



பப்ளிக்



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

நியாய நடைமுறைக் குறியீடு

V. 7

A. முகவுரை:

இந்த நிறுவனம் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் (ரிசர்வ் வங்கி) பதிவு செய்யப்பட்ட வங்கி சாரா வைப்பு வைக்காத நிதி நிறுவனம் ஆகும் இந்த நியாய நடைமுறைக் குறியீடு (குறியீடு) 'ரிசர்வ் வங்கியின் சுற்றறிக்கை எண்ணின் அத்தியாயம் VII-நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடுடன் இணக்கமாக தயாரிக்கப்பட்டுள்ளது RBI/DoR/2023-24/105 DoR.FIN.REC.No. 45/03.10.119/2023-24 மாஸ்டர் வழிகாட்டுதல்-இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம்-அளவுகோல் அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) வழிகாட்டுதல்கள், 2023 தேதியிட்ட அக்டோபர் 19,2023 வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கு ("ரிசர்வ் வங்கி வழிகாட்டுதல்கள்") பொருந்தும் மற்றும் ரிசர்வ் வங்கியால் அவ்வப்போது புதுப்பிக்கப்படும்

B. வரையறை

- I. 'வாடிக்கையாளர்' நிறுவனங்கள் சட்டம், 2013 இன் கீழ் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளபடி தனிநபர் அல்லது ஒரு நிறுவனமாக இருக்கும் நிறுவனத்தின் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட வாடிக்கையாளர்களை இது குறிக்கும் மற்றும் நிறுவனத்தின் கீழ் யார் சொத்து வணிகத்திற்கு எதிரான கடன் அல்லது பெருநிறுவன வணிக கடன் அல்லது வணிக வாகன கடன் வணிக செங்குத்துகளின் கடன் பெற்றுள்ளனரோ அவர்கள் கடன் பெற்றவர்கள் என்று வகைப்படுத்தப்படுகிறார்கள்.
- II. 'சம தவணைகள்' என்பது வெவ்வேறு கால இடைவெளிகளின் சமமான தவணை ஆகும்
- III. 'குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை' என்பது வாடிக்கையாளரின் புகார்களைத் தீர்க்க நிறுவனத்தால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட வழிமுறை அல்லது செயல்முறை ஆகும்.
- IV. 'வட்டி விகிதம்' என்பது வாடிக்கையாளர் மாதாந்திர ஓய்வுடன் செலுத்த வேண்டிய கடனில் வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதம் (நிலையான அல்லது மிதக்கும்) ஆகும் மற்றும் இது குறிப்பாக கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது.
- V. 'கடன்' என்பது கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் கூறப்பட்டுள்ள நோக்கத்திற்காக வாடிக்கையாளரால் நிறுவனத்திடமிருந்து பெறப்பட்ட எந்தவொரு பணம் அல்லது நிதி வசதியையும் குறிக்கிறது, இது கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள காலப்பகுதியில் திருப்பிச் செலுத்தப்பட வேண்டும், இது பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதத்தில் வட்டியுடன் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கட்டணங்கள் மற்றும் செலவுகளுடன் திருப்பிச் செலுத்தப்படும்.
- VI. 'கடன் விண்ணப்பம்' என்பது நிறுவனத்தின் குறிப்பிட்ட வடிவத்தில், நிறுவனத்திடமிருந்து கடன் பெறும் நோக்கில் வாடிக்கையாளரால் பயன்படுத்தப்படும் ஆவணம்/விண்ணப்பம் அல்லது படிவம் என்று பொருள்படும். கடன் விண்ணப்பம் என்பது நிறுவனத்திடமிருந்து கடன் பெறுவதற்கு வாடிக்கையாளர்கள் அளிக்கும் உத்தரவாதமோ அல்லது கடனை வழங்குவதாக வாடிக்கையாளருக்கு நிறுவனம் வழங்கும் உறுதிமொழியோ அல்ல.
- VII. 'கடன் ஒப்பந்தம்' என்பது எழுத்துப்பூர்வ ஒப்பந்தம், அட்டவணை மற்றும் அத்தகைய பிற ஆவணங்கள் வாடிக்கையாளரால் நிறுவனத்துடன் கையெழுத்திடப்பட்ட மற்றும் செயல்படுத்தப்பட்ட கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பகுதியாகும், இது நிறுவனத்தால் வடிவமைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் இருக்கும், அவர்/அவள்/அது பெற்ற கடன் தொடர்பாக, இது *இன்டர்லியா* கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை உள்ளடக்கியதாக இருக்கும்.
- VIII. 'கடன் காலம்' என்பது வாடிக்கையாளரால் கடனை திருப்பிச் செலுத்த வேண்டிய காலம், OLFS அதன் கொள்கைக்கு ஏற்ப அவ்வப்போது அதை தீர்மானிக்கிறது.

- IX. 'மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (எம்ஐடிசி)' என்பது கடன் தொடர்பாக வாடிக்கையாளர் கடன் பெறுவதற்கு முன் தெரிந்து கொள்ள வேண்டிய கடனின் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை குறிக்கிறது

மற்றும் இது கடன் விண்ணப்பத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் விவரிக்கப்பட்டுள்ளது.

- X. 'தனிநபர் கடன்கள்' நிறுவனத்தால் நீட்டிக்கப்பட்ட பல்வேறு கடன்கள் தொடர்பாக, தனிநபர்களுக்கு வழங்கப்படும் கடன்கள் என்று பொருள்படும் ¹ மற்றும் (அ) நுகர்வோர் கடன் ², (ஆ) அசையா சொத்துக்களை உருவாக்க/மேம்படுத்துவதற்கான கடன்கள் (எ. கா., வீட்டு வசதி போன்றவை) ஆகியவை இதில் அடங்கும்.

- XI. 'தண்டனைக் கட்டணங்கள்' என்பது கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி வாடிக்கையாளரால் எம்.ஐ.டி.சி. க்கு இணங்காததற்காக நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படும் அபராதத்தைக் குறிக்கும்.

C. குறியீட்டின் நோக்கங்கள்:

குறியீட்டின் முதன்மை நோக்கங்கள் பின்வருமாறு:

- வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாள்வதில் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான நடைமுறைகளை ஊக்குவிக்கலாம்;
- வெளிப்படத்தன்மையை அதிகரிக்கவும், இதனால் வாடிக்கையாளர்கள் சேவைகளிலிருந்து நியாயமாக என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதை நன்கு புரிந்து கொள்ள முடியும்;
- வாடிக்கையாளர்களுக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே நியாயமான மற்றும் நல்லுறவை ஊக்குவிக்கவும்;
- வாடிக்கையாளர் இடைமுகம் தொடர்பாக ஒழுங்குமுறை தேவைகள் இணங்குவதை உறுதி செய்வது; மற்றும்
- வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளைத் தீர்க்கும் பொறிமுறைகளை வலுப்படுத்துதல்.

D. கவரேஜ்:

நியாய நடைமுறைக் குறியீடு பின்வரும் பகுதிகளுக்கு பொருந்தும்:

- கடன் விண்ணப்பம் மற்றும் செயலாக்கம்
- 'கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் தொடர்பு.'
- கடன் ஒப்பந்தத்தில் அபராத கட்டணங்கள்
- விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் உட்பட கடனை வழங்குதல்
- சம தவணை அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்களில் மிதக்கும் வட்டி விகிதத்தின் மறுசீரமைப்பு
- அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுதல்
- பொது
- இயக்குநர்கள் குழுமத்தின் பொறுப்பு
- என். பி. எஃப். சி. க்கான குறைதீர்ப்பு அதிகாரி
- குறை தீர்க்கும் அலுவலர்
- குறியீட்டை வெளியிடுதல்
- அதிகப்படியான வட்டி விகிதத்தை ஒழுங்குபடுத்துதல்;
- நிறுவனத்தால் நிதியளிக்கப்பட்ட சொத்துக்களை மீண்டும் கைப்பற்றுதல்.
- குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை (அனெக்சராக)

¹ தனிநபர் என்றால் கடனாளியாக இருக்கும் இயல்பான நபர்

² வாகனக் கடன்கள் (வணிக பயன்பாட்டிற்கான கடன்களைத் தவிர), அசையா சொத்தால் பாதுகாக்கப்பட்ட தனிநபர் கடன்கள் (வணிக/வணிக நோக்கங்களைத் தவிர), தொழில் வல்லுநர்களுக்கான தனிநபர் கடன்கள் (வணிக நோக்கங்களுக்காக கடன்கள் தவிர), மற்றும் பிற நுகர்வு நோக்கங்களுக்காக வழங்கப்படும் கடன்கள் (எ.கா., சமூக விழாக்கள், போன்றவை)

E. மேலே உள்ள ஒவ்வொரு பகுதியிலும் உள்ள நியாய நடைமுறைக் குறியீடு:**I. கடன் விண்ணப்பம் மற்றும் செயலாக்கம்:**

- (1) வாடிக்கையாளருடனான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் ஆங்கில மொழியில் அல்லது வாடிக்கையாளரால் புரிந்து கொள்ளப்படக்கூடிய உள்ளூர் மொழியில் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.
- (2) விண்ணப்பிக்கப்படும் கடன் தொடர்பாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு தேவைப்படும் அனைத்து தேவையான தகவல்களும் கடன் விண்ணப்பத்தில் இருக்கின்றன. இந்தத் தகவல்கள் வாடிக்கையாளரின் வட்டிக்களைப் பாதிக்கக்கூடிய விஷயங்களை உள்ளடக்கும், இதனால் வாடிக்கையாளர் தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க முடியும்.
- (3) கடனுக்கு விண்ணப்பிக்கும் போது வாடிக்கையாளர் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் கடன் விண்ணப்பத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளன.
- (4) கடன் விண்ணப்பத்தைப் பெறுவதற்கான ஒப்புதலை நிறுவனம் வழங்கும், அது கடன் விண்ணப்பம் எந்த காலக்கெடுவிற்குள் தீர்க்கப்படும் என்பதையும் குறிக்கும்.
- (5) நிறுவனம் வாடிக்கையாளர் சமர்ப்பித்த கடன் விண்ணப்பம் மற்றும் ஆவணங்களை நியாயமான காலத்திற்குள் சரிபார்க்கும் மற்றும் கூடுதல் விவரங்கள்/ஆவணங்கள் தேவைப்பட்டால், வாடிக்கையாளர்களுக்கு அது உடனடியாக தெரிவிக்கும்.

II. 'கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் தொடர்பு'

- (1) வாடிக்கையாளர் கடன் விண்ணப்பத்தை சமர்ப்பித்த பிறகு சரியான மதிப்பீடு இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். இந்த மதிப்பீடு நிறுவனத்தின் நடைமுறையில் உள்ள வணிக மற்றும்/அல்லது கடன் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுக்கு ஏற்ப இருக்கும்.
- (2) கடனின் ஒப்புதலை தெரிவிக்கும் ஒப்புதல் கடிதம் மற்றும் எம்ஐடிசி கடனின் வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் அதன் விண்ணப்ப முறை உட்பவை ஆங்கில மொழியில் அல்லது வாடிக்கையாளரால் புரிந்து கொள்ளப்படக்கூடிய உள்ளூர் மொழியில், வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும் அல்லது அனுப்பப்படும். இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை வாடிக்கையாளர் ஏற்றுக்கொள்வதை நிறுவனம் தனது பதிவில் வைத்திருக்கும்.
- (1) நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குற்றம் சாட்டப்பட்ட தண்டனைக் கட்டணங்களை (அது எந்த வடிவத்தில் கூறப்பட்டாலும்) துணிவாக குறிப்பிட வேண்டும்.
- (2) கடன் வழங்கும் நேரத்தில் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து அடைப்புகளுடனும் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்க வேண்டும். வணிக விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை நிர்வகிக்கும் கடன் ஒப்பந்தத்தின் அட்டவணை ஆங்கில மொழியில் அல்லது வாடிக்கையாளரால் புரிந்து கொள்ளப்படக்கூடிய உள்ளூர் மொழியில் இருக்கும்.

- (3) நிறுவனம் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து அவர்கள் கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை புரிந்துகொண்டதாக அல்லது அவர்களுக்கு விளக்கப்பட்டதாக கூறும் சுய அறிவிப்பையும் பெற வேண்டும். சுய அறிவிப்பு வாடிக்கையாளரால் புரிந்து கொள்ளப்படக்கூடிய உள்ளூர் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.

III. கடன் கணக்குகளில் அபராத கட்டணங்கள்

தண்டனைக் கட்டணங்கள் வசூலிப்பதற்கு பின்வரும் வழிகாட்டுதல்கள் பின்பற்றப்படும்:

- (1) கடனில் வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தில் அபராத கட்டணங்கள் சேர்க்கப்படாது.
- (2) கடன் ஒப்பந்தத்தில் அபராதக் கட்டணங்கள் மூலதனமாக்கப்படாது, அதாவது, அபராதக் கட்டணங்களில் மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படாது.
- (3) தண்டனைக் கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானதாகவும், எம். ஐ. டி. சி அல்லது கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் ஒரு குறிப்பிட்ட கடன்/தயாரிப்புக்கான தரநிலையுடன் இணங்காததாகவும் இருக்கும்.
- (4) தனிநபர் வாடிக்கையாளர்களுக்கான தண்டனைக் கட்டணங்கள் (வணிகத்தைத் தவிர வேறு நோக்கங்களுக்காக), எம்ஐடிசி மீறலுக்காக தனிநபர் அல்லாத வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் தண்டனைக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்காது.
- (5) அபராதக் கட்டணங்களுக்கான அளவு மற்றும் காரணம் கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் எம்ஐடிசி/முக்கிய உண்மை அறிக்கையில் ("கேஎஃப்எஸ்") தெளிவாக வெளிப்படுத்தப்பட்டு நிறுவனத்தின் இணையதளமான [ORIX India - OLFS: Fees & Charges](#).
- (6) எம்.ஐ.டி.சி. க்கு இணங்காததற்கான நினைவூட்டல்கள் பொருந்தக்கூடிய தண்டனைக் கட்டணங்கள் மற்றும் அதன் காரணங்களுடன் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

குறிப்பு: ஜனவரி 01, 2024 முதல் புதிய கடன்களுக்கும் மற்றும் ஜூலை 01, 2024 முதல் நடைமுறையில் உள்ள கடன்களுக்கு இந்த விதி எண் III செயல்படுத்தப்படும்.

IV. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்:

- (1) கடன் ஒப்பந்தத்தில் கூறப்பட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்க ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட கடனை சரியான நேரத்தில் வழங்குவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- (2) கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருந்தால் நிறுவனம் அறிவிக்கும் / தெரிவிக்கும் (பட்டுவாடாவுக்குப் பிறகு) அதாவது வட்டி விகிதம், பட்டுவாடா அட்டவணை, சேவைக் கட்டணங்கள், முன்செலுத்தல் கட்டணங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள், பிற கட்டணங்கள் / கட்டணங்கள் / செலவுகள் போன்றவை வாடிக்கையாளரின் பதிவு செய்யப்பட்ட முகவரியில் ஒரு கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது வாடிக்கையாளரின் பதிவுசெய்யப்பட்ட மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது வாடிக்கையாளரின் பதிவுசெய்யப்பட்ட மொபைலில் குறுஞ்செய்தி மூலமாகவோ ஆங்கிலத்தில் அல்லது அவர்கள் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய உள்ளூர் மொழியில் தெரிவிக்க வேண்டும். இங்கு கூறப்பட்டுள்ள அனைத்து

மாற்றங்களும் வருங்கால அடிப்படையில் நடைமுறைக்கு வரும் மற்றும் [ORIX - OLFS: Fees & Charges \(orixindia.com\)](http://ORIX - OLFS: Fees & Charges (orixindia.com)) இணையதளத்திலும் புதுப்பிக்கப்படும் இது தொடர்பாக பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தம் அல்லது ஒப்புதல் கடிதத்தில் இணைக்கப்படும்.

- (3) நிறுவனம் வழக்கமான வணிக நடைமுறை, தற்போதுள்ள பொருந்தக்கூடிய கொள்கைகள், ஒப்புதல் விதிமுறைகள் மற்றும் ரிசர்வ் வங்கி அவ்வப்போது வெளியிடும் வழிகாட்டுதல்களுக்கு ஏற்ப விநியோகத்திற்குப் பிந்தைய மேற்பார்வையை மேற்கொள்ளும்.
- (4) கடன் உடன்படிக்கைக்கு இணங்க மட்டுமே பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை திரும்பப் பெறுதல் / விரைவுபடுத்துதல் என்ற எந்தவொரு முடிவையும் நிறுவனம் மேற்கொள்ளும்.
- (5) நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு முன் அறிவிப்புடன் வாடிக்கையாளருக்கு எதிராக வைத்திருக்கும் வேறு எந்த நியாயமான உரிமை அல்லது உரிமைகோரலுக்கும் உட்பட்டு, அனைத்து நிலுவைத் தொகையையும் திருப்பிச் செலுத்தியவுடன் அல்லது கடனின் நிலுவையில் உள்ள தொகையை உணர்ந்தவுடன் அனைத்து பத்திரங்களையும் வெளியிடும். இந்த அறிவிப்பில் மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் தொடர்புடைய உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் / செலுத்தப்படும் வரை பிணையங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள நிறுவனம் உரிமையுள்ள நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களையும் வழங்கும்.
- (6) வாடிக்கையாளருக்கு கடன் வழங்குவது என்இஃப்டி/ஆர்டிஜிஎஸ் போன்ற மின்னணு முறை மூலம் வழங்கவே முன்னுரிமை அளிக்கப்படும். இருப்பினும், சில சந்தர்ப்பங்களில் வாடிக்கையாளருக்கு கடன் வழங்குதல் காசோலைகள் மூலம் வழங்க வேண்டியிருக்கும். என்இஃப்டி/ஆர்டிஜிஎஸ்/காசோலை மூலம் கடன் வழங்கப்பட்டால், நிறுவனத்தின் வங்கிக் கணக்கிலிருந்து நிதியை டெபிட் செய்த தேதியிலிருந்து வட்டி விகிதத்தை நிறுவனம் வசூலிக்கும்.
- (7) மாதத்தின் இடையில் கடன்களை வழங்குதல் அல்லது திருப்பிச் செலுத்தும் விஷயத்தில், கடன் நிலுவையில் உள்ள காலத்திற்கு மட்டும் நிறுவனம் வட்டி விகிதத்தை வசூலிக்கும்.
- (8) நிறுவனம் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட "சம தவணைகளை" முன்கூட்டியே வசூலித்திருந்தால், "வட்டி விகிதம்" நிலுவையில் உள்ள தொகைக்கு வசூலிக்கப்படும், முழு "கடன்" தொகைக்கு வசூலிக்கப்படாது.

V. சம தவணை அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்களில் மிதக்கும் வட்டி விகிதத்தை மாற்றியமைத்தல்

சம தவணை அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்களில் மிதக்கும் "வட்டி விகிதத்தை" மாற்றியமைக்க பின்வரும் "வழிகாட்டுதல்கள்" பின்பற்றப்படும்:

- (1) அனுமதியின் போதும், அதனைத் தொடர்ந்து கடன் பெறும் போதும், வாடிக்கையாளருக்கு ஆங்கிலம் அல்லது அவர்கள் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய உள்ளூர் மொழியில் எழுத்துப்பூர்வமாக (கடிதம் / குறுஞ்செய்தி / மின்னஞ்சல்) தெரிவிக்க வேண்டும். கடனுக்கான வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றத்தின் சாத்தியமான தாக்கம், கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிட்டுள்ளபடி, அவற்றின் சமமான தவணை மற்றும் / அல்லது கடன் கால அளவுகளில் மாற்றங்களுக்கு வழிவகுக்கிறது, அல்லது இரண்டிலும் இருக்கலாம்.

- (2) வட்டி வீதத்தில் மாற்றம் ஏற்படும் சூழ்நிலையில், வட்டி வீதத்தை மாற்றுவது மற்றும் கடன் காலம் மற்றும் அத்தகைய கடன் காலம் மாற்றப்படும் தேதியில் அதற்கேற்ப மாற்றம் செய்வது குறித்து நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு ஆங்கில மொழியில் அல்லது வாடிக்கையாளரால் புரிந்து கொள்ளப்படக்கூடிய உள்ளூர் மொழியில், தகவலை அனுப்பும். வாடிக்கையாளருக்கு பின்வரும் விருப்பங்களும் வழங்கப்படும், அவை நிறுவனத்தால் தொடர்பு கொள்ளப்பட்ட 15 நாட்களுக்குள், வாடிக்கையாளர்களால் எழுத்துப்பூர்வமாக பயன்படுத்தப்படலாம்:
- (i) பொருந்தக்கூடிய "சம தவணைகளில்" மேம்பாடு; @
 - (ii) சம தவணை அதிகரிப்பு மற்றும் "கடன் காலத்தை" நீட்டித்தல் ஆகியவற்றின் இணைப்பு; @; அல்லது
 - (iii) கடன் காலத்தின் போது எந்த நேரத்திலும் கடனை பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ முன்கூட்டியே செலுத்த வேண்டும்

*

@ இது போன்ற நீட்டிப்பு எதிர்மறை மாற்றத்திற்கு வழிவகுக்காது

*முன்கூட்டிய கட்டணங்கள் /முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதம் ஆகியவை ரிசர்வ் வங்கியின் சுற்றறிக்கைக்கு உட்பட்டதாக இருக்கும்

- (3) மேலே குறிப்பிட்டுள்ள காலக்கெடுவுக்குள் ஏதேனும் விருப்பங்களைப் பயன்படுத்துவதற்கு வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திற்கு பதிலளித்தால், அத்தகைய மாற்றம் வாடிக்கையாளர்களால் குறிப்பிடப்பட்ட தேதியிலிருந்து நடைமுறைக்கு வரும்.
- (4) மேற்குறிப்பிட்ட விருப்பத்தைப் பயன்படுத்துவதற்குத் தேவையான சேவைக் கட்டணங்கள்/ நிர்வாகச் செலவுகள் ஏதேனும் ஒப்புதல் கடிதத்திலும், அத்தகைய கட்டணங்கள் / செலவுகளைத் திருத்தும் போதும் வெளிப்படுத்தப்பட வேண்டும்.
- (5) இன்றுவரை மீட்கப்பட்ட அசல் மற்றும் வட்டியைக் கணக்கிடும் கணக்குகளின் அறிக்கையை வாடிக்கையாளர் அனுசலாம்; சம தவணைத் தொகை; மீதமுள்ள சம தவணைகளின் எண்ணிக்கை மற்றும் முழு கடன் காலம் வட்டி விகிதம் (வருடாந்திர) நிறுவனத்தின் எந்த கிளையையும் தொடர்புகொள்வதன் மூலமோ அல்லது மின்னஞ்சல் மூலம் அழைப்பதன் மூலமோ அல்லது எழுதுவதன் மூலமோ "Customercare@orixindia.com)" நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வழங்கப்பட்டவிவரங்களின்படி வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு குழுவிற்கு [ORIX India - Contact Us](#).

குறிப்பு: 2023 டிசம்பர் 31 அன்று அல்லது அதற்கு முன்னர் பெறப்பட்ட அனைத்து தற்போதைய கடன்களுக்கும், இந்த தேதிக்குப் பிறகு பெறப்பட்ட அனைத்து புதிய கடன்களுக்கும் இந்த விதி எண் 5 இன் ஏற்பாடு பொருந்தும். தற்போதுள்ள அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும், மேலே உள்ள உட்பிரிவு (2) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி, அவர்களுக்கு கிடைக்கக்கூடிய விருப்பங்களைத் தெரிவித்து, பொருத்தமான சேனல்கள் மூலம் ஒரு தகவல் அனுப்பப்பட வேண்டும்.

VI. **அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுதல்:** தனிநபர் வாடிக்கையாளர்களுக்கான தனிநபர் கடன்களுக்கு பின்வரும் வழிகாட்டுதல்கள் பின்பற்றப்பட வேண்டும்.

- (1) தனிநபர் வாடிக்கையாளர்கள்:

- (a) மேலே உள்ள பிரிவு IV (5) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நிபந்தனையைத் தவிர, நிறுவனம் அனைத்து அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் வெளியிட வேண்டும் மற்றும் கடன் கணக்கை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்துதல் / செட்டில்மென்ட் செய்த 30 நாட்களுக்குள் சிஇஆர்எஸ்ஏஐ யில் பதிவு செய்யப்பட்ட கட்டணங்கள் அல்லது பிற பதிவேட்டில் எந்தவொரு கட்டணத்தையும் அகற்ற வேண்டும் அத்தாவது தடையில்லா சான்றிதழ் வழங்குதல் ஆகும்.
- (b) வாடிக்கையாளருக்கு / அடமானம் வைத்தவருக்கு அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை கடன் சேவை செய்யப்பட்ட நிறுவனத்தின் கிளையிலிருந்து (சேவை கிளை) சேகரிக்கும் விருப்பம் வழங்கப்படும். அல்லது சர்வீசஸ் கிளைக்கு அருகில் உள்ள கிளையில் இருந்து அல்லது அவர்/ அவர் விருப்பப்படி டெல்லியில் அமைந்துள்ள கிளையில் இருந்து 71/2 டி, ராமா சாலை, நஜாஃப்கர் சாலை தொழில்துறை பகுதி, புது தில்லி -110015 முகவரி ஆகும்³.
- (c) வாடிக்கையாளரால் பெறப்பட்ட கடன் தொடர்பாக அடமானக்காரரால் (யார் வாடிக்கையாளராக இருக்கலாம் அல்லது இல்லாமலும் இருக்கலாம்) அடமானப்படுத்தப்பட்ட அசையா சொத்து (பாதுகாக்கப்பட்ட சொத்து) இருந்தால், அசல் சொத்து ஆவணங்கள் (அடமானம் வைக்கும் போது அடமானதாரரால் வழங்கப்பட்டிருக்கலாம்) அடமானதாரரிடம் ஒப்படைக்கப்படும்

³ அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களின் காலக்கெடு மற்றும் திரும்புவதற்கான இடம் டிசம்பர் 01, 2023 அன்று அல்லது அதற்குப் பிறகு வெளியிடப்பட்ட ஒப்புதல் கடிதத்தில் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்

சொத்து உரிமையாளர்க்கு, வாடிக்கையாளருக்கு அல்ல. பாதுகாக்கப்பட்ட சொத்திற்கு ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட அடமானதாரர்/உரிமையாளர் இருந்தால், அசல் சொத்து ஆவணம் அனைத்து அடமானதாரர்/உரிமையாளர்களிடம் ஒப்படைக்கப்பட வேண்டும். மேற்கூறியவை ஒருபுறமிருக்க, அடமானம் வைத்துள்ளவர்கள் / உரிமையாளர்கள் அனைவரும் தாங்கள் விரும்பும் இடத்தில் மேற்குறிப்பிட்ட சொத்து ஆவணங்களைச் சேகரிப்பதற்காகத் தங்களைத் தயார்படுத்திக் கொள்ளும் நாளிலிருந்து 30 நாட்கள் கால அளவு கணக்கிடப்படும். அசல் சொத்து ஆவணத்தை நேரில் பெற நிறுவனத்தின் கிளை அலுவலகத்திற்கு நேரில் செல்ல முடியாத அடமானதாரர் / உரிமையாளர்களால் அங்கீகாரக் கடிதம் அல்லது அதிகாரம் வழங்கப்படாவிட்டால், எந்தவொரு குறிப்பிட்ட அடமானக்காரர் / உரிமையாளருக்கு ('கிடைக்காத நபர்' என்று குறிப்பிடப்படுகிறது), அசல் சொத்து ஆவணத்தை நேரில் பெற நிறுவனத்தின் கிளை அலுவலகத்திற்குச் செல்ல / கிடைக்காவிட்டால், அனைத்து அடமான உரிமையாளர்(களின்) கேஷ்யூசி ஆவணங்களுடன் கிடைக்கப்பெறாத நபரிடமிருந்து அங்கீகாரம் பெற்றிருக்க வேண்டும்

- (d) ஒரே அடமானக்காரர் இறக்கும் நிகழ்வை நிவர்த்தி செய்வதற்காக (வாடிக்கையாளர் அல்லது கடன் வாங்குபவர் அல்லது கூட்டு வாடிக்கையாளர்கள் அல்லது இணை கடன் வாங்குபவர்கள், அத்தகைய சட்டப்பூர்வ வாரிசுகள் வாரிசு சான்றிதழ் அல்லது நன்னடத்தை அல்லது அத்தகைய ஆவணங்களை சமர்ப்பித்தால், அத்தகைய

அடமானதாரர்களின் சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்கு அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்கள் திருப்பித் தரப்படும். இதற்கான நடைமுறைகள் வருமாறு:

- (i) இறந்த அடமானதாரர்/அசையும் அல்லது அசையா சொத்தின் உரிமையாளரின் இறப்புச் சான்றிதழின் நகல் இறந்த அடமானதாரர்/உரிமையாளரின் சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளால் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.
- (ii) இறந்த அடமானதாரர்/உரிமையாளரின் சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளால் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய வாரிசுச் சான்றிதழ் அல்லது நன்னடத்தை.
- (iii) கூட்டு அடமானம் / உரிமையாளர்களாக இருந்தால், எஞ்சியுள்ள அடமானக்காரர் / பாதுகாக்கப்பட்ட சொத்தின் உரிமையாளர் உறுதிமொழி மற்றும் இழப்பீட்டு பத்திரத்தை வழங்க வேண்டும் (நிறுவனத்தால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட படிவத்தின்படி) ஆவணத்தின் வேறு எந்த உரிமை கோருபவர்களும் இல்லை என்பதையும், எஞ்சியுள்ள அடமானதாரர் / உரிமையாளரால் கோரப்படும் பாதுகாக்கப்பட்ட சொத்தின் அசல் சொத்து ஆவணங்கள் தொடர்பாக மூன்றாம் நபரிடமிருந்து எதிர்கால உரிமைகோரல்களிலிருந்து நிறுவனத்திற்கு இழப்பீடு வழங்குவதையும் உறுதி செய்தல்.
- (iv) பாதுகாக்கப்பட்ட சொத்தின் அசல் சொத்து ஆவணங்களை காவலில் கொள்ள விரும்பும் தனிநபரின் சமீபத்திய கேஷ்யசி ஆவணத்தின் சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்.
- (v) பாதுகாக்கப்பட்ட சொத்தின் அசல் சொத்து ஆவணங்களை காவலில் கொள்ளக் கோரும் நபரால் முறையாக கையொப்பமிடப்பட்ட ஒப்புதல் கடிதம்.
- (vi) பாதுகாக்கப்பட்ட சொத்திற்கு ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட சட்டப்பூர்வ வாரிசுகள் இருந்தால், அத்தகைய அசல் சொத்து ஆவணம் அனைத்து சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளிடமும் ஒப்படைக்கப்பட வேண்டும். மேற்கூறியவை ஒருபுறமிருக்க, அடமானம் வைத்துள்ளவர்கள் / உரிமையாளர்கள் அனைவரும் தாங்கள் விரும்பும் இடத்தில் உட்பிரிவு (ஆ) இல் மேற்குறிப்பிட்ட சொத்து ஆவணங்களைச் சேகரிப்பதற்காகத் தங்களைத் தயார்படுத்திக் கொள்ளும் நாளிலிருந்து 30 நாட்கள் கால அளவு கணக்கிடப்படும்.

அசல் சொத்து ஆவணத்தை நேரில் பெற நிறுவனத்தின் கிளை அலுவலகத்திற்கு நேரில் செல்ல இயலாத ('கிடைக்காத சட்ட வாரிசுகள்' என்று குறிப்பிடப்படுகிறது), எந்தவொரு குறிப்பிட்ட சட்ட வாரிசுகளுக்கும் ஆதரவாக, அசல் சொத்து ஆவணத்தை நேரில் பெற நிறுவனத்தின் கிளை அலுவலகத்திற்குச் செல்ல / கிடைக்கப் பெறும் சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளால் அங்கீகாரக் கடிதம் அல்லது அதிகாரம் வழங்கப்படாவிட்டால், அனைத்து சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளின் கேஷ்யூ ஆவணங்களுடன் கிடைக்கப்பெற்றாத சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளிடமிருந்து அங்கீகாரம் பெற்றிருக்க வேண்டும்

இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், துணைப்பிரிவு (i) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஆவணங்களை சமர்ப்பித்த தேதியிலிருந்து மேலே உள்ள துணைப்பிரிவு (vi) வரை 30 நாட்கள் காலம் கணக்கிடப்படும் என்று இதன் மூலம் தெளிவுபடுத்தப்படுகிறது".

- (e) பாதுகாக்கப்பட்ட சொத்தின் அடமானதாரர்/உரிமையாளர் அல்லது சட்டப்பூர்வ வாரிசுகள் விஷயத்தில், அவர்கள் இந்தியாவுக்கு வெளியே வசிக்கிறார்கள் என்றால், அந்த அடமானதாரர்/பாதுகாக்கப்பட்ட சொத்தின் உரிமையாளர் அல்லது சட்டப்பூர்வ வாரிசுகள் பவர் ஆஃப் அட்டர்னியை பாதுகாக்கப்பட்ட சொத்தின் அசல் சொத்து ஆவணங்களை சேகரிக்க அவருக்கு/அவளுக்கு அங்கீகாரம் அளிக்கும் பிரதிநிதிக்கு ஆதரவாக வழங்க வேண்டும் (அத்தகைய அடமானதாரர்/உரிமையாளர் அல்லது சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளின் குடியிருப்பு நாட்டின் தூதரகத்தால் முறையாக சான்றளிக்கப்பட வேண்டும்), .
- (f) இந்த உட்பிரிவின் துணைப்பிரிவு (c) அல்லது (d) அல்லது (e) விதிகளுக்கு உட்பட்டு, அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் அல்லது கடனை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்திய/செட்டில்மென்ட் செய்த 30 நாட்களுக்கு மேல் தொடர்புடைய பதிவேட்டில் கட்டணம் திருப்தி படிவத்தை தாக்கல் செய்யத் தவறினால், அத்தகைய தாமதத்திற்கான காரணங்களை நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கும். தாமதத்திற்கு நிறுவனம் காரணமாக இருந்தால், பொருந்தக்கூடிய எந்தவொரு சட்டத்தின்படியும் வேறு எந்த இழப்பீட்டையும் பெறுவதற்கான வாடிக்கையாளரின் உரிமைகளுக்கு பாதிப்பு இல்லாமல், ஒவ்வொரு நாள் தாமதத்திற்கும் வாடிக்கையாளருக்கு ₹5,000/- என்ற விகிதத்தில் இழப்பீடு வழங்கப்படும்.
- (g) மேலே உள்ள பத்தி (எஃப்) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி இழப்பீடு செலுத்துவதோடு கூடுதலாக, அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களுக்கு இழப்பு/சேதம் ஏற்பட்டால், பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ, வாடிக்கையாளருக்கு அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களின் நகல்/சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெற உதவ வேண்டும் மற்றும் அதனுடன் தொடர்புடைய செலவுகளை நிறுவனம் ஏற்க வேண்டும். இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், இந்த நடைமுறையை முடிக்க நிறுவனத்திற்கு 30 நாட்கள் கூடுதல் நேரம் கிடைக்கும் மற்றும் தாமதமான கால அபராதம் 60 நாட்களுக்குப் பிறகு கணக்கிடப்படும்.

- (2) தனிநபர் அல்லாத வாடிக்கையாளர்கள்:

தனிநபர் அல்லாத வாடிக்கையாளர்களைப் பொருத்தவரை, சீரான

அணுகுமுறை (பாதுகாக்கப்பட்ட சொத்தின் அசல் சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதைப் பொருத்தவரை) பின்பற்றாததற்கு கட்டாய காரணங்கள் இல்லாவிட்டால் தனிநபர் வாடிக்கையாளர்கள் நிர்ணயிக்கப்பட்டபடி பின்பற்றப்படலாம்.

VII. **பொது:**

- (a) கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டதைத் தவிர (புதிதாக இல்லாவிட்டால்) வாடிக்கையாளரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடாது.

வாடிக்கையாளரால் முன்னர் வெளிப்படுத்தப்படாத புதிய தகவல்கள் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வந்துள்ளன).

- (b) வாடிக்கையாளர் கணக்கை மாற்றுவதற்காக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமாக கோரிக்கை பெறப்பட்டால், ஒப்புதல் அல்லது வேறுவிதமாக அதாவது, நிறுவனத்தின் ஆட்சேபனை ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். அத்தகைய பரிமாற்றம் கடன் ஒப்பந்தத்தில் கூறப்பட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்க இருக்கும்.
- (c) கடனை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், நிறுவனம் சட்டரீதியாக செல்லுபடியாகும் செயல்முறைகளைப் பின்பற்றும் மற்றும் தேவையற்ற துன்புறுத்தல் அல்லது பொது அவமானங்கள், பலத்தைப் பயன்படுத்துதல், அச்சுறுத்தல் போன்ற விநோதமான நேரங்களில் வாடிக்கையாளர்களை தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்யாது (அதாவது நிறுவனத்தின் பிரதிநிதி காலை 8 மணிக்கு முன் அல்லது இரவு 7 மணிக்குப் பிறகு வாடிக்கையாளரை அழைக்கக்கூடாது, கடன்களை வசூலிப்பதற்கு தசை சக்தியைப் பயன்படுத்தக்கூடாது, முதலியன, வாடிக்கையாளரை பொருத்தமான முறையில் கையாள வசூல் நிர்வாகிகள் மற்றும் பிற ஊழியர்களுக்கு போதுமான பயிற்சி அளிக்கப்பட வேண்டும்
- (d) ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்கள் அல்லது ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்பட்ட வேறு ஏதேனும் வழிகாட்டுதல்களில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நிபந்தனைகளின்படி முன்கூட்டியே மூடுதல் கட்டணங்கள்/முன்செலுத்தல் கட்டணங்கள்/அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும்.
- (e) இயலாமையின் அடிப்படையில் உடல் ரீதியாக/பார்வைக் குறைபாடுள்ள தனிநபர்களுக்கு "கடன்" வழங்குவதில் "நிறுவனம்" பாகுபாடு காட்டாது. நிறுவனம் அனைத்து மட்டங்களிலும் தங்கள் ஊழியர்களுக்கு நடத்தப்படும் அனைத்து பயிற்சித் திட்டங்களிலும், சட்டம் மற்றும் சர்வதேச மாநாடுகளால் அவர்களுக்கு உத்தரவாதம் அளிக்கப்பட்ட மாற்றுத்திறனாளிகளின் உரிமைகளைக் கொண்ட பொருத்தமான தொகுதியை உள்ளடக்கும்.

VIII. இயக்குநர்கள் குழுமத்தின் பொறுப்பு:

- (a) (a) நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளிலிருந்து எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது விசாரிக்கப்பட்டு தீர்வு காணப்படுவதை உறுதி செய்யும் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறைக்கு இயக்குநர்கள் குழு ஒப்புதல் அளிக்க வேண்டும். குறை தீர்க்கும் வழிமுறை இக்குறியீட்டின் இணைப்பாக இணைக்கப்பட்டுள்ளது
- (b) நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் குறைதீர்ப்பு பொறிமுறையின் செயல்பாடு மற்றும் குறியீட்டின் இணக்கம் குறித்து இயக்குநர்கள் குழு மறுஆய்வு செய்யும் அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை அரையாண்டு அடிப்படையில் இயக்குநர்கள் குழுமத்திற்கு சமர்ப்பிக்கப்படும்.

IX. குறை தீர்க்கும் அலுவலர்

குறைதீர்ப்பு அதிகாரி பற்றிய கூடுதல் விவரங்களுக்கு இணைப்பைப் பார்க்கவும்.

X. ஒம்புட்ஸ்மேன்:

இந்த நிறுவனம் ரிசர்வ் வங்கி-ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்புத் திட்டம், 2021 (இத்திட்டம்) இன் கீழ் வருகிறது, அதன்படி இயக்குநர்கள் குழு இந்த திட்டத்திற்கு ஏற்ப முதன்மை ஒருங்கிணைப்பு அதிகாரியை நியமித்துள்ளது. முதன்மை ஒருங்கிணைப்பு அதிகாரி மற்றும் ஒருங்கிணைப்பு அதிகாரி (கள்) விவரங்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளமான [ORIX - OLFS: Ombudsman \(orixindia.com\)](http://ORIX - OLFS: Ombudsman (orixindia.com)) கிடைக்கின்றன.

XI. **குறியீட்டை வெளியிடுதல்**

குறியீடு நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் www.orixindia.com பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவல்கள் வெளியிடப்பட வேண்டும்.

XII. **அதிகப்படியான வட்டி விகிதத்தை ஒழுங்குபடுத்துதல்:**

- (a) வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை தீர்மானிப்பதில் பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை நிறுவனம் பின்பற்ற வேண்டும்
- (b) கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு அறவிடப்பட வேண்டிய வட்டி விகிதத்தை தீர்மானிப்பதற்கான அடிப்படையாக இருக்கும் நிதி / செயல்பாடுகள், விளிம்பு, வழங்கல் மற்றும் இடர்பிரீமியம் ஆகியவற்றைக் கருத்தில் கொண்டு நிறுவனம் அடமான குறிப்பு விகிதம் எனப்படும் வட்டிவிகித மாதிரியை ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது, மேலும் இது நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் <https://www.orixindia.com/olfs-fees-charges.php> இல் புதுப்பிக்கப்பட்டுள்ளது.
- (c) வாடிக்கையாளரிடம் வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தைப் பொறுத்தவரை, வாடிக்கையாளருக்கு வட்டி விகிதம் வசூலிக்கப்படும் ஆபத்து அடிப்படையை தரப்படுத்துவதற்கான அணுகுமுறையை நிறுவனம் தயாரித்துள்ளது. 'வட்டி விகிதக் கொள்கை மற்றும் இடர் அணுகுமுறையின் தரம்' என்பதை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் <https://www.orixindia.com/olfs-governance.php> காணலாம்.
- (d) வாடிக்கையாளர்களின் வெளிப்பாட்டிற்கு பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதம் ஒப்புதல் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் வெளிப்படையாக வெளியிடப்படும்.
- (e) கடன் ஒப்பந்தம், ஒப்புதல் கடிதம் மற்றும் பிற தகவல்தொடர்புகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள "வட்டி விகிதம்" "வருடாந்திர விகிதமாக" இருக்கும்.

XIII. **நிறுவனத்தால் நிதியளிக்கப்பட்ட சொத்துக்களை மீட்டெடுப்பது:**

நிறுவனத்தின் கடன் ஒப்பந்தத்தில் அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட தேவையான மீட்டெடுப்பு உட்பிரிவுகள் இருக்கும்.

XIV. **குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை**

இது இந்த குறியீட்டின் இணைப்பாக இணைக்கப்பட்டுள்ளது

F. **திருத்தம்:**

எந்தவொரு காரணத்தையும் குறிப்பிடாமல், எந்த நேரத்திலும், இந்தக் கொள்கையை முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ திருத்த அல்லது மாற்ற வாரியத்திற்கு உரிமை உண்டு. இருப்பினும், எழுத்துப்பூர்வமாக அறிவிக்கப்படாவிட்டால் அத்தகைய திருத்தம்



அல்லது மாற்றம் எதுவும் கட்டுப்படாது.

பப்ளிக்



பப்ளிக்

அனெக்சர்

குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை

(1) **அறிமுகம்:**

- (a) சேவைத் தரநிலைகளை அமைப்பதற்கும், சந்தை நடைமுறை மற்றும் பல சேனல்களில் வாடிக்கையாளர் பின்னூட்டத்தின் அடிப்படையில் வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தை தொடர்ந்து மேம்படுத்துவதற்கும் நிறுவனம் முழுமையான அணுகுமுறையைக் கொண்டுள்ளது
- (b) நிறுவனத்தின் சேவைகள் குறித்த கருத்துக்களை வழங்கவும், அவர்களின் குறைகளை பதிவு செய்யவும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு பல சேனல்களை வழங்க நிறுவனம் உறுதி செய்கிறது. மேலும், கடன் பெறுபவர்கள் / வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து பிரிவுகளுக்கும் சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்குவதற்கு புகார்களை விரைவாகவும் திறம்படவும் கையாளுவது மற்றும் செயல்முறைகளை மேம்படுத்துவதற்கான உடனடி திருத்தம் மற்றும் தடுப்பு நடவடிக்கைகள் அவசியம் என்பதை நிறுவனம் உணர்கிறது.
- (c) இதை அடைவதற்காக, வாடிக்கையாளர் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான ஒரு கட்டமைப்பை நிறுவனம் கோடிட்டுக் காட்டியுள்ளது மற்றும் வாடிக்கையாளர் தொடுபுள்ளிகளைக் குறிப்பிடுவதற்கான குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை வடிவத்தில் அதை ஆவணப்படுத்தியுள்ளது.

(2) **கேள்வி மற்றும் புகாரின் வரையறை:**

வாடிக்கையாளர் பிரச்சினைகள் தீர்க்கப்பட்டு துல்லியமாக ஆவணப்படுத்தப்படும் வகையில் நிறுவனம் புகார்கள் மற்றும் கேள்விகளை தெளிவாக வரையறுத்துள்ளது.

2.1 கேள்வி: ஒரு கேள்வி

- (a) ஏதேனும் சந்தேகம் / விசாரணை
- (b) விளக்கம் / கூடுதல் தகவலுக்காக தேடும் / குறுக்கு சரிபார்க்கும் வாடிக்கையாளர்
- (c) வாடிக்கையாளர் கோரிக்கையின் நிலை/முன்னேற்றத்தை சரிபார்த்தல்
- (d) சேவை / வழங்கக்கூடிய குறிப்பிட்ட திருப்பு நேரம் (டிஏடி) காலாவதியாகும் முன் வாடிக்கையாளர் விசாரணை / குறுக்கு சோதனை

கேள்விகளுக்கான உதாரணம்:

- (a) முன் கூட்டியே அறிக்கை பெறாமை (டிஏடி க்குள்)
- (b) கடன் விண்ணப்ப நிலை (டிஏடி-க்குள்)

2.2. புகார்: ஒரு புகார் என்பது

- (c) குறை/போராட்டம் ஆகும்
- (d) வாடிக்கையாளர் சேவைகள் /தயாரிப்புகளின் இணக்கமின்மையை வாதிடுகிறார்.
- (e) நிறுவனம் செய்த தவறு.

புகார்களுக்கான எடுத்துக்காட்டு :

- (a) நிறுவனத்தின் முகவரியை மாற்ற வழங்கப்பட்ட கோரிக்கை நிறைவேற்றப்படவில்லை.
- (b) மானியத் தொகைக்கு எதிராக குறைவாக வழங்கப்பட்ட தொகை.
- (c) விநியோகம் செய்யப்படவில்லை (டிஏடி-க்குள்).

(3) **பொதுவாக வாடிக்கையாளர் குறைகளை கையாளும் செயல்முறை:**

- (a) வாடிக்கையாளர் குறைகளைப் புகாரளிக்க தொடுதல் புள்ளிகள் : பெறப்பட்ட அனைத்து புகார்களும் பின்வருமாறு கையாளப்படும்: குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான சேனல்களைப் பற்றி வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும். இவை:
- (i) கிளை;
 - (ii) கால் சென்டர்; + 91-9877333444
 - (iii) இணையதளம் : மின்னஞ்சல்- customercare@orixindia.com
- (b) குறைபாடுகளின் ஆதாரம் : வாடிக்கையாளரின் நேரடி குறைகளைத் தவிர, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி உட்பட பல்வேறு ஒழுங்குமுறை அமைப்புகள் மூலம் பெறப்பட்ட குறைகள், வங்கி குறைதீர்ப்பு அதிகாரி, குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை பிரிவின் கீழ் மையமாக கையாளப்படும்.
- (c) வாடிக்கையாளர் குறைகளை பதிவு செய்தல் மற்றும் கண்காணித்தல்: பெறப்பட்ட ஏதேனும் குறைகள்-வாய்மொழியாக, மின்னஞ்சல் அல்லது எழுத்து மூலம், தீர்க்கப்படவில்லை என்றால் அதே நாளில் பதிலளித்தால், பொருத்தமாகக் கருதப்படும் வகையில் நிறுவனத்தால் பராமரிக்கப்படும். பதிவுகளில் பராமரிக்கப்படும் ஒவ்வொரு குறைகளுக்கும் ஒப்புதல் வழங்கப்படும்.
- (d) பதிலளிக்கும் முறை : வாடிக்கையாளர்களுக்கு தகவல் தெரிவிக்கும் முறையின்படி பதிலளிக்கும் முறை இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும். மின்னஞ்சல் மூலம் பெறப்படும் வழக்குகளுக்கு மின்னஞ்சல் மூலம் பதில் அளிக்க வேண்டும்.
- (e) நேரத்தை மாற்றவும் : பெறப்பட்ட கடன் வாங்குபவர் / வாடிக்கையாளர் புகார்களுக்கு பதிலளிப்பதற்கும் இறுதித் தீர்வு காண்பதற்கும் பின்வரும் திருப்புமுனை கால வரையறைகளை பராமரிக்க நிறுவனம் முயற்சிக்கும்.

எஸ்.ஆர் எண்	புகாரின் தன்மை	நேரத்தை மாற்றவும் (டிஏடி) தீர்மானம்
1	கடன் ஒப்பந்தங்கள் மற்றும் கடன் தொடர்பானவை	டி + 30
2	தள்ளுபடி/பணத்தைத் திரும்பப் பெறுதல்	டி + 30
3	முன்கூட்டியே மூடுதல் மற்றும் மூடல் ஆவணங்கள்	டி + 30
4	மற்றவை	டி + 30

- (f) குறைகளை அதிகரித்தல் மேலே குறிப்பிட்டுள்ளபடி ஒரு இணக்கமான தீர்வு காணப்பட வேண்டிய ஒட்டுமொத்த அதிகபட்ச காலத்திற்குள், நிறுவனத்தின் பல்வேறு மட்டங்களில் உள்ள புகார்களை நிவர்த்தி செய்வதற்கான பரிந்துரைக்கப்பட்ட விரிவாக்க மேட்ரிக்ஸ் இருக்கும். வாடிக்கையாளர்களின் திருப்திக்காக தீர்க்கப்படாத புகார்கள் / குறைகள் உயர் அதிகாரிகளுக்கு விரிவுபடுத்தப்பட வேண்டும். பெறப்படும் அனைத்து புகார்களும் கீழ்க்கண்டவாறு கையாளப்படும்: வாடிக்கையாளர்களின் திருப்திக்காக தீர்க்கப்படாத புகார்கள் / குறைகள் உயர் அதிகாரிகளுக்கு விரிவுபடுத்தப்பட வேண்டும். பெறப்பட்ட



பப்ளிக்

அனைத்து புகார்களும் பின்வருமாறு கையாளப்படும்:

முதல் நிலை	கிளை மேலாளர்/கிளை பொறுப்பாளர் கடன் வாங்குபவர்/வாடிக்கையாளருடன் நேரடி இடைமுகம் கொண்டவர் ஆவார்.
இரண்டாவது நிலை	சம்பந்தப்பட்ட வணிகத் தலைவர்
மூன்றாம் நிலை	குறை தீர்க்கும் பிரிவு (ஜிஆர்சி) @ grcell@orixindia.com

- (g) கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள குறை தீர்க்கும் அலுவலர், பெறப்பட்ட அனைத்து புகார்களும் பதிவு செய்யப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும் மற்றும் எந்தவொரு புகாரும் தீர்க்கப்படாமல் இருப்பதை உறுதி செய்வதற்காக பயனுள்ள கண்காணிப்பு / விரிவாக்க பொறிமுறையையும் உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- (h) உட்பிரிவு (ஆ) இல் பட்டியலிடப்பட்ட விரிவாக்க பொறிமுறையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பிரதிநிதிகளால் வழங்கப்பட்ட தீர்மானத்தில் கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையவில்லை என்றால் முன் அலுவலகப் பணியாளர்களால் வழங்கப்பட்ட தீர்வு திருப்திகரமாக இல்லை என்றால் அவர்கள் கீழ்க்கண்டவாறு குறை தீர்க்கும் அலுவலரை அணுகலாம்.

திரு. ஆதித்யா ஷர்மா

71/2 டி, ராமா சாலை,
நஜஃப்கர் சாலை தொழில்துறை
பகுதி, புது தில்லி - 110015
தொலைப்பேசி எண்: 011-45623200/300; தொலைநகல்: 011-41023285
மின்னஞ்சல்: gro@orixindia.com

மின்னஞ்சல் மூலம் பெறப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்/வாடிக்கையாளர் புகார்களுக்கு **மின்னஞ்சல்** மூலம் மட்டுமே பதிலளிக்கப்பட வேண்டும்.

மாற்றாக, கடன் வாங்குபவர்/வாடிக்கையாளர் பின்வரும் முகவரிக்கு எழுதலாம்:

திரு. கவுரவ் பாட்டியா, தலைமை இடர் அதிகாரி

71/2 டி, ராமா சாலை,
நஜஃப்கர் சாலை தொழில்துறை
பகுதி, புது தில்லி - 110015
தொலைப்பேசி எண்: 011-45623200/300; தொலைநகல்: 011-41023285
மின்னஞ்சல்: gaurav.bhatia@orixindia.com

- (i) கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளருக்கு விரிவான ஆலோசனைகளுடன் சரியான மற்றும் காலவரையறைக்குட்பட்ட முறையில் புகார்கள் தீர்க்கப்பட வேண்டும். தீர்மானத்திற்கு கால அவகாசம் தேவைப்பட்டால், புகாரை ஏற்று, இடைக்கால பதில் அளிக்கப்படும்.
- (j) முந்தைய பத்தியில் கூறப்பட்டுள்ள தீர்வு பொறிமுறையின்படி கடன்

பெறுபவர்/வாடிக்கையாளர் புகார்/சர்ச்சை தீர்க்கப்படவில்லை என்றால், அவர்/அவள் ரிசர்வ் வங்கியின் மேற்பார்வைத் துறையின் மண்டல அலுவலகத்தின் பொறுப்பான அதிகாரியிடம் ஒரு மாத காலத்திற்குள் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

வங்கி சாரா மேற்பார்வைத் துறை

மும்பை பிராந்திய அலுவலகம்

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி கட்டிடம், 3வது மாடி,

எதிரில். மும்பை சென்ட்ரல் ரயில் நிலையம்

பைகுல்லா, மும்பை-400008

- (k) ஊழியர் பயிற்சி மற்றும் விழிப்புணர்வு : வாடிக்கையாளர் எதிர்கொள்ளும் சேனல்கள் மற்றும் பிற ஆதரவுத் துறைகளில் உள்ள அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் வாடிக்கையாளர் குறைகளைக் கையாள்வதில் அவ்வப்போது பயிற்சி அளிக்கப்படும். செயல்பாட்டு பயிற்சி மற்றும் மென்திறன் பயிற்சி ஆகியவை இதில் அடங்கும். இதில் செயல்பாட்டு பயிற்சி மற்றும் மென்மையான திறன்களின் பயிற்சி ஆகியவை அடங்கும்.

(4) மாற்றுத்திறனாளிகளின் கோரிக்கை தீர்க்கும் பொறிமுறை:

முடாதிஸ் முடாண்டிஸ் உடல் ரீதியாக/பார்வைக் குறைபாடுள்ள விண்ணப்பதாரர்களுக்கு, வாடிக்கையாளருக்கு கிடைக்கக்கூடிய குறைதீர்ப்பு பொறிமுறை கிடைக்கும்

(5) வாடிக்கையாளர் குறைகளைக் கண்காணிப்பதற்கான மதிப்பாய்வு மற்றும் மேற்பார்வை:

- (a) பகுப்பாய்வு/நடத்தை காலாண்டு அடிப்படையில் பதிவு செய்யப்பட்ட புகார்களின் மூல காரணத்தை பகுப்பாய்வு செய்ய வேண்டும். உள்ளூர் தன்மை மற்றும் செயல்முறை மறுஆய்வு/நடைமுறை மாற்றம் தேவைப்படும் புகார்களின் பகுதிகளை அடையாளம் காணும் நோக்கில் புகாரின் தன்மை மற்றும் வகையின் அடிப்படையில் பகுப்பாய்வு மேற்கொள்ளப்படும்.
- (b) இந்த பகுப்பாய்வில் வழக்கை மூடுவது பற்றிய மறுஆய்வு (மூடுதலின் போதுமான தன்மை மற்றும் சரியான நேரம்) ஆகியவை அடங்கும். பகுப்பாய்வின் முக்கிய அம்சங்கள் மூத்த நிர்வாகத்திற்கு எடுத்துரைக்கப்படும். பெறப்பட்ட மற்றும் மூடப்பட்ட புகார்களின் சுருக்கம் ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட மதிப்பாய்வுகளின் காலெண்டரின் ஒரு பகுதியாக தெரிவிக்கப்படும்.

திருத்தப்பட்ட வரலாறு

திருத்தம் செய்யப்பட்ட தேதியிலிருந்து	பதிப்பு	'விளக்கம்	எழுத்தாளர்கள்	ஒப்புதல் வழங்கியவர்கள்
27-07-2010	1	ஆரம்ப வரைவு	திரு. ஜெய் காந்தி அல்லது திரு. பார்த்தசாரதி ரே	இயக்குநர்கள் குழுமம்
29-06-2012	2	ஆர்பிஐ சுற்றறிக்கையின்படி திருத்தப்பட்டது	திரு. பார்த்தசாரதி ரே	இயக்குநர்கள் குழுமம்
22-03-2013	3	18 பிப்ரவரி, 2013 தேதியிட்ட ஆர்பிஐயின் சுற்றறிக்கைக்கு ஏற்ப திருத்தப்பட்டது	எம். எஸ். சுச்சி சிங்வி	இயக்குநர்கள் குழுமம்
31-03-2017	4	ஆர்பிஐ மாஸ்டர் வழிக்காட்டுதல், 2016 இன்படி திருத்தப்பட்டது	செயற்குழுத் துறை	இயக்குநர்கள் குழுமம்
24-08-2022	5	ஆர்பிஐ மாஸ்டர் வழிக்காட்டுதல், 2016 இன்படி திருத்தப்பட்டது	செயற்குழுத் துறை	இயக்குநர்கள் குழுமம்
22-12-2023	6	ஆர்பிஐயின் முதன்மை வழிகாட்டுதல்களின்படி மாற்றியமைக்கப்பட்டது	செயற்குழுத் துறை	இயக்குநர்கள் குழுமம்
04-06-2024	7	ஆர்பிஐயின் முதன்மை வழிகாட்டுதல்களின்படி மாற்றியமைக்கப்பட்டது	செயற்குழுத் துறை	இயக்குநர்கள் குழுமம்