ಕೊಟಕ್ ಮಹೀಂದ್ರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಮಂಡಳಿಯ ನೀತಿ ದಾಖಲೆ

ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಚೌಕಟ್ಟು

ಆವೃತ್ತಿ: 1.0

ಅನುಬಂಧ V

ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸದ ನೀತಿ - ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳು

I. <u>ಗ್ರಾಹಕರ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ</u>

a. ನ್ಯಾಯಯುತ ಸಂವಹನ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ

b. ಸೂಕ್ತತೆ (ಹಲವು/ಅತಿಯಾಗಿ ಸಾಲ ನೀಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು)

c. ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ

d. ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

e. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ

f. ಇತರ

II. <u>ಉದ್ಯೋಗಿಯ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ</u>

a. ನೇಮಕಾತಿ

b. ದೃಷ್ಟಿಕೋನ

c. ಯೋಗಕ್ಷೇಮ

III. <u>ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಆಡಳಿತ</u>

a. ನೀತಿಗಳು, ಕಾರ್ಯತಂತ್ರದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

I. ಗ್ರಾಹಕರ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ

a. ನ್ಯಾಯಯುತ ಸಂವಹನ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ

1. ಧರ್ಮ, ಜಾತಿ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಯುಕ್ತವಾಗಿ ತಾರತಮ್ಯಕ್ಕೆ ಒಳಗಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
2. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪರವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಗೌರವಾನ್ವಿತ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸುತ್ತಾರೆ, ಸಭ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ಮತ್ತು ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಸೂಕ್ಷ್ಮಗಳನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
3. ಮರುಪಾವತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ, ಅಂತಹ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಅವಲಂಬನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
4. ಪರಸ್ಪರ ನಿರ್ಧರಿಸಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ/ಕೇಂದ್ರವು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಾತಿಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ/ಕೇಂದ್ರವು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನು ಸತತವಾಗಿ ಎರಡು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನ ನಿವಾಸ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡಲು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
5. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಅದರ ಏಜೆಂಟರು ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಕಠಿಣ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗಬಾರದು. ಕೆಳಗಿನ ಆಚರಣೆಗಳನ್ನು ಕಠಿಣವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:
   i. ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ನಿಂದಾತ್ಮಕ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆ
   ii. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಹಾಗೂ/ಅಥವಾ ಬೆಳಗ್ಗೆ 9:00 ಗಂಟೆಯ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 6:00 ಗಂಟೆಯ ಅನಂತರ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು. ಆದರೆ, ಈಗಾಗಲೇ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರುವಂತೆ ಮುಂಜಾನೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರ ಸಭೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸುವುದು, ಬೆಳಗ್ಗೆ 9:00 ಗಂಟೆಯ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 6 ಗಂಟೆ ಬಳಿಕ ನಿಯಮಿತ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು/ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ನಡೆಸುವುದನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಬಹುದು.
   iii. ಸಾಲಗಾರರ ಸಂಬಂಧಿಕರು, ಸ್ನೇಹಿತರು ಅಥವಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದು
   iv. ಸಾಲಗಾರರ ಹೆಸರನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು
   v. ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ಕುಟುಂಬ/ಆಸ್ತಿ/ಪ್ರತಿಷ್ಠೆಗೆ ಹಾನಿ ಮಾಡಲು ಹಿಂಸೆ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯ ವಿಧಾನಗಳ ಬಳಕೆ ಅಥವಾ ಬಳಸುವ ಬೆದರಿಕೆ
   vi. ಸಾಲದ ಪ್ರಮಾಣ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿರುವುದರಿಂದ ಆಗುವ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರ ದಾರಿ ತಪ್ಪಿಸುವುದು

b. ಸೂಕ್ತತೆ (ಹಲವು/ಅತಿಯಾಗಿ ಸಾಲ ನೀಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು)

1. ಸಾಲವನ್ನು ವಿತರಿಸುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲದ ಅಗತ್ಯ ಮತ್ತು ಅವರ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು ಅರ್ಜಿದಾರರು ನೀಡಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕ್ಷೇತ್ರ ಮಟ್ಟದ ಗುಪ್ತಚರ ಮಾಹಿತಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ.
2. ಗ್ರಾಹಕರ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಾಲವನ್ನು ವಿತರಿಸಿ.

3. ಯಾವುದೇ ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಮಾನ್ಯವಾದ ಸಾಲ ಮಾಹಿತಿ ವರದಿಯನ್ನು (CIR) ಬಳಸಿ.
4. ಮಾಸಿಕ ಸಾಲದ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಬಾಧ್ಯತೆಯು ಆ ಕುಟುಂಬದ ಮಾಸಿಕ ಆದಾಯದ ಗರಿಷ್ಠ 50 ಪ್ರತಿಶತ ಪ್ರಮಾಣವನ್ನು ಮೀರದಂತೆ ಮಿತಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.
5. ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರವು ಕುಟುಂಬದ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಎಲ್ಲ ಸಾಲಗಳನ್ನು (ಮೇಲಾಧಾರವಿಲ್ಲದ ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಸಾಲಗಳು ಹಾಗೂ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಮೇಲಾಧಾರವಿರುವ ಸಾಲಗಳು) ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಕುಟುಂಬದ ಮಾಸಿಕ ಆದಾಯದ ಶೇಕಡಾ 50 ಪ್ರಮಾಣಕ್ಕೆ ಮಿತಿಗೊಳಿಸಲಾದ ಹೊರಹರಿವು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಗಣನೆಯಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಗಳನ್ನು (ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ಎರಡೂ ಅಂಶಗಳ ಸಹಿತ) ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
6. ಋಣಭಾರದ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಿಐಸಿ (CIC) ಗಳಿಗೆ ಸಮಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾದ ಡೇಟಾವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಬಳಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಡೇಟಾವನ್ನು ತಾನೂ ಬಳಸುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಹಲವು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಸಾಲ ನೀಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಘೋಷಣೆ, ಅವರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ವಿಚಾರಣೆಗಳಂತಹ ಇತರ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

c. <u>ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ</u>

1. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮಾಣಿತ ನಮೂನೆಯು ಎಲ್ಲ ಸಾಲಗಳಿಗೂ ಇರುತ್ತದೆ.
2. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲಪತ್ರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಅದು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:
   i. ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಗುರುತಿಸುವ ಮಾಹಿತಿ;
   ii. ಮೌಲ್ಯ ನಿಗದಿಯ ಸರಳೀಕೃತ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್‌ಶೀಟ್;
   iii. ಸಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲ ಇತರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು;
   iv. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕಂತುಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ತೀರುವಳಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲ ಮರುಪಾವತಿಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಳು;
   v. ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ವಿವರಗಳು.

3. ಸಾಲಪತ್ರದಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲ ನಮೂದುಗಳು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
4. ಸಾಲವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಯಾವುದೇ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲಪತ್ರದಲ್ಲಿಯೇ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
5. ಗ್ರಾಹಕರು ಒಪ್ಪಂದದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು (ತರಬೇತಿ, ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಆವರ್ತಕ ಸಂವಹನಗಳಂತಹ) ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
6. ಸಿಐಸಿ (CIC) ಗಳಲ್ಲಿ ಉತ್ತಮ ಸಾಲದ ಇತಿಹಾಸವನ್ನು ಹೊಂದುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲವನ್ನು ಸಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಸುವ ಅಗತ್ಯ,

ಅದರ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು, ಡಿಜಿಟಲ್ ಹಣಕಾಸು ವಹಿವಾಟುಗಳ ಅಪಾಯಗಳು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯ ರಕ್ಷಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಒತ್ತು ನೀಡಬೇಕು.

7. ಗುಂಪು ಮತ್ತು ಕೇಂದ್ರ ಮುಖಂಡರನ್ನು ಕುರುಡಾಗಿ ನಂಬದಂತೆ ಮತ್ತು ಆಕೆಯ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿ ಬಾಕಿಯಿರುವ ಸಾಲಗಳು ಆಕೆಯ ಸಾಲದ ಇತಿಹಾಸದ ಮೇಲೆ ಹೇಗೆ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದು ಮತ್ತು ಔಪಚಾರಿಕ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಪುನಃ ಸಾಲ ಪಡೆಯುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಮಿತಿಗೊಳಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿವಳಿಕೆ ನೀಡಬೇಕು. ಇದು ಗುಂಪು ತರಬೇತಿ (CGT)/ಗುಂಪು ಗುರುತಿಸುವಿಕೆ ಪರೀಕ್ಷೆ (GRT) ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಕಡ್ಡಾಯವಾದ ಭಾಗವಾಗಿರಬೇಕು.
8. ಗುಂಪು ಸಭೆಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಾಜರಾತಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

d. <u>ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ</u>

1. ನಿಗದಿತ ಆವರ್ತನ ಹಾಗೂ ಏಕರೂಪದ ಸಾಲ ಡೇಟಾ ಸ್ವರೂಪದ ಪ್ರಕಾರ ಆರ್‌ಬಿಐ (RBI) ಅನುಮೋದಿತ ಎಲ್ಲ ಸಿಐಸಿ (CIC) ಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾವನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಗ್ರವಾಗಿ ಅಪ್ಲೋಡ್ ಮಾಡಬೇಕು.
2. ಸಿಐಸಿ (CIC) ಗಳಲ್ಲಿರುವ ತನ್ನ ಡೇಟಾದ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರು ಎತ್ತಿರುವ ಯಾವುದೇ ವಿವಾದವನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಪರಿಹರಿಸಬೇಕು.
3. ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಗೌಪ್ಯವಾಗಿಡಿ. ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಹುದು:
    - ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಅಥವಾ ಅದನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯ ವ್ಯಾಪಾರ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಸಾಲದ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ)
    - ಅಂತಹ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಪೂರ್ವಾನುಮತಿ ಪಡೆಯಲಾಗಿದೆ
    - ಸಂಶಯಾಸ್ಪದವಾಗಿರುವ ಪಕ್ಷದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸ್ಪಷ್ಟ ಸೂಚನೆಯೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಧಿಕಾರ ಪಡೆದಿದೆ

e. <u>ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ</u>

1. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣೆಯ ದೃಢವಾದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಮೀಸಲಾದ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಅಥವಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ನೆರವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಕ್ಕೆ (CGRM) ಎಲ್ಲ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸುಲಭವಾದ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.
2. ಶಾಖೆಗಳು, ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂವಹನ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡಿ.
3. ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ್ದರೂ ಆಕೆಯನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡಿ.

f. <u>ಇತರ ವಿಷಯಗಳು</u>

1. ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪ್ರಮಾಣಿತವಾದ ಸರಳೀಕೃತ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್‌ಶೀಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀಡಬೇಕಾದ ಮೌಲ್ಯ-ಸಂಬಂಧಿ ಮಾಹಿತಿ.

2. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅದರ ಪಾಲುದಾರ/ಏಜೆಂಟರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಫ್ಯಾಕ್ಟ್‌ಶೀಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಮೂದಿಸದ ಯಾವುದೇ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿಧಿಸುವಂತಿಲ್ಲ.
3. ಕಡಿಮೆ-ಆದಾಯದ ಕುಟುಂಬಗಳ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿತರಿಸಲಾದ ಇತರ ಸಾಲಗಳಿಗೂ (ಅಂದರೆ, ಮೇಲಾಧಾರಿತ ಸಾಲಗಳು) ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್ ಅನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
4. ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ (ಕಿರುಬಂಡವಾಳ) ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ದಂಡ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿಳಂಬವಾದ ಪಾವತಿಗೆ ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆಧರೆ, ಸಾಲದ ಪೂರ್ಣ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
5. ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಪೂರ್ವಸೂಚನೆಯೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತವೆ.
6. ಯಾವುದೇ ತೃತೀಯ ಪಕ್ಷದ ಮಾರಾಟವನ್ನು (ಕಿರು ಸಾಲವಲ್ಲದ ಉತ್ಪನ್ನ) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವಾಗ, ಅಂತಹ ಉತ್ಪನ್ನದ ಎಲ್ಲ ಅಗತ್ಯ ವಿವರಗಳನ್ನು (ಬೆಲೆ, ಪ್ರಯೋಜನಗಳು, ವಾರಂಟಿಗಳು ಮತ್ತು ವಿನಾಯಿತಿಗಳು) ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಹಾಗೆಯೇ, ಕಿರು ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅಥವಾ ಪಡೆಯದಿರಲು ಪೂರ್ವ ಷರತ್ತಿನಂತೆ ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಒತ್ತಾಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
7. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಜೀವ ವಿಮೆಯನ್ನು ನೀಡುವಾಗ, ಎಲ್ಲ ಅಗತ್ಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
8. ಯಾವುದೇ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡಿದರೆ, ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ತೋರುವ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಸಕಾಲಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು, ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಘೋಷಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

II. <u>ಉದ್ಯೋಗಿಯ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ</u>

a. <u>ನೇಮಕಾತಿ</u>

1. ನೇಮಕಾತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಲಿಂಗ, ಧರ್ಮ, ಜಾತಿ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗೆ ಅನ್ಯಾಯದ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬೇಡಿ.
2. ಅರ್ಹತೆ, ನೈತಿಕತೆ ಮತ್ತು ಸಮಗ್ರತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿ.
3. ಉದ್ಯೋಗದಿಂದ ಬಿಡುಗಡೆ ಕುರಿತು ತೃಪ್ತಿದಾಯಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಉಲ್ಲೇಖದ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಉದ್ಯಮದ ಇತರ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಂದ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
4. ಉಲ್ಲೇಖದ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಇತರ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಂದ ಬರುವ ವಿನಂತಿಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿ.
5. ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಡೇಟಾವನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯ ಉದ್ಯೋಗ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಉದ್ಯೋಗಿ ಬ್ಯೂರೋದಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸಿ.
6. ಇತರ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಂದ ನೇಮಕಾತಿ ಮಾಡುವಾಗ, ಸಂಭಾವ್ಯ ಉದ್ಯೋಗಿ ಮತ್ತು ಅವಳ/ಅವನ ಪ್ರಸ್ತುತ ಉದ್ಯೋಗದಾತರ ನಡುವೆ ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಂತೆ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ನೋಟಿಸ್ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮಾನ್ಯ ಮಾಡಬೇಕು.

b. <u>ದೃಷ್ಟಿಕೋನ</u>

1. ನೀತಿಗಳು, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಸಿಒಸಿ (CoC) ಕುರಿತು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಸೇರ್ಪಡೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಮಗ್ರವಾದ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಿ. ನ್ಯಾಯಯುತ ಉಪಚಾರ, ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ಡೇಟಾದ ಗೌಪ್ಯತೆ, ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟ, ಸಿಜಿಆರ್‌ಎಂ (CGRM), ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ತೊಂದರೆ ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಂತಹ ಗ್ರಾಹಕ-ಅನುಸಂಧಾನ ಅಂಶಕ್ಕೆ ಒತ್ತು ನೀಡಬೇಕು.
2. ಮೇಲಿನ ಅಂಶಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನೌಕರರ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಅವರ ತಿಳಿವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಏನಾದರೂ ಕೊರತೆಗಳಿದ್ದರೆ ಪರಿಹರಿಸಲು ಪುನಶ್ಚೇತನ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಆಯೋಜಿಸಬೇಕು.
3. ಇತರ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸಂವಾದ ಸೇರಿದಂತೆ ಲಿಂಗ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಿ.
4. ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬಾಹಿರ ಮತ್ತು ಸಮಾಜ-ವಿರೋಧಿ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪಾಲ್ಗೊಳ್ಳದಿರುವಂತೆ ವೃತ್ತಿಪರ ನಡವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಮಗ್ರತೆಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಕುರಿತು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಿ.
5. ನೇಮಕಾತಿ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ಮೇಲಷ್ಟೇ ಹೊಸ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಶಾಖೆ-ಮಟ್ಟದ ವ್ಯಾಪಾರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

c. <u>ಯೋಗಕ್ಷೇಮ</u>

1. ಉದ್ಯೋಗಿಯ ಯೋಗಕ್ಷೇಮ (ಸಾಕಷ್ಟು ಸಂಭಾವನೆ, ಕೆಲಸದ ಸಮಯ, ಕೆಲಸದ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು, ಕುಟುಂಬದ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಂತಹ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಕಾರಣಗಳಿಗಾಗಿ ರಜೆಗಳು) ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
2. ಕಷ್ಟಕರ ಪ್ರದೇಶಕ್ಕೆ ಹೋಗುವುದರಿಂದ ಮತ್ತು ನಗದು ನಿರ್ವಹಣೆಯಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಅತ್ಯುತ್ತಮವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು ಹಾಗೂ ಉದ್ಯೋಗಿಯು ಅದನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.
3. ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ವಂಚನೆ ನಡೆಸಿರುವುದು ಸಾಬೀತಾದ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಾದ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಂದ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಬಾರದು.
4. ಎರಡೂ ಲಿಂಗಗಳು ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಬೆಳೆಯಲು ಅನುಕೂಲಕರ ವೃತ್ತಿಪರ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ರಚಿಸಿ.
5. ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಆಲಿಸಲು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಾಲೋಚನೆ ನೀಡಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರಿ.
6. ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ನೋಟಿಸ್ ಅವಧಿಯು 3 ತಿಂಗಳಿಗಿಂತ ಜಾಸ್ತಿ ಇಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

III. <u>ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಆಡಳಿತ</u>

a. <u>ನೀತಿಗಳು, ಕಾರ್ಯತಂತ್ರದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ</u>

1. ವ್ಯಾಪಾರ-ಸಂಬಂಧಿ ಆಸ್ತಿಗಳ ನಷ್ಟ, ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ಆದಾಯ ತರುವ ಸದಸ್ಯರ ಸಾವು (ಅಥವಾ ಅಸಾಮರ್ಥ್ಯ), ನೈಸರ್ಗಿಕ ವಿಕೋಪಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ ತುರ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಸಲು ತೊಂದರೆ ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಲೋಪಗಳನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

2. ಕಿರು-ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತುತ ಪೂರೈಕೆ ಮತ್ತು ಆಯಾ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿನ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಸೇರಿದಂತೆ ಪೂರೈಕೆ ಮತ್ತು ಬೇಡಿಕೆಯ ಕುರಿತಾದ ಅಂಶಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವ್ಯಾಪಾರ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿ. ಸಿಐಸಿ (CIC) ಗಳಿಂದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಡೇಟಾವನ್ನು ಆ ಪ್ರದೇಶದ ಪೂರೈಕೆ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಬಳಸಬಹುದು. ಸಂಪೂರಿತ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು ಅಥವಾ ಅವುಗಳನ್ನು ಅತ್ಯಂತ ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು.