

आचार संहिता

डायरेक्ट सेलिंग एजेंट (एस) / डायरेक्ट
मार्केटिंग एजेंट (एस) / संग्रह-रिकवरी एजेंट
स्पिल फाइनंस कंपनी प्राइवेट लिमिटेड

संस्करण	गोद लेने की तिथि	मंजूरी देने वाला अधिकारी
3.0	18.12.2022	निदेशक मंडल

अंतर्वस्तु

परिचय:	3
पोस्ट कॉल	5
आम	9
सूरत और ड्रेस कोड	9
प्रशिक्षण और आचरण	9
दायित्व और मुआवजा	9
गोपनीय जानकारी का उपयोग और प्रकटीकरण	9
रिपोर्टिंग और अनुपालन	10
संहिता के उल्लंघन की घटनाएं	10
संहिता के उल्लंघन पर दंडात्मक कार्रवाई	10

परिचय:

स्पिल फाइनेंस कंपनी प्राइवेट लिमिटेड ("खेल" या "कंपनी") के लिए प्रत्यक्ष बिक्री एजेंटों (डीएसए)/प्रत्यक्ष विपणन एजेंटों (डीएमए)/संग्रह-वसूली एजेंटों (आरए) के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित आचार संहिता लागू करना आवश्यक है। पैराग्राफ के साथ 5.7 [गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों द्वारा वित्तीय सेवाओं की आउटसोर्सिंग में जोखिम प्रबंधन और आचार संहिता] मास्टर निदेश - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - गैर-प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण गैर-जमा लेने वाली कंपनी और जमा स्वीकार करने वाली कंपनी (रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2016 के संदर्भ में आरबीआई/डीएनबीआर के तहत जारी /2016-17/44 मास्टर डायरेक्शन डीएनबीआर.पीडी.007/03.10.119/2016-17 दिनांक 1 सितंबर, 2016 भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) द्वारा। तदनुसार, कंपनी ने डायरेक्ट सेल्स एजेंट्स (DSA)/डायरेक्ट मार्केटिंग एजेंट्स (DMA)/कलेक्शन-रिकवरी एजेंट्स (RAs) ("कोड") के लिए इस बोर्ड द्वारा अनुमोदित आचार संहिता को अपनाया है।

प्रयोज्यता:

के बीच की सभी व्यवस्थाओं पर यह संहिता लागू होगी खेल और डीएसए/डीएमए/आरए (सामूहिक रूप से "सेवा प्रदाता" के रूप में संदर्भित)। यह कोड ग्राहक अधिग्रहण, विपणन और वितरण, कंपनी के किसी भी ऋण या अन्य वित्तीय उत्पाद के संग्रह या तीसरे पक्ष के साथ टाई-अप करने वाले सभी व्यक्तियों पर लागू होगा। खेल. DSA, इसके टेली-मार्केटिंग एक्जीक्यूटिव्स (TMEs) और फील्ड सेल्स कर्मियों, यानी बिजनेस डेवलपमेंट एक्जीक्यूटिव्स (BDEs) की ओर से कोई भी डायरेक्ट मार्केटिंग ऑपरेशन करने से पहले इस कोड का पालन करने के लिए सहमत होना चाहिए। खेल. इस कोड का उल्लंघन करने वाले किसी भी टीएमई/बीडीई को काली सूची में डाला जा सकता है और संबंधित डीएसए तुरंत इसकी रिपोर्ट करेगा खेल कोई उल्लंघन। इस आवश्यकता का पालन करने में विफलता के परिणामस्वरूप DSA के व्यवसाय को स्थायी रूप से समाप्त किया जा सकता है खेल.

प्रॉस्पेक्ट को टेली-कॉल करना

डीएसए/डीएमए यह सुनिश्चित करेंगे कि उनके पास टेलीमार्केटर्स के रूप में डीओटी, भारत सरकार से वैध पंजीकरण प्रमाणपत्र है और यह सुनिश्चित करेंगे कि वे निर्देशों और दिशानिर्देशों का पालन करते हैं डी ट्राई द्वारा। कंपनी लगे हुए टेलीमार्केटर्स (डीएसए/डीएमए) की सूची उनके द्वारा इस्तेमाल किए जा रहे पंजीकृत टेलीफोन नंबरों के साथ ट्राई को देगी। इसके अलावा, टेलीमार्केटिंग एजेंटों को आउटसोर्सिंग के मामले में, वह ट्राई द्वारा जारी निर्देशों और दिशानिर्देशों के अनुसार होगा।

सोर्सिंग के लिए एक संभावना से संपर्क किया जाना है खेल उत्पाद या खेल संबंधित उत्पाद केवल निम्नलिखित परिस्थितियों में:

- जब किसी संभावना ने किसी उत्पाद को प्राप्त करने की इच्छा व्यक्त की है खेलकी वेबसाइट/कॉल-सेंटर/शाखा या रिलेशनशिप मैनेजर के माध्यम से खेल या किसी अन्य संभावना/ग्राहक द्वारा संदर्भित किया गया है या इसका मौजूदा ग्राहक है खेल जिसने के अन्य उत्पादों पर कॉल स्वीकार करने की सहमति दी है खेल और/या तीसरे पक्ष के उत्पाद जिनके द्वारा विपणन किया जाता है खेल;
- जब संभावना का नाम / दूरभाष No./ पता उपलब्ध है और डीएसए प्रबंधक/टीम लीडर द्वारा उसकी सहमति लेने के बाद अनुमोदित सूची/निर्देशिकाओं/डेटाबेस में से एक से लिया गया है;
- TME को किसी ऐसे व्यक्ति को कॉल नहीं करना चाहिए जिसका नाम/नंबर उसे उपलब्ध कराई गई "परेशान न करें" सूची में फ़्लैग किया गया हो।

आप संभावित ग्राहक से टेलीफोन द्वारा कब संपर्क कर सकते हैं?

टेलीफोनिक संपर्क सामान्य रूप से 0930 बजे के बीच सीमित होना चाहिए। और 1900 बजे। हालांकि, यह सुनिश्चित किया जा सकता है कि संभावित ग्राहक से तभी संपर्क किया जाए जब कॉल से उसे असुविधा न हो। निर्धारित समय से पहले या बाद में कॉल केवल तभी की जा सकती हैं जब संभावित व्यक्ति ने TME/BDE को लिखित या मौखिक रूप से ऐसा करने के लिए स्पष्ट रूप से अधिकृत किया हो।

क्या संभावना के हित पर किसी और के साथ चर्चा की जा सकती है?

डीएसए को संभावित ग्राहक की निजता का सम्मान करना चाहिए। संभावना के हित पर आम तौर पर केवल संभावना और किसी अन्य व्यक्ति/परिवार के सदस्य जैसे संभावना के लेखाकार/सचिव/जीवनसाथी, संभावना द्वारा अधिकृत के साथ चर्चा की जा सकती है।

संदेश छोड़ना और संभावना के अलावा अन्य व्यक्तियों से संपर्क करना - कॉल पहले संभावना को रखा जाना चाहिए। संभावना उपलब्ध नहीं होने की स्थिति में, उसके लिए एक संदेश छोड़ा जा सकता है। संदेश का उद्देश्य कॉल वापस करने की संभावना प्राप्त करना या फिर से कॉल करने के लिए सुविधाजनक समय की जांच करना होना चाहिए। आमतौर पर, ऐसे संदेशों को निम्न तक सीमित किया जा सकता है:

“नमस्कार, यह /अधिकारी का नाम/ /कंपनी का नाम/ का प्रतिनिधित्व कर रहा है। मैं /फोन नंबर/ पर कॉल बैक करने का अनुरोध कर रहा हूँ।”

एक नियम के रूप में, संदेश को यह संकेत देना चाहिए कि कॉल का उद्देश्य बेचने या वितरित करने के लिए हैखेल उत्पाद और/या उसका तृतीय-पक्ष उत्पाद।

कोई भ्रामक बयान/गलत बयानी की अनुमति नहीं है

TME/ BDE को यह नहीं करना चाहिए: • पेशकश की गई किसी भी सेवा/उत्पाद पर संभावना को गुमराह करना; • अपने व्यापार या संगठन के नाम के बारे में संभावना को गुमराह करना, या खुद को गलत तरीके से प्रस्तुत करना; • की ओर से कोई झूठी/अनधिकृत प्रतिबद्धता करनाखेल किसी भी सुविधा/सेवा के लिए।

टेलीमार्केटिंग लेबल

मानक टेली-कॉलिंग शिष्टाचार (जैसा कि नीचे निर्दिष्ट किया गया है) का अभ्यास किया जाना चाहिए। फोन करने वाले को चाहिएखुद को पहचानें, कॉल करने का उद्देश्य बताएं, ग्राहक को उत्पाद के बारे में शिक्षित करें, और विशेष लेनदेन की पेशकश करने वाले लाभों पर ब्रांड का समर्थन करने का प्रयास करें, साथ ही ग्राहक के प्रति विनम्र स्वभाव बनाए रखें।

प्री-कॉल

- 0930 बजे से पहले या 1900 बजे के बाद कोई कॉल नहीं जब तक कि विशेष रूप से अनुरोध न किया गया हो;
- कोई सीरियल डायलिंग नहीं;
- जब तक टीम लीडर द्वारा सूची को मंजूरी नहीं दी जाती तब तक सूचियों पर कोई कॉलिंग नहीं।

कॉल के दौरान

- स्वयं को पहचानें, और बताएं कि आप कंपनी का प्रतिनिधित्व करते हैं;
- आगे बढ़ने की अनुमति का अनुरोध करें;
- यदि अनुमति नहीं दी जाती है, तो क्षमा मांगें और विनम्रता से डिस्कनेक्ट करें;
- अपने कॉल का कारण बताएं;
- यदि सेल नंबर पर कॉल किया जाता है, तो हमेशा लैंडलाइन पर वापस कॉल करने की पेशकश करें;
- कभी बाधा या बहस न करें;

- जहाँ तक संभव हो, उस भाषा में बात करें जो संभावना के लिए सबसे अधिक आरामदायक हो;
- बातचीत को व्यावसायिक मामलों तक ही सीमित रखें;
- अगली कॉल या अगली मुलाकात के विवरण की पुनः पुष्टि करें;
- अपना टेलीफोन नंबर, अपने पर्यवेक्षक का नाम या प्रदान करेंखेल ग्राहक द्वारा मांगे जाने पर अधिकारी का संपर्क विवरण।
- ग्राहक को उसके समय के लिए धन्यवाद

पोस्ट कॉल

- जिन ग्राहकों ने पेशकश में अपनी रुचि की कमी व्यक्त की है, उन्हें उसी प्रस्ताव के साथ अगले 3 महीनों के लिए नहीं बुलाया जाना चाहिए
- को प्रतिक्रिया देंखेल उन ग्राहकों पर जिन्होंने "परेशान न करें" फ़्लैग किए जाने की इच्छा व्यक्त की है
- पहले से बेचे गए उत्पादों के संबंध में कभी भी ग्राहकों से कॉल या कॉल न करें। के ग्राहक सेवा स्टाफ से संपर्क करने की सलाह देंखेल।

उपहार या रिश्वत

किसी भी TME/ BDE को संभावित ग्राहकों से उपहार या किसी भी प्रकार की रिश्वत स्वीकार नहीं करनी चाहिए। यदि कोई ग्राहक रिश्वत या किसी प्रकार के भुगतान की पेशकश करता है, तो ऐसे TME/ BDE को तुरंत इसकी सूचना अपने प्रबंधन को देनी चाहिए।

मुलाकात/संपर्क में बरती जाने वाली सावधानियां बीडीई को चाहिए:

- व्यक्तिगत स्थान का सम्मान करें - संभावना से पर्याप्त दूरी बनाए रखें;
- संभावित व्यक्ति के निवास/कार्यालय में उसकी इच्छा के विरुद्ध प्रवेश नहीं करना;
- बड़ी संख्या में दौरा न करें - यानी यदि आवश्यक हो तो एक बीडीई और एक पर्यवेक्षक से अधिक नहीं।
- संभावित व्यक्ति की गोपनीयता का सम्मान करें;
- यदि संभावना मौजूद नहीं है और यात्रा के समय केवल परिवार के सदस्य / कार्यालय के व्यक्ति मौजूद हैं, तो उसे संभावित ग्राहक को वापस बुलाने के अनुरोध के साथ यात्रा समाप्त करनी चाहिए;
- उसका टेलीफोन नंबर, पर्यवेक्षक का नाम या प्रदान करेंखेल अधिकारी का संपर्क विवरण, यदि संभावना/ग्राहक द्वारा मांगा जाता है;
- व्यवसाय की संभावना के साथ चर्चा सीमित करें और एक पेशेवर दूरी बनाए रखें।

पत्रों, ईमेल और अन्य संचार को संभालना

संभावना को भेजा गया कोई भी संचार केवल प्राधिकृत अधिकारी द्वारा अनुमोदित मोड और प्रारूप में होना चाहिएखेल।

संग्रह के लिए आचार संहिता - वसूली एजेंट (सीआरए)

संग्रह-वसूली एजेंटों द्वारा लगाया गयाखेल संग्रह-वसूली एजेंट के रूप में अपना कर्तव्य निभाने के दौरान नीचे दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए:

ग्राहक से संपर्क करें

- i. ग्राहक से उचित समय पर संपर्क किया जाना चाहिए।
- ii. ग्राहक से सामान्य रूप से उसकी पसंद के स्थान पर संपर्क किया जाना चाहिए और किसी निर्दिष्ट स्थान के अभाव में उसके निवास स्थान पर और यदि उसके निवास स्थान पर उपलब्ध नहीं है, तो व्यवसाय / व्यवसाय के स्थान पर;
- iii. कॉल के परिणाम पर एक संक्षिप्त नोट के साथ-साथ अपराधी/चूक करने वाले ग्राहकों को की गई सभी कॉलों का लॉग बनाए रखना;

- iv. कंपनी का नाम जिस पर कर्ज बकाया है, खाते की शेष राशि, और व्यक्ति के दावे की पहचान और आधार का संकेत दिए बिना टेलीफोन, व्यक्तिगत कॉल या लिखित रूप में खाते के भुगतान की मांग न करें मांग करना;
- v. ग्राहक के नियोक्ता, परिचित, मित्र, रिश्तेदार या पड़ोसी से इस तरह की वसूली से संबंधित मामलों के लिए संपर्क न करें, जब तक कि द्वारा सहमति नहीं दी जाती है। संदर्भ संख्या के रूप में उधारकर्ता;
- vi. ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाना चाहिए;
- vii. इस तथ्य का खुलासा किए बिना कि ग्राहक इस तरह के ऋण का विवाद करता है, किसी ऋण के बारे में जानकारी का खुलासा या खुलासा करने की धमकी नहीं देता है, जो वैध कारण से ग्राहक द्वारा विवादित है;
- viii. जब वे जानते हैं या संदेह करने का कारण है कि जानकारी झूठी है, तो ऐसी जानकारी का खुलासा या खुलासा करने की धमकी न दें, जो साख के लिए ग्राहक की प्रतिष्ठा पर प्रतिकूल प्रभाव डाल सकती है;
- ix. ग्राहक पर दबाव डालने के लिए, ग्राहक के खिलाफ अंतिम निर्णय प्राप्त करने से पहले ग्राहक के नियोक्ता के साथ संचार शुरू करने या शुरू करने की धमकी न दें। यह DRA और उसके कर्मचारियों/प्रतिनिधियों को केवल रोजगार की स्थिति या कर्मों या जहां एक नियोक्ता के पास एक स्थापित ऋण परामर्श सेवा या प्रक्रिया है, को सत्यापित करने के लिए ग्राहक के नियोक्ता के साथ संचार करने से प्रतिबंधित नहीं करता है;
- x. ग्राहक को नियोजित करने वाले व्यक्ति, उसके पति/पत्नी या उसके परिवार के किसी सदस्य को निहितार्थ, अनुमान या कथन के द्वारा ऐसी जानकारी न दें या देने की धमकी दें, जो ग्राहक के रोजगार या रोजगार के अवसरों पर प्रतिकूल प्रभाव डाल सकती है, उसका पति या पत्नी, या उसके परिवार का कोई सदस्य;
- xi. ग्राहक के साथ बातचीत विनम्र और सभ्य तरीके से होनी चाहिए;
- xii. किसी विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल से बचने के ग्राहक के अनुरोध को यथासंभव सम्मान दिया जाना चाहिए;
- xiii. ग्राहक को उसकी बकाया राशि के बारे में जानकारी प्रदान की जानी चाहिए;
- xiv. प्रतिभूति को वापस लेने और उसकी वसूली से पहले उचित सूचना दी जाएगी;
- xv. परस्पर स्वीकार्य और सामान्य तरीके से विवादों या मतभेदों को हल करने के लिए सभी प्रकार की सहायता दी जानी चाहिए;
- xvi. बकायों की वसूली के लिए ग्राहक के स्थान पर जाने के दौरान शालीनता और शालीनता बनाए रखनी चाहिए;
- xvii. अनुचित अवसरों जैसे कि परिवार में शोक या ऐसे अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों पर देय राशि लेने के लिए कॉल/मुलाकात करने से बचना चाहिए।
- xviii. ग्राहक या उससे संबंधित व्यक्तियों के साथ संवाद करते समय अश्लील, मानहानिकारक, अपमानजनक, या धमकी भरी भाषा का उपयोग न करें या ऋण वसूली के प्रयासों में किसी भी व्यक्ति के खिलाफ मौखिक या शारीरिक रूप से किसी भी प्रकार की धमकी या उत्पीड़न का सहारा न लें;

इस संहिता के प्रयोजन के लिए, धमकी और उत्पीड़न में सार्वजनिक रूप से अपमानित करने या ग्राहक के परिवार के सदस्यों, रेफरी और दोस्तों की गोपनीयता में दखल देने या धमकी देने और अनाम कॉल करने या गलत और भ्रामक प्रतिनिधित्व करने के उद्देश्य से कार्य शामिल होंगे।

- xix. ऐसी किसी भी उपस्थिति से सख्ती से बचें जो किसी आपराधिक धमकी या धमकी या हिंसा का संकेत दे सकती है।
- xx. एक संग्रह एजेंट या उसके कर्मचारी को देय राशि एकत्र करते समय नहीं करना चाहिए:
 - किसी भी झूठे, भ्रामक या भ्रामक प्रतिनिधित्व का सहारा लें,
 - गलत तरीके से प्रतिनिधित्व करना या यह संकेत देना कि वह किसी भी सरकारी या न्यायिक प्राधिकरण से जुड़ा है या संबद्ध है,
 - ऋण के चरित्र, राशि, या कानूनी स्थिति का झूठा प्रतिनिधित्व करना।
 - किसी भी पहचान का उपयोग करने से बचें, जिससे गलत प्रतिनिधित्व हो सकता है।
- xxi. संग्रह एजेंटों या उनके कर्मचारियों को उचित रूप से तैयार और अच्छी तरह से तैयार किया जाना चाहिए।

उपरोक्त शर्तों का पालन न करने की स्थिति में, यदि कोई परिणाम उत्पन्न होता है, तो उसके लिए पूरी तरह से एजेंसी जिम्मेदार होगी।

पेशेवर प्रतिनिधित्व और आचरण

डीआरए और उनके कर्मचारी/प्रतिनिधि सभी खातों पर अधिकतम वसूली सुनिश्चित करने के लिए अपने सर्वोत्तम प्रयासों का उपयोग करेंगे। ऐसी ऋण वसूली की प्रक्रिया में, डीआरए और उनके कर्मचारी/प्रतिनिधि हर समय:

- ऋण संग्राहकों, वाणिज्यिक एजेंटों और समान व्यक्तियों के आचरण को नियंत्रित करने वाले सभी कानूनों और विनियमों का पालन करना;
- कंपनी की नीतियों के साथ असंगत किसी भी तरीके या रणनीति का उपयोग न करें और न ही कंपनी की प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाना चाहिए। यदि डीआरए और उनके कर्मचारियों/प्रतिनिधियों को इस बारे में कोई संदेह है कि क्या कोई तरीका या रणनीति इसका उल्लंघन कर सकती है, तो वे इस तरह की पद्धति या रणनीति को लागू करने से पहले कंपनी से परामर्श करेंगे और कंपनी के किसी भी निर्णय का पालन करेंगे;
- किसी ग्राहक की गिरफ्तारी या सुपुर्दगी सुनिश्चित करने की कोशिश नहीं करना;
- ऐसा कुछ भी न करें जो किसी व्यक्ति को टोर्ट या आपराधिक दायित्व के लिए नागरिक दायित्व का अधिकार दे सके।

वसूली एजेंटों (सीआरए) के लिए क्या करें और क्या न करें:

प्रमुख क्षेत्र	करने योग्य	मत करो
उपस्थिति	<ul style="list-style-type: none"> उचित बाल कटवाने के साथ अच्छी तरह से तैयार क्लीन शेव, अच्छी तरह से मॉटेन दाढ़ी 	
वेशभूषा संहिता	<ul style="list-style-type: none"> हल्के रंग की, अच्छी तरह से इस्त्री की हुई कमीजें, अधिमानतः नीचे बटन वाली। डार्क शेड की अच्छी तरह से इस्त्री की हुई, मूड़ी हुई पतलन सैंदियों में, एक कौट/सादा स्वेटर औपचारिक जूते 	
संपत्ति	<ul style="list-style-type: none"> डेली कलेक्शन रन रेट (DCR) शीट रसीद बुक न्यूनतम स्टेशनरी आचार संहिता पहचान पत्र 	
नीति		संग्रह एजेंट/कों को पर्यवेक्षक/बिना ग्राहक से कोई मौखिक या लिखित वादा नहीं करना चाहिए/ कंपनी के दायरे या किसी तदर्थ के बाहर के मामलों पर कंपनी की मंजूरी निपटान / उत्पाद सुविधाएं।

गोपनीयता		लिखित या मौखिक जानकारी किसी भी ग्राहक/प्रतिस्पर्धी/किसी अन्य व्यक्ति को उचित प्राधिकरण के बिना प्रकट नहीं की जाएगी (उदाहरण के लिए: स्टेट कार्ड की फोटोकॉपी, पिछले ट्रैक्स दिखाते हुए ग्राहक।)
प्रक्रिया / उत्पाद अन्शासन	संग्रह एजेंट प्रक्रिया नोट्स और संग्रह कार्रवाई की बारीकियों के आधार पर उन्हें जारी किए गए निर्देशों के ढांचे के भीतर अपनी भूमिका निभाएंगे। उत्पाद।	
प्रभावशीलता को अधिकतम करें	संग्रह एजेंट मुलाकातों की प्रभावशीलता को बढ़ाने के लिए मुलाकात से पहले की तैयारी और परिणाम उन्मुखीकरण में सुधार करने का प्रयास करेंगे परिणाम। यात्रा/की गई कार्रवाई के परिणाम का दस्तावेजीकरण करेगा	
निकटता	ग्राहक से उचित दूरी बनाए रखें	ग्राहक के साथ कोई शारीरिक संपर्क नहीं। ग्राहकों के आने-जाने में कोई बाधा नहीं। बाहबल का कोई उपयोग नहीं

के प्रतिनिधियों के लिए ग्राहक संचार दिशानिर्देशखेल

आचार संहिता दिशानिर्देश के अलावा, सभी व्यक्तियों/व्यक्तियों/सहयोगियों/एजेंटों/संस्थाओं द्वारा निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन किया जाना चाहिए (बाद में "के रूप में संदर्भित"प्रतिनिधियों") प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृतखेल ग्राहकों से बकाए की वसूली के लिए। इन दिशा-निर्देशों का पालन न करने की स्थिति में ऐसे व्यक्ति के खिलाफ उचित और सख्त अनुशासनात्मक कार्रवाई की जाएगी।

1. ग्राहक के साथ गरिमापूर्ण व्यवहार करें। सभी वार्तालापों के दौरान - संचार (टेलीफोन पर/लिखित रूप में/दौरों के दौरान) व्यावसायिकता और पारदर्शिता बनाए रखी जानी चाहिए और प्रतिनिधियों को इसे व्यक्तिगत नहीं मानना चाहिए।
2. उस भाषा का प्रयोग करें जिसे ग्राहक समझता है और ग्राहक की पसंद की भाषा का उपयोग करें। मौखिक या लिखित रूप में कठोर/आक्रामक/धमकाने वाली/अपमानजनक भाषा के प्रयोग से सख्ती से बचें। ग्राहक को धमकाने/उत्पीड़ित करने/परेशान करने से बचने के लिए सख्ती से सावधानी बरतनी चाहिए।
3. यदि कोई ग्राहक अपमानजनक या धमकी देने वाली रणनीति का सहारा लेता है, तो प्रतिनिधियों को इसका दस्तावेजीकरण करना चाहिए और ऐसे ग्राहक के नाम सहित घटना की तुरंत सूचना देनी चाहिए।खेल।
4. प्रतिनिधियों को किसी भी माध्यम (ई-मेल, पत्र, इलेक्ट्रॉनिक संदेश, सोशल मीडिया, आदि) द्वारा कोई भी लिखित संचार भेजने के लिए अधिकृत नहीं किया गया है।खेल ग्राहक। यदि ग्राहकों को ई-मेल/पत्र/इलेक्ट्रॉनिक संदेशों पर सूचित करने की आवश्यकता है, तो प्रतिनिधियों को चाहिए

- को अनुरोध भेजेखेल ऐसे लिखित संचार के कारणों और आवश्यकताओं के साथ।
5. प्रस्तावित कार्रवाई और उसके परिणामों के बारे में प्रतिनिधि को ग्राहक को गुमराह नहीं करना चाहिए।
 6. प्रतिनिधि को अपने वास्तविक व्यवसाय या संगठन के नाम के बारे में ग्राहक को गुमराह नहीं करना चाहिए, या झूठा प्रतिनिधित्व नहीं करना चाहिए या यह संकेत नहीं देना चाहिए कि प्रतिनिधि एक वकील, सरकारी अधिकारी, किसी न्यायालय, पुलिस स्टेशन आदि का अधिकारी है।
 7. से पूर्व अनुमति के बिनाखेल, प्रतिनिधि को किसी भी ग्राहक की ओर से कोई वादा या प्रतिबद्धता नहीं करनी चाहिएखेल।

आम

नीचे उल्लिखित प्रावधान सभी सेवा प्रदाताओं (डीएसए/डीएमए/आरए या कंपनी के किसी अन्य प्रतिनिधि) पर लागू होंगे -

सूरत और ड्रेस कोड

- i) ग्राहकों के साथ बैठक करते समय सेवा प्रदाता के कर्मचारियों/प्रतिनिधियों को उचित पोशाक और उचित पोशाक में होना चाहिए:
 - पुरुषों के लिए, इसका मतलब है अच्छी तरह से इस्त्री की हुई पतलून, और एक अच्छी तरह से इस्त्री की हुई कमीज़, जिसमें कमीज़ की बाँहों को अधिमानतः नीचे बटन किया गया हो।
 - महिलाओं के लिए, इसका मतलब अच्छी तरह से इस्त्री की हुई औपचारिक पोशाक (साड़ी, सूट, आदि) है।
 - जींस, टी-शर्ट और खुले सैंडल उचित नहीं माने गए हैं।
- ii) सेवा प्रदाता के कर्मचारियों/प्रतिनिधियों को सेवा प्रदाता द्वारा उन्हें प्रदान किया गया पहचान पत्र साथ रखना चाहिए। सेवा प्रदाता द्वारा जारी किए गए पहचान पत्र में कर्मचारी/प्रतिनिधि का पूरा नाम, पदनाम के साथ उसकी तस्वीर और सेवा प्रदाता का नाम, पता और संपर्क नंबर जैसे विवरण होने चाहिए। कर्मचारी/प्रतिनिधि को अपने पहचान पत्र को प्रमुखता से प्रदर्शित करना चाहिए।

प्रशिक्षण और आचरण

- i) सेवा प्रदाता को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उसके कर्मचारियों/प्रतिनिधियों और अधिकारियों को संवेदनशीलता और देखभाल के साथ अपनी जिम्मेदारियों को संभालने के लिए उचित रूप से प्रशिक्षित किया गया है।
- ii) सेवा प्रदाता के कर्मचारियों/प्रतिनिधियों द्वारा काम के दौरान किसी भी प्रकार के मादक पेय का सेवन नहीं किया जाना चाहिए।
- iii) सेवा प्रदाता अपने कर्तव्यों, अनुबंध या उप-अनुबंध के अपने कर्तव्यों और दायित्वों के निष्पादन के दौरान नहीं करेगा, जब तक कि कंपनी द्वारा विशेष रूप से इसकी अनुमति नहीं दी जाती है। इसके अलावा, ऐसे ठेकेदारों/उप-ठेकेदारों को ऐसे कर्तव्यों का पालन करते समय इस संहिता का पालन करना होगा।

देयता और मुआवजा

सेवा प्रदाता कंपनी को किसी भी कदाचार, अवैध और/या आपराधिक कृत्य या लापरवाही के परिणामस्वरूप कंपनी को हुई किसी भी हानि और/या क्षति के लिए क्षतिपूर्ति करेगा। इस तरह के दावे की स्थिति में, कंपनी भविष्य में या सेवा प्रदाता को देय बकाया भुगतान से इसे वसूल करने की हकदार होगी।

गोपनीय जानकारी का उपयोग और प्रकटीकरण

- i) सेवा प्रदाता हर समय ग्राहक द्वारा प्रदान की गई किसी भी जानकारी की गोपनीयता और गोपनीयता का सम्मान करेगा और ऐसी जानकारी का उपयोग करने में तथ्यात्मक, सत्य और व्यवहारकुशल होगा।

- ii) सेवा प्रदाता ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान करेगा। उसके हित पर केवल उसके साथ चर्चा की जा सकती है और ग्राहक द्वारा ऐसा करने के लिए अधिकृत होने पर ग्राहक के एकाउंटेंट / सचिव / पति या पत्नी जैसे किसी अन्य व्यक्ति / परिवार के सदस्य के साथ ही चर्चा की जानी चाहिए।
- iii) सेवा प्रदाता को किसी भी अन्य उद्देश्य के लिए गोपनीय जानकारी का उपयोग या प्रकटीकरण नहीं करना चाहिए, जिस उद्देश्य के लिए सेवा प्रदाता को गोपनीय जानकारी प्रदान की गई थी, जैसा कि उसके अनुबंधों के साथ नियुक्ति पत्र में निर्धारित किया गया है।
- iv) सेवा प्रदाता को गोपनीय जानकारी की सुरक्षा और गोपनीयता सुनिश्चित करने के लिए डिज़ाइन किए गए उचित उपायों को लागू करने के लिए सहमत होना चाहिए, ऐसी जानकारी को किसी भी संभावित खतरों या ऐसी जानकारी की सुरक्षा या अखंडता के खतरों से बचाने के लिए, और अनधिकृत पहुंच या इसके उपयोग से बचाने के लिए, गोपनीय जानकारी जिसके परिणामस्वरूप कंपनी या उसकी किसी सहायक कंपनी, सहयोगी, या लाइसेंसधारियों के किसी भी ग्राहक को काफी नुकसान या असुविधा हो सकती है।
- v) सेवा व्यवस्था या समझौते की समाप्ति पर, सेवा प्रदाता कंपनी के अधिकृत प्रतिनिधि को सेवा प्रदाता के कब्जे में ऐसी सभी गोपनीय जानकारी और अन्य सभी संबंधित सामग्री सौंपेगा या सौंपेगा।
- vi) इस खंड के सेवा प्रदाता द्वारा उल्लंघन या उल्लंघन की धमकी की स्थिति में, मौद्रिक क्षति पर्याप्त उपाय नहीं हो सकती है; इसलिए, कंपनी सेवा प्रदाता को ऐसे किसी भी उल्लंघन, धमकी भरे या वास्तविक से रोकने के लिए निषेधाज्ञा राहत की हकदार होगी।
- vii) सेवा प्रदाता किसी भी ग्राहक के प्रति किसी भी व्यक्तिगत भावना या किसी भी अमित्र भावना को ऐसे ग्राहक के साथ किसी भी व्यवहार में स्पष्ट नहीं होने देगा, लेकिन हर समय एक पेशेवर दृष्टिकोण बनाए रखेगा, और सभी व्यवहारों में ठोस सिद्धांतों और प्रक्रियाओं द्वारा निर्देशित किया जाएगा। ऋण संग्रह और ऋण प्रबंधन।

रिपोर्टिंग और अनुपालन

सेवा प्रदाता अपने दायित्वों को पूरा करने के लिए सेवा प्रदाता की क्षमता का आकलन करने के लिए कंपनी को सक्षम करने के लिए कंपनी को आवश्यक जानकारी प्रदान करेगा।

संहिता के उल्लंघन की घटनाएं

निम्नलिखित को सेवा प्रदाता द्वारा संहिता के उल्लंघन की घटनाओं के रूप में माना जाएगा:

- उल्लंघन के 30 कैलेंडर दिनों के भीतर कंपनी को किसी पीड़ित व्यक्ति या ग्राहक से संहिता के उल्लंघन के पर्याप्त सबूत के साथ या उसके बिना एक लिखित शिकायत प्राप्त होती है।
- कंपनी के विपणन, बिक्री, या ऋण वसूली प्रक्रिया के किसी भी आंतरिक या नियामक ऑडिट के दौरान संहिता के उल्लंघन की रिपोर्ट है।
- ऐसी कोई भी घटना, जो कंपनी के विवेकाधिकार में इस संहिता के प्रावधानों का उल्लंघन करती है।

संहिता के उल्लंघन पर दंडात्मक कार्रवाई

संहिता के उल्लंघन की स्थिति में, कंपनी संबंधित सेवा प्रदाता से लिखित स्पष्टीकरण मांगेगी और उल्लंघन की गंभीरता और सीमा के आधार पर अपने एकमात्र आकलन पर निम्नलिखित में से कोई एक या अधिक कार्रवाई कर सकती है:

- a) संहिता के उल्लंघन के खिलाफ एक लिखित चेतावनी जारी करें और उल्लंघन की पुनरावृत्ति से बचने के लिए सेवा प्रदाता द्वारा अपनाई जाने वाली नियंत्रण प्रक्रियाओं का विवरण मांगें;
- b) ग्राहक की शिकायत का विस्तृत स्पष्टीकरण प्राप्त करें;
- c) सेवा प्रदाता के दोषी कर्मचारियों को काली सूची में डालना;

- d) समाचार पत्र में एक विज्ञापन के साथ सेवा प्रदाता को स्थायी रूप से समाप्त करना जनता को सूचित करना कि उक्त सेवा प्रदाता कंपनी का प्रतिनिधि नहीं रह गया है;
- e) उल्लंघन करने वाले सेवा प्रदाता से कंपनी द्वारा किए गए किसी भी खर्च की प्रतिपूर्ति और/या संहिता के उल्लंघन के कारण कंपनी पर किसी सक्षम प्राधिकारी द्वारा लगाए गए जुर्माने के भुगतान की मांग करें।
- f) सेवा प्रदाता से हर्जाना मांगें;
- g) सेवा प्रदाता के खिलाफ आवश्यक कानूनी कार्रवाई करें;
- h) ऐसे सभी कार्य और/या कर्म करें या ऐसे किसी अधिकार का प्रयोग करें जो मौजूदा परिस्थितियों में कंपनी को उपलब्ध हो सकता है।