ORIX Leasing & Financial Services India Limited

(सीआईएन: U74900MH2006PLC163937)

न्यायसंगत आचरण संहिता

V.8

गोपनीय के रूप में वर्गीकृत

A. भूमिका:

यह कंपनी एक गैर-निधि प्राप्त करने वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी है जो Reserve Bank of India (आरबीआई) के साथ पंजीकृत है। यह उचित व्यवहार संहिता (संहिता) आरबीआई के दिनांक 10-10-2008 के परिपत्र सं 1/2005-2005 के अध्याय-VII - उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन में तैयार की गई है। आरबीआई/डीओआर/2023-24/105 डीओआर.एफआईएन.आरईसी.सं.45/03.10.119/2023-24 मास्टर निदेश – Reserve Bank of India (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 दिनांक 19 अक्टूबर, 2023 पर गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों ("आरबीआई दिशानिर्देश") पर लागू है और आरबीआई द्वारा समय-समय पर अपडेट किया गया है।

B. परिभाषा

I. **'वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर)'** उधारकर्ता के लिए क्रेडिट की वार्षिक लागत है जिसमें ब्याज दर और ऋण से जुड़े सभी अन्य शुल्क शामिल हैं।

II. **'उधारकर्ता' / 'उधारकर्ता(ओं)'** का अर्थ है वह / जो ओएलएफएस से ऋण प्राप्त करता है।

III. '**ग्राहक'** एक या एक से अधिक उधारकर्ताओं और कंपनी के पट्टेदारों का सामूहिक रूप से उल्लेख करता है।

IV. **'समान किश्तें'** का अर्थ है विभिन्न आवधिकताओं की समान किश्त।

V. '**शिकायत निवारण तंत्र**' का अर्थ है वह तंत्र या प्रक्रिया जिसे कंपनी द्वारा ग्राहक की शिकायतों को हल करने के लिए अपनाया गया है।

VI. "**मुख्य तथ्य विवरण**" का अर्थ है ऋण के विवरण का सारांश देने वाला विवरण, अर्थात स्वीकृत राशि, ब्याज दर, शुल्क और प्रभार, अवधि आदि, जैसा कि आरबीआई परिपत्र संख्या आरबीआई/2024-25/18 डीओआर.एसटीआर.आरईसी द्वारा अपेक्षित है। 13/13.03.00/2024-25 दिनांक 15 अप्रैल 2024 को, समय-समय पर संशोधित, और कंपनी द्वारा उधारकर्ता को स्वीकृति पत्र के साथ प्रदान किया गया, जब उधारकर्ता को उन ऋणों के मामले में जो विशेष रूप से कंपनी द्वारा खुदरा ऋण और एमएसएमई ऋण के रूप में वर्गीकृत हैं।

VII. '**ब्याज दर'** का मतलब है ऋण पर लगाए जाने वाली ब्याज दर (या तो निश्चित या फ्लोटिंग) जिसे उधारकर्ता द्वारा मासिक पुन:स्थापना के साथ भुगतान किया जाना है और जिसे ऋण अनुबंध में और अधिक विशेष रूप से निर्दिष्ट किया गया है।

VIII. **'पट्टा'** का अर्थ है जीवित संपत्ति (जिसका कोई भी वर्णन हो सकता है जिसमें लेकिन सीमित नहीं है वाहन या उपकरण या संयंत्र और मशीनरी) का उपयोग करने का अधिकार पट्टेदार को विशेष अवधि के दौरान देना, जिसमें संपत्ति को बेचना, हस्तांतरित करना, चार्ज करना, गिरवी रखना या अन्यथा बंधक रखना शामिल नहीं है, इसके बदले में निरंतर भुगतान, जो कि पट्टा अनुबंध/भाड़ा अनुसूची में निर्दिष्ट है।

IX. **'पट्टेदार'**का अर्थ है वह व्यक्ति/संस्थान जिसने कंपनी से पट्टा लिया है।

X. '**ऋण'** का अर्थ है उधारकर्ता द्वारा कंपनी से आवेदक फॉर्म में उल्लिखित उद्देश्य के लिए प्राप्त कोई भी धनराशि या वित्तीय सुविधा, जिसमें व्यक्तिगत ऋण शामिल है, जिसे ऋण अनुबंध में निर्दिष्ट समय के भीतर चुकाना है और जिसे लागू ब्याज दर पर ब्याज सहित चुकाना है, साथ ही ऋण अनुबंध में निर्धारित अन्य लागत, शुल्क और खर्चों के साथ।

गोपनीय के रूप में वर्गीकृत

XI. '**आवेदन पत्र**' का अर्थ है वह दस्तावेज़ / आवेदन या फॉर्म जिसे ग्राहक द्वारा कंपनी के निर्दिष्ट रूप में भरा गया है, ताकि कंपनी से ऋण / पट्टा प्राप्त किया जा सके। एक आवेदन पत्र न तो ग्राहक द्वारा कंपनी से ऋण/पट्टा प्राप्त करने की गारंटी है और न ही कंपनी द्वारा ग्राहक को यह प्रतिबद्धता है कि वह ग्राहक को ऋण/पट्टा प्रदान करेगी।

XII. '**ऋण अनुबंध या पट्टा अनुबंध**' का अर्थ एक लिखित अनुबंध, कार्यक्रम और अन्य दस्तावेज है जो ऋण अनुबंध या पट्टा अनुबंध का हिस्सा बनता है जिसे ग्राहक द्वारा कंपनी के साथ हस्ताक्षरित और निष्पादित किया जाता है, जो कि कंपनी द्वारा डिज़ाइन किए गए प्रारूप के अनुसार है, *ग्राहक द्वारा लिए* गए ऋण/पट्टे के संबंध में जिसमें ऋण/पट्टा के नियम और शर्तें शामिल होंगी।

XIII. **"ऋण की अवधि"** का अर्थ है वह अवधि जिसके भीतर उधार लेने वाले द्वारा ऋण की पुनर्भुगतान ओएलएफएस द्वारा समय-समय पर अपनी नीति के अनुसार निर्धारित की जाएगी।

XIV. **ऋण/लीज के संदर्भ में 'सबसे महत्वपूर्ण शर्तें और नियम (एमआईटीसी)'** का अर्थ उन सबसे महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों से है जिन्हें ग्राहक को ऋण/लीज का लाभ उठाने से पहले जानना अनिवार्य है और जो कि आवेदन फॉर्म में निर्दिष्ट हैं तथा ऋण समझौते या लीज समझौते में विस्तृत हैं।

XV. '**व्यक्तिगत ऋण**' का अर्थ व्यक्तियों को दिया गया ऋण[1] होगा और इसमें (ए) उपभोक्ता ऋण[2] शामिल होंगे,
(बी) अचल संपत्तियों के निर्माण/वृद्धि के लिए दिया गया ऋण (जैसे, आवास आदि)।

XVI. '**दंडात्मक शुल्क**' का अर्थ कंपनी द्वारा एमआईटीसी का अनुपालन न करने या ऋण समझौते और/या पट्टा समझौते की शर्तों का पालन करने में ग्राहक द्वारा विफल रहने पर लगाया गया जुर्माना होगा, जैसा कि ऋण समझौते या पट्टा समझौते की अनुसूची में निर्दिष्ट है।

XVII. **"संस्थापन पत्र"** का अर्थ है वह पत्र जो ओएलएफएस द्वारा जारी किया गया है और ग्राहक द्वारा स्वीकार किया गया है, जिसमें ऋण/पट्टा की स्वीकृति के साथ पत्र में उल्लिखित संबंधित विवरण शामिल हैं, जिसमें कोई भी ऐसा पत्र जो बाद में किसी भी संशोधन के साथ जारी किया गया हो।

C. कोड के उद्देश्य:

आचार संहिता के मुख्य उद्देश्य निम्नलिखित हैं:

I. ग्राहकों के साथ लेन-देन में न्यूनतम मानक स्थापित करके न्यायपूर्ण और पारदर्शी प्रथाओं को बढ़ावा दें;
II. पारदर्शिता बढ़ाएं ताकि ग्राहक यह बेहतर समझ सकें कि वे सेवाओं से क्या अपेक्षा कर सकते हैं;
III. ग्राहकों और कंपनी के बीच उचित और मित्रवत संबंध को बढ़ावा दें;
IV. ग्राहक इंटरफेस के संबंध में नियामक आवश्यकताओं के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए; और
V. ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए तंत्र को मजबूत करना।

[1] व्यक्ति का अर्थ प्राकृतिक व्यक्ति है जो उधारकर्ता है

[2] ऑटो लोन (आर्थिक उपयोग के लोन को छोड़कर), अचल संपत्ति द्वारा सुरक्षित व्यक्तिगत लोन, निश्चित जमा (व्यावसायिक उद्देश्यों को छोड़कर), पेशेवरों को व्यक्तिगत लोन (व्यवसाय के उद्देश्यों के लिए लोन को छोड़कर), और अन्य उपभोग उद्देश्यों के लिए दिए गए लोन (जैसे, सामाजिक समारोह, आदि)

गोपनीय के रूप में वर्गीकृत

D. कवरेज:

उचित प्रथाओं का कोड निम्नलिखित क्षेत्रों पर लागू होता है:

I. आवेदन पत्र और प्रक्रिया
II. ऋण/पट्टा मूल्यांकन और शर्तों तथा नियमों की जानकारी।
III. ऋण/पट्टे के अनुबंध में दंडात्मक आरोप
IV. ऋण/पट्टा में वितरण जिसमें शर्तें और नियम शामिल हैं।
V. समान किस्तों पर आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर प्रवाही ब्याज दर का पुनर्सेट
VI. चल संपत्ति / अचल संपत्ति दस्तावेजों की रिपट्टा
VII. मुख्य तथ्यों का बयान
VIII. सामान्य।
IX. प्रबंध निदेशकों की जिम्मेदारी
X. एनबीएफसी के लिए लोकपाल
XI. शिकायत निवारण अधिकारी
XII. संहिता का प्रकाशन
XIII. अत्यधिक ब्याज दर/पट्टे की राशि पर नियंत्रण
XIV. कंपनी द्वारा वित्त पोषित संपत्ति की पुनः अधिग्रहण।
XV. शिकायत निवारण तंत्र (एक परिशिष्ट के रूप में)

E. उपरोक्त प्रत्येक क्षेत्र में उचित प्रथाओं का कोड:

I. आवेदन पत्र और प्रक्रिया:

(1) ग्राहक से सभी संवाद या तो अंग्रेजी भाषा में किए जाएंगे या ग्राहक द्वारा चुनी गई और आवेदन पत्र में निर्दिष्ट की गई स्थानीय भाषा में।

(2) उपभोक्ताओं द्वारा अप्लाई किए जा रहे ऋण/लिज के संबंध में आवश्यक सभी जानकारी आवेदन पत्र में उपलब्ध है। यह जानकारी उन मामलों को शामिल करेगी जो ग्राहक के हितों को प्रभावित कर सकते हैं, ताकि ग्राहक द्वारा एक सूचित निर्णय लिया जा सके।

(3) लोन/पट्टा के लिए आवेदन करते समय ग्राहक द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों का विवरण आवेदन पत्र में दिया गया है।

(4) कंपनी आवेदन पत्र के प्राप्ति के लिए एक स्वीकृति प्रदान करेगी, या तो डिजिटल रूप से ईमेल के माध्यम से (जैसा कि आवेदन पत्र में निर्दिष्ट किया गया है) या भौतिक रूप से, जो भी प्रासंगिक हो, और यह भी दर्शाता है कि आवेदन पत्र को निपटाने की समय सीमा क्या होगी। कंपनी ग्राहक के लिए ऐसी संचार को अपने रेकॉर्ड पर रखेगी।

(5) कंपनी आवेदन पत्र और ग्राहक द्वारा प्रस्तुत दस्तावेज़ों की जांच एक उचित समय के भीतर करेगी और यदि अतिरिक्त विवरण / दस्तावेज़ों की आवश्यकता होती है, तो वह तुरंत ग्राहकों को सूचित करेगी।

गोपनीय के रूप में वर्गीकृत

II. **ऋण/पट्टा मूल्यांकन और शर्तों और नियमों का संचार:**

(1) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहक द्वारा आवेदन पत्र जमा करने के बाद उसका उचित मूल्यांकन किया जाए। मूल्यांकन कंपनी की प्रचलित व्यापार और/या क्रेडिट नीतियों और प्रक्रियाओं के अनुरूप होगा।

(2) ऋण/पट्टे की स्वीकृति और इसके एमआईटीसी का संज्ञान पत्र ग्राहक को या तो अंग्रेजी भाषा में या ग्राहक द्वारा पसंद की गई स्थानीय भाषा में भेजा जाएगा। कंपनी ग्राहक द्वारा इन शर्तों और नियमों के स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी

(3) कंपनी लोन/पट्टा समझौते में दंडात्मक शुल्क (जैसे भी यह व्यक्त किया गया हो) को बोल्ड में उल्लेख करेगी।

(4) कंपनी उधार/लिज़ समझौते की प्रति ग्राहक को उधारी/लिज़ के वितरण के समय इसमें उल्लिखित सभी संलग्नकों की प्रतियों के साथ प्रदान करेगी। किसी भी व्यावसायिक शर्तों और शर्तों को नियंत्रित करने वाला ऋण/पट्टा अनुबंध अंग्रेजी भाषा में या ग्राहक द्वारा पसंद की गई स्थानीय भाषा में होगा।

(5) कंपनी ग्राहक से आत्म-घोषणा भी प्राप्त करेगी कि उन्होंने ऋण/पट्टा समझौते की शर्तों और नियमों को समझ लिया है, या उन्हें समझाया गया है। स्व-घोषणा केवल तभी क्षेत्रीय भाषा में होगी जब उधारकर्ता ने क्षेत्रीय भाषा में संवाद के लिए विकल्प चुना हो।

III. **ऋण/लीज खातों में दंडात्मक आरोप:**

दण्ड शुल्क लगाने के लिए निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन किया जाएगा:

(1) कर्ज पर लगाए गए ब्याज दर में दंडात्मक शुल्क नहीं जोड़े जाएंगे।

(2) दंडात्मक शुल्कों पर कैपिटलाइज नहीं किया जाएगा यानी, दंडात्मक शुल्कों पर कोई आगे का ब्याज नहीं जोड़ा जाएगा।

(3) पेनल चार्जेस की मात्रा उचित और एमआईटीसी या लोन/पट्टा समझौते के अनुपालन न करने के साथ-साथ किसी विशेष उत्पाद के लिए मानक के अनुपात में होनी चाहिए।

(4) व्यक्तिगत ग्राहकों के लिए दंडात्मक शुल्क (कारोबारी प्रयोजनों के अलावा) समान एमआईटीसी के उल्लंघन के लिए गैर-व्यक्तिगत ग्राहकों के लिए दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होंगे।

लिज के मामले में सभी ग्राहकों पर दंडात्मक शुल्क कंपनी की नीति के अनुसार ब्याज दर और शुल्क और जोखिम दृष्टिकोण के ग्रेडेशन के अनुसार लागू किया जाएगा और ग्राहक के साथ सहमत लिज संरचना के आधार पर।

(5) दंडात्मक शुल्क का मात्रा और कारण लोन/पट्टा अनुबंध और एमआईटीसी या प्रमुख तथ्य विवरण ("केएफएस" केवल लोन के मामले में) में स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाएगा और कंपनी की वेबसाइट ओरिक्स इंडिया - ओएलएफएस: शुल्क और चार्जेस पर प्रदर्शित किया जाएगा।

गोपनीय के रूप में वर्गीकृत

(6) एमआईटीसी के अनुपालन न करने के लिए याद दिलाने वाली सूचनाएँ ग्राहकों को लागू होने वाले दंडात्मक शुल्कों और उनके कारणों के साथ संप्रेषित की जाएँगी।

IV. **ऋण/पट्टे में वितरण जिसमें शर्तों और अवस्थाओं में परिवर्तन शामिल हैं:**

(1) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऋण/पट्टा का समय पर वितरण हो, जो ऋण/पट्टा अनुबंध में उल्लिखित शर्तों और नियमों के अनुसार हो।

(2) कंपनी किसी भी परिवर्तन की सूचना देगी / बातचीत करेगी जो ऋण / पट्टे की शर्तों और नियमों में हो (राशि जारी करने के बाद) जैसे ब्याज दर, पट्टा किराए का वितरण कार्यक्रम, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क, दंड शुल्क, अन्य शुल्क / खर्च आदि, या तो ग्राहक के पंजीकृत पते पर एक पत्र के माध्यम से, या ग्राहक के पंजीकृत ईमेल पते पर ईमेल के माध्यम से, या ग्राहक के पंजीकृत मोबाइल पर एसएमएस के माध्यम से, या तो अंग्रेजी भाषा में या ग्राहक द्वारा पसंद की गई स्थानीय भाषा में। यहां वर्णित सभी परिवर्तन भावी प्रभाव से लागू होंगे और कंपनी की वेबसाइट ओरिक्स - ओएलएफएस: शुल्क और प्रभार (orixindia.com) पर भी अपडेट किए जाएंगे। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण / लीज समझौते या स्वीकृति पत्र में शामिल की जाएगी।

(3) कंपनी उधारी के बाद की निगरानी सामान्य व्यापार प्रथाओं, प्रचलित लागू नीतियों, स्वीकृति की शर्तों और समय-समय पर आरबीआई द्वारा जारी किए गए दिशानिर्देशों के अनुसार करेगी।

(4) कंपनी किसी भी निर्णय को पुनः कॉल करने / भुगतान या प्रदर्शन में तेजी लाने के लिए केवल ऋण / पट्टा अनुबंध के अनुरूप करेगी।

(5) कंपनी सभी प्रतिभूतियों को सभी बकाया का भुगतान करने या ऋण की शेष राशि की वसूली पर जारी करेगी, बशर्ते कि कंपनी के पास उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या अधिकार हो, उधारकर्ता को पूर्व सूचना के साथ। यह सूचना शेष दावों के बारे में पूरी जानकारी और उन शर्तों को प्रदान करेगी जिनके तहत कंपनी संबंधित दावा निपटने या भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का अधिकार रखती है।

उधारकर्ता को ऋण का वितरण प्राथमिकता से इलेक्ट्रॉनिक मोड जैसे एनईएफटी / आरटीजीएस के माध्यम से किया जाएगा। हालांकि, कुछ मामलों में उधारकर्ता को ऋण का वितरण चेक के माध्यम से करना पड़ सकता है। एनईएफटी/आरटीजीएस/चेक के जरिए ऋण वितरण के मामले में, कंपनी वास्तविक रूप से कंपनी के बैंक खाते से धन की डेबिट होने की तारीख से ब्याज की दर चार्ज करेगी।

(6) यदि इस महीने के दौरान ऋण का वितरण या चुकौती या पट्टे का समापन/बंद करने का मामला है, तो कंपनी उस अवधि के लिए ब्याज दर या पट्टे की किराया लेगी, जिसके लिए ऋण या पट्टा बकाया है।

(7) यदि कंपनी ने पूर्व में एक या एक से अधिक समकक्ष किस्तें जमा की हैं, तो ब्याज दर बकाया राशि पर लगेगी और पूरे ऋण राशि पर नहीं।

गोपनीय के रूप में वर्गीकृत

V. **समान किश्तों पर आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर चिरस्थायी ब्याज दर का रीसेट:**

इक्वेटेड किस्तों के आधार पर व्यक्तिगत उधारी पर फ्लोटिंग ब्याज दर को रीसेट करने के लिए निम्नलिखित **दिशानिर्देशों का पालन किया जाएगा:**

(1) अनुदान के समय और इसके बाद ऋण की अवधि के दौरान, उधारकर्ता को लिखित रूप में, चाहे वह अंग्रेजी में हो या उधारकर्ता द्वारा पसंद की गई क्षेत्रीय भाषा में (चाहे वह पत्र / एसएमएस / ईमेल के माध्यम से हो) स्पष्ट रूप से सूचित किया जाना चाहिए कि ब्याज दर में परिवर्तन का ऋण पर संभव प्रभाव क्या होगा, जिससे उनकी समकक्ष किस्त और/या ऋण अवधि में परिवर्तन हो सकता है, जैसा कि ऋण अनुबंध में निर्दिष्ट किया गया है या दोनों, जैसा कि स्थिति हो।

(2) ब्याज दर में परिवर्तन की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को अंग्रेजी भाषा या उधारकर्ता द्वारा पसंद की गई स्थानीय भाषा में एक संचार भेजेगी, जिसमें ब्याज दर में परिवर्तन और ऋण की अवधि में संबंधित परिवर्तन और जिस तिथि से उस ऋण की अवधि में परिवर्तन होगा, की जानकारी दी जाएगी। उधारकर्ता को निम्नलिखित विकल्प भी प्रदान किए जाएंगे जिन्हें उधारकर्ता द्वारा, लिखित रूप में, कंपनी द्वारा संचारित होने के 15 दिनों के भीतर लागू किया जा सकता है:

(a) लागू समसामयिक किश्तों में सुधार; @
(b) बराबर की किस्त में सुधार और ऋण के कार्यकाल का विस्तार; @; या
(c) किसी भी समय ऋण की अवधि के दौरान ऋण का आंशिक या पूर्ण पूर्व भुगतान करने के लिए *
(d) फ्लोटिंग ब्याज दर के बजाय स्थिर ब्याज दर पर स्विच करने के लिए। यह विकल्प उधारकर्ता द्वारा पूरे ऋण की अवधि के दौरान केवल तीन बार ही उपयोग किया जा सकता है और कंपनी की ब्याज दर और शुल्कों पर नीति तथा जोखिम ग्रेडेशन पद्धति में उल्लिखित लागू शुल्कों के अधीन है, जो कंपनी की वेबसाइट पर ओरिक्स इंडिया-ओएलएफएस:: कॉर्पोरेट गवर्नेंस पर प्रकाशित है।

@ ऐसी लंबाई नकारात्मक अमॉर्टीज़ेशन का परिणाम नहीं देती है

* पूर्व-भुगतान दंड का आरोप आरबीआई के सर्कुलर के अधीन होगा, जैसा कि लागू हो सकता है।

(3) यदि उधारकर्ता कंपनी द्वारा ऊपर उल्लिखित समयसीमा के भीतर किसी विकल्प का प्रयोग करने पर प्रतिक्रिया देता है, तो कंपनी उधारकर्ता द्वारा प्रदान किए गए विकल्प का प्रयोग करेगी।

(4) ऋण को फ्लोटिंग से फिक्स्ड ब्याज दर में बदलने से संबंधित सभी लागू शुल्क और उपरोक्त विकल्प के उपयोग से संबंधित कोई भी सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागत को स्वीकृति पत्र में और ऐसे शुल्क/लागत के संशोधन के समय भी प्रकट किया जाएगा।

(5) उधारी लेने वाले को खाते का विवरण प्रदान किया जाएगा जिसमें अब तक वसूले गए मूलधन और ब्याज, समकक्ष किस्त राशि, शेष समकक्ष किस्तों की संख्या और पूरे ऋण अवधि के लिए ब्याज दर (वार्षिक) शामिल होगा। यह जानकारी कंपनी की किसी भी शाखा से संपर्क करके या ग्राहक सेवा टीम को कॉल या ईमेल (Customercare@orixindia.com) करके प्राप्त की जा सकती है, जैसा कि कंपनी की वेबसाइट पर दिए गए विवरणों में बताया गया है ओरिक्स इंडिया - संपर्क करें।

गोपनीय के रूप में वर्गीकृत

नोट: सभी मौजूदा उधारकर्ताओं को एक संवाद भेजा जाएगा, उचित चैनलों के माध्यम से, जो उपधारा (2) में वर्णित विकल्पों के बारे में उन्हें सूचित करेगा, जो उनके लिए उपलब्ध हैं।

VI. **चल संपत्ति / अचल संपत्ति दस्तावेजों की रिलीज:** व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के लिए व्यक्तिगत ऋण के लिए **निम्नलिखित** दिशानिर्देशों का पालन करना होगा।

(1) व्यक्तिगत उधारकर्ता:

(a) ऊपर उल्लिखित धारा IV(5) में निर्दिष्ट शर्त को छोड़कर, कंपनी सभी मौलिक चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों को जारी करेगी और सीईआरएसएआई या किसी अन्य रजिस्ट्री/नियामक प्राधिकरण के साथ पंजीकृत आरोपों को 30 दिनों की अवधि के भीतर पूर्ण पुनर्भुगतान/ऋण खाते के समाधान की वास्तविकता में हटा देगी, अर्थात् कोई आपत्ति प्रमाणपत्र जारी करना।

(b) उधारकर्ता / बंधककर्ता को यह विकल्प दिया जाएगा कि वह मूल चल संपत्ति / अचल संपत्ति के दस्तावेज़ कंपनी की उस शाखा से प्राप्त कर सके जहाँ ऋण का सेवा किया गया था (सेवाकर्ता शाखा) या सेवाकर्ता शाखा के निकटतम शाखा से या दिल्ली में 71/2 डी, रामा रोड, नजफगढ़ रोड औद्योगिक क्षेत्र, नई दिल्ली-110015 पर स्थित शाखा से, अपनी पसंद के अनुसार।

(c) यदि उधारकर्ता द्वारा लिए गए ऋण के संबंध में बंधककर्ता (जो उधारकर्ता हो सकता है या नहीं) द्वारा अचल संपत्ति (सुरक्षित संपत्ति) की बंधक के रूप में सुरक्षा प्रदान की गई है, तो सुरक्षित संपत्ति के मूल संपत्ति दस्तावेज (जिन्हें बंधक करते समय बंधककर्ता द्वारा प्रदान किया जा सकता है) बंधककर्ता/संपत्ति के मालिक को सौंपे जाएंगे और उधारकर्ता को नहीं। यदि संपन्न संपत्ति के एक से अधिक गिरवीदाता / मालिक हैं, तो संपन्न संपत्ति का मूल दस्तावेज़ सभी गिरवीदाताओं / मालिकों को सौंपना होगा। उपरोक्त को देखते हुए, ऐसे मामले में 30 दिनों की अवधि उस दिन से गिनी जाएगी जब सभी बंधकदाता / मालिक उस स्थान पर संपत्ति दस्तावेजों के संग्रह के लिए उपलब्ध होंगे, जिसे उन्होंने उप धारा (बी) में उल्लेखित किया है, जब तक कि बंधकदाता / मालिकों द्वारा कोई प्राधिकरण पत्र या शक्ति की अनुमति नहीं दी जाती है, जो कंपनी के शाखा कार्यालय में व्यक्तिगत रूप से मूल संपत्ति दस्तावेज mộtत्र करने के लिए यात्रा करने में असमर्थ हैं (जिसे 'गैर-उपलब्ध व्यक्ति' कहा जाता है), किसी विशेष बंधकदाता / मालिक (ओं) के पक्ष में, जो कंपनी के शाखा कार्यालय में व्यक्तिगत रूप से मूल संपत्ति दस्तावेज एकत्र करने के लिए उपलब्ध हैं, गैर-उपलब्ध व्यक्ति से प्राधिकरण प्राप्त कर चुके हैं, साथ ही सभी बंधक मालिकों के केवाईसी दस्तावेज प्रस्तुत करें।

[3] मूल चालनीय / अचल संपत्ति के दस्तावेजों की वापसी का समय और स्थान 01 दिसंबर 2023 या उसके बाद जारी किए गए स्वीकृति पत्र में उल्लेख किया जाना आवश्यक है।

गोपनीय के रूप में वर्गीकृत

(d) एकमात्र बंधक (जो उधारकर्ता या सह-उधारकर्ता हो सकते हैं या नहीं) की मृत्यु की आकस्मिक घटना को संबोधित करने के लिए, मूल अंतर्निहित/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को ऐसे बंधक के कानूनी उत्तराधिकारियों को वापस किया जाएगा, बशर्ते कि ऐसे कानूनी उत्तराधिकारी उत्तराधिकार प्रमाण पत्र या एक प्रॉबैट या ऐसी कोई समान दस्तावेज़ प्रस्तुत करें जो यह स्थापित करे कि जो व्यक्ति ऐसे दस्तावेज़ की हिरासत की मांग कर रहा है, वह मृतक बंधक का कानूनी उत्तराधिकारी है। इसका प्रक्रिया निम्नलिखित होगी:

(i) मृत गरजक / संपत्ति के स्वामी के मृत्यु प्रमाणपत्र की प्रति, जिसे मृत गरजक / स्वामी के कानूनी उत्तराधिकारी द्वारा प्रस्तुत किया जाना है।

(ii) उत्तराधिकार प्रमाणपत्र या ऐसे किसी अन्य दस्तावेज का प्रलेखन जो मृत बकाएदार / स्वामी के कानूनी उत्तराधिकारियों द्वारा प्रस्तुत किया जाना चाहिए, या ऐसे कोई अन्य समान दस्तावेज जो यह स्थापित करते हैं कि जिस व्यक्ति को इस दस्तावेज़ की हिरासत की मांग है, वह मृत बकाएदार का कानूनी उत्तराधिकारी है।

(iii) संयुक्त बंधक / मालिक की स्थिति में, सेकेन्ड प्रॉपर्टी के जीवित बंधक / मालिक को एक प्रतिज्ञापत्र-सह-इंदम्निटी का दस्तावेज़ (कंपनी द्वारा निर्धारित प्रारूप के अनुसार) प्रदान करना होगा कि दस्तावेज़ के कोई अन्य दावेदार नहीं हैं और कंपनी को ऐसे मूल संपत्ति दस्तावेज़ों के संबंध में भविष्य में तीसरे पक्ष द्वारा किए गए किसी भी दावे से मुक्त करने के लिए इंदम्निटी प्रदान करना होगा जो जीवित बंधक / मालिक द्वारा मांगे गए हैं।

(iv) व्यक्तिगत व्यक्ति द्वारा सुरक्षित संपत्ति के मूल संपत्ति दस्तावेजों की हिरासत की मांग करने के लिए नवीनतम केवाईसी दस्तावेज की प्रामाणिक प्रति।

(v) सुरक्षित संपत्ति के मूल संपत्ति दस्तावेजों की हिरासत की मांग करने वाले व्यक्ति द्वारा सही ढंग से हस्ताक्षरित स्वीकृति पत्र।

(vi) यदि सुरक्षित संपत्ति के एक से अधिक कानूनी वारिस हैं, तो ऐसी सुरक्षित संपत्ति के मूल दस्तावेज़ सभी कानूनी वारिसों को सौंपने होंगे। उपरोक्त के बावजूद, ऐसी स्थिति में 30 दिनों की अवधि उस दिन से गिनी जाएगी जब सभी कानूनी उत्तराधिकारी कंपनी के शाखा कार्यालय में उन स्थानों पर दस्तावेजों के संग्रह के लिए उपलब्ध होते हैं जो उन्होंने उप-धारा (बी) में उल्लेखित अनुसार पसंद किए हैं, जब तक कि उन कानूनी उत्तराधिकारी द्वारा अधिकृत पत्र या पावर ऑफ अटर्नी प्रदान नहीं किया जाता है, जो व्यक्तिगत रूप से कंपनी के शाखा कार्यालय में जाकर सुरक्षित संपत्ति के मूल दस्तावेज को संग्रहित करने में असमर्थ हैं (जिसे 'अनुपलब्ध कानूनी उत्तराधिकारी' कहा जाता है), उन विशेष कानूनी उत्तराधिकारी के पक्ष में, जो कंपनी के शाखा कार्यालय में व्यक्तिगत रूप से मूल संपत्ति दस्तावेज को संग्रहित करने के लिए उपलब्ध हैं, अनुपलब्ध कानूनी उत्तराधिकारियों से अधिकृत हैं, साथ ही सभी कानूनी उत्तराधिकारियों के केवाईसी दस्तावेज प्रस्तुत करें।

यह स्पष्ट किया जाता है कि ऐसे मामलों में 30 दिनों की अवधि का गणना उस तारीख से किया जाएगा जब दस्तावेजों को उपधारा (i) से उपधारा (vi) में निर्दिष्ट के अनुसार प्रस्तुत किया गया था।

गोपनीय के रूप में वर्गीकृत

(e) अगर चुकाने वाले या सुरक्षित संपत्ति के मालिक या कानूनी उत्तराधिकारी, जैसा भी मामला हो, भारत के बाहर निवास कर रहे हैं, तो उक्त चुकाने वाला / सुरक्षित संपत्ति का मालिक या कानूनी उत्तराधिकारी को प्राधिकरण पत्र (जिसे निवास देश के दूतावास द्वारा उचित रूप से नोटरीकृत किया गया हो) देना चाहिए, प्रतिनिधि के पक्ष में, जो उसे / उसे सुरक्षित संपत्ति के मूल दस्तावेजों के संग्रह के लिए अधिकृत करता है।

(f) इस उप-धारा के उप-खंड (सी), (डी) या (ई) के प्रावधानों के अधीन, यदि सुरक्षित संपत्ति के मूल दस्तावेज़ों की रिहाई में देरी होती है या ऋण के पूर्ण भुगतान/समाधान के 30 दिनों के भीतर संबंधित रजिस्ट्री के पास चार्ज समाप्ति प्रपत्र दाखिल करने में विफलता होती है, तो कंपनी को उधारकर्ता को ऐसी देरी के कारणों से अवगत कराना होगा यदि देरी कंपनी के कारण हो, तो वह उधारकर्ता को प्रत्येक दिन की देरी के लिए ₹5,000/- की दर से मुआवजा देगी, बिना किसी कानून के अनुसार उधारकर्ता के अन्य मुआवजे के अधिकारों को प्रभावित किए।

(g) यदि सुरक्षित संपत्ति के मूल दस्तावेजों का भाग या पूरा नुकसान/हानि होती है, तो उधारकर्ता को सुरक्षित संपत्ति के दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियों को प्राप्त करने में सहायता दी जानी चाहिए और कंपनी संबंधित लागतों को वहन करेगी, इसके अलावा उपर्युक्त अनुच्छेद (एफ) में दर्शाए गए मुआवजे का भुगतान करेगी। ऐसे मामलों में, कंपनी को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय दिया जाएगा और देरी की अवधि का दंड 60 दिन की कुल अवधि के बाद अकलन किया जाएगा।

VII. मुख्य तथ्य विवरण (केवल खुदरा और एमएसएमई टर्म लोन के मामले में लागू):

(1) कंपनी उधारकर्ता को की फैक्ट्स स्टेटमेंट (केएफएस) प्रदान करेगी, यदि लागू हो, आरबीआई द्वारा जारी उनके सर्कुलर के अनुसार 'लोन और एडवांस के लिए की फैक्ट्स स्टेटमेंट (केएफएस)' दिनांक 15 अप्रैल 2024 या समय-समय पर संशोधित किए गए रूप में।

(2) केएफएस अंग्रेजी भाषा या उधारकर्ता के द्वारा पसंद की गई किसी भाषा में लिखा जाएगा। केएफएस की सामग्री को उधारकर्ता को समझाया जाएगा और एक स्वीकृति प्राप्त की जाएगी कि उसने इसे समझ लिया है।

(3) इसके अलावा, केएफएस को एक अद्वितीय प्रस्ताव संख्या प्रदान की जाएगी और इसका वैधता अवधि कम से कम तीन कार्य दिवस होगी, उस ऋण के लिए जिसकी अवधि सात दिन या उससे अधिक है, और सात दिनों से कम अवधि वाले ऋण के लिए यह एक कार्य दिवस होगी।

(4) केएफएस में वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) की गणना पत्रिका और ऋण की अवधी के दौरान उसकी पुनर्भुगतान तालिका भी शामिल होगी। एपीआर में वे सभी शुल्क शामिल होंगे जो कंपनी द्वारा लगाए जाते हैं.

(5) कंपनी द्वारा तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाताओं की ओर से उधारकर्ता से वास्तविक आधार पर वसूली गई शुल्क, जैसे कि बीमा शुल्क, कानूनी शुल्क आदि, भी एपीआर का हिस्सा होगी और इसे अलग से बताया जाएगा। सभी मामलों में जहाँ कंपनी ऐसे शुल्क वसूलने में संलग्न है, वहाँ प्राप्तियाँ और संबंधित दस्तावेज प्रत्येक भुगतान के लिए उधारकर्ता को प्राप्ति की तारीख से 30 दिनों के भीतर प्रदान किया जाएगा।

गोपनीय के रूप में वर्गीकृत

(6) कोई भी शुल्क, खर्च, आदि जो केएफएस में उल्लिखित नहीं हैं, उन्हें कंपनी द्वारा उधारकर्ता से किसी भी चरण में ऋण की अवधि के दौरान उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति के बिना नहीं लिया जाएगा।

(7) केएफएस को ऋण अनुबंध के हिस्से के रूप में एक सारांश बॉक्स के रूप में शामिल किया जाएगा।

VIII. **सामान्य:**

(1) कंपनी ग्राहक के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी सिवाय इसके कि ऋण/पट्टा समझौते की शर्तों और नियमों में जो दिया गया है (जब तक कि ग्राहक द्वारा पहले से प्रकट नहीं की गई नई जानकारी कंपनी के ध्यान में नहीं आई हो)।

(2) यदि उधारकर्ता द्वारा उधारकर्ता खाते के स्थानांतरण के लिए लिखित अनुरोध प्राप्त होता है, तो कंपनी की सहमति या अन्यथा, यानी यदि कोई आपत्ति है, तो इसे अनुरोध प्राप्त करने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित करना होगा। यह स्थानांतरण ऋण अनुबंध में वर्णित शर्तों के अनुसार होगा।

(3) ऋण या संपत्तियों की वसूली के मामले में, कंपनी कानूनी रूप से मान्य प्रक्रियाएं अपनाएगी और अनुचित उत्पीड़न या सार्वजनिक अपमान, बल का उपयोग, या ग्राहकों को असमय (यानी कंपनी का प्रतिनिधि ग्राहक को सुबह 8 बजे से पहले या शाम 7 बजे के बाद नहीं बुलाएगा) परेशान करने से परहेज करेगी, जब तक कि ग्राहक स्वयं कंपनी के प्रतिनिधि को ऐसा करने के लिए न कहे, ऋणों/लीज किराए की वसूली के लिए शारीरिक बल का उपयोग नहीं करेगी। संग्रह कार्यकर्ताओं और अन्य कर्मचारियों को ग्राहकों से उचित तरीके से निपटने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षण प्रदान किया जाएगा।

(4) फोरक्लोजर शुल्क / प्रीपेमेन्ट पेनल्टी / शुल्क आरबीआई के दिशानिर्देशों या इस संदर्भ में समय-समय पर आरबीआई द्वारा जारी किए गए किसी अन्य दिशानिर्देशों के अनुसार लगाए जाएंगे।

(5) कंपनी शारीरिक/दृश्य रूप से चुनौतीपूर्ण व्यक्तियों को विकलांगता के आधार पर ऋण देने में भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी सभी स्तरों पर अपने कर्मचारियों के लिए आयोजित सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में उन लोगों के अधिकारों के बारे में एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेगी, जिन्हें कानून और अंतरराष्ट्रीय सम्मेलनों द्वारा सुनिश्चित किया गया है।

IX. **प्रबंध निदेशक की जिम्मेदारी:**

(1) निर्देशक मंडल को एक शिकायत निवारण तंत्र को मंजूरी देने की आवश्यकता है, यह सुनिश्चित करते हुए कि कंपनी के कार्यकर्ताओं के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों को सुनने और हल करने का कार्य कम से कम अगले उच्च स्तर पर किया जाए। शिकायत निवारण तंत्र इस कोड के परिशिष्ट के रूप में संलग्न है।

(2) निदेशक मंडल आचार संहिता के अनुपालन और विभिन्न प्रबंधन स्तरों पर शिकायत निवारण प्रणाली के संचालन की समीक्षा करेगा। इस तरह की समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट वार्षिक रूप से बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

गोपनीय के रूप में वर्गीकृत

X. **शिकायत निवारण अधिकारी**

कृपया शिकायत निवारण अधिकारी के बारे में विस्तृत जानकारी के लिए परिशिष्ट देखें।

XI. **लोकपाल:**

कंपनी रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (योजना) के अंतर्गत आती है और तदनुसार निदेशक मंडल ने उक्त योजना के अनुसार प्रधान नोडल अधिकारी की नियुक्ति की है। प्रधान नोडल अधिकारी और नोडल अधिकारी(यों) के विवरण कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध हैं जो ओरिक्स - ओएलएफएस: ओम्बुड्समैन (orixindia.com) पर है।

XII. **कोड का प्रकाशन:**

कोड कंपनी की वेबसाइट ओरिक्स इंडिया- ओएलएफएस: कॉर्पोरेट गवर्नेंस पर विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए प्रकाशित किया जाएगा।

XIII. **अत्यधिक ब्याज दर का नियमन:**

(1) कंपनी ब्याज दरों और प्रोसेसिंग और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का पालन करेगी।

(2) कंपनी ने ब्याज दर मॉडल को अपनाया है जिसे बंधक संदर्भ दर (संपत्ति के खिलाफ ऋण के मामले में) या उधारी संदर्भ दर (कॉर्पोरेट ऋण के मामले में) कहा जाता है, अर्थात् ऐसे फ्लोटिंग ब्याज दर उत्पाद जो फंड/ऑपरेशंस की लागत, मार्जिन, प्रावधान और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखते हैं, जो कि ऋणों और अग्रिमों के लिए चार्ज की जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करने के लिए आधार होगा और इसे कंपनी की वेबसाइट पर अपडेट किया गया है https://www.orixindia.com/olfs-fees-charges.php

(3) उधारकर्ता को चार्ज की जाने वाली ब्याज दर के संबंध में, कंपनी ने रिस्क ग्रेडेशन के आधार पर ग्राहक को चार्ज की जाने वाली ब्याज दर के लिए दृष्टिकोण तैयार किया है। कृपया 'ब्याज दर और शुल्कों पर नीति और जोखिम ग्रेडेशन दृष्टिकोण' का संदर्भ लें जैसा कि कंपनी की वेबसाइट https://www.orixindia.com/olfs-governance.php पर उपलब्ध है।

(4) उधारकर्ता के प्रति जोखिम के लिए लागू ब्याज दर को स्वीकृति पत्र एवं ऋण अनुबंध में स्पष्ट रूप से उल्लेखित किया जाएगा, और जहाँ तक पट्टा का प्रश्न है, पट्टा किरायों को किराया अनुसूची में निर्दिष्ट किया जाएगा ऋण समझौते और पट्टा समझौते के मामले में, क्रमशः भुगतान अनुसूची और किराये की अनुसूची ग्राहक को प्रदान की जाएगी।

(5) ऋण समझौते, स्वीकृति पत्र, केएफएस और अन्य संचार में उल्लिखित ब्याज दर वार्षिकीकृत दर होगी।

(6) चूंकि पट्टा उपयोगकर्ता (ग्राहक) द्वारा प्राप्त संपत्ति का उपयोग करने का अधिकार देने के बारे में है जिसे कंपनी ने विशेष रूप से उपयोगकर्ता से प्राप्त अनुरोध के आधार पर किया है, कंपनी उपयोगकर्ता से पट्टे की अवधि के दौरान पट्टा किराया वसूल करती है।

गोपनीय के रूप में वर्गीकृत

पट्टा किराया की राशि (मासिक/त्रैमासिक/अर्धवार्षिक/वार्षिक) कुछ कारकों पर निर्भर करती है, जैसे कि राजधानी मूल्य की वसूली, शेष मूल्य, ब्याज दर और पट्टे की अवधि आदि। ये सभी शर्तें / कारक कंपनी के अधिकारियों / समिति द्वारा अधिकृत के रूप में अनुमोदित हैं। सुगमता दर की श्रृंखला ब्याज दर नीति में निर्दिष्ट की गई है।

XIV. कंपनी द्वारा वित्त पोषित वाहनों की पुनः संपत्ति:

कंपनी के ऋण/पट्टा समझौते में आवश्यक पुनर्ग्रहण धाराएं शामिल होंगी, जो लागू होंगी तथा जिन्हें समय-समय पर आरबीआई द्वारा निर्धारित किया जाएगा।

XV. शिकायत निवारण प्रणाली

यह इस संहिता के साथ परिशिष्ट के रूप में संलग्न है।

एफ. संशोधन:

बोर्ड अपने अधिकारों को सुरक्षित रखता है कि वह इस नीति को पूरी तरह से या आंशिक रूप से, कभी भी, किसी भी कारण बताए बिना संशोधित या बदल सकता है। हालांकि, कोई भी ऐसा संशोधन या परिवर्तन बाध्यकारी नहीं होगा जब तक कि इसे लिखित में सूचित न किया जाए।

गोपनीय के रूप में वर्गीकृत

परिशिष्ट

शिकायत निवारण प्रणाली

गोपनीय के रूप में वर्गीकृत

(1) **परिचय:**

(a) कंपनी सेवा मानकों की स्थापना के प्रति समग्र दृष्टिकोण रखती है और बाजार प्रथाओं और विभिन्न चैनलों के माध्यम से ग्राहक फीडबैक के आधार पर ग्राहक अनुभव में लगातार सुधार करती है।

(b) कंपनी यह सुनिश्चित करती है कि ग्राहकों को कंपनी की सेवाओं पर फीडबैक देने के लिए विभिन्न चैनलों के साथ-साथ अपनी शिकायतें दर्ज करने के लिए भी कई विकल्प प्रदान किए जाएं। इसके अलावा, कंपनी यह समझती है कि शिकायतों का त्वरित और प्रभावी निपटान के साथ-साथ प्रक्रियाओं में सुधार के लिए त्वरित सुधारात्मक और निवारक कार्रवाई करना सभी प्रकार के उधारकर्ताओं/ग्राहकों को उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए आवश्यक हैं।

(c) इसको प्राप्त करने के लिए, कंपनी ने ग्राहक की शिकायतों के निवारण के लिए एक ढांचा तैयार किया है और इसे ग्राहक संपर्क बिंदुओं के संदर्भ के लिए शिकायत निवारण तंत्र के रूप में प्रलेखित किया है।

(2) **प्रश्न और शिकायत की परिभाषा:**

कंपनी ने शिकायतों और प्रश्नों को स्पष्ट रूप से परिभाषित किया है ताकि ग्राहक के मुद्दों को सही तरीके से संबोधित किया जा सके और दस्तावेज़ तैयार किया जा सके।

2.1 **प्रश्न:** एक प्रश्न है
(a) कोई संदेह / पूछताछ
(b) ग्राहक स्पष्टीकरण / अधिक जानकारी के लिए जांच कर रहा है
(c) ग्राहक अनुरोध की स्थिति / प्रगति की जांच कर रहा है
(d) ग्राहक सेवा / डिलीवरी के लिए निर्दिष्ट समय सीमा (टीएटी) की समाप्ति से पहले पूछताछ / सत्यापन कर रहा है।

प्रश्नों का उदाहरण:
(a) समाप्ति विवरण की स्थिति (निर्धारित समय सीमा के भीतर)
(b) अप्रति बाधा प्रमाण पत्र की स्थिति
(c) आवेदन स्थिति की पूछताछ (टीएटी के भीतर)
(d) ऋण/पट्टा को समाप्त करने की प्रक्रिया
(e) पट्टा समाप्ति के लिए आवश्यक दस्तावेजों की समझ

2.2. **शिकायत:** एक शिकायत है
(a) एक शिकायत/प्रदर्शन
(b) ग्राहक सेवाओं / उत्पाद की अनुपालन न करने पर विवाद कर रहा है।
(c) कंपनी द्वारा की गई एक गलती।
(d) आउटसोर्सिंग सेवाओं के संबंध में शिकायत

शिकायतों का उदाहरण:
(a) कंपनी को दिया गया पता परिवर्तन अनुरोध पूरा नहीं हुआ।
(b) अनुदानित राशी के मुकाबले कम वितरित राशि।
(c) वितरण नहीं किया गया (टीएटी के साथ)।

गोपनीय के रूप में वर्गीकृत

(3) **सामान्य ग्राहक शिकायतों को संभालने की प्रक्रिया:**

(a) ग्राहक की शिकायतों की रिपोर्ट करने के लिए संपर्क बिंदु: प्राप्त सभी शिकायतों को निम्नलिखित के रूप में संभाला जाएगा: ग्राहक को शिकायतों के निवारण के लिए उपलब्ध चैनलों के बारे में सूचित किया जाएगा। इनमें शामिल हैं:

(i) शाखा;
(ii) कॉल सेंटर; +91-9877333444
(iii) वेबसाइट: ईमेल – customercare@orixindia.com

(b) शिकायतों का स्रोत: ग्राहकों से प्रत्यक्ष शिकायतों के अलावा, भारतीय रिजर्व बैंक, बैंकिंग लोकपाल सहित विभिन्न नियामक निकायों के माध्यम से प्राप्त शिकायतों को शिकायत निवारण कक्ष के तहत केंद्रीय रूप से संभाला जाएगा।

(c) ग्राहक की शिकायतों का लॉगिंग और ट्रैकिंग: यदि कोई शिकायत प्राप्त होती है - मौखिक, ईमेल या लिखित रूप में, यदि उसे उसी दिन हल और प्रतिक्रिया नहीं दी जाती है, तो उसे कंपनी द्वारा उचित रूप से रखा जाएगा। हर शिकायत के लिए जो रिकॉर्ड में रखी गई है, उसका मान्यता प्रदान की जाती है।

(d) प्रतिक्रिया का तरीका: कंपनी सुनिश्चित करेगी कि प्रतिक्रिया का तरीका ग्राहक द्वारा प्राप्त सूचना के अनुसार हो जैसे कि जो मामले ई-मेल के माध्यम से प्राप्त हुए हैं, उनकी प्रतिक्रिया ई-मेल के माध्यम से दी जाएगी।

(e) टर्नअराउंड टाइम: कंपनी ग्राहक की शिकायतों के लिए प्रतिक्रिया देने और अंतिम समाधान प्रदान करने के लिए निम्नलिखित टर्नअराउंड समय के ढांचे को बनाए रखने का प्रयास करेगी।

क्रम संख्या	शिकायत की प्रकृति	समाधान के लिए मोड़ने का समय (टीएटी)
1	अनुदेश और संबंधित अनुरोध	टी + 30
2	छोड़ने/ वापसी	टी + 30
3	फोरक्लोजर और क्लोजर दस्तावेज़	टी + 30
4	अन्य	टी + 30

(f) शिकायतों की प्रक्रिया में वृद्धि: उपर्युक्त उल्लिखित अधिकतम अवधि के भीतर, जिसमें शिकायत का निवारण किया जाना आवश्यक है, संगठन में विभिन्न स्तरों पर शिकायतों के निवारण हेतु एक निर्धारित एस्केलेशन मैट्रिक्स उपलब्ध होगा। मैट्रिक्स में अनसुलझे शिकायतों/परिवादों को, जिनका निवारण ग्राहक संतुष्टि के अनुसार नहीं किया गया है, उच्च प्राधिकारियों के समक्ष भेजने का प्रावधान है। प्राप्त सभी शिकायतों का निपटारा निम्नलिखित के अनुसार किया जाएगा:

पहला स्तर	रिश्ते प्रबंधक/शाखा के प्रभारी/ग्राहक सेवा डेस्क जो उधारकर्ता/ग्राहक के साथ सीधा इंटरफेस रखता है
दूसरा स्तर	शिकायत निवारण सेल (जीआरसी) @ grcell@orixindia.com
तीसरा स्तर	संबंधित व्यापार प्रमुख

गोपनीय के रूप में वर्गीकृत

(g) नीचे उल्लिखित शिकायत निवारण अधिकारी को यह सुनिश्चित करना होगा कि प्राप्त सभी शिकायतों को दर्ज किया जाए और हल किया जाए और यह सुनिश्चित करना होगा कि कोई भी शिकायत अनसुलझी न रहे ताकि प्रभावी निगरानी / वृद्धि तंत्र सुनिश्चित किया जा सके।

(h) यदि उधारकर्ता/ग्राहक उपरोक्त धारा (एफ) में उल्लिखित त्वरित समाधान तंत्र द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है या फ्रंट ऑफिस स्टाफ द्वारा प्रदान किया गया समाधान संतोषजनक नहीं है, तो वे नीचे दिए गए अनुसार शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं:

श्री आदित्य शर्मा
71/2 डी, रामा रोड,
नजफगढ़ रोड औद्योगिक क्षेत्र, नई दिल्ली - 110015
टेलीफ़ोन: 011-45623200/300; फैक्स: 011-41023285
ई-मेल: gro@orixindia.com

उधारकर्ता/ग्राहक की शिकायतें जो ई-मेल के माध्यम से प्राप्त होंगी, उनका उत्तर केवल **ई-मेल के माध्यम से दिया जाएगा।**

(i) शिकायतों का समाधान उचित और समयबद्ध तरीके से किया जाएगा, जिसमें उधारकर्ता/ग्राहक को विस्तृत सलाह दी जाएगी। यदि समाधान में समय लगे, तो एक अस्थायी उत्तर, शिकायत की स्वीकृति देते हुए, जारी किया जाएगा।

(j) यदि ग्राहक की शिकायत/विवाद का निवारण पिछले पैराग्राफ में बताई गई समाधान प्रणाली के अनुसार नहीं होता है तो वह एक महीने की अवधि के भीतर आरबीआई के पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी को निम्नलिखित पते पर अपील करने के लिए स्वतंत्र है:

गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, 3rd मंजिल, विश्व व्यापार केंद्र,
केन्द्र 1, कफ परेड, कोलाबा, मुंबई – 400005।

(k) कर्मचारी प्रशिक्षण और जागरूकता: सभी कर्मचारियों को जो ग्राहक के संपर्क चैनलों और अन्य समर्थन विभागों में हैं, ग्राहक की शिकायतों को संभालने के लिए समय-समय पर प्रशिक्षित किया जाएगा। इसमें कार्यात्मक प्रशिक्षण के साथ-साथ सॉफ्ट स्किल्स में प्रशिक्षण भी शामिल होगा।

(4) विकलांग व्यक्तियों के लिए शिकायत निवारण तंत्र:

ग्राहक के लिए उपलब्ध शिकायत निवारण तंत्र *लागू होगा।*
शारीरिक/दृश्य रूप से चुनौती प्राप्त आवेदकों के लिए।

(5) ग्राहक शिकायतों की निगरानी की समीक्षा और पर्यवेक्षण:

(a) तिमाही आधार पर दर्ज की गई शिकायतों का मूल कारण विश्लेषण करें और इसे कंपनी के निदेशक मंडल के समक्ष समीक्षा के लिए प्रस्तुत करें। विश्लेषण शिकायत के स्वभाव और प्रकार के आधार पर किया जाएगा ताकि उन क्षेत्रों की पहचान की जा सके जो अंतर्निहित हैं और जिनके लिए प्रक्रिया की समीक्षा / प्रक्रियात्मक परिवर्तन की आवश्यकता है।

गोपनीय के रूप में वर्गीकृत

(b) विश्लेषण में मामले के बंद करने की समीक्षा भी शामिल होगी (बंद करने की पर्याप्तता और समयबद्धता दोनों)। विश्लेषण के मुख्य पहलुओं को वरिष्ठ प्रबंधन के सामने उजागर किया जाएगा। प्राप्त और बंद की गई शिकायतों का सारांश आरबीआई द्वारा निर्धारित समीक्षा के कैलेंडर का हिस्सा के रूप में रिपोर्ट किया जाएगा।

गोपनीय के रूप में वर्गीकृत

संशोधन इतिहास

संशोधन की तारीख	संस्करण	विवरण	लेखक	अनुमोदित द्वारा
27-07-2010	1	प्रारंभिक मसौदा	श्री जय गांधी या श्री पार्थसारथी राय	निदेशक मंडल
29-06-2012	2	आरबीआई सर्कुलर के अनुसार संशोधित	श्री पार्थसारथि राय	निदेशक मंडल
22-03-2013	3	18 फरवरी 2013 के आरबीआई परिपत्र के अनुसार संशोधित	सुश्री शुचि सिंघवी	निदेशक मंडल
31-03-2017	4	आरबीआई मास्टर दिशा-निर्देश, 2016 के अनुसार संशोधित किया गया	सचिवालय विभाग	निदेशक मंडल
24-08-2022	5	आरबीआई मास्टर दिशा-निर्देश, 2016 के अनुसार संशोधित किया गया	सचिवालय विभाग	निदेशक मंडल
22-12-2023	6	आरबीआई मास्टर दिशानिर्देशों के अनुसार संशोधित	सचिवालय विभाग	निदेशक मंडल
04-06-2024	7	आरबीआई मास्टर दिशानिर्देशों के अनुसार संशोधित	सचिवालय विभाग	निदेशक मंडल
24-06-2025	8	आरबीआई मास्टर दिशानिर्देशों के अनुसार संशोधित	सचिवालय विभाग	निदेशक मंडल

गोपनीय के रूप में वर्गीकृत