

# টাটা মোটরস ফিনান্স সলিউসন্স লিমিটেড

ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড - 2016-17

## ভূমিকা

টাটা মোটরস ফিনান্স সলিউসন্স লিমিটেড ("TMF হোল্ডিংস লিমিটেড এর সম্পূর্ণ মালিকানাধীন সাবসিডিয়ারি কোম্পানি") ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ("RBI") এর পরিপ্রেক্ষিতে গ্রাহকদের অনুশীলনের কার্যকর ওভারভিউ প্রদান করতে এই ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড ("Code") গ্রহণ করেছে মাস্টার ডিরেকসন DNBR. PD. 008/03.10.119/2016-17 যা কোম্পানির দ্বারা তার গ্রাহকদের দেওয়া আর্থিক সুবিধা এবং পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে অনুসরণ করবে। কোডটি গ্রাহকদের দ্বারা নেওয়া আর্থিক সুবিধা এবং পরিষেবাগুলির বিষয়ে জানা সিদ্ধান্ত নিতে সহায়তা করবে এবং কোম্পানি অনুমোদন ও বিতরণ করতে পারে এমন কোনও খণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

কোডটি কোম্পানির ওয়েব সাইট এ ইংরেজি এবং স্থানীয় ভাষায় উপলব্ধ করা হবে। কোডটি কোম্পানির দ্বারা তার সমস্ত শাখা অফিস প্রাঙ্গণে ইংরেজি এবং স্থানীয় ভাষায় প্রদর্শিত হবে।

## 1. কোডের উদ্দেশ্য

কোডটি তৈরি করা হয়েছে:

- গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার ক্ষেত্রে ন্যূনতম মান নির্ধারণ করে ভাল, ন্যায্য এবং বিশ্বস্ত অনুশীলনের প্রচার করুন
- স্বচ্ছতা বাড়ান যাতে গ্রাহকরা যুক্তিসঙ্গতভাবে পরিষেবা সম্পর্কে কী আশা করতে পারেন সে সম্পর্কে আরও ভালভাবে বুঝতে পারেন
- উচ্চতর অপারেশন মান অর্জন করার জন্য প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বাজার শক্তিকে উৎসাহিত করা;
- গ্রাহক এবং কোম্পানির মধ্যে একটি ন্যায্য এবং সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক প্রচার করুন।

## 2. আমাদের মূল প্রতিশ্রুতি এবং ঘোষণা

আমাদের সমস্ত গ্রাহকদের সাথে ডিল করার সময় আমাদের দক্ষতার সাথে, ন্যায্যভাবে এবং পরিশ্রমের সাথে কাজ করব:

- আর্থিক পণ্য এবং পরিষেবাগুলির জন্য এই কোডের প্রতিশ্রুতি এবং মানগুলি পূরণ করা, আমরা অফার করি এবং আমাদের কর্মীরা যে পদ্ধতিগুলি অনুসরণ করে;
- সমস্ত আর্থিক পরিষেবা সমস্ত প্রাসঙ্গিক আইন ও প্রতিবিধান মেনে চলেছে তা নিশ্চিত করা;
- পেশাদার, বিনয়ী এবং দ্রুত পরিষেবা প্রদান;
- আর্থিক লেনদেন সংক্রান্ত শর্তাবলী, খরচ, অধিকার এবং দায়গুলির সঠিক এবং সময়মত প্রকাশ প্রদান করা।

আমরা গ্রাহককে আমাদের আর্থিক পণ্য এবং পরিষেবাগুলি কীভাবে কাজ করে তা বুঝতে সাহায্য করব:

হিন্দি এবং/অথবা ইংরেজি এবং/অথবা স্থানীয় আঞ্চলিক ভাষা বা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝার ভাষাতে আর্থিক স্কিম সম্পর্কে মৌখিক এবং লিখিত তথ্য প্রদান;

আমাদের বিজ্ঞাপন ও প্রচারমূলক সাহিত্য পরিষ্কার এবং বিভ্রান্তিমূলক নয় তা নিশ্চিত করা;

লেনদেনের আর্থিক প্রভাব ব্যাখ্যা করা;

গ্রাহককে আর্থিক স্কিম বেছে নিতে সাহায্য করা।

আমরা দ্রুত এবং সক্রিয়ভাবে মোকাবেলা করব যেগুলির দ্বারা ভুল হয়:

- দ্রুত ভুল সংশোধন;
- গ্রাহকদের অভিযোগ দ্রুত গ্রহণ করা;
- গ্রাহকরা আমাদের সহায়তায় সন্তুষ্ট না হলে কীভাবে অভিযোগ এগিয়ে নিতে হবে তা আমাদের গ্রাহকদের বলা;
- অসাবধানতাবশত আরোপ করা হয়েছে যেকোনো চার্জ ফিরিয়ে দেওয়া।
- দায়বদ্ধ হওয়া এবং অনুপযুক্ত কর্মীদের আচরণের ক্ষেত্রে সংশোধনমূলক ব্যবস্থা নেওয়া

### 3. বৈষম্যহীন নীতি

আমরা লিঙ্গ জাতি বা ধর্মের ভিত্তিতে আমাদের গ্রাহকদের মধ্যে বৈষম্য করব না।

### 4. ঋণ এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদনঃ

- কোম্পানি কর্তৃক জারি করা ঋণের আবেদন পত্রে প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে যাতে ঋণগ্রহীতাকে একটি অবগত সিদ্ধান্ত নিতে সক্ষম করে। ঋণের আবেদনপত্রটি ঋণের আবেদনপত্রের সাথে জমা দিতে প্রয়োজনীয় নথিগুলি নির্দেশ করবে।
- কোম্পানি সমস্ত ঋণ আবেদনের জন্য একটি স্বীকৃত রসিদ জারি করবে। লোণের আবেদনগুলি কুড়ি (21) দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হবে বা সমস্ত ক্ষেত্রে পূরণকৃত আবেদনপত্র প্রাপ্তির তারিখ থেকে ঋণগ্রহীতা এবং কোম্পানির মধ্যে পারস্পরিক সম্মতিযুক্ত এমন বর্ধিত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হবে এবং জারি করা স্বীকৃতিতে এটি বলা হবে।
- যদি কোন অতিরিক্ত বিবরণ/নথির প্রয়োজন হয়, তাহলে তা অবিলম্বে ঋণগ্রহীতাদের জানানো হবে।
- আবেদনকারী বা ঋণগ্রহীতাদের সাথে সমস্ত যোগাযোগ আবেদনকারী বা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় হতে হবে।

### 5. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলীঃ

- কোম্পানি ঋণগ্রহীতার ক্রেডিট যোগ্যতার উপর যথাযথ পরিশ্রম করবে, যা আবেদনের বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য একটি গুরুত্বপূর্ণ প্যারামিটার হবে। মূল্যায়ন কোম্পানির ক্রেডিট নীতি, নিয়ম এবং পদ্ধতির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হবে।
- ঋণগ্রহীতাকে একটি লিখিত অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে, অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ বা অন্যথায় জানানো হবে। উক্ত চিঠিতে বার্ষিক সুদের হার এবং তার প্রয়োগের পদ্ধতিসহ শর্তাবলী অন্তর্ভুক্ত থাকবে এবং ঋণগ্রহীতা কর্তৃক এই শর্তাবলী এবং শর্তাবলীর গ্রহণযোগ্যতা তার রেকর্ডে থাকবে।
- কোম্পানি "I/WE ACCEPT ALL THE TERMS AND CONDITIONS WHICH HAVE BEEN READ AND UNDERSTOOD BY ME/US" শিরোনামের অধীনে ঋণগ্রহীতাদের স্বাক্ষরসহ উক্ত অনুমোদনপত্রের উপর ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে একটি গ্রহণযোগ্যতা অর্জন করবে। কোম্পানি উক্তরূপ গ্রহণযোগ্যতার রেকর্ড সংরক্ষণ করবে।
- কোম্পানি ঋণ মঞ্জুর/ বন্টনকালে সকল ঋণগ্রহীতাকে ঋণচুক্তির অনুলিপি প্রদান করতে বাধ্য থাকবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, ঋণ চুক্তি এবং সকল ঋণগ্রহীতাকে প্রদানকৃত সকল বেটনীতে শর্তাবলী এবং সুদের হার একটি টার্ম শীটের আকারে রয়েছে, যা ঋণ চুক্তির সাথে সংযুক্ত থাকবে।
- কোম্পানি ঋণ চুক্তিতে বিলম্বে পরিশোধের জন্য আরোপিত শাস্তিমূলক সুদের কথা বোল্ডভাবে উল্লেখ করবে।

### 6. শর্তে পরিবর্তনসহ ঋণ বিতরণঃ

- কোম্পানি সুদের হারের মডেল গ্রহণ করেছে এবং সুদের হার, প্রক্রিয়াজাতকরণ ও অন্যান্য চার্জ যেন অতিরিক্ত না হয় তা নির্ধারণ ও নিশ্চিত করার জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি ও পদ্ধতি প্রণয়ন করেছে। কোম্পানি বিতরণের সময় নিশ্চিত করবে যে, ঋণ ও অগ্রিমের উপর সুদের হার, প্রক্রিয়াজাতকরণ ও অন্যান্য মাশুল উপরোক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি ও পদ্ধতির সাথে কঠোরভাবে জড়িত। সুদের হারের মডেল কোম্পানি ওয়েবসাইট এ পাওয়া যাবে (www.tmf.co.in)
- ঋণগ্রহীতা কর্তৃক মঞ্জুরীপত্রের সকল শর্তাবলী প্রতিপালনের পর অবিলম্বে ঋণ বিতরণ করা হবে
- ঋণ বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, সার্ভিস চার্জ, প্রি-পেমেন্ট চার্জসহ শর্তাবলী পরিবর্তন হলে কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে নোটিশ প্রদান করবে। কোম্পানি এই বিষয়টিও নিশ্চিত করবে যে, সুদের হার ও চার্জের পরিবর্তন কেবলমাত্র সম্ভাব্যভাবে প্রভাবিত হবে।

### 7. বিতরণের পর রক্ষনাবেক্ষনঃ

- পরিশোধ বা কার্য সম্পাদনের যে কোন সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হবে।
- ঋণগ্রহীতার দ্বারা প্রদত্ত সমস্ত সিকিউরিটিগুলি সমস্ত বকেয়া পরিশোধের পরে বা ঋণের বকেয়া পরিমানের আদায়ের পরে ছেড়ে দেওয়া হবে যে কোনও দাবির জন্য, কোম্পানির ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে থাকতে পারে। যদি এইরূপ সেত-অফের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিশদ বিবরণসহ একই বিষয়ে নোটিশ দেওয়া হবে এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি বা পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি সিকিউরিটিগুলি ধরে রাখার অধিকারী।

c) কোম্পানি যানবাহন পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে RBI-এর জারি করা নীতি-নির্দেশিকা মেনে চলবে। স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য, চুক্তি/ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতেও এই সংক্রান্ত বিধান থাকতে হবে:

- i. দখল নেওয়ার আগে নোটিশ সময়কাল;
- ii. যে পরিস্থিতিতে নোটিশের মেয়াদ মওকুফ করা যেতে পারে;
- iii. সিকিউরিটি দখল নেওয়ার পদ্ধতি;
- iv. সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের আগে ঋণগ্রহীতাকে ঋণ পরিশোধের জন্য চূড়ান্ত সুযোগ দেওয়ার বিধান;
- v. ঋণগ্রহীতাকে পুনরুদ্ধার দেওয়ার পদ্ধতি; এবং
- vi. সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের পদ্ধতি।

## 8. সাধারণ

- a) কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না ঋণ চুক্তিতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত, যদি না ঋণগ্রহীতার দ্বারা পূর্বে প্রকাশ না করা নতুন তথ্য কোম্পানির নজরে না আসে।
- b) ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে কোম্পানি বেজোড় সময়ে ঋণগ্রহীতাদের বিরক্ত করা, ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তির ব্যবহার ইত্যাদির মতো অযাচিত হয়রানির আশ্রয় নেবে না।
- c) কোম্পানি অপরাধী গ্রাহকদের 0700 থেকে 2100 ঘণ্টার মধ্যে কল করবে যদি না ঋণগ্রহীতার ব্যবসার বিশেষ পরিস্থিতিতে তাদেরকে উল্লিখিত সময়ের বাইরে অন্যথায় কল করার প্রয়োজন হয়।
- d) কোম্পানি যদি প্রয়োজন হয় তবে অপরাধী ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে চার্জ করা সিকিউরিটির ব্যবস্থা করতে পারে, শুধুমাত্র পাওনা পুনরুদ্ধারের লক্ষ্য এবং সম্পত্তির অবাস্তিত বঞ্চনার লক্ষ্য থাকবে না।
- e) কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তার সিকিউরিটি, মূল্যায়ন এবং তা আদায় করার সম্পূর্ণ প্রক্রিয়াটি ন্যায্য ও স্বচ্ছ হবে।
- f) ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট হস্তান্তরের জন্য ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে একটি অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, কোম্পানির সম্মতি বা অন্যথায় আপত্তি, যদি থাকে, এই ধরনের অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে কুড়ি (21) দিনের মধ্যে জানানো হবে। এই ধরনের স্থানান্তর আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী হবে।
- g) কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকদের সাথে উপযুক্ত পদ্ধতিতে মোকাবেলা করার জন্য কর্মীদের পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত করা হয়েছে।

## 9. অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা

- a) কোম্পানি গ্রাহকদের জন্য একটি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা স্থাপন করেছে। কোম্পানি এবং তার বহিরাগত সংস্থাগুলি সম্পর্কিত সমস্ত অভিযোগ অনুসরণ, ট্র্যাকিং এবং সমাধানের জন্য একটি CRM -এ নথিভুক্ত করা হবে। CRM -এ উপস্থাপিত অভিযোগগুলি নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে প্রতিক্রিয়া / সমাধানের জন্য উপযুক্ত বিভাগে প্রেরণ করা হবে।
- b) কোম্পানির পক্ষ থেকে সংশ্লিষ্ট বিভাগের প্রধান এবং সিনিয়র ম্যানেজমেন্টের কাছে নিয়মিত ভিত্তিতে নিষ্পত্তিকৃত এবং বিচারাধীন সমস্ত অভিযোগের প্রয়োজনীয় বৃদ্ধি এবং প্রতিবেদন নিশ্চিত করা হবে।
- c) গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তির সুবিধার্থে কোম্পানি নিম্নলিখিত লেভেলগুলি স্থাপন করেছে।

লেভেল 1	<p>নিম্নোক্ত যে কোনো একটি</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• শাখা : সোম-শুক্র (9.30am থেকে 6.00pm) শনি (9.30am থেকে 1.30pm)</li> <li>• কাস্টমার কেয়ার সেন্টার : 1800-209-0188 সোম-শনি (9.00 am to 7.00 pm)</li> <li>• ইমেল করুন <a href="mailto:Customercare@tmf.co.in">Customercare@tmf.co.in</a></li> <li>• ওয়েব সাইটঃ <a href="http://www.tmf.co.in">www.tmf.co.in</a></li> <li>• হোয়াটসঅ্যাপ : 7700910888</li> <li>• মোবাইল অ্যাপ: ডাউনলোড অ্যাপ "Tata Motors Finance - Customer Care"</li> </ul>
লেভেল 2	<p>যদি অভিযোগ 10 দিনের মধ্যে অমীমাংসিত থাকে (অভিযোগের জন্য প্রযোজ্য - লেভেল অনুযায়ী) তবে লেভেল 1 - 022-6181 5665 OR-এ প্রদত্ত রেফারেন্স নম্বরসহ আমাদের কাস্টমার কেয়ার গ্রিভেন্স রিড্রেসাল অফিসার, মিস জিনাল ঠাকুরের সাথে যোগাযোগ করুন অথবা কাস্টমার কেয়ার ডিপার্টমেন্টে লিখুন Tata Motors Finance Ltd, 2<sup>nd</sup> Floor, A Wing, I Think Techno campus, Off Pokhran Road No 2, Thane (West) Maharashtra 400 601</p>
লেভেল 3	<p>যদি 30 দিনের মধ্যে অভিযোগ অমীমাংসিত থাকে, তাহলে গ্রাহকরা দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিকের কাছে, RBI -এর DNBS -এর আঞ্চলিক অফিসে, নিচের ঠিকানায় আবেদন করতে পারেন: <b>Reserve Bank of India</b>, Department of Non Banking Supervision, Mumbai Regional Office, 3<sup>rd</sup> Floor, Reserve Bank of India, Opp. Mumbai Central Railway Station, Byculla, Mumbai 400008. <b>ইমেল আইডি:</b> <a href="mailto:dnbsmro@rbi.org.in">dnbsmro@rbi.org.in</a></p>

## 10. পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা

a) কোম্পানী গ্রাহককে প্রদত্ত সেবার উপর মতামত প্রদানের জন্য অনুরোধ করবে। এটি কর্মীদের সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে, বা ই-মেইলের মাধ্যমে [customercare@tmf.co.in](mailto:customercare@tmf.co.in) এর ওয়েবসাইটে, প্রধান কার্যালয়ের চিঠির মাধ্যমে বা নির্দিষ্ট গ্রাহক সন্তুষ্টি সার্মাভের মাধ্যমে করা যেতে পারে যা সময়ে সময়ে পরিচালিত হতে পারে।

b) কোডের একটি পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা কোম্পানী দ্বারা গৃহীত হবে এবং এই ধরনের পর্যালোচনাগুলির একটি সমন্বিত প্রতিবেদন নিয়মিত বিরতিতে কোম্পানীর পরিচালনা পর্ষদের কাছে জমা দেওয়া হবে।

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের স্পিরিট অনুসরণ করে কোম্পানী এই কোড মেনে চলবে এবং যেভাবে এটি তার ব্যবসার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হতে পারে।

থানে,

29 শে আগস্ট, 2022-এ অনুষ্ঠিত পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক সর্বশেষ পর্যালোচনা এবং গৃহীত।

**বিঃদ্রঃ**

আপনি যদি এটি বাংলায় চান, অনুগ্রহ করে আমাদের সাথে [customercare@tmf.co.in](mailto:customercare@tmf.co.in)-এ যোগাযোগ করুন। আমরা এটিকে 7 দিনের মধ্যে আপনার কাছে উপলব্ধ করতে যথাসাধ্য চেষ্টা করবো।