

# टोयोटा फाइनेंशियल सर्विसेज इंडिया लिमिटेड

## निष्पक्ष आचरण संहिता

08 नवंबर, 2024

संस्करण 1.2

## I. कार्यकारी सारांश

यह नीति टीएफएसआईएन के सभी स्टाफ सदस्यों को अविश्वास और प्रतिस्पर्धा कानूनों के बारे में मार्गदर्शन प्रदान करती है तथा जब भी और जहां भी कर्मचारी / स्टाफ सदस्य प्रतिस्पर्धियों, डीलरों, वितरकों या हमारी आपूर्ति श्रृंखला के किसी अन्य सदस्य के साथ काम करते हैं या जुड़ते हैं, तो निष्पक्ष, नैतिक और पारदर्शी तरीके से व्यवसाय का संचालन करने के लिए मार्गदर्शन प्रदान करती है।

### 1. परिचय

भारतीय रिज़र्व बैंक ("आरबीआई") ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों ("एनबीएफसी") के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर दिशा-निर्देश तैयार किए हैं, जो ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यवहार मानकों को निर्धारित करते हैं और सर्वोत्तम कॉर्पोरेट व्यवहार के एक भाग के रूप में कार्य करते हैं। आरबीआई परिपत्र संख्या डीएनबीएस (पीडी) सीसी संख्या 80/03.10.042/2005-06 दिनांक 28 सितंबर 2006 के अनुसार आरबीआई मास्टर परिपत्र द्वारा आगे पूरक डीएनबीएस (पीडी) सीसी नंबर 232/03.10.042/2011-12 दिनांक 1 जुलाई 2011 और संशोधित दिशानिर्देश परिपत्र संख्या आरबीआई/2011-12/470 डीएनबीएस.सीसी.पीडी. द्वारा जारी किए गए। संख्या 266/03.10.01/2011-12 दिनांक 26 मार्च, 2012, संख्या आरबीआई/2012-13/416 डीएनबीएस.सीसी.पीडी.सं.320/03.10.01/2012-13, आरबीआई/2014-15/34/डीएनबीएस (पीडी) सीसी संख्या 388/03.10.042/2014-15 और आरबीआई/डीएनबीएस/2016-17/45/डीएनबीएस पीडी 008/03.10.119/2016-17 दिनांक 01 सितंबर, 2016 के अनुसार, टोयोटा फाइनेंशियल सर्विसेज इंडिया लिमिटेड (जिसे "टीएफएसआईएन" कहा जाता है) ने अपनी उधार गतिविधियों के संबंध में प्रक्रियाओं/प्रथाओं को निर्धारित करने के लिए यह उचित व्यवहार संहिता ("कोड") तैयार की है। यह संहिता टीएफएसआईएन के परिचालन के सभी पहलुओं पर लागू होती है, जिसमें हमारे द्वारा वर्तमान में प्रस्तुत सभी उत्पाद और सेवाएं तथा बाद में प्रस्तुत की जाने वाली सेवाएं भी शामिल हैं।

### 2. समस्या या आवश्यकता

TFSIN की ऋण गतिविधियों के संबंध में प्रक्रियाओं/अभ्यासों को निर्धारित करना। यह कोड TFSIN के संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होता है, जिसमें हमारे द्वारा वर्तमान में पेश किए जाने वाले सभी उत्पाद और सेवाएं और वे सेवाएं शामिल हैं जिन्हें बाद में पेश किया जा सकता है।

### 3. उद्देश्य

इस एफपीसी में निर्धारकों का विस्तृत अवलोकन शामिल है, जैसे कि टीएफएसआईएन द्वारा प्रमुख महत्वपूर्ण प्रतिबद्धताएं, विभिन्न उत्पादों में प्रयोज्यता, ऋण प्रसंस्करण, ऋण खातों में दंडात्मक प्रभार, ऋण मूल्यांकन की शर्तें/नियम, ऋणों का वितरण, सामान्य निर्देश, शिकायत/शिकायत निवारण तंत्र, ब्याज दरें, टीएफएसआईएन द्वारा वित्तपोषित ऋणों का पुनर्गठन, व्यक्तिगत जानकारी की गोपनीयता, निष्पक्ष व्यवहार संहिता की निगरानी/समीक्षा आदि। यह नीति सभी टीएफएसआईएन स्थानों और टीएफएसआईएन के लागू व्यावसायिक खंडों में लागू है।

#### 4. कार्यान्वयन

सभी संबंधित कर्मचारियों तक नीति का प्रसार करें तथा सभी संबंधित कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण सत्र आयोजित करें।

#### 5. निष्कर्ष

यह नीति निष्पक्ष आचरण संहिता के बारे में मार्गदर्शन प्रदान करती है जिसका पालन सुनिश्चित करने के लिए किया जाना चाहिए सभी क्षेत्रों में निष्पक्ष, नैतिक और पारदर्शी प्रक्रियाएं।

## II. टीएफएसआईएन द्वारा प्रमुख महत्वपूर्ण प्रतिबद्धताएं

1. TFSIN की नीति है कि नस्ल, जाति, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति, आयु या विकलांगता के आधार पर भेदभाव किए बिना सभी योग्य आवेदकों को वित्तीय उत्पाद उपलब्ध कराए जाएं। हमारी नीति अपने सभी ग्राहकों के साथ एक जैसा और निष्पक्ष व्यवहार करना है।
2. हमारे कर्मचारी निष्पक्ष, न्यायसंगत और सुसंगत तरीके से सहायता, प्रोत्साहन और सेवा प्रदान करते हैं।
3. टीएफएसआईएन यह सुनिश्चित करेगा कि संभावित उधारकर्ताओं के हितों को प्रभावित करने वाले शुल्कों/फीसों के बारे में उन्हें ऋण समझौते में शामिल करके तथा उनके संबंध में उन्हें स्पष्ट जानकारी प्रदान करके उचित रूप से सूचित किया जाए।
4. ऋण से संबंधित नियम और शर्तें संभावित उधारकर्ताओं को बता दी जाएंगी। TFSIN प्रतिबद्ध है कि ऋण देने के निर्णयों से उत्पन्न विवादों को हमारे द्वारा स्थापित शिकायत निवारण तंत्र द्वारा उचित रूप से हल किया जाएगा।
5. TFSIN यह सुनिश्चित करेगा कि TFSIN के सभी स्तरों पर संहिता का क्रियान्वयन हो। TFSIN की निष्पक्ष ऋण प्रथाएं हमारे संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होंगी, जिसमें विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण, सेवाएँ और संग्रह गतिविधियाँ शामिल हैं। संहिता के प्रति हमारी प्रतिबद्धता कर्मचारी जवाबदेही, निगरानी और लेखा परीक्षा कार्यक्रम, प्रशिक्षण और प्रौद्योगिकी के संदर्भ में प्रदर्शित होगी।
6. टीएफएसआईएन निदेशक मंडल और प्रबंधन टीम ऐसी पद्धतियाँ स्थापित करने के लिए जिम्मेदार है, जिससे यह सुनिश्चित हो सके कि प्रस्तुत उत्पाद और सेवाएं निष्पक्ष ऋण देने के प्रति हमारी दृढ़ प्रतिबद्धता को प्रतिबिंबित करें और सभी कर्मचारी उस प्रतिबद्धता से अवगत हों।
7. यह संहिता हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध होगी तथा अनुरोध करने पर इसकी प्रतियाँ उपलब्ध करा दी जाएंगी।
8. टीएफएसआईएन यह सुनिश्चित करेगा कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट, निष्पक्ष, उचित और भ्रामक न हो।
9. टीएफएसआईएन अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार में निम्नलिखित पद्धतियों का पालन करने का वचन देता है:
  - A. टीएफएसआईएन अपने ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और उचित तरीके से कार्य करेगा, यह सुनिश्चित करते हुए कि:
    - a. इसके उत्पाद, सेवाएं, प्रक्रियाएं और प्रथाएं इस संहिता में निर्धारित प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करती हैं।
    - b. इसके उत्पाद और सेवाएं का अनुपालन करें प्रासंगिक कानून और विनियम, जैसा लागू हो।

- c. अपने ग्राहकों के साथ इसका व्यवहार ईमानदारी, निष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा।
- B. टीएफएसआईएन ग्राहकों को यह समझने में सहायता करेगा कि उसके वित्तीय उत्पाद और सेवाएं किस प्रकार काम करती हैं।
  - a. उत्पादों और सेवाओं के बारे में सरल हिंदी और/या अंग्रेजी और/या स्थानीय भाषा में जानकारी प्रदान करना।
  - b. उत्पादों और सेवाओं पर लागू नियमों और शर्तों को स्पष्ट करना।
  - c. ग्राहक को उसकी ज़रूरतों के हिसाब से उत्पाद/सेवा चुनने में मदद करना। TFSIN यह सुनिश्चित करने का हर संभव प्रयास करेगा कि उसके ग्राहकों को इससे निपटने में सहज अनुभव मिले। TFSIN ग्राहक की किसी भी शिकायत का तुरंत निपटारा करेगा। अगर कोई ग्राहक शिकायत के निपटारे के तरीके से संतुष्ट नहीं है, तो TFSIN ग्राहक को शिकायत को आगे बढ़ाने के तरीके के बारे में मार्गदर्शन करेगा।

### III. प्रयोज्यता

यह संहिता वर्तमान में पेश किए जा रहे या भविष्य में पेश किए जा सकने वाले उत्पादों और सेवाओं पर लागू होती है: टीएफएस द्वारा वर्तमान में पेश किए जा रहे उत्पादों/सेवाओं में शामिल हैं:

1. खुदरा वित्तपोषण
2. डीलर इन्वेंटरी वित्तपोषण
3. डीलर अवधि ऋण
4. किंटो

यह कोड उपरोक्त सभी पर लागू होता है, भले ही उत्पाद/सेवा शाखा में, इंटरनेट पर या किसी अन्य विधि द्वारा प्रदान की जाती हो, जिसका हम वर्तमान में उपयोग कर रहे हैं या भविष्य में शुरू करेंगे।

### IV. ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

1. उधारकर्ता के साथ सभी संवाद अंग्रेजी या स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
2. डीलरशिप पर उपलब्ध कराए जाने वाले ऋण आवेदन प्रपत्रों/ स्पष्टीकरणों में आवश्यक जानकारी शामिल होगी, जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी/ वित्तीय संस्थानों द्वारा प्रस्तुत नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।
3. ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख होगा।
4. टीएफएसआईएन सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की एक प्रणाली तैयार करेगा और पावती में वह समय भी दर्शाएगा जिसके भीतर ऋण आवेदनों पर कार्रवाई की जाएगी।

5. ऋण आवेदन पत्र में स्पष्ट रूप से वह जानकारी होगी जो TFSIN को KYC मानदंडों को पूरा करने और कानूनी और विनियामक आवश्यकताओं का अनुपालन करने के लिए ग्राहक से एकत्र करने की आवश्यकता है। डेटाबेस बनाने के लिए ग्राहक और उसके परिवार के बारे में अतिरिक्त जानकारी मांगी जा सकती है, लेकिन यह जानकारी ग्राहक द्वारा तभी दी जाती है जब वह ऐसा करना चाहता है।
6. ऐसे आवेदनों की अस्वीकृति के मामले में, टीएफएसआईएन लिखित रूप में मुख्य कारण/कारणों से अवगत कराएगा, जिन पर विचार करने के बाद टीएफएसआईएन की राय में ऋण आवेदन को अस्वीकार कर दिया गया है।

## V. ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क

1. यदि उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए जुर्माना लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' माना जाएगा और इसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जिसे अग्रिमों पर लगाए गए ब्याज की दर में जोड़ा जाता है। दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, यानी ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालांकि, यह ऋण खाते में ब्याज के चक्रवृद्धि के लिए सामान्य प्रक्रियाओं को प्रभावित नहीं करेगा।
2. टीएफएसआईएन ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ेगा तथा इन दिशानिर्देशों का अक्षरशः एवं भावना से अनुपालन सुनिश्चित करेगा।
3. दंडात्मक प्रभारों की मात्रा उचित होगी तथा किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी।
4. व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक प्रभार, समान शर्तों और नियमों के गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को दिए जाने वाले दंडात्मक प्रभारों से अधिक नहीं होंगे।
5. दंडात्मक प्रभारों की मात्रा और कारण को टीएफएसआईएन द्वारा ग्राहकों के समक्ष ऋण समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियमों एवं शर्तों/मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) में स्पष्ट रूप से प्रकट किया जाएगा, इसके अतिरिक्त इसे वेबसाइट पर ब्याज दरों और सेवा प्रभारों के अंतर्गत प्रदर्शित किया जाएगा।
6. जब भी ऋण की शर्तों का पालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो दंडात्मक शुल्क के बारे में सूचित किया जाना चाहिए। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाए जाने के किसी भी मामले और उसके कारण के बारे में भी सूचित किया जाना चाहिए।

## VI. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

1. पैसा उधार देने या कोई अन्य उधार लेने से पहले, हम उधारकर्ता की चुकाने की क्षमता का आकलन करेंगे।
2. टीएफएसआईएन उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में लिखित रूप में सूचित करेगा (या यह सुनिश्चित करेगा कि उधारकर्ता द्वारा संचार समझा जाए) स्वीकृति पत्र या ऋण समझौते के माध्यम से, स्वीकृत ऋण की राशि, नियम और शर्तों सहित वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि, मांग पर पुनर्भुगतान योग्य है या नहीं, चूक के मामले में वाहन को वापस लेने की प्रक्रिया आदि।

3. टीएफएसआईएन ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नकों की एक प्रति प्रदान करेगा। टीएफएसआईएन उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगा। ऋण समझौते की सभी नियम और शर्तें निष्पक्ष होंगी और ग्राहक के अधिकारों और जिम्मेदारियों को स्पष्ट रूप से और सरल भाषा में निर्धारित करेंगी। ऋण समझौते की एक प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नकों की एक प्रति उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को प्रदान की जाएगी।
4. टीएफएसआईएन यह सुनिश्चित करेगा कि ऋण स्वीकृत करते समय उधारकर्ताओं को ब्याज दर सहित ऋण की शर्तों और नियमों की पूरी जानकारी हो।
5. टीएफएसआईएन यह सुनिश्चित करेगा कि देर से पुनर्भुगतान पर लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्क को ऋण समझौते में मोटे अक्षरों में दर्शाया जाएगा।

## VII. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण

1. टीएफएसआईएन उधारकर्ता को ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में या स्थानीय भाषा में संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, चेक बाउंस शुल्क, स्वैप शुल्क, देर से भुगतान दंड आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना देगा जो उधारकर्ता द्वारा लिए गए ऋण पर लागू होते हैं। ब्याज दरों और शुल्कों में ऐसे बदलाव भावी प्रभाव से प्रभावित होंगे। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।
2. समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेजी से शुरू करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा और उधारकर्ता को उचित रूप से सूचित किया जाएगा।
3. TFSIN सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगा, बशर्ते कि TFSIN के पास उधारकर्ता के विरुद्ध किसी अन्य अनसुलझे दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ इसके बारे में सूचना दी जाएगी जिनके तहत TFSIN प्रासंगिक दावे के निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है। TFSIN ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करेगा और किसी भी रजिस्ट्री के साथ पंजीकृत शुल्क हटा देगा।
4. उधारकर्ता को अपनी पसंद के अनुसार मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज या तो उस पंजीकृत कार्यालय से प्राप्त करने का विकल्प दिया जाएगा जहां ऋण खाते की सेवाएं दी गई थीं या टीएफएसआईएन के किसी अन्य कार्यालय से जहां दस्तावेज उपलब्ध हों।
5. मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समय-सीमा और स्थान का उल्लेख प्रभावी तिथि को या उसके बाद जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में किया जाएगा।
6. एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की आकस्मिक घटना से निपटने के लिए, TFSIN के पास कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज लौटाने के लिए एक अच्छी तरह से निर्धारित प्रक्रिया होगी। TFSIN ग्राहक जानकारी के लिए अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ ऐसी प्रक्रियाओं को वेबसाइट पर प्रदर्शित करेगा।

7. मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करने में देरी या ऋण की पूरी चुकौती/निपटान के 30 दिनों के बाद संबंधित रजिस्ट्री के साथ चार्ज संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विफल रहने की स्थिति में, TFSIN उधारकर्ता को इस तरह की देरी के कारणों के बारे में बताएगा। यदि देरी TFSIN के कारण होती है, तो वह उधारकर्ता को देरी के प्रत्येक दिन के लिए ₹5,000 की दर से मुआवजा देगा।
8. मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाने/क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, TFSIN उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगा और उपरोक्त खंड (ii) में बताए अनुसार मुआवजा देने के अलावा, संबंधित लागतों को वहन करेगा। हालाँकि, ऐसे मामलों में, TFSIN को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा, और विलंबित अवधि के दंड की गणना उसके बाद की जाएगी (यानी, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद)।
9. इन निर्देशों के तहत प्रदान किया गया मुआवजा किसी भी लागू कानून के अनुसार किसी अन्य मुआवजे को प्राप्त करने के उधारकर्ता के अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना होगा।

## VIII. सामान्य

1. टीएफएसआईएन ऋण समझौते की शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर ऋणदाता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगा (जब तक कि ऋणदाता के ध्यान में कोई नई जानकारी नहीं आ जाती है, जिसका ऋणकर्ता द्वारा पहले खुलासा नहीं किया गया हो)।
2. उधारकर्ता से उधारकर्ता खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति या अन्यथा, यानी TFSIN की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर बताई जाएगी। ऐसा हस्तांतरण ऋण समझौते में निर्धारित शर्तों के अनुसार और कानून के अनुरूप होगा।
3. टीएफएसआईएन की वसूली नीति निष्पक्ष व्यवहार, शिष्टाचार और अनुनय पर आधारित होगी। किसी भी परिस्थिति में टीएफएसआईएन ग्राहकों को अनुचित तरीके से परेशान नहीं करेगा, जैसे कि उधारकर्ताओं को लगातार अजीब समय पर परेशान करना, ऋण वसूली के लिए बाहुबल का इस्तेमाल करना आदि।
4. टीएफएसआईएन यह सुनिश्चित करेगा कि उसके कर्मचारी ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए अच्छी तरह प्रशिक्षित हों।
5. टीएफएसआईएन व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग दर ऋण पर, सह-दायित्वधारक(ओं) के साथ या बिना, फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगा।
6. ऊपर बताए गए दिशा-निर्देशों के आधार पर उचित आचरण संहिता (जो अधिमानतः स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होगी) लागू की जाएगी। जब भी ग्राहक द्वारा अनुरोध किया जाएगा, ग्राहक द्वारा वांछित स्थानीय भाषा में एफपीसी की एक प्रति उपलब्ध कराई जाएगी।

## IX. शिकायत/शिकायत निवारण तंत्र

टोयोटा फाइनेंशियल सर्विसेज़ दुनिया भर में हमेशा उच्च स्तर की सेवा प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है। गुणवत्तापूर्ण ग्राहक सेवा प्रदान करना और ग्राहक संतुष्टि सुनिश्चित करना प्रमुख पहलू है। TFSIN का मानना है कि न केवल नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए, बल्कि मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए भी त्वरित और कुशल सेवा प्रदान करना आवश्यक है। टीएफएसआईएन को एक सक्रिय शिकायत निवारण तंत्र पर गर्व है जो ग्राहकों से फीडबैक मांगता है और ग्राहक के किसी भी प्रश्न या शिकायत को प्रभावी ढंग से संबोधित करता है। हमारी शिकायत निवारण प्रणाली इस दृढ़ विश्वास के साथ स्थापित की गई है कि एक सक्रिय फीडबैक प्रणाली न केवल ग्राहक की खुशी और विश्वास सुनिश्चित करती है बल्कि व्यावसायिक संचालन के अनुपालन और कुशल निष्पादन की ओर भी ले जाती है।

शिकायत का अर्थ किसी उधारकर्ता या कानूनी रूप से उनके हितों का प्रतिनिधित्व करने वाले किसी व्यक्ति द्वारा हमारे उत्पादों, सेवाओं या हमारी शिकायत-निपटान प्रक्रिया के बारे में TFSIN को की गई असंतोष की अभिव्यक्ति होगी, जहाँ प्रतिक्रिया या समाधान स्पष्ट रूप से या निहित रूप से अपेक्षित है। उत्पादों और सेवाओं के संबंध में पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाली सभी शिकायतों/विवादों की सुनवाई की जाएगी और कम से कम अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा किया जाएगा। इस संहिता के अनुपालन की समीक्षा और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज पर एक समेकित रिपोर्ट जैसा कि नीचे दिया गया है, नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है।

टीएफएसआईएन निर्धारित समयसीमा के भीतर विभिन्न संपर्क बिंदुओं पर ही शिकायतों का समाधान करने का प्रयास करता है।

किसी भी शिकायत/शिकायत के मामले में, आवेदक/उधारकर्ता लिखित रूप में टीएफएसआईएन को अपनी शिकायत/शिकायत की प्रकृति बता सकते हैं। इसके बाद टीएफएसआईएन मामले को तुरंत निवारण के लिए ले जाएगा।

### 1. शिकायत दर्ज करने का तरीका

- A. उधारकर्ता/ग्राहक नीचे दिए गए विवरण के अनुसार अपनी शिकायत/परिवाद दर्ज करा सकते हैं: ग्राहक कॉल कर सकते हैं - 1800 309 9778, ईमेल करें: [customerfirst@tfsin.co.in](mailto:customerfirst@tfsin.co.in) या हमारी वेबसाइट पर लिखें: <https://www.toyotafinance.co.in/grievance/>.
- B. श्री जितेश थंकप्पन, हेड क्रेडिट और ऑपरेशंस, टोयोटा फाइनेंशियल सर्विसेज़ इंडिया लिमिटेड, नंबर 21, सेंट्रोपोलिस, प्रथम तल, 5वां क्रॉस, लैंगफोर्ड रोड, शांति नगर, बेंगलूर, कर्नाटक, 560025, दूरभाष: [080-67361943](tel:080-67361943), मेल पता: [Grievanceredressal@tfsin.co.in](mailto:Grievanceredressal@tfsin.co.in) निष्पक्ष व्यवहार संहिता के तहत शिकायत निवारण अधिकारी हैं, जिनसे जनता टीएफएसआईएन के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क कर सकती है।

यदि शिकायत/विवाद का निवारण एक माह की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग (डीएनबीएस) के क्षेत्रीय कार्यालय, भारतीय रिजर्व बैंक, केंद्रीयकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र, चतुर्थ तल, सेक्टर 17, चंडीगढ़, 160017 के प्रभारी अधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में टीएफएसआईएन का पंजीकृत कार्यालय आता है।



हमारे ग्राहकों के लाभ के लिए, "शिकायतों" पर उपरोक्त जानकारी हमारी शाखाओं / उन स्थानों पर भी प्रदर्शित की जाती है जहाँ व्यापार किया जाता है। किसी भी शिकायत / शिकायत का निवारण करने वाले अधिकारियों का पदानुक्रम इस प्रकार होगा:

| निर्णय स्तर            | निवारण स्तर         |
|------------------------|---------------------|
| वरिष्ठ प्रबंधक         | विभाग के प्रमुख     |
| वीपी/एवीपी जोनल प्रमुख | प्रमुख ऋण और संचालन |
| अन्य सभी               | एमडी एवं सीईओ       |

“वरिष्ठ प्रबंधक – ग्राहक सेवा” शिकायतों पर नज़र रखने और बोर्ड को रिपोर्ट करने के लिए शिकायत निवारण अधिकारी की सहायता करेगा।

हम अपने ग्राहकों से अनुरोध करते हैं कि वे हमारी सेवाओं पर प्रतिक्रिया दें ताकि हम अपनी सेवाओं को बेहतर बनाने में मदद कर सकें। कृपया अपनी टिप्पणियाँ और बहुमूल्य सुझाव हमें अवश्य दें। [customerfirst@tfsin.co.in](mailto:customerfirst@tfsin.co.in). आंतरिक लोकपाल द्वारा जांच के बाद भी पूर्णतः या आंशिक रूप से अस्वीकृत की गई शिकायतों के मामले में, टीएफएसआईएन को उत्तर के भाग के रूप में शिकायतकर्ता को यह सलाह देनी होगी कि वह निवारण के लिए आरबीआई लोकपाल से संपर्क कर सकता है (यदि शिकायत आरबीआई लोकपाल तंत्र के अंतर्गत आती है) तथा इसके लिए उसे पूर्ण विवरण भी देना होगा।

- C. गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018 - नोडल अधिकारी की नियुक्ति:
- लोकपाल योजना के अंतर्गत, टीएफएसआईएन ने नोडल अधिकारी (एनओ) नियुक्त किया है, जो टीएफएसआईएन का प्रतिनिधित्व करने तथा टीएफएसआईएन के विरुद्ध दायर शिकायतों के संबंध में लोकपाल को सूचना उपलब्ध कराने के लिए जिम्मेदार होगा।
- योजना की मुख्य विशेषताओं को इस प्रकार प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा कि कार्यालय आने वाले व्यक्ति को आसानी से जानकारी मिल सके।

लोकपाल योजना, नोडल अधिकारी और प्रधान अधिकारी का विवरण वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा और इसे यहां देखा जा सकता है। <https://www.toyotafinance.co.in/grievance/>.

RBI ने प्रत्येक प्रभाग/क्षेत्र के लिए लोकपाल नियुक्त किया है। ऐसे लोकपालों की सूची यहाँ देखी जा सकती है <https://www.rbi.org.in/Scripts/AboutUsDisplay.aspx?pg=BankingOmbudsmen.htm>.

शिकायत निवारण में निम्नलिखित सिद्धांतों का पालन किया जाएगा:

- ग्राहकों द्वारा उठाई गई शिकायतों का निपटारा विनम्रतापूर्वक एवं समय पर किया जाएगा।
- टीएफएसआईएन के कर्मचारी सद्भावनापूर्वक तथा ग्राहक के हितों के प्रति पूर्वाग्रह के बिना काम करेंगे।
- सभी ग्राहकों को सेवाओं से असंतुष्ट होने पर शिकायत दर्ज कराने का अधिकार है।

हम ग्राहकों को शिकायत दर्ज करने के लिए विभिन्न स्तर प्रदान करते हैं:

**स्तर 1:**

ग्राहक हमें ईमेल कर सकते हैं

ई-मेल: [customerfirst@tfsin.co.in](mailto:customerfirst@tfsin.co.in)

हमारे टोल-फ्री नंबर 1800 309 9778 पर कॉल करें

सोमवार – शनिवार 9:00 पूर्वाह्न – 6:30 अपराह्न

वेबसाइट: [www.toyotafinance.co.in](http://www.toyotafinance.co.in)

व्हाट्सएप: "Hi" लिखकर भेजें +91 40 7178 1780

लिखें: टोयोटा फाइनेंशियल सर्विसेज इंडिया लिमिटेड

तीसरी मंजिल, सेंट्रोपोलिस, नंबर 21 लैंगफोर्ड रोड, रिचमंड टाउन | बेंगलोर – 560 025

**लेवल 2:**

यदि आपको 10 दिनों के भीतर लेवल 1 पर संतोषजनक जवाब नहीं मिलता है

शिकायत संख्या के साथ “शिकायत निवारण प्रकोष्ठ”

टेलीफोन नंबर: 080-67361943

समय: सुबह 9:30 बजे से शाम 5:30 बजे तक, सोमवार से शुक्रवार)

लिखें: टोयोटा फाइनेंशियल सर्विसेज इंडिया लिमिटेड

तीसरी मंजिल, सेंट्रोपोलिस, नंबर 21 लैंगफोर्ड रोड, रिचमंड टाउन | बेंगलोर – 560 025

ईमेल आईडी: [Grievanceredressal@tfsin.co.in](mailto:Grievanceredressal@tfsin.co.in)

**स्तर 3:**

यदि शिकायत/विवाद का निवारण 30 दिनों की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक

भारतीय रिजर्व बैंक के लोकपाल चैनल के माध्यम से अपील करें - वेबसाइट: <https://cms.rbi.org.in>

मेल करें : [CRPC@rbi.org.in](mailto:CRPC@rbi.org.in) लिखें : 'केन्द्रीयकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केन्द्र' भारतीय रिजर्व बैंक,

सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160 017

टोल फ्री: 14448 (सुबह 9:30 से शाम 5:15 तक)

## **X. ब्याज दर**

1. टीएफएसआईएन ब्याज दरें और प्रोसेसिंग शुल्क निर्धारित करने में उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित करेगा। इसकी प्रति टीएफएसआईएन की वेबसाइट पर भी उपलब्ध होनी चाहिए।
2. ब्याज दर वार्षिक होगी ताकि उधारकर्ता/ग्राहक को खाते पर लगाई जाने वाली सटीक दरों की जानकारी हो सके।
3. ऋण समझौते में ब्याज दर, शुल्क आदि के बारे में पर्याप्त जानकारी होनी चाहिए।

## **XI. टीएफएसआईएन द्वारा वित्तपोषित वाहनों का पुनः कब्जा**

1. टीएफएसआईएन ने उधारकर्ता के साथ अनुबंध/ऋण समझौते में पुनः कब्जा संबंधी प्रावधान शामिल किया होगा, जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य होगा।
2. टीएफएसआईएन अनुबंध/ऋण समझौते में पुनर्ग्रहण से संबंधित निम्नलिखित नियम व शर्तें शामिल करेगा:
  - A. कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि.
  - B. वे परिस्थितियाँ जिनके अंतर्गत नोटिस अवधि माफ की जा सकती है।
  - C. सुरक्षा का कब्जा लेने की प्रक्रिया.
  - D. संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण चुकाने के लिए उधारकर्ता को अंतिम अवसर दिए जाने का प्रावधान।
  - E. उधारकर्ता को पुनः कब्जा देने की प्रक्रिया।
  - F. संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।
  - G. कमी की स्थिति में वसूली प्रक्रिया तथा अधिक प्राप्ति की स्थिति में वापसी प्रक्रिया।
  - H. समय-समय पर आरबीआई द्वारा निर्देशित संशोधन।
3. ऋण समझौते में ऐसे नियमों और शर्तों की एक प्रति उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराई जानी चाहिए।

## **XII. गोपनीयता**

1. जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत न किया जाए, हम ग्राहक की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेंगे।
2. जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत न किया जाए, हम निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों के अलावा किसी अन्य संस्था को लेनदेन का विवरण नहीं बताएंगे:
  - A. यदि हमें वैधानिक या नियामक कानूनों के तहत जानकारी प्रदान करनी है।
  - B. यदि जनता के प्रति यह जानकारी प्रकट करना कर्तव्य है।
  - C. यदि हमारे हित के लिए हमें यह जानकारी (जैसे, धोखाधड़ी की रोकथाम) बैंकों / वित्तीय संस्थानों / हमारे समूह और सहयोगी कंपनियों / सेवा प्रदाताओं / उन कंपनियों को प्रदान करना आवश्यक हो, जिनके साथ टीएफएसआईएन ने व्यवस्था की है।

## **XIII. निगरानी एवं समीक्षा**

TFSIN के पास कोड का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए एक अनुपालन अधिकारी है। हमारी आंतरिक नियंत्रण प्रक्रियाएँ सुनिश्चित करती हैं कि TFSIN कोड का अनुपालन करता है।

टीएफएसआईएन द्वारा निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन तथा विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की आवधिक समीक्षा की जाएगी।