

# ଟାଟା ମୋଟର୍ସ ଫାଇନାନ୍ସ ସୀମିତ ।

ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ - 2016-17 |

## ପରିଚୟ

ଟାଟା ମୋଟର୍ସ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ("କମ୍ପାନୀ") ଏହି ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ("କୋଡ୍") ଗ୍ରହଣ କରିଛି ଯାହା ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ("ଆରବିଆଇ") ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ "ଡି ଏନ୍ ଆର୍ ବି" ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସମୀକ୍ଷା ପ୍ରଦାନ କରିବ । ପିଡି. 008/03.10.119/2016-17 ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ଏବଂ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଓ ଏହାକୁ କମ୍ପାନୀ ଅନୁସରଣ କରିବ । ଏହି ସଂକେତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ଏବଂ ସେବାର ନିଷ୍ପତ୍ତିଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ସହଜ କରିବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଅନୁମୋଦନ ଏବଂ ବିତରଣ କରୁଥିବା କୌଣସି ରଣ ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ ।

କମ୍ପାନୀର ଖେବସାଇଟ୍ ରେ ଇଂରାଜୀ ଏବଂ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ଭାଷାରେ ଏହି କୋଡ୍ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ । କମ୍ପାନୀ ନିଜର ସମସ୍ତ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ପରିସରରେ ଇଂରାଜୀ ଏବଂ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ଭାଷାରେ ଏହି କୋଡ୍ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ ।

### 1. ଏହି କୋଡ୍ ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏହି କୋଡ୍ କୁ ବିକଶିତ କରାଯାଇଛି:

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାରରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନ ସ୍ଥିର କରି ଭଲ, ନ୍ୟାୟ ଏବଂ ବିଶ୍ୱାସନୀୟ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ପାଇଁ ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେବାଗୁଡ଼ିକରୁ ସେମାନେ କ'ଣ ଆଶା କରିପାରନ୍ତି ସେ ବିଷୟରେ ଏକ ଉତ୍ତମ ବୁଝାମଣା ପାଇବାକୁ ସମ୍ଭବ କରିବାକୁ ସ୍ପଷ୍ଟତା ବୃଦ୍ଧି କରିବା ପାଇଁ ।
- ଉଚ୍ଚ ଅପରେଟିଂ ସ୍ଟାଣ୍ଡାର୍ଡ୍ ହାସଲ କରିବାକୁ ପ୍ରତିଯୋଗିତା ମାଧ୍ୟମରେ ବଜାର ବାହାରିବାକୁ ଉତ୍ସାହିତ କର;
- ଗ୍ରାହକ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ଆନ୍ତରିକ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ପାଇଁ ।

### 2. ଆମର ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ଏବଂ ଘୋଷଣା ।

ଆମର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ଆମେ ଦକ୍ଷତାର ସହିତ, ଯଥାର୍ଥ ଏବଂ ଯତ୍ନ ସହିତ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବୁ:

- ଠିକ୍ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ପାଇଁ ଏହି ସଂକେତରେ ଥିବା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଏବଂ ମାନଦଣ୍ଡକୁ ପୂରଣ କରିବା, ଆମେ ପ୍ରଦାନ କରୁ, ଏବଂ ଆମର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଅନୁସରଣ କରୁଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକ;
- ସମସ୍ତ ଆର୍ଥିକ ସେବା ସମସ୍ତ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ନିୟମ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀକୁ ପାଳନ କରୁଛି ତାହା ନିଶ୍ଚିତ କରିବା;
- ବୃତ୍ତିଗତ, ସୌଜନ୍ୟ ଏବଂ ହୃତ ସେବା ଯୋଗାଇବା;
- ଆର୍ଥିକ କାରବାର ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳି, ମୂଲ୍ୟ, ଅଧିକାର ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ ଗୁଡ଼ିକର ସଠିକ୍ ଏବଂ ସମୟାନୁବର୍ତ୍ତୀ ପ୍ରକାଶ କରିବା ।

ଆମର ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ କିପରି କାର୍ଯ୍ୟ କରେ, ତାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବୁଝାଇବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବୁ:

ହିନ୍ଦୀ ଏବଂ / କିମ୍ବା ଇଂରାଜୀ ଏବଂ / କିମ୍ବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାଭାଷୀ ଭାଷା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତା ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଭାଷା ବିଷୟରେ ଆର୍ଥିକ ଯୋଜନା ବିଷୟରେ ମୌଖିକ ଏବଂ ଲିଖିତ ସୂଚନା / ଯୋଗାଯୋଗ ପ୍ରଦାନ;  
ଆମର ବିଜ୍ଞାପନ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ ସାହିତ୍ୟ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ବିଭ୍ରାନ୍ତିକର ରୁହେଁ ବୋଲି ନିଶ୍ଚିତ କରିବା;  
କାରବାରର ଆର୍ଥିକ ପ୍ରଭାବକୁ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବା;  
ଆର୍ଥିକ ଯୋଜନା ବାଛିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ।

ଭୁଲ୍ ଜିନିଷଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଆମେ ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ସକ୍ରିୟ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବୁ:

- ଭୁଲଗୁଡ଼ିକୁ ଶୀଘ୍ର ସଂଶୋଧନ କରିବା;
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଶୀଘ୍ର ଯୋଗଦେବା;
- ଯଦି ଆମର ଗ୍ରାହକମାନେ ଆମର ସାହାଯ୍ୟରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି ତେବେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ କିପରି ଆଗକୁ ନେବାକୁ ଆମର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କହିବା;
- ଅନାଗତରେ ଆଦାୟ ହୋଇଥିବା ଯେକୌଣସି ଚାର୍ଜକୁ ଓଲଟପାଲଟ କରିବା ।
- ଅନୁପଯୁକ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଆଚରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ସଂଶୋଧନ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିବା ଓ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ।

**3. ଅଣ ଭେଦଭାବ ନୀତି |**

ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି କିମ୍ବା ଧର୍ମ ଆଧାରରେ ଆମେ ଆମର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଭେଦଭାବ କରିବୁ ନାହିଁ ।

**4. ରଣ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ:**

a) କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଯାହା ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସୁଧ ଉପରେ ପ୍ରଭାବ ପକାଇବ ଯାହା ରଣଦାତାଙ୍କୁ ଏକ ସୂଚନାପୂର୍ଣ୍ଣ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାକୁ ସକ୍ଷମ କରିବ । ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକୁ ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସୂଚିତ କରିବ ।

b) ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ରସିଦ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ କୋଡିଏ (21) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯିବ କିମ୍ବା ଏହିପରି ବର୍ଦ୍ଧିତ ସମୟ ଯାହାକି ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ପାରସ୍ପରିକ ଭାବରେ ସହମତ ହୋଇପାରେ, ସମସ୍ତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ପୂର୍ଣ୍ଣ ହୋଇଥିବା ଆବେଦନ ଫର୍ମ ପାଇବା ଦିନଠାରୁ ଏବଂ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସ୍ୱୀକୃତି ଉପରେ ସମାନ ଭାବରେ ଦର୍ଶାଯିବ ।

c) ଯଦି କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ବିବରଣୀ / ଦଲିଲ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତାହା ତୁରନ୍ତ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାହେବ ।

d) ଆବେଦନକାରୀ କିମ୍ବା ରଣଦାତାଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସେହି ଭାଷାରେ ହେବ ଯେପରି ଆବେଦନକାରୀ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରିବେ ।

**5. ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ / ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ:**

a) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ରଣ ମୂଲ୍ୟ ଉପରେ କମ୍ପାନୀ ଏକ ଯତ୍ନଶୀଳ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ, ଯାହା ଆବେଦନ ଉପରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ପାଇଁ ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ପାରାମିଟର ହେବ । ଏହାର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କମ୍ପାନୀର କ୍ରେଡିଟ୍ ପଲିସି, ଆଦର୍ଶ ଏବଂ ପଦ୍ଧତି ସହିତ ଅନୁରୂପ ହେବ ।

b) ଏକ ଲିଖିତ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର, ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣର ପରିମାଣ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଦ୍ୱାରା ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ । ଉକ୍ତ ଚିଠିରେ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୟୋଗ ପ୍ରଣାଳୀ ସହିତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ରହିବ ଏବଂ ଏହି ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକର ଗ୍ରହଣୀୟତା ବଜାୟ ରହିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଗ୍ରହଣକୁ ରେକର୍ଡରେ ରଖାଯିବ ।

c) “ମୁଁ/ଆମେ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଗ୍ରହଣ କରୁଛୁ ଯାହା ମୁଁ/ଆମେ ପଢ଼ିଛୁ ଏବଂ ବୁଝିଛୁ” କ୍ୟାପସବ୍ ସହିତ ଉକ୍ତ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସ୍ୱାକ୍ଷର କମ୍ପାନୀ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କଠାରୁ ଗ୍ରହଣ କରିବ । କମ୍ପାନୀ ଏପରି ଗ୍ରହଣର ଏକ ରେକର୍ଡ ବଜାୟ ରଖିବ ।

d) ରଣ ମଞ୍ଜୁର / ବଣ୍ଟନ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ରଣ ରୁକ୍ତିରେ ଉତ୍ତମ ସମସ୍ତ ଏନକ୍ଲୋଜରର ଏକ ନକଲ ସହିତ କମ୍ପାନୀ ସର୍ବଦା ରଣ ରୁକ୍ତିନାମାର ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ ହେବ । କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେକୌଣସି ରୁକ୍ତି ଏବଂ ସମସ୍ତ ରଣଦାତାମାନଙ୍କୁ ବିଆଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଏନକ୍ଲୋଜରଗୁଡ଼ିକ ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ଏକ ଚର୍ଚ୍ଚା ସିଡ୍ ଆକାରରେ ସୁଧ ହାର ଧାରଣ କରିଥାଏ, ଯାହା ରଣ ରୁକ୍ତି ସହିତ ସଂଲଗ୍ନ ହେବ ।

e) ରଣ ରୁକ୍ତିରେ ବୋଲ୍ଡରେ ବିଲମ୍ବ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଧାର୍ଯ୍ୟ ହୋଇଥିବା ଦୃଷ୍ଟି ସୁଧ ବିଷୟରେ କମ୍ପାନୀ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ ।

**6. ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ରଣ ବଣ୍ଟନ:**

a) କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ହାର ମତେଲ ଗ୍ରହଣ କରିଛି ଏବଂ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ ଅତ୍ୟଧିକ ଗୁହେଁ ବୋଲି ନିର୍ଣ୍ଣୟ ଏବଂ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପଦ୍ଧତି ଗଠନ କରିଛି । କମ୍ପାନୀ, ବଣ୍ଟନ ସମୟରେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ଉପରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ ଉପରେ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପଦ୍ଧତିକୁ କଡାକଡି ପାଳନ କରୁଛି । ସୁଧ ହାର ମତେଲ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯାଇଛି ([www.tmf.co.in](http://www.tmf.co.in))

b) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରର ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ହେବା ପରେ ତୁରନ୍ତ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ

c) ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଦେୟ, ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏକ ନୋଟିସ୍ ଦେବ । କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଚାର୍ଜ ଆଶାକର୍ମୀ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବିତ ହେବ ।

**7. ବିତରଣର ପରିବର୍ତ୍ତନ ତଦାରଖ:**

a) ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ଝରାଦିତ କରିବାକୁ ଯେକୌଣସି ନିଷ୍ପତ୍ତି ରଣ ରୁକ୍ତି ସହିତ ସମାନ ହେବ ।

b) ରଣଗ୍ରହୀତା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କୌଣସି ଆଇନଗତ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ବକେୟା ରଣର ବକେୟା ପରିମାଣର ହୃଦୟଙ୍ଗମ ଉପରେ ପୂଜ୍ଜ ହେବ, କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତା ବିରୁଦ୍ଧରେ ଥାଇପାରେ । ଯଦି ସେଟ ଅଫ୍ ଅଧିକାରକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ, ତେବେ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବିଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ସମାଧାନ ନହେବା କିମ୍ବା ଦେୟ ପ୍ରଦାନ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କମ୍ପାନୀ ସିକ୍ୟୁରିଟିଗୁଡ଼ିକ ବଜାୟ ରଖିବାକୁ ହକଦାର ଥିବା ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ସହିତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ ।

c) ଯାନବାହାନ ପୁନଃ ନିର୍ମାଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀ ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବ । ସ୍ୱଚ୍ଛତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ, ଚୁକ୍ତିନାମା / ରଣ ରୁକ୍ତିର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟ ଏଥିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ:

- i. ଦଖଲ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧି;
- ii. ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧି ଛାଡ଼ କରାଯାଇପାରିବ;
- iii. ସୁରକ୍ଷା ଅଧିକାର କରିବାର ପଦ୍ଧତି;
- iv. ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିକ୍ରୟ / ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ ରଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଦିଆଯିବାର ଅନ୍ତିମ ସୁଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା;
- v. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପୁନଃ ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ କରିବାର ପଦ୍ଧତି; ଓ
- vi. ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିକ୍ରୟ / ନିଲାମ ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି ।

**8. ସଧାରଣ ଭାବେ**

- a) ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତା କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ ଯେପରିକି ରଣଗ୍ରହୀତା ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନ ଥିବା ନୂତନ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ ନଜରକୁ ଆସିବ ।
- b) ରଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରସଙ୍ଗରେ, କମ୍ପାନୀ ଅଯଥା ନିର୍ଯ୍ୟାତନା ଗ୍ରହଣ କରିବ ନାହିଁ ଯେପରିକି ରଣ ନେଇଥିବା ଲୋକଙ୍କୁ ଘଣ୍ଟା ଘଣ୍ଟା ମଧ୍ୟରେ ହଇରାଣ କରିବା, ରଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ମାଂସପେଶୀ ଶକ୍ତି ବ୍ୟବହାର କରିବା ଇତ୍ୟାଦି ।
- c) କମ୍ପାନୀ 0700 ଘଣ୍ଟାରୁ 2100 ଘଣ୍ଟା ମଧ୍ୟରେ ଅପରାଧୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଡାକିବ ଯେପରିକି ରଣଗ୍ରହୀତା ବ୍ୟବସାୟର ବିଶେଷ ପରିସ୍ଥିତି ସେମାନଙ୍କୁ ଅନ୍ୟ ଘଣ୍ଟା ବାହାରେ ଡାକିବା ଆବଶ୍ୟକ କରେ ନାହିଁ ଅନ୍ୟଥା ଉଲ୍ଲେଖିତ ଘଣ୍ଟା ବାହାରେ ।
- d) ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ପଡେ, କେବଳ ଦେୟ ଫେରସ୍ତ ପାଇଁ ଏକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସହିତ, ଅପରାଧୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଚାର୍ଜ କରାଯାଇଥିବା ସୁରକ୍ଷା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିପାରେ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହଇରାଣ ହରକତ ହେବ ନାହିଁ ।
- e) କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହାର ସୁରକ୍ଷା, ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଧାରଣ ଏବଂ ଏହାର ହୃଦୟଙ୍ଗମ କରିବାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛ ହେବ ।
- f) ରଣଗ୍ରହୀତା ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଏକ ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଅର୍ଥାତ୍ କମ୍ପାନୀର ଆପତ୍ତି, ଯଦି ଥାଏ, ସେହି ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ ଚାରିଖ ଠାରୁ କୋଡ଼ିଏ (21) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ପଠାଯିବ । ଏହିପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆଇନ ସହିତ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।
- g) କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଜଙ୍ଗରେ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଯଥେଷ୍ଟ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ।

**9. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା**

- a) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିଛି । କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ଅନୁସରଣ, ଓ ଟ୍ରାକିଂ ଏବଂ ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ପାଇଁ ଏକ CRM ରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ହେବ । ସି ଆର୍ ଏମ୍ ରେ ଉପାଯୋଗିତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବିଭାଗ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା / ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ବିଭାଗକୁ ପଠାଯିବ ।
- b) ସିନିୟର ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ ଓ ବିଭାଗର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ମୁଖ୍ୟଙ୍କ ନିକଟରେ ଓ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ବିଚାରାଧୀନ ଥିବା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗର କମ୍ପାନୀ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ବର୍ଷିତ ରିପୋର୍ଟ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।
- c) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସ୍ତର ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିଛି ।

ସ୍ତର 1	<p>ନିମ୍ନଲିଖିତ ମଧ୍ୟରୁ ଯେକୌଣସି ଗୋଟିଏ ।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ଶାଖା: ସୋମ-ଶୁକ୍ର (9.30 ରୁ 6.00pm) ଶନି (9.30 ରୁ 1.30pm)</li> <li>• ଗ୍ରାହକ ସେବା କେନ୍ଦ୍ର: 1800-209-0188 ସୋମ-ଶନି (ସକାଳ 9.00 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 7.00)</li> <li>• <a href="mailto:Customercare@tmf.co.in">Customercare@tmf.co.in</a> ରେ ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ</li> <li>• ୱେବସାଇଟ୍: <a href="http://www.tmf.co.in">www.tmf.co.in</a></li> <li>• ହ୍ୱଟସ୍ ଆପ୍: 7700910888</li> <li>• ନୋବାଲକ ଆମ୍. ନାଉରଲୋକ ଆମ୍ “ବାବା ନୋବର୍ସ ନୋଲବାନ . ବାଲକ ଏଲ”</li> </ul>
--------	--

<p>ସ୍ତର 2</p>	<p>ଯଦି ଅଭିଯୋଗ 10 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୋଇନଥାଏ (ଅଭିଯୋଗ ବୁଦ୍ଧି ପାଇଁ ସ୍ୱରୀୟ ଜ୍ଞାନ ପାଇଁ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ) ଦୟାକରି ଆମର ଗ୍ରାହକ କେୟାର ଅଭିଯୋଗ ରେଡ୍ରେସନାଲ ଅଫିସର ଶ୍ରୀମତୀ ଜିନାଲ ଠାକୁରଙ୍କ ସହିତ ସ୍ତର 1 - 022-6181 5665 OR ରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ରେଫରେନ୍ସ ନମ୍ବର ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ । - ଗ୍ରାହକ ସେବା ବିଭାଗକୁ ଲେଖନ୍ତୁ । ଟାଟା ମୋଟର୍ସ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍, ୨ୟ ମହଲା, ଏକ ଷ୍ଟ୍ରିଟ୍, ପୁଁ ଭାବୁଛି ଟେକ୍ନୋ କ୍ୟାମ୍ପସ୍, ଅଫ ପୋଖରାନ୍ ରୋଡ୍ ନଂ 2, ଆନେ (ପଶ୍ଚିମ) ମହାରାଷ୍ଟ୍ର 400 601</p>
<p>ସ୍ତର 3</p>	<p>ଯଦି 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନହୁଏ, ଗ୍ରାହକମାନେ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଠିକଣାରେ ଆରବିଆଇର DNBS ର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଅଫିସର-ଇନ୍-ଚାର୍ଜକୁ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ: <b>ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ</b>, ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଡିଭିଜନ୍ ବିଭାଗ, ମୁମ୍ବାଇ ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, ୩ୟ ମହଲା, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, ଓପି। ମୁମ୍ବାଇ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରେଲ ଷ୍ଟେସନ, ବାଇକୁଲା, ମୁମ୍ବାଇ 400008 । <b>ଇମେଲ ଆଇଡି:</b> <a href="mailto:dnbsmro@rbi.org.in">dnbsmro@rbi.org.in</a></p>

**10. ପର୍ଯ୍ୟାୟ ସମୀକ୍ଷା**

a) ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବାଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ମତାମତ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କରିବ । କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସିଧାସଳଖ ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ, କିମ୍ବା ଇମେଲ ମାଧ୍ୟମରେ [customercare@tmf.co.in](mailto:customercare@tmf.co.in), ଏହାର ୱେବସାଇଟରେ, ହେଡ୍ ଅଫିସକୁ ଚିଠି କିମ୍ବା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୋଷ ସର୍ବେକ୍ଷଣ ମାଧ୍ୟମରେ ଏହା କରାଯାଇପାରିବ ।

b) କୋଡ୍ ର ଏକ ସାମୟିକ ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରର ପରିଚାଳନା ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ଯତ୍ନ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିଆଯିବ ଏବଂ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ କମ୍ପାନୀର ସମୀକ୍ଷା ବୋର୍ଡରେ ଏହିପରି ସମୀକ୍ଷାଗୁଡ଼ିକର ଏକ ମିଶ୍ରିତ ରିପୋର୍ଟ ଦାଖଲ କରାଯିବ ।

ମେଲା ଅଭ୍ୟାସ ସଂକେତର ଆତ୍ମା ଏବଂ ଏହାର ବ୍ୟବସାୟରେ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଢଙ୍ଗରେ କମ୍ପାନୀ ଏହି ସଂକେତ ପାଳନ କରିବ ।

ଆନେ,

ଅଗଷ୍ଟ 29, 2022 ରେ ଅନୁଷ୍ଠିତ ବୈଠକରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଶେଷ ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିଲା।

**ଧାନ ଦିଅନ୍ତୁ:**

ଯଦି ଆପଣ ଏହି ପ୍ରଲେଖ ଓଡ଼ିଆ ଭାଷା ଲେ ଟାହାକି ଲେଲେ ଆମକୁ [customercare@tmf.co.in](mailto:customercare@tmf.co.in) ଲେ ଲୟାଗାଲୟାଗ କେନ୍ତୁ । ଆଲମ୍ ଖୁସିଂ ସହେ ଏହ ପ୍ରଲେଖ ଆପଣକୁ ଓଡ଼ିଆ ଭାଷାଲେ ଏକ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟଲେ ଉପେକ୍ଷ କଲେଲେ