

ಟೋಯೋಟಾ
ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್
ಇಂಡಿಯಾ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯಯುತ
ಆಚರಣೆಗಳ ಕೋಡ್

ನವೆಂಬರ್ 08, 2024

ವಿಷಯ 1.2

I. ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಸಾರಾಂಶ

ಈ ನೀತಿಯು TFSIN ನಾಡ್ಯಂತ ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರಿಗೆ ವಿಶ್ವಾಸವಿರೋಧಿ ಮತ್ತು ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ಕಾನೂನುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು / ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರು ಪ್ರತಿಸ್ಪರ್ಧಿಗಳು, ವಿತರಕರು, ವಿತರಕರು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸದಸ್ಯರೊಂದಿಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ಅಥವಾ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಾಗಲೆಲ್ಲಾ ನ್ಯಾಯಯುತ, ನೈತಿಕ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸುವುದು ನಮ್ಮ ಪೂರೈಕೆ ಸರಪಳಿಯು.

1. ಪರಿಚಯ

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ("ಆರ್‌ಬಿಐ") ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ("ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ") ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಕರಡು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ರಚಿಸಿದೆ, ಇದು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಮತ್ತು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಅಭ್ಯಾಸದ ಭಾಗವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುತ್ತದೆ. RBI ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ DNBS (PD) CC ಸಂಖ್ಯೆ 80/03.10.042/2005-06 ದಿನಾಂಕ 28 ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 2006 ರ ಪ್ರಕಾರ RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿ ಸುತ್ತೋಲೆಯಿಂದ ಮತ್ತಷ್ಟು ಪೂರಕವಾಗಿದೆ **DNBS (PD) CC ಸಂಖ್ಯೆ 232/03.10.042/2011-12 ದಿನಾಂಕ 1 ಜುಲೈ 2011** ಮತ್ತು ಪರಿಷ್ಕೃತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ RBI/2011-12/470 DNBS ಮೂಲಕ ಹೊರಡಿಸಲಾಗಿದೆ. CC PD. ನಂ.266/03.10.01/ 2011-12 ದಿನಾಂಕ ಮಾರ್ಚ್ 26, 2012, ಸಂ. 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 ಮತ್ತು RBI /DNBR/2016-17/45/DNBR PD 008/03.10.119/2016-17 ದಿನಾಂಕ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 01, 2016, Toyota Financial Services Limited (Tref India ") ಈ ಮೇಳವನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ("ಕೋಡ್") ಅದರ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು/ಆಚರಣೆಗಳನ್ನು ಹಾಕಲು. ಈ ಕೋಡ್ TFSIN ನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳಾದ್ಯಂತ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ, ಪ್ರಸ್ತುತ ನಾವು ಒದಗಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ನಂತರ ಪರಿಚಯಿಸಬಹುದಾದಂತಹವುಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ.

2. ಸಮಸ್ಯೆ ಅಥವಾ ಅಗತ್ಯ

TFSIN ನ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು/ಆಚರಣೆಗಳನ್ನು ಹಾಕಲು. ಈ ಕೋಡ್ TFSIN ನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳಾದ್ಯಂತ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ, ಪ್ರಸ್ತುತ ನಾವು ಒದಗಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ನಂತರ ಪರಿಚಯಿಸಬಹುದಾದಂತಹವುಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ.

3. ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಎಫ್‌ಪಿಸಿಯು TFSIN ಮೂಲಕ ಪ್ರಮುಖ ನಿರ್ಣಾಯಕ ಬದ್ಧತೆಗಳು, ವಿವಿಧ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಾದ್ಯಂತ ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ, ಸಾಲ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿನ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು, ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ, ಸಾಮಾನ್ಯ ಸೂಚನೆಗಳು, ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ, ಮುಂತಾದ ನಿರ್ಣಾಯಕಗಳ ವಿವರವಾದ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, TFSIN ನಿಂದ ಹಣಕಾಸು ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್‌ನ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ/ವಿಮರ್ಶೆ ಇತ್ಯಾದಿ. ಈ ನೀತಿಯು ಎಲ್ಲಾ TFSIN ಸ್ಥಳಗಳು ಮತ್ತು TFSIN ನ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವ್ಯಾಪಾರ ವಿಭಾಗಗಳಾದ್ಯಂತ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

4. ಅನುಷ್ಠಾನ

ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ನೀತಿಯನ್ನು ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿ ಅವಧಿಗಳನ್ನು ನಡೆಸುವುದು.

5. ತೀರ್ಮಾನಗಳು

ಈ ನೀತಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಬಗ್ಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ ಎಲ್ಲಾ ಲಂಬಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ, ನೈತಿಕ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು.

II. TFSIN ನಿಂದ ಪ್ರಮುಖ ನಿರ್ಣಾಯಕ ಬದ್ಧತೆಗಳು

1. ಜಾತಿ, ಜಾತಿ, ಬಣ್ಣ, ಧರ್ಮ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ವಯಸ್ಸು ಅಥವಾ ಅಂಗವಿಕಲತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಎಲ್ಲಾ ಅರ್ಹ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಹಣಕಾಸಿನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು TFSIN ನ ನೀತಿಯಾಗಿದೆ. ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ಥಿರವಾಗಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುವುದು ನಮ್ಮ ನೀತಿಯಾಗಿದೆ.
2. ನಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಸಹಾಯ, ಪ್ರೋತ್ಸಾಹ ಮತ್ತು ಸೇವೆಯನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತ, ಸಮಾನ ಮತ್ತು ಸ್ಥಿರವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡುತ್ತಾರೆ.
3. TFSIN ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅವರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
4. ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ನೀಡುವ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ನಮ್ಮಿಂದ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದಿಂದ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು TFSIN ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ.
5. TFSIN ಒಳಗೆ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು TFSIN ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮ, ಸಾಲದ ಮೂಲ, ಸಂಸ್ಕರಣೆ, ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ನಮ್ಮ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳಾದ್ಯಂತ TFSIN ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ. ಉದ್ಯೋಗಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಆಡಿಟಿಂಗ್ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಕೋಡ್‌ಗೆ ನಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
6. TFSIN ಬೋರ್ಡ್ ಆಫ್ ಡೈರೆಕ್ಟರ್ಸ್ ಮತ್ತು ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್ ತಂಡವು ಒದಗಿಸಿದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ನ್ಯಾಯಯುತ ಸಾಲಕ್ಕೆ ನಮ್ಮ ಬಲವಾದ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಆ ಬದ್ಧತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
7. ಕೋಡ್ ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
8. TFSIN ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ, ಸಮಂಜಸ ಮತ್ತು ತಪ್ಪುದಾರಿಗಳಿರುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
9. TFSIN ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸಲು ಭರವಸೆ ನೀಡುವ ಅಭ್ಯಾಸ:
 - A. TFSIN ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ:
 - a. ಇದರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಈ ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ.
 - b. ಇದರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಅನುಸರಿಸಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು.
 - c. ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಅದರ ವ್ಯವಹಾರವು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ, ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ನಿಂತಿದೆ.

- B. TFSIN ತನ್ನ ಹಣಕಾಸಿನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಹೇಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ
- ಸರಳವಾದ ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
 - ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವುದು.
 - ಗ್ರಾಹಕನು ಅವನ/ಅವಳ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆಮಾಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು. TFSIN ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರು ಅದರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಸುಗಮ ಅನುಭವವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು TFSIN ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸುತ್ತದೆ. ದೂರಿನ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯ ವಿಧಾನದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗಿದ್ದರೆ, ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ಮುಂದಕ್ಕೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯಬೇಕು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು TFSIN ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ.

III. ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ

ಈ ಕೋಡ್ ಪ್ರಸ್ತುತ ನೀಡುತ್ತಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಭವಿಷ್ಯದ ದಿನಾಂಕದಲ್ಲಿ ಪರಿಚಯಿಸಬಹುದು: ಪ್ರಸ್ತುತ TFS ನಿಂದ ನೀಡಲಾಗುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳು:

- ಚಿಲ್ಲರೆ ಹಣಕಾಸು
- ಡೀಲರ್ ದಾಸ್ತಾನು ಹಣಕಾಸು
- ಡೀಲರ್ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳು
- ಕಿಂಟೋ

ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಯನ್ನು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ, ಅಂತರ್ಜಾಲದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಾವು ಪ್ರಸ್ತುತ ಬಳಸುತ್ತಿರುವ ಅಥವಾ ಭವಿಷ್ಯದ ದಿನಾಂಕದಲ್ಲಿ ಪರಿಚಯಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆಯೇ ಮೇಲಿನವುಗಳಿಗೆ ಕೋಡ್ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

IV. ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- ಡೀಲರ್‌ಶಿಪ್‌ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕಾದ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು/ವಿವರಣೆಗಳು ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಇದು ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರ NBFCಗಳು / ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ.
- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- TFSIN ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವ ಸಮಯವನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- KYC ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು TFSIN ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಹೇಳುತ್ತದೆ. ಡೇಟಾಬೇಸ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಅವನ/ಅವಳ ಕುಟುಂಬದ ಬಗ್ಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ವಿನಂತಿಸಬಹುದು, ಆದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅವಳು / ಅವನು ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಬಯಸಿದರೆ ಮಾತ್ರ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

6. ಅಂತಹ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, TFSIN ಮುಖ್ಯ ಕಾರಣ / ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ, ಪರಿಗಣನೆಯ ನಂತರ TFSIN ನ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲು ಕಾರಣವಾಯಿತು.

V. ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು

1. ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಿದರೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ದಂಡವನ್ನು 'ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಧಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾದ 'ದಂಡ ಬಡ್ಡಿ' ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಪ್ರಗತಿಗಳ ಮೇಲೆ. ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಯಾವುದೇ ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಇರುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಬಡ್ಡಿಯ ಸಂಯೋಜನೆಯ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.
2. TFSIN ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಘಟಕವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಅಕ್ಷರ ಮತ್ತು ಆತ್ಮ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
3. ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ/ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದೊಳಗೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡದೆಯೇ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
4. ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ 'ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಇದೇ ರೀತಿಯ ಅನುಸರಣೆಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿರಬಾರದು.
5. ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು TFSIN ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖವಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು/ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸ್ಪೀಟ್‌ಮೆಂಟ್ (KFS).
6. ಸಾಲದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಿದಾಗ, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಯಾವುದೇ ನಿದರ್ಶನ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.

VI. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ ಷರತ್ತುಗಳು

1. ಹಣವನ್ನು ಸಾಲ ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸಾಲ ಪಡೆಯುವ ಮೊದಲು, ನಾವು ಸಾಲಗಾರನ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸುತ್ತೇವೆ.
2. TFSIN ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ (ಅಥವಾ ಸಂವಹನವು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ) ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೂಲಕ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ಅದರ ಅನ್ವಯ, ಬೇಡಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಮರುಪಾವತಿಸಬಹುದಾದರೂ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಡಿಫಾಲ್ಟ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವಾಹನವನ್ನು ಮರು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನ ಇತ್ಯಾದಿ.
3. TFSIN ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಕಲನ್ನು ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ನಕಲನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. TFSIN ತನ್ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸರಳ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಹೊಂದಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಕಲನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4. TFSIN ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿದರ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿಳಿದಿರುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
5. TFSIN ತಡವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

VII. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

1. TFSIN ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಚೆಕ್ ಬೌನ್ಸ್ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸ್ವಾಪ್ ಶುಲ್ಕಗಳು, ತಡವಾಗಿ ಪಾವತಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರನು ಪಡೆದ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಇತ್ಯಾದಿ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗುವುದು.
2. ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
3. TFSIN ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ TFSIN ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗದ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುವ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರದ ಮೇಲೆ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು TFSIN ಅರ್ಹತೆ ಹೊಂದಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. TFSIN ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚಲಿಸಬಲ್ಲ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ / ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ.
4. ಎರವಲುಗಾರನಿಗೆ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಛೇರಿಯಿಂದ ಅಥವಾ ಅವಳ/ಅವನ ಆದ್ಯತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ TFSIN ನ ಯಾವುದೇ ಕಛೇರಿಯಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
5. ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ವಾಪಸಾತಿಯ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕದಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.
6. ಏಕಮಾತ್ರ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ಸಾವಿನ ಅನಿಶ್ಚಿತ ಘಟನೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, TFSIN ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ಉತ್ತಮವಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. TFSIN ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಇತರ ರೀತಿಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳೊಂದಿಗೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.
7. ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಸಾಲದ ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಸಂಬಂಧಿತ ನೋಂದಾವಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಶುಲ್ಕ ತೃಪ್ತಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, TFSIN ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬವು TFSIN ಗೆ ಕಾರಣವಾಗಿದ್ದರೆ, ಪ್ರತಿ ದಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ₹ 5,000 ದರದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
8. ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ನಷ್ಟ/ಹಾನಿ ಉಂಟಾದರೆ, ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ, TFSIN ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲಿ/ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪಾವತಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ. ಮೇಲಿನ ಷರತ್ತು (ii) ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು TFSIN ಗೆ 30 ದಿನಗಳ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬಿತ ಅವಧಿಯ ದಂಡವನ್ನು ಅದರ ನಂತರ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ (ಅಂದರೆ, ಒಟ್ಟು 60 ದಿನಗಳ ನಂತರ).

9. ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರವು ಯಾವುದೇ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಲಗಾರನ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವಿಲ್ಲದೆ ಇರುತ್ತದೆ.

VIII. ಸಾಮಾನ್ಯ

1. TFSIN ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತದೆ (ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊರತು, ಸಾಲದಾತರ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿಲ್ಲ).
2. ಸಾಲಗಾರ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, TFSIN ನ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಮತ್ತು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
3. TFSIN ಸಂಗ್ರಹಣೆ ನೀತಿಯು ನ್ಯಾಯಯುತ ಚಿಕಿತ್ಸೆ, ಸೌಜನ್ಯ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಸುವ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇರುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ TFSIN ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ. ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸ್ನಾಯು ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ.
4. TFSIN ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಉತ್ತಮ ತರಬೇತಿ ಪಡೆದಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
5. TFSIN ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ, ಸಹ-ಬಾಧ್ಯತೆ(ಗಳು) ಜೊತೆಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೆ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರಾದ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
6. ಇಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿರುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ಕೋಡ್ (ಮೇಲಾಗಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು) ಜಾರಿಗೆ ತರಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರು ವಿನಂತಿಸಿದಂತೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಬಯಸಿದಂತೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ FPC ಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

IX. ದೂರುಗಳು/ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ವಿಶ್ವಾದ್ಯಂತ ಟೋಯೋಟಾ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಯಾವಾಗಲೂ ಉನ್ನತ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಗುಣಮಟ್ಟದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುವುದು ಪ್ರಧಾನ ಅಂಶವಾಗಿದೆ. TFSIN ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸಲು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಅತ್ಯಗತ್ಯ ಎಂದು ನಂಬುತ್ತದೆ. TFSIN ಸಕ್ರಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಹೆಮ್ಮೆಪಡುತ್ತದೆ, ಅದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕೋರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಅಥವಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ. ನಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸಕ್ರಿಯ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂತೋಷ ಮತ್ತು ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಆದರೆ ವ್ಯಾಪಾರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಸಮರ್ಥ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವಿಕೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬ ದೃಢ ನಂಬಿಕೆಯೊಂದಿಗೆ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿದೆ.

ದೂರು ಎಂದರೆ TFSIN ಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಅವರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಯಾರಾದರೂ, ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ದೂರು-ನಿರ್ವಹಣೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅಥವಾ ಸೂಚ್ಯವಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳು/ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ

ಮಾಡಬೇಕು. ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆಯ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಕುರಿತು ಇಲ್ಲಿ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಿರುವಂತೆ ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

TFSIN ವಿವಿಧ ಟಚ್ ಪಾಯಿಂಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲು ಶ್ರಮಿಸುತ್ತದೆ.

ಯಾವುದೇ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅರ್ಜಿದಾರರು/ಸಾಲಗಾರರು ತಮ್ಮ ದೂರಿನ/ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು TFSIN ಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬಹುದು. TFSIN ನಂತರ ತಕ್ಷಣವೇ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ವಿಷಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

1. ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆ ದಾಖಲಿಸುವ ವಿಧಾನ

- A. ಸಾಲಗಾರರು/ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿರುವ ವಿವರಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು: ಗ್ರಾಹಕರು ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು - 1800 309 9778 , ಇಮೇಲ್: customerfirst@tfsin.co.in ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ: <https://www.toyotafinance.co.in/grievance/>.
- B. ಶ್ರೀ ಜಿತೇಶ್ ತಂಕಪ್ಪನ್, ಹೆಡ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮತ್ತು ಆಪರೇಷನ್ಸ್, ಟೋಯೋಟಾ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಇಂಡಿಯಾ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ನಂ.21, ಸೆಂಟ್ರೋಪೊಲಿಸ್, ಮೊದಲ ಮಹಡಿ, 5 ನೇ ಕ್ರಾಸ್, ಲ್ಯಾಂಗ್‌ಫೋರ್ಡ್ ರಸ್ತೆ, ಶಾಂತಿ ನಗರ, ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ, 560025, ದೂರವಾಣಿ: [080-67361943](tel:080-67361943), ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ: grievanceredressal@tfsin.co.in ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಿದ್ದು, TFSIN ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು / ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ (DNBS), ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆಯ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಸೆಂಟರ್ 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ, 160017 ಅವರ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ TFSIN ನ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ ಬರುತ್ತದೆ.

ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ, "ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ" ಮೇಲಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ / ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಸಹ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿರುತ್ತದೆ:

ನಿರ್ಧಾರದ ಮಟ್ಟ	ಪರಿಹಾರ ಮಟ್ಟ
ಹಿರಿಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ	ವಿಭಾಗದ ಮುಖ್ಯಸ್ಥ
VP/AVP ವಲಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥ	ಹೆಡ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು
ಎಲ್ಲಾ ಇತರೆ	MD & CEO

"ಹಿರಿಯ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ - ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ" ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪತ್ತೆಹಚ್ಚಲು ಮತ್ತು ಮಂಡಳಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಲು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ನಮ್ಮ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ನಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ನಮ್ಮ ಸೇವೆಯ ಕುರಿತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಾವು ವಿನಂತಿಸುತ್ತೇವೆ. ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಮ್ಮ ಕಾಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಅಮೂಲ್ಯವಾದ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಮುಕ್ತವಾಗಿರಿ customerfirst@tfsin.co.in.

ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಪರೀಕ್ಷೆಯ ನಂತರವೂ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ದೂರುಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, TFSIN ಅವರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಎಂಬ ಉತ್ತರದ ಭಾಗವಾಗಿ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾಗಿ ಸಲಹೆ ನೀಡಬೇಕು (ದೂರು RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬಂದರೆ) ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ.

C. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದೆ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2018 - ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ನೇಮಕಾತಿ:

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, TFSIN ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು (NO) ನೇಮಿಸಿದೆ, ಅವರು TFSIN ಅನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು TFSIN ವಿರುದ್ಧ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಕಛೇರಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಪ್ರವೇಶಿಸುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಧಾನ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದು <https://www.toyotafinance.co.in/grievance/>.

ಆರ್‌ಬಿಐ ಪ್ರತಿ ವಿಭಾಗ / ಪ್ರದೇಶಕ್ಕೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನನ್ನು ನೇಮಿಸಿದೆ. ಅಂತಹ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದು <https://www.rbi.org.in/Scripts/AboutUsDisplay.aspx?pg=BankingOmbudsmen.htm>.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರಬೇಕು:

- ಗ್ರಾಹಕರು ಎತ್ತುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಮತ್ತು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕು.
- TFSIN ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಉತ್ತಮ ನಂಬಿಕೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಧಕ್ಕೆಯಾಗದಂತೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.
- ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ಅತ್ಯಪರಾಗಿದ್ದರೆ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ:

ಹಂತ 1:

ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಬಹುದು

ಇಮೇಲ್: customerfirst@tfsin.co.in

ನಮ್ಮ ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 1800 309 9778 ನಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ

ಸೋಮವಾರ - ಶನಿವಾರ 9:00 AM - 6:30 PM

ವೆಬ್‌ಸೈಟ್: www.toyotafinance.co.in

WhatsApp: "ಹಾಯ್" ಅನ್ನು "+91 40 7178 1780 ಗೆ ಕಳುಹಿಸಿ

ಇವರಿಗೆ ಬರೆಯಿರಿ: ಟೋಯೋಟಾ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಇಂಡಿಯಾ ಲಿಮಿಟೆಡ್

3ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಂಟ್ರೋಪೋಲಿಸ್, ನಂ. 21 ಲ್ಯಾಂಗ್‌ಪೋರ್ಟ್ ರೋಡ್, ರಿಚ್‌ಮಂಡ್ ಟೌನ್

| ಬೆಂಗಳೂರು - 560 025

ಹಂತ 2:

ಒಂದು ವೇಳೆ ನೀವು 10 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಮಟ್ಟ 1 ರಲ್ಲಿ ತೃಪ್ತಿದಾಯಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು

ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ

ದೂರು ಸಂಖ್ಯೆಯೊಂದಿಗೆ "ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕೋಶ"

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 080-67361943

ಸಮಯ: 9:30 AM ನಿಂದ 5:30 PM, ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ)
ಇವರಿಗೆ ಬರೆಯಿರಿ: ಟೋಯೋಟಾ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಇಂಡಿಯಾ ಲಿಮಿಟೆಡ್
3ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಂಟ್ರೋಪೋಲಿಸ್, ನಂ. 21 ಲ್ಯಾಂಗ್‌ಪೋರ್ಟ್ ರೋಡ್, ರಿಚ್‌ಮಂಡ್ ಟೌನ್,
ಬೆಂಗಳೂರು - 560 025
ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: grievanceredressal@tfsin.co.in

ಹಂತ 3:

30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ದೂರು / ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು
ಮಾಡಬಹುದು
ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾದ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಮೇಲ್ಮನವಿ
ಸಲ್ಲಿಸಿ - ವೆಬ್‌ಸೈಟ್: <https://cms.rbi.org.in>
ಗೆ ಮೇಲ್ ಮಾಡಿ : CRPC@rbi.org.in ಗೆ ಬರೆಯಿರಿ : 'ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು
ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ' ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್,
ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಷ್ವಾ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160 017
ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ: 14448 (9:30 AM ನಿಂದ 5:15 PM)

X. ಬಡ್ಡಿ ದರ

1. TFSIN ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಹಾಕುತ್ತದೆ. ಅದರ ಪ್ರತಿಯು TFSIN ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿರಬೇಕು.
2. ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುವಂತೆ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
3. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವು ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

XI. TFSIN ನಿಂದ ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸಿದ ವಾಹನಗಳ ಮರು ಸ್ವಾಧೀನ

1. TFSIN ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬಹುದಾದ ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗಿನ ಒಪ್ಪಂದ/ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಮರು-ಸ್ವಾಧೀನ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುತ್ತದೆ.
2. ಒಪ್ಪಂದ/ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಮರುಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು TFSIN ಸಂಯೋಜಿಸುತ್ತದೆ:
 - A. ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮುನ್ನ ಸೂಚನೆ ಅವಧಿ.
 - B. ಸೂಚನೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳು.
 - C. ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನ.
 - D. ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜಿನ ಮೊದಲು ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶದ ಬಗ್ಗೆ ನಿಬಂಧನೆ.
 - E. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ವಿಧಾನ.
 - F. ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ / ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ.
 - G. ಕೊರತೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ.
 - H. ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ RBI ನಿರ್ದೇಶನದಂತೆ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳು.
3. ಅಂತಹ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು.

XII. ಗೌಪ್ಯತೆ

1. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಿದ ಹೊರತು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತೇವೆ.
2. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಿದ ಹೊರತು, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಘಟಕಕ್ಕೆ ನಾವು ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:
 - A. ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಕಾನೂನುಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಾವು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕಾದರೆ.
 - B. ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಕರ್ತವ್ಯವಿದ್ದರೆ ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
 - C. ನಮ್ಮ ಆಸಕ್ತಿಯು ನಮಗೆ ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಉದಾ, ವಂಚನೆ ತಡೆಗಟ್ಟುವಿಕೆ) ಒದಗಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು / ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು / ನಮ್ಮ ಗುಂಪು ಮತ್ತು ಸಹವರ್ತಿ ಕಂಪನಿಗಳು / ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು / TFSIN ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ.

XIII. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ವಿಮರ್ಶೆ

ಕೋಡ್ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು TFSIN ಅನುಸರಣೆ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ನಮ್ಮ ಆಂತರಿಕ ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು TFSIN ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಸರಣೆಯ ಆವರ್ತಕ ವಿಮರ್ಶೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು TFSIN ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.