

ਟਾਟਾ ਮੋਟਰਸ ਫਾਈਨਾਂਸ ਸੋਲਿਊਸ਼ਨ ਲਿਮਟਿਡ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ – 2016-17

ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਟਾਟਾ ਮੋਟਰਸ ਫਾਈਨਾਂਸ ਸੋਲਿਊਸ਼ਨ ਲਿਮਟਿਡ ("TMF ਹੋਲਡਿੰਗਜ਼ ਲਿਮਟਿਡ ਦੀ "ਪੂਰੀ ਮਲਕੀਅਤ ਵਾਲੀ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀ") ਨੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ("RBI") ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ DNBR ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ ("ਕੋਡ") ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ। PD. 008/03.10.119/2016-17 ਜਿਸਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਹ ਸੰਹਿਤਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਿਸਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਅਤੇ ਵੰਡ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਸੰਹਿਤਾ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬ ਸਾਈਟ 'ਤੇ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਸੰਹਿਤਾ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਬ੍ਰਾਂਚ ਆਫਿਸ ਕੰਪਲੈਕਸਾਂ ਵਿੱਚ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

1. ਸੰਹਿਤਾ ਦਾ ਉਦੇਸ਼

ਇਸ ਸੰਹਿਤਾ ਨੂੰ ਇਸ ਲਈ ਵਿਕਸਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਤਹਿ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਭਰੋਸੇਯੋਗ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਕਸਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ
- ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਵਿਕਸਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਉੱਚ ਸੰਚਾਲਨ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਮੁਕਾਬਲੇ ਦੁਆਰਾ, ਮਾਰਕੀਟ ਤਾਕਤਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਕਸਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ;
- ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸਦਭਾਵਨਾ ਵਾਲੇ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਕਸਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

2. ਸਾਡੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਘੋਸ਼ਣਾਵਾਂ

ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਦੌਰਾਨ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਕਰਕੇ ਕੁਸ਼ਲਤਾ, ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਅਤੇ ਲਗਨ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਾਂਗੇ:

- ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਕੇ, ਅਸੀਂ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ਼ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ;
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ;
- ਪੇਸ਼ੇਵਰ, ਨਿਮਰ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਕੇ;
- ਵਿੱਤੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਲਾਗਤਾਂ, ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਦਾ ਸਹੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਖੁਲਾਸਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਕੇ।

ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਇਹ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਾਡੇ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ:

ਵਿੱਤੀ ਸਕੀਮਾਂ ਬਾਰੇ ਮੌਖਿਕ ਅਤੇ ਲਿਖਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸੰਚਾਰ ਹਿੰਦੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਸੂਬਾਈ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦੱਸਕੇ;
ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏ ਕਿ ਸਾਡਾ ਵਿਗਿਆਪਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਹਿਤ ਸਪਸ਼ਟ ਹੈ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਹੀਂ ਹੈ;
ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵਿੱਤੀ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਕੇ;
ਵਿੱਤੀ ਸਕੀਮ ਚੁਣਨ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰਕੇ।

ਅਸੀਂ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਦੁਆਰਾ ਗਲਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨਾਲ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਸਰਗਰਮੀ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਾਂਗੇ:

- ਗਲਤੀਆਂ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਨਾਲ ਠੀਕ ਕਰਕੇ;
- ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਜਲਦੀ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਕੇ;
- ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸਕੇ ਕਿ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਹਾਲੇ ਵੀ ਸਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਕਿਵੇਂ ਲਿਜਾਣਾ ਹੈ;
- ਅਣਜਾਣੇ ਵਿੱਚ ਲਗਾਏ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ੁਲਕ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਕੇ।
- ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਣਾ ਅਤੇ ਅਣਉਚਿਤ ਸਟਾਫ਼ ਵਿਵਹਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰਾਤਮਕ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਕੇ

3. ਗੈਰ-ਭੇਦਭਾਵ ਸੰਬੰਧੀ ਨੀਤੀ

ਅਸੀਂ ਲਿੰਗ, ਨਸਲ ਜਾਂ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ।

4. ਲੇਨ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

- a) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੇਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਵਾਲੇ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਲੇਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਵਾਲਾ ਫਾਰਮ ਲੇਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਵਾਲੇ ਫਾਰਮ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਏਗਾ।
- b) ਕੰਪਨੀ ਲੇਨ ਵਾਲੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਵਾਲੀ ਰਸੀਦ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। ਲੇਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਇੱਕੀ (21) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਇਸ ਸਮਾਨ ਵਧਾਏ ਗਏ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਆਪਸੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਹਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਭਰੇ ਗਏ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਰਸੀਦ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- c) ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਵੇਰਵਿਆਂ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਉਸ ਲਈ ਤੁਰੰਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- d) ਬਿਨੈਕਾਰ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਲਈ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਬਿਨੈਕਾਰ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

5. ਲੇਨ ਸੰਬੰਧੀ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ:

- a) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਯੋਗਤਾ 'ਤੇ ਉੱਚਿਤ ਧਿਆਨ ਰੱਖੇਗੀ, ਜੋ ਕਿ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਲਈ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਮਾਪਦੰਡ ਹੋਵੇਗਾ। ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੀਤੀਆਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- b) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੇਨ ਦੀ ਰਕਮ ਜਾਂ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਉਕਤ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਲਾਨਾ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- c) ਕੰਪਨੀ "ਮੈਂ/ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦਾ/ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਜੋ ਮੇਰੇ/ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਪੜ੍ਹੇ ਅਤੇ ਸਮਝੇ ਗਏ ਹਨ" ਸਿਰਲੇਖ ਹੇਠ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਦਸਤਖਤ ਨਾਲ ਉਕਤ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦਾ ਇੱਕ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖੇਗੀ।
- d) ਕੰਪਨੀ ਲੇਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲੇਨ ਸੰਬੰਧੀ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਲੇਨ ਸੰਬੰਧੀ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਨਕਲਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇਣ ਲਈ ਪਾਬੰਦ ਹੋਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਸਤੁਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੇਨ ਸੰਬੰਧੀ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਘੇਰੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਾਲੀ ਸ਼ੀਟ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਲੇਨ ਸੰਬੰਧੀ ਸਮਝੌਤੇ ਨਾਲ ਨੱਥੀ ਕੀਤੀ ਹੋਵੇਗੀ।
- e) ਕੰਪਨੀ ਲੇਨ ਸੰਬੰਧੀ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨੇ ਸੰਬੰਧੀ ਵਿਆਜ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗੀ।

6. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਲੇਨ ਦੀ ਵੰਡ:

- a) ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਾਲਾ ਮਾਡਲ ਅਤੇ ਇਹ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਨਾ ਹੋਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ, ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਲੇਨ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਉੱਪਰ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਮਾਡਲ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ (www.tmf.co.in) 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ।
- b) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- c) ਕੰਪਨੀ ਵੰਡ ਸੰਬੰਧੀ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਸੰਬੰਧੀ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਇੱਕ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੀ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

7. ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ:

- a) ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ/ਤੇਜ਼ ਲਿਆਉਣ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ੇ ਸੰਬੰਧੀ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- b) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਬੁਝਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸੈਂਟ ਔਫ਼ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ

ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

- c) ਕੰਪਨੀ ਵਾਹਨਾਂ ਨੂੰ ਮੁੜ-ਜਬਤ ਕਰਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. (RBI) ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ। ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਸਮਝੌਤੇ/ਲੇਨ ਸੰਬੰਧੀ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸ ਸੰਬੰਧੀ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਵੀ ਹੋਣਗੀਆਂ:
- i. ਜਬਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ;
- ii. ਉਹ ਹਾਲਾਤ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਮਾਫ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ;
- iii. ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਜਬਤ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ;
- iv. ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅੰਤਮ ਮੌਕੇ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਵਿਵਸਥਾ;
- v. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਲਈ ਮੁੜ-ਜਬਤ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ; ਅਤੇ
- vi. ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ / ਨਿਲਾਮੀ ਲਈ ਵਿਧੀ।

8. ਜਨਰਲ

- a) ਕੰਪਨੀ ਲੇਨ ਸੰਬੰਧੀ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀ ਕੋਈ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ, ਜਿਸਦਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਖੁਲਾਸਾ ਨਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ।
- b) ਲੇਨ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਾਧੂ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਲੇਨ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਆਦਿ।
- c) ਕੰਪਨੀ ਦੇਸ਼ੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ 0700 ਵਜੇ ਤੋਂ 2100 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਕਾਲ ਕਰੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਪਾਰ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਕਾਲ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਨਾ ਹੋਵੇ।
- d) ਜੇਕਰ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਸਿਰਫ਼ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ, ਦੇਸ਼ੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਇਸ 'ਤੇ ਚਾਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਜਾਇਦਾਦ ਤੋਂ ਵਾਂਝਾ ਕਰਨਾ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।
- e) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਸਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ, ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਹੋਵੇ।
- f) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਅਰਥਾਤ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਉਸਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਵੀਹ (21) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- g) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਅਮਲੇ ਨੂੰ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

9. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ

- a) ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀਆਂ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਫਾਲੋ-ਅੱਪ, ਟਰੈਕਿੰਗ ਅਤੇ ਹੱਲ ਲਈ CRM ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। CRM ਵਿੱਚ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਵਾਪਸ ਭੇਜਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ / ਹੱਲ ਲਈ ਉਚਿਤ ਵਿਭਾਗਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- b) ਕੰਪਨੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਭਾਗਾਂ ਦੇ ਮੁਖੀਆਂ ਅਤੇ ਸੀਨੀਅਰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਨੂੰ ਨਿਯਮਤ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਲੰਬਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਲੋੜੀਂਦੇ ਵਾਧੇ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।
- c) ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪੱਧਰਾਂ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਕੀਤੀ ਹੈ।

ਲੈਵਲ 1	ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਇੱਕ • ਬੁੱਢਾਂ : ਸੋਮ-ਸ਼ੁੱਕਰ (ਸਵੇਰੇ 9.30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤ 6.00 ਵਜੇ ਤੱਕ) ਸ਼ਨੀ (ਸਵੇਰ 9.30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਦੁਪਹਿਰ 1.30 ਵਜੇ ਤੱਕ) • ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਕੇਂਦਰ : 1800-209-0188 ਸੋਮ-ਸ਼ਨੀ (ਸਵੇਰੇ 9.00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤ 7.00 ਵਜੇ ਤੱਕ) • ਇਸ ਪਤੇ 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ Customercare@tmf.co.in • ਵੈੱਬਸਾਈਟ : www.tmf.co.in • WhatsApp : 7700910888 • ਮੋਬਾਈਲ ਐਪ: "Tata Motors Finance – Customer One" ਐਪ ਡਾਊਨਲੋਡ ਕਰੋ
ਲੈਵਲ 2	ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ 10 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ (ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਪੱਧਰ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਾਧੇ ਲਈ ਲਾਗੂ) ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਲੈਵਲ 1 - 022-6181 5665 ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ ਦੇ ਨਾਲ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰ, ਸ਼੍ਰੀ ਮਲਿਕ ਸ਼ੇਖ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਜਾਂ - ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਵਿਭਾਗ ਨੂੰ ਲਿਖੋ ਟਾਟਾ ਮੋਟਰਜ਼ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ, ਦੂਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਏ ਵਿੰਗ, ਆਈ ਥਿੰਕ ਟੈਕਨੋ ਕੈਂਪਸ, ਪੋਖਰਨ ਰੋਡ ਨੰਬਰ 2 ਤੋਂ ਬਾਹਰ, ਠਾਣੇ (ਪੱਛਮੀ) ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ 400 601
ਲੈਵਲ 3	ਜੇਕਰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ RBI ਦੇ DNBS ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਅਫਸਰ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ: ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ, ਮੁੰਬਈ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ, 3^{ਜੀ} ਮੰਜ਼ਿਲ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ। ਮੁੰਬਈ ਸੈਂਟਰਲ ਰੇਲਵੇ ਸਟੇਸ਼ਨ, ਬਾਈਕੁਲਾ, ਮੁੰਬਈ 400008। ਈਮੇਲ ਆਈ.ਡੀ.: dnbsmro@rbi.org.in

10. ਆਵਰਤੀ ਸਮੀਖਿਆ

- a) ਕੰਪਨੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰੇਗੀ। ਅਜਿਹਾ ਸਟਾਫ ਦੁਆਰਾ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਦੁਆਰਾ, ਜਾਂ ਇਸਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ customercare@tmf.co.in 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਦੁਆਰਾ, ਮੁੱਖ ਦਫ਼ਤਰ ਨੂੰ ਪੱਤਰਾਂ ਜਾਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਖਾਸ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਸਰਵੇਖਣਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- b) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਲੈਵਲਾਂ 'ਤੇ ਸੰਹਿਤਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇਕਸਾਰ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਯਮਿਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ (Board of Directors) ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਦੀ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਦਾ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਇਸ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਜਿਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਇਹ ਇਸਦੇ ਵਪਾਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਠਾਣੇ,

26 ਸਤੰਬਰ, 2023 ਨੂੰ ਹੋਈ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਪਿਛਲੀ ਵਾਰ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਅਤੇ ਅਪਣਾਇਆ ਗਈ।