



સાર્વજનિક



ઓરિક્સ લીઝિંગ એન્ડ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસિસ ઇન્ડિયા લિમિટેડ
(CIN: U74900MH2006PLC163937)

ન્યાયી વ્યવહાર સંહિતા

V.6

A. પ્રસ્તાવના:

કંપની ભારતીય રિઝર્વ બેંક (આરબીઆઇ) સાથે નોંધાયેલ નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની છે જે થાપણ લેતી નથી. આ ન્યાયી વ્યવહાર સંહિતા (કોડ) આરબીઆઇના પરિપત્ર નંબરના **પ્રકરણ VII – ન્યાયી વ્યવહાર સંહિતા** ના અનુપાલનમાં તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે. RBI/DoR/2023-24/105 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 મુખ્ય દિશા-નિર્દેશો પર - ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન -બેંકિંગ નાણાકીય કંપની - સ્કેલ આધારિત નિયમન) 19 ઓક્ટોબર, 2023 ના દિશાનિર્દેશો, 2023 નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ ("આરબીઆઇ માર્ગદર્શિકા") માટે લાગુ પડે છે અને આરબીઆઇ દ્વારા સમયાંતરે અપડેટ કરવામાં આવે છે.

B. વ્યાખ્યા

- I. 'ગ્રાહક' નો અર્થ કંપનીના એક અથવા વધુ ગ્રાહકો એવો થાય છે કે જેઓ કંપની અધિનિયમ, 2013 હેઠળ વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવેલ વ્યક્તિ અથવા કંપની છે અને જેમણે અથવા જેણે કંપની પાસેથી પોતાની મિલકતના બદલામાં લોન અથવા બિઝનેસ અથવા કોર્પોરેટ લોન બિઝનેસ માટે અથવા કોર્પોરેટ લોન બિઝનેસ અથવા વાણિજ્ય વાહન લોન બિઝનેસ વર્ટિકલ્સ હેઠળ લોન લીધી છે અને જેમને કંપનીના લોન લેનારા તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવે છે
- II. 'સમાન હતા'નો અર્થ વિવિધ સમયગાળાનો સમાન હસો થાય છે.
- III. 'ફરિયાદ નિવારણ ચંત્રણા' એટલે ગ્રાહકની ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવતી પદ્ધતિ અથવા પ્રક્રિયા
- IV. 'વ્યાજ દર' નો અર્થ એ છે કે લોન પર વસૂલવામાં આવેલ વ્યાજ દર (નિશ્ચિત અથવા બદલાતું) જે ગ્રાહક દ્વારા માસિક દરે ચૂકવવાપાત્ર છે અને જે લોન કરારમાં સ્પષ્ટ કરેલ છે.
- V. 'લોન'નો અર્થ થાય છે લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત સમયગાળા દરમિયાન ચૂકવવા માટે કંપની પાસેથી લોન અરજી ફોર્મમાં જણાવ્યા મુજબના હેતુ માટે ગ્રાહક દ્વારા મેળવેલી કોઈપણ રકમ અથવા નાણાકીય સુવિધા જે લાગુ પડતા વ્યાજના દરે વ્યાજ સાથે લોન કરારમાં નિર્ધારિત ચૂકવણી, શુલ્ક અને ખર્ચ તરીકે ચૂકવવાપાત્ર છે.
- VI. 'લોન અરજી' નો મતલબ થાય દસ્તાવેજ/અરજી અથવા ફોર્મ જે ગ્રાહક દ્વારા કંપનીના નિર્દિષ્ટ સ્વરૂપમાં લાગુ કરાય છે, જેથી કંપની પાસેથી લોન મેળવી શકાય. લોન અરજી એ ન તો ગ્રાહક દ્વારા કંપની પાસેથી લોન મેળવવાની બાંધકામ છે કે ન તો કંપની દ્વારા ગ્રાહકને વચનબદ્ધ કરવામાં આવે છે કે તે લોન આપશે અથવા લોન પ્રદાન કરશે.
- VII. 'લોન કરાર' નો મતલબ થાય લેખિત કરાર, સમયપત્રક અને એવા અન્ય દસ્તાવેજો જે કંપની સાથે ગ્રાહક દ્વારા હસ્તાક્ષર કરાયેલા અને અમલમાં મૂકવામાં આવેલા લોન કરારનો ભાગ બને છે, નોંધપાત્ર રીતે કંપની દ્વારા ડિઝાઇન કરવામાં આવેલા ફોર્મેટમાં, તેના દ્વારા/તેણી દ્વારા મેળવવામાં આવેલી લોનના સંબંધમાં, જેમાં અન્ય બાબતો ઉપરાંત લોનના નિયમો અને શરતોનો સમાવેશ થાય છે.
- VIII. "લોનની મુદત"નો મતલબ થાય એ સમયગાળો કે જેની અંદર લોનની પુનઃચૂકવણી ગ્રાહક દ્વારા તેની નીતિ અનુસાર સમયાંતરે ઓએલએફએસ દ્વારા નિર્ધારિત કરાય છે.
- IX. લોનના સંબંધમાં 'સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (એમઆઈટીસી)' નો અર્થ છે લોન ના સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો કે જે ગ્રાહકને લોન મેળવતા પહેલા જાણવાની જરૂર છે અને જે લોન અરજીમાં તેમજ લોન કરારમાં વિગતવાર ઉલ્લેખિત છે.

- X. કંપની દ્વારા આપવામાં આવેલી વિવિધ લોનના સંબંધમાં 'પર્સનલ લોન'નો અર્થ એ થાય છે કે વ્યક્તિઓને¹ આપવામાં આવતી લોન અને તેમાં (a) કન્ઝ્યુમર ક્રેડિટ², (b) સ્થાવર મિલકતોના સર્જન / વૃદ્ધિ માટે આપવામાં આવતી લોન (દા.ત., આવાસ, વગેરે).
- XI. 'દંડાત્મક શુલ્ક' નો મતલબ થાય લોન એગ્રીમેન્ટમાં ઉલ્લેખિત ગ્રાહક દ્વારા એમઆઈટીસીનું પાલન ન કરવા બદલ કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવતી પેનલ્ટી.

C. સંહિતાના ઉદ્દેશો:

સંહિતાના પ્રાથમિક ઉદ્દેશો નીચે મુજબ છે:

- I. ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને વ્યાજબી અને પારદર્શક વ્યવહારને પ્રોત્સાહન આપવું
- II. પારદર્શિતા વધારવી જેથી ગ્રાહકો સારી રીતે સમજી શકે કે તેઓ સેવાઓમાંથી વ્યાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે છે.
- III. ગ્રાહકો અને કંપની વચ્ચે વ્યાજબી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવું
- IV. ગ્રાહકને ઇન્ટર્ફેસના સંદર્ભમાં નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવું; અને
- V. ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે તંત્રને વધુ મજબૂત બનાવવું.

D. આવરી લેવામાં આવતા ક્ષેત્ર:

ન્યાયી વ્યવહાર સંહિતા નીચેના ક્ષેત્રોને લાગુ પડે છે:

- I. લોન માટેની અરજી અને પ્રક્રિયા
- II. લોન મૂલ્યાંકન તેમજ તેના નિયમો અને શરતોનો સંદેશાવ્યવહાર.
- III. લોન કરારમાં દંડાત્મક શુલ્ક
- IV. નિયમો અને શરતો સહિત લોનનું વિતરણ.
- V. સમાન હમા આધારિત પર્સનલ લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરને રીસેટ કરવા
- VI. જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો બહાર પાડવા બાબત
- VII. સામાન્ય.
- VIII. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી
- IX. એનબીએફસી માટેના લોકપાલ
- X. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી
- XI. સંહિતાનું પ્રકાશન
- XII. વધુ વ્યાજ વસૂલી વિશે નિયમન;
- XIII. કંપની દ્વારા ધિરાણ અપાયેલી અસ્કયામતોનો પુનઃકબજો.
- XIV. ફરિયાદ નિવારણ યંત્રણા (પરિશિષ્ટ તરીકે)

¹ વ્યક્તિગત નો અર્થ એટલે કુદરતી વ્યક્તિ જે ઋણ લેનાર છે

² ઓટો લોન (વાણિજ્યિક ઉપયોગ માટે લોન સિવાયની લોન સિવાય), સ્થાવર મિલકત દ્વારા સુરક્ષિત વ્યક્તિગત લોન (વ્યવસાય / વ્યવસાયિક હેતુઓ સિવાય), વ્યાવસાયિકોને વ્યક્તિગત લોન (વ્યવસાયિક હેતુ માટે લોન સિવાય), અને અન્ય વપરાશ હેતુઓ માટે આપવામાં આવતી લોન (દા.ત. સામાજિક વિધિઓ, વગેરે)

E. ઉપરોક્ત દરેક ક્ષેત્રમાં ન્યાયી વ્યવહાર સંહિતા:

I. લોન માટેની અરજી અને તેની પ્રક્રિયા

- (1) ગ્રાહકને તમામ સંદેશાવ્યવહાર અંગ્રેજી ભાષામાં અથવા ગ્રાહક દ્વારા સમજી શકાય તેવી સ્થાનિક ભાષામાં કરવાનો રહેશે.
- (2) જે નાણાકીય સુવિધા માટે અરજી કરવામાં આવી રહી છે તેના સંબંધમાં ગ્રાહકને જરૂરી હોય તેવી તમામ જરૂરી માહિતી લોન અરજીમાં ઉપલબ્ધ છે. માહિતીમાં એવી બાબતોનો સમાવેશ થશે જે ગ્રાહકના હિતોને અસર કરે છે, જેથી ગ્રાહક દ્વારા અગાઉથી તે માહિતગાર હોય તેવા નિર્ણયો લઈ શકાય.
- (3) અરજી કરતી વખતે અથવા લોન આપતી વખતે ગ્રાહક તરફથી રજૂ કરવા જરૂર હોય તેવા દસ્તાવેજો લોન અરજીમાં ઉલ્લેખિત છે.
- (4) કંપની લોન અરજીની પ્રાપ્તિ માટે એક પહોંચ આપશે કે જેમાં સમયમર્યાદાનો સમાવેશ થશે જેમાં લોન અરજીનો નિકાલ કરવામાં આવશે.
- (5) કંપની વ્યાજબી સમયગાળામાં ગ્રાહક દ્વારા સોંપવામાં આવેલી લોન અરજી અને દસ્તાવેજોની ચકાસણી કરશે અને જો વધારાની વિગતો/દસ્તાવેજોની જરૂર પડશે, તો કંપની દ્વારા ગ્રાહકને તરત જ જાણ કરવામાં આવશે.

II. લોનનું મૂલ્યાંકન તેમજ નિયમો અને શરતોનો સંદેશાવ્યવહાર:

- (1) કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે ગ્રાહક દ્વારા લોન અરજીની રજૂઆત પછી તેનું યોગ્ય મૂલ્યાંકન કરવામાં આવ્યું છે. મૂલ્યાંકન કંપનીના પ્રચલિત વ્યવસાય અને/અથવા ધિરાણ નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓને અનુરૂપ હશે.
- (2) લોન ની મંજૂરી અને લોનની એમઆઈટીસી સંબોધતા મંજૂરી પત્ર ગ્રાહકને લેખિતમાં, અંગ્રેજી ભાષામાં મોકલવામાં આવશે. જો કે, લોન ના સંદર્ભમાં એમઆઈટીસીનો સંપર્ક અંગ્રેજી ભાષામાં અથવા ગ્રાહક દ્વારા સમજાય તે રીતે સ્થાનિક ભાષામાં કરવામાં આવશે. કંપનીએ તેની વિગતોમાં ગ્રાહક દ્વારા સ્વીકારવામાં આવેલ આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિની નોંધ રાખવી જોઈએ.
- (3) કંપનીએ લોન કરારમાં બોલ્ડ (ઘાટા અક્ષર) માં વિલંબિત ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવેલ દંડના વ્યાજ (મૂળભૂત વ્યાજ)નો ઉલ્લેખ કરવો જોઈએ.
- (4) કંપની લોનના વિતરણ સમયે લોન કરારમાં દર્શાવેલ તમામ બિડાણોની નકલ સાથે ગ્રાહકને લોન કરારની નકલ આપવી પડશે. વાણિજ્ય વિષયક નિયમો અને શરતોને સંચાલિત કરતા લોન કરારની અનુસૂચિ અંગ્રેજી ભાષામાં અથવા ગ્રાહક દ્વારા સમજાય તે ભાષામાં હોવી જોઈએ.
- (5) કંપની ગ્રાહક પાસેથી સ્વ-નિવેદન પણ મેળવશે કે તેઓ સમજ્યા છે અથવા તેમને લોન કરારના નિયમો અને શરતો સમજાવવામાં આવી છે. સ્વ-નિવેદન ગ્રાહક દ્વારા સમજાય તે રીતે સ્થાનિક ભાષામાં હોવું જોઈએ.

III. લોન એકાઉન્ટ્સમાં દંડાત્મક શુલ્ક:

દંડાત્મક શુલ્ક લગાવવા માટે નીચેની માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવામાં આવશે:

- (1) લોન પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરમાં દંડાત્મક શુલ્ક ઉમેરવામાં આવશે નહીં.
- (2) દંડાત્મક શુલ્કનું મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં એટલે કે, દંડાત્મક શુલ્ક પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં.
- (3) દંડાત્મક શુલ્કનું પ્રમાણ વાજબી અને એમઆઈટીસી અથવા લોન સમજૂતીનું પાલન ન થવાને અનુરૂપ હશે તથા ચોક્કસ લોન/પ્રોડક્ટ માટેના માપદંડોને અનુરૂપ હશે.
- (4) વ્યક્તિગત ગ્રાહકો માટે દંડાત્મક શુલ્ક (વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે), સમાન એમઆઈટીસીના ઉલ્લંઘન માટે બિન-વ્યક્તિગત ગ્રાહકો માટે દંડ ચાર્જ કરતાં વધુ નહીં હોય.
- (5) દંડાત્મક શુલ્કનું પ્રમાણ અને કારણ લોન કરાર અને એમઆઈટીસી માં સ્પષ્ટ રીતે જાહેર કરવામાં આવશે અને કંપનીની વેબસાઇટ પર [ઓરિક્સ ઇન્ડિયા - ઓએલએફએસ:ફી અને શુલ્ક](#) પર દર્શાવવામાં આવશે:
- (6) એમઆઈટીસીનું પાલન ન કરવા માટેની યાદો લાગુ પડતા દંડાત્મક શુલ્ક અને તેના કારણો સાથે ગ્રાહકોને જણાવવામાં આવશે.

નોંધ: આ કલમ નંબર 3ની જોગવાઈનો અમલ 01 જાન્યુઆરી, 2024થી નવી લોન માટે અને હાલની લોન માટે 01 જુલાઈ, 2024થી લાગુ કરવામાં આવશે.

IV. નિયમો અને શરતો ફેરફારો સહિત લોનનું વિતરણ:

- (1) કંપની લોન કરારમાં જણાવેલ નિયમો અને શરતોને અનુરૂપ મંજૂર કરવામાં આવેલ લોનની સમયસર વિતરણની ખાતરી કરશે.
- (2) કંપની લોન ના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારો જેમ કે વ્યાજદર, વિતરણની અનુસૂચિ, સેવા શુલ્ક, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક, અન્ય ચુકવણી/શુલ્ક/ખર્ચ વગેરેની કાં તો તેના નોંધાયેલા સરનામા પર પત્ર દ્વારા અથવા ગ્રાહકના નોંધાયેલા ઈમેઇલ આઇડી પર ઈમેઇલ દ્વારા કે પછી ગ્રાહક દ્વારા નોંધાવવામાં આવેલા મોબાઇલ પર એસએમએસ દ્વારા જાણ/ સંદેશાવ્યવહાર કરશે. અહીં જણાવેલા તમામ ફેરફારો સંભવતઃ અસરકારક રીતે કરવામાં આવશે અને કંપનીની વેબસાઇટ [ઓરિક્સ - ઓએલએફએસ: ફી અને શુલ્ક \(orixindia.com\)](#) પર પણ અપડેટ કરવામાં આવશે. આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત લોન કરાર અથવા મંજૂરી પત્રકમાં સામેલ કરવામાં આવશે.
- (3) કંપની સામાન્ય વ્યવસાય પ્રથા, હાલની લાગુ નીતિઓ, મંજૂરીની શરતો અને આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે જારી કરાયેલી માર્ગદર્શિકા અનુસાર વિતરણ પછીની દેખરેખ હાથ ધરશે.
- (4) કંપની લોન કરારના અનુસંધાનમાં જ ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવી / વેગ આપવાને લગતો કોઈપણ નિર્ણય લેશે.

- (5) કંપની તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોન ની બાકી રકમની વસૂલાત પર તમામ જામીનગીરીને કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા અન્ય કોઈ દાવા માટેના પૂર્વાધિકારને આધીન રહીને ગ્રાહકને અગાઉથી સૂચના આપીને છૂટી કરશે. આ સૂચના બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાનું સમાધાન/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની જામીનગીરી જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તે શરતો વિશે સંપૂર્ણ વિગતો પ્રદાન કરશે.

V. **સમાન હતા આધારિત પર્સનલ લોન પર ફ્લોટિંગ ઇન્ટરેસ્ટ રેટનું રિસેટ:**

સમાન હતા આધારિત પર્સનલ લોન્સ પર ફ્લોટિંગ ઇન્ટરેસ્ટ રેટને રિસેટ કરવા માટે નીચેની માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવામાં આવશે:

- (1) મંજૂરીના સમયે અને ત્યારબાદ લોનના કાર્યકાળ દરમિયાન, ગ્રાહકને લેખિતમાં (પત્ર/એસએમએસ/ઈમેઈલ દ્વારા) જાણ કરવાની રહેશે. લોન પરના વ્યાજના દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર વિશે સ્પષ્ટ પણે, જે તેમના સમાન હતા અને/અથવા લોનની મુદતમાં ફેરફારો તરફ દોરી જાય છે, જે લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત છે, અથવા બંને, જેમ કે કેસ હોઈ શકે છે.
- (2) વ્યાજના દરમાં ફેરફારના સંજોગોમાં કંપની ગ્રાહકને એક સંદેશો મોકલશે, જેમાં વ્યાજના દરમાં ફેરફાર કરવાની અને તેને અનુરૂપ લોનના કાર્યકાળમાં ફેરફાર કરવાની સલાહ આપવામાં આવશે અને આ પ્રકારની લોનની મુદતમાં ફેરફાર કરવાની અસરકારક તારીખ નક્કી કરવામાં આવશે. ગ્રાહકને નીચેના વિકલ્પો પણ પૂરા પાડવામાં આવશે, જેનો ઉપયોગ ગ્રાહક દ્વારા લેખિતમાં, કંપની દ્વારા સંદેશાવ્યવહારના 15 દિવસની અંદર કરી શકાય છે:
- (i) લાગુ પડતા સમાન હતામાં વધારો; @
(ii) સમાન હતામાં વૃદ્ધિ અને લોનની મુદત લંબાવવાનું સંયોજન; @; અથવા
(iii) લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે લોનની આંશિક કે સંપૂર્ણ ચુકવણી અગાઉથી કરવી *

@ આ પ્રકારનું વિસ્તરણ નકારાત્મક ઋણમુક્તિમાં પરિણમતું નથી.

* ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ/ પ્રિ-પેમેન્ટ પેનલ્ટીની વસૂલાત આરબીઆઈના પરિપત્રને આધિન રહેશે, જે લાગુ પડી શકે છે.

- (3) જો ગ્રાહક ઉપર જણાવ્યા મુજબની સમયમર્યાદાની અંદર કોઈ પણ વિકલ્પનો ઉપયોગ કરતી કંપનીને પ્રતિસાદ આપે તો આ પ્રકારનો ફેરફાર ગ્રાહકો દ્વારા જણાવ્યા મુજબની તારીખથી અમલી બનાવવામાં આવશે.
- (4) ઉપરોક્ત વિકલ્પના ઉપયોગને આનુષંગિક કોઈ પણ સર્વિસ ચાર્જિસ/વહીવટી ખર્ચ મંજૂરપત્રમાં અને આ પ્રકારના ચાર્જિસ/ખર્ચમાં સુધારો કરતી વખતે પણ જાહેર કરવામાં આવશે.
- (5) ગ્રાહક મુદ્દલ અને અત્યાર સુધીમાં વસૂલ કરેલ વ્યાજની ગણતરી કરતા એકાઉન્ટ્સ સ્ટેટમેન્ટ એક્સેસ કરી શકે છે; સમાન હતાની રકમ; બાકી રહેલા સમાન હતાની સંખ્યા અને સમગ્ર લોનની મુદત માટે વ્યાજનો દર (વાર્ષિક) સંપૂર્ણ લોનની મુદત માટે કંપનીની કોઈપણ શાખાનો સંપર્ક કરીને અથવા ફોન કરીને અથવા ઇમેઇલ લખીને (customer@orixindia.com) ગ્રાહક સંભાળ ટીમને [ઓરિક્સ ઇન્ડિયા - અમને સંપર્ક કરો](mailto:customer@orixindia.com) ખાતે કંપનીની વેબસાઇટ પર આપવામાં આવેલી વિગતો અનુસાર સંપર્ક કરી શકે છે.

નોંધ: આ કલમ નંબર Vની જોગવાઈ 31 ડિસેમ્બર, 2023 ના રોજ અથવા તે પહેલાં પ્રાપ્ત થયેલી તમામ વર્તમાન લોન અને આ તારીખ પછી પ્રાપ્ત તમામ નવી લોનને લાગુ પડશે. તમામ પ્રવર્તમાન ગ્રાહકોને ઉપરોક્ત પેટાકલમ (2)માં જણાવ્યા મુજબ, ઉચિત ચેનલ મારફતે, વિકલ્પોની જાણ કરવા માટે એક સંદેશાવ્યવહાર મોકલવામાં આવશે, જે તેમને ઉપલબ્ધ છે.

VI. **જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જાહેર કરવા:** વ્યક્તિગત ગ્રાહકો માટે પર્સનલ લોન માટે નીચેની માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવાનું રહેશે.

(1) વ્યક્તિગત ગ્રાહકો:

- (a) ઉપરોક્ત કલમ IV(5)માં ઉલ્લેખિત શરતને બાદ કરતા અને સિવાય, કંપની તમામ અસલ જંગમ/સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો જાહેર કરશે અને સીઈઆરએસએઆઈ સાથે નોંધાયેલા ચાર્જિસ અથવા લોનના ખાતાની સંપૂર્ણ પુનઃચુકવણી/પતાવટના 30 દિવસના સમયગાળાની અંદર અન્ય રજિસ્ટ્રી સાથેના કોઈ પણ ચાર્જને દૂર કરશે એટલે કે નો ઓબ્જેક્શન સર્ટિફિકેટ રીલિઝ કરવું.
- (b) ગ્રાહક/મોર્ગેજરને અસલ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો કંપનીની શાખામાંથી કે જ્યાં લોનની સેવા આપવામાં આવી હોય ત્યાંથી (સર્વિસિંગ શાખા) અથવા સર્વિસિંગ શાખાની નજીકની શાખામાંથી અથવા દિલ્હી ખાતે આવેલી શાખામાંથી 71/2 ડી, રામા રોડ, નજફગઢ રોડ ઇન્ડસ્ટ્રીયલ એરિયા, નવી દિલ્હી - 110015 ખાતે તેની/તેની પસંદગી મુજબ એકત્ર કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.³
- (c) મોર્ગેજ કરાયેલી સ્થાવર મિલકતના કિસ્સામાં (સિક્યોર્ડ પ્રોપર્ટી) ગ્રાહક દ્વારા લેવામાં આવેલી લોનના સંબંધમાં ગીરો મૂકનાર દ્વારા (ગ્રાહક હોય કે ન પણ હોય) ગ્રાહક દ્વારા લેવામાં આવેલી લોનના સંબંધમાં, મૂળ મિલકત દસ્તાવેજો (જેમ કે ગીરો સમયે ગીરો દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવી શકે છે); ગ્રાહકને નહીં પરંતુ મિલકતના મોર્ગેજદાર/માલિકને સોંપવામાં આવશે. ત્યારે સિક્યોર્ડ પ્રોપર્ટીના એકથી વધુ મોર્ગેજર/માલિક હોય તેવા કિસ્સામાં અસલ મિલકતનો દસ્તાવેજ તમામ ગીરો મૂકનાર/માલિકોને આપવાનો રહેશે. ઉપરોક્ત હોવા છતાં, આવા કિસ્સામાં 30 દિવસની અવધિની ગણતરી તે દિવસથી કરવામાં આવશે જ્યારે તમામ ગીરો / માલિકો તેમના દ્વારા પસંદ કરવામાં આવેલા સ્થળે ઉક્ત મિલકતના દસ્તાવેજો એકત્રિત કરવા માટે ઉપલબ્ધ કરાવશે, જેમ કે ઉપરોક્ત પેટા કલમ (b)માં જણાવ્યા મુજબ, જ્યાં સુધી મોર્ગેજર / માલિકો દ્વારા અધિકૃતતા પત્ર અથવા પાવર ઓફ એટર્ની પ્રદાન કરવામાં ન આવે ત્યાં સુધી, જેઓ મૂળ મિલકતના દસ્તાવેજને રૂબરૂમાં ('અનુપલબ્ધ વ્યક્તિ' તરીકે ઓળખાય છે) એકત્ર કરવા માટે કંપનીની શાખા કચેરીની મુલાકાત લેવા માટે સક્ષમ ન હોય, કોઈ પણ ચોક્કસ ગીરો ધરાવનાર/માલિક(ઓ)ની તરફેણમાં હોય, જેઓ વ્યક્તિગત રીતે અસલ મિલકત દસ્તાવેજ એકત્રિત કરવા માટે કંપનીની શાખા કચેરીની મુલાકાત લેવા માટે ઉપલબ્ધ હોય/ ઉપલબ્ધ હોય, તેમણે તમામ મોર્ગેજર માલિક(ઓ)ના કેવાયસી દસ્તાવેજો સાથે અપ્રાપ્ય વ્યક્તિ પાસેથી અધિકૃતતા મેળવી હોય.

³ અસલ જંગમ /સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ 01 ડિસેમ્બર, 2023 ના રોજ અથવા તે પછી જારી કરાયેલા મંજૂરી પત્રમાં કરવાનો રહેશે

- (d) એકમાત્ર ગીરો મૂકનારના અવસાનની આકસ્મિક ઘટનાને સંબોધવા માટે (જેઓ ગ્રાહક કે ઋણલેનાર અથવા સંયુક્ત ગ્રાહકો અથવા સહ-ઋણધારકો હોય કે ન પણ હોય, અસલ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો આવા ગીરો મૂકનારના કાનૂની વારસદારોને પરત કરવામાં આવશે, જો આવા કાનૂની વારસદારો ઉત્તરાધિકારનું પ્રમાણપત્ર અથવા પ્રોબેટ અથવા આવા કોઈ પણ દસ્તાવેજ રજૂ કરે, જેમાં સ્થાપિત કરવામાં આવે કે આવા દસ્તાવેજની કસ્ટડી માંગતી વ્યક્તિ મૃત ગીરો રાખનારનો કાનૂની વારસદાર છે. તે માટેની પ્રક્રિયા નીચે મુજબ રહેશે:
- (i) મૃતક ગીરો મૂકનાર/માલિકના કાનૂની વારસદારો દ્વારા રજૂ કરવામાં આવનાર જંગમ કે સ્થાવર મિલકતના માલિકના ડેથ સર્ટિફિકેટની નકલ.
 - (ii) ઉત્તરાધિકારનું પ્રમાણપત્ર અથવા મૃત્યુ પામેલા મોર્ગેજર/માલિકના કાનૂની વારસદારો દ્વારા રજૂ કરવામાં આવનાર પ્રોબેટ.
 - (iii) સંયુક્ત ગીરો મૂકનાર/માલિકોના કિસ્સામાં, બધી ગયેલા ગીરો ધરાવનાર/સિક્યોર્ડ પ્રોપર્ટીના માલિકને બાંહેધરી આપવા માટે કમ વળતર (કંપની દ્વારા નિર્ધારિત ફોર્મેટ અનુસાર) કે દસ્તાવેજના અન્ય કોઈ દાવેદારો નથી અને હયાત ગીરો ધારક/માલિક દ્વારા માગવામાં આવેલી સિક્યોર્ડ પ્રોપર્ટીના મૂળ દસ્તાવેજોના સંબંધમાં ત્રીજા વ્યક્તિ પાસેથી ભવિષ્યના કોઈ પણ દાવાથી કંપનીને વળતર આપવું.
 - (iv) સિક્યોર્ડ પ્રોપર્ટીના અસલ સંપત્તિના દસ્તાવેજોની કસ્ટડી મેળવવા માંગતા વ્યક્તિગત વ્યક્તિના નવીનતમ કેવાયસી દસ્તાવેજની પ્રમાણિત નકલ.
 - (v) સિક્યોર્ડ પ્રોપર્ટીના અસલ સંપત્તિના દસ્તાવેજોની કસ્ટડી માંગતી વ્યક્તિ દ્વારા યોગ્ય રીતે હસ્તાક્ષર કરાયેલ સ્વીકૃતિ પત્ર.
 - (vi) ત્યારે સિક્યોર્ડ પ્રોપર્ટીના એકથી વધુ કાનૂની વારસ હોય તો આવા અસલ મિલકતના દસ્તાવેજ તમામ કાનૂની વારસદારોને સોંપવાના રહેશે. ઉપરોક્ત હોવા છતાં, આવા કિસ્સામાં 30 દિવસનો સમયગાળો એ દિવસથી ગણવામાં આવશે કે જ્યાં સુધી તમામ કાયદેસર વારસદારો દ્વારા અધિકૃતતા પત્ર અથવા પાવર ઓફ એટર્ની પૂરા પાડવામાં આવ્યા ન હોય ત્યાં સુધી ઉપરોક્ત પેટા કલમ (b)માં જણાવ્યા મુજબના તેમના દ્વારા પસંદ કરવામાં આવેલા સ્થળે દસ્તાવેજો એકત્રિત કરવા માટે તમામ કાનૂની વારસદારો કંપનીની શાખા કચેરી ખાતે પોતાની જાતે ઉપલબ્ધ રહેશે. જેઓ મિલકતના અસલ દસ્તાવેજને રૂબરૂ ('અનુપલબ્ધ કાનૂની વારસદારો' તરીકે ઓળખાય છે) વ્યક્તિગત રીતે એકત્રિત કરવા માટે કંપનીની શાખા કચેરીની મુલાકાત લેવા માટે સક્ષમ ન હોય, કોઈ પણ ચોક્કસ કાનૂની વારસદારોની તરફેણમાં, જેઓ વ્યક્તિગત રીતે અસલ મિલકત દસ્તાવેજ એકત્રિત કરવા માટે કંપનીની શાખા કચેરીની મુલાકાત લેવા માટે ઉપલબ્ધ હોય/ ઉપલબ્ધ હોય, તેઓ તમામ કાનૂની વારસદારોના કેવાયસી દસ્તાવેજો સાથે અપ્રાપ્ય કાનૂની વારસદારો પાસેથી અધિકૃતતા ધરાવતા હોય છે.

આ સાથે એવી સ્પષ્ટતા કરવામાં આવે છે કે, આવા કિસ્સાઓમાં 30 દિવસનો સમયગાળો, પેટા કલમ (i) માં નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબના દસ્તાવેજો રજૂ કરવાની તારીખથી ઉપરની પેટા કલમ (6) સુધી ગણવામાં આવશે.

- (e) ગીરો/ સિક્યોર્ડ પ્રોપર્ટીના માલિક અથવા કાનૂની વારસદારોના કિસ્સામાં, જેમ કે કેસ હોઈ શકે છે, તે ભારતની બહાર રહેતો હોય, તો ઉપરોક્ત ગીરો મૂકનાર / સિક્યોર્ડ પ્રોપર્ટીના માલિક અથવા કાનૂની વારસદારોએ પાવર ઓફ એટર્ની (યોગ્ય રીતે નોટરાઇઝ્ડ આવા મોર્ગેજર / માલિક અથવા કાનૂની વારસદારોના નિવાસી દેશના દૂતાવાસ દ્વારા યોગ્ય રીતે નોટરાઇઝ્ડ હોવું જોઈએ, જેમ કે કેસ હોઈ શકે છે, સિક્યોર્ડ પ્રોપર્ટીના અસલ સંપત્તિના દસ્તાવેજોના સંગ્રહ માટે તેને / તેણીને અધિકૃત કરતા પ્રતિનિધિની તરફેણમાં.
- (f) આ પેટા કલમની કલમ (c) અથવા (d) અથવા (e) ની જોગવાઈને આધિન, મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જાહેર કરવામાં વિલંબ થવાના કિસ્સામાં અથવા લોનની સંપૂર્ણ પુનઃચુકવણી/પતાવટના 30 દિવસ પછી સંબંધિત રજિસ્ટ્રી સાથે ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ જવાના કિસ્સામાં, કંપની આવા વિલંબ માટેના ગ્રાહકોને જાણ કરશે. જે કિસ્સામાં વિલંબ કંપનીને આભારી હોય તેવા કિસ્સામાં તેણે વિલંબના પ્રત્યેક દિવસ માટે ગ્રાહકને ₹5,000/-ના દરે વળતર આપવું પડશે.
- (g) અસલ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોને આંશિક અથવા સંપૂર્ણપણે નુકસાન/નુકસાન થાય તેવા કિસ્સામાં ગ્રાહકને જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરવાની રહેશે અને ઉપર ફરરા (એફ)માં દર્શાવ્યા મુજબનું વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત કંપની સાથે સંકળાયેલી ખર્ચ પણ સહન કરશે. આવા કિસ્સામાં કંપનીને આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે 30 દિવસનો વધારાનો સમય ઉપલબ્ધ થશે અને વિલંબિત સમયગાળાના દંડની ગણતરી કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી કરવામાં આવશે.

(2) બિન-વ્યક્તિગત ગ્રાહકો:

જ્યાં સુધી બિન-વ્યક્તિગત ગ્રાહકોને લાગે વળગે છે ત્યાં સુધી એકસમાન અભિગમ (જ્યાં સુધી માત્ર સિક્યોર્ડ પ્રોપર્ટીના અસલ દસ્તાવેજો જ જાહેર કરવાની વાત છે) અનુસરવામાં આવી શકે છે, સિવાય કે આના પર ન અનુસરવાના અનિવાર્ય કારણો ન હોય.

VII. સામાન્ય:

- (a) લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં આપવામાં આવેલ છે તે સિવાય કંપની ગ્રાહકની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરશે નહીં (સિવાય કે નવી માહિતી, જે ગ્રાહક દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, કે કંપનીના ધ્યાન પર આવી ન હોય).
- (b) ગ્રાહક ખાતાની બદલી માટે, ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા કે જે, કંપનીને વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જાણ કરશે. આવી બદલી લોન કરારમાં દર્શાવેલ નિયમો અને શરતો મુજબ થશે.
- (c) લોન ની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપની કાયદેસર રીતે માન્ય પ્રક્રિયાઓ અપનાવશે અને કોઈપણ પ્રકારની સત્તામણી અથવા જાહેર અપમાન, બળનો ઉપયોગ, ધાકધમકી જેવા કે, ગ્રાહકોને વિષમ કલાકોમાં સતત પરેશાન કરશે નહીં (એટલે કે કંપનીના પ્રતિનિધિએ ગ્રાહકને સવારે 8 વાગ્યા પહેલા અથવા સાંજે 7 પછી ફોન કરવો જોઈએ નહીં), લોન ની વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ, વગેરે, કંપની ગ્રાહક સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે વસૂલાત અધિકારી અને અન્ય કર્મચારીઓને પર્યાપ્ત રીતે તાલીમ આપશે.
- (d) ફોરકલોઝર ચાર્જીસ/પ્રિપેમેન્ટ પેનલ્ટી/ચાર્જીસ આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકામાં ઉલ્લેખિત શરતો અથવા આ સંબંધમાં આરબીઆઈ દ્વારા જારી કરવામાં આવેલી અન્ય કોઈ પણ માર્ગદર્શિકા અનુસાર વસૂલવામાં આવશે.

VIII. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી:

- (a) કંપનીના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે તેની ખાતરી કરતી ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિને બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે મંજૂર કરવાની જરૂર છે. ફરિયાદ નિવારણ સંરચના આ આચારસંહિતાના પરિશિષ્ટ તરીકે જોડાયેલ છે.
- (b) બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ કોડના પાલન અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ સંરચનાની કામગીરીની સમીક્ષા કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ અર્ધ-વાર્ષિક ધોરણે બોર્ડને રજૂ કરવામાં આવશે.

IX. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી વિશેની વધુ વિગતો જાણવા માટે કૃપા કરીને પરિશિષ્ટ જુઓ.

X. લોકપાલ:

કંપની રિઝર્વ બેંક – ઇન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2021 (યોજના) હેઠળ આવરી લેવામાં આવી છે અને તે મુજબ બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે આ યોજના અનુસાર પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસરની નિમણૂક કરી છે. પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસર અને નોડલ ઓફિસરની વિગતો કંપનીની વેબસાઇટ [ઓરિક્સ - ઓએલએફએસ: ઓમ્બ્ડ્સમેન \(orixindia.com\)](http://www.orixindia.com) પર ઉપલબ્ધ છે.

XI. સંહિતાનું પ્રકાશન

આ સંહિતા વિવિધ હિતધારકોની માહિતી માટે કંપનીની વેબસાઇટ www.orixindia.com પર પ્રકાશિત કરવાની રહેશે.

XII. વધુ વ્યાજ દરના વસૂલી વિશે નિયમન:

- (a) કંપનીએ વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરવું જોઈએ
- (b) કંપનીએ ભંડોળ/સંચાલન, માર્જિન, જોગવાઈ અને રિસ્ક પ્રીમિયમની કિંમતને ધ્યાનમાં લેતા માર્જિનલ રેફરન્સ રેટ તરીકે ઓળખાતા વ્યાજ દરનો નમૂનો અપનાવ્યો છે જે લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર નક્કી કરવા માટેનો આધાર હશે અને તેને કંપનીની વેબસાઇટ <https://www.orixindia.com/olfs-fees-charges.php> પર અપડેટ કરવામાં આવશે.
- (c) ગ્રાહક પાસેથી વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દરના સંદર્ભમાં, કંપનીએ જોખમના ધોરણના વર્ગીકરણ માટે અભિગમ તૈયાર કર્યો છે જે ગ્રાહક પાસેથી વ્યાજ દર વસૂલવામાં આવશે. કૃપા કરીને કંપનીની વેબસાઇટ <https://www.orixindia.com/olfs-governance.php> પર ઉપલબ્ધ 'વ્યાજ દર નીતિ અને જોખમ અભિગમનું વર્ગીકરણ'નો સંદર્ભ લો.
- (d) ગ્રાહકોને એક્સપોઝર માટે લાગુ વ્યાજ દર મંજૂરી પત્રમાં અને લોન કરારમાં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે.

(e) લોન કરાર, મંજૂરી પત્રક અને અન્ય સંદેશાવ્યવહારમાં ઉલ્લેખિત વ્યાજ દર વાર્ષિક દર હશે.

XIII. કંપની દ્વારા ધિરાણ અપાયેલી અસ્કયામતો પર પુનઃ કબજો:

કંપનીના લોન કરારમાં આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત કર્યા મુજબ જરૂરી પુનઃકબજાની કલમો હોવી જોઈએ.

XIV. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

તે જ આ આચારસંહિતાના પરિશિષ્ટ તરીકે જોડાયેલ છે

F. સુધારો:

કોઈપણ કારણ આપ્યા વિના, કોઈપણ સમયે, આ નીતિને સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રૂપે સુધારવા અથવા સંશોધિત કરવાનો બોર્ડ તેનો અધિકાર અનામત રાખે છે. જો કે, આવો કોઈ સુધારો અથવા ફેરફાર બંધનકર્તા રહેશે નહીં સિવાય કે તેની લેખિતમાં જાણ કરવામાં આવે.



સાર્વજનિક

પરિશિષ્ટ

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

(1) **પરિચય:**

- (a) કંપની સેવાના ધોરણો સ્થાપિત કરવા અને માર્કેટ પ્રેક્ટિસ તેમજ બહુવિધ માર્ગો માં ગ્રાહક પ્રતિસાદના આધારે ગ્રાહક અનુભવને સતત સુધારવા તરફ સર્વગ્રાહી અભિગમ ધરાવે છે.
- (b) કંપની ગ્રાહકોને કંપનીની સેવાઓ પર પ્રતિસાદ આપવા તેમજ તેમની ફરિયાદો નોંધાવવા માટે બહુવિધ માર્ગો પ્રદાન કરવાનું સુનિશ્ચિત કરે છે. કંપની એ પણ સમજે છે કે ફરિયાદોનું ઝડપી અને અસરકારક નિરાકરણ તેમજ પ્રક્રિયાઓને સુધારવા માટે તાત્કાલિક સુધારાત્મક અને નિવારક પગલાં લોન લેનારા/ગ્રાહકોના તમામ વર્ગોને ઉત્તમ ગ્રાહક સેવા પ્રદાન કરવા માટે જરૂરી છે.
- (c) આ મેળવવા માટે, કંપનીએ ગ્રાહકની ફરિયાદોના નિવારણ માટે એક માળખું તૈયાર કર્યું છે અને ગ્રાહકના સંપર્કસૂત્રના સંદર્ભ માટે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિના સ્વરૂપમાં તેનું દસ્તાવેજીકરણ કર્યું છે.

(2) **પ્રશ્ન અને ફરિયાદની વ્યાખ્યા:**

કંપનીએ ફરિયાદો અને પ્રશ્નોને સ્પષ્ટ રીતે વ્યાખ્યાયિત કર્યા છે જેથી ગ્રાહકના પ્રશ્નોનું નિવારણ આવે અને સચોટ દસ્તાવેજીકરણ થઈ શકે.

2.1. પ્રશ્ન: પ્રશ્ન એ

- (a) કોઈપણ શંકા / પૂછપરછ
- (b) સ્પષ્ટીકરણ / વધુ માહિતી માટે ગ્રાહકની માંગ / કોસ ચેકિંગ
- (c) ગ્રાહક વિનંતીની સ્થિતિ/પ્રગતિ તપાસી રહ્યા છે
- (d) સેવા / ડિલિવેરેબલ માટે ઉલ્લેખિત કાર્ય પૂર્ણ કરવાનો સમય (ટીએટી)ની સમાપ્તિ પહેલાં ગ્રાહક પૂછપરછ/ કોસ ચેકિંગ.

પ્રશ્નોના ઉદાહરણ:

- (a) ફોરકલોઝર સ્ટેટમેન્ટની બિન-પ્રાપ્તિ (ટીએટીની અંદર)
- (b) લોન અરજીની સ્થિતિ વિશેની પૂછપરછ (ટીએટીની અંદર)

2.2. ફરિયાદ: ફરિયાદ એ

- (c) એક ફરિયાદ/ વિરોધ
- (d) સેવાઓ / ઉત્પાદનોની અસંગતતા અંગે વિવાદ કરતા ગ્રાહક
- (e) કંપની દ્વારા કરવામાં આવેલી ભૂલ

ફરિયાદોનું ઉદાહરણ:

- (a) કંપનીને સરનામું બદલવાની વિનંતી કરવામાં આવેલ નથી
- (b) મંજૂર રકમ સામે વિતરિત થયેલ ઓછી રકમ
- (c) વિતરણ કરવામાં આવેલ નથી (ટીએટી સાથે)

(3) **ગ્રાહકની સામાન્ય ફરિયાદો સંભાળવાની પ્રક્રિયા:**

- (a) ગ્રાહકની ફરિયાદોની જાણ કરવા માટેના સંપર્કસૂત્રો: પ્રાપ્ત થયેલી તમામ ફરિયાદો નીચે મુજબ હાથ ધરવામાં આવશે: ગ્રાહકને ફરિયાદોના નિવારણ માટે ઉપલબ્ધ માર્ગો વિશે જાણ કરવામાં આવશે. જે આ છે:

- (i) શાખા;
(ii) કોલ સેન્ટર;
(iii) વેબસાઇટ
- (b) ફરિયાદોનો સ્ત્રોત: ગ્રાહકની સીધી ફરિયાદો ઉપરાંત, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, બેંકિંગ લોકપાલ સહિત વિવિધ નિયમનકારી સંસ્થાઓ દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદોને ફરિયાદ નિવારણ કેન્દ્ર હેઠળ કેન્દ્રીય રીતે નિયંત્રિત કરવામાં આવશે.
- (c) ગ્રાહકની ફરિયાદોનું એકત્રીકરણ અને અનુસરણ: પ્રાપ્ત થયેલી કોઈપણ ફરિયાદો - કાં તો મૌખિક રીતે, ઇમેઇલ દ્વારા અથવા લેખિતમાં, જો ઉકેલવામાં ન આવે અને તે જ દિવસે જવાબ આપવામાં આવ્યો હોય, તો કંપની દ્વારા તેને યોગ્ય રીતે જાળવવામાં આવશે. રેકોર્ડમાં રાખવામાં આવેલી દરેક ફરિયાદ માટે સ્વીકૃતિ આપવામાં આવે છે.
- (d) પ્રતિભાવની પદ્ધતિ: કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે પ્રતિસાદની રીત ગ્રાહકની સૂચનાના પ્રકાર પ્રમાણે છે જેમ કે ઈ-મેલ દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલા કેસોનો ઈ-મેલ દ્વારા જવાબ આપવામાં આવશે.
- (e) કાર્ય પૂર્ણ કરવાનો સમય (ટર્ન અરાઉન્ડ ટાઇમ): કંપનીએ લોન લેનાર/ગ્રાહકની ફરિયાદોના જવાબ આપવા અને અંતિમ નિરાકરણ માટે નીચેની ટર્ન અરાઉન્ડ સમયમર્યાદા જાળવવાનો પ્રયત્ન કરવો જોઈએ.

અનુક્રમાંક	ફરિયાદનો પ્રકાર	કાર્ય પૂર્ણ કરવાનો સમય (ટીએટી) ઠરાવ માટે
1	લોન કરાર અને લોન સંબંધિત	T + 30
2	માફી / રિફંડ	T + 30
3	ફોરક્લોઝર અને ક્લોઝર દસ્તાવેજો	T + 30
4	અન્ય	T + 30

- (f) ફરિયાદોનું એસ્કલેશન: ઉપરોક્ત ઉલ્લેખિત એકંદર મહત્તમ સમયગાળાની અંદર કે જેમાં ફરિયાદોનું નિરાકરણ કરવાની જરૂર છે, ત્યાં સંસ્થામાં વિવિધ સ્તરે ફરિયાદોના નિવારણ માટે નિર્ધારિત એસ્કલેશન મેટ્રિક્સ હશે. મેટ્રિક્સ વણઉકેલાયેલી ફરિયાદ/ફરિયાદો કે જે ઉચ્ચ સત્તાવાળાઓ સુધી પોહંચી નથી તેનું ગ્રાહકોના સંતોષ માટે નિવારણ કરવા માટે સૂચવે છે. પ્રાપ્ત થયેલ તમામ ફરિયાદો નીચે મુજબ હાથ ધરવામાં આવશે:

પ્રથમ સ્તર	લોન લેનાર/ગ્રાહક સાથે સીધો ઇન્ટર્ફેસ ધરાવતા બ્રાન્ચ મેનેજર/બ્રાંચ ઇન્ચાર્જ
દ્વિતીય સ્તર	સંબંધિત બિઝનેસ હેડ
ત્રિતીય સ્તર	ફરિયાદ નિવારણ કેન્દ્ર (જીઆરસી)

- (g) ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ નીચે આપેલા સ્તર તરીકે સુનિશ્ચિત કરવું પડશે કે પ્રાપ્ત થયેલી તમામ ફરિયાદો રેકોર્ડ કરવામાં આવી છે અને તેનું નિરાકરણ કરવામાં આવ્યું છે, પરંતુ અસરકારક દેખરેખ / એસ્કલેસનની સંરચના પણ સુનિશ્ચિત કરશે જેથી કરીને કોઈ પણ ફરિયાદ વણઉકેલાયેલી ન રહે તેની ખાતરી કરી શકાય.

- (h) જો લોન લેનાર/ગ્રાહક ઉપરોક્ત કલમ (b) માં સૂચિબદ્ધ, ઉન્નતીકરણ સંરચનામાં દર્શાવેલ પ્રતિનિધિઓ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલ ઠરાવથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા ફ્રન્ટ ઓફિસ સ્ટાફ દ્વારા આપવામાં આવેલ ઠરાવ સંતોષકારક ન હોય તો તેઓ નીચે જણાવ્યા મુજબ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે:

શ્રી આદિત્ય શર્મા

71/2 ડી, રામા રોડ,
નજફગઢ રોડ ઈન્ડસ્ટ્રીયલ એરીયા,
નવી દિલ્હી - 110015
ટેલી: 011-45623200/300; ફેક્સ: 011-41023285
ઇ-મેઇલ: gro@orixindia.com

ઇ-મેઇલ દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલ લોન લેનાર/ગ્રાહકની ફરિયાદોનો જવાબ **ફક્ત ઈમેલ** દ્વારા જ આપવામાં આવશે.

વૈકલ્પિક રીતે, લોન લેનાર/ગ્રાહક નીચે લખેલ વ્યક્તિને લખી શકે છે:

**શ્રી ગૌરવ ભાટિયા,
મુખ્ય જોખમ અધિકારી**

71/2 ડી, રામા રોડ,
નજફગઢ રોડ ઈન્ડસ્ટ્રીયલ એરીયા,
નવી દિલ્હી - 110015
ટેલી: 011-45623200/300; ફેક્સ: 011-41023285
ઇ-મેઇલ: gaurav.bhatia@orixindia.com

- (i) લોન લેનાર/ગ્રાહકની વિગતવાર સલાહ સાથે યોગ્ય અને સમયબદ્ધ રીતે ફરિયાદોનું નિરાકરણ કરવામાં આવશે. જો ઠરાવને થોડા સમયની જરૂર હોય, તો ફરિયાદને સ્વીકારીને વચગાળાનો પ્રતિભાવ આપવામાં આવશે.
- (j) જો લોન લેનાર/ગ્રાહકની ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ પાછલા ફકરામાં દર્શાવેલ ઠરાવ સંરચના મુજબ ન થાય તો તે/તેણી એક મહિનાની અંદર આરબીઆઈના નિરીક્ષણ વિભાગના પ્રાદેશિક કાર્યાલયના પ્રભારી અધિકારીને અપીલ કરવા માટે સ્વતંત્ર છે.

નોન-બેંકિંગ નિરીક્ષણ વિભાગ

મુંબઈ પ્રાદેશિક કાર્યાલય
રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા બિલ્ડિંગ, ત્રીજો માળ,
મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલ્વે સ્ટેશનની સામે,
ભાયખલા, મુંબઈ - 400 008

- (k) કર્મચારીઓની તાલીમ અને જાગરૂકતા: ગ્રાહકનો સામનો કરતી ચેનલ્સ અને અન્ય સહાયક વિભાગોના તમામ કર્મચારીઓને સમયાંતરે ગ્રાહકની ફરિયાદો સંભાળવા માટે તાલીમ આપવામાં આવશે. આમાં કાર્યાત્મક તાલીમ તેમજ સોફ્ટ સ્કિલ્સની તાલીમનો સમાવેશ થશે. આમાં કાર્યાત્મક તાલીમ તેમજ સોફ્ટ સ્કિલ્સની તાલીમનો સમાવેશ થશે.

(4) ગ્રાહકની ફરિયાદો પર દેખરેખ રાખવાની સમીક્ષા અને વિહંગાવલોકન:

- (a) ત્રિમાસિક ધોરણે નોંધાયેલી ફરિયાદોના મૂળ કારણનું વિશ્લેષણ/સંચાલન કરો. ફરિયાદોના ક્ષેત્રોને ઓળખવા માટે જે પ્રકૃતિમાં સ્થાનિક છે અને પ્રક્રિયાની સમીક્ષા/પ્રક્રિયાકીય ફેરફારની જરૂર છે તેવા વિસ્તારોને ઓળખવા માટે ફરિયાદની પ્રકૃતિ અને પ્રકારને આધારે વિશ્લેષણ હાથ ધરવામાં આવશે.
- (b) વિશ્લેષણમાં કેસ બંધ કરવાની સમીક્ષા (બંધ કરવાની પર્યાપ્તતા તેમજ સમયબદ્ધતા)નો પણ સમાવેશ થશે. વિશ્લેષણના મુખ્ય પાસાઓ વરિષ્ઠ મેનેજમેન્ટને પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. પ્રાપ્ત થયેલી અને બંધ થયેલી ફરિયાદોનો સારાંશ આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત સમીક્ષાઓના કેલેન્ડરના ભાગ રૂપે જાણ કરવામાં આવશે.

ફેરફારનો ઇતિહાસ

પુનરાવર્તનની તારીખ	આવૃત્તિ	વર્ણન	લેખકો	દ્વારા મંજૂર
27-07-2010	1	પ્રારંભિક ડ્રાફ્ટ	શ્રી જય ગાંધી અથવા શ્રી પાર્થસારથી રે	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
29-06-2012	2	આરબીઆઈના પરિપત્ર મુજબ સુધારેલ	શ્રી પાર્થસારથી રે	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
22-03-2013	3	મુજબ સુધારેલ આરબીઆઈના પરિપત્ર તારીખ ફેબ્રુઆરી 18, 2013 18, 2013	કુ. શુચી સિંઘવી	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
31-03-2017	4	મુજબ સુધારેલ આરબીઆઈ માસ્ટર ડાયરેક્શન્સ, 2016	સચિવાલય વિભાગ	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
24-08-2022	5	મુજબ સુધારેલ આરબીઆઈ માસ્ટર ડાયરેક્શન્સ, 2016	સચિવાલય વિભાગ	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
22-12-2023	6	મુજબ સુધારેલ આરબીઆઈ માસ્ટર ડાયરેક્શન્સ, 2016	સચિવાલય વિભાગ	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ