

ടാറ്റ മോട്ടോഴ്സ് ഫിനാൻസ് സൊല്യൂഷൻസ് ലിമിറ്റഡ്

ന്യായമായ നടപടിക്രമങ്ങളുടെ കോഡ് - 2016-17

ആമുഖം

ടാറ്റ മോട്ടോഴ്സ് ഫിനാൻസ് സൊല്യൂഷൻസ് ലിമിറ്റഡ് ("ടിഎംഎഫ് ഹോൾഡിംഗ് ലിമിറ്റഡിന്റെ പൂർണ്ണ ഉടമസ്ഥതയിലുള്ള സബ്സിഡിയറി കമ്പനി"), റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ("ആർബിഐ") മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ ഡിഎൻബിആർ-ന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നടപടിക്രമങ്ങളുടെ ഫലപ്രദമായ അവലോകനം നൽകുന്നതിനായി ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ("കോഡ്") അംഗീകരിച്ചു. ഈ കമ്പനി അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്ന സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും കാര്യത്തിൽ പി.ഡി. 008/03.10.119/2016-17 പിന്തുടരുന്നതാണ്. ഈ കോഡ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭിക്കേണ്ട സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളും സേവനങ്ങളും സംബന്ധിച്ചുള്ള അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാൻ സഹായിക്കുന്നു. കൂടാതെ ഇത് കമ്പനി അനുവദിക്കുകയും വിതരണം ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്ന ഏത് വാഗ്ദാനവും അത് ബാധകമാകും.

ഈ കോഡ് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഇംഗ്ലീഷിലും മറ്റു പ്രാദേശിക ഭാഷകളിലും ലഭ്യമാക്കും. കമ്പനി അതിന്റെ എല്ലാ ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസ് പരിസരങ്ങളിലും ഈ കോഡ് ഇംഗ്ലീഷിലും മറ്റു പ്രാദേശിക ഭാഷകളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കും.

1. കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യം

ഈ കോഡ് വികസിപ്പിച്ചെടുത്തത്:

- ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുന്നതിൽ ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ചുകൊണ്ട് നല്ലതും ന്യായവും വിശ്വാസയോഗ്യവുമായ സമ്പ്രദായങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക എന്ന ഉദ്ദേശ്യത്തോടെ
- ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സേവനങ്ങളിൽ നിന്ന് ന്യായമായും പ്രതീക്ഷിക്കാവുന്ന കാര്യങ്ങളെക്കുറിച്ച് നന്നായി മനസ്സിലാക്കാൻ പ്രാപ്തമാക്കുന്നതിനായി സുതാര്യത എന്ന സംഗതി വർദ്ധിപ്പിക്കുക
- ആരോഗ്യപരമായ മത്സരത്തിലൂടെ ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കുന്നതിനായി വിപണി ശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;
- ഉപഭോക്താക്കളും കമ്പനിയും തമ്മിൽ ഹൃദയവും സൗഹാർദ്ദപരവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.

2. ഞങ്ങളുടെ പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകളും പ്രഖ്യാപനങ്ങളും

ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളുമായും ഇടപഴകുമ്പോൾ ഞങ്ങൾ കാര്യക്ഷമമായും ന്യായമായും ഉത്സാഹത്തോടെയും പ്രവർത്തിക്കുക ഇപ്രകാരമാണ്:

- ഞങ്ങൾ നൽകുന്ന സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കുമായി ഈ കോഡിലെ പ്രതിബദ്ധതകളും മാനദണ്ഡങ്ങളും പാലിക്കുക, ഒപ്പം ഞങ്ങളുടെ സ്റ്റാഫ് പിന്തുടരുന്ന നടപടിക്രമങ്ങളും സമ്പ്രദായങ്ങളും ഈ കോഡ് പ്രകാരം പാലിക്കുക;
- നിലവിലുള്ള എല്ലാ സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങളും പ്രസക്തമായ എല്ലാ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും നേരാംവണ്ണം പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക;
- പ്രൊഫഷണൽ ആയ, മര്യാദയുള്ളതും വേഗത്തിലുള്ളതുമായ സേവനങ്ങൾ നൽകുക;
- സാമ്പത്തിക ഇടപാടുകളെ സംബന്ധിച്ച നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ചെലവുകളും അവകാശങ്ങളും ബാധ്യതകളും, ഇവയെല്ലാം പറ്റി കൃത്യവും സമയബന്ധിതവുമായ വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ നൽകുക.

ഞങ്ങളുടെ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും എങ്ങനെ പ്രവർത്തിക്കുന്നുവെന്ന് പറഞ്ഞു മനസ്സിലാക്കാനായി ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനെ സഹായിക്കുക ഇപ്രകാരമാണ്:

സാമ്പത്തിക പദ്ധതികളെക്കുറിച്ചുള്ള വാക്കാലുള്ളതും രേഖാമൂലമുള്ളതുമായ

വിവരങ്ങൾ/ആശയവിനിമയം എന്നിവ ഹിന്ദി/ഇംഗ്ലീഷ്/പ്രാദേശിക ഭാഷ/വായ്ക്കാൻ മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷ, എന്നിവയിലെല്ലാം നൽകുക;
ഞങ്ങളുടെ പരസ്യവും പ്രമോഷണൽ സാഹിത്യവും, ഇവയെല്ലാം വ്യക്തമാണെന്നും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതല്ലെന്നും ഉറപ്പാക്കുക;
ഇടപാടുകളുടെ സാമ്പത്തിക പ്രത്യാഘാതങ്ങൾ വിശദീകരിക്കുക;
സാമ്പത്തിക പദ്ധതി തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ ഉപഭോക്താവിനെ സഹായിക്കുക.

തെറ്റായ കാര്യങ്ങളിൽ ഞങ്ങൾ വേഗത്തിലും സജീവമായും ഇടപെടുക ഇപ്രകാരമാണ്:

- തെറ്റുകൾ വേഗത്തിൽ തിരുത്തുക;
- ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ വേഗത്തിൽ പരിപാലിക്കുക;
- തങ്ങളുടെ സേവനത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കൾ ഇപ്പോഴും തൃപ്തപ്പെങ്കിൽ അവരുടെ പരാതി എങ്ങനെ കൂടുതൽ മുന്നോട്ട് കൊണ്ടുപോകണമെന്ന് തങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളോട് പറയുക;
- അശ്രദ്ധമായി ഈടാക്കിയ ഏതെങ്കിലും ചാർജുകൾ റദ്ദാക്കി തുക തിരിച്ചടയ്ക്കുക.
- ജീവനക്കാരുടെ അനൗചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിന് വൈകാരികതയിൽ ഉത്തരവാദിത്തമുള്ളവരായിരിക്കുകയും വേണ്ട തിരുത്തൽ നടപടി സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്യുക

3. വിവേചനരഹിത നയം

ലിംഗഭേദം, വംശം, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ മേൽ ഞങ്ങൾ വിവേചനം കാണിക്കില്ല.

4. വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും:

- a) കമ്പനി ഇഷ്യൂ ചെയ്യുന്ന ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കും, അത് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് തന്റെ അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനമെടുക്കാൻ സഹായകരമായിരിക്കും. ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ വിവരങ്ങൾ ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോറം സൂചിപ്പിക്കുന്നതാണ്.
- b) എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകൾക്കും കമ്പനി ഒരു അക്നോളജ്‌മെന്റ് രസീത് നൽകും. വായ്പാ അപേക്ഷകൾ ഇരുപത്തിയൊന്ന് (21) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ തീർപ്പാക്കപ്പെടും അല്ലെങ്കിൽ അപേക്ഷാ ഫോറം ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ വായ്പക്കാരനും കമ്പനിയും തമ്മിൽ പരസ്പര സമ്മതത്തോടെയുള്ള ദീർഘമായ സമയത്തിനകം തീർപ്പാക്കും. ഇത് എല്ലാ അർത്ഥത്തിലും പൂർത്തീകരിക്കുകയും, ഇഷ്യൂ ചെയ്ത അംഗീകാരത്തിൽ ഇത് പ്രസ്താവിക്കുകയും ചെയ്യും.
- c) എന്തെങ്കിലും അധിക വിശദാംശങ്ങൾ / രേഖകൾ ആവശ്യമാണെങ്കിൽ, അത് ഉടൻ തന്നെ വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.
- d) അപേക്ഷകനോ കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായോ ഉള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും അത് അപേക്ഷകനോ കടം വാങ്ങുന്നയാളോ മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലായിരിക്കും.

5. ലോൺ അപ്രെസലും നിബന്ധനകളും/ വ്യവസ്ഥകളും:

- a) കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ക്രെഡിറ്റ് യോഗ്യതയെക്കുറിച്ച് കമ്പനി കൃത്യമായ അന്വേഷണവും ജാഗ്രതയും പുലർത്തും, ഇത് അപേക്ഷയിൽ തീരുമാനമെടുക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു പ്രധാന മാനദണ്ഡമായിരിക്കും. ഈ വിലയിരുത്തൽ കമ്പനിയുടെ ക്രെഡിറ്റ് പോളിസിക്ൾക്കും മാനദണ്ഡങ്ങൾക്കും നടപടിക്രമങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായിരിക്കും.
- b) രേഖാമൂലമുള്ള അനുമതി കത്ത്, അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക അല്ലെങ്കിൽ മറ്റെന്തെങ്കിലും മുഖേന കടം വാങ്ങുന്നയാളെ ആ വിവരം അറിയിക്കുന്നതാണ്. പ്രസ്തുത കത്തിൽ വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അതിന്റെ അപേക്ഷാ രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അടങ്ങിയിരിക്കുകയും, അത് കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഈ പറഞ്ഞ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിക്കുന്നതായി അതിന്റെ രേഖയിൽ സൂക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യും.

- c) "ഞാൻ/ഞങ്ങൾ വായിച്ച് മനസ്സിലാക്കിയിട്ടുള്ള എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഞാൻ/ഞങ്ങൾ അംഗീകരിക്കുന്നു" എന്ന അടിക്കുറിപ്പിന് കീഴിൽ കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ ഒപ്പോടുകൂടിയ പ്രസ്തുത അനുമാതി കത്തിൽ ഈ കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്നും സമ്മതം നേടും. അത്തരം സ്വീകാര്യതയുടെ ഒരു രേഖ കമ്പനി സൂക്ഷിക്കുന്നതാണ്.
- d) ലോൺ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും ലോൺ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പും ലോൺ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്/വിതരണ സമയത്ത് എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും നൽകുന്നതിന് കമ്പനി സ്ഥിരമായി ബാധ്യസ്ഥരായിരിക്കും. ലോൺ കരാറിലും എല്ലാ കടം വാങ്ങുന്നവർക്കും നൽകിയിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളിലും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പലിശ നിരക്കും ഒരു ട്രേഡിംഗ് രൂപത്തിൽ ഉണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കുകയും, അത് ലോൺ കരാറുമായി കൂട്ടിച്ചേർക്കുകയും ചെയ്യും.
- e) തിരിച്ചടവ് വൈകുന്നതിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴപ്പലിശ കമ്പനി ലോൺ കരാറിൽ ബോൾഡായി രേഖപ്പെടുത്തും.

6. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം:

- a) കമ്പനി ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിക്കുകയും പലിശ നിരക്കുകൾ, പ്രോസസ്സിംഗ്, മറ്റ് ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവ അമിതമല്ലെന്ന് നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനും ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനുമായി ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. ലോണിന്റെയും അഡ്വാൻസിന്റെയും പലിശ നിരക്ക്, പ്രോസസ്സിംഗ്, മറ്റ് ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവ മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും കർശനമായി പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി, വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്. കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പലിശ നിരക്ക് മാതൃക ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ട് (www.tmf.co.in)
- b) കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അനുമാതി കത്തിലെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കുന്ന പ്രകാരം ഉടൻ തന്നെ പണം വിതരണം ചെയ്യുന്നതായിരിക്കും.
- c) വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ തുടങ്ങിയവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം ഉണ്ടായാൽ കമ്പനി ഉടൻ തന്നെ വായ്പക്കാരന് ഒരു അറിയിപ്പ് നൽകുന്നതായിരിക്കും. പലിശ നിരക്കിലെയും ചാർജ്ജുകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ ബാധിക്കുകയുള്ളൂവെന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്.

7. വിതരണത്തിനു ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടം:

- a) പേയ്മെന്റോ പ്രകടനമോ തിരിച്ചുവിളിക്കുന്നതിനുള്ള/തപ്രതിപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള ഏത് തീരുമാനവും അത് ലോൺ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.
- b) കടം വാങ്ങുന്നയാൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും എല്ലാ കൂടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടച്ചതിന് ശേഷമോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ കൂടിശ്ശികയുടെ സാക്ഷാത്കാരത്തിലോ റിലീസ് ചെയ്യും. ഇത് മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനുള്ള നിയമാനുസൃതമായ ഏതെങ്കിലും അവകാശത്തിനോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കെതിരെ കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കാവുന്ന അവകാശത്തിനോ വിധേയമായിരിക്കും. അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുകയോ അടയ്ക്കുകയോ ചെയ്യുന്നതുവരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ കമ്പനിക്ക് അവകാശമുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും പൂർണ്ണ വിവരങ്ങളോടെ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകുന്നതാണ്.
- c) വാഹനങ്ങൾ പിടിച്ചെടുക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ആർബിട്രെ പുറപ്പെടുവിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ കമ്പനി പാലിക്കേണ്ടതുണ്ട്. സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കാൻ, കരാർ/വായ്പ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഇനി പറയുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ അടങ്ങിയിരിക്കണം:

- i. കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിന് മുമ്പുള്ള അറിയിപ്പ് കാലയളവ്;
- ii. അറിയിപ്പ് കാലയളവ് ഒഴിവാക്കാവുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;
- iii. സെക്യൂരിറ്റി ഏറ്റെടുക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം;
- iv. വസ്തുവിന്റെ വിൽപന / ലേലത്തിന് മുമ്പ് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകേണ്ട അവസാന അവസരം സംബന്ധിച്ചുള്ള ഒരു വ്യവസ്ഥ;
- v. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് തിരിച്ചടവ് നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം; കൂടാതെ
- vi. വസ്തുവിന്റെ വിൽപന / ലേലം എന്നിവയ്ക്കായി പാലിക്കുന്ന നടപടിക്രമം.

8. പൊതുവായത്

- a) വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ, ലോൺ കരാറിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ വായ്പക്കാരന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഒരു കാരണവശാലും ഇടപെടരുത്.
- b) ലോണുകളുടെ റിക്കവറിയുടെ കാര്യത്തിൽ, കടം വാങ്ങുന്നവരെ അസമയത്ത് ബുദ്ധിമുട്ടിക്കുക, വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ ബലപ്രയോഗം നടത്തുക അല്ലെങ്കിൽ ഗുണ്ടകളെ ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയ അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവങ്ങൾ കമ്പനി സ്വീകരിക്കരുത്.
- c) കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ബിസിനസ്സിന്റെ പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങൾ സൂചിപ്പിച്ച സമയത്തിന് പുറത്ത് അവരെ വിളിക്കാൻ ആവശ്യപ്പെടുന്നില്ല എങ്കിൽ കമ്പനി 0700 മണിക്കൂർ മുതൽ 2100 മണിക്കൂർ വരെയുള്ള സമയത്ത് തിരിച്ചടവ് മുടക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കളെ വിളിക്കുന്നതായിരിക്കും.
- d) ആവശ്യമെങ്കിൽ, തിരിച്ചടവ് മുടക്കുന്ന കടക്കാരനിൽ നിന്ന് മുമ്പ് ഈടാക്കിയ സെക്യൂരിറ്റി വിറ്റു വസൂലാക്കാനുള്ള നടപടിക്രമം കമ്പനിക്ക് ക്രമീകരിക്കാവുന്നതാണ്. എന്നാൽ ഇത് ബാക്കി കൂടിച്ചേർന്ന തിരിച്ചടവ് മുടക്കുന്ന എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ മാത്രമായിരിക്കും അല്ലാതെ സ്വത്തിന്റെ അർഹതയിൽ കവിഞ്ഞുള്ള തുക ലക്ഷ്യം വെച്ചായിരിക്കില്ല.
- e) അതിന്റെ സുരക്ഷ, മൂല്യനിർണ്ണയം, സാക്ഷാത്കാരം എന്നിവ നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുള്ള മുഴുവൻ പ്രക്രിയയും ന്യായവും സുതാര്യവുമാണെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.
- f) കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, കമ്പനിയുടെ സമ്മതമോ മറിച്ചുള്ള എതിർപ്പോ ഉണ്ടെങ്കിൽ, അത്തരം അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ ഇരുപത്തി ഒന്ന് (21) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അത് അറിയിക്കുന്നതാണ്. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
- g) ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് സ്റ്റാഫുകൾക്ക് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്.

9. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

- a) ഉപഭോക്താക്കൾക്കായി കമ്പനി ഒരു പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഏർപ്പാടാക്കിയിട്ടുണ്ട്. കമ്പനിയെയും അതിന്റെ ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത എല്ലാ ഏജൻസികളെയും സംബന്ധിച്ചുള്ള എല്ലാ പരാതികളുടെയും ഫോളോ-അപ്പ്, ട്രാക്കിംഗ്, പരിഹരിക്കൽ എന്നിവയ്ക്കായി ഒരു സിആർഎം-ൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതാണ്. സിആർഎം-ൽ ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതികൾ നിർവ്വഹിക്കപ്പെട്ട സമയത്തിനുള്ളിൽ പ്രതികരണത്തിനും പരിഹാരത്തിനും വേണ്ടി ഉചിതമായ വകുപ്പുകൾക്ക് കൈമാറുന്നതാണ്.
- b) പരിഹരിച്ചതും തീർപ്പാക്കാത്തതുമായ എല്ലാ പരാതികളും ആവശ്യമായ പ്രാധാന്യവും തീവ്രതയോടും കൂടിയ റിപ്പോർട്ടിംഗും സഹിതം അത് വകുപ്പ് മേധാവികൾക്കും സീനിയർ മാനേജ്മെന്റിനും താമസമില്ലാതെ അറിയിക്കുക എന്ന കാര്യം കമ്പനി ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്.

c) ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന്, കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന ഘട്ടങ്ങൾ തീരുമാനിച്ചിട്ടുണ്ട്:

ലെവൽ 1	ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും - ശ്രാവകളിൽ ഒന്ന്: തിങ്കൾ-വെള്ളി (രാവിലെ 9.30 മുതൽ വൈകിട്ട് 6.00 വരെ) ശനി (രാവിലെ 9.30 മുതൽ ഉച്ചയ്ക്ക് 1.30 വരെ) - കസ്റ്റമർ കെയർ സെന്റർ: 1800-209-0188 തിങ്കൾ-ശനി (രാവിലെ 9.00 മുതൽ വൈകിട്ട് 7.00 വരെ) Customercare@tmf.co.in എന്ന വിലാസത്തിൽ ഇമെയിൽ ചെയ്യുക - വെബ്സൈറ്റ്: www.tmf.co.in - വാട്ട്സ്ആപ്പ്: 7700910888 - മൊബൈൽ ആപ്പ്: "ടാറ്റ മോട്ടോഴ്സ് ഫിനാൻസ് - കസ്റ്റമർ വൺ" എന്ന ആപ്പ് ഡൗൺലോഡ് ചെയ്യുക
ലെവൽ 2	പരാതി 10 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ (ലെവൽ 1-ൽ തിരിച്ചുള്ള പരാതികൾക്ക് ബാധകം) ദയവായി ലെവൽ 1 - 022-6181 5665-ൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന റഫറൻസ് നമ്പർ സഹിതം ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ കെയർ ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ ഓഫീസറായ ശ്രീ മാലിക്ക് ഷെയ്ക്കിനെ ബന്ധപ്പെടുക അല്ലെങ്കിൽ - കസ്റ്റമർ കെയർ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റിന് എഴുതുക. ടാറ്റ മോട്ടോഴ്സ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്, രണ്ടാം നില, എ വിംഗ്, ഐ തിങ്ക് ടെക്നോ കാമ്പസ്, ഓഫ് പൊഖ്റാൻ റോഡ് നമ്പർ 2, താനെ (വെസ്റ്റ്) മഹാരാഷ്ട്ര 400 601
ലെവൽ 3	പരാതി 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിലാസത്തിൽ ആർബിട്രേഷന്റെ ഡിഎൻബിഎസിന്റെ റീജിയണൽ ഓഫീസിലെ ഓഫീസർ-ഇൻ-ചാർജിന് അപ്പീൽ ചെയ്യാവുന്നതാണ്: റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ , ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് ഓഫ് നോൺ ബാങ്കിംഗ് സൂപ്പർവിഷൻ, മുംബൈ റീജിയണൽ ഓഫീസ്, മൂന്നാം നില, റിസർവ് ബാങ്ക്

10. ആനുകാലിക അവലോകനം

a) ഇതുവരെ നൽകിയ സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകാൻ കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനോട് അഭ്യർത്ഥിക്കും. ഇത് ജീവനക്കാരുടെ നേരിട്ടുള്ള കോൺടാക്റ്റ് വഴിയോ, customercare@tmf.co.in എന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് ഇമെയിൽ വഴിയോ, വെബ്സൈറ്റ് വഴിയോ, ഹെഡ് ഓഫീസിലേക്കുള്ള കത്തുകൾ വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ കാലാകാലങ്ങളിൽ നടത്തിയേക്കാവുന്ന പ്രത്യേക ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തി സർവ്വേകളിലൂടെയോ ചെയ്യാവുന്നതാണ്.

b) കോഡിന്റെ ആനുകാലിക അവലോകനവും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും കമ്പനി ഏറ്റെടുക്കുന്നതാണ്. കൂടാതെ അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഒരു ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കുന്നതുമാണ്.

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ സ്വഭാവം ഉൾക്കൊണ്ട് അതിന്റെ ബിസിനസ്സിന് ബാധകമായേക്കാവുന്ന രീതിയിലും കമ്പനി ഈ കോഡ് പാലിക്കുന്നതാണ്.

താനെ,

26 സെപ്റ്റംബർ 2023-ന് നടന്ന യോഗത്തിൽ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അവസാനമായി അവലോകനം ചെയ്യുകയും അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്തു.