

# টাটা কেপিটেল ফাইনেঞ্জিয়েল চাৰ্ভিছেছ লিমিটেড

## উচিত আচৰণ সংহিতা

### পৰিচয়

উচিত আচৰণ সংহিতাৰ উদ্দেশ্য হৈছে গ্ৰাহকসকলক আচৰণবোৰৰ কাৰ্যকৰী অৱলোকন প্ৰদান কৰা, যিবোৰ কোম্পানীটোৱে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক প্ৰদান কৰা বিত্তীয় সুবিধা আৰু সেৱাবোৰৰ সন্দৰ্ভত কোম্পানীটোৱে অনুসৰণ কৰিবা এই সংহিতাই গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকে প্ৰাপ্ত কৰা সুবিধা আৰু সেৱাৰ সন্দৰ্ভত অৱগত সিদ্ধান্ত ল'বলৈ আৰু কোম্পানীয়ে আৱণ্টন আৰু বিতৰণ কৰিব পৰা যিকোনো ঋণৰ ওপৰত প্ৰযোজ্য হ'ব।

### 1. সংহিতাটোৰ উদ্দেশ্য

এই সংহিতা ইয়াৰ বাবে প্ৰস্তুত কৰা হৈছে:

- গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে লেনদেন কৰোঁতে নিম্নতম মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰি ভাল, উচিত আৰু বিশ্বাসযোগ্য প্ৰক্ৰিয়াত উদগনি দিয়া;
- সেৱাবোৰৰ পৰা গ্ৰাহকসকলে যুক্তিসঙ্গত ভাৱে কি আশা কৰিব পাৰে সেয়া তেওঁলোকে অধিক ভালদৰে বুজি পোৱাত সহায় কৰাৰ বাবে স্বচ্ছতা বৃদ্ধি কৰা;
- প্ৰতিযোগিতাৰ জৰিয়তে বজাৰৰ শক্তিবোৰক উদগনি দিয়া, উচ্চতৰ কাৰ্যকৰী মানদণ্ড প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে
- গ্ৰাহকসকল আৰু কোম্পানীৰ মাজত উচিত আৰু সৌহাৰ্দপূৰ্ণ সম্পৰ্ক স্থাপন কৰা।

### 2. আমাৰ মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতি আৰু ঘোষণাবোৰ

আমাৰ গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে আমাৰ লেনদেনবোৰত আমি দক্ষতাৰে, নিৰপেক্ষতাৰে আৰু নিষ্ঠাৰে কাম কৰিম

এনেদৰে:

- আমি আগবঢ়োৱা বিত্তীয় আঁচনি আৰু সেৱাবোৰত, আৰু আমাৰ কৰ্মচাৰীসকলে অনুসৰণ কৰা প্ৰক্ৰিয়া আৰু আচৰণবোৰত এই উচিত আচৰণ সংহিতাৰ প্ৰতিশ্ৰুতি আৰু মানদণ্ডবোৰ পূৰণ কৰা;
- সকলো বিত্তীয় সেৱাবোৰে প্ৰাসঙ্গিক আইন আৰু নিয়মবোৰ পালন কৰা নিশ্চিত কৰা;
- পেছাদাৰী, বিনয়ী আৰু দ্ৰুত সেৱা প্ৰদান কৰা;
- বিত্তীয় লেনদেনবোৰ সম্পৰ্কে চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী, ব্যয়, অধিকাৰ আৰু দায়বদ্ধতাৰ ওপৰত শুদ্ধ আৰু সময়মতে তথ্য প্ৰদান কৰা।

নিম্নলিখিতবোৰৰ দ্বাৰা গ্ৰাহকসকলক আমাৰ বিত্তীয় আঁচনি আৰু সেৱাবোৰে কেনেদৰে কাম কৰে বুজাত আমি সহায় কৰিম:

- ঋণ লওঁতাই বুজাকৈ হিন্দী আৰু/বা ইংৰাজী আৰু/বা স্থানীয় মাতৃভাষাত বিত্তীয় আঁচনিবোৰৰ বিষয়ে মৌখিক তথ্য প্ৰদান কৰি;
- আমাৰ বিজ্ঞাপন আৰু প্ৰচাৰৰ লিখনি স্পষ্ট হোৱা আৰু বিপথে পৰিচালিত নকৰা নিশ্চিত কৰি;
- লেনদেনবোৰৰ বিত্তীয় তাৎপৰ্য ব্যাখ্যা কৰা;
- গ্ৰাহকক বিত্তীয় আঁচনিখন বাছনি কৰাত সহায় কৰা।

যদি কিবা সমস্যা হয় আমি এইবোৰৰ দ্বাৰা দ্ৰুততাৰে আৰু সক্ৰিয়তাৰে ইয়াৰ মোকাবিলা কৰিম:

- দ্ৰুততাৰে ভুলবোৰ সংশোধন কৰি;
- গ্ৰাহকৰ অভিযোগবোৰৰ ওপৰত ক্ষিপ্ৰতাৰে কাম কৰি;
- গ্ৰাহকসকল আমাৰ সহায়ৰ সৈতে সন্তুষ্ট নহ'লে তেওঁলোকৰ অভিযোগটো কেনেদৰে আগলৈ নিব সেই বিষয়ে গ্ৰাহকসকলক জনোৱা;
- আমাৰ ভুলৰ বাবে আমি আদায় কৰা যিকোনো মাচুল ঘুৰাই দিয়া।

### 3. পক্ষপাতিত্ব-বিহীন নীতি

আমি আমাৰ গ্ৰাহকসকলৰ মাজত লিঙ্গ, জাতি বা ধৰ্মৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰি পক্ষপাতিত্ব নকৰোঁ

#### 4. ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু সেইবোৰৰ প্ৰচেছিং:

- ঋণ লওতাৰ সৈতে সকলো যোগাযোগ মাতৃভাষাত বা ঋণ লওতাই বুজি পোৱা ভাষাত কৰিব লাগে।
- কোম্পানীয়ে জৰী কৰা ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰত ঋণ লওতাৰ হিত প্ৰভাৱিত কৰা সকলো প্ৰয়োজনীয় তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব লাগে যাতে আন এন.বি.এফ.চি. বোৰে আগবঢ়োৱা চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ সৈতে এক অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পাৰি আৰু ঋণ লওতাই এক অৱগত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে। আবেদন প্ৰপত্ৰখনৰ সৈতে দাখিল কৰিবলগা নথিপত্ৰবোৰৰ বিষয়ে ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰখনত উল্লেখ কৰা থাকিব লাগে।
- সকলো ঋণ আবেদনৰ বাবে কোম্পানীয়ে স্বীকৃতি ৰচিদ জৰী কৰিব। সকলো প্ৰয়োজনীয় দস্তাবেজ আৰু তথ্য প্ৰাপ্ত কৰা সাপেক্ষে, ঋণ আবেদনবোৰ 30 দিনৰ ভিতৰত নিষ্পত্তি কৰিব লাগিব, সকলো প্ৰকাৰে সম্পূৰ্ণ আবেদন প্ৰপত্ৰ প্ৰাপ্ত কৰাৰ তাৰিখৰা যিকোনো স্থিতিতে গ্ৰাহকজনক তেওঁৰ আবেদন প্ৰপত্ৰৰ স্থিতিৰ বিষয়ে বিক্ৰী কৰ্মচাৰীজনে সময়ে সময়ে অৱগত কৰি থাকিব। লগতে গ্ৰাহকজনে আবেদন প্ৰপত্ৰৰ স্থিতিৰ বিষয়ে জানিবলৈ নিৰ্ধাৰিত নিঃশুঙ্ক নম্বৰ বা ইমেইল ঠিকনা যোগে টিচিএল-ৰ গ্ৰাহক সেৱা দলৰ সৈতেও যোগাযোগ কৰিব পাৰে।
- যদি কোনো অতিৰিক্ত বিৱৰণ/ দস্তাবেজ প্ৰয়োজন হয়, এই বিষয়ে ঋণ লওতাক অবিলম্বে জনোৱা হ'ব।

#### 5. ঋণ মূল্যাঙ্কন আৰু চৰ্তাৱলী/নিয়মাৱলী:

- কোম্পানীয়ে ঋণ লওতাৰ ঋণ যোগ্যতাৰ ওপৰত এক যথোচিত পৰীক্ষা সম্পাদন কৰিব, যি আবেদনখনৰ ওপৰত সিদ্ধান্ত লোৱাৰ বাবে এক গুৰুত্বপূৰ্ণ কাৰক হ'ব। কোম্পানীৰ ঋণ নীতি, নিয়মাৱলী আৰু প্ৰক্ৰিয়াবোৰ অনুসৰি এই মূল্যাঙ্কন কৰা হ'ব।
- আৱণ্টন কৰা হোৱাৰ ঋণৰ পৰিমাণৰ বিষয়ে, বা অন্যথা, ঋণ লওতাই বুজি পোৱা মাতৃভাষাৰ আৱণ্টন পত্ৰ এখনৰ যোগেৰে ঋণ লওতাক অৱগত কৰা হ'ব। এনে পত্ৰখনত চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী সহ বাৰ্ষিক সূতৰ হাৰ আৰু এয়া প্ৰযোজ্য কৰাৰ পদ্ধতি উল্লেখ কৰা থাকিব।
- এই আৱণ্টন পত্ৰখনত “মই/আমি সকলো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত সন্মতি দিছোঁ যি মই/আমি পঢ়িছোঁ আৰু বুজি পাইছোঁ” বাক্যটোৰ তলত ঋণ লওতাৰ স্বাক্ষৰৰ সৈতে ঋণ লওতাৰ সন্মতি প্ৰাপ্ত কৰিব। কোম্পানীয়ে এনে সন্মতিৰ অভিলেখ বাহাল ৰাখিব।
- ঋণ আৱণ্টন/বিতৰণৰ সময়ত ঋণ চুক্তিত উল্লেখ কৰা সকলো দস্তাবেজৰ প্ৰতিলিপিৰ সৈতে ঋণ চুক্তিৰ প্ৰতিলিপি এটা, সম্ভৱ হ'লে ঋণ লওতাই বুজি পোৱা মাতৃভাষাত, কোম্পানীয়ে অৱধাৰিত ভাৱে দাখিল কৰিবলৈ বাধ্য থাকিব। কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে ঋণ লওতাক প্ৰদান কৰা ঋণ চুক্তি আৰু সকলো দস্তাবেজত এক চৰ্ত পত্ৰিকা ৰূপত সকলো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী আৰু সূতৰ হাৰ সন্নিবিষ্ট থাকিব, যাক ঋণ চুক্তিৰ সৈতে সংলগ্ন কৰা হ'ব। লগতে, কোম্পানীয়ে ঋণ চুক্তিত বিলম্বিত পৰিশোধৰ বাবে আদায় কৰা জৰিমনা মাচুল ডাঠ হৰফেৰে উল্লেখ কৰিব। লগতে ইয়াত এই সংহিতাৰ ধাৰা (ঙ) আৰু (চ)-ত উল্লেখ কৰা ব্যৱস্থাবোৰ সন্নিবিষ্ট থাকিব।
- চুক্তি/ঋণ অনুবন্ধ খনত কোম্পানীয়ে এক পূৰ্বনিৰ্মিত পুনৰ-দখল ধাৰা অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব যাতে আইনী বলবত-যোগ্যতা প্ৰাপ্ত কৰিব পৰা যায়।
- কোম্পানীৰ ঋণ চুক্তিৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত নিম্নলিখিত ব্যৱস্থাবোৰো অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব:
  - দখল গ্ৰহণ কৰাৰ আগতে জাননীৰ ম্যাদ
  - জাননীৰ ম্যাদটো প্ৰত্যাহাৰ কৰিব পৰা পৰিস্থিতিবোৰ
  - সুৰক্ষাৰ দখল গ্ৰহণ কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়া
  - সম্পত্তিৰ বিক্ৰী/নিলামৰ আগতে ঋণ লওতাক ঋণটো পৰিশোধ কৰাৰ অন্তিম সুযোগ প্ৰদান কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়া
  - ঋণ লওতাক পুনৰ-দখল প্ৰদান কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়া আৰু
  - সম্পত্তিটো বিক্ৰী/নিলাম কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়া

#### 6. চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত পৰিৱৰ্তন সহ ঋণ বিতৰণ:

- সূতৰ হাৰ আৰু প্ৰচেছিং তথা অন্যান্য মাচুল নিৰ্ধাৰণ কৰা আৰু এইবোৰ অত্যাধিক নোহোৱা নিশ্চিত কৰাৰ বাবে কোম্পানীয়ে উপযুক্ত আভ্যন্তৰীণ আদৰ্শ আৰু প্ৰক্ৰিয়া প্ৰস্তুত কৰিব। বিতৰণৰ সময়ত, কোম্পানীটোৱে নিশ্চিত কৰিব যে ঋণ আৰু আগধনৰ ওপৰত সূতৰ হাৰ আৰু প্ৰচেছিং তথা অন্যান্য মাচুল ওপৰোক্ত আদৰ্শ আৰু প্ৰক্ৰিয়াবোৰ কঠোৰভাৱে পালন কৰে।
- ঋণ লওতাই আৱণ্টনৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী পালন কৰাৰ লগে লগে বিতৰণটো কৰা হ'ব।
- বিতৰণ সূচী, সূতৰ হাৰ, সেৱা মাচুল, পুনঃপৰিশোধ মাচুল আদি সহ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত কৰা যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে ঋণ লওতাই বুজি পোৱা মাতৃভাষাত জাননী এখন ঋণ দাতাই ঋণ লওতাক প্ৰদান কৰিব। কোম্পানীয়ে লগতে নিশ্চিত কৰিব যে সূতৰ

হাৰৰ পৰিৱৰ্তন আৰু অন্যান্য পৰিৱৰ্তনবোৰ কেৱল পৰৱৰ্তী সময়ৰ বাবেহে প্ৰযোজ্য কৰা হ'ব। ইয়াৰ বাবে চৰ্ত এটা ঋণ চুক্তিত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।

#### 7. বিতৰণ পশ্চাৎ পৰ্যবেক্ষণ:

- ঋণ চুক্তিৰ অধীনত পৰিশোধ বা প্ৰদৰ্শন ঘূৰাই অনা/ভ্ৰাৰ্ষিত কৰাৰ যিকোনো সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তি অনুসৰি লোৱা হ'ব।
- সকলো দেয় পৰিমাণ পৰিশোধ কৰা বা ঋণৰ বকেয়া ধন উপলব্ধ হোৱাৰ পিছত ঋণ লওঁতাই আগবঢ়োৱা সকলো সুৰক্ষা মুকলি কৰি দিয়া হ'ব, ঋণ লওঁতাৰ বিপক্ষে কোম্পানীৰ থাকিব পৰা যিকোনো আইনী আধিকাৰ বা স্বত্ব সাপেক্ষে যদি এনে আধিকাৰ সাব্যস্ত কৰা হয়, বাকী থকা দাবীবোৰৰ বিষয়ে আৰু সংশ্লিষ্ট দাবীটো নিষ্পত্তি/পৰিশোধ নকৰালৈকে কি স্থিতিত সুৰক্ষাবোৰ ৰাখি থোৱাৰ আধিকাৰ কোম্পানীৰ আছে সেয়া সহ সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ সহ জাননী ঋণ লওঁতাক প্ৰদান কৰা হ'ব।

#### 8. সাধাৰণ

- ঋণ চুক্তিত প্ৰদান কৰাৰ উদ্দেশ্যবোৰৰ বাবে আন কাৰণত কোম্পানীয়ে ঋণ লওঁতাৰ কাম-কাজত হস্তক্ষেপ নকৰিব, ঋণ লওঁতাই আগতে প্ৰকট নকৰা নতুন তথ্য কোম্পানীৰ অৱগত হোৱাৰ বাহিৰে।
- ঋণৰ পুনৰুদ্ধাৰৰ বিষয়ত, কোম্পানীয়ে অনুচিত সময়ত ঋণ লওঁতাক দিগদাৰী দিয়া, ঋণ পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে বাহুল্য ব্যৱহাৰ কৰা ইত্যাদিৰ দৰে অনুচিত হাৰাশাস্তি নকৰিব। কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে উপযুক্ত ধৰণে ব্যৱহাৰ কৰাৰ বাবে ইয়াৰ কৰ্মচাৰী সকল পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষিত হয়।
- কোম্পানীয়ে দৌৰী গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে ৰাতিপুৱা 0700 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 2100 বজাৰ ভিতৰত যোগাযোগ কৰিব, ঋণ লওঁতাৰ জীৱিকাৰ বিশেষ পৰিস্থিতিৰ বাবে উল্লেখ কৰা সময়ৰ বাহিৰত তেওঁলোকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিবলৈ প্ৰয়োজন হোৱাৰ বাহিৰে।
- প্ৰয়োজন হ'লে কোম্পানীয়ে দৌৰী ঋণ লওঁতাই ইয়াক আধিকাৰ প্ৰদান কৰা সুৰক্ষাটো সাব্যস্ত কৰাৰ ব্যৱস্থা ল'ব পাৰে, কেৱল দেয় পৰিমাণবোৰ পুনৰুদ্ধাৰ কৰাৰ উদ্দেশ্যেৰে আৰু সম্পত্তি অধিগ্ৰহণৰ খামখেয়ালী মনোভাৱেৰে নহয়।
- কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে ইয়াৰ সুৰক্ষা সাব্যস্ত, মূল্য নিৰ্ধাৰণ আৰু উপলব্ধিৰ সমগ্ৰ প্ৰক্ৰিয়াটো নিৰপেক্ষ আৰু স্বচ্ছ হয়।
- ঋণৰ পৰিমাণ স্থানান্তৰৰ বাবে ঋণ লওঁতাৰ পৰা অনুৰোধ এটা প্ৰাপ্ত হ'লে, সম্মতি বা অন্যথা অৰ্থাৎ কোম্পানীৰ আপত্তি, এনে অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ 21 দিনৰ ভিতৰত অৱগত কৰা হ'ব। এনে স্থানান্তৰ আইন অনুসৰি স্বচ্ছ অনুবন্ধৰ চৰ্তাৱলী অনুসৰি কৰা হ'ব।

#### 9. অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী

- গ্ৰাহকসকলৰ অভিযোগ দাখিল কৰাৰ বাবে নিঃশঙ্ক নম্বৰটো ঋণ আৱণ্টন প্ৰপত্ৰত উল্লেখ কৰা হ'ব। ইয়াৰ উপৰিও, পৃথক ই-মেইল ঠিকনা এটা সৃষ্টি কৰা হ'ব য'লৈ গ্ৰাহকসকলে তেওঁলোকৰ অভিযোগ ই-মেইল যোগে প্ৰেৰণ কৰিব পাৰে।
- বিষয়টো পৰীক্ষা কৰাৰ পিছত, কোম্পানীয়ে চাৰি সপ্তাহৰ ভিতৰত ইয়াৰ সঁহাৰি প্ৰেৰণ কৰিব আৰু গ্ৰাহকে সঁহাৰিটোৰ সৈতে সন্তুষ্ট নহয় তেনেহ'লে অভিযোগটো উচ্চতম স্তৰলৈ কেনেদৰে নিব পাৰি সেই বিষয়ে অৱগত কৰিব। কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে ওপৰোক্ত চাৰি সপ্তাহ সময়ৰ ভিতৰত প্ৰতিখন আঁচনিৰ বাবে সমাধানৰ সময় নিৰ্ধাৰণ কৰিছে আৰু অভিযোগবোৰ এনে সমাধানৰ সময়ৰ ভিতৰত নিষ্পত্তি কৰাৰ চেষ্টা কৰিব।
- কোম্পানীয়ে প্ৰদান কৰা সেৱাবোৰৰ ওপৰত মতামত দিয়াৰ বাবে গ্ৰাহকক অনুৰোধ কৰিব। কৰ্মচাৰীৰ সৈতে পোনপটীয়া যোগাযোগ বা সময়ে সময়ে সম্পাদন কৰিব পৰা নিৰ্দিষ্ট গ্ৰাহক সন্তুষ্ট জৰীপৰ যোগেৰে এয়া কৰা হ'ব পাৰে।
- কোম্পানীটোৰ দ্বাৰা মেনেজমেণ্টৰ বিভিন্ন স্তৰত উচিত আচৰণ সংহিতা আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ কামকাজৰ নিয়মীয়াকৈ সমীক্ষা কৰা হ'ব আৰু নিয়মীয়া সময়ৰ ব্যৱধানত কোম্পানীৰ বোৰ্ড অফ ডাইৰেক্টৰৰ ওচৰত এনে সমীক্ষাৰ প্ৰতিবেদন দাখিল কৰা হ'ব।

#### 10. সূতৰ হাৰ, প্ৰচেছিং আৰু অন্যান্য মাচুল নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ বাবে নীতি

কোম্পানীয়ে ঋণ আৰু আগধনবোৰৰ ওপৰত অত্যাধিক সূতৰ হাৰ আৰু মাচুল আদায় নকৰা নিশ্চিত কৰাৰ বাবে, কোম্পানীৰ বোৰ্ডে সূতৰ হাৰ, প্ৰচেছিং আৰু অন্যান্য মাচুল নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ বাবে এক নীতি ("সূতৰ হাৰ নীতি") গ্ৰহণ কৰিছে আৰু ইয়াক কোম্পানীৰ ৱেবছাইট [www.tatacapital.com](http://www.tatacapital.com)-ত প্ৰকাশ কৰা হৈছে। সূতৰ হাৰত কৰা হোৱা পৰিৱৰ্তনবোৰো ৱেবছাইটটোত নিয়মীয়াকৈ প্ৰদৰ্শিত কৰা হয়। লগতে বোৰ্ডে সূতৰ হাৰ নীতিৰ সময়ে সময়ে সমীক্ষা কৰাৰ প্ৰতিশ্ৰুতি দিছে।

কোম্পানীয়ে এই উচিত আচৰণ সংহিতাৰ মৰ্মৰে আৰু ইয়াৰ ব্যৱসায়ৰ বাবে প্ৰযোজ্য হোৱা ধৰণে এই সংহিতা অনুসৰণ কৰিব।

\*\*\*\*\*