

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા

પરિચય

ગ્રાહકોને વ્યવહારોની પ્રભાવિ ઝાંખી પૂરી પાડવી એ ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાનું લક્ષ્ય છે જેનું કંપની દ્વારા તેના ગ્રાહકોને આપવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ તથા સેવાઓ અંગે કંપની દ્વારા પાલન કરવામાં આવશે. ગ્રાહકોએ મેળવવાની થતી નાણાકીય સુવિધાઓ તથા સેવાઓ અંગે સૂચિત નિર્ણયો લેવા માટે આ સંહિતા ગ્રાહકોને સગવડતા કરી આપશે અને કોઈપણ લોનને લાગુ પડશે જે કંપની દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવશે અને ચૂકવાશે.

1. સંહિતાનો ઉદ્દેશ

આ સંહિતા નીચેની બાબતો માટે બનાવવામાં આવેલ છે:

- ગ્રાહકો સાથે કામ કરતી વખતે ઓછામાં ઓછાં ધોરણો ગોઠવીને સારા, ઉચિત તથા ભરોસાપાત્ર વ્યવહારોને પ્રમોટ કરવા માટે;
- સેવાઓની કેટલી વ્યાજબી રીતે અપેક્ષા રાખી શકે તે ગ્રાહકો ઉત્તમ રીતે સમજે તે માટે પારદર્શિતા વધારવા માટે;
- સ્પર્ધા મારફતે બજાર પરિબળોને પ્રોત્સાહન આપીને ઉચ્ચ સંચાલનીય ધોરણો હાંસલ કરવા માટે;
- ગ્રાહકો અને કંપની વચ્ચે એક ઉચિત તથા સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રમોટ કરવા માટે.

2. અમારી મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ તથા ઘોષણાઓ

નીચેની બાબતો દ્વારા અમારા તમામ ગ્રાહકો સાથે અમારા વ્યવહારોમાં અમે કાર્યક્ષમ રીતે, ઉચિત રીતે અને ખંતપૂર્વક કામ કરશું:

- નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે અમારા દ્વારા આપવામાં આવતી પ્રક્રિયાઓ તથા વ્યવહારો કે જેનું અમારો સ્ટાફ પાલન કરે છે તેવી આ ઉચિત વ્યવહાર સંહિતામાં પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોને પહોંચી વળીને;
- તમામ નાણાકીય સેવાઓ સંબંધિત કાયદાઓ તથા નિયમનોને પહોંચી વળે છે તેની ખાતરી કરીને;
- વ્યવસાયિક, સૌજન્યશીલ તથા ઝડપી સેવાઓ પૂરી પાડીને;

- નાણાકીય લેવડદેવડો વિષેની શરતો તથા નિયમો, ખર્ચાઓ, અધિકારો અને ઉત્તરદાયિત્વ ને સચોટ અને સમયસર જાહેર કરીને.

અમારા નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ કેવી રીતે કામ કરે છે તે નીચેની બાબતો દ્વારા અમે ગ્રાહકોને સમજાવવામાં મદદ કરશું:

- કરજદારને હિન્દીમાં અને/અથવા ઇંગ્લિશમાં અને/અથવા સમજાય એવી સ્થાનિક ભાષામાં નાણાકીય યોજનાઓ વિષે મૌખિક જાણકારી આપીને;
- અમારી જાહેરાતો તથા પ્રમોશનલ સાહિત્ય સ્પષ્ટ છે અને ગેરમાર્ગે દોરનારી નથી એવી ખાતરી આપીને;
- લેવડદેવડોની નાણાકીય અસરો સમજાવીને;
- ગ્રાહકને નાણાકીય યોજના ચૂંટવામાં મદદ કરીને.

નીચેની બાબતો દ્વારા અમે ખોટી બાબતો પર ઝડપથી અને સક્રિય રીતે કામ કરશું:

- ભૂલોને ઝડપથી સુધારીને;
- ગ્રાહકની ફરિયાદો પર ઝડપથી ધ્યાન આપીને;
- ગ્રાહકોને જો હજી પણ અમારી સહાયતાથી સમાધાન ન થાય તો તેમની ફરિયાદ કેવી રીતે આગળ લઇ જવી તે વિષે અમારા ગ્રાહકોને કહીને;
- અમારી ભૂલને લીધે અમે લગાવેલ કોઇપણ શૂલ્કો ને પાછા વાળીને.

3. બિન-ભેદભાવ નીતિ

અમે અમારા ગ્રાહકો વચ્ચે લિંગ, જાતિ અથવા ધર્મને આધારે કોઇ ભેદભાવ કરશું નહિ

4. લોન અને તેની પ્રક્રિયા માટે અરજીઓ

- a) બધાસંદેશ વ્યવહારકરજદારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા તેને સમજાય એવી એક ભાષામાં આપવામાં આવશે.
- b) કંપની દ્વારા જારી કરવામાં આવતા લોન અરજી પત્રકોમાં કરજદારના હિતને અસર કરતી આવશ્યક જાણકારીનો સમાવેશ હશે જેથી અન્ય એનબીએફસી દ્વારા પ્રસ્તુત કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે એક અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને કરજદાર એક સૂચિત નિર્ણય લઇ શકે. અરજી પત્રક સાથે કયા દસ્તાવેજો સાદર કરવાના છે તે આ લોન અરજી પત્રક દર્શાવશે.

c) લોનની બધી અરજીઓ માટે કંપની એક સ્વીકૃતિ રસીદ આપશે. તમામ આવશ્યક દસ્તાવેજો અને જાણકારી પ્રાપ્ત થયાને અધીન, બધી રીતે પૂરું ભરેલ અરજી પત્રક પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી ૩૦ દિવસોની અંદર લોનની અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે. કોઇપણ કિસ્સામાં સેલ્સ પર્સન ગ્રાહકને સમય સમય પર તેની અરજીની સ્થિતિ વિષે જાણકારી આપશે. ગ્રાહક અરજીની સ્થિતિ પર અપડેટ મેળવવા માટે નિયત ટોલ-ફ્રી નંબર પર અથવા ઇમેલ દ્વારા ટીસીએલની ગ્રાહક સેવા ટીમનો પણ સંપર્ક કરી શકે છે.

d) જો કોઇ વધારાની વિગતો/દસ્તાવેજોની આવશ્યકતા પડશે તો, કરજદારને તેની તાત્કાલીક જાણ કરવામાં આવશે.

5. લોનની મૂલવણી અને નિયમો તથા શરતો:

a) કંપની દ્વારા કરજદારની ક્રેડિટ યોગ્યતા વિષે ઘટતી ચકાસણી કરવામાં આવશે જે અરજી પર નિર્ણય લેવા માટે એક અગત્યનું પરિમાણ હશે. આ મૂલ્યાંકન તેના સંદર્ભમાં કંપનીની નીતિઓ, ધોરણો અને પ્રક્રિયાઓને અનુરૂપ કરવામાં આવશે.

b) લોનની રકમ મંજૂર કરવામાં આવી કે નહિ તે વિષે કરજદારને સમજાય એવી સ્થાનિક ભાષામાં એક લેખિત મંજૂરી પત્ર દ્વારા જાણ કરવામાં આવશે. સદર પત્રમાં નિયમો તથા શરતો સહિત વ્યાજનો વાર્ષિક દર અને તેના અનુપ્રયોગની પદ્ધતિ સામેલ હશે.

c) "હું/અમે તમામ નિયમો અને શરતો સ્વીકાર કરું/કરીએ છું/છીએ જે મેં/અમે વાંચી અને સમજી લીધી છે" સદર મંજૂર પત્રના આમથાળાં હેઠળ કરજદારની સહી સાથે કંપની કરજદાર પાસેથી સ્વીકૃતિ મેળવશે. કંપની આવી સ્વીકૃતિની એક નોંધ જાળવશે.

d) લોન મંજૂર/તેની ચૂકવણી કરતી વખતે કંપની બધા કરજદારોને અચૂક પણે લોન કરારમાં નોંધવામાં આવેલ બધા દસ્તાવેજોની એક નકલ સાથે લોન કરારની એક નકલ, જે કરજદારને સમજાય એવી સ્થાનિક ભાષામાં, આપશે. કંપની ખાતરી કરશે કે બધા કરજદારોને આપવામાં આવેલ લોન કરાર અને બધા બિડાણોમાં નિયમો તથા શરતો અને એક ટર્મ શીટના રૂપમાં વ્યાજનો દર, જે લોન કરાર સાથે જોડેલ હોવો જોઈએ, સામેલ છે. વધુમાં, વિલંબિત ચૂકવણી માટે લગાવશે એવા દંડનીય વ્યાજને કંપની લોન કરારમાં ઠાક અક્ષરોમાં ઉલ્લેખ કરશે. તેમાં આ સંહિતાના ફકરા ૫ ની કલમો (ઇ) અને (એફ) માં જણાવેલ જોગવાઈઓનો પણ સમાવેશ હશે.

e) કંપની પાસે કરાર/લોન કરારમાં જપ્ત કરવાની એક આંતરિક કલમ હોવી જોઈએ જેથી કાયદેસર અંમલ બજાવણી કરી શકાય.

f) કંપનીના લોન કરારની નિયમો તથા શરતોમાં નીચેની જોગવાઈઓનો પણ સમાવેશ હશે:

- તાબામાં લેવાથી પહેલાં નોટીસની અવધિ
- સંજોગો જેની હેઠળ નોટીસ અવધિ માફ કરી શકાય
- સેક્યુરીટીનો તાબો લેવા માટેની પ્રક્રિયા
- મિલકતનું વેચાણ/લિલામ કરવાથી પહેલાં લોનની પુનર્ચૂકવણી કરવા માટે કરજદારને અંતિમ તક આપવા અંગેની જોગવાઈ
- કરજદારને તાબો પાછો આપવાની પ્રક્રિયા અને
- મિલકતનું વેચાણ/લિલામ કરવા માટેની પ્રક્રિયા

6. નિયમો તથા શરતોમાં ફેરફારો સહિત લોનની ચૂકવણી:

a) વ્યાજના દરો અને પ્રોસેસિંગ તથા અન્ય શૂલ્કો વધારે તો નથી તે નિશ્ચિત અને તેની ખાતરી કરવા માટે કંપની યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નક્કી કરશે. ચૂકવણી કરતી વખતે કંપની ખાતરી કરશે કે લોન તથા ધિરાણ પર વ્યાજનો દર અને પ્રોસેસિંગ તથા અન્ય શૂલ્કો ઉપર ઉલ્લેખિત સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ પ્રમાણે જ લાગુ કરવામાં આવેલ છે.

b) કરજદાર દ્વારા મંજૂરીના તમામ નિયમો તથા શરતોનું અનુપાલન કર્યા પછી તત્કાલ ચૂકવણી કરવામાં આવશે.

c) ચૂકવણીનો સમય, વ્યાજના દરો, સેવા શૂલ્કો, પ્રી-પેમેન્ટ શૂલ્કો વિગેરે સહિત નિયમો તથા શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારોની જાણ કરતી નોટીસ કંપની કરજદારને સમજાવ્યે એવી સ્થાનિક ભાષામાં આપશે. કંપની એ પણ ખાતરી કરશે કે વ્યાજના દરો અને શૂલ્કોમાં ફેરફારોનો સંભવિત રીતે અમલ કરવામાં આવ્યો છે. આ અમલની એક શરત લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે.

7. ચૂકવણી પછીની દેખરેખ:

a) લોન કરાર હેઠળ ચૂકવણી અથવા કામગીરીને પાછું માગવાનો/ગતિ આપવાનો કોઈપણ નિર્ણય લોન કરારને અનુરૂપ હશે.

b) લોનની તમામ બાકી લેણાની પુનર્યૂકવણી થયા પછી અથવા બાકી નિકળતી રકમ વસૂલ થયા પછી કરજદાર સામે કંપનીનો હોઠ શકે એવા કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા લીનને અધીન કરજદારે આપેલ જામીનગીરીને મુક્ત કરવામાં આવશે. જો સેટ-ઓફના આવા અધિકારને વ્યવહારમાં લેવાનો હશે તો, બાકી રહેતા દાવાઓ વિષે અને જ્યાર સુધી સંબંધિત દાવાની પતાવટ/યૂકવણી ન થાય ત્યાર સુધી કંપની કઈ શરતો હેઠળ જામીનગીરી રાખી મૂકવાને હકદાર છે તે વિષે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે તે માટે કરજદારને નોટીસ આપવામાં આવશે.

8. સર્વ સાધારણ

a) લોન કરારમાં આપવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય અને કરજદાર દ્વારા પહેલાં આપવામાં ન આવેલ કોઈ નવી જાણકારી જ્યાર સુધી કંપનીના ધ્યાનમાં ન આવે ત્યાર સુધી, કંપની કરજદારના અંગત વ્યવહારમાં કોઈ દખલગીરી નહિ કરે.

b) લોનની વસૂલીની બાબતમાં, કરજદારને કસમચે તકલીફ આપવી, લોનની વસૂલી માટે બળજબરી કરવી વિગેરે જેવી અનુચિત પજવણીનો કંપની આશરો નહિ લે. કંપની ખાતરી કરશે કે ગ્રાહકો સાથે એક યોગ્ય પ્રકારે વ્યવહાર કરવા માટે તેનો સ્ટાફ પર્યાપ્ત રીતે પ્રશિક્ષિત છે.

c) કંપની બેદરકાર ગ્રાહકોને 0700 કલાક અને 2100 કલાક વચ્ચે ફોન કરશે અન્યથા કરજદારના વ્યવસાયની આવશ્યકતાનુસાર આ કલાકો સિવાયના કલાકે ફોન કરશે.

d) જો ગરજ પડશે તો કંપની કેવળ વસૂલીના લક્ષ્ય સાથે બેદરકાર કરજદારને જામીનગીરી માટે ફરજ પાડશે અને મિલકતની વિચિત્ર હાનીનું ધ્યેય નહિ હોય.

e) કંપની ખાતરી કરશે કે જામીનગીરીની ફરજ પાડવાની, મૂલ્યાંકનની અને તેની વસૂલીની સંપૂર્ણ પ્રક્રિયા ઉચિત તથા પારદર્શી હશે.

f) કરજદાર જો ફરજ ખાતું હસ્તાંતરીત કરવાની વિનંતી કરે તો, કંપનીની સંમતિની અથવા તેના વિરોધની, જો કોઈ હશે તો, જાણ આવી વિનંતી મળ્યાની તારીખથી 21 દિવસોની અંદર કરવામાં આવશે. આવું હસ્તાંતરણ કાયદાને અનુરૂપ કરારના પારદર્શક નિયમો પ્રમાણે કરવામાં આવશે.

9. ફરિયાદ નિવારણ યંત્રણા

a) લોન મંજૂરી પત્રકમાં ગ્રાહકોની ફરિયાદો નોંધવા માટેનો ટોલ-ફ્રી નંબર જણાવવામાં આવશે. વધુમાં, ગ્રાહકો ઇ-મેલ દ્વારા ફરિયાદો મોકલી શકે તે માટે એક ઇમેલ આયડી અલગથી બનાવવામાં આવશે.

b) TATs. બાબતની તપાસ કર્યા પછી, કંપની ગ્રાહકને તેનો પ્રતિભાવ ચાર અઠવાડિયામાં મોકલવાનો પ્રયત્ન કરશે અને જો ગ્રાહકને પ્રતિભાવથી સમાધાન થયેલ નહિ હોય તો ગ્રાહકને કેવી રીતે ફરિયાદ ઉપરના સ્તરે લઈ જવી તેની જાણ કરશે. કંપનીએ ઉપરોક્ત ચાર અઠવાડિયાની અવધિની અંદર ગ્રાહકની ફરિયાદના નિવારણ માટે પ્રોડક્ટ પ્રમાણે ટર્ન અરાઉન્ડ ટાઇમ ("ટીએટી") ગોઠવેલ છે અને આવી નક્કી કરેલ ટીએટી ની અંદર ફરિયાદોના નિવારણની ખાતરી કરશે.

c) આપવામાં આવેલ સેવાઓ માટે કંપની ગ્રાહક પાસેથી પ્રતિભાવ માગશે. આવું સ્ટાફ દ્વારા સીધા જ સંપર્ક મારફતે અથવા સમય સમય પર હાથ ધરેલ વિશેષ ગ્રાહક સમાધાન સર્વેક્ષણો મારફતે કરવામાં આવશે.

d) કંપની દ્વારા ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાની અને વ્યવસ્થાપનના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ યંત્રણાની કામગીરી વિષે સમયાંતરે સમીક્ષા કરવામાં આવશે અને નિયમિત અંતરાયો પર કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટરને આવી સમીક્ષાઓનો એક કંસોલિડેટેડ અહેવાલ સાદર કરવામાં આવશે.

10. વ્યાજના દરો, પ્રોસેસિંગ અને અન્ય શૂલ્કો નક્કી કરવા માટેની નીતિ.

કંપની દ્વારા ગ્રાહકોને વ્યાજનો દર, લોન અને ધિરાણ પરના શૂલ્કો વધુ તો નથી લગાવવામાં આવતોએવી ખાતરી કરવા માટે કંપનીના બોર્ડએ વ્યાજના દરો, પ્રોસેસિંગ અને અન્ય શૂલ્કો નક્કી કરવા માટે એક નીતિ ("ઇન્ટરેસ્ટ રેટ પોલિસી") અપનાવેલ છે જેને કંપનીના વેબસાઇટ www.tatacapital.com પર મૂકવામાં આવેલ છે. વ્યાજના દરોમાં થતા ફેરફારો પણ નિયમિત રીતે વેબસાઇટ પર દર્શાવવામાં આવે છે. વધુમાં, કંપનીના બોર્ડ દ્વારા વ્યાજ દર નીતિની પણ સમયાંતરે સમીક્ષા હાથ ધરવામાં આવે છે.

કંપની સંહિતાની ભાવના સાથે ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાનું પાલન કરશે અને એ રીતે તે તેના બિઝનેસ માટે લાગુ થઈ શકે છે.
