

✓ **Do's** and ✗ **Don'ts** for Microfinance Field Officers **மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கள அலுவலர்களுக்காக** ✓ **செய்யவேண்டியவை மற்றும்** ✗ **செய்யக்கூடாதவை**

மைக்ரோஃபைனான்ஸ் செயல்பாடுகள் பொறுப்பான கடனளிப்பு, வெளிப்படைத்தன்மை, நியாயமான நடத்தை மற்றும் வாடிக்கையாளர் மரியாதைக்கு மதிப்பு அளித்தல் ஆகிய கொள்கைகளை அடிப்படையாகக் கொண்டவை. கடனாளர்களுடன் முதல் தொடர்பு கொள்ளும் நபர்களாக, கிளை பணியாளர்கள் இந்தக் கொள்கைகளை அன்றாட நடைமுறைகளில் செயல்படுத்துவதில் முக்கிய பங்கு வகிக்கின்றனர். அவர்களின் நடத்தை மற்றும் முடிவெடுப்புகள் வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கை, ஒழுங்குமுறை இணக்கம் மற்றும் நிறுவனம் மற்றும் துறையின் மொத்தப் நற்பெயரையும் நேரடியாக பாதிக்கின்றன.

இந்தச் சூழலில், கடன் வாழ்நாள் சுழற்சியின் அனைத்து நிலைகளிலும் நெறிமுறை நடத்தை, செயல்பாட்டு ஒழுக்கம் மற்றும் வாடிக்கையாளர் மையப்படுத்தப்பட்ட நடைமுறைகளை வலுப்படுத்த கிளை பணியாளர்களுக்கான செய்யவேண்டியவை மற்றும் செய்யக்கூடாதவைகளை இந்த ஆவணம் விளக்குகிறது. இந்த வழிகாட்டுதல் ஒரே மாதிரியான நடத்தைத் தரங்களை ஊக்குவிக்கவும், கடனாளர்களின் நலன்களை பாதுகாக்கவும், அடித்தள மட்டத்தில் பொறுப்பான மைக்ரோஃபைனான்ஸ் செயல்பாடுகளை வலுப்படுத்தவும் நோக்கமாக கொண்டது.

கடன் செயல்முறை: நிலை வாரியான செய்யவேண்டியவை மற்றும் செய்யக்கூடாதவை

செய்யவேண்டியவை	செய்யக்கூடாதவை
A. வாடிக்கையாளருடன் ஆரம்பக் கூட்டங்கள் - CGT, GRT, குழு அமைப்பு முதலியவை.	
1. கடன் செயல்முறையை தொடங்குவதற்கு முன், கடனாளரின் சம்மதத்தையும் புரிதலையும் உறுதிப்படுத்த வேண்டும்.	1. உரிய உறுதிப்படுத்தல் இல்லாமல், கடனாளர் அனைத்தையும் புரிந்துகொண்டார் என்று கருதக்கூடாது.
2. தகுதி விதிமுறைகள், மதிப்பீடு மற்றும் கடன் செயல்முறை குறித்து வெளிப்படைத்தன்மையை பராமரிக்க வேண்டும்.	2. குழுவில் சேருவதற்காக வாடிக்கையாளர்களை பாதிக்கவோ அல்லது அழுத்தம் கொடுக்கவோ கூடாது.
3. தவணை கட்டுப்பாடு, பொறுப்பான கடன் பயன்பாடு மற்றும் தவணை செலுத்தாததின் விளைவுகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு விழிப்புணர்வு அளிக்க வேண்டும்.	3. புதிய வாடிக்கையாளர் சேர்த்தல் அல்லது கடன் விநியோகம் தொடர்பான முடிவுகளில் ரிங் லீடர் / குழு லீடரை சார்ந்து செயல்படக்கூடாது.
4. கடன் தொகை, வட்டி விகிதம், காப்பீட்டு கட்டணம் மற்றும் பாதுகாப்பு போன்ற விவரங்களையும், நல்ல திருப்பிச் செலுத்தும் பழக்கத்தின் நன்மைகளையும் தெளிவாக விளக்க வேண்டும்.	4. CGT/GRT/மற்ற பயிற்சி அமர்வுகளை வெறும் நடைமுறை முறையாக அவசரமாக நடத்தக்கூடாது.
B. கடன் மதிப்பீடு, அண்டர்ரைட்டிங் மற்றும் விநியோகம்	
5. குடும்பத்தின் அனைத்து வருமானம் ஈட்டும் உறுப்பினர்களிடமிருந்து செல்லுபடியாகும் KYC ஆவணங்களை சேகரித்து, Credit Bureau (CB) சரிபார்ப்பு மேற்கொள்ள வேண்டும்.	5. அசல் ஆவண சரிபார்ப்பு இல்லாமல் KYC ஆவணங்களை ஏற்கக்கூடாது. மேலும் KYC விவரங்கள் வேறு நோக்கங்களுக்கு தவறாக பயன்படுத்தப்படக்கூடாது.
6. ஒவ்வொரு உறுப்பினரின் வீட்டிற்கும் சென்று, நிறுவன கொள்கைப்படி குடும்ப வருமான மதிப்பீட்டை மேற்கொள்ள வேண்டும். திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை நியாயமான முறையில் மதிப்பிட்டு, தகவல்களை துல்லியமாக பதிவு செய்ய வேண்டும்.	6. தகுதி விதிமுறைகளை பூர்த்தி செய்ய குடும்ப வருமானத் தகவல்களை மாற்றிக்காட்டவோ அல்லது வாய்வழி தகவல்களை மட்டும் நம்பிக்கையாக எடுத்துக்கொள்ளவோ கூடாது.
7. நிறுவனக் கொள்கையின்படி கடனாளர்கள் கடன் அட்டை மற்றும் தொடர்புடைய ஆவணங்கள் வழங்கப்படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.	7. முழுமையற்ற ஆவணங்களுடன் கடன் செயல்முறையை முன்னெடுக்கக்கூடாது.
8. வழங்கப்படும் நிகர கடன் தொகை, கழிவுகள் (பிடித்தங்கள்) மற்றும் பிற கடன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் குறித்து வெளிப்படையான தகவலை வழங்க வேண்டும்.	8. கடன் தொகை நிர்ணயம் மற்றும் பிற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் குறித்து முழுமையற்ற அல்லது தவறாக வழிநடத்தும் தகவலை வழங்கக்கூடாது.
9. கடன் தொகை வாடிக்கையாளரின் சொந்தக் கணக்கில் அவரின் தனிப்பயன்பாட்டிற்காக மட்டுமே பெறப்படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.	9. வெற்று படிவங்களில் வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து கையெழுத்து பெறக்கூடாது.

✓ **Do's** and ✗ **Don'ts** for Microfinance Field Officers
மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கள அலுவலர்களுக்காக
✓ **செய்யவேண்டியவை மற்றும்** ✗ **செய்யக்கூடாதவை**

செய்யவேண்டியவை	செய்யக்கூடாதவை
C. கடன் வசூல்	
10. முன்கூட்டியே தீர்மானிக்கப்பட்டு அறிவிக்கப்பட்ட அட்டவணைப்படி, நிர்ணயிக்கப்பட்ட மற்றும் பொருத்தமான இடத்தில் குழு கூட்டங்களை நடத்தவும்.	10. நிறுவனக் கொள்கைக்கு எதிராக ஒழுங்கற்ற அல்லது பொருத்தமற்ற நேரங்களில் கடனாளர்களை அழைக்கவோ/திருப்பிச் செலுத்துதல்களை வசூலிக்கவோ கூடாது.
11. நிறுவன வழிகாட்டுதலின்படி அட்டவணைப்படி அல்லது நிர்ணயிக்கப்பட்ட இடங்களில் மட்டுமே திருப்பிச் செலுத்துதல்கள் வசூலிக்கப்பட வேண்டும்.	11. கடனாளர்களின் வேலை இடங்கள், பொது இடங்கள் அல்லது நிறுவனக் கொள்கைக்கு முரணான இடங்களில் வசூல் செய்யக்கூடாது. கடனாளர் கேட்டாலும் இரவு நேர வசூல்களை தவிர்க்க வேண்டும்.
12. கடன் திருப்பிச் செலுத்தும் வசூல்களுக்கு ரசீது வழங்கி, நிறுவனக் கொள்கையின்படி கடன் அட்டைகளை புதுப்பிக்க வேண்டும்.	12. எந்த பரிவர்த்தனைகளுக்கும் ரசீது வழங்குவதில் தாமதமோ மறுப்போ செய்யக்கூடாது.
13. குழு கூட்டங்களில் சரியான வருகையை உறுதிசெய்து, ஆரம்ப நிலை சிக்கல்களை உடனடியாக அறிக்கை செய்ய வேண்டும்.	13. குழு கூட்ட வருகை அல்லது கடன் ஆவணங்களில் போலியான கையொப்பங்கள் / பதிவுகள் செய்யக்கூடாது.
14. கடனாளர் மற்றும் அவர்களின் குடும்ப உறுப்பினர்களுடன் மரியாதையுடனும் தொழில் முறையிலும் தொடர்பு கொள்ள வேண்டும்.	14. மிரட்டும் அல்லது அவமானப்படுத்தும் வார்த்தைகளை பயன்படுத்தக்கூடாது.
15. கடனாளர்களின் மரியாதையை மதித்து, இனிமையான, மரியாதையான மற்றும் தாக்குதலற்ற முறையில் பேச வேண்டும்.	15. வசூல் நடவடிக்கைகளில் கட்டாயப்படுத்தல், மிரட்டல் அல்லது பொதுமக்கள் முன் அவமானப்படுத்துதல் செய்யக்கூடாது.
16. வசூல் தொடர்பான ஆவணங்களை (பதிவேடுகள், கோப்புகள், ரசீதுகள், டிஜிட்டல் தரவுத்தளங்கள் முதலியவை) தெளிவாக பராமரிக்கப்பட வேண்டும்.	16. எந்த சூழ்நிலையிலும் கடனாளரின் சொத்துகள் அல்லது உடைமைகளை பறிமுதல் செய்யக்கூடாது.
17. எப்போதும் உங்கள் நிறுவன அடையாள அட்டையை அணிந்து, ஒழுங்கான / சீரான உடையில் இருக்க வேண்டும்.	17. இறப்பு, நிகழ்வுகள், உடல்நலக்குறைவு அல்லது சமூக நிகழ்ச்சிகள் போன்ற பொருத்தமற்ற நேரங்களில் வாடிக்கையாளர்களை தொடர்புகொள்ளக்கூடாது.
18. உங்கள் பகுதியில் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் செயல்பாடுகளை பாதிக்கும் எந்த ஒழுங்கற்ற செயல்பாடு/மோசடி/வெளிப்புற இடையூறுகளையும் கண்டால் உடனடியாக உங்கள் மேலதிகாரிகளுக்கு தகவல் அளிக்க வேண்டும்.	18. வசூல் தொகையை உங்கள் தனிப்பட்ட கணக்கில் பெறக்கூடாது. வாடிக்கையாளர்களுடன் எந்த தனிப்பட்ட, நிதி அல்லது சமூக பரிவர்த்தனையிலும் ஈடுபடக்கூடாது.
19. நிறுவனத்தின் அறிவுறுத்தலின்படி பணத்தை உடனடியாக கிளை, வங்கி அல்லது பிற வழிகளில் செலுத்தவும்.	19. நிறுவன வரம்புகளுக்கு மேல் பணத்தை எடுத்துச் செல்லக்கூடாது; இது பணம் பறிப்பு அபாயத்தை ஏற்படுத்தும்.
D. பிறவை	
20. மற்ற ஊழியர்கள் மூலம் நிறுவன செயல்முறைகளில் ஏதேனும் மோசடி/மீறல் உங்கள் கவனத்திற்கு வந்தால் உடனடியாக மேலாளர்கள் அல்லது தணிக்கை குழுவிற்கு தகவல் அளிக்க வேண்டும்.	20.20. பிற ஊழியர்களின் விதிமுறை மீறல்களில் பங்கேற்கவோ அல்லது அவற்றை கண்டும் காணாமல் இருக்கவோ கூடாது.

இந்த வழிகாட்டுதலை அனைத்து புல பணியாளர்களிடமும் பரப்பி, அதனை உள்துறை SOPகள் மற்றும் கண்காணிப்பு கட்டமைப்புகளுக்குள் சேர்க்குமாறு உறுப்பினர் REக்களுக்கு அறிவுறுத்தப்படுகிறது.

ஏதேனும் விளக்கங்களுக்கு, தயவுசெய்து sro@mfinindia.org ஐ தொடர்பு கொள்ளவும்

Microfinance Industry Network (MFIN)

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