપશે.

ખાસ કરીને માઇક્રોફાઇનાન્સ પ્રવૃત્તિ માટે ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા

ઉપરોક્ત સામાન્ય સિદ્ધાંતો ઉપરાંત, કંપની NBFC-MFની શ્રેણીમાં આવતી હોવાથી તે નીચેની વાજબી પદ્ધતિઓ અપનાવે છે જે તેના ધિરાણ વ્યવસાય અને નિયમનકારી માળખા માટે વિશિષ્ટ છે.

સામાન્ય પ્રથાઓ

- ઉધાર લેનાર દ્વારા સ્થાનિક ભાષામાં વાજબી વ્યવહાર સંહિતા કંપની દ્વારા તેની ઓફિસ અને શાખા પરિસરમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- પારદર્શિતા અને વાજબી ધિરાણ પ્રથા પ્રત્યેની કંપનીની પ્રતિબદ્ધતા દર્શાવતું નિવેદન કંપનીના પરિસરમાં અને લોન કાર્ડ પર, સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- કંપનીના ફીલ્ડ સ્ટાફને લોન લેનારાઓના હાલના દેવા વિશે જરૂરી પૂછપરછ કરવા માટે તાલીમ આપવામાં આવશે.
- લોન લેનારાઓને આપવામાં આવતી તાલીમ જો મફત આપવામાં આવશે. ફીલ્ડ સ્ટાફને આવી તાલીમ આપવા માટે તાલીમ આપવામાં આવશે અને લોન/અન્ય ઉત્પાદનોને લગતી પ્રક્રિયા અને પ્રણાલીઓથી લોન લેનારાઓને સંપૂર્ણ જાગૃત કરવામાં આવશે.
- વસૂલવામાં આવતા વ્યાજનો અસરકારક દર અને ફરિયાદ નિવારણ તમામ શાખા પરિસરમાં સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં કંપનીની વેબસાઇટ સાથે સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- કર્મચારીઓની અયોગ્ય વર્તણૂક અટકાવવા અને સમયસર ફરિયાદ નિવારણ માટે કંપની જવાબદાર છે તેવી ઘોષણા લોન કરારમાં અને તેની ઓફિસ/શાખા પરિસરમાં પ્રદર્શિત ઉચિત વ્યવહાર સંહિતામાં પણ કરવામાં આવશે.
- કંપની આરબીઆઈની કેવાયસી માર્ગદર્શિકાનું અનુપાલન કરશે અને ઉધાર લેનારાઓની ચુકવણી ક્ષમતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે યોગ્ય ખંત હાથ ધરવામાં આવશે.
- લોનનું તમામ વિતરણ માત્ર શાખા કચેરીમાં જ થવું જોઈએ અને લોન વિતરણ સમયે એકથી વધુ વ્યક્તિઓ હાજર રહેવી જોઈએ અને વિતરણ કાર્ય પર નજીકથી દેખરેખ રાખવી જોઈએ.

- i. કંપની માઇક્રોફાઇનાન્સ પ્રવૃત્તિ હેઠળ પૂરી પાડવામાં આવતી કોઈપણ લોન પર કોઈ જામીનગીરી વસૂલશે નહીં.

લોન કરાર / લોન કાર્ડમાં જાહેરાતો

- a. કંપની પાસે લોન કરારનું બોર્ડ માન્ય પ્રમાણભૂત સ્વરૂપ હશે જે પ્રાધાન્ય સ્થાનિક ભાષા / લોન લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં હોવું જોઈએ.
- b. કંપનીના લોન કરારમાં નીચેની વિગતો જાહેર કરવામાં આવશે:
- ✓ લોનના તમામ નિયમો અને શરતો.
 - ✓ લોનની કિંમત જેમાં માત્ર ત્રણ ઘટકો શામેલ છે એટલે કે, વ્યાજ ચાર્જ, પ્રોસેસિંગ ચાર્જ અને વીમા પ્રીમિયમ.
 - ✓ વિલંબિત ચુકવણી પર કોઈ દંડ વસૂલવામાં આવતો નથી.
 - ✓ કોઈ પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ વસૂલવામાં આવશે નહીં.
 - ✓ લોન લેનાર પાસેથી કોઈ સિક્યોરિટી ડિપોઝિટ/માર્જિન વસૂલવામાં આવતું નથી.
 - ✓ લોન લેનાર એક કરતા વધુ એસએચજી/જેએલજીના સભ્ય ન હોઈ શકે.
 - ✓ લોનની મંજૂરી અને પ્રથમ લોનની ચુકવણીની નિયત તારીખ વચ્ચેનું મોરેટોરિયમ એનબીએફસી-એમએફઆઈ (રિઝર્વ બેંક) દિશાનિર્દેશો, 2011માં પ્રદાન કર્યા મુજબ અને ભવિષ્યમાં સુધારેલા હપ્તા.
 - ✓ ઉધાર લેનાર સાથે સંમત થયા સિવાય લોન લેનારના ડેટાની ગોપનીયતાનો આદર કરવામાં આવશે તેવી ખાતરી છે.
- c. કંપની દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલ લોન કાર્ડ નીચેની વિગતોને પ્રતિબિંબિત કરશે:
- ✓ વસૂલવામાં આવતા વ્યાજનો અસરકારક દર.
 - ✓ લોન સાથે જોડાયેલ અન્ય તમામ નિયમો અને શરતો.
 - ✓ એવી માહિતી જે ઉધાર લેનારને પર્યાપ્ત રીતે ઓળખે છે.
 - ✓ ભાવો પર સરળ ફેક્ટશીટ.
 - ✓ પ્રાપ્ત થયેલા હપ્તા અને અંતિમ ડિસ્ચાર્જ સહિતની તમામ ચુકવણીની કંપની દ્વારા સ્વીકૃતિ.
 - ✓ લોન કાર્ડમાં ટોલ-ફ્રી નંબરની વિગતો અને ફરિયાદ નિવારણ માટે નોડલ અધિકારીનો સંપર્ક નંબર સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.
 - ✓ નોન-ક્રેડિટ પ્રોડક્ટ્સ લોન લેનારાઓની સંપૂર્ણ સંમતિ સાથે જ જારી કરવામાં આવશે અને ફ્રી માળખાની જાણ લોન કાર્ડમાં જ કરવામાં આવશે.
 - ✓ લોન કાર્ડ સ્થાનિક ભાષામાં હોવું જોઈએ / ઉધાર લેનાર સમજી શકે તેવી ભાષા.

d. કંપની દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા મુખ્ય તથ્યોનું નિવેદન નીચેની વિગતોને પ્રતિબિંબિત કરશે:

- ✓ મંજૂરીના પત્ર સાથે, ફ્યુઝન તમામ સંભવિત લોન લેનારાઓને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા તેઓ સમજી શકે તેવી ભાષામાં કી ફેક્ટ શીટ (કેએફએસ) જારી કરશે, જેથી લોન કરાર/દસ્તાવેજોનો અમલ કરતા પહેલા તેમને માહિતગાર અભિપ્રાય લેવામાં મદદ મળી શકે.
- ✓ કેએફએસને એક યુનિક પ્રપોઝલ નંબર આપવામાં આવશે અને તેની માન્યતા ત્રણ કામકાજના દિવસની હોવી જોઈએ, કેએફએસની સામગ્રી લોન લેનારને સમજાવવામાં આવશે અને કેએફએસની સમજ પર સ્વીકૃતિ લેવામાં આવશે અને વધુ પ્રક્રિયા/દસ્તાવેજીકરણ માટે મંજૂર પત્ર લેવામાં આવશે.
- ✓ જો માન્યતા અવધિ દરમિયાન ઉધાર લેનાર દ્વારા સંમત થાય તો ફ્યુઝન કેએફએસમાં દર્શાવેલ લોનની શરતોનું અનુપાલન કરશે. એવા સંજોગોમાં કે જ્યાં ગ્રાહક માન્યતાની તારીખ પછી કેએફએસ પર સંમતિ આપે છે, તો ફ્યુઝનને કેએફએસમાં ઉલ્લેખિત શરતો સાથે લોનની વધુ પ્રક્રિયા અંગે નિર્ણય લેવાનો અથવા નવા કેએફએસ પર પ્રક્રિયા કરીને શરતો બદલવાનો સંપૂર્ણ અધિકાર છે.
- ✓ કેએફએસના ભાગ 1 માં વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર) ની ગણતરી શીટ અને લોન સમયગાળા પર લોનનું એમોર્ટાઇઝેશન શેડ્યૂલ શામેલ હશે. એપીઆરમાં તમામ ચાર્જીસ શામેલ હશે જે લોન વ્યવસ્થાનો ભાગ બનાવતી કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવે છે. કેએફએસના ભાગ 2માં અન્ય ગુણાત્મક માહિતી (રિકવરી એજન્ટોને લગતી કલમ, ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાની કલમ અને વિગતો, સિક્યોરિટાઇઝેશન પર લાગુ પડતી જોગવાઈ, વગેરે આરબીઆઈના નિર્દેશોને અનુરૂપ હોવી જોઈએ).
- ✓ તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓ વતી કંપની દ્વારા લોન લેનારાઓ પાસેથી વસૂલવામાં આવેલા ચાર્જીસ વીમા ચાર્જ, કાનૂની ચાર્જ વગેરે જેવા વાસ્તવિક આધાર પણ એપીઆરનો ભાગ બનશે અને અલગથી જાહેર કરવામાં આવશે. તમામ કિસ્સાઓમાં જ્યાં પણ ફ્યુઝન આવા ચાર્જની વસૂલાતમાં સામેલ છે, રસીદો અને સંબંધિત દસ્તાવેજો દરેક ચુકવણી માટે, વાજબી સમયની અંદર ઉધાર લેનારને પ્રદાન કરવામાં આવશે
- ✓ કોઈપણ ફી, ચાર્જ વગેરે કે જેનો કેએફએસમાં ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો નથી, તે કંપની દ્વારા લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ તબક્કે ઉધાર લેનાર પાસેથી લોન લેનારની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના વસૂલ કરી શકાશે નહીં.
- ✓ લોન કરારના ભાગ રૂપે પ્રદર્શિત કરવા માટે કેએફએસને સારાંશ બોક્સ તરીકે પણ શામેલ કરવામાં આવશે.

અત્યાધિક દેવામાંથી બચવું:

- a. કંપની લોન આપવા પહેલાં ગ્રાહકની જરૂરિયાત અને ચુકવણી ક્ષમતા મૂલ્યાંકન કરવા માટે યોગ્ય કાળજી લેશે અને માત્ર એવી લોન આપશે જે ગ્રાહકની ચુકવણી ક્ષમતા અનુસાર હોય.
- b. કંપની લોન લેનારને લગતા નિયમોમાં MFIN ગાર્ડરેઇલ્સનું અનુપાલન કરે છે
- c. કંપની કોઈ પણ ગ્રાહક માટે કુલ દેવાની મર્યાદા તોડશે નહીં, જે RBI અથવા કેન્દ્ર/રાજ્ય સરકાર દ્વારા નિર્ધારિત કરવામાં આવી છે.

બલાત્મક ન હોય તેવી પુનઃપ્રાપ્તિ પદ્ધતિઓ

- સંગ્રહ સામાન્ય જગ્યાએ કરવામાં આવશે જ્યાં ક્લાયન્ટ્સ તેમના હપ્તાઓ ચૂકવવામાં સ્વતંત્ર અનુભવ કરી શકે.
- લોન વસૂલાત માટે આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકા મુજબ, કંપનીનો સ્ટાફ અવારનવાર ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરશે નહીં અથવા મળશે નહીં.
- સ્ટાફ કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવેલી ક્લાયન્ટ પ્રોટેક્શન માર્ગદર્શિકાનું અનુપાલન કરવું જોઈએ અને ગ્રાહકોને વસૂલાત માટે દબાણ કરવું જોઈએ નહીં.
- કર્મચારીઓને લોનની વસૂલાત માટે લોન લેનારાઓના સંબંધીઓ, મિત્રો અથવા સહકાર્યકરોને પરેશાન કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે નહીં.
- સ્ટાફ લોનની વસૂલાત માટે ઉધાર લેનારાઓના નામ પ્રકાશિત કરશે નહીં.
- લોન લેનાર અથવા ઉધાર લેનારના કુટુંબ/અસ્કયામતો/પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન પહોંચાડવા માટે સ્ટાફ હિંસા અથવા અન્ય સમાન માધ્યમોનો ઉપયોગ કરશે નહીં અથવા ધમકી આપશે નહીં.
- સ્ટાફ લોનધારકને દેવાની હદ અથવા ચુકવણી ન કરવાના પરિણામો વિશે ગેરમાર્ગે દોરશે નહીં.
- ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી લોનની વસૂલાત માટે સ્ટાફ ધમકી આપશે નહીં અથવા કોઈ અપમાનજનક ભાષાનો ઉપયોગ કરશે નહીં.
- સ્ટાફને ઉધાર લેનારના નિવાસસ્થાન અથવા કામના સ્થળે વસૂલાત કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે જો લોન લેનાર સતત 2 કે તેથી વધુ પ્રસંગોએ કેન્દ્રીય નિયુક્ત સ્થળે હાજર થવામાં નિષ્ફળ જાય.
- સ્ટાફ ગ્રાહકો પાસેથી વસૂલાત કરવા માટે અન્ય કોઈ વ્યક્તિનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ નહીં.
- કર્મચારીઓએ ચુકવણી એકત્રિત કર્યા પછી પાસબુકમાં વિગતો દાખલ કરવી જોઈએ અથવા ચુકવણીના પુરાવા તરીકે ક્લાયન્ટને રસીદ આપવી જોઈએ.
- કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે તેમની ભરતી, તાલીમ અને દેખરેખ માટે ફીલ્ડ સ્ટાફ અને સિસ્ટમ્સ દ્વારા આચારસંહિતાના સંદર્ભમાં બોર્ડ દ્વારા માન્ય નીતિ અમલમાં છે. સંહિતામાં અનિવાર્યપણે નીચેની જોગવાઈઓ હોવી જોઈએ:
 - ✓ ફીલ્ડ સ્ટાફ માટે જરૂરી લઘુત્તમ લાયકાત નક્કી કરો.
 - ✓ ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે તેમના માટે જરૂરી તાલીમ સાધનોની ઓળખ હોવી જોઈએ.
 - ✓ ફીલ્ડ સ્ટાફને આપવામાં આવતી તાલીમમાં કોઈ પણ અપમાનજનક અથવા બળજબરીપૂર્વક દેવું એકત્રીકરણ / વસૂલાતની પદ્ધતિઓ અપનાવ્યા વિના લોન લેનારાઓ પ્રત્યે યોગ્ય વર્તણૂક કેળવવાના કાર્યક્રમોનો સમાવેશ થવો જોઈએ.
 - ✓ સ્ટાફ માટે વળતર પદ્ધતિઓ ફક્ત એકત્ર કરેલી લોનની સંખ્યા અને પુનઃપ્રાપ્તિના દર કરતાં સેવા અને ઉધાર લેનારના સંતોષના ક્ષેત્રો પર વધુ ભાર મૂકશે.
 - ✓ FPC પર ફીલ્ડ સ્ટાફની તાલીમ અને દેખરેખની વિગતો દરેક બેઠકમાં બોર્ડને સુપરત કરી શકાય છે

અને આવા અહેવાલમાં આ સંદર્ભે આગામી ત્રિમાસિક ગાળા માટેની યોજના પણ શામેલ હોઈ શકે છે.

આંતરિક નિયંત્રણ સિસ્ટમ

કંપની યોગ્ય સંસ્થાગત વ્યવસ્થા સ્થાપિત કરશે જેથી નિર્ધારિત વ્યક્તિઓને અનુઅનુપાલન માટે જવાબદારી સોંપી શકાય. કંપની મજબૂત આંતરિક નિયંત્રણ પ્રણાલીઓ પણ અમલમાં લાવશે, જેમાં સમયાંતરે ઓડિટ અને નિરીક્ષણ શામેલ છે, જેથી નિયમનકારી અને આંતરિક નીતિઓનું અનુપાલન સુનિશ્ચિત થઈ શકે.

સુધારેલી ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાના અમલની અસરકારક દેખરેખ સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કંપની આ પાસાને પોતાના આંતરિક ઓડિટ પ્રક્રિયાના વ્યાપમાં શામેલ કરશે, જે તમામ બ્રાંચોમાં નિયમિત રીતે કરવામાં આવશે. તે મુજબ, ફીલ્ડ લેવલ પર ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાના અમલની સ્થિતિને આવરી લેતા આંતરિક ઓડિટ માટે એક વધારાનું ચેકલિસ્ટ શામેલ કરવામાં આવશે.