mfin powering responsible finance

MICROFINANCE INDUSTRY NETWORK

Do’s and Don'ts for Microfinance Field Officers

മൈക്രോഫിനാൻസ് ഫീൽഡ് ഓഫീസർമാർ ചെയ്യേണ്ടതും(Do's) ചെയ്യാൻ പാടില്ലാത്തതും(Don'ts)

മൈക്രോഫിനാൻസ് പ്രവർത്തനങ്ങളെന്നത് ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വായ്പ നൽകൽ, സുതാര്യത, മാന്യമായ പെരുമാറ്റം, ഉപഭോക്താവിന്റെ അന്തസ്സിനോടുള്ള ബഹുമാനം എന്നീ തത്വങ്ങളിൽ അധിഷ്ഠിതമാണ്. വായ്പയെടുക്കുന്നവരുമായി ആദ്യമായി ബന്ധപ്പെടുന്ന ശാഖാ ജീവനക്കാർ ഈ തത്വങ്ങളെ ദൈനംദിന പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ നടപ്പാക്കുന്നതിൽ നിർണായക പങ്ക് വഹിക്കുന്നു. അവരുടെ പെരുമാറ്റവും തീരുമാനങ്ങളും ഉപഭോക്തൃ വിശ്വാസത്തെയും, നിയമപാലനത്തെയും, ഈ മേഖലയുടെയും മൊത്തത്തിലുള്ള പ്രതിച്ഛായ എന്നിവയെ നേരിട്ട് സ്വാധീനിക്കുന്നു. ഈ സാഹചര്യത്തിൽ, വായ്പയുടെ മുഴുവൻ ഘട്ടങ്ങളിലുമായി സ്വാഭാവിക പെരുമാറ്റം, ധാർമ്മികമായ പെരുമാറ്റം, ജോലിയിലെ കൃത്യത, ഉപഭോക്തൃകേന്ദ്രിത പ്രവർത്തനരീതികൾ എന്നിവ ശക്തിപ്പെടുത്തുന്നതിനായി ശാഖാ ജീവനക്കാർ പാലിക്കേണ്ടതും, ചെയ്യേണ്ടതും, ചെയ്യരുതാത്തതുമായ നിർദേശങ്ങൾ ഈ മാർഗനിർദ്ദേശത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു. ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം ഏകീകൃത പെരുമാറ്റ മാനദണ്ഡങ്ങളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക, വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ താൽപര്യങ്ങളെ സംരക്ഷിക്കുക, ഉത്തരവാദിത്തപരമായ മൈക്രോഫിനാൻസ് പ്രവർത്തനങ്ങളെ ശക്തിപ്പെടുത്തുക എന്നീ ലക്ഷ്യങ്ങൾ കൈവരിക്കുന്നതിനായാണ്.

വായ്പാ പ്രക്രിയ : വിവിധ ഘട്ടങ്ങളിൽ ചെയ്യേണ്ടവയും ചെയ്യാൻ പാടില്ലാത്തവയും

Do’s - ചെയ്യേണ്ടവ	Don’ts - ചെയ്യാൻ പാടില്ലാത്തവ
A. ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള പ്രാരംഭ യോഗങ്ങൾ – CGT, GRT, ഗ്രൂപ്പ് രൂപീകരണം മുതലായവ	
1. വായ്പ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പ് വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ സമ്മതവും കൂടാതെ ലോൺ സംബന്ധമായ കാര്യങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കിയിട്ടുണ്ടെന്നും ഉറപ്പാക്കുക.	1. ശരിയായ ഉറപ്പുവരുത്തലില്ലാതെ വായ്പക്കാർക്ക് എല്ലാം മനസ്സിലായി എന്ന് ഊഹിക്കരുത്.
2. അർഹതാ മാനദണ്ഡങ്ങൾ, മൂല്യനിർണയം, വായ്പാ പ്രക്രിയ എന്നിവയെക്കുറിച്ച് സുതാര്യത പാലിക്കുക.	2. ഗ്രൂപ്പിൽ ചേരുന്നതിനായി വായ്പക്കാരെ സ്വാധീനിക്കുകയോ, സമ്മർദ്ദം ചെലുത്തുകയോ ചെയ്യരുത്.
3. വായ്പാ തിരിച്ചടവ്, അച്ചടക്കം, ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വായ്പയെടുക്കൽ, വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കാതിരുന്നാലോ ഗഡുക്കൾ മുടങ്ങിയാലോ ഉണ്ടാകുന്ന പ്രത്യാഘാതങ്ങൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ ബോധവൽക്കരിക്കുക.	3. പുതിയ ഉപഭോക്തൃ രജിസ്ട്രേഷൻ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പ വിതരണം സംബന്ധിച്ച തീരുമാനങ്ങളിൽ റിംഗ് ലീഡർമാരെയോ സെന്റർ ലീഡർമാരെയോ ആശ്രയിക്കുകയോ ഉൾപ്പെടുത്തുകയോ ചെയ്യരുത്.
4. വായ്പാ നിബന്ധനകൾ, തുക, പലിശ നിരക്ക്, ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയവും അതിന്റെ പരിധിയും, കൂടാതെ മികച്ച തിരിച്ചടവ് സംസ്കാരത്തിലൂടെ ലഭിക്കുന്ന നേട്ടങ്ങളെക്കുറിച്ചും വായ്പക്കാർക്ക് വിശദീകരിച്ചു നൽകുക.	4. CGT/GRT അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് പരിശീലന പരിപാടികൾ വെറും ഔപചാരികതയായി വേഗത്തിൽ നടത്തരുത്.
B. വായ്പാ മൂല്യനിർണയം, പരിശോധന - അനുമതിയും (അണ്ടർറൈറ്റിംഗ്) വിതരണവും	
5. കുടുംബത്തിലെ വരുമാനം നേടുന്ന എല്ലാ അംഗങ്ങളുടെയും സാധുവായ KYC ശേഖരിക്കുന്നത് ഉറപ്പാക്കുക, കൂടാതെ അവരുടെ ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോ (CB) പരിശോധന നടത്തുക.	5. അസൽരേഖകൾ പരിശോധിക്കാതെ KYC രേഖ സ്വീകരിക്കരുത്. KYC മറ്റ് യാതൊരു ആവശ്യത്തിനും ദുരുപയോഗം ചെയ്യപ്പെടാതിരിക്കുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
6. സ്ഥാപനത്തിന്റെ നയപ്രകാരം ഓരോ അംഗത്തിന്റെയും വീട്ടിൽ സന്ദർശനം നടത്തി കുടുംബ വരുമാനം വിലയിരുത്തുക. തിരിച്ചടവുസാധ്യത വസ്തുനിഷ്ഠമായി വിലയിരുത്തുകയും നിങ്ങൾ കണ്ടെത്തിയ വിവരങ്ങൾ കൃത്യമായി രേഖപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യുക.	6. അർഹതാ മാനദണ്ഡങ്ങൾക്ക് അനുയോജ്യമാക്കുന്നതിനായി കുടുംബ വരുമാന വിവരങ്ങൾ തിരുത്തുകയോ / തെറ്റായി കാണിക്കുകയോ ചെയ്യരുത്, കൂടാതെ വാക്കാലുള്ള ഉറപ്പിൽ മാത്രം ആശ്രയിക്കരുത്.
7. സ്ഥാപന നയപ്രകാരം വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് വായ്പാ വിവര കാർഡും വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റ് രേഖകളും ലഭിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.	7. അപൂർണ്ണമായ രേഖകളോടെ വായ്പാ പ്രക്രിയ തുടരരുത്.
8. വിതരണം ചെയ്ത യഥാർത്ഥ തുക, കുറവുകൾ, മറ്റ് വായ്പാ നിബന്ധനകൾ എന്നിവയും കൂടാതെ വ്യവസ്ഥകളുടെ പരസ്യമായ ആശയവിനിമയവും ഉറപ്പാക്കുക.	8. വായ്പയ്ക്ക് ബാധകമായ ചെലവുകൾ, മറ്റ് നിബന്ധനകൾ, വ്യവസ്ഥകൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ച് അപൂർണ്ണമായതോ തെറ്റായതോ ആയ വിവരങ്ങൾ നൽകരുത്.
9. വായ്പ കർശനമായി ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വന്തം അക്കൗണ്ടിലേക്കാണെന്നും അവരുടെ സ്വന്തം ഉപയോഗത്തിനായി എടുത്തതാണെന്നും, വായ്പ മറ്റൊരാളുമായി പങ്കിടുന്നില്ല അല്ലെങ്കിൽ കൈമാറിയിട്ടില്ലെന്നും ഉറപ്പാക്കുക.	9. വായ്പയെടുക്കുന്നവരിൽ നിന്ന് വെള്ളപേപ്പറിൽ ഒപ്പുകൾ വാങ്ങരുത്.

Do's and Don'ts for Microfinance Field Officers

മൈക്രോഫിനാൻസ് ഫീൽഡ് ഓഫീസർമാർ ചെയ്യേണ്ടതും(Do's) ചെയ്യാൻ പാടില്ലാത്തതും(Don'ts)

Do's - ചെയ്യേണ്ടവ	Don'ts - ചെയ്യാൻ പാടില്ലാത്തവ
C.വായ്പതിരിച്ചുപിടിക്കൽ	
10. മുൻകൂട്ടി നിശ്ചയിച്ചതും അറിയിച്ചതും നൽകിയതുമായ സമയക്രമപ്രകാരം നിശ്ചിതവും അനുയോജ്യവുമായി സ്ഥലങ്ങളിൽ സെന്റർ മീറ്റിംഗുകൾ നടത്തുക.	10. സ്ഥാപന നയങ്ങൾക്ക് വിരുദ്ധമായി അല്ലെങ്കിൽ അനുയോജ്യമല്ലാത്ത സമയങ്ങളിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ വിളിക്കുകയോ തിരിച്ചടവ് ശേഖരിക്കുകയോ ചെയ്യരുത്.
11. കമ്പനിയുടെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് നിശ്ചയിച്ചതോ അല്ലെങ്കിൽ അനുവദിച്ചതോ ആയ സ്ഥലങ്ങളിൽ വെച്ച് മാത്രം തിരിച്ചടവുകൾ ശേഖരിക്കുക.	11. വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ ജോലി സ്ഥലങ്ങളിലും, പൊതുസ്ഥലങ്ങളിലും, അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനി നയം ലംഘിക്കുന്ന മറ്റ് സ്ഥലങ്ങളിലോ വെച്ച് തിരിച്ചടവ് ശേഖരിക്കരുത്.
12. വായ്പ തിരിച്ചടവ് ശേഖരണത്തിന് രസീത് നൽകുകയും സ്ഥാപന നയപ്രകാരം വായ്പാ കാർഡുകൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും/ തിരിച്ചടവ് രേഖപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യുക.	12. ഏതൊരു ഇടപാടിനും രസീത് നൽകുന്നത് വൈകിക്കുകയോ നിഷേധിക്കുകയോ ചെയ്യരുത്.
13. സെന്റർ യോഗങ്ങളിൽ ശരിയായ ഹാജർ ഉറപ്പാക്കുകയും, ഏതെങ്കിലും പ്രാരംഭ സമ്മർദ്ദ സൂചകങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അവ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുകയും ചെയ്യുക.	13. സെന്റർ മീറ്റിംഗുകളിലെ ഹാജർ രേഖകളിലോ വായ്പാ രേഖകളിലോ ഒപ്പുകൾ വ്യാജമായി ഉണ്ടാക്കരുത്.
14. വായ്പയെടുക്കുന്നവരോടും അവരുടെ കുടുംബാംഗങ്ങളോടും ബഹുമാനപൂർവ്വവും, പ്രൊഫഷണലുമായ ആശയവിനിമയം നിലനിർത്തുക.	14. ഭീഷണിപ്പെടുത്തുന്ന അല്ലെങ്കിൽ അപമാനകരമായ ഭാഷ ഉപയോഗിക്കരുത്.
15. വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ മാന്യതയെ ബഹുമാനിക്കുകയും സൗഹൃദപരവും വിനീതവും അക്രമരഹിതവുമായ രീതിയിൽ സംസാരിക്കുകയും ചെയ്യുക.	15. തിരിച്ചടവ് ശേഖരണ സമയത്ത് ബലപ്രയോഗമോ ഭീഷണിയോ അല്ലെങ്കിൽ സമൂഹമധ്യത്തിൽ അപകീർത്തിപ്പെടുത്തുകയോ ചെയ്യരുത്.
16. വായ്പ തിരിച്ചടവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വ്യക്തമായ രേഖകൾ (രജിസ്റ്ററുകൾ, ഫയലുകൾ, രസീതുകൾ, ഡിജിറ്റൽ ഡാറ്റാബേസുകൾ മുതലായവ) പരിപാലിക്കുക.	16. ഏതൊരു സാഹചര്യത്തിലും വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ സ്വത്തോ വസ്തുക്കളോ പിടിച്ചെടുക്കരുത്.
17. എപ്പോഴും സ്ഥാപനത്തിന്റെ തിരിച്ചറിയൽ കാർഡ് (ID card) ധരിക്കുകയും അനുയോജ്യമായ രീതിയിൽ വസ്ത്രധാരണം നടത്തുകയും ചെയ്യുക.	17. ദുഃഖസാഹചര്യങ്ങൾ, രോഗാവസ്ഥകൾ അല്ലെങ്കിൽ സാമൂഹിക ചടങ്ങുകൾ പോലുള്ള അനുചിതമായ സമയങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ വിളിക്കരുത്.
18. നിങ്ങളുടെ പ്രദേശത്ത് മൈക്രോഫിനാൻസ് പ്രവർത്തനങ്ങളെ ബാധിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃതമല്ലാത്ത പ്രവർത്തനം/ തട്ടിപ്പ്/ ബാഹ്യഇടപെടലുകൾ കണ്ടാൽ ഉടൻ നിങ്ങളുടെ മേലധികാരികളെ അറിയിക്കുക.	18. നിങ്ങളുടെ വ്യക്തിഗത അക്കൗണ്ടിൽ തിരിച്ചടവ് തുക ശേഖരിക്കരുത്, കൂടാതെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിഗത, സാമ്പത്തിക അല്ലെങ്കിൽ സാമൂഹിക ഇടപാടുകളിൽ ഏർപ്പെടരുത്.
19. സ്ഥാപന നിർദ്ദേശപ്രകാരം ശാഖയിൽ, ബാങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് നിശ്ചിത സ്ഥലങ്ങളിൽ വൈകാതെ പണം നിക്ഷേപിക്കുക.	19. സ്ഥാപനം നിർദ്ദേശിച്ച പരിധിയിൽ കൂടുതൽ പണം കൈവശം വയ്ക്കരുത്, കാരണം പണം കവർച്ച ചെയ്യപ്പെടാനോ അതുമൂലമുള്ള അപകടങ്ങൾ ഉണ്ടാകാനോ സാധ്യത കൂടുതലാണ്.
D. മറ്റുള്ളവ	
20. ഒരുവേള സ്ഥാപനത്തിലെ ഏതെങ്കിലും ജീവനക്കാരിൽ നിന്ന് സ്ഥാപന പ്രക്രിയകളുടെ ദുരുപയോഗം/ലംഘനം സംഭവിക്കുന്നതായി നിങ്ങളുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടാൽ, നിങ്ങളുടെ മേലുദ്യോഗസ്ഥനേയോ, പരിശോധനാ സംഘത്തെയോ ഉടൻ അറിയിക്കുക.	20. മറ്റ് ജീവനക്കാർ സ്ഥാപനത്തിന്റെ നടപടിക്രമങ്ങൾ ലംഘിക്കുന്നുണ്ടെങ്കിൽ, നിങ്ങൾ അതിൽ പങ്കുചേരരുത് കൂടാതെ അത് അവഗണിക്കുകയും ചെയ്യരുത്.

അംഗങ്ങൾ ഈ മാർഗ്ഗനിർദേശങ്ങൾ എല്ലാ ഫീൽഡ് ജീവനക്കാരിലേക്കും എത്തിക്കുന്നതും, അവയെ ആഭ്യന്തര പ്രവർത്തന നടപടിക്രമങ്ങളിലും നിരീക്ഷണ സംവിധാനങ്ങളിലും ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതും ഉറപ്പാക്കണമെന്ന് നിർദേശിക്കുന്നു.

കൂടുതൽ വ്യക്തത ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, ദയവായി sro@mfinindia.org എന്ന വിലാസത്തിൽ ബന്ധപ്പെടുക.