MICROFINANCE INDUSTRY NETWORK

mfin powering responsible finance

# Do's and Don'ts for Microfinance Field Officers

# ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਫੀਲਡ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਲਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼

## ਕੀ ਵਿਹਾਰ ਕਰੀਏ ? ਕੀ ਵਿਹਾਰ ਨਾ ਕਰੀਏ ?

ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ, ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਬਣਾਏ ਰੱਖਣ, ਸਹੀ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਗਰਿਮਾ ਦਾ ਸਤਿਕਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹਨ। ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਪ੍ਰਤੱਖ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜੁੜੇ ਹੋਣ ਕਰਕੇ, ਸ਼ਾਖਾ ਕਰਮਚਾਰੀ ਇਹਨਾਂ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਨੂੰ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਭੂਮਿਕਾ ਨਿਭਾਉਂਦੇ ਹਨ। ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਆਚਰਣ, ਸੰਵਾਦ ਅਤੇ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਨਾ ਕੇਵਲ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਬਲਕਿ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ ਸੰਸਥਾ ਤੇ ਸਮੁੱਚੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਸੈਕਟਰ ਦੀ ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਠਾ ਨੂੰ ਬਣਾਏ ਰੱਖਣ ਵਿੱਚ ਵੀ ਅਹਿਮ ਯੋਗਦਾਨ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।

ਇਸੇ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ, ਇਹ ਨਿਰਦੇਸ਼ਿਕਾ ਸ਼ਾਖਾ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਕੁਝ ਜ਼ਰੂਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ (Do's & Don'ts) ਪੇਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਹਰ ਪੜਾਅ ਵਿੱਚ ਨੈਤਿਕ ਆਚਰਣ, ਕਾਰਜ ਅਨੁਸ਼ਾਸਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕ-ਕੇਂਦਰਿਤ ਕਾਰਜਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਇਹ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਕਾਰਜ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਇਕਸਾਰਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨ, ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ ਜ਼ਮੀਨੀ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਸੰਚਾਲਨ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਬਣਾਉਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ।

### ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ : ਪੜਾਅਵਾਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼

| ਕੀ ਵਿਹਾਰ ਕਰੋ | ਕੀ ਵਿਹਾਰ ਨਾ ਕਰੋ |
|---|---|
| **A. ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਬੈਠਕਾਂ – CGT, GRT, ਸਮੂਹ ਗਠਨ ਆਦਿ** | |
| 1. ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਅਤੇ ਪੂਰੀ ਸਮਝ ਦੀ ਉਚਿਤ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੋ। | 1. ਉਚਿਤ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਇਹ ਮੰਨ ਕੇ ਨਾ ਚੱਲੋ ਕਿ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੇ ਸਾਰੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝ ਲਿਆ ਹੈ। |
| 2. ਯੋਗਤਾ ਮਾਪਦੰਡ, ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਬਣਾਏ ਰੱਖੋ। | 2. ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਮੂਹ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ ਲਈ ਅਣਉਚਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਾ ਕਰੋ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ 'ਤੇ ਦਬਾਅ ਨਾ ਪਾਓ। |
| 3. ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਮੋੜਨ ਦੇ ਅਨੁਸ਼ਾਸਨ, ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰੀ ਅਤੇ ਕਿਸ਼ਤ ਨਾ ਮੋੜਨ ਜਾਂ ਡਿਫਾਲਟ ਹੋਣ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਓ। | 3. ਨਵੇਂ ਗਾਹਕ ਜੋੜਨ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਵੰਡ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਫੈਸਲਿਆਂ ਲਈ ਰਿੰਗ ਲੀਡਰ ਜਾਂ ਸੈਂਟਰ ਲੀਡਰ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰਤਾ ਨਾ ਰੱਖੋ। |
| 4. ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਕਰਜ਼ਾ ਰਾਸ਼ੀ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਬੀਮਾ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਅਤੇ ਕਵਰੇਜ ਆਦਿ ਦੀ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਓ ਅਤੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਚੰਗੀ ਆਦਤ ਦੇ ਲਾਭ ਸਮਝਾਓ। | 4. CGT/GRT ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਿਖਲਾਈ ਸੈਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਕੇਵਲ ਰਸਮੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸਮਝ ਕੇ ਜਲਦਬਾਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਪੂਰਾ ਨਾ ਕਰੋ। |
| **B. ਕਰਜ਼ ਮੁਲਾਂਕਣ, ਅੰਡਰਰਾਈਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵੰਡ** | |
| 5. ਸਾਰੇ ਆਮਦਨ ਕਮਾਉਣ ਵਾਲੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦਾ ਵੈਧ KYC ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ (CB) ਜਾਂਚ ਯਕੀਨੀ ਕਰੋ। | 5. ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ KYC ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਨਾ ਕਰੋ। ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਕਰੋ ਕਿ KYC ਦਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਨਾ ਹੋਵੇ। |
| 6. ਹਰੇਕ ਮੈਂਬਰ ਦੇ ਘਰ ਦਾ ਦੌਰਾ ਕਰੋ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਪਰਿਵਾਰਕ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਆਮਦਨ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੋ। ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਸਮਰੱਥਾ ਦਾ ਨਿਰਪੱਖ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੋ ਅਤੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਦਰਜ ਕਰੋ। | 6. ਯੋਗਤਾ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਪਰਿਵਾਰ ਦੀ ਆਮਦਨ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਿੱਚ ਹੇਰ-ਫੇਰ ਜਾਂ ਗਲਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੇਸ਼ ਨਾ ਕਰੋ ਅਤੇ ਕੇਵਲ ਜ਼ਬਾਨੀ ਪੁਸ਼ਟੀ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਨਾ ਰਹੋ। |
| 7. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਕਰੋ ਕਿ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ਾ ਕਾਰਡ ਅਤੇ ਹੋਰ ਕਰਜ਼ੇ ਸੰਬੰਧੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ। | 7. ਅਧੂਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅੱਗੇ ਨਾ ਵਧਾਓ। |
| 8. ਸ਼ੁੱਧ ਵੰਡੀ ਗਈ ਰਾਸ਼ੀ, ਕਟੌਤੀਆਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਦਿਓ। | 8. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਬਾਰੇ ਅਧੂਰੀ ਜਾਂ ਭੁਲੇਖਾ ਪਾਊ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾ ਦਿਓ। |
| 9. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਕਰੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਕੇਵਲ ਗਾਹਕ ਦੇ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਉਸਦੇ ਆਪਣੇ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਲਿਆ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਤਬਦੀਲ ਜਾਂ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਨਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ। | 9. ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਤੋਂ ਖਾਲੀ ਫਾਰਮ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਨਾ ਕਰਵਾਓ। |

mfin powering responsible finance
MICROFINANCE INDUSTRY NETWORK

# Do's and Don'ts for Microfinance Field Officers

# ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਫੀਲਡ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਲਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼

## ਕੀ ਵਿਹਾਰ ਕਰੀਏ? ਕੀ ਵਿਹਾਰ ਨਾ ਕਰੀਏ?

| ਕੀ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰੋ | ਕੀ ਵਿਵਹਾਰ ਨਾ ਕਰੋ |
|---|---|
| **C. ਕਰਜ਼ਾ ਵਸੂਲੀ** | |
| **10.** ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਅਤੇ ਸੂਚਿਤ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ ਅਨੁਸਾਰ ਢੁਕਵੀਂ ਅਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਸੈਂਟਰ ਮੀਟਿੰਗ ਆਯੋਜਿਤ ਕਰੋ। | **10.** ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਅਨਿਯਮਿਤ ਜਾਂ ਅਣਉਚਿਤ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਾਲ ਨਾ ਕਰੋ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਕਰਜ਼ਾ ਵਸੂਲੀ ਕਰੋ। |
| **11.** ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਕੇਵਲ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਹੀ ਇਕੱਠੀਆਂ ਕਰੋ। | **11.** ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਕੰਮ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ, ਜਨਤਕ ਸਥਾਨ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਅਣਉਚਿਤ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਵਸੂਲੀ ਨਾ ਕਰੋ। ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਕਹਿਣ 'ਤੇ ਵੀ ਦੇਰ ਰਾਤ ਵਸੂਲੀ ਤੋਂ ਬਚੋ। |
| **12.** ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਕਿਸ਼ਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ 'ਤੇ ਰਸੀਦ ਜਾਰੀ ਕਰੋ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ਾ ਕਾਰਡ ਅਪਡੇਟ ਕਰੋ। | **12.** ਕਿਸੇ ਵੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਸੀਦ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨਾ ਕਰੋ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰੋ। |
| **13.** ਸੈਂਟਰ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਹਾਜ਼ਰੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਤਣਾਅ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਸੰਬੰਧੀ ਸਮੱਸਿਆ ਦੇ ਸੰਕੇਤ ਮਿਲਣ 'ਤੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰੋ। | **13.** ਸੈਂਟਰ ਮੀਟਿੰਗ ਦੀ ਹਾਜ਼ਰੀ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਦਸਤਖਤ ਦੀ ਗਲਤ ਜਾਂ ਫਰਜ਼ੀ ਐਂਟਰੀ ਨਾ ਕਰੋ। |
| **14.** ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਨਾਲ ਸਤਿਕਾਰਯੋਗ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਵਿਵਹਾਰ ਬਣਾਏ ਰੱਖੋ। | **14.** ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਜਾਂ ਡਰ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾ ਕਰੋ। |
| **15.** ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਗਰਿਮਾ ਦਾ ਸਤਿਕਾਰ ਕਰੋ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਨਮਰਤਾ, ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਅਤੇ ਸ਼ਾਂਤੀਪੂਰਨ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੋ। | **15.** ਕਰਜ਼ਾ ਵਸੂਲੀ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਦਬਾਅ, ਧਮਕੀ ਜਾਂ ਜਨਤਕ ਅਪਮਾਨ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਾ ਲਓ। |
| **16.** ਵਸੂਲੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ (ਰਜਿਸਟਰ, ਫਾਈਲਾਂ, ਰਸੀਦਾਂ, ਡਿਜੀਟਲ ਰਿਕਾਰਡ ਆਦਿ) ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਅਤੇ ਵਿਵਸਥਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖੋ। | **16.** ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਜਾਇਦਾਦ ਜਾਂ ਸਮਾਨ ਜ਼ਬਤ ਨਾ ਕਰੋ। |
| **17.** ਹਮੇਸ਼ਾ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਪਛਾਣ ਪੱਤਰ (ID Card) ਪਹਿਨੋ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਤੇ ਸਾਫ਼-ਸੁਥਰੇ ਪਹਿਰਾਵੇ ਵਿੱਚ ਰਹੋ। | **17.** ਸੋਗ, ਬਿਮਾਰੀ ਜਾਂ ਸਮਾਜਿਕ ਸਮਾਗਮਾਂ ਵਰਗੇ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਾਲ ਨਾ ਕਰੋ। |
| **18.** ਜੇਕਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਸੰਚਾਲਨ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਕੋਈ ਅਨਿਯਮਿਤ ਗਤੀਵਿਧੀ, ਧੋਖਾਧੜੀ ਜਾਂ ਬਾਹਰੀ ਵਿਘਨ ਦਿਖਾਈ ਦੇਵੇ, ਤਾਂ ਇਸਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੁਰੰਤ ਆਪਣੇ ਸੀਨੀਅਰ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਦਿਓ। | **18.** ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ਆਪਣੇ ਨਿੱਜੀ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਾ ਕਰੋ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿੱਜੀ, ਵਿੱਤੀ ਜਾਂ ਸਮਾਜਿਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਾ ਹੋਵੋ। |
| **19.** ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਕਦੀ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸ਼ਾਖਾ, ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਾਧਿਅਮ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰੋ। | **19.** ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਤੋਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੀਮਾ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਕਦੀ ਨਾਲ ਲੈ ਕੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਚੋ। |
| **D. ਹੋਰ** | |
| **20.** ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਧਨ ਦੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਉਲੰਘਣ ਦਾ ਕੋਈ ਮਾਮਲਾ ਤੁਹਾਡੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਆਉਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੁਰੰਤ ਆਪਣੇ ਸੀਨੀਅਰ ਅਧਿਕਾਰੀ ਜਾਂ ਆਡਿਟ ਟੀਮ ਨੂੰ ਦਿਓ। | **20.** ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਲੰਘਣ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਾ ਹੋਵੋ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਹੋਰ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਜਿਹੇ ਉਲੰਘਣ ਨੂੰ ਅਣਦੇਖਾ ਕਰੋ। |

ਮੈਂਬਰ REs ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਇਸ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਫੀਲਡ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਉਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਅੰਦਰੂਨੀ SOPs ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਢਾਂਚੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ।

For any clarifications, please contact: sro@mfinindia.org


**Microfinance Industry Network (MFIN)**
403 – 404, 409, 4th Floor, Emaar Palm Springs Plaza, Gurugram 122 003, Haryana, India

mfin_india | MicroFinance Industry Network | MicroFinance Industry Network (MFIN) | MFIN | www.mfinindia.org