



જાહેર



ORIX Leasing & Financial Services India Limited
(સીઆઈએન: U74900MH2006PLC163937)

ન્યાયી વ્યવહાર સંહિતા

V. 7

A. પ્રસ્તાવના:

કંપની ભારતીય રિઝર્વ બેંક (આર.બી.આઇ.) સાથે નોંધાયેલ નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની છે કે જે થાપણ લેતી નથી. આ ન્યાયી વ્યવહાર સંહિતા (સંહિતા) આર.બી.આઇ.ના પરિપત્ર નં. "પ્રકરણ VII-ન્યાયી વ્યવહાર સંહિતા RBI/DoR/2023-24/105 DoR.FIN.REC.No. 45/03.10.119 2023-24 પર મુખ્ય નિર્દેશો પર - ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન -બેંકિંગ નાણાકીય કંપની - સ્કેલ આધારિત નિયમન) 19 ઓક્ટોબર, 2023 ના દિશાનિર્દેશો, 2023 નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ ("આરબીઆઇ માર્ગદર્શિકા") માટે લાગુ પડે છે અને આરબીઆઇ દ્વારા સમયાંતરે અપડેટ કરવામાં આવે છે.

B. વ્યાખ્યા

- I. "ગ્રાહકનો અર્થ કંપનીના એક અથવા વધુ ગ્રાહકો હશે જે કંપની અધિનિયમ, 2013 હેઠળ વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવેલ અનન્ય વ્યક્તિ અથવા કંપની, અને જેમણે અથવા જેણે કંપની પાસેથી મિલકતના બદલામાં ઋણ અથવા વ્યવસાય માટે કોર્પોરેટ ઋણ અથવા વાણિજ્ય વાહનનું ઋણ ધંધાકીય પાયા હેઠળ મેળવ્યું છે અને જેમને કંપનીના ઋણ લેનારાઓ તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવ્યા છે.
- II. 'સમાન હતા'નો અર્થ વિવિધ સમયગાળાનો સમાન હતો થાય છે.
- III. 'ફરિયાદ નિવારણ યંત્રણા' એટલે ગ્રાહકની ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવતી પદ્ધતિ અથવા પ્રક્રિયા.
- IV. 'વ્યાજ દર'નો અર્થ એ છે કે ઋણ પર વસૂલવામાં આવતા અને ખાસ કરીને ઋણ કરારમાં ઉલ્લેખિત થયેલ વ્યાજ દર (નિશ્ચિત અથવા અનિશ્ચિત) કે જે ગ્રાહક દ્વારા માસિક દરે ચૂકવવાપાત્ર છે અને વધુ ખાસ કરીને ઋણ કરારમાં ઉલ્લેખિત છે.
- V. 'ઋણ'નો અર્થ એ છે કે કંપની પાસેથી ઋણ અરજી પત્રમાં જણાવ્યા મુજબના હેતુ માટે ગ્રાહક દ્વારા મેળવવામાં આવેલી કોઈપણ રકમ અથવા નાણાકીય સુવિધા, જે ઋણ કરારમાં ઉલ્લેખિત સમયગાળા દરમિયાન ચૂકવવાપાત્ર છે જે અન્ય ખર્ચ સાથે લાગુ વ્યાજ દર ઋણ કરારમાં નિર્ધારિત મુજબ શુલ્ક અને ખર્ચ પર, વ્યાજ સાથે ચૂકવવાપાત્ર છે.
- VI. 'ઋણ અરજી'નો અર્થ એ દસ્તાવેજ/અરજી અથવા પત્ર થાય છે કે જે ગ્રાહક તરફથી કંપની દ્વારા નિર્દિષ્ટ સ્વરૂપમાં લાગુ કરવામાં છે, કે જેની મદદથી કંપની પાસેથી ઋણ મેળવી શકાય. ઋણ અરજી એ ન તો ગ્રાહક દ્વારા કંપની પાસેથી ઋણ મેળવવાની બાંધકી છે કે ન તો કંપની દ્વારા ગ્રાહકને વચનબદ્ધ કરવામાં આવે છે કે તે ઋણ આપશે અથવા ઋણ પ્રદાન કરશે.
- VII. "ઋણ કરાર"નો અર્થ થાય છે કે લેખિત કરાર, અનુસૂચિ અને આવા અન્ય દસ્તાવેજો કે જે કંપની સાથે ગ્રાહક દ્વારા હસ્તાક્ષરિત અને કંપની દ્વારા આવેખિત કરવામાં આવેલી ઢબમાં, નોંધપાત્ર રીતે તેના દ્વારા લેવામાં આવેલી ઋણના સંદર્ભમાં બીજી બાબતોની સાથે સાથે ઋણના નિયમો અને શરતોમાં સામેલ છે.
- VIII. "ઋણની મુદત"નો અર્થ થાય છે કે એ સમયગાળો કે જેની અંદર ઋણની પુનઃચૂકવણી ગ્રાહક દ્વારા તેની નીતિ અનુસાર સમયાંતરે OLFS દ્વારા નિર્ધારિત કરાય છે.
- IX. "સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (એમ.આઇ.ટી.સી.)" ઋણના સંબંધમાં ઋણના સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો જે ગ્રાહકે ઋણ મેળવતા પેહલા સર્વપ્રથમ જાણવા જરૂરી છે અને જે ઋણ અરજીમાં તેમજ ઋણ કરારમાં વિગતવાર ઉલ્લેખિત છે.

- X. કંપની દ્વારા લંબાવવામાં આવેલી વિવિધ ઋણના સંબંધમાં 'વ્યક્તિગત ઋણ', નો અર્થ એ થાય છે કે વ્યક્તિઓને આપવામાં આવેલ ઋણ ¹ અને તેમાં (a) ઉપલોક્ત ઋણનો સમાવેશ થાય છે ², (b) સ્થાવર મિલકતોના નિર્માણ/વૃદ્ધિ માટે આપવામાં આવતા ઋણ (દા. ત., આવાસ, વગેરે).
- XI. " દંડાત્મક શુલ્ક નો અર્થ થાય છે કે ઋણ કરારમાં ઉલ્લેખિત ગ્રાહક દ્વારા એમ.આઇ.ટી.સી.નું પાલન ન કરવા બદલ કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવતો દંડ.

C. સંહિતાના ઉદ્દેશો:

સંહિતાના પ્રાથમિક ઉદ્દેશો નીચે મુજબ છે:

- I. ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધારાધોરણો નક્કી કરીને ન્યાયી અને પારદર્શક વ્યવહારને પ્રોત્સાહન આપવું;
- II. પારદર્શિતા વધારવી કે જેથી ગ્રાહકો સારી રીતે સમજી શકે કે તેઓ સેવાઓમાંથી વ્યાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે છે.
- III. ગ્રાહકો અને કંપની વચ્ચે નિષ્પક્ષ અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવું
- IV. ગ્રાહકને ઇન્ટરેક્સના સંદર્ભમાં નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવું; અને
- V. ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે તંત્રને વધુ મજબૂત બનાવવું.

D. આવરી લેવામાં આવતા ક્ષેત્રો:

ન્યાયી વ્યવહાર સંહિતા નીચેના ક્ષેત્રોને લાગુ પડે છે:

- I. ઋણ માટેની અરજી અને તેની પ્રક્રિયા
- II. લોનનું મૂલ્યાંકન તેમજ નિયમો અને શરતોનો સંદેશાવ્યવહાર.
- III. ઋણ કરારમાં દંડાત્મક શુલ્ક
- IV. ઋણનાં નિયમો અને શરતો સંહિતાનું વિતરણ.
- V. સમાન હતા આધારિત વ્યક્તિગત ઋણ પર અનિશ્ચિત વ્યાજ દરને ફરી નક્કી કરવા
- VI. જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની મુક્તિ
- VII. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટરની સાર્વજનિક.
- VIII. જવાબદારી
- IX. એન.બી.એફ.સી. માટેના લોકપાલ
- X. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી
- XI. સંહિતાનું પ્રકાશન
- XII. વધુ પડતા વ્યાજ દરનું નિયમન;
- XIII. કંપની દ્વારા ભંડોળ પૂરું પાડવામાં આવતી અસ્કયામતોનો પુનઃકબજો મેળવવો.
- XIV. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ (પરિશિષ્ટ તરીકે)

¹ વ્યક્તિગતનો અર્થ કુદરતી વ્યક્તિ કે જે ઋણ લેનાર થાય છે

² ઓટો લોન (વ્યવસાયિક ઉપયોગ સિવાયનું ઋણ), સ્થાવર મિલકત દ્વારા સુરક્ષિત વ્યક્તિગત ઋણ (વ્યવસાય/વ્યવસાયિક હેતુઓ સિવાય), વ્યવસાયિકોને વ્યક્તિગત ઋણ (વ્યવસાયિક હેતુઓ માટે ઋણ સિવાય), અને અન્ય વપરાશ હેતુઓ માટે આપવામાં આવતું ઋણ (દા. ત., સામાજિક સમારંભો, વગેરે)

ઉપરોક્ત દરેક ક્ષેત્રમાં ન્યાયી વ્યવહાર સંહિતા:

- XV. લોન માટેની અરજી અને તેની પ્રક્રિયા:

- (1) ગ્રાહક સાથેના તમામ સંદેશાવ્યવહાર અંગ્રેજી ભાષામાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં, અને જો પસંદ કરેલ હોય તો, ગ્રાહક દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં કરવાના રહેશે.
- (2) જે નાણાકીય સુવિધા માટે અરજી કરવામાં આવી રહી છે તેના સંબંધમાં ગ્રાહકોને જરૂરી હોય તેવી તમામ જરૂરી માહિતી ઋણ અરજીમાં ઉપલબ્ધ છે. માહિતીમાં ગ્રાહકના હિતોને અસર કરતી બાબતોનો સમાવેશ થશે, જેથી ગ્રાહક દ્વારા અગાઉથી તે માહિતગાર હોય તેવા નિર્ણયો લઈ શકાય.
- (3) અરજી કરતી વખતે અથવા ઋણ આપતી વખતે ગ્રાહક તરફથી રજુ કરવા જરૂરી હોય તેવા દસ્તાવેજો ઋણ અરજીમાં ઉલ્લેખિત છે.
- (4) કંપની ઋણ અરજીની પ્રાપ્તિ માટે એક પહોંચ આપશે, કે જેમાં સમયમર્યાદાનો ઉલ્લેખ થયેલ હશે, જેમાં ઋણ અરજીનો નિકાલ કરવામાં આવશે.
- (5) કંપની વ્યાજબી સમયગાળામાં ગ્રાહક દ્વારા સોંપવામાં આવેલી ઋણ અરજી અને દસ્તાવેજોની ચકાસણી કરશે અને જો વધારાની વિગતો/દસ્તાવેજોની જરૂર પડશે, તો કંપની દ્વારા ગ્રાહકોને તરત જ જાણ કરવામાં આવશે.

XVI. ઋણનું મૂલ્યાંકન તેમજ નિયમો અને શરતોનો સંદેશાવ્યવહાર:

- (1) કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે ગ્રાહક દ્વારા ઋણ અરજીની રજુઆત પછી તેનું યોગ્ય મૂલ્યાંકન કરવામાં આવ્યું છે. મૂલ્યાંકન કંપનીના પ્રચલિત વ્યવસાય અને/અથવા ધિરાણ નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓને અનુરૂપ હશે.
- (2) વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેની અરજીની પદ્ધતિ સહિત ઋણ અને ઋણના એમ.આઇ.ટી.સી.ની મંજૂરી આપતો મંજૂરી પત્ર ગ્રાહકને અંગ્રેજી ભાષામાં અથવા, જો પસંદ કરેલ હોય તો સ્થાનિક ભાષામાં મોકલવામાં આવશે. કંપનીએ તેની વિગતોમાં ગ્રાહક દ્વારા સ્વીકારવામાં આવેલ આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિની નોંધ રાખશે.
- (1) કંપની ઋણ કરારમાં દંડાત્મક વ્યાજ (જે પણ સ્વરૂપમાં તે જણાવવામાં આવ્યું છે)નો બોલ્ડ(ઘાટા અક્ષરો)માં ઉલ્લેખ કરશે.
- (2) કંપની ઋણના વિતરણ સમયે ઋણ કરારમાં દર્શાવેલ તમામ બિડાણોની નકલ સાથે ગ્રાહકને ઋણ કરારની નકલ આપશે. વ્યવસાયિક નિયમો અને શરતોને સંચાલિત કરતા ઋણ કરારની અનુસૂચિ અંગ્રેજી ભાષામાં, અથવા જો પસંદ કરવામાં આવે, તો ગ્રાહક દ્વારા સમજી શકાય તેવી સ્થાનિક ભાષામાં રહેશે.
- (3) કંપની ગ્રાહક પાસેથી સ્વ-નિવેદન પણ મેળવશે કે તેઓ ઋણ કરારના નિયમો અને શરતો સમજ્યા છે અથવા તેમને સમજાવવામાં આવી છે. સ્વ-નિવેદન ગ્રાહક દ્વારા સમજાય તે રીતે સ્થાનિક ભાષામાં હશે.

XVII. ઋણ ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક:

દંડાત્મક શુલ્ક લગાવવા માટે નીચેની માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવામાં આવશે:

- (1) ઋણ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરમાં દંડાત્મક શુલ્ક ઉમેરવામાં આવશે નહીં.
- (2) દંડાત્મક શુલ્કનું મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં એટલે કે, દંડાત્મક શુલ્ક પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં.
- (3) દંડાત્મક શુલ્કોની માત્રા વ્યાજબી અને કોઈ ચોક્કસ ઋણ/પ્રોડક્ટ માટે એમ.આઇ.ટી.સી. અથવા ઋણ કરાર અને ધારાધોરણોનું પાલન ન કરવા સાથે સુસંગત હશે.
- (4) વ્યક્તિગત ગ્રાહકો માટે દંડાત્મક શુલ્ક (વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે), સમાન એમ.આઇ.ટી.સી.ના ઉલ્લંઘન માટે બિન-વ્યક્તિગત ગ્રાહકો માટેનો દંડ શુલ્ક કરતાં વધુ નહીં હોય.
- (5) દંડાત્મક શુલ્કોની માત્રા અને કારણ ઋણ કરાર અને એમ.આઇ.ટી.સી./મુખ્ય તથ્ય કથન ("કેએફએસ") માં સ્પષ્ટ રીતે જાહેર કરવામાં આવશે અને કંપનીની વેબસાઇટ પર પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે [ORIX India - OLFS: Fees & Charges](#) " . "
- (6) એમ.આઇ.ટી.સી.નું પાલન ન કરવા માટેના યાદપત્રો લાગુ પડતા દંડાત્મક શુલ્ક અને તેના કારણો સાથે ગ્રાહકોને જણાવવામાં આવશે.

નોંધ: આ કલમ ક્ર. 3ની જોગવાઈનો અમલ 01 જાન્યુઆરી, 2024થી નવા ઋણ માટે અને હાલના ઋણ માટે 01 જુલાઈ, 2024થી લાગુ કરવામાં આવશે.

XVIII. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સાથે ઋણનું વિતરણ:

- (1) કંપની ઋણ કરારમાં જણાવેલ નિયમો અને શરતોને અનુરૂપ મંજૂર કરવામાં આવેલ ઋણની સમયસર વિતરણની ખાતરી કરશે.
- (2) કંપની ઋણ (વિતરણ પછી)ના નિયમો અને શરતોમાં વ્યાજ દર જેવા કોઈપણ ફેરફારોને સૂચિત/સંચારિતકરશે, વિતરણ અનુસૂચિ, સુવિધા શુલ્ક, પુર્વયુક્વણી શુલ્ક, દંડાત્મક શુલ્ક, અન્ય ફી/શુલ્ક/ખર્ચ વગેરે ગ્રાહકના નોંધાયેલા સરનામાં પર પત્ર દ્વારા અથવા ગ્રાહકના નોંધાયેલા ઇમેઇલ સરનામાં પર ઇમેઇલ દ્વારા અથવા ગ્રાહકના નોંધાયેલા મોબાઇલ પર અંગ્રેજી ભાષામાં અથવા, જો પસંદ કરેલ હોય તો સ્થાનિક ભાષામાં ગ્રાહકને જણાવશે. અહીં જણાવેલા તમામ ફેરફારો સંભવિત રીતે અસરકારક બનાવવામાં આવશે અને કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ અપડેટ કરવામાં આવશે [ORIX - OLFS: Fees & Charges \(orixindia.com\)](#) " " આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત ઋણ કરાર અથવા મંજૂરી પત્રમાં સામેલ કરવામાં આવશે.
- (3) કંપની સાર્વજનિક વ્યવસાય પ્રથા, હાલની લાગુ નીતિઓ, મંજૂરીની શરતો અને આર.બી.આઇ. દ્વારા સમયાંતરે જારી કરાયેલી માર્ગદર્શિકા અનુસાર વિતરણ પછીની ટેબરેખ હાથ ધરશે.
- (4) કંપની ઋણ કરારના અનુસંધાનમાં જ યુક્વણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવા / વેગ આપવાને લગતો કોઈપણ નિર્ણય લેશે.
- (5) કંપની તમામ લેણાંની યુક્વણી પર અથવા ઋણ ની બાકી રકમની વસૂલાત પર તમામ જામીનગીરીને

કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા અન્ય કોઈ દાવા માટેના પૂર્વાધિકારને આધીન રહીને ગ્રાહકને અગાઉથી સૂચના આપીને છૂટી કરશે. આ સૂચના બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાનું સમાધાન/યુક્તવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની જામીનગીરી જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તે શરતો વિશે સંપૂર્ણ વિગતો પ્રદાન કરશે.

- (6) ગ્રાહકને ઋણનું વિતરણ પ્રાધાન્યમાં એન.ઇ.એફ.ટી./આર.ટી.જી.એસ. જેવા વીજ માધ્યમ (ઇલેક્ટ્રોનિક મોડ) દ્વારા કરવામાં આવશે. જો કે, અમુક કિસ્સાઓમાં ગ્રાહકને ઋણનું વિતરણ ચેક દ્વારા કરવું પડી શકે છે. એન.ઇ.એફ.ટી./આર.ટી.જી.એસ./ચેક દ્વારા ઋણ વિતરણના કિસ્સામાં, કંપની કંપનીના બેંક ખાતામાંથી ફંડના વાસ્તવિક ડેબિટની તારીખથી વ્યાજ દર વસૂલશે.
- (7) મહિના દરમિયાન ઋણના વિતરણ અથવા યુક્તવણીના કિસ્સામાં, કંપની જે સમયગાળા માટે ઋણ બાકી છે તેના માટે વ્યાજ દર વસૂલશે.
- (8) જો કંપનીએ અગાઉથી એક અથવા વધુ સમાન હસા એકત્રિત કર્યા હોય, તો વ્યાજ દર બાકી રકમ પર વસૂલવામાં આવશે, નહિ કે ઋણની સંપૂર્ણ રકમ પર.

XIX. સમાન હસા આધારિત વ્યક્તિગત ઋણ પર અનિશ્ચિત વ્યાજ દરનું ફરી મૂલ્યાંકન:

સમાન હસા આધારિત વ્યક્તિગત ઋણ પર અનિશ્ચિત વ્યાજ દરને ફરીથી નક્કી કરવા માટે નીચેની માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવામાં આવશે:

- (1) મંજૂરીના સમયે અને ત્યારબાદ ઋણની મુદત દરમિયાન, ઋણ પર વ્યાજ દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર વિશે સ્પષ્ટપણે તેમના સમાન હસા અને/અથવા ઋણની મુદતમાં ફેરફાર તરફ દોરી જાય છે, ઋણ કરાર અથવા બંનેમાં ઉલ્લેખિત હોવાના કિસ્સામાં, ગ્રાહકને લેખિતમાં કાં તો અંગ્રેજી ભાષામાં અથવા જો પસંદ કરેલ હોય તો, ગ્રાહક દ્વારા સમજી શકાય તે સ્થાનિક ભાષામાં (ક્યાં તો પત્ર/એસ.એમ.એસ./ઇમેઇલ દ્વારા) જાણ કરવી પડશે.
- (2) વ્યાજ દરમાં ફેરફારની સ્થિતિમાં, કંપની ગ્રાહકને વ્યાજ દર અને ઋણની મુદતમાં અનુરૂપ ફેરફાર અને આવી ઋણની મુદત બદલવાની અસરકારક તારીખ બદલવાની સલાહ અંગ્રેજી ભાષામાં અથવા જો પસંદ કરેલ હોય તો, ગ્રાહક દ્વારા સમજી શકાય તેવી સ્થાનિક ભાષામાં સંદેશાવ્યવહાર મોકલશે. ગ્રાહકને નીચેના વિકલ્પો પણ પૂરા પાડવામાં આવશે, જેનો ઉપયોગ ગ્રાહક દ્વારા લેખિતમાં, કંપની દ્વારા સંદેશાવ્યવહારના 15 દિવસની અંદર કરી શકાશે:
 - (i) લાગુ પડતા સમાન હસામાં વધારો; @
 - (ii) સમાન હસામાં વૃદ્ધિ અને ઋણની મુદત લંબાવવાનું સંયોજન; @; અથવા
 - (iii) ઋણની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે ઋણની પૂર્વયુક્તવણી કરવા માટે, કાં તો આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે*

@ લંબાવવું નકારાત્મક ઋણમુક્તિમાં પરિણમતું નથી

*ગીરાના શુલ્કો/ પૂર્વયુક્તવણી દંડાત્મક શુલ્કની વસૂલાત આર.બી.આઇ.ના પરિપત્રને, જે લાગુ પડી શકે તેને આધિન રહેશે.

- (3) જો ગ્રાહક ઉપર જણાવ્યા મુજબની સમયમર્યાદાની અંદર કોઈ પણ વિકલ્પનો ઉપયોગ કરતી કંપનીને પ્રતિસાદ આપે તો આ પ્રકારનો ફેરફાર ગ્રાહકો દ્વારા જણાવ્યા મુજબની તારીખથી અમલી

બનાવવામાં આવશે.

- (4) ઉપરોક્ત વિકલ્પના ઉપયોગને આનુષંગિક કોઈ પણ સુવિધા શુલ્કો/વહીવટી ખર્ચ મંજૂરપત્રમાં અને આ પ્રકારના શુલ્કો/ખર્ચમાં સુધારો કરતી વખતે પણ જાહેર કરવામાં આવશે.
- (5) ગ્રાહક મુદ્દલ અને અત્યાર સુધીમાં પુનઃપ્રાપ્ત થયેલ વ્યાજની ગણતરી કરતા ખાતાઓના નિવેદનોને ઉપયોગમાં લઈ શકે છે; સમાન હતાની રકમ; બાકી રહેલા સમાન હતાની સંખ્યા અને સમગ્ર ઋણની મુદત માટે વ્યાજ દર (વાર્ષિક) કંપનીની કોઈપણ શાખાનો સંપર્ક કરીને અથવા ઇમેઇલ અથવા ફોન કરીને અથવા લખીને સંપૂર્ણ ઋણનો (Customercare@orixindia.com) પર કંપનીની વેબસાઇટ પર પૂરી પાડવામાં આવેલી વિગતો અનુસાર સંભાળ ટ્રકડીને [ORIX India - Contact Us](#) ખાતે કંપનીની વેબસાઇટ પર આપવામાં આવેલી વિગતો અનુસાર સંપર્ક કરી શકે છે.

નોંધ: આ કલમ નંબર Vની જોગવાઈ 31 ડિસેમ્બર, 2023 ના રોજ અથવા તે પહેલાં પ્રાપ્ત થયેલી તમામ વર્તમાન ઋણ અને આ તારીખ પછી પ્રાપ્ત તમામ નવા ઋણને લાગુ પડશે. તમામ પ્રવર્તમાન ગ્રાહકોને ઉપરોક્ત પેટાકલમ (2)માં જણાવ્યા મુજબ, કે જે તેમને ઉપલબ્ધ છે, તેને ઉચિત માધ્યમો મારફતે, વિકલ્પોની જાણ કરવા માટે એક સંદેશાવ્યવહાર મોકલવામાં આવશે.

XX. "જંગમ/સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજોની રજૂઆત: વ્યક્તિગત ગ્રાહકો માટેના વ્યક્તિગત ઋણ માટે નીચેની માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવું પડશે.

- (1) વ્યક્તિગત ગ્રાહકો:
 - (a) ઉપરોક્ત કલમ IV (5) માં ઉલ્લેખિત શરતને બાદ કરતા અને તે સિવાય, કંપની તમામ મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો બહાર પાડશે અને સી.ઇ.આર.એસ.એ.આઈ. સાથે નોંધાયેલા શુલ્ક અથવા અન્ય નોંધણી શાખા/નિયમનકારી અધિકૃત સાથેના કોઈપણ શુલ્કને ઋણ ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટના 30 દિવસના સમયગાળાની અંદર અનાપતિ પ્રમાણપત્ર બહાર પાડશે.
 - (b) ગ્રાહક/ગીરો મૂકનારને, ક્યાં તો કંપનીની શાખામાંથી જ્યાં ઋણની સુવિધા કરવામાં આવી હતી (સુવિધા આપતી શાખા) અથવા સુવિધા આપતી શાખાની નજીકની શાખામાંથી અથવા 71/2 D પર દિલ્હી સ્થિત શાખામાંથી, રામા રોડ, નજફગઢ રોડ ઔદ્યોગિક વિસ્તાર, નવી દિલ્હી-110015 તેની/તેની પસંદગી મુજબ ³ મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.
 - (c) ગીરો મૂકવામાં આવેલી સ્થાવર મિલકત (સલામત મિલકત) ના કિસ્સામાં, ગ્રાહક દ્વારા લેવામાં આવેલા ઋણના સંબંધમાં ગીરો ધરાવનાર (જે ગ્રાહક હોઈ શકે કે ન પણ હોઈ શકે) દ્વારા મૂળ મિલકતના દસ્તાવેજો (જેમ કે ગીરો આપતી વખતે ગીરો ધરાવનાર દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવ્યા હોઈ શકે તે) ગીરો ધરાવનાર/માલિકને સોંપવામાં આવશે.

³ મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ 1 ડિસેમ્બર, 2023 ના રોજ અથવા તે પછી જારી કરાયેલા મંજૂરી પત્રમાં કરવો પડશે.

મિલકતના માલિકને સોંપવામાં આવશે નહિ કે ગ્રાહકને. ત્યારે સલામત મિલકતના એકથી વધુ ગીરો ધરાવનાર/માલિક હોય તેવા કિસ્સામાં અસલ મિલકતનો દસ્તાવેજ તમામ ગીરો ગીરો ધરાવનાર/માલિકોને આપવાનો રહેશે. ઉપરોક્ત ઉલ્લેખિત હોવા છતાં, આવા કિસ્સામાં 30 દિવસના સમયગાળાની ગણતરી તે દિવસથી કરવામાં આવશે જ્યાં સુધી તમામ ગીરો/માલિકો ઉપરોક્ત પેટા કલમ (b) માં જણાવ્યા મુજબ તેમના દ્વારા પસંદ કરેલા સ્થળે ઉપરોક્ત મિલકતના દસ્તાવેજોના સંગ્રહ માટે પોતાને ઉપલબ્ધ કરાવી રહ્યા છે સિવાય કે અધિકૃતતા પત્ર અથવા મુખત્યારનામું ગીરો/માલિકો દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવે, જે મૂળ મિલકત દસ્તાવેજ વ્યક્તિગત રીતે એકત્રિત કરવા માટે કંપનીની શાખા કચેરીની મુલાકાત લેવા માટે સક્ષમ નથી (જેને અનુપલબ્ધ વ્યક્તિ તરીકે ઓળખવામાં આવે છે), કોઈપણ ચોક્કસ ગીરો/માલિક (ઓ) ની તરફેણમાં, મૂળ મિલકત દસ્તાવેજ વ્યક્તિગત રીતે એકત્રિત કરવા માટે કંપનીની શાખા કચેરીની મુલાકાત લેવા માટે કોણ ઉપલબ્ધ છે/છે, તમામ ગીરો માલિક (ઓ) ના કેવાયસી દસ્તાવેજો સાથે અનુપલબ્ધ વ્યક્તિ પાસેથી અધિકૃતતા ધરાવે છે. ઉપરોક્ત હોવા છતાં, આવા કિસ્સામાં 30 દિવસની અવધિની ગણતરી તે દિવસથી કરવામાં આવશે જ્યારે તમામ ગીરો / માલિકો તેમના દ્વારા પસંદ કરવામાં આવેલા સ્થળે ઉક્ત મિલકતના દસ્તાવેજો એકત્રિત કરવા માટે ઉપલબ્ધ કરાવશે, જેમ કે ઉપરોક્ત પેટા કલમ (b)માં જણાવ્યા મુજબ, જ્યાં સુધી મોર્ગેજર / માલિકો દ્વારા અધિકૃતતા પત્ર અથવા મુખત્યારનામું પ્રદાન કરવામાં ન આવે ત્યાં સુધી, જેઓ મૂળ મિલકતના દસ્તાવેજને રૂબરૂમાં ('અનુપલબ્ધ વ્યક્તિ' તરીકે ઓળખાય છે) એકત્ર કરવા માટે કંપનીની શાખા કચેરીની મુલાકાત લેવા માટે સક્ષમ ન હોય, કોઈ પણ ચોક્કસ ગીરો ધરાવનાર/માલિક(ઓ)ની તરફેણમાં હોય, જેઓ વ્યક્તિગત રીતે અસલ મિલકત દસ્તાવેજ એકત્રિત કરવા માટે કંપનીની શાખા કચેરીની મુલાકાત લેવા માટે ઉપલબ્ધ હોય/ ઉપલબ્ધ હોય, તેમણે તમામ મોર્ગેજર માલિક(ઓ)ના કેવાયસી દસ્તાવેજો સાથે અપ્રાપ્ય વ્યક્તિ પાસેથી અધિકૃતતા મેળવી હોય.

- (d) એકમાત્ર ગીરો ગીરો ધરાવનારના અવસાનની આકસ્મિક ઘટનાને સંબોધવા માટે (જેઓ ગ્રાહક કે ઋણલેનાર અથવા સંયુક્ત ગ્રાહકો અથવા સહ-ઋણધારકો હોય કે ન પણ હોય, અસલ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો આવા ગીરો ધરાવનારના કાનૂની વારસદારોને પરત કરવામાં આવશે, જો આવા કાનૂની વારસદારો ઉત્તરાધિકારનું પ્રમાણપત્ર અથવા પ્રમાણિત વસિયત અથવા આવા કોઈ પણ દસ્તાવેજ રજૂ કરે, જેમાં સ્થાપિત કરવામાં આવે કે આવા દસ્તાવેજનો કબજો માંગતી વ્યક્તિ મૃત ગીરો રાખનારનો કાનૂની વારસદાર છે. તે માટેની પ્રક્રિયા નીચે મુજબ રહેશે:
- (i) મૃતક ગીરો ધરાવનાર/માલિકના કાનૂની વારસદારો દ્વારા રજૂ કરવામાં આવનાર જંગમ કે સ્થાવર મિલકતના માલિકના મૃત્યુ પ્રમાણપત્રની નકલ.
 - (ii) ઉત્તરાધિકારનું પ્રમાણપત્ર અથવા મૃત્યુ પામેલા ગીરો ધરાવનાર/માલિકના કાનૂની વારસદારો દ્વારા રજૂ કરવામાં આવનાર પ્રમાણિત વસિયત.
 - (iii) સંયુક્ત ગીરો/માલિકોના કિસ્સામાં, બંને ગીરો આપનાર/સલામત મિલકતનો માલિક (કંપની દ્વારા નિર્ધારિત ઢબમાં) કે દસ્તાવેજના અન્ય કોઈ દાવેદારો નથી અને હયાત ગીરો આપનાર/માલિક દ્વારા માંગવામાં આવેલી સલામત મિલકતના આવા મૂળ મિલકતના દસ્તાવેજોના સંબંધમાં ત્રીજી વ્યક્તિ પાસેથી ભવિષ્યના કોઈપણ દાવાઓમાંથી કંપનીને વળતર આપવું.
 - (iv) સલામત મિલકતના અસલ મિલકતના દસ્તાવેજોનો કબજો માંગતી એકાકી વ્યક્તિના તાજેતરના કે.વાય.સી. દસ્તાવેજની પ્રમાણિત નકલ.
 - (v) સલામત મિલકતના અસલ સંપત્તિના દસ્તાવેજોનો કબજો માંગતી વ્યક્તિ દ્વારા યોગ્ય

રીતે હસ્તાક્ષર કરાયેલ સ્વીકૃતિ પત્ર.

- (vi) સલામત મિલકતના એકથી વધુ કાનૂની વારસ હોય ત્યારે આવા અસલ મિલકતના દસ્તાવેજ તમામ કાનૂની વારસદારોને સોંપવાના રહેશે. ઉપરોક્ત ઉલ્લેખિત હોવા છતાં, આવા કિસ્સામાં 30 દિવસના સમયગાળાની ગણતરી તે દિવસથી કરવામાં આવશે જે દિવસે તમામ કાનૂની વારસદારો ઉપરની પેટા કલમ (b) માં જણાવ્યા મુજબ તેમના દ્વારા પસંદ કરેલા સ્થળે દસ્તાવેજોના સંગ્રહ માટે કંપનીની શાખા કચેરીમાં હાજર રહેશે.

જેઓ મિલકતના અસલ દસ્તાવેજને રૂબરૂ ('અનુપલબ્ધ કાનૂની વારસદારો 'તરીકે ઓળખાય છે) વ્યક્તિગત રીતે એકત્રિત કરવા માટે કંપનીની શાખા કચેરીની મુલાકાત લેવા માટે સક્ષમ ન હોય, તો કોઈ પણ ચોક્કસ કાનૂની વારસદારોની તરફેણમાં, જેઓ વ્યક્તિગત રીતે અસલ મિલકત દસ્તાવેજ એકત્રિત કરવા માટે જે/જેઓ કંપનીની શાખા કચેરીની મુલાકાત લેવા માટે ઉપલબ્ધ હોય, તેઓ તમામ કાનૂની વારસદારોના કે.વાય.સી. દસ્તાવેજો સાથે અપ્રાપ્ય કાનૂની વારસદારો પાસેથી અધિકૃતતા ધરાવતા હોય છે.

આથી સ્પષ્ટતા કરવામાં આવે છે કે, આવા કિસ્સાઓમાં 30 દિવસનો સમયગાળો ઉપરની પેટા કલમ (i) થી પેટા કલમ (vi) માં ઉલ્લેખિત દસ્તાવેજો સોંપવાની તારીખથી ગણવામાં આવશે.

- (e) ગીરો/ સલામત મિલકતના માલિક અથવા કાનૂની વારસદારોના કિસ્સામાં, જે લાગુ પડે તે, તે ભારતની બહાર રહેતો હોય, તો ઉપરોક્ત ગીરો ધરાવનાર / સલામત મિલકતના માલિક અથવા કાનૂની વારસદારોએ મુખત્યારનામું (યોગ્ય રીતે નોટરાઇઝ્ડ આવા મોર્ગેજર / માલિક અથવા કાનૂની વારસદારોના નિવાસી દેશના દૂતાવાસ દ્વારા યોગ્ય રીતે નોટરાઇઝ્ડ હોવું જોઈએ, જે લાગુ પડે તે, સલામત મિલકતના અસલ સંપત્તિના દસ્તાવેજોના સંગ્રહ માટે તેને / તેણીને અધિકૃત કરતા પ્રતિનિધિની તરફેણમાં.
- (f) આ પેટા કલમની કલમ (c) અથવા (d) અથવા (e) ની જોગવાઈને આધિન છે, મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો બહાર પાડવામાં વિલંબ અથવા ઋણની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટના 30 દિવસથી વધુ સમય પછી સંબંધિત નોંધણી શાખા સાથે શુલ્ક સંતોષ પત્ર ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળતાના કિસ્સામાં, કંપની ગ્રાહકોને આવા વિલંબના કારણોની જાણ કરશે. જો વિલંબ કંપનીને લીધે થયો હોય, તો તે કોઈપણ લાગુ કાયદા મુજબ અન્ય કોઈ વળતર મેળવવાના ગ્રાહકના અધિકારો પ્રત્યે પૂર્વગ્રહ વિના વિલંબના દરેક દિવસ માટે ગ્રાહકને ₹5,000/- ના દરે વળતર આપશે.
- (g) મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોને ખોટ/નુકસાનના કિસ્સામાં, કાં તો આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, ગ્રાહકને જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની નકલ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરવી પડશે અને ઉપરના ફકરા (f) માં દર્શાવ્યા મુજબ વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત, કંપની સંબંધિત ખર્ચનું વહન કરશે. આવા કિસ્સામાં કંપનીને આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે 30 દિવસનો વધારાનો સમય ઉપલબ્ધ થશે અને વિલંબિત સમયગાળાના દંડની ગણતરી કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી કરવામાં આવશે.

(2) બિન-વ્યક્તિગત ગ્રાહકો:

જ્યાં સુધી બિન-વ્યક્તિગત ગ્રાહકોની વાત છે, એકસમાન અભિગમ (જ્યાં સુધી ફક્ત સલામત મિલકતના અસલ મિલકતના દસ્તાવેજોના મુક્તિની વાત છે) વ્યક્તિગત ગ્રાહક માટે નિર્ધારિત મુજબ, સિવાય કે પાલન ન કરવાના અનિવાર્ય કારણો હોય, તેમને અનુસરવામાં આવી શકે છે.

XXI. સમાન્ય:

- (a) કંપની ગ્રાહકની બાબતોમાં દખલ કરશે નહીં, સિવાય કે ઋણ કરારના નિયમો અને શરતોમાં શું પ્રદાન કરવામાં આવ્યું છે (સિવાય કે નવી માહિતી, જે ગ્રાહક દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી નથી, તે કંપનીના ધ્યાનમાં આવે).
- (b) ગ્રાહક ખાતાની બદલી માટે, ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા કે જે, કંપનીને વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જાણ કરશે. આવી બદલી ઋણ કરારમાં દર્શાવેલ નિયમો અને શરતો મુજબ થશે.
- (c) ઋણની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપની કાયદેસર રીતે માન્ય પ્રક્રિયાઓ અપનાવશે અને અનુયિત સત્તામણી અથવા, બળનો ઉપયોગ, ધમકી જેવી કે, વિચિત્ર કલાકો પર ગ્રાહકોને સતત પરેશાન કરવું (એટલે કે કંપનીના પ્રતિનિધિએ ગ્રાહકને સવારે 8 વાગ્યા પહેલાં અથવા સાંજે 7 વાગ્યા પછી કોલ કરવો નહીં) સિવાય કે ગ્રાહક પોતે કંપનીના પ્રતિનિધિને આવું કરવાની સલાહ આપે, ઋણની પુનઃપ્રાપ્તિ માટે શારીરિક શક્તિનો ઉપયોગ, વગેરે જાહેર અપમાનનો આશરો લેશે નહીં. ગ્રાહક સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે ઉદ્યોગના અધિકારી અને અન્ય કર્મચારીને પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવશે.
- (d) ગીરાને લગતા શુલ્કો/દંડાત્મક પૂર્વચુકવણી/શુલ્કો આર.બી.આઈ.ની માર્ગદર્શિકામાં ઉલ્લેખિત શરતો અથવા આ સંબંધમાં આર.બી.આઈ. દ્વારા જારી કરવામાં આવેલી અન્ય કોઈ પણ માર્ગદર્શિકા અનુસાર વસૂલવામાં આવશે.
- (e) કંપની વિકલાંગતાના આધારે શારીરિક/દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને ઋણ આપવામાં ભેદભાવ કરશે નહીં. કંપની તમામ સ્તરે તેમના કર્મચારીઓ માટે હાથ ધરવામાં આવેલા તમામ તાલીમ કાર્યક્રમોમાં કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સંમેલનો દ્વારા તેમને બાંધકામ આપવામાં આવેલા વિકલાંગ વ્યક્તિઓના અધિકારો ધરાવતા યોગ્ય માપાંકનો સમાવેશ કરશે.

XXII. નિદેશક સમિતિની જવાબદારી:

- (a) (a) કંપનીના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે તેની ખાતરી કરતી ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિને નિદેશક સમિતિએ મંજૂર કરવાની જરૂર છે. ફરિયાદ નિવારણ સંરચના આ આચારસંહિતાના પરિશિષ્ટ તરીકે જોડાયેલ છે.
- (b) નિદેશક સમિતિ સંહિતાના પાલન અને વ્યવસ્થાપનના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ સંરચનાની કામગીરીની સમીક્ષા કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ અર્ધ-વાર્ષિક ધોરણે મંડળીને રજૂ કરવામાં આવશે.

XXIII. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી વિશેની વધુ વિગતો જાણવા માટે કૃપા કરીને પરિશિષ્ટ જુઓ.

XXIV. લોકપાલ:

કંપની રિઝર્વ બેંક-સંકલિત લોકપાલ સ્કીમ, 2021 (યોજના) હેઠળ આવરી લેવામાં આવી છે અને તે મુજબ નિદેશક સમિતિએ ઉપરોક્ત યોજના અનુસાર પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની નિમણૂક કરી છે મુખ્ય નોડલ અધિકારી અને નોડલ અધિકારી(ઓ) ની વિગતો કંપનીની વેબસાઇટ [ORIX - OLFS: Ombudsman](#)

(orixindia.com). પર પર ઉપલબ્ધ છે.

XXV. સંહિતાનું પ્રકાશન

આ સંહિતા વિવિધ હિતધારકોની માહિતી માટે કંપનીની વેબસાઇટ www.orixindia.com પર પ્રકાશિત કરવાની રહેશે.

XXVI. વસૂલવામાં આવતા વધુ પડતા વ્યાજ દરના શુલ્કનું નિયમન:

- (a) કંપની વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરશે
- (b) કંપનીએ ભંડોળ/કામગીરી, ગાળો, જોગવાઈ, અને જોખમ પ્રીમિયમના ખર્ચને ધ્યાનમાં રાખીને ગીરો સંદર્ભ દર તરીકે ઓળખાતા વ્યાજ દરનો નમૂનો અપનાવ્યો છે, જે ઋણ અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દર નક્કી કરવા માટેનો આધાર હશે અને તે કંપનીની વેબસાઇટ પર [https:// www.orixindia.com/olfs-fees-charges.php](https://www.orixindia.com/olfs-fees-charges.php) અપડેટ કરવામાં આવશે.
- (c) ગ્રાહક પાસેથી વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દરના સંદર્ભમાં, કંપનીએ જોખમના ધોરણના વર્ગીકરણ માટે અભિગમ તૈયાર કર્યો છે જે ગ્રાહક પાસેથી વ્યાજ દર વસૂલવામાં આવશે. કૃપા કરીને કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ વ્યાજ દર નીતિ અને જોખમ અભિગમના ગ્રેડેશન નો સંદર્ભ લો [https:// www.orixindia.com/olfs-governance.php](https://www.orixindia.com/olfs-governance.php)
- (d) ગ્રાહકોને વિગોપન માટે લાગુ વ્યાજ દર મંજૂરી પત્રમાં અને ઋણ કરારમાં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે.
- (e) ઋણ કરાર, મંજૂરી પત્રક અને અન્ય સંદેશાવ્યવહારમાં ઉલ્લેખિત વ્યાજ દર વાર્ષિક દર હશે.

XXVII. કંપની દ્વારા ભંડોળ પૂરું પાડવામાં આવતી સંપત્તિઓનો કબજો:

કંપનીના ઋણ કરારમાં આર.બી.આઈ. દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત કર્યા મુજબ જરૂરી પુનઃકબજાની કલમો હોવી જોઈએ.

XXVIII. ફરિયાદ નિવારણ સંરચના

તેને જ આ આચારસંહિતાના પરિશિષ્ટ તરીકે જોડાયેલ છે

F. સુધારો:

કોઈપણ કારણ આપ્યા વિના, કોઈપણ સમયે, આ નીતિને સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રૂપે સુધારવા અથવા સંશોધિત કરવાનો સમિતિ તેનો અધિકાર અનામત રાખે છે. જો કે, આવો કોઈ સુધારો અથવા ફેરફાર, સિવાય કે તેની લેખિતમાં જાણ કરવામાં આવે, બંધનકર્તા રહેશે નહીં.

પરિશિષ્ટ

ફરિયાદ નિવારણ સંરચના

(1) **પરિચય:**

- (a) કંપની સેવાના ધોરણો સ્થાપિત કરવા અને બજારનો આચાર તેમજ બહુવિધ માધ્યમોમાં ગ્રાહક પ્રતિસાદના આધારે ગ્રાહકના અનુભવમાં સતત સુધારો કરવા માટે સર્વગ્રાહી અભિગમ ધરાવે છે
- (b) કંપની ગ્રાહકોને કંપનીની સેવાઓ પર પ્રતિસાદ આપવા તેમજ તેમની ફરિયાદો નોંધાવવા માટે બહુવિધ માધ્યમો પ્રદાન કરવાની ખાતરી કરે છે. ઉપરાંત કંપનીને ખ્યાલ છે કે ફરિયાદોનું ઝડપી અને અસરકારક સંચાલન તેમજ પ્રક્રિયાઓ સુધારવા માટે તાત્કાલિક સુધારાત્મક અને નિવારક પગલાં ઋણ લેનારાઓ/ગ્રાહકોના તમામ વૃત્તખંડને ઉત્તમ ગ્રાહક સેવા પ્રદાન કરવા માટે જરૂરી છે.
- (c) આ હાંસલ કરવા માટે, કંપનીએ ગ્રાહકની ફરિયાદોના નિવારણ માટે એક માળખાની રૂપરેખા તૈયાર કરી છે અને ગ્રાહક સંપર્કસૂત્રોના સંદર્ભ માટે ફરિયાદ નિવારણ સંરચનાના રૂપમાં તેનું દસ્તાવેજીકરણ કર્યું છે

(2) **પ્રશ્ન અને ફરિયાદની વ્યાખ્યા:**

કંપનીએ ફરિયાદો અને પ્રશ્નોને સ્પષ્ટ રીતે વ્યાખ્યાયિત કર્યા છે જેથી ગ્રાહકની સમસ્યાઓને સંબોધવામાં આવે અને સચોટ રીતે દસ્તાવેજ કરવામાં આવે.

2.1 પ્રશ્ન: પ્રશ્ન છે કે

- (a) કોઈપણ શંકા / પૂછપરછ
- (b) ગ્રાહક વધુ સ્પષ્ટતા / માહિતી શોધે / તેની પ્રતિકૂળ તપાસ ઇચ્છે છે.
- (c) ગ્રાહક વિનંતીની સ્થિતિ/પ્રગતિ તપાસી રહ્યા છે
- (d) સુવિધા / સોંપણીઓ માટે ઉલ્લેખિત કાર્ય પૂર્ણ કરવાનો સમય - ટર્ન અરાઉન્ડ ટાઇમ (ટી.એ.ટી.)ની સમાપ્તિ પહેલાં ગ્રાહક પૂછપરછ/ પ્રતિકૂળ તપાસ ઇચ્છે છે.

પ્રશ્નોનું ઉદાહરણ :

- (a) ગૌરોનિવેદનની બિન-પ્રાપ્તિ (ટી.એ.ટી.ની અંદર)
- (b) ઋણ અરજીની સ્થિતિ વિશેની પૂછપરછ (ટી.એ.ટી.ની અંદર)

2.2.ફરિયાદ: ફરિયાદ છે કે

- (c) એક ફરિયાદ/ વિરોધ
- (d) ગ્રાહક સેવાઓ/ઉત્પાદનની બિન-સમાનુરૂપતા પર વિવાદ કરે છે.
- (e) કંપની દ્વારા કરવામાં આવેલી ભૂલ.

ફરિયાદોનું ઉદાહરણ :

- (a) કંપનીને સરનામું બદલવાની વિનંતી કરવામાં આવી નથી.
- (b) મંજૂર રકમ સામે ઓછી વિતરણ રકમ.
- (c) વિતરણ કરવામાં આવ્યું નથી (ટી.એ.ટી. સાથે).

(3) **સાર્વજનિક ગ્રાહક ફરિયાદોને સંભાળવાની પ્રક્રિયા:**

- (a) "ગ્રાહકની ફરિયાદોની જાણ કરવા માટે સંપર્કબિંદુઓ: પ્રાપ્ત થયેલી તમામ ફરિયાદોને નીચે મુજબ

નિયંત્રિત કરવામાં આવશે: ગ્રાહકને ફરિયાદોના નિવારણ માટે ઉપલબ્ધ માધ્યમો વિશે જાણ કરવામાં આવશે. જે છે:

- (i) શાખા;
- (ii) સંપર્ક કેન્દ્ર; + 91-9877333444
- (iii) વેબસાઇટ : ઇમેઇલ- customercare@orixindia.com
- (b) ફરિયાદોનો સ્ત્રોત : ગ્રાહક તરફથી સીધી ફરિયાદો ઉપરાંત, ભારતીય રિઝર્વ બેંક સહિત વિવિધ નિયમનકારી સંસ્થાઓ દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદો, બેંકિંગ લોકપાલ, ફરિયાદ નિવારણ સેવ હેઠળ કેન્દ્રીય રીતે હાથ ધરવામાં આવશે.
- (c) ગ્રાહકની ફરિયાદોનું લોગિંગ અને ટ્રેકિંગ : પ્રાપ્ત થયેલી કોઈપણ ફરિયાદો-મૌખિક રીતે, ઇમેઇલ દ્વારા અથવા લેખિતમાં, જો તે જ દિવસે ઉકેલવામાં ન આવે અને તેનો જવાબ આપવામાં ન આવે, તો કંપની દ્વારા યોગ્ય માનવામાં આવે તે રીતે તેની જાળવણી કરવામાં આવશે. રેકૉર્ડમાં રાખવામાં આવેલી દરેક ફરિયાદ માટે સ્વીકૃતિ આપવામાં આવે છે.
- (d) પ્રતિસાદની રીત : કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે પ્રતિસાદની રીત ગ્રાહકને મળેલી માહિતીની પદ્ધતિ અનુસાર છે. દા. ત. ઈ-મેલ દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલા કેસોનો જવાબ ઈ-મેલ દ્વારા આપવામાં આવશે.
- (e) કાર્ય પૂર્ણ કરવાનો સમય (ટર્ન અરાઉન્ડ ટાઇમ) : કંપનીએ ઋણ લેનાર/ગ્રાહકની ફરિયાદોના જવાબ આપવા અને અંતિમ નિરાકરણ માટે નીચેની કાર્ય પૂર્ણ કરવાની સમયમર્યાદા જાળવવાનો પ્રયત્ન કરવો જોઈએ.

ક્રમાંક.	ફરિયાદનો પ્રકાર	ઠરાવ માટે કાર્ય પૂર્ણ કરવાનો સમય (ટર્ન અરાઉન્ડ ટાઇમ) (ટી.એ.ટી.)
1	ઋણ કરાર અને ઋણને સંબંધિત	T + 30
2	માફી/રિફંડ	T + 30
3	ગેરો અને સમાપન દસ્તાવેજો	T + 30
4	અન્યો	T + 30

- (f) ફરિયાદોની વૃદ્ધિ : ઉપરોક્ત ઉલ્લેખિત એકંદર મહત્તમ સમયગાળાની અંદર કે જેમાં ફરિયાદોનું નિરાકરણ કરવાની જરૂર છે, ત્યાં સંસ્થામાં વિવિધ સ્તરે ફરિયાદોના નિવારણ માટે નિર્ધારિત વૃદ્ધિ માળખું હશે. માળખું ગ્રાહકના સંતોષ માટે ઉકેલવામાં ન આવેલી વણઉકેલાયેલી ફરિયાદો/ફરિયાદોને ઉચ્ચ અધિકારીઓ સુધી પહોંચાડવાનું સૂચવે છે. પ્રાપ્ત થયેલી તમામ

ફરિયાદોને નીચે મુજબ નિયંત્રિત કરવામાં આવશે:

પ્રથમ સ્તર	ઋણ લેનાર/ગ્રાહક સાથે સીધો ઇન્ટરફેસ ધરાવતા શાખા વ્યવસ્થાપક/શાખા પ્રભારી
બીજું સ્તર	સંબંધિત વ્યવસાયના વડા
ત્રીજું સ્તર	ફરિયાદ નિવારણ કક્ષ (જી.આર.સી.) @ grcell@orixindia.com

- (g) નીચે જણાવ્યા મુજબ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ એ સુનિશ્ચિત કરવું પડશે કે પ્રાપ્ત થયેલી તમામ ફરિયાદો નોંધવામાં આવે અને તેનું નિરાકરણ કરવામાં આવે અને અસરકારક દેખરેખ પણ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવે
/ વૃદ્ધિ માળખું જેથી ખાતરી કરી શકાય કે કોઈ પણ ફરિયાદ ઉકેલ્યા વગરની ન રહે.
- (h) જો ઋણ લેનાર/ગ્રાહક ઉપરની કલમ (f) માં સૂચિબદ્ધ વૃદ્ધિ માળખામાં જણાવેલા પ્રતિનિધિઓ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઔપચારિક નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા મોખરાની કચેરીના અધિકારી દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલ ઔપચારિક નિર્ણય સંતોષકારક ન હોય તો તેઓ નીચે જણાવ્યા મુજબ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે:

શ્રી આદિત્ય શર્મા

71/2 ડી, રામા રોડ,

નજફગઢ રોડ ઇન્ડસ્ટ્રિયલ એરિયા, નવી

દિલ્હી-110015

ટેલિફોન: 011-45623200/300; ફેક્સ: 011-41023285

E-mail: gro@orixindia.com

ઋણ લેનાર/ગ્રાહક ઈ-મેઇલ દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદોનો જવાબ **ફક્ત ઇમેઇલ દ્વારા** આપવામાં આવશે.

વૈકલ્પિક રીતે, ઋણ લેનાર/ગ્રાહક નીચે લખેલ વ્યક્તિને લખી શકે છે:

શ્રી ગૌરવ ભાટિયા,

મુખ્ય જોખમ અધિકારી

71/2 ડી, રામા રોડ,

નજફગઢ રોડ ઇન્ડસ્ટ્રિયલ એરિયા, નવી

દિલ્હી-110015

ટેલિફોન: 011-45623200/300; ફેક્સ: 011-41023285

ઈ-મેલ: gaurav.bhatia@orixindia.com "

- (i) ઋણ લેનાર/ગ્રાહકની વિગતવાર સલાહ સાથે યોગ્ય અને સમયબદ્ધ રીતે ફરિયાદોનું નિરાકરણ કરવામાં આવશે. જો ઔપચારિક નિર્ણયને થોડા સમયની જરૂર હોય, તો ફરિયાદને સ્વીકારીને વચગાળાનો પ્રતિભાવ આપવામાં આવશે.

- (j) જો ઋણ લેનાર/ગ્રાહકની ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ પાછલા ફકરામાં દર્શાવેલ ઔપચારિક નિર્ણય સંરચના મુજબ ન થાય તો તે/તેણી એક મહિનાની અંદર આર.બી.આઈ.ના નિરીક્ષણ વિભાગના પ્રાદેશિક કાર્યાલયના પ્રભારી અધિકારીને અપીલ કરવા માટે સ્વતંત્ર છે.

નોન-બેંકિંગ સુપરવિઝન ડિપાર્ટમેન્ટ

મુંબઈ પ્રાદેશિક કાર્યાલય

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા બિલ્ડિંગ, ત્રીજો માળ, રેલ્વે

સ્ટેશનની સામે,

ભાયખલા, મુંબઈ - 400 008

- (k) કર્મચારી તાલીમ અને જાગૃતિ : ગ્રાહકના સીધા સંપર્કમાં રહેતા માધ્યમો અને અન્ય સહાયક વિભાગોના તમામ કર્મચારીઓને સમયાંતરે ગ્રાહકની ફરિયાદોનું સંચાલન કરવા માટે તાલીમ આપવામાં આવશે. આમાં કાર્યાત્મક તાલીમ તેમજ વ્યવહાર કુશળતાની તાલીમનો સમાવેશ થશે.

(4) વિકલાંગ વ્યક્તિઓ માટે: ફરિયાદ નિવારણ માળખું

ગ્રાહક માટે ઉપલબ્ધ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વિકલાંગ/અંધ અરજદારોને જરૂરિયાતના બધા બદલાવો માટે ઉપલબ્ધ રહેશે.

(5) ગ્રાહકની ફરિયાદોની દેખરેખ અને નિરીક્ષણની સમીક્ષા:

- (a) ત્રિમાસિક ધોરણે નોંધાયેલી ફરિયાદોના મૂળ કારણનું વિશ્લેષણ/સંચાલન કરો. ફરિયાદોના વિસ્તારોને ઓળખવા માટે કે જે તેની પ્રકૃતિમાં સ્થાનિક છે અને પ્રક્રિયાની સમીક્ષા/પ્રક્રિયાકીય ફેરફારની જરૂર છે તેવા વિસ્તારોને ઓળખવા માટે ફરિયાદની પ્રકૃતિ અને પ્રકારને આધારે વિશ્લેષણ હાથ ધરવામાં આવશે.
- (b) વિશ્લેષણમાં બાબતને બંધ કરવાની સમીક્ષા (બંધ કરવાની પર્યાપ્તતા તેમજ સમયબદ્ધતા)નો પણ સમાવેશ થશે. વિશ્લેષણના મુખ્ય પાસાઓ વરિષ્ઠ મેનેજમેન્ટને પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. પ્રાપ્ત થયેલી અને બંધ થયેલી ફરિયાદોનો સારાંશ આર.બી.આઈ. દ્વારા નિર્ધારિત સમીક્ષાઓના કેલેન્ડરના ભાગ રૂપે જાણ કરવામાં આવશે.

ફેરફારોનો ઇતિહાસ

પુનરાવર્તનની તારીખ	આવૃત્તિ	વર્ણન	લેખકો	દ્વારા મંજૂર
27-07-2010	1	પ્રારંભિક ડ્રાફ્ટ	શ્રી જય ગાંધી અથવા શ્રી પાર્થસારથી રે	નિદેશક સમિતિ
29-06-2012	2	આર.બી.આઇ.ના પરિપત્ર મુજબ સુધારેલ	શ્રી પાર્થસારથી રે	નિદેશક સમિતિ
22-03-2013	3	18 ફેબ્રુઆરી, 2013 ના રોજ આર.બી.આઇ.ના પરિપત્ર મુજબ સુધારેલ	કુ. શુચી સિંઘવી	નિદેશક સમિતિ
31-03-2017	4	આર.બી.આઇ. મુખ્ય દિશા- નિર્દેશો, 2016 મુજબ સુધારેલ	સચિવાલય વિભાગ	નિદેશક સમિતિ
24-08-2022	5	આર.બી.આઇ. મુખ્ય દિશા- નિર્દેશો, 2016 મુજબ સુધારેલ	સચિવાલય વિભાગ	નિદેશક સમિતિ
22-12-2023	6	આર.બી.આઇ. મુખ્ય દિશા-નિર્દેશો મુજબ સુધારેલ	સચિવાલય વિભાગ	નિદેશક સમિતિ
04-06-2024	7	આર.બી.આઇ. મુખ્ય દિશા-નિર્દેશો મુજબ સુધારેલ	સચિવાલય વિભાગ	નિદેશક સમિતિ