

## COLLECTION MORALS OF VERITAS / वेरिटास की वसूली संबंधी नैतिकताएँ

In adherence to Fair Practices of Code of Veritas, all Customers (including Customers who are late in making their payments or have defaulted in their payment schedule) must be treated with respect, dignity, courtesy, and fairness in debt collection efforts. We believe that this is not only the right thing to do, but also the most effective.

वेरिटास की उचित व्यवहार संहिता के परिपालन के अंतर्गत ऋण वसूली प्रयासों में सभी ग्राहकों (उन ग्राहकों सहित जो अपने भुगतान में विलंब कर रहे हैं या अपनी भुगतान अनुसूची में चूक कर चुके हैं) के साथ सम्मान, गरिमा, शिष्टाचार और निष्पक्षता का व्यवहार किया जाना चाहिए। हमारा मानना है कि ऐसा करना न केवल सही है, बल्कि सबसे प्रभावी भी है।

Factors / कारक	Do's / क्या करें	Don'ts / क्या न करें
<p>Face of the Organization – Your Appearance and Dress Code. संस्था का चेहरा – आपकी वेषभूषा व पहनावा</p>	<p>You should be Groomed well, ensure clean and tidy formal dresses only . आपको अच्छी तरह से तैयार होना चाहिए, आप इस्त्री किए हुए साफ-सुथरे फॉर्मल कपड़े ही पहनें.</p>	<p>Avoid Chappals or Sandals. चप्पल या सैंडल न पहनें.</p>
<p>Voice of the Organization - Your speech/language संस्था की आवाज़ – आपकी बोलचाल / भाषा</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Always greet the customer and introduce yourself with an identity card if you are meeting a customer for the first time.</li> <li>Address the customer formally.</li> <li>Tone should be sincere and polite.</li> <li>Decency and decorum to be maintained.</li> <li>Use only language known to the customer.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>हमेशा ग्राहकों से मिलते समय उनका अभिवादन करें और यदि आप किसी ग्राहक से पहली बार मिल रहे हैं तो उन्हें अपनी संस्था का पहचान-पत्र दिखाते हुए अपना परिचय दें.</li> <li>ग्राहक से औपचारिक ढंग से बात करें.</li> <li>आपके स्वर में शिष्टता और विनम्रता होनी चाहिए.</li> <li>आपको शालीनता और शिष्टाचार का परिचय देना चाहिए.</li> <li>ग्राहकों से उसी भाषा में बात करें, जो उन्हें आती हो.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Do not get tough or aggressive or abusive.</li> <li>Do not lose cool, get angry or irritated irrespective of reason.</li> <li>Do not raise your voice or pitch.</li> <li>Should not get personal.</li> <li>Do not use abusive language or language not known to customer.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>कठोर या आक्रामक या अपमानजनक न बनें.</li> <li>कारण चाहे जो भी हो, कभी भी चिढ़ें नहीं, अपना आपा न खोएँ और गुस्सा न करें.</li> <li>अपनी स्वर या आवाज़ को ऊँचा न करें.</li> <li>व्यक्तिगत स्तर पर नहीं जाएँ.</li> <li>अभद्र भाषा या ऐसी भाषा का प्रयोग न करें, जो ग्राहक को आती ना हो.</li> </ol>
<p>Carry with you अपने साथ लेकर जाएँ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Identity Card.</li> <li>Notepad for writing the information gathered.</li> <li>Receipt Book.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>संस्था का पहचान पत्र.</li> <li>एकत्रित की गई जानकारी को लिखने के लिए नोटपैड.</li> <li>रसीद बुक / डिजिटल रसीद बुक.</li> </ol>	
<p>Morals and ethics when you deal with the customer. ग्राहकों से व्यवहार करते समय सदाचार और नैतिकता का अनुपालन.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Be fair and ethical in your dealings with customers.</li> <li>Persuade the customer for collections and show courtesy and treat them fairly.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>ग्राहकों के साथ अपने व्यवहार में ईमानदारी और नैतिकता बरतें.</li> <li>ग्राहकों के साथ हमेशा शिष्टाचारपूर्ण रहें और उनके साथ अच्छा व्यवहार करते हुए उन्हें वसूली के लिए राजी करें.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Do not indulge in personal dealings, chitchats with customers.</li> <li>Do not enter the house without permission.</li> <li>Do not speak to the women customers when they are alone.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>ग्राहक के साथ व्यक्तिगत व्यवहार न हों, उनसे अनावश्यक बातचीत न करें.</li> <li>बिना अनुमति घर में प्रवेश न करें.</li> <li>अगर ग्राहक कोई महिला हो और वह अकेली हो तो उससे उस समय बात न करें तथा उस समय घर में प्रवेश न करें.</li> </ol>

<p>Information and Confidentiality सूचना एवं गोपनीयता</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Present only the customer information required in an orderly fashion.</li> <li>2. Carry a copy of MITC and keep the customer informed of all charges including interest rate.</li> <li>3. Keep records of interactions with the customer. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. केवल ग्राहक से संबंधित आवश्यक जानकारी को व्यवस्थित ढंग से प्रस्तुत करें.</li> <li>2. मोस्ट इंपोर्टेंट टर्म्स एंड कंडिशनस की एक प्रतिलिपि अपने साथ रखें और ग्राहक को ब्याज दर सहित सभी शुल्कों के बारे में अवगत करवाएँ.</li> <li>3. ग्राहक से ली गई जानकारीयों का ब्योरा रखें.</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unauthorized information written or verbal cannot be divulged to any customer / any other person.</li> <li>2. No information about one customer to be shared with other customers. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. किसी भी ग्राहक/अन्य व्यक्ति को कोई लिखित या मौखिक अनधिकृत जानकारी नहीं दी जानी चाहिए.</li> <li>2. एक ग्राहक की कोई भी जानकारी अन्य ग्राहकों से साझा ना करें.</li> </ol> </li> </ol>
<p>Process Product Discipline प्रक्रियाएँ, उत्पाद और अनुशासन</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perform your role within the framework of the instructions issued to you in terms of process manuals and specifics of collection procedure based on the product.</li> <li>2. Explain the MITC along with <b>interest rate, charges and fees.</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. उत्पाद के आधार पर प्रोसेस मैनुअल और कलेक्शन प्रक्रिया की विशिष्टताओं के संदर्भ में आपको जारी किए गए निर्देशों की रूपरेखा के अंतर्गत अपनी भूमिका निभाएँ.</li> <li>2. <b>ब्याज दर, शुल्क और फीस</b> के साथ मोस्ट इंपोर्टेंट टर्म्स एंड कंडिशनस को समझाएँ.</li> </ol> </li> </ol>	<p>Do not promise the customer which is not specified in the product note or MITC. ग्राहक से ऐसा कोई वादा न करें जो प्रोडक्ट नोट या मोस्ट इंपोर्टेंट टर्म्स एंड कंडिशनस में निर्देशित नहीं है.</p>
<p>Maximize Effectiveness अधिकतम प्रभावशीलता</p>	<p>Collection managers will strive to maximize the effectiveness of the visits by pre-visit preparation and result orientation in order to improve results. कलेक्शन मैनेजर्स को परिणामों को बेहतर बनाने के लिए मुलाकात से पहले अच्छी तरह तैयारी करनी चाहिए, जिससे मुलाकात प्रभावशाली हो और उत्तम परिणाम निकलें.</p>	<p>No customer information to be revealed to any external organization unless previously informed by the customer in the disclosure agreement and is being authorized by the customer. ग्राहक की कोई भी जानकारी किसी भी बाहरी संस्था के सामने तब तक प्रकट नहीं किया जाना चाहिए, जब तक कि उसके बारे में प्रकटीकरण समझौते में ग्राहक द्वारा पहले से हमें सूचित न किया गया हो और इसके लिए ग्राहक द्वारा हमें अधिकृत न किया गया हो.</p>
<p>Privacy Promise गोपनीयता का वादा</p>	<p>Understand customer's data is a confidential information and privacy of the same to be kept. यह ध्यान में रखें कि ग्राहक का डेटा एक गोपनीय जानकारी है और उनकी निजता का संपूर्ण खयाल रखें.</p>	<p>Do not use or share internally or externally personally identifiable information without customer consent. ग्राहकों की सहमति के बिना उनकी आंतरिक या बाहरी व्यक्तिगत पहचान योग्य जानकारी को उपयोग में ना लाएँ और ना ही साझा करें.</p>
<p>Timing समय</p>	<p>Customer Visit timings Not before : 08.00 AM Not after : 07.00 PM ग्राहक से मिलने का समय इससे पहले नहीं : प्रातः 08.00 बजे इसके बाद नहीं : शाम 07.00 बजे</p>	<p>Do not visit the customer after or before the timing stipulated unless you are requested by the customer to do so. निर्धारित समय के बाद या उससे पहले ग्राहक से तब तक मुलाकात न करें जब तक कि ग्राहक द्वारा आपसे ऐसा करने का अनुरोध न किया गया हो.</p>
<p>Customer Declines to pay ग्राहक द्वारा भुगतान करने से इंकार करना</p>	<p>If the customer declines to pay explain him/her with <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Impact on credit history, CIBIL etc.,</li> <li>2. Possible inclusion in negative list</li> <li>3. Possible legal action and its impact.</li> </ol> </p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Do not threaten to take extra judicial action (e.g., physical threat or any unlawful action)</li> <li>2. Do not expropriate, seize or confiscate and/or dispose of customer assets when no such right exists;</li> </ol>

	<p>4. Cost of defending legal action if such action is contemplated.</p> <p>यदि ग्राहक द्वारा भुगतान करने से इंकार किया जाता है तो उसे इन बातों के बारे में समझाएँ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. इसका उसकी क्रेडिट हिस्ट्री, CIBIL आदि पर क्या प्रभाव हो सकता है.</li> <li>2. इससे उसके निगेटिव सूची में शामिल होने की संभावना होती है.</li> <li>3. इससे उस पर संभावित कानूनी कार्यवाही की जा सकती है और उसका क्या प्रभाव हो सकता है.</li> <li>4. अगर ऐसी कार्यवाही की जाती है तो ग्राहक द्वारा अपने बचाव में की जाने वाली कानूनी कार्यवाही का भारी खर्च आ सकता है.</li> </ol>	<p>3. Do not accept even if the customer willingly provides any movable assets for his dues.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. अतिरिक्त कानूनी कार्यवाही करने की धमकी न दें (उदाहरण के लिए, शारीरिक धमकी या कोई गैरकानूनी कार्यवाही)</li> <li>2. अगर समुचित अधिकार न हो तो ग्राहक की संपत्ति की जब्ती, अधिग्रहण या कुर्क न करें और/या उसका निपटान न करें;</li> <li>3. अगर ग्राहक अपनी बकाया राशि के लिए अपनी स्वेच्छा से कोई चल संपत्ति देने का प्रयास करे, तब भी उसे स्वीकार न करें.</li> </ol>
<p>Visit to Customer place ग्राहक के स्थान पर जाना</p>	<p>Normal timings Not Before : 08.00 AM Not After : 07.00 PM सामान्य समय इससे पहले नहीं : प्रातः 08.00 बजे इसके बाद नहीं : शाम 07.00 बजे</p>	<p>Not to visit customer's residence if the customer;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Expressly forbids in writing such visits.</li> <li>2. Has suffered a bereavement, or a customer's family member is gravely ill.</li> <li>3. Social engagement is in progress.</li> <li>4. If legal action is initiated except for the phone calls.</li> </ol> <p>निम्नांकित स्थितियों में ग्राहक के निवास पर न जाएँ –</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. यदि ग्राहक द्वारा ऐसी मुलाकातों के लिए लिखित में साफ़ तौर पर मना किया गया हो.</li> <li>2. यदि ग्राहक किसी प्रियजन की मृत्यु के शोक में हो, या उसके परिवार का कोई सदस्य गंभीर रूप से बीमार हो.</li> <li>3. यदि ग्राहक कोई सामाजिक/पारिवारिक कार्यक्रम में हो.</li> <li>4. यदि फोन कॉल को छोड़कर कोई और कानूनी कार्यवाही शुरू की गई हो.</li> </ol>
<p>Precautions सावधानियाँ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respect personal space – maintain adequate distance.</li> <li>2. Respect the customer's privacy – do not embarrass the customer in the presence of his/her neighbors;</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. व्यक्तिगत स्थान का सम्मान करें – पर्याप्त दूरी बनाए रखें.</li> <li>2. ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान करें – ग्राहक को उसके पड़ोसियों के सामने शर्मिंदा न करें;</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Do not talk to a customer when he/she is under the influence of alcohol.</li> <li>2. Not to restrict the customer's movement or restrain him/her from entering or leaving the house/room.</li> <li>3. If the customer is not present and only minors/elderly / infirm or only ladies are present at the time of the visit, end the visit with a request that the customer to call back.</li> <li>4. He/She should not enter the house unless invited.</li> <li>5. He/she should not wait for the customer in the customer's residence unless specifically asked to do so by the customer or family.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. जब कोई ग्राहक शराब के नशे में हो तो उससे बात न करें.</li> <li>2. ग्राहक की आवाजाही को प्रतिबंधित न करें और उन्हें घर/कमरे में प्रवेश करने से रोकें नहीं.</li> <li>3. यदि ग्राहक उपलब्ध नहीं हो और मुलाकात के समय केवल नाबालिग/बुजुर्ग/अशक्त या केवल महिलाएँ ही</li> </ol>

		<p>मौजूद हों, तो उनसे ग्राहक को आपको वापस कॉल करने के अनुरोध के साथ मुलाकात समाप्त करें.</p> <p>4. जब तक घर के भीतर बुलाया नहीं जाए, घर में प्रवेश नहीं करें.</p> <p>5. ग्राहक के निवास पर उसकी प्रतीक्षा के लिए तब तक नहीं रुकें, जब तक कि ग्राहक या उसके किसी परिजन द्वारा इसके लिए विशेष रूप से कहा न जाए.</p>
<p>Gifts or bribes उपहार या रिश्वत</p>	<p>If a customer offers the collection manager a bribe or inducement of any kind, must report the offer to his/her BM/management immediately.</p> <p>यदि किसी ग्राहक द्वारा कलेक्शन मैनेजर को रिश्वत या किसी प्रकार का प्रलोभन दिया जाता है, तो तुरंत अपने शाखा प्रबंधक/प्रबंधन को ऐसे प्रस्ताव की सूचना दें.</p>	<p>Do not accept any form of inducement/gifts of any kind from any of the customers.</p> <p>ग्राहक से किसी भी प्रकार का प्रलोभन/उपहार स्वीकार न करें.</p>
<p>Number of calls कॉल की संख्या</p>	<p>1. The purpose of a collection call is to bring to the customer's notice the obligation to pay and to seek a commitment to pay on a specified date. Once a promise is elicited, a call may be made to serve as a reminder and for confirmation of payment.</p> <p>2. In the event a commitment is not forthcoming or has been broken, calls may be made at reasonable frequency.</p> <p>3. Calls are also normally limited to 8 am to 7 pm</p> <p>1. कलेक्शन कॉल का उद्देश्य ग्राहकों को भुगतान करने की बाध्यता के बारे में बताना होता है और उससे किसी तय तिथि पर भुगतान किए जाने का वादा लेना होता है. दोबारा याद दिलाने के लिए तय तिथि पर भुगतान की पुष्टि के लिए उन्हें पुनः कॉल किया जा सकता है.</p> <p>2. यदि ग्राहक द्वारा कोई वादा पूरा नहीं होता है या उसे तोड़ दिया जाता है, तो उनको उचित आवृत्ति में पुनः कॉल किए जा सकते हैं.</p> <p>3. कॉल करने का समय भी आम तौर पर सुबह 8 बजे से शाम 7 बजे के बीच होना चाहिए.</p>	<p>Excessive number of calls or calls closely bunched together in the same day may be construed to be harassment.</p> <p>एक ही दिन में अत्यधिक संख्या में कॉल करना या एक साथ मिलकर कॉल किए जाने को उत्पीड़न माना जा सकता है.</p>
<p>Type of visit मुलाकात के प्रकार</p>	<p>Collection Managers should individually visit customers by himself/herself only. However, he/she can be accompanied by the BM/SM for any assistance in handling the customer account.</p> <p>कलेक्शन मैनेजरों को ग्राहकों से स्वयं ही व्यक्तिगत रूप से मिलना चाहिए. हालाँकि, यदि ग्राहक खाते के प्रबंधन में कोई सहायता आवश्यक होने पर अपने साथ शाखा प्रबंधक या सेल्स मैनेजर को ले जाया जा सकता है.</p>	<p>Visits should not be done in group.</p> <p>समूह के साथ मुलाकात नहीं करना चाहिए.</p>
<p>Non-Cooperative customer असहयोगी ग्राहक</p>	<p>1. Be firm and polite in explaining the consequences.</p> <p>2. If the customer tries to assault physically, leave the place immediately.</p> <p>3. Under the guidance of BM / Legal team approach the necessary police station for reporting any untoward incident</p> <p>1. इसके परिणामों को पूरी दृढ़ता और विनम्रता से समझाएँ.</p>	<p>Do not continue the call if the customer abuses the Collection manager continuously, inform the customer and the call may be disconnected.</p> <p>यदि ग्राहक लगातार कलेक्शन मैनेजर को अपशब्द कहता है या उसके साथ दुर्यवहार करता है तो कॉल जारी न रखें, बस ग्राहक को सूचित करें और कॉल समाप्त करें.</p>

	<p>2. यदि ग्राहक द्वारा किसी शारीरिक आक्रमण का प्रयास किया जाता है, तो तुरंत उस स्थान से निकल जाएँ.</p> <p>3. किसी भी अप्रिय घटना की रिपोर्ट करने के लिए अपने शाखा प्रबंधक/लीगल टीम के मार्गदर्शन में पुलिस स्टेशन से संपर्क करें.</p>	
Receipts रसीद	<p>1. Issue mobile receipts to the customer immediately on his payment.</p> <p>1. ग्राहक द्वारा भुगतान कर दिए जाने पर उन्हें तुरंत मोबाइल रसीद जारी करें.</p>	<p>1. Do not issue receipts for promise to pay in future.</p> <p>2. Do not use your money to honour the promise of the customer, which necessitates disciplinary action.</p> <p>1. अगर ग्राहक द्वारा भविष्य में भुगतान करने का वादा किया जाता है तो उसके लिए कोई रसीद जारी न करें.</p> <p>2. ग्राहक की किस्त का भुगतान स्वयं न करें. इसके लिए अनुशासनात्मक कार्यवाही की जा सकती है.</p>
Cash नकद राशि	<p>Hand over the cash in branch office by EOD of the collections if cash is collected after banking hours.</p> <p>यदि बैंकिंग समय के बाद नकद राशि प्राप्त होती है, तो कलेक्शंस के एंड ऑफ डे द्वारा शाखा कार्यालय में नकद राशि सौंप दें / जमा करें.</p>	<p>Do not carry cash to your residence.</p> <p>नकद राशि कभी भी अपने घर न ले जाएँ.</p>
Notices/letters/complaints नोटिस/पत्र/शिकायतें	<p>Always handover any letter /notice / complaints received by you to the respective legal team with a copy to HO-Legal for replying suitably on such cases.</p> <p>यदि आपको ग्राहक से कोई पत्र/नोटिस/शिकायत प्राप्त हो तो ऐसे मामले में इसका उचित प्रत्युत्तर देने के लिए उसे संबंधित लीगल टीम को सौंप दें और इसकी एक प्रतिलिपि एचओ-लीगल टीम के पास जमा करवाएँ.</p>	<p>1. Do not keep the any written request at your end without informing HO – Legal</p> <p>2. Do not visit such a customer until you get confirmation from your legal team.</p> <p>1. प्रधान कार्यालय लीगल टीम को बताए बिना अपनी ओर से कोई भी लिखित अनुरोध न रखें.</p> <p>2. जब तक आपको अपनी लीगल टीम से पुष्टि न मिल जाए, तब तक ऐसे ग्राहक से नहीं मिलें.</p>
Police Complaints/Lok Adalat complaints पुलिस शिकायतें/लोक अदालत शिकायतें	<p>Always inform any nature of police complaints to your respective legal team in your area as well the State legal heads/HO – Legal for their Advice and action.</p> <p>किसी भी प्रकार की पुलिस शिकायत के बारे में हमेशा अपने क्षेत्र में अपनी संबंधित लीगल टीम को अवगत करवाएँ तथा इसके साथ स्टेट लीगल हेड्स / प्रधान कार्यालय लीगल टीम को भी बताएँ, जिससे उस पर समुचित सलाह और कार्यवाही की जा सके.</p>	<p>1. Do not handle the complaint on your own without informing/advice of Legal team and HO Legal.</p> <p>2. Do not visit such a customer until you get confirmation from your legal team.</p> <p>1. लीगल टीम और प्रधान कार्यालय लीगल टीम को सूचित किए बिना / सलाह लिए बिना शिकायत का प्रबंधन स्वयं न करें.</p> <p>2. जब तक आपको अपनी लीगल टीम से पुष्टि न मिल जाए, तब तक ऐसे ग्राहक से नहीं मिलें.</p>
Personal Safety व्यक्तिगत सुरक्षा	<p>1. Always wear Helmet.</p> <p>2. Inform the concerned branch officials if you are amidst any issues.</p> <p>3. Always carry driving license</p> <p>4. Always keep your vehicles insurance updated and handy.</p> <p>1. हमेशा हेलमेट पहनें.</p> <p>2. यदि आपको कोई समस्या हो तो संबंधित शाखा अधिकारियों को सूचित करें.</p> <p>3. अपना ड्राइविंग लाइसेंस हमेशा अपने पास रखें.</p> <p>4. अपने वाहन का बीमा हमेशा अपडेट रखें और उसे संभाल कर रखें.</p>	<p>1. Do not drink and smoke during office hours.</p> <p>2. Do not take the customer in your vehicle for any purpose.</p> <p>1. कार्यालय समय के दौरान शराब का सेवन और धूम्रपान न करें.</p> <p>2. किसी भी काम के लिए ग्राहक को अपने वाहन पर बैठाकर न चलें.</p>

Please be advised that failure to comply will result in disciplinary action.

I have read and understood the collection morals of the organization and I will abide by the rules and regulations stipulated from time to time issued by the organization.

कृपया इस बात से अवगत रहें कि अनुपालन न किए जाने के परिणामस्वरूप अनुशासनात्मक कार्यवाही की जा सकती है।

मैंने संस्था की वसूली संबंधी नैतिकताओं को अच्छी तरह से पढ़ा और समझ लिया है। मैं संस्था द्वारा समय-समय पर जारी किए गए नियमों और विनियमों का पालन करूँगा/करूँगी।

<b>Name of the Employee</b> कर्मचारी का नाम	<b>Employee Code &amp; Designation</b> कर्मचारी कोड एवं पदनाम	<b>Date &amp; Place</b> दिनांक एवं स्थान	<b>Signature of the Employee</b> कर्मचारी के हस्ताक्षर