

ടൊയോട്ട
ഫിനാൻഷ്യൽ
സർവീസസ് ഇന്ത്യ
ലിമിറ്റഡ്

ന്യായമായ
പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

നവംബർ 08, 2024

വിള
റിഷൻ 1.2

I. എക്സിക്യൂട്ടീവ് സംഗ്രഹം

ഈ നയം TFSIN-ൽ ഉടനീളമുള്ള എല്ലാ സ്റ്റാഫ് അംഗങ്ങൾക്കും ആന്റിട്രസ്റ്റ്, കോംപറ്റീഷൻ നിയമങ്ങൾ എന്നിവയെ കുറിച്ചും, ജീവനക്കാർ / സ്റ്റാഫ് അംഗങ്ങൾ എപ്പോൾ വേണമെങ്കിലും, എവിടെയൊക്കെ പ്രവർത്തിക്കുന്നുവോ അല്ലെങ്കിൽ മത്സരാർത്ഥികൾ, ഡീലർമാർ, വിതരണക്കാർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും അംഗങ്ങൾ എന്നിവരുമായി ഇടപഴകുകയോ ചെയ്യുമ്പോഴെല്ലാം ന്യായമായും ധാർമ്മികമായും സുതാര്യമായും ബിസിനസ്സ് നടത്തുന്നതിനും മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുന്നു. ഞങ്ങളുടെ വിതരണ ശൃംഖലയുടെ.

1. ആമുഖം

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ("ആർബിഐ") നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനികൾക്കായുള്ള ("എൻബിഎഫ്സി") ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ കരട് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ തയ്യാറാക്കിയിട്ടുണ്ട്, അത് ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോഴും മികച്ച കോർപ്പറേറ്റ് പരിശീലനത്തിന്റെ ഭാഗമായി പ്രവർത്തിക്കുമ്പോഴും ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിക്കുന്നു. RBI സർക്കുലർ നമ്പർ അനുസരിച്ച് DNBS (PD) CC നമ്പർ 80/03.10.042/2005-06 തീയതി 28 സെപ്റ്റംബർ 2006 DNBS (PD) CC നമ്പർ 232/03.10.042/2011-12 തീയതി 1 ജൂലൈ 2011 കൂടാതെ പുതുക്കിയ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ RBI/2011-12/470 DNBS സർക്കുലർ പ്രകാരം പുറപ്പെടുവിച്ചു. CC. പി.ഡി. No.266/03.10.01/ 2011-12 തീയതി മാർച്ച് 26, 2012, നമ്പർ 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, RBI /DNBR/2016-17/45/DNBR PD 008/03.10.119/2016-17 തീയതി സെപ്റ്റംബർ 01, 2016, Toyota Financial Limited (Tref India Services ") ഈ മേള രൂപീകരിച്ചു അതിന്റെ വായ്പാ പ്രവർത്തനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് നടപടിക്രമങ്ങൾ/നടപടികൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിനുള്ള പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ("കോഡ്"). നിലവിൽ ഞങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതും പിന്നീട് അവതരിപ്പിച്ചേക്കാവുന്നതുമായ എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ഉൾപ്പെടെ, TFSIN-ന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ എല്ലാ വശങ്ങളിലും ഈ കോഡ് ബാധകമാണ്.

2. പ്രശ്നം അല്ലെങ്കിൽ ആവശ്യം

TFSIN-ന്റെ വായ്പാ പ്രവർത്തനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് നടപടിക്രമങ്ങൾ/നടപടികൾ നിരത്തുന്നതിന്. നിലവിൽ ഞങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതും പിന്നീട് അവതരിപ്പിച്ചേക്കാവുന്നതുമായ എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ഉൾപ്പെടെ, TFSIN-ന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ എല്ലാ വശങ്ങളിലും ഈ കോഡ് ബാധകമാണ്.

3. ലക്ഷ്യങ്ങൾ

TFSIN-ന്റെ പ്രധാന നിർണായക പ്രതിബദ്ധതകൾ, വ്യത്യസ്ത ഉൽപ്പന്നങ്ങളിലുടനീളമുള്ള പ്രയോഗക്ഷമത, ലോൺ പ്രോസസ്സിംഗ്, ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ ചാർജുകൾ, ലോൺ അപ്രെസലിന്റെ നിബന്ധനകൾ/നിബന്ധനകൾ, ലോണുകളുടെ വിതരണം, പൊതുവായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ, പരാതികൾ/പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം, എന്നിങ്ങനെയുള്ള ഡിറ്റർമിനന്റുകളുടെ വിശദമായ അവലോകനം ഈ FPC ഉൾക്കൊള്ളുന്നു. പലിശ നിരക്കുകൾ, TFSIN ധനസഹായം നൽകുന്ന വായ്പകൾ തിരിച്ചടയ്ക്കൽ,

വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളുടെ രഹസ്യസ്വഭാവം, ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ നിരീക്ഷണം/അവലോകനം മുതലായവ. ഈ നയം എല്ലാ TFSIN ലൊക്കേഷനുകളിലും TFSIN-ന്റെ ബാധകമായ ബിസിനസ്സ് സെഗ്മെന്റുകളിലും ബാധകമാണ്.

4. നടപ്പിലാക്കൽ

ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും നയം പ്രചരിപ്പിക്കുകയും എല്ലാ പ്രസക്ത ജീവനക്കാർക്കും പരിശീലന സെഷനുകൾ നടത്തുകയും ചെയ്യുക.

5. നിഗമനങ്ങൾ

ഈ നയം ഉറപ്പാക്കാൻ പിന്തുടരേണ്ട ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡിനെക്കുറിച്ചുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുന്നു. എല്ലാ ലംബങ്ങളിലുമുള്ള ന്യായവും ധാർമ്മികവും സുതാര്യവുമായ നടപടിക്രമങ്ങൾ.

II. TFSIN-ന്റെ പ്രധാന നിർണായക പ്രതിബദ്ധതകൾ

1. വംശം, ജാതി, നിറം, മതം, ലിംഗഭേദം, വൈവാഹിക നില, പ്രായം അല്ലെങ്കിൽ വൈകല്യം എന്നിവയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വിവേചനമില്ലാതെ യോഗ്യതയുള്ള എല്ലാ അപേക്ഷകർക്കും സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുക എന്നത് TFSIN-ന്റെ നയമാണ്. ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ക്ലയന്റുകളോടും സ്ഥിരതയോടെയും ന്യായമായും പെരുമാറുക എന്നതാണ് ഞങ്ങളുടെ നയം.
2. ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർ സഹായവും പ്രോത്സാഹനവും സേവനവും ന്യായമായും തുല്യമായും സ്ഥിരതയോടെയും വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നു.
3. വായ്പാ കരാറിൽ അവ ഉൾപ്പെടുത്തി, അതേക്കുറിച്ച് അവർക്ക് വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകിക്കൊണ്ട്, വരാൻ പോകുന്ന വായ്പക്കാരുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ചാർജ്ജുകൾ/ഫീസുകൾ ഉചിതമായി അവരെ അറിയിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് TFSIN ഉറപ്പാക്കും.
4. വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വായ്പ എടുക്കാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നവരെ അറിയിക്കും. വായ്പാ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന തർക്കങ്ങൾ ഞങ്ങൾ രൂപീകരിച്ച പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം വഴി ഉചിതമായി പരിഹരിക്കപ്പെടുമെന്ന് TFSIN പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്.
5. TFSIN-നുള്ളിൽ എല്ലാ തലങ്ങളിലും കോഡ് നടപ്പിലാക്കിയിട്ടുണ്ടെന്ന് TFSIN ഉറപ്പാക്കും. മാർക്കറ്റിംഗ്, ലോൺ ഉത്ഭവം, പ്രോസസ്സിംഗ്, സേവനങ്ങൾ, ശേഖരണ പ്രവർത്തനങ്ങൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ ഞങ്ങളുടെ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ എല്ലാ വശങ്ങളിലും TFSIN ഫെയർ ലെൻഡിംഗ് രീതികൾ ബാധകമായിരിക്കും. ജീവനക്കാരുടെ ഉത്തരവാദിത്തം, നിരീക്ഷണം, ഓഡിറ്റിംഗ് പ്രോഗ്രാമുകൾ, പരിശീലനം, സാങ്കേതികവിദ്യ എന്നിവയിൽ കോഡിനോടുള്ള ഞങ്ങളുടെ പ്രതിബദ്ധത തെളിയിക്കപ്പെടും.
6. വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ന്യായമായ വായ്പയോടുള്ള ഞങ്ങളുടെ ശക്തമായ പ്രതിബദ്ധതയെ പ്രതിഫലിപ്പിക്കുന്നുണ്ടെന്നും എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും ആ പ്രതിബദ്ധതയെക്കുറിച്ച് ബോധവാന്മാരാണെന്നും ഉറപ്പാക്കാൻ രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിരിക്കുന്ന രീതികൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിന് TFSIN ഡയറക്ടർ ബോർഡിനും മാനേജ്മെന്റ് ടീമിനും ഉത്തരവാദിത്തമുണ്ട്.

7. കോഡ് ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാകും, അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം പകർപ്പുകൾ ലഭ്യമാകും.
8. എല്ലാ പരസ്യങ്ങളും പ്രൊമോഷണൽ മെറ്റീരിയലുകളും വ്യക്തവും ന്യായവും ന്യായയുക്തവും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതുമല്ലെന്ന് TFSIN ഉറപ്പാക്കും.
9. ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപാടുകളിൽ TFSIN പിന്തുടരുമെന്ന് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സമ്പ്രദായം ഇവയാണ്:
 - A. TFSIN അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ന്യായമായും ന്യായമായും പ്രവർത്തിക്കും:
 - a. അതിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, നടപടിക്രമങ്ങൾ, സമ്പ്രദായങ്ങൾ എന്നിവ ഈ കോഡിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന പ്രതിബദ്ധതകളും മാനദണ്ഡങ്ങളും പാലിക്കുന്നു.
 - b. അതിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ചെയ്യുമ്പോൾ പാലിക്കുകയോ കൈമാറുന്ന നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും.
 - c. ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള അതിന്റെ ഇടപാടുകൾ സത്യസന്ധത, സമഗ്രത, സുതാര്യത എന്നിവയുടെ ധർമ്മിക തത്വങ്ങളിലായിരിക്കും.
 - B. TFSIN അതിന്റെ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും എങ്ങനെ പ്രവർത്തിക്കുന്നുവെന്ന് മനസ്സിലാക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കളെ സഹായിക്കും
 - a. ലളിതമായ ഹിന്ദി കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഇംഗ്ലീഷ് കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നു.
 - b. ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ബാധകമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വിശദീകരിക്കുന്നു.
 - c. ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്ന ഒരു ഉൽപ്പന്നം/സേവനം തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ സഹായിക്കുക. TFSIN അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അത് കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിൽ സുഗമമായ അനുഭവം ഉണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ എല്ലാ ശ്രമങ്ങളും നടത്തും. ഉപഭോക്താവിന് ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന ഏത് പരാതിയും TFSIN വേഗത്തിൽ കൈകാര്യം ചെയ്യും. ഒരു പരാതിയുടെ മേൽനോട്ടം വഹിക്കുന്ന രീതിയിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, പരാതി എങ്ങനെ മുന്നോട്ട് കൊണ്ടുപോകണമെന്ന് TFSIN ഉപഭോക്താവിനെ നയിക്കും.

III. പ്രയോഗക്ഷമത

ഈ കോഡ് നിലവിൽ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതോ ഭാവിയിൽ അവതരിപ്പിക്കുന്നതോ ആയ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ബാധകമാണ്: നിലവിൽ TFS വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങളിൽ ഇവ ഉൾപ്പെടുന്നു:

1. റീട്ടെയിൽ ധനസഹായം
2. ഡീലർ ഇൻവെന്ററി ഫിനാൻസിംഗ്
3. ഡീലർ ട്രേഡ് ലോണുകൾ
4. കിരോ

ഉൽപ്പന്നം/സേവനം ബ്രാഞ്ചിലോ ഇന്റർനെറ്റിലോ ഞങ്ങൾ നിലവിൽ ഉപയോഗിക്കുന്നതോ ഭാവിയിൽ അവതരിപ്പിക്കുന്നതോ ആയ മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലാണോ നൽകുന്നത് എന്നത് പരിഗണിക്കാതെ തന്നെ മുകളിൽ പറഞ്ഞവയ്ക്ക് കോഡ് ബാധകമാണ്.

IV. വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും

1. കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും ഇംഗ്ലീഷിലോ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.
2. ഡീലർഷിപ്പിൽ നൽകേണ്ട ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോമുകൾ/വിശദീകരണങ്ങളിൽ ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടും, അത് കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്നു, അതുവഴി മറ്റ് എൻബിഎഫ്സികൾ / ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി അർത്ഥവത്തായ ഒരു താരതമ്യം നടത്താനും അറിവുള്ള തീരുമാനം എടുക്കാനും കഴിയും. കടം വാങ്ങുന്നയാൾ വഴി.
3. അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകൾ ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോം സൂചിപ്പിക്കും.
4. TFSIN എല്ലാ ലോൺ അപേക്ഷകളുടെയും രസീതിനുള്ള അക്നോളജ്മെന്റ് നൽകുന്ന ഒരു സംവിധാനം രൂപപ്പെടുത്തുകയും ലോൺ അപേക്ഷകൾ അക്നോളജ്മെന്റിൽ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്ന സമയത്തെ സൂചിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.
5. KYC മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതിനും നിയമപരവും നിയന്ത്രണപരവുമായ ആവശ്യകതകൾ പാലിക്കുന്നതിനും TFSIN ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ശേഖരിക്കേണ്ട വിവരങ്ങൾ ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോറം വ്യക്തമായി പ്രസ്താവിക്കും. ഒരു ഡാറ്റാബേസ് നിർമ്മിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിനെയും അവന്റെ / അവളുടെ കുടുംബത്തെയും കുറിച്ച് കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ അഭ്യർത്ഥിച്ചേക്കാം, എന്നാൽ ഉപഭോക്താവ് / അവൻ അങ്ങനെ ചെയ്യാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ മാത്രമേ ഈ വിവരങ്ങൾ നൽകൂ.
6. അത്തരം അപേക്ഷകൾ നിരസിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, TFSIN പരിഗണിച്ചതിന് ശേഷം TFSIN-ന്റെ അഭിപ്രായത്തിൽ വായ്പാ അപേക്ഷ നിരസിക്കാൻ കാരണമായ പ്രധാന കാരണം / കാരണങ്ങൾ TFSIN രേഖാമൂലം അറിയിക്കും.

V. ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിൽ പിഴ ചുമത്തുന്നു

1. കടം വാങ്ങുന്നയാൾ വായ്പാ കരാറിന്റെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് പിഴ ചുമത്തിയാൽ അത് 'പെനൽ ചാർജുകളായി' കണക്കാക്കും, കൂടാതെ ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്കിൽ ചേർക്കുന്ന 'പെനൽ പലിശ' രൂപത്തിൽ ഈടാക്കില്ല. മുന്നേറ്റങ്ങളിൽ. പിഴ ചാർജുകളുടെ മൂലധനവൽക്കരണം ഉണ്ടാകില്ല, അതായത്, അത്തരം ചാർജുകളിൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, ലോൺ അക്കൗണ്ടിലെ പലിശ കൂട്ടുന്നതിനുള്ള സാധാരണ നടപടിക്രമങ്ങളെ ഇത് ബാധിക്കില്ല.
2. TFSIN പലിശ നിരക്കിൽ ഒരു അധിക ഘടകവും അവതരിപ്പിക്കില്ല കൂടാതെ അക്ഷരത്തിലും സ്ക്വിറിറ്റിലും ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു.
3. ഒരു പ്രത്യേക ലോൺ/ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിനുള്ളിൽ വിവേചനം കാണിക്കാതെ ലോൺ കരാറിന്റെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ന്യായമായതും ആനുപാതികവുമാണ് പിഴ ചാർജുകളുടെ അളവ്.

4. 'വ്യക്തിഗത കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക്, ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള വായ്പകളുടെ പെനൽ ചാർജുകൾ, മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സമാനമായി പാലിക്കാത്തതിന്, വ്യക്തിഗതമല്ലാത്ത കടം വാങ്ങുന്നവർക്കുള്ള പിഴ ചാർജിനേക്കാൾ ഉയർന്നതായിരിക്കരുത്.
5. പലിശ നിരക്കുകൾക്കും സേവന നിരക്കുകൾക്കും കീഴിൽ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിന് പുറമെ, പിഴ ഈടാക്കാനുള്ള കാരണവും, ലോൺ കരാറിലും ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും/കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റും (KFS) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് TFSIN വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തും.
6. വായ്പയുടെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന്റെ ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് അയയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം, ശിക്ഷാ നിരക്കുകൾ അറിയിക്കും. കൂടാതെ, പിഴ ചാർജുകൾ ഈടാക്കുന്നതിന്റെ ഏതെങ്കിലും സന്ദർഭവും അതിനുള്ള കാരണവും അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

vi. ലോൺ മൂല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

1. പണം കടം കൊടുക്കുന്നതിനോ മറ്റേതെങ്കിലും കടം വാങ്ങുന്നതിനോ മുമ്പ്, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ തിരിച്ചടവ് കഴിവ് ഞങ്ങൾ വിലയിരുത്തും.
2. TFSIN വായ്പക്കാരനെ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ (അല്ലെങ്കിൽ ആശയവിനിമയം കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലായിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുക) അനുമതി കത്ത് അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ലോൺ എഗ്രിമെന്റ് മുഖേന രേഖാമൂലം അറിയിക്കും, വാർഷിക പലിശ നിരക്കും രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക. അതിന്റെ അപേക്ഷ, ആവശ്യാനുസരണം തിരിച്ചടയ്ക്കേണ്ടതോ അല്ലാത്തതോ ആകട്ടെ, ഡിഫോൾട്ടായാൽ വാഹനം തിരിച്ചെടുക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം മുതലായവ.
3. TFSIN ലോൺ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് സഹിതം ലോൺ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് / വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് നൽകും. കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിക്കുന്നത് TFSIN അതിന്റെ രേഖയിൽ സൂക്ഷിക്കും. ലോൺ കരാറിലെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ന്യായവും ഉപഭോക്താവിന്റെ അവകാശങ്ങളും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും വ്യക്തമായും വ്യക്തമായ ഭാഷയിലും വ്യക്തമാക്കും. വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് സഹിതം വായ്പാ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോസറുകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും വായ്പക്കാർക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് / വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും നൽകണം.
4. വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് വായ്പയെടുക്കുന്നവർ പലിശ നിരക്ക് ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ നിബന്ധനകളെയും വ്യവസ്ഥകളെയും കുറിച്ച് പൂർണ്ണമായി അറിഞ്ഞിട്ടുണ്ടെന്ന് TFSIN ഉറപ്പാക്കും.
5. തിരിച്ചടവ് വൈകിയാൽ ഈടാക്കേണ്ട പിഴ തുകകൾ ലോൺ കരാറിൽ ബോൾഡായി രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെന്ന് TFSIN ഉറപ്പാക്കും.

vii. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം

1. വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ, ചെക്ക് ബൗൺസ് ചാർജ്ജുകൾ, സ്വാപ്പ് ചാർജ്ജുകൾ, ലേറ്റ് പേയ്മെന്റ് എന്നിവയുൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം ഉണ്ടെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ TFSIN കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും. കടം വാങ്ങുന്നയാൾ നേടിയ വായ്പയ്ക്ക് ബാധകമായ പിഴ മുതലായവ. പലിശ നിരക്കുകളിലെയും ചാർജ്ജുകളിലെയും അത്തരം മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ ബാധിക്കപ്പെടും. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ വ്യവസ്ഥ വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.
2. ഉടമ്പടിക്ക് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിനുള്ള / ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള തീരുമാനം വായ്പ കരാറുമായി യോജിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ ഉചിതമായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.
3. TFSIN എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കെതിരെ TFSIN-ന് ഉണ്ടായിരിക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ഉറപ്പില്ലാത്ത ക്ലെയിമിന് നിയമാനുസൃതമായ ഏതെങ്കിലും അവകാശത്തിന് വിധേയമായോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ കുടിശ്ശികയുള്ള തുകയുടെ സാക്ഷാത്കാരത്തിന് ശേഷമോ എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യും. അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/പണമടയ്ക്കുന്നത് വരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ TFSIN-ന് അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും മുഴുവൻ വിവരങ്ങളോടും കൂടി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും. TFSIN എല്ലാ ഒറിജിനൽ ജംഗമ / സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകളും പുറത്തുവിടുകയും ലോൺ അക്കൗണ്ടിന്റെ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ്/സെറ്റിൽമെന്റ് കഴിഞ്ഞ് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ചാർജ്ജുകൾ നീക്കം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.
4. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അവളുടെ/അവന്റെ മുൻഗണന അനുസരിച്ച് ലോൺ അക്കൗണ്ട് സർവീസ് ചെയ്ത രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഓഫീസിൽ നിന്നോ രേഖകൾ ലഭ്യമായ TFSIN-ന്റെ മറ്റേതെങ്കിലും ഓഫീസിൽ നിന്നോ ഒറിജിനൽ ജംഗമ / സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകൾ ശേഖരിക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ നൽകും.
5. യഥാർത്ഥ ജംഗമ / സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകളുടെ സമയക്രമവും തിരികെ നൽകേണ്ട സ്ഥലവും പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന തീയതിയിലോ അതിന് ശേഷമോ നൽകിയ വായ്പാ അനുമതി കത്തുകളിൽ സൂചിപ്പിക്കും.
6. ഒറ്റവായ്പക്കാരന്റെയോ കൂട്ടുവായ്പക്കാരന്റെയോ ആകസ്മികമായ മരണത്തെ അഭിമുഖീകരിക്കുന്നതിനായി, നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥിര സ്വത്ത് രേഖകൾ തിരികെ നൽകുന്നതിന് TFSIN-ന് കൃത്യമായ ഒരു നടപടിക്രമം ഉണ്ടായിരിക്കും. TFSIN അത്തരം നടപടിക്രമങ്ങൾ വെബ്സൈറ്റിൽ മറ്റ് സമാന നയങ്ങളും ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾക്കായുള്ള നടപടിക്രമങ്ങളും പ്രദർശിപ്പിക്കും.
7. ഒറിജിനൽ ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ റിലീസ് ചെയ്യുന്നതിന് കാലതാമസം നേരിടുകയോ അല്ലെങ്കിൽ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ്/വായ്പ

തീർപ്പാക്കലിന് ശേഷം 30 ദിവസത്തിനപ്പുറം പ്രസക്തമായ രജിസ്ട്രിയിൽ ചാർജ്ജ് സംതൃപ്തി ഫോം ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ, TFSIN അത്തരം കാലതാമസത്തിനുള്ള കാരണക്കാരനെ വായ്ക്കാരനെ അറിയിക്കും. കാലതാമസം TFSIN-ന് കാരണമാണെങ്കിൽ, അത് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് വൈകുന്ന ഓരോ ദിവസത്തിനും ₹5,000 എന്ന നിരക്കിൽ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

8. ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ ഒറിജിനൽ ജംഗമ/സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകൾക്ക് നഷ്ടം/നാശമുണ്ടായാൽ, ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്തുക്കളുടെ രേഖകളുടെ തനിപ്പകർപ്പ്/ സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകൾ ലഭിക്കുന്നതിന് TFSIN കടം വാങ്ങുന്നയാളെ സഹായിക്കുകയും അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ചെലവുകൾ വഹിക്കുകയും ചെയ്യും. മുകളിലെ ക്ലോസ് (ii) ൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം. എന്നിരുന്നാലും, അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ഈ നടപടിക്രമം പൂർത്തിയാക്കാൻ 30 ദിവസത്തെ അധിക സമയം TFSIN-ന് ലഭ്യമാകും, കാലതാമസം വരുത്തിയ കാലയളവിലെ പിഴ അതിന് ശേഷം കണക്കാക്കും (അതായത്, മൊത്തം 60 ദിവസത്തെ കാലയളവിന് ശേഷം).
9. ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് കീഴിലുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം, ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും നിയമപ്രകാരം മറ്റേതെങ്കിലും നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കാനുള്ള കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ അവകാശങ്ങൾക്ക് മുൻവിധികളില്ലാത്തതായിരിക്കും.

VIII. ജനറൽ

1. ലോൺ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് TFSIN ഒഴിവാക്കും (കടം വാങ്ങുന്നയാൾ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ, കടം കൊടുക്കുന്നയാളുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ).
2. കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, TFSIN-ന്റെ എതിർപ്പ്, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കുന്നതാണ്. അത്തരമൊരു കൈമാറ്റം ലോൺ കരാറിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന നിബന്ധനകൾ അനുസരിച്ചും നിയമത്തിന് അനുസൃതമായും ആയിരിക്കും.
3. TFSIN ശേഖരണ നയം ന്യായമായ പെരുമാറ്റം, മര്യാദ, പ്രേരണ എന്നിവയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതാണ്. ഒരു സാഹചര്യത്തിലും TFSIN ഉപഭോക്താവിനെ അനാവശ്യമായി ഉപദ്രവിക്കില്ല, അതായത്. ഒറ്റപ്പെട്ട സമയങ്ങളിൽ കടം വാങ്ങുന്നവരെ സ്ഥിരമായി ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ തിരിച്ചെടുക്കാൻ മസിൽ പവർ ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയവ.
4. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപഴകുന്നതിന് തങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർക്ക് നല്ല പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് TFSIN ഉറപ്പാക്കും.
5. സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവരുമായോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തിഗത കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള മറ്റ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് ലോണിൽ TFSIN ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ഇടാക്കില്ല.
6. ഇവിടെ വിവരിച്ചിരിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (അത് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം) നിലവിൽ വരും. ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുമ്പോൾ, ഉപഭോക്താവ് ആഗ്രഹിക്കുന്നതുപോലെ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ FPC യുടെ ഒരു പകർപ്പ് ലഭ്യമാക്കും.

IX. പരാതികൾ/ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

ലോകമെമ്പാടുമുള്ള ടൊയോട്ട ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് എല്ലായ്പ്പോഴും ഉയർന്ന നിലവാരത്തിലുള്ള സേവനം നൽകാൻ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്. ഗുണമേന്മയുള്ള ഉപഭോക്തൃ സേവനം നൽകലും ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തി ഉറപ്പാക്കലും പ്രധാന വശമാണ്. പുതിയ ഉപഭോക്താക്കളെ ആകർഷിക്കാൻ മാത്രമല്ല, നിലവിലുള്ളവരെ നിലനിർത്താനും വേഗത്തിലുള്ളതും കാര്യക്ഷമവുമായ സേവനം നൽകേണ്ടത് അത്യാവശ്യമാണെന്ന് TFSIN വിശ്വസിക്കുന്നു. ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് ഫീഡ്ബാക്ക് അഭ്യർത്ഥിക്കുകയും ഉപഭോക്താവിന് ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന ഏത് ചോദ്യങ്ങളും പരാതികളും ഫലപ്രദമായി പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്ന ഒരു സജീവ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിൽ TFSIN അഭിമാനിക്കുന്നു. സജീവമായ ഒരു ഫീഡ്ബാക്ക് സംവിധാനം ഉപഭോക്താവിന്റെ സന്തോഷവും വിശ്വാസവും മാത്രമല്ല, ബിസിനസ് പ്രവർത്തനങ്ങൾക്ക് അനുസൃതവും കാര്യക്ഷമവുമായ നിർവ്വഹണത്തിലേക്ക് നയിക്കുന്നു എന്ന ഉറച്ച വിശ്വാസത്തോടെയാണ് ഞങ്ങളുടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നത്.

ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്ത് പ്രക്രിയ എന്നിവയെ കുറിച്ച് ഏതെങ്കിലും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ താൽപ്പര്യങ്ങളെ നിയമപരമായി പ്രതിനിധീകരിക്കുന്ന ആരെങ്കിലും TFSIN-നോട് കാണിക്കുന്ന അതൃപ്തിയുടെ പ്രകടനത്തെയാണ് പരാതി അർത്ഥമാക്കുന്നത്, അവിടെ പ്രതികരണമോ പരിഹാരമോ പ്രത്യക്ഷമായോ പരോക്ഷമായോ പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു. ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് പ്രവർത്തകരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ പരാതികളും/തർക്കങ്ങളും അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലേക്കിലും കേൾക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യും. ഈ കോഡ് പാലിക്കുന്നതിന്റെ അവലോകനത്തെയും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെയും കുറിച്ചുള്ള ഒരു ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് ഇവിടെ നൽകിയിരിക്കുന്നത് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

വിവിധ ടച്ച് പോയിന്റുകളിൽ തന്നെ, നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പരാതികൾ പരിഹരിക്കാൻ TFSIN ശ്രമിക്കുന്നു.

ഏതെങ്കിലും പരാതി/പരാതിയുടെ കാര്യത്തിൽ, അപേക്ഷകൻ/വാത്സക്കാരൻ, അവരുടെ പരാതിയുടെ/ആവലാതിയുടെ സ്വഭാവം TFSIN-നെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കാം. TFSIN ഉടൻ തന്നെ പ്രശ്നപരിഹാരത്തിനായി എടുക്കും.

1. ഒരു പരാതി/പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്ന രീതി

- A. കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക്/ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഇവിടെ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിശദാംശങ്ങൾ പ്രകാരം അവരുടെ പരാതി/പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം: ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിളിക്കാം - 1800 309 9778 , ഇമെയിൽ: customerfirst@tfsin.co.in അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ എഴുതുക: <https://www.toyotafinance.co.in/grievance/>.
- B. ശ്രീ. ജിതേഷ് തങ്കപ്പൻ, ഹെഡ് ക്രെഡിറ്റ് ആൻഡ് ഓപ്പറേഷൻസ്, ടൊയോട്ട ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ഇന്ത്യ ലിമിറ്റഡ്, നമ്പർ.21, സെൻട്രോപോളിസ്, ഒന്നാം നില, അഞ്ചാം ക്രോസ്, ലാംഗ്ഫോർഡ് റോഡ്, ശാന്തി നഗർ, ബാംഗ്ലൂർ, കർണാടക, 560025, ഫോൺ: [080-67361943](tel:080-67361943), ഇമെയിൽ

വിലാസം: grievanceredressal@tfsin.co.in ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന് കീഴിലുള്ള പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറാണ്, TFSIN നെതിരായ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് പൊതുജനങ്ങൾക്ക് സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

പരാതി / തർക്കം ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, കേന്ദ്രീകൃത രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് ഓഫ് നോൺ-ബാങ്കിംഗ് സൂപ്പർവിഷൻ (ഡിഎൻബിഎസ്), റീജിയണൽ ഓഫീസ് ഓഫീസർ-ഇൻ-ചാർജ് എന്നിവയ്ക്ക് ഉപഭോക്താവിന് അപ്പീൽ നൽകാം. സെന്റർ 4-ആം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഡ്, 160017 ആരുടെ അധികാരപരിധിയിലാണ് TFSIN-ന്റെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഓഫീസ്.

ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി, "പരാതികൾ" സംബന്ധിച്ച മുകളിലെ വിവരങ്ങളും ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിൽ / ബിസിനസ്സ് ഇടപാട് നടക്കുന്ന സ്ഥലങ്ങളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും. ഏതെങ്കിലും പരാതി/പരാതി എന്നിവ പരിഹരിക്കുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ ശ്രേണി ഇനിപ്പറയുന്നതായിരിക്കും:

തീരുമാന നില	പരിഹാര നില
സീനിയർ മാനേജർ	വകുപ്പ് മേധാവി
VP/AVP സോണൽ ഹെഡ്	ഹെഡ് ക്രെഡിറ്റും പ്രവർത്തനങ്ങളും
മറ്റുള്ളവരെല്ലാം	MD & CEO

"സീനിയർ മാനേജർ - കസ്റ്റമർ സർവീസ്" പരാതികൾ ട്രാക്ക് ചെയ്യുന്നതിനും ബോർഡിൽ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതിനും പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ സഹായിക്കും.

ഞങ്ങളുടെ സേവനങ്ങൾ മെച്ചപ്പെടുത്താൻ ഞങ്ങളെ സഹായിക്കുന്നതിന് ഞങ്ങളുടെ സേവനത്തെക്കുറിച്ച് ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകാൻ ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കളോട് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു. നിങ്ങളുടെ അഭിപ്രായങ്ങളും വിലയേറിയ നിർദ്ദേശങ്ങളും നൽകാൻ മടിക്കേണ്ടതില്ല customerfirst@tfsin.co.in. ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പരിശോധനയ്ക്ക് ശേഷവും പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ പരാതികൾ നിരസിക്കപ്പെട്ടാൽ, പരിഹാരത്തിനായി അയാൾ/അവൾക്ക് RBI ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാമെന്ന മറുപടിയുടെ ഭാഗമായി TFSIN പരാതിക്കാരനെ നിർബന്ധമായും ഉപദേശിക്കും (പരാതി RBI ഓംബുഡ്സ്മാൻ മെക്കാനിസത്തിന് കീഴിലാണെങ്കിൽ) പൂർണ്ണമായ വിശദാംശങ്ങൾ സഹിതം.

- c. നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾക്കായുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2018 - നോഡൽ ഓഫീസറുടെ നിയമനം:
ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന് കീഴിൽ, TFSIN-നെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിനും TFSIN-ന് എതിരായി ഫയൽ ചെയ്ത പരാതികളിൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനും ഉത്തരവാദിയായ നോഡൽ ഓഫീസറെ (NO) TFSIN നിയമിച്ചിട്ടുണ്ട്.

ഓഫീസ് സന്ദർശിക്കുന്ന ഒരു വ്യക്തിക്ക് വിവരങ്ങളിലേക്ക് എളുപ്പത്തിൽ പ്രവേശനം ലഭിക്കുന്ന തരത്തിൽ സ്കീമിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, നോഡൽ ഓഫീസർ, പ്രിൻസിപ്പൽ ഓഫീസർ എന്നിവരുടെ വിശദാംശങ്ങൾ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിക്കും, അത് ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്നതാണ് <https://www.toyotafinance.co.in/grievance/>.

ഓരോ ഡിവിഷനും / പ്രദേശത്തിനും ആർബിഫ്രെ ഓംബുഡ്സ്മാനെ നിയമിച്ചിട്ടുണ്ട്. അത്തരം ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ലിസ്റ്റ് ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്നതാണ് <https://www.rbi.org.in/Scripts/AboutUsDisplay.aspx?pg=BankingOmbudsmen.htm>.

പരാതിപരിഹാരം ഇനിപ്പറയുന്ന തത്വങ്ങൾ പാലിക്കും:

- ഉപഭോക്താക്കൾ ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതികൾ മാനുവലായും കൃത്യസമയത്തും കൈകാര്യം ചെയ്യും.
- TFSIN ജീവനക്കാർ നല്ല വിശ്വാസത്തോടെയും ഉപഭോക്താവിന്റെ താൽപ്പര്യത്തിന് മുൻവിധികളില്ലാതെയും പ്രവർത്തിക്കും.
- സേവനങ്ങളിൽ അത്യുപരിയുണ്ടെങ്കിൽ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാൻ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും അർഹതയുണ്ട്.

പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിന് ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വ്യത്യസ്ത തലം നൽകുന്നു:

ലെവൽ 1:

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഞങ്ങൾക്ക് ഇമെയിൽ ചെയ്യാവുന്നതാണ്

ഇ-മെയിൽ: customerfirst@tfsin.co.in

1800 309 9778 എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിൽ ഞങ്ങളെ വിളിക്കുക

തിങ്കൾ - ശനി 9:00 AM - 6:30 PM

വെബ്സൈറ്റ്: www.toyotafinance.co.in

വാട്ട്സ്ആപ്പ്: +91 40 7178 1780 എന്ന വിലാസത്തിൽ "ഹായ്" അയക്കുക

ഇതിലേക്ക് എഴുതുക: ടൊയോട്ട ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ഇന്ത്യ ലിമിറ്റഡ്

3ആം നില, സെൻട്രോപോളിസ്, നമ്പർ 21 ലാംഗ്ഫോർഡ് റോഡ്, റിച്ച്മണ്ട് ടൗൺ | ബാംഗ്ലൂർ - 560 025

ലെവൽ 2:

10 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ലെവൽ 1-ൽ നിങ്ങൾക്ക് തൃപ്തികരമായ പ്രതികരണം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ

പരാതി നമ്പർ സഹിതം "പരാതി പരിഹാര സെൽ"

ഫോൺ നമ്പർ: 080-67361943

സമയം: 9:30 AM മുതൽ 5:30 PM വരെ, തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ

ഇതിലേക്ക് എഴുതുക: ടൊയോട്ട ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ഇന്ത്യ ലിമിറ്റഡ്

3ആം നില, സെൻട്രോപോളിസ്, നമ്പർ 21 ലാംഗ്ഫോർഡ് റോഡ്,
റിച്ച്മണ്ട് ടൗൺ | ബാംഗ്ലൂർ - 560 025
ഇമെയിൽ ഐഡി: grievanceredressal@tfsin.co.in

ലേവൽ 3:

പരാതി / തർക്കം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ,
ഉപഭോക്താവിന് കഴിയും
റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ചാനലുകൾ വഴി
അപ്പീൽ ചെയ്യുക - വെബ്സൈറ്റ്: <https://cms.rbi.org.in>
ഇതിലേക്ക് മെയിൽ ചെയ്യുക : CRPC@rbi.org.in എന്നതിലേക്ക്
എഴുതുക : 'കേന്ദ്രീകൃത രസീതിയും സംസ്കരണ കേന്ദ്രവും' റിസർവ്
ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ,
സെൻട്രൽ വിസ്റ്റ്, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഡ് - 160 017
ടോൾ ഫ്രീ: 14448 (9:30 AM മുതൽ 5:15 PM വരെ)

x. പലിശ നിരക്ക്

1. TFSIN പലിശ നിരക്കുകളും പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജ്ജുകളും നിർണ്ണയിക്കുന്നതിൽ ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും സ്ഥാപിക്കും. ഇതിന്റെ പകർപ്പ് TFSIN-ന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമായിരിക്കണം.
2. അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെ കുറിച്ച് കടം വാങ്ങുന്നയാൾ/ഉപഭോക്താവ് ബോധവാന്മാരാകുന്ന തരത്തിൽ പലിശ നിരക്ക് വാർഷികമാക്കും.
3. വായ്പാ കരാറിൽ പലിശ നിരക്ക്, നിരക്കുകൾ മുതലായവയെക്കുറിച്ചുള്ള മതിയായ വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയിരിക്കണം.

XI. TFSIN ധനസഹായം നൽകുന്ന വാഹനങ്ങളുടെ തിരിച്ചുപിടിക്കൽ

1. TFSIN, കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള കരാർ/വായ്പ ഉടമ്പടിയിൽ, നിയമപരമായി നടപ്പിലാക്കാൻ കഴിയുന്ന റീ-പൊസഷൻ ക്ലോസുകളിൽ നിർമ്മിച്ചിരിക്കും.
2. കരാർ/വായ്പ കരാറിൽ തിരിച്ചെടുക്കലുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഇനിപ്പറയുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും TFSIN സംയോജിപ്പിക്കും:
 - A. കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിന് മുമ്പുള്ള അറിയിപ്പ് കാലയളവ്.
 - B. അറിയിപ്പ് കാലയളവ് ഒഴിവാക്കാവുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ.
 - C. സുരക്ഷ ഏറ്റെടുക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം.
 - D. വസ്തുവിന്റെ വിൽപന / ലേലത്തിന് മുമ്പ് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകേണ്ട അവസാന അവസരം സംബന്ധിച്ച ഒരു വ്യവസ്ഥ.
 - E. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് തിരിച്ചടവ് നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം.
 - F. വസ്തുവിന്റെ വിൽപന / ലേലം എന്നിവയ്ക്കുള്ള നടപടിക്രമം.
 - G. കുറവുണ്ടായാൽ വീണ്ടെടുക്കൽ പ്രക്രിയയും അധിക തിരിച്ചറിവുകൾ ഉണ്ടായാൽ റീഫണ്ട് പ്രക്രിയയും.
 - H. കാലാകാലങ്ങളിൽ ആർബിട്രെ നിർദ്ദേശിക്കുന്ന ഭേദഗതികൾ.

3. അത്തരം നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് വായ്പാ കരാറിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് ലഭ്യമാക്കണം.

xii. രഹസ്യാത്മകത

1. ഉപഭോക്താവ് അധികാരപ്പെടുത്തിയില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന്റെ എല്ലാ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങളും ഞങ്ങൾ സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി പരിഗണിക്കും.
2. ഉപഭോക്താവ് അധികാരപ്പെടുത്തിയില്ലെങ്കിൽ, ഇനിപ്പറയുന്ന അസാധാരണമായ കേസുകൾ ഒഴികെ മറ്റേതെങ്കിലും സ്ഥാപനത്തിന് ഞങ്ങൾ ഇടപാട് വിശദാംശങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തില്ല:
 - A. നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ റെഗുലേറ്ററി നിയമങ്ങൾക്ക് കീഴിലുള്ള വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ നൽകേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ.
 - B. ഈ വിവരം വെളിപ്പെടുത്താൻ പൊതുജനങ്ങളോട് കടമ ഉണ്ടെങ്കിൽ.
 - C. ഞങ്ങളുടെ താൽപ്പര്യമനുസരിച്ച്, ഈ വിവരങ്ങൾ (ഉദാ, വഞ്ചന തടയൽ) ബാങ്കുകൾ / ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങൾ / ഞങ്ങളുടെ ഗ്രൂപ്പിനും അസോസിയേറ്റ് കമ്പനികൾക്കും / സേവന ദാതാക്കൾക്കും / TFSIN ക്രമീകരണങ്ങൾ ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള കമ്പനികൾക്കും നൽകണം.

xiii. നിരീക്ഷണവും അവലോകനവും

കോഡ് പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ TFSIN-ന് ഒരു കംപ്ലയൻസ് ഓഫീസർ ഉണ്ട്. ഞങ്ങളുടെ ആന്തരിക നിയന്ത്രണ നടപടിക്രമങ്ങൾ TFSIN കോഡ് പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പാലിക്കുന്നതിന്റെയും വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തിന്റെയും ആനുകാലിക അവലോകനം TFSIN ഏറ്റെടുക്കും.