

## COLLECTION MORALS OF VERITAS / ଭେରୀଟସ୍‌ର ନୈତିକତା ସଂଗ୍ରହ

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.

ଭେରୀଟସ୍‌ର ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଥା'ର ସଂହିତା ପାଳନ ସହିତ ରଣ ସଂଗ୍ରହ ପ୍ରୟାସରେ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ (ସେମାନଙ୍କର ଦେୟ ପ୍ରଦାନରେ ବିଳମ୍ବ କରିଥିବା କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କର ଦେୟ ଅନୁସୂଚିରେ ଖୁଲାପ କରିଥିବା ଗ୍ରାହକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ) ସମ୍ମାନ, ଗରିମା, ବିନମ୍ର ଏବଂ ନିଃସପକ୍ଷତା'ର ସହ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ । ଏଭଳି କରିବା ନା କେବଳ ଠିକ କାମ ହୋଇଥାଏ ବରଂ ଏହା ସର୍ବାଧିକ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ମଧ୍ୟ ହୋଇଥାଏ ବୋଲି ଆମର ବିଶ୍ୱାସ ।

Factors / କାରକ	Do's / କରିବେ	Don'ts / କରିବେ ନାହିଁ
Face of the Organization – Your Appearance and Dress Code. ସଙ୍ଗଠନର ଛବି – ଆପଣଙ୍କ ରେହେରା ଏବଂ ପୋଷାକ ସଂହିତା	You should be Groomed well, ensure clean and tidy formal dresses only . ଆପଣ ସଫାସୁତରା ହୋଇ ଭଲ ଦେଖାଯିବା ଉଚିତ, କେବଳ ସଫା ଓ ଆକର୍ଷକ ଔପଚାରିକ ପିନ୍ଧିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ ।	Avoid Chappals or Sandals. ଚପଲ କିମ୍ବା ସେଣ୍ଡାଲ ଏଡାଇଯାନ୍ତୁ
Voice of the Organization - Your speech/language ସଙ୍ଗଠନର ସ୍ୱର – ଆପଣଙ୍କର ବୋଲିବାଳା / ଭାଷା	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Always greet the customer and introduce yourself with an identity card if you are meeting a customer for the first time.</li> <li>2. Address the customer formally.</li> <li>3. Tone should be sincere and polite.</li> <li>4. Decency and decorum to be maintained.</li> <li>5. Use only language known to the customer.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସର୍ବଦା ଅଭିବାଦନ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ପ୍ରଥମ ଥର ପାଇଁ ଆପଣ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦେଖା କରୁଥିଲେ ପରିଚୟ କାର୍ଡ ସହିତ ନିଜକୁ ପରିଚିତ କରନ୍ତୁ ।</li> <li>2. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଔପଚାରିକ ଭାବରେ ସମ୍ବୋଧନ କରନ୍ତୁ ।</li> <li>3. ସ୍ୱର ଅକପଟ ଓ ଭଦ୍ର ହେବା ଉଚିତ ।</li> <li>4. ଶାଳୀନତା ଓ ଶିଷ୍ଟାଚାର ବଜାୟ ରଖନ୍ତୁ ।</li> <li>5. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଥିବା ଭାଷା ହିଁ ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତୁ ।</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Do not get tough or aggressive or abusive.</li> <li>2. Do not lose cool, get angry or irritated irrespective of reason.</li> <li>3. Do not raise your voice or pitch.</li> <li>4. Should not get personal.</li> <li>5. Do not use abusive language or language not known to customer.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. କଠୋର କିମ୍ବା ଆକ୍ରାମକ କିମ୍ବା ଗାଳିଗୁଲଜ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ ।</li> <li>2. ମନ ଥଣ୍ଡା ରଖନ୍ତୁ, କାରଣ ଯାହା ବି ହେଉ ନା କାହିଁକି ରାଗନ୍ତୁ ନାହିଁ କିମ୍ବା ବିରକ୍ତ ହୁଅନ୍ତୁ ନାହିଁ ।</li> <li>3. ଆପଣଙ୍କର ସ୍ୱର କିମ୍ବା ସ୍ୱର'ର ଡାକ୍ତା ଉଚ୍ଚା କରନ୍ତୁ ନାହିଁ ।</li> <li>4. ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ପ୍ରସଙ୍ଗ ଯାଆନ୍ତୁ ନାହିଁ ।</li> <li>5. ଅପମାନଜନକ ଭାଷା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣା ନଥିବା ଭାଷା ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତୁ ନାହିଁ ।</li> </ol>
Carry with you ଆପଣଙ୍କ ସହିତ ନିଅନ୍ତୁ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identity Card.</li> <li>2. Notepad for writing the information gathered.</li> <li>3. Receipt Book.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ପରିଚୟ କାର୍ଡ</li> <li>2. ଏକାଠି କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନା ଲେଖିବା ପାଇଁ ନୋଟପେଡ୍ ।</li> <li>3. ରସିଦ୍ ବହି ।</li> </ol>	
Morals and ethics when you deal with the customer. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କାରବାର କରିବା ବେଳେ ସଦାଚାରୀ ନୈତିକତା ରକ୍ଷା କରିବା ।	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Be fair and ethical in your dealings with customers.</li> <li>2. Persuade the customer for collections and show courtesy and treat them fairly.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଆପଣଙ୍କର ବ୍ୟବହାରରେ ନିଃସପକ୍ଷ ଓ ନୈତିକତା ରକ୍ଷା କରନ୍ତୁ ।</li> <li>2. ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରବର୍ତ୍ତାନ୍ତୁ ଏବଂ ତାଙ୍କୁ ବିନମ୍ରତା ଓ ନିଃସପକ୍ଷ ବ୍ୟବହାର ଦେଖାନ୍ତୁ ।</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Do not indulge in personal dealings, chitchats with customers.</li> <li>2. Do not enter the house without permission.</li> <li>3. Do not speak to the women customers when they are alone.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ କଥାବାର୍ତ୍ତାରେ ଜଡ଼ିତ ହୁଅନ୍ତୁ ନାହିଁ ।</li> <li>2. ବିନା ଅନୁମତିରେ କାହା ଘରେ ପ୍ରବେଶ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ ।</li> <li>3. ଏକାକୀ ଥିବା ବେଳେ ମହିଳା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହ କଥା ହୁଅନ୍ତୁ ନାହିଁ ।</li> </ol>
Information and Confidentiality ସୂଚନା ଓ ଗୋପନୀୟତା	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Present only the customer information required in an orderly fashion.</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> </ol>

	<p>2. Carry a copy of MITC and keep the customer informed of all charges including interest rate.</p> <p>3. Keep records of interactions with the customer.</p> <p>1. ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥିତ ଢଙ୍ଗରେ ଆବଶ୍ୟକ ଗ୍ରାହକ ସୂଚନା ହିଁ ଉପସ୍ଥାପନ କରନ୍ତୁ ।</p> <p>2. MITCର ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ସାଙ୍ଗରେ ନେଇଯାଆନ୍ତୁ ଏବଂ ସୁଧ ଦର ସହିତ ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରନ୍ତୁ ।</p> <p>3. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କଥାବାର୍ତ୍ତାର ରେକର୍ଡ ରଖନ୍ତୁ ।</p>	<p>2. No information about one customer to be shared with other customers.</p> <p>1. ଯେକୌଣସି ଗ୍ରାହକ/ଆପଣଙ୍କ ଛଡା ଅନ୍ୟ ଯେକୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ବିଶେଷଙ୍କୁ ଲିଖିତ କିମ୍ବା କଥିତ ଅପ୍ରାଧିକୃତ ସୂଚନା ଦିଆଯାଇପାରିବ ନାହିଁ ।</p> <p>2. କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଅନ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ବାଣ୍ଟନ୍ତୁ ନାହିଁ ।</p>
<p>Process Product Discipline ପରିଭାଷିତ ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଳନ କରିବା</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, charges and fees.</b></p> <p>1. ଉତ୍ପାଦ ଆଧାରରେ ପ୍ରକ୍ରିୟା ମେନ୍ୟୁଆଲ ଏବଂ ସଂଗ୍ରହ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁସାରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶର ଢାଞ୍ଚା ଭିତରେ ଆପଣଙ୍କର ଭୂମିକା ନିଭାନ୍ତୁ ।</p> <p>2. ସୁଧ ହାର, ଶୁଳ୍କ ଓ ଫି' ସହିତ MITC ବିଷୟରେ ବୁଝାନ୍ତୁ ।</p>	<p>Do not promise the customer which is not specified in the product note or MITC.</p> <p>ଉତ୍ପାଦ ବିବରଣୀ କିମ୍ବା MITCରେ ନଥିବା କୌଣସି ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରତିଜ୍ଞା କରନ୍ତୁ ନାହିଁ ।</p>
<p>Maximize Effectiveness ପ୍ରଭାବଶାଳିତାକୁ ସର୍ବାଧିକ କରନ୍ତୁ</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>ଫଳାଫଳ ଉନ୍ନତ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଗସ୍ତ-ପୂର୍ବ ପ୍ରସ୍ତୁତି ଏବଂ ସର୍ବାଧିକ ପରିଣାମ ପାଇବା ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟ ଲକ୍ଷ୍ୟ ଦ୍ୱାରା ସଂଗ୍ରହ ପରିଚାଳକମାନେ ଗସ୍ତର ପ୍ରଭାବଶାଳିତାକୁ ସର୍ବାଧିକ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରୟାସ କରିବେ ।</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>ପ୍ରକାଶନ ରୁକ୍ଷିନାମାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ସୂଚିତ କରାନଯାଇଥିଲେ ଏବଂ ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାଧିକୃତ ନକରାଯାଇଥିଲେ ଯେକୌଣସି ବାହ୍ୟ ସଙ୍ଗଠନ ପାଖରେ ଗ୍ରାହକ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ ।</p>
<p>Privacy Promise ଗୋପନୀୟତା ରକ୍ଷା</p>	<p>Understand customer's data is a confidential information and privacy of the same to be kept.</p> <p>ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତାତା ଏକ ଗୋପନୀୟ ସୂଚନା ଏବଂ ଏହାର ଗୋପନୀୟତା ରକ୍ଷା କରାଯିବ ବୋଲି ବୁଝିବା ।</p>	<p>Do not use or share internally or externally personally identifiable information without customer consent.</p> <p>ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପର୍କିତ ବିନା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବେ ପରିଚୟ ଯୋଗ୍ୟ ସୂଚନା ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ କିମ୍ବା ବାହ୍ୟ ଭାବେ ବ୍ୟବହାର କିମ୍ବା ଅଂଶୀଦାର କରନ୍ତୁ ନାହିଁ ।</p>
<p>Timing ବେଳ</p>	<p>Customer Visit timings</p> <p>Not before : 08.00 AM</p> <p>Not after : 07.00 PM</p> <p>ଗ୍ରାହକ ଗସ୍ତ ବେଳ</p> <p>08.00 AM: ପୂର୍ବରୁ ନୁହେଁ</p> <p>07.00 PM: ପରେ ନୁହେଁ</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>ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ବେଳ ପରେ କିମ୍ବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଖକୁ ଗସ୍ତ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ ଅନ୍ୟଥା ଏପରି କରିବାକୁ ଗ୍ରାହକ ଆପଣଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କରିଥାନ୍ତି</p>
<p>Customer Declines to pay ଗ୍ରାହକ ପୈଠ କରିବାକୁ ମନା କରନ୍ତି</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>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>ଗ୍ରାହକ ପୈଠ କରିବାକୁ ମନା କଲେ ତାଙ୍କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଭାବେ ବୁଝାନ୍ତୁ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. କ୍ରେଡିଟ ଇତିହାସ, CIBIL ଆଦି ଉପରେ ପ୍ରଭାବ ।</li> <li>2. ନକରାତ୍ମକ ତାଲିକାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ସମ୍ଭାବନା</li> <li>3. ସମ୍ଭାବ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଓ ତା'ର ପ୍ରଭାବ</li> <li>4. ଏଭଳି କାର୍ଯ୍ୟ କରାଯିବାକୁ ଚିନ୍ତା କରାଗଲେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନର ପ୍ରତିରକ୍ଷା କରିବାର ମୂଲ୍ୟ ।</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ଅତିରିକ୍ତ ନ୍ୟାୟାଳୟ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ (ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ ଶାରୀରିକ ଧମକ କିମ୍ବା ଯେକୌଣସି ଅବୈଧ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ) ନେବା ପାଇଁ ଧମକ ଦିଅନ୍ତୁ ନାହିଁ ।</li> <li>2. ସେଭଳି କୌଣସି ଅଧିକାର ନଥିବା ବେଳେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତିର ମାଲିକାନାରୁ ତାଙ୍କୁ ବଞ୍ଚିତ କରିବା, ଜପ୍ତ କରିବା କିମ୍ବା ଛତେଇ ନେବା ଏବଂ/କିମ୍ବା ନିଷ୍ପାଦିତ କରିବା ଆଦି କରନ୍ତୁ ନାହିଁ;</li> <li>3. ତାଙ୍କର ବକେୟା ପାଇଁ କୌଣସି ଚଳ ସମ୍ପତ୍ତି ଗ୍ରାହକ ସ୍ୱେଚ୍ଛାରେ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଚାହୁଁଥିଲେ ହେଁ ତାହା ଗ୍ରହଣ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ ।</li> </ol>
<p>Visit to Customer place ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ଥାନକୁ ଗସ୍ତ କରିବା</p>	<p>Normal timings Not Before : 08.00 AM Not After : 07.00 PM ସ୍ୱାଭାବିକ ବେଳ 08.00 AM: ପୂର୍ବରୁ ନୁହେଁ 07.00 PM: ପରେ ନୁହେଁ</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>ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିବାସକୁ ଗସ୍ତ କରିବେ ନାହିଁ ଯଦି ଗ୍ରାହକ:-</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ଏଭଳି ଗସ୍ତ ପାଇଁ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ବାରଣ କରିଥିଲେ ।</li> <li>2. ଶୋକ ସନ୍ତାପିତ ଥିଲେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କର କୌଣସି ପରିବାର ସଦସ୍ୟ ମରଣମୁଖୀ ଅସୁସ୍ଥତା ଭୋଗ କରୁଥିଲେ ।</li> <li>3. ତାଲିଥିବା ସାମାଜିକ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପରେ ବ୍ୟସ୍ତ ଥିଲେ ।</li> <li>4. କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଆରମ୍ଭ ହୋଇଯାଇଥିଲେ କେବଳ ଫୋନ କଲ ଗ୍ରହଣ କରନ୍ତୁ ।</li> </ol>
<p>Precautions ସତର୍କତା</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. ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସ୍ଥାନକୁ ସମ୍ମାନ ଦିଅନ୍ତୁ – ଯଥେଷ୍ଟ ଦୂରତା ବଜାୟ ରଖନ୍ତୁ ।</li> <li>2. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାର ସୁରକ୍ଷା କରନ୍ତୁ – ତାଙ୍କର ପଡୋଶୀଙ୍କର ଉପସ୍ଥିତିରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲଜିତ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ;</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. ଗ୍ରାହକ ମଦ ନିଶାରେ ଥିବା ବେଳେ ତାଙ୍କ ସହ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରନ୍ତୁ ନାହିଁ ।</li> <li>2. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଯିବା ଆସିବାକୁ ବନ୍ଦ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ କିମ୍ବା ତାଙ୍କ ବାଟ ଓଗାଳନ୍ତୁ ନାହିଁ ।</li> <li>3. ଗସ୍ତ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକ ଉପସ୍ଥିତ ନଥିଲେ ଏବଂ କେବଳ ନାବାଳକ/ବୃଦ୍ଧ/ଦୁର୍ବଳ କିମ୍ବା କେବଳ ମହିଳା ଉପସ୍ଥିତ ଥିଲେ ପୁଣି ତାଙ୍କିବାକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କରି ଗସ୍ତ ଶେଷ କରନ୍ତୁ ।</li> <li>4. ଆମନ୍ତ୍ରଣ କରାଯାଇନଥିଲେ ସେ ଘର ଭିତରେ ପ୍ରବେଶ କରିବା ଅନୁଚିତ ।</li> </ol>

		5. ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ପରିବାର ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବେ କୁହାଯାଇନଥିଲେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିବାସରେ ସେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଅପେକ୍ଷା କରିବା ଉଚିତ ନୁହେଁ ।
Gifts or bribes ଉପହାର କିମ୍ବା ଲାଞ୍ଜ	If a customer offers the collection manager a bribe or inducement of any kind, must report the offer to his/her BM/ management immediately. ଜଣେ ଗ୍ରାହକ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଲାଞ୍ଜ କିମ୍ବା ପ୍ରଲୋଭନ ଯାଚୁଥିଲେ ସଂଗ୍ରହ ପରିଚାଳକ ତୁରନ୍ତ ତାହା ନିଜର BM/ପରିଚାଳନାକୁ ରିପୋର୍ଟ କରିବା ଦରକାର ।	Do not accept any form of inducement/gifts of any kind from any of the customers. ଯେକୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଖରୁ ଯେକୌଣସି ପ୍ରକାରର ପ୍ରଲୋଭନ/ଯେକୌଣସି ଆକାରର ଉପହାର ଗ୍ରହଣ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ ।
Number of calls କଲ କରିବା ସଂଖ୍ୟା	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. 2. In the event a commitment is not forthcoming or has been broken, calls may be made at reasonable frequency. 3. Calls are also normally limited to 8 am to 7 pm 1. ଦେୟ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଦାୟିତ୍ୱ ପ୍ରତି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦୃଷ୍ଟି ଆକର୍ଷଣ କରିବା ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ତାରିଖରେ ଦେୟ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ପ୍ରତିବନ୍ଧିତ ହାସଲ କରିବା ସଂଗ୍ରହ କଲ'ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଅଟେ । ଥରେ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯିବା ପରେ ଏକ ସ୍ଥାନର ଭାବେ ଏବଂ ଦେୟ ପ୍ରଦାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଏକ କଲ କରାଯାଇପାରେ । 2. କୌଣସି ପ୍ରତିବନ୍ଧିତ ପୁରା କରାଯାଇନଥିଲେ କିମ୍ବା ଭଙ୍ଗ କରାଯାଇଥିଲେ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ବାରମ୍ବାରତା ସହ କଲ କରାଯାଇପାରେ । 3. କଲ କରିବା ମଧ୍ୟ ସ୍ୱାଭାବିକ ଭାବେ ସକାଳ 8ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 7 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୀମିତ ହୋଇଥାଏ ।	Excessive number of calls or calls closely bunched together in the same day may be construed to be harassment. ଗୋଟିଏ ଦିନରେ ହିଁ ଅତ୍ୟଧିକ ସଂଖ୍ୟାରେ କଲ କରିବା କିମ୍ବା ଲାଗ ଲାଦ ଏକାଠି କଲ କରିବାକୁ ଉତ୍ପାତନ ବୋଲି ବୁଝାଯିବ ।
Type of visit ଗସ୍ତର ପ୍ରକାର	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. ସଂଗ୍ରହ ପରିଚାଳକ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବେ କେବଳ ନିଜେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଗସ୍ତ କରିବା ଉଚିତ । ତଥାପି ଗ୍ରାହକ ଏକାନ୍ତ ସମ୍ଭାଳିବା ପାଇଁ ସହାୟତା କରିବାକୁ BM/SM ତାଙ୍କ ସହିତ ରହିପାରିବେ ।	Visits should not be done in group. ଦଳବଳ ନେଇ ଗସ୍ତ କରିବା ଉଚିତ ନୁହେଁ ।
Non-Cooperative customer ଅସହଯୋଗୀ ଗ୍ରାହକ	1. Be firm and polite in explaining the consequences. 2. If the customer tries to assault physically, leave the place immediately. 3. Under the guidance of BM / Legal team approach the necessary police station for reporting any untoward incident 1. ପରିଶୀଳନାକୁ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବା ବେଳେ ଦୃଢ଼ ଓ ବିନମ୍ର ରହନ୍ତୁ । 2. ଶାରୀରିକ ହିଂସ୍ର ଆକ୍ରମଣ କରିବାକୁ ଗ୍ରାହକ ଚେଷ୍ଟା କଲେ ତୁରନ୍ତ ସେହି ସ୍ଥାନ ଛାଡ଼ି ଚାଲିଯାଆନ୍ତୁ ।	Do not continue the call if the customer abuses the Collection manager continuously, inform the customer and the call may be disconnected. ସଂଗ୍ରହ ପରିଚାଳକଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକ ଲଗାତାର ଗାଳିଗୁଳଜ କରୁଥିଲେ କଲ ଜାରି ରଖନ୍ତୁ ନାହିଁ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରନ୍ତୁ ଏବଂ କଲ'କୁ ବିଚ୍ଛିନ୍ନ କରିଦିଆଯାଇପାରେ ।

	3. ଯେକୌଣସି ଦୁର୍ଭାଗ୍ୟଜନକ ଘଟଣା ପାଇଁ BM / କାରୁନି ଦଳ'ର ଦିଗଦର୍ଶନରେ ପୋଲିସ ଷ୍ଟେସନରେ ରିପୋର୍ଟ କରନ୍ତୁ ।	
Receipts ରସିଦ	1. Issue mobile receipts to the customer immediately on his payment. 1. ସେ ଦେବା ଦେୟ ଉପରେ ତତ୍କାଳ ମୋବାଇଲ ରସିଦ ଜାରି କରନ୍ତୁ ।	1. Do not issue receipts for promise to pay in future. 2. Do not use your money to honour the promise of the customer, which necessitates disciplinary action. 1. ଭବିଷ୍ୟତରେ ଦେୟ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ପାଇଁ ରସିଦ ଜାରି କରନ୍ତୁ ନାହିଁ । 2. ଶୃଙ୍ଖଳାଗତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିକୁ ସମ୍ମାନ ଦେବା ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କର ଟଙ୍କା ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତୁ ନାହିଁ ।
Cash ନଗଦ	Hand over the cash in branch office by EOD of the collections if cash is collected after banking hours. ବେଳିଙ୍ଗ ସମୟ ସରିବା ପରେ ନଗଦ ସଂଗ୍ରହ ହୋଇଥିଲେ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ଶେଷ ସଂଗ୍ରହ ଦ୍ଵାରା ଶାଖା ଅଫିସରେ ନଗଦ ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ କରନ୍ତୁ ।	Do not carry cash to your residence. ଆପଣଙ୍କ ନିବାସକୁ ନଗଦ ନିଅନ୍ତୁ ନାହିଁ ।
Notices/letters/complaints ବିଜ୍ଞପ୍ତି/ଚିଠି/ଅଭିଯୋଗ	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. ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯାଇଥିବା ଯେକୌଣସି ଚିଠି/ବିଜ୍ଞପ୍ତି/ଅଭିଯୋଗ ସର୍ବଦା ଏଭଳି ମାମଲାରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଉତ୍ତର ଦେବା ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟାଳୟ - କାରୁନିକୁ ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ସହ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କାରୁନି ଦଳକୁ ହସ୍ତାନ୍ତର କରିଦିଅନ୍ତୁ ।	1. Do not keep the any written request at your end without informing HO – Legal 2. Do not visit such a customer until you get confirmation from your legal team. 1. ମୁଖ୍ୟାଳୟ - କାରୁନିକୁ ସୂଚିତ ନକରି କୌଣସି ଲିଖିତ ଅନୁରୋଧ ଆପଣଙ୍କ ପାଖରେ ରଖନ୍ତୁ ନାହିଁ । 2. ଆପଣଙ୍କର କାରୁନି ଦଳ ପାଖରୁ ଠିକ ବୋଲି ପ୍ରମାଣିତ ନ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଏଭଳି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଖକୁ ଗସ୍ତ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ ।
Police Complaints/Lok Adalat complaints ପୋଲିସ ଅଭିଯୋଗ/ଲୋକ ଅଦାଲତ ଅଭିଯୋଗ	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. ସେମାନଙ୍କର ଉପଦେଶ ଓ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କ କ୍ଷେତ୍ରର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କାରୁନି ଦଳ ସହିତ ରାଜ୍ୟ କାରୁନି ମୁଖ୍ୟ/ମୁଖ୍ୟାଳୟ-କାରୁନିକୁ ପୋଲିସ ପ୍ରକୃତିର ଅଭିଯୋଗକୁ ସର୍ବଦା ସୂଚିତ କରନ୍ତୁ ।	1. Do not handle the complaint on your own without informing/advice of Legal team and HO Legal. 2. Do not visit such a customer until you get confirmation from your legal team. 1. କାରୁନି ଦଳ ଓ ମୁଖ୍ୟାଳୟ-କାରୁନି'ର ସୂଚନା / ଉପଦେଶ ବିନା ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ଭାଳନ୍ତୁ ନାହିଁ । 2. ଆପଣଙ୍କର କାରୁନି ଦଳ ପାଖରୁ ଠିକ ବୋଲି ପ୍ରମାଣିତ ନ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଏଭଳି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଖକୁ ଗସ୍ତ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ ।
Personal Safety ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୁରକ୍ଷା	1. Always wear Helmet. 2. Inform the concerned branch officials if you are amidst any issues. 3. Always carry driving license 4. Always keep your vehicles insurance updated and handy. 1. ସବୁବେଳେ ହେଲମେଟ ପିନ୍ଧନ୍ତୁ । 2. ଆପଣ କୌଣସି ମାମଲାରେ ଫସି ଯାଇଥିଲେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଶାଖା ଅଫିସରଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରନ୍ତୁ । 3. ସବୁବେଳେ ସାଙ୍ଗରେ ଡ୍ରାଇଭିଙ୍ଗ ଲାଇସେନ୍ସ ରଖନ୍ତୁ । 4. ଆପଣଙ୍କର ଯାନ ବୀମା ସର୍ବଦା ଅଦ୍ୟତନ ଏବଂ ପାଖରେ ରଖନ୍ତୁ ।	1. Do not drink and smoke during office hours. 2. Do not take the customer in your vehicle for any purpose. 1. ଅଫିସ ସମୟରେ ପିଇବା କିମ୍ବା ଧୂମପାନ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ । 2. ଯେକୌଣସି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆପଣଙ୍କର ଯାନରେ ନିଅନ୍ତୁ ନାହିଁ ।

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.

ଅନୁପାଳନରେ ବିଫଳ ହେଲେ ଶୁଦ୍ଧିକାରୀ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେବେ ବୋଲି ଦୟାକରି ସୂଚିତ ରହନ୍ତୁ ।

ସଙ୍ଗଠନର ନୈତିକତା ସଂଗ୍ରହ ମୁଁ ପଢ଼ିଛି ଏବଂ ବୁଝିଛି ଏବଂ ସଙ୍ଗଠନ ଦ୍ଵାରା ସମୟକୁ ସମୟ କରି କରାଯାଉଥିବା ଧାର୍ଯ୍ୟ ନିୟମ ଓ ବିନିୟମ ମୁଁ ପାଳନ କରିବି ।

<b>Name of the Employee</b> କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ନାମ	<b>Employee Code &amp; Designation</b> କର୍ମଚାରୀଙ୍କ କୋଡ୍ & ପଦବୀ	<b>Date &amp; Place</b> ତାରିଖ & ସ୍ଥାନ	<b>Signature of the Employee</b> କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦସ୍ତଖତ