mfin powering responsible finance
MICROFINANCE INDUSTRY NETWORK

Do's and Don'ts for Microfinance Field Officers

ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ କ୍ଷେତ୍ର ଅଧିକାରୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ କରିବାକୁ ଥିବା ଏବଂ ନ କରିବାକୁ ଥିବା କାର୍ଯ୍ୟ

ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଋଣ ପ୍ରଦାନ, ସ୍ୱଚ୍ଛତା, ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ବ୍ୟବହାର ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମର୍ଯ୍ୟାଦା ପ୍ରତି ସମ୍ମାନର ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଉପରେ ଆଧାରିତ। ଋଣଗ୍ରାହୀମାନଙ୍କ ସହ ପ୍ରଥମ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ଭାବେ ଶାଖା କର୍ମଚାରୀମାନେ ଏହି ସିଦ୍ଧାନ୍ତଗୁଡ଼ିକୁ ଦୈନନ୍ଦିନ କାର୍ଯ୍ୟପ୍ରଣାଳୀରେ ପ୍ରୟୋଗ କରିବାରେ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଭୂମିକା ନିଭାନ୍ତି। ସେମାନଙ୍କର ବ୍ୟବହାର ଏବଂ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଶ୍ୱାସ, ନିୟାମକୀୟ ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ସଂସ୍ଥା ଓ ସମଗ୍ର କ୍ଷେତ୍ରର ସମ୍ମାନକୁ ସିଧାସଳଖ ପ୍ରଭାବିତ କରେ।

ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ, ଏହି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟରେ ଶାଖା କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ କରିବାକୁ ଥିବା ଏବଂ ନ କରିବାକୁ ଥିବା କାର୍ଯ୍ୟଗୁଡ଼ିକର ଏକ ସଂଗ୍ରହ ଦିଆଯାଇଛି, ଯାହା ଋଣର ସମସ୍ତ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ନୈତିକ ବ୍ୟବହାର, କାର୍ଯ୍ୟାନୁଶାସନ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ-କେନ୍ଦ୍ରିକ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ସୁଦୃଢ଼ କରିବ। ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ସମାନ ଆଚରଣ ମାନଦଣ୍ଡକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ ଦେବା, ଋଣଗ୍ରାହୀମାନଙ୍କ ହିତ ସୁରକ୍ଷା କରିବା ଏବଂ ତଳସ୍ତରରେ ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପକୁ ଶକ୍ତିଶାଳୀ କରିବା।

ଋଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା: ପର୍ଯ୍ୟାୟଭିତ୍ତିକ କରିବାକୁ ଥିବା ଏବଂ ନ କରିବାକୁ ଥିବା କାର୍ଯ୍ୟ

କରିବାକୁ ଥିବା କାର୍ଯ୍ୟ	ନ କରିବାକୁ ଥିବା କାର୍ଯ୍ୟ
A. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ବୈଠକ – CGT, GRT, ଗୋଷ୍ଠୀ ଗଠନ ଇତ୍ୟାଦି	
1. ଋଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଆରମ୍ଭ ପୂର୍ବରୁ ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କ ସମ୍ମତି ଏବଂ ବୁଝାମଣାକୁ ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ।	**1.** ଠିକ ଭାବେ ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ବିନା ଋଣଗ୍ରାହୀ ସବୁ ବୁଝିଛନ୍ତି ବୋଲି ଧାରଣ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ।
2. ଯୋଗ୍ୟତା ମାନଦଣ୍ଡ, ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ଋଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ରଖନ୍ତୁ।	**2.** ଋଣଗ୍ରାହୀମାନଙ୍କୁ ଗୋଷ୍ଠୀରେ ଯୋଗଦେବାକୁ ପ୍ରଭାବିତ କିମ୍ବା ଚାପ ପ୍ରୟୋଗ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ।
3. ଋଣ ପରିଶୋଧର ଶୃଙ୍ଖଳା, ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଋଣ ଗ୍ରହଣ ଏବଂ କିସ୍ତି ଅଦାୟ କିମ୍ବା ଡିଫଲ୍ଟର ପରିଣାମ ବିଷୟରେ ଋଣଗ୍ରାହୀମାନଙ୍କୁ ଶିକ୍ଷିତ କରନ୍ତୁ।	**3.** ନୂତନ ଗ୍ରାହକ ନାମ ଭର୍ତ୍ତି କିମ୍ବା ଋଣ ବଣ୍ଟନ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନିଷ୍ପତ୍ତି ପାଇଁ ରିଙ୍ଗ ଲିଡର କିମ୍ବା ସେଣ୍ଟର ଲିଡରଙ୍କ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରନ୍ତୁ ନାହିଁ।
4. ଋଣର ସର୍ତ୍ତ, ରାଶି, ସୁଧ ହାର, ବୀମା ପ୍ରିମିୟମ ଓ ବୀମା ସୁରକ୍ଷା ଇତ୍ୟାଦି ଏବଂ ଭଲ ଋଣ ପରିଶୋଧ ସଂସ୍କୃତିର ଲାଭ ବିଷୟରେ ଋଣଗ୍ରାହୀମାନଙ୍କୁ ବୁଝାନ୍ତୁ।	**4.** କେବଳ ଔପଚାରିକତା ପାଇଁ CGT/GRT/ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ସର୍ତ୍ତ ଗୁଡ଼ିକୁ ଶୀଘ୍ର ସମାପ୍ତ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ।
B. ଋଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ, ଅଣ୍ଡରରାଇଟିଂ ଏବଂ ବଣ୍ଟନ	
5. ବୈଧ KYC ସଂଗ୍ରହ ଏବଂ ପରିବାରର ସମସ୍ତ ଆୟକାରୀ ସଦସ୍ୟଙ୍କ ପାଇଁ କ୍ରେଡିଟ ବ୍ୟୁରୋ (CB) ଯାଞ୍ଚ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ।	**5.** ମୂଳ ଦଲିଲ ଯାଞ୍ଚ ବିନା KYC ଦଲିଲ ଗ୍ରହଣ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ। ଏହାକୁ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଦୁରୁପଯୋଗ ହେବାକୁ ଦିଅନ୍ତୁ ନାହିଁ।
6. ପ୍ରତ୍ୟେକ ସଦସ୍ୟଙ୍କ ଘରକୁ ଯାଇ କମ୍ପାନୀ ନୀତି ଅନୁସାରେ ପରିବାର ସ୍ତରର ଆୟ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରନ୍ତୁ। ଋଣ ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତାକୁ ନିଷ୍ପକ୍ଷ ଭାବେ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରି ତଥ୍ୟ ସଠିକ ଭାବେ ଲିପିବଦ୍ଧ କରନ୍ତୁ।	**6.** ଯୋଗ୍ୟତା ମାନଦଣ୍ଡ ପୂରଣ ପାଇଁ ପରିବାର ଆୟ ତଥ୍ୟକୁ ହେରଫେର କିମ୍ବା ଭୁଲ ଭାବରେ ଦେଖାନ୍ତୁ ନାହିଁ ଏବଂ କେବଳ ମୌଖିକ ନିଶ୍ଚିତତା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରନ୍ତୁ ନାହିଁ।
7. କମ୍ପାନୀ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଋଣଗ୍ରାହୀମାନେ ଋଣ କାର୍ଡ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଋଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଦଲିଲ ପାଉଛନ୍ତି ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ।	**7.** ଅସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦଲିଲ ସହ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ଆଗକୁ ବଢ଼ାନ୍ତୁ ନାହିଁ।
8. ବଣ୍ଟନ ହୋଇଥିବା ନେଟ ରାଶି, କଟିଥିବା ଫି ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଋଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମ ସମ୍ପର୍କରେ ସ୍ୱଚ୍ଛ ସୂଚନା ଦିଅନ୍ତୁ।	**8.** ଋଣ ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସର୍ତ୍ତ ବିଷୟରେ ଅସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଭ୍ରମକାରୀ ସୂଚନା ଦିଅନ୍ତୁ ନାହିଁ।
9. ଋଣ କେବଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିଜସ୍ୱ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ତାଙ୍କ ନିଜ ଖାତାକୁ ଟ୍ରାନ୍ସଫର କରାଯାଇଅଛି ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ହସ୍ତାନ୍ତର କିମ୍ବା ବଣ୍ଟନ କରାଯାଇନାହିଁ ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ।	**9.** ଖାଲି ଫର୍ମରେ ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କ ଦସ୍ତଖତ ନିଅନ୍ତୁ ନାହିଁ।

mfin powering responsible finance
MICROFINANCE INDUSTRY NETWORK

✔ Do's and ✖ Don'ts for Microfinance Field Officers

ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ କ୍ଷେତ୍ର ଅଧିକାରୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ ✔ କରିବାକୁ ଥିବା ଏବଂ ✖ ନ କରିବାକୁ ଥିବା କାର୍ଯ୍ୟ

କରିବାକୁ ଥିବା କାର୍ଯ୍ୟ	ନ କରିବାକୁ ଥିବା କାର୍ଯ୍ୟ
C. ଋଣ ଆଦାୟ	
10. ପୂର୍ବ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଏବଂ ସୂଚିତ ସମୟସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନରେ ସେଣ୍ଟର ବୈଠକ କରନ୍ତୁ।	**10.** କମ୍ପାନୀ ନୀତି ବିରୋଧରେ ଅନିୟମିତ କିମ୍ବା ଅନୁଚିତ ସମୟରେ ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କୁ ଫୋନ କିମ୍ବା ଆଦାୟ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ।
11. କମ୍ପାନୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକା ଅନୁଯାୟୀ କେବଳ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କିମ୍ବା ଅନୁମୋଦିତ ସ୍ଥାନରେ ଋଣ ପରିଶୋଧ ସଂଗ୍ରହ କରନ୍ତୁ।	**11.** ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟସ୍ଥଳ, ସାର୍ବଜନିକ ସ୍ଥାନ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀ ନୀତି ଉଲ୍ଲଂଘନ କରୁଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସ୍ଥାନରେ ଆଦାୟ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ। ଋଣଗ୍ରାହୀ ଅନୁରୋଧ କଲେ ମଧ ବିଳମ୍ବିତ ରାତିରେ ଆଦାୟ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ।
12. ଋଣ ପରିଶୋଧ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ରସିଦ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଋଣ କାର୍ଡ ଅଦ୍ୟତନ କରନ୍ତୁ।	**12.** କୌଣସି ଲେନଦେନ ପାଇଁ ରସିଦ ଦେବାରେ ବିଳମ୍ବ କିମ୍ବା ଅସ୍ୱୀକାର କରନ୍ତୁ ନାହିଁ।
13. ସେଣ୍ଟର ବୈଠକରେ ସଠିକ ଉପସ୍ଥିତି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଏବଂ କୌଣସି ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ଚାପ କିମ୍ବା ସମସ୍ୟାର ସଙ୍କେତ ଥିଲେ ରିପୋର୍ଟ କରନ୍ତୁ।	**13.** ସେଣ୍ଟର ବୈଠକର ଉପସ୍ଥିତି କିମ୍ବା ଋଣ ଦଲିଲରେ ଦସ୍ତଖତ ଜାଲିଆତି କରନ୍ତୁ ନାହିଁ।
14. ଋଣଗ୍ରାହୀ ଏବଂ ତାଙ୍କ ପରିବାର ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କ ସହ ସମ୍ମାନଜନକ ଏବଂ ବୃତ୍ତିଗତ ଯୋଗାଯୋଗ ରଖନ୍ତୁ।	**14.** ଭୟ ଦେବା କିମ୍ବା ଅପମାନଜନକ ଭାଷା ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତୁ ନାହିଁ।
15. ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କ ମର୍ଯ୍ୟାଦାକୁ ସମ୍ମାନ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଭଦ୍ର, ସଭ୍ୟ ଏବଂ ନମ୍ର ଭାବରେ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରନ୍ତୁ।	**15.** ଆଦାୟ ସମୟରେ ବଳପ୍ରୟୋଗ, ଭୟଭୀତ କରିବା କିମ୍ବା ସାର୍ବଜନିକ ଅପମାନ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ।
16. ଆଦାୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଦଲିଲପତ୍ର (ରେଜିଷ୍ଟର, ଫାଇଲ, ରସିଦ, ଡିଜିଟାଲ ଡାଟାବେସ ଇତ୍ୟାଦି) ସଠିକ ଭାବରେ ସଂରକ୍ଷଣ କରନ୍ତୁ।	**16.** କୌଣସି ପରିସ୍ଥିତିରେ ମଧ ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ସାମଗ୍ରୀ ଜବତ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ।
17. ସବୁବେଳେ କମ୍ପାନୀର ID କାର୍ଡ ପିନ୍ଧନ୍ତୁ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ପୋଷାକ ପିନ୍ଧନ୍ତୁ।	**17.** ଶୋକ, ଅସୁସ୍ଥତା କିମ୍ବା ସାମାଜିକ ଅବସର ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନୁଚିତ ସମୟରେ ଫୋନ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ।
18. ଅଞ୍ଚଳରେ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା କୌଣସି ଅନିୟମିତତା, ଠକେଇ କିମ୍ବା ଅନୈତିକ କାର୍ଯ୍ୟ ଦେଖିଲେ ତୁରନ୍ତ ବରିଷ୍ଠ ଅଧିକାରୀ ମାନଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦିଅନ୍ତୁ।	**18.** ଆଦାୟ ରାଶିକୁ ନିଜସ୍ୱ ଖାତାରେ ଜମା କରନ୍ତୁ ନାହିଁ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ, ଆର୍ଥିକ କିମ୍ବା ସାମାଜିକ ଲେନଦେନରେ ଜଡିତ ହୁଅନ୍ତୁ ନାହିଁ।
19. କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ ତୁରନ୍ତ ନଗଦ ଟଙ୍କାକୁ ଶାଖା, ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଅନୁମୋଦିତ ମାଧ୍ୟମରେ ଜମା କରନ୍ତୁ।	**19.** କମ୍ପାନୀ ସୀମାରୁ ଅଧିକ ନଗଦ ଟଙ୍କା ବହନ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ, କାରଣ ଏହା ଛିନତାଇର ହୋଇପାରେ।
D. ଅନ୍ୟାନ୍ୟ	
20. ଅନ୍ୟ କୌଣସି କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କମ୍ପାନୀ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଉଲ୍ଲଂଘନ କିମ୍ବା ଆତ୍ମଘାତ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କୌଣସି ଘଟଣା ଜଣାପଡ଼ିଲେ ତୁରନ୍ତ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷକ କିମ୍ବା ଅଡିଟ ଟିମକୁ ସୂଚନା ଦିଅନ୍ତୁ।	**20.** ଅନ୍ୟ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କମ୍ପାନୀ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଉଲ୍ଲଂଘନରେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କିମ୍ବା ଅବହେଳା କରନ୍ତୁ ନାହିଁ।

ସଦସ୍ୟ REମାନଙ୍କୁ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକାକୁ ସମସ୍ତ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରଚାର କରିବା ସହ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ SOP ଏବଂ ନିରୀକ୍ଷଣ ଢାଞ୍ଚାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଉଛି।

ଯେକୌଣସି ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ: 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