



পাবলিক



ORIX Leasing & Financial Services India Limited

(সি আই এন: U74900MH2006PLC163937)

ন্যায্য অনুশীলন বিধি

V. 7

A. প্রস্তাবনা :

সংস্থাটি হল ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের (আরবিআই) সঙ্গে নিবন্ধিত নন-ডিপোজিট গ্রহণকারী নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি। এটিকে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (কোড) মেনে তৈরি করা হয়েছে দ্য "সপ্তম অধ্যায়-ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড অফ দ্য আরবিআই সার্কুলার নং সহ RBI/DoR/2023-24/105 DoR.FIN.REC.No. 45/03.10.119/2023-24 মাস্টার নির্দেশিকা – রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি – স্কেল ভিত্তিক নিয়ন্ত্রণ) নির্দেশিকা, 2023 তারিখ 19 অক্টোবর, 2023 নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানিগুলির জন্য প্রযোজ্য (আরবিআই নির্দেশিকা) হয় এবং আরবিআই দ্বারা সময়ে সময়ে আপডেট করা হয়েছে এবং লক্ষ্য করা হয়েছে

B. সংজ্ঞা

- I. 'গ্রাহক' অর্থাৎ কোম্পানির এক বা একাধিক গ্রাহক যারা স্বতন্ত্র অথবা 2013, কোম্পানি আইনের অধীনে সংজ্ঞায়িত করা একটি কোম্পানি হয়ে থাকে এবং যারা সম্পত্তি ব্যবসা বা কর্পোরেট ঋণ ব্যবসা অথবা বাণিজ্যিক যানবাহনের ঋণ ব্যবসা উল্লম্বের অধীনে কোম্পানির কাছ থেকে ঋণ পেয়েছে/পেয়েছে এবং তাদের কোম্পানির ঋণগ্রহীতা হিসাবে শ্রেণীবদ্ধ করা হয়েছে।
 - II. 'ইকুয়েটেড ইনস্টলমেন্টস' মানে হল বিভিন্ন পর্যায়ক্রমিকতার মাধ্যমে সমান কিস্তি।
 - III. 'অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা' এর অর্থ হল গ্রাহকের অভিযোগ সমাধানের জন্য কোম্পানি কর্তৃক গৃহীত প্রক্রিয়া।
 - IV. 'সুদের হার' মানে হল ঋণের উপর ধার্ষ সুদের হার (স্থির বা ভাসমান) যা গ্রাহকের দ্বারা মাসিক বিশ্রামের সঙ্গে প্রদেয় হয় এবং আরও বিশেষভাবে ঋণের চুক্তিতে নির্দিষ্ট থাকে।
 - V. 'ঋণ' মানে হল কোম্পানির কাছ থেকে ঋণ আবেদন ফর্মে উল্লিখিত উদ্দেশ্যে গ্রাহকের দ্বারা প্রাপ্ত যে কোনও অর্থ অথবা আর্থিক সুবিধা যা ঋণের চুক্তিতে নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে পরিশোধ করতে হবে এবং যা প্রযোজ্য সুদের হারে সুদের সঙ্গে অন্যান্য খরচ, চার্জ এবং ব্যয়ের সঙ্গে পরিশোধযোগ্য।
 - VI. 'ঋণ আবেদন' মানে হল ডকুমেন্ট/আবেদন অথবা একটি ফর্ম যা গ্রাহকদের দ্বারা প্রয়োগ করা হয়, কোম্পানির নির্দিষ্ট ফর্মে, কোম্পানির কাছ থেকে ঋণ পাওয়ার উদ্দেশ্যে। ঋণ আবেদন কখনোই গ্রাহকের দ্বারা কোম্পানির কাছ থেকে ঋণ পাওয়ার গ্যারান্টি পত্র নয় এবং এটি কোম্পানির পক্ষ থেকে গ্রাহকের কাছে ঋণ দেওয়ার বা প্রদান করার প্রতিশ্রুতিও নয়।
 - VII. "ঋণ চুক্তি" মানে হল লিখিত চুক্তি, সময়সূচী এবং এই জাতীয় অন্যান্য নথি কোম্পানির সঙ্গে গ্রাহক দ্বারা স্বাক্ষরিত হয় এবং কার্যকর করা ঋণ চুক্তির অংশ গঠন করে, কোম্পানি দ্বারা ডিজাইন করা বিন্যাসে যথেষ্ট পরিমাণে, তার দ্বারা গৃহীত ঋণের ক্ষেত্রে যা হবে *ইন্টারালিয়া* ঋণের শর্তাবলী অন্তর্ভুক্ত থাকে।
 - VIII. "ঋণের মেয়াদ" মানে হল সেই সময়কাল যার মধ্যে গ্রাহককে তার নীতি অনুসারে সময়ে সময়ে OLFS দ্বারা নির্ধারিত হিসাবে ঋণের পরিমাণ পরিশোধ করতে হবে।
 - IX. 'সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (এমআইটিসি)' ঋণের ক্ষেত্রে এর অর্থ হল ঋণের সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী যেটা গ্রাহকদেরকে আগে জানতে হবে
- ঋণের সুবিধা গ্রহণ এবং যেটা ঋণ আবেদন এবং ঋণের চুক্তিতে বিস্তারিতভাবে উল্লেখ করা হয়েছে।

- X. 'পার্সোনাল ঋণ', কোম্পানি কর্তৃক বর্ধিত বিভিন্ন ঋণের ক্ষেত্রে, এর অর্থ হবে ব্যক্তিদের প্রদত্ত ঋণ¹ এবং এর মধ্যে রয়েছে (ক) কনজিউমার ক্রেডিট², (খ) অস্থাবর সম্পদ তৈরি/বৃদ্ধির জন্য প্রদত্ত ঋণ (যেমন., আবাসন, ইত্যাদি)।
- XI. 'পিনাল চার্জ' মানে হল ঋণ চুক্তিতে উল্লিখিত গ্রাহকের দ্বারা এমআইটিসি মেনে না চলার জন্য কোম্পানি কর্তৃক ধার্য করা জরিমানা।

C. এই বিধির উদ্দেশ্যগুলি:

নিম্নলিখিতগুলি হল এই বিধির প্রাথমিক উদ্দেশ্য:

- I. গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেনের ক্ষেত্রে ন্যূনতম মান নির্ধারণ করে ন্যায্য ও স্বচ্ছ অনুশীলনের জন্য প্রচার করা;
- II. স্বচ্ছতা বৃদ্ধি করা যাতে গ্রাহকরা পরিষেবাগুলি থেকে যুক্তিসঙ্গতভাবে কী আশা করতে পারেন তা আরও ভালোভাবে বুঝতে পারেন;
- III. গ্রাহকদের এবং কোম্পানির মধ্যে একটি ন্যায্য এবং সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক গড়ে তোলা;
- IV. গ্রাহক ইন্টারফেসের সঙ্গে সম্বন্ধিত ক্ষেত্রে নিয়ন্ত্রণমূলক প্রয়োজনীয় সঙ্গতিপূর্ণ পরিবেশ বজায় রাখা; এবং
- V. গ্রাহকদের অভিযোগগুলি নিষ্পত্তি করার জন্য গৃহীত ব্যবস্থা জোরদার করা।

D. এর আওতায় কী কী পড়ে:

নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে ন্যায্য অনুশীলন বিধিগুলি প্রযোজ্য:

- I. ঋণ আবেদন এবং এর প্রক্রিয়া
- II. ঋণের মূল্যায়ন এবং ঋণের নিয়ম এবং শর্তাবলী সম্পর্কিত আলোচনা।
- III. ঋণ চুক্তিতে পিনাল চার্জ
- IV. শর্তাবলী সহ ঋণের অর্থ প্রদান।
- V. পার্সোনাল লোনের অর্থাৎ ব্যক্তিগত ঋণের উপরে সমান কিস্তি ভিত্তিক ভাসমান সুদের হারকে পুনরায় সেট করা
- VI. স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ।
- VII. সাধারণ।
- VIII. পরিচালনা পর্ষদের সাধারণ দায়িত্ব
- IX. এনবিএফসি-এর জন্য ন্যায়পাল
- X. অভিযোগ তদারককারী কর্মকর্তা
- XI. বিধিটি প্রকাশ করা
- XII. অতিরিক্ত সুদের হার নিয়ন্ত্রণ করা হয়ে থাকে;
- XIII. সংস্থার অর্থায়নে সম্পত্তির পুনরুদ্ধার।
- XIV. অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা (সংযোজন হিসাবে)

¹ স্বতন্ত্র মানে প্রাকৃতিক ব্যক্তি যিনি একজন ঋণগ্রহীতা

² অটো ঋণ (বাণিজ্যিক ব্যবহারের জন্য ঋণ ব্যতীত), স্থাবর সম্পত্তি দ্বারা সুরক্ষিত পার্সোনাল ঋণ (ব্যবসা/বাণিজ্যিক উদ্দেশ্যে ব্যতীত), পেশাদারদের পার্সোনাল ঋণ (ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে ঋণ ব্যতীত), এবং অন্যান্য ব্যবহারের উদ্দেশ্যে প্রদেয় ঋণ (যেমন., সামাজিক অনুষ্ঠান, ইত্যাদি)

E. উপরোক্ত প্রতিটি ক্ষেত্রের জন্য প্রযোজ্য ন্যায্য অনুশীলন বিধি:

I. ঋণের আবেদন এবং প্রক্রিয়া:

- (1) গ্রাহকের সঙ্গে সমস্ত যোগাযোগ ইংরেজি ভাষায় অথবা স্থানীয় ভাষায় করতে হবে যেটা গ্রাহকেরা বুঝতে পারেন, যদি বেছে নেওয়া হয়।
- (2) যে ঋণের জন্য আবেদন করা হচ্ছে সে সম্পর্কে গ্রাহকদের প্রয়োজনীয় সমস্ত তথ্য ঋণ আবেদন-এ পাওয়া যায়। তথ্যের মধ্যে এমন বিষয়গুলি অন্তর্ভুক্ত থাকবে যেটা গ্রাহকের স্বার্থকে প্রভাবিত করতে পারে, যাতে গ্রাহক একটি অবহিত সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।
- (3) ঋণের জন্য আবেদন করার সময়ে গ্রাহক কর্তৃক জমা দেওয়ার প্রয়োজনীয় নথিগুলি ঋণ আবেদনের মধ্যে নির্দিষ্ট করা হয়েছে।
- (4) সংস্থাটি ঋণ আবেদন প্রাপ্তির জন্য একটি স্বীকৃতি প্রদান করবে যেটা নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে ঋণ আবেদনের নিষ্পত্তি করা হবে সেটাও নির্দেশ করে।
- (5) কোম্পানি একটি নির্দিষ্ট যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে গ্রাহক কর্তৃক জমা করা ঋণের আবেদনপত্র এবং নথিগুলি যাচাই করবে এবং যদি অতিরিক্ত বিবরণ/নথি জমা করার প্রয়োজন হয়, তবে অবিলম্বে সে বিষয়ে গ্রাহকদের অবহিত করবে।

II. ঋণের মূল্যায়ন এবং ঋণের শর্তাবলী সম্পর্কিত আলোচনা:

- (1) কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে গ্রাহক কর্তৃক ঋণ আবেদন জমা দেওয়ার পরে যথাযথ মূল্যায়ন করা হবে। মূল্যায়নটি কোম্পানির প্রচলিত ব্যবসা এবং/অথবা ক্রেডিট নীতি এবং পদ্ধতির সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- (2) বার্ষিক সুদের হার এবং তার আবেদনের পদ্ধতি সহ ঋণের অনুমোদন এবং এমআইটিসি জানানো বা পাঠানো হবে অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে গ্রাহকের কাছে ইংরেজি ভাষায় অথবা স্থানীয় ভাষায় যেটা গ্রাহকেরা বুঝতে পারেন, যদি বেছে নেওয়া থাকে। কোম্পানি গ্রাহকের দ্বারা এই শর্তাবলীর গ্রহণযোগ্যতাটিকে তার রেকর্ডে রাখবে।
- (1) কোম্পানি ঋণ চুক্তিতে বোল্ড আকারে চার্জ করা পিনাল চার্জ (যে আকারেই উল্লেখ করা হোক না কেন) উল্লেখ করবে।
- (2) কোম্পানি ঋণ বিতরণের সময়ে ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত এনক্লোজারের একটি অনুলিপি সহ গ্রাহককে ঋণ চুক্তির অনুলিপি সরবরাহ করবে। বাণিজ্যিক শর্তাবলী পরিচালনাকারী ঋণ চুক্তির সময়সূচী ইংরেজি ভাষায় অথবা স্থানীয় ভাষায় যেটা গ্রাহকেরা বুঝতে পারেন, যদি বেছে নেওয়া থাকে।
- (3) কোম্পানি গ্রাহকের কাছ থেকে স্ব-ঘোষণাও পাবে যেটা তারা বুঝতে পেরেছে, অথবা তাদের ঋণ চুক্তির শর্তাবলীগুলিকে ব্যাখ্যা করা হয়েছে। স্ব-ঘোষণাটি স্থানীয় ভাষায় করতে হবে যেটা গ্রাহকেরা বুঝতে পারেন।

III. ঋণ অ্যাকাউন্টে পিনাল চার্জ:

পিনাল চার্জ ধার্য করার জন্য নিম্নলিখিত নির্দেশিকাগুলিকে অনুসরণ করতে হবে।

- (1) ঋণের উপর ধার্য সুদের হারে পিনাল চার্জ যোগ করা হবে না।
- (2) পিনাল চার্জগুলি ক্যাপিটলাইজ করা হবে না অর্থাৎ, পিনাল চার্জের উপর আর কোনও সুদ গণনা করা হবে না।
- (3) পিনাল চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত হবে এবং এমআইটিসি বা ঋণ চুক্তি এবং একটি নির্দিষ্ট ঋণ/পণ্যের মান মেনে না চলার সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- (4) স্বতন্ত্র গ্রাহকদের জন্য পিনাল চার্জ (ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে), অনুরূপ এমআইটিসি লঙ্ঘনের জন্য অ-স্বতন্ত্র গ্রাহকদের জন্য পিনাল চার্জের থেকে বেশি হবে না।
- (5) পিনাল চার্জগুলির পরিমাণ এবং কারণ ঋণ চুক্তি এবং এমআইটিসি/কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট ("কেএফএস")-এ স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে [ORIX India - OLFS: Fees & Charges](#) কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে।
- (6) এমআইটিসি অবমাননা করার জন্য অনুস্মারকগুলি প্রযোজ্য পিনাল চার্জ এবং এর কারণগুলি গ্রাহকদের কাছে জানানো হবে।

বিজ্ঞপ্তি: এই ধারা নং III-এর বিধান 2024 সালের 1 জানুয়ারি থেকে নতুন ঋণের জন্য এবং 2024 সালের 1 জুলাই থেকে বিদ্যমান ঋণের জন্য কার্যকর করা হবে।

IV. শর্তাবলীর পরিবর্তনসহ ঋণ প্রদান :

- (1) কোম্পানি ঋণের চুক্তিতে বর্ণিত শর্তাবলীর সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে অনুমোদিত ঋণের সময়মতো বিতরণকে নিশ্চিত করবে।
- (2) সংস্থাটি ঋণের শর্তাবলী (বিতরণের পরে) যেমন সুদের হার, বিতরণের সময়সূচী, পরিষেবা চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ, পিনাল চার্জ, অন্যান্য ফি/চার্জ/খরচ ইত্যাদি যে কোনও পরিবর্তন সম্পর্কে অবহিত করবে/জানাতে হয় গ্রাহকের নিবন্ধিত ঠিকানায় একটি চিঠির মাধ্যমে অথবা গ্রাহকের নিবন্ধিত ইমেলের ঠিকানায় অথবা গ্রাহকের নিবন্ধিত মোবাইলের এসএমএসের মাধ্যমে ইংরেজি ভাষায় অথবা স্থানীয় ভাষায় যেটা গ্রাহকেরা বুঝতে পারবেন, যদি বিকল্পটি বেছে নেওয়া থাকে। এখানে বর্ণিত সমস্ত পরিবর্তনগুলিকে সম্ভাব্যভাবে কার্যকর করা হবে এবং [ORIX - OLFS: Fees & Charges \(orixindia.com\)](#) কোম্পানির ওয়েবসাইটে আপডেট করা হবে। এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তি বা অনুমোদন পত্রের অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
- (3) প্রতিষ্ঠানটি স্বাভাবিক ব্যবসায়িক অনুশীলন, বিদ্যমান প্রযোজ্য নীতি, অনুমোদনের শর্তাবলী এবং সময়ে-সময়ে আরবিআই দ্বারা জারি করা নির্দেশিকা অনুসারে ঋণ প্রদানের-পরবর্তী সময়ে তদারকি করবে।
- (4) প্রতিষ্ঠানটি কেবলমাত্র ঋণ চুক্তির সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখেই পরিশোধ বা কর্মক্ষমতা প্রত্যাহার / স্থগিত করার যে কোনও সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবে।
- (5) কোম্পানি গ্রাহককে পূর্ব নোটিশ দিয়ে গ্রাহকের বিরুদ্ধে কোম্পানির অন্য কোনও দাবির জন্য কোনও বৈধ অধিকার বা লিয়েন সাপেক্ষে সমস্ত বকেয়া পরিশোধের উপর বা ঋণের বকেয়া

পরিমাণ আদায়ের উপর সমস্ত সিকিউরিটিজ প্রকাশ করবে। বিজ্ঞপ্তিটির অবশিষ্ট দাবি এবং শর্তাবলী সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সরবরাহ করবে যার অধীনে কোম্পানি প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত সিকিউরিটিজ ধরে রাখার অধিকারী।

- (6) গ্রাহককে ঋণের বিতরণ এনইএফটি/আরটিজিএস-এর মতো বৈদ্যুতিন মোডের মাধ্যমে করা উচিত। তবে, কিছু কিছু ক্ষেত্রে গ্রাহককে ঋণের বিতরণ চেকের মাধ্যমে করতে হতে পারে। এনইএফটি/আরটিজিএস/চেকের মাধ্যমে ঋণের বিতরণের ক্ষেত্রে, কোম্পানিটি কোম্পানির ব্যাংক অ্যাকাউন্ট থেকে ফান্ডের প্রকৃত ডেবিটের তারিখ থেকে সুদের হার ধার্য করবে।
- (7) মাসের মধ্যে ঋণের বিতরণ বা পরিশোধের ক্ষেত্রে, কোম্পানি যে সময়ের জন্য ঋণটি বকেয়া রয়েছে তার জন্য সুদের হার ধার্য করবে।
- (8) যদি কোম্পানি আগে থেকে এক বা একাধিক ইকুয়েটেড ইনস্টলমেন্টস সংগ্রহ করে থাকে, তবে সুদের হার বকেয়া পরিমাণের উপরে ধার্য করা হবে, সম্পূর্ণ ঋণের পরিমাণের উপর নয়।

V. সমান কিস্তি ভিত্তিক পার্সোনাল ঋণের উপর ভাসমান সুদের হার পুনরায় সেট করতে হবে:

সমান কিস্তি ভিত্তিক পার্সোনাল ঋণের উপর ভাসমান সুদের হারকে পুনরায় সেট করার জন্য নিম্নলিখিত নির্দেশিকাগুলিকে অনুসরণ করতে হবে।

- (1) অনুমোদনের সময় এবং পরবর্তীকালে ঋণের মেয়াদের সময়, গ্রাহককে লিখিতভাবে যোগাযোগ করতে হবে, হয় ইংরেজি ভাষায় অথবা স্থানীয় ভাষায় যেটা গ্রাহক বুঝতে পারেন, যদি বিকল্পটি বেছে নেওয়া হয়, (চিঠি/এসএমএস/ইমেলের মাধ্যমে) ঋণের উপর সুদের হারের পরিবর্তনের সম্ভাব্য প্রভাব সম্পর্কে স্পষ্টভাবে যা তাদের সমান কিস্তি এবং/অথবা ঋণের মেয়াদে পরিবর্তনের দিকে পরিচালিত করে, ঋণ চুক্তি বা উভয় নির্দিষ্ট হিসাবে, যেমনটা হতে পারে।
- (2) সুদের হারের পরিবর্তনের ক্ষেত্রে, কোম্পানি গ্রাহকের কাছে ইংরেজি ভাষায় অথবা স্থানীয় ভাষায় যেটা গ্রাহকেরা বুঝতে পারেন, যদি বিকল্প বেছে নেওয়া থাকে, একটি বার্তা পাঠাবে, সুদের হার পরিবর্তন এবং ঋণের মেয়াদের সংশ্লিষ্ট পরিবর্তন এবং কার্যকর তারিখ যেটা থেকে এই ধরনের ঋণের মেয়াদ পরিবর্তন করা যাবে। গ্রাহককে নিম্নলিখিত বিকল্পগুলিও সরবরাহ করা হবে যা গ্রাহকদের দ্বারা লিখিতভাবে, কোম্পানির দ্বারা যোগাযোগের 15 দিনের মধ্যে ব্যবহার করা যেতে পারেঃ
 - (i) প্রযোজ্য ইকুয়েটেড ইনস্টলমেন্টসে বৃদ্ধি; @
 - (ii) সমান কিস্তির বর্ধিতকরণ এবং ঋণের মেয়াদবাড়ানোর সংমিশ্রণ; @; অথবা
 - (iii) আংশিক অথবা সম্পূর্ণভাবে, ঋণের মেয়াদের যে কোনও সময়ে ঋণের অগ্রিম পরিশোধ করার ক্ষেত্রে

*

@এই জাতীয় বর্ধিতকরণের ফলে নেতিবাচকভাবে ঋণমুক্তি হয় না

*ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট জরিমানা আরবিআই সার্কুলার অনুযায়ী প্রযোজ্য হবে।

- (3) যদি গ্রাহক উপরে উল্লিখিত সময়সীমার মধ্যে কোনও বিকল্প ব্যবহার করে কোম্পানিকে তার প্রতিক্রিয়া জানায়, তবে এই ধরনের পরিবর্তন গ্রাহকেরা দ্বারা বর্ণিত তারিখ থেকে কার্যকর করা হবে।
- (4) উপরোক্ত বিকল্পটি প্রয়োগের সঙ্গে আনুষঙ্গিক যে কোনও পরিষেবা চার্জ/প্রশাসনিক খরচ অনুমোদন পত্রে এবং এই জাতীয় চার্জ/খরচ সংশোধনের সময় প্রকাশ করা হবে।
- (5) গ্রাহক অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্ট অ্যাক্সেস করতে পারেন যা আজ পর্যন্ত পুনরুদ্ধার করা মূলধন এবং সুদ গণনা করে; সমান কিস্তির পরিমাণ; সমান কিস্তির সংখ্যা এবং এর জন্য সুদের হার (বার্ষিক) কোম্পানির যে কোনও শাখায় যোগাযোগ করে বা ইমেল করে বা লিখে সম্পূর্ণ ঋণের মেয়াদ (Customercare@orixindia.com) কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদত্ত বিবরণ অনুযায়ী কাস্টমার কেয়ার টিমকে [ORIX India – Contact Us](#) ।

বিজ্ঞপ্তি : এই ধারা নং ভি-এর বিধান 31 ডিসেম্বর, 2023 বা তার আগে প্রাপ্ত সমস্ত বিদ্যমান ঋণ এবং এই তারিখের পরে প্রাপ্ত সমস্ত নতুন ঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে। সমস্ত বিদ্যমান গ্রাহকদের উপযুক্ত চ্যানেলগুলির মাধ্যমে একটি বার্তা পাঠানো হবে, উপ-ধারা (2)-এ বর্ণিত বিকল্পগুলি তাদের কাছে উপলব্ধ থাকবে।

VI. **স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ:** স্বতন্ত্র গ্রাহকদের জন্য পার্সোনাল ঋণের জন্য নিম্নলিখিত নির্দেশিকা অনুসরণ করতে হবে।

- (1) স্বতন্ত্র গ্রাহকেরা:
 - (a) সেভ করুন এবং উপরের ধারা 4 (5)-এ নির্দিষ্ট শর্ত ব্যতীত, কোম্পানি সমস্ত মূল অস্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ করবে এবং ঋণ অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তি অর্থাৎ অনাপত্তি শংসাপত্র প্রকাশের 30 দিনের মধ্যে সিইআরএসএআই-এর সঙ্গে নিবন্ধিত চার্জ বা অন্যান্য রেজিস্ট্রি/নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষের সঙ্গে যে কোনও চার্জ অপসারণ করবে।
 - (b) গ্রাহক/মর্টগেগরকে মূল অস্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি সংগ্রহের বিকল্প দেওয়া হবে কোম্পানির শাখা থেকে যেখানে ঋণ সার্ভিস করা হয়েছিল (সার্ভিসিং শাখা) বা সার্ভিসিং শাখার নিকটতম শাখা থেকে বা 71/2 ডি-তে দিল্লিতে অবস্থিত শাখা থেকে, রামা রোড, নাজাফগড় রোড শিল্প এলাকা, নতুন দিল্লি-110015 তার/তার পছন্দ অনুযায়ী³ ।
 - (c) গ্রাহক কর্তৃক গৃহীত ঋণের ক্ষেত্রে বন্ধকদার (যিনি গ্রাহক হতে পারেন বা নাও হতে পারেন) দ্বারা বন্ধক রাখা স্বাবর সম্পত্তির (সুরক্ষিত সম্পত্তি) ক্ষেত্রে, মূল সম্পত্তির নথিগুলি (বন্ধকদার দ্বারা বন্ধকের সময় সরবরাহ করা হতে পারে) বন্ধকদারকে হস্তান্তর করা হবে।

³ 2023 সালের 1 ডিসেম্বর অথবা তার পরে জারি করা অনুমোদন পত্রে মূল অস্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথির ফেরত দেওয়ার সময়সূচি এবং স্থান উল্লেখ করতে হবে

বন্ধক/মালিক থাকে তবে মূল সম্পত্তির নথিটি সমস্ত বন্ধক/মালিকদের কাছে হস্তান্তর করতে হবে। উপরের বিষয়গুলি থাকা সত্ত্বেও, এই জাতীয় ক্ষেত্রে 30 দিনের সময়কাল গণনা করা হবে যেদিন থেকে সমস্ত বন্ধকদার/মালিকরা উপরের উপ-ধারা (বি)-তে বর্ণিত স্থানে উল্লিখিত সম্পত্তির নথি সংগ্রহের জন্য নিজেদেরকে উপলব্ধ করছেন, যদি না বন্ধকদার/মালিকদের দ্বারা অনুমোদন পত্র বা পাওয়ার অফ অ্যাটর্নি সরবরাহ করে থাকে, যারা ব্যক্তিগতভাবে মূল সম্পত্তি নথি সংগ্রহ করতে কোম্পানির শাখা অফিসে যেতে সক্ষম হয় না ('অনুপলব্ধ ব্যক্তি' হিসাবে উল্লেখ করা হয়), কোনও নির্দিষ্ট বন্ধক/মালিকের (গুলি) পক্ষে, যিনি ব্যক্তিগতভাবে মূল সম্পত্তি নথি সংগ্রহ করতে কোম্পানির শাখা অফিসে যাওয়ার জন্য উপলব্ধ, সমস্ত বন্ধকের মালিকের (গুলি) কেওয়াইসি নথি সহ অনুপলব্ধ ব্যক্তির কাছ থেকে অনুমোদন রয়েছে।

- (d) একক বন্ধকদারের (যিনি গ্রাহক বা ঋণগ্রহীতা বা যৌথ গ্রাহক বা সহ-ঋণগ্রহীতা হতে পারেন আবার নাও হতে পারেন) মৃত্যুর আকস্মিক ঘটনার সমাধানের জন্য, মূল অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথিগুলি এই জাতীয় বন্ধকদারের আইনী উত্তরাধিকারীদের কাছে ফেরত দেওয়া হবে তবে এক্ষেত্রে শর্ত থাকে যে এই জাতীয় আইনী উত্তরাধিকারীরা উত্তরাধিকারের শংসাপত্র বা প্রোবেট বা এই জাতীয় অনুরূপ কোনও নথি জমা দেয় যা প্রতিষ্ঠিত করে যে এই জাতীয় নথির হেফাজত চাওয়া ব্যক্তি মৃত বন্ধকদারের আইনী উত্তরাধিকারী হয়। এর জন্য পদ্ধতিটি নিম্নরূপ হবে:
- (i) মৃত বন্ধক/স্থাবর সম্পত্তির মালিকের মৃত্যু শংসাপত্রের অনুলিপি মৃত বন্ধক/মালিকের আইনি উত্তরাধিকারীদের দ্বারাই উপস্থাপন করা হবে।
 - (ii) উত্তরাধিকারী শংসাপত্র অথবা মৃত বন্ধক/মালিকের আইনি উত্তরাধিকারীদের দ্বারা উপস্থাপিত হওয়া একটি প্রোবেট।
 - (iii) যৌথ বন্ধক/মালিকদের ক্ষেত্রে, সুরক্ষিত সম্পত্তির বেঁচে থাকা বন্ধক/মালিককে প্রতিশ্রুতি সহ ক্ষতিপূরণের একটি দলিল প্রদান করতে হবে (কোম্পানির দ্বারা নির্ধারিত বিন্যাস অনুসারে) যে নথির অন্য কোনও দাবিদার নেই এবং বেঁচে থাকা বন্ধকদার/মালিকের দ্বারা প্রদেয় সুরক্ষিত সম্পত্তির এই জাতীয় মূল সম্পত্তি নথির সঙ্গে সম্পর্কিত তৃতীয় ব্যক্তির কাছ থেকে কোম্পানিকে ক্ষতিপূরণ দেওয়ার জন্য ভবিষ্যতের কোনও দাবি থাকে না।
 - (iv) ব্যক্তির সর্বশেষ কেওয়াইসি নথির প্রত্যয়িত অনুলিপি হল সুরক্ষিত সম্পত্তির আসল সম্পত্তি নথির হেফাজত চাওয়া।
 - (v) সুরক্ষিত সম্পত্তির আসল সম্পত্তির নথির হেফাজত চাওয়া হল ব্যক্তির দ্বারা যথাযথভাবে স্বাক্ষরিত স্বীকৃতি পত্র।
 - (vi) যদি সুরক্ষিত সম্পত্তির একাধিক আইনি উত্তরাধিকারী থাকে তবে এই জাতীয় মূল সম্পত্তির নথিটি সমস্ত আইনি উত্তরাধিকারীদের কাছে হস্তান্তর করতে হবে। উপরের বিষয়গুলি সত্ত্বেও, এই জাতীয় ক্ষেত্রে 30 দিনের সময়কাল গণনা করা হবে যেদিন থেকে সমস্ত আইনী উত্তরাধিকারীরা উপরের উপ-ধারা (বি)-তে বর্ণিত হিসাবে তাদের পছন্দসই স্থানে নথি সংগ্রহের জন্য কোম্পানির শাখা অফিসে নিজেদের উপলব্ধ করছেন

আইনি উত্তরাধিকারীদের দ্বারা অনুমোদন পত্র বা পাওয়ার অফ অ্যাটর্নি প্রদান করা না হলে, যারা ব্যক্তিগতভাবে মূল সম্পত্তি নথি সংগ্রহ করতে কোম্পানির

শাখা অফিসে যেতে সক্ষম হয় না (অনুপলব্ধ আইনি উত্তরাধিকারী হিসাবে উল্লেখ করা হয়), কোনও নির্দিষ্ট আইনি উত্তরাধিকারীর পক্ষে, যিনি ব্যক্তিগতভাবে মূল সম্পত্তির নথি সংগ্রহ করতে কোম্পানির শাখা অফিসে যাওয়ার জন্য উপলব্ধ, সমস্ত আইনি উত্তরাধিকারীদের কেওয়াইসি নথিসহ অনুপলব্ধ আইনি উত্তরাধিকারীদের কাছে এর অনুমোদন রয়েছে

এতদ্বারা স্পষ্ট করা হয়েছে যে 30 দিনের সময়কাল, এই জাতীয় ক্ষেত্রে, উপ-ধারা (1) থেকে উপরের উপ-ধারা (6)-এ নির্দিষ্ট নথি জমা দেওয়ার তারিখ থেকে গণনা করা হবে।"

- (e) সুরক্ষিত সম্পত্তির বন্ধক/মালিক বা আইনি উত্তরাধিকারীদের ক্ষেত্রে, যেমনটা হতে পারে, ভারতের বাইরে বসবাস করছেন, তারপর উক্ত বন্ধক/সুরক্ষিত সম্পত্তির মালিক বা আইনি উত্তরাধিকারীদের পাওয়ার অফ অ্যাটর্নি (এই ধরনের বন্ধক/মালিক বা আইনি উত্তরাধিকারীদের আবাসিক দেশের দূতাবাস দ্বারা যথাযথভাবে নোটারাইজড) প্রদান করা উচিত, যেমনটা, সুরক্ষিত সম্পত্তির মূল সম্পত্তি নথি সংগ্রহের জন্য তাকে/তার অনুমোদনকারী প্রতিনিধির পক্ষে হতে পারে।
- (f) এই উপ-ধারার উপ-ধারা (সি) বা (ডি) বা (ই) এর বিধান সাপেক্ষে, মূল অস্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ করতে বিলম্ব হলে বা ঋণের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির 30 দিনের পরে প্রাসঙ্গিক রেজিস্ট্রিতে চার্জ সন্তুষ্টি ফর্ম ফাইল করতে ব্যর্থ হলে, কোম্পানি এই ধরনের বিলম্বের জন্য গ্রাহকদেরকে তার কারণ জানাবে। যদি বিলম্বের জন্য কোম্পানি দায়ী হয়, তবে এটি কোনও প্রযোজ্য আইন অনুসারে অন্য কোনও ক্ষতিপূরণ পাওয়ার জন্য গ্রাহকের অধিকারের প্রতি কুসংস্কার ছাড়াই বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য গ্রাহককে ₹ 5,000/- হারে ক্ষতিপূরণ দিয়ে থাকবে।
- (g) মূল অস্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথির ক্ষতি/ক্ষতির ক্ষেত্রে, আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে, গ্রাহককে অস্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথির নকল/প্রত্যয়িত অনুলিপি পেতে সহায়তা করতে হবে এবং উপরের অনুচ্ছেদ (এফ)-এ উল্লিখিত ক্ষতিপূরণ প্রদানের পাশাপাশি, কোম্পানি এর সংশ্লিষ্ট খরচ বহন করবে। এই জাতীয় ক্ষেত্রে, এই পদ্ধতিটি সম্পূর্ণ করার জন্য কোম্পানির কাছে 30 দিনের অতিরিক্ত সময় উপলব্ধ থাকবে এবং বিলম্বিত পিরিয়ড পেনাল্টি মোট 60 দিনের পরেই গণনা করা হবে।

(2) অ - স্বতন্ত্র গ্রাহকেরাঃ

যতদূর অ- স্বতন্ত্র, এমন গ্রাহকদের কথা বলা হয়, অভিন্ন পদ্ধতি (যতদূর পর্যন্ত শুধুমাত্র সুরক্ষিত সম্পত্তির মূল সম্পত্তি নথি প্রকাশের বিষয়টি সম্পর্কিত) স্বতন্ত্র গ্রাহকের জন্য নির্ধারিত হিসাবে অনুসরণ করা যেতে পারে যদি না অনুসরণ না করার কোনো বাধ্যতামূলক কারণ থাকে।

VII. সাধারণ:

- (a) কোম্পানি ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে যেটা বর্ণিত রয়েছে তা ছাড়া গ্রাহকের বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না (যদি নতুন না হয়)

গ্রাহক দ্বারা তথ্য আগে প্রকাশ করা হয়নি, যেটা কোম্পানির নজরে এসেছে)।

- (b) গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য গ্রাহকের কাছ থেকে লিখিতভাবে অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্যথায় অর্থাৎ কোম্পানির আপত্তি, যদি থাকে, তবে অনুরোধটিকে প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানাতে হবে। এই ধরনের ঋণ চুক্তির ক্ষেত্রে বর্ণিত শর্তাবলী অনুযায়ী ট্রান্সফার হবে।
- (c) ঋণের পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, সংস্থাটি আইনত বৈধ প্রক্রিয়া গ্রহণ করবে এবং অযথা হয়রানি বা জনসাধারণের অপমানের আশ্রয় নেবে না, যেমন, ক্ষমতার ব্যবহার, ভয় দেখানো, অসময়ে গ্রাহকদের ক্রমাগত বিরক্ত করা (অর্থাৎ কোম্পানির প্রতিনিধি গ্রাহককে সকাল ৪ টার আগে বা সন্ধ্যা 7 টার পরে ফোন করবেন না) যদি না গ্রাহক নিজেই কোম্পানির প্রতিনিধিকে এটি করার জন্য পরামর্শ দেন, ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য ক্ষমতার ব্যবহার, ইত্যাদি গ্রাহকের সঙ্গে যথাযথভাবে আচরণ করার জন্য কালেকশন এজিকিউটিভ এবং অন্যান্য কর্মীদের পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে।
- (d) আরবিআই নির্দেশিকা অথবা আরবিআই দ্বারা জারি করা অন্য যেকোনও নির্দেশিকায় নির্দিষ্ট শর্ত অনুযায়ী ফোরক্লোজার চার্জ/প্রিপেমেন্ট পেনাল্টি/চার্জ ধার্য করা হবে।
- (e) সংস্থার অক্ষমতার ভিত্তিতে শারীরিক/দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের ঋণ দেওয়ার ক্ষেত্রে বৈষম্য করবে না। সংস্থাটি একটি উপযুক্ত মডিউল অন্তর্ভুক্ত করবে যাতে আইন এবং আন্তর্জাতিক কনভেনশন দ্বারা নিশ্চিত প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার রয়েছে, সমস্ত স্তরে তাদের কর্মচারীদের জন্য পরিচালিত সমস্ত প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে।

VIII. পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব:

- (a) পরিচালনা পর্ষদকে একটি অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা অনুমোদন করতে হবে যাতে কোম্পানির কর্মীদের সিদ্ধান্ত থেকে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধের শুনানি হয়ে থাকে এবং কমপক্ষে পরবর্তী উচ্চতর স্তরে নিষ্পত্তি করা হয়। অভিযোগটি নিষ্পত্তির ব্যবস্থা এই বিধির সংযোজন হিসাবে সংযুক্ত করা হয়েছে।
- (b) পরিচালনা পর্ষদ কোডের সম্মতি এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থার কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে। এই ধরনের পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন অর্ধ-বার্ষিক ভিত্তিতে বোর্ড অফ ডিরেক্টরসের কাছে জমা দেওয়া হবে।

IX. অভিযোগ তদারককারী কর্মকর্তা

অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী আধিকারিক সম্পর্কে আরও বিশদ বিবরণের জন্য অনুগ্রহ করে পরিশিষ্টটি দেখুন।

X. ন্যায়পাল:

সংস্থাটি রিজার্ভ ব্যাঙ্ক-ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম, 2021 (এই স্কিম)-এর আওতায় রয়েছে এবং সেই অনুযায়ী বোর্ড অফ ডিরেক্টরস উক্ত স্কিম অনুযায়ী প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারকে নিয়োগ করেছে। প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার এবং নোডাল অফিসারের বিবরণ কোম্পানির ওয়েবসাইটে [ORIX - OLF: Ombudsman \(orixindia.com\)](http://ORIX - OLF: Ombudsman (orixindia.com)) এ পাওয়া যাবে।

XI. **বিধিটি প্রকাশ করা**

বিভিন্ন অংশীদারদের প্রয়োজনে তথ্যের জন্য বিধিটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে www.orixindia.com-এ প্রকাশ করতে হবে।

XII. **অতিরিক্ত সুদের হার নিয়ন্ত্রণঃ**

- (a) কোম্পানি সুদের হার এবং প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতিগুলিকে অনুসরণ করবে
- (b) সংস্থাটি তহবিল/অপারেশনের ব্যয়, মার্জিন, বিধান এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম বিবেচনা করে মর্টগেজ রেফারেন্স রেট নামে পরিচিত সুদের হারের মডেল গ্রহণ করেছে যা ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য সুদের হার নির্ধারণের ভিত্তি হবে এবং এটিকে কোম্পানির ওয়েবসাইটে আপডেট করা হয়েছে <https://www.orixindia.com/olfs-fees-charges.php>
- (c) গ্রাহকের কাছ থেকে ধার্য করা সুদের হারের ক্ষেত্রে, কোম্পানি ঝুঁকির ভিত্তিতে গ্রেডেশনের জন্য পদ্ধতি প্রস্তুত করেছে যেটা গ্রাহকের কাছ থেকে সুদের হার ধার্য করা হবে। অনুগ্রহ করে কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ 'সুদের হার নীতি এবং ঝুঁকি পদ্ধতির গ্রেডেশন' দেখুন <https://www.orixindia.com/olfs-governance.php>
- (d) গ্রাহকদের অবগত করার জন্য প্রযোজ্য সুদের হার অনুমোদন পত্রে এবং ঋণ চুক্তিপত্রে স্পষ্টভাবে বলা হবে।
- (e) ঋণ চুক্তি, অনুমোদন পত্র এবং অন্যান্য যোগাযোগে উল্লিখিত সুদের হার বার্ষিক হার হবে।

XIII. **কোম্পানির অর্থায়নের দ্বারা সম্পদের পুনরুদ্ধারঃ**

কোম্পানির ঋণ চুক্তিতে সময়ে সময়ে আরবিআই দ্বারা নির্ধারিত প্রয়োজনীয় পুনরুদ্ধার ধারা থাকবে।

XIV. **অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা**

এই কোডের সংযুক্তি হিসাবে একই সংযুক্ত করা হয়েছে

এফ।সংশোধনঃ

বোর্ড কোনও কারণ উল্লেখ না করে যে কোনও সময় এই নীতিটি সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে সংশোধন বা সংশোধন করার অধিকার সংরক্ষণ করে থাকে। যাইহোক, এই ধরনের কোনও সংশোধন বা পরিবর্তন বাধ্যতামূলক হবে না যদি না এটি লিখিতভাবে জানানো হয়ে থাকে।



পাবালক

সংযোজন

অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা

(1) **পরিচিতি:**

- (a) কোম্পানির পরিষেবার মান স্থাপন এবং বাজারগত অনুশীলনের পাশাপাশি একাধিক চ্যানেল জুড়ে গ্রাহকের প্রতিক্রিয়ার উপর ভিত্তি করে গ্রাহকের অভিজ্ঞতাকে ক্রমাগত উন্নত করার জন্য সামগ্রিক দৃষ্টিভঙ্গি রয়েছে।
- (b) কোম্পানি গ্রাহকদের কোম্পানির পরিষেবাগুলির উপর প্রতিক্রিয়া প্রদানের পাশাপাশি তাদের অভিযোগ দায়ের করার জন্য একাধিক চ্যানেল প্রদান করার বিষয়টিকে নিশ্চিত করে থাকে। এছাড়াও কোম্পানি উপলব্ধি করে যে ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকদের সমস্ত বিভাগকে চমৎকার গ্রাহক পরিষেবা প্রদানের জন্য অভিযোগগুলির দ্রুত এবং কার্যকর পরিচালনার পাশাপাশি প্রক্রিয়াগুলির উন্নতির জন্য দ্রুত সংশোধনমূলক এবং প্রতিরোধমূলক পদক্ষেপগুলি অপরিহার্য হবে।
- (c) এটি অর্জনের জন্য, কোম্পানি গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য একটি কাঠামোর রূপরেখা তৈরি করেছে এবং গ্রাহক টাচপয়েন্টগুলির রেফারেন্সের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা আকারে এটি নথিভুক্ত করেছে।

(2) **প্রশ্ন এবং অভিযোগের সংজ্ঞা :**

কোম্পানি অভিযোগ এবং প্রশ্নগুলিকে স্পষ্টভাবে সংজ্ঞায়িত করেছে যাতে গ্রাহকের সমস্যাগুলি সমাধান করা যায় এবং সঠিকভাবে নথিভুক্ত করা যায়।

2.1 **প্রশ্ন:** একটি প্রশ্ন হল

- (a) কোনো সন্দেহ / তদন্ত
- (b) গ্রাহক স্পষ্ট করে বোঝার জন্য / আরও তথ্য অনুসন্ধান করতে / ক্রেস চেকিং করতে চাইলে
- (c) গ্রাহকের অনুরোধের স্থিতি/প্রগতি পরীক্ষা করা
- (d) পরিষেবা/ডেলিভারির জন্য যোগ্য নির্দিষ্ট টার্নঅ্যারাউন্ড সময় (টিএটি) শেষ হওয়ার আগে গ্রাহকের জিজ্ঞাস্য/ক্রেস চেকিং।

প্রশ্নের উদাহরণ :

- (a) (টিএটি-এর মধ্যে) ফোরক্লোজার স্টেটমেন্টের না পাওয়া
- (b) ঋণ আবেদন অবস্থার প্রশ্ন (টিএটি-এর মধ্যে)

2.2. **অভিযোগ:** একটি অভিযোগ হল

- (c) একটি অসন্তোষ/প্রতিবাদ
- (d) গ্রাহক পরিষেবা/পণ্যের অমিল নিয়ে বিতর্ক করছেন।
- (e) কোম্পানির দ্বারা সংঘটিত একটি ভুল।

অভিযোগের উদাহরণ :

- (a) কোম্পানিকে প্রদেয় ঠিকানা পরিবর্তনের অনুরোধটি সম্পন্ন করা হয়নি।
- (b) অনুমোদিত পরিমাণের বিপরীতে বিতরণকৃত পরিমাণ কম হয়।
- (c) বিতরণ করা হয়নি (টিএটি-এর মধ্যে)।

(3) **সাধারণ গ্রাহকের অভিযোগ পরিচালনার প্রক্রিয়াঃ**

- (a) গ্রাহকের অভিযোগ জানাতে টাচ পয়েন্ট: প্রাপ্ত সমস্ত অভিযোগগুলি নিম্নলিখিত হিসাবে পরিচালনা করা হবে: গ্রাহককে অভিযোগ নিষ্পত্তি করার জন্য উপলব্ধ চ্যানেলগুলি সম্পর্কে অবহিত করা হবে। এগুলি হল-
- (i) শাখা;
 - (ii) কল সেন্টার; + 91-9877333444
 - (iii) ওয়েবসাইট: ইমেল- customercare@orixindia.com
- (b) অভিযোগের উতস: গ্রাহকের কাছ থেকে সরাসরি অভিযোগ ছাড়াও, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক সহ বিভিন্ন নিয়ন্ত্রক সংস্থার মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ, ব্যাঙ্কিং ওমবুডসমান, অভিযোগ নিষ্পত্তি সেলের অধীনে কেন্দ্রীয়ভাবে পরিচালনা করা হবে।
- (c) গ্রাহকের অভিযোগগুলির লগিং এবং ট্র্যাকিং: যেকোনও অভিযোগ পাওয়া যায়-মৌখিকভাবে, ইমেল অথবা লিখিতভাবে, যদি সমাধান না করা হয় এবং একই দিনে উত্তর দেওয়া হয়, যথাযথভাবে বিবেচিত হিসাবে কোম্পানি দ্বারা রক্ষণাবেক্ষণ করা হবে। রেকর্ডে থাকা প্রতিটি অভিযোগের জন্য একটি স্বীকৃতি প্রদান করা হবে।
- (d) প্রতিক্রিয়ার পদ্ধতি: সংস্থাটি নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকের থেকে প্রাপ্ত তথ্যের পদ্ধতি অনুসারে প্রতিক্রিয়ার পদ্ধতি যেমন ই-মেইলের মাধ্যমে প্রাপ্ত কেসগুলির ই-মেইলের মাধ্যমে এর প্রতিক্রিয়া জানানো হবে।
- (e) টার্ন অ্যারাউন্ড টাইম: কোম্পানি গৃহীত ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকের অভিযোগের প্রতিক্রিয়া এবং চূড়ান্ত সমাধানের জন্য নিম্নলিখিত টার্নঅ্যারাউন্ড সময়সীমা বজায় রাখার চেষ্টা করবে।

এসআর নং.	কী ধরনের অভিযোগ	টার্ন অ্যারাউন্ড টাইম (টিএটি) এর জন্য সিদ্ধান্ত
1	ঋণ চুক্তি এবং ঋণ সম্পর্কিত	টি + 30
2	ছাড়/রিফান্ড	টি + 30
3	ফোরক্লোজার এবং ক্লোজার হিসাবে দেওয়া নথিপত্র	টি + 30
4	অন্যান্য	টি + 30

- (f) অভিযোগ বৃদ্ধি: উপরে উল্লিখিত সামগ্রিক সর্বোচ্চ সময়ের মধ্যে যার মধ্যে একটি অনুবর্তী সমাধান করা প্রয়োজন, সংগঠনের বিভিন্ন স্তরে অভিযোগগুলির নিষ্পত্তির জন্য নির্ধারিত বৃদ্ধি ম্যাট্রিক্স থাকবে। এই ম্যাট্রিক্স গ্রাহকদের সন্তুষ্টির জন্য নিষ্পত্তি করা হয়নি এমন অমীমাংসিত অভিযোগ/অভিযোগগুলি উচ্চতর কর্তৃপক্ষের কাছে বর্ধিত করার নির্দেশ দিয়ে থাকে। প্রাপ্ত সমস্ত অভিযোগগুলি নিম্নলিখিত হিসাবে পরিচালনা করা হবে:

প্রথম ধাপ	ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ব্রাঞ্চ-ইন-চার্জ যার ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকের সঙ্গে সরাসরি ইন্টারফেসে রয়েছে
দ্বিতীয় ধাপ	সংশ্লিষ্ট ব্যবসা প্রধান
তৃতীয় ধাপ	অভিযোগ নিষ্পত্তি সেল (জিআরসি) @ grcell@orixindia.com

- (g) নীচে বর্ণিত অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিশ্চিত করবেন যে প্রাপ্ত সমস্ত অভিযোগ রেকর্ড করা হয়েছে এবং সমাধান করা হয়েছে এবং কার্যকর পর্যবেক্ষণটিকেও নিশ্চিত করবেন। / বর্ধিতকরণ ব্যবস্থা যাতে নিশ্চিত করা যায় যে কোনও অভিযোগই অমীমাংসিত থাকে না।
- (h) যদি ঋণগ্রহীতা/গ্রাহক উপরের ধারা (এফ)-এ তালিকাভুক্ত বর্ধিতকরণ ব্যবস্থায় উল্লিখিত প্রতিনিধিদের দ্বারা প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন বা ফ্রন্ট অফিসের কর্মীদের দ্বারা প্রদত্ত সমাধান সন্তোষজনক না হয় তবে তারা নীচে বর্ণিত হিসাবে অভিযোগ রিড্রেসাল কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেনঃ

মিঃ আদিত্য শর্মা

71/2 ডি, রামা রোড,
নাজাফগড় রোড ইন্ডাস্ট্রিয়াল এরিয়া,
নতুন দিল্লি – 110015
টেলিফোন: 011-45623200/300; Fax: 011-41023285
ই-মেইল: gro@orixindia.com

ই-মেইলের মাধ্যমে প্রাপ্ত ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকের অভিযোগের উত্তর **শুধুমাত্র ইমেল** এর মাধ্যমে দেওয়া হবে।

বিকল্পভাবে, ঋণগ্রহীতা/গ্রাহক লিখতে পারেন:

মিঃ গৌরব ভাটিয়া,

চিফ রিস্ক অফিসার

71/2 ডি, রামা রোড,
নাজাফগড় রোড ইন্ডাস্ট্রিয়াল এরিয়া,
নতুন দিল্লি – 110015
টেলিফোন: 011-45623200/300; Fax: 011-41023285
ই-মেইল: gaurav.bhatia@orixindia.com

- (i) ঋণগ্রহীতা/গ্রাহককে বিস্তারিত পরামর্শ দিয়ে যথাযথ ও সময়সীমার মধ্যেই অভিযোগগুলির সমাধান করা হবে। যদি সিদ্ধান্তের জন্য সময়ের প্রয়োজন হয়, তবে অভিযোগটি স্বীকার করে একটি অন্তর্বর্তীকালীন প্রতিক্রিয়া জারি করা হবে।
- (j) যদি ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকের অভিযোগ/বিরোধ পূর্ববর্তী অনুচ্ছেদে বর্ণিত সিদ্ধান্ত পদ্ধতি অনুসারে নিষ্পত্তি না করা হয় তবে তিনি/সে এক মাসের মধ্যে

আরবিআই-এর তত্ত্বাবধান বিভাগের আঞ্চলিক অফিসের ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তার কাছে আবেদন করতে পারেনঃ

নন-ব্যাঙ্কিং তত্ত্বাবধান বিভাগ

মুম্বাই আঞ্চলিক কার্যালয়
রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া বিল্ডিং, ৩য় তলা,
বিপরীতে মুম্বাই সেন্ট্রাল রেলওয়ে স্টেশন,
বাইকুল্লা, মুম্বাই - 400 008

- (k) কর্মচারী প্রশিক্ষণ এবং সচেতনতা: গ্রাহকের মুখোমুখি চ্যানেল এবং অন্যান্য সহায়তা বিভাগের সমস্ত কর্মচারীদের গ্রাহকের অভিযোগ পরিচালনার জন্য পর্যায়ক্রমে প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে। এর মধ্যে কার্যকরী প্রশিক্ষণ এবং সফট স্কিলের প্রশিক্ষণ অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

(4) **গ্রিভেন্স রিড্বেসাল মেকানিজম ফর প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের সহঃ "**

গ্রাহকের জন্য উপলব্ধ অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা উপলব্ধ থাকবে *মিউট্যাটিস মিউট্যান্ডিস* শারীরিক/দৃষ্টি প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের জন্য।

(5) **গ্রাহকের অভিযোগ পর্যবেক্ষণের পর্যালোচনা এবং তদারকি:**

- (a) বিশ্লেষণ/আচরণ ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে লগ করা অভিযোগের মূল কারণ বিশ্লেষণ করা। অভিযোগের প্রকৃতি এবং প্রকারের ভিত্তিতে বিশ্লেষণটি করা হবে যাতে অভিযোগের ক্ষেত্রগুলিকে চিহ্নিত করা যায় যা প্রকৃতিতে স্থানীয় এবং প্রক্রিয়া পর্যালোচনা/পদ্ধতিগত পরিবর্তনের প্রয়োজন।
- (b) বিশ্লেষণে মামলার ক্লোজার পর্যালোচনাটিও অন্তর্ভুক্ত থাকবে (ক্লোজারের পর্যাপ্ততা পাশাপাশি সময়োপযোগীতা)। বিশ্লেষণের মূল বিষয়গুলিকে সিনিয়র ম্যানেজমেন্টের কাছে তুলে ধরা হবে। প্রাপ্ত এবং বন্ধ করা অভিযোগের সারসংক্ষেপ আরবিআই দ্বারা নির্ধারিত পর্যালোচনার ক্যালেন্ডারের অংশ হিসাবে রিপোর্ট করা হবে।

পরিবর্তনের ইতিহাস

সংশোধনের তারিখ	সংস্করণ	বর্ণনা	লেখক	দ্বারা স্বীকৃত
27-07-2010	1	প্রাথমিক খসড়া	মিঃ জয় গান্ধী বা মিঃ পার্থসারথি রায়	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস
29-06-2012	2	আরবিআই-এর সার্কুলার অনুযায়ী সংশোধিত	মিঃ পার্থসারথি রায়	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস
22-03-2013	3	18 ফেব্রুয়ারি, 2013 তারিখের আরবিআই সার্কুলার অনুযায়ী সংশোধিত	এমএস. শুচি সিংভি	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস
31-03-2017	4	আরবিআই মাস্টার ডিরেকশনস, 2016 অনুসারে সংশোধিত হয়েছে	সচিবালয় বিভাগ অনুসারে	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস
24-08-2022	5	আরবিআই মাস্টার ডিরেকশনস, 2016 অনুসারে সংশোধিত হয়েছে	সচিবালয় বিভাগ অনুসারে	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস
22-12-2023	6	আরবিআই-এর মাস্টার নির্দেশিকা অনুযায়ী সংশোধিত হয়েছে	সচিবালয় বিভাগ অনুসারে	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস
04-06-2024	7	আরবিআই-এর মাস্টার নির্দেশিকা অনুযায়ী সংশোধিত হয়েছে	সচিবালয় বিভাগ অনুসারে	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস