

കോടക് മഹീന്ദ്ര ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡ്

ബോർഡ് നയം ഡോക്യുമെന്റ്

മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്കായുള്ള പ്രവർത്തനരീതി

പതിപ്പ് 3.0

ജൂലൈ 2024

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് – മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകൾ

I. ഉപഭോക്തൃ ഇടപഴകൽ

- ന്യായമായ ആശയവിനിമയവും വായ്പകളുടെ വീണ്ടെടുക്കലും
- അനുയോജ്യത (ഒന്നിലധികം / അമിത വായ്പ ഒഴിവാക്കൽ)
- വിദ്യാഭ്യാസവും സുതാര്യതയും
- വിവരവും സ്വകാര്യതയും
- പരാതി പരിഹാരം
- മറ്റുള്ളവ

II. ജീവനക്കാരുടെ ഇടപഴകൽ

- റിക്രൂട്ട്മെന്റ്
- ഓറിയന്റേഷൻ
- ക്ഷേമം

III. കോർപ്പറേറ്റ് ഭരണം

- നയങ്ങൾ, തന്ത്രപരമായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ , മേൽനോട്ടം

i. ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ഇടപഴകൽ

a. ന്യായമായ ആശയവിനിമയവും വായ്പകളുടെ വീണ്ടെടുക്കലും

1. ഉപഭോക്താവിനോട് മതം, ജാതി, വൈവാഹിക നില മുതലായവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവേചനം കാണിക്കുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
2. ബാങ്കിനെ പ്രതിനിധീകരിച്ച് പ്രവർത്തിക്കുന്ന ജീവനക്കാരും വ്യക്തികളും മാന്യമായ ഭാഷ ഉപയോഗിക്കുന്നുവെന്നും മര്യാദ പാലിക്കുന്നുവെന്നും സാമൂഹികവും സാംസ്കാരികവുമായ സംവേദനക്ഷമത പുലർത്തുന്നുവെന്നും ഉറപ്പാക്കുക.
3. തിരിച്ചടവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ നേരിടുന്ന വായ്പക്കാരെ തിരിച്ചറിയുക, അത്തരം വായ്പക്കാരുമായി ഇടപഴകുക, ലഭ്യമായ സഹായത്തെക്കുറിച്ച് ആവശ്യമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുക.
4. പരസ്പരം തീരുമാനിക്കുന്ന നിയുക്ത / കേന്ദ്ര നിയുക്ത സ്ഥലത്ത് ജപ്തി നടത്തുന്നതായിരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ തുടർച്ചയായി രണ്ടോ അതിലധികമോ സന്ദർഭങ്ങളിൽ നിയുക്ത / കേന്ദ്ര നിയുക്ത സ്ഥലത്ത് ഹാജരാകുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, വായ്പക്കാരന്റെ താമസസ്ഥലത്തോ ജോലിസ്ഥലത്തോ വച്ച് ജപ്തി നടത്താൻ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിനെ അനുവദിക്കാവുന്നതാണ്.
5. ജപ്തി നടപടികൾക്കായി ബാങ്കോ അതിന്റെ ഏജന്റോ കഠിനമായ രീതികൾ ഉപയോഗിക്കാൻ പാടില്ല. ഇനിപ്പറയുന്ന സമ്പ്രദായങ്ങൾ കഠിനമായ രീതി എന്ന നിർവചനത്തിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു:
 - i. ഭീഷണിപ്പെടുത്തുന്നതോ അധിക്ഷേപകരമോ ആയ ഭാഷാ പ്രയോഗം
 - ii. രാവിലെ 9:00 ന് മുമ്പും വൈകുന്നേരം 6:00 ന് ശേഷവും വായ്പക്കാരനെ നിരന്തരം വിളിക്കുക. എന്നിരുന്നാലും, അതിരാവിലെ സെന്റർ മീറ്റിംഗുകൾ നടത്തുകയോ, രാവിലെ 9 നും വൈകുന്നേരം 6 നും മുമ്പ് പതിവ് പ്രവർത്തനങ്ങൾ / ഇടപാടുകൾ നടത്തുകയോ പോലുള്ള നിലവിലുള്ള രീതികൾ തുടരാവുന്നതാണ്.
 - iii. വായ്പക്കാരനെയോ സുഹൃത്തുക്കളെയോ സഹപ്രവർത്തകരെയോ ഉപദ്രവിക്കുക
 - iv. വായ്പക്കാരന്റെ പേര് പ്രസിദ്ധീകരിക്കുക
 - v. വായ്പക്കാരനെയോ, അയാളുടെ കുടുംബത്തെയോ / ആസ്തികളെയോ/പ്രശസ്തിയെയോ ദോഷകരമായി ബാധിക്കുന്ന തരത്തിലുള്ള അക്രമമോ, സമാനമായ മറ്റ് മാർഗ്ഗങ്ങളുടെ ഉപയോഗമോ ഭീഷണിയോ
 - vi. കടത്തിന്റെ വ്യാപ്തിയെക്കുറിച്ചോ തിരിച്ചടയ്ക്കാത്തതിന്റെ അനന്തരഫലങ്ങളെക്കുറിച്ചോ ഴുണ വായ്പക്കാരനെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുക.

b. അനുയോജ്യത (ഒന്നിലധികം / അമിത വായ്പ ഒഴിവാക്കൽ)

1. വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പ് അപേക്ഷകനിൽ നിന്നോ ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോയിൽ നിന്നോ ഫീൽഡ് ലെവൽ ഇൻറലിജൻസിൽ നിന്നോ ഉള്ള വിവരങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യവും തിരിച്ചടവ് ശേഷിയും വിലയിരുത്തുവാൻ ശ്രദ്ധിയ്ക്കുക.
2. തിരിച്ചടയ്ക്കാനുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ കഴിവിന് ആനുപാതികമായി മാത്രം വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുക.
3. ഏതെങ്കിലും വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് സാധ്യതയുള്ള ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ റിപ്പോർട്ട് (സിഐആർ) ഉപയോഗിക്കുക.
4. പ്രതിമാസ ഗാർഹിക വരുമാനത്തിന്റെ ശതമാനമെന്ന നിലയിൽ ഒരു കുടുംബത്തിന്റെ പ്രതിമാസ വായ്പാ ബാധ്യതകളുടെ തിരിച്ചടവ് പ്രതിമാസ ഗാർഹിക വരുമാനത്തിന്റെ പരമാവധി 50 ശതമാനം പരിധിക്ക് വിധേയമായിരിക്കും.
5. വായ്പാ തിരിച്ചടവ് ബാധ്യതകളുടെ കണക്കുകൂട്ടുമ്പോൾ കുടുംബത്തിന്റെ കുടിശ്ശികയുള്ള എല്ലാ വായ്പകളും (കൊളാറ്ററൽ ഫ്രീ മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകളും മറ്റേതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള ഹുട്സുള്ള വായ്പകളും) കണക്കിലെടുക്കുന്നതായിരിക്കും. പ്രതിമാസ ഗാർഹിക വരുമാനത്തിന്റെ 50 ശതമാനമായി നിജപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന വരുമാനത്തിൽ നിലവിലുള്ള എല്ലാ വായ്പകളുടെയും പരിഗണനയിലുള്ള വായ്പയുടെയും തിരിച്ചടവ് (പ്രിൻസിപ്പൽ, പലിശ ഘടകം ഉൾപ്പെടെ) ഉൾപ്പെടും.
6. ബാങ്ക് സിഐസിക്സ്ക്ക് സമയബന്ധിതവും കൃത്യവുമായ ഡാറ്റ നൽകുകയും കടബാധ്യതയുടെ തോത് പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ അവരുടെ പക്കൽ ലഭ്യമായ ഡാറ്റ ഉപയോഗിക്കുകയും ചെയ്യും. കൂടാതെ, ഒന്നിലധികം അല്ലെങ്കിൽ അമിത വായ്പ ഒഴിവാക്കാൻ വായ്പക്കാരിൽ നിന്നുള്ള പ്രഖ്യാപനം, അവരുടെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ, പ്രാദേശിക അന്വേഷണങ്ങൾ തുടങ്ങിയ മറ്റ് സ്രോതസ്സുകളിൽ വഴി ബാങ്ക് ഇത് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.

സി. വിദ്യാഭ്യാസവും സുതാര്യതയും

1. വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോം നൽകുന്നതായിരിക്കും.
2. വായ്പക്കാരന് ബാങ്ക് ഒരു ലോൺ കാർഡ് നൽകും, അതിൽ ഇനിപ്പറയുന്നവ അടങ്ങുന്നു:
 - i. കടം വാങ്ങുന്നയാളെ മതിയായ രീതിയിൽ തിരിച്ചറിയുന്ന വിവരങ്ങൾ;

- ii. വിലനിർണ്ണയത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ലളിതമായ വസ്തുതാപത്രം;
 - iii. ലോണുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റെല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും;
 - iv. ലഭിച്ച തവണകളും അന്തിമ ഡിസ്ചാർജും ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ തിരിച്ചടവുകളുടെയും ബാങ്കിന്റെ അംഗീകാരങ്ങൾ;
 - v. ബാങ്കിന്റെ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പറും ഉൾപ്പെടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ.
3. ലോൺ കാർഡിലെ എല്ലാ വിവരങ്ങളും വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലായിരിക്കണം.
 4. ക്രെഡിറ്റ് ഇതര ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ നൽകുന്നത് വായ്പക്കാരന്റെ പൂർണ്ണ സമ്മതത്തോടെ ആയിരിക്കും, അത്തരം ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ ചീഫ് ഫടന ലോൺ കാർഡിൽ തന്നെ വായ്പക്കാരനെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
 5. കരാറിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, പ്രോസസ്സ്, നിബന്ധനകൾ എന്നിവ ഉപഭോക്താവ് പൂർണ്ണമായി മനസ്സിലാക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ നടപടികൾ (പരിശീലനം, വിലയിരുത്തൽ, ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ആനുകാലിക ഇടപെടലുകൾ എന്നിവ) സ്വീകരിക്കണം.
 6. സിഐസികളുമായുള്ള നല്ല ക്രെഡിറ്റ് ചരിത്രത്തിനായി സമയബന്ധിതമായി വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കേണ്ടതിന്റെ പ്രാധാന്യം, ആയതിന്റെ പ്രയോജനം, അപകടസാധ്യതകൾ, ഡിജിറ്റൽ സാമ്പത്തിക ഇടപാടുകളുടെ സുരക്ഷ, പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം എന്നിവയെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ ബോധവൽക്കരിക്കുന്നതിന് ഊന്നൽ നൽകണം.
 7. ഗ്രൂപ്പിലും സെന്റർ ലീഡറിലുമുള്ള അന്ധമായ വിശ്വാസത്തിനെതിരെയും അവരുടെ പേരിൽ ഉള്ള വായ്പകളിലെ വീഴ്ചകൾ അവളുടെ ക്രെഡിറ്റ് ചരിത്രത്തെ എങ്ങനെ പ്രതികൂലമായി ബാധിക്കുമെന്നും ഔപചാരിക സ്രോതസ്സുകളിൽ നിന്ന് ക്രെഡിറ്റ് ആക്സസ് ചെയ്യാനുള്ള അവളുടെ കഴിവിനെ എങ്ങനെ പരിമിതപ്പെടുത്തുമെന്നും ഉപഭോക്താക്കളെ ബോധവൽക്കരിക്കണം. നിർബന്ധിത ഗ്രൂപ്പ് ട്രെയിനിംഗ് (സിജിടി) / ഗ്രൂപ്പ് റെക്കഗ്നിഷൻ ട്രൈനിംഗ് (ജിആർടി) പ്രക്രിയയുടെ ഭാഗമായിരിക്കണം ഇത്.
 8. ഗ്രൂപ്പ് മീറ്റിംഗുകളിൽ ഉപഭോക്തൃ ഹാജർ ഉറപ്പാക്കണം.

d. വിവരവും സ്വകാര്യതയും

1. നിർദ്ദിഷ്ട ആവൃത്തിയിൽ ഏകീകൃത ക്രെഡിറ്റ് ഡാറ്റാ ഫോർമാറ്റ് അനുസരിച്ച് ആർബിട്രെറി അംഗീകരിച്ച എല്ലാ സിഎൽസികളിലും കൃത്യവും സമഗ്രവുമായ ഉപഭോക്തൃ ഡാറ്റ അപ്ലോഡ് ചെയ്യണം.
2. ഉപഭോക്താവിന്റെ ഡാറ്റയെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവ് ഉന്നയിക്കുന്ന ഏത് തർക്കവും ഉടൻ സിഎൽസികളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് പരിഹരിക്കണം.

3. വ്യക്തിഗത ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾ കർശനമായും രഹസ്യാത്മകമായി സൂക്ഷിക്കുക. ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും വ്യവസ്ഥകൾക്ക് വിധേയമായി ഒരു മൂന്നാം കക്ഷിക്ക് ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താവുന്നതാണ്:
 - അത്തരം വിവരങ്ങൾ നിയമപ്രകാരം നൽകേണ്ടതുണ്ടെങ്കിലോ, നിർബന്ധിത ബിസിനസ്സ് ഉദ്ദേശ്യത്തിനായി നൽകുന്നുവെങ്കിലോ (ഉദാഹരണത്തിന്, ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾക്ക്)
 - അത്തരം വെളിപ്പെടുത്തലിനെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിച്ചിട്ടുണ്ട്, രേഖാമൂലമുള്ള മുൻകൂർ അനുമതി വാങ്ങിയിട്ടുണ്ട്
 - ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾ നേടുന്നതിന് ബാങ്കിനെ അറിയിച്ചുകൊണ്ട് വിവരങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെടുന്ന കക്ഷിയെ ഉപഭോക്താവ് അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്

ഇ. പരാതി പരിഹാരം

1. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ ഫലപ്രദമായും സമയബന്ധിതമായും പരിഹരിക്കുന്നതിന് ശക്തമായ ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം നൽകുക. പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിന് ഒരു സമർപ്പിത ഫോൺ നമ്പർ അല്ലെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ചിലെ സ്റ്റാഫ് അസിസ്റ്റന്റ് നടപടിക്രമം വഴി എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും കസ്റ്റമർ ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ മെക്കാനിസത്തിലേക്ക് (സിജിആർഎം) എളുപ്പത്തിൽ പ്രവേശനം നൽകണം.
2. ബ്രാഞ്ചുകൾ, വാച്ച്പാ രേഖകൾ, മറ്റ് ആശയവിനിമയ സാമഗ്രികൾ എന്നിവയിൽ ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാരത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കുക.
3. പരാതി നൽകിയാലും അവളോട് നീതിപൂർവ്വം പെരുമാറുമെന്ന് ഉപഭോക്താവിന് ഉറപ്പ് നൽകുക.

f. മറ്റുള്ളവർ

1. സ്റ്റാൻഡേർഡെസ് ചെയ്തതും ലളിതവുമായ ഫാക്ട് ഷീറ്റിൽ ഭാവി വായ്പക്കാരന് വിലനിർണ്ണയവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തുക.
2. ബാങ്കും / അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ പങ്കാളിയും / ഏജൻറും വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് ഈടാക്കേണ്ട ഏതെങ്കിലും ഫീസ് ഫാക്ട് ഷീറ്റിൽ വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തും. ഫാക്ട് ഷീറ്റിൽ വ്യക്തമായി പരാമർശിക്കാത്ത ഒരു തുകയും വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് ഈടാക്കില്ല.
3. താഴ്ന്ന വരുമാനമുള്ള കുടുംബങ്ങളിൽ നിന്നുള്ള വായ്പക്കാർക്ക് നൽകുന്ന മറ്റ് വായ്പകൾക്കും (അതായത്, ഈടുള്ള വായ്പകൾ) ഫാക്ട് ഷീറ്റ് നൽകും.

4. മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്ക് പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴ ഈടാക്കില്ല. പേയ്മെന്റ് വൈകിയതിന് പിഴയുണ്ടെങ്കിൽ, ആയത് കുടിശ്ശികയുള്ള തുകയ്ക്ക് മാത്രമായിരിക്കും ബാധകം, മുഴുവൻ ലോൺ തുകയ്ക്കും ബാധകമായിരിക്കില്ല.
5. പലിശ നിരക്കിലോ മറ്റേതെങ്കിലും ചാർജിലോ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം ഉണ്ടെങ്കിൽ വായ്പക്കാരനെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്, ഈ മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ ഫലപ്രദമാകൂ.
6. ഉപഭോക്താവിന് ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷി ഉത്പന്നം (മൈക്രോ ക്രെഡിറ്റ് ഇതര ഉൽപ്പന്നം) വാഗ്ദാനം ചെയ്യുമ്പോൾ, അത്തരം ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ ആവശ്യമായ എല്ലാ വിശദാംശങ്ങളും (വിലനിർണ്ണയം, ആനുകൂല്യങ്ങൾ, വാറന്റികൾ, ഒഴിവാക്കലുകൾ) വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തണം. മൈക്രോ ക്രെഡിറ്റ് ആക്സസ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള മുൻകൂർ വ്യവസ്ഥയായി അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ചും അത്തരം ഏതെങ്കിലും ഉൽപ്പന്നം വാങ്ങാൻ ഉപഭോക്താവ് നിർബന്ധിക്കപ്പെടുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം.
7. ഉപഭോക്താവിന് ക്രെഡിറ്റ് ലിങ്ക്ഡ് ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുമ്പോൾ, ആവശ്യമായ എല്ലാ വിശദാംശങ്ങളും വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തണം.
8. ഏതെങ്കിലും പ്രവർത്തനം ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസിയിലെ ജീവനക്കാരുടെയോ, ബാങ്ക് ജീവനക്കാരുടെയോ അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിന് ബാങ്ക് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കുന്നതും, സമയബന്ധിതമായി പരാതി പരിഹാരം നൽകുകയും ചെയ്യുന്നതായിരിക്കും, ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് വായ്പാ കരാറിൽ പ്രഖ്യാപനം നടത്തുന്നതാണ്.

II. ജീവനക്കാരുടെ ഇടപഴകൽ

a. റിക്രൂട്ട്മെന്റ്

1. ലിംഗഭേദം, മതം, ജാതി, വൈവാഹിക നില മുതലായവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ റിക്രൂട്ട്മെന്റിനായി ഒരു ഉദ്യോഗാർത്ഥിയോട് അന്യായമായി വിവേചനം കാണിക്കരുത്.
2. യോഗ്യത, ധാർമ്മികത, സമഗ്രത എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ സ്ഥാനാർത്ഥികളെ തിരഞ്ഞെടുക്കുക.
3. തൃപ്തികരമായ റിലീഫിംഗ് ലെറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ റഫറൻസ് പരിശോധനയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ മേഘലയിലെ മറ്റ് സ്ഥാപനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഒരു സ്ഥാനാർത്ഥിയെ റിക്രൂട്ട് ചെയ്യാൻ കഴിയും.
4. റഫറൻസ് പരിശോധനയ്ക്കായി മറ്റ് ഓർഗനൈസേഷനുകളിൽ നിന്നുള്ള അഭ്യർത്ഥനയോട് ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ പ്രതികരിക്കുക.

5. ജീവനക്കാരുടെ ഡാറ്റ സമർപ്പിക്കുന്നതിനും ഉദ്യോഗാർത്ഥിയുടെ തൊഴിൽ രേഖകൾ പരിശോധിക്കുന്നതിനും എംപ്ലോയീ ബ്യൂറോയിൽ പങ്കെടുക്കാൻ പര്യവേക്ഷണം ചെയ്യുക.
6. മറ്റുള്ളവരിൽ നിന്ന് റിക്രൂട്ട് ചെയ്യുമ്പോൾ, ഭാവി ജീവനക്കാരനും അവളുടെ / അവന്റെ നിലവിലെ തൊഴിലുടമയും തമ്മിൽ പരസ്പര സമ്മതത്തോടെ നോട്ടീസ് കാലയളവ് മാനിക്കണം.

b. ഓറിയന്റേഷൻ

1. നയങ്ങൾ, പ്രക്രിയകൾ, നിയന്ത്രണങ്ങൾ, സിഒസി എന്നിവയെക്കുറിച്ച് ജീവനക്കാർക്ക് സമഗ്രമായ ഇൻഡക്ഷൻ പരിശീലനം നൽകുക. ന്യായമായ ചികിത്സ, ക്രെഡിറ്റ് വിലയിരുത്തൽ, ഡാറ്റയുടെ സ്വകാര്യത, സേവന ഗുണനിലവാരം, സിജിആർഎം, റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജ്മെന്റ്, തിരിച്ചടവിൽ ബുദ്ധിമുട്ട് നേരിടുന്ന ഉപഭോക്താവിനെ കൈകാര്യം ചെയ്യൽ തുടങ്ങിയ ഉപഭോക്തൃ-ഇന്റർഫേസ് വശത്തിന് ഊന്നൽ നൽകണം.
2. മേൽപ്പറഞ്ഞ ഘടകങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള ജീവനക്കാരുടെ ധാരണ പതിവായി വിലയിരുത്തുകയും മനസ്സിലാക്കുന്നതിലെ വിടവുകൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് റിഫ്രഷർ പരിശീലനം നടത്തുകയും ചെയ്യുക.
3. മറ്റ് സഹപ്രവർത്തകരുമായും ഉപഭോക്താക്കളുമായും ഉചിതമായ ഇടപെടൽ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ലിംഗപരമായ പ്രശ്നങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കുന്നതിനും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനും ജീവനക്കാരെ പരിശീലിപ്പിക്കുക.
4. പ്രതീക്ഷിച്ച പെരുമാറ്റം, നിയമവിരുദ്ധവും സാമൂഹിക വിരുദ്ധവുമായ പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ ഏർപ്പെടാതിരിക്കുക എന്നിവയുൾപ്പെടെ പ്രൊഫഷണൽ പെരുമാറ്റം, സമഗ്രത എന്നീ വിഷയങ്ങളിൽ ജീവനക്കാരെ ബോധവൽക്കരിക്കുക.
5. ഇൻഡക്ഷൻ പരിശീലനം പൂർത്തിയാക്കിയ ശേഷം മാത്രമേ ബ്രാഞ്ച് തല ബിസിനസ്സ് പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ പുതിയ ജീവനക്കാരെ ഉൾപ്പെടുത്തൂ.

c. ക്ഷേമം

1. ജീവനക്കാരുടെ ക്ഷേമം (മതിയായ പ്രതിഫലം, ജോലി സമയം, ജോലി സാഹചര്യങ്ങൾ, കുടുംബ പ്രതിബദ്ധതകൾ, അടിയന്തിര സാഹചര്യങ്ങൾ പോലുള്ള വ്യക്തിഗത കാരണങ്ങളാലുള്ള അവധികൾ), ജീവനക്കാരുടെ സുരക്ഷ എന്നിവയ്ക്ക് അർഹമായ പ്രാധാന്യം നൽകുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
2. ബുദ്ധിമുട്ടുള്ള പ്രദേശത്തേക്ക് പോകുന്നതിൽ നിന്നും പണം കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിൽ നിന്നും ഉണ്ടാകുന്ന അപകടസാധ്യതകൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് ജീവനക്കാരൻ പാലിക്കേണ്ടതും വ്യക്തമായി നിർവചിക്കപ്പെട്ടിട്ടുള്ളതുമായ പ്രോട്ടോക്കോൾ ഉണ്ടായിരിക്കണം.

3. ജീവനക്കാരുടെ തട്ടിപ്പുകൾ തെളിയിക്കപ്പെട്ട കേസുകളിലല്ലാതെ ജീവനക്കാരിൽ നിന്ന് പിരിവിൽ വന്നിട്ടുള്ള കുറവുകൾ ഈടാക്കരുത്.
4. രണ്ട് ലിംഗക്കാർക്കും ജോലി ചെയ്യാനും വളരാനും അനുയോജ്യമായ പ്രൊഫഷണൽ അന്തരീക്ഷം സൃഷ്ടിക്കുക.
5. ജീവനക്കാരുടെ പരാതികൾ കേൾക്കാനും പരിഹരിക്കാനും കൗൺസിലിംഗ് നൽകാനും ഉചിതമായ സംവിധാനം ഉണ്ടായിരിക്കണം.
6. ജീവനക്കാരുടെ നോട്ടീസ് കാലയളവ് 3 മാസത്തിൽ കൂടുമ്പോൾ ഉറപ്പാക്കുക.

III. കോർപ്പറേറ്റ് ഭരണം

a. നയങ്ങൾ, തന്ത്രപരമായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ , മേൽനോട്ടം

1. ബിസിനസ്സ് ആസ്തികളുടെ നഷ്ടം, കുടുംബത്തിലെ വരുമാനമുള്ള അംഗങ്ങളുടെ മരണം, പ്രകൃതിദുരന്തങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് അടിയന്തിര സാഹചര്യങ്ങൾ എന്നിവ കാരണം വായ്പകൾ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിൽ ബുദ്ധിമുട്ട് നേരിടുന്നവരെ കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ ഉപഭോക്തൃ തലത്തിൽ ഒരു നടപടിക്രമം ഉണ്ടായിരിക്കണം.
2. മൈക്രോ ക്രെഡിറ്റിന്റെ നിലവിലെ വിതരണം, ഒരു പ്രദേശത്തെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ ആവശ്യവും തിരിച്ചടവ് ശേഷിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള വിതരണ, ഡിമാൻഡ് വശങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കി ബിസിനസ്സ് പ്ലാനുകൾ വികസിപ്പിക്കുക. ഒരു പ്രദേശത്തിന്റെ വിതരണവും തിരിച്ചടവ് സ്വഭാവവും മനസ്സിലാക്കാൻ സിംപിൾ സിസ്റ്റത്തിൽ നിന്ന് ലഭ്യമായ ഡാറ്റ ഉപയോഗിക്കാം. പൂരിതമായ പ്രദേശങ്ങൾ ഒഴിവാക്കുകയോ അതീവ ജാഗ്രതയോടെ സമീപിക്കുകയോ വേണം.