

ટોયોટા ફાઇનાન્સિયલ  
સર્વિસિસ ઇન્ડિયા લિમિટેડ

**વાજબી વ્યવહાર કોડ**

નવેમ્બર 08, 2024

Version1.2

## I. એકિઝક્યુટિવ સારાંશ

આ નીતિ TFSIN પરના તમામ સ્ટાફ સભ્યોને અવિશ્વાસ અને સ્પર્ધાના કાયદાઓ વિશે અને જ્યારે પણ અને જ્યાં પણ કર્મચારીઓ/કર્મચારીઓ કામ કરે છે અથવા સ્પર્ધકો, ડીલરો, વિતરકો અથવા અન્ય કોઈપણ સભ્યો સાથે કામ કરે છે ત્યારે વાજબી, નૈતિક અને પારદર્શક રીતે વ્યવસાય કરવા માટે માર્ગદર્શન પૂરું પાડે છે. અમારી સખાય ચેઇનની.

### 1. પરિચય

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (“RBI”) એ નોન-બેંકિંગ ફાયનાન્સ કંપનીઓ (“NBFC”) માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પર માર્ગદર્શિકાનો મુસદ્દો તૈયાર કર્યો છે જે ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે અને શ્રેષ્ઠ કોર્પોરેટ પ્રેક્ટિસના ભાગ રૂપે સેવા આપવા માટે વાજબી પ્રેક્ટિસના ધોરણો નક્કી કરે છે. RBI ના પરિપત્ર નંબર DNBS (PD) CC નંબર 80/03.10.042/2005-06 તારીખ 28 સપ્ટેમ્બર 2006 ના અનુસંધાને RBI માસ્ટર પરિપત્ર દ્વારા આગળ પૂરક **DNBS (PD) CC નંબર 232/03.10.042/2011-12 તારીખ 1 જુલાઈ 2011** અને પરિપત્ર નંબર RBI/2011-12/470 DNBS દ્વારા જારી કરાયેલ સુધારેલી માર્ગદર્શિકા. સીસી. પીડી. નં.266/03.10.01/ 2011-12 તારીખ 26 માર્ચ, 2012, નંબર. 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 અને RBI /DNBR/2016-17/45/DNBR PD 008/03.10.119/2016-17 તારીખ 01 સપ્ટેમ્બર, 2016, Toyota Financial Services India Limited ને “TFIN તરીકે સંદર્ભિત”)એ આ વાજબી પ્રેક્ટિસ તૈયાર કરી છે કોડ (“કોડ”) તેની ધિરાણ પ્રવૃત્તિઓના સંબંધમાં પ્રક્રિયાઓ/પ્રથાઓ મૂકે છે. આ કોડ TFSIN ની કામગીરીના તમામ પાસાઓ પર લાગુ થાય છે, જેમાં હાલમાં અમારા દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓનો સમાવેશ થાય છે અને જે પછીથી રજૂ કરવામાં આવી શકે છે.

### 2. સમસ્યા અથવા જરૂરિયાત

TFSIN ની ધિરાણ પ્રવૃત્તિઓના સંબંધમાં પ્રક્રિયાઓ/પદ્ધતિઓ મૂકવી. આ કોડ TFSIN ની કામગીરીના તમામ પાસાઓ પર લાગુ થાય છે, જેમાં હાલમાં અમારા દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓનો સમાવેશ થાય છે અને જે પછીથી રજૂ કરવામાં આવી શકે છે.

### 3. ઉદ્દેશ્યો

આ FPC નિર્ણાયકોની વિગતવાર વિહંગાવલોકન ધરાવે છે જેમ કે TFSIN દ્વારા મુખ્ય નિર્ણાયક પ્રતિબદ્ધતાઓ, વિવિધ ઉત્પાદનોમાં લાગુ, લોન પ્રક્રિયા, લોન ખાતાઓમાં દંડનીય શુલ્ક, લોન મૂલ્યાંકનની શરતો/શરતો, લોનનું વિતરણ, સામાન્ય સૂચનાઓ, ફરિયાદો/ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ, વ્યાજ દરો, TFSIN દ્વારા ધિરાણ કરાયેલ લોનની પુનઃ કબજો, ની ગોપનીયતા વ્યક્તિગત માહિતી, વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડની દેખરેખ/સમીક્ષા વગેરે. આ નીતિ તમામ TFSIN સ્થાનો અને TFSIN ના લાગુ બિઝનેસ સેગમેન્ટમાં લાગુ પડે છે.

### 4. અમલીકરણ

તમામ સંબંધિત કર્મચારીઓમાં નીતિનો પ્રસાર કરો અને તમામ સંબંધિત કર્મચારીઓ માટે તાલીમ સત્રો યોજો.

### 5. તારણો

આ નીતિ સુનિશ્ચિત કરવા માટે અનુસરવામાં આવતી વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ વિશે માર્ગદર્શન પૂરું પાડે છે તમામ વર્ટિકલ્સમાં ન્યાયી, નૈતિક અને પારદર્શક પ્રક્રિયાઓ.

## II. TFSIN દ્વારા મુખ્ય નિર્ણાયક પ્રતિબદ્ધતાઓ

1. જાતિ, જાતિ, રંગ, ધર્મ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ઉંમર અથવા વિકલાંગતાના આધારે ભેદભાવ વિના તમામ લાયકાત ધરાવતા અરજદારોને નાણાકીય ઉત્પાદનો ઉપલબ્ધ કરાવવાની TFSIN ની નીતિ છે અને રહેશે. અમારી નીતિ અમારા તમામ ગ્રાહકો સાથે સતત અને ન્યાયી વર્તન કરવાની છે.
2. અમારા કર્મચારીઓ વાજબી, સમાન અને સુસંગત રીતે સહાય, પ્રોત્સાહન અને સેવા પ્રદાન કરે છે.
3. TFSIN એ સુનિશ્ચિત કરશે કે સંભવિત ઋણ લેનારાઓના હિતને અસર કરતા શુલ્ક/ફી લોન કરારમાં તેનો સમાવેશ કરીને અને તેમને તેના સંબંધમાં સ્પષ્ટ માહિતી આપીને તેમને યોગ્ય રીતે જાણ કરવામાં આવે.
4. લોન સંબંધિત નિયમો અને શરતો સંભવિત ઉધાર લેનારાઓને જણાવવામાં આવશે. TFSIN પ્રતિબદ્ધ છે કે ધિરાણના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા વિવાદો અમારા દ્વારા સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ દ્વારા યોગ્ય રીતે ઉકેલવામાં આવશે.
5. TFSIN સુનિશ્ચિત કરશે કે કોડ TFSIN ની અંદર તમામ સ્તરો પર અમલમાં છે. TFSIN વાજબી ધિરાણ પદ્ધતિઓ માર્કેટિંગ, લોનની ઉત્પત્તિ, પ્રક્રિયા, સેવાઓ અને સંગ્રહ પ્રવૃત્તિઓ સહિત અમારી કામગીરીના તમામ પાસાઓ પર લાગુ થશે. સંહિતા પ્રત્યેની અમારી પ્રતિબદ્ધતા કર્મચારીઓની જવાબદારી, દેખરેખ અને ઓડિટીંગ કાર્યક્રમો, તાલીમ અને ટેકનોલોજીના સંદર્ભમાં દર્શાવવામાં આવશે.
6. TFSIN બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ અને મેનેજમેન્ટ ટીમ એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે રચાયેલ પ્રથાઓ સ્થાપિત કરવા માટે જવાબદાર છે કે ઓફર કરાયેલ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વાજબી ધિરાણ પ્રત્યેની અમારી મજબૂત પ્રતિબદ્ધતાને પ્રતિબિંબિત કરે છે અને તમામ કર્મચારીઓ તે પ્રતિબદ્ધતાથી વાકેફ છે.
7. કોડ અમારી વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ હશે અને વિનંતી પર તેની નકલો ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
8. TFSIN સુનિશ્ચિત કરશે કે તમામ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ, ન્યાયી, વ્યાજબી અને ગેરમાર્ગે દોરનારી નથી.
9. TFSIN તેના ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં જે પ્રથા અનુસરવાનું વચન આપે છે તે છે:
  - A. TFSIN તેના ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં તેની ખાતરી કરીને ન્યાયી અને વ્યાજબી રીતે કાર્ય કરશે:
    - a. તેના ઉત્પાદનો, સેવાઓ, પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓ આ કોડમાં નિર્ધારિત પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોને પૂર્ણ કરે છે.
    - b. તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ કરશે સાથે પાલનલાગુ પડતા સંબંધિત કાયદા અને નિયમો.
    - c. તેના ગ્રાહકો સાથે તેનો વ્યવહાર પ્રામાણિકતા, અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત રહેશે.
  - B. TFSIN ગ્રાહકોને તેના નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તે સમજવામાં મદદ કરશે
    - a. ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે સરળ હિન્દી અને/અથવા અંગ્રેજી અને/અથવા સ્થાનિક ભાષામાં માહિતી પ્રદાન કરવી.
    - b. ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લાગુ પડતા નિયમો અને શરતો સમજાવવી.
    - c. ગ્રાહકને એવી પ્રોડક્ટ/સેવા પસંદ કરવામાં મદદ કરવી જે તેની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરે. TFSIN એ સુનિશ્ચિત કરવા દરેક પ્રયાસ કરશે કે તેના ગ્રાહકોને તેની સાથે વ્યવહાર કરવામાં સરળ અનુભવ મળે. TFSIN ગ્રાહકની કોઈપણ ફરિયાદનો ઝડપથી નિકાલ કરશે. જો કોઈ ગ્રાહક ફરિયાદની દેખરેખની રીતથી સંતુષ્ટ ન હોય તો, TFSIN ગ્રાહકને ફરિયાદ કેવી રીતે આગળ લઈ જવી તે અંગે માર્ગદર્શન આપશે.

## III. પ્રયોજ્યતા

આ કોડ હાલમાં ઓફર કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લાગુ પડે છે અથવા જે ભવિષ્યની તારીખે રજૂ કરવામાં આવી શકે છે: હાલમાં TFS દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો/સેવાઓમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે:

1. છૂટક ધિરાણ
2. ડીવર ઇન્વેન્ટરી ધિરાણ
3. ડીવર ટર્મ લોન

#### 4. કિંટો

આ કોડ ઉપરોક્તને લાગુ પડે છે, પછી ભલેને ઉત્પાદન/સેવા શાખામાં, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈપણ પદ્ધતિ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવી હોય કે જેનો અમે હાલમાં ઉપયોગ કરી શકીએ છીએ અથવા ભવિષ્યની તારીખે રજૂ કરી શકીએ છીએ.

### IV. લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

1. ઋણ લેનાર સાથેની તમામ વાતચીત અંગ્રેજી અથવા સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લેનારા દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હોવી જોઈએ.
2. ડીવરશીપ પર પૂરા પાડવામાં આવનાર લોન અરજી પત્રકો/ સમજૂતીમાં જરૂરી માહિતી શામેલ હશે, જે ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય NBFC/ નાણાકીય સંસ્થાઓ દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય. ઉધાર લેનાર દ્વારા.
3. લોન અરજી ફોર્મ અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો સૂચવશે.
4. TFSIN તમામ લોન અરજીઓની રસીદ માટે સ્વીકૃતિ આપવાની સિસ્ટમ તૈયાર કરશે અને તે સમય પણ સૂચવશે કે જેમાં લોનની અરજીઓ પર સ્વીકૃતિમાં પ્રક્રિયા કરવામાં આવશે.
5. લોન અરજી ફોર્મ સ્પષ્ટપણે તે માહિતી જણાવશે જે TFSIN ને KYC ધોરણોને પરિપૂર્ણ કરવા અને કાનૂની અને નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું પાલન કરવા ગ્રાહક પાસેથી એકત્રિત કરવાની જરૂર છે. ડેટાબેઝ બનાવવા માટે ગ્રાહક અને તેના/તેણીના પરિવાર વિશે વધારાની માહિતીની વિનંતી કરવામાં આવી શકે છે, પરંતુ આ માહિતી ગ્રાહક દ્વારા ત્યારે જ આપવામાં આવે છે જો તેણી/તે આવું કરવા માંગે છે.
6. આવી અરજીઓના અસ્વીકારના કિસ્સામાં, TFSIN મુખ્ય કારણ/કારણો લેખિતમાં જણાવશે, જે TFSIN ના મતે, વિચારણા કર્યા પછી, લોન અરજીને નકારવામાં પરિણમી છે.

### V. લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક

1. ઉધાર લેનાર દ્વારા લોન કરારની ભૌતિક શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવા બદલ દંડ, જો વસૂલવામાં આવે તો તેને 'દંડ ચાર્જ' તરીકે ગણવામાં આવશે અને તે 'દંડના વ્યાજ'ના સ્વરૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં જે વ્યાજના દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે. એડવાન્સિસ પર. દંડાત્મક શુલ્કનું કોઈ મૂડીકરણ રહેશે નહીં એટલે કે, આવા શુલ્ક પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, આ લોન ખાતામાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં.
2. TFSIN વ્યાજના દરમાં કોઈ વધારાના ઘટકને રજૂ કરશે નહીં અને આ દિશાનિર્દેશોનું પત્ર અને ભાવના બંનેમાં પાલન સુનિશ્ચિત કરશે નહીં.
3. શિક્ષાત્મક શુલ્કની માત્રા વ્યાજબી અને ચોક્કસ લોન/ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવ કર્યા વિના લોન કરારની સામગ્રી નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા સાથે સુસંગત હોવી જોઈએ.
4. વ્યાપાર સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે 'વ્યક્તિગત ઋણધારકોને મંજૂર કરવામાં આવેલી લોનના કિસ્સામાં દંડના ચાર્જ, ભૌતિક નિયમો અને શરતોના સમાન બિન-પાલન માટે બિન-વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને દંડના ચાર્જ કરતાં વધારે નહીં હોય.
5. વ્યાજ દરો અને સર્વિસ ચાર્જીસ હેઠળ વેબસાઈટ પર પ્રદર્શિત કરવા ઉપરાંત, પેનલ્ટી ચાર્જનું પ્રમાણ અને કારણ TFSIN દ્વારા ગ્રાહકોને લોન કરાર અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો/કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS)માં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
6. જ્યારે પણ લોનના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટેના રીમાઇન્ડર્સ ઋણ લેનારાઓને મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે દંડના શુલ્કની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડ વસૂલવાનો કોઈપણ દાખલો અને તેથી કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.

## VI. લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો/શરતો

1. નાણાં ઉછીના આપતા પહેલા, અથવા અન્ય કોઈ ઉધાર લેતાં, અમે ઉધાર લેનારની ચુકવણી કરવાની ક્ષમતાનું મૂલ્યાંકન કરીશું.
2. TFSIN મંજૂર પત્ર અથવા લોન કરાર દ્વારા લેનારાને સ્થાનિક ભાષામાં લેખિતમાં જણાવશે (અથવા ખાતરી કરશે કે સંચાર ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાય છે), વાર્ષિક વ્યાજ દર અને પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ તેની અરજીની, માંગણી પર ચુકવવાપાત્ર હોય કે અન્યથા, ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં વાહનના કબજામાં લેવાની પ્રક્રિયા વગેરે.
3. TFSIN લોનની મંજૂરી / વિતરણ સમયે તમામ ઋણ લેનારાઓને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા દરેક બિડાણની નકલ સાથે લોન કરારની નકલ પ્રદાન કરશે. TFSIN ઋણ લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ તેના રેકૉર્ડમાં રાખશે. લોન કરારના તમામ નિયમો અને શરતો વાંચવી હશે અને ગ્રાહકના અધિકારો અને જવાબદારીઓને સ્પષ્ટ અને સાદી ભાષામાં નિર્ધારિત કરશે. લોનના કરારની એક નકલ સાથે લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક બિડાણની નકલ લોન લેનાર દ્વારા સમજાય તે રીતે સ્થાનિક ભાષામાં તમામ ઋણ લેનારાઓને લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે પ્રદાન કરવામાં આવશે.
4. TFSIN એ સુનિશ્ચિત કરશે કે લોન મંજૂર કરતી વખતે લેનારાઓ વ્યાજના દર સહિત લોનના નિયમો અને શરતોથી સંપૂર્ણપણે વાકેફ હોય.
5. TFSIN એ સુનિશ્ચિત કરશે કે વિલંબિત ચુકવણી પર વસૂલવામાં આવતા દંડનો ચાર્જ લોન કરારમાં બોલ્ડમાં દર્શાવવામાં આવશે.

## VII. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

1. TFSIN લોન લેનારને ગ્રાહક દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં અથવા વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ, ચેક બાઉન્સ ચાર્જ, સ્વેપ ચાર્જ, મોડી ચુકવણી સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સ્થાનિક ભાષામાં નોટિસ આપશે. દંડ વગેરે. વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં આવા ફેરફારોની સંભવિત અસર થશે. આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે.
2. કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોવ / વેગ આપવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે અને તે ઉધાર લેનારને યોગ્ય રીતે જણાવવામાં આવશે.
3. TFSIN તમામ સિક્યોરિટીઝને તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર મુક્ત કરશે જે કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધિન છે જે TFSIN પાસે ઉધાર લેનાર સામે હોઈ શકે છે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી TFSIN જે શરતો હેઠળ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે લોન લેનારને તેના વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે. TFSIN તમામ મૂળ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો જાહેર કરશે અને લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસની અંદર કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જીસને દૂર કરશે.
4. લોન લેનારને રજિસ્ટર્ડ ઓફિસમાંથી જ્યાં લોન ખાતું સર્વિસ કરવામાં આવ્યું હતું અથવા TFSIN ની અન્ય કોઈ ઓફિસ જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ હોય, ત્યાંથી તેની/તેની પસંદગી મુજબ મૂળ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.
5. મૂળ જંગમ/જંગમ મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ અસરકારક તારીખે અથવા તે પછી જારી કરાયેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં કરવાનો રહેશે.
6. એકમાત્ર ઉધાર લેનાર અથવા સંયુક્ત ઋણ લેનારાઓના મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટનાને સંબોધવા માટે, TFSIN પાસે કાનૂની વારસદારોને મૂળ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવા માટે સારી રીતે ગોઠવેલી પ્રક્રિયા હશે. TFSIN આવી પ્રક્રિયાઓને અન્ય સમાન નીતિઓ અને ગ્રાહક માહિતી માટેની પ્રક્રિયાઓ સાથે વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરશે.

7. મૂળ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો બહાર પાડવામાં વિલંબના કિસ્સામાં અથવા લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસ પછી સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળતાના કિસ્સામાં, TFSIN આવા વિલંબ માટેના ઉધાર લેનારને કારણો જણાવશે. જો વિલંબ TFSIN ને આભારી હોય, તો તે વિલંબના દરેક દિવસ માટે ₹5,000 ના દરે લેનારાને વળતર આપશે.
8. મૂળ જંગમ/જંગમ મિલકતના દસ્તાવેજોને નુકસાન/નુકસાનના કિસ્સામાં, આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, TFSIN જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં ઉધાર લેનારને મદદ કરશે અને ચુકવણી કરવા ઉપરાંત સંબંધિત ખર્ચ પણ ઉઠાવશે. ઉપરોક્ત કલમ (ii) માં દર્શાવ્યા મુજબ વળતર. જો કે, આવા કિસ્સાઓમાં, આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે TFSIN ને 30 દિવસનો વધારાનો સમય ઉપલબ્ધ રહેશે, અને વિલંબિત સમયગાળાની પેનલ્ટી ત્યાર બાદ (એટલે કે કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી) ગણવામાં આવશે.
9. આ નિર્દેશો હેઠળ આપવામાં આવેલ વળતર કોઈપણ લાગુ કાયદા મુજબ અન્ય કોઈપણ વળતર મેળવવા માટે ઉધાર લેનારના અધિકારો સાથે પૂર્વગ્રહ વિનાનું રહેશે.

## VIII. જનરલ

1. TFSIN લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય ઉધાર લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે નવી માહિતી, જે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, ધિરાણકર્તાના ધ્યાન પર આવી ન હોય).
2. ઉધાર લેનાર એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર કરવા માટે ઉધાર લેનાર તરફથી વિનંતી પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા, TFSIN નો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવી ટ્રાન્સફર લોન એગ્રીમેન્ટમાં નિર્ધારિત શરતો મુજબ અને કાયદા સાથે સુસંગત હોવી જોઈએ.
3. TFSIN કલેક્શન પોલિસી ઉચિત સારવાર, સૌજન્ય અને સમજાવટ પર આધારિત હશે. કોઈ પણ સંજોગોમાં TFSIN ગ્રાહકને અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં. ઋણધારકોને વિષમ કલાકોમાં સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ વગેરે.
4. TFSIN ખાતરી કરશે કે તેનો સ્ટાફ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે સારી રીતે પ્રશિક્ષિત છે.
5. TFSIN વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓ સાથે અથવા તેના વિના, વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પૂર્વ ચુકવણી દંડ વસૂલશે નહીં.
6. ઉપર દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકાના આધારે વાજબી વ્યવહાર સંહિતા (જે પ્રાધાન્ય સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં હોવી જોઈએ) લાગુ કરવામાં આવશે. જ્યારે અને ગ્રાહક દ્વારા વિનંતી કરવામાં આવે ત્યારે, ગ્રાહકની ઈચ્છા મુજબ સ્થાનિક ભાષામાં FPC ની નકલ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

## IX. ફરિયાદો/ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

વિશ્વભરમાં Toyota Financial Services હંમેશા ઉચ્ચ ધોરણની સેવા પ્રદાન કરવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે. ગુણવત્તાયુક્ત ગ્રાહક સેવા પ્રદાન કરવી અને ગ્રાહક સંતોષની ખાતરી કરવી એ મુખ્ય પાસું છે. TFSIN માને છે કે ત્વરિત અને કાર્યક્ષમ સેવા પ્રદાન કરવી એ માત્ર નવા ગ્રાહકોને આકર્ષવા માટે જ નહીં, પરંતુ હાલના ગ્રાહકોને જાળવી રાખવા માટે પણ જરૂરી છે. TFSIN સક્રિય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પર ગર્વ અનુભવે છે જે ગ્રાહકો પાસેથી પ્રતિસાદ માંગે છે અને ગ્રાહકની કોઈપણ પ્રશ્નો અથવા ફરિયાદોને અસરકારક રીતે સંબોધિત કરે છે. અમારી ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ એ દ્રઢ માન્યતા સાથે સ્થાપિત કરવામાં આવી છે કે સક્રિય પ્રતિસાદ પ્રણાલી માત્ર ગ્રાહકને આનંદ અને વિશ્વાસ જ નહીં પરંતુ વ્યવસાયિક કામગીરીના સુસંગત અને કાર્યક્ષમ અમલીકરણ તરફ દોરી જાય છે.

ફરિયાદનો અર્થ કોઈપણ ઉધાર લેનાર અથવા કાયદેસર રીતે તેમની રુચિઓનું પ્રતિનિધિત્વ કરતી કોઈ વ્યક્તિ દ્વારા TFSIN ને કરવામાં આવેલી અસંતોષની અભિવ્યક્તિ, અમારા ઉત્પાદનો, સેવાઓ અથવા અમારી ફરિયાદ-હેન્ડલિંગ પ્રક્રિયા વિશે, જ્યાં પ્રતિસાદ અથવા ઠરાવ સ્પષ્ટ અથવા ગર્ભિત રીતે અપેક્ષિત છે. ઉત્પાદનો અને સેવાઓના સંબંધમાં કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતી તમામ ફરિયાદો/વિવાદોને ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવશે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવશે. આ સંહિતાના પાલનની સમીક્ષા અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની

કામગીરી અંગેનો એકીકૃત અહેવાલ અહીં નીચે આપેલ છે તે બોર્ડને નિયમિત સમયાંતરે સબમિટ કરી શકાય છે. TFSIN નિર્ધારિત સમયરેખામાં વિવિધ ટય પોઈન્ટ્સ પર જ ફરિયાદોનું નિરાકરણ લાવવાનો પ્રયત્ન કરે છે.

કોઈપણ ફરિયાદ/ફરિયાદના કિસ્સામાં, અરજદાર/ઉધાર લેનારાઓ, તેમની ફરિયાદ/ફરિયાદના પ્રકાર, TFSIN ને લેખિતમાં જાણ કરી શકે છે. TFSIN પછી તરત જ નિવારણ માટે મામલો લેશે.

## 1. ફરિયાદ/ફરિયાદ નોંધવાની રીત

- A. ઋણ લેનારા/ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદ/ફરિયાદ અહીં આપેલી વિગતો અનુસાર નોંધી શકે છે: ગ્રાહકો કોલ કરી શકે છે - 1800 309 9778 , આના પર ઇમેઇલ કરો: [customerfirst@tfsin.co.in](mailto:customerfirst@tfsin.co.in) અથવા અમારી વેબસાઇટ પર લખો: <https://www.toyotafinance.co.in/grievance/>.
- B. શ્રી જીતેશ થેંકપ્પન, હેડ કેડિટ એન્ડ ઓપરેશન્સ, ટોયોટા ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસિસ ઇન્ડિયા લિમિટેડ, નં.21, સેન્ટ્રોપોલિસ, ફર્સ્ટ ફ્લોર, 5થો કોસ, લેંગફોર્ડ રોડ, શાંતિ નગર, બેંગ્લોર, કર્ણાટક, 560025, ટેલ: [080-67361943](tel:080-67361943), ઇમેઇલ સરનામું: [grievanceredressal@tfsin.co.in](mailto:grievanceredressal@tfsin.co.in) વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ હેઠળ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી છે જેનો લોકો દ્વારા TFSIN વિરુદ્ધ ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંપર્ક કરી શકાય છે.

જો એક મહિનાના સમયગાળામાં ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ કરવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક બિન-બેંકિંગ દેખરેખ વિભાગ (DNBS), ભારતીય રિઝર્વ બેંક, કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયાના પ્રાદેશિક કાર્યાલયના પ્રભારી અધિકારીને અપીલ કરી શકે છે. કેન્દ્ર 4થો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ, 160017 જેના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ TFSIN ની નોંધાયેલ ઓફિસ આવે છે.

અમારા ગ્રાહકોના લાભ માટે, "ફરિયાદો" પરની ઉપરોક્ત માહિતી અમારી શાખાઓ/સ્થળો પર પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવે છે જ્યાં વ્યવસાય વ્યવહાર કરવામાં આવે છે. કોઈપણ ફરિયાદ/ફરિયાદનું નિવારણ કરનાર અધિકારીઓનો વંશવેલો નીચે મુજબ હશે:

| નિર્ણય સ્તર     | નિવારણ સ્તર            |
|-----------------|------------------------|
| સિનિયર મેનેજર   | વિભાગના વડા            |
| VP/AVP ઝોનલ હેડ | હેડ કેડિટ અને ઓપરેશન્સ |
| બધા અન્ય        | MD અને CEO             |

"વરિષ્ઠ મેનેજર - ગ્રાહક સેવા" ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને ફરિયાદોના ટ્રેકિંગ અને બોર્ડને રિપોર્ટ કરવા માટે મદદ કરશે.

અમે અમારા ગ્રાહકોને અમારી સેવાઓને બહેતર બનાવવામાં મદદ કરવા અમારી સેવા પર પ્રતિસાદ આપવા વિનંતી કરીએ છીએ. કૃપા કરીને તમારી ટિપ્પણીઓ અને મૂલ્યવાન સૂચનો પ્રદાન કરવા માટે નિઃસંકોચ [customerfirst@tfsin.co.in](mailto:customerfirst@tfsin.co.in).

આંતરિક લોકપાલ દ્વારા તપાસ કર્યા પછી પણ સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવેલી ફરિયાદોના કિસ્સામાં, TFSIN એ જવાબના ભાગ રૂપે ફરિયાદીને આવશ્યકપણે સલાહ આપવી જોઈએ કે તે/તેણી નિવારણ માટે આરબીઆઈ લોકપાલનો સંપર્ક કરી શકે છે (જો ફરિયાદ આરબીઆઈ ઓમ્બ્ડ્સમેન પદ્ધતિ હેઠળ આવે છે. ) સંપૂર્ણ વિગતો સાથે.

- C. નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018 - નોડલ ઓફિસરની નિમણૂક: ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ હેઠળ, TFSIN એ નોડલ ઓફિસર (NO) ની નિમણૂક કરી છે જે TFSIN નું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અને TFSIN વિરુદ્ધ નોંધાયેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં લોકપાલને માહિતી આપવા માટે જવાબદાર રહેશે. યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ એવી રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે કે ઓફિસની મુલાકાત લેનાર વ્યક્તિ સરળતાથી માહિતી મેળવી શકે.

ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, નોડલ ઓફિસર અને પ્રિન્સિપલ ઓફિસરની વિગતો વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે અને તે અહીંથી એક્સેસ કરી શકાય છે. <https://www.toyotafinance.co.in/grievance/>.

RBIએ દરેક વિભાગ/વિસ્તાર માટે લોકપાલની નિમણૂક કરી છે. આવા લોકપાલની યાદી પર એક્સેસ કરી શકાય છે <https://www.rbi.org.in/Scripts/AboutUsDisplay.aspx?pg=BankingOmbudsmen.htm>.

ફરિયાદ નિવારણ નીચેના સિદ્ધાંતોનું પાલન કરશે:

- ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ફરિયાદોનો સૌજન્ય અને સમયસર નિકાલ કરવામાં આવશે.
- TFSIN કર્મચારીઓ સદ્ભાવનાથી અને ગ્રાહકના હિતમાં કોઈ પૂર્વગ્રહ રાખ્યા વિના કામ કરશે.
- જો સેવાઓથી અસંતુષ્ટ હોય તો તમામ ગ્રાહકો ફરિયાદ નોંધાવવા માટે હકદાર છે.

અમે ગ્રાહકોને ફરિયાદ નોંધાવવા માટે અલગ સ્તર પ્રદાન કરીએ છીએ:

#### **સ્તર 1:**

ગ્રાહકો અમને ઈમેઈલ કરી શકે છે  
ઈ-મેલ: [customerfirst@tfsin.co.in](mailto:customerfirst@tfsin.co.in)  
અમારા ટોલ-ફ્રી નંબર 1800 309 9778 પર અમને કોલ કરો  
સોમવાર - શનિવાર 9:00 AM - 6:30 PM  
વેબસાઇટ: [www.toyotafinance.co.in](http://www.toyotafinance.co.in)  
WhatsApp: +91 40 7178 1780 પર "હાય" મોકલો  
આને લખો: Toyota Financial Services India Limited  
ત્રીજો માળ, સેન્ટ્રોપોલિસ, નંબર 21 લેંગફોર્ડ રોડ, રિયમંડ ટાઉન | બેંગ્લોર – 560 025

#### **સ્તર 2:**

જો તમને 10 દિવસની અંદર સ્તર 1 પર સંતોષકારક પ્રતિસાદ ન મળે તો  
ફરિયાદ નંબર સાથે "ફરિયાદ નિવારણ સેલ".  
ટેલિફોન નંબર: 080-67361943  
સમય: સવારે 9:30 થી સાંજે 5:30, સોમવારથી શુક્રવાર)  
આને લખો: Toyota Financial Services India Limited  
ત્રીજો માળ, સેન્ટ્રોપોલિસ, નંબર 21 લેંગફોર્ડ રોડ, રિયમંડ ટાઉન | બેંગ્લોર – 560 025  
ઈમેલ આઈડી: [grievanceredressal@tfsin.co.in](mailto:grievanceredressal@tfsin.co.in)

#### **સ્તર 3:**

જો 30 દિવસના સમયગાળામાં ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ કરવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક કરી શકે છે  
રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયાની લોકપાલ યેનલો દ્વારા અપીલ કરો - બસાઈટ: <https://cms.rbi.org.in>  
CRPC@rbi.org.in પર મેઇલ કરો: 'સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર' ભારતીય રિઝર્વ બેંક,  
સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160 017  
ટોલ ફ્રી: 14448 (9:30 AM થી 5:15 PM)

## X. વ્યાજ દર

1. TFSIN વ્યાજ દરો અને પ્રોસેસિંગ શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ મૂકશે. તેની નકલ TFSIN ની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ હોવી જોઈએ.
2. વ્યાજ દર વાર્ષિક કરવામાં આવશે જેથી ઉધાર લેનાર/ગ્રાહક ચોક્કસ દરોથી વાકેફ હોય કે જે ખાતામાં વસૂલવામાં આવશે.
3. લોન કરારમાં વ્યાજ દર, શુલ્ક વગેરે વિશે પૂરતી માહિતી હોવી જોઈએ.

## XI. TFSIN દ્વારા ધિરાણ કરાયેલ વાહનોની કબજો

1. TFSIN એ ઉધાર લેનાર સાથેના કરાર/લોન કરારમાં પુનઃ-કબજાની કલમો બાંધી હશે જે કાયદેસર રીતે લાગુ કરવા યોગ્ય હશે.
2. TFSIN કોન્ટ્રેક્ટ/લોન એગ્રીમેન્ટમાં પુનઃ કબજાને લગતા નીચેના નિયમો અને શરતોનો સમાવેશ કરશે:
  - A. કબજો લેતા પહેલા નોટિસ પીરિયડ.
  - B. જે સંજોગોમાં નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે.
  - C. સુરક્ષાનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા.
  - D. મિલકતના વેચાણ/હરાજ પહેલા લોનની ચુકવણી માટે ઉધાર લેનારને આખરી તક આપવાની જોગવાઈ.
  - E. ઉધાર લેનારને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા.
  - F. મિલકતના વેચાણ/હરાજ માટેની પ્રક્રિયા.
  - G. ખામીના કિસ્સામાં પુનઃપ્રાપ્તિ પ્રક્રિયા અને વધુ વસૂલાતના કિસ્સામાં રિફંડ પ્રક્રિયા.
  - H. RBI દ્વારા સમયાંતરે નિર્દેશિત સુધારા.
3. આવા નિયમો અને શરતોની નકલ લોન કરારમાં લેનારાઓને ઉપલબ્ધ કરાવવી આવશ્યક છે.

## XII. ગોપનીયતા

1. ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃત કર્યા સિવાય અમે ગ્રાહકની તમામ અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણીશું.
2. ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃત કર્યા સિવાય, અમે નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય અન્ય કોઈપણ એન્ટિટીને વ્યવહારની વિગતો જાહેર કરીશું નહીં:
  - A. જો અમારે વૈધાનિક અથવા નિયમનકારી કાયદા હેઠળ માહિતી પ્રદાન કરવાની હોય.
  - B. જો આ માહિતી જાહેર કરવાની જનતાની ફરજ છે.
  - C. જો અમારા હિત માટે અમને આ માહિતી (દા.ત., છેતરપિંડી નિવારણ) બેંકો/નાણાકીય સંસ્થાઓ/અમારી જૂથ અને સહયોગી કંપનીઓ/સેવા પ્રદાતાઓ/કંપનીઓને પૂરી પાડવાની જરૂર હોય કે જેની સાથે TFSINએ વ્યવસ્થા કરી છે.

## XIII. મોનીટરીંગ અને સમીક્ષા

કોડનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે TFSIN પાસે એક પાલન અધિકારી છે. અમારી આંતરિક નિયંત્રણ પ્રક્રિયાઓ ખાતરી કરે છે કે TFSIN કોડને પૂર્ણ કરે છે.

TFSIN દ્વારા વિવિધ સ્તરે વાજબી વ્યવહાર સંહિતા અને ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા હાથ ધરવામાં આવશે.