Lanka Microfinance Practitioners' Association

LMFPA அங்கத்தினர்களுக்கான நடத்தை விதித் தொகுப்பு

அறிமுகம்

நுண்நிதி நிறுவனங்கள் குறைந்த வருமானம் ஈட்டும் குடும்பங்களுக்கு நிதி சேவைகள் வழங்குவதன் மூலம் சமூக பலன் பெறுபேறுகளையும் நிதி சேகரிப்புக்களையும் உருவாக்க முயல்கின்றன. இந்நிறுவனங்கள் சேவைப் பெறுனர்களுடன் பங்காளியாக இயங்குவதால், அடிப்படை விழுமியங்களை மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை வரையறுக்க வேண்டியிருப்பதோடு, நுண்நிதிச் சேவைகள் குறிப்பிட்ட சேவைப்பெறுனர்களை நன்மை பயக்கும் விதத்தில் சென்றடைவதை உறுதி செய்ய வேண்டியுள்ளது. இலங்கை நுண்நிதி முனைவோர் சங்கத்தினால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட இந்த நடத்தை விதித்தொகுப்பு, உயர்ந்த தொழில் செயற்பாடு, சிறந்த நெறியாண்மை மற்றும் சிறந்த நிர்வாகம் என்பவற்றை உறுதி செய்யும். அத்தோடு அனைத்து நுண்நிதி முனைவோர்கள் மற்றும் அவற்றின் ஊழியர்களால் இந்த நடத்தை விதித் தொகுப்பு அனுசரிக்கப்பட வேண்டியதுடன், சங்க உறுப்பினராக இருப்பதற்கான ஒரு நிபந்தனையாகவும் இது அமைவதால், சங்கத்தின் நுண்நிதி முனைவோர்கள் மற்றும் அவற்றின் ஊழியர்களை முழுமையான இணக்கப்பாட்டிற்கு ஒன்று சேர்க்கும்.

1. ஒருமைப்பாட்டினை தக்க வைத்தல்

- MFI யொன்றின் பணிக்கூற்றானது, குறைந்த வருமானமீட்டும் ஆண்கள், பெண்கள் மற்றும் அவர்களின் குடும்பங்களுக்கு சேவை வழங்குவதாக அமைவதோடு, வாடிக்கையாளர் நோக்கிய நிதிச்சேவைகளானவை, அவர்களுடைய நலனை மேம்படுத்துவதற்காக வடிவமைக்கப்பட்டதாகவும் மற்றும் நெறிமுறை சார்ந்த வகையில், கௌரவமானதாகவும், வெளிப்படையாகவும், சமமானதாகவும் மற்றும் கிரயம் குறைந்ததாகவும் அவர்களுக்கு வழங்கப்படல் வேண்டும்.

2. சேவையின் தரத்தினை பேணல்

- MFIக்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்காக வழங்கும் சேவைகளின் தரம், அவர்களின் தேவைகளுக்கு பொருத்தமானதாக மற்றும் திறமையான முறையில் வசதியாகவும் உரிய நேரத்திலும் சேவைப்பெறுனர்களை சென்றடைதல் என்பவற்றை உறுதி செய்யும். அவ்வாறு செய்யும் போது, உண்மைத்தன்மை, சமத்துவம் மற்றும் வரியோருக்கு உதவுவதற்கு அர்ப்பணிப்புடன் செயற்படல் என்பவற்றின் அடிப்படையிலான உயர் நியதி கொண்ட தொழில்வாண்மையினைப் பேணுவதற்கு MFIக்கள் உடன்படுகின்றன.
- சேவை பெறுனர்களால் முகம்கொடுக்கப்படும் பாரிய இயற்கை அணர்த்தங்களின் போது MFI பொருத்தமான முறையில் பதிலளிக்கும்.

3. அதிக கடன்படு நிலையை தவிர்த்தல்

- MFIக்கள், சேவை பெறுனர்களுக்கு அதிக கடன்படு நிலையில்லாமல், பெறப்பட்ட கடனை மீள்செலுத்தும் திறன் இருப்பதை தீர்மானிப்பதோடு கடன் இடர் முகாமையினை மேம்படுத்த உறுதி செய்யும்.

- இதற்காக, ஏனைய MFI அங்கத்தவர்களால் சேவை பெறுனர் சம்பந்தமான தகவல்கள் வினவப்படும் பட்சத்தில், குறிப்பிட்ட சேவை பெறுனர் சம்பந்தமான தகவல்களை வழங்க அங்கத்தவர்கள் இசைதல் வேண்டும்.

- இதற்காக, MFIக்கள் சேவைப்பெறுனர்களின் முழு விருப்பத்தினை ஆரம்ப ஆவணங்களிலேயே பெறுதல் வேண்டும்.

4. **<u>வெளிப்படைத்தன்மையினை தக்கவைத்தல்</u>**

- MFIக்கள், சேவைப்பெறுனர்களுடன் தொடர்புகொள்வதோடு, தெளிவாகவும், போதியதாகவும் மற்றும் நேரத்திற்கேற்ப, அவர்களால் விளங்கக்கூடிய மொழியில் தகவல்களை வழங்கி, அதன் மூலம் சேவை பெறுனர்கள் தீர்மானமான முடிவுகளை எடுப்பதற்கு வழிவகுத்தல் வேண்டும்.

- MFIக்கள் கட்டாயமாக நியாயமானதும் நேர்மையானதுமான வட்டி விகித கொள்கையை தக்க வைத்திருப்பதோடு சேவைப்பெறுனர்கள் ஒப்புக்கொள்ளும் முறையில், வட்டி வீதம், வட்டி அறவிடப்படும் முறை, அனைத்து கணக்குக்கட்டணங்கள் மற்றும் கடன் மீள்செலுத்தலுக்கான EIR விதிப்புரைகள் அனைத்தும் தெளிவாக எழுதப்பட்ட ஆவணங்களை, சேவைப்பெறுனர்களுக்கு வழங்க வேண்டும்.

- MFIக்கள், சேவை பெறுனர்களின் கணக்குகள் சம்பந்தமான கூற்றுக்களை (statements) கணக்குப்புத்தகம் மூலமாகவோ (passbook) அல்லது ஏனைய அமைப்பில் வழங்க வேண்டும்.

- MFIக்கள், வருடாந்த அங்கத்தவர் தரவு சேகரிப்பினை LMFPAக்கு வழங்குவதன் மூலம் தமது வெளிப்படைத்தன்மையை பேணல் வேண்டும்.

5. **<u>நியாயமான நடைமுறைகளை கொண்டு நடாத்துதல்</u>**

- MFIக்கள் மற்றும் அவர்களின் முகவர்கள், சேவை பெறுனர்களுக்கு தமது சேவைகளை நியாயமானதாகவும் கௌரவமானதாகவும் எவ்வித பாகுபாடின்றியும் வழங்க வேண்டும்.

- MFIக்கள், தமது ஊழியர் மற்றும் முகவர்களால், சேவை பெறுனர்களுக்கு இழைக்கப்படும் ஊழல், கடுமையான அல்லது தவறான செயற்பாடுகளை கண்டறியும் மற்றும் சீர்செய்யும் பாதுகாப்பு நடவடிக்கைகளை கொண்டிருத்தல் வேண்டும்.

- சேவைப்பெறுனர்களுக்கு அசௌகரியமட ஏற்படாத வகையில் வீட்டு விஜயங்கள் மற்றும் தொலைபேசி அழைப்புக்கள் என்பனவற்றை மேற்கொள்ளல் வேண்டும்.

6. சேவைப் பெறுனர்களின் தகவல்களின் இரகசியத்தன்மை

- MFIக்கள், கீழ்வரும் சந்தர்ப்பங்களைத்தவிர ஏனைய வேளைகளில் தமது சேவை பெறுனர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களை மிக இரகசியமாக பேணுதல் வேண்டும்:
    - சேவைப் பெறுனர்களுக்கு, அவர் சார்பான தகவல்களை வெளியிடல் சம்பந்தமாக அவர்களுக்கு தெரிவித்து அவரின் அனுமதி பெற்றபின்னர்
    - சட்டரீதியான தேவை ஏற்படும் சந்தர்ப்பங்களில்

7. செயற்பாடுகளில் சமூக விழுமியங்களை ஒருங்கிணைத்தல்

- MFIக்கள், தமது சேவைப்பெறுனர்களுக்கான தொழிற்பாட்டிற்கு முக்கியமானதும், சமூக விழுமியங்களை நிலைநிறுத்தும் வகையிலுமான உயர்ந்த நிர்வாகம், பங்களிப்புடன்கூடிய முகாமை மற்றும் சமூக, நிதித் தரவுகளை உள்ளடக்கிய அறிக்கையிடல் என்பவற்றை பேணும்.

- குறிப்பிட்ட கால இடைவெளிகளில் சமூக கணக்காய்வு மற்றும் சமூக மதிப்பீடுகளை மேற்கொள்வதன் மூலம் தமது சமூக செயற்றிறனை மதிப்பிட MFIக்களுக்கு இங்கு பரிந்துரைக்கப்படுகின்றது.

8. பின்னூட்டல் பொறிமுறையொன்றினை உருவாக்கல்

- MFIக்கள், தமது சேவைப்பெறுனர்களின் முறைப்பாடுகளையும் சிக்கல்களையும் தீர்க்கும், திறமையானதும் பயனுள்ளதுமான ஒரு பின்னூட்டல் பொறிமுறையொன்றை அமைக்கும்.

- MFIக்கள், தமது சேவை பெறுனர்களுக்கு இந்த பொறிமுறை இருப்பதை அறிவித்து, அதன் நோக்கத்தை தெளிவுப்படுத்தி, அதை எவ்வாறு அனுகலாம் என்பதையும் அறிவிக்கும்.

9. ஆரோக்கியமான போட்டி நிலையை தக்கவைத்தல்

- தற்போதுள்ள செயற்பாட்டுப்பிரதேசங்களிலுள்ள அல்லது எதிர்கால விரிவுப்படுத்தலுக்கு உத்தேசித்துள்ள பிரதேசங்களிலுள்ள ஏனைய MFIக்களுடன் வழக்கமான தொடர்பை உருவாக்கல்.

- ஏனைய MFIக்களிலிருந்து கடன்களைப்பெற்றுள்ள சேவைப்பெறுனர்களுக்கு புதிய கடன் வழங்கலின் போதும், ஏனைய MFIக்களில் வேலைசெய்த ஊழியர்களை தமது நிறுவனத்திற்கு புதிதாக இணைக்கும் போதும் நியாயமானதும் நெறிமுறையானதுமான நடைமுறையை கடைப்பிடித்தல்.

- இத்தகைய புதிய தொழில் வழங்கலின் போது, முன்னைய MFIயிடமிருந்து இசைவுக்கடிதமொன்றை கட்டாயமாகப் பெறல்.

- மோசடி காரணமாக பணி நீக்கம் செய்யப்பட்ட ஊழியர்களின் தகவல்களை LMFPAக்கு பகிர்தல்.

- தாமதக்கொடுப்பனவு அல்லது மீள்வழங்காக் கொடுப்பனவு காரணமாக தடுப்புப்பட்டியலிலுள்ள (black listed) சேவைப்பெறுனர் தொடர்பான தகவல்களை LMFPAக்கு பகிர்தல்.

- இதுவரைக்கும் சேவை வழங்கப்படாத பிரதேசங்களை விரிவுப்படுத்தலுக்காக ஆராய்வதோடு, ஏற்கனவே போதுமான சேவை வழங்கலைக்கொண்டுள்ள பிரதேசங்களைத் தவிர்த்தல்.

நடத்தை விதித் தொகுப்பை மீறுதல்

- ஒரு MFI நிறுவனத்தின் ஒரு ஊழியர், மேற்குறிப்பிட்ட விதிமுறைகளை எந்த விதத்திலாவது தவறினால் அல்லது மீறினால், அவர் MFIன் முகாமையால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட ஒழுக்காற்று நடவடிக்கைகளுக்கு உள்ளாகுவார்.

- நடத்தை விதித்தொகுப்பை பின்பற்றுவதை MFIகள் மீறினால், அது LMFPAயால் நியமிக்கப்பட்ட நெறிமுறைகள் குழுவாலும் துறை சார்ந்த விசாரணை நிபுணராலும் (Ombudsman) பரிசீலிக்கப்படும்

பிரகடனம்

இலங்கை நுண்நிதி முனைவோர் சங்கத்தின் (LMFPA) அங்கத்தவரான ………………………………………………………………………………………………… நாம், மேலே குறிப்பிட்ட நடத்தை விதித் தொகுப்பை பின்பற்ற ஏகமனதாகவும், முழு மனதோடும் இசைகின்றோம்.

……………….……………..   …..………………………………

கையொப்பம்   **நிறுவனத்தின் முத்திரை**

பெயர்:

பதவி:

திகதி: