

**निष्पक्ष व्यवहार संहिता (आरबीआई दिशानिर्देश) फ्यूजन माइक्रोफाइनेंस प्रा. लिमिटेड**

**Fair Practice Code (RBI guidelines)-Fusion Microfinance Pvt. Ltd)**

फ्यूजन माइक्रोफाइनेंस प्रा. लिमिटेड आरबीआई के निर्देशों के अनुसार एनबीएफसी-एमएफआई की श्रेणी में आता है और इसे लागू करने और हितधारकों के साथ अपनी सभी गतिविधियों और लेनदेन में निष्पक्ष प्रथाओं को अपनाने के लिए खुद प्रतिबद्ध है। ग्राहकों को कंपनी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं की बेहतर समझ है और उनके साथ समझौते और पारदर्शिता बढ़ाने में न्यूनतम मानकों को स्थापित करने और अच्छा एवं उचित व्यवहार को बढ़ावा देने के लिए आचार संहिता को अपनाया है। कंपनी इसे लागू करने और एक एनबीएफसी-एमएफआई के रूप में कार्य करते हुए अपने सदस्यों के साथ अपनी सभी गतिविधियों और लेनदेन में निष्पक्षता को अपनाने के लिए प्रतिबद्ध है।

**संयुक्त देयता समूह के लिए लघु वित्त ऋण देने की पद्धति**

गांवों में आयोजित प्रोजेक्शन मीटिंग में महिलाओं को ऋण वितरण की कार्यप्रणाली और उनकी प्रक्रियाओं के बारे में बताया जाता है। महिलाओं को तो अपनी पसंद के पांच सदस्यों के समूहों को बनाने के लिए कहा जाता है और 3 से 6 ऐसे समूहों का एक (JLG) केंद्र होगा। कंपनी समूह के सदस्यों का चयन नहीं करती न ही आय सृजन गतिविधि और न ही ऋण राशि के संबंध में उनके निर्णय को प्रभावित करती है। समूह के गठन के बाद, संबंधित रिश्ता अधिकारी ग्राहक के विवरण प्रसंस्करण के लिए (क्रेडिट ब्यूरो की जांच) करने के लिए उनके प्रमाण (आई डी, निवास) सबूत संग्रह करेगा। क्रेडिट ब्यूरो के परिणाम मिलने के बाद CGT (सतत समूह प्रशिक्षण) प्रक्रियायें 4 दिनों के लिए आयोजित किया जाएगा, कार्यप्रणाली, ऋण उत्पादों, बीमा, वित्तीय साक्षरता आदि, समूह मान्यता परीक्षण (जीआटी) शाखा प्रबंधक द्वारा आयोजित किया जाता है। ग्राहक अन्य सदस्यों के ऋण चुकाने जिम्मेवारी लेती है। सफल जीआटी के बाद, ऋण दस्तावेजों को एमआईएस में प्रवेश करने और ऋण की मंजूरी के लिए प्रधान कार्यालय को भेजे जाते हैं। ऋण की मंजूरी के बाद स्वीकृत ऋण राशि शाखा के बैंक खाते में स्थानांतरित कर दी जाती है। शाखा प्रबंधक ऋण वितरण की तारीख के बारे में केन्द्र को सूचित करता है और ऋण वितरण शाखा पर ही किया जाता है। केंद्र की बैठक उनके सुविधाजनक जगह/समय पर उनके गांवों में साप्ताहिक / पाक्षिक / मासिक आयोजित की जाती है। कंपनी का (रिश्ता अधिकारी) फील्ड स्टाफ ऋण के उपयोग, भुगतान और समूहों की ऋण अनुशासन की सुविधा को सुगम बनाता है। क्षेत्र स्तर पर, शाखा प्रबंधक, एरिया मैनेजर और रीजनल मैनेजर केन्द्रों / गांवों में अचानक दौर कर ग्राहकों के साथ आपरेशन को सत्यापित करते हैं। और फ्यूजन से ऋण व्युत्पत्ति प्रक्रिया के दौरान प्रदान की गई सेवाओं पर प्रतिक्रिया चाहते हैं। Telecallers भी फ्यूजन द्वारा प्रदान की सुविधाओं का केंद्र और कामकाज के गुणवत्ता पर राय लेने के लिए ऋण के कार्यकाल के दौरान केन्द्र नेताओं / केन्द्र के सदस्यों से प्रतिक्रिया चाहते हैं।

**A. सभी उधार देने की गतिविधियों के लिए उचित व्यवहार संहिता**

## ऋण प्रस्ताव और उनके प्रसंस्करण

- a) प्राथमिक डेटा निर्धारित प्रारूप में कंपनी के दिशा निर्देशों के अनुसार नो योर कस्टमर (केवाईसी) उधारकर्ता से लिया जाएगा. आगे की प्रक्रिया से पहले क्रेडिट ब्यूरो से जाँच की जायेगी.
- b) कंपनी के अधिकृत स्टाफ कंपनी की नीतियों के अनुसार लागू सभी अनुमोदन के साथ, ऋण आवेदन पत्र एवं ज़मानतदार को सत्यापित करेगा. स्टाफ को यह सुनिश्चित करना चाहिए की निम्नलिखित जानकारी पूरी तरह भरी है.

- ✓ आवेदन की तिथि
- ✓ उधारकर्ता पहचान ब्यौरे
- ✓ ऋण राशि और उत्पाद विवरण
- ✓ लागू ब्याज दर
- ✓ ऋण की अवधि
- ✓ चुकौती ब्यौरे
- ✓ ऋणग्रस्तता का विवरण
- ✓ आय विवरण
- ✓ ऋण का उद्देश्य

- c) ऋण लेने के लिए कंपनी द्वारा उधारकर्ता को स्थानीय भाषा या उसके द्वारा समझ के रूप में एक ही भाषा या उससे सरल भाषा का प्रयोग करें.

- d) कंपनी द्वारा उपलब्ध कराए गए ऋण आवेदन फॉर्म में आवश्यक जानकारी शामिल करना चाहिए जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है. ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा की पेशकश के नियम और शर्तों के साथ सार्थक और तुलनात्मक बनाया जा सके और सूचित निर्णय उधारकर्ता से लिया जा सके. उधारकर्ता को कंपनी से ऋण प्राप्त करने के लिए आवेदन के साथ निम्नलिखित दस्तावेज प्रस्तुत करने होंगे-

- ✓ केवाईसी दस्तावेज भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित (आईडी और पता प्रमाण) के रूप में.
- ✓ आय प्रमाण
- ✓ ग्राहक और पति या पत्नी / अभिभावक का संयुक्त पासपोर्ट आकार का फोटो.

- e) कंपनी सभी ऋण आवेदन पत्र के प्राप्ति की रसीद देगी. ऋण आवेदनों का निपटारा किया जाएगा, जो समय सीमा के भीतर इसकी पावती रसीद दी जाएगी.

## ऋण मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें

कंपनी के नामित कर्मचारी स्थानीय भाषा में ऋण देने के लिए निम्नलिखित के रूप में व्यक्त करेंगे या लिखित में देना होगा:

- ✓ ऋण राशि की मंजूरी
- ✓ ऋण के नियम और शर्तें
- ✓ ब्याज की वार्षिक दर
- ✓ ब्याज की वार्षिक दर से आवेदन की विधि
- ✓ प्रोसेसिंग फीस
- ✓ बीमा शुल्क

### ऋण वितरण की प्रक्रिया

- a) ऋण वितरण के समय कंपनी को निम्नलिखित दस्तावेज पूरा करना चाहिए जो लागू हो:
  - ✓ मांग वचन पत्र
  - ✓ संयुक्त देयता स्वीकृति और ऋण करार
  - ✓ उधारकर्ता द्वारा नियमों और शर्तों की स्वीकृति, ब्याज की दर, प्रोसेसिंग शुल्क, भुगतान शर्तें और अन्य सभी नियम और शर्तें यदि कोई हो.
- b) उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को रखना होगा और उनके सभी संबंधित दस्तावेजों को कंपनी के अधिकृत व्यक्तियों द्वारा सुरक्षित अभिरक्षा पर रखा जाएगा.
- c) कंपनी ऋण मंजूरी के समय सभी उधारकर्ताओं के लिए ऋण करार में सम्मिलित करते हुए सभी संलग्न प्रतियों के साथ उधारकर्ता द्वारा समझ के रूप में स्थानीय भाषा में ऋण से जुड़ी सभी नियमों और शर्तों युक्त ऋण समझौते की एक प्रति प्रस्तुत करेगा.
- d) सभी ऋण के वितरण शाखा कार्यालय में किया जाना चाहिए और ऋण वितरण के समय एक से अधिक व्यक्ति को मौजूद होना चाहिए.
- e) ऋण पासबुक प्रत्येक ऋण उधारकर्ता को दिया जाएगा. जिसमें ऋण वापसी सारणी, प्रभावी ब्याज दर, प्रोसेसिंग शुल्क और बीमा प्रीमियम दावे प्रक्रिया आदि का विवरण शामिल होगा.
- f) कंपनी सूचना के तहत ऋण लेने के साथ सहमति के रूप में ऋण समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन में तेजी लाने का निर्णय लेगी.
- g) कंपनी के द्वारा विलंबित ऋण के भुगतान पर कोई जुर्माना नहीं होगा जो स्थानीय भाषा में उधारकर्ताओं के ऋण करार में उल्लेख किया गया है.
- h) यदि कंपनी ऋण के नियम एवं शर्तों, ऋण वितरण कार्यक्रम, ब्याज दरों और शुल्कों आदि में बदलाव चाहती है तो सभी उधारकर्ताओं को स्थानीय भाषा में सूचित करना होगा.

### सुरक्षा / जमानत

कंपनी सामाजिक जमानत के सिवाय लघु वित्त ऋण लेने वालों से कोई सुरक्षा / गारंटी शुल्क नहीं लेता है. STVL (प्रयुक्त वाणिज्यिक वाहन ऋण: गैर माइक्रोफाइनेंस ऋण) के मामले में, वाहन ऋण के विपरीत जमानत के रूप में रखा जाता है.

### सामान्य

a) कंपनी ऋण समझौते के नियम और शर्तों में प्रदान किये गए प्रयोजनों को छोड़कर उधाकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी।

b) यदि कोई उधाकर्ता ऋण खाते के स्थानांतरण का विशेष अनुरोध करती है तो, (कंपनी के सहमति/आपत्ति), कोई भी अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर अवगत करा दिया जाएगा। इस तरह के हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी सविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

c) कंपनी ऋण आदि की वसूली के लिए बाहूबल के प्रयोग पर ऋण लेने वालों को परेशान यानी अनुधित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी।

d) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि अपने कर्मचारियों को पर्याप्त रूप से अशिष्ट व्यवहार का सहारा लिए बिना उधित तरीके से ग्राहकों के साथ निपटने के लिए प्रशिक्षित किया जायेगा।

### शिकायत निवारण क्रियाविधि

a) कंपनी ने शिकायत निवारण प्रक्रिया को अपनाया है। यदि कंपनी के कर्मचारी किसी से किसी भी प्रकार के दुर्व्यवहार में शामिल हैं, इस तरह के कर्मचारियों के खिलाफ तुरंत अनुशासनात्मक कार्यवाही की जाएगी, केंद्र की फाइल में शाखा प्रबंधक और फील्ड अधिकारियों के दूरभाष नंबर उपलब्ध होते हैं अथवा ग्राहक इसकी शिकायत शाखा में जाकर शिकायत पंजिका में दर्ज करा सकते हैं।

b) अगर ग्राहक शाखा प्रबंधक द्वारा की गई कार्यवाही से संतुष्ट न हो तो कंपनी के टोल फ्री नंबर **१८००१०३७८०८, 18001037808** पर सभी कार्य दिवसों पर 9:30 AM -5: 30 PM के बीच अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

c) सभी ग्राहक से संबंधित शिकायतों के लिए, शिकायत निवारण अधिकारी श्रीमति रुचिका बहल, को सभी कार्य दिवसों पर **9:30 AM - 5: 30 PM** के बीच दिए गए दूरभाष नंबर **+91-11-46646634** पर अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं या [nodalofficer@fusionmicrofinance.in](mailto:nodalofficer@fusionmicrofinance.in) पर ईमेल भेज सकते हैं। कॉल करते समय ग्राहकों को अपने ग्राहक आईडी और शाखा के नाम की जानकारी प्रदान करने के लिए कहा जाता है। यदि ग्राहक को ऋण प्रदान नहीं किया गया है लेकिन उसने ऋण आवेदन पत्र प्रस्तुत कर दिया है, इस मामले में वे ऋण आवेदन पत्र की पावती पर्ची पर उल्लिखित ऋण आवेदन संख्या बता सकते हैं।

d) यदि ग्राहक की शिकायत / विवाद का निवारण एक माह के भीतर नहीं होता है, तो आप अधिकारी प्रभारी भारतीय रिजर्व बैंक की गैर - बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय

6 संसर्द मार्ग नई दिल्ली -110001 पर अपील कर सकते हैं।

e) ग्राहकों के शिकायत / विवाद / सुझाव सभी शाखा पर उपलब्ध शिकायत रजिस्टर पर दर्ज होगी या ग्राहक शाखा पर लगी शिकायत पेटी का इस्तेमाल कर सकते हैं।

f) सभी ग्राहकों के किसी भी मुद्दों / शिकायतों पर प्रकाश डालने और चर्चा करने के लिए उच्च स्तर के कर्मचारियों (यानी शाखा प्रबंधक, एरिया मैनेजर संभागीय प्रबंधक) का उपयोग किया जायेगा।

क्षेत्रीय स्तर पर ग्राहकों की तुरंत जरूरतों/ मुद्दों का समाधान/ निर्णय करने के लिए वरिष्ठ कर्मचारियों को अधिकृत किया गया है।

### उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन की समीक्षा

- कंपनी के सीईओ / सीओओ उचित आचार संहिता के अनुपालन और एक बार एक तिमाही में शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करेंगे।
- निष्पक्ष अभ्यास संहिता और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज अनुपालन की रिपोर्ट एक तिमाही में कंपनी के निदेशक बोर्ड के समक्ष रखा जाएगा।
- कंपनी के निदेशक मंडल एक बार तिमाही में प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित निष्पक्ष अभ्यास संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा की जायेगी।

### अत्यधिक ब्याज के चार्ज के खिलाफ उपाय

- कंपनी के निदेशक मंडल में ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्क के निर्धारण में उपयुक्त आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को बाहर करना होगा।
- कंपनी निष्पक्ष व्यवहार में वर्णित ऋण के नियम और शर्तों की पारदर्शिता के संबंध में दिए गये दिशा निर्देशों का पालन करना करेगी।
- कंपनी ब्याज दर, मॉडल, फंड की लागत, लाभ, और जोखिम प्रीमियम आदि प्रासंगिक कारकों को बोर्ड के अनुमोदन के साथ लागू कर सकेगी।
- अलग अलग उत्पाद के लिए ब्याज का चार्ज अलग दरों का खुलासा उधारकर्ता के ऋण आवेदन पत्र और ऋण स्वीकृति पत्र में किया जाएगा।

### ग्राहक के जानकारी की गोपनीयता

ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी पूरी तरह से गोपनीय राखी जायेगी।

केवल निम्नलिखित परिस्थितियों में तीसरी पार्टी के लिए ग्राहक की जानकारी का खुलासा करेगा:

- ग्राहक को सूचित किया गया है कि किसी भी तरह के स्पस्टीकरण की अनुमति केवल लिखित रूप में होगी।
- ग्राहक द्वारा अधिकृत पार्टी उधारकर्ताओं की जानकारी कंपनी से प्राप्त कर सकते हैं।
- यदी कानूनी रूप से ऐसा करने की आवश्यकता है. यह अभ्यास वित्तीय संस्थानों और (क्रेडिट ब्यूरो) के बीच पारस्परिक आधार पर उपलब्ध एक करीबी समूह है।

### वित्तीय में वाणिज्यिक वाहनों (STVL गैर माइक्रोफाइनांस ऋण के बारे में)

- कंपनी को एक ऋण कानून लागू करना चाहिए जो उधारकर्ता के साथ ऋण करार में वापस कब्जा खंड में सम्मिलित हो।

b) पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों के बारे में भी प्रावधान शामिल करना चाहिए:

- अधिकार लेने से पहले नोटिस की अवधि
- परिस्थितियों के तहत नोटिस की अवधि को माफ किया जा सकता है
- सुरक्षा के अधिकार लेने की प्रक्रिया
- बिक्री से पहले ऋण की अदायगी के लिए उधारकर्ताओं को दिए गए प्रावधान के बारे में अंतिम मौका/ वाहन की नीलामी.
- वाहन की बिक्री / नीलामी की प्रक्रिया

### B. विशेष रूप से लघु वित्तीय गतिविधि के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता

उपर दिए गए सामान्य सिद्धांतों के अलावा, जैसा कि कंपनी एनबीएफसी-एमएफआई की श्रेणी के अंतर्गत आती है, यह अपने ऋण कारोबार के लिये दिए गए निष्पक्ष व्यवहार संहिता के विशिष्ट और विनियामक ढांचे को अपनाया है.

#### सामान्य अभ्यास

- a) स्थानीय भाषा में निष्पक्ष व्यवहार संहिता अपने कार्यालय और शाखा परिसर में कंपनी द्वारा प्रदर्शित किया जाएगा.
- b) कंपनी द्वारा स्थानीय भाषा में ऋण प्रथाओं की पारदर्शिता के लिए अपनी प्रतिबद्धता और ऋण कार्ड का विवरण प्रदर्शित करेगी.
- c) कंपनी के फील्ड स्टाफ को उधारकर्ताओं के मौजूदा ऋण के संबंध में आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा.
- d) उधारकर्ताओं को निः शुल्क प्रशिक्षण दिया जायेगा. फील्ड स्टाफ इस तरह के प्रशिक्षण की पेशकश करेगा और ऋण उत्पादों से संबंधित प्रक्रिया और प्रणालियों के बारे में उधारकर्ताओं को पूरी तरह से अवगत कराने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा.
- e) ब्याज की प्रभावी दर और कंपनी द्वारा स्थापित समस्या निवारण प्रणाली प्रमुखता से उनसे संबंधित स्थानीय भाषा में और अपनी वेबसाइट पर सभी कार्यालयों में प्रदर्शित किया जाएगा.
- f) कंपनी की यह घोषणा कि स्टाफ के अनुचित व्यवहार और उनकी शिकायत निवारण प्रक्रिया ग्राहकों के ऋण घोषणा/ उचित व्यवहार संहिता/ और शाखा कार्यालय में उल्लिखित होगी .
- g) कंपनी भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा निर्देशों का पालन कर उधारकर्ताओं के केवाईसी और पुनर्भुगतान क्षमता को सुनिश्चित करेगी.
- h) सभी ऋण वितरण कंपनी के शाखा कार्यालय में ही किया जाएगा और ऋण वितरण अधिकारी के देखरेख समाप्त किया जायेगा.

- i) कंपनी माइक्रोफाइनांस गतिविधि के तहत प्रदान की ऋण पर किसी भी प्रकार की सुरक्षा राशि जमा नहीं करायेगी .

### ऋण करार में खुलासे /ऋण कार्ड

- a) कंपनी के पास एक ऋण समझौता मानक स्थानीय भाषा में होना चाहिए जो बोर्ड द्वारा अनुमोदित होगा.
- b) कंपनी का ऋण समझौता निम्नलिखित जानकारी का खुलासा करेगा:
- ऋण के सभी नियम और शर्तें.
  - ऋण मूल्य के निर्धारण में केवल तीन घटक शामिल हैं जैसे- ब्याज चार्ज, प्रोसेसिंग शुल्क और बीमा प्रीमियम शामिल हैं.
  - विलंबित भुगतान पर किसी तरह का अधिभार नहीं लिया जायेगा
  - पूर्व भुगतान पर अधिभार शुल्क नहीं लिया जायेगा.
  - उधारकर्ताओं से किसी भी तरह की सुरक्षा राशि जमा नहीं ली जायेगी.
  - उधारकर्ता एक से अधिक एसएचजी / जेएलजी का सदस्य नहीं हो सकता.
  - उधारकर्ताओं को यह सुनिश्चित किया है कि उनकी गोपनीयता को उनकी सहमति के साथ स्वीकार किया जाएगा.
- c) कंपनी द्वारा उपलब्ध कराए गए ऋण कार्ड निम्नलिखित विवरण को प्रकट करेगा:
- ब्याज की प्रभावी दर
  - ऋण से जुड़ी अन्य सभी शर्तें
  - पर्याप्त रूप से ऋण लेने वाले की पहचान करता है जो सूचना
  - उधारकर्ताओं की पर्याप्त जानकारी जिससे उन्हें पहचाना जा सके
  - कंपनी द्वारा प्राप्त सभी किशतों का विवरण और अंतिम रिहाई का रसीद प्रदान किया जायेगा.
  - कंपनी द्वारा प्रदान किये गए ऋण कार्ड पर शिकायत निवारण की वयवस्था और उनके संपर्क नंबर का उल्लेख प्रमुखता से होगा.
  - उधारकर्ताओं को सूचित किया जाएगा कि दिए गए ऋण कार्ड में उनके ऋण उत्पादों के शुल्क की संरचना उनकी सहमती के साथ होगा.
  - संख्याओं को छोड़कर ऋण कार्ड का उल्लेख स्थानीय भाषा में होना चाहिए.

### अधिक ऋणग्रस्तता से बचाव:

- a) ऋण देने से पहले ग्राहक के साथ उसकी जरूरत और पुनर्भुगतान की क्षमता का अवलोकन कर उचित ऋण प्रदान करना चाहिए.

- b) ऐसी सदस्यों को ऋण प्रदान नहीं किया जायेगा जो एक से अधिक एसएचजी / जेएलजी के सदस्य हो.
- c) कोई भी सदस्य कुल ऋण सीमा का उल्लंघन नहीं करेगा, जैसा कि भारतीय रिजर्व बैंक या केंद्र /राज्य सरकारों द्वारा निर्धारित किया गया है.

#### रिकवरी के गैर बलपूर्वक तरीके:

- a) ग्राहकों के किशतों का भुगतान सामान्य जगह में किया जाएगा जहां वे स्वतंत्र महसूस कर सकें.
- b) सदस्यों से समय से पहले संपर्क न करें, ऋण वसूली के लिए भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार. ऋण की वसूलियां सुबह 6:00 AM से पहले और शाम को 7:00 PM के बाद क्षेत्र में नहीं की जायेगी.
- c) स्टाफ कंपनी द्वारा अपनाई गई ग्राहक सुरक्षा दिशा निर्देशों का पालन करेगा और वसूली के लिए ग्राहकों को मजबूर नहीं करेगी.
- d) यदि उधारकर्ता 2 या अधिक लगातार अवसरों पर नामांकित स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहती है तो स्टाफ को केवल उधारकर्ता के निवास या काम की जगह पर वसूली करने की अनुमति दी जाएगी.
- e) स्टाफ ग्राहकों से वसूली के संग्रह के लिए किसी अन्य व्यक्ति का उपयोग नहीं करना चाहिए.
- f) स्टाफ को पुनर्भुगतान एकत्र करने के बाद पासबुक में विवरण दर्ज करना चाहिए या पुनर्भुगतान के सबूत के रूप में ग्राहक को रसीद जारी करना चाहिए.
- g) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी की उनके बोर्ड की नीति के अनुसार भर्ती, प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण के लिए फील्ड स्टाफ और सिस्टम के द्वारा आचार संहिता के संबंध में जगह को मंजूरी दे दी है.

जिनमें जरूरी निम्न प्रावधान शामिल हो :

- फील्ड स्टाफ के लिए आवश्यक न्यूनतम योग्यता निर्धारित करना
- ग्राहकों को पहचान और सौदा करने के लिए आवश्यक प्रशिक्षण उपकरण
- फील्ड स्टाफ को उधारकर्ताओं के साथ बिना किसी भी अपमानजनक या आक्रामक ऋण वसूली प्रथाओं के उचित व्यवहार को विकसित करने के प्रशिक्षण कार्यक्रमों में शामिल किया जायेगा.
- सेवा के क्षेत्रों में उधारकर्ता की संतुष्टि और जुटाए गए ऋण की संख्या और वसूली की दर से कर्मचारियों के लिए मुआवजा के तरीकों पर और अधिक जोर देना होगा.
- पांचवें वेतन आयोग पर प्रशिक्षण और फील्ड स्टाफ की देखरेख का ब्यौरा बोर्ड की बैठक में शामिल है, हर बैठक और रिपोर्टिंग पर बोर्ड को भी इस संबंध में अगली तिमाही के लिए एक योजना प्रस्तुत किया जा सकता है.



**आंतरिक नियंत्रणप्रणाली:**

कंपनी आवश्यक जिम्मेदारियों के अनुपालन के लिए संगठनात्मक व्यवस्था आवंटित करेगी और नामित व्यक्तियों के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए लेखा परीक्षा और आवधिक निरीक्षण सहित आंतरिक नियंत्रण की प्रणाली स्थापित करेगी. विस्तृत संशोधित उचित व्यवहार संहिता के कार्यान्वयन की निगरानी करने के क्रम में कंपनी आंतरिक लेखा परीक्षा प्रक्रिया सभी शाखाओं में नियमित आधार पर किया जाएगा जो इस दायरे में शामिल होगा. परिणामस्वरूप क्षेत्रीय स्तर पर संशोधित उचित व्यवहार संहिता के क्रियान्वयन पर स्थिति आंतरिक लेखा परीक्षा की एक और सूची की जांच कार्यान्वित की जाएगी. इसके अलावा कंपनी एक समर्पित अनुपालन अधिकारी नियुक्त करेगा जो सभी प्रक्रिया में उचित आचरण संहिता के कार्यान्वयन की निगरानी कर मासिक / तिमाही आधार पर प्रबंधन को रिपोर्ट करेगा.