

కోటక్ మహేంద్రా బ్యాంక్ లిమిటెడ్

బోర్డు విధాన పత్రం

సూక్ష్మ షైనాన్స్ రుణాల కోసం ప్రేమర్క

సంస్కరణ 3.0

జూలై 2024

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ - మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలు

I. వినియోగదారుల సంపర్కము

- a. న్యాయమైన పరస్పర చర్యలు మరియు రుణాల రికవరీ
- b. అనుకూలత (బహుళ/అధిక రుణాన్ని నివారించడం)
- c. విద్య & పారదర్శకత
- d. సమాచారం & గోప్యత
- e. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం
- f. ఇతరము

II. ఉద్యోగి సంపర్కము

- a. నియామకం
- b. దిశా నిర్దేశము
- c. శ్రేయస్సు

III. కార్పొరేట్ పాలన

- a. విధానాలు, వ్యూహాత్మక దిశలు & పర్యవేక్షణ

I. వినియోగదారుల సంపర్కము

a. న్యాయమైన సంబంధం మరియు రుణాల రికవరీ

1. మతం, కులం, వైవాహిక స్థితి మొదలైన కారణాల వల్ల కస్టమర్ అన్యాయంగా వివక్షకు గురికాకుండా చూసుకోండి.
2. బ్యాంక్ తరపున పనిచేసే ఉద్యోగులు మరియు వ్యక్తులు గౌరవప్రదమైన భాషను ఉపయోగిస్తున్నారని నిర్ధారించుకోండి, మర్యాదగా వ్యవహరించండి మరియు సామాజిక మరియు సాంస్కృతిక సున్నితత్వాలను గౌరవించండి.
3. తిరిగి చెల్లింపుకు సంబంధించిన ఇబ్బందులను ఎదుర్కొంటున్న రుణగ్రహీతలను గుర్తించండి, అటువంటి రుణగ్రహీతల సంపర్కంలో ఉండండి మరియు అందుబాటులో ఉన్న సహాయం గురించి వారికి అవసరమైన మార్గదర్శకత్వం అందించండి.
4. పరస్పరం నిర్ణయించిన నియమించబడిన/కేంద్ర నియమిత ప్రదేశంలో రికవరీ చేయబడుతుంది. ఏదేమైనా, రెండు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ వరుస సందర్భాలలో రుణగ్రహీత నియమించబడిన/కేంద్ర నియమిత ప్రదేశానికి రావడంలో విఫలమైతే, పీల్డ్ సిబ్బంది రుణగ్రహీత యొక్క నివాసం లేదా పని ప్రదేశంలో రికవరీ చేయడానికి అనుమతించబడతారు.
5. బ్యాంక్ లేదా దాని ఏజెంట్ రికవరీ కోసం ఎటువంటి కఠినమైన పద్ధతులను అవలంబించకూడదు. కింది పద్ధతులు కఠినమైనవిగా పరిగణించబడతాయి:
 - i. బెదిరింపు లేదా దుర్భాషను ఉపయోగించడం
 - ii. రుణగ్రహీతకు నిరంతరం కాల్ చేయడం మరియు/లేదా ఉదయం 9:00 గంటలకు ముందు మరియు సాయంత్రం 6:00 తర్వాత రుణగ్రహీతకు కాల్ చేయడం, అయితే, ఉదయాన్నే ప్రారంభ గంటలలో కేంద్ర సమావేశాలను నిర్వహించడం, ఉదయం 9 మరియు సాయంత్రం 6 గంటలకు ముందు సాధారణ కార్యకలాపాలు/లావాదేవీలను చేపట్టడం వంటి ప్రస్తుత పద్ధతులు కొనసాగించవచ్చు.
 - iii. రుణగ్రహీత యొక్క బంధువులు, స్నేహితులు లేదా సహోద్యోగులను వేధించడం
 - iv. రుణగ్రహీతల పేరును ప్రచురించడం
 - v. రుణగ్రహీత లేదా రుణగ్రహీత యొక్క కుటుంబం/ఆస్తులు/ పేరు ప్రతిష్టలకు హాని కలిగించడానికి హింస లేదా ఇతర సారూప్య మార్గాల వాడకం లేదా బెదిరింపు
 - vi. రుణం యొక్క మొత్తం లేదా తిరిగి చెల్లించకపోవడం వల్ల కలిగే పరిణామాల గురించి రుణగ్రహీతను తప్పుదారి పట్టించడం

b. అనుకూలత (బహుళ/అధిక-రుణాలను నివారించడం)

1. రుణాన్ని పంపిణీ చేయడానికి ముందు దరఖాస్తుదారు, క్రెడిట్ బ్యూరో మరియు/లేదా ఫీల్డ్ లెవల్ ఇంటిలిజెన్స్ నుండి వచ్చిన సమాచారం ఆధారంగా కస్టమర్ యొక్క అవసరం మరియు తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని అంచనా వేయడానికి సరైన శ్రద్ధ వహించండి.
2. కస్టమర్ తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యానికి అనుగుణంగా రుణాన్ని పంపిణీ చేయండి.
3. ఏదైనా రుణాన్ని మంజూరు చేయడానికి ముందు చెల్లుబాటు అయ్యే క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ రిపోర్ట్ (CIR) ఉపయోగించండి.
4. ఒక ఇంటి నెలవారీ రుణ బాధ్యతలను తిరిగి చెల్లించగల సామర్థ్యం, వారి నెలవారీ గృహ ఆదాయంలో గరిష్టంగా 50 శాతం పరిమితికి లోబడి ఉంటుంది.
5. రుణ తిరిగి చెల్లించే బాధ్యతల గణన ఇంటిలోని అన్ని బకాయి రుణాలను (అనుషంగిక రహిత మైక్రో ఫైనాన్స్ రుణాలు అలాగే ఏదైనా ఇతర అనుషంగిక రుణాలు) పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది. నెలవారీ గృహ ఆదాయంలో 50 శాతానికి పరిమితం చేయబడిన ప్రవాహాలలో ఇప్పటికే ఉన్న అన్ని రుణాలకు తిరిగి చెల్లించడం (అసలు మరియు వడ్డీ భాగం రెండింటితో సహా) అలాగే పరిశీలనలో ఉన్న రుణం చేరి ఉంటాయి.
6. బ్యాంక్ CICలకు సకాలంలో మరియు ఖచ్చితమైన డేటాను అందిస్తుంది మరియు రుణ స్థాయికి అనుగుణంగా ఉండేలా వారితో అందుబాటులో ఉన్న డేటాను ఉపయోగిస్తుంది. అంతేకాకుండా, బహుళ లేదా అధిక రుణాలను నివారించడానికి రుణగ్రహీతల నుండి డిక్లరేషన్, వారి బ్యాంక్ ఖాతా స్టేట్ మెంట్ లు మరియు స్థానిక విచారణలు వంటి ఇతర వనరుల నుండి కూడా బ్యాంక్ అదే విషయాన్ని నిర్ధారించాలి.

c. విద్య & పారదర్శకత

1. రుణగ్రహీతకు అర్థం అయ్యే భాషలో రుణ ఒప్పందం యొక్క ప్రామాణిక రూపం ఉండాలి.
2. బ్యాంక్ రుణగ్రహీతకు రుణ కార్డును అందిస్తుంది, ఇది క్రింది వాటిని కలిగి ఉంటుంది:
 - i. రుణగ్రహీతను తగినంతగా గుర్తించే సమాచారం;
 - ii. ధరపై సరళీకృత ఫ్యాక్ట్ షీట్;
 - iii. రుణానికి సంబంధించిన అన్ని ఇతర నిబంధనలు మరియు షరతులు;
 - iv. అందుకున్న వాయిదాలు మరియు తుది డిస్చార్జ్ తో సహా అన్ని తిరిగి చెల్లింపులకు బ్యాంక్ జారీ చేసిన రసీదులు;
 - v. బ్యాంక్ నోడల్ అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు నంబర్ తో సహా ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ వివరాలు.

3. లోన్ కార్డ్ లోని అన్ని ఎంట్రీలు రుణగ్రహీతకు అర్థం అయ్యే భాషలో ఉండాలి.
4. రుణం కాకుండా ఇతర ఉత్పత్తుల జారీ రుణగ్రహీతల పూర్తి సమ్మతితో ఉంటుంది మరియు అటువంటి ఉత్పత్తుల కోసం ఫీజు నిర్మాణం రుణగ్రహీతకు రుణ కార్డులోనే స్పష్టంగా తెలియజేయండి
5. ఒప్పందం యొక్క ఉత్పత్తులు, ప్రక్రియ మరియు నిబంధనలను కస్టమర్ పూర్తిగా అర్థం చేసుకునేలా చర్యలు (శిక్షణ, అంచనా మరియు కస్టమర్ లతో ఆవర్తన పరస్పర చర్యలు వంటివి) తీసుకోవాలి.
6. CICలు, ప్రయోజనం, నష్టాలు మరియు డిజిటల్ ఆర్థిక లావాదేవీలు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క అవసరమైన భద్రతలతో మంచి క్రెడిట్ చరిత్ర కోసం సకాలంలో తిరిగి చెల్లించడం యొక్క ప్రాముఖ్యతపై వినియోగదారులకు అవగాహన కల్పించడానికి ప్రాధాన్యత ఇవ్వాలి.
7. గ్రూప్ మరియు సెంటర్ లీడర్ పై గుడ్డి నమ్మకానికి వ్యతిరేకంగా కస్టమర్ లకు అవగాహన కల్పించాలి మరియు ఆమె పేరు మీద ఉన్న రుణాలలో డిఫాల్ట్ లు ఆమె క్రెడిట్ చరిత్రను ఎలా ప్రతికూలంగా ప్రభావితం చేస్తాయి మరియు అధికారిక మూలాల నుండి రుణాన్ని పొందే సామర్థ్యాన్ని పరిమితం చేస్తాయి. ఇది తప్పనిసరి గ్రూప్ ట్రైనింగ్ (CGT)/గ్రూప్ రిక్విజిషన్ టెస్ట్ (GRT) ప్రక్రియలో భాగంగా ఉండాలి.
8. గ్రూప్ మీటింగ్ లకు కస్టమర్ హాజరు ఉండేలా చూసుకోవాలి.

d. సమాచారం & గోప్యత

1. నిర్ణీత తరచుదనం ప్రకారం యూనిఫాం క్రెడిట్ డేటా ఫార్మాట్ ప్రకారం అన్ని RBI ఆమోదించిన CICలతో ఖచ్చితమైన మరియు సమగ్ర కస్టమర్ డేటాను అప్ లోడ్ చేయాలి.
2. CICలతో కస్టమర్ తన డేటా గురించి లేవనెత్తిన ఏదైనా వివాదాలను వెంటనే పరిష్కరించాలి.
3. వ్యక్తిగత కస్టమర్ సమాచారాన్ని ఖచ్చితంగా గోప్యంగా ఉంచండి. కింది ఏదైనా షరతులకు లోబడి కస్టమర్ సమాచారం మూడవ పక్షానికి బహిర్గతం చేయబడవచ్చు:
 - అటువంటి సమాచారం చట్ట ప్రకారం పంచుకోవలసి వస్తే లేదా ఇది తప్పనిసరి వ్యాపార ప్రయోజనం కోసం అందించబడుతుంది (ఉదాహరణకు, క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ కంపెనీలకు)
 - అటువంటి బహిర్గతం గురించి కస్టమర్ కు తెలియజేయబడాలి మరియు లిఖితపూర్వకంగా ముందస్తు అనుమతి పొందాలి
 - కస్టమర్ సమాచారాన్ని పొందటానికి సదరు పార్టీకి కస్టమర్ అధికారం ఇచ్చి బ్యాంకుకు తెలియజేస్తే.

e. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

1. కస్టమర్ ఫిర్యాదులను సమర్థవంతంగా మరియు సకాలంలో పరిష్కరించడానికి బలమైన కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థను అందించండి. ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం

- (CGRM) కు అంకితమైన ఫోన్ నంబర్ లేదా ట్రాంచ్ వద్ద సిబ్బంది సహాయక విధానం ద్వారా వినియోగదారులందరికీ సులభంగా యాక్సెస్ అందించాలి.
2. శాఖలు, రుణ పత్రాలు మరియు ఇతర కమ్యూనికేషన్ సామగ్రిలో కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార వివరాలను స్పష్టంగా తెలియజేయండి.
 3. ఫిర్యాదు చేసినప్పటికీ ఆమెకు న్యాయంగా వ్యవహరిస్తామని కస్టమర్ కు భరోసా ఇవ్వండి.

f. ఇతరము

1. ప్రామాణిక సరళీకృత ఫ్యాక్ట్ షీట్ లో కాబోయే రుణగ్రహీతకు ధర సంబంధిత సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయండి.
2. బ్యాంక్ మరియు/లేదా దాని భాగస్వామి/ఏజెంట్ ద్వారా రుణగ్రహీతకు వసూలు చేయబడే ఏదైనా ఫీజులు ఫ్యాక్ట్ షీట్ లో స్పష్టంగా బహిర్గతం చేయబడతాయి. ఫ్యాక్ట్ షీట్ లో స్పష్టంగా పేర్కొనబడని మొత్తాన్ని రుణగ్రహీతనుండి వసూలు చేయబడదు.
3. తక్కువ-ఆదాయ గృహాల నుండి రుణగ్రహీతలకు విస్తరించిన ఇతర రుణాల (అనగా అనుషంగిక రుణాలు) కోసం కూడా ఫ్యాక్ట్ షీట్ అందించబడుతుంది.
4. మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలపై ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా ఉండదు. ఆలస్యం చేసినందుకు జరిమానా, ఏదైనా ఉంటే, గడువు దాటిన మొత్తంపై వర్తింపజేయబడుతుంది మరియు మొత్తం రుణ మొత్తంపై కాదు.
5. వడ్డీ రేటులో ఏదైనా మార్పు లేదా మరేదైనా ఛార్జ్ ముందుగానే రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది మరియు ఈ మార్పులు రాబోయే కాలానికి మాత్రమే ప్రభావవంతంగా ఉంటాయి.
6. ఏదైనా థర్డ్-పార్టీ అమ్మకాన్ని (మైక్రో-క్రెడిట్ కాని ఉత్పత్తి) కస్టమర్ కు అందించేటప్పుడు, అటువంటి ఉత్పత్తికి సంబంధించిన అన్ని అవసరమైన వివరాలను (ధర, ప్రయోజనాలు, వారెంటీలు మరియు మినహాయింపులు) స్పష్టంగా వెల్లడించాలి. మైక్రో క్రెడిట్ పొందడానికి ముందు లేదా తరువాత ముందస్తు షరతుగా కస్టమర్ అటువంటి ఉత్పత్తిని కొనుగోలు చేయకుండా చూసుకోవాలి.
7. కస్టమర్ కు క్రెడిట్-లింక్డ్ జీవిత బీమాను అందించేటప్పుడు, అవసరమైన అన్ని వివరాలను స్పష్టంగా వెల్లడించాలి.
8. ఒకవేళ ఏదైనా కార్యాచరణ అవుట్ సోర్స్ చేయబడితే, బ్యాంక్ తన ఉద్యోగులు లేదా అవుట్ సోర్స్ ఏజెన్సీ ఉద్యోగుల తగని ప్రవర్తనకు బాధ్యత వహిస్తుంది మరియు సకాలంలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని అందిస్తుంది, ఈ విషయంలో రుణ ఒప్పందంలో ఒక ప్రకటన చేయబడుతుంది.

II. ఉద్యోగి సంపర్కము

a. నియామకం

1. లింగం, మతం, కులం, వైవాహిక స్థితి మొదలైన వాటి ఆధారంగా నియామకం కోసం అభ్యర్థిపై అన్యాయంగా వివక్ష చూపవద్దు.
2. యోగ్యత, నైతిక ప్రవర్తన మరియు సమగ్రత ఆధారంగా అభ్యర్థులను ఎంచుకోండి.
3. సంతృప్తికరమైన విరమణ లేఖ లేదా రిఫరెన్స్ చెక్ ఆధారంగా పరిశ్రమలోని ఇతర సంస్థల నుండి అభ్యర్థిని నియమించవచ్చు.
4. సహేతుకమైన సమయంలో రిఫరెన్స్ తనిఖీ కోసం ఇతర సంస్థల నుండి వచ్చిన అభ్యర్థనకు ప్రతిస్పందించండి.
5. ఉద్యోగుల డేటాను సమర్పించడానికి మరియు అభ్యర్థి ఉపాధి రికార్డులను తనిఖీ చేయడానికి ఎంప్లాయి బ్యూరోలో పాల్గొనడానికి అన్వేషించండి.
6. ఇతరుల నుండి నియామకం చేసేటప్పుడు, కాబోయే ఉద్యోగి మరియు ఆమె/అతని ప్రస్తుత యజమాని మధ్య పరస్పరం అంగీకరించినట్లుగా నోటీసు వ్యవధిని గౌరవించాలి.

b. దిశా నిర్దేశం

1. విధానాలు, ప్రక్రియలు, నిబంధనలు అలాగే CoCపై ఉద్యోగులకు సమగ్ర పరిచయ శిక్షణ ఇవ్వండి. న్యాయపూరిత వ్యవహారం, ఋణ అంచనా, డేటా గోప్యత, సేవా నాణ్యత, CGRM, సంబంధ నిర్వహణ మరియు తిరిగి చెల్లించడంలో ఇబ్బంది ఎదుర్కొంటున్న కస్టమర్ తో వ్యవహరించడం వంటి కస్టమర్-సంపర్క అంశంపై ప్రాధాన్యత ఇవ్వాలి.
2. పై అంశాలపై ఉద్యోగుల అవగాహనను క్రమం తప్పకుండా అంచనా వేయండి మరియు అవగాహనలో అంతరాలను పరిష్కరించడానికి రిప్రైషర్ శిక్షణను నిర్వహించండి.
3. ఇతర సహోద్యోగులు మరియు కస్టమర్ లతో తగిన పరస్పర చర్యతో సహా లింగ వివక్షణ సమస్యలను అర్థం చేసుకోవడం మరియు పరిష్కరించడంపై ఉద్యోగులకు శిక్షణ ఇవ్వండి.
4. ఆశించిన ప్రవర్తనతో సహా వృత్తిపరమైన ప్రవర్తన మరియు సమగ్రత సమస్యలపట్ల ఉద్యోగులపై తప్పనిసరిగా దృష్టి పెట్టండి మరియు చట్టవిరుద్ధమైన మరియు సామాజిక వ్యతిరేక కార్యకలాపాలకు పాల్పడకండి.
5. ప్రారంభిక శిక్షణ పూర్తయిన తర్వాత మాత్రమే ట్రాన్చ్-స్థాయి వ్యాపార కార్యకలాపాల్లో కొత్త ఉద్యోగులను పాల్గొననివ్వండి.

c. శ్రేయస్సు

1. శ్రేయస్సు (తగిన వేతనం, పని గంటలు, పని పరిస్థితులు, కుటుంబ కట్టుబాట్లు మరియు అత్యవసర పరిస్థితులు వంటి వ్యక్తిగత కారణాల కోసం సెలవులు) మరియు ఉద్యోగి భద్రతకు తగిన ప్రాముఖ్యత ఇవ్వబడుతుంది.
2. కష్టతరమైన ప్రాంతానికి వెళ్లడం మరియు నగదు నిర్వహణ వల్ల కలిగే నష్టాలను నిర్వహించడానికి ఉద్యోగి అనుసరించాల్సిన బాగా నిర్వచించిన ప్రోటోకాల్ ఉండాలి.
3. ఉద్యోగుల మోసాలు నిరూపితమైన సందర్భాలలో తప్ప సేకరణలలో కొరతలను ఉద్యోగుల నుండి సేకరించకూడదు.
4. స్త్రీ పురుషులిద్దరూ పని చేయడానికి మరియు అభివృద్ధికి అనుకూలమైన వృత్తిపరమైన వాతావరణాన్ని సృష్టించండి.
5. ఉద్యోగుల సమస్యలను వినడానికి మరియు పరిష్కరించడానికి మరియు కౌన్సెలింగ్ అందించడానికి తగిన యంత్రాంగాన్ని సృష్టించండి .
6. ఉద్యోగులకు విరమణ నోటీసు వ్యవధి 3 నెలల కంటే ఎక్కువగా లేదని నిర్ధారించుకోండి.

III. కార్పొరేట్ పాలన

a. విధానాలు, వ్యూహాత్మక దిశలు & పర్యవేక్షణ

1. వ్యాపార ఆస్తులను కోల్పోవడం, కుటుంబ సభ్యుల సంపాదన కోల్పోవడం, ప్రకృతి వైపరీత్యాలు లేదా ఇతర అత్యవసర పరిస్థితుల కారణంగా రుణాలను తిరిగి చెల్లించడంలో ఇబ్బందులు ఎదుర్కొంటున్న కస్టమర్ స్థాయిలో డబ్బు కట్టలేని పరిస్థితులను పరిష్కరించడానికి ఒక విధానం ఉండాలి.
2. మైక్రో క్రెడిట్ యొక్క ప్రస్తుత సరఫరా మరియు ఒక ప్రాంతంలోని కస్టమర్ ల అవసరం మరియు తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యంతో సహా సరఫరా మరియు డిమాండ్ వైపు కారకాల ఆధారంగా వ్యాపార ప్రణాళికలను అభివృద్ధి చేయండి. CICల నుండి లభించే డేటాను భౌగోళిక సరఫరా మరియు తిరిగి చెల్లించే ప్రవర్తనను అర్థం చేసుకోవడానికి ఉపయోగించవచ్చు. సంతుష్టమై ఉన్న భౌగోళిక ప్రాంతాలను నివారించాలి లేదా చాలా జాగ్రత్తగా వ్యవహరించాలి.