

## ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ

ನೇರ ಮಾರಾಟದ ಏಜೆಂಟ್(ಗಳು) / ಡೈರೆಕ್ಟ್  
ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್(ಗಳು)/  
ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು-ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್(ಗಳು)  
ಸ್ಪೀಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಆವೃತ್ತಿ	ದತ್ತು ಪಡೆದ ದಿನಾಂಕ	ಅನುಮೋದನೆ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ
.0	18.12.2022	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ

## ಪರಿವಿಡಿ

ಪರಿಚಯ:	3
ಕರೆಯನ್ನು ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಿ	5
ಸಾಮಾನ್ಯ	9
ಗೋಚರತೆ ಮತ್ತು ಉಡುಗೆ ಕೋಡ್	9
ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ನಡವಳಿಕೆ	9
ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರ	9
ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯ ಬಳಕೆ ಮತ್ತು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ	9
ವರದಿ ಮಾಡುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆಗಳು	10
ಕೋಡ್ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ಘಟನೆಗಳು	10
ಸಂಹಿತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ಮೇಲೆ ದಂಡನಾತ್ಮಕ ಕ್ರಮ	10

ಪರಿಚಯ:

ಸ್ವೀಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಫ್ಲೇ ಮಾಡಿ" ಅಥವಾ "ಕಂಪನಿ") ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆಂಟ್ (DSA)/ ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್ (DMA)/ ಕಲೆಕ್ಷನ್-ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್ಸ್ (RAs) ಗಾಗಿ ಬೋರ್ಡ್ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಇರಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಪ್ರಾರಾಂಭದಲ್ಲಿ 5.7 [ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳಿಂದ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಅಪಾಯಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ] ಮುಖ್ಯ ನಿರ್ದೇಶನದ - ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಪ್ರಮುಖವಲ್ಲದ ರೇವಣಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳದ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ರೇವಣಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಕಂಪನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2016 ರ ಉಲ್ಲೇಖ ಆರ್‌ಬಿಐ/ಡಿ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಹೊರಡಿಸಲಾಗಿದೆ /2016-17/44 ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ DNBR.PD.007/03.10.119/2016-17 ದಿನಾಂಕ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 1, 2016 ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ಮೂಲಕ. ಅದರಂತೆ, ಕಂಪನಿಯು ಈ ಮಂಡಳಿಯು ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ (DSA)/ ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ (DMA)/ ಕಲೆಕ್ಷನ್-ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ (RAs) ("ಕೋಡ್") ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ:

ಈ ಕೋಡ್ ನಡುವಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಫ್ಲೇ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು DSA ಗಳು / DMA ಗಳು / RA ಗಳು (ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ "ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರ" ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ). ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ವಾಧೀನ, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ವಿತರಣೆ, ಯಾವುದೇ ಸಾಲದ ಸಂಗ್ರಹ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಇತರ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಂದಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಫ್ಲೇ ಮಾಡಿ. DSA, ಅದರ ಟೆಲಿ-ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯೂಟಿವ್‌ಗಳು (TMEಗಳು) ಮತ್ತು ಕ್ಷೇತ್ರ ಮಾರಾಟ ಸಿಬ್ಬಂದಿ, ಅಂದರೆ ವ್ಯಾಪಾರ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು (BDEಗಳು), ಪರವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ನೇರ ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಫ್ಲೇ ಮಾಡಿ. ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸುವ ಯಾವುದೇ TME/BDE ಅನ್ನು ಕಠಿಣವಾಗಿ ಸೇರಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ DSA ತಕ್ಷಣವೇ ವರದಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಫ್ಲೇ ಮಾಡಿ ಯಾವುದೇ ಉಲ್ಲಂಘನೆ. ಈ ಅವಶ್ಯಕತೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ DSA ಯ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಶಾಶ್ವತವಾಗಿ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಬಹುದು ಫ್ಲೇ ಮಾಡಿ.

ಟೆಲಿ-ಕಾಲಿಂಗ್ ಎ ಪ್ರಾಸ್ಟೆಕ್ಟ್

DSA ಗಳು/DMA ಗಳು ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್‌ಗಳಾಗಿ ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರದಿಂದ DoT ನಿಂದ ಮಾನ್ಯವಾದ ನೋಂದಣಿ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವರು ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಸಮಸ್ಯೆಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಡಿ TRAI ಮೂಲಕ. ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್‌ಗಳ (ಡಿಎಸ್‌ಎ/ಡಿಎಂಎ) ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅವರು ಬಳಸುತ್ತಿರುವ ನೋಂದಾಯಿತ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳೊಂದಿಗೆ TRAI ಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅದು TRAI ಹೊರಡಿಸಿದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಒಂದು ಪ್ರಾಸ್ಟೆಕ್ಟ್ ಅನ್ನು ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ಮಾಡಲು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು ಫ್ಲೇ ಮಾಡಿ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಫ್ಲೇ ಮಾಡಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಸಂಬಂಧಿತ ಉತ್ಪನ್ನ:

- ನಿರೀಕ್ಷೆಯು ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಬಯಕೆಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿದಾಗ ಫ್ಲೇ ಮಾಡಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್/ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್/ ಶಾಖೆ ಅಥವಾ ರಿಲೇಶನ್‌ಶಿಪ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಮೂಲಕ ಫ್ಲೇ ಮಾಡಿ ಅಥವಾ ಇನ್ನೊಂದು ನಿರೀಕ್ಷೆ/ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರಾಗಿದ್ದಾರೆಯೇ ಫ್ಲೇ ಮಾಡಿ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಕರೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಯಾರು ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡಿದ್ದಾರೆಯೇ ಫ್ಲೇ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುತ್ತವೆಯೇ ಫ್ಲೇ ಮಾಡಿ;
- ನಿರೀಕ್ಷೆಯು ಹೆಸರು/ದೂರವಾಣಿ ಯಾವಾಗ. ಸಂಖ್ಯೆ/ ವಿಳಾಸ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಮತ್ತು DSA ಮ್ಯಾನೇಜರ್/ತಂಡದ ನಾಯಕರಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲಾದ ಪಟ್ಟಿಗಳು/ಡೈರೆಕ್ಟರಿಗಳು/ಡೇಟಾಬೇಸ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದರಿಂದ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ, ಅವರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ನಂತರ;
- TME ಅವನಿಗೆ/ಆಕೆಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಯಾವುದೇ "ಅಡಚಣೆ ಮಾಡಬೇಡಿ" ಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ಹೆಸರು/ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಫ್ಲಾಗ್ ಮಾಡಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಾರದು.

ನೀವು ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ನಿರೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ಯಾವಾಗ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು?

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಪರ್ಕವು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ 0930 ಗಂಟೆಗಳ ನಡುವೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರಬೇಕು. ಮತ್ತು 1900 ಗಂ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕರೆಯು ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಅನಾನುಕೂಲವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಿದಾಗ ಮಾತ್ರ ನಿರೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ಮಾಡಲು ನಿರೀಕ್ಷೆಯು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ TME/BDE ಗೆ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಿದಾಗ ಮಾತ್ರ ನಿಗದಿತ ಸಮಯಕ್ಕಿಂತ ಹಿಂದಿನ ಅಥವಾ ನಂತರದ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು.

ನಿರೀಕ್ಷೆಯ ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಬೇರೆಯವರೊಂದಿಗೆ ಚರ್ಚಿಸಬಹುದೇ?

DSA ನಿರೀಕ್ಷೆಯ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಬೇಕು. ಪ್ರಾಸ್ಟೆಕ್ಟ್‌ನ ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಪ್ರಾಸ್ಟೆಕ್ಟ್ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಸ್ಟೆಕ್ಟ್‌ನ ಅಕೌಂಟೆಂಟ್/ಸೆಕ್ರೆಟರಿ/ಸಂಗಾತಿಯಂತಹ ಇತರ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ/ಕುಟುಂಬದ ಸದಸ್ಯರೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಚರ್ಚಿಸಬಹುದು.

ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಬಿಡುವುದು ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವುದು - ಕರೆಗಳನ್ನು ಮೊದಲು ನಿರೀಕ್ಷೆಗೆ ಇರಿಸಬೇಕು.

ನಿರೀಕ್ಷೆಯು ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅವನಿಗೆ / ಅವಳಿಗೆ ಸಂದೇಶವನ್ನು ಬಿಡಬಹುದು. ಸಂದೇಶದ ಗುರಿಯು ಕರೆಯನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವ ನಿರೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು ಅಥವಾ ಮತ್ತೊಮ್ಮೆ ಕರೆ ಮಾಡಲು ಅನುಕೂಲಕರ ಸಮಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಅಂತಹ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಇವುಗಳಿಗೆ ನಿರ್ಬಂಧಿಸಬಹುದು:

“ಹಲೋ, ಇದು [ಕಂಪನಿಯ ಹೆಸರು] ಕರೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ [ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು]. ನಾನು [ಫೋನ್ ಸಂಖ್ಯೆ] ಗೆ ಮರಳಿ ಕರೆ ಮಾಡಲು ವಿನಂತಿಸುತ್ತಿದ್ದೇನೆ.

ನಿಯಮದಂತೆ, ಕರೆ ಉದ್ದೇಶವು ಮಾರಾಟ ಅಥವಾ ವಿತರಿಸುವುದು ಎಂದು ಸಂದೇಶವು ಸೂಚಿಸಬೇಕುಪ್ಪೇ ಮಾಡಿ ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅದರ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಉತ್ಪನ್ನ.

ಯಾವುದೇ ತಪ್ಪುದಾರಿಗಳೆಂದು ಹೇಳಿಕೆಗಳು/ತಪ್ಪು ನಿರೂಪಣೆಗಳನ್ನು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ

TME/ BDE ಮಾಡಬಾರದು: • ನೀಡಲಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆ/ಉತ್ಪನ್ನದ ನಿರೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ತಪ್ಪುದಾರಿಗಳೆಂದು; • ತಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರ ಅಥವಾ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಹೆಸರಿನ ಬಗ್ಗೆ ನಿರೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ತಪ್ಪುದಾರಿಗಳೆಂದು ಅಥವಾ ತಮ್ಮನ್ನು ತಪ್ಪಾಗಿ ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುತ್ತಾರೆ; • ಪರವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ತಪ್ಪು/ಅನಧಿಕೃತ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಮಾಡಿಪ್ಪೇ ಮಾಡಿ ಯಾವುದೇ ಸೌಲಭ್ಯ/ಸೇವೆಗಾಗಿ.

ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಲೇಬಲ್‌ಗಳು

ಪ್ರಮಾಣಿತ ಟೆಲಿ-ಕಾಲಿಂಗ್ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು (ಕೆಳಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ) ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಬೇಕು. ಕರೆ ಮಾಡುವವರು ಮಾಡಬೇಕುತನ್ನನ್ನು ತಾನು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ, ಕರೆ ಮಾಡುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ತಿಳಿಸಿ, ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಿ, ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವಹಿವಾಟು ನೀಡಬಹುದಾದ ಅನುಕೂಲಗಳ ಕುರಿತು ಬ್ರ್ಯಾಂಡ್ ಅನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಲು ಶ್ರಮಿಸಿ, ಹಾಗೆಯೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಕಡೆಗೆ ಸೌಜನ್ಯದ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ.

ಪೂರ್ವ ಕರೆ

- ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ವಿನಂತಿಸದಿದ್ದರೆ 0930 ಗಂಟೆಗಳ ಮೊದಲು ಅಥವಾ 1900 ಗಂಟೆಗಳ ನಂತರ ಯಾವುದೇ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಡಿ;
- ಸೀರಿಯಲ್ ಡಯಲಿಂಗ್ ಇಲ್ಲ;
- ತಂದದ ನಾಯಕರಿಂದ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ತೆರವುಗೊಳಿಸದ ಹೊರತು ಪಟ್ಟಿಗಳಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ಕರೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ

- ನಿಮ್ಮನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ನೀವು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ಹೇಳಿ;
- ಮುಂದುವರೆಯಲು ಅನುಮತಿಯನ್ನು ವಿನಂತಿಸಿ;
- ಅನುಮತಿಯನ್ನು ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಕ್ಷಮೆಯಾಚಿಸಿ ಮತ್ತು ನಯವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕ ಕಡಿತಗೊಳಿಸಿ;
- ನಿಮ್ಮ ಕರೆಗೆ ಕಾರಣವನ್ನು ತಿಳಿಸಿ;
- ಸೆಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿದರೆ ಲ್ಯಾಂಡ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಮರಳಿ ಕರೆ ಮಾಡಲು ಯಾವಾಗಲೂ ಆಫರ್ ನೀಡಿ;
- ಎಂದಿಗೂ ಅಡ್ಡಿಪಡಿಸಬೇಡಿ ಅಥವಾ ವಾದಿಸಬೇಡಿ;

- ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಮಟ್ಟಿಗೆ, ನಿರೀಕ್ಷೆಗೆ ಹೆಚ್ಚು ಆರಾಮದಾಯಕವಾದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾತನಾಡಿ;
- ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ವ್ಯವಹಾರದ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತಗೊಳಿಸಿ;
- ಮುಂದಿನ ಕರೆ ಅಥವಾ ಮುಂದಿನ ಭೇಟಿ ವಿವರಗಳನ್ನು ಮರುದೃಢೀಕರಿಸಿ;
- ನಿಮ್ಮ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ, ನಿಮ್ಮ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರ ಹೆಸರು ಅಥವಾ ಒದಗಿಸಿವೋ ಮಾಡಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಕೇಳಿದರೆ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು.
- ಅವನ/ಅವಳ ಸಮಯಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಧನ್ಯವಾದಗಳು

ಕರೆಯನ್ನು ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಿ

- ಕೊಡುಗೆಯಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಆಸಕ್ತಿಯ ಕೊರತೆಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರು ಅದೇ ಕೊಡುಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಮುಂದಿನ 3 ತಿಂಗಳವರೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಾರದು
- ಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿವೋ ಮಾಡಿ "ಡಿಸ್ಸರ್ಬ್ ಮಾಡಬೇಡಿ" ಎಂದು ಫ್ಯಾನ್ ಮಾಡಲು ತಮ್ಮ ಇಚ್ಛೆಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ
- ಈಗಾಗಲೇ ಮಾರಾಟವಾದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಕರೆಗಳನ್ನು ಎಂದಿಗೂ ಕರೆಯಬೇಡಿ ಅಥವಾ ಮನರಂಜನೆ ಮಾಡಬೇಡಿ. ನ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಅವರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡಿವೋ ಮಾಡಿ.

ಉಡುಗೊರೆಗಳು ಅಥವಾ ಲಂಚಗಳು

ಯಾವುದೇ TME/BDE ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಭವಿಷ್ಯ ಅಥವಾ ಲಂಚದಿಂದ ಉಡುಗೊರೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಬಾರದು. ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಲಂಚ ಅಥವಾ ಪಾವತಿಯನ್ನು ನೀಡಿದರೆ, ಅಂತಹ TME/BDE ಅದನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಅವನ/ಅವಳ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು.

ಭೇಟಿ/ಸಂಪರ್ಕದಲ್ಲಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಗಳು

BDE ಮಾಡಬೇಕು:

- ವೈಯಕ್ತಿಕ ಜಾಗವನ್ನು ಗೌರವಿಸಿ - ನಿರೀಕ್ಷೆಯಿಂದ ಸಾಕಷ್ಟು ದೂರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ;
- ಅವನ/ಅವಳ ಇಚ್ಛೆಗೆ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷೆಯ ನಿವಾಸ/ಕಚೇರಿಯನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಬೇಡಿ;
- ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ಭೇಟಿ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ - ಅಂದರೆ ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು BDE ಮತ್ತು ಒಬ್ಬ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರು, ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ.
- ನಿರೀಕ್ಷೆಯ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಿ;
- ನಿರೀಕ್ಷೆಯು ಇರುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಭೇಟಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕುಟುಂಬ ಸದಸ್ಯರು / ಕಚೇರಿಯ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಮಾತ್ರ ಉಪಸ್ಥಿತರಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು ನಿರೀಕ್ಷೆಯೊಂದಿಗೆ ಮರಳಿ ಕರೆ ಮಾಡಲು ವಿನಂತಿಯೊಂದಿಗೆ ಭೇಟಿಯನ್ನು ಕೊನೆಗೊಳಿಸಬೇಕು;
- ಅವನ/ಅವಳ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರ ಹೆಸರು ಅಥವಾವೋ ಮಾಡಿ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ನಿರೀಕ್ಷೆ/ಗ್ರಾಹಕರು ಕೇಳಿದರೆ;
- ವ್ಯವಹಾರದ ನಿರೀಕ್ಷೆಯೊಂದಿಗೆ ಚರ್ಚೆಗಳನ್ನು ಮಿತಿಗೊಳಿಸಿ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರ ಅಂತರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ.

ಪತ್ರಗಳು, ಇಮೇಲ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂವಹನಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ

ನಿರೀಕ್ಷೆಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಸಂವಹನವು ಅಧಿಕೃತ ಅಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಮೋಡ್ ಮತ್ತು ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಇರಬೇಕುವೋ ಮಾಡಿ.

ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ - ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್ಸ್ (CRAs)

ಕಲೆಕ್ಷನ್-ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆವೋ ಮಾಡಿ ಕಲೆಕ್ಷನ್-ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್ ಆಗಿ ತಮ್ಮ ಕರ್ತವ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರಬೇಕು:

ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ

- i. ಸೂಕ್ತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು.
- ii. ಗ್ರಾಹಕನು ಅವನ/ಅವಳ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವನ/ಅವಳ ನಿವಾಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವನ/ಅವಳ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ವ್ಯಾಪಾರ/ಉದ್ಯೋಗದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು;
- iii. ತಪ್ಪಿತಸ್ಥ/ಡಿಫಾಲ್ಟ್ ಮಾಡಿದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಡಿದ ಎಲ್ಲಾ ಕರೆಗಳ ಲಾಗ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ ಜೊತೆಗೆ ಕರೆ ಫಲಿತಾಂಶದ ಕುರಿತು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಟಿಪ್ಪಣಿ;

- iv. ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾದ ಕಂಪನಿಯ ಹೆಸರು, ಖಾತೆಯ ಬಾಕಿ ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಹಕ್ಕು ಮತ್ತು ಗುರುತಿನ ಆಧಾರವನ್ನು ಸೂಚಿಸದೆ, ದೂರವಾಣಿ, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಕರೆ ಅಥವಾ ಬರಹದ ಮೂಲಕ ಖಾತೆಯ ಪಾವತಿಗೆ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬೇಡಿ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡುವುದು;
- v. ಉದ್ಯೋಗದಾತ, ಪರಿಚಯಸ್ಥ, ಸ್ನೇಹಿತ, ಸಂಬಂಧಿಕರು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ನೆರೆಹೊರೆಯವರೊಂದಿಗೆ ಸಮ್ಮತಿ ನೀಡದ ಹೊರತು ಅಂತಹ ಚೇತರಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಬೇಡಿ ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ;
- vi. ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಬೇಕು;
- vii. ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂತಹ ಸಾಲವನ್ನು ವಿವಾದಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬ ಅಂಶವನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದೆ, ಮಾನ್ಯ ಕಾರಣದೊಂದಿಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವಿವಾದಕ್ಕೊಳಗಾದ ಸಾಲದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಡಿ ಅಥವಾ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಬೆದರಿಕೆ ಹಾಕಬೇಡಿ;
- viii. ಮಾಹಿತಿಯು ತಪ್ಪಾಗಿದೆ ಎಂದು ಅವರು ತಿಳಿದಾಗ ಅಥವಾ ಅನುಮಾನಿಸಲು ಕಾರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವಾಗ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅರ್ಹತೆಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಖ್ಯಾತಿಯ ಮೇಲೆ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಡಿ ಅಥವಾ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಬೆದರಿಕೆ ಹಾಕಬೇಡಿ;
- ix. ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ ಒತ್ತಡ ಹೇರುವ ಸಲುವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಅಂತಿಮ ತೀರ್ಪು ಪಡೆಯುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಉದ್ಯೋಗದಾತರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ಅಥವಾ ಬೆದರಿಕೆ ಹಾಕಬೇಡಿ. ಉದ್ಯೋಗದ ಸ್ಥಿತಿ ಅಥವಾ ಗಳಿಕೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗದಾತರು ಸ್ಥಾಪಿತ ಸಾಲದ ಸಮಾಲೋಚನೆ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವಲ್ಲಿ DRA ಮತ್ತು ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಉದ್ಯೋಗದಾತರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದನ್ನು ಇದು ನಿಷೇಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ;
- x. ಗ್ರಾಹಕನ ಉದ್ಯೋಗ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗಾವಕಾಶಗಳ ಮೇಲೆ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ, ಅವನ ಅಥವಾ ಅವಳ ಸಂಗಾತಿ ಅಥವಾ ಅವನ ಅಥವಾ ಅವಳ ಕುಟುಂಬದ ಯಾವುದೇ ಸದಸ್ಯರಿಗೆ, ಸೂಚ್ಯವಾಗಿ, ತೀರ್ಮಾನ ಅಥವಾ ಹೇಳಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ, ಅಥವಾ ಬೆದರಿಕೆ ಹಾಕಬಾರದು. ಅವನ ಅಥವಾ ಅವಳ ಸಂಗಾತಿ, ಅಥವಾ ಅವನ ಅಥವಾ ಅವಳ ಕುಟುಂಬದ ಯಾವುದೇ ಸದಸ್ಯರು;
- xi. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನವು ಸಭ್ಯ ಮತ್ತು ಸುಸಂಸ್ಕೃತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿರಬೇಕು;
- xii. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಗೌರವಿಸಬೇಕು;
- xiii. ಗ್ರಾಹಕನು ತನ್ನ ಬಾಕಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು;
- xiv. ಭದ್ರತೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರವನ್ನು ಮರು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು;
- xv. ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು;
- xvi. ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿದಾಗ, ಸಭ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಅಲಂಕಾರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು;
- xvii. ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ವಿಯೋಗದಂತಹ ಅನುಚಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಪತ್ತಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕರೆಗಳು / ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು.
- xviii. ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಅವರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಅಶ್ಲೀಲ, ಮಾನಹಾನಿಕರ, ನಿಂದನೀಯ ಅಥವಾ ಬೆದರಿಕೆಯ ಭಾಷೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಾರದು ಅಥವಾ ಅವರ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಯತ್ನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಮೌಖಿಕ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಬಾರದು;

ಈ ಕೋಡ್‌ನ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ, ಬೆದರಿಕೆ ಮತ್ತು ಕಿರುಕುಳವು ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಅವಮಾನಿಸುವ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಟುಂಬದ ಸದಸ್ಯರು, ರೆಫರಿಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಿತರ ಗೌಪ್ಯತೆಗೆ ಒಳನುಗ್ಗುವ ಅಥವಾ ಬೆದರಿಕೆ ಮತ್ತು ಅನಾಮಧೇಯ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಅಥವಾ ತಪ್ಪು ಮತ್ತು ತಪ್ಪುದಾರಿಗಳೆಯುವ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

- xix. ಯಾವುದೇ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಹಿಂಸೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನೋಟವನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ತಪ್ಪಿಸಿ.
- xx. ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವಾಗ ಸಂಗ್ರಹ ಏಜೆಂಟ್ ಅಥವಾ ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿ/ಗಳು ಮಾಡಬಾರದು:
  - ಯಾವುದೇ ತಪ್ಪು, ಮೋಸಗೊಳಿಸುವ ಅಥವಾ ತಪ್ಪುದಾರಿಗಳೆಯುವ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಿ,
  - ಅವನು/ಅವಳು ಯಾವುದೇ ಸರ್ಕಾರಿ ಅಥವಾ ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಸಂಯೋಜಿತರಾಗಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ತಪ್ಪಾಗಿ ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಸೂಚಿಸುವುದು,
  - ಸಾಲದ ಪಾತ್ರ, ಮೊತ್ತ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ತಪ್ಪಾಗಿ ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುತ್ತದೆ.
  - ತಪ್ಪಾದ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಗುರುತನ್ನು ಬಳಸುವುದರಿಂದ ದೂರವಿರಿ.

xxi. ಕಲೆಕ್ಷನ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಅವರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಧರಿಸಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂದ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಮೇಲಿನ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅದರಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಪರಿಣಾಮಗಳಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಯು ಸಂಪೂರ್ಣ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ವೃತ್ತಿಪರ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ನಡವಳಿಕೆ

ಡಿಆರ್‌ಎಗಳು ಮತ್ತು ಅವರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಎಲ್ಲಾ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ಗರಿಷ್ಠ ಚೇತರಿಕೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ತಮ್ಮ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಬಳಸುತ್ತಾರೆ. ಅಂತಹ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ, DRA ಗಳು ಮತ್ತು ಅವರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು, ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ:

- i) ಸಾಲ ಸಂಗ್ರಹಕಾರರು, ವಾಣಿಜ್ಯ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತಹುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ;
- ii) ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಗಳಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗದ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನಗಳು ಅಥವಾ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಬಳಸಬೇಡಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಖ್ಯಾತಿಗೆ ಹಾನಿ ಮಾಡಬಾರದು. DRA ಗಳು ಮತ್ತು ಅವರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನ ಅಥವಾ ತಂತ್ರವು ಇದನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಬಹುದೇ ಎಂಬ ಬಗ್ಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಅಂತಹ ವಿಧಾನ ಅಥವಾ ತಂತ್ರವನ್ನು ಬಳಸುವ ಮೊದಲು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಧಾರಕ್ಕೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರಬೇಕು;
- iii) ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಬಂಧನ ಅಥವಾ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಡಿ;
- iv) ದೌರ್ಜನ್ಯ ಅಥವಾ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ನಾಗರಿಕ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಹಕ್ಕನ್ನು ನೀಡುವ ಯಾವುದನ್ನೂ ಮಾಡಬೇಡಿ.

ಕಲೆಕ್ಷನ್-ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ (ಸಿಆರ್‌ಎ) ಮಾಡಬೇಕಾದ ಮತ್ತು ಮಾಡಬಾರದು:

ಪ್ರಮುಖ ಪ್ರದೇಶಗಳು	ಮಾಡು	ಮಾಡಬಾರದು
ಗೋಚರತೆ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ಸರಿಯಾದ ಹೇರ್ ಕಟ್</li> <li>• ಜೊತೆಗೆ ಅಂದ ಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ</li> <li>• ಕ್ಲೀನ್ ಶೇವ್, ಚೆನ್ನಾಗಿ ನಿರ್ವಹಣೆ ಗೆಡ್ಡೆ</li> </ul>	
ಉಡುಗೆ ಕೋಡ್‌ಗಳು	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ತಿಳಿ ಬಣ್ಣದ, ಚೆನ್ನಾಗಿ ಇಸ್ಪಿ ಮಾಡಿದ ಶರ್ಟ್‌ಗಳು, ಮೇಲಾಗಿ ಬಟನ್‌ಗಳನ್ನು ಹಾಕಲಾಗಿದೆ.</li> <li>• ಚೆನ್ನಾಗಿ ಇಸ್ಪಿ ಮಾಡಿದ, ಗಾಢ ಛಾಯೆಯ ಕ್ರೀಸ್ ಪ್ಯಾಂಟ್</li> <li>• ಚಳಿಗಾಲದಲ್ಲಿ, ಒಂದು ಕೋಟ್ / ಸರಳ ಪುಲ್‌ಓವರ್</li> <li>• ಫಾರ್ಮಲ್ ಶೂಸ್</li> </ul>	
ಸಾಮಾನುಗಳು	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ದೈನಂದಿನ ಕಲೆಕ್ಷನ್ ರನ್ ರೇಟ್ (DCR) ಶೀಟ್</li> <li>• ರಶೀದಿ ಪುಸ್ತಕ</li> <li>• ಕನಿಷ್ಠ ಸ್ವೇಷನರಿ</li> <li>• ನೀತಿ</li> <li>• ಸಂಹಿತೆ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿ</li> </ul>	
ನೀತಿಶಾಸ್ತ್ರ		<p>ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಏಜೆಂಟ್‌/ಗಳು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರು ಇಲ್ಲದೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಮೌಖಿಕ ಅಥವಾ ಲಿಖಿತ ಭರವಸೆಗಳನ್ನು ನೀಡಬಾರದು/ ಅವನ/ಅವಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಹೊರಗಿನ ವಿಷಯಗಳ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ತಾತ್ಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ</p>



		ಅನುಮೋದನೆ ವಸಾಹತು / ಉತ್ಪನ್ನದ ವ್ಯತಿಷ್ಠೆಗಳು.
--	--	---------------------------------------------

ಗೌಪ್ಯತೆ		ಲಿಖಿತ ಅಥವಾ ಮೌಖಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು / ಸ್ಪರ್ಧಿಗಳು / ಯಾವುದೇ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಅನುಮತಿಯಿಲ್ಲದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಾರದು (ಉದಾ: ಸ್ಟಾಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನ ಫೋಟೋಕಾಪಿ, ಹಿಂದಿನ ಹಾದಿಗಳನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ ಗ್ರಾಹಕರು.)
ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ/ಉತ್ಪನ್ನ ಶಿಸ್ತು	ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಏಜೆಂಟ್ (ಗಳು) ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಕ್ರಿಯೆಯ ನಿರ್ದಿಷ್ಟತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅವರಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಸೂಚನೆಗಳ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ತಮ್ಮ ಪಾತ್ರವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ ಉತ್ಪನ್ನ.	
ದಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಗರಿಷ್ಠಗೊಳಿಸಿ	ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಏಜೆಂಟ್/ರು ಭೇಟಿಯ ಪೂರ್ವ ತಯಾರಿ ಮತ್ತು ಫಲಿತಾಂಶದ ದೃಷ್ಟಿಕೋನವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಭೇಟಿಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಾರೆ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು. ಭೇಟಿಯ ಫಲಿತಾಂಶವನ್ನು ದಾಖಲಿಸುತ್ತದೆ / ಕ್ರಮ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ	
ಸಾಮೀಪ್ಯ	ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾದ ಅಂತರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ	ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ದೈಹಿಕ ಸಂಪರ್ಕವಿಲ್ಲ. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಚಾರಕ್ಕೆ ಅಡ್ಡಿಯಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಸ್ನಾಯು ಶಕ್ತಿಯ ಬಳಕೆ ಇಲ್ಲ

ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂವಹನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಫೇ ಮಾಡಿ

ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಯ ಜೊತೆಗೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು/ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು/ ಸಹವರ್ತಿಗಳು/ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು/ ಘಟಕಗಳು (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ " ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು") ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರವೇ ಮಾಡಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗೆ. ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಸೂಕ್ತ ಮತ್ತು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾದ ಶಿಸ್ತಿನ ಕ್ರಮವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

1. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಘನತೆಯಿಂದ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಿ. ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾಷಣೆಗಳ ಸಮಯದಲ್ಲಿ - ಸಂವಹನ (ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ / ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ / ಭೇಟಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ) ವೃತ್ತಿಪರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಅದನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಬಾರದು.
2. ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಆಯ್ಕೆಯ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಿ. ಮೌಖಿಕ ಅಥವಾ ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಕಠಿಣ / ಆಕ್ರಮಣಕಾರಿ / ಬೆದರಿಕೆ / ನಿಂದನೀಯ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆಯನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ತಪ್ಪಿಸಿ. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಬೆದರಿಸುವ/ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದನ್ನು/ ಕಿರಿಕಿರಿಗೊಳಿಸುವುದನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ತಪ್ಪಿಸಲು ಎಚ್ಚರಿಕೆ ವಹಿಸಬೇಕು.
3. ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಂದನೀಯ ಅಥವಾ ಬೆದರಿಕೆ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಿದರೆ, ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಅದನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಘಟನೆಯನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಫೇ ಮಾಡಿ.
4. ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನದಿಂದ (ಇ-ಮೇಲ್, ಪತ್ರ, ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಂದೇಶಗಳು, ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮ, ಇತ್ಯಾದಿ) ಯಾವುದೇ ಲಿಖಿತ ಸಂವಹನವನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿಲ್ಲವೇ ಮಾಡಿ ಗ್ರಾಹಕರು. ಗ್ರಾಹಕರು ಇ-ಮೇಲ್‌ಗಳು/ಪತ್ರಗಳು/ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಸಂದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡಬೇಕಾದರೆ, ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು

- ಗೆ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿಲ್ಲೇ ಮಾಡಿ ಅಂತಹ ಲಿಖಿತ ಸಂವಹನಕ್ಕಾಗಿ ಕಾರಣಗಳು ಮತ್ತು ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳೊಂದಿಗೆ.
5. ಪ್ರಸ್ತಾವಿತ ಕ್ರಮ ಮತ್ತು ಅದರ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಪ್ಪುದಾರಿಗೆ ಎಳೆಯಬಾರದು.
  6. ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅವರ ನಿಜವಾದ ವ್ಯಾಪಾರ ಅಥವಾ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಹೆಸರಿನ ಬಗ್ಗೆ ತಪ್ಪುದಾರಿಗೆಳೆಯಬಾರದು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ವಕೀಲರು, ಸರ್ಕಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ಪೊಲೀಸ್ ಠಾಣೆಯ ಅಧಿಕಾರಿ, ಇತ್ಯಾದಿ ಎಂದು ತಪ್ಪಾಗಿ ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಬಾರದು ಅಥವಾ ಸೂಚಿಸಬಾರದು.
  7. ನಿಂದ ಪೂರ್ವಾನುಮತಿ ಇಲ್ಲದೇ ಮಾಡಿ, ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ಪರವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಭರವಸೆ ಅಥವಾ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಾರದು ಫೇ ಮಾಡಿ.

ಸಾಮಾನ್ಯ

ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಎಲ್ಲಾ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಗೆ (ಡಿಎಸ್‌ಎಗಳು/ಡಿಎಂಎಗಳು/ಆರ್‌ಎಗಳು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಪ್ರತಿನಿಧಿ) ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ -

ಗೋಚರತೆ ಮತ್ತು ಉಡುಗೆ ಕೋಡ್

- i) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಭೇಟಿಯಾಗುವಾಗ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಡ್ರೆಸ್ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಉಡುಪುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು:
  - ಪುರುಷರಿಗೆ, ಇದರರ್ಥ ಚೆನ್ನಾಗಿ ಇಸ್ಪಿ ಮಾಡಿದ ಪ್ಯಾಂಟ್ ಮತ್ತು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಇಸ್ಪಿ ಮಾಡಿದ ಶರ್ಟ್, ಶರ್ಟ್ ತೋಳುಗಳನ್ನು ಮೇಲಾಗಿ ಕೆಳಗೆ ಬಟನ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
  - ಮಹಿಳೆಯರಿಗೆ, ಇದರರ್ಥ ಚೆನ್ನಾಗಿ ಇಸ್ಪಿ ಮಾಡಿದ ಔಪಚಾರಿಕ ಉಡುಪು (ಸೀರೆ, ಸೂಟ್, ಇತ್ಯಾದಿ).
  - ಜೀನ್ಸ್, ಟೀ-ಶರ್ಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ತೆರೆದ ಸ್ಯಾಂಡಲ್‌ಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ii) ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಅವರಿಗೆ ಒದಗಿಸಿದ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ನೀಡಿದ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯು ಪೂರ್ಣ ಹೆಸರು, ಉದ್ಯೋಗಿ/ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಹುದ್ದೆ ಮತ್ತು ಅವನ/ಅವಳ ಭಾವಚಿತ್ರ ಮತ್ತು ಸೇವೆ ಒದಗಿಸುವವರ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ ಮುಂತಾದ ವಿವರಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸಬೇಕು. ಉದ್ಯೋಗಿ/ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ತಮ್ಮ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ನಡವಳಿಕೆ

- i) ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ತಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತ ತೆ ಮತ್ತು ಕಾಳಜಿಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸರಿಯಾಗಿ ತರಬೇತಿ ಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ii) ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವಾಗ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಯಾವುದೇ ಆಲೋಚನಾತ್ಮಕ ಪಾನೀಯಗಳನ್ನು ಸೇವಿಸಬಾರದು.
- iii) ಕಂಪನಿಯು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುವಂತೆ ಅನುಮತಿಸದ ಹೊರತು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಅದರ ಕರ್ತವ್ಯ, ಒಪ್ಪಂದ ಅಥವಾ ಉಪ-ಗುತ್ತಿಗೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅದರ ಕರ್ತವ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಕಟ್ಟುಪಾಡುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಅಂತಹ ಗುತ್ತಿಗೆದಾರರು/ಉಪ-ಗುತ್ತಿಗೆದಾರರು ಅಂತಹ ಕರ್ತವ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ಈ ಕೋಡ್‌ಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರಬೇಕು.

ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರ

ಯಾವುದೇ ದುಷ್ಕೃತ್ಯ, ಕಾನೂನುಬಾಹಿರ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಆಕ್ಟ್ ಅಥವಾ ಅದರ ಕಡೆಯಿಂದ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯದ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಕಂಪನಿಗೆ ಉಂಟಾದ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹಾನಿಗೆ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅಂತಹ ಕ್ಲೈಮ್‌ನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಂದ ಭವಿಷ್ಯದ ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಪಾವತಿಗಳಿಂದ ಕಂಪನಿಯು ಅದನ್ನು ಅರಿತುಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯ ಬಳಕೆ ಮತ್ತು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ

- i) ಸೇವೆ ಒದಗಿಸುವವರು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವಲ್ಲಿ ವಾಸ್ತವಿಕ, ಸತ್ಯ ಮತ್ತು ಚಾತುರ್ಯಯುತವಾಗಿರಬೇಕು.

- ii) ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅವನ/ಅವಳ ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಅವನ/ಅವಳೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಚರ್ಚಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಿದಾಗ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಕೌಂಟೆಂಟ್/ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ/ಸಂಗಾತಿಯಂತಹ ಇತರ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ/ಕುಟುಂಬ ಸದಸ್ಯರೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಚರ್ಚಿಸಬೇಕು.
- iii) ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಅದರ ಅನುಬಂಧಗಳೊಂದಿಗೆ ನೇಮಕಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಗೆ ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಯಾವುದೇ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಳಸಬಾರದು ಅಥವಾ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಾರದು.
- iv) ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯ ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸುರಕ್ಷತೆ ಅಥವಾ ಸಮಗ್ರತೆಗೆ ಯಾವುದೇ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಬೆದರಿಕೆಗಳು ಅಥವಾ ಅಪಾಯಗಳ ವಿರುದ್ಧ ರಕ್ಷಿಸಲು ಮತ್ತು ಅನಧಿಕೃತ ಪ್ರವೇಶ ಅಥವಾ ಬಳಕೆಯಿಂದ ರಕ್ಷಿಸಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. , ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಅದರ ಯಾವುದೇ ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆಗಳು, ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಅಥವಾ ಪರವಾನಗಿದಾರರಿಗೆ ಗಣನೀಯ ಹಾನಿ ಅಥವಾ ಅನಾನುಕೂಲತೆಯನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುವ ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿ.
- v) ಸೇವಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದದ ಮುಕ್ತಾಯದ ನಂತರ, ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗೆ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಸ್ವಾಧೀನದಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಹಸ್ತಾಂತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಅಥವಾ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಲು ಕಾರಣವಾಗುತ್ತಾರೆ.
- vi) ಈ ಷರತ್ತಿನ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಂದ ಉಲ್ಲಂಘನೆ ಅಥವಾ ಬೆದರಿಕೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ವಿತ್ತೀಯ ಹಾನಿಗಳು ಸಾಕಷ್ಟು ಪರಿಹಾರವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ; ಆದ್ದರಿಂದ, ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ಉಲ್ಲಂಘನೆ, ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ನೈಜತೆಯಿಂದ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರನ್ನು ತಡೆಯಲು ತಡೆಯಾಜ್ಞೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಅರ್ಹತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.
- vii) ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಅಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಯಾವುದೇ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಕಡೆಗೆ ಯಾವುದೇ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭಾವನೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಸ್ನೇಹಿಯಲ್ಲದ ಭಾವನೆಗಳನ್ನು ಎಂದಿಗೂ ಅನುಮತಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಆದರೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ವ್ಯತಿಪರ ವಿಧಾನವನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಉತ್ತಮ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತಾರೆ. ಸಾಲ ಸಂಗ್ರಹ ಮತ್ತು ಸಾಲ ನಿರ್ವಹಣೆ.

ವರದಿ ಮಾಡುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆಗಳು

ತನ್ನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಲು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಕಂಪನಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಕೋಡ್ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ಘಟನೆಗಳು

ಕೆಳಗಿನವುಗಳು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಂದ ಕೋಡ್‌ನ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ಘಟನೆಗಳಾಗಿ ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತವೆ:

- ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ 30 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ, ಕೋಡ್ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ಸಾಕಷ್ಟು ಪುರಾವೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೆಯೇ ಬಾಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಕಂಪನಿಯು ಲಿಖಿತ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್, ಮಾರಾಟ ಅಥವಾ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಯಾವುದೇ ಆಂತರಿಕ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಕೋಡ್‌ನ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ವರದಿಯಿದೆ.
- ಕಂಪನಿಯ ಸ್ವಂತ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ ಈ ಕೋಡ್‌ನ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸುವಂತಹ ಯಾವುದೇ ಘಟನೆ.

ಸಂಹಿತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ಮೇಲೆ ದಂಡನಾತ್ಮಕ ಕ್ರಮ

ಸಂಹಿತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಂದ ಲಿಖಿತ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗಂಭೀರತೆ ಮತ್ತು ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ತನ್ನ ಏಕೈಕ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮೇಲೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು:

- a) ಸಂಹಿತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ವಿರುದ್ಧ ಲಿಖಿತ ಎಚ್ಚರಿಕೆಯನ್ನು ನೀಡಿ ಮತ್ತು ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಂದ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ನಿಯಂತ್ರಣ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ;
- b) ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರಿನ ವಿವರವಾದ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಹುಡುಕುವುದು;
- c) ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ತಪ್ಪಿತಸ್ಥ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಕಪ್ಪುಪಟ್ಟಿಗೆ ಸೇರಿಸಿ;

- d) ಸದರಿ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಾಗುವುದನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ಮೂಲಕ ಪತ್ರಿಕೆಯಲ್ಲಿನ ಜಾಹೀರಾತಿನೊಂದಿಗೆ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರನ್ನು ಶಾಶ್ವತವಾಗಿ ಕೊನೆಗೊಳಿಸಿ;
- e) ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಉಂಟಾದ ಯಾವುದೇ ವೆಚ್ಚಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸುವ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಂದ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕೋಡ್‌ನ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ಕಾರಣದಿಂದ ಕಂಪನಿಯ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಸಮರ್ಥ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ವಿಧಿಸಲಾದ ಪೆನಾಲ್ಟಿಗಳ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಕೇಳಿ.
- f) ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಂದ ಹಾನಿಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ;
- g) ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಅಗತ್ಯ ಕಾನೂನು ಕ್ರಮ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ;
- h) ಪ್ರಚಲಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗಬಹುದಾದಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಮಾಡಿ ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಿ.