

টয়োটা ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস ইন্ডিয়া লিমিটেড

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড

নভেম্বর ০৪, ২০২৪

Version1.2

I. নির্বাহী সারাংশ

এই নীতি টিএফএসআইএন জুড়ে সমস্ত কর্মী সদস্যদের প্রতিযোগী, ডিলার, ডিস্ট্রিবিউটর বা অন্য কোন সদস্যদের সাথে যখনই এবং যেখানেই হোক না কেন, ন্যায্য, নৈতিক এবং স্বচ্ছভাবে ব্যবসা পরিচালনা করার জন্য TFSIN জুড়ে নির্দেশিকা প্রদান করে। আমাদের সাপ্লাই চেইনের।

1. ভূমিকা

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া ("RBI") নন-ব্যাঙ্কিং ফিনান্স কোম্পানিগুলির জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোডের ("NBFC") নির্দেশিকা খসড়া করেছে যা গ্রাহকদের সাথে ডিল করার সময় এবং সেরা কর্পোরেট অনুশীলনের একটি অংশ হিসাবে পরিবেশন করার সময় ন্যায্য অনুশীলনের মান নির্ধারণ করে। RBI সার্কুলার নম্বর DNBS (PD) CC নং 80/03.10.042/2005-06 তারিখের 28 সেপ্টেম্বর 2006 অনুযায়ী RBI মাস্টার সার্কুলার দ্বারা আরও পরিপূরক DNBS (PD) CC নং 232/03.10.042/2011-12 তারিখ 1 জুলাই 2011 এবং সার্কুলার নং RBI/2011-12/470 DNBS এর মাধ্যমে জারি করা সংশোধিত নির্দেশিকা। সিসি।পিডি। No.266/03.10.01/ 2011-12 তারিখ 26 মার্চ, 2012, নং. RBI/2012-13/416 DNBS.CC.PD.No.320/03.10.01/2012-13, RBI/2014-15/ 34/DNBS (PD) CC No.388/03.10.042/2014-15 এবং RBI /DNBR/2016-17/45/DNBR PD 008/03.10.119/2016-17 তারিখ 01 সেপ্টেম্বর, 2016, টয়োটা ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস ইন্ডিয়া লিমিটেড (TFINS-এর কাছে রেফার করা হয়েছে) "এই ন্যায্য অনুশীলন প্রণয়ন করেছে কোড ("কোড") এর ঋণদান কার্যক্রমের সাথে সম্পর্কিত পদ্ধতি/অনুশীলন নির্ধারণ করার জন্য। এই কোডটি TFSIN-এর ক্রিয়াকলাপের সমস্ত দিক জুড়ে প্রযোজ্য, যার মধ্যে বর্তমানে আমাদের দ্বারা দেওয়া সমস্ত পণ্য এবং পরিষেবা এবং যেগুলি পরে প্রবর্তিত হতে পারে।

2. সমস্যা বা প্রয়োজন

TFSIN-এর ঋণদান কার্যক্রমের সাথে সম্পর্কিত পদ্ধতি/অনুশীলন নির্ধারণ করা। এই কোডটি TFSIN-এর ক্রিয়াকলাপের সমস্ত দিক জুড়ে প্রযোজ্য, যার মধ্যে বর্তমানে আমাদের দ্বারা অফার করা সমস্ত পণ্য এবং পরিষেবা এবং যেগুলি পরে প্রবর্তিত হতে পারে।

3. উদ্দেশ্য

এই এফপিসি নির্ধারকগুলির একটি বিশদ ওভারভিউ অন্তর্ভুক্ত করে যেমন TFSIN-এর গুরুত্বপূর্ণ গুরুত্বপূর্ণ প্রতিশ্রুতি, বিভিন্ন পণ্য জুড়ে প্রযোজ্যতা, ঋণ প্রক্রিয়াকরণ, ঋণ অ্যাকাউন্টে শাস্তিমূলক চার্জ, ঋণ মূল্যায়নের শর্তাবলী/শর্ত, ঋণ বিতরণ, সাধারণ নির্দেশাবলী, অভিযোগ/অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা, সুদের হার, TFSIN দ্বারা অর্থায়নকৃত ঋণ পুনরুদ্ধার, এর গোপনীয়তা ব্যক্তিগত তথ্য, ন্যায্য অনুশীলন কোডের পর্যবেক্ষণ/পর্যালোচনা ইত্যাদি। এই নীতিটি সমস্ত TFSIN অবস্থান এবং TFSIN-এর প্রযোজ্য ব্যবসায়িক বিভাগে প্রযোজ্য।

4. বাস্তবায়ন

সমস্ত প্রাসঙ্গিক কর্মচারীদের কাছে নীতিটি প্রচার করুন এবং সমস্ত প্রাসঙ্গিক কর্মচারীদের জন্য প্রশিক্ষণ সেশন পরিচালনা করুন।

5. উপসংহার

এই নীতি নিশ্চিত করার জন্য অনুসরণ করা উচিত ন্যায্য অনুশীলন কোড সম্পর্কে নির্দেশিকা প্রদান করে সমস্ত উল্লম্ব জুড়ে ন্যায্য, নৈতিক এবং স্বচ্ছ পদ্ধতি।

২. TFSIN-এর গুরুত্বপূর্ণ গুরুত্বপূর্ণ প্রতিশ্রুতি

1. জাতি, বর্ণ, বর্ণ, ধর্ম, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থা, বয়স বা প্রতিবন্ধকতার ভিত্তিতে বৈষম্য ছাড়াই সমস্ত যোগ্য আবেদনকারীদের জন্য আর্থিক পণ্য উপলব্ধ করা TFSIN-এর নীতি এবং হবে। আমাদের নীতি হল আমাদের সমস্ত ক্লায়েন্টদের সাথে ধারাবাহিকভাবে এবং ন্যায্য আচরণ করা।
2. আমাদের কর্মীরা ন্যায্য, ন্যায়সঙ্গত এবং সামঞ্জস্যপূর্ণ পদ্ধতিতে সহায়তা, উত্সাহ এবং পরিষেবা প্রদান করে।
3. TFSIN নিশ্চিত করবে যে চার্জ/ফি যা সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাদের সুদকে প্রভাবিত করে তাদের যথাযথভাবে অবহিত করা হয়েছে ঋণ চুক্তিতে একই অন্তর্ভুক্ত করার মাধ্যমে এবং তাদের সেই বিষয়ে স্পষ্ট তথ্য প্রদান করে।
4. ঋণের সাথে সম্পর্কিত শর্তাবলী সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাদের অবহিত করা হবে। TFSIN প্রতিশ্রুতি দেয় যে ঋণ দেওয়ার সিদ্ধান্ত থেকে উদ্ভূত বিরোধগুলি আমাদের দ্বারা প্রতিষ্ঠিত একটি অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা দ্বারা যথাযথভাবে সমাধান করা হবে।
5. TFSIN নিশ্চিত করবে যে কোডটি TFSIN-এর মধ্যে সমস্ত স্তরে প্রয়োগ করা হয়েছে। TFSIN ন্যায্য ঋণের অনুশীলনগুলি মার্কেটিং, ঋণের উদ্ভব, প্রক্রিয়াকরণ, পরিষেবা এবং সংগ্রহ কার্যক্রম সহ আমাদের ক্রিয়াকলাপের সমস্ত দিক জুড়ে প্রযোজ্য হবে। কোডের প্রতি আমাদের প্রতিশ্রুতি কর্মচারীর জবাবদিহিতা, পর্যবেক্ষণ, এবং নিরীক্ষণ প্রোগ্রাম, প্রশিক্ষণ এবং প্রযুক্তির ক্ষেত্রে প্রদর্শিত হবে।
6. TFSIN বোর্ড অফ ডিরেক্টরস এবং ম্যানেজমেন্ট টিম প্রদত্ত পণ্য এবং পরিষেবাগুলি ন্যায্য ঋণ দেওয়ার প্রতি আমাদের দৃঢ় প্রতিশ্রুতি প্রতিফলিত করে এবং সমস্ত কর্মচারী সেই প্রতিশ্রুতি সম্পর্কে সচেতন তা নিশ্চিত করার জন্য ডিজাইন করা অনুশীলনগুলি প্রতিষ্ঠা করার জন্য দায়ী।
7. কোড আমাদের ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে এবং অনুলিপি অনুরোধে উপলব্ধ করা হবে।
8. TFSIN নিশ্চিত করবে যে সমস্ত বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক উপাদান পরিষ্কার, ন্যায্য, যুক্তিসঙ্গত এবং বিভ্রান্তিকর নয়।
9. TFSIN তার গ্রাহকদের সাথে লেনদেনের ক্ষেত্রে যে অনুশীলনগুলি অনুসরণ করার প্রতিশ্রুতি দেয় তা হল:
 - A. TFSIN তার গ্রাহকদের সাথে সমস্ত লেনদেনে ন্যায্য এবং যুক্তিসঙ্গতভাবে কাজ করবে তা নিশ্চিত করে:
 - a. এর পণ্য, পরিষেবা, পদ্ধতি এবং অনুশীলনগুলি এই কোডে নির্ধারিত প্রতিশ্রুতি এবং মানগুলি পূরণ করে।
 - b. এর পণ্য ও সেবা হবেমেনে চলাপ্রযোজ্য হিসাবে প্রাসঙ্গিক আইন এবং প্রবিধান।
 - c. এর গ্রাহকদের সাথে এর লেনদেন সততা, সততা এবং স্বচ্ছতার নৈতিক নীতির উপর নির্ভর করবে।
 - B. TFSIN গ্রাহকদের তার আর্থিক পণ্য এবং পরিষেবাগুলি কীভাবে কাজ করে তা বুঝতে সহায়তা করবে
 - a. সহজ হিন্দি এবং/অথবা ইংরেজি এবং/অথবা স্থানীয় ভাষায় পণ্য এবং পরিষেবা সম্পর্কে তথ্য প্রদান করা।
 - b. পণ্য এবং পরিষেবার জন্য প্রযোজ্য শর্তাবলী ব্যাখ্যা করা।
 - c. গ্রাহককে তার চাহিদা পূরণ করে এমন একটি পণ্য/সেবা বেছে নিতে সাহায্য করা। TFSIN তার গ্রাহকদের এটি মোকাবেলায় মসৃণ অভিজ্ঞতা আছে তা নিশ্চিত করার জন্য সর্বাত্মক প্রচেষ্টা করবে। TFSIN গ্রাহকের যেকোনো অভিযোগ দ্রুত মোকাবেলা করবে। যদি কোনও গ্রাহক অভিযোগের তত্ত্বাবধানে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে TFSIN গ্রাহককে কীভাবে অভিযোগটি এগিয়ে নিয়ে যেতে হবে সে বিষয়ে নির্দেশনা দেবে।

III. প্রযোজ্যতা

এই কোডটি বর্তমানে অফার করা পণ্য এবং পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য বা যা ভবিষ্যতের তারিখে প্রবর্তিত হতে পারে: বর্তমানে TFS দ্বারা অফার করা পণ্য/পরিষেবাগুলির মধ্যে রয়েছে:

1. খুচরা অর্থায়ন
2. ডিলার ইনভেন্টরি অর্থায়ন
3. ডিলার মেয়াদী ঋণ
4. কিন্টা

কোডটি উপরোক্ত ক্ষেত্রে প্রযোজ্য তা নির্বিশেষে যে পণ্য/সেবাটি শাখায়, ইন্টারনেটে বা অন্য কোন পদ্ধতিতে আমরা বর্তমানে ব্যবহার করছি বা ভবিষ্যতের তারিখে প্রবর্তন করতে পারি।

IV ঋণ এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন

1. ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ ইংরেজিতে বা স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো একটি ভাষা হতে হবে।
2. ডিলারশিপে প্রদান করা ঋণের আবেদনপত্র/ব্যখ্যার মধ্যে প্রয়োজনীয় তথ্য থাকবে, যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে, যাতে অন্যান্য এনবিএফসি/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের দেওয়া শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং অবহিত সিদ্ধান্ত নেওয়া যেতে পারে। ঋণগ্রহীতার দ্বারা
3. ঋণ আবেদন ফর্ম আবেদনপত্রের সাথে জমা দিতে প্রয়োজনীয় নথিগুলি নির্দেশ করবে।
4. TFSIN সমস্ত ঋণ আবেদনের প্রাপ্তির জন্য স্বীকৃতি প্রদানের একটি সিস্টেম তৈরি করবে এবং সেই সাথে একটি সময়ও নির্দেশ করবে যার মধ্যে ঋণের আবেদনগুলি স্বীকৃতিতে প্রক্রিয়া করা হবে।
5. ঋণের আবেদনপত্রে স্পষ্টভাবে সেই তথ্যগুলি উল্লেখ থাকবে যা TFSIN কে KYC নিয়মগুলি পূরণ করতে এবং আইনি ও নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তাগুলি মেনে চলতে গ্রাহকের কাছ থেকে সংগ্রহ করতে হবে। একটি ডাটাবেস তৈরি করার জন্য গ্রাহক এবং তার / তার পরিবার সম্পর্কে অতিরিক্ত তথ্যের অনুরোধ করা যেতে পারে, তবে এই তথ্যটি গ্রাহকের দ্বারা সজ্জিত করা হয় শুধুমাত্র যদি সে তা করতে চায়।
6. এই ধরনের আবেদন প্রত্যাখ্যানের ক্ষেত্রে, TFSIN মূল কারণ/কারণগুলি লিখিতভাবে জানাবে যা, TFSIN-এর মতে, বিবেচনার পরে, ঋণের আবেদন প্রত্যাখ্যানের কারণ হয়েছে।

V. ঋণ অ্যাকাউন্টে শাস্তিমূলক চার্জ

1. অর্থদণ্ড, যদি ঋণগ্রহীতার দ্বারা ঋণ চুক্তির বস্তুগত শর্তাদি এবং শর্তাদি না মেনে চলার জন্য চার্জ করা হয় তবে তা 'দণ্ডনীয় চার্জ' হিসাবে বিবেচিত হবে এবং চার্জ করা সুদের হারের সাথে যোগ করা 'দণ্ডনীয় সুদ' আকারে ধার্য করা হবে না। অগ্রগতির উপর পেনাল চার্জের কোন ক্যাপিটলাইজেশন থাকবে না অর্থাৎ, এই ধরনের চার্জের উপর আর কোন সুদ গণনা করা হবে না। যাইহোক, এটি ঋণ অ্যাকাউন্টে সুদের চক্রবৃদ্ধির স্বাভাবিক প্রক্রিয়াকে প্রভাবিত করবে না।
2. TFSIN সুদের হারে কোনো অতিরিক্ত উপাদান প্রবর্তন করবে না এবং এই নির্দেশিকাগুলির সাথে অক্ষর ও আত্মা উভয়েই সম্মতি নিশ্চিত করবে।
3. পেনাল চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত এবং একটি নির্দিষ্ট ঋণ/পণ্য বিভাগের মধ্যে বৈষম্যমূলক না হয়ে ঋণ চুক্তির বস্তুগত শর্তাদি এবং শর্তাবলীর অ-সম্মতির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ।
4. ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে 'ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের ঋণ মঞ্জুর করার ক্ষেত্রে শাস্তিমূলক চার্জ, বস্তুগত শর্তাদি এবং শর্তাবলীর অনুরূপ অ-সম্মতির জন্য অ-ব্যক্তি ঋণগ্রহীতাদের শাস্তিমূলক চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।

5. পেনাল চার্জের পরিমাণ এবং কারণ TFSIN গ্রাহকদের কাছে ঋণ চুক্তিতে এবং সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী/কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (KFS)-এ সুদের হার এবং পরিষেবা চার্জের অধীনে ওয়েবসাইটে দেখানো ছাড়াও স্পষ্টভাবে প্রকাশ করবে।
6. যখনই ঋণ গ্রহীতাদের বস্তুগত শর্তাদি ও শর্তাবলীর অ-সম্মতির জন্য অনুস্মারক প্রেরণ করা হয়, তখন শাস্তিমূলক চার্জগুলি জানানো হবে। তদুপরি, শাস্তিমূলক চার্জ ধার্যের যে কোন উদাহরণ এবং সেই কারণে কারণটিও জানানো হবে।

VI. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী / শর্তাবলী

1. টাকা ধার দেওয়ার আগে, বা অন্য কোনো ঋণ নেওয়ার আগে, আমরা ঋণগ্রহীতার ঋণ পরিশোধের ক্ষমতা মূল্যায়ন করব।
2. TFSIN ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় লিখিতভাবে জানাবে (অথবা নিশ্চিত করবে যে যোগাযোগটি ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝা যায়) অনুমোদন পত্র বা ঋণ চুক্তির মাধ্যমে, বার্ষিক সুদের হার এবং পদ্ধতি সহ শর্তাবলী সহ অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ এর প্রয়োগের ক্ষেত্রে, দাবির ভিত্তিতে পরিশোধযোগ্য হোক বা অন্যথায়, খেলাপির ক্ষেত্রে গাড়ির দখলের পদ্ধতি ইত্যাদি।
3. TFSIN ঋণ অনুমোদন/বিতরণের সময় সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত প্রতিটি ঘেরের একটি অনুলিপি সহ ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি প্রদান করবে। TFSIN তার রেকর্ডে ঋণগ্রহীতার দ্বারা এই শর্তাবলীর গ্রহণযোগ্যতা রাখবে। ঋণ চুক্তির সমস্ত শর্তাবলী ন্যায্য হবে এবং গ্রাহকের অধিকার এবং দায়িত্বগুলি পরিষ্কারভাবে এবং সরল ভাষায় নির্ধারণ করবে। ঋণের চুক্তির একটি অনুলিপি এবং ঋণ গ্রহীতার দ্বারা বোঝার মতো মাতৃভাষায় ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত প্রতিটি ঘেরের একটি অনুলিপি ঋণ মঞ্জুরি/বিতরণ করার সময় সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা হবে।
4. TFSIN নিশ্চিত করবে যে ঋণ মঞ্জুরি করার সময় ঋণগ্রহীতার সুদের হার সহ ঋণের শর্তাবলী সম্পর্কে সম্পূর্ণ অবগত আছেন।
5. TFSIN নিশ্চিত করবে যে দেরিতে পরিশোধের জন্য ধার্য করা শাস্তিমূলক চার্জগুলি ঋণ চুক্তিতে মোটা অঙ্কের নির্দেশিত হবে।

VII. শর্তাবলী পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ

1. TFSIN ঋণগ্রহীতাকে গ্রাহকের বোধগম্য একটি ভাষায় বা বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ, চেক বাউন্স চার্জ, অদলবদল চার্জ, বিলম্বে অর্থ প্রদান সহ শর্তাবলীর যেকোনো পরিবর্তনের নোটিশ দেবে। জরিমানা ইত্যাদি যা ঋণগ্রহীতার গৃহীত ঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য। সুদের হার এবং চার্জের এই ধরনের পরিবর্তনগুলি সম্ভাব্যভাবে প্রভাবিত হবে। এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
2. চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার / স্থগিত করার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে এবং ঋণগ্রহীতার কাছে যথাযথভাবে যোগাযোগ করা হবে।
3. TFSIN সমস্ত বকেয়া পরিশোধের পরে বা ঋণের বকেয়া পরিমাণের আদায়ের পরে সমস্ত সিকিউরিটি রিলিজ করবে যে কোনও বৈধ অধিকার বা অন্য কোনও অমীমাংসিত দাবির জন্য ঋণ গ্রহীতার বিরুদ্ধে TFSIN-এর থাকতে পারে। যদি সেট অফের এই ধরনের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ একই বিষয়ে নোটিশ দেওয়া হবে এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/প্রদান না হওয়া পর্যন্ত TFSIN সিকিউরিটিগুলি ধরে রাখার অধিকারী। TFSIN সমস্ত স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ করবে এবং লোন অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির পরে 30 দিনের মধ্যে যে কোনও রেজিস্ট্রিতে নিবন্ধিত চার্জগুলি সরিয়ে দেবে।
4. ঋণগ্রহীতাকে মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি সংগ্রহ করার বিকল্প দেওয়া হবে নিবন্ধিত অফিস থেকে যেখানে লোন অ্যাকাউন্টটি পরিষেবা দেওয়া হয়েছিল বা TFSIN-এর অন্য কোনও অফিস থেকে যেখানে নথিগুলি পাওয়া যায়, তার পছন্দ অনুযায়ী।

5. আসল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরত দেওয়ার সময়সীমা এবং স্থান কার্যকর তারিখে বা তার পরে জারি করা ঋণ অনুমোদনের চিঠিতে উল্লেখ করা উচিত।
6. একমাত্র ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতার মৃত্যুর আনুষঙ্গিক ঘটনাকে মোকাবেলা করার জন্য, TFSIN-এর আইনি উত্তরাধিকারীদের কাছে আসল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরত দেওয়ার জন্য একটি সুনির্দিষ্ট পদ্ধতি থাকবে। TFSIN গ্রাহকের তথ্যের জন্য অন্যান্য অনুরূপ নীতি এবং পদ্ধতির সাথে ওয়েবসাইটে এই জাতীয় পদ্ধতিগুলি প্রদর্শন করবে।
7. মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশে বিলম্বের ক্ষেত্রে বা ঋণের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির 30 দিনের পরে প্রাসঙ্গিক রেজিস্ট্রিতে চার্জ সন্তুষ্টি ফর্ম ফাইল করতে ব্যর্থ হলে, TFSIN এই বিলম্বের কারণগুলি ঋণগ্রহীতার সাথে যোগাযোগ করবে। বিলম্বটি TFSIN-এর জন্য দায়ী হলে, বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য এটি ঋণগ্রহীতাকে ₹5,000 হারে ক্ষতিপূরণ দেবে।
8. মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথির ক্ষতি/ক্ষতি হলে, আংশিক বা সম্পূর্ণরূপে, TFSIN ঋণগ্রহীতাকে স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথির নকল/প্রত্যয়িত কপি পেতে সহায়তা করবে এবং অর্থ প্রদান ছাড়াও সংশ্লিষ্ট খরচ বহন করবে। উপরে ধারা (ii) এ নির্দেশিত ক্ষতিপূরণ। যাইহোক, এই ধরনের ক্ষেত্রে, এই পদ্ধতিটি সম্পূর্ণ করার জন্য TFSIN-এর কাছে 30 দিনের অতিরিক্ত সময় পাওয়া যাবে, এবং বিলম্বিত সময়ের জরিমানা তারপরে গণনা করা হবে (অর্থাৎ, মোট 60 দিনের পরে)।
9. এই নির্দেশাবলীর অধীনে প্রদত্ত ক্ষতিপূরণ কোন প্রযোজ্য আইন অনুযায়ী অন্য কোন ক্ষতিপূরণ পাওয়ার জন্য ঋণগ্রহীতার অধিকারের প্রতি কোনো ক্ষতি না করেই হবে।

VIII. সাধারণ

1. TFSIN ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত (যদি না নতুন তথ্য, ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ করা হয়নি, ঋণদাতার নজরে আসে)।
2. ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্যথায়, TFSIN-এর আপত্তি, যদি থাকে, অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। এই ধরনের হস্তান্তর ঋণ চুক্তিতে নির্ধারিত শর্তাবলী এবং আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
3. TFSIN সংগ্রহ নীতি ন্যায্য আচরণ, সৌজন্য এবং প্ররোচনার উপর ভিত্তি করে হবে। কোন অবস্থাতেই TFSIN গ্রাহকদের অযথা হয়রানির আশ্রয় নেবে না। ক্রমাগত বিজোড় সময়ে ঋণগ্রহীতাদের বিরক্ত করা, ঋণ আদায়ে পেশী শক্তির ব্যবহার ইত্যাদি।
4. TFSIN নিশ্চিত করবে যে এর কর্মীরা যথাযথভাবে গ্রাহকদের সাথে উপযুক্তভাবে মোকাবেলা করার জন্য প্রশিক্ষিত।
5. TFSIN ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের ব্যবসা ছাড়া অন্য উদ্দেশ্যে অনুমোদিত কোনো ফ্লোটিং রেট লেনের উপর ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি চার্জ করবে না, সহ-অনুসন্ধানীদের সাথে বা ছাড়া।
6. এখানে উল্লিখিত নির্দেশিকাগুলির উপর ভিত্তি করে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (যা প্রাধান্যত আঞ্চলিক ভাষায় হবে, বা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝার মতো একটি ভাষা হতে হবে) স্থাপন করা হবে। যখন এবং গ্রাহকের দ্বারা অনুরোধ করা হবে, গ্রাহকের ইচ্ছা অনুযায়ী স্থানীয় ভাষায় FPC এর একটি অনুলিপি উপলব্ধ করা হবে।

IX. অভিযোগ/অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা

Toyota Financial Services বিশ্বব্যাপী সর্বদা উচ্চ মানের সেবা প্রদানের জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। মানসম্পন্ন গ্রাহক সেবা প্রদান এবং গ্রাহকের সন্তুষ্টি নিশ্চিত করা প্রধান দিক। TFSIN বিশ্বাস করে যে দ্রুত এবং দক্ষ পরিষেবা প্রদান করা শুধুমাত্র নতুন গ্রাহকদের আকৃষ্ট করার জন্য নয়, বিদ্যমান গ্রাহকদের ধরে রাখার জন্যও অপরিহার্য। TFSIN একটি সক্রিয় অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতিতে নিজে থেকে গর্বিত করে যা গ্রাহকদের কাছ থেকে প্রতিক্রিয়া চাওয়া হয় এবং গ্রাহকের যেকোনো প্রশ্ন বা অভিযোগ কার্যকরভাবে সমাধান করে। আমাদের অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা এই দৃঢ় বিশ্বাসের সাথে প্রতিষ্ঠিত হয়েছে যে একটি সক্রিয় প্রতিক্রিয়া ব্যবস্থা শুধুমাত্র গ্রাহকদের আনন্দ এবং আস্থা নিশ্চিত

করে না বরং ব্যবসায়িক ক্রিয়াকলাপগুলিকে সম্ভতিপূর্ণ এবং কার্যকরী সম্পাদনের দিকে নিয়ে যায়।

একটি অভিযোগ বলতে বোঝায় কোন ঋণগ্রহীতা বা আইনত তাদের স্বার্থের প্রতিনিধিত্বকারী কেউ, আমাদের পণ্য, পরিষেবা বা আমাদের অভিযোগ-নিয়ন্ত্রণ প্রক্রিয়া সম্পর্কে TFSIN-এর কাছে অসন্তোষ প্রকাশ করে, যেখানে একটি প্রতিক্রিয়া বা রেজোলিউশন স্পষ্টভাবে বা পরোক্ষভাবে প্রত্যাশিত। পণ্য এবং পরিষেবার বিষয়ে কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত সমস্ত অভিযোগ/বিরোধ কমপক্ষে পরবর্তী উচ্চ স্তরে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হবে। এই কোডের সাথে সম্মতির পর্যালোচনা এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা সম্পর্কে একটি সমন্বিত প্রতিবেদন এখানে নীচে দেওয়া হয়েছে নিয়মিত বিরতিতে বোর্ডে জমা দেওয়া যেতে পারে। TFSIN নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে বিভিন্ন টাচ পয়েন্টে অভিযোগের সমাধান করার চেষ্টা করে।

কোনো অভিযোগ/অভিযোগের ক্ষেত্রে, আবেদনকারী/ঋণ গ্রহীতার তাদের অভিযোগ/অভিযোগের প্রকৃতি TFSIN-কে লিখিতভাবে জানাতে পারেন। TFSIN তারপর অবিলম্বে প্রতিকারের জন্য বিষয়টি গ্রহণ করবে।

1. অভিযোগ/অভিযোগ নথিভুক্ত করার পদ্ধতি

- ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকরা তাদের অভিযোগ/অভিযোগ নথিভুক্ত করতে পারেন নীচে দেওয়া বিবরণ অনুযায়ী:গ্রাহকরা কল করতে পারেন - 1800 309 9778, ইমেল করুন: customerfirst@tfsin.co.in অথবা আমাদের ওয়েবসাইটে লিখুন: <https://www.toyotafinance.co.in/grievance/>.
- মিঃ জিতেশ থাক্সান, হেড ক্রেডিট অ্যান্ড অপারেশনস, টয়োটা ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস ইন্ডিয়া লিমিটেড, নং ২১, সেন্ট্রোপলিস, ফার্স্ট ফ্লোর, ৫ম ক্রস, ল্যাংফোর্ড রোড, শান্তি নগর, ব্যাঙ্গালোর, কর্ণাটক, ৫৬০০২৫, টেলিফোন: 080-67361943, ইমেল ঠিকানা: grievanceredressal@tfsin.co.in ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের অধীনে অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার যিনি TFSIN-এর বিরুদ্ধে অভিযোগের সমাধানের জন্য জনগণের কাছে যেতে পারেন।

যদি এক মাসের মধ্যে অভিযোগ/বিরোধ নিষ্পত্তি করা না হয়, তাহলে গ্রাহক নন-ব্যাঙ্কিং সুপারভিশন (DNBS), ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, কেন্দ্রীয় প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ বিভাগের আঞ্চলিক অফিসের অফিসার-ইন-চার্জের কাছে আবেদন করতে পারেন। কেন্দ্র ৪র্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড়, 160017 যার এখতিয়ারের অধীনে TFSIN এর নিবন্ধিত অফিস পড়ে।

আমাদের গ্রাহকদের সুবিধার জন্য, "অভিযোগ" এর উপরোক্ত তথ্য আমাদের শাখা/স্থানে যেখানে ব্যবসা লেনদেন করা হয় সেখানেও প্রদর্শিত হয়। যে কর্মকর্তারা কোনো অভিযোগ/অভিযোগের প্রতিকার করবেন তাদের শ্রেণিবিন্যাস নিম্নরূপ হবে:

সিদ্ধান্তের স্তর	রিড্রুসাল লেভেল
সিনিয়র ম্যানেজার	বিভাগীয় প্রধান
ভিপি/এভিপি জোনাল হেড	প্রধান ক্রেডিট এবং অপারেশন
অন্যান্য সকল	এমডি এবং সিইও

"সিনিয়র ম্যানেজার - গ্রাহক পরিষেবা" অভিযোগ ট্র্যাকিং এবং বোর্ডে রিপোর্ট করার জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসারকে সহায়তা করবে।

আমরা আমাদের পরিষেবাগুলি উন্নত করতে আমাদের সহায়তা করার জন্য আমাদের গ্রাহকদের আমাদের পরিষেবা সম্পর্কে প্রতিক্রিয়া জানাতে অনুরোধ করি। আপনার মন্তব্য এবং মূল্যবান পরামর্শ প্রদান নির্দিষ্ট দয়া করে customerfirst@tfsin.co.in.

অভ্যন্তরীণ ন্যায্যপাল দ্বারা পরীক্ষা করার পরেও সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করা অভিযোগের ক্ষেত্রে, TFSIN অবশ্যই অভিযোগকারীকে উত্তরের অংশ হিসাবে পরামর্শ দেবে যে সে প্রতিকারের জন্য RBI Ombudsman-এর কাছে যেতে পারে (যদি অভিযোগটি RBI Ombudsman মেকানিজমের আওতায় পড়ে) সম্পূর্ণ বিবরণ সহ।

- c. নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থাগুলির জন্য ন্যায্যপাল স্কিম, 2018 - নোডাল অফিসারের নিয়োগ:
ওম্বডসম্যান স্কিমের অধীনে, TFSIN নোডাল অফিসার (NO) নিযুক্ত করেছে যিনি TFSIN-এর প্রতিনিধিত্ব করার জন্য এবং TFSIN-এর বিরুদ্ধে দায়ের করা অভিযোগের বিষয়ে ন্যায্যপালকে তথ্য প্রদানের জন্য দায়ী থাকবেন।
স্কিমটির প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি এমনভাবে স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে যাতে অফিসে আসা একজন ব্যক্তি তথ্য সহজে অ্যাক্সেস করতে পারেন।

ওম্বডসম্যান স্কিম, নোডাল অফিসার এবং প্রিন্সিপাল অফিসারের বিশদ বিবরণ ওয়েবসাইটে স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে এবং এটি এখানে অ্যাক্সেস করা যেতে পারে <https://www.toyotafinance.co.in/grievance/>.

আরবিআই প্রতিটি বিভাগ/এলাকার জন্য ন্যায্যপাল নিয়োগ করেছে। এই ধরনের ন্যায্যপালের তালিকা এ অ্যাক্সেস করা যেতে পারে <https://www.rbi.org.in/Scripts/AboutUsDisplay.aspx?pg=BankingOmbudsmen.htm>.

অভিযোগ নিষ্পত্তি নিম্নলিখিত নীতিগুলি মেনে চলতে হবে:

- গ্রাহকদের দ্বারা উত্থাপিত অভিযোগ সৌজন্য এবং সময়মত মোকাবেলা করা হবে.
- TFSIN কর্মীরা সরল বিশ্বাসে এবং গ্রাহকের স্বার্থের প্রতি কোনো কুসংস্কার ছাড়াই কাজ করবে।
- সমস্ত গ্রাহকরা পরিষেবাগুলির সাথে অসন্তুষ্ট হলে অভিযোগ নথিভুক্ত করার অধিকারী।

আমরা গ্রাহকদের অভিযোগ নথিভুক্ত করার জন্য বিভিন্ন স্তর সরবরাহ করি:

লেভেল 1:

গ্রাহকরা আমাদের ইমেল করতে পারেন
ই-মেইল: customerfirst@tfsin.co.in
আমাদের টোল-ফ্রি নম্বর 1800 309 9778 এ কল করুন
সোমবার-শনিবার সকাল 9:00 AM - 6:30 PM
ওয়েবসাইট: www.toyotafinance.co.in
WhatsApp: +91 40 7178 1780 এ "হাই" পাঠান
লিখুন: Toyota Financial Services India Limited
3য় তলা, সেন্ট্রোপলিস, নং 21 ল্যাংফোর্ড রোড, রিচমন্ড টাউন | ব্যাঙ্গালোর - 560 025

লেভেল 2:

যদি আপনি 10 দিনের মধ্যে লেভেল 1 এ সন্তোষজনক প্রতিক্রিয়া না পান
অভিযোগ নম্বর সহ "অভিযোগ নিষ্পত্তি সেল"
টেলিফোন নম্বর: 080-67361943
সময়: সকাল 9:30 থেকে বিকাল 5:30, সোমবার থেকে শুক্রবার)
লিখুন: Toyota Financial Services India Limited
3য় তলা, সেন্ট্রোপলিস, নং 21 ল্যাংফোর্ড রোড, রিচমন্ড টাউন | ব্যাঙ্গালোর - 560 025
ইমেইল আইডি: grievanceredressal@tfsin.co.in

লেভেল 3:

30 দিনের মধ্যে অভিযোগ/বিরোধ নিষ্পত্তি না হলে, গ্রাহক হতে পারে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়ায় ন্যায্যপাল চ্যানেলের মাধ্যমে আবেদন করুন - ওয়েবসাইট: <https://cms.rbi.org.in>
মেল করুন: CRPC@rbi.org.in- এ
লিখুন: 'কেন্দ্রীকৃত প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র' ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক,
সেন্ট্রাল ভিস্তা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160 017
টোল ফ্রি: 14448 (9:30 AM থেকে 5:15 PM)

X. সুদের হার

1. TFSIN সুদের হার এবং প্রক্রিয়াকরণ চার্জ নির্ধারণের জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি নির্ধারণ করবে। এর অনুলিপি টিএফএসআইএন-এর ওয়েবসাইটেও পাওয়া উচিত।
2. সুদের হার বার্ষিক হতে হবে যাতে ঋণগ্রহীতা/গ্রাহক সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন থাকে যা অ্যাকাউন্টে চার্জ করা হবে।
3. ঋণ চুক্তিতে সুদের হার, চার্জ ইত্যাদি সম্পর্কে পর্যাপ্ত তথ্য থাকতে হবে।

XI. TFSIN দ্বারা অর্থায়নকৃত যানবাহন পুনরুদ্ধার

1. TFSIN ঋণগ্রহীতার সাথে চুক্তি/ঋণ চুক্তিতে পুনঃ-দখলের ধারা তৈরি করবে যা আইনত বলবৎযোগ্য হবে।
2. TFSIN চুক্তি/লোন চুক্তিতে পুনরুদ্ধার সম্পর্কিত নিম্নলিখিত শর্তাবলী অন্তর্ভুক্ত করবে:
 - A. দখল নেওয়ার আগে নোটিশ পিরিয়ড।
 - B. যে পরিস্থিতিতে নোটিশের মেয়াদ মওকুফ করা যেতে পারে।
 - C. নিরাপত্তার দখল নেওয়ার পদ্ধতি।
 - D. সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের আগে ঋণ গ্রহীতাকে ঋণ পরিশোধের জন্য চূড়ান্ত সুযোগ প্রদান সংক্রান্ত একটি বিধান।
 - E. ঋণগ্রহীতাকে পুনরুদ্ধার দেওয়ার পদ্ধতি।
 - F. সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের পদ্ধতি।
 - G. ঘাটতির ক্ষেত্রে পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়া এবং অতিরিক্ত আদায়ের ক্ষেত্রে ফেরত প্রক্রিয়া।
 - H. সময়ে সময়ে RBI দ্বারা নির্দেশিত সংশোধনী।
3. এই ধরনের শর্তাবলীর একটি অনুলিপি ঋণ গ্রহীতাদের ঋণ চুক্তিতে উপলব্ধ করা আবশ্যিক।

XII. গোপনীয়তা

1. গ্রাহকের দ্বারা অনুমোদিত না হলে আমরা গ্রাহকের সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় হিসাবে বিবেচনা করব।
2. গ্রাহক কর্তৃক অনুমোদিত না হলে, আমরা নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রে ছাড়া অন্য কোনো সত্তার কাছে লেনদেনের বিবরণ প্রকাশ করব না:
 - A. যদি আমাদের সংবিধিবদ্ধ বা নিয়ন্ত্রক আইনের অধীনে তথ্য সরবরাহ করতে হয়।
 - B. জনগণের কাছে কর্তব্য থাকলে এসব তথ্য প্রকাশ করা।
 - C. যদি আমাদের আগ্রহের জন্য আমাদের এই তথ্য (যেমন, জালিয়াতি প্রতিরোধ) ব্যাঙ্ক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান/আমাদের গ্রুপ এবং সহযোগী সংস্থাগুলি/সেবা প্রদানকারী/কোম্পানীগুলিকে প্রদান করতে হয় যেগুলির সাথে TFSIN-এর ব্যবস্থা করা হয়েছে।

XIII. পর্যবেক্ষণ এবং পর্যালোচনা

কোড মেনে চলা নিশ্চিত করার জন্য TFSIN-এর একজন কমপ্লায়েন্স অফিসার আছে। আমাদের অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ পদ্ধতিগুলি নিশ্চিত করে যে TFSIN কোডটি পূরণ করে।
ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের সাথে সম্মতি এবং বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতার একটি পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা TFSIN দ্বারা করা হবে।