

वसूली हेतु आचरण संहिता

CODE OF CONDUCT FOR COLLECTION

- आचरण संहिता: सभी टेली-कॉलिंग अधिकारियों/कर्मचारियों एवं फील्ड स्टाफ को ग्राहकों के साथ बातचीत करते समय बैंक की अनुमोदित आचरण संहिता तथा सभी लागू विनियामक एवं अनुपालन दिशानिर्देशों का कड़ाई से पालन करना होगा।

Code of Conduct: All tele-calling executives and field staff shall strictly adhere to the Bank's approved Code of Conduct and all applicable regulatory and compliance guidelines while interacting with customers.

- ग्राहक-केंद्रित वसूली दृष्टिकोण: बैंक की वसूली प्रक्रिया लागू विनियामक दिशानिर्देशों के अनुरूप है तथा इसका उद्देश्य नैतिक वसूली प्रथाओं को बढ़ावा देना, ग्राहकों के भरोसे को बढ़ाना और दीर्घकालिक ग्राहक संबंधों को सुदृढ़ करना है।

Customer-Centric Collection Approach: The Bank's collection process is aligned with applicable regulatory guidelines and is designed to promote ethical collection practices, enhance customer confidence, and foster long-term customer relationships.

- वसूली माध्यम: वसूली गतिविधियाँ ग्राहक की बकाया स्थिति (DPD), बकाया राशि, जोखिम प्रोफाइल और व्यावसायिक आवश्यकताओं जैसे कारकों के आधार पर डिजिटल अथवा भौतिक संपर्क, टेली-कॉलिंग और फील्ड विजिट के उपयुक्त संयोजन के माध्यम से की जाएँगी।

Collection Channels: Collection activities shall be undertaken through an appropriate mix of digital or physical communication, tele-calling, and field visits, based on factors such as the customer's delinquency status (DPD), outstanding amount, risk profile, and business requirements.

क्षेत्र Area	क्या करें Do's	क्या न करें Don'ts
स्वयं का परिचय Self-Introduction	• किसी भी कॉल या फील्ड विजिट शुरू करने से पहले अपना, बैंक/अधिकृत एजेंसी का तथा बातचीत के उद्देश्य का परिचय दें।	• अपनी पहचान, संगठन का नाम अथवा बातचीत के उद्देश्य को न छिपाएँ। Do not conceal your identity, organization name, or purpose of the

	Introduce yourself, the Bank/authorized agency, and the purpose of the interaction before commencing any call or field visit. फील्ड विजिट के दौरान वैध बैंक द्वारा जारी अथवा अधिकृत पहचान पत्र प्रदर्शित/प्रस्तुत करें। Display/produce the valid Bank-issued or authorized Identity Card during field visits.	interaction. किसी प्राधिकरण का प्रतिरूपण न करें और न ही भ्रामक जानकारी दें। Do not impersonate any authority or provide misleading information.
अपीरियंस एवं पहनावा Appearance & Dress Code	- साफ-सुथरा, स्वच्छ एवं पेशेवर अपीरियंस बनाए रखें। Maintain a neat, clean, and professional appearance. - पहनावा औपचारिक रखें Wear formal attire.	अनौपचारिक, अनुपयुक्त अथवा मैला पहनावा न पहनें। Do not wear casual, inappropriate, or untidy attire.
संचार एवं व्यवहार Communication & Behavior	- विनम्र, शिष्ट एवं पेशेवर ढंग से बातचीत करें। Communicate politely, courteously, and professionally. - सम्मानजनक भाषा का प्रयोग करें तथा शांत, दृढ़ और सहानुभूतिपूर्ण व्यवहार बनाए रखें। Use respectful language and maintain a calm, firm, and empathetic approach. - धैर्यपूर्वक सुनें और बकाया राशि, चुकोती के विकल्पों तथा बैंक की नीतियों के बारे में स्पष्ट रूप से समझाएँ। Listen patiently and explain the dues, repayment options, and Bank policies clearly.	- अपमानजनक, धमकीपूर्ण, दबावपूर्ण अथवा डराने वाली भाषा का प्रयोग न करें। Do not use abusive, threatening, coercive, or intimidating language. - ग्राहक पर न चिल्लाएँ, न बहस करें, न परेशान करें और न ही अपमानित करें। Do not shout, argue, harass, or insult the customer. - भ्रामक बातें या गलत तथ्य न रखें। Do not make misleading statements or false representations.
पेशेवर आचरण Professional Conduct	- पूरी बातचीत के दौरान पेशेवर व्यवहार और गरिमा बनाए रखें। Maintain professionalism and dignity throughout the interaction. - ग्राहक के जवाब और विजिट के परिणामों को ट्रेल अपडेटिंग प्रक्रिया के माध्यम से बैंक की वसूली प्रणाली में सही रूप से दर्ज करें। Record customer feedback and visit outcomes accurately in the Bank's collection system through trail	- व्यक्तिगत न हों और अनावश्यक बहस में न पड़ें। Do not become personal or engage in unnecessary arguments. - ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत या वित्तीय लेन-देन न करें। Do not enter into personal or financial dealings with customers. - प्रत्यायोजित अधिकार-सीमा से परे कोई वादा न करें।

	updating process.	Do not provide commitments beyond delegated authority.
नैतिकता एवं सत्यनिष्ठा Ethics & Integrity	सभी वसूली गतिविधियाँ विनियामक दिशानिर्देशों और बैंक की आचरण संहिता के अनुरूप निष्पक्ष, ईमानदार और नैतिक तरीके से करें। Conduct all collection activities fairly, honestly, and ethically in accordance with regulatory guidelines and the Bank's Code of Conduct.	- ग्राहकों से किसी उपहार, पक्षपात/कृपा अथवा व्यक्तिगत लाभ की मांग न करें और न ही स्वीकार करें। Do not solicit or accept any gifts, favors, or personal benefits from customers. - धोखाधड़ीपूर्ण, अनैतिक अथवा भेदभावपूर्ण प्रथाओं में शामिल न हों। Do not indulge in fraudulent, unethical, or discriminatory practices.
ग्राहक सूचना एवं गोपनीयता Customer Information & Confidentiality	- ग्राहक की जानकारी की पूर्ण गोपनीयता बनाए रखें। Maintain complete confidentiality of customer information. - लागू विनियमों के अनुसार केवल उधारकर्ता या अधिकृत अथवा अनुमत प्रतिनिधि के साथ ही खाते की जानकारी साझा करें। Share account information only with the borrower or an authorized representative, as permitted under applicable regulations.	- ग्राहक की जानकारी अनधिकृत व्यक्तियों को न बताएं। Do not disclose customer information to unauthorized persons. - सार्वजनिक स्थानों पर अथवा बातचीत के अनधिकृत माध्यमों से ग्राहक खातों पर चर्चा न करें। Do not discuss customer accounts in public places or through unauthorized communication channels.
प्रक्रिया एवं विनियामक अनुपालन Process & Regulatory Compliance	- सभी लागू भा.रि. बैंक दिशानिर्देशों, बैंक की नीतियों और अनुमोदित वसूली प्रक्रियाओं का पालन करें। Follow all applicable RBI guidelines, Bank policies, and approved collection processes. - केवल प्रत्यायोजित अधिकार-सीमा और अनुमोदित परिचालन प्रक्रियाओं के भीतर ही कार्य-दायित्व का निर्वहन करें। Perform duties strictly within the delegated authority and approved operating procedures.	- अनुमोदित प्रक्रियाओं से विचलित न हों और न ही अनधिकृत वसूली/रिकवरी कार्रवाई करें। Do not deviate from approved processes or undertake unauthorized collection/recovery actions. - बलपूर्वक वसूली, डराने-धमकाने, अथवा किसी अवैध उपायों का प्रयोग न करें। Do not use force, intimidation, or unlawful means for recovery.
फील्ड विजिट का आचरण Field Visit Conduct	आबंटन, डीपीडी, भौगोलिक क्षेत्र और ग्राहक की उपलब्धता के आधार पर विजिट की कुशलतापूर्वक योजना बनाएं।	ग्राहक की आवाजाही में बाधा न डालें और सार्वजनिक रूप से शर्मिंदगी की स्थिति उत्पन्न न करें।

	Plan visits efficiently based on allocation, DPD, geography, and customer availability.	Do not obstruct the customer's movement or create public embarrassment.
	ग्राहकों के साथ बातचीत करते समय उचित और सम्मानजनक दूरी बनाए रखें। Maintain a reasonable and respectful distance while interacting with customers.	बिना अनुमति परिसर में प्रवेश न करें और किसी प्रकार की परेशानी/उपद्रव उत्पन्न न करें। Do not enter premises without permission or create a nuisance.
अनुमत संपर्क के लिए समय Permissible Contact Timings	ग्राहकों से केवल 08:00 बजे से 19:00 बजे के बीच संपर्क करें, जब तक कि विनियामक दिशानिर्देशों के तहत अन्यथा अनुमति न हो अथवा ग्राहक की सहमति प्राप्त न हो। Contact customers only between 08:00 hrs. and 19:00 hrs., unless otherwise permitted under regulatory guidelines or with the customer's consent.	उचित प्राधिकरण या ग्राहक की सहमति के बिना अनुमत समय के बाहर ग्राहकों से संपर्क या विजिट न करें। Do not contact or visit customers outside the permitted hours without appropriate authorization or customer consent.
ग्राहक संपर्क विवरण Customer Contact Details	समुचित सत्यापन के बाद किसी भी नए या संशोधित संपर्क नंबर, पते अथवा वैकल्पिक संपर्क विवरण को Encollect वसूली प्रणाली में अपडेट करें। Update any new or revised contact number, address, or alternate contact details in the Encollect collection system after due verification.	गलत, अपूर्ण अथवा असत्यापित ग्राहक जानकारी दर्ज न करें। Do not record incorrect, incomplete, or unverified customer information.
नकद वसूली Cash Collection	- ग्राहकों को केवल बैंक द्वारा अनुमोदित डिजिटल अथवा बैंकिंग माध्यमों से भुगतान करने के लिए प्रोत्साहित करें। Encourage customers to make payments only through Bank-approved digital or banking channels. - हर समय बैंक की अनुमोदित भुगतान वसूली प्रक्रिया का पालन करें। Follow the Bank's approved payment collection process at all times.	किसी भी परिस्थिति में ग्राहकों से नकद या व्यक्तिगत खाते में अंतरण के माध्यम से भुगतान स्वीकार न करें। Strictly do not collect cash or personal account transfer from customers under any circumstances.
केवाईसी एवं पहचान सत्यापन KYC & Identity Verification	ऑनबोर्डिंग या यूजर क्रेडेंशियल बनाते समय सुनिश्चित करें कि प्रस्तुत PVR/DRA प्रमाणपत्र/KYC दस्तावेज वैध, पूर्ण और अद्यतन हों।	जाली, मनगढ़ंत, अवधिपार अथवा गलत दस्तावेज प्रस्तुत न करें। Do not submit forged, fabricated, expired, or incorrect documents.

	Ensure PVR/DRA Certificate/KYC documents submitted are valid, complete, and up to date while onboarding or creating user credentials.	
टेली-कॉलिंग एवं कॉल रिकॉर्डिंग Tele-Calling & Call Recording	- सभी ग्राहक कॉल केवल बैंक द्वारा अनुमोदित और रिकॉर्डेड टेलिफोनिक सिस्टम के माध्यम से करें। Make all customer calls only through Bank-approved, recorded telephony systems. - विनियामक और बैंक की आवश्यकताओं के अनुसार कॉल रिकॉर्डिंग सुरक्षित/संरक्षित रखें। Ensure call recordings are retained as per regulatory and Bank requirements.	- व्यक्तिगत मोबाइल नंबर अथवा बातचीत के किसी अनधिकृत माध्यम का उपयोग करके ग्राहकों से संपर्क न करें। Do not contact customers using personal mobile numbers or any unapproved communication channel. - कॉल रिकॉर्डिंग तंत्र को निष्क्रिय न करें और न ही उसे दरकिनार करें। Do not disable or bypass call recording mechanisms.
तृतीय पक्ष के साथ बातचीत Third-Party Interaction	स्वाता-विशिष्ट जानकारी के संबंध में विनियामक दिशानिर्देशों के अनुसार केवल उधारकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि से ही बातचीत करें। Interact only with the borrower or an authorized representative regarding account-specific information, in accordance with regulatory guidelines.	उचित प्राधिकरण के बिना रिश्तेदारों, पड़ोसियों, नियोक्ताओं या किसी अन्य तृतीय पक्ष को ऋण विवरण या चुकौती संबंधी जानकारी न बताएं। Do not disclose loan details or repayment information to relatives, neighbors, employers, or any other third party without appropriate authorization.
ग्राहक से किए जाने वाले आश्वासन/प्रतिबद्धताएँ Customer Commitments	बकाया राशि और पुनर्भुगतान विकल्पों के संबंध में केवल सही और अधिकृत जानकारी प्रदान करें। Provide only accurate and authorized information regarding dues, repayment options.	झूठे वादे न करें, शुल्क माफ न करें, समझौते का वादा न करें अथवा प्रत्यायोजित अधिकार-सीमा से परे अनुमोदन का आश्वासन न दें। Do not make false commitments, waive charges, promise settlements, or assure approvals beyond delegated authority.
डेटा सुरक्षा Data Security	- अनुमोदित प्रणालियों और सुरक्षित संचार माध्यमों का उपयोग करके सभी ग्राहक एवं बैंक जानकारी की सुरक्षा करें। Protect all customer and Bank information using approved systems and secure communication channels. - किसी भी संदिग्ध डेटा उल्लंघन या सुरक्षा घटना की तत्काल रिपोर्ट करें। Immediately report any suspected data breach or security incident.	अनधिकृत उपकरणों, एप्लिकेशन या माध्यमों के माध्यम से ग्राहक डेटा को संग्रहीत, साझा, डाउनलोड, फोटोग्राफ या प्रसारित न करें। Do not store, share, download, photograph, or transmit customer data through unauthorized devices, applications, or media.

पुनःकब्जा Repossession	• पुनःकब्जा की कार्रवाई केवल लागू कानूनों, भा.रि.बैंक दिशानिर्देशों और बैंक की अनुमोदित पुनःकब्जा नीति के अनुसार ही करें। Undertake repossession strictly in accordance with applicable laws, RBI guidelines, and the Bank's approved repossession policy.	• पुनःकब्जा गतिविधियों के दौरान बल प्रयोग डराने- धमकाने , दबाव अथवा किसी भी अवैध उपाय का सहारा न लें। Do not resort to force, intimidation, coercion, or any unlawful practice during repossession activities.
-----------------------------------	---	---