TATA MOTORS FINANCE SOLUTIONS LIMITED

FAIR PRACTICES CODE - 2015

INTRODUCTION

Tata Motors Finance Solutions Limited (the "fully owned subsidiary **Company of Tata Motors Finance Limited**") has adopted this Fair Practices Code ("**Code**") to provide to the customers effective overview of practices in terms of the Reserve Bank of India ("**RBI**") Circular No. RBI/ 2012-13/416 dated February 18, 2013 which will be followed by the Company in respect of the financial facilities and services offered by the Company to its customers. The Code will facilitate the customers to take informed decisions in respect of the financial facilities and services to be availed by them and will apply to any loan that the Company may sanction and disburse.

The Code would be made available on the web site of the Company in English and vernacular languages. The Code will be displayed by the Company in all its branch office premises in English and vernacular languages.

1. Objective of the Code

This Code has been developed to:

- Promote good, fair and trustworthy practices by setting minimum standards in dealing with the customers
- Increase transparency to enable the customers to have a better understanding of what they can reasonably expect of the services
- Encourage market forces, through competition, to achieve higher operating standards;
- Promote a fair and cordial relationship between the customers and the Company.

2. Our Key Commitments and Declarations

We shall act efficiently, fairly and diligently while dealing with all our customers by:

- Meeting the commitments and standards in this Code for the financial products and services, we offer, and the procedures and practices our staff follow;
- Ensuring that all the financial services comply with all the relevant laws and regulations;
- Providing professional, courteous and speedy services;
- Providing accurate and timely disclosure of terms and conditions, costs, rights and liabilities as regards to the financial transactions.

We shall help the customer understand how our financial products and services work, by:

- Giving verbal and written information/communication about the financial schemes in Hindi and/or English and/or local vernacular language or a language understood by the borrower;
- Ensuring that our advertising & promotional literature is clear and is not misleading;
- Explaining financial implications of the transactions;
- Helping the customer to choose the financial scheme.

We shall deal quickly and proactively with things that go wrong by:

- Correcting mistakes quickly;
- Attending customer complaints quickly;
- Telling our customers how to take their complaint forward if the customers are still not satisfied with our assistance;
- Reversing any charges that we apply due to our mistake.

3. Non-Discrimination Policy

We will not discriminate between our customers on the basis of gender, race or religion.

4. Applications for loans and their processing:

a) Loan application forms issued by the Company shall include necessary information which affects the interest of the borrower to enable the borrower to take an informed decision. The loan application form shall indicate the documents required to be submitted along with the loan application form.
b) The Company shall issue an acknowledgement receipt for all loan applications. Loan applications shall be disposed of within twenty (21) days or such extended time as may be mutually agreed between the borrower and the Company from the date of receipt of the application form completed in all respects and the same shall be stated on the acknowledgement issued.
c) If any additional details / documents are required, the same shall be intimated to the borrowers immediately.
d) All communications to the applicant or borrower shall be in the language as understood by the applicant or borrower.

5. Loan appraisal and terms/conditions:

a) The Company shall conduct a due diligence on the credit worthiness of the borrower, which will be an important parameter for taking decision on the application. The assessment would be in line with the Company's credit policies, norms and procedures in respect thereof.

b) The borrower would be informed by means of a written sanction letter, the amount of the loan sanctioned or otherwise. The said letter shall contain the terms and conditions including the annualized rate of interest and the method of application thereof and keep the acceptance of these terms & conditions by the borrower on its record.

c) The Company shall obtain an acceptance from the borrower on the said sanction letter with the borrowers' signature under the caption **"I/WE ACCEPT ALL THE TERMS AND CONDITIONS WHICH HAVE BEEN READ AND UNDERSTOOD BY ME/US"**. The Company shall maintain a record of such acceptance.

d) The Company shall invariably be bound to furnish a copy of the loan agreement along with a copy of all enclosures quoted in the loan agreement to all the borrowers at the time of sanction/ disbursement of loans. The Company shall ensure that the loan agreement and all enclosures furnished to all borrowers contain the terms and conditions and the rate of interest in the form of a Term Sheet, which shall be annexed to the loan agreement.

e) The Company shall mention the penal interest charged for late repayment in bold in the loan agreement.

6. Disbursement of loans including changes in terms and conditions:

a) The Company has adopted interest rate model and has framed appropriate internal principles and procedures for determining and ensuring that the interest rates, processing and other charges are not excessive. The Company shall, at the time of disbursal, ensure that the interest rate, processing and other charges on loan and advances are in strict adherence to above referred internal principles and procedures. Interest rate model has been made available on the website of the Company (www.tmf.co.in)

b) The disbursement will be done immediately upon compliance of all the terms and conditions of the sanction letter by the borrower

c) The Company shall give a notice to the borrower in case of any change in the terms and conditions including disbursement schedule, interest rates, service charges, pre-payment charges etc.

7. Post Disbursal Supervision:

a) Any decision to recall/accelerate payment or performance shall be in consonance with the loan agreement.

b) All securities offered by the borrower shall be released on repayment of all dues or on realization of the outstanding amount of loan subject to any legitimate right or lien for any other claim, the Company may have against the borrower. If such right of set off is to be exercised, the borrower shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which the Company is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled or paid.

c) The Company shall adhere to guidelines issued by RBI as regards to repossession of vehicles. To ensure transparency, the terms and conditions of the contract/loan agreement shall also contain provisions regarding:

i. notice period before taking possession;

ii. circumstances under which the notice period can be waived;
iii. the procedure for taking possession of the security;
iv. a provision regarding final chance to be given to the borrower for repayment of loan before the sale / auction of the property;
v. the procedure for giving repossession to the borrower; and
vi. The procedure for sale / auction of the property.

8. General

a) The Company shall not interfere in the affairs of the borrower except for the purposes provided in the loan agreement unless new information not earlier disclosed by the borrower has come to the notice of the Company.

b) In the matter of recovery of loans, the Company shall not resort to undue harassment like bothering the borrowers at odd hours, use of muscle power for recovery of loans etc.

c) The Company will call delinquent customers between 0700 hrs to 2100 hrs unless special circumstances of the borrower's business require to call them otherwise outside the hours mentioned.

d) The Company may arrange for enforcing security charged with it of the delinquent borrower, if required, with an aim only to recover dues and will not be aimed at whimsical deprivation of the property.

e) The Company shall ensure that the entire process of enforcing its security, valuation and realization thereof be fair and transparent.

f) In case of receipt of a request from the borrower for transfer of the borrower account, the consent or otherwise i.e. objection of the Company, if any, shall be conveyed within twenty (21) days from the date of receipt of such request. Such transfer shall be as per transparent contractual terms in consonance with law.

g) The company shall ensure that the staffs are adequately trained to deal with the customers in an appropriate manner.

9. Complaint Redressal Mechanism

a) The company has established a complaint redressal mechanism for customers. All complaints pertaining to the company & its outsourced agencies would be registered in a CRM for follow up, tracking and resolution. Complaints raised in the CRM would be forwarded to appropriate departments for response / resolution within defined turnaround time.
b) The company shall ensure necessary escalation & reporting of all complaints resolved & pending on a regular basis to the respective Heads of the departments & the senior management.
c) To facilitate redressal of customer complaints, company has established the following levels.

Level 1	Any one of the following • Branches : Mon-Fri (9.30am to 6.00pm) Sat (9.30am to 1.30pm) • Customer Care Centre : 1800-209-0188 Mon-Sat (9.00am to 7.00pm) • Email at Customercare@tmf.co.in • Website : www.tmf.co.in • WhatsApp : 7700910888 • Mobile App: Download App "Tata Motors Finance – Customer One"
Level 2	If the complaint is unresolved within **10 days** (Applicable for complaints escalated level wise) please contact our Customer Care Grievance Redressal Officer, Ms Zinal Thakkar with the reference number given in Level 1 - 022-6181 5665 OR - Write to Customer Care Department Tata Motors Finance Ltd, 2nd Floor, A Wing, I Think Techno campus, Off Pokhran Road No 2, Thane (West) Maharashtra 400 601

Level 3	If the complaint is unresolved within **30 days,** customers may appeal to the Officer-in-charge, at the Regional office of DNBS of RBI at the address given below: **Reserve Bank of India,** Department of Non Banking Supervision, Mumbai Regional Office, 3rd Floor, Reserve Bank of India, Opp. Mumbai Central Railway Station, Byculla, Mumbai 400008. **Email id**: dnbsmro@rbi.org.in

10. Periodic Review

a) The Company shall request the customer to provide feedback on the services rendered. This can be done through direct contact by staff, or via email to customercare@tmf.co.in, on its website, letters to Head Office or through specific customer satisfaction surveys that may be conducted from time to time.

b) A periodical review of the Code and the functioning of the grievances redressal mechanism at various levels of management would be undertaken by the Company and a consolidated report of such reviews shall be submitted to the Board of Directors of the Company at regular intervals.

The Company shall abide by this Code following the spirit of the Fair Practices Code and in the manner it may be applicable to its business.

Thane,
Reviewed on – 20th Jul 2021

Note:

ನೀವು ಕನ್ನಡದಲ್ಲಿ ಈ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಹೊಂದಲು ಬಯಸಿದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು customercare@tmf.co.in ನಲ್ಲಿ ನಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕದಲ್ಲಿರಿ. 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ನಿಮಗೆ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಕನ್ನಡದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ

മലയാളം ഭാഷയിൽ ഈ പ്രമാണം ലഭിക്കണമെന്നുണ്ടെങ്കില്, ദയവായി customercare@tmf.co.in എന്ന വിലാസത്തില് ഞങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെടുക. 7 പ്രവർത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ഇത് നിങ്ങൾക്ക് സന്തോഷത്തോടെ ലഭ്യമാക്കും

మీరు ఈ పత్రాన్ని తెలుగులో పొందాలనుకుంటే, దయచేసి customercare@tmf.co.in కు మెయిల్ పంపండి. మేము 7 పని రోజులలో అందుబాటులో ఉంచుతాము.

உங்களுடைய ஆவணங்களை தமிழில் தெரிந்து கொள்ள, எங்களின் மின்னஞ்சல் மூலமாகவும் தொடர்பு கொள்ளலாம் customercare@tmf.co.in *வாரத்தில் 7 நாட்களும் உங்களுக்கு உதவுவதில் நாங்கள் மகிழ்ச்சி அடைகிறோம்.*

আপনি যদি এই নথি বাংলাতে চান তবে আমাদের সাথে customercare@tmf.co.in এ যোগাযোগ করুন। আমরা 7 কার্যদিবসের মধ্যে এটি আপনার কাছে উপলব্ধ করতে পেরে খুশি হব।

ଯଦି ଆପଣ ଏହି ପ୍ରଲେଖ ଓଡ଼ିଆ ଭାଷା ରେ ଚାହାନ୍ତି ତେବେ ଆମକୁ customercare@tmf.co.in ରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ | ଆମେ ଖୁସିର ସହିତ ଏହି ପ୍ରଲେଖ ଆପଣଙ୍କୁ ଓଡ଼ିଆ ଭାଷାରେ ଏକ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରେଇବୁ

যদি আপুনি অসমীয়াত প্ৰলেখ বিচাৰে তেন্তে অনুগ্ৰহ কৰি আমাৰ লগত সংযোগ ৰক্ষা কৰক customercare@tmf.co.in আমি আপোনাক ৭ দিনৰ বাবে সহায় কৰি সুখী হম।

जर तुम्हाला मराठीमध्ये हा कागदपत्र हवा असेल तर कृपया आमच्याशी संपर्क साधा customercare@tmf.co.in वर. 7 दिवसांच्या आत आपल्याला ते उपलब्ध करुन देण्यात आम्हाला आनंद होईल.

જો તમારે આ ડોક્યુમેન્ટ ગુજરાતી ભાષામાં જોઈતો હોય તો કૃપા કરી customercare@tmf.co.in ખાતે અમારોસંપર્ક કરો. તમને કામકાજના 7 દિવસમાં ઉપલબ્ધ કરાવીશું.

टाटा मोटर्स फाइनेंस सोलूशंस लिमिटेड

स्वच्छ आचरण संहिता - 2015

परिचय

टाटा मोटर्स फाइनेंस सोलूशंस लिमिटेड (''टाटा मोटर्स फाइनेंस लिमिटेड की पूर्ण स्वामित्व वाली कंपनी'') ने भारतीय रिजर्व बैंक (**''आरबीआई''**) परिपत्र सं. आर बी आई / 2012-13/416 दिनांक 18 फरवरी 2013 के संदर्भ में ग्राहकों को प्रचलनों का प्रभावी ओवरव्यू प्रदान करने के लिए इस स्वच्छ आचरण संहिता (**''कोड''**) को अपनाया है, जिसका अनुपालन कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में कंपनी के द्वारा किया जाएगा. यह कोड ग्राहकों द्वारा प्राप्त की जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में उनको सूचित निर्णय लेने की सुविधा प्रदान करेगी और यह ऐसे किसी भी ऋण पर लागू होगा जिसे कंपनी स्वीकृत और भुगतान कर सकती है.

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 गलती की वजह से लगाए गए किसी प्रकार के शुल्क को वापस लौटाना

3. गैर-भेदभाव की नीति

हम लिंग, जाति या धर्म के आधार पर अपने ग्राहकों के बीच कोई 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.

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. 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 07.00 बजे से 21.00 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।

9. शिकायत निवारण प्रक्रिया

क) कंपनी ने ग्राहकों के लिए एक शिकायत निवारण तंत्र की स्थापना की है। 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, श्रीमती झिनल ठक्कर 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

क) 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.

ख) कोड और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण प्रणाली के कामकाज की एक आवधिक समीक्षा कंपनी द्वारा कराई जाएगी और इस प्रकार की समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर कंपनी के निदेशक मंडल को 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.

नोट:यदि इस पत्र का किसी विवाद के दौरान प्रयोग होता है या इस पत्र पर कोई बात निर्भर होती है, तो उस स्थिती मे इस पत्र का अंग्रेजी संस्करण ही मान्य होगा.

ठाणे,

समीक्षा किया - 20 जुलाई 2021

नोट :

ನೀವು ಕನ್ನಡದಲ್ಲಿ ಈ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಹೊಂದಲು ಬಯಸಿದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು customercare@tmf.co.in ನಲ್ಲಿ ನಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕದಲ್ಲಿರಿ. 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ನಿಮಗೆ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಕನ್ನಡದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ

മലയാളം ഭാഷയിൽ ഈ പ്രമാണം ലഭിക്കണമെന്നുണ്ടെങ്കില്, ദയവായി customercare@tmf.co.in എന്ന വിലാസത്തില് ഞങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെടുക. 7 പ്രവർത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ഇത് നിങ്ങൾക്ക് സന്തോഷത്തോടെ ലഭ്യമാക്കും

మీరు ఈ పత్రాన్ని తెలుగులో పొందాలనుకుంటే, దయచేసి customercare@tmf.co.in కు మెయిల్ పంపండి. మేము 7 పని రోజులలో అందుబాటులో ఉంచుతాము.

உங்களுடைய ஆவணங்களை தமிழில் தெரிந்து கொள்ள, எங்களின் மின்னஞ்சல் மூலமாகவும் தொடர்பு கொள்ளலாம் customercare@tmf.co.in வாரத்தில் 7 நாட்களும் உங்களுக்கு உதவுவதில் நாங்கள் மகிழ்ச்சி அடைகிறோம்.

আপনি যদি এই নথি বাংলাতে চান তবে আমাদের সাথে customercare@tmf.co.in এ যোগাযোগ করুন। আমরা 7 কার্যদিবসের মধ্যে এটি আপনার কাছে উপলব্ধ করতে পেরে খুশি হব।

ଯଦି ଆପଣ ଏହି ପ୍ରଲେଖ ଓଡ଼ିଆ ଭାଷା ରେ ଚାହାନ୍ତି ତେବେ ଆମକୁ customercare@tmf.co.in ରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ | ଆମେ ଖୁସିର ସହିତ ଏହି ପ୍ରଲେଖ ଆପଣଙ୍କୁ ଓଡ଼ିଆ ଭାଷାରେ ଏକ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରେଇବୁ

যদি আপুনি অসমীয়াত প্ৰলেখ বিচাৰে তেন্তে অনুগ্ৰহ কৰি আমাৰ লগত সংযোগ ৰক্ষা কৰক customercare@tmf.co.in আমি আপোনাক ৭ দিনৰ বাবে সহায় কৰি সুখী হম।

जर तुम्हाला मराठीमध्ये हा कागदपत्र हवा असेल तर कृपया आमच्याशी संपर्क साधा customercare@tmf.co.in वर. 7 दिवसांच्या आत आपल्याला ते उपलब्ध करुन देण्यात आम्हाला आनंद होईल.

જો તમારે આ ડોક્યુમેન્ટ ગુજરાતી ભાષામાં જોઈતો હોય તો કૃપા કરી customercare@tmf.co.in ખાતે અમારોસંપર્ક કરો. તમને કામકાજના 7 દિવસમાં ઉપલબ્ધ કરાવીશું.