Do's and Don'ts for Microfinance Field Officers

માઇક્રોફાઇનાન્સ ફિલ્ડ ઓફિસર્સ માટે

કરવાનાં અને ન કરવાનાં

માઇક્રોફાઇનાન્સ કામગીરી જવાબદાર ધિરાણ, પારદર્શકતા, ન્યાયસંગત વર્તન અને ગ્રાહકના ગૌરવના સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે. ધિરાણ લેનારસાથે સીધો સંપર્ક સાધનારા પ્રથમ પ્રતિનિધિ તરીકે શાખા/ફિલ્ડ સ્ટાફની ભૂમિકા અત્યંત મહત્વપૂર્ણછે. તેમનું વર્તન અને નિર્ણય પ્રક્રિયા ગ્રાહક વિશ્વાસ, નિયમનકારી પાલન અને સંસ્થા તેમજ સમગ્ર ક્ષેત્રની પ્રતિષ્ઠા પર સીધી અસર કરે છે .

આ સંદર્ભમાં, આ દસ્તાવેજમાં લોન જીવનચક્ર ના દરેક તબક્કે નૈતિક વર્તન, કામગીરીમાં શિસ્ત અને ગ્રાહક કેન્દ્રિત પ્રથાઓને મજબૂત કરવા માટે શું કરવું અને શું ન કરવું મુદ્દાઓ રજૂ કરવામાં આવ્યા છે. આ માર્ગદર્શિકાનો હેતુ એકસરખા વર્તન ધોરણો સ્થાપિત કરવો, ધિરાણ લેનારના હિતોની સુરક્ષા કરવી અને પાયાના સ્તરે જવાબદાર માઇક્રોફાઇનાન્સ કામગીરીને મજબૂત બનાવવાનો છે.

લોનની પ્રક્રિયા: તબક્કાવાર શું કરવું અને શું ન કરવું

શું કરવું	શું ન કરવું
A. ગ્રાહક સાથેની પ્રાથમિક બેઠકો – CGT, GRT, જૂથ રચના વગેરે	
1. લોન પ્રક્રિયા શરૂ કરતાં પહેલાં લોન લેનારની સંમતિ અને સમજની ખાતરી કરો.	1. યોગ્ય પુષ્ટિ વિના ધિરાણ લેનારની સમજ વિશે કોઇ ધારણા ન બાંધો.
2. પાત્રતાના માપદંડો, મૂલ્યાંકન અને લોન પ્રક્રિયા અંગે સંપૂર્ણ પારદર્શિતા જાળવો.	2. ધિરાણ લેનારાઓને જૂથમાં જોડાવા માટે પ્રભાવિત કે દબાણ કરશો નહીં.
3. લોન લેનારાઓને લોનની ચુકવણીની શિસ્ત, જવાબદારીપૂર્વક લોન લેવી અને લોનના હપ્તા ન ચૂકવવા અથવા ડિફોલ્ટ થવાના પરિણામો વિશે માહિતગાર કરો.	3. નવા ગ્રાહક નોંધણી અથવા લોન વિતરણને લગતા નિર્ણયો માટે 'રિંગ લીડર્સ' (ring leaders) અથવા 'સેન્ટર લીડર્સ' (center leaders) સાથે વ્યવહાર કરશો નહીં કે તેમના પર આધાર રાખશો નહીં.
4. લોનની શરતો, રકમ, વ્યાજ દર, વીમા પ્રીમિયમ અને કવરેજ વગેરે વિશે તેમજ લોન પરત કરવાની સારી પદ્ધતિના લાભો વિશે લોન લેનારાઓને સમજાવો.	4. CGT/GRT/અન્ય તાલીમ સત્રોને માત્ર પ્રક્રિયાગત ઔપચારિકતા તરીકે ઉતાવળમાં પૂર્ણ કરશો નહીં.
B. લોનનું મૂલ્યાંકન, જોખમ મૂલ્યાંકન અને વિતરણ	
5. પરિવારના તમામ કમાવનાર સભ્યો માટે માન્ય KYC દસ્તાવેજો એકત્રિત કરો. અને ક્રેડિટ બ્યુરો (CB) ચેક કરો.	5. મૂળ દસ્તાવેજોની ચકાસણી વગર KYC સ્વીકારશો નહીં અને તેનો દુરુપયોગ થવા ન દો.
6. કંપની નીતિ અનુસાર દરેક સભ્યના ઘરે મુલાકાત લઇ ઘરઆધારિત આવકનું મૂલ્યાંકન કરો અને પરતફેર ક્ષમતાનું નિષ્પક્ષ મૂલ્યાંકન કરી નોંધ કરો.	6. પાત્રતાના માપદંડોને પૂર્ણ કરવા માટે ઘરની આવકના ડેટામાં કોઇ પણ પ્રકારની છેડછાડ કે ખોટી રજૂઆત કરશો નહીં અને માત્ર મૌખિક પુષ્ટિ પર આધાર રાખશો નહીં.
7. કંપનીની નીતિમુજબ લોન કાર્ડ અને સંબંધિત દસ્તાવેજો ગ્રાહકને આપો.	7. અધૂરા દસ્તાવેજો સાથે આગળ વધશો નહીં.
8. ચૂકવવામાં આવેલી ચોખ્ખી રકમ, કપાત અને લોનની અન્ય શરતો અંગે સ્પષ્ટ માહિતી આપો.	8. લોનની કિંમત અથવા શરતો અંગે અધૂરી કે ભ્રામક માહિતી ન આપશો.
9. લોન ફક્ત ગ્રાહકના પોતાના ખાતામાં અને તેના પોતાના ઉપયોગ માટે લેવામાં આવી છે તેની ખાતરી કરો.	9. ધિરાણ લેનારાઓ પાસેથી કોરા ફોર્મ પર સહીઓ ન લો.

mfin powering responsible finance
MICROFINANCE INDUSTRY NETWORK

Do's and Don'ts for Microfinance Field Officers

માઇક્રોફાઇનાન્સ ફિલ્ડ ઓફિસર્સ માટે કરવાનાં અને ન કરવાનાં

શું કરવું	શું ન કરવું
C. લોન વસુલાત	
10. અગાઉથી નક્કી કરેલા અને જાણ કરવામાં આવેલા કાર્યક્રમ મુજબ, નિયત અને યોગ્ય સ્થળે કેન્દ્રની બેઠકો યોજો.	**10.** કંપની નીતિ વિરુદ્ધ અનિયમિત અથવા અયોગ્ય સમયે ફોન કરીને કે વસુલાત કરીને પરેશાન ન કરશો.
11. કંપની માર્ગદર્શિકા મુજબ નિર્ધારિત સ્થળે જ હપ્તા વસૂલ કરો.	**11.** કંપનીની નીતિનું ઉલ્લંઘન કરીને ઉધાર લેનારના કાર્યસ્થળો, કોઈપણ જાહેર સ્થળોએ અથવા અન્ય કોઈપણ સ્થળે ચુકવણી વસૂલશો નહીં. મોડી રાત્રે વસૂલાત ટાળો. જો ગ્રાહક વિનંતી કરે તો પણ.
12. દરેક વસુલાત બદલ રસીદ આપો અને લોન કાર્ડ અપડેટ કરો.	**12.** કોઈપણ વ્યવહાર માટે પહોંચ (રસીદ) આપવામાં વિલંબ કે ઇનકાર કરશો નહીં.
13. કેન્દ્રની બેઠકોમાં યોગ્ય હાજરી સુનિશ્ચિત કરો અને તણાવના પ્રારંભિક સંકેતો જણાય તો તેની જાણ કરો.	**13.** કેન્દ્રની બેઠકોમાં હાજરી અથવા લોનના દસ્તાવેજોમાં ખોટી સહી ન કરો.
14. ધિરાણ લેનાર અને તેમના ઘરના સભ્યો સાથે આદરપૂર્ણ અને વ્યાવસાયિક સંવાદ જાળવો.	**14.** ડરામણી કે અપમાન જનક ભાષાનો ઉપયોગ કરશો નહીં.
15. લોન લેનારાઓની ગરિમાનું સન્માન કરો અને સુખદ, વિનમ્ર તથા બિન-આક્રમક ઢબે વાત કરો.	**15.** વસુલાત દરમિયાન બળજબરી, ધાકધમકી અથવા જાહેરમાં અપમાન ન કરો.
16. વસુલાત સંબંધિત તમામ રેકોર્ડ (રજિસ્ટર, ફાઇલ, રસીદ, ડિજિટલ ડેટાબેઝ) વ્યવસ્થિત રાખો.	**16.** કોઈપણ સ્થિતિમાં ગ્રાહકની માલ મિલકત જપ્ત ન કરો.
17. હંમેશા કંપનીનું ઓળખપત્ર (ID card) પહેરો અને યોગ્ય પોશાક ધારણ કરો.	**17.** ગ્રાહકો ને અયોગ્ય સમયે ફોન કરશો નહીં, જેમ કે શોક, બીમારી કે સામાજિક પ્રસંગો દરમિયાન.
18. જો તમને માઇક્રોફાઇનાન્સ કામગીરીને અસર કરતી કોઈ અનિયમિત પ્રવૃત્તિ, છેતરપિંડી કે બાહ્ય ખલેલ જણાય, તો તરત જ તમારા ઉપરી અધિકારીઓને જાણ કરો.	**18.** વસૂલાતની રકમ તમારા વ્યક્તિગત ખાતામાં જમા કરશો નહીં અને ગ્રાહકો સાથે કોઈપણ વ્યક્તિગત, નાણાકીય કે સામાજિક વ્યવહાર કરશો નહીં.
19. કંપની સૂચના મુજબ રોકડ રકમ સમયસર શાખા/બેંકમાં જમા કરો.	**19.** કંપની મર્યાદા કરતાં વધુ રોકડ સાથે ન રાખો.
D. અન્ય	
20. જો અન્ય કોઈ કર્મચારીઓ દ્વારા કંપનીની પ્રક્રિયાઓના દુરુપયોગ અથવા ઉલ્લંઘનનો કોઈ કિસ્સો તમારા ધ્યાનમાં આવે, તો સુપરવાઇઝરો અથવા ઓડિટ ટીમને તુરંત જાણ કરો.	**20.** અન્ય કર્મચારીઓની પ્રક્રિયા વિરુદ્ધની પ્રવૃત્તિમાં ભાગ ન લો અથવા તેને અવગણશો નહી.

સૂચના: સભ્ય REsને સલાહ આપવામાં આવે છે કે આ માર્ગદર્શિકા તમામ ફિલ્ડ સ્ટાફ સુધી પહોંચાડે અને આંતરિક SOP તથા મોનીટરિંગ ફ્રેમવર્કમાં તેને સામેલ કરે.

સ્પષ્ટતા માટે સંપર્ક: sro@mfinindia.org

Microfinance Industry Network (MFIN)
403 – 404, 409, 4th Floor, Emaar Palm Springs Plaza, Gurugram 122 003, Haryana, India

mfin_india · MicroFinance Industry Network · MicroFinance Industry Network (MFIN) · MFIN · www.mfinindia.org