

## ਟਾਟਾ ਮੋਟਰਸ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਡ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ – 2016-17

### ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਟਾਟਾ ਮੋਟਰਸ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਡ ("TMF ਹੋਲਡਿੰਗਜ਼ ਲਿਮਿਟਡ 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। RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023 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 ਭਰੋਸੇਮੰਦ 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 ਸੁਲਕ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਕੇ।
- ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਣਾ ਅਤੇ ਅਣਉਚਿਤ ਸਟਾਫ ਵਿਵਹਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰਾਤਮਕ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਕੇ

**3. ਗੈਰ-ਭੇਦਭਾਵ ਸੰਬੰਧੀ ਨੀਤੀ**

ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਲਿੰਗ, ਨਸਲ, ਧਰਮ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ/ਵਿਜੁਅਲ ਅਸਮਰਥਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ।

**4. ਲੋਨ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:**

- a) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ 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। ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਵਾਲਾ ਫਾਰਮ ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਵਾਲੇ ਫਾਰਮ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਏਗਾ।
- b) ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਵਾਲੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਵਾਲੀ ਰਸੀਦ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। ਲੋਨ 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. ਲੋਨ ਸੰਬੰਧੀ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ:**

- a) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਯੋਗਤਾ 'ਤੇ ਉਚਿਤ 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 ਲੋਨ 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 ਲੋਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਸੰਬੰਧੀ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਲੋਨ 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 ਲੋਨ ਸੰਬੰਧੀ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਘੇਰੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਾਲੀ ਸ਼ੀਟ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਲੋਨ ਸੰਬੰਧੀ ਸਮਝੌਤੇ ਨਾਲ ਨੱਥੀ ਕੀਤੀ ਹੋਵੇਗੀ।

e) ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਸੰਬੰਧੀ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨੇ ਸੰਬੰਧੀ ਵਿਆਜ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗੀ।

**6. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਲੋਨ 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 ਲੋਨ 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](http://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, ਪੁਰਵ-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 ਐਂਡ 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 ਪ੍ਰਤੀਬੁਝਤੀਆਂ 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/ਲੋਨ 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. ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਉਧਾਰ ਅਭਿਆਸ-ਦੰਡ ਦੇ ਖਰਚੇ**

ਇਹ ਨੀਤੀ (ਏ) 1 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2024 ਨੂੰ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨਵੇਂ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦਾਂ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨੇ (ਭਾਵੇਂ ਬਕਾਇਆ ਵਿਆਜ, ਡਿਫਾਲਟ ਵਿਆਜ, ਐਕਸਲਰੇਟਿਡ ਵਿਆਜ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨਾਮ ਨਾਲ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ (ਬੀ) (1) 1 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2024 ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਸਮੀਖਿਆ/ਨਵੀਨੀਕਰਨ ਮਿਤੀ ਅਤੇ (ii) 30 ਜੂਨ, 2024 ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ।

1. ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦਾ ਜੁਰਮਾਨਾ ਪੈਨਲਟੀ ਵਜੋਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ ਪੇਸ਼ਗੀ 'ਤੇ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
2. ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨੂੰ ਪੂੰਜੀ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੇ ਮਿਸ਼ਰਣ ਲਈ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

ਪੈਨਲਟੀ ਲਗਾਉਣ ਦਾ ਇਰਾਦਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅਨੁਸ਼ਾਸਨ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਲਈ ਰੁਕਾਵਟ ਵਜੋਂ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦਾ ਮਤਲਬ ਵਿਆਜ ਦੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਦਰ ਤੋਂ ਉੱਪਰ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਉੱਪਰ ਮਾਲੀਆ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਸਾਧਨ ਵਜੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਣਾ ਨਹੀਂ ਹੈ।

**ਸਜ਼ਾ ਦਾ ਢਾਂਚਾ**

1. ਕੰਪਨੀ (1) ਸਹਿਮਤੀਸ਼ੁਦਾ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀਆਂ 'ਤੇ ਬਕਾਏ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕਰਨ 'ਤੇ, ਜਾਂ (ii) ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਡਿਫਾਲਟ ਦੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਘਟਨਾ ਦੇ ਵਾਪਰਨ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਲਗਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
2. ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਭਾਗ ਪੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।
3. ਇਹ ਜੁਰਮਾਨਾ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਹਿੱਸੇ ਲਈ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਭੇਦਭਾਵ ਦੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ। ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ, ਸਮਾਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।
4. ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਕੰਪਨੀ ਲਈ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਦੀ ਲਾਗਤ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ੇ/ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਨਾਲ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗੀ।
5. ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੀ ਪੈਨਲਟੀ Le ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਵਸੂਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅਜਿਹੇ ਜੁਰਮਾਨੇ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

6. ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ/ਕੁੰਜੀ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS) ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬੋਲਡ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

7. ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਪਦਾਰਥਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਰੀਮਾਈਡਰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਕੋਈ ਵੀ ਸਥਿਤੀ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਵੀ ਤੁਰੰਤ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

## ਹੋਰ ਅਦਾਇਗੀਆਂ

ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਲਾਗੂਤਾ ਅਤੇ ਵਸੂਲੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਲਾਗਤਾਂ, ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੋਰ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਜੇ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਦੇ ਵਾਪਰਨ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਪੂਰਵ-ਨਿਰਧਾਰਤ ਦੀ ਘਟਨਾ ਜਾਂ ਹੋਰ, ਕਿਹੜੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

## 9. ਜਨਰਲ

a) ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ 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) ਲੋਨ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਾਧੂ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਲੋਨ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਆਦਿ।

c) ਕੰਪਨੀ ਦੇਸ਼ੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ 08.00 ਵਜੇ ਤੋਂ 19.00 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।

## 10. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ

a) ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਮਰੱਥ ਗਾਹਕ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀਆਂ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ 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	<p>ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਇੱਕ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ਬੁੱਢਾਂ : ਸੋਮ-ਸ਼ੁੱਕਰ (ਸਵੇਰੇ 9.30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤ 6.00 ਵਜੇ ਤੱਕ) ਸ਼ਨੀ (ਸਵੇਰ 9.30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਦੁਪਹਿਰ 1.30 ਵਜੇ ਤੱਕ)</li> <li>• ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਕੇਂਦਰ : 1800-209-0188 ਸੋਮ-ਸ਼ਨੀ (ਸਵੇਰੇ 9.00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤ 7.00 ਵਜੇ ਤੱਕ)</li> <li>• ਇਸ ਪਤੇ 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ <a href="mailto:Customercare@tmf.co.in">Customercare@tmf.co.in</a></li> </ul>
ਲੈਵਲ 2	<p>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</p> <p>- ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਵਿਭਾਗ ਨੂੰ ਲਿਖੋ</p> <p>ਟਾਟਾ ਮੋਟਰਜ਼ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ, ਦੂਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਏ ਵਿੰਗ, ਆਈ ਥਿੰਕ ਟੈਕਨੋ ਕੈਂਪਸ, ਪੋਖਰਨ ਰੋਡ ਨੰਬਰ 2 ਤੋਂ ਬਾਹਰ, ਠਾਣੇ (ਪੱਛਮੀ) ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ 400 601</p>
ਲੈਵਲ 3	<p>ਜੇਕਰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।</p> <p>ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ: ਕੇਂਦਰੀ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੇਂਦਰ। ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ ੧੭, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ ੧੬੦੦੧੭</p> <p>ਮਿਲਣ ਲਈ: ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) CMS ਪੋਰਟਲ: <a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a> ਜਾਂ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ: ੧੪੪੪੮ ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ</p>

**11.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](mailto: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) ਕੇਡ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨੂੰ ਇਸਦੀ ਕਮੇਟੀ ਵਿੱਚ ਛਿਮਾਰੀ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਦੀ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਇਸ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਜਿਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਇਹ ਇਸਦੇ ਵਪਾਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਆਵਰੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ 2 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2024 ਨੂੰ ਹੋਈ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਈ