

# ઘોરણ IX માટે પાઠ્યપુસ્તક

માઇક્રોફાઇનાન્સ એક્ટિવિટીવ



पीएसएस केन्द्रीय व्यावसायिक शिक्षण संस्थान  
(एनसीईआरटीनुं घटक એકમ, એમએચઆરડી, ભારત સરકાર હેઠળ) શ્યામલા  
હિલ્સ, ભોપાલ- 462 013, એમ.પી., ભારત

<http://www.psscive.ac.in>



# ઘોરણ IX માટે પાઠ્યપુસ્તક

માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ટિવિટીવ

સેક્ટર: બીએફએસઆઈ

કાર્ય ભૂમિકા: માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ટિવિટીવ  
(લાયકાત પેક: સંદર્ભ આઈડી. બીએસસી/ક્યુ2401)



પંડિત સુંદરલાલ શર્મા કેન્દ્રીય વ્યાવસાયિક શિક્ષણ સંસ્થાન, ભોપાલ  
શૈક્ષણિક સંશોધન અને તાલીમ રાષ્ટ્રીય પરિષદ

પ્રથમ આવૃત્તિ  
જુલાઈ, 2020

પીડી.....

© પીએસએસસીઆઈવીઈ, ભોપાલ  
રાષ્ટ્રીય પરિષદ  
શૈક્ષણિક સંશોધન અને તાલીમ 2020

પ્રકાશન ટીમ  
વડા, પ્રકાશન :  
વિભાગ  
મુખ્ય સંપાદક:  
ચીફ બિઝનેસ મેનેજર :  
  
મુખ્ય ઉત્પાદન :  
અધિકારી (પ્રભારી)  
  
સંપાદક :  
  
ઉત્પાદન અધિકારી :

# આમુખ

રાષ્ટ્રીય અભ્યાસક્રમ માળખું-2005 (એનસીએફ-2005) અભ્યાસક્રમના ક્ષેત્રમાં કાર્ય અને શિક્ષણને ઉમેરવાની ભલામણ કરે છે, સંબંધિત તબક્કામાં તેની સ્વયંની ઓળખ આપતી વખતે તેને અધ્યયનના તમામ ક્ષેત્રોમાં ભેળવે છે. તે સમજાવે છે કે કાર્ય જ્ઞાનને અનુભવમાં પરિવર્તિત કરે છે અને આત્મનિર્ભરતા, સર્જનાત્મકતા અને સહકાર જેવા મહત્વપૂર્ણ વ્યક્તિગત અને સામાજિક મૂલ્યો ઉત્પન્ન કરે છે. કાર્ય દ્વારા વ્યક્તિ સમાજમાં પોતાનું સ્થાન શોધતા શીખે છે. તે એક શૈક્ષણિક પ્રવૃત્તિ છે જેમાં સમાવેશની સહજ સંભાવના છે. તેથી, શૈક્ષણિક સ્થાપનામાં ઉત્પાદક કાર્યમાં સામેલ થવાનો અનુભવ વ્યક્તિને સામાજિક જીવનનું મૂલ્ય અને સમાજમાં શું વસ્તુને મહત્વ આપવામાં આવે છે અને પ્રશંસા કરવામાં આવે છે, તેની પ્રશંસા કરવામાં મદદ કરશે. કાર્યમાં સામગ્રી અથવા અન્ય લોકો (મોટેભાગે બંને) સાથે વાતચીતનો સમાવેશ થાય છે, આમ કુદરતી પદાર્થો અને સામાજિક સંબંધો વિશે ઊંડી સમજણ અને વ્યવહારુ જ્ઞાનમાં વધારો થાય છે.

કાર્ય અને શિક્ષણ દ્વારા, શાળા જ્ઞાનને શાળાની બહારના વિદ્યાર્થીઓના જીવન સાથે સરળતાથી જોડી શકાય છે. આ પુસ્તકીય શિક્ષણની જૂની પરંપરામાંથી પણ વિદાય લે છે અને શાળા, ઘર, સમુદાય અને કાર્યસ્થળ વચ્ચેના અંતરને ઓછું કરે છે. એનસીએફ- 2005 એ તમામ બાળકો માટે વ્યાવસાયિક શિક્ષણ અને તાલીમ (વીઈટી) પર પણ ભાર મૂકે છે જેઓ અતિરિક્ત કૌશલ્ય પ્રાપ્ત કરવા અને/અથવા તેમનું શાળાનું શિક્ષણ બંધ કર્યા અથવા પૂર્ણ કર્યા પછી વ્યાવસાયિક શિક્ષણ દ્વારા આજીવિકા મેળવવા ઈચ્છે છે. વીઈટી પાસેથી ટર્મિનલ અથવા 'છેલ્લા ઉપાય' વિકલ્પને બદલે 'પસંદગીની અને પ્રતિષ્ઠિત' પસંદગી પ્રદાન કરવાનું અપેક્ષિત છે.

આના અનુવર્તી રૂપે, એનસીઈઆરટી એ સમગ્ર વિષયના ક્ષેત્રોમાં કાર્યને જોડવાનો પ્રયાસ કર્યો છે અને દેશ માટે રાષ્ટ્રીય કૌશલ્ય લાયકાત માળખું (એનએસક્યૂએફ) ના વિકાસમાં પણ યોગદાન આપ્યું છે, જેને 27 ડિસેમ્બર 2013 ના રોજ સૂચિત કરવામાં આવ્યું હતું. તે ગુણવત્તા ખાતરી માળખું છે જે જ્ઞાન, કૌશલ્ય અને વલણના સ્તરો અનુસાર તમામ લાયકાતોનું આયોજન કરે છે. આ સ્તરો, એકથી દસ સુધીના વર્ગીકરણમાં છે, અધ્યયન પરિણામોના સંદર્ભમાં વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવે છે, જે વિદ્યાર્થી પાસે હોવા જોઈએ, પછી ભલે તે ઔપચારિક, બિન-ઔપચારિક અથવા અનૌપચારિક શિક્ષણ દ્વારા પ્રાપ્ત થાય. એનએસક્યૂએફ શાળાઓ, વ્યવસાયિક શિક્ષણ અને તાલીમ સંસ્થાઓ, ટેકનિકલ શિક્ષણ સંસ્થાઓ, કોલેજો અને યુનિવર્સિટીઓને આવરી લેતી રાષ્ટ્રીય માન્યતા પ્રાપ્ત લાયકાત પ્રણાલી માટે સામાન્ય સિદ્ધાંતો અને માર્ગદર્શિકા સ્થાપિત કરે છે.

તે આ પૃષ્ઠભૂમિ હેઠળ છે કે પંડિત સુંદરલાલ શર્મા કેન્દ્રીય વ્યાવસાયિક શિક્ષણ સંસ્થાન (પીએસએસસીઆઈવીઈ) ભોપાલ, એનસીઈઆરટીના ઘટક, એ ધોરણ IX થી XII સુધીના વ્યાવસાયિક વિષયો માટે અધ્યયન નિષ્પત્તિઓ આધારિત મોડ્યુલર અભ્યાસક્રમ વિકસાવ્યો છે. આ માનવ સંસાધન વિકાસ મંત્રાલયની માધ્યમિક અને ઉચ્ચતર માધ્યમિક શિક્ષણના વ્યવસાયીકરણની કેન્દ્રીય પ્રાયોજિત યોજના હેઠળ વિકસાવવામાં આવ્યું છે.

આ પાઠ્યપુસ્તક નોકરીની ભૂમિકા માટે રાષ્ટ્રીય વ્યવસાયિક ધોરણો (એનઓએસ) ને ધ્યાનમાં રાખીને અને વ્યવસાય સંબંધિત અનુભવલક્ષી શિક્ષણને પ્રોત્સાહન આપવા માટે, અધ્યયન નિષ્પત્તિઓ આધારિત અભ્યાસક્રમ મુજબ વિકસાવવામાં આવી છે. આનાથી વિદ્યાર્થીઓ જરૂરી કૌશલ્યો, જ્ઞાન અને વલણ પ્રાપ્ત કરી શકશે.

હું વિકાસ ટીમ, સમીક્ષકો અને તમામ સંસ્થાઓ અને સંગઠનોના યોગદાનને સ્વીકારું છું, જેમણે આ પાઠ્યપુસ્તકના વિકાસમાં સહયોગ આપ્યો છે.

એનસીઈઆરટી વિદ્યાર્થીઓ, શિક્ષકો અને માતા-પિતાના સૂચનોને આવકારશે, જે અમને અનુગામી આવૃત્તિઓમાં સામગ્રીની ગુણવત્તાને વધુ સુધારવામાં મદદ કરશે.

નવી દિલ્હી રાષ્ટ્રીય શૈક્ષણિક  
જુલાઈ 2020

હષિકેશ સેનાપતિ  
નિદેશક  
રાષ્ટ્રીય શૈક્ષણિક  
સંશોધન અને તાલીમ પરિષદ

# પાઠ્યપુસ્તક વિશે

માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ મુખ્યત્વે નાણાકીય રીતે બાકાત લોકોને માઈક્રોલોન્સ, માઈક્રો-સેવિંગ્સ, માઈક્રો-ઇન્સ્યોરન્સ અને માઈક્રો-પેન્શન વેચવા માટે જવાબદાર છે. કાર્યરત વ્યક્તિ સંભવિત ગ્રાહક જૂથોને ઓળખે છે, સંભવિત સ્થાનોનું મૂલ્યાંકન કરે છે, સંભવિત ગ્રાહકોનો સ્ત્રોત બનાવે છે, અરજી અને લોન વિતરણ પ્રક્રિયામાં સહાય કરે છે અને ફી અને હપ્તાઓ એકત્રિત કરે છે. નોકરી માટે જરૂરી છે કે વ્યક્તિ ક્ષેત્રમાં કામ કરવા માટે સ્વ-સંચાલિત હોય અને માઈક્રોફાઇનાન્સ ડિલિવરી અને ગ્રાહક સેવાને લગતી બહુવિધ પરિસ્થિતિઓને સંભાળવામાં કરવામાં સક્ષમ હોય.

માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ બીએફએસઆઈ સેક્ટરમાં સંભવિત સ્થાનોનું મૂલ્યાંકન કરવા, સંભવિત ગ્રાહક જૂથોને ઓળખવા અને સ્ત્રોતની ઓળખ કરવા, અરજી અને લોન વિતરણ પ્રક્રિયામાં મદદ કરવા, અને ફી અને હપ્તાઓ એકત્રિત કરવા, બેંકિંગ ઉત્પાદનો વિશે જણાવીને બેંકો માટે નફો લાવવો, સ્ત્રોતની ઓળખ કરવામાં સક્ષમ હશે. નવા ગ્રાહક, અરજી પ્રક્રિયા, રોકડ અને કેશલેસ વ્યવહારો, ગ્રાહકોને બેંકિંગ સેવાઓ, ગ્રાહક કેન્દ્રિત સેવા અભિગમ અને બેંકિંગ નીતિશાસ્ત્ર અને ટીમ વર્કમાં મદદ કરે છે. તેમની પાસે ઉત્કૃષ્ટ ઉત્પાદન જ્ઞાન, આંતરવ્યક્તિત્વ અને સાંભળવાની કુશળતા હોવી જોઈએ.

વિદ્યાર્થી પાઠ્યપુસ્તકને વ્યવસાયિક વિદ્યાર્થીઓ માટે ઉપયોગી અને પ્રેરણાદાયી શિક્ષણ-અધ્યયન સંસાધન સામગ્રી બનાવવા માટે વિષય અને ઉદ્યોગના નિષ્ણાતો અને શિક્ષણવિદોના યોગદાનથી વિકસાવવામાં આવી છે. માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવની નોકરીની ભૂમિકા માટે પાઠ્યપુસ્તકની સામગ્રીને રાષ્ટ્રીય વ્યવસાયિક ધોરણો (એનઓએસ) સાથે સંરેખિત કરવા માટે પૂરતી કાળજી લેવામાં આવી છે, જેથી વિદ્યાર્થીઓ ક્વોલિફિકેશન પેક (ક્યુપી) ના સંબંધિત એનઓએસમાં દર્શાવેલ પ્રદર્શન માપદંડો અનુસાર જરૂરી જ્ઞાન અને કૌશલ્ય પ્રાપ્ત કરે. નિષ્ણાતો દ્વારા પાઠ્યપુસ્તકની સમીક્ષા કરવામાં આવી છે જેથી કરીને ખાતરી કરી શકાય કે સામગ્રી માત્ર એનઓએસ સાથે સંરેખિત નથી, પરંતુ તે ઉચ્ચ ગુણવત્તાની પણ છે. આ પાઠ્યપુસ્તક દ્વારા આવરી લેવામાં આવેલ 'માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ' ની નોકરીની ભૂમિકા માટે એનઓએસ નીચે મુજબ છે:

1. BSC/N2401 માઈક્રો-ફાઇનાન્સ ગ્રાહક સ્ત્રોત કરવા
2. BSC/N2402 માઈક્રો-ફાઇનાન્સ એપ્લિકેશન પ્રક્રિયામાં સહાય કરવી
3. BSC/N2403 માઈક્રો-ફાઇનાન્સ લોનનું વિતરણ કરવી

પાઠ્યપુસ્તકનું એકમ 1 બેંકિંગ અને માઈક્રોફાઇનાન્સ પ્રણાલીનો પરિચય આપે છે, ભારતમાં બેંકિંગના ઇતિહાસ અને વિકાસની ચર્ચા કરે છે, માઈક્રોફાઇનાન્સની ઉત્ક્રાંતિ, માઈક્રોફાઇનાન્સના ક્ષેત્રમાં તાજેતરના વિકાસ અને માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવના કાર્યોને પણ આવરી લેવામાં આવ્યા છે. એકમ 2 વિદ્યાર્થીઓને નવા ગ્રાહકોના સ્ત્રોત શીખવામાં મદદ કરશે. તે ગ્રાહકના સ્ત્રોતોને ઓળખવા, સંભવિત ગ્રાહકોને પ્રાપ્ત કરવા, પ્રશ્નોનું નિરાકરણ અને કોસ સેલિંગ અને સામાન્ય વહીવટી કાર્ય આવરી લે છે. એકમ 3 માઈક્રોફાઇનાન્સ એપ્લિકેશન પ્રક્રિયા છે. તે જરૂરી દસ્તાવેજો સાથે વહેવાર કરે છે; ખાતું ખોલ્યા પછી ગ્રાહકના દસ્તાવેજો, ગ્રાહકના રેકોર્ડ અને વહીવટી કાર્યની ચકાસણી કરવી. એકમ 4 એ માઈક્રોફાઇનાન્સ લોનનું વિતરણ છે. તે લોનની મૂળભૂત બાબતો, લોન અરજીની સ્થિતિ, ગ્રાહકો દ્વારા દસ્તાવેજો પર હસ્તાક્ષર કરવા અને લોનના વિતરણ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે.

પુનન વીરૈયા,  
પ્રોફેસર અને વડા  
વેપાર તથા વાણિજ્ય વિભાગ  
પીએસએસસીઆઈવીઈ, ભોપાલ

# પાઠ્યપુસ્તક વિકાસ ટીમ

## સભ્યો

1. અશોક કુમાર શર્મા, નિવૃત્ત. ચીફ બ્રાન્ચ મેનેજર, સ્ટેટ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા, ભોપાલ (એમ. પી.).
2. ગીતા તોમર, કન્સલ્ટન્ટ, બિઝનેસ એન્ડ કોમર્સ વિભાગ, પીએસએસસીઆઈવીઈ, ભોપાલ (એમ. પી.).
3. જિતેન્દ્ર શર્મા, નોલેજ એડવાઈઝર, ઈમ્પેક્ટ એજ્યુકેટર એન્ડ લર્નિંગ સોલ્યુશન્સ ભોપાલ (એમ. પી.).
4. મહેન્દ્ર સોલંકી, મેનેજર, સ્ટેટ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા, પ્રાદેશિક કોલેજ શાખા, ભોપાલ (એમ. પી.).
5. રાહુલ દુબે, રિજનલ મેનેજર, સેવ સોલ્યુશન્સ પ્રા. લિ.
6. રાજીવ શર્મા, ભૂતપૂર્વ આસિસ્ટન્ટ જનરલ મેનેજર, સ્ટેટ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા, ભોપાલ (એમ. પી.).
7. રજનીશ કુમાર, આસિસ્ટન્ટ જનરલ મેનેજર (બેંક ઓફ ઈન્ડિયામાંથી નિવૃત્ત), અરેરા કોલોની, ભોપાલ (એમ. પી.).

## સભ્ય-સંયોજક

પુન્ન વીરૈયા, પ્રોફેસર અને વડા, વ્યવસાય અને વાણિજ્ય વિભાગ, પીએસએસ કેન્દ્રીય વ્યાવસાયિક શિક્ષણ સંસ્થાન, (એનસીઈઆરટી), ભોપાલ.

## સમીક્ષકો

ડૉ. એમ. નિર્મલા, મેનેજમેન્ટના પ્રોફેસર અને અધ્યક્ષ, કેનેરા બેંક સ્કૂલ ઓફ મેનેજમેન્ટ સ્ટડીઝ, બેંગલુરુ સેન્ટ્રલ યુનિવર્સિટી, બેંગલુરુ (કર્ણાટક)

# સ્વીકૃતિઓ

રાષ્ટ્રીય શૈક્ષણિક સંશોધન અને તાલીમ પરિષદ (એનસીઈઆરટી) પ્રોજેક્ટ મંજૂરી બોર્ડ (પીએબી)ના તમામ સભ્યો અને ભારત સરકારના માનવ સંસાધન વિકાસ મંત્રાલય (એમએચઆરડી)ના અધિકારીઓનો આ પાઠ્યપુસ્તકના વિકાસમાં સહકાર આપવા બદલ આભાર વ્યક્ત કરે છે. પરિષદ સરોજ યાદવ, પ્રોફેસર અને ડીન (A), રંજના અરોરા, પ્રોફેસર અને અભ્યાસક્રમ અભ્યાસ વિભાગના વડાના યોગદાનને આ પાઠ્યપુસ્તકની સમીક્ષા અને અંતિમ સ્વરૂપ આપવા માટે કાર્યશાળાઓના સંકલનમાં તેમના પ્રયત્નો માટે સ્વીકારે છે. પરિષદ સમીક્ષા સમિતિના સભ્ય ડૉ. એમ. નિર્મલા, પ્રોફેસર ઓફ મેનેજમેન્ટ અને અધ્યક્ષ, કેનેરા બેંક સ્કૂલ ઓફ મેનેજમેન્ટ સ્ટડીઝ, બેંગલુરુ સેન્ટ્રલ યુનિવર્સિટી, બેંગલુરુ (કર્ણાટક)ને આ પુસ્તકના સુધારણા માટે કાળજીપૂર્વક મૂલ્યાંકન કરવા અને સૂચનો આપવા બદલ પણ આભારી છે. આ પાઠ્યપુસ્તકના વિકાસમાં સમર્થન અને માર્ગદર્શન આપવા બદલ પરિષદ રાજેશ ખંભાયત, સંયુક્ત નિયામક, પીએસએસ કેન્દ્રીય વ્યાવસાયિક શિક્ષણ સંસ્થાન (પીએસએસસીઆઈવીઈ), ભોપાલનો પણ આભાર માને છે.

રુદ્ર સાઈબાબા, વાણિજ્યના પ્રોફેસર અને ભૂતપૂર્વ આચાર્ય, મહાત્મા ગાંધી યુનિવર્સિટી, નાલગોડા - ટીએસ અને પ્રિન્સિપાલ (નિવૃત્ત) લાલ બહાદુર કોલેજ વારંગલ (તેલંગાણા) પાઠ્યપુસ્તકની તૈયારી દરમિયાન સતત પ્રોત્સાહન અને સમર્થન માટે ખાસ આભાર. પાઠ્યક્રમ સંયોજક, પુસ્તક વીરેયાને તેમના અથાક પ્રયાસો, આ પાઠ્યપુસ્તકના વિકાસમાં યોગદાન અને ફોટોગ્રાફ્સ પ્રદાન કરવા માટે આભાર માને છે (આકૃતિ. 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.6, 2.7., 2.8, 2.9, 2.10, 4.1, 4.2) આ સિવાયની અન્ય છબીઓ ક્રિએટીવ કોમન્સ લાયસન્સમાંથી લેવામાં આવી છે, અને અમે આ પાઠ્યપુસ્તકને વિકસાવવામાં મદદ કરવા બદલ ગીતા તોમર, કન્સલ્ટન્ટ, બિઝનેસ એન્ડ કોમર્સ વિભાગ, પીએસએસસીઆઈવીઈ, ભોપાલ અને અભિષેક કુમાર સિંઘ, સહાયક પ્રોફેસર, બિઝનેસ એન્ડ કોમર્સ વિભાગ, પીએસએસસીઆઈવીઈ, ભોપાલના પણ આભારી છીએ. અમે સામગ્રીના ટાઈપિંગ અને રચનામાં સુનિતા કોલી, કોમ્પ્યુટર ઓપરેટર ગ્રેડ III અને સામગ્રીને સુધારવા અને રચના કરવા માટે હરેન્દ્ર સિંહ રાજપૂત, ડીટીપી ઓપરેટર દ્વારા આપવામાં આવેલી સહાય માટે પણ આભારી છીએ. પરિષદ કોપી સંપાદનને પણ સ્વીકારે છે અને\_\_\_\_\_

એનસીઈઆરટી ના મૂલ્યવાન યોગદાનને પણ યોગ્ય રીતે સ્વીકારે છે. ભારતીય વ્યાવસાયિક વિદ્યાર્થીઓ માટે ગુણવત્તાયુક્ત પાઠ્યપુસ્તક પ્રદાન કરવાના ઉદ્દેશ્યને સાકાર કરવામાં નાણાકીય સહાય અને સહકાર માટે પરિષદ, માનવ સંસાધન વિકાસ મંત્રાલયની આભારી છે.

સંપાદકીય ટીમ  
પીએસએસસીઆઈવીઈ, ભોપાલ

# અનુક્રમણિકા

શીર્ષક	પૃષ્ઠ ક.
આમુખ	
પાઠ્યપુસ્તક વિશે	
એકમ 1: બેન્કિંગ અને માઈક્રોફાઈનાન્સ સિસ્ટમનો પરિચય	01
સત્ર 1: ભારતમાં બેન્કિંગનો ઇતિહાસ અને ઉદ્ભવ	02
સત્ર 2: માઈક્રોફાઈનાન્સનું ઉદ્ભવ	17
સત્ર 3: માઈક્રોફાઈનાન્સના ક્ષેત્રમાં તાજેતરના વિકાસ	26
સત્ર 4: માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવના કાર્યો	34
એકમ 2: નવા ગ્રાહકોના સ્ત્રોત	39
સત્ર 1: ગ્રાહકના સ્ત્રોતોને ઓળખવા	40
સત્ર 2: સંભવિત ગ્રાહકો પ્રાપ્ત કરવા	47
સત્ર 3: પ્રશ્નોનું નિરાકરણ અને કોસ સેલિંગ	55
સત્ર 4: સામાન્ય વહીવટી કાર્ય	60
એકમ 3: માઈક્રોફાઈનાન્સ અરજી પ્રક્રિયા	67
સત્ર 1: આવશ્યક દસ્તાવેજો	68
સત્ર 2: ગ્રાહક દસ્તાવેજોની ચકાસણી	75
સત્ર 3: ગ્રાહકોનો રેકોર્ડ જાળવવો	80
સત્ર 4: ખાતું ખોલ્યા પછી વહીવટી કાર્ય	84
એકમ 4: માઈક્રોફાઈનાન્સ લોનનું વિતરણ	90
સત્ર 1: લોનની મૂળભૂત બાબતો	91
સત્ર 2: લોન અરજીની સ્થિતિ	99
સત્ર 3: ગ્રાહકો દ્વારા દસ્તાવેજો પર હસ્તાક્ષર	106
સત્ર 4: લોનનું વિતરણ	117
ઉત્તર કી	125
શબ્દાવલિ	129
વધુ વાંચન	131

## ગાંધીજીનો તાવિજ

હું તમને એક તાવિજ આપીશ. જ્યારે પણ તમે શંકામાં હોવ અથવા જ્યારે સ્વ તમારી માટે અતિશય બની જાય, ત્યારે નીચેની કસોટી લાગુ કરો:

સૌથી ગરીબ અને નબળા માણસનો ચહેરો યાદ કરો જેને તમે જોયો હશે અને તમારી જાતને પૂછો કે તમે જે પગલું વિચારી રહ્યા છો તે તેના માટે કોઈ ફળદાયક છે કે કેમ? શું તે તેનાથી કંઈ મેળવશે? શું તે તેના પોતાના જીવન અને ભાગ્ય પર તેનું નિયંત્રણ પુનઃસ્થાપિત કરશે? બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, શું તે ભૂખ્યા અને આધ્યાત્મિક રીતે ભૂખ્યા લાખો લોકો માટે સ્વરાજ તરફ દોરી જશે?

પછી તમે તમારી શંકાઓ અને તમારી જાતને દૂર થતા જશો.

*M. Gandhi*

## એકમ 1: બેન્કિંગ અને માઈક્રોફાઇનાન્સ સિસ્ટમનો પરિચય

બેન્કિંગ એ દેશના આર્થિક વિકાસ માટે જવાબદાર એક મહત્વપૂર્ણ પરિબલ છે. તે ભારતીય અર્થવ્યવસ્થાના તમામ આધારસ્તંભો, ખાસ કરીને વેપાર, ઉદ્યોગ અને કૃષિ માટે મોટો આધાર છે. બેન્કિંગ મહત્વપૂર્ણ સંસાધન - 'ક્રેડિટ'ના સમાન વિતરણમાં મદદ કરે છે જે દેશની અર્થવ્યવસ્થાને પણ મજબૂત બનાવે છે. પ્રાદેશિક આર્થિક અસંતુલનને ઘણી હદ સુધી દૂર કરવામાં આવે છે. તેણે ભારતના સામાજિક-આર્થિક વિકાસમાં મહત્વની ભૂમિકા ભજવી છે. બેન્કિંગએ ઘણા પરિવારોને ગરીબીની લાક્ષણિક સ્થિતિમાંથી બહાર આવવામાં મદદ કરી છે. બેન્કિંગ ક્ષેત્રનો વિકાસ દેશની પ્રગતિ સાથે ગાઢ રીતે સંકળાયેલ છે. ભારતમાં, બેંકો સંપૂર્ણ સમર્પણ અને જવાબદારી સાથે કાર્યરત છે. બેન્કિંગ સંસ્થાઓએ ગમે ત્યાંથી 24x7 બેંકિંગ સેવાઓ પ્રદાન કરવા અને આંતરરાષ્ટ્રીય બેન્કિંગ તંત્ર અને પ્રથાઓ સાથે સમકક્ષ રહેવા માટે આધુનિક તકનીકનો સ્વીકાર કર્યો છે.

માઈક્રોફાઇનાન્સ સૂક્ષ્મ એકમોને ધિરાણની સુવિધા પૂરી પાડવા સુધી મર્યાદિત નથી. તે તેના વ્યાપક પરિપ્રેક્ષ્યમાં છે જેમાં મૂળભૂત નાણાકીય સેવાઓની એક્સેસ આપવાનો સમાવેશ થાય છે અર્થાત બચત, નાણાં ટ્રાન્સફર સેવાઓ, પેન્શન અને સૂક્ષ્મ વીમો. "ભારતમાં માઈક્રો ફાઇનાન્સ માટે સહાયક નીતિ અને નિયમનકારી માળખા પરની ટાસ્ક ફોર્સ" એ ગ્રામીણ, અર્ધ શહેરી અથવા શહેરી વિસ્તારોમાં ગરીબો માટે ઘણી ઓછી માત્રામાં બચત, ધિરાણ અને અન્ય નાણાકીય સેવાઓ અને ઉત્પાદનોની જોગવાઈ તરીકે માઈક્રોફાઇનાન્સની કાર્યકારી વ્યાખ્યા સૂચવી છે જે તેમને તેમની આવકના સ્તરને વધારવા અને જીવનધોરણમાં સુધારો કરવા સક્ષમ બનાવશે. ગરીબ લોકોની જીવન સ્થિતિ સુધારવા માટે સમગ્ર વિશ્વમાં માઈક્રોફાઇનાન્સ સંસ્થાઓ નિમિત્ત છે. તે દિવસ જોવા માટે હજુ ઘણો લાંબો સમય છે, જ્યારે વિશ્વના તમામ લોકોને પરવડે તેવા ખર્ચે મૂળભૂત નાણાકીય સેવાઓનું એક્સેસ હશે.

આ એકમ બેન્કિંગ અને માઈક્રોફાઇનાન્સ સિસ્ટમના પરિચય પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરશે. પ્રથમ સત્ર ભારતમાં બેન્કિંગના ઇતિહાસ અને ઉદ્ભવને આવરે છે, બીજું સત્ર માઈક્રોફાઇનાન્સના ઉદ્ભવ સાથે સંકળાયેલ છે, ત્રીજું સત્ર માઈક્રોફાઇનાન્સના ક્ષેત્રમાં તાજેતરના વિકાસને સમજાવે છે, અને ચોથું સત્ર માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવના કાર્યોની ચર્ચા કરે છે.

## સત્ર 1: ભારતમાં બેન્કિંગનો ઇતિહાસ અને ઉદ્ભવ

નાણાકીય સુસંગતતા, જે આપણા મગજમાં 'બેંક' શબ્દ સાથે યાદ આવે છે તે 'પૈસા' છે. અલગ-અલગ બિઝનેસ હાઉસ નફો મેળવવા માટે અલગ-અલગ કોમોડિટીઝ અથવા માલસામાનનો સોદો કરે છે. બેંક એ એક વ્યવસાયિક સંસ્થા પણ છે જે 'પૈસા' તરીકે ઓળખાતા માલસામાન અને નાણાકીય સેવાઓનો વેપાર કરે છે. તે યોગ્ય રીતે અધિકૃત નાણાકીય સંસ્થા છે જે લોકો પાસેથી ડિપોઝિટના સ્વરૂપમાં નાણાં મેળવવામાં અને જાહેર અને વ્યવસાયિક સંસ્થાઓને લોન અને એડવાન્સ તરીકે આપવા માટે કાર્યરત છે. ડિપોઝિટની રકમ પર, બેંક થાપણદારોને, તેની કિંમત તરીકે વ્યાજ આપે છે અને ઋણ લેનારાઓ પાસેથી ઉછીના આપેલ રકમ માટે કિંમત વસૂલ કરે છે, જેને વ્યાજ તરીકે પણ ઓળખવામાં આવે છે. ડિપોઝિટ ઓછા વ્યાજ દરે સ્વીકારવામાં આવે છે અને ઋણ લેનારાઓ પાસેથી અધિશેષ કમાવવા માટે તુલનાત્મક રીતે વધુ વ્યાજ દર વસૂલવામાં આવે છે. બેંક નાણાકીય સેવાઓનો પ્રદાતા પણ છે જેના માટે ગ્રાહકો પાસેથી સર્વિસ ચાર્જ વસૂલવામાં આવે છે. એ ઉલ્લેખ કરવાની જરૂર નથી કે વ્યાજ દરો બજારની સ્થિતિને અનુરૂપ નક્કી કરવામાં આવે છે. બેંક તેના ખર્ચાઓને પહોંચી વળવા અને મૂડી આધારને મજબૂત કરવા માટે ઉત્પન્ન થયેલ અધિશેષનો ઉપયોગ કરે છે. બેંકો દેશની નાણાકીય સ્થિરતામાં મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે છે. તેથી, આ લગભગ તમામ દેશોમાં કડક નિયમો દ્વારા નિયંત્રિત છે.

### બેંકોના પ્રકાર

ભારતમાં બેંકિંગ ઉદ્યોગનું નિયમનકાર ભારતીય રિઝર્વ બેંક છે. ભારતમાં અનુસૂચિત બેંકો અને બિન-અનુસૂચિત બેંકો છે. ભારતીય રિઝર્વ બેંક એક્ટ 1934ની બીજી અનુસૂચિમાં સ્થાન મેળવવા માટેના માપદંડોને પૂર્ણ કરતી બેંકોને અનુસૂચિત બેંકો તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. બાકીની અન્ય બિન-અનુસૂચિત બેંકો તરીકે ઓળખાય છે. વાણિજ્યિક બેંક, નાની નાણાકીય બેંકો, પેમેન્ટ બેંકો અને સહકારી બેંકો એ વ્યાપક પ્રકારની બેંકો છે જે ભારતમાં કાર્યરત છે. જાહેર ક્ષેત્રની બેંકો, ખાનગી ક્ષેત્રની બેંકો, વિદેશી બેંકો અને પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંકો વાણિજ્યિક બેંકોની છત્ર હેઠળ આવે છે. અન્ય પ્રકારની બેંકો નાની નાણાકીય બેંકો, પેમેન્ટ બેંકો અને સહકારી બેંકો છે. સહકારી બેંકોમાં શહેરી સહકારી બેંકો અને રાજ્ય સહકારી બેંકોનો સમાવેશ થાય છે.

**સ્વદેશી બેંકો:** સ્વદેશી બેંકો જેમ કે સાહુકાર, મહાજન, ચેટી વગેરે, પણ કામ કરે છે પરંતુ ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા સંચાલિત નથી. તેમના વ્યવસાય માટે તેમના સ્વ-નિર્મિત નિયમો પ્રવર્તે છે.

**વિકાસ બેંકો:** બેંકોની બીજી પ્રકાર વિકાસ બેંકો છે જે સામાન્ય રીતે ઉદ્યોગ અને કૃષિ ક્ષેત્રોને સહાય પૂરી પાડવા માટે રચાયેલ છે. નીચેની બેંકો દેશ કક્ષાએ ઉદ્યોગ ક્ષેત્રની પ્રગતિ માટે નિમિત્ત છે.

- ભારતીય ઔદ્યોગિક વિકાસ બેંક
- ભારતીય ઔદ્યોગિક નાણાં નિગમ
- ભારતીય ઔદ્યોગિક ઋણ અને નિવેશ નિગમ
- ભારતીય ઔદ્યોગિક પુનર્નિર્માણ નિગમ
- ભારતીય રાષ્ટ્રીય લઘુ ઉદ્યોગ વિકાસ બેંક

**નિકાસ- આયાત બેંક:** નિકાસ- આયાત બેંક ઓફ ઇન્ડિયા નિકાસકારો અને આયાતકારોને નાણાકીય સહાય આપે છે અને દેશના આંતરરાષ્ટ્રીય વેપારને પ્રોત્સાહન આપે છે.

ઉદ્યોગ ક્ષેત્રના આર્થિક વિકાસ માટે રાજ્ય સ્તરે નીચેની બેંકો સક્રિયપણે સામેલ છે.

- a) રાજ્ય નાણાકીય નિગમો
- b) રાજ્ય ઔદ્યોગિક વિકાસ નિગમો
- c) રાજ્ય ઔદ્યોગિક નિવેશ નિગમો

કૃષિ ક્ષેત્રની સર્વાંગી પ્રગતિ માટે, રાષ્ટ્રીય કૃષિ અને ગ્રામીણ વિકાસ બેંક દેશની ટોચની નિકાય છે. ખેતીની પ્રગતિને પ્રોત્સાહન આપવા માટે જમીન વિકાસ બેંકો જિલ્લા સ્તરે કાર્યરત છે.

### ડિપોઝીટના કાર્યો સ્વીકારવા

જનતા પાસેથી ડિપોઝિટ એકત્રિત કરવી અને તેનો ઉપયોગ અન્યને ધિરાણ કરવા તેમજ સિક્યોરિટીઝમાં રોકાણ કરવા, નફો મેળવવા માટે, આ બધા બેંક દ્વારા કરવામાં આવતા મૂળભૂત કાર્યો છે. બેંક ડિપોઝિટ સ્વીકારતી વખતે, ભંડોળને સુરક્ષિત રાખવાની જવાબદારી સ્વીકારે છે અને થાપણદારોને વ્યાજ પણ આપે છે. ડિપોઝિટ અને ધિરાણ સ્વીકારવાને બેંકના મુખ્ય કાર્યો તરીકે ઓળખવામાં આવી શકે છે. જે લોકો પાસે અધિશેષ ભંડોળ છે અને બચત કરવામાં રસ ધરાવે છે, બેંક દ્વારા એકત્રિત કરવામાં આવે છે. બેંક દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી ડિપોઝિટ પ્રોડક્ટ્સ નીચે મુજબ છે:

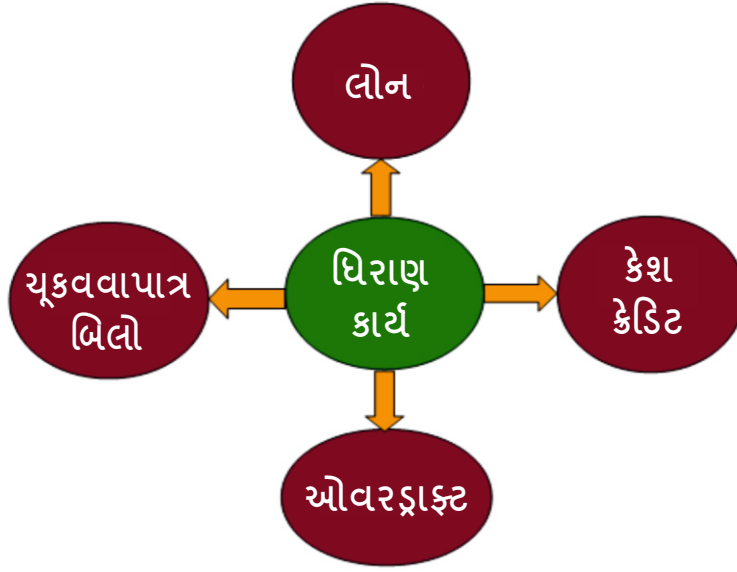


આકૃતિ. 1.1: બેંકના કાર્યો

- સેવિંગ્સ ડિપોઝિટ: ગ્રાહક તેમની બચત રાખવા માટે આ એકાઉન્ટનો ઉપયોગ કરે છે અને સામાન્ય રીતે નિયમિત આવક ધરાવતા વ્યક્તિઓ દ્વારા પસંદ કરવામાં આવે છે. ખાતામાં ટ્રાન્ઝેક્શન મર્યાદિત સંખ્યા માટે માન્ય છે. ખાતાધારકોને વાર્ષિક 3%ના દરે વ્યાજ મળે છે અથવા બેંકો દ્વારા નક્કી કરાયેલ, દૈનિક ઉત્પાદનો પર ગણતરી કરવામાં આવે છે.
- કરંટ ડિપોઝિટ: વ્યાપાર ગ્રાહકો બેંકમાં ચાલુ ખાતું ખોલે છે. ટ્રાન્ઝેક્શનની સંખ્યા પર કોઈ પ્રતિબંધ નથી. વ્યાજને અનુમતિ નથી. બેંક થાપણકર્તા દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતા ફોલિયોની સંખ્યા માટે કેટલાક શુલ્ક વસૂલ કરે છે.
- ટર્મ ડિપોઝિટ: આ ખાતામાં, વ્યક્તિઓ જેના પાસે અધિશેષ ભંડોળ છે, વ્યાજ મેળવવા માટે, 7 દિવસથી 10 વર્ષ સુધીની નિશ્ચિત અવધિ માટે રકમ જમા કરે છે. મંજૂર વ્યાજ બચત ડિપોઝિટ કરતાં વધારે છે. ડિપોઝિટ, જોકે, પાકતી મુદત પહેલા ઉપાડી શકાય છે. બેંક આવી અકાળ ચૂકવણી માટે અમુક દંડ વસૂલે છે. જમા રકમની સિક્યોરિટી સામે લોન આપી શકાય છે.
- રિકરિંગ ડિપોઝિટ: એક નિશ્ચિત સમયગાળા માટે પૂર્વનિયત રકમનો હપ્તો દર મહિને જમા કરવામાં આવે છે. આ ખાતામાં જમાકર્તાને તેની રકમ અને પાકતી મુદત પર વ્યાજ મળે છે. અમુક શરતોને આધીન બેંક દ્વારા સમયપૂર્વ ઉપાડની પરવાનગી આપવામાં આવી શકે છે. વ્યાજનો દર એ જ પાકતી મુદત માટે ટર્મ ડિપોઝિટ પર માન્ય છે. અનુરોધની તારીખે, જમાકર્તા દ્વારા જમા કરાયેલ રકમની સુરક્ષા સામે લોન આપવામાં આવી શકે છે.
- બચત/ચાલુ વત્તા ડિપોઝિટ: આવા ખાતાઓમાં જમાકર્તા બચત તેમજ ટર્મ ડિપોઝિટનો લાભ મેળવે છે. ચોક્કસ રકમથી વધુની ડિપોઝિટ રૂ.1000 અથવા તેથી વધુના એકમોમાં ટર્મ ડિપોઝિટમાં ટ્રાન્સફર કરવામાં આવે છે. જમાકર્તાને ટર્મ ડિપોઝિટમાં ટ્રાન્સફર કરવામાં આવેલ રકમ પર વધુ વ્યાજ ચૂકવવામાં આવે છે. જરૂરિયાતની સ્થિતિમાં, જમાકર્તા દ્વારા લખવામાં આવેલ કોઈપણ ચેકને ક્લિયર કરવા માટે, જમાકર્તાના હસ્તક્ષેપ વિના રકમ બચત ડિપોઝિટમાં ટ્રાન્સફર કરવામાં આવે છે.

### ધિરાણ આપવાના કાર્યોની ઓફર કરે છે

કુલ ડિપોઝિટની ટકાવારી (રોકડ રિઝર્વ ગુણોત્તર અને વૈધાનિક નકળીકરણ ગુણોત્તર) રાખ્યા પછી, જનતા પાસેથી એકત્રિત કરવામાં આવેલ જમા રકમનો ઉપયોગ ધિરાણ માટે કરવામાં આવે છે. બેંકની ક્રેડિટ પ્રોડક્ટ્સ નીચે દર્શાવેલ છે.



આકૃતિ. 1.2: ધિરાણ કાર્ય

- **લોન:** આપેલ રકમ માટે લોન મંજૂર કરવામાં આવે છે, જે સંમત સમયગાળામાં, હપ્તાઓ દ્વારા અથવા ચોક્કસ હેતુ માટે ઊચક રકમમાં ચૂકવવામાં આવે છે. લોન મૂર્ત સિક્યોરિટી દ્વારા સુરક્ષિત હોઈ શકે કે ન પણ હોય શકે. વ્યાજ, સંમત દરે, કપાત યોગ્ય શેષ રકમ પર ચૂકવવામાં આવે છે.
- **કેશ કેડિટ:** આ કેડિટ પ્રોડક્ટ મૂળભૂત રીતે વ્યવસાયિક સંસ્થાઓ માટે છે. આ એક એવી વ્યવસ્થા છે કે જેમાં ઋણ લેનાર તેના ખાતા દ્વારા મંજૂર મર્યાદા સુધી ઉપાડી શકે છે અને વધારાની રકમ ખાતામાં જમા કરી શકાય છે. તે એક ચાલતું ખાતું છે જેમાં રકમ ગમે તેટલી વખત જમા કરી શકાય છે અને ઉપાડી શકાય છે પણ એ શરત સાથે કે ખાતાને માત્ર મંજૂર મર્યાદા સુધી ડેબિટ કરવાની મંજૂરી મળશે. મૂર્ત સુરક્ષા સામે મર્યાદા મંજૂર થઈ શકે છે. ખાતામાં બાકી ડેબિટ બેલેન્સ માટે વ્યાજ વસૂલવામાં આવે છે.
- **ઓવરડ્રાફ્ટ:** આ એક એવી વ્યવસ્થા છે જેમાં ઋણ લેનારને તેના ખાતામાં કેડિટ બેલેન્સ કરતાં વધુ રકમ મંજૂર મર્યાદા સુધી ઉપાડવાની મંજૂરી આપવામાં આવે છે. ઓવરડ્રાફ્ટ સુવિધા સંપૂર્ણપણે સુરક્ષિત ન હોઈ શકે. ઋણ લેનાર દ્વારા તેના/તેણીના ખાતામાં કરવામાં આવેલ ડિપોઝિટ દ્વારા ઓવરડ્રો કરેલ રકમની ચુકવણી કરી શકાય છે. વાસ્તવમાં વપરાયેલ રકમ સુધીના સમયગાળા માટે વ્યાજ વસૂલવામાં આવે છે.
- **ચૂકવવાપાત્ર બિલો:** બેંક ઋણ લેનાર દ્વારા લેવામાં આવેલ વિનિમય બિલની ખરીદી અથવા ડિસ્કાઉન્ટ કરી શકે છે. બિલ માંગ અથવા ઉપયોગ હોઈ શકે છે. બિલની પાકતી મુદત પર, બેંક બિલની આવકમાંથી નાણાંકીય રકમ અને તેના પર વ્યાજ વસૂલ કરે છે.

બેંક અસંખ્ય અન્ય કાર્યો કરે છે, જે નીચે દર્શાવેલ છે.

**એક એજન્ટ તરીકે:** બેંક અન્ય લોકોને નાણાં ટ્રાન્સફર કરવા, વ્યક્તિઓની તરફેણમાં વિદેશી વિનિમયનું વેચાણ અને ખરીદી કરવા, વ્યક્તિઓ/ફર્મો વતી ચેકનું કલેક્શન અને બેંકના ગ્રાહકો અને તેમના ખાતા બેન્કમાં હોય તેવી ફર્મના (આકૃતિ.

1.3) સામયિક કલેક્શન માટે એજન્ટ તરીકે કામ કરશે.



આકૃતિ. 1.3: એજન્ટ તરીકે કાર્યો

1. નાણાંનું ટ્રાન્સફર: બેંક તેના ગ્રાહકોની સૂચનાઓ પર તેમના ખાતામાંથી, અન્ય લોકોને ભંડોળ મોકલવાની સુવિધા ઉપલબ્ધ કરાવે છે. લાભાર્થીનું તે જ બેંક અથવા અન્ય બેંકોમાં ખાતું હોઈ શકે છે.
2. વિદેશી વિનિમયનું વેચાણ અને ખરીદી: બેંક તેના ગ્રાહકોને આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકા મુજબ, વિદેશી વિનિમયની વેચાણ-ખરીદીની સુવિધા પૂરી પાડે છે.
3. ચેક-કલેક્શન: ચેકની દેખીતી મુદત અનુસાર, બેંક દ્વારા ચેક એકત્ર કરવામાં આવે છે. ચેક કલેક્શન એ બેંકોનું એક મહત્વપૂર્ણ કાર્ય છે.
4. સામયિક કલેક્શન: પેન્શન, પગાર અને આવા અન્ય સામયિક કલેક્શન બેંકો દ્વારા તેમના ગ્રાહકોની વિનંતી પર સ્વીકારવામાં આવે છે. કેટલીક અન્ય ઉપયોગિતા સેવાઓ, જે બેંક દ્વારા ઓફર કરવામાં આવે છે, તે નીચે દર્શાવેલ છે.

### સલાહકારી કાર્યો

બેંક ગ્રાહકોને સલામત અને નફાકારક રોકાણો વિશે સલાહ આપે છે, તેમની વિનંતી પર નવા વ્યવસાયો વગેરે માટે ભંડોળ કેવી રીતે ઊભું કરવું તે અંગે માર્ગદર્શન આપે છે.

બેંક ગ્રાહકોને સલામત અને નફાકારક રોકાણો વિશે સલાહ આપે છે, તેમની વિનંતી પર નવા વ્યવસાયો વગેરે માટે ભંડોળ કેવી રીતે એકત્ર કરવું તે અંગે માર્ગદર્શન આપે છે.



#### આકૃતિ. 1.4: સલાહકારી કાર્યો

- સેફ ડિપોઝિટ વોલ્ડ્સ: બેંક તેના ગ્રાહકોને તેમની કિંમતી વસ્તુઓ રાખવા માટે લોકર્સ ભાડે આપે છે.
- અન્ડરરાઈટિંગ: આ સુવિધા સરકારી અને જોઈન્ટ સ્ટોક કંપનીઓ માટે છે. બેંક ન વેચાયેલ શેરના ચોક્કસ સંખ્યાને ખરીદવાની બાંધધરી આપે છે.
- શાખ-પત્ર: તે બેંક દ્વારા જારી કરાયેલ એક બાંધધરી છે કે જો ઉલ્લેખિત દસ્તાવેજો સબમિટ કરવામાં આવે, તો લાભાર્થીને જણાવેલ રકમની ચૂકવણી કરવામાં આવશે. શાખ-પત્રનો વિદેશી વેપાર વ્યવહારોમાં ખૂબ ઉપયોગ થાય છે.
- બેંક ગેરંટી: બેંક તેના ગ્રાહકની વિનંતી પર લાભાર્થીને ગેરંટી આપે છે કે કરારની સંમત શરતોનું પાલન ન કરવાની સ્થિતિમાં, લાભાર્થીને જણાવેલ રકમની ચૂકવણી કરવામાં આવશે.
- સહરતા પ્રમાણપત્ર: બેંક ગ્રાહકો માટે તેમની વિનંતી પર સહરતા પ્રમાણપત્ર જારી કરે છે.

#### બેન્કિંગની ધારણા

સૌથી સરળ શબ્દોમાં 'બેન્કિંગ'ને એક એવી પ્રવૃત્તિ તરીકે સમજાવી શકાય છે જેમાં અધિષ્ઠ હોય તેવા લોકો પાસેથી વ્યાજ પર નાણાં લેવા અને જરૂરિયાતમંદ વ્યક્તિઓને વ્યાજ પર ધિરાણ આપવાનો સમાવેશ થાય છે. નફો મેળવવા માટે, ધિરાણ પરનો વ્યાજ દર ડિપોઝિટ પર માન્ય વ્યાજ દર કરતા વધારે રાખવામાં આવે છે. કાયદાકીય આધાર સાથેની ઔપચારિક વ્યાખ્યા બેન્કિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ 1949 ના સેક્શન 5(b)માં આપવામાં આવી છે. તેનુસાર, ધિરાણ અને રોકાણના હેતુ માટે ડિપોઝિટની સ્વીકૃતિ એ બેન્કિંગ છે. વધુમાં, ડિપોઝિટ માંગ પર અથવા ચોક્કસ સમયગાળા પછી ચૂકવવાપાત્ર હોઈ શકે છે. ગ્રાહકો તેમની જમા રકમ ચેક દ્વારા અથવા અન્યથા ઉપાડી શકે છે. હવે બેન્કો રેમિટન્સ સવલતો, કીમતી ચીજવસ્તુઓને સુરક્ષિત રાખવા, ઉત્પાદક તેમજ વપરાશના હેતુઓ માટે નાણાં, રોકડ વ્યવસ્થાપન, પોર્ટફોલિયો મેનેજમેન્ટ, મંજૂર હેતુઓ માટે વિદેશી વિનિમય વગેરે પ્રદાન કરે છે. ભારતમાં બેંકો દ્વારા હાથ ધરવામાં આવતા વિવિધ વ્યવસાયોનો ઉલ્લેખ બેન્કિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટની કલમ 6-2માં કરવામાં આવ્યો છે.

## બેન્કિંગનો ઇતિહાસ

એવું કહેવાય છે કે 500 ઈ.સ.પૂર્વે માં પણ 'બેન્કિંગ'નો ધંધો હતો. જો કે, ધિરાણની પ્રવૃત્તિ ભારતમાં અનાદિ કાળથી પ્રચલિત છે. મનુસ્મૃતિમાં પણ આજીવિકા મેળવવા માટે ધિરાણને યોગ્ય પ્રવૃત્તિ ગણવામાં આવતી હતી. પરંતુ વધુ પડતું વ્યાજ વસૂલવું વ્યાજબી માનવામાં આવતું ન હતું.

સ્વદેશી નાણા ધિરાણકર્તાઓએ અતિશય વ્યાજ દરો સાથે ધિરાણની પ્રવૃત્તિનો પ્રચાર કર્યો. તેઓએ સંપત્તિ મેળવવા માટે પોતાના હિતમાં નિયમો બનાવ્યા. ઇતિહાસ પ્રાચીન અને મધ્યકાલીન સમયગાળામાં ઋણ લેખ અથવા રિનપાત્ર અથવા દસ્તવેઝ અથવા આવા અન્ય દસ્તાવેજોને એકધારી પરંપરા તરીકે પુષ્ટિ કરે છે, જે ધિરાણ પ્રવૃત્તિના અસ્તિત્વનો પુરાવો આપે છે. રેકોર્ડ્સ પુષ્ટિ કરે છે કે મધ્યયુગીન સમયગાળામાં રાજ્ય તિજોરીઓ દ્વારા જારી કરાયેલ ચૂકવણીના હુકમ, બેન્કરો દ્વારા જારી કરાયેલ વિનિમય બિલ અને હુંડી જેવા સાધનોનું ચિત્ર જોવા મળ્યું હતું. બેન્કિંગ સિસ્ટમની શરૂઆત, જેમ કે, કલકત્તામાં 1770 માં બેંક ઓફ હિન્દુસ્તાનની સ્થાપના સાથે સારી રીતે સંબંધિત હોઈ શકે છે. તે અડધી સદીના સમયગાળા સુધી કાર્યરત રહી અને 1832માં બંધ કરી દેવામાં આવી હતી. અઢારમી સદીમાં સ્થપાયેલ બેંક ઓફ બંગાળ, બેંક ઓફ બોમ્બે અને બેંક ઓફ મદ્રાસને 1921માં ઈમ્પીરીયલ બેંક ઓફ ઈન્ડિયાનો ઉદભવ કરવા માટે એકસાથે વિલય કરવામાં આવી. પાછળથી, 1955 માં, આ બેંકનું નામ સ્ટેટ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા રાખવામાં આવ્યું અને તે હજુ પણ ભારતની સૌથી મોટી બેંક તરીકે અસ્તિત્વમાં છે. અલ્હાબાદ બેંક જે 1865માં સ્થપાઈ હતી તે ખૂબ જ જૂની બેંક છે, જે હજુ પણ ચાલી રહી છે. બ્રિટિશ શાસનકાળમાં ભારતમાં કેટલીક વિદેશી બેંકો હતી. વ્યાપારી પ્રવૃત્તિઓમાં વ્યસ્ત બંદર હોવાને કારણે કલકત્તા તેમનું પસંદગીનું કેન્દ્ર બન્યું. તે સ્વદેશી ચળવળ હતી જેણે સમૃદ્ધ ઉદ્યોગપતિઓ અને શક્તિશાળી રાજકીય હસ્તીઓને ભારતીય લોકો માટે બેંકો સ્થાપવા માટે પ્રોત્સાહિત કર્યા હતા. 1906 થી 1911 ના સમયગાળા દરમિયાન આવી સંખ્યાબંધ બેંકોની સ્થાપના કરવામાં આવી હતી. બેંકોએ 1913 થી 1918 ના સમયગાળા દરમિયાન મુશ્કેલ સમયનો સામનો કરવો પડ્યો હતો, જેમાં પ્રથમ વિશ્વયુદ્ધ થયું હતું અને લગભગ 94 બેંકો બંધ થઈ ગઈ હતી. 1947માં દેશના વિભાજનને કારણે બેંકિંગ પ્રવૃત્તિઓ પર પ્રતિકૂળ અસર પડી હતી અને દેશની આઝાદી સાથે, સરકારી હસ્તક્ષેપએ બેન્કિંગ ઉદ્યોગમાં પોતાનો માર્ગ બનાવ્યો હતો.

## સ્વતંત્રતા પછીના સમયગાળા દરમિયાન બેન્કિંગનું દૃશ્ય

### 1947 થી 1968નો સમયગાળો

સ્વતંત્રતા સમયે, બેંકો ખાનગી ક્ષેત્રની માલિકીની હતી અને તેનું નિયંત્રણ હતું. બેંકો ગ્રામીણ લોકોને ધિરાણની સુવિધા આપવામાં આનાકાની કરતી હતી. બેંકો દ્વારા 'કૃષિ'ને આર્થિક રીતે સધ્ધર દરખાસ્ત ગણવામાં આવતી ન હતી. ગ્રામીણ લોકો માટે તેમની ધિરાણની જરૂરિયાતો માટે બેંકોમાં પ્રવેશ સરળ ન હોવાથી, ગ્રામીણ વસ્તી 'સાહુકારો'ની અનૌપચારિક નાણાં ધિરાણ પ્રણાલી પર નિર્ભર હતી. ધિરાણની શરતો એવી હતી કે ઘણા ગરીબ લોકોએ દેવું/વ્યાજની ચુકવણીમાં તેમની કિંમતી વસ્તુઓ/જમીનની માલિકી ગુમાવવી પડતી હતી. શરૂઆતમાં, બેંકો ઉદ્યોગો અને મોટા વ્યાજપર સંગઠનોને ધિરાણ આપતી હતી. ધ્યાનનું કેન્દ્ર સુરક્ષા લક્ષી વર્ગ બેંકિંગ રહ્યું. એવું લાગતું હતું કે વર્તમાન બેંકિંગ સિસ્ટમમાં ફેરફારની જરૂર છે. પાછળથી, 'સામાજિક નિયંત્રણ' રજૂ કરવામાં આવ્યું અને બેંકિંગ ક્ષેત્રએ કૃષિ અને નાના ઋણ લેનારાઓને ધિરાણ આપવાનું શરૂ કર્યું. 1949માં હતું, જ્યારે ભારતીય રિઝર્વ બેંકનું રાષ્ટ્રીયકરણ કરવામાં આવ્યું હતું અને બેન્કિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ પસાર કરીને બેંકો પર દેખરેખ રાખવા માટે તેને યોગ્ય રીતે સત્તા આપવામાં આવી હતી.

આરબીઆઈ, દેશની કેન્દ્રીય બેંક, 1935 માં સ્થાપિત કરવામાં આવી હતી, પરંતુ 1951માં ઇમ્પીરીયલ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાને ગ્રામીણ/ઉપેક્ષિત વિસ્તારોમાં તેની પ્રવૃત્તિઓ વિસ્તારવા માટે કહેવામાં આવ્યું હતું. થયેલ પ્રગતિથી સંતુષ્ટ ન હોવાથી, સરકારે 1955માં ઇમ્પીરીયલ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાનો કબજો લીધો અને તેનું નામ સ્ટેટ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા રાખ્યું.

### 1969 થી 1990નો સમયગાળો

બેંકિંગ ક્ષેત્રને દેશના આર્થિક વિકાસ માટે અસરકારક સાધન તરીકે ઓળખવામાં આવતો હતો અને તેમાં રોજગાર સર્જનની વિશાળ સંભાવનાઓ હતી. ભારત સરકારે 1969માં 14 મોટી વ્યાપારી બેંકોનું અને 1980માં 6 બેંકોનું રાષ્ટ્રીયકરણ કર્યું. આ આર્થિક પ્રાદેશિક અસંતુલનનું સંચાલન કરવા, દેશના સામાન્ય લોકો સુધી બેંકિંગ સુવિધાઓના વિસ્તરણને સુનિશ્ચિત કરવા અને ઔપચારિક બેંકિંગ સિસ્ટમના પ્લેટફોર્મમાંથી આર્થિક પ્રવૃત્તિઓ/કાર્યક્રમો લાવવા માટે કરવામાં આવ્યું હતું.

સંગઠિત બેંકિંગ ક્ષેત્રે ગ્રામીણ વિસ્તારો/ ઉપેક્ષિત વિસ્તારોમાં તેમની ઉપસ્થિતિનો અહેસાસ કરાવ્યો હતો પરંતુ ભારતીય જનતાના નબળા વર્ગને હજુ સુધી ધિરાણનો તેમનો યોગ્ય હિસ્સો મળ્યો નથી. પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંકોની સ્થાપના આરઆરબી એક્ટ 1975 હેઠળ, નરસિમ્હામ સમિતિની ભલામણો પર કરવામાં આવી હતી. આ બેંકોની સ્થાપના મુખ્યત્વે તેમના સંચાલન વિસ્તારના ગ્રામીણ લોકોને બેંકિંગ અને નાણાકીય સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે કરવામાં આવી હતી. તેમ છતાં, તેમના કાર્યક્ષેત્રમાં શહેરી વિસ્તારનો સમાવેશ કરવા પર કોઈ પ્રતિબંધ ન હતો. આરઆરબીની રચનાની મૂળ ફિલસૂફી એ હતી કે આ સંસ્થાઓ લાગત પ્રભાવી હશે, ગરીબ લોકો પ્રત્યે મદદરૂપ વલણ સાથે ગ્રામીણ સંસ્કૃતિનું ધચણ રાખશે.

### 1990 પછીનો સમયગાળો

આ એવો સમય હતો જ્યારે ભારતીય અર્થવ્યવસ્થા મુશ્કેલ સમયમાંથી પસાર થઈ રહી હતી. દેશની રાજકોષીય ખોટ વધી રહી હતી અને લેણદેણના સરવૈયુંની સ્થિતિ ચિંતાજનક બની ગઈ હતી. સ્થાનિક અર્થતંત્રને ફરીથી ઠીક કરવા માટે સુધારાની તાતી જરૂરિયાત હતી. દેશની નાણાકીય વ્યવસ્થાને વૈશ્વિક અર્થતંત્ર સાથે જોડવાની જરૂરિયાત અનુભવાઈ હતી. જાહેર ક્ષેત્રની બેંકોની નાણાકીય સ્થિતિ અને નફાકારકતા સુધારવા માટે નીચેના સુધારા કરવામાં આવ્યા હતા.

- બેંકોનું વધુ કોઈ રાષ્ટ્રીયકરણ નહીં.
- વિદેશી બેંકોને તેમની શાખાઓ/ઓફિસો ખોલવાની પરવાનગી આપવામાં આવી હતી.
- ખાનગી અથવા જાહેર ક્ષેત્રની બેંકો વચ્ચે કોઈ ભેદભાવ નથી.
- બેંકોને મર્યન્ટ બેંકિંગ, અન્ડરરાઈટિંગ, મ્યુચ્યુઅલ ફંડ વગેરે જેવી નવી પ્રવૃત્તિઓનું સંચાલન કરવાની સલાહ આપવામાં આવી હતી.
- બેંકો તેમની નાણાકીય પ્રવૃત્તિઓને વિસ્તારવા માટે વિદેશી બેંકો સાથે સંયુક્ત સાહસ સ્થાપશે

આ સમયગાળા દરમિયાન, કેટલીક નવી બેંકોને ખાનગી ક્ષેત્રમાં કોમર્શિયલ બેંકિંગ પ્રવૃત્તિઓ કરવા માટે આરબીઆઈ તરફથી લાઇસન્સ મળ્યું હતું. આરબીઆઈનો ઈરાદો બેંકિંગ ક્ષેત્રમાં સ્વસ્થ સ્પર્ધા વધારવાનો હતો. આનાથી વધારાની કાર્યક્ષમતા સાથે કાર્ય સંસ્કૃતિમાં સુધારો થયો. બેંકોને તેમનો બજાર હિસ્સો વધારવા માટે નવીનતાઓ લાવવા પ્રેરિત કરવામાં આવી હતી. આરબીઆઈએ પેમેન્ટ બેંકો અને સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંકોની સ્થાપનાની પરવાનગી આપી હતી અને 2016 માં કાર્યાત્મક માર્ગદર્શિકા જારી કરવામાં આવી હતી.

વિવિધ બેન્કિંગ ઉત્પાદનો અને સેવાઓની ડિલિવરીમાં માહિતી અને ટેકનોલોજી આધારિત ઉકેલો અપનાવીને બેન્કિંગ ઉદ્યોગમાં ઘણું મોટું પરિવર્તન આવ્યું છે. તકનીકી સક્ષમ એપ્લિકેશનોએ ગુણવત્તાયુક્ત સમયની બચત સાથે નાણાકીય સેવાઓની ડિલિવરી લાગત પ્રભાવી બનાવી છે. ખર્ચ ઘટાડવા માટે બેંકો અને નાણાકીય સંસ્થાઓ સંબંધિત ડેટા શેર કરી રહી છે. 'કોર બેન્કિંગ સોલ્યુશન' લગભગ તમામ બેંકો દ્વારા તેમના પોતાના શાખા નેટવર્કમાં લાગુ કરવામાં આવ્યું છે. નજીકના ભવિષ્યમાં, બેન્કિંગ ઉદ્યોગ આર્ટિફિશિયલ ઇન્ટેલિજન્સ પર આધારિત કેટલીક પ્રવૃત્તિઓ માટે રોબોટિક બેન્કિંગનો અમલ કરી શકે છે.

બેંક/એફઆઈ કોર્ટના કેસોના નિકાલ માટે ઋણ વસૂલાત ન્યાયપંચની સ્થાપના કરવામાં આવી હતી જેથી તેમના લેણાંની ઝડપી વસૂલાત કરવામાં આવે. બેંકોને તેમની એનપીએનું સંચાલન કરવામાં મદદ કરવા માટે સંપત્તિ પુનઃનિર્માણ કંપનીઓની રચના કરવામાં આવી હતી. સિક્યોરિટાઇઝેશન અને રિકન્સ્ટ્રક્શન ઓફ ફાઇનાન્શિયલ એસેટ એન્ડ એન્ફોર્સમેન્ટ ઓફ સિક્યોરિટીઝ એક્ટ 2002, ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન બ્યુરો એક્ટ 2005 અને નાદારી કાયદો 2016, બેંક લેણાંની ઝડપી વસૂલાતને સુગમ બનાવ માટે પસાર કરવામાં આવ્યા હતા. ઘણી બિન-કાર્યક્ષમ અસ્કયામતોના સંચયને કારણે ઉદ્યોગ હાલમાં બેન્કિંગ નિર્ણાયક સમયગાળામાંથી પસાર થઈ રહ્યો છે. સ્થિતિ એટલી ગંભીર હતી કે 30.09.2019ના રોજ જાહેર ક્ષેત્રની બેંકોની કુલ બિન-કાર્યક્ષમ સંપત્તિ રૂ.7.27 લાખ કરોડની હતી. અનેક છેતરપિંડી પણ સામે આવી છે. અનુસૂચિત વાણિજ્યિક બેંકો અને પસંદગીના નાણાકીય સંસ્થાઓએ 30.09.2019 ના રોજ રૂ.113374 કરોડની છેતરપિંડીની રિપોર્ટ આપી છે. બેંકો તેમની એનપીએ ઘટાડવા/વસૂલવામાં સક્રિયપણે વ્યસ્ત છે. બેંકો દ્વારા જોગવાઈની જરૂરિયાતને પહોંચી વળવા માટે ભારત સરકારે નવી મૂડીનો ઉપયોગ કરીને મદદ વધારી છે.

આગામી 12-18 મહિના માટે જુલાઈ, 2019માં ભારતીય બેન્કિંગ સિસ્ટમ માટે મૂડીઝનું દૃષ્ટિબિંદુ 'સ્થિર' હતું. ભારતની મજબૂત બેન્કિંગ સિસ્ટમમાં છે

- 18 જાહેર ક્ષેત્રની બેંકો
- ખાનગી ક્ષેત્રમાં 22 બેંકો
- 46 વિદેશી બેંકો
- 45 પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંકો
- 54 શહેરી સહકારી બેંકો
- 33 રાજ્ય સહકારી બેંકો
- 10 સ્માલ ફાયનાન્સ બેંકો
- 6 પેમેન્ટ બેંકો
- 3 સ્થાનિક ક્ષેત્ર બેંકો

ઉદ્યોગ, કૃષિ અને વિદેશી વેપાર ક્ષેત્રોના વિકાસ માટે વિશેષ બેંકોની હાજરી સાથે બેન્કિંગ સિસ્ટમ વધુ મજબૂત બને છે જેમકે નેશનલ સ્મોલ ઇન્ડસ્ટ્રીઝ ડેવલપમેન્ટ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, નેશનલ બેંક ફોર એગ્રીકલ્ચર એન્ડ રૂરલ ડેવલપમેન્ટ, એક્સપોર્ટ-ઇમ્પોર્ટ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, સ્ટેટ ફાઇનાન્સ કોર્પોરેશન, લેન્ડ મોર્ટગેજ બેંકો વગેરે.

70% થી વધુ બેન્કિંગ સિસ્ટમ અસ્કયામતો જાહેર ક્ષેત્રની બેંકો દ્વારા નિયંત્રિત કરવામાં આવે છે. ભારતીય સ્ટેટ બેન્ક તેની સહયોગી બેંકો અને ભારતીય મહિલા બેંકના વિલીનીકરણને મંજૂરી આપીને વૈશ્વિક સ્તરે મોટી બેંકો સાથે સ્પર્ધા કરવા માટે તેનું કદ વધારવામાં આગેવાની લીધી છે. ભવિષ્યમાં વધુ વિલીનીકરણ થઈ શકે છે. વિજયા બેંક અને દેના બેંક એપ્રિલ 1, 2019 થી બેંક ઓફ બરોડામાં એકીકૃત કરી દેવામાં આવી છે. ભારતીય સ્ટેટ બેન્કએ યસ બેંકના 49% શેર તેના ફોલ્ડમાં લેવાનો ઇરાદો પહેલેથી જ સ્પષ્ટ કરી દીધો છે. ભવિષ્યમાં વધુ વિલીનીકરણ થઈ શકે છે.

## બેન્કિંગના પ્રકાર

બેન્કિંગ ઉદ્યોગમાં વિવિધ પ્રકારની બેન્કિંગ પ્રચલિત છે. કેટલાકનો ઉલ્લેખ નીચે કરેલ છે-



આકૃતિ. 1.5: બેન્કિંગના પ્રકાર

- **યુનિટ બેન્કિંગ:** બેન્કિંગ સેવાઓ સેવાના એક બિંદુ પરથી પૂરી પાડવામાં આવે છે. આપવામાં આવતી સેવાઓ ઓછી હોય છે અને કાર્યક્ષેત્ર નિશ્ચિત છે. ફાયદો એ છે કે ગ્રાહકો સારી રીતે જાણીતા છે. કાર્યક્ષેત્રમાં ઉપલબ્ધ ઈન્ફા-સ્ટ્રક્ચર વિશેની જાણકારી પણ બેન્કિંગ યુનિટના કબજામાં છે.
- **બ્રાન્ચ બેન્કિંગ:** આ પ્રકારમાં, એક બેંક તેના શાખા-નેટવર્કનો ઉપયોગ કરીને દેશના વિવિધ કેન્દ્રો પર વ્યવસાય કરે છે. દરેક શાખા એક જગ્યાએ સ્થિત મુખ્ય કાર્યાલય દ્વારા નિર્ધારિત નીતિ માર્ગદર્શિકા અનુસાર વ્યવસાય કરે છે. નવા વ્યવસાય અને નફાકારકતાની સંભવિત ઉપલબ્ધતાને ધ્યાનમાં રાખીને, બેન્કિંગ નિયમનકારની પરવાનગી સાથે નવી શાખાઓ ખોલવામાં આવે છે. વ્યવસાય અને નાણાકીય સદ્ગતિ પર આધાર રાખીને, મુખ્ય કાર્યાલય સિવાયની વહીવટી કચેરીઓ પણ સમયાંતરે ખોલવામાં આવે છે. બેંક એ શેરધારકોની માલિકીની અને નિયામક મંડળ દ્વારા સંચાલિત એકલ વ્યાપાર એકમ છે.
- **કરસ્પોન્ડેન્ટ બેન્કિંગ:** બેંકો તેમના વ્યવસાય માટે દરેક જગ્યાએ શાખાઓ રાખી શકતી નથી. નાની બેંકો તેમના ખાતા મોટી બેંકોમાં ખોલે છે જેમાં મોટું શાખા-નેટવર્ક છે. મોટી બેંકોને કોરોસ્પોન્ડેન્ટ બેંકો કહેવામાં આવે છે અને નાની બેંકોને રીસ્પોન્ડેન્ટ બેંકો તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. આ મોટી બેંકો

તેમની રીસ્પોન્ડેન્ટ બેંકોને રોકડપણાની સમસ્યાના સમયમાં ટૂંકા ગાળા માટે ચેક ક્લિયરન્સ, ફંડ રેમિટન્સ અને ફંડની બેલેન્સિંગ સુવિધાઓ પૂરી પાડે છે. તેવી જ રીતે, કોઈ ચોક્કસ દેશમાં કાર્યરત બેંકો એક બીજા દેશમાં શાખા ખોલી શકતા નથી. વિદેશી વિનિમય કરવા માટે અન્ય દેશોની બેંકો સાથે બિઝનેસ ખાતું ખોલવામાં આવે છે, જે કરસ્પોન્ડેન્ટ બેંકો તરીકે ઓળખાય છે. કરસ્પોન્ડેન્ટ બેંકો જરૂરિયાત સમયે બેલેન્સિંગ કામગીરીમાં જરૂરી માહિતી અને મદદ પૂરી પાડે છે.

- **ચેઇન બેલેન્સિંગ:** આ પ્રકારની બેલેન્સિંગમાં, કેટલીક વ્યક્તિઓ અથવા એક એન્ટિટી દ્વારા ઘણી સ્વતંત્ર બેલેન્સિંગ સંસ્થાઓ પર નિયંત્રણ કરવામાં આવે છે, જેમની પાસે અલગ-અલગ ચાર્ટર ધરાવે છે, ઓછામાં ઓછા ત્રણ, તેમના મોટાભાગના શેરના માલિક હોય છે. આ શાસનમાં અનેક સંસ્થાઓમાં જોખમ ફેલાયેલું છે. ઇચ્છિત વિસ્તાર અથવા સમુદાયમાં કાર્યરત અન્ય સંસ્થાઓના શેર હસ્તગત કરીને વ્યવસાય આઉટરીચને વિસ્તૃત કરી શકાય છે. ધોરણની અર્થવ્યવસ્થાનો લાભ મેળવી શકાય છે. સામાન્ય માલિકીના કારણે શુંખલાના સભ્ય સંસ્થાઓ વચ્ચે સ્પર્ધા ઘણી ઓછી છે.
- **ગ્રૂપ બેલેન્સિંગ:** આ સિસ્ટમમાં, બે અથવા વધુ બેલેન્સિંગ સંસ્થાઓ એક અલગ એન્ટિટી દ્વારા સીધી રીતે સંચાલિત થાય છે, જે એક હોલ્ડિંગ કંપની છે. સભ્ય સંસ્થાઓ તેમની એન્ટિટી અને નિયામક મંડળ રાખે છે તે હકીકત હોવા છતાં પણ હોલ્ડિંગ કંપની તેના વહીવટી નિયંત્રણનો ઉપયોગ કરે છે. જૂથના સભ્યો ચોક્કસ ખર્ચ અને સંસાધનોની સરળ હિલચાલમાં અર્થતંત્રનો આનંદ માણે છે. ધોરણની અર્થવ્યવસ્થાના લાભો ઉપલબ્ધ છે. સુધારેલ સામાન્ય એકાઉન્ટિંગ પ્રક્રિયાઓ અમલમાં મૂકી શકાય છે. સભ્ય બેંકોનું નિયંત્રણ લવચીક હોય છે અને ઘણી વખત હોલ્ડિંગ કંપનીની રીતથી પ્રભાવિત થાય છે.
- **રિટેલ બેલેન્સિંગ:** આ બેલેન્સિંગમાં મુખ્ય ધ્યાન છૂટક ગ્રાહકો પર રાખવામાં આવે છે. આ બેલેન્સિંગમાં ડિપોઝિટ (ઓછી કિંમતની ડિપોઝિટ સહિત) એકત્રિત કરવામાં આવે છે જે રિટેલ બેલેન્સિંગ વ્યવસાય સિવાયના અન્ય માટે પણ ભંડોળ ઉપલબ્ધ કરાવે છે. ગ્રાહકોની ચોક્કસ જરૂરિયાતોને ધ્યાનમાં રાખીને આકર્ષક પ્રોડક્ટ ડિઝાઇન કરવામાં આવે છે. કાર લોન, શૈક્ષણિક લોન, હાઉસિંગ લોન અને ગ્રાહક લોન રિટેલ ક્રેડિટ બિઝનેસના ઉદાહરણો છે.
- **વ્હોલસેલ બેલેન્સિંગ:** લક્ષ્ય-ગ્રાહકો મોટી કોર્પોરેટ અને અન્ય નાણાકીય સંસ્થાઓ છે. મોટા ગ્રાહકોને મોટા કદના નાણાકીય પ્રોડક્ટ ઉપલબ્ધ કરાવતી વખતે મુખ્ય ભાર કમાવાનો છે. મોટા વેપાર વ્યવહારો માટે ફાઇનાન્સ, વર્કિંગ કેપિટલ ફાઇનાન્સ, ઇક્વિપમેન્ટ ફાઇનાન્સ વગેરે, પ્રોડક્ટના ઉદાહરણો છે.
- **યુનિવર્સલ બેલેન્સિંગ:** વિવિધ પ્રકારની નાણાકીય સેવાઓ અને ઉત્પાદનો સેવાના એક બિંદુ પર ઉપલબ્ધ છે. ઉત્પાદનો અને સેવાઓની બહુવિધતામાં વાણિજ્યિક, રોકાણ અને વીમો પણ શામેલ છે. સમગ્ર દેશમાં અને વિશ્વમાં વિશાળ શાખા-નેટવર્ક ધરાવતી મોટા કદની બેંકો દ્વારા યુનિવર્સલ બેલેન્સિંગ હાથ ધરવામાં આવે છે. આ મોટી બેંકો કંપનીઓના સંચાલનમાં એક અભિપ્રાય ધરાવે છે જે તેમની પાસેથી મોટી ટિકિટ ક્રેડિટ મેળવે છે.

યુનિવર્સલ બેંકો પર વિશ્વાસ ધરાવતા અન્ય રોકાણકારો, પણ આવી બેંકો પાસેથી ધિરાણની સુવિધાનો આનંદ લેતી કંપનીઓમાં રોકાણ કરવા આકર્ષાય છે. વ્યાવસાયીકરણની ઉચ્ચ ડિગ્રી અને ટ્રાન્ઝેક્શનની મોટી સંખ્યા/ કદ, ખર્ચને સારી રીતે નિયંત્રણમાં રાખવું અને યુનિવર્સલ બેંકિંગમાં નફાકારકતામાં ઉમેરો કરવો, ખેલાડીઓ દ્વારા બજાર સંશોધન પણ હાથ ધરવામાં આવે છે જેથી તેઓ તેમના ગ્રાહકોના પોર્ટફોલિયોને અસરકારક રીતે સંચાલિત કરી શકે. આવી બેંકો ઓછા માર્કેટિંગ ખર્ચ સાથે તેમના પ્રોડક્ટનું પાર વેચાણ કરી શકે છે. બજારમાં આવી બેંકો દ્વારા એકાધિકારની સત્તાઓ પડાવી લેવામાં આવે છે જે ગ્રાહકોના હિતમાં નથી. મોટી બેંકની નિષ્ફળતા બેંકિંગ સિસ્ટમ અને લોકોના વિશ્વાસ પર પ્રતિફળ અસર કરે છે.

- **ડિપોઝિટ બેંકિંગ:** આમાં ગ્રાહકો પાસેથી ડિપોઝિટ સ્વીકારવાની સાથે-સાથે ટૂંકા ગાળા માટે ધિરાણનો સમાવેશ થાય છે. આ પ્રકારની બેંકિંગમાં, બેંકો લાંબા ગાળાના રોકાણમાં તેમના ભંડોળનો ઉપયોગ કરવું પરવડે નહીં કારણ કે ડિપોઝિટની ચુકવણી 'માંગ પર' છે. બેંકો તેમના ગ્રાહકોના ભંડોળની સલામત રક્ષક છે.
- **ઇન્વેસ્ટમેન્ટ બેંકિંગ:** આમાં ટૂંકા અને લાંબા ગાળા માટે ધિરાણનો સમાવેશ થાય છે. શેર, ડિબેન્યરમાં રોકાણ અને એક્સચેન્જના બિલ લેવું/સ્વીકૃતિ વગેરે માટે પણ સેવાઓ આપવામાં આવે છે. બેંકો ઇક્વિટી ભાગીદારી દ્વારા નવી કંપનીઓ સ્થાપવામાં પણ મદદ કરે છે.
- **મિશ્ર બેંકિંગ:** આ ડિપોઝિટ બેંકિંગ અને ઇન્વેસ્ટમેન્ટ બેંકિંગનું સંયોજન છે. બેંકો દ્વારા એકત્રિત કરવામાં આવેલ ડિપોઝિટનો ઉપયોગ ઉદ્યોગોને ટૂંકા ગાળા માટે તેમજ લાંબા ગાળા માટે ધિરાણમાં કરવામાં આવે છે. ભારતમાં, લાંબા ગાળાના ધિરાણ, સામાન્ય રીતે, ટર્મ લેન્ડિંગ સંસ્થાઓ દ્વારા હાથ ધરવામાં આવે છે. સ્ટાર્ટઅપ્સને ધિરાણ, કોમર્શિયલ બેંકો દ્વારા લાંબા ગાળાની લોન તરીકે આપવી, મિશ્ર બેંકિંગનું ઉદાહરણ છે.
- **મર્ચન્ટ બેંકિંગ:** આ પ્રકારની બેંકિંગમાં, નિપુણતા સાથે કુશળ સેવાઓ, જરૂરિયાતમંદ ગ્રાહકોને આપવામાં આવે છે અને ફી લેવામાં આવે છે. ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓમાં નવા મુદ્દાઓનું માર્કેટિંગ, અંડરરાઈટિંગ, ફંડ એકત્ર કરવા અને રોકાણ માટે સલાહકાર સેવાઓ, પોર્ટફોલિયો મેનેજમેન્ટ, લોન સિન્ડિકેટની વ્યવસ્થા વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. વ્યાપારી સંસ્થાઓ મર્ચન્ટ બેંકો પાસેથી વ્યવસાય-ઉપયોગી માહિતી મેળવી શકે છે.

પ્રાયોગિક સ્વાધ્યાય

પ્રવૃત્તિ 1: વિવિધ પ્રકારની બેન્કિંગ પર ચાર્ટ તૈયાર કરો.

આવશ્યક સામગ્રી: નોટબુક, પેન, પેન્સિલ, ઇરેઝર અને ઇન્ટરનેટ સુવિધા

પ્રક્રિયા:

1. વર્ગને નાના જૂથોમાં વિભાજીત કરો.
2. વિદ્યાર્થીઓના દરેક જૂથને એક પ્રકારનું બેન્કિંગ આપવું જોઈએ.
3. હવે વિદ્યાર્થીઓને આપેલ વિષયો પર ચાર્ટ તૈયાર કરવા કહો.
4. વર્ગમાં ચાર્ટ સમજાવો.
5. વર્ગ અથવા પ્રયોગશાળામાં યોગ્ય જગ્યાએ ચાર્ટ દર્શાવો.

પ્રવૃત્તિ 2: 'બેન્કિંગના ઇતિહાસ' પર પ્રસ્તુતિ તૈયાર કરો.

આવશ્યક સામગ્રી: નોટબુક, પેન, પેન્સિલ, ઇરેઝર અને ઇન્ટરનેટ સુવિધા

પ્રક્રિયા:

1. શિક્ષકે સત્રના પાઠ અને અન્ય સંબંધિત અભ્યાસ સામગ્રીને એક વાર જોયા પછી 'બેન્કિંગનો ઇતિહાસ' પર વ્યાખ્યાન આપવું.
2. વ્યાખ્યાનમાં હાજરી આપતી વખતે વિદ્યાર્થીઓ પોતાની નોંધ બનાવશે.
3. વિદ્યાર્થીઓને વિષય પર તેમની શંકાઓ દૂર કરવા માટે પૂછવામાં આવશે, જો કોઈ હોય તો.
4. શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓને તેમના દ્વારા લેવામાં આવેલી નોંધોના આધારે પ્રસ્તુતિ તૈયાર કરવા માટે માર્ગદર્શન આપશે.
5. એક અથવા વધુ વિદ્યાર્થીઓને વર્ગમાં સિસ્ટમ પર અથવા બોર્ડ પર તેમની પ્રસ્તુતિ બનાવા માટે કહેવામાં આવશે.
6. વર્ગમાં વિદ્યાર્થીઓ વધુ સારી સમજણ માટે વિષય પર સંબંધિત પ્રશ્નો પૂછશે.
7. શિક્ષક પ્રશ્નોના જવાબ આપશે અને જો જરૂરી હોય તો પ્રસ્તુતિમાં કોઈપણ ફેરફારો સૂચવશે.

પ્રવૃત્તિ 3: બેન્કના કાર્યો પર ભૂમિકા ગતિવિધિ

આવશ્યક સામગ્રી: નોટબુક, પેન, પેન્સિલ, ઇરેઝર અને ઇન્ટરનેટ સુવિધા

પ્રક્રિયા:

1. શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓમાંથી એકને માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ તરીકે ભૂમિકા ભજવવા અને બીજાને ગ્રાહક તરીકે ભૂમિકા ભજવવા કહે.
2. ભૂમિકા ભજવતા પહેલા, શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓને બેન્કના કાર્યો વિશે જણાવશે.
3. શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓને બેન્કના વિવિધ કાર્યો કરવા માટે એક નાની સ્ક્રિપ્ટ વિકસાવવામાં મદદ કરે છે જે નીચે મુજબ છે;
  - અલગ-અલગ ચલણ ભરવા
  - ડેબિટ નોટ
  - ચેક પત્રિકા
  - બેન્કિંગ વાઉચરના ટેમ્પ્લેટ
4. શિક્ષકે વિવિધ અભિનેતા-વિદ્યાર્થીઓ દ્વારા વારંવાર ભૂમિકા ગતિવિધિ કરાવવી જોઈએ.

5. શિક્ષક અન્ય વિદ્યાર્થીઓને અવલોકનો નોંધવા કહે.
6. ભૂમિકા ગતિવિધીના અંતે શિક્ષક તેના/તેણી અવલોકન પર સૂચનો આપશે.

### તમારી પ્રગતિ તપાસો

#### A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. બેંકો દેશની \_\_\_\_\_ માં મહત્વની ભૂમિકા ભજવે છે.
2. ભારતમાં બેન્કિંગ ઉદ્યોગના નિયમનકાર \_\_\_\_\_ છે.
3. એવું કહેવાય છે કે 500 બીસીમાં પણ \_\_\_\_\_ વેપાર હતો.
4. આગામી \_\_\_\_\_ માટે જુલાઈ, 2019માં ભારતીય બેન્કિંગ સિસ્ટમ માટે મૂડીઝનું દૃષ્ટિબિંદુ 'સ્થિર' હતું
5. 'હોલસેલ બેન્કિંગ' ના લક્ષ્ય-ગ્રાહકો મોટા \_\_\_\_\_ અને અન્ય નાણાકીય સંસ્થાઓ છે.

#### B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો

1. કયા અધિનિયમમાં કાનૂની આધાર સાથે બેન્કિંગની ઔપચારિક વ્યાખ્યા આપવામાં આવી છે?
  - a) બેન્કિંગ વિનિયમન અધિનિયમ 1949
  - b) ભારતીય રિઝર્વ બેંક અધિનિયમ 1934
  - c) ભારતીય કરાર અધિનિયમ
  - d) બેન્કર્સ બુક્સ એવિડન્સ એક્ટ
2. કયા પ્રકારની બેન્કિંગમાં, કેટલીક વ્યક્તિઓ અથવા સંસ્થા દ્વારા ઘણી સ્વતંત્ર બેન્કિંગ સંસ્થાઓ પર નિયંત્રણ રાખવામાં આવે છે?
  - a) ગ્રુપ બેન્કિંગ
  - b) ચેઇન બેન્કિંગ
  - c) મર્યન્ટ બેન્કિંગ
  - d) મિશ્ર બેન્કિંગ
3. બેન્કિંગ સિસ્ટમની સંપત્તિનો હિસ્સો કેટલો છે જે જાહેર ક્ષેત્રની બેંકો દ્વારા નિયંત્રિત છે?
  - a) 35%
  - b) 50%
  - c) 70% થી વધુ
  - d) 100%
4. ભારત સરકાર દ્વારા, 1969 અને 1980માં કેટલી વ્યાપારી બેંકોનું રાષ્ટ્રીયકરણ કરવામાં આવ્યું હતું?
  - a) 14 અને 10
  - b) 20 અને 8
  - c) 14 અને 6
  - d) 15 અને 5
5. કઈ બેંકોની સ્થાપના મુખ્યત્વે તેમના સંચાલન વિસ્તારના ગ્રામીણ લોકોને બેન્કિંગ અને નાણાકીય સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે કરવામાં આવી હતી?

- વિકાસ બેંકો
- નાબાર્ડ
- ભારતીય સ્ટેટ બેંક
- આરઆરબી

**C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો**

- બેંક એ એક વ્યાપારી સંસ્થા પણ છે જે 'નાણાં' તરીકે ઓળખાતા માલસામાન અને નાણાકીય સેવાઓનો વેપાર કરે છે.
- વિકાસ બેંકો સામાન્ય રીતે ઉદ્યોગ અને કૃષિ ક્ષેત્રોને સહાય પૂરી પાડવા માટે બનાવવામાં આવી છે.
- ૩૧મી માર્ચ ૨૦૧૯ના રોજ જાહેર ક્ષેત્રની બેંકોની સકલ બિન-કાર્યરત સંપત્તિ રૂ.૭.૨૭ લાખ કરોડની હતી.
- ડિપોઝિટ બેલેન્સમાં ગ્રાહકો પાસેથી ડિપોઝિટ સ્વીકારવા અને ટૂંકા ગાળા માટે ધિરાણ ન આપવાનો સમાવેશ થાય છે.
- નાદારી અધિનિયમ ૨૦૧૬ બેંક લેણાંની વસૂલાત સાથે સંબંધિત નથી.

**D. કોલમને જોડો**

કોલમ A		કોલમ B	
1	બેલેન્સિંગ	A	છૂટક ગ્રાહકો પર મુખ્ય ધ્યાન
2	લોન શાર્ક	B	ઋણપત્ર, દસ્તવેઝ
3	લોન દસ્તાવેજ	C	ધિરાણ અને રોકાણના હેતુ માટે ડિપોઝિટની સ્વીકૃતિ
4	રિટેલ બેલેન્સિંગ	D	હુંડી
5	વિનિમય બિલ	E	સાહુકારો, મહાજન વગેરે.

**E. ટૂંકા જવાબના પ્રશ્નો**

- બેલેન્સિંગ વિનિયમન અધિનિયમ ૧૯૪૯ માં આપવામાં આવેલ મુજબ, બેલેન્સિંગને વ્યાખ્યાયિત કરો.
- બેંકોમાં ટર્મ ડિપોઝિટ શું છે?
- બેંક ફાઇનાન્સમાં કેશ-કેડિટ પ્રોડક્ટ શું છે?
- 'મિશ્ર બેલેન્સિંગ' શું છે.
- બેંકોમાં 'અંડરરાઈટિંગ' શું છે?

**F. લાંબા જવાબના પ્રશ્નો**

- વિવિધ પ્રકારની બેંકોનું વર્ણન કરો.
- ૧૯૯૦ પછીના સમયગાળા દરમિયાન, ભારતમાં બેલેન્સિંગ દૃશ્ય પર એક ફકરો લખો.
- ભારતમાં બેલેન્સિંગની વિભાવના પર ટૂંકી નોંધ લખો.

**G. તમારું પ્રદર્શન તપાસો**

- બેલેન્સિંગના પ્રકારો પર એક ચાર્ટ તૈયાર કરો.
- ભારતમાં વિવિધ પ્રકારની બેંકો વિશે પ્રદર્શન આપો.

## સત્ર 2: માઇક્રોફાઇનાન્સનો ઉદ્ભવ

વર્ષોથી, "માઇક્રોફાઇનાન્સ" શબ્દનો અર્થ માત્ર સૂક્ષ્મ સાહસો માટે ક્રેડિટ હોવા કરતાં ઘણો વ્યાપક અર્થ ધરાવે છે. આર્થિક નિષ્ણાતો દ્વારા માઇક્રોફાઇનાન્સની વિભાવનાને સમજાવવા માટે ઘણી વ્યાખ્યાઓ આપવામાં આવી છે. ગરીબોને મદદ કરવા માટેના સલાહકાર જૂથે જણાવ્યું છે કે "માઇક્રોફાઇનાન્સ ગરીબ લોકોને લોન, બચત, મની ટ્રાન્સફર સેવાઓ અને માઇક્રો ઇન્સ્યોરન્સ જેવી મૂળભૂત નાણાકીય સેવાઓનો એક્સેસ આપે છે". ઉલ્લેખનીય છે કે 'ધ માઇક્રોફાઇનાન્સ રિવોલ્યુશન'ના લેખક માર્ગુરેટ એસ. રોબિન્સને તેમના એક નિબંધમાં જણાવ્યું છે કે

"માઇક્રોફાઇનાન્સ એ ક્રેડિટ અને ડિપોઝિટ બંને માટે નાના પાયાની નાણાકીય સેવાઓનો સંદર્ભ આપે છે જે એવા લોકોને પ્રદાન કરવામાં આવે છે જેઓ ખેતી કરે છે અથવા માછલીઓ પકડવી અથવા પશુચરાઈ કરે છે, નાના અથવા સૂક્ષ્મ સાહસોનું સંચાલન કરે છે જ્યાં માર્કેટિંગ ઉત્પાદન, રિસાયકલ, સમારકામ અથવા વેપાર થાય છે, સેવાઓ પૂરી પાડે છે, વેતન અથવા કમિશન માટે કામ કરે છે, નાની માત્રામાં જમીન, વાહનો, ડ્રાફ્ટ પ્રાણીઓ અથવા મશીનરી અને સાધનો અને અન્ય વ્યક્તિઓ અને વિકાસશીલ દેશોમાં, ગ્રામીણ અને શહેરી બંને વિસ્તારોમાં સ્થાનિક જૂથોને ભાડે આપવાથી આવક મેળવે છે."

સંક્ષેપમાં, માઇક્રોફાઇનાન્સ એ ઓછી આવક ધરાવતા વ્યક્તિઓ અથવા વ્યક્તિઓના જૂથોને બજાર દરે મૂળભૂત નાણાકીય સેવાઓની જોગવાઈ છે, જેમાં ઉત્પાદક વ્યવસાય/વ્યાવસાયિક હેતુઓ અથવા વપરાશના હેતુઓ માટે વિગતવાર આકારણી/દસ્તાવેજીકરણ પ્રક્રિયા વિના ટૂંકા ચુકવણી સમયગાળા સાથે નાની રકમની લોનનો સમાવેશ થાય છે અને તે પણ સમાન્તરની બાધ્યતા વિના.

### માઇક્રોફાઇનાન્સની વિભાવના

"માઇક્રોફાઇનાન્સ" શબ્દ માત્ર ક્રેડિટ પ્રવૃત્તિઓ પૂરતો મર્યાદિત નથી. તેમાં બચત અથવા રોકાણ પ્રોડક્ટ, વીમા યોજનાઓ અને પેન્શન યોજનાઓનો સમાવેશ કરતી અન્ય નાણાકીય સેવાઓનો પણ સમાવેશ થાય છે. માઇક્રોફાઇનાન્સ એ ગરીબી દૂર કરવા માટે એક અસરકારક સાધન છે, જે વિશ્વના ઘણા વિસ્તારોમાં ફેલાયેલ છે.

ભારતમાં, ગરીબો માટે, ગરીબી રેખાથી ઉપર આવવામાં મદદ કરવા માટે, છેલ્લા 4 દાયકા અથવા તેથી વધુ સમય દરમિયાન ઘણું કામ કરવામાં આવ્યું છે. ગરીબોને નાણાકીય સેવાઓ ઉપલબ્ધ કરાવવા માટે ભૂતકાળમાં વિવિધ વ્યૂહરચના અપનાવવામાં આવી હતી. બિન-સરકારી સંસ્થાઓ (એનજીઓ), બેંકો, એનબીએફસી અને અન્ય માઇક્રોફાઇનાન્સ સંસ્થાઓ દ્વારા પહેલ કરવામાં આવી છે. કેન્દ્ર તેમજ રાજ્ય સરકારોએ પણ સમાજના ગરીબ અને દલિત વર્ગના જીવનધોરણને સુધારવા માટે વિવિધ નામો હેઠળ વિસ્તાર-વિશિષ્ટ યોજનાઓનો પ્રયોગ કર્યો છે અને તેની રચના કરી છે.

ભારત વિશ્વમાં સૌથી ઝડપથી વિકસતી અર્થવ્યવસ્થાઓ માંની એક હોવા છતાં ગરીબી હજી પણ ચિંતાનો વિષય છે. આરબીઆઈના ભૂતપૂર્વ ગવર્નર ડો. સી. રંગરાજનની આગેવાની હેઠળની સમિતિએ, ગ્રામીણ અને શહેરી વિસ્તારમાં અનુક્રમે રૂ.32 અને રૂ.47 પ્રતિદિન કરતાં ઓછી આવક ધરાવતા લોકોને ગરીબ ગણ્યા હતા અને તે મુજબ અભિપ્રાય આપ્યો કે 2011-12માં 363 મિલિયન ગરીબ લોકો હતા, અથવા ભારતીય વસ્તીના 1.2 અબજમાંથી 29.5% હતા. 2019 માં પણ અંદાજે 36 કરોડથી વધુ લોકો અલ્પ-પોષિત છે.

દિવસમાં ત્રણ પર્યાપ્ત અને પોષ્ટીક ભોજન હજુ પણ તેમના માટે સંભવ નથી. આંકડાઓ ચોક્કસપણે ભારતમાં ગરીબીની સમસ્યાનું વિશાળ કદ સૂચવે છે અને માઇક્રોફાઇનાન્સ માટેની વિશાળ સંભાવનાઓ પણ દર્શાવે છે.

સંયુક્ત રાષ્ટ્રના મહાસચિવ, કોફી અન્નાનના શબ્દોમાં, “માઇક્રોફાઇનાન્સ માને છે કે ગરીબ લોકો ઊર્જા અને જ્ઞાનના ભંડાર છે અને જ્યારે નાણાકીય સેવાઓનો અભાવ માત્ર ગરીબીની નિશાની નથી, ત્યારે આજે તેને બજાર સર્જન કરવાની એક અયોગ્ય તક તરીકે જોવામાં આવે છે, લોકોને હાંસિયામાંથી બહાર લાવો અને તેમને તેમની સ્વયંની મદદ કરવા માટેના સાધનો આપો”. પરંપરાગત રીતે, ગરીબ લોકો તેમની આવક ઉત્પન્ન કરવાની પ્રવૃત્તિઓ માટે અને વપરાશના હેતુઓ માટે ધિરાણકર્તાઓ પાસેથી નાણાં ઉછીના લેતા હતા. તેમાંથી મોટાભાગના લોકો તેમના શરીર અને આત્માને એક સાથે રાખવા માટે જીવનભર સંઘર્ષ કરતા રહ્યા હતા. ઘણીવાર, તેઓ લોન શાર્ક દ્વારા દબાવી દેવામાં આવતા હતા.

ગરીબોને તેમની નિરક્ષરતા અને કોઈપણ સમાંતર સુરક્ષા ઓફર કરવામાં અસમર્થતાને કારણે નાણાકીય સેવાઓ ઉપલબ્ધ ન હતી. માઇક્રો-ક્રેડિટ એ ગરીબ ઋણ લેનારાઓને અપાતી માઇક્રો લોન છે કે જેમની પાસે નિયમિત રોજગાર અને સાબિત યોગ્ય ક્રેડિટ ઇતિહાસ નથી. તેમની પાસે સુરક્ષા તરીકે ઓફર કરવા માટે કોઈ સમાંતર વસ્તુ નથી. ઉદ્દેશ્ય છે ઉદ્યોગસાહસિકતાને પ્રોત્સાહિત કરવાનો, ગરીબી દૂર કરવાનો, મહિલાઓને સશક્ત કરવાનો અને ગરીબોનો ઉત્થાન કરવું. તે તરસ્યા વ્યક્તિને માત્ર એક ઝલાસ પાણી આપવા જેવું જ નથી, પરંતુ તેને/તેણીને નળ બતાવવા જેવું છે જ્યાંથી તેની/તેણીની તરસ લાંબા સમય સુધી પૂરી કરી શકે.

### ભારતમાં માઇક્રોફાઇનાન્સનો ઉદ્ભવ

ભારતમાં માઇક્રોફાઇનાન્સની શરૂઆત બિન-સરકારી સંસ્થાઓ દ્વારા શરૂ કરાયેલ વિકાસલક્ષી અને ગરીબી નિવારણ યોજનાને આભારી છે. આ એનજીઓ એ ધારણા પર કામ કરે છે કે ગરીબો પોતાની હિંમત અને પ્રયત્નોથી ગરીબી છોડી શકે છે. ઘણા એનજીઓ દ્વારા એસએચજીના ખ્યાલ પર જૂથ ધિરાણ શરૂ કરવામાં આવ્યું હતું. વાણિજ્યિક અને સહકારી બેંકો સાથે જૂથોના ધિરાણ જોડાણ સાથે ધિરાણનો અવકાશ વિસ્તૃત થયો.

ભારતમાં માઇક્રોફાઇનાન્સનો ઉદ્ભવ તેને ત્રણ અવધિમાં જોઈને સમજી શકાય છે;

- I. પ્રથમ સમયગાળો (1960-1990), એ સમયગાળો હતો જેમાં સામાજિક બેન્કિંગનો વિકાસ થયો હતો. આ સમયગાળા દરમિયાન કેટલીક ખાનગી વ્યાપારી બેંકોનું રાષ્ટ્રીયકરણ કરવામાં આવ્યું હતું અને ગ્રામીણ વસ્તીને સેવા આપવા માટે શાખા નેટવર્કનો વિસ્તાર કરવામાં આવ્યો હતો. આ યુગમાં પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંકોની રચના અને નાબાર્ડ (નેશનલ બેંક ફોર એગ્રીકલ્ચર એન્ડ રૂરલ ડેવલપમેન્ટ) અને એસઆઈડીબીઆઈ (ભારતીય લઘુ ઉદ્યોગ વિકાસ બેંક) જેવી સર્વોચ્ચ સંસ્થાઓની સ્થાપના પણ થઈ હતી. એકીકૃત ગ્રામીણ વિકાસ કાર્યક્રમ (આઈઆરડીપી) ભારત સરકાર દ્વારા પ્રાયોજિત કરવામાં આવ્યો હતો. આ તમામ શરૂઆતોએ મોટી વસ્તી સુધી પહોંચવાની પ્રક્રિયાને સરળ બનાવી.
- II બીજા સમયગાળા દરમિયાન (1990 - 2000), સબસિડી લક્ષી સામાજિક બેન્કિંગની નિષ્ફળતામાંથી શીખેલા પાઠે નાબાર્ડને ગ્રામીણ ધિરાણની વિતરણ પ્રણાલીની સમીક્ષા કરવા માટે પ્રેરિત કર્યાં. નાબાર્ડએ ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં, ખાસ કરીને આદિવાસી વિસ્તારોમાં સ્વૈચ્છિક એજન્સીઓ સાથે મળીને ખેડૂતોના કલબના આયોજનને પ્રોત્સાહન આપવા વિકાસ સ્વયંસેવક વાહિની નામની પ્રારંભિક પરિયોજના શરૂ કરી, જે ગરીબ ખેડૂતોને ધિરાણ આપવા માટે ધિરાણ સંસ્થાઓ માટે ખૂબ જ મદદરૂપ સાબિત થઈ છે.

ત્યારબાદ નાબાર્ડએ સેલ્ફ હેલ્પ ગ્રૂપ બેંક લિન્કેજ પ્રોગ્રામ (એસબીએલપી)ને એસએચજી, ખાસ કરીને મહિલાઓના, બચત અને ધિરાણ સુવિધાઓ માટે બેંકો સાથે જોડવાના ઉદ્દેશ્ય સાથે લાવ્યા. આનાથી ઓછી આવક ધરાવતા લોકો પ્રત્યે બેંકોની દ્રષ્ટિ બદલાઈ ગઈ. તેઓને હવે નિયમિત "ગ્રાહકો" તરીકે જોવામાં આવતા હતા અને સરકારી એજન્સીઓ તરફથી સબસિડીના માત્ર "લાભાર્થીઓ" તરીકે નહોતા જોવામાં આવતા અને નાણાં બજારમાં પ્રવર્તતા વ્યાજના સામાન્ય દરે તેમને ક્રેડિટ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવી હતી. નાની બચતનું પૂર્લિંગ, એસએચજી સભ્યોનું એકબીજા પર પરસ્પર નિયંત્રણ અને આરબીઆઇ દ્વારા નિર્દિષ્ટ અગ્રતા ક્ષેત્રના ધિરાણના ધોરણોને પૂર્ણ કરવાની જરૂરિયાતને પરિણામે માઈક્રોફાઇનાન્સ આકર્ષક બન્યું.

સરકારો અને એનજીઓ દ્વારા પણ મહિલા સશક્તિકરણની પદ્ધતિ તરીકે આનો પ્રચાર કરવામાં આવી રહ્યો છે. આ યુગ માઈક્રોફાઇનાન્સ સંસ્થાઓની સ્થાપના માટે પણ જાણીતો હતો, મુખ્યત્વે બિન-લાભકારી મૂળની, જેણે નાબાર્ડની એસબીએલપી અપનાવી હતી. 1991, આર્થિક સુધારા પછી નાણાકીય ક્ષેત્રને વધુ સ્વતંત્રતા મળી. નવી પેઢીની બેંકો તરીકે ઓળખાતી ખાનગી ક્ષેત્રની બેંકોએ પણ બેન્કિંગ ઉદ્યોગમાં પ્રવેશ કર્યો અને તેમાંથી કેટલાકે ઉપર દર્શાવેલ કારણોસર માઈક્રોફાઇનાન્સનો ઉપયોગ કરવા યોગ્ય વ્યવસાય તરીકે જોવાનું શરૂ કર્યું.

- III. ત્રીજો સમયગાળો (2000 પછી), એ બેંકો અને માઈક્રોફાઇનાન્સ સંસ્થાઓ માટે વ્યાપાર વૃદ્ધિ માટે સારી દરખાસ્ત તરીકે ગ્રામીણ ક્ષેત્રની ઉપસ્થિતિ જોઈ. અગ્રણી એનજીઓ-એમએફઆઈએ પણ પરસ્પર સહાયિત સહકારી અથવા બિન-લાભકારી કંપનીઓ (કંપની અધિનિયમ, 1956ની કલમ 25) દ્વારા માઈક્રોફાઇનાન્સને પ્રોત્સાહન આપવાનું શરૂ કર્યું. એમએફઆઈની લોકપ્રિયતામાં વધારો અને સામાજિક ભૂમિકાને પરિણામે આરબીઆઈએ માઈક્રોફાઇનાન્સ વ્યવસાયમાં બિન-લાભકારી કંપનીઓને નોંધણી અને અન્ય નિયમનકારી જરૂરિયાતોમાંથી મુક્તિ આપી.

કેટલાક એમએફઆઈએ તેમની નાણાકીય વિશ્વસનીયતા અને સ્વીકાર્યતા વધારવા માટે વધુ નિયમનકારી માળખું (નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ) પસંદ કરવાનું શરૂ કર્યું. આનાથી તેઓ ગરીબોને ધિરાણ માટે રોકાણને આકર્ષવામાં સક્ષમ બન્યા. એમએફઆઈએ નાણાકીય સેવાઓના ક્ષેત્રમાં વ્યાપાર સંભવિતતા શોધી કાઢી અને અન્વેષિત બજારને સેવા આપીને, તેમના હિતધારકોના હિતને અકબંધ રાખવા માટે નફો કર્યો. માઈક્રો ફાઇનાન્સ માં કાર્યરત કેટલીક કંપનીઓ દ્વારા અપનાવવામાં આવેલ પ્રથાઓને પરિણામે આ ક્ષેત્રમાં ખાસ કરીને આંધ્રપ્રદેશમાં કટોકટી સર્જાઈ હતી જેના પરિણામે રાજ્ય સરકાર આ કંપનીઓને માઈક્રોફાઇનાન્સ વ્યાપારમાં નિયમન કરવા માટે એક કાયદો લાવી.

સમસ્યાઓના નિરાકરણ માટે, શ્રી વાચ.એચ. માલેગમની અધ્યક્ષતામાં એક સમિતિની રચના કરવામાં આવી હતી, જે આ મુદ્દાઓની તપાસ કરી અને સમસ્યાઓનો સામનો કરવા માટે ભલામણો રજૂ કરી. સમિતિએ ઘણી ભલામણો કરી હતી જેમાં એનબીએફસીએસની નવી શ્રેણી નોન-બેલીન્ગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - માઈક્રો ફાઇનાન્સિંગ ઇન્સ્ટિટ્યુશન (એનબીએફસી-એમએફઆઈ) ની સ્થાપનાનો સમાવેશ થાય છે. આ યુગ નીચેના નોંધપાત્ર વિકાસ માટે જાણીતો છે: એનજીઓ-એમએફઆઈએ ધિરાણ માટે એસએચજી મોડેલમાં વધુ રસ દાખવ્યો. એમએફઆઈને ગરીબો માટે કામ કરતી તમામ એજન્સીઓ સાથે સહયોગ કરવામાં રસ આવો.

રિટેલ ફાઇનાન્સ ઉચ્ચ વિકાસ માટે સંભવિત ક્ષેત્ર તરીકે ઉભરી આવ્યું છે. એનબીએફસી-એમએફઆઈ માટે નિયમનકારી માળખું આરબીઆઈ દ્વારા સૂચિત કરવામાં આવ્યું હતું. માઇક્રોફાઇનાન્સ પ્રવૃત્તિઓ વધુ વ્યાપારીકરણ બની. સરકારો, કોર્પોરેશન, કંપનીઓ, બેંકો, વિકાસ એજન્સીઓ, વેપારી સમુદાયો અને નાગરિક સમાજોની સક્રિય ભાગીદારી સાથે માઇક્રોફાઇનાન્સે હવે વૈશ્વિક ચળવળનો દરજ્જો પ્રાપ્ત કર્યો છે.

IV. વૈશ્વિક સમયગાળો, માઇક્રો ક્રેડિટનો ઇતિહાસ ઘણો જૂનો છે. 1700ના દાયકાની શરૂઆતમાં, જોનાથન સ્વિફ્ટે એક લોન ફંડની સ્થાપના કરી જે જરૂરિયાતમંદ લોકોને ટૂંકા ગાળા માટે નાની રકમની લોન પ્રદાન કરતી હતી, જેઓ કોમર્શિયલ બેંકો દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓની એક્સેસ ધરાવતા ન હતા. ફેડરિક વિલ્હેમ રાયફિસેને જોયું કે જર્મનીમાં ધિરાણકર્તાઓ દ્વારા ગરીબ ખેડૂતોનું શોષણ કરવામાં આવી રહ્યું છે. તેમણે નોંધ્યું કે પ્રચલિત ધિરાણ પ્રણાલી ગરીબોને તેમની નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈ મૂર્ત સુધાર કર્યા વિના ઉધાર અને ચુકવણીમાં વ્યસ્ત રાખી મૂકશે. તેમણે વાજબી ધિરાણ દરે નાની લોન દ્વારા સામુદાયિક આર્થિક વિકાસ લાવવાના હેતુ સાથે 1864માં પ્રથમ ગ્રામીણ ક્રેડિટ યુનિયનની સ્થાપના કરી હતી. તે તેના સભ્યોની માલિકીનું હતું, અને સભ્યોને સેવા આપતું હતું. આ વિશ્વના મોટા ભાગમાં જાણીતું બન્યું. સભ્યો યુરોપમાં આવા ક્રેડિટ યુનિયનોની માલિકી ધરાવતા હતા, પરંતુ અન્ય કેટલાક સ્થળોએ સરકારી અથવા ખાનગી બેંકોએ આની માલિકી મેળવવાની પહેલ કરી હતી. 1950 દરમિયાન સરકારી સબસિડી અને દાતાઓએ કૃષિ ક્ષેત્ર માટે લોનનું ભંડોળ પૂરું પાડ્યું હતું પરંતુ લોન જરૂરિયાતમંદ, નાના અને સીમાંત ખેડૂતો સુધી ભાગ્યે જ પહોંચી શકી હતી. આ લોનનો ઉપયોગ ખેડૂતો અથવા કૃષિ ક્ષેત્રના અન્ય વર્ગના લોકો કરતા હતા. લોન ઓછા વ્યાજ દરે હતી અને, તેથી, ધિરાણકર્તાઓ માટે આર્થિક રીતે સધર ન હતી. ગરીબ ઋણ લેનારાઓની નાણાકીય સ્થિતિમાં ઇચ્છિત ઉત્થાન લાવ્યા વિના ભંડોળ ટૂંક સમયમાં સમાપ્ત થઈ ગયું. 1974 માં એવું થયું કે, અર્થશાસ્ત્રના પ્રોફેસર, એટલે કે, મુહમ્મદ યુનુસ, એક બાંગ્લાદેશી ગામમાં ભયાવહ ગરીબીની સ્થિતિથી ખૂબ જ પ્રભાવિત થયા હતા. અજમાયશ તરીકે, લોકોને ગરીબીમાંથી બહાર આવવામાં મદદ કરવા માટે શક્ય ઉકેલ શોધવા માટે, તેમને 42 લોકોના જૂથને \$27 ઉછીના આપ્યા, જેઓ આજીવિકા ઉભી કરવા ખૂબ અધીરા હતા. પરિણામો આશ્ચર્યજનક હતા.

જૂથના વ્યક્તિઓએ તેમના પરંપરાગત લાકડા કામના વ્યવસાયમાં નફાકારક રીતે રકમનું રોકાણ કર્યું. તેઓ તેમના ઉત્પાદનો વેચી શકતા હતા અને પોતાના માટે ખોરાક અને અન્ય જરૂરિયાતો ખરીદી શકતા હતા. તેઓ પ્રોફેસરને પૈસા પાછા આપી શક્યા હતા. તેમના અજમાયશના પરિણામોએ તેમને સંકળાયેલ મુદ્દાઓ પર વધુ અભ્યાસ કરવા માટે પ્રેરિત કર્યા અને 'માઇક્રોક્રેડિટ'ની રચના કરી. ગરીબ અને વંચિત લોકોમાં ઉદ્યોગસાહસિકતાને પ્રોત્સાહિત કરવાનો આ એક નવીન વિચાર હતો. પછીથી, 2006 માં, પ્રોફેસર યુનુસને તેમના કાર્ય માટે નોબેલ પુરસ્કાર આપવામાં આવ્યો. તાજેતરના સમયગાળામાં, સમગ્ર વિશ્વમાં સ્વીકારવામાં આવ્યું છે કે ગરીબી સામે લડવા માટે માઇક્રોફાઇનાન્સ એક અસરકારક સાધન છે.

બાંગ્લાદેશની ગ્રામીણ બેંકએ 'સામાજિક અધિકારો' અભિગમ અપનાવ્યો હતો, તે મુજબ ધિરાણ વિશ્વાસ અને સામાજિક મૂડી પર આધારિત હતું અને નાણાકીય અથવા અન્ય સમાન્તર વસ્તુ પર નહીં. લોન વ્યક્તિઓને બદલે લોકોના જૂથને આપવામાં આવતી હતી.

અન્ય અભિગમમાં, લઘુ ધિરાણને વ્યવસાય તરીકે ગરીબી ગણવામાં આવતું હતું, કારણ કે તે નફાકારક દરખાસ્ત હોવી જોઈએ. હજી પણ, આને 'મુખ્ય પ્રવાહ' માઇક્રોક્રેડિટ ગણવામાં આવે છે. 2012 થી, વૈશ્વિક સ્તરે, વાર્ષિક 7% ના દરેમાઇક્રોફાઇનાન્સ લેનારાઓની સંખ્યામાં વધારો થયો છે.

વર્ષ 2018 દરમિયાન, એમએફઆઈ દ્વારા 139.9 મિલિયન ઋણ લેનારાઓને મદદ કરવામાં આવી હતી. 2009માં આ આંકડો 98 મિલિયન હતો. 139.9 મિલિયન ઋણ લેનારાઓમાં 80% મહિલાઓ અને 65% ગ્રામીણ ઋણ લેનારાઓ હતા. છેલ્લા 10 વર્ષના ગાળામાં આ ગુણોત્તર લગભગ સ્થિર રહ્યું છે. એમએફઆઈ એ 2018 માં 124.1 બિલિયન ડોલરના ક્રેડિટ પોર્ટફોલિયો સાથે 2017 ના આંકડાઓ કરતાં 8.5% ની ક્રેડિટ વૃદ્ધિ નોંધાવી છે. એમએફઆઈએ છેલ્લા 10 વર્ષો દરમિયાન તેમની કાર્યક્ષમતામાં સુધારો કર્યો છે, જેમાં સંચાલન ખર્ચના ગુણોત્તરમાં 2.7% નો ઘટાડો નોંધ્યો છે.

2009 થી 2018ના સમયગાળા દરમિયાન પરિસંપત્તિ પરનું વળતર અને ઇફિવેટી પરનું વળતર પણ અનુક્રમે 1.3% અને 2.9% થી વધ્યું છે. જો કે, ધિરાણની ગુણવત્તા (જોખમ પરનો પોર્ટફોલિયો) 2009માં 6.4% થી વધીને 2018 માં 7% થઈ ગયો. દક્ષિણ એશિયા જેમાંમાઇક્રોફાઇનાન્સ ઋણધારકોના ત્રણ મુખ્ય બજારો છે જેમ કે, ભારત, બાંગ્લાદેશ અને વિયેતનામમાં સૌથી વધુ સંખ્યામાં ઋણ લેનારાઓ એટલે કે 36.8 બિલિયન ડોલરના ક્રેડિટ પોર્ટફોલિયો સાથે 2018માં 85.6 મિલિયન ઋણ લેનારાઓ હતા. 89% ઋણ લેનાર મહિલા હતી. લેટિન અમેરિકા અને કેરેબિયન પાસે 2018માં 22.2 મિલિયન ગ્રાહકો સાથે 48.3 બિલિયન ડોલરનો ક્રેડિટ પોર્ટફોલિયો હતો. આ પ્રદેશમાં ગ્રામીણ વિસ્તારો સુધી પહોંચવું વિસ્તરણ કરવામાં આવ્યું નથી.

પૂર્વીય યુરોપ અને મધ્ય એશિયાના પ્રદેશમાં, 2018માં 49% મહિલા લાભાર્થીઓ સાથે 2.5 મિલિયન ઋણ લેનારા હતા. મધ્ય પૂર્વ અને ઉત્તર અમેરિકાના ક્ષેત્રમાં 2018માં મહિલા લાભાર્થીઓ 60% હતી. આ સમયગાળામાં આ પ્રદેશે નબળી વૃદ્ધિ નોંધાવી હતી. વિશ્વમાં આ પ્રદેશમાં નાણાકીય સમાવેશની સ્થિતિ ઘણી ઓછી હતી.

આફ્રિકન એમએફઆઈની ક્રેડિટ બાકી રકમમાં 2012 થી 6.3 મિલિયન ઋણ લેનારાઓ સાથે 2018 માં 56% નો વધારો નોંધાયો છે. ક્રેડિટ ગુણવત્તા ઓછી હતી પરંતુ સાથે સારી ઉપજ છે. પૂર્વ એશિયા અને પેસિફિક વિસ્તારમાં એમએફઆઈનો ક્રેડિટ પોર્ટફોલિયો 21.5 બિલિયન ડોલરનો હતો. તેમાં 73% મહિલા લાભાર્થીઓ અને 79% ગ્રામીણ ઋણ લેનારા હતા. દેશની આર્થિક વ્યવસ્થામાં સમાજના વધુને વધુ લોકોના સમાવેશથી રાષ્ટ્રની અર્થવ્યવસ્થાનો વિકાસ થાય છે. માઇક્રોફાઇનાન્સની સંભાવના ખતમ નથી. એ દિવસ જોવા માટે ઘણું કરવાનું બાકી છે, જ્યારે વિશ્વભરના લોકોને તેમના દેશની નાણાકીય સેવાઓનો એક્સેસ હશે.

## માઇક્રોફાઇનાન્સ અને ઔપચારિક બેન્કિંગ વચ્ચેનો તફાવત

બેંકો, માઇક્રોફાઇનાન્સ સંસ્થાઓ, એનબીએફસી, નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ (નફા માટે નહીં) વગેરે દ્વારામાઇક્રોફાઇનાન્સ હાથ ધરવામાં આવે છે. ઔપચારિક બેન્કિંગ વ્યાપારી બેંકો દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવે છે. સમાજના વિવિધ ભાગો, ઔપચારિક બેન્કિંગ અનેમાઇક્રોફાઇનાન્સ માટે લક્ષ્ય જૂથ બનાવે છે. કેટલાક પરિબલો જે માઇક્રો ફાઇનાન્સ અને ઔપચારિક બેન્કિંગ વચ્ચેના તફાવતને સ્પષ્ટ કરે છે, નીચે દર્શાવેલ છે-

માઈક્રોફાઇનાન્સ	ઔપચારિક બેન્કિંગ
1. માઈક્રોફાઇનાન્સ દ્વારા જે ગ્રાહકોને સેવા આપવામાં આવે છે, તેઓ ગ્રામીણ વિસ્તારના બેરોજગાર, ગરીબ અને આર્થિક રીતે બાકાત વ્યક્તિઓ છે.	1. ઔપચારિક બેન્કિંગ બધા અમીર અને ગરીબો માટે ઉપલબ્ધ છે, જેઓ બેંકમાં ખાતું રાખે છે.
2. માઈક્રોફાઇનાન્સ નાની રકમની ક્રેડિટ, ડિપોઝિટ, પેન્શન અને માઈક્રો-વીમો ઓફર કરે છે.	2. ઔપચારિક બેન્કિંગમાં બહુવિધ કસ્ટમાઇઝ્ડ ક્રેડિટ અને ડિપોઝિટ પ્રોડક્ટ ઓફર કરવામાં આવે છે.
3. માઈક્રોફાઇનાન્સ દ્વારા ગણવામાં આવતી લોનમાં લાંબા ગહન મૂલ્યાંકનનો સમાવેશ થતો નથી.	3. ઔપચારિક બેન્કિંગ વિગતવાર મૂલ્યાંકન સાથે વિતરિત કરી શકતું નથી.
4. માઈક્રોફાઇનાન્સ ધિરાણ સામાન્ય રીતે અસુરક્ષિત હોય છે. વ્યક્તિગત ગેરંટી અથવા જૂથોમાં અન્ય લોકોનું દબાણ, સુરક્ષાના હેતુને પૂર્ણ કરે છે.	4. ઔપચારિક બેન્કિંગમાં સમાન્તર જરૂરી છે સિવાય કે પ્રાથમિક સુરક્ષા લોનની રકમને આવરી લેવા માટે પૂરતી હોય અથવા નિયમનકાર અથવા સરકાર દ્વારા સમાન્તર સુરક્ષા મેળવવા પર પ્રતિબંધ હોય.
5. ગરીબ પરિવારોની પરંપરાગત નાણાકીય પ્રવૃત્તિઓ માટે વ્યક્તિઓ, સ્વ-સહાય જૂથો અને સંયુક્ત જવાબદારી જૂથોને માઈક્રોફાઇનાન્સ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે છે.	5. ઔપચારિક બેન્કિંગની છત્ર હેઠળ કોઈપણ વ્યક્તિ, જૂથ અથવા કાનૂની એન્ટિટીને કોઈપણ કાનૂની ઉત્પાદક પ્રવૃત્તિ માટે નાણાકીય સહાય ઉપલબ્ધ છે.
6. ગ્રાહકના ઘર આંગણે માઈક્રોફાઇનાન્સ આપવામાં આવે છે.	6. પરંતુ ઔપચારિક બેન્કિંગ સાથે આવું નથી.
7. માઈક્રોફાઇનાન્સમાં ધિરાણનું જોખમ ઊંચું છે.	7. ઔપચારિક બેન્કિંગમાં ક્રેડિટ જોખમ ઓછું છે
8. માઈક્રોફાઇનાન્સ સંસ્થાઓ દ્વારા વ્યાજના ઊંચા દર વસૂલવામાં આવે છે.	8. ઔપચારિક બેન્કિંગ દ્વારા નીચા દરે વ્યાજ વસૂલવામાં આવે છે.
9. મોટી સંખ્યામાં ગ્રાહકો માઈક્રોફાઇનાન્સમાં લોનની ચુકવણીમાં દેવાબંધુ કરે છે. ક્રેડિટ વિનંતીઓના નબળા મૂલ્યાંકનને કારણે આવું થાય છે. જોકે, સાથી દબાણ અને નિયમિત ફોલોઅપ દ્વારા લોનની વસૂલાતમાં સુધારો થયો છે.	9. ઔપચારિક બેન્કિંગમાં, લોનની વસૂલાત ફોલોઅપ, સિક્યોરિટીઝની અરજી અને કાનૂની કાર્યવાહીથી પ્રભાવિત થાય છે.

## પ્રાયોગિક સ્વાધ્યાય

પ્રવૃત્તિ 1: વિદ્યાર્થીઓના જૂથને માઇક્રોફાઇનાન્સ પર નાનો પ્રોજેક્ટ આપવો.

આવશ્યક સામગ્રી: કોરા કાગળો, સ્કેચ પેન, પેન, પેન્સિલ અને ઇન્ટરનેટ સુવિધાનો એક્સેસ વગેરે.

પ્રક્રિયા:

1. શિક્ષક સત્રના પાઠ અને અન્ય સંબંધિત અભ્યાસ સામગ્રી પર એક નજર કરીને વિદ્યાર્થીઓને માઇક્રોફાઇનાન્સ, તેની વિભાવના, ઉદ્ભવ અને વૈશ્વિક વિહંગાવલોકન વગેરે સમજાવશે.
2. જૂથોને વિભાજીત કરો અને નાના પ્રોજેક્ટની ફાળવણી કરો.
3. વિદ્યાર્થીઓનું જૂથ માહિતી એકત્રિત કરશે અને ઇન્ટરનેટ પર સંબંધિત સાઇટ્સથી સલાહ લેશે.
4. દરેક જૂથના વિદ્યાર્થીઓ વર્ગ-ખંડમાં શિક્ષક દ્વારા ચર્ચા કરાયેલ મુખ્ય મુદ્દાઓને આવરી લેતા વિગતવાર પ્રોજેક્ટ રિપોર્ટ તૈયાર કરશે.
5. જૂથના વિદ્યાર્થીઓ પૂર્ણ થયેલ પ્રોજેક્ટ રિપોર્ટ શિક્ષક પાસે મૂલ્યાંકન માટે જમા કરશે.
6. શિક્ષક રિપોર્ટની ગુણવત્તા વધારવા માટે ખામીઓની વર્ગમાં ચર્ચા કરશે.

પ્રવૃત્તિ 2: વ્યવહારુ એક્સપોઝર મેળવવા માટે નાબાઈના વરિષ્ઠ અધિકારી સાથે વાર્તાલાપ.

આવશ્યક સામગ્રી: કોરા કાગળો, સ્કેચ પેન, પેન, પેન્સિલ અને ઇન્ટરનેટ સુવિધાનો એક્સેસ વગેરે.

પ્રક્રિયા:

1. શિક્ષક વર્ગખંડમાં, નાબાઈના વરિષ્ઠ અધિકારી સાથે વિદ્યાર્થીઓના સંવાદ સત્રની વ્યવસ્થા કરશે.
2. વિદ્યાર્થીઓને સત્રના પાઠ અને અન્ય સંબંધિત અભ્યાસ સામગ્રી વાંચવા અને વિષય પરના તેમના પ્રશ્નો તૈયાર રાખવા માટે કહેવામાં આવશે.
3. વિદ્યાર્થીઓને નિષ્ણાત (નાબાઈના અધિકૃત) ને પ્રશ્નો પૂછવા માટે પ્રેરિત કરવામાં આવશે.
4. બધા વિદ્યાર્થીઓ વાર્તાલાપ પછી તેમની નોંધો તૈયાર કરશે.
5. અતિથિના ગયા પછી શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓને તેમની સમજ ચકાસવા માટે પ્રશ્નો પૂછશે.
6. શિક્ષક વિષય સંબંધિત વિદ્યાર્થીઓની શંકાઓ દૂર કરશે.

## તમારી પ્રગતિ તપાસો

### A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. "માઇક્રોફાઇનાન્સ" શબ્દ માત્ર \_\_\_\_\_ પ્રવૃત્તિઓ પૂરતો મર્યાદિત નથી.
2. ભારત વિશ્વમાં સૌથી ઝડપથી વિકસતા દેશ હોવા છતાં \_\_\_\_\_ હજી પણ ચિંતાનો વિષય છે.
3. પરંપરાગત રીતે, ગરીબ લોકો તેમની આવક પેદા કરતી પ્રવૃત્તિઓ અને વપરાશના હેતુઓ માટે \_\_\_\_\_ પાસેથી નાણાં ઉછીના લેતા હતા.

4. 2019 માં પણ, એવો અંદાજ છે કે \_\_\_\_\_ થી વધુ લોકો અલ્પ-પોષિત છે.
  5. ગરીબ ઋણ લેનારાઓ પાસે સુરક્ષા તરીકે ઓફર કરવા માટે કોઈ \_\_\_\_\_ હોતું નથી.
- B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો**
1. વૈશ્વિક સ્તરે 2012થી, કયા દરે, માઈક્રોફાઇનાન્સ લેનારાઓની સંખ્યામાં વધારો થયો છે
    - a) 10%
    - b) 3%
    - c) 7%
    - d) 6%
  2. ત્રીજો સમયગાળો (2000 પછી) કયા સેક્ટરની ઉપસ્થિતિ જોઈ, જે બેંકો અને માઈક્રોફાઇનાન્સ સંસ્થાઓ માટે વ્યવસાય વૃદ્ધિ માટે સારો પ્રસ્તાવ છે.
    - a) શહેરી
    - b) અર્ધ-શહેરી
    - c) ગ્રામીણ
    - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
  3. નીચેનામાંથી કઈ યુટીલીટી સેવા ઔપચારિક બેન્કિંગમાં આપવામાં આવે છે?
    - a) લોકર્સ ઈશ્યુ કરવા
    - b) પ્રવાસી ચેક
    - c) ડેબિટ/ક્રેડિટ કાર્ડ,
    - d) ઉપરોક્ત તમામ
  4. વૈશ્વિક સ્તરે એમએફઆઈ દ્વારા 2018માં કેટલા ઋણ લેનારાઓને મદદ કરવામાં આવી હતી?
    - a) 100 મિલિયન
    - b) 150 મિલિયન
    - c) 139.9 મિલિયન
    - d) આમાંથી કોઈ નહીં
  5. 2018 માં, વિશ્વના કયા ક્ષેત્રમાં, નાણાકીય સમાવેશની સ્થિતિ ઘણી ઓછી હતી?
    - a) પૂર્વ એશિયા
    - b) પૂર્વીય યુરોપ
    - c) લેટિન અમેરિકા
    - d) મધ્ય પૂર્વ અને ઉત્તર અમેરિકા
- C. નીચે આપેલ વાક્યો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો**
1. તાજેતરના સમયગાળામાં, સમગ્ર વિશ્વમાં તે સ્વીકારવામાં આવ્યું છે કે માઈક્રો ફાઇનાન્સ એ ગરીબી સામે લડવાનું એક અસરકારક સાધન છે.

2. મોટા ભાગના ગરીબ લોકો તેમના શરીર અને આત્માને એક સાથે રાખવા માટે જીવનભર સંઘર્ષમાં વ્યસ્ત રહે છે.
3. પ્રથમ સમયગાળા દરમિયાન (1960-1990) સામાજિક બેન્કિંગનો વિકાસ થયો હતો.
4. માઇક્રોફાઇનાન્સ દ્વારા ગણવામાં આવતી લોનમાં લાંબા ઊંડાણપૂર્વક મૂલ્યાંકનનો સમાવેશ થાય છે.
5. માઇક્રોફાઇનાન્સની સરખામણીમાં ઔપચારિક બેન્કિંગમાં ક્રેડિટ જોખમ ઓછું નથી.

**D. કોલમને જોડો**

કોલમ A		કોલમ B	
1	મેના	A	ઇતિહાસમાં સમયનો સમયગાળો
2	ઈપોચ	B	મધ્ય પૂર્વ અને ઉત્તર અમેરિકા
3	ડીમેટ	C	બિન-સરકારી સંસ્થા
4	એનજીઓ	D	નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સ કંપની
5	એનબીએફસી	E	ડીમટીરિયલાઈઝ્ડ

**E. ટૂંકા જવાબના પ્રશ્નો**

1. યુનોના મહાસચિવ કોફી અન્નાન દ્વારા માઇક્રોફાઇનાન્સનું વર્ણન કેવી રીતે કરવામાં આવ્યું છે?
2. માઇક્રો ફાઇનાન્સની વિભાવનાનું ટૂંકમાં વર્ણન કરો.

**F. લાંબા જવાબના પ્રશ્નો**

1. ભારતમાં માઇક્રોફાઇનાન્સનો ઉદ્ભવ સમજાવો.
2. માઇક્રોફાઇનાન્સની વૈશ્વિક ઝાંખી પર વિગતવાર નોંધ લખો.
3. માઇક્રોફાઇનાન્સ અને ઔપચારિક બેન્કિંગ વચ્ચે તફાવત બતાવો.

**G. તમારું પ્રદર્શન તપાસો**

1. ભારતમાં અને વૈશ્વિક સ્તરે માઇક્રોફાઇનાન્સનો ઉદ્ભવ સમજાવો..
2. માઇક્રોફાઇનાન્સ અને ઔપચારિક બેન્કિંગ વચ્ચેના તફાવતો ધરાવતો ચાર્ટ તૈયાર કરો.

### સત્ર ૩:માઈક્રોફાઇનાન્સના ક્ષેત્રમાં તાજેતરના વિકાસ

#### ભારતમાં માઈક્રોફાઇનાન્સ નું વિહંગાવલોકન

માઈક્રોફાઇનાન્સએ ઓછી આવક ધરાવતા પરિવારોને નાની રકમની ક્રેડિટ સુવિધાઓ સાથે મદદ કરવા માટે એક મહત્વપૂર્ણ સાધન છે. નિયમોમાં સ્પષ્ટતાની ગેરહાજરી અને અધિક ઉધારી ઉકેલવાના મહત્વના મુદ્દાઓ બની રહ્યા છે. હમણાના થોડા વર્ષોમાં, આ ઉદ્યોગમાં સ્વ-નિયમનકારી સંસ્થાઓ, નિર્ધારિત માર્ગદર્શિકા અને કોમ્પ્યુટરાઈઝ્ડ સોલ્યુશન્સની રજૂઆત સાથે ઘણા ફેરફારો થયા છે. ધિરાણ આપતી સંસ્થાઓએ 2010ની માઈક્રોફાઇનાન્સ કટોકટીમાંથી બોધપાઠ લીધો જેણે માઈક્રોફાઇનાન્સ સંસ્થાઓની કામગીરીને અસર કરી. કટોકટી આંધ્ર પ્રદેશ રાજ્યથી શરૂ થઈ. ઓક્ટોબર 2010માં એમએફઆઈના શોષણથી મહિલા એસએચજીએ બચાવવા માટેનો વટહુકમ પસાર કરવામાં આવ્યો હતો જેણે એમએફઆઈના વ્યવસાયિક સંચાલનને ઓછું કર્યું હતું. લોનની વસૂલાતમાં નોંધપાત્ર ઘટાડો થયો હતો. બદલાયેલ વ્યાપારી પરિસ્થિતિઓએ રકમ તેમજ ઋણ લેનારાઓની સંખ્યાના સંદર્ભમાં વધુ વ્યવસાય પ્રાપ્ત કરવાનું શક્ય બનાવ્યું. ભારતના માઈક્રોફાઇનાન્સ ઉદ્યોગે નાણાકીય વર્ષ 2019 માં 40% નો વધારો નોંધાવ્યો હતો. 64.1 મિલિયન ઋણ લેનારાઓ પાસે રૂ. 1.785 ટ્રિલિયનની લોન બાકી હતી. ધિરાણકર્તાઓ કે જેઓ માઈક્રોફાઇનાન્સ પ્રદાન કરે છે તેમાં બેંકો, સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંકો, માઈક્રોફાઇનાન્સ સંસ્થાઓ, નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ અને એમએફઆઈ (નફા માટે નહીં)નો સમાવેશ થાય છે. રૂ.681 બિલિયનની બાકી લોનમાં 38% હિસ્સો એ માઈક્રોફાઇનાન્સ સંસ્થાઓની સિદ્ધિ હતી. લોનપાત્ર ભંડોળની અછત ન હોવાને કારણે બેંકોએ સ્થિર વૃદ્ધિ દર્શાવી છે. એમએફઆઈ વધુ મોટો ગ્રાહક આધાર મેળવી શકે છે પરંતુ ભંડોળની અછત તેમના વિકાસને મર્યાદિત કરે છે. તેમના દ્વારા ઓફર કરાયેલ વ્યાજ દરો ઊંચા હતા જેના પરિણામે લોન નોન-પર્ફોર્મિંગ એસેટ બની હતી. સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંકોએ એમએફઆઈ અને એનબીએફસીની સરખામણીમાં મોટી રકમની લોન આપી હતી. તેથી એસએફબી માઈક્રોફાઇનાન્સ ડોમેનમાં તેમનું સ્થાન બનાવી શકી હતી.

નાબાર્ડએ આગામી સંયુક્ત દેયતા જૂથોને ધિરાણ આપવા માટે બેંકોને તાલીમ આપવા માટે ભારતીય સ્ટેટ બેંક સાથે વ્યવસ્થા કરી છે.

૩૧મી માર્ચ ૨૦૧૯ના રોજ માઈક્રો ફાઇનાન્સનું દૃશ્ય નીચે મુજબ હતું-

1. બાકી લોનના કુલ આંકડા રૂ. 1.87 લાખ કરોડ કરતાં વધુ હતા, જે ગયા વર્ષ કરતાં 38% ની વૃદ્ધિ નોંધાવે છે.
2. માઈક્રોફાઇનાન્સ એકાઉન્ટ્સની સંખ્યામાં ગયા વર્ષની સરખામણીમાં 21.9%ની વૃદ્ધિ નોંધાઈ છે, જે 9.33 કરોડની સંખ્યા સુધી પહોંચ્યા છે.
3. રૂ. 0.68 લાખ કરોડથી વધુની કુલ માઈક્રો-ક્રેડિટના 36.8% એનબીએફસી-એમએફઆઈ દ્વારા ધિરાણ કરવામાં આવ્યું હતું.
4. એનબીએફસી-એમએફઆઈના ગ્રોસ લોન પોર્ટફોલિયોમાં વૃદ્ધિ ગયા વર્ષના આંકડા કરતાં 47% હતી.
5. એનબીએફસી-એમએફઆઈમાં કર્મચારીઓની સંખ્યા 104973 હતી.
6. માઈક્રોફાઇનાન્સ ક્ષેત્રે પૂર્વ ભારતમાં વૃદ્ધિ ચાલુ રહી
7. માઈક્રોફાઇનાન્સ સંસ્થા નેટવર્ક તેના સભ્યો તરીકે 53 એનબીએફસી-એમએફઆઈ ધરાવે છે. તમામ 3.25 કરોડની લોનમાં રૂ. 82928 કરોડની લોનનું વિતરણ કરવામાં આવ્યું હતું જે ગયા વર્ષના આંકડાઓ કરતાં અનુક્રમે ખાતા અને વિતરણની સંખ્યામાં 28% અને 44% નો વધારો નોંધ્યો હતો.

8. એનબીએફસી-એમએફઆઈનો ઇક્વિટી બેઝ પણ મજબૂત થયો અને રૂ.14206 કરોડના સ્તરે પહોંચ્યો.

ભારતમાં, માઈક્રોફાઈનાન્સ ક્ષેત્રએ આ ઉક્ત સમયગાળા દરમિયાન ઝડપી અને પ્રાદેશિક-સંતુલિત વૃદ્ધિ હાંસલ કરી છે.

### માઈક્રોફાઈનાન્સ ક્ષેત્રના પડકારો

1. ગ્રામીણ તેમજ અર્ધ-શહેરી વિસ્તારોના સંભવિત ઋણ લેનારાઓ નાણાકીય નિરક્ષરતાને કારણે પ્રોડક્ટ વિશે જ્ઞાન ધરાવતા નથી.
2. એક કરતાં વધુ સ્ત્રોતોમાંથી ઋણ વધુ પડતું દેવું બનાવે છે. આ માઈક્રોફાઈનાન્સ સંસ્થાઓ માટે ચિંતાનું કારણ છે. મર્યાદાથી વધુનું દેવું ઋણ લેનારની કાર્યક્ષમતાને અસર કરે છે અને ધિરાણ આપતી સંસ્થા માટે બિન-કાર્યક્ષમ સંપત્તિ હોવાનો ખતરો પણ ઊભો કરે છે.
3. માઈક્રોફાઈનાન્સ સંસ્થાઓ દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વ્યાજનો દર વાણિજ્યિક બેંકો દ્વારા લાગુ કરાયેલ વ્યાજ દર કરતા ઘણો વધારે છે. આરબીઆઈએ એમએફઆઈ દ્વારા આપવામાં આવતી લોન પર 26% વ્યાજની મર્યાદા હટાવી દીધી છે. આનાથી વધુ પડતા દેવાની સમસ્યામાં વધારો કર્યો છે જેના લીધે ઘણા ખેડૂતો આત્મહત્યા કરવા મજબૂર થયા છે.
4. વાણિજ્યિક બેંકો એમએફઆઈ પાસેથી ઊંચા દરે વ્યાજ વસૂલ કરે છે જે તેમના ભંડોળનો ઉપયોગ તેમના ગ્રાહકોને આગળના ધિરાણ માટે કરે છે. પરંતુ મંજૂર કેડિટ ટૂંકા ગાળા માટે છે. ઘણી વાર, બેંકો એમએફઆઈને તેમની પોતાની પ્રાથમિકતા ક્ષેત્રની જવાબદારીઓ પૂર્ણ કરવા માટે નાણાં આપવાનું પસંદ કરે છે. માઈક્રોફાઈનાન્સ ઉદ્યોગ, ભંડોળ માટે સતત બેંકો તરફ આશા રાખે છે. આ પરાધીનતાએ તેમને અસંતુષ્ટ અને બિન-કાર્યકારી સંપત્તિઓ સાથે વ્યવહાર કરવામાં ઓછા સક્રિય બનાવ્યા છે.

### ભારતમાં માઈક્રોફાઈનાન્સના ક્ષેત્રમાં તાજેતરની પહેલો

માઈક્રોફાઈનાન્સ ક્ષેત્રએ સમાજના ગરીબીથી પીડાતા રીબ લોકોના જીવનમાં પરિવર્તન લાવ્યું છે. આનાથી તેઓ તેમની પરંપરાગત વ્યાપારી પ્રવૃત્તિઓ હાથ ધરવા સક્ષમ બન્યા છે અને રોજગારી ઉત્પન્ન કર્યું છે. ધિરાણકર્તા અને લાભાર્થી બંને માટે લાગત પ્રભાવી હોય તેવા ઉત્પાદનોની ડિલિવરી સુનિશ્ચિત કરવા માટે વિવિધ સ્તરે કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવી છે. કેટલીક પહેલ છે-

1. ગ્રાહકોની આદતો, વર્તન અને વ્યક્તિત્વના ઊંડાણપૂર્વક અભ્યાસ કર્યા પછી વધુ કસ્ટમાઇઝ ઉત્પાદનો બનાવવામાં આવી રહ્યા છે. ટેકનોલોજી આધારિત સોલ્યુશન્સનો ઉપયોગ કરીને ગ્રાહકોની પ્રોફાઇલિંગ દ્વારા તે શક્ય બન્યું છે.
2. માઈક્રોફાઈનાન્સ ઉદ્યોગ માટે અસરકારક જોખમ વ્યવસ્થાપન જરૂરી છે. નિયમનકાર- આરબીઆઈ/સરકાર દ્વારા નીચેની ક્રિયાઓ પહેલેથી જ શરૂ કરવામાં આવી છે.
  - a) ડેટાનું સ્થાનિકીકરણ: દેશમાં લાભાર્થીઓ વિશેનો ડેટા એકત્ર, સંસાધિત અને સંરક્ષિત કરવામાં આવશે. જો ટ્રાન્સફર કરવાની જરૂર પડે, તો પ્રવર્તમાન ગોપનીયતા કાયદાઓનું પાલન કરવું.

- b) રેગ્યુલેટરી સેન્ડ બોક્સ: આવનારી નવીનતાઓ સાથે નિયમો વિકસાવવા માટેની પદ્ધતિ.
- c) બહુવિધ ધિરાણ પર મર્યાદા: સૂક્ષ્મ ધિરાણની મર્યાદા ઋણ લેનાર દીઠ રૂ. 1.25 લાખ કરવામાં આવી છે.
- d) સાર્વજનિક ક્રેડિટ રજિસ્ટ્રી: એક રજિસ્ટ્રી કે જે ઋણ લેનારાઓની નાણાકીય માહિતી મેળવે છે અને સાચવે છે.
- e) પ્રાધાન્યતા ક્ષેત્ર ધિરાણ: દેશમાં ધિરાણ આપતી સંસ્થાઓ દ્વારા પ્રાધાન્યતા સેક્ટર ધિરાણ પ્રાપ્ત કરવા માટે નિર્ધારિત સરકારની માર્ગદર્શિકાને સમાજના ગરીબ અને વંચિત લોકો તરફ ધિરાણનું નિર્દેશન કરવામાં મદદ કરી છે.
- f) લોનની સહ-ઉત્પત્તિ: સંખ્યાબંધ સંસ્થાઓ હવે માઈક્રોફાઇનાન્સના ક્ષેત્રમાં ભાગ લઈ રહી છે. ઉચ્ચ વૃદ્ધિ હાંસલ કરવા માટે તે સહયોગી અભિગમ છે. આના માટે ધિરાણ અને જોખમની વહેંચણી માટે લઘુ ધિરાણ પ્રવૃત્તિઓ સાથે સંકળાયેલી બેંકો અને અન્ય સંસ્થાઓ વચ્ચે સંયુક્ત વ્યવસ્થાની જરૂર છે.
- g) નાણાકીય સાક્ષરતા કાર્યક્રમો: આ કાર્યક્રમોનો હેતુ ગ્રામીણ અને ઉપ-શહેરી વિસ્તારોમાં રહેતા ગરીબ પરિવારોમાં જાગૃતિ લાવવાનો છે. પ્રધાનમંત્રી મહિલા શક્તિ કેન્દ્ર અને સમાન યોજનાઓ, મહિલાઓને પોતાની ક્ષમતા જાણવા પ્રોત્સાહિત કરે છે. એસઆઈડીબીઆઈની 'પ્રયાસ' યોજના નાના ઉદ્યોગસાહસિકો પર ધ્યાન આપે છે. આ યોજના હેઠળ રૂ.10 અબજનું ભંડોળ છે.
- h) કૌશલ્ય વિકાસ: નાણાકીય વર્ષ 2018-19 દરમિયાન, નાબાર્ડએ ભારતીય સ્ટેટ બેંક સાથે સંયુક્ત જવાબદારી જૂથો દ્વારા ધિરાણમાં બેંકોને તાલીમ આપવા માટે વ્યવસ્થા કરી છે.

## મુદ્રાની સ્થાપના

માઈક્રો યુનિટ્સ ડેવલપમેન્ટ એન્ડ રિફાઇનાન્સ એજન્સી (મુદ્રા) 8મી એપ્રિલ 2015ના રોજ અસ્તિત્વમાં આવી હતી. તે એસઆઈડીબીઆઈની સંપૂર્ણ માલિકીની કંપની છે. તે નોન ડિપોઝિટ લેતી, નોન-બેંકિંગ નાણાકીય સંસ્થાનો દરજ્જો ભોગવે છે. મુદ્રાએ તેની સહાયક ભૂમિકામાં ધિરાણ આપતી સંસ્થાઓને પુનઃધિરાણની સુવિધાઓ પ્રદાન કરી હતી. ધિરાણ આપતી સંસ્થાઓને ધિરાણ ઓછા વ્યાજ દરે પ્રદાન કરે છે. 18.25 કરોડ લોન ખાતાઓ દ્વારા, મંજૂર કરાયેલ કુલ નાણાકીય સહાય રૂ. 8.93 લાખ કરોડ હતી. માર્ચ 2019 ના રોજ સમાપ્ત થયેલ નાણાકીય વર્ષ દરમિયાન, કુલ મંજૂર થયેલ રકમ રૂ. 3.21 લાખ કરોડની હતી.

યોજના હેઠળ સરેરાશ લોનનું કદ રૂ.53800 હતું. કાર્યકારી મૂડીની મર્યાદાનો આનંદ લેતા ઋણ લેનારાઓને મુદ્રા કાર્ડ આપવામાં આવે છે. આ એક ડેબિટ કાર્ડ છે. હાલમાં 10 લાખથી વધુ કાર્ડ ઉપયોગમાં છે. 31-03-2019 ના રોજ ચૂકવેલ મૂડી અને બાકી કુલ લોન અનુક્રમે રૂ.11847 કરોડ અને રૂ. 1676 કરોડ છે. યોજના હેઠળની લગભગ 3% લોન ખરાબ ઋણ હોવાનું નોંધાયું છે.

કેન્દ્ર અને રાજ્ય સરકાર દ્વારા પ્રાયોજિત ગરીબી નાબૂદી કાર્યક્રમો દ્વારા પહેલાથી જ વિશાળ કવરેજ હોવા છતાં ભારતમાં માઈક્રોફાઇનાન્સમાં વિસ્તરણ કરવાની ઘણી સંભાવનાઓ છે.

સામાન્ય રીતે, એમએફઆઈ લગભગ 26% વ્યાજ દર વસૂલ કરીને લાભદાયક પ્રદર્શન કરી રહ્યાં છે. ટ્રાન્ઝેક્શન અને વહીવટી ખર્ચને ધ્યાનમાં રાખીને, માઇક્રો ફાઇનાન્સ સંસ્થાઓ દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વ્યાજનો દર અસંગઠિત ક્ષેત્રમાં સ્વદેશી નાણા ધિરાણકર્તાઓ દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વ્યાજના દર કરતાં વાજબી અને ઘણો ઓછો લાગે છે. દાખલા તરીકે, શાકભાજી વિકેતા, જે તેના રોકાણ પર દરરોજ લગભગ 20% કમાણી કરે છે અને મહિનામાં લગભગ 25 દિવસ કામ કરે છે, તે સરળતાથી રૂ.10,000 ની લોન માટે વ્યાજ પેટે દર મહિને રૂ.260 ચૂકવી શકે છે. જો લાભાર્થી નાણાકીય શિસ્તનો ઉપયોગ કરે, તો લોનની સેવા અને ધરખર્ચને પહોંચી વળ્યા પછી પણ થોડી બચત ભેગી કરી શકાય છે.

### એનબીએફસી-એમએફઆઈની સ્થાપના અને તેની ભૂમિકા

એમએફઆઈએ એક સંસ્થા છે જે સમાજના ઓછી આવક ધરાવતા વર્ગોને નાણાકીય ઉત્પાદનો પૂરા પાડવામાં કાર્ય કરે છે. આ નાણાકીય ઉત્પાદનોમાં લોન ઉત્પાદનો તેમજ ડિપોઝિટ, વીમો અને અન્ય સેવાઓનો સમાવેશ થાય છે. નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ બેંકો જેવી કેટલીક સેવાઓ પ્રદાન કરે છે પરંતુ જેમ નામ સૂચવે છે તેમ, આ બેંકો નથી. નીચે કેટલીક અસમાનતાઓનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે-

1. 2010 માં માઇક્રોફાઇનાન્સ ક્ષેત્રમાં સમસ્યાઓ અને ચિંતાઓનો અભ્યાસ કરવા માટે રચાયેલ. આરબીઆઈના વાયએચ માલેગામએ સમિતિની અધ્યક્ષતા કરી હતી. તેની ભલામણો પર, સમગ્ર દેશમાં, માઇક્રોફાઇનાન્સ ઉત્પાદનોની ડિલિવરી માટે એનબીએફસીની એક અલગ શ્રેણી બનાવવામાં આવી હતી. ડીસેમ્બર, 2011માં આરબીઆઈ દ્વારા વિગતવાર નિયમનકારી માળખું ફરતું કરવામાં આવ્યું હતું.
2. કંપની અધિનિયમ 1956 ની કલમ 25 ના પૂર્વાવલોકન હેઠળ નોન-ડિપોઝિટ એકત્ર કરતી એનબીએફસી, જે બિન-લાભકારી કંપની નથી, જે નીચે દર્શાવેલ શરતોની પુષ્ટિ કરે છે, તેને એનબીએફસી-એમએફઆઈ તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવે છે.
  - a) કુલ માલિકીનું ભંડોળ ઓછામાં ઓછું રૂ. 5 કરોડ હોવું જોઈએ. દેશના ઉત્તર પૂર્વ પ્રદેશમાં નોંધાયેલ એનબીએફસી-એમએફઆઈ ના સંદર્ભમાં આ રકમ રૂ.2 કરોડ છે.
  - b) તેની 'નેટ એસેટ્સ'માંથી ઓછામાં ઓછું 85% 'કવોલિફાઈંગ એસેટ્સ' છે. કુલ પરિસંપત્તિ, જે રોકડ, બેંક બેલેન્સ અને મની માર્કેટ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સમાં રોકાણ ન હોય, તેને 'નેટ એસેટ્સ' કહેવામાં આવે છે. કવોલિફાઈંગ એસેટ્સ એ એનબીએફસી-એમએફઆઈ દ્વારા આપવામાં આવતી લોન છે જે આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત અમુક શરતોને પૂર્ણ કરે છે.
  - c) 'નેટ એસેટ્સ'ના શેષ 15% માંથી મળેલી આવક નિયત નિયમો મુજબ હોવી જોઈએ.
  - d) એનબીએફસી, જે એનબીએફસી-એમએફઆઈ બનવા માટે લાયક નથી, તેણે તેની કુલ સંપત્તિના 10% કરતા વધુ માઇક્રોફાઇનાન્સ ક્ષેત્રને ધિરાણ આપવું જોઈએ નહીં.

એનબીએફસી-એમએફઆઈ ઋણ લેનારાઓના સંદર્ભમાં કૌટુંબિક આવક મર્યાદા ગ્રામીણ વિસ્તારો અને અર્ધ-શહેરી/શહેરી વિસ્તારોમાં અનુક્રમે રૂ.1,00,000 થી વધીને રૂ.1,25,000 થઈ અને રૂ.1,60,000 થી રૂ. 2,00,000 થઈ. કુલ દેવાની મર્યાદા ઋણ લેનાર દીઠ રૂ. 1, 25,000 થી વધીને રૂ. 1,00,000 થઈ.

એનબીએફસી-એમએફઆઈએસ પ્રવૃત્તિઓનું કવરેજ

એનબીએફસી-એમએફઆઈએસની રચનાએ દેશમાં માઈક્રોફાઇનાન્સ પ્રવૃત્તિઓને મોટું પ્રોત્સાહન આપ્યું છે. માઈક્રોફાઇનાન્સ સંસ્થા નેટવર્ક સાથે નોંધાયેલ 53 એનબીએફસી-એમએફઆઈ એ 31.03.2019 ના રોજ રૂ. 68,207 કરોડનું ધિરાણ કર્યું હતું. 31-03-2019ના રોજ એનબીએફસી-એમએફઆઈએસ દ્વારા વધતા કવરેજનો અંદાજ નીચેના આંકડાઓ પરથી લગાવી શકાય છે.

1. માઈક્રોક્રેડિટના બાકી લેણાં રૂ.68,868 કરોડના હતા
2. ગ્રોસ લોન પોર્ટફોલિયો રૂ. 83,200 કરોડ હતો.
3. રૂ.82,928 કરોડનું વિતરણ 3.25 કરોડ લોન ખાતાઓમાં કરવામાં આવ્યું હતું.
4. ખાતા દીઠ વિતરિત કરાયેલ સરેરાશ લોનની રકમ રૂ. 25,850 હતી..
5. જોખમમાં પોર્ટફોલિયો (30 દિવસથી વધુ) 0.91% હતો
6. સ્ટાફમાં 1,04,973 લોકો હતો.

નાની રકમની લોન, અભણ અથવા અર્ધ-સાક્ષર ઋણ લેનારાઓ, ટૂંકી અવધિ, નાની રકમ અને પુનઃચુકવણીના વધુ સતત હપતા, લોનની સરળ પ્રક્રિયા, કોઈ ગેરંટી વગરનું સરળ દસ્તાવેજીકરણ, બજાર સાથે જોડાયેલા વ્યાજ દર, વ્યવસાયના સ્થળ/રહેઠાણ પર થી હપ્તાઓની નિયમિત વસૂલાત વગેરે. માઈક્રોફાઇનાન્સ ધિરાણની વિશેષ વિશેષતાઓ છે. વિવિધ બચત, વીમો, પેન્શન અને અન્ય યોજનાઓ સાથે જોડાઈને, માઈક્રોફાઇનાન્સ ધિરાણ જનતાના નાણાકીય સમાવેશમાં મોટા પાયે ફાળો આપી રહ્યું છે.

## પ્રાયોગિક સ્વાધ્યાય

પ્રવૃત્તિ 1: માઈક્રોફાઇનાન્સના ક્ષેત્રમાં તાજેતરની પહેલો પર એક ચાર્ટ તૈયાર કરો  
આવશ્યક સામગ્રી: કોરા કાગળો, સ્કેચ પેન, પેન, પેન્સિલ, ઈન્ટરનેટની સુવિધા વગેરે.

પ્રક્રિયા:

1. શિક્ષક સત્રના પાથ અને અન્ય સંબંધિત સામગ્રી વાંચ્યા પછી માઈક્રોફાઇનાન્સના ક્ષેત્રમાં તાજેતરની પહેલ સમજાવશે.
2. વિદ્યાર્થીઓ તેમની નોંધો તૈયાર કરશે અને ઈન્ટરનેટ પર સંબંધિત સાઈટ ખોલશે.
3. દરેક વિદ્યાર્થી શિક્ષક દ્વારા બતાવેલ ફોર્મેટમાં, વર્ગ-ખંડમાં, બ્લોક બોર્ડ પર એક ચાર્ટ તૈયાર કરશે.
4. વિદ્યાર્થીઓ મૂલ્યાંકન માટે શિક્ષક પાસે ચાર્ટ જમા કરશે.
5. શિક્ષક ચાર્ટના વિષયની સમજ વધારવા માટે વર્ગમાં ખામીઓની ચર્ચા કરશે.

## તમારી પ્રગતિ તપાસો

### A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. નિયમોમાં \_\_\_\_\_ ની ગેરહાજરી અને \_\_\_\_\_ ઉધાર ઉકેલવા માટેના મહત્વના મુદ્દાઓ બની રહ્યા છે.
2. આરબીઆઈ દ્વારા, પ્રતિ ઋણ લેનાર \_\_\_\_\_ સુધી માઈક્રો-ક્રેડિટની મર્યાદા વધારવામાં આવી છે.
3. સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંકોએ એમએફઆઈ અને એનબીએફસીની સરખામણીમાં \_\_\_\_\_ લોન આપી.
4. એનબીએફસી-એમએફઆઈના \_\_\_\_\_ પણ મજબૂત થયા હતા અને રૂ.14206 કરોડના સ્તરે પહોંચ્યા હતા. .
5. વિવિધ બચત, વીમો, પેન્શન અને અન્ય યોજનાઓ સાથે જોડાઈને , \_\_\_\_\_ મોટા પાયે જનતા માટે યોગદાન \_\_\_\_\_ આપી રહી છે.

### B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો

1. નાણાકીય વર્ષ 2019 માં ભારતના માઈક્રોફાઇનાન્સ ઉદ્યોગનો વિકાસ દર કેટલો હતો.
  - a) 35%
  - b) 40%
  - c) 45%
  - d) 20%
2. ભારતમાં લઘુ ધિરાણ પૂરું પાડનાર કયા ધિરાણકર્તા છે?
  - a) બેંકો અને સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંકો.
  - b) બેંકો, સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંકો અને માઈક્રોફાઇનાન્સ સંસ્થાઓ.
  - c) બેંકો, સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંકો અને માઈક્રોફાઇનાન્સ સંસ્થાઓ, નોન -બેન્કિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ અને એમએફઆઈ (નફા માટે નહીં).
  - d) બેંકો, સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંકો અને માઈક્રોફાઇનાન્સ સંસ્થાઓ, નોન -બેન્કિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ અને એમએફઆઈ (નફા માટે નહીં).

3. આરબીઆઈ દ્વારા એનબીએફસી-એમએફઆઈનું વિગતવાર નિયમનકારી માળખું ક્યારે પ્રસારિત કરવામાં આવ્યું હતું?
  - a) ડિસેમ્બર, 2011.
  - b) ડિસેમ્બર, 2015.
  - c) માર્ચ, 2011.
  - d) ડિસેમ્બર, 2012.
4. માર્ચ 2019 સુધી, એનબીએફસી-એમએફઆઈ માં કેટલા કર્મચારીઓ હતા?
  - a) 10,973
  - b) 1,00,973
  - c) 1,04,973
  - d) 1,00,000
5. એનબીએફસીના સંદર્ભમાં નીચેનામાંથી કયું સાચું છે?
  - a) અન્ય લોકો પાસેથી એવી ડિપોઝિટ સ્વીકારવાની પરવાનગી નથી કે જે માંગ પર ચૂકવવાપાત્ર હોય.
  - b) સ્વયંના નામે લખેલ ચેક જારી કરી શકાતા નથી.
  - c) તેના ડિપોઝિટ-ગ્રાહકો માટે કોઈ ડિપોઝિટ-વીમો ઉપલબ્ધ નથી.
  - d) ઉપરોક્ત તમામ

**C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો**

1. ધિરાણ આપતી સંસ્થાઓએ 2010ની માઈક્રોફાઈનાન્સ કટોકટીમાંથી પાઠ શીખ્યો હતો પરંતુ માઈક્રોફાઈનાન્સ કામગીરી પર કોઈ અસર જોવા મળી નથી.
2. 2010 માં માઈક્રોફાઈનાન્સ ક્ષેત્રમાં સમસ્યાઓ અને ચિંતાઓનો અભ્યાસ કરવા માટે એક સમિતિની રચના કરવામાં આવી હતી. આરબીઆઈના વાચએચ. માલેગામએ સમિતિની અધ્યક્ષતા કરી હતી.
3. રોકડ, બેંક બેલેન્સ અને મની માર્કેટ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સમાં રોકાણ સહિત એમએફઆઈની કુલ પરિસંપત્તિને 'નેટ એસેટ્સ' કહેવામાં આવે છે.
4. એનબીએફસી-એમએફઆઈ બનવા માટે લાયક ન હોય તેવી એનબીએફસીએ તેની કુલ પરિસંપત્તિના 10% કરતાં વધુ ધિરાણ માઈક્રોફાઈનાન્સ ક્ષેત્રને આપવું જોઈએ નહીં.
5. એનબીએફસી-એમએફઆઈની રચનાએ દેશમાં માઈક્રોફાઈનાન્સ પ્રવૃત્તિઓને મોટું પ્રોત્સાહન આપ્યું છે.

**D. કોલમને જોડો**

કોલમ A		કોલમ B	
1	જોખમ પર પોર્ટફોલિયો	A	ધિરાણમાં ભાગ લેતી સંખ્યાબંધ સંસ્થાઓ
2	લોનની સહ-ઉત્પત્તિ	B	નાણાકીય ઉત્પાદનોનું મૂળભૂત જ્ઞાન
3	નાણાકીય સાક્ષરતા	C	એનપીએ
4	મુદ્રા	D	મૂળ
5	સ્વદેશી	E	એસઆઈડીબીઆઈની સંપૂર્ણ માલિકીની કંપની

E. ટૂંકા જવાબના પ્રશ્નો

1. મુદ્રા શું છે અને તેની સ્થાપના ક્યારે થઈ હતી.
2. એનબીએફસી-એમએફઆઈ પ્રવૃત્તિઓના કવરેજ પર ટૂંકી નોંધ લખો.
3. ભારતમાં માઈક્રોફાઈનાન્સની ઝાંખી ટૂંકમાં સમજાવો.

F. લાંબા જવાબના પ્રશ્નો

1. ભારતમાં 'માઈક્રોફાઈનાન્સ ક્ષેત્રે તાજેતરની પહેલો' પર નોંધ લખો.
2. ભારતમાં માઈક્રોફાઈનાન્સ ઉદ્યોગ દ્વારા સામનો કરવામાં આવતા પડકારોનું વર્ણન કરો.

G. તમારું પ્રદર્શન તપાસો

1. ભારતમાં માઈક્રોફાઈનાન્સના ક્ષેત્રમાં તાજેતરની પહેલોનું વર્ણન કરો.
2. તાજેતરના સમયમાં માઈક્રોફાઈનાન્સનું અપડેટ ધરાવતો ચાર્ટ તૈયાર કરો.

## સત્ર 4: માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવના કાર્યો

માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ (એમઈ) એક વ્યક્તિ છે, જે માઈક્રો લેવલ કેડિટ, બચત, પેન્શન અને વીમા સંબંધિત કામો કરવા માટે માઈક્રોફાઈનાન્સ સંસ્થા દ્વારા નિયુક્ત કરવામાં આવે છે. તેણે/તેણીને તેના/તેણીના નિયુક્તની દ્રષ્ટિ, નિયમો અને નીતિઓથી સારી રીતે વાકેફ હોવું જોઈએ. તેણે/તેણી પાસેથી સોપેલ વિસ્તારમાં તેની/તેણીની પ્રવૃત્તિઓ કરવાની અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે. ફાળવેલ વિસ્તારના રહેવાસીઓની આજીવિકા કમાવવાની પ્રવૃત્તિઓ, સ્વભાવ અને જીવનશૈલીનું જ્ઞાન જરૂરી છે. માઈક્રોફાઈનાન્સ ઇન્સ્ટિટ્યુશન્સ (એમએફઆઈ) ના નિયમો અનુસાર, વ્યવસાયની સંભાવના અને સંભવિત ગ્રાહકોનું મૂલ્યાંકન કરવાની ક્ષમતા ખૂબ જ વાંછનીય છે. શૈક્ષણિક લાયકાત 10 પાસ હોઈ શકે છે પરંતુ તે અન્ય લોકો સાથે સારી રીતે વાતચીત કરવામાં સક્ષમ હોવી જોઈએ. નિયુક્ત કંપનીને થોડા અહેવાલોની જરૂર પડશે, જે તે/તેણી લેખિતમાં પહોંચાડવા સક્ષમ હોવા જોઈએ. ગ્રાહકોની જરૂરિયાત જાણવા માટે તેમની સાથે વાર્તાલાપ કરવા માટે અસરકારક સંચાર કુશળતા આવશ્યક છે. લક્ષિત ગ્રાહકોની ભાષામાં પ્રવીણ હોવું પણ એટલું જ મહત્વનું છે જેથી તેઓ એમએફઆઈના દૃષ્ટિકોણને સમજાવી શકે. ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું નિરાકરણ કરવાની ક્ષમતા અને વધારાના ઉત્પાદનો વેચવા માટે માર્કેટિંગ કૌશલ્ય એ ગ્રાહકોને જાળવી રાખવા અને ઉમેરવા માટે પૂર્વ-જરૂરીયાતો છે. માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવની ભૂમિકા બહુ-પરિમાણીય છે. તેણે/તેણીએ નિમ્નમાં નિમિત્ત બનવું પડશે-

- નવા ગ્રાહકો પસંદ કરવા
- યોગ્ય ઉત્પાદનોની સલાહ આપવી
- વ્યાજ દરોની માહિતી આપવી
- એમએફઆઈ ના નિયમોને યોગ્ય ઠેરવવા,
- નાણાકીય ઉત્પાદનોની ડિલિવરીમાં સંભવિત ઋણ લેનારાઓને મદદ કરવી
- ગ્રાહકોના પ્રશ્નોનું નિરાકરણ કરવું
- હપ્તાઓની વસૂલાત
- એમએફઆઈ સાથે જમા કરાવવું
- બાકી લેણાં માટે ફોલોઅપ કરવું અને રિપોર્ટિંગ વગેરે સહિત વહીવટી કાર્યો કરવા.

એક સારા શ્રોતા હોવાને કારણે, તે વ્યક્તિને વધુ સારા નિર્ણયો આપવા અને અન્યનો વિશ્વાસ જીતવા સક્ષમ બનાવે છે. હકીકતમાં, તે/તેણી ગ્રાહકો સમક્ષ તેના/તેણીના એમએફઆઈનો પ્રતિનિધિ ચહેરો છે અને ઘણી વખત ગ્રાહકો અને તેની/તેણીની સંસ્થા વચ્ચે સેતુ તરીકે કામ કરે છે.

### માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવના કાર્યો

નીચે દર્શાવેલ કાર્યો સામાન્ય રીતે એમઈ દ્વારા કરવામાં આવે છે.

- સંભવિત ગ્રાહકોની ટૂંકી યાદી બનાવવા માટે, કાર્યક્ષેત્રમાંથી લોકોના સુમેળભર્યા જૂથની બેઠકો ગોઠવવી.
- ચૌપાલો અને ગ્રામ પંચાયત સ્થળોએ લોકોના મેળાવડામાં ઉત્પાદનની વિગતો સમજાવવી.
- નિયુક્ત કંપનીની દૃષ્ટિ, નિયમો અને નીતિને ધ્યાનમાં રાખીને ગ્રામજનો દ્વારા કરવામાં આવતા પ્રશ્નોના ઉત્તર આપવા.
- ઉત્પાદન વિગતોની પત્રિકાઓનું વિતરણ કરવું જે સમજવામાં સરળ છે.

- નાણા અને ચુકવણીની પ્રક્રિયાને સંપૂર્ણ રીતે સમજાવવી.
- લક્ષિત ગ્રાહકોને માઈક્રોફાઈનાન્સ ઉત્પાદનો અને વ્યાજ, શુલ્ક વગેરેના ફાયદાઓ સાથે પ્રબુદ્ધ કરવા.
- વ્યક્તિઓ અને ગરીબ લોકોના જૂથોને નાણાકીય સાક્ષરતા પૂરી પાડવી જેથી તેઓને નોકરી આપનાર બનવા અને નોકરી શોધનાર બની ન રહેવા માટે પ્રોત્સાહિત કરી શકાય.
- 'સમસ્યા ઉકેલનાર'નો અભિગમ અપનાવીને ગ્રાહકો દ્વારા કહેવામાં આવતી સમસ્યાઓનું નિરાકરણ
- નાણાકીય ઉત્પાદનોનું ખોટું વેચાણ ટાળવું.
- સંભવિત ગ્રાહકને નારાજ કર્યા વિના ઉપયોગી માહિતી અને વ્યક્તિગત વિગતો બહાર કાઢવી.
- અભણ ગ્રાહકોને, ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી ભરવા, મદદ કરવી અને નાણાંની મંજૂરી પછી તેમને દસ્તાવેજીકરણમાં મદદ કરવી.
- હાલના નિયમો અનુસાર, 'કેવાયસી' દસ્તાવેજો મેળવવા.
- નાણાકીય રીતે બાકાત વ્યક્તિઓને બેંકોમાં ખાતું ખોલાવવામાં મદદ કરવી, જેથી તેઓ સરકારી યોજનાઓનો લાભ લઈ શકે.
- લોનની ઝડપી અને મુશ્કેલી-મુક્ત વિતરણની વ્યવસ્થા કરવી.
- નાણાંની પર્યાપ્તતા અને ઉપયોગ પર નજર રાખવી.
- નિયત તારીખો પર હપ્તા એકત્રિત કરવા.
- બાકી લેણાંની વસૂલાત માટે ઋણ લેનારાઓ સાથે ફોલોઅપ કરવું.
- નિયોક્તાને સમયસર ડેટા અને સમયાંતરે અહેવાલો સબમિટ કરવા.
- સોંપેલ કાર્યકારી ક્ષેત્ર અને નિયોક્તા કંપનીના વહીવટી અધિકારીઓ સાથે સારા સંબંધો રાખવા.

ગ્રામીણ ભારતના ગરીબ લોકો માટે, માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવના કાર્યો મિત્ર, ફિલોસોફર અને માર્ગદર્શકની સમાન જ છે.

### માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવની ગુણવત્તા

માઈક્રોફાઈનાન્સની નોકરીમાં રસ ધરાવતી વ્યક્તિમાં નીચેના ગુણો હોવા જોઈએ.

- લઘુત્તમ શૈક્ષણિક લાયકાત ધોરણ 10 પાસ રાખવામાં આવી છે.
- વ્યક્તિમાં સમાજના ગરીબ લોકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે સ્વાભાવિક અભિરુચિ હોવી જોઈએ. શાંત સ્વભાવ તેને/તેણી સંભવિત ગ્રાહકો પાસેથી ઇચ્છિત માહિતી મેળવવા માટે સક્ષમ બનાવશે.
- વ્યક્તિને ગ્રામીણ અથવા અર્ધ-શહેરી ભારતમાં કામ કરવાની કુદરતી રુચિ હોવી જોઈએ.
- સંવેદનશીલ અને ભાવનાત્મક વર્તનની પ્રશંસા થઈ શકે છે પરંતુ એમઈ વધુ લાગણીશીલ ન હોવો જોઈએ.
- તે/તેણી સારી શ્રોતા હોવી જોઈએ. આ તેને/તેણીને મુશ્કેલ ગ્રાહકો અને સ્થાનિક વિસ્તારના કઠિન સત્તાવાળાઓ અને તેના પોતાના એમએફઆઈ સાથે વ્યવહાર કરવામાં મદદ કરશે.
- તેણી/તેણીને તેની પોતાની કંપનીના ઉત્પાદનો, નિયમો અને નીતિઓનું યોગ્ય જ્ઞાન હોવું જોઈએ. આ તેને/તેણીને વિશ્વાસ સાથે યોગ્ય નિર્ણય લેવામાં મદદ કરશે.

- કાર્યક્ષેત્રની ભાષા/બોલીમાં પ્રવાહિતા સહિત સારા સંચાર કૌશલ્યની ખૂબ જ જરૂર છે. આ ગ્રાહકો તેમજ સત્તાવાળાઓ સાથેની વાતચીતને પ્રભાવશાળી બનાવશે.

## પ્રાયોગિક સ્વાધ્યાય

પ્રવૃત્તિ 1: માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ દ્વારા સંભવિત ઋણ લેનારની વાતચીત/ ઇન્ટરવ્યુની ભૂમિકા ગતિવિધિ

આવશ્યક સામગ્રી: કોરા કાગળો, પેન, પેન્સિલ વગેરે.

પ્રક્રિયા:

1. શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓમાંથી એકને માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ તરીકે અભિનય કરવા અને બીજાને સંભવિત ઋણ લેનાર તરીકે અભિનય કરવા કહેશે.
2. ભૂમિકા ભજવતા પહેલા, શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓને પ્રભાવી માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવની વિશેષતાઓ જણાવશે અને વિદ્યાર્થીઓને સંભવિત ઋણ લેનારને પૂછવામાં આવતા સંભવિત પ્રશ્નોની યાદી બનાવવાનું કહેશે.
3. શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓને પ્રશ્નોનો નાનો સમૂહ વિકસાવવામાં મદદ કરે છે જે નીચે મુજબ છે;
  - a) સમર્થકનું નામ અને સરનામું
  - b) લાયકાત અને અનુભવ
  - c) વર્તમાન વ્યવસાય અને આવકના સ્ત્રોત
  - d) હેતુ જેના માટે લોનની જરૂર છે
  - e) કેટલી લોનની જરૂર છે
  - f) આશ્રિતો વિશે માહિતી
  - g) સૂચિત ચુકવણી શેડ્યુલ વગેરે
4. શિક્ષકે વિવિધ અભિનેતા-વિદ્યાર્થીઓ દ્વારા વારંવાર ભૂમિકા ગતિવિધિ કરાવવી જોઈએ.
5. શિક્ષક અન્ય વિદ્યાર્થીઓને અવલોકનો નોંધવા કહેશે.
6. ભૂમિકા ગતિવિધિના અંતે શિક્ષક તેણી/તેના અવલોકન અને ટિપ્પણીઓ પર સૂચનો આપશે.

પ્રવૃત્તિ 2: માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ તરીકે કામ કરવા માટે પાત્ર વ્યક્તિઓ/ સંસ્થાઓની યાદી તૈયાર કરવા માટે કોઈપણ એમએફઆઈના કાર્યકારી માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ અને વિદ્યાર્થીઓ સાથેની ક્રિયાપ્રતિક્રિયા.

આવશ્યક સામગ્રી: નોટબુક, પેન, પેન્સિલ વગેરે.

પ્રક્રિયા:

1. શિક્ષક અતિથિ વ્યાખ્યાન તરીકે વર્ગખંડમાં માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ સાથે વાર્તાલાપ ગોઠવશે.
2. માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવના કાર્યોને સમજવા માટે શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓને એમઈને પ્રશ્નો પૂછવા માટે પ્રેરિત કરે છે.
3. શિક્ષક અન્ય વિદ્યાર્થીઓને પોઈન્ટ નોંધવા કહે છે.
4. વાર્તાલાપ પછી, વિદ્યાર્થીઓ માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવની ભૂમિકા પર ટૂંકી નોંધ લખશે.

5. શિક્ષક માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવના કાર્યોને સમજવામાં આવતી મુશ્કેલી ઉકેલે છે, જો કોઈ હોય તો.

## તમારી પ્રગતિ તપાસો

### A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. એમઈ એક વ્યક્તિ છે, જે \_\_\_\_\_ સંસ્થા દ્વારા માઈક્રો સ્ટરની ક્રેડિટ, બચત, પેન્શન અને વીમા સંબંધિત કાર્યો કરવા માટે નિયુક્ત કરવામાં આવે છે.
2. એમઈની શૈક્ષણિક લાયકાત \_\_\_\_\_ હોઈ શકે છે પરંતુ તે/તેણી અન્ય લોકો સાથે સારી રીતે વાતચીત કરવામાં સક્ષમ હોવા જોઈએ.
3. ગ્રાહકો સમક્ષ એમઈ એ તેની/તેણીના એમએફઆઈનો \_\_\_\_\_ છે અને ઘણી વખત ગ્રાહકો અને તેની/તેણીની સંસ્થા વચ્ચે સેતુ તરીકે કામ કરે છે.
4. ચૌપાલો અને ગ્રામ પંચાયત સ્થળોએ લોકોના મેળાવડામાં \_\_\_\_\_ વિગતો સમજાવવી એ એમઈનું કાર્ય છે
5. ઉત્પાદનોની વિગતોનું \_\_\_\_\_ વિતરણ, જે સમજવામાં સરળ છે, તે પણ એમઈનું કાર્ય છે.

### B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો

1. ઋણ લેનારાઓ પાસેથી માઈક્રો લોનના હપ્તાઓ કોણ વસૂલ કરશે?
  - a) એમએફઆઈના અધિકારી
  - b) માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ
  - c) ઋણ લેનાર એમએફઆઈના બેંક ખાતામાં જમા કરશે
  - d) ગ્રામ્ય વિસ્તારોમાં ગ્રામ પ્રધાન
2. એમએફઆઈ સેટઅપમાં ગ્રાહક પ્રોફાઇલ વગેરેની રિપોર્ટિંગ સંબંધિત કામો કોણ કરશે?
  - a) એમએફઆઈના વહીવટી અધિકારી
  - b) ઋણ લેનાર એમએફઆઈને સલાહ આપશે
  - c) બ્લોક વિકાસ અધિકારી
  - d) માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ
3. 'સમસ્યા ઉકેલનાર'નો અભિગમ અપનાવીને ગ્રાહકો દ્વારા કરવામાં આવેલ પ્રશ્નોનું નિરાકરણ કોણ કરશે?
  - a) એમઈ
  - b) એમએફઆઈ
  - c) ગ્રામ્ય સ્ટરના કામદારો
  - d) ગ્રામ પ્રધાન
4. કયા ક્ષેત્રમાં, એમઈને કામ કરવાની કુદરતી રુચિ હોવી જોઈએ.
  - a) શહેરી વિસ્તારો
  - b) એમએફઆઈની મુખ્ય કચેરી
  - c) ગ્રામીણ અને અર્ધ-શહેરી વિસ્તારો
  - d) બેંક
5. આત્મવિશ્વાસ સાથે યોગ્ય નિર્ણયો લેવામાં એમઈને શું મદદ કરશે.

- તેના/તેણી પોતાના એમએફઆઈના ઉત્પાદનો, નિયમો અને નીતિઓનું યોગ્ય જ્ઞાન.
- સ્વયંની સેવા શરતો
- સંભવિત ઋણ લેનારાઓ સાથે સારા સંબંધો
- એમએફઆઈ મુખ્ય કાર્યાલયની નિયમિત મુલાકાત

**C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો**

- એક સારા શ્રોતા બનવાથી, વ્યક્તિને વધુ સારા નિર્ણયો પ્રદાન કરવા અને અન્યનો વિશ્વાસ જીતવા માટે સક્ષમ બનાવે છે.
- સમાજના ગરીબ લોકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે સ્વાભાવિક અભિરુચિ હોવી જોઈએ.
- એમઈને ગ્રામીણ અથવા અર્ધ-શહેરી ભારતમાં કામ કરવામાં રસ ન પણ હોય.
- એમઈ પાસે તેની પોતાની કંપનીના ઉત્પાદનો, નિયમો અને નીતિઓનું યોગ્ય જ્ઞાન હોવું જોઈએ.
- સંભવિત ગ્રાહકને નારાજ કર્યા વિના વ્યક્તિગત વિગતો કાઢવી, એ એમઈનું કાર્ય નથી.

**D. કોલમને જોડો**

કોલમ A		કોલમ B	
1	મિસસેલિંગ	A	હેરાનગતિ વિના
2	હસલ ફી	B	ગામડાઓમાં સભા સ્થળ
3	ચૌપાલ	C	ચર્ચા
4	ઈન્ટરેક્શન	D	ઉત્પાદનની યોગ્યતા વિશે ગ્રાહકોને ગેરમાર્ગે દોરવું
5	કેવાયસી	E	તમારા ગ્રાહકને જાણો

**E. ટૂંકા જવાબના પ્રશ્નો**

- માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ટિવિટીનો અર્થ સમજાવો.
- એમઈના 3 કાર્યો લખો.

**F. લાંબા જવાબના પ્રશ્નો**

- માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ટિવિટીના લક્ષણોનું વર્ણન કરો.

**G. તમારું પ્રદર્શન તપાસો**

- ચાર્ટનો ઉપયોગ કરીને ટેબ્યુલર સ્વરૂપ સાથે ભારતમાં માઈક્રોફાઈનાન્સના ક્ષેત્રમાં તાજેતરની પહેલો દર્શાવો.

## એકમ 2: નવા ગ્રાહકોના સ્ત્રોત

માઈક્રોફાઇનાન્સના ગ્રાહકો એવી વ્યક્તિઓ છે જેઓ વંચિત છે, સુવિધા વગરના અને ઘણા કિસ્સામાં બેરોજગાર છે જેમને જીવનની આવશ્યક ચીજવસ્તુઓ અને નાણાકીય સંસ્થાઓ સુધી પહોંચ નથી. આના કેટલાક ઉદાહરણો છે ગરીબ ખેડૂતો, વિકેતાઓ, ઘર આધારિત વ્યવસાય માલિકો, શેરી દુકાનદારો, કારીગરો, સેવા પ્રદાતાઓ વગેરે.

આ લોકો ઘણી વખત નિયમિત આવક, ભંડોળ ઉત્પન્ન કરવા, બચત કરવાના સુરક્ષિત માર્ગની કોઈપણ પહોંચથી વંચિત રહે છે. જોખમો અથવા કોઈપણ પ્રકારના નિવેશ સામે સુરક્ષા. ઓછા શિક્ષણ/સાક્ષરતા ધરાવતા સમુદાયોમાં નાણાકીય વંચિતતા સૌથી વધુ છે.

માઈક્રો ફાઇનાન્સ સંસ્થાઓની એ મોટી જવાબદારી છે કે નવા ગ્રાહકો કે જેઓ ખરેખર જરૂરિયાતમંદ છે, તેમનું જીવનધોરણ ઊંચું કરવા માગે છે, જેઓ માઈક્રોફાઇનાન્સની વિભાવનાઓ અને લાભોથી વાકેફ નથી.

માઈક્રો ફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ આ સંભવિત ગ્રાહકોને તેમની નિયમિત આવક વધારવા, ટકાઉ વ્યવસાયો બનાવવા, જીવનના જોખમો પ્રત્યે તેમની લાચારી ઘટાડવામાં મદદ કરી શકે છે. દેશના આત્યંતિક દૂરસ્થ વિસ્તારોમાંથી ગરીબ ખાસ કરીને મહિલાઓના સશક્તિકરણ માટે તે એક અસરકારક સાધન છે.

આટલી લક્ષિત જનસંખ્યા સુધી પહોંચ્યા પછી આગળની જવાબદારી તેમની નાણાકીય જરૂરિયાતોને સમજવાની છે જેથી તેમને માઈક્રો ફાઇનાન્સની મૂળભૂત બાબતો, તેની જરૂરિયાતો, લાભો, પ્રક્રિયા વિશે તેઓ દ્વારા સ્વીકારવામાં આવે તે રીતે વાકેફ કરવામાં આવે. ભાષા, માન્યતાઓ, મૂલ્યો, માનસિકતા, સમાજ, ધોરણો જેવા પરિવર્તનમાં ઘણા અવરોધો હોઈ શકે છે પરંતુ જ્યારે તેમના પ્રશ્નોનું નિરાકરણ આવે છે ત્યારે તેઓ તેમને આપવામાં આવતી સબસિડી અને યોજનાઓનો મહત્તમ લાભ મેળવી શકે છે.

નવા ગ્રાહકોના સ્ત્રોત ઊભા કરવા એ પ્રદેશને ઓળખવા અને તેને વિકસાવવાની પ્રક્રિયા છે. હવેથી, લક્ષ્ય ગ્રાહકોની યોગ્યતાની ખાતરી કરવી.

આ પૃષ્ઠભૂમિને ધ્યાનમાં રાખીને નવા ગ્રાહકોના સ્ત્રોત પરના વર્તમાન એકમને ચાર સત્રોમાં વિભાજિત કરવામાં આવ્યું છે. પ્રથમ સત્ર ક્લાયન્ટના સ્ત્રોતોને ઓળખવા માટે સમર્પિત છે, બીજા સત્રમાં સંભવિત ક્લાયન્ટ્સ મેળવવા માટે આવરી લેવામાં આવે છે, ત્રીજું સત્ર પ્રશ્નોના નિરાકરણ સાથે કામ કરે છે અને છેલ્લું સત્ર સામાન્ય વહીવટી કાર્ય સમજાવે છે.

## સત્ર 1: ગ્રાહકના સ્ત્રોતોને ઓળખવા

ગ્રાહકો કોઈપણ વ્યવસાયનું કારણ છે. ગ્રાહકના સ્ત્રોતોને ઓળખવા માટે, ગ્રાહકોને શોધવા માટે ગ્રાહક ક્ષેત્રની રચના કરવામાં આવે છે અને પછી પ્રદેશની આર્થિક પ્રવૃત્તિઓ પર આધારિત ગ્રાહક જૂથોને ઓળખવામાં આવે છે. ગ્રાહકોની ઓળખ અને સર્વેક્ષણ માટેના કંપનીના ધોરણોને અસર કરતા પરિબલોને સમજવું, વ્યવસાયની સંભવિતતા અને લક્ષ્ય ગ્રાહકોની યોગ્યતાનું મૂલ્યાંકન કરવું મહત્વપૂર્ણ છે.

### ગ્રાહકોને શોધવા માટે પ્રદેશની ઓળખ

એક પ્રદેશમાં ગ્રાહકોના જૂથ અથવા માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવને સોંપેલ ભૌગોલિક વિસ્તારનો સમાવેશ થાય છે. વિસ્તાર અથવા પ્રદેશ નિમ્નને ફાળવેલ છે:

- ભૌગોલિક સ્થાનને સંપૂર્ણપણે આવરી લેવું
- માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવની કામગીરીનું નિરીક્ષણ કરવું
- બે માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ્સની કામગીરીની તુલના
- હાલના ગ્રાહકો સાથેના સંબંધમાં સુધારો અને નવા ગ્રાહકો શોધવા
- સિસ્ટમ સાથે સંરેખણમાં નવા ગ્રાહકને પ્રાપ્ત કરવાની પ્રક્રિયાનું સંકલન કરવું
- માઈક્રો એન્ટરપ્રાઇઝનો વિકાસ

માઈક્રો ફાઇનાન્સ માટેના ગ્રાહકોનો પ્રદેશમાં છે:

1. ઓછી આવક અને ગરીબ વસ્તી
2. મોટે ભાગે સ્વ-રોજગાર / રોજગાર વગરના લોકો
3. સૂક્ષ્મ ઉદ્યોગપતિઓ
4. ગરીબી રેખાની નિકટ; થોડી ઉપર અથવા નીચે
5. મહત્વાકાંક્ષી મહિલાઓ (સ્વસહાય જૂથો બનાવે છે)

### પ્રદેશની આર્થિક પ્રવૃત્તિઓ દ્વારા ગ્રાહકોનું જૂથીકરણ

માઈક્રોફાઇનાન્સમાં, જીવન ચક્રના વિવિધ તબક્કામાં વિવિધ ઉત્પાદનોની ગ્રાહક જરૂરિયાતોને અનુરૂપ જૂથીકરણ કરવામાં આવે છે. ઉદાહરણ તરીકે, વૃદ્ધ ગ્રાહકોને પેન્શન યોજનાઓ આપવામાં આવે છે જ્યારે ગર્ભવતી મહિલાઓને માતૃત્વ લાભો સાથે ઉત્પાદનો આપવામાં આવે છે.



આકૃતિ. 2.1: માઈક્રો ફાઈનાન્સમાં ગ્રાહકોનું જૂથીકરણ

ગ્રાહકનું લક્ષિત જૂથીકરણ બે રીતે કરવામાં આવે છે:

- પ્રત્યક્ષ ગ્રાહક જૂથીકરણ: પ્રદેશના ચોક્કસ ક્ષેત્રને માઈક્રોફાઈનાન્સ પ્રદાન કરવું. ઉદાહરણ તરીકે, ગરીબી રેખા હેઠળના લોકો જેવા ચોક્કસ જૂથ અથવા મત્સ્યોદ્યોગ જેવા ક્ષેત્ર માટે લઘુ ધિરાણની તકો; કૃષિ વગેરે, જે તેમના માટે પાત્ર કેડિટ મેળવી શકતા નથી.
- પરોક્ષ ગ્રાહક જૂથીકરણ: પરોક્ષ ગ્રાહક જૂથોમાં ખાસ માઈક્રોફાઈનાન્સ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ તેમની જરૂરિયાતોને પહોંચી વળવા માટે રચાયેલ છે.

ગ્રાહકોનું જૂથીકરણ આર્થિક પ્રવૃત્તિઓના આધારે કરવામાં આવે છે;

- ગ્રાહકની વય સાથે સંબંધિત
- લિંગ ભૂમિકાઓ: ઉદાહરણ તરીકે ઘરમાં પુરૂષ અને સ્ત્રીઓનો ખર્ચ, બચત અને રોકાણ પદ્ધતિ અને કૌશલ્યો અલગ અલગ હોય છે.
- આવકનો સ્ત્રોત: ઉદાહરણ તરીકે જો કોઈ વ્યક્તિની ચુકવણી ક્ષમતા ઓછી હોય તો જૂથ લોન અથવા ધિરાણ યોજનાઓ પ્રદાન કરવામાં આવે છે.
- માઈક્રો એન્ટરપ્રાઈઝ માટે બજારનું કદ.

### ગ્રાહકોને ઓળખવામાં પ્રભાવિત કરતા પરિબલો

માઈક્રો ફાઈનાન્સ કંપનીઓ નીચેના પરિબલોને તેમના ધ્યાનમાં રાખે છે, જે ગ્રાહકોને ઓળખવાને પ્રભાવિત કરે છે:

- લક્ષિત જૂથની લાક્ષણિકતાઓ
- ગરીબીનું સ્તર
- સૂક્ષ્મ સાહસોની શ્રેણીઓ કે જેને ફાઈનાન્સની જરૂર છે
- સાક્ષરતાનું સ્તર
- પ્રદેશમાં લિંગ ગુણોત્તર
- પ્રદેશની ભૌગોલિક લાક્ષણિકતાઓ
- અવસરચના વિકાસનું સ્તર
- ડિફોલ્ટનું જોખમ

- પ્રદેશ વિશે માહિતીનો અભાવ
- અન્ય પરિબલો જેમ કે વંશીયતા, જાતિ, ધર્મ, પ્રથાઓ વગેરે.

કંપનીના ધોરણો અને વૈધાનિક નિયમો કંપનીથી કંપની અલગ અલગ હોય છે. જો કે નીચેના ધોરણો અનુસરવામાં આવે છે:

1. પ્રદેશના સર્વેક્ષણ માટે: પ્રદેશના સર્વેક્ષણ માટે અનુસરવામાં આવતા ધોરણો (ચિત્ર. 2.2) નિમ્ન પર આધારિત છે:

- શું સર્વેક્ષણનો ધ્યેય કે ઉદ્દેશ્ય સ્પષ્ટ રીતે વ્યાખ્યાયિત થયેલ છે?
- સર્વેક્ષણમાં એકત્રિત કરવામાં આવેલ ડેટા પ્રદેશમાં માઈક્રો ફાઇનાન્સની તકોને કેવી રીતે અસર કરશે
- લક્ષિત વસ્તી માટે કયું સર્વેક્ષણ ફોર્મેટ શ્રેષ્ઠ છે?
- કુલ વસ્તીમાં કેટલા ગ્રાહકો છે?
- ત્રુટિનો માર્જિન શું છે (1 થી 10% માન્ય છે)
- શું વ્યક્તિગત પ્રશ્નો પૂછવામાં આવે છે?
- શું ભાષા, મળવાનો સમય, લિંગ સ્વીકૃતિ વગેરે જેવી બાબતો પૂર્ણ થાય છે કે કેમ?
- શું દરેક ઉત્તરદાતાને સ્વીકાર કરવામાં આવ્યા છે?



આકૃતિ. 2.2: પ્રદેશનું સર્વેક્ષણ

2. વ્યવસાય સંભાવ્યનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે: નીચેના પાસાઓનો સમાવેશ થાય છે

- વ્યવસાયનું જોખમ વિશ્લેષણ
- વ્યવસાયની નફાકારકતાની શક્યતાઓ
- વ્યવસાયની પ્રકૃતિને સમજવી
- વ્યવસાયના પરિચાલક પડકારો
- તેમના દ્વારા આપવામાં આવતા ઉત્પાદન / સેવાઓની માંગ
- વ્યવસાયમાં બાહ્ય હસ્તક્ષેપ
- વ્યવસાય માટે સરકારી સહાય

3. લક્ષિત ગ્રાહકોની પાત્રતા: આમ નીચેના માપદંડો સાથે લક્ષિત ગ્રાહકોની યોગ્યતા તપાસવાનો સમાવેશ થાય છે

- લક્ષિત ગ્રાહકની ક્રેડિટ તપાસ (સિબિલ).
- ગ્રાહકની લઘુત્તમ/મહત્તમ વય માપદંડ (મોટા ભાગના કિસ્સાઓમાં વય કૌંસ 18-55 વર્ષ)
- ગ્રાહકની પૃષ્ઠભૂમિ/ગુનાહિત માહિતીની તપાસ.
- ગ્રાહકની સુરક્ષા, પરિસંપત્તિ અને જવાબદારીનું જોખમ.
- ગ્રાહકની શિક્ષણ અને તકનીકી યોગ્યતા/કૌશલ્ય (વ્યવસાયની પ્રકૃતિ પર આધાર રાખે છે)
- નાગરિકતા (એફિડેવિટમાં)
- સરનામાનો પુરાવો (રેશન કાર્ડ/નરેગાનું જોબ કાર્ડ/વીજળી/પાણી બિલ)
- સમુદાયમાં ઓછામાં ઓછા બે વર્ષ માટે નિવાસી



આકૃતિ. 2.3: લક્ષિત ગ્રાહકની યોગ્યતા તપાસ

## પ્રાયોગિક સ્વાધ્યાય

પ્રવૃત્તિ 1: ગ્રાહકોના સ્ત્રોતોની ઓળખ શીખવા માટેની ભૂમિકા ગતિવિધિ

આવશ્યક સામગ્રી: ચેક-લિસ્ટ, નોટ પેડ અને પેન/પેન્સિલ

પ્રક્રિયા:

1. વર્ગને જૂથોમાં વિભાજીત કરો, દરેક જૂથમાં 4 વિદ્યાર્થીઓ અને તેમને નીચે મુજબની પ્રવૃત્તિઓ કરવા કહો.
2. ભૂમિકા ગતિવિધિ - પરિસ્થિતિ: એક માઈક્રોફાઈનાન્સ સંસ્થા/કંપની નવા ગ્રામીણ વિસ્તારમાં માઈક્રો ફાઈનાન્સ લોનનું વિતરણ કરવા માંગે છે. વિદ્યાર્થીએ પ્રદેશની ઓળખ કર્યા પછી, યોગ્યતાના માપદંડ, વ્યવસાયની સંભાવના, આર્થિક પ્રવૃત્તિનું મૂલ્યાંકન કર્યા પછી લોન કોને મળશે તે નક્કી કરવું પડશે.
  - a. પ્રથમ વિદ્યાર્થી: એમએફઆઈ (માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ) ના પ્રતિનિધિઓ
  - b. બીજો વિદ્યાર્થી: આર્થિક પ્રવૃત્તિ 1 (કારીગર)
  - c. ત્રીજો વિદ્યાર્થી: આર્થિક પ્રવૃત્તિ 2 (લુહાર)
  - d. ચોથો વિદ્યાર્થી: આર્થિક પ્રવૃત્તિ 3 (ડેરી)
3. તેમને ફાળવેલ નિયત સમયમાં ગતિવિધિ સમાપ્ત કરો
4. પ્રવૃત્તિમાંથી અધ્યયનની અને દરેક જૂથમાંથી આવરી લેવાના મુદ્દાઓની ચર્ચા કરો .
5. ભૂમિકા ગતિવિધિ પ્રવૃત્તિ પહેલા અને પછી તેમના મંતવ્યો શેર કરો.

પ્રવૃત્તિ 2: વિદ્યાર્થીઓ માઈક્રોફાઈનાન્સ વિશે જાગૃતિ લાવવા અને સંભવિત ગ્રાહકોને ઓળખવા માટેના પડકારોની ચર્ચા કરવા સ્થાનિક બજારોની મુલાકાત લઈ શકે છે.

આવશ્યક સામગ્રી: ચેક-લિસ્ટ, નોટ પેડ અને પેન/પેન્સિલ

પ્રક્રિયા:

1. નજીકની માઈક્રોફાઈનાન્સ સંસ્થાની મુલાકાત લો
2. મેનેજર અને વહીવટી અધિકારીને અભિવાદન આપીને વાર્તાલાપ કરો.
3. નીચેના પ્રશ્નોના જવાબ લગભગ 50 શબ્દોમાં લખો.
4. પૂછવાના પ્રશ્નો:

- માઈક્રોફાઈનાન્સ સંસ્થા સંભવિત ગ્રાહકોમાં કેવી રીતે જાગૃતિ લાવે છે?

---



---

- માઈક્રોફાઈનાન્સ સંસ્થાને જાગૃતિ પેદા કરવામાં કેવા પ્રકારની પડકારોનો સામનો કરવો પડે છે?

---



---

- ઉપરોક્ત પડકારોમાંથી કેવી રીતે બહાર નીકળવું?

---



---

## તમારી પ્રગતિ તપાસો

### A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. \_\_\_\_\_ માં ગ્રાહકોના જૂથ અથવા ભૌગોલિક વિસ્તારનો સમાવેશ થાય છે.
2. પ્રત્યક્ષ \_\_\_\_\_ જૂથીકરણ પ્રદેશના ચોક્કસ ક્ષેત્રને માઈક્રોફાઈનાન્સ પ્રદાન કરે છે.
3. પરોક્ષ ગ્રાહક જૂથોમાં ખાસ માઈક્રોફાઈનાન્સ પ્રોડક્ટ અને \_\_\_\_\_ તેમની જરૂરિયાતોને પહોંચી વળવા માટે રચાયેલ છે.
4. વ્યવસાયની સંભવિતતાનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે વ્યવસાયનું \_\_\_\_\_ વિશ્લેષણ કરવામાં આવે છે.
5. ગ્રાહક ઓછામાં ઓછો \_\_\_\_\_ વર્ષ સુધી સમુદાયનો રહેવાસી હોવો જોઈએ

### B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો

1. કયો સરનામાનો પુરાવો નથી;
  - a) વીજળી બિલ
  - b) નરેગા નું જોબ કાર્ડ
  - c) તબીબી પ્રમાણપત્ર
  - d) રેશન કાર્ડ
2. ઓછામાં ઓછી વર્ષોની સંખ્યા, જેના પાત્ર ગ્રાહક સમુદાયમાં રહેવાસી હોવો જોઈએ ;
  - a) ત્રણ વર્ષ
  - b) બે વર્ષ
  - c) પાંચ
  - d) સાત
3. મોટાભાગના કિસ્સાઓમાં માઈક્રોફાઈનાન્સ માટેની પાત્રતા માટે વય કૌંસ છે;
  - a) 18-55 વર્ષ
  - b) 15-35 વર્ષ
  - c) 20-65 વર્ષ
  - d) કોઈ વય મર્યાદા નથી
4. માઈક્રો ફાઈનાન્સ માટે ગ્રાહકોના વિસ્તારમાં છે;
  - a) ઓછી આવક અને ગરીબ વસ્તી
  - b) મોટે ભાગે સ્વ-રોજગાર ધરાવતા લોકો
  - c) સૂક્ષ્મ ઉદ્યોગપતિઓ
  - d) ઉપરોક્ત તમામ
5. લક્ષિત ગ્રાહકને અસર કરતા પરિબલો છે;
  - a) લક્ષિત જૂથની લાક્ષણિકતાઓ
  - b) ગરીબીનું સ્તર
  - c) ડિફેલ્ટનું જોખમ
  - d) ઉપરોક્ત તમામ

C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો

1. ભૌગોલિક લાક્ષણિકતાઓ ગ્રાહકોની ઓળખને અસર કરતી નથી.
2. ભૌગોલિક સ્થાનને આવરી લેવા માટે પ્રદેશ ફાળવવામાં આવે છે.
3. પુરૂષો અને સ્ત્રીઓ પાસે સમાન રોકાણ પેટર્ન અને કૌશલ્ય છે.
4. પ્રત્યક્ષ ગ્રાહક જૂથીકરણ પ્રદેશના ચોક્કસ ક્ષેત્રને માઇક્રોફાઇનાન્સ પ્રદાન કરે છે.
5. માઇક્રો ફાઇનાન્સ માટેના ગ્રાહકોનો વિસ્તાર ગરીબી રેખાની નજીક છે.

D. ટૂંકા જવાબના પ્રશ્નો

1. પ્રદેશ શું છે? પ્રદેશ બનાવવાનો હેતુ શું છે?
2. જૂથની વ્યવસાય સંભવિતતા કેવી રીતે આંકવામાં આવે છે?
3. કયા પરિબલો ગ્રાહકોને ઓળખવામાં અસર કરે છે?
4. જૂથીકરણના પ્રકારો શું છે?
5. સર્વેક્ષણમાં કયા પ્રકારના પ્રશ્નોનો સમાવેશ કરવો જોઈએ?

E. લાંબા જવાબના પ્રશ્નો

1. ગ્રાહકોના સ્ત્રોતોને કેવી રીતે ઓળખવામાં આવે છે તે વિગતવાર સમજાવો.

F. તમારું પ્રદર્શન તપાસો

1. સોંપેલ પ્રદેશ પર એક ચાર્ટ તૈયાર કરો અને આર્થિક પ્રવૃત્તિઓ દ્વારા ગ્રાહકોના જૂથોને ઓળખો.

## સત્ર 2: સંભવિત ગ્રાહકો પ્રાપ્ત કરવા

કોઈપણ વ્યવસાય માટે સંભવિત ગ્રાહક મેળવવા ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે. માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ પ્રદેશમાં એક જૂથ બનાવે છે અને પછી તેમના માટે શ્રેષ્ઠ અનુરૂપ ઉત્પાદનોનો અસરકારક રીતે તેમની સાથે સંચાર કરે છે.

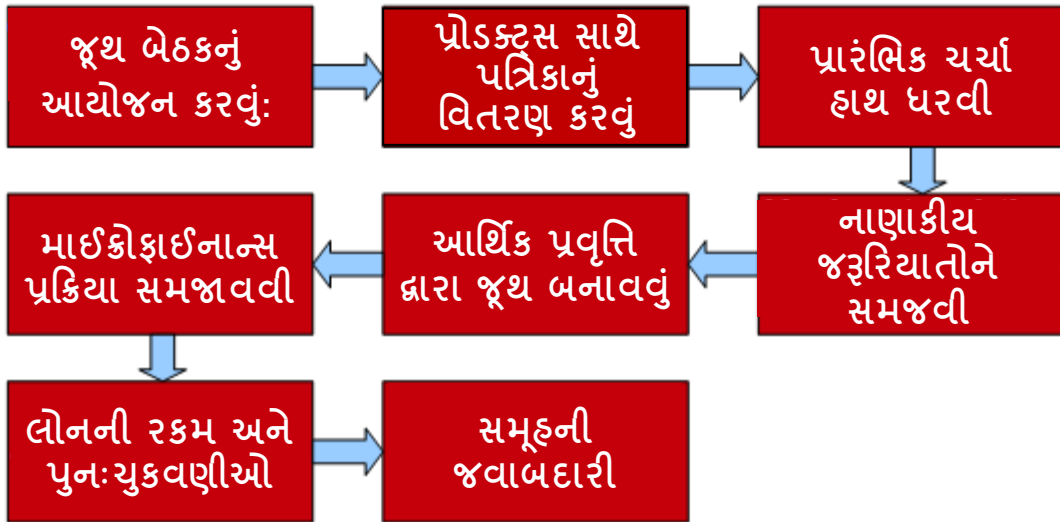
### પ્રદેશમાં વસ્તીનું જૂથીકરણ

વસ્તીનું જૂથીકરણ નીચેના આધારે કરવામાં આવે છે:

પ્રકારો	ચલો (જૂથીકરણનો આધાર)
ભૂગોળ	વસ્તી, આબોહવા, પ્રદેશ
વસ્તીવિષયક	ઉંમર, કુટુંબનું કદ, લિંગ, આવક
મનોવૈજ્ઞાનિક	રુચિઓ, ટેવો, મૂલ્યો, જીવનશૈલી
લાભો	આરોગ્ય, ભાવનાઓ
વ્યવસાય	કૃષિ, માછીમારી, ગ્રામીણ કારીગરો

### નવા ગ્રાહકો પ્રાપ્ત કરવાની પ્રક્રિયા

નવા ગ્રાહકો પ્રાપ્ત કરવાની પ્રક્રિયા (આકૃતિ. 2.4) આ પગલાંઓમાં પૂરી કરવામાં આવે છે:



આકૃતિ 2.4: નવા ગ્રાહક પ્રાપ્ત કરવાની પ્રક્રિયા

1. જૂથ બેઠકનું આયોજન કરવું: સંભવિત ગ્રાહક પ્રાપ્ત કરવાની શ્રેષ્ઠ રીત એ છે કે જૂથ બેઠકનું આયોજન કરવું. (આકૃતિ 2.5) તે ગ્રામ પંચાયત/આંગણવાડીની મદદથી વિસ્તારના મત નેતાઓ, વડીલો અથવા સમુદાયના આગેવાનો સાથે મુલાકાત કરીને કરી શકાય છે. સફળ જૂથ મીટિંગ માટે જરૂરી છે.



### આકૃતિ 2.5 : જૂથ બેઠકનું આયોજન

- સ્પષ્ટ હેતુ: જ્યારે સમૂહ બેઠકનું આયોજન કરવામાં આવે ત્યારે બેઠકના હેતુની સ્પષ્ટતા જરૂરી છે જેથી કરીને તમામ મુદ્દા આવરી લેવામાં આવે.
  - યોગ્ય સમય: સભાઓ સહભાગીઓ માટે અનુકૂળ સમયે શરૂ અને સમાપ્ત થવી જોઈએ.
  - બેઠકનું સ્થળ: આ ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે કારણ કે સહભાગીઓને સમૂહ બેઠકના સ્થળે પહોંચવામાં મુશ્કેલીનો સામનો ન થવો જોઈએ. સ્થળ પસંદગીના વિવિધ પાસાઓ છે;
  - સ્થાન: સંભવિત ગ્રાહકોની નજીક.
  - આરામ: પૃષ્ઠભૂમિ અવાજ, પૂરતો પ્રકાશ, તાજી હવા, જગ્યા.
  - સુલભતા: પહોંચવામાં સરળ, સરળ પરિવહન સુવિધાઓ (જો જરૂરી હોય તો).
  - ખર્ચ: બજેટની અંદર.
  - સ્વીકાર્યતા: શાળા, મંદિર અથવા જાહેર મેળાવડાની જગ્યા જેવા ગ્રાહકોને સ્વીકાર્ય
  - બેઠક માટેનું આમંત્રણ: સ્થળ, સમય, તારીખ, દિવસ વગેરે વિશે અગાઉથી માહિતી હોવી જોઈએ.
  - પ્રદેશનો અભ્યાસ: એક સમૂહ બેઠકનું આયોજન કરવા માટે સંભવિત ગ્રાહકોના ભૂગોળ, સાક્ષરતા, માન્યતાઓ, વિચારો, મૂલ્ય પ્રણાલી, વ્યવસાય વિશેની સંપૂર્ણ જાણકારી અગાઉથી લેવામાં આવે છે.
2. પ્રોડક્ટ્સ સાથે પત્રિકાનું વિતરણ કરવું: પત્રિકાનું વિતરણ કરીને સંભવિત ગ્રાહકો પ્રાપ્ત કરવા (આકૃતિ . 2.6) જેમાં પ્રોડક્ટ/સ્કીમ અને નમૂના વિશેની તમામ માહિતી હોય, જો કોઈ હોય તો.



આકૃતિ . 2.6: પત્રિકાનું વિતરણ

3. પ્રારંભિક ચર્ચા હાથ ધરવી: આ બેઠકના હેતુનો સંચાર કરવા, આત્મ-પરિચય કરવા અને ખચકાટ દૂર કરવા અથવા ઘટાડવા માટે ચર્ચાઓ વિશે સ્પષ્ટ માહિતી આપવા વિશે છે. વિષય સાથે સંબંધિત ટૂંકી ટુચકો અસરકારક પ્રારંભિક ચર્ચાને સમર્થન આપી શકે છે. તેમના હાલના વ્યવસાય, આશ્રિતોની સંખ્યા જેવા પ્રશ્નો પૂછવા એક મોટી મદદ છે.
4. નાણાકીય જરૂરિયાતોને સમજવી: નાણાકીય જરૂરિયાતને સમજવા માટે, સુવિધા આપનાર;
  - નાણાકીય આયોજન વિશે જ્ઞાન આપે
  - આવકના સ્ત્રોતો જેવા કે પગાર, વેતન, કુટુંબ/વ્યવસાય વગેરેમાંથી કમાણી વિશે જ્ઞાન મેળવે.
  - વ્યક્તિ/જૂથના ખર્ચ પેટર્નની ચર્ચા કરે છે જેમ કે ભોજન, ઘર, કપડાં, શિક્ષણ, લોનની ચુકવણી, ખરાબ ટેવો, તહેવારો, લગ્ન વગેરે.
  - નાણાકીય જરૂરિયાતોનું મૂલ્યાંકન લક્ષિત ગ્રાહકોની બચત અને/અથવા રોકાણ દ્વારા પણ કરવામાં આવે છે.
  - તેમના પરની જવાબદારીઓ જેમ કે આશ્રિતોની સંખ્યા, રોગગ્રસ્ત, લગ્નપાત્ર વગેરે.
5. આર્થિક પ્રવૃત્તિ દ્વારા જૂથ બનાવવું: સંભવિત ગ્રાહકોને પ્રાપ્ત કરવા માટે જૂથોની રચના પસંદ, રુચિઓ, કુશળતાના આધારે કરવામાં આવે છે જે:
  - આવક ઉત્પન્ન કરતી પ્રવૃત્તિઓને સમજવા અને વધારવામાં મદદ કરે છે.
  - આવક વર્ગોને કારણે અસંતુલનના મુદ્દાઓને સંબોધિત કરે છે
  - જૂથને જ્ઞાન અને કૌશલ્ય પ્રાપ્ત કરવા માટે સશક્ત બનાવે છે
  - આવક જૂથો બનાવવા અને વધારવા માટે સહાયક માળખું પ્રદાન કરે છે.
  - પુરૂષ હોય કે સ્ત્રી તમામ સભ્યો માટે સમાન તકો

- વાત કરવામાં સરળતા કેમ કે તેઓ સમાન સ્તર અને આર્થિક સ્થિતિના છે.
- 6. માઈક્રોફાઇનાન્સ પ્રક્રિયા સમજાવવી: માઈક્રોફાઇનાન્સ એવી વ્યક્તિઓને નાની લોન અથવા અન્ય પ્રકારનું ધિરાણ, ચેકિંગ, બચત અથવા વીમા સેવાઓ/ઉત્પાદનો પ્રદાન કરે છે જેમની પાસે આ પ્રકારના નાણાંનું સરળ એક્સેસ નથી. તે ગરીબીમાં જીવતા લોકોને કામ કરવા અને આર્થિક રીતે સ્વતંત્ર બનવા અને તેમની જીવનશૈલીમાં સુધારો કરવાની મંજૂરી આપે છે.
  - યોગ્ય રીતે ભરેલી અરજી (કેવાયસી દસ્તાવેજો જેમ કે આધાર કાર્ડ/મતદાર કાર્ડ/રેશન કાર્ડ/વીજળી બિલ/નાબાઈ ના જોબ કાર્ડ સાથે)
  - લોન આપતી નાણાકીય સંસ્થા દ્વારા પૂર્વ-મંજૂરી/ચકાસણી કરવામાં આવે છે
  - લોનનું મૂલ્યાંકન
  - મંજૂરી ઓર્ડર
  - લોનનું વિતરણ
  - આ પગલું સૌથી મહત્વપૂર્ણ છે કારણ કે ઘણા લોકો પાસે માઈક્રોફાઇનાન્સ વિશે કોઈ સૂચના નથી અને ઘણી બધી ગેરમાન્યતા છે.

માઈક્રો ફાઇનાન્સના સૈદ્ધાંતિક પાસાઓને બદલે સહભાગીને માઈક્રોફાઇનાન્સના ફાયદા અને સરળતા વિશે જણાવવું જોઈએ અને તે તેમના જીવનમાં શું પરિવર્તન લાવી શકે છે. કેમ કે માઈક્રોફાઇનાન્સ એક સાધન છે જે;

- અત્યંત ગરીબી ઘટાડે છે
- લિંગ સમાનતાને પ્રોત્સાહન આપે છે
- સારા જીવનને પ્રોત્સાહન આપે છે
- આરોગ્ય સંભાળ સુવિધાઓ સુધી વધુ સારી પહોંચ આપે છે
- સરળ ક્રેડિટ સુવિધા આપે છે
- એવા લોકોની મદદ કરે છે જેમની સમાજમાં વારંવાર અવગણના કરવામાં આવે છે
- સામાન્ય બેન્કિંગ કરતાં વધુ સરળ રીતે લોનની ચુકવણી
- ભવિષ્ય માટે વધુ સારું રોકાણ બનાવે છે
- વધુ સારી નોકરીઓ ઉભી કરે છે
- લોકોને બચત માટે પ્રોત્સાહિત કરે છે

આ લાભોની યર્યા સાથે માઈક્રો ફાઇનાન્સ માટે સંભવિત ગ્રાહકને આકર્ષવાનું સરળ બને છે.

7. લોનની રકમ અને પુન:ચુકવણીઓ: માઈક્રો ફાઇનાન્સ એ ગરીબોને લોન અને અન્ય નાણાકીય સેવાઓની સુવિધા છે. માઈક્રો ક્રેડિટને પુન:ચુકવણીના આરામદાયક માધ્યમ સાથે અને વ્યાજના યોગ્ય દરે પ્રાપ્તકર્તાની જરૂરિયાતો અનુસાર નાની માત્રામાં આપવામાં આવતી ક્રેડિટ તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવે છે.

નીચે આપેલ કોષ્ટક માઈક્રો ફાઇનાન્સમાં લોન અને પુન:ચુકવણી શેડ્યૂલ સમજવામાં મદદ કરે છે;

ક્રમાંક નંબર	લોન અને પુન:ચુકવણી	વિશેષતાઓ
1	લોનનું કદ	નાના કામો સુધી પહોંચવા માટે નાની રકમ
2	ચુકવણીનો સમયગાળો	સાત વર્ષ સુધી

3	ગતિશીલતા	આંતરિક અને બાહ્ય
4	ચુકવણીની સુવિધા	સાપ્તાહિક/પાક્ષિક/માસિક/ત્રિમાસિક/વાર્ષિક
5	સહાયક/સુરક્ષા	જરૂર નથી
6	ઉપયોગનો હેતુ	લવચીક, આવક ઉત્પન્ન કરતી પ્રવૃત્તિનો હેતુ

8. સમૂહની જવાબદારી: જો જૂથને માઈક્રોફાઇનાન્સ આપવામાં આવે છે. તેના ઘણા ફાયદા છે જેમ કે;

- કાર્યભાર એક બીજા વચ્ચે વહેંચાય છે
- સંસાધનો એકત્રિત કરી શકાય છે
- વાટાઘાટોમાં તેમની મજબૂત સ્થિતિ થાય છે
- લાગત બચત
- મોટા ઓર્ડર લેવા
- બહેતર વાટાઘાટો
- મોટા ઓર્ડર લઈ શકે છે

આ ફાયદાઓ સાથે જૂથની જવાબદારી છે કે તેને લીધેલી લોનની ચુકવણી કરે.

- તમામ સભ્યોની સક્રિય ભાગીદારી
- પોતાની અને ધિરાણ એજન્સીની અંદર સારી રીતે વાતચીત કરો
- વ્યાજબી લોન દરખાસ્ત
- લોનના પરિનિયોજનની ચકાસણી અને દેખરેખ રાખો
- સમયસર હપ્તાઓ એકત્રિત કરો અને જમા કરો
- તમામ વ્યવહારો રેકોર્ડ કરો
- જો એક સભ્ય ડિફોલ્ટ કરે તો અન્ય સભ્ય સંભાળી લે છે

આ રીતે જૂથના સભ્યોમાં જવાબદારીઓ વહેંચવામાં આવે છે.

પ્રાયોગિક સ્વાધ્યાય

પ્રવૃત્તિ 1: માઈક્રોફાઈનાન્સ માટે સંભવિત ગ્રાહકો પ્રાપ્ત કરવાની પ્રક્રિયા દર્શાવો

આવશ્યક સામગ્રી: ચેક-લિસ્ટ, નોટ પેડ્સ અને પેન/પેન્સિલો, ડમી પ્રોડક્ટ્સ, ડમી પત્રિકા

પ્રક્રિયા:

1. વર્ગને સમાન આકારના 8 જૂથોમાં વિભાજીત કરો.
2. પ્રદર્શન: એક માઈક્રોફાઈનાન્સ સંસ્થા/કંપની એક વિસ્તારમાં સંભવિત ગ્રાહકો પ્રાપ્ત કરવા માંગે છે.
3. વિદ્યાર્થીઓને એક પછી એક સંભવિત ગ્રાહકો પ્રાપ્ત કરવાની પ્રક્રિયા દર્શાવવા માટે કહેવામાં આવે છે  
 પ્રથમ જૂથ: જૂથ બેઠકોનું આયોજન  
 બીજું જૂથ: ઉત્પાદનો સાથે પત્રિકાનું વિતરણ  
 ત્રીજું જૂથ: પ્રારંભિક ચર્ચા કરવી  
 ચોથું જૂથ: નાણાકીય જરૂરિયાતો સમજવી  
 પાંચમું જૂથ: આર્થિક પ્રવૃત્તિ દ્વારા જૂથ બનાવવું  
 છઠ્ઠું જૂથ: માઈક્રોફાઈનાન્સ પ્રક્રિયાને સરળ શબ્દોમાં સમજાવો  
 સાતમું જૂથ: લોનની રકમ અને ચુકવણીની વિગતો સમજાવો  
 આઠમું જૂથ: જૂથની જવાબદારી
4. પ્રદર્શન પ્રક્રિયા સમાપ્ત કરો
5. પ્રવૃત્તિમાંથી અધ્યયન અને આવરી લેવાના મુદ્દાઓ પર ચર્ચા કરો .
6. પ્રવૃત્તિ પહેલા અને પછી તેમના મંતવ્યો શેર કરો.

પ્રવૃત્તિ 2: સંભવિત ગ્રાહકને ઓળખવા માટે વિદ્યાર્થીઓની ભૂમિકા ગતિવિધિ.

આવશ્યક સામગ્રી: કોરા કાગળો, પેન, પેન્સિલ વગેરે.

પ્રક્રિયા:

1. શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓમાંથી એકને માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ તરીકે કામ કરવા અને બીજાને સંભવિત ગ્રાહક તરીકે કામ કરવા કહેશે.
2. ભૂમિકા ગતિવિધિ પહેલા, શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓને સંભવિત ગ્રાહકને કેવી રીતે ઓળખવા તે વિશે કહેશે અને વિદ્યાર્થીઓને સંભવિત ગ્રાહકને પૂછવામાં આવતા સંભવિત પ્રશ્નોની યાદી બનાવવાનું કહેશે.
3. શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓને અમુક પ્રશ્નો બનાવવામાં મદદ કરે છે જે નીચે મુજબ છે;
  - a) સમર્થકનું નામ અને સરનામું
  - b) વર્તમાન વ્યવસાય અને આવકના સ્ત્રોત
  - c) આશ્રિતો વિશે માહિતી
4. શિક્ષકે વિવિધ અભિનેતા-વિદ્યાર્થીઓ દ્વારા વારંવાર ભૂમિકા ગતિવિધિ કરાવવી જોઈએ.
5. શિક્ષક અન્ય વિદ્યાર્થીઓને અવલોકનો નોંધવા કહે.
6. ભૂમિકા ગતિવિધિના અંતે શિક્ષક તેના/તેણીના અવલોકન પર સૂચનો આપશે.

## તમારી પ્રગતિ તપાસો

### A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. \_\_\_\_\_ નાની લોન અથવા અન્ય પ્રકારની ક્રેડિટ, ચેકિંગ, બચત અથવા વીમા સેવાઓ/ઉત્પાદનો પ્રદાન કરે છે.
2. સંભવિત ગ્રાહકને પ્રાપ્ત કરવાની શ્રેષ્ઠ રીત છે કે \_\_\_\_\_ બેઠકનું આયોજન કરવું
3. બેઠક સહભાગીઓ માટે \_\_\_\_\_ સમયે શરૂ અને સમાપ્ત થવી જોઈએ.
4. \_\_\_\_\_ માં ઉત્પાદનો/યોજનાઓ વિશેની તમામ માહિતી શામેલ છે.
5. વિષય સાથે સંબંધિત ટૂંકી \_\_\_\_\_ અસરકારક પ્રારંભિક ચર્ચાને સમર્થન આપી શકે છે.

### B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો

1. માઈક્રોફાઇનાન્સ સંસ્થા દ્વારા કરવામાં આવેલ ચકાસણીને શું કહેવામાં આવે છે
  - a) પૂર્વ-વિતરણ
  - b) પૂર્વ મંજૂરી
  - c) પૂર્વ-ભંડોળ
  - d) પૂર્વ-ફાઇનાન્સ
2. આમાંથી શું માઈક્રોફાઇનાન્સની પ્રક્રિયાનો ભાગ નથી
  - a) અરજી
  - b) પૂર્વ મંજૂરી
  - c) ઠરાવ
  - d) મંજૂરી
3. માઈક્રો ફાઇનાન્સમાં રચાયેલ સમૂહો
  - a) આવક ઉત્પન્ન કરતી પ્રવૃત્તિઓને સમજવા અને વધારવામાં મદદ કરે છે.
  - b) સ્ત્રી હોય કે પુરુષ તમામ સભ્યોને સમાન તકો
  - c) વાત કરવામાં સરળતા કેમ કે તેઓ સમાન સ્તર અને આર્થિક સ્થિતિના છે
  - d) ઉપરોક્ત તમામ
4. આમાંથી શું પરિવારનો ખર્ચ નથી
  - a) ખોરાક
  - b) ઘર
  - c) સબસિડી
  - d) શિક્ષણ
5. આમાંથી કયું સ્થળ પસંદગીનું લક્ષણ છે
  - a) સ્થાન
  - b) આરામ
  - c) સુલભતા
  - d) ઉપરોક્ત તમામ

C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો

1. બેઠકના આમંત્રણની પૂર્વ સૂચના હોવી જોઈએ.
2. સ્થળની કિંમત એકાઉન્ટમાં રાખવી જરૂરી નથી.
3. સંભવિત ગ્રાહકોને પ્રાપ્ત કરવામાં બેઠકનો હેતુ સ્પષ્ટ હોવો જોઈએ.
4. વસ્તી વિષયક એ આબોહવાનો અભ્યાસ છે.
5. માઈક્રોફાઈનાન્સમાં મત/સમુદાયના નેતાઓની ભૂમિકા મહત્વની નથી.

D. ટૂંકા જવાબના પ્રશ્નો

1. માઈક્રો ફાઈનાન્સ પ્રક્રિયા સમજાવો?
2. સમૂહ બેઠકના આયોજનનો આધાર શું છે?
3. સફળ સમૂહ બેઠકની આવશ્યકતાઓ શું છે?
4. સ્થળ પસંદગીના મહત્વના પાસાઓ શું છે?
5. પ્રારંભિક ચર્ચા કેવી રીતે ઉત્પન્ન થાય છે?
6. લક્ષિત ગ્રાહકોની નાણાકીય જરૂરિયાત કેવી રીતે નક્કી કરવામાં આવે છે?
7. આર્થિક પ્રવૃત્તિ દ્વારા સમૂહો બનાવવાના ફાયદા શું છે?
8. લોનની રકમ અને ચુકવણીની વિશેષતાઓ સમજાવો?
9. માઈક્રો ફાઈનાન્સમાં સમૂહના સભ્યોની જવાબદારીઓ શું છે?

E. લાંબા જવાબના પ્રશ્નો

1. સંભવિત ગ્રાહકો પ્રાપ્ત કરવાની પ્રક્રિયા વિગતવાર સમજાવો.
2. સંભવિત ગ્રાહક પ્રાપ્ત કરવાની પ્રક્રિયા દર્શાવો.

F. તમારું પ્રદર્શન તપાસો

1. યોગ્ય સંચાર સાથે માઈક્રોફાઈનાન્સ માટે સંભવિત ગ્રાહક પ્રાપ્ત કરવાની પ્રક્રિયા દર્શાવો.

### સત્ર ૩: પ્રશ્નોનું નિરાકરણ અને કોસ સેલિંગ

ક્વેરી (પ્રશ્ન પૂછવો) એ અમુક માહિતી માટે શોધ અથવા ફક્ત એક પ્રશ્ન છે. સંભવિત ગ્રાહકો પાસે માઈક્રોફાઈનાન્સ પ્રક્રિયા અને જવાબદારીઓ સંબંધિત ઘણા બધા પ્રશ્નો હોય છે. પ્રારંભિક ચર્ચા પછી ગ્રાહકો પ્રશ્નો પૂછવાનું શરૂ કરે છે. તેમને માઈક્રોફાઈનાન્સના લાભો સાથે શિક્ષિત થવાની આવશ્યકતા છે; વ્યાજ ફી અને શુલ્ક જેથી તેઓ માઈક્રો ફાઈનાન્સ સાથે તેમના જીવનધોરણને વધારવામાં વિશ્વાસ મેળવે.

ખાતરી કરો કે સંભવિત ગ્રાહકો સમજે છે: માઈક્રો ફાઈનાન્સના સંભવિત ગ્રાહકો ઓછી આવકની પૃષ્ઠભૂમિમાંથી છે, બેરોજગાર છે, મોટાભાગે અશિક્ષિત છે કેટલાક કિસ્સાઓમાં અભણ પણ છે.

સંભવિત ગ્રાહકોને નિમ્નથી સંબંધિત પ્રશ્નો છે;

- માઈક્રોફાઈનાન્સની વિભાવના અને પ્રક્રિયા
- વ્યાજ દર ફી
- દેવાની બળપૂર્વક વસૂલાત
- અન્ય શુલ્ક
- નકલી કંપનીઓના ઉત્પાદનો
- સમૂહ વ્યક્તિગત સભ્ય જવાબદારીઓ

એક પછી એક તેમના પ્રશ્નોનું નિરાકરણ કરવું મહત્વપૂર્ણ છે.

ગ્રાહકોને શિક્ષિત કરો

લાભો, વ્યાજ ફી અને શુલ્ક સાથે ગ્રાહકોને શિક્ષિત કરવા (આકૃતિ. 2.7);



આકૃતિ 2.7: ગ્રાહકને શિક્ષિત કરો

- તેમને બ્રોશર વાંચવા અથવા તેમના માટે વાંચો
- તેમને ઉત્પાદનો જોવા માટે કહો

- તેમને ડર ઓછું કરવામાં મદદ કરો
- પ્રક્રિયા દર્શાવો
- સ્કીટ, નાટકો, ઓડિયો વિઝ્યુઅલ જેવી સંચારની બિનપરંપરાગત અને અનન્ય રીત અપનાવો
- વાસ્તવિક જીવનના ઉદાહરણ દ્વારા શિક્ષિત કરો

### વ્યાજ ફી, શુલ્ક અને પુનઃચુકવણી

- વ્યાજ ફી પર સબસિડી આપવામાં આવે છે જો તે સરકાર પ્રાયોજિત હોય
- વ્યાજ ફી ગ્રાહકોની ટોચની ચિંતા નથી કારણ કે તે ઉત્પાદનથી ઉત્પાદન આધારે બદલાય છે.
- લોનની પુનઃચુકવણીનું ચક્ર ખૂબ જ ટૂંકું છે
- લોનની પુનઃચુકવણીનો સમયગાળો ઘણો મોટો છે
- હપ્તાની પુનઃચુકવણીનો સમયાવધિ ઋણ લેનારની પસંદગી મુજબ સાપ્તાહિક, પાક્ષિક, માસિક અને વાર્ષિક સાનુકૂળ છે
- કોઈ કોલેટરલ (સુરક્ષા) નહીં
- કોઈ પૂર્વચુકવણી દંડ નથી
- નોન-પરફોર્મિંગ એસેટ એનપીએના કિસ્સામાં વ્યાજ પર દંડ
- કોઈ વધારાના શુલ્ક નથી
- માઈક્રોફાઈનાન્સ ગ્રાહકના અધિકારોનું રક્ષણ કરવા માટે સરકારી નિયમો છે.

### માઈક્રોફાઈનાન્સના લાભો

સંભવિત ગ્રાહકને અંતિમ નિર્ણય લેવા માટે પુષ્ટિ અને લાભોની જરૂર હોય છે. ઓછી આવક ધરાવતા લોકો પાસે કોઈ કોલેટરલ અથવા સુરક્ષા હોતી નથી તેથી તેઓ પરંપરાગત નાણાકીય બજારથી અલગ થઈ જાય છે. પરિણામે તેમને લોન લેવા, રોકાણ કરવા કે નાણાં બચાવવામાં મુશ્કેલી પડે છે. મહિલાઓના કિસ્સામાં, તેમના સશક્તિકરણ માટે માઈક્રોફાઈનાન્સ શ્રેષ્ઠ વિકલ્પ છે. માઈક્રો ફાઈનાન્સ અસંખ્ય તકો ખોલી શકે છે જેમ કે વ્યવસાય શરૂ કરવો, પરિસંપત્તિ ખરીદવી, આવાસની સ્થિતિ સુધારવા વગેરે.

### કોસ સેલિંગ અને તેના ફાયદા

કોસ સેલિંગ એ મુખ્ય ઉત્પાદન સાથે રિકરિંગ ડિપોઝિટ, સૂક્ષ્મ વીમો, પેન્શન સ્કીમ જેવા ગ્રાહકોના હિત પર આધારિત પૂરક અથવા સંબંધિત ઉત્પાદનો/સેવાઓનું વેચાણ છે.

#### ફાયદા

કોસ સેલિંગના નીચેના ફાયદા છે;

- તે આવકમાં સુધારો કરે છે.
- તે ગ્રાહક સંતોષ સુધારે છે.
- વ્યવસાયમાં ગ્રાહકનું ઊંડું એકીકરણ.
- ગ્રાહક જીવન સમય મૂલ્ય સુધારે છે.
- ગ્રાહકોને ઉત્પાદનોની ખરીદીમાં વધુ મૂલ્ય પ્રદાન કરે છે.

### ગ્રાહકોને ક્રોસ સેલિંગ માટેનાં પગલાં

- યોગ્ય ઉત્પાદનો અને સેવાઓને ઓળખવી જે એકસાથે જઈ શકે.
- ક્રોસ સેલિંગ માટે તૈયાર સૌથી યોગ્ય ગ્રાહકો શોધવા.
- ક્રોસ સેલિંગ માટે ઝુંબેશ વિકસાવવી.

### ક્રોસ સેલિંગ હેઠળ વેચાતા ઉત્પાદનો

ક્રોસ સેલિંગ દ્વારા ગ્રાહક દીઠ ખર્ચમાં ઘટાડો થાય છે જ્યારે ગ્રાહક દીઠ કમાણી વધે છે.

### ક્રોસ સેલિંગ વીમા ઉત્પાદનો

માઈક્રો ફાઇનાન્સ માટેના લક્ષિત ગ્રાહકો ઊંચા જોખમોના સંપર્કમાં આવે છે જે તેમના જીવનને અસર કરી શકે છે. તે હોઈ શકે છે;

- વ્યક્તિ: માંદગી, ચોરી, બેરોજગારી
- અર્થતંત્ર વ્યાપક જોખમો: દુષ્કાળ, મંદી
- વ્યવસાય: મશીનો, સાધનો

માઈક્રોફાઇનાન્સના સંભવિત ગ્રાહકો વીમાના લાભો અને તેમના જીવન સાથે સંકળાયેલ જોખમોથી વાકેફ નથી. વીમા ઉત્પાદનોના ક્રોસ સેલિંગથી વીમા પોલિસી ધારકોને ઓછા ખર્ચે વધુ લાભ મળે છે. સામાન્ય રીતે જીવન, આરોગ્ય, મિલકત અને હવામાન સંબંધિત વીમા ઉત્પાદનો આવરી લેવામાં આવે છે.

### ગરીબો માટે પેન્શન યોજનાઓ

માઈક્રો ફાઇનાન્સ ઉદ્યોગએ ખાસ કરીને ઓછી આવકવાળા વિસ્તારોમાં વૃદ્ધ મહિલાઓ માટે ઉચ્ચ સુરક્ષાની ભાવના પ્રદાન કરી છે. માઈક્રો ફાઇનાન્સ સંસ્થાઓએ 108% ના દરે પેન્શન યોજનાઓમાં વૃદ્ધિ નોંધાવી છે. ઉદાહરણ તરીકે, પ્રધાન મંત્રી શ્રમ યોગી માન ધન યોજના 3000 રૂપિયાનું નિશ્ચિત માસિક પેન્શન પ્રદાન કરે છે જો તેઓ દર મહિને 100 રૂપિયાનું યોગદાન આપે. તે અસંગઠિત ક્ષેત્રના કામદારો માટે છે જેમની ઉંમર 60 વર્ષથી વધુ છે.

અન્ય ઉદાહરણમાં સામેલ છે અટલ પેન્શન યોજના જેમાં કોઈપણ વ્યક્તિ રૂ. 42 થી 1454 ના માસિક હપ્તા સાથે ભાગ લઈ શકે છે જે ગ્રાહકના જીવનકાળ સાથે બદલાય છે. પેન્શન યોજનાઓ રોકાણ અને વીમાનો બેવડો લાભ આપે છે. યોજનામાં નિયમિતપણે નિશ્ચિત રકમનું રોકાણ કરીને, તબક્કાવાર રીતે નોંધપાત્ર રકમ એકત્ર થાય છે. પોલિસી ધારકને નિવૃત્ત થયા પછી તે ભંડોળના સતત પ્રવાહની ખાતરી મળે છે.

માઈક્રોફાઇનાન્સના સંભવિત ગ્રાહકોને તેમની વૃદ્ધાવસ્થાનો ડર હોય છે કારણ કે તેમની પાસે ખૂબ મર્યાદિત ભંડોળ છે અને ખર્ચ જે તેમના નિયંત્રણમાં નથી. તેમની કમાણીનો સ્ત્રોત તેમના હાલના વ્યવસાય અને તેમની યુવાનીમાં કરેલ મહેનત પર આધારિત છે. એકવાર તેઓ વૃદ્ધ થવાનું શરૂ કરે છે, તેમની આવકના સ્ત્રોતમાં ઘટાડો થઈ શકે છે અથવા કોઈપણ બીમારીને કારણે બંધ થઈ શકે છે. તેથી, પેન્શન યોજનાનું ક્રોસ સેલિંગ તે જરૂરિયાતનું ધ્યાન રાખે છે.

## પ્રાયોગિક સ્વાધ્યાય

પ્રવૃત્તિ 1: માઈક્રો ફાઈનાન્સમાં ઉત્પાદનોના કોસ સેલિંગની પ્રક્રિયાનું નિદર્શન કરો

આવશ્યક સામગ્રી: ચેક-લિસ્ટ, નોટ પેડ્સ અને પેન/પેન્સિલ, 5મી પ્રોડક્ટ્સ

પ્રક્રિયા:

1. વર્ગને જૂથોમાં વિભાજીત કરો.
2. પ્રદર્શન: એક માઈક્રોફાઈનાન્સ સંસ્થા/કંપની કોસ સેલ કરવા માંગે છે.
  - a) વીમા ઉત્પાદનો
  - b) પેન્શન યોજનાઓ
  - c) માઈક્રોફાઈનાન્સ ઉત્પાદનો સાથે
3. વિદ્યાર્થીઓને કોસ સેલિંગના ફાયદા અને પ્રક્રિયા દર્શાવવા માટે કહેવામાં આવે છે.
4. પ્રદર્શન પ્રક્રિયા સમાપ્ત કરો.
5. પ્રવૃત્તિમાંથી અધ્યયન અને આવરી લેવાના મુદ્દાઓ પર ચર્ચા કરો.
6. પ્રવૃત્તિ પહેલા અને પછી તેમના મંતવ્યો શેર કરો.

## તમારી પ્રગતિ તપાસો

### A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. \_\_\_\_\_ એ અમુક માહિતી માટે શોધ છે.
2. માઈક્રો ફાઈનાન્સની \_\_\_\_\_ સંભાવના ઓછી આવકની પૃષ્ઠભૂમિમાંથી છે.
3. માઈક્રોફાઈનાન્સમાં વ્યાજ ફી \_\_\_\_\_ છે જો તે સરકાર પ્રાયોજિત હોય.
4. માઈક્રોફાઈનાન્સમાં લોનની પુનઃચુકવણીનો સમયગાળો ખૂબ જ \_\_\_\_\_ છે.
5. \_\_\_\_\_ ગ્રાહકોના હિતના આધારે પૂરક અથવા સંબંધિત ઉત્પાદનો/સેવાઓનું વેચાણ કરે છે.
6. પેન્શન \_\_\_\_\_ રોકાણ અને વીમાનો બમણો લાભ આપે છે.

### B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો

1. કયો વીમાનો પ્રકાર નથી?
  - a) જીવન
  - b) આરોગ્ય
  - c) હવામાન
  - d) પુસ્તક
2. સંભવિત ગ્રાહકો સમજી શકે તેની ખાતરી કરવા માટે સમૂહ બેઠકમાં
  - a) પ્રશ્નો પૂછો
  - b) સંચારને સરળ બનાવો
  - c) અંતરાલમાં પ્રશ્ન પૂછવા માટે તેમને પ્રોત્સાહિત કરો
  - d) ઉપરોક્ત તમામ
3. ગ્રાહકના હિતના આધારે પૂરક અથવા સંબંધિત ઉત્પાદનનું વેચાણને નિમ્ન કહેવામાં આવે છે;
  - a) અપસેલિંગ
  - b) ડાઉન સેલિંગ
  - c) કોસ સેલિંગ

- d) રિવર્સ સેલિંગ
4. માઈક્રો ફાઈનાન્સમાં લોનની ચુકવણીનું ચક્ર છે;
- a) ખૂબ મોટું
- b) ખૂબ નાનું
- c) અણધારી
- d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
5. સંભવિત ગ્રાહકોને નિમ્નથી સંબંધિત પ્રશ્નો છે;
- a) માઈક્રોફાઈનાન્સની વિભાવના અને પ્રક્રિયા
- b) વ્યાજ દર/ફી
- c) દેવાની બળપૂર્વક વસૂલાત
- d) ઉપરોક્ત તમામ
- C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો**
1. સંભવિત ગ્રાહકોને પ્રશ્નો પૂછવા માટે કોઈ પ્રોત્સાહનની જરૂર નથી.
  2. સંભવિત ગ્રાહકોને વ્યાજ દર સંબંધિત પ્રશ્નો હોય છે.
  3. માઈક્રો ફાઈનાન્સમાં ગ્રાહકોને વાસ્તવિક જીવનના ઉદાહરણો દ્વારા શિક્ષિત કરી શકાય છે.
  4. જો સરકાર પ્રાયોજિત હોય તો વ્યાજ ફી પર સબસિડી આપવામાં આવતી નથી.
  5. માઈક્રો ફાઈનાન્સમાં કોલેટરલ જરૂરી છે.
  6. ક્રોસ સેલિંગ ગ્રાહકોને ઉત્પાદનોની ખરીદીમાં વધુ મૂલ્ય પ્રદાન કરે છે
  7. માઈક્રોફાઈનાન્સના સંભવિત ગ્રાહકોને તેમના વૃદ્ધાવસ્થાનો કોઈ ડર નથી.
  8. વીમામાં આરોગ્ય આવરી લેવામાં આવે છે.
- D. ટૂંકા જવાબના પ્રશ્નો**
1. માઈક્રોફાઈનાન્સના સંભવિત ગ્રાહકો વિભાવનાને સમજે છે તેની ખાતરી કરવાની કઈ રીતો છે?
  2. ક્રોસ સેલિંગ શું છે અને તેના ફાયદા શું છે?
  3. ક્રોસ સેલિંગ હેઠળ કયા પ્રકારના ઉત્પાદનો વેચાય છે?
  4. માઈક્રો ફાઈનાન્સના સંભવિત ગ્રાહકોને કયા પ્રકારના પ્રશ્નો હોય છે?
  5. ગ્રાહકોને માઈક્રોફાઈનાન્સના લાભો વિશે કેવી રીતે શિક્ષિત કરવામાં આવે છે?
- E. લાંબા જવાબના પ્રશ્નો**
1. માઈક્રોફાઈનાન્સના પ્રશ્નોના નિરાકરણની પ્રક્રિયા સમજાવો.
  2. પેન્શન અને વીમા યોજનાઓના ઉદાહરણો સાથે ક્રોસ સેલિંગના ફાયદા સમજાવો.
- F તમારું પ્રદર્શન તપાસો**
1. ગ્રાહકના પ્રશ્નોના નિરાકરણ પર ચાર્ટ તૈયાર કરો.
  2. ક્રોસ સેલિંગ ઘટના દર્શાવો.

## સત્ર 4: સામાન્ય વહીવટી કાર્ય

સામાન્ય વહીવટી કાર્યમાં માઇક્રોફાઇનાન્સ પ્રદાતાઓને સહાયક કાર્યો પૂરા પાડવાનો સમાવેશ થાય છે. તેમાં ગ્રાહક માહિતી પ્રણાલી (સીઆઇએસ) દ્વારા ગ્રાહકોનો રેકોર્ડ જાળવવો, ગ્રાહક માહિતીના રેકોર્ડ્સ અપડેટ કરવા, પ્રાપ્ત કરેલ ગ્રાહકની સ્થિતિ પર સમયાંતરે અહેવાલ, મેનેજર સાથે આવક/ખાતા લક્ષ્યો નિર્ધારિત કરવા, પ્રાપ્ત લક્ષ્યો પર અહેવાલ અને ભાવિ લક્ષ્યોનું નવીકરણ અને ડિફોલ્ટ અને વીમા વગેરે પર સ્થિતિ અહેવાલ જાળવવાનો સમાવેશ થાય છે.

### ગ્રાહક માહિતી પ્રણાલી

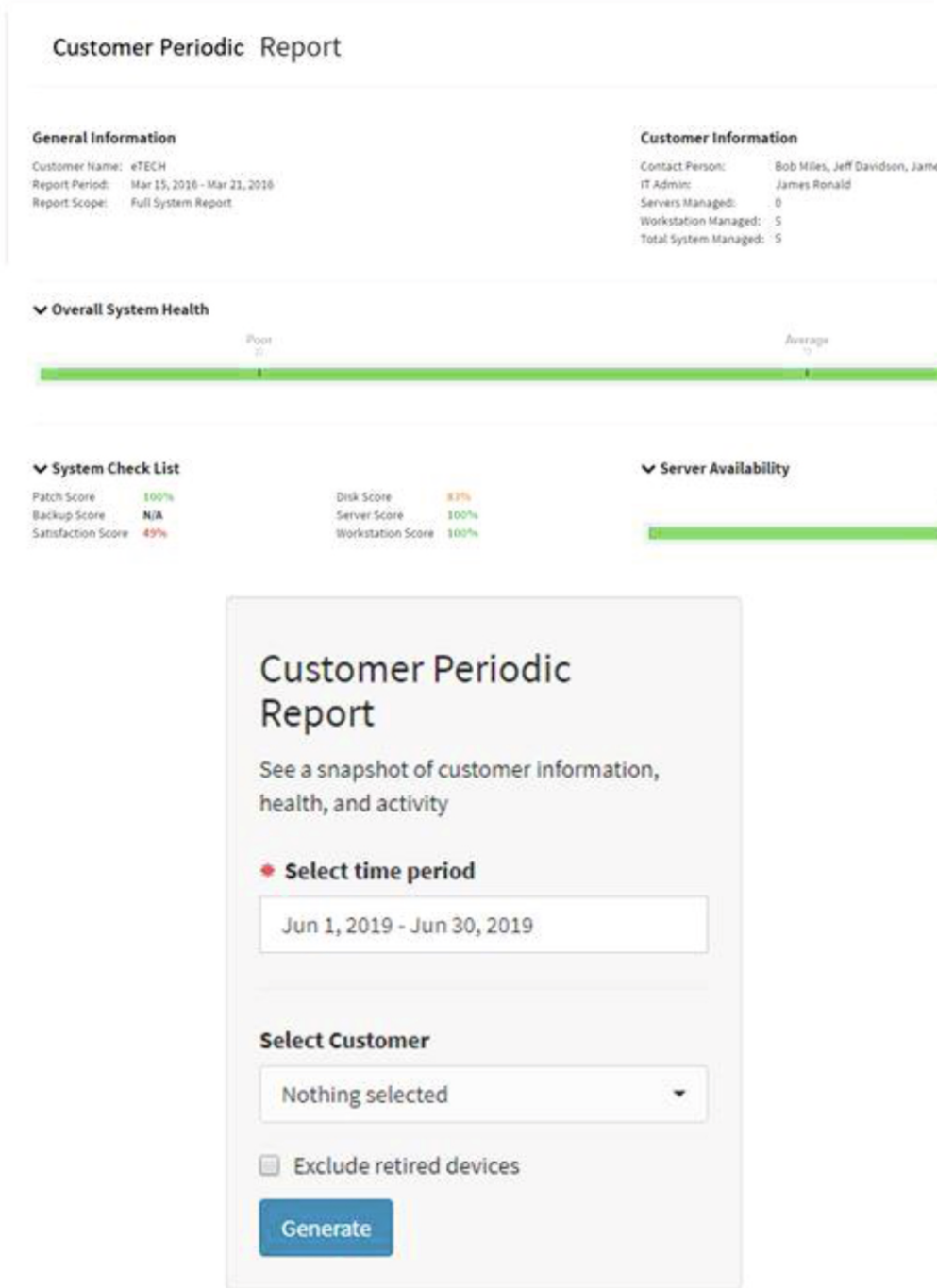
ગ્રાહક માહિતી પ્રણાલીનો ઉપયોગ ગ્રાહકની માહિતી સરળતાથી મેળવવા માટે થાય છે. તેનો ઉપયોગ ગ્રાહક સંબંધ વ્યવસ્થાપન કાર્યો કરવા માટે થાય છે. તેમાં ગ્રાહકો સાથે સંબંધિત ડેટા જેમ કે તેમનું સરનામું, બિલિંગ, ઉપયોગ ઇતિહાસ, ડિફોલ્ટ વગેરે રેકોર્ડ્સ, ફાઇલો, ફોર્મ્સ, ઓર્ડર, ડેટા બેઝ અને તેમની સાથેના પત્રવ્યવહારના સ્વરૂપમાં હોય છે. ગ્રાહક માહિતી પ્રણાલીનું કાર્ય ગ્રાહક ખર્ચને વર્ગીકૃત કરવાનું, ગ્રાહકોની ઝડપી ઓળખને સક્ષમ કરવાનું અને સ્ટાફ અને ગ્રાહકો વચ્ચેના સંચારને સરળ બનાવવાનું છે.

### ગ્રાહક માહિતી રેકોર્ડ અપડેટ કરવા

ગ્રાહકો કોઈપણ વ્યવસાયનો સૌથી મહત્વપૂર્ણ ભાગ છે. સરળ કામગીરી માટે ગ્રાહકના રેકોર્ડનું નિયમિત અપડેટ આવશ્યક છે. મૂળભૂત માહિતી જે જાળવવી અને અપડેટ થવી જોઈએ તેમાં સમાવેશ થાય છે; નામ, સરનામું, સંપર્ક નંબર, આધાર નંબર, ફેક્સ નંબર, ઈમેલ એડ્રેસ, ખાતાની માહિતી (જો કોઈ હોય તો). ગ્રાહક માહિતી રેકોર્ડ ફોર્મ, ફોન, ઈમેલ દ્વારા અપડેટ કરી શકાય છે અથવા વેબસાઇટ પર એક વિકલ્પ છે જેના પર ગ્રાહક તેના/તેણી માહિતી પણ અપડેટ કરી શકે છે. રેકોર્ડ અપડેટ કરતા પહેલા એકત્રિત કરવામાં આવેલ માહિતી ગ્રાહક પાસેથી ખરાઈ કરવામાં આવે છે.

### પ્રાપ્ત કરેલ ગ્રાહકની સ્થિતિ પર સામયિક અહેવાલ

સામયિક અહેવાલો (આકૃતિ 2.8) સમય-અવધિ દ્વારા પ્રાપ્ત ગ્રાહકની સ્થિતિ દર્શાવે છે. આ માસિક/ત્રિમાસિક/વાર્ષિક રીતે જનરેટ થાય છે અને તેનો ઉપયોગ તેમના ગ્રાહક (પ્રવૃત્તિ/ચૂકવણીની સ્થિતિ, રોકડ પ્રવાહ)ને સમજવા માટે વ્યવસ્થાપન અહેવાલ તરીકે ઉપયોગ કરી શકાય છે અને નિયમિત રીતે નિર્ધારિત સમયમાં ગ્રાહકોને મોકલી શકાય છે.



આકૃતિ. 2.8: ગ્રાહક સામયિક અહેવાલનું ફોર્મ

### મેનેજર સાથે આવક/ખાતા લક્ષ્યાંકો નિર્ધારિત કરવા

આવકનું લક્ષ્ય નક્કી કરવું ખૂબ જ જરૂરી છે. મોટાભાગે તે ગયા વર્ષના પ્રદર્શન અને વૃદ્ધિના વ્યાજબી દરના વધારાના સંદર્ભમાં કરવામાં આવે છે. નીચેના મુદ્દાઓને ધ્યાનમાં રાખીને મેનેજરની મદદથી લક્ષ્યો નક્કી કરવામાં આવે છે;

- A) વ્યવસાયની સ્થિતિ: જો તે મોસમી, કરાર, ઉચ્ચ માર્જિન વગેરે હોય તો તે વ્યવસાયની પ્રકૃતિ છે, લક્ષ્યો ત્રિમાસિક-ત્રિમાસિક ધોરણે નક્કી કરવામાં આવે છે.
- B) આર્થિક પરિબલો: તે અર્થતંત્રની સ્થિતિ છે કે શું તે અસ્થિર/સ્થિર/સ્પર્ધાત્મક છે. આ પરિબલો એક્ઝિક્યુટિવની કામગીરીનું લક્ષ્ય નક્કી કરવામાં મદદ કરે છે.

- C) એક્ઝિક્યુટિવ/પ્રતિનિધિ દીઠ આવક: પાછલા વર્ષ માટેના તેમના પ્રદર્શનના આધારે અને ભાવિ સંભવિત લક્ષ્યો નક્કી કરવામાં આવે છે.
- D) પ્રતિસાદ: એજન્ટો/ડીલરો/વિતરકો/કર્મચારીઓ જેવા વ્યવસાયનો એક ભાગ હોય તેવા વિવિધ સ્ત્રોતો પાસેથી એકત્રિત કરેલા પ્રતિસાદમાંથી કુલ લક્ષ્યની યોજના કરવામાં આવે છે
- E) પ્રદેશની સંભવિતતા: ખાતા અથવા આવક લક્ષ્ય પરદેશથી પ્રદેશના આધારે અલગ છે.

**હાંસલ કરેલ લક્ષ્યો પરના અહેવાલો અને ભાવિ લક્ષ્યોનું નવીકરણ કરવું**

આ અહેવાલ લક્ષ્યો વિરુદ્ધ સફળતા વિશે માહિતી પ્રદાન કરે છે અથવા આપણે કહી શકીએ કે પ્રાપ્ત કરેલ લક્ષ્યની ટકાવારી (ચિત્ર 2.9). તેને વિભાગવાર, કર્મચારી મુજબ અથવા વાર્ષિક/૭ માસિક/માસિક/પાક્ષિક/સાપ્તાહિક/દૈનિક ધોરણે બનાવી શકાય છે.

**Target Vs Achievement Table Showing Actual Performance**

Months	Target	Achievement	Comments
Jan	16	13	Your Text Here
Feb	16	17	Your Text Here
Mar	19	19	Your Text Here
Apr	19	21	Your Text Here
May	21	23	Your Text Here
Jun	21	25	Your Text Here

આકૃતિ. 2.9: લક્ષ્ય સામે સફળતાનું ફોર્મેટ

લક્ષ્યાંકોને માસિક ધોરણે અસમાન રીતે વિભાજિત કરવામાં આવે છે તેની સામે તે સફળતા નોંધવામાં આવે છે. કોમેન્ટ બોક્સમાં ખામીના કારણો અથવા તે મહિનાનું કોઈ ચોક્કસ અવલોકન નોંધવામાં આવે છે. આ કોષ્ટકના આધારે ભાવિ લક્ષ્યાંકો એવા વિભાગ માટે નક્કી કરવામાં આવે છે જે કર્મચારીઓની સંખ્યામાં તેમના ગયા વર્ષની કામગીરીના આધારે વિભાજિત કરવામાં આવે છે.

**ડિફોલ્ટ્સ અને વીમા પર સ્ટેટસ રિપોર્ટ**

ડિફોલ્ટ અને વીમાનો એક અલગ રિપોર્ટ (આકૃતિ. 2.10) તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે. તે ડિફોલ્ટ્સની યાદી બતાવે છે જેઓ

પ્રીમિયમ અથવા હપ્તા ચૂકવી શક્યા નથી. આ રિપોર્ટના આધારે ગ્રાહકને સ્કીમ અથવા વૈકલ્પિક પ્લાન ઓફર કરવામાં આવે છે.

Segments	Fields						
Credit Facility	Account Number	Previous Account Number	Facility / Loan Activation / Sanction Date	Sanctioned Amount/ Notional Amount of Contract	Currency Code	Credit Type	Tenure / Weighted Average maturity period of Contracts
	Repayment Frequency	Drawing Power	Current Balance / Limit Utilized /Mark to Market	Notional Amount of Out-standing Restructured Contracts	Loan Expiry / Maturity Date	Loan Renewal Date	Asset Classification
	Asset Classification Date	Amount Overdue / Limit Overdue	Overdue Bucket 01 ( 1 – 30 days)	Overdue Bucket 02 ( 31 – 60 days)	Overdue Bucket 03 ( 61 – 90 days)	Overdue Bucket 04 (91 – 180 days)	Overdue Bucket 05 (Above 180 days)
	High Credit	Installment Amount	Last Repaid Amount	Account Status	Account Status Date	Written Off Amount	Settled Amount
Major reasons for Restructuring	Amount of Contracts Classified as NPA	Asset based Security coverage	Guarantee Coverage	Bank Remark Code	Wilful Default Status	Date Classified as Wilful Default	
Suit Filed Status	Suit Reference Number	Suit Amount in Rupees	Date of Suit	Dispute ID No.	Transaction Type Code	Filler	
Guarantor	Guarantor DUNS	Guarantor Type	Business Category	Business / Industry Type	Guarantor Entity Name	Individual Name Prefix	Full Name
	Gender	Company Registration Number	Date of Incorporation	Date of Birth	PAN	Voter ID	Passport Number
	Driving Licence ID	UID	Ration Card No	CIN	DIN	TIN	Service Tax #
	Other ID	Address Line 1	Address Line 2	Address Line 3	City/Town	District	State/Union Territory
	Pin Code	Country	Mobile Number(s)	Telephone Area Code	Telephone Number(s)	Fax Area Code	Fax Number(s)
	Filler						
	Value of Security	Currency Type	Type of Security	Security Classification	Date of Valuation	Filler	
Dishonour of Cheques	Segment Identifier	Date of Dishonour	Amount	Instrument / Cheque Number	Number of times dishonoured	Cheque Issue Date	Reason for Dishonour
	Filler						
File Closure	Number of Borrower Segments	Number of Credit Facility Segments	Filler				

આકૃતિ. 2.10 : ડિફોલ્ટ્સ પર રિપોર્ટનું ફોર્મેટ

વીમા પરના અહેવાલોનો ઉપયોગ પોલિસી ધારકોને રીમાઇન્ડર મોકલવા અને તેમની ચૂકવણીની સ્થિતિ તપાસવા માટે થાય છે. જો કોઈ પોલિસી ધારક લોનના નિયમો અને શરતોનું પાલન કરવામાં અસમર્થ હોય, તો તે/તેણી લેણદાર/નાણાધિરાણકર્તાને કેટલીક શરતોમાં છૂટ આપવા વિનંતી કરી શકે છે. તે ઘટાડેલા શુલ્ક, વ્યાજ દરમાં ઘટાડો, લોનની મુદત વધારવી, વ્યાજ પર સસ્પેન્શન વગેરે દ્વારા મદદ કરી શકે છે.

## પ્રાયોગિક સ્વાધ્યાય

પ્રવૃત્તિ 1: માઈક્રો ફાઇનાન્સ સંસ્થામાં સામાન્ય વહીવટી કાર્ય શીખવા માટે ક્ષેત્રની મુલાકાત  
આવશ્યક સામગ્રી: મુલાકાત લેવા માટે ચેક-લિસ્ટ નોટ, નોટબુક અને પેન/પેન્સિલ

પ્રક્રિયા:

1. નજીકની માઈક્રોફાઇનાન્સ સંસ્થાની મુલાકાત લો
2. મેનેજર અને વહીવટી અધિકારી સાથે વાતચીત કરો
3. નીચેના પ્રશ્નોના જવાબ લગભગ 50 શબ્દોમાં લખો.
4. પૂછવાના પ્રશ્નો:
  - ગ્રાહક માહિતી પ્રણાલી જાળવવા માટે તમે કયા ફોર્મેટનો ઉપયોગ કરો છો.

---



---

- કેટલા અંતરાલમાં ગ્રાહક માહિતી રેકોર્ડ અપડેટ કરવામાં આવે છે?

---



---

- ગ્રાહકોની સ્થિતિ અંગે સામાયિક અહેવાલો કેવી રીતે જનરેટ થાય છે?

---



---

- આવક/એકાઉન્ટ લક્ષ્યાંકો કેવી રીતે સેટ કરવામાં આવે છે?

---



---

- હાંસલ કરેલ લક્ષ્ય પર રિપોર્ટ કયા ફોર્મેટમાં બનાવીને તેનું વિશ્લેષણ કરવામાં આવે છે?

---



---

- ડિફોલ્ટરનો રેકોર્ડ કેવી રીતે જાળવવામાં આવે છે? તેમના પર કેવા પ્રકારની કાર્યવાહી કરવામાં આવે છે?

---



---

5. વર્ગમાં એકત્રિત કરેલ માહિતી પર ચર્ચા કરી.

6. રિપોર્ટ તૈયાર કરો અને વર્ગ શિક્ષક પાસે જમા કરો

## તમારી પ્રગતિ તપાસો

### A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. સામાન્ય વહીવટી કાર્યમાં \_\_\_\_\_ કાર્ય પ્રદાન કરવાનો સમાવેશ થાય છે.
2. ગ્રાહક \_\_\_\_\_ પ્રણાલીનો ઉપયોગ ગ્રાહકની માહિતી સરળતાથી મેળવવા માટે થાય છે.

3. સરળ કામગીરી માટે ગ્રાહકના રેકોર્ડની નિયમિત \_\_\_\_\_ ની આવશ્યકતા છે.
4. સામયિક \_\_\_\_\_ સમય અવધિ દ્વારા પ્રાપ્ત ગ્રાહકની સ્થિતિ દર્શાવે છે.
5. ગયા વર્ષની કામગીરીના સંદર્ભમાં \_\_\_\_\_ નિર્ધારિત કરવામાં આવે છે.

**B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો**

1. નીચેના મુદ્દાઓને ધ્યાનમાં રાખીને લક્ષ્યો નક્કી કરવામાં આવ્યા છે;
  - a) વ્યવસાયની સ્થિતિ.
  - b) આર્થિક પરિબલો
  - c) એક્ટિવિટી/પ્રતિનિધિ દીઠ આવક
  - d) ઉપરોક્ત તમામ
2. કયો એક લક્ષ્ય રિપોર્ટ બનાવવાનો આધાર નથી?
  - a) વિભાગ
  - b) કર્મચારી
  - c) પરિસંપત્તિ
  - d) સમય
3. પ્રીમિયમના હપ્તા ભરવામાં અસમર્થ પોલિસી ધારક નિમ્ન માટે વિનંતી કરી શકે છે
  - a) ઘટાડેલા શુલ્ક,
  - b) વ્યાજ દરમાં ઘટાડો
  - c) લોનની મુદત વધારવી
  - d) ઉપરોક્ત તમામ
4. ગ્રાહક માહિતી અહેવાલમાં સમાવેશ થાય છે
  - a) નામ
  - b) આધાર નંબર
  - c) સંપર્ક નંબર
  - d) ઉપરોક્ત તમામ
5. નીચેનામાંથી કયું ગ્રાહક માહિતી પ્રણાલીમાં સમાવિષ્ટ નથી?
  - a) ફાઇલો
  - b) ડેટા બેઝ
  - c) સ્ટેશનરી
  - d) રેકોર્ડ્સ

**C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો**

1. ગ્રાહક માહિતી પ્રણાલીનો ઉપયોગ ગ્રાહક સંબંધ વ્યવસ્થાપન કાર્યો કરવા માટે થતો નથી.
2. સરળ કામગીરી માટે ગ્રાહકના રેકોર્ડનું નિયમિત અપડેટ જરૂરી છે.
3. સામયિક અહેવાલો સમય અવધિ દ્વારા પ્રાપ્ત ગ્રાહકની સ્થિતિ દર્શાવે છે.
4. લક્ષ્યો નિર્ધારિત કરવા માટે વિવિધ સ્ત્રોતોમાંથી પ્રતિસાદની જરૂર નથી.
5. ડિફોલ્ટનો અલગ રિપોર્ટ તૈયાર કરવામાં આવે છે.

D. ટૂંકા જવાબના પ્રશ્નો

1. ગ્રાહક માહિતી પ્રણાલી શું છે
2. ગ્રાહક માહિતી રેકોર્ડ કેવી રીતે અપડેટ થાય છે?
3. પ્રાપ્ત કરેલ ગ્રાહકના આંકડા ૨ સામયિક અહેવાલનું મહત્વ શું છે?
4. આવક/એકાઉન્ટ લક્ષ્યાંકો કેવી રીતે સેટ કરવામાં આવે છે?
5. ડિફોલ્ટ અને વીમા પર સ્થિતિ રિપોર્ટનું શું મહત્વ છે?

E. લાંબા જવાબના પ્રશ્નો

1. માઈક્રોફાઈનાન્સ સંસ્થાઓમાં કરવામાં આવતા સામાન્ય વહીવટી કાર્ય દ્વારા તમે શું સમજો છો.

F. તમારું પ્રદર્શન તપાસો

1. ગ્રાહક માહિતી પ્રણાલીનું ફોર્મેટ ઘોરો.
2. પ્રાપ્ત કરેલ ગ્રાહકની સ્થિતિ પર સામયિક અહેવાલ માટે ફોર્મેટ તૈયાર કરો.

### એકમ ૩: માઈક્રોફાઈનાન્સ અરજી પ્રક્રિયા

માઈક્રોફાઈનાન્સ હેઠળ ખાતું ખોલવાની પ્રક્રિયા, માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવને કેવાયસી સંબંધિત દસ્તાવેજ મેળવવાનો રહેશે. તે/તેણીને સંભવિત ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરવો જોઈએ અને કેવાયસી સંબંધિત દસ્તાવેજો પૂર્ણ કરવા જોઈએ. માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ નિયુક્ત આઈટી સિસ્ટમ ડિવાઇસ દ્વારા ગ્રાહકના બાયોમેટ્રિક ઇનપુટ્સ પણ મેળવે છે અને અરજી ફોર્મ ભરવામાં ગ્રાહકને મદદ પણ કરે છે. ધારો કે જો કોઈ માહિતી ચૂકી જાય તો માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવને ખૂટતી માહિતી અથવા દસ્તાવેજો મેળવવા માટે ગ્રાહકને મળવું પડશે. માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ પણ કંપનીની નીતિ મુજબ ક્રેડિટ રેટિંગ મેળવવા માટે દસ્તાવેજોની ચકાસણી કરે છે. માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ એનબીએફએસ અથવા માઈક્રો ફાઈનાન્સ કંપનીમાં દસ્તાવેજોની ફરીથી તપાસ કરવા માટે દસ્તાવેજીકરણ પ્રક્રિયા પણ કરે છે. તેણે/તેણીએ શાખામાં ટીમ દ્વારા કરવામાં આવતી ક્રેડિટ ચેક વાંચવી અને સમજવી જોઈએ. તેણે/તેણીએ ગ્રાહકો સાથે સુરક્ષિત વ્યવહાર સુનિશ્ચિત કરવા માટે ગ્રાહકના ભૂતકાળના રેકોર્ડ વિશે પૂછપરછ કરતા રેફરલ્સ પણ શોધવા જોઈએ. તે/તેણીએ ગ્રાહકના રેકોર્ડની પણ જાળવણી કરવી જોઈએ, માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવને તે તમામ ડેટા સિસ્ટમમાં ઇનપુટ કરવા જોઈએ જે ક્રેડિટ ચેક ટીમ દ્વારા અરજીની ચકાસણી અને મંજૂરી માટે આવશ્યક છે અને સામાન્ય વહીવટી કાર્ય પણ કરે છે.

માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવએ ખોલેલા ખાતાઓની વિગતો અને તેમની સ્થિતિ માહિતી પ્રણાલી અથવા રેકોર્ડમાં અપડેટ કરવી આવશ્યક છે. તેણે/તેણીએ કંપનીની નીતિ મુજબ વરિષ્ઠ અધિકારીઓ સાથે ખાતાના લક્ષ્યાંકો માટે સમયાંતરે આવક પણ તૈયાર કરીને પ્રસ્તુત કરવી જોઈએ. તેણે/તેણીએ પ્રાપ્ત કરેલા લક્ષ્યો પર અહેવાલ તૈયાર કરવો જોઈએ અને ભવિષ્યના લક્ષ્યોની સમીક્ષા કરવી જોઈએ. તેણે/તેણીએ સંવેદનશીલ અને ગોપનીય ગ્રાહક માહિતીને સંભાળવા માટે બેંક દ્વારા નિર્ધારિત યોગ્ય પ્રક્રિયાનું પણ પાલન કરવું જોઈએ.

આ એકમ માઈક્રોફાઈનાન્સ અરજી પ્રક્રિયા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરશે. પ્રથમ સત્ર જરૂરી દસ્તાવેજોને આવરી લે છે, બીજું સત્ર ગ્રાહક દસ્તાવેજોની ચકાસણીનું વર્ણન કરે છે, ત્રીજું સત્ર ગ્રાહકોના રેકોર્ડને સમજાવે છે અને ચોથું સત્ર ખાતું ખોલ્યા પછી વહીવટી કાર્ય પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે.

## સત્ર 1: આવશ્યક દસ્તાવેજો

### કેવાયસીનો અર્થ

કેવાયસીનું વિસ્તૃત સ્વરૂપ 'તમારા ગ્રાહકને જાણો' છે. આ એક પ્રક્રિયા છે જેમાં બેંકોમાં ખાતા ખોલતી વખતે ગ્રાહકોની ઓળખ અને સરનામાની વિગતો એકત્રિત કરવામાં આવે છે. સરળ શબ્દોમાં, કેવાયસીનો અર્થ થાય છે "ગ્રાહક કોણ છે, તે/તેણી ક્યાં રહે છે અને તે/તેણી શું કરે છે". આવી વિગતો ગ્રાહકોને આપવામાં આવતી બેન્કિંગ સેવાઓના દુરુપયોગને રોકવાની સુવિધા આપે છે. મેળવેલ કેવાયસી વિગતો નિશ્ચિત સમયાંતરે, નિયમિતપણે અપડેટ કરવાની હોય છે. ભારતીય રિઝર્વ બેંકના નિર્દેશોના અનુપાલનમાં, બેંકોએ ખાતરી કરવી પડશે કે:

- કોઈ ખાતું અનામી અથવા કાલ્પનિક નામે ખોલવામાં આવ્યું નથી.
- જ્યાં અરજદારની ચકાસણી અને ઓળખ શક્ય ન હોય ત્યાં કોઈ લોન કે ડિપોઝીટ ખાતું ખોલવામાં આવતું નથી. આ ગ્રાહકના સહકાર ન આપવાના વલણને કારણે અથવા તેની ઓળખ અને સરનામાના સમર્થનમાં સબમિટ કરેલ દસ્તાવેજો ચકાસી શકાય તેવા ન હોય તેવા કિસ્સામાં હોઈ શકે છે.
- યોગ્ય કેવાયસી પ્રક્રિયા પૂર્ણ કર્યા વિના કોઈપણ વ્યવસાયિક વ્યવહારને મંજૂરી આપવામાં આવશે નહીં.
- કેવાયસી માટે અને તેના પછીના અપડેટ માટે જરૂરી માહિતી સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવે છે.
- અન્ય ઉત્પાદનોના અનુગામી માર્કેટિંગ માટે બેંકના ઉપયોગ માટેની વધારાની માહિતી ગ્રાહકની સંમતિથી મેળવવામાં આવે છે.
- સંયુક્ત ખાતાના કિસ્સામાં, તમામ સંયુક્ત ખાતાધારકોના સંબંધમાં કેવાયસી પ્રક્રિયા પૂર્ણ થાય છે.
- જ્યારે પણ ગ્રાહકને અન્ય કોઈ વ્યક્તિ વતી કાર્ય કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવે છે, ત્યારે તેનો સ્પષ્ટ ઉલ્લેખ કરવામાં આવે છે.
- આરબીઆઇની સાવધાનીની યાદીમાં ઉલ્લેખિત કોઈપણ વ્યક્તિ ખાતું ખોલવા માટે સક્ષમ નથી.

### ગ્રાહકો પાસેથી કેવાયસી સંબંધિત દસ્તાવેજો

ખાતું ખોલવા માટે, બેંકમાં ખાતું ખોલવા માટે પાસપોર્ટ સાઇઝનો ફોટો, ઓળખનો પુરાવો અને સરનામાનો પુરાવો જરૂરી છે. 'ઓળખના પુરાવા' માટે નીચેનામાંથી કોઈપણ દસ્તાવેજ જમા કરી શકાય છે. આ દસ્તાવેજોને 'ઓળખના પુરાવા' માટે 'સત્તાવાર રીતે માન્ય દસ્તાવેજો (ઓવીડી)' તરીકે ઓળખવામાં આવે છે.

- પાસપોર્ટ
- ડ્રાઇવિંગ લાઇસન્સ
- મતદાર ઓળખ કાર્ડ
- પાન કાર્ડ
- યુનિક આઈડેન્ટિફિકેશન ઓથોરિટી ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા જારી કરાયેલ આધાર કાર્ડ
- રાષ્ટ્રીય ગ્રામીણ રોજગાર ગેરંટી ધારો જોબ કાર્ડ.

જો ગ્રાહક દ્વારા 'ઓળખના પુરાવા' માટે પ્રસ્તુત કરેલ દસ્તાવેજમાં સરનામું પણ હોય, તો 'સરનામાના પુરાવા' માટે અન્ય કોઈ દસ્તાવેજની જરૂર નથી. અન્યથા સરનામું ધરાવતો અન્ય સત્તાવાર રીતે માન્ય દસ્તાવેજ

પ્રસ્તુત કરવો જરૂરી છે. એવા ગ્રાહકો કે જેમને 'માઇક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ' સેવા આપવાના હોય, ઉપર જણાવેલ દસ્તાવેજો કેટલીકવાર ઉપલબ્ધ હોતા નથી. જો આવા ગ્રાહક ખાતું ખોલાવવા ઇચ્છતા હોય, તો 'નાનું ખાતું' ખોલી શકાય છે જેના માટે 'ઓળખના પુરાવા'ને બદલે બેંક અધિકારીની હાજરીમાં તાજેતરનો ફોટો અને સહી/અંગૂઠાની છાપ લઈ શકાય છે. 'નાના ખાતા' માટે અમુક નિયંત્રણો છે જે નીચે આપેલા છે.

- કોઈપણ સમયે બેલેન્સ, રૂ. 50000 થી વધુ ન થવું જોઈએ.
- ખાતામાં તમામ ક્રેડિટની કુલ રકમ રૂ. 100000 થી વધુ ન હોવી જોઈએ.
- એક મહિના દરમિયાન તમામ ઉપાડની રકમ, ટ્રાન્સફર સહિત, રૂ. 10000 થી વધુ ન હોવી જોઈએ.
- નાના ખાતાઓમાં વિદેશી રેમિટન્સની ક્રેડિટની પરવાનગી નથી.

આ ખાતાઓને શરૂઆતમાં 12 મહિનાના સમયગાળા માટે ઓપરેટ કરવાની છૂટ છે. જો ખાતા ધારક અધિકૃત રીતે માન્ય દસ્તાવેજ માટે અરજી કરી હોવાનો પુરાવો રજૂ કરે છે, જે 'ઓળખના પુરાવા' તરીકે સ્વીકાર્ય છે, તો ખાતું ખોલ્યાના 12 મહિનાની અંદર કામગીરીને વધુ 12 મહિના માટે પરવાનગી આપવામાં આવે છે.

બેંકર્સ દ્વારા સામાન્ય ખાતું ખોલવા માટે એક સરળ પ્રક્રિયા લાગુ કરવામાં આવી શકે છે કે જ્યાં ઓળખના પુરાવા માટે કોઈ અધિકૃત રીતે માન્ય દસ્તાવેજ, જેમ કે અહીં અગાઉ ઉલ્લેખ કર્યો છે, ગ્રાહક પાસે ઉપલબ્ધ નથી. આ માટે નીચે દર્શાવેલ દસ્તાવેજોમાંથી કોઈપણ એકની નકલ 'ઓળખના પુરાવા'ના હેતુને પૂર્ણ કરશે.

1. કેન્દ્ર/રાજ્ય સરકારના વિભાગો, વૈધાનિક/નિયમનકારી સત્તા, જાહેર ક્ષેત્રના ઉપક્રમો, અનુસૂચિત વાણિજ્યિક બેંકો અને જાહેર નાણાકીય સંસ્થાઓ દ્વારા જારી કરાયેલ ધારકનો ફોટો ધરાવતું ઓળખ કાર્ડ.
2. ખાતું ખોલાવવા ઇચ્છુક વ્યક્તિના પ્રમાણિત ફોટોગ્રાફ સાથે ગેઝેટેડ અધિકારી દ્વારા જારી કરાયેલ પત્ર.

નીચે જણાવેલ કોઈપણ દસ્તાવેજો સરનામાના પુરાવા માટે પ્રસ્તુત કરી શકાય છે.

- વીજળીનું બિલ, ટેલિફોન બિલ, પોસ્ટ પેઇડ મોબાઇલ ફોનનું બિલ, પાઇપ ગેસનું બિલ, પાણીનું બિલ જે 2 મહિનાથી વધુ જૂનું ન હોય. (કોઈ એક પર્યાપ્ત છે)
- મિલકત અથવા મ્યુનિસિપલ ટેક્સ રસીદ.
- ખાતાનું સ્ટેટમેન્ટ, જેમાં કોઈપણ બેંક અથવા પોસ્ટ ઓફિસમાં રાખવામાં આવેલ બચત ખાતાના ખાતાધારકનું સરનામું હોય છે.
- સરકારી વિભાગો અથવા જાહેર ક્ષેત્રના ઉપક્રમો દ્વારા તેમના નિવૃત્ત કર્મચારીઓને પેન્શન ચૂકવણીના ઓર્ડર અથવા ફેમિલી પેન્શન પેમેન્ટ ઓર્ડર, જો કે આ દસ્તાવેજોમાં નિવૃત્ત કર્મચારીનું સરનામું હોય.
- રાજ્ય અથવા કેન્દ્ર સરકારના વિભાગો, વૈધાનિક અથવા નિયમનકારી નિકાય, જાહેર ક્ષેત્રના ઉપક્રમો, અનુસૂચિત વ્યાપારી બેંકો, નાણાકીય સંસ્થાઓ અને સૂચિબદ્ધ કંપનીઓ દ્વારા તેમના કર્મચારીઓને જારી કરાયેલ આવાસની ફાળવણીનો પત્ર. સત્તાવાર આવાસ ફાળવતા આવા નોકરીદાતાઓ સાથે રજા અને લાયસન્સ કરાર પણ સ્વીકાર્ય છે.

- ભારતમાં વિદેશી દૂતાવાસ અથવા મિશન દ્વારા જારી કરાયેલ પત્રો અથવા વિદેશી અધિકારક્ષેત્રના સરકારી વિભાગો દ્વારા જારી કરાયેલ દસ્તાવેજો.

ઇલેક્ટ્રોનિક કેવાયસી (ઇ-કેવાયસી) તે વ્યક્તિઓ માટે પણ શક્ય છે જેમની પાસે આધાર કાર્ડ છે. આવી વ્યક્તિઓએ ખાતું ખોલાવવા માટે બેંક/વ્યવસાયિક સંવાદદાતાને તેમનો જરૂરી ડેટા જાહેર કરવા માટે યુનિક આઇડેન્ટિફિકેશન ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયાને તેમની સંમતિ જમા કરવી આવશ્યક છે. યુઆઈડીએઆઈ તરફથી ઇલેક્ટ્રોનિકલી ડેટાની પ્રાપ્તિને કેવાયસી સત્યાપન માટે માન્ય પ્રક્રિયા તરીકે ગણવામાં આવે છે.

જો કોઈ વ્યક્તિએ લગ્ન અથવા અન્ય કોઈ કારણોસર પોતાનું તે/તેણી નામ બદલવું હોય અને ઓવીડી પહેલાના નામમાં હોય, તો ઉપલબ્ધ ઓવીડી અને રાજ્ય સરકાર દ્વારા જારી કરાયેલ લગ્ન પ્રમાણપત્રની નકલ અથવા ગેઝેટ નોટિફિકેશન જે નામ-ફેરફાર સૂચવે છે તે સબમિટ કરીને ખાતું ખોલી શકાય છે.

2016માં જારી કરાયેલ આરબીઆઈના નિર્દેશો મુજબ, તમામ અનુસૂચિત વ્યાપારી બેંકોએ 1લી જાન્યુઆરી 2017ના રોજ અથવા તે પછી ખોલેલા તમામ નવા વ્યક્તિગત ખાતાઓનો કેવાયસી ડેટા સેન્ટ્રલ કેવાયસી રજિસ્ટ્રીમાં અપલોડ કરવો આવશ્યક છે. અન્ય નિયમન કરાયેલ એકમોએ 1લી એપ્રિલ 2017ના રોજ અથવા તે પછી ખોલેલા તમામ નવા વ્યક્તિગત ખાતાઓનો કેવાયસી ડેટા સેન્ટ્રલ કેવાયસી રજિસ્ટ્રીમાં અપલોડ કરવાનો છે.

જો સમયાંતરે અપડેટ કરતી વખતે ગ્રાહક દ્વારા કેવાયસી દસ્તાવેજો સબમિટ કરવામાં ન આવે તો બેંક ખાતું આંશિક રીતે ફીઝ અથવા બંધ કરી શકે છે. ભારતીય રિઝર્વ બેંક કેવાયસી સૂચનાઓનું પાલન ન કરવા બદલ બેંકોને દંડિત કરે છે. દંડની રકમ આરબીઆઈ દ્વારા નક્કી કરવામાં આવે છે, જે અમુક કરોડ રૂપિયા સુધી પણ હોઈ શકે છે.

## અરજી ફોર્મ ભરવામાં સહાયતા કરવી

માઇક્રો ફાઇનાન્સ પ્રવૃત્તિઓના લક્ષિત સમૂહમાં આર્થિક રીતે અશક્ત અને નબળા વર્ગોનો સમાવેશ થાય છે. આ વિસ્તારના ગ્રાહકો કાં તો અભણ અથવા ઓછા ભણેલા હોય છે, કેટલાક કિસ્સાઓમાં સાક્ષર પણ છે, ઘણી વાર, અરજી ફોર્મ ભરવા માટે મદદની જરૂર પડે છે.

માઇક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવએ ગ્રાહકને તમામ રીતે, ફોર્મ ભરવામાં મદદ કરવી જોઈએ, અને કેવાયસીના હેતુ માટે જરૂરી દસ્તાવેજો મેળવવામાં જે તેની/તેણીની સહી અથવા અંગૂઠાની છાપથી યોગ્ય રીતે સ્વ-પ્રમાણિત કરેલા હોય.

## ગ્રાહકો પાસેથી ખૂટતી માહિતી ફરી એકત્ર કરવી

જો લોન/ડિપોઝિટ ખાતા માટે અરજી આપતી વખતે કોઈ આવશ્યક દસ્તાવેજ અને/અથવા માહિતી ખૂટતી મળી આવે, તો માઇક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવએ કોઈપણ વિલંબ કર્યા વિના અરજદારનો સંપર્ક કરવો જોઈએ અને તે મેળવવી જોઈએ. માઇક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવએ ધ્યાનમાં રાખવું જોઈએ કે અરજીની પ્રક્રિયાને સમયસર પૂર્ણ કરવી એ લોનની દરખાસ્તની વહેલી પ્રક્રિયા અને તાત્કાલિક વિતરણની ચાવી છે.

## કંપનીની નીતિ મુજબ ક્રેડિટ રેટિંગ

માઇક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવએ લોન અરજદારની લોન પાત્રતા નક્કી કરવા માટે તેના/તેણીના ક્રેડિટ રેટિંગનું મૂલ્યાંકન કરવાનું રહેશે. આ વ્યવસાયમાંથી ઉત્પન્ન થતી આવકમાંથી ચૂકવણી કરવાની ક્ષમતાને ધ્યાનમાં

રાખીને કરી શકાય છે. અરજદાર દ્વારા જાળવવામાં આવતી નાણાકીય શિસ્ત પણ એક પરિમાણ છે જે તેના/તેણીના ક્રેડિટ રેટિંગ નક્કી કરે છે.

સિબિલ ડેટા તરીકે ઓળખાતા સાધનનો ઉપયોગ કરીને તેના/તેણીના ક્રેડિટ રેટિંગ સુધી પહોંચવા માટે ગ્રાહકના ભૂતકાળના રેકોર્ડને પણ ધ્યાનમાં લેવામાં આવે છે. સિબિલ એટલે ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન બ્યુરો (ઇબિયા) લિ.

## પ્રાયોગિક સ્વાધ્યાય

પ્રવૃત્તિ 1: કેવાયસી પ્રક્રિયા પર એક પ્રેઝન્ટેશન તૈયાર કરો અને તેને વર્ગને સમજાવો. પ્રેઝન્ટેશન એલસીડી પ્રોજેક્ટર અથવા ચાર્ટ પેપરનો ઉપયોગ કરીને કરી શકાય છે.

આવશ્યક સામગ્રી: ઇન્ટરનેટ સુવિધાનો એક્સેસ, પ્રેઝન્ટેશનના સાધનો જેવા કે એલસીડી પ્રોજેક્ટર, ડિજિટલ પોઈન્ટર વગેરે. જો આ સાધનો ઉપલબ્ધ ન હોય તો, ચાર્ટ પેપર અને સામાન્ય પોઈન્ટરનો ઉપયોગ કરી શકાય છે, કોરા કાગળો, સ્કેચ પેન, પેન, પેન્સિલ વગેરે.

પ્રક્રિયા:

1. શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓના જૂથો બનાવશે.
2. જૂથના સભ્યો તેમની વચ્ચે ચર્ચા કરશે અને વિષયને લગતા મુદ્દાઓની નોંધ બનાવશે. નવીનતમ વિકાસ શોધવા માટે તેમના દ્વારા ઇન્ટરનેટનો ઉપયોગ કરી શકાય છે.
3. દરેક જૂથ પાવરપોઈન્ટ/ચાર્ટ પેપરનો ઉપયોગ કરીને વિષય પર પ્રેઝન્ટેશન તૈયાર કરશે.
4. દરેક જૂથના બે સભ્યો વર્ગ સમક્ષ પ્રેઝન્ટેશન આપશે, અને બાકીના તેમના સહપાઠીઓ દ્વારા પૂછવામાં આવેલા પ્રશ્નોના જવાબ આપશે.
5. શિક્ષકે પ્રસ્તુતિ પર ટિપ્પણીઓ આપવી જોઈએ જેથી કરીને પ્રસ્તુતિઓમાં મૂલ્યવર્ધન થાય.
6. પ્રસ્તુત કરેલ સ્લાઇડ્સ વર્ગ શિક્ષકને સબમિટ કરવી જોઈએ.

પ્રવૃત્તિ 2: અરજી ફોર્મ ભરવામાં ગ્રાહકને કેવી રીતે મદદ કરવી તે દર્શાવો.

આવશ્યક સામગ્રી: ઇન્ટરનેટ સુવિધાનો એક્સેસ, કોરા કાગળો, સ્કેચ પેન, પેન, પેન્સિલ વગેરે

પ્રક્રિયા:

1. શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓના જૂથો બનાવશે.
2. જૂથના સભ્યો એકબીજા સાથે ચર્ચા કરશે અને વિષયને સંબંધિત મુદ્દાઓ નોંધશે- અરજી ફોર્મ ભરવામાં ગ્રાહકને કેવી રીતે મદદ કરવી.
3. નવીનતમ વિકાસ શોધવા માટે તેમના દ્વારા ઇન્ટરનેટ એક્સેસ કરી શકાય છે.
4. દરેક સભ્યને ભૂમિકા સોંપી.
5. શિક્ષક સાથે ભૂમિકાની ચર્ચા કરવામાં આવશે અને ભૂમિકા ગતિવિધિ માટે સંવાદો તૈયાર કરવામાં આવશે.
6. દરેક જૂથ સભ્યને તેમની ભૂમિકાઓ કરવા માટે કહી.
7. બાકીના જૂથના સભ્યો તેમના સહપાઠીઓ દ્વારા પૂછવામાં આવેલ પ્રશ્નોના જવાબ આપશે.
8. શિક્ષકે વિદ્યાર્થીઓ દ્વારા ભજવવામાં આવતી ભૂમિકાઓ પર ટિપ્પણી કરવી જોઈએ જેથી કરીને સંવાદોમાં મૂલ્યવર્ધન થાય.

પ્રવૃત્તિ 3: વિદ્યાર્થીઓને સોંપણી, માઇક્રોફાઇનાન્સ અરજી પ્રક્રિયાનો ફ્લોચાર્ટ તૈયાર કરો

આવશ્યક સામગ્રી: ઇન્ટરનેટ સુવિધાનું એક્સેસ, કોરા કાગળો, અરજી ફોર્મ, સ્કેચ પેન, પેન, પેન્સિલ વગેરે.

**પ્રક્રિયા:**

1. શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓના જૂથો બનાવશે.
2. જૂથના સભ્યો માઈક્રોફાઈનાન્સ અરજી પ્રક્રિયા વિશે એકબીજા સાથે ચર્ચા કરશે અને વિષયને લગતા મુદ્દાઓ નોંધશે.
3. નવીનતમ વિકાસ શોધવા માટે તેમના દ્વારા ઇન્ટરનેટ એક્સેસ કરી શકાય છે.
4. દરેક જૂથના સભ્યને ફ્લોચાર્ટ તૈયાર કરીને રજૂ કરવા કહો.
5. જૂથના બાકી સભ્યો તેમના સહપાઠીઓ દ્વારા પૂછેલા પ્રશ્નોના જવાબ આપશે.
6. શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓ દ્વારા તૈયાર કરીને રજૂ કરેલ ફ્લો ચાર્ટ પર ટિપ્પણીઓ આપવી જોઈએ જેથી કરીને પ્રસ્તુતિઓમાં મૂલ્યવર્ધન થાય.

**તમારી પ્રગતિ તપાસો**

**A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો**

1. કોઈ ખાતું અનામી કે \_\_\_\_\_ નામે ખોલવામાં આવતું નથી.
2. આરબીઆઈના \_\_\_\_\_ માં ઉલ્લેખિત કોઈપણ વ્યક્તિ બેંક ખાતું ખોલાવી શકશે નહીં.
3. તમામ અનુસૂચિત વ્યાપારી બેંકોએ \_\_\_\_\_ પર અથવા તે પછી ખોલેલા તમામ નવા વ્યક્તિગત ખાતાઓનો કેવાયસી ડેટા અપલોડ કરવો જરૂરી છે.
4. ભારતીય રિઝર્વ બેંક કેવાયસી સૂચનાઓનું પાલન ન કરવા બદલ બેંકોને \_\_\_\_\_.
5. સિબિલ નો અર્થ \_\_\_\_\_ છે.

**B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો**

1. કેવાયસી \_\_\_\_\_ પર લાગુ પડે છે
  - a) ડિપોઝિટ ખાતા
  - b) લોન ખાતા
  - c) માત્ર b)
  - d) a) અને b) બંને
2. પાસપોર્ટ \_\_\_\_\_ તરીકે કાર્ય કરે છે
  - a) ઓળખનો પુરાવો
  - b) સરનામાનો પુરાવો
  - c) ઓળખ દસ્તાવેજનો પુરાવો
  - d) ઉપરોક્ત તમામ
3. વીજળી બિલ \_\_\_\_\_ તરીકે કાર્ય કરે છે
  - a) ઓળખનો પુરાવો
  - b) સરનામાનો પુરાવો
  - c) ઓળખ દસ્તાવેજનો પુરાવો
  - d) a) અને b) બંને
4. નાના ખાતા"માં, કોઈપણ સમયે બેલેન્સ \_\_\_\_\_ થી વધારે ન હોવું જોઈએ
  - a) રૂ 50,000

- b) રૂ 1,00,000
- c) રૂ 20,000
- d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં

5. ઇલેક્ટ્રોનિક કેવાયસી (ઈ-કેવાયસી) તે વ્યક્તિઓ માટે શક્ય છે જેમની પાસે \_\_\_\_\_ છે.

- a) આધાર કાર્ડ
- b) પાસપોર્ટ
- c) મતદાર ઓળખ કાર્ડ
- d) પાન કાર્ડ

**C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો**

1. પાન કાર્ડ ઓળખના પુરાવા અને સરનામાના પુરાવા બંને તરીકે કામ કરી શકે છે.
2. જો ઓળખનો ફોટો પુરાવો ઉપલબ્ધ હોય, તો ખાતું ખોલવા માટે તાજેતરના ફોટાની જરૂર નથી.
3. સંયુક્ત ખાતાના કિસ્સામાં, તમામ સંયુક્ત ખાતાધારકોના સંબંધમાં કેવાયસી પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવામાં આવે છે.
4. જો 'ઓળખના પુરાવા'માં પણ સરનામું હોય, તો 'સરનામાના પુરાવા' માટે અન્ય કોઈ દસ્તાવેજની જરૂર નથી.
5. સરકારી સંસ્થા દ્વારા જારી કરાયેલ ઓળખ કાર્ડ એ ઓળખના પુરાવા તરીકે અધિકૃત રીતે માન્ય દસ્તાવેજ (ઓવીડી) છે.

**D. કોલમ જોડો**

કોલમ A		કોલમ B	
1	પાસપોર્ટ	A	વધારાની જરૂરિયાત
2	પાન કાર્ડ	B	સરનામાનો પુરાવો
3	ટેલિફોન બિલ	C	જરૂરી નથી
4	ફોટોગ્રાફ	D	ઓળખનો પુરાવો
5	જન્મ પ્રમાણપત્ર	E	ઓળખનો પુરાવો અને સરનામાનો પુરાવો બંને

**E. ટૂંકા જવાબના પ્રશ્નો**

1. કેવાયસીનો અર્થ સમજાવો.
2. કેવાયસી કયા હેતુની પૂર્તિ કરે છે?
3. કેવાયસી પૂર્ણ કરવા માટે કયા દસ્તાવેજોની જરૂર છે?

**F. લાંબા જવાબના પ્રશ્નો**

1. કેવાયસી પ્રક્રિયાને વિગતવાર સમજાવો.
2. લોન અરજી પૂર્ણ કરવામાં માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવની ભૂમિકા શું છે?

**G. તમારું પ્રદર્શન તપાસો**

1. કેવાયસી પ્રક્રિયા અને તેના માટે જરૂરી દસ્તાવેજોને કેવી રીતે સંભાળવા.
2. લોન અથવા ડિપોઝિટ ખાતાની અરજી પૂર્ણ કરવામાં માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવની ભૂમિકાનું પ્રદર્શન કરો.

## સત્ર 2: ગ્રાહક દસ્તાવેજોની ચકાસણી

માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ (એમએફઈ) એ ઓળખના પુરાવા અને સરનામાના પુરાવા તરીકે પ્રાપ્ત થયેલા તમામ દસ્તાવેજોની ખરાઈ કરવી જરૂરી છે, જેથી તેમની માન્યતા અને વાસ્તવિકતાની ખાતરી કરવામાં આવે. ગ્રાહકનો પરમેનેન્ટ એકાઉન્ટ નંબર (પાન) નેશનલ સિક્યોરિટીઝ ડિપોઝિટરી લિમિટેડ (એનએસડીએલ) સાઇટ પર ચકાસી શકાય છે, અને આધાર નંબર/વિગતો યુનિક આઇડેન્ટિફિકેશન ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા (યુઆઈડીએઆઈ) સાઇટ પર ચકાસી શકાય છે. અન્ય નો ચોર કસ્ટમર (કેવાયસી) દસ્તાવેજો પણ જ્યાં જરૂર હોય ત્યાં જાત્રી કરનાર સત્તા સાથે તપાસ કરી શકે છે.

### બેંકમાં દસ્તાવેજીકરણની પુનઃતપાસ

ખાતું ખોલવાના ફોર્મમાં આપેલ વિગતો ગ્રાહક દ્વારા રજૂ કરવામાં આવેલા કેવાયસી દસ્તાવેજો અને/અથવા ગ્રાહકના નિવાસસ્થાન/કાર્યસ્થળની વ્યક્તિગત મુલાકાતના આધારે ચકાસવામાં આવે છે. સ્વ-પ્રમાણિત માન્ય દસ્તાવેજોની નકલો ઓરીજનલમાંથી યોગ્ય ચકાસણી કર્યા પછી રેકોર્ડમાં રાખવામાં આવે છે. જરૂરી દસ્તાવેજોના કિસ્સામાં જાત્રી કરનાર સત્તાધિકારી પાસેથી ચકાસણી કરાવી શકાય છે. ગ્રાહકની ઓળખ અને સરનામા વિશે સંતુષ્ટ થયા પછી જ બેંક દ્વારા ટ્રાન્ઝેક્શનને મંજૂરી આપવામાં આવે છે. ગ્રાહક પાસેથી એકત્રિત માહિતી સમયાંતરે અપડેટ કરવામાં આવે છે.

તમામ જરૂરી કેવાયસી દસ્તાવેજો અને ગ્રાહકની તમામ માહિતી ધરાવતી પૂર્ણ ભરેલી અરજી મેળવ્યા પછી જ બેંકમાં ખાતું ખોલવામાં આવશે. દસ્તાવેજોની ફરીથી તપાસ કરવી એ ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ કાર્ય છે, કારણ કે તે ધિરાણ સંસ્થાને લોન ખાતાનું યોગ્ય સંચાલન સુનિશ્ચિત કરવામાં અને ભવિષ્યમાં કાનૂની ગૂંચવણો ટાળવામાં મદદ કરે છે.

### શાખામાં ટીમ દ્વારા ક્રેડિટ ચેકની પ્રતિ-તપાસ

ક્રેડિટ સ્કોર એ વિવિધ પરિમાણો પર આધારિત સંખ્યાત્મક અભિવ્યક્તિ છે જે લોન અરજદારની ક્રેડિટ યોગ્યતાને પ્રતિબિંબિત કરે છે. જેમ પહેલા ઉલ્લેખ કર્યો છે તેમ ક્રેડિટ ચેક કવાયત ગ્રાહકના લોન ઇતિહાસ, તેની/તેણીની ક્રેડિટ યોગ્યતા અને ક્રેડિટ સ્કોર પર આધારિત છે. આ કવાયત ધિરાણ સંસ્થાને લોન મંજૂર કરવા અંગે નિર્ણય લેવા અને લોનની રકમનું પ્રમાણ નક્કી કરવા સક્ષમ બનાવે છે. આથી, કરવામાં આવેલ ક્રેડિટ ચેકની પ્રતિ-તપાસ કરવી જરૂરી છે. આ સામાન્ય રીતે માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ/અન્ય શાખા કાર્યકર્તાઓની સહાયથી લોન મંજૂર કરતી સત્તા દ્વારા કરવામાં આવે છે. જો જરૂરી જણાય તો મંજૂરી આપતી સત્તા વિવિધ સ્ત્રોતોની સ્વતંત્ર પૂછપરછ પણ કરે છે.

### રેફરલ પૂછપરછ

ક્રેડિટ ચેકની પ્રતિ-તપાસ દરમિયાન મંજૂરી આપનાર સત્તાધિકારી લોન દરખાસ્તમાં આપેલ ડેટા અને માહિતીની સત્યતાની ખાતરી કરવા માટે સ્વતંત્ર પૂછપરછ પણ કરી શકે છે. આમ કરવા માટે, તે/તેણી અમુક વ્યક્તિઓ અને અન્ય સ્ત્રોતોનો સંદર્ભ લઈ શકે છે. જો જરૂરી જણાય તો માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવની મદદ લઈ શકાય. રેફરલ પૂછપરછ દ્વારા આવતી વિસંગતતાઓને ક્રેડિટ ચેક ટીમ દ્વારા સમજાવવી અને/અથવા સુધારવી પડશે.

## ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર

મોટાભાગના અગ્રણી મેનેજમેન્ટ નિષ્ણાતોના અભિપ્રાય મુજબ, આજના સ્પર્ધાત્મક વાતાવરણમાં માત્ર "ગ્રાહક સંતોષ" પર્યાપ્ત નથી - "ગ્રાહક આનંદ" હાંસલ કરવો એ વ્યવસાય સંસ્થાનો અંતિમ ઉદ્દેશ્ય હોવો જોઈએ.

આ એક સ્થાપિત હકીકત છે કે આનંદિત ગ્રાહક વ્યાપાર સંસ્થા માટે શ્રેષ્ઠ બ્રાન્ડ એમ્બેસેડર છે. સમાજના મોટા વર્ગના લોકો સાથે વ્યવહાર કરતી બેંકો અને અન્ય ધિરાણ સંસ્થાઓ જેવી સેવાલક્ષી સંસ્થાઓ માટે આ વધુ સાચું છે.

માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવની મુખ્ય ફરજ છે કે ગ્રાહક માત્ર સંતુષ્ટ જ નથી, પરંતુ ધિરાણ સંસ્થા દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓથી પ્રસન્ન પણ છે. આ માટે તેને/તેણીને ખાતરી કરવી પડશે કે ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે નીચેના પાસાઓનું ધ્યાન રાખવામાં આવે છે:

- એમએફઆઈ પ્રોડક્ટ જે વેચવામાં આવી રહી છે તેની સંપૂર્ણ માહિતી ગ્રાહકોને પૂરી પાડવામાં આવે છે. આ માટે, એમએફઈ એ પોતાની સંસ્થા દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા ઉત્પાદનોની તમામ વિશેષતાઓ વિશે પોતાને અપડેટ રાખવાના રહેશે. તેને/તેણીને પ્રોડક્ટ ડિલિવરી સંબંધિત નિયમો, વિનિયમો અને પ્રક્રિયાઓનું પણ પૂરતું જ્ઞાન હોવું જોઈએ.
- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે યોગ્ય પારદર્શિતા જાળવવામાં આવે છે. ઉદાહરણ તરીકે, ગ્રાહકને વ્યાજ દરો, અન્ય શુલ્ક, લોન પાત્રતાના માપદંડો, રજૂ કરવાના થતા દસ્તાવેજો અને પૂર્ણ કરવાની ઔપચારિકતાઓ વિશે અગાઉથી જાણ કરવી જોઈએ.
- એમએફઈ ગ્રાહકો પ્રત્યે નમ્ર હોવું જોઈએ અને તેમને સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે તત્પર હોવું જોઈએ.
- એમએફઈ ગ્રાહકોને માર્ગદર્શન આપવા અને તેમની સમસ્યાઓના નિરાકરણ માટે હંમેશા ઉપલબ્ધ હોવો/હોવી જોઈએ.

ટૂંકમાં, માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવનો વ્યવહાર એવો હોવો જોઈએ કે તેઓ ધિરાણ સંસ્થા સાથે ગ્રાહકના અનુભવને ખરેખર આનંદદાયક બનાવે.

## પ્રાયોગિક સ્વાધ્યાય

પ્રવૃત્તિ 1: તમામ કેવાયસી દસ્તાવેજોની ચકાસણી પર એક ચાર્ટ તૈયાર કરો.

આવશ્યક સામગ્રી: ઇન્ટરનેટ સુવિધાનો એક્સેસ, પ્રેઝન્ટેશન સાધનો જેમ કે એલસીડી પ્રોજેક્ટર, ડિજિટલ પોઈન્ટર વગેરે. જો આ સાધનો ઉપલબ્ધ ન હોય તો, ચાર્ટ પેપર અને સામાન્ય પોઈન્ટરનો ઉપયોગ કરી શકાય છે, કોરા કાગળો, સ્કેચ પેન, પેન, પેન્સિલ વગેરે.

પ્રક્રિયા:

1. શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓના જૂથો બનાવશે.
2. જૂથના સભ્યો એકબીજાની સાથે ચર્ચા કરશે અને વિષયને લગતા મુદ્દાઓ નોંધશે.
3. નવીનતમ વિકાસ શોધવા માટે તેમના દ્વારા ઇન્ટરનેટ એક્સેસ કરી શકાય છે.
4. દરેક જૂથ પેન-પેપર, શીટ, રંગોનો ઉપયોગ કરીને કેવાયસી દસ્તાવેજોની ચકાસણી કરવાની પ્રક્રિયા પર એક ચાર્ટ તૈયાર કરશે.
5. દરેક જૂથના બે સભ્યો વર્ગ સમક્ષ ચાર્ટ સાથે પ્રેઝન્ટેશન આપશે.
6. બાકીના સભ્યો તેમના સહપાઠીઓ દ્વારા પૂછવામાં આવેલા પ્રશ્નોના જવાબ આપશે.
7. શિક્ષકે પ્રવૃત્તિ પહેલા પોતાની જાતને અપડેટ પોતે/પોતાને કરવી જોઈએ, જેથી પ્રેઝન્ટેશનમાં મૂલ્યવર્ધન કરી શકાય.

પ્રવૃત્તિ 2: ગ્રાહકો સાથે કેવી રીતે વ્યવહાર કરવો તે દર્શાવો.

આવશ્યક સામગ્રી: કોરા કાગળો, સ્કેચ પેન, પેન, પેન્સિલ વગેરે.

પ્રક્રિયા:

1. શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓના જૂથો બનાવશે.
2. જૂથના સભ્યો એકબીજા સાથે ચર્ચા કરશે અને ગ્રાહકો સાથે કેવી રીતે વ્યવહાર કરવો તે મુદ્દાઓ નોંધશે.
3. દરેક જૂથ ગ્રાહકો સાથે કેવી રીતે વ્યવહાર કરવો તેની ભૂમિકા ગતિવિધિ હાથ ધરશે.
4. દરેક જૂથમાં, જૂથના દરેક સભ્યો તેમની ભૂમિકા, માઈક્રોફાઈનાન્સ સુપરવાઇઝર, માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ અને ગ્રાહક તરીકે કરે છે.
5. અન્ય વિદ્યાર્થીઓ ભૂમિકા ગતિવિધિનું અવલોકન કરે છે.
6. શિક્ષક અને અન્ય જૂથના સભ્યો સાથે પ્રતિસાદની ચર્ચા કરવામાં આવશે.
7. પ્રેઝન્ટેશનમાં મૂલ્યવર્ધન કરવા શિક્ષકે ભૂમિકા ગતિવિધિ પર ટિપ્પણી કરવી જોઈએ.

## તમારી પ્રગતિ તપાસો

### A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. ગ્રાહકનું પાન કાર્ડ \_\_\_\_\_ સાઇટ પર ચકાસી શકાય છે
2. આધાર કાર્ડની ચકાસણી માટે \_\_\_\_\_ સાઇટનો ઉપયોગ કરી શકાય છે.
3. માન્ય દસ્તાવેજોની નકલો \_\_\_\_\_ પાસેથી યોગ્ય ચકાસણી કર્યા પછી રેકોર્ડ પર રાખવામાં આવે છે.
4. અરજી ત્યારે જ પૂર્ણ થાય છે જો તેમાં તમામ \_\_\_\_\_ માહિતી હોય

5. ક્રેડિટ સ્કોર એ અમુક પરિમાણો પર આધારિત \_\_\_\_\_ અભિવ્યક્તિ છે.

**B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો**

1. ક્રેડિટ-ચેક કવાયતમાં નીચેનામાંથી કયું ધ્યાનમાં લેવામાં આવતું નથી?
  - a) અરજદારનો ક્રેડિટ સ્કોર
  - b) અરજદારની ક્રેડિટ-પાત્રતા
  - c) અરજદારનો લોન ઇતિહાસ
  - d) અરજદારનું ચરિત્ર
2. ક્રેડિટ-ચેક કવાયત ધિરાણ સંસ્થાને સક્ષમ કરે છે
  - a) લોન મંજૂર કરવા અંગે નિર્ણય લેવો
  - b) આપવામાં આવનાર લોનની રકમ નક્કી કરવી
  - c) પ્રતિ તપાસો કરવામાં આવી
  - d) ઉપરોક્ત તમામ
3. દસ્તાવેજોની પુનઃ ચકાસણી ધિરાણ સંસ્થાને નિમ્નમાં મદદ કરે છે
  - a) ભવિષ્યમાં લોન ખાતાના યોગ્ય આચરણની ખાતરી
  - b) કાનૂની ગૂંચવણોનો સામનો કરવો
  - c) યોગ્ય ક્લિયરન્સ નથી કર્યું
  - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
4. રેફરલ પૂછપરછ દ્વારા બહાર લાવવામાં આવેલી વિસંગતતાઓ નિમ્ન દ્વારા સુધારવાની રહેશે
  - a) ક્રેડિટ-ચેક ટીમ
  - b) રેફરલ પૂછપરછ કરનાર અધિકારી
  - c) માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ
  - d) ઉપરોક્ત તમામ
5. ગ્રાહક સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે 'પારદર્શિતા જાળવવી' નો અર્થ છે
  - a) યોગ્ય માહિતી પ્રદાન નથી કરતા
  - b) ગ્રાહકની હાજરીમાં લોન અરજીનું મૂલ્યાંકન કરવું
  - c) વ્યાજ દર, અન્ય શુલ્ક, પાત્રતા માપદંડ વગેરે સંબંધિત સાચી માહિતી આપવી.
  - d) a) અને b) બંને

**C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો**

1. અરજદારના લોન ઇતિહાસની ખાતરી કરવી એ ક્રેડિટ-ચેક કવાયતનો ભાગ નથી.
2. રેફરલ પૂછપરછ માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવની મદદથી કરવાની હોય છે.
3. માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવને ગ્રાહકો સાથે શ્રેષ્ઠ રીતે વ્યવહાર કર્યો હોવાનું માનવામાં આવે છે જો તેની/તેણી વિરુદ્ધ કોઈ ફરિયાદ પ્રાપ્ત ન થાય.
4. ક્રેડિટ-ચેક ટીમનું પ્રથમ અને મુખ્ય કાર્ય લોન અરજદાર દ્વારા આપવામાં આવતી સુરક્ષાની તપાસ કરવાનું છે.

5. અધિકૃત રીતે માન્ય દસ્તાવેજોની નકલોને ગેઝેટેડ સરકારી અધિકારી દ્વારા પ્રમાણિત કરવાની જરૂર ન હોવી જોઈએ.

**D. કોલમને જોડો**

કોલમ A		કોલમ B	
1	જો જરૂરી હોય તો, કેવાયસી દસ્તાવેજો ચકાસી શકાય છે	A	પ્રચારનો શ્રેષ્ઠ સ્ત્રોત છે
2	ગ્રાહક વ્યવહારમાં પારદર્શિતામાં સામેલ છે	B	જારીકરનાર સત્તા સાથે
3	જો જરૂરી હોય તો, આધાર કાર્ડ, પાન, મતદાર ઓળખ કાર્ડ વગેરેની તપાસ કરી શકાય છે	C	મૂળ દસ્તાવેજો
4	રેફરલ પૂછપરછ કરવામાં આવે છે	D	શુલ્ક અને અન્યની જાહેરાત
5	ખુશ ગ્રાહક	E	સંબંધિત માહિતી

**E. ટૂંકા જવાબના પ્રશ્નો**

1. કેવાયસી દસ્તાવેજો કેવી રીતે સત્યાપીત કરવામાં આવે છે?
2. લોનના દસ્તાવેજો કેવી રીતે પુનઃ તપાસવામાં આવે છે?
3. શાખામાં ટીમ દ્વારા ક્રેડિટ-ચેકને પ્રતિ-તપાસ કરવાની શું જરૂર છે?
4. રેફરલ પૂછપરછ કરવાની પ્રક્રિયા સમજાવો.
5. ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવાની જરૂરિયાત સમજાવો.

**F. લાંબા જવાબના પ્રશ્નો**

1. કેવાયસીનું સત્યાપન, ક્રેડિટ ચેક કરવા અને તેના કોસચેકિંગ વિશે વિગતવાર સમજાવો.
2. ઉત્તમ ગ્રાહક સેવાથી સંસ્થાને કેવી રીતે ફાયદો થાય છે?

**G. તમારું પ્રદર્શન તપાસો**

1. કેવાયસીની ચકાસણી કરવા, ક્રેડિટ ચેક કરવા અને તેના પ્રતિ-તપાસની પદ્ધતિઓનું પ્રદર્શન કરો.
2. રેફરલ પૂછપરછ કરવાની પ્રક્રિયાનું પ્રદર્શન કરો.
3. બેંકમાં પુનઃબદલવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની યાદી બનાવો.

### સત્ર ૩: ગ્રાહકોનો રેકોર્ડ જાળવવો

માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ટિવિટી ગ્રાહકો પાસેથી જરૂરી માહિતી એકત્રિત કરે છે. માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ટિવિટીની ફરજ છે કે તે તમામ જરૂરી ગ્રાહક ડેટાને સિસ્ટમમાં નાખે. તમામ જરૂરી ગ્રાહક ડેટા ચકાસણી અને મંજૂરી માટે ક્રેડિટ ચેક ટીમને મોકલવા જોઈએ. માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ટિવિટીએ અરજી અને જરૂરી ગ્રાહક દસ્તાવેજો ક્રેડિટ-ચેક ટીમને સોંપવાના રહેશે.

#### ગ્રાહક ડેટા

સામાન્ય રીતે, નીચે દર્શાવેલ ગ્રાહક ડેટાની વિગતો ધિરાણ સંસ્થાની શાખામાં ડિપોઝિટ અથવા લોન ખાતું ખોલવા માટે વ્યક્તિના સંબંધમાં લેવામાં આવે છે.

- નામ
- પિતા/પતિ/વાલીનું નામ
- જાતિ
- વૈવાહિક સ્થિતિ
- જન્મ તારીખ
- ધર્મ
- રહેઠાણનું સરનામું
- માન્ય કેવાયસી દસ્તાવેજો
- વ્યવસાય
- શૈક્ષણિક લાયકાત
- વાર્ષિક પારિવારિક આવક
- આશ્રિતોની સંખ્યા અને તેમની વિગતો
- અપંગતાની સ્થિતિ
- પરિવારના સભ્યો/પરિવારનું હાલનું બેંક ખાતું
- ઓપરેશન મોડ
- નોમિની વિગતો

ગ્રાહક પાસેથી હસ્તાક્ષરિત ઘોષણા માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ટિવિટી દ્વારા મેળવવામાં આવે છે કે તે અથવા તેણીએ આપેલ માહિતી સાચી છે. તે/તેણી બેંકના નિયમો અને શરતો સ્વીકારે છે. ફોર્મ 60 (ગ્રાહકો કે જેમની પાસે પાન નથી) અને/અથવા ફોર્મ 61 (ગ્રાહકો માટે કે જેમની પાસે કૃષિ આવક સિવાય કોઈ આવક નથી), લાગુ પડે તેમ, પણ ગ્રાહક દ્વારા સબમિટ કરવામાં આવે છે.

વ્યક્તિની ઓળખ/ચકાસણી માટે, કોઈપણ સમયે, નમૂનાની સહીઓ/અંગૂઠાની છાપ અને તાજેતરનો ફોટોગ્રાફ પણ મેળવવામાં આવે છે અને રેકોર્ડમાં સુરક્ષિત રીતે રાખવામાં આવે છે.

#### ગ્રાહક ડેટાની ચકાસણી અને મંજૂરી

લોન અરજી ખાતામાં આપેલ ગ્રાહકની વિગતો ગ્રાહક દ્વારા સબમિટ કરવામાં આવેલ કેવાયસી દસ્તાવેજો અને/અથવા ગ્રાહકના રહેઠાણ/કાર્યસ્થળની વ્યક્તિગત મુલાકાતના આધારે ચકાસવામાં આવે છે. અરજદારના રહેઠાણ/કાર્યસ્થળની નજીકમાં રહેતા વ્યક્તિઓ અને ત્યાં કાર્યરત સરકારી/અન્ય એજન્સીઓ પાસેથી અલગ-અલગ પૂછપરછ દ્વારા પણ નાણાકીય ડેટાની ચકાસણી થવી જોઈએ.

સત્તાવાર રીતે માન્ય દસ્તાવેજોની નકલો મૂળ દસ્તાવેજોની યોગ્ય ચકાસણી કર્યા પછી જ રેકોર્ડમાં રાખવી જોઈએ. જો જરૂરી હોય તો દસ્તાવેજો જારીકરનાર સત્તાધિકારી પાસેથી ચકાસી શકાય છે. અરજદારની ઓળખ, તેના/તેણીના સરનામા અને તેના/તેણી દ્વારા આપવામાં આવેલી તમામ માહિતી/ડેટા વિશે સંતુષ્ટ થયા પછી જ ધિરાણ સંસ્થા દ્વારા લોન અરજી પર પ્રક્રિયા કરવામાં આવે છે. ગ્રાહક પાસેથી એકત્રિત માહિતી સમયાંતરે અપડેટ કરવામાં આવે છે.

## ક્રેડિટ-ચેક ટીમને અરજી સોંપવી

અરજીમાં ગ્રાહકની માહિતી/ડેટા દાખલ કર્યા પછી અને તેની સંપૂર્ણ ચકાસણી કર્યા પછી, તેને આગળની પ્રક્રિયા માટે ક્રેડિટ-ચેક ટીમને સોંપવામાં આવે છે.

## પ્રાયોગિક સ્વાધ્યાય

પ્રવૃત્તિ 1: માઈક્રોફાઇનાન્સ કેન્દ્રની મુલાકાત લો અને ગ્રાહકના રેકોર્ડની જાળવણી વિશે માહિતી એકત્રિત કરો જેમ કે સિસ્ટમમાં જરૂરી તમામ ડેટાના ઇનપુટ

આવશ્યક સામગ્રી: કોરા કાગળો, સ્કેચ પેન, પેન, પેન્સિલ વગેરે.

પ્રક્રિયા:

1. શિક્ષક દરેક પાંચ વિદ્યાર્થીઓમાં વિદ્યાર્થીઓના જૂથ બનાવશે.
2. જૂથના સભ્યો માઈક્રોફાઇનાન્સ કેન્દ્રની મુલાકાત લેશે અને ગ્રાહકના રેકોર્ડની જાળવણી પરના મુદ્દાઓ નોંધવા માટે કહેવામાં આવશે જેમ કે સિસ્ટમમાં જરૂરી તમામ ડેટાનો ઇનપુટ.
3. ગ્રાહકના રેકોર્ડની જાળવણી કેવી રીતે કરવી, ગ્રાહકની વિગતો કેવી રીતે ચકાસવી અને કયા પ્રકારના દસ્તાવેજો યોગ્ય જગ્યાએ મુકવામાં આવે છે તેની સાથે ડેટા રેકોર્ડ કરવા માટે કયા સ્ત્રોતોનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે તે અંગેનો ડેટા એકત્રિત કરો.
4. દરેક જૂથ ગ્રાહક રેકોર્ડની જાળવણી વિષય પર એક અહેવાલ તૈયાર કરશે જેમ કે સિસ્ટમમાં જરૂરી તમામ ડેટાના ઇનપુટ.
5. દરેક જૂથના બે સભ્યોને વર્ગમાં સહપાઠીઓ સમક્ષ પ્રેઝન્ટેશન કરવા કહો કે કેવી રીતે ગ્રાહક રેકોર્ડની જાળવણી કરે છે જેમ કે સિસ્ટમમાં જરૂરી તમામ ડેટાનું ઇનપુટ.
6. બાકીના સભ્યો તેમના સહપાઠીઓ દ્વારા પૂછવામાં આવેલા પ્રશ્નોના જવાબ આપશે.
7. શિક્ષકએ પ્રેઝન્ટેશનમાં મૂલ્યવર્ધન કરવા માટે સૂચન આપવું જોઈએ.
8. શિક્ષકને સબમિટ કરેલ અંતિમ પ્રેઝન્ટેશન.

## તમારી પ્રગતિ તપાસો

### A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. લોન અરજીમાં અરજદારની વાર્ષિક \_\_\_\_\_ આવક આપવાની હોય છે.
2. અરજી સાથે \_\_\_\_\_ પાસપોર્ટ સાઇઝનો ફોટો પણ લેવામાં આવે છે.
3. ગ્રાહકની ઓળખ માટે કોઈપણ સમયે \_\_\_\_\_ સહીઓ/અંગૂઠાની છાપ લેવામાં આવે છે.

4. ગ્રાહક પાસેથી એકત્ર કરેલ માહિતી સમયાંતરે \_\_\_\_\_ કરવામાં આવે છે.
5. અરજીમાં આપેલી વિગતોની ચકાસણી કરતી વખતે, અરજદારને જાણતા વ્યક્તિઓ પાસેથી પણ \_\_\_\_\_ પૂછપરછ કરી શકાય છે.

**B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો**

1. નીચેનામાંથી કયું અરજી ચકાસણી પ્રક્રિયાનો એક ભાગ છે?
  - a) ગ્રાહક દ્વારા સબમિટ કરાયેલ કેવાયસી દસ્તાવેજો
  - b) ગ્રાહકના રહેઠાણ/કાર્યસ્થળની વ્યક્તિગત મુલાકાત.
  - c) માત્ર a)
  - d) a) અને b) બંને
2. ગ્રાહકો પાસેથી ફોર્મ 60 લેવામાં આવે છે
  - a) જેમણે પાન માટે અરજી કરી છે, પરંતુ તે મળ્યું નથી
  - b) જેમણે પહેલાથી જ સંબંધિત સત્તાધિકારી દ્વારા પાન કાર્ડ પ્રાપ્ત કર્યું છે
  - c) જેમની પાસે પહેલાથી જ પાન કાર્ડ છે
  - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
3. લોન અરજીમાં નીચેનામાંથી કઈ માહિતી આપવાની જરૂર નથી?
  - a) અપંગતાની સ્થિતિ
  - b) આશ્રિતોની વિગતો
  - c) જીવનસાથીનો વ્યવસાય
  - d) પરિવારના સભ્યોના બેંક ખાતા
4. ઘોષણા એ પ્રભાવ છે કે પ્રદાન કરેલી માહિતી સાચી છે, અને ગ્રાહક બેંકના નિયમો અને શરતોને સ્વીકારે છે, નિમ્ન દ્વારા સહી કરવામાં આવે છે.
  - a) માઈક્રોફાઈનાન્સ સુપરવાઇઝર
  - b) માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ
  - c) લોન અરજદાર
  - d) ઉપરોક્ત તમામ
5. લોન અરજી ફોર્મમાં આપવામાં આવેલ માહિતીની ચકાસણી કરવાની રહેશે
  - a) લોન અરજીની પ્રક્રિયા કરતા પહેલા
  - b) લોન અરજીની પ્રક્રિયા કર્યા પછી, પરંતુ લોનની રકમનું વિતરણ કરતા પહેલા
  - c) લોનની રકમનું વિતરણ કર્યા પછી
  - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં

**C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો**

1. અરજદાર દ્વારા આપવામાં આવેલ દરેક કેવાયસી દસ્તાવેજની યથાર્થતા જારી કરનાર અધિકારીને ચકાસણી માટે મોકલવાની રહેશે.
2. ફોર્મ 61 એવા ગ્રાહકો પાસેથી લેવામાં આવે છે જેમની પાસે કૃષિ આવક સિવાય કોઈ આવક નથી

3. અરજી પર પ્રક્રિયા કર્યા પછી લોનના દસ્તાવેજોની ચકાસણી કરી શકાય છે, પરંતુ કોઈ પણ સંજોગોમાં લોનની રકમનું વિતરણ કરતા પહેલા કરવાનું રહેશે.
4. જો લોન અરજદારે પાછલા છ મહિના દરમિયાન તેના/તેણીના રહેઠાણ અથવા કામનું સ્થળ બદલ્યું હોય, તો તેણે/તેણીએ વર્તમાન સરનામા સાથે તેની અરજીમાં તેનો ઉલ્લેખ કરવો પડશે.
5. લોન અરજીમાં પ્રાધાન્યપણે લોન અરજદારનું પ્રમાણપત્ર હોવું જોઈએ કે તેમાં આપવામાં આવેલ માહિતી તેણે/તેણીએ શ્રેષ્ઠ જાણકારી અને વિશ્વાસ પ્રમાણે સાચી છે.

**D. કોલમને જોડો**

કોલમ A		કોલમ B	
1	સત્તાવાર રીતે માન્ય દસ્તાવેજો રેકોર્ડમાં રાખવા જોઈએ	A	અરજદારની ઓળખ અને તેના દ્વારા આપવામાં આવેલી માહિતીની ચકાસણી કર્યા પછી
2	લોન અરજી પર પ્રક્રિયા કરવામાં આવે છે	B	જેમની પાસે ખેતીની આવક સિવાય કોઈ આવક નથી
3	નમૂનાની સહીઓ અથવા અંગૂઠાની છાપ લેવામાં આવે છે	C	મૂળ દસ્તાવેજો સાથે ચકાસણી કર્યા પછી
4	ગ્રાહકો પાસેથી ફોર્મ 60 લેવામાં આવે છે	D	ભવિષ્યમાં કોઈપણ સમયે લોન લાભાર્થીની ઓળખ કરવા માટે
5	ગ્રાહકો પાસેથી ફોર્મ 61 લેવામાં આવે છે	E	જેમની પાસે પાન નથી

**E. ટૂંકા જવાબના પ્રશ્નો**

1. લોનની અરજીમાં જે માહિતી પૂરી પાડવાની હોય તેના સંદર્ભમાં મહત્ત્વની પાંચ કે છ બાબતો ગણો.
2. લોન અરજીમાં આપવામાં આવેલ ઘોષણા શું છે? કોણ આપે છે?
3. લોન અરજી સાથે લોન અરજદાર દ્વારા કયા ફોર્મ પર સહી કરીને સબમિટ કરવાના હોય છે?
4. લોન અરજદાર દ્વારા આપવામાં આવેલી માહિતીની ચકાસણી પર ટૂંકી નોંધ લખો.
5. લોન અરજીમાં આપવામાં આવેલી માહિતીની ચકાસણી કર્યા પછી આગળનું પગલું શું છે?

**F. લાંબા જવાબના પ્રશ્નો**

1. લોન અરજી ભરવા વિશે વિગતવાર સમજાવો.
2. લોન અરજીઓની ચકાસણીની પ્રક્રિયાનું વર્ણન કરો.

**G. તમારું પ્રદર્શન તપાસો**

1. લોન અરજીઓની ચકાસણીની પ્રક્રિયા રજૂ કરો.
2. લોન અરજી ચકાસણી પ્રક્રિયા દર્શાવો.

## સત્ર 4: ખાતું ખોલ્યા પછી વહીવટી કાર્ય

માઈક્રોફાઇનાન્સ લેનારાઓ માટે લોનની મંજૂરીમાં વહીવટી કાર્ય એ ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ પાસું છે, ઋણ લેનારાઓનું ખાતું ખોલ્યા પછી તમામ સમયાંતરે અપડેટ્સ, કાર્યરત માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ્સ પાસે રાખવામાં આવશે.

### ખોલેલા ખાતાઓની વિગતો અપડેટ કરવી

વિવિધ શરતો હોઈ શકે છે કે જેના હેઠળ ગ્રાહક તેના/તેણીના દસ્તાવેજોમાં ફેરફાર કરે છે, જેમ કે:

- સગીર ના નામે ખોલેલું ખાતું અને પછીથી તે/તેણી મેજર બની જાય છે.
- ખાતાનું સિંગલમાંથી જોઈન્ટ એકાઉન્ટ ધારકમાં અને સંયુક્તથી સિંગલ એકાઉન્ટ ધારકમાં રૂપાંતર.
- સરનામાના પુરાવામાં ઉલ્લેખિત ગ્રાહકના સરનામામાં ફેરફાર.
- ફોટો ઓળખ પુરાવા તરીકે લોન પ્રોસેસિંગ/ખાતું ખોલાવતી વખતે લીધેલા દસ્તાવેજમાં થયેલા કોઈપણ ફેરફારો.
- પાકતી મુદત પહેલા ખાતું બંધ કરવું (રિકરિંગ ડિપોઝિટ, ટર્મ ડિપોઝિટ લોન એકાઉન્ટ વગેરે)

ગ્રાહકની ઓળખ અને સરનામા સંબંધિત માહિતી અપડેટ કરવા માટે સમયાંતરે માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવનો દ્વારા ગ્રાહકનો સંપર્ક કરવો જોઈએ. સમયાંતરે ખોલવામાં આવેલા ખાતાઓને સિસ્ટમમાં અપડેટ કરવા જરૂરી છે.

### પ્રાપ્ત કરેલ ગ્રાહક માહિતીની સ્થિતિ પર સામયિક અહેવાલ

માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ્સને સામાન્ય રીતે નીચેની માહિતી ધરાવતા પ્રાપ્ત કરેલ ગ્રાહકોના સામયિક અહેવાલો તૈયાર કરવા આવશ્યક છે.

- પાકતી મુદત પહેલા ખાતું બંધ કરવું (રિકરિંગ ડિપોઝિટ, ટર્મ ડિપોઝિટ લોન એકાઉન્ટ વગેરે)
- મહિના દરમિયાન ખોલવામાં આવેલા ખાતાઓની સંખ્યા.
- મહિના દરમિયાન ધિરાણ કરાયેલ રકમ.
- મહિના દરમિયાન બંધ કરેલ ખાતાઓ.
- સેગમેન્ટ-વાર ખોલવામાં આવેલા લોન ખાતાઓની વિગતો - છૂટક લોન, કૃષિ લોન, નાના વ્યાપારીઓ/વેપારીઓને લોન વગેરે.
- તમામ લોન ખાતાઓમાં કુલ બાકી રકમ (સેગમેન્ટ મુજબ).
- મહિના દરમિયાન બચત, ચાલુ અને અન્ય ડિપોઝિટ ખાતાઓમાં ભેગી કરેલી જમા રકમ અને આ ખાતાઓમાં બાકી રકમ (સેગમેન્ટ મુજબની).

ઉપરોક્ત અહેવાલો સામાન્ય રીતે એમએફઈ દ્વારા માસિક, ત્રિમાસિક, અર્ધવાર્ષિક અને વાર્ષિક અંતરાલો પર શાખા વડાને રજૂ કરવામાં આવે છે.

### મેનેજર સાથે આવક/ખાતા લક્ષ્યો નિર્ધારિત કરવા

એમએફ એક્ઝિક્યુટિવએ પાછલા વર્ષની સફળતાઓના આધારે મેનેજર સાથે યોગ્ય પરામર્શ સાથે તેની/તેણીની આવકની કમાણી/ખાતા ખોલવાના લક્ષ્યો નક્કી કરવા પડશે. આ લક્ષ્યો માસિક, ત્રિમાસિક, અર્ધવાર્ષિક અને વાર્ષિક નિર્ધારિત છે.

લક્ષ્ય નિર્ધારિત કરતા પહેલા નીચેના પરિબલોને ધ્યાનમાં લેવા જોઈએ.

- જે સમયે ઘઉં, ચોખા, કઠોળ વગેરે જેવા કૃષિ ઉત્પાદન વેચાણ માટે બજારમાં આવે છે.
- ઉત્પાદનોના વેચાણ માટે બજારની ઉપલબ્ધતા.
- પાક માટે જમીનની સ્થિતિ.
- ચોક્કસ વિસ્તારની હવામાન સ્થિતિ.
- ચોક્કસ વસ્તુઓ માટે કુશળ મજૂરોની ઉપલબ્ધતા.
- નજીકના સ્થળોએ કાચા માલની ઉપલબ્ધતા.
- ટૂંકા ગાળામાં ઉત્પાદનોના પરિવહન માટે પરિવહન સુવિધા.
- ચોક્કસ જગ્યાએ ઉત્પાદન સુધી પહોંચવા માટેનો સમય પરિબલ.

લક્ષ્યોને અંતિમ સ્વરૂપ આપ્યા પછી, માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવએ શાખા વડાની મંજૂરી મેળવવી જોઈએ અને તેની સફળતા માટે કામ કરવાનું શરૂ કરવું જોઈએ.

### હાંસલ કરેલા લક્ષ્યો પરના અહેવાલો અને ભાવિ લક્ષ્યોનું નવીકરણ

માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવને સમયાંતરે પ્રાપ્ત લક્ષ્યો પર અહેવાલ મોકલવા અને સફળતાઓની સમીક્ષા કરવાનું ચાલુ રાખવું આવશ્યક છે.

માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવને હવામાન પરિસ્થિતિઓ, સરકારની નીતિઓ અને અણધાર્યા પરિસ્થિતિઓને ધ્યાનમાં રાખીને ચોક્કસ સેગમેન્ટમાં ભાવિ લક્ષ્યોનું નવીકરણ પણ કરવું પડે છે. ઉદાહરણ તરીકે, જો કોઈ ચોક્કસ વિસ્તારમાં દુકાળ હોય, તો પાકના ઉત્પાદનને અસર થશે અને અગાઉ નિર્ધારિત લક્ષ્યોને ઓછા કરવા પડશે. તેવી જ રીતે, જો પરિસ્થિતિ સાનુકૂળ હશે, તો નાના ખેડૂતો અને વેપારી વ્યક્તિઓ વધુ ઉત્પાદન માટે કામ કરશે અને લક્ષ્યોને વધારીને સુધારી શકાય છે.

### સંવેદનશીલ અને ગોપનીય ગ્રાહક માહિતીની સંભાળ

ગ્રાહકના ડેટા અને માહિતીની સખત ગોપનીયતા જાળવવી એ વિશ્વભરમાં બેંકો અને અન્ય ધિરાણ સંસ્થાઓ દ્વારા અનુસરવામાં આવેલ સાર્વત્રિક રીતે સ્વીકૃત ધોરણ છે. ભારતની તમામ બેંકો અને એમએફઆઈ પણ આ ધોરણનું કાળજીપૂર્વક પાલન કરે છે.

આરબીઆઈ સમયાંતરે, તમામ સંજોગોમાં ગ્રાહકના ડેટા અને માહિતીની ગોપનીયતાની જાળવણી સુનિશ્ચિત કરવાની બેંકોની જવાબદારીને પુનરાવર્તિત કરી રહી છે. ઈન્ફોર્મેશન ટેકનોલોજી (આઈટી) એક્ટ, 2000, ભારતીય સંસદ દ્વારા પસાર કરવામાં આવ્યો હતો, તે પણ બેંકો અને અન્ય સંસ્થાઓ માટે ડિજિટલ દસ્તાવેજો અને માહિતી, ઈ-સિગ્નેચર અને તેના પ્રમાણીકરણની ગુપ્તતા જાળવવાનું ફરજિયાત બનાવે છે.

આરબીઆઈ અને ઈન્ડિયન બેંક એસોસિએશન (આઈબીએ) દ્વારા 2006માં સંયુક્ત રીતે સ્થાપવામાં આવેલી સંસ્થા, બેંકિંગ કોડ્સ એન્ડ સ્ટાન્ડર્ડ બોર્ડ ઓફ ઈન્ડિયા (બીસીએસબીઆઈ) દ્વારા ગ્રાહકની માહિતીની ગોપનીયતા અંગેની માર્ગદર્શિકા પણ જારી કરવામાં આવી છે. આરબીઆઈની સૂચનાઓ, આઈટી એક્ટની જોગવાઈઓ અને બીસીએસબીઆઈ દ્વારા જારી કરાયેલ માર્ગદર્શિકાઓના આધારે, દરેક બેંક/ધિરાણ સંસ્થાએ તેની પોતાની ગ્રાહક ગોપનીયતા નીતિ ઘડી છે, જેનું કાળજીપૂર્વક પાલન કરવામાં આવે છે.

ગ્રાહકોને લગતી નીચેની માહિતી અત્યંત સંવેદનશીલ અને ગોપનીય હોય છે અને તે કોઈને પણ જાહેર કરવી જોઈએ નહીં.

- ખાતાઓમાં બેલેન્સ
- ખાતાઓની વિશેષતાઓ એટલે કે, ડિપોઝિટ/લોન ખાતા
- સહી કરવાનું માધ્યમ
- આધાર વિગતો
- પાન વિગતો
- ઈ - મેઈલ એડ્રેસ
- લોકરની વિગતો, જો કોઈ હોય તો.

નિર્ધારિત સૂચનાઓ અને જોગવાઈઓનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળતા કાનૂની ગૂંચવણોને ઉત્પન્ન કરી શકે છે અને ગંભીર દંડ લાદવામાં આવી શકે છે.

ગોપનીયતા જાળવવાના ઉપર જણાવેલ નિયમમાં અપવાદ છે. કેટલીક વૈધાનિક સંસ્થાઓ અને અન્ય સત્તાધિકારીઓ, જેમ કે અદાલતો, આવકવેરા વિભાગ, બેંકો અને અન્ય સંસ્થાઓને અમુક ચોક્કસ ગ્રાહક(ઓ) સંબંધિત માહિતી આપવા માટે કહી શકે છે. આવી વિનંતી સંબંધિત સત્તાધિકારીના સત્તાવાર લેટરહેડ પરના એક પત્ર દ્વારા કરવાની હોય છે, જેમાં અધિકૃત અધિકારીની સીલ અને સહીઓ હોય છે.

## પ્રાયોગિક સ્વાધ્યાય

પ્રવૃત્તિ 1: ખાતા ખોલવા માટે અપડેટ કરેલી વિગતોના વહીવટી કાર્યનું નિરીક્ષણ કરવા અને એકત્રિત કરવા માટે માઈક્રોફાઇનાન્સ કેન્દ્રની મુલાકાત લો.

આવશ્યક સામગ્રી: કોરા કાગળો, સ્કેચ પેન, પેન, પેન્સિલ વગેરે.

પ્રક્રિયા:

1. શિક્ષક વર્ગમાં વિદ્યાર્થીઓના જૂથો બનાવવા માટે કહેશે.
2. જૂથના સભ્યો માઈક્રોફાઇનાન્સ કેન્દ્રની મુલાકાત લેશે અને ખાતા ખોલવાની વિગતો અદ્યતન કરવા માટે વહીવટી કાર્ય પરના મુદ્દાઓનું અવલોકન કરશે અને નોંધ કરશે.
3. અદ્યતન માહિતી સાથે સંબંધિત નવીનતમ વિકાસ શોધો જે સગીર ખાતા ધારકના કિસ્સામાં છે, એકાઉન્ટ સિંગલને સંયુક્તમાં રૂપાંતરિત કરવું અને તેનું વિપરીત, ગ્રાહકના સરનામામાં ફેરફાર, અને ખાતાધારકની પ્રોફાઇલમાં અન્ય સંબંધિત ફેરફારો.
4. દરેક જૂથ એકત્રિત માહિતીના આધારે એક પ્રદર્શન તૈયાર કરશે.
5. ગ્રુપ લીડર સહપાઠીઓ સમક્ષ પ્રદર્શન કરશે.
6. બાકીના સભ્યો તેમના સહપાઠીઓ દ્વારા પૂછવામાં આવેલ પ્રશ્નોના જવાબ આપશે.
7. શિક્ષકે પ્રદર્શન પર અવલોકન આપવું જોઈએ.
8. પ્રેઝન્ટેશનમાં સહપાઠીઓ અને શિક્ષક દ્વારા આપવામાં આવેલા અવલોકનો મુજબ ફેરફારો ઉમેરો અને શિક્ષકને સબમિટ કરો.

પ્રવૃત્તિ 2: સંવેદનશીલ અને ગોપનીય ગ્રાહક માહિતીને સંભાળવા માટે બેંક દ્વારા નિર્ધારિત પ્રક્રિયા પરનું પ્રદર્શન

આવશ્યક સામગ્રી: કોરા કાગળો, સ્કેચ પેન, પેન, પેન્સિલ વગેરે.

પ્રક્રિયા:

1. શિક્ષક વર્ગમાં વિદ્યાર્થીઓના જૂથો બનાવશે.
2. જૂથના સભ્યો એકબીજા સાથે ચર્ચા કરશે અને સંવેદનશીલ અને ગોપનીય ગ્રાહક માહિતીને સંભાળવા માટે બેંક દ્વારા નિર્ધારિત પ્રક્રિયા પરના મુદ્દાઓ નોંધશે જેમ કે ગ્રાહક ડેટાની ગોપનીયતા, સાર્વત્રિક રીતે સ્વીકૃત ધોરણોનું અનુકૂળન, કયા પ્રકારના આઇસીટી સાધનોનો ઉપયોગ કરવામાં આવશે અને બીસીએસબીઆઈ, આરબીઆઈ, ઈન્ડિયન બેન્કિંગ એસોસિએશન વગેરે દ્વારા આપવામાં આવેલ માર્ગદર્શિકા.
3. જૂથમાં દરેક વિદ્યાર્થીઓને સોંપાયેલ ભૂમિકા ફાળવો.
4. દરેક જૂથ સભ્ય સંવેદનશીલ અને ગોપનીય ગ્રાહક માહિતીના સંચાલનમાં બેંક દ્વારા નિર્ધારિત પ્રક્રિયા પર તેમની ભૂમિકા મુજબ ભૂમિકા ભજવશે.
5. બાકીના સભ્યો અન્ય જૂથોમાંથી તેમના સહપાઠીઓ દ્વારા પૂછવામાં આવેલા પ્રશ્નોના જવાબ આપશે.
6. શિક્ષકે ભૂમિકા ગતિવિધિની પ્રવૃત્તિમાં મૂલ્યવર્ધન કરવા માટે તેમના ભૂમિકા ગતિવિધિ સંવાદ પર સૂચનો આપવા જોઈએ.
7. ભૂમિકા ગતિવિધિ સ્ક્રિપ્ટમાં તેમના સહાધ્યાયી, મિત્રો અને શિક્ષકના સૂચનો અનુસાર ફેરફારો ઉમેરો.

## તમારી પ્રગતિ તપાસો

### A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. ગ્રાહકની ઓળખ અને સરનામા સંબંધિત માહિતી \_\_\_\_\_ કરવા માટે સમયાંતરે માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ દ્વારા ગ્રાહકનો સંપર્ક કરવો જોઈએ.
2. સમયાંતરે ખોલવામાં આવેલા ખાતાઓને \_\_\_\_\_ માં અપડેટ કરવા જરૂરી છે
3. બીસીએસબીઆઈનું પૂર્ણ સ્વરૂપ \_\_\_\_\_ છે.
4. ગ્રાહકની માહિતી જાહેર ન કરવાના નિયમ માટે \_\_\_\_\_ છે.
5. અદાલતો અને કેટલીક અન્ય \_\_\_\_\_ એજન્સીઓ બેંકો પાસેથી ગ્રાહકને લગતી માહિતી મંગાવી શકે છે.

### B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો

1. એક ખાતાનું સિંગલમાંથી સંયુક્ત ખાતામાં રૂપાંતર પર
  - a) નવું ખાતું ખોલવાનું ફોર્મ મેળવવાનું રહેશે
  - b) ખાતા સંબંધિત તમામ દસ્તાવેજોમાં ફેરફાર છે.
  - c) કેટલાક વધારાના દસ્તાવેજો સાથે ખાતાનું રૂપાંતર કરવું સરળ છે
  - d) ઉપરોક્ત તમામ
2. કોઈપણ ખાતાને અપડેટ કરવું પડશે જ્યારે
  - a) તમામ ખાતાધારકોના સરનામામાં ફેરફાર થાય છે
  - b) માત્ર એક ખાતાધારકના સરનામામાં ફેરફાર થાય છે
  - c) માત્ર a) ના કિસ્સામાં
  - d) બંને કિસ્સાઓમાં
3. આઈટી એક્ટ, 2000, નિમ્ન દ્વારા પસાર કરવામાં આવ્યો હતો
  - a) ભારત સરકાર
  - b) ભારતીય સંસદ
  - c) આરબીઆઈ
  - d) સંયુક્ત રીતે a) અને b) દ્વારા
4. બીસીએસબીઆઈ
  - a) ગ્રાહકની ગોપનીયતા વિશે સૂચનાઓ જારી કરે છે
  - b) ગ્રાહકની ગોપનીયતા વિશે માર્ગદર્શિકા રજૂ કરે છે
  - c) a) અને b) બંને
  - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
5. માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ્સને સમયાંતરે નિમ્ન પર અહેવાલો તૈયાર કરવા જરૂરી છે
  - a) પ્રાપ્ત કરેલ નવા ગ્રાહકો
  - b) એકત્ર કરેલ નવી ડિપોઝિટ અને વિતરિત કરેલ લોન
  - c) માત્ર b)
  - d) a) અને b) બંને

**C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો**

1. ગ્રાહકના ખાતામાં સ્થિત બેલેન્સ નજીકના સંબંધીને જાહેર કરી શકાય છે જેમકે ગ્રાહકનો જીવનસાથી .
2. કૃષિ વ્યવસાયના લક્ષ્યો નક્કી કરતી વખતે, એમએફઈ પાક ઉગાડવા માટે ઇનપુટ્સની ઉપલબ્ધતાને પણ ધ્યાનમાં લે છે.
3. અધિકૃત એજન્સીઓ બેંકોને મૌખિક અથવા ટેલિફોન પર ગ્રાહકને લગતી માહિતી આપવા માટે સૂચના આપી શકે છે.
4. સંબંધિત બેંક ગ્રાહક સાથે સંબંધિત કોઈપણ માહિતી અધિકૃત એજન્સીને આપવા માટે તેની સંમતિ લેવી પડશે.
5. એમએફઈ એ તેના/તેણીના વાર્ષિક લક્ષ્યોને વળગી રહેવાની જરૂર છે, પછી ગમે તે સ્થિતિ હોય.

**D. કોલમને જોડો**

કોલમ A		કોલમ B	
1	વ્યવસાયના લક્ષ્યોનું નિર્ધારણ	A	વ્યવસાયિક વાતાવરણમાં થતા ફેરફારો પર આધાર રાખે છે
2	અદાલત	B	આરબીઆઈ અને આઈબીએ દ્વારા સંયુક્ત રીતે સ્થાપિત કરવામાં આવી છે
3	બીસીએસબીઆઈ	C	કોઈને જાહેર કરી શકાતું નથી
4	વ્યવસાય લક્ષ્યોનું પુનરાવર્તન	D	પાછલા વર્ષની સ્ફટયાઓ પર આધારિત
5	ગ્રાહકનું ઈ-મેલ એડ્રેસ	E	બેંકમાંથી ગ્રાહક સંબંધિત માહિતી મંગાવી શકે છે

**E. ટૂંકા જવાબના પ્રશ્નો**

1. પાંચ કે છ શરતોની યાદી આપો કે જેના હેઠળ ગ્રાહક ખાતું અપડેટ કરવું જરૂરી છે.
2. એમએફઈ દ્વારા તૈયાર કરવાના સમયાંતરે અહેવાલો શું છે?
3. એમએફઈ દ્વારા આવક અને વ્યવસાયના લક્ષ્યો કેવી રીતે નિર્ધારિત કરવામાં આવે છે?
4. શું વર્ષ દરમિયાન નક્કી કરાયેલ લક્ષ્યો ક્યારેક સુધારવામાં આવે છે? જો એમ હોય તો શા માટે?
5. ગ્રાહકની માહિતીના સંદર્ભમાં બેંકો/અન્ય નાણાકીય સંસ્થાઓ દ્વારા જાળવવામાં આવનારી ગોપનીયતા પર ટૂંકી નોંધ લખો.

**F. લાંબા જવાબના પ્રશ્નો**

1. ખાતું ખોલ્યા પછી એમએફઈ દ્વારા કરવાના થતા વહીવટી કાર્યોનું વર્ણન કરો.

**G. તમારું પ્રદર્શન તપાસો**

1. તે શરતોની યાદી બનાવો જેના હેઠળ ગ્રાહક ખાતું અપડેટ કરવાનું હોય .
2. એમએફઈ દ્વારા આવક અને વ્યવસાય લક્ષ્યો પર કેવી રીતે કામ કરવામાં આવે છે તે દર્શાવો.
3. ગ્રાહકની માહિતીના સંદર્ભમાં ગોપનીયતા જાળવવા માટે બેંકો/અન્ય નાણાકીય સંસ્થાઓની જવાબદારી વિશે વિગતવાર જણાવો.

## એકમ 4: માઈક્રોફાઈનાન્સ લોનનું વિતરણ

ભારતમાં, માઈક્રોફાઈનાન્સમાં વ્યક્તિઓ, સ્વ-સહાય જૂથો અને સંયુક્ત જવાબદારી જૂથોને આપવામાં આવતી સૂક્ષ્મ ધિરાણ અથવા નાની લોનનો સમાવેશ થાય છે. આ લોન આવક પેદા કરતી પ્રવૃત્તિઓ માટે આપવામાં આવી શકે છે જેમ કે પાક ઉગાડવા માટે કૃષિ, સંલગ્ન કૃષિ એટલે કે, ડેરી, મુર્ગાપાલન, મત્સ્યપાલન, બકરી ઉછેર, મધમાખી ઉછેર વગેરે, વેપાર, ઉત્પાદન અને સેવા પ્રવૃત્તિઓ સાથે સંકળાયેલા નાના વ્યવસાયો અને સાહસો.

માઈક્રો ફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવની ફરજ છે, એકવાર તેને/તેણીએ ગ્રાહક પાસેથી લોન અરજી ફોર્મ મેળવી લે તે પછી તેને/તેણી લોન અરજી ફોર્મ શાખામાં ક્રેડિટ ચેક ટીમને પ્રેષિત કરવું જોઈએ. ક્રેડિટ ચેક ટીમ દ્વારા લોન અરજી પર પ્રક્રિયા કરવામાં આવે છે અને માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવને લોન અરજી ફોર્મની સ્થિતિ વિશે જાણવા મળે છે.

લોન અરજી ફોર્મની સ્થિતિ ક્યાં તો મંજૂર અથવા રદ. જો લોન મંજૂર થઈ ગઈ હોય તો તેણે/તેણીએ ગ્રાહકને જાણ કરવી પડશે. ધારો કે કેટલાક અધૂરા દસ્તાવેજોને કારણે લોન મંજૂર ન થઈ હોય તેણે/તેણીએ ગ્રાહકને જાણ કરી અને જરૂરી દસ્તાવેજો માંગવાના રહેશે. એકવાર લોન મંજૂર થઈ જાય પછી માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ દસ્તાવેજો અને લોન વિતરણ પર ગ્રાહકની સહી લે છે. લોનની ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કરવા માટે ગ્રાહકને શાખામાં આવવા માટે મદદ કરવી તે પણ માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવની ફરજ છે. તેણે/તેણીએ નિર્ધારિત સમયગાળામાં લોનનું વિતરણ પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ.

આ એકમ માઈક્રોફાઈનાન્સ લોનના વિતરણ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરશે જેમાં ચાર સત્રોનો સમાવેશ થાય છે. પ્રથમ સત્ર લોનની મૂળભૂત બાબતોને આવરી લે છે, બીજું સત્ર લોન અરજીની સ્થિતિ વિશે ઉલ્લેખ કરે છે, ત્રીજું સત્ર ગ્રાહકો દ્વારા હસ્તાક્ષર કરવાના દસ્તાવેજો સમજાવે છે અને ચોથા સત્ર લોનના વિતરણ અંગે ચર્ચા કરે છે.

## સત્ર 1: લોનની મૂળભૂત બાબતો

આ વિશ્વમાં, દર મિનિટે લાખો લોકો, બેંકો, ધિરાણ કંપનીઓ અને અન્ય સંસ્થાઓ પાસે વધારાનું ભંડોળ છે જે ભંડોળની જરૂરિયાત વાળા વિવિધ વ્યક્તિઓ અથવા સંસ્થાઓને નાણાં આપી રહ્યા છે અથવા નાણાકીય સુવિધાઓ આપી રહ્યા છે. આ ભંડોળની જરૂરિયાત કેટલીક વ્યવસાયિક પ્રવૃત્તિ ચલાવવા, વ્યક્તિગત વપરાશ અથવા અન્ય જરૂરિયાતો પૂરી કરવા માટે હોઈ શકે છે. કેટલાક કિસ્સાઓમાં, જેમ કે દાન અને અનુદાન, ભંડોળ પરત કરવા માટે પ્રાપ્તકર્તાના ભાગે કોઈ જવાબદારી હોતી નથી. જો કે, લોનના કિસ્સામાં પ્રાપ્તકર્તાએ વ્યાજ સાથે મેળવેલા નાણાં પરત કરવાના હોય છે. લોન આપનાર સંસ્થાને ધિરાણકર્તા અથવા લેણદાર કહેવામાં આવે છે, અને લોન મેળવનારને ઋણ લેનાર અથવા દેવાદાર કહેવામાં આવે છે.

### લોનનો અર્થ

લોનનો અર્થ એવા વ્યક્તિથી છે, કંપની તેમની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરવા બેંકો/નાણાકીય સંસ્થાઓ પાસેથી ઉધાર લે છે અને ઉધાર લીધેલ રકમને વ્યાજ સાથે લેણદારને ચુકવણી કરે છે..

### લોનની વિશેષતાઓ

ભારતમાં વિવિધ બેંકો અને લઘુ ધિરાણ સંસ્થાઓ દ્વારા વિસ્તરણ કરાયેલ લોનની વિશેષતાઓ નીચે મુજબ છે:

#### 1. ભારતમાં બેંકો મુખ્યત્વે ટૂંકા ગાળાની અને મધ્યમ ગાળાની લોન આપે છે

ટૂંકા ગાળાની અને મધ્યમ ગાળાની લોન તરીકે લોનનું વર્ગીકરણ બેંકથી બેંક બદલાય છે. સામાન્ય રીતે, પહેલાનો કાર્યકાળ એક વર્ષ સુધીનો હોય છે; અને પછીનો કાર્યકાળ દસ વર્ષ સુધીનો હોય છે. બેંકો પણ લાંબા ગાળાની લોન આપે છે. ઉદાહરણ તરીકે, ઘણી બેંકો ત્રીસ વર્ષ સુધીની હાઉસિંગ લોન આપે છે. ભારતમાં લઘુ ધિરાણ સંસ્થાઓ સામાન્ય રીતે ટૂંકા ગાળાની લોન, એક થી બે વર્ષ સુધીની મુદત સાથે, તેમના ગ્રાહકોને આપે છે.

#### 2. લોનની રકમ પર ચુકવવાપાત્ર વ્યાજ કાં તો “નિશ્ચિત” અથવા “અનિશ્ચિત” હોઈ શકે છે

જ્યારે નિશ્ચિત દર લોનના સમગ્ર સમયગાળા દરમિયાન સમાન રહે છે, ત્યારે લોનના સમયગાળા દરમિયાન વ્યાજનો અનિશ્ચિત દર બદલાતો રહે છે. આ બદલાતા દરની પદ્ધતિ નીચે વર્ણવેલ છે.

ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્ધારિત કર્યા મુજબ, વ્યાપારી બેંકોએ એક બેન્યુમાર્ક દર નક્કી કરવો પડશે જેની સાથે તમામ લોનના વ્યાજ દરો જોડાયેલા છે. ભારતમાં બેંકો દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતો વર્તમાન બેન્યુમાર્ક દર માર્જિનલ કોસ્ટ ઓફ ફંડ આધારિત લેન્ડિંગ રેટ (એમસીએલઆર) છે. દરેક બેંક તેના એમસીએલઆરને ધિરાણ માટે નિયુક્ત ભંડોળના વર્તમાન ખર્ચ અને કેટલાક અન્ય પરિબલોના આધારે નક્કી કરે છે.

ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર સાથે લોન સંબંધિત તમામ દસ્તાવેજોમાં, વ્યાજ દર એમસીએલઆર ના સંબંધમાં ઉલ્લેખિત છે. જ્યારે પણ એમસીએલઆરમાં ફેરફાર થાય છે, ત્યારે લોન પર લાગુ વ્યાજ દર આપમેળે બદલાઈ જાય છે. આ પ્રક્રિયાને સમજાવવા માટે નીચે એક ઉદાહરણ આપવામાં આવ્યું છે:

ધારો કે લોન લંબાવવામાં આવે ત્યારે બેંકનો એમસીએલઆર 8% છે, અને લોન દસ્તાવેજોમાં ઉલ્લેખ કરેલ છે કે "લોનની બાકી રકમ પર ચૂકવવાપાત્ર વ્યાજ એમસીએલઆર કરતાં 4% હશે." આમ પ્રભાવી વાર્ષિક 12% છે. જો એમસીએલઆર પછીથી 8.5% સુધી જાય છે, તો લોન પરનું વ્યાજ પણ 12.5% સુધી જશે, વગેરે.

### 3. લોન ખાતામાં વ્યાજ ઉપરાંત, ઋણ લેનારને નીચેના શુલ્ક પણ વહન કરવા પડે છે

- લોન પ્રોસેસિંગનો શુલ્ક:** બેંકો તેમની લોન પોલિસી મુજબ લોનના વિતરણ સમયે આ શુલ્ક વસૂલ કરે છે. જો કે, આરબીઆઈએ નિયત કર્યું છે કે માઈક્રોફાઇનાન્સના દાયરામાં આવતી લોન પર, ધિરાણ સંસ્થા કુલ લોનની રકમના 1% થી વધુ વસૂલ કરી શકશે નહીં.
- વીમા શુલ્ક:** બેંકો અને એમએફઆઈ સહિત તમામ નાણાકીય સંસ્થાઓ, બેંક લોનનો ઉપયોગ કરીને બનાવેલ સંપત્તિના વ્યાપક વીમા પર. આ ઋણ લેનારના હિતને સુરક્ષિત કરવા માટે કરવામાં આવે છે, તેમજ બેંકના પણ. કેટલીક કુદરતી આફતો, ચોરી વગેરેને કારણે નાણાકીય સંપત્તિના અણધાર્યા નુકસાનની સ્થિતિમાં, વીમા કંપની પાસેથી પ્રાપ્ત રકમ લોન ખાતામાં જમા થાય છે. સામાન્ય રીતે ધિરાણ સંસ્થા દ્વારા જ ઋણ લેનાર વતી વીમો મેળવવામાં આવે છે અને પ્રીમિયમ લોન ખાતામાંથી ડેબિટ કરવામાં આવે છે.
- અન્ય શુલ્ક:** નિષ્પાદિત કરેલ લોન દસ્તાવેજો જેમ કે લોનના કરારો, પર સ્ટેમ્પ ડ્યુટીની રકમ ઋણ લેનારાએ ભોગવવી પડે છે. ઋણ લેનારને મંજૂર કરાયેલ લોન સંબંધિત અન્ય ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કરવાનો ખર્ચ પણ ભોગવવો પડે છે. ઉદાહરણ તરીકે, જો અમુક નિશ્ચિત અસ્કયામતો પર ગીરો બનાવવામાં આવ્યો હોય, તો ગીરો બનાવવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ટાઇટલ સર્વિંગ ચાર્જિસ અને સ્ટેમ્પ ડ્યુટી જેવા ખર્ચ ઋણ લેનારાએ ભોગવવા પડે છે.

### 4. લોન "સુરક્ષિત" અથવા "અસુરક્ષિત" હોઈ શકે છે

સુરક્ષિત હોવાના કિસ્સામાં, ધિરાણ અપાયેલ પરિસંપત્તિ પર બેંકનો શુલ્ક બનાવવામાં આવે છે. શુલ્કની રચનાનો અર્થ એ છે કે અમુક કાનૂની ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કરીને, ધિરાણ અપાયેલ પરિસંપત્તિ પર પૂર્વાધિકાર બનાવવામાં આવે છે. લોનની રકમ અને ધિરાણ કંપનીના અન્ય તમામ લેણાંની ચુકવણી પહેલાં આ પરિસંપત્તિ વેચી શકાતી નથી. ધિરાણ અપાયેલ પરિસંપત્તિ કે જેના પર ધિરાણ સંસ્થાનો શુલ્ક બનાવવામાં આવે છે તેને પ્રાથમિક સુરક્ષા કહેવામાં આવે છે. કેટલાક કિસ્સાઓમાં ધિરાણ કંપની ધિરાણ અપાયેલ પરિસંપત્તિ ઉપરાંત કેટલીક સુરક્ષા લાવવાની અને તેના પર શુલ્ક બનાવવાનું નક્કી કરે છે. આ વધારાની પરિસંપત્તિ કે જેના પર શુલ્ક બનાવવામાં આવે છે તેને કોલેટરલ સિક્યોરિટી કહેવામાં આવે છે.

### 5. લોન વિતરણમાં પ્રથમ પગલું છે લોન ખાતું ખોલવું

લોનની રકમ લોન ખાતામાં ડેબિટ થાય છે અને ઋણ લેનારના બચત અથવા ચાલુ ખાતામાં જમા થાય છે. નીચે મુજબના સ્વરૂપમાં લોન ખાતું ખોલાવી શકાય છે

- ચાલુ ખાતામાં ઓવરડ્રાફ્ટ:** ખાતાધારકને તેના/તેણીના વર્તમાન ખાતાને ચોક્કસ મર્યાદા સુધી ઓવરડ્રો કરવાની (કેડિટ બેલેન્સ કરતાં વધુ રકમ લેવાની) પરવાનગી છે, જે બેંક દ્વારા મંજૂર કરવામાં.

આવે છે. ડેબિટ બેલેન્સ ક્યારેય મંજૂર મર્યાદા કરતાં વધી ન જાય તે શરતને આધીન ખાતા ધારકને સતત નાણાં જમા કરાવવા અને ઉપાડ કરવાની પરવાનગી છે.

- b) ડિમાન્ડ લોન ખાતું: મંજૂર કરવામાં આવેલી લોનની સંપૂર્ણ રકમ ડિમાન્ડ લોન ખાતામાં ડેબિટ કરવામાં આવે છે અને ઋણ લેનારના બચત અથવા ચાલુ ખાતામાં જમા કરવામાં આવે છે અથવા ઋણ લેનાર જે માલ ખરીદવા માગે છે તેના સપ્લાયરને ચુકવણી કરવામાં આવે છે. ઉધાર લેનાર દ્વારા પુનઃચુકવણી હપ્તાઓમાં થાય છે, સામાન્ય રીતે સમાન માસિક હપ્તાના સ્વરૂપમાં ચુકવણી કરવામાં આવે છે. ડિમાન્ડ લોનની મુદત સામાન્ય રીતે એક વર્ષ કે તેથી ઓછી હોય છે.
- c) ટર્મ લોન ખાતું: ડિમાન્ડ લોનના કિસ્સાની જેમ જ, મંજૂર કરાયેલ લોનની સંપૂર્ણ રકમ ટર્મ લોન ખાતામાં ડેબિટ કરવામાં આવે છે અને ઋણ લેનાર દ્વારા સમાન માસિક હપ્તાઓ (ઈએમઆઈ) માં પુનઃચુકવણી કરવામાં આવે છે. ટર્મ લોનની મુદત એક વર્ષથી વધુ હોય છે.
- d) કેશ ક્રેડિટ ખાતું: આ ખાતું બિઝનેસ એન્ટરપ્રાઇઝની કાર્યકારી મૂડીની જરૂરિયાત પૂરી કરવા માટે ખોલવામાં આવે છે. કાર્યકારી મૂડી એ નાણા છે જે એન્ટરપ્રાઇઝના રોજિંદા વ્યવસાય સંચાલનને પૂર્ણ કરવા માટે જરૂરી છે. આ ખાતા માટે બેંક દ્વારા એક મર્યાદા મંજૂર કરવામાં આવે છે, જેની અંદર ઋણ લેનારા ઉપાડ અને જમા કરી શકે છે.

## લોનના પ્રકાર

ભારતમાં બેંકો અને અન્ય નાણાકીય સંસ્થાઓ નીચેના પ્રકારની લોન આપે છે:

1. રિટેલ સેગમેન્ટ લોન: આ લોન વ્યક્તિઓ અથવા વ્યક્તિઓના જૂથોને તેમની વ્યક્તિગત જરૂરિયાતો પૂરી કરવા માટે આપવામાં આવે છે. આ લોનના કેટલાક ઉદાહરણો છે:
  - હોમ લોન, ધરના બાંધકામ અથવા તૈયાર મકાનની ખરીદી માટે. આ 30 વર્ષ સુધીની મુદત સાથે ટર્મ લોન તરીકે આપવામાં આવે છે.
  - વ્યક્તિગત ઉપયોગ માટે વાહનોની ખરીદી માટે વ્યક્તિઓ અથવા વ્યક્તિઓના જૂથોને વાહન લોન આપવામાં આવે છે. આ ટર્મ લોન તરીકે આપવામાં આવે છે, જેમાં પાંચથી સાત વર્ષની મુદત હોય છે.
  - પર્સનલ લોન, જે ચાલુ ખાતામાં ડિમાન્ડ લોન અથવા ઓવરડ્રાફ્ટ તરીકે આપવામાં આવે છે, તેનો ઉપયોગ ઋણ લેનારા કોઈપણ હેતુ માટે કરી શકે છે.

પેન્શન લોન, શિક્ષણ લોન, ગોલ્ડ લોન, પ્રોપર્ટી લોન્સ, ડિપોઝિટ/શેર/ડિબેન્ચર/સિક્યોરિટીઝ સામેની લોન વગેરે જેવી ઘણી અન્ય રિટેલ સેગમેન્ટ લોન છે.

2. સૂક્ષ્મ, નાના અને મધ્યમ ઉદ્યોગો (એમએસએમઈ) સેગમેન્ટ લોન: આ લોનમાં સામેલ છે

- રિટેલ ટ્રેડ લોન
- વ્યાવસાયિકો અને ડોક્ટરો, ચાર્ટર્ડ એકાઉન્ટન્ટ વગેરે જેવા સ્વ-રોજગારી માટે લોન

- સેવા પ્રવૃત્તિ માટે લોન
- જથ્થાબંધ વેપાર અને ઔદ્યોગિક પ્રવૃત્તિઓ માટે લોન.

આ સુવિધાઓમાં ભંડોળનો ખર્ચ-જોગવાઈનો સમાવેશ થાય છે. આ લોન નિમ્ન માટે આપવામાં આવે છે:

- કાર્યકારી મૂડીની આવશ્યકતાઓને પૂર્ણ કરવી,** એટલે કે, સ્ટોક/કાચા માલના સ્ટોર્સ અને સ્પેર્સની ખરીદી માટે ઉત્પાદન/વેપારી ઉદ્યમની રોજિંદી જરૂરિયાતો, કર્મચારીઓને મજદૂરી/વેતનની ચુકવણી, વિદ્યુત ઉર્જા, બળતણ અને પાણી ઉપભોગ, વૈધાનિક લેણાં, ભાડા વેરો, માલભાડું, વગેરે માટેના ખર્ચની ચુકવણી અને ઉત્પાદન, વેચાણ અને વહીવટ વગેરે માટે જરૂરી અન્ય ખર્ચાઓ. આ લોન સામાન્ય રીતે વ્યવસાય ચક્ર પૂર્ણ કરવા માટે જરૂરી ભંડોળનું મૂલ્યાંકન કર્યા પછી, રોકડ ક્રેડિટ દ્વારા આપવામાં આવે છે.
- સાધનસામગ્રી,** મશીન અથવા મકાન/ફેક્ટરી પરિસર વગેરેની ખરીદી માટે વ્યવસાયિક સાહસોને ટર્મ લોન. આ તે પરિસંપત્તિઓ છે જેનો વ્યાપાર ઉદ્યમ લાંબા સમય સુધી ઉપયોગ કરે છે. આ લોન ટર્મ લોન ખાતા દ્વારા આપવામાં આવે છે, જેમાં લોનની રકમ જ્યારે પરિસંપત્તિ હસ્તગત કરવામાં આવે ત્યારે આપવામાં આવે છે અને પુનઃચુકવણી સામાન્ય રીતે સમાન માસિક હપ્તાઓ દ્વારા કરવામાં આવે છે.

### 3. કૃષિ સેગમેન્ટ લોન

- પાક લોન/કિસાન ક્રેડિટ કાર્ડ:** બેંકો અને એમએફઆઈ ખેડૂતોને પાક ઉગાડવા સંબંધિત ખર્ચાઓ, જેમ કે બિયારણ, ખાતર, જંતુનાશકોના ખર્ચને પહોંચી વળવા માટે લોન આપે છે. આ લોન સિંચાઈ અને લણણી પર થતા ખર્ચને પણ આવરી લે છે. આ લોન કૃષિ કેશ ક્રેડિટ (એસીસી) ખાતું ખોલીને અને પાકની મૌસમ માટે મર્યાદા નક્કી કરીને આપવામાં આવે છે. ખેડૂતને તેના/તેણીના એસીસી ખાતામાંથી જ્યારે જરૂર પડે ત્યારે ઉપાડ કરવામાં સક્ષમ બનાવવા માટે "કિસાન ક્રેડિટ કાર્ડ" પણ જારી કરવામાં આવે છે. એસીસી ખાતું ખેડૂત દ્વારા ઉપજ પાક વેચ્યા પછી લિક્વિડેટ કરવામાં આવે છે અને લિમિટ રિન્યૂ કરવામાં આવે છે જેથી ખેડૂત તેનો આગામી પાક માટે ઉપયોગ કરી શકે.
- ખેતર સાધન લોન અને અન્ય ટર્મ લોન:** ખેતરની મશીનરી અને સાધનો જેમ કે ટ્રેક્ટર, ટ્રોલી, ટિલર, હાર્વેસ્ટર અને શ્રેશર ખરીદવા માટેની લોન ખેડૂતોને એગ્રીકલ્ચર ટર્મ લોન (એટીએલ) ના સ્વરૂપમાં આપવામાં આવે છે જે 5 થી 10 વર્ષમાં ચુકવવાપાત્ર છે. આ લોન ફ્લા/ટ્યુબવેલ ખોદવા, પંપ ખરીદવા, સ્પ્રેકલર્સ ગોઠવવા, પાઈપ-લાઈન નાખવા વગેરે માટે પણ આપવામાં આવે છે. હપ્તાના રૂપમાં પુનઃચુકવણી થાય છે, જે લણણીની ઋતુ મુજબ નક્કી કરવામાં આવે છે.
- ઉપજ માર્કેટિંગ લોન:** નવા પાકના આગમન સમયે, બજારમાં દર સામાન્ય રીતે ઓછા હોય છે. તેથી, ઘણા ખેડૂતો લણવામાં આવેલ પાક તરત જ વેચવા માંગતા નથી. જો ઉપજને માન્ય વેરહાઉસમાં સંગ્રહિત કરવામાં આવે છે, તો બેંક 6 થી 12 મહિનાના સમયગાળા માટે, આવા માન્ય વેરહાઉસ દ્વારા જારી કરાયેલ વેરહાઉસ રસીદો (ડબ્લ્યુએચઆર) સામે લોન પણ આપે છે, જેથી ખેડૂત તેને અનુકૂળ દરે વેચી શકે.

d) **ગોલ્ડ લોન:** અન્ય ટૂંકા ગાળાની જરૂરિયાતો અથવા પાક ઉગાડવા માટે થતા ખર્ચને પહોંચી વળવા બેંકો ખેડૂતોને સોના અને ચાંદીના દાગીના ગીરવે મુકવા સામે નાણાં પણ આપે છે.

### લોનના લાભ અને ગેરલાભ

લોન ઋણ લેનાર માટે ફાયદાકારક બને તે માટે, નીચેની શરતો પૂરી કરવી આવશ્યક છે:

- ઋણ લેનારા પાસે લોનની રકમને તેના વ્યાજ સાથે ચૂકવવાની અને માર્જિન રકમ (ઋણ લેનારનું પોતાનું યોગદાન) ની વ્યવસ્થા કરવાની નાણાકીય ક્ષમતા હોય છે.
- ઉત્પાદિત અથવા વેપાર કરેલ ઉત્પાદનો માટે પૂરતું બજાર છે.
- સમગ્ર લોનની રકમનો ઉપયોગ તે વ્યવસાયિક પ્રવૃત્તિઓ માટે કરવામાં આવે છે જેના માટે લોન મંજૂર કરવામાં આવી છે, અને બિન-ઉત્પાદક પ્રવૃત્તિઓ તરફ ભંડોળનું કોઈ પલટો ન હોવો જોઈએ.

જ્યારે ઉપરોક્ત શરતો પૂરી થાય છે, ત્યારે ઋણ લેનારને બેંકો અને એમએફઆઈ પાસેથી લીધેલ લોનમાં સહજ અનેક લાભો મળે છે જેમ કે:

- ક્રેડિટની સરળ અને ઝડપી ડિલિવરી
- વ્યાજબી વ્યાજ દરો.
- આવક સુજનની સામયિકતા અનુસાર નિશ્ચિત પુનઃચૂકવણી શેડ્યૂલ સાથે અનુકૂળ હપ્તાઓ.
- જીવનઘોરણમાં વધારો.

જો કે, જો ઉપર જણાવેલ શરતો સંતોષાતી નથી, તો ઋણ લેનારને નીચેના ગેરલાભનો સામનો કરવો પડે છે:

- વ્યવસાય ચક્રમાં વિક્ષેપ
- નુકશાન વેઠવું
- લોનની રકમ અને તેના પરનું વ્યાજ ચૂકવવામાં અસમર્થતા, જે ધિરાણ એજન્સી તરફથી દંડનીય કાર્યવાહીને આમંત્રણ આપી શકે છે
- ઋણ લેનારની નાણાકીય સ્થિતિની કમિક ખરાબી, જે આખરે દેવાળિયું તરફ દોરી શકે છે

### લોન અરજીની પ્રક્રિયા

જ્યારે ધિરાણ સંસ્થાની શાખામાં લોનની અરજી પ્રાપ્ત થાય છે, ત્યારે તેમાં તમામ જરૂરી માહિતી સમાયેલ છે કે કેમ તેની તપાસ કરવામાં આવે છે. પછી તેને લોનની દરખાસ્તના મૂલ્યાંકન માટે ક્રેડિટ ટીમને સોંપવામાં આવે છે. લોનની દરખાસ્તનું મૂલ્યાંકન કર્યા પછી અને આપવામાં આવનારી લોનની રકમનું મૂલ્યાંકન કર્યા પછી, અરજીને મંજૂરી માટે સક્ષમ અધિકારી સમક્ષ મૂકવામાં આવે છે. આ એકમના અનુગામી સત્રોમાં લોન વિતરણ સાથે સંકળાયેલ વિવિધ પ્રવૃત્તિઓની ચર્ચા કરવામાં આવશે.

## પ્રાયોગિક સ્વાધ્યાય

પ્રવૃત્તિ 1: લોનની વિશેષતાઓ અને તેના પ્રકારો ધરાવતો ચાર્ટ તૈયાર કરો.

આવશ્યક સામગ્રી: ઇન્ટરનેટ સુવિધાનો એક્સેસ, પ્રેઝન્ટેશન સાધનો જેમ કે એલસીડી પ્રોજેક્ટર, ડિજિટલ પોઈન્ટર વગેરે. જો આ સાધનો ઉપલબ્ધ ન હોય તો, ચાર્ટ પેપર અને સામાન્ય પોઈન્ટરનો ઉપયોગ કરી શકાય છે, કોરા કાગળો, સ્કેચ પેન, પેન, પેન્સિલ વગેરે.

પ્રક્રિયા:

1. શિક્ષક વર્ગમાં વિદ્યાર્થીઓના જૂથ બનાવશે.
2. જૂથના સભ્યો એકબીજા સાથે ચર્ચા કરશે અને વિષયને લગતા મુદ્દાઓ નોંધશે. નવીનતમ વિકાસ શોધવા માટે તેમના દ્વારા ઇન્ટરનેટનો ઉપયોગ કરી શકાય છે.
3. દરેક જૂથ પાવરપોઈન્ટ/ચાર્ટ પેપરનો ઉપયોગ કરીને વિષય પર પ્રેઝન્ટેશન તૈયાર કરશે જે લોનના પ્રકાર અને તેની વિશેષતાઓને આવરી લેશે.
4. દરેક જૂથના બે સભ્યો વર્ગ સમક્ષ પ્રેઝન્ટેશન કરશે, અને બાકીના સભ્યો તેમના સહપાઠીઓ દ્વારા પૂછવામાં આવેલા પ્રશ્નોના જવાબ આપશે.
5. શિક્ષકે પ્રેઝન્ટેશનમાં મૂલ્યવર્ધન કરવા વર્તમાન ચાર્ટ પર ટિપ્પણીઓ અને અવલોકનો તૈયાર કરવા જોઈએ.

પ્રવૃત્તિ 2: શરતોની પરિપૂર્ણતા પર પ્રદર્શન જે લોનને ફાયદાકારક બનાવી શકે છે અને જો આ શરતો પૂરી ન થાય તો લોનના ગેરલાભ.

આવશ્યક સામગ્રી: ઇન્ટરનેટ સુવિધાનું એક્સેસ, પ્રેઝન્ટેશન સાધનો જેમ કે ઓવરહેડ પ્રોજેક્ટર, ડિજિટલ પોઈન્ટર વગેરે. જો આ સાધનો ઉપલબ્ધ ન હોય તો, ચાર્ટ પેપર અને સામાન્ય પોઈન્ટરનો ઉપયોગ કરી શકાય છે, કોરા કાગળો, સ્કેચ પેન, પેન, પેન્સિલ વગેરે.

પ્રક્રિયા:

1. શિક્ષક વર્ગમાં વિદ્યાર્થીઓના જૂથ બનાવશે.
2. જૂથના સભ્યો એકબીજા સાથે ચર્ચા કરશે અને જુદા જુદા ઋણ લેનારાઓ દ્વારા લેવામાં આવેલ લોન પર નવીનતમ વિકાસ શોધવા માટે મુદ્દાઓ નોંધશે.
3. દરેક જૂથ પાવરપોઈન્ટ/ચાર્ટ પેપરનો ઉપયોગ કરીને વિષય પર એક પ્રેઝન્ટેશન તૈયાર કરશે જેમાં લોન દ્વારા મળતા વિવિધ લાભો, તેઓ કઈ સ્થિતિમાં લોન લેશે, લોનનો ઉપયોગ કેવી રીતે કરવો અને નિયત સમયગાળામાં લોનની ચુકવણી માટે વ્યૂહરચના હશે. તેઓ કેટલાક ગેરલાભને પણ નિર્દેશ કરે છે જે પુનઃચુકવણી પ્રણાલીમાં અવરોધો હોવા જોઈએ.
4. સુધાર માટે શિક્ષક અને તેમના સહપાઠીઓ સાથે તૈયાર કરેલ પ્રેઝન્ટેશનની ચર્ચા કરવામાં આવશે.
5. દરેક જૂથના બે અથવા ત્રણ સભ્યો વર્ગ સમક્ષ પ્રેઝન્ટેશન આપશે, અને બાકીના સભ્યો તેમના સહપાઠીઓ દ્વારા પૂછવામાં આવેલા પ્રશ્નોના જવાબ આપશે.
6. શિક્ષકે પ્રેઝન્ટેશનમાં મૂલ્યવર્ધન કરવા માટે પ્રેઝન્ટેશન પર સુધારા માટે સૂચનો આપવા જોઈએ.

## તમારી પ્રગતિ તપાસો

### A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. લોનના કિસ્સામાં પ્રાપ્તકર્તાએ \_\_\_\_\_ સાથે મેળવેલા નાણાં પરત કરવાના રહેશે.
2. લોન આપતી સંસ્થાને ધિરાણકર્તા અથવા લેણદાર કહેવામાં આવે છે, અને તે લોન મેળવનારને ઋણ લેનાર અથવા \_\_\_\_\_ કહેવામાં આવે છે.
3. ઋણ લેનારા માટે લોન ફાયદાકારક બને તે માટે ઋણ લેનાર પાસે લોનની રકમની સાથે તેનું વ્યાજ ચૂકવવાની \_\_\_\_\_ હોવી જોઈએ.
4. જે \_\_\_\_\_ માટે લોન મંજૂર કરવામાં આવી છે તે માટે સમગ્ર લોનની રકમનો ઉપયોગ થવો જોઈએ.
5. લોનની રકમ અને તેના પરનું વ્યાજ ચૂકવવામાં અસમર્થતા ધિરાણ એજન્સી તરફથી \_\_\_\_\_ પગલાંને આમંત્રિત કરી શકે છે.

### B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો

1. માઇક્રોફાઇનાન્સ સેક્ટરમાં નિમ્ન માટે લોન આપવામાં આવે છે
  - a) કૃષિ અને સંલગ્ન પ્રવૃત્તિઓ
  - b) વેપાર, ઉત્પાદન અને સેવા લક્ષી પ્રવૃત્તિઓ
  - c) નાના ઉદ્યમો
  - d) ઉપરોક્ત તમામ
2. ઉપજ માર્કેટિંગ લોન નિમ્ન માટે આપવામાં આવે છે
  - a) પાક ઉગાડવા માટે
  - b) જ્યાં સુધી ભાવ અનુકૂળ ન થાય ત્યાં સુધી સંગ્રહ કરેલ લણણી કરેલ પાક
  - c) માર્કેટિંગ ખર્ચને પહોંચી વળવા
  - d) ઉપરોક્ત તમામ
3. કિસાન ક્રેડિટ કાર્ડ નિમ્નના ધારકને આપવામાં આવે છે
  - a) કૃષિ કેશ ક્રેડિટ (એસીસી) ખાતું
  - b) કૃષિ ટર્મ લોન (એટીએલ) ખાતું
  - c) કૃષિ પાક ધિરાણ
  - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
4. કાર્યકારી મૂડી લોન નીચેનાને પહોંચી વળવા માટે આપવામાં આવે છે
  - a) રોજબરોજના વ્યાપાર ખર્ચ
  - b) મશીનરી, સાધનો વગેરેની તાત્કાલિક ખરીદી.
  - c) ઉપરોક્ત બંને
  - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
5. લોન ખાતા પર વસૂલવામાં આવતા ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર સાથે જોડાયેલ છે
  - a) નાણાં બજારમાં પ્રવર્તતા દરો
  - b) સંબંધિત બેંક દ્વારા સમયાંતરે નક્કી કરવામાં આવેલ બેન્યુમાર્ક દર
  - c) ઉપરોક્ત બંને
  - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં

**C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો:**

1. ભારતમાં બેંકો દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતો વર્તમાન બેન્ચમાર્ક દર માજિનલ કોસ્ટ ઓફ ફંડ આધારિત લેન્ડિંગ રેટ (એમસીએલઆર) છે.
2. બેંકો સોના અને ચાંદીના દાગીના ગીરવે મુકવા સામે ખેડૂતોને ધિરાણ આપતી નથી.
3. ખેડૂતોને સ્પ્રિંગલર ગોઠવવા, પાઈપ-લાઈન નાખવા વગેરે માટે કૃષિ ટર્મ લોન પણ આપી શકાય છે.
4. સોનાના દાગીના સામે લોન બેંકો દ્વારા માત્ર કૃષિ પ્રવૃત્તિઓને ધિરાણ આપવા માટે આપવામાં આવે છે.
5. વ્યક્તિગત લોનનો ઉપયોગ ઋણ લેનાર કોઈપણ હેતુ માટે કરી શકે છે.

**D. કોલમને જોડો**

કોલમ A		કોલમ B	
1	બિન- ઉત્પાદક હેતુઓ માટે નાણાંનો ઉપયોગ	A	કૃષિ રોકડ ક્રેડિટ
2	પાક ઉગાડવાના ખર્ચને પહોંચી વળવા માટે બેંક લોન	B	ચાલુ ખાતું
3	ડેરી, મુર્ગાપાલન વગેરે.	C	ભંડોળનું પરિવર્તન
4	ચાલુ ખાતામાં ઓવરડ્રાફ્ટ	D	હપ્તાઓમાં ચૂકવવાપાત્ર
5	ટર્મ લોન	E	સંલગ્ન કૃષિ પ્રવૃત્તિઓ

**E. ટૂંકા જવાબના પ્રશ્નો**

1. 'લોન' શું છે?
2. લોનની વિશેષતાઓની ગણતરી કરો.
3. વિવિધ પ્રકારની લોનની યાદી બનાવો.
4. ભારતમાં બેંકો અને એમએફઆઈ દ્વારા આપવામાં આવતી લોનના શું લાભ છે?
5. લોનના સંભવિત ગેરલાભ સંક્ષિપ્તમાં જણાવો.

**F. લાંબા જવાબના પ્રશ્નો**

1. ભારતમાં બેંકો દ્વારા આપવામાં આવતી લોનની વિવિધ વિશેષતાઓનું વિગતવાર વર્ણન કરો.
2. બેંકો અને એમએફઆઈ પાસેથી લોન મેળવવાના લાભોની રૂપરેખા આપો. તે શરતો અને સંજોગોનું પણ વર્ણન કરો કે જેના હેઠળ લોન ઋણ લેનારા માટે જવાબદારી બની શકે છે.

**G. તમારું પ્રદર્શન તપાસો**

1. લોનના વિવિધ પ્રકારો અને તેની વિશેષતાઓને ખૂબ જ સચોટ રીતે દર્શાવો.
2. પરિસ્થિતિ અનુસાર લોન મેળવવાના લાભ અને ગેરલાભ વિશે વિગતવાર જણાવો.

## સત્ર 2: લોન અરજીની સ્થિતિ

લોનની મંજૂરીની પ્રક્રિયા લોન અરજીના મૂલ્યાંકન સાથે શરૂ થાય છે. બેંક/ધિરાણ સંસ્થાની ક્રેડિટ ટીમ, સૌ પ્રથમ, જે પ્રવૃત્તિ માટે લોન માંગવામાં આવી છે તે હાથ ધરવા માટે અરજદારની પ્રામાણિકતાની ખાતરી કરે છે. ઋણ લેનારનો અગાઉનો ક્રેડિટ ઇતિહાસ પણ તેની/તેણીની લોનની ચુકવણી પ્રત્યેની પ્રતિબદ્ધતાના સ્તરનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે જોવામાં આવે છે, જો કોઈ હોય તો, જે તેને/તેણીએ ભૂતકાળમાં બેંકો/ધિરાણ સંસ્થાઓ પાસેથી મેળવેલ છે. મૂલ્યાંકન નીચેના પાસાઓના સંદર્ભમાં પણ કરવામાં આવે છે:

- સૂચિત વ્યાપાર પ્રવૃત્તિ હાથ ધરવા માટે રકમ જે ખરેખર જરૂર છે.
- લોન અરજદાર દ્વારા તેના પોતાના યોગદાન તરીકે લાવવાની પ્રસ્તાવિત રકમ.
- પ્રસ્તાવિત લોનની ચુકવણી કરવાની અરજદારની ક્ષમતા.
- કોલેટરલ સિક્યોરિટી (વધારાની સિક્યોરિટી) ઋણ લેનાર/ બાંધધરી આપનાર દ્વારા આપવામાં આવે છે. એવો ઉલ્લેખ કરી શકાય છે કે બેંકો અને એમએફઆઈ માઈક્રોફાઇનાન્સની શ્રેણીમાં આવતી લોન માટે કોલેટરલ સિક્યોરિટી માંગતી નથી.

ઉપરોક્ત મુદ્દાઓની કાળજી લીધા પછી, લોન અરજદારને ખરેખર જરૂર છે તે લોનની રકમ નક્કી કરવામાં આવે છે. આ લોન કાર્યકારી મૂડીની જરૂરિયાતને પહોંચી વળવા માટે રોકડ ક્રેડિટના રૂપમાં અથવા સ્થિર પરિસંપત્તિ મેળવવા માટે ટર્મ લોનના સ્વરૂપમાં હોઈ શકે છે.

### કાર્યકારી મૂડી આંકણી

અરજદારને તેના/તેણીના રોજિંદા ઉદ્યોગ/વ્યવસાયની જરૂરિયાતો માટે આવશ્યક રકમને કાર્યકારી મૂડીની જરૂરિયાત તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. આ આવશ્યકતાઓમાં સામાન્ય રીતે શામેલ છે:

- વ્યાપાર પ્રવૃત્તિ હાથ ધરવા માટે કાચા માલના મહત્તમ સ્તરને જાળવવાનો ખર્ચ.
- અધૂરા માલમાં ફસાયેલી નાણાંની રકમ, પ્રોસેસ હેઠળનો માલ, ન વેચાયેલ તૈયાર માલ અને ક્રેડિટ પર વેચાયેલ માલ.
- અન્ય ખર્ચાઓ જેમ કે પગાર/વેતન, વીજળી શુલ્ક વગેરે.

લોન અરજદારની કાર્યકારી મૂડીની જરૂરિયાતનું મૂલ્યાંકન બેંકો અને અન્ય ધિરાણ સંસ્થા દ્વારા સંચાલન ચક્ર પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરીને કરવામાં આવે છે. વ્યાવસાય ઉદ્યમના સંચાલન ચક્રમાં વિવિધ તબક્કાઓનો સમાવેશ થાય છે જેમાંથી વ્યવસાયિક પ્રવૃત્તિઓ પસાર થાય છે.

કોઈપણ નિર્માણ અથવા ઉત્પાદન પ્રવૃત્તિ, રોકડ માટે કાચા માલની ખરીદી, તેને તૈયાર માલમાં રૂપાંતરિત કરવા અને આ તૈયાર માલના વેચાણ દ્વારા રોકડની પ્રાપ્તિનો સમાવેશ કરતા સંચાલન ચક્ર દ્વારા વર્ગીકૃત થયેલ છે. ઉત્પાદન એકમનું લાક્ષણિક સંચાલન ચક્ર નીચે દર્શાવવામાં આવ્યું છે:

## નિર્માણ એકમનું સંચાલન ચક્ર

તૈયાર માલના વેચાણ દ્વારા રોકડ ખર્ચ અને રોકડ વસૂલાત અને વિવિધ દેવાદારોની વસૂલાત વચ્ચે જે સમય પસાર થાય છે તેને સંચાલન ચક્રની લંબાઈ તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. આમ, સંચાલન ચક્રમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે:

- કાચો માલ મેળવવામાં લાગેલો સમય અને સરેરાશ સમયગાળો જેના માટે તેઓ સ્ટોરમાં છે.
- રૂપાંતર પ્રક્રિયા સમય.
- સરેરાશ અવધિ કે જેના માટે તૈયાર માલ સ્ટોરમાં છે, અને
- વિવિધ દેવાદારોની સરેરાશ વસૂલાતનો સમયગાળો.

ઉપરોક્ત દરેક તબક્કા દરમિયાન જરૂરી ભંડોળની ગણતરી કરીને લોન અરજદારની કાર્યકારી મૂડીની જરૂરિયાતનું મૂલ્યાંકન કરવામાં આવે છે. ચક્રના દરેક તબક્કામાં ઋણ લેનારનું સૂચિત યોગદાન (માર્જિન રકમ) કાર્યકારી મૂડીની જરૂરિયાતમાંથી કાપવામાં આવે છે જેથી તે ચક્રના તે ભાગને પૂર્ણ કરવા માટે જરૂરી બેંક લોનની રકમ આપી શકાય. આ રકમનો કુલ સરવાળો સમગ્ર ચક્ર પૂર્ણ કરવા માટે જરૂરી કુલ બેંક લોનની રકમ આપે છે.

ટ્રેડિંગ એન્ટરપ્રાઇઝનું સંચાલન ચક્ર ઉત્પાદન એકમ જેવું જ છે. તે વેપાર કરવા માટેના માલસામાનની ખરીદીમાં રોકાણ સાથે શરૂ થાય છે, ત્યારબાદ પેકેજિંગ અને અન્ય મૂલ્યવૃદ્ધિ અને આ માલના વેચાણથી રોકડ પ્રવાહ તરફ દોરી જાય છે.

### ટર્મ લોન

બેંકો અને અન્ય ધિરાણ સંસ્થાઓ સ્થિર પરિસંપત્તીની ખરીદી માટે ટર્મ લોન આપે છે. ઉદાહરણ તરીકે, જમીન, મકાન, ફેક્ટરી/પ્લાન્ટ, મશીનરી, વગેરે. આ વ્યવસાયના સાધનો છે જેનો લાંબા સમય સુધી ઉપયોગ થાય છે. આ ઋણ લેનારની કાર્યકારી મૂડીનો ભાગ નથી. તેમની પુનઃચુકવણી વ્યવસાય/ઉદ્યોગના નફામાંથી માસિક/ત્રિમાસિક હપ્તા તરીકે કરવામાં આવે છે.

ટર્મ લોન સંબંધિત નીચેના મુદ્દાઓ નોંધી શકાય છે:

- ઉત્પાદન એકમનું સ્થાન ખૂબ મહત્વનું છે.
- અરજદારોની જરૂરિયાતો (અથવા બાંધકામની પ્રગતિ વગેરે) પર આધાર રાખીને ટર્મ લોન સામાન્ય રીતે એક અથવા વધુ હપ્તામાં આપવામાં આવે છે.
- ટર્મ લોન અરજદારોના નફામાંથી ચૂકવવામાં આવે છે (અને વેચાણની રકમમાંથી નહીં). આ હપ્તાઓમાં ચૂકવવાપાત્ર છે, જે અમુક સમયગાળા સુધી હોય છે. લાયક કેસોમાં યોગ્ય સ્ટાર્ટ-અપ સમયગાળો આપવામાં આવે છે.
- લાયક આર્કિટેક્ટ/સિવિલ એન્જિનિયર દ્વારા તૈયાર કરાયેલ સિવિલ બાંધકામ માટે વિગતવાર આઇટમ-દરનો અંદાજ વર્તમાન બજાર દરો પર આધારિત હોવો જોઈએ.

માઈક્રોફાઇનાન્સ સંસ્થાઓ દ્વારા આપવામાં આવતી લોન: આ લોન સામાન્ય રીતે નાની રકમની હોય છે, જેની ઉપલી મર્યાદા રૂ. 1,25,000 છે. આ લોન એક થી બે વર્ષ સુધીના ટૂંકા ગાળા માટે હોય છે. આ લોનની પુનઃચુકવણી હપ્તા દ્વારા કરવામાં આવે છે, જે માસિક, દ્વિ-સાપ્તાહિક અથવા સાપ્તાહિક હોઈ શકે છે.

મોટાભાગની માઈક્રોફાઇનાન્સ લોન સંયુક્ત પ્રકૃતિની હોય છે - તે સૂક્ષ્મ સ્તરના વ્યાવસાય ઉદ્યમની તાત્કાલિક અને ટૂંકા ગાળાની ધિરાણ જરૂરિયાતોનું ધ્યાન રાખે છે.

### લોન અરજીની સ્થિતિ નક્કી કરવી

માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ટિવિટીની ફરજ છે કે લોનની અરજીની ચકાસણી અને લોનની દરખાસ્તનું મૂલ્યાંકન કરવાની જવાબદારી સોંપવામાં આવેલ ટીમ/વ્યક્તિઓ સાથે સંપર્કમાં રહે. તેણે/તેણીએ એ સુનિશ્ચિત કરવું પડશે કે અરજીમાં કોઈપણ ખામીઓ, જેમ કે કેવાયસી દસ્તાવેજ/અન્ય દસ્તાવેજ રજૂ ન કરવા, અધૂરો ડેટા અને લોન સંબંધિત કેટલીક ઔપચારિકતા પૂર્ણ ન કરવી, તેનું વહેલી તકે સમાધાન કરવામાં આવે.

### લોનની મંજૂરી વિશે ગ્રાહકને જાણ કરવી

લોન મંજૂર થતાંની સાથે જ માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ટિવિટીએ ગ્રાહકને જાણ કરવી જોઈએ. ગ્રાહકની મુલાકાત લેતા પહેલા અથવા ફોન કરતા પહેલા, તેણે/તેણીએ સંબંધિત કાર્યકર્તાઓ પાસેથી તારીખ અને સમયની ખાતરી કરવી જોઈએ કે કયા દસ્તાવેજો કરણ અને અન્ય ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કરવાની છે. તેણે/તેણીએ એ પણ શોધવું જોઈએ કે અરજદાર દ્વારા દસ્તાવેજો કરણના સ્થળે કોઈ વધારાનો દસ્તાવેજ લઈ જવાનો છે કે કેમ.

## પ્રાયોગિક સ્વાધ્યાય

પ્રવૃત્તિ 1: લોનની મંજૂરીના પગલાં અને લોન અરજીઓની સ્થિતિ પર એક ચાર્ટ તૈયાર કરો

આવશ્યક સામગ્રી: ઇન્ટરનેટ સુવિધાનું એક્સેસ, પ્રેઝન્ટેશન સાધનો જેમ કે ઓવરહેડ પ્રોજેક્ટર, ડિજિટલ પોઇન્ટર વગેરે. જો આ સાધનો ઉપલબ્ધ ન હોય તો, ચાર્ટ પેપર અને સામાન્ય પોઇન્ટરનો ઉપયોગ કરી શકાય છે, કોરા કાગળો, સ્કેચ પેન, પેન, પેન્સિલ વગેરે.

પ્રક્રિયા:

1. શિક્ષક વર્ગમાં વિદ્યાર્થીઓના જૂથ બનાવશે.
2. જૂથના સભ્યો એકબીજા સાથે ચર્ચા કરશે અને લોન મંજૂરીના પગલાંઓ અને લોન અરજીઓની સ્થિતિ સાથે સંબંધિત મુદ્દાઓ નોંધશે.
3. નવીનતમ વિકાસ શોધવા માટે તેમના દ્વારા ઇન્ટરનેટ એક્સેસ કરી શકાય છે.
4. દરેક જૂથ લોન મંજૂરીના પગલાં અને લોન અરજીઓની સ્થિતિ પર એક ચાર્ટ તૈયાર કરશે.
  - a) લોન અરજીનું મૂલ્યાંકન
  - b) યોગ્ય દસ્તાવેજો સાથે લોન અરજીની તપાસ અને ચકાસણી
  - c) ઋણ લેનારનો ક્રેડિટ ઇતિહાસ તૈયાર કરવો
  - d) ઋણ લેનારની પુનઃચુકવણી ક્ષમતાની આંકણી કરવી
  - e) ઋણ લેનાર દ્વારા આપવામાં આવતી સુરક્ષા એકત્રિત કરવી
5. દરેક જૂથના બે સભ્યો સહપાઠીઓ સમક્ષ ચાર્ટ પ્રેઝન્ટેશન કરશે, અને બાકીના સભ્યો તેમના સહપાઠીઓ દ્વારા પૂછવામાં આવેલા પ્રશ્નોના જવાબ આપશે.
6. શિક્ષકએ પ્રેઝન્ટેશનમાં મૂલ્યવર્ધન કરવા માટે ચાર્ટની તૈયારીમાં સુધારા માટે સૂચન આપવું જોઈએ.

પ્રવૃત્તિ 2: લોન મંજૂર થાય તો ગ્રાહકને કેવી રીતે જાણ કરવી તે દર્શાવો.

આવશ્યક સામગ્રી: ઇન્ટરનેટ સુવિધાનું એક્સેસ, ચાર્ટ પેપર અને સામાન્ય પોઇન્ટરનો ઉપયોગ કરી શકાય છે, પેન, પેન્સિલ વગેરે.

પ્રક્રિયા:

1. શિક્ષક વર્ગમાં વિદ્યાર્થીઓના જૂથ બનાવશે.
2. જૂથના સભ્યો એકબીજા સાથે ચર્ચા કરશે અને વિષય સાથે સંબંધિત મુદ્દાઓ નોંધશે- જો લોન મંજૂર થઈ હોય તો ગ્રાહકને કેવી રીતે જાણ કરવી.
3. લોન મંજૂર છે કે કેમ તે વિશે ગ્રાહકને કેવી રીતે જાણ કરવી તે દર્શાવવા માટે તેમના દ્વારા ઇન્ટરનેટનો એક્સેસ કરી શકાય છે.
4. ભૂમિકા ગતિવિધિ માટે દરેક વિદ્યાર્થીઓને સોંપાયેલ ભૂમિકા ફાળવો.
5. દરેક જૂથ સભ્ય લોન મંજૂર છે કે કેમ તે વિશે ગ્રાહકને કેવી રીતે જાણ કરવી તે દર્શાવવા માટે ભૂમિકા ભજવશે.

6. બાકીના સભ્ય તેમના સહપાઠીઓ દ્વારા પૂછેલ પ્રશ્નોના જવાબ આપશે.
7. શિક્ષકએ પ્રેઝન્ટેશનમાં મૂલ્યવર્ધન કરવા માટે વિદ્યાર્થીઓ દ્વારા રજુ કરેલ ભૂમિકા ગતિવિધિ પર ટિપ્પણીઓ આપવી જોઈએ.

## તમારી પ્રગતિ તપાસો

### A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. લોનની મંજૂરીની પ્રક્રિયા લોન અરજીના \_\_\_\_\_ સાથે શરૂ થાય છે.
2. લોનની દરખાસ્તનું મૂલ્યાંકન કરતી વખતે સૂચિત લોનની પુનઃ ચૂકવણી માટે અરજદારની \_\_\_\_\_ ધ્યાનમાં લેવામાં આવે છે.
3. સંચાલન ચક્ર પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરીને બેંકો અને અન્ય ધિરાણ સંસ્થા દ્વારા લોન અરજદારની \_\_\_\_\_ જરૂરિયાતનું મૂલ્યાંકન કરવામાં આવે છે.
4. બેંકો અને અન્ય ધિરાણ સંસ્થાઓ સ્થિર પરિસંપત્તિની ખરીદી માટે \_\_\_\_\_ આપે છે જેનો ઉપયોગ લાંબા ગાળા માટે થાય છે.
5. લોન મંજૂર થતાંની સાથે જ \_\_\_\_\_ એ ગ્રાહકને જાણ કરવી જોઈએ.

### B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો

1. બેંક દ્વારા મંજૂર કરાયેલ લોનનું પ્રમાણ સામાન્ય રીતે હોય છે
  - a) સૂચિત વ્યવસાય કરવા માટે જરૂરી વાસ્તવિક રકમની નજીક, ઋણ લેનારના પોતાના યોગદાનને બાદ કરીને.
  - b) ઉપરોક્ત 'a' માં દર્શાવેલ રકમ કરતાં થોડી ઓછી.
  - c) ઉપરોક્ત 'a' માં દર્શાવેલ રકમ કરતાં થોડી વધુ.
  - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
2. ઋણ લેનારને નીચે અપેલને પૂર્ણ કરવામાં સક્ષમ બનાવવા માટે ટર્મ લોન આપવામાં આવે છે
  - a) વ્યવસાયની લાંબા ગાળાની જરૂરિયાતો
  - b) વ્યવસાયની ટૂંકા ગાળાની જરૂરિયાતો
  - c) વ્યવસાયની લાંબા અને ટૂંકા ગાળાની બંને જરૂરિયાતો
  - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
3. "કોલેટરલ સિક્યોરિટી" બેંકે તેના હિતની સુરક્ષા માટે લેવામાં આવી છે, તેમાં સામેલ છે
  - a) બેંક દ્વારા ધિરાણ અપાયેલી પરિસંપત્તિ
  - b) બેંક દ્વારા ધિરાણ કરાયેલ પરિસંપત્તિ સિવાયની વધારાની પરિસંપત્તિ
  - c) a) અને b) બંને
  - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
4. ટર્મ લોનના હપ્તાની ચૂકવણી નિમ્નનો ઉપયોગ કરીને થાય છે
  - a) વ્યાવસાય ઉદ્યમનું કુલ વેચાણ

b) વેચાણમાંથી થયેલો નફો

c) ક્યાં તો a) અથવા b)

d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં

5. એક માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવએ કરવું જોઈએ

a) લોન પ્રક્રિયામાં પોતે/પોતાને સક્રિયપણે સામેલ કરો જેથી તેને ઝડપી કરી શકાય.

b) લોન પ્રક્રિયાથી અલગ અંતર જાળવો

c) લોન અરજદાર દ્વારા આવું કરવાનું કહેવામાં આવે ત્યારે જ પ્રક્રિયામાં મદદ કરવી જોઈએ

d) તેના/તેણીના ઉપરી અધિકારીઓ દ્વારા આવું કરવા માટે કહેવામાં આવે ત્યારે જ પ્રક્રિયામાં મદદ કરવી જોઈએ

C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો

1. "બેંક દ્વારા લેવામાં આવેલી "કોલેટરલ સિક્યોરિટી"માં ધિરાણ કરાયેલ મુખ્ય પરિસંપત્તિનો સમાવેશ થાય છે.

2. માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવનું મુખ્ય કાર્ય ઉત્પાદનોની વાસ્તવિક ડિલિવરી કરતાં માઈક્રોફાઇનાન્સ ઉત્પાદનોનું માર્કેટિંગ છે, જેની કાળજી અલગ ટીમ દ્વારા લેવામાં આવે છે.

3. મોટાભાગની માઈક્રોફાઇનાન્સ લોન સંયુક્ત પ્રકૃતિની હોય છે.

4. વ્યવસાયના સંચાલન ચક્રમાં કાચા માલની ખરીદીમાં રોકડ રોકાણથી શરૂ કરીને તમામ તૈયાર માલની રોકડ આવકની પ્રાપ્તિ સુધીની તમામ પ્રવૃત્તિઓનો સમાવેશ થાય છે.

5. ક્રેડિટ પર તૈયાર માલના ખરીદદારોના નામે બિલ બને છે, એ સંચાલનનો ભાગ નથી.

D. કોલમને જોડો

કોલમ A		કોલમ B	
1	કાર્યકારી મૂડીનું મૂલ્યાંકન	A	માઈક્રોફાઇનાન્સ લોન
2	ટર્મ લોનની પુનઃચુકવણી	B	અન્ય ધિરાણ પ્રાપ્ત પરિસંપત્તિઓ
3	માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ	C	સંચાલન ચક્ર પદ્ધતિ
4	કોલેટરલ સુરક્ષા	D	હપ્તા
5	કોલેટરલ સુરક્ષાની કોઈ જરૂરિયાત નથી	E	લોન પ્રક્રિયાને સરળ બનાવે છે

E. ટૂંકા જવાબના પ્રશ્નો

1. લોન મંજૂરીની પ્રક્રિયા જણાવો.

2. સંચાલન ચક્ર શું છે?

3. વ્યાવસાય ઉદ્યમની કાર્યકારી મૂડીનું મૂલ્યાંકન કેવી રીતે કરવામાં આવે છે?

4. 'ટર્મ લોન' પર ટૂંકી નોંધ લખો.

5. માઈક્રોફાઇનાન્સ લોનની કેટલીક મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ વિશે ટૂંકમાં લખો.

F. લાંબા જવાબના પ્રશ્નો

1. લોન મંજૂરી પ્રક્રિયાની વ્યાપક રૂપરેખા બનાવો.
2. લોન મંજૂરી પ્રક્રિયામાં માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ટિવિટીવની ભૂમિકા દર્શાવો.

G. તમારું પ્રદર્શન તપાસો

1. લોન મંજૂરી પ્રક્રિયાની વ્યાપક રૂપરેખા બનાવો.
2. લોન મંજૂરી પ્રક્રિયામાં માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ટિવિટીવની ભૂમિકા દર્શાવો.

### સત્ર ૩: ગ્રાહકો દ્વારા દસ્તાવેજો પર હસ્તાક્ષર કરવા

ધિરાણ સંસ્થા પાસેથી લોનની સુવિધા મેળવવા માટે, લોન અરજદાર દ્વારા દસ્તાવેજો પર હસ્તાક્ષર એ મુખ્ય આવશ્યકતા છે. લોનના દસ્તાવેજોમાં ડિમાન્ડ પ્રોમિસરી નોટ, વિવિધ કરારો અને અન્ય ફોર્મનો સમાવેશ થાય છે, જેમાં લોન મંજૂર, વિતરિત, હાથ ધરવામાં અને ચુકવવા માટેના તમામ નિયમો અને શરતોનો સમાવેશ થાય છે. આ લોન કરારો ધિરાણ કંપનીના કાનૂની નિષ્ણાતો દ્વારા કાળજીપૂર્વક તૈયાર કરવામાં આવે છે જેથી કરીને આ દસ્તાવેજો, જ્યારે યોગ્ય રીતે અમલમાં મુકવામાં આવે અને સ્ટેમ્પ લગાવવામાં આવે, ત્યારે તેમના પર હસ્તાક્ષર કરનાર પક્ષકારોને કાયદેસર રીતે બાંધી શકે. લોનની વહેંચણી પહેલા આ દસ્તાવેજોના નિષ્ણાદનને "દસ્તાવેજીકરણ" કહેવામાં આવે છે.

#### દસ્તાવેજોના પ્રકાર

મુખ્યત્વે ત્રણ પ્રકારના દસ્તાવેજો છે જે છે ડિમાન્ડ પ્રોમિસરી નોટ, કરારો અને ફોર્મ્સ

- ડિમાન્ડ પ્રોમિસરી નોટ:** જ્યાં પુનઃ ચુકવણીની કોઈ નિશ્ચિત અવધિ નથી અને કોઈ સુરક્ષા વસૂલવામાં આવતી નથી, ત્યાં ડિમાન્ડ પ્રોમિસરી નોટ (ડીપી નોટ) મેળવવામાં આવે છે. આ ડીપી નોંધમાં, ઋણ લેનાર સંમત વ્યાજ દર સાથે લોનની પુનઃચુકવણી કરવાનું વચન આપે છે. ડીપી નોટનું સ્વરૂપ ભારતીય કરાર અધિનિયમ, 1881 ની કલમ 4 સાથે સુસંગત હોવું જોઈએ. ફોર્મેટ અલગ-અલગ હોઈ શકે છે કે શું એકલ ઋણ લેનાર છે કે વધુ ઋણ લેનારા છે અને વ્યાજનો દર નિશ્ચિત છે કે અનિશ્ચિત છે. ડીપી નોટ ભારતીય સ્ટેમ્પ એક્ટ મુજબ સ્ટેમ્પ ડ્યુટી આકર્ષે છે. અધિનિયમની કલમ 35 મુજબ, જો નિષ્ણાદન સમયે ડીપી નોટ સ્ટેમ્પ વિનાની હોય અથવા સ્ટેમ્પ ન હોય, તો દંડ ચૂકવીને પણ ખામી સુધારી શકાતી નથી. આવી ડીપી નોંધ એબી-આઇ ડીપી નોંધ છે અને અદાલતમાં સ્વીકાર્ય હોઈ શકતી નથી. તેથી, તે સુનિશ્ચિત કરવું આવશ્યક છે કે ઋણ લેનાર તેના પર સહી કરે તે પહેલા ડીપી નોટ યોગ્ય રીતે ભરેલી અને સ્ટેમ્પ છે.
- કરારો:** કરાર એ બે પક્ષો વચ્ચેનો કરાર છે. કરારનું સ્વરૂપ વ્યાપકપણે ભારતીય કરાર અધિનિયમની જોગવાઈઓ સાથે સુસંગત હોવું જોઈએ. કરારમાં લોનની રકમ, વ્યાજનો દર, ચુકવણીનો સમયગાળો, હપ્તાની રકમ, દંડના વ્યાજનો દર અને પ્રોસેસિંગ શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, વસૂલવામાં આવેલી સિક્યોરિટીઝની વિગતો, ઋણ લેનારા દ્વારા ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં ફાઇનાન્સરના અધિકારો ઉલ્લેખિત હોવા જોઈએ. ભારતીય સ્ટેમ્પ એક્ટ મુજબ કરારો સ્ટેમ્પ ડ્યુટીને આકર્ષે છે. ડ્યુટીનો દર રાજ્યથી રાજ્ય બદલાય છે. બેંકર્સ સાનગીરો, ગીરો, ટર્મ લોન, ક્લીન લોન, આંતરિક કરાર, ગેરંટી કરાર વગેરે માટે કરારના વિવિધ સ્વરૂપોનો ઉપયોગ કરે છે. ઋણ લેનાર/જામીનદારના હસ્તાક્ષર મેળવતા પહેલા કરાર કાળજીપૂર્વક ભરવા જોઈએ અને તપાસવા જોઈએ. (પરિશિષ્ટ II, IV અને VII)
- ફોર્મ્સ:** ફોર્મમાં ઋણ લેનાર દ્વારા તેની/તેણીની લોનની રકમમાંથી માલના સપ્લાયરને ચુકવણી કરવા અથવા તેની/તેણીની બચત બેંક ખાતામાંથી લોનના હપ્તાઓની વસૂલાત કરવા માટે બેંકને એક પત્ર શામેલ હોઈ શકે છે,

અથવા જોઈન્ટ ડિસ્ક ડિપોઝિટની સ્થિતિમાં, અન્ય ખાતાધારકને લોન લેવા માટેનો અધિકાર પત્ર અથવા ઋણ લેનારા દ્વારા ઘોષણા કે તેને/તેણીએ તેને/તેણીને જાણીતી ભાષામાં દસ્તાવેજોની સામગ્રી અને કેવાયસી સંબંધિત દસ્તાવેજો વગેરે સમજાવવામાં આવી છે, .

દસ્તાવેજો કે જે મેળવવાના છે તેનો પ્રકાર સુવિધાની પ્રકૃતિ પર આધાર રાખે છે એટલે કે કાર્યકારી મૂડી અથવા ટર્મ લોન, ઋણ લેનારનો પ્રકાર એટલે કે વ્યક્તિગત, એસએચજી/જેએલજી અથવા કંપની અથવા ભાગીદારી પેઢી વગેરે, અને કેટલીકવાર લોનના હેતુ પર એટલે કે, આવક ઉત્પન્ન કરતી પ્રવૃત્તિ. અથવા વપરાશ હેતુ.

વ્યાપારી અને ખાનગી બેંકો, સરકાર પ્રાયોજિત યોજનાઓ હેઠળ અથવા અન્યથા સૂક્ષ્મ ધિરાણ આપતી વખતે પણ, વિગતવાર દસ્તાવેજો મેળવે છે. તેમનો ભાર હંમેશા બેંક ફાઇનાન્સમાંથી ખરીદેલી પરિસંપત્તિઓ પર યોગ્ય ચાર્જ બનાવવા પર હોય છે. તેઓ કાર્યકારી મૂડી લોનમાંથી ખરીદેલા સ્ટોક્સ અને દસ્તાવેજોના અલગ-અલગ સેટ મેળવીને ટર્મ લોનમાંથી ખરીદેલા સાધનો અથવા મશીનો પર સાનગીરો શુલ્ક બનાવે છે. કૃષિ સંલગ્ન પ્રવૃત્તિઓ જેમ કે ડેરી, મુર્ગીપાલન, મત્સ્યોદ્યોગ, ડુક્કર વાળો વાળો/બકરી ઉછેર વગેરે માટે, પશુધનની સાનગીરો માટે યોગ્ય કરારો મેળવવામાં આવે છે. સરકાર પ્રાયોજિત યોજનાઓ હેઠળ ધિરાણ કરતી વખતે તેઓ તેમના કાનૂની વિભાગ દ્વારા તૈયાર કરેલ બંને સુવિધાઓ માટે સંયુક્ત લોન કરાર મેળવે છે.

જો કે, માઈક્રોફાઇનાન્સ સંસ્થાઓ સામાન્ય રીતે જૂથ ગેરંટી સાથે ખૂબ જ સરળ દસ્તાવેજીકરણ અપનાવે છે. તેઓ નાની લોન માટે, ડિમાન્ડ પ્રોમિસરી નોટ (રેવન્યુ સ્ટેમ્પ સાથે), ડીપી નોટ ડિલિવરી પત્ર અને લોનને સંચાલિત કરતી તમામ મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો અને ઉપક્રમોને સમાવિષ્ટ અનસ્ટેમ્પ્ડ અરજી કમ કરાર પત્ર મેળવે છે. કરાર પર સ્ટેમ્પ ન હોવાથી, તે અદાલતમાં કાનૂની કાર્યવાહી માટે લાગુ પડતું નથી. આ નિયમો અને શરતોનો ઉલ્લેખ કરવાનો ઉદ્દેશ્ય સામાન્ય રીતે લોન ખાતાના યોગ્ય આચરણ માટે જૂથ અથવા કુટુંબમાંથી ઋણ લેનાર અને અન્ય સહી કરનારાઓ પર નૈતિક દબાણ લાવવાનો છે.

સ્વ-સહાય જૂથ અથવા સંયુક્ત જવાબદારી જૂથને ધિરાણ કરતી વખતે, બેંકો મેળવે છે

- લોન સહાય માટેની અરજી જે હેતુ માટે એસએચજી તેના સભ્યોને લોન આપે છે તેનો ઉલ્લેખ કરે છે. (ક્ષતિપૂર્તિ તરીકે સ્ટેમ્પ)
- બેંકમાં સમૂહના ખાતાને સંચાલિત કરવા માટે ઓછામાં ઓછા ત્રણ સભ્યોને અધિકૃત કરતા તમામ સભ્યો દ્વારા આંતરિક કરાર કરવામાં આવશે/હસ્તાક્ષર કરવામાં આવશે. (પરિશિષ્ટ III)
- એસએચજીને ધિરાણ કરતી વખતે બેંક દ્વારા ઉપયોગ માટે કરારના લેખો (એક કરાર તરીકે સ્ટેમ્પ).
- સમૂહની બેઠકમાં ઠરાવ પસાર કરવામાં આવ્યો, જેમાં તમામ સભ્યો દ્વારા સહી કરવામાં આવી હતી, જે બેંક પાસેથી લોન મેળવવાનો તેમનો ઈરાદો દર્શાવે છે અને 2-3 વ્યક્તિઓને અધિકૃત કરે છે.

ડિપોઝિટ ખાતું ખોલતી વખતે અને લોનની અરજીની પ્રક્રિયા કરતી વખતે ઓળખ અને રહેઠાણના પુરાવા માટેના કેવાયસી દસ્તાવેજો આવશ્યકપણે મેળવવામાં આવે છે. ઉપરોક્ત તમામ કેસોમાં, બેંકો વ્યવસ્થા પત્ર પણ મેળવે છે, જેમાં મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનો સમાવેશ કરવામાં આવે છે.

### દસ્તાવેજો પર હસ્તાક્ષર કરવાનું મહત્વ

લોન દસ્તાવેજો ઋણ લેનાર (દેવાદાર) અને ધિરાણ સંસ્થા (ધીરનાર) વચ્ચે કાનૂની સંબંધ સ્થાપિત કરે છે. આ દસ્તાવેજો બંને પક્ષો, ઋણ લેનાર અને ધિરાણ સંસ્થા માટે નિર્ણાયક મહત્વ ધરાવે છે.

### દસ્તાવેજીકરણની આવશ્યકતા

ઋણ લેનારને આપવામાં આવેલી લોન સુવિધાનો સંપૂર્ણ રેકોર્ડ બનાવવા માટે દસ્તાવેજો આવશ્યક છે. દસ્તાવેજો ઋણ લેનારાઓ અને સુરક્ષાને ઓળખવામાં, આ સુરક્ષાઓ પર માન્ય શુલ્ક બનાવવા અને મર્યાદા અધિનિયમ મુજબ મર્યાદાના સમયગાળાની ગણતરી કરવામાં મદદ કરે છે. વ્યાજ અને અન્ય ખર્ચ, શુલ્ક વગેરે સાથે સમયગાળા દરમિયાન લોનની ચુકવણી કરવી જરૂરી છે. લોનના દસ્તાવેજોમાં મંજૂરી સમયે નિર્ધારિત તમામ નિયમો અને શરતો રેકોર્ડ કરવા જરૂરી છે. આ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવાની સ્થિતિમાં અને સમયસર ચુકવણીમાં ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં, કાનૂની કાર્યવાહી દ્વારા લેણાંની વસૂલાત લાગુ કરવાની જરૂરિયાત ઊભી થઈ શકે છે. અદાલતમાં, લોનના દસ્તાવેજો અને અન્ય હિસાબોની ચોપડીઓ લોન મેળવવા અને વ્યાજ અને શુલ્ક સાથે લોનની યોગ્ય વર્તણૂક અને ચુકવણીમાં ઋણ લેનાર દ્વારા કરવામાં આવેલ કોઈપણ નિયમો અને શરતોનો ભંગ સાબિત કરવાના પુરાવા તરીકે કામ કરે છે.

### સમયસર દસ્તાવેજીકરણનું મહત્વ

સોર્સિંગ શાખા માટે નિયુક્ત કેડિટ અધિકારી/મંજૂર કરનાર સત્તાધિકારી દ્વારા લોન અરજી પર પ્રક્રિયા/મંજૂર કરવામાં આવે તે પછી, માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવને તેમની પાસેથી લોન અરજીની સ્થિતિ તપાસવાની જરૂર છે. જો લોન મંજૂર કરવામાં આવી હોય તો તેણે/તેણીએ ગ્રાહકને ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કરવા, દસ્તાવેજો પર હસ્તાક્ષર કરવા અને લોનના વિતરણ માટે શાખામાં આવવાની જાણ કરવી જોઈએ. તેણે/તેણીએ નિર્ધારિત સમયગાળામાં લોનનું વિતરણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ.

જો લોનની અરજી કોઈપણ આંતરિક સોફ્ટવેર દ્વારા ઓનલાઈન સબમિટ કરવામાં આવી હોય અને લોનની મંજૂરીની પ્રક્રિયા ઓનલાઈન કરવાની અને સંચાર કરવાની જોગવાઈ હોય તો એક્ઝિક્યુટિવ લોન અરજીની સ્થિતિ ઓનલાઈન જાણી શકશે. લોન સ્વીકૃત/મંજૂર થતાંની સાથે જ તેણે/તેણીએ સંબંધિત ઋણ લેનારને તેની જાણ કરવી જોઈએ અને વહેલી તકે દસ્તાવેજોની વ્યવસ્થા કરવી જોઈએ જેથી અરજદારને સમયસર ભંડોળ મળી રહે અને સંસ્થાઓ પણ લોન પર આવક મેળવવાનું શરૂ કરે.

જો લોનની અરજીને અમુક માહિતીના અભાવે અથવા લોનની દરખાસ્તમાં નાની ઉણપને કારણે રદ કરવામાં આવે તો તેને/તેણીએ એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ અથવા વિચલન મંજૂરી પ્રક્રિયા, અરજીમાં સામેલ તમામ સંબંધિત કાનૂની પ્રક્રિયાઓ જાણવા અને સમજવાની જરૂર છે. તેણે/તેણીને બેંકો એમએફઆઈને સંચાલિત કરતી નિયમનકારી પ્રણાલી અને તેની પ્રક્રિયાઓ પરની અસર, કેવાયસી ધોરણો માટેની આવશ્યકતાઓ, ઓળખ અને સરનામાના પુરાવાના સ્વીકાર્ય વિકલ્પો, જરૂરી દસ્તાવેજો અને અન્ય ઓળખ પ્રક્રિયાઓને પણ જાણવા અને સમજવાની જરૂર છે.

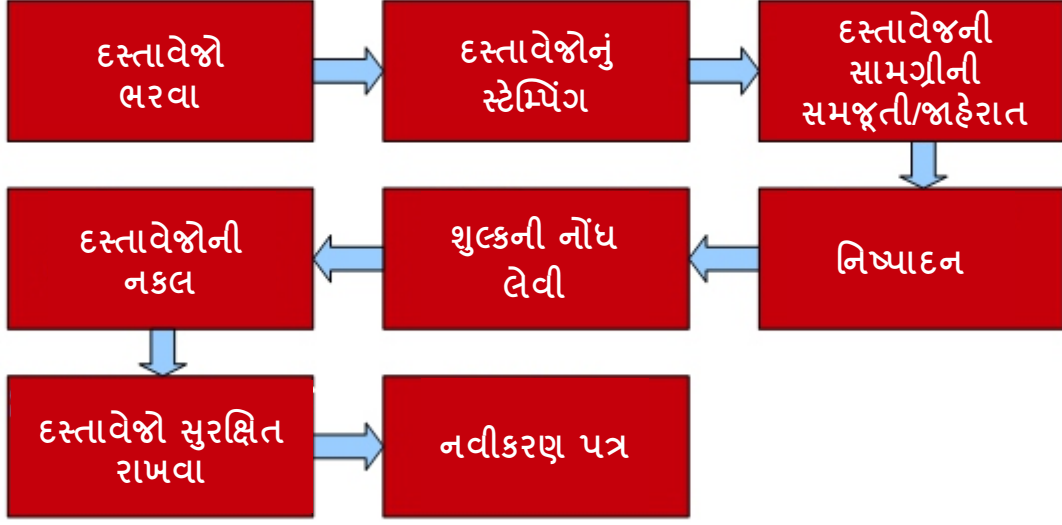
દસ્તાવેજોના અમલીકરણના સ્થળના સંદર્ભમાં, આ પ્રાધાન્યરૂપે, એક અધિકૃત અધિકારીની હાજરીમાં, શાખા પરિસરમાં કરવામાં આવે.

### ઋણ લેનારાઓના પ્રકાર

લોનના દસ્તાવેજો, જો કોઈ હોય તો, ઋણ લેનારાઓ અને બાંધકારી આપનારાઓ દ્વારા અમલમાં મૂકવા જરૂરી છે. જો ઋણ લેનાર વ્યક્તિ છે, તો તે/તેણી દસ્તાવેજોનો અમલ કરશે. જો તે/તેણી કોઈપણ એસએચજી/જેએલજી ના સભ્ય હોય, તો તે/તેણી તમામ દસ્તાવેજો સાથે આંતરિક કરાર પર હસ્તાક્ષર કરશે. ત્યારપછી, આવી અધિકૃત વ્યક્તિઓ સમૂહના સભ્યો દ્વારા પસાર કરાયેલ ઠરાવ સાથે બેંકમાં આવશે અને તેમને દસ્તાવેજો નિષ્પાદિત કરવા માટે અધિકૃત કરશે.

### દસ્તાવેજીકરણની પ્રક્રિયા

દસ્તાવેજીકરણની પ્રક્રિયા (આકૃતિ. 4.1) દસ્તાવેજો ભરવાથી શરૂ થાય છે અને બેંકોમાંથી નવીકરણ પત્ર સાથે સમાપ્ત થાય છે.



આકૃતિ 4.1: દસ્તાવેજીકરણની પ્રક્રિયા

#### પગલું 1: દસ્તાવેજો ભરવા

કયા દસ્તાવેજો લાગુ પડશે તે નક્કી કર્યા પછી આગળનું કાર્ય તેમને યોગ્ય રીતે અને સ્વરૂપ રીતે ભરવાનું છે. તમામ ખાલી જગ્યાઓ જેમ કે અમલની જગ્યા, અમલની તારીખ, ઋણ લેનાર અથવા સમૂહનું નામ, ઋણ લેનારનું સરનામું, આંકડા અને શબ્દોમાં લોનની રકમ, લોનનો હેતુ, વિતરણનું માધ્યમ, પુનઃચુકવણીનો સમયગાળો, હપ્તાની રકમ અને આવર્તન (દૈનિક, સાપ્તાહિક, પખવાડિક માસિક અથવા પાકની લણણી સાથે બુલેટ ચુકવણી), વ્યાજ દર અને તેની અરજીની સામયિકતા, અન્ય ફી અને શુલ્ક વગેરે, મંજૂરી આપનાર સત્તા દ્વારા સલાહ આપવામાં આવેલ મંજૂરીની શરતો અનુસાર અમલ કરતા પહેલા, યોગ્ય રીતે અને સુઘડ રીતે ભરવા જોઈએ. . આને એક જ બેઠકમાં એક કર્મચારી દ્વારા સમાન હસ્તલેખનમાં ઘૂંટેલું, ફેરફાર અથવા કાપાકાપી કર્યા વિના ભરવામાં આવે છે. નિષ્પાદન પછી ઋણ લેનારની સંમતિ અને પ્રમાણીકરણ વિના અનુગામી ફેરફારો કરી શકાતા નથી.

#### પગલું 2: દસ્તાવેજોનું સ્ટેમ્પિંગ

દસ્તાવેજોને કાયદાકીય માન્યતા ત્યારે જ મળે છે જો તે સંબંધિત રાજ્યના સ્ટેમ્પ એક્ટની જોગવાઈઓ અનુસાર યોગ્ય રીતે અને પર્યાપ્ત રીતે સ્ટેમ્પ થયેલ હોય, દસ્તાવેજો ક્યાં નિષ્પાદિત કરીને રાખવામાં આવે છે. અમુક દસ્તાવેજો એટલે કે, પ્રોમિસરી નોટ, વિનિમય બિલ અને ઋણની સ્વીકૃતિ, જો અમલ પહેલાં સ્ટેમ્પ ન લગાવવામાં આવે, તો તે અમાન્ય બની જાય છે અને પછીથી દંડની ચુકવણી કરીને નિયમિત કરી શકાતા નથી. નિષ્પાદક દ્વારા લગાડવામાં આવેલી સ્ટેમ્પ અસરકારક રીતે રદ કરવી જોઈએ જેથી તેનો ફરીથી ઉપયોગ કરી શકાય નહીં, અન્યથા દસ્તાવેજોને સ્ટેમ્પ વગરના તરીકે ગણવામાં આવશે.

### પગલું ૩: દસ્તાવેજની સામગ્રીની સમજૂતી/જાહેરાત

દસ્તાવેજો સ્થાનિક ભાષામાં સમજાવવા જોઈએ અને જો ઋણ લેનાર અભણ હોય, તો બે સ્વતંત્ર સાક્ષીએ અંગૂઠાની છાપ ધરાવતા પત્ર પર સહી કરવી જોઈએ જે તેને/તેણીને હકીકતની પુષ્ટિ કરે છે કે તેને/તેણીને ઓળખાતી ભાષામાં કરારની સામગ્રી યોગ્ય રીતે સમજાવવામાં આવી છે. (પરિશિષ્ટ VI)

એમએફઆઈ માટે આરબીઆઈ વાજબી વ્યવહાર સંહિતા મુજબ, એમએફઆઈ એ લોન લેનારાઓને અધિકૃત પ્રાદેશિક ભાષા અથવા તેમના દ્વારા સમજાતી ભાષામાં લોનના તમામ નિયમો અને શરતો જાહેર કરવા આવશ્યક છે. તેઓએ ખાસ કરીને જાહેર કરવું જોઈએ

- બેલેન્સ ઘટાડવાની પદ્ધતિ પર વ્યાજનો દર
- પ્રોસેસિંગ ફી
- કોઈપણ અન્ય શુલ્ક અથવા ફી.
- વીમા કવરેજ માટે વસૂલ કરાયેલ કુલ શુલ્ક અને જો ઋણ લેનારની પૂર્વ સંમતિ લેવામાં આવી હોય તો જ તેને આવરી લેવામાં આવે છે.

નીચેની કોઈપણ રીતે, ભારતીય રિઝર્વ બેંક (આરબીઆઈ)ના વાજબી વ્યવહાર સંહિતા અનુસાર વિતરણ કરતા પહેલા આ કરવું આવશ્યક છે:

- વ્યક્તિગત મંજૂરી/વ્યવસ્થા પત્ર યોગ્ય રીતે સ્વીકારવામાં આવે છે, નિયમો અને શરતો સ્વીકારે છે.
- લોન કાર્ડ
- પાસબુક
- સમૂહ/કેન્દ્ર બેઠકો દ્વારા (વિગતો કાગળ પર છાપી શકાય છે અને તમામ ઋણ લેનારાઓ તેમની સ્વીકૃતિની પાવતી તરીકે તેની પર સહી કરી શકે છે)

### પગલું 4: નિષ્પાદન

ઋણ લેનાર અને બાંધધરી આપનાર અને ધિરાણ આપનાર સંસ્થા વતી અધિકૃત અધિકારી દ્વારા દસ્તાવેજો પર હસ્તાક્ષર કરવા, જેની હાજરીમાં દસ્તાવેજો પર હસ્તાક્ષર કરવામાં આવ્યા છે, તેને દસ્તાવેજોનું નિષ્પાદન કહેવામાં આવે છે. ઋણ લેનારએ છેલ્લા પૃષ્ઠ સહિત દરેક પૃષ્ઠના તળિયે અને ખાલી જગ્યાઓમાં ભરેલી બધી વિગતોની સાથે સહી કરવી જોઈએ. ઋણ લેનારએ ડીપી નોંધ પર સહીઓ સાથે તારીખ પણ લખવાની રહેશે. ડી.પી.નોંધ ડિલિવરી પત્ર પણ એકસાથે લેવા જોઈએ.

અમલમાં મૂકાયેલ દસ્તાવેજોની વિગતો, સમજાવવાની હકીકત અને ઋણ લેનારને સામગ્રી સમજાવનાર અધિકારીનું નામ, એક રજિસ્ટરમાં નોંધવું જોઈએ.

### પગલું 5: શુલ્કની નોંધ લેવી

અમુક કિસ્સાઓમાં પરિસંપત્તિ પરનો શુલ્ક બાહ્ય એજન્સી સાથે રજિસ્ટર કરાવવો જરૂરી છે. ઉદાહરણ તરીકે વાહન ફાઇનાન્સના કિસ્સામાં પ્રાદેશિક પરિવહન સત્તામંડળ પાસે વાહન પર સાનગીરો શુલ્કની નોંધણી જરૂરી છે. કૃષિ ધિરાણમાં, જમીન પરનો શુલ્ક સબ રજિસ્ટ્રાર (ભૂમિ રેકોર્ડ) અને તહસીલદાર પાસે નોંધાયેલો હોવો જરૂરી છે.

દસ્તાવેજોને સુરક્ષિત રાખતા પહેલા આ ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કરવી જોઈએ. સાનગીરો કરાર ઋણ લેનારની જંગમ પરિસંપત્તિ પર શુલ્ક બનાવે છે. જો કે, ડી.પી.નોંધ ઋણ લેનારની કોઈપણ પરિસંપત્તિ પર શુલ્ક બનાવતી નથી પરંતુ દેવું માટે તેને/તેણીને માત્ર વ્યક્તિગત રીતે જવાબદાર બનાવે છે.

#### પગલું 6: દસ્તાવેજોની નકલ

દસ્તાવેજોની એક નકલ રન લેનારને સોંપવી જોઈએ, ભલે પછી માંગ પર હોય.

#### પગલું 7: દસ્તાવેજો સુરક્ષિત રાખવા

રજિસ્ટરમાં રેકોર્ડ કર્યા પછી દસ્તાવેજોને વ્યવસ્થિત રીતે અગ્નિરહિત સેફમાં રાખવા જોઈએ.

#### પગલું 8: નવીકરણ પત્ર

દસ્તાવેજોની તારીખથી 3 વર્ષ પછી નવીકરણ ન થાય ત્યાં સુધી દસ્તાવેજો સમય પ્રતિબંધિત થઈ જાય છે. તેથી, ત્રણ વર્ષની મુદત પૂરી થાય તે પહેલાં ઋણ લેનાર પાસેથી નવીકરણ પત્ર મેળવવો જોઈએ. અનુવર્તી કાર્યના ભાગ રૂપે યોગ્ય ડાયરી નોંધ રાખવી જોઈએ.

### ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કરવામાં ગ્રાહકોની સહાયતા કરવી

માઈક્રો ફાઇનાન્સના લાભાર્થીઓ આર્થિક રીતે નબળા વર્ગના છે અને તેમાંથી ઘણા સાક્ષર નથી. જે વ્યક્તિઓ આંશિક રીતે સાક્ષર છે તેઓ પણ બેંકો, એમએફઆઈ અને આ સંસ્થાઓ દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવતા ઉત્પાદનો વિશે બહુ ઓછું જ્ઞાન રાખે છે. તેથી માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવનું અત્યંત મહત્વ છે

- તેમના માટે ઉપલબ્ધ વિવિધ લોન અને અન્ય માઈક્રોફાઇનાન્સ ઉત્પાદ વિશે તેમને વાકેફ કરે છે,
- આ ઉત્પાદનો માટે અરજી કરવા માટે અરજી ભરવામાં તેમની મદદ કરે છે અને
- દસ્તાવેજોના અમલીકરણ, લોનનું વિતરણ વગેરે સંબંધિત તમામ સંબંધિત ઔપચારિકતાઓને પૂર્ણ કરવામાં તેમને મદદ કરે છે.

ઉપરોક્ત પ્રવૃત્તિઓ નિષ્ઠાપૂર્વક હાથ ધરવા પર, માઈક્રોફાઇનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ ચોક્કસપણે તેના/તેણીના ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ મેળવશે, તેના/તેણીના ઉપરી અધિકારીઓની પ્રશંસા મેળવશે અને નોકરીમાં સંતોષની અપાર લાગણી અનુભવશે.

## પ્રાયોગિક સ્વાધ્યાય

પ્રવૃત્તિ 1: દસ્તાવેજીકરણની જરૂરિયાત અને સમયસર દસ્તાવેજીકરણના મહત્વને સમજવા માટે માઈક્રોફાઈનાન્સ કેન્દ્રની મુલાકાત લો.

આવશ્યક સામગ્રી: ઇન્ટરનેટ સુવિધાનું એક્સેસ, પ્રેઝન્ટેશન સાધનો જેમ કે ઓવરહેડ પ્રોજેક્ટર, ડિજિટલ પોઈન્ટર વગેરે. જો આ સાધનો ઉપલબ્ધ ન હોય તો, ચાર્ટ પેપર અને સામાન્ય પોઈન્ટરનો ઉપયોગ કરી શકાય છે અને કોરા કાગળો, સ્કેચ પેન, પેન, પેન્સિલ વગેરે.

પ્રક્રિયા:

1. શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓના જૂથો બનાવશે.
2. જૂથના સભ્યો વર્ગમાં માઈક્રોફાઈનાન્સની મુલાકાત લેશે અને દસ્તાવેજોની જરૂરિયાત અને સમયસર દસ્તાવેજીકરણના મહત્વને લગતા મુદ્દાઓ નોંધશે.
  - a) દસ્તાવેજોની કાળજીપૂર્વક ચકાસણી કરો
  - b) દસ્તાવેજો નિષ્પાદિત કરીને સ્ટેમ્પ કરે છે
  - c) લોન મંજૂર કરે છે
  - d) ઋણ લેનારને જાણ કરો
  - e) દસ્તાવેજોને યોગ્ય જગ્યાએ સંગ્રહિત કરો.
3. દરેક જૂથ એકત્રિત ડેટા સાથે પાવરપોઈન્ટ/ચાર્ટ પેપરનો ઉપયોગ કરીને દસ્તાવેજીકરણની જરૂરિયાત અને સમયસર દસ્તાવેજીકરણના મહત્વ પર એક પ્રેઝન્ટેશન તૈયાર કરશે.
4. દરેક જૂથના બે સભ્યો વર્ગ સમક્ષ પ્રેઝન્ટેશન આપશે, અને બાકીના સભ્યો તેમના સહપાઠીઓ દ્વારા પૂછવામાં આવેલ પ્રશ્નોના જવાબ આપશે.
5. શિક્ષકએ પ્રેઝન્ટેશનમાં મૂલ્યવર્ધન કરવા માટે પ્રેઝન્ટેશન પર ટિપ્પણીઓ આપવી જોઈએ.

પ્રવૃત્તિ 2: દસ્તાવેજીકરણની પ્રક્રિયા પર ભૂમિકા ગતિવિધિ અને તેના દરેક તબક્કે માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ દ્વારા વિસ્તૃત કરવામાં આવનાર સહાયનું પ્રદર્શન કરો

આવશ્યક સામગ્રી: ઇન્ટરનેટ સુવિધાનું એક્સેસ, પ્રેઝન્ટેશન સાધનો જેમ કે ઓવરહેડ પ્રોજેક્ટર, ડિજિટલ પોઈન્ટર વગેરે. જો આ સાધનો ઉપલબ્ધ ન હોય તો, ચાર્ટ પેપર અને સામાન્ય પોઈન્ટરનો ઉપયોગ કરી શકાય છે અને કોરા કાગળો, સ્કેચ પેન, પેન, પેન્સિલ વગેરે

પ્રક્રિયા

1. શિક્ષક વર્ગમાં વિદ્યાર્થીઓના જૂથ બનાવશે.
2. જૂથના સભ્યો એકબીજા સાથે ચર્ચા કરશે અને દસ્તાવેજીકરણની પ્રક્રિયા અને એમએફઈ દ્વારા વિસ્તૃત કરવામાં આવનારી સહાય સાથે સંબંધિત મુદ્દાઓની નોંધ કરશે.
3. દસ્તાવેજીકરણની પ્રક્રિયા પર નવીનતમ વિકાસ શોધવા માટે તેમના દ્વારા ઇન્ટરનેટ એક્સેસ કરી શકાય છે.

4. દરેક જૂથ વિવિધ સંવાદો સાથે વિષય પર ભૂમિકા ભજવશે.
5. દરેક જૂથ દસ્તાવેજીકરણ પ્રક્રિયાના તબક્કામાં પૂર્ણ કરશે  
જૂથ 1: દસ્તાવેજો ભરવાનું ભજવે છે  
જૂથ 2: દસ્તાવેજોના સ્ટેમ્પિંગ ભજવે છે  
જૂથ 3: દસ્તાવેજોની સામગ્રીની સમજૂતી ભજવે છે.  
જૂથ 4: ફેરફારની સમજૂતી અને નોંધ ભજવે છે.  
જૂથ 5: દસ્તાવેજોની નકલને સુરક્ષિત રીતે રાખવા અને નવીકરણ પત્ર જારી કરવાની ભૂમિકા ભજવે છે.
6. શિક્ષકએ મૂલ્યવર્ધન કરવા માટે દરેક જૂથને તેમની ભૂમિકામાં સુધારો કરવા માટે સૂચન આપવું જોઈએ.

### તમારી પ્રગતિ તપાસો

#### A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. લોન દસ્તાવેજો વિવિધ \_\_\_\_\_ અને અન્ય ફોર્મ ધરાવે છે.
2. લોન કરારો, જ્યારે યોગ્ય રીતે નિષ્પાદિત અને સ્ટેમ્પ કરવામાં આવે છે, ત્યારે તેમના પર હસ્તાક્ષર કરનાર પક્ષકારોને \_\_\_\_\_ બાંધે છે.
3. લોન દસ્તાવેજો તે તમામ \_\_\_\_\_ ને આધીન સ્પષ્ટ કરે છે કે જેમાં લોન મંજૂર કરવામાં આવે છે, વિતરિત કરવામાં આવે છે, હાથ ધરવામાં આવે છે અને પુનઃચૂકવવામાં આવે છે.
4. લોન દસ્તાવેજો \_\_\_\_\_ મુજબ સ્ટેમ્પ ડ્યુટી લાગુ પડે છે.
5. ડીપી નોંધમાં, ઋણ લેનાર સંમત વ્યાજ દર સાથે \_\_\_\_\_ નું વચન આપે છે.

#### B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો

1. લોન કરારમાં, જો કોઈ હોય તો, સામેલ હોય છે.
  - a) લોનની રકમ, વ્યાજનો દર, હપ્તાની રકમ, દંડ વ્યાજનો દર, ચુકવણીનો સમયગાળો અને પ્રક્રિયા શુલ્ક
  - b) ચાર્જ કરાયેલી સુરક્ષાની વિગતો અને ઋણ લેનાર દ્વારા ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં ફાઇનાન્સરના અધિકારો
  - c) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
  - d) a) અને b) બંને
2. જ્યાં ચુકવણીની કોઈ નિશ્ચિત અવધિ નથી અને કોઈ સુરક્ષા વસૂલવામાં આવતી નથી, \_\_\_\_\_ દસ્તાવેજ પ્રાપ્ત થાય છે
  - a) સાનગીરો કરાર
  - b) ડિમાન્ડ પ્રોમિસરી નોટ (ડીપી નોટ)
  - c) ઉપરોક્ત બંને
  - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
3. કરારનું સ્વરૂપ વ્યાપકપણે નીચેની જોગવાઈઓ સાથે સુસંગત હોવું જોઈએ.

- a) ભારતીય સંપર્ક અધિનિયમ  
 b) ભારતીય કરાર અધિનિયમ  
 c) ભારતીય કંપની અધિનિયમ  
 d) ભારતીય ઉદ્યોગ અધિનિયમ
4. અદાલતમાં, નીચેના દસ્તાવેજો અને લોન મેળવવાના પુરાવા તરીકે કામ કરે છે
- a) લોન દસ્તાવેજો  
 b) હિસાબની વિવિધ બહી  
 c) ઉપરોક્ત બંને  
 d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
5. લોન દસ્તાવેજો \_\_\_\_\_ માં મદદ કરે છે
- a) ઋણ લેનાર/સુરક્ષાની ઓળખ કરવી અને આ સુરક્ષા પર માન્ય શુલ્ક બનાવવો  
 b) મર્યાદા અધિનિયમ મુજબ મર્યાદાના સમયગાળાની ગણતરી  
 c) માત્ર a)  
 d) a) અને b) બંને
6. સમયગાળો કે જેના માટે લોન દસ્તાવેજો માન્ય રહે છે
- a) અમલની તારીખથી 3 વર્ષ  
 b) અમલની તારીખથી 5 વર્ષ  
 c) અમલની તારીખથી 7 વર્ષ  
 d) અમલની તારીખથી 10 વર્ષ
- C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો
1. સ્ટેમ્પ ડ્યુટીના દરો ભારતના તમામ રાજ્યોમાં સમાન છે.
  2. જો કોઈ ડિમાન્ડ પ્રોમિસરી નોટ (ડી. પી. નોટ) અમલના સમયે સ્ટેમ્પ વિના અથવા અધૂરા સ્ટેમ્પ વાળો હોય, તો નિર્ધારિત દંડ ચૂકવીને ખામીને સુધારી શકાય છે.
  3. લોન દસ્તાવેજો ઋણ લેનારને આપવામાં આવેલી લોન સુવિધાનો માત્ર આંશિક રેકોર્ડ બનાવી શકતા નથી.
  4. બેંક/ધિરાણ સંસ્થાના અધિકૃત અધિકારીની હાજરીમાં લોનના દસ્તાવેજો પ્રાધાન્ય રીતે શાખા પરિસરમાં નિષ્પાદિત કરવામાં આવે.
  5. એક જ બેઠકમાં એક કર્મચારી દ્વારા સમાન હસ્તલેખનમાં ઘૂંટેલું, ફેરફાર અથવા કાપાકાપી વગર દસ્તાવેજો ભરવા જોઈએ.

## D. કોલમને જોડો

નવીકરણ A		નવીકરણ B	
1	લોન કરાર	A	તમામ મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનો સમાવેશ કે જેના આધારે લોન આપવામાં આવે છે.
2	ઋણ લેનાર અને ધિરાણ સંસ્થા વચ્ચે કાનૂની સંબંધની સ્થાપના	B	લોન દસ્તાવેજોનું નવીકરણ
3	વ્યવસ્થા પત્ર	C	ભારતીય કરાર અધિનિયમ 1881ની કલમ 4.
4	નવીકરણ પત્ર	D	બે પક્ષો વચ્ચે કરાર
5	ડી.પી. નોંધ	E	લોન દસ્તાવેજો

## E. ટૂંકા જવાબના પ્રશ્નો

1. લોનની દરખાસ્ત મંજૂર કર્યા પછી કયા પ્રકારના દસ્તાવેજો મેળવવામાં આવે છે?
2. દસ્તાવેજીકરણની શું જરૂર છે?
3. સમયસર દસ્તાવેજીકરણનું મહત્વ સમજાવો.
4. વિવિધ પ્રકારના ઋણ લેનારાઓ પાસેથી મેળવેલ દસ્તાવેજોની યાદી બનાવો.

## F. લાંબા જવાબના પ્રશ્નો

1. દરેક તબક્કે માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ દ્વારા વિસ્તૃત કરવામાં આવનાર દસ્તાવેજીકરણ અને સહાયની પ્રક્રિયા સમજાવો? કૃપા કરીને વિગતવાર સમજાવો.

## G. તમારું પ્રદર્શન તપાસો

1. લોનની દરખાસ્ત મંજૂર કર્યા પછી પ્રાપ્ત કરેલ દસ્તાવેજોની યાદી બનાવો.
2. દસ્તાવેજીકરણની પ્રક્રિયા, અને તેના દરેક તબક્કે માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવ દ્વારા વિસ્તૃત કરવામાં આવનાર સહાયનું પ્રદર્શન કરો.

## સત્ર 4: લોનનું વિતરણ

બેંકો અને અન્ય ધિરાણ કંપનીઓના વ્યવહારો હિસાબ-કિતાબની ડબલ એન્ટ્રી સિસ્ટમના સિદ્ધાંતો પર નોંધવામાં આવે છે. દરેક વ્યવસાયિક વ્યવહારમાં બે પાસાં હોય છે, એક લાભ મેળવવાનો અને બીજો તેને આપવાનો. સરળ શબ્દોમાં, 'ડબલ એન્ટ્રી' સિસ્ટમનો અર્થ છે 'દરેક ડેબિટને અનુરૂપ ક્રેડિટ હોય છે'.

### લોન વિતરણ-પગલાં

મૂળભૂત એકાઉન્ટિંગ એન્ટ્રીઓ અને MFI ની કિંમત અને નફાકારકતાના ખ્યાલને સમજ્યા પછી, વિતરણ પ્રક્રિયાને સમજવું સરળ બનશે:



ચિત્ર. 4.2: લોન વિતરણના પગલાં

#### પગલું 1: લોન ખાતું ખોલવું

એકવાર દસ્તાવેજીકરણ પ્રક્રિયા પૂર્ણ થઈ જાય, પછી પ્રથમ કાર્ય તમામ જરૂરી વિગતો સાથે લોન ખાતું ખોલવાનું છે. જો ગ્રાહક પાસે પહેલેથી જ કેવાયસી અનુપાલન વાળું બચત બેંક ખાતું હોય તો ગ્રાહકની વ્યક્તિગત વિગતો જેમ કે પૂરું નામ, પૂરું સરનામું, જાતિ, જન્મ તારીખ, શિક્ષણ સંપર્ક અને ઓળખની વિગતો જેમ કે મોબાઈલ અને લેન્ડલાઈન નંબર, ઈમેલ એડ્રેસ, આધાર, મતદાર આઈડી, પાન નંબર, વગેરે, સિસ્ટમમાં ગ્રાહક નંબરના આધારે મેળવી શકાય છે. અન્યથા સહાયક દસ્તાવેજોમાંથી ઉપલબ્ધ તમામ વ્યક્તિગત વિગતો સાથે કોમ્પ્યુટરાઈઝ્ડ સિસ્ટમમાં ગ્રાહક બનાવવું એ ખાતું ખોલવાનું પ્રથમ પગલું છે.

સિસ્ટમમાં ગ્રાહક બનાવ્યા પછી લોનની ચોક્કસ વિગતો જેમ કે સેગમેન્ટ, હેતુ, પ્રવૃત્તિ, ઉત્પાદ, સ્કીમ, લોનની રકમ, લોન ચક્ર, વિતરણ, ઉપાડની સત્તા, વ્યાજનો દર, અરજીની અવધિ, હપ્તા અથવા ઈએમઆઈ રકમ, ચુકવણીની આવર્તન, હપ્તાઓની સંખ્યા, વીમો, દેવા-મોફૂફી, ખાતાની સ્થિતિ વગેરે, આ ક્ષેત્રોમાં પ્રથમ કોમ્પ્યુટર ઓપરેટર દ્વારા ભરવાની રહેશે અને ત્યારબાદ સુપરવાઈઝર દ્વારા અધિકૃત કરવામાં આવે. મેન્યુઅલ યુગમાં, આ બધી માહિતી માહિતી ખંડમાં ખાતાવહી પત્રકમાં લખવાની રહેતી હતી.

માઈક્રોફાઈનાન્સ સંસ્થામાં વિવિધ પ્રકારની લોન અને લોનની રકમ માટે અલગ અલગ કોડ ફાળવેલ હોઈ શકે છે. લોન કોઈપણ આવક પેદા કરતી પ્રવૃત્તિ માટે હોઈ શકે છે.

જો લોન પાક ઉગાડવા માટે હોય તો તેને કૃષિ ક્ષેત્ર હેઠળ વર્ગીકૃત કરી શકાય છે. તે બિયારણ, ખાતર/રાસાયણિક ખાતર, જંતુનાશકો, મોટર પંપ અને પાઇપ લાઇન, હળ, બીજ ડ્રિલર, કલ્ટીવેટર, થ્રેસર અથવા સંલગ્ન પ્રવૃત્તિ જેમ કે ડેરી, ડુક્કર વાળો વાળો, બકરી ઉછેર, મુર્ગીપાલન, મત્સ્યોદ્યોગ, મધમાખી ઉછેર વગેરેની ખરીદી માટે હોઈ શકે છે.

જો જો લોન છૂટક કરિયાણાની દુકાન, પગરખાં ડ્રેરિયો, તૈયાર કાપડની દુકાન, ઇલેક્ટ્રિક માલની દુકાન, સ્ટેશનરીની દુકાન શાકભાજી વિકેતા, ફળ વિકેતા, ચા અને નાસ્તાની દુકાન, માંસની દુકાન, જૂતા રીપેરીંગ, મોબાઇલ અને ઘડિયાળ રીપેરીંગની દુકાન, ટેલરીંગની દુકાન, ટુ વ્હીલર રીપેરીંગની દુકાન વગેરે જેવી પ્રવૃત્તિઓ માટે હોય તો તેને સૂક્ષ્મ, લઘુ અને મધ્યમ ઉદ્યોગો (એમએસએમઈ) ક્ષેત્ર હેઠળ વર્ગીકૃત કરી શકાય છે.

વપરાશના હેતુ માટે આપવામાં આવતી લોન જેમ કે બાળકોનું શિક્ષણ, તબીબી સારવાર, રહેઠાણ એકમોનું સમારકામ અથવા બાંધકામ વગેરે, વ્યક્તિગત ક્ષેત્ર હેઠળ વર્ગીકૃત કરી શકાય છે.

માઈક્રો ફાઈનાન્સ સંસ્થાઓમાં લોનના કદ અને ચક્રના આધારે ઉપરોક્ત હેતુ માટે લોન માટે વિવિધ વિશિષ્ટ સ્કીમ/ઉત્પાદનો હોઈ શકે છે. ડ્રોપ ડાઉન અથવા અન્ય કોઈ સૂચિમાંથી કોડ પસંદ કરતી વખતે કાળજી લેવી આવશ્યક છે. વ્યાજનો દર પણ નિશ્ચિત અથવા અનિશ્ચિત, સામાન્ય અથવા રિઝ્યુસિંગ હોઈ શકે છે. લોનના ચલણ દરમિયાન એક નિશ્ચિત દર બદલાતો નથી જ્યારે અનિશ્ચિત દર કંપનીની નીતિઓ અને બજારના વલણો અનુસાર બદલાતો રહે છે. લોનની સંપૂર્ણ મુદત માટે સમગ્ર લોનની રકમ પર સામાન્ય દરવસૂલવામાં આવે છે, માનો કે જો રૂ. 20000/-ની લોન 2 વર્ષ માટે વાર્ષિક @ 15% પર આપવામાં આવે છે, તો વ્યાજની રકમ રૂ. 6000/- થશે, તેમ છતાં હકીકત એ છે કે ઋણ લેનાર નિયત હપ્તાઓની ચુકવણી કરશે. જ્યારે રિઝ્યુસિંગ દર હેઠળ, વ્યાજની ગણતરી ક્રમિક હપ્તાઓની ચુકવણી પછી ઘટેલા બેલેન્સ પર દર મહિને કરવામાં આવશે. આમ, પ્રભાવી દર 15% કરતા ઘણો ઓછો હશે. વ્યાજની અરજીની સામયિકતા સામાન્ય રીતે માસિક હોય છે અને આ પ્રકારનું વ્યાજ દર મહિનાની છેલ્લી તારીખે લાગુ કરવામાં આવે છે. પ્રવૃત્તિમાં રોકડ પ્રવાહના આધારે હપ્તાની ચુકવણીની આવર્તન દૈનિક, સાપ્તાહિક, પખવાડિયા અથવા માસિક હોઈ શકે છે. જો કે, પાક લોનના કિસ્સામાં વ્યાજની અરજીની મુદત સામાન્ય રીતે 6 મહિનાની હોય છે અને ચુકવણીની નિયત તારીખ પણ સમગ્ર લોન માટે લણણીની મોસમ સાથે સમન્વયિત થાય છે. લોનના ચલણ દરમિયાન ચૂકવવાના હપ્તાઓની સંખ્યા સાથે લોનની રકમને વિભાજિત કરીને હપ્તાની રકમ પ્રાપ્ત થાય છે જ્યારે સમાન માસિક હપતો (ઈએમઆઈ) એ રકમ છે જે મૂળ ધન વત્તા વ્યાજને વિભાજિત કરીને પ્રાપ્ત થાય છે જે સમગ્ર સમયગાળા દરમિયાન ઉપાર્જિત થશે એમ ધરીને કે હપ્તાઓની સંખ્યા સાથે નિર્ધારિત સમયગાળામાં ઋણ લેનાર દ્વારા નિયમિત ચુકવણીને કારણે બેલેન્સ ઘટતું રહેશે.

ઉપરોક્ત ચર્ચા કર્યા બાદ, ફરી કહી શકાય છે કે ખાતું ખોલતી વખતે સિસ્ટમમાં સાચો કોડ નંબર ફીડ કરવો એ સર્વોચ્ચ મહત્વનું છે, કારણ કે વ્યવસ્થાપન માહિતી પ્રણાલી (એમઆઇએસ) આ કોડના આધારે જ કાર્ય કરે છે જે તેમને કોઈપણ નીતિગત નિર્ણય લેવા માટે સિસ્ટમમાંથી કોઈપણ આવશ્યક માહિતી કાઢવા માટે સક્ષમ બનાવે છે.

### પગલું 2- વિતરણ

ખાતું ખોલ્યા પછી, ઋણ લેનાર પાસેથી વિતરણની પદ્ધતિ માટે જરૂરી સૂચનાઓ મેળવવામાં આવે છે અને કમ્પ્યુટર સિસ્ટમમાં એન્ટ્રીઓ પાસ કરવા માટે યોગ્ય ડેબિટ અને ક્રેડિટ વાઉચર તૈયાર કરવામાં આવે છે.

જ્યારે પણ, કોઈપણ આવક ઉત્પન્ન કરવાની પ્રવૃત્તિ માટે અથવા સાધનસામગ્રી, મશીનરી, વાહન અથવા મકાનના બાંધકામ માટે પણ લોન મંજૂર કરવામાં આવે છે, ત્યારે તે ખૂબ જ જરૂરી છે કે ભંડોળનો અંતિમ ઉપયોગ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવે. કારણ કે, દુરુપયોગના કિસ્સામાં, તેની/તેણીની આવક ઉત્પન્ન કરવાની પ્રવૃત્તિને નુકસાન થશે, જે આખરે તેની/તેણીની ચુકવણી ક્ષમતાને અસર કરશે જે ચુકવણીમાં ડિફોલ્ટ તરફ દોરી જશે. તેથી, બેંકો સામાન્ય રીતે શક્ય હોય ત્યાં સુધી અકાઉન્ટ પેયી ડ્રાફ્ટ દ્વારા માલસામાનના ડીલર/સપ્લાયર/વેન્ડરને સીધી લોન આપવાનો પ્રયાસ કરે છે. જો લોનનો હેતુ જોઈએ તો પણ, તે આવશ્યક છે કે લોનની રકમ ઋણ લેનારના બચત બેંક ખાતામાં જમા કરવામાં આવે, તે વધુ સારું છે કે ઋણ લેનારની અનુગામી મુલાકાતો દરમિયાન જરૂરી પૂછપરછ કરવામાં આવે, જેથી નિર્દિષ્ટ હેતુ માટે ભંડોળના ઉપયોગ વિશે સંતુષ્ટિ થાય. જો શક્ય હોય તો, તબક્કાવાર લોનનું વિતરણ કરી શકાય છે. જો કે, મોટાભાગની માઈક્રોફાઈનાન્સ સંસ્થાઓ લોનના નાના કદને કારણે ખાતામાં ક્રેડિટ અથવા ચેક દ્વારા લોનનું વિતરણ કરે છે.

### પગલું 3- એન્ટ્રીઓ પાસ કરવી

વિતરણ કરતી વખતે બેંક/એમએફઆઈ દ્વારા કેટલીક એકાઉન્ટિંગ એન્ટ્રીઓ પાસ કરવામાં આવે છે જેને વિદ્યાર્થીએ સમજવાની જરૂર છે. ઉપર ચર્ચા કર્યા મુજબ, એમએફઆઈની એકાઉન્ટિંગ સિસ્ટમ ડબલ એન્ટ્રી બુક કીપિંગ સિસ્ટમ પર આધારિત છે. દરેક વ્યવહારમાં બે ખાતા પ્રભાવિત થાય છે. જ્યારે લોનની રકમ ઋણ લેનારના જમા ખાતામાં જમા થવાની હોય, ત્યારે એન્ટ્રી પાસ કરવા માટે બે વાઉચર તૈયાર કરવામાં આવશે. ઋણ લેનારનું લોન એકાઉન્ટ ડેબિટ કરવામાં આવશે અને તેના સેવિંગ્સ બેંક જમા ખાતામાં જમા કરવામાં આવશે. ભંડોળના અંતિમ ઉપયોગને સુનિશ્ચિત કરવા માટે, સપ્લાયરના ખાતામાં ક્રેડિટ માટે બેંકરનો ચેક જારી કરીને અથવા નેફ્ટ/આરટીજીએસ દ્વારા માલ અથવા મશીનરીના સપ્લાયરને સીધું જ વિતરણ કરી શકાય છે.

વિતરણ સમયે સામાન્ય રીતે 1% સુધીના પ્રોસેસિંગ શુલ્ક પણ ઋણ લેનાર પાસેથી વસૂલ કરવામાં આવે છે. આ રકમ ઋણ લેનારના ખાતામાં ડેબિટ કરવામાં આવશે અને એમએફઆઈ ના આવક/કમિશન ખાતામાં જમા કરવામાં આવશે. એમએફઆઈ ઋણ લેનારના ખાતામાં વીમા પ્રિમિયમ

ડેબિટ કરી શકે છે અને જો તે જીવન/બિન જીવન વીમામાં રોકાયેલ હોય તો તેના આવક ખાતામાં પ્રીમિયમ જમા કરી શકે છે અથવા આરટીજીએસ/બેંકર ચેક દ્વારા જીવન વીમા/સામાન્ય વીમા કંપનીને રકમ મોકલી શકે છે, જો તે વીમા વ્યવસાય ન કરતું હોય તો. પરિસંપત્તિનો વીમો અચૂકપણે કરાવવો જોઈએ, ખાસ કરીને પશુધન અથવા વાહનના કિસ્સામાં.

### લોનના સમયસર વિતરણની ખાતરી કરવી

લોનના વિતરણમાં અતિશય વિલંબ અનેક સમસ્યાઓનું કારણ બની શકે છે. લોન અરજદાર સૂચિત પ્રવૃત્તિમાં રસ ગુમાવી શકે છે, ઇનપુટ્સની કિંમત બદલાઈ શકે છે જેથી લોનની જરૂરી રકમમાં ફેરફાર થાય, વગેરે. આમ, માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવએ તમામ પૂર્વ-મંજૂરી અને મંજૂરી પછીની પ્રવૃત્તિઓમાં સક્રિયપણે પોતે/પોતાને સામેલ કરવાની હોય છે જેથી કરીને તમામ ઔપચારિકતાઓ ઝડપથી પૂર્ણ થાય અને લોનનું સમયસર વિતરણ થાય.

## પ્રાયોગિક સ્વાધ્યાય

પ્રવૃત્તિ 1: લોન વિતરણ પ્રક્રિયા પર એક પ્રેઝન્ટેશન તૈયાર કરો, જેમાં લોનનું વિતરણ કરવામાં આવે છે તે પગલાંની રૂપરેખા આપો.

આવશ્યક સામગ્રી: ઇન્ટરનેટ સુવિધાનું એક્સેસ, પ્રેઝન્ટેશન સાધનો જેમ કે એલસીડી પ્રોજેક્ટર, ડિજિટલ પોઈન્ટર વગેરે. જો આ સાધનો ઉપલબ્ધ ન હોય તો, ચાર્ટ પેપર અને સામાન્ય પોઈન્ટરનો ઉપયોગ કરી શકાય છે, કોરા કાગળો, સ્કેચ પેન, પેન, પેન્સિલ વગેરે.

પ્રક્રિયા:

1. શિક્ષક વર્ગમાં વિદ્યાર્થીઓના જૂથ બનાવશે.
2. જૂથના સભ્યો એકબીજા સાથે ચર્ચા કરશે અને લોન વિતરણ પ્રક્રિયાને લગતા મુદ્દાઓ નોંધશે, જેમાં લોનનું વિતરણ કરવામાં આવે છે તે પગલાંની રૂપરેખા આપશે.
3. નવીનતમ વિકાસ શોધવા માટે તેમના દ્વારા ઇન્ટરનેટ એક્સેસ કરી શકાય છે.
4. દરેક જૂથ લોન વિતરણ પ્રક્રિયા પર પ્રેઝન્ટેશન તૈયાર કરશે, જેમાં પાવરપોઈન્ટ/ચાર્ટ પેપરનો ઉપયોગ કરીને લોનનું વિતરણ કરવામાં આવે તે પગલાંની રૂપરેખા આપવામાં આવશે.
5. દરેક જૂથના બે સભ્યો વર્ગ સમક્ષ પ્રેઝન્ટેશન આપશે, અને બાકીના સભ્યો તેમના સહપાઠીઓ દ્વારા પૂછવામાં આવેલ પ્રશ્નોના જવાબ આપશે.
6. શિક્ષકએ પ્રેઝન્ટેશનમાં મૂલ્યવર્ધન કરવા માટે પ્રેઝન્ટેશનની ગુણવત્તા સુધારવા માટે સૂચન આપવું જોઈએ.

પ્રવૃત્તિ 2: વિદ્યાર્થીઓનો અભ્યાસ પ્રવાસ: માઈક્રોફાઈનાન્સ સંસ્થાઓની મુલાકાત લો અને લોન વિતરણની પ્રક્રિયા અને વિધિ વિશે સંબંધિત અધિકારીઓ સાથે વાર્તાલાપ કરો અને વિદ્યાર્થીઓને તેના પર રિપોર્ટ સબમિટ કરવા માટે કહો.

આવશ્યક સામગ્રી: મુલાકાત માટે ચેક-લિસ્ટ નોંધો, નોટબુક અને પેન/પેન્સિલ

પ્રક્રિયા:

1. વિસ્તારની નજીકના કોઈ પણ માઈક્રોફાઈનાન્સ સંસ્થા કેન્દ્રની મુલાકાત લો.
2. મેનેજર અને વહીવટી અધિકારી સાથે નમ્રતાથી વાતચીત કરો.
3. નીચેના પ્રશ્નોના જવાબ લગભગ 50 શબ્દોમાં લખો.
4. પૂછવાના પ્રશ્નો:
  - લોન વિતરણની પ્રક્રિયા અને વિધિ શું છે?

---



---

- લોન વિતરણ માટે ગ્રાહકો પાસેથી ફોલો-અપ કેવી રીતે મેળવવું?

---



---

- લોન વિતરણમાં એમઈને કેવા પ્રકારની સમસ્યાઓનો સામનો કરવો પડે છે ?

---



---

- લોન વિતરણમાં ગ્રાહક કયા પ્રકારના બહાના કરે છે ?

5. એકત્રિત માહિતીનું વિશ્લેષણ કરીને અહેવાલ તૈયાર કર્યો.
6. વર્ગમાં અહેવાલ રજૂ કરો અને જૂથના અન્ય સભ્યો દ્વારા પૂછવામાં આવેલા પ્રશ્નોનો અહેવાલ આપો.
7. અહેવાલમાં ફેરફારોનો સમાવેશ કરો.
8. વર્ગ શિક્ષકને અહેવાલ સબમિટ કરો

## તમારી પ્રગતિ તપાસો

### A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. બેંકો અને અન્ય ધિરાણ કંપનીઓના વ્યવહારો હિસાબકિતાબના \_\_\_\_\_ સિદ્ધાંતો પર નોંધવામાં આવે છે.
2. એકવાર લોન \_\_\_\_\_ પ્રક્રિયા પૂર્ણ થઈ જાય પછી, લોન ખાતું ખોલવામાં આવે છે.
3. કોઈપણ \_\_\_\_\_ ઉત્પાદન પ્રવૃત્તિ માટે લોન આપી શકાય છે.
4. લોનની વિગતો કોમ્પ્યુટર સિસ્ટમમાં પહેલા કોમ્પ્યુટર ઓપરેટર દ્વારા ભરવામાં આવે છે અને ત્યારબાદ સુપરવાઈઝર દ્વારા \_\_\_\_\_ કરવામાં આવે છે.
5. બેંકો અને માઈક્રોફાઈનાન્સ સંસ્થાઓમાં વિવિધ પ્રકારની અને લોનની રકમ માટે અલગ અલગ \_\_\_\_\_ ની ફાળવણી કરવામાં આવી છે.

### B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો

1. ડબલ એન્ટ્રી સિસ્ટમ એટલે કે દરેક ડેબિટને અનુરૂપ હોય છે
  - a) ડેબિટ અથવા ક્રેડિટ
  - b) ક્રેડિટ
  - c) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
  - d) ક્યાં તો a) અથવા b)
2. કૃષિ ક્ષેત્ર માટેની લોનમાં સમાવેશ થાય છે
  - a) બિયારણ, ખાતર/રસાયણી ખાતર, જંતુનાશકોની ખરીદી
  - b) ખેત મશીનરીની ખરીદી, સિંચાઈ માટે પાઈપલાઈન નાખવા વગેરે.
  - c) અને b) બંને
  - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
3. માઈક્રોફાઈનાન્સ લોન પર વ્યાજનો દર નિમ્ન દ્વારા નક્કી કરવામાં આવે છે
  - a) ભારત સરકાર
  - b) આરબીઆઈ
  - c) નાબાઈ
  - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં

4. માઈક્રોફાઈનાન્સ ક્રેડિટ સંબંધિત ધોરણો નિમ્ન દ્વારા નિર્ધારિત કરવામાં આવે છે
  - a) આરબીઆઈ
  - b) નાબાર્ડ
  - c) આરબીઆઈ અને નાબાર્ડ સંયુક્ત રીતે
  - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
5. વ્યાજનો સામાન્ય દર લોનના સમગ્ર સમયગાળા દરમિયાન નિમ્ન પર વસૂલવામાં આવે છે
  - a) મૂળ લોનની રકમ
  - b) લોનની રકમનું બેલેન્સ બદલવું
  - c) માત્ર લોન ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં
  - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં

#### C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો

1. બાળકોના શિક્ષણ, તબીબી સારવાર વગેરે જેવા વપરાશના હેતુઓ માટે માઈક્રોફાઈનાન્સ લોન પણ આપવામાં આવે છે,
2. માઈક્રોફાઈનાન્સ લોનની હપતા સમાયિકતા સાપ્તાહિક કે માસિક હોય છે.
3. ભંડોળનો યોગ્ય અંતિમ ઉપયોગ સુનિશ્ચિત કરવા માટે બેંકો તેના સપ્લાયરોને ધિરાણ અપાયેલ પરિસંપત્તિ માટે ચૂકવણી કરે છે.
4. ખેડૂત તેના/તેણીના બાળકના શિક્ષણ માટે માઈક્રોફાઈનાન્સ લોન મેળવી શકે છે.
5. એમએફઆઈ તેમના એક્ઝિક્યુટિવ્સને લોન વિતરણ પ્રક્રિયામાં વધુ રસ લેવાથી હતોત્સાહિત કરે છે.

#### D. કોલમને જોડો

કોલમ A		કોલમ B	
1	લોનનો હેતુ	A	કૃષિ વિભાગ (સંલગ્ન પ્રવૃત્તિઓ)
2	લોનનું વિતરણ	B	એમએસએમઈ ક્ષેત્ર
3	મુર્ગીપાલન, ડેરી માટે લોન, ડુક્કર વાળો વગેરે માટે લોન	C	પ્રભાવી મેનેજમેન્ટ ઇન્ફોર્મેશન સિસ્ટમ (એમઆઇએસ)
4	ટી સ્ટોલ, ફળ વિકેતા, ટેલરિંગની દુકાન વગેરે માટે લોન	D	કમ્પ્યુટર સિસ્ટમમાં ડેબિટ અને ક્રેડિટ એન્ટ્રીઓ નાખવી
5	લોન ખાતા માટે કોડની સોંપણી	E	કેટલીક આવક ઉત્પન્ન કરતી પ્રવૃત્તિને નાણાં આપવા માટે

#### E. ટૂંકા જવાબના પ્રશ્નો

1. લોનનું વિતરણ કરતી વખતે એકાઉન્ટિંગની કઈ સિસ્ટમને અનુસરવામાં આવે છે?
2. લોન ખાતું ખોલવા પર ટૂંકી નોંધ લખો.
3. લોનની રકમનો યોગ્ય અંતિમ ઉપયોગ સુનિશ્ચિત કરવા માટે કયા પગલાં લેવામાં આવે છે?

4. બેંકો અને અન્ય ધિરાણ સંસ્થાઓ લોન વિતરણ સંબંધિત એકાઉન્ટિંગ એન્ટ્રી કેવી રીતે પાસ કરે છે તે ટૂંકમાં સમજાવો.

5. શા માટે માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવએ લોનની સમયસર વિતરણની ખાતરી કરવી જોઈએ?

**F. લાંબા જવાબના પ્રશ્નો**

1. લોન વિતરણની પ્રક્રિયા વિગતવાર સમજાવો.

2. લોનના સમયસર વિતરણમાં માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવની ભૂમિકાનું વર્ણન કરો.

**G. તમારું પ્રદર્શન તપાસો**

1. લોનના વિતરણ માટે એકાઉન્ટિંગ સિસ્ટમ દર્શાવો.

2. લોન વિતરણની પ્રક્રિયાને સ્પષ્ટ કરો.

## જવાબ કી

### એકમ 1: બેન્કિંગ અને માઈક્રોફાઈનાન્સ સિસ્ટમનો પરિચય

#### સત્ર 1: ભારતમાં બેન્કિંગનો ઇતિહાસ અને ઉદ્ભવ

- A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો: 1-નાણાકીય સ્થિરતા, 2- ભારતીય રિઝર્વ બેંક, 3- બેન્કિંગ, 4-12-18 મહિના, 5- કોર્પોરેટ
- B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો: 1-એ, 2-બી, 3-સી, 4-સી, 5-ડી
- C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા છે તે જણાવો: 1-સાચું, 2- સાચું, 3-ખોટું, 4-ખોટું, 5-ખોટું
- D. કોલમ સાથે મેળ કરો: 1- સી, 2- ઇ, 3- બી, 4- એ, 5- ડી

#### સત્ર 2: માઈક્રોફાઈનાન્સનો ઉદ્ભવ

- A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો: 1-ધિરાણ, 2-ગરીબી, અર્થતંત્ર, 3-ધિરાણકર્તા, 4-36 કરોડ, 5- કોલેટરલ
- B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો: 1-સી, 2-સી, 3-ડી, 4-સી, 5-ડી
- C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો: 1-સાચું, 2- સાચું, 3-સાચું, 4-ખોટું, 5-ખોટું
- D. કોલમ જોડો: -બી, 2-એ, 3-ઇ, 4-સી, 5-ડી

#### સત્ર 3: માઈક્રોફાઈનાન્સના ક્ષેત્રમાં તાજેતરના વિકાસ

- A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો: 1-સ્પષ્ટતા, વધુ, 2-રૂ. 1.25 લાખ, 3-મોટી રકમ, 4- ઇક્વિટી બેઝ, 5-માઈક્રોફાઈનાન્સ, ધિરાણ
- B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો: 1-બી, 2-ડી, 3-એ, 4-સી, 5-ડી
- C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો: 1-ખોટું, 2- સાચું, 3-ખોટું, 4-સાચું, 5-સાચું
- D. કોલમ જોડો: 1-ડી, 2-એ, 3-બી, 4-ઇ, 5-ડી

#### સત્ર 4: માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ઝિક્યુટિવના કાર્યો

- A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો: 1-માઈક્રોફાઈનાન્સ, 2-10મું પાસ, 3-પ્રતિનિધિ ચહેરો, 4- ઉત્પાદન, 5-પત્રિકાઓ
- B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો: 1-બી, 2-ડી, 3-એ, 4-સી, 5-એ
- C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો: 1-સાચું, 2- સાચું, 3-ખોટું, 4-સાચું, 5-ખોટું
- D. કોલમ જોડો: 1-ડી, 2-એ, 3-બી, 4-સી, 5-ઇ

## એકમ 2: નવા ગ્રાહકોના સ્ત્રોત

### સત્ર 1: ગ્રાહકના સ્ત્રોતોને ઓળખવા

- A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો: 1-પ્રદેશ, 2-ગ્રાહક, 3-સેવાઓ, 4-જોખમ, 5-બે
- B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો: 1- સી, 2- બી, 3- એ, 4- એ, 5- ડી
- C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો: 1-ખોટું, 2- સાચું, 3-ખોટું, 4-સાચું, 5-સાચું

### સત્ર 2: સંભવિત ગ્રાહકો પ્રાપ્ત કરવા

- A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો: 1-માઈક્રોફાઈનાન્સ, 2-જૂથ, 3-સુવિધાજનક, 4-પત્રિકા, 5- ટુચકો
- B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો: 1-બી, 2-સી, 3-ડી, 4-સી, 5-ડી
- C. સાચું/ખોટું: 1-સાચું, 2- ખોટું, 3-સાચું, 4-ખોટું, 5-ખોટું

### સત્ર 3: પ્રશ્નોનું નિરાકરણ અને કોસ સેલિંગ

- A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો: 1-પુછપરછ, 2-ગ્રાહકો, 3-સબસિડી, 4-મોટા, 5-કોસ સેલિંગ, 6-સ્કીમ
- B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો: 1-ડી, 2-ડી, 3-સી, 4-એ, 5-ડી
- C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો: 1-ખોટું, 2- સાચું, 3-સાચું, 4-ખોટું, 5-ખોટું, 6-સાચું, 7-ખોટું, 8-સાચું

### સત્ર 4: સામાન્ય વહીવટી કાર્ય

- A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો: 1- આધાર, 2- માહિતી 3- અપ-ડેટેશન, 4- અહેવાલો, 5- લક્ષ્ય
- B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો: 1-ડી, 2-સી, 3-ડી, 4-ડી, 5-સી
- C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો: 1-ખોટું, 2- સાચું, 3-સાચું, 4-ખોટું, 5-સાચું

## એકમ 3:માઈક્રોફાઈનાન્સ અરજી પ્રક્રિયા

### સત્ર 1: આવશ્યક દસ્તાવેજો

- A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો: 1-કાલ્પનિક, 2- સાવધાની સૂચિ, 3-1 જાન્યુઆરી 2017, 4 - ઇંડ કરે છે, 5- ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન બ્યુરો (ઇન્ડિયા) લિમિટેડ.
- B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો: 1-ડી, 2-ડી, 3-બી, 4-એ, 5-એ
- C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો: 1-ખોટું, 2- ખોટું, 3-સાચું, 4-સાચું, 5-ખોટું

D. કોલમ જોડો: 1-ઇ, 2-ડી, 3-બી, 4-એ, 5-સી

### સત્ર 2: ગ્રાહક દસ્તાવેજોની ચકાસણી

A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો: 1-એનએસડીએલ, 2- યુઆઈડીએઆઈ, 3- મૂળ, 4-ગ્રાહક, 5-સંખ્યાત્મક

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો: 1- ડી, 2- ડી, 3- એ, 4- એ, 5- સી

C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો: 1- ખોટું, 2- સાચું, 3- ખોટું, 4- ખોટું, 5- સાચું

D. કોલમ જોડો: 1- સી, 2- ડી, 3- બી, 4- ઇ, 5- એ

### સત્ર 3: ગ્રાહકોનો રેકોર્ડ જાળવવો

A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો: 1-ઘરેલું, 2-તાજેતર, 3- નમૂનો, 4-અપડેટ કરેલ, 5- અલગ

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો: 1- ડી, 2- એ, 3- સી, 4- સી, 5- એ

C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો: 1-સાચું, 2- ખોટું, 3-ખોટું, 4-ખોટું, 5-સાચું

D. કોલમ જોડો: 1- સી, 2- એ, 3- ડી, 4- ઇ, 5- બી

### સત્ર 4: વહીવટી કાર્ય કરવા

A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો: 1-અપડેટ, 2-પ્રણાલી, 3-બેકિંગ કોડ્સ એન્ડ સ્ટાન્ડર્ડ્સ બોર્ડ ઓફ ઈન્ડિયા, 4-અપવાદ, 5- અધિકૃત

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો: 1- ડી, 2-ડી, 3-બી, 4-બી, 5-ડી

C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો: 1-ખોટું, 2- સાચું, 3-ખોટું, 4-ખોટું, 5-ખોટું

D. કોલમ જોડો: 1-ડી, 2-ઇ, 3-બી, 4-એ, 5-સી

### એકમ 4: માઈક્રો ફાઈનાન્સ લોનનું વિતરણ

#### સત્ર 1: લોનની મૂળભૂત બાબતો

A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો: 1- વ્યાજ, 2- દેવાદાર, 3- નાણાકીય ક્ષમતા, 4 - વ્યવસાયિક પ્રવૃત્તિઓ, 5- શિક્ષાત્મક

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો: 1- ડી, 2- બી, 3- એ, 4- એ, 5- બી

C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો: 1- સાચું, 2- ખોટું, 3- સાચું, 4- ખોટું, 5- સાચું

D. કોલમ જોડો: 1- સી, 2- એ, 3- ઇ, 4- બી, 5- ડી

#### સત્ર 2: લોન અરજીની સ્થિતિ

A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો: 1- મૂલ્યાંકન, 2- ક્ષમતા, 3- કાર્યકારી મૂડી, 4- ટર્મ

લોન, 5-માઈક્રોફાઈનાન્સ એક્ટિવિટી

- B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો: 1-એ, 2- એ, 3-બી, 4-બી, 5-એ
- C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો: 1-ખોટું, 2- ખોટું, 3-સાચું, 4-સાચું, 5-ખોટું
- D. કોલમ જોડો: 1- સી, 2- ડી, 3- ઇ, 4- બી, 5- એ

### સત્ર 3: ગ્રાહકો દ્વારા દસ્તાવેજો પર હસ્તાક્ષર કરવા

- A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો: 1- કરાર, 2- કાયદેસર રીતે, 3- નિયમો અને શરતો, 4- ભારતીય સ્ટેમ્પ એક્ટ, 5- લોનની પુનઃચુકવણી
- B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો: 1- ડી, 2- બી, 3- એ, 4 એ -, 5- ડી, 6- એ
- C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો: 1-ખોટું, 2- સાચું, 3-ખોટું, 4-સાચું, 5-સાચું
- D. કોલમ જોડો: 1- ડી, 2- ઇ, 3- એ, 4- બી, 5- સી

### સત્ર 4: લોનનું વિતરણ

- A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો: 1- ડબલ એન્ટ્રી સિસ્ટમ, 2- દસ્તાવેજીકરણ, 3-આવક, 4- અધિકૃત, 5- કોડ
- B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો: 1-બી, 2-સી, 3-ડી, 4-એ, 5-એ
- C. નીચેના વાક્યો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો: 1-સાચું, 2- ખોટું, 3-સાચું, 4-સાચું, 5-ખોટું
- D. કોલમ જોડો: 1-ઇ, 2-ડી, 3-એ, 4-બી, 5-સી

## શબ્દકોષ

Accrue- accumulate - ઉપાર્જન- સંચય કરવું

Albeit - Although, though - યદ્યપિ - જોકે, તેમ છતાં

Alteration-change - ફેરફાર-પરિવર્તન

Appraisal-evaluation; - આંકણી-મૂલ્યાંકન;

Aspect- feature - પાસું- લક્ષણ

Bartering - Exchange goods or services for other goods or services, without using money. - વિનિમય - નાણાંનો ઉપયોગ કર્યા વિના, અન્ય માલ અથવા સેવાઓ માટે માલ અથવા સેવાઓની આપ-લે કરવી.

Caricature – sketch - વ્યંગચિત્ર - સ્કેચ

Compliance - The act of obeying an order, rule, or request - અનુપાલન - આદેશ, નિયમ અથવા વિનંતીનું પાલન કરવાની ક્રિયા

Composite – combined - મિશ્ર- સંયુક્ત

Comprise – consist of - સમાવિષ્ટ - સામેલ

Concerted - Intensive, concentrated, determined - સંકલિત - સઘન, કેન્દ્રિત, નિર્ધારિત

Conducive - Favorable, beneficial or advantageous-કારણભૂત - અનુકૂળ, ફાયદાકારક અથવા લાભદાયક

Confer - To grant a title, benefit, or right. - અર્પણ- માલિકીહક, લાભ અથવા અધિકાર આપવો.

Conformity – agreement - અનુરૂપતા - સંમતિ

Consolidate - To merge, combine or unite - એકીકૃત કરવું- સમાવવું, જોડવું અથવા એક થવું

Construe- interpret - અર્થઘટન - અર્થ કરવો

Contingent Liabilities - A potential liability that may occur, depending on the outcome of an uncertain future event. - આકસ્મિક જવાબદારીઓ - સંભવિત જવાબદારી કે જે અનિશ્ચિત ભાવિ ઘટનાના પરિણામના આધારે થઈ શકે છે.

Convention- rule - પ્રણાલી- નિયમ

Corporation - A company or a group of companies - કોર્પોરેશન - એક કંપની અથવા કંપનીઓનું જૂથ

Counterparty - The other party or participant in an agreement - પ્રતિપક્ષ - કરારમાં અન્ય પક્ષ અથવા સહભાગી

Demur - Object, protest - વાંધો ઉઠાવવો- વિરોધ, સામનો કરવો

Deterioration- drop - ખરાબી- બગાડ

Deviation-variation - વિચલન-વિવિધતા

Digital - Electronic - ડિજિટલ - ઇલેક્ટ્રોનિક

Efficace - Effectiveness, efficiency, usefulness

અસરકારકતા- પ્રભાવ, કાર્યક્ષમતા, ઉપયોગિતા

Entity - A body, unit, thing or article - એન્ટિટી - એક નિકાય, એકમ, વસ્તુ અથવા મદ

Executor - A person or an institution who/which executes, carries out, or performs some duty, job, assignment, etc. - વહીવટકર્તા - એક વ્યક્તિ અથવા સંસ્થા કે જે કોઈ ફરજ, નોકરી, સોંપણી વગેરેનું નિષ્પાદન કરે છે, કરે છે અથવા પ્રદર્શન કરે છે.

Floating - not fixed - બદલતું રહેતું - નિશ્ચિત નથી

Follow-up – pursue - અનુવર્તી - આગળ વધારવું

Govern - Administer, oversee, direct or manage. - શાસન - વહીવટ, દેખરેખ, નિર્દેશ આપવો અથવા સંચાલન.

Incipient - Just beginning, initial - પ્રારંભિક - માત્ર શરૂઆત, આરંભનું

Induction - Introduction, initiation - ઇન્ડક્શન - પરિચય, પહેલ

Ingredients-items required for something - વસ્તુઓ-કોઈ વસ્તુ માટે જરૂરી ઘટકો

Inherent - Inbuilt or intrinsic - અંતર્ગત - આંતરિક અથવા સ્વાભાવિક

- Initiative - Plan, proposal, scheme - પહેલ - યોજના, પ્રસ્તાવ, સ્કીમ
- Insolvency - Bankruptcy, liquidation, ruin or collapse - નાદારી - દેવાળું, લિક્વિડેશન, નાશ અથવા પતન
- Intact-unbroken - અકબંધ-અખંડ
- Inter-se -- between themselves - પરસ્પર- એકબીજાની વચ્ચે
- Lender of last resort - An institutional lender, generally the central bank of a country, that has the authority and financial resources to act as the ultimate source of credit in emergencies.. - અંતિમ ઉપાયના ધિરાણકર્તા - એક સંસ્થાકીય ધિરાણકર્તા, સામાન્ય રીતે દેશની કેન્દ્રીય બેંક, જેની પાસે કટોકટીમાં ધિરાણના અંતિમ સ્ત્રોત તરીકે કાર્ય કરવાની સત્તા અને નાણાકીય સંસાધનો હોય છે.
- Mandate - Order, command, direction, authorisation etc. - ફરમાન - હુકમ, આદેશ, નિર્દેશ, અધિકૃતતા વગેરે.
- Mitigation - Improvement, alleviation, lessening - શમન - સુધારણા, નિવારણ, ઘટાડો
- Monetary - financial, fiscal, related to money etc. - નાણાકીય - નાણાકીય, નાણાકીય, નાણાં સંબંધિત વગેરે.
- Paramount-vital - સર્વોપરી - મહત્વપૂર્ણ
- Prohibited-banned - નિષિદ્ધ-પ્રતિબંધિત
- Prudent – cautious - સમજદાર - સાવધ
- Rationality - Reasonableness, prudence, fairness - તર્કસંગતતા - વ્યાજબીતા, સમજદારી, ન્યાયીપણું
- Redressal- resolution - નિવારણ- ઠરાવ
- Remedial - corrective. - ઉપચારાત્મક - સુધારાત્મક.
- Resolution - An official decision that is made after a group or organization has voted - ઠરાવ - એક અધિકૃત નિર્ણય કે જે જૂથ અથવા સંસ્થાએ મતદાન કર્યા પછી લેવામાં આવે છે
- Robust - Healthy, vigorous, strong - મજબૂત - સ્વસ્થ, ઉત્સાહી, બળવાન
- Seamless - Flawless, faultless - સીમલેસ - દોષરહિત, ત્રુટિરહિત
- Statute - Law, decree or ruling - કાનૂન - કાયદો, હુકમનામું અથવા ચુકાદો
- Statutory - Regulated by law - વૈધાનિક - કાયદા દ્વારા નિયમન
- Subsidiary - A company having the majority of its stock owned by another company (called the parent company) પેટાકંપની - એક કંપની જેમાં તેનો મોટાભાગનો સ્ટોક બીજી કંપનીની માલિકીનો હોય (જેને પેરેન્ટ કંપની કહેવાય છે)
- Substantiate-to prove - પ્રતિપાદન - સાબિત કરવું
- Successive- consecutive - ક્રમિક- સળંગ
- Synchronize- coordinate - સિંક્રનાઇઝ - સંકલન
- To take a nosedive - To collapse suddenly or decline rapidly - ઘટાડો - અચાનક તૂટી પડવું અથવા ઝડપથી ઘટવું
- Transaction- deal - વ્યવહાર- લેનદેન
- Trustee - A person, often one of a group, who controls property and/or money for another person or an organization - ટ્રસ્ટી - એક વ્યક્તિ, ઘણીવાર જૂથમાંથી એક, જે અન્ય વ્યક્તિ અથવા સંસ્થા માટે મિલકત અને/અથવા નાણાંને નિયંત્રિત કરે છે
- Unscrupulous - Dishonest, unprincipled - અનૈતિક - અપ્રમાણિક, સિદ્ધાંતહીન
- Validate-confirm. - માન્યતા-પુષ્ટિ કરવી.
- Vetted - checked up - ચકાસણી- તપાસવું
- vis a vis - in relation to, with regard to. - સામસામે – સંબંધમાં, સંદર્ભે.

## વધુ વાંચન

1. આઈ એમ પાંડે દ્વારા નાણાકીય વ્યવસ્થાપનની આવશ્યકતાઓ.
2. આર કે શર્મા દ્વારા એકાઉન્ટ્સ પર્સનલ માટે નાણાકીય વ્યવસ્થાપન.
3. એમ વાય ખાન દ્વારા ભારતીય નાણાકીય વ્યવસ્થા.
4. [માઈક્રોફાઇનાન્સ: ડેવિડ હુલ્મે દ્વારા એક રીડર](#); થેન્કમ અરુણ રૂટલેજ, 2009.
5. આરબીઆઈની અધિકૃત વેબસાઇટ અને ઇન્ટરનેટ પર અન્ય સંબંધિત સાઇટ્સ.
6. આરબીઆઈ વેબસાઇટ, બેસલ કમિટી વેબસાઇટ અન્ય સંબંધિત વેબસાઇટ અને પુસ્તકો.
7. આરબીઆઈ વેબસાઇટ, બેસલ કમિટી વેબસાઇટ અન્ય સંબંધિત વેબસાઇટ અને પુસ્તકો.
8. આરબીઆઈની અધિકૃત વેબસાઇટ, ઇન્ટરનેટ પર અન્ય સંબંધિત સાઇટ્સ અને બેચર લો એક્ટ.
9. [માઈક્રોફાઇનાન્સ રિવોલ્યુશન: એન ઓવરવ્યૂઇંગ](#), સેનગુપ્તા, રાજદીપ; ઓબુયોન, કેગ પીફેડરલ રિઝર્વ બેંક ઓફ સેન્ટ. લૂઇસ રિવ્યુ, વોલ્યુમ. 90, નંબર 1, જાન્યુઆરી-ફેબ્રુઆરી 2008.