टाटा मोटर्स फायनान्स लिमिटेड

निष्पक्ष आचरण संहिता - 2016-17

<u>परिचय</u>

टाटा मोटर्स फायनान्स लिमिटेडने ("कंपनी") भारतीय रिझर्व बँक ("आरबीआय") मास्टर डायरेक्शन डीएन बीआरच्या अनुसार निष्पक्ष आचरण संहितेचे ("संहिता") अवलंबन केले आहे. PD. 008/03.10.119/2016-17 ज्याचे कंपनीद्वारा त्याच्या ग्राहकांसाठी प्रस्तुत केलेल्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांच्या संदर्भात कंपनीद्वारा पालन केले जाईल. ही संहिता ग्राहकांना त्यांनी उपलब्ध केलेल्या आर्थिक सुविधा व सेवांच्या संदर्भात माहितीपुर्वक निर्णय घेण्यास ग्राहकांची मदत करेल, आणि कंपनी मंजूर करेल आणि वाटप करेल अशा कोणत्याही कर्जासाठी लागू असेल.

ही संहिता कंपनीच्या वेबसाईटवर इंग्रजी आणि स्थानिक भाषेत उपलब्ध केली जाईल. कंपनी ही संहिता इंग्रजी आणि स्थानिक भाषेत त्याच्या सर्व शाखांच्या कार्यालयांच्या परिसरात प्रदर्शित करेल.

1. संहितेची उद्दिष्ट्ये

या संहितेस बनविण्याचे कारण आहे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके स्थापित करत चांगल्या, निष्पक्ष आणि विश्वासार्ह आचरणांचा प्रसार करणे
- ग्राहकांना ते सेवांच्या बाबतीत वाजवी स्वरूपात कशाची अपेक्षा करू शकतात याच्या अधिक चांगल्या जाणीवेसाठी सक्षम करण्यासाठी पारदर्शिता वाढविणे
- कामाची उच्च मानके साध्य करण्यासाठी, स्पर्धेद्वारा बाजारपेठेच्या शक्तींना प्रोत्साहित करणे;
- ग्राहक आणि कंपनीदरम्यान निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांचा प्रसार करणे.

2. आमच्या महत्त्वपूर्ण वचनबद्धता आणि घोषणा

आम्ही खालील गोष्टींद्वारे आमच्या सर्व ग्राहकांशी व्यवहार करताना कार्यक्षमतेने, निष्पक्षपणे आणि कसोशीने व्यवहार करू:

- आम्ही प्रस्तुत करत असलेल्या आर्थिक उत्पादने आणि सेवांसाठी या संहितेतील वचनबद्धता आणि मानकांची पूर्तता करून आणि आमचा कर्मचारी वर्ग पालन करत असलेल्या कार्यप्रणाली आणि आचरणे;
- सर्व आर्थिक सेवा सर्व संबंधित कायदे आणि नियमनांचे पालन करतील याची खात्री करून;
- व्यावसायिक, विनम्र आणि जलद सेवा पुरवून;
- आर्थिक व्यवहारांच्या संदर्भात अटी आणि शर्ती, खर्च, हक्क आणि दायित्वांचे अचूक आणि वक्तशीर प्रकटीकरण उपलब्ध करून.

आमची आर्थिक उत्पादने आणि सेवा कशा रीतीने काम करतात हे ग्राहकाला समजून घेण्यासाठी आम्ही खालील गोष्टींद्वारे मदत करतो:

हिंदी आणि /किंवा इंग्रजी आणि/किंवा स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत आर्थिक योजनांविषयी तोंडी आणि लिखित स्वरूपात माहिती देऊन/पत्रव्यवहार करून;
आमचे जाहिरातीचे आणि प्रचाराचे साहित्य सुस्पष्ट असेल आणि दिशाभूल करणारे नसेल याची खात्री करून;
व्यवहारांच्या आर्थिक परिणामांना स्पष्ट करून;
आर्थिक योजना निवडण्यासाठी ग्राहकांची मदत करून.

आम्ही चुकीच्या गोष्टींना खालील बाबींद्वारे पटकन आणि सक्रियपणे हाताळू:

- पटकन चुका सुधारून;
- Attending customer complaints quickly;
- आपल्या ग्राहकांना आमच्या सहाय्यतेवर संतुष्ट नसल्यास त्यांना तक्रार पुढे कशी न्यायची हे सांगून;
- अनावधानाने आकारलेल्या कोणत्याही शुल्कांना परत करून.
- कर्मचाऱ्यांच्या अनुचित वर्तनाची जबाबदारी घेणे आणि सुधारात्मक पाउल उचलणे

3. भेदभाव-विरोधी धोरण

आम्ही लिंग, वंश आणि धर्माच्या आधारावर आमच्या ग्राहकांदरम्यान भेदभाव करत नाही.

4. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांचे प्रक्रियण:

a) कंपनीने जारी केलेल्या कर्जाच्या अर्जाच्या फॉर्म्समध्ये आवश्यक माहिती असते, जी कर्जदाराला एक माहितीपुर्वक निर्णय घेण्यासाठी कर्जदाराच्या स्वारस्यावर परिणाम करते. कर्जाच्या अर्जाचा फॉर्म त्याच्यासह सादर करण्यासाठी आवश्यक असलेल्या कागदपत्रांना सूचित करेल.

b) कर्जाच्या सर्व अर्जांसाठी कंपनी स्वीकृतीची एक पावती देईल. कर्जाचा अर्जास सर्व बाबतीत पूर्ण भरलेल्या अर्जाच्या प्राप्तीच्या तारखेपासून एकवीस (21) दिवसांच्या आत किंवा कर्जदार आणि कंपनीदरम्यान परस्पर संमतीने स्वीकृत असेल अशा विस्तारित कालावधीत निकाली काढले जाईल आणि त्याचा जारी केलेल्या पोचपावतीवर उल्लेख केला जाईल.

c) कोणतेही अतिरिक्त तपशील / कागदपत्रे हवी असतील, तर ती कर्जदाराला त्वरित कळवली जातील.

d) अर्जदाराला किंवा कर्जदाराला कळविले जाणारे सर्व पत्रव्यवहार त्या अर्जदाराला किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असतील.

5. कर्जाचे मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती:

a) कंपनी कर्जदाराच्या क्रेडिटच्या पात्रतेबद्दल योग्य परिश्रम घेईल, जे अर्जावर निर्णय घेण्यासाठी एक महत्त्वाचे मापदंड असेल. मुल्यांकन कंपनीच्या पत धोरण, नियम आणि त्या संदर्भातील कार्यप्रणालीच्या अनुषंगाने केले जाईल.

b) कर्जदाराला कर्जाची मंजूर रक्कम लिखित मंजुरीपत्राद्वारे किंवा अन्यथा कळविली जाईल. उक्त पत्रात वार्षिक व्याजदर आणि त्यांच्या अर्जाची पद्धत यांच्यासह अटी आणि शर्ती असतील आणि कर्जदाराने या अटी व शर्तींची स्वीकृती त्याच्या नोंदीवर ठेवावी.

c) उक्त मंजुरी पत्रावर कंपनी "मी/आम्ही सर्व अटी आणि शर्ती स्वीकारतो, ज्या मी/आम्ही वाचून समजून घेतल्या आहेत" या मथळ्याखाली कर्जदाराकडून त्याच्या स्वाक्षरीसह स्वीकृती घेईल. कंपनी अशा स्वीकृत्यांची नोंद ठेवेल.

d) कंपनी कर्जाच्या मंजुरीच्या/वाटपाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना कर्ज करारात उल्लेखित सर्व संलग्न कागदपत्रांच्या प्रतींसह कर्ज कराराची एक प्रत देण्यास नेहमी बांधील असेल. कंपनी याची खात्री करतील की सर्व कर्जदारांना दिल्या जाणाऱ्या कर्ज करारात आणि सर्व संलग्न कागदपत्रांमध्ये एका टर्म शिटच्या स्वरूपात अटी आणि शर्ती आणि व्याजदर असेल, जे कर्ज कराराशी जोडलेले असेल.

e) कंपनी कर्ज करारात ठळक अक्षरात विलंब परतफेडीसाठी आकारल्या जाणाऱ्या दंडात्मक व्याजाचा उल्लेख करेल.

6. अटी व शर्तींमधील बदलांसह कर्जाचे वाटप:

a) कंपनीने व्याज दाराच्या नमुन्यास अंगिकारले आहे आणि त्याने व्याज दरे, प्रक्रियण आणि इतर शुल्के अत्याधिक प्रमाणात नाहीत याचे निर्धारण करण्यासाठी आणि खात्री करण्यासाठी उचित अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यप्रणाली स्थापित केली आहे. कंपनी वाटपाच्या वेळी कर्जावरील व्याज दर, प्रक्रियण आणि इतर शुल्के आणि आगाऊ रकमा वर संदर्भित अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यप्रणालीचे पालन करत असल्याची खात्री करेल. व्याजाच्या दराचा नमुना कंपनीच्या वेबसाईटवर उपलब्ध केला आहे (www.tmf.co.in)

b) कर्जाचे वाटप कर्जदाराद्वारा मंजुरी पत्राच्या सर्व अटी आणि शर्तींचा अनुपालनावर तत्काळ केले जाईल.

c) वाटपाचे वेळापत्रक, व्याज दरे, सेवा शुल्के, पूर्व-भरणा शुल्के, इ.मध्ये कोणतेही बदल झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला एक नोटीस पाठवेल. कंपनी व्याज दरे आणि शुल्के यांच्यातील बदलांवर फक्त संभावितपणे परिणाम होईल याची देखील खात्री करेल.

7. वाटपानंतर देखरेख:

a) भरणा किंवा कामगिरीच्या परत बोलावण्यावरील/जलद करण्याबाबत कोणताही निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.

b) कर्जदाराने दिलेली सर्व तारणे पूर्ण थकबाकीची परतफेड केल्यानंतर किंवा कर्जदाराविरुद्ध कंपनीस असलेल्या अन्य कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर अधिकार किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून कर्जाच्या थकीत रकमेची वसुली झाल्यावर मुक्त केली जातील. जर अशा सेट ऑफचा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याचा निपटारा होईपर्यंत किंवा पैसे दिले जाईपर्यंत कंपनीला तारणे राखून ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या अटींबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह सूचना दिली जाईल.

c) कंपनी वाहने ताब्यात घेण्याबद्दल आरबीआयद्वारा जारी मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करेल. पारदर्शितेची खात्री करण्यासाठी, कराराच्या/कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तींमध्ये यांच्या संदर्भात देखील तरतुदी असतील:

i. ताबा घेण्याअगोदर नोटीस पिरीयड;

ii. अशा परिस्थिती ज्याच्या अंतर्गत नोटीस पिरीयड माफ केला जाईल;

iii. तारणाचा ताबा घेण्यासाठी कार्यप्रणाली;

iv. मालमत्तेच्या विक्री/लिलावापूर्वी कर्जाच्या परतफेडीसाठी कर्जदाराला दिलेल्या अंतिम संधीच्या संदर्भात तरतूद;

v. कर्जदाराला परत ताबा देण्याबद्दल कार्यप्रणाली; आणि

vi. मालमत्तेच्या विक्री/लिलावासाठी कार्यप्रणाली.

8. सर्वसाधारण

a) कंपनीच्या निदर्शनास कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली नवीन माहिती जोपर्यंत येत नाही तोपर्यंत कंपनी कर्जाच्या करारामध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशांशिवाय कर्जदाराच्या मामल्यांमध्ये हस्तक्षेप करणार नाही.

b) कर्जाच्या वसुलीच्या प्रकरणी, कंपनी अवेळी कर्जदाराला त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी मानवी बळाचा वापर करणे, इ.सारख्या अनुचित छळाचा वापर करणार नाही.

c) कंपनी कर्जदाराच्या व्यवसायाच्या विशेष परिस्थितीनुसार त्यांना नमूद केलेल्या तासांच्या बाहेर कॉल करणे आवश्यक नसल्यास 0700 ते 2100 वाजण्याच्या दरम्यान दोषी ग्राहकांना कॉल करेल.

d) कंपनी आवश्यकतेनुसार, फक्त थकबाकी वसूल करण्याचा उद्देश ठेवता आणि मालमत्तेस स्वच्छंदपणे वंचित ठेवण्याचा उद्देश न ठेवता, आवश्यक असल्यास, त्याच्याकडून आकारलेल्या तारणास प्रवर्तित करण्याची व्यवस्था करू शकते.

e) कंपनी त्याचे तारण, मुल्यांकन आणि पूर्तता निष्पक्ष व पारदर्शकपणे लागू करण्याच्या संपूर्ण प्रक्रियेची खात्री करेल.

f) कर्जदाराच्या खात्याच्या, संमतीच्या किंवा अन्यथा हस्तांतरणासाठी कर्जदाराकडून विनंती मिळाल्यास, म्हणजेच, कंपनीकडून आक्षेप असल्यास, त्याला अशी विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून एकवीस (21) दिवसांच्या आत कळविले जाईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत राहून पारदर्शक कराराच्या अटींनुसार केले जाईल.

g) कर्मचाऱ्यांना उचित पद्धतीने ग्राहकांशी व्यवहार करण्याचे प्रशिक्षण असल्याची कंपनी खात्री करेल.

9. तक्रार निवारणाचे तंत्र

a) कंपनीने ग्राहकांसाठी तक्रार निवारण तंत्र स्थापित केले आहे. कंपनी आणि त्याच्या आउटसोर्स केलेल्या एजन्सीजशी संबंधित सर्व तक्रारी पाठपुरावा, माग ठेवण्यासाठी आणि तोडगा काढण्यासाठी एका सीआरएममध्ये नोंदवल्या जातील. सीआरएममध्ये नोंदवलेल्या तक्रारी निश्चित अशा निर्धारित वेळेदरम्यान प्रतिसादासाठी/समाधानासाठी योग्य विभागाकडे पाठवल्या जातील.

b) कंपनी संबंधित विभागाच्या प्रमुखांना आणि वरिष्ठ व्यवस्थापनाला नियमितपणे सोडवलेल्या आणि प्रलंबित असलेल्या सर्व तक्रारींची आवश्यक वाढ आणि कळविण्याचे सुनिश्चित करेल.

c) ग्राहकाच्या तक्रारींच्या निवारणासाठी मदत करण्यासाठी, कंपनीने खालील पातळ्या स्थापित केल्या आहेत.

पातळी 1	खालीलपैकी कोणतेही एक • शाखा : सोम-शुक्र (सकाळी 9.30 ते सायंकाळी 6.00 पर्यंत) शनी (सकाळी 9.30 ते दुपारी 1.30 पर्यंत) • कस्टमर केअर सेंटर : 1800-209-0188 सोम-शनी (सकाळी 9.00 ते सायंकाळी 7.00 पर्यंत) • इमेल Customercare@tmf.co.in • वेबसाईट : www.tmf.co.in • [illegible]
पातळी 2	तक्रार **10 दिवसांमध्ये** (पातळीनुसार वर नेलेल्या तक्रारींसाठी लागू) सोडवली गेली नाही तर कृपया पातळी 1 - 022-6181 5665 मध्ये दिलेल्या संदर्भ क्रमांकासह आमचे कस्टमर केअर तक्रार निवारण अधिकारी, मिस झिनल ठक्कर यांच्याशी संपर्क साधा किंवा - कस्टमर केअर विभागाला लिहा टाटा मोटर्स फायनान्स लिमिटेड, 2रा मजला, ए विंग, आय थिंक टेक्नो कॅम्पस, पोखरण रोड नं. 2 वर, ठाणे (पश्चिम) महाराष्ट्र 400 601
पातळी 3	तक्रार **30 दिवसांमध्ये** सोडवली न गेल्यास, ग्राहक खाली दिलेल्या पत्त्यावरील आरबीआयच्या डीएनबीएसच्या प्रादेशिक कार्यालयातील ऑफिस-इन-चार्जकडे दाद मागू शकतात. **भारतीय रिझर्व्ह बँक,** नॉन बँकिंग पर्यवेक्षण विभाग, मुंबई प्रादेशिक कार्यालय, 3रा मजला, भारतीय रिझर्व्ह बँक, मुंबई सेन्ट्रल रेल्वे स्टेशनसमोर, भायखळा, मुंबई 400008. **इमेल आयडी**: dnbsmro@rbi.org.in

10. अधूनमधून पुनरावलोकन

a) कंपनी दिलेल्या सेवांबद्दल प्रतिक्रिया देण्यासाठी ग्राहकांना विनंती करू शकतात. हे कर्मचाऱ्यांद्वारे थेट केले जाऊ शकते, किंवा customercare@tmf.co.inला इमेलद्वारा केले जाऊ शकते, त्याच्या वेबसाईटवर, मुख्यालयाला पत्रांद्वारे किंवा अधूनमधून आयोजित केल्या जाणाऱ्या ठराविक ग्राहक संतुष्टी सर्वेक्षणांद्वारे केले जाऊ शकते.

b) कंपनीद्वारा संहितेचा आणि व्यवस्थापनाच्या विविध पातळ्यांवर तक्रार निवारण तंत्राच्या कार्याचा अधूनमधून आढावा घेतला जाईल आणि अशा आढाव्यांचा एकत्रित अहवाल नियमित कालावधीवर कंपनीच्या संचालक मंडळाला सादर केला जाईल.

कंपनी निष्पक्ष आचरण संहितेच्या चैतन्याचे पालन करत आणि तिच्या व्यवसायाला लागू होईल अशा पद्धतीने या संहितेचे पालन करेल.

ठाणे,

29 ऑगस्ट 2022 रोजी झालेल्या बैठकीत संचालक मंडळाने अंतिम पुनरावलोकन केले आणि अंगिकारले.

नोंद घ्या:

जर तुम्हाला मराठीमध्ये हा कागदपत्र हवा असेल तर कृ पया आमच्याशी सपकक साधा customercare@tmf.co.in वर. 7 ददवसांच्या आत आपल्याला ते उपलब्ध करुन देण्यात आम्हाला आनंद होईल