VERITAS FINANCE

COLLECTION MORALS OF VERITAS / వెరిటాస్ నైతిక నియమాల సంగ్రహం

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.

వెరిటాస్ న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళికి కట్టుబడి, వినియోగదారులు అందరితో (చెల్లింపులను ఆలస్యంగా చేసిన లేదా తమ చెల్లింపునకు నిర్దేశించిన గడువులో చెల్లించని వినియోగదారులతో సహా) ఋణ వసూళ్ళ ప్రయత్నాల సందర్భంలో తప్పనిసరిగా గౌరవంగా, హుందతనంతో, మర్యాదగా, న్యాయబద్ధంగా వ్యవహరించాలి. ఇది సరైన పని మాత్రమే కాదు, అత్యంత ప్రభావవంతమైనదని కూడా అని మేము విశ్వసిస్తాం.

Factors / అంశాలు	Do's / చేయవలసినవి	Don'ts / చేయకూడనివి
Face of the Organization – Your Appearance and Dress Code. సంస్థ ప్రతిరూపం – మీ స్వరూపం మరియు డ్రెస్ కోడ్.	You should be Groomed well, ensure clean and tidy formal dresses only . మీరు జుట్టు చక్కగా దువ్వుకోండి శుభ్రమైన మరియు చక్కని ఫార్మల్ దుస్తులను మాత్రమే ధరించండి.	Avoid Chappals or Sandals. చెప్పులు లేదా సాండిల్స్‌ను వాడకండి.
Voice of the Organization - Your speech/language సంస్థ స్వరం – మీ మాట/భాష	1. Always greet the customer and introduce yourself with an identity card if you are meeting a customer for the first time. 2. Address the customer formally. 3. Tone should be sincere and polite. 4. Decency and decorum to be maintained. 5. Use only language known to the customer. 1. ఎల్లప్పుడూ వినియోగదారును పలకరించండి, మొదటిసారి మీరు కస్టమర్‌ను కలిసినట్లయితే మీ గుర్తింపు కార్డు చూపించి పరిచయం చేసుకోండి. 2. వినియోగదారును సంప్రదాయకంగా సంబోధించండి. 3. మీ స్వరం నిజాయితీగా మరియు మర్యాదగా ఉండాలి. 4. సభ్యతను మరియు ఔచిత్యాన్నీ పాటించండి. 5. కస్టమర్‌కు తెలిసిన భాషలో మాత్రమే మాట్లాడండి.	1. Do not get tough or aggressive or abusive. 2. Do not lose cool, get angry or irritated irrespective of reason. 3. Do not raise your voice or pitch. 4. Should not get personal. 5. Do not use abusive language or language not known to customer. 1. కఠినంగా లేదా దూకుడుగా ఉండకండి లేదా దుర్భాషలాడకండి. 2. కారణం ఏదైనప్పటికీ శాంతాన్ని కోల్పోకండి, ఆగ్రహించడం లేదా చిరాకుపడడం చేయకండి. 3. మీ స్వరాన్ని లేదా మాట గొంతు స్థాయినీ పెంచకండి. 4. వ్యక్తిగతంగా తీసుకోకండి. 5. అభ్యంతరకరమైన భాషను లేదా కస్టమర్‌కు తెలియని భాషను ఉపయోగించుకోండి.
Carry with you మీతో తీసుకువెళ్ళండి	1. Identity Card. 2. Notepad for writing the information gathered. 3. Receipt Book. 1. గుర్తింపు కార్డు. 2. సేకరించిన సమాచారాన్ని రాసుకోవడానికి నోట్‌ప్యాడ్. 3. రసీదు పుస్తకం.	
Morals and ethics when you deal with the customer. కస్టమర్‌తో వ్యవహరించేటప్పుడు నీతి మరియు నైతిక నియమాలు.	1. Be fair and ethical in your dealings with customers. 2. Persuade the customer for collections and show courtesy and treat them fairly. 1. కస్టమర్లతో మీ వ్యవహారాల్లో న్యాయంగా మరియు నీతిగా ఉండండి. 2. వసూళ్ళ కోసం కస్టమర్‌ను ఒప్పించండి, మర్యాద చూపించండి, వారితో న్యాయంగా వ్యవహరించండి.	1. Do not indulge in personal dealings, chitchats with customers. 2. Do not enter the house without permission. 3. Do not speak to the women customers when they are alone. 1. వినియోగదారులతో వ్యక్తిగత వ్యవహారాలకు, పిచ్చాపాటికీ దిగకండి. 2. అనుమతి లేకుండా ఇంట్లోకి ప్రవేశించకండి. 3. మహిళా కస్టమర్లు ఒంటరిగా ఉన్నప్పుడు వారితో మాట్లాడకండి.
Information and Confidentiality	1. Present only the customer information required in an orderly fashion. 2. Carry a copy of MITC and keep the customer informed of all charges including interest rate. 3. Keep records of interactions with the customer.	1. Unauthorized information written or verbal cannot be divulged to any customer / any other person. 2. No information about one customer to be shared with other customers.

సమాచారం మరియు గోప్యత	1. అవసరం మేరకు వినియోగదారు సమాచారాన్ని ఒక క్రమమైన పద్ధతిలో మాత్రమే అందించండి. 2. ఎంఐటిసి ప్రతిని తీసుకువెళ్ళండి, వడ్డీ రేటుతో సహా అన్ని ఛార్జీల గురించీ కస్టమర్‌కు తెలియజేయండి. 3. కస్టమర్‌తో చేసిన సంభాషణల రికార్డులు భద్రపరచండి.	1. వ్రాతపూర్వకంగా లేదా మౌఖికంగా అనధికారిక సమాచారాన్ని ఏ కస్టమర్‌కు / ఏ ఇతర వ్యక్తికి వెల్లడించకండి. 2. ఒక కస్టమర్‌కు సంబంధించిన సమాచారాన్ని ఇతర కస్టమర్లతో పంచుకోకండి.
Process Product Discipline ఉత్పత్తి ప్రాసెస్‌లో క్రమశిక్షణ	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. 2. Explain the MITC along with **interest rate,** charges and fees. 1. ఉత్పత్తుల మీద ప్రాసెస్ మాన్యువల్స్ మరియు నిర్దిష్టమైన వసూలు ప్రక్రియకు అనుగుణంగా మీకు జారీ చేసిన ఆదేశాల పరిధికి లోబడి మీ పాత్రను పోషించండి. 2. **వడ్డీ రేటు**, ఛార్జీలు, ఫీజులతో సహా ఎంఐటిసి గురించి వివరించండి.	Do not promise the customer which is not specified in the product note or MITC. ప్రాడక్ట్ నోట్ లేదా ఎంఐటిసిలో నిర్దేశించని వాటి గురించి వినియోగదారుకు హామీ ఇవ్వకండి.
Maximize Effectiveness గరిష్ట ప్రభావశీలత	Collection managers will strive to maximize the effectiveness of the visits by pre-visit preparation and result orientation in order to improve results. ఫలితాలను మెరుగుపరుచుకొనే క్రమంలో సందర్శనకు ముందస్తు సన్నద్ధత మరియు ఫలితాలపైనే దృష్టి పెట్టడం ద్వారా తమ సందర్శనల ప్రభావశీలత గరిష్టస్థాయిలో ఉండేలా ప్రయత్నించండి.	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. వెల్లడి ఒప్పందంలో అంతకుముందు కస్టమర్ తెలియజేసినప్పుడు లేదా కస్టమర్ అధికారం ఇచ్చినప్పుడు తప్ప ఏ బయటి సంస్థకూ ఏ కస్టమర్ సమచారాన్నీ వెల్లడించకండి.
Privacy Promise గోప్యత హామీ	Understand customer's data is a confidential information and privacy of the same to kept. వినియోగదారు డేటా ఒక రహస్యంగా ఉంచాల్సిన సమాచారమని అర్థం చేసుకోండి, దాన్ని భద్రపరచడంలో గోప్యత పాటించండి.	Do not use or share internally or externally personally identifiable information without customer consent. కస్టమర్ ఆమోదం లేకుండా వ్యక్తిగత గుర్తింపు సంబంధాన్ని అంతర్గతంగా లేదా బహిర్గతంగా వినియోగించడం లేదా పంచుకోవడం చేయకండి.
Timing సమయం	Customer Visit timings Not before : 08.00 AM Not after : 07.00 PM కస్టమర్‌ను కలుసుకునే సమయం అంతకు ముందు కాకూడదు: ఉ. 08.00 గంటలు ఆ తరువాత కాకూడదు: రాత్రి 07.00 గంటలు	Do not visit the customer after or before the timing stipulated unless you are requested by the customer to do so. కస్టమర్ మిమ్మల్ని కోరితే తప్ప నిర్దేశిత సమయం తరువాత లేదా ముందు కస్టమర్‌ను కలుసుకోకండి.
Customer Declines to pay చెల్లించడానికి కస్టమర్ నిరాకరించినప్పుడు	If the customer declines to pay explain him/her with 1. Impact on credit history, CIBIL etc., 2. Possible inclusion in negative list 3. Possible legal action and its impact. 4. Cost of defending legal action if such action is contemplated. ఒక వేళ కస్టమర్ చెల్లింపునకు నిరాకరించినట్లయితే, అతనికి/ఆమెకు ఇవి వివరించండి: 1. క్రెడిట్ హిస్టరీ, సిబిల్ స్కోర్ తదితరాల మీద ప్రభావం, 2. నెగెటివ్ లిస్ట్‌లో చేర్చే అవకాశం 3. న్యాయపరమైన చర్యకు అవకాశం మరియు దాని ప్రభావం. 4. న్యాయ చర్యను ఎదుర్కోవడానికి ఖర్చు, ఒకవేళ అటువంటి చర్యను తలపెట్టినట్లయితే.	1. Do not threaten to take extra judicial action (e.g., physical threat or any unlawful action) 2. Do not expropriate, seize or confiscate and/or dispose of customer assets when no such right exists; 3. Do not accept even if the customer willingly provides any movable assets for his dues. 1. అదనపు న్యాయ చర్య తీసుకోవడానికి బెదిరించవద్దు (ఉదాహరణకు భౌతికమైన బెదిరింపు లేదా ఏదైనా చట్టపరమైన చర్య) 2. అటువంటి హక్కు లేనప్పుడు కస్టమర్ ఆస్తులను సీజ్ చేయడం, స్వాధీనం చేసుకోవడం లేదా జప్తు చేయడం మరియు/లేదా విక్రయించడం లాంటివి చేయవద్దు;

		3. తన బకాయిలకు బదులు ఏవైనా చరాస్తులను ఇవ్వడానికి కస్టమర్ ఇష్టపడినా కూడా ఆమోదించవద్దు.
Visit to Customer place వినియోగదారు ప్రదేశం సందర్శన	Normal timings Not Before : 08.00 AM Not After : 07.00 PM సాధారణ సమయాలు అంతకు ముందు కాకూడదు: ఉ. 08.00 గంటలు ఆ తరువాత కాకూడదు: రాత్రి 07.00 గంటలు	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. కస్టమర్ ఇంటిని సందర్శించకూడదు, ఒకవేళ కస్టమర్;– 1. అటువంటి సందర్శనలపై లిఖితపూర్వకంగా నిషేధం వ్యక్తపరచినప్పుడు. 2. బంధు వియోగంతో బాధపడుతున్నప్పుడు లేదా కస్టమర్ కుటుంబ సభ్యులు తీవ్ర అనారోగ్యంతో ఉన్నప్పుడు. 3. ప్రత్యేక వేడుకలు జరుగుతున్నప్పుడు. 4. ఒకవేళ ఫోన్ కాల్స్ మినహాల చట్టపరమైన చర్య ప్రారంభించినట్లయితే.
Precautions ముందు జాగ్రత్తలు	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. వ్యక్తిగత అంతరానికి గౌరవం ఇవ్వండి – తగిన దూరాన్ని పాటించండి. 2. కస్టమర్ గోప్యతను గౌరవించండి – అతని/ఆమె పొరుగువారి సమక్షంలో కస్టమర్‌ను ఇబ్బంది పెట్టకండి.	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. అతను/ఆమె మద్యం ప్రభావంలో ఉన్నప్పుడు కస్టమర్‌తో మాట్లాడకండి. 2. కస్టమర్ కదలికల్ని నియంత్రించకండి లేదా అతను/ఆమె ఇంటిలోకి/గదిలోకి ప్రవేశించడం లేదా నిష్క్రమించడాన్ని నిరోధించకండి. 3. కస్టమర్ లేనట్లయితే, కేవలం మైనర్లు / వయోధికులు / అశక్తులు లేదా కేవలం మహిళలే సందర్శన సమయంలో ఉన్ననట్లయితే, కస్టమర్ తిరిగి కాల్ చెయ్యాలని కోరుతూ సందర్శనను ముగించండి. 4. అతను/ ఆమె ఆహ్వానం లేకుండా ఇంటిలోకి ప్రవేశించకూడదు. 5. కస్టమర్ లేదా కుటుంబం ప్రత్యేకించి కోరితే తప్ప కస్టమర్ నివాసంలో కస్టమర్ కోసం అతను/ఆమె నిరీక్షించకూడదు.
Gifts or bribes బహుమతులు లేదా లంచాలు	If a customer offers the collection manager a bribe or inducement of any kind, must report the offer to his/her BM/management immediately.	Do not accept any form of inducement/gifts of any kind from any of the customers. కస్టమర్లలో ఎవరి నుంచి ఏ రకమైన ప్రోత్సాహకాన్ని / బహుమతులను స్వీకరించకండి.

	ఒక కస్టమర్ కలెక్షన్ మేనేజర్‌కు ఏదైనా లంచం లేదా ప్రోత్సాహకాన్ని అందజేస్తే, ఆ ఆఫర్‌ను వెంటనే అతను/ఆమె బిఎంకు/మేనేజ్‌మెంట్‌కు నివేదించాలి.	
Number of calls కాల్స్ సంఖ్య	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. వసూలు కోసం చేసే కాల్ ఉద్దేశ్యం చెల్లించాల్సిన బాధ్యతను కస్టమర్ దృష్టికి తీసుకురావడం మరియు నిర్దిష్ట తేదీలో చెల్లిస్తామనే హామీని కోరడం. అటువంటి హామీని తీసుకున్న తరువాత గుర్తు చేయడానికి మరియు చెల్లింపును ధృవీకరించుకోవడానికి కాల్ చెయ్యవచ్చు. 2. ఒకవేళ ఆ హామీ నెరవేరకపోయినా లేదా విఫలమైనా, సహేతుకమైన వ్యవధిలో కాల్స్ చెయ్యవచ్చు. 3. కాల్స్ కూడా సాధారణంగా ఉదయం 8 గంటలు రాత్రి 7 గంటల మధ్యకే పరిమితం కావాలి.	Excessive number of calls or calls closely bunched together in the same day may be construed to be harassment. ఒకే రోజు అత్యధికంగా కాల్స్ చేసినా లేదా దగ్గర వ్యవధుల్లో వరుసగా కాల్స్ చెసినా దాన్ని వేధింపుగా భావించవచ్చు.
Type of visit సందర్శన రకం	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. కలెక్షన్ మేనేజర్లు కస్టమర్లను వ్యక్తిగతంగా అతను/ఆమె మాత్రమే కలుసుకోవాలి. అయితే కస్టమర్ ఖాతాను నిర్వహించడంలో ఏదైనా సాయం కోసం అతను/ఆమెతో పాటు బిఎం/ఎస్ఎం ఉండవచ్చు.	Visits should not be done in group. సందర్శనలు బృందాలుగా చేయకూడదు.
Non-Cooperative customer సహకరించని కస్టమర్	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. పరిణామాలను వివరించడంలో స్థిరంగా, మర్యాదగా ఉండండి. 2. భౌతిక దాడికి కస్టమర్ ప్రయత్నిస్తే, ఆ ప్రదేశాన్ని వెంటనే విడిచిపెట్టండి. 3. ఏవైనా అవాంఛనీయ సంఘటనలు జరిగితే రిపోర్ట్ చెయ్యడం కోసం ఆవశ్యకమైన పోలీస్ స్టేషన్‌లో బిఎం/లీగల్ టీమ్ మార్గదర్శకత్వంలో సంప్రదించాలి.	Do not continue the call if the customer abuses the Collection manager continuously, inform the customer and the call may be disconnected. కలెక్షన్ మేనేజర్‌ను కస్టమర్ అదే పనిగా వేధిస్తున్నట్లయితే కాల్‌ను కొనసాగించకూడదు, కస్టమర్‌కు సమాచారం ఇవ్వాలి, కాల్‌ను డిస్‌కనెక్ట్ చెయ్యవచ్చు.
Receipts రసీదులు	1. Issue mobile receipts to the customer immediately on his payment. 1. కస్టమర్ చెల్లింపు చేసిన వెంటనే అతని మొబైల్ రసీదులు అందజేయండి.	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. భవిష్యత్తులో చెల్లిస్తామని హామీ ఇచ్చినవాటికి రసీదులు జారీ చేయకండి.

		2. కస్టమర్ హామీని నెరవేర్చడానికి మీ డబ్బును ఉపయోగించవద్దు, అలా చేస్తే క్రమశిక్షణ చర్య తీసుకోవడం జరుగుతుంది.
Cash నగదు	Hand over the cash in branch office by EOD of the collections if cash is collected after banking hours. బ్యాంకింగ్ సమయం తరువాత నగదును వసూలు చేసినట్లయితే, వసూలు చేసిన నగదు మొత్తాలను అదేరోజు చివర్లో బ్రాంచి కార్యాలయంలో అప్పగించండి.	Do not carry cash to your residence. నగదును మీ ఇంటికి తీసుకువెళ్ళకండి.
Notices/letters/complaints నోటీసులు/ లేఖలు/ ఫిర్యాదులు	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. మీరు అందుకున్న ఏదైనా లేఖ/నోటీసు/ఫిర్యాదులను హెచ్ఓ–లీగల్‌కు ఒక కాపీతో సహా సంబంధిత లీగల్ టీమ్‌కు అటువంటి కేసుల్లో తగిన సమాధానం ఇవ్వడం కోసం ఎల్లప్పుడూ అందజేయండి.	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. హెచ్ఓ– లీగల్‌కు సమాచారం ఇవ్వకుండా లిఖితమైన ఏ విజ్ఞాపననూ మీ దగ్గర దాచిపెట్టుకోకండి. 2. మీ లీగల్ టీమ్ నుంచి మీరు ధృవీకరణ అందుకునే వరకూ అటువంటి ఒక కస్టమర్‌ను కలుసుకోకండి.
Police Complaints/Lok Adalat complaints పోలీసు ఫిర్యాదులు/అదాలత్ ఫిర్యాదులు	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. ఏ స్వభావం కలిగిన పోలీసు ఫిర్యాదుల గురించైనా మీ ప్రాంతంలోని మీకు సంబంధించిన లీగల్ టీమ్‌కు, అలాగే రాష్ట్ర లీగల్ హెడ్స్/హెచ్ఓ–లీగల్‌కు వారి సలహాల కోసం, చర్యల కోసం ఎల్లప్పుడూ తెలియజేయండి.	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. లీగల్ టీమ్ మరియు హెచ్ఓ లీగల్‌కు సమాచారం/ వారి సలహా లేకుండా ఫిర్యాదులపై మీ సొంతంగా వ్యవహరించకండి. 2. మీ లీగల్ టీమ్ నుంచి మీరు ధృవీకరణ అందుకునే వరకూ అటువంటి ఒక కస్టమర్‌ను కలుసుకోకండి.
Personal Safety వ్యక్తిగత భద్రత	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. ఎల్లప్పుడూ హెల్మెట్ ధరించండి. 2. మీరు ఎలాంటి సమస్యల్లోనైనా చిక్కుకుంటే సంబంధిత బ్రాంచి అధికారులకు సమాచారం ఇవ్వండి. 3. డ్రైవింగ్ లైసెన్స్ ఎల్లప్పుడూ దగ్గర ఉంచుకోండి. 4. మీ వాహనాల బీమాను ఎల్లప్పుడూ అప్‌డేట్ చేసుకోండి, అందుబాటులో ఉంచుకోండి.	1. Do not drink and smoke during office hours. 2. Do not take the customer in your vehicle for any purpose. 1. ఆఫీసు పని వేళల్లో మద్యపానం మరియు ధూమపానం చేయకండి. 2. కారణం ఏదైనప్పటికీ మీ వాహనం మీద కస్టమర్‌ను తీసుకువెళ్ళకండి.

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.

పాటించడంలో వైఫల్యం క్రమశిక్షణ చర్యకు దారి తీస్తుందని దయచేసి సూచించండి.

సంస్థ నైతిక నియమాల సంగ్రహాన్ని నేను చదివాను మరియు అర్థం చేసుకున్నాను, ఎప్పటికప్పుడు సంస్థ జారీ చేసే నియమాలకు, నిబంధనలకు నేను కట్టుబడి ఉంటాను.

Name of the Employee **ఉద్యోగి పేరు**	**Employee Code & Designation** **ఉద్యోగి కోడ్ & హోదా**	**Date & Place** **తేదీ & ప్రదేశం**	**Signature of the Employee** **ఉద్యోగి సంతకం**