

## టాటా మోటార్స్ ఫైనాన్స్ సొల్యూషన్స్ లిమిటెడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ నియమావళి- 2016-17

### పరిచయం

టాటా మోటార్స్ ఫైనాన్స్ సొల్యూషన్స్ లిమిటెడ్ ("TMF") హోల్డింగ్స్ లిమిటెడ్ యొక్క "పూర్తి యాజమాన్యంలోని అనుబంధ కంపెనీ") రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("RBI") పరంగా కస్టమర్లకు ప్రభావవంతమైన పద్ధతులను అందించడానికి ఈ నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి ("కోడ్") ను స్వీకరించింది మాస్టర్ డైరెక్షన్ DNBR. PD. 008/03.10.119/2016-17 ప్రకారం తన వినియోగదారులకు అందబడే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలు ఈ కంపెనీ ద్వారా అనుసరించబడుతుంది. వినియోగదారులు ఉపయోగించుకోవాల్సిన ఆర్థిక సదుపాయాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి ఈ నియమావళి దోహదపడుతూ, కంపెనీ మంజూరు చేసే లేక పంపిణీ చేసే ఏదైనా రుణానికి ఇది వర్తిస్తుంది.

ఈ నియమావళిని కంపెనీ వెబ్సైట్లో ఇంగ్లీష్ మరియు స్థానిక భాషలలో అందుబాటులో ఉంచనున్నారు. ఈ నియమావళిని కంపెనీ తన బ్రాంచ్ కార్యాలయాలన్నింటిలో ఇంగ్లీష్ మరియు స్థానిక భాషలలో ప్రదర్శిస్తుంది

### 1. నియమావళి యొక్క ఉద్దేశ్యం

ఈ నియమావళి దేనికి అభివృద్ధి చేయబడింది:

- వినియోగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు కనీస ప్రమాణాలను సెట్ చేయడం ద్వారా మంచి, న్యాయమైన మరియు నమ్మదగిన విధానాలను ప్రోత్సహించడం
- వినియోగదారులు సేవల నుంచి సహేతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చు అనే దాని గురించి మరింత మెరుగ్గా అర్థం చేసుకోవడానికి పారదర్శకతను పెంచడం
- పోటీ ద్వారా, అధిక ఆపరేటింగ్ ప్రమాణాలను సాధించడానికి మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడం;
- వినియోగదారులు మరియు కంపెనీ మధ్య నిష్పాక్షికమైన మరియు సుహృద్భావ సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం.

### 2. మా కీలక కట్టుబాట్లు మరియు ప్రకటనలు

మన వినియోగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు మనం వీటి ద్వారా సమర్థవంతంగా, నిష్పాక్షికంగా మరియు శ్రద్ధగా వ్యవహరిస్తాం:

- మేము అందించే ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించిన ఈ నియమావళిలోని కట్టుబాట్లు మరియు ప్రమాణాలను చేరుకోవడం మరియు మా సిబ్బంది అనుసరించే ప్రక్రియలు మరియు అభ్యాసాలు;
- అన్ని ఆర్థిక సేవలకు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయని ధృవీకరించడం;
- వృత్తిపరమైన, మర్యాదపూర్వక మరియు వేగవంతమైన సేవలను అందించడం;
- ఆర్థిక లావాదేవీలకు సంబంధించి నియమనిబంధనలు, ఖర్చులు, హక్కులు, అప్పులను ఖచ్చితమైన మరియు సకాలంలో వెల్లడించడం.

మా ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు ఎలా పనిచేస్తాయో వినియోగదారులు అర్థం చేసుకోవడానికి మేము దీని ద్వారా సహాయపడతాము:

ఆర్థిక పథకాల గురించి హిందీ మరియు/లేదా ఇంగ్లీష్ మరియు/లేదా స్థానిక ప్రాంతీయ భాష లేదా ఋణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో మౌఖికంగా మరియు రాతపూర్వక సమాచారం/కమ్యూనికేషన్ ఇవ్వడం;  
మా ప్రకటనలు, ప్రమోషనల్ సాహిత్యం స్పష్టంగా మరియు తప్పుదారి పట్టించే విధంగా లేదని ధృవీకరించడం;  
లావాదేవీల యొక్క ఆర్థిక చిక్కులను వివరించడం;  
ఆర్థిక పథకాన్ని ఎంచుకోవడానికి ఖాతాదారుడికి సహాయపడటం.

పొరపాటు జరిగినప్పుడు ఆ విషయాలతో మేము వేగంగా మరియు ముందస్తుగా వ్యవహరిస్తాం:

- తప్పులను త్వరగా సరిదిద్దుకోవడం;
- వినియోగదారు ఫిర్యాదులను వేగంగా పరిష్కరించడం;

- ఒక్కవేళ్ళ వినియోగదారులు ఇంకా మా సాయంత్రే స్పందన తెలియజేయడం, వారి ఫిర్యాదును ఏవిధంగా ముందుకు తీసుకెళ్లాలోనే విషయాన్ని మా వినియోగదారులకు తెలియజేయడం;
- అనుకోకుండా విధించబడ్డ ఏవైనా ఛార్జీలను రివర్స్ చేయడం.
- జవాబుదారీగా ఉండటం మరియు సిబ్బంది అనుచిత ప్రవర్తన విషయంలో దిద్దుబాటు చర్యలు తీసుకోవడం

### 3. వివక్షత లేని విధానం

మా వినియోగదారుల మధ్య లింగ, జాతి లేదా మతం ఆధారంగా వివక్ష చూపించం.

### 4. రుణాల కొరకు దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్:

- కంపెనీ ద్వారా జారీ చేయబడ్డ ఋణ దరఖాస్తు ఫారాల్లో ఋణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిపై ప్రభావం చూపించే అవసరమైన సమాచారం ఉండాలి, తద్వారా ఋణగ్రహీత వివేచనతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవడానికి దోహదపడుతుంది. ఋణ దరఖాస్తు ఫారంతోపాటుగా సమర్పించిన డాక్యుమెంట్ లను ఋణ దరఖాస్తు ఫారం తెలియజేస్తుంది.
- అన్ని ఋణ దరఖాస్తుల కొరకు కంపెనీ ఒక అంగీకార రసీదును జారీ చేస్తుంది. ఋణ దరఖాస్తులను ఇరవై (21) రోజుల్లోగా పరిష్కరించాలి లేదా ఋణగ్రహీత మరియు కంపెనీ మధ్య పరస్పరం అంగీకరించిన పొడిగించిన సమయం అన్నివిధాలుగా పూర్తి చేసిన దరఖాస్తు ఫారం పూర్తి చేసిన తేదీ నుండి పేర్కొనబడుతుంది మరియు ఇది జారీ చేయబడ్డ అంగీకార రసీదుపై పేర్కొనబడుతుంది.
- ఒకవేళ ఏదైనా అదనపు వివరాలు/డాక్యుమెంట్ లు అవసరం అయితే, వాటిని ఋణగ్రహీతలకు వెంటనే తెలియజేయుట.
- దరఖాస్తుదారుడు లేదా ఋణగ్రహీతతో జరిపే అన్ని కమ్యూనికేషన్ లు దరఖాస్తుదారుడు లేదా ఋణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉంచుట.

### 5. ఋణ అప్రైజల్ మరియు నియమనిబంధనలు.

- ఋణగ్రహీత యొక్క క్రెడిట్ యోగ్యతపై కంపెనీ తగిన శ్రద్ధను నిర్వహిస్తుంది, ఇది ధరఖాస్తుపై నిర్ణయం తీసుకోవడానికి ఒక ముఖ్యమైన పారామితి. మదింపు కంపెనీ యొక్క క్రెడిట్ పాలసీలు, నిబంధనలు మరియు ప్రక్రియలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- రాతపూర్వక మంజూరు లేఖ, మంజూరు చేసిన రుణం మొత్తం లేదా ఇతరత్రా ఋణగ్రహీతకు సమాచారం ఇవ్వబడుతుంది. వార్షిక వడ్డీరేటు మరియు దానిని అనువర్తించే విధానంతో సహా నియమనిబంధనలను ఈ లేఖలో పొందుపరచాలి మరియు ఋణగ్రహీత ఈ నియమనిబంధనలను ఆమోదించడాన్ని రికార్డులో ఉంచాలి.
- "నా/మేము చదివిన మరియు అర్థం చేసుకున్న అన్ని నియమనిబంధనలను నేను/మేము అంగీకరిస్తున్నాము" అనే శీర్షిక క్రింద ఋణగ్రహీత సంతకంతో పేర్కొనబడ్డ మంజూరు లేఖపై కంపెనీ ఋణగ్రహీత నుంచి ఆమోదాన్ని పొందుతుంది. అటువంటి ఆమోదాన్ని కంపెనీ తిరిగి నిర్వహిస్తుంది.
- ఋణ మంజూరు/పంపిణీ సమయంలో ఋణ అగ్రిమెంట్ లో పేర్కొనబడ్డ అన్ని ఎన్ క్లోజర్ ల కాపీతోపాటుగా ఋణ అగ్రిమెంట్ యొక్క కాపీని ఋణగ్రహీతలు అందరికీ కంపెనీ తప్పనిసరిగా అందించాలి ఉంటుంది. ఋణ ఒప్పందం మరియు ఋణగ్రహీతలు అందరికీ అందించబడ్డ అన్ని ఎన్ క్లోజర్ లో నియమ నిబంధనలు మరియు వడ్డీరేటు ఒక టర్మ్ షీట్ రూపంలో ఉంటాయని కంపెనీ ధృవీకరిస్తుంది, ఇది ఋణ ఒప్పందంకు జతచేయబడుతుంది.
- ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానా వడ్డీని కంపెనీ పెద్ద అక్షరాలతో ఋణ ఒప్పందంలో పేర్కొనాలి.

### 6. నియమనిబంధనల్లో మార్పులతో సహా ఋణాల పంపిణీ:

- కంపెనీ వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబించింది మరియు వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు అధికంగా ఉండవని నిర్ణయించడానికి మరియు ధృవీకరించడానికి తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు ప్రక్రియలను రూపొందించింది. ఋణము మరియు అడ్వాన్స్ లపై వడ్డీ రేటు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు పైన కనబరచిన అంతర్గత పిఆర్ సూత్రాలు మరియు విధానాలకు ఖచ్చితంగా కట్టుబడి ఉన్నాయని పంపిణీ సమయంలో కంపెనీ ధృవీకరిస్తుంది. వడ్డీ రేటు నమూనా కంపెనీ వెబ్ సైట్ ([www.tmf.co.in](http://www.tmf.co.in)) లో అందుబాటులో ఉంచబడింది
- ఋణగ్రహీత ఆమోద లేఖలో పేర్కొన్న అన్ని నిబంధనలు, పరతులు నెరవేరిన వెంటనే రుణం చెల్లించబడుతుంది.

c) డిస్ట్రీబ్యూషన్ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నియమనిబంధనల్లో ఏదైనా మార్పు జరిగినట్లయితే, కంపెనీ ఋణగ్రహీతకు నోటీస్ ఇవ్వాలి. వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే జరిగేలా కంపెనీ ధృవీకరించాలి.

## 7. డిస్ట్రీబ్యూషన్ తరువాత పర్యవేక్షణ:

- a) పేమెంట్ లేదా పనితీరును రీకాల్/వేగవంతం చేసే ఏదైనా నిర్ణయం ఋణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- b) ఈ హక్కును వినియోగించుకోవాలంటే, మిగిలిన వాటాల గురించి పూర్తి వివరాలతో పాటు, సంబంధిత వాటాల పరిష్కారం లేదా చెల్లింపు జరిగే వరకు కంపెనీకి ఆ వాటాలను నిలుపుకునే హక్కు ఉన్న షరతులతో పాటు, రుణగ్రహీతకు దీని గురించి తెలియజేయాలి. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించాలంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్లు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే వరకు లేదా చెల్లించే వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను ఉంచుకోవడానికి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.
- c) వాహనాలను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునేందుకు సంబంధించి RBI జారీ చేసిన మార్గదర్శకాలకు కంపెనీ కట్టుబడి ఉంటుంది. పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, ఒప్పందం/రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులు కూడా సంబంధించిన నిబంధనలను కలిగి ఉండాలి
  - i. స్వాధీనత తీసుకోవడానికి ముందు నోటీసు వ్యవధి;
  - ii. నోటీసు వ్యవధిని మినహాయించగల పరిస్థితులు
  - iii. సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకునే విధానం;
  - iv. ఆస్తి అమ్మకం/వేలానికి ముందు రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడానికి ఋణగ్రహీతకు ఇవ్వబడిన తుది అవకాశం గురించి ఒక నిబంధన;
  - v. ఋణగ్రహీతకు తిరిగి స్వాధీనపరచుకునే ప్రక్రియ;
  - vi. ఆస్తి విక్రయం / వేలం ప్రక్రియ.

## 8. జనరల్

- a) ఋణగ్రహీతద్వారా ఇంతకు ముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప ఋణ ఒప్పందంలో ఇవ్వబడ్డ ఉద్దేశ్యాలకు మినహా ఋణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు.
- b) ఋణాలను రికవరీ చేసే విషయంలో, అసమాన సమయాల్లో ఋణగ్రహీతలను ఇబ్బంది పెట్టడం, ఋణాలను రికవరీ చేయడం కొరకు కండబలాన్ని ఉపయోగించడం వంటి అనవసరమైన వేధింపులను కంపెనీ ఆశ్రయించరాదు.
- c) ఋణగ్రహీత యొక్క వ్యాపారానికి సంబంధించి ప్రత్యేక పరిస్థితులలో పేర్కొన్న సమయాలలో తప్ప వారికి కాలే చేయవలసి వస్తే అపరాధ వినియోగదారులకు కంపెనీ 0700 గంటల నుండి 2100 గంటల మధ్య కాలే చేస్తుంది.
- d) బాకీలను తిరిగి పొందాలనే లక్ష్యంతో మరియు ఆస్తిని విచక్షణారహితంగా కోల్పోవడాన్ని లక్ష్యంగా చేసుకోకుండా, ఒకవేళ అవసరం అయితే, అపరాధ ఋణగ్రహీత నుంచి వసూలు చేయబడ్డ సెక్యూరిటీని అమలు చేయడానికి కంపెనీ ఏర్పాట్లు చేయవచ్చు.
- e) కంపెనీ తన సెక్యూరిటీ, వాల్యుయేషన్ మరియు దాని నైపుణ్యాన్ని అమలు చేసే మొత్తం ప్రక్రియ నిష్పాక్షికంగా మరియు పారదర్శకంగా ఉండేలా చూసుకుంటుంది.
- f) ఋణగ్రహీత ఖాతాను బదిలీ చేయడం కొరకు ఋణగ్రహీత నుంచి అభ్యర్థన అందుకున్నట్లయితే, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అంటే కంపెనీ యొక్క అభ్యంతరాలు ఏవైనా ఉంటే, అటువంటి అభ్యర్థన అందుకున్న తేదీ నుంచి ఇరవై (21) రోజుల్లోగా తెలియజేయాలి. అటువంటి బదిలీలు చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శకమైన ఒప్పంద నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండాలి
- g) వినియోగదారులతో సముచితమైన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగినంత శిక్షణ ఇచ్చేలా కంపెనీ

ధృవీకరించాలి.

### 9. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

- a) వినియోగదారుల కోసం కంపెనీ ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది. కంపెనీ మరియు దాని అవుట్ సోర్సింగ్ ఏజెన్సీలకు సంబంధించిన అన్ని ఫిర్యాదులు ఫాలోప్, ట్రాకింగ్ మరియు పరిష్కారం కొరకు CRMలో రిజిస్టర్ చేయబడతాయి. CRMలో దాఖలుచేయబడ్డ ఫిర్యాదులను నిర్దిష్ట టర్నఅరౌండ్ సమయంలో ప్రతిస్పందన/పరిష్కారం కొరకు అప్రోప్రియా టీఇ డిపార్ట్ మెంట్ లకు పంపబడుతుంది.
- b) పరిష్కరించబడిన మరియు పెండింగ్ లో ఉన్న అన్ని ఫిర్యాదులను సంబంధిత విభాగాధిపతులకు మరియు సీనియర్ మేనేజ్ మెంట్ కు క్రమంగా పెంపొందేలా మరియు రిపోర్ట్ చేసేలా కంపెనీ చూసుకుంటుంది.
- c) వినియోగదారు ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని సులభతరం చేయడానికి, కంపెనీ ఈ క్రింది స్థాయిలను ఏర్పాటు చేసింది.

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1వ లెవెల్  | <p>ఈ క్రింది వాటిలో ఏదైనా ఒకటి</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>శాఖలు: సోమ-శుక్రవారం (ఉదయం 9.30 నుండి సాయంత్రం 6.00 వరకు) శనివారం (ఉదయం 9.30 నుండి మధ్యాహ్నం 1.30 వరకు)</li> <li>వినియోగదారు కేర్ సెంటర్ : 1800-209-0188 సోమ-శని (ఉదయం 9.00 నుండి సాయంత్రం 7.00 వరకు)</li> <li><a href="mailto:Customercare@tmf.co.in">Customercare@tmf.co.in</a> వద్ద ఇమెయిల్</li> <li>వెబ్ సైట్ : <a href="http://www.tmf.co.in">www.tmf.co.in</a></li> <li>వాట్సాప్ : 7700910888</li> <li>మొబైల్ యాప్: ఈ యాప్ "Tata Motors Finance – Customer One" ను డౌన్ లోడ్ చేయండి.</li> </ul> |
| 2వ లెవెల్  | <p>ఒకవేళ ఫిర్యాదు 10 రోజుల్లో పరిష్కరించబడనట్లయితే (లెవల్ వారీగా పెరిగిన ఫిర్యాదులకు వర్తిస్తుంది) లెవల్ 1లో ఇవ్వబడ్డ రిఫరెన్స్ నెంబరుతో దయచేసి మా వినియోగదారు కేర్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ట్ ఆఫీసర్ శ్రీ మాలిక్ షేఖ్ ని సంప్రదించగలరు. 022-6181 5665 లేదా</p> <p>వినియోగదారు కేర్ డిపార్ట్ మెంట్ కు రాయండి</p> <p>టాటా మోటార్స్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్, 2వ ఫ్లోర్, ఎ వింగ్, ఐ థింక్ టెక్నో క్యాంపస్, ఆఫ్ ఫోట్రాన్ రోడ్ నెం 2, థానే (వెస్ట్) మహారాష్ట్ర 400 601</p>                                                                                                                      |
| 3 వ లెవెల్ | <p>ఒకవేళ ఫిర్యాదు 30 రోజుల్లో పరిష్కరించబడనట్లయితే, వినియోగదారులు దిగువ ఇవ్వబడ్డ చిరునామాలో ఆర్ బి ఐ యొక్క DNBS యొక్క రీజనల్ ఆఫీసు వద్ద ఇన్ ఛార్జ్ ఆఫీసర్ కు అప్పీలు చేయవచ్చు:</p> <p><b>రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా</b>, నాన్ బ్యాంకింగ్ పర్సవేక్షణ విభాగం, ముంబై ప్రాంతీయ కార్యాలయం, 3వ అంతస్తు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, ముంబై సెంట్రల్ రైల్వే స్టేషన్ ఎదురుగా, బెఖల్, ముంబై 400008.</p>                                                                                                                                                                                   |

### 10. ఆవర్తన సమీక్ష

- a) అందించే సేవలకు సంబంధించి ఫీడ్ బ్యాక్ ఇవ్వమని కంపెనీ వినియోగదారుని కోరుతుంది. సిబ్బంది ద్వారా నేరుగా సంప్రదించడం ద్వారా లేదా [customercare@tmf.co.in](mailto:customercare@tmf.co.in) ఇమెయిల్ ద్వారా, దాని వెబ్ సైట్ లో, హెడ్డాఫీస్ కు లేఖలు రాయడం ద్వారా లేదా నియంతానుసారంగా నిర్వహించబడే నిర్దిష్ట వినియోగదారు సంతృప్తి సర్వేల ద్వారా దీనిని చేయవచ్చు.
- b) నియమావళి మరియు వివిధ స్థాయిల్లో మేనేజ్ మెంట్ లో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరు గురించి క్రమం తప్పకుండా కంపెనీ సమీక్షిస్తుంది మరియు అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను కంపెనీ యొక్క డైరెక్టర్ల బోర్డుకు క్రమం తప్పకుండా సమర్పించాలి.

నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి యొక్క స్ఫూర్తిని అనుసరించి మరియు తన వ్యాపారానికి వర్తించే విధంగా కంపెనీ ఈ ప్రవర్తనా నియమావళికి కట్టుబడి ఉంటుంది.

థానే

క్రిందటి సెప్టెంబర్ 26న 2023, జరిగిన బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్ల సమావేశంలో ఇది సమీక్షించి ఆమోదించబడినది.