

आचारसंहिता

डायरेक्ट सेलिंग एजंट/ डायरेक्ट मार्केटिंग
एजंट/ कलेक्शन-पुनर्प्राप्ती एजंट
स्पील फायनान्स कंपनी प्रायव्हेट
लिमिटेड

आवृत्ती	दत्तक घेण्याची तारीख	मान्यता प्राधिकरण
.0	१8.12.2022	संचालक मंडळ

सामग्री

परिचय:	3
कॉल पोस्ट करा	५
सामान्य	९
देखावा आणि ड्रेस कोड	९
प्रशिक्षण आणि आचार	९
दायित्व आणि भरपाई	९
गोपनीय माहितीचा वापर आणि प्रकटीकरण	९
अहवाल आणि अनुपालन	10
संहितेच्या उल्लंघनाच्या घटना	10
संहितेच्या उल्लंघनावर दंडात्मक कारवाई	10

परिचय:

स्पील फायनान्स कंपनी प्रायव्हेट लिमिटेड ("खेळा"किंवा "कंपनी") नुसार डायरेक्ट सेल्स एजंट (DSA)/ डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट (DMA)/ कलेक्शन-रिकव्हरी एजंट (RAs) साठी बोर्डांने मंजूर केलेली आचारसंहिता लागू करणे आवश्यक आहे.परिच्छेद सह५.७ [NBFCs द्वारे वित्तीय सेवांच्या आउटसोर्सिंगमधील जोखीम आणि आचारसंहिता व्यवस्थापित करणे] मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - नॉन-सिस्टीमली महत्वाची नॉन-डिपॉझिट घेणारी कंपनी आणि ठेव घेणारी कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2016 संदर्भ RBI/DNBR अंतर्गत जारी /2016-17/44 मास्टर डायरेक्शनDNBR.PD.007/03.10.119/2016-17 दिनांक 1 सप्टेंबर 2016रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) द्वारे. त्यानुसार, कंपनीने डायरेक्ट सेल्स एजंट (DSA)/ डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट (DMA)/ कलेक्शन-रिकव्हरी एजंट (RAs) ("कोड") साठी या मंडळाने मंजूर केलेली आचारसंहिता स्वीकारली आहे.

लागूक्षमता:

ही संहिता दरम्यानच्या सर्व व्यवस्थांना लागू होईलखेळा आणि DSAs / DMAs/ RAs (एकत्रितपणे "सेवा प्रदाता" म्हणून संदर्भित). ही संहिता ग्राहक संपादन, विपणन आणि वितरण, कोणत्याही कर्जाचे संकलन किंवा कंपनीच्या इतर आर्थिक उत्पादनांमध्ये गुंतलेल्या सर्व व्यक्तींना लागू होईल किंवा तृतीय पक्षाशी टाय-अप असेलखेळा. DSA, त्याचे टेली-मार्केटिंग एक्झिक्युटिव्ह (TMEs) आणि फील्ड सेल्स कर्मचारी, म्हणजे बिझनेस डेव्हलपमेंट एक्झिक्युटिव्हस (BDEs), यांच्या वतीने कोणतेही थेट मार्केटिंग ऑपरेशन हाती घेण्यापूर्वी या कोडचे पालन करण्यास सहमती असणे आवश्यक आहे.खेळा. या कोडचे उल्लंघन करणारे कोणतेही TME/BDE काळ्या यादीत टाकले जाऊ शकतात आणि संबंधित DSA त्वरीत तक्रार करेलखेळा कोणतेही उल्लंघन. या आवश्यकतांचे पालन करण्यात अयशस्वी झाल्यास DSA चा व्यवसाय कायमस्वरूपी समाप्त होऊ शकतोखेळा.

प्रॉस्पेक्टला टेली कॉलिंग

DSAs/DMAs हे सुनिश्चित करतील की त्यांच्याकडे दूरसंचार विभाग, भारत सरकारचे वैध नोंदणी प्रमाणपत्र आहे आणि ते निर्देश आणि मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करतात याची खात्री करतील.d TRAI द्वारे. कंपनी गुंतलेल्या टेलिमार्केटर्सची (DSAs/DMAs) यादी, त्यांच्याद्वारे वापरत असलेल्या नोंदणीकृत टेलिफोन क्रमांकांसह, TRAI ला सादर करेल. पुढे, टेलीमार्केटिंग एजंटना आउटसोर्सिंगच्या बाबतीत, ते TRAI ने जारी केलेल्या निर्देश आणि मार्गदर्शक तत्वांनुसार असेल.

सोर्सिंगसाठी संभाव्य व्यक्तीशी संपर्क साधला जाईलखेळा उत्पादन किंवाखेळा संबंधित उत्पादन फक्त खालील परिस्थितीत:

- जेव्हा एखाद्या संभाव्य व्यक्तीने उत्पादन घेण्याची इच्छा व्यक्त केली आहेखेळाची वेबसाइट/ कॉल सेंटर/ शाखा किंवा येथे रिलेशनशिप मॅनेजरद्वारेखेळा किंवा दुसऱ्या संभाव्य/ग्राहकाने संदर्भित केले आहे किंवा ते विद्यमान ग्राहक आहेखेळा च्या इतर उत्पादनांवर कॉल स्वीकारण्यास संमती दिली आहेखेळा आणि/किंवा तृतीय-पक्ष उत्पादने यांचे विपणनखेळा;
- जेव्हा संभाव्य व्यक्तीचे नाव/टेलि. क्रमांक/ पत्ता उपलब्ध आहे आणि त्याची/तिची संमती घेतल्यानंतर, DSA व्यवस्थापक/ टीम लीडरने मंजूर केलेल्या यादी/निर्देशिका/डेटाबेसपैकी एकातून घेतले आहे;
- TME ने अशा व्यक्तीला कॉल करू नये ज्याचे नाव/नंबर त्याला/तिला उपलब्ध करून दिलेल्या कोणत्याही "व्यत्यय आणू नका" सूचीमध्ये ध्वजांकित आहे.

तुम्ही टेलिफोनद्वारे एखाद्या संभाव्य व्यक्तीशी कधी संपर्क साधू शकता?

टेलिफोनिक संपर्क सामान्यतः 0930 तासांच्या दरम्यान मर्यादित असणे आवश्यक आहे. आणि 1900 वा. तथापि, हे सुनिश्चित केले जाऊ शकते की एखाद्या संभाव्याशी संपर्क साधला जाईल जेव्हा कॉलमुळे त्याची/तिची गैरसोय होणार नाही. विहित वेळेपेक्षा आधी किंवा नंतर कॉल तेव्हाच केले जाऊ शकतात जेव्हा संभाव्य व्यक्तीने स्पष्टपणे TME/BDE ला लेखी किंवा तोंडी असे करण्यास अधिकृत केले असेल.

प्रॉस्पेक्टच्या हिताची इतर कोणाशीही चर्चा करता येईल का?

DSA ने संभाव्य व्यक्तीच्या गोपनीयतेचा आदर केला पाहिजे. संभाव्य व्यक्तीच्या हिताची चर्चा सामान्यतः केवळ संभाव्य व्यक्तीशी आणि संभाव्य लेखापाल / सचिव / जोडीदारासारख्या इतर कोणत्याही व्यक्ती / कुटुंबातील सदस्याशी केली जाऊ शकते, ज्याला संभाव्य व्यक्तीने अधिकृत केले आहे.

संदेश सोडणे आणि प्रॉस्पेक्ट व्यतिरिक्त इतर व्यक्तींशी संपर्क साधणे - कॉल प्रथम संभाव्य व्यक्तीला करणे आवश्यक आहे.

संभाव्यता उपलब्ध नसल्यास, त्याच्या/तिच्यासाठी एक संदेश सोडला जाऊ शकतो. संदेशाचा उद्देश कॉल परत करण्याची शक्यता मिळवणे किंवा पुन्हा कॉल करण्यासाठी सोयीस्कर वेळ तपासणे हे असावे. सामान्यतः, असे संदेश मर्यादित असू शकतात:

“हॅलो, हे [अधिकार्याचे नाव] / [कंपनीचे नाव] कॉलिंगचे प्रतिनिधित्व करत आहे. मी [फोन नंबर] वर कॉल परत करण्याची विनंती करत आहे.”

नियमानुसार, संदेशाने सूचित केले पाहिजे की कॉलचा उद्देश विक्री किंवा वितरणासाठी आहेखेळा उत्पादन आणि/किंवा त्याचे तृतीय-पक्ष उत्पादन.

कोणतीही दिशाभूल करणारी विधाने/चुकीचे निवेदन करण्याची परवानगी नाही

TME/ BDE हे करू नये: • ऑफर केलेल्या कोणत्याही सेवा/उत्पादनाच्या संभाव्यतेची दिशाभूल करू नये; • त्यांच्या व्यवसाय किंवा संस्थेच्या नावाबाबत संभाव्यांची दिशाभूल करा किंवा स्वतःचे खोटे प्रतिनिधित्व करा; • च्या वतीने कोणतीही खोटी/अनधिकृत वचनबद्धता कराखेळा कोणत्याही सुविधा/सेवेसाठी.

टेलीमार्केटिंग लेबल

मानक टेली-कॉलिंग शिष्टाचार (खाली नमूद केल्याप्रमाणे) सराव केला पाहिजे. कॉलर पाहिजेस्वतःची ओळख पटवणे, कॉल करण्याचा उद्देश सांगणे, ग्राहकाला उत्पादनाबद्दल शिक्षित करणे आणि विशिष्ट व्यवहारातून देऊ शकणाऱ्या फायद्यांवर ब्रँडला मान्यता देण्याचा प्रयत्न करणे, तसेच ग्राहकाप्रती विनम्र स्वभाव राखणे.

प्री-कॉल

- विशेष विनंती केल्याशिवाय 0930 वाजण्यापूर्वी किंवा 1900 तासांनंतर कोणतेही कॉल नाहीत;
- सीरियल डायलिंग नाही;
- टीम लीडरने यादी साफ केल्याशिवाय याद्यांवर कॉलिंग नाही.

कॉल दरम्यान

- स्वतःला ओळखा आणि सांगा की तुम्ही कंपनीचे प्रतिनिधित्व करता;
- पुढे जाण्यासाठी परवानगीची विनंती करा;
- परवानगी नाकारल्यास, दिलगीर आहोत आणि नम्रपणे डिस्कनेक्ट करा;
- तुमच्या कॉलचे कारण सांगा;
- सेल नंबरवर कॉल केल्यास नेहमी लँडलाइनवर परत कॉल करण्याची ऑफर द्या;
- कधीही व्यत्यय आणू नका किंवा वाद घालू नका;

- शक्य तितक्या प्रमाणात, संभाव्यतेला सर्वात सोयीस्कर भाषेत बोला;
- संभाषण व्यावसायिक बाबींपुरते मर्यादित ठेवा;
- पुढील कॉल किंवा पुढील भेट तपशीलांची पुष्टी करा;
- तुमचा दूरध्वनी क्रमांक, तुमच्या पर्यवेक्षकाचे नाव किंवा प्रदान कराखेळा अधिकाऱ्याचा संपर्क तपशील ग्राहकाने मागितल्यास.
- ग्राहकाला त्याच्या वेळेबद्दल धन्यवाद

कॉल पोस्ट करा

- ज्या ग्राहकांनी या ऑफरमध्ये स्वारस्य नसल्याची भावना व्यक्त केली आहे त्यांना पुढील 3 महिन्यांसाठी त्याच ऑफरसह कॉल करू नये
- ला अभिप्राय द्याखेळा ज्या ग्राहकांनी "व्यत्यय आणू नका" अशी त्यांची इच्छा व्यक्त केली आहे
- आधीपासून विकल्या गेलेल्या उत्पादनांबद्दल ग्राहकांकडून कधीही कॉल करू नका किंवा त्यांचे मनोरंजन करू नका. ज्या ग्राहक सेवा कर्मचाऱ्यांशी संपर्क साधण्याचा सल्ला त्यांना द्याखेळा.

भेटवस्तू किंवा लाच

कोणत्याही TME/BDE ने प्रॉस्पेक्ट्सकडून भेटवस्तू किंवा कोणत्याही प्रकारची लाच स्वीकारू नये. कोणत्याही ग्राहकाने लाच किंवा कोणत्याही प्रकारची देयके दिल्यास, अशा TME/BDE ने त्याच्या/तिच्या व्यवस्थापनाला त्वरित कळवावे.

भेटी/संपर्क करताना घ्यावयाची खबरदारी

BDE पाहिजे:

- वैयक्तिक जागेचा आदर करा - संभाव्यतेपासून पुरेसे अंतर ठेवा;
- त्याच्या/तिच्या इच्छेविरुद्ध संभाव्य व्यक्तीच्या निवासस्थानात/कार्यालयात प्रवेश करू नका;
- मोठ्या संख्येने भेट देऊ नका - म्हणजे एकापेक्षा जास्त BDE आणि एक पर्यवेक्षक, आवश्यक असल्यास.
- प्रॉस्पेक्टच्या गोपनीयतेचा आदर करा;
- जर संभाव्य उपस्थित नसेल आणि भेटीच्या वेळी फक्त कुटुंबातील सदस्य/कार्यालयातील व्यक्ती उपस्थित असतील, तर त्याने/तिने संभाव्य व्यक्तीला परत कॉल करण्याची विनंती करून भेट संपवावी;
- त्याचा/तिचा दूरध्वनी क्रमांक, पर्यवेक्षकाचे नाव किंवा प्रदान कराखेळा अधिकाऱ्याचे संपर्क तपशील, संभाव्य/ग्राहकाने मागितल्यास;
- प्रॉस्पेक्टशी चर्चा व्यवसायापुरती मर्यादित ठेवा आणि व्यावसायिक अंतर राखा.

पत्रे, ईमेल आणि इतर संप्रेषण हाताळणे

प्रॉस्पेक्टला पाठवलेले कोणतेही संप्रेषण केवळ ज्या अधिकृत अधिकाऱ्याने मंजूर केलेल्या मोड आणि स्वरूपातील असावेखेळा.

संकलनासाठी आचारसंहिता - रिकव्हरी एजंट (सीआरए)

कलेक्शन-रिकव्हरी एजंट गुंतलेले आहेतखेळा कलेक्शन-रिकव्हरी एजंट म्हणून त्यांचे कर्तव्य बजावत असताना खाली नमूद केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करणे आवश्यक आहे:

ग्राहकाशी संपर्क साधा

- योग्य वेळी ग्राहकाशी संपर्क साधावा.
- ग्राहकाशी सामान्यपणे त्याच्या/तिच्या पसंतीच्या ठिकाणी आणि त्याच्या/तिच्या निवासस्थानाच्या ठिकाणी कोणतेही निर्दिष्ट ठिकाण नसताना आणि त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी, व्यवसाय/व्यवसायाच्या ठिकाणी उपलब्ध नसल्यास संपर्क साधला पाहिजे;
- कॉलच्या परिणामाची थोडक्यात नोंद घेऊन दोषी/डिफॉल्ट ग्राहकांना केलेल्या सर्व कॉलचा लॉग ठेवा;

- iv. ज्या कंपनीवर कर्ज आहे त्या कंपनीचे नाव, खात्यातील शिल्लक आणि ओळख आणि व्यक्तीच्या दाव्याचा आधार न दर्शविता दूरध्वनीद्वारे, वैयक्तिक कॉलद्वारे किंवा लिखित स्वरूपात खाते भरण्याची मागणी करू नका. मागणी करणे;
- v. द्वारे संमती दिल्याशिवाय, अशा पुनर्प्राप्तीशी संबंधित प्रकरणांसाठी नियोक्ता, परिचित, मित्र, नातेवाईक किंवा ग्राहकाच्या शेजारी यांच्याशी संवाद साधू नकासंदर्भ क्रमांकाच्या स्वरूपात कर्जदार;
- vi. ग्राहकांच्या गोपनीयतेचा आदर केला पाहिजे;
- vii. वैध कारणासह, ग्राहकाने विवादित केलेल्या कर्जाविषयी माहिती उघड करू नका किंवा उघड करण्याची धमकी देऊ नका, ग्राहक अशा कर्जावर विवाद करतो हे सत्य उघड न करता;
- viii. माहिती उघड करू नका किंवा ती माहिती उघड करण्याची धमकी देऊ नका ज्यामुळे क्रेडिट पात्रतेसाठी ग्राहकाच्या प्रतिष्ठेवर विपरित परिणाम होऊ शकतो, जेव्हा त्यांना माहिती असते किंवा ती खोटी असल्याची शंका घेण्याचे कारण असते;
- ix. ग्राहकावर दबाव आणण्यासाठी, ग्राहकाविरुद्ध अंतिम निर्णय घेण्यापूर्वी ग्राहकाच्या नियोक्त्याशी संवाद सुरू करण्याची किंवा धमकी देऊ नका. हे डीआरए आणि त्याचे कर्मचारी/प्रतिनिधीना केवळ रोजगार स्थिती किंवा कमाईची पडताळणी करण्यासाठी किंवा नियोक्त्याकडे कर्ज समुपदेशन सेवा किंवा प्रक्रिया स्थापित करण्यासाठी ग्राहकाच्या नियोक्त्याशी संप्रेषण करण्यास प्रतिबंधित करत नाही;
- x. ग्राहकाला नोकरी देणाऱ्या व्यक्तीला, त्याच्या जोडीदाराला किंवा त्याच्या किंवा तिच्या कुटुंबातील कोणत्याही सदस्याला, ग्राहकाच्या रोजगारावर किंवा रोजगाराच्या संधीवर विपरित परिणाम करणारी माहिती देऊ नये, किंवा देण्याची धमकी देऊ नये. त्याचा किंवा तिचा जोडीदार किंवा त्याच्या किंवा तिच्या कुटुंबातील कोणताही सदस्य;
- xi. ग्राहकांशी संवाद सभ्य आणि सभ्य रीतीने असावा;
- xii. एखाद्या विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट ठिकाणी कॉल टाळण्याच्या ग्राहकाच्या विनंतीचा शक्यतोपर्यंत आदर केला पाहिजे;
- xiii. ग्राहकाला त्याच्या देय रकमेची माहिती दिली पाहिजे;
- xiv. सुरक्षा ताब्यात घेण्यापूर्वी आणि त्याची वसुली करण्यापूर्वी वाजवी नोटीस दिली जाईल;
- xv. परस्पर स्वीकारार्ह आणि सामान्य पद्धतीने विवाद किंवा मतभेद सोडवण्यासाठी सर्व सहाय्य दिले जावे;
- xvi. थकबाकी वसूल करण्यासाठी ग्राहकाच्या ठिकाणी भेट देताना, सभ्यता आणि सभ्यता राखली पाहिजे;
- xvii. अयोग्य प्रसंग जसे की कुटुंबातील शोक किंवा इतर आपत्ती प्रसंगी थकबाकी गोळा करण्यासाठी कॉल करणे/भेटी करणे टाळावे.
- xviii. ग्राहक किंवा त्याच्याशी संबंधित व्यक्तींशी संवाद साधताना अश्लील, बदनामीकारक, अपमानास्पद किंवा धमकावणारी भाषा वापरू नये किंवा कर्ज वसुलीच्या प्रयत्नांमध्ये कोणत्याही व्यक्तीविरुद्ध शाब्दिक किंवा शारीरिक, कोणत्याही प्रकारची धमकी किंवा छळ करू नये;

या संहितेच्या उद्देशाने, धमकावणे आणि त्रास देणे यामध्ये सार्वजनिकरित्या अपमानित करणे किंवा ग्राहकाच्या कुटुंबातील सदस्य, रेफरी आणि मित्र यांच्या गोपनीयतेमध्ये घुसखोरी करणे किंवा धमकावणे आणि निनावी कॉल करणे किंवा खोटे आणि दिशाभूल करणारे प्रतिनिधित्व करणे याचा समावेश असेल.

- xix. कोणतीही गुन्हेगारी धमकी किंवा धमकी किंवा हिंसा सूचित करणारे कोणतेही स्वरूप कठोरपणे टाळा.
- xx. कलेक्शन एजंट किंवा त्याच्या कर्मचाऱ्यांनी देय रक्कम गोळा करताना:
 - कोणत्याही खोट्या, फसव्या किंवा दिशाभूल करणाऱ्या प्रतिनिधित्वाचा अवलंब करा,
 - तो/ती कोणत्याही सरकारी किंवा न्यायिक प्राधिकरणाशी संबंधित आहे किंवा त्याच्याशी संलग्न आहे असे खोटे प्रतिनिधित्व करणे किंवा सूचित करणे,
 - कर्जाचे पात्र, रक्कम किंवा कायदेशीर स्थितीचे खोटे प्रतिनिधित्व करा.
 - कोणतीही ओळख वापरण्यापासून दूर राहा ज्यामुळे चुकीचे प्रतिनिधित्व होऊ शकते.
- xxi. कलेक्शन एजंट किंवा त्यांचे कर्मचारी योग्य कपडे घातलेले आणि सुसज्ज असले पाहिजेत.

वरील अटींचे पालन न केल्यास, त्यामुळे उत्पन्न होणाऱ्या परिणामांना, एजन्सी पूर्णपणे जबाबदार असेल.

व्यावसायिक प्रतिनिधित्व आणि आचार

DRA आणि त्यांचे कर्मचारी/प्रतिनिधी सर्व खात्यांवर जास्तीत जास्त वसुली सुनिश्चित करण्यासाठी त्यांचे सर्वोत्तम प्रयत्न करतील. अशा कर्ज वसुलीच्या प्रक्रियेत, DRA आणि त्यांचे कर्मचारी/प्रतिनिधी, नेहमी:

- कर्ज संग्राहक, व्यावसायिक एजंट आणि तत्सम व्यक्तींचे वर्तन नियंत्रित करणारे सर्व कायदे आणि नियमांचे पालन करणे;
- कंपनीच्या धोरणांशी विसंगत असलेल्या कोणत्याही पद्धती किंवा डावपेचांचा वापर करू नये किंवा कंपनीच्या प्रतिष्ठेला हानी पोहोचवू नये. डीआरए आणि त्यांच्या कर्मचाऱ्यांना/प्रतिनिधींना कोणतीही पद्धत किंवा युक्ती याचे उल्लंघन करू शकते की नाही याबद्दल शंका असल्यास, त्यांनी अशी पद्धत किंवा युक्ती वापरण्यापूर्वी कंपनीचा सल्ला घ्यावा आणि त्यासंदर्भात कंपनीच्या कोणत्याही निर्णयाचे पालन करावे;
- कोणत्याही ग्राहकाची अटक किंवा वचनबद्धता सुरक्षित करण्याचा प्रयत्न करू नका;
- अत्याचार किंवा फौजदारी दायित्वासाठी कोणत्याही व्यक्तीला नागरी दायित्वाचा अधिकार देऊ शकेल असे काहीही करू नका.

कलेक्शन-रिकव्हरी एजंट्स (सीआरए) साठी करा आणि काय करू नका:

प्रमुख क्षेत्रे	करा	करू नका
देखावा	<ul style="list-style-type: none"> योग्य केस कापून सुसज्ज क्लीन शेव, दाढी चांगली ठेवली 	
ड्रेस कोड	<ul style="list-style-type: none"> हलक्या रंगाचे, चांगले इस्त्री केलेले शर्ट, शक्यतो खाली बटणे लावा. चांगली इस्त्री केलेली, गडद सावलीची पायघोळ हिवाळ्यात, एक कोट / साधा पुलओव्हर औपचारिक शूज 	
सामान	<ul style="list-style-type: none"> दैनिक संकलन रन रेट (DCR) शीट पावती पुस्तक किमान स्टेशनरी आचारसंहिता ओळखपत्र 	
नैतिकता		<p>कलेक्शन एजंट/ने पर्यवेक्षकाशिवाय ग्राहकाला कोणतीही तोंडी किंवा लेखी आश्वासने देऊ नयेत. त्याच्या/तिच्या कार्यक्षेत्राबाहेरील बाबींवर कंपनीची मान्यता किंवा कोणत्याही तदर्थ सेटलमेंट / उत्पादन वैशिष्ट्ये.</p>

गृप्तता		लिखित किंवा मौखिक माहिती कोणत्याही ग्राहक/स्पर्धकाला/कोणत्याही व्यक्तीला योग्य अधिकाराशिवाय दिली जाऊ नये (उदा.: स्टेट कार्डची छायाप्रत, पूर्वीचे ट्रेल्स दाखवणे. ग्राहक.)
प्रक्रिया/उत्पादन शिस्त	कलेक्शन एजंट (ले) त्यांची भूमिका त्यांना जारी केलेल्या सूचनांच्या चौकटीत प्रक्रिया नोट्स आणि संकलन कारवाईच्या तपशीलांच्या संदर्भात पार पाडतील उत्पादन	
परिणामकारकता वाढवा	कलेक्शन एजंट/ भेटी पूर्व तयारी आणि परिणाम अभिमुखता सुधारण्यासाठी भेटीची परिणामकारकता वाढवण्याचा प्रयत्न करतील परिणाम दस्तऐवज परिणामी भेट/कृती केली जाईल	
समीपता	ग्राहकापासून वाजवी अंतर ठेवा	ग्राहकाशी शारीरिक संबंध नाही. ग्राहकांच्या हालचालींना कोणताही अडथळा नाही. स्नायूंच्या शक्तीचा वापर नाही

च्या प्रतिनिधींसाठी ग्राहक संप्रेषण मार्गदर्शक तत्त्वेखेळा

आचारसंहितेच्या मार्गदर्शक तत्त्वाव्यतिरिक्त, खालील मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन सर्व व्यक्ती/व्यक्ती/सहकारी/एजंट/ संस्थांनी केले पाहिजे (यापुढे "प्रतिनिधी") प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृतखेळा ग्राहकांकडून थकबाकी वसूल करण्यासाठी. या मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करण्यात अयशस्वी झाल्यास, अशा व्यक्तीवर योग्य आणि कठोर शिस्तभंगाची कारवाई केली जाईल.

1. ग्राहकाला सन्मानाने वागा. सर्व संभाषण दरम्यान - संवाद (टेलिफोनवर/लेखन/भेटी दरम्यान) व्यावसायिकता आणि पारदर्शकता राखली पाहिजे आणि प्रतिनिधींनी ते वैयक्तिक मानू नये.
2. ग्राहकाला समजेल ती भाषा वापरा आणि ग्राहकाच्या आवडीची भाषा वापरा. तोंडी किंवा लिखित स्वरूपात कठोर/आक्रमक/धमकी/अपमानास्पद भाषेचा वापर टाळा. ग्राहकाला धमकावणे/ त्रास देणे/ चिडवणे टाळण्यासाठी काटेकोरपणे काळजी घेतली पाहिजे.
3. कोणत्याही ग्राहकाने अपमानास्पद किंवा धमकावण्याचे डावपेच अवलंबल्यास, प्रतिनिधींनी त्याचे दस्तऐवजीकरण करावे आणि अशा ग्राहकाच्या नावासह घटनेची त्वरित माहिती द्यावी.खेळा.
4. प्रतिनिधींना कोणत्याही पदधतीने (ई-मेल, पत्र, इलेक्ट्रॉनिक संदेश, सोशल मीडिया इ.) लिखित संप्रेषण पाठविण्याचा अधिकार नाही.खेळा ग्राहक. ग्राहकांना ई-मेल/पत्रे/इलेक्ट्रॉनिक संदेशांवर संप्रेषण करणे आवश्यक असल्यास, प्रतिनिधींनी

- ला विनंती पाठवाखेळा अशा लिखित संप्रेषणासाठी कारणे आणि आवश्यकतांसह.
5. प्रतिनिधीने प्रस्तावित कृती आणि त्याचे परिणाम याबद्दल ग्राहकांची दिशाभूल करू नये.
 6. प्रतिनिधीने त्यांच्या खऱ्या व्यवसायाच्या किंवा संस्थेच्या नावाबद्दल ग्राहकांची दिशाभूल करू नये किंवा खोटे प्रतिनिधित्व करू नये किंवा प्रतिनिधी हा वकील, सरकारी अधिकारी, कोणत्याही न्यायालयाचा अधिकारी, पोलीस स्टेशन इ. असल्याचे सूचित करू नये.
 7. च्या पूर्व परवानगीशिवायखेळा, प्रतिनिधीने कोणत्याही ग्राहकाच्या वतीने कोणतेही वचन किंवा वचनबद्धता देऊ नयेखेळा.

सामान्य

खाली नमूद केलेल्या तरतुदी सर्व सेवा प्रदात्यांना लागू होतील (DSAs/DMA/RAs किंवा कंपनीचे इतर कोणतेही प्रतिनिधी) -

देखावा आणि ड्रेस कोड

- i) सेवा प्रदात्याचे कर्मचारी/प्रतिनिधी ग्राहकांना भेटताना योग्य पोशाख आणि योग्य पोशाखात असले पाहिजेत:
 - पुरुषांसाठी, याचा अर्थ चांगला इस्त्री केलेला पायघोळ आणि चांगला इस्त्री केलेला शर्ट, शर्टच्या बाहींना शक्यतो खाली बटणे लावा.
 - स्त्रियांसाठी, याचा अर्थ व्यवस्थित इस्त्री केलेला औपचारिक पोशाख (साडी, सूट इ.).
 - जीन्स, टी-शर्ट आणि ओपन सॅडल योग्य मानले जात नाहीत.
- ii) सेवा प्रदात्याच्या कर्मचाऱ्यांनी/प्रतिनिधींनी त्यांना सेवा प्रदात्याने दिलेले ओळखपत्र सोबत ठेवावे. सेवा प्रदात्याने जारी केलेल्या ओळखपत्रावर कर्मचारी/प्रतिनिधीचे पूर्ण नाव, त्याच्या/तिच्या छायाचित्रासह पदनाम आणि सेवा प्रदात्याचे तपशील जसे की नाव, पत्ता आणि संपर्क क्रमांक नमूद करणे आवश्यक आहे. कर्मचारी/प्रतिनिधीने त्यांच्या व्यक्तीवर ओळखपत्र ठळकपणे प्रदर्शित करणे आवश्यक आहे.

प्रशिक्षण आणि आचार

- i) सेवा प्रदात्याने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की त्याचे कर्मचारी/प्रतिनिधी आणि अधिकारी त्यांच्या जबाबदाऱ्या संवेदनशीलतेने आणि काळजीपूर्वक हाताळण्यासाठी योग्यरित्या प्रशिक्षित आहेत.
- ii) नोकरीवर असताना सेवा प्रदात्यांच्या कर्मचाऱ्यांनी/प्रतिनिधींनी कोणतेही अल्कोहोलयुक्त पेये पिऊ नयेत.
- iii) सेवा प्रदाता त्याच्या कर्तव्याच्या, कराराच्या किंवा उप-कराराच्या अंमलबजावणीदरम्यान त्याची कर्तव्ये आणि दायित्वे करू शकत नाही, जोपर्यंत कंपनीने विशेष परवानगी दिली नसेल. पुढे, असे कंत्राटदार/उप-कंत्राटदार अशी कर्तव्ये पार पाडताना या संहितेचे पालन करतील.

दायित्व आणि भरपाई

सेवा प्रदाता कंपनीला कोणत्याही गैरवर्तन, बेकायदेशीर आणि/किंवा गुन्हेगारी कृत्य किंवा निष्काळजीपणामुळे कंपनीला झालेल्या कोणत्याही नुकसानीची आणि/किंवा हानीसाठी कंपनीला भरपाई देईल. असा दावा झाल्यास, कंपनी भविष्यातील किंवा सेवा प्रदात्याच्या देय थकबाकीतून ते वसूल करण्याचा अधिकार असेल.

गोपनीय माहितीचा वापर आणि प्रकटीकरण

- i) सेवा प्रदाता ग्राहकाने पुरवलेल्या कोणत्याही माहितीच्या गोपनीयतेचा आणि गोपनीयतेचा नेहमी आदर करेल आणि अशा माहितीचा वापर करताना तथ्यात्मक, सत्य आणि व्यवहार्य असेल.

- ii) सेवा प्रदाता ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर करेल. त्याच्या/तिच्या स्वारस्याची फक्त त्याच्याशीच चर्चा केली जाऊ शकते आणि ग्राहकाच्या लेखापाल/सचिव/पत्नी यांसारख्या इतर कोणत्याही व्यक्ती/कौटुंबिक सदस्याशी चर्चा केली पाहिजे जेव्हा ग्राहकाने असे करण्यास अधिकृत केले असेल.
- iii) सेवा प्रदात्याने गोपनीय माहिती ज्या उद्देशासाठी सेवा प्रदात्याला प्रदान करण्यात आली होती त्या उद्देशाशिवाय इतर कोणत्याही हेतूसाठी गोपनीय माहिती वापरू किंवा उघड करू नये.
- iv) सेवा प्रदात्याने गोपनीय माहितीची सुरक्षा आणि गोपनीयता सुनिश्चित करण्यासाठी, अशा माहितीच्या सुरक्षिततेला किंवा अखंडतेसाठी कोणत्याही अपेक्षित धोक्यापासून किंवा अशा माहितीचे संरक्षण करण्यासाठी आणि अनधिकृत प्रवेश किंवा वापरापासून संरक्षण करण्यासाठी अशा माहितीचे संरक्षण करण्यासाठी डिझाइन केलेल्या योग्य उपाययोजना अंमलात आणण्यासाठी सहमत असणे आवश्यक आहे. , गोपनीय माहिती ज्यामुळे कंपनीच्या कोणत्याही ग्राहकाला किंवा तिच्या कोणत्याही उपकंपन्या, सहयोगी किंवा परवानाधारकांना मोठ्या प्रमाणात हानी होऊ शकते किंवा गैरसोय होऊ शकते.
- v) सेवा व्यवस्था किंवा करार संपुष्टात आणल्यावर, सेवा प्रदाता कंपनीच्या अधिकृत प्रतिनिधीला सेवा प्रदात्याच्या ताब्यातील अशी सर्व गोपनीय माहिती आणि इतर सर्व संबंधित सामग्री सुपूर्द करेल किंवा सुपूर्द करेल.
- vi) या कलमाच्या सेवा प्रदात्याद्वारे उल्लंघन किंवा धमकीचे उल्लंघन झाल्यास, आर्थिक नुकसान हा पुरेसा उपाय असू शकत नाही; म्हणून, कंपनी सेवा प्रदात्याला अशा कोणत्याही उल्लंघन, धमकी किंवा वास्तविकतेपासून रोखण्यासाठी आदेशात्मक सवलतीसाठी पात्र असेल.
- vii) सेवा प्रदाता अशा ग्राहकासोबतच्या कोणत्याही व्यवहारात कोणत्याही ग्राहकाप्रती कोणत्याही वैयक्तिक भावना किंवा कोणत्याही मित्रत्वाच्या भावनांना कधीही स्पष्ट होऊ देणार नाही, परंतु नेहमीच व्यावसायिक दृष्टीकोन राखून ठेवेल आणि सर्व व्यवहारांमध्ये योग्य तत्त्वे आणि प्रक्रियेद्वारे मार्गदर्शन केले जाईल. कर्ज संकलन आणि कर्ज व्यवस्थापन.

अहवाल आणि अनुपालन

सेवा प्रदात्याने कंपनीला आवश्यक ती माहिती पुरवावी जेणेकरून कंपनी सेवा प्रदात्याच्या त्याच्या जबाबदाऱ्या पूर्ण करत राहण्याच्या क्षमतेचे मूल्यांकन करू शकेल.

संहितेच्या उल्लंघनाच्या घटना

सेवा प्रदात्याद्वारे संहितेचे उल्लंघन केल्याच्या घटना म्हणून खालील गोष्टींचा अर्थ घेतला जाईल:

- कंपनीला संहितेच्या उल्लंघनाच्या 30 कॅलेंडर दिवसांच्या आत, संहितेच्या उल्लंघनाच्या पुरेशा पुराव्यासह किंवा त्याशिवाय पीडित व्यक्ती किंवा ग्राहकाकडून लेखी तक्रार प्राप्त होते.
- कंपनीच्या विपणन, विक्री किंवा कर्ज पुनर्प्राप्ती प्रक्रियेच्या कोणत्याही अंतर्गत किंवा नियामक ऑडिट दरम्यान संहितेचे उल्लंघन केल्याचा अहवाल आहे.
- अशी कोणतीही घटना, जी कंपनीच्या विवेकबुद्धीनुसार या संहितेच्या तरतुदींचे उल्लंघन करते.

संहितेच्या उल्लंघनावर दंडात्मक कारवाई

संहितेचे उल्लंघन झाल्यास, कंपनी संबंधित सेवा प्रदात्याकडून लेखी स्पष्टीकरण मागेल आणि उल्लंघनाचे गांभीर्य आणि मर्यादेच्या आधारे, तिच्या एकमेव मूल्यांकनावर, खालीलपैकी कोणतीही एक किंवा अधिक कृती करू शकते:

- a) संहितेच्या उल्लंघनाविरुद्ध लेखी चेतावणी द्या आणि उल्लंघनाची पुनरावृत्ती टाळण्यासाठी सेवा प्रदात्याद्वारे स्वीकारल्या जाणाऱ्या नियंत्रण प्रक्रियेचे तपशील शोधा;
- b) ग्राहकाच्या तक्रारीचे तपशीलवार स्पष्टीकरण शोधा;
- c) सेवा प्रदात्याच्या चुकीच्या कर्मचाऱ्यांना काळ्या यादीत टाका;

- d) सेवा प्रदात्याने कंपनीचे प्रतिनिधी राहणे बंद केले आहे हे जनतेला वृत्तपत्रातील जाहिरातीसह कायमचे संपुष्टात आणा;
- e) उल्लंघन करणाऱ्या सेवा प्रदात्याकडून कंपनीने केलेल्या कोणत्याही खर्चाची परतफेड आणि/किंवा संहितेचे उल्लंघन केल्यामुळे कंपनीवर कोणत्याही सक्षम अधिकाऱ्याने आकारलेल्या दंडाची भरपाई करा.
- f) सेवा प्रदात्याकडून नुकसान भरपाई मिळवा;
- g) सेवा प्रदात्यावर आवश्यक कायदेशीर कारवाई करा;
- h) अशी सर्व कृत्ये आणि/किंवा कृत्ये करा किंवा प्रचलित परिस्थितीत कंपनीला उपलब्ध असतील असे कोणतेही अधिकार वापरा.