

মাইক্রোফাইন্যান্স কার্যক্রম দায়িত্বশীল ঋণদান, স্বচ্ছতা, ন্যায্য আচরণ এবং গ্রাহকের মর্যাদার প্রতি সম্মানের নীতির উপর ভিত্তি করে পরিচালিত হয়। ঋণগ্রহীতাদের সাথে প্রথম যোগাযোগকারী হিসেবে শাখা কর্মীরা এই নীতিগুলোকে দৈনন্দিন কার্যক্রমে বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করেন। তাদের আচরণ এবং সিদ্ধান্ত সরাসরি গ্রাহকের আস্থা, নিয়ন্ত্রক সম্মতি এবং প্রতিষ্ঠান ও ক্ষুদ্র ঋণ শিল্পের সুনামকে প্রভাবিত করে।

এই প্রেক্ষাপটে, এই নথিতে শাখা কর্মীদের জন্য কিছু করণীয় ও বর্জনীয় নির্দেশনা তুলে ধরা হয়েছে, যা নৈতিক আচরণ, কার্যক্রমে শৃঙ্খলা এবং গ্রাহককেন্দ্রিক অনুশীলনকে ঋণের পুরো জীবনচক্র জুড়ে শক্তিশালী করবে। এই নির্দেশনাগুলোর উদ্দেশ্য হলো আচরণের একক মান বজায় রাখা, ঋণগ্রহীতার স্বার্থ রক্ষা করা এবং দায়িত্বশীল মাইক্রোফাইন্যান্স কার্যক্রমকে শক্তিশালী করা।

ঋণ প্রক্রিয়া: ধাপভিত্তিক করণীয় ও বর্জনীয়

করণীয়	বর্জনীয়
A. গ্রাহকের সাথে প্রাথমিক বৈঠক – CGT, GRT, গ্রুপ গঠন ইত্যাদি	
1. ঋণ প্রক্রিয়াকরণের আগে ঋণগ্রহীতার সম্মতি ও বোঝাপড়া নিশ্চিত করুন।	1. যথাযথ নিশ্চিতকরণ ছাড়া ঋণগ্রহীতার বোঝাপড়া ধরে নেবেন না।
2. যোগ্যতা, মূল্যায়ন এবং ঋণ প্রক্রিয়া সম্পর্কে স্বচ্ছতা বজায় রাখুন।	2. ঋণগ্রহীতাদের কোনো গ্রুপে যোগদানের জন্য প্রভাবিত বা চাপ সৃষ্টি করবেন না।
3. ঋণ পরিশোধের শৃঙ্খলা, দায়িত্বশীল ঋণ গ্রহণ এবং ঋণের কিস্তি পরিশোধে ব্যর্থতার পরিণতি সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাদের সচেতন করুন।	3. নতুন গ্রাহক অন্তর্ভুক্তি বা ঋণ বিতরণের সিদ্ধান্তে রিং লিডার বা সেক্টর লিডারের সম্পৃক্ত হবেন না বা তাদের উপর নির্ভর করবেন না।
4. ঋণের শর্তাবলী, পরিমাণ, সুদের হার, বীমা প্রিমিয়াম ও কভারেজ ইত্যাদি এবং সঠিক পরিশোধ সংস্কৃতির সুবিধা সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাদের সচেতন করুন।	4. CGT/GRT/অন্যান্য প্রশিক্ষণ সেশনকে শুধুমাত্র আনুষ্ঠানিকতা হিসেবে তাড়াহুড়ো করে সম্পন্ন করবেন না।
B. ঋণ মূল্যায়ন, আন্ডাররাইটিং এবং বিতরণ	
5. পরিবারের সকল উপার্জনকারী সদস্যের বৈধ KYC সংগ্রহ এবং ক্রেডিট ব্যুরো (CB) যাচাই নিশ্চিত করুন।	5. মূল নথি যাচাই ছাড়া কোনো KYC নথি গ্রহণ করবেন না। KYC যেন অন্য কোনো উদ্দেশ্যে অপব্যবহার না হয় তা নিশ্চিত করুন।
6. প্রতিটি সদস্যের বাড়ি পরিদর্শন করুন এবং কোম্পানির নীতি অনুযায়ী পরিবারের আয়ের মূল্যায়ন করুন। পরিশোধ সক্ষমতা নিরপেক্ষভাবে মূল্যায়ন করে সঠিকভাবে নথিভুক্ত করুন।	6. যোগ্যতার মান পূরণের জন্য পরিবারের আয়ের তথ্য বিকৃত বা ভুলভাবে উপস্থাপন করবেন না এবং শুধুমাত্র মৌখিক স্বীকৃতি বা মৌখিক তথ্যের উপর নির্ভর করবেন না।
7. কোম্পানির নীতি অনুযায়ী ঋণগ্রহীতার যেন ঋণ কার্ড এবং অন্যান্য ঋণ-সংক্রান্ত নথি পান তা নিশ্চিত করুন।	7. অসম্পূর্ণ নথিপত্র নিয়ে কোনো প্রক্রিয়া এগিয়ে নেবেন না।
8. নেট বিতরণকৃত অর্থ, কর্তন এবং অন্যান্য ঋণের শর্তাবলী ও নিয়মাবলী সম্পর্কে স্বচ্ছভাবে ঋণগ্রহীতাদের তথ্য প্রদান করুন।	8. ঋণের মূল্য নির্ধারণ বা অন্যান্য শর্তাবলী সম্পর্কে অসম্পূর্ণ বা বিভ্রান্তিকর তথ্য দেবেন না।
9. নিশ্চিত করুন যে ঋণ শুধুমাত্র গ্রাহকের নিজস্ব ব্যবহারের জন্য এবং তার নিজস্ব অ্যাকাউন্টে গ্রহণ করা হয়েছে; অন্য কারো কাছে স্থানান্তর বা হস্তান্তর করা হয়নি।	9. ফাঁকা ফর্মে ঋণগ্রহীতার স্বাক্ষর নেবেন না।

করণীয়	বর্জনীয়
C. ঋণ পুনরুদ্ধার	
10. পূর্বনির্ধারিত ও অবহিত সময়সূচি অনুযায়ী নির্ধারিত ও উপযুক্ত স্থানে কেন্দ্র সভা পরিচালনা করুন।	10. কোম্পানির নীতির বিরুদ্ধে অনিয়মিত বা অনুপযুক্ত সময়ে ঋণগ্রহীতাদের ডেকে অর্থ সংগ্রহ করবেন না।
11. কোম্পানির নির্দেশিকা অনুযায়ী কিস্তি পরিশোধ শুধুমাত্র নির্ধারিত বা নির্দিষ্ট স্থানেই করুন।	11. ঋণগ্রহীতার কর্মস্থল, জনসমাগমস্থল বা কোম্পানির নীতির বিরোধী অন্য কোনো স্থানে অর্থ সংগ্রহ করবেন না। এমনকি গ্রাহক অনুরোধ করলেও গভীর রাতে অর্থ সংগ্রহ এড়িয়ে চলুন।
12. ঋণ পরিশোধের ক্ষেত্রে রসিদ প্রদান করুন এবং কোম্পানির নীতি অনুযায়ী ঋণ কার্ড আপডেট করুন।	12. কোনো লেনদেনের রসিদ দিতে বিলম্ব বা অস্বীকৃতি জানাবেন না।
13. কেন্দ্র সভায় যথাযথ উপস্থিতি নিশ্চিত করুন এবং কোনো প্রাথমিক চাপের লক্ষণ থাকলে রিপোর্ট করুন।	13. কেন্দ্র সভার উপস্থিতি বা ঋণ নথির স্বাক্ষর জাল করবেন না।
14. ঋণগ্রহীতা এবং তার পরিবারের সদস্যদের সাথে সম্মানজনক ও পেশাদার যোগাযোগ বজায় রাখুন।	14. ভয়ভীতি প্রদর্শনকারী বা অপমানজনক ভাষা ব্যবহার করবেন না।
15. ঋণগ্রহীতার মর্যাদা রক্ষা করুন এবং বিনয়ী, ভদ্র ও অ-আক্রমণাত্মকভাবে কথা বলুন।	15. ঋণ আদায়ের সময় জোরজবরদস্তি, ভয়ভীতি বা প্রকাশ্যে অপমান করবেন না।
16. পুনরুদ্ধার-সংক্রান্ত নথিপত্র (রেজিস্টার, ফাইল, রসিদ, ডিজিটাল ডাটাবেস ইত্যাদি) সঠিকভাবে সংরক্ষণ করুন।	16. কোনো অবস্থাতেই ঋণগ্রহীতার সম্পদ বা জিনিসপত্র বাজেয়াপ্ত করবেন না।
17. সর্বদা কোম্পানির আইডি কার্ড পরিধান করুন এবং উপযুক্ত পোশাক পরুন।	17. অনুপযুক্ত সময়ে যেমন শোক, অসুস্থতা বা সামাজিক অনুষ্ঠানের সময় গ্রাহকদের ফোন করবেন না।
18. এলাকায় মাইক্রোফাইন্যান্স কার্যক্রমে প্রভাব ফেলতে পারে এমন কোনো অনিয়ম, জালিয়াতি বা বাহ্যিক সমস্যা দেখলে দ্রুত উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে জানান।	18. নিজস্ব অ্যাকাউন্টে পুনরুদ্ধারের অর্থ সংগ্রহ করবেন না এবং গ্রাহকদের সাথে কোনো ব্যক্তিগত, আর্থিক বা সামাজিক লেনদেনে জড়াবেন না।
19. কোম্পানির নির্দেশনা অনুযায়ী শাখা, ব্যাংক বা অন্যান্য মাধ্যমে অবিলম্বে নগদ অর্থ জমা দিন।	19. কোম্পানির নির্ধারিত সীমার বেশি নগদ বহন করবেন না, কারণ এতে ছিনতাইয়ের ঝুঁকি থাকে।
D. অন্যান্য	
20. অন্য কোনো কর্মচারীর মাধ্যমে কোম্পানির প্রক্রিয়া লঙ্ঘন বা অর্থ আহ্বাসের ঘটনা নজরে এলে তাৎক্ষণিকভাবে সুপারভাইজার বা অডিট টিমকে জানান।	20. অন্য কর্মচারীদের দ্বারা সংঘটিত কোনো প্রক্রিয়া লঙ্ঘনে অংশগ্রহণ করবেন না বা তা উপেক্ষা করবেন না।

সদস্য RE-দের এই নির্দেশিকাটি সকল ফিল্ড কর্মীদের মধ্যে প্রচার করা এবং অভ্যন্তরীণ SOP ও মনিটরিং কার্যক্রমের মধ্যে অন্তর্ভুক্ত করার পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে।

যেকোনো স্পষ্টীকরণ জন্য যোগাযোগ করুন: sro@mfinindia.org