



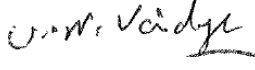
પહેલ ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસીસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ બાબતની માર્ગદર્શિકા  
ચકાસણી કરનાર

નામ	હોદ્દો	સહી	તારીખ
શ્રી નિકિતા શર્મા	કંપની સેક્રેટરી		05/05/2023

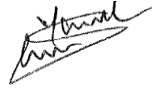
સમીક્ષક



નામ	હોદ્દો	સહી	તારીખ
શ્રી ગિરિધારી બહેરા	હેડ - ઓડિટ અને રિસ્ક		05/05/2023
શ્રી ઉજ્જવલ વૈદ્ય	ડે. મેનેજર - ઓપરેશન્સ		05/05/2023

તૈયાર કરનાર



નામ	હોદ્દો	સહી	તારીખ
શ્રી યશ શાહ	સહાયક કંપની સેક્રેટરી		05/05/2023

આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડને 05મી મે 2023ના રોજ યોજાયેલી બોર્ડ મીટિંગમાં બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂરી આપવામાં આવી છે.

### ફેર (વાજબી) પ્રેક્ટિસ કોડ

\*\*\*આ ફેર (વાજબી) પ્રેક્ટિસ કોડ સંયુક્ત જવાબદારી જૂથો, વ્યક્તિગત લોન અને સુરક્ષિત લોનને લાગુ પડે છે.\*\*\*  
 પહલ ફાયનાન્સિયલ સર્વિસીસ પ્રા. લિમિટેડ (જેને હવે પછી PFSPL તરીકે સંબોધિત કરવામાં આવશે) માઇક્રોફાઇનાન્સ સુવિધા ગરીબ અને ઓછી આવક ધરાવતા પરિવારો સુધી પહોંચાડે છે. સંસ્થાનું સંચાલન વિદ્વાન, અનુભવી પ્રેક્ટિશનરો અને વ્યાવસાયિકોની સંતુલિત ટીમ દ્વારા કરવામાં આવે છે. બોર્ડ દ્વારા અપનાવવામાં આવેલ " ફેર (વાજબી) પ્રેક્ટિસ કોડ" નીચે મુજબ છે.

### લોન અરજીઓ અને પ્રક્રિયા

- લોન લેનાર સાથે તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષા અથવા તે સમજી શકે તેવી ભાષામાં કરવામાં આવશે.
- લોન લેનારાના હિતને પ્રભાવિત કરી શકતી હોય તેવી તમામ જરૂરી માહિતી અરજીમાં સામેલ હોવી જોઈએ, જેથી અન્ય ધિરાણકર્તાઓ દ્વારા ઓફર કરાયેલ નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને લેનારા દ્વારા યોગ્ય નિર્ણય લઈ શકાય. લોન અરજી ફોર્મ લોનની દરખાસ્ત સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો દર્શાવતું હોવું જોઈએ.
- PFSPL રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (RBI)ના કેવાયસી ધોરણોનું પાલન કરવા માટે લોન લેનારાઓ પાસેથી તમામ જરૂરી દસ્તાવેજો એકત્રિત કરશે.
- MFI લોન પર વસૂલવામાં આવતા તમામ લઘુત્તમ, મહત્તમ અને સરેરાશ વ્યાજ દરો PFSPLની વેબસાઇટ, તેની તમામ શાખા પરિસરમાં અને કંપની દ્વારા જારી કરાયેલ અન્ય સાહિત્યમાં સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે.
- લોન મેળવવા માટેના અરજી ફોર્મમાં લોન મેળવવા માટે જરૂરી તમામ દસ્તાવેજોની સૂચિ હોવી જોઈએ.
- લોન લેનારને આપવામાં આવેલ લોન કાર્ડમાં RBI દ્વારા સમયાંતરે ઉલ્લેખિત તમામ સંબંધિત વિગતો હોવી જોઈએ. (MFI લોન)
- PFSPL લોન પ્રોડક્ટની તમામ જરૂરી વિગતો સાથે કિંમત સંબંધિત માહિતી અને લોન લેનારા પાસેથી વસૂલવામાં આવતી ફી સહિતની ફેક્ટ શીટ (હકીકત પત્રક) પ્રદાન કરશે. (MFI લોન)

PFSPLએ તમામ લોન અરજીઓની રસીદ આપવાનું સુનિશ્ચિત કરશે. સૂચક સમયમર્યાદા કે જેમાં લોનની દરખાસ્તો પર કાર્યવાહી કરવામાં આવશે (જે લોનની શ્રેણીના આધારે અલગ હોઈ શકે છે) તે સંભવિત લોન લેનારાઓને સૂચવવામાં આવશે.

### લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

- PFSPL એ ઋણ લેનારને મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા, વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તે લાગુ કરવાની પદ્ધતિ સહિતના નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ સહિત સ્થાનિક ભાષામાં લોન લેનારને લેખિતમાં જણાવવાની રહેશે અને લોન લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતો બાબતની સ્વીકૃતિ જાળવી રાખવાની રહેશે.



- b. PFSP કોઈપણ લોન લેનારાઓ પર વિલંબિત ચુકવણી/પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક પર વ્યાજનો કોઈ દંડાત્મક દર વસૂલશે નહીં અને કોઈપણ સિક્યોરિટી ડિપોઝિટ/માર્જિન લાગુ કરશે નહીં. <sup>5A</sup> સુરક્ષિત અસ્કયામતો બિઝનેસ માટે લાગુ પડતું નથી.
- c. PFSP એ સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે કે લોન બાબતનો કરાર (એગ્રીમેન્ટ) પહેલા અથવા વિતરણના સમયે સંપૂર્ણ રીતે વાંચવામાં આવ્યો છે અને તેને લોન લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં સમજાવવામાં આવ્યો છે. લોન લેનારાઓની વિનંતી પર કરારની નકલ આપવામાં આવશે.
- d. PFSP એ ધરના/લોનલેનાર/સહ-લોન લેનારની હાલની લોનની ચુકવણીની જવાબદારીઓની વિગતો મેળવવા માટે તમામ લોન અરજીઓ માટે ક્રેડિટ બ્યુરોનો રિપોર્ટ મેળવશે. કંપની ક્રેડિટ બ્યુરોના રિપોર્ટના આધારે લોન લેનારાઓને લોન મંજૂર કરવા અંગે યોગ્ય નિર્ણય લેશે.

### નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- a. PFSP લોન લેનારને વિતરણ માટેનું સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા ચાર્જ, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ વગેરે સહિતના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર બાબતે લોન લેનારને સમજાવ તે રીતે સ્થાનિક ભાષામાં નોટિસ આપશે. PFSP વ્યાજ દરો અને અન્ય શુલ્કમાં ફેરફાર ભવિષ્યમાં લાગુ થાય તેની ખાતરી કરશે.
- b. PFSP તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર તમામ સિક્યોરિટીઝને કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન PFSP દ્વારા લોન લેનાર સામે વસૂલ લેવા જોગ હોઈ શકે તે સિવાયના અન્ય કોઈપણ દાવાથી મુક્ત કરશે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો લોન લેનારને બાકીના લેણાં વિશેની સંપૂર્ણ વિગતો અને સંબંધિત લેણાંની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી PFSP જે શરતો હેઠળ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે. <sup>5A</sup> ફક્ત વ્યક્તિગત લોન અને સુરક્ષિત અસ્કયામતો વ્યવસાય માટે લાગુ.

### સામાન્ય

- a. PFSP લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય લોન લેનાર/સભ્યની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે નવી માહિતી, જે લોન લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, અને જે આપણાં ધ્યાન પર આવી હોય.)
- b.
- c. PFSP લોન લેનારના ખાતાના ટ્રાન્સફર માટેની વિનંતી, સંમતિ અથવા અન્યથા કંપનીનો વાંધો જો કોઈ હોય તો વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવશે. આવી ટ્રાન્સફર કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ કરવાની રહેશે. લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, PFSP અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે, લોન લેનારને વિષમ કલાકોમાં સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે મેન પાવરનો ઉપયોગ વગેરે. PFSP એ સુનિશ્ચિત કરશે કે સ્ટાફ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં પ્રશિક્ષિત છે. (<sup>5A</sup> વધુ માહિતી માટે PFSP આચાર સંહિતાનો સંદર્ભ લો)
- d. PFSP સંસ્થામાં બોર્ડ દ્વારા માન્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ છે. ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ તમામ કચેરીઓ અને PFSP ની વેબસાઈટ પર સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. કંપની બોર્ડ દ્વારા યોગ્ય રીતે મંજૂર કરાયેલ ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ વગેરે જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈ ભાવ નીતિ અનુસાર વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવશે.

કંપની ઔપચારિક સંદેશાવ્યવહાર, તમામ કચેરીઓ/શાખા પરિસરમાં પ્રદર્શન, કંપનીની વેબસાઇટ અને કંપની દ્વારા જારી કરાયેલ અન્ય સાહિત્ય દ્વારા વિવિધ ઉત્પાદનોના લઘુત્તમ, મહત્તમ અને સરેરાશ વ્યાજ દરો જાહેર કરશે. કંપનીએ મંજૂરી પત્ર/લોન કાર્ડમાં વ્યાજ દર સ્પષ્ટપણે જણાવવો જોઈએ.

e.

f. વાર્ષિક ધોરણે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર, પ્રોસેસિંગ ફી RBA નિર્ધારિત મર્યાદા અને સભ્ય અને પત્ની/સહ-લોન લેનારાના લોન કવર માટે લાગુ વીમા પ્રીમિયમથી વધુ ન હોવી જોઈએ.

વ્યાજ દર અને લોનના અન્ય ઘટકો પણ તમામ ઓફિસો અને કંપનીની વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે અને જ્યારે પણ વ્યાજના દરમાં ફેરફાર થશે ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે.

g. PFSP પાસે લોન લેનાર સાથેના કરાર/લોન કરારમાં પુનઃકબજાની કલમ છે જે કાયદેસર રીતે લાગુ કરવા યોગ્ય છે. પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કરાર/લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં નીચે માટેની જોગવાઈઓ પણ હોવી જોઈએ:

(a) કબજો લેતા પહેલા નોટિસનો સમયગાળો

(b) સંજોગો કે જેમાં નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે

(c) અસ્કયામતોની કબજો લેવાની પ્રક્રિયા

(d) મિલકતના વેચાણ/હરાજ પહેલા લોનની ચુકવણી માટે લોન લેનારને આપવામાં આવતી અંતિમ તક અંગેની જોગવાઈ

(e) લોન લેનારને પુનઃકબજો આપવાની પ્રક્રિયા

(f) મિલકતના વેચાણ/હરાજ માટેની પ્રક્રિયા

g. આવા નિયમો અને શરતોની નકલ લોન લેનારની વિનંતી પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. <sup>SA</sup>માત્ર સુરક્ષિત અસ્કયામતો વ્યવસાય માટે

h. PFSP પારદર્શિતા અને વાજબી ધિરાણ પ્રથાઓ પ્રત્યેની આપણી પ્રતિબદ્ધતાને સ્પષ્ટ કરતું એક નિવેદન સ્થાનિક ભાષામાં બહાર પાડશે અને તે ઓફિસના પરિસરમાં અને લોન કાર્ડમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

i. ફીલ્ડ સ્ટાફને લોન લેનારાઓને વર્તમાન દેવા બાબતે જરૂરી પૂછપરછ કરવા માટે તાલીમ આપવામાં આવશે.

j. લોન લેનારાઓને આપવામાં આવતી તાલીમ મફતમાં આપવામાં આવશે. ફિલ્ડ સ્ટાફને આવી તાલીમ આપવા માટે પ્રશિક્ષિત કરવામાં આવશે અને લોન લેનારાઓને લોન/અન્ય ઉત્પાદનો સંબંધિત પ્રક્રિયાઓ અને સિસ્ટમ્સથી સંપૂર્ણપણે વાકેફ કરવામાં આવશે.

k. PFSP દ્વારા વસૂલવામાં આવતો અસરકારક વ્યાજ દર અને ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી તેની તમામ કચેરીઓમાં અને તેના દ્વારા જારી કરવામાં આવેલા સાહિત્યમાં (સ્થાનિક ભાષામાં) અને તેની વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે. જો ફરિયાદ/વિવાદનું એક મહિનાની અંદર નિવારણ ન થાય તો તેમાં સંપર્ક વિગતો સાથે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની વિગતો, સંપર્ક નંબર સાથે RBAના પ્રભારી અધિકારીની વિગતો આપવામાં આવી હશે.

PFSP અયોગ્ય સ્ટાફ વર્તણૂકને રોકવા માટે જવાબદાર રહેશે અને લોન કરાર બાબતે અને ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ સમયસર ફરિયાદ નિવારણ બાબતની ઘોષણા (તમામ ઓફિસ પરિસરમાં અને વેબ સાઇટ પર સ્થાનિક ભાષાઓમાં) ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

મુખ્ય વિશેષતાઓ સાથે લોન ઉત્પાદનો પણ ઓફિસ પરિસર અને વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. PFSP આરબીઆઈની કેવાયસી માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરશે અને લોન લેનારાઓની પુનઃચુકવણી ક્ષમતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે યોગ્ય કાળજી લેવામાં આવશે.

નિયમો અને શરતો, દાવાની પતાવટ, નોમિનેશન વગેરે સહિત નોન-કેડિટ પ્રોડક્ટ્સની વિગતો, જો કોઈ હોય તો, તે બાબતે સ્થાનિક ભાષામાં વિગતવાર સલાહ આપવામાં આવશે અને અરજદાર પાસેથી જરૂરી સંમતિ મેળવવામાં આવશે.

કંપનીએ કર્મચારીઓના કોઈપણ અયોગ્ય વર્તન માટે અને લોન લેનારાઓ માટે સમયસર ફરિયાદ નિવારણ માટે તેની જવાબદારી જાહેર કરવી જોઈએ.

### સંગ્રહ પ્રક્રિયા

સંયુક્ત જવાબદારી જૂથ:

પહલ લોનની વસૂલાતના સંદર્ભમાં NBFC-MFIs (રિઝર્વ બેંક)ના નિર્દેશો, 2011નું પાલન કરશે જે માત્ર લોન લેનાર અને PFSP દ્વારા પરસ્પર નક્કી કરાયેલ કેન્દ્રીય સ્થાન પર જ કરવામાં આવશે. જો કે, જો લોન લેનાર સતત બે કે તેથી વધુ પ્રસંગોએ નક્કી કરાયેલ સ્થળે હાજર થવામાં નિષ્ફળ જાય તો ફિલ્ડ સ્ટાફને રહેઠાણના સ્થળે અથવા કામના સ્થળે વસૂલાત કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે.

અન્ય:

ECS દ્વારા કલેક્શન કરવામાં આવશે અને ECS નિષ્ફળ જવાના કિસ્સામાં ક્લાયન્ટ પાસેથી તેના ઉપલબ્ધ સ્થાન અને સમયે કલેક્શન રોકડમાં કરવામાં આવશે.

PFSP એ સુનિશ્ચિત કરશે કે લોનની અરજી માટેની પ્રક્રિયા કંટાળાજનક ન બને અને લોનની ચુકવણી સારી રીતે નિર્ધારિત પ્રક્રિયા દ્વારા સંચાલિત પૂર્વ-નિર્ધારિત સમયપત્રક અનુસાર કરવામાં આવે.

### લોન કરાર / લોન કાર્ડમાં સ્પષ્ટતાઓ

PFSP પાસે બોર્ડ દ્વારા માન્ય, પ્રમાણભૂત લોન કરાર પ્રાધાન્યપૂર્ણ રીતે સ્થાનિક ભાષામાં હોવો જોઈએ.

લોન કરારમાં નીચેની બાબતો જાહેર કરવામાં આવશે: <sup>SA</sup>અમુક શરતો વ્યક્તિગત લોન અને સિક્યોર્ડ એસેટ્સ બિઝનેસ માટે લાગુ પડતી નથી.

- લોન માટેના તમામ નિયમો અને શરતો
- વસૂલ લેવામાં આવનાર વ્યાજ દર, તેને લાગુ કરવાની પદ્ધતિ, વસૂલ લેવામાં આવનાર પ્રોસેસિંગ ફી અને સભ્ય માટે લાગુ વીમા પ્રીમિયમ. વ્યાજનો દર અને રિટેલ ફાઇનાન્સમાં વિવિધ કેટેગરીના ઋણધારકોને વ્યાજના વિવિધ દરો વસૂલવા માટેના જોખમ અને તે માટેના તર્કના ગ્રેડેશન માટેની પદ્ધતિ લોન લેનારને અરજી ફોર્મમાં જણાવવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્ર/લોન કાર્ડ/ફેક્ટ શીટમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે (MFI લોન પર લાગુ પડતું નથી).
- MFI લોન માટે વિલંબિત ચુકવણી માટે કોઈ પેનલ્ટી ચાર્જ નથી.
- લોન મેળવવાની શરત તરીકે લોન લેનાર પાસેથી પોતે અથવા તૃતીય પક્ષો દ્વારા કોઈ સિક્યોરિટી ડિપોઝિટ/માર્જિન લેવામાં આવતી નથી.

- લોનનું વિતરણ અને પ્રથમ હપ્તાની ચૂકવણીની નિયત તારીખ વચ્ચે મોરેટોરિયમ (સમયગાળામાં રાહત).
- લોન લેનારના માહિતીની ગુપ્તતા જાળવવામાં આવશે અને નિયમન દ્વારા જરૂરી ન હોય ત્યાં સુધી ગ્રાહકની સંમતિ લીધા વિના તૃતીય પક્ષ સાથે કોઈ માહિતી શેર કરવામાં આવશે નહીં.
- લોનની મંજૂરી કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી અન્ય કોઈપણ પ્રોડક્ટ/સેવાઓ અથવા તૃતીય પક્ષ સાથે જોડાયેલી નથી.
- ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ
- આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત પારદર્શિતા અને વાજબી ધિરાણ પદ્ધતિઓ માટેની પ્રતિબદ્ધતા
- કંપની કર્મચારીનું અયોગ્ય વર્તન અટકાવવા અને સમયસર ફરિયાદ નિવારણ માટે જવાબદાર રહેશે
- કંપની તેના તમામ ગ્રાહકોને તેમના રોકડ પ્રવાહના આધારે સાપ્તાહિક, દ્વિ-સાપ્તાહિક અથવા માસિક પુનઃચૂકવણી વચ્ચે પસંદગી કરવા માટે આવર્તનના વિકલ્પો આપશે.

PFSP લોનના વિતરણ પછી નીચેની માહિતી ધરાવતું લોન કાર્ડ જારી કરશે:

- લોન લેનારની ઓળખ અને સંબંધિત માહિતી.
- લોન કાર્ડની તમામ એન્ટ્રીઓ સ્થાનિક ભાષામાં હોવી જોઈએ.
- વસૂલવામાં આવતા વ્યાજનો વાર્ષિક દર, પ્રોસેસિંગ ફી, વીમો વગેરે.
- લોનના મુખ્ય નિયમો અને શરતો.
- પ્રાપ્ત થયેલ હપ્તાઓ અને અંતિમ વિસર્જિત સહિતની પુનઃચૂકવણી માટેની રસીદ.
- નોડલ અધિકારીના નામ અને સંપર્ક નંબર સાથે ફરિયાદ નિવારણ સિસ્ટમ
- જારી કરાયેલ બિન-કેડિટ પ્રોડક્ટ્સ લોન લેનારઓની સંપૂર્ણ સંમતિ અને સુસંગત ફીના માળખા સાથે હોવી જોઈએ.
- લોન કાર્ડમાંની તમામ એન્ટ્રીઓ સ્થાનિક ભાષામાં હોવી જોઈએ.

પુનઃપ્રાપ્તિની બિન-જબરદસ્તી પદ્ધતિઓ

PFSP એ સુનિશ્ચિત કરશે કે RBI દ્વારા નિર્ધારિત KYC માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવામાં આવ્યું છે અને લોન આપતા પહેલા ગ્રાહક બાબતે યોગ્ય કાળજી લેવામાં આવે છે.

PFSP તેની તમામ વસૂલાત કેન્દ્રીય નિયુક્ત સ્થાન એટલે કે સેન્ટર મીટિંગ્સ ખાતે એકત્રિત કરશે. માત્ર એવા કિસ્સામાં કે જ્યારે લેનાર 2 કે તેથી વધુ પ્રસંગોએ કેન્દ્રની મીટિંગમાં હાજર રહેવામાં નિષ્ફળ જાય અને ચૂકવણી કરવામાં પણ નિષ્ફળ જાય, તો તેના ફિલ્ડ સ્ટાફે વસૂલાત માટે ઉધાર લેનારના રહેઠાણના સ્થળ અથવા સ્થળની મુલાકાત લેશે.

PFSP એ સુનિશ્ચિત કરશે કે સ્ટાફની ભરતી, તાલીમ અને દેખરેખના મામલામાં એક નીતિ તરીકે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર એક સમાન સિસ્ટમ અને પ્રક્રિયા. PFSP નીતિ કોઈપણ અપમાનજનક અથવા બળજબરીપૂર્વક દેવાની વસૂલાત / વસૂલાત પદ્ધતિઓ અપનાવ્યા વિના લોન લેનારઓ પ્રત્યે યોગ્ય વર્તન કેળવવા તાલીમ કાર્યક્રમો દ્વારા ફિલ્ડ સ્ટાફને તાલીમ આપવાની રહેશે.

PFSP પાસે ફિલ્ડ સ્ટાફના મૂલ્યાંકનની નીતિ હોવી જોઈએ, જ્યાં આચાર સંહિતાનું પાલન અને ગ્રાહકનો સંતોષ યોગ્ય વળતર માટેના પરિમાણો હશે.

PFSP આચારસંહિતા હેઠળની કોઈપણ વસ્તુઓનો દુરુપયોગ કરનાર સ્ટાફ સામે જરૂરી શિસ્તબદ્ધ કાર્યવાહી શરૂ કરશે.

PFSP વસૂલાત માટે કોઈપણ પુનઃપ્રાપ્તિ એજન્ટોને નિયુક્ત/આઉટસોર્સ કરશે નહીં.

આંતરિક નિયંત્રણ સિસ્ટમ

PFSP ઓડિટ અને સામયિક તપાસ સહિત યોગ્ય આંતરિક નિયંત્રણ પ્રણાલીની સ્થાપના માટે યોગ્ય નિયુક્ત વ્યક્તિઓ સાથે મોનિટરિંગ સેલ સેટઅપ કરશે.