

## ప్రవర్తనా నియమావళిని

డైరెక్ట్ సెలింగ్ ఏజెంట్(లు) / డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్  
ఏజెంట్(లు)/ కలెక్షన్స్-రికవరీ ఏజెంట్(లు)  
స్పీల్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

సంస్కరణ : Telugu	దత్తత తేదీ	ఆమోద అధికారం
.0	18.12.2022	బోర్డు డైరెక్టర్లు

## కంటెంట్లు

పరిచయం:	3
పోస్ట్ కాల్	5
జనరల్	9
స్వరూపం మరియు దుస్తుల కోడ్	9
శిక్షణ మరియు ప్రవర్తన	9
బాధ్యత మరియు పరిహారం	9
రహస్య సమాచారం యొక్క ఉపయోగం మరియు బహిర్గతం	9
రిపోర్టింగ్ మరియు వర్తింపులు	10
కోడ్ ఉల్లంఘన సంఘటనలు	10
కోడ్ ఉల్లంఘనపై శిక్షాత్మక చర్య	10

పరిచయం:

స్పీల్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("ఆడండి" లేదా "కంపెనీ") డైరెక్ట్ సేల్స్ ఏజెంట్లు (DSA)/ డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్లు (DMA)/ కలెక్షన్-రికవరీ ఏజెంట్లు (RAs) కోసం బోర్డు ఆమోదించిన ప్రవర్తనా నియమావళిని ఉంచాలి. పేరా 5.7 [NBFCల ద్వారా ఫైనాన్సియల్ సర్వీసెస్ అవుట్సోర్సింగ్లో రిస్కులు మరియు ప్రవర్తనా నియమావళిని నిర్వహించడం] మాస్టర్ డైరెక్షన్ - నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్సియల్ కంపెనీ - నాన్ సిస్టమిక్ ముఖ్యమైన నాన్-డిపాజిట్ టేకింగ్ కంపెనీ మరియు డిపాజిట్ టేకింగ్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) ఆదేశాలు, 2016 రిఫరెన్స్ ఆర్బిఐ/డి కింద జారీ చేయబడింది /2016-17/44 మాస్టర్ డైరెక్షన్ DNBR.PD.007/03.10.119/2016-17 సెప్టెంబర్ 1, 2016 తేదీ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) ద్వారా. దీని ప్రకారం, కంపెనీ డైరెక్ట్ సేల్స్ ఏజెంట్స్ (DSA)/ డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్స్ (DMA)/ కలెక్షన్-రికవరీ ఏజెంట్స్ (RAs) ("కోడ్") కోసం ఈ బోర్డు ఆమోదించిన ప్రవర్తనా నియమావళిని ఆమోదించింది.

వర్తింపు:

మధ్య ఉన్న అన్ని ఏర్పాట్లకు ఈ కోడ్ వర్తిస్తుంది. ఆడండి మరియు DSAలు / DMAలు/ RAలు (సమిష్టిగా "సర్వీస్ ప్రొవైడర్"గా సూచిస్తారు). కస్టమర్ సముపార్జన, మార్కెటింగ్ మరియు పంపిణీ, ఏదైనా రుణం లేదా కంపెనీ లేదా మూడవ పక్షంతో టై-అప్ కలిగి ఉన్న ఇతర ఆర్థిక ఉత్పత్తి సేకరణలో పాల్గొన్న వ్యక్తులందరికీ ఈ కోడ్ వర్తిస్తుంది. ఆడండి. DSA, దాని టెలి-మార్కెటింగ్ ఎగ్జిక్యూటివ్లు (TMEలు) మరియు ఫీల్డ్ సేల్స్ సిబ్బంది, అంటే బిజినెస్ డెవలప్ మెంట్ ఎగ్జిక్యూటివ్లు (BDEలు), తరఫున ఏదైనా డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఆపరేషన్ ను చేపట్టి ముందు తప్పనిసరిగా ఈ కోడ్ కు కట్టుబడి ఉండాలి. ఆడండి. ఈ కోడ్ ను ఉల్లంఘించే ఏదైనా TME/BDE బ్లాక్ లిస్ట్ చేయబడవచ్చు మరియు సంబంధిత DSA తక్షణమే వీరికి నివేదించాలి. ఆడండి ఏదైనా ఉల్లంఘన. ఈ అవసరాన్ని పాటించడంలో విఫలమైతే, DSA యొక్క వ్యాపారం శాశ్వతంగా రద్దు చేయబడవచ్చు. ఆడండి.

ఒక ప్రాస్పెక్ట్ టెలి-కాలింగ్

DSAలు/DMAలు టెలిమార్కెటింగ్ గా భారత ప్రభుత్వం యొక్క DoT నుండి చెల్లుబాటు అయ్యే రిజిస్ట్రేషన్ సర్టిఫికేట్ ను కలిగి ఉన్నారని మరియు వారు ఆదేశాలు మరియు మార్గదర్శకాల సమస్యకు కట్టుబడి ఉండేలా చూసుకోవాలి. డి. TRAI ద్వారా. నిమగ్నమైన టెలిమార్కెటింగ్ (DSAలు/DMAలు) జాబితాను, వారు ఉపయోగిస్తున్న రిజిస్టర్డ్ టెలిఫోన్ నంబర్లను కంపెనీ TRAI కి అందజేస్తుంది. ఇంకా, టెలిమార్కెటింగ్ ఏజెంట్లకు అవుట్సోర్సింగ్ విషయంలో, అదే TRAI జారీ చేసిన ఆదేశాలు మరియు మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

సోర్సింగ్ కోసం ఒక అవకాశాన్ని సంప్రదించాలి. ఆడండి ఉత్పత్తి లేదా ఆడండి సంబంధిత ఉత్పత్తి క్రింది పరిస్థితులలో మాత్రమే:

- ఒక ప్రాస్పెక్ట్ ద్వారా ఉత్పత్తిని పొందాలనే కోరికను వ్యక్తం చేసినప్పుడు ఆడండి యొక్క వెబ్సైట్/ కాలి-సెంటర్/ బ్రాంచ్ లేదా రిలేషన్ షిప్ మేనేజర్ ద్వారా ఆడండి లేదా మరొక అవకాశం/కస్టమర్ ద్వారా సూచించబడింది లేదా ఇప్పటికే ఉన్న కస్టమర్ ఆడండి యొక్క ఇతర ఉత్పత్తులపై కాలిలను అంగీకరించడానికి ఎవరు సమ్మతి ఇచ్చారు. ఆడండి మరియు/లేదా థర్డ్-పార్టీ ప్రొడక్ట్స్ ద్వారా మార్కెట్ చేయబడింది. ఆడండి;
- ఎప్పుడు ప్రాస్పెక్ట్ పేరు/టెల్. సంఖ్య/ చిరునామా అందుబాటులో ఉంది & అతని/ఆమె సమ్మతిని తీసుకున్న తర్వాత, DSA మేనేజర్/బృంద నాయకుడు ఆమోదించిన జాబితాలు/డైరెక్టరీలు/డేటాబేస్ లలో ఒకదాని నుండి తీసుకోబడింది;
- అతనికి/ఆమెకు అందుబాటులో ఉంచబడిన ఏదైనా "అంతరాయం కలిగించవద్దు" జాబితాలో పేరు/నంబర్ ప్లాగ్ చేయబడిన వ్యక్తికి TME కాలి చేయకూడదు.

మీరు టెలిఫోన్ ద్వారా ప్రాస్పెక్ట్ను ఎప్పుడు సంప్రదించవచ్చు?

టెలిఫోనిక్ పరిచయం సాధారణంగా 0930 గంటల మధ్య పరిమితం చేయాలి. మరియు 1900 గం. అయితే, కాల్ అతనికి/ఆమెకు అసౌకర్యం కలిగించే అవకాశం లేనప్పుడు మాత్రమే ఒక ప్రాస్పెక్ట్ని సంప్రదించినట్లు నిర్ధారించుకోవచ్చు. వ్రాతపూర్వకంగా లేదా మౌఖికంగా చేయడానికి అవకాశం సృష్టించి TME/BDEకి అధికారం ఇచ్చినప్పుడు మాత్రమే నిర్ణీత సమయం కంటే ముందుగా లేదా తర్వాత కాల్లు చేయవచ్చు.

భవిష్యత్ ఆసక్తిని మరెవరితోనైనా చర్చించవచ్చా?

DSA ప్రాస్పెక్ట్ యొక్క గోప్యతను గౌరవించాలి. ప్రాస్పెక్ట్ యొక్క ఆసక్తిని సాధారణంగా ప్రాస్పెక్ట్ మరియు ప్రాస్పెక్ట్ అకౌంటెంట్/ సెక్టరీ/ జీవిత భాగస్వామి వంటి ఏదైనా ఇతర వ్యక్తి/కుటుంబ సభ్యులతో మాత్రమే చర్చించవచ్చు.

సందేశాలు పంపడం మరియు ప్రాస్పెక్ట్ కాకుండా ఇతర వ్యక్తులను సంప్రదించడం - కాల్లు ముందుగా ప్రాస్పెక్ట్కు చేయాలి. అవకాశం అందుబాటులో లేని సందర్భంలో, అతనికి/ఆమెకు సందేశం పంపబడవచ్చు. సందేశం యొక్క లక్ష్యం కాల్ను తిరిగి పొందే అవకాశాన్ని పొందడం లేదా మళ్లీ కాల్ చేయడానికి అనుకూలమైన సమయాన్ని తనిఖీ చేయడం. సాధారణంగా, అటువంటి సందేశాలు వీటికి పరిమితం చేయబడవచ్చు:

“హలో, ఇది [ఆఫీసర్ పేరు] [కంపెనీ పేరు] కాలింగ్ని సూచిస్తుంది. నేను [ఫోన్ నంబర్]/కి తిరిగి కాల్ చేయమని అభ్యర్థిస్తున్నాను.

నియమం ప్రకారం, కాల్ యొక్క ఉద్దేశ్యం విక్రయించడం లేదా పంపిణీ చేయడం అని సందేశం సూచించాలి. ఆడండి ఉత్పత్తి మరియు/లేదా దాని మూడవ పక్షం ఉత్పత్తి.

తప్పుదారి పట్టించే ప్రకటనలు/తప్పుడు ప్రాతినిధ్యాలు అనుమతించబడవు

TME/ BDE చేయకూడదు: • అందించే ఏదైనా సేవ/ఉత్పత్తిపై అవకాశాన్ని తప్పుదారి పట్టించడం; • వారి వ్యాపారం లేదా సంస్థ పేరు గురించిన అవకాశాలను తప్పుదారి పట్టించడం లేదా తమను తాము తప్పుగా సూచించడం; • తరపున ఏదైనా తప్పుడు/ అనధికార నిబద్ధత చేయండి. ఆడండి ఏదైనా సౌకర్యం/సేవ కోసం.

టెలిమార్కెటింగ్ లేబుల్స్

ప్రామాణిక టెలి-కాలింగ్ మర్యాదలు (క్రింద పేర్కొన్న విధంగా) పాటించాలి. కాలర్ చేయాలి. తనను తాను గుర్తించండి, కాల్ యొక్క ఉద్దేశ్యాన్ని తెలియజేయండి, ఉత్పత్తి గురించి కస్టమర్కు అవగాహన కల్పించండి మరియు నిర్దిష్ట లావాదేవీ అందించే ప్రయోజనాలపై బ్రాండ్ను ఆమోదించడానికి కృషి చేయండి, అలాగే కస్టమర్ పట్ల మర్యాదపూర్వక వైఖరిని కొనసాగించండి.

ముందస్తు కాల్

- ప్రత్యేకంగా అభ్యర్థించకపోతే 0930 గంటలకు ముందు లేదా 1900 గంటల తర్వాత కాల్లు చేయవద్దు;
- సీరియల్ డయలింగ్ లేదు;
- టీమ్ లీడర్ ద్వారా జాబితాను క్లియర్ చేస్తే తప్ప లిస్టులకు కాల్ చేయడం లేదు.

కాల్ సమయంలో

- మిమ్మల్ని మీరు గుర్తించండి మరియు మీరు కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహిస్తున్నట్లు పేర్కొనండి;
- కొనసాగడానికి అనుమతిని అభ్యర్థించండి;
- అనుమతి నిరాకరించబడితే, క్షమాపణ చెప్పండి మరియు మర్యాదపూర్వకంగా డిస్కన్ెక్ట్ చేయండి;
- మీ కాల్ కారణాన్ని తెలియజేయండి;
- సెల్ నంబర్కు కాల్ చేసినట్లయితే, ఎల్లప్పుడూ ల్యాండ్లైన్లో తిరిగి కాల్ చేయమని ఆఫర్ చేయండి;
- ఎప్పుడూ అంతరాయం కలిగించవద్దు లేదా వాదించవద్దు;

- సాధ్యమైనంత వరకు, అవకాశం ఉన్నవారికి అత్యంత సౌకర్యవంతమైన భాషలో మాట్లాడండి;
- సంభాషణను వ్యాపార విషయాలకే పరిమితం చేయండి;
- తదుపరి కాల్ లేదా తదుపరి సందర్శన వివరాలను మళ్ళీ నిర్ధారించండి;
- మీ టెలిఫోన్ నంబర్, మీ సూపర్వైజర్ పేరు లేదా అందించండి. ఆడండి కస్టమర్ అడిగితే అధికారి సంప్రదింపు వివరాలు.
- అతని/ఆమె సమయం కోసం కస్టమర్ కు ధన్యవాదాలు

### పోస్ట్ కాల్

- ఆఫర్ పై ఆసక్తి లేదని తెలిపిన కస్టమర్లను అదే ఆఫర్ తో వచ్చే 3 నెలల వరకు కాల్ చేయకూడదు
- కు అభిప్రాయాన్ని అందించండి. ఆడండి "అంతరాయం కలిగించవద్దు" అని ప్లాగ్ చేయాలనే కోరికను వ్యక్తం చేసిన కస్టమర్లపై
- ఇప్పటికే విక్రయించిన ఉత్పత్తులకు సంబంధించి కస్టమర్ల నుండి ఎప్పుడూ కాల్ చేయవద్దు లేదా వినోదం పొందవద్దు. యొక్క కస్టమర్ సర్వీస్ సిబ్బందిని సంప్రదించమని వారికి సలహా ఇవ్వండి. ఆడండి.

### బహుమతులు లేదా లంచాలు

ఏదైనా TME/ BDE ఏ రకమైన అవకాశాలు లేదా లంచాల నుండి బహుమతులు స్వీకరించకూడదు. ఒకవేళ ఎవరైనా కస్టమర్ ఏదైనా లంచం లేదా చెల్లింపును అందిస్తే, అటువంటి TME/BDE దానిని తక్షణమే అతని/ఆమె మేనేజ్మెంట్ కు నివేదించాలి.

### సందర్శనలు/ సంప్రదింపుల సమయంలో తీసుకోవలసిన జాగ్రత్తలు

#### BDE తప్పక:

- వ్యక్తిగత స్థలాన్ని గౌరవించండి - అవకాశం నుండి తగినంత దూరం నిర్వహించండి;
- అతని/ఆమె ఇష్టానికి వ్యతిరేకంగా అతని నివాసం/కార్యాలయంలోకి ప్రవేశించవద్దు;
- పెద్ద సంఖ్యలో సందర్శించవద్దు - అంటే ఒకటి కంటే ఎక్కువ BDE మరియు ఒక సూపర్వైజర్, అవసరమైతే.
- సంభాషణ యొక్క గోప్యతను గౌరవించండి;
- అవకాశం లేనట్లయితే మరియు సందర్శన సమయంలో కుటుంబ సభ్యులు/కార్యాలయ వ్యక్తులు మాత్రమే ఉన్నట్లయితే, అతని/ఆమె తిరిగి కాల్ చేయమని అభ్యర్థనతో సందర్శనను ముగించాలి;
- అతని/ఆమె టెలిఫోన్ నంబర్, సూపర్వైజర్ పేరు లేదా ఆడండి అధికారి సంప్రదింపు వివరాలు, అవకాశం/కస్టమర్ అడిగితే;
- వ్యాపారానికి అవకాశం ఉన్న చర్చలను పరిమితం చేయండి మరియు వృత్తిపరమైన దూరాన్ని కొనసాగించండి.

### ఉత్తరాలు, ఇమెయిల్లు & ఇతర కమ్యూనికేషన్ల నిర్వహణ

ప్రాస్పెక్ట్ కు పంపబడే ఏదైనా కమ్యూనికేషన్ మాత్రమే అధికృత అధికారి ఆమోదించిన మోడ్ మరియు ఫార్మాట్ లో ఉండాలి. ఆడండి.

### సేకరణ కోసం ప్రవర్తనా నియమావళి - రికవరీ ఏజెంట్లు (CRAలు)

సేకరణ-రికవరీ ఏజెంట్లు నిమగ్నమై ఉన్నారా ఆడండి కలెక్షన్-రికవరీ ఏజెంట్ గా తమ విధిని నిర్వర్తించే క్రమంలో దిగువ పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉండాలి:

#### కస్టమర్ తో సంప్రదించండి

- i. కస్టమర్ సరైన సమయంలో సంప్రదించాలి.
- ii. కస్టమర్ సాధారణంగా అతని/ఆమె ఎంపిక చేసుకున్న స్థలంలో మరియు అతని/ఆమె నివాస స్థలంలో పేర్కొన్న స్థలం లేనప్పుడు మరియు అతని/ఆమె నివాసంలో అందుబాటులో లేకుంటే, వ్యాపారం/వృత్తి చేసే స్థలంలో సంప్రదించాలి;
- iii. అపరాధం/డిఫాల్ట్ అయిన కస్టమర్లకు చేసిన అన్ని కాల్ ల లాగ్ ను అలాగే కాల్ ఫలితంపై సంక్షిప్త గమనికను నిర్వహించండి;

- iv. రుణం చెల్లించాల్సిన కంపెనీ పేరు, ఖాతా బ్యాలెన్స్ మరియు వ్యక్తి యొక్క గుర్తింపు మరియు క్లెయిమ్ యొక్క ఆధారాన్ని సూచించకుండా, టెలిఫోన్, వ్యక్తిగత కార్డ్ లేదా వ్రాతపూర్వకంగా ఖాతా చెల్లింపు కోసం డిమాండ్ చేయవద్దు. డిమాండ్ చేయడం;
- v. అటువంటి రికవరీకి సంబంధించిన విషయాల కోసం యజమాని, పరిచయస్థుడు, స్నేహితుడు, బంధువు లేదా కస్టమర్ యొక్క పొరుగువారితో కమ్యూనికేట్ చేయకూడదు, సమ్మతి ఇస్తే తప్పరిఫరెన్స్ నంబర్ రూపంలో రుణగ్రహీత;
- vi. కస్టమర్ గోప్యతను గౌరవించాలి;
- vii. చెల్లుబాటు అయ్యే కారణంతో, కస్టమర్ వివాదాస్పదమైన రుణం గురించిన సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయకూడదు లేదా బహిర్గతం చేయమని బెదిరించకూడదు, కస్టమర్ అటువంటి రుణాన్ని వివాదం చేస్తున్నారనే వాస్తవాన్ని బహిర్గతం చేయకుండా;
- viii. క్రెడిట్ యోగ్యత కోసం కస్టమర్ యొక్క కీర్తిని ప్రతికూలంగా ప్రభావితం చేసే సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయవద్దు లేదా బహిర్గతం చేస్తామని బెదిరించడం, వారికి తెలిసినప్పుడు లేదా సమాచారం తప్పు అని అనుమానించడానికి కారణం ఉన్నప్పుడు;
- ix. కస్టమర్ పై ఒత్తిడి తెచ్చేందుకు, కస్టమర్ కు వ్యతిరేకంగా తుది తీర్పును పొందే ముందు కస్టమర్ యజమానితో కమ్యూనికేషన్ ను ప్రారంభించడం లేదా బెదిరించకూడదు. ఇది DRA మరియు దాని ఉద్యోగులు/ప్రతినిధులు కస్టమర్ యొక్క యజమానితో కమ్యూనికేట్ చేయకుండా కేవలం ఉద్యోగ స్థితి లేదా ఆదాయాలను ధ్వంసం చేయడానికి లేదా యజమాని స్థాపించబడిన రుణ సలహా సేవ లేదా విధానాన్ని కలిగి ఉన్న చోట నిషేధించదు;
- x. కస్టమర్ యొక్క ఉపాధి లేదా ఉపాధి అవకాశాలను ప్రతికూలంగా ప్రభావితం చేసే సమాచారాన్ని కస్టమర్, అతని లేదా ఆమె జీవిత భాగస్వామి లేదా అతని లేదా ఆమె కుటుంబ సభ్యునికి నియమించిన వ్యక్తికి తాత్కాలిక, అనుమితి లేదా ప్రకటన ద్వారా ఇవ్వకూడదు లేదా బెదిరించకూడదు, అతని లేదా ఆమె జీవిత భాగస్వామి, లేదా అతని లేదా ఆమె కుటుంబంలోని ఎవరైనా;
- xi. కస్టమర్ తో పరస్పర చర్య మర్యాదపూర్వకంగా మరియు నాగరిక పద్ధతిలో ఉండాలి;
- xii. నిర్దిష్ట సమయంలో లేదా నిర్దిష్ట ప్రదేశంలో కాలేలను నివారించమని కస్టమర్ అభ్యర్థన సాధ్యమైనంతవరకు గౌరవించబడాలి;
- xiii. కస్టమర్ తన బకాయిలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని అందించాలి;
- xiv. భద్రతను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే ముందు మరియు దాని అమలుకు ముందు సహేతుకమైన నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది;
- xv. వివాదాలు లేదా విభేదాలను పరస్పరం ఆమోదయోగ్యమైన మరియు సాధారణ పద్ధతిలో పరిష్కరించడానికి అన్ని సహాయం అందించాలి;
- xvi. బకాయిల సేకరణ కోసం కస్టమర్ యొక్క స్థలాన్ని సందర్శించేటప్పుడు, మర్యాద మరియు అలంకారాన్ని నిర్వహించాలి;
- xvii. బకాయిలు వసూలు చేయడానికి కాలేలు/సందర్శనలు చేయడం కోసం కుటుంబంలో మరణించడం లేదా ఇతర విపత్తుల వంటి అనుచితమైన సందర్భాలను నివారించాలి.
- xviii. కస్టమర్ లేదా అతనికి/ఆమెకు సంబంధించిన వ్యక్తులతో కమ్యూనికేట్ చేస్తున్నప్పుడు అశ్లీలమైన, పరువు నష్టం కలిగించే, దుర్భాషలాడే లేదా బెదిరించే పదాలను ఉపయోగించకూడదు లేదా వారి రుణ సేకరణ ప్రయత్నాలలో ఏ వ్యక్తికి వ్యతిరేకంగా అయినా ఏదైనా రకమైన బెదిరింపు లేదా వేధింపులకు పాల్పడకూడదు;

ఈ కోడ్ యొక్క ప్రయోజనం కోసం, బెదిరింపు మరియు వేధింపులు బహిరంగంగా అవమానపరిచే లేదా కస్టమర్ యొక్క కుటుంబ సభ్యులు, రిఫరీలు మరియు స్నేహితుల గోప్యతపై చొరబడటం లేదా బెదిరింపు మరియు అనామక కాలేలు చేయడం లేదా తప్పుడు మరియు తప్పుదారి పట్టించే ప్రాతినిధ్యాలు చేయడం వంటి చర్యలను కలిగి ఉంటుంది.

- xix. ఏదైనా నేరపూరిత బెదిరింపు లేదా బెదిరింపు లేదా హింసను సూచించే ఎలాంటి ప్రదర్శనను ఖచ్చితంగా నివారించండి.
- xx. ఒక సేకరణ ఏజెంట్ లేదా దాని ఉద్యోగి/లు చెల్లించాల్సిన మొత్తాన్ని వసూలు చేస్తున్నప్పుడు:
  - ఏదైనా తప్పుడు, మోసపూరిత లేదా తప్పుదారి పట్టించే ప్రాతినిధ్యాన్ని ఆశ్రయించండి,
  - అతను/ఆమె ఏదైనా ప్రభుత్వ లేదా న్యాయపరమైన అధికారంతో సంబంధం కలిగి ఉన్నారని లేదా అనుబంధంగా ఉన్నారని తప్పుగా సూచించడం లేదా సూచించడం,
  - రుణం యొక్క పాత్ర, మొత్తం లేదా చట్టపరమైన స్థితిని తప్పుగా సూచిస్తుంది.
  - తప్పు ప్రాతినిధ్యానికి దారితీసే ఏదైనా గుర్తింపును ఉపయోగించకుండా ఉండండి.

xxi. కలెక్షన్ ఏజెంట్లు లేదా వారి ఉద్యోగులు తగిన దుస్తులు ధరించి, చక్కటి ఆహార్యంతో ఉండాలి.

పైన పేర్కొన్న నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండని పక్షంలో, ఏదైనా ఉంటే, వాటి నుండి ఉత్పన్నమయ్యే పరిణామాలకు ఏజెన్సీ పూర్తిగా బాధ్యత వహిస్తుంది.

వృత్తిపరమైన ప్రాతినిధ్యాలు మరియు ప్రవర్తన

DRAలు మరియు వారి ఉద్యోగులు/ప్రతినిధులు అన్ని ఖాతాలపై గరిష్ట రికవరీని నిర్ధారించడానికి వారి ఉత్తమ ప్రయత్నాలను ఉపయోగిస్తారు. అటువంటి రుణ పునరుద్ధరణ ప్రక్రియలో, DRAలు మరియు వారి ఉద్యోగులు/ప్రతినిధులు అన్ని సమయాలలో:

- i) రుణ సేకరణదారులు, వాణిజ్య ఏజెంట్లు మరియు సారూప్య వ్యక్తుల ప్రవర్తనను నియంత్రించే అన్ని చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా;
- ii) కంపెనీ విధానాలకు విరుద్ధంగా ఉండే ఎలాంటి పద్ధతులు లేదా వ్యూహాలను ఉపయోగించకూడదు లేదా కంపెనీ ప్రతిష్టకు హాని కలిగించకూడదు. DRA లు మరియు వారి ఉద్యోగులు/ప్రతినిధులకు ఏదైనా పద్ధతి లేదా వ్యూహం దీనికి విరుద్ధంగా ఉంటుందా అనే సందేహం ఉంటే, వారు అటువంటి పద్ధతి లేదా వ్యూహాన్ని ఉపయోగించే ముందు కంపెనీని సంప్రదించాలి మరియు దానికి సంబంధించి కంపెనీ యొక్క ఏదైనా నిర్ణయానికి కట్టుబడి ఉండాలి;
- iii) ఏ కస్టమర్ యొక్క అరెస్టు లేదా నిబద్ధతను పొందేందుకు ప్రయత్నించవద్దు;
- iv) టార్గెట్ లేదా క్రిమినల్ బాధ్యత కోసం పౌర బాధ్యత కోసం ఏ వ్యక్తికి హక్కును ఇవ్వగల ఏదైనా చేయవద్దు.

సేకరణ-రికవరీ ఏజెంట్ల (CRAలు) కోసం చేయవలసినవి మరియు చేయకూడనివి:

కీలక ప్రాంతాలు	చేయవలసినవి	చేయకూడనివి
సర్కూపం	<ul style="list-style-type: none"> <li>• సరైన హెయిర్ కట్తో చక్కటి ఆహార్యం</li> <li>• క్లీన్ షేప్, బాగా మెయింటెయిన్ చేసిన గడ్డం</li> </ul>	
దుస్తుల కోడ్లు	<ul style="list-style-type: none"> <li>• లేత రంగు, చక్కగా ఇస్త్రీ చేసిన షర్టులు, బటన్లు వేయడం మంచిది.</li> <li>• బాగా ఇస్త్రీ చేసిన, ముడతలుగల ముదురు నీడ ప్యాంటు</li> <li>• శీతాకాలంలో, ఒక కోటు/ సాదా ఫుల్ ఓవర్</li> <li>• ఫార్మల్ షూస్</li> </ul>	
వస్తువులు	<ul style="list-style-type: none"> <li>• రోజువారీ కలెక్షన్ రన్ రేట్ (DCR) షీట్</li> <li>• రసీదు పుస్తకం</li> <li>• కనిష్ట స్టేషనరీ</li> <li>• ప్రవర్తనా నియమావళి గురింపు కార్డు</li> </ul>	
నీతిశాస్త్రం		<p>కలెక్షన్ ఏజెంట్/లు సూపర్వైజర్ లేకుండా కస్టమర్ కు ఎలాంటి మౌఖిక లేదా వ్రాతపూర్వక వాగ్దానాలు చేయకూడదు/ అతని/ఆమె పరిధికి వెలుపలి విషయాలపై లేదా ఏదైనా తాత్కాలికంగా కంపెనీ ఆమోదం పరిష్కారం / ఉత్పత్తి లక్షణాలు.</p>





గోప్యత		వ్రాతపూర్వక లేదా మౌఖిక సమాచారం సరైన అధికారం లేకుండా ఏ కస్టమర్/పోటీదారు/ఏ ఇతర వ్యక్తికి తెలియజేయబడదు (ఉదా: స్టాబ్ కార్డ్ యొక్క పోటోకాపీ, మునుపటి మార్గాలను చూపుతుంది వినియోగదారులు.)
ప్రక్రియ/ఉత్పత్తి క్రమశిక్షణ	సేకరణ ఏజెంట్(లు) ప్రాసెస్ నోట్స్ మరియు వాటి ఆధారంగా సేకరణ చర్య యొక్క ప్రత్యేకతల పరంగా వారికి జారీ చేయబడిన సూచనల చట్టంలో వారి పాత్రను నిర్వహిస్తారు. ఉత్పత్తి.	
ఎఫెక్టివ్ని పెంచండి	సేకరణ ఏజెంట్/లు సందర్శనల ప్రభావాన్ని మెరుగుపరచడానికి ముందస్తు సందర్శన తయారీ మరియు ఫలిత ధోరణి ద్వారా సందర్శనల ప్రభావాన్ని పెంచడానికి ప్రయత్నిస్తారు. ఫలితాలు సందర్శన / చర్య తీసుకున్న ఫలితాన్ని డాక్యుమెంట్ చేస్తుంది	
సామీప్యత	కస్టమర్ నుండి సహాయకమైన దూరం పాటించండి	కస్టమర్తో శారీరక సంబంధం లేదు. వినియోగదారుల తరలింపునకు ఎలాంటి ఆటంకం లేదు. కండరాల శక్తిని ఉపయోగించడం లేదు

యొక్క ప్రతినిధుల కోసం కస్టమర్ కమ్యూనికేషన్ మార్గదర్శకాలు ఆడండి

ప్రవర్తనా నియమావళి మార్గదర్శకానికి అదనంగా, ఈ క్రింది మార్గదర్శకాలను అన్ని వ్యక్తులు/వ్యక్తులు/అసోసియేట్లు/ ఏజెంట్లు/ ఎంటిటీలు పాటించాలి (ఇకపై "ప్రతినిధులు") ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉంది ఆడండి కస్టమర్ల నుండి బకాయిల వసూలు కోసం. ఈ మార్గదర్శకాలను పాటించడంలో విఫలమైతే, అటువంటి వ్యక్తిపై తగిన మరియు కఠినమైన క్రమశిక్షణా చర్యలు తీసుకోబడతాయి.

1. కస్టమర్ని గౌరవంగా చూసుకోండి. అన్ని సంభాషణల సమయంలో - కమ్యూనికేషన్ (టెలిఫోన్ ద్వారా/ వ్రాతపూర్వకంగా/ సందర్శనల సమయంలో) వ్యక్తి వైపుణ్యం మరియు పారదర్శకతను కొనసాగించాలి మరియు ప్రతినిధులు దానిని వ్యక్తిగతంగా పరిగణించకూడదు.
2. కస్టమర్ అర్థం చేసుకునే భాషను ఉపయోగించండి మరియు కస్టమర్ ఎంచుకున్న భాషను ఉపయోగించండి. కఠినమైన/ దూకుడు/ బెదిరింపు/ దుర్భాషలాడడం, మౌఖిక లేదా వ్రాతపూర్వకంగా ఉపయోగించడాన్ని ఖచ్చితంగా నివారించండి. కస్టమర్ని బెదిరించడం / వేధించడం / చికాకు పెట్టడం వంటి వాటిని ఖచ్చితంగా నివారించేందుకు జాగ్రత్తలు తీసుకోవాలి.
3. ఎవరైనా కస్టమర్ దుర్వినియోగం లేదా బెదిరింపు వ్యూహాలను ఆశ్రయిస్తే, ప్రతినిధులు దానిని డాక్యుమెంట్ చేయాలి మరియు అటువంటి కస్టమర్ పేరుతో సహా సంఘటనను వెంటనే తెలియజేయాలి. ఆడండి.
4. ఏ మోడ్ (ఇ-మెయిల్, ఉత్తరం, ఎలక్ట్రానిక్ సందేశాలు, నోషల్ మీడియా మొదలైనవి) ద్వారా వ్రాతపూర్వక కమ్యూనికేషన్ను పంపడానికి ప్రతినిధులకు అధికారం లేదు ఆడండి వినియోగదారులు. కస్టమర్లు ఇ-మెయిల్లు/లేఖలు/ఎలక్ట్రానిక్ సందేశాలలో కమ్యూనికేట్ చేయవలసి వస్తే, ప్రతినిధులు తప్పక

ఒక అభ్యర్థనను పంపండిఆడండి అటువంటి వ్రాతపూర్వక కమ్యూనికేషన్ కోసం కారణాలు మరియు అవసరాలతో పాటు.

5. ప్రతిపాదిత చర్య మరియు దాని పర్యవసానాల గురించి ప్రతినిధి కస్టమర్ ను తప్పుదారి పట్టించకూడదు.
6. ప్రతినిధి కస్టమర్ ని వారి నిజమైన వ్యాపారం లేదా సంస్థ పేరు గురించి తప్పుదారి పట్టించకూడదు లేదా ప్రతినిధి న్యాయవాది, ప్రభుత్వ అధికారి, ఏదైనా కోర్టు, పోలీస్ స్టేషన్ మొదలైనవాటిని తప్పుగా సూచించకూడదు లేదా సూచించకూడదు.
7. నుండి ముందస్తు అనుమతి లేకుండాఆడండి, ప్రతినిధి తరపున ఏ కస్టమర్ కు ఎలాంటి వాగ్దానం లేదా నిబద్ధత చేయకూడదుఆడండి.

జనరల్

దిగువ పేర్కొన్న నిబంధనలు అన్ని సేవా ప్రదాతలకు (DSAలు/ DMAలు/ RAలు లేదా కంపెనీ యొక్క ఏదైనా ఇతర ప్రతినిధి) వర్తిస్తాయి -

స్వరూపం మరియు దుస్తుల కోడ్

- i) సర్వీస్ ప్రొవైడర్ యొక్క ఉద్యోగులు/ప్రతినిధులు కస్టమర్లను కలిసేటప్పుడు తగిన దుస్తులు ధరించి మరియు సరైన దుస్తులు ధరించాలి:
  - పురుషులకు, అంటే బాగా ఇస్త్రీ చేసిన ట్రాజర్లు మరియు చక్కగా ఇస్త్రీ చేసిన షర్ట్, షర్ట్ స్లీవ్లు బటన్లు వేయడం మంచిది.
  - మహిళలకు, అంటే బాగా ఇస్త్రీ చేసిన దుస్తులు (చీర, సూట్ మొదలైనవి).
  - జీన్స్, టీ-షర్టులు మరియు ఓపెన్ చెప్పులు తగినవిగా పరిగణించబడవు.
- ii) సర్వీస్ ప్రొవైడర్ యొక్క ఉద్యోగులు/ప్రతినిధులు సర్వీస్ ప్రొవైడర్ అందించిన గుర్తింపు కార్డును కలిగి ఉండాలి. సర్వీస్ ప్రొవైడర్ జారీ చేసిన గుర్తింపు కార్డులో ఉద్యోగి/ప్రతినిధి యొక్క పూర్తి పేరు, అతని/ఆమె పోజీతో పాటు హోదా మరియు సర్వీస్ ప్రొవైడర్ యొక్క పేరు, చిరునామా మరియు సంప్రదింపు నంబర్ వంటి వివరాలను పేర్కొనాలి. ఉద్యోగి/ప్రతినిధి తప్పనిసరిగా వారి వ్యక్తిపై గుర్తింపు కార్డును ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి.

శిక్షణ మరియు ప్రవర్తన

- i) సేవా ప్రదాత తన ఉద్యోగులు/ప్రతినిధులు మరియు కార్యనిర్వాహకులు తమ బాధ్యతలను సున్నితత్వం మరియు శ్రద్ధతో నిర్వహించడానికి సరైన శిక్షణ పొందారని నిర్ధారించుకోవాలి.
- ii) సర్వీస్ ప్రొవైడర్ యొక్క ఉద్యోగులు/ప్రతినిధులు ఉద్యోగంలో ఉన్నప్పుడు ఎటువంటి మద్య పానీయాలు సేవించకూడదు.
- iii) సర్వీస్ ప్రొవైడర్ తన డ్యూటీ, కాంట్రాక్ట్ లేదా సబ్-కాంట్రాక్ట్ అమలు సమయంలో కంపెనీ ద్వారా ప్రత్యేకంగా అనుమతించబడితే తప్ప, దాని విధులు మరియు బాధ్యతలను నిర్వర్తించకూడదు. ఇంకా, అటువంటి కాంట్రాక్టు/సబ్ కాంట్రాక్టు అటువంటి విధులను నిర్వహిస్తున్నప్పుడు ఈ కోడ్ కు కట్టుబడి ఉండాలి.

బాధ్యత మరియు పరిహారం

ఏదైనా దుష్ప్రవర్తన, చట్టవిరుద్ధమైన మరియు/లేదా నేరపూరిత చర్య లేదా నిర్లక్ష్యం కారణంగా కంపెనీకి జరిగిన ఏదైనా నష్టం మరియు/లేదా నష్టానికి సర్వీస్ ప్రొవైడర్ కంపెనీకి పరిహారం చెల్లిస్తారు. అటువంటి క్లెయిమ్ సందర్భంలో, కంపెనీ భవిష్యత్తులో లేదా సర్వీస్ ప్రొవైడర్ కు చెల్లించాల్సిన బకాయి చెల్లింపుల నుండి దానిని గ్రహించడానికి అర్హత కలిగి ఉంటుంది.

రహస్య సమాచారం యొక్క ఉపయోగం మరియు బహిష్కరణ

- i) సర్వీస్ ప్రొవైడర్ కస్టమర్ ద్వారా అందించబడిన ఏదైనా సమాచారం యొక్క గోప్యత మరియు గోప్యతను ఎల్లప్పుడూ గౌరవిస్తారు మరియు అటువంటి సమాచారాన్ని ఉపయోగించడంలో వాస్తవికంగా, నిజాయితీగా మరియు వ్యూహాత్మకంగా ఉండాలి.

- ii) సర్వీస్ ప్రొవైడర్ కస్టమర్ యొక్క గోప్యతను గౌరవించాలి. అతని/ఆమె ఆసక్తిని అతని/ఆమెతో మాత్రమే చర్చించవచ్చు మరియు కస్టమర్ అకౌంటంట్/ సెక్రటరీ/ జీవిత భాగస్వామి వంటి ఏదైనా ఇతర వ్యక్తి/కుటుంబ సభ్యులతో మాత్రమే చర్చించాలి.
- iii) సేవా ప్రదాత అపాయింట్మెంట్ లెటర్లో దాని అనుబంధాలతో పాటుగా నిర్దేశించినట్లుగా సేవా ప్రదాతకు గోప్య సమాచారం అందించిన ప్రయోజనం కోసం తప్ప ఇతర ప్రయోజనాల కోసం రహస్య సమాచారాన్ని ఉపయోగించకూడదు లేదా బహిష్కరణ చేయకూడదు.
- iv) సేవా ప్రదాత గోప్య సమాచారం యొక్క భద్రత మరియు గోప్యతను నిర్ధారించడానికి రూపొందించిన తగిన చర్యలను అమలు చేయడానికి అంగీకరించాలి, అటువంటి సమాచారం యొక్క భద్రత లేదా సమగ్రతకు ఏదైనా ఊహించిన బెదిరింపులు లేదా ప్రమాదాల నుండి అటువంటి సమాచారాన్ని రక్షించడానికి మరియు అనధికారిక యాక్సెస్ లేదా ఉపయోగం నుండి రక్షించడానికి, కంపెనీ లేదా దాని అనుబంధ సంస్థలు, అనుబంధ సంస్థలు లేదా లైసెన్సులలో ఎవరికైనా గణనీయమైన హాని లేదా అశాకర్యం కలిగించే రహస్య సమాచారం.
- v) సర్వీస్ ఏర్పాటు లేదా ఒప్పందం ముగిసిన తర్వాత, సర్వీస్ ప్రొవైడర్ సంస్థ యొక్క అధీకృత ప్రతినిధికి సర్వీస్ ప్రొవైడర్ ఆధీనంలో ఉన్న అన్ని రహస్య సమాచారం మరియు అన్ని ఇతర సంబంధిత మెటీరియల్లను అందజేయాలి లేదా అందజేయాలి.
- vi) ఈ నిబంధన యొక్క సర్వీస్ ప్రొవైడర్ ద్వారా ఉల్లంఘన లేదా బెదిరింపు ఉల్లంఘన జరిగినప్పుడు, ద్రవ్య నష్టాలు తగిన పరిహారం కాకపోవచ్చు; అందువల్ల, బెదిరింపు లేదా వాస్తవమైన ఏదైనా ఉల్లంఘన నుండి సర్వీస్ ప్రొవైడర్ ను నిరోధించడానికి కంపెనీ నిషేధాజ్ఞల ఉపశమనానికి అర్హులు.
- vii) సేవా ప్రదాత అటువంటి కస్టమర్ తో ఏదైనా లావాదేవీలలో ఎటువంటి వ్యక్తిగత భావోద్వేగాలు లేదా ఏ కస్టమర్ పట్ల ఎలాంటి స్నేహపూర్వక భావాలు స్పష్టంగా కనిపించడానికి అనుమతించరు, కానీ అన్ని సమయాల్లో వృత్తిపరమైన విధానాన్ని కలిగి ఉంటారు మరియు అన్ని వ్యవహారాలలో సరైన సూత్రాలు మరియు విధానాల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేస్తారు. రుణ సేకరణ మరియు రుణ నిర్వహణ.

**రిపోజ్టింగ్ మరియు వర్తింపులు**

సర్వీస్ ప్రొవైడర్ తన బాధ్యతలను నెరవేర్చడం కొనసాగించడానికి సర్వీస్ ప్రొవైడర్ సామర్థ్యాన్ని అంచనా వేయడానికి కంపెనీకి అవసరమైన సమాచారాన్ని సర్వీస్ ప్రొవైడర్ అందించాలి.

**కోడ్ ఉల్లంఘన సంఘటనలు**

సర్వీస్ ప్రొవైడర్ ద్వారా కోడ్ ను ఉల్లంఘించిన సంఘటనలుగా కిందివి పరిగణించబడతాయి:

- ఉల్లంఘన జరిగిన 30 క్యాలెండర్ రోజులలోపు కోడ్ ఉల్లంఘనకు తగిన రుజువుతో లేదా లేకుండా బాధిత వ్యక్తి లేదా కస్టమర్ నుండి కంపెనీ వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదును అందుకుంటుంది.
- కంపెనీ మార్కెటింగ్, విక్రయాలు లేదా రుణ పునరుద్ధరణ ప్రక్రియలో ఏదైనా అంతర్గత లేదా నియంత్రణ ఆడిట్ సమయంలో కోడ్ ఉల్లంఘన నివేదిక ఉంది.
- కంపెనీ యొక్క స్వంత అభిప్రాయం ఈ కోడ్ యొక్క నిబంధనలను ఉల్లంఘించే ఏదైనా అటువంటి సంఘటన.

**కోడ్ ఉల్లంఘనపై శిక్షాత్మక చర్య**

కోడ్ ను ఉల్లంఘించిన సందర్భంలో, కంపెనీ సంబంధిత సర్వీస్ ప్రొవైడర్ నుండి వ్రాతపూర్వక వివరణను కోరుతుంది మరియు దాని యొక్క ఏకైక అంచనా ప్రకారం, ఉల్లంఘన యొక్క తీవ్రత మరియు పరిధి ఆధారంగా, కింది వాటిలో ఏదైనా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ చర్యలు తీసుకోవచ్చు:

- a) కోడ్ ఉల్లంఘనకు వ్యతిరేకంగా వ్రాతపూర్వక హెచ్చరికను జారీ చేయండి మరియు ఉల్లంఘన పునరావృతం కాకుండా ఉండేందుకు సర్వీస్ ప్రొవైడర్ ద్వారా అవలంబించాల్సిన నియంత్రణ ప్రక్రియల వివరాలను కోరండి;
- b) కస్టమర్ ఫిర్యాదు యొక్క వివరణాత్మక వివరణను కోరండి;
- c) సర్వీస్ ప్రొవైడర్ యొక్క తప్పు చేసిన ఉద్యోగులను బ్లాక్ లిస్ట్ చేయండి;

- d) పేర్కొన్న సర్వీస్ ప్రొవైడర్ కంపెనీ ప్రతినిధిగా ఉండటాన్ని నిలిపివేసినట్లు ప్రజలకు తెలియజేసే వార్తాపత్రికలో ప్రకటనతో సేవా ప్రదాతను శాశ్వతంగా ముగించండి;
- e) కోడ్ను ఉల్లంఘించిన కారణంగా కంపెనీపై ఏదైనా సమర్థ అధికారం ద్వారా విధించబడిన జరిమానాలు మరియు/లేదా కంపెనీ ద్వారా విధించబడిన ఏవైనా ఖర్చుల చెల్లింపును ఉల్లంఘించిన సర్వీస్ ప్రొవైడర్ నుండి కోరండి.
- f) సర్వీస్ ప్రొవైడర్ నుండి నష్టపరిహారం కోరండి;
- g) సర్వీస్ ప్రొవైడర్పై అవసరమైన చట్టపరమైన చర్య తీసుకోండి;
- h) ప్రబలంగా ఉన్న పరిస్థితులలో కంపెనీకి అందుబాటులో ఉండే అన్ని చర్యలు మరియు/లేదా పనులు చేయండి లేదా అలాంటి హక్కులను వినియోగించుకోండి.