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

ন্যায্য অনুশীলন কোড

V.8

গোপনীয় হিসেবে শ্রেণীবদ্ধ

A. প্রস্তাবনা :

এই কোম্পানিটি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (আরবিআই) এর অনুমোদিত একটি নন-ব্যাংকিং আর্থিক প্রতিষ্ঠান, যা কোনো ডিপোজিট গ্রহণ করে না। এই ন্যায্য অনুশীলন কোড (কোড)টি আরবিআই সার্কুলার নং RBI/DoR/2023-24/105 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 এর অধ্যায় VII - ন্যায্য অনুশীলন কোড মেনে প্রস্তুত করা হয়েছে - ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (নন-ব্যাংকিং আর্থিক কোম্পানি - স্কেল ভিত্তিক প্রবিধান) নির্দেশিকা, 2023 তারিখের 19 অক্টোবর, যা 2023 সালে নন-ব্যাংকিং আর্থিক কোম্পানিগুলির জন্য প্রযোজ্য ("আরবিআই নির্দেশিকা") এবং সময়ে সময়ে আরবিআই দ্বারা আপডেট করা হয়েছে।

B. সংজ্ঞা

I. **‘ বার্ষিক শতকরা হার (এপিআর)’** হল ঋণগ্রহীতার বার্ষিক ঋণের খরচ যার মধ্যে সুদের হার এবং ঋণের সাথে সম্পর্কিত অন্যান্য সমস্ত চার্জ অন্তর্ভুক্ত থাকে।

II. **‘ঋণগ্রহীতা’ / ‘ঋণগ্রহীতা(গণ)’** এর অর্থ এমন একজন যিনি/যারা ওএলএফএস থেকে ঋণ গ্রহণ করেছেন।

III. **গ্রাহক** সমষ্টিগতভাবে অর্থ কোম্পানির এক বা একাধিক ঋণগ্রহীতা (গণ) এবং ইজারাদার(রা)।

IV. **‘সমান কিস্তি’** বলতে বিভিন্ন পর্যায়ক্রমের সমান কিস্তি বোঝায়।

V. **' অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা '** বলতে কোম্পানির দ্বারা গৃহীত সেই প্রক্রিয়া বা ব্যবস্থা বোঝায়, যার মাধ্যমে গ্রাহকের অভিযোগসমূহের সমাধান করা হয়।

VI. **"মুখ্য তথ্য বিবৃতি"** বলতে ঋণের বিবরণ সংক্রান্ত একটি বিবৃতি, যেখানে আরবিআই সার্কুলার নং RBI/2024-25/18 DOR.STR.REC অনুযায়ী অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ, সুদের হার, ফি ও চার্জ, মেয়াদ ইত্যাদি তথ্যের সংক্ষিপ্তসার অন্তর্ভুক্ত থাকে। 13/13.03.00/2024-25 তারিখ 15 এপ্রিল, 2024, যা সময়ে সময়ে সংশোধিত হয়েছে এবং কোম্পানি কর্তৃক ঋণগ্রহীতাকে ঋণের ক্ষেত্রে অনুমোদন পত্রের সাথে প্রদান করা হয়েছে, যা কোম্পানি কর্তৃক খুচরা ঋণ এবং এমএসএমই ঋণ হিসাবে বিশেষভাবে শ্রেণীবদ্ধ করা হয়েছে।

VII. **'সুদের হার'** বলতে ঋণের উপর ধার্য সেই সুদের হার (যা স্থির বা ফ্লোটিং হতে পারে) বোঝানো হয়েছে, যা ঋণগ্রহীতার দ্বারা মাসিক ভিত্তিতে পরিশোধযোগ্য এবং যা ঋণ চুক্তিতে বিস্তারিতভাবে নির্ধারিত রয়েছে।

VIII. **'লিজ'**বলতে বোঝায় নির্দিষ্ট সময়ের জন্য লিজগ্রহীতাকে অস্থাবর সম্পত্তি (যানবাহন বা সরঞ্জাম বা কারখানা এবং যন্ত্রপাতি সহ কিন্তু সীমাবদ্ধ নয়) ব্যবহারের অধিকার প্রদান করা, যার মধ্যে নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে লিজ চুক্তি/ভাড়া সিডিউলে উল্লেখিত লিজের ভাড়া হিসেবে নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে পরিশোধের বিনিময়ে উক্ত অস্থাবর সম্পত্তি বিক্রি, বিচ্ছিন্নকরণ, হস্তান্তর, চার্জ, বন্ধক বা অন্য কোনোভাবে দায়বদ্ধ করার অধিকার ব্যতীত।

IX. **‘ইজারাদার’** অর্থ যিনি/যারা কোম্পানির কাছ থেকে লিজ নিয়েছেন।

X. **‘ঋণ’** বলতে ঋণগ্রহীতা কর্তৃক আবেদনপত্রে উল্লেখিত উদ্দেশ্যে কোম্পানির কাছ থেকে নেওয়া ব্যক্তিগত ঋণ সহ যেকোনো পরিমাণ অর্থ বা আর্থিক সুবিধা বোঝায় যা ঋণ চুক্তিতে উল্লেখিত সময়কালের মধ্যে পরিশোধ করা হবে এবং প্রযোজ্য সুদের হারে সুদের সাথে ঋণ চুক্তিতে নির্ধারিত অন্যান্য খরচ, চার্জ এবং ব্যয় সহ পরিশোধযোগ্য।

গোপনীয় হিসেবে শ্রেণীবদ্ধ

XI. **'আবেদনপত্র'** বলতে বোঝায় নথি/আবেদনপত্র অথবা এমন একটি ফর্ম যা গ্রাহকের দ্বারা কোম্পানির নির্দিষ্ট ফর্মে, কোম্পানির কাছ থেকে ঋণ/লিজ পাওয়ার জন্য আবেদন করেন। এই আবেদনপত্র গ্রাহকের পক্ষ থেকে কোম্পানির কাছ থেকে ঋণ/লিজ নেওয়ার গ্যারান্টি নয়, অথবা কোম্পানির পক্ষ থেকে গ্রাহককে ঋণ/লিজ প্রদানের প্রতিশ্রুতিও নয়।

XII. **'ঋণ চুক্তি বা লিজ চুক্তি'** বলতে গ্রাহক কর্তৃক কোম্পানির সাথে স্বাক্ষরিত এবং সম্পাদিত ঋণ চুক্তি বা লিজ চুক্তির অংশ হিসেবে লিখিত চুক্তি, সময়সূচী এবং অন্যান্য নথি বোঝায়, যা মূলত গ্রাহক কর্তৃক গৃহীত ঋণ/লিজ সম্পর্কিত কোম্পানির দ্বারা ডিজাইন করা ফর্ম্যাটে *যার মধ্যে ঋণ/লিজের শর্তাবলী অন্তর্ভুক্ত থাকবে*

XIII. **"ঋণের মেয়াদ"** বলতে বোঝায় ঋণগ্রহীতাকে ঋণ পরিশোধের সময়কাল, যা ওএলএফএস দ্বারা সময়ে সময়ে তার নীতি অনুসারে নির্ধারিত হবে।

XIV. **'সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলী (এমআইটিসি)'** ঋণ/লিজের ক্ষেত্রে ঋণ/লিজের সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলী বোঝায় যা গ্রাহককে ঋণ/লিজ গ্রহণের আগে জানতে হবে এবং যা আবেদনপত্রে এবং ঋণ চুক্তি বা লিজ চুক্তিতে বিস্তারিতভাবে উল্লেখ করা আছে।

XV. **'ব্যক্তিগত ঋণ',**বলতে বোঝাবে ব্যক্তিদের দেওয়া ঋণকে [1] এবং এতে রয়েছে (a)উপভোক্তা ঋণ [2],
(b) স্থাবর সম্পদ তৈরি/বৃদ্ধির জন্য প্রদত্ত ঋণ (যেমন, আবাসন, ইত্যাদি)।

XVI. **'দণ্ডমূলক চার্জ'** বলতে কোম্পানি কর্তৃক এমআইটিসি এর অমান্য করার জন্য অথবা ঋণ চুক্তি এবং/অথবা লিজ চুক্তির শর্তাবলী মেনে না চলার জন্য ঋণ চুক্তি বা লিজ চুক্তির সিডিউলে উল্লেখিত গ্রাহক কর্তৃক আরোপিত জরিমানা বোঝাবে।

XVII. **"অনুমোদনপত্র"** বলতে ওএলএফএস কর্তৃক জারি করা এবং গ্রাহক কর্তৃক গৃহীত পত্রকে বোঝায়, যাতে ঋণ/লিজের অনুমোদনের কথা জানানো হয়, চিঠিতে উল্লেখিত প্রাসঙ্গিক বিবরণ সহ, যার মধ্যে পরবর্তীতে যেকোনো পরিবর্তন সহ জারি করা যেকোনো চিঠিও অন্তর্ভুক্ত থাকে।

C. কোডের উদ্দেশ্য:

এই কোডের প্রাথমিক নিম্নলিখিত উদ্দেশ্যগুলি হোলো :

I. গ্রাহকদের সাথে লেনদেনের ক্ষেত্রে ন্যূনতম মান নির্ধারণ করে ন্যায্য ও স্বচ্ছ অনুশীলনের প্রচার করুন;
II. স্বচ্ছতা বৃদ্ধি করা যাতে গ্রাহকরা পরিষেবাগুলি থেকে যুক্তিসঙ্গতভাবে কী আশা করতে পারেন সে সম্পর্কে আরও ভালভাবে বোঝা যায়;
III. গ্রাহক এবং কোম্পানির মধ্যে ন্যায্য এবং আন্তরিক সম্পর্ক গড়ে তোলা;
IV. গ্রাহক ইন্টারফেস সম্পর্কিত নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তাগুলির সাথে সম্মতি নিশ্চিত করা; এবং
V. গ্রাহকদের অভিযোগ নিস্পত্তি ব্যবস্থা শক্তিশালী করা।

[1] ব্যক্তি মানে স্বাভাবিক ব্যক্তি যিনি একজন ঋণগ্রহীতা

[2] গাড়ি ঋণ (বাণিজ্যিক ব্যবহারের জন্য ঋণ ব্যতীত), স্থাবর সম্পত্তি দ্বারা সুরক্ষিত ব্যক্তিগত ঋণ, স্থায়ী আমানত (ব্যবসায়িক / বাণিজ্যিক উদ্দেশ্যে ব্যতীত), পেশাদারদের ব্যক্তিগত ঋণ (ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে ঋণ ব্যতীত), এবং অন্যান্য ব্যবহারের উদ্দেশ্যে প্রদত্ত ঋণ (যেমন, সামাজিক অনুষ্ঠান ইত্যাদি)

গোপনীয় হিসেবে শ্রেণীবদ্ধ

D. কভারেজ:

ন্যায্য অনুশীলন কোড নিম্নলিখিত ক্ষেত্রগুলিতে প্রযোজ্য

I. আবেদনপত্র এবং প্রক্রিয়াকরণ
II. লোন/লিজ মূল্যায়ন এবং যোগাযোগের নিয়ম ও শর্তাবলী।
III. ঋণ/লিজ চুক্তিতে জরিমানা চার্জ
IV. নিয়ম ও শর্তাবলী সহ ঋণ/লিজ বিতরণ
V. সমতুল্য কিস্তি ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণের উপর ফ্লোটিং সুদের হার পুনঃনির্ধারণ
VI. স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ।
VII. মুখ্য তথ্য বিবৃতি
VIII. সাধারণ।
IX. পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব
X. এনবিএফসি এর জন্য ন্যায়পাল
XI. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
XII. কোড প্রকাশনা
XIII. অতিরিক্ত সুদের হার/লিজের ভাড়া চার্জ নিয়ন্ত্রণ
XIV. কোম্পানি কর্তৃক অর্থায়নকৃত সম্পদের পুনরুদ্ধার।
XV. অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া (অ্যানেক্সার হিসেবে)

E. উপরের প্রতিটি ক্ষেত্রে ন্যায্য অনুশীলন কোড:

I. আবেদনপত্র এবং প্রক্রিয়াকরণ:

(1) গ্রাহকের সাথে সমস্ত যোগাযোগ ইংরেজি ভাষায় অথবা গ্রাহকের পছন্দের এবং আবেদনপত্রে উল্লেখিত স্থানীয় ভাষায় করতে হবে।

(2) গ্রাহকদের আবেদনকৃত ঋণ/লিজ সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় সকল তথ্য আবেদনপত্রে পাওয়া যাবে। তথ্যে এমন বিষয় অন্তর্ভুক্ত থাকবে যা গ্রাহকের স্বার্থকে প্রভাবিত করতে পারে, যাতে গ্রাহক একটি অবহিত সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।

(3) ঋণ/লিজের জন্য আবেদন করার সময় গ্রাহককে যে সকল নথি জমা দিতে হবে তা আবেদনপত্রে উল্লেখ করা আছে।

(4) কোম্পানি আবেদনপত্র প্রাপ্তির জন্য একটি স্বীকৃতি দেবে, হয় ডিজিটালভাবে ইমেলের মাধ্যমে (আবেদনপত্রে উল্লেখিত) অথবা, ক্ষেত্রমত, সশরীরে, যা আবেদনপত্র নিষ্পত্তির সময়সীমাও নির্দেশ করে। কোম্পানি গ্রাহকের কাছে এই ধরনের যোগাযোগের রেকর্ড রাখবে।

(5) কোম্পানি একটি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে গ্রাহকের দ্বারা জমা দেওয়া আবেদনপত্র এবং নথিগুলি যাচাই করবে এবং যদি অতিরিক্ত বিবরণ / নথির প্রয়োজন হয় তবে এটি অবিলম্বে গ্রাহকদের অবহিত করবে।

গোপনীয় হিসেবে শ্রেণীবদ্ধ

II. **লোন/লিজ মূল্যায়ন এবং যোগাযোগের নিয়ম এবং শর্তাবলী:**

(1) কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকের দ্বারা আবেদনপত্র জমা দেওয়ার পর যথাযথ মূল্যায়ন করেছেন। মূল্যায়নটি কোম্পানির প্রচলিত ব্যবসা এবং/অথবা ঋণের নীতি এবং পদ্ধতির সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।

(2) লোন/লিজ এবং এর এমআইটিসি-র অনুমোদন পত্র গ্রাহকের কাছে ইংরেজি ভাষায় অথবা গ্রাহকের পছন্দের স্থানীয় ভাষায় জানানো বা পাঠানো হবে। কোম্পানি গ্রাহক কর্তৃক এই শর্তাবলীর গ্রহণযোগ্যতা তার রেকর্ডে রাখবে।

(3) ঋণ/লিজ চুক্তিতে কোম্পানি দণ্ডমূলক চার্জ (যে কোনও আকারেই উল্লেখ করা হোক না কেন) মোটা অক্ষরে উল্লেখ করবে।

(4) কোম্পানি ঋণ/লিজ চুক্তির একটি কপি গ্রাহককে প্রদান করবে এবং ঋণ/লিজ বিতরণের সময় এতে উল্লেখিত সমস্ত উদ্ধৃতিগুলির একটি কপিও সরবরাহ করবে। বাণিজ্যিক শর্তাবলী পরিচালনাকারী লোন/লিজ চুক্তিটি ইংরেজি ভাষায় অথবা গ্রাহকের পছন্দ অনুযায়ী স্থানীয় হতে হবে।

(5) কোম্পানি গ্রাহকের কাছ থেকে আত্ম-ঘোষণাও গ্রহণ করবে যে তারা ঋণ/লিজ চুক্তির শর্তাবলী বুঝতে পেরেছে, অথবা তাদের ব্যাখ্যা করা হয়েছে। ঋণগ্রহীতা যদি আঞ্চলিক ভাষা যোগাযোগ বেছে নিয়ে থাকেন / পছন্দ করে থাকেন, তাহলে স্বঘোষণাপত্রটি শুধুমাত্র প্রাদেশিক ভাষাতেই প্রদান করতে হবে।

III. **ঋণ/লিজ অ্যাকাউন্টে দণ্ডমূলক চার্জ:**

দণ্ডমূলক চার্জ আদায়ের ক্ষেত্রে নিম্নলিখিত নির্দেশিকা অনুসরণ করা হবে:

(1) ঋণের উপর ধার্য সুদের হারে দণ্ডমূলক চার্জ যোগ করা হবে না।

(2) দণ্ডমূলক চার্জগুলি ক্যাপিটালাইজ করা হবে না অর্থাৎ, দণ্ডমূলক চার্জের উপর আর কোনও সুদ গণনা করা হবে না।

(3) দণ্ডমূলক চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত এবং এমআইটিসি বা লোন/লিজ চুক্তি এবং একটি নির্দিষ্ট পণ্যের মান মেনে না চলার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।

(4) ব্যক্তিগত গ্রাহকদের (ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে) জন্য দণ্ডমূলক চার্জ, অনুরূপ এমআইটিসি লঙ্ঘনের জন্য অ-ব্যক্তিগত গ্রাহকদের জন্য দণ্ডমূলক চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।

ব্যক্তিগত গ্রাহকদের (ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে) জন্য দণ্ডমূলক চার্জ, অনুরূপ এমআইটিসি লঙ্ঘনের জন্য অ-ব্যক্তিগত গ্রাহকদের জন্য দণ্ডমূলক চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।

(5) দণ্ডমূলক চার্জের পরিমাণ এবং কারণ ঋণ/লিজ চুক্তি এবং এমআইটিসি বা মূল তথ্য বিবৃতি ("কেএফএস") (শুধুমাত্র ঋণের ক্ষেত্রে) স্পষ্টভাবে প্রকাশ করতে হবে এবং কোম্পানির ওয়েবসাইট ORIX India -ওএলএফএস: ফি এবং চার্জে প্রদর্শিত হবে।

গোপনীয় হিসেবে শ্রেণীবদ্ধ

(6) এমআইটিসি অবমাননা করার জন্য অনুস্মারকগুলি প্রযোজ্য দণ্ডমূলক চার্জ এবং এর কারণগুলি গ্রাহকদের কাছে জানানো হবে।

IV. **নিয়ম এবং শর্তাবলীতে পরিবর্তনসহ ঋণ/লিজ বিতরণঃ**

(1) ঋণ/লিজ চুক্তিতে বর্ণিত শর্তাবলী অনুসারে অনুমোদিত ঋণ/লিজ সময়মত বিতরণ নিশ্চিত করবে কোম্পানি।

(2) ঋণ/লিজের (বিতরণ-পরবর্তী) শর্তাবলীতে যেকোনো পরিবর্তন যেমন সুদের হার, লিজ ভাড়া বিতরণের সময়সূচী, পরিষেবা চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ, দণ্ডমূলক, অন্যান্য ফি/চার্জ/ব্যয় ইত্যাদি কোম্পানি গ্রাহকের নিবন্ধিত ঠিকানায় চিঠির মাধ্যমে অথবা গ্রাহকের নিবন্ধিত ইমেল ঠিকানায় ইমেলের মাধ্যমে অথবা গ্রাহকের নিবন্ধিত মোবাইলে ইংরেজি ভাষায় অথবা গ্রাহকের পছন্দের স্থানীয় ভাষায় এসএমএসের মাধ্যমে অবহিত/যোগাযোগ করবে। এখানে বর্ণিত সমস্ত পরিবর্তন সম্ভাব্যভাবে কার্যকর করা হবে এবং কোম্পানির ওয়েবসাইট ORIX -ওএলএফএস: ফি এবং চার্জ (orixindia.com) এ আপডেট করা হবে। এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ/লিজ চুক্তি বা অনুমোদন পত্রে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

(3) প্রতিষ্ঠানটি স্বাভাবিক ব্যবসায়িক অনুশীলন অনুসারে ঋণ প্রদানের-পরবর্তী সময়ে বিদ্যমান প্রযোজ্য নীতি, অনুমোদনের শর্তাবলী এবং সময়ে-সময়ে আরবিআই দ্বারা জারি করা নির্দেশিকা অনুসারে পরিচালনা করবে।

(4) কোম্পানি শুধুমাত্র লোন/ লিজ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্য রেখে পেমেন্ট বা পারফরম্যান্স প্রত্যাহার/ত্বরান্বিত করার জন্য যে কোনও সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবে।

(5) ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে কোম্পানির অন্য কোনও দাবির জন্য বৈধ অধিকার বা লিয়েনের সাপেক্ষে, ঋণগ্রহীতাকে পূর্ব নোটিশ দিয়ে, সমস্ত বকেয়া পরিশোধের পরে অথবা ঋণের বকেয়া পরিমাণ আদায়ের পরে কোম্পানি সমস্ত সিকিউরিটিজ ছেড়ে দেবে। নোটিশে অবশিষ্ট দাবি এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি কোন শর্তে সিকিউরিটিজ ধরে রাখার অধিকারী সে সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ প্রদান করা হবে।

এনইএফটি/ আরটিজিএস এর মতো বৈদ্যুতিক মোডের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাকে ঋণ বিতরণ করা হবে। যাইহোক, কিছু ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতাকে ঋণ বিতরণ চেকের মাধ্যমে করতে হতে পারে। এনইএফটি/ আরটিজিএস/চেকের মাধ্যমে ঋণের বিতরণের ক্ষেত্রে, কোম্পানিটি কোম্পানির ব্যাংক অ্যাকাউন্ট থেকে ফান্ডের প্রকৃত ডেবিটের তারিখ থেকে সুদের হার ধার্য করবে।

(6) ঋণ বিতরণ বা পরিশোধের ক্ষেত্রে বা মাস চলাকালীন লিজের ক্ষেত্রে ফোরক্লোজার/ক্লোজারের ক্ষেত্রে, কোম্পানি যথাক্রমে যে সময়ের জন্য ঋণ বা লিজ বকেয়া আছে সেই সময়ের জন্য সুদের হার বা লিজের ভাড়া চার্জ করবে।

(7) যদি কোম্পানি এক বা একাধিক সমান কিস্তি অগ্রিম সংগ্রহ করে থাকে, তাহলে সুদের হার/ বকেয়া পরিমাণের উপর ধার্য করা হবে, সম্পূর্ণ ঋণ/ পরিমাণের উপর নয়।

গোপনীয় হিসেবে শ্রেণীবদ্ধ

V. **সমান কিস্তি ভিত্তিক পার্সোনাল ঋণের উপর ফ্লোটিং সুদের হারকে পুনরায় সেট করা:**

সমতুল্য কিস্তি ভিত্তিক **ব্যক্তিগত ঋণের** উপর ফ্লোটিং সুদের হার পুনঃনির্ধারণের জন্য নিম্নলিখিত নির্দেশিকা অনুসরণ করা হবে:

(1) অনুমোদনের সময় এবং পরবর্তীকালে ঋণের মেয়াদের সময়, ঋণগ্রহীতাকে লিখিতভাবে (চিঠি/এসএমএস/ইমেলের মাধ্যমে), ঋণগ্রহীতার পছন্দ অনুযায়ী ইংরেজি ভাষায় বা স্থানীয় ভাষায় জানাতে হবে, সুদের হারের পরিবর্তনের সম্ভাব্য প্রভাব সম্পর্কে স্পষ্টভাবে যা ঋণের সমান কিস্তি এবং/অথবা ঋণের মেয়াদে পরিবর্তনের দিকে পরিচালিত করে, ঋণ চুক্তি বা উভয় নির্দিষ্ট হিসাবে, যেমনটা হতে পারে।

(2) সুদের হার পরিবর্তনের ক্ষেত্রে, কোম্পানি ঋণগ্রহীতার কাছে ইংরেজি ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার পছন্দের স্থানীয় ভাষায় একটি যোগাযোগ পাঠাবে, যাতে সুদের হার পরিবর্তন এবং ঋণের মেয়াদ এবং কার্যকর তারিখে পরিবর্তনের পরামর্শ দেওয়া হবে। ঋণগ্রহীতাকে নিম্নলিখিত বিকল্পগুলিও সরবরাহ করা হবে যা লোনগ্রহীতা দ্বারা লিখিতভাবে, কোম্পানির দ্বারা যোগাযোগের 15 দিনের মধ্যে প্রয়োগ করা যেতে পারেঃ

(a) প্রযোজ্য সমান কিস্তিতে বর্ধিতকরণ; @
(b) সমান কিস্তিতে বর্ধিতকরণের সমন্বয় এবং ঋণের মেয়াদ বৃদ্ধি; @ ; বা
(c) ঋণের মেয়াদের যেকোনো সময়ে ঋণের আংশিক বা সম্পূর্ণ অর্থ পরিশোধ করতে *যে কোনও সময়ে আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে ঋণটি প্রিপেই করতে *
(d) ফ্লোটিং সুদের হারের পরিবর্তে একটি নির্দিষ্ট সুদের হারে স্যুইচ করতে। ঋণগ্রহীতা ঋণের পুরো মেয়াদে মাত্র তিনবার এই বিকল্পটি ব্যবহার করতে পারবেন এবং প্রযোজ্য চার্জ সাপেক্ষে, যা কোম্পানির ওয়েবসাইট ORIX India- OLFS: Corporate Governance এ প্রকাশিত কোম্পানির সুদের হার এবং চার্জ এবং ঝুঁকির গ্রেডেশন নীতিতে উল্লেখ করা হয়েছে।

@এই ধরনের বর্ধিতকরণের ফলে নেতিবাচক ঋণমুক্তি হয় না

* প্রি-পেমেন্ট জরিমানার শুল্ক প্রযোজ্য হতে পারে এমন আরবিআই এর বিজ্ঞপ্তি সাপেক্ষে হবে।

(3) যদি ঋণগ্রহীতা উপরে উল্লিখিত সময়সীমার মধ্যে কোম্পানির যেকোনো বিকল্প প্রয়োগের প্রতিক্রিয়া জানায়, তাহলে কোম্পানি ঋণগ্রহীতার দ্বারা প্রদত্ত বিকল্পটি প্রয়োগ করবে।

(4) ঋণের ভাসমান সুদের হার থেকে স্থির সুদের হারে পরিবর্তনের জন্য প্রযোজ্য সমস্ত চার্জ এবং উপরোক্ত বিকল্পটি প্রয়োগের সাথে সম্পর্কিত যেকোনো পরিষেবা চার্জ/প্রশাসনিক খরচ অনুমোদন পত্রে এবং এই ধরনের চার্জ/ব্যয় সংশোধনের সময়ও প্রকাশ করা হবে।

(5) ঋণগ্রহীতাকে কোম্পানির যেকোনো শাখায় যোগাযোগ করে অথবা ORIX Indiaতে কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদত্ত বিবরণ অনুসারে গ্রাহক সেবা দলকে (Customercare@orixindia.com) কল করে বা ইমেল করে (Customercare@orixindia.com) অ্যাকাউন্টের বিবরণী প্রদান করা হবে, যেখানে মূলধন এবং সুদ, সমপরিমাণ কিস্তির পরিমাণ, বাকি থাকা সমপরিমাণ কিস্তির সংখ্যা এবং সমগ্র ঋণ মেয়াদের জন্য সুদের হার (বার্ষিক) উল্লেখ থাকবে।

গোপনীয় হিসেবে শ্রেণীবদ্ধ

দ্রষ্টব্য: সমস্ত বিদ্যমান ঋণগ্রহীতাদের যথাযথ মাধ্যমে একটি যোগাযোগ পাঠানো হবে, যাতে তাদের কাছে উপলব্ধ বিকল্পগুলি, উপরে উপধারা (2) এ তালিকাভুক্ত, অবহিত করা হবে।

VI. **স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র প্রকাশ: ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতার** জন্য ব্যক্তিগত ঋণের জন্য নিম্নলিখিত নির্দেশিকা অনুসরণ করতে হবে।

(1) ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতা:

(a) সেভ করুন এবং উপরে উল্লেখিত ধারা IV(5) তে উল্লেখিত শর্ত ব্যতীত, কোম্পানি ঋণ অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তি অর্থাৎ অনাপত্তি সনদ প্রকাশের 30 দিনের মধ্যে সমস্ত মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র প্রকাশ করবে এবং সিইআরএসএআই তে নিবন্ধিত চার্জ বা অন্যান্য রেজিস্ট্রি/নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষের সাথে যেকোনো চার্জ অপসারণ করবে।

(b) ঋণগ্রহীতা/বন্ধকগ্রহীতাকে তার পছন্দ অনুযায়ী মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র সংগ্রহ করার বিকল্প দেওয়া হবে কোম্পানির সেই শাখা থেকে যেখানে ঋণটি সার্ভিস করা হয়েছিল (সার্ভিসিং শাখা) অথবা সার্ভিসিং শাখার নিকটতম শাখা থেকে অথবা দিল্লিতে অবস্থিত 71/2 D, রামা রোড, নাজাফগড় রোড ইন্ডাস্ট্রিয়াল এরিয়া, নতুন দিল্লি-110015 শাখা থেকে[3]।

(c) ঋণগ্রহীতার দ্বারা গৃহীত ঋণের ক্ষেত্রে বন্ধকগ্রহীতা (যিনি ঋণগ্রহীতা হতে পারেন বা নাও হতে পারেন) স্থাবর সম্পত্তির (সুরক্ষিত সম্পত্তি) বন্ধক আকারে প্রদত্ত নিরাপত্তার ক্ষেত্রে, সুরক্ষিত সম্পত্তির মূল সম্পত্তির নথি (যা বন্ধকগ্রহীতা বন্ধক দেওয়ার সময় সরবরাহ করেছিলেন) ঋণগ্রহীতার কাছে নয় বরং বন্ধকগ্রহীতা / সম্পত্তির মালিকের কাছে হস্তান্তর করা হবে। যদি সুরক্ষিত সম্পত্তির একাধিক বন্ধকদাতা/মালিক থাকে, তাহলে সুরক্ষিত সম্পত্তির মূল দলিল সকল বন্ধকদাতা/মালিকের কাছে হস্তান্তর করতে হবে। উপরোক্ত বিষয়গুলি সত্ত্বেও, এই ক্ষেত্রে 30 দিনের সময়কাল গণনা করা হবে যেদিন থেকে সমস্ত বন্ধকগ্রহীতা/মালিকরা তাদের পছন্দের স্থানে সম্পত্তির নথি সংগ্রহের জন্য নিজেদের উপলব্ধ করবেন, যেমনটি উপরোক্ত উপধারা (b) এ বর্ণিত হয়েছে। যদি না বন্ধকগ্রহীতা/মালিকরা, যারা কোম্পানির শাখা অফিসে গিয়ে মূল সম্পত্তির নথি সংগ্রহ করতে সক্ষম নন (যাকে 'অনুপলব্ধ ব্যক্তি' বলা হয়), তাদের দ্বারা অনুমোদন পত্র বা পাওয়ার অফ অ্যাটর্নি প্রদান করা হয়, যারা কোনও নির্দিষ্ট বন্ধকগ্রহীতা/মালিক(দের) পক্ষে, যারা কোম্পানির শাখা অফিসে গিয়ে মূল সম্পত্তির নথি সংগ্রহ করতে সক্ষম/যাদের কাছে উপলব্ধ, তাদের সমস্ত বন্ধকগ্রহীতা মালিক(দের) কেওয়াইসি নথি সহ অনুপলব্ধ ব্যক্তির কাছ থেকে অনুমোদন থাকে।

[3] 01 ডিসেম্বর, 2023 তারিখে বা তার পরে জারি করা অনুমোদন পত্রে মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরতের সময়সীমা এবং স্থান উল্লেখ করতে হবে।

গোপনীয় হিসেবে শ্রেণীবদ্ধ

(d) একমাত্র বন্ধকগ্রহীতার (যিনি ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতা বা সহ-ঋণগ্রহীতা হতে পারেন বা নাও পারেন) মৃত্যুর সম্ভাব্য ঘটনা মোকাবেলা করার জন্য, মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র এই ধরনের বন্ধকগ্রহীতার আইনি উত্তরাধিকারীদের কাছে ফেরত পাঠানো হবে, যদি এই ধরনের আইনি উত্তরাধিকারীরা উত্তরাধিকার সার্টিফিকেট বা প্রোবেট বা অনুরূপ কোনও নথি জমা দেন যা প্রমাণ করে যে এই ধরনের নথির হেফাজত চাওয়া ব্যক্তি মৃত বন্ধকগ্রহীতার আইনি উত্তরাধিকারী। এর জন্য পদ্ধতিটি নিম্নরূপ হবেঃ

(i) মৃত বন্ধকদাতা/সুরক্ষিত সম্পত্তির মালিকের মৃত্যু সনদের কপি, যা মৃত বন্ধকদাতা/মালিকের আইনি উত্তরাধিকারীরা উপস্থাপন করবেন।

(ii) মৃত বন্ধকদাতা/মালিকের আইনি উত্তরাধিকারী কর্তৃক দাখিল করা উত্তরাধিকার সনদপত্র অথবা প্রোবেট অথবা অনুরূপ যেকোনো নথি যা প্রমাণ করে যে এই ধরনের নথির হেফাজত চাওয়া ব্যক্তি মৃত বন্ধকদাতার আইনি উত্তরাধিকারী।

(iii) যৌথ বন্ধকদাতা/মালিকদের ক্ষেত্রে, জীবিত বন্ধকদাতা/সুরক্ষিত সম্পত্তির মালিককে (কোম্পানি কর্তৃক নির্ধারিত ফর্ম্যাট অনুসারে) একটি অঙ্গীকারপত্র প্রদান করতে হবে যে নথির অন্য কোনও দাবিদার নেই এবং জীবিত বন্ধকদাতা/মালিক কর্তৃক চাওয়া সুরক্ষিত সম্পত্তির মূল সম্পত্তির নথির সাথে সম্পর্কিত তৃতীয় ব্যক্তির ভবিষ্যতের কোনও দাবি থেকে কোম্পানিকে ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে।

(iv) সুরক্ষিত সম্পত্তির মূল সম্পত্তি নথির হেফাজত চাওয়া ব্যক্তির সর্বশেষ কেওয়াইসি নথির প্রত্যয়িত অনুলিপি।

(v) সুরক্ষিত সম্পত্তির আসল সম্পত্তির নথির হেফাজত চাওয়া ব্যক্তির দ্বারা যথাযথভাবে স্বাক্ষরিত স্বীকৃতি পত্র।

(vi) যদি সুরক্ষিত সম্পত্তির একাধিক আইনি উত্তরাধিকারী থাকে তবে সুরক্ষিত সম্পত্তির এই জাতীয় মূল নথিটি সমস্ত আইনি উত্তরাধিকারীদের কাছে হস্তান্তর করতে হবে। উপরের বিষয়গুলি সত্ত্বেও, এই জাতীয় ক্ষেত্রে 30 দিনের সময়কাল গণনা করা হবে যেদিন থেকে সমস্ত আইনী উত্তরাধিকারীরা কোম্পানির শাখা অফিসে নথি সংগ্রহের জন্য তাদের পছন্দের জায়গায় নথি সংগ্রহের জন্য নিজেদের উপলব্ধ করছেন, যেমনটি উপরের উপ-ধারা (b)-তে বলা হয়েছে, যদি না আইনি উত্তরাধিকারীদের দ্বারা অনুমোদন পত্র বা পাওয়ার অফ অ্যাটর্নি সরবরাহ করা হয়, যারা ব্যক্তিগতভাবে সুরক্ষিত সম্পত্তির মূল নথি সংগ্রহ করতে কোম্পানির শাখা অফিসে যেতে সক্ষম হয় না (অনুপলব্ধ আইনি উত্তরাধিকারী হিসাবে উল্লেখ করা হয়), কোনও নির্দিষ্ট আইনি উত্তরাধিকারীর পক্ষে, যিনি ব্যক্তিগতভাবে মূল সম্পত্তি নথি সংগ্রহ করতে কোম্পানির শাখা অফিসে যাওয়ার জন্য উপলব্ধ, সমস্ত আইনি উত্তরাধিকারীদের কেওয়াইসি নথি সহ অনুপলব্ধ আইনি উত্তরাধিকারীদের কাছ থেকে অনুমোদন রয়েছে

এতদ্বারা স্পষ্ট করা হচ্ছে যে, এই ধরনের ক্ষেত্রে, 30 দিনের সময়কাল উপরের উপ-ধারা (i) থেকে উপ-ধারা (vi) তে উল্লিখিত নথি জমা দেওয়ার তারিখ থেকে গণনা করা হবে।

গোপনীয় হিসেবে শ্রেণীবদ্ধ

(e) যদি বন্ধকদাতা/সুরক্ষিত সম্পত্তির মালিক অথবা আইনগত উত্তরাধিকারীরা, ক্ষেত্র বিশেষে, ভারতের বাইরে বসবাস করেন, তাহলে উক্ত বন্ধকদাতা/সুরক্ষিত সম্পত্তির মালিক অথবা আইনগত উত্তরাধিকারীদের, সংশ্লিষ্ট দেশের দূতাবাস কর্তৃক নোটারিকৃত পাওয়ার অফ অ্যাটর্নি প্রদান করতে হবে, যা প্রতিনিধির পক্ষে সুরক্ষিত সম্পত্তির মূল সম্পত্তির নথি সংগ্রহের জন্য তাকে অনুমোদন করবে।

(f) এই উপ-ধারার উপ-ধারা (c) অথবা (d) অথবা (e) এর বিধান সাপেক্ষে, সুরক্ষিত সম্পত্তির মূল নথি প্রকাশে বিলম্ব হলে অথবা ঋণের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির 30 দিনের পরে প্রাসঙ্গিক রেজিস্ট্রিতে চার্জ সন্তুষ্টি ফর্ম দাখিল করতে ব্যর্থ হলে, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে এই বিলম্বের কারণ জানাবে। যদি বিলম্বের জন্য কোম্পানি দায়ী হয়, তাহলে প্রযোজ্য আইন অনুসারে ঋণগ্রহীতার অন্য কোনও ক্ষতিপূরণ পাওয়ার অধিকারের ক্ষতি না করে, প্রতিটি দিনের বিলম্বের জন্য কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে ₹5,000/- হারে ক্ষতিপূরণ দেবে।

(g) সুরক্ষিত সম্পত্তির মূল নথিপত্রের ক্ষতি/ক্ষতির ক্ষেত্রে, আংশিক বা সম্পূর্ণরূপে, ঋণগ্রহীতাকে সুরক্ষিত সম্পত্তির নথিপত্রের ডুপ্লিকেট/প্রত্যয়িত কপি পেতে সহায়তা করতে হবে এবং কোম্পানি সংশ্লিষ্ট খরচ বহন করবে, উপরোক্ত অনুচ্ছেদ (f) এ উল্লিখিত ক্ষতিপূরণ প্রদানের পাশাপাশি। এই জাতীয় ক্ষেত্রে, এই পদ্ধতিটি সম্পূর্ণ করার জন্য কোম্পানির কাছে 30 দিনের অতিরিক্ত সময় উপলব্ধ থাকবে এবং বিলম্বিত পিরিয়ড পেনাল্টি মোট 60 দিনের পরে গণনা করা হবে।

VII. মূল তথ্য বিবৃতি (শুধুমাত্র খুচরা এবং এমএসএমই মেয়াদী ঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য):

(1) কোম্পানিটি, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে, ঋণগ্রহীতাকে 15 এপ্রিল, 2024 তারিখের 'ঋণ ও অগ্রিমের জন্য মূল তথ্য বিবৃতি (কেএফএস)' সংক্রান্ত তাদের সার্কুলার অনুসারে নির্ধারিত ফর্ম্যাটে মূল তথ্য বিবৃতি (কেএফএস) প্রদান করবে অথবা সময়ে সময়ে সংশোধিত হতে পারে।

(2) কেএফএস ইংরেজি ভাষায় বা লোনগ্রহীতার পছন্দের ভাষায় লেখা হবে। ঋণগ্রহীতাকে কেএফএস এর বিষয়বস্তু ব্যাখ্যা করা হবে এবং তিনি যে বিষয়টি বুঝতে পেরেছেন তার স্বীকৃতি নেওয়া হবে।

(3) অধিকন্তু, কেএফএস কে একটি অনন্য প্রস্তাব নম্বর প্রদান করা হবে এবং ঋণের জন্য কমপক্ষে তিন কার্যদিবসের মেয়াদ থাকবে, যার মেয়াদ সাত দিন বা তার বেশি হবে, এবং সাত দিনের কম মেয়াদের ঋণের জন্য এক কার্যদিবসের মেয়াদ থাকবে।

(4) কেএফএস এ বার্ষিক শতাংশ হার (এপিআর) এর একটি গণনা পত্র এবং ঋণের মেয়াদের উপর পরিশোধের সময়সূচীও অন্তর্ভুক্ত থাকবে। এপিআর এ কোম্পানি কর্তৃক আরোপিত সমস্ত চার্জ অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

(5) তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা প্রদানকারীদের পক্ষ থেকে কোম্পানি কর্তৃক ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে প্রকৃত ভিত্তিতে আদায় করা চার্জ, যেমন বীমা চার্জ, আইনি চার্জ ইত্যাদি, এপিআরের অংশ হবে এবং আলাদাভাবে প্রকাশ করা হবে। যে সকল ক্ষেত্রে কোম্পানি এই ধরনের চার্জ আদায়ের সাথে জড়িত, সেখানে প্রতিটি পেমেন্টের জন্য রসিদ এবং সংশ্লিষ্ট নথিপত্র ঋণগ্রহীতাকে প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে সরবরাহ করতে হবে।

গোপনীয় হিসেবে শ্রেণীবদ্ধ

(6) ঋণের মেয়াদকালে ঋণগ্রহীতার স্পষ্ট সম্মতি ছাড়া, কেএফএস-এ উল্লেখিত কোনও ফি, চার্জ ইত্যাদি কোম্পানি ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে কোনও পর্যায়েই আদায় করবে না।

(7) ঋণ চুক্তির অংশ হিসেবে কেএফএস একটি সারসংক্ষেপ বাক্স হিসেবে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

VIII. **জেনারেলঃ**

(1) ঋণ/লিজ চুক্তির শর্তাবলীতে যা উল্লেখ করা হয়েছে তা ছাড়া (যদি না গ্রাহক কর্তৃক পূর্বে প্রকাশ না করা নতুন তথ্য কোম্পানির নজরে আসে) কোম্পানি গ্রাহকের বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না।

(2) ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য লিখিত অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, কোম্পানির সম্মতি বা অন্যথায় অর্থাৎ, যদি কোনও আপত্তি থাকে, অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানাতে হবে। এই ধরনের স্থানান্তর ঋণ চুক্তিতে বর্ণিত শর্তাবলী অনুসারে হবে।

(3) লিজের ক্ষেত্রে ঋণ বা সম্পদ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, কোম্পানি আইনত বৈধ প্রক্রিয়া গ্রহণ করবে এবং অযথা হয়রানি বা জনসাধারণের অবমাননা, বলপ্রয়োগ, ভীতি প্রদর্শনের আশ্রয় নেবে না, যেমন নির্দিষ্ট সময়ে গ্রাহকদের ক্রমাগত বিরক্ত করা (অর্থাৎ কোম্পানির প্রতিনিধি সকাল 8 টার আগে বা সন্ধ্যা 7 টার পরে গ্রাহককে ফোন করবেন না), যদি না গ্রাহক নিজেই কোম্পানির প্রতিনিধিকে এটি করার পরামর্শ দেন, ঋণ/লিজ ভাড়া পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তি ব্যবহার ইত্যাদি। গ্রাহকের সাথে উপযুক্ত পদ্ধতিতে আচরণ করার জন্য সংগ্রহ নির্বাহী এবং অন্যান্য কর্মীদের পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ প্রদান করা হবে।

(4) এই বিষয়ে আরবিআই নির্দেশিকা বা সময়ে সময়ে আরবিআই কর্তৃক জারি করা অন্য কোনও নির্দেশিকায় উল্লেখিত শর্ত অনুসারে ফোরক্লোজার চার্জ / প্রিপেমেন্ট জরিমানা / চার্জ আরোপ করা হবে।

(5) শারীরিক/দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিকে প্রতিবন্ধিতার কারণে ঋণ প্রদানের ক্ষেত্রে কোম্পানি কোনও বৈষম্য করবে না। কোম্পানি সকল স্তরে তাদের কর্মীদের জন্য পরিচালিত সকল প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে আইন এবং আন্তর্জাতিক কনভেনশন দ্বারা নিশ্চিত প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার সম্বলিত একটি উপযুক্ত মডিউল অন্তর্ভুক্ত করবে।

IX. **পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্বঃ**

(1) কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্ত থেকে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ কমপক্ষে পরবর্তী উচ্চতর স্তরে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা নিশ্চিত করার জন্য পরিচালনা পর্ষদকে একটি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা অনুমোদন করতে হবে। অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়াটি এই কোডের পরিশিষ্ট হিসাবে সংযুক্ত করা হয়েছে।

(2) পরিচালনা পর্ষদ ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে কোডের সম্মতি এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে। এই ধরনের পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন অর্ধ-বার্ষিক ভিত্তিতে বোর্ডের কাছে জমা দেওয়া হবে।

গোপনীয় হিসেবে শ্রেণীবদ্ধ

X. **অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা**

অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী আধিকারিক সম্পর্কে আরও বিশদ বিবরণের জন্য অনুগ্রহ করে পরিশিষ্টটি দেখুন।

XI. **ন্যায়পালঃ**

কোম্পানিটি রিজার্ভ ব্যাংক - ইন্টিগ্রেটেড ন্যায়পাল স্কিম, 2021 (স্কিম) এর আওতাভুক্ত এবং সেই অনুযায়ী পরিচালনা পর্ষদ উক্ত স্কিম অনুসারে প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার নিযুক্ত করেছে। প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার এবং নোডাল অফিসার(দের) সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য কোম্পানির ওয়েবসাইট ORIX - OLFS: ন্যায়পাল (orixindia.com) -এ পাওয়া যাবে।

XII. **কোড প্রকাশ:**

বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের তথ্যের জন্য কোম্পানির ওয়েবসাইট ORIX India- OLFS: কর্পোরেট গভর্নেন্সে কোডটি প্রকাশিত হবে।

XIII. **অতিরিক্ত সুদের হার নিয়ন্ত্রণঃ**

(1) কোম্পানি সুদের হার এবং প্রক্রিয়াকরণ ও অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি অনুসরণ করবে।

(2) কোম্পানিটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করেছে যা বন্ধকী রেফারেন্স রেট (সম্পত্তির বিপরীতে ঋণের ক্ষেত্রে) অথবা ঋণ রেফারেন্স রেট (কর্পোরেট ঋণের ক্ষেত্রে) নামে পরিচিত, অর্থাৎ ভাসমান সুদের হার পণ্য, যা তহবিলের খরচ / পরিচালনা, মার্জিন, প্রভিশনিং এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম বিবেচনা করে, যা ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য সুদের হার নির্ধারণের ভিত্তি হবে এবং কোম্পানির ওয়েবসাইট https://www.orixindia.com/olfs-fees-charges.php-এ এটি আপডেট করা হয়েছে।

(3) ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে সুদের হার ধার্য করার ক্ষেত্রে, কোম্পানি ঝুঁকির ভিত্তিতে গ্রাহকের কাছ থেকে সুদের হার ধার্য করার জন্য একটি পদ্ধতি প্রস্তুত করেছে। কোম্পানির ওয়েবসাইট https://www.orixindia.com/olfs- governance.php-এ উপলব্ধ 'সুদের হার এবং চার্জ এবং ঝুঁকি পদ্ধতির গ্রেডেশন সম্পর্কিত নীতি' দেখুন।

(4) ঋণগ্রহীতার কাছে প্রযোজ্য সুদের হার/ক্ষতির পরিমাণ অনুমোদন পত্র এবং ঋণ চুক্তিতে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে এবং যতদূর লিজের ক্ষেত্রে, লিজ ভাড়া ভাড়ার সময়সূচীতে উল্লেখ করা হবে। ঋণ চুক্তির ক্ষেত্রে এবং লিজ চুক্তিতে, যথাক্রমে পরিশোধের সময়সূচী এবং ভাড়ার সময়সূচী গ্রাহককে প্রদান করা হবে।

(5) ঋণ চুক্তি, অনুমোদন পত্র, কেএফএস এবং অন্যান্য যোগাযোগে উল্লিখিত সুদের হার বার্ষিকীকৃত হার হবে।

(6) যেহেতু লিজ হল লেসি (গ্রাহক) দ্বারা সম্পদ ব্যবহারের অধিকার দেওয়ার বিষয়, যা কোম্পানি বিশেষভাবে লেসির কাছ থেকে প্রাপ্ত অনুরোধের ভিত্তিতে অধিগ্রহণ করে,কোম্পানি লেসির দ্বারা প্রদত্ত লিজের সময়কালে লিজ ভাড়া চার্জ করে।

গোপনীয় হিসেবে শ্রেণীবদ্ধ

লিজ রেন্টালের পরিমাণ (মাসিক /ত্রৈমাসিক/অর্ধবার্ষিক/বার্ষিক) কিছু বিষয়ের উপর নির্ভর করে যেমন। মূলধন মূল্য পুনরুদ্ধার, অবশিষ্ট মূল্য, সুদের হার এবং লিজ সময়কাল ইত্যাদি। এই সমস্ত শর্তাবলী/কারণগুলি কোম্পানির কর্মকর্তা/কমিটি দ্বারা অনুমোদিত হিসাবে স্বীকৃত। সুদের হারের পরিসীমা সুদের হার নীতিতে নির্দিষ্ট করা হয়েছে।

XIV. **কোম্পানি কর্তৃক অর্থায়নকৃত যানবাহন পুনরুদ্ধার:**

কোম্পানির লোন/লিজ চুক্তিতে প্রয়োজনীয় পুনরুদ্ধার ধারা থাকবে যা প্রযোজ্য হতে পারে এবং সময়ে সময়ে আরবিআই দ্বারা নির্ধারিত হতে পারে।

XV. **অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা**

এই কোডের পরিশিষ্টের সাথেও এটি সংযুক্ত করা হয়েছে

এফ। সংশোধন:

বোর্ড কোনও কারণ উল্লেখ না করে যে কোনও সময় এই নীতিটি সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে সংশোধন বা সংশোধন করার অধিকার সংরক্ষণ করে থাকে। যাইহোক,এই ধরনের কোনও সংশোধন বা পরিবর্তন বাধ্যতামূলক হবে না যদি না এটি লিখিতভাবে জানানো হয়ে থাকে।

গোপনীয় হিসেবে শ্রেণীবদ্ধ

অ্যানেক্সার

অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা

গোপনীয় হিসেবে শ্রেণীবদ্ধ

(1) **সূচনা:**

(a) কোম্পানির পরিষেবার মান নির্ধারণ এবং বাজার অনুশীলনের পাশাপাশি একাধিক চ্যানেলে গ্রাহক প্রতিক্রিয়ার উপর ভিত্তি করে গ্রাহক অভিজ্ঞতা ক্রমাগত উন্নত করার জন্য একটি সামগ্রিক দৃষ্টিভঙ্গি রয়েছে।

(b) কোম্পানি গ্রাহকদের কোম্পানির পরিষেবাগুলির উপর প্রতিক্রিয়া প্রদানের পাশাপাশি তাদের অভিযোগ দায়ের করার জন্য একাধিক চ্যানেল প্রদান করার বিষয়টিকে নিশ্চিত করে থাকে। এছাড়াও, কোম্পানি উপলব্ধি করে যে অভিযোগগুলির দ্রুত এবং কার্যকর পরিচালনার পাশাপাশি প্রক্রিয়াগুলি উন্নত করার জন্য দ্রুত সংশোধনমূলক এবং প্রতিরোধমূলক পদক্ষেপগুলি ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকদের সকল অংশকে চমৎকার গ্রাহক পরিষেবা প্রদানের জন্য অপরিহার্য।

(c) এটি অর্জনের জন্য, কোম্পানি গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য একটি কাঠামোর রূপরেখা তৈরি করেছে এবং গ্রাহক টাচ পয়েন্টগুলির রেফারেন্সের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা আকারে এটি নথিভুক্ত করেছে।

(2) **প্রশ্ন এবং অভিযোগের সংজ্ঞা:**

কোম্পানি অভিযোগ এবং প্রশ্নগুলিকে স্পষ্টভাবে সংজ্ঞায়িত করেছে যাতে গ্রাহকের সমস্যাগুলি সমাধান করা যায় এবং সঠিকভাবে নথিভুক্ত করা যায়।

2.1 **প্রশ্ন:** একটি প্রশ্ন হল

(a) কোনো সন্দেহ /তদন্ত
(b) গ্রাহক স্পষ্ট করে বোঝার জন্য/আরও তথ্য অনুসন্ধান করতে / ক্রস চেকিং করতে চাইলে
(c) গ্রাহকের অনুরোধের স্থিতি / অগ্রগতি পরীক্ষা করা
(d) পরিষেবা/বিতরণযোগ্যের জন্য নির্দিষ্ট টার্নআরন্ড টাইম (টিএটি) এর মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে গ্রাহকের অনুসন্ধান/ক্রস চেকিং

প্রশ্নের উদাহরণ :

(a) ফোরক্লোজার স্টেটমেন্টের স্থিতি (টিএটি এর মধ্যে)
(b) নো অবজেকশন সার্টিফিকেটের স্থিতি
(c) আবেদনের স্থিতির প্রশ্ন (টিএটি এর মধ্যে)
(d) লোন/লিজ ফোরক্লোজ করার প্রক্রিয়া
(e) লিজ সমাপ্তির জন্য প্রয়োজনীয় নথি সম্পর্কে ধারণা

2.2. **অভিযোগ:** একটি অভিযোগ হল

(a) একটি অভিযোগ/প্রতিবাদ
(b) পরিষেবা/পণ্যের অসঙ্গতি নিয়ে গ্রাহকের বিতর্ক।
(c) কোম্পানির দ্বারা সংঘটিত একটি ভুল।
(d) আউটসোর্সিং পরিষেবার বিষয়ে অভিযোগ

অভিযোগের উদাহরণ :

(a) কোম্পানিকে প্রদেয় ঠিকানা পরিবর্তনের অনুরোধ সম্পন্ন করা হয়নি।
(b) অনুমোদনের পরিমাণের বিপরীতে কম বিতরণ করা পরিমাণ
(c) বিতরণ করা হয়নি (টিএটি সহ)

গোপনীয় হিসেবে শ্রেণীবদ্ধ

(3) **সাধারণ গ্রাহকের অভিযোগ পরিচালনার প্রক্রিয়া:**

(a) গ্রাহকের অভিযোগ জানাতে টাচ পয়েন্ট: প্রাপ্ত সমস্ত অভিযোগগুলি নিম্নলিখিত হিসাবে পরিচালনা করা হবে: গ্রাহককে অভিযোগ নিষ্পত্তি করার জন্য উপলব্ধ চ্যানেল সম্পর্কে অবহিত করা হবে। এগুলি হল-

(i) শাখা;
(ii) কল সেন্টার; + 91-9877333444
(iii) ওয়েবসাইট: ই-মেইল – customercare@orixindia.com

(b) অভিযোগের উৎস **:** গ্রাহকের কাছ থেকে সরাসরি অভিযোগ ছাড়াও, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক সহ বিভিন্ন নিয়ন্ত্রক সংস্থার মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ, ব্যাঙ্কিং ওম্বুডসম্যান, অভিযোগ নিষ্পত্তি সেলের অধীনে কেন্দ্রীয়ভাবে পরিচালনা করা হবে।

(c) গ্রাহকের অভিযোগের রেকর্ডিং এবং ট্র্যাকিং: মৌখিকভাবে, ইমেলের মাধ্যমে বা লিখিতভাবে প্রাপ্ত যেকোনো অভিযোগ, যদি সমাধান না করা হয় এবং একই দিনে প্রতিক্রিয়া জানানো না হয়, তাহলে কোম্পানি যথাযথভাবে বিবেচনা করলে তা রক্ষণাবেক্ষণ করবে। রেকর্ডে থাকা প্রতিটি অভিযোগের জন্য একটি স্বীকৃতি প্রদান করা হবে।

(d) প্রতিক্রিয়ার পদ্ধতি : কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকের তথ্য প্রাপ্তির পদ্ধতি অনুসারে প্রতিক্রিয়া জানানো হবে, যেমন ই-মেইলের মাধ্যমে প্রাপ্ত মামলাগুলির উত্তর ই-মেইলের মাধ্যমে দেওয়া হবে।

(e) টার্ন অ্যারাউন্ড টাইম : গ্রাহকের প্রাপ্ত অভিযোগের প্রতিক্রিয়া এবং চূড়ান্ত সমাধানের জন্য কোম্পানি নিম্নলিখিত টার্ন অ্যারাউন্ড সময়সীমা বজায় রাখার চেষ্টা করবে।

সিরিয়াল নং.	অভিযোগের ধরণ	রেজোলিউশন রেজোলিউশনের জন্য টার্ন অ্যারাউন্ড টাইম (টিএটি)
1	চুক্তি এবং সম্পর্কিত অভিযোগসমূহ	টি + 30
2	মকুব/ফেরত	টি + 30
3	ফোরক্লোজার এবং ক্লোজার নথি	টি + 30
4	অন্যান্য	টি + 30

(f) অভিযোগ বৃদ্ধি : উপরে উল্লিখিত সর্বোচ্চ যে সময়ের মধ্যে অভিযোগের প্রতিকারের প্রয়োজন, তার মধ্যে প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন স্তরে অভিযোগের প্রতিকারের জন্য একটি নির্ধারিত এসকেলেশন ম্যাট্রিক্স থাকবে। এই ম্যাট্রিক্সে গ্রাহকদের সন্তুষ্টির জন্য সমাধান না করা অমীমাংসিত অভিযোগ/অভিযোগগুলি উচ্চতর কর্তৃপক্ষের কাছে পাঠানোর নির্দেশ দেওয়া হয়েছে। প্রাপ্ত সমস্ত অভিযোগগুলি নিম্নলিখিত ভাবে পরিচালনা করা হবে:

প্রথম ধাপ	রিলেশনশিপ ম্যানেজার/ব্রাঞ্চ-ইন-চার্জ/গ্রাহক পরিষেবা ডেস্ক যার ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকের সাথে সরাসরি ইন্টারফেস রয়েছে
দ্বিতীয় ধাপ	অভিযোগ নিষ্পত্তি সেল (জিআরসি) @ grcell@orixindia.com
তৃতীয় ধাপ	সংশ্লিষ্ট ব্যাবসায়িক প্রধান

(g) নিম্নোক্ত রাজ্যের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাকে নিশ্চিত করতে হবে যে প্রাপ্ত সমস্ত অভিযোগ রেকর্ড করা হয়েছে এবং সমাধান করা হয়েছে এবং কার্যকর পর্যবেক্ষণ/বৃদ্ধি ব্যবস্থাও নিশ্চিত করতে হবে যাতে নিশ্চিত করা যায় যে কোনও অভিযোগই অমীমাংসিত না থাকে।

(h) যদি ঋণগ্রহীতা/গ্রাহক উপরের ধারা (এফ) এ তালিকাভুক্ত বর্ধিতকরণ ব্যবস্থায় উল্লিখিত প্রতিনিধিদের দ্বারা প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন বা ফ্রন্ট অফিসের কর্মীদের দ্বারা প্রদত্ত সমাধান সন্তোষজনক না হয় তবে তারা নীচে বর্ণিত হিসাবে অভিযোগ রিড্রেসাল কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন:

মি: আদিত্য শর্মা
71/2 ডি,রামা রোড,
নাজাফগড় রোড ইন্ডাস্ট্রিয়াল এরিয়া,নতুন দিল্লি –
110015
টেলিফোন: 011-45623200/300; ফ্যাক্স : 011-41023285
ই-মেইল: gro@orixindia.com

ই-মেইলের মাধ্যমে প্রাপ্ত ঋণগ্রহীতা/গ্রাহক অভিযোগের উত্তর কেবল **ইমেলের মাধ্যমেই**দেওয়া হবে।

(i) ঋণগ্রহীতা/গ্রাহককে বিস্তারিত পরামর্শ দিয়ে যথাযথ ও সময়সীমার মধ্যেই অভিযোগগুলির সমাধান করা হবে। যদি সিদ্ধান্তের জন্য সময়ের প্রয়োজন হয়,তবে অভিযোগটি স্বীকার করে একটি অন্তর্বর্তীকালীন প্রতিক্রিয়া জারি করা হবে।

(j) যদি গ্রাহকের অভিযোগ/বিরোধ পূর্ববর্তী অনুচ্ছেদে বর্ণিত সমাধান পদ্ধতি অনুসারে নিষ্পত্তি না করা হয় তবে তিনি এক মাসের মধ্যে আরবিআই এর তত্ত্বাবধান বিভাগের আঞ্চলিক অফিসের ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তার কাছে আবেদন করতে পারেন:

ডিপার্টমেন্ট অফ নন-ব্যাঙ্কিং সুপারভিশন 3আরডি ফ্লোর,ওয়ার্ল্ড ট্রেড
সেন্টার
সেন্টার 1, কাফ প্যারেড, কোলাবা, মুম্বাই –
400005.

(k) কর্মচারী প্রশিক্ষণ এবং সচেতনতা : গ্রাহক মুখী চ্যানেল এবং অন্যান্য সহায়তা বিভাগের সকল কর্মচারীকে গ্রাহকের অভিযোগ পরিচালনার জন্য পর্যায়ক্রমে প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে। এর মধ্যে কার্যকরী প্রশিক্ষণ এবং সফ্ট দক্ষতার প্রশিক্ষণ অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

(4) প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা:

গ্রাহকের জন্য উপলব্ধ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা *মুতা/তিস মুতা/দ্দিস* উপলব্ধ থাকবে।
শারীরিক/দৃষ্টি প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের জন্য।

(5) গ্রাহকের অভিযোগ পর্যবেক্ষণের পর্যালোচনা এবং তত্ত্বাবধান:

(a) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে লগ করা অভিযোগের মূল-কারণ বিশ্লেষণ/পরিচালনা করুন এবং এটি পর্যালোচনার জন্য কোম্পানির বোর্ড অফ ডিরেক্টরসের সামনে উপস্থাপন করা। অভিযোগের প্রকৃতি এবং প্রকারের ভিত্তিতে বিশ্লেষণটি করা হবে যাতে অভিযোগের ক্ষেত্রগুলিকে চিহ্নিত করা যায় যা প্রকৃতিতে স্থানীয় এবং প্রক্রিয়া পর্যালোচনা/পদ্ধতিগত পরিবর্তনের প্রয়োজন।

গোপনীয় হিসেবে শ্রেণীবদ্ধ

(b) বিশ্লেষণে মামলার ক্লোজার পর্যালোচনাও অন্তর্ভুক্ত থাকবে (সমাপ্তির পর্যাপ্ততা এবং সময়োপযোগীতা)। বিশ্লেষণের মূল বিষয়গুলিকে সিনিয়র ম্যানেজমেন্টের কাছে তুলে ধরা হবে। প্রাপ্ত এবং বন্ধ করা অভিযোগের সারসংক্ষেপ আরবিআই দ্বারা নির্ধারিত পর্যালোচনার ক্যালেন্ডার এর অংশ হিসাবে রিপোর্ট করা হবে।

গোপনীয় হিসেবে শ্রেণীবদ্ধ

পরিবর্তনের ইতিহাস

সংশোধনের তারিখ	সংস্করণ	বর্ণনা	লেখক	দ্বারা স্বীকৃত
27-07-2010	1	প্রাথমিক খসড়া	মি: জয় গান্ধী বা মি: পার্থসারথি রায়	পরিচালনা পর্ষদ
29-06-2012	2	আরবিআই এর সার্কুলার অনুযায়ী সংশোধিত	মি: পার্থসারথি রায়	পরিচালনা পর্ষদ
22-03-2013	3	18 ফেব্রুয়ারি, 2013 তারিখের আরবিআই সার্কুলার অনুযায়ী সংশোধিত	মিসেস শুচি সিংভি	পরিচালনা পর্ষদ
31-03-2017	4	আরবিআই মাস্টার ডিরেকশনস, 2016 অনুসারে সংশোধিত	সচিবালয় বিভাগ	পরিচালনা পর্ষদ
24-08-2022	5	আরবিআই মাস্টার ডিরেকশনস, 2016 অনুসারে সংশোধিত	সচিবালয় বিভাগ	পরিচালনা পর্ষদ
22-12-2023	6	আরবিআই এর মাস্টার নির্দেশিকা অনুযায়ী সংশোধিত হয়েছে	সচিবালয় বিভাগ	পরিচালনা পর্ষদ
04-06-2024	7	আরবিআই এর মাস্টার নির্দেশিকা অনুযায়ী সংশোধিত হয়েছে	সচিবালয় বিভাগ	পরিচালনা পর্ষদ
24-06-2025	8	আরবিআই এর মাস্টার নির্দেশিকা অনুযায়ী সংশোধিত হয়েছে	সচিবালয় বিভাগ	পরিচালনা পর্ষদ

গোপনীয় হিসেবে শ্রেণীবদ্ধ