

ਟੇਯੋਟਾ ਫਾਈਨੈਂਸੀਅਲ
ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਇੰਡੀਆ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਨਵੰਬਰ 08, 2024

Version1.2

I. ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਸੰਖੇਪ

ਇਹ ਨੀਤੀ TFSIN ਦੇ ਸਾਰੇ ਸਟਾਫ਼ ਮੈਂਬਰਾਂ ਨੂੰ ਅਵਸ਼ਵਾਸ ਅਤੇ ਪ੍ਰਤੀਯੋਗਿਤਾ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਵੀ ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਕਰਮਚਾਰੀ/ਸਟਾਫ਼ ਮੈਂਬਰ ਪ੍ਰਤੀਯੋਗੀਆਂ, ਡੀਲਰਾਂ, ਵਿਤਰਕਾਂ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮੈਂਬਰਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਨਿਰਪੱਖ, ਨੈਤਿਕ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਾਰੋਬਾਰ ਚਲਾਉਣ ਲਈ। ਸਾਡੀ ਸਪਲਾਈ ਲੜੀ ਦਾ।

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ("RBI") ਨੇ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ("NBFC") ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਖਰੜਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਅਤੇ ਵਧੀਆ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਅਭਿਆਸ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਸੇਵਾ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। RBI ਸਰਕੂਲਰ ਨੰਬਰ DNBS (PD) CC ਨੰਬਰ 80/03.10.042/2005-06 ਮਿਤੀ 28 ਸਤੰਬਰ 2006 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ RBI ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ ਦੁਆਰਾ ਅੱਗੇ ਪੁਰਕ **DNBS (PD) CC ਨੰਬਰ 232/03.10.042/2011-12 ਮਿਤੀ 1 ਜੁਲਾਈ 2011** ਅਤੇ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰਬਰ RBI/2011-12/470 DNBS ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼। ਸੀ.ਸੀ. ਪੀ.ਡੀ. ਨੰ.266/03.10.01/ 2011-12 ਮਿਤੀ 26 ਮਾਰਚ, 2012, ਨੰ. RBI/2012-13/416 DNBS.CC.PD.No.320/03.10.01/2012-13, RBI/2014-15/ 34/DNBS (PD) CC ਨੰ.388/03.10.042/2014-15 ਅਤੇ RBI /DNBR/2016-17/45/DNBR PD 008/03.10.119/2016-17 ਮਿਤੀ 01 ਸਤੰਬਰ, 2016, ਟੋਇਟਾ ਫਾਈਨੈਂਸੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਇੰਡੀਆ ਲਿਮਟਿਡ ਨੂੰ "TFINS ਨੂੰ ਰੈਫਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ") ਨੇ ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਹੈ ਕੋਡ ("ਕੋਡ") ਇਸ ਦੀਆਂ ਉਧਾਰ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ/ਅਭਿਆਸ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ। ਇਹ ਕੋਡ TFSIN ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

2. ਸਮੱਸਿਆ ਜਾਂ ਲੋੜ

TFSIN ਦੀਆਂ ਉਧਾਰ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ/ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ। ਇਹ ਕੋਡ TFSIN ਦੇ ਕਾਰਜਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

3. ਉਦੇਸ਼

ਇਸ FPC ਵਿੱਚ ਨਿਰਣਾਇਕਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ TFSIN ਦੁਆਰਾ ਮੁੱਖ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਉਤਪਾਦਾਂ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਯੋਗਤਾ, ਲੇਨ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ, ਲੇਨ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ/ਸ਼ਰਤਾਂ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ, ਆਮ ਹਦਾਇਤਾਂ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, TFSIN ਦੁਆਰਾ ਵਿੱਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦਾ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ, ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ/ਸਮੀਖਿਆ ਆਦਿ। ਇਹ ਨੀਤੀ ਸਾਰੇ TFSIN ਸਥਾਨਾਂ ਅਤੇ TFSIN ਦੇ ਲਾਗੂ ਵਪਾਰਕ ਹਿੱਸਿਆਂ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

4. ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ

ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਸਬੰਧਤ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਓ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਸਬੰਧਤ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਸੈਸ਼ਨਾਂ ਦਾ ਆਯੋਜਨ ਕਰੋ।

5. ਸਿੱਟਾ

ਇਹ ਨੀਤੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਪਾਲਣ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ ਸਾਰੇ ਵਰਟੀਕਲਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ, ਨੈਤਿਕ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ।

II. TFSIN ਦੁਆਰਾ ਮੁੱਖ ਨਾਜ਼ੁਕ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ

1. ਜਾਤ, ਜਾਤ, ਰੰਗ, ਧਰਮ, ਲਿੰਗ, ਵਿਆਹੁਤਾ ਸਥਿਤੀ, ਉਮਰ, ਜਾਂ ਅਪਾਹਜਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਾਰੇ ਯੋਗ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਉਣਾ TFSIN ਦੀ ਨੀਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਹੋਵੇਗੀ। ਸਾਡੀ ਨੀਤੀ ਸਾਡੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰੰਤਰ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣਾ ਹੈ।
2. ਸਾਡੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨਿਰਪੱਖ, ਬਰਾਬਰੀ ਅਤੇ ਇਕਸਾਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਹਾਇਤਾ, ਉਤਸ਼ਾਹ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਨ।
3. TFSIN ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਸੰਭਾਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਖਰਚੇ/ਫੀਸ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਕੇ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਸੰਬੰਧੀ ਸਪਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਕੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
4. ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸੰਭਾਵੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਦੱਸ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। TFSIN ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ ਕਿ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਏ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਸਥਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
5. TFSIN ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਕੋਡ TFSIN ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। TFSIN ਨਿਰਪੱਖ ਉਧਾਰ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਸਾਡੇ ਕਾਰਜਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਅਤੇ ਉਗਰਾਹੀ ਦੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ। ਕੋਡ ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਵਾਬਦੇਹੀ, ਨਿਗਰਾਨੀ, ਅਤੇ ਆਡਿਟਿੰਗ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ, ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
6. TFSIN ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਟੀਮ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਬਣਾਏ ਗਏ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ ਕਿ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਿਰਪੱਖ ਉਧਾਰ ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਡੀ ਮਜ਼ਬੂਤ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਉਸ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹਨ।
7. ਕੋਡ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਕਾਪੀਆਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
8. TFSIN ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਸਾਰੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪਸ਼ਟ, ਨਿਰਪੱਖ, ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਹੀਂ ਹੈ।
9. TFSIN ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਜਿਸ ਅਭਿਆਸ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦਾ ਵਾਅਦਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਉਹ ਹਨ:
 - A. TFSIN ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾ ਕੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਤਰਕਸੰਗਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰੇਗਾ:
 - a. ਇਸਦੇ ਉਤਪਾਦ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ, ਅਤੇ ਅਭਿਆਸ ਇਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਨ।
 - b. ਇਸ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕਰਨਗੇਮੰਨਣਾਲਾਗੂ ਹੋਣ ਅਨੁਸਾਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਨਿਯਮ।
 - c. ਇਸਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਇਸ ਦਾ ਵਿਵਹਾਰ ਇਮਾਨਦਾਰੀ, ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗਾ।
 - B. TFSIN ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸਦੇ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ
 - a. ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸਧਾਰਨ ਹਿੰਦੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ।
 - b. ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਨਾ।
 - c. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਉਤਪਾਦ/ਸੇਵਾ ਚੁਣਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਾ ਜੋ ਉਸ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ। TFSIN ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਹਰ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਇਸ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦਾ ਸੁਖਾਵਾਂ ਅਨੁਭਵ ਹੋਵੇ। TFSIN ਗਾਹਕ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਜਲਦੀ ਨਜਿੱਠੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ TFSIN ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਲਿਜਾਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਬਾਰੇ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰੇਗਾ।

III. ਲਾਗੂ ਹੋਣ

ਇਹ ਕੋਡ ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜੋ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ: TFS ਦੁਆਰਾ ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

1. ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਿੱਤ
2. ਡੀਲਰ ਵਸਤੂ ਵਿੱਤ
3. ਡੀਲਰ ਮਿਆਦ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ
4. ਕਿੱਤੇ

ਕੋਡ ਉਪਰੋਕਤ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਚਾਹੇ ਉਤਪਾਦ/ਸੇਵਾ ਬ੍ਰਾਂਚ 'ਤੇ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ, ਜੋ ਅਸੀਂ ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਵਰਤ ਰਹੇ ਹਾਂ ਜਾਂ ਭਵਿੱਖ ਦੀ ਮਿਤੀ 'ਤੇ ਪੇਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

IV. ਲੋਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ

1. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
2. ਡੀਲਰਸ਼ਿਪ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਲੋਨ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ / ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ, ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ NBFCs / ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ।
3. ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਏਗਾ।
4. TFSIN ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਸਮਾਂ ਵੀ ਦਰਸਾਏਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
5. ਲੋਨ ਬਿਨੈਪੱਤਰ ਫਾਰਮ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੱਸੇਗਾ ਜੋ TFSIN ਨੂੰ KYC ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਇਕੱਠੀ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਡੇਟਾਬੇਸ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਪਰਿਵਾਰ ਬਾਰੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਪਰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਤਾਂ ਹੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਹ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ।
6. ਅਜਿਹੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੇ ਅਸਵੀਕਾਰ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, TFSIN ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮੁੱਖ ਕਾਰਨ/ਕਾਰਨ ਦੱਸੇਗਾ, ਜੋ TFSIN ਦੀ ਰਾਏ ਵਿੱਚ, ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦਾ ਕਾਰਨ ਬਣੇ ਹਨ।

V. ਲੋਨ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦੰਡ ਚਾਰਜ

1. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਜੁਰਮਾਨਾ, ਜੇਕਰ ਚਾਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ 'ਦੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ' ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ 'ਦੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਤਰੱਕੀ 'ਤੇ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਭਾਵ, ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੇ ਮਿਸ਼ਰਨ ਲਈ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
2. TFSIN ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਭਾਗ ਪੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਅੱਖਰ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ।
3. ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ੇ/ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਨਾਲ ਮੇਲ ਖਾਂਦੀ ਹੋਵੇਗੀ।
4. 'ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਦੰਡਕਾਰੀ ਖਰਚੇ, ਸਮਾਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਮਾਨਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।

5. ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਦੰਡਕਾਰੀ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਦਾ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ TFSIN ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ/ਕੀ ਫੈਕਟ ਸਟੇਟਮੈਂਟ (KFS) ਵਿੱਚ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
6. ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਰੀਮਾਈਂਡਰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ ਲਗਾਉਣ ਦੀ ਕੋਈ ਵੀ ਉਦਾਹਰਣ ਅਤੇ ਇਸ ਲਈ ਕਾਰਨ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

VI. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

1. ਪੈਸੇ ਉਧਾਰ ਦੇਣ, ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਅਸੀਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਾਂਗੇ।
2. TFSIN ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ (ਜਾਂ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਸੰਚਾਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ) ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਇੱਕ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ, ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਅਤੇ ਵਿਧੀ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਇਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ, ਭਾਵੇਂ ਮੰਗ 'ਤੇ ਵਾਪਸੀਯੋਗ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਹੋਰ, ਡਿਫਾਲਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਵਾਹਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਆਦਿ।
3. TFSIN ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ / ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਘੇਰੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ। TFSIN ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗਾ। ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਿਰਪੱਖ ਹੋਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਸਾਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨਗੀਆਂ। ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਨਕਲਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ / ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
4. TFSIN ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਤੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਣੂ ਹਨ।
5. TFSIN ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ 'ਤੇ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ ਮੋਟੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

VII. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

1. TFSIN ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੁਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਚੈੱਕ ਬਾਊਂਸ ਖਰਚੇ, ਸਵੈਪ ਖਰਚੇ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਇੱਕ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੁਰਮਾਨਾ ਆਦਿ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਲਏ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਬਦਲਾਅ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋਣਗੇ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
2. ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
3. TFSIN ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ, ਜੋ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਅਣ-ਸੈਟਲ ਕੀਤੇ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ TFSIN ਕੋਲ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸੈਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ TFSIN ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ। TFSIN ਸਾਰੇ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਹਟਾ ਦੇਵੇਗਾ।
4. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਸ ਦੀ/ਉਸਦੀ ਤਰਜੀਹ ਅਨੁਸਾਰ, ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਤੋਂ ਜਿੱਥੇ ਲੋਨ ਖਾਤਾ ਸੇਵਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ ਜਾਂ TFSIN ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫ਼ਤਰ ਤੋਂ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।

5. ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ ਨੂੰ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
6. ਇਕੱਲੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਸੰਯੁਕਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਅਚਨਚੇਤੀ ਘਟਨਾ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ, TFSIN ਕੋਲ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਲਈ ਇੱਕ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਵੇਗੀ। TFSIN ਅਜਿਹੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ।
7. ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ ਸਬੰਧਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, TFSIN ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ TFSIN ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰ ਦਿਨ ਲਈ ₹5,000 ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ।
8. ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ/ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਪੂਰੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, TFSIN ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਲਾਗਤਾਂ ਨੂੰ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗਾ। ਉਪਰੋਕਤ ਧਾਰਾ (ii) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ TFSIN ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ, ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ (ਭਾਵ, ਕੁੱਲ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ)।
9. ਇਹਨਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਪੱਖਪਾਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਹੋਵੇਗਾ।

VIII. ਜਨਰਲ

1. TFSIN ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗਾ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਰਿਣਦਾਤਾ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਈ ਹੈ)।
2. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਅਰਥਾਤ, TFSIN ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗਾ।
3. TFSIN ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਨੀਤੀ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ, ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰੇਰਨਾ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋਵੇਗੀ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ TFSIN ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ ਅਰਥਾਤ। ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਅੱਖੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਆਦਿ।
4. TFSIN ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਇਸਦਾ ਸਟਾਫ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੈ।
5. TFSIN ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੋਨ 'ਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਚਾਰਜ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ, ਜੋ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ, ਸਹਿ-ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰਾਂ (ਆਂ) ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
6. ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (ਜੋ ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ, ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ) ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜਿਵੇਂ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਇੱਛਤ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ FPC ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

ix. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

Toyota Financial Services ਦੁਨੀਆ ਭਰ ਵਿੱਚ ਉੱਚ ਪੱਧਰੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਹਮੇਸ਼ਾ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। ਗੁਣਵੱਤਾ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਮੁੱਖ ਪਹਿਲੂ ਹਨ। TFSIN ਦਾ ਮੰਨਣਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਨਾ ਸਿਰਫ਼ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ, ਸਗੋਂ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਲਈ ਵੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। TFSIN ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸਰਗਰਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ 'ਤੇ ਮਾਣ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਫੀਡਬੈਕ ਮੰਗਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਵਾਲ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਇਸ ਪੱਕੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਨਾਲ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਕਿ ਇੱਕ ਸਰਗਰਮ ਫੀਡਬੈਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨਾ ਸਿਰਫ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਖੁਸ਼ੀ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਬਲਕਿ ਵਪਾਰਕ ਕਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਅਨੁਕੂਲ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨਾਲ ਚਲਾਉਣ ਲਈ ਵੀ ਅਗਵਾਈ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ TFSIN ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ, ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ-ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ, ਜਿੱਥੇ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਹੱਲ ਸਪੱਸ਼ਟ ਜਾਂ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਬਾਰੇ ਕੀਤੀ ਗਈ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦਾ ਪ੍ਰਗਟਾਵਾ। ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ 'ਤੇ ਇੱਕ ਸੰਯੁਕਤ ਰਿਪੋਰਟ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇੱਥੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

TFSIN ਵੱਖ-ਵੱਖ ਟਚ ਪੁਆਇੰਟਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ।

ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬਿਨੈਕਾਰ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ, ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, TFSIN ਨੂੰ, ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। TFSIN ਫਿਰ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਲੈ ਜਾਵੇਗਾ।

1. ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦਾ ਢੰਗ

- A. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ/ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਅਨੁਸਾਰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ: ਗਾਹਕ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ - 1800 309 9778, ਇਸ 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ: customerfirst@tfsin.co.in ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਲਿਖੋ: <https://www.toyotafinance.co.in/grievance/>.
- B. ਮਿਸਟਰ ਜਿਤੇਸ਼ ਬੈਂਕਪਨ, ਹੈੱਡ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਐਂਡ ਓਪਰੇਸ਼ਨਜ਼, ਟੋਇਟਾ ਫਾਈਨੈਂਸੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਇੰਡੀਆ ਲਿਮਟਿਡ, ਨੰਬਰ 21, ਸੈਂਟਰੇਪੋਲਿਸ, ਪਹਿਲੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, 5ਵੀਂ ਕਰਾਸ, ਲੈਂਗਫੋਰਡ ਰੋਡ, ਸ਼ਾਂਤੀ ਨਗਰ, ਬੰਗਲੌਰ, ਕਰਨਾਟਕ, 560025, ਟੈਲੀਫੋਨ: [080-67361943](tel:080-67361943), ਈਮੇਲ ਪਤਾ: grievanceredressal@tfsin.co.in ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰ ਹੈ ਜਿਸਨੂੰ TFSIN ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਜਨਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ (DNBS), ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀ-ਇਨ-ਚਾਰਜ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸੈਂਟਰ 4ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ, 160017 ਜਿਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ TFSIN ਦਾ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫਤਰ ਆਉਂਦਾ ਹੈ।

ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਲਈ, "ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ" ਬਾਰੇ ਉਪਰੋਕਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਡੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ / ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਵਪਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੀ ਲੜੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ:

ਫੈਸਲੇ ਦਾ ਪੱਧਰ	ਨਿਵਾਰਣ ਪੱਧਰ
ਸੀਨੀਅਰ ਮੈਨੇਜਰ	ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਮੁਖੀ
VP/AVP ਜ਼ੋਨਲ ਹੈੱਡ	ਮੁੱਖ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅਤੇ ਸੰਚਾਲਨ
ਹੋਰ ਸਾਰੇ	ਐਮਡੀ ਅਤੇ ਸੀਈਓ

"ਸੀਨੀਅਰ ਮੈਨੇਜਰ - ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ" ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ।

ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਉਹ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀਆਂ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਅਤੇ ਕੀਮਤੀ ਸੁਝਾਅ ਦੇਣ ਲਈ ਸੁਤੰਤਰ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰੋ customerfirst@tfsin.co.in.

ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂਚ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, TFSIN ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਸਲਾਹ ਦੇਵੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ (ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਵਿਧੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੀ ਹੈ।) ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ।

- c. ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2018 - ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ:
ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ, TFSIN ਨੇ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ (NO) ਨੂੰ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜੋ TFSIN ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਅਤੇ TFSIN ਵਿਰੁੱਧ ਦਰਜ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਦਫਤਰ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਆਸਾਨ ਪਹੁੰਚ ਹੋਵੇ।

ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਅਫਸਰ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਇਸ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। <https://www.toyotafinance.co.in/grievance/>.

RBI ਨੇ ਹਰੇਕ ਡਿਵੀਜ਼ਨ/ਖੇਤਰ ਲਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਸੂਚੀ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ <https://www.rbi.org.in/Scripts/AboutUsDisplay.aspx?pg=BankingOmbudsmen.htm>.

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ:

- ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਅਤੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- TFSIN ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਪੱਖਪਾਤ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਅਤੇ ਨੇਕ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨਗੇ।
- ਜੇਕਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹਨ ਤਾਂ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਾਉਣ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹਨ।

ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਾਉਣ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ:

ਪੱਧਰ 1:

ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ

ਈ-ਮੇਲ: customerfirst@tfsin.co.in

ਸਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 1800 309 9778 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ

ਸੇਮਵਾਰ - ਸ਼ਨੀਵਾਰ 9:00 AM - 6:30 PM

ਵੈਬਸਾਈਟ: www.toyotafinance.co.in

WhatsApp: +91 40 7178 1780 'ਤੇ "ਹੈਲੋ" ਭੇਜੋ

ਇਸ ਨੂੰ ਲਿਖੋ: Toyota Financial Services India Limited

ਤੀਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਂਟਰੋਪੋਲਿਸ, ਨੰਬਰ 21 ਲੈਂਗਫੋਰਡ ਰੋਡ, ਰਿਚਮੰਡ ਟਾਊਨ | ਬੰਗਲੌਰ - 560 025

ਪੱਧਰ 2:

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ 10 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੱਧਰ 1 'ਤੇ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੰਬਰ ਦੇ ਨਾਲ "ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ"
ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰ: 080-67361943
ਸਮਾਂ: ਸਵੇਰੇ 9:30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:30 ਵਜੇ, ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ)
ਇਸ ਨੂੰ ਲਿਖੋ: Toyota Financial Services India Limited
ਤੀਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਂਟਰੇਪੋਲਿਸ, ਨੰਬਰ 21 ਲੈਂਗਫੋਰਡ ਰੋਡ, ਰਿਚਮੰਡ ਟਾਊਨ | ਬੰਗਲੌਰ - 560 025
ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: grievanceredressal@tfsin.co.in

ਪੱਧਰ 3:

ਜੇਕਰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਕਰ
ਸਕਦਾ ਹੈ
ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਚੈਨਲਾਂ ਦੁਆਰਾ ਅਪੀਲ ਕਰੇ - ਵੈੱਬਸਾਈਟ: <https://cms.rbi.org.in>
CRPC@rbi.org.in 'ਤੇ ਮੇਲ ਕਰੋ: 'ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ' ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ
ਬੈਂਕ,
ਸੈਂਟਰਲ ਵਿਸਟਾ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160 017
ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ: 14448 (9:30 AM ਤੋਂ 5:15 PM)

x. ਵਿਆਜ ਦਰ

1. TFSIN ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਦੀ ਕਾਪੀ TFSIN ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
2. ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਲਾਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ/ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
3. ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਖਰਚਿਆਂ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

XI. TFSIN ਦੁਆਰਾ ਵਿੱਤ ਕੀਤੇ ਵਾਹਨਾਂ ਦਾ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ

1. TFSIN ਨੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਨਾਲ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ ਬਣਾਈਆਂ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਹੋਣਗੀਆਂ।
2. TFSIN ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਮੁੜ-ਜਬਤ ਕਰਨ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗਾ:
 - A. ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ।
 - B. ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਮੁਆਫ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
 - C. ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਵਿਧੀ।
 - D. ਸੰਪਤੀ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅੰਤਮ ਮੌਕੇ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਵਿਵਸਥਾ।
 - E. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਵਿਧੀ।
 - F. ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਲਈ ਵਿਧੀ।
 - G. ਕਮੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਰਿਕਵਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਰਿਫੰਡ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।
 - H. RBI ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਿਤ ਸੋਧਾਂ।
3. ਅਜਿਹੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਉਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

xii. ਗੁਪਤਤਾ

1. ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਮੰਨਾਂਗੇ।
2. ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਅਸੀਂ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਅਸਧਾਰਨ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ:
 - A. ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਕਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਧੀਨ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਪਵੇ।
 - B. ਜੇਕਰ ਜਨਤਾ ਦਾ ਫਰਜ਼ ਬਣਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰੇ।
 - C. ਜੇਕਰ ਸਾਡੀ ਦਿਲਚਸਪੀ ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੀ ਰੋਕਥਾਮ) ਬੈਂਕਾਂ/ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ/ਸਾਡੀਆਂ ਸਮੂਹ ਅਤੇ ਐਸੋਸੀਏਟ ਕੰਪਨੀਆਂ/ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ/ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ TFSIN ਨੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕੀਤੇ ਹਨ।

xiii. ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ

ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ TFSIN ਕੋਲ ਇੱਕ ਪਾਲਣਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹੈ। ਸਾਡੀਆਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਨਿਯੰਤਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿ TFSIN ਕੋਡ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।

TFSIN ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
