



পাবলিক



ওরিক্স লিজিং অ্যান্ড ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস ইন্ডিয়া লিমিটেড
(CIN: U74900MH2006PLC163937)

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড

V.6

A. প্রস্তাবনা:

কোম্পানিটি রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (আরবিআই)-এর সাথে নিবন্ধিত নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থা নয় আমানত গ্রহণ করে। এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (কোড) আরবিআই সার্কুলার নং-এর অধ্যায় VII - ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড মেনে তৈরি করা হয়েছে। RBI/DoR/2023-24/105 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 মাস্টার নির্দেশে - রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক কোম্পানি- স্কেল ভিত্তিক প্রবিধান) নির্দেশিকা, 2023 তারিখ 19 অক্টোবর, 2023 নন-ব্যাংকিং আর্থিক সংস্থাগুলির জন্য প্রযোজ্য ("আরবিআই নির্দেশিকা") এবং সময়ে সময়ে আরবিআই দ্বারা আপডেট করা হয়েছে এবং লক্ষ্য

B. নির্বচন

- I. 'গ্রাহক' অর্থ কোম্পানির এক বা একাধিক গ্রাহক যারা কোম্পানি আইন, 2013 এর অধীনে সংজ্ঞায়িত হিসাবে পৃথক বা একটি কোম্পানি এবং যারা বা যারা সম্পত্তি ব্যবসা বা কর্পোরেট ঋণ ব্যবসা বা বাণিজ্যিক যানবাহন ঋণ ব্যবসা উল্লেখের অধীনে কোম্পানির কাছ থেকে ঋণ গ্রহণ করেছে এবং কোম্পানির ঋণগ্রহীতা হিসাবে শ্রেণিবদ্ধ করা হয়েছে।
- II. 'সমমানিত কিস্তি' অর্থ বিভিন্ন পর্যায়ক্রমিকের সমমানিত কিস্তি।
- III. 'অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা' অর্থ গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য কোম্পানী কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থা বা প্রক্রিয়া।
- IV. 'সুদের হার' অর্থ সুদের হার (স্থির বা ভাসমান) গ্রাহক কর্তৃক মাসিক বিশ্রামসহ প্রদেয় ঋণের উপর আরোপকৃত এবং ঋণ চুক্তিতে বিশেষভাবে উল্লেখ করা হয়েছে।
- V. 'ঋণ' বলতে ঋণের আবেদনপত্রে উল্লিখিত উদ্দেশ্যে কোম্পানির কাছ থেকে গ্রাহক কর্তৃক প্রাপ্ত যেকোন পরিমাণ অর্থ বা আর্থিক সুবিধা বোঝায়। ঋণ চুক্তিতে নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে ঋণ পরিশোধ করতে হবে, এবং পরিশোধের শর্তাবলীতে প্রযোজ্য সুদের হারের সুদের পাশাপাশি অন্যান্য খরচ, চার্জ এবং খরচ অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।
- VI. 'ঋণ আবেদন' অর্থ কোম্পানীর নিকট হতে ঋণ প্রাপ্তির উদ্দেশ্যে কোম্পানীর নির্দিষ্ট ফরমে গ্রাহক কর্তৃক আবেদনকৃত দলিল/আবেদনপত্র বা ফরম। একটি ঋণ আবেদন গ্রাহকের দ্বারা কোম্পানির কাছ থেকে ঋণ পাওয়ার গ্যারান্টি বা গ্রাহকের কাছে কোম্পানির প্রতিশ্রুতি নয় যে এটি ঋণ দেবে বা ঋণ প্রদান করবে।
- VII. 'ঋণ চুক্তি' মানে লিখিত চুক্তি, সময়সূচী এবং এই জাতীয় অন্যান্য নথি যা কোম্পানির সাথে গ্রাহক দ্বারা স্বাক্ষরিত এবং কার্যকর করা ঋণ চুক্তির অংশ, যথেষ্ট পরিমাণে কোম্পানির দ্বারা ডিজাইন করা ফর্ম্যাটে, তাকে/তার/এটা দ্বারা নেওয়া ঋণের বিষয়ে *আন্তঃসম্পর্কের* মধ্যে ঋণের শর্তাবলী অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- VIII. "ঋণ মেয়াদ" অর্থ যে সময়ের মধ্যে ঋণ পরিশোধ গ্রাহককে তার নীতি অনুসারে সময়ে সময়ে ওএলএফএস দ্বারা নির্ধারিত হিসাবে করতে হবে।

- IX. ঋণের ক্ষেত্রে 'সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (এমআইটিসি)' অর্থ ঋণের সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী যা গ্রাহককে ঋণ গ্রহণের আগে জানতে হবে এবং যা ঋণ আবেদনে নির্দিষ্ট করা হয়েছে এবং ঋণ চুক্তিতে বিস্তারিতভাবে বর্ণিত হয়েছে।
- X. কোম্পানী কর্তৃক প্রদত্ত বিভিন্ন ঋণের ক্ষেত্রে 'ব্যক্তিগত ঋণ' বলতে 'ব্যক্তিশেষকে প্রদত্ত এবং (ক)-এর সমন্বয়ে গঠিত ঋণ বুঝাবে কনজুমার ক্রেডিট^১, (বি) স্থাবর সম্পত্তি তৈরি/বৃদ্ধির জন্য দেওয়া ঋণ (যেমন, আবাসন ইত্যাদি)।
- XI. 'পিনাল চার্জ' অর্থ ঋণ চুক্তিতে উল্লিখিত গ্রাহক কর্তৃক এমআইটিসি পালন না করার জন্য কোম্পানী কর্তৃক আরোপিত জরিমানা।

C. কোডের উদ্দেশ্য:

এই কোডের প্রাথমিক উদ্দেশ্যগুলি নিম্নরূপ:

- I. ন্যায্য এবং স্বচ্ছ অনুশীলনগুলিকে উত্সাহিত করার জন্য গ্রাহকদের সাথে মিথস্ক্রিয়া করার জন্য ন্যূনতম প্রয়োজনীয়তাগুলি স্থাপন করুন;
- II. স্বচ্ছতা বৃদ্ধি করা যাতে গ্রাহকরা পরিষেবাগুলি থেকে যুক্তিসঙ্গতভাবে কী আশা করতে পারে তা আরও ভালভাবে বুঝতে পারে;
- III. গ্রাহক ও কোম্পানির মধ্যে ন্যায্য ও সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক গড়ে তোলা;
- IV. গ্রাহক ইন্টারফেসের ক্ষেত্রে নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তার সঙ্গে সঙ্গতি বজায় রাখা এবং
- V. গ্রাহকদের অভিযোগগুলির নিষ্পত্তির জন্য ব্যবস্থা জোরদার করা।

D. কভারেজ:

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে প্রযোজ্য:

- I. ঋণ আবেদন এবং প্রক্রিয়াকরণ
- II. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী যোগাযোগ।
- III. ঋণ চুক্তিতে পিনাল চার্জ
- IV. শর্তাবলী সহ ঋণ বিতরণ।
- V. ইকুয়েডার ভিত্তিক পার্সোনাল লোনের উপর ফ্লোটিং সুদের হার পুনর্নির্ধারণ
- VI. স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তি সংক্রান্ত দলিল প্রকাশ
- VII. জেনারেল।
- VIII. পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব
- IX. এনবিএফসি-এর জন্য ওয়াডসম্যান
- X. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা মো
- XI. কোড প্রকাশ
- XII. অতিরিক্ত সুদের হার নিয়ন্ত্রণ:
- XIII. কোম্পানী কর্তৃক অর্থায়নকৃত সম্পদের পুনরুদ্ধার।
- XIV. অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা (সংযুক্তি হিসাবে)

¹ ব্যক্তি অর্থ প্রাকৃতিক ব্যক্তি যিনি একজন ঋণগ্রহীতা

² গাড়ি ঋণ (বাণিজ্যিক ব্যবহারের জন্য ঋণ ব্যতীত), স্থাবর সম্পত্তি (ব্যবসা/বাণিজ্যিক উদ্দেশ্যে ব্যতীত) দ্বারা সুরক্ষিত ব্যক্তিগত ঋণ, পেশাদারদের ব্যক্তিগত ঋণ (ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে ঋণ ব্যতীত), এবং অন্যান্য ভোগের উদ্দেশ্যে প্রদত্ত ঋণ (যেমন- সামাজিক অনুষ্ঠান, ইত্যাদি)

E. উপরের প্রতিটি ক্ষেত্রে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড:

I. ঋণ আবেদন এবং প্রক্রিয়াকরণ

- (1) গ্রাহকের সাথে সমস্ত যোগাযোগ ইংরেজি ভাষায় অথবা গ্রাহকের বোধগম্য মাতৃভাষায় করতে হবে।
- (2) যে ঋণের জন্য আবেদন করা হচ্ছে, সেই ঋণের বিষয়ে গ্রাহকদের প্রয়োজন হতে পারে এমন সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য ঋণের আবেদনপত্রে রয়েছে। তথ্যের মধ্যে এমন বিষয়গুলি অন্তর্ভুক্ত থাকবে যা গ্রাহকের স্বার্থকে প্রভাবিত করতে পারে, যাতে গ্রাহক একটি অবহিত সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।
- (3) ঋণের জন্য আবেদন করার সময় গ্রাহককে যে সমস্ত নথি জমা দিতে হবে, তা ঋণ আবেদনপত্রে নির্দিষ্ট করে দেওয়া হয়েছে।
- (4) কোম্পানি ঋণ আবেদন প্রাপ্তির জন্য একটি স্বীকারোক্তি প্রদান করবে যা ঋণ আবেদন নিষ্পত্তির সময়সীমাও নির্দেশ করে
- (5) কোম্পানি একটি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে গ্রাহকের দ্বারা জমা দেওয়া ঋণ আবেদন এবং নথিগুলি যাচাই করবে এবং যদি অতিরিক্ত বিবরণ / নথিগুলির প্রয়োজন হয়, তবে এটি অবিলম্বে গ্রাহকদের অবহিত করবে।

II. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী যোগাযোগ:

- (1) কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকের দ্বারা ঋণ আবেদন জমা দেওয়ার পরে যথাযথ মূল্যায়ন করা হয়েছে। এই মূল্যায়ন কোম্পানির প্রচলিত ব্যবসা এবং/অথবা ক্রেডিট নীতি এবং পদ্ধতির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হবে।
- (2) ঋণের মঞ্জুরি এবং ঋণের এমআইটিসি-এর অনুমোদনের চিঠিটি ইংরেজি ভাষায়, লিখিতভাবে গ্রাহককে জানানো হবে বা পাঠানো হবে। তবে, ঋণ সংক্রান্ত এমআইটিসি-কে ইংরেজি ভাষায় অথবা গ্রাহকের দ্বারা বোঝার মতো স্থানীয় ভাষায় যোগাযোগ করা হবে। কোম্পানি তার রেকর্ডে গ্রাহক কর্তৃক এই শর্তাবলীর গ্রহণযোগ্যতা সংরক্ষণ করবে।
- (3) কোম্পানি চার্জ করা পিনাল চার্জ উল্লেখ করবে (তা যাহাই বলিয়া থাকুক না কেন) ঋণ চুক্তিতে গাঢ় ভাবে।
- (4) ঋণ বিতরণের সময় কোম্পানি গ্রাহকের কাছে ঋণ চুক্তির অনুলিপি এবং ঋণ চুক্তিতে উল্লিখিত সকল এনক্লোজারের অনুলিপি উপস্থাপন করবে। বাণিজ্যিক শর্তাবলী ও শর্তাবলী

পরিচালনাকারী ঋণ চুক্তির সময়সূচী ইংরেজী ভাষায় অথবা গ্রাহক কর্তৃক বোধগম্য স্থানীয় ভাষায় হবে।

- (5) কোম্পানি গ্রাহকের কাছ থেকে স্ব-ঘোষণাপত্রও পাবে যা তারা বুঝেছে, অথবা তাদের ঋণ চুক্তির শর্তাবলী ব্যাখ্যা করা হয়েছে। স্ব-ঘোষণাটি আঞ্চলিক ভাষায় হতে হবে যেটা গ্রাহক বুঝতে পারেন।

III. ঋণ হিসাবে পিনাল চার্জ:

পিনাল চার্জ নেওয়ার জন্য নিম্নলিখিত নির্দেশিকা অনুসরণ করা হবে:

- (1) ঋণের উপর আরোপিত সুদের হারের সাথে পিনাল চার্জ যোগ করা যাবে না।
- (2) পিনাল চার্জগুলি পূর্জিকৃত হবে না অর্থাৎ পিনাল চার্জের উপর আর কোন সুদ গণনা করা যাবে না।
- (3) পিনাল চার্জের জরিমানার পরিমাণ যুক্তিসংগত এবং এমআইটিসি বা ঋণ চুক্তি এবং নির্দিষ্ট ঋণ / পণ্যের জন্য মান অনুসরণ না করার সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হবে।
- (4) ব্যক্তিগত গ্রাহকদের জন্য (ব্যবসা ব্যতীত অন্যান্য উদ্দেশ্যে), অনুরূপ এমআইটিসি লঙ্ঘনের জন্য অ-ব্যক্তিগত গ্রাহকদের জন্য পিনাল চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।
- (5) ঋণ চুক্তি এবং এমআইটিসি-তে পিনাল চার্জের পরিমাণ এবং কারণ স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে এবং [ওরিন্ডিয়া - ওএলএফএস-এ কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে: ফি ও চার্জ](#)।
- (6) এমআইটিসি না মানার জন্য প্রযোজ্য পিনাল চার্জ এবং র কারণগুলির সাথে গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করা হবে।

লক্ষ্য করা: এই ক্লজ নং III এর বিধানটি নতুন ঋণের জন্য 01 জানুয়ারী, 2024 কার্যকর এবং বিদ্যমান ঋণের জন্য 01 জুলাই, 2024 থেকে কার্যকর করা হবে।

IV. শর্তাবলীর পরিবর্তনসহ ঋণ বিতরণ :

- (1) কোম্পানি ঋণ চুক্তিতে উল্লিখিত শর্তাবলীর সঙ্গে সঙ্গতি রেখে অনুমোদিত ঋণের সময়মতো বিতরণ নিশ্চিত করবে।
- (2) ঋণ বিতরণের পর শর্তাবলীর (বিতরণের পরে) কোনো পরিবর্তনকে অবহিত করবে / যোগাযোগ করবে যেমন সুদের হার, বিতরণের সময়সূচী, পরিষেবা চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ, পিনাল চার্জ, অন্যান্য ফি/চার্জ/ব্যয় ইত্যাদি হয় গ্রাহকের নিবন্ধিত ঠিকানায় একটি চিঠির মাধ্যমে অথবা গ্রাহকের নিবন্ধিত ই-মেইল ঠিকানায় ই-মেইলের মাধ্যমে অথবা গ্রাহকের নিবন্ধিত মোবাইলে এসএমএসের মাধ্যমে। এখানে বর্ণিত সমস্ত পরিবর্তন সম্ভাব্য কার্যকর করা হবে এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটে [ওরিন্ডিয়া - ওএলএফএস-ও আপডেট করা হবে: ফি ও চার্জ \(orixindia.com\)](#) ঋণ চুক্তি বা অনুমোদন পত্রে এ সংক্রান্ত একটি উপযুক্ত শর্ত অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

- (3) কোম্পানিটি সাধারণ ব্যবসায়িক অনুশীলন, বিদ্যমান প্রযোজ্য নীতি, অনুমোদনের শর্তাবলী এবং সময়ে সময়ে আরবিআই কর্তৃক জারি করা নির্দেশিকা অনুসারে বিতরণ-পরবর্তী তদারকি করবে।
- (4) কোম্পানি শুধুমাত্র ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্য রেখে পরিশোধ বা কর্মক্ষমতা প্রত্যাহার / ত্বরান্বিত করার যেকোন সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবে।
- (5) কোম্পানী সমস্ত বকেয়া পরিশোধের উপর বা ঋণের বকেয়া পরিমাণ আদায়ের সময় গ্রাহককে পূর্ব নোটিশ দিয়ে গ্রাহকের বিরুদ্ধে কোম্পানির অন্য কোনো দাবির জন্য কোনো বৈধ অধিকার বা লিয়েন সাপেক্ষে সমস্ত সিকিউরিটি রিলিজ করবে। নোটিশে বাকি দাবি এবং সংশ্লিষ্ট দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি সিকিউরিটিগুলি ধরে রাখার অধিকারী শর্তাবলী সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ দেওয়া হবে।

V. **একুইটেড ইন্সটলমেন্টস ভিত্তিক পার্সোনাল লোনের উপর ফ্লোটিং সুদের হার পুনর্নির্ধারণ রিসেট করুন:**

একুইটেড ইন্সটলমেন্ট ভিত্তিক পার্সোনাল ঋণের উপর ফ্লোটিং সুদের হার পুনর্নির্ধারণের জন্য নিম্নলিখিত নীতি-নির্দেশিকাগুলি অনুসরণ করা হবে:

- (1) অনুমোদনের সময় এবং পরবর্তী সময়ে ঋণ মেয়াদের সময়, গ্রাহককে লিখিতভাবে যোগাযোগ করতে হবে (চিঠি / এসএমএস / ইমেইলের মাধ্যমে) ঋণের সুদের হারের পরিবর্তনের সম্ভাব্য প্রভাব সম্পর্কে স্পষ্টভাবে তাদের সমতুল্য কিস্তি এবং/অথবা ঋণের মেয়াদে পরিবর্তন হতে পারে, যেমন ঋণ চুক্তিতে উল্লেখ করা হয়েছে, বা উভয় ক্ষেত্রেই।
- (2) সুদের হার পরিবর্তনের পরিস্থিতিতে, কোম্পানি গ্রাহকের কাছে একটি বার্তা প্রেরণ করবে যাতে সুদের হার পরিবর্তন এবং ঋণের মেয়াদে অনুরূপ পরিবর্তন এবং যে তারিখ থেকে এই ধরনের ঋণের মেয়াদ পরিবর্তন করা হবে তার কার্যকর তারিখ সম্পর্কে পরামর্শ দেওয়া হবে। গ্রাহককে নিম্নলিখিত বিকল্পগুলিও সরবরাহ করা হবে যা গ্রাহকরা লিখিতভাবে, সংস্থার যোগাযোগের 15 দিনের মধ্যে ব্যবহার করতে পারেন:
 - (i) প্রযোজ্য সমতুল্য ইন্সটলমেন্টে বর্ধন; @
 - (ii) সমমূল্যের ঋণের কিস্তি বৃদ্ধি ও ঋণ মেয়াদ বৃদ্ধি; @; বা
 - (iii) আংশিক বা সম্পূর্ণ প্রিপে করার জন্য, ঋণের মেয়াদের সময় যে কোনো সময়ে ঋণ *

@ এই ধরনের প্রসারণের ফলে ঋণাত্মক অ্যামর্টাইজেশন হয় না

* ফরক্লোজার চার্জ / প্রি-পেমেন্ট জরিমানার লেভি আরবিআই সার্কুলার অনুযায়ী প্রযোজ্য হবে।

- (3) যদি গ্রাহক উল্লিখিত টাইমলাইনের মধ্যে কোন বিকল্প ব্যবহার করে, তবে গ্রাহক কর্তৃক উল্লিখিত তারিখ থেকে এই ধরনের পরিবর্তন কার্যকর করা হবে।

- (4) উপরোক্ত বিকল্প প্রয়োগের সাথে সম্পর্কিত কোন সার্ভিস চার্জ/প্রশাসনিক খরচ অনুমোদন পত্রে এবং এই জাতীয় চার্জ/ব্যয় সংশোধনের সময় প্রকাশ করা হবে।
- (5) গ্রাহক অ্যাকাউন্টের বিবৃতি অ্যাক্সেস করতে পারেন যার মূল হিসাব এবং সুদের তারিখ পর্যন্ত আদায় করা হয়েছে; সমমূল্যের কিস্তির পরিমাণ; বাকি সমান কিস্তির সংখ্যা এবং সুদের হার (বার্ষিক) সম্পূর্ণ ঋণ মেয়াদের জন্য কোম্পানির যে কোন শাখায় যোগাযোগ করে অথবা ফোন করে বা ইমেইল লিখে (customercare@orixindia.com) ওরিক্স ইন্ডিয়া'র ওয়েবসাইটে দেওয়া তথ্য অনুযায়ী কাস্টমার কেয়ার টিমের কাছে - [আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন](#)।

লক্ষ্য করা: এই ধারা নং V-এর বিধানটি 31 ডিসেম্বর, 2023-এ বা তার আগে পাওয়া সমস্ত বিদ্যমান ঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে এবং এই তারিখের পরে পাওয়া সমস্ত নতুন ঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে। উপ-ধারা (2) এ উল্লিখিত বিকল্পগুলি সম্পর্কে সংশ্লিষ্ট গ্রাহকদের উপযুক্ত চ্যানেলের মাধ্যমে যোগাযোগ পাঠানো হবে।

VI. **স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তি সংক্রান্ত দলিল প্রকাশ:** ব্যক্তিগত গ্রাহকের জন্য ব্যক্তিগত ঋণের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত নির্দেশিকাগুলি অনুসরণ করতে হবে।

(1) ব্যক্তিগত গ্রাহক:

- (a) উপরে IV(5) ধারাতে উল্লিখিত শর্ত ব্যতীত সংরক্ষণ করুন, কোম্পানি সমস্ত মূল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ করবে এবং ঋণ অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ পরিশোধ/সেটেলমেন্ট প্রাপ্তির 30 দিনের মধ্যে অর্থাৎ মার্চ-ডিসেম্বরের মধ্যে সিইআরএসএআই-এর সঙ্গে নিবন্ধিত চার্জ বা অন্যান্য রেজিস্ট্রার সঙ্গে কোনও চার্জ অপসারণ করবে। অনাপত্তি শংসাপত্র প্রকাশ।
- (b) গ্রাহক/বন্ধককে কোম্পানির যে শাখায় ঋণ প্রদান করা হয়েছে (সার্ভিসিং ব্রাঞ্চ) সেখান থেকে মূল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির দলিল সংগ্রহের সুযোগ দেওয়া হবে অথবা সার্ভিসিং শাখার নিকটবর্তী শাখা থেকে বা দিল্লিতে অবস্থিত শাখা থেকে 71/2 ডি, রামা রোড, নজফগড় রোড শিল্প এলাকা, নতুন দিল্লি -110015 তার পছন্দ অনুযায়ী³
- (c) বন্ধক রাখা স্বাবর সম্পত্তির ক্ষেত্রে (সিকিউরড প্রপার্টি) বন্ধকদাতার দ্বারা (যারা গ্রাহক হতে পারে বা হতে পারে না) গ্রাহক কর্তৃক গৃহীত ঋণের ক্ষেত্রে, মূল সম্পত্তির দলিলাদি (যেমন বন্ধক রাখার সময় বন্ধকদার দ্বারা সরবরাহ করা হতে পারে) সম্পত্তির বন্ধক/মালিকের কাছে হস্তান্তর করা আর হবে গ্রাহকের কাছে নয়। যদি সুরক্ষিত সম্পত্তির একাধিক বন্ধকধারী/মালিক থাকে, তা হলে মূল সম্পত্তির দলিল সকল বন্ধকধারী/মালিকের নিকট হস্তান্তর করতে হবে। উপরোক্ত সত্ত্বেও, এই জাতীয় ক্ষেত্রে 30 দিনের সময়কাল গণনা করা হবে যেদিন থেকে সমস্ত বন্ধকদাতা / মালিকরা উপ-ধারা (বি) এ বর্ণিত তাদের পছন্দের স্থানে উল্লিখিত সম্পত্তির নথি সংগ্রহের জন্য নিজেদের উপলব্ধ করছেন উপরন্তু, যদি না বন্ধকদাতা/মালিক কর্তৃক অনুমোদন পত্র বা পাওয়ার অব অ্যাটর্নি প্রদান করা হয়, যারা ব্যক্তিগত ভাবে মূল সম্পত্তির দলিল সংগ্রহের জন্য কোম্পানির শাখা অফিসে যেতে পারছেন না (যাকে 'অনুপলব্ধ ব্যক্তি' বলে উল্লেখ করা হয়েছে), কোন নির্দিষ্ট বন্ধকদাতা/মালিকের (গুলি) অনুকূলে, কে/কে কোম্পানির শাখা

³ 2023 সালের 1 ডিসেম্বর বা তার পরে জারি করা অনুমোদন পত্রে মূল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির দলিলের সময় ও ফেরতের স্থান উল্লেখ করতে হবে

অফিসে গিয়ে ব্যক্তিগত ভাবে মূল সম্পত্তির দলিল সংগ্রহ করতে পাওয়া যায়, সকল বন্ধকী মালিকের কেওয়াইসি নথি সহ অনুপলব্ধ ব্যক্তির কাছ থেকে অনুমোদন পেতে হবে।

- (d) একমাত্র বন্ধকদাতার (যারা গ্রাহক বা ঋণগ্রহীতা বা যৌথ গ্রাহক বা সহ-ঋণগ্রহীতা হতে পারে বা হতে পারে না) মৃত্যু হলে তার আকস্মিক ঘটনা সমাধানের লক্ষ্যে, কোন সম্পত্তির প্রকৃত স্বাবর/অস্বাবর দলিল-দস্তাবেজ ঐরূপ বন্ধকদাতার বৈধ উত্তরাধিকারীর নিকট ফেরত দিতে হবে, যদি উক্তরূপ বৈধ উত্তরাধিকারী উত্তরাধিকার সনদ বা প্রোবেট বা অনুরূপ কোন দলিল-দস্তাবেজ দাখিল করে এই মর্মে প্রমাণ করে যে, উক্ত দলিল-দস্তাবেজ হেফাজতে চাওয়া ব্যক্তি মৃত বন্ধকদাতার বৈধ উত্তরাধিকারী। এর জন্য নিম্নরূপ পদ্ধতি অনুসরণ করতে হবে:
- (i) মৃত বন্ধকদাতা/মৃত বন্ধকদাতা/মৃত মালিকের বৈধ উত্তরাধিকারী কর্তৃক পেশকৃত স্বাবর বা অস্বাবর সম্পত্তির মালিকের মৃত্যু শংসাপত্রের অনুলিপি।
- (ii) মৃত বন্ধকদার/মালিকের বৈধ উত্তরাধিকারী কর্তৃক দাখিলকৃত উত্তরাধিকারী সনদপত্র বা প্রবেশপত্র।
- (iii) যৌথ বন্ধকদাতা/মালিকদের ক্ষেত্রে, জীবিত বন্ধকদাতা/নিরাপদ সম্পত্তির মালিককে (কোম্পানী কর্তৃক নির্ধারিত ফরম্যাট অনুযায়ী) ক্ষতিপূরণ প্রদানের জন্য একটি দলিল প্রদান করতে হবে জীবিত বন্ধককারী/মালিক কর্তৃক রক্ষিত সম্পত্তির মূল দলিলের ক্ষেত্রে তৃতীয় ব্যক্তির নিকট হতে ভবিষ্যতে কোন দাবী হতে উক্ত দলিলের অন্য কোন দাবীদার নেই এবং কোম্পানীকে ক্ষতিপূরণ প্রদান।
- (iv) সুরক্ষিত সম্পত্তির আসল সম্পত্তির নথির হেফাজত চাওয়া ব্যক্তির সর্বশেষ কেওয়াইসি নথির সত্যায়িত কপি।
- (v) সুরক্ষিত সম্পত্তির মূল সম্পত্তি নথির হেফাজতে চাওয়া ব্যক্তির দ্বারা যথাযথভাবে স্বাক্ষরিত স্বীকারপত্র।
- (vi) যদি সুরক্ষিত সম্পত্তির একাধিক বৈধ উত্তরাধিকারী থাকে, তা হলে উক্ত মূল সম্পত্তির দলিলটি সকল বৈধ উত্তরাধিকারীর নিকট হস্তান্তর করতে হবে। উপরোক্ত সত্ত্বেও, (2) উপ-দফা (বি) এ উল্লিখিত স্থানে দলিল সংগ্রহের জন্য সকল বৈধ উত্তরাধিকারী যেদিন কোম্পানীর শাখা অফিসে উপস্থিত হবেন, সেদিন হতে উক্ত ক্ষেত্রে 30 দিনের সময়সীমা গণনা করতে হবে বৈধ উত্তরাধিকারী কর্তৃক ক্ষমতাপ্রাপ্ত চিঠি বা পাওয়ার অব এটর্নী প্রদান না করা হলে, যারা ব্যক্তিগত ভাবে মূল সম্পত্তির দলিল সংগ্রহের জন্য কোম্পানির শাখা অফিসে যেতে পারছেন না (যাকে 'অনুপলব্ধ আইনি উত্তরাধিকারী' বলে উল্লেখ করা হয়েছে), কোন বিশেষ উত্তরাধিকারীর পক্ষে, কে/কে কোম্পানির শাখা অফিসে গিয়ে ব্যক্তিগত ভাবে মূল সম্পত্তির দলিল সংগ্রহ করতে পাওয়া যায়, সমস্ত আইনি উত্তরাধিকারীদের কেওয়াইসি নথি সহ অনুপলব্ধ আইনি উত্তরাধিকারীদের কাছ থেকে অনুমোদন পেতে হবে

এতদ্বারা এটি স্পষ্ট করা হয় যে এই জাতীয় ক্ষেত্রে, উপ-ধারা (i) এ উল্লিখিত নথি জমা দেওয়ার তারিখ থেকে 30 দিনের সময়কাল গণনা করা হবে উপ-ধারা (vi) উপরে।

- (e) সুরক্ষিত সম্পত্তির বন্ধকদাতা/মালিক বা বৈধ উত্তরাধিকারীর ক্ষেত্রে, যেমনটি হতে পারে, ভারতের বাইরে বসবাস করছেন, তখন উক্ত বন্ধকদাতা/নিরাপদ সম্পত্তির মালিক বা আইনী উত্তরাধিকারীদের পাওয়ার অব অ্যাটর্নি (এই জাতীয় বন্ধকদাতা/মালিক বা আইনী উত্তরাধিকারীর আবাসিক দেশের দূতাবাস কর্তৃক যথাযথভাবে নোটারিকৃত) প্রদান করা উচিত, যেমনটি হতে পারে, রক্ষিত সম্পত্তির মূল সম্পত্তির দলিলাদি সংগ্রহের জন্য প্রতিনিধি কর্তৃক ক্ষমতাপ্রাপ্ত হওয়ার পক্ষে।
- (f) উপ-ধারা (সি) এর বিধান সাপেক্ষে বা (ডি) বা (ই) এই উপ-ধারার, মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির দলিল প্রকাশে বিলম্ব হলে অথবা ঋণ পরিশোধ/ নিষ্পত্তির 30 দিনের মধ্যে সংশ্লিষ্ট রেজিস্ট্রিতে চার্জ সন্তুষ্টি ফরম দাখিল করতে ব্যর্থ হলে, এই বিলম্বের কারণ সম্পর্কে কোম্পানি গ্রাহককে অবহিত করবে। যদি বিলম্বটি কোম্পানির কাছে দায়ী হয়, তবে এটি প্রতিটি দিনের বিলম্বের জন্য গ্রাহককে \$5,000 / - হারে ক্ষতিপূরণ দেবে।
- (g) মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির দলিল নষ্ট/ক্ষতি হলে, হয় আংশিকভাবে, নয়তো সম্পূর্ণভাবে, স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির দলিলের নকল/প্রমাণিত কপি পেতে গ্রাহককে সহায়তা করতে হবে এবং সংশ্লিষ্ট খরচ বহন করবে কোম্পানি, অনুচ্ছেদ (এফ) এ উল্লিখিত ক্ষতিপূরণ প্রদান করা ছাড়াও উপরে। এই ধরনের ক্ষেত্রে, এই প্রক্রিয়াটি সম্পন্ন করার জন্য 30 দিনের অতিরিক্ত সময় পাওয়া যাবে এবং মোট 60 দিনের পরে বিলম্বিত সময়ের জরিমানা গণনা করা হবে।

(2) অ-ব্যক্তিগত গ্রাহক:

অ-ব্যক্তিগত গ্রাহকদের ক্ষেত্রে অভিন্ন দৃষ্টিভঙ্গি (শুধুমাত্র সুরক্ষিত সম্পত্তির মূল সম্পত্তির নথি প্রকাশের ক্ষেত্রে) একক গ্রাহকের জন্য নির্ধারিত হিসাবে অনুসরণ করা যেতে পারে, যদি না অনুসরণ না করার বাধ্যতামূলক কারণ থাকে।

VII. **জেনারেল :**

- (a) ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে যা সরবরাহ করা হয়েছে তা ব্যতীত কোম্পানি গ্রাহকের বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না (যদি না নতুন তথ্য, গ্রাহক দ্বারা আগে প্রকাশ করা হয়নি, কোম্পানির নজরে আসে)।
- (b) গ্রাহক অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য গ্রাহকের কাছ থেকে লিখিতভাবে অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, অনুরোধ প্রাপ্তির 21 দিনের মধ্যে সংস্থার সম্মতি বা অন্যথায়, যদি কোনও আপত্তি থাকে তবে তা জানাতে হবে। ঋণচুক্তিতে উল্লিখিত শর্তাবলী মেনেই এই হস্তান্তর করা হবে।
- (c) ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে, কোম্পানি আইনত বৈধ প্রক্রিয়া গ্রহণ করবে এবং অহেতুক হয়রানি বা জনসাধারণের অবমাননা, বলপ্রয়োগ, ভীতি প্রদর্শনের অবলম্বন করবে না, বিজোড় সময়ে গ্রাহকদের ক্রমাগত বিরক্ত করা (যেমন কোম্পানির প্রতিনিধি গ্রাহককে সকাল ৪টার আগে বা সন্ধ্যা 7টার পর ফোন করতে পারবেন না), ঋণ আদায়ের জন্য পেশিশক্তির ব্যবহার, ইত্যাদি।

গ্রাহকের সাথে যথাযথ উপায়ে মোকাবিলা করার জন্য সংগ্রহ নির্বাহী এবং অন্যান্য কর্মীদের পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ প্রদান করা হবে।

- (d) আরবিআই-এর নীতি-নির্দেশিকা বা এই সংক্রান্ত আরবিআই-এর জারি করা অন্য কোনও নীতি-নির্দেশিকা অনুযায়ী ফরক্লোজার চার্জ / প্রিপেমেন্ট জরিমানা / চার্জ ধার্য করা হবে।

VIII. পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব:

- (a) পরিচালনা পর্ষদকে একটি অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা অনুমোদন করতে হবে যাতে কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তগুলি থেকে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধগুলি কমপক্ষে পরবর্তী উচ্চতর স্তরে শুনানি এবং নিষ্পত্তি করা হয়। অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া এই কোডের পরিশিষ্ট হিসাবে সংযুক্ত করা হয়েছে।
- (b) পরিচালনা পর্ষদ এই কোড মেনে চলা এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কাজ পর্যালোচনা করবে। এই ধরনের পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন অর্ধ-বার্ষিক ভিত্তিতে পর্ষদের কাছে জমা দেওয়া হবে।

IX. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা সম্পর্কে বিস্তারিত জানার জন্য অনুগ্রহ করে পরিশিষ্টটি দেখুন।

X. অস্বাভাবিকতা:

কোম্পানিটি রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওস্বাভাবিকতা স্কিম, 2021 (এই স্কিম)-এর আওতায় রয়েছে এবং সেই অনুযায়ী পরিচালনা পর্ষদ উক্ত স্কিম অনুসারে প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার নিয়োগ করেছে। প্রধান নোডাল অফিসার এবং নোডাল অফিসার (গুলি) এর বিবরণ [ওরিক্স - ওএলএফএস-এ কোম্পানির ওয়েবসাইটে পাওয়া যায়: ওস্বাভাবিকতা \(orixindia.com\)](#)।

XI. কোড প্রকাশ

বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের তথ্যের জন্য কোডটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে www.orixindia.com -এ প্রকাশ করতে হবে।

XII. অতিরিক্ত সুদের হার নিয়ন্ত্রণ:

- (a) সুদের হার ও প্রক্রিয়াজাতকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের ক্ষেত্রে কোম্পানি যথাযথ অভ্যন্তরীণ নীতি ও পদ্ধতি অনুসরণ করবে
- (b) কোম্পানি তহবিল/পরিচালনার ব্যয় বিবেচনায় নিয়ে মার্জিনাল রেফারেন্স রেট নামে পরিচিত সুদের হারের মডেল গ্রহণ করেছে, প্রাপ্ত, বিধানকারী, এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম যা ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য সুদের হার নির্ধারণের ভিত্তি হবে এবং এটি <https://www.orixindia.com/olfs-fees-charges.php> এ কোম্পানির ওয়েবসাইটে হালনাগাদ করা হয়েছে
- (c) গ্রাহকের কাছে সুদের হারের বিষয়ে, কোম্পানি ঝুঁকির ভিত্তিতে গ্রেডেশনের জন্য পদ্ধতি প্রস্তুত করেছে যা গ্রাহকের কাছে সুদের হার ধার্য করা হবে। দয়া করে 'সুদের হার নীতি এবং ঝুঁকির

দৃষ্টিকোণের 'গ্রেডেশন' উল্লেখ করুন যা কোম্পানির ওয়েবসাইটে <https://www.orixindia.com/olfs-governance.php> এ পাওয়া যায়

- (d) অনুমোদন পত্র এবং ঋণ চুক্তিতে গ্রাহকদের জন্য প্রযোজ্য সুদের হার সুস্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে।
- (e) ঋণ চুক্তি, অনুমোদন পত্র ও অন্যান্য যোগাযোগের ক্ষেত্রে উল্লিখিত সুদের হার বার্ষিক হারে নির্ধারণ করা হবে।

XIII. কোম্পানী কর্তৃক অর্থাযনকৃত সম্পদের পুনঃদখল

কোম্পানির ঋণচুক্তিতে সময়ে সময়ে আরবিআই-এর দ্বারা নির্ধারিত প্রয়োজনীয় রিপোর্জিট ক্লজ থাকবে।

XIV. অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা

এটি এই কোডের পরিশিষ্ট হিসাবে সংযুক্ত রয়েছে

F. সংশোধন:

বোর্ড কোন কারণ ব্যতিরেকে, যে কোন সময়, সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে এই নীতি সংশোধন বা পরিবর্তন করার অধিকার সংরক্ষণ করে। তবে, লিখিতভাবে অবহিত না করা হলে উক্তরূপ কোন সংশোধন বা সংশোধন বাধ্যতামূলক হবে না।



পাবলিক

সংযুক্তি

অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা

(1) **পরিচয় :**

- (a) পরিষেবার মান নির্ধারণ এবং বাজারের অনুশীলনের পাশাপাশি একাধিক চ্যানেল জুড়ে গ্রাহকের প্রতিক্রিয়ার উপর ভিত্তি করে গ্রাহকের অভিজ্ঞতাকে ক্রমাগত উন্নত করার জন্য সংস্থাটির সামগ্রিক দৃষ্টিভঙ্গি রয়েছে।
- (b) কোম্পানির পরিষেবাগুলি সম্পর্কে গ্রাহকদের মতামত প্রদানের পাশাপাশি তাদের অভিযোগগুলি দায়ের করার জন্য কোম্পানি একাধিক চ্যানেল সরবরাহ নিশ্চিত করে। এছাড়াও কোম্পানি উপলব্ধি করে যে অভিযোগগুলির দ্রুত এবং কার্যকর পরিচালনা পাশাপাশি প্রক্রিয়াগুলির উন্নতির করার জন্য দ্রুত সংশোধনমূলক এবং প্রতিরোধমূলক পদক্ষেপগুলি ঋণগ্রহীতা / গ্রাহকের সমস্ত বিভাগকে চমত্কার গ্রাহক পরিষেবা প্রদান করার জন্য অপরিহার্য।
- (c) এটি অর্জনের জন্য, কোম্পানি গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য একটি কাঠামোর রূপরেখা তৈরি করেছে এবং গ্রাহকের স্পর্শবিন্দুগুলির উল্লেখের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা হিসাবে এটি নথিভুক্ত করেছে।

(2) **প্রশ্ন ও অভিযোগের সংজ্ঞা:**

কোম্পানি স্পষ্টভাবে অভিযোগ এবং প্রশ্না সংজ্ঞায়িত করেছে যাতে গ্রাহকের সমস্যাগুলি সমাধান করা যায় এবং সঠিকভাবে নথিবদ্ধ করা যায়।

2.1 কোয়েরি: একটি প্রশ্ন হল

- (a) কোন সন্দেহ/তদন্ত
- (b) গ্রাহক স্পষ্টীকরণের জন্য / আরও তথ্যের জন্য অনুসন্ধান / ক্রস চেকিং
- (c) গ্রাহকের অনুরোধের অবস্থা/প্রগতি পরীক্ষা করা
- (d) পরিষেবা / ডেলিভারিযোগ্য জন্য নির্দিষ্ট টার্মরাউন্ড সময় (টিএটি) শেষ হওয়ার আগে গ্রাহক জিজ্ঞাসা / ক্রস চেকিং।

প্রশ্নগুলির উদাহরণ:

- (a) ফোরক্লোজার স্টেটমেন্ট না পাওয়া (টিএটি মধ্যে)
- (b) ঋণ আবেদনের অবস্থা প্রশ্ন (টিএটি মধ্যে)

2.2 অভিযোগ: একটি অভিযোগ হল

- (c) একটি অভিযোগ / প্রতিবাদ
- (d) গ্রাহক পরিষেবা / পণ্যের অসঙ্গতি নিয়ে বিতর্ক
- (e) কোম্পানী দ্বারা সংঘটিত একটি ত্রুটি

অভিযোগের উদাহরণ:

- (a) কোম্পানীকে প্রদত্ত ঠিকানা পরিবর্তন সংক্রান্ত অনুরোধ পূরণ করা হয় নাই
- (b) অনুমোদনকৃত অর্থের বিপরীতে বিতরণকৃত অর্থের পরিমাণ কম
- (c) বিতরণ করা হয়নি (টিএটি সঙ্গে)

(3) **সাধারণ গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি:**

- (a) গ্রাহকের অভিযোগ জানানোর জন্য টাচ পয়েন্ট: প্রাপ্ত সকল অভিযোগ নিম্নরূপ: গ্রাহককে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য উপলব্ধ চ্যানেলগুলি সম্পর্কে অবহিত করা হবে। এগুলো হলো:
- (i) শাখা;
 - (ii) কল সেন্টার;
 - (iii) ওয়েবসাইট
- (b) অভিযোগের উত্স: গ্রাহকের সরাসরি অভিযোগ ছাড়াও, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, ব্যাঙ্কিং ও স্বাভাবিক সহ বিভিন্ন নিয়ন্ত্রক সংস্থার মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগগুলি অভিযোগ নিষ্পত্তি সেলের অধীনে কেন্দ্রীয়ভাবে পরিচালিত হবে।
- (c) গ্রাহকের অভিযোগের লগিং এবং ট্র্যাকিং: মৌখিক, ই-মেইল বা লিখিতভাবে প্রাপ্ত কোন অভিযোগ, যদি সমাধান না করা হয় এবং একই দিনে সাড়া দেওয়া হয়, কোম্পানির দ্বারা উপযুক্ত হিসাবে বিবেচিত হবে। রেকর্ডে রক্ষিত প্রতিটি অভিযোগের জন্য স্বীকৃতি প্রদান করা হয়।
- (d) প্রতিক্রিয়ার ধরন: কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, গ্রাহকের কাছ থেকে প্রাপ্ত তথ্য অনুযায়ী প্রতিক্রিয়ার ধরন, যেমন ই-মেইলের মাধ্যমে প্রাপ্ত মামলার জবাব ই-মেইলের মাধ্যমে দিতে হবে।
- (e) টাইম টার্ন অ্যারাউন্ড: ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকের অভিযোগের জবাব এবং চূড়ান্ত সমাধানের জন্য কোম্পানি টার্নরাউন্ড সময়সীমা বজায় রাখার চেষ্টা করবে।

সিআর নং।	অভিযোগের প্রকৃতি	টার্ন অ্যারাউন্ড টাইম (টিএটি) সমাধানের জন্য
1	ঋণ চুক্তি ও ঋণ সংক্রান্ত	টি + 30
2	মণ্ডল/ ফেরত	টি + 30
3	ফরক্লোজার ও ক্লোজার ডকুমেন্ট	টি + 30
4	অন্যান্য	টি + 30

- (f) অভিযোগ বৃদ্ধি: উপরে উল্লিখিত সামগ্রিক সর্বাধিক সময়ের মধ্যে যার মধ্যে একটি কমপ্লায়েন্টের প্রতিকার করা প্রয়োজন, সংস্থার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগের প্রতিকারের জন্য নির্ধারিত বৃদ্ধি ম্যাক্সিমাম থাকবে। ম্যাক্সিমামটি গ্রাহকদের সন্তুষ্টির জন্য অমীমাংসিত অভিযোগ/অভিযোগগুলিকে উচ্চতর কর্তৃপক্ষের কাছে বাড়ানোর জন্য নির্দেশ করে। প্রাপ্ত সব অভিযোগ নিম্নলিখিত হিসাবে পরিচালনা করা হবে:

প্রথম স্তর	শাখা ব্যবস্থাপক/ব্যাংক-ইন-চার্জের সাথে ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকের সরাসরি ইন্টারফেস রয়েছে
------------	---

দ্বিতীয় স্তর	সংশ্লিষ্ট ব্যবসায়ী প্রধান
তৃতীয় স্তর	অভিযোগ নিষ্পত্তি সেল (জিআরসি)

- (g) নিম্নবর্ণিত অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাকে নিশ্চিত করতে হবে যে, যে প্রাপ্ত সমস্ত অভিযোগগুলি রেকর্ড করা হয়েছে এবং সমাধান করা হয়েছে, তবে কার্যকর পর্যবেক্ষণ / বৃদ্ধি প্রক্রিয়া নিশ্চিত করতে হবে যাতে কোনও অভিযোগ অমীমাংসিত না থাকে তা নিশ্চিত করতে।
- (h) যদি ঋণগ্রহীতা/গ্রাহক দফা (বি) এ তালিকাভুক্ত বৃদ্ধি প্রক্রিয়ায় বর্ণিত প্রতিনিধিদের দ্বারা প্রদত্ত রেজোলিউশনে সন্তুষ্ট না হন সম্মুখস্থ অফিসের কর্মচারীগণ কর্তৃক প্রদত্ত উপরোক্ত বা রেজোলিউশন সন্তোষজনক না হলে তারা নিম্নরূপ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নিকট আবেদন করতে পারবেন:

মিঃ আদিত্য শর্মা

71/2 ডি, রামা রোড,

নজফগড় রোড শিল্পাঞ্চল,

নয়াদিল্লি- 110015

টেলিফোন: 011-45623200/300; ফ্যাক্স: 011-41023285

ই-মেইল: gro@orixindia.com

ই-মেইলের মাধ্যমে প্রাপ্ত ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকের অভিযোগ শুধু ই-মেলের মাধ্যমেই উত্তর দেওয়া হবে।

বিকল্পভাবে, ঋণগ্রহীতা / গ্রাহক নিম্নে লিখতে পারেন:

মিঃ গৌরব ভাটিয়া,

চিফ রিস্ক অফিসার

71/2 ডি, রামা রোড,

নজফগড় রোড শিল্পাঞ্চল,

নয়াদিল্লি- 110015

টেলিফোন: 011-45623200/300; ফ্যাক্স: 011-41023285

ই-মেইল: gaurav.bhatia@orixindia.com

- (i) ঋণগ্রহীতা/গ্রাহককে বিস্তারিত পরামর্শ দিয়ে যথাযথ ও সময়বদ্ধ পদ্ধতিতে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে। যদি রেজোলিউশনের সময় প্রয়োজন হয়, অভিযোগ স্বীকার করে একটি অন্তর্বর্তীকালীন প্রতিক্রিয়া জারি করা হবে।
- (j) যদি পূর্ববর্তী অনুচ্ছেদে বর্ণিত সমাধান ব্যবস্থা অনুযায়ী ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকের অভিযোগ/বিতর্কের প্রতিকার করা না হয় তবে তিনি/তিনি এক মাসের মধ্যে আরবিআই-এর তদারকি বিভাগের আঞ্চলিক কার্যালয়ের ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তার কাছে আপিল করতে স্বাধীন:

নন-ব্যাংকিং সুপারভিশন বিভাগ

মুম্বই আঞ্চলিক কার্যালয়
রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া বিল্ডিং, 3য় তলা,
প্রতিপক্ষ. মুম্বই সেন্ট্রাল রেলওয়ে স্টেশন,
বাইকুল্লা, মুম্বই - 400 008

- (k) কর্মচারী প্রশিক্ষণ ও সচেতনতা: গ্রাহক-অভিযোগের মুখোমুখি চ্যানেল এবং অন্যান্য সহায়ক বিভাগের সমস্ত কর্মচারীদের গ্রাহক-অভিযোগগুলি পরিচালনা করার জন্য সময়-সময়ে প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে। এর মধ্যে কার্যকরী প্রশিক্ষণের পাশাপাশি সফট স্কিলের প্রশিক্ষণও থাকবে।

(4) গ্রাহকের অভিযোগ খতিয়ে দেখা ও তদারকি :

- (a) বিশ্লেষণ / পরিচালনা ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে লগ করা অভিযোগের একটি মূল কারণ বিশ্লেষণ। অভিযোগসমূহের প্রকৃতি ও ধরন নির্ধারণের জন্য বিশ্লেষণ করা হবে এবং এর জন্য প্রক্রিয়া পর্যালোচনা/পদ্ধতিগত পরিবর্তনের প্রয়োজন হবে।
- (b) এই বিশ্লেষণে মামলা বন্ধ করার বিষয়টিও পর্যালোচনা করা হবে (বন্দ করার পর্যাপ্ততা এবং সেইসাথে সময়োপযোগীতা)। বিশ্লেষণের মূল দিকগুলি সিনিয়র ম্যানেজমেন্টের কাছে তুলে ধরা হবে। আরবিআই-এর দ্বারা নির্ধারিত পর্যালোচনার ক্যালেন্ডার অনুযায়ী, যে সমস্ত অভিযোগ জমা প্রাপ্ত এবং বন্ধ হয়েছে, তার সারসংক্ষেপ জানানো হবে।

পরিবর্তন ইতিহাস

সংশোধনের তারিখ	সংস্করণ	বর্ণনা	লেখক	দ্বারা অনুমোদিত
27-07-2010	1	প্রাথমিক খসড়া	মিঃ জয় গান্ধী বা মিঃ পার্থসারথি রায়	পরিচালনা পর্ষদ
29-06-2012	2	আরবিআই-এর সার্কুলার অনুযায়ী সংশোধিত	মিঃ পার্থসারথি রায়	পরিচালনা পর্ষদ
22-03-2013	3	অনুযায়ী সংশোধিত আরবিআই সার্কুলার তারিখ ফেব্রুয়ারি 18, 2013	মিসেস শুচি সিঙ্ঘভি	বোর্ড পরিচালকদের
31-03-2017	4	অনুযায়ী সংশোধিত আরবিআই মাস্টার ডিরেকশনস, 2016	সচিবালয় বিভাগ	বোর্ড পরিচালকদের
24-08-2022	5	অনুযায়ী সংশোধিত আরবিআই মাস্টার ডিরেকশনস, 2016	সচিবালয় বিভাগ	বোর্ড পরিচালকদের
22-12-2023	6	অনুযায়ী সংশোধিত আরবিআই মাস্টার ডিরেকশনস, 2016	সচিবালয় বিভাগ	বোর্ড পরিচালকদের