टाटा कॅपीटल फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड

सामान्य पध्दती संहिता

प्रस्तावना

सामान्य पध्दती संहितेचा उद्देश ग्राहकांना वापरल्या जाणा-या पध्दतीबाबत सर्वसाधारण माहिती पुरविणे आहे, यामध्ये कंपनी आपल्या ग्राहकांना ज्या वित्तीय सुविधा आणि सेवा पुरविते त्या संबंधी कोणत्या पध्दती वापरते यांचा समावेश आहे. संहितेमध्ये ग्राहकांना ज्या वित्तीय सुविधा आणि सेवा ते घेणार आहेत, त्या कंपनीकडून मंजुरी आणि दिल्या जाणा-या कर्जासाठी लागू असतील त्याविषयी माहिती आहे.

१. संहितेचा उद्देश

ही संहीता यासाठी विकसित करण्यात आलेली आहे :

- ग्राहकांशी व्यवहार करतांना चांगल्या, योग्य आणि विश्वासार्ह कमीत कमी मापदंडाचा प्रसार करणे;
- पारदर्शकता वाढविणे, त्यामुळे ग्राहकांना सर्वसाधारणपणे त्यांना अपेक्षित असणा-या सेवाबद्दल अधिक माहिती देणे;
- स्पर्धात्मक परिस्थितीमध्ये सर्वोत्तम कार्य उद्दीष्टे गाठण्यासाठी मार्केट फोर्सेसना प्रोत्साहन देणे.
- ग्राहक आणि कंपनीमध्ये अत्यंत सलोख्याच्या संबंधाचा प्रसार करणे.

२. आमची महत्वाची बांधिलकी आणि घोषणा

आम्ही आमच्या ग्राहकांशी व्यवहार करतांना कार्यक्षमतेने, प्रामाणिकपणे आणि काळजीपूर्वक वागू :

- वित्तीय सुविधा आणि सोयी आम्ही देतो त्यासाठीची बांधिलकी आम्ही पाळू आणि आमचे कर्मचारी त्या कार्यपध्दती आणि प्रथांचे पालन करतील;
- सर्व वित्तीय सेवा संबंधीत सर्व कायदे आणि नियमावलींची पूर्तता करीत असल्याची खात्री असेल ;
- व्यवहार्य, सौजन्यपूर्ण आणि जलद सेवा पुरविल्या जातील;
- वित्तीय व्यवहाराबाबत अटी आणि नियम, खर्च, अधिकार आणि जबाबदारी अचूक आणि वेळेवर उघड केली जाईल;

आमच्या वित्तीय उत्पादन आणि कार्याबद्दल आमच्या ग्राहकांना समजण्यासाठी आम्ही मदत करु :

- कर्जदाराला वित्तीय योजनाबद्दल हिंदी आणि / किंवा इंग्रजी आणि / किंवा त्याला समजेल अशा स्थानिक भाषेत तोंडी माहिती दिली जाईल ;
- आमची जाहिरात आणि प्रसार साहित्य स्पष्ट असेल आणि दिशाभूल करणारे नसेल याची खात्री केली जाईल ;
- व्यवहारातील वित्तीय सूचित परिणामाचे स्पष्टीकरण केले जाईल;
- ग्राहकाला वित्तीय योजना निवडण्यासाठी मदत केली जाईल.

चुकीच्या होणा-या गोष्टीबाबत आम्ही जलद आणि सक्रीय काम करु :

- जलद चुका सुधारल्या जातील;
- ग्राहकांच्या तक्रारींकडे जलद लक्ष दिले जाईल;
- आमच्या मदतीमुळे ग्राहकाचे समाधान झाले नाही तर आम्ही आमच्या ग्राहकाला त्याची तक्रार पुढे कोठे न्यायची या विषयी सांगू;
- आमच्या चुकीमुळे आम्ही केलेले कोणतेही आरोप मागे घेऊ.

३. भेदभाव न करण्याचे धोरण

आम्ही आमच्या ग्राहकांमध्ये लिंग, जात किंवा आधारीत भेदभाव करणार नाही.

४. कर्जासाठी अर्ज आणि त्याची प्रक्रिया

अ) कर्जदाराशी स्थानिक भाषेमध्ये किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेमध्ये संपर्क केला जाईल.

ब) कंपनीकडून दिल्या जाणा-या कर्जाच्या अर्जामध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करु शकणा-या आवश्यक माहितीचा समावेश असेल, त्यामुळे कर्जदाराला इतर एनबीएफसी मार्फत दिल्या जाणा-या अटी आणि नियम यांची तुलना करुन सूचित निर्णय घेणे शक्य होईल. कर्जाच्या अर्जामध्ये कर्जाचा अर्ज जमा करतांना कोणत्या दस्तावेजांची आवश्यकता असेल ते दाखविलेले आहे.

क) कंपनी कर्जाच्या सर्व अर्जाची पोच पावती देईल. त्यासाठी आवश्यक दस्तावेज आणि माहिती देणे गरजेचे आहे, सर्व प्रकारे पूर्तता झालेल्या कर्जाच्या अर्जाबाबत तो मिळालेल्या तारखेपासून ३० दिवसांचे आत निर्णय घेतला जाईल. याबाबत विक्री व्यक्ती ग्राहकाला वेळोवेळी त्याच्या कर्जाच्या अर्जासंबंधीची स्थिती काय आहे ते कळवत राहील. ग्राहक त्याच्या

अर्जाच्या स्थितीबद्दल टीसीएलच्या ग्राहक सेवा टीमशी दिलेल्या टोल - फ्री क्रमांक किंवा ई-मेल आयडी द्वारा अर्जाच्या स्थितीसंबंधात संपर्क करु शकतो.

ड) कोणताही अतिरीक्त तपशील / दस्तावेज यांची गरज असेल तर त्याबाबत कर्जदाराला ताबडतोब कळविले जाईल.

५. **कर्ज मूल्यमापन आणि अटी / नियम:**

अ) कंपनी आपल्या कर्जदाराच्या पत योग्यतेविषयी आवश्यक ते सर्व प्रयत्न करेल, कारण अर्जाबाबत निर्णय घेण्यासाठी तो अत्यंत महत्वाचा निकष असेल. ते मूल्यमापन कंपनीच्या पत धोरण, मानके आणि त्या संदर्भातील कार्यपध्दतीशी सुसंगत अशी असेल.

ब) कर्जदाराला लेखी मंजूरी पत्राद्वारे त्याला समजेल अशा स्थानिक भाषेमध्ये मंजूर कर्जाच्या रकमेबद्दल किंवा जे असेल ते कळविले जाईल. सदरच्या पत्रामध्ये वार्षिक व्याजाचा दर आणि तो लागू करण्याची पध्दत यासोबत अटी आणि नियम नमूद केलेल्या असतील.

क) कंपनी सदरच्या कर्ज मंजूरी पत्रावर **"मी / आम्ही सर्व अटी आणि नियम वाचले आणि समजावून घेतले आहेत त्याला मी / आम्ही मान्यता देत आहोत"** अशा मजकुराखाली कर्जदाराची सही घेऊन मान्यता मिळवेल. कंपनी अशा मान्यतेचे रेकॉर्ड ठेवेल.

ड) कर्ज करारनाम्याची प्रत देणे कंपनीसाठी कायम बंधनकारक आहे, ती कर्जदाराला समजेल अशा स्थानिक भाषेत असली पाहीजे, कर्ज मंजुरी / प्रदान करते वेळी कर्ज करारनाम्यामध्ये नमूद केलेल्या सर्व जोडलेल्या कागदपत्रांची प्रत सर्व कर्जदारांना दिली पाहीजे. कंपनी सर्व कर्जदारांना कर्ज करारनामा आणि सोबत जोडलेल्या कागदपत्रामध्ये अटी आणि नियम आणि व्याजाचा दर असणारे टर्म शीट असल्याची खात्री करेल, जे कर्ज करारनाम्याला पुरवणी म्हणून जोडलेले असेल. शिवाय, उशीरा भरणा केल्यास भराव्या लागणा-या दंडात्मक व्याजासंबंधी कंपनी कर्ज करारनाम्यामध्ये बोल्ड अक्षरामध्ये माहिती देईल. तसेच, या संहितेमधील ५ व्या मुद्यातील कलम (इ) आणि (फ) मध्ये दिलेल्या तरतुदी देखील त्यामध्ये असतील.

इ) करार / कर्ज करारनाम्यामध्ये कंपनीचा पुन्हा ताबा घेण्यासाठीच्या कायदेशीर पूर्ततेसाठी आवश्यक असणा-या कलमांचा समावेश असेल.

फ) कंपनीच्या कर्ज करारनाम्यातील अटी आणि नियमामध्ये खालील तरतूदींचा देखील समावेश असेल :

- ताबा घेण्यापूर्वी नोटीशीचा कालावधी
- नोटीस कालावधीमध्ये सवलत कोणत्या परिस्थितीमध्ये दिली जाईल.

- तारण वस्तूचा ताबा घेण्याची कार्यपध्दती
- कर्जदाराला त्याच्या मालमत्तेची विक्री / लिलाव करण्यापूर्वी कर्ज भरण्याची शेवटची संधी देण्याबाबतची तरतूद
- कर्जदाराला मालमत्तेचा पुन्हा ताबा देण्याची कार्यपध्दती आणि
- मालमत्ता विक्री / लिलाव करण्याची कार्यपध्दती

६. अटी आणि नियमामधील बदलासहीत कर्जाचे वाटप

अ) कंपनी कर्जाच्या व्याजाचे दर, प्रोसेसिंग आणि इतर खर्च खूप जास्त होणार नाहीत याचे निर्धारण आणि खात्री होईल अशा पध्दतीने योग्त ती अंतर्गत तत्वे आणि कार्यपध्दतीची रचना तयार करेल. कंपनी कर्ज वाटपाचे वेळी कर्ज आणि उचल यावर आकारले जाणारे व्याज दर आणि प्रोसेसिंग आणि इतर खर्च आकारतांना वरील तत्वे आणि कार्यपध्दतीचे काटेकोरपणे पालन करीत असल्याची खात्री करेल.

ब) कर्जदाराकडून मंजूरीच्या सर्व अटी आणि नियमांची पूर्तता केल्यानंतर ताबडतोब कर्ज वाटप केले जाईल.

क) कंपनी कर्जदाराला त्याला समजेल अशा स्थानिक भाषेमध्ये अटी आणि नियम यामध्ये झालेल्या कोणत्याही बदलाबाबतची नोटीस देईल, ज्यामध्ये कर्जवाटप वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व परतावा शुल्क इ. यांचा समावेश असेल. व्याज दर आणि आकारामध्ये होणा-या बदलाचा परिणाम भविष्यामध्ये लागू होण्याची खात्री कंपनी करेल. याबाबतचे नियम कर्ज करारनाम्यामध्ये समाविष्ट असतील.

७. कर्ज वाटपानंतरची देखरेख :

अ) कर्ज करारनाम्यांतर्गत भरणा किंवा कामगिरी याबाबत मागे घेणे / गती वाढविणे याबाबतचा कोणताही निर्णय हा कर्ज करारनाम्याशी सुसंगत असेल.

ब) कर्जदाराने कर्जाची रक्कम भागविली किंवा थकबाकी असणा-या कर्जाची पूर्तता झाल्यानंतर कर्जदाराने कंपनीला दिलेली सर्व तारणे मुक्त केली जातील त्याला कंपनीचा याशिवाय इतर कोणत्याही दाव्यासंबंधी कर्जदारावर असणारा हक्क याचे बंधन राहील. जर अशा पध्दतीच्या हक्काचे निराकरण करायचे असेल, तर शिल्लक राहिलेल्या दाव्यासंबंधीची संपूर्ण तपशीलाची नोटीस कर्जदाराला दिली पाहीजे आणि संबंधीत दाव्याचे निराकरण / भरणा होईपर्यंत ते तारण कंपनीकडे कोणत्या शर्ती अंतर्गत ताब्यात ठेवण्याचा कंपनीला अधिकार असेल याची त्यामध्ये नोंद असेल.

८. सामान्य

अ) कर्ज करारनाम्यामध्ये नमूद केलेल्या कारणाशिवाय कर्जदाराने अगोदर न पुरविलेल्या बाबतीत कंपनीला नवीन माहिती मिळाल्याशिवाय कंपनी कोणत्याही प्रकारे कर्जदाराच्या व्यवहारामध्ये हस्तक्षेप करणार नाही.

ब) कंपनी कर्जाच्या वसुलीसाठी अनुचित छळवणूकीच्या मार्गाचा, जसे कर्जदाराला अवेळी त्रास देणे, कर्ज वसुलीसाठी शारीरिक ताकतीचा वापर इ., वापर करणार नाही. कंपनी आपल्या कर्मचा-यांना ग्राहकाशी व्यवहार करतांना योग्य पध्दतींचा वापर करण्यासंबंधीचे प्रशिक्षण देईल.

क) कंपनी थकीत कर्जदाराला सकाळी ७ ते रात्री ९ दरम्यान, ग्राहकाच्या व्यवसायाच्या दृष्टीने इतर वेळी बोलाविणे नमूद वेळेशिवाय सोयीचे असेल तर त्यावेळी बोलवेल.

ड) कंपनीचा उद्देश थकीत कर्जदाराच्या तारणावर थकीत कर्ज वसुलीचा असेल परंतु त्याची मालमत्ता गैरमार्गाने काढून घेण्याचा उद्देश त्यामागे असणार नाही.

इ) तारण, त्याचे मूल्यमापन आणि पैशामध्ये रुपांतर करीत असतांना संपूर्ण कार्यपध्दतीमध्ये न्याय्य आणि पारदर्शक व्यवहार असतील याची कंपनी खात्री करेल.

फ) कर्जदाराकडून कर्ज खात्याचे हस्तांतरण करण्यासाठी जर विनंती करण्यात आली, तर संमती आहे किंवा नाही म्हणजे कंपनीची हरकत कोणतीही असेल अशा विनंतीबाबत विनंती मिळाल्यापासून २१ दिवसाचे आत कळविले पाहीजे. अशा पध्दतीने होणारे हस्तांतरण कायद्याच्या कक्षेमध्ये सुसंगत कराराच्या अटीनुसार पारदर्शक पध्दतीने होईल.

९. तक्रार निवारण प्रक्रिया

अ) कर्ज मंजुरी पत्रामध्ये ग्राहकाला त्याची तक्रार नोंदविण्यासाठीच्या टोल फ्री नंबर विषयी माहिती दिली जाईल. याशिवाय, ग्राहकाला ई-मेल द्वारा त्यांची तक्रार नोंदविण्यासाठी वेगळा ई-मेल आयडी तयार करण्यात येईल.

ब) विषयाची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी त्याबाबतीचा आपला प्रतिसाद चार आठवडयामध्ये ग्राहकाला कळविण्याचा प्रयत्न करेल आणि त्या प्रतिसादाने ग्राहकाचे समाधान झाले नाही तर उच्च पातळीवर कशा पध्दतीने तक्रार पुढे न्यायची याविषयी माहिती देईल. कंपनी आपल्या ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण वर नमूद केलेल्या चार आठवडयाच्या कालावधीमध्ये त्याच्या गंभीरतेनुसार ("टीएटी") करेल आणि तक्रारीचे निवारण अशा टीएटीमध्ये होण्याची खात्री करेल.

क) कंपनी आपल्या ग्राहकांना त्यांना दिल्या जाणा-या सेवेबद्दल प्रतिक्रिया देण्यासाठी विनंती करेल. हे कंपनी आपल्या कर्मचा-यांमार्फत थेट ग्राहकाशी संपर्क करुन किंवा वेळोवेळी ग्राहकांच्या समाधानासाठी विशेष सर्वेक्षणाद्वारे करेल.

ड) कंपनी व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरावर तक्रार निवारण प्रक्रियेचे कार्य आणि न्याय्य पध्दती संहितेचे नियमित कालावधीमध्ये पुनरावलोकन करीत राहील आणि अशा पुनरावलोकनाचा रिपोर्ट नियमित अंतराने कंपनीच्या संचालक मंडळापुढे सादर केला जाईल.

१०. व्याज दर, प्रोसेसिंग आणि इतर शुल्क निर्धारणाबाबतचे धोरण

कंपनीमार्फत दिल्या जाणा-या कर्ज आणि आगाऊ रकमेवर ग्राहकांकडून जास्तीचा व्याज दर आणि शुल्क आकारले जाऊ नये म्हणून कंपनीच्या संचालक मंडळाने व्याज दर, प्रोसेसिंग आणि इतर शुल्क निर्धारणासाठी एक धोरण ("व्याज दर धोरण") ओळखलेले आहे आणि त्याविषयीची माहिती कंपनीच्या www.tatacapital.com या वेबसाईटवर उपलब्ध आहे. व्याज दरामध्ये होणारे बदल नियमितपणे वेबसाईटवर उपलब्ध असतील. तसेच कंपनीचे संचालक मंडळ नियमितपणे व्याज दर धोरणाचे पुनरोवलन करतील.

कंपनी आपल्या न्याय्य पध्दत संहितेशी संहितेच्या उद्दीष्टांशी आणि आपल्या व्यवसायामध्ये ती कोणत्या पध्दतीने लागू करायची याच्याशी बांधील राहील.