

ടാറ്റാ കാപ്പിറ്റൽ ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്

നീതിയുക്തമായ കീഴ്വഴക്കങ്ങളുടെ സംഹിത

ആമുഖം

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളും സേവനങ്ങളും മാനിച്ച് കമ്പനി പാലിക്കേണ്ട കീഴ്വഴക്കങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കൃത്യമായ അറിവ് നൽകുക എന്ന ലക്ഷ്യമാണ് ഈ നീതിയുക്തമായ കീഴ്വഴക്കങ്ങളുടെ സംഹിതയ്ക്ക് ഉള്ളത്. തങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്ന സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളിലും സേവനങ്ങളിലും കാര്യങ്ങൾ ബോധ്യപ്പെട്ട് തീരുമാനം എടുക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കളെ പര്യാപ്തമാക്കുന്നതാണ് ഈ സംഹിത. ഇത് കമ്പനി അനുമതി നൽകുന്നതും വിതരണം ചെയ്യുന്നതുമായ ഏതു വായ്പയ്ക്കും ബാധകമായിരിക്കുകയും ചെയ്യും.

1. ഈ സംഹിതയുടെ ലക്ഷ്യം

ഇനി പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾക്കു വേണ്ടിയാണ് ഈ സംഹിത വികസിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നത്:

- ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ ഏറ്റവും ചുരുങ്ങിയ നിലവാരങ്ങൾ ചിട്ടപ്പെടുത്തിക്കൊണ്ട് മികച്ചതും മാന്യവും വിശ്വാസയോഗ്യവുമായ കീഴ്വഴക്കങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;
- സേവനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉചിതമാംവിധം എന്ത് പ്രതീക്ഷിക്കാമെന്ന് മികച്ച രീതിയിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയുന്ന വിധം സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കുക.
- ഉന്നതമായ പ്രവർത്തന നിലവാരങ്ങൾ കൈവരിക്കാൻ മാതൃകാപരിധിയിലെ വിപണിയിലെ സ്വയം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;
- ഉപഭോക്താക്കൾക്കും കമ്പനിക്കും ഇടയിൽ മാന്യവും ഹൃദ്യവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.

2. ഞങ്ങളുടെ സുപ്രധാന പ്രതിജ്ഞാബദ്ധതകളും പ്രഖ്യാപനങ്ങളും

ഇനി പറയുന്നവ നിർവഹിച്ചു കൊണ്ട് ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളോടും ഞങ്ങൾ ഫലപ്രദമായും മാന്യമായും ജാഗ്രതയോടെയും ഇടപഴകും:

- ഞങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും വേണ്ടിയുള്ള നീതിയുക്തമായ കീഴ്വഴക്കങ്ങളുടെ സംഹിതയിലെ പ്രതിബദ്ധതകളും നിലവാരങ്ങളും കൈവരിച്ചു കൊണ്ടും ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർ പാലിക്കേണ്ട നടപടിക്രമങ്ങളും കീഴ്വഴക്കങ്ങളും പാലിച്ചുകൊണ്ടും;
- എല്ലാ സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങളും ബന്ധപ്പെട്ട നിയമങ്ങളും നിയന്ത്രണങ്ങളും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കിക്കൊണ്ട്;
- പ്രൊഫഷണലും മര്യാദപൂർവ്വവും വേഗത്തിലും ഉള്ള സേവനങ്ങൾ നൽകിക്കൊണ്ട്;

- സാമ്പത്തിക ഇടപാടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, ചെലവുകൾ, അവകാശങ്ങൾ, ബാധ്യതകൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ കൃത്യമായും കൃത്യസമയത്തും വെളിപ്പെടുത്തിക്കൊണ്ട്.

ഇനി പറയുന്നവയിലൂടെ ഞങ്ങളുടെ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും എങ്ങനെയാണ് പ്രവർത്തിക്കുന്നതെന്ന് ഉപഭോക്താക്കളെ മനസ്സിലാക്കാൻ ഞങ്ങൾ സഹായിക്കും:

- ഹിന്ദിയിലോ ഇംഗ്ലീഷിലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പ വാങ്ങുന്ന വ്യക്തിക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ സാമ്പത്തിക സ്കീമുകളെക്കുറിച്ച് വാചികമായ വിവരങ്ങൾ നൽകിക്കൊണ്ട്;
- ഞങ്ങളുടെ പരസ്യ, പ്രൊമോഷണൽ വാചകങ്ങൾ വ്യക്തമാണെന്നും തെറ്റിദ്ധാരണജനിപ്പിക്കുന്നതല്ലെന്നും ഉറപ്പാക്കിക്കൊണ്ട്;
- പ്രസ്തുത ട്രാൻസാക്ഷനുകളുടെ സാമ്പത്തിക പ്രത്യാഘാതങ്ങൾ വിശദീകരിച്ചുകൊണ്ട്;
- പ്രസ്തുത സാമ്പത്തിക സ്കീം തെരഞ്ഞെടുക്കാൻ ഉപഭോക്താവിനെ സഹായിച്ചുകൊണ്ട്.

തെറ്റായിപ്പോകാൻ സാധ്യതയുള്ള കാര്യങ്ങളെ ഇനി പറയുന്നവ ചെയ്തു കൊണ്ട് വേഗത്തിലും സന്നദ്ധതയോടെയും ഞങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യും:

- തെറ്റുകൾ പെട്ടെന്ന് തിരുത്തിക്കൊണ്ട്;
- ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ പെട്ടെന്ന് ശ്രദ്ധിച്ചുകൊണ്ട്;
- ഞങ്ങളുടെ സഹായം കൊണ്ട് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അപ്പോഴും തൃപ്തി ആയില്ലെങ്കിൽ അവരുടെ പരാതികൾ എങ്ങനെ മുന്നോട്ടു കൊണ്ടുപോകണമെന്ന് പറഞ്ഞു കൊണ്ട്;
- ഞങ്ങളുടെ തെറ്റു മൂലം ഏതെങ്കിലും നിരക്കുകൾ ഞങ്ങൾ ചുമത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ അത് പുനഃപരിശോധിച്ചുകൊണ്ട്.

3. വിവേചന രഹിത നയം

ലിംഗത്തിന്റേയോ വംശത്തിന്റേയോ മതത്തിന്റേയോ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിവേചനം കൽപിക്കുകയില്ല.

4. വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ നടപടിക്രമങ്ങളും:

a) വായ്പ എടുക്കുന്ന വ്യക്തിക്ക് എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പാകാരന് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഒരു ഭാഷയിലോ വിവരിച്ചു നൽകും.

b) വായ്പ എടുക്കുന്ന വ്യക്തിയുടെ താൽപര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങളെല്ലാം കമ്പനി വിതരണം ചെയ്യുന്ന വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും. അപ്പോഴേ മറ്റ് എൻ ബി എഫ് സികൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം നടത്താനും വായ്പ എടുക്കുന്ന വ്യക്തിക്ക് കാര്യങ്ങൾ ബോധ്യപ്പെട്ട് ഒരു തീരുമാനമെടുക്കാനും കഴിയുകയുള്ളൂ. ഈ അപേക്ഷയോടൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളും ഈ വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ സൂചിപ്പിച്ചുണ്ടായിരിക്കും.

c) എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകൾക്കും കമ്പനി കൈപ്പറ്റിയ രസീത് നൽകും. അഭ്യർത്ഥിച്ച രേഖകളും വിവരങ്ങളും ലഭിക്കുന്നതിന് വിധേയമായി വായ്പാ അപേക്ഷകൾ വായ്പാ അപേക്ഷ കൈപ്പറ്റിയ തീയതിയിൽ നിന്ന് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ തീരുമാനമെടുത്ത് എല്ലാ നടപടികളും പൂർത്തിയാക്കും. തീരുമാനം എന്തായാലും തങ്ങളുടെ അപേക്ഷയുടെ നില കാലാകാലങ്ങളിൽ സെയിൽസ് പേഴ്സൺ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിച്ചുകൊണ്ടിരിക്കും. ഉപഭോക്താവിനും നിശ്ചിത ടോൾ-ഫ്രീ നമ്പരിലോ ഇ മെയിൽ ഐഡിയിലോ ടി സി എല്ലിന്റേ കസ്റ്റമർ സർവീസ് ടീമിനെ ബന്ധപ്പെട്ടു കൊണ്ട് അപേക്ഷയുടെ വിവരങ്ങളുടെ കാലികമായ വിവരങ്ങൾ നേടാം.

d) ഇതിനു പുറമേയുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ/രേഖകൾ ആവശ്യമായി വരികയാണെങ്കിൽ, അക്കാര്യം വായ്പ എടുക്കുന്ന വ്യക്തിയെ ഉടൻ അറിയിക്കും.

5. വായ്പാ മൂല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും/വ്യവസ്ഥകളും:

a) വായ്പ എടുക്കുന്ന വ്യക്തിയുടെ ക്രെഡിറ്റ് യോഗ്യത കൃത്യമായി ശ്രദ്ധയോടെ വിലയിരുത്തും കമ്പനി, അതാണ് പ്രസ്തുത അപേക്ഷയിന്മേൽ തീരുമാനമെടുക്കുന്നതിനുള്ള സുപ്രധാന മാനദണ്ഡവും. ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കമ്പനിയുടെ ക്രെഡിറ്റ് നയങ്ങൾക്കും മാനദണ്ഡങ്ങൾക്കും നടപടിക്രമങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായിട്ടായിരിക്കും ഈ വിലയിരുത്തൽ.

b) അനുവദിച്ച വായ്പാ തുക അല്ലെങ്കിൽ അത് അനുവദിക്കാത്തതിന്റേ കാരണം വായ്പ എടുക്കുന്ന വ്യക്തിക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന മാതൃഭാഷയിൽ എഴുതി അറിയിക്കും. ഈ കത്തിൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വാർഷിക പലിശ നിരക്കും തുടർന്ന് അത് പ്രാവർത്തികമാകുന്ന രീതിയും ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടായിരിക്കും.

c) ഈ അനുമതിക്കത്ത് അംഗീകരിച്ചത് വായ്പ എടുക്കുന്ന വ്യക്തിയിൽ നിന്ന് കമ്പനി "ഞാൻ/ഞങ്ങൾ ഈ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിക്കുന്നു. ഞങ്ങൾ ഇത് വായിക്കുകയും മനസ്സിലാക്കുകയും ചെയ്തു" എന്ന ശീർഷകത്തിനു കീഴിൽ ഒപ്പിട്ടു വാങ്ങും.

d) വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും, വായ്പ എടുക്കുന്ന വ്യക്തിക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന മാതൃഭാഷയിലാണെങ്കിൽ ഉത്തമം, വായ്പാ കരാറിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന അടക്കം ചെയ്ത രേഖകളുടെയെല്ലാം പകർപ്പും വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന/വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് വായ്പ എടുക്കുന്ന എല്ലാ വ്യക്തികൾക്കും നൽകാൻ കമ്പനി ഉത്തരവാദിപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു. വായ്പ എടുക്കുന്ന എല്ലാ വ്യക്തികൾക്കും നൽകുന്ന ഈ വായ്പാ കരാറിലും അതോടൊപ്പം അടക്കം ചെയ്തവയിലും പ്രസ്തുത നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പലിശ നിരക്കും ഒരു ടേം ഷീറ്റിന്റെ രൂപത്തിൽ വായ്പാ കരാറിന്റെ അനുബന്ധമായി ഉണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം. ഇതിനു പുറമേ, ഈ വായ്പാ കരാറിൽ കാലതാമസം വരുത്തുന്ന തിരിച്ചടവുകൾക്ക് ഈടാക്കുന്ന പിഴ നിരക്ക് വലിയ അക്ഷരത്തിൽ കമ്പനി സൂചിപ്പിക്കണം. ഇതിൽ ഈ സംഹിതയുടെ ഖണ്ഡിക 5 (ഇ), (എഫ്) എന്നീ വകുപ്പുകളിലെ വ്യവസ്ഥകളും ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടായിരിക്കണം.

e) കമ്പനിക്ക് സ്വന്തമായ തിരിച്ചുപിടിക്കൽ വകുപ്പ് ഈ കരാറിൽ/വായ്പാ കരാറിൽ ഉണ്ടായിരിക്കണം. അപ്പോഴേ അതിന് നിയമ പ്രാബല്യം ഉണ്ടായിരിക്കുകയുള്ളൂ.

f) കമ്പനിയുടെ ഈ വായ്പാ കരാറിലെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഇനി പറയുന്ന പ്രോവിഷനുകളും ഉണ്ടായിരിക്കണം:

- തിരിച്ചുപിടിക്കും മുമ്പുള്ള നോട്ടീസ് കാലഘട്ടം
- നോട്ടീസ് കാലഘട്ടം വേണ്ടെന്നു വയ്ക്കാനുള്ള ചുറ്റുപാടുകൾ
- സെക്യൂരിറ്റി തിരിച്ചുപിടിക്കാൻ കൈക്കൊള്ളുന്ന നടപടികൾ
- പ്രസ്തുത പ്രോപ്പർട്ടി വിൽപനയ്ക്ക്/ലേലത്തിന് വയ്ക്കും മുമ്പ് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ വായ്പ എടുത്തിട്ടുള്ള വ്യക്തിക്ക് നൽകുന്ന അവസാന അവസരവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രോവിഷൻ
- വായ്പ എടുത്തിട്ടുള്ള വ്യക്തിക്ക് തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിന് നൽകുന്ന നടപടിക്രമം
- പ്രോപ്പർട്ടി വിൽപനയ്ക്ക്/ലേലത്തിനുള്ള നടപടിക്രമം

6. വായ്പകളുടെ വിതരണം നിബന്ധനകളിലേയും വ്യവസ്ഥകളിലേയും മാറ്റങ്ങൾ അടക്കം:

a) പലിശ നിരക്കുകളും പ്രോസസിങ് അടക്കമുള്ള മറ്റു നിരക്കുകളും അമിതമല്ലെന്ന് നിർണയിക്കാനും ഉറപ്പാക്കാനും ഉചിതമായ ആഭ്യന്തര തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും കമ്പനി ചിട്ടപ്പെടുത്തണം. വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് കമ്പനി വായ്പയിലും അഡ്വാൻസുകളിലും മേലുള്ള ഈ പലിശ നിരക്കും പ്രോസസിങ് അടക്കമുള്ള മറ്റു നിരക്കുകളും കർശനമായും മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും പാലിച്ചുകൊണ്ടുള്ളതാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം.

b) അനുബന്ധിതമായ എല്ലാ നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും വായ്പ എടുക്കുന്ന വ്യക്തി പൊരുത്തപ്പെടുന്നതിന് അനുസൃതമായി ഉടൻ പണം വിതരണം ചെയ്യണം.

c) നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലുമോ പണം വിതരണം ചെയ്യുന്ന ഷെഡ്യൂൾ, പലിശനിരക്കുകൾ, സർവീസ് നിരക്കുകൾ, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് നിരക്കുകൾ തുടങ്ങിയവയിലോ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം ഉണ്ടായിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ വായ്പ എടുക്കുന്ന വ്യക്തിക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന മാതൃഭാഷയിൽ കമ്പനി നോട്ടീസ് നൽകണം. പലിശ നിരക്കുകളിലേയും നിരക്കുകളിലേയും മാറ്റങ്ങൾ പ്രാബല്യത്തിലാക്കുന്നത് ഭാവിയിൽ മാത്രമായിരിക്കണമെന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം. ഇത് പ്രാബല്യത്തിലാക്കുന്നതിന്റെ ഒരു വ്യവസ്ഥ വായ്പാ കരാറിൽ കൂട്ടിച്ചേർക്കണം.

7. പണം വിതരണം ചെയ്തതിനു ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടം:

a) വായ്പാ കരാറിനു കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം തിരിച്ചുവിളിക്കാൻ/ത്വരിതപ്പെടുത്താൻ ഉള്ള ഏത് തീരുമാനവും ഈ വായ്പാ കരാറിന് ഉചിതമായ വിധം ആയിരിക്കണം.

b) വായ്പ എടുത്ത വ്യക്തി വാഗ്ദാനം ചെയ്ത എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും, ഗഡുക്കൾ എല്ലാം തിരിച്ചടച്ചു കഴിയുമ്പോൾ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ

കുടിശ്ശിക വസൂലാക്കിക്കഴിയുമ്പോൾ, വായ്പ എടുത്ത വ്യക്തിക്ക് എതിരെ കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും നിയമാനുസൃത അവകാശത്തിന്റെ അല്ലെങ്കിൽ കൈവശാവകാശത്തിന്റെ ക്ലെയിമിന് വിധേയമായി, തിരികെ നൽകണം. ഇത്തരത്തിലുള്ള ക്ലെയിം വിനിയോഗിക്കപ്പെടേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ, അവശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമുകളുടേയും അത്തരം ക്ലെയിം വീട്ടുന്ന/നൽകുന്ന കാലയളവു വരെ ആ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ കമ്പനിയെ അർഹമാക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകളുടേയും അടക്കം വിശദാംശങ്ങൾ വായ്പ എടുത്ത വ്യക്തിയെ കമ്പനി അറിയിക്കണം.

8. പൊതുവായത്

- a) വായ്പ എടുത്ത വ്യക്തി മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽ പെടാത്ത പക്ഷം, വായ്പാ കരാറിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന ലക്ഷ്യങ്ങൾക്കൊഴികെ വായ്പ എടുത്ത വ്യക്തിയുടെ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഇടപെടുകയില്ല.
- b) വായ്പ വസൂലാക്കലിന്റെ കാര്യത്തിൽ, അസമയങ്ങളിൽ വായ്പ എടുത്ത വ്യക്തിയെ ശല്യപ്പെടുത്തൽ, വായ്പ തിരിച്ചുപിടിക്കാൻ പേശിബലം ഉപയോഗിക്കൽ എന്നിങ്ങനെയുള്ള ന്യായമല്ലാത്ത പീഡനങ്ങൾക്ക് കമ്പനി മുതിരുകയില്ല. ഔചിത്യപൂർവമായ വിധം ഉപഭോക്താക്കളോട് പെരുമാറാൻ ആവശ്യമായ പരിശീലനം തങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർക്ക് കമ്പനി നൽകുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.
- c) കൃത്യവിലോപം വരുത്തിയ ഉപഭോക്താക്കളെ 0700 മണിക്കും 2100 മണിക്കും ഇടയിലുള്ള സമയത്തായിരിക്കും കമ്പനി വിളിക്കുക, പ്രത്യേക ചുറ്റുപാടിൽ വായ്പ എടുത്ത വ്യക്തിയെ വിളിക്കേണ്ട ബിസിനസ് സമയം ഈ പറഞ്ഞ സമയത്തിന് പുറത്ത് അല്ലാത്ത പക്ഷം.
- d) ബലപ്രയോഗത്തിലൂടെയല്ലാതെ, കൃത്യവിലോപം നടത്തിയ വായ്പ എടുത്ത വ്യക്തിയിൽ നിന്ന് കുടിശ്ശിക തിരിച്ചുപിടിക്കുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ മാത്രം, ആവശ്യമെങ്കിൽ കമ്പനി സെക്യൂരിറ്റിയെ നിയമപ്രകാരം നിയോഗിക്കും.
- e) മാന്യവും സുതാര്യവുമായ രീതിയിലായിരിക്കും സെക്യൂരിറ്റി, മൂല്യനിർണയം, കാര്യനിർവഹണം എന്നിവ നടപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള മുഴുവൻ നടപടിക്രമങ്ങളും എന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- f) വായ്പ എടുത്ത അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യണമെന്ന അഭ്യർത്ഥന വായ്പ എടുത്ത വ്യക്തിയിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന പക്ഷം, കമ്പനിയുടെ അതിനുള്ള സമ്മതം അല്ലെങ്കിൽ എതിർപ്പ്, ഉണ്ടെങ്കിൽ, ഇത്തരം അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച് 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അവരെ അറിയിക്കണം. ഇത്തരത്തിലുള്ള ട്രാൻസ്ഫർ നിയമത്തിലെ സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾക്ക് അനുസൃതമായിട്ടായിരിക്കണം.

9. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

a) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പരാതി രേഖപ്പെടുത്താനുള്ള ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ വായ്പാ അനുമതി ഫോമിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടായിരിക്കും. ഇതിനു പുറമേ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഇ-മെയിലിലൂടെ പരാതികൾ അയക്കാൻ ഒരു പ്രത്യേക ഇ-മെയിൽ ഐഡിയും ഉണ്ടാക്കും.

b) പ്രസ്തുത വിഷയം പരിശോധിച്ച ശേഷം, നാലാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ കമ്പനി തങ്ങളുടെ മറുപടി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അയക്കാൻ പരിശ്രമിക്കുകയും, ആ പ്രതികരണത്തിൽ തൃപ്തരാകാത്ത പക്ഷം ഉന്നത തലത്തിലേക്ക് ആ പരാതി എങ്ങനെ കൊണ്ടുപോകണമെന്ന് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും. മേൽപറഞ്ഞ നാലാഴ്ചക്കാലത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതികൾക്ക് പരിഹാരം കാണാൻ ഉൽപന്നത്തിന് അനുസൃതമായി പരാതി പരിഹാര സമയം ('ടി എ ടി') കമ്പനി നിശ്ചയിച്ചിരിക്കുകയും ഇത്തരത്തിൽ നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള സമയത്തിനുള്ളിൽ തന്നെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നത് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.

c) ലഭ്യമാക്കിയ സേവനങ്ങളിന്മേൽ അഭിപ്രായങ്ങളും നിർദ്ദേശങ്ങളും നൽകാൻ ഉപഭോക്താക്കളോട് കമ്പനി അഭ്യർത്ഥിക്കും. ഇത് ജീവനക്കാർ നേരിട്ട് ബന്ധപ്പെട്ടു കൊണ്ടോ അല്ലെങ്കിൽ കാലാകാലങ്ങളിൽ നിർവഹിക്കുന്ന ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തി സർവ്വേകളിലൂടെയോ ആയിരിക്കും ചെയ്യുക.

d) നീതിയുക്തമായ കീഴ്വഴക്കങ്ങളുടെ ഈ സംഹിതയുടേയും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തിന്റേയും അവലോകനം കമ്പനിയുടെ മേൽനോട്ടത്തിൽ മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിൽ നിശ്ചിത കാലഘട്ടങ്ങളിൽ നടത്തുകയും ഇത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടറുടെ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

10. പലിശ നിരക്കുകൾ, പ്രോസസിങ്, മറ്റു നിരക്കുകൾ നിശ്ചയിക്കുന്നതിനുള്ള നയം
വായ്പകളിലും അഡ്വാൻസുകളിലും അമിതമായ പലിശ നിരക്കും നിരക്കുകളും കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ, ഈ കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് പലിശ നിരക്കുകൾ, പ്രോസസിങ്, മറ്റു നിരക്കുകൾ ഒരു നയം ('പലിശ നിരക്ക് നയം') കൈക്കൊണ്ടിട്ടുണ്ട്. അത് www.tatacapital.com എന്ന കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ നൽകിയിട്ടും ഉണ്ട്. പലിശ നിരക്കുകളിലെ മാറ്റങ്ങളും കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ ഈ വെബ്സൈറ്റിൽ കാട്ടിയിട്ടുണ്ടായിരിക്കും. ഇതിനു പുറമേ, ഈ കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് ഈ പലിശ നിരക്ക് നയം കാലാനുസൃത അവലോകനം നടത്തുകയും ചെയ്യും.

തങ്ങളുടെ ബിസിനസിന് ബാധകമായ രീതിയിൽ ഈ സംഹിതയുടെ ആത്മാവ് പിന്തുടർന്നു കൊണ്ട് നീതിയുക്തമായ കീഴ്വഴക്കങ്ങളുടെ ഈ സംഹിത കമ്പനി പാലിക്കും.
