



आचार संहिता

डायरेक्ट सेलिंग एजेंट और कलेक्शन एजेंट

नवंबर 2022

अंतर्वस्तु

परिचय.....	2
भाग I: प्रत्यक्ष बिक्री एजेंटों (डीएसए) / प्रत्यक्ष विपणन एजेंटों (डीएमए) के लिए आचार संहिता	2
भाग- II: वसूली के लिए आचार संहिता - वसूली एजेंट (सीआरए)	5

परिचय

भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) ने DNBR.PD के संदर्भ में NBFC द्वारा वित्तीय सेवाओं की आउटसोर्सिंग में जोखिम प्रबंधन और आचार संहिता पर निर्देश जारी किए हैं। सी.सी. सं. 090/03.10.001/2017-18 दिनांक नवंबर, 09, 2017 जिसके द्वारा एनबीएफसी को प्रत्यक्ष बिक्री एजेंटों (डीएसए)/प्रत्यक्ष विपणन एजेंटों (डीएमए)/ संग्रह के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित आचार संहिता लागू करने की आवश्यकता है- रिकवरी एजेंट (आरए)

इसी के तहत एसके फाइनेंस लिमिटेड ने यह दस्तावेज तैयार किया है। यह आचार संहिता बैंकों के लिए डीएसए के लिए इंडियन बैंक एसोसिएशन की आदर्श आचार संहिता पर आधारित है और संग्रह-वसूली एजेंटों के लिए आचार संहिता एनबीएफसी के लिए उचित व्यवहार संहिता पर आरबीआई के दिशानिर्देशों पर आधारित है।

भाग I: प्रत्यक्ष बिक्री एजेंटों (डीएसए) / प्रत्यक्ष विपणन एजेंटों (डीएमए) के लिए आचार संहिता

यह कोड एसके फाइनेंस लिमिटेड ("कंपनी") और डीएसए/डीएमए के बीच सभी व्यवस्थाओं पर लागू होगा। यह कोड कंपनी के किसी भी ऋण या अन्य वित्तीय उत्पाद या कंपनी के साथ टाई-अप करने वाले तीसरे पक्ष के विपणन और वितरण में शामिल सभी व्यक्तियों पर लागू होगा। DSA, इसके टेली-मार्केटिंग एक्जीक्यूटिव (TME) और फील्ड सेल्स कर्मियों को कंपनी की ओर से कोई भी प्रत्यक्ष मार्केटिंग ऑपरेशन करने से पहले इस कोड का पालन करने के लिए सहमत होना चाहिए। इस कोड का उल्लंघन करने वाले किसी भी TME / DSA / DMA को काली सूची में डाला जा सकता है और संबंधित DSA किसी भी उल्लंघन की तुरंत कंपनी को रिपोर्ट करेगा। इस आवश्यकता का अनुपालन करने में विफलता के परिणामस्वरूप कंपनी के साथ डीएसए का व्यवसाय स्थायी रूप से समाप्त हो सकता है।

2. ग्राहक (एक संभावित ग्राहक) को टेली-कॉल करना

केवल निम्नलिखित परिस्थितियों में एसके फाइनेंस लिमिटेड उत्पाद या एसके फाइनेंस से संबंधित उत्पाद की सोर्सिंग के लिए एक संभावित व्यक्ति से संपर्क किया जाता है:

- जब किसी ग्राहक ने इंटरनेट वेबसाइट/कॉल सेंटर/शाखा के माध्यम से या कंपनी में रिलेशनशिप मैनेजर के माध्यम से उत्पाद को प्राप्त करने की इच्छा व्यक्त की हो या किसी अन्य संभावना/ग्राहक द्वारा निश्चित किया गया हो या कंपनी का मौजूदा ग्राहक हो जिसने कंपनी के अन्य उत्पादों पर कॉल स्वीकार करने के लिए सहमति दी है
- सूचियों में से संभावना का नाम/टेलीफोन नंबर/पता / डायरेक्ट्री /डीएसए मैनेजर द्वारा डेटाबेस को सहमति दी गई है। /टीम लीडर द्वारा उसका/उसकी सहमति लेने के बाद 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 किसी भी "परेशान न करें" सूची में फ्लैग किया गया है। डीएसए द्वारा टीएमई/बिक्री कर्मियों से उनके कर्तव्यों को सौंपने से पहले प्राप्त की जाने वाली घोषणा अनुबंध-ए के अनुसार है

3. जब आप किसी संभावित ग्राहक से टेलीफोन पर संपर्क कर सकते हैं

टेलीफोनिक संपर्क 08:00 am से 07:00 pm के मध्यांतर होना चाहिए। यह भी सुनिश्चित करें कि संभावित ग्राहक से तभी संपर्क किया जाए जब कॉल से उसे असुविधा होने की उम्मीद न हो।

निर्धारित समय से पहले या बाद में कॉल केवल तभी की जा सकती है जब ग्राहक ने TME/BDE को लिखित या मौखिक रूप से ऐसा करने के लिए स्पष्ट रूप से अधिकार दिया हो।

4. ग्राहक के हित /सूचना की गोपनीयता

DSA को ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान करना चाहिए। ग्राहक के हित के बारे में आम तौर पर केवल ग्राहक के साथ चर्चा की जा सकती है और किसी अन्य व्यक्ति एवं परिवार के सदस्य जैसे कि ग्राहक के लेखाकार / सचिव / पति / पत्नी, जिसे ग्राहक द्वारा अधिकार दिया गया हो

4.1 सन्देश छोड़ना और ग्राहक के अलावा अन्य व्यक्तियों से संपर्क करना

कॉल पहले ग्राहक को किया जाना चाहिए। यदि ग्राहक उपलब्ध नहीं है, तो उसके लिए एक संदेश छोड़ा जा सकता है। संदेश का उद्देश्य ग्राहक को कॉल वापस करने के लिए प्राप्त करना या फिर से कॉल करने के लिए सुविधाजनक समय की जांच करना होना चाहिए आमतौर पर, ऐसे संदेशों को सीमित किया जाना चाहिए।

कृपया एक संदेश छोड़ दें कि कंपनी का प्रतिनिधित्व करने वाले XXXXX (अधिकारी का नाम) ने कॉल किया और ZZZZZZ (फोन नंबर) पर वापस कॉल करने का अनुरोध किया।

एक नियम के रूप में, संदेश को यह इंगित करना चाहिए कि कॉल का उद्देश्य कंपनी के उत्पाद और / या उसके तीसरे पक्ष के उत्पाद को बेचने या वितरित करने के लिए है।

5. किसी भी गुमराह करने वाले बयान/ TME को गलतबयानी की अनुमति नहीं है /BDE को यह नहीं करना चाहिए:

- किसी भी सेवा / उत्पाद की पेशकश पर ग्राहक को गुमराह करना।
- अपने व्यवसाय या संगठन के नाम के बारे में ग्राहक को गुमराह करना, या खुद का झूठा प्रतिनिधित्व करना।
- किसी भी सुविधा/सेवा के लिए कंपनी की ओर से कोई झूठी/अनधिकृत प्रतिबद्धता करें।

6. टेलीमार्केटिंग शिष्टाचार प्री-कॉल

- विशेष रूप से अनुरोध न किए जाने तक 08:00 am से पहले 07:00 pm के बाद कोई कॉल न करें।
- कोई सीरियल डायलिंग नहीं।
- सूची पर कोई कॉल नहीं जब तक कि कॉल के दौरान टीम लीडर द्वारा सूची को मंजूरी नहीं दी जाती है।
- अपनी, अपनी कंपनी और अपने प्रिंसिपल की पहचान करें।
- आगे बढ़ने की अनुमति का अनुरोध करें।
- अगर अनुमति से इनकार किया जाता है, तो माफी मांगें और विनम्रता से डिस्कनेक्ट करें।
- आपके कॉल का कारण बताएं।
- यदि किसी सेल नंबर पर कॉल की जाती है, तो हमेशा लैंडलाइन पर कॉल बैक करने की पेशकश करें।
- कभी भी बीच में बहस न करें।
- जहां तक संभव हो, उस भाषा में बात करें जो सबसे सुविधाजनक हो।
- बातचीत को व्यावसायिक मामलों तक सीमित रखें।
- यदि ग्राहक उत्पाद खरीदने की योजना बना रहा है तो ग्राहक द्वारा "सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों" को समझने के लिए जाँच करें।
- अगली कॉल या अगली मुलाकात के विवरण की पुनः पुष्टि करें।
- ग्राहक द्वारा मांगे जाने पर अपना टेलीफोन नंबर, अपने पर्यवेक्षक का नाम या कंपनी अधिकारी का संपर्क विवरण प्रदान करें।
- ग्राहक को उसके समय के लिए धन्यवाद दे।

कॉल पोस्ट करें

- 3 महीने तक के लिए उन ग्राहकों को कॉल नहीं करना चाहिए जिन्होंने सेम ऑफर पर इंटरेस्ट नहीं दिखाया गया हो।
- कंपनी को उन ग्राहकों के बारे में फीडबैक प्रदान करें जिन्होंने "परेशान न करें" को चिह्नित करने की इच्छा व्यक्त की है
- पहले से बेचे गए उत्पादों के संबंध में ग्राहकों से कभी भी कॉल न करें। उन्हें कंपनी के ग्राहक सेवा स्टाफ से संपर्क करने की सलाह दें।

7. उपहार या रिश्वत

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

8. मुलाकातों/संपर्कों में बरती जाने वाली सावधानियां बीडीई को चाहिए:

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

9. अन्य महत्वपूर्ण पहलू :-

BDE की वेशभूषा और पहनावा सभ्य और औपचारिक होनी चाहिए ।

(जीन्स और/या टी-शर्ट, खुली सैंडल उपयुक्त नहीं मानी जाती हैं)।

पुरुषों के लिए इसका अर्थ है-

अच्छी तरह से प्रेस हुआ पैंट्स ।

- अच्छी तरह से प्रेस की हुई कमीज, कमीज की आस्तीन के बटन नीचे।

महिलाओं के लिए इसका अर्थ है-

- अच्छी तरह से प्रेस किया हुआ औपचारिक (साड़ी, सूट आदि) ।
- अच्छी तरह से तैयार उपस्थिति।

10. पत्रों और अन्य संचार की हैंडलिंग

संभावित ग्राहक को भेजा गया कोई भी संचार केवल कंपनी द्वारा फार्मेट में होना चाहिए।

भाग- II: वसूली के लिए आचार संहिता - वसूली एजेंट (सीआरए)

11. इसके फाइनेंस लिमिटेड द्वारा लगाए गए संग्रह-वसूली एजेंटों को संग्रह-वसूली एजेंट के रूप में अपना कर्तव्य निभाने के दौरान नीचे दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए:

ग्राहक/ उधारकर्ता के साथ निम्न बिंदुओं को ध्यान में रखते हुए संपर्क करें:

- i. ग्राहक को प्रातः 8:00 बजे से पूर्व और सांय 7:00 बजे बाद अतिदेय राशी की वसूली के लिए संपर्क न करें।
- ii. ग्राहक को उसकी पसंद के स्थान पर और उसके निवास स्थान पर किसी निर्दिष्ट स्थान की अनुपस्थिति में और यदि उसके निवास पर अनुपलब्ध हो, तो व्यवसाय/व्यवसाय के स्थान पर संपर्क किया जाना चाहिए।
- iii. ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाना चाहिए।
- iv. ग्राहक के साथ बातचीत विनम्र और सभ्य तरीके से होनी चाहिए।
- v. किसी विशेष समय पर या किसी विशेष स्थान पर कॉल से बचने के लिए ग्राहक के अनुरोध का यथासंभव सम्मान किया जाना चाहिए।
- vi. ग्राहक को उसके बकाया के बारे में जानकारी प्रदान की जानी चाहिए।
- vii. प्रतिभूति को वापस लेने और उसकी वसूली से पहले उचित नोटिस दिया जाएगा।
- viii. पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और सामान्य तरीके से विवादों या मतभेदों को हल करने के लिए सभी सहायता दी जानी चाहिए।
- ix. देय राशि की वसूली के लिए ग्राहक के स्थान पर जाने के दौरान, शालीनता और मर्यादा बनाए रखी जानी चाहिए।
- x. परिवार में शोक या ऐसे अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों जैसे अनुपयुक्त अवसरों को बकाया राशि लेने के लिए कॉल/विज़िट करने से बचना चाहिए।
- xi. किसी भी उपस्थिति से सख्ती से बचें जो किसी भी आपराधिक धमकी या धमकी या हिंसा का सुझाव दे सकती है।
- xii. एक संग्रह एजेंट या उसके कर्मचारी को देय राशि का संग्रह करते समय नहीं करना चाहिए:

- किसी भी झूठे, भ्रामक या भ्रामक प्रतिनिधित्व का सहारा नहीं लें,
- झूठा प्रतिनिधित्व करना या यह संकेत देना कि वह किसी सरकारी या न्यायिक प्राधिकरण से जुड़ा है या उससे संबद्ध है,
- ऋण के चरित्र, राशि, या कानूनी स्थिति का झूठा प्रतिनिधित्व करते हैं।
- किसी भी पहचान का उपयोग करने से दूर रहें जिससे गलत प्रतिनिधित्व हो सकता है। उपरोक्त शर्तों का पालन न करने की स्थिति में, एजेंसी पूरी तरह से इसके लिए जिम्मेदार परिणाम, यदि कोई हो, होगी।

xiii. संग्रह एजेंटों या उनके कर्मचारियों को उचित रूप से तैयार किया जाना चाहिए और अच्छी तरह से तैयार किया जाना चाहिए।

वसूली के लिए क्या करें और क्या न करें- वसूली एजेंट (सीआरए):

प्रमुख क्षेत्र क्या करें क्या न करें

i) उपस्थिति

- उचित बाल कटवाने के साथ अच्छी तरह से तैयार
- क्लीन शेव, अच्छी तरह से बनी हुई दाढ़ी

ii) ड्रेस कोड

- हल्के रंग की कमीज, अच्छी तरह से प्रेस की हुई कमीज, कम बाजू के बटन वाले बटन को प्राथमिकता दें।
अच्छी तरह से प्रेस किया हुआ, गहरे रंग की बढ़ी हुई पतलून
- सर्दियों में, एक कोट/सादा स्वेटर
- औपचारिक जूते

iii) सामान

- दैनिक संग्रह रन रेट (डीसीआर) शीट
- रसीद बुक
- न्यूनतम स्टेशनरी
- आचार संहिता

- iv) एथिक्स कलेक्शन एजेंट/एस को पर्यवेक्षक/कंपनी के बिना ग्राहक से उसके पूर्वावलोकन या तदर्थ निपटान/उत्पाद सुविधाओं से बाहर के मामलों पर कोई मौखिक या लिखित वादा नहीं करना चाहिए।
- v) गोपनीयता लिखित या मौखिक अनधिकृत जानकारी किसी भी ग्राहक/प्रतियोगी/किसी अन्य व्यक्ति को नहीं दी जा सकती है (उदाहरण के लिए: स्टेट कार्ड की फोटोकॉपी, ग्राहकों के पिछले ट्रैक्स दिखा रहा है)।
- vi) प्रक्रिया/उत्पाद अनुशासन संग्रह एजेंट प्रक्रिया नोट्स और उत्पाद के आधार पर संग्रह कार्रवाई की बारीकियों के संदर्भ में उन्हें जारी किए गए निर्देशों के ढांचे के भीतर अपनी भूमिका निभाएंगे।
- vii) अधिकतम प्रभावशीलता संग्रह एजेंट परिणामों को बेहतर बनाने के लिए पूर्व-विज़िट तैयारी और परिणाम अभिविन्यास द्वारा मुलाकातों की प्रभावशीलता को अधिकतम करने का प्रयास करेंगे। क्या दस्तावेज के परिणामस्वरूप दौरा/की गई कार्रवाई होगी।
- viii) उधार संग्रहण प्रयत्न के दौरान एजेंट द्वारा किसी भी व्यक्ति को किसी तरह डराने या धमकाने का कोई प्रयास नहीं किया जाना चाहिए।
- ix) एजेंट द्वारा ग्राहक को नियमित रूप से धमकी भरे या अज्ञात कॉल न किए जाएं।
- x) एजेंट ग्राहक को किसी भी प्रकार के प्रतिकूल या अनुपयुक्त संदेश मोबाइल या अन्य किसी भी साधन या संसाधन के माध्यम से न भेजें।
- xi) एजेंट उधारकर्ता या उसके किसी परिवार के सदस्य की उपेक्षा नहीं करेगा न ही परिवार संबंधी मामलों में दखल देगा।
- xii) निकटता ग्राहक से उचित दूरी बनाए रखें।
- ग्राहक के साथ कोई शारीरिक संपर्क नहीं।
 - ग्राहक की आवाजाही में कोई बाधा नहीं।

कंपनी के प्रतिनिधियों के लिए ग्राहक संचार दिशानिर्देश

आचार संहिता दिशानिर्देशों के अलावा, ग्राहकों से बकाया राशि की वसूली के लिए कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत सभी व्यक्तियों / व्यक्तियों / सहयोगियों / एजेंटों / संस्थाओं (बाद में "प्रतिनिधि" के रूप में संदर्भित) द्वारा निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन किया जाना चाहिए।

इन दिशानिर्देशों का पालन न करने की स्थिति में ऐसे व्यक्ति के विरुद्ध उचित एवं सख्त अनुशासनात्मक कार्रवाई की जाएगी।

i. ग्राहक के साथ सम्मान से पेश आएं।

ii. सभी बातचीत के दौरान - संचार (टेलीफोन पर / लिखित रूप में / यात्राओं के दौरान) व्यावसायिकता और पारदर्शिता प्रदर्शित की जानी चाहिए और प्रतिनिधियों को इसे व्यक्तिगत नहीं मानना चाहिए।

iii. ग्राहक जिस भाषा को समझता है उसका प्रयोग करें और ग्राहक की पसंद की भाषा का प्रयोग करें। मौखिक या लिखित रूप में कठोर/आक्रामक/धमकी देने वाली/अपमानजनक भाषा के प्रयोग से सख्ती से बचें। ग्राहक को धमकाने/परेशान करने/परेशान करने से सख्ती से बचने के लिए सावधानी बरती जानी चाहिए।

iv. यदि कोई ग्राहक गाली-गलौज या धमकी देने की रणनीति अपनाता है, तो प्रतिनिधियों को इसका दस्तावेजीकरण करना चाहिए और ऐसे ग्राहक के नाम की तुरंत कंपनी को सूचित करना चाहिए।

v. प्रतिनिधि ग्राहकों को किसी भी माध्यम (ई-मेल, पत्र, इलेक्ट्रॉनिक संदेश, सोशल मीडिया, आदि) द्वारा ग्राहक को कोई लिखित संचार भेजने के लिए अधिकृत नहीं हैं। यदि ग्राहकों को ई-मेल/पत्र/इलेक्ट्रॉनिक संदेशों पर संप्रेषित करने की आवश्यकता है, तो प्रतिनिधियों को किसी भी लिखित संचार के कारणों और आवश्यकता के साथ कंपनी को एक अनुरोध भेजना चाहिए।

vi. प्रतिनिधियों को कंपनी की ओर से किसी भी प्रकार के लिखित संचार का वादा या वचन नहीं देना चाहिए।

vii. प्रतिनिधि को प्रस्तावित कार्रवाई और उसके परिणामों के बारे में ग्राहक को गुमराह नहीं करना चाहिए।

viii. प्रतिनिधि को ग्राहक को उनके वास्तविक व्यवसाय या संगठन के नाम के बारे में गुमराह नहीं करना चाहिए, या झूठा प्रतिनिधित्व या यह संकेत नहीं देना चाहिए कि प्रतिनिधि एक वकील, सरकारी अधिकारी, किसी न्यायालय, पुलिस स्टेशन आदि का अधिकारी है।

ix. कंपनी से पूर्व अनुमति के बिना, प्रतिनिधि को एसके फाइनेंस लिमिटेड की ओर से किसी भी ग्राहक से कोई वादा या प्रतिबद्धता नहीं करनी चाहिए।