

## ਟਾਟਾ ਕੈਪਿਟਲ ਫਾਇਨੈਂਸ ਸਰਵਿਸੇਜ਼ ਲਿਮਿਟੇਡ

### ਫੇਇਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸੇਸ ਕੋਡ

#### ਜਾਣ ਪਛਾਣ

ਫੇਇਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸੇਸ ਕੋਡ ਦਾ ਮੁੱਖ ਮਕਸਦ ਹੈ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਾਰਜਾਂ ਦਾ ਪਰਭਾਵੀ ਦ੍ਰਿਸ਼ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਉਣਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਦਾ ਕਿ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਤਰਫ਼ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪਾਲਣ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੋਡ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜੋ ਕਿ ਗ੍ਰਾਹਕ ਕੋਲ ਉਪਲਬਧ ਹਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਹਿਤ ਫ਼ੈਸਲਾ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਰਜ਼ ਲਈ ਏਪਲਾਈ ਕਰ ਸਕੇਗਾ ਜਿਸ ਨਾਲ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਵੰਡ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

#### 1. ਕੋਡ ਦੇ ਮਕਸਦ

ਇਹ ਕੋਡ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਲਈ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਇਨ੍ਹੇ ਸਟੈਂਡਰਡਾਂ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਕਰਨਾ ਕਿ ਚੰਗੇ, ਮੁਨਾਸਿਬ ਅਤੇ ਭਰੋਸੇਯੋਗ ਕਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲਾਸ਼ੇਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।
- ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾ ਨੂੰ ਹੱਲਾਸ਼ੇਰੀ ਦੇਣਾ ਜਿਸ ਨਾਲ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਉਮੀਦ ਕਰਦੇ ਹਨ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝ ਸਕੇ।
- ਮੁਕਾਬਲੇ ਦੇ ਰਾਹੀਂ ਉੱਚ ਆਪਰੇਟਿੰਗ ਸਤਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਕੇ ਬਾਜ਼ਾਰ ਦੀਆਂ ਸ਼ਕਤੀਵਾਨਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲਾਸ਼ੇਰੀ ਦੇਣਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਮੁਨਾਸਿਬ ਅਤੇ ਹਾਰਦਿਕ ਸਬੰਧ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨਾ।

#### 2. ਸਾਡੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਐਲਾਨ

ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੁਸ਼ਲ ਅਤੇ ਸਮਝਦਾਰੀ ਨਾਲ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਡੀਲਿੰਗ ਕਰਾਂਗੇ:

- ਇਸ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਮੁਨਾਸਿਬ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸੇਸ ਵਿੱਚ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਵੱਲ ਸਟੈਂਡਰਡਾਂ ਨੂੰ ਹਾਸਲ ਕਰਨਾ, ਅਸੀਂ ਆਫਰ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ, ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ਼ ਪਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸੇਸ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਦਾ ਹੈ:
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਸਾਰੀ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਵਿਅਵਸਾਇਕ, ਨਿਮਾਣਾ ਅਤੇ ਜਲਦੀ ਸੇਵਾ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਓ
- ਵਿੱਤੀ ਲੈਣਦੇਣ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ ਸੇਵਾ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਲਾਗਤ, ਹੱਕ ਅਤੇ ਜਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਤੇ ਠੀਕ ਤੌਰ ਤੇ ਜਾਹਰ ਕਰ ਕੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਉਣਾ।

ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਕਿ ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕਾਰਜ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ:

- ਸਾਡੀ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਹਿੰਦੀ/ਅਤੇ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਮਕਾਮੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਗ੍ਰਾਹਕ ਸਮਝੇ ਜ਼ਬਾਨੀ ਤੌਰ ਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ,

- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਕਰਨਾ ਕਿ ਸਾਡਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸਾਰ ਦਾ ਸਾਹਿਤ ਸਾਫ਼ ਅਤੇ ਭੁਲੇਖਾ ਵਿੱਚ ਪਾਉਣ ਵਾਲਾ ਨਹੀਂ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ,
- ਲੈਣਦੇ ਦੇ ਵਿੱਤੀ ਉਲਝਨਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਨਾ,
- ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਚੁਣਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਾ।

ਅਸੀਂ ਗਲਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਚੀਜ਼ਾਂ ਵਲੋਂ ਤੁਰੰਤ ਵੱਲ ਪ੍ਰੋਏਕਟਿਵਲੀ ਡੀਲ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਨਿੱਬੜਦੇ ਹੈ:

- ਗਲਤੀਆਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੁਧਾਰ ਕੇ,
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਅਟੈਂਡ ਕਰਕੇ,
- ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸਣਾ ਕਿ ਜੇਕਰ ਉਹ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿੱਪਟਾਰੇ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਨਹੀਂ ਹਨ ਤਾਂ ਅੱਗੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ,
- ਅਜਿਹੇ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਗਲਤੀ ਨਾਲ ਲਗਾ ਲਿਆ ਹੋਵੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨਾ,

### 3. ਬਿਨਾਂ ਭੇਦਭਾਵ ਵਾਲੀ ਨੀਤੀ

ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਲਿੰਗ, ਜਾਤੀ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੀ ਬੁਨਿਆਦ ਤੇ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ।

### 4. ਕਰਜ਼ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਉਸਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

- a) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਸਾਰੀ ਗੱਲਬਾਤ ਮਕਾਮੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਅਜਿਹੀ ਭਾਸ਼ਾ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਮਝ ਵਿੱਚ ਆਉਂਦੀ ਹੋਵੇ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- b) ਕਰਜ਼ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫ਼ਾਰਮ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਉਸ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਿਲ ਰਹੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪਰਭਾਵੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੀ ਸ਼ਾਮਿਲ ਰਹੇਗੀ ਜਿਸ ਨਾਲ ਕਿ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਣ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮਿਲ ਸਕੇ ਜਿਸ ਨੂੰ ਹੋਰ ਏਨਬੀਏਫਸੀਜ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਸੇਵਾ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਤੁਲਣਾ ਕਰ ਸਕਣ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਹਿਤ ਫ਼ੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਕਰਜ਼ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫ਼ਾਰਮ ਇਹ ਦੱਸੇਗਾ ਕਿ ਫ਼ਾਰਮ ਨਾਲ ਕੌਣ ਕਿਹੜੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਗਾਇਆ ਜਾਣਿਆ ਹੈ।
- c) ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਲਈ ਰਸੀਦ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। ਰਸੀਦ ਸਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਭਰੇ ਵੱਲ ਸਾਰਾ ਕਰਜ਼ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਬੇਨਤੀ ਫ਼ਾਰਮ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਨਾਲ 30 ਦਿਨ ਅੰਦਰ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿਕਰੀ ਸ਼ਖ਼ਸ ਦੁਆਰਾ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਹਾਲਤ ਬਾਰੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੂਚਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਰਹੇਗਾ। ਗ੍ਰਾਹਕ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਅਦਇਤਨ ਹਾਲਤ ਲਈ ਟੀਸੀਏਲ ਦੀ ਗ੍ਰਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਤੇ ਟੈਲਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- d) ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਇਲਾਵਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵਲੋਂ ਚਾਹੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਉਹ ਤੁਰੰਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਵੇਗਾ।

### 5. ਕਰਜ਼ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਸ਼ਰਤਾਂ:

a) ਕੰਪਨੀ ਮਿਹਨਤ ਕਰਕੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਯੋਗਤਾ ਨੂੰ ਵੇਖੇਗੀ, ਜੋ ਕਿ ਬੇਨਤੀ ਤੇ ਫ਼ੈਸਲਾ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਅਹਿਮ ਮਾਨਕ ਹੋਵੇਗਾ। ਆਕਲਨ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੀਤੀ, ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਪਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਲਾਈਨ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ ਹੋਵੇਗਾ।

b) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਜ਼ ਰਕਮ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਮਕਾਮੀ ਭਾਸ਼ਾ ਜਿਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਸਮਝਦਾ ਹੋਵੇ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਵਿੱਚ ਸੂਚਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵੱਲ ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਬਾਰੇ ਵੇਰਵਾ ਰਹੇਗਾ।

c) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਮੰਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਜਵਾਬ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਦਸਤਖਤ ਨਾਲ “ਮੈਂ/ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਪੜ੍ਹ ਲਈ ਗਈਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਸਮਝ ਲਈਆਂ ਹਨ, ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦਾ(ਦੇ) ਹਾਂ” ਸ਼ਬਦਾਂ ਨਾਲ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ। ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਮੰਜ਼ੂਰੀ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਕਰੇਗੀ।

d) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਕਰਾਰ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਉਣ ਲਈ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੋਵੇਗੀ, ਖਾਸ ਤੌਰ ਤੇ ਮਕਾਮੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਿਸ ਨਾਲ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਉਸ ਨੂੰ ਸਮਝ ਸਕੇ, ਕਰਜ਼ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਨੱਥੀਆਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਕਰਾਰ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਨੱਥੀਆਂ ਨੂੰ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਅਤੇ ਬਿਆਦ ਦਰ ਨੂੰ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸੀਟ ਕ ਤੌਰ ਤੇ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਵੇਗਾ, ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ ਕਰਾਰ ਨਾਲ ਨੱਥੀ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਕੰਪਨੀ ਕਰਾਰ ਵਿੱਚ ਹਾਈਲਾਇਟ ਕੀਤੇ ਹੋਏ ਦੀ ਦੇਰ ਵਲੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੇ ਦੰਡ ਵਿਆਜ ਦਾ ਵੀ ਚਰਚਾ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਇਸ ਕੋਡ ਦੇ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨ ਦੇ ਖੰਡ (e) ਅਤੇ (f) ਦੇ ਪੈਰਾ 5 ਵੀ ਦਰਜ ਹੋਵੇਗਾ।

e) ਕੰਪਨੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਪਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ ਕੋਟ੍ਰੈਕਟ/ਕਰਜ਼ ਕਰਾਰ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ ਫੇਰ ਕਬਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਲੈ ਸਕੇਗੀ

f) ਕਰਜ਼ ਕਰਾਰ ਦੀ ਸੇਵਾ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਨਿੰਨਾਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨ ਹੈ:

- ਕਬਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦੇ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ
- ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਅਜਿਹੇ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਛੂਟ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ
- ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਕਬਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਲੈਣ ਦੀ ਪਰਕਿਰਿਆ
- ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨੀਲਾਮੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਦੇ ਦੁਬਾਰਾ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਅੰਤਮ ਮੌਕੇ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਉਣ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ
- ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਕਬਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਪਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ
- ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨੀਲੀਮੀ ਲਈ ਪਰਕਿਰਿਆ

## 6. ਸੇਵਾ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਹੋਣ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ ਦਾ ਵੰਡ:

a) ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਪਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਜ਼ਿਆਦਾ ਨਹੀਂ ਹਨ ਨੂੰ ਤੈਅ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਆਂਤਰਿਕ ਤੌਰ ਤੇ ਉੱਤੇ ਸਿੱਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਤੈਅ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ, ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਪਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ ਤੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਪੱਕੇ ਤੌਰ ਤੇ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਆਂਤਰਿਕ ਸਿੱਧਾਂਤ ਵੱਲ ਪ੍ਰਕੀਆਂ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਹੋਣਗੇ।

b) ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦੇ ਹੀ ਤੁਰੰਤ ਵੰਡ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

c) ਕੰਪਨੀ ਵੰਡ ਕਾਰਜ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਸੇਵਾ ਚਾਰਜਿਜ਼, ਪ੍ਰੀ ਪੇਮੈਂਟ ਚਾਰਜਿਜ਼, ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਮਕਾਮੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ, ਸਿਰਫ਼ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਹੀ ਤੈਅ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਭਾਵ ਦੀ ਸ਼ਰਤ ਕਰਜ਼ ਕਰਾਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗੀ।

#### 7. ਵੰਡ ਦੇ ਬਾਅਦ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨਾ:

a) ਕਰਜ਼ ਕਰਾਰ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕਰਜ਼ ਕਰਾਰ ਨਾਲ ਤਾਲਮੇਲ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹੋਏ ਵਾਪਸੀ ਜਾਂ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਦਾ ਕੋਈ ਫ਼ੈਸਲਾ

b) ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਾਨੂੰਨੀ ਹੱਕ ਹੁੰਦੇ ਹੋਏ, ਕੋਈ ਦਾਅਵਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਈ ਗਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਬੰਧੀ ਸੰਪੱਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਬਾਕੀ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਇਸਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਹਲਾਤਾਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ, ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਤੇ ਕਿਉਂ ਮਜ਼ਬੂਰ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਬਾਕੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ।

#### 8 ਸਧਾਰਨ

a) ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਕੋਈ ਨਵੀਂ ਗੱਲ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤੱਦ ਤੱਕ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕਰਜ਼ ਕਰਾਰ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਤੱਦ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਕਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ

b) ਕਰਜ਼ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਗੈਰਜ਼ਰੂਰੀ ਤੌਰ ਤੇ ਤੰਗ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਹਰ ਕਦੇ ਬੇਚੈਨ ਕਰਨਾ, ਸ਼ਕਤੀ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਨਾ ਆਦਿ ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਸ ਦਾ ਸਟਾਫ਼ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੁਭਾਅ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਮੁਨਾਸਿਬ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰੇ ਇਸਦੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਿਖਿਆ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

c) ਕੰਪਨੀ ਅਪਰਾਧੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ 07.00 ਵਜੇ ਤੋਂ 21.00 ਵਜੇ ਵਿੱਚ ਬੁਲਾਏਗੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਖਾਸ ਹਾਲਾਤ ਨਾ ਹੋਣ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਪਾਰ ਦੇ ਸਮੇਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਣ ਵਰਨਾ ਦੱਸੇ ਘੰਟੀਆਂ ਵਲੋਂ ਹਟਕੇ ਬੁਲਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

d) ਕੰਪਨੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਏਜੰਸੀਆਂ ਵਲੋਂ ਅਪਰਾਧੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਵਲੋਂ ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲ ਕਰਨ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸੇਵਾ ਲਵੇਗੀ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਇਹ ਮਕਸਦ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜਾਇਦਾਦ ਨੂੰ ਖੋਹੇ।

e) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਸਦੀ ਸੰਪੂਰਣ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਅਸਲੀ ਮੁਨਾਸਿਬ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਪਰਕਿਰਿਆ ਹੋਵੇਗੀ।

f) ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲ ਉਧਾਰ ਖਾਤਾ ਮੁੰਤਕਲ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਮੰਜੂਰੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ ਤਾਂ, ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਬੇਨਤੀ ਦੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 21 ਦਿਨ ਅੰਦਰ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਮੁੰਤਕਲ ਕਾਨੂੰਨ ਨਾਲ ਤਾਲਮੇਲ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹੋਏ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤੌਰ ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

#### 9. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ

- a) ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਟੇਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ ਕਰਜ਼ ਮੰਜੂਰੀ ਫ਼ਾਰਮ ਤੇ ਦਿੱਤਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇੱਕ ਵੱਖ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਈਮੇਲ ਦੇ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜ ਸਕਣ।
- b) ਮਾਮਲੇ ਦਾ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਦੋ ਬਾਅਦ, ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਜਵਾਬ ਚਾਰ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਭੇਜੇਗੀ ਅਤੇ ਇਹ ਦੱਸੇਗੀ ਕਿ ਜੇਕਰ ਉਹ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਉੱਚ ਪੱਧਰ ਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲੈ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਚਾਰ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਸਮੇਂ ਅੰਦਰ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੇ ਕਾਰਵਾਹੀ ਕਰਨ ਲਈ ਵਾਰੀ-ਵਾਰੀ ਸਮੇਂ ਦਾ ਨਿਰਧਾਰਣ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਉਸ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ “ਟੀਏਟੀ” ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਕਰੇਗੀ।
- c) ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਆਪਣੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੇਵਾ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ। ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਰਵੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਿੱਧੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਵੀ ਆਪਣੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- d) ਮੁਨਾਸਿਬ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਵਿਚਾਰ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਤਰਾਂ ਦੇ ਪਰਬੰਧਨ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਉਸਦੀ ਸਾਂਝੀ ਰਿਪੋਰਟ ਇੱਕ ਮਿੱਥੇ ਸਮੇਂ ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਐਂਡ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਈ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

#### 10. ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਨਿਰਧਾਰਣ, ਪਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜਿਜ਼

ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਕਰੋ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਗ੍ਰਾਹਕ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ ਅਤੇ ਅਗਰਿਮ ਤੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਨਾ ਲਏ ਜਾਣ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਐਂਡ ਡਾਇਰੈਕਟਰਸ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ, ਪਰਕਿਰਿਆ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ, ਅਤੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਦੀ ਇੱਕ ਨੀਤੀ ਬਣਾਉਣਗੇ (ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ) ਅਤੇ ਉਹੀ ਪੌਲਿਸੀ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ [www.tatacapital.com](http://www.tatacapital.com) ਤੇ ਅਪਲੋਡ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਹੋਣ ਦੀ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਇਸ ਨੂੰ ਨੇਮੀ ਆਧਾਰ ਤੇ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਮੁਨਾਸਿਬ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਅਪਨਾਏਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਆਤਮਾ ਨੂੰ ਅਪਨਾਏਗਾ ਅਤੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਇਹ ਉਸ ਦੇ ਵਪਾਰ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।