

டொயோட்டா  
ஃபைனான்ஸியல்  
சர்வீசஸ் இந்தியா  
லிமிடெட்

நியாயமான  
நடைமுறைகள்  
குறியீடு

நவம்பர் 08, 2024

வி இ  
ரிஷன்1.2

## I. நிர்வாக சுருக்கம்

இந்தக் கொள்கை TFSIN இல் உள்ள அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் நம்பிக்கையற்ற மற்றும் போட்டிச் சட்டங்கள் மற்றும் வணிகத்தை நியாயமான, நெறிமுறை மற்றும் வெளிப்படையான முறையில் நடத்துவதற்கான வழிகாட்டுதலை வழங்குகிறது. எங்கள் விநியோகச் சங்கிலி.

### 1. அறிமுகம்

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("ஆர்பிஐ") வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான ("என்பிஎஃப்ஐ") நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு குறித்த வரைவு வழிகாட்டுதல்களை உருவாக்கியுள்ளது, இது வாடிக்கையாளர்களுடன் பழகும் போது மற்றும் சிறந்த நிறுவன நடைமுறையின் ஒரு பகுதியாக சேவை செய்யும் போது நியாயமான நடைமுறைத் தரங்களை அமைக்கிறது. RBI சுற்றறிக்கை எண் DNBS (PD) CC எண். 80/03.10.042/2005-06 தேதியிட்ட 28 செப்டம்பர் 2006 இன் படி RBI முதன்மைச் சுற்றறிக்கை மேலும் நிரப்பப்பட்டது **DNBS (PD) CC எண். 232/03.10.042/2011-12 தேதி1 ஜூலை 2011** மற்றும் திருத்தப்பட்ட வழிகாட்டுதல்கள் சுற்றறிக்கை எண். RBI/2011-12/470 DNBS. CC PD. எண்.266/03.10.01/ 2011-12 தேதி மார்ச் 26, 2012, எண். RBI/2012-13/416 DNBS.CC.PD.No.320/03.10.01/2012-13, RBI/2014-15/ 34/DNBS (PD) CC எண்.388/03.10.042/2014-15 மற்றும் RBI /DNBR/2016-17/45/DNBR PD 008/03.10.119/2016-17 தேதியிட்ட செப்டம்பர் 01, 2016, Toyota Financial Services Limited (Tref India ") இந்த கண்காட்சியை வடிவமைத்துள்ளது நடைமுறைக் குறியீடு ("குறியீடு") அதன் கடன் வழங்கும் நடவடிக்கைகள் தொடர்பான நடைமுறைகள்/நடைமுறைகளை வகுத்துள்ளது. இந்த குறியீடு TFSIN இன் செயல்பாடுகளின் அனைத்து அம்சங்களுக்கும் பொருந்தும், தற்போது எங்களால் வழங்கப்படும் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் மற்றும் பின்னர் அறிமுகப்படுத்தப்படக்கூடியவை உட்பட.

### 2. பிரச்சனை அல்லது தேவை

TFSIN இன் கடன் வழங்கும் நடவடிக்கைகள் தொடர்பான நடைமுறைகள்/நடைமுறைகளை வகுத்தல். இந்த குறியீடு TFSIN இன் செயல்பாடுகளின் அனைத்து அம்சங்களுக்கும் பொருந்தும், இதில் தற்போது எங்களால் வழங்கப்படும் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் மற்றும் பின்னர் அறிமுகப்படுத்தப்படும்.

### 3. குறிக்கோள்கள்

இந்த FPC ஆனது TFSIN இன் முக்கிய முக்கியமான பொறுப்புகள், பல்வேறு தயாரிப்புகளில் பொருந்தக்கூடிய தன்மை, கடன் செயலாக்கம், கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள், கடன் மதிப்பீட்டின் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள், கடன்களை வழங்குதல், பொதுவான வழிமுறைகள், புகார்கள்/குறைகளைத் தீர்க்கும் வழிமுறை, வட்டி விகிதங்கள், TFSIN மூலம் நிதியளிக்கப்பட்ட கடன்களை திரும்பப் பெறுதல், தனிப்பட்ட

தகவல்களின் இரகசியத்தன்மை, நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு போன்றவற்றைக் கண்காணித்தல்/மதிப்பாய்வு செய்தல். இந்தக் கொள்கையானது அனைத்து TFSIN இடங்களுக்கும் TFSINன் பொருந்தக்கூடிய வணிகப் பிரிவுகளுக்கும் பொருந்தும்.

#### 4. செயல்படுத்தல்

சம்பந்தப்பட்ட அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் கொள்கையைப் பரப்புதல் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் பயிற்சி அமர்வுகளை நடத்துதல்.

#### 5. முடிவுகள்

இந்தக் கொள்கையானது, பின்பற்ற வேண்டிய நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு பற்றிய வழிகாட்டுதலை வழங்குகிறது. அனைத்து செங்குத்துகளிலும் நியாயமான, நெறிமுறை மற்றும் வெளிப்படையான நடைமுறைகள்.

## II. TFSIN இன் முக்கிய முக்கியமான பொறுப்புகள்

1. இனம், சாதி, நிறம், மதம், பாலினம், திருமண நிலை, வயது அல்லது ஊனத்தின் அடிப்படையில் பாகுபாடு இல்லாமல் அனைத்து தகுதிவாய்ந்த விண்ணப்பதாரர்களுக்கும் நிதித் தயாரிப்புகள் கிடைக்கச் செய்வது TFSIN இன் கொள்கையாகும். எங்களின் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களையும் சீராகவும் நியாயமாகவும் நடத்துவதே எங்கள் கொள்கை.
2. எங்கள் ஊழியர்கள் உதவி, ஊக்கம் மற்றும் சேவையை நியாயமான, சமமான மற்றும் நிலையான முறையில் வழங்குகிறார்கள்.
3. வருங்கால கடன் வாங்குபவர்களின் வட்டியைப் பாதிக்கும் கட்டணங்கள்/கட்டணங்கள் கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்த்து, அவர்களுக்குத் தெளிவான தகவலை வழங்குவதன் மூலம் அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படுவதை TFSIN உறுதி செய்யும்.
4. கடனுக்கான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் வருங்கால கடன் வாங்குபவர்களுக்கு தெரிவிக்கப்படும். TFSIN, கடன் வழங்கும் முடிவுகளில் இருந்து எழும் தகராறுகள் எங்களால் அமைக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் மூலம் சரியான முறையில் தீர்க்கப்படும் என்று உறுதியளிக்கிறது.
5. TFSIN க்குள் அனைத்து நிலைகளிலும் குறியீடு செயல்படுத்தப்படுவதை TFSIN உறுதி செய்யும். சந்தைப்படுத்தல், கடன் பெறுதல், செயலாக்கம், சேவைகள் மற்றும் சேகரிப்பு நடவடிக்கைகள் உட்பட எங்கள் செயல்பாடுகளின் அனைத்து அம்சங்களிலும் TFSIN நியாயமான கடன் நடைமுறைகள் பொருந்தும். பணியாளர் பொறுப்புக்கூறல், கண்காணிப்பு மற்றும் தணிக்கை திட்டங்கள், பயிற்சி மற்றும் தொழில்நுட்பம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் குறியீட்டிற்கான எங்கள் அர்ப்பணிப்பு நிரூபிக்கப்படும்.
6. TFSIN இயக்குநர்கள் குழு மற்றும் நிர்வாகக் குழு, வழங்கப்படும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் நியாயமான கடன் வழங்குவதற்கான எங்கள் வலுவான உறுதிப்பாட்டை பிரதிபலிக்கும் வகையில் வடிவமைக்கப்பட்ட நடைமுறைகளை நிறுவுவதற்கு பொறுப்பாகும், மேலும் அனைத்து ஊழியர்களும் அந்த உறுதிப்பாட்டை அறிந்திருக்கிறார்கள்.

7. குறியீடு எங்கள் இணையதளத்தில் கிடைக்கும், மேலும் கோரிக்கையின் பேரில் பிரதிகள் கிடைக்கும்.
8. TFSIN அனைத்து விளம்பரம் மற்றும் விளம்பரப் பொருட்கள் தெளிவாகவும், நியாயமாகவும், நியாயமானதாகவும், தவறாக வழிநடத்தாததாகவும் இருப்பதை உறுதி செய்யும்.
9. TFSIN தனது வாடிக்கையாளர்களுடனான அதன் பரிவர்த்தனைகளில் பின்பற்றுவதாக உறுதியளிக்கும் நடைமுறை:
  - A. TFSIN அதன் வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் நியாயமாகவும் நியாயமாகவும் செயல்படும்:
    - a. அதன் தயாரிப்புகள், சேவைகள், நடைமுறைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் இந்தக் குறியீட்டில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள உறுதிப்பாடுகள் மற்றும் தரநிலைகளைப் பூர்த்தி செய்கின்றன.
    - b. அதன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் இணங்கபொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகள்.
    - c. அதன் வாடிக்கையாளர்களுடனான அதன் பரிவர்த்தனைகள் நேர்மை, ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை ஆகிய நெறிமுறைக் கொள்கைகளின் அடிப்படையில் இருக்கும்.
  - B. TFSIN அதன் நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் எவ்வாறு செயல்படுகின்றன என்பதைப் புரிந்துகொள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவும்
    - a. தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பற்றிய தகவல்களை எளிய இந்தி மற்றும்/அல்லது ஆங்கிலம் மற்றும்/அல்லது உள்ளூர் மொழியில் வழங்குதல்.
    - b. தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கு பொருந்தக்கூடிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை விளக்குதல்.
    - c. வாடிக்கையாளரின் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யும் தயாரிப்பு/சேவையைத் தேர்வுசெய்ய உதவுதல். TFSIN தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு அதைக் கையாள்வதில் சுமுகமான அனுபவத்தைப் பெறுவதை உறுதிசெய்ய எல்லா முயற்சிகளையும் எடுக்கும். வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்படக்கூடிய எந்தவொரு புகாரையும் TFSIN விரைவாகக் கையாளும். புகாரை மேற்பார்வையிடும் விதத்தில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், TFSIN வாடிக்கையாளருக்கு புகாரை எவ்வாறு முன்னோக்கி எடுத்துச் செல்வது என்று வழிகாட்டும்.

### III. பொருந்தக்கூடிய தன்மை

இந்தக் குறியீடு தற்போது வழங்கப்படும் அல்லது எதிர்காலத்தில் அறிமுகப்படுத்தப்படும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்குப் பொருந்தும்: தற்போது TFS வழங்கும் தயாரிப்புகள்/சேவைகள்:

1. சில்லறை வணிக நிதி
2. டீலர் சரக்கு நிதி
3. டீலர் கால கடன்கள்
4. கிண்டோ

தயாரிப்பு/சேவை கிளையில் வழங்கப்படுகிறதா, இணையத்தில் வழங்கப்படுகிறதா அல்லது நாம் தற்போது பயன்படுத்தக்கூடிய அல்லது எதிர்காலத்தில் அறிமுகப்படுத்தக்கூடிய வேறு எந்த முறையிலும் இந்த குறியீடு பொருந்தும்.

#### IV. கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

1. கடன் வாங்குபவருடனான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் ஆங்கிலத்திலோ அல்லது வட்டார மொழியிலோ அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியிலோ இருக்க வேண்டும்.
2. டீலர்ஷிப்பில் வழங்கப்படும் கடன் விண்ணப்பப் படிவங்கள்/விளக்கங்களில் கடன் வாங்குபவரின் ஆர்வத்தைப் பாதிக்கும் தேவையான தகவல்கள் இருக்கும், இதனால் மற்ற NBFCகள் / நிதி நிறுவனங்கள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் ஒரு அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்யப்பட்டு, தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும். கடன் வாங்கியவர் மூலம்.
3. கடன் விண்ணப்பப் படிவம் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களைக் குறிக்கும்.
4. TFSIN ஆனது அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களின் ரசீதுக்கான ஒப்புக்கை வழங்கும் முறையை உருவாக்கும் மற்றும் கடன் விண்ணப்பங்கள் ஒப்புதலில் செயலாக்கப்படும் நேரத்தையும் குறிக்கும்.
5. KYC விதிமுறைகளை நிறைவேற்றுவதற்கும் சட்ட மற்றும் ஒழுங்குமுறை தேவைகளுக்கு இணங்குவதற்கும் TFSIN வாடிக்கையாளரிடம் இருந்து சேகரிக்க வேண்டிய தகவலை கடன் விண்ணப்பப் படிவம் தெளிவாகக் குறிப்பிடும். ஒரு தரவுத்தளத்தை உருவாக்க வாடிக்கையாளர் மற்றும் அவரது குடும்பத்தைப் பற்றிய கூடுதல் தகவல்கள் கோரப்படலாம், ஆனால் அவர் /அவர் அவ்வாறு செய்ய விரும்பினால் மட்டுமே இந்த தகவல் வாடிக்கையாளர்களால் வழங்கப்படுகிறது.
6. அத்தகைய விண்ணப்பங்கள் நிராகரிக்கப்பட்டால், TFSIN, பரிசீலனைக்குப் பிறகு TFSIN இன் கருத்துப்படி, கடன் விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்படுவதற்கான முக்கிய காரணம் / காரணங்களை எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கும்.

#### V. கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணம்

1. கடன் வாங்குபவர் கடன் ஒப்பந்தத்தின் பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக அபராதம் விதிக்கப்பட்டால், அது 'அபராதக் கட்டணங்கள்' எனக் கருதப்படும் மற்றும் விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தில் சேர்க்கப்படும் 'அபராத வட்டி' வடிவத்தில் விதிக்கப்படாது. முன்னேற்றங்கள் மீது. அபராதக் கட்டணங்களின் மூலதனமாக்கல் இருக்காது, அதாவது, அத்தகைய கட்டணங்களின் மீதான வட்டி கணக்கிடப்படாது. இருப்பினும், இது கடன் கணக்கில் வட்டியை கூட்டுவதற்கான சாதாரண நடைமுறைகளை பாதிக்காது.
2. TFSIN வட்டி விகிதத்தில் எந்த கூடுதல் கூறுகளையும் அறிமுகப்படுத்தாது மற்றும் கடிதம் மற்றும் ஆவி இரண்டிலும் இந்த வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்கிறது.

3. ஒரு குறிப்பிட்ட கடன்/தயாரிப்பு வகைக்குள் பாரபட்சம் காட்டாமல், கடன் ஒப்பந்தத்தின் பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கு, அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானதாகவும், பொருந்துவதாகவும் இருக்கும்.
4. வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக, 'தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுமதிக்கப்பட்ட கடனுக்கான அபராதக் கட்டணங்கள், பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்கு விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்காது.
5. அபராதக் கட்டணங்களுக்கான அளவு மற்றும் காரணத்தை TFSIN மூலம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகள்/முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS) மூலம் தெளிவாக வெளிப்படுத்த வேண்டும், மேலும் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவைக் கட்டணங்களின் கீழ் இணையதளத்தில் காட்டப்படும்.
6. கடனுக்கான பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கான நினைவூட்டல்கள் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுப்பப்படும் போதெல்லாம், அபராதக் கட்டணங்கள் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்பட்டதற்கான ஏதேனும் நிகழ்வு மற்றும் அதற்கான காரணமும் தெரிவிக்கப்படும்.

## VI. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

1. கடன் கொடுப்பதற்கு முன் அல்லது வேறு ஏதேனும் கடன் வாங்குவதற்கு முன், கடனாளியின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை மதிப்பிடுவோம்.
2. TFSIN கடன் வாங்குபவருக்கு வடமொழியில் எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்கும் (அல்லது கடனாளியின் தகவல்தொடர்பு புரிந்து கொள்ளப்படுவதை உறுதிசெய்யும்) அனுமதி கடிதம் அல்லது கடன் ஒப்பந்தம், வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் முறை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அனுமதிக்கப்பட்ட கடனின் அளவு அதன் விண்ணப்பம், தேவையின் பேரில் திருப்பிச் செலுத்தப்பட வேண்டுமா அல்லது வேறுவிதமாக இருந்தாலும், தவறினால் வாகனத்தை திரும்பப் பெறுவதற்கான நடைமுறை போன்றவை.
3. TFSIN ஆனது கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் கடன்களை அனுமதிக்கும் / வழங்கும் நேரத்தில் வழங்கும். TFSIN இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் வாங்குபவர் தனது பதிவில் ஏற்றுக் கொள்ளும். கடன் ஒப்பந்தத்தின் அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் நியாயமானதாக இருக்கும் மற்றும் வாடிக்கையாளரின் உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகளை தெளிவாகவும் எளிய மொழியில் அமைக்கும். கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொண்டபடி, கடன் வாங்குபவர்கள் அனைவருக்கும் கடன்களை அனுமதிக்கும் / வழங்கும்போது வழங்கப்படும்.
4. TFSIN கடன்களை அனுமதிக்கும் போது கடன் வாங்கியவர்கள் வட்டி விகிதம் உட்பட கடன்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை முழுமையாக அறிந்திருப்பதை உறுதி செய்யும்.

5. TFSIN ஆனது, தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்தும்போது விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்கள் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடிமனாக குறிப்பிடப்படுவதை உறுதி செய்யும்.

## **VII. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்**

1. TFSIN ஆனது, வாடிக்கையாளருக்குப் புரியும் மொழியில் அல்லது உள்ளூர் மொழியில் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள், காசோலை பவுன்ஸ் கட்டணங்கள், இடமாற்றுக் கட்டணங்கள், தாமதமாகப் பணம் செலுத்துதல் உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்படும். கடன் வாங்கியவர் பெற்ற கடனுக்கு பொருந்தும் அபராதம் போன்றவை. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் இத்தகைய மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் பாதிக்கப்படும். இது சம்பந்தமாக பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்படும்.
2. ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை திரும்பப் பெறுதல் / விரைவுபடுத்துதல் ஆகியவை கடன் ஒப்பந்தத்துடன் இணக்கமாக இருக்கும் மற்றும் கடன் வாங்குபவருக்கு தகுந்த முறையில் தெரிவிக்கப்படும்.
3. TFSIN அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது அல்லது கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக TFSIN வைத்திருக்கும் எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது எந்தவொரு தீர்க்கப்படாத உரிமைகோரலுக்கும் உட்பட்ட கடனின் நிலுவைத் தொகையை உணர்ந்தவுடன் அனைத்துப் பத்திரங்களையும் வெளியிடும். அத்தகைய செட் ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டும் என்றால், கடன் வாங்குபவருக்கு மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் பற்றிய முழு விவரங்கள் மற்றும் தொடர்புடைய க்ளைம் செட்டில் செய்யப்படும்/ செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தக்கவைக்க TFSIN க்கு உரிமை உள்ள நிபந்தனைகள் குறித்த அறிவிப்பு வழங்கப்படும். TFSIN ஆனது அனைத்து அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் வெளியிடும் மற்றும் கடன் கணக்கின் முழுத் திருப்பிச் செலுத்துதல்/செட்டில் செய்த பிறகு 30 நாட்களுக்குள் எந்தவொரு பதிவேட்டில் பதிவு செய்யப்பட்ட கட்டணங்களையும் நீக்கும்.
4. கடன் வாங்கியவருக்கு அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை கடன் கணக்கு சேவை செய்யப்பட்ட பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம் அல்லது ஆவணங்கள் இருக்கும் TFSIN இன் வேறு ஏதேனும் அலுவலகம் ஆகியவற்றிலிருந்து அவரது விருப்பப்படி சேகரிக்கும் விருப்பம் வழங்கப்படும்.
5. அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்கள் திரும்பும் காலக்கெடு மற்றும் இடம் ஆகியவை நடைமுறைக்கு வரும் தேதி அல்லது அதற்குப் பிறகு வழங்கப்பட்ட கடன் அனுமதி கடிதங்களில் குறிப்பிடப்படும்.
6. ஒரே கடன் வாங்குபவர் அல்லது கூட்டுக் கடன் வாங்குபவர்களின் தற்செயல் நிகழ்வை நிவர்த்தி செய்வதற்காக, TFSIN ஆனது அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்குத் திருப்பித் தருவதற்கு நன்கு திட்டமிடப்பட்ட நடைமுறையைக் கொண்டிருக்கும். TFSIN அத்தகைய நடைமுறைகளை இணையதளத்தில் மற்ற ஒத்த கொள்கைகள் மற்றும் வாடிக்கையாளர் தகவலுக்கான நடைமுறைகளுடன் காண்பிக்கும்.

7. அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் அல்லது கடனை முழுவதுமாக திருப்பிச் செலுத்தி/செட்டில் செய்த பிறகு 30 நாட்களுக்கு மேல் சம்பந்தப்பட்ட பதிவேட்டில் கட்டண திருப்தி படிவத்தை தாக்கல் செய்யத் தவறினால், TFSIN அத்தகைய தாமதத்திற்கான காரணத்தை கடன் வாங்குபவருக்கு தெரிவிக்கும். தாமதத்திற்கு TFSIN காரணமாக இருந்தால், அது கடனாளிக்கு ஒவ்வொரு நாளும் தாமதத்திற்கு ₹5,000 வீதம் ஈடுசெய்யும்.
8. அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களுக்கு இழப்பு/சேதம் ஏற்பட்டால், பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ, அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களின் நகல்/சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெறுவதற்கு TFSIN கடன் வாங்குபவருக்கு உதவி செய்யும். மேலே உள்ள உட்பிரிவு (ii) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி இழப்பீடு. இருப்பினும், இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், TFSIN க்கு இந்த நடைமுறையை முடிக்க 30 நாட்கள் கூடுதல் நேரம் கிடைக்கும், மேலும் தாமதமான கால அபராதம் அதன் பிறகு கணக்கிடப்படும் (அதாவது, மொத்தம் 60 நாட்களுக்குப் பிறகு).
9. இந்த வழிகாட்டுதலின் கீழ் வழங்கப்படும் இழப்பீடு, பொருந்தக்கூடிய சட்டத்தின்படி வேறு எந்த இழப்பீட்டையும் பெறுவதற்கு கடன் வாங்குபவரின் உரிமைகளுக்கு பாரபட்சம் இல்லாமல் இருக்கும்.

## VIII. பொது

1. TFSIN கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களுக்காகத் தவிர, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதைத் தவிர்க்கும் (கடனாளியால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல், கடனளிப்பவரின் கவனத்திற்கு வரவில்லை என்றால்).
2. கடன் வாங்கியவர் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கையைப் பெற்றால், ஒப்புதல் அல்லது இல்லையெனில், TFSIN இன் ஆட்சேபனை ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய பரிமாற்றமானது கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விதிமுறைகளின்படி மற்றும் சட்டத்தின் இணக்கமாக இருக்க வேண்டும்.
3. TFSIN சேகரிப்பு கொள்கை நியாயமான சிகிச்சை, மரியாதை மற்றும் வற்புறுத்தலின் அடிப்படையில் இருக்கும். எந்த சூழ்நிலையிலும் TFSIN வாடிக்கையாளரை தேவையற்ற துன்புறுத்தலை நாடாது. ஒற்றைப்படை நேரங்களில் கடன் வாங்குபவர்களைத் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்கு தசை சக்தியைப் பயன்படுத்துதல் போன்றவை.
4. TFSIN, வாடிக்கையாளர்களை சரியான முறையில் கையாள்வதற்கு அதன் ஊழியர்கள் நன்கு பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதி செய்யும்.
5. TFSIN தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்பட்ட எந்த மிதக்கும் விகிதக் கடனுக்கும் முன்கூட்டியே கட்டணம்/முன்-பணம் செலுத்துதல் அபராதம் விதிக்காது.

6. இங்குக் கோடிட்டுக் காட்டப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு (வழக்கமான மொழியில் அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்) நடைமுறைப்படுத்தப்படும். வாடிக்கையாளரால் கோரப்படும்போது, வாடிக்கையாளர் விரும்பும் உள்ளூர் மொழியில் FPC இன் நகல் கிடைக்கும்.

## IX. புகார்கள்/குறைகளைத் தீர்க்கும் வழிமுறை

உலகளவில் டொயோட்டா ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் எப்போதும் உயர் தரமான சேவையை வழங்குவதில் உறுதியாக உள்ளது. தரமான வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்குவதும் வாடிக்கையாளர் திருப்தியை உறுதி செய்வதும் முதன்மையான அம்சமாகும். புதிய வாடிக்கையாளர்களை ஈர்ப்பதற்கு மட்டுமல்லாமல், ஏற்கனவே உள்ளவர்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ளவும் உடனடி மற்றும் திறமையான சேவையை வழங்குவது அவசியம் என்று TFSIN நம்புகிறது. TFSIN செயலில் உள்ள குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையில் பெருமை கொள்கிறது, இது வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து கருத்துக்களைப் பெறுகிறது மற்றும் வாடிக்கையாளருக்கு ஏதேனும் கேள்விகள் அல்லது குறைகளை திறம்பட நிவர்த்தி செய்கிறது. செயலில் உள்ள பின்னூட்ட அமைப்பு வாடிக்கையாளர் மகிழ்ச்சி மற்றும் நம்பிக்கையை மட்டும் உறுதி செய்வதோடு மட்டுமல்லாமல் வணிகச் செயல்பாடுகளை இணக்கமான மற்றும் திறம்படச் செயல்படுத்த வழிவகுக்கும் என்ற உறுதியான நம்பிக்கையுடன் எங்கள் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை நிறுவப்பட்டுள்ளது.

ஒரு புகார் என்பது TFSIN க்கு அளிக்கப்படும் அதிருப்தியின் வெளிப்பாடாக கடன் வாங்குபவர் அல்லது சட்டப்பூர்வமாக அவர்களின் நலன்களைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்தும் ஒருவர், எங்கள் தயாரிப்புகள், சேவைகள் அல்லது எங்கள் புகாரைக் கையாளும் செயல்முறையைப் பற்றி, பதில் அல்லது தீர்வு வெளிப்படையாகவோ அல்லது மறைமுகமாகவோ எதிர்பார்க்கப்படுகிறது. தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பான செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து புகார்கள்/சச்சரவுகள் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படும். கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளபடி, இந்தக் குறியீட்டுடன் இணங்குதல் மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் உள்ள குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறையின் செயல்பாடுகள் பற்றிய ஒரு ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை வழக்கமான இடைவெளியில் குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கப்படலாம்.

TFSIN பல்வேறு தொடு புள்ளிகளில் உள்ள புகார்களை நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்குள் தீர்க்க முயற்சிக்கிறது.

ஏதேனும் புகார்/குறை இருந்தால், விண்ணப்பதாரர்/கடன் வாங்குபவர்கள், தங்கள் புகார்/குறையின் தன்மையை TFSINக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கலாம். TFSIN உடனடியாக தீர்வுக்காக விஷயத்தை எடுக்கும்.

### 1. புகார்/குறையை பதிவு செய்யும் முறை

- A. இங்கே கொடுக்கப்பட்டுள்ள விவரங்களின்படி கடன் வாங்குபவர்கள்/வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்/குறையை பதிவு செய்யலாம்: வாடிக்கையாளர்கள் அழைக்கலாம் – 1800 309 9778 , மின்னஞ்சல்: customerfirst@tfsin.co.in அல்லது எங்கள் இணையதளத்தில்

எழுதவும்: <https://www.toyotafinance.co.in/grievance/>.

- B. திரு. ஜித்தேஷ் தங்கப்பன், ஹெட் கிரெடிட் அண்ட் ஆபரேஷன்ஸ், டொயோட்டா பைனான்சியல் சர்வீசஸ் இந்தியா லிமிடெட், எண்.21, சென்ட்ரோபோலிஸ், முதல் தளம், 5வது கிராஸ், லாங்ஃபோர்ட் சாலை, சாந்தி நகர், பெங்களூர், கர்நாடகா, 560025, தொலைபேசி: [080-67361943](tel:080-67361943), மின்னஞ்சல் முகவரி: [grievanceredressal@tfsin.co.in](mailto:grievanceredressal@tfsin.co.in) TFSINக்கு எதிரான புகார்களைத் தீர்ப்பதற்கு பொதுமக்கள் அணுகக்கூடிய நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் கீழ் குறை தீர்க்கும் அதிகாரி ஆவார்.

ஒரு மாத காலத்திற்குள் புகார் / தகராறு தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் வங்கி அல்லாத கண்காணிப்புத் துறையின் (DNBS), இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்கத்தின் பிராந்திய அலுவலகத்தின் அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம். மையம் 4வது தளம், பிரிவு 17, சண்டிகர், 160017 அதன் அதிகார வரம்பிற்கு உட்பட்டது TFSIN இன் பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம்.

எங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக, "குறைகள்" பற்றிய மேற்கண்ட தகவல்கள் எங்கள் கிளைகள் / வணிகம் நடைபெறும் இடங்களிலும் காட்டப்படும். எந்தவொரு புகார்/குறையையும் நிவர்த்தி செய்யும் அதிகாரிகளின் படிநிலை பின்வருமாறு:

| முடிவு நிலை           | தீர்வு நிலை                     |
|-----------------------|---------------------------------|
| மூத்த மேலாளர்         | துறைத் தலைவர்                   |
| VP/AVP மண்டலத் தலைவர் | தலைமை கடன் மற்றும் செயல்பாடுகள் |
| மற்றவை அனைத்தும்      | MD & CEO                        |

"முதுநிலை மேலாளர் - வாடிக்கையாளர் சேவை" குறைகளைக் கண்காணிப்பதற்கும் வாரியத்திடம் புகாரளிப்பதற்கும் குறை தீர்க்கும் அதிகாரிக்கு உதவுவார்.

எங்கள் சேவைகளை மேம்படுத்த எங்களுக்கு உதவ, எங்கள் சேவையைப் பற்றிய கருத்துக்களை வழங்குமாறு எங்கள் வாடிக்கையாளர்களைக் கேட்டுக்கொள்கிறோம். உங்கள் கருத்துகளையும் மதிப்புமிக்க ஆலோசனைகளையும் வழங்க தயங்க வேண்டாம் [customerfirst@tfsin.co.in](mailto:customerfirst@tfsin.co.in). உள் ஒம்புட்ஸ்மேனின் ஆய்வுக்குப் பிறகும் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்ட புகார்களின் போது, TFSIN புகாரளிப்பவருக்கு அவர்/அவள் ரிசர்வ் வங்கியின் குறைதீர்ப்பாளரை அணுகி (புகார் RBI Ombudsman பொறிமுறையின் கீழ் வந்தால்) என்ற பதிலின் ஒரு பகுதியாக அறிவுறுத்த வேண்டும். ) முழுமையான விவரங்களுடன்.

- c. வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2018 - நோடல் அதிகாரி நியமனம்:  
ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் கீழ், TFSIN நோடல் அதிகாரியை (NO) நியமித்துள்ளது, அவர் TFSIN ஐப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கும், TFSIN க்கு எதிராகப் பதிவு செய்யப்படும் புகார்கள் தொடர்பாக ஒம்புட்ஸ்மேனுக்குத் தகவல்களை வழங்குவதற்கும் பொறுப்பானவராக இருப்பார்.  
அலுவலகத்திற்கு வருகை தரும் நபர் தகவல்களை எளிதாக அணுகும் வகையில் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் முக்கியமாகக் காட்டப்படும்.

ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், நோடல் அதிகாரி மற்றும் முதன்மை அதிகாரியின் விவரங்கள் இணையதளத்தில் முக்கியமாகக் காட்டப்படும் மற்றும் அதை அணுகலாம் <https://www.toyotafinance.co.in/grievance/>.

ஒவ்வொரு பிரிவுக்கும் / பகுதிக்கும் ஆர்பிஐ குறைதீர்ப்பாளரை நியமித்துள்ளது. அத்தகைய ஒம்புட்ஸ்மேன் பட்டியலை அணுகலாம் <https://www.rbi.org.in/Scripts/AboutUsDisplay.aspx?pg=BankingOmbudsmen.htm>.

குறைதீர்ப்பு பின்வரும் கொள்கைகளுக்கு இணங்க வேண்டும்:

- வாடிக்கையாளர்களால் எழுப்பப்படும் புகார்கள் மரியாதையுடனும் சரியான நேரத்திலும் கையாளப்படும்.
- TFSIN ஊழியர்கள் நல்ல நம்பிக்கையுடனும் வாடிக்கையாளரின் நலனைப் பாதிக்காத வகையிலும் பணியாற்ற வேண்டும்.
- சேவைகளில் அதிருப்தி இருந்தால், புகாரைப் பதிவு செய்ய அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் உரிமை உண்டு.

புகாரைப் பதிவு செய்ய வாடிக்கையாளர்களுக்கு வெவ்வேறு நிலைகளை நாங்கள் வழங்குகிறோம்:

#### **நிலை 1:**

வாடிக்கையாளர்கள் எங்களுக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம்  
மின்னஞ்சல்: [customerfirst@tfsin.co.in](mailto:customerfirst@tfsin.co.in)  
1800 309 9778 என்ற இலவச எண்ணில் எங்களை அழைக்கவும்  
திங்கள் - சனி 9:00 AM - 6:30 PM  
இணையதளம்: [www.toyotafinance.co.in](http://www.toyotafinance.co.in)  
WhatsApp: "வணக்கம்" +91 40 7178 1780 இல் அனுப்பவும்  
எழுதவும்: Toyota Financial Services India Limited  
3வது தளம், சென்ட்ரோபோலிஸ், எண். 21 லாங்ஃபோர்ட் ரோட்,  
ரிச்மண்ட் டெளன் | பெங்களூர் - 560 025

#### **நிலை 2:**

10 நாட்களுக்குள் நிலை 1 இல் திருப்திகரமான பதிலைப் பெறவில்லை என்றால்  
புகார் எண்ணுடன் "குறை தீர்க்கும் பிரிவு"  
தொலைபேசி எண்: 080-67361943  
நேரம்: காலை 9:30 முதல் மாலை 5:30 வரை, திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை)

எழுதவும்: Toyota Financial Services India Limited  
3வது தளம், சென்ட்ரோபோலிஸ், எண். 21 லாங்ஃபோர்ட் ரோட்,  
ரிச்மண்ட் டௌன் | பெங்களுர் - 560 025  
மின்னஞ்சல் ஐடி: [grievanceredressal@tfsin.co.in](mailto:grievanceredressal@tfsin.co.in)

### **நிலை 3:**

புகார் / தகராறு 30 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால்,  
வாடிக்கையாளர் செய்யலாம்  
இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒம்புட்ஸ்மேன் சேனல்களுக்கு  
மேல்முறையீடு - இணையதளம்: <https://cms.rbi.org.in>  
மின்னஞ்சல்: CRPC@rbi.org.in க்கு எழுதவும்: 'மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது  
மற்றும் செயலாக்க மையம்' இந்திய ரிசர்வ் வங்கி,  
சென்ட்ரல் விஸ்டா, செக்டர் 17, சண்டிகர் - 160 017  
இலவசம்: 14448 (காலை 9:30 முதல் மாலை 5:15 வரை)

## **X. வட்டி விகிதம்**

1. TFSIN வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்கக் கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதில் பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை வகுத்துள்ளது. அதன் நகல் TFSIN இன் இணையதளத்திலும் இருக்க வேண்டும்.
2. வட்டி விகிதம் வருடாந்தரப்படுத்தப்பட வேண்டும், இதனால் கடன் பெறுபவர்/வாடிக்கையாளர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்து கொள்ள வேண்டும்.
3. கடன் ஒப்பந்தம் வட்டி விகிதம், கட்டணங்கள் போன்றவற்றைப் பற்றிய போதுமான தகவல்களைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்.

## **XI. TFSIN ஆல் நிதியளிக்கப்பட்ட வாகனங்களை திரும்பப் பெறுதல்**

1. TFSIN ஆனது கடன் வாங்குபவருடன் ஒப்பந்தம்/கடன் ஒப்பந்தத்தில் மறு-உடைமை விதிகளில் கட்டமைக்கப்படும், அவை சட்டப்பூர்வமாக செயல்படுத்தப்படும்.
2. ஒப்பந்தம்/கடன் ஒப்பந்தத்தில் திரும்பப் பெறுவது தொடர்பான பின்வரும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை TFSIN இணைக்கும்:
  - A. கையகப்படுத்துவதற்கு முன் அறிவிப்பு காலம்.
  - B. அறிவிப்பு காலம் தள்ளுபடி செய்யக்கூடிய சூழ்நிலைகள்.
  - C. பாதுகாப்பை கையகப்படுத்துவதற்கான நடைமுறை.
  - D. சொத்தை விற்பதற்கு / ஏலம் விடுவதற்கு முன் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான இறுதி வாய்ப்பு கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும்.
  - E. கடன் வாங்குபவருக்கு மீண்டும் உரிமை வழங்குவதற்கான நடைமுறை.
  - F. சொத்து விற்பனை / ஏலத்திற்கான நடைமுறை.
  - G. பற்றாக்குறை ஏற்பட்டால் மீட்பு செயல்முறை மற்றும் அதிகமாக உணர்ந்தால் பணத்தைத் திரும்பப்பெறுதல்.
  - H. அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கி அறிவுறுத்தும் திருத்தங்கள்.
3. அத்தகைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் நகல் கடன் ஒப்பந்தத்தில் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு கிடைக்க வேண்டும்.

## XII. இரகசியத்தன்மை

1. வாடிக்கையாளரால் அங்கீகரிக்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளரின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களையும் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் கருதுவோம்.
2. வாடிக்கையாளரால் அங்கீகரிக்கப்படாவிட்டால், பின்வரும் விதிவிலக்கான நிகழ்வுகளைத் தவிர வேறு எந்த நிறுவனத்திற்கும் பரிவர்த்தனை விவரங்களை வெளிப்படுத்த மாட்டோம்:
  - A. சட்டப்பூர்வ அல்லது ஒழுங்குமுறை சட்டங்களின் கீழ் நாங்கள் தகவலை வழங்க வேண்டும் என்றால்.
  - B. பொதுமக்களுக்கு கடமை இருந்தால் இந்த தகவலை வெளிப்படுத்த வேண்டும்.
  - C. வங்கிகள் / நிதி நிறுவனங்கள் / எங்கள் குழு மற்றும் அசோசியேட் நிறுவனங்கள் / சேவை வழங்குநர்கள் / நிறுவனங்களுக்கு TFSIN ஏற்பாடுகளை செய்துள்ள நிறுவனங்களுக்கு இந்தத் தகவலை (எ.கா., மோசடி தடுப்பு) வழங்குவது எங்கள் ஆர்வத்திற்குத் தேவைப்பட்டால்.

## XIII. கண்காணிப்பு மற்றும் ஆய்வு

குறியீட்டுடன் இணங்குவதை உறுதி செய்வதற்காக TFSIN ஒரு இணக்க அதிகாரியைக் கொண்டுள்ளது. எங்கள் உள் கட்டுப்பாட்டு நடைமுறைகள் TFSIN குறியீட்டை சந்திக்கிறதா என்பதை உறுதி செய்கிறது.

நியாயமான நடைமுறைகள் கோட் மற்றும் பல்வேறு நிலைகளில் உள்ள குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறையின் செயல்பாடு ஆகியவற்றுடன் இணங்குவது பற்றிய காலமுறை மதிப்பாய்வு TFSIN ஆல் மேற்கொள்ளப்படும்.