

mfin

ਜਿੰਮੇਦਾਰੀ ਭਰੇ ਵਿੱਤ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤੀ ਦੇਣੀ

ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਇੰਸਟੀਟਿਊਸ਼ਨਜ਼ ਨੈਟਵਰਕ

ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਉਦਯੋਗ ਲਈ ਵਿਹਾਰ ਦਾ ਜ਼ਾਬਤਾ

ਮੁੱਖ ਬੰਧ

ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਸੰਸਥਾਵਾਂ (MFIs), ਭਾਵੇਂ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਰੂਪ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਵੇ, ਵਿੱਤੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੇਵਾ ਨਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਘੱਟ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰ ਕੇ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਸਮਾਜਿਕ ਫਾਇਦੇ ਪੈਦਾ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਸਮੇਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਖੇਤਰ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਸਮਾਜ ਦੇ ਕਮਜ਼ੋਰ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਵਿੱਤੀ ਢਾਂਚੇ ਦਾ ਅਨਿੱਖੜਵਾਂ ਅੰਗ ਬਣ ਗਿਆ ਹੈ।

ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਖੇਤਰ ਲਈ ਬੁਨਿਆਦੀ ਆਦਰਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਵਿਹਾਰ ਨੂੰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ MFIs ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਜਿਹੇ ਤਰਕੇ ਨਾਲ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਲਾਭਦਾਇਕ, ਨੈਤਿਕ ਅਤੇ ਆਦਰ-ਭਰਿਆ ਹੋਵੇ।

MFIN (ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਇੰਸਟੀਟਿਊਸ਼ਨ ਨੈਟਵਰਕ) ਦੇ ਮੁਖੀ ਦਾ ਸੁਨੇਹਾ

ਸ਼ੁਭਕਾਮਨਾਵਾਂ

ਮੈਂਨੂੰ ਖੁਸ਼ੀ ਹੈ ਕਿ ਆਤਮ ਨਿਯਾਮਕ ਸੰਗਠਨ (SROs) ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਇੰਸਟੀਟਿਊਸ਼ਨ ਨੈਟਵਰਕ (MFIN) ਅਤੇ ਸਾ-ਧਨ ਇਸ ਮਹੀਨੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਉਦਯੋਗ ਲਈ ਇੱਕ ਸੰਯੁਕਤ ਵਿਹਾਰ ਦਾ ਜ਼ਾਬਤਾ ਜਾਰੀ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ।

ਇਸ ਵਿਹਾਰ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਨੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਹੈ ਕਿ ਸਾਡੇ ਸਾਰੇ ਮੈਂਬਰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸਹਿਮਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਕਿ ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਗਾਹਕ ਸਮੂਹ ਦੇ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਵਪਾਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਦ੍ਰਿੜ੍ਹਤਾ ਨਾਲ ਸਰਵਉੱਚ ਅਮਲ ਸਥਾਪਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਹਵਾਲੇ ਲਈ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੰਮ ਵੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਇਹ ਦੇਖਣਾ ਵੀ ਖੁਸ਼ੀ ਦੀ ਗੱਲ ਹੈ ਕਿ ਪੂਰੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਕਈ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਹੋ ਰਹੇ ਹਨ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਫਰਕ ਦੱਸਣ ਲਈ ਸੰਭਾਵੀ ਰਿਣਦਾਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਨੂੰ ਮਹੱਤਵ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ/ਰਿਣਦਾਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੁਆਰਾ ਮੁੱਖ SFB ਲਾਇਸੈਂਸ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ 10 ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਵਿੱਚੋਂ 8 ਦਾ ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਸੰਸਥਾਵਾਂ (NBFC-MFIs) ਦੇ ਸਮਰਥਨ ਨਾਲ ਖੇਤਰ ਦੀ ਤਰੱਕੀ, 2010 ਦੇ ਬਾਅਦ ਤੋਂ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਚੰਗੀ ਵਾਪਸੀ ਦਾ ਸਾਡਾ ਸਬੂਤ ਹੈ।

ਆਮ ਵਿਹਾਰ ਦਾ ਜ਼ਾਬਤਾ, ਮੈਂਬਰ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਤੋਂ ਇਕਸਾਰ, ਨਵੀਨਤਮ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਉੱਚੇ ਪੱਧਰ ਦੀਆਂ ਉਮੀਦਾਂ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗਾ।

ਇਸਨੂੰ ਸਾਕਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਮੈਂ MFIN ਅਤੇ ਸਾ-ਧਨ ਦੇ CEO ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸਕੱਤਰੇਤਾਂ, ਗਵਰਨਿੰਗ ਬੋਰਡਾਂ ਅਤੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸਮਰਥਨ ਅਤੇ ਯੋਗਦਾਨ ਲਈ ਧੰਨਵਾਦ ਦੇਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹਾਂ।

ਮਨੋਜ ਕੁਮਾਰ ਨਾਂਬਿਆਰ

ਪ੍ਰੈਜ਼ੀਡੈਂਟ, MFIN

9 ਦਸੰਬਰ 2015

ਸਾ-ਧਨ ਦੇ ਮੁਖੀ ਦਾ ਸੁਨੇਹਾ

ਵਿਸ਼ਾਲ ਸੰਖਿਆ ਵਿੱਚ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਸ਼ੁਮਲੀਅਤ ਦੀ ਸੀਮਾ ਅੰਦਰ ਲਿਆਉਣ ਵਿੱਚ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਖੇਤਰ ਦੇ ਯੋਗਦਾਨ ਨੂੰ ਘੱਟ ਨਹੀਂ ਸਮਝਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ। ਇਸ ਤੱਥ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਸੈਕਟਰ ਨੂੰ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਨਤੀਜੇ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪਿਆ ਸੀ। 2006 ਵਿੱਚ ਸਵੈ-ਇੱਛੁਕ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੇ ਨਾਲ ਸਾ-ਧਨ ਨੇ ਸਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇਸ 'ਤੇ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਕੀਤੀ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਕਈ ਸੁਧਾਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਤੇ ਇਸ ਨੇ ਪੂਰੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਖੇਤਰ ਲਈ ਸਾ-ਧਨ ਅਤੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਇੰਸਟੀਟਿਊਸ਼ਨ ਨੈਟਵਰਕ (MFIN) ਦੇ ਸੰਯੁਕਤ ਵਿਹਾਰ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦਾ ਰੂਪ ਲੈ ਲਿਆ। ਉਦਯੋਗਕ ਸੰਘਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਵਿਕਾਸਾਂ ਲਈ SRO ਦੀ ਨਵੀਂ ਭੂਮਿਕਾ ਨੂੰ ਦੇਖਦੇ ਹੋਏ ਵਿੱਚ ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਦੀ ਲੋੜ ਸੀ। ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਸਮੂਹ ਨੇ ਸਲਾਘਾਯੋਗ ਕੰਮ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਮੈਂ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਖੇਤਰ ਦੇ ਸੁਭਚਿੰਤਕ ਸ਼੍ਰੀ ਐਨ ਸ਼੍ਰੀਨਿਵਾਸ ਨੂੰ ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੂੰ ਆਖਰੀ ਰੂਪ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ਾਂ ਲਈ ਧੰਨਵਾਦ ਦਿੰਦੀ ਹਾਂ। ਮੈਂ ਭਾਰਤੀ ਲਘੂ ਉਦਯੋਗ ਵਿਕਾਸ ਬੈਂਕ (SIDBI) ਅਤੇ ਵਰਲਡ ਬੈਂਕ ਗਰੁੱਪ (ਇੰਟਰਨੈਸ਼ਨਲ ਫਾਇਨਾਂਸ ਕਾਰਪੋਰੇਸ਼ਨ - IFC) ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਅਤੇ ਸਮਰਥਨ ਲਈ ਅਤੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਮਾਈਕ੍ਰੋ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੇਟਿੰਗ ਲਿਮਿਟੇਡ (MCRIL) ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਧੰਨਵਾਦ ਦਿੰਦੀ ਹਾਂ। ਮੈਨੂੰ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਹੈ ਕਿ ਸੋਧਿਆ ਹੋਇਆ ਵਿਹਾਰ ਦਾ ਜ਼ਾਬਤਾ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਿੱਤ ਦੇ ਇੱਕ ਨਵੇਂ ਯੁੱਗ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਕਰੇਗਾ।

ਜਯਸ਼੍ਰੀ ਵਿਆਸ

ਮੁਖੀ

ਸਾ-ਧਨ

9 ਦਸੰਬਰ 2015

ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਇੰਸਟੀਟਿਊਸ਼ਨ ਨੈਟਵਰਕ (MFIN) ਦੇ CEO ਦਾ ਸੁਨੇਹਾ

ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਨੇ ਕਈ ਚੱਕਰ ਦੇਖੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਇੱਕ ਲੰਬਾ ਅਤੇ ਜਟਿਲ ਸਫ਼ਰ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਅੱਜ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਵਿੱਚ ਕਈ ਇਕਾਈਆਂ ਹਨ ਜੋ ਘੱਟ ਆਮਦਨੀ ਵਾਲੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਅਸੁਰੱਖਿਅਤ ਫੰਡ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ। ਔਸਤ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਗਾਹਕ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਦਮਸ਼ੀਲਤਾ ਦੀਆਂ ਇੱਛਾਵਾਂ ਵਾਲੇ ਨਿਚਲੇ ਤਬਕੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰਲੇ ਜਾਂ ਉੱਪਰਲੇ ਵਰਗ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਪਰਿਵਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਕਮਜ਼ੋਰੀਆਂ ਇਸ ਤੱਥ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿ ਮੁਢਲੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਵਰਤਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਇਹਨਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਹਿਤ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰਹਿਣ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਇਹੀ ਭਾਵਨਾ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰੀਪੂਰਨ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੀ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਉਦਯੋਗ ਲਈ ਵਿਹਾਰ ਦਾ ਜ਼ਾਬਤਾ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਇੱਕ ਅਜਿਹਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਹੈ ਜਿਸ 'ਤੇ ਉਦਯੋਗ ਦੁਆਰਾ ਸਵੈਇੱਛਾ ਨਾਲ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਨੈਤਿਕ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਰਵਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਜ਼ੋਰ ਦੇ ਕੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਅਤੇ ਸਾਧਨਾਂ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਪਿਛਲਾ ਵਿਹਾਰ ਦਾ ਜ਼ਾਬਤਾ ਲਗਭਗ ਚਾਰ ਸਾਲ ਪਹਿਲਾਂ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ। ਤਦ ਤੋਂ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਉਦਯੋਗ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਬਦਲ ਗਿਆ ਹੈ। ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੇ ਨਵੇਂ ਮਾਈਕ੍ਰੋ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ। ਸਾ-ਧਨ ਅਤੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਇੰਸਟੀਟਿਊਸ਼ਨ ਨੈਟਵਰਕ (MFIN), ਦੋਵੇਂ ਉਦਯੋਗ ਸੰਘਾਂ ਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੁਆਰਾ ਆਤਮ ਨਿਯਮਕ ਸੰਗਠਨਾਂ (SROs) ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਾਮਜ਼ਦ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਮੈਂਬਰ MFIs ਵਿਸ਼ਵਵਿਆਪੀ ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਛੋਟੇ ਵਿੱਤ ਬੈਂਕ ਬਣ ਗਏ ਹਨ। ਵਿਹਾਰ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੇ ਦੂਜੇ ਸੰਸਕਰਣ ਵਿੱਚ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਵਾਤਾਵਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਸਬੰਧਤ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਿਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਹ MFIN ਦੁਆਰਾ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅਤੇ ਚਲਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ SIDBI, M-Crill, IFC, Sa-Dhan ਅਤੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਇੰਸਟੀਟਿਊਸ਼ਨ ਨੈਟਵਰਕ (MFIN) ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧੀਆਂ ਵਾਲੇ ਇੱਕ ਬਹੁ-ਹਿਤਧਾਰਕ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਸਮੂਹ ਦੇ ਨਾਲ ਮਿਲ ਕੇ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਵਿਹਾਰ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੇ ਇਸ ਸੰਸਕਰਣ ਨੂੰ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਸਮੂਹ ਨੇ ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਦਾ ਬਹੁਤ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਯੋਗਦਾਨ ਪਾਇਆ ਹੈ।

ਮੈਂ ਇਸ ਮੌਕੇ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਸਮੂਹ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਲਾਘਾ ਕਰਦੀ ਹਾਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਧੰਨਵਾਦ ਕਰਦੀ ਹਾਂ। ਸਾਡੇ ਨਾਲ SIDBI ਤੋਂ ਵਿਵੇਕ ਮਲਹੋਤਰਾ ਅਤੇ ਪੀ ਕੇ ਨਾਥ, M-Crill ਤੋਂ ਗੁੰਜਨ ਗੋਵਰ ਅਤੇ ਸ਼ਰਧਾ ਝਾ, IFC ਤੋਂ ਗਿਰੀਸ਼ ਨਾਇਰ, ਸਾ-ਧਨ ਤੋਂ ਸੋਮੇਸ਼ ਦਿਆਲ ਅਤੇ MFIN ਤੋਂ ਪੱਲਵੀ ਸੇਨ ਰਹੇ। ਮੈਂ ਉਦਯੋਗ ਮਾਹਰ, ਸ਼੍ਰੀ ਐਨ ਸ਼੍ਰੀਨਿਵਾਸ ਦਾ ਖ਼ਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਧੰਨਵਾਦ ਕਰਨਾ ਚਾਹਾਂਗੀ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਗੱਲਬਾਤ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪਹਿਲੂਆਂ ਨੂੰ 'ਜਨ ਹਿਤ' ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਨਾਲ ਇਕੱਠਾ ਅਤੇ ਸੰਕਲਿਤ ਕੀਤਾ ਅਤੇ ਆਪਣਾ ਕੀਮਤੀ ਸਮਾਂ ਦਿੱਤਾ।

ਰਤਨਾ ਵਿਸ਼ਵਨਾਥਨ
CEO, MFIN
9 ਦਸੰਬਰ 2015

ਸਾ-ਧਨ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਦੇਸ਼ਕ ਦਾ ਸੁਨੇਹਾ

ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਖੇਤਰ ਲਈ ਵਿਹਾਰ ਦਾ ਜ਼ਾਬਤਾ ਮੂਲ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਅਜਿਹਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਹੈ ਜਿਸ 'ਤੇ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਸੰਸਥਾਨਾਂ ਨੇ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਸਵੈਇੱਛੁਕ ਵਿਹਾਰ ਦਾ ਜ਼ਾਬਤਾ ਕਿਸੇ ਉਦਯੋਗ ਲਈ ਆਪਣੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਆਚਾਰ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਪੱਧਰ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਕੋਡ ਦੇ ਲਾਭਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ ਉਦਯੋਗ ਦੀ ਜ਼ਿਆਦਾ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ, ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਹਿਤਧਾਰਕਾਂ ਜਾਂ ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ ਦਾ ਬਿਹਤਰ ਭਰੋਸਾ ਅਤੇ ਉਲੰਘਣਾ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਨ ਲਈ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ। ਸਵੈਇੱਛੁਕ ਵਿਹਾਰ ਦਾ ਜ਼ਾਬਤਾ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਇਹ ਹਨ ਕਿ ਇਹ ਕਾਨੂੰਨ ਦੀ ਤੁਲਨਾ ਵਿੱਚ ਵਧੇਰੇ ਲਚੀਲਾ ਹੈ ਅਤੇ ਖੇਤਰ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਰਹਿਣ ਲਈ ਇਸ ਵਿੱਚ ਵਧੇਰੇ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨਾਲ ਬਦਲਾਅ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਵਿਨਿਯਮਾਂ ਨਾਲੋਂ ਘੱਟ ਦਖਲ ਹੈ। ਇਸਦੇ ਇਲਾਵਾ ਉਦਯੋਗ ਦੇ ਭਾਗੀਦਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਡ ਮਲਕੀਅਤ ਦੀ ਇੱਕ ਬਿਹਤਰ ਭਾਵਨਾ ਹੈ ਜਿਸ ਕਾਰਨ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਮਜ਼ਬੂਤ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਪੈਦਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜ਼ਾਬਤਾ ਉਦਯੋਗ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਗੁਣਵੱਤਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਣ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਲਈ ਪਹਿਲਾ ਸਵੈਇੱਛੁਕ ਆਪਸੀ ਵਿਹਾਰ ਦਾ ਜ਼ਾਬਤਾ ਸਾ-ਧਨ ਦੁਆਰਾ 2006 ਵਿੱਚ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ। ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ SIDBI ਅਤੇ IFC ਨੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਖੇਤਰ ਲਈ ਇੱਕ ਸੰਯੁਕਤ ਵਿਹਾਰ ਦਾ ਜ਼ਾਬਤਾ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਸਾ-ਧਨ ਅਤੇ MFIN ਨੂੰ ਨਾਲ ਲਿਆਉਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕੀਤੀ। ਵੱਖ-ਵੱਖ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਇੱਕ MF1 ਦੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਲਈ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਜ਼ਰੂਰੀ ਉਪਕਰਨਾਂ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵਿਕਸਿਤ ਹੋਏ। ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਹਾਲ ਦੇ ਘਟਨਾਕ੍ਰਮ ਨੂੰ ਅਤੇ ਸਾ-ਧਨ ਅਤੇ MFIN, ਦੋਵਾਂ ਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੁਆਰਾ SRO ਦਾ ਦਰਜਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇਹ ਮਹਿਸੂਸ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਕਿ ਵਿਹਾਰ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਦੀ ਲੋੜ ਸੀ। MFIN ਨੇ ਸਾ-ਧਨ, MFIN, ਵਰਲਡ ਬੈਂਕ ਗਰੁੱਪ (IFC) MCRIL ਅਤੇ SIDBI ਨੂੰ ਲੈਕੇ ਇੱਕ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਸਮੂਹ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਕੀਤੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਕਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਤੋਂ ਮਿਲੇ ਯੋਗਦਾਨ ਸਮੇਤ ਉਦਯੋਗ-ਜਗਤ ਦਾ ਵਿਚਾਰ-ਵਟਾਂਦਰਾ ਸ਼ਾਮਿਲ ਸੀ। ਸ਼੍ਰੀ ਐਨ ਸ਼੍ਰੀਨਿਵਾਸਨ ਨੇ ਕਮੇਟੀ ਅਤੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦਾ ਮਸੌਦਾ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਦੇ ਆਖਰੀ ਵਿਚਾਰ-ਵਟਾਂਦਰਿਆਂ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਇਆ। ਜਦ ਕਿ ਤਕਨੀਕੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕੋਡ NBFC-MFIs ਲਈ ਹੈ, ਸਾ-ਧਨ ਇਸ ਕੋਡ ਦਾ ਇੱਕ ਅਜਿਹੀ ਬਣਤਰ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਮਰਥਨ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ ਜਿਸਦੀ ਦੂਜੇ MFIs ਨੂੰ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਂਘ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਸਾਨੂੰ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਵਿਹਾਰ ਦਾ ਜ਼ਾਬਤਾ ਇਸ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਿਵਸਥਿਤ ਤਰੱਕੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਉਦਯੋਗ ਭਾਗੀਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਰਹਿਤ ਅਤੇ ਘੱਟ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਅਬਾਦੀ ਤੱਕ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਸਾਰੇ ਇਲਾਕਿਆਂ ਲਈ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇਣ ਦੇ ਬੁਨਿਆਦੀ ਟੀਚੇ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਣ ਦੇ ਕਾਬਲ ਬਣਾਏਗਾ।

ਪੀ. ਸਤੀਸ਼

ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਦੇਸ਼ਕ

ਸਾ-ਧਨ

9 ਦਸੰਬਰ 2015

ਵਿਸ਼ਾ ਸੂਚੀ

ਮੁੱਖ ਬੰਧ	3
MFIN (ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਇੰਸਟੀਟਿਊਸ਼ਨ ਨੈਟਵਰਕ) ਦੇ ਮੁਖੀ ਦਾ ਸੁਨੇਹਾ	4
ਸਾ-ਧਨ ਦੇ ਮੁਖੀ ਦਾ ਸੁਨੇਹਾ	5
ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਇੰਸਟੀਟਿਊਸ਼ਨ ਨੈਟਵਰਕ (MFIN) ਦੇ CEO ਦਾ ਸੁਨੇਹਾ	6
ਸਾ-ਧਨ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਦੇਸ਼ਕ ਦਾ ਸੁਨੇਹਾ	7
ਭਾਗ I	11
ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਦੀਆਂ ਬੁਨਿਆਦੀ ਕਦਰਾਂ-ਕੀਮਤਾਂ	12
ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਲਈ ਵਿਹਾਰ ਦਾ ਜ਼ਾਬਤਾ	12
ਭਾਗ II	12
ਜ਼ਾਬਤੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ	12
ਵਿਹਾਰ ਦਾ ਜ਼ਾਬਤਾ	13
I. ਅਖੰਡਤਾ ਅਤੇ ਨੈਤਿਕ ਵਿਹਾਰ	13
II. ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ	13
III. ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ	14
IV. ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ	15
V. ਭਰਤੀ	16
VI. ਗਾਹਕ ਸਿੱਖਿਆ	17
VII. ਡੈਟਾ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨਾ	17
VIII. ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ / ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ	17
ਭਾਗ III	18
ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਬੰਧੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ (CPG)	18
ਭਾਗ IV	20
ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਲਈ ਸੰਸਥਾਗਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ (ICG)	20
ਅੰਤਿਕਾ - ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਤੀ MFIs ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ	21

ਭਾਗ I

ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਦੀਆਂ ਬੁਨਿਆਦੀ ਕਦਰਾਂ-ਕੀਮਤਾਂ

ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਦੀਆਂ ਬੁਨਿਆਦੀ ਕਦਰਾਂ-ਕੀਮਤਾਂ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੀਆਂ ਹਨ:

A. ਅਖੰਡਤਾ

- ਘੱਟ-ਆਮਦਨੀ ਗਾਹਕਾਂ - ਔਰਤਾਂ ਅਤੇ ਪੁਰਸ਼ਾਂ - ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨੀ ਜੋ ਗਾਹਕ ਕੇਂਦਰਿਤ ਹੋਣ, ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਭਲਾਈ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹੋਣ, ਅਤੇ ਨੈਤਿਕ, ਆਦਰ-ਭਰੇ, ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ, ਉਚਿਤ ਅਤੇ ਲਾਗਤ ਕੁਸ਼ਲ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣ।

B. ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ

- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉੱਚ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਾਲੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਲੋੜਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਅਤੇ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਿਰ, ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨਾਲ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ।
- ਇਮਾਨਦਾਰੀ, ਬਿਨਾਂ ਭੇਦਭਾਵ ਦੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਕੇਂਦਰਿਤ ਹੋਣ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਕੰਮਕਾਜ ਦੇ ਮਿਆਰ ਨੂੰ ਉੱਚਾ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣਾ।

C. ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ

- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਸਹੀ ਅਤੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨੀ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਹਿਤਧਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਗਰੂਕ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਅਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਦੇ ਸਮਰੱਥ ਬਣਾਉਣਾ।

D. ਉਚਿਤ ਵਿਹਾਰ

- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਗਾਹਕ ਧੋਖਾਧੜੀ ਅਤੇ ਗਲਤ ਬਿਆਨੀ, ਬੇਈਮਾਨੀ ਜਾਂ ਅਨੈਤਿਕ ਵਿਹਾਰਾਂ ਤੋਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਨ।
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਕਰਜ਼ ਦੇਣ ਅਤੇ ਵਸੂਲਣ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਰਵਾਇਤਾਂ ਉਚਿਤ ਹੋਣ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕਮਜ਼ੋਰ ਸਥਿਤੀ ਨੂੰ ਸਮਝਦੇ ਹੋਏ ਗਾਹਕ ਦਾ ਇੱਜ਼ਤ ਮਾਣ ਬਣਾ ਕੇ ਰੱਖਣ।

E. ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ

- ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰਨੀ, ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਅਤੇ ਆਦਾਨ-ਪ੍ਰਦਾਨ ਸਿਰਫ਼ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਨਾਲ, ਅਤੇ ਉਹ ਵੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੂਚਿਤ ਸਹਿਮਤੀ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਨਾ।

F. ਸਮਾਜਕ ਕਦਰਾਂ-ਕੀਮਤਾਂ ਨੂੰ ਕੰਮਕਾਜ ਦੇ ਤੌਰ-ਤਰੀਕੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਕਰਨਾ

- ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਉੱਚੇ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਜੋ ਸਿਰਫ਼ ਵਿੱਤੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ 'ਤੇ ਹੀ ਨਹੀਂ ਬਲਕਿ ਵਪਾਰ ਦੇ ਸਮਾਜਿਕ ਅਸਰ 'ਤੇ ਵੀ ਕੇਂਦਰਿਤ ਹੋਣ।
- ਸਮਾਜਿਕ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਡੇਟਾ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨੀ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨੀ।
- ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਸਮਾਜਿਕ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਅਤੇ ਸਮਾਜਿਕ ਸਬੰਧਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨਾ

G. ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ

- ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਸੁਝਾਉ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਰਸਮੀ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਰਸਮੀ ਮਾਧਿਅਮ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨੇ।
- ਸਮਰੱਥਾ ਵਧਾਉਣ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਸੇਵਾ ਦੇਣ ਲਈ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਅਸਰ ਦਾ ਨਿਯਮਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨਾ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਤੰਤਰ ਤੱਕ ਰਸਮੀ ਅਤੇ ਸਰਲ ਪਹੁੰਚ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨੀ।

ਭਾਗ II

ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਲਈ ਵਿਹਾਰ ਦਾ ਜ਼ਾਬਤਾ

ਸਾਰੀਆਂ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨੂੰ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੇ ਸੰਗਠਨ ਹੋਣ, ਸਰਕਾਰ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਸਾਰੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਹਾਰ (ਖ਼ਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ, NBFCs ਲਈ ਜਾਰੀ ਉਚਿਤ ਵਿਹਾਰ ਬਾਰੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼) ਦਾ ਅੱਖਰਾਂ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪਾਲਨ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਖੇਤਰ ਦੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ ਸੁਧਾਰਨ ਲਈ ਇਸ ਵਿਹਾਰ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਵਿੱਚ ਵਾਧੂ ਲੋੜਾਂ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ। ਵਿਹਾਰ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦਾ ਸਾਰੇ MFIs ਦੁਆਰਾ ਪਾਲਣ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਜ਼ਾਬਤੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ

ਇਹ ਕੋਡ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੰਚਾਲਿਤ ਹੋਣਾਂ ਲਿਖੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ:

1. ਆਪਣੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਇੱਕ ਏਜੰਟ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਿੱਜੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਸਮੂਹ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨੀਆਂ।
2. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਉਧਾਰ ਦੀ ਵਸੂਲੀ।
3. ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਬੱਚਤ ਦਾ ਇਕੱਤਰੀਕਰਣ, ਜਿੱਥੇ ਇਸਦੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਆਗਿਆ ਹੋਵੇ।
4. ਬੀਮਾ, ਪੈਨਸ਼ਨ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਰੁਪਏ ਭੇਜਣ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨੀਆਂ, ਜਾਂ ਕੋਈ ਦੂਸਰੇ ਸਬੰਧਿਤ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ।
5. ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੇ ਸਮਾਜਿਕ ਸੰਗਠਨ ਬਣਾਉਣੇ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਸਵੈ-ਸਹਾਇਕ ਸਮੂਹ ਹੋਣ, ਸੰਯੁਕਤ ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਸਮੂਹ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸੰਘ ਹੋਣ।
6. ਪੇਸ਼ਾ ਪ੍ਰਚਾਰਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵਪਾਰ ਵਿਕਾਸ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਯੋਗ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਬਣਾਏ ਗਏ ਜਾਂ ਵਿਸਤਾਰਿਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਜਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਲਾਭ ਅਤੇ ਕਲਿਆਣ ਦਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੈ।
7. MFIs ਦੁਆਰਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀਆਂ ਫ਼ਾਇਨੈਂਸ ਪਲੱਸ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਿਵੇਂ ਸਿਹਤ, ਵਿੱਤੀ ਗਿਆਨ, ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਸਿਖਲਾਈ ਆਦਿ।

MFIs ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਹਨਾਂ 'ਤੇ ਸਹਿਮਤ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:

1. ਘੱਟ-ਆਮਦਨੀ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮੁੱਖ ਵਿੱਤੀ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਲਿਆ ਕੇ ਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਕ੍ਰਾਂਤੀ ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤੀ ਦੇਣਾ।
2. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ (ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ) ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਗਤੀਸ਼ੀਲ, ਟਿਕਾਊ, ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਕੇਂਦਰਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਅਤੇ ਰਵਾਇਤਾਂ ਬਣਾਉਣਾ।
3. ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੇ ਉੱਚੇ ਆਦਰਸ਼ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਅਤੇ ਅਨੈਤਿਕ ਕੰਮਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਵਿਚਕਾਰ ਅਤੇ ਦੂਜੀਆਂ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸਹਿਯੋਗ ਅਤੇ ਤਾਲਮੇਲ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹ ਦੇਣਾ – ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮੁਕਾਬਲੇਦਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੈ – ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਸੇਵਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।

ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਦੀਆਂ ਬੁਨਿਆਦੀ ਕਦਰਾਂ-ਕੀਮਤਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਵਿਹਾਰ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੇ ਪਾਬੰਦ ਰਹਿਣਾ ਹੋਵੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹੇਠਲੇ ਪੈਰਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਵਿਹਾਰ ਦੀ ਨਿਯਮਾਵਲੀ

I. ਅਖੰਡਤਾ ਅਤੇ ਨੈਤਿਕ ਵਿਹਾਰ

1	2	3	4
MFIs ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਮਾਣ ਭਰਿਆ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਢੁਕਵੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਸੰਚਾਲਨ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਤਿਆਰ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।	MFIs ਨੂੰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਵੱਲੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਸਟਾਫ ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀ ਇਸ ਜ਼ਾਬਤੇ ਨੂੰ ਵਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਤਿਆਰ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ।	ਸਟਾਫ਼ ਲਈ ਪ੍ਰੋਤਸਾਹਨ ਢਾਂਚੇ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਚੰਗੇ ਵਪਾਰ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਵਿਹਾਰ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।	MFIs ਨੂੰ ਵਿਹਾਰ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਲਾਗੂਕਰਣ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਿੱਖਿਅਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

II. ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ

1. MFIs ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ, ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਗਾਹਕ ਕੋਲ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਅਜਿਹੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਜੋ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝ ਵਿੱਚ ਆਏ। ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੇ ਉਚਿਤ ਵਿਹਾਰ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵੰਡ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

- ਨਿੱਜੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਚਿੱਠੀ
- ਕਰਜ਼ਾ ਕਾਰਡ
- ਕਰਜ਼ਾ ਅਨੁਸੂਚੀ
- ਪਾਸਬੁੱਕ

ਇਸਦੇ ਇਲਾਵਾ, ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੂਚਿਤ ਸਹਿਮਤੀ ਲੈਣ ਲਈ ਸਮੂਹ/ਕੇਂਦਰ ਬੈਠਕਾਂ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਵੀ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। (ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਕਾਰਜ 'ਤੇ ਛਾਪਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਉਸ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ)।

2. MFIs ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਅਧਿਕਾਰਤ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

3. ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ, MFIs ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:

- ਘਟਦਾ ਬਕਾਇਆ ਤਰੀਕੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ
- ਪ੍ਰੋਮੋਸ਼ਿੰਗ ਫੀਸ
- ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਵਰਣਿਤ ਖਰਚਾ ਜਾਂ ਫੀਸਾਂ
- ਬੀਮਾ ਕਵਰੇਜ ਲਈ ਲਿਆ ਗਿਆ ਕੁੱਲ ਖਰਚਾ ਅਤੇ ਕਵਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਜੋਖਮ

4. ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲੱਗੀਆਂ ਫੀਸਾਂ ਲਈ MFIs ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਨਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਗੈਰ-ਉਧਾਰ ਉਤਪਾਦ / ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਖਰਚ ਸਿਰਫ਼ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਦੱਸ ਕੇ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਇਕੱਠੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

5. MFIs ਨੂੰ ਸਭ ਵਿਆਜਾਂ ਅਤੇ ਫੀਸਾਂ ਦਾ ਐਲਾਨ ਸਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (APR) ਅਤੇ ਬਰਾਬਰ ਦੀ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਦਰ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

6. MFIs ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮ ਲਈ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ

ਹੈ।

7. ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦਾ ਰਸਮੀ ਰਿਕਾਰਡ ਸਾਰੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਬਣਾ ਕੇ ਰੱਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਵੱਲੋਂ ਨਿਯਮਾਂ/ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ/ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਇਹਨਾਂ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦਾ ਇੱਕ ਹਿੱਸਾ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
8. ਜਦੋਂ ਕਿਸੇ ਖਰਚਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਅਰਜ਼ੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ MFIs ਨੂੰ ਨਾਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਾ ਕਾਰਨ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
9. ਵਿਹਾਰ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਦੀਆਂ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
10. ਆਪਣੀ ਬੋਰਡ/AGM ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਸਾਰੇ MFI ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸਲਾਨਾ ਰਿਪੋਰਟ ਅਤੇ ਸਲਾਨਾ ਵਿੱਤੀ ਬਿਓਰਾ ਜਨਤਕ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ (ਤਰਜਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ 'ਤੇ)

III ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ

A. ਉਚਿਤ ਵਿਹਾਰ

1. MFIs ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਯੋਗ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਮਾਈਕ੍ਰੋ ਵਿੱਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ।
2. MFIs ਨੂੰ ਸਿਰਫ ਉਹਨਾਂ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਕ ਅਥਾਰਿਟੀ ਦੁਆਰਾ ਤਸਦੀਕ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ (ਉਦੋਂ ਵੀ ਜਦੋਂ ਦੂਜੇ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਨਾਂ ਦੇ ਏਜੰਟ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋਣ)।
3. MFIs ਨੂੰ ਆਮ KYC ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਸਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ। ਵਾਧੂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਮੰਗ ਉਚਿਤ ਅਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
4. ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫੈਸਲਾ ਉਚਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। MFIs ਨੂੰ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਜ਼ਰੂਰ ਦਰਸਾਉਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਸਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਫੈਸਲੇ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਅਤੇ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ 'ਤੇ, ਕਰਜ਼ ਦੀ ਵੰਡ ਵਿੱਚ ਲੱਗਣ ਵਾਲਾ ਸਮਾਂ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
5. ਉਤਪਾਦਾਂ ਦਾ ਸੰਯੁਕਤੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ। (ਇਸ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ ਸੰਯੁਕਤੀਕਰਣ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਿ ਇੱਕ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਖਰੀਦਣ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਦਾ ਸ਼ਰਤਬੱਧ ਪ੍ਰਬੰਧ)। ਸੰਯੁਕਤੀਕਰਣ ਸਿਰਫ ਇਸ ਕਰਕੇ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਉਧਾਰ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੀਵਨ ਬੀਮਾ ਅਤੇ ਪਸ਼ੂ ਬੀਮਾ ਉਤਪਾਦ ਹੈ, ਜੋ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ ਦੇ ਨਾਲ ਬੰਡਲ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਬੀਮਾ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੱਸੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਅਤੇ ਬੀਮਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਤੇ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ ਅਥਾਰਟੀ (IRDA) ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦਾ ਪਾਲਨ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜ਼ਰੂਰ ਲਈ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

B ਵੱਧ-ਕਰਜ਼ਦਾਰੀ ਤੋਂ ਬਚਣਾ

1. MFIs ਨੂੰ ਕੋਈ ਕਰਜ਼ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਲੋੜ ਅਤੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਸਮਰੱਥਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਕਰਜ਼ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਉਚਿਤ ਜਾਂਚ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸਿਰਫ ਗਾਹਕ ਦੀ ਚੁਕਾਉਣ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
2. ਜੇ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਦੇ 2 ਵੱਧ-ਵੱਧ MFIs ਤੋਂ ਕਰਜ਼ ਹਨ, ਤਾਂ ਕੋਈ MFI ਗਾਹਕ ਲਈ ਤੀਸਰਾ ਕਰਜ਼ਦਾਤਾ ਨਹੀਂ ਬਣੇਗਾ। ਇਹ ਕਰਜ਼ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ ਰਿਪੋਰਟ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
3. MFIs ਨੂੰ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਹਾਲਾਤ ਵਿੱਚ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਾਹਕ ਲਈ ਕੁੱਲ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਸੀਮਾ ਦਾ ਉਲੰਘਣ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਭਾਰਤੀ

¹ ਮੁਦਰਾ-ਸਫੀਤੀ ਦਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ ਦੇ ਅਸਲ ਮੁੱਲ ਵਰਗੇ ਕਾਰਕਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ 60000 ਦੀ ਸੀਮਾ ਦੀ SRO ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੁਆਰਾ ਤਜਵੀਜ਼ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਇਹ ਕਰਜ਼ ਵੰਡੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ ਰਿਪੋਰਟ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

4. ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ ਰਿਪੋਰਟ ਦੇ ਪ੍ਰਮਾਣੀਕਰਨ ਦੇ ਬਾਅਦ MFIs ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਗੇ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਸਮੂਹ ਦੀ ਸੰਯੁਕਤ ਦੰਣਦਾਰੀ (JLG ਕਰਜ਼) ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਕਰਜ਼ ਪ੍ਰਤਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ 80,000 ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤਿਬੰਧਤ ਹੈ। ਜਿੱਥੇ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦਾ ਕਰਜ਼ 80,000 ਰੁਪਏ ਤੋਂ ਵੱਧ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ 80,000 ਰੁਪਏ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦਾ ਕੁੱਲ ਕਰਜ਼ ਲੈਂਦਾ ਹੈ, ਅਜਿਹਾ ਕਰਜ਼ JLG ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਇੱਕ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। MFIs ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਅਤੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕੁਸ਼ਲਤਾਵਾਂ ਵਾਲੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਰੱਖਣ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗਾ।
5. MFIs ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਦੇਣ ਦੇ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਚੋਣਵੇਂ ਨਮੂਨੇ 'ਤੇ ਵਾਧੂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਵੱਧ-ਕਰਜ਼ਦਾਰੀ ਤੋਂ ਬਚਣ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ੀਲਤਾ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਪ੍ਰਮਾਣੀਕਰਨ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
6. ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਵਿੱਚ ਗਲਤੀਆਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਨ ਲਈ, MFIs ਦੇ ਸਾਲ (ਉਸ ਦਿਨ ਤੋਂ ਜਦੋਂ ਇਹ COC ਪ੍ਰਭਾਵ ਵਿੱਚ ਆਇਆ) ਦੇ ਅੰਦਰ UIDAI ਸੰਖਿਆ (ਅਧਾਰ ਨੰਬਰ) ਅਧਾਰਤ KYC ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣਗੇ। ਇੱਕ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਉਪਾਅ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ MFIs ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਗੇ ਕਿ ਦੂਸਰੇ ਅਤੇ ਅਗਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਚੱਕਰ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ KYC ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਅਧਾਰ ਸੰਖਿਆ ਦੁਆਰਾ ਪਛਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ CIR ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ ਦੁਆਰਾ ਆਧਾਰ ਨੰਬਰ ਨੂੰ ਵਰਤਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

C ਉਚਿਤ ਗੱਲਬਾਤ ਅਤੇ ਇਕੱਤਰੀਕਰਣ ਦਾ ਵਿਹਾਰ

1. ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਲਈ MFIs ਕੋਲ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
2. MFIs ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ MFI ਦੇ ਵੱਲੋਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਵਿਅਕਤੀ
 - a. ਨਿਮਰ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ, ਮਰਿਆਦਾ ਬਣਾਏ ਰੱਖਣ, ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਸਭਿਆਚਾਰਕ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲਤਾਵਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਨ।
 - b. ਅਜਿਹਾ ਕੋਈ ਵਿਹਾਰ ਨਾ ਕਰਨ ਜੋ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਕਿਸਮ ਦੀ ਧਮਕੀ ਜਾਂ ਹਿੰਸਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਦਾ ਹੋਵੇ।
 - c. ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ ਵਸੂਲੀ ਏਜੰਟਾਂ ਲਈ ਜਾਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮਿੱਥੇ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਨਾ ਕਰੇ।
 - d. ਦੇਣਯੋਗ ਰਕਮ ਵਸੂਲ ਕਰਨ ਲਈ ਮੌਤ ਅਤੇ ਸੋਗ ਆਦਿ ਵਰਗੇ ਅਨੁਚਿਤ ਮੌਕਿਆਂ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕੋਲ ਨਾ ਜਾਣ, ਭਾਵੇਂ ਲਗਾਤਾਰ ਦੇ ਜਾਂ ਵੱਧ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਾ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ।
3. MFIs ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹਰੇਕ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਇੱਕ ਜਾਇਜ਼ ਰਸੀਦ (MFI ਦੁਆਰਾ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਰੂਪ ਵਿੱਚ) ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕਰਜ਼ ਪਾਸਬੁਕ/ਕਰਜ਼ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
4. ਕਰਜ਼ ਵਾਪਸ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਹਰੇਕ ਪੱਧਰ 'ਤੇ, ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਲਈ MFIs ਕੋਲ ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਇੱਕ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
5. MFIs ਨੂੰ ਵਸੂਲੀਆਂ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਨੂੰ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਵਸੂਲਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਮਾਨਵ ਸੰਸਾਧਨ ਨੀਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਇਸ ਪ੍ਰਥਾ ਦੀ ਨਿੰਦਾ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ ਖੋਧਾਧੜੀ ਦੇ ਸਾਬਤ ਹੋਏ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ MFIs ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਤੋਂ ਪੈਸੇ ਵਸੂਲ ਸਕਦੇ ਹਨ।

D ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ

MFIs ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸੁਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਗੁਪਤ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਕੋਲ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਹੋਣਾ ਲਿਖੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ:

- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਖੁਲਾਸੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪਹਿਲਾਂ ਆਗਿਆ ਲਈ ਗਈ ਹੈ।
- ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ MFI ਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਨਾਲ ਪਾਰਟੀ ਨੂੰ MFI ਤੋਂ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ।
- ਇਹ ਵਿਧੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਨਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚ ਰਿਵਾਜੀ ਅਤੇ ਦੇਤਰਫਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਇੱਕ ਸੀਮਿਤ ਸਮੂਹ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੋਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ) ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੈ ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ i) ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪਹਿਲਾਂ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ii) ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਪ੍ਰਾਪਤਕਰਤਾ ਵੀ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਇਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਗੁਪਤ ਰੱਖਣ ਦੇ ਪਾਬੰਦ ਹੋਣ।

IV ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ

MFIਸ ਨੂੰ ਇੱਕ ਰਸਮੀ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਿਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਗਵਰਨੈਂਸ ਦੇ ਸਰਵਉੱਚ ਅਮਲ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਂਦੀ ਹੋਵੇ:

- MFIਸ ਨੂੰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਬੋਰਡ/ਸੰਚਾਲਨ ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਚੰਗੇ ਅਤੇ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਿਰਦਾਰ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਿਲ ਕਰ ਕੇ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਦੇ ਉੱਚੇ ਪੱਧਰਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਅਧਿਨਿਯਮ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੇ ਵਿਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸੂਚੀਬੱਧ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਸਟੋਕ ਐਕਸਚੇਂਜ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਬਿਹਤਰੀਨ ਮਿਆਰਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ (ਭਾਵੇਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ MFIਸ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨਾ ਹੋਣ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਸ਼ੇਅਰ ਬਜ਼ਾਰ ਵਿੱਚ ਸੂਚੀਬੱਧ ਨਾ ਹੋਣ)।
- MFIਸ ਗਵਰਨਿੰਗ ਬੋਰਡ ਦੇ ਇੱਕ ਤਿਹਾਈ ਹਿੱਸੇ ਤੱਕ ਸੁਤੰਤਰ ਨਿਦੇਸ਼ਕ ਰੱਖਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨਗੀਆਂ।
- MFIਸ ਦੇ ਕੋਲ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਤਣਾਅ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਰਾਹਤ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਤ ਕਰਜ਼ਾ ਪੁਨਰ-ਗਠਨ ਉਤਪਾਦ/ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- MFIਸ ਬੋਰਡ ਦੀ ਇੱਕ ਆਡਿਟ ਕਮੇਟੀ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਨਗੇ ਜਿਸ ਦਾ ਮੁਖੀ ਕੋਈ ਸੁਤੰਤਰ ਨਿਦੇਸ਼ਕ ਹੋਵੇਗਾ।
- MFIਸ ਨੂੰ ਖਾਤਿਆਂ ਦੀਆਂ ਪੁਸ਼ਤਕਾਂ ਦੀ ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ/ਪ੍ਰਸ਼ੁਤੀ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਯੋਗ ਲੇਖਾ-ਪਰੀਖਿਅਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਵਿੱਤੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਦੇ ਖੁਲਾਸੇ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- MFIਸ ਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਚਾਰਟਰਡ ਅਕਾਊਂਟੈਂਟਸ ਦੀ ਸੰਸਥਾ (ICAI) ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਲੇਖਾ ਜਾਂਚ ਅਤੇ ਭਰੋਸੇ ਸਬੰਧੀ ਮਿਆਰਾਂ ਦਾ ਪਾਲਨ ਕਰਨ ਲਈ ਬਿਹਤਰੀਨ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- MFIਸ ਨੂੰ ਨਿਯਮਿਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਬੋਰਡ ਦੇ ਦੁਆਰਾ ਤਜਵੀਜ਼ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਬੋਰਡ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ, ਇਸ ਵਿਹਾਰ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਹੱਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦਾ ਕਾਰਜ ਦਰਸਾਉਂਦੇ ਹੋਏ ਕੰਪਲਾਇੰਸ ਰਿਪੋਰਟ ਰੱਖਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਾ-ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

V ਭਰਤੀ

ਇਹ ਜ਼ਾਬਤਾ ਸਾਡੇ MFI ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।

1	ਸੁਤੰਤਰ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਭਰਤੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਸਥਾਨਕ ਅਖ਼ਬਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਆਮ ਭਰਤੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ, ਵੈਬ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ, ਪ੍ਰਤੱਖ ਇੰਟਰਵਿਊਆਂ, ਆਦਿ ਵਰਗੇ ਜਨਤਕ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਜਾਇਜ਼ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਦੂਜੇ MFIਸ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਭਰਤੀ 'ਤੇ ਕੋਈ ਪਾਬੰਦੀ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।
2	ਜਦੋਂ ਵੀ ਕੋਈ MFI ਦੂਜੇ MFI ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਕਿਸੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੀ ਭਰਤੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਵਰਤਮਾਨ ਮਾਲਕ ਤੋਂ ਹਵਾਲਾ ਜਾਂਚ ਕਰਨੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਵਰਤਮਾਨ ਮਾਲਕ ਤੋਂ ਹਵਾਲਾ ਜਾਂਚ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਸੰਭਾਵਿਤ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਦੇਣ ਦੇ ਬਾਅਦ ਅਤੇ

	ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਦੀ ਚਿੱਠੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਦੇ ਬਾਅਦ ਹੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
3	MFIs ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ MFI ਦੁਆਰਾ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹਵਾਲਾ ਜਾਂਚ ਬੇਨਤੀ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
4	MFIs ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਉਸ ਮਿਆਦ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਧੀਨ ਮਾਲਕ ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੇ ਵਿੱਚ ਸਹਿਮਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ।
5	ਕੋਈ ਵੀ MFI ਪਿਛਲੇ MFI ਮਾਲਕ ਤੋਂ ਕੰਮ ਮੁਕਤੀ ਦੀ ਚਿੱਠੀ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ MFI ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੀ ਭਰਤੀ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ, ਭਾਵੇਂ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦਾ ਗ੍ਰੇਡ/ਪੱਧਰ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਵੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ ਜਿੱਥੇ ਪਿਛਲੇ ਮਾਲਕ (MFI) ਦੁਆਰਾ 20 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹਵਾਲਾ ਜਾਂਚ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਉਸ ਨੂੰ ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ ਰੱਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਧੋਖਾਧੜੀ ਜਾਂ ਵੱਡੇ ਦੁਰਵਿਹਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਉਚਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ, ਚਾਰਜ ਸੌਂਪਣ ਅਤੇ MFI ਦੇ ਪ੍ਰਤਿ ਸਾਰੇ ਬਕਾਇਆ ਚੁਕਾਉਣ ਦੇ ਬਾਅਦ, ਸਾਰੇ MFIs ਜਾ ਰਹੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ ਕੰਮ ਮੁਕਤੀ ਚਿੱਠੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਗੇ।
6	ਜਦੋਂ ਵੀ ਕੋਈ MFI ਸ਼ਾਖਾ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦੇ ਪਦ ਤੱਕ ਕਿਸੇ ਹੋਰ MFI ਤੋਂ ਕੋਈ ਭਰਤੀ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ 1 ਸਾਲ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਉਹ ਕਰਮਚਾਰੀ ਉਸੇ ਕਾਰਜ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਨਿਯੁਕਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਉਹ ਪਿਛਲੇ ਮਾਲਕ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰਦਾ/ਕਰਦੀ ਸੀ।

VI ਗਾਹਕ ਸਿੱਖਿਆ

1. MFIs ਦੇ ਕੋਲ ਉਪਲਬਧ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਬਦਲਾਂ, ਪਸੰਦਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਸਮਰਪਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
2. ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਲਈ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਗਠਨ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
3. MFIs ਵੱਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ/ਉਪਲਬਧ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਅਤੇ ਸਮਝ ਦੀ ਨਿਯਮਿਤ ਜਾਂਚ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਅੰਦਰੂਨੀ ਆਡਿਟ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨਿਯਮਿਤ ਮਾਨਿਟਰਿੰਗ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੇਤਰਤੀਬ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਮੂਨੇ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰਨਾ, ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਲੈਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਦੀ ਮਿਆਦੀ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਕੋਲ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

VII ਡੇਟਾ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨਾ

1. MFIs ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਗਾਹਕ ਡੇਟਾ SRO² ਦੁਆਰਾ ਤਜਵੀਜ਼ ਕੀਤੀ ਡੇਟਾ ਭੇਜਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਸਾਰੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
2. ਸਾਰੇ MFIs ਨੂੰ SRO ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਨਿਗਰਾਨ ਅਤੇ ਨਿਯਮਕ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਮੰਗਿਆ ਗਿਆ ਡੇਟਾ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

VIII ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ / ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ

1. MFIs ਨੂੰ ਤੇਜ਼ ਅਤੇ ਬਿਹਤਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਿਪਟਾਉਣ/ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਤਰੁੱਟੀਆਂ ਠੀਕ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸਮਰਪਿਤ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। GRM ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਆਦਰਸ਼ ਹਨ
 - i) ਫ਼ੋਨ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰਨ ਲਈ ਸਰਲ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ – ਲੇਨ ਕਾਰਡਾਂ 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਪ੍ਰਿੰਟ ਕੀਤਾ ਹੋਵੇ, ii) ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਏ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰਨ ਲਈ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਸਟਾਫ਼ ਸੰਚਾਲਿਤ ਤਰੀਕਾ, iii) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ, iv) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ, v) MFI ਦੁਆਰਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੇ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਣ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਲਈ ਇੱਕ ਸਪੱਸ਼ਟ ਦਾਅਵਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, vi) ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਜਾਂ SRO ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਗਾਈਡ ਕਰਨ ਲਈ ਸ਼ਾਖਾ ਦਾ ਨੋਡਲ ਸਟਾਫ਼, vii) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਭਰੋਸਾ ਦੇਣਾ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਚੰਗਾ

² SRO ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੋਵੇਗਾ ਅਜਿਹੀ ਉਦਯੋਗਿਕ ਸੰਸਥਾ ਜਿਸ ਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੁਆਰਾ NBFC-MFIs ਲਈ ਸਵੈ-ਨਿਯੰਤ੍ਰਕ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮਾਣਤਾ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਵਿਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

2. MFIs ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਸ ਤੰਤਰ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਅਤੇ ਉਦੇਸ਼ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਣ ਦਾ ਰਸਤਾ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
3. MFIs ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਸੁਝਾਉ ਲੈਣ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇੱਕ ਸਮੱਸਿਆ ਨਿਵਾਰਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
4. MFIs ਨੂੰ SRO (ਜਿਵੇਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ) ਨੇਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਪਤਾ ਅਤੇ SRO ਦੇ ਸਮੱਸਿਆ ਨਿਵਾਰਕ ਤੰਤਰ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
5. ਹਰੇਕ MFI ਦੇ ਕੋਲ ਵਿਹਾਰ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਢੁਕਵਾਂ ਤੰਤਰ ਹੋਵੇਗਾ।
6. ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਬੰਧਤ MFI ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਚਲਾਈ ਗਈ ਜਾਂਚ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ, ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ SRO ਦੁਆਰਾ ਸਥਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿੱਥੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ।
7. MFIs ਨੂੰ ਇੱਕ ਉੱਚ-ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਬੋਰਡ ਦੀ ਮਿਆਦੀ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ, ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ, ਅਤੇ ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ 'ਤੇ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਰਿਪੋਰਟ ਤਿਆਰ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਬੰਧੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ (CPG)

CPG ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਾਰੇ MFIs, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੇ ਹੋਣ:

ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਾਬਤਾ ਸਰਲ ਦਿੱਖ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਗੇ।

1. ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਸਾਰੇ ਯੋਗ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨਗੇ।
2. ਗਾਹਕਾਂ, ਸਟਾਫ਼ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਹਰੇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਵਿਹਾਰ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਲਾਗੂਕਰਣ ਬਾਰੇ ਸਿੱਖਿਆ ਦੇਣਗੇ।
3. ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੇ ਉਚਿਤ ਵਿਹਾਰ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਵਿਤਰਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕਰਨਗੇ।
 - a. ਨਿੱਜੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਚਿੱਠੀ
 - b. ਕਰਜ਼ਾ ਕਾਰਡ
 - c. ਕਰਜ਼ਾ ਅਨੁਸੂਚੀ
 - d. ਪਾਸਬੁੱਕ
4. ਇਸਦੇ ਇਲਾਵਾ, ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੂਚਿਤ ਸਹਿਮਤੀ ਲੈਣ ਲਈ ਸਮੂਹ/ਕੇਂਦਰ ਬੈਠਕਾਂ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਵੀ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। (ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਕਾਗਜ਼ 'ਤੇ ਛਾਪਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਉਸ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ)।
5. ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਅਧਿਕਾਰਤ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦੇਣਗੇ।
6. ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਗੇ:
 - a. ਘੁਟਦਾ ਬਕਾਇਆ ਤਰੀਕੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ
 - b. ਪ੍ਰੋਮੋਸ਼ਿੰਗ ਫੀਸ
 - c. ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਵਰਣਿਤ ਖਰਚਾ ਜਾਂ ਫੀਸਾਂ
 - d. ਬੀਮਾ ਕਵਰੇਜ ਲਈ ਲਿਆ ਗਿਆ ਕੁੱਲ ਖਰਚਾ ਅਤੇ ਕਵਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਜੋਖਮ
7. ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲੱਗੀਆਂ ਫੀਸਾਂ ਲਈ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਨਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਗੇ।
8. ਗੈਰ-ਉਧਾਰ ਉਤਪਾਦ / ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਸੁਲਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਐਲਾਨ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਨਹੀਂ ਲੈਣਗੇ।
9. ਸਾਰੇ ਦੇਣਯੋਗ ਵਿਆਜਾਂ ਅਤੇ ਫੀਸ ਦਾ ਐਲਾਨ ਸਭ ਕੁਝ ਸ਼ਾਮਿਲ APR ਅਤੇ ਬਰਾਬਰ ਦੀ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਦਰ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕਰਨਗੇ।
10. ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮ ਲਈ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਗੇ।
11. ਆਮ KYC ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਸਬੰਧਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਗੇ। ਵਾਧੂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਮੰਗ ਉਚਿਤ ਅਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

12. ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਨਾ-ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਗੇ।
13. ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦਰਸਾਉਣਗੇ ਜਿਸਦੇ ਅੰਦਰ ਬਿਨੈਕਾਰ/ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਫੈਸਲੇ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਅਤੇ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ 'ਤੇ, ਕਰਜ਼ ਦੀ ਵੰਡ ਵਿੱਚ ਲੱਗਣ ਵਾਲਾ ਸਮਾਂ ਦਰਸਾਉਣਗੇ।
14. ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜੀਵਨ, ਜੀਵਨ ਬੀਮਾ ਅਤੇ ਪਸ਼ੂ-ਧਨ ਬੀਮਾ ਉਤਪਾਦ ਦੇ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਦਾ ਸੰਯੁਕਤੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਕਰਨਗੇ। ਬੀਮਾ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੱਸੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਅਤੇ IRDA ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦਾ ਪਾਲਨ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜ਼ਰੂਰ ਲਈ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
15. ਕੋਈ ਕਰਜ਼ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਲੋੜ ਅਤੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਸਮਰੱਥਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਜਾਂਚ ਕਰਨਗੇ ਅਤੇ ਸਿਰਫ਼ ਗਾਹਕ ਦੀ ਚੁਕਾਉਣ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
16. ਜੇ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਦੇ 2 ਹੋਰ ਰਿਣਦਾਤਾਵਾਂ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ ਹਨ (ਭਾਵੇਂ ਕਰਜ਼ ਦੇ ਸ੍ਰੋਤ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਣ) ਤਾਂ ਉਸ ਗਾਹਕ ਲਈ ਤੀਜਾ ਰਿਣਦਾਤਾ ਨਹੀਂ ਬਣਨਗੇ।
17. ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਾਹਕ ਲਈ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਜਾਂ ਕੇਂਦਰ/ਰਾਜ ਸਰਕਾਰ ਜਾਂ SRO ਦੁਆਰਾ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੁੱਲ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਸੀਮਾ ਦਾ ਉਲੰਘਣ ਨਹੀਂ ਕਰਨਗੇ।
18. ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਗੇ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਪਾਲਨ ਕਰਨ।
19. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਗੇ ਕਿ MFI ਲਈ ਜਾਂ MFI ਦੇ ਵੱਲੋਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਵਿਅਕਤੀ:
 - a) ਨਿਮਰ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ, ਮਰਿਆਦਾ ਬਣਾਏ ਰੱਖਣ, ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਸਭਿਆਚਾਰਕ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲਤਾਵਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਨ।
 - b) ਅਜਿਹਾ ਕੋਈ ਵਿਹਾਰ ਨਾ ਕਰਨ ਜੋ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਵੱਲ ਕਿਸੇ ਕਿਸਮ ਦੀ ਧਮਕੀ ਜਾਂ ਹਿੰਸਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਦਾ ਹੋਵੇ।
 - c) ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ ਵਸੂਲੀ ਏਜੰਟਾਂ ਲਈ ਜਾਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮਿੱਥੇ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਨਾ ਕਰੇ।
 - d) ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਵਸੂਲ ਕਰਨ ਲਈ ਮੌਤ ਦੇ ਸੋਗ, ਬਿਮਾਰੀ, ਵਰਗੇ ਅਨੁਚਿਤ ਮੌਕਿਆਂ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਕੋਲ ਨਾ ਜਾਣ।
20. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹਰੇਕ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਇੱਕ ਜਾਇਜ਼ ਰਸੀਦ (MFI ਦੁਆਰਾ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਰੂਪ ਵਿੱਚ) ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਗੇ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕਰਜ਼ ਪਾਸਬੁਕ/ਕਰਜ਼ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕਰਨਗੇ।
21. ਗਾਹਕ ਦੀ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲਤਾ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਲਈ ਲਾਗੂ ਕੰਪਨੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਪਾਲਨ ਕਰਨਗੇ।
22. ਧਨ ਦੀ ਤਰਲਤਾ ਦੇ ਤਣਾਅ ਨਾਲ ਜੂਝ ਰਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਲਈ MFI ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਕਰਜ਼ ਪੁਨਰ-ਗਠਨ ਤੰਤਰ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਗੇ।
23. ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਗੁਪਤ ਰੱਖਣਗੇ।
24. ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਸਿਰਫ਼ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਹੀ ਕਰਨਗੇ:
 - a) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਖੁਲਾਸੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਆਗਿਆ ਲਈ ਗਈ ਹੈ।
 - b) ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪਾਰਟੀ ਨੂੰ MFI ਤੋਂ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
 - c) ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ।
 - d) ਇਹ ਵਿਧੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਨਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚ ਰਿਵਾਜੀ ਅਤੇ ਦੇਤਰਫ਼ਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਇੱਕ ਸੀਮਿਤ ਸਮੂਹ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੋਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ) ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੈ ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ i) ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪਹਿਲਾਂ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ii) ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਪ੍ਰਾਪਤਕਰਤਾ ਵੀ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਇਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਗੁਪਤ ਰੱਖਣ ਦੇ ਪਾਬੰਦ ਹੋਣ।
25. ਉਪਲਬਧ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਬਦਲਾਂ, ਪਸੰਦਾਂ ਅਤੇ ਜਿੰਮੇਦਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਵਧਾਉਣ

ਲਈ ਇੱਕ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਪਾਲਨ ਕਰਨਗੇ।

26. ਸਾਰੇ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਗਠਨ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਗੇ।
27. ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਦੇਣ ਦੇ ਤੰਤਰ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਅਤੇ ਉਦੇਸ਼ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਗੇ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਣ ਦਾ ਰਸਤਾ ਦੱਸਣਗੇ।
28. SRO ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਵਿਹਾਰ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਹਰ 12 ਤੋਂ 18 ਮਹੀਨਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕਰਾਉਣਗੇ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟ ਜਨਤਕ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣਗੇ।

ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਲਈ ਸੰਸਥਾਗਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ (ICG)

ICG ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਾਰੇ MFIs, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੇ ਹੋਣ:

1. ਉਸਦੇ ਕੋਲ ਵਿਹਾਰ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਢੁਕਵਾਂ ਤੰਤਰ ਹੋਵੇਗਾ।
2. ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਮਾਣ ਭਰਿਆ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਸੰਚਾਲਨ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਰੱਖਣਗੇ।
3. ਸਾਰੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਰਸਮੀ ਰਿਕਾਰਡ ਬਣਾ ਕੇ ਰੱਖਣਗੇ, ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਵੱਲੋਂ ਨਿਯਮਾਂ/ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ/ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਇਹਨਾਂ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦਾ ਇੱਕ ਹਿੱਸਾ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
4. ਕਰਜ਼ ਵਾਪਸ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਹਰੇਕ ਪੱਧਰ 'ਤੇ, ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਲਈ ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਇੱਕ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਰੱਖਣਗੇ।
5. ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਸਿੱਧ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਵਸੂਲੀ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਹੋਣ ਨੂੰ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਤੋਂ ਵਸੂਲ ਨਹੀਂ ਕਰਨਗੇ।
6. MFIs ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਵੱਲੋਂ ਅਪਣਾਇਆ ਗਿਆ ਕੰਮਕਾਜ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੈ।
7. MFIs ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਸਥਾਨਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਵਪਾਰ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਦੇ ਨਾਲ ਦੂਜੇ MFIs ਦੀ ਕਾਫੀ ਵੱਡੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਹੈ।
8. ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਤਣਾਅ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਰਾਹਤ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਉਧਾਰ ਪੁਨਰਗਠਨ ਉਤਪਾਦ/ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਰੱਖਣਗੇ।
9. ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਵੀਂ ਨਿਯੁਕਤੀ ਲਈ ਪਿਛਲੇ ਮਾਲਕ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸੰਦਰਭ ਜਾਂਚ ਕਰਨਗੇ।
10. 20 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ MFI ਦੁਆਰਾ ਸੰਦਰਭ ਜਾਂਚ ਪੱਤਰ-ਵਿਹਾਰ ਦਾ ਜਵਾਬ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਗੇ।
11. ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਉਸ ਮਿਆਦ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕਰਨਗੇ ਜੋ ਕਿ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਧੀਨ ਮਾਲਕ ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੇ ਵਿੱਚ ਸਹਿਮਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦਾ ਸਮਾਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਿਯਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।
12. ਪਿਛਲੇ MFI ਮਾਲਕ ਤੋਂ ਮੁਕਤੀ ਚਿੱਠੀ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ MFI ਦੇ ਕਿਸੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੀ ਭਰਤੀ ਨਹੀਂ ਕਰਨਗੇ ਸਿਵਾਏ ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਜਿੱਥੇ ਪਿਛਲਾ ਮਾਲਕ (MFI) 20 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੰਦਰਭ ਜਾਂਚ ਬੇਨਤੀ ਦਾ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।
13. ਇੱਕ ਹੋਰ MFI ਦੁਆਰਾ ਭਰਤੀ ਕੀਤੇ ਕਿਸੇ ਨਵੇਂ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ, 1 ਸਾਲ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ, ਉਹ ਖੇਤਰ ਨਹੀਂ ਦੇਣਗੇ ਜਿੱਥੇ ਉਹ ਪਿਛਲੇ ਮਾਲਕ ਦੇ ਕੋਲ ਕੰਮ ਕਰਦਾ/ਕਰਦੀ ਸੀ। ਇਹ ਪ੍ਰਤਿਬੱਧ ਸ਼ਾਖਾ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਪੱਧਰ ਤੱਕ ਦੀਆਂ ਅਸਾਮੀਆਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
14. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵਿਕਲਪਾਂ, ਪਸੰਦਾਂ, ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਸਮਰਪਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਰੱਖਣਗੇ ਅਤੇ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੇ/ਉਪਲਬਧ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਅਤੇ ਸਮਝ ਬਾਰੇ ਨਿਯਮਿਤ ਜਾਂਚ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਗੇ।
15. ਪੂਰਾ ਗਾਹਕ ਡੇਟਾ SRO ਦੁਆਰਾ ਤਜਵੀਜ਼ ਕੀਤੀ ਡੇਟਾ ਭੇਜਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਸਾਰੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨਗੇ।
16. ਤੇਜ਼ ਅਤੇ ਬਿਹਤਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਿਪਟਾਉਣਾ/ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਤਰੁੱਟੀਆਂ ਠੀਕ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸਮਰਪਿਤ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨਗੇ।

17. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਸੁਝਾਉ ਲੈਣ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਨਗੇ।
18. ਮੁਲਾਂਕਣ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਵਿਹਾਰ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੇ (COC) ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਪਤਾ ਲੱਗੀਆਂ ਤਰੁੱਟੀਆਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਉਪਚਾਰੀ ਉਪਾਵਾਂ 'ਤੇ ਕੰਮ ਕਰਨਗੇ।

ਅੰਤਿਕਾ

ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਤੀ MFIs ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ

ਇਹ ਇੱਕ ਪੂਰਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਹੈ ਜੋ ਕਰਜ਼ ਵਿਤਰਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਵੱਖਰੇ ਬਾਹਰ ਨਿਕਲਣ ਵਾਲੇ ਪੰਨੇ ਵਜੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ

ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਤੀ MFIs ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ

ਅਸੀਂ, ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਉਦਯੋਗ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੋਣ ਵਜੋਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਚਨ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਅਸੀਂ:

1. ਸਾਰੇ ਯੋਗ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਅਨੁਸਾਰ ਪੂਰੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਦੇ ਨਾਲ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਂਗੇ।
2. ਵਿਹਾਰ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਲਾਗੂਕਰਣ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਿਖਿਅਤ ਕਰਾਂਗੇ।
3. ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੇ ਉਚਿਤ ਵਿਹਾਰ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਵਿਤਰਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕਰਾਂਗੇ।
 - a. ਨਿੱਜੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਚਿੱਠੀ
 - b. ਕਰਜ਼ਾ ਕਾਰਡ
 - c. ਕਰਜ਼ਾ ਅਨੁਸੂਚੀ
 - d. ਪਾਸਬੁੱਕ
4. ਇਸਦੇ ਇਲਾਵਾ, ਸਮੂਹ/ਕੇਂਦਰ ਮੀਟਿੰਗਾਂ ਦੁਆਰਾ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਾਂਗੇ। (ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਕਾਰਜ 'ਤੇ ਛਾਪਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਉਸ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ)।
5. ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਅਧਿਕਾਰਤ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦੇਵਾਂਗੇ।
6. ਕਰਜ਼ ਦੀਆਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਾਂਗੇ:
 - a. ਘਟਦਾ ਬਕਾਇਆ ਤਰੀਕੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ
 - b. ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ
 - c. ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਵਰਣਿਤ ਖਰਚਾ ਜਾਂ ਫੀਸਾਂ
 - d. ਬੀਮਾ ਕਵਰੇਜ ਲਈ ਲਿਆ ਗਿਆ ਕੁੱਲ ਖਰਚਾ ਅਤੇ ਕਵਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਜੋਖਮ
7. ਇੱਕ ਸਭ ਕੁਝ ਸ਼ਾਮਿਲ APR ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਬਰਾਬਰ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਦਰ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੇਣਯੋਗ ਸਾਰੇ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਫੀਸਾਂ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲੱਗੀਆਂ ਫੀਸਾਂ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸਾਂਗੇ।
8. ਗੈਰ-ਉਧਾਰ ਉਤਪਾਦ / ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਸੁਲਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਐਲਾਨ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਨਹੀਂ ਲਵਾਂਗੇ।
9. ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮ ਲਈ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਾਂਗੇ।
10. ਆਮ KYC ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਸਬੰਧਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਾਂਗੇ। ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਮੰਗੇ ਗਏ ਕੋਈ ਵੀ ਵਾਧੂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਚਿਤ ਅਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਣਗੇ।
11. ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਨਾ-ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਾਂਗੇ।
12. ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦਰਸਾਵਾਂਗੇ ਜਿਸਦੇ ਅੰਦਰ ਬਿਨੈਕਾਰ/ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਫੈਸਲੇ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਅਤੇ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ 'ਤੇ, ਕਰਜ਼ ਦੀ ਵੰਡ ਵਿੱਚ ਲੱਗਣ ਵਾਲਾ ਸਮਾਂ ਦਰਸਾਵਾਂਗੇ।
13. ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜੀਵਨ, ਜੀਵਨ ਬੀਮਾ ਅਤੇ ਪਸ਼ੂ-ਧਨ ਬੀਮਾ ਉਤਪਾਦ ਦੇ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਦਾ ਸੰਯੁਕਤੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ। ਬੀਮਾ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੱਸੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਇਹ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਅਤੇ IRDA ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦਾ ਪਾਲਨ ਕਰਨਗੀਆਂ। ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਲਈ ਜਾਵੇਗੀ।

14. ਕੋਈ ਕਰਜ਼ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਲੋੜ ਅਤੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਸਮਰੱਥਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਜਾਂਚ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਸਿਰਫ਼ ਗਾਹਕ ਦੀ ਚੁਕਾਉਣ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ ਦੇਵਾਂਗੇ।
15. ਜੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ 2 ਹੋਰ ਰਿਣਦਾਤਾਵਾਂ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ ਹਨ ਤਾਂ ਉਸ ਗਾਹਕ ਲਈ ਤੀਜਾ ਰਿਣਦਾਤਾ ਨਹੀਂ ਬਣਾਂਗੇ।
16. ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਾਹਕ ਲਈ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਜਾਂ ਕੇਂਦਰ/ਰਾਜ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੁੱਲ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਸੀਮਾ ਨੂੰ ਦਾ ਉਲੰਘਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ।
17. ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਪਾਲਨ ਕਰਨ।
18. ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਸਾਡਾ ਸਾਰਾ ਸਟਾਫ਼ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੇ ਵਿਅਕਤੀ:
 - a. ਨਿਮਰ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ, ਮਰਿਆਦਾ ਬਣਾਏ ਰੱਖਣ, ਅਤੇ ਆਦਰ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬਣਨ
 - b. ਅਜਿਹਾ ਕੋਈ ਵਿਹਾਰ ਨਾ ਕਰਨ ਜੋ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਕਿਸੇ ਕਿਸਮ ਦੀ ਧਮਕੀ ਜਾਂ ਹਿੰਸਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਦਾ ਹੋਵੇ।
 - c. ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ ਵਸੂਲੀ ਏਜੰਟਾਂ ਲਈ ਜਾਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮਿੱਥੇ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਨਾ ਕਰੇ।
 - d. ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਵਸੂਲ ਕਰਨ ਲਈ ਮੌਤ ਦੇ ਸੋਗ, ਬਿਮਾਰੀ, ਵਰਗੇ ਅਨੁਚਿਤ ਮੌਕਿਆਂ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਕੋਲ ਨਾ ਜਾਣ।
19. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹਰੇਕ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਇੱਕ ਜਾਇਜ਼ ਰਸੀਦ (MFI ਦੁਆਰਾ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਰੂਪ ਵਿੱਚ) ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਗੇ।
20. ਕਿਸੇ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲਤਾ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਲਈ ਲਾਗੂ ਕੰਪਨੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਪਾਲਨ ਕਰਨਗੇ।
21. ਧਨ ਦੀ ਤਰਲਤਾ ਦੇ ਤਣਾਅ ਨਾਲ ਜੂਝ ਰਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਲਈ ਸਾਡੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਕਰਜ਼ ਪੁਨਰ-ਗਠਨ ਤੰਤਰ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਗੇ।
22. ਗਾਹਕ ਦੀ ਇਕੱਠੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਗੁਪਤ ਰੱਖਣਗੇ।
23. ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਸਿਰਫ਼ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਹੀ ਕਰਨਗੇ:
 - a. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਖੁਲਾਸੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਆਗਿਆ ਲਈ ਗਈ ਹੈ।
 - b. ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪਾਰਟੀ ਨੂੰ MFI ਤੋਂ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
 - c. ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ।
 - d. ਇਹ ਰਵਾਇਤ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਨਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚ ਰਿਵਾਜੀ ਅਤੇ ਦੇਤਰਫਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਇੱਕ ਸੀਮਿਤ ਸਮੂਹ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ) ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੈ ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ
 - i) ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪਹਿਲਾਂ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ii) ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਪ੍ਰਾਪਤਕਰਤਾ ਵੀ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਗੁਪਤ ਰੱਖਣ ਲਈ ਇਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਪਾਬੰਦ ਹਨ।
24. ਉਪਲਬਧ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਬਦਲਾਂ, ਪਸੰਦਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਪਾਲਨ ਕਰਨਗੇ।
25. ਸਾਰੇ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਗਠਨ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਗੇ।
26. ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਦੇਣ ਦੇ ਤੰਤਰ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਅਤੇ ਉਦੇਸ਼ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਗੇ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਣ ਦਾ ਰਸਤਾ ਦੱਸਣਗੇ।

ਗਾਹਕ ਦੇ ਹੱਕ

ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਹੱਕ ਹਨ:

1. ਖੇਤਰ ਅਧਿਕਾਰੀ ਜਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਸਟਾਫ ਤੋਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣੀ - ਜੁਬਾਨੀ ਜਾਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ
2. ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ, ਵਾਪਸ ਦਿੱਤੇ ਕਰਜ਼ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ ਜਾਂ ਕੋਈ ਕਰਜ਼ ਜੋ 12 ਮਹੀਨਿਆਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਸੀ, ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣੀ - ਜੁਬਾਨੀ ਜਾਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ
3. ਇੱਕ ਕਰਜ਼ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਚਿੱਠੀ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ ਕਾਰਡ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੋਣ
4. ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਚਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪਾਸਬੁਕ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਚੁਕਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦਰਸਾਈ ਗਈ ਹੋਵੇ
5. ਕਿਸੇ ਵੀ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ MFI ਦੇ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕਰਜ਼ ਦੀਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ
6. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ, ਸ਼ਿਕਵਾ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰਜ਼-ਕਾਰਡ ਜਾਂ MFI ਦੀ ਹੋਰ ਸਮੱਗਰੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ - ਇਹ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਫੋਨ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ
7. ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਵਾ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ MFI ਦੇ ਕਿਸੇ ਨਾਮਿਤ ਕਰਮਚਾਰੀ ਤੋਂ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨੀ
8. ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਦਰਜ ਕਰਾਈ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਵੇ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਦਰਸਾਈ ਗਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨੀ
9. ਤਜਵੀਜ਼ ਕੀਤੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਵੇ ਦਾ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ - ਜੇ MFI ਵੱਲੋਂ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਦੱਸੀ ਜਾਵੇਗੀ
10. ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਉਚੇਰੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।
11. ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਮਲੇ ਲਈ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੇ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਅਪੀਲ ਕਰਨੀ।

ਦੂਜਾ ਸੰਸਕਰਣ: ਦਸੰਬਰ 2015