

टाटा कैपिटल फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड

उचित प्रक्रिया संहिता

प्रस्तावना

उचित प्रक्रिया संहिता का उद्देश्य ग्राहकों को उन प्रक्रियाओं के बारे में प्रभावी विस्तृत जानकारी देना है जिनका कम्पनी द्वारा अपने ग्राहकों को दी गई वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के बारे में पालन करना है। इस संहिता से ग्राहकों को उनके द्वारा ली जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के बारे में सूचित निर्णय लेने में सहायता मिलती है और ये ऐसे किसी भी ऋण पर लागू होंगी जो कम्पनी स्वीकृत और वितरित करेगी।

१. संहिता का उद्देश्य

यह प्रक्रिया निम्नलिखित उद्देश्य से तैयार की गई है :

- ग्राहकों के साथ लेनदेन में न्यूनतम मानक तय करके उत्तम, उचित एवं विश्वसनीय प्रक्रियाओं का संवर्धन करना।
- पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहकों को उस बात की बेहतर समझ हो सके की वे सेवाओं की क्या उचित आशा कर सकते हैं।
- प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार ताकतों को प्रोत्साहित करना ताकि उच्च प्रचालन मानक स्थापित किए जा सकें।
- ग्राहक और कम्पनी के बीच उचित एवं सौहार्दपूर्ण संबंधों का संवर्धन करना।

२. हमारी मुख्य वचनबद्धताएं और घोषणाएं

हम निम्नलिखित तरीके से अपने सभी ग्राहकों के साथ अपने लेनदेन में दक्षतापूर्वक उचित ढंग से और निष्ठापूर्वक व्यवहार करेंगे।

- हम जो वित्तीय उत्पाद और सेवाएं देते हैं और हमारा स्टाफ जो पद्धतियां और प्रक्रियाएं अपनाता है उनके लिए उचित प्रक्रिया संहिता में वचनबद्धताओं को पूरा करना और मानकों पर खरा उतरना;
- यह सुनिश्चित करना की सभी वित्तीय सेवाएं संगत कानून और विनियमों के अनुरूप हैं;
- व्यावसायिक, शिष्टतापूर्ण और त्वरित सेवाएं प्रदान करना
- वित्तीय लेनदेनों के संबंध में नियम एवं शर्तों, अधिकारों, लागतों और देयताओं को सटीकता से और समय पर प्रकट करना।

हम ग्राहकों को यह समझने में सहायता करेंगे की किस प्रकार हमारे वित्तीय उत्पाद और सेवाएं निम्नलिखित तरीके से संचालित की जाती हैं :

- वित्तीय योजनाओं के बारे में हिंदी और / या अंग्रेजी और / या उस स्थानीय भाषा में मौखिक जानकारी देना है जो उधारकर्ता समझता है;

- यह सुनिश्चित करना की हमारा विज्ञापन का तरीका और संवर्धन प्रचार सामग्री स्पष्ट है और वह भ्रामक नहीं है;
- लेनदेनों के वित्तीय भार को समझाना;
- वित्तीय योजना चुनने में ग्राहक की सहायता करना।

हम निम्नलिखित तरीके से उन चीजों को शीघ्रता से और पूरी सक्रियता से ठीक करेंगे जिनमें गड़बड़ी होगी :

- गलतियों को शीघ्रता से ठीक करना;
- ग्राहक की शिकायतों पर तत्काल ध्यान देना;
- अपने ग्राहकों को यह बताना की यदि वे हमारी सहायता से सन्तुष्ट नहीं हैं तो अपनी शिकायतों को कैसे आगे प्रस्तुत करें;
- हमारी अपनी गलतियों की वजह से लगाने वाले प्रभारों को वापिस लेना;

३. भेदभाव न करने की नीति

हम लिंग, जाति या धर्म के आधार पर अपने ग्राहकों से मतभेद नहीं करेंगे।

४. ऋण और उन पर कार्रवाई करने संबंधी आवेदन

अ) उधारकर्ता के साथ सभी व्यवहार स्थानीय भाषा में या उस भाषा में किया जाएगा जो उधारकर्ता समझता हो।

ब) कम्पनी द्वारा जारी ऋण आवेदन पत्रों में वह आवश्यक सूचना होगी जिससे उधारकर्ता के हित प्रभावित होते हैं ताकि एनबीएफसी के नियम और शर्तों के साथ सार्थक तुलना करके उधारकर्ता द्वारा, सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र में, उसके साथ लगाए जाने वाले अपेक्षित दस्तावेजों का उल्लेख होगा।

क) कम्पनी, सभी ऋण आवेदनों के लिए रसीद देगी। सभी अपेक्षित दस्तावेजों और सूचना के अधीन, ऋण आवेदन-पत्रों का निपटान सभी तरह से पूर्ण आवेदन पत्र प्राप्त होने की तारीख से ३० दिन के भीतर किया जाएगा। हर स्थिति में ग्राहक को समय-समय पर उसके आवेदन की स्थिति के बारे में सेल्स पर्सन द्वारा सूचना दी जाती रहेगी। ग्राहक भी आवेदन की अद्यतन स्थिति की जानकारी लेने के लिए निर्धारित टोल फ्री नम्बर पर या ई-मेल पते पर टीसीएल ग्राहक सेवा दल से सम्पर्क कर सकता है।

ड) यदि किसी अतिरिक्त विवरण / दस्तावेज की आवश्यकता होगी तो उधारकर्ता को तत्काल उसकी सूचना दी जाएगी।

५. ऋण मूल्यांकन और नियम /शर्तें :

अ) कम्पनी, उधारकर्ता की ऋण देयता क्षमता की उचित जानकारी एकत्र करेगा जो किसी आवेदन

या निर्णय लेने का महत्वपूर्ण मानदण्ड होगा। यह मूल्यांकन कम्पनी की ऋण नीतियों, मानदण्डों और उसकी प्रक्रियाओं के अनुरूप होगा।

ब) उधारकर्ता को स्वीकृत ऋण की राशियों या अन्यथा की जानकारी लिखित स्वीकृति पत्र में उस स्थानीय भाषा में दी जाएगी जिसे उधारकर्ता समझता हो। उक्त पत्र में ब्याज की वार्षिक दर और उसे लगाने के तरीके सहित नियम एवं शर्तों का उल्लेख होगा।

क) कम्पनी, उक्त स्वीकृति पत्र पर उधारकर्ता से स्वीकृति प्राप्त करेगी जिस पर "मैं / हम सभी नियम और शर्तें स्वीकार करते हैं जो मैंने / हमने पढ़ और समझ ली हैं" वाक्यांश के साथ उधारकर्ता के हस्ताक्षर होंगे। कम्पनी ऐसी स्वीकृति का रिकार्ड रखेगी।

ड) कम्पनी की उधारकर्ता को ऋण की स्वीकृति / वितरण के समय सभी ऋण करार में उल्लिखित सभी अनुलग्नकों की प्रति सहित उस यथा संभव उस स्थानीय भाषा में ऋण करार की प्रति प्रस्तुत करने की अनिवार्य जिम्मेदारी होगी जिस भाषा को उधारकर्ता समझता हो। कम्पनी यह सुनिश्चित करेगी की सभी उधारकर्ताओं को प्रस्तुत ऋण करार और सभी अनुलग्नकों में नियम एवं शर्तें तथा शर्तों पत्र के रूप में ब्याज की दर का उल्लेख हो, जिसे ऋण करार के साथ लगाया जाएगा। इसके अलावा, कम्पनी ऋण करार में स्पष्ट शब्दों में विलम्ब से भुगतान के लिए लगाए गए दण्ड स्वरूप ब्याज का उल्लेख करेगी। इसमें इस संहिता के खण्ड (इ) तथा (फ) में उल्लिखित प्रावधानों का भी उल्लेख होगा।

इ) कम्पनी के ऋण करार में पहले ही एक पुनर्ग्रहण पर खण्ड होगा ताकि उसकी कानूनी प्रवर्तनीयता हो।

फ) कम्पनी के ऋण करार के निबंधन एवं शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान भी शामिल होंगे :

- धारणाधिकार का उपयोग करने से पहले नोटिस की अवधि
- परिस्थितियां जिनके तहत नोटिस की अवधि को छोड़ा जा सकता है।
- सुरक्षा को अपने अधिकार में लेने की प्रक्रिया
- सम्पत्ति के विक्रय / नीलामी से पहले ऋण चुकाने के संबंध में उधारकर्ता को दिए जाने वाले अंतिम अवसर संबंधी प्रावधान
- उधारकर्ता को पुनर्धारणाधिकार देने की प्रक्रिया
- सम्पत्ति के विक्रय / नीलामी की प्रक्रिया

६. **नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का वितरण :**

अ) कम्पनी ब्याज दर, प्रक्रिया शुल्क व अन्य प्रभार निर्धारित करने और यह सुनिश्चित करने के लिए उचित आन्तरिक सिद्धान्त एवं प्रक्रियाएं तैयार करेगी की वह अधिक नहीं हैं। कम्पनी वितरण के समय यह सुनिश्चित करेगी की ऋण एवं अग्रिमों पर ब्याज दर, प्रक्रिया शुल्क एवं अन्य प्रभार पूर्णतः उक्त उल्लिखित आन्तरिक सिद्धान्तों और प्रक्रियाओं के अनुरूप हैं।

ब) ऋण का वितरण, तत्काल उधारकर्ता द्वारा स्वीकृति के सभी नियम एवं शर्तों का अनुपालन करने पर किया जाएगा।

क) कम्पनी, उधारकर्ता को वितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा प्रभारों, समय पूर्व भुगतान प्रभारों आदि सहित नियम एवं शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना उस स्थानीय भाषा में देगी जो उधारकर्ता समझता हो। कम्पनी यह भी सुनिश्चित करेगी की ब्याज दरों एवं प्रभारों में परिवर्तन भावी तारीख से किया गया है। ऋण करार में यह आशय की शर्त समाविष्ट की जाएगी।

७. वितरण उपरान्त देखरेख

अ) ऋण करार के तहत भुगतान या निष्पादन को वापिस मांगने / उसे तेज करने का कोई भी निर्णय ऋण करार के अनुरूप होगा।

ब) उधारकर्ता द्वारा दी गई सभी प्रतिभूतियों को सभी देयताओं को चुकाने पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर निर्भर किया जाएगा जो कम्पनी के ऐसे अन्य किसी भी दावे के वैध अधिकार या पुनर्ग्रहणाधिकार के अधीन होगी जो कम्पनी के उधारकर्ता पर बनती है। यदि प्रतिभूति के ऐसे किसी अधिकार का उपयोग किया जाता है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के और उन शर्तों के पूरे विवरण के साथ उसका नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत कम्पनी के संगत दावे का निपटान/ भुगतान किए जाने तक उसे अपने पास रखने का अधिकार होगा।

८. सामान्य

अ) कम्पनी उन प्रयोजनों जिनका ऋण करार में प्रावधान है, को छोड़कर तब तक उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगा जब तक की कम्पनी की जानकारी में ऐसी कोई नई सूचना न आए जो उधारकर्ता ने पहले प्रकट नहीं की।

ब) ऋण की वसूली के मामले में, कम्पनी उधारकर्ता को बेवक्त परेशान करने, ऋण आदि की वसूली के लिए ताकत का इस्तेमाल करने जैसे उत्पीड़न के अनुचित तरीके नहीं अपनाएगी। कम्पनी यह सुनिश्चित करेगी की उनके कर्मचारी उचित तरीके से ग्राहकों के साथ व्यवहार करने में पर्याप्त रूप से कुशल है।

क) कम्पनी, तब तक चूककर्ता ग्राहकों को ७ से ९ बजे के बीच बुलाएगी जब तक की उधारकर्ता को कारोबार की विशेष परिस्थितियों के तहत उन्हें उक्त उल्लिखित समय से पहले या बाद में बुलाना अन्यथा जरूरी न हो।

ड) कम्पनी, यदि आवश्यक हो, केवल देयताएं वसूल करने के उद्देश्य से ही दोषी उधारकर्ता की प्रतिभूति को प्रवर्तित करने की व्यवस्था कर सकती है जो उसके नाम लिखी गई है और इसका उद्देश्य उधारकर्ता को मनमाने ढंग से सम्पत्ति से वंचित करना नहीं है।

इ) कम्पनी सुनिश्चित करेगी की इसकी प्रतिभूति, मूल्यन तथा उसकी वसूली को लागू करने की पुरी प्रक्रिया उचित और पारदर्शी है।

फ) उधारकर्ता की ओर से उसके खाते के स्थानांतरण का अनुरोध प्राप्त होने पर कम्पनी की सहमति या अन्यथा अर्थात् आपत्ति, यदि कोई हो, की सूचना ऐसा अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से २१ दिन के भीतर प्रेषित कर दी जाएगी।

९. शिकायत निवारण तन्त्र

अ) ग्राहकों की शिकायतें दर्ज करने के लिए ऋण स्वीकृति फार्म में टोल फ्री नम्बर दिया जाएगा। इसके अलावा, एक अलग ई-मेल आई डी तैयार किया जाएगा जिस पर ग्राहक, मेल से अपनी शिकायतें भेज सकते हैं।

ब) मामले की जांच करने के बाद, कम्पनी, ग्राहक को ४ सप्ताह के भीतर अपना जवाब भेजने का प्रयास करेगी और ग्राहक को यह बताएगी की यदि वह उसके जवाब से संतुष्ट नहीं है तो उच्च स्तर पर शिकायत कैसे करें। कम्पनी ने उक्त ४ सप्ताह की अवधि के भीतर ग्राहक की शिकायत के समाधान के लिए उत्पादवार निपटान समय (टीएटी) तय किया है और कम्पनी यह सुनिश्चित करेगी की इस निर्धारित टीएटी में शिकायतों का समाधान हो गया है।

क) कम्पनी, ग्राहक से उसे प्रदत्त सेवाओं के बारे में फीड बैक मुहैया कराने का अनुरोध करेगी। ऐसा सीधे कर्मचारी से सम्पर्क करके या फिर ऐसा विशिष्ट ग्राहक सन्तुष्टि सर्वेक्षण करके किया जा सकता है, जो समय-समय पर किए जाए।

ड) कम्पनी द्वारा प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित प्रक्रिया संहिता और शिकायत निवारण तन्त्र के कार्यकरण की आवधिक समीक्षा की जाएगी और ऐसी समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट नियमित अन्तरालों पर कम्पनी के निदेशक मण्डल को प्रस्तुत की जाएगी।

१०. ब्याज दर, प्रक्रिया तथा अन्य प्रभार निर्धारित करने संबंधी नीति यह सुनिश्चित करने के लिए है की ग्राहकों से, कम्पनी द्वारा दिए गए ऋण और अग्रिमों पर अत्यधिक ब्याज दर और प्रभार नहीं लिए जाते हैं, कम्पनी के बोर्ड ने ब्याज दर प्रक्रिया तथा अन्य प्रभार निर्धारित करने के लिए एक नीति तैयार की है ("ब्याज दर नीति") और इसे कम्पनी की वेबसाइट www.tatacapital.com पर डाला गया है। ब्याज दर में परिवर्तन को भी नियमित रूप से वेबसाइट पर डाला जाता है। इसके अलावा कम्पनी का बोर्ड ब्याज दर नीति की आवधिक समीक्षा भी करता है।

कम्पनी, संहिता का मूल मापना तथा उस तरीके के अनुसार इस उचित प्रक्रिया संहिता का पालन करेगी जो इसके कारोबार के लिए लागू हो।