

## Collection Code of Conduct

### प्रमुख नियमः

1. क्लाइंट अपनी किश्त समय पर भरे या ना भरे उनके साथ हमेशा कर्मचारी को शराफत से और ईमानदारी से पेश आना चाहिए। उनके साथ आदरपूर्व और नियंत्रण रखकर बात करनी चाहिए।
2. क्लाइंट से बातचीत करते समय नम्र भाषा का इस्तमाल करे, सभ्यता का पालन करे, उनके रिती-रिवाज का आदर करे।
3. ऑपरेशन्स मॅन्युअल में बताये हुए नियमों का पालन करें, और विशेषतः
  - 3.1. कलेक्शन मीटिंग हमेशा सही समय पर करें।
  - 3.2. कलेक्शन मीटिंग की जानकारी बराबर और ईमानदारी से दे।
  - 3.3. किश्त लेने के बाद हर क्लाइंट के लोन कार्ड पर पावती के तौरपर हस्ताक्षर करें।
4. स्वस्ति के क्लाइंट के साथ कर्मचारी को स्वस्ति के अलावा कोई भी पर्सनल या आर्थिक व्यवहार नहीं रखना है और पहले से कोई व्यवहार है तो वो भी नहीं रखना है।
5. क्लाइंट दो किश्ते नहीं भर पाया तो ही कर्मचारी क्लाइंट के घर जायेगा इसके अलावा क्लाइंट के घर जाना नहीं है। (सिवाय, जिसका घर कलेक्शन सेंटर है।)
6. कोई क्लाइंट हाजिर हो या ना हो, उसके बारेमें बाकी क्लाइंट के सामने बुरा नहीं बोलना है।
7. ब्रॉच के या किसी अन्य कर्मचारी के बारेमें क्लाइंट से चर्चा नहीं करनी।
8. गुपमें अगर कोई तक्रार है तो उस गुप की मीटिंग बुलानी चाहिए और लोन के नियम शर्तों, गुप गॅरंटी और गुपमें संबंध अच्छे रखने के फायदे उनको बताना चाहिए। जरूरत पडनेपर सुपरवाइज़र कि मदद ले सकते है।
9. अगर गुप गॅरंटी लागु हुआ तो उस गुप की मीटिंग जल्द से जल्द बुलानी चाहिए ताकि गुप में जो समस्या है वो जल्द सुलझ जाए और गुप के संबंध अच्छे बने रहे।
10. कलेक्शन करते समय कर्मचारी के पास आय डी प्रुफ होना चाहिए।
11. सभी मेंबर को कलेक्शन के नियम और शर्तों के बारेमें विस्तार में ट्रेनिंग दी है।
12. स्वस्ति का कोई भी कर्मचारी मेंबरसे केवल कार्यालीन समयपर संपर्क कर सकते है सिवाय के कलेक्शन में कोई तनाव हो अथवा स्वस्ति से जुडी कोई बात बतानी हो।
13. कलेक्शन के अलावा सभी आर्थिक व्यवहार ब्रॉच में ही होंगे और सही कर्मचारी की निगरानी में ही होगा।



## अयोग्य कलेक्शन व्यवहार

1. कस्टमर के साथ अनुचित भाषा तथा उंची आवाज का इस्तेमाल ना करें ।
2. शारिरीक बल का उपयोग ना करें ।
3. बुलाये बिना कस्टमर के घरमे ना जाए ।
4. बातोंसे या कृती से कस्टमर को अपामनित ना करें ।
5. स्वस्ती के क्लाएंटे प्रायवेसी पोलिसी मे दिये हुए क्लाएंटे के प्रायवेसी हक्क का उल्लंघन ना करें ।
6. किश्त ना भरने पर या बाकी लोन के बदले मे कस्टमर की कोई भी चीज पर थोडे समय के लिए भी कब्जा नही करना ।
7. अगर क्लाएंटे के घर में मृत्यु या अॅक्सीडेंट हुआ हो तो कठोर अथवा अक्रामक ना बने । ऐसी स्थिति मे उनपर किश्त के लिए दबाव नही डालें ।

## योग्य कलेक्शन व्यवहार

1. गुप से कलेक्शन तय किए केंद्रपर ही लेना है ।
2. अगर क्लाएंटे ने उसकी किश्त नही भरी
  - 2.1. कलेक्शन मिटींग में बाकी सदस्योंसे बात करे उन्हे गुप गॅरंटी याद दिला दें और उनको उस सदस्य की किश्त जमा करने को कहें ।
  - 2.2. उस गुप की मिटींग बुलानी चाहिए और समस्या के बारे मे चर्चा करे, अगली बार ऐसा ना हो और गुप के संबंध अच्छे बना रहे इसका ध्यान रखें ।
3. अगर क्लाएंटे ने उसकी किश्त बार बार नही भर रही
  - 3.1. क्लाएंटे से बात करके उसकी समस्या क्या है ये जान ले ।
  - 3.2. क्लाएंटे के घर के सदस्योंसे ,खास करके मुख्य व्यक्ती से (जिसने सदस्य के साथ समुह लोन आवेदन दस्तावेज पर हस्ताक्षर किये हो) बात करें और उनको क्लाएंटे की किश्त भरने लिए राजी करें ।
  - 3.3. गुप के बाकी क्लाएंटे से बात करे और समस्या सुलझाने के लिए कहे । गुप के संबंध अच्छे बने रहे इस बात का ध्यान रखें ।
  - 3.4. अगर जरूरी लगे तो क्लाएंटे को उसके घर में जाकर मिले ।
4. ऐसी स्थिती में अगर आपको जरूरत लगे तो आप सुपरवाइझर कि मदद ले सकते है ।
5. अगर क्लाएंटे वास्ताविक मे किश्त नही भर पा रही तो गुप के बाकी क्लाएंटे को गुप गॅरंटी की याद दिला दें, और कहे कि ऐसी स्थिती मे उनकी भी मदद बाकी क्लाएंटे करेंगे ।