

## COLLECTION MORALS OF VERITAS / ವೆರಿಟಾಸ್‌ನ ವಸೂಲಾತಿ ನೀತಿಗಳು

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.

ವೆರಿಟಾಸ್ ಸಂಹಿತೆಯ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅನುಸರಣೆಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿ, ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು (ತಮ್ಮ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ತಡವಾಗಿ ಮಾಡುವ ಅಥವಾ ಅವರ ಪಾವತಿ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಕಟ್ಟುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರು ಸೇರಿದಂತೆ) ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಯತ್ನಗಳಲ್ಲಿ ಗೌರವ, ಘನತೆ, ಸೌಜನ್ಯ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಹೀಗೆ ಮಾಡುವುದನ್ನು ನಾವು ಬರೀ ಸರಿಯಾದ ಕೆಲಸ ಮಾತ್ರವಲ್ಲ, ಅತ್ಯಂತ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ವಿಧಾನ ಎಂದು ನಂಬಿದ್ದೇವೆ.

Factors / ಅಂಶಗಳು	Do's / ಮಾಡಬೇಕಾದದ್ದು	Don'ts / ಮಾಡಬಾರದು
Face of the Organization – Your Appearance and Dress Code. ಸಂಸ್ಥೆಯ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿ- ನಿಮ್ಮ ಮುಖಲಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಉಡುಗೆಯ ರೀತಿ	You should be Groomed well, ensure clean and tidy formal dresses only . ನೀವು ಚೆನ್ನಾಗಿ ತಯಾರಾಗಬೇಕು, ಸ್ವಚ್ಛ ಮತ್ತು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾದ ಫಾರ್ಮಲ್ ಉಡುಪುಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಧರಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.	Avoid Chappals or Sandals. ಚಪ್ಪಲ್ಸ್ ಅಥವಾ ಸ್ಯಾಂಡಲ್ಸ್ ಧರಿಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ.
Voice of the Organization - Your speech/language ಸಂಸ್ಥೆಯ ಧ್ವನಿಯಾಗಿ- ನಿಮ್ಮ ಮಾತು/ ಭಾಷೆ	<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> 1. ನೀವು ಮೊದಲ ಬಾರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಭೇಟಿಯಾಗುತ್ತಿದ್ದರೆ, ಯಾವಾಗಲೂ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ ಮತ್ತು ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. 2. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಔಪಚಾರಿಕವಾಗಿ ಸಂಬೋಧಿಸಿ. 3. ಸ್ವರವು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಮತ್ತು ಸಭ್ಯವಾಗಿರಬೇಕು. 4. ಸಭ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. 5. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿದಿರುವ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಮಾತ್ರ ಬಳಸಬೇಕು.	<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> 1. ಕಟು ಅಥವಾ ಆಕ್ರಮಣಕಾರಿ ಅಥವಾ ನಿಂದನೀಯವಾಗಬೇಡಿ. 2. ಯಾವುದೇ ಕಾರಣವಿರಲಿ, ಶಾಂತತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಡಿ, ಕೋಪಗೊಳ್ಳಬೇಡಿ ಅಥವಾ ಕಿರಿಕಿರಿಗೊಳ್ಳಬೇಡಿ. 3. ನಿಮ್ಮ ಧ್ವನಿ ಅಥವಾ ಸ್ವರವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಬೇಡಿ. 4. ಮಾತು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿರಬಾರದು. 5. ನಿಂದನೀಯ ಭಾಷೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಯದ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಬೇಡಿ.
Carry with you ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಇವು ಇರಲಿ	<ol style="list-style-type: none"> <li>Identity Card.</li> <li>Notepad for writing the information gathered.</li> <li>Receipt Book.</li> </ol> 1. ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿ. 2. ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬರೆದುಕೊಳ್ಳಲು ನೋಟ್‌ಬುಕ್. 3. ರಶೀದಿ ಪುಸ್ತಕ.	
Morals and ethics when you deal with the customer. ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಸನ್ನಿಹಿತ ಮತ್ತು ನೈತಿಕತೆ	<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> 1. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ನೈತಿಕವಾಗಿರಿ. 2. ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಮನವೊಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಸೌಜನ್ಯವನ್ನು ತೋರಿಸಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಿ.	<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> 1. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ವ್ಯವಹಾರ, ಹರಟೆಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗಬೇಡಿ. 2. ಅನುಮತಿಯಿಲ್ಲದೆ ಮನೆಯೊಳಗೆ ಪ್ರವೇಶಿಸಬೇಡಿ. 3. ಮಹಿಳಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಒಂಟಿಯಾಗಿರುವಾಗ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡಬೇಡಿ.
Information and Confidentiality ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ	<ol style="list-style-type: none"> <li>Present only the customer information required in an orderly fashion.</li> <li>Carry a copy of MITC and keep the customer informed of all charges including interest rate.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Unauthorized information written or verbal cannot be divulged to any customer / any other person.</li> <li>No information about one customer to be shared with other customers.</li> </ol>

	<p>3. Keep records of interactions with the customer.</p> <p>1. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾತ್ರ ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾಗಿ ತಿಳಿಸಿ.</p> <p>2. MITC ನ ನಕಲು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಂಡಿರಿ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ದರ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.</p> <p>3. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಸಂವಹನದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.</p>	<p>1. ಲಿಖಿತ ಅಥವಾ ಮೌಖಿಕ ಅನಧಿಕೃತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು / ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಂತಿಲ್ಲ.</p> <p>2. ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗಿನ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಇತರ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಾರದು.</p>
<p>Process Product Discipline ಉತ್ಪನ್ನದ ಶಿಸ್ತನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಿ</p>	<p>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.</p> <p>2. Explain the MITC along with <b>interest rate</b>, charges and fees.</p> <p>1. ಉತ್ಪನ್ನದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಕೈಪಿಡಿಗಳು ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟತೆಗಳ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ನಿಮಗೆ ನೀಡಲಾದ ಸೂಚನೆಗಳ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ.</p> <p>2. ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚಗಳೊಂದಿಗೆ MITC ಅನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.</p>	<p>Do not promise the customer which is not specified in the product note or MITC.</p> <p>ಉತ್ಪನ್ನದ ಟಿಪ್ಪಣಿ ಅಥವಾ MITC ಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸದಿದ್ದರೆ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡಬೇಡಿ.</p>
<p>Maximize Effectiveness ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ</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.</p> <p>ವಸೂಲಾತಿ ಮ್ಯಾನೇಜರ್‌ಗಳು ಫಲಿತಾಂಶಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಭೇಟಿಗೆ ಮುಂಚಿನ ತಯಾರಿ ಮತ್ತು ಫಲಿತಾಂಶದ ಗುರಿಯ ಮೂಲಕ ಭೇಟಿಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.</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.</p> <p>ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಹಿಂದೆ ತಿಳಿಸಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸದ ಹೊರತು ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಯಾವುದೇ ಬಾಹ್ಯ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಾರದು.</p>
<p>Privacy Promise ಗೌಪ್ಯತೆ ಭರವಸೆ</p>	<p>Understand customer's data is a confidential information and privacy of the same to be kept.</p> <p>ಗ್ರಾಹಕರ ದತ್ತಾಂಶವು ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ.</p>	<p>Do not use or share internally or externally personally identifiable information without customer consent.</p> <p>ಗ್ರಾಹಕರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಗುರುತಿಸಬಹುದಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅಂತರಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಬಾಹ್ಯವಾಗಿ ಬಳಸಬೇಡಿ ಅಥವಾ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬೇಡಿ.</p>
<p>Timing ಸಮಯ</p>	<p>Customer Visit timings Not before : 08.00 AM Not after : 07.00 PM ಗ್ರಾಹಕರ ಭೇಟಿಯ ಸಮಯ: ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಅಲ್ಲ: 08.00 AM (ನಂತರ) ನಂತರ ಅಲ್ಲ: 07.00 PM (ಮುಂಚಿತವಾಗಿ)</p>	<p>Do not visit the customer after or before the timing stipulated unless you are requested by the customer to do so.</p> <p>ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಮ್ಮನ್ನು ವಿನಂತಿಸಿದ ಹೊರತು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡಬೇಡಿ.</p>
<p>Customer Declines to pay ಗ್ರಾಹಕರು ಪಾವತಿಸಲು ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ</p>	<p>If the customer declines to pay explain him/her with</p> <p>1. Impact on credit history, CIBIL etc.,</p> <p>2. Possible inclusion in negative list</p> <p>3. Possible legal action and its impact.</p> <p>4. Cost of defending legal action if such action is contemplated.</p> <p>ಗ್ರಾಹಕರು ಪಾವತಿಸಲು ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಅವನು/ಅವಳೊಂದಿಗೆ ಇವುಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ</p> <p>1. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇತಿಹಾಸ, CIBIL ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ,</p> <p>2. ನೆಗೆಟಿವ್ ಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ಸೇರ್ಪಡೆಗೊಳ್ಳುವ ಸಂಭವನೀಯತೆ</p> <p>3. ಸಂಭವನೀಯ ಕಾನೂನು ಕ್ರಮ ಮತ್ತು ಅದರ ಪರಿಣಾಮ.</p> <p>4. ಅಂತಹ ಕ್ರಮವನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿದರೆ, ಕಾನೂನು ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರತಿವಾದಿಸುವ ವೆಚ್ಚ.</p>	<p>1. Do not threaten to take extra judicial action (e.g., physical threat or any unlawful action)</p> <p>2. Do not expropriate, seize or confiscate and/or dispose of customer assets when no such right exists;</p> <p>3. Do not accept even if the customer willingly provides any movable assets for his dues.</p> <p>1. ಹೆಚ್ಚುವರಿ ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಕ್ರಮವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಬೆದರಿಕೆ ಹಾಕಬೇಡಿ (ಉದಾ., ದೈಹಿಕ ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬಾಹಿರ ಕ್ರಮ)</p> <p>2. ಅಂತಹ ಹಕ್ಕು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿಲ್ಲದಿದ್ದಾಗ, ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ವತ್ತುಗಳನ್ನು ಸ್ವಾನುಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಡಿ, ವಶಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಡಿ ಅಥವಾ ಮುಟ್ಟುಗೋಲು ಹಾಕಿಕೊಳ್ಳಬೇಡಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಬೇಡಿ;</p> <p>3. ಗ್ರಾಹಕನು ತನ್ನ ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಚರ ಅಸ್ತಿಯನ್ನು ಸ್ವಇಚ್ಛೆಯಿಂದ ಒದಗಿಸಿದರೂ ಸಹ ಸ್ವೀಕರಿಸಬೇಡಿ.</p>

<p>Visit to Customer place ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ</p>	<p>Normal timings Not Before : 08.00 AM Not After : 07.00 PM ಸಾಮಾನ್ಯ ಸಮಯ: ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಅಲ್ಲ: 08.00 AM (ನಂತರ) ನಂತರ ಅಲ್ಲ: 07.00 PM (ಮುಂಚಿತವಾಗಿ)</p>	<p>Not to visit customer's residence if the customer; 1. Expressly forbids in writing such visits. 2. Has suffered a bereavement, or a customer's family member is gravely ill. 3. Social engagement is in progress. 4. If legal action is initiated except for the phone calls. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿವಾಸಕ್ಕೆ ಈ ಮುಂದಿನ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಭೇಟಿ ನೀಡಬಾರದು:- 1. ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂತಹ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಿಷೇಧಿಸಿದ್ದರೆ. 2. ಅಗಲಿಕೆಯ ದುಃಖದಲ್ಲಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಟುಂಬದ ಸದಸ್ಯರು ತೀವ್ರವಾಗಿ ಅಸ್ವಸ್ಥರಾಗಿದ್ದರೆ. 3. ಸಾಮಾಜಿಕ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ ನಡೆಯುತ್ತಿದ್ದರೆ. 4. ಫೋನ್ ಕರೆಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಕಾನೂನು ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದ್ದರೆ.</p>
<p>Precautions ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಗಳು</p>	<p>1. Respect personal space – maintain adequate distance. 2. Respect the customer's privacy – do not embarrass the customer in the presence of his/her neighbors; 1. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸ್ಥಾನವನ್ನು ಗೌರವಿಸಿ - ಸಾಕಷ್ಟು ಅಂತರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ. 2. ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಿ - ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅವನ/ಅವಳ ನೆರೆಹೊರೆಯವರ ಸಮ್ಮುಖದಲ್ಲಿ ಮುಜುಗರಗೊಳಿಸಬೇಡಿ;</p>	<p>1. Do not talk to a customer when he/she is under the influence of alcohol. 2. Not to restrict the customer's movement or restrain him/her from entering or leaving the house/room. 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. 4. He /She should not enter the house unless invited. 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. 1. ಗ್ರಾಹಕರು ಮದ್ಯದ ಅಮಲಿನಲ್ಲಿದ್ದಾಗ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡಬೇಡಿ. 2. ಗ್ರಾಹಕರ ಚಲನವಲನವನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸಬಾರದು ಅಥವಾ ಮನೆ/ಕೋಣೆಗೆ ಪ್ರವೇಶಿಸದಂತೆ ಅಥವಾ ಹೊರಹೋಗದಂತೆ ಅವನನ್ನು/ಅವಳನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸಬಾರದು. 3. ಭೇಟಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಕೇವಲ ಅಪ್ರಾಪ್ತರು/ವೃದ್ಧರು/ಅಸ್ವಸ್ಥರು ಅಥವಾ ಮಹಿಳೆಯರು ಮಾತ್ರ ಇದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರಳಿ ಕರೆ ಮಾಡುವಂತೆ ತಿಳಿಸುವ ವಿನಂತಿಯೊಂದಿಗೆ ಭೇಟಿಯನ್ನು ಕೊನೆಗೊಳಿಸಿ. 4. ಆಹ್ವಾನಿಸದ ಹೊರತು ಅವನು / ಅವಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಮನೆಗೆ ಪ್ರವೇಶಿಸಬಾರದು. 5. ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಕುಟುಂಬದವರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಕೇಳದ ಹೊರತು ಅವನು/ಅವಳು ಗ್ರಾಹಕರ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗಾಗಿ ಕಾಯಬಾರದು.</p>
<p>Gifts or bribes ಉಡುಗೊರೆಗಳು ಅಥವಾ ಲಂಚಗಳು</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. ಗ್ರಾಹಕರು ವಸೂಲಾತಿ ಮ್ಯಾನೇಜರ್‌ಗೆ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಲಂಚ ಅಥವಾ ಆಮಿಷವನ್ನು ಒಡ್ಡಿದರೆ, ತಕ್ಷಣವೇ ಅವನ/ಅವಳ BM/ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್‌ಗೆ ಪ್ರಸ್ತಾಪವನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು.</p>	<p>Do not accept any form of inducement/gifts of any kind from any of the customers. ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಆಮಿಷ / ಉಡುಗೊರೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಬೇಡಿ.</p>
<p>Number of calls ಕರೆಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ</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>Excessive number of calls or calls closely bunched together in the same day may be construed to be harassment. ಒಂದೇ ದಿನದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಕರೆಗಳು ಅಥವಾ ಒಟ್ಟಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಿದರೆ ಕಿರುಕುಳ ಎಂದು ಅರ್ಥೈಸಬಹುದು.</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. ವಸೂಲಾತಿ ಕರೆಯ ಉದ್ದೇಶವು ಪಾವತಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರುವುದು ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ದಿನಾಂಕದಂದು ಪಾವತಿಸಲು ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು. ಒಮ್ಮೆಲೆ ಭರವಸೆಯನ್ನು ಪಡೆದ ನಂತರ, ಜ್ಞಾಪಿಸಲು ಮತ್ತು ಪಾವತಿಯ ದೃಢೀಕರಣಕ್ಕಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು.</p> <p>2. ಬದ್ಧತೆಯು ಬರದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಕಡಿದುಹೋಗಿದ್ದರೆ, ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದ ಅಂತರದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು.</p> <p>3. ಕರೆಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ 8 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 7 ರವರೆಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ.</p>	
Type of visit ಭೇಟಿಯ ವಿಧ	<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>ವಸೂಲಾತಿ ಮ್ಯಾನೇಜರ್‌ಗಳು ಸ್ವತಃ ಅವನೇ/ಅವಳೇ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡಬೇಕು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ಅವನು/ಅವಳ ಜೊತೆಗೆ BM/SM ಇರಬಹುದಾಗಿದೆ.</p>	<p>Visits should not be done in group.</p> <p>ಎಲ್ಲಾ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಒಟ್ಟಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಮಾಡಬಾರದು.</p>
Non-Cooperative customer ಸಹಕರಿಸದ ಗ್ರಾಹಕ	<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) ಪರಿಣಾಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವಲ್ಲಿ ದೃಢವಾಗಿರಿ ಮತ್ತು ಸಭ್ಯರಾಗಿರಿ.</p> <p>2) ಗ್ರಾಹಕರು ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಹಲ್ಲೆ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿದರೆ, ತಕ್ಷಣವೇ ಆ ಸ್ಥಳವನ್ನು ಬಿಟ್ಟು ಹೊರಡಿ.</p> <p>3) ಯಾವುದೇ ಅಹಿತಕರ ಘಟನೆಯನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು, BM/ಕಾನೂನು ತಂಡದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯ ಪೊಲೀಸ್ ಠಾಣೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ.</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>ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕಲೆಕ್ಷನ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ರನ್ನು ನಿಂದಿಸಿದರೆ ಕರೆಯನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಬೇಡಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ ಮತ್ತು ಕರೆಯ ಸಂಪರ್ಕ ಕಡಿತಗೊಳಿಸಿ.</p>
Receipts ರಸೀದಿಗಳು	<p>1. Issue mobile receipts to the customer immediately on his payment.</p> <p>1. ಗ್ರಾಹಕರು ಪಾವತಿಸಿದ ತಕ್ಷಣವೇ ಮೊಬೈಲ್ ರಸೀದಿಗಳನ್ನು ನೀಡಿ.</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. ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸುವ ಭರವಸೆಗಳಿಗೆ ರಸೀದಿಗಳನ್ನು ನೀಡಬೇಡಿ.</p> <p>2. ಗ್ರಾಹಕರ ಭರವಸೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಹಣವನ್ನು ಬಳಸಬೇಡಿ, ಇದಕ್ಕೆ ತಿಸ್ತುಕ್ರಮ ಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.</p>
Cash ನಗದು	<p>Hand over the cash in branch office by EOD of the collections if cash is collected after banking hours.</p> <p>ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸಮಯದ ನಂತರ ಹಣವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದರೆ, ದಿನದ ಅಂತ್ಯಕ್ಕೆ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳ ಹಣವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಿ.</p>	<p>Do not carry cash to your residence.</p> <p>ನಿಮ್ಮ ನಿವಾಸಕ್ಕೆ ಹಣವನ್ನು ಕೊಂಡೊಯ್ಯಬೇಡಿ.</p>

<p>Notices/letters/complaints ಸೂಚನೆಗಳು/ಪತ್ರಗಳು/ದೂರುಗಳು</p>	<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. ನೀವು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಪತ್ರ / ಸೂಚನೆ / ದೂರುಗಳನ್ನು ಆಯಾ ಕಾನೂನು ತಂಡಕ್ಕೆ ಯಾವಾಗಲೂ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಿ, ಅಂತಹ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರಿಸಲು HO-ಲೀಗಲ್ ಗೆ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕಳಿಸಿ.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Do not keep the any written request at your end without informing HO– Legal</li> <li>Do not visit such a customer until you get confirmation from your legal team.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>HO - ಲೀಗಲ್ ಗೆ ತಿಳಿಸದೆ ಯಾವುದೇ ಲಿಖಿತ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ನಿಮ್ಮಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಡಿ</li> <li>ನಿಮ್ಮ ಕಾನೂನು ತಂಡದಿಂದ ನೀವು ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆಯುವವರೆಗೆ ಅಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡಬೇಡಿ.</li> </ol>
<p>Police Complaints/Lok Adalat complaints ಪೊಲೀಸ್ ದೂರುಗಳು/ಲೋಕ ಅದಾಲತ್ ದೂರುಗಳು</p>	<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. ಯಾವುದೇ ಸ್ವರೂಪದ ಪೊಲೀಸ್ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿನ ನಿಮ್ಮ ಕಾನೂನು ತಂಡಕ್ಕೆ ಹಾಗೂ ರಾಜ್ಯ ಕಾನೂನು ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು/HO- ಲೀಗಲ್ ಅವರ ಸಲಹೆ ಮತ್ತು ಕ್ರಮಕ್ಕಾಗಿ ಯಾವಾಗಲೂ ತಿಳಿಸಿ.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Do not handle the complaint on your own without informing/advice of Legal team and HO Legal.</li> <li>Do not visit such a customer until you get confirmation from your legal team.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>ಕಾನೂನು ತಂಡ ಮತ್ತು ಲೀಗಲ್ ಗೆ ತಿಳಿಸದೆ/ ಅವರ ಸಲಹೆ ಇಲ್ಲದೆ ನೀವೇ ಸ್ವತಃ ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಡಿ.</li> <li>ನಿಮ್ಮ ಕಾನೂನು ತಂಡದಿಂದ ನೀವು ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆಯುವವರೆಗೆ ಅಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡಬೇಡಿ.</li> </ol>
<p>Personal Safety ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸುರಕ್ಷತೆ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Always wear Helmet.</li> <li>Inform the concerned branch officials if you are amidst any issues.</li> <li>Always carry driving license</li> <li>Always keep your vehicles insurance updated and handy.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>ಯಾವಾಗಲೂ ಹೆಲ್ಮೆಟ್ ಧರಿಸಿ.</li> <li>ನೀವು ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಸಿಕ್ಕಿಹಾಕಿಕೊಂಡರೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಬ್ರಾಂಚ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.</li> <li>ಯಾವಾಗಲೂ ಡ್ರೈವಿಂಗ್ ಲೈಸೆನ್ಸ್ ಹೊಂದಿರಿ</li> <li>ನಿಮ್ಮ ವಾಹನಗಳ ವಿಮೆಯನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ಅಪ್ ಡೇಟ್ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಕೈಗೆ ಸಿಗುವಂತೆ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Do not drink and smoke during office hours.</li> <li>Do not take the customer in your vehicle for any purpose.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>ಕಛೇರಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮದ್ಯಪಾನ ಮಾಡಬೇಡಿ ಮತ್ತು ಧೂಮಪಾನ ಮಾಡಬೇಡಿ.</li> <li>ಯಾವುದೇ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ವಾಹನದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕರೆದೊಯ್ಯಬೇಡಿ.</li> </ol>

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.

ಅನುಸರಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಶಿಸ್ತುಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ದಯವಿಟ್ಟು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ.

ನಾನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ವಸೂಲಾತಿ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಓದಿದ್ದೇನೆ ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೇನೆ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧನಾಗಿರುತ್ತೇನೆ.

Name of the Employee ಉದ್ಯೋಗಿಯ ಹೆಸರು	Employee Code & Designation ಉದ್ಯೋಗಿ ಕೋಡ್ & ಹುದ್ದೆ	Date & Place ದಿನಾಂಕ & ಸ್ಥಳ	Signature of the Employee ಉದ್ಯೋಗಿಯ ಸಹಿ