MICROFINANCE INDUSTRY NETWORK

mfin powering responsible finance

Do's and Don'ts for Microfinance Field Officers

मायक्रोफायनान्स फील्ड ऑफिसर्ससाठी

करावयाच्या गोष्टी आणि टाळावयाच्या गोष्टी

मायक्रोफायनान्स क्षेत्रातील कार्यपद्धती जबाबदार कर्जवाटप, पारदर्शकता, न्याय्य वर्तन आणि ग्राहकांच्या सन्मानाच्या तत्त्वांवर आधारित आहेत. कर्जदारांशी थेट संपर्क साधणारे पहिले प्रतिनिधी म्हणून शाखा/फील्ड स्टाफची भूमिका अत्यंत महत्त्वाची आहे. त्यांच्या वर्तनामुळे आणि निर्णयांमुळे ग्राहकांचा विश्वास, नियामक अनुपालन तसेच संस्थेची आणि संपूर्ण क्षेत्राची प्रतिमा प्रभावित होते.

या पार्श्वभूमी वर, कर्ज प्रक्रियेच्या प्रत्येक टप्प्यावर नैतिक वर्तन, शिस्तबद्ध कामकाज आणि ग्राहक-केंद्रित पद्धती मजबूत करण्यासाठी हा करावयाच्या व टाळावयाच्या गोष्टींचा संच तयार करण्यात आला आहे. याचा उद्देश एकसमान वर्तनमानके सुनिश्चित करणे, कर्जदारांच्या हिताचे संरक्षण करणे आणि तळागाळात जबाबदार मायक्रोफायनान्स व्यवहार बळकट करणे हा आहे.

कर्ज प्रक्रिया: टप्प्याटप्प्याने काय करावे आणि काय करू नये

करावयाच्या गोष्टी	टाळावयाच्या गोष्टी
A. ग्राहकांशी प्रारंभिक बैठक – CGT, GRT, समूह स्थापन इ.	
1. कर्ज प्रक्रिया सुरु करण्यापूर्वी कर्जदाराची संमती आणि समज स्पष्टपणे निश्चित करा.	1. योग्य खात्री न करता कर्जदाराला सर्व काही समजले आहे असे गृहीत धरु नका.
2. पात्रता निकष, मूल्यांकन प्रक्रिया आणि कर्ज प्रक्रियेबाबत पूर्ण पारदर्शकता ठेवा.	2. कर्जदारांवर कोणत्याही प्रकारचा ताण किंवा दबाव टाकून त्यांना समूहात सहभागी होण्यास प्रवृत्त करु नका.
3. परतफेडीची शिस्त, जबाबदार कर्जउचल आणि हप्ता न भरल्यास होणारे परिणाम याबाबत कर्जदारांना मार्गदर्शन करा.	3. नवीन ग्राहक नोंदणी किंवा कर्ज वितरणाबाबत रिंग लीडर/सेंटर लीडरवर अवलंबून राहू नका.
4. कर्ज अटी, रक्कम, व्याजदर, विमा प्रीमियम व कव्हरेज तसेच चांगल्या परतफेड संस्कृतीचे फायदे स्पष्ट करा.	4. CGT/GRT किंवा इतर प्रशिक्षण सत्रे केवळ औपचारिकता म्हणून घाईघाईत पार पाडू नका.
B. कर्ज मूल्यांकन, अंडररायटिंग आणि वितरण	
5. घरातील सर्व कमावत्या सदस्यांसाठी वैध KYC कागदपत्रे घ्या आणि क्रेडिट ब्युरो तपासणी करा.	5. मूळ कागदपत्र पडताळणीशिवाय KYC स्वीकारू नका आणि KYC चा गैरवापर होऊ देऊ नका.
6. प्रत्येक सदस्याच्या घरी भेट देऊन कंपनी धोरणानुसार घरगुती उत्पन्नाचे मूल्यांकन करा आणि परतफेड क्षमतेचे वस्तुनिष्ठ मूल्यमापन करा.	6. पात्रता पूर्ण करण्यासाठी उत्पन्नाची माहिती चुकीची दाखवू नका किंवा केवळ तोंडी माहितीस अवलंबून राहू नका.
7. कंपनीच्या धोरणानुसार कर्ज कार्ड व इतर संबंधित कागदपत्रे कर्जदाराला द्या.	7. अपूर्ण कागदपत्रांच्या आधारे कर्ज प्रक्रिया पुढे नेऊ नका.
8. निव्वळ वितरित रक्कम, करण्यात आलेल्या कपाती आणि इतर अटी/शर्ती स्पष्टपणे समजावून सांगा.	8. कर्ज दर किंवा अटींबाबत अपूर्ण किंवा दिशाभूल करणारी माहिती देऊ नका.
9. कर्जाची रक्कम केवळ कर्जदाराच्या स्वतःच्या खात्यात जमा होत आहे आणि ती तिच्याच वापरासाठी आहे, याची खात्री करा.	9. रिकाम्या (ब्लँक) फॉर्मवर कर्जदाराकडून स्वाक्षरी घेऊ नका.

mfin powering responsible finance
MICROFINANCE INDUSTRY NETWORK

Do's and Don'ts for Microfinance Field Officers

मायक्रोफायनान्स फील्ड ऑफिसर्ससाठी

करावयाच्या गोष्टी	टाळावयाच्या गोष्टी
C. कर्ज वसुली	
10. आधी ठरवलेल्या व कर्जदारांना कळवलेल्या वेळापत्रकानुसार योग्य ठिकाणी सेंटर बैठक घ्या.	**10.** कंपनी धोरणाविरुद्ध अनियमित वेळेत फोन करुन किंवा वसुली करुन त्रास देऊ नका.
11. फक्त कंपनी मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार निश्चित ठिकाणीच परतफेड रक्कम जमा करा.	**11.** कामाच्या ठिकाणी, सार्वजनिक ठिकाणी किंवा उशिरा रात्री वसुली करु नका, जरी कर्जदाराने विनंती केली तरीही.
12. प्रत्येक वसुलीसाठी पावती द्या आणि कर्ज कार्ड अद्ययावत करा.	**12.** पावती देण्यास विलंब करु नका किंवा नकार देऊ नका.
13. केंद्र बैठकीं मध्ये नियमित व योग्य उपस्थिती सुनिश्चित करा आणि तणावाची लक्षणे लवकर आढळल्यास तत्काळ अहवाल द्या.	**13.** बनावट हजेरी किंवा बनावट स्वाक्षऱ्या करु नका.
14. कर्जदार व त्यांच्या कुटुंबीयांशी सन्माननीय आणि व्यावसायिक संवाद ठेवा.	**14.** धमकी, अपमानास्पद किंवा भयभीत करणारी भाषा वापरु नका.
15. नम्र, सभ्य आणि अहिंसक भाषेत संवाद साधा.	**15.** दबाव, सक्ती किंवा सार्वजनिक अपमान करु नका.
16. वसुलीशी संबंधित सर्व नोंदी (रजिस्टर, फाइल्स, पावत्या, डिजिटल डेटा) व्यवस्थित ठेवा.	**16.** कोणत्याही परिस्थितीत कर्जदाराची मालमत्ता जप्त करु नका.
17. नेहमी कंपनीचे ओळखपत्र (ID) बाळगा आणि योग्य पोशाख परिधान करा.	**17.** आजारपण, शोकसमारंभ किंवा सामाजिक प्रसंगी कर्जदारांना फोन करु नका.
18. कोणतीही अनियमितता, फसवणूक किंवा बाह्य अडथळे आढळल्यास त्याची त्वरित वरिष्ठांना माहिती द्या.	**18.** वसुलीची रक्कम स्वतःच्या खात्यात जमा करु नका किंवा वैयक्तिक/सामाजिक व्यवहार करु नका.
19. कंपनीच्या सूचनेनुसार रोख रक्कम तात्काळ शाखा/बँकेत जमा करा.	**19.** कंपनीने ठरवलेल्या मर्यादेपेक्षा जास्त रोख रक्कम जवळ बाळगू नका.
D. इतर	
20. इतर कर्मचाऱ्यांकडून गैरव्यवहार किंवा कंपनी प्रक्रियेचे उल्लंघन आढळल्यास त्वरित पर्यवेक्षक किंवा ऑडिट टीमला कळवा.	**20.** इतर कर्मचाऱ्यांच्या प्रक्रियाविरोधी कृतींमध्ये सहभागी होऊ नका किंवा दुर्लक्ष करु नका.

सूचना: सदस्य संस्थांनी (REs) हे मार्गदर्शन सर्व फील्ड कर्मचाऱ्यांपर्यंत पोहोचवावे व अंतर्गत SOPs आणि देखरेख प्रणालीमध्ये समाविष्ट करावे.

अधिक माहितीसाठी संपर्क: sro@mfinindia.org

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