

ٹویوٹا فنانشل سروسز انڈیا لمیٹڈ

منصفانہ طریقہ کار دا ضابطہ

نومبر 08، 2024

Version 1.2

ایگزیکٹو سمیری ۱.

ایہ پالیسی ٹی ایف ایس آئی این دے تمام عملے دے ممبراں نو ایٹنی ٹرسٹ نے مقابلہ دے قوانین دے بارے چ نے منصفانہ، اخلاقی تے شفاف انداز چ کاروبار چلان لئی رہنمائی فراہم کردی اے جدوں وی نے جتھے وی ملازم / عملے دے ممبراں کم کردے نیں یا حریفان، ڈیلراں، ڈسٹری بیوٹرز، یا کسی ہور ممبر دے نال مشغول ہوندے نیں ساڈی سپلائی چین دا۔

1. تعارف

ریزرو بینک آف انڈیا ("آر بی آئی") نے نان بینکنگ فنانس کمپنیاں ("این بی ایف سی") دے لی فیئر پریکٹس کوڈ نے رہنما اصولاں دا مسودہ تیار کیتا اے جہڑا گاہکاں دے نال نبڑن تے بہترین کارپوریٹ پریکٹس دے حصے دے طور تے کم کرن دے ویلے منصفانہ پریکٹس دے معیارات دا تعین کردا اے۔ آر بی آئی سرکلر نمبر ڈی این بی ایس (پی ڈی سی) نمبر 06-80/03.10.042/2005 مورخہ 28 ستمبر دے مطابق آر بی آئی ماسٹر سرکلر دے ذریعہ ہور تکمیل کیتی گئی ڈی این بی ایس (پی ڈی سی) نمبر 2006 تاریخ 1 جولائی 2011 نے نظر ثانی شدہ رہنما خطوط سرکلر نمبر آر بی آئی/12-2011/470 ڈی این 232/03.10.042/2011-12 بی ایس دے ذریعے جاری کیتے گئے۔ سی سی۔ پی ڈی۔ نمبر 266/03.10.01/2011-12 تاریخ 26 مارچ 2012، نمبر آر بی آئی/2012-12 ڈی این بی ایس سی سی پی ڈی نمبر 13-320/03.10.01/2012، آر بی آئی/15-2014/34/ ڈی این بی ایس (پی ڈی سی) 13/416 سی نمبر 15-388/03.10.042/2014 آر بی آئی / ڈی این بی آر / 17/45-2016 / ڈی این بی آر پی ڈی 008/03.10.119/2016 نے ایہ منصفانہ ("دے طور تے حوالہ دتا جاندا اے TFSIN" جس نوں) مورخہ 01 ستمبر 2016، ٹویٹا فنانشل سروسز انڈیا لمیٹڈ 17 طریقہ کار ضابطہ تشکیل دتا اے ("کوڈ") اس دی قرضہ دین آلی سرگرمیاں دے سلسلے چ طریقہ کار / طریقہ کار نو طے کرن دے لی۔ ایہ دے آپریشنز دے تمام پہلوؤں تے لاگو ہوندا اے، بشمول تمام مصنوعات تے خدمات جہڑیاں اس ویلے ساڈے ولوں پیش TFSIN ضابطہ کیتیاں جانندیاں نیں تے اوہ جہڑیاں بعد چ متعارف کروائیاں جا سکدیاں نیں۔

2. مسئلہ یا لوڑ

ٹی ایف ایس آئی این دی قرضہ دین آلیاں سرگرمیاں دے سلسلے چ طریقہ کار / طریقہ کار نو طے کرنا۔ ایہ کوڈ ٹی ایف ایس آئی این دے آپریشنز دے تمام پہلوؤں تے لاگو ہوندا اے، بشمول تمام مصنوعات تے خدمات جہڑیاں اس ویلے ساڈے ولوں پیش کیتیاں جانندیاں نیں تے اوہ جہڑیاں بعد چ متعارف کروائیاں جا سکدیاں نیں۔

3. مقاصد

اس ایف پی سی چ ٹی ایف ایس آئی این دے کلیدی نازک عہداں، مختلف مصنوعات تے قابل اطلاق، قرضے دی پروسیسنگ، قرضے دے اکاؤنٹس چ جرمانہ الزامات، قرضے دی تشخیص دیاں شرائط، قرضے دی تقسیم، عام ہدایات، شکایتاں/شکایتاں دے حل دے طریقہ کار ورگے تعیناتیاں دا تفصیلی جائزہ شامل اے۔ شرح سود، ٹی ایف ایس آئی این دے ذریعہ مالی اعانت کردہ قرضے آں دی دوبارہ قبضہ، ذاتی دے قابل TFSIN مقامات تے TFSIN معلومات دی رازداری، منصفانہ طریقہ کار دے ضابطے دی نگرانی/جائزہ وغیرہ۔ ایہ پالیسی تمام اطلاقی کاروباری طبقات تے لاگو ہوندی اے۔

4. عمل درآمد

پالیسی نو تمام متعلقہ ملازماں تک پہنچانا تے تمام متعلقہ ملازماں دے لی تربیتی سیشن منعقد کرنا۔

5. نتیجے

ایہ پالیسی منصفانہ طریقہ کار دے ضابطے دے بارے چ رہنمائی فراہم کردی اے جہدے تے عمل کیتا جائے تاکہ ایہ یقینی بنایا جا سکے تمام عمودی حصے آں وچ منصفانہ، اخلاقی تے شفاف طریقہ کار۔

II. ٹی ایف ایس آئی این دے کلیدی نازک وعدے

1. ایہہ ٹی ایف ایس آئی این دی پالیسی اے تے ہووے گی کہ اوہ نسل، ذات، رنگ، مذہب، جنس، ازدواجی حیثیت، عمر، یا معذوری دی بنیاد تے امتیازی سلوک دے بغیر تمام اہل درخواست دہندگان لئی مالی مصنوعات دستیاب کروائے۔ ساڈی پالیسی ایہ اے کہ اسی اپنے سارے گاہکاں دے نال مسلسل تے منصفانہ سلوک کرے۔
2. ساڈے ملازم منصفانہ، منصفانہ تے مستقل انداز وچ مدد، حوصلہ افزائی تے خدمت پیش کردے ہن۔
3. ٹی ایف ایس آئی این ایہ یقینی بنائے گا کہ چارجز/فیسز جہڑیاں ممکنہ قرض لین آلیاں دے مفادات نو متاثر کردیاں نیں، اوہناں نوں قرضے دے معاہدے وچ شامل کر کے تے اوہناں نوں واضح معلومات فراہم کر کے مناسب طور تے آگاہ کیتا جائے۔
4. قرضے نال متعلق شرائط تے ضوابط ممکنہ قرض لین آلیاں نوں دے جان گے۔ ٹی ایف ایس آئی این دا عہد اے کہ قرضے دین دے فیصلیاں توں پیدا ہون آئے تنازعات ساڈے ولوں قائم کردہ شکایتاں دے ازالے دے طریقہ کار دے ذریعے مناسب طریقے نال حل کیتے جان گے۔
5. ٹی ایف ایس آئی این اس گل نو یقینی بنائے گا کہ کوڈ نو ٹی ایف ایس آئی این دے اندر ہر سطح تے لاگو کیتا جائے۔ ٹی ایف ایس آئی این ،منصفانہ قرضے دین دے طریقے ساڈے آپریشنز دے تمام پہلوؤاں تے لاگو ہون گے جنہاں چ مارکیٹنگ، قرضے دی ابتدا، پروسیسنگ خدمات، تے وصولی دی سرگرمیاں شامل ہن۔ ضابطے دے نال ساڈی عزم دا مظاہرہ ملازماں دی احتساب، نگرانی، تے آڈٹ دے پروگراماں، تربیت تے ٹیکنالوجی دے لحاظ نال کیتا جائے گا۔
6. ٹی ایف ایس آئی این بورڈ آف ڈائریکٹرز تے مینجمنٹ ٹیم ایس گل نوں یقینی بنان لئی ڈیزائن کیتے گئے طریقیاں دے قیام لئی ذمہ دار اے کہ پیش کردہ مصنوعات تے خدمات منصفانہ قرضے دین لئی ساڈے مضبوط عزم دی عکاسی کردیاں نیں تے سارے ملازم ایس عزم توں آگاہ ہون۔
7. کوڈ ساڈی ویب سائٹ تے دستیاب ہووے گا تے درخواست تے کاپیاں دستیاب کرائیاں جان گیاں۔
8. ٹی ایف ایس آئی این ایہ یقینی بنائے گا کہ تمام اشتہارات تے پروموشنل مواد واضح، منصفانہ، معقول تے گمراہ کرن آلا نئیں اے۔
9. ٹی ایف ایس آئی این اپنے گاہکاں دے نال تمام معاملات وچ منصفانہ تے معقول انداز وچ کم کرے گا اس گل نو یقینی بناندے ہوئے کہ:
 - a. ایہدیاں مصنوعات، خدمات، طریقہ کار تے طریقے اس ضابطے وچ دے گئے عہداں تے معیارات تے پورا اتردے ہن۔
 - b. اس دی مصنوعات تے خدماتدی تعمیل کرومتعلقہ قوانین تے قواعد و ضوابط جیویں کہ قابل اطلاق ہون۔
 - c. اپنے گاہکاں دے نال اس دے معاملات ایمانداری، دیانتداری تے شفافیت دے اخلاقی اصولاں تے مبنی ہون گے۔
- B. ٹی ایف ایس آئی این اپنے گاہکاں نو اپنی مالیاتی مصنوعات تے خدمات دے کم کرن دے طریقے نو سمجھن چ مدد کرے گا
 - a. سادہ ہندی تے/یا انگریزی تے/یا مقامی بولی وچ مصنوعات تے خدمات دے بارے وچ معلومات فراہم کرنا۔
 - b. مصنوعات تے خدمات تے لاگو ہون آئے شرائط تے ضوابط دی وضاحت کرنا۔
 - c. گاہک نو اک اجہی مصنوعات/خدمت دا انتخاب کرن چ مدد کرنا جہڑی اس دی لوڑاں نو پورا کردی اے۔ ٹی ایف ایس آئی این اس گل نو یقینی بنان دی ہر ممکن کوشش کرے گا کہ اس دے صارفین نو اس دے نال نمٹن دا آسان تجربہ ہووے۔ ٹی ایف ایس آئی این ایہ وی شکایت نال نمٹے گا جہڑی گاہک نوں جلدی ہو سکدی اے۔ جے کوئی گاہک شکایت دی نگرانی دے طریقے توں مطمئن نئیں اے، تے ٹی ایف ایس آئی این گاہک نو شکایت نو اگے ودھاوون دے بارے چ رہنمائی کرے گا۔

III. لاگو ہون دی صلاحیت

ایہ ضابطہ ایس ویلے پیش کردہ مصنوعات تے خدمات تے لاگو ہوندا اے یا جہڑیاں مستقبل دی تاریخ وچ متعارف کروائیاں جا سکدیاں نیں: ٹی ایف ایس ولوں ایس ویلے پیش کیتیاں جان آلیاں مصنوعات/خدمات وچ شامل نیں:

1. ریٹیل فنانسنگ
2. ڈیلر انوینٹری فنانسنگ
3. ڈیلر ٹرم لون
4. کنٹو

کوڈ مذکورہ بالا تے لاگو ہوندا اے قطع نظر اس دے کہ آیا مصنوعات /خدمت برانچ تے، انٹرنیٹ تے یا کسی ہور طریقہ کار دے ذریعے فراہم کیتی گئی اے جہڑی اسی ایس ویلے استعمال کر رے آں یا مستقبل دی تاریخ چ متعارف کروا سکے آں۔

IV. قرضے آن لئی درخواستاں تے اوہناں دی پروسیسنگ

1. قرض لین آلے نال تمام مواصلات انگریزی یا مقامی زبان یا فرض لین آلے ولوں سمجھی جان آلی بولی چ ہون گیان۔
2. ڈیلرشپ تے فراہم کیتے جان آلے قرضے دی درخواست فارماں /وضاحتاں چ ضروری معلومات شامل ہون گیان، جھڑیاں قرض لین آلے دے مفاد نو متاثر کردیاں نیں، تاکہ دوچے این بی ایف سی /مالیاتی اداریاں ولوں پیش کردہ شرائط تے ضوابط دے نال بامعنی موازنہ کیتا جا سکے تے باخبر فیصلہ کیتا جا سکے قرض لین آلے ولوں۔
3. قرضے دی درخواست فارم درخواست فارم دے نال جمع کروان لئی درکار دستاویزات دی نشاندہی کرے گا۔
4. ٹی ایف ایس آئی این سارے قرضے دی درخواستاں دی وصولی لئی اعتراف دین دا اک نظام وضع کرے گا تے اک ویلے دی نشاندہی کرے گا جس دے اندر قرضے دی درخواستاں نوں اعتراف وچ پروسیس کیتا جائے گا۔
5. دے اصولاں نوں پورا کرن KYC نوں TFSIN قرضے دی درخواست فارم وچ واضح طور تے اوہ معلومات بیان کیتیاں جان گیان جھڑیاں تے قانونی تے ریگولیٹری تقاضیاں دی تعمیل کرن لئی گاہک توں اکٹھی کرن دی لوڑ اے۔ ڈیٹا بیس بنان لئی گاہک تے اوہدے تہر دے بارے چ ہور جانکاری منگی جا سکدی اے، پر ایہ معلومات گاہک صرف اودوں ای فراہم کردی اے جدوں اوہ انج کرنا چاہندی اے۔
6. ایسی درخواستاں دے مسترد ہون دی صورت وچ، ٹی ایف ایس آئی این تحریری طور تے اوہ اہم وجہ /وجوہات دے گا جہناں نے غور کرن دے بعد ٹی ایف ایس آئی این دی رائے وچ، قرضے دی درخواست نوں مسترد کرن دی راہنمائی کیتی اے۔

V. قرضے دے اکاؤنٹس وچ پینل چارجز

1. قرض لین آلے ولوں قرضے دے معاہدے دی مادی شرائط تے ضوابط دی عدم تعمیل لئی جرمانہ، جے وصول کیتا جاندا اے، تے 'جرمانہ چارجز' دے طور تے سمجھیا جائے گا تے 'جرمانہ سود' دی شکل وچ نئیں لایا جائے گا جہڑا وصول کیتے گئے سود دی شرح وچ شامل کیتا جاندا اے۔ پیش رفتاں تے۔ سزا دے الزامات دی کوئی سرمایہ کاری نئیں ہووے گی یعنی، اس طرح دے الزامات تے کوئی ہور سود نئیں لایا جائے گا۔ تاہم، اس نال قرضے دے کھاتے وچ سود دی کمپاؤنڈنگ دے عام طریقہ کار تے کوئی اثر نئیں پوے گا۔
2. ٹی ایف ایس آئی این سود دی شرح وچ کوئی اضافی جزو متعارف نئیں کروائے گا تے انہاں رہنما خطوط دی تعمیل نو حرف تے روح دونوں وچ یقینی بنائے گا۔
3. جرمانے دے الزامات دی مقدار کسی خاص قرضے /مصنوعات دے زمرے دے اندر امتیازی سلوک دے بغیر قرضے دے معاہدے دی مادی شرائط تے ضوابط دی عدم تعمیل دے نال معقول تے متناسب ہووے گی۔
4. کاروبار دے علاوہ دوچے مقاصد لئی 'انفرادی قرض لین آلیاں نوں' منظور کیتے گئے قرضے آن دی صورت وچ جزوی الزامات مادی شرائط تے ضوابط دی اسی طرح دی عدم تعمیل لئی غیر انفرادی قرض لین آلیاں نوں جرمانہ الزامات توں زیادہ نئیں ہون گے۔
5. دے ذریعہ صارفین نو قرضے دے معاہدے تے سب توں اہم شرائط تے ضوابط /کلیدی حقائق TFSIN جزوی الزامات دی مقدار تے وجہ وچ واضح طور تے ظاہر کیتا جائے گا، اس دے علاوہ سود دی شرح تے سروس چارجز دے تحت ویب سائٹ تے دکھایا جائے گا (KFS) بیان گا۔
6. جدوں وی قرض لین آلیاں نوں قرضے دی مادی شرائط تے ضوابط دی عدم تعمیل لئی یاد دہانیاں بھیجیاں جاندیاں نیں، تے جرمانے دے الزامات بارے دسیا جائے گا۔ مزید برآں، سزا دے الزامات عائد کرن دی کوئی وی مثال تے اس دی وجہ وی دسی جائے گی۔

VI. قرضے دی تشخیص تے شرائط/شرائط

1. پیسے قرضے دین توں پہلاں، یا کوئی ہور قرضہ لین توں پہلاں، اسی قرضہ لین آلے دی ادائیگی دی صلاحیت دا اندازہ لاواں گے۔
2. ٹی ایف ایس آئی این تحریری طور تے قرض لین آلے نو مقامی زبان چ (یا اس گل نو یقینی بنائے گا کہ مواصلات قرض لین آلا سمجھدا اے) منظوری دے خط یا قرضے دے معاہدے دے ذریعے، منظور شدہ قرضے دی رقم دے نال شرائط تے ضوابط سمیت سالانہ سود تے طریقہ کار اس دی درخواست دا، چاپے مطالبے تے واپس کیتا جا سکے یا دوجی صورت چ، گاڑی دی واپسی لئی طریقہ کار دی صورت چ ڈیفالٹ وغیرہ
3. ٹی ایف ایس آئی این قرضے دی منظوری /تقسیم دے ویلے سارے قرض لین آلیاں نوں قرضے دے معاہدے وچ حوالہ دتے گئے ہر اک دی کاپی دے نال قرضے دے معاہدے دی اک کاپی فراہم کرے گا۔ ٹی ایف ایس آئی این اپنے ریکارڈ تے قرض لین آلے ولوں ایہناں شرائط تے ضوابط دی قبولیت رکھے گا۔ قرضے دے معاہدے دی تمام شرائط تے ضوابط منصفانہ ہون گے تے گاہک دے حقوق تے ذمہ داریاں نو واضح طور تے تے سادہ زبان چ بیان کرن گے۔ قرضے دے معاہدے دی اک کاپی دے نال نال قرضے دے معاہدے وچ حوالہ دتے گئے تمام / انکلوژرز دی ہر اک کاپی مقامی بولی وچ جیویں کہ قرضہ لین آلے نے سمجھیا اے، سارے قرض لین آلیاں نوں قرضے دی منظوری /تقسیم دے ویلے فراہم کیتا جائے گا۔
4. ٹی ایف ایس آئی این اس گل نو یقینی بنائے گا کہ قرضے آن دی منظوری دے ویلے قرض لین آلے سود دی شرح سمیت قرضے آن دی شرائط تے ضوابط توں مکمل طور تے آگاہ ہون۔

5. ٹی ایف ایس آئی این اس گل نوں یقینی بنائے گا کہ دیر نال ادائیگی تے وصول کیتے جان آلے جرمانے دے الزامات قرضے دے معاہدے وچ بولڈ چ دتے جان گئے۔

VII. شرائط و ضوابط وچ تبدیلیاں سمیت قرضے آں دی تقسیم

1. ٹی ایف ایس آئی این قرض لین آلے نو گاہک دے سمجھن آلی زبان چ یا مقامی زبان چ شرائط تے ضوابط چ کسی وی تبدیلی دا نوٹس دیوے گا جس چ تقسیم دا شیڈول، سود دی شرح، سروس چارجز، پری پیمنٹ چارجز، چیک باؤنس چارجز، سویپ چارجز، دیر نال ادائیگی شامل اے جرمانہ وغیرہ جہڑا قرض لین آلے دے قرضے تے لاگو ہوندا اے۔ شرح سود تے چارجز اچ انج دیاں تبدیلیاں ممکنہ طور تے متاثر ہون گیان۔ اس سلسلے چ اک مناسب شرط قرضے دے معاہدے چ شامل کیتی جائے گی۔
2. معاہدے دے تحت ادائیگی یا کارکردگی نو واپس بلاون / تیز کرن دا فیصلہ قرضے دے معاہدے دے مطابق ہووے گا تے قرض لین آلے نو مناسب طور تے دسیا جائے گا۔
3. ٹی ایف ایس آئی این تمام واجبات دی ادائیگی تے یا قرض دی بقایا رقم دے حصول تے تمام سیکیورٹیز جاری کرے گا جہڑا کہ ٹی ایف ایس آئی این دے قرض لین آلے دے خلاف کسی وی جائز حق یا کسی وی غیر طے شدہ دعوے دے قبضے دے تابع اے۔ جے سیٹ آف دا اجہا حق استعمال کیتا جانا اے، تے قرض لین آلے نو باقی دعویاں دے بارے چ مکمل تفصیلات دے نال نوٹس دتا جائے گا تے انہاں شرائط دے تحت ٹی ایف ایس آئی این متعلقہ دعوے دے طے ہون تک سیکیورٹیز برقرار رکھن دا حقدار اے۔ ٹی ایف ایس آئی این سارے اصل منقولہ / غیر منقولہ جائیداد دے دستاویزات جاری کرے گا تے قرضے دے اکاؤنٹ دی مکمل ادائیگی / تصفیہ دے بعد 30 دن داں دی مدت دے اندر کسی وی رجسٹری دے نال رجسٹرڈ چارجز نو ہٹا دیوے گا۔
4. قرض لین آلے نو اصل منقولہ / غیر منقولہ جائیداد دی دستاویزات اکٹھیاں کرن دا اختیار دتا جائے گا یا تے رجسٹرڈ دفتر توں جتھے قرضے دا اکاؤنٹ سروس کیتا گیا سی یا ٹی ایف ایس آئی این دے کسی وی دوچے دفتر توں جتھے دستاویزات دستیاب ہون، اس دی ترجیح دے مطابق۔
5. اصل منقولہ / غیر منقولہ جائیداد دی دستاویزات دی واپسی دی ٹائم لائن تے جگہ دا ذکر موثر تاریخ تے یا اس دے بعد جاری کیتے گئے قرضے دی منظوری دے خطوط وچ کیتا جائے گا۔
6. واحد قرض لین آلے یا مشترکہ قرض لین آلیاں دی موت دے عارضی واقعہ نو حل کرن دے لی، ٹی ایف ایس آئی این دے کول قانونی وارثاں نو اصل منقولہ / غیر منقولہ جائیداد دی دستاویزات دی واپسی دے لی اک چنگی طراں طے شدہ طریقہ کار ہووے گا۔ ٹی ایف ایس آئی این گاہک دی معلومات لئی دوجیاں اسی طرح دی پالیسیاں تے طریقہ کار دے نال ویب سائٹ تے انج دے طریقہ کار نوں وکھائے گا۔
7. اصل منقولہ / غیر منقولہ جائیداد دی دستاویزات جاری کرن وچ تاخیر دی صورت وچ یا قرض دی مکمل ادائیگی / تصفیہ دے بعد 30 دن توں بعد متعلقہ رجسٹری دے نال چارج اطمینان فارم دائر کرن وچ ناکامی دی صورت وچ، ٹی ایف ایس آئی این قرض لین آلے نو اس طرح دی تاخیر دی وجوہات توں آگاہ کرے گا۔ جے تاخیر ٹی ایف ایس آئی این دی وجہ توں اے، تے ایہ تاخیر دے ہر دن لئی قرض لین آلے نو 5,000₹ دی شرح نال معاوضہ دیوے گا۔
8. اصل منقولہ / غیر منقولہ جائیداد دی دستاویزات دے نقصان / نقصان دی صورت وچ، یا تے جزوی طور تے یا مکمل طور تے، ٹی ایف ایس آئی این قرض لین آلے نو منقولہ / غیر منقولہ جائیداد دی دستاویزات دی نقل / تصدیق شدہ کاپیاں حاصل کرن وچ مدد کرے وچ دسیا گیا اے۔ تاہم، انج دے معاملات (ii) گا تے ادائیگی دے علاوہ، متعلقہ اخراجات برداشت کرے گا معاوضہ جویں کہ اوپر شق نو 30 دن دا اضافی ویلہ دستیاب ہووے گا، تے تاخیر دی مدت دی جرمانہ اس دے TFSIN وچ، اس طریقہ کار نو مکمل کرن دے لی بعد شمار کیتا جائے گا (یعنی، 60 دن داں دی کل مدت دے بعد)۔
9. ایہناں ہدایات دے تحت دتا گیا معاوضہ کسی وی قابل اطلاق قانون دے مطابق کسی وی ہور معاوضے نو حاصل کرن دے قرض لین آلے دے حقوق دے بغیر ہووے گا۔

VIII. جنرل

1. ٹی ایف ایس آئی این قرض لین آلے دے معاملات وچ مداخلت توں پرہیز کرے گا سوائے قرضے دے معاہدے دی شرائط تے ضوابط وچ دتے گئے مقاصد دے (جدوں تک کہ نوپں معلومات، جو پہلے قرض لین آلے ولوں ظاہر نئیں کیتیاں گئیاں، قرض دین آلے دے نوٹس تے نہ آئی ہووے)۔
2. دی رضامندی یا اعتراض، جے TFSIN، قرض لین آلے دے اکاؤنٹ دی منتقلی لئی قرض لین آلے توں درخواست دی وصولی دی صورت وچ کوئی ہووے، درخواست دی وصولی دی تاریخ توں 21 دن داں دے اندر اندر پہنچایا جائے گا۔ اس طرح دی منتقلی قرضے دے معاہدے وچ دتے گئے شرائط دے مطابق تے قانون دے مطابق ہووے گی۔
3. ٹی ایف ایس آئی این وصولی دی پالیسی منصفانہ سلوک، احسان تے فائل کرن تے مبنی ہووے گی۔ کسی وی صورت وچ ٹی ایف ایس آئی این گاہک دی غیر ضروری ہراساں کرن دا سہارا نئیں لوے گا یعنی غیر معمولی اوقات تے قرض لین آلیاں نو مسلسل پریشان کرنا قرضے آں دی وصولی لئی پٹھیاں دی طاقت دا استعمال وغیرہ۔
4. ٹی ایف ایس آئی این ایہ یقینی بنائے گا کہ اس دا عملہ گاہکاں دے نال مناسب انداز وچ نمٹن لئی چنگی طرح تربیت یافتہ اے۔

5. ٹی ایف ایس آئی این انفرادی قرض لین آلیاں نوں کاروبار دے علاوہ دوچے مقاصد لئی منظور شدہ کسی وی فلوٹنگ ریٹ قرضے تے فورکلوزر چارجز /پری پیمنٹ جرمانے وصول نہیں کرے گا، شریک پابند (ز) (دے) نال یا بغیر۔
6. منصفانہ طریقوں دا ضابطہ (جہڑا ترجیحی طور تے مقامی بولی وچ ہووے گا، یا قرض لین آلی ولوں سمجھی جان آلی بولی وچ ہووے گا) جہڑا ایتھے دے گئے رہنما اصولاں دی بنیاد تے ہووے گا۔ جدوں تے گاہک ولوں درخواست کیتی جائے گی، تے گاہک دی مطلوبہ مقامی زبان وچ ایف پی سی دی اک کاپی دستیاب کرائی جائے گی۔

IX. شکایتاں /شکایتاں دے حل دا طریقہ کار

دنیا بھر چ ٹویوٹا فنانشل سروسز ہمیشہ اعلیٰ معیار دی خدمت فراہم کرن لئی پرعزم ہے۔ معیاری کسٹمر سروس فراہم کرنا تے گاہک دی اطمینان نو یقینی بنانا بنیادی پہلو ہے۔ ٹی ایف ایس آئی این دا خیال ہے کہ فوری تے موثر خدمت فراہم کرنا نہ صرف نوں گاہکاں نو راغب کرن دے لی ضروری ہے، بلکہ موجودہ گاہکاں نو برقرار رکھن دے لی وی ضروری ہے۔ ٹی ایف ایس آئی این اپنے آپ نو اک فعال شکایت دے حل دے طریقہ کار تے فخر کردا ہے جہڑا گاہکاں توں رائے منگدا ہے تے گاہک دے کسی وی سوال یا شکایت نو مؤثر طریق نال حل کردا ہے۔ ساڈی شکایتاں دے حل دا طریقہ کار اس بکے عقیدے دے نال قائم کیتا گیا ہے کہ اک فعال رائے دا نظام نہ صرف گاہک دی خوشی تے اعتماد نو یقینی بناندا ہے بلکہ کاروباری آپریشنز دے تعمیم تے موثر عملدرآمد دی وی راہنمائی کردا ہے۔

TFSIN شکایت دا مطلب ہووے گا کہ کسی وی قرض لین آلی یا کسی قانونی طور تے اوبیناں دے مفادات دی نمائندگی کرن آلی کسی بندے ولوں نوں ساڈی مصنوعات، خدمات، یا ساڈی شکایت نال نمٹن دے عمل دے بارے چ عدم اطمینان دا اظہار ہووے گا، جتھے کوئی جواب یا حل واضح طور تے یا ضمنی طور تے توقع کیتی جاندی ہے۔ مصنوعات تے خدمات دے سلسلے چ کارکناں دے فیصلیاں توں پیدا ہون آلیاں ساریاں شکایتاں/تنازعات گھٹ توں گھٹ اگلے اعلیٰ درجے تے سنے جان کے تے نمٹائے جان گے۔ اس ضابطے دی تعمیم دے جائزے تے انتظامیہ دے مختلف سطحاں تے شکایتاں دے حل دے طریقہ کار دے کم کاج دے بارے وچ اک مجموعی رپورٹ جویں کہ ایتھے تھلے دتا گیا ہے، باقاعدہ وقفہ آں نال بورڈ نوں پیش کیتا جا سکدا ہے۔

ٹی ایف ایس آئی این، مقررہ ٹائم لائن دے اندر، مختلف ٹچ پوائنٹس تے شکایتاں نو حل کرن دی کوشش کردا ہے۔

نووں اپنی شکایت /شکایت دی نوعیت TFSIN، کسی وی شکایت /شکایت دی صورت وچ، درخواست گزار /قرض لینے والے، تحریری طور تے توں آگاہ کر سکدے نیں۔ فیر ٹی ایف ایس آئی این فوری طور تے معاملے نو حل کرن لئی لے جائے گا۔

1. شکایت /شکایت درج کرن دا طریقہ

- A. قرض لین آلی/گاہک اپنی شکایت/شکایت نوں ایتھے دتی گئی تفصیلات دے مطابق درج کر سکدے نیں: گاہک - 9778 309 1800 تے کال کر سکدے نیں، ای میل کرو : کسٹمر فرسٹ@ٹی ایف سن.کوا.انیا ساڈی ویب سائٹ تے <https://www.toyotafinance.co.in/grievance/> لکھو
- B. جناب جتھیش تھنکپن، ہیڈ کریڈٹ اینڈ آپریشنز، ٹویوٹا فنانشل سروسز انڈیا لمیٹڈ، نمبر 21، سینٹروپولس، فرسٹ فلور، 5 ویں کراس، لینگ فورڈ روڈ، شانتی نگر، بنگلور، کرناٹک، 560025، ٹیلی فون: 080-67361943، ای میل پتہ: گريونسرڈريسيل@ٹی ایف ایس دے خلاف شکایتاں دے TFSIN [ایس این ڈاٹ سی او ان](#) منصفانہ پریکٹس کوڈ دے تحت شکایتاں دے ازالے دا افسر ہے جہنوں عوام حل لئی رابطہ کر سکدے ہیں۔

اگر شکایت /تنازعہ اک مہینے دی مدت دے اندر حل نہیں کیتا جاند، تے گاہک ڈیپارٹمنٹ آف نان بینکنگ نگرانی (ڈی این بی ایس) ریزرو بینک آف انڈیا، سینٹرلائزڈ رسید اینڈ پروسیسنگ دے علاقائی دفتر دے انچارج افسر نوں اپیل کر سکدا ہے۔ مرکز چوتھی منزل، سیکٹر 17، چنڈی گڑھ، 160017 جس دے دائرہ اختیار دے تحت رجسٹرڈ دفتر ٹی ایف ایس آئی این ڈگدا ہے۔

ساڈے گاہکاں دے فائدے لئی، "شکایتاں" دے بارے چ مذکورہ بالا معلومات ساڈی شاخاں /تھاواں تے وی دکھائی جاندی ہے جتھے کاروبار دا لین دین کیتا جاند ہے۔ کسی وی شکایت /شکایت دا ازالہ کرن آلی عہدیداراں دی درجہ بندی مندرجہ ذیل ہووے گی:

تدارک دی سطح	فیصلے دی سطح
محکمے دے سربراہ	سینئر منیجر
ہیڈ کریڈٹ اینڈ آپریشنز	وی پی/ای وی پی زونل ہیڈ
ایم ڈی اینڈ سی ای او	باقی سارے

سینئر مینیجر - کسٹمر سروس "شکایتاں دی ٹریکنگ" تے بورڈ نوں رپورٹ کرن لئی شکایتاں دے ازالے دے افسر دی مدد کرے گا۔"

اسی اپڑے گا پکاں توں درخواست کرنے آں کہ اوہ ساڈی خدمت تے رائے دین تاکہ ساڈی خدمات نو بہتر بنان چ ساڈی مدد ہو سکے۔
براہ کرم اپنے تبصرے تے قیمتی تجاویز نوں بلا جھجھک فراہم کرو کسٹمر فرسٹ@ ٹی ایف سن. کو.ان
ایسی شکایتاں دی صورت وچ جہڑیاں اندرونی محتسب دے معائنے دے بعد وی مکمل طور تے یا جزوی طور تے مسترد ہو جاندیاں
نیں، ٹی ایف ایس آئی این ضروری طور تے جواب دے حصے دے طور تے شکایت کرن آں نوں مشورہ دیوے گا کہ اوہ تدارک لئی آر بی
آئی محتسب نال رابطہ کر سکدا اے (جے شکایت آر بی آئی محتسب دے طریقہ کار دے تحت آندی اے) (مکمل تفصیلات دے نال۔

C. غیر بینکنگ مالیاتی کمپنیاں لئی محتسب سکیم، 2018 - نوڈل افسر دی تقرری

محتسب سکیم دے تحت، ٹی ایف ایس آئی این نے نوڈل افسر (این او) مقرر کیتا اے جہڑا ٹی ایف ایس آئی این دی نمائندگی کرن تے
ٹی ایف ایس آئی این دے خلاف دائر شکایتاں دے سلسلے وچ محتسب نوں معلومات فراہم کرن دا ذمہ دار ہووے گا۔
سکیم دیاں نمایاں خصوصیات نو اس طرح نمایاں طور تے دکھایا جائے گا کہ دفتر دا دورہ کرن آں شخص نو معلومات تک آسان
رسائی ہووے۔

محتسب سکیم، نوڈل افسر تے پرنسپل افسر دی تفصیلات ویب سائٹ تے نمایاں طور تے دکھائیاں جان گئیاں تے ایہناں تک رسائی
حاصل کیتی جا سکدی اے <https://www.toyotafinance.co.in/grievance/>

آر بی آئی نے ہر ڈویژن / علاقے لئی محتسب مقرر کیتا اے۔ ایسے محتسب دی فہرست تے رسائی حاصل کیتی جا سکدی
اے <https://www.rbi.org.in/Scripts/AboutUsDisplay.aspx?pg=ہمیںسمین.htm>

شکایتاں دے حل لئی درج ذیل اصولاں دی پابندی ہووے گی:

- گا پکاں ولوں پیش کیتیاں گئیاں شکایتاں نوں شائستگی تے ویلے سر حل کیتا جائے گا۔
- ٹی ایف ایس آئی این دے ملازم نیک نیکی نال تے گا پک دے مفادات دے بغیر کم کرن گے۔
- جے اوہ خدمات توں مطمئن نہیں تے سارے گا پک شکایت درج کرن دے حقدار ہن۔

اسی شکایت درج کروان لئی گا پکاں لئی مختلف سطح فراہم کردے آں:

لیول 1:

گا پک سانوں ای میل کر سکدے ہن
@tfsin.co.in ای میل: کسٹمر فرسٹ
سانوں ساڈے ٹول فری نمبر 9778 309 1800 تے کال کرو
پیر توں ہفتہ سویرے 9:00 توں شام 6:30 تک
www.toyotafinance.co.in ویب سائٹ
وٹس ایپ: "ہائے" + 91 7178 1780 تے بھیجو
لکھو: ٹویوٹا فنانشل سروسز انڈیا لمیٹڈ
تیجی منزل، سینٹرپولس، نمبر 21 لینگفورڈ روڈ، رچمنڈ ٹاؤن | بنگلور - 560 025

لیول 2:

جے تہانوں 10 دنوں دے اندر اندر لیول 1 تے کوئی تسلی بخش جواب نہیں ملدا
"شکایت نمبر دے نال" شکایتاں دے حل سیل
ٹیلی نمبر: 080-67361943
(ویلے: سویرے 9:30 وچ توں شام 5:30 تک، پیر توں جمعہ
لکھو: ٹویوٹا فنانشل سروسز انڈیا لمیٹڈ
تیجی منزل، سینٹرپولس، نمبر 21 لینگفورڈ روڈ، رچمنڈ ٹاؤن | بنگلور - 560 025
ای میل آئی ڈی: گروہنس@ٹی.ایف.ایس.این.ڈاٹ.سی.او

لیبل 3:

اگر شکایت / تنازعہ 30 دنوں کی مدت کے اندر حل نہیں کیا جاتا، تو گاہک
اپیل ریزرو بینک آف انڈیا کے محتسب چینلز کے ذریعے - ویب سائٹ <https://cms.rbi.org.in>
، لکھو ' : مرکزی رسید کے پروسیسنگ سینٹر ' ریزرو بینک آف انڈیا CRPC@rbi.org.in : میل کرو
سینٹرل وسٹا ، سیکٹر 17 ، چنڈی گڑھ - 017 160
ٹول فری (14448: سویرے 9:30 توں شام 5:15 تک)

X. سود دی شرح

1. ٹی ایف ایس آئی این سود دی شرح کے پروسیسنگ چارجز کا تعین کرن چ مناسب اندرونی اصولوں کے طریقہ کار طے کرے گا۔ ایس دی کاپی ٹی ایف ایس آئی این دی ویب سائٹ کے وی دستیاب ہونی چاہییدی ہے۔
2. سود دی شرح سالانہ ہووے گی تاکہ قرض لین آلا/گاہک نوں اکاؤنٹ توں وصول کیتے جان آلا صحیح شرحاں دا پتہ ہووے۔
3. قرضے دے معاہدے وچ شرح سود، چارجز وغیرہ دے بارے وچ کافی معلومات ہون گیاں۔

IX. ولاز کو مالی امداد دی گئی۔ TFSIN سامان کی واپسی کے لیے

1. ٹی ایف ایس آئی این نے قرض لین آلا دے نال معاہدے / قرضے دے معاہدے وچ دوبارہ قبضے دی شقاں بنائیاں ہون گیاں جہڑیاں قانونی طور کے قابل عمل ہون گیاں۔
2. ٹی ایف ایس آئی این معاہدے / قرضے دے معاہدے وچ دوبارہ قبضے توں متعلق درج ذیل شرائط کے ضوابط نو شامل کرے گا:
A. قبضہ لین توں پہلاں نوٹس دی مدت۔
B. اوہ حالات جنہاں دے تحت نوٹس دی مدت معاف کیتی جا سکدی ہے۔
C. سکیورٹی دا قبضہ لین دا طریقہ کار۔
D. جائیداد دی فروخت / نیلامی توں پہلے قرض دی ادائیگی لئی قرض لین آلا نو دے جان آلا حتمی موقع دے حوالے نال اک شق۔
E. قرض لین آلا نو دوبارہ قبضہ دین دا طریقہ کار۔
F. پراپرٹی دی فروخت / نیلامی دا طریقہ کار۔
G. کمی دی صورت وچ وصولی دا عمل کے اضافی حصول دی صورت وچ رقم دی واپسی دا عمل۔
H. وقتاً فوقتاً آر بی آئی دی ہدایت دے مطابق ترمیمیں۔
3. ایس طرحاں دے شرائط کے ضوابط دی اک کاپی قرض لین آلیاں نوں قرضے دے معاہدے وچ دستیاب کرائی جانی چاہییدی ہے۔

XII. رازداری

1. جدوں تک گاہک ولوں مجاز نہیں کیا جاتا، اسی گاہک دی تمام ذاتی معلومات نو نجی کے خفیہ سمجھاں گے۔
2. جدوں تک گاہک ولوں مجاز نہیں کیا جاتا، اسی درج ذیل غیر معمولی معاملات دے علاوہ کسی وی دوجی ہستی نوں لین دین دی تفصیلات ظاہر نہیں کراں گے:
A. جے سانوں قانونی یا ریگولیٹری قوانین دے تحت معلومات فراہم کرنیاں پیندیاں نیں۔
B. جے عوام کے ایہ معلومات ظاہر کرن دا فرض ہے۔
C. جے ساڈی مفاد دی لوڑ ہے جے سانوں ایہ معلومات (مثال دے طور کے، فراڈ دی روک تھام / بینکاں / مالیاتی اداریاں / ساڈے گروپ کے انتظامات TFSIN کے ایسوسی ایٹ کمپنیاں / سروس فراہم کرن آلیاں / کمپنیاں نوں فراہم کرن دی لوڑ ہے جنہاں دے نال کیتے ہن۔

XIII. نگرانی اور تشخیص

ٹی ایف ایس آئی این دے کول کوڈ دی تعمیل نوں یقینی بنان لئی اک تعمیل افسر ہے۔ ساڈے اندرونی کنٹرول دے طریقہ کار اس گل نو کوڈ کے پورا اتردا ہے۔ TFSIN یقینی بناندے نیں کہ ٹی ایف ایس آئی این دے ذریعہ منصفانہ طریقوں دے ضابطے دی تعمیل کے مختلف سطحاں کے شکایات دے ازالے دے طریقہ کار دے کم کاج دا متواتر جائزہ لیا جائے گا۔