

✓ Do's and ✗ Don'ts for Microfinance Field Officers माइक्रोफाइनेंस फील्ड अधिकारियों के लिए दिशा-निर्देश ✓ क्या व्यवहार करें ✗ क्या व्यवहार न करें

माइक्रोफाइनेंस सेवाएँ जिम्मेदारी से ऋण देने, पारदर्शिता बनाए रखने, सही व्यवहार करने और ग्राहकों की गरिमा का सम्मान करने के सिद्धांतों पर आधारित है। उधारकर्ताओं के साथ प्रत्यक्ष रूप से जुड़े होने के कारण, शाखा कर्मचारी इन सिद्धांतों को व्यवहार में प्रभावी रूप से लागू करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। उनका आचरण, संवाद एवं निर्णय लेने का तरीका न केवल ग्राहकों के विश्वास को प्रभावित करता है, बल्कि नियमों का अनुपालन सुनिश्चित करने तथा संस्था एवं समूचे माइक्रोफाइनेंस सेक्टर की प्रतिष्ठा को बनाए रखने में भी अहम योगदान देता है।

इसी संदर्भ में, यह निर्देशिका शाखा कर्मचारियों के लिए कुछ आवश्यक दिशा-निर्देश (Do's & Don'ts) प्रस्तुत करता है, जिनका उद्देश्य ऋण प्रक्रिया के प्रत्येक चरण में नैतिक आचरण, कार्य अनुशासन तथा ग्राहक-केंद्रित कार्यप्रणाली को सुदृढ़ करना है। ये दिशा-निर्देश कार्य व्यवहार में एकरूपता को बढ़ावा देने, उधारकर्ताओं के हितों की सुरक्षा सुनिश्चित करने तथा जमीनी स्तर पर जिम्मेदार माइक्रोफाइनेंस संचालन को मजबूत बनाने के उद्देश्य से तैयार किए गए हैं।

ऋण प्रक्रिया : चरणवार दिशा-निर्देश

क्या व्यवहार करें	क्या व्यवहार न करें
A. ग्राहक के साथ प्रारंभिक बैठकें – CGT, GRT, समूह गठन आदि	
1. ऋण प्रक्रिया शुरू करने से पहले उधारकर्ता की सहमति और पूरी समझ सुनिश्चित करें।	1. उचित पुष्टि किए बिना यह मानकर न चलें कि उधारकर्ता ने सभी बातों को समझ लिया है।
2. पात्रता मानदंड, मूल्यांकन और ऋण प्रक्रिया के बारे में पूरी पारदर्शिता बनाए रखें।	2. उधारकर्ताओं को समूह में शामिल होने के लिए अनुचित रूप से प्रभावित न करें या उन पर दबाव न डालें।
3. उधारकर्ताओं को समय पर ऋण चुकाने की अनुशासन, जिम्मेदार उधारी और किश्त नहीं चुकाने या डिफॉल्ट होने के परिणामों के बारे में जानकारी दें।	3. नए ग्राहक जोड़ने या ऋण वितरण से संबंधित निर्णयों के लिए रिंग लीडर या सेंटर लीडर पर निर्भरता न रखें।
4. उधारकर्ताओं को ऋण की शर्तों, ऋण राशि, ब्याज दर, बीमा प्रीमियम एवं कवरेज आदि की पूरी जानकारी दें तथा समय पर भुगतान की अच्छी आदत के लाभ समझाएँ।	4. CGT/GRT एवं अन्य प्रशिक्षण सत्रों को केवल औपचारिकता समझकर जल्दबाजी में पूरा न करें।
B. कर्ज मूल्यांकन, अंडररायटिंग आणि वितरण	
5. सभी आय अर्जित करने वाले परिवार के सदस्यों का वैध KYC प्राप्त करें तथा क्रेडिट ब्यूरो (CB) जांच सुनिश्चित करें।	5. मूल दस्तावेज का सत्यापन किए बिना किसी भी KYC दस्तावेज को स्वीकार न करें। यह भी सुनिश्चित करें कि KYC का किसी अन्य उद्देश्य के लिए दुरुपयोग न हो।
6. प्रत्येक सदस्य के घर का दौरा करें तथा कंपनी की नीति के अनुसार परिवार स्तर पर आय का आकलन करें। पुनर्भुगतान क्षमता का निष्पक्ष मूल्यांकन करें और निष्कर्षों को सही तरीके से दर्ज करें।	6. पात्रता मानकों को पूरा करने के लिए परिवार की आय संबंधी जानकारी में हेरफेर या गलत जानकारी प्रस्तुत न करें तथा केवल मौखिक पुष्टि पर निर्भर न रहें।
7. यह सुनिश्चित करें कि उधारकर्ताओं को कंपनी की नीति के अनुसार ऋण कार्ड एवं अन्य ऋण संबंधी दस्तावेज प्राप्त हों।	7. अपूर्ण दस्तावेजों के साथ ऋण प्रक्रिया आगे न बढ़ाएँ।
8. शुद्ध वितरित राशि, कटौतियों तथा ऋण की अन्य शर्तों एवं नियमों की स्पष्ट और पारदर्शी जानकारी उधारकर्ताओं को दें।	8. ऋण की लागत, शर्तों एवं नियमों के बारे में अधूरी या भ्रामक जानकारी न दें।
9. यह सुनिश्चित करें कि ऋण केवल ग्राहक के अपने खाते में उसके स्वयं के उपयोग के लिए लिया जाए तथा किसी अन्य व्यक्ति को हस्तांतरित या उपयोग के लिए न दिया जाए।	9. उधारकर्ताओं से खाली फॉर्म पर हस्ताक्षर न करवाएँ।

Do's and **Don'ts** for Microfinance Field Officers **माइक्रोफाइनेंस फील्ड अधिकारियों के लिए दिशा-निर्देश** **क्या व्यवहार करें** **क्या व्यवहार न करें**

क्या व्यवहार करें	क्या व्यवहार न करें
C. ऋण वसूली	
10. पूर्व निर्धारित एवं सूचित समय-सारणी के अनुसार उपयुक्त और निर्धारित स्थान पर सेंटर मीटिंग आयोजित करें	10. कंपनी की नीति के विरुद्ध अनियमित या अनुचित समय पर उधारकर्ताओं को कॉल न करें और न ही ऋण वसूली करें।
11. कंपनी के दिशानिर्देशों के अनुसार ऋण की किश्तें केवल निर्धारित समय और स्थान पर ही संग्रहित करें।	11. कंपनी की नीति के विरुद्ध उधारकर्ताओं के कार्यस्थल, सार्वजनिक स्थान या किसी अन्य अनुचित स्थान पर ऋण वसूली न करें। उधारकर्ता के कहने पर भी देर रात वसूली से बचें।
12. ऋण की किश्त प्राप्त करने पर रसीद जारी करें तथा कंपनी की नीति के अनुसार ऋण कार्ड अपडेट करें।	12. किसी भी लेन-देन की रसीद जारी करने में देरी न करें और न ही रसीद देने से इंकार करें।
13. सेंटर मीटिंग में उचित उपस्थिति सुनिश्चित करें तथा किसी भी प्रारंभिक तनाव या भुगतान संबंधी समस्या के संकेत मिलने पर समय पर रिपोर्ट करें।	13. सेंटर मीटिंग की उपस्थिति या ऋण दस्तावेजों में हस्ताक्षर की गलत या फर्जी प्रविष्टि न करें।
14. उधारकर्ता एवं उनके परिवार के सदस्यों के साथ सम्मानजनक और पेशेवर व्यवहार बनाए रखें।	14. अपमानजनक या भय पैदा करने वाली भाषा का प्रयोग न करें।
15. उधारकर्ताओं की गरिमा का सम्मान करें तथा उनसे विनम्र, शिष्ट और शांतिपूर्ण तरीके से बात करें।	15. ऋण वसूली के दौरान किसी भी प्रकार के दबाव, धमकी या सार्वजनिक अपमान का सहारा न लें।
16. वसूली से संबंधित सभी दस्तावेजों (रजिस्टर, फाइलें, रसीदें, डिजिटल रिकॉर्ड आदि) को स्पष्ट और व्यवस्थित रूप से सुरक्षित रखें।	16. किसी भी परिस्थिति में उधारकर्ताओं की संपत्ति या सामान जब्त न करें।
17. हमेशा कंपनी का पहचान पत्र (ID कार्ड) पहनें और उचित व साफ-सुथरे परिधान में रहें।	17. शोक, बीमारी या सामाजिक अवसरों जैसे संवेदनशील समय में ग्राहकों को कॉल न करें।
18. यदि क्षेत्र में माइक्रोफाइनेंस संचालन को प्रभावित करने वाली कोई अनियमित गतिविधि, धोखाधड़ी या बाहरी व्यवधान दिखाई दे, तो इसकी जानकारी तुरंत अपने वरिष्ठ अधिकारियों को दें।	18. वसूली की राशि अपने व्यक्तिगत खाते में प्राप्त न करें तथा ग्राहकों के साथ किसी भी व्यक्तिगत, वित्तीय या सामाजिक लेन-देन में शामिल न हों।
19. कंपनी के निर्देशानुसार प्राप्त नकदी को तुरंत शाखा, बैंक या निर्धारित माध्यम में जमा करें।	19. सुरक्षा की दृष्टि से कंपनी द्वारा निर्धारित सीमा से अधिक नकदी साथ लेकर जाने से बचें।
D. अन्य	
20. यदि किसी अन्य कर्मचारी द्वारा धन के दुरुपयोग या कंपनी की प्रक्रियाओं के उल्लंघन का कोई मामला आपके संज्ञान में आए, तो इसकी जानकारी तुरंत अपने वरिष्ठ अधिकारी या ऑडिट टीम को दें।	20. कंपनी की प्रक्रियाओं के किसी भी उल्लंघन में शामिल न हों और न ही अन्य कर्मचारियों द्वारा किए गए ऐसे उल्लंघन को अनदेखा करें।

सदस्य REs को सलाह दी जाती है कि वे इस मार्गदर्शन को सभी फील्ड कर्मचारियों तक पहुंचाना सुनिश्चित करें तथा इसे अपनी आंतरिक SOPs और निगरानी ढांचे में शामिल करें।

For any clarifications, please contact: sro@mfinindia.org

Microfinance Industry Network (MFIN)

403 – 404, 409, 4th Floor, Emaar Palm Springs Plaza, Gurugram 122 003, Haryana, India