

মাইক্র'ফাইনেঞ্চ ক্ষেত্ৰ বিষয়াসকলৰ বাবে

✓ কৰিবলগীয়া আৰু ✗ নকৰিবলগীয়া বিষয়সমূহ

মাইক্র'ফাইনেঞ্চ কাৰ্যকলাপ দায়িত্বশীল ঋণ প্ৰদান, স্বচ্ছতা, ন্যায্য আচৰণ আৰু গ্ৰাহকৰ মৰ্যাদাৰ প্ৰতি সন্মানৰ নীতিত আধাৰিত। ঋণগ্ৰহীতাসকলৰ সৈতে প্ৰথম সংযোগ স্থাপনকাৰী হিচাপে শাখা কৰ্মচাৰীয়ে এই নীতিসমূহ দৈনন্দিন কাৰ্যপ্ৰণালীত ৰূপায়ণ কৰাত অত্যন্ত গুৰুত্বপূৰ্ণ ভূমিকা পালন কৰে। তেওঁলোকৰ আচৰণ আৰু সিদ্ধান্ত গ্ৰাহকৰ আস্থা, নিয়ামকীয় অনুগত্য আৰু প্ৰতিষ্ঠান তথা সমগ্ৰ খণ্ডটোৰ সুনামত প্ৰত্যক্ষ প্ৰভাৱ পেলায়।

এই পৰিপ্ৰেক্ষিতত, এই নথিপত্ৰত শাখা কৰ্মচাৰীৰ বাবে কৰিবলগীয়া আৰু নকৰিবলগীয়া বিষয়সমূহৰ এক সংকলন দিয়া হৈছে, যাতে ঋণৰ সম্পূৰ্ণ জীৱনচক্ৰৰ সকলো স্তৰত নৈতিক আচৰণ, কাৰ্যগত শৃংখলা আৰু গ্ৰাহক-কেন্দ্ৰিক অনুশীলন সুদৃঢ় হয়। এই নিৰ্দেশনাৰ উদ্দেশ্য হৈছে আচৰণৰ একে মানদণ্ড বজাই ৰখা, ঋণগ্ৰহীতাৰ স্বাৰ্থ সুৰক্ষিত কৰা আৰু তৃণমূল পৰ্যায়ত দায়িত্বশীল মাইক্র'ফাইনেঞ্চ কাৰ্যকলাপ শক্তিশালী কৰা।

ঋণ প্ৰক্ৰিয়া: পৰ্যায়ভিত্তিক কৰিবলগীয়া আৰু নকৰিবলগীয়া বিষয়সমূহ

কৰিবলগীয়া বিষয়সমূহ	নকৰিবলগীয়া বিষয়সমূহ
A. গ্ৰাহকৰ সৈতে প্ৰাৰম্ভিক বৈঠক – CGT, GRT, গোট গঠন আদি	
1. ঋণ প্ৰক্ৰিয়া আৰম্ভ কৰাৰ পূৰ্বে ঋণগ্ৰহীতাৰ সন্মতি আৰু বুজাবুজি নিশ্চিত কৰক।	1. সঠিকভাৱে নিশ্চিত নকৰাকৈ ঋণগ্ৰহীতাই সকলো বুজিছে বুলি ধৰি নল'ব।
2. যোগ্যতাৰ মানদণ্ড, মূল্যায়ন আৰু ঋণ প্ৰক্ৰিয়াৰ বিষয়ে স্বচ্ছতা বজাই ৰাখক।	2. ঋণগ্ৰহীতাসকলক গোটেই যোগদান কৰিবলৈ প্ৰভাৱিত বা চাপ নিদিব।
3. ঋণ পৰিশোধৰ শৃংখলা, দায়িত্বশীল ঋণ গ্ৰহণ আৰু কিস্তি পৰিশোধ নকৰা বা অনিয়মিতা হোৱাৰ ফলাফলৰ বিষয়ে ঋণগ্ৰহীতাসকলক অৱগত কৰক।	3. নতুন গ্ৰাহক অন্তৰ্ভুক্তি বা ঋণ বিতৰণৰ সিদ্ধান্তত ৰিং লিডাৰ বা কেন্দ্ৰ লিডাৰৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ বা সম্পৃক্ত নহ'ব।
4. ঋণৰ শৰ্ত, ঋণৰ পৰিমাণ, সুতৰ হাৰ, বীমা প্ৰিমিয়াম আৰু কভাৰেজ আদি আৰু উত্তম ঋণ পৰিশোধ সংস্কৃতিৰ লাভালাভ ঋণগ্ৰহীতাসকলক বুজাই দিয়ক।	4. কেৱল আনুষ্ঠানিকতা পূৰণৰ বাবে CGT/GRT/অন্যান্য প্ৰশিক্ষণ অধিৱেশন খৰখেদাকৈ সম্পন্ন নকৰিব।
B. ঋণ মূল্যায়ন, আগুৱাইটোং আৰু বিতৰণ	
5. বৈধ KYC সংগ্ৰহ আৰু পৰিয়ালৰ সকলো উপাৰ্জনকাৰী সদস্যৰ বাবে ক্রেডিট ব্যুৰো (CB) পৰীক্ষা নিশ্চিত কৰক।	5. মূল নথি নোচোৱাকৈ KYC নথি গ্ৰহণ নকৰিব। লগতে KYC অন্য কোনো উদ্দেশ্যে অপব্যৱহাৰ নহয় সেয়া নিশ্চিত কৰক।
6. প্ৰতিজন সদস্যৰ ঘৰ পৰিদৰ্শন কৰি কোম্পানীৰ নীতি অনুসৰি পৰিয়ালভিত্তিক আয় মূল্যায়ন কৰক। ঋণ পৰিশোধ ক্ষমতা নিৰপেক্ষভাৱে মূল্যায়ন কৰি তথ্য সঠিকভাৱে লিপিবদ্ধ কৰক।	6. যোগ্যতাৰ মানদণ্ড পূৰণ কৰিবলৈ পৰিয়ালৰ আয়ৰ তথ্য হেৰুৱাব বা ভুল উপস্থাপন নকৰিব আৰু কেৱল মৌখিক নিশ্চিতকৰণৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ নকৰিব।
7. ঋণগ্ৰহীতাসকলে কোম্পানীৰ নীতি অনুসৰি ঋণ কাৰ্ড আৰু অন্যান্য ঋণ-সংক্ৰান্ত নথিপত্ৰ লাভ কৰাটো নিশ্চিত কৰক।	7. অসম্পূৰ্ণ নথিপত্ৰৰ সৈতে প্ৰক্ৰিয়া আগবঢ়াব নালাগে।
8. বিতৰণ কৰা নিট পৰিমাণ, কটা ধন আৰু অন্যান্য ঋণৰ শৰ্ত আৰু নিয়মসমূহৰ বিষয়ে স্বচ্ছ যোগাযোগ নিশ্চিত কৰক।	8. ঋণৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণ আৰু অন্যান্য শৰ্তসমূহৰ বিষয়ে অসম্পূৰ্ণ বা বিভ্ৰান্তিকৰ তথ্য নিদিব।
9. ঋণ কেৱল গ্ৰাহকৰ নিজা ব্যৱহাৰৰ বাবে তেওঁৰ নিজৰ একাউণ্টতহে লোৱা হৈছে আৰু অন্য ব্যক্তিলৈ স্থানান্তৰ বা বণ্টন কৰা হোৱা নাই সেয়া নিশ্চিত কৰক।	9. ঋণগ্ৰহীতাৰ পৰা খালী ফৰ্মত স্বাক্ষৰ নল'ব।

কৰিবলগীয়া বিষয়সমূহ	নকৰিবলগীয়া বিষয়সমূহ
C. ঋণ আদায়	
10. পূৰ্বনিৰ্ধাৰিত আৰু অৱগত সূচী অনুসৰি নিৰ্ধাৰিত আৰু উপযুক্ত স্থানত কেন্দ্ৰ বৈঠক অনুষ্ঠিত কৰক।	10. কোম্পানীৰ নীতি ভংগ কৰি অনিয়মিত বা অনুপযুক্ত সময়ত ঋণগ্ৰহীতাক ফোন বা আদায় নকৰিব।
11. কোম্পানীৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি কেৱল নিৰ্ধাৰিত বা অনুমোদিত স্থানত ঋণ পৰিশোধ সংগ্ৰহ কৰিব।	11. ঋণগ্ৰহীতাৰ কৰ্মস্থান, ৰাজহুৱা স্থান বা কোম্পানীৰ নীতি ভংগ কৰা অন্য কোনো স্থানত আদায় নকৰিব। ঋণগ্ৰহীতাই অনুৰোধ কৰিলেও গভীৰ ৰাতি আদায়ৰ পৰা বিৰত থাকিব।
12. ঋণ পৰিশোধ সংগ্ৰহৰ বাবে ৰচিদ প্ৰদান কৰক আৰু কোম্পানীৰ নীতি অনুসৰি ঋণ কাৰ্ড আপডেট কৰক।	12. কোনো লেনদেনৰ বাবে ৰচিদ প্ৰদান বিলম্ব বা অস্বীকাৰ নকৰিব।
13. কেন্দ্ৰ বৈঠকত সঠিক উপস্থিতি নিশ্চিত কৰক আৰু কোনো প্ৰাথমিক চাপ বা সমস্যাৰ লক্ষণ থাকিলে জনাওক।	13. কেন্দ্ৰ বৈঠকৰ উপস্থিতি বা ঋণ নথিপত্ৰত স্বাক্ষৰ জাল নকৰিব।
14. ঋণগ্ৰহীতা আৰু তেওঁৰ পৰিয়ালৰ সদস্যসকলৰ সৈতে সন্মানজনক আৰু পেছাদাৰী যোগাযোগ বজাই ৰাখক।	14. ভয় দেখুওৱা বা অপমানজনক ভাষা ব্যৱহাৰ নকৰিব।
15. ঋণগ্ৰহীতাৰ মৰ্যাদা সন্মান কৰক আৰু নম্ৰ, ভদ্ৰ আৰু অ-আক্ৰমণাত্মক ভাৱে কথা পাতক।	15. আদায়ৰ সময়ত জোৰ-জবৰদস্তি, ভয় দেখুওৱা বা ৰাজহুৱাভাৱে অপমান নকৰিব।
16. আদায়-সংক্ৰান্ত নথিপত্ৰ (ৰেজিষ্টাৰ, ফাইল, ৰচিদ, ডিজিটেল ডাটাবেছ আদি) স্পষ্টভাৱে সংৰক্ষণ কৰক।	16. কোনো পৰিস্থিতিতেই ঋণগ্ৰহীতাৰ সম্পত্তি বা সামগ্ৰী জব্দ নকৰিব।
17. সদায় কোম্পানীৰ ID কাৰ্ড পৰিধান কৰক আৰু উপযুক্ত পোছাক পৰিধান কৰক।	17. শোক, অসুস্থতা বা সামাজিক অনুষ্ঠানৰ সময়ত অনুপযুক্ত সময়ত গ্ৰাহকক ফোন নকৰিব।
18. এলেকাত মাইক্র'ফাইনেঞ্চ কাৰ্যকলাপক প্ৰভাৱিত কৰা কোনো অনিয়ম, জালিয়াতি বা বাহ্যিক বিঘ্ন দেখা পালে তৎক্ষণাত উদ্ভৱনক জনাওক।	18. আদায়ৰ ধন নিজৰ ব্যক্তিগত একাউণ্টত জমা নকৰিব আৰু গ্ৰাহকৰ সৈতে ব্যক্তিগত, আত্মিক বা সামাজিক লেনদেনত জড়িত নহ'ব।
19. কোম্পানীৰ নিৰ্দেশ অনুসৰি তৎক্ষণাত নগদ ধন শাখা, বেংক বা অন্যান্য অনুমোদিত মাধ্যমত জমা কৰক।	19. কোম্পানীৰ সীমাৰ অধিক নগদ ধন বহন নকৰিব, কিয়নো ই ছিনতাইৰ আশংকা বৃদ্ধি কৰিব পাৰে।
D. অন্যান্য	
20. অন্য কোনো কৰ্মচাৰীৰ দ্বাৰা কোম্পানীৰ প্ৰক্ৰিয়া ভংগ বা আত্মসাৎজনিত ঘটনা দৃষ্টিগোচৰ হ'লে তৎক্ষণাত তত্ত্বাবধায়ক বা অডিট দলক অৱগত কৰক।	20. অন্য কৰ্মচাৰীৰ দ্বাৰা সংঘটিত কোম্পানীৰ প্ৰক্ৰিয়া ভংগত অংশগ্ৰহণ বা উপেক্ষা নকৰিব।

সদস্য RESমূহক এই নিৰ্দেশনা সকলো ক্ষেত্ৰ কৰ্মীৰ মাজত প্ৰচাৰ কৰাৰ লগতে অভ্যন্তৰীণ SOP আৰু নিৰীক্ষণ কাৰ্য্যমোৰ অন্তৰ্ভুক্ত কৰাৰ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে।

যিকোনো স্পষ্টীকৰণৰ বাবে যোগাযোগ কৰক: sro@mfinindia.org