टाटा मोटर्स फाइनेंस लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता – 2016-17

<u>परिचय</u>

टाटा मोटर्स फाइनेंस लिमिटेड ("टीएमएफ होल्डिंग्स लिमिटेड की पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी") ने ग्राहकों को भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई" के संदर्भ में प्रथाओं का प्रभावी अवलोकन प्रदान करने के लिए इस उचित व्यवहार संहिता ("कोड") को अपनाया है। ”) मास्टर डायरेक्शन डीएनबीआर। पीडी. RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023 -जो कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों को दी जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में कंपनी द्वारा अनुसरण किया जाएगा। संहिता ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त की जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में सूचित निर्णय लेने में सुविधा प्रदान करेगी और कंपनी द्वारा स्वीकृत और संवितरित किसी भी ऋण पर लागू होगी।

यह कोड अंग्रेजी और स्थानीय भाषाओं में कंपनी की वेब साइट पर उपलब्ध कराया जाएगा. कोड को कंपनी द्वारा अंग्रेजी और स्थानीय भाषाओं में अपने सभी शाखा कार्यालय परिसरों में प्रदर्शित किया जाएगा.

1. कोड का उद्देश्य

यह कोड निम्नलिखित उद्देश्यों के लिए विकसित किया गया है

- ग्राहकों के साथ बर्ताव में न्यूनतम मानक स्थापिक करके बेहतर, निष्पक्ष और भरोसेमंद प्रथाओं को बढ़ावा देना
- पारदर्शिता बढ़ाना जिससे कि ग्राहकों को उन सेवाओं की एक बेहतर समझ प्रदान करने में सक्षम बनाना जिनकी अपेक्षा उन्हें यथोचित रूप से इन सेवाओं से हो सकती है
- उच्च संचालन मानकों को हासिल करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को प्रोत्साहित करना
- ग्राहकों और कंपनी के बीच एक निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना

2. हमारी प्रमुख प्रतिबद्धताएं और घोषणाएं

हम अपने सभी ग्राहकों के साथ लेनदेन में कुशलतापूर्वक, निष्पक्ष रूप से और कर्मठतापूर्वक कार्य करेंगे

अस्वीकरण: स्थानीय भाषा में अनुवाद केवल ऋणकर्ताओं की सुविधा के लिए है. अंग्रेजी और समझौते के स्थानीय भाषा के संस्करण के बीच कोई विरोधाभास होने पर अंग्रेजी संस्करण अभिभावी होगा

- हमारे द्वारा उपलब्ध कराए जाने वाले वित्तीय उत्पादों और सेवाओं तथा हमारे कर्मचारियों द्वारा अपनायी जाने वाली प्रक्रियाओं और प्रथाओं के लिए इस कोड में उल्लिखित प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करना
- यह सुनिश्चित करना कि सभी वित्तीय सेवाएं सभी प्रासंगिक कानूनों और नियमों का अनुपालन करती हैं
- पेशेवर, विनम्र और त्वरित सेवाएं प्रदान करना
- वित्तीय लेनदेन के संबंध में नियमों और शर्तों, लागतों, अधिकारों एवं देयताओं का सही और समयानुसार प्रकटीकरण प्रदान करना

हम ग्राहक को यह समझाने में मदद करेंगे कि हमारे वित्तीय उत्पाद और सेवाएं किस प्रकार काम करती हैं

- वित्तीय योजनाओं के बारे में मौखिक और लिखित जानकारी/संवाद हिंदी और/या अंग्रेजी और/या स्थानीय बोलचाल की भाषा में ऋणकर्ता को समझ में आने वाली भाषा में प्रदान करना
- यह सुनिश्चित करना कि हमारा विज्ञापन और प्रचार साहित्य स्पष्ट है और यह भ्रामक नहीं है
- लेनदेन के वित्तीय निहितार्थों की व्याख्या करना
- ग्राहकों को वित्तीय योजना का चयन करने में सहायता प्रदान करना

हम गलत दिशा में जा रही चीजों के साथ तुरंत और अग्रसक्रिय रूप से निपटेंगे

- गलतियों को तुरंत सुधारना
- ग्राहकों की शिकायतों पर शीघ्र ध्यान देना
- अपने ग्राहकों को यह बताना कि अगर ग्राहक हमारी सहायता से अभी भी संतुष्ट नहीं हैं तो अपनी शिकायत आगे कैसे बढ़ाएं
- हमारी असावधानी की वजह से लगाए गए किसी प्रकार के शुल्क को वापस लौटाना
- कर्मचारियों के अनुचित व्यवहार के मामले में जवाबदेह होना और सुधारात्मक कार्रवाई करना

3. गैर-भेदभाव की नीति

हम अपने ग्राहकों के बीच लिंग, जाति, धर्म या शारीरिक/दृष्टात्मक दिव्यांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेंगे।

4. ऋण के लिए आवेदन और इसकी प्रक्रिया

क) कंपनी द्वारा जारी ऋण आवेदन प्रपत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो ऋणकर्ता को एक सूचित निर्णय लेने के लिए सक्षम बनाने में ऋणकर्ता के हित को प्रभावित करता है. ऋण आवेदन प्रपत्र ऋण आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों के बारे में बताएगा

ख) कंपनी सभी ऋण आवेदनों के लिए एक पावती रसीद जारी करेगी. ऋण आवेदनों का निपटारा इक्कीस (21) दिनों के भीतर या सभी प्रकार से पूर्ण आवेदन पत्र की प्राप्ति की तिथि से ऋणकर्ता और कंपनी के बीच आपसी सहमति से तय किए जाने वाले विस्तारित समय के भीतर किया जाएगा और इसके बारे में जारी की गयी पावती में बता दिया जाएगा

ग) अगर किसी अतिरिक्त विवरण/दस्तावेजों की आवश्यकता होगी तो इसके बारे में ऋणकर्ताओं को तुरंत सूचित किया जाएगा

घ) आवेदक या ऋणकर्ता के साथ समस्त पत्राचार उसी भाषा में किये जायेंगे जिसे आवेदक या ऋणकर्ता समझता है

5. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

क) कंपनी उधारकर्ता की ऋण पात्रता पर एक नियत उद्यम करेगी जो आवेदन पर निर्णय लेने के लिए एक महत्वपूर्ण पैरामीटर होगा. मूल्यांकन कंपनी की ऋण नीतियों, मानदंडों और तत्संबंधी प्रक्रियाओं के अनुरूप होगा

ख) ऋणकर्ता को मंजूर ऋण की राशि या अन्यथा के बारे में एक लिखित स्वीकृति पत्र के माध्यम से सूचित किया जाएगा. उक्त पत्र में ब्याज वार्षिक दर और तत्संबंधी आवेदन की विधि सहित नियम और शर्तें शामिल होंगी और अपने रिकॉर्ड में ऋणकर्ता द्वारा नियमों और शर्तों की स्वीकृति रखी जायेगी

ग) कंपनी उक्त स्वीकृति पत्र पर इस कैप्शन **"मैं/हम सभी नियमों और शर्तों को स्वीकार करता हूं जिसे मैंने/हमने पढ़ और समझ लिया है"** के नीचे ऋणकर्ता के हस्ताक्षर के साथ ऋणकर्ता से स्वीकृति प्राप्त करेगी. कंपनी ऐसी स्वीकृति का एक रिकार्ड बनाए रखेगी

घ) कंपनी ऋणों की मंजूरी/भुगतान के समय सभी ऋणकर्ताओं के लिए ऋण समझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते की एक प्रति प्रस्तुत करने के लिए निरपवाद रूप से बाध्य होगी. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऋण समझौते और सभी ऋणकर्ताओं को प्रस्तुत सभी अनुलग्नकों में नियम और शर्तें तथा एक शर्त पत्रक के रूप में ब्याज की दर शामिल होगी जिसे ऋण समझौते में संलग्न किया जाएगा

च) कंपनी ऋण समझौते में गहरे अक्षरों में विलंबित भुगतान के लिए वसूल किए जाने वाले दंड ब्याज का उल्लेख करेगी

6. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण

क) कंपनी ने ब्याज दर मॉडल को अपनाया है और यह निर्धारित तथा सनिश्चित करने के लिए कि ब्याज दरें, प्रक्रमण और अन्य शुल्क अत्यधिक नहीं होंगी, उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का निर्धारण किया है. कंपनी अदायगी के समय पर यह सुनिश्चित करेगी कि ऋण और अग्रिम पर ब्याज दर, प्रक्रमण और अन्य शुल्क उपरोक्त संदर्भित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का सख्ती से पालन करने वाली हैं. ब्याज दर मॉडल कंपनी की वेबसाइट (WWW.tmf.co.in) पर उपलब्ध कराया गया है

ख) संवितरण ऋणकर्ता द्वारा स्वीकृति पत्र के सभी नियमों और शर्तों के अनुपालन पर तुरंत किया जाएगा

ग) कंपनी संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्कों, पूर्व-भुगतान शुल्कों आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन के मामले में ऋणकर्ता को एक नोटिस देगी. यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल प्रत्याशित रूप से प्रभावित होते हैं

7. संवितरण पश्चात पर्यवेक्षण

क) भुगतान या निष्पादन की वापसी/मूल्यांकन का कोई भी निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा

ख) ऋणकर्ता द्वारा पेश की गयी सभी प्रतिभूतियां समस्त बकायों का भुगतान करने पर या किसी अन्य दावे के लिए कोई वैधानिक अधिकार या स्वत्व के अधीन ऋण की बकाया राशि जो कंपनी का ऋणकर्ता पर हो सकता है, उसका भुगतान करने पर जारी किया जाएगा. अगर इस तरह के किसी विशेष अधिकार का इस्तेमाल किया जाता है तो ऋणकर्ता को विशेष दावों और शर्तों के बारे में संपूर्ण विवरणों के साथ उसकी सूचना देनी होगी जिसके तहत कंपनी प्रतिभूतियों को उस समय तक अपने पास रखने का हकदार है जब तक कि प्रासंगिक दावे का निपटान/भुगतान नहीं कर दिया जाता है

ग) कंपनी वाहनों के पुनर्स्वामित्व के संबंध में आरबीआई द्वारा जारी दिशानिर्देशों का पालन करेगी. पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए अनुबंध/ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में निम्नलिखित के संदर्भ में प्रावधान भी शामिल होने चाहिएं

i. कब्जा लेने से पहले की सूचना अवधि

ii. परिस्थितियां जिनके तहत सूचना अवधि को माफ किया जा सकता है

iii. प्रतिभूति (जमानत) का कब्जा लेने के लिए प्रक्रिया

iv. संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण की चुकौती के लिए ऋणकर्ता को दिए जाने वाले अंतिम मौके के संबंध में एक प्रावधान

v. ऋणकर्ता को पुन: कब्जा देने के लिए प्रक्रिया और

vi. संपत्ति की बिक्री/नीलामी के लिए प्रक्रिया

8 न्यायसगंत उधार नीति – ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क

यह नीति निम्न ऋण खातों मे जुर्माना लगाने हेतु लागू होगी (चाहे अतिदेय ब्याज, डिफॉल्ट देय ब्याज, त्वरित ब्याज या किसी अन्य नाम से प्रदर्षित हो रही हो)
(ए) 1 अप्रैल, 2024 से कंपनी द्वारा किए गए सभी नए ऋण खातों पर, और
(बी) सभी मौजूदा ऋण खातों पर, 1 अप्रैल, 2024 के बाद पड़ने वाली समीक्षा / नवीनीकरण तिथि और 30 जून, 2024 से पहले तक।
1. ऋण अनुबंधों के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने पर लगने वाला जुर्माना अर्थदंड के रूप में लगाया जाएगा ना की दंडात्मक ब्याज के रूप में लगाया जाएगा जोकि अग्रिमों पर लगाए गए ब्याज की दर में जोड़ा जाता है।
2. कंपनी अनुबंधकर्ताओं पर लगाए गए अर्थदण्ड का पूंजीकरण नहीं करेगी। हालाँकि, यह कंपनी द्वारा पेश किए गए ऋणों में लगने वाली ब्याज की गणना की सामान्य प्रक्रियाओं को प्रभावित नहीं करेगा।

ऋण मे अर्थदंड लगाने का आषय अनुशासन की भावना पैदा करना और अनुबंध के निवारक के रूप में होगा नाकी अनुबंधित ब्याज दर से अधिक राजस्व की वृद्धि के रूप में उपयोग करने का है।

अर्थदंड का प्रारुप

1. कंपनी निम्नलिखित परस्थितियों पर अर्थदंड लगा सकती है (क) भुगतान तिथियों पर बकाया का भुगतान न करने, या (ख) ऋण अनुबंध के नियमों और शर्तों के उल्लघंन की स्थिती पर।
2. कंपनी ऋण अनुबंध के निष्पादन के पष्चात् ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं करेगी।
3. कंपनी के द्वारा अर्थदंड, विषेष अनुबधों या ग्राहक खंडो के बावजुद बिना किसी भेदभाव के, सभी ग्राहकों और सभी प्रकार के ऋण अनुबंधों के संबंध में लागू होगा। व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत ऋण अनुबधों में लगने वाला अर्थदंड, गैर–व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर नियमों और शर्तों के उल्लघंन की स्थिती पर लागू अर्थदंड से अधिक नहीं होगा।
4. किसी भी उधारकर्ता पर लगाए गए अर्थदंड की राषी, बिना किसी भेदभाव किए चाहे वह विशेष ऋण/उत्पाद हो या सामान्य, कंपनी को लगी उधार की लागत और ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के हुये उल्लंघन को ध्यान मे रखकर उसके उचित और अनुरूप होगी।
5. किसी भी प्रकार के अर्थदंड को मुलधन पर परिवर्तित नहीं किया जावेगा, और नाही उधारकर्ता से वसूल किए जाने वाले अर्थदंड पर कोई अतिरिक्त ब्याज की गणना की जाएगी।
6. अर्थदंड की राषी और कारण कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित करने के अतिरिक्त ऋण अनुबंधों मे स्पष्ट रूप से बोल्ड अक्षरों में वर्णित रहेगी और साथ ही महत्वपूर्ण नियम और शर्तों/मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) जैसा लागू हो वह भी दर्षाया जाएगा।
7. जब भी ऋण के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को सुचना भेजे जावे, तो साथ मे ऋण खातों में अधिरोपित अर्थदंड के बारे में सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, जब ऋण खातों मे अर्थदंड अधिरोपित जावेगा तो साथ मे उसका कारण भी तुरंत सूचित किया जाएगा।

अन्य प्रतिपूर्तियाँ

ऋण खातों मे लगने वाला अर्थदंड व उसकी प्रयोज्यता से, कंपनी के द्वारा किये गये या ऋण अनुबंधों के दौरान हुये/होने वाले लागत, खर्च और शुल्क, की वसूली के लिए उपलब्ध अन्य अधिकारों पर कोई भी प्रतिकूल प्रभाव नहीं पड़ेगा, जोकि डिफॉल्ट या अन्यथा की स्थिति में, जिनका ऋण अनुबंधों में निर्धारित नियमों और शर्तों के अनुसार उपयोग किया जा सकता है।

9.सामान्य

क) कंपनी ऋण समझौते में प्रदत्त उद्देश्यों के मामले को छोड़कर ऋणकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी जब तक कि ऐसी कोई नई सूचना कंपनी की जानकारी में नहीं आती है जिसका खुलासा पहले ऋणकर्ता द्वारा नहीं किया गया था

ख) ऋण की वसूली के मामले में कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी जैसे कि असमय ऋणकर्ताओं को परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का प्रयोग करना आदि

ग) कंपनी को 08.00 बजे से 19.00 बजे तक के बीच दोषी ग्राहकों को फोन करेगी जब तक कि ऋणकर्ता के व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों के कारण उल्लिखित घंटों के बाहर अन्यथा उन्हें कॉल करना आवश्यक नहीं होगा

घ) आवश्यक होने पर, कंपनी केवल बकायों की वसूली के उद्देश्य से दोषी ऋणकर्ता के लिए सुरक्षा चार्ज लगाने की व्यवस्था कर सकती है और इसका उद्देश्य संपत्ति का मनमाना हरण करना नहीं होगा

च) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि अपनी सुरक्षा, मूल्यांकन और उसकी वसूली का प्रयोग करने की संपूर्ण प्रक्रिया निष्पक्ष और पारदर्शी हो

छ) ऋण खाते का हस्तांतरण करने के लिए ऋणकर्ता से कोई अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में कंपनी की सहमति या अन्यथा यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, उसके बारे में ऐसे अनुरोध की प्राप्ति के इक्कीस (21) दिनों के भीतर अवगत करा दिया जाएगा. इस प्रकार का हस्तांतरण क़ानून के अनुरूप पारदर्शी अनुबंध शर्तों के अनुसार किया जाएगा.

ज) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके स्टाफ ग्राहक के साथ उचित तरीके से सौदा करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हैं।

10. शिकायत निवारण प्रक्रिया

क) कंपनी ने ग्राहकों के लिए एक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है, जिसमें दिव्यांग ग्राहक भी शामिल हैं। कंपनी और उसकी आउटसोर्स एजेंसियों से संबंधित शिकायतों का फॉलो-अप, ट्रैकिंग और रिजोल्यूशन के लिए CRM में पंजीकृत किया जाएगा। CRM में पंजीकृत किये गए शिकायतों को परिभाषित अवधि में प्रतिक्रिया/समाधान के लिए उपयुक्त विभाग को अग्रसारित कर दिया जायेगा।

ख) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि समाधान की गयी और लंबित सभी शिकायतों का अग्रसारण और सूचना नियमित रूप से संबंधित विभागों के प्रमुखों और वरिष्ठ प्रबंधन को प्रेषित किया जाय।

ग) ग्राहकों की शिकायतों के निवारण की सुविधा प्रदान करने के लिए कंपनी ने निम्नलिखित स्तरों को स्थापित किया है।

स्तर 1	निम्नलिखित में से कोई एक • शाखा : सोम-शुक्र (9:30am-06:00pm) शनि (9:30am-1:30pm) • ग्राहक सेवा : 1800-209-0188 सोम-शनि (9.00am-7.00pm) • ईमेल करे : customercare@tmf.co.in • वेबसाइट : www.tmf.co.in • व्हाट्सऍप : 7700910888 • मोबाइल ऐप: डाउनलोड ऐप "टाटा मोटर्स फाइनेंस - कस्टमर वन"
स्तर 2	शिकायत 10 दिनों (स्तर के अनुसार अग्रसारित शिकायतों पर लागू) के भीतर हल नहीं होता है तो स्तर 1 में दिए गए संदर्भ संख्या के साथ हमारे कस्टमर केअर शिकायत निवारण अधिकारी, श्री मालिक शैख़ से संपर्क करें - 022-6181 5665 या - ग्राहक सेवा विभाग को लिखें टाटा मोटर्स फाइनेंस लिमिटेड, 2 री मंजिल, ए विंग, आय थिंक टेक्नो कैंपस,ऑफ पोखरण रोड नंबर 2, ठाणे (पश्चिम) महाराष्ट्र 400 601
स्तर 3	यदि 30 दिनों के अंदर शिकायत का निवारण नहीं होता है, तो ग्राहक RBI के DNBS के क्षेत्रीय कार्यालय में प्रभारी अधिकारी के पास निम्न पते पर अपील कर सकते हैं भारतीय रिजर्व बैंक, डिपार्टमेंट ऑफ नॉन बैंकिंग सुपरविजन, मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय, 3 री मंजिल, भारतीय रिजर्व बैंक, मुंबई सेन्ट्रल रेल्वे स्टेशन के सामने, भायकला, मुंबई 400008. ईमेल: dnbsmro@rbi.org.in

10. आवधिक समीक्षा

a) कंपनी प्रदान की गई सेवाओं पर प्रतिक्रिया देने के लिए ग्राहक से अनुरोध करेगी. यह कार्य कर्मचारियों द्वारा सीधे संपर्क के माध्यम से या कंपनी की वेबसाइट पर customercare@tmf.co.in को ई-मेल भेज कर, मुख्यालय को पत्र लिख कर या समय-समय पर कराए जाने वाले विशिष्ट ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षणों के माध्यम से किया जा सकता है.

b) कंपनी द्वारा प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर संहिता और शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की वार्षिक समीक्षा की जाएगी और ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट कंपनी के निर्देशक मंडल या उसकी समिति को अर्धवार्षिक आधार पर प्रस्तुत की जाएगी।

कंपनी स्वच्छ आचरण संहिता की भावना का पालन करते हुए और अपने व्यवसाय के लिए लागू होने वाले ढंग से इस कोड का अनुपालन करेगी.

2 अप्रैल, 2024 को आयोजित बैठक में निदेशक मंडल द्वारा अंतिम बार समीक्षा की गई और अंगिकृत किया गया।