

টাটা মটৰছ ফাইনেন্স লিমিটেড

ফেয়াৰ প্ৰ্যাকটিছ কোড – 2016-17

পাতনি

টাটা মটৰছ ফাইনেন্স লিমিটেডে ("TMF হোল্ডিংছ লিমিটেডৰ সম্পূৰ্ণ মালিকানাধীন সহযোগী কোম্পানী") ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ ("RBI") মাষ্টাৰ ডাইৰেকশ্বন DNBR-ৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকসকলৰ অনুশীলনৰ কাৰ্যকৰী অৱলোকন প্ৰদান কৰিবলৈ এই ফেয়াৰ প্ৰ্যাকটিছ কোড ("কোড") গ্ৰহণ কৰিছে। কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰা বিত্তীয় সুবিধা আৰু সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023 অনুসৰণ কৰিব। এই কোডে গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকে লাভ কৰিব লগা বিত্তীয় সুবিধা আৰু সেৱাৰ সন্দৰ্ভত অৱগত সিদ্ধান্ত লোৱাত সহায় কৰিব আৰু কোম্পানীয়ে অনুমোদন আৰু বিতৰণ কৰিব পৰা যিকোনো ঋণৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হ'ব।

কোম্পানীটোৰ ৱেব চাইটত ইংৰাজী আৰু স্থানীয় ভাষাত এই কোড উপলব্ধ কৰা হ'ব। কোম্পানীয়ে ইয়াৰ সকলো শাখা কাৰ্যালয় চৌহদত ইংৰাজী আৰু স্থানীয় ভাষাত এই কোড প্ৰদৰ্শন কৰিব।

1. কোডৰ উদ্দেশ্য

এই কোডটো বিকশিত কৰা হৈছে:

- গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেনত নিম্নতম মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰি ভাল, নিৰপেক্ষ আৰু বিশ্বাসযোগ্য পদ্ধতিৰ প্ৰচাৰ কৰা
- গ্ৰাহকসকলে সেৱাসমূহৰ পৰা তেওঁলোকে যুক্তিসংগতভাৱে কি আশা কৰিব পাৰে সেই বিষয়ে ভালদৰে বুজিব পৰাকৈ স্বচ্ছতা বৃদ্ধি কৰা
- বজাৰ শক্তিসমূহক প্ৰতিযোগিতাৰ জৰিয়তে উচ্চ পৰিচালনা মানদণ্ড লাভ কৰিবলৈ উৎসাহিত কৰা;
- গ্ৰাহক আৰু কোম্পানীৰ মাজত এক নিৰপেক্ষ আৰু সৌহার্দ্যপূৰ্ণ সম্পৰ্ক বৃদ্ধি কৰা।

2. আমাৰ মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতি আৰু ঘোষণাসমূহ

আমি আমাৰ সকলো গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰোঁতে দক্ষতাৰে, নিৰপেক্ষভাৱে আৰু নিষ্ঠাৰে কাম কৰিম:

- এই কোডৰ প্ৰতিশ্ৰুতি আৰু মানদণ্ড পূৰণ কৰি আমি আগবঢ়োৱা বিত্তীয় সামগ্ৰী আৰু সেৱাসমূহৰ বাবে, আৰু আমাৰ কৰ্মচাৰীসকলে অনুসৰণ কৰা প্ৰক্ৰিয়া আৰু অনুশীলনবোৰ;
- সকলো বিত্তীয় সেৱাই সকলো প্ৰাসংগিক আইন আৰু নিয়ম মানি চলাটো নিশ্চিত কৰা;
- পেছাদাৰী, নম্ব আৰু দ্রুত সেৱা প্ৰদান কৰা;
- বিত্তীয় লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰত চৰ্ত আৰু নিয়ম, খৰচ, অধিকাৰ আৰু দায়বদ্ধতাৰ সঠিক আৰু সময়মতে প্ৰকাশ প্ৰদান কৰা।

আমি গ্ৰাহকক আমাৰ বিত্তীয় সামগ্ৰী আৰু সেৱাসমূহে কেনেকৈ কাম কৰে সেই বিষয়ে বুজিবলৈ সহায় কৰিম, ইয়াৰ দ্বাৰা:

হিন্দী আৰু/বা ইংৰাজী আৰু/বা স্থানীয় ভাষা বা ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত বিত্তীয় আঁচনিবোৰৰ বিষয়ে মৌখিক আৰু লিখিত তথ্য/যোগাযোগ প্ৰদান কৰা;

আমাৰ বিজ্ঞাপন আৰু প্ৰচাৰমূলক লিখনি সমূহ যাতে স্পষ্ট হয় আৰু বিভ্ৰান্তিকৰ নহয়;

লেনদেনবোৰৰ বিত্তীয় প্ৰভাৱবোৰ বৰ্ণনা কৰা;

গ্ৰাহকক বিত্তীয় আঁচনি বাছনি কৰাত সহায় কৰা।

আমি ভুল হোৱা কথাবোৰৰ সৈতে দ্রুত আৰু সক্ৰিয়ভাৱে মোকাবিলা কৰিম:

- ভুলবোৰ সোনকালে সংশোধন কৰা;
- গ্ৰাহকৰ অভিযোগবোৰ দ্রুতভাৱে সমাধান কৰা;
- যদি গ্ৰাহকসকল এতিয়াও আমাৰ সহায়ত সন্তুষ্ট নহয় তেন্তে তেওঁলোকৰ অভিযোগ কেনেদৰে আগুৱাই নিব লাগে সেই বিষয়ে গ্ৰাহকসকলক অৱগত কৰা;
- অজানিতে আৰোপ কৰা যিকোনো চাৰ্জ উলটাই দিয়া।
- কৰ্মচাৰীৰ অনুপযুক্ত আচৰণৰ ক্ষেত্ৰত জবাবদিহি হোৱা আৰু সংশোধনীমূলক ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰা

3. বৈষম্যহীন নীতি

আমি আমাৰ গ্ৰাহকৰ মাজত লিংগ, জাতি, ধৰ্ম বা শাৰীৰিক/ দৃষ্টিশক্তি অক্ষমতাৰ ভিত্তিত বৈষম্য নকৰো।

4. ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু ইয়াৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ:

- a) কোম্পানীয়ে জাৰি কৰা ঋণ আবেদন প্ৰ-পত্ৰত প্ৰয়োজনীয় তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব লাগিব যিয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ স্বাৰ্থক প্ৰভাৱিত কৰে যাতে ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে জ্ঞাত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে। ঋণৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰত ঋণৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰৰ লগতে জমা দিবলগীয়া নথি-পত্ৰও কথাও উল্লেখ কৰিব লাগিব।
- b) কোম্পানীয়ে সকলো ঋণৰ আবেদনৰ বাবে স্বীকৃতি ৰচিদ জাৰি কৰিব লাগিব। ঋণৰ আবেদনবোৰ বিশ (21) দিনৰ ভিতৰত বা এনে বৰ্ধিত সময়ৰ ভিতৰত নিষ্পত্তি কৰা হ'ব যিসকলো ক্ষেত্ৰত সম্পূৰ্ণ হোৱা আবেদন প্ৰপত্ৰ প্ৰাপ্ত কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা ঋণ লওঁতা আৰু কোম্পানীৰ মাজত পাৰস্পৰিক ভাৱে সন্মত হ'ব পাৰে আৰু জাৰি কৰা স্বীকৃতিৰ ওপৰত সেইবোৰ উল্লেখ কৰা হ'ব।
- c) যদি কোনো অতিৰিক্ত বিৱৰণ / নথিপত্ৰৰ প্ৰয়োজন হয়, সেইবোৰ তৎক্ষণাত ঋণ লওঁতাসকলক অৱগত কৰা হ'ব।
- d) আবেদনকাৰী বা ঋণ লওঁতাৰ সকলো যোগাযোগ আবেদনকাৰী বা ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত থাকিব।

5. ঋণ মূল্যায়ন আৰু নিয়মালী/চৰ্তাৱলী:

- a) কোম্পানীয়ে ঋণ লওঁতাৰ ঋণৰ যোগ্যতাৰ ওপৰত এক যথোচিত বিচাৰ কৰিব, যি আবেদনৰ ওপৰত সিদ্ধান্ত লোৱাৰ বাবে এক গুৰুত্বপূৰ্ণ মাপকাঠি হ'ব। মূল্যায়নটো কোম্পানীৰ ক্ৰেডিট নীতি, নিয়ম আৰু প্ৰক্ৰিয়াৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব।
- b) ঋণ লওঁতাক লিখিত অনুমোদন পত্ৰ, অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ বা অন্য প্ৰকাৰে অৱগত কৰা হ'ব। উক্ত পত্ৰখনত বাৰ্ষিক সূতৰ হাৰ আৰু ইয়াৰ প্ৰয়োগৰ পদ্ধতিসহ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মালী থাকিব আৰু ঋণ লওঁতাই এই চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মালী গ্ৰহণ কৰাটো ইয়াৰ ৰেকৰ্ডত ৰাখিব।
- c) কোম্পানীয়ে ঋণ লওঁতাৰ স্বাক্ষৰৰ সৈতে উক্ত অনুমোদন পত্ৰৰ ওপৰত ঋণ লওঁতাৰ পৰা গ্ৰহণযোগ্যতা প্ৰাপ্ত কৰিব "মই/আমি মোৰ/ আমাৰ দ্বাৰা পঢ়া আৰু বুজি পোৱা সকলো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মালী স্বীকাৰ কৰোঁ"। কোম্পানীয়ে এনে গ্ৰহণযোগ্যতাৰ ৰেকৰ্ড বজাই ৰাখিব।
- d) ঋণ মঞ্জুৰ/ বিতৰণৰ সময়ত সকলো ঋণ লওঁতাক ঋণ চুক্তিত উদ্বৃত্ত গাঁঠি দিয়া সকলো নথি-পত্ৰ প্ৰতিলিপিৰ সৈতে কোম্পানীয়ে ঋণ চুক্তিৰ প্ৰতিলিপি দাখিল কৰিবলৈ বাধ্য হ'ব। কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে ঋণ চুক্তি আৰু সকলো ঋণগ্ৰহণকাৰীক প্ৰদান কৰা সকলো চৰ্ত আৰু নিয়ম আৰু সূতৰ হাৰ টাৰ্ম শ্বীটৰ আকাৰত থাকে, যিটো ঋণ চুক্তিৰ সৈতে সংলগ্ন কৰা হ'ব।
- e) কোম্পানীয়ে ঋণ চুক্তিত বন্দ আখৰত পলমকৈ পৰিশোধ কৰাৰ বাবে আৰোপ কৰা শাস্তিমূলক সূতৰ কথা উল্লেখ কৰিব।

6. চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মালীৰ পৰিৱৰ্তনসহ ঋণ বিতৰণ:

- a) কোম্পানীয়ে সূতৰ হাৰৰ আৰ্হি গ্ৰহণ কৰিছে আৰু সূতৰ হাৰ, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য চাৰ্জ যাতে অত্যধিক নহয় সেইটো নিৰ্ধাৰণ আৰু নিশ্চিত কৰাৰ বাবে উপযুক্ত আভ্যন্তৰীণ নীতি আৰু পদ্ধতিৰ ফ্ৰেমৱৰ্ক কৰিছে। কোম্পানীয়ে ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধনৰ সূতৰ হাৰ, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য চাৰ্জসমূহ ওপৰত উল্লেখ কৰা আভ্যন্তৰীণ নীতি আৰু পদ্ধতিসমূহ কঠোৰভাৱে পালন কৰাটো নিশ্চিত কৰিব লাগিব। কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত (www.tmf.co.in) সূতৰ হাৰৰ মডেল উপলব্ধ কৰা হৈছে।

- b) ঋণ লগুঁতাই অনুমোদন পত্ৰৰ সকলো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী পালন কৰাৰ লগে লগে ঋণ বিতৰণ কৰা হ'ব
- c) বিতৰণৰ সময়সূচী, সূতৰ হাৰ, সেৱা মাচুল, প্ৰাক-পৰিশোধ মাচুল আদি সহ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত যিকোনো পৰিৱৰ্তন হ'লে কোম্পানীয়ে ঋণ লগুঁতাক জাননী দিব। কোম্পানীটোৱে এইটোও নিশ্চিত কৰিব যে সূতৰ হাৰ আৰু মাচুলৰ পৰিৱৰ্তন কেৱল সম্ভাৱ্যভাৱে প্ৰভাৱিত হয়।

7. বিতৰণৰ পিছত তহ্বাৱধান:

- a) ধন পৰিশোধ বা পৰিৱেশন বাতিল কৰা/ত্বৰাঘিত কৰাৰ যিকোনো সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তিৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব লাগিব।
- b) ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে আগবঢ়োৱা সকলো চিকিউৰিটি সকলো বাবদ ধন পৰিশোধ কৰাৰ পিছত বা ঋণৰ বাকী থকা ধনৰাশি উপলব্ধি কৰাৰ পিছত মুকলি কৰা হ'ব, যিটো কোম্পানীয়ে ঋণ লোৱাজনৰ বিৰুদ্ধে থাকিব পৰা আন কোনো দাবীৰ বাবে যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা লিয়েনৰ অধীনত। যদি ছেট অফৰ এনে অধিকাৰ প্ৰয়োগ কৰিব লগা হয়, ঋণ লগুঁতাক বাকী থকা দাবীবোৰৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ আৰু প্ৰাসঙ্গিক দাবীনিষ্পত্তি বা পৰিশোধ নোহোৱালৈকে কোম্পানীয়ে চিকিউৰিটিবোৰ ৰখাৰ অধিকাৰ থকা চৰ্তবোৰৰ সৈতে ইয়াৰ বিষয়ে জাননী দিয়া হ'ব।
- c) কোম্পানীয়ে বাহন পুনৰ দখলৰ সন্দৰ্ভত RBI-য়ে জাৰি কৰা নিৰ্দেশনা মানি চলিব লাগিব। স্বচ্ছতা নিশ্চিত কৰিবলৈ, চুক্তি/ঋণ চুক্তিৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত এইবোৰ সম্পৰ্কীয় ব্যৱস্থাও থাকিব:
- দখল লোৱাৰ আগতে জাননীৰ ম্যাদ;
 - এনে পৰিস্থিতি যাৰ অধীনত জাননীৰ ম্যাদ ৰেহাই দিব পাৰি;
 - চিকিউৰিটিৰ দখল লোৱাৰ পদ্ধতি;
 - সম্পত্তি বিক্ৰী / নিলামৰ আগতে ঋণ পৰিশোধৰ বাবে ঋণ লগুঁতাক দিয়াৰ চূড়ান্ত সুযোগ সম্পৰ্কে এক ব্যৱস্থা;
 - ঋণ লগুঁতাক পুনৰ অধিকাৰ দিয়াৰ প্ৰক্ৰিয়া; আৰু
 - সম্পত্তি বিক্ৰী / নিলামৰ প্ৰক্ৰিয়া।

8. ন্যায্য ঋণ প্ৰদানৰ পদ্ধতি - ঋণৰ একাউণ্টত শাস্তিমূলক চাৰ্জ

এই নীতি (ক) কোম্পানীয়ে ১ এপ্ৰিল, ২০২৪ তাৰিখ আৰু তাৰ পৰা আগবঢ়োৱা সকলো সতেজ ঋণ সামগ্ৰীৰ ওপৰত জৰিমনা আৰোপ (অভাৰডু সূত, ডিফল্ট সূত, ত্বৰাঘিত সূত বা অন্য কোনো নামেৰে কোৱা হওক)ৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য। বৰ্তমানৰ সকলো ঋণৰ সামগ্ৰী, (i) ১ এপ্ৰিল, ২০২৪ আৰু (ii) ৩০ জুন, ২০২৪ৰ পিছৰ পৰ্যালোচনা/নবীকৰণৰ তাৰিখ আৰু তাৰ আগৰ পৰা।

- ঋণ চুক্তিৰ বস্তুগত চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ মানি নচলাৰ শাস্তি 'জৰিমনা আৰু অগ্ৰিম ধনৰ ওপৰত লোৱা সূতৰ হাৰৰ সৈতে যোগ কৰা 'দণ্ডবিধিৰ সূত' ৰ ৰূপত আৰোপ কৰা নহ' ব।
- কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ ওপৰত আৰোপ কৰা জৰিমনা মূলধনীকৰণ কৰিব নোৱাৰিব। কিন্তু ইয়াৰ ফলত কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা ঋণ সামগ্ৰীৰ সূতৰ কম্পাউণ্ডিংৰ স্বাভাৱিক পদ্ধতিত কোনো প্ৰভাৱ নপৰে।

জৰিমনা আৰোপ কৰাৰ উদ্দেশ্য হ' ব ঋণ অনুশাসনৰ ভাৱ জগাই তোলা আৰু চুক্তিৰ প্ৰতিৰোধক হিচাপে আৰু এনে জৰিমনা চুক্তিবদ্ধ সূতৰ হাৰৰ ওপৰত ৰাজহ বৃদ্ধিৰ আহিলা হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰাৰ উদ্দেশ্য নহয়।

ঋণ একাউণ্টত ঋণ প্ৰদানৰ প্ৰথা শাস্তিমূলক চাৰ্জ

1. কোম্পানীয়ে (1) চুক্তিবদ্ধ নিৰ্ধাৰিত তাৰিখত বাবদ ধন পৰিশোধ নকৰাৰ ওপৰত জৰিমনা আৰোপ কৰিব পাৰে, বা (ii) ঋণ চুক্তিৰ চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ ডিফল্ট কৰাৰ অন্য কোনো পৰিঘটনা সংঘটিত হ'লে।
- 2) কোম্পানীয়ে সূতৰ হাৰত কোনো অতিৰিক্ত উপাদান প্ৰৱৰ্তন কৰিব নোৱাৰিব।
- 3) এই শাস্তি সকলো গ্ৰাহকৰ ক্ষেত্ৰত আৰু সকলো ধৰণৰ সামগ্ৰীৰ বাবে ৩টা বিশেষ সামগ্ৰী বা গ্ৰাহকৰ অংশৰ বাবে কোনো ধৰণৰ বৈষম্য নকৰাকৈ প্ৰযোজ্য হ'ব। 'ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহণকাৰীক, ব্যৱসায়ৰ বাহিৰেও অন্য উদ্দেশ্যৰ বাবে' অনুমোদিত ঋণৰ ক্ষেত্ৰত শাস্তি, বস্তুগত চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ একেধৰণৰ অমান্যতাৰ বাবে অব্যক্তিগত ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য জৰিমনাতকৈ বেছি নহ' ব।
- 4) যিকোনো ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ ওপৰত আৰোপ কৰা জৰিমনা বিহাৰ পৰিমাণে কোম্পানীটোৰ বাবে ঋণৰ খৰচৰ হিচাপ ল' ব লাগিব আৰু ঋণ চুক্তিৰ বস্তুগত চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ অমান্য নকৰাৰ সৈতে যুক্তিসংগত আৰু সমানুপাতিক হ' ব লাগিব এটা বিশেষ ঋণ/উৎপাদন শ্ৰেণীৰ ভিতৰত বৈষম্যমূলক।
- 5) কোনো ধৰণৰ পেনাল্টি লেৰ কেপিটেলাইজেচন নাথাকিব, বাকী থকা এনে পেনাল্টিৰ ওপৰত আৰু কোনো সূত গণনা কৰা নহ' ব।
- 6) কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শিত হোৱাৰ উপৰিও ঋণ চুক্তিত আৰু প্ৰযোজ্য অনুসৰি আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়ম/মূল তথ্য বিবৃতি (কেএফএছ)ত জৰিমনা আৰু কাৰণ গাঢ় ৰঙেৰে স্পষ্টকৈ প্ৰকাশ কৰিব লাগিব
- 7) যেতিয়াই ঋণৰ বস্তুগত চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ অমান্য কৰাৰ বাবে সোঁৱৰাই দিয়া হয়, তেতিয়াই প্ৰযোজ্য শাস্তিৰ বিষয়ে জনোৱা হ' ব। তদুপৰি, জৰিমনা আৰোপৰ যিকোনো দৃষ্টান্ত আৰু ইয়াৰ কাৰণো তৎক্ষণাত জনোৱা হ' ব।

জৰিমনা প্ৰযোজ্যতা আৰু লেভিয়ে

কোম্পানীয়ে যিকোনো ঋণ প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ সময়ত কোম্পানীয়ে কৰা খৰচ, খৰচ আৰু থাৰ্জে আদায় কৰিবলৈ উপলব্ধ অন্যান্য অধিকাৰসমূহক ক্ষতিগ্ৰস্ত নকৰে ঋণৰ ঋণৰ নথিপত্ৰত উল্লেখ কৰা ধৰণে আৰু চৰ্তসমূহৰ ভিত্তিত যিবোৰ অধিকাৰ ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰি অন্যান্য পৰিশোধ।

9.সাধাৰণ

- a) ঋণ লওঁতাই আগতে প্ৰকাশ নকৰা নতুন তথ্য কোম্পানীৰ দৃষ্টিগোচৰ নোহোৱালৈকে ঋণ চুক্তিত প্ৰদান কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে কোম্পানীয়ে ঋণ লওঁতাৰ বিষয়ত হস্তক্ষেপ নকৰিব।
- b) ঋণ পুনৰুদ্ধাৰৰ ক্ষেত্ৰত, কোম্পানীয়ে ঋণ লওঁতাসকলক অদ্ভূত সময়ত আমনি কৰা, ঋণ পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে বাহু বল ব্যৱহাৰ কৰা আদিৰ দৰে অযথা হাৰাশাস্তি নকৰিব।
- c) ঋণ লোৱাজনৰ ব্যৱসায়ৰ বিশেষ পৰিস্থিতিত উল্লেখ কৰা সময়ৰ বাহিৰত অন্যথা ফোন কৰিবলগীয়া নহ'লে কোম্পানীয়ে দোষী গ্ৰাহকক 08.00 বজাৰ পৰা 19.00 বজাৰ ভিতৰত ফোন কৰিব।
- d) কোম্পানীয়ে প্ৰয়োজন হ'লে দোষী গ্ৰাহকক ঋণগ্ৰহণৰ ওপৰত নিজৰ ওপৰত আৰোপ কৰা চিকিউৰিটি বলবৎ কৰাৰ ব্যৱস্থা কৰিব পাৰে, কেৱল বাবদ ধন আদায় কৰাৰ লক্ষ্যৰে আৰু সম্পত্তিৰ পৰা অদ্ভূত বঞ্চনাৰ লক্ষ্য নহ'ব।
- e) কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে ইয়াৰ সুৰক্ষা, মূল্যাঙ্কন আৰু উপলব্ধি প্ৰয়োগ কৰাৰ সমগ্ৰ প্ৰক্ৰিয়াটো নিৰপেক্ষ আৰু স্বচ্ছ হ'ব।

f) ঋণ লণ্ডতাৰ একাউণ্ট স্থানান্তৰৰ বাবে ঋণ লণ্ডতাৰ পৰা অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, সন্মতি বা অন্যথা, কোম্পানীৰ আপত্তি, যদি থাকে, এনে অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা বিশ (21) দিনৰ ভিতৰত জনোৱা হ'ব। এনে স্থানান্তৰ আইনৰ সৈতে সামঞ্জস্য ৰাখি স্বচ্ছ চুক্তিগত চৰ্তাৱলী অনুসৰি হ'ব।

g) কোম্পানীটোৱে নিশ্চিত কৰিব যে কৰ্মচাৰীসকলক উপযুক্ত প্ৰকাৰে গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষণ দিয়া হয়।

10. অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী

a) কোম্পানীটোৱে বিভিন্ন ক্ষমতাসম্পন্ন গ্ৰাহককে ধৰি গ্ৰাহকৰ বাবে অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা স্থাপন কৰিছে। কোম্পানী আৰু ইয়াৰ আউটচাৰ্চ কৰা সংস্থাবোৰৰ সৈতে সম্পৰ্কিত সকলো অভিযোগ অনুসৰণ, ট্ৰেকিং আৰু সমাধানৰ বাবে CRM-ত পঞ্জীয়ন কৰা হ'ব। CRM-ত উত্থাপিত অভিযোগবোৰ নিৰ্ধাৰিত পৰিৱৰ্তন সময়ৰ ভিতৰত সঁহাৰি / সমাধানৰ বাবে উপযুক্ত বিভাগলৈ প্ৰেৰণ কৰা হ'ব।

b) কোম্পানীয়ে নিষ্পত্তি কৰা আৰু অমীমাংসিত হৈ থকা সকলো অভিযোগৰ প্ৰয়োজনীয় এক্সেলচন আৰু প্ৰতিবেদন নিয়মীয়াকৈ বিভাগবোৰৰ সংশ্লিষ্ট মুৰব্বী আৰু জ্যেষ্ঠ পৰিচালকক দিব।

c) গ্ৰাহকৰ অভিযোগৰ নিষ্পত্তিৰ সুবিধাৰ বাবে, কোম্পানীয়ে নিম্নলিখিত লেভেলবোৰ স্থাপন কৰিছে।

লেভেল 1	<p>নিম্নলিখিত যিকোনো এটা</p> <ul style="list-style-type: none"> শাখাসমূহ : সোম-শুক্ৰ (ৰাতিপুৱা 9.30 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 6.00 বজালৈ) শনি (ৰাতিপুৱা 9.30 বজাৰ পৰা 1.30 বজালৈ) গ্ৰাহক সেৱা কেন্দ্ৰ : 1800-209-0188 সোম-শনি (পুৱা 9.00 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 7.00 বজালৈ) ইমেইল কৰক Customercare@tmf.co.in ৱেবছাইট : www.tmf.co.in হোৱাটছএপ : 7700910888
লেভেল 2	<p>যদি অভিযোগটো 10 দিনৰ ভিতৰত সমাধান নহয় (স্তৰ অনুসৰি বৃদ্ধি পোৱা অভিযোগৰ বাবে প্ৰযোজ্য) তেন্তে অনুগ্ৰহ কৰি আমাৰ গ্ৰাহক সেৱা অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া, শ্ৰী মালিক শাইখ সৈতে লেভেল 1ত - 022-6181 5665 দিয়া ৰেফাৰেন্স নম্বৰৰ সৈতে যোগাযোগ কৰক।</p> <p>- গ্ৰাহক সেৱা বিভাগলৈ লিখক টাটা মটৰ্ছ ফাইনেন্স লিমিটেড, 2^{য়} মহলা, A উইং, আই থিংক টেকনো কেম্পাচ, অফ পোখৰণ ৰোড নং 2, থানে (পশ্চিম) মহাৰাষ্ট্ৰ 400 601</p>
লেভেল 3	<p>যদি 30 দিনৰ ভিতৰত অভিযোগৰ সমাধান নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে লোকপালৰ কাৰ্যালয়ত আবেদন কৰিব পাৰে।</p> <p>ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক: কেন্দ্ৰীভূত প্ৰাপ্তি আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ। ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক, চতুৰ্থ মহলা, ছেক্টৰ ১৭, চণ্ডীগড় ১৬০০১৭।</p> <p>অধিক বিৱৰণৰ বাবে: RBI CMS পৰ্টেল: https://cms.rbi.org.in বা টোল ফ্ৰী নম্বৰত ফোন কৰক: ১৪৪৪৮</p>

11. সময়ে সময়ে পৰ্যালোচনা

a) তেওঁ কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰা সেৱাসমূহৰ ওপৰত মতামত প্ৰদান কৰিবলৈ অনুৰোধ কৰিব। এইটো, কৰ্মচাৰীৰ দ্বাৰা পোনপটীয়া যোগাযোগৰ জৰিয়তে, বা customer@tmf.co.in-ত ইমেইলযোগে, ইয়াৰ ৱেবছাইটত, মুখ্য কাৰ্যালয়লৈ পত্ৰ প্ৰেৰণ কৰি বা সময়ে সময়ে কৰিব পৰা নিৰ্দিষ্ট গ্ৰাহক সন্তুষ্টি জৰীপৰ জৰিয়তে, কৰিব পাৰি।

b) সংহিতাৰ বাৰ্ষিক পৰ্যালোচনা আৰু পৰিচালনাৰ বিভিন্ন পৰ্যায়ত অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ কাৰ্যকলাপ কোম্পানীয়ে গ্ৰহণ কৰিব আৰু এনে পৰ্যালোচনাৰ একত্ৰিত প্ৰতিবেদন কোম্পানীটোৰ পৰিচালনা সমিতি বা ইয়াৰ সমিতিৰ ওচৰত দাখিল কৰিব লাগিব ক আধা বছৰেকীয়া ভিত্তিত.

কোম্পানীয়ে এই সংহিতাসমূহ ন্যায্য পদ্ধতি সংহিতাৰ মনোভাৱ অনুসৰণ কৰি আৰু ইয়াৰ ব্যৱসায়ৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হ'ব পৰা ধৰণে মানি চলিব লাগিব।

শেষবাৰৰ বাবে ২০২৪ চনৰ ২ এপ্ৰিলত অনুষ্ঠিত হোৱা বৈঠকত পৰিচালনা সমিতিৰ দ্বাৰা পৰ্যালোচনা আৰু গ্ৰহণ কৰা