ORIX Leasing & Financial Services India Limited

(सीआईएन: U74900MH2006PLC163937)

उचित व्यवहार संहिता

V.7

A. प्रस्तावना:

कंपनी भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) के साथ पंजीकृत जमा स्वीकार न करने वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी है। यह **उचित व्यवहार संहिता (संहिता) चैप्टर VII** — आरबीआई सर्कुलर नंबर RBI/DOR/2023-24/105 DoR.FIN.REC.No. 45/03.10.119/2023-24 के मास्टर डायरेक्शन पर — भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) दिशानिर्देश, 2023 दिनांक 19 अक्टूबर, 2023 गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों ("आरबीआई दिशानिर्देश") पर लागू होने वाले निर्देश, 2023 दिनांक 19 अक्टूबर, 2023 के अनुपालन में तैयार किया गया है और जैसा कि समय-समय और लक्ष्य के लिए आरबीआई द्वारा अपडेट किया जाता है

B. परिभाषा

I. **'ग्राहक'** का मतलब होगा कंपनी के एक या अधिक ग्राहक, जो या तो वैयक्तिक हैं या एक कंपनी हैं, जैसा कि कंपनी अधिनियम, 2013 के तहत परिभाषित किया गया है और जिसने या जिन्होंने संपत्ति पर ऋण, व्यवसाय या कॉर्पोरेट ऋण व्यवसाय या व्यावसायिक वाहन ऋण, व्यवसाय वर्टिकल के तहत कंपनी से ऋण लिया है/लिए हैं और उन्हें कंपनी के उधारकर्ताओं के रूप में वर्गीकृत किया गया है।

II. **'समान किस्त'** का मतलब है अलग-अलग आवधिकताओं की समान किस्त।

III. **'शिकायत निवारण तंत्र'** का मतलब है ग्राहक की शिकायतों को हल करने के लिए कंपनी द्वारा अपनाया गया तंत्र या प्रक्रिया।

IV. **'ब्याज दर'** का मतलब है ऋण पर ली जाने वाली ब्याज दर (या तो स्थिर या अस्थिर) जो ग्राहक द्वारा मासिक शेष के साथ देय होती है और जैसा कि खास तौर पर ऋण अनुबंध में बताया गया है।

V. **'ऋण'** का मतलब है ग्राहक द्वारा कंपनी के ऋण आवेदन फ़ॉर्म में बताए गए उद्देश्य से ली गई कोई भी राशि या वित्तीय सुविधा, जिसका पुनर्भुगतान ऋण अनुबंध में निर्दिष्ट अवधि के दौरान करना है, जिसे लागू ब्याज दर पर ब्याज के साथ ऋण अनुबंध में निर्धारित अन्य लागतों, शुल्कों और खर्चों के साथ चुकाया जाना है।

VI. **'ऋण आवेदन'** का अर्थ है दस्तावेज़/आवेदन या ऐसा फ़ॉर्म जिसे ग्राहक द्वारा कंपनी के निर्दिष्ट फ़ॉर्म में लागू किया जाता है, ताकि कंपनी से ऋण लिया जा सके। ऋण आवेदन न तो ग्राहक द्वारा कंपनी से ऋण लेने की गारंटी है और न ही कंपनी द्वारा ग्राहक के प्रति यह प्रतिबद्धता है कि वह उधार देगी या प्रदान करेगी।

VII. **'ऋण अनुबंध'** का मतलब है लिखित अनुबंध, अनुसूची और ऐसे अन्य दस्तावेज़, जो ग्राहक द्वारा कंपनी के साथ हस्ताक्षरित और निष्पादित किए गए ऋण अनुबंध का हिस्सा बनते हैं, जो मूल रूप से कंपनी द्वारा डिज़ाइन किए गए प्रारूप के अनुसार, उसके द्वारा लिए गए ऋण के संबंध में है, जिसमें *अन्य बातों के साथ-साथ* ऋण के नियम और शर्तें भी शामिल होंगी।

VIII. "**ऋण अवधि**" का मतलब है वह अवधि जिसके भीतर ऋण का पुनर्भुगतान ग्राहक को करना होगा, जैसा कि OLFS द्वारा समय-समय पर उसकी पॉलिसी के अनुसार निर्धारित किया जाता है।

IX. ऋण के संबंध में **'सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी)'** का मतलब है ऋण के सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें, जिन्हें ग्राहक को ऋण लेने से पहले जानना आवश्यक हैऔर जो ऋण आवेदन में बताई गई है और साथ ही ऋण अनुबंध में इसकी जानकारी दी गई है।

X. कंपनी द्वारा दिए गए विभिन्न ऋण के संबंध में **'व्यक्तिगत ऋण'** का मतलब होगा व्यक्तियों को[1] दिए गए ऋण और इसमें शामिल होंगे (ए) उपभोक्ता क्रेडिट[2], (बी) अचल संपत्ति बनाने/बढ़ाने के लिए दिए गए ऋण (जैसे, आवास, आदि)।

XI. **'दंडात्मक शुल्क'** का मतलब है ऋण अनुबंध में निर्दिष्ट अनुसार ग्राहक द्वारा एमआईटीसी का अनुपालन न करने पर कंपनी द्वारा लगाया गया जुर्माना।

C. संहिता के उद्देश्य:

संहिता के प्राथमिक उद्देश्य निम्नलिखित हैं:

I. ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक तय करके निष्पक्ष और पारदर्शी व्यवहार को बढ़ावा देना;
II. पारदर्शिता बढ़ाना, ताकि ग्राहकों को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि वे सेवाओं से क्या उम्मीद कर सकते हैं;
III. ग्राहकों और कंपनी के बीच निष्पक्ष और मैत्रीपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना;
IV. ग्राहक इंटरफेस के संबंध में विनियामक आवश्यकताओं का अनुपालन सुनिश्चित करना; और
V. ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए तंत्र को मज़बूत करना।

D. कवरेज:

उचित व्यवहार संहिता निम्नलिखित कार्यक्षेत्रों में लागू होती है:

I. ऋण आवेदन और प्रसंस्करण
II. ऋण का मूल्यांकन और नियम एवं शर्तों के बारे में जानकारी।
III. ऋण अनुबंध में दंडात्मक शुल्क
IV. ऋण का संवितरण जिसमें नियम और शर्तें शामिल हैं।
V. समान किस्तों पर आधारित व्यक्तिगत ऋण पर अस्थिर ब्याज़ दर को पुनः तय करना
VI. चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ों को जारी करना
VII. सामान्य।
VIII. निदेशक मंडल की ज़िम्मेदारी
IX. एनबीएफसी के लिए लोकपाल
X. शिकायत निवारण अधिकारी
XI. संहिता का प्रकाशन
XII. वसूल की जाने वाली अत्यधिक ब्याज़ दर का विनियमन;
XIII. कंपनी द्वारा वित्तपोषित की गई संपत्तियों पर फिर से पुनः कब्ज़ा।
XIV. शिकायत निवारण तंत्र (अनुलग्नक के रूप में)

---

1 व्यक्तिगत का तात्पर्य स्वाभाविक व्यक्ति से है जो उधारकर्ता है

2 ऑटो ऋण (वाणिज्यिक उपयोग के लिए ऋण के अलावा), अचल संपत्ति द्वारा सुरक्षित व्यक्तिगत ऋण (व्यावसायिक / वाणिज्यिक उद्देश्यों के अलावा), पेशेवरों के लिए व्यक्तिगत ऋण (व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए

ऋण को छोड़कर), और अन्य उपभोग उद्देश्यों के लिए दिए गए ऋण (जैसे, सामाजिक समारोह, आदि)

E. ऊपर दिए गए हर क्षेत्र में उचित व्यवहार संहिता:

I. ऋण आवेदन और प्रसंस्करण:

(1) ग्राहक के साथ सभी संचार या तो अंग्रेजी भाषा में या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में, यदि विकल्प चुना गया हो, किया जाना चाहिए।

(2) जिस ऋण के लिए आवेदन किया जा रहा है, उसके संबंध में ग्राहकों को जो भी ज़रूरी जानकारी चाहिए, वह ऋण आवेदन में उपलब्ध है। जानकारी में ऐसे मामले शामिल होंगे जो ग्राहक के हितों को प्रभावित कर सकते हैं, ताकि ग्राहक सोच-समझकर निर्णय ले सकें।

(3) ऋण के लिए आवेदन करते समय ग्राहक को जो दस्तावेज़ जमा करने होते हैं, उन्हें ऋण आवेदन में निर्दिष्ट किया जाता है।

(4) कंपनी ऋण आवेदन की प्राप्ति के लिए एक पावती देगी, जिसमें यह भी बताया जाएगा कि ऋण आवेदन का निपटान किस समय सीमा के भीतर किया जाएगा

(5) कंपनी ग्राहक द्वारा जमा किए गए ऋण आवेदन और दस्तावेज़ों को उचित समय के भीतर सत्यापित करेगी और अगर अतिरिक्त जानकारी/दस्तावेज़ों की ज़रूरत हो, तो यह ग्राहकों को तुरंत सूचित करेगी।

II. **ऋण का मूल्यांकन और नियम एवं शर्तों के बारे में जानकारी:**

(1) ग्राहक द्वारा इसे जमा करने के बाद कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऋण आवेदन का उचित मूल्यांकन किया जाए। यह मूल्यांकन कंपनी के प्रचलित व्यवसाय और/या क्रेडिट पॉलिसियों और प्रक्रियाओं के अनुसार होगा।

(2) ऋण की मंज़ूरी और ऋण की एमआईटीसी की जानकारी देने वाला मंज़ूरी पत्र, जिसमें वार्षिक ब्याज़ दर और इसके आवेदन करने का तरीका शामिल है, ग्राहक को अंग्रेज़ी भाषा में या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा, यदि विकल्प चुना गया है, में भेजा जाएगा। कंपनी ग्राहक द्वारा इन नियमों और शर्तों को स्वीकार किए जाने को अपने रिकॉर्ड में रखेगी।

(1) कंपनी ऋण अनुबंध में लगाए गए दंड शुल्क (चाहे जो भी रूप में कहा गया हो) का उल्लेख बोल्ड अक्षरों में करेगी।

(2) कंपनी ग्राहक को ऋण अनुबंध की कॉपी और ऋण के संवितरण के समय ऋण अनुबंध में दिए गए सभी एनक्लोज़र की कॉपी भी देगी। ऋण अनुबंध के शेड्यूल, जो वाणिज्यिक नियम और शर्तों को नियंत्रित करते हैं, को अंग्रेजी भाषा में या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में, यदि विकल्प चुना गया हो, होना चाहिए।

(3) कंपनी ग्राहक से स्व-घोषणा भी लेगी कि उन्हें समझ में आ गया है या उन्हें ऋण अनुबंध के

नियम और शर्तों के बारे में समझाया गया है। स्व-घोषणा ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में होगी।

III. **ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क:**

दंडात्मक शुल्क लगाने के लिए निम्नलिखित दिशा-निर्देशों का पालन किया जाएगाः

(1) ऋण पर ली जाने वाली ब्याज़ दर में दंडात्मक शुल्क नहीं जोड़े जाएंगे।

(2) दंडात्मक शुल्कों का पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, यानी दंड शुल्कों पर और ब्याज की गणना नहीं की जाएगी।

(3) दंडात्मक शुल्क की मात्रा उचित होगी और किसी विशेष ऋण/उत्पाद के लिए एमआईटीसी या ऋण अनुबंध और मानक के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी।

(4) व्यक्तिगत ग्राहकों के लिए दंडात्मक शुल्क (व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए), समान एमआईटीसी के उल्लंघन के लिए गैर-व्यक्तिगत ग्राहकों के लिए दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होंगे।

(5) दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारणों का ऋण अनुबंध और एमआईटीसी में स्पष्ट रूप से खुलासा किया जाएगा और ORIX India - OLFS: Fees & Charges, में कंपनी की वेबसाइट पर दिखाया जाएगा ।

(6) एमआईटीसी का अनुपालन न करने पर ग्राहकों को लागू दंडात्मक शुल्क और उसके कारणों के बारे में याद दिलाया जाएगा।

ध्यान दें: इस क्लॉज़ नंबर III का प्रावधान जनवरी 01, 2024 से नए ऋण के लिए और 01 जुलाई, 2024 से मौजूदा ऋण के लिए लागू किया जाएगा।

IV. **नियमों और शर्तों में हुए बदलाव सहित ऋण का संवितरण:**

(1) कंपनी ऋण अनुबंध में बताए गए नियमों और शर्तों के अनुरूप मंजूर किए गए ऋण का समय पर संवितरण सुनिश्चित करेगी।

(2) कंपनी ऋण के नियमों और शर्तों (संवितरण के बाद) जैसे कि ब्याज दर, संवितरण अनुसूची, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, दंड शुल्क, अन्य शुल्क / चार्ज / खर्च आदि में किसी भी बदलाव को पंजीकृत पत्र के माध्यम ग्राहक के पते पर या ग्राहक के पंजीकृत ईमेल पते पर ईमेल के माध्यम से या ग्राहक के पंजीकृत मोबाइल पर एसएमएस के माध्यम से या तो अंग्रेजी भाषा में या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में, यदि विकल्प चुना गया हो, से सूचित / संचारित करेगी। यहां बताए गए सभी बदलाव संभावित रूप से प्रभावी किए जाएंगे और कंपनी की वेबसाइट ORIX - OLFS: Fees & Charges (orixindia.com) पर अपडेट किए जाएंगे, इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण अनुबंध या मंजूरीपत्र में शामिल की जाएगी।

(3) कंपनी सामान्य व्यवसाय अभ्यास, मौजूदा लागू पॉलिसियों, मंजूरी की शर्तों और आरबीआई द्वारा समय-समय पर जारी दिशानिर्देशों के अनुसार वितरण के बाद पर्यवेक्षण करेगी।

(4) कंपनी भुगतान वापस लेने/उसमें तेजी लाने या उसे पूरा करने के लिए कोई भी निर्णय केवल ऋण अनुबंध के अनुरूप ही करेगी।

(5) कंपनी ग्राहक के खिलाफ कंपनी के किसी भी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन सभी सिक्योरिटीज़ को सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर जारी करेगी। नोटिस में बाकी दावों और उन शर्तों के बारे में पूरी जानकारी दी जाएगी जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे के निपटान/भुगतान होने तक सिक्योरिटीज को बनाए रखने की हकदार है।

(6) ग्राहक को ऋण का संवितरण बेहतर तरीके से इलेक्ट्रॉनिक मोड जैसे कि एनईएफटी/आरटीजीएस के ज़रिए किया जाएगा। हालाँकि, कुछ मामलों में ग्राहक को ऋण का संवितरण चेक के ज़रिए करना पड़ सकता है। एनईएफटी/आरटीजीएस/चेक के ज़रिए ऋण संवितरण के मामले में, कंपनी कंपनी के बैंक खाते से धनराशि के वास्तविक डेबिट होने की तारीख से ब्याज़ दर से शुल्क लेगी।

(7) महीने के दौरान ऋण के वितरण या पुनर्भुगतान के मामले में, कंपनी उस अवधि के लिए ब्याज दर वसूल करेगी, जिस अवधि के लिए ऋण बकाया है।

(8) यदि कंपनी ने एक या अधिक समान किस्तें पहले ही एकत्र कर ली हैं, तो ब्याज दर बकाया राशि पर ली जाएगी, न कि पूर्ण ऋण की राशि पर।

V. समान किस्तों पर आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर अस्थिर ब्याज दर को पुनः निर्धारित करना:

समान किस्तों पर आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर अस्थिर ब्याज दर को पुनः निर्धारित करने के लिए निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन किया जाएगा:

(1) मंजूरी के समय और बाद में ऋण अवधि के दौरान, ग्राहक को लिखित रूप में या तो अंग्रेजी भाषा में या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में, यदि विकल्प चुना गया हो, (या तो पत्र/एसएमएस/ईमेल के माध्यम से) स्पष्ट रूप से ऋण पर ब्याज दर में बदलाव के संभावित प्रभाव के बारे में सूचित करना होगा, जिससे उनकी समान किस्त और/या ऋण अवधि में बदलाव हो सकता है, जैसा कि ऋण अनुबंध में निर्दिष्ट किया गया है या दोनों, जैसा भी मामला हो।

(2) ब्याज दर में बदलाव की स्थिति में, कंपनी ग्राहक को या तो अंग्रेजी भाषा में या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में, यदि विकल्प चुना गया हो, ब्याज दर में बदलाव और ऋण अवधि में संबंधित बदलाव और जिस तारीख से यह ऋण अवधि बदली जाएगी, की सलाह देते हुए एक संचार भेजेगी। ग्राहक को निम्नलिखित विकल्प भी दिए जाएंगे, जिनका इस्तेमाल ग्राहक लिखित रूप में, कंपनी द्वारा सूचित किए जाने के 15 दिनों के अंदर कर सकते हैं:

(i) लागू समान किस्तों में वृद्धि; @

(ii) समान किस्त में वृद्धि और ऋण अवधि के विस्तार का संयोजन; @; या
(iii) ऋण अवधि के दौरान किसी भी समय ऋण का पूर्व भुगतान, या तो आंशिक या पूर्ण रूप से करने के लिए*
*

@ इस तरह के विस्तार के परिणामस्वरूप नकारात्मक परिशोधन नहीं होता है

* फोरक्लोज़र शुल्क /पूर्व भुगतान जुर्माना लगाना, आरबीआई के परिपत्र के अधीन होगा, जैसा कि लागू हो।

(3) यदि ग्राहक उपरोक्त उल्लिखित समय-सीमा के भीतर किसी भी विकल्प का प्रयोग करते हुए कंपनी को जवाब देता है, तो इस तरह के बदलाव ग्राहकों द्वारा बताई गई तारीख से प्रभावी कर दिए जाएंगे।

(4) उपरोक्त विकल्प का इस्तेमाल करने से संबंधित किसी भी सेवा शुल्क/ प्रशासनिक लागत का खुलासा स्वीकृति पत्र में और ऐसे शुल्क/लागतों के संशोधन के समय भी किया जाएगा।

(5) ग्राहक कंपनी की किसी भी शाखा से संपर्क करके या ORIX India – Contact Us में कंपनी की वेबसाइट पर दिए गए विवरण के अनुसार ग्राहक सेवा टीम को कॉल करके या ग्राहक सेवा टीम को ईमेल लिखकर (Customercare@orixindia.com) आज तक वसूल किए गए मूलधन और ब्याज की गणना करने वाले खातों का विवरण; समान किस्त की राशि; शेष बची हुई किस्तों की संख्या और पूरी ऋण अवधि के लिए ब्याज दर (वार्षिक), एक्सेस कर सकते हैं।

ध्यान दें: इस क्लॉज़ नंबर V का प्रावधान 31 दिसंबर, 2023 को या उससे पहले लिए गए सभी मौजूदा ऋण और इस तारीख के बाद लिए गए सभी नए ऋण पर लागू होगा। सभी मौजूदा ग्राहकों को उपयुक्त चैनलों के ज़रिए संचार भेजा जाएगा, जिसमें उनके लिए उपलब्ध विकल्पों की जानकारी दी जाएगी, जैसा कि ऊपर उपखंड (2) में बताया गया है।

VI. **चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ों को जारी करना:** व्यक्तिगत ग्राहकों के लिए पर्सनल ऋण के लिए निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन करना होगा।

(1) व्यक्तिगत ग्राहक:

(a) उपरोक्त खंड IV(5) में सहेजी गई और निर्दिष्ट शर्तों को छोड़कर, कंपनी सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी कर देगी और ऋण खाते के पुनर्भुगतान/निपटान यानी अनापत्ति प्रमाणपत्र जारी होने के 30 दिनों की अवधि के भीतर सीईआरएसएआई के साथ पंजीकृत शुल्क या अन्य रजिस्ट्री के साथ किसी भी शुल्क को हटा देगी।

(b) ग्राहक/गिरवीकर्ता को उनकी पसंद के अनुसार कंपनी की शाखा जहां ऋण दिया गया था (सर्विसिंग ब्रांच) या सेवा शाखा की सबसे नज़दीकी शाखा से या दिल्ली में स्थित 71/2 डी, रामा रोड, नजफ़गढ़ रोड इंडस्ट्रियल एरिया, नई दिल्ली-110015 में स्थित शाखा से मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ लेने का विकल्प दिया जाएगा[3]।

(c) ग्राहक द्वारा लिए गए ऋण के संबंध में गिरवी रखने वाले (जो ग्राहक हो भी सकते हैं या नहीं भी) द्वारा गिरवी रखी गई अचल संपत्ति (सुरक्षित संपत्ति) के मामले में, संपत्ति के मूल दस्तावेज़ (जैसा कि गिरवीकर्ता द्वारा गिरवी रखते समय प्रदान किए गए हों) गिरवीकर्ता/

[3] 1 दिसंबर, 2023 को या उसके बाद जारी स्वीकृति पत्र में मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समय सीमा और स्थान का उल्लेख करना होगा

संपत्ति के मालिक को सौंप दिए जाएंगे, न कि ग्राहक को। अगर सुरक्षित संपत्ति के एक से ज़्यादा गिरवीकर्ता/मालिक हैं, तो संपत्ति का मूल दस्तावेज़ सभी गिरवीकर्ता/मालिकों को सौंपना होगा। उपरोक्त के बावजूद, ऐसे मामले में 30 दिनों की अवधि की गणना उस दिन से की जाएगी, जब सभी गिरवीकर्ता/मालिक खुद को संपत्ति के दस्तावेज़ एकत्र करने के लिए स्वयं उपलब्ध हैं, जैसा कि ऊपर उपखंड (बी) में कहा गया है, जब तक कि गिरवीकर्ता/मालिकों द्वारा प्राधिकरण पत्र या पावर ऑफ़ अटॉर्नी प्रदान नहीं की जाती है, जो किसी विशेष गिरवीकर्ता/मालिक(ओं) के पक्ष में, व्यक्तिगत रूप से संपत्ति का मूल दस्तावेज़ (जिसे 'अनुपलब्ध व्यक्ति' कहा जाता है) लेने के लिए कंपनी के ब्रांच ऑफिस में नहीं जा पा रहे हैं, जो संपत्ति के मूल दस्तावेज़ को व्यक्तिगत रूप से एकत्र करने के लिए कंपनी के ब्रांच ऑफिस में जाने के लिए उपलब्ध है/हैं, उनके पास अनुपलब्ध व्यक्ति से प्राधिकरण है और साथ ही सभी गिरवी मालिक(ओं) के केवाईसी दस्तावेज़ भी हैं।

(d) एकमात्र गिरवीकर्ता (जो ग्राहक या उधारकर्ता या संयुक्त ग्राहक या सह-उधारकर्ता हो भी सकता है या नहीं भी हो सकता है) की मृत्यु की आकस्मिक घटना का समाधान करने के लिए, मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ ऐसे गिरवीकर्ता के कानूनी वारिसों को वापस कर दिए जाएंगे, बशर्ते ऐसे कानूनी वारिस उत्तराधिकार प्रमाणपत्र या प्रोबेट या ऐसे ही कोई दस्तावेज़ जमा करें, जिससे यह साबित होता है कि ऐसे दस्तावेज़ की कस्टडी मांगने वाला व्यक्ति मृतक गिरवीकर्ता का कानूनी वारिस है। इसके लिए प्रक्रिया नीचे दी गई हैः

(i) मृत गिरवीकर्ता/चल या अचल संपत्ति के मालिक के मृत्यु प्रमाण पत्र की प्रतिलिपि, मृत गिरवीकर्ता/मालिक के कानूनी उत्तराधिकारियों द्वारा प्रस्तुत की जानी है।

(ii) उत्तराधिकार प्रमाणपत्र या प्रोबेट मृत गिरवीकर्ता/मालिक के कानूनी उत्तराधिकारियों द्वारा प्रस्तुत किया जाना है।

(iii) संयुक्त गिरवीकर्ता/मालिकों के मामले में, सुरक्षित संपत्ति के जीवित गिरवीकर्ता/मालिक को एक वचन-सह-क्षतिपूर्ति विलेख (कंपनी द्वारा निर्धारित प्रारूप के अनुसार) प्रदान करना होगा कि जीवित गिरवीकर्ता/मालिक द्वारा मांगी गई सुरक्षित संपत्ति के ऐसे मूल दस्तावेज़ों के संबंध में किसी अन्य दस्तावेज़ के संबंध में किसी भी अन्य व्यक्ति के भविष्य के दावे से कंपनी को क्षतिपूर्ति करने वाले कोई अन्य दावेदार नहीं हैं।

(iv) सुरक्षित संपत्ति के मूल संपत्ति दस्तावेजों की कस्टडी की मांग करने वाले व्यक्ति के नवीनतम केवाईसी दस्तावेज की प्रमाणित प्रति।

(v) सुरक्षित संपत्ति के मूल दस्तावेज़ों को कस्टडी में रखने वाले व्यक्ति द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित स्वीकारोक्ति पत्र।

(vi) अगर सुरक्षित संपत्ति के एक से अधिक कानूनी वारिस हैं, तो संपत्ति के ऐसे मूल

दस्तावेज़ को सभी कानूनी वारिसों को सौंपना होगा। उपरोक्त के बावजूद, ऐसे मामले में 30 दिनों की अवधि की गणना उस दिन से की जाएगी, जब सभी कानूनी वारिस कंपनी के शाखा कार्यालय में दस्तावेज़ इकट्ठा करने के लिए खुद को उपलब्ध करा रहे हैं, जैसा कि ऊपर उपखंड (बी) में कहा गया है,
जब तक कि कानूनी वारिस द्वारा प्राधिकरण पत्र या पावर ऑफ़ अटॉर्नी प्रदान नहीं की जाती है, जो किसी विशेष कानूनी वारिस के पक्ष में व्यक्तिगत रूप से संपत्ति का मूल दस्तावेज़ (जिसे 'अनुपलब्ध कानूनी वारिस' कहा जाता है) लेने के लिए कंपनी के शाखा कार्यालय में नहीं जा पा रहे हैं, संपत्ति के मूल दस्तावेज़ को व्यक्तिगत रूप से लेने के लिए कंपनी के शाखा कार्यालय में जाने के लिए कौन है/उपलब्ध हैं, उनके पास अनुपलब्ध कानूनी वारिसों से प्राधिकरण है, साथ ही सभी कानूनी वारिसों के केवाईसी दस्तावेज़ भी हैं

इसके द्वारा यह स्पष्ट किया जाता है कि ऐसे मामलों में, 30 दिनों की अवधि की गणना उपरोक्त उप खंड (i) से उप खंड (vi) में निर्दिष्ट दस्तावेजों को जमा करने की तारीख से की जाएगी।

(e) यदि गिरवीकर्ता/मालिक संपत्ति का मालिक या कानूनी उत्तराधिकारी, जैसा भी मामला हो, भारत से बाहर रहता है, फिर उस गिरवीकर्ता/सुरक्षित संपत्ति के मालिक या कानूनी वारिस को संपत्ति के मूल दस्तावेज़ों को कलेक्ट करने के लिए उसे अधिकृत करने वाले प्रतिनिधि के पक्ष में, जैसे भी मामला हो, पावर ऑफ़ अटॉर्नी (निवासी देश के निवासी देश के दूतावास द्वारा विधिवत नोटरीकृत) प्रदान करना चाहिए।

(f) इस उप-खंड के उप-खंड (सी) या (डी) या (ई) के प्रावधान के अधीन, अगर चल/अचल संपत्ति के मूल दस्तावेज़ों को जारी करने में देरी हो या ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के 30 दिनों के बाद संबंधित रजिस्ट्री के साथ शुल्क संतुष्टि फ़ॉर्म दर्ज करने में विफल रहने के मामले में, कंपनी ग्राहकों को इस तरह की देरी के कारणों के बारे में बताएगी। अगर कंपनी के कारण देरी हो रही है, तो वह किसी भी लागू कानून के अनुसार किसी भी अन्य क्षतिपूर्ति को पाने के लिए ग्राहक के अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, देरी के हर दिन के लिए ₹5,000/- की दर से मुआवजा देगी।

(g) मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाने/क्षतिग्रस्त होने के मामले में, ग्राहक को चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लिकेट/सर्टिफाइड कॉपी प्राप्त करने में सहायता करनी होगी और कंपनी उपरोक्त पैराग्राफ (एफ) में बताए अनुसार मुआवजे का भुगतान करने के अलावा संबंधित लागत वहन करेगी। ऐसे मामलों में, इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए कंपनी को 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा और विलंबित अवधि के जुर्माने की गणना कुल 60 दिनों की अवधि के बाद की जाएगी।

(2) गैर-व्यक्तिगत ग्राहक:
जहाँ तक गैर-व्यक्तिगत ग्राहकों का सवाल है, व्यक्तिगत ग्राहक के लिए निर्धारित किए गए तरीके के अनुसार एक समान दृष्टिकोण (जहाँ तक सिर्फ़ सुरक्षित संपत्ति के मूल दस्तावेज़ों को जारी करने का संबंध है) का पालन किया जा सकता है, जब तक कि पालन न करने के कोई अनिवार्य कारण न हों।

VII. **सामान्य:**

(a) ऋण अनुबंध के नियमों और शर्तों में दी गई जानकारी के अलावा कंपनी ग्राहक के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी (जब तक कि नई जानकारी,
जानकारी, जो ग्राहक द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई थी, कंपनी के ध्यान में आई है)।

(b) अगर ग्राहक के खाते में हस्तांतरण करने के लिए ग्राहक से लिखित रूप में अनुरोध प्राप्त होता है, तो कंपनी की सहमति या अन्यथा यानी आपत्ति, यदि कोई हो, तो अनुरोध प्राप्त होने के 21 दिनों के भीतर सूचित करना होगा। इस तरह का हस्तांतरण ऋण अनुबंध में बताए गए नियमों और शर्तों के अनुसार होगा।

(c) ऋण की पुनःप्राप्ति के मामले में, कंपनी कानूनी रूप से मान्य प्रक्रियाओं को अपनाएगी और अनुचित उत्पीड़न या सार्वजनिक अपमान, बल प्रयोग, डराने-धमकाने का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि विषम समय में ग्राहकों को लगातार परेशान करना (यानी कंपनी का प्रतिनिधि सुबह 8 बजे या शाम 7 बजे के बाद ग्राहक को कॉल नहीं करेगा), ऋण रिकवरी के लिए बाहुबल का इस्तेमाल करना, आदि, कलेक्शन एग्जीक्यूटिव और अन्य स्टाफ़ को ग्राहक के साथ उचित तरीके से निपटने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षण दिया जाएगा।

(d) फोरक्लोज़र शुल्क/पूर्व भुगतान जुर्माना/शुल्क आरबीआई के दिशानिर्देशों में बताई गई शर्तों या इस संबंध में आरबीआई द्वारा जारी किए गए किसी भी अन्य दिशानिर्देश के अनुसार लगाए जाएंगे।

(e) कंपनी विकलांगता के आधार पर शारीरिक रूप से/नेत्रहीन व्यक्ति को ऋण देने में कोई भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी सभी स्तरों पर उनके कर्मचारियों के लिए आयोजित किए जाने वाले सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेगी, जिसमें कानून और अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलनों द्वारा विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों की गारंटी दी जाएगी।

VIII. **निदेशक मंडल की जिम्मेदारी:**

(a) निदेशक मंडल को शिकायत निवारण तंत्र को मंज़ूरी देनी होगी, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि कंपनी के अधिकारियों के फ़ैसलों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को सुना जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा किया जाए। शिकायत निवारण तंत्र को इस कोड के अनुलग्नक के रूप में संलग्न किया गया है।

(b) निदेशक मंडल प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर कोड के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समीक्षा करेगा। ऐसी समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट अर्ध-वार्षिक आधार पर बोर्ड को सबमिट की जाएगी।

IX. **शिकायत निवारण अधिकारी**

शिकायत निवारण अधिकारी के बारे में अधिक जानकारी के लिए कृपया अनुलग्नक देखें।

X. **लोकपालः**

कंपनी रिज़र्व बैंक — एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (स्कीम) के अंतर्गत आती है और तदनुसार निदेशक मंडल ने उक्त स्कीम के अनुसार प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त किया है। प्रिंसिपल नोडल ऑफ़िसर और नोडल ऑफ़िसर (ओं) की जानकारी कंपनी की वेबसाइट ORIX - OLFS: Ombudsman (orixindia.com).
पर उपलब्ध है।

XI. संहिता का प्रकाशन

अलग-अलग हितधारकों की जानकारी के लिए कोड को कंपनी की वेबसाइट www.orixindia.com पर प्रकाशित करना होगा।

XII. अत्यधिक ब्याज दर वसूलने का विनियमन:

(a) कंपनी ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का पालन करेगी

(b) कंपनी ने फंड/संचालन की लागत, मार्जिन, प्रावधान, और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाया है जिसे बंधक संदर्भ दर के रूप में जाना जाता है, जो ऋण और एडवांस के लिए ली जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करने का आधार होगा और इसे कंपनी की वेबसाइट पर https:// www.orixindia.com/olfs-fees-charges.php पर अपडेट किया गया है।

(c) जहाँ तक ग्राहक से ली जाने वाली ब्याज दर का सवाल है, कंपनी ने जोखिम को श्रेणीबद्ध करने का तरीका तैयार किया है, जिसके आधार पर ग्राहक से ब्याज दर ली जाएगी। कृपया कंपनी की वेबसाइट https:// www.orixindia.com/olfs-governance.php पर उपलब्ध 'ब्याज दर नीति और जोखिम में श्रेणीकरण की नीति' देखें

(d) ग्राहकों को लागू ब्याज दर के बारे में स्वीकृति पत्र और ऋण के समझौते में स्पष्ट रूप से अवगत किया जाएगा।

(e) ऋण समझौते, स्वीकृति पत्र और अन्य संचार में उल्लिखित ब्याज दर वार्षिक दर होगी।

XIII. कंपनी द्वारा वित्तपोषित संपत्तियों का पुनर्ग्रहण:

कंपनी के ऋण अनुबंध में आवश्यक पुनर्ग्रहण की शर्तें शामिल होंगी, जो आरबीआई द्वारा समय-समय पर निर्धारित की जाती हैं।

XIV. शिकायत निवारण तंत्र

इसे इस संहिता के अनुबंध के रूप में संलग्न किया गया है

F. संशोधन:

बोर्ड के पास बिना कोई कारण बताए, किसी भी समय, इस पॉलिसी में पूरी या आंशिक रूप से संशोधन करने या उसमें बदलाव करने का अधिकार सुरक्षित है। हालाँकि, ऐसा कोई भी संशोधन या बदलाव तब तक बाध्यकारी नहीं होगा जब तक कि उसे लिखित रूप में सूचित न किया जाए।

<u>अनुलग्नक</u>

शिकायत निवारण तंत्र

(1) **परिचय:**

(a) कंपनी के पास सेवा मानकों को स्थापित करने और मार्किट प्रक्टिस के साथ-साथ कई चैनलों पर ग्राहक फ़ीडबैक के आधार पर ग्राहक अनुभव में लगातार सुधार करने के लिए समग्र दृष्टिकोण है।

(b) कंपनी ग्राहकों को कंपनी की सेवाओं पर फीडबैक देने के साथ-साथ उनकी शिकायतें दर्ज करने के लिए कई चैनल उपलब्ध कराना सुनिश्चित करती है। साथ ही, कंपनी को पता है कि उधारकर्ता/ग्राहक के सभी वर्गों को बेहतरीन ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए, शिकायतों का तुरंत और प्रभावी समाधान के साथ-साथ प्रक्रियाओं को बेहतर बनाने के लिए तुरंत सुधारात्मक और निवारक कार्रवाईयां ज़रूरी हैं।

(c) इसे हासिल करने के लिए, कंपनी ने ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए एक फ़्रेमवर्क तैयार किया है और ग्राहकों से संपर्क करने के लिए शिकायत निवारण तंत्र के रूप में इसका दस्तावेजीकरण किया है।

(2) **प्रश्नों और शिकायत की परिभाषा:**

कंपनी ने शिकायतों और प्रश्नों को साफ़ तौर पर परिभाषित किया है, ताकि ग्राहकों की समस्याओं का समाधान किया जा सके और उन्हें सही तरीके से दस्तावेज़ किया जा सके।

2.1 **प्रश्न:** एक प्रश्न है

(a) कोई संदेह / पूछताछ
(b) ग्राहक की तलाश करना/ स्पष्टीकरण के लिए क्रॉस चेकिंग करना/ज़्यादा जानकारी
(c) ग्राहक के अनुरोध की स्थिति / अनुरोध की प्रगति
(d) सेवा/डिलीवरेबल के लिए निर्दिष्ट टर्नअराउंड समय (टीएटी) की समाप्ति से पहले ग्राहक से पूछताछ/क्रॉस चेकिंग ।

प्रश्नों का उदाहरण:

(a) फोरक्लोज़र स्टेटमेंट की प्राप्ति न होना (टीएटी के अंदर)
(b) ऋण आवेदन की स्थिति के बारे में प्रश्न (टीएटी के अंदर)

2.2. **शिकायत:** एक शिकायत है

(c) शिकायत / प्रतिवाद करना
(d) ग्राहक द्वारा सेवाओं/उत्पादों के अनुरूप न होने पर विवाद।
(e) कंपनी द्वारा की गई एक गलती।

शिकायतों का उदाहरण :

(a) कंपनी को दिया गया पता बदलने का अनुरोध पूरा नहीं किया गया।
(b) मंजूरी राशि के मुकाबले कम संवितरित राशि।
(c) वितरण नहीं किया गया (टीएटी के साथ)।

(3) **सामान्य ग्राहक शिकायतों को संभालने की प्रक्रिया:**

(a) ग्राहकों की शिकायतों की रिपोर्ट करने के लिए टच पॉइंट: प्राप्त की गई सभी शिकायतों का समाधान इस तरह किया जाएगा: ग्राहक को शिकायतों के निवारण के लिए उपलब्ध चैनलों के बारे में बताया जाएगा। ये हैं:

(i) शाखा;
(ii) कॉल सेंटर; + 91-9877333444
(iii) वेबसाइट : ईमेल- customercare@orixindia.com

(b) शिकायतों का स्रोत **:** ग्राहकों की सीधी शिकायतों के अलावा, भारतीय रिज़र्व बैंक, बैंकिंग लोकपाल सहित विभिन्न नियामक निकायों के माध्यम से प्राप्त शिकायतों का निपटारा केंद्रीय रूप से शिकायत निवारण सेल के अंतर्गत किया जाएगा।

(c) ग्राहकों की शिकायतों को लॉग करना और ट्रैक करना: जो भी शिकायत मिलती है — मौखिक रूप से, ईमेल से या लिखित रूप से, अगर उसी दिन उसका समाधान नहीं किया जाता है और उसका जवाब नहीं दिया जाता है, तो कंपनी द्वारा उसे ठीक से बनाए रखा जाएगा, जैसा कि उपयुक्त समझा जाए। रिकॉर्ड में रखी गई हर शिकायत के लिए एक्नॉलेजमेंट दी जाती है।

(d) प्रतिक्रिया का तरीका: कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि प्रतिक्रिया का तरीका ग्राहकों को सूचना मिलने के तरीके के अनुसार हो, उदाहरण के लिए, ई-मेल के माध्यम से प्राप्त मामलों का जवाब ईमेल के माध्यम से दिया जाएगा।

(e) टर्न अराउंड टाइम: कंपनी उधारकर्ता/ग्राहक की प्राप्त शिकायतों का जवाब देने और उनका अंतिम समाधान करने के लिए निम्नलिखित टर्नअराउंड समय सीमा बनाए रखने का प्रयास करेगी।

क्रमांक	**शिकायत का प्रकार**	**समाधान के लिए टर्न अराउंड टाइम (टीएटी)**
1	ऋण अनुबंध और ऋण से संबंधित	टी + 30
2	छूट/ रिफ़ंड	टी + 30
3	फोरक्लोज़र तथा क्लोज़र दस्तावेज़	टी + 30
4	अन्य	टी + 30

(f) शिकायतों का बढाव (एस्केलेशन): जैसा कि ऊपर बताया गया है, कुल अधिकतम अवधि के भीतर, जिसके भीतर एक शिकायतकर्ता को निवारण की आवश्यकता है, संगठन में विभिन्न स्तरों पर शिकायतों के निवारण के लिए निर्धारित बढाव मात्रिका (एस्केलेशन मैकेनिज़म) होगा।

मैट्रिक्स उन अनसुलझी समस्याओं/शिकायतों को निर्धारित करता है, जिनका समाधान ग्राहकों की संतुष्टि के अनुसार नहीं किया जाता है, ताकि उन्हें उच्च अधिकारियों के पास ले जाया जा सके। प्राप्त की गई सभी शिकायतों का समाधान इस तरह किया जाएगा:

प्राथमिक स्तर	शाखा प्रबंधक/शाखा प्रभारी, जिसका उधारकर्ता/ग्राहक के साथ सीधा संपर्क है
द्वितीय स्तर	संबंधित बिजनेस हेड
तृतीय स्तर	शिकायत निवारण सेल (जीआरसी) @ grcell@orixindia.com

(g) नीचे बताए गए शिकायत निवारण अधिकारी को यह सुनिश्चित करना होगा कि प्राप्त की गई सभी शिकायतें रिकॉर्ड की जाएं और उनका समाधान किया जाए, लेकिन उन्हें प्रभावी निगरानी/ बढ़ाव प्रक्रिया (एस्केलेशन मैकेनिज़म) भी सुनिश्चित करनी होगा ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि कोई भी शिकायत अनसुलझी न रहे।

(h) अगर उधारकर्ता/ग्राहक उपरोक्त खंड (बी) में सूचीबद्ध बढ़ाव मात्रिका (एस्केलेशन मैकेनिज़म) में बताए गए प्रतिनिधियों द्वारा दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं या फ्रंट ऑफ़िस के कर्मचारियों द्वारा दिया गया समाधान संतोषजनक नहीं है, तो वे नीचे बताए अनुसार शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं:

श्री आदित्य शर्मा
71/2 डी, रमा रोड,
नजफ़गढ़ रोड इंडस्ट्रियल एरिया, नई
दिल्ली-110015
फ़ोन: 011-45623200/300; फ़ैक्स: 011-41023285
ई-मेल: gro@orixindia.com

ईमेल के ज़रिये प्राप्त उधारकर्ता/ग्राहक की शिकायतों का जवाब **केवल ईमेल** के ज़रिये दिया जाएगा।

वैकल्पिक रूप से, उधारकर्ता/ग्राहक इन्हें लिख सकते हैं:

श्री गौरव भाटिया,
मुख्य जोखिम अधिकारी
71/2 डी, रामा रोड,
नजफ़गढ़ रोड इंडस्ट्रियल एरिया,
नई दिल्ली-110015
फ़ोन: 011-45623200/300; फ़ैक्स: 011-41023285
ई-मेल: gaurav.bhatia@orixindia.com

(i) उधारकर्ता/ग्राहक को पूरी सलाह देकर शिकायतों का उचित और समयबद्ध तरीके से समाधान किया जाएगा। अगर समाधान के लिए ज़्यादा समय चाहिए, तो शिकायत स्वीकार करते हुए एक अंतरिम प्रतिक्रिया जारी की जाएगी।

(j) अगर उधारकर्ता/ग्राहक की शिकायत/विवाद का निवारण पिछले अनुच्छेद में बताए गए समाधान तंत्र के अनुसार नहीं किया जाता है, तो वह एक महीने के भीतर आरबीआई के पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी के पास यहां पर अपील करने के लिए स्वतंत्र है:

गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग
मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय
भारतीय रिज़र्व बैंक भवन, तीसरी मंजिल, सेंट्रल
रेलवे स्टेशन के सामने,
बाइकुला, मुंबई – 400 008

(k) <u>कर्मचारी प्रशिक्षण और जागरूकता:</u> ग्राहकों का सामना करने वाले चैनलों और अन्य सहायता विभागों के सभी कर्मचारियों को समय-समय पर ग्राहकों की शिकायतों से निपटने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा। इसमें कार्यात्मक प्रशिक्षण के साथ-साथ सॉफ्ट स्किल का प्रशिक्षण भी शामिल होगा।

(4) विकलांग व्यक्तियों के लिए शिकायत निवारण तंत्र

ग्राहक के लिए उपलब्ध शिकायत निवारण तंत्र शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों के लिए *यथोचित परिवर्तनों* के साथ उपलब्ध होगा।

(5) ग्राहकों की शिकायतों की निगरानी की समीक्षा और निरीक्षण:

(a) त्रैमासिक आधार पर दर्ज की गई शिकायतों के मूल-कारण का विश्लेषण करें/आचरण करें। शिकायत की प्रकृति और प्रकार के आधार पर विश्लेषण किया जाएगा, ताकि उन शिकायतों के क्षेत्रों की पहचान की जा सके जो स्थानिक प्रकृति की हैं और जिनके लिए प्रक्रिया की समीक्षा/प्रक्रियात्मक बदलाव की आवश्यकता है।

(b) विश्लेषण में मामले को बंद करने की समीक्षा (बंद करने की पर्याप्तता और समयबद्धता) भी शामिल होगी। विश्लेषण के मुख्य पहलुओं को वरिष्ठ प्रबंधन के समक्ष उजागर किया जाएगा। प्राप्त की गई और बंद की गई शिकायतों का सारांश आरबीआई द्वारा निर्धारित समीक्षाओं के कैलेंडर के भाग के रूप में रिपोर्ट किया जाएगा।

संशोधन का इतिहास

संशोधन की तारीख	वर्ज़न(संस्करण)	विवरण	लेखक	द्वारा स्वीकृत
27-07-2010	1	प्रारंभिक मसौदा	श्री जय गांधी या श्री पार्थसारथी राय	निदेशक मंडल
29-06-2012	2	आरबीआई सर्कुलर के अनुसार संशोधित	श्री पार्थसारथी राय	निदेशक मंडल
22-03-2013	3	18 फरवरी, 2013 के आरबीआई सर्कुलर के अनुसार संशोधित	श्रीमती शुची सिंघवी	निदेशक मंडल
31-03-2017	4	आरबीआई मास्टर निर्देश, 2016 के अनुसार संशोधित	सचिवालय विभाग	निदेशक मंडल
24-08-2022	5	आरबीआई मास्टर निर्देश, 2016 के अनुसार संशोधित	सचिवालय विभाग	निदेशक मंडल
22-12-2023	6	आरबीआई के मास्टर निर्देशों के अनुसार संशोधित	सचिवालय विभाग	निदेशक मंडल
04-06-2024	7	आरबीआई के मास्टर निर्देशों के अनुसार संशोधित	सचिवालय विभाग	निदेशक मंडल