

கடைசியாக மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டது: செப்டம்பர் 04, 2025

நியாயமான நடத்தைக் குறியீடு (RBI வழிகாட்டுதல்கள்) - ஃப்யூஷன் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (முன்னர் ஃப்யூஷன் மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் என்று அழைக்கப்பட்டது)

ஃப்யூஷன் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (முன்னர் ஃப்யூஷன் மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் என்று அழைக்கப்பட்டது) ரிசர்வ் வங்கியின் உத்தரவுகளின் கீழ் ஒரு NBFC-MFI ஆக வகைப்படுத்தப்பட்டுள்ளது. நிறுவனம் அதன் அனைத்து மற்றும் பங்குதாரர்களுடனான செயல்பாடுகள் மற்றும் பரிவர்த்தனைகளிலும் நியாயமான நடைமுறைகளைப் பின்பற்றுவதற்கும் செயல்படுத்துவதற்கும் உறுதியுண்டுள்ளது. நெறிமுறை நடத்தை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையை ஊக்குவிக்க, வாடிக்கையாளர் தொடர்புகளுக்கான குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை நிர்ணயிக்கும் நியாயமான நடத்தைக் குறியீட்டை நிறுவனம் ஏற்றுக்கொண்டு பின்பற்றுகிறது. இது வாடிக்கையாளர்களுக்கு தங்களுக்கு வழங்கப்படும் சேவைகள் பற்றிய தெளிவான புரிதலைக் கொண்டிருப்பதை உறுதி செய்கிறது. ஃப்யூஷன் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் அதன் அனைத்து செயல்பாடுகளிலும் இந்த நியாயமான நடத்தைக் குறியீட்டைத் தொடர்ந்து பின்பற்றுவதற்கு உறுதியுண்டுள்ளது.

பொறுப்புக் குழுக்களுக்கு மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் கடன்களை வழங்கும் முறை

குழு உருவாக்கப்பட்டவுடன், உறவு அதிகாரி ஐடி, முகவரிச் சான்றுகள் மற்றும் கடன் பணியக விசாரணையைத் தொடங்க வேறு ஏதேனும் கட்டாய விவரங்களைச் சேகரிக்கிறார். நேர்மறையான கடன் பணியக முடிவுகளைப் பெற்றவுடன், CGT (தொடர்ச்சியான குழு பயிற்சி) உறுப்பினர்களுக்கு நடைமுறைகள், கடன் தயாரிப்புகள், காப்பீடு, நிதி கல்வியறிவு, ரிங்லீடர் ஈடுபாட்டைத் தவிர்ப்பதன் முக்கியத்துவம், மற்றும் ஃப்யூஷன் எந்த நிலையிலும் எந்த கமிஷனையும் வசூலிக்காது என்பதை தெளிவுபடுத்துவதற்காக நடத்தப்படுகிறது. CGTக்குப் பிறகு, குழுவின் தயார்நிலையை மதிப்பிடுவதற்காக அங்கீகரிக்கப்பட்ட பணியாளர்களால் (ABM/BM/PQM/AM போன்றவை) குழு அங்கீகார சோதனை (GRT) நடத்தப்படுகிறது. குழு உறுப்பினர்கள் கடன் செலுத்துதலுக்கான பரஸ்பர பொறுப்பிற்கும் உறுதியளிக்கிறார்கள். GRT வெற்றிகரமாக முடிந்த பிறகு, விண்ணப்பம் கடன் மதிப்பீட்டிற்காக கடன் மற்றும் செயல்பாடுகளுக்கு மாற்றப்படுகிறது, மேலும் கடன் ஆவணங்கள் MIS இல் நுழைவதற்கும் அனுமதி பெறுவதற்கும் HO/RPC க்கு அனுப்பப்படுகின்றன.

ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்டதும், கிளை மேலாளர்/அதிகாரி வாடிக்கையாளர்களுடன் கடன் வழங்குவதற்காக ஒருங்கிணைந்து செயல்படுகிறார், மேலும் மையத்தில் கடன்கள் அதற்கேற்ப திட்டமிடப்படுகின்றன. கடன் ஆவணங்கள் அமைப்பிலிருந்து (ஒப்புதல் தாள், கடன் பாஸ்புக், JLG, DPN, KFS) உருவாக்கப்படுகின்றன. சரிபார்ப்பு மற்றும்

கையொப்பமிடும் செயல்முறை வெற்றிகரமாக முடிந்ததும், கடன் வழங்கல் பரிவர்த்தனை LMS இல் இடுகையிடப்படும். அதன்படி, LPF உருவாக்கப்பட்டு வாடிக்கையாளரிடம் ஒப்படைக்கப்படுகிறது, மற்றொரு நகல் கிளையில் தக்கவைக்கப்படுகிறது. பணப் பரிமாற்ற பரிவர்த்தனை அமைப்பில் இடுகையிடப்பட்ட அனைத்து கடன் கணக்குகளுக்கும், கணக்குகள் குழு நிதி பரிமாற்றத்தைத் தொடங்குகிறது, மேலும் தொகை வாடிக்கையாளரின் வங்கிக் கணக்கில் வரவு வைக்கப்படும்.

கடன் கணக்குப் புத்தகத்தில் உருவாக்கப்பட்ட அட்டவணைப்படி மையக் கூட்டங்கள் வாராந்திரம், பதினைந்து வாரங்களுக்கு ஒருமுறை அல்லது மாதந்தோறும் அவர்களின் கிராமங்களில் அவர்களுக்கு வசதியான நேரம் மற்றும் இடத்தில் நடத்தப்படுகின்றன. உறவு அலுவலர் கடன் பயன்பாடு, திருப்பிச் செலுத்துதல் மற்றும் கடன் ஒழுங்குமுறையை எளிதாக்குகிறார். கிளை மேலாளர்கள், பகுதி மேலாளர்கள் மற்றும் பிராந்திய மேலாளர்கள் கள

செயல்பாடுகளைச் சரிபார்க்க திடீர் வருகைகளை மேற்கொள்கின்றனர். தலைமை அலுவலகத்திலிருந்து மூத்த நிர்வாகமும் அவ்வப்போது வருகைகளை நடத்துகின்றனர்

வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் கவலைகள் அல்லது குறைகளை நிறுவனத்தின் மூத்த கள ஊழியர்களிடம் எளிதாகப் பகிர்ந்து கொள்ளலாம், மேலும் இந்த ஊழியர்கள் உடனடியாக அவற்றை நிவர்த்தி செய்ய நடவடிக்கை எடுக்க அதிகாரம் அளிக்கப்பட்டுள்ளனர். ஒவ்வொரு கடன் பாஸ்புக்கிலும் அச்சிடப்பட்ட கட்டணமில்லா எண் உட்பட பல வழிகள் மூலம் குறைகளை தெரிவிக்க ஃப்யூஷன் வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் கவலைகள் அல்லது குறைகளை நிறுவனத்தின் மூத்த கள ஊழியர்களிடம் எளிதாகப் பகிர்ந்து கொள்ளலாம், மேலும் இந்த ஊழியர்கள் உடனடியாக அவற்றை நிவர்த்தி செய்ய நடவடிக்கை எடுக்க அதிகாரம் அளிக்கப்பட்டுள்ளனர். ஒவ்வொரு கடன் பாஸ்புக்கிலும் அச்சிடப்பட்ட கட்டணமில்லா எண் உட்பட பல வழிகள் மூலம் குறைகளை ஃப்யூஷனுக்குத் தெரிவிக்கலாம்

அனைத்து கடன் நடவடிக்கைகளுக்கும் நியாயமான நடத்தைக் குறியீடு

ரிசர்வ் வங்கி விதிமுறைகளின்படி, நிறுவனம் அதன் வாரியத்தின் ஒப்புதலுடன் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை (FPC) செயல்படுத்தியுள்ளது. FPC அதன் கிளைகளுடன் அனைத்து நிறுவன அலுவலகங்களிலும் காட்சிப்படுத்தப்பட்டுள்ளது மற்றும்: www.fusionfin.com. என்ற வலைத்தளத்தில் கிடைக்கிறது. இது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் காட்சிப்படுத்தப்பட்டுள்ளது.

கடன் முன்மொழிவு மற்றும் அதன் செயலாக்கம்

- நிறுவனத்தின் வழிகாட்டுதல்களின்படி, கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து முதன்மைத் தரவுகள் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் சேகரிக்கப்பட வேண்டும், மேலும் உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிந்து கொள்ளுங்கள் (KYC) ஆவணங்களுடன் சேகரிக்கப்பட வேண்டும். கடன் திட்டத்தைச் செயல்படுத்துவதற்கு முன்பு இந்தத் தகவல் கடன் பணியாக விசாரணை மூலம் சரிபார்க்கப்பட வேண்டும்.
- நிறுவனத்தின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள் கடன் விண்ணப்பத்தைச் சரிபார்த்து, பின்வரும் விவரங்கள் துல்லியமாகப் பூர்த்தி செய்யப்பட்டுள்ளதா என்பதை உறுதி செய்வார்கள்:

- ✓ விண்ணப்ப தேதி
- ✓ கடன் வாங்குபவரின் அடையாள விவரங்கள்
- ✓ கடன் தொகை மற்றும் தயாரிப்பு விவரங்கள்
- ✓ பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதம்
- ✓ கடன் காலம்
- ✓ திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணைகள்
- ✓ ஏற்கனவே உள்ள கடன் விவரங்கள்
- ✓ வருமான விவரங்கள்
- ✓ கடனின் நோக்கம்

- கடன் வாங்குபவருடன் அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் உள்ளூர் மொழியிலோ அல்லது கடன் வாங்குபவரால் புரிந்துகொள்ளப்பட்ட மொழியிலோ நடத்தப்பட வேண்டும்.
- கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில் கடன் வாங்குபவரின் ஆர்வத்தைப் பாதிக்கக்கூடிய அனைத்துத் தேவையான தகவல்களும் அடங்கும், இது மற்ற NBFCகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு மற்றும் தகவலறிந்த முடிவெடுப்பதை சாத்தியமாக்குகிறது. கடன் வாங்குபவர் சமர்ப்பிக்க வேண்டியது:

- ✓ ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட KYC ஆவணம் (அடையாளச் சான்று மற்றும் முகவரிச் சான்று)

- ✓ கடன் விண்ணப்பத்திற்கு வாடிக்கையாளரின் புகைப்படம் கட்டாயமாகும் மற்றும் CGT செயல்முறையின் போது டிஜிட்டல் முறையில் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.
- e. நிறுவனம் அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் ஒரு ஒப்புதலை வழங்கும், இது பரிசீலிக்க எதிர்பார்க்கப்படும் கால அளவைக் குறிக்கிறது.
- f. அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களும், பூர்த்தி செய்யப்பட்ட விண்ணப்பம் மற்றும் தேவையான ஆவணங்கள் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 10-14 நாட்களுக்குள், நடைமுறையில் உள்ள விதிகள் மற்றும் விதிமுறைகளுக்கு இணங்க, பரிசீலிக்கப்படும்.
- g. கடன் அல்லாத பொருட்கள் (எ.கா. நிதி, காப்பீடு அல்லது நிதி அல்லாத பொருட்கள்) கடன் வாங்குபவரின் வெளிப்படையான ஒப்புதலுடன் மட்டுமே வழங்கப்பட வேண்டும். கடனுக்கும் எந்தவொரு கடன் அல்லாத தயாரிப்புக்கும் இடையே நேரடி அல்லது மறைமுக தொடர்பு இல்லை என்பதை ஊழியர்கள் உறுதி செய்ய வேண்டும். கடன் பெறுவதற்கான முன் நிபந்தனையாக எந்த கடன் அல்லாத தயாரிப்பும் விற்கப்படக்கூடாது. கடன் அல்லாத தயாரிப்பு வாங்குவது மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு முற்றிலும் தன்னார்வமானது என்பதை கிளைகள் முக்கியமாகக் காட்ட வேண்டும்.

கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகள்

நிறுவனத்தின் நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள், வாடிக்கையாளரின் பெயர் மற்றும் கடன் தொகையைத் தவிர, உள்ளூர் மொழியிலோ அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியிலோ எழுதப்பட்ட ஒப்புதல் கடிதம் அல்லது பிற பொருத்தமான வழிமுறைகள் மூலம் கடன் வாங்குபவருக்கு பின்வரும் விவரங்களைத் தெரிவிப்பார்கள்:

- ✓ அனுமதிக்கப்பட்ட கடனின் அளவு
- ✓ கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்
- ✓ வருடாந்திர வட்டி விகிதம்
- ✓ வருடாந்திர வட்டி விகிதத்தைப் பயன்படுத்தும் முறை
- ✓ செயலாக்கக் கட்டணங்கள்
- ✓ காப்பீட்டுக் கட்டணங்கள்

கடன்களை வழங்கும் நடைமுறை

- a. அமைப்பில் பணம் செலுத்தும் பரிவர்த்தனையை நிறைவேற்றுவதற்கு முன் நிறுவனம் பின்வரும் ஆவணங்களை நிரப்ப வேண்டும்:
 - ✓ வாடிக்கையாளருக்கு கடன் பாஸ்புக்கின் கையொப்பமிடப்பட்ட நகலை வழங்கி, அதில் வாடிக்கையாளரின் கையொப்பத்தைப் பெறுங்கள்.
 - ✓ கணினியால் உருவாக்கப்பட்ட கோரிக்கை உறுதிமொழி குறிப்பு (DPN) கையொப்பமிடப்பட்டு வாடிக்கையாளரின் கடன் கணக்கில் பதிவேற்றப்படுவதை உறுதிசெய்யவும்.
 - ✓ கணினியால் உருவாக்கப்பட்ட கூட்டு பொறுப்புக் குழு (JLG) ஆவணத்தில் ஒவ்வொரு வாடிக்கையாளரும் கையொப்பமிடப்பட்டு மையப் பைப்லைனில்
 - ✓ டத்தில் பதிவேற்றப்படுவதை உறுதிசெய்யவும்.
 - ✓ கணினியால் உருவாக்கப்பட்ட முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS) வாடிக்கையாளரால் கையொப்பமிடப்பட்டு வாடிக்கையாளரின் கடன் கணக்கில் பதிவேற்றப்படுவதை உறுதிசெய்யவும்.

- ✓ மையத்திற்கான ஒப்புதல் தாளில் பணம் செலுத்த திட்டமிடப்பட்ட அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் கையொப்பமிட வேண்டும்.
- ✓ ஒவ்வொரு வாடிக்கையாளரின் பணம் செலுத்தும் நேர புகைப்படத்தைப் பிடித்து மையக் மையப் பைப்லைனில் பதிவேற்றவும்.

மேற்கூறிய அனைத்து சரிபார்ப்புகளும் முடிந்ததும், பணம் செலுத்தும் பரிவர்த்தனை அமைப்பில் அனுப்பப்படும். கடன் செலுத்தும் படிவம் (LPF) ரசீது அச்சிடப்படும் (கிளை நகல் மற்றும் வாடிக்கையாளர் நகல்), மேலும் இரண்டு நகல்களிலும் வாடிக்கையாளர் மற்றும் கிளை பொறுப்பாளர் கையொப்பமிட வேண்டும், மேலும் வாடிக்கையாளர் நகல் வாடிக்கையாளரிடம் ஒப்படைக்கப்படும்.

- b. கடன் வாங்குபவர் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொள்வது, வட்டி விகிதம், செயலாக்கக் கட்டணங்கள், திருப்பிச் செலுத்தும் விதிமுறைகள் மற்றும் ஏதேனும் இருந்தால், மற்ற அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள். நிறுவனம் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் வாங்குபவர் ஏற்றுக்கொண்டதை மற்ற அனைத்து தொடர்புடைய ஆவணங்களுடன் பதிவுசெய்து/அங்கீகரிக்கப்பட்ட பணியாளர்களின் பாதுகாப்பான காவலில் வைத்திருக்கும்.
- c. அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் குறிப்பு இணைப்புகள் உட்பட கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல், கடன் ஒப்புதல்/வழங்கலின் போது கடன் வாங்குபவருக்கு உள்ளூர் மொழியில் அல்லது அவர்கள் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் வழங்கப்படும்.
- d. அனைத்து கடன் வழங்கல்களும் கிளை அலுவலகத்தில் மட்டுமே செய்யப்பட வேண்டும், மேலும் கடன் வழங்கலின் போது ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட தனிநபர்கள் இருக்க வேண்டும்.
- e. ஒவ்வொரு கடன் வாங்குபவருக்கும் ஒரு கடன் பாஸ்புக் வழங்கப்படுகிறது, அதில் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணை, பயனுள்ள வட்டி விகிதம், செயலாக்கக் கட்டணங்கள், காப்பீட்டு பிரீமியம் மற்றும் கோரிக்கை நடைமுறை விவரங்கள் உள்ளன.
- f. கடன் ஒப்பந்தத்தின் கீழ், கடன் வாங்குபவருக்கு முன்கூட்டியே அறிவித்து, நிறுவனம் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனைத் திரும்பப் பெற அல்லது துரிதப்படுத்த முடிவு செய்யலாம்.
- g. தாமதமான பணம் செலுத்துதலுக்கு எந்த அபராதமும் வசூலிக்கப்படாது, மேலும் இது கடன் ஒப்பந்தத்தில் உள்ளூர் மொழியிலோ அல்லது கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் மொழியிலோ தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.
- h. கடன் விதிமுறைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள், கடன் வழங்கல் அட்டவணை அல்லது வட்டி விகிதங்கள் உட்பட, நிறுவனம் முன்கூட்டியே கடன் வாங்குபவருக்கு அறிவிப்பை வழங்குகிறது. அத்தகைய மாற்றங்கள் அனைத்தும் எதிர்காலத்தில் செயல்படுத்தப்படும்.
- i. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவை கட்டணங்களில் ஏதேனும் திருத்தங்கள் எதிர்காலத்தில் பயன்படுத்தப்படும், கடன் ஒப்பந்தத்தில் வெளிப்படையாகக் குறிப்பிடப்படும் மற்றும் ஏற்கனவே உள்ள செயலில் உள்ள கடன்களைப் பாதிக்காது.

அடமானம்/ பிணையம்

நிறுவனம் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன் வாங்குபவர்களிடமிருந்து எந்தப் அடமானம்/உத்தரவாதத்தையும் பெறுவதில்லை.

பொது நடத்தை விதிகள்

- கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் கோடிட்டுக் காட்டப்பட்டுள்ளபடி அல்லது கடன் வாங்கியவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல்கள் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வரும்போது தவிர, கடன் வாங்கியவரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடாது.
- கடன் வாங்குபவர் தங்கள் கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கையைச் சமர்ப்பித்தால், கோரிக்கையைப் பெற்ற 21 நாட்களுக்குள் நிறுவனம் அதன் சம்மதத்தையோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ தெரிவிக்கும். அத்தகைய எந்தவொரு பரிமாற்றமும் வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகள் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய சட்டத்தின்படி மேற்கொள்ளப்படும்.
- நிறுவனம் கடன் வாங்குபவரை தேவையற்ற துன்புறுத்தலில் ஈடுபடாது, அதாவது பொருத்தமற்ற நேரங்களில் தொடர்ந்து தொடர்பு கொள்வது அல்லது கடனை வசூலிக்க கட்டாய முறைகளைப் பயன்படுத்துவது போன்றவை.
- நிறுவனம் தனது ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர்களுடன் மரியாதைக்குரிய தொழில்முறை முறையில் தொடர்பு கொள்ள போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதி செய்யும், எந்தவிதமான மோசமான அல்லது தகாத நடத்தையையும் தவிர்க்கும்.

மீட்பு முகவர்களின் ஈடுபாடு

நிறுவனம் தனது கடன் வாங்குபவர்களிடமிருந்து நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க வெளிப்புற நிறுவனங்களை நியமிக்கலாம். அத்தகைய ஈடுபாடு ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட பொருந்தக்கூடிய ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் நெறிமுறை தரநிலைகளுக்கு இணங்க இருக்கும்.

அவுட்சோர்சிங் நடவடிக்கைகளுக்கான பொறுப்புகள்

நிறுவனம் அறிவிக்கிறது -

- எந்தவொரு செயல்பாட்டையும் நிறுவனத்தின் அவுட்சோர்சிங் செய்வது அதன் கடமைகளைக் குறைக்காது. பொருந்தக்கூடிய வழிமுறைகள் மற்றும் விதிமுறைகளுக்கு இணங்குவதற்கான பொறுப்பு நிறுவனத்தை மட்டுமே சார்ந்துள்ளது.
- அதன் ஊழியர்கள் அல்லது அவுட்சோர்சிங் நிறுவனத்தைச் சேர்ந்த அதன் பிரதிநிதிகளின் எந்தவொரு தகாத நடத்தைக்கும் நிறுவனம் பொறுப்பேற்க வேண்டும். சரியான நேரத்தில் மற்றும் பயனுள்ள குறை தீர்க்கும் வழிமுறை நடைமுறையில் இருப்பதை இது உறுதி செய்யும்.

குறை தீர்க்கும் வழிமுறை

- நிறுவனம் மீட்பு தொடர்பான குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்காக ஒரு பிரத்யேக குறை தீர்க்கும் வழிமுறையை செயல்படுத்தியுள்ளது. நிறுவனத்தின் ஊழியர்களால் ஏதேனும் தவறான நடத்தை ஏற்பட்டால், உடனடி ஒழுங்கு நடவடிக்கை எடுக்கப்படும். கிளை மேலாளர் மற்றும் உறவு அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்கள் மையக் கோப்பில் வழங்கப்பட்டுள்ளன. வாடிக்கையாளர்கள் அவர்களை நேரடியாகத் தொடர்பு கொள்ளலாம் அல்லது புகார் பதிவேட்டில் புகார் அளிக்க கிளைக்குச் செல்லலாம்.
- கிளை மேலாளரால் எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கையில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வேலை நாட்களில் காலை 09:30 மணி முதல் மாலை 5:30 மணி வரை 18001037808 என்ற கட்டணமில்லா எண்ணை அழைத்து புகாரை அதிகரிக்கலாம்.
- ஒரு வாடிக்கையாளர்(கள்) அனைத்து வேலை நாட்களிலும் காலை 09:30 மணி முதல் மாலை 5:30 மணி வரை 011-46646634 என்ற எண்ணில் நோடல் அதிகாரியைத் தொடர்பு கொள்ளலாம் அல்லது அஞ்சல் மூலம்: nodalofficer@fusionfin.com என்ற மின்னஞ்சல்

- d. முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம். அழைப்புகளைச் செய்யும் நேரத்தில் வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் வாடிக்கையாளர் ஐடி மற்றும் கிளையின் பெயரை வழங்க வேண்டும். வாடிக்கையாளருக்கு கடன் வழங்கப்படாமல் கடன் விண்ணப்பத்தைச் சமர்ப்பித்திருந்தால், கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தின் ஒப்புக்கைச் சீட்டில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கடன் விண்ணப்பத்தை அவர்கள் மேற்கோள் காட்டலாம்.
- e. . புகார் நோடல் அதிகாரியிடம் பகிர்ந்து கொண்ட 21 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், 011-46646608 என்ற எண்ணை அழைப்பதன் மூலமோ அல்லது pno@fusionfin.com என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்புவதன் மூலமோ, முதன்மை நோடல் அதிகாரியிடம் தங்கள் கவலைகளைப் பகிர்ந்து கொள்ளலாம்.
- f. புகார்/தகராறு ஒரு மாதத்திற்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், கடன் வாங்குபவர்/புகார்தாரர் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (RBI) மேற்பார்வைத் துறையின் பிராந்திய அலுவலகத்தின் பொது மேலாளரிடம் 6, சன்சாத் மார்க், புது தில்லி-110001 என்ற முகவரியில் மேல்முறையீடு செய்யலாம். தொலைபேசி: 011-23715097, தொலைநகல் எண். 011-23358224.
- g. அனைத்து கிளைகளிலும் வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகளைப் பதிவு செய்ய ஒரு புகார் பதிவேடு உள்ளது. வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் பிரச்சினைகளை எழுப்பவும் விவாதிக்கவும் மூத்த கள அளவிலான ஊழியர்களை (கிளை மேலாளர், பகுதி மேலாளர் மற்றும் கோட்ட மேலாளர்) அணுகலாம். இந்த ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர் கவலைகளை உடனடியாக நிவர்த்தி செய்ய தேவையான நடவடிக்கைகளை எடுக்க அதிகாரம் பெற்றவர்கள்.
- h. முழுமையான குறை தீர்க்கும் நடைமுறை நிறுவனத்தின் வலைத்தளமான www.fusionfin.com இல் கிடைக்கிறது.

நடத்தைக் குறியீட்டின் இணக்க மதிப்பாய்வு.

- a. நிறுவனத்தின் தலைமை நிர்வாக அதிகாரி/தலைமை செயல்பாட்டு அதிகாரி, நியாயமான நடத்தை விதிகளின் இணக்கத்தையும் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் செயல்பாட்டையும் காலாண்டிற்கு ஒருமுறை மதிப்பாய்வு செய்வார்.
- b. நடைமுறைகள் விதிகளின் இணக்கம் மற்றும் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் செயல்பாடு குறித்த அறிக்கை, காலாண்டுக்கு ஒருமுறை நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.
- c. நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு, நியாயமான நடத்தை குறியீட்டின் இணக்கத்தையும், நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் செயல்பாட்டையும் காலாண்டிற்கு ஒரு முறை மதிப்பாய்வு செய்யும்.

வட்டி வசூலிப்பதற்கு எதிரான நடவடிக்கைகள்/ ஒழுங்குமுறைகள்

- a. வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதில் நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை வகுக்கும்.
- b. நிறுவனம் அதன் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டில் கோடிட்டுக் காட்டப்பட்டுள்ளபடி, கடன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் வெளிப்படைத்தன்மை தொடர்பான வழிகாட்டுதல்களையும், ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்பட்ட உத்தரவுகளையும் பின்பற்றும்.
- c. நிதிச் செலவு, செயல்பாட்டுச் செலவுகள், லாப வரம்புகள் மற்றும் அபாய பிரீமியங்கள் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு, நிறுவனம் அதன் இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட வட்டி விகித மாதிரியை ஏற்றுக்கொள்ளும்.

- d. பல்வேறு கடன் தயாரிப்புகளில் வட்டி விகிதங்களில் ஏதேனும் மாறுபாடு இருந்தால், கடன் விண்ணப்பப் படிவம், கடன் ஒப்புதல் கடிதம் மற்றும் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும் கடன் அட்டை/உண்மைத் தாளில் தெளிவாக வெளிப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

வாடிக்கையாளர் தகவலின் தனியுரிமை

- நிறுவனம் தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளர் தகவல்களை கண்டிப்பாக ரகசியமாக வைத்திருக்கும்.
- நிறுவனம் பின்வரும் நிபந்தனைகளின் கீழ் மட்டுமே வாடிக்கையாளர் தகவல்களை மூன்றாம் தரப்பினருக்கு வெளியிடும்:
 - ✓ அத்தகைய வெளிப்படுத்தல் குறித்து வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டு எழுத்துப்பூர்வமாக அனுமதி பெறப்பட்டுள்ளது.
 - ✓ சம்பந்தப்பட்ட தரப்பினர் நிறுவனத்திடமிருந்து வாடிக்கையாளர் தகவல்களைப் பெற வாடிக்கையாளரால் அங்கீகரிக்கப்பட்டுள்ளனர்.
 - ✓ அவ்வாறு செய்வது சட்டப்பூர்வமாகக் கட்டாயமாகும்.
 - ✓ இந்த நடைமுறை நிதி நிறுவனங்களிடையே வழக்கமாக உள்ளது மற்றும் பரஸ்பர அடிப்படையில் நெருங்கிய குழுவிற்கு (கிரெடிட் பீரோ போன்றவை) கிடைக்கிறது.

அடமானங்களுக்கு எதிராக பாக்கி நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்கான அறிவிப்பு

நிலுவையில் உள்ள கடனை அடைப்பதற்கு, நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு முழு விவரங்களுடன் இரண்டு வாரங்களுக்கு முன் அறிவிப்பை வழங்கும்.

மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் நடவடிக்கைகளுக்கான நியாயமான நடத்தைக் குறியீடு

மேலே உள்ள பொதுவான கொள்கைகளுக்கு மேலதிகமாக, நிறுவனம் NBFC-MFI வகையைச் சேர்ந்தது என்பதால், அதன் கடன் வணிகம் மற்றும் ஒழுங்குமுறை கட்டமைப்பிற்கு குறிப்பிட்ட பின்வரும் நியாயமான நடைமுறைகளை அது பின்பற்றுகிறது.

பொது நடைமுறைகள்

- கடன் வாங்குபவரால் புரிந்துகொள்ளப்படும் உள்ளூர் மொழியில் / மொழியில் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு நிறுவனம் தனது அலுவலகம் மற்றும் கிளை வளாகங்களில் காட்சிப்படுத்த வேண்டும்.
- வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நியாயமான கடன் நடைமுறைக்கான நிறுவனத்தின் உறுதிப்பாட்டை வெளிப்படுத்தும் ஒரு அறிக்கை, நிறுவனத்தின் வளாகத்திலும் கடன் அட்டைகளிலும், உள்ளூர் மொழியிலோ அல்லது கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் மொழியிலோ காட்டப்படும்.
- கடன் வாங்குபவர்களின் தற்போதைய கடன் குறித்து தேவையான விசாரணைகளைச் செய்ய நிறுவனத்தின் கள ஊழியர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்படும்.
- கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழங்கப்படும் பயிற்சி ஏதேனும் இருந்தால், அது இலவசமாக இருக்கும். களப் பணியாளர்களுக்குப் பயிற்சி அளிக்கப்பட்டு, கடன்/பிற தயாரிப்புகள் தொடர்பான நடைமுறை மற்றும் அமைப்புகள் குறித்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கு முழுமையாகத் தெரியப்படுத்தப்படும்.

- e. வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதம் மற்றும் குறை தீர்க்கும் முறை ஆகியவை அனைத்து கிளை வளாகங்களிலும், உள்ளூர் மொழியிலோ அல்லது கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் மொழியிலோ, நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்துடன் சேர்த்து, முக்கியமாகக் காட்டப்படும்.
- f. ஊழியர்களின் பொருத்தமற்ற நடத்தையைத் தடுப்பதற்கும், சரியான நேரத்தில் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கும் நிறுவனம் பொறுப்பு என்ற அறிவிப்பு கடன் ஒப்பந்தத்திலும், அதன் அலுவலகம்/கிளை வளாகத்தில் காட்டப்படும் நியாயமான நடைமுறைச் சட்டத்திலும் செய்யப்பட வேண்டும்.
- g. நிறுவனம் ரிசர்வ் வங்கியின் KYC வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்ற வேண்டும், மேலும் கடன் வாங்குபவர்களின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை உறுதி செய்ய உரிய முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.
- h. அனைத்து கடன் வழங்கல்களும் கிளை அலுவலகத்தில் மட்டுமே செய்யப்பட வேண்டும், மேலும் கடன் வழங்கலின் போது ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட தனிநபர்கள் இருக்க வேண்டும், மேலும் வழங்கல் செயல்பாடு உன்னிப்பாக மேற்பார்வையிடப்படும்.
- i. மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் நடவடிக்கையின் கீழ் வழங்கப்படும் எந்தவொரு கடனுக்கும் நிறுவனம் எந்தவொரு பிணையத்தையும் வசூலிக்காது.

ஒப்பந்தம் / கடன் அட்டையில் உள்ள அறிவிப்புகள்

- a. நிறுவனம் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட, நிலையான கடன் ஒப்பந்த வடிவத்தைக் கொண்டிருக்கும், இது கடன் வாங்குபவரால் புரிந்துகொள்ளப்படும் உள்ளூர் மொழியில்/மொழியில் இருப்பது விரும்பத்தக்கது.
- b. நிறுவனத்தின் கடன் ஒப்பந்தம் பின்வரும் விவரங்களை வெளியிடும்:
 - ✓ கடனின் அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்.
 - ✓ வட்டி கட்டணம், செயலாக்க கட்டணம் மற்றும் காப்பீட்டு பிரீமியம் ஆகிய மூன்று கூறுகளை மட்டுமே உள்ளடக்கிய கடனின் விலை நிர்ணயம்.
 - ✓ தாமதமாக பணம் செலுத்துவதற்கு எந்த அபராதமும் வசூலிக்கப்படாது.
 - ✓ முன்பணம் செலுத்தும் கட்டணங்கள் எதுவும் வசூலிக்கப்படாது.
 - ✓ கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து பாதுகாப்பு வைப்புத்தொகை / மார்ஜின் வசூலிக்கப்படுவதில்லை.
 - ✓ கடன் வாங்குபவர் ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட SHG / JLG இல் உறுப்பினராக இருக்க முடியாது.
 - ✓ NBFC-MFIs (ரிசர்வ் வங்கி) வழிமுறைகள், 2011 இல் வழங்கப்பட்டுள்ளபடி மற்றும் எதிர்காலத்தில் திருத்தப்பட்டபடி, கடன் வழங்குவதற்கும் முதல் தவணையை திருப்பிச் செலுத்த வேண்டிய தேதிக்கும் இடையிலான தடை.
 - ✓ கடன் வாங்குபவருடன் ஒப்புக் கொள்ளப்பட்டாலன்றி, கடன் வாங்குபவரின் தரவின் தனியுரிமை மதிக்கப்படும் என்பதற்கான உத்தரவாதம்.
- c. நிறுவனம் வழங்கும் கடன் அட்டையில் பின்வரும் விவரங்கள் இடம்பெற வேண்டும்:
 - ✓ வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதம்.
 - ✓ கடனுடன் இணைக்கப்பட்டுள்ள அனைத்து பிற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்.
 - ✓ கடன் வாங்குபவரை போதுமான அளவு அடையாளம் காணும் தகவல்.
 - ✓ விலை நிர்ணயம் குறித்த எளிமைப்படுத்தப்பட்ட உண்மைத் தாள்.
 - ✓ பெறப்பட்ட தவணைகள் மற்றும் இறுதி வெளியேற்றம் உட்பட அனைத்து திருப்பிச் செலுத்துதல்களுக்கும் நிறுவனத்தின் ஒப்புதல்கள்.
 - ✓ கடன் அட்டையில் கட்டணமில்லா எண் மற்றும் குறை தீர்க்கும் நோடல் அதிகாரியின் தொடர்பு எண் பற்றிய

விவரங்கள் முக்கியமாகக் குறிப்பிடப்படும்.

- ✓ கடன் அல்லாத பொருட்கள் கடன் வாங்குபவர்களின் முழு ஒப்புதலுடன் மட்டுமே வழங்கப்படும் மற்றும் கட்டண அமைப்பு கடன் அட்டையிலேயே தெரிவிக்கப்படும்.
- ✓ கடன் அட்டை உள்ளூர் மொழியில் / கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.

d. நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் முக்கிய உண்மைகள் அறிக்கையில் பின்வரும் விவரங்கள் இடம்பெறும்:

- ✓ கடன் ஒப்பந்தம்/ஆவணங்களைச் செயல்படுத்துவதற்கு முன், தகவலறிந்த பார்வையைப் பெற உதவும் வகையில், ஒப்புதல் கடிதத்துடன், ஃபியூஷன் அனைத்து வருங்கால கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் முக்கிய உண்மைத் தாளை (KFS) உள்ளூர் மொழியிலோ அல்லது அவர்களுக்குப் புரியும் மொழியிலோ வழங்கும்.
- ✓ KFS-க்கு ஒரு தனித்துவமான முன்மொழிவு எண் வழங்கப்படும் மற்றும் மூன்று வேலை நாட்கள் செல்லுபடியாகும். KFS-இன் உள்ளடக்கங்கள் கடன் வாங்குபவருக்கு விளக்கப்படும், மேற்படி செயலாக்கம்/ஆவணப்படுத்தலுக்காக KFS மற்றும் அனுமதி கடிதத்தைப் பற்றிய புரிதலுக்கான ஒப்புதல் பெறப்படும்.
- ✓ கடன் வாங்கியவர் செல்லுபடியாகும் காலத்தில் ஒப்புக்கொண்டால், KFS இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கடனின் விதிமுறைகளுக்கு ஃபியூஷன் கட்டுப்படும். செல்லுபடியாகும் தேதிக்குப் பிறகு வாடிக்கையாளர் KFS இல் ஒப்புதல் அளிக்கும் சூழ்நிலைகளில், KFS இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நிபந்தனைகளுடன் கடனை மேலும் செயலாக்குவது குறித்து முடிவெடுக்க அல்லது புதிய KFS ஐ செயலாக்குவதன் மூலம் நிபந்தனைகளை மாற்ற Fusion க்கு முழு உரிமை உண்டு.
- ✓ KFS இன் பகுதி 1, வருடாந்திர சதவீத விகிதத்தின் (APR) கணக்கீட்டுத் தாள் மற்றும் கடன் காலத்திற்கான கடனின் கடன் தள்ளுபடி அட்டவணையை உள்ளடக்கும். APR கடன் ஏற்பாட்டின் ஒரு பகுதியாக இருக்கும் நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படும் அனைத்து கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கும். KFS இன் பகுதி 2, பிற தரமான தகவல்களைக் கொண்டிருக்கும் (மீட்பு முகவர்கள் தொடர்பான பிரிவு, குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் பிரிவு மற்றும் விவரங்கள், பத்திரமயமாக்கலில் பொருந்தக்கூடிய தன்மை போன்றவை RBI வழிகாட்டுதலுக்கு இணங்க).
- ✓ மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குநர்களின் சார்பாக நிறுவனம் கடன் வாங்குபவர்களிடமிருந்து வசூலிக்கும் கட்டணங்கள், காப்பீட்டு கட்டணங்கள், சட்ட கட்டணங்கள் போன்றவை உண்மையான அடிப்படையில், APR இன் ஒரு பகுதியாகும், மேலும் அவை தனித்தனியாக வெளியிடப்படும். அத்தகைய கட்டணங்களை வசூலிப்பதில் ஃபியூஷன் ஈடுபட்டுள்ள எல்லா நிகழ்வுகளிலும், ஒவ்வொரு கட்டணத்திற்கும் ரசீதுகள் மற்றும் தொடர்புடைய ஆவணங்கள் ஒரு நியாயமான நேரத்திற்குள் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும்.
- ✓ கடன் வாங்கியவரின் வெளிப்படையான ஒப்புதல் இல்லாமல், கடன் வாங்கியவருக்கு கடன் வாங்கியவரின் எந்தவொரு கட்டத்திலும் கடன் வாங்கியவருக்கு KFS இல் குறிப்பிடப்படாத எந்தவொரு கட்டணங்கள், கட்டணங்கள் போன்றவற்றை நிறுவனம் வசூலிக்க முடியாது.
- ✓ கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பகுதியாக காண்பிக்கப்படவேண்டிய சுருக்கப் பெட்டியாகவும் KFS சேர்க்கப்படும்.

அதிகப்படியான கடனைத் தவிர்ப்பது:

- a. கடனை வழங்குவதற்கு முன், வாடிக்கையாளரின் தேவை மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை மதிப்பிடுவதற்கு நிறுவனம் முறையான உரிய விடாமுயற்சியை மேற்கொள்ள வேண்டும், மேலும் வாடிக்கையாளரின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனுக்கு ஏற்ப மட்டுமே கடன்களை வழங்க வேண்டும்
- b. நிறுவனம் கடன் வாங்குபவர் விதிமுறைகளைப் பொறுத்து MFIN பாதுகாப்புத் தடுப்புமுறைகளைப் பின்பற்றுகிறது.

- c. ரிசர்வ் வங்கி அல்லது மத்திய/மாநில அரசுகள் நிர்ணயித்துள்ளபடி, எந்தவொரு வாடிக்கையாளருக்கும் மொத்த கடன் வரம்பை நிறுவனம் மீறக்கூடாது.

கட்டாயப்படுத்தப்படாத மீட்பு முறைகள்

- வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் தவணைகளை சுதந்திரமாக செலுத்தக்கூடிய பொதுவான இடத்தில் வசூல் செய்யப்பட வேண்டும்.
- கடன் வசூல் செய்வதற்கான RBI வழிகாட்டுதல்களின்படி, நிறுவன ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர்களை தொடர்பு கொள்ளவோ அல்லது சந்திக்கவோ கூடாது.
- நிறுவனம் ஏற்றுக்கொண்ட வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு வழிகாட்டுதல்களை ஊழியர்கள் பின்பற்ற வேண்டும் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களை மீட்டெடுப்பதற்காக கட்டாயப்படுத்தக்கூடாது.
- கடன்களை மீட்டெடுப்பதற்காக கடன் வாங்கியவர்களின் உறவினர்கள், நண்பர்கள் அல்லது சக ஊழியர்களை ஊழியர்கள் துன்புறுத்த அனுமதிக்கக்கூடாது.
- கடன் வசூல் செய்வதற்கு கடன் வாங்கியவர்களின் பெயர்களை ஊழியர்கள் வெளியிடக்கூடாது.
- கடன் வாங்கியவர் அல்லது கடன் வாங்கியவரின் குடும்பம்/சொத்துக்கள்/நற்பெயருக்கு தீங்கு விளைவிக்க வன்முறை அல்லது பிற ஒத்த வழிகளைப் பயன்படுத்தவோ அல்லது பயன்படுத்தவோ அச்சுறுத்தவோ கூடாது.
- கடனின் அளவு அல்லது திருப்பிச் செலுத்தாததன் விளைவுகள் குறித்து ஊழியர்கள் கடனாளியை தவறாக வழிநடத்தக்கூடாது.
- கடன் வாங்கியவர்களிடமிருந்து கடன்களை மீட்டெடுப்பதற்காக ஊழியர்கள் எந்த தவறான மொழியையும் அச்சுறுத்தவோ பயன்படுத்தவோ கூடாது.
- கடன் வாங்கியவர் தொடர்ச்சியாக 2 அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட முறை மைய நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் ஆஜராகத் தவறினால் மட்டுமே, கடன் வாங்கியவரின் வசிப்பிடத்திலோ அல்லது வேலை செய்யும் இடத்திலோ பணியாளர்கள் பணத்தை வசூலிக்க அனுமதிக்கப்படுவார்கள்.
- வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து பணத்தை வசூலிக்க வேறு எந்த நபர்களையும் ஊழியர்கள் பயன்படுத்தக்கூடாது.
- பணத்தைச் சேகரித்த பிறகு, பணியாளர்கள் பாஸ்புக்கில் விவரங்களை உள்ளிட வேண்டும் அல்லது பணத்தைத் திருப்பிச் செலுத்தியதற்கான சான்றாக வாடிக்கையாளருக்கு ரசீதை வழங்க வேண்டும்.
- களப் பணியாளர்கள் மற்றும் அவர்களின் ஆட்சேர்ப்பு, பயிற்சி மற்றும் மேற்பார்வைக்கான அமைப்புகளின் நடத்தை விதிகள் தொடர்பாக வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கை நடைமுறையில் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். இந்த விதிகள் அவசியம் பின்வரும் விதிகளைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்:

- ✓ கள ஊழியர்களுக்குத் தேவையான குறைந்தபட்ச தகுதிகளை வகுக்கவும்.
- ✓ வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதற்குத் தேவையான பயிற்சி கருவிகள் அடையாளம் காணப்பட்டிருக்க வேண்டும்.
- ✓ கள ஊழியர்களுக்கான பயிற்சியில், எந்தவொரு துஷ்பிரயோக அல்லது கட்டாய கடன் வசூல் / மீட்பு நடைமுறைகளையும் பின்பற்றாமல் கடன் வாங்குபவர்களிடம் பொருத்தமான நடத்தையை வளர்ப்பதற்கான திட்டங்கள் அடங்கும்.
- ✓ ஊழியர்களுக்கான இழப்பீட்டு முறைகள் திரட்டப்பட்ட கடன்களின் எண்ணிக்கை மற்றும் மீட்பு விகிதத்தை விட சேவை மற்றும் கடன் வாங்குபவர் திருப்தியின் பகுதிகளில் அதிக முக்கியத்துவம் கொடுக்கப்பட வேண்டும்.

- ✓ FPC இல் கள ஊழியர்களின் பயிற்சி மற்றும் மேற்பார்வை பற்றிய விவரங்கள் ஒவ்வொரு கூட்டத்திலும் வாரியத்திடம் சமர்ப்பிக்கப்படலாம், மேலும் அத்தகைய அறிக்கையில் இது தொடர்பாக அடுத்த காலாண்டிற்கான ஒரு திட்டமும் அடங்கும்.

உள் கட்டுப்பாட்டு அமைப்பு

நியமிக்கப்பட்ட நபர்களுக்கு இணக்கத்திற்கான பொறுப்பை வழங்குவதற்கு நிறுவனம் பொருத்தமான நிறுவன ஏற்பாடுகளை நிறுவுகிறது. ஒழுங்குமுறை மற்றும் உள் கொள்கைகளைப் பின்பற்றுவதை உறுதி செய்வதற்காக, அவ்வப்போது தணிக்கைகள் மற்றும் ஆய்வுகள் உள்ளிட்ட

வலுவான உள் கட்டுப்பாட்டு அமைப்புகளையும் இது செயல்படுத்தும்.

திருத்தப்பட்ட நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் செயல்படுத்தலை திறம்பட கண்காணிப்பதை உறுதி செய்வதற்காக, நிறுவனம் இந்த அம்சத்தை அதன் உள் தணிக்கை செயல்முறையின் நோக்கத்தில் இணைக்க வேண்டும், இது அனைத்து கிளைகளிலும் தொடர்ந்து நடத்தப்படும். அதன்படி, கள மட்டத்தில் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் அமலாக்கத்தின் நிலையை உள்ளடக்கிய உள் தணிக்கையின் கூடுதல் சரிபார்ப்புப் பட்டியல் சேர்க்கப்படும்.