

**MARKING SCHEME****CLASS 10<sup>TH</sup>****BANKING FINANCE SERVICES & INSURANCE**

Q.NO	ANSWERS	M A R K S
1	d) All of above डी) उपरोक्त सभी।	
2	d) Clients. घ) ग्राहक।	
3	a. Accounting term. क. लेखा शब्द।	1
4	WEAKER कमजोर	1
5	c. pre-sanction visits to the business premises of the customer. ग. ग्राहक के व्यावसायिक परिसर में पूर्व-स्वीकृति विज़िट।	1
6	COMMUNICATION संचार	1
7	a. Brand value एक। ब्रांड मूल्य	
8	DEPOSITS जमा	1
9	b. Integrity ब. अखंडता	1
10	GOOD STANDARD अच्छा मानक	1
11	INTERNAL AND EXTERNAL MOTIVATION आंतरिक और बाहरी प्रेरणा	1
12	(c) Power on Self-Test (POST) Starts (d) Operating System Starts (b) Login Screen Appears (a) Desktop Appears After Login (c) सेल्फ-टेस्ट पर शक्ति (POST) शुरू होती है (d) ऑपरेटिंग सिस्टम शुरू होता है (b) लॉगिन स्क्रीन दिखाई देती है (a) लॉगिन के बाद डेस्कटॉप दिखाई देता है	1
13	CNTRL+C	1
14	TRUE सत्य	1

15	Thinks before Making a Decision निर्णय लेने से पहले सोचें	1
16	<p>MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS</p> <p>प्रबंधन सूचना प्रणाली</p> <p>OR</p> <p>Central KYC Registry is a centralized repository of KYC records of customers in the financial sector with uniform KYC norms and inter-usability of the KYC records across the sector with an objective to reduce the burden of producing KYC documents and getting those verified every time when the customer creates a new relationship with a financial entity. केंद्रीय केवाईसी रजिस्ट्री वित्तीय क्षेत्र में ग्राहकों के केवाईसी रिकॉर्ड का एक केंद्रीकृत भंडार है, जिसमें समान केवाईसी मानदंड और पूरे क्षेत्र में केवाईसी रिकॉर्ड की अंतर-प्रयोज्यता है, जिसका उद्देश्य केवाईसी दस्तावेजों के उत्पादन के बोझ को कम करना और हर बार सत्यापित करना है जब ग्राहक वित्तीय इकाई के साथ एक नया संबंध बनाता है</p>	2
17	<p>. Corruption is a form of dishonesty or a criminal offense which is undertaken by a person or an organization which is entrusted in a position of authority, in order to acquire illicit benefits or abuse power for one's personal gain</p> <p>भ्रष्टाचार बेईमानी या आपराधिक अपराध का एक रूप है जो किसी व्यक्ति या संगठन द्वारा किया जाता है, जिसे किसी के व्यक्तिगत लाभ के लिए अवैध लाभ प्राप्त करने या शक्ति का दुरुपयोग करने के लिए अधिकार की स्थिति में सौंपा जाता है</p> <p>OR</p> <p>Microfinance, also called microcredit , is a type of banking service that is provided to unemployed or low-income individuals or groups who otherwise would have no other access to financial services. While institutions participating in the area of microfinance most often provide lending... माइक्रोफाइनेंस, जिसे माइक्रोक्रेडिट भी कहा जाता है, एक प्रकार की बैंकिंग सेवा है जो बेरोजगार या कम आय वाले व्यक्तियों या समूहों को प्रदान की जाती है, जिनके पास अन्यथा वित्तीय सेवाओं तक कोई अन्य पहुंच नहीं होगी। जबकि माइक्रोफाइनेंस के क्षेत्र में भाग लेने वाले संस्थान अक्सर उधार प्रदान करते हैं ...</p>	2
18	<p>The loyal customer is a <b>person who keeps coming back for more.</b> This customer frequently browses, shops and supports your company. A loyal customer may consider other competitors, but often chooses your company when making</p> <p>वफादार ग्राहक एक ऐसा व्यक्ति है जो अधिक के लिए वापस आता रहता है। यह ग्राहक अक्सर ब्राउज़ करता है, दुकानें खोलता है और आपकी कंपनी का समर्थन करता है। एक वफादार ग्राहक अन्य प्रतिस्पर्धियों पर विचार कर सकता है, लेकिन अक्सर बनाते समय आपकी कंपनी चुनता है</p>	2
19	<p>Verbal communication is the act of sharing information between individuals by the use of speech. Any interaction that makes use of spoken words is considered as verbal communication.</p> <p>मौखिक संचार भाषण के उपयोग से व्यक्तियों के बीच जानकारी साझा करने का कार्य है। कोई भी बातचीत जो बोले गए शब्दों का उपयोग करती है उसे मौखिक संचार माना जाता है।</p>	2

20	<b>WRITE ANY OF TWO FUNCTION :-Risk taking, Financing. Marketing activities, Idea generation, Organizing</b> दो कार्यों में से कोई एक लिखें:- जोखिम लेना, वित्त पोषण। विपणन गतिविधियाँ, विचार निर्माण, आयोजन	2
21	“Banking Ethics is commonly coming to realize what is correct or wrong in the work place and making the right decision बैंकिंग नैतिकता आमतौर पर यह महसूस करने लगी है कि कार्यस्थल पर क्या सही है और क्या गलत और सही निर्णय लेना	2
22	a) Transparency b) Time Saving. c) Fast working. A )पारदर्शिता बी) समय की बचत। ग) तेजी से काम करना।	3
23	1.customer insolvent, 2.medical issue , 3.obless, 4.business windup, 5.bank poor management ANY THREE REASON 1.ग्राहक दिवालिया, 2.चिकित्सा संबंधी समस्या, 3.ओबलेस, 4.बिजनेस बंद, 5.बैंक का खराब प्रबंधन कोई तीन कारण	3
24	A query being received repeatedly from a customer points towards a knowledge gap on the part of the microfinance executive and/or absence of effective communicationएक ग्राहक से बार-बार प्राप्त होने वाली क्वेरी माइक्रोफाइनेंस एक्जीक्यूटिव की ओर से ज्ञान की कमी और/या प्रभावी संचार की अनुपस्थिति की ओर इशारा करती है।	3
25	IMPORTANCE OF POST SALE SERVICE Nurturing and Promoting Customer Loyalty :  Enhancing Reputation of the Company: Improvement in Existing Products Development of New Products  Streamlining Customer Service Process ANY THREE POINT ON THIS ANSWER  OR Collection Process under Microfinance: - Analysis of Case Study: - Contact with Individual (Client) Assessment: Providing alternative suggestion Securing Payment Commitments:- Recording Collection activities Follow up:- Collection Process under Microfinance: - Analysis of Case Study: - Contact with Individual (Client)	3

	<p><i>Assessment:</i>  <i>Providing alternative suggestion</i>  <i>Securing Payment Commitments:-</i>  <i>Recording Collection activities</i>  <i>Follow up:-</i></p> <p>1. पोस्ट सेल सर्विस का महत्व</p> <p>☑ ग्राहक वफादारी को बढ़ावा देना और बढ़ावा देना :</p> <p>☑ कंपनी की प्रतिष्ठा बढ़ाना:  ☑ मौजूदा उत्पादों में सुधार  ☑ नए उत्पादों का विकास</p> <p>☑ ग्राहक सेवा प्रक्रिया को सुव्यवस्थित करना  इस उत्तर पर कोई तीन बिंदु</p> <p>या</p> <p>माइक्रोफाइनेंस के तहत संग्रह प्रक्रिया:-</p> <p>(ए) केस स्टडी का विश्लेषण: -  (बी) व्यक्ति (ग्राहक) के साथ संपर्क  (सी) आकलन:  (डी) वैकल्पिक सुझाव प्रदान करना  (ई) भुगतान प्रतिबद्धताओं को सुरक्षित करना: -  (एफ) रिकॉर्डिंग संग्रह गतिविधियों  (छ) अनुवर्ती कार्रवाई:-</p> <p>माइक्रोफाइनेंस के तहत संग्रह प्रक्रिया:-</p> <p>(ज) केस स्टडी का विश्लेषण:-  (i) व्यक्ति (क्लाइंट) से संपर्क  (जे) आकलन:  (के) वैकल्पिक सुझाव प्रदान करना  (एल) भुगतान प्रतिबद्धताओं को सुरक्षित करना: -  (एम) रिकॉर्डिंग संग्रह गतिविधियों  (एन) अनुवर्ती: -</p>	
26	<p>The easiest thing to say is that microfinance covers a certain segment of the excluded market with targeted products, while financial inclusion looks at everyone who is excluded and the full range of services they need कहने के लिए सबसे आसान बात यह है कि माइक्रोफाइनेंस लक्षित उत्पादों के साथ बहिष्कृत बाजार के एक निश्चित खंड को कवर करता है, जबकि वित्तीय समावेशन उन सभी को देखता है जिन्हें बाहर रखा गया है और सेवाओं की पूरी श्रृंखला की जरूरत है।</p>	3
27	<p>A defaulter is a borrower who fails to deposit or deposits with</p>	3

	<p>inordinate delay the scheduled installments/interest on their due dates. The default in loan accounts is basically of two types: It could be due to circumstances which are beyond the control of the borrower, or The borrower is having the means to repay the loan but is not doing so intentionally, such a borrower is called “wilful defaulter”.</p> <p>OR</p> <p>There may certain reason when bank need to update the settlement status in below listed conditions:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A One Time Loan settlement is when the lender agrees to accept a lesser amount than the entire amount that is due and agrees to waive off or write off the rest of the amount.</li> <li>2. The customer is unable to repay the amount and the bank may agree under certain circumstances and if, the reason is genuine, such as job loss or a medical emergency, etc.</li> <li>3. The bank may allow the settlement only after a certain period, say one year.</li> <li>4. The bank will close the loan in its books and the borrower will no longer be a loan customer for the bank</li> </ol> <p>डिफाल्टर एक ऐसा कर्जदार होता है जो निर्धारित किश्तों/ब्याज को नियत तारीख पर जमा करने या जमा करने में अत्यधिक देरी से विफल रहता है। ऋण खातों में चूक मूल रूप से दो प्रकार की होती है:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• यह उन परिस्थितियों के कारण हो सकता है जो उधारकर्ता के नियंत्रण से बाहर हैं, या</li> <li>• उधारकर्ता के पास ऋण चुकाने के साधन हैं लेकिन वह जानबूझकर ऐसा नहीं कर रहा है, ऐसे उधारकर्ता को "विलफुल डिफॉल्टर" कहा जाता है।</li> <li>• या</li> </ul> <p>कुछ कारण हो सकते हैं जब बैंक को नीचे सूचीबद्ध स्थितियों में निपटान स्थिति को अद्यतन करने की आवश्यकता हो:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. एकमुश्त ऋण निपटान तब होता है जब ऋणदाता पूरी देय राशि से कम राशि स्वीकार करने के लिए सहमत होता है और शेष राशि को माफ करने या बट्टे खाते में डालने के लिए सहमत होता है।</li> <li>2. ग्राहक राशि चुकाने में असमर्थ है और बैंक कुछ परिस्थितियों में सहमत हो सकता है और यदि कारण वास्तविक है, जैसे कि नौकरी छूटना या चिकित्सा आपात स्थिति, आदि।</li> <li>3. बैंक एक निश्चित अवधि, जैसे एक वर्ष के बाद ही निपटान की अनुमति दे सकता है।</li> <li>4. बैंक अपनी पुस्तकों में ऋण बंद कर देगा और उधारकर्ता अब बैंक के लिए ऋण ग्राहक नहीं रहेगा</li> </ol>	
28	<p>SCHEDULE AND EXECUTE FOLLOW-UP VISITS BY MICROFINANCE EXECUTIVE</p> <p>Scheduling a Visit</p> <p><i>Time of the visit: Day of the visit</i></p>	5

Place of the visit: Informing the customer beforehand

Executing a Visit

Perusal of Daily List

Updating information about the customer:

Carrying out the visit:

After the visit:

OR

**What is MUDRA Loan?**

Micro-Units Development and Refinance Agency (MUDRA) is a scheme offered under the [Pradhan Mantri MUDRA Yojana](#) (PMMY). Launched in 2015, the scheme allows you to avail of [business loans](#) of up to INR 10,00,000 based on the different categories of MUDRA Loan schemes. All public sector banks, regional rural banks, co-operative banks, private sector banks, micro finance institutions, non-banking finance companies (NBFC), and foreign banks can lend up to INR 10 Lakhs to small borrowers for non-farming businesses.

**Types of MUDRA Loans**

The government has categorised the Mudra loans into three types based on the funding needs of the micro-unit or the entrepreneur.

The loans are categorised as under:

**MUDRA Shishu Loan**

Under the MUDRA Shishu Loan, you can avail up to INR 50,000 for non-farming ventures. Shishu Loan serves well for newer enterprises for purchasing small-scale machinery or financing other operational costs. Existing businesses, too, can avail of the loan for smaller expenses such as renovation or expansion of the establishment. Micro-industries, self-proprietors, commercial vehicle owners, fruit and vegetable vendors, etc., are eligible applicants for the MUDRA Shishu Loan. Salient features include repayment tenure of up to 7 years, no minimum loan amount, no collateral and zero processing charges.

**MUDRA Kishor Loan**

The loan amount offered by the MUDRA scheme under the Kishor Loan category ranges from INR 50,000 to INR 5,00,000. Businesses can take advantage of the higher loan amount to finance their daily operations, buy heavy machinery and commercial transport vehicles, etc. Personal service providers like local grocers, salons, courier agents, pharmacists, and tailoring shops, too, are eligible to apply for Kishor Loans.

**MUDRA Tarun Loan**

The Tarun Loan category of MUDRA Loan offers loan amounts starting from INR 5 Lakhs to INR 10 Lakhs, with a 3 to 5 year repayment period. The loan can be availed by aspiring as well as by established businesses. Newer businesses like start-ups may require a high amount of working capital. Older companies can use the loan to revamp or fund office expansion, make the necessary operational purchases, etc.

1. माइक्रोफाइनेंस एकजीक्यूटिव द्वारा मुलाकातों का समय-निर्धारण और अनुवर्ती कार्रवाई

एक यात्रा का समय निर्धारण

यात्रा का समय: यात्रा का दिन

यात्रा का स्थान: ग्राहक को पहले से सूचित करना

एक विज़िट निष्पादित करना

दैनिक सूची का अवलोकन

ग्राहक के बारे में जानकारी अपडेट करना:

दौरा करना:

दौरे के बाद:

या

मुद्रा लोन क्या है?

माइक्रो-यूनिट्स डेवलपमेंट एंड रिफाइनेंस एजेंसी (MUDRA) प्रधानमंत्री मुद्रा योजना (PMMY) के तहत दी जाने वाली एक योजना है। 2015 में शुरू की गई, यह योजना आपको मुद्रा ऋण योजनाओं की विभिन्न श्रेणियों के आधार पर INR 10,00,000 तक के व्यवसाय ऋण का लाभ उठाने की अनुमति देती है। सभी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक, सहकारी बैंक, निजी क्षेत्र के बैंक, सूक्ष्म वित्त संस्थान, गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियां (NBFC), और विदेशी बैंक गैर-कृषि व्यवसायों के लिए छोटे उधारकर्ताओं को 10 लाख रुपये तक का ऋण दे सकते हैं।

मुद्रा ऋण के प्रकार

सरकार ने माइक्रो-यूनिट या उद्यमी की फंडिंग जरूरतों के आधार पर मुद्रा लोन को तीन प्रकारों में वर्गीकृत किया है। ऋणों को निम्नानुसार वर्गीकृत किया गया है:

मुद्रा शिशु ऋण

मुद्रा शिशु लोन के तहत, आप गैर-कृषि उद्यमों के लिए 50,000 रुपये तक का लाभ उठा सकते हैं। शिशु लोन छोटे पैमाने की मशीनरी खरीदने या अन्य परिचालन लागतों के वित्तपोषण के लिए नए उद्यमों के लिए अच्छा काम करता है। मौजूदा व्यवसाय भी, छोटे खर्चों जैसे प्रतिष्ठान के नवीनीकरण या विस्तार के लिए ऋण का लाभ उठा सकते हैं। सूक्ष्म उद्योग, स्व-मालिक, वाणिज्यिक वाहन मालिक, फल और सब्जी विक्रेता आदि मुद्रा शिशु ऋण के लिए पात्र आवेदक हैं। मुख्य विशेषताओं में 7 वर्ष तक की पुनर्भुगतान अवधि, कोई न्यूनतम ऋण राशि नहीं, कोई संपादिक नहीं और शून्य प्रसंस्करण शुल्क शामिल हैं।

मुद्रा किशोर ऋण

मुद्रा योजना द्वारा किशोर ऋण श्रेणी के तहत दी जाने वाली ऋण राशि INR 50,000 से INR 5,00,000 तक है। व्यवसाय अपने दैनिक कार्यों के वित्तपोषण, भारी मशीनरी और वाणिज्यिक परिवहन वाहन आदि खरीदने के लिए उच्च ऋण राशि का लाभ उठा सकते हैं। व्यक्तिगत सेवा प्रदाता जैसे स्थानीय किराने का सामान, सैलून, कूरियर एजेंट, फार्मासिस्ट और दर्जी

	<p>की दुकानें भी आवेदन करने के लिए पात्र हैं। किशोर ऋण। मुद्रा तरुण ऋण MUDRA लोन की तरुण लोन श्रेणी 3 से 5 साल की पुनर्भुगतान अवधि के साथ 5 लाख रुपये से लेकर 10 लाख रुपये तक की ऋण राशि प्रदान करती है। इच्छुक और साथ ही स्थापित व्यवसायों द्वारा ऋण का लाभ उठाया जा सकता है। स्टार्ट-अप जैसे नए व्यवसायों को अधिक मात्रा में कार्यशील पूंजी की आवश्यकता हो सकती है। पुरानी कंपनियाँ ऋण का उपयोग कार्यालय के विस्तार या नवीनीकरण के लिए, आवश्यक परिचालन खरीदारी करने आदि के लिए कर सकती हैं।</p>	
29	<p><b>COMMUNICATION SKILLS</b> When equipped with these skills, one becomes capable to effectively interact with others. In the process of communication, better position to understand others and to be understood by them, is achieved. Learning and practice of different communication skills help to achieve expertise in communication. Few are discussed below.</p> <p>i. Listening: One should be an active listener. Attentive listening is active listening which not only helps to understand the subject matter or the issue well but it motivates the speaker too. Generally, people listen to react in haste which is not correct. Questions may be asked to enhance the knowledge of the subject matter/issue rather than to exhibit own importance. Good listeners are respected by their colleagues. Following advantages are available to good listeners.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. They understand the subject matter/issues involved better than others.</li> <li>2. They are in a better position to decide.</li> <li>3. They are confident enough to suggest alternatives.</li> <li>4. They motivate the speakers/others to complete the speech/talk and convey them that they (speakers) have been properly listened to.</li> <li>5. Complaints are fewer.</li> <li>6. Active listening is a vital tool to address the dissatisfaction of the clients. Response to clients is more considerate from the good listener officials.</li> </ol> <p>Microfinance Executives are no exception. If they learn and practice active listening, their problems with clients will reduce. They will command respect from colleagues and clients.</p> <p>ii. Speaking: Developing the 'speaking skill' is very important for microfinance executives. Very often they are required to interact with the clients, colleagues and seniors. Persons equipped with such skills are able to communicate in a considerate and persuasive manner. Proper knowledge about the subject matter/issue is required to decide what to speak. Careful selection of language, dialect and proper words suitable to the occasion and the clientele,</p>	

are necessary, while speaking. Short sentences and simple words are very useful to have positive impact on the listeners. It is nevertheless important, 'how one speaks'.

Considering the occasion and status of the clients, suitable pitch and tone of the voice should be used in conversation with the clients.

Clarity and volume of the voice depict confidence of the speaker.

Speech leaves a long lasting impact on the clients. While communicating with others, body language of the speaker should be supportive. Interestingly, silence is the best speech, sometimes.

Nobody should be hurt by our words or voice. Microfinance Executive should be aware of it.

### iii. Personal Presentation

It is a communication related skill that is capable of affecting the first impression which the others carry about you. The prerequisite to have good personal presentation is 'Self-Belief'. The persons having belief in them possess a candid confidence. Confident persons when present themselves like they are, perceived by others, as such. Being confident is a virtue but egotism is not an acceptable trait. In simple words, personal presentation is our exposure before others. It is marketing of our own selves. A good personal presenter needs confidence in self and also self-respect. He has to know and accept himself as such. He should be well aware of positives and negatives of his character. He is required to trust his capabilities to achieve and to manage his limitations. He should not over-think about the opinion of others about him. However, microfinance executive is supposed to give due importance to his employer, clients and colleagues.

OR

### Cultural Sensitivity

A culture of a particular group of people can be well recognized by its thoughts, traditions, manners and societal behavior. It is not the same as nationality. Upbringing and surroundings of the people influence their culture. Affection for our own culture is but natural.

An indifferent attitude towards other cultures is, however, not at all desirable. Cultural sensitivity is knowing and being conscious that similarities and dissimilarities are there in different cultures. Simply, awareness that people are different and no culture are superior or otherwise. No comparison of cultures is required. Cultural sensitivity creates awareness of diverse cultures and also includes the ways and means to communicate with persons of varied cultures. No discrimination for any community or culture is the essence of cultural sensitivity. The people in different cultures have their own values and beliefs which influence their awareness. Language and dialect also have an effect on their perception.

Microfinance executives should have flexible and liberal attitude while communicating with persons of different cultures. A review of their own values and beliefs is necessary to ensure that their communication with the persons of other cultures is without any

barricade. It is crucial to respect and to be sensitive enough towards communities of diverse cultures. While communicating with the persons of other communities, MEs should use carefully chosen words so that they are understood well by others. Cultural sensitivity of a person exhibits abilities and interest to work with persons of other culture, successfully. The communication with various community members without any discrimination with a problem solving attitude also strengthens unity, in the country.

संचार कौशल

इन कौशलों से लैस होने पर, व्यक्ति दूसरों के साथ प्रभावी ढंग से बातचीत करने में सक्षम हो जाता है। संचार की प्रक्रिया में दूसरों को समझने और उनके द्वारा समझे जाने की बेहतर स्थिति प्राप्त होती है। विभिन्न संचार कौशल सीखना और अभ्यास संचार में विशेषज्ञता हासिल करने में मदद करता है। कुछ नीचे चर्चा कर रहे हैं।

मैं। सुनना: एक सक्रिय श्रोता होना चाहिए। ध्यान से सुनना सक्रिय सुनना है जो न केवल विषय वस्तु या मुद्दे को अच्छी तरह से समझने में मदद करता है बल्कि यह वक्ता को भी प्रेरित करता है। आमतौर पर लोग जल्दबाजी में रिएक्ट करने के लिए सुनते हैं जो कि सही नहीं है। अपने महत्व को प्रदर्शित करने के बजाय विषय वस्तु/मुद्दे के ज्ञान को बढ़ाने के लिए प्रश्न पूछे जा सकते हैं। अच्छे श्रोताओं का उनके सहयोगियों द्वारा सम्मान किया जाता है। अच्छे श्रोताओं के लिए निम्नलिखित लाभ उपलब्ध हैं।

1. वे विषय-वस्तु/शामिल मुद्दों को दूसरों की तुलना में बेहतर समझते हैं।
2. वे निर्णय लेने की बेहतर स्थिति में होते हैं।
3. वे विकल्प सुझाने के लिए पर्याप्त आश्वस्त हैं।
4. वे वक्ता/अन्य लोगों को भाषण/बात को पूरा करने के लिए प्रेरित करते हैं और उन्हें बताते हैं कि उन्हें (वक्ताओं को) ठीक से सुना गया है।
5. शिकायतें कम होती हैं।
6. ग्राहकों के असंतोष को दूर करने के लिए सक्रिय रूप से सुनना एक महत्वपूर्ण उपकरण है। ग्राहकों की प्रतिक्रिया अच्छे श्रोता अधिकारियों से अधिक विचारशील होती है।

माइक्रोफाइनेंस के अधिकारी कोई अपवाद नहीं हैं। यदि वे सक्रिय रूप से सुनना सीखते हैं और अभ्यास करते हैं, तो ग्राहकों के साथ उनकी समस्याएँ कम हो जाएँगी। वे सहकर्मियों और ग्राहकों से सम्मान प्राप्त करेंगे।

द्वितीया. बोलना: माइक्रोफाइनेंस अधिकारियों के लिए 'बोलने का कौशल' विकसित करना बहुत महत्वपूर्ण है। बहुत बार उन्हें ग्राहकों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ बातचीत करने की आवश्यकता होती है। इस तरह के कौशल से लैस व्यक्ति विचारशील और प्रेरक तरीके से संवाद करने में सक्षम होते हैं। क्या बोलना है यह तय करने के लिए विषय वस्तु/मुद्दे के बारे में उचित ज्ञान आवश्यक है। बोलते समय भाषा, बोली और अवसर और ग्राहकों के लिए उपयुक्त उचित शब्दों का सावधानीपूर्वक चयन आवश्यक है। श्रोताओं पर सकारात्मक प्रभाव डालने के लिए छोटे वाक्य और सरल शब्द बहुत उपयोगी होते हैं। फिर भी यह महत्वपूर्ण है, 'कोई कैसे बोलता है'।

मुवक्किल के अवसर और स्थिति को ध्यान में रखते हुए, मुवक्किल के साथ बातचीत में उपयुक्त पिच और स्वर का उपयोग किया जाना चाहिए। आवाज की स्पष्टता

	<p>और मात्रा वक्ता के आत्मविश्वास को दर्शाती है। भाषण ग्राहकों पर लंबे समय तक प्रभाव छोड़ता है। दूसरों के साथ संवाद करते समय वक्ता की हाव-भाव सहायक होनी चाहिए। दिलचस्प बात यह है कि मौन कभी-कभी सबसे अच्छा भाषण होता है। हमारी बातों या वाणी से किसी को ठेस न पहुंचे। माइक्रोफाइनैस एक्जीक्यूटिव को इसकी जानकारी होनी चाहिए।</p> <p><b>तृतीय। व्यक्तिगत प्रस्तुति</b></p> <p>यह एक संचार संबंधी कौशल है जो दूसरों के आपके बारे में पहले प्रभाव को प्रभावित करने में सक्षम है। अच्छी व्यक्तिगत प्रस्तुति की पहली शर्त है 'आत्मविश्वास'। उन पर विश्वास करने वाले व्यक्तियों में स्पष्ट विश्वास होता है। आत्मविश्वास से लबरेज व्यक्ति जब खुद को वैसे ही पेश करते हैं जैसे वे हैं, दूसरों के द्वारा माना जाता है। आत्मविश्वासी होना एक गुण है लेकिन अहंकार स्वीकार्य गुण नहीं है। सरल शब्दों में, व्यक्तिगत प्रस्तुति दूसरों के सामने हमारा प्रदर्शन है। यह हमारी अपनी मार्केटिंग है। एक अच्छे व्यक्तिगत प्रस्तुतकर्ता को स्वयं में विश्वास और आत्म-सम्मान की भी आवश्यकता होती है। उसे स्वयं को उसी रूप में जानना और स्वीकार करना होता है। उसे अपने चरित्र की सकारात्मकता और नकारात्मकताओं के बारे में अच्छी तरह से पता होना चाहिए। उसे प्राप्त करने और अपनी सीमाओं को प्रबंधित करने के लिए अपनी क्षमताओं पर भरोसा करना आवश्यक है। उसे अपने बारे में दूसरों की राय के बारे में ज्यादा नहीं सोचना चाहिए। हालांकि, माइक्रोफाइनैस कार्यकारी को अपने नियोक्ता, ग्राहकों और सहयोगियों को उचित महत्व देना चाहिए।</p> <p><b>या</b></p> <p><b>सांस्कृतिक संवेदनशीलता</b></p> <p>लोगों के एक विशेष समूह की संस्कृति को उसके विचारों, परंपराओं, शिष्टाचार और सामाजिक व्यवहार से अच्छी तरह पहचाना जा सकता है। यह राष्ट्रीयता के समान नहीं है। लोगों का पालन-पोषण और परिवेश उनकी संस्कृति को प्रभावित करते हैं। हमारी अपनी संस्कृति के प्रति लगाव स्वाभाविक है। हालांकि, अन्य संस्कृतियों के प्रति उदासीन रवैया बिल्कुल भी वांछनीय नहीं है। सांस्कृतिक संवेदनशीलता यह जानना और जागरूक होना है कि विभिन्न संस्कृतियों में समानताएं और असमानताएं हैं। बस, जागरूकता कि लोग अलग हैं और कोई भी संस्कृति श्रेष्ठ या अन्यथा नहीं है। संस्कृतियों की तुलना की आवश्यकता नहीं है। सांस्कृतिक संवेदनशीलता विविध संस्कृतियों के बारे में जागरूकता पैदा करती है और इसमें विभिन्न संस्कृतियों के लोगों के साथ संवाद करने के तरीके और साधन भी शामिल हैं। किसी भी समुदाय या संस्कृति के लिए कोई भेदभाव सांस्कृतिक संवेदनशीलता का सार नहीं है। विभिन्न संस्कृतियों में लोगों के अपने मूल्य और विश्वास होते हैं जो उनकी जागरूकता को प्रभावित करते हैं। भाषा और बोली का भी उनके बोध पर प्रभाव पड़ता है।</p> <p>विभिन्न संस्कृतियों के व्यक्तियों के साथ संवाद करते समय माइक्रोफाइनैस अधिकारियों को लचीला और उदार रवैया रखना चाहिए। यह सुनिश्चित करने के लिए उनके अपने मूल्यों और विश्वासों की समीक्षा आवश्यक है कि अन्य संस्कृतियों के व्यक्तियों के साथ उनका संचार बिना किसी बाधा के हो। विविध संस्कृतियों के समुदायों के प्रति सम्मान और पर्याप्त संवेदनशील होना महत्वपूर्ण है। संचार करते समय</p>	
30	TYPES OF POST-SALE SERVICE TO CUSTOMERS	5

The following types of post-sales services can be rendered to customers in the financial sector:

#### Ensuring Proper delivery of Product

The delivery of the product of a company to a customer can be called proper only if

The product delivered is exactly as per the specifications mentioned at the time of sale.

The product is in perfect working order, that is, it is free of defects.

The delivery is made promptly, without any delay.

In the context of a microfinance company, 'products' are loans, insurance, deposits etc. as already discussed, it is a part of duty of a microfinance executive to ensure that the loan given to a customer is as per his requirements and is disbursed well in time, similarly, insurance products should match the requirements of the customer, with all terms and conditions clearly stated. Deposit products should also be as per saving capacity of the customer and should be designed keeping in view his future requirements.

#### Educating the Customer About the Product

Complete knowledge of the features of a product and its usage should be brought to the knowledge of the customer purchasing it.

For example, in the case of microfinance borrower, the terms and conditions of the loan, manner in which the loan account and other features should be explained to the borrower from time to time.

#### Making Value Addition to the Product and Related Services

Value addition to a product or service means providing some extra feature or facility without charging for it, or at a reasonable cost. For example, if extra speakers are provided with a television set, and also free maintenance for a certain period, these will be called value additions.

A microfinance loan for business requirements is sometimes supplemented with a personal loan to meet the consumption needs of the borrower. Insurance cover can also be provided for the assets financed, along with life insurance of the borrower. These are also examples of value addition.

#### Attending to Queries/Grievances of the Customer and Bringing them to the Knowledge of Superiors

The microfinance executive should attend to all the queries of customers promptly. He should keep himself well versed with policies, schemes and products of his company so as to respond to the queries then and there. However, if he is unable to do so on some occasion, he should contact his superiors on mobile phone/in person and get back to the customer as soon as possible

OR

any 3 challenges faced by the banking regarding collection. questionable and improbable. It means that a doubtful overdue or loan is:

Debtor's don't have adequately current worth or capacity to pay overdue or loans

Debtor's are not adequately supported by collateral

Debtor's characterized by weakness that calls the potential liquidation of the debt into question.

1. ग्राहकों को बिक्री के बाद की सेवा के प्रकार

वित्तीय क्षेत्र में ग्राहकों को निम्न प्रकार की पोस्ट-बिक्री सेवाएं प्रदान की जा सकती हैं:

☑ उत्पाद का उचित वितरण सुनिश्चित करना

किसी ग्राहक को कंपनी के उत्पाद की डिलीवरी उचित तभी कही जा सकती है जब

एक। डिलीवर किया गया उत्पाद बिल्कुल बिक्री के समय बताए गए विनिर्देशों के अनुसार है।

बी। उत्पाद सही कार्य क्रम में है, अर्थात् यह दोषों से मुक्त है।

सी। डिलीवरी बिना किसी देरी के तुरंत की जाती है।

एक माइक्रोफाइनेंस कंपनी के संदर्भ में, 'उत्पाद' ऋण, बीमा, जमा आदि हैं, जैसा कि पहले ही चर्चा की जा चुकी है, यह सुनिश्चित करना एक माइक्रोफाइनेंस कार्यकारी के कर्तव्य का एक हिस्सा है कि ग्राहक को दिया गया ऋण उसकी आवश्यकताओं के अनुसार है और वितरित किया जाता है। समय रहते, इसी तरह, बीमा उत्पादों को स्पष्ट रूप से बताए गए सभी नियमों और शर्तों के साथ ग्राहक की आवश्यकताओं से मेल खाना चाहिए। जमा उत्पाद भी ग्राहक की बचत क्षमता के अनुसार होने चाहिए और उनकी भविष्य की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए डिजाइन किए जाने चाहिए।

☑ ग्राहक को उत्पाद के बारे में शिक्षित करना

किसी उत्पाद की विशेषताओं और उसके उपयोग की पूरी जानकारी उसे खरीदने वाले ग्राहक के ज्ञान में लाई जानी चाहिए। उदाहरण के लिए, माइक्रोफाइनेंस उधारकर्ता के मामले में, ऋण के नियम और शर्तें, जिस तरीके से ऋण खाते और अन्य विशेषताओं को समय-समय पर उधारकर्ता को समझाया जाना चाहिए।

☑ उत्पाद और संबंधित सेवाओं में मूल्यवर्धन करना

किसी उत्पाद या सेवा में मूल्यवर्धन का अर्थ है, इसके लिए शुल्क लिए बिना या उचित कीमत पर कुछ अतिरिक्त सुविधा या सुविधा प्रदान करना। उदाहरण के लिए, यदि टेलीविजन सेट के साथ अतिरिक्त स्पीकर प्रदान किए जाते हैं, और एक निश्चित अवधि के लिए मुफ्त रखरखाव भी किया जाता है, तो इन्हें मूल्यवर्धन कहा जाएगा।

व्यवसाय की आवश्यकताओं के लिए एक माइक्रोफाइनेंस ऋण कभी-कभी उधारकर्ता की उपभोग आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए व्यक्तिगत ऋण के साथ पूरक होता है। उधारकर्ता के जीवन बीमा के साथ वित्तपोषित संपत्तियों के

	<p>लिए बीमा कवर भी प्रदान किया जा सकता है। ये भी वैल्यू एडिशन के उदाहरण हैं।</p> <p>☑ ग्राहक के प्रश्नों/शिकायतों पर ध्यान देना और उन्हें वरिष्ठों के ज्ञान में लाना माइक्रोफाइनेंस के कार्यकारी को ग्राहकों के सभी प्रश्नों पर तुरंत ध्यान देना चाहिए। उसे खुद को अपनी कंपनी की नीतियों, योजनाओं और उत्पादों से अच्छी तरह वाकिफ रखना चाहिए ताकि वह उसी वक्त सवालों का जवाब दे सके। हालांकि, अगर वह किसी अवसर पर ऐसा करने में असमर्थ है, तो उसे अपने वरिष्ठ अधिकारियों से मोबाइल फोन पर/व्यक्तिगत रूप से संपर्क करना चाहिए और जितनी जल्दी हो सके ग्राहक से संपर्क करना चाहिए।</p> <p>या</p> <p>संग्रह के संबंध में बैंकिंग द्वारा सामना की जाने वाली कोई 3 चुनौतियाँ। संदिग्ध और असंभव। इसका मतलब है कि एक संदिग्ध अतिदेय या ऋण है:</p> <p>☑ देनदार के पास अतिदेय या ऋण का भुगतान करने के लिए पर्याप्त वर्तमान मूल्य या क्षमता नहीं है</p> <p>☑ देनदार संपार्श्विक द्वारा पर्याप्त रूप से समर्थित नहीं हैं</p> <p>☑ देनदार की कमजोरी की विशेषता है जो ऋण के संभावित परिसमापन को प्रश्न में बुलाती है</p>	