<u>मागील पुनरावलोकनाची तारीख: सप्टेंबर 04, 2025</u>

<u>फेअर प्रॅक्टिस कोड (RBI गाईडलाईन्स)- फ्यूजन फायनान्स लिमिटेड (पूर्वी फ्यूजन मायक्रो फायनान्स लिमिटेड म्हणून ओळखले जाणारे)</u>

फ्यूजन फायनान्स लिमिटेड (पूर्वी फ्यूजन मायक्रो फायनान्स लिमिटेड म्हणून ओळखले जाणारे) हे RBIच्या निर्देशांनुसार NBFC-MFI म्हणून वर्गीकृत आहे. कंपनी तिच्या सर्व उपक्रमांमध्ये आणि भागधारकांसोबतच्या व्यवहारांमध्ये निष्पक्ष पद्धतींचा अवलंब आणि अंमलबजावणी करण्यास वचनबद्ध आहे. नैतिक आचरण आणि पारदर्शकता वाढविण्यासाठी, कंपनीने क्लायंट सोबतच्या संवादांसाठी किमान मानके निश्चित करणारी एक निष्पक्ष पद्धतींचा कोड स्वीकारला आहे. यामुळे ग्राहकांना प्रदान केलेल्या सेवा स्पष्टपणे समजल्या आहेत याची खात्री होते. फ्यूजन फायनान्स लिमिटेड तिच्या सर्व कामकाजात या निष्पक्ष पद्धतींचा सातत्याने वापर करण्यास समर्पित आहे.

जॉइंट लायअॅबिलिटी ग्रुपना मायक्रोफायनान्स कर्ज देण्याची पद्धत

कर्ज वितरण प्रक्रिया गावांमध्ये आयोजित केलेल्या प्रेरणा/प्रक्षेपण बैठकीने सुरू होते, जिथे महिलांना कर्ज प्रक्रिया आणि वितरण तपशीलांची माहिती दिली जाते. त्यानंतर त्यांना त्यांच्या पसंतीच्या तीन ते सात सदस्यांचे गट तयार करण्यास प्रोत्साहित केले जाते. सुमारे 4-10 असे गट एकत्रितपणे एक केंद्र किंवा जॉइंट लायअॅबिलिटी दायित्व ग्रुप (JLG) तयार करतात. फ्यूजन फायनान्स या गटातील सदस्यांची निवड, उत्पन्न निर्मिती उपक्रमांची निवड किंवा विनंती केलेल्या कर्जाच्या रकमेवर प्रभाव पाडत नाही. ग्राहक त्यांच्या आवडीनुसार कर्जाच्या रक्कमेची मागणी करू शकतात; तथापि, कंपनीच्या धोरणानुसार, कर्जाची रक्कम कर्ज चक्र किंवा इतर अंतर्गत गाईडलाईन्सवर आधारित मर्यादित असते.

गट तयार झाल्यानंतर, रिलेशनशिप ऑफिसर क्रेडिट ब्युरो चौकशी सुरू करण्यासाठी ID, पत्ता पुरावा आणि इतर कोणतेही अनिवार्य तपशील गोळा करतात. पॉझिटिव्ह क्रेडिट ब्युरो निकाल मिळाल्यानंतर, सदस्यांना प्रक्रिया, कर्ज उत्पादने, विमा, आर्थिक साक्षरता, गुन्हेगारांचा सहभाग टाळण्याचे महत्त्व याबद्दल शिक्षित करण्यासाठी आणि फ्यूजन कोणत्याही टप्प्यावर कोणतेही कमिशन आकारत नाही हे स्पष्ट करण्यासाठी CGT (कंटिन्यूअस ग्रुप ट्रेनिंग) आयोजित केले जाते. CGT नंतर, गटाच्या तयारीचे मूल्यांकन करण्यासाठी अधिकृत कर्मचाऱ्यांद्वारे (ABM/BM/PQM/AM इत्यादी) ग्रुप रेकग्निशन टेस्ट (GRT) घेतली जाते. गट सदस्य कर्जाच्या पेमेंटसाठी परस्पर जबाबदारी स्वीकारण्यास देखील वचनबद्ध असतात. GRT यशस्वीरित्या पूर्ण झाल्यानंतर, अर्ज कर्ज मूल्यांकनासाठी क्रेडिट आणि ऑपरेशन्सकडे पाठवला जातो आणि कर्ज दस्तऐवज MIS मध्ये नोंद आणि मंजुरीसाठी HO/RPC कडे पाठवले जातात.

एकदा मंजूर झाल्यानंतर, ब्रँच मॅनेजर/अधिकारी ग्राहकांशी वितरणासाठी समन्वय साधतात आणि त्यानुसार केंद्रातील कर्जे शेड्यूल केली जातात. प्रणालीमधून कर्जाची कागदपत्रे तयार केली जातात (मंजुरी पत्रक, कर्ज पासबुक, JLG, DPN, KFS). पडताळणी आणि स्वाक्षरी प्रक्रिया यशस्वीरित्या पूर्ण झाल्यानंतर, कर्ज वितरण व्यवहार LMSमध्ये पोस्ट केला जातो. त्यानुसार, LPF तयार केला जातो आणि ग्राहकांना दिला जातो, त्याची दुसरी प्रत शाखेत ठेवली जाते. ज्या सर्व कर्ज खात्यांमध्ये वितरण व्यवहार प्रणालीमध्ये पोस्ट केला गेला आहे, त्यांच्यासाठी अकाउंट्स टीम फंड ट्रान्सफर सुरू करते आणि रक्कम ग्राहकाच्या बँक खात्यात जमा केली जाते.

कर्ज पासबुकमध्ये तयार केलेल्या शेड्यूलनुसार केंद्राच्या बैठका त्यांच्या गावांमध्ये आठवड्याला, पाक्षिकाने किंवा मासिकाने त्यांच्या सोयीच्या वेळी आणि ठिकाणी घेतल्या जातात. संबंध अधिकारी कर्जाचा वापर, परतफेड आणि कर्ज शिस्त सुलभ करतात. शाखा व्यवस्थापक (ब्रँच मॅनेजर), विभाग व्यवस्थापक (एरिया मॅनेजर) आणि क्षेत्रीय व्यवस्थापक (रिजनल मॅनेजर) क्षेत्रीय कामकाजाची पडताळणी करण्यासाठी अचानक भेटी देतात. मुख्य कार्यालयातील वरिष्ठ (सिनिअर) मॅनेजमेंट देखील नियतकालिक भेटी देते.

ग्राहकांना कोणत्याही समस्या किंवा तक्रारी मांडण्यासाठी कंपनीच्या वरिष्ठ क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांशी (सिनिअर फील्ड स्टाफ) सहज संपर्क साधता येतो आणि या कर्मचाऱ्यांना त्यांचे निराकरण करण्यासाठी त्वरित कारवाई करण्याचे अधिकार देण्यात आले आहेत. फ्यूजन ग्राहकांना प्रत्येक कर्ज पासबुकवर छापलेला टोल-फ्री क्रमांक यासह अनेक माध्यमांद्वारे तक्रारी मांडण्यास सक्षम करते. प्रत्येक शाखेत एक तक्रार नोंद वही देखील उपलब्ध आहे, ज्याचा वापर करून ग्राहक त्यांच्या तक्रारी नोंदवू शकतात. गरज पडल्यास ग्राहक त्यांच्या समस्यांबद्दल नियामक (सेल्फ-रेग्युलेटरी ऑर्गनायझेशन) सोबत देखील संपर्क साधू शकतात. कंपनीने मुख्य कार्यालयात टेलिकॉलर्सची एक समर्पित टीम देखील नियुक्त केली आहे जी कर्ज उत्पत्ती प्रक्रियेवर (लोन ओरिजीनेशन प्रोसेस) नवीन ग्राहकांकडून अभिप्राय (फिडबॅक) गोळा करते. याशिवाय, टेलिकॉलर्स सेवा गुणवत्ता आणि केंद्राच्या कामकाजाचे मूल्यांकन करण्यासाठी कर्ज कालावधीत सेंटर लिडर्स आणि सदस्यांशी संवाद साधत राहतात.

सर्व कर्ज देण्याच्या उपक्रमांसाठी उचित पद्धती कोड

RBIच्या नियमांनुसार, कंपनीने तिच्या संचालक मंडळाच्या मान्यतेने फेअर प्रॅक्टिस कोड (FPC) लागू केला आहे. FPC कंपनीच्या सर्व कार्यालयांमध्ये आणि शाखांमध्ये प्रदर्शित केला जातो आणि तो www.fusionfin.com या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे. तो कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत प्रदर्शित केला जातो.

कर्ज प्रस्ताव आणि त्यांची प्रक्रिया

a. कंपनीच्या गाईडलाईन्सनुसार कर्जदाराकडून प्राथमिक डेटा निर्धारित नमुन्यात गोळा केला पाहिजे, तसेच

नो युअर कस्टमर (KYC) कागदपत्रे देखील गोळा केली पाहिजेत. कर्ज प्रस्तावावर प्रक्रिया करण्यापूर्वी ही माहिती क्रेडिट ब्युरो चौकशीद्वारे पडताळली पाहिजे.

b. कंपनीचे अधिकृत कर्मचारी कर्ज अर्जाची पडताळणी करतील आणि खालील तपशील अचूकपणे पूर्ण केले आहेत याची खात्री करतील:
   - ✓ अर्जाची तारीख
   - ✓ कर्जदाराची ओळख तपशील
   - ✓ कर्जाची रक्कम आणि उत्पादन तपशील
   - ✓ लागू व्याजदर
   - ✓ कर्जाची मुदत
   - ✓ परतफेडीचे वेळापत्रक
   - ✓ विद्यमान कर्जाची माहिती
   - ✓ उत्पन्न तपशील
   - ✓ कर्जाचा उद्देश

c. कर्जदाराशी केलेले सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत केले जातील.

d. कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी सर्व आवश्यक माहिती समाविष्ट असते, ज्यामुळे इतर NBFCशी अर्थपूर्ण तुलना करणे आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेणे शक्य होते. कर्जदाराने सादर करणे आवश्यक असलेल्या गोष्टी आहेत:
   - ✓ RBIने विहित केलेले KYC दस्तऐवज (ID पुरावा आणि पत्ता पुरावा)
   - ✓ कर्ज अर्जासाठी ग्राहकाचा फोटो अनिवार्य आहे आणि तो CGT प्रक्रियेदरम्यान डिजिटल पद्धतीने सादर केला जातो.

e. कंपनी सर्व कर्ज अर्जांसाठी एक पोचपावती देईल, ज्यामध्ये प्रक्रियेसाठी अपेक्षित कालावधी दर्शविला जाईल.

f. सर्व कर्ज अर्जांवर प्रक्रिया पूर्ण झालेले अर्ज आणि आवश्यक कागदपत्रे मिळाल्यापासून 10-14 दिवसांच्या आत केली जाईल, परंतु प्रचलित नियम आणि नियमांचे पालन केले जाईल.

g. कर्ज नसलेली उत्पादने (उदा. आर्थिक (फायनान्शियल), विमा किंवा आर्थिक नसलेली (नॉन-फायनान्शियल उत्पादने)) कर्जदाराच्या स्पष्ट संमतीनेच दिली पाहिजेत. कर्मचाऱ्यांनी कर्ज आणि कोणत्याही नॉन-क्रेडिट उत्पादनामध्ये कोणताही प्रत्यक्ष किंवा अप्रत्यक्ष संबंध नाही याची खात्री करावी. कर्ज मिळविण्यासाठी पूर्वअट म्हणून कोणतेही नॉन-क्रेडिट उत्पादन विकले जाणार नाही. शाखांनी हे ठळकपणे दाखवले पाहिजे की मायक्रोफायनान्स कर्जदारांसाठी नॉन-क्रेडिट उत्पादन खरेदी करणे पूर्णपणे ऐच्छिक आहे.

कर्ज मूल्यांकन आणि अटी आणि शर्ती

कंपनीचे नियुक्त कर्मचारी कर्जदाराला खालील तपशील मंजुरी पत्राद्वारे किंवा स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाचे नाव आणि कर्जाची रक्कम वगळता कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत लिहिलेल्या इतर योग्य माध्यमांद्वारे कळवतील:

- ✓ मंजूर कर्जाची रक्कम
- ✓ कर्जाच्या अटी आणि शर्ती
- ✓ वार्षिकीकृत (ॲन्युअलाईज्ड) व्याजदर
- ✓ वार्षिकीकृत (ॲन्युअलाईज्ड) व्याजदर लागू करण्याची पद्धत
- ✓ प्रक्रिया शुल्क
- ✓ विमा शुल्क

कर्ज वितरण प्रक्रिया

a. प्रणालीमध्ये वितरण व्यवहार पारित करण्यापूर्वी कंपनी खालील कागदपत्रे पूर्ण करेल:
   - ✓ ग्राहकाला कर्ज पासबुकची स्वाक्षरी केलेली प्रत देणे आणि त्यावर ग्राहकाची स्वाक्षरी घेणे.
   - ✓ सिस्टम-जनरेटेड डिमांड प्रॉमिसरी नोट (DPN) वर स्वाक्षरी केलेली आहे आणि ती ग्राहकाच्या कर्ज खात्यावर अपलोड केलेली आहे याची खात्री करणे.
   - ✓ सिस्टम-जनरेटेड जॉइंट लायबिलिटी ग्रुप (JLG) दस्तऐवज प्रत्येक ग्राहकाने स्वाक्षरी केलेला आहे आणि तो सेंटर पाइपलाइनवर अपलोड केलेला आहे याची खात्री करणे.
   - ✓ सिस्टम-जनरेटेड मुख्य तथ्य विधान (की फॅक्ट स्टेटमेंट) (KFS) ग्राहकाने स्वाक्षरी केलेले आहे आणि ग्राहकाच्या कर्ज खात्यावर अपलोड केलेले आहे याची खात्री करणे.
   - ✓ केंद्राच्या मंजुरी पत्रकावर वितरणासाठी नियोजित सर्व ग्राहकांनी स्वाक्षरी केली आहे.
   - ✓ प्रत्येक ग्राहकाचा वितरण वेळेचा फोटो घेणे आणि तो मध्यवर्ती (सेंटर) पाइपलाइनवर अपलोड करणे.

वरील सर्व तपासण्या पूर्ण झाल्यानंतर, वितरण व्यवहार प्रणालीमध्ये पास केला जातो. त्यानंतर कर्ज भरणा फॉर्म (LPF) पावती छापली जाते (शाखा प्रत आणि ग्राहक प्रत), आणि दोन्ही प्रती ग्राहक आणि शाखा प्रभारी (ब्रँच इन-चार्ज) यांनी स्वाक्षरी केल्या पाहिजेत आणि ग्राहक प्रत ग्राहकाला दिली जाते.

b. कर्जदाराकडून अटी आणि शर्तींची स्वीकृती, व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क, परतफेडीच्या अटी आणि इतर सर्व अटी आणि शर्ती असल्यास. कंपनी कर्जदाराकडून या अटी आणि शर्तींची स्वीकृती इतर सर्व संबंधित कागदपत्रांसह अधिकृत कर्मचाऱ्यांच्या सुरक्षित ताब्यात ठेवेल.
c. कर्ज कराराची एक प्रत, सर्व अटी आणि शर्ती आणि संदर्भ संलग्नकांसह, कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्ज मंजुरी/वितरणाच्या वेळी त्यांना समजणाऱ्या भाषेत प्रदान केली जाईल.
d. सर्व कर्ज वाटप फक्त शाखा कार्यालयातच करावे आणि कर्ज वाटपाच्या वेळी एकापेक्षा जास्त व्यक्ती उपस्थित असाव्यात.
e. प्रत्येक कर्जदाराला कर्ज पासबुक दिले जाते, ज्यामध्ये परतफेडीचे वेळापत्रक (रीपेमेंट शेड्यूल), प्रभावी व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क, विमा प्रीमियम आणि दाव्याच्या प्रक्रियेची माहिती असते.
f. कर्जदाराला पूर्वसूचना देऊन, कंपनी कर्ज कराराअंतर्गत पेमेंट परत मागवण्याचा किंवा त्याला गती देण्याचा निर्णय घेऊ शकते.
g. कर्ज देण्यास विलंब झाल्यास कोणताही दंड आकारला जाणार नाही आणि तो स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत लिहिलेल्या कर्ज करारात स्पष्टपणे नमूद केला पाहिजे.
h. कर्जाच्या अटींमध्ये, वितरण वेळापत्रक (रीपेमेंट शेड्यूल) किंवा व्याजदरांमध्ये कोणत्याही बदलांबद्दल कंपनी कर्जदाराला आगाऊ सूचना देते. असे सर्व बदल भविष्यलक्षीपणे (प्रोस्पेक्टीव्हली) अंमलात आणले जातात.
i. व्याजदर आणि सेवा शुल्कातील कोणतेही बदल भविष्यलक्षीपणे (प्रोस्पेक्टीव्हली) लागू केले जातात, कर्ज करारात स्पष्टपणे नमूद केले आहेत आणि विद्यमान सक्रिय कर्जांवर परिणाम करत नाहीत.

सिक्युरिटी/ कोलॅटरल

कंपनी मायक्रोफायनान्स कर्जदारांकडून कोणतीही सिक्युरिटी/हमी आकारत नाही.

सामान्य

a. कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तींमध्ये नमूद केल्याशिवाय किंवा कर्जदाराने पूर्वी उघड न केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या लक्षात आल्याशिवाय, कंपनी कर्जदाराच्या कारभारात हस्तक्षेप करणार नाही.
b. जर कर्जदाराने त्यांचे कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती सादर केली, तर कंपनी विनंती मिळाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत त्यांची संमती किंवा अन्यथा कळवेल. असे कोणतेही हस्तांतरण पारदर्शक कराराच्या अटी आणि लागू कायद्यानुसार केले जाईल.
c. कंपनी कर्जदाराचा अयोग्य वेळी सतत संपर्क साधणे किंवा कर्ज वसुलीसाठी जबरदस्तीच्या पद्धतींचा वापर करणे असा अनावश्यक छळ करत नाही.

d. कंपनी खात्री करेल की तिच्या कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी आदरयुक्त व्यावसायिक पद्धतीने संवाद साधण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण दिले आहे, कोणत्याही प्रकारचे असभ्य किंवा अनुचित वर्तन टाळावे.

पुनर्प्राप्ती एजंट्सची नियुक्ती

कंपनी तिच्या कर्जदारांकडून थकबाकी वसूल करण्यासाठी बाह्य एजन्सी नियुक्त करू शकते. अशी गुंतवणूक RBIने विहित केलेल्या लागू नियामक मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार आणि नैतिक मानकांनुसार असेल.

आउटसोर्सिंग उपक्रमांसाठी जबाबदाऱ्या

कंपनी घोषित करते की –

a. कंपनीने कोणत्याही उपक्रमाचे आउटसोर्सिंग केल्याने तिच्या जबाबदाऱ्या कमी होत नाहीत. लागू असलेल्या निर्देशांचे आणि नियमांचे पालन करण्याची जबाबदारी पूर्णपणे कंपनीची असेल.

b. कंपनी तिच्या कर्मचाऱ्यांकडून किंवा आउटसोर्स केलेल्या एजन्सीमधील तिच्या प्रतिनिधींकडून होणाऱ्या कोणत्याही अनुचित वर्तनासाठी जबाबदार असेल. वेळेवर आणि प्रभावी तक्रार निवारण यंत्रणा कार्यरत असल्याची खात्री कंपनी करेल.

तक्रार निवारण यंत्रणा

a. कंपनीने वसुलीच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी एक समर्पित तक्रार निवारण यंत्रणा लागू केली आहे. कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांकडून कोणत्याही गैरवर्तनाच्या बाबतीत, तात्काळ शिस्तभंगाची कारवाई केली जाईल. ब्रँच मॅनेजर आणि संबंध अधिकाऱ्याचे संपर्क तपशील केंद्राच्या फाइलमध्ये दिले आहेत. ग्राहक त्यांच्याशी थेट संपर्क साधू शकतात किंवा तक्रार नोंदवहीत तक्रार दाखल करण्यासाठी शाखेत भेट देऊ शकतात.

b. जर ग्राहक ब्रँच मॅनेजरने केलेल्या कारवाईवर समाधानी नसेल, तर ते कामकाजाच्या दिवशी सकाळी 09:30 ते संध्याकाळी 05:30 या वेळेत 8001037808 या टोल-फ्री क्रमांकावर कॉल करून तक्रार पुढील स्तरावर नेऊ (एस्कलेट करू) शकतात.

c. क्लायंट नोडल ऑफिसरशी सर्व कामकाजाच्या दिवशी सकाळी 09:30 ते संध्याकाळी 05:30 दरम्यान 011-46646634 या क्रमांकावर संपर्क साधू शकतो/शकतात किंवा nodalofficer@fusionfin.com या ईमेल पत्त्यावर ईमेल पाठवू शकतो/शकतात. कॉल करताना क्लायंटने त्यांचा क्लायंट आयडी (ID) आणि शाखेचे नाव माहिती देणे आवश्यक आहे. जर क्लायंटला कर्ज दिले गेले नसेल परंतु त्याने कर्ज अर्ज सादर केला असेल, तर ते कर्ज अर्जाच्या पावती स्लिपवर नमूद केलेला कर्ज अर्ज क्रमांक उद्धृत करू शकतात.

d. जर नोडल ऑफिसरशी तक्रार शेअर केल्यानंतर 21 दिवसांच्या आत त्याचे निराकरण झाले नाही तर क्लायंट त्यांच्या तक्रारी मुख्य नोडल ऑफिसरकडे 011-46646608 वर कॉल करून किंवा pno@fusionfin.com वर ईमेल करून देखील नोंदवू शकतो/शकतात.

e. जर तक्रार/वादाचे एका महिन्याच्या आत निवारण झाले नाही, तर कर्जदार/तक्रारदार भारतीय रिझर्व्ह बँक (RBI) च्या पर्यवेक्षण विभागाच्या प्रादेशिक कार्यालयातील महाव्यवस्थापक, 6, संसद मार्ग, नवी दिल्ली-110001 येथे अपील करू शकतात. फोन: 011-23715097 फॅक्स नंबर 011-23358224.
f. सर्व शाखांमध्ये तक्रार नोंदवही असते जिथे ग्राहक त्यांच्या तक्रारी नोंदवू शकतात.
g. ग्राहकांना त्यांच्या समस्या मांडण्यासाठी आणि त्यावर चर्चा करण्यासाठी वरिष्ठ क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांशी (ब्रँच मॅनेजर, एरिया मॅनेजर आणि डिव्हिजनल मॅनेजर) संपर्क साधता येईल. या कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांच्या समस्या त्वरित सोडवण्यासाठी आवश्यक ती कारवाई करण्याचे अधिकार असतील.
h. संपूर्ण तक्रार निवारण प्रक्रिया कंपनीची वेबसाइट www.fusionfin.com वर उपलब्ध आहे.

फेअर प्रॅक्टिस कोडच्या अनुपालनाचा आढावा

a. कंपनीचे CEO/COO दर तिमाहीत एकदा फेअर प्रॅक्टिसेस कोडचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा आढावा घेतील.

b. फेअर प्रॅक्टिसेस कोडचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचा अहवाल तिमाहीतून एकदा कंपनीच्या संचालक मंडळासमोर ठेवला जाईल.
c. कंपनीचे संचालक मंडळ दर तिमाहीत एकदा व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर फेअर प्रॅक्टिसेस कोडचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा आढावा घेईल.

जास्त व्याज आकारणी विरोधात उपाययोजना/नियम

a. कंपनीचे संचालक मंडळ व्याजदर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया निश्चित करेल.
b. कंपनी तिच्या फेअर प्रॅक्टिस कोडमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे आणि RBIने जारी केलेल्या निर्देशांनुसार कर्जाच्या अटी आणि शर्तींच्या पारदर्शकतेबाबतच्या मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करेल.
c. कंपनी तिच्या संचालक मंडळाने मंजूर केलेले व्याजदर मॉडेल स्वीकारेल, ज्यामध्ये निधीचा खर्च, ऑपरेशनल खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यासारख्या संबंधित घटकांचा विचार केला जाईल.
d. वेगवेगळ्या कर्ज उत्पादनांमध्ये व्याजदरांमध्ये कोणताही फरक असल्यास तो कर्ज अर्ज फॉर्म, कर्ज मंजुरी पत्र आणि कर्जदाराला प्रदान केलेल्या कर्ज कार्ड/तथ्यपत्रकात स्पष्टपणे उघड केला पाहिजे.

क्लायंट माहितीची गोपनीयता

a. कंपनी ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती पूर्णपणे गोपनीय ठेवेल.
b. कंपनी क्लायंटची माहिती तृतीय पक्षाला फक्त खालील अटींनुसारच उघड करेल:
 ✓ क्लायंटला अशा खुलाशाची माहिती देण्यात आली आहे आणि लेखी परवानगी घेण्यात आली आहे.

- ✓ संबंधित पक्षाला क्लायंटने कंपनीकडून क्लायंटची माहिती मिळविण्यासाठी अधिकृत केले आहे.
- ✓ कायदेशीररित्या असे करणे आवश्यक आहे.
- ✓ ही पद्धत वित्तीय संस्थांमध्ये प्रचलित आहे आणि परस्पर आधारावर सीमित गटासाठी (जसे की क्रेडिट ब्युरो) उपलब्ध आहे.

सिक्युरिटीजवरील थकीत रक्कम फेडण्याची सूचना

थकीत कर्ज फेडण्यापूर्वी कंपनी कर्जदाराला संपूर्ण तपशीलांसह दोन आठवड्यांची सूचना देईल.

विशेषतः मायक्रोफायनान्स उपक्रमांसाठी फेअर प्रॅक्टिस कोड

वरील सामान्य तत्वांव्यतिरिक्त, कंपनी NBFC-MFI च्या श्रेणीशी संबंधित असल्याने ती तिच्या कर्ज व्यवसाय आणि नियामक चौकटीसाठी विशिष्ट असलेल्या खालील उचित पद्धतींचा अवलंब करते.

सामान्य पद्धती

a. कंपनीने कार्यालयात आणि शाखेच्या परिसरात स्थानिक भाषेत / कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत फेअर प्रॅक्टिसेस कोड प्रदर्शित केला पाहिजे.

b. कंपनीच्या पारदर्शकता आणि निष्पक्ष कर्ज देण्याच्या पद्धतींबद्दलची वचनबद्धता व्यक्त करणारे विधान कंपनीच्या आवारात आणि कर्ज कार्डांवर स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत प्रदर्शित केले जाईल.

c. कंपनीच्या फील्ड वरील कर्मचाऱ्यांना कर्जदारांच्या विद्यमान कर्जाबद्दल आवश्यक चौकशी करण्यासाठी प्रशिक्षित केले जाईल.

d. कर्जदारांना दिले जाणारे प्रशिक्षण मोफत असेल. फील्ड वरील कर्मचाऱ्यांना असे प्रशिक्षण देण्यासाठी आणि कर्जदारांना कर्ज / इतर उत्पादनांशी संबंधित प्रक्रिया आणि प्रणालींची पूर्णपणे जाणीव करून देण्यासाठी प्रशिक्षित केले जाईल.

e. कंपनीच्या वेबसाइटसह, आकारण्यात येणारा प्रभावी व्याजदर आणि तक्रार निवारण सर्व शाखांच्या आवारात स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत ठळकपणे प्रदर्शित केले जाईल.

f. कंपनी कर्मचाऱ्यांचे अनुचित वर्तन रोखण्यासाठी आणि वेळेवर तक्रार निवारण करण्यासाठी जबाबदार आहे अशी घोषणा कर्ज करारात आणि तिच्या कार्यालय/शाखेच्या परिसरात प्रदर्शित केलेल्या फेअर प्रॅक्टिस कोडमध्ये देखील केली पाहिजे.

g. कंपनी RBIच्या KYC मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करेल आणि कर्जदारांची परतफेड क्षमता सुनिश्चित करण्यासाठी योग्य ती तपासणी केली जाईल.
h. सर्व कर्ज वाटप फक्त शाखा कार्यालयातच केले पाहिजे आणि कर्ज वाटपाच्या वेळी एकापेक्षा जास्त व्यक्ती उपस्थित राहिल्या पाहिजेत आणि वितरण कार्याचे बारकाईने निरीक्षण केले पाहिजे.
i. मायक्रोफायनान्स उपक्रमांतर्गत दिलेल्या कोणत्याही कर्जावर कंपनी कोणतीही सुरक्षा वसूल करणार नाही.

कर्ज करार / कर्ज कार्डमधील खुलासे

a. कंपनीकडे कर्ज कराराचे मंडळाने मान्यता दिलेले, प्रमाणित स्वरूप असेल जे शक्यतो स्थानिक भाषेत / कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असावे.
b. कंपनीच्या कर्ज करारात खालील तपशील उघड केले पाहिजेत:
- ✓ कर्जाच्या सर्व अटी आणि शर्ती.
- ✓ कर्जाची किंमत ज्यामध्ये फक्त तीन घटक असतात म्हणजे व्याज आकार, प्रक्रिया शुल्क आणि विमा प्रीमियम.
- ✓ विलंबित पेमेंटवर कोणताही दंड आकारला जात नाही.
- ✓ कोणतेही प्री-पेमेंट शुल्क आकारले जाणार नाही.
- ✓ कर्जदाराकडून कोणतीही सुरक्षा ठेव / मार्जिन वसूल केले जात नाही.
- ✓ कर्जदार एकापेक्षा जास्त SHG/JLGचा सदस्य असू शकत नाही.
- ✓ NBFC-MFI (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2011 मध्ये प्रदान केल्यानुसार आणि भविष्यात सुधारित केल्यानुसार कर्ज मंजूर होणे आणि पहिल्या हप्त्याच्या परतफेडीच्या तारखेपर्यंतचा कालावधी.
- ✓ कर्जदाराशी सहमती असल्याचा अपवाद वगळता कर्जदाराच्या डेटाच्या गोपनीयतेचा आदर केला जाईल याची हमी.

c. कंपनीने प्रदान केलेल्या कर्ज कार्डमध्ये खालील तपशील प्रतिबिंबित होतील:
- ✓ आकारला जाणारा प्रभावी व्याजदर.

- ✓ कर्जाशी संलग्न इतर सर्व अटी आणि शर्ती.
- ✓ कर्जदाराची पुरेशी ओळख पटवणारी माहिती.
- ✓ किंमतीबद्दल सरलीकृत तथ्यपत्रक (फॅक्टशीट).
- ✓ प्राप्त हप्ते आणि अंतिम परतफेड यासह सर्व परतफेडीची कंपनीकडून पावती.
- ✓ कर्ज कार्डवर टोल-फ्री नंबरची माहिती आणि तक्रार निवारणासाठी नोडल ऑफिसरचा संपर्क क्रमांक ठळकपणे नमूद केला जाईल.
- ✓ नॉन-क्रेडिट उत्पादने कर्जदारांच्या पूर्ण संमतीनेच जारी केली जातील आणि शुल्काची रचना कर्ज कार्डमध्येच कळवली जाईल.
- ✓ कर्ज कार्ड स्थानिक भाषेत / कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असावे.

d. कंपनीने दिलेल्या प्रमुख तथ्य विधानात खालील तपशील प्रतिबिंबित होतील:

- ✓ मंजुरी पत्रासोबत फ्यूजन सर्व संभाव्य कर्जदारांना स्थानिक भाषेत किंवा त्यांना समजणाऱ्या भाषेत मुख्य तथ्य स्टेटमेंट (की फॅक्ट स्टेटमेंट) (KFS) जारी करेल जेणेकरून कर्ज करार/कागदपत्रे अंमलात आणण्यापूर्वी त्यांना माहितीपूर्ण दृष्टिकोन घेता येईल.
- ✓ KFS ला एक अद्वितीय प्रस्ताव क्रमांक (युनिक प्रपोजल नंबर) प्रदान केला जाईल आणि त्याची वैधता तीन कामकाजाच्या दिवसांची असेल, KFS मधील बाबी कर्जदाराला समजावून सांगितल्या जातील आणि पुढील प्रक्रिया/कागदपत्रांसाठी KFS आणि मंजुरी पत्र समजून घेतल्याची पोचपावती घेतली जाईल.
- ✓ वैधता कालावधीत कर्जदाराने मान्य केल्यास, KFS मध्ये दर्शविलेल्या कर्जाच्या अटींशी फ्यूजन बांधील असेल. वैधता तारखेनंतर ग्राहक KFS वर संमती देतो अशा परिस्थितीत, KFS मध्ये नमूद केलेल्या अटींसह कर्जाच्या पुढील प्रक्रियेचा निर्णय घेण्याचा किंवा नवीन KFS प्रक्रिया करून अटी बदलण्याचा निर्णय घेण्याचा संपूर्ण अधिकार फ्यूजनला आहे.
- ✓ KFS च्या भाग 1 मध्ये वार्षिक टक्केवारी दर (APR) ची गणना पत्रक आणि कर्ज कालावधीवरील कर्जाचे परिशोधन शेड्यूल समाविष्ट असेल. APR मध्ये कर्ज व्यवस्थेचा भाग असलेले कंपनीने आकारलेले सर्व शुल्क समाविष्ट असतील. KFS च्या भाग 2 मध्ये इतर गुणात्मक माहिती (रिकव्हरी एजंट्सशी संबंधित कलम, तक्रार निवारण यंत्रणेचे कलम आणि तपशील, सिक्युरिटायझेशनवर लागूता, इ.) RBIच्या निर्देशानुसार असतील.
- ✓ तृतीय-पक्ष सेवा प्रदात्यांकडून कंपनीने प्रत्यक्ष आधारावर कर्जदारांकडून वसूल केलेले शुल्क, जसे की विमा शुल्क, कायदेशीर शुल्क इत्यादी, देखील APR चा भाग असतील आणि ते स्वतंत्रपणे उघड केले जातील. अशा शुल्कांच्या वसूलीत फ्यूजनचा सहभाग असलेल्या सर्व प्रकरणांमध्ये, प्रत्येक पेमेंटसाठी पावत्या आणि संबंधित कागदपत्रे कर्जदाराला वाजवी वेळेत प्रदान केली जातील.
- ✓ कंपनी KFS मध्ये नमूद नसलेले कोणतेही फी, शुल्क इ. कर्जदाराच्या स्पष्ट संमतीशिवाय कर्जदाराला कर्जाच्या कालावधीत कोणत्याही टप्प्यावर आकारू शकत नाही.
- ✓ कर्ज कराराचा भाग म्हणून प्रदर्शित करण्यासाठी KFS चा सारांश बॉक्स म्हणून देखील समावेश केला जाईल.

अति कर्जबाजारीपणा टाळणे:

a. कर्ज देण्यापूर्वी कंपनी क्लायंटची गरज आणि परतफेड क्षमता यांचे मूल्यांकन करण्यासाठी योग्य ती तपासणी करेल आणि क्लायंटच्या परतफेड करण्याच्या क्षमतेनुसारच कर्ज देईल.
b. कंपनी कर्जदात्यांच्या नियमांनुसार MFIN गार्डरेल्सचे पालन करते
c. कंपनी कोणत्याही क्लायंटसाठी RBI किंवा केंद्र/राज्य सरकारांनी विहित केलेल्या एकूण कर्ज मर्यादेचे उल्लंघन करणार नाही.

पुनर्प्राप्तीच्या जबरदस्ती नसलेल्या पद्धती

a. कर्जवसुली ही अशा सामान्य ठिकाणी केली जाईल जिथे ग्राहकांना त्यांचे हप्ते भरण्यासाठी मोकळे वाटेल.
b. कर्ज वसुलीसाठी RBIच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार, कंपनीचे कर्मचारी ग्राहकांना विचित्र वेळेत संपर्क करू शकणार नाहीत किंवा भेटू शकणार नाहीत.
c. कर्मचाऱ्यांनी कंपनीने स्वीकारलेल्या क्लायंट संरक्षण मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करावे आणि ग्राहकांना वसुलीसाठी सक्ती करू नये.
d. कर्मचाऱ्यांना कर्जवसुलीसाठी कर्जदारांचे नातेवाईक, मित्र किंवा सहकारी यांना त्रास देण्याची परवानगी दिली जाणार नाही.
e. कर्मचाऱ्यांनी कर्जवसुलीसाठी कर्जदारांची नावे प्रसिद्ध करू नयेत.
f. कर्मचाऱ्यांनी कर्जवसुलीसाठी कर्जदारांचे कुटुंब/मालमत्ता/प्रतिष्ठेला हानी पोहोचवण्यासाठी हिंसाचार किंवा इतर तत्सम मार्गांचा वापर करू नये किंवा धमकी देऊ नये.
g. कर्मचाऱ्यांनी कर्जाची व्याप्ती किंवा परतफेड न केल्याच्या परिणामांबद्दल कर्जदाराची दिशाभूल करू नये.
h. कर्मचाऱ्यांनी कर्जवसुलीसाठी धमकी देऊ नये किंवा कोणतीही अपमानास्पद भाषा वापरू नये.
i. कर्मचाऱ्यांनी कर्जदाराच्या निवासस्थानी किंवा कामाच्या ठिकाणी कर्जवसुली करण्याची परवानगी फक्त तेव्हाच दिली जाईल जेव्हा कर्जदार सलग 2 किंवा अधिक वेळा मध्यवर्ती नियुक्त केलेल्या ठिकाणी उपस्थित राहिला नाही.
j. कर्मचाऱ्यांनी ग्राहकांकडून वसुली करण्यासाठी इतर कोणत्याही व्यक्तीचा वापर करू नये.
k. परतफेड केल्यानंतर कर्मचाऱ्यांनी पासबुकमध्ये तपशील प्रविष्ट करावा किंवा परतफेडीचा पुरावा म्हणून क्लायंटला पावती द्यावी.
l. कंपनीने खात्री करावी की फील्ड कर्मचाऱ्यांच्या आचारसंहिता आणि त्यांच्या भरती, प्रशिक्षण आणि देखरेखीसाठीच्या प्रणालींबाबत बोर्डाने मंजूर केलेले धोरण अस्तित्वात आहे. कोडमध्ये खालील तरतुदी असणे आवश्यक आहे:

- ✓ फील्ड वरील कर्मचाऱ्यांसाठी आवश्यक असलेली किमान पात्रता निश्चित करावी.
- ✓ ग्राहकांसोबत करण्याच्या वर्तनासंबंधी त्यांच्यासाठी आवश्यक प्रशिक्षण साधने निश्चित केली जातील.
- ✓ फील्ड वरील कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण देताना कर्जदारांशी कोणत्याही गैरवर्तनात्मक किंवा जबरदस्तीच्या कर्ज वसूल / वसूलीच्या पद्धतींचा अवलंब न करता योग्य वर्तन करण्यास प्रोत्साहित करणारे कार्यक्रम समाविष्ट असतील.
- ✓ कर्मचाऱ्यांसाठी भरपाई पद्धतींमध्ये केवळ कर्जे जमा केलेल्या कर्जांची संख्या आणि वसुलीचा दर यापेक्षा सेवा आणि कर्जदाराच्या समाधानाच्या क्षेत्रांवर अधिक भर दिला जाईल.
- ✓ FPCवरील फील्ड वरील कर्मचाऱ्यांच्या प्रशिक्षण आणि देखरेखीचे तपशील प्रत्येक बैठकीत मंडळाला सादर केले जाऊ शकतात आणि अशा अहवालात पुढील तिमाहीसाठी या संदर्भात एक योजना देखील समाविष्ट असू शकते.

अंतर्गत नियंत्रण प्रणाली

कंपनी नियुक्त व्यक्तींना अनुपालनाची जबाबदारी सोपविण्यासाठी योग्य संघटनात्मक व्यवस्था स्थापित करेल. नियामक आणि अंतर्गत धोरणांचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी नियतकालिक ऑडिट आणि तपासणीसह मजबूत अंतर्गत नियंत्रण प्रणाली देखील अंमलात आणेल.

सुधारित फेअर प्रॅक्टिस कोडच्या अंमलबजावणीचे प्रभावी निरीक्षण सुनिश्चित करण्यासाठी, कंपनी हा पैलू तिच्या इंटर्नल ऑडिट प्रोसेसच्या व्याप्तीमध्ये समाविष्ट करेल, जी सर्व शाखांमध्ये नियमितपणे आयोजित केली जाईल. त्यानुसार, क्षेत्रीय स्तरावर फेअर प्रॅक्टिस कोड अंमलबजावणीची स्थिती समाविष्ट करणारी इंटर्नल ऑडिटची अतिरिक्त चेकलिस्ट समाविष्ट केली जाईल.