டாடா மோட்டார்ஸ் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

நேரிய நடத்தை குறியீடு - 2016-17

அறிமுகம்

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("RBI") முதன்மை அறிவுறுத்தங்களின் DNBR அடிப்படையிலான நடைமுறைகளின் பயனுள்ள கண்ணோட்டத்தினை வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்குவதற்கு டாடா மோட்டார்ஸ் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் ("டி.எம்.எஃப் ஹோல்டிங்க்ஸ் லிமிடெட்டின் முழுமையாக சொந்தமான துணை நிறுவனம்") இந்த நேரிய நடத்தை குறியீட்டை (குறியீடு) ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது. நிறுவனம் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்குகிற நிதி வசதிகள் மற்றும் சேவைகளைப் பொறுத்தவரையில், RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023 இந்த நிறுவனத்தால் பின்பற்றப்படும். அவர்களுக்கு பயன்தரக்கூடிய நிதி வசதிகள் மற்றும் சேவைகளைப் பொறுத்த வரையிலும், நிறுவனம் ஒப்பளிக்கக்கூடிய மற்றும் வழங்கக்கூடிய எந்தவொரு கடனுக்கும் விண்ணப்பிப்பதற்கும், தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுப்பதற்கு வாடிக்கையாளர்களுக்கு இந்த குறியீடு உதவி செய்யும்.

இந்தக் குறியீடு நிறுவனத்தின் வலைதளத்தில் ஆங்கிலத்திலும், வட்டார மொழியிலும் வெளியிடப்படும். இந்தக் குறியீடு நிறுவனத்தின் அனைத்து கிளை அலுவலக வளாகங்களிலும் ஆங்கிலத்திலும், வட்டார மொழியிலும் காட்சிப்படுத்தப்படும்.

1. இந்தக் குறியீட்டின் நோக்கம்

பின்வருவனவற்றிற்காக இந்தக் குறியீடு உருவாக்கப்படுகிறது:

- வாடிக்கையாளர்களை கையாள்வதில் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் சிறந்த, நியாயமான மற்றும் நம்பிக்கையான நடைமுறைகளை உருவாக்குவதற்கு
- சேவைகளிலிருந்து அவர்கள் நியாயமாக என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பது குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு சிறந்த புரிதலை ஏற்படுத்துவதற்கேதுவாக வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரிப்பதற்கு
- உயர்ந்த இயக்க தரநிலைகளை பெறுவதற்கு போட்டித்தன்மை வாயிலாக சந்தை சக்திகளை ஊக்குவிப்பதற்கு;
- வாடிக்கையாளர்களுக்கும் நிறுவனத்திற்குமிடையே ஒரு நியாயமான மற்றும் சுமூக உறவை உருவாக்குவதற்கு.

2. எங்கள் முக்கிய உறுதிப்பாடுகள் மற்றும் பிரகடனங்கள்

எங்களுடைய அனைத்து வாடிக்கையாளர்ளையும் கையாளும்போது, பின்வருமாறு நாங்கள் திறமையுடனும், நியாயமாகவும் மற்றும் விடாமுயற்சியுடனும் செயல்படுவோம்:

- நாங்கள் வழங்குகிற நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்காக இந்தக் குறியீட்டில்

குறிப்பிடப்பட்டுள்ள உறுதிப்பாடுகள் மற்றும் தரநிலைகள் மற்றும் எங்கள் ஊழியர்கள் பின்பற்றுகிற செயல்முறைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை அடைதல்;

- அனைத்து நிதி சேவைகளும், அது தொடர்பான அனைத்து சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளுக்கும் இணங்கியிருத்தலை உறுதிசெய்தல்;

- தொழில்முறையான, மரியாதையான மற்றும் விரைவான சேவைகளை வழங்குதல்;

- நிதி பரிவர்த்தனைகளை பொறுத்தவரையில் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், செலவுகள், உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள் குறித்து துல்லியமாகவும், சரியான நேரத்திலும் வெளிப்படுத்துதல்.

எங்களுடைய நிதி தயாரிப்புகளும், சேவைகளும் எவ்வாறு வேலை செய்கின்றன என்பதை புரிந்துகொள்வதற்கு, பின்வருமாறு நாங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவுவோம்:

நிதித் திட்டங்கள் குறித்து வாய்மொழி மற்றும் எழுத்துப்பூர்வமான தகவல்கள் / தகவல் தொடர்புகளை,இந்தியில் மற்றும் / அல்லது ஆங்கிலத்தில் மற்றும் / அல்லது உள்ளூர் வட்டார மொழியில் அல்லது கடன் வாங்குபவரால் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய ஒரு மொழியில் அளித்தல்;

எங்களது விளம்பர கையேடு தெளிவாகவும், தவறாக வழிநடத்தாததாகவும் உள்ளது என்பதை உறுதிப்படுத்துதல்;

பரிவர்த்தனைகளின் நிதித் தாக்கங்களை விளக்குதல்;

நிதித் திட்டத்தினை தேர்வு செய்வதற்கு வாடிக்கையாளருக்கு உதவுதல்.

தவறாக நடக்கும் விஷயங்களை நாங்கள் விரைவாகவும், தாமாக முன்வந்தும் பின்வருமாறு கையாள்வோம்:

- தவறுகளை விரைவாக திருத்துதல்;

- வாடிக்கையாளர் புகார்களை விரைவாக கவனித்தல்;

- எங்கள் உதவியில் வாடிக்கையாளர் இன்னும் திருப்தியடையவில்லையெனில், அவர்களுடைய புகாரை எவ்வாறு முன்னெடுத்துச் செல்வது என்பதை வாடிக்கையாளர்களுக்கு கூறுதல்;

- கவனக்குறைவாக விதிக்கப்பட்ட கட்டணங்களை மாற்றியமைத்தல்.

- பொருத்தமற்ற ஊழியர் நடத்தையைப் பொறுத்தவரையில், பொறுப்புத்தன்மையுடன் இருத்தல் மற்றும் சரிப்படுத்தும் நடவடிக்கை எடுத்தல்.

3. பாரபட்சமற்ற கொள்கை

பாலினம், இனம், மதம் அல்லது உடல்/கண் பார்வை குறைபாடு ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் நாங்கள் எங்கள் வாடிக்கையாளர்களிடையே பாகுபாடு காட்ட மாட்டோம்.

4. கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றினை செயலாக்கம் செய்தல்:

a) நிறுவனத்தால் வெளியிடப்படும் கடன் விண்ணப்பங்களில், கடன் வாங்குபவர் ஒரு தகவலறிந்த முடிவை எடுப்பதற்கேதுவாக, கடன் வாங்குபவரின் நலனை பாதிக்கக்கூடிய, தேவையான தகவல்கள் சேர்க்கப்பட்டிருக்கும். கடன் விண்ணப்ப படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்கள் கடன் விண்ணப்ப படிவத்தில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்.

b) அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் நிறுவனம் ஒப்புகை ரசீது வழங்கும். கடன் விண்ணப்பங்களுக்கு இருபத்தோறு (21) நாட்களுக்குள் அல்லது கடன் வாங்குபவர் மற்றும் நிறுவனத்திற்கிடையே பரஸ்பரம் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட, அனைத்து வகையிலும் பூர்த்தி செய்யப்பட்ட விண்ணப்ப படிவம் வரப்பெற்ற தேதியிலிருந்து அத்தகைய நீட்டிக்கப்பட்ட காலத்திற்குள் தீர்வு காணப்படும் மற்றும் அது அளிக்கப்பட்ட ஒப்புகையில் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.

c) எந்தவொரு கூடுதல் விவரங்கள் / ஆவணங்கள் தேவைப்படினும், அது கடன் வாங்குபவர்களுக்கு உடனடியாக தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

d) விண்ணப்பதாரர் அல்லது கடன் வாங்குபவருக்கான அனைத்து தகவல் தொடர்புகளும், விண்ணப்பதாரர் அல்லது கடன் வாங்குபவரால் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில் இருக்க வேண்டும்.

5. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

a) கடன் வாங்குபவரின் கடன் தகுதி குறித்து நிறுவனம் உரிய கவனம் செலுத்த வேண்டும், இது விண்ணப்பத்தின்மீது முடிவெடுப்பதற்கான ஒரு முக்கிய அளவுரு ஆகும். அந்த மதிப்பீடு நிறுவனத்தின் கடன் கொள்கைகள், நியமங்கள் மற்றும் அதுகுறித்த நடைமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.

b) ஒப்பளிப்பு செய்யப்பட்ட கடன் தொகை அல்லது பிறவாறாக, கடன் வாங்குபவருக்கு எழுத்துப்பூர்வமான ஒப்பளிப்பு கடிதம் வாயிலாக தெரிவிக்கப்படும் மேற்படி கடிதத்தில், வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் விண்ணப்ப முறை உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும் மற்றும் அந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் கடன் வாங்குபவரால் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்டது பதிவேட்டில் வைத்திருக்கப்படும்.

c) மேற்படி ஒப்பளிப்பு கடிதத்தின்மீது, கடன் வாங்குபவரின் கையொப்பத்துடன் கூடிய ஒப்புதலை கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து நிறுவனம் பெற வேண்டும் மற்றும் அந்த ஒப்புதல் "என்னால் / எங்களால் படித்து புரிந்துகொள்ளப்பட்ட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளையும் நான் / நாங்கள் ஏற்றுக் கொள்கிறோம்" என்ற தலைப்பின்கீழ் இருக்க வேண்டும். அத்தகைய ஒப்புதலின் ஒரு பதிவை நிறுவனம் பராமரிக்க வேண்டும்.

d) கடன்களை ஒப்பளிப்பு செய்கிற / வழங்குகிற சமயத்தில், கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளுடனும் கூடிய கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு நகலை, அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் அளிப்பதற்கு நிறுவனம் எப்போதும் கடமைப்பட்டதாகும். அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் வழங்கப்பட்ட கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் அனைத்து இணைப்புகளிலும், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் தவணை படிவ வடிவத்தில் வட்டி விகிதத்தினை கொண்டிருக்கிறது என்பதை நிறுவனம் உறுதிப்படுத்த வேண்டும், இது கடன் ஒப்பந்தத்துடன் இணைக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும்.

e) தாமதமாக திருப்பி செலுத்துவதற்காக விதிக்கப்படும் அபராத வட்டியினை, கடன் ஒப்பந்தத்தில்

பெரிய எழுத்தில், நிறுவனம் குறிப்பிட வேண்டும்.

6. கடன் வழங்குதல், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் உட்பட:

a) வட்டி விகித மாதிரியை நிறுவனம் ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது மற்றும் வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் அதிகப்படியாக இல்லை என்பதை தீர்மானிப்பதற்கும், உறுதிப்படுத்துவதற்கும் உரிய உள்-கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை உருவாக்கியுள்ளது. நிறுவனம், கடன் வழங்கும்போது, கடன் மற்றும் முன்பணம் மீதான வட்டி விகிதம், செயலாக்க மற்றும் பிற கட்டணங்கள், மேற்குறிப்பிடப்பட்ட உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுக்கு கண்டிப்பாக இணங்கியிருக்கிறது என்பதை உறுதிப்படுத்த வேண்டும். வட்டி விகித மாதிரி, நிறுவனத்தின் (www.tmf.co.in) வலைதளத்தில் வெளியிடப்பட்டுள்ளது

b) ஒப்பளிப்பு கடிதத்தின் அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கும் கடன் வாங்குபவர் இணங்கி நடந்தவுடன், உடனடியாக கடன் வழங்கப்படும்.

c) பணம் வழங்கும் கால அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்செலுத்தல் கட்டணங்கள், முதலியன உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால், அதற்கான அறிவிப்பொன்றை நிறுவனம் கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் செய்யப்படும் மாற்றங்கள் வருங்காலத்தில் மட்டுமே பாதிக்கும் என்பதையும் நிறுவனம் உறுதிப்படுத்தும்.

7. பணம் வழங்கிய பிறகான மேற்பார்வை:

a) செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை திரும்பப் பெறுதல் / முடுக்கம் செலுத்துவதற்கான எந்தவொரு முடிவும், கடன் ஒப்பந்தத்தினை ஒத்திருக்கும்.

b) கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக நிறுவனம் கொண்டிருக்கக்கூடிய எந்தவொரு முறையான உரிமை அல்லது உரிமைகோரலுக்கு உட்பட்டு, அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளும் திரும்பச் செலுத்தப்படும்போது அல்லது செலுத்தப்பட வேண்டிய கடன் தொகைகள் பெறப்படும்போது, கடன் பெறுபவரால் வழங்கப்பட்ட அனைத்து பிணையங்களும், விடுவிக்கப்படும். அத்தகைய சரிக்கட்டல் உரிமை செயல்படுத்தப்பட வேண்டுமெனில், மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள், மற்றும் சம்மந்தப்பட்ட உரிமைகோரல் தீர்வு செய்யப்படும் வரையில் அல்லது செலுத்தப்படும் வரையில் அந்த பிணையங்களை தக்கவைத்துக் கொள்வதற்கான உரிமையை நிறுவனத்திற்கு வழங்குகிற நிபந்தனைகள் குறித்த முழு விவரங்களுடனான அது குறித்த அறிவிப்பு கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்பட வேண்டும்.

c) வாகனங்களை கைப்பற்றுவது தொடர்பாக ரிசர்வ் வங்கி வழங்கிய வழிகாட்டுதல்களை நிறுவனம் பின்பற்ற வேண்டும். வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதிப்படுத்துவதற்காக, ஒப்பந்தம் / கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் பின்வருவன தொடர்பான விதிமுறைகளும் இருக்க வேண்டும்:

i. கைப்பற்றுவதற்கு முன்பு அளிக்கப்பட வேண்டிய அறிவிப்பு காலம்;

ii. அத்தகைய அறிவிப்பு காலத்தினை விளக்கிக் கொள்வதற்கான சூழ்நிலைகள்;

iii. பிணையத்தினை கைப்பற்றுவதற்கான நடைமுறை;

iv. சொத்தினை விற்பதற்கு / ஏலம் விடுவதற்கு முன்பு கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு கடன்

வாங்குபவருக்கு வழங்கப்பட வேண்டிய இறுதி வாய்ப்பு குறித்த ஒரு விதிமுறை;

v. கடன் வாங்குபவருக்கு அவரது உடைமையை திரும்ப அளிப்பதற்கான நடைமுறை; மற்றும்

vi. சொத்தினை விற்பதற்கு / ஏலம் விடுவதற்கான நடைமுறை.

8. நியாயமான கடன் வழங்கும் நடைமுறை - கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணம்

இந்தக் கொள்கையானது அபராதம் விதிக்கப்படும் (தாமதமான வட்டி, இயல்புநிலை வட்டி, விரைவு வட்டி அல்லது வேறு ஏதேனும் பெயர்) முறைகளுக்கு பொருந்தும். (அ) ஏப்ரல் 1, 2024 அன்று மற்றும் அன்றிலிருந்து நிறுவனம் வழங்கும் அனைத்து புதிய கடன்களுக்கும் (ஆ) ஏற்கனவே உள்ள அனைத்து கடன்களின் மறுஆய்வு / புதுப்பித்தல் தேதி (i) ஏப்ரல் 1, 2024 மற்றும் (ii) ஜூன் 30, 2024 க்குப் பிறகு வரும் கடன்களுக்கு பொருந்தும்.

1. கடன் ஒப்பந்தத்தின் பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கான அபராதம் 'பெனால்டி' என விதிக்கப்படும் மற்றும் முன்பணங்களில் வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தில் சேர்க்கப்படும் 'அபராத வட்டி' வடிவத்தில் விதிக்கப்படாது.

2. நிறுவனம் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு விதிக்கப்படும் அபராதத்தை மூலதனமாக்காது. எவ்வாறாயினும், இது நிறுவனம் வழங்கும் கடன்களில் வட்டியை கூட்டுவதற்கான சாதாரண நடைமுறைகளை பாதிக்காது.

அபராதம் விதிப்பதன் நோக்கம், கடன் ஒழுக்கத்தின் உணர்வை வளர்ப்பது மற்றும் ஒப்பந்தத்திற்கு ஒரு தடுப்பாக இருக்க வேண்டும், மேலும் அத்தகைய அபராதம் ஒப்பந்தம் செய்யப்பட்ட வட்டி விகிதத்திற்கு மேல் வருவாய் அதிகரிக்கும் கருவியாகப் பயன்படுத்துவதாக அர்த்தமாகாது.

அபராதத்தின் அமைப்பு

1. நிறுவனம் (i) ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட தேதிகளில் நிலுவைத் தொகையை செலுத்தாததற்கு அல்லது (ii) கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறும் வேறு ஏதேனும் நிகழ்வுகள் ஏற்பட்டால் அபராதம் விதிக்கலாம்.

2. நிறுவனம் வட்டி விகிதத்தில் எந்த கூடுதல் கூறுகளையும் அறிமுகப்படுத்தாது.

3. ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் அல்லது வாடிக்கையாளர் பிரிவுக்கு என எந்தவித பாகுபாடும் இல்லாமல் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் மற்றும் அனைத்து வகை கடன்களுக்கும் அபராதம் பொருந்தும். வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக, 'தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு' அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்களுக்கான அபராதம், பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் பொருந்தும் அபராதத்தை விட அதிகமாக இருக்காது.

4. எந்தவொரு கடன் வாங்குபவருக்கும் விதிக்கப்படும் அபராதத்தின் அளவு, நிறுவனத்திற்கான கடன்களின் செலவைக் கணக்கில் எடுத்துக்கொண்டும் மற்றும் ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் / வகைகளுக்குள் பாரபட்சம் காட்டாமல், கடன் ஒப்பந்தத்தின் பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கு நியாயமானதாகவும், இணக்கமாகவும் இருக்கும்.

5. எந்த வகையான அபராதமும் மூலதனமாக்கப்படாது. அதாவது, கடன் வாங்குபவரிடம் இருந்து மீதம் இருக்கும் அபராதத்தின் மீது மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படாது.

6. அபராதத்திற்கான அளவு மற்றும் காரணம் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடித்த எழுத்துக்களில் தெளிவாக வெளிப்படுத்தப்பட வேண்டும் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் / முக்கிய நிகழ்வு அறிக்கையை (KFS) கூடுதலாக நிறுவனத்தின் வலைதளத்தில் வெளிப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

7. கடனுக்கான பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கான நினைவூட்டல்கள் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுப்பப்படும் போதெல்லாம், பொருந்தக்கூடிய அபராதம் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அபராதம் விதிக்கப்பட்டதற்கான எந்த நிகழ்வும் மற்றும் அதற்கான காரணமும் உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

பிற திருப்பிச் செலுத்துதல்கள்

நிறுவனத்திற்கு ஏற்பட்ட அல்லது கடன் கொடுக்கும் பொழுது ஏற்பட்ட செலவுகள், தவணை தவறும் நிகழ்வுகளால் அல்லது மற்ற பிற காரணிகளால் நிறுவனம் வசூலிக்கும் தொகை. செலவுகள் மற்றும் கட்டணங்களில் எந்த விதத்திலும் தாக்கத்தை ஏற்படுத்தாது. அந்த உரிமைகள் சம்மந்தப்பட்ட ஒப்பந்ததில் உள்ள விதிமுறைகளில் குறிப்பிட்டுள்ளபடி நிறைவேற்றப்படும்.

9. பொது

a) கடன் வாங்குபவரால் ஏற்கனவே வெளியிடப்படாத புதிய தகவல் ஏதும் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வராத வரையில், கடன் ஒப்பந்தத்தில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்கள் தவிர கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடக்கூடாது.

b) கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், கடன்களை வசூலிப்பதற்காக கடன் வாங்குபவர்களை அசாதாரண நேரங்களில் தொந்தரவு செய்தல், உடல் வலிமையை பயன்படுத்துதல் போன்ற தேவையற்ற துன்புறுத்துதலில் நிறுவனம் ஈடுபடக்கூடாது.

c) கடன் வாங்குபவரின் வணிகம் தொடர்பான சிறப்பு சூழ்நிலைகளின்படி கீழ்க்குறிப்பிடப்பட்ட நேரங்கள் தவிர உள்ள நேரங்களில் அவர்களை அழைக்க வேண்டும் என்றிருந்தால் அன்றி, தவறிழைத்த வாடிக்கையாளர்களை நிறுவனம் 08.00 மணியிலிருந்து 19. 00 மணி வரையில் அழைக்கும்.

d) நிறுவனம், தேவைப்பட்டால், அதனிடம் அளிக்கப்பட்டுள்ள தவணை தவறிய கடன் வாங்குபவரின் பிணையத்தினை அமல்படுத்துவதற்கான ஏற்பாடுகளை செய்யலாம், அது நிலுவைத்தொகைகளை வசூலிக்கும் நோக்கத்துடன் மட்டுமே இருக்கும் மற்றும் சலன சிந்தை கொண்ட சொத்திழப்பை நோக்கமாக கொண்டிருக்காது.

e) அதன் பிணையத்தினை நடைமுறைப்படுத்துதல், மதிப்பீடு செய்தல் மற்றும் அதனை பெறுதலுக்கான முழு செயல்முறையும் நியாயமாகவும், வெளிப்படைத்தன்மையுடனும் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதிப்படுத்தும்.

f) கடன் வாங்குபவரின் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து பெறப்பட்டால், நிறுவனத்தின் சம்மதம் அல்லது பிறவாறாக, அதாவது, ஆட்சேபனை, ஏதேனுமிருந்தால், அது அத்தகைய கோரிக்கை பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து இருபத்தோரு (21) நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். அத்தகைய மாற்றம், சட்டத்தின்படியான வெளிப்படைத்தன்மையுடன் கூடிய ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.

g) வாடிக்கையாளர்களை உரிய முறையில் கையாள்வதற்கு போதுமான பயிற்சி ஊழியர்களுக்கு அளிக்கப்பட்டுள்ளது என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

10. புகாருக்கு தீர்வுகாணும் வழிமுறை

a) மாற்றுத்திறனாளி வாடிக்கையாளர்கள் உட்பட வாடிக்கையாளர்களுக்கு புகார் நிவர்த்தி செய்யும் நெறிமுறையை நிறுவனம் நிறுவியுள்ளது. நிறுவனம் மற்றும் அதன் புறமூலாக்க முகமைகள் தொடர்பான அனைத்து புகார்களும், பின்தொடர்தல், கண்காணித்தல் மற்றும் தீர்வு காண்பதற்காக CRM-ல் பதிவு செய்யப்பட வேண்டும். CRM-ல் எழுப்பப்பட்ட புகார்கள், வரையறுக்கப்பட்ட சுழற்சி நேரத்திற்குள் பதில் அளிப்பதற்காக / தீர்வு காண்பதற்காக உரிய துறைகளுக்கு மேலனுப்பப்படும்.

b) தீர்வு காணப்பட்ட மற்றும் நிலுவையில் உள்ள அனைத்து புகார்களையும், வழக்கமான அடிப்படையில், தொடர்புடைய துறைத் தலைமைகளுக்கும், முதுநிலை மேலாண்மைக்கும், தேவையான மேலெழுப்புதல் மற்றும் தெரிவித்தல் செய்வதை நிறுவனம் உறுதிப்படுத்தும்.

c) வாடிக்கையாளர் புகார்களுக்கு தீர்வு காண்பதற்காக, பின்வரும் நிலைகளை நிறுவனம் நிறுவியுள்ளது.

நிலை 1	பின்வருவனவற்றில் ஏதேனுமொன்று • கிளைகள்: திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை (காலை 9.30 மணி முதல் மாலை 6.00 மணி வரை) சனிக்கிழமை (காலை 9.30 மணி முதல் மதியம் 1.30 மணி வரை) • வாடிக்கையாளர் சேவை மையம்: 1800-209-0188 திங்கள் முதல் சனி வரை (காலை 9.00 மணி முதல் மாலை 7.00 மணி வரை) • மின்னஞ்சல்: Customercare@tmf.co.in • வலைதளம்: www.tmf.co.in • புலனம்: 7700910888 • கைபேசி செயலி: "Tata Motors Finance - Customer One" என்ற செயலியை

நிலை 2	10 நாட்களுக்குள் (நிலைவாரியாக எழுப்பப்பட்ட புகார்களுக்கு பொருந்தும்) புகாருக்கு தீர்வு காணப்படவில்லையெனில், வாடிக்கையாளர் சேவை குறைதீர் அலுவலர் திரு. மாலிக் ஷேக் அவர்களை நிலை 1-ல் கொடுக்கப்பட்டுள்ள தொலைபேசி எண் 022-6181 5665-ல் தொடர்பு கொள்ளவும் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை துறைக்கு எழுதவும் டாடா மோட்டார்ஸ் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட், 2-ம் தளம், ஏ விங், 1 திங்க் டெக்னோ கேம்பஸ், பொக்ரான் சாலை எண்.2, தானே (மேற்கு), மகாராஷ்டிரா 400 601.
நிலை 3	30 நாட்களுக்குள் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர்கள் குறைதீர்ப்பாளர் அலுவலகத்தில் மேல்முறையீடு செய்யலாம். இந்திய ரிசர்வ் வங்கி: மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம். இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், செக்டர் 17, சண்டிகர் 160017. இங்கு வருகை: RBI CMS போர்ட்டல்: https://cms.rbi.org.in அல்லது டோல் ஃப்ரீ எண் : 14448 ஐ அழைக்கவும்

11. காலமுறை மறுஆய்வு

a) வழங்கப்பட்ட சேவைகள் குறித்த பின்னூட்டம் வழங்குமாறு வாடிக்கையாளர்களை நிறுவனம் கேட்டுக்கொள்ளும். இது, ஊழியர்களால் நேரடியாக தொடர்பு கொள்வதன் மூலம், அல்லது customercare@tmf.co.in என்ற முகவரிகு அனுப்பப்படும் மின்னஞ்சல் வழியாக, அதன் வலைதளத்தில், தலைமை அலுவலகத்திற்கான கடிதம் வழியாக அல்லது அவ்வப்போது நடத்தப்படுகிற குறிப்பிட்ட வாடிக்கையாளர் திருப்திகர ஆய்வு வழியாக செய்யப்படலாம்.

b) குறைகளை பல்வேறு நிலைகளில் நிவர்த்தி செய்யும் நெறிமுறையின் செயல்பாட்டின் வருடாந்திர ஆய்வு நிறுவனத்தால் மேற்கொள்ளப்படும் மற்றும் அத்தகைய ஆய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கையை நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு அல்லது அதன் குழுவிடம் அரையாண்டு அடிப்படையில் சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.

நேரிய நடைமுறை குறியீட்டின் நோக்கத்தினை பின்பற்றியும், அதன் வணிகத்திற்கு அது பொருந்தக்கூடிய முறையிலும், நிறுவனம் இந்த குறியீட்டிற்கு பணிந்து செயல்படும்

கடைசியாக ஏப்ரல் 2, 2024 அன்று நடைபெற்ற கூட்டத்தில் இயக்குநர்கள் குழுவால் ஆய்வு செய்யப்பட்டு ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டது.