



सार्वजनिक



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

फेयर प्रॅक्टिसेस कोड

V.7

A. प्रस्तावना:

ही कंपनी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाची (आरबीआय) नोंदणीकृत नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी आहे. हे फेअर प्रॅक्टिस कोड (कोड) बिगर बँकिंग वित्तीय कंपन्यांना ("आरबीआय मार्गदर्शक तत्वे") लागू आरबीआय परिपत्रक क्र. RBI/DOR/2023-24/105 DoR.FIN.REC.No. 45/03.10.119/2023-24 च्या **विभाग VII – फेअर प्रॅक्टिस कोडचे** पालन करून – रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी – स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निर्देश, 2023 दिनांक 19 ऑक्टोबर, 2023 आणि आरबीआयने वेळोवेळी अद्ययावत केल्याप्रमाणे आणि उद्दिष्टांप्रमाणे तयार केलेले आहे.

B. व्याख्या

- I. **'ग्राहक'** म्हणजे कंपनीचे एक किंवा अधिक ग्राहक जे कंपनी कायदा 2013 अंतर्गत परिभाषित केल्याप्रमाणे एकतर वैयक्तिक किंवा कंपनी आहेत, आणि ज्यांना किंवा ज्यांनी मालमत्ता व्यवसाय किंवा कॉर्पोरेट कर्ज व्यवसाय किंवा व्यावसायिक वाहन कर्ज व्यवसाय कार्यक्षेत्रांतर्गत कंपनीकडून कर्ज घेतले आहे आणि कंपनीचे कर्जदार म्हणून वर्गीकृत केले आहेत.
- II. **'समान हप्ते'** म्हणजे वेगवेगळ्या नियतकालिकांचा समान हप्ता.
- III. **'तक्रार निवारण यंत्रणा'** म्हणजे ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी कंपनीने स्वीकारलेली यंत्रणा किंवा प्रक्रिया.
- IV. **'व्याज दर'** म्हणजे कर्जावर आकारला जाणारा व्याज दर (एकतर निश्चित किंवा फ्लोटिंग) जो ग्राहक मासिक रेस्टसह आणि अधिक विशेषतः कर्ज करारात निर्दिष्ट केल्याप्रमाणे देय आहे.
- V. **'कर्ज'** म्हणजे कंपनीकडून कर्जाच्या अर्ज फॉर्ममध्ये नमूद केल्याप्रमाणे ग्राहकाने मिळवलेल्या कोणत्याही रकमेची किंवा आर्थिक सुविधेची रक्कम जी कर्ज करारात निर्दिष्ट केलेल्या कालावधीत परतफेड केली जाईल जी कर्ज करारात नमूद केल्यानुसार शुल्क आणि इतर खर्चासह लागू व्याज दरासह व्याजासह परतफेड करण्यायोग्य आहे.
- VI. **'कर्ज अर्ज'** म्हणजे दस्तऐवज / अर्ज किंवा फॉर्म जो ग्राहकाने कंपनीच्या निर्दिष्ट स्वरूपात, कंपनीकडून कर्ज घेण्यासाठी अर्ज केला आहे. कर्जाचा अर्ज म्हणजे ग्राहकाकडून कंपनीकडून कर्ज घेण्याची हमी नसते किंवा कंपनीकडून ग्राहकाला दिलेली वचनबद्धता नसते की ते कर्ज देईल किंवा प्रदान करेल.
- VII. **'कर्ज करार'** म्हणजे लेखी करार, शेडयूल आणि असे इतर दस्तऐवज जे कंपनीशी ग्राहकाने स्वाक्षरी केलेल्या आणि अंमलात आणलेल्या कर्ज कराराचा भाग आहेत, कंपनीने डिझाइन केलेल्या स्वरूपात लक्षणीय प्रमाणात, तो/ती/ते यांनी घेतलेल्या कर्जाच्या संदर्भात *ज्यामध्ये* कर्जाचे नियम आणि अटी समाविष्ट आहेत.
- VIII. **'कर्ज कालावधी'** म्हणजे OLFS वेळोवेळी त्याच्या धोरणानुसार ठरविल्याप्रमाणे ग्राहकाने कर्जाची परतफेड करावयाचा कालावधी.
- IX. **'सर्वात महत्वाचे नियम आणि अटी (एमआयटीसी)'** म्हणजे कर्जाच्या संदर्भात कर्जाचे सर्वात महत्वाचे नियम आणि अटी ज्या ग्राहकाला कर्ज घेण्यापूर्वी माहित असणे आवश्यक आहे

आणि जे कर्ज अर्जात निर्दिष्ट केले ले आहे तसेच कर्ज करारामध्ये तपशीलवार दिलेले आहे.

- X. 'वैयक्तिक कर्ज', कंपनीने दिलेल्या विविध कर्जांच्या संदर्भात, याचा अर्थ व्यक्तींना दिलेले कर्ज असा होईल ¹ आणि त्यात (अ) ग्राहक क्रेडिट², (ब) स्थावर मालमत्तेच्या निर्मिती/वाढीसाठी दिलेले कर्ज (उदा., गृहनिर्माण, इत्यादी) समाविष्ट आहे.
- XI. 'दंडात्मक शुल्क' कर्ज करारात निर्दिष्ट केल्याप्रमाणे ग्राहकाने एमआयटीसीचे पालन न केल्याबद्दल कंपनीकडून आकारला जाणारा दंड.

C. कोडची उद्दिष्टे:

कोडची प्राथमिक उद्दिष्टे खालील प्रमाणे आहेत:

- I. ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून फेअर आणि पारदर्शक प्रॅक्टिसेसना प्रोत्साहन देणे;
- II. पारदर्शकता वाढवणे जेणेकरून ग्राहकांना सेवांकडून काय अपेक्षा करता येईल याची अधिक चांगली समज येऊ शकेल;
- III. ग्राहक आणि कंपनी यांच्यातील निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना चालना देणे;
- IV. ग्राहक इंटरफेस संबंधित नियामक आवश्यकतांचे पालन होत असल्याचे सुनिश्चित करणे; आणि
- V. ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करणारी यंत्रणा मजबूत करणे.

D. कवरेज:

फेअर प्रॅक्टिसेस कोड खालील क्षेत्रात लागू होते:

- I. कर्ज अर्ज आणि प्रक्रिया
- II. कर्ज मूल्यांकन आणि नियम आणि अटींचे संप्रेषण.
- III. कर्ज करारातील दंडात्मक शुल्क
- IV. नियम आणि अटींसह कर्जाचे वितरण
- V. समान हप्त्यांवर आधारित वैयक्तिक कर्जांवरील फ्लोटिंग व्याज दर रिसेट
- VI. चल/स्थावर मालमत्तेच्या दस्तऐवजांचे रिलीज
- VII. सर्वसामान्य.
- VIII. संचालक मंडळाची जबाबदारी
- IX. एनबीएफसीसाठी लोकपाल
- X. तक्रार निवारण अधिकारी
- XI. कोडचे प्रकाशन
- XII. अति व्याज दर आकारल्याचे नियमन;
- XIII. कंपनीने वित्तपुरवठा केलेल्या मालमत्तेचा ताबा
- XIV. तक्रार निवारण यंत्रणा (परिशिष्ट म्हणून)

¹ वैयक्तिक म्हणजे व्यक्ती जी कर्जदार आहे

² ऑटो कर्जे (व्यावसायिक वापरासाठी कर्जाव्यतिरिक्त), स्थावर मालमत्तेद्वारे सुरक्षित वैयक्तिक कर्ज (व्यवसाय/व्यावसायिक हेतूव्यतिरिक्त), व्यावसायिकांसाठी वैयक्तिक कर्ज (व्यवसायासाठी कर्ज वगळता), आणि इतर वापराच्या उद्देशाने दिलेले कर्ज (उदा., सामाजिक समारंभ, इत्यादी)

E. वरील प्रत्येक क्षेत्रात फेअर प्रॅक्टिसेस कोड:**I. कर्ज अर्ज आणि प्रक्रिया:**

- (1) ग्राहकाला सर्व संपर्क इंग्रजी भाषेत किंवा निवडल्यास, ग्राहकाला समजणाऱ्या स्थानिक भाषेत करावे लागतील.
- (2) ज्या कर्जासाठी अर्ज केला जात आहे त्या कर्जाच्या संदर्भात ग्राहकांना आवश्यक असलेली सर्व माहिती कर्ज अर्जात उपलब्ध आहे. माहितीमध्ये ग्राहकाच्या हितावर परिणाम करू शकतील अशा बाबींचा समावेश असेल, जेणेकरून ग्राहक माहितीपूर्ण निर्णय घेऊ शकेल.
- (3) कर्जासाठी अर्ज करताना ग्राहकाने सादर करणे आवश्यक असलेले दस्तऐवज कर्ज अर्जात निर्दिष्ट केले आहेत.
- (4) कंपनी कर्ज अर्ज मिळाल्याची पावती देईल जी कर्ज अर्ज कोणत्या कालावधीत निकाली काढली जाईल हे देखील सूचित करते.
- (5) कंपनी वाजवी कालावधीत ग्राहकाने सादर केलेल्या कर्जाचा अर्ज आणि दस्तऐवजांची पडताळणी करेल आणि जर काही अतिरिक्त तपशील / कागदपत्रे आवश्यक असतील तर ग्राहकाला त्वरित त्या संदर्भात कळवेल.

II. कर्जाचे मूल्यमापन आणि नियम व अटी यांची माहिती पुरवणे:

- (1) ग्राहकाने सादर केल्यानंतर कर्ज अर्जाचे योग्य मूल्यांकन केले आहे याची कंपनी खात्री करेल. मूल्यांकन कंपनीच्या प्रचलित व्यवसाय आणि/किंवा क्रेडिट धोरणे आणि प्रक्रियेच्या अनुरूप असेल.
- (2) कर्ज आणि कर्जाच्या एमआयटीसीची मंजूरी देणारे मंजूरी पत्र ज्यामध्ये वार्षिक व्याज दर आणि त्याच्या अर्जाची पद्धत समाविष्ट आहे ते ग्राहकाला इंग्रजी भाषेत किंवा निवडल्यास, ग्राहकाला समजणाऱ्या स्थानिक भाषेत कळवले जाईल किंवा पाठविले जाईल. कंपनी ग्राहकाने केलेल्या या नियम आणि अटीच्या स्वीकृतीची नोंद ठेवेल.
- (1) कंपनी कर्ज करारात दंडात्मक शुल्कांचा (कोणत्याही स्वरूपात नमूद केलेल्या) ठळकपणे उल्लेख करेल.
- (2) कंपनी कर्ज वितरणाच्या वेळी कर्ज करारात उद्धृत केलेल्या सर्व संलग्नांच्या प्रतीसह ग्राहकाला कर्ज कराराची प्रत सादर करेल. व्यावसायिक नियम आणि अटी नियंत्रित करणाऱ्या कर्ज कराराचे शेड्यूल इंग्रजी भाषेत किंवा निवडल्यास, ग्राहकाला समजणाऱ्या स्थानिक भाषेत असेल.
- (3) कंपनी ग्राहकाकडून स्व-घोषणा देखील प्राप्त करेल की त्यांना कर्ज कराराच्या नियम आणि अटी समजल्या आहेत किंवा त्यांना स्पष्ट झाल्या आहेत. स्व-घोषणा ग्राहकाला समजणाऱ्या स्थानिक भाषेत असेल.

III. कर्ज खात्यांमध्ये दंडात्मक शुल्कः.

दंडात्मक शुल्क आकारण्यासाठी खालील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले जाईल:

- (1) कर्जावर आकारल्या जाणाऱ्या व्याज दरात दंडात्मक शुल्क जोडले जाणार नाही.
- (2) दंडात्मक शुल्कांचे भांडवल केले जाणार नाही म्हणजे, दंडात्मक शुल्कांवर पुढील व्याज मोजले जाणार नाही.
- (3) दंडात्मक शुल्कांचे प्रमाण वाजवी आणि एमआयटीसी किंवा कर्ज करार आणि विशिष्ट कर्ज/उत्पादनासाठी मानकांचे पालन न करण्याशी सुसंगत असेल.
- (4) वैयक्तिक ग्राहकांसाठी दंडात्मक शुल्क (व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर हेतूसाठी), समान एमआयटीसीचे उल्लंघन केल्याबद्दल बिगर-वैयक्तिक ग्राहकांसाठी दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त असणार नाही.
- (5) दंडात्मक शुल्कांचे प्रमाण आणि कारण कर्ज करार आणि एमआयटीसी/की फॅक्ट्स स्टेटमेंट ("केएफएस") मध्ये स्पष्टपणे उघड केले जाईल आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर [ORIX India - OLFS: Fees & Charges](#) मध्ये प्रदर्शित केले जाईल.
- (6) एमआयटीसीचे पालन न केल्याबद्दलचे रिमाइंडर लागू दंडात्मक शुल्क आणि त्याच्या कारणांसह ग्राहकांना कळवले जातील.

टीप: या कलम क्र. III ची तरतूद 1 जानेवारी 2024 पासून लागू होणाऱ्या नवीन कर्जासाठी आणि 1 जुलै 2024 पासून विद्यमान कर्जासाठी लागू केली जाईल.

IV. नियम व अटींमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण:

- (1) कंपनी कर्ज करारात नमूद केलेल्या नियम आणि अटींच्या अनुषंगाने मंजूर केलेल्या कर्जाचे वेळेवर वितरण सुनिश्चित करेल.
- (2) कंपनी कर्जाच्या नियम आणि अटींमध्ये (वितरणानंतर) कोणतेही बदल जसे की व्याज दर, वितरण वेळापत्रक, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, दंडात्मक शुल्क, इतर शुल्क/खर्च इत्यादी ग्राहकाच्या नोंदणीकृत पत्त्यावर पत्राद्वारे किंवा ग्राहकाच्या नोंदणीकृत ईमेल पत्त्यावर ईमेलद्वारे किंवा ग्राहकाच्या नोंदणीकृत मोबाइलवर एसएमएसद्वारे एकतर इंग्रजी भाषेत किंवा निवडलेले असल्यास, ग्राहकाला समजणाऱ्या स्थानिक भाषेत सूचित करेल/कळवेल. येथे नमूद केलेले सर्व बदल संभाव्यदृष्ट्या प्रभावी केले जातील आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर [ORIX - OLFS: Fees & Charges \(orixindia.com\)](#) वर देखील अपडेट केले जातील. या संदर्भात योग्य अट कर्ज करार किंवा मंजूरी पत्रात समाविष्ट केली जाईल.
- (3) वितरण केल्यानंतर कंपनी सामान्य व्यवसाय पद्धती, विद्यमान लागू धोरणे, मंजूरीच्या अटी आणि आरबीआयद्वारे वेळोवेळी जारी करण्यात आलेले निर्देश यांच्यानुसार पर्यवेक्षण करेल.
- (4) कंपनी केवळ कर्ज कराराच्या अनुषंगाने देयक किंवा कार्यप्रदर्शन रिकॉल / गतिमान करण्याचा कोणताही निर्णय घेईल.

- (5) कंपनी सर्व सिक्युरिटीज सर्व देयकांची परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेच्या वसुलीवर कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन राहून किंवा कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी ग्राहकाला पूर्वसूचना देऊन जारी करेल. या सूचनेमध्ये उर्वरित दाव्यांची संपूर्ण माहिती दिली जाईल आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता/अदा होईपर्यंत कंपनी ज्या अटीनुसार सिक्युरिटीज राखून ठेवण्यास पात्र आहे.
- (6) ग्राहकाला कर्जाचे वितरण प्राधान्याने एनईएफटी/आरटीजीएस सारख्या इलेक्ट्रॉनिक मोडद्वारे केले जाईल. तथापि, काही प्रकरणांमध्ये कर्जाचे वितरण ग्राहकाला चेकद्वारे करावे लागू शकते. एनईएफटी/आरटीजीएस/चेकद्वारे कर्ज वितरण झाल्यास, कंपनीच्या बँक खात्यातून निधीच्या प्रत्यक्ष डेबिटच्या तारखेपासून कंपनी व्याज दर आकारेल.
- (7) महिन्याच्या कालावधीत कर्जाचे वितरण आणि परतफेड करण्याच्या बाबतीत, ज्या कालावधीसाठी कर्ज थकीत आहे कंपनी त्या कालावधीसाठी व्याज दर आकारेल.
- (8) जर कंपनीने एक किंवा अधिक समान हप्ते आगाऊ गोळा केले असतील तर व्याज दर थकबाकी रकमेवर आकारला जाईल, पूर्ण कर्ज रकमेवर नाही.

V. समान हप्त्यांवर आधारित वैयक्तिक कर्जावरील फ्लोटिंग व्याज दर रिसेट:

समान हप्त्यांवर आधारित वैयक्तिक कर्जावरील फ्लोटिंग व्याज दर रिसेट करण्यासाठी खालील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले जाईल

- (1) मंजूरीच्या वेळी आणि त्यानंतर कर्ज कालावधीदरम्यान, ग्राहकाला लिखित स्वरूपात एकतर इंग्रजी भाषेत किंवा निवडल्यास, ग्राहकाला समजणाऱ्या स्थानिक भाषेत, (एकतर पत्र/एसएमएस/ईमेलद्वारे) कर्जावरील व्याज दरातील बदलामुळे त्यांच्या समान हप्त्यात आणि/किंवा कर्ज कालावधीत होणाऱ्या बदलांच्या संभाव्य परिणामांबद्दल स्पष्टपणे सांगितले जाईल, कर्ज करारात निर्दिष्ट केल्याप्रमाणे किंवा दोन्ही, जसे लागू असेल कळवावे लागेल, .
- (2) व्याज दरात बदलाच्या परिस्थितीत, कंपनी ग्राहकाला इंग्रजी भाषेत किंवा निवडल्यास, ग्राहकाला समजणाऱ्या स्थानिक भाषेत संदे पाठवेल, व्याज दर बदलण्याचा आणि कर्ज कालावधीत संबंधित बदल आणि अशा कर्ज कालावधीत बदल केला जाईल त्या प्रभावी तारखेचा सल्ला देईल. ग्राहकाला खालील पर्याय देखील प्रदान केले जातील ज्यांचा वापर ग्राहक कंपनीद्वारे संपर्क साधल्यानंतर 15 दिवसांच्या आत लेखी स्वरूपात करू शकतो:
 - (i) लागू समान हप्त्यांमध्ये वाढ; @
 - (ii) समान हप्त्यात वाढ आणि कर्ज कालावधीत वाढ; @; किंवा
 - (iii) कर्ज कालावधीदरम्यान कोणत्याही वेळी आंशिक किंवा पूर्णपणे कर्जाची पूर्वचुकवणी करण्यासाठी

*

@अशा	विस्तारामुळे	नकारात्मक	कर्जमुक्ती	होत	नाही
------	--------------	-----------	------------	-----	------

* फोरक्लोझर शुल्क/प्री-पेमेंट दंडात्मक शुल्क आरबीआय परिपत्रकाच्या अधीन असेल, जसे लागू होईल.

- (3) जर ग्राहकाने वर नमूद केल्याप्रमाणे कालमर्यादित कोणत्याही पर्यायाचा वापर करून कंपनीला प्रतिसाद दिला, तर ग्राहकाने नमूद केलेल्या तारखेपासून असा बदल प्रभावी केला जाईल.
- (4) वरील पर्यायाच्या वापरास आनुषंगिक असलेले कोणतेही सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्च मंजुरी पत्रात आणि अशा शुल्क/खर्चाच्या पुनरावृत्तीच्या वेळी देखील स्पष्टपणे उघड केले जातील.
- (5) ग्राहक कंपनीच्या कोणत्याही शाखेशी संपर्क साधून किंवा ग्राहक सेवा टीमला ईमेल (Customercare@orixindia.com) ORIX India येथे कंपनीच्या वेबसाइटवर - [ORIX India - Contact Us](#) वर दिलेल्या तपशीलानुसार कॉल करून किंवा लिहून संपूर्ण कर्ज कालावधीसाठी समान हप्त्याची संख्या आणि व्याज दर (वार्षिक) आजपर्यंत वसूल केलेल्या मुद्दल, समान हप्त्याची रक्कम; आणि व्याजाची गणना करणाऱ्या खात्यांचे विवरण पाहू शकतो.

टीप: या कलम क्र. V ची तरतूद 31 डिसेंबर 2023 रोजी किंवा त्यापूर्वी घेतलेल्या सर्व विद्यमान कर्जांना आणि या तारखेनंतर घेतलेल्या सर्व नवीन कर्जांना लागू होईल. सर्व विद्यमान ग्राहकांना उपखंड (2) मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे, त्यांना उपलब्ध असलेल्या पर्यायांची माहिती देण्यासाठी योग्य चॅनेलद्वारे संपर्क साधला जाईल.

VI. **चल/स्थावर मालमत्तेच्या दस्तऐवजांचे रिलीज:** वैयक्तिक ग्राहकांसाठी वैयक्तिक कर्जासाठी खालील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करावे लागेल.

- (1) वैयक्तिक ग्राहक:
 - (a) वरील कलम IV(5) मध्ये निर्दिष्ट केलेली अट वगळता, कंपनी सर्व मूळ चल/स्थावर मालमत्तेचे दस्तऐवज रिलीज करेल आणि कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट म्हणजेच ना हरकत प्रमाणपत्र जारी केल्यापासून 30 दिवसांच्या कालावधीत सीईआरएसएआयकडे नोंदणीकृत शुल्क किंवा इतर नोंदणी/नियामक प्राधिकरणाकडे कोणतेही शुल्क काढून टाकेल.
 - (b) ग्राहक/गहाण ठेवणाऱ्याला मूळ चल/स्थावर मालमत्ता दस्तऐवज कंपनीच्या शाखेतून गोळा करण्याचा पर्याय दिला जाईल जिथे कर्ज सेवा दिली गेली होती (सेवा शाखा) किंवा सेवा शाखेच्या जवळच्या शाखेतून किंवा दिल्ली येथे असलेल्या शाखेतून 71/2 डी, रामा रोड, नजफगड रोड औद्योगिक क्षेत्र, नवी दिल्ली-110015 तिच्या/त्याच्या पसंतीनुसार ³.
 - (c) ग्राहकाने घेतलेल्या कर्जाच्या संदर्भात गहाणदाराने (जो ग्राहक असू शकतो किंवा असू शकत नाही) गहाण ठेवलेल्या स्थावर मालमत्तेच्या बाबतीत (सुरक्षित मालमत्ता), मूळ मालमत्ता दस्तऐवज (गहाण ठेवण्याच्या वेळी गहाणदाराने प्रदान केलेले असू शकतात) गहाणदाराकडे सुपूर्द केले जातील

³ 1 डिसेंबर 2023 रोजी किंवा त्यानंतर जारी केलेल्या मंजुरी पत्रात मूळ चल/स्थावर मालमत्ता दस्तऐवजांची कालमर्यादा आणि परताव्याचे ठिकाण नमूद करावे लागेल

मालमत्तेचा मालक आणि ग्राहक नाही. जर सुरक्षित मालमत्तेचे एकापेक्षा जास्त गहाण ठेवणारे/मालक असतील तर मूळ मालमत्ता दस्तऐवज सर्व गहाण ठेवणारे/मालकांना सुपूर्द करावे लागतील. वर नमूद केल्याप्रमाणे, अशा प्रकरणात 30 दिवसांचा कालावधी मोजला जाईल ज्या दिवसापासून सर्व गहाणदार/मालक वरील उपखंड (ब) मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे त्यांनी प्राधान्य दिलेल्या ठिकाणी नमूद केलेल्या मालमत्ता दस्तऐवजांच्या संकलनासाठी स्वतःला उपलब्ध करून देत आहेत. जोपर्यंत अधिकृतता पत्र किंवा पॉवर ऑफ अटॉर्नी गहाणदार/मालकांनी प्रदान केलेले नाही, जे मूळ मालमत्ता दस्तऐवज वैयक्तिकरित्या गोळा करण्यासाठी कंपनीच्या शाखा कार्यालयाला भेट देऊ शकत नाहीत ('अनुपलब्ध व्यक्ती' म्हणून संदर्भित), कोणत्याही विशिष्ट गहाणदार/मालकांच्या बाजूने, मूळ मालमत्ता दस्तऐवज वैयक्तिकरित्या गोळा करण्यासाठी कंपनीच्या शाखा कार्यालयाला भेट देण्यासाठी कोण उपलब्ध आहे/आहेत, सर्व गहाणदार मालकांच्या केवायसी कागदपत्रांसह अनुपलब्ध व्यक्तीकडून अधिकृतता आहे.

- (d) एकमेव गहाणदाराच्या (जो ग्राहक किंवा कर्जदार किंवा संयुक्त ग्राहक किंवा सह-कर्जदार असू शकतात किंवा असू शकत नाहीत) मृत्यूच्या आकस्मिक घटनेचे निराकरण करण्यासाठी, मूळ चल/स्थावर मालमत्ता दस्तऐवज अशा तारणकर्त्याच्या कायदेशीर वारसांना परत केले जातील, परंतु असे कायदेशीर वारस उत्तराधिकार प्रमाणपत्र किंवा प्रोबेट किंवा असे कोणतेही समान दस्तऐवज सादर करतात जे स्थापित करतात की अशा दस्तऐवजाची अभिरक्षा मागणारी व्यक्ती मृत तारणकर्त्याचा कायदेशीर वारस आहे. त्यासाठीची प्रक्रिया खालीलप्रमाणे असेल:
- (i) मृत गहाणदार/मालकाच्या कायदेशीर वारसांनी सादर केलेल्या चल किंवा स्थावर मालमत्तेच्या मृत गहाणदार/मालकाच्या मृत्यू प्रमाणपत्राची प्रत.
 - (ii) मृत गहाणदार/मालकाच्या कायदेशीर वारसांनी सादर केलेले उत्तराधिकार प्रमाणपत्र किंवा प्रोबेट.
 - (iii) संयुक्त गहाणदार/मालकांच्या बाबतीत, सुरक्षित मालमत्तेच्या जिवंत गहाणदार/मालकाने (कंपनीने विहित केलेल्या स्वरूपानुसार) वचनपत्र सह नुकसानभरपाईचा करार प्रदान करणे आवश्यक आहे की दस्तऐवजाचे इतर कोणतेही दावेदार नाहीत आणि जिवंत गहाणदार/मालकाने मागितलेल्या सुरक्षित मालमत्तेच्या अशा मूळ मालमत्ता दस्तऐवजांच्या संदर्भात तृतीय व्यक्तीकडून भविष्यातील कोणत्याही दाव्यांपासून कंपनीला नुकसानभरपाई देण्याचे वचन दिले आहे.
 - (iv) सुरक्षित मालमत्तेच्या मूळ मालमत्ता दस्तऐवजांची कस्टडी मागणाऱ्या वैयक्तिक व्यक्तीच्या नवीनतम केवायसी दस्तऐवजाची प्रमाणित प्रत.
 - (v) सुरक्षित मालमत्तेच्या मूळ मालमत्ता दस्तऐवजांची अभिरक्षा मागणाऱ्या व्यक्तीने योग्यरित्या स्वाक्षरी केलेले पावती पत्र.
 - (vi) जर सुरक्षित मालमत्तेचे एकापेक्षा जास्त कायदेशीर वारस असतील तर, अशा मूळ मालमत्ता दस्तऐवज सर्व कायदेशीर वारसांना सुपूर्द करावे लागतील. वर नमूद केल्याप्रमाणे, अशा प्रकरणात 30 दिवसांचा कालावधी मोजला जाईल ज्या दिवसापासून सर्व कायदेशीर वारस कंपनीच्या शाखा कार्यालयात वर उपखंड (ब) मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे त्यांनी प्राधान्य दिलेल्या ठिकाणी दस्तऐवज गोळा करण्यासाठी स्वतःला उपलब्ध करून देत आहेत वा

कायदेशीर वारसांनी अधिकृतता पत्र किंवा पॉवर ऑफ अॅटर्नी प्रदान केल्याशिवाय, जे कंपनीच्या शाखा कार्यालयाला भेट देऊन मूळ मालमत्तेचे दस्तऐवज वैयक्तिकरित्या ('अनुपलब्ध कायदेशीर वारस' म्हणून संदर्भित) गोळा करण्यासाठी भेट देऊ शकत नाहीत. मूळ मालमत्तेचे दस्तऐवज वैयक्तिकरित्या गोळा करण्यासाठी कंपनीच्या शाखा कार्यालयात भेट देण्यासाठी उपलब्ध असलेले वारस, सर्व कायदेशीर वारसांच्या केवायसी दस्तऐवजांसह अनुपलब्ध कायदेशीर वारसांकडून अधिकृतता प्राप्त करतात.

याद्वारे हे स्पष्ट केले जाते की अशा प्रकरणांमध्ये 30 दिवसांचा कालावधी वरील उपखंड (i) ते उपखंड (vi) मध्ये निर्दिष्ट केलेल्या दस्तऐवज सादर करण्याच्या तारखेपासून मोजला जाईल.

- (e) गहाणदार/ सुरक्षित मालमत्तेचा मालक किंवा कायदेशीर वारस, जसे की परिस्थिती असेल, भारताबाहेर राहात असेल, तर, गहाणदार/ सुरक्षित मालमत्तेचा मालक किंवा कायदेशीर वारसांनी सुरक्षित मालमत्तेचे मूळ दस्तऐवज गोळा करण्यासाठी पॉवर ऑफ अॅटर्नी (दूतावासाद्वारे रीतसर नोटरीद्वारे) अशा गहाणदार/मालक किंवा कायदेशीर वारसांचे त्या देशाचे निवासी त्याला/तिला अधिकृत करणाऱ्या प्रतिनिधीच्या बाजूने, प्रदान करणे आवश्यक आहे.
- (f) या उपखंडाच्या उपखंड (क) किंवा (ड) किंवा (ई) च्या तरतुदीच्या अधीन राहून, मूळ चल/स्थावर मालमत्तेचे दस्तऐवज जारी करण्यास विलंब झाल्यास किंवा कर्जाची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट केल्यानंतर 30 दिवसांपेक्षा जास्त काळ संबंधित नोंदणीसह शुल्क समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास, अशा विलंबासाठी कंपनी ग्राहकांना कारणे कळवेल. जर विलंब कंपनीशी संबंधित असेल तर कंपनी कोणत्याही लागू कायद्यानुसार इतर कोणतीही नुकसानभरपाई मिळविण्याच्या ग्राहकाच्या अधिकारांवर पूर्वाग्रह न ठेवता प्रत्येक दिवसाच्या विलंबासाठी ग्राहकाला ₹5,000/- च्या दराने भरपाई देईल.
- (g) मूळ चल/स्थावर मालमत्तेचे दस्तऐवज गमावल्यास/नुकसान झाल्यास, वरील परिच्छेद (फ) मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे नुकसानभरपाई देण्याबरोबरच अंशतः किंवा पूर्णतः, ग्राहकाला चल/स्थावर मालमत्तेचे दस्तऐवजांच्या डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळविण्यात मदत केली जाईल आणि कंपनी संबंधित खर्च उचलेल. अशा प्रकरणात, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी कंपनीला 30 दिवसांचा अतिरिक्त कालावधी उपलब्ध असेल आणि विलंबित कालावधीचा दंड एकूण 60 दिवसांच्या कालावधीनंतर मोजला जाईल.

(2) गैर-वैयक्तिक ग्राहक:

जोपर्यंत गैर-वैयक्तिक ग्राहकांचा संबंध आहे, एकसमान दृष्टिकोन (जोपर्यंत केवळ सुरक्षित मालमत्तेच्या मूळ मालमत्ता दस्तऐवजांच्या प्रकाशनाशी संबंधित आहे) वैयक्तिक ग्राहकासाठी निर्धारित केल्याप्रमाणे अनुसरण केले जाऊ शकते जोपर्यंत अनुसरण न करण्याची सक्तीची कारणे नाहीत.

VII. सर्वसामान्य:

- (a) कर्ज कराराच्या नियम आणि अटींमध्ये प्रदान केल्याशिवाय (जोपर्यंत नवीन माहिती, ग्राहकाने यापूर्वी उघड केलेली नाही, कंपनीच्या लक्षात आली नाही तोपर्यंत)

कंपनी ग्राहकाच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करणार नाही.

- (b) ग्राहक खात्याच्या हस्तांतरणासाठी ग्राहकाकडून लेखी विनंती प्राप्त झाल्यास, संमती किंवा अन्यथा म्हणजे कंपनीचा आक्षेप असल्यास, विनंती प्राप्त झाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत कळवावा लागेल. अशा हस्तांतरणासाठी कर्ज करारात निर्दिष्ट केलेले नियम आणि अटी लागू होतील.
- (c) कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी कायदेशीर वैध प्रक्रिया स्वीकारेल आणि अनुचित छळ किंवा सार्वजनिक अपमानाचा अवलंब, बळाचा वापर, धमकावणे म्हणजे, ग्राहकांना सतत त्रास देणे (म्हणजे कंपनीच्या प्रतिनिधीने सकाळी 8 वाजण्यापूर्वी किंवा संध्याकाळी 7 नंतर ग्राहकाला फोन करू नये) जोपर्यंत ग्राहकाने स्वतः कंपनीच्या प्रतिनिधीला तसे करण्याचा सल्ला दिला नाही, कर्जाच्या वसुलीसाठी स्नायूंच्या शक्तीचा वापर, इत्यादी करणार नाही. ग्राहकाशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी संकलन कार्यकारी आणि इतर कर्मचाऱ्यांना पुरेसे प्रशिक्षण दिले जाईल.
- (d) या संदर्भात आरबीआय मार्गदर्शक तत्वांमध्ये किंवा आरबीआयद्वारे जारी केलेल्या इतर कोणत्याही मार्गदर्शक तत्वांमध्ये निर्दिष्ट केलेल्या अटीनुसार फोरक्लोझर शुल्क/प्रीपेमेंट दंड/शुल्क आकारले जातील.
- (e) कंपनी अपंगत्वाच्या आधारावर शारीरिक/दृष्टीने अपंग व्यक्तींना कर्ज देण्यात भेदभाव करणार नाही. कंपनी सर्व स्तरांवर त्यांच्या कर्मचाऱ्यांसाठी आयोजित केलेल्या सर्व प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये कायदा आणि आंतरराष्ट्रीय अधिवेशनांनी त्यांना हमी दिलेल्या अपंग व्यक्तींच्या अधिकारांचा समावेश असलेल्या योग्य मॉड्यूलचा समावेश करेल.

VIII. संचालक मंडळाची जबाबदारी:

- (a) संचालक मंडळाने तक्रार निवारण यंत्रणेला मान्यता देणे आवश्यक आहे जेणेकरून कंपनीच्या कार्यकर्त्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणाऱ्या सर्व विवादांचे किमान पुढील उच्च स्तरावर सुनावणी आणि निराकरण केले जाईल याची खात्री केली जाईल. तक्रार निवारण यंत्रणा या कोडच्या परिशिष्टात संलग्न आहे.
- (b) संचालक मंडळ कोडचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचा आढावा घेईल. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल अर्धवार्षिक आधारावर मंडळाकडे सादर केला जाईल.

IX. तक्रार निवारण अधिकारी

तक्रार निवारण अधिकाऱ्याविषयी अधिक तपशिलांसाठी कृपया परिशिष्ट पहा.

X. लोकपाल:

कंपनी रिझर्व्ह बँक-एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 (योजना) अंतर्गत समाविष्ट आहे आणि त्यानुसार संचालक मंडळाने या योजनेनुसार प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त केला आहे. प्रधान नोडल अधिकारी आणि नोडल अधिकारी यांची तपशीलवार माहिती [ORIX - OLFS: Ombudsman \(orixindia.com\)](http://orixindia.com) या कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे.

XI. कोडचे प्रकाशन

विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी कंपनीच्या वेबसाईटवर www.orixindia.com संहिता प्रकाशित करणे आवश्यक आहे.

XII. जास्त व्याजदर आकारण्याचे नियमन:

- (a) कंपनी व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यपद्धतींचे पालन करेल
- (b) कंपनीने निधी/ऑपरेशन्सचा खर्च, मार्जिन, तरतूद, आणि जोखीम प्रीमियम लक्षात घेऊन गहाण संदर्भ दर म्हणून ओळखले जाणारे व्याज दर मॉडेल स्वीकारले आहे जे कर्ज आणि आगाऊसाठी आकारले जाणारे व्याज दर निश्चित करण्यासाठी आधार असेल आणि ते कंपनीच्या वेबसाईटवर <https://www.orixindia.com/olfs-fees-charges.php> येथे अपडेट केले गेले आहे.
- (c) ग्राहकाकडून आकारण्यात येणाऱ्या व्याजदराच्या संदर्भात, कंपनीने जोखमीच्या आधारावर श्रेणीबद्ध करण्यासाठी दृष्टीकोन तयार केला आहे ज्याद्वारे ग्राहकाकडून व्याजदर आकारला जाईल. कृपया कंपनीची वेबसाईट <https://www.orixindia.com/olfs-governance.php> यावर उपलब्ध असलेल्या 'व्याज दर धोरण आणि जोखीम दृष्टिकोनाचे ग्रेडेशन' चा संदर्भ घ्या.
- (d) ग्राहकांच्या माहितीसाठी लागू व्याजदर मंजूरीपत्रात आणि कर्जाच्या करारात स्पष्टपणे नमूद केले जातील.
- (e) कर्जाच्या करारात, मंजूरी पत्रात आणि इतर संप्रेषणात नमूद व्याजदर हे वार्षिक दर असतील.

XIII. कंपनीने वित्तपुरवठा केलेल्या मालमत्तेचा ताबा:

कर्जाच्या करारामध्ये आरबीआयने वेळोवेळी निर्धारित केल्यानुसार मालमत्ता पुन्हा ताब्यात घेण्याविषयी आवश्यक कलम समाविष्ट केलेले असेल.

XIV. तक्रार निवारण यंत्रणा

हे या संहितेला परिशिष्ट म्हणून जोडले गेले आहे.

फ.दुरुस्ती:

कोणतेही कारण न देता, कोणत्याही वेळी या धोरणात संपूर्ण किंवा अंशतः सुधारणा करण्याचा किंवा त्यात बदल करण्याचा अधिकार मंडळ राखून ठेवते. तथापि, लेखी स्वरूपात अधिसूचित केल्याशिवाय अशी कोणतीही दुरुस्ती किंवा बदल बंधनकारक राहणार नाही.



सार्वजनिक

परिशिष्ट

तक्रार

निवारण

यंत्रणा

(1) **परिचय:**

- (a) कंपनीकडे सेवा मानके स्थापित करण्यासाठी आणि मार्केट प्रॅक्टिस तसेच अनेक चॅनेलवर ग्राहकांच्या अभिप्रायावर आधारित ग्राहक अनुभव सतत सुधारण्यासाठी सर्वांगीण दृष्टिकोन आहे.
- (b) कंपनी ग्राहकांना कंपनीच्या सेवांवर अभिप्राय देण्यासाठी तसेच त्यांच्या तक्रारी नोंदवण्यासाठी अनेक चॅनेल प्रदान करण्याची खात्री देते. तसेच कंपनीला हे देखील समजते की कर्जदार/ग्राहकांच्या सर्व विभागांना उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करण्यासाठी तक्रारींचे जलद आणि प्रभावी हाताळणी तसेच प्रक्रिया सुधारण्यासाठी त्वरित सुधारात्मक आणि प्रतिबंधात्मक कृती करणे आवश्यक आहे.
- (c) हे साध्य करण्यासाठी, कंपनीने ग्राहकांच्या तक्रारींच्या निवारणासाठी एक आराखडा तयार केला आहे आणि ग्राहक टचपॉईंटच्या संदर्भासाठी || तक्रार निवारण यंत्रणा || च्या स्वरूपात त्याचे दस्तऐवजीकरण केले आहे.

(2) **प्रश्न आणि तक्रारींची व्याख्या:**

कंपनीने तक्रारी आणि प्रश्न स्पष्टपणे परिभाषित केले आहेत जेणेकरून ग्राहकांच्या समस्यांचे निराकरण केले जाईल आणि अचूकपणे दस्तऐवजीकरण केले जाईल.

2.1 प्रश्न: एक प्रश्न आहे

- (a) कोणतीही शंका / चौकशी
- (b) ग्राहकाद्वारे स्पष्टीकरण / अधिक माहितीसाठी शोध घेणे / तपासून पाहणे
- (c) ग्राहकाद्वारे विनंतीची स्थिती / प्रगती तपासणे
- (d) सुविधा / वितरण केलेली सेवा यांचा निर्दिष्ट टर्नअराउंड टाईम (टीएटी) समाप्त होण्यापूर्वी ग्राहकाद्वारे केलेली चौकशी / तपासणी.

प्रश्नांचे उदाहरण :

- (a) फोरक्लोझर स्टेटमेंट प्राप्त न होणे (टीएटी दरम्यान)
- (b) कर्ज अर्जाच्या स्थितीचा प्रश्न (टीएटी अंतर्गत)

2.2. तक्रार: तक्रार म्हणजे

- (c) तक्रार / विरोध
- (d) ग्राहक सेवा/उत्पादनाच्या गैर-अनुरूपतेवर वाद घालत आहे.
- (e) कंपनीने केलेली चूक.

तक्रारींचे उदाहरण :

- (a) कंपनीला दिलेली पत्ता बदलण्याची विनंती पूर्ण झाली नाही.
- (b) मंजूरीच्या रकमेच्या तुलनेत कमी वितरण केलेली रक्कम.
- (c) वितरण झाले नाही (टीएटीसह).

(3) **सामान्य ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्याची प्रक्रिया:**

- (a) ग्राहकांच्या तक्रारींचा अहवाल देण्यासाठी टच पॉईंट्स : प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारी खालीलप्रमाणे हाताळल्या जातील: तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी उपलब्ध असलेल्या चॅनेल्सबद्दल ग्राहकाला माहिती दिली जाईल. हे आहेत:
- (i) शाखा;
 - (ii) कॉल सेंटर; + 91-9877333444
 - (iii) वेबसाइट ईमेल:- customercare@orixindia.com
- (b) तक्रारींचा स्रोत : ग्राहकांच्या थेट तक्रारींव्यतिरिक्त, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियासह विविध नियामक संस्थांद्वारे प्राप्त झालेल्या तक्रारी, बँकिंग लोकपाल, तक्रार निवारण कक्षांतर्गत केंद्रीयरित्या हाताळले जाईल.
- (c) ग्राहकांच्या तक्रारींचे लॉगिंग आणि ट्रॅकिंग : प्राप्त झालेल्या कोणत्याही तक्रारी - एकतर तोंडी, ईमेलद्वारे किंवा लेखी स्वरूपात, निराकरण न केल्यास आणि त्याच दिवशी प्रतिसाद दिला न गेल्यास, कंपनीद्वारे योग्य मानल्याप्रमाणे देखभाल केली जाईल. नोंदींमध्ये ठेवलेल्या प्रत्येक तक्रारीसाठी पावती प्रदान केली जाते.
- (d) प्रतिसादाची पद्धत : कंपनी हे सुनिश्चित करेल की प्रतिसादाची पद्धत ग्राहकाला मिळालेल्या माहितीच्या पद्धतीनुसार आहे उदा. ई-मेलद्वारे प्राप्त झालेल्या प्रकरणांना ई-मेलद्वारे प्रतिसाद दिला जाईल.
- (e) टर्न अराउंड टाइम : कर्जदार/ग्राहकांच्या प्राप्त झालेल्या तक्रारींना प्रतिसाद देण्यासाठी आणि अंतिम तोडगा काढण्यासाठी कंपनी खालील टर्नअराउंड कालमर्यादा राखण्याचा प्रयत्न करेल.

अ.क्र.	तक्रारीचे स्वरूप	निराकरणासाठी टर्न अराउंड टाइम (TAT).
1	कर्जाचा करार आणि कर्जाशी संबंधित	टी + 30
2	माफी/रिफंड	टी + 30
3	फोरक्लोजर आणि क्लोजर दस्तऐवज	टी + 30
4	इतर	टी + 30

- (f) तक्रारी निराकरणाची गती वाढवणे : वर नमूद केल्याप्रमाणे एकूण जास्तीत जास्त कालावधीत ज्या कालावधीत तक्रारींचे निवारण करणे आवश्यक आहे, संस्थेतील विविध स्तरांवरील तक्रारींच्या निवारणासाठी निर्धारित वाढ मॅट्रिक्स असेल. या मॅट्रिक्समध्ये ग्राहकांच्या समाधानानुसार निराकरण न झालेल्या तक्रारी/तक्रारी उच्च अधिकाऱ्यांपर्यंत नेण्याचा सल्ला देण्यात आला आहे. प्राप्त झालेल्या

सर्व तक्रारी खालीलप्रमाणे हाताळल्या जातील:

पहिला स्तर	कर्जदार/ग्राहकाशी थेट संवाद साधणारे शाखा व्यवस्थापक/शाखा प्रभारी
द्वितीय स्तर	संबंधित व्यवसाय प्रमुख
तृतीय स्तर	तक्रार निवारण कक्ष (जीआरसी) @ grcell@orixindia.com

- (g) खालील राज्याप्रमाणे तक्रार निवारण अधिकार्याने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारी रेकॉर्ड केल्या गेल्या आहेत आणि त्यांचे निराकरण केले गेले आहे आणि कोणत्याही तक्रारीचे निराकरण होणार नाही याची खात्री करण्यासाठी प्रभावी देखरेख / वाढवण्याची यंत्रणा देखील सुनिश्चित करावी लागेल.
- (h) जर कर्जदार/ग्राहक वरील कलम (फ) मध्ये सूचीबद्ध वाढ यंत्रणेत नमूद केलेल्या प्रतिनिधींनी दिलेल्या निराकरणावर किंवा फ्रंट ऑफिसच्या कर्मचाऱ्यांनी प्रदान केलेल्या निराकरणावर समाधानी नसेल तर ते खाली नमूद केल्याप्रमाणे तक्रार निवारण अधिकारी यांच्याशी संपर्क साधू शकतात:

श्री. आदित्य शर्मा

71/2 डी, रामा रोड,
नजफगड रोड औद्योगिक क्षेत्र, नवी
दिल्ली-110015
टेलि: 011-45623200/300; फॅक्स: 011-41023285
ई-मेल: gro@orixindia.com

ई-मेलद्वारे प्राप्त झालेल्या कर्जदार/ग्राहकांच्या तक्रारींचे उत्तर केवळ ईमेलद्वारे **दिले जाईल**.

पर्यायीपणे, कर्जदार/ग्राहक खाली यासाठी लिहू शकतात:

श्री. गौरव भाटिया, मुख्य

जोखीम अधिकारी 71/2

डी, रामा रोड,
नजफगड रोड औद्योगिक क्षेत्र, नवी
दिल्ली-110015
टेलि: 011-45623200/300; फॅक्स: 011-41023285
ई-मेल: gaurav.bhatia@orixindia.com

- (i) कर्जदार/ग्राहकाला तपशीलवार सल्ला देऊन योग्य आणि कालबद्ध पद्धतीने तक्रारी सोडवल्या जातील. ठरावाला वेळ हवा असल्यास, तक्रार मान्य करून अंतरिम प्रतिसाद

जारी केला जाईल.

- (j) जर कर्जदार/ग्राहक तक्रार/वाद मागील परिच्छेदात नमूद केलेल्या निराकरण यंत्रणेनुसार सोडवला गेला नाही तर तो/ती एका महिन्याच्या कालावधीत आरबीआयच्या पर्यवेक्षण विभागाच्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकाऱ्याकडे येथे अपील करण्यास स्वतंत्र आहे:

नॉन-बँकिंग पर्यवेक्षण विभाग

मुंबई प्रादेशिक कार्यालय

रिझर्व बँक ऑफ इंडिया इमारत, तिसरा मजला, मुंबई

सेंट्रल रेल्वे स्टेशन समोर,

भायखळा, मुंबई – 400 008

- (k) कर्मचारी प्रशिक्षण आणि जागरूकता : कस्टमर फेसिंग चॅनेल आणि इतर समर्थन विभागातील सर्व कर्मचाऱ्यांना वेळोवेळी ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी प्रशिक्षण दिले जाईल. यामध्ये कार्यात्मक प्रशिक्षण तसेच सॉफ्ट स्किल्सचे प्रशिक्षण समाविष्ट असेल.

(4) अपंग व्यक्तींसाठी तक्रार निवारण यंत्रणा

ग्राहकासाठी उपलब्ध तक्रार निवारण यंत्रणा *शारीरिक/दृष्टीने* अपंग असलेल्या अर्जदारांना उपलब्ध असेल.

(5) ग्राहकांच्या तक्रारींवर लक्ष ठेवण्याचे पुनरावलोकन आणि निरीक्षण:

- (a) त्रैमासिक आधारावर नोंदवलेल्या तक्रारींच्या मूळ कारणांचे विश्लेषण करा. स्थानिक स्वरूपाच्या तक्रारींचे क्षेत्र ओळखण्यासाठी आणि प्रक्रियेचे पुनरावलोकन / प्रक्रियात्मक बदल आवश्यक असलेल्या तक्रारींचे स्वरूप आणि प्रकार याआधारे विश्लेषण केले जाईल.
- (b) विश्लेषणामध्ये प्रकरण बंद करण्याच्या पुनरावलोकनाचा देखील समावेश असेल (बंद करण्याची पर्याप्तता तसेच वेळ). विश्लेषणाचे मुख्य पैलू वरिष्ठ व्यवस्थापनाला अधोरेखित केले जातील. प्राप्त झालेल्या आणि बंद केलेल्या तक्रारींचा सारांश आरबीआयने विहित केलेल्या पुनरावलोकनांच्या दिनदर्शिकेचा भाग म्हणून नोंदवला जाईल.

बदलांचा इतिहास

पुनरावृत्तीची तारीख	आवृत्ती	वर्णन	लेखक	द्वारे मंजूर
27-07-2010	1	प्रारंभिक मसुदा	श्री. जय गांधी किंवा श्री. पार्थसारथी रे	संचालक मंडळ
29-06-2012	2	आरबीआयच्या परिपत्रकानुसार सुधारित	श्री. पार्थसारथी रे	संचालक मंडळ
22-03-2013	3	18 फेब्रुवारी, 2013 च्या आरबीआय परिपत्रकानुसार सुधारित	मिस. शुची सिंघवी	संचालक मंडळ
31-03-2017	4	आरबीआय मास्टर निर्देश, 2016 नुसार सुधारित	सचिव विभाग	संचालक मंडळ
24-08-2022	5	आरबीआय मास्टर निर्देश, 2016 नुसार सुधारित	सचिव विभाग	संचालक मंडळ
22-12-2023	6	आरबीआय मास्टर निर्देशानुसार सुधारित	सचिव विभाग	संचालक मंडळ
04-06-2024	7	आरबीआय मास्टर निर्देशानुसार सुधारित	सचिव विभाग	संचालक मंडळ