

पिछली समीक्षा की तिथि: 04 सितम्बर, 2025

फ़ेयर प्रैक्टिस कोड (RBI के दिशानिर्देश) - फ़्यूज़न फ़ाइनेंस लिमिटेड (पूर्व नाम - फ़्यूज़न माइक्रो फ़ाइनेंस लिमिटेड)

फ़्यूज़न फ़ाइनेंस लिमिटेड (पूर्व नाम - फ़्यूज़न माइक्रो फ़ाइनेंस लिमिटेड) को आरबीआई (RBI) के नियमों के तहत एनबीएफ़सी-एमएफ़आई (NBFC-MFI) के रूप में वर्गीकृत किया गया है। कंपनी अपनी सभी गतिविधियों और हितधारकों के साथ होने वाले लेन-देन में ईमानदारी और निष्पक्ष बराबरी की नीति अपनाने और लागू करने के लिए प्रतिबद्ध है। अपने काम में नैतिक व्यवहार और पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए, कंपनी ने एक फ़ेयर प्रैक्टिस कोड (Fair Practices Code) को अपनाया है, जो क्लाइंट से बातचीत के लिए आवश्यक न्यूनतम मानक निर्धारित करता है। इससे यह सुनिश्चित होता है कि क्लाइंट को दी जा रही सेवाओं की स्पष्ट और सही जानकारी मिले। फ़्यूज़न फ़ाइनेंस लिमिटेड अपने सभी संचालन कार्यों में इन निष्पक्ष नीतियों को लागू करने के लिए पूरी तरह समर्पित है।

जॉइंट लाइबेलिटी ग्रुप को माइक्रोफ़ाइनेंस लोन देने की प्रक्रिया

लोन वितरण प्रक्रिया की शुरुआत गाँवों में होने वाली एक मोटिवेशन या प्रोजेक्शन मीटिंग से होती है, जहाँ महिलाओं को लोन प्रक्रिया और डिस्बर्समेंट (धनराशि मिलने) से जुड़े ज़रूरी विवरण समझाए जाते हैं। इसके बाद उन्हें अपनी पसंद से 3 से 7 सदस्यों का एक समूह बनाने के लिए प्रेरित किया जाता है। ऐसे लगभग 4 से 10 समूह मिलकर एक "सेंटर" या "जॉइंट लाइबेलिटी ग्रुप (JLG)" बनाते हैं। फ़्यूज़न फ़ाइनेंस की ओर से समूह के सदस्यों के चयन, उनकी आय बढ़ाने वाली गतिविधियों की पसंद या लोन राशि तय करने में कोई दखल नहीं दिया जाता है। ग्राहक अपनी जरूरत और पसंद के अनुसार लोन राशि का अनुरोध कर सकते हैं; हालांकि, कंपनी की नीति के अनुसार यह राशि लोन चक्र (Loan Cycle) या अन्य आंतरिक नियमों के आधार पर सीमित की जाती है।

समूह बनने के बाद, रिलेशनशिप ऑफ़िसर पहचान पत्र, पते का प्रमाण और अन्य ज़रूरी जानकारी एकत्र करते हैं, ताकि क्रेडिट ब्यूरो से जांच शुरू की जा सके। क्रेडिट ब्यूरो से सकारात्मक जवाब मिलने के बाद, सीजीटी (CGT) यानी काँटिन्युअस ग्रुप ट्रेनिंग आयोजित की जाती है, जिसमें सदस्यों को प्रक्रियाओं, लोन उत्पादों, बीमा, वित्तीय समझ, रिंगलीडर की भागीदारी से बचने के महत्व, और यह स्पष्ट करने के बारे में शिक्षित किया जाता है कि फ़्यूज़न द्वारा किसी भी स्तर पर कोई कमीशन नहीं लिया जाता है। सीजीटी (CGT) के बाद, किसी अधिकृत अधिकारी (जैसे एबीएम(ABM), एबीएम (BM), पीक्यूएम (PQM), एएम(AM) आदि) द्वारा जीआरटी (GRT) यानी ग्रुप रिक्वाजिशन ट्रेनिंग आयोजित की जाती है ताकि समूह की तैयारी का आकलन किया जा सके। इसके अंतर्गत समूह के सदस्य यह वादा करते हैं कि वे लोन चुकाने की पारस्परिक ज़िम्मेदारी निभाएंगे। जीआरटी (GRT) के सफलतापूर्वक पूरा होने के बाद, आवेदन को लोन मूल्यांकन के लिए क्रेडिट और ऑपरेशंस विभाग में भेजा जाता है, और लोन से जुड़े दस्तावेज़ एचओ (HO) या आरपीसी (RPC) को एमआईएस (MIS) में एंट्री और सैंक्शनिंग के लिए भेज दिए जाते हैं।

सैंक्शन हो जाने के बाद, ब्रांच मैनेजर या ऑफ़िसर ग्राहकों से संपर्क करके लोन वितरण की प्रक्रिया पूरी करते हैं, और सेंटर में लोन चुकाने का शेड्यूल तय किया जाता है। लोन से जुड़े दस्तावेज़ जैसे सैंक्शन शीट, लोन पासबुक, जेएलजी (JLG), डीपीएन (DPN) और केएफ़एस (KFS) सिस्टम से तैयार किए जाते हैं। वेरिफ़िकेशन और साइनिंग की प्रक्रिया पूरी हो जाने पर लोन वितरण का ट्रांज़ेक्शन एलएमएस (LMS) में दर्ज कर दिया जाता है। इसके आधार पर एक एलपीएफ़

(LPF) तैयार होता है, जिसे ग्राहक को दिया जाता है, और उसकी एक कॉपी ब्रांच में सुरक्षित रखी जाती है। जिन लोन खातों में ट्रांज़ैक्शन एलएमएस (LMS) में दर्ज हो चुका होता है, उनके लिए अकाउंट्स टीम फंड ट्रांसफ़र की प्रक्रिया शुरू करती है, और तय राशि ग्राहक के बैंक खाते में जमा कर दी जाती है।

लोन पासबुक में तय किए गए शेड्यूल के अनुसार, साप्ताहिक, पखवाड़ेवार या मासिक सेंटर मीटिंग्स आयोजित की जाती हैं। इसका समय और स्थान गाँव में लोगों की सुविधा के अनुसार तय होता है। रिलेशनशिप ऑफिसर लोन के सही उपयोग, समय पर भुगतान और क्रेडिट अनुशासन (Credit Discipline) को आसान और व्यवस्थित बनाने में मदद करते हैं। ब्रांच मैनेजर, एरिया मैनेजर और रीजनल मैनेजर फ़्रील्ड ऑपरेशंस की जांच के लिए बिना किसी पूर्व सूचना के विज़िट कर सकते हैं। हेड ऑफिस से सीनियर मैनेजमेंट भी समय-समय पर निरीक्षण के लिए विज़िट करता है।

ग्राहकों को कंपनी के सीनियर फ़्रील्ड स्टाफ़ तक अपनी किसी भी चिंता या शिकायत पहुँचाने की आसान सुविधा दी गई है, और इन स्टाफ़ सदस्यों को तुरंत कार्रवाई करने का अधिकार भी दिया गया है। फ़्यूज़न द्वारा ग्राहकों को शिकायत दर्ज करने के कई तरीके उपलब्ध हैं, जिनमें हर लोन पासबुक पर छपा टोल-फ़्री नंबर भी शामिल है। हर ब्रांच में एक कंप्लेंट रजिस्टर रखा जाता है, जिसमें ग्राहक अपनी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं। ज़रूरत पड़ने पर ग्राहक अपने मुद्दों को नियामक संस्था (Self-Regulatory Organization) तक भी पहुँचा सकते हैं। कंपनी ने हेड ऑफिस में एक समर्पित टेली-कॉलर टीम नियुक्त की है, जो नए ग्राहकों से लोन प्रक्रिया पर फ़ीडबैक लेती है। इसके अलावा, टेली-कॉलर लोन अवधि के दौरान सेंटर के लीडर और सदस्यों से लगातार बातचीत करते हैं, ताकि सेवा की गुणवत्ता और सेंटर के संचालन का सही मूल्यांकन किया जा सके।

सभी लेंडिंग गतिविधियों के लिए फ़ेयर प्रैक्टिसेज़ कोड

RBI के नियमों के अनुसार, कंपनी ने अपने बोर्ड की स्वीकृति से फ़ेयर प्रैक्टिस कोड (FPC) लागू किया है। यह FPC कंपनी के सभी ऑफिस और ब्रांच में प्रदर्शित किया गया है, और यह हमारी वेबसाइट www.fusionfin.com पर भी उपलब्ध है। इसे उधारकर्ता (Borrower) के अनुसार आसानी से समझी जा सकने वाली भाषा में दिखाया जाता है।

लोन प्रस्ताव और इनकी प्रोसेसिंग

- कंपनी की गाइडलाइन्स के अनुसार उधारकर्ता से "नो योर कस्टमर (KYC)" दस्तावेज़ों के साथ प्राथमिक जानकारी एक निर्धारित फ़ॉर्मेट में, एकत्र की जाती है। लोन प्रस्ताव (loan proposal) को आगे बढ़ाने से पहले क्रेडिट ब्यूरो की जांच के ज़रिए इस जानकारी का सत्यापन करना ज़रूरी होता है।
- कंपनी का अधिकृत स्टाफ़ लोन आवेदन का सावधानीपूर्वक सत्यापन कर यह सुनिश्चित करेगा कि नीचे दिए गए विवरण सही तरीके से भरे गए हों:
 - ✓ आवेदन की तिथि
 - ✓ उधारकर्ता की पहचान संबंधी जानकारी
 - ✓ लोन राशि और उत्पाद से जुड़ी जानकारी
 - ✓ लागू ब्याज दर
 - ✓ लोन की अवधि
 - ✓ पुनर्भुगतान के शेड्यूल
 - ✓ वर्तमान देनदारियों का विवरण
 - ✓ आय से संबंधित जानकारी
 - ✓ लोन का उद्देश्य

- c. उधारकर्ता के साथ सभी संवाद उस स्थानीय भाषा में किए जाएंगे जिसे वह आसानी से समझ सके।
- d. लोन आवेदन पत्र में वह सभी ज़रूरी जानकारी शामिल होती है जो उधारकर्ता के हितों को प्रभावित कर सकती है, ताकि वह अन्य NBFCs के विकल्पों से तुलना कर सके और सोच-समझकर निर्णय ले सके। इसके लिए उधारकर्ता को निम्नलिखित दस्तावेज़ और विवरण प्रस्तुत करने होते हैं:
 - ✓ RBI द्वारा निर्धारित केवाईसी (KYC) दस्तावेज़ (पहचान प्रमाण और पते का प्रमाण)
 - ✓ ग्राहक का फ़ोटो, जिसे सीजीटी (CGT) प्रक्रिया के दौरान डिजिटल रूप में जमा किया जाता है
- e. कंपनी द्वारा सभी लोन आवेदनों के लिए एक प्राप्ति-पत्र (Acknowledgement) प्रदान किया जाता है, जिसमें यह उल्लेख होता है कि आवेदन को प्रोसेस करने में कितना अनुमानित समय लग सकता है। इससे उधारकर्ता को प्रक्रिया की पारदर्शिता और समय-सीमा की स्पष्ट जानकारी मिलती है।
- f. पूर्ण आवेदन और सभी ज़रूरी दस्तावेज़ प्राप्त हो जाने पर लोन आवेदन को उनकी प्राप्ति की तिथि से 10 से 14 दिनों के भीतर प्रोसेस कर दिया जाएगा, बशर्ते कि सभी लागू नियमों और विनियमों का पालन किया गया हो।
- g. नॉन-क्रेडिट उत्पाद (Non-Credit Products), जैसे वित्तीय (Financial), बीमा (Insurance) या गैर-वित्तीय (Non-Financial) उत्पादों को केवल उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति पर ही प्रस्तुत किया जाना चाहिए। कर्मचारियों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि लोन और किसी भी नॉन-क्रेडिट उत्पाद के बीच कोई प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष संबंध न हो। किसी भी नॉन-क्रेडिट उत्पाद को लोन प्राप्त करने की पूर्व-शर्त के रूप में प्रस्तुत करना पूरी तरह से अनुचित है। सभी ब्रांचों में यह बात स्पष्ट रूप से प्रदर्शित की जानी चाहिए कि माइक्रोफ़ाइनेंस ग्राहकों के लिए नॉन-क्रेडिट उत्पादों की खरीद पूरी तरह से वैध है।

लोन का मूल्यांकन और नियम व शर्तें

कंपनी के नामित कर्मचारी उधारकर्ता को लोन स्वीकृति पत्र या अन्य उपयुक्त माध्यमों से निम्नलिखित विवरण साझा करेंगे। यह जानकारी उस भाषा में दी जाएगी जिसे उधारकर्ता आसानी से समझ सके, और इसमें ग्राहक का नाम तथा लोन राशि को छोड़कर बाकी सभी आवश्यक विवरण शामिल होंगे:

- ✓ स्वीकृत लोन राशि
- ✓ लोन की शर्तें और नियम
- ✓ वार्षिकीकृत ब्याज दर
- ✓ ब्याज दर के आवेदन की विधि
- ✓ प्रोसेसिंग शुल्क
- ✓ बीमा शुल्क

लोन के डिस्बर्समेंट की प्रक्रिया

- a. कंपनी द्वारा डिस्बर्समेंट ट्रांज़ेक्शन को सिस्टम में पास करने से पहले निम्नलिखित दस्तावेज़ीकरण को पूरा किया जाता है:
 - ✓ ग्राहक को लोन पासबुक की हस्ताक्षरित प्रति प्रदान करें और उस पर ग्राहक के हस्ताक्षर प्राप्त करें।
 - ✓ सुनिश्चित करें कि सिस्टम द्वारा जनरेट किया गया डिमांड प्रोमिसरी नोट (DPN) पर ग्राहक के हस्ताक्षर हों और इसे ग्राहक के लोन खाते (loan account) में अपलोड किया गया हो।
 - ✓ सुनिश्चित करें कि सिस्टम द्वारा जनरेट किए गए जॉइंट लायबिलिटी ग्रुप (JLG) दस्तावेज़ पर प्रत्येक ग्राहक के हस्ताक्षर हों और इसे सेंटर पाइपलाइन में अपलोड किया गया हो।
 - ✓ सुनिश्चित करें कि सिस्टम द्वारा जनरेट किए गए की फैक्ट स्टेटमेंट (KFS) पर ग्राहक के हस्ताक्षर हों और इसे ग्राहक के लोन खाते में अपलोड किया गया हो।
 - ✓ सेंटर के लिए सैंक्शन शीट पर निर्धारित डिस्बर्समेंट से संबंधित सभी ग्राहकों के हस्ताक्षर होने चाहिए।

✓ डिस्बर्समेंट के समय प्रत्येक ग्राहक की फ़ोटो लें और इसे सेंटर पाइपलाइन में अपलोड करें।

उपरोक्त सभी चेकपॉइंट्स को पूरा कर लेने पर, डिस्बर्समेंट ट्रांज़ैक्शन को सिस्टम में पास कर दिया जाता है। इसके बाद लोन भुगतान फ़ॉर्म (Loan Payment Form – LPF) की रसीद की दो प्रतियाँ प्रिंट की जाती हैं - एक ब्रांच के लिए और एक ग्राहक के लिए। इन दोनों प्रतियों पर ग्राहक और ब्रांच प्रभारी के हस्ताक्षर होना अनिवार्य है। ग्राहक की कॉपी ग्राहक को सौंप दी जाती है, जिससे उसके पास भुगतान की पुष्टि का रिकॉर्ड रहे।

- b. उधारकर्ता द्वारा लोन की शर्तों और नियमों, ब्याज दर, प्रोसेसिंग शुल्क, पुनर्भुगतान की शर्तें और अन्य सभी आवश्यक शर्तों को स्पष्ट रूप से स्वीकार करना अनिवार्य है। यह स्वीकृति ग्राहक की समझ और सहमति को दर्शाती है। कंपनी द्वारा इन सभी शर्तों और नियमों की स्वीकृति के साथ-साथ सभी संबंधित दस्तावेज़ों के रिकॉर्ड को सुरक्षित रूप से अधिकृत कर्मचारियों की ज़िम्मेदारी में संरक्षित करती है।
- c. लोन स्वीकृति या डिस्बर्समेंट के समय, कंपनी यह सुनिश्चित करती है कि उधारकर्ता को लोन समझौते की एक प्रति प्रदान की जाए जिसमें सभी शर्तें और नियम तथा आवश्यक संदर्भ संलग्नक शामिल हों। यह प्रति उधारकर्ता की स्थानीय भाषा या उस भाषा में दी जाएगी जिसे वह सहज रूप से समझता हो, ताकि पारदर्शिता बनी रहे और उधारकर्ता को अपने अधिकारों व दायित्वों की पूरी जानकारी प्राप्त हो।
- d. सभी लोन डिस्बर्समेंट (Loan Disbursements) केवल ब्रांच ऑफ़िस में ही किए जाने चाहिए, ताकि यह प्रक्रिया पारदर्शी और सुरक्षित रहे। डिस्बर्समेंट के समय, लेन-देन की पुष्टि, निगरानी और सत्यापन को उचित रूप से सुनिश्चित करने के लिए एक से अधिक व्यक्ति की उपस्थिति रहना अनिवार्य है।
- e. प्रत्येक उधारकर्ता को एक लोन पासबुक दी जाती है जिसमें पुनर्भुगतान की अनुसूची, प्रभावी ब्याज दर, प्रोसेसिंग शुल्क, बीमा प्रीमियम और क्लेम प्रक्रिया का स्पष्ट विवरण होता है।
- f. लोन समझौते (Loan Agreement) के अंतर्गत, कंपनी पूर्व सूचना के साथ भुगतान या प्रदर्शन (Payment or Performance) को वापस बुलाने या तेज़ करने का निर्णय ले सकती है।
- g. विलंबित भुगतान के लिए कोई पेनल्टी नहीं ली जाती है, और यह बात लोन समझौते में उधारकर्ता की स्थानीय भाषा में स्पष्ट रूप से लिखी जाती है।
- h. डिस्बर्समेंट शेड्यूल या ब्याज दरों जैसे किसी भी लोन शर्त (Loan Terms) में बदलाव होने पर कंपनी उधारकर्ता को पूर्व सूचना देती है, और ऐसे सभी बदलाव केवल भविष्य के भुगतानों पर ही लागू किए जाते हैं।
- i. ब्याज दरों और सेवा शुल्कों में कोई भी संशोधन केवल भविष्य के भुगतानों पर ही लागू होता है। इन्हें लोन समझौते में स्पष्ट रूप से उल्लेखित करा जाता है, और मौजूदा चालू ऋणों (Existing Active Loans) पर इसका कोई प्रभाव नहीं पड़ता है।

सिक्योरिटी/ गारंटी

कंपनी माइक्रोफ़ाइनेंस उधारकर्ताओं से किसी भी प्रकार की सुरक्षा (Security) या गारंटी (Guarantee) शुल्क नहीं लेती है।

सामान्य

- a. कंपनी उधारकर्ता के मामलों में तभी हस्तक्षेप कर सकती है जब वह लोन समझौते की शर्तों में स्पष्ट रूप से उल्लिखित हो, या जब कोई नई जानकारी सामने आए जो पहले प्रकट नहीं की गई थी।
- b. यदि उधारकर्ता अपने लोन खाते को ट्रांसफ़र करना चाहता है, तो कंपनी 21 दिनों के भीतर अपनी सहमति या असहमति की सूचना देती है। यह प्रक्रिया पारदर्शी अनुबंधित शर्तों और लागू कानूनों के अनुसार की जाती है।
- c. कंपनी उधारकर्ता को अनुचित समय पर बार-बार संपर्क करके या दबाव/जबरदस्ती के तरीकों से परेशान नहीं करती।
- d. कंपनी यह सुनिश्चित करती है कि उसका स्टाफ़ ग्राहकों के साथ सम्मानजनक, संवेदनशील और पेशेवर तरीके से संवाद करे। इसके लिए उन्हें पर्याप्त प्रशिक्षण दिया जाता है ताकि किसी भी असभ्य या अनुचित व्यवहार से बचा जा सके।

रिकवरी एजेंट का उपयोग

कंपनी अपने उधारकर्ताओं से बकाया वसूली के लिए बाहरी एजेंसियों को नियुक्त कर सकती है, लेकिन यह नियुक्ति पूरी तरह से प्रचलित नियामक दिशानिर्देशों और RBI द्वारा निर्धारित नैतिक मानकों के अनुरूप की जाएगी। इसका उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि वसूली की प्रक्रिया पारदर्शी, सम्मानजनक और ग्राहक-अनुकूल बनी रहे।

आउटसोर्सिंग गतिविधियों से संबंधित ज़िम्मेदारियां

कंपनी यह घोषित करती है कि –

- कंपनी द्वारा किसी भी गतिविधि को आउटसोर्स करने से उसकी ज़िम्मेदारियाँ कम नहीं होतीं। सभी लागू निर्देशों और नियमों का पालन करने की ज़िम्मेदारी पूरी तरह कंपनी पर ही रहती है।
- कंपनी अपने कर्मचारियों या आउटसोर्स एजेंसी के प्रतिनिधियों के किसी भी अनुचित व्यवहार के लिए उत्तरदायी होती है। यह सुनिश्चित करती है कि एक समयबद्ध और प्रभावी शिकायत निवारण प्रणाली मौजूद हो, ताकि ग्राहकों की समस्याओं का समाधान सम्मानजनक और पेशेवर तरीके से किया जा सके।

शिकायत निवारण तंत्र

- कंपनी ने वसूली से संबंधित शिकायतों को संबोधित करने के लिए एक समर्पित शिकायत निवारण तंत्र (Grievance Redressal Mechanism) लागू किया है। कंपनी के स्टाफ़ द्वारा किसी भी अनुचित व्यवहार की स्थिति में तत्काल अनुशासनात्मक कार्रवाई की जाएगी। ब्रांच मैनेजर और रिलेशनशिप ऑफिसर के संपर्क विवरण सेंटर फ़ाइल में उपलब्ध हैं। ग्राहक सीधे उनसे संपर्क कर सकते हैं या कंप्लेंट रजिस्टर में शिकायत दर्ज कराने के लिए ब्रांच को विज़िट कर सकते हैं।
- यदि ग्राहक ब्रांच मैनेजर द्वारा की गई कार्रवाई से संतुष्ट नहीं है, तो वे अपनी शिकायत को आगे बढ़ा सकते हैं और कार्यदिवसों (Working Days) में सुबह 09:30 बजे से शाम 5:30 बजे के बीच टोल-फ़्री नंबर 18001037808 पर कॉल करके समाधान प्राप्त कर सकते हैं।
- ग्राहक (Client) कार्यदिवसों में सुबह 09:30 बजे से शाम 5:30 बजे के बीच फ़ोन नंबर 011-46646634 पर कॉल करके या ईमेल nodalofficer@fusionfin.com पर नोडल ऑफिसर से भी संपर्क कर सकते हैं। कॉल करते समय, ग्राहकों को अपना क्लाइंट आईडी और ब्रांच का नाम प्रदान करना आवश्यक है। यदि ग्राहक को लोन प्रदान नहीं किया गया है, लेकिन उन्होंने लोन आवेदन जमा किया है, तो वे लोन आवेदन पत्र की पावती (Acknowledgement Slip) पर उल्लिखित लोन आवेदन संख्या साझा कर सकते हैं।
- यदि ग्राहक की शिकायत नोडल ऑफिसर के पास साझा करने के 21 दिनों के भीतर समाधान नहीं होती है, तो वे अपनी समस्या को प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर तक ले जा सकते हैं। इसके लिए वे 011-46646608 पर कॉल कर सकते हैं या अपनी शिकायत का विवरण pno@fusionfin.com पर ईमेल कर सकते हैं।
- उधारकर्ता/शिकायतकर्ता को अपनी शिकायत/विवाद (Complaint/Dispute) का समाधान एक महीने के भीतर न मिलने पर वे रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया (RBI) के पर्यवेक्षण विभाग (Department of Supervision) के रीजनल ऑफिस के जनरल मैनेजर अपील कर सकते हैं। इसका पता इस प्रकार है: 6, संसद मार्ग (Sansad Marg), नई दिल्ली-110001। फ़ोन: 011-23715097, फ़ैक्स: 011-23358224।
- सभी शाखाओं में एक कंप्लेंट रजिस्टर उपलब्ध है, जहाँ ग्राहक अपनी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं।
- ग्राहकों को वरिष्ठ फ़्रील्ड स्तर के स्टाफ़ जैसे ब्रांच मैनेजर, एरिया मैनेजर और डिविजनल मैनेजर से संपर्क करने का अधिकार होता है, ताकि वे अपने मुद्दों को उठाकर चर्चा कर सकें। इन स्टाफ़ सदस्यों को ग्राहकों की चिंताओं को शीघ्रता से संबोधित करने के लिए आवश्यक कार्रवाई करने का अधिकार दिया गया है।
- पूरी शिकायत निवारण प्रक्रिया कंपनी की वेबसाइट www.fusionfin.com पर उपलब्ध है

फ़ेयर प्रैक्टिसेज़ कोड के अनुपालन की समीक्षा

- कंपनी के सीईओ(CEO)/ सीओओ (COO) प्रत्येक तिमाही में फ़ेयर प्रैक्टिसेस कोड के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के संचालन की समीक्षा करेंगे।
- प्रत्येक तिमाही में, कंपनी के निदेशक मंडल (Board of Directors) के समक्ष फ़ेयर प्रैक्टिसेस कोड के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के संचालन पर एक रिपोर्ट प्रस्तुत की जाएगी।
- कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा हर तिमाही में विभिन्न प्रबंधन स्तरों पर फ़ेयर प्रैक्टिसेस कोड के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के संचालन की समीक्षा की जाएगी।

अत्यधिक ब्याज वसूलने की रोकथाम के उपाय / नियम

- कंपनी का निदेशक मंडल ब्याज दरों और प्रोसेसिंग तथा अन्य शुल्कों के निर्धारण में उपयुक्त आंतरिक नियम और प्रक्रियाओं को निर्धारित करेगा।
- कंपनी अपने फ़ेयर प्रैक्टिस कोड और आरबीआई (RBI) द्वारा जारी निर्देशों के अनुसार, लोन शर्तों और नियमों की पारदर्शिता बनाए रखने के सभी दिशानिर्देशों का पालन करेगी।
- कंपनी एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगी, जिसे उसके निदेशक मंडल ने अनुमोदित किया होगा, और जिसमें फंड लागत, संचालन लागत, मार्जिन और रिस्क प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखा जाएगा।
- विभिन्न लोन उत्पादों के बीच ब्याज दरों में कोई भी बदलाव को लोन आवेदन पत्र, लोन स्वीकृति पत्र (Loan Sanction Letter) और उधारकर्ता को प्रदान किए गए लोन कार्ड/फैक्ट शीट (Loan Card/Fact Sheet) में स्पष्ट रूप से प्रदर्शित किया जाएगा।

ग्राहक की जानकारी की गोपनीयता

- कंपनी ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी को पूरी तरह गोपनीय रखेगी।
- कंपनी केवल निम्नलिखित शर्तों के तहत ही ग्राहक की जानकारी किसी तीसरे पक्ष को प्रकट करेगी:
 - ✓ ग्राहक को ऐसी जानकारी प्रकट करने के बारे में सूचित किया गया हो और उनसे लिखित रूप में अनुमति प्राप्त की गई हो।
 - ✓ ग्राहक द्वारा संबंधित पक्ष को कंपनी से ग्राहक जानकारी प्राप्त करने के लिए अधिकृत किया गया हो।
 - ✓ यह कानूनी रूप से आवश्यक हो।
 - ✓ यह प्रक्रिया वित्तीय संस्थानों के बीच पारंपरिक हो और एक सीमित समूह (जैसे क्रेडिट ब्यूरो) के लिए प्रतिपक्षीय आधार पर (Reciprocal Basis) की जाती हो।

बकाया राशि की वसूली हेतु सिक्योरिटी से समायोजन का नोटिस

कंपनी लोन शेष राशि की सेट-ऑफ़ (समायोजन) करने से पहले उधारकर्ता को पूरी जानकारी के साथ दो सप्ताह की पूर्व सूचना देगी।

माइक्रोफ़ाइनेंस गतिविधि के लिए विशेष फ़ेयर प्रैक्टिसेज़ कोड

यह कंपनी एनबीएफ़सी-एमएफ़आई (NBFC-MFI) की कटेगरी में आती है, इसलिए उपरोक्त सामान्य नियमों के अतिरिक्त, यह अपने लोन व्यवसाय (Lending Business) और नियामक ढांचे (Regulatory Framework) के लिए निम्नलिखित विशेष निष्पक्ष अभ्यासों (Fair Practices) का भी पालन करती है।

सामान्य कार्यप्रणाली

- कंपनी अपने ऑफिस और ब्रांच परिसर में फ्रेयर प्रैक्टिस कोड को स्थानीय भाषा या उधारकर्ता की अपनी भाषा में प्रदर्शित करेगी।
- कंपनी के परिसर और लोन कार्ड पर स्थानीय भाषा में कंपनी की पारदर्शिता और निष्पक्ष लोन प्रक्रिया के प्रति प्रतिबद्धता को स्पष्ट रूप से व्यक्त करने वाला एक बयान प्रदर्शित किया जाएगा।
- कंपनी के फ्रील्ड स्टाफ को प्रशिक्षित किया जाएगा ताकि वे उधारकर्ताओं के मौजूदा लोन के बारे में आवश्यक पूछताछ कर सकें।
- उधारकर्ताओं को दिया जाने वाला कोई प्रशिक्षण उनके लिए निःशुल्क होगा। फ्रील्ड स्टाफ को ऐसा प्रशिक्षण देने और उधारकर्ताओं को लोन / अन्य उत्पादों से संबंधित सभी प्रक्रियाओं और सिस्टम के बारे में पूरी जानकारी देने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा।
- सभी ब्रांच परिसरों में और कंपनी की वेबसाइट पर वसूले जाने वाली प्रभावी ब्याज दर और शिकायत निवारण प्रक्रिया को स्थानीय भाषा या उधारकर्ता की भाषा में प्रमुख रूप से प्रदर्शित किया जाएगा।
- लोन समझौते और फ्रेयर प्रैक्टिस कोड में यह घोषणा प्रदर्शित की जाएगी कि कंपनी अपने स्टाफ के अनुचित व्यवहार को रोकने और समय पर शिकायत निवारण सुनिश्चित करने के लिए उत्तरदायी है।
- कंपनी आरबीआई (RBI) के केवाईसी (KYC) दिशानिर्देशों का पालन करेगी और उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता को सुनिश्चित करने के लिए सभी उचित प्रयास करेगी।
- सभी लोन डिस्बर्समेंट (Loan Disbursements) केवल ब्रांच ऑफिस (Branch Office) में ही किए जाने चाहिए, और डिस्बर्समेंट के समय एक से अधिक व्यक्ति उपस्थित होने चाहिए। डिस्बर्समेंट की प्रक्रिया उचित निगरानी (Close Supervision) में की जानी चाहिए।
- कंपनी माइक्रोफाइनेंस गतिविधि के तहत प्रदान किए गए किसी भी लोन पर कोई भी सिक्योरिटी की मांग नहीं करेगी।

लोन अनुबंध / लोन कार्ड में दी जाने वाली जानकारी

- कंपनी के पास निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित लोन समझौते का एक मानक फॉर्म होगा, जो संभवतः स्थानीय भाषा या उस भाषा में होगा जिसे उधारकर्ता आसानी से समझ सके।
- कंपनी के लोन समझौते में निम्नलिखित विवरण दिए जाएंगे:
 - ✓ लोन की सभी शर्तें और नियम।
 - ✓ लोन का मूल्य निर्धारण (Pricing of the Loan), जिसमें केवल तीन घटक शामिल हैं: ब्याज शुल्क, प्रोसेसिंग शुल्क और बीमा प्रीमियम।
 - ✓ विलंबित भुगतान पर कोई दंड नहीं लगाया जाएगा।
 - ✓ कोई पूर्व भुगतान शुल्क (Pre-Payment Charges) नहीं लिया जाएगा।
 - ✓ उधारकर्ता से कोई सिक्योरिटी डिपॉजिट / मार्जिन नहीं लिया जाएगा।
 - ✓ उधारकर्ता एक से अधिक एसएचजी (SHG) / जेएलजी (JLG) का सदस्य नहीं हो सकता है।
 - ✓ लोन प्रदान करने और पहले किस्त के पुनर्भुगतान की नियत तारीख के बीच की अवधि एनबीएफसी-एमएफआई (NBFC-MFI) (रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2011 के अनुसार व भविष्य में कोई संशोधन होने पर उसके अनुसार होगी।
 - ✓ उधारकर्ता को उनके डेटा की गोपनीयता के सम्मान का आश्वासन दिया जाएगा, बशर्ते यदि उधारकर्ता स्वयं इसकी अनुमति दे।
- कंपनी द्वारा प्रदान किए गए लोन कार्ड में निम्नलिखित विवरण दिए जाएंगे:
 - ✓ प्रभावी ब्याज दर लोन से जुड़े सभी अन्य नियम व शर्तें
 - ✓ उधारकर्ता की पहचान कर सकने की पर्याप्त जानकारी
 - ✓ मूल्य निर्धारण पर सरल फ़ैक्टशीट

- ✓ कंपनी द्वारा सभी पुनर्भुगतान सहित प्राप्त किस्तों और अंतिम निपटान की स्वीकृतियां
 - ✓ लोन कार्ड में शिकायत निवारण के लिए प्रमुख रूप से उल्लेखित टोल-फ्री नंबर और नोडल ऑफिसर का संपर्क नंबर
 - ✓ नॉन-क्रेडिट उत्पाद केवल उधारकर्ताओं की पूरी सहमति के साथ ही जारी किए जाएंगे और इसकी शुल्क संरचना (Fee Structure) लोन कार्ड में ही प्रदर्शित की जाएगी
 - ✓ लोन कार्ड स्थानीय भाषा या उस भाषा में होना चाहिए जिसे उधारकर्ता समझता हो
- d. कंपनी द्वारा प्रदान किए गए की फैक्ट स्टेटमेंट में निम्नलिखित विवरण होंगे:
- ✓ फ़्यूज़न द्वारा सभी संभावित उधारकर्ताओं को स्वीकृति पत्र (Sanction Letter) के साथ, की फैक्ट शीट (KFS) भी स्थानीय भाषा या उस भाषा में प्रदान किया जाएगा जिसे वे समझते हों, ताकि वे लोन अनुबंध/दस्तावेज़ पर हस्ताक्षर करने से पहले पूरी जानकारी के साथ निर्णय ले सकें।
 - ✓ KFS को एक खास प्रस्ताव संख्या (Unique Proposal Number) के साथ प्रदान किया जाएगा और इसकी वैधता तीन कार्यदिवसों की होगी। केएफ़एस (KFS) की सामग्री उधारकर्ता को समझाई जाएगी और केएफ़एस (KFS) और स्वीकृति पत्र की समझ पर उनकी स्वीकृति ली जाएगी, ताकि आगे की प्रोसेसिंग/दस्तावेज़ीकरण पूरी की जा सके।
 - ✓ यदि उधारकर्ता केएफ़एस (KFS) में उल्लिखित लोन शर्तों के लिए वैधता अवधि के दौरान सहमति देता है, तो फ़्यूज़न इन शर्तों का पालन करने के लिए बाध्य होगा। ऐसी स्थिति में, यदि ग्राहक वैधता अवधि के बाद केएफ़एस (KFS) पर सहमति देता है, तो फ़्यूज़न के पास निर्णय लेने का एकमात्र अधिकार होगा कि केएफ़एस (KFS) में उल्लिखित शर्तों के साथ लोन की आगे की प्रोसेसिंग की जाए या नई केएफ़एस (KFS) बनाकर शर्तों में बदलाव किया जाए।
 - ✓ केएफ़एस (KFS) के भाग 1 में वार्षिक प्रतिशत दर (Annual Percentage Rate – APR) की कंप्यूटेशन शीट और लोन अवधि के दौरान लोन की अमॉर्टाइजेशन शेड्यूल शामिल होगी, जिसमें कंपनी द्वारा लोन अरेंजमेंट में लगाए गए सभी शुल्क दिए होंगे। केएफ़एस (KFS) के भाग 2 में वसूली एजेंट से संबंधित धाराएं, शिकायत निवारण तंत्र की विवरणी, सेक्यूरिटाइजेशन पर लागू होने वाले नियम आदि अन्य उपयोगी जानकारी दी जाएगी, जो आरबीआई (RBI) निर्देशों के अनुरूप होगी।
 - ✓ तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाताओं द्वारा उधारकर्ताओं से कंपनी द्वारा वास्तविक आधार (Actual Basis) पर वसूले गए शुल्क, जैसे बीमा शुल्क, कानूनी शुल्क आदि, एपीआर (APR) का हिस्सा होंगे और उन्हें अलग से प्रकट किया जाएगा। फ़्यूज़न द्वारा ऐसे वसूले गए सभी शुल्क के लिए प्रत्येक भुगतान की रसीदें और संबंधित दस्तावेज़ उधारकर्ता को उचित समय के भीतर प्रदान किए जाएंगे।
 - ✓ उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति के बिना, लोन अवधि के दौरान कंपनी द्वारा ऐसा कोई भी शुल्क वसूल नहीं किया जा सकता है, जो केएफ़एस (KFS) में दिया न गया हो।
 - ✓ लोन अग्रीमेंट में भी केएफ़एस (KFS) को एक सारांश बॉक्स (Summary Box) के रूप में शामिल किया जाएगा।

अत्यधिक लोन देने से बचाव:

- कंपनी लोन प्रदान करने से पहले ग्राहक की आवश्यकता और पुनर्भुगतान क्षमता (Repayment Capacity) का उचित आकलन (Due Diligence) करेगी और केवल ग्राहक की पुनर्भुगतान क्षमता के अनुरूप ही लोन प्रदान करेगी।
- कंपनी लोनदाता मानकों के संबंध में एमएफ़आईएन (MFIN) गार्डरिल्स का पालन करती है।
- कंपनी किसी भी ग्राहक के लिए, आरबीआई (RBI) या केंद्रीय/राज्य सरकारों द्वारा निर्धारित कुल लोन सीमा का उल्लंघन नहीं करेगी।

दबाव-रहित वसूली के तरीके

- वसूली हमेशा किसी ऐसे स्थान पर की जानी चाहिए जहाँ ग्राहक सहज हों और अपनी किस्में आराम से चुका सकें।
- कंपनी के स्टाफ़ आरबीआई (RBI) के लोन वसूली दिशानिर्देशों के अनुसार, ग्राहकों से अनुचित समय (Odd Hours) पर संपर्क या मुलाकात नहीं करेंगे।
- स्टाफ़ द्वारा कंपनी के ग्राहक संरक्षण दिशानिर्देशों का पालन किया जाएगा और वे ग्राहकों पर वसूली के लिए दबाव नहीं डालेंगे।
- स्टाफ़ को उधारकर्ताओं के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को लोन वसूली के लिए परेशान करने की अनुमति नहीं होगी।
- स्टाफ़ लोन वसूली के लिए उधारकर्ताओं के नाम प्रकाशित नहीं करेंगे।
- स्टाफ़ को कभी भी उधारकर्ता या उनके परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुँचाने के लिए हिंसा या ऐसे अन्य उपायों का उपयोग करने उन्हें किसी भी प्रकार की धमकी देने की अनुमति नहीं है।
- स्टाफ़ द्वारा उधारकर्ता को लोन की धनराशि या गैर-भुगतान के परिणामों के बारे में गलत जानकारी देने की अनुमति नहीं है।
- स्टाफ़ उधारकर्ताओं से लोन की वसूली के लिए किसी भी धमकी या अपमानजनक भाषा का उपयोग नहीं कर सकते हैं।
- स्टाफ़ केवल तभी उधारकर्ता के निवास या कार्यस्थल पर वसूली करने जा सकता है, जब उधारकर्ता लगातार 2 या उससे अधिक बार निर्धारित किए गए स्थान पर उपस्थित नहीं हुए हों।
- स्टाफ़ द्वारा ग्राहकों से वसूली के लिए किसी अन्य व्यक्ति से संपर्क नहीं किया जाएगा।
- वसूली के बाद स्टाफ़ के द्वारा विवरण को पासबुक में दर्ज किया जाएगा या उधारकर्ता को भुगतान के प्रमाण के रूप में रसीद प्रदान की जाएगी।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित नीतियां लागू हों, जिसमें फ़्रील्ड स्टाफ़ के आचार संहिता और उनकी भर्ती, प्रशिक्षण और निगरानी के लिए प्रक्रिया भी शामिल है। इस आचार संहिता में अनिवार्य रूप से निम्नलिखित प्रावधान शामिल होने चाहिए:
 - ✓ फ़्रील्ड स्टाफ़ के लिए आवश्यक न्यूनतम योग्यता निर्धारित करना।
 - ✓ ग्राहकों से बात करने के लिए आवश्यक प्रशिक्षण प्राप्त करना।
 - ✓ फ़्रील्ड स्टाफ़ के प्रशिक्षण में ऐसे कार्यक्रम शामिल करना जो किसी अपमानजनक या दबावयुक्त लोन वसूली को अपनाए बिना उधारकर्ताओं के साथ उचित व्यवहार करें।
 - ✓ स्टाफ़ के मुआवज़े के तरीके में केवल दिए गए ऋणों की संख्या और वसूली की दर नहीं, बल्कि सेवा और उधारकर्ता की संतुष्टि पर अधिक महत्व हो।
 - ✓ FPC पर फ़्रील्ड स्टाफ़ के प्रशिक्षण और निगरानी का विवरण प्रत्येक बोर्ड बैठक में प्रस्तुत किया जा सकता है, और इस रिपोर्टिंग में अगले तिमाही के लिए योजना भी शामिल हो सकती है।

आंतरिक नियंत्रण प्रणाली

कंपनी की ओर से, अनुपालन की ज़िम्मेदारी निर्दिष्ट व्यक्तियों को सौंपने के उद्देश्य से, उचित संगठनात्मक व्यवस्थाएँ स्थापित की जाएंगी। कंपनी द्वारा एक मजबूत आंतरिक नियंत्रण प्रणाली भी लागू की जाएगी, जिसमें नियामक और आंतरिक नीतियों का पालन सुनिश्चित करने के लिए नियमित ऑडिट और निरीक्षण शामिल होंगे।

कंपनी की ओर से संशोधित किए गए फ़ेयर प्रैक्टिस कोड के कार्यान्वयन की प्रभावी मॉनिटरिंग को सुनिश्चित करने के लिए, इसे आंतरिक ऑडिट प्रक्रिया में शामिल करके हर ब्रांच में नियमित रूप से लागू किया जाएगा। इसके अनुसार, आंतरिक ऑडिट की अतिरिक्त चेकलिस्ट में फ़्रील्ड स्तर पर फ़ेयर प्रैक्टिस कोड के कार्यान्वयन का स्टेटस शामिल किया जाएगा।