ಟಾಟಾ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆ ಸಂಹಿತೆ

ಪರಿಚಯ

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆಚರಣೆಗಳ ಕುರಿತ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಚಿತ್ರಣವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆ ಸಂಹಿತೆಯ ಗುರಿಯಾಗಿದ್ದು, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಒದಗಿಸುವ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿ ಅವುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ತಾವು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ತೀರ್ಮಾನ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಹಿತೆಯು ನೆರವಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಮಂಜೂರಿಯಾದ ಮತ್ತು ವಿತರಣೆಯಾದ ಯಾವುದೇ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ.

1. ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶ

ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಇದಕ್ಕಾಗಿ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅತ್ಯುತ್ತಮ, ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ ಆಚರಣೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು
- ಯಾವ ಪ್ರಮಾಣದಲ್ಲಿ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬೇಕು ಎನ್ನುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆ ಮೂಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ತರುವುದು.
- ಅತ್ಯಧಿಕ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ತಲುಪುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮುಖಾಂತರ ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು
- ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಮಧ್ಯೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧಕ್ಕೆ ಉತ್ತೇಜನ ನೀಡುವುದು.

2. ನಮ್ಮ ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಘೋಷಣೆಗಳು

ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲ ಗ್ರಾಹಕರ ಜೊತೆಗೆ ನಾವು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ, ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಶ್ರದ್ಧೆಯಿಂದ ನಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ನೆರವೇರಿಸುತ್ತೇವೆ:

- ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮತ್ತು ಬದ್ಧತೆಯಿಂದ ಪಾಲಿಸುವುದು.
- ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳು ಇರುವುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
- ವೃತ್ತಿಪರ, ಸೌಜನ್ಯದ ಮತ್ತು ಕ್ಷಿಪ್ರ ಸೇವೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು;
- ಹಣಕಾಸು ವ್ಯವಹಾರಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಖರ, ವೆಚ್ಚ, ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಕಾಲದಲ್ಲಿ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ತೋರ್ಪಡಿಸುವುದು.

ಹೇಗೆ ನಮ್ಮ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತವೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಅರಿಯಲು ನಾವು ಈ ಮೂಲಕ ನೆರವಾಗುತ್ತೇವೆ:

- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತಹ ಸ್ಥಳೀಯ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆ/ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು/ ಅಥವಾ ಹಿಂದಿಯಲ್ಲಿ ಹಣಕಾಸು ಯೋಜನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮೌಖಿಕ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು.
- ನಮ್ಮ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಕರ ಸಾಹಿತ್ಯವು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿರುವುದು ಮತ್ತು ತಪ್ಪುದಾರಿಗೆ ಎಳೆಯದಂತಿರುವುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ವ್ಯವಹಾರದ ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಣಾಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವುದು;
- ಹಣಕಾಸು ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಆಯ್ದುಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ನೆರವಾಗುವುದು.

ಲೋಪದೋಷಗಳಂತಹ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ನಾವು ಕ್ಷಿಪ್ರವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಣೆಯಿಂದ ಈ ಮೂಲಕ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತೇವೆ;

- ದೋಷಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣ ಸರಿಪಡಿಸುವುದು
- ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರನ್ನು ತಕ್ಷಣ ಪರಿಗಣಿಸುವುದು
- ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಮ್ಮ ನೆರವಿನಿಂದ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ಮೇಲ್ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಹೋಗುವುದು ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೇಳುವುದು
- ನಮ್ಮ ತಪ್ಪಿನಿಂದಾಗಿ ವಿಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸುವುದು

3. ತಾರತಮ್ಯ ನೀತಿ

ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರರ ಮಧ್ಯೆ ಲಿಂಗ, ಜನಾಂಗ ಅಥವಾ ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಾವು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

4. ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಸಂಸ್ಕರಣೆ:

a) ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲ ಪತ್ರ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುವುದು.

b) ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಜಾರಿ ಮಾಡಲ್ಪಟ್ಟ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬಹುದಾಗಿದ್ದು ಅದುವ ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದರಿಂದ,ಹೀಗಾಗಿ ಇತರ ಎನ್ ಬಿಎಫ್ ಸಿ ಗಳಿಂದ ನೀಡುವ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅದರಿಂದ ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ತೀರ್ಮಾನವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಕುರಿತು ಸೂಚಿಸಬಹುದು.

c) ಎಲ್ಲ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು. ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಶರತ್ತಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲ ರೀತಿಯಿಂದ ಪರಿಪೂರ್ಣವಾಗಿರುವ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಹಿಡಿದು ೩೦ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಬೇಕು. ಒಂದು ವೇಳೆ ಮಾರಾಟ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ಥಿತಿಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಲಭಿಸುತ್ತಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕು ಟಿಸಿಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡವನ್ನು ಸೂಚಿಸಿದ ಶುಲ್ಕರಹಿತ ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮುಖಾಂತರ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ಥಿತಿಗತಿ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿ ಪಡೆಯಬಹುದು.

d) ಒಂದು ವೇಳೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿ/ದಾಖಲೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಆ ವಿಚಾರದ ಕುರಿತು ತಕ್ಷಣ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.

5. ಸಾಲ ಅಂದಾಜಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮ/ನಿಬಂಧನೆಗಳು:

a) ಸಾಲಗಾರನ ಸಾಲ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಇತಿಹಾಸವನ್ನು ಕಂಪನಿ ಪತ್ತೆ ಹಚ್ಚುವ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕು ಅದು ಅರ್ಜಿಯ ಕುರಿತು ತೀರ್ಮಾನಕ್ಕೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕೆ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ಮಾನದಂಡವಾಗಿದೆ. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವು ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ನೀತಿ, ನಿಯಮಗಳು, ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಇರುತ್ತದೆ.

b) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆಅರ್ಥವಾಗುವ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಿಯಾಗಿರುವ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೇ ಹೋದಲ್ಲಿಯೂ ಮಂಜೂರಿ ಪತ್ರದ ಮುಖಾಂತರ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪತ್ರವು ನಿಯಮ ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯಿಕೆಯ ವಿಧಾನದ ವಿಷಯವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

c) ಮಂಜೂರಿ ಪತ್ರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನ ಹಸ್ತಾಕ್ಷರದೊಂದಿಗೆ ಪಡೆಯಬಹುದು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಉಲ್ಲೇಖದಂತೆ " ನಾನು/ನಾವು ಎಲ್ಲ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಸಮ್ಮತಿಸುತ್ತಿದ್ದು, ಅವುಗಳು ಓದಲ್ಪಟ್ಟು ನನ್ನಿಂದ/ನಮ್ಮಿಂದ ಅರ್ಥವಾಗಲ್ಪಟ್ಟಿವೆ'.ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಕಾಯ್ದಿರಿಸಬೇಕು.

d) ಆದ್ಯತೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಲಗತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಮಂಜೂರಿ ಮಾಡುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ವಿತರಣೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡುವುದಕ್ಕೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಿರುವ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲ ಲಗತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದೊಟ್ಟಿಗೆ ಅನುಬಂಧವಾಗಿರುವ ಟರ್ಮ್ ಶೀಟ್ ಮಾದರಿಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರ ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿ ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಇದಲ್ಲದೇ ಕಂಪನಿಯು ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸುವ ದಂಡ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ದಪ್ಪಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು. ಈ ಸಂಹಿತೆಯ 5ನೇ ಪ್ಯಾರಾದಲ್ಲಿರುವ ವಿಧಿ (ಇ) ಮತ್ತು (ಎಫ್) ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಅದು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.

e) ಕಾಯ್ದೆ ಜಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಮರುಸ್ವಾಧೀನತೆಯ ವಿಧಿಯನ್ನು ಗುತ್ತಿಗೆ/ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿ ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

f) ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು:

- ಸ್ವಾಧೀನ ಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲಿನ ನೋಟಿಸ್ ಅವಧಿ
- ನೋಟಿಸ್ ಅವಧಿಯನ್ನು ರದ್ದು ಮಾಡುವಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳು
- ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನ
- ಆಸ್ತಿಯ ಹರಾಜು/ ಮಾರಾಟಕ್ಕೆ ಮೊದಲು ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡುವ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶದ ಕುರಿತ ಅಂಶಗಳು
- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮರುಸ್ವಾಧೀನತೆ ನೀಡುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು
- ಆಸ್ತಿಯ ಹರಾಜು/ ಮಾರಾಟ ವಿಧಾನ

6. ನಿಯಮ ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ:

a) ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಧಿಕವಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತವಾಗಿರುವ ಆಂತರಿಕ ಮತ್ತು ತತ್ವ ಮತ್ತು ವಿಧಾನಗಳ ಪರಿಮಿತಿಯನ್ನು ರಚಿಸಬಹುದು. ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯದ ಮೇಲಿನ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮೇಲೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಚಾಚೂತಪ್ಪದೇ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿ ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

b) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುವಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ತಕ್ಷಣ ಸಾಲ ವಿತರಿಸಲಾಗುವುದು.

c) ಮಂಜೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪಾಲನೆಯ ಬಳಿಕ ತಕ್ಷಣ ವಿತರಣೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು. ಸಾಲ ವಿತರಣೆ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಬಡ್ಡಿದರ, ಸೇವಾಶುಲ್ಕ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕ ಇತ್ಯಾದಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಆಗಿರುವ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಕುರಿತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೋಟಿಸು ನೀಡಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿ ಖಾತ್ರಿ ಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಈ ಜಾರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮವನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಕೆಯಾಗಿರಬೇಕು.

7. ವಿತರಣೆಯ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ:

a) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಡಿ ಮರುಕರೆ/ ಪಾವತಿಗೆ ವೇಗ ನೀಡುವಿಕೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಯಾವುದೇ ತೀರ್ಮಾನವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯಾಗುವಂತಿರಬೇಕು.

b) ಸಾಲಗಾರನು ನೀಡಿದ ಎಲ್ಲ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಕಾಯ್ದೆಬದ್ಧ ಹಕ್ಕಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಸಾಲದ ಎಲ್ಲ ಬಾಕಿ ಪಾವತಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳು ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ಬಳಿಕ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಬೇಕು. ಒಂದು ವೇಳೆ ಇಂತಹ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಚಲಾವಣೆ ಮಾಡಬೇಕಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಇನ್ನುಳಿದ ದಾವೆಗಳು ಮತ್ತು ಯಾವ ನಿಯಮಗಳ ಅಡಿ ಕಂಪನಿಯು ದಾವೆ ಪೂರ್ಣಗೊಳ್ಳುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಧಿಕಾರ ಇರುವ ಕುರಿತು ಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯೊಂದಿಗೆ ನೋಟಿಸ್ ಮುಖಾಂತರ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

8. ಸಾಮಾನ್ಯ

a) ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ಬಹಿರಂಗ ಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದ ಸಂದರ್ಭಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರ ಸಾಲ ನೀಡಿದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತು ಪಡಿಸಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ನಿತ್ಯ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವಂತಿಲ್ಲ

b) ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಅನಗತ್ಯವಾಗಿ ಅಂದರೆ ಅನಗತ್ಯ ವೇಳೆಯಲ್ಲಿ ಪೀಡಿಸುವುದು, ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ತೋಳ್ಬಲದ ಬಳಕೆ ಇತ್ಯಾದಿ ಕಿರಿಕಿರಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದಕ್ಕೆ ಮುಂದಾಗಬಾರದು. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಾಗಿರುವ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿ ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

c) ಒಂದು ವೇಳೆ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರ ಅವಧಿಯು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಗಂಟೆಗಳನ್ನು ಹೊರತು ಪಡಿಸಿ ಇರುವ ವಿಶೇಷ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಕರ್ತವ್ಯಚ್ಯುತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಬೆಳಗ್ಗೆ 07-00 ಗಂಟೆಯಿಂದ ರಾತ್ರಿ 09-00 ಗಂಟೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕರೆ ಮಾಡಬೇಕು,

d) ಆಸ್ತಿಯ ವಿಲಕ್ಷಣ ಹಾನಿಯ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳದೇ ಕೇವಲ ತನ್ನ ಬಾಕಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಕಂಪನಿಯು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಕರ್ತವ್ಯಚ್ಯುತ ಸಾಲಗಾರನಿಗಾಗಿ ತನಗೆ ವಹಿಸಿರುವ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಜಾರಿ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

e) ಜಾರಿ ಮಾಡಲ್ಪಡುತ್ತಿರುವ ಭದ್ರತೆಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ನಂತರದ ನೈಜಗೊಳಿಸುವಿಕೆಯು ಇಡೀ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

f) ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ಸಾಲ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಯಂತಹ ವಿನಂತಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ ಇನ್ನೇನಾದರೂ ಅಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪ, ಈ ರೀತಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ವಿನಂತಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಇಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಗಳು ಕಾಯ್ದೆಗೆ ಪೂರಕವಾಗಿರುವಂತಹ ಪಾರದರ್ಶಕ ಗುತ್ತಿಗೆ ನಿಯಮಾವಳಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನಡೆಯಬೇಕು.

9. ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

a) ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಶುಲ್ಕ ರಹಿತ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಸೇರ್ಪಡೆಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೇ ಇಮೇಲ್ ಮುಖಾಂತರ ತಮ್ಮ ಕುಂದು ಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಕಳುಹಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ ಕೂಡ ರಚಿಸಲಾಗುವುದು.

b) ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಪ್ರಯತ್ನದ ಸ್ಪಂದನೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಾಲ್ಕು ವಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕಳುಹಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕನು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಸಂತೃಪ್ತನಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಂತಹ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಯಾವ ರೀತಿ ಮೇಲ್ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಹೋಗುವುದನ್ನು ಸೂಚಿಸಬೇಕು.ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ನಾಲ್ಕು ವಾರಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರೊಡಕ್ಟ್ ವೈಸ್ ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಟೈಮ್ (ಟಿಎಟಿ) ಅನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದ ಟಿಎಟಿ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಇಂತಹ ದೂರುಗಳು ಪರಿಹಾರವಾಗುವುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

c) ತಾನು ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಹಿಂಬದಿ ಅಭಿಪ್ರಾಯ ನೀಡುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ವಿನಂತಿಸಬಹುದು. ಇದನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಸಂಪರ್ಕ ಸಾಧಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂತೃಪ್ತ ಸಮೀಕ್ಷೆಯ ಮೂಲಕ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಡೆಸುವ ಮೂಲಕ ನಡೆಸಬಹುದು.

d) ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಆಡಳಿತ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನಡೆಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಸಂಕಲಿತ ವರದಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಗೆ ನಿಯಮಿತ ಕಾಲಾಂತರದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

10. ಬಡ್ಡಿದರ, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕ ನಿರ್ಧರಿಸುವ ನೀತಿ

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ನೆರವಿನ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತಿಲ್ಲ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯು ಬಡ್ಡಿದರ, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವ ನೀತಿ (ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿ) ಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ www.tatacapital.com ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗಿದೆ. ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಕೂಡ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಕಾಲ ಕಾಲಕ್ಕೆ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೇ ಕಂಪನಿಯ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ ಕೂಡ ಕಾಲ ಕಾಲಕ್ಕೆ ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಕೆಳಗಿನ ಸಂಹಿತೆಯ ಆಶಯಗಳನ್ನು ಆಧಾರವಾಗಿರಿಸಿಕೊಂಡು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ರೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ.

*****