ಟಾಟಾ ಮೋಟಾರ್ಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆ - 2016-17

<u>ಪರಿಚಯ</u>

ಟಾಟಾ ಮೋಟಾರ್ಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಟಿಎಂಎಫ್ ಹೋಲ್ಡಿಂಗ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಅವರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸ್ವಾಮ್ಯತ್ವದ ಸಬ್ಸಿಡಿಯರಿ ಸಂಸ್ಥೆ") ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ("RBI") ಮೂಲ ನಿರ್ದೇಶನ DNBR ಅನುಸಾರ, ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸ್ಥೂಲಚಿತ್ರಣ ಒದಗಿಸಲು ಈ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆ ("Code") ಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಅನುಸರಿಸುವ RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023. ಸಂಹಿತೆಯು ಗ್ರಾಹಕರು ತಾವು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗಿರುವ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅರಿವಿನ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಮಂಜೂರು ಮತ್ತು ವಿತರಣೆ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಯಾವುದಾದರೂ ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ನೆರವಾಗುವುದು.

ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ಮೇಲೆ ಇಂಗ್ಲೀಷ್ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯಗೊಳಿಸಲಾಗುವುದು. ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖಾ ಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಇಂಗ್ಲೀಷ್ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುವುದು.

1. ಸಂಹಿತೆಯ ಧ್ಯೇಯೋದ್ದೇಶ

ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಈ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನಕಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ನಂಬಿಕಾರ್ಹ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು
- ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಯಾವ ನಿರೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆ ಹೊಂದಿರುವಂತೆ ಅವರನ್ನು ಸಮರ್ಥರನ್ನಾಗಿಸಲು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು
- ಉನ್ನತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಪ್ರಮಾಣಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು, ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದು;
- ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು.

2. ನಮ್ಮ ಪ್ರಧಾನ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಘೋಷಣೆಗಳು

ನಾವು ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಈ ಮೂಲಕ ದಕ್ಷವಾಗಿ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಶ್ರದ್ಧೆಯಿಂದ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ:

- ನಾವು ನೀಡುವ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳು ಅನುಸರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗಾಗಿ ಈ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನಕಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು;
- ಎಲ್ಲಾ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು;
- ವೃತ್ತಿಪರ, ನಮ್ರತೆಯ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು;
- ಹಣಕಾಸು ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ವೆಚ್ಚಗಳು, ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಬಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಕಾಲದಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು.

ನಾವು ನಮ್ಮ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತವೆ ಎಂದು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ, ಹೀಗೆ ನೆರವಾಗುತ್ತೇವೆ:

ಹಣಕಾಸು ಯೋಜನೆಗಳ ಕುರಿತು ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಇಂಗ್ಲೀಷ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮೌಖಿಕ ಮತ್ತು ಲಿಖಿತ ಮಾಹಿತಿ/ಸಂವಹನೆ ಒದಗಿಸುವುದು;
ನಮ್ಮ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಇರುವುದನ್ನು ಮತ್ತು ತಪ್ಪುದಾರಿಗೆ ಎಳೆಯುತ್ತಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು;
ವಹಿವಾಟುಗಳ ಹಣಕಾಸು ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸುವುದು;
ಹಣಕಾಸು ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೆರವಾಗುವುದು.

ನಾವು ತಪ್ಪು ಆಗಬಹುದಾದ ವಿಷಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಈ ರೀತಿ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪೂರ್ವಭಾವಿಯಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತೇವೆ:

- ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಸರಿಪಡಿಸುವುದು;
- ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು;
- ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನೂ ನಮ್ಮ ನೆರವಿನ ಬಗ್ಗೆ ತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ಮುಂದಕ್ಕೆ ಒಯ್ಯಬಹುದು ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು;
- ಅಚಾತುರ್ಯದಿಂದ ವಿಧಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರುವ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವುದು.
- ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಹೊರುವುದು ಮತ್ತು ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆ ಸಂಭವಿಸಿದಲ್ಲಿ ಸರಿಪಡಿಸುವ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುವುದು

3. ತಾರತಮ್ಯ-ಯೇತರ ನೀತಿ

ನಾವು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ಲಿಂಗ, ಜನಾಂಗ, ಧರ್ಮ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕ/ದೃಷ್ಟಿ ಅಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

4. ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

a) ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ವಿತರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲಗಾರರು ಅರಿವುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರ ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಅನುವಾಗುವಂತೆ ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ನಮೂನೆಯ ಜೊತೆಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಮೂದಿಸಬೇಕು.

b) ಸಂಸ್ಥೆಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯಿಂದಲೂ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರುವ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು (21) ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಡುವೆ ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿರಬಹುದಾದ ವಿಸ್ತರಿತ ಸಮಯದ ಅನುಸಾರ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ನೀಡುವ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಮೇಲೆ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.

c) ಒಂದು ವೇಳೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು / ದಾಖಲೆಗಳು ಬೇಕಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

d) ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನೆಗಳು ಅರ್ಜಿದಾರರು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕು.

5. ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು:

a) ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಲಗಾರರ ಸಾಲದ ಅರ್ಹತೆಯ ಕುರಿತು ಸೂಕ್ತ ಶ್ರದ್ಧಾಪೂರ್ಣ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ನಡೆಸಬೇಕು, ಅರ್ಜಿಯ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಧಾರ ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಇದೊಂದು ಪ್ರಮುಖ ಮಾನದಂಡ ಆಗುವುದು. ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಾಲದ ನೀತಿಗಳು, ರೂಢಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಅನುಸಾರ ಮಾಡಲಾಗುವುದು.

b) ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ, ಮಂಜೂರಾಗಿರುವ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಧಾರದ ಮಾಹಿತಿಯೊಂದಿಗೆ ನೀಡಬೇಕು. ಈ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವು ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಅಂದರೆ ಆನ್ಯುಯಲೈಸ್ಡ್ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನವೂ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡಿರುವುದನ್ನು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

c) ಸಂಸ್ಥೆಯು ಮೇಲ್ಕಂಡ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೇಲೆ ಸಾಲಗಾರರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು "ನಾನು/ನಾವು ಓದಿರುವ ಮತ್ತು ನನ್ನಿಂದ/ನಮ್ಮಿಂದ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲಾಗಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ" ಎಂಬ ಶೀರ್ಷಿಕೆಯಡಿ ಸಾಲಗಾರರ ಸಹಿಯೊಂದಿಗೆ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಸಂಸ್ಥೆಯು ಅಂತಹ ಒಪ್ಪಿಗೆಯ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಸಂರಕ್ಷಿಸಬೇಕು.

d) ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ/ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಪ್ಪದೇ ನೀಡುವುದು ಕಡ್ಡಾಯ ಆಗಿರುತ್ತದೆ. ಸಂಸ್ಥೆಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡುವ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಒಂದು ನಿಯಮಗಳ ಹಾಳೆಯ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಇರುವುದನ್ನು, ಇದು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಬಂಧವಾಗಿ ಇರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

e) ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ತಡವಾಗಿ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ನಮೂದಿಸಬೇಕು.

6. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳೂ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲದ ವಿತರಣೆ:

a) ಸಂಸ್ಥೆಯು ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಧಿಕವಾಗಿ ಇರುವುದಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸೂಕ್ತ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ಸಂಸ್ಥೆಯು, ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಮೇಲೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಇರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ಮೇಲೆ ಲಭ್ಯಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ (www.tmf.co.in)

b) ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಇರುವ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಿದ ಕೂಡಲೇ ಮಾಡಲಾಗುವುದು

c) ಸಂಸ್ಥೆಯು ವಿತರಣಾ ಶೆಡ್ಯೂಲ್, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಯೂ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಬೇಕು. ಸಂಸ್ಥೆಯು ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಕೇವಲ ಮುಂದಿನ ಸಮಯದಿಂದ ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವುದನ್ನೂ ಸಹ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

7. ವಿತರಣಾ ಪೂರ್ವ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ:

a) ಹಿಂದಕ್ಕೆ ಪಡೆಯುವುದು/ಪಾವತಿಯನ್ನು ತ್ವರಿತಗೊಳಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಇರಬೇಕು.

b) ಸಾಲಗಾರರು ನೀಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್-ಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರ ಮೇಲೆ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಲೀನ್-ಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಬೇಕು. ಒಂದು ವೇಳೆ ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಇದರ ಕುರಿತು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಉಳಿದಿರುವ ಕ್ಲೇಮುಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸುವ ಅಥವಾ ಪಾವತಿಸುವ ತನಕ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಯಾವ ಷರತ್ತುಗಳ ಅಡಿ ಇಟ್ಟುಕೊಂಡಿರುವ ಅರ್ಹತೆ ಹೊಂದಿದೆ ಎಂಬುದರ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳ ಜೊತೆಗೆ ನೋಟಿಸ್ ನೀಡಬೇಕು.

c) ಸಂಸ್ಥೆಯು ವಾಹನಗಳ ಮರು ಸ್ವಾಧೀನ ಹೊಂದುವ ವಿಚಾರದಲ್ಲಿ RBI ಮಾರ್ಗದರ್ಶನಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರಬೇಕು. ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳಲು, ಗುತ್ತಿಗೆ/ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಈ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನೂ ಸಹ ಹೊಂದಿರಬೇಕು:

i. ಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮುಂಚೆ ನೋಟಿಸ್ ಅವಧಿ;

ii. ಯಾವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ನೋಟಿಸ್ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಬಹುದು;

iii. ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಇರುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ;

iv. ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ / ಹರಾಜು ಮಾಡುವ ಮುಂಚೆ ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಬಂಧನೆ;

v. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ನೀಡಲು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ; ಮತ್ತು

vi. ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ / ಹರಾಜಿನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ.

8. ಫೇರ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್-ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು

ಈ ನೀತಿಯು (ಎ) ಏಪ್ರಿಲ್ 1, 2024 ರಂದು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ತಾಜಾ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಮೇಲಿನ ದಂಡದ (ಮಿತಿಮೀರಿದ ಬಡ್ಡಿ, ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಬಡ್ಡಿ, ವೇಗವರ್ಧಿತ ಬಡ್ಡಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಹೆಸರಿನಿಂದ ಕರೆಯಲ್ಪಡಲಿ) ವಿಧಿಸಲು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು (ಬಿ) ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, (i) ಏಪ್ರಿಲ್ 1, 2024 ಮತ್ತು (ii) ಜೂನ್ 30, 2024 ರ ನಂತರ ಬೀಳುವ ಪರಿಶೀಲನೆ/ನವೀಕರಣ ದಿನಾಂಕದ ಹಿಂದಿನ ಮತ್ತು ಹಿಂದಿನಿಂದ

1. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ದಂಡವನ್ನು "ದಂಡದಂತೆ

ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾದ 'ದಂಡ ಬಡ್ಡಿ' ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. 2 ಕಂಪನಿಯು ಎರವಲುದಾರರ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ದಂಡವನ್ನು ಲಾಭದಾಯಕವಾಗುವುದಿಲ್ಲ, ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ

ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯ ಸಂಯೋಜನೆ. ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಉದ್ದೇಶವು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಶಿಸ್ತಿನ ಪ್ರಜ್ಞೆಯನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಪ್ರತಿಬಂಧಕವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ದಂಡವನ್ನು ಒಪ್ಪಂದದ ಬಡ್ಡಿದರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಆದಾಯ ವರ್ಧನೆಯ ಸಾಧನವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ದಂಡದ ರಚನೆ

1. ಕಂಪನಿಯು (i) ಒಪ್ಪಿಗೆ ಸೂಚಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಂದು ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ (ii) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ನ ಯಾವುದೇ ಘಟನೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಬಹುದು.

2. ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಘಟಕವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ದಂಡವು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ

3. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ವಿಭಾಗ. ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ 'ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ' ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದಂಡವು, ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಇದೇ ರೀತಿಯ ಅನುಸರಣೆಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ದಂಡಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿರುವುದಿಲ್ಲ.

4. ಯಾವುದೇ ಸಾಲಗಾರನ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ದಂಡದ ಪ್ರಮಾಣವು ಕಂಪನಿಯ ಎರವಲುಗಳ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ/ಉತ್ಪನ್ನದೊಳಗೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡದೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಸಮಂಜಸವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ವರ್ಗ

5. ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಪೆನಾಲ್ಟಿಯ ಕ್ಯಾಪಿಟಲೈಸೇಶನ್ ಇರುವುದಿಲ್ಲ ಅಂದರೆ, ಅಂತಹ ದಂಡದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ

ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಬೇಕು. 6. ಕ್ವಾಂಟಮ್ ಮತ್ತು ದಂಡದ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು &

ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್ಸೈಟ್ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಷರತ್ತುಗಳು/ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ಸ್ ಸ್ಟೇಟ್ಮೆಂಟ್ (KFS).

7. ಸಾಲದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಿದಾಗ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡವನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಿದರ್ಶನ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು ತಕ್ಷಣ.

ಇತರ ಮರುಪಾವತಿಗಳು

ದಂಡದ ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಲೆವಿಯು ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಸಾಲಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಉಂಟಾಗುವ ವೆಚ್ಚಗಳು, ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ಕಂಪನಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಇತರ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಸಂಬಂಧಿತ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬಹುದು.

9. ಸಾಮಾನ್ಯ

a) ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಲಗಾರರು ಈ ಮುಂಚೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದ ಹೊರತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಇರುವ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

b) ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಲ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಅವೇಳೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೊಂದರೆ ಕೊಡುವುದು, ದೈಹಿಕ ಶಕ್ತಿ ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ.

c) ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರವು ನಮೂದಿಸಿರುವ ವೇಳೆಯ ಹೊರಗೂ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವುದು ಅವಶ್ಯಕ ಎನ್ನಿಸುವ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ತಪ್ಪಿತಸ್ತ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು 08.00 ಗಂಟೆಯಿಂದ 19.00 ಗಂಟೆಯ ನಡುವೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವುದು.

d) ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಲಗಾರರು ತನಗೆ ನೀಡಿರುವ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು, ಅವಶ್ಯಕತೆ ಬಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಮಾತ್ರ ಮತ್ತು ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ತನ್ನ ಸ್ವೇಚ್ಛಾನುಸಾರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಂಚಿಸುವ ಗುರಿ ಹೊಂದಿರದೆ ಅದನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡಬಹುದು.

e) ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಬಳಿ ಇರುವ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲು, ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಿಸಲು ಮತ್ತು ಅದರ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಆಗಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

f) ಸಾಲಗಾರರ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಕೋರಿಕೆ ಬಂದಲ್ಲಿ, ಸಂಸ್ಥೆಯ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ಕೋರಿಕೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು (21) ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಗುತ್ತಿಗೆ ನಿಯಮಗಳ ಅನುಸಾರ ಇರುವುದು.

g) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳು ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿ ಹೊಂದಿರುವುದನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

10. ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

a) ಕಂಪನಿಯು ವಿಭಿನ್ನ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ. ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಣೆ, ಟ್ರ್ಯಾಕಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಬಗೆಹರಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ CRMನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗುವುದು. CRMನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗಿರುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿರುವ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಬೇಕಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ / ಬಗೆಹರಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ಸೂಕ್ತ ಇಲಾಖೆಗಳಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುವುದು.

b) ಸಂಸ್ಥೆಯು ಎಲ್ಲಾ ಬಗೆಹರಿಸಿರುವ ಮತ್ತು ಬಾಕಿಯಿರುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಂಬಂಧಿತ ಇಲಾಖೆಗಳ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ಮತ್ತು ಹಿರಿಯ ಆಡಳಿತವರ್ಗಕ್ಕೆ ನಿಯಮಿತ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಕಳುಹಿಸುವುದು ಮತ್ತು ವರದಿಮಾಡುವುದು.

c) ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಲು ಅನುವಾಗಲು, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಕೆಳಕಂಡ ಹಂತಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ.

ಹಂತ 1	ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಒಂದು • ಶಾಖೆಗಳು: ಸೋಮ-ಶುಕ್ರ (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9.30ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6.00) ಶನಿ (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9.30ರಿಂದ ಮಧ್ಯಾಹ್ನ 1.30) • ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರ: 1800-209-0188 ಸೋಮ-ಶನಿ (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9.00ರಿಂದ ರಾತ್ರಿ 7.00) • ಈಮೇಲ್ Customercare@tmf.co.in • ವೆಬ್ ಸೈಟ್: www.tmf.co.in • ವಾಟ್ಸ್ಆಪ್: 7700910888 • ಮೊಬೈಲ್ ಆಪ್: ಡೌನ್‌ಲೋಡ್ ಆಪ್ "ಟಾಟಾ ಮೋಟಾರ್ಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ - ಕಸ್ಟಮರ್ ಆಪ್"
ಹಂತ 2	ಒಂದು ವೇಳೆ ದೂರನ್ನು 10 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಬಗೆಹರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ (ಹಂತವಾರು ಎಸ್ಕಲೇಟ್ ಮಾಡಿರುವ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ) ದಯವಿಟ್ಟು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ, ಶ್ರೀ ಮಲಿಕ್ ಶೇಖ್ ಅವರನ್ನು ಹಂತ 1ರಲ್ಲಿ ನೀಡಿರುವ ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ - 022-6181 5665 ಅಥವಾ - ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಇಲಾಖೆಗೆ ಬರೆಯಿರಿ ಟಾಟಾ ಮೋಟಾರ್ಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿ, 2ನೇ ಮಹಡಿ, ಎ ವಿಂಗ್, ಐ ಥಿಂಕ್ ಟೆಕ್ನೋ ಕ್ಯಾಂಪಸ್, ಆಫ್ ಪೋಖ್ರಾನ್ ರಸ್ತೆ ನಂ 2, ಥಾಣೆ (ಪಶ್ಚಿಮ) ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ 400 601

ಹಂತ 3	30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ದೂರು ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಓಂಬುಡ್ಸಮನ್ ಕಚೇರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್: ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ. ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ 160017. ಇಲ್ಲಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ: RBI CMS ಪೋರ್ಟಲ್: https://cms.rbi.org.in ಅಥವಾ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ: 14448

11. ಕಾಲಾವಧಿಯ ಸಮೀಕ್ಷೆ

a) ಒದಗಿಸಿರುವ ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡುವಂತೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕೋರುವುದು. ಇದನ್ನು ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ನೇರವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೂಲಕ, ಅಥವಾ ಈಮೇಲ್ ಮೂಲಕ customercare@tmf.co.in, ತನ್ನ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ಮೇಲೆ, ಕೇಂದ್ರ ಕಛೇರಿಗೆ ಪತ್ರಗಳು ಅಥವಾ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಡೆಸಲಾಗುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂತೃಪ್ತಿ ಸಮೀಕ್ಷೆಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಡಬಹುದು.

b) ಬಿ) ಸಂಹಿತೆಯ ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಅದರ ಸಮಿತಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಅರ್ಧವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ.

ಸಂಸ್ಥೆಯು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಭಾವನೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಮತ್ತು ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗಬಹುದಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಈ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುವುದು.

ಏಪ್ರಿಲ್ 2, 2024 ರಂದು ನಡೆದ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ.