

టయోటా ఫైనాన్సియల్
సర్వీసెస్ ఇండియా
లిమిటెడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

నవంబర్ 08, 2024

విజషన్1.2

I. కార్యనిర్వాహక సారాంశం

ఈ విధానం TFSIN అంతటా సిబ్బంది సభ్యులందరికీ యాంటీట్రస్ట్ మరియు కాంపిటీషన్ చట్టాల గురించి మరియు ఉద్యోగులు/సిబ్బంది సభ్యులు పోటీదారులు, డీలర్లు, పంపిణీదారులు లేదా ఇతర సభ్యులతో ఎప్పుడు మరియు ఎక్కడ పనిచేసినా లేదా నిమగ్నమైనప్పుడు వ్యాపారాన్ని న్యాయమైన, నైతికంగా మరియు పారదర్శకంగా నిర్వహించడానికి మార్గదర్శకత్వం అందిస్తుంది. మా సరఫరా గొలుసు.

1. పరిచయం

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("RBI") నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీల ("NBFC") కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్పై మార్గదర్శకాలను రూపొందించింది, ఇది కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు మరియు ఉత్తమ కార్పొరేట్ ప్రాక్టీస్లో భాగంగా పనిచేయడానికి న్యాయమైన అభ్యాస ప్రమాణాలను నిర్దేశిస్తుంది. RBI సర్క్యులర్ నంబర్ DNBS (PD) CC నం. 80/03.10.042/2005-06 తేదీ 28 సెప్టెంబర్ 2006 ప్రకారం RBI మాస్టర్ సర్క్యులర్ ద్వారా మరింత పూరకం చేయబడింది **DNBS (PD) CC నం. 232/03.10.042/2011-12 తేదీ1 జూలై 2011** మరియు సవరించిన మార్గదర్శకాలు సర్క్యులర్ నంబర్. RBI/2011-12/470 DNBS ద్వారా జారీ చేయబడ్డాయి. CC PD. నెం.266/03.10.01/ 2011-12 తేదీ మార్చి 26, 2012, నెం. 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 మరియు RBI /DNBR/2016-17/45/DNBR PD 008/03.10.119/2016-17 తేదీ సెప్టెంబర్ 01, 2016, Toyota Financial Services Limited (Tref India ") ఈ ఫెయిర్ను రూపొందించింది ప్రాక్టీస్ కోడ్ ("కోడ్") దాని రుణ కార్యకలాపాలకు సంబంధించి విధానాలు/ఆచారాలను నిర్దేశిస్తుంది. ఈ కోడ్ TFSIN కార్యకలాపాలకు సంబంధించిన అన్ని అంశాలకు వర్తిస్తుంది, ప్రస్తుతం మేము అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలతో పాటు మరియు తరువాత పరిచయం చేయబడే వాటితో సహా.

2. సమస్య లేదా అవసరం

TFSIN యొక్క రుణ కార్యకలాపాలకు సంబంధించి విధానాలు/పద్ధతులను నిర్దేశించడానికి. ఈ కోడ్ TFSIN కార్యకలాపాలకు సంబంధించిన అన్ని అంశాలకు వర్తిస్తుంది, ప్రస్తుతం మేము అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలతో పాటు మరియు తరువాత పరిచయం చేయబడే వాటితో సహా.

3. లక్ష్యాలు

ఈ FPC TFSIN ద్వారా కీలకమైన కట్టుబాట్లు, వివిధ ఉత్పత్తులకు వర్తించే అవకాశం, లోన్ ప్రాసెసింగ్, లోన్ అకౌంట్లలో జరిమానా ఛార్జీలు, లోన్ మదింపు యొక్క నిబంధనలు/షరతులు, రుణాల పంపిణీ, సాధారణ సూచనలు, ఫిర్యాదులు/గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం వంటి నిర్ణాయకాల యొక్క వివరణాత్మక అవలోకనాన్ని కలిగి ఉంటుంది. వడ్డీ రేట్లు, TFSIN ద్వారా రుణాలు తిరిగి పొందడం, వ్యక్తిగత సమాచారం యొక్క గోప్యత, సరసమైన అభ్యాసాల కోడ్ని పర్యవేక్షించడం/సమీక్షించడం మొదలైనవి. ఈ విధానం TFSIN యొక్క అన్ని TFSIN స్థానాలు మరియు వర్తించే వ్యాపార విభాగాలలో వర్తిస్తుంది.

4. అమలు

సంబంధిత ఉద్యోగులందరికీ పాలసీని పంపిణీ చేయండి మరియు సంబంధిత ఉద్యోగులందరికీ శిక్షణా సమావేశాలను నిర్వహించండి.

5. ముగింపులు

ఈ విధానం నిర్ధారించడానికి అనుసరించాల్సిన న్యాయమైన అభ్యాసాల కోడ్ గురించి మార్గదర్శకత్వం అందిస్తుంది అన్ని నిలువులలో న్యాయమైన, నైతిక మరియు పారదర్శక విధానాలు.

II. TFSIN ద్వారా కీలకమైన కట్టుబాట్లు

1. జాతి, కులం, రంగు, మతం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, వయస్సు లేదా వైకల్యం ఆధారంగా వివక్ష లేకుండా అర్హత కలిగిన దరఖాస్తుదారులందరికీ ఆర్థిక ఉత్పత్తులను అందుబాటులో ఉంచడం TFSIN యొక్క విధానం మరియు ఇది. మా ఖాతాదారులందరికీ స్థిరంగా మరియు న్యాయంగా వ్యవహరించడం మా విధానం.
2. మా ఉద్యోగులు న్యాయమైన, సమానమైన మరియు స్థిరమైన పద్ధతిలో సహాయం, ప్రోత్సాహం మరియు సేవను అందిస్తారు.
3. TFSIN కాబోయే రుణగ్రహీతల ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే ఛార్జీలు/ఫీజులను లోన్ ఒప్పందంలో చేర్చడం ద్వారా మరియు వాటికి సంబంధించిన స్పష్టమైన సమాచారాన్ని అందించడం ద్వారా వారికి సముచితంగా తెలియజేయబడిందని నిర్ధారిస్తుంది.
4. రుణానికి సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు షరతులు కాబోయే రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయబడతాయి. TFSIN రుణ నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే వివాదాలను మేము ఏర్పాటు చేసిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం ద్వారా తగిన విధంగా పరిష్కరించబడుతుంది.
5. TFSINలో కోడ్ అన్ని స్థాయిలలో అమలు చేయబడిందని TFSIN నిర్ధారిస్తుంది. TFSIN ఫెయిర్ లెండింగ్ పద్ధతులు మార్కెటింగ్, లోన్ ఒరిజినేషన్, ప్రాసెసింగ్, సర్వీసెస్ మరియు కలెక్షన్ యాక్టివిటీలతో సహా మా కార్యకలాపాల యొక్క అన్ని అంశాలకు వర్తిస్తాయి. ఉద్యోగి జవాబుదారీతనం, పర్యవేక్షణ మరియు ఆడిటింగ్ కార్యక్రమాలు, శిక్షణ మరియు సాంకేతికత పరంగా కోడ్ పట్ల మా నిబద్ధత ప్రదర్శించబడుతుంది.
6. TFSIN బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు మరియు మేనేజ్మెంట్ టీమ్కు అందించబడిన ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు సరసమైన రుణాలు ఇవ్వడానికి మా దృఢ నిబద్ధతను ప్రతిబింబించేలా మరియు ఉద్యోగులందరికీ ఆ నిబద్ధత గురించి తెలుసునని నిర్ధారించడానికి రూపొందించిన అభ్యాసాలను ఏర్పాటు చేయడానికి బాధ్యత వహిస్తారు.
7. కోడ్ మా వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంటుంది మరియు అభ్యర్థనపై కాపీలు అందుబాటులో ఉంచబడతాయి.
8. TFSIN అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సామగ్రి స్పష్టంగా, న్యాయంగా, సహేతుకంగా మరియు తప్పుదారి పట్టించకుండా నిర్ధారిస్తుంది.
9. TFSIN తన కస్టమర్లతో తన లావాదేవీలలో అనుసరించడానికి వాగ్దానం చేసే అభ్యాసం:
 - A. TFSIN దాని వినియోగదారులతో అన్ని లావాదేవీలలో న్యాయంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరిస్తుంది:
 - a. దీని ఉత్పత్తులు, సేవలు, విధానాలు మరియు అభ్యాసాలు ఈ కోడ్లో పేర్కొన్న కట్టుబాట్లు మరియు ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఉంటాయి.
 - b. దాని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు కట్టుబడివర్తించే విధంగా సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలు.
 - c. దాని వినియోగదారులతో దాని వ్యవహారాలు నిజాయితీ, సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటాయి.
 - B. TFSIN తన ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు పని చేసే విధానాన్ని అర్థం చేసుకోవడంలో కస్టమర్లకు సహాయం చేస్తుంది
 - a. సాధారణ హిందీ మరియు/లేదా ఇంగ్లీష్ మరియు/లేదా స్థానిక భాషలో ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి సమాచారాన్ని అందించడం.
 - b. ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తించే నిబంధనలు మరియు షరతులను వివరించడం.

- c. కస్టమర్ అతని/ఆమె అవసరాలను తీర్చే ఉత్పత్తి/సేవను ఎంచుకోవడంలో సహాయపడటం. TFSIN తన కస్టమర్లు దానితో వ్యవహరించడంలో సున్నితమైన అనుభవాన్ని కలిగి ఉండేలా ప్రతి ప్రయత్నం చేస్తుంది. TFSIN కస్టమర్కు ఉన్న ఏదైనా ఫిర్యాదుతో త్వరగా వ్యవహరిస్తుంది. ఫిర్యాదును పర్యవేక్షించే విధానంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, ఫిర్యాదును ఎలా ముందుకు తీసుకెళ్లాలనే దానిపై TFSIN కస్టమర్కు మార్గనిర్దేశం చేస్తుంది.

III. వర్తింపు

ఈ కోడ్ ప్రస్తుతం అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది లేదా భవిష్యత్ తేదీలో పరిచయం చేయబడవచ్చు: ప్రస్తుతం TFS అందించే ఉత్పత్తులు/సేవలు:

1. రిటైల్ ఫైనాన్సింగ్
2. డీలర్ ఇన్వెంటరీ ఫైనాన్సింగ్
3. డీలర్ టర్మ్ లోన్లు
4. కింట్

ఉత్పత్తి/సేవ బ్రాంచ్లో అందించబడినా, ఇంటర్నెట్లో లేదా మేము ప్రస్తుతం ఉపయోగిస్తున్న లేదా భవిష్యత్ తేదీలో పరిచయం చేసే ఏదైనా ఇతర పద్ధతితో సంబంధం లేకుండా పైన పేర్కొన్న వాటికి కోడ్ వర్తిస్తుంది.

IV. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

1. రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన అన్ని కమ్యూనికేషన్లు ఆంగ్లంలో లేదా స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో ఉండాలి.
2. డీలర్షిప్ వద్ద అందించబడే రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లు/వివరణలు అవసరమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటాయి, ఇది రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేస్తుంది, తద్వారా ఇతర NBFCలు/ఆర్థిక సంస్థలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు సమాచారంతో నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. రుణగ్రహీత ద్వారా.
3. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ దరఖాస్తు ఫారమ్తో సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్లను సూచిస్తుంది.
4. TFSIN అన్ని రుణ దరఖాస్తుల రసీదు కోసం రసీదుని ఇచ్చే వ్యవస్థను రూపొందిస్తుంది మరియు రుణ దరఖాస్తులను రసీదులో ప్రాసెస్ చేసే సమయాన్ని కూడా సూచిస్తుంది.
5. KYC నిబంధనలను నెరవేర్చడానికి మరియు చట్టపరమైన మరియు నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా TFSIN కస్టమర్ నుండి సేకరించాల్సిన సమాచారాన్ని రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది. డేటాబేస్ను రూపొందించడానికి కస్టమర్ మరియు అతని/ఆమె కుటుంబం గురించి అదనపు సమాచారం అభ్యర్థించవచ్చు, అయితే ఈ సమాచారం కస్టమర్/అతను చేయాలనుకుంటే మాత్రమే అందించబడుతుంది.
6. అటువంటి దరఖాస్తులను తిరస్కరించిన సందర్భంలో, TFSIN ప్రధాన కారణం / కారణాలను వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది, ఇది TFSIN అభిప్రాయం ప్రకారం, పరిశీలన తర్వాత, రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణకు దారితీసింది.

V. రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు

1. రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందం యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు జరిమానా విధించినట్లయితే, అది 'పెనాల్ ఛార్జీలు'గా పరిగణించబడుతుంది మరియు వసూలు చేయబడిన వడ్డీ రేటుకు జోడించబడిన 'పెనాల్ వడ్డీ' రూపంలో విధించబడదు. అడ్వాన్స్ లపై జరిమానా ఛార్జీల క్యాపిటలైజేషన్ ఉండదు, అంటే అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీ సమ్మేళనం కోసం సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు.
2. TFSIN వడ్డీ రేటుకు ఎలాంటి అదనపు భాగాన్ని పరిచయం చేయదు మరియు అక్షరం మరియు ఆత్మ రెండింటిలోనూ ఈ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవాలి.
3. జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకమైనది మరియు నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్ష చూపకుండా లోన్ ఒప్పందం యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా ఉండకపోవడానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
4. వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం 'వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడిన రుణాల విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా లేని వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండవు.
5. వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీల క్రింద వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడడమే కాకుండా, జరిమానా ఛార్జీల యొక్క క్యాంటం మరియు కారణాన్ని TFSIN ద్వారా కస్టమర్ లకు రుణ ఒప్పందం మరియు అతి ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు/కీ ఫాక్ట్ షేట్ మెంట్ (KFS) స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.
6. రుణం తీసుకున్న వారికి మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రిమైండర్ లను పంపినప్పుడల్లా, జరిమానా ఛార్జీలు తెలియజేయబడతాయి. ఇంకా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించిన ఏదైనా సందర్భం మరియు అందుకు కారణం కూడా తెలియజేయబడుతుంది.

VI. లోన్ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు

1. రుణం ఇచ్చే ముందు లేదా మరేదైనా రుణం తీసుకునే ముందు, మేము రుణగ్రహీత తిరిగి చెల్లించగల సామర్థ్యాన్ని అంచనా వేస్తాము.
2. TFSIN వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు పద్ధతితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరైన రుణ మొత్తాన్ని మంజూరు లేఖ లేదా రుణ ఒప్పందం ద్వారా స్థానిక భాషలో (లేదా రుణగ్రహీత ద్వారా కమ్యూనికేషన్ అర్థమయ్యేలా) రుణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది. దాని దరఖాస్తు, డిమాండ్ పై తిరిగి చెల్లించదగినది లేదా ఇతరత్రా, డిఫాల్ట్ విషయంలో వాహనం తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే విధానం మొదలైనవి.
3. TFSIN రుణ ఒప్పందం యొక్క నకలుతో పాటు రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎన్ క్లోజర్ ల కాపీని రుణాల మంజూరు / పంపిణీ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ అందిస్తుంది. TFSIN ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల ఆమోదాన్ని రుణగ్రహీత తన రికార్డులో ఉంచుతుంది. రుణ ఒప్పందం యొక్క అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులు సరసమైనవి మరియు కస్టమర్ యొక్క హక్కులు మరియు బాధ్యతలను స్పష్టంగా మరియు సాదా భాషలో నిర్దేశిస్తాయి. రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్నట్లుగా స్థానిక భాషలో రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎన్ క్లోజర్ ల కాపీతో పాటు రుణ ఒప్పందం యొక్క ప్రతిని రుణాల మంజూరు/వితరణ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ అందించాలి.
4. TFSIN రుణాల మంజూరు సమయంలో రుణగ్రహీతలకు వడ్డీ రేటుతో సహా రుణాల యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతుల గురించి పూర్తిగా తెలుసునని నిర్ధారించుకోవాలి.
5. TFSIN ఆలస్యమైన తిరిగి చెల్లింపుపై విధించే జరిమానా ఛార్జీలు రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్ లో సూచించబడతాయని నిర్ధారించుకోవాలి.

VII. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

1. TFSIN కస్టమర్ అర్థం చేసుకున్న భాషలో లేదా పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, చెక్ బౌన్స్ ఛార్జీలు, స్వాప్ ఛార్జీలు, ఆలస్య చెల్లింపు వంటి నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తుంది. రుణగ్రహీత పొందిన రుణానికి వర్తించే పెనాల్టీ మొదలైనవి. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో ఇటువంటి మార్పులు భవిష్యత్తులో ప్రభావితం చేయబడతాయి. ఈ విషయంలో తగిన షరతు రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరచబడుతుంది.
2. చెల్లింపును రీకాల్ చేయడం / వేగవంతం చేయడం లేదా ఒప్పందం ప్రకారం పనితీరును తీసుకోవడం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది మరియు రుణగ్రహీతకు తగిన విధంగా తెలియజేయబడుతుంది.
3. TFSIN అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కుకు లోబడి లేదా రుణగ్రహీతపై TFSIN కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర పరిష్కరించబడని దావాకు తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి ఉన్న రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్లు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యే వరకు/చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను ఉంచుకోవడానికి TFSINకి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది. TFSIN అన్ని ఒరిజినల్ కదిలే / స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది మరియు రుణ ఖాతా యొక్క పూర్తి చెల్లింపు/సెటిల్మెంట్ తర్వాత 30 రోజుల వ్యవధిలో ఏదైనా రిజిస్ట్రీతో నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను తొలగిస్తుంది.
4. రుణగ్రహీత ఆమె/అతని ప్రాధాన్యత ప్రకారం, లోన్ ఖాతా సర్వీస్ చేయబడిన రిజిస్ట్రీ కార్యాలయం లేదా పత్రాలు అందుబాటులో ఉన్న TFSIN యొక్క ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం నుండి ఒరిజినల్ కదిలే/చలించని ఆస్తి పత్రాలను సేకరించే అవకాశం ఇవ్వబడుతుంది.
5. ప్రభావవంతమైన తేదీ లేదా ఆ తర్వాత జారీ చేయబడిన లోన్ మంజూరు లేఖలలో ఒరిజినల్ కదిలే/చలించని ఆస్తి పత్రాల కాలక్రమం మరియు తిరిగి వచ్చే స్థలం పేర్కొనబడుతుంది.
6. ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతల మరణానికి సంబంధించిన ఆకస్మిక సంఘటనను పరిష్కరించడానికి, TFSIN చట్టబద్ధమైన వారసులకు అసలు కదిలే/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వడానికి ఒక చక్కని విధానాన్ని కలిగి ఉంటుంది. TFSIN అటువంటి విధానాలను వెబ్ సైట్ లో ఇతర సారూప్య విధానాలు మరియు కస్టమర్ సమాచారం కోసం విధానాలతో ప్రదర్శిస్తుంది.
7. అసలు చర/చరాచర ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో జాప్యం జరిగినప్పుడు లేదా 30 రోజులకు మించి సంబంధిత రిజిస్ట్రీతో ఛార్జ్ సంతృప్తి ఫారమ్ ను దాఖలు చేయడంలో విఫలమైతే, TFSIN అటువంటి ఆలస్యానికి గల కారణాలను రుణగ్రహీతకి తెలియజేస్తుంది. ఒకవేళ ఆలస్యం TFSINకి ఆపాదించబడినట్లయితే, అది ఆలస్యమయ్యే ప్రతి రోజుకు ₹5,000 చొప్పున రుణగ్రహీతకు పరిహారం ఇస్తుంది.
8. పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ఒరిజినల్ కదిలే/స్థిర ఆస్తి పత్రాలకు నష్టం/నష్టం వాటిల్లిన సందర్భంలో, TFSIN రుణగ్రహీతకి కదిలే/స్థిర ఆస్తి పత్రాల నకిలీ/సర్టిఫైడ్ కాపీలను పొందడంలో సహాయం చేస్తుంది మరియు చెల్లింపుతో పాటు సంబంధిత ఖర్చులను భరించాలి. పైన క్లాజ్ (ii)లో సూచించిన విధంగా పరిహారం. అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో, TFSINకి ఈ విధానాన్ని పూర్తి చేయడానికి 30 రోజుల అదనపు సమయం అందుబాటులో ఉంటుంది మరియు ఆలస్యమైన పీరియడ్ పెనాల్టీ ఆ తర్వాత లెక్కించబడుతుంది (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల వ్యవధి తర్వాత).
9. ఈ ఆదేశాల క్రింద అందించబడిన పరిహారం ఏదైనా వర్తించే చట్టం ప్రకారం ఏదైనా ఇతర పరిహారం పొందేందుకు రుణగ్రహీత యొక్క హక్కులకు పక్షపాతం లేకుండా ఉంటుంది.

VIII. జనరల్

1. TFSIN రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకుండా ఉంటుంది (రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం, రుణదాత దృష్టికి వస్తే తప్ప).
2. రుణగ్రహీత ఖాతా బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా లేకపోతే, TFSIN యొక్క అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న నిబంధనల ప్రకారం మరియు చట్టానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
3. TFSIN సేకరణ విధానం న్యాయమైన చికిత్స, మర్యాద మరియు ఒప్పించడంపై ఆధారపడి ఉంటుంది. ఎట్టి పరిస్థితుల్లోనూ TFSIN కస్టమర్ పై అనవసరమైన వేధింపులను ఆశ్రయించదు. బేసి సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండరాల శక్తిని ఉపయోగించడం మొదలైనవి.
4. TFSIN తన సిబ్బందికి తగిన రీతిలో కస్టమర్లతో తగినంతగా వ్యవహరించడానికి బాగా శిక్షణ పొందారని నిర్ధారిస్తుంది.
5. TFSIN వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, సహ-ఆబ్లిగేంట్(లు)తో లేదా లేకుండా వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ఏదైనా ఫ్లోటింగ్ రేట్ లోన్ పై ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలను వసూలు చేయదు.
6. ఇక్కడ పైన వివరించిన మార్గదర్శకాల ఆధారంగా న్యాయమైన అభ్యాసాల కోడ్ (ప్రాధాన్యంగా మాతృభాషలో ఉండాలి లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో ఉండాలి) స్థానంలో ఉంచబడుతుంది. కస్టమర్ అభ్యర్థించినప్పుడు, వినియోగదారు కోరుకున్న విధంగా స్థానిక భాషలో FPC కాపీ అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.

IX. ఫిర్యాదులు/ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

ప్రపంచవ్యాప్తంగా టయోటా పైనాస్సియల్ సర్వీసెస్ ఎల్లప్పుడూ ఉన్నత ప్రమాణాల సేవను అందించడానికి కట్టుబడి ఉంటుంది. నాణ్యమైన కస్టమర్ సేవను అందించడం మరియు కస్టమర్ సంతృప్తిని నిర్ధారించడం ప్రధాన అంశం. TFSIN కొత్త కస్టమర్లను ఆకర్షించడానికి మాత్రమే కాకుండా, ఇప్పటికే ఉన్నవారిని నిలుపుకోవడానికి కూడా సత్వర మరియు సమర్థవంతమైన సేవను అందించడం చాలా అవసరమని విశ్వసిస్తుంది. TFSIN వినియోగదారుల నుండి అభిప్రాయాన్ని కోరే మరియు కస్టమర్ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ప్రశ్నలు లేదా మనోవేదనలను ప్రభావవంతంగా పరిష్కరించే క్రియాశీల ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానంపై గర్విస్తుంది. యాక్టివ్ ఫీడ్ బ్యాక్ సిస్టమ్ కస్టమర్ ఆనందం మరియు నమ్మకాన్ని మాత్రమే కాకుండా వ్యాపార కార్యకలాపాలను కంప్లైంట్ మరియు సమర్థవంతంగా అమలు చేయడానికి దారితీస్తుందనే దృఢమైన నమ్మకంతో మా ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం స్థాపించబడింది.

ఫిర్యాదు అంటే ఏదైనా రుణగ్రహీత లేదా మా ఉత్పత్తులు, సేవలు లేదా మా ఫిర్యాదు-నిర్వహణ ప్రక్రియ గురించి వారి ప్రయోజనాలకు చట్టబద్ధంగా ప్రాతినిధ్యం వహిస్తున్న ఎవరైనా TFSINకి చేసిన అసంతృప్తిని వ్యక్తం చేస్తారు, ఇక్కడ ప్రతిస్పందన లేదా పరిష్కారం స్పష్టంగా లేదా పరోక్షంగా ఆశించబడుతుంది. ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించి కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని ఫిర్యాదులు/వివాదాలు కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో వినబడతాయి మరియు పరిష్కరించబడతాయి. ఈ కోడ్ కు అనుగుణంగా సమీక్షించడం మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరుపై ఏకీకృత నివేదికను ఇక్కడ క్రింద ఇవ్వబడిన విధంగా బోర్డుకు క్రమం తప్పకుండా సమర్పించవచ్చు.

TFSIN వివిధ టచ్ పాయింట్లలో ఫిర్యాదులను నిర్ణీత సమయ వ్యవధిలో పరిష్కరించేందుకు ప్రయత్నిస్తుంది.

ఏదైనా ఫిర్యాదు/ఆందోళన ఉన్నట్లయితే, దరఖాస్తుదారు/రుణగ్రహీతలు, వారి ఫిర్యాదు/ఆందోళన యొక్క స్వభావాన్ని TFSINకి వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయవచ్చు. TFSIN వెంటనే పరిష్కారం కోసం విషయాన్ని తీసుకుంటుంది.

1. ఫిర్యాదు/ఆందోళన నమోదు చేసే విధానం

- A. ఇక్కడ అందించిన వివరాల ప్రకారం రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదు/ఆందోళనను నమోదు చేసుకోవచ్చు: వినియోగదారులు - 1800 309 9778కి కాల్ చేయవచ్చు, ఈమెయిలు చేయండి: customerfirst@tfsin.co.in లేదా మా వెబ్ సైట్ లో వ్రాయండి: <https://www.toyotafinance.co.in/grievance/>.
- B. మిస్టర్ జితేష్ తంకప్పన్, హెడ్ క్రెడిట్ అండ్ ఆపరేషన్స్, టయోటా ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ఇండియా లిమిటెడ్, నెం.21, సెంట్రోపోలిస్, మొదటి అంతస్తు, 5వ క్రాస్, లాంగ్ ఫోర్డ్ రోడ్, శాంతి నగర్, బెంగళూరు, కర్ణాటక, 560025, టెలి: [080-67361943](tel:080-67361943), ఇమెయిల్ చిరునామా: grievanceredressal@tfsin.co.in TFSINకి వ్యతిరేకంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రజలచే సంప్రదించబడే న్యాయమైన ప్రాక్టీస్ కోడ్ కింద ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి.

ఒక నెల వ్యవధిలో ఫిర్యాదు / వివాదాన్ని పరిష్కరించకపోతే, కస్టమర్ నాన్-బ్యాంకింగ్ పర్యవేక్షణ (DNBS), రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ శాఖ యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క ఇన్-చార్జ్ అధికారికి అప్పీల్ చేయవచ్చు. సెంటర్ 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్, 160017 దీని అధికార పరిధిలో TFSIN యొక్క రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం వస్తుంది.

మా కస్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం, మా బ్రాంచ్ లు/వ్యాపార లావాదేవీలు జరిగే ప్రదేశాలలో “అభ్యంతరాలు” పై సమాచారం కూడా ప్రదర్శించబడుతుంది. ఏదైనా ఫిర్యాదు/ఆందోళనను పరిష్కరించే అధికారుల అధికార క్రమం క్రింది విధంగా ఉంటుంది:

నిర్ణయ స్థాయి	పరిష్కార స్థాయి
సీనియర్ మేనేజర్	విభాగాధిపతి
VP/AVP జోనల్ హెడ్	హెడ్ క్రెడిట్ మరియు కార్యకలాపాలు
అన్ని ఇతరులు	MD & CEO

"సీనియర్ మేనేజర్ - కస్టమర్ సర్వీస్" ఫిర్యాదులను ట్రాక్ చేయడానికి మరియు బోర్డుకు నివేదించడానికి ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారికి సహాయం చేస్తుంది.

మా సేవలను మెరుగుపరచడంలో మాకు సహాయం చేయడానికి మా సేవపై అభిప్రాయాన్ని అందించమని మేము మా కస్టమర్లను అభ్యర్థిస్తున్నాము. దయచేసి మీ వ్యాఖ్యలు మరియు విలువైన సూచనలను అందించడానికి సంకోచించకండి customerfirst@tfsin.co.in. అంతర్గత అంబుడ్స్ మన్ చే పరిశీలించబడిన తర్వాత కూడా పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరణకు గురైన ఫిర్యాదుల విషయంలో, TFSIN తప్పనిసరిగా ఫిర్యాదుదారుకు అతను/ఆమె పరిహారం కోసం RBI అంబుడ్స్ మన్ ను సంప్రదించవచ్చు (ఫిర్యాదు RBI అంబుడ్స్ మన్ మెకానిజం పరిధిలోకి వస్తే) పూర్తి వివరాలతో పాటు.

c. నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2018 - నోడల్ ఆఫీసర్ నియామకం:

అంబుడ్స్మన్ పథకం కింద, TFSINకి వ్యతిరేకంగా దాఖలైన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి TFSINకి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి మరియు అంబుడ్స్మన్కు సమాచారాన్ని అందించడానికి బాధ్యత వహించే నోడల్ అధికారి (NO)ని TFSIN నియమించింది.

కార్యాలయాన్ని సందర్శించే వ్యక్తి సమాచారాన్ని సులభంగా యాక్సెస్ చేసే విధంగా పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి.

అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, నోడల్ ఆఫీసర్ మరియు ప్రిన్సిపల్ ఆఫీసర్ వివరాలు వెబ్సైట్లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి మరియు వాటిని ఇక్కడ యాక్సెస్ చేయవచ్చు <https://www.toyotafinance.co.in/grievance/>.

RBI ప్రతి డివిజన్ / ప్రాంతానికి అంబుడ్స్మన్ను నియమించింది. అటువంటి అంబుడ్స్మన్ జాబితాను ఇక్కడ యాక్సెస్ చేయవచ్చు <https://www.rbi.org.in/Scripts/AboutUsDisplay.aspx?pg=BankingOmbudsmen.htm>.

ఫిర్యాదుల పరిష్కారం క్రింది సూత్రాలకు కట్టుబడి ఉంటుంది:

- కష్టమర్లు లేవనెత్తిన ఫిర్యాదులను మర్యాదపూర్వకంగా మరియు సమయానికి పరిష్కరించాలి.
- TFSIN ఉద్యోగులు మంచి విశ్వాసంతో మరియు కష్టమర్ యొక్క ఆసక్తికి భంగం కలగకుండా పని చేయాలి.
- సేవల పట్ల అసంతృప్తిగా ఉన్నట్లయితే ఫిర్యాదును నమోదు చేసుకునేందుకు వినియోగదారులందరికీ హక్కు ఉంటుంది.

ఫిర్యాదును నమోదు చేయడానికి మేము కష్టమర్లకు వివిధ స్థాయిలను అందిస్తాము:

స్థాయి 1:

వినియోగదారులు మాకు ఇమెయిల్ పంపవచ్చు

ఈ-మెయిల్: customerfirst@tfsin.co.in

మా టోల్-ఫ్రీ నంబర్ 1800 309 9778కి కాల్ చేయండి

సోమవారం - శనివారం 9:00 AM - 6:30 PM

వెబ్సైట్: www.toyotafinance.co.in

WhatsApp: +91 40 7178 1780కి "హోమ్" అని పంపండి

దీనికి వ్రాయండి: టయోటా ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ఇండియా లిమిటెడ్

3ఆర్.డి. ప్లోర్, సెంట్రోపోలిస్, నం. 21 లాంగ్ఫోర్డ్ రోడ్, రిచ్మండ్ టౌన్ | బెంగళూరు - 560 025

స్థాయి 2:

మీరు 10 రోజులలోపు స్థాయి 1 వద్ద సంతృప్తికరమైన ప్రతిస్పందనను అందుకోకపోతే ఫిర్యాదు నంబర్తో పాటు "గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ ల్ సెల్"

ఫోన్ నంబర్: 080-67361943

సమయం: ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:30 వరకు, సోమవారం నుండి

శుక్రవారం వరకు)

దీనికి వ్రాయండి: టయోటా ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ఇండియా లిమిటెడ్

3ఆర్.డి. ప్లోర్, సెంట్రోపోలిస్, నం. 21 లాంగ్ఫోర్డ్ రోడ్, రిచ్మండ్ టౌన్ | బెంగళూరు - 560 025

ఇమెయిల్ ఐడి: grievanceredressal@tfsin.co.in

స్థాయి 3:

ఫిర్యాదు / వివాదాన్ని 30 రోజుల వ్యవధిలో పరిష్కరించకపోతే, కస్టమర్ చేయవచ్చు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యొక్క అంబుడ్స్మన్ ఛానెల్ల ద్వారా అప్పీల్ చేయండి - వెబ్ సైట్: <https://cms.rbi.org.in>
దీనికి మెయిల్ చేయండి : CRPC@rbi.org.in దీనికి వ్రాయండి : 'సెంట్రలైజ్డ్ రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్' రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా,
సెంట్రల్ విస్టా, సెక్టార్ 17, చండీగడ్ - 160 017
టోల్ ఫ్రీ: 14448 (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు)

x. వడ్డీ రేటు

1. TFSIN వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను నిర్దేశిస్తుంది. దాని కాపీ TFSIN వెబ్ సైట్లో కూడా అందుబాటులో ఉండాలి.
2. వడ్డీ రేటు వార్షికంగా ఉంటుంది, తద్వారా రుణగ్రహీత/కస్టమర్ ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటారు.
3. రుణ ఒప్పందంలో వడ్డీ రేటు, ఛార్జీలు మొదలైన వాటి గురించి తగిన సమాచారం ఉంటుంది.

XI. TFSIN ద్వారా ఫైనాన్స్ చేయబడిన వాహనాలను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం

1. TFSIN రుణగ్రహీతతో ఒప్పందం/లోన్ ఒప్పందంలో రీ-పోసెషన్ నిబంధనలను కలిగి ఉంటుంది, ఇది చట్టబద్ధంగా అమలు చేయబడుతుంది.
2. TFSIN కాంట్రాక్ట్/లోన్ ఒప్పందంలో తిరిగి స్వాధీనానికి సంబంధించిన క్రింది నిబంధనలు మరియు షరతులను పొందుపరుస్తుంది:
 - A. స్వాధీనం చేసుకునే ముందు నోటీసు వ్యవధి.
 - B. నోటీసు వ్యవధిని మినహాయించగల పరిస్థితులు.
 - C. భద్రతను స్వాధీనం చేసుకునే విధానం.
 - D. ఆస్తి అమ్మకానికి / వేలానికి ముందు రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడానికి రుణగ్రహీతకు ఇవ్వబడిన చివరి అవకాశం గురించిన నిబంధన.
 - E. రుణగ్రహీతకు తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే విధానం.
 - F. ఆస్తి విక్రయం / వేలం ప్రక్రియ.
 - G. కొరత ఏర్పడినప్పుడు రికవరీ ప్రక్రియ మరియు అదనపు వాస్తవాల విషయంలో వాపసు ప్రక్రియ.
 - H. ఎప్పటికప్పుడు ఆర్బీఐ నిర్దేశించిన సవరణలు.
3. అటువంటి నిబంధనలు మరియు షరతుల కాపీని రుణ ఒప్పందంలో రుణగ్రహీతకు తప్పనిసరిగా అందుబాటులో ఉంచాలి.

XII. గోప్యత

1. కస్టమర్ ద్వారా అధికారం ఇవ్వబడకపోతే, మేము కస్టమర్ యొక్క మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రైవేట్ మరియు గోప్యంగా పరిగణిస్తాము.
2. కస్టమర్ ద్వారా అధికారం ఇవ్వబడకపోతే, మేము ఈ క్రింది అసాధారణమైన సందర్భాల్లో కాకుండా మరే ఇతర సంస్థకు లావాదేవీ వివరాలను వెల్లడించము:
 - A. మేము చట్టబద్ధమైన లేదా నియంత్రణ చట్టాల ప్రకారం సమాచారాన్ని అందించవలసి వస్తే.
 - B. ప్రజలకు విధిగా ఉంటే ఈ సమాచారాన్ని వెల్లడించాలి.

- c. మా ఆసక్తిని బట్టి మేము ఈ సమాచారాన్ని (ఉదా, మోసం నివారణ) బ్యాంకులు/ఆర్థిక సంస్థలు/మా గ్రూప్ మరియు అసోసియేట్ కంపెనీలు/ సర్వీస్ ప్రొవైడర్లు/ కంపెనీలతో TFSIN ట్రైఅప్ చేసిన ఏర్పాట్లకు అందించాల్సి ఉంటే.

XIII. పర్యవేక్షణ & సమీక్ష

TFSIN కోడ్కు అనుగుణంగా ఉన్నట్లు నిర్ధారించడానికి ఒక సమ్మతి అధికారిని కలిగి ఉంది. మా అంతర్గత నియంత్రణ విధానాలు TFSIN కోడ్కు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకుంటాయి. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మరియు వివిధ స్థాయిలలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును పాటించడంపై కాలానుగుణ సమీక్ష TFSIN ద్వారా చేపట్టబడుతుంది.