

टोयोटा फायनान्शियल
सर्विसेस इंडिया लिमिटेड

वाजवी आचरण संहिता

नोव्हेंबर 08, 2024

Version १.२

I. कार्यकारी सारांश

हे धोरण TFSIN मधील सर्व कर्मचारी सदस्यांना अविश्वास आणि स्पर्धा कायद्यांबद्दल मार्गदर्शन प्रदान करते आणि कर्मचारी/कर्मचारी सदस्य प्रतिस्पर्धी, डीलर्स, वितरक किंवा इतर कोणत्याही सदस्यांसोबत काम करतात किंवा गुंततात तेव्हा आणि कुठेही निष्पक्ष, नैतिक आणि पारदर्शक रीतीने व्यवसाय चालवतात. आमच्या पुरवठा साखळीचे.

1. परिचय

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने ("RBI") नॉन-बँकिंग फायनान्स कंपन्यांसाठी ("NBFC") वाजवी सराव संहितेवर मार्गदर्शक तत्वे तयार केली आहेत जी ग्राहकांशी व्यवहार करताना आणि सर्वोत्तम कॉर्पोरेट सरावाचा एक भाग म्हणून सेवा देण्यासाठी वाजवी सराव मानके ठरवतात. RBI परिपत्रक क्रमांक DNBS (PD) CC क्रमांक 80/03.10.042/2005-06 दिनांक 28 सप्टेंबर 2006 च्या अनुषंगाने पुढे RBI मास्टर परिपत्रकाद्वारे पूरक **DNBS (PD) CC क्रमांक 232/03.10.042/2011-12 दिनांक 1 जुलै 2011** आणि परिपत्रक क्रमांक RBI/2011-12/470 DNBS द्वारे जारी केलेली सुधारित मार्गदर्शक तत्वे. सीसी. पीडी. No.266/03.10.01/ 2011-12 दिनांक 26 मार्च 2012, क्र. 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 आणि RBI /DNBR/2016-17/45/DNBR PD 008/03.10.119/2016-17 दिनांक 01 सप्टेंबर 2016, Toyota Financial Services India Limited to "TFINSferred ") यांनी या न्याय्य पद्धती तयार केल्या आहेत संहिता ("कोड") त्याच्या कर्ज देण्याच्या क्रियाकलापांच्या संबंधात कार्यपद्धती/पद्धती मांडण्यासाठी. हा कोड TFSIN च्या ऑपरेशन्सच्या सर्व पैलूवर लागू होतो, ज्यामध्ये आम्ही सध्या ऑफर केलेली सर्व उत्पादने आणि सेवा आणि नंतर सादर केल्या जाऊ शकतात.

2. समस्या किंवा गरज

TFSIN च्या कर्ज देण्याच्या क्रियाकलापांच्या संबंधात कार्यपद्धती/पद्धती मांडणे. हा कोड TFSIN च्या ऑपरेशन्सच्या सर्व पैलूवर लागू होतो, ज्यात सध्या आमच्याद्वारे ऑफर केलेली सर्व उत्पादने आणि सेवा आणि त्या नंतर सादर केल्या जाऊ शकतात.

3. उद्दिष्टे

या FPC मध्ये TFSIN द्वारे महत्वाच्या महत्वाच्या वचनबद्धता, विविध उत्पादनांवर लागूता, कर्ज प्रक्रिया, कर्ज खात्यातील दंडात्मक शुल्क, कर्ज मूल्यांकनाच्या अटी/शर्ती, कर्जाचे वितरण, सामान्य सूचना, तक्रारी/तक्रार निवारण यंत्रणा, यासारख्या निर्धारकांचे तपशीलवार विहंगावलोकन समाविष्ट आहे. व्याजदर, TFSIN द्वारे वित्तपुरवठा केलेल्या कर्जाची परत ताब्यात घेणे, गोपनीयता वैयक्तिक माहिती, वाजवी पद्धती कोडचे निरीक्षण/पुनरावलोकन इ. हे धोरण सर्व TFSIN स्थानांवर आणि TFSIN च्या लागू व्यवसाय विभागांवर लागू आहे.

4. अंमलबजावणी

सर्व संबंधित कर्मचाऱ्यांपर्यंत धोरणाचा प्रसार करा आणि सर्व संबंधित कर्मचाऱ्यांसाठी प्रशिक्षण सत्र आयोजित करा.

5. निष्कर्ष

हे धोरण सुनिश्चित करण्यासाठी पाळल्या जाणाऱ्या योग्य आचरण संहितेबद्दल मार्गदर्शन प्रदान करतेसर्व अनुलंबांमध्ये न्याय्य, नैतिक आणि पारदर्शक प्रक्रिया.

II. TFSIN द्वारे प्रमुख गंभीर वचनबद्धता

1. सर्व पात्र अर्जदारांना वंश, जात, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिती, वय किंवा अपंगत्वावर आधारित भेदभाव न करता आर्थिक उत्पादने उपलब्ध करून देणे हे TFSIN चे धोरण आहे आणि असेल. आमचे धोरण आमच्या सर्व क्लायंटशी सातत्यपूर्ण आणि निष्पक्षपणे वागणे आहे.
2. आमचे कर्मचारी न्याय्य, न्याय्य आणि सातत्यपूर्ण रीतीने सहाय्य, प्रोत्साहन आणि सेवा देतात.
3. TFSIN हे सुनिश्चित करेल की संभाव्य कर्जदारांच्या व्याजावर परिणाम करणारे शुल्क/शुल्क त्यांना कर्ज करारामध्ये समाविष्ट करून आणि त्याबद्दल त्यांना स्पष्ट माहिती देऊन त्यांना योग्यरित्या सूचित केले जाईल.
4. कर्जाशी संबंधित अटी व शर्ती संभाव्य कर्जदारांना कळवल्या जातील. TFSIN वचनबद्ध आहे की कर्ज देण्याच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे विवाद आमच्याद्वारे स्थापन केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेद्वारे योग्यरित्या सोडवले जातील.
5. TFSIN हे सुनिश्चित करेल की कोड TFSIN मध्ये सर्व स्तरांवर लागू केला जाईल. TFSIN वाजवी कर्ज देण्याच्या पद्धती विपणन, कर्जाची उत्पत्ती, प्रक्रिया, सेवा आणि संकलन क्रियाकलापांसह आमच्या ऑपरेशन्सच्या सर्व पैलूंवर लागू होतील. आमची संहितेशी बांधिलकी कर्मचारी उत्तरदायित्व, देखरेख आणि ऑडिटिंग कार्यक्रम, प्रशिक्षण आणि तंत्रज्ञानाच्या संदर्भात प्रदर्शित केली जाईल.
6. TFSIN संचालक मंडळ आणि व्यवस्थापन कार्यसंघ ऑफर केलेली उत्पादने आणि सेवा वाजवी कर्जासाठी आमची दृढ वचनबद्धता प्रतिबिंबित करतात आणि सर्व कर्मचाऱ्यांना त्या वचनबद्धतेची जाणीव आहे याची खात्री करण्यासाठी डिझाइन केलेल्या पद्धती स्थापित करण्यासाठी जबाबदार आहे.
7. कोड आमच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असेल आणि विनंती केल्यावर त्याच्या प्रती उपलब्ध केल्या जातील.
8. TFSIN हे सुनिश्चित करेल की सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक सामग्री स्पष्ट, न्याय्य, वाजवी आणि दिशाभूल करणारी नाही.
9. TFSIN आपल्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना ज्या पद्धतीचे पालन करण्याचे वचन देते ते आहेत:
 - A. TFSIN त्याच्या ग्राहकांसोबतच्या सर्व व्यवहारांमध्ये हे सुनिश्चित करून निष्पक्ष आणि वाजवीपणे वागेल:
 - a. त्याची उत्पादने, सेवा, कार्यपद्धती आणि पद्धती या संहितेत दिलेल्या वचनबद्धता आणि मानकांची पूर्तता करतात.
 - b. त्याची उत्पादने आणि सेवा करतीलपालन करासंबंधित कायदे आणि नियम लागू.
 - c. त्याचे ग्राहकांसोबतचे व्यवहार प्रामाणिकपणा, सचोटी आणि पारदर्शकता या नैतिक तत्वांवर अवलंबून असतील.
 - B. TFSIN ग्राहकांना त्याची आर्थिक उत्पादने आणि सेवा कशा प्रकारे कार्य करतात हे समजून घेण्यात मदत करेल

- साध्या हिंदी आणि/किंवा इंग्रजी आणि/किंवा स्थानिक भाषेत उत्पादने आणि सेवांची माहिती देणे.
- उत्पादने आणि सेवांना लागू असलेल्या अटी व शर्ती स्पष्ट करणे.
- ग्राहकाला त्याच्या गरजा पूर्ण करणारे उत्पादन/सेवा निवडण्यात मदत करणे. TFSIN हे सुनिश्चित करण्यासाठी सर्वतोपरी प्रयत्न करेल की त्याच्या ग्राहकांना त्याच्याशी व्यवहार करण्याचा सहज अनुभव मिळेल. TFSIN ग्राहकाच्या कोणत्याही तक्रारीचा त्वरित सामना करेल. एखाद्या तक्रारीची देखरेख करण्याच्या पद्धतीबद्दल ग्राहक समाधानी नसल्यास, TFSIN ग्राहकाला तक्रार कशी पुढे न्यावी याचे मार्गदर्शन करेल.

III. लागू

हा कोड सध्या ऑफर केलेल्या उत्पादनांना आणि सेवांना लागू होतो किंवा ज्या भविष्यातील तारखेला सादर केल्या जाऊ शकतात: TFS द्वारे सध्या ऑफर केल्या जाणाऱ्या उत्पादने/सेवांमध्ये हे समाविष्ट आहे:

- किरकोळ वित्तपुरवठा
- डीलर इन्व्हेंटरी वित्तपुरवठा
- डीलर मुदत कर्ज
- किंटो

उत्पादन/सेवा शाखेत, इंटरनेटवर किंवा आम्ही सध्या वापरत असलेली किंवा भविष्यातील तारखेला सादर करू शकणाऱ्या इतर कोणत्याही पद्धतीद्वारे प्रदान केली जात असली तरीही कोड वरील गोष्टींना लागू आहे.

IV. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- कर्जदाराशी होणारे सर्व संप्रेषण इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत असावे.
- डीलरशिपवर पुरविल्या जाणाऱ्या कर्ज अर्ज / स्पष्टीकरणांमध्ये आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल, ज्यामुळे कर्जदाराच्या हितावर परिणाम होतो, जेणेकरून इतर एनबीएफसी/वित्तीय संस्थांनी ऑफर केलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल. कर्जदाराद्वारे.
- कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये अर्जासोबत सबमिट करणे आवश्यक असलेली कागदपत्रे सूचित केली जातील.
- TFSIN सर्व कर्ज अर्जांच्या पावतीसाठी पावती देण्याची एक प्रणाली तयार करेल आणि पोचपावतीमध्ये कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया केली जाईल अशी वेळ देखील सूचित करेल.
- केवायसी नियमांची पूर्तता करण्यासाठी आणि कायदेशीर आणि नियामक आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी TFSIN ला ग्राहकांकडून गोळा करणे आवश्यक असलेली माहिती कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये स्पष्टपणे नमूद केली जाईल. डेटाबेस तयार करण्यासाठी ग्राहक आणि त्याच्या/तिच्या कुटुंबाविषयी अतिरिक्त माहितीची विनंती केली जाऊ शकते, परंतु ही माहिती ग्राहकाने/त्याची इच्छा असल्यासच दिली जाते.
- असे अर्ज फेटाळण्याच्या बाबतीत, TFSIN मुख्य कारण/कारणे लिखित स्वरूपात सांगेल, ज्याचा विचार केल्यानंतर TFSIN च्या मते, कर्जाचा अर्ज नाकारण्यात आला.

V. कर्ज खात्यातील दंडात्मक शुल्क

1. कर्जदाराकडून कर्ज कराराच्या भौतिक अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल, दंड आकारल्यास, 'दंडात्मक शुल्क' मानले जाईल आणि आकारलेल्या व्याज दरात जोडलेल्या 'दंड व्याज' स्वरूपात आकारले जाणार नाही. प्रगती वर. दंडात्मक शुल्काचे कोणतेही भांडवलीकरण होणार नाही, म्हणजे अशा शुल्कांवर पुढील व्याजाची गणना केली जाणार नाही. तथापि, कर्ज खात्यातील व्याज चक्रवाढ करण्याच्या सामान्य प्रक्रियेवर याचा परिणाम होणार नाही.
2. TFSIN व्याज दरामध्ये कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही आणि या मार्गदर्शक तत्वांचे अक्षरशः आणि आत्म्याने पालन सुनिश्चित करेल.
3. दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण वाजवी आणि विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता कर्ज कराराच्या भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न करण्याशी सुसंगत असेल.
4. वैयक्तिक कर्जदारांना, व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क, भौतिक अटी आणि शर्तीचे समान पालन न केल्याबद्दल, वैयक्तिक कर्जदारांना आकारण्यात येणाऱ्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त नसावे.
5. व्याज दर आणि सेवा शुल्क अंतर्गत वेबसाइटवर प्रदर्शित करण्याव्यतिरिक्त, दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण TFSIN द्वारे कर्ज करारामध्ये आणि सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती/की फॅक्ट स्टेटमेंट (KFS) मध्ये ग्राहकांना स्पष्टपणे प्रकट केले जाईल.
6. जेव्हा जेव्हा कर्जदारांना भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठविली जातात तेव्हा दंडात्मक शुल्क कळवले जाईल. पुढे, दंडात्मक शुल्क आकारण्याचे कोणतेही उदाहरण आणि त्यामुळे कारण देखील कळवले जाईल.

VI. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

1. पैसे उधार देण्यापूर्वी, किंवा इतर कोणतेही कर्ज घेण्यापूर्वी, आम्ही कर्जदाराची परतफेड करण्याच्या क्षमतेचे मूल्यांकन करू.
2. TFSIN कर्जदाराला स्थानिक भाषेत (किंवा कर्जदाराला संप्रेषण समजले आहे याची खात्री) मंजूरी पत्राद्वारे किंवा कर्ज कराराद्वारे, मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम आणि वार्षिक व्याज दर आणि पद्धती यासह अटी व शर्तीसह लिखित स्वरूपात कळवेल. त्याचा अर्ज, मागणीनुसार परतफेड करण्यायोग्य असो किंवा अन्यथा, चूक झाल्यास वाहन ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया इ.
3. TFSIN कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांच्या प्रतीसह कर्ज कराराची एक प्रत प्रदान करेल. TFSIN कर्जदाराकडून या अटी आणि शर्तीची स्वीकृती त्याच्या रेकॉर्डवर ठेवेल. कर्ज कराराच्या सर्व अटी व शर्ती न्याय्य असतील आणि ग्राहकांचे हक्क आणि जबाबदाऱ्या स्पष्टपणे आणि सोप्या भाषेत मांडतील. कर्जाच्या कराराची एक प्रत आणि कर्जदाराला समजलेल्या स्थानिक भाषेत कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांची प्रत कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना प्रदान केली जाईल.
4. TFSIN हे सुनिश्चित करेल की कर्ज मंजूर करताना कर्जदारांना व्याजदरासह कर्जाच्या अटी व शर्तीची पूर्ण माहिती आहे.
5. TFSIN खात्री करेल की उशीरा परतफेडीवर आकारले जाणारे दंडात्मक शुल्क कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरात सूचित केले जावे.

VII. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

1. TFSIN कर्जदाराला ग्राहकाला समजेल अशा भाषेत किंवा वितरणाचे वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, चेक बाऊन्स शुल्क, स्वॅप शुल्क, उशीरा पेमेंट यासह अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलाची सूचना देईल. दंड इ. जो कर्जदाराने घेतलेल्या कर्जाला लागू होतो. व्याजदर आणि शुल्कातील अशा बदलांचा संभाव्य परिणाम होईल. या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.
2. कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन परत मागवण्याचा / वेगवान करण्याचा निर्णय कर्जाच्या कराराशी सुसंगत असेल आणि कर्जदाराला योग्यरित्या कळविला जाईल.
3. TFSIN सर्व सिक्युरिटीज सर्व देय परतफेडीवर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यावर कोणत्याही वैध अधिकाराच्या अधीन राहून किंवा TFSIN कडे कर्जदाराला विरुद्ध असलेल्या इतर कोणत्याही अनिश्चित दाव्यासाठी धारणाधिकार जारी करेल. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलांसह आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता/फेड होईपर्यंत सिक्युरिटीज ठेवण्यासाठी TFSIN कोणत्या अटीनुसार पात्र आहे याची सूचना दिली जाईल. TFSIN सर्व मूळ जंगम/अचल मालमतेची कागदपत्रे जारी करेल आणि कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत कोणत्याही नोंदणीमध्ये नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकेल.
4. कर्जदाराला मूळ जंगम/अचल मालमतेची कागदपत्रे एकतर नोंदणीकृत कार्यालयातून गोळा करण्याचा पर्याय दिला जाईल जिथे कर्ज खाते सर्व्हिस केले गेले होते किंवा TFSIN च्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून जिथे कागदपत्रे उपलब्ध आहेत, तिच्या/त्याच्या पसंतीनुसार.
5. मूळ जंगम/जंगम मालमतेच्या कागदपत्रांच्या परताव्याची वेळ आणि ठिकाण प्रभावी तारखेला किंवा नंतर जारी केलेल्या कर्ज मंजुरी पत्रांमध्ये नमूद केले जावे.
6. एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या मृत्यूच्या आकस्मिक घटनेला संबोधित करण्यासाठी, TFSIN कडे कायदेशीर वारसांना मूळ जंगम/अचल मालमतेची कागदपत्रे परत करण्यासाठी एक व्यवस्थित प्रक्रिया असेल. TFSIN अशा प्रक्रिया वेबसाइटवर इतर समान धोरणे आणि ग्राहकांच्या माहितीसाठी प्रक्रियांसह प्रदर्शित करेल.
7. मूळ जंगम/अचल मालमतेचे दस्तऐवज जारी करण्यात उशीर झाल्यास किंवा कर्जाची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांनंतर संबंधित रजिस्ट्रीमध्ये शुल्क समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास, TFSIN अशा विलंबाची कारणे कर्जदाराला कळवेल. विलंब TFSIN ला कारणीभूत असल्यास, प्रत्येक दिवसाच्या विलंबासाठी ₹5,000 च्या दराने कर्जदाराला भरपाई दिली जाईल.
8. मूळ जंगम/जंगम मालमतेच्या दस्तऐवजांचे नुकसान/नुकसान झाल्यास, एकतर अंशतः किंवा पूर्ण, TFSIN कर्जदारास चल/अचल मालमतेच्या कागदपत्रांच्या डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळविण्यासाठी मदत करेल आणि पैसे देण्याव्यतिरिक्त संबंधित खर्च उचलेल. वरील खंड (ii) मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे भरपाई. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी TFSIN ला 30 दिवसांचा अतिरिक्त वेळ उपलब्ध असेल, आणि विलंब कालावधीचा दंड त्यानंतर (म्हणजे एकूण 60 दिवसांच्या कालावधीनंतर) मोजला जाईल.
9. या निर्देशानुसार दिलेली भरपाई कर्जदाराला कोणत्याही लागू कायद्यानुसार इतर कोणतीही भरपाई मिळविण्याच्या अधिकारांवर पूर्वग्रह न ठेवता असेल.

VIII. सामान्य

1. कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय (जोपर्यंत नवीन माहिती, कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली नाही, कर्जदाराच्या निदर्शनास येत नाही तोपर्यंत) TFSIN कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल.
2. कर्जदाराच्या खात्याच्या हस्तांतरणासाठी कर्जदाराकडून विनंती प्राप्त झाल्यास, संमती किंवा अन्यथा, TFSIN ची हरकत, जर असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवली जाईल. असे हस्तांतरण कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या अटीनुसार आणि कायद्याशी सुसंगत असेल.
3. TFSIN संकलन धोरण योग्य वागणूक, सौजन्य आणि मन वळवणे यावर आधारित असेल. कोणत्याही परिस्थितीत TFSIN ग्राहकाचा अवाजवी छळ करणार नाही उदा. विचित्र वेळेत कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी स्नायूंच्या शक्तीचा वापर इ.
4. TFSIN हे सुनिश्चित करेल की ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी त्याचे कर्मचारी चांगले प्रशिक्षित आहेत.
5. TFSIN वैयक्तिक कर्जदारांना, सह-बाध्यदारांसह किंवा त्याशिवाय, व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट कर्जावर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-पेमेंट दंड आकारणार नाही.
6. वर वर्णन केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांवर आधारित वाजवी आचरण संहिता (जो शक्यतो स्थानिक भाषेत असेल किंवा कर्जदाराला समजेल अशी भाषा असेल) लागू केली जाईल. ग्राहकाने विनंती केल्यावर, ग्राहकाच्या इच्छेनुसार स्थानिक भाषेत FPC ची प्रत उपलब्ध करून दिली जाईल.

IX. तक्रारी/तक्रार निवारण यंत्रणा

टोयोटा फायनान्शियल सर्व्हिसेस जगभरात उच्च दर्जाची सेवा प्रदान करण्यासाठी नेहमीच वचनबद्ध आहे. दर्जेदार ग्राहक सेवा प्रदान करणे आणि ग्राहकांचे समाधान सुनिश्चित करणे हे प्रमुख पैलू आहेत. TFSIN चा विश्वास आहे की त्वरित आणि कार्यक्षम सेवा प्रदान करणे केवळ नवीन ग्राहकांना आकर्षित करण्यासाठीच नाही तर विद्यमान ग्राहकांना कायम ठेवण्यासाठी देखील आवश्यक आहे. TFSIN ला एक सक्रिय तक्रार निवारण यंत्रणेचा अभिमान आहे जी ग्राहकांकडून अभिप्राय मागवते आणि ग्राहकाच्या कोणत्याही शंका किंवा तक्रारीचे प्रभावीपणे निराकरण करते. आमची तक्रार निवारण यंत्रणा या ठाम विश्वासाने स्थापित करण्यात आली आहे की सक्रिय अभिप्राय प्रणाली केवळ ग्राहकांना आनंद आणि विश्वास देत नाही तर व्यवसाय ऑपरेशन्सची सुसंगत आणि कार्यक्षम अंमलबजावणी देखील करते.

तक्रारीचा अर्थ कोणत्याही कर्जदाराने किंवा कायदेशीररीत्या त्यांच्या स्वारस्यांचे प्रतिनिधित्व करणाऱ्या व्यक्तीने, आमची उत्पादने, सेवा किंवा आमच्या तक्रार-हँडलिंग प्रक्रियेबद्दल TFSIN कडे केलेली असंतोषाची अभिव्यक्ती असेल, जेथे प्रतिसाद किंवा निराकरण स्पष्टपणे किंवा स्पष्टपणे अपेक्षित आहे. उत्पादने आणि सेवांच्या संदर्भात कार्यकर्त्यांच्या निर्णयामुळे उद्भवलेल्या सर्व तक्रारी/विवाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि सोडवले जातील. या संहितेच्या अनुपालनाचा आढावा आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा एकत्रित अहवाल येथे खाली दिल्याप्रमाणे मंडळाला नियमित अंतराने सादर केला जाऊ शकतो.

TFSIN वेगवेगळ्या टच पॉइंट्सवरच, निर्धारित वेळेत तक्रारींचे निराकरण करण्याचा प्रयत्न करते.

कोणत्याही तक्रारी/तक्रारीच्या बाबतीत, अर्जदार/कर्जदार त्यांच्या तक्रारीचे/तक्रारीचे स्वरूप TFSIN ला लिखित स्वरूपात कळवू शकतात. TFSIN नंतर ताबडतोब निवारणासाठी प्रकरण घेईल.

1. तक्रार/तक्रार नोंदवण्याची पद्धत

- A. कर्जदार/ग्राहक त्यांची तक्रार/तक्रार येथे खाली दिलेल्या तपशीलानुसार नोंदवू शकतात: ग्राहक कॉल करू शकतात – 1800 309 9778 , ईमेल करा: customerfirst@tfsin.co.in किंवा आमच्या वेबसाइटवर लिहा: <https://www.toyotafinance.co.in/grievance/>.
- B. श्री जितेश थंकप्पन, हेड क्रेडिट आणि ऑपरेशन्स, टोयोटा फायनान्शियल सर्व्हिसेस इंडिया लिमिटेड, नं.21, सेंट्रोपोलिस, पहिला मजला, 5वा क्रॉस, लॅंगफोर्ड रोड, शांती नगर, बंगलोर, कर्नाटक, 560025, दूरध्वनी: [080-66361983](tel:080-66361983), ईमेल पत्ता: grievanceredressal@tfsin.co.in वाजवी सराव संहितेअंतर्गत तक्रार निवारण अधिकारी आहे ज्यांना TFSIN विरुद्धच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी लोक संपर्क साधू शकतात.

एक महिन्याच्या कालावधीत तक्रार/विवादाचे निराकरण न झाल्यास, ग्राहक नॉन-बँकिंग पर्यवेक्षण विभाग (DNBS), रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया विभागाच्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकाऱ्याकडे अपील करू शकतो. केंद्र 4था मजला, सेक्टर 17, चंदीगड, 160017 ज्यांच्या अधिकारक्षेत्रात TFSIN चे नोंदणीकृत कार्यालय येते.

आमच्या ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, "तक्रारी" वरील वरील माहिती आमच्या शाखा/ठिकाणी जेथे व्यवसाय व्यवहार केला जातो तेथे देखील प्रदर्शित केला जातो. कोणत्याही तक्रारी/तक्रारीचे निवारण करणाऱ्या अधिकाऱ्यांची क्रमवारी खालीलप्रमाणे असेल:

निर्णय पातळी	निवारण पातळी
वरिष्ठ व्यवस्थापक	विभाग प्रमुख
VP/AVP विभागीय प्रमुख	हेड क्रेडिट आणि ऑपरेशन्स
इतर सर्व	एमडी आणि सीईओ

"वरिष्ठ व्यवस्थापक - ग्राहक सेवा" तक्रारींचा मागोवा घेण्यासाठी आणि मंडळाला अहवाल देण्यासाठी तक्रार निवारण अधिकाऱ्याला मदत करेल.

आमच्या सेवा सुधारण्यात मदत करण्यासाठी आम्ही आमच्या ग्राहकांना आमच्या सेवेबद्दल अभिप्राय देण्याची विनंती करतो. कृपया आपल्या टिप्पण्या आणि मौल्यवान सूचना प्रदान करण्यास मोकळ्या मनाने customerfirst@tfsin.co.in.

अंतर्गत लोकपालाने तपासणी केल्यानंतरही पूर्ण किंवा अंशतः नाकारल्या गेलेल्या तक्रारींच्या बाबतीत, TFSIN तक्रारकर्त्याला उत्तराचा एक भाग म्हणून सल्ला देईल की तो/ती आरबीआय लोकपालकडे निवारणासाठी संपर्क साधू शकतो (जर तक्रार आरबीआय लोकपाल यंत्रणेच्या अंतर्गत येते.) संपूर्ण तपशीलांसह.

C. नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018 - नोडल ऑफिसरची नियुक्ती:

लोकपाल योजनेअंतर्गत, TFSIN ने नोडल ऑफिसर (NO) ची नियुक्ती केली आहे जो TFSIN चे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी आणि TFSIN विरुद्ध दाखल केलेल्या तक्रारींच्या संदर्भात लोकपालला माहिती देण्यासाठी जबाबदार असेल.

योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये अशा रीतीने ठळकपणे प्रदर्शित केली जातील की कार्यालयात येणाऱ्या व्यक्तीला माहिती सहज उपलब्ध होईल.

लोकपाल योजना, नोडल अधिकारी आणि प्रधान अधिकारी यांचे तपशील वेबसाइटवर ठळकपणे प्रदर्शित केले जातील आणि ते येथे प्रवेश करता येतील.<https://www.toyotafinance.co.in/grievance/>.

RBI ने प्रत्येक विभाग/क्षेत्रासाठी लोकपाल नियुक्त केला आहे. अशा लोकपालांची यादी येथे पाहिली जाऊ शकते.<https://www.rbi.org.in/Scripts/AboutUsDisplay.aspx?pg=BankingOmbudsmen.htm>.

तक्रार निवारण खालील तत्वांचे पालन करेल:

- ग्राहकांनी उपस्थित केलेल्या तक्रारी सौजन्याने आणि वेळेवर हाताळल्या जातील.
- TFSIN कर्मचारी सद्भावनेने आणि ग्राहकाच्या हिताचा पूर्वग्रह न ठेवता काम करतील.
- सेवांबाबत असमाधानी असल्यास सर्व ग्राहकांना तक्रार नोंदवण्याचा अधिकार आहे.

आम्ही ग्राहकांना तक्रार नोंदवण्यासाठी भिन्न स्तर प्रदान करतो:

स्तर १:

ग्राहक आम्हाला येथे ईमेल करू शकतात

ई-मेल: customerfirst@tfsin.co.in

आमच्या टोल-फ्री नंबर 1800 309 9778 वर आम्हाला कॉल करा

सोमवार - शनिवार 9:00 AM - 6:30 PM

वेबसाइट: www.toyotafinance.co.in

WhatsApp: +91 40 7178 1780 वर "हाय" पाठवा

यावर लिहा: टोयोटा फायनान्शियल सर्व्हिसेस इंडिया लिमिटेड

3रा मजला, सेंट्रोपोलिस, क्रमांक 21 लॅंगफोर्ड रोड, रिचमंड टाउन | बंगलोर – ५६० ०२५

स्तर २:

तुम्हाला 10 दिवसांच्या आत स्तर 1 वर समाधानकारक प्रतिसाद न मिळाल्यास

तक्रार क्रमांकासह "तक्रार निवारण कक्ष".

दूरध्वनी क्रमांक: ०८०-६७३६१९४३

वेळ: सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 5:30, सोमवार ते शुक्रवार)

यावर लिहा: टोयोटा फायनान्शियल सर्व्हिसेस इंडिया लिमिटेड

3रा मजला, सेंट्रोपोलिस, क्रमांक 21 लॅंगफोर्ड रोड, रिचमंड टाउन | बंगलोर – ५६० ०२५

ईमेल आयडी: grievanceredressal@tfsin.co.in

स्तर 3:

३० दिवसांच्या आत तक्रार/वादाचे निराकरण न झाल्यास, ग्राहक करू शकतात रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या लोकपाल चॅनेलद्वारे आवाहन करा - वेबसाइट: <https://cms.rbi.org.in> मेल करा: CRPC@rbi.org.in वर लिहा: 'केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र' भारतीय रिझर्व्ह बँक, सेंट्रल व्हिस्टा, सेक्टर 17, चंदीगड - 160 017
टोल फ्री: १४४४८ (सकाळी ९:३० ते संध्याकाळी ५:१५)

X. व्याजदर

1. TFSIN व्याज दर आणि प्रक्रिया शुल्क निर्धारित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्वे आणि प्रक्रिया मांडेल. त्याची प्रत TFSIN च्या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध असावी.
2. व्याजाचा दर वार्षिक केला जाईल जेणेकरून कर्जदार/ग्राहकाला खात्यावर नेमके कोणते दर आकारले जातील याची माहिती असेल.
3. कर्ज करारामध्ये व्याजदर, शुल्क इत्यादींबद्दल पुरेशी माहिती असणे आवश्यक आहे.

XI. TFSIN द्वारे वित्तपुरवठा केलेली वाहने ताब्यात घेणे

1. TFSIN ने कर्जदाराशी केलेल्या करार/कर्ज करारामध्ये पुन्हा ताबा देण्याची कलमे तयार केली असतील जी कायदेशीररित्या अंमलात आणण्यायोग्य असतील.
2. TFSIN करार/कर्ज करारामध्ये पुन्हा ताब्यात घेण्याशी संबंधित खालील अटी व शर्ती अंतर्भूत करेल:
 - A. ताबा घेण्यापूर्वी सूचना कालावधी.
 - B. ज्या परिस्थितीत नोटीस कालावधी माफ केला जाऊ शकतो.
 - C. सुरक्षा ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया.
 - D. मालमतेची विक्री / लिलाव करण्यापूर्वी कर्जाची परतफेड करण्यासाठी कर्जदाराला अंतिम संधी देण्याची तरतूद.
 - E. कर्जदाराला परत मिळवून देण्याची प्रक्रिया.
 - F. मालमतेची विक्री/लिलाव करण्याची प्रक्रिया.
 - G. उणीव असल्यास पुनर्प्राप्ती प्रक्रिया आणि जादा प्राप्ती झाल्यास परतावा प्रक्रिया.
 - H. RBI ने वेळोवेळी निर्देश दिल्यानुसार सुधारणा.
3. अशा अटी व शर्तीची एक प्रत कर्जदारांना कर्ज करारामध्ये उपलब्ध करून देणे आवश्यक आहे.

XII. गुप्तता

1. ग्राहकाने अधिकृत केल्याशिवाय आम्ही ग्राहकाची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानू.
2. ग्राहकाने अधिकृत केल्याशिवाय, आम्ही खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त इतर कोणत्याही घटकास व्यवहार तपशील प्रकट करणार नाही:
 - A. आम्हाला वैधानिक किंवा नियामक कायद्यांतर्गत माहिती प्रदान करायची असल्यास.

- B. ही माहिती उघड करणे जनतेचे कर्तव्य असल्यास.
- C. आमच्या स्वारस्यासाठी आम्हाला ही माहिती (उदा. फसवणूक प्रतिबंध) बँका/वित्तीय संस्थांना/आमच्या गट आणि सहयोगी कंपन्या/सेवा पुरवठादार/कंपन्या ज्यांच्याशी TFSIN ने व्यवस्था केली आहे त्यांना प्रदान करणे आवश्यक असल्यास.

XIII. देखरेख आणि पुनरावलोकन

संहितेचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी TFSIN मध्ये एक अनुपालन अधिकारी आहे. आमच्या अंतर्गत नियंत्रण प्रक्रिया TFSIN कोडची पूर्तता करत असल्याची खात्री करतात.

TFSIN द्वारे विविध स्तरांवरील उचित व्यवहार संहितेचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचा नियतकालिक आढावा घेतला जाईल.