

మైక్రోఫైనాన్స్ క్షేత్ర స్థాయి అధికారులకు

సూక్ష్మ రుణ కార్యకలాపాలు బాధ్యతాయుతమైన రుణాల మంజూరు, పారదర్శకత, న్యాయమైన ప్రవర్తన మరియు వినియోగదారుల గౌరవం పట్ల మర్యాద అనే సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటాయి. రుణగ్రహీతలతో తొలి సంప్రదింపు కేంద్రంగా, ఈ సూత్రాలను రోజువారీ ఆచరణలో తీసుకురావడంలో శాఖా సీబ్బంది కీలక పాత్ర పోషిస్తారు. వారి ప్రవర్తన మరియు నిర్ణయాలు వినియోగదారుల నమ్మకాన్ని, నియంత్రణల అనుగుణ్యతను, మరియు సంస్థ మరియు రంగం యొక్క మొత్తం ప్రతిష్ఠను నేరుగా ప్రభావితం చేస్తాయి.

ఈ నేపథ్యంలో, రుణ జీవితచక్రంలోని అన్ని దశలలో నైతిక ప్రవర్తన, కార్యాచరణ క్రమశిక్షణ మరియు వినియోగదారు-కేంద్రీకృత పద్ధతులను బలోపేతం చేయడానికి, ఈ పత్రం శాఖా సీబ్బంది పాటించవలసినవి మరియు పాటించకూడని వాటి జాబితాను వివరిస్తుంది. ఈ మార్గదర్శకాల ఉద్దేశ్యం ఏకరీతి ప్రవర్తనా ప్రమాణాలను ప్రోత్సహించడం, రుణగ్రహీతల ప్రయోజనాలను పరిరక్షించడం మరియు క్షేత్రస్థాయిలో బాధ్యతాయుతమైన సూక్ష్మ రుణ కార్యకలాపాలను బలోపేతం చేయడం.

రుణ ప్రక్రియ: వివిధ దశలలో పాటించాల్సినవి మరియు పాటించకూడనివి

Do's - చేయవలసినవి	Don'ts -చేయకూడనివి
A. వినియోగదారుతో ప్రాథమిక సమావేశాలు - CGT, GRT, సమూహ ఏర్పాటు, CB తనిఖీలు మొదలైనవి.	
1. రుణ ప్రక్రియను చేపట్టే ముందు, రుణగ్రహీత సమ్మతిని మరియు అవగాహనను నిర్ధారించుకోండి.	1. సరైన నిర్ధారణ లేకుండా, రుణగ్రహీతకు విషయం అర్థమైందని భావించవద్దు.
2. అర్హత ప్రమాణాలు, మూల్యాంకనం మరియు రుణ ప్రక్రియకు సంబంధించి పారదర్శకతను పాటించండి.	2. సమూహంలో చేరమని రుణగ్రహీతలను ప్రభావితం చేయవద్దు లేదా ఒత్తిడి చేయవద్దు.
3. రుణగ్రహీతలకు రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడంలో క్రమశిక్షణ, బాధ్యతాయుతమైన రుణ సేకరణ, అలాగే రుణ వాయిదాలను చెల్లించకపోవడం లేదా ఎగవేత వల్ల కలిగే పరిణామాల గురించి అవగాహన కల్పించండి.	3. కొత్త కస్టమర్ల నమోదు లేదా రుణాల పంపిణీకి సంబంధించిన నిర్ణయాల కోసం రింగ్లిడ్లకు లేదా సింగ్లిడ్లతో సంప్రదించవద్దు లేదా వారిపై ఆధారపడవద్దు.
4. రుణ నిబంధనలు, మొత్తం, వడ్డీ రేటు, బీమా ప్రీమియం & కవరేజ్ మొదలైనవి వివరించండి.	4. కేవలం విధానపరమైన లాంఛనం కోసం CGT/GRT/ఇతర శిక్షణా తరగతులను తొందరగా పూర్తిచేయవద్దు.
B. రుణ మదింపు, అండరైటింగ్ మరియు చెల్లింపు	
5. కుటుంబంలోని సంపాదించేనభ్యులందరినూండిచెల్లుబాటు అయ్యే KYC నిసకరించి, క్రెడిట్ బ్యూరో (CB) తనిఖీలను నిర్వహించండి.	5. అసలు పత్రం లేకుండా KYC పత్రాన్ని అంగీకరించవద్దు. పత్రాల ధృవీకరణ. క్వేసేనిమరేఇతర ప్రయోజనాల కోసం దుర్వినియోగం చేయకుండా చూసుకోండి
6. ప్రతినభ్యుని ఇంటివెళ్లి గృహ తనిఖీలు నిర్వహించండి- కంపెనీ విధానం ప్రకారం ఆదాయ స్థాయి మదింపు తిరిగిచెల్లించేసామర్థ్యాన్ని నిష్పక్షపాతంగా అంచనా వేసి, పరిశీలనలను ఖచ్చితంగా నమోదు చేయండి	6. అర్హతా నిబంధనలను పాటించడానికి కుటుంబ ఆదాయ సమాచారాన్ని తెలుసుకోవద్దు/ తప్పుగా చూపవద్దు మరియు కేవలం మౌఖిక నిర్ధారణలపై మాత్రమే ఆధారపడవద్దు.
7. కంపెనీ విధానం ప్రకారం రుణగ్రహీతలు లోన్ డ్రాగ్రియు ఇతర రుణ సంబంధిత పత్రాలను అందుకునేలా నిర్ధారించుకోండి	7. అసంపూర్ణ పత్రాలతో ముందుకు సాగవద్దు.
8. నెట్వర్క్ పారదర్శక కమ్యూనికేషన్లు నిర్ధారించడం పంపిణీచేయబడిన మొత్తం, తగ్గింపులు మరియు ఇతర రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులు.	8. రుణ ధర మరియు ఇతర నిబంధనలు మరియు షరతుల గురించి అసంపూర్ణమైన లేదా తప్పుదారిపట్టించే సమాచారాన్ని అందించవద్దు.
9. రుణాన్ని వినియోగదారులు తన సొంత ఖాతాలో తన సొంత అవసరాల కోసం మాత్రమే తీసుకుంటున్నారని, దానిని మరే ఇతర వ్యక్తి మళ్లించడం లేదా బదిలీ చేయడం జరగలేదని నిర్ధారించుకోవాలి	9. ఖాళీ ఫారాలపై రుణగ్రహీతల నుండి సంతకాలు తీసుకోవద్దు.

Do's - చేయవలసినవి	Don'ts -చేయకూడనివి
C. రుణ వసూలు	
10. నిర్దేశిత ప్రదేశంలో కేంద్ర సమావేశాలను నిర్వహించండి ముందుగా నిర్ణయించి, తెలియజేసిన షెడ్యూల్ ప్రకారం తగిన ప్రదేశం	10. కంపెనీవిధానానికి విరుద్ధంగా, కమరహీత లేదా అనుచిత సమయాల్లో రుణగ్రహీతలకు ఫోన్ చేయడం లేదా తిరిగిచెల్లింపులను వసూలు చేయడం చేయవద్దు.
11. కంపెనీమార్గదర్శకాల ప్రకారం తిరిగిచెల్లింపులను నిర్దేశిత లేదా నిర్దేశిత ప్రదేశాలలో మాత్రమే వసూలు చేయాలి.	11. కంపెనీవిధానాన్ని ఉల్లంఘిస్తూ, రుణగ్రహీత పనిచేసే ప్రదేశాలలో, ఏవైనా బహిరంగ ప్రదేశాలలో లేదా మరే ఇతర ప్రదేశంలోనూ తిరిగిచెల్లింపులను వసూలు చేయవద్దు. రుణగ్రహీత కోరినప్పటికీ, అర్ధరాత్రివేళల్లో వసూళ్లను నివారించండి.
12. రుణ చెల్లింపు వసూళ్లకు రసీదు జారీచేయండి మరియు కంపెనీవిధానం ప్రకారం లోన్ గార్డులను అప్డేట్ చేయండి.	12. ఏ లావాదేవీనా రసీదు జారీచేయడాన్ని ఆలస్యం చేయవద్దు లేదా నిరాకరించవద్దు.
13. కేంద్ర సమావేశాలకు సక్రమంగా హాజరు అయ్యేలా చూసుకోండి మరియు ఏవైనా ప్రారంభ ఒత్తిడి సూచికలు ఉంటే తెలియజేయండి.	13. కేంద్ర సమావేశాలకు హాజరును లేదా రుణ పత్రాల పైసంతకాలను తప్పుగా సృష్టించవద్దు.
14. రుణగ్రహీత మరియు వారి కుటుంబ సభ్యులతో గౌరవప్రదమైన మరియు వ్యతిరేకమైన సంభాషణను కొనసాగించండి.	14. బెదిరింపు లేదా అవమానకరమైన భాషను ఉపయోగించవద్దు.
15. రుణగ్రహీతల గౌరవాన్ని పాటించండి మరియు ఆహ్లాదకరమైన, మర్యాదపూర్వకమైన మరియు దూకుడు లేని రీతిలో మాట్లాడండి.	15. కోరిక లేని సమయంలో బలవంతం, బెదిరింపు లేదా బహిరంగ అవమానాన్ని ఉపయోగించవద్దు.
16. రికవరీ సంబంధించిన పత్రాలను (రిజిస్టర్లు, ఫైళ్లు, రసీదులు, డిజిటల్ డేటా బేస్లు మొదలైనవి) స్పష్టంగా నిర్వహించండి.	16. రుణగ్రహీత ఆస్తులను లేదా వస్తువులను జప్తు చేయవద్దు ఏ పరిస్థితులలోనూ
17. ఎల్లప్పుడూ మీ కంపెనీ గుర్తింపు కార్డును ధరించండి మరియు తగిన దుస్తులు ధరించి ఉండండి.	17. కస్టమర్లకు అనుచిత సమయాల్లో ఫోన్ చేయవద్దు, ఉదాహరణకు శనివారం, అనారోగ్యం లేదా సామాజిక సందర్భాలలో వలె.
18. ప్రాంతంలో మైక్రో ఫైనాన్స్ కార్యకలాపాలను ప్రభావితం చేసే ఏదైనా అక్రమ కార్యకలాపం/మోసం/భాష్యా ఆటంకాలను మీరు గమనించినట్లయితే, వెంటనే మీ సూపర్ వైజ్ అధికారులకు తెలియజేయండి.	18. రికవరీ మొత్తాన్ని మీ వ్యక్తిగత ఖాతాలో సేకరించవద్దు మరియు కస్టమర్లతో ఎలాంటి వ్యక్తిగత, ఆర్థిక లేదా సామాజిక లావాదేవీలు జరపవద్దు.
19. కంపెనీ సూచించిన విధంగా బ్రాంచ్, బ్యాంకు లేదా ఇతర మార్గాలలో నగదును వెంటనే జమ చేయండి.	19. కంపెనీ పరిమితులకు మించి నగదును తీసుకోవద్దు, దీనివల్ల లాక్స్ బడే ప్రమాదం ఉంది.
D. ఇతరులు	
20. ఇతర ఉద్యోగులు ఎవరైనా కంపెనీ ప్రక్రియలను దుర్వినియోగం చేసినా లేదా ఉల్లంఘించినా, ఆ విషయం మీ దృష్టికి వచ్చినట్లయితే, వెంటనే పర్యవేక్షకులకు లేదా ఆడిట్ బృందానికి తెలియజేయండి.	20. ఇతర ఉద్యోగులు కంపెనీ విధానాలను ఉల్లంఘించినప్పుడు అందులో పాల్గొన్నవద్దు మరియు/లేదా దానిని విస్తరించవద్దు.

సభ్య REలు ఈ మార్గదర్శకాన్ని క్షేత్రస్థాయి కార్యకర్తలందరికీ తెలియజేయాలని మరియు దానిని అంతర్గత SOPలు మరియు పర్యవేక్షణ ప్రక్రియల్లో పొందుపరచాలని సూచించడమైనది.

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