ബെൽസ്റ്റാർ ഇൻവെസ്റ്റ്മെന്റ് & ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ്

30–01–2018–ൽ ചേർന്ന ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചത്

ബെൽസ്റ്റാർ ഇൻവെസ്റ്റ്മെന്റ് & ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് (ഇതാണ് പിന്നീട് എന്ന് BIFPL/ കമ്പനി എന്ന് പ്രതിപാദിക്കുന്നത്) മൈക്രോ സംരംഭകർക്ക് അവരുടെ സാമ്പത്തിക ഉൾപ്പെടുത്തൽ പ്രാപ്തമാക്കുന്നതിന് വിപുലമായ മൈക്രോഫൈനാൻസ് സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നു. ഈ കമ്പനി റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (RBI) ൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഒരു NBFC-MFI ആണ്. BIFPL-ന്റെ ഈ ഫെയർ പ്രാക്റ്റീസ് കോഡ് (FPC) RBI നൽകുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും. മാസ്റ്റർ ഡയക്ടർ ഡിഎൻബിആർ പ്രകാരം കമ്പനിയുടെ FPC അവലോകനം ചെയ്തിട്ടു്. PD.008/3.10.119/2016-17 2016 സെപ്റ്റംബർ 1–ാം തീയതി, കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തിയിട്ടുള്ളതും 2018 ജനുവരി 30–ന് ഡയറക്ടർബോർഡ് അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ളതുമാകുന്നു.

(എ) വായ്പകൾക്കും അവയുടെ നടപടിക്രമങ്ങൾക്കും വേിയുള്ള അപേക്ഷകൾ

- എല്ലാ ആശയ വിനിമയങ്ങളും വായ്പയെടുക്കുന്ന വ്യക്തിയുടെ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ അയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കും.
- **വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമുകൾ വായ്പയെടുക്കുന്ന ആളിന്റെ താത്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തും. അങ്ങനെ മറ്റ് NBFC-യുടെ വ്യവസ്ഥകളും ഉപാധികളും കൊ് അർത്ഥപൂർണ്ണമായ താരതമ്യം നടത്താൻ കഴിയുകയും വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് തീരുമാനമെടുക്കാൻ സാധിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. വായ്പാ അപേക്ഷയോടൊപ്പം സമർപ്പിക്കേ രേഖകൾ അപേക്ഷാ ഫോറത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടു്.**
- BIFPL എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകൾക്കും കൈപ്പറ്റ് രസീത് നൽകുന്നു. ഈ രസീതിൽ വായ്പയക്കുള്ള സമയപരിധി രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കും.

ബി. വായ്പാ മൂല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

BIFPL വായ്പ എടുക്കുന്ന വ്യക്തിക്ക് അനുമതി പത്രമുൾപ്പടെയുള്ളവ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ എഴുതിക്കൊടുക്കുന്നതാണ്. കൂടാതെ ബാധകമായ വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അവയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉൾപ്പടെയുള്ള വിവരങ്ങൾ സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്. വായ്പാ വിതരണ സമയത്ത് എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും വായ്പ്പക്കാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ ഒത്തുചേരലുകളുടെയും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലുള്ള ഒരു പകർപ്പ് നൽകുന്നു.

സി. നിബന്ധനകൾ / വ്യവസ്ഥകളിലെ മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പടുത്തിക്കൊണ്ടുള്ള വായ്പാ വിതരണം

- BIFPL വായ്പാ വിതരണ ക്രമം, പലിശനിരക്കുകൾ, സർവ്വീസ് ചാർജ്ജുകൾ, മുൻകൂർ, തിരിച്ചടവ് ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവയുടെ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും മാറ്റങ്ങൾ എന്നിവയുടെയും നോട്ടീസ്, വായ്പയെടുക്കുന്ന ആൾക്ക് അവരുടെ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ നൽകുന്നതാണ്. ക്രമാനുഗതമായി മാത്രമേ പലിശനിരക്കുകളിലും മറ്റു ചാർജ്ജുകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉണ്ടാകുകയുള്ളൂ എന്നും BIFPL ഉറപ്പ് നൽകുന്നു. ഈ കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തണം.
- കരാറിനു കീഴിൽ പേയ്മെന്റ് മടക്കി വിളിക്കൽ / പ്രവർത്തനം ത്വരിതപ്പെടുത്തൽ തീരുമാനം വായ്പാ കരാറിനു സമാനമായിരിക്കും.

- BIFPL എല്ലാ കുടിശ്ശിക തിരിച്ചടവുകൾക്കും എല്ലാ ക്ലെയിമുകൾക്കും ബാദ്ധ്യതയ്ക്കെതിരെയുള്ള ഏതെങ്കിലും ന്യായമായ അവകാശത്തിന് അല്ലെങ്കിൽ ഉടമസ്ഥതയ്ക്ക് വിധേയമായി വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുകയും ചെയ്യുന്നയാൾക്ക് എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യും.

- സെക്യൂരിറ്റിയുടെ അത്തരം ബാദ്ധ്യത നടപ്പിലാക്കുകയാണെങ്കിൽ ശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും ക്ലെയിം പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നതുവരെ BIFPL സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിറുത്തുന്നതിന് അർഹതയുള്ള അവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും പൂർണ്ണമായും വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നു.

ഡി. പൊതുവിഭാഗം

- വായ്പാരമായ കരാറിലെ വ്യവസ്ഥകളിലും ഉപാധികളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശങ്ങളിലും ഒഴികെ കടംവാങ്ങുന്നവരുടെ കാര്യത്തിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് BIFPL ഒഴിവാകും. (പുതിയ വിവരങ്ങൾ കടം വാങ്ങുന്നവർ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്തതിനാൽ BIFPL നോട്ടീസിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കും)

- വായ്പാ അക്കൗണ്ട് കൈമാറ്റം ചെയ്യുന്നതിന് അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിക്കുക അല്ലെങ്കിൽ BIFPL- ന് എതിർപ്പ് എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ അപേക്ഷ സ്വീകരിച്ച അന്നുമുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരമൊരു കൈമാറ്റം നിയമ നിർവ്വഹണപ്രകാരം സുതാര്യമായ കരാർ നിബന്ധനകൾക്ക് അനുസൃതമായിരിക്കും.

- വായ്പ തിരിച്ചെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ BIFPL അനധികൃതമായി ഉപദ്രവിക്കുകയോ അതായത് നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുകയോ കായികമായി നേരിടുകയോ ചെയ്യുന്നില്ല. ജീവനക്കാർക്ക് സമഗ്രമായ ട്രെയിനിംഗ് നൽകുന്നതിലൂടെ ഉപഭോക്താക്കളോട് നല്ല പെരുമാറ്റം BIFPL ഉറപ്പ് നൽകുന്നു.

ഇ. ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേഴ്സിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ

- BIFPL ന്റെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് തർക്കങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി സംഘടനയ്ക്കുള്ളിൽ ഉചിതമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ആരംഭിച്ചിട്ടുണ്ട്. കമ്പനി മേധാവികളുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്നും ഉണ്ടാവുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും കുറഞ്ഞത് അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിൽ പരിഗണിച്ച് പരിഹരിക്കപ്പെടുമെന്ന് പരാതിപരിഹാര സംവിധാനം ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡുകളുടെ അനുശാസനവും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും മാനേജ്മെന്റ് വിവിധ തലങ്ങളിൽ അവലോകനം ചെയ്യും. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഏകീകൃതമായ റിപ്പോർട്ട് ബോർഡിന് നിശ്ചിത ഇടവേളകളിൽ സമർപ്പിക്കപ്പെടും.

എഫ്. പരാതിപരിഹാര കാര്യാലയം

പ്രവർത്തന തലത്തിൽ BIFPL താഴെപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പ്രയോജനപ്പെടുന്നതിന് വേണ്ടി ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിൽ / ഇടപാടുകൾ നടത്തുന്ന സ്ഥലങ്ങളിൽ പ്രവർത്തിക്കുന്നു. കാര്യാലയത്തിൽ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുള്ള പരാതി പരിഹാര സെൽ ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ വിവരങ്ങളിലൂടെ (ഫോൺ/മൊബൈൽ/ഇമെയിൽ വിലാസം) പൊതുജനങ്ങൾക്ക് കമ്പനിക്കെതിരെയുള്ള പരാതികൾക്ക് പരിഹാരം കാണാവുന്നതാണ്.

- ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി / തർക്കം പരിഹരിക്കപ്പെടാതിരുന്നാൽ ഉപഭോക്താവിന് ആർബിഐയുടെ DNBS റീജിയണൽ ഓഫീസിലെ ഓഫീസർ ഇൻ ചാർജ്ജറിന് അപ്പീൽ നൽകാവുന്നതാണ്. BIFPL രജിസ്റ്റേർഡ് ഓഫീസിന്റെ പരിധിയിലാണ് അപ്പീൽ നൽകേണ്ടത്. വിലാസം താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്നു.

  ജനറൽ മാനേജർ
  ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് ഓഫ് നോൺ ബാങ്കിംഗ് സൂപ്പർ വിഷൻ
  റിസർവ്വ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, ഫോർട്ട് ഗ്ലേസിസ്
  രാജാജി ശാലൈ, ചെന്നൈ-600001
  ഫോൺ : 044-25393406
  ഫാക്സ് : 044-25393797.

ജി. ആശയ വിനിമയം നടത്തുന്ന ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ഭാഷയും രീതിയും

വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന രീതിയിൽ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ ആയിരിക്കും ഫെയർ പ്രാക്റ്റീസ് കോഡ്.

എച്ച് അമിത പലിശയുടെ നിയന്ത്രണം

- BIFPL ബോർഡ് ഫണ്ടുകൾ, ചാർജ്ജുകൾ, റിസ്ക് പ്രീമിയം, വായ്പകൾ, പുരോഗതിക്കുള്ള പലിശ നിരക്ക് എന്നീ നിശ്ചിത ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്തു കൊണ്ടുള്ള മാതൃകാ പലിശനിരക്ക് സ്വീകരിക്കുന്നു. പലിശനിരക്കും വായ്പയുടെ വിവിധതരത്തിലുള്ള വായ്പ എടുക്കുന്ന ആളുടെ ഗ്രേഡ് അനുസരിച്ച് പലിശനിരക്കുള്ള മാറ്റങ്ങൾ അനുമതി കത്തിലൂടെ വ്യക്തമായി രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം.
- പലിശ നിരക്കും റിസ്ക് സാദ്ധ്യത വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള സമീപനവും കമ്പനി വെബ്സൈറ്റിൽ (www.belstar.in) ലഭ്യമാക്കും. കൂടാത പലിശനിരക്കിൽ മാറ്റം വരുത്തുമ്പോൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യപ്പെടും.
- പലിശനിരക്ക് വാർഷിക നിരക്കായിരിക്കും. വായ്പ എടുക്കുന്ന ആളെ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്നും ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് ബോദ്ധ്യപ്പെടുത്തും.

ഐ NBFC / MFIs

- അദ്ധ്യായം 6-ൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന FPC-യുടെ പൊതുവായ തത്വങ്ങൾ കൂടാതെ BIFPL താഴെപ്പറയുന്ന നടപടികൾ കൂടി സ്വീകരിക്കുന്നു.

  (1) **പൊതുവിഭാഗം:**

  (a) FPC പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ BIFPL-ന്റെ ഓഫീസിലും ശാഖകളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കും

  (b) BIFPL ആവശ്യക്കാർക്ക് വായ്പ നൽകുന്നത് സുതാര്യവും ന്യായവുമായ നടപടികളിലൂടെയാണ്. BIFPL ഈ പ്രസ്താവന അതിന്റെ എല്ലാ ശാഖകളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ലോൺ കാർഡിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കുകയും ചെയ്യും.

  (c) BIFPL അതിന്റെ പ്രത്യേകം പരിശീലനം നേടിയ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫുകൾക്ക് വായ്പക്കാരുടെ നിലവിലുള്ള കടത്തിന്റെ കാര്യത്തിൽ അന്വേഷണം നടത്തുന്നു.

(d) BIFPL-ന്റെ വായ്പക്കാർക്ക് നൽകുന്ന എല്ലാ പരിശീലനവും സൗജന്യമായിരിക്കും. എല്ലാ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫുകളും ഈ പരിശീലനം കൊടുക്കുന്നതിന് വൈദഗ്ധ്യം നേടിയിട്ടുള്ളവരായിരിക്കും. കൂടാതെ ഈ സംവിധാനങ്ങളെക്കുറിച്ച് വായ്പക്കാരെ ബോധവാന്മാരാക്കുകയും ചെയ്യും.

(e) BIFPL എല്ലാ ശാഖകളിലും പലിശ നിരക്ക് വിവരങ്ങൾ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നു. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെ ക്കുറിച്ചും എല്ലാ ഓഫീസികളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കും.

(f) ജീവനക്കാരുടെ അനുചിതമായ പെരുമാറ്റം തടയലും സമബന്ധിതമായ പരാതി പരിഹാരവും BIFPL-ന്റെ ഉത്തരവാദിത്വമാണ്. മേൽപറഞ്ഞ സത്യവാങ്മൂലം വായ്പകരാറിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

(g) RBI-യുടെ KYC മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ BIFPL ഉറപ്പാക്കുന്നു. വായ്പക്കാർക്ക് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കാനുള്ള ശേഷിയും BIFPL ഉറപ്പാക്കുന്നു.

(h) വായ്പ അനുവദിക്കാനും വിതരണം ചെയ്യാനും കേന്ദ്രീകൃത സംവിധാനം ഉള്ളതാകുന്നു. ഈ സംവിധാനത്തിൽ ഒന്നിലധികം വ്യക്തികളുണ്ടായിരിക്കും. ഇതിനുപുറമെ വായ്പാ വിതരണത്തിന്റെ മേൽനോട്ടവും ഈ സംവിധാനത്തിനായിരിക്കും

(i) വായ്പ എടുക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം പ്രയാസകരമല്ലെന്നും മുൻകൂട്ടി നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള സമയ ക്രമീകരണമനുസരിച്ച് വായ്പാ വിതരണം നടത്തുമെന്നും BIFPL ഉറപ്പ് വരുത്തുന്നു.

(2) **വായ്പാ കരാർ / വായ്പാ കാർഡിലുള്ള വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ:**

(a) BIFPL-ന് ഒരു ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ള വായ്പാ കരാറുണ്ട്. വായ്പാ കരാർ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലായിരിക്കും

(b) വായ്പാ കരാറിൽ താഴെപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു.

- വായ്പയുടെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും
- വായ്പയുടെ വില നിശ്ചയിക്കുന്നത് 3 ഘടകങ്ങളെയാണ്: പലിശനിരക്ക്, പ്രോസസിംഗ് ചാർജ്ജ്, ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയം. (അതിനുസരിച്ചുള്ള അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് നിരക്കുകളും ഉൾപ്പെടുന്നു)
- വൈകിയുള്ള തിരിച്ചടവിന് പിഴ ചുമത്താനാവില്ല.
- വായ്പയെടുക്കുന്ന ആളിൽ നിന്നും സെക്യൂരിറ്റി ഡെപ്പോസിറ്റ് / മാർജിൻ ശേഖരിക്കപ്പെടുന്നില്ല.
- വായ്പയെടുക്കുന്ന ആൾ ഒന്നിലധികം SHG / JLG യിൽ അംഗമാകാൻ പാടില്ല
- വായ്പ അനുവദിച്ച് ആദ്യ ഗഡു തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് ഇടയിൽ വായ്പാ തിരച്ചടവ് സാവകാശം നൽകുന്നു.
- വായ്പയെടുക്കുന്ന ആളിന്റെ വിവരങ്ങളുടെ സ്വകാര്യത മാനിക്കപ്പെടുമെന്ന് ഉറപ്പ് നൽകുന്നു.

(c) ബാങ്ക് ഇതര ഫിനാൻസ് കമ്പനിയായ മൈക്രോഫിനാൻസ് ഇൻസ്റ്റിറ്റ്യൂഷൻ (റിസർവ്വ് ബാങ്ക്) 2011–ൽ വ്യക്തമാക്കിയ പ്രകാരം വായ്പാക്കാർഡിൽ ഇനിപറയുന്ന വിശദാംശങ്ങൾ പ്രതിഫലിക്കുന്നു.

- ബാധകമായ പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നു
- വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും
- BIFPL വായ്പയെടുക്കുന്ന ആൾക്ക് എല്ലാ തവണ വ്യവസ്ഥകളുടെയും എല്ലാ തിരിച്ചടവുകളുടെയും സമഗ്രമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നു.
- വായ്പാ കാർഡിൽ പ്രധാനമായും BIFPL ഉണ്ടാക്കിയ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു. അതോടൊപ്പം നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ഫോൺ നമ്പരും ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കും.
- വായ്പകളെക്കുറിച്ചുള്ള മുഴുവൻ വിവരങ്ങളും വായ്പയെടുക്കുന്ന ആളുടെ പൂർണ്ണ സമ്മതത്തോടുകൂടിയും അതിന്റെ ഫീസ് വിവരങ്ങൾ ലോൺ കാർഡിൽ രേഖപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും.
- വായ്പാ കാർഡിലെ എല്ലാ രേഖപ്പെടുത്തലുകളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലായിരിക്കും.

(3) **നിർബന്ധിതമല്ലാത്ത വായ്പാ തിരിച്ചുപിടിക്കൽ രീതികൾ**

- റിക്കവറി സാധാരണയായി ഒരു കേന്ദ്രീകൃത സ്ഥലത്തുമാത്രമേ നടത്തുവാൻ പാടുള്ളൂ. വായ്പക്കാരൻ വായ്പാ തിരിച്ചടവ് കേന്ദ്രീകൃതമായ സ്ഥലത്ത് രണ്ടിൽ കൂടുതൽ തവണ തിരിച്ചടവിന് ഹാജാരായില്ലെങ്കിൽ ഫീൽഡ് ജീവനക്കാർക്ക് അവരുടെ താമസ സ്ഥലം അല്ലെങ്കിൽ ജോലി സ്ഥലത്ത് എത്തി വായ്പാ തുക പിരിച്ചെടുക്കാൻ അനുവാദം ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതാണ്.
- BIFPL ഫീൽഡ് ജീവനക്കാർക്ക് കൃത്യമായ പെരുമാറ്റ രീതിയിലും അവരുടെ റിക്രൂട്ട്മെന്റ് പരിശീലനവും മേൽനോട്ടവും ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ള രീതിയിലുള്ളതാകുന്നു. ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിന് ഉപഭോക്താക്കളെ നേരിടാൻ ആവശ്യമായ പരിശീലന ഉപരണങ്ങളും അവരുടെ യോഗ്യതകളും പെരുമാറ്റ ചട്ടം പ്രദാനം ചെയ്യുന്നു. വായ്പക്കാരനുമേൽ നിർബന്ധിത വായ്പാ തിരിച്ചടയ്ക്കൽ രീതി സ്വീകരിക്കാതെ അവരോട് ഉചിതമായി പെരുമാറുന്നതിനുള്ള പരിശീലനം നൽകുന്നു. വായ്പ സമാഹരിക്കുന്നതിനേക്കാളും സേവന മേഖലയിലും വായ്പക്കാരന്റെ സംതൃപ്തിയിലും ജീവനക്കാർ കൂടുതൽ പ്രാധാന്യം നൽകും. വായ്പാക്കാരോട് പെരുമാറ്റ ചട്ടത്തിന് വിരുദ്ധമായി പെരുമാറുകയാണെങ്കിൽ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിന് പിഴ ചുമത്തുന്നതാണ്. തിരിച്ചടവ് അസാദ്ധ്യമായിട്ടുള്ള മേഖലകളിൽ വായ്പാ തുക വീണ്ടെടുക്കാനായി BIFPL ജീവനക്കാരെ മാത്രമേ ഉപയോഗിക്കുകയുള്ളൂ.

(4) **ആന്തരിക നിയന്ത്രണ സംവിധാനം**

- FPC-ൽ പറഞ്ഞിട്ടുള്ള കാര്യങ്ങളുടെ ഉത്തരവാദിത്വം കമ്പനിയുടെ ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ് ഹെഡ്ഡിൽ നിക്ഷിപ്തമായിരിക്കും. BIFPLന് ഒരു ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ് വിഭാഗം ഉണ്ടായിരിക്കും. അത് എല്ലാ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെയും കൃത്യമായ ഓഡിറ്റ് നടത്തുകയും FPC-യുടെ നിലവാരം വിലയിരുത്തുകയും ചെയ്യും.