

# FAIR PRACTICES CODE

At OkCredit, we understand the importance of ethical conduct, especially in debt collection practices. Our code of conduct sets forth the principles and guidelines that all employees and service providers must adhere to when engaging in collection activities on behalf of the company.

## **1. Professionalism and Respect:**

- Treat all borrowers with dignity, courtesy, and fairness, irrespective of their payment status.
- Maintain a professional demeanor and use respectful language during all interactions with borrowers.
- Refrain from engaging in any form of harassment, coercion, or abusive behavior towards borrowers.

## **2. Timings and Frequency of Contact:**

- Limit collection calls to reasonable hours, generally between 9:00 AM and 7:00 PM, except under specific circumstances.
- Avoid excessive or harassing contact with borrowers, and respect their right to privacy and convenience.

## **3. Communication Guidelines:**

- Clearly identify oneself and OkCredit at the beginning of every interaction with borrowers.
- Use business language and tone during all communications, refraining from impolite or threatening language.
- Provide clear, accurate, and concise updates on repayment obligations and collection activities.

## **4. Compliance with Laws and Regulations:**

- Ensure all collection activities comply with relevant laws, regulations, and industry standards.
- Adhere to the guidelines provided by regulatory authorities, such as the Reserve Bank of India, regarding debt collection practices.

## **5. Alternative Contact Methods:**

- Respect borrower preferences regarding alternative contact methods, such as providing alternate phone numbers or addresses.
- Honor requests from borrowers to communicate at mutually agreed-upon times or locations.

## **6. Handling Disputes and Declines to Pay:**

- Explain the consequences of non-payment to borrowers in a clear and respectful manner.
- Provide borrowers with information about potential negative impacts on their credit history and legal ramifications of non-payment.

## **7. Leaving Messages and Contacting Third Parties:**

- When unable to reach borrowers directly, leave messages with authorized contacts to elicit a return call from the borrower.
- Avoid disclosing sensitive borrower information to third parties unless necessary and permitted by law.

## **8. Recruitment, Training, and Supervision:**

- Ensure that collection agents are adequately trained and supervised in accordance with company policies and industry standards.
- Conduct regular reviews of performance to ensure adherence to ethical standards and compliance requirements.

## **9. Reporting and Accountability:**

- Encourage the reporting of ethical concerns or violations through appropriate channels.
- Hold individuals accountable for any breaches of the code of conduct and take disciplinary action as necessary.

By following these guidelines, we uphold the principles of fairness, professionalism, and integrity in our debt collection practices at OkCredit.

# उचित व्यवहार संहिता

ओकेक्रेडिट में, हम नैतिक आचरण के महत्व को समझते हैं, खासकर कर्ज वसूली प्रक्रियाओं में। हमारा आचार संहिता उन सिद्धांतों और दिशानिर्देशों को निर्धारित करता है जिनका सभी कर्मचारियों और सेवा प्रदाताओं को कंपनी की ओर से वसूली गतिविधियों में संलग्न होते समय पालन करना चाहिए।

## 1. व्यावसायिकता और सम्मान:

- सभी उधारकर्ताओं के साथ उनकी भुगतान स्थिति की परवाह किए बिना सम्मान, शिष्टाचार और निष्पक्षता के साथ व्यवहार करें।
- सभी इंटरैक्शन के दौरान व्यावसायिक दृष्टिकोण बनाए रखें और सम्मानजनक भाषा का प्रयोग करें।
- उधारकर्ताओं के प्रति किसी भी प्रकार के उत्पीड़न, दबाव या अपमानजनक व्यवहार में शामिल न हों।

## 2. संपर्क के समय और आवृत्ति:

- वसूली कॉल को सामान्यतः सुबह 9:00 बजे से शाम 7:00 बजे के बीच सीमित करें, विशेष परिस्थितियों को छोड़कर।
- उधारकर्ताओं के साथ अत्यधिक या उत्पीड़नकारी संपर्क से बचें और उनकी गोपनीयता और सुविधा का सम्मान करें।

## 3. संचार दिशानिर्देश:

- प्रत्येक इंटरैक्शन की शुरुआत में स्वयं और ओकेक्रेडिट की स्पष्ट रूप से पहचान करें।
- सभी संचारों में व्यवसायिक भाषा और लहजे का प्रयोग करें, और अभद्र या धमकी देने वाली भाषा से बचें।
- पुनर्भुगतान दायित्वों और वसूली गतिविधियों के बारे में स्पष्ट, सटीक और संक्षिप्त जानकारी प्रदान करें।

## 4. कानूनों और विनियमों का पालन:

- सुनिश्चित करें कि सभी वसूली गतिविधियां प्रासंगिक कानूनों, नियमों और उद्योग मानकों का पालन करती हों।

- ऋण वसूली प्रथाओं के संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक जैसी नियामक प्राधिकरणों द्वारा दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करें।

#### 5. वैकल्पिक संपर्क विधियों का उपयोग:

- वैकल्पिक फोन नंबर या पते जैसी वैकल्पिक संपर्क विधियों के संबंध में उधारकर्ताओं की प्राथमिकताओं का सम्मान करें।
- उधारकर्ताओं द्वारा परस्पर सहमत समय या स्थानों पर संवाद करने के अनुरोध का सम्मान करें।

#### 6. विवादों और भुगतान से इनकार को संभालना:

- गैर-भुगतान के परिणामों को उधारकर्ताओं को स्पष्ट और सम्मानजनक तरीके से समझाएं।
- उधारकर्ताओं को उनके क्रेडिट इतिहास पर संभावित नकारात्मक प्रभाव और गैर-भुगतान की कानूनी परिणामों के बारे में जानकारी प्रदान करें।

#### 7. संदेश छोड़ना और तीसरे पक्ष से संपर्क करना:

- जब उधारकर्ताओं से सीधे संपर्क न हो सके, तो उधारकर्ता से पुनः कॉल प्राप्त करने के लिए अधिकृत संपर्कों के साथ संदेश छोड़ें।
- जब तक आवश्यक न हो और कानून द्वारा अनुमति प्राप्त न हो, तब तक तीसरे पक्ष को संवेदनशील उधारकर्ता जानकारी का खुलासा करने से बचें।

#### 8. भर्ती, प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण:

- सुनिश्चित करें कि वसूली एजेंटों को कंपनी की नीतियों और उद्योग मानकों के अनुसार पर्याप्त प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण प्रदान किया जाए।
- नैतिक मानकों और अनुपालन आवश्यकताओं का पालन सुनिश्चित करने के लिए नियमित रूप से प्रदर्शन की समीक्षा करें।

#### 9. रिपोर्टिंग और उत्तरदायित्व:

- उपयुक्त चैनलों के माध्यम से नैतिक चिंताओं या उल्लंघनों की रिपोर्ट करने को प्रोत्साहित करें।
- आचार संहिता के किसी भी उल्लंघन के लिए व्यक्तियों को उत्तरदायी ठहराएं और आवश्यकतानुसार अनुशासनात्मक कार्रवाई करें।

इन दिशानिर्देशों का पालन करके, हम ओकेक्रेडिट में अपनी ऋण वसूली प्रथाओं में निष्पक्षता, व्यावसायिकता और ईमानदारी के सिद्धांतों को बनाए रखते हैं।