



सार्वजनिक



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

उचित व्यवहार संहिता

V.8

A. प्रस्तावना:

ही कंपनी भारतीय रिझर्व्ह बँकेत (आरबीआय) नोंदणीकृत नॉन-डिपॉझिट घेणारी नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी आहे. ही उचित व्यवहार संहिता (कोड) आरबीआय परिपत्रक क्रमांक RBI/DoR/2023-24/105 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 च्या प्रकरण VII - उचित व्यवहार संहितेचे पालन करून तयार करण्यात आली आहे. ही संहिता रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निर्देश, 2023 दिनांक 19 ऑक्टोबर 2023 रोजीच्या मास्टर निर्देशांवर आधारित आहे जी नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्यांना लागू आहे ("आरबीआय मार्गदर्शक तत्त्वे") आणि वेळोवेळी आरबीआयद्वारे अद्यतनित केली जाते.

B. व्याख्या

- I. 'वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर)' हा कर्ज घेतलेल्या व्यक्तीसाठी वार्षिक कर्जाचा खर्च आहे ज्यामध्ये व्याज दर आणि कर्जाशी संबंधित सर्व इतर शुल्कांचा समावेश आहे.
- II. 'कर्जदार' / 'कर्जदार' म्हणजे ज्याने ओएलएफएस कडून कर्ज घेतले आहे.
- III. 'ग्राहक' म्हणजे कंपनीचा एक किंवा एकाधिक कर्जदार आणि भाडेकरू.
- IV. 'समान हप्ते' म्हणजे वेगवेगळ्या कालावधीचे समान हप्ते.
- V. 'तक्रार निवारण यंत्रणा' म्हणजे ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी कंपनीने स्वीकारलेली प्रक्रिया किंवा यंत्रणा .
- VI. "की फॅक्ट स्टेटमेंट" म्हणजे कर्जाच्या तपशीलांचा सारांश देणारे विधान म्हणजे आरबीआय परिपत्रक क्रमांक आरबीआय /2024-25/18 डीओआर.एसटीआर.आरईसीद्वारे आवश्यकतेनुसार मंजूर रक्कम, व्याजदर, फी आणि शुल्क, कालावधी इ. 13/13.03.00/2024-25 दिनांक 15 एप्रिल 2024, वेळोवेळी सुधारित केल्याप्रमाणे, आणि कंपनीने कर्जदाराला मंजुरी पत्रासह प्रदान केले आहे, जे कंपनीद्वारे विशेषतः किरकोळ कर्ज आणि एमएसएमई कर्ज म्हणून वर्गीकृत केले आहेत.
- VII. 'व्याजदर' म्हणजे कर्जावर आकारले जाणारे व्याजदर (स्थिर किंवा अस्थिर) जो कर्जदाराने मासिक विश्रांतीसह आणि कर्ज करारात विशेषतः निर्दिष्ट केल्यानुसार देय असतो.
- VIII. 'लीज' म्हणजे लीज करार/भाडेपट्टा अनुसूचीमध्ये निर्दिष्ट केल्यानुसार, लीज म्हणून, नियतकालिक देयकाच्या बदल्यात, उक्त जंगम मालमत्तेची विक्री, विलगीकरण, हस्तांतरण, शुल्क, गहाणखत किंवा अन्यथा भार टाकण्याचा अधिकार वगळून, निर्दिष्ट कालावधीत लीजधारकाला जंगम मालमत्ता (वाहन किंवा उपकरणे किंवा वनस्पती आणि यंत्रसामग्रीसह परंतु मर्यादित नाही) वापरण्याचा अधिकार देणे.
- IX. 'लीजधारक' म्हणजे ज्याने कंपनीकडून लीज घेतली आहे.
- X. 'कर्ज' म्हणजे कर्जदाराने कंपनीकडून अर्ज फॉर्ममध्ये नमूद केलेल्या उद्देशाने घेतलेल्या वैयक्तिक कर्जासह कोणतीही रक्कम किंवा आर्थिक सुविधा, जी कर्ज करारात नमूद केलेल्या कालावधीत परतफेड करावी लागेल आणि ती कर्ज करारात नमूद केलेल्या इतर किंमती, शुल्क आणि खर्चासह लागू व्याजदरावर व्याजासह परतफेड करता येईल.

- XI. 'अर्ज' म्हणजे कंपनीकडून कर्ज/लीज मिळविण्यासाठी ग्राहकाने कंपनीच्या निर्दिष्ट फॉर्ममध्ये अर्ज केलेले कागदपत्र/अर्ज किंवा फॉर्म. एक अर्ज हा ग्राहकाच्या खात्यातून कंपनीकडून कर्ज/भाडे मिळवण्याची हमी नाही, आणि कंपनीचे ग्राहकाला कर्ज/भाडे प्रदान करण्याचे वचनही नाही.
- XII. 'कर्ज करार किंवा लीज करार' म्हणजे ग्राहकाने कंपनीशी स्वाक्षरी केलेल्या आणि अंमलात आणलेल्या कर्ज कराराचा किंवा लीज कराराचा भाग असलेला लेखी करार, वेळापत्रक आणि असे इतर दस्तऐवज, जे कंपनीने डिझाइन केलेल्या स्वरूपात, ग्राहकाने घेतलेल्या कर्ज/लीज संदर्भात, ज्यामध्ये कर्ज/लीजच्या नियम आणि अटीचा समावेश असेल. म्हणजे ग्राहकाने कंपनीशी स्वाक्षरी केलेल्या आणि अंमलात आणलेल्या कर्ज कराराचा किंवा लीज कराराचा भाग असलेले लेखी करार, वेळापत्रक आणि असे इतर दस्तऐवज, जे कंपनीने डिझाइन केलेल्या स्वरूपात, ग्राहकाने घेतलेल्या कर्ज/लीज संदर्भात, ज्यामध्ये कर्ज/लीजच्या नियम आणि अटीचा समावेश असेल.
- XIII. "कर्ज कालावधी" म्हणजे कर्जदाराने ओएलएफएसने वेळोवेळी त्याच्या धोरणानुसार निश्चित केलेला असा कालावधी ज्यामध्ये कर्जाची परतफेड करावी लागेल.
- XIV. कर्ज/लीज संदर्भात 'सर्वात महत्वाचे नियम आणि अटी (एमआयटीसी)' म्हणजे कर्ज/लीज घेण्यापूर्वी ग्राहकाला माहित असणे आवश्यक असलेल्या सर्वात महत्वाचे नियम आणि अटी आणि अर्जामध्ये तसेच कर्ज करार किंवा लीज करारात तपशीलवार नमूद केल्या आहेत.
- XV. 'वैयक्तिक कर्ज' म्हणजे व्यक्तींना दिलेले कर्ज ¹ आणि ज्यामध्ये (अ) ग्राहक कर्ज², (ब) स्थावर मालमत्तेच्या निर्मितीसाठी/वाढीसाठी दिलेले कर्ज (उदा. गृहनिर्माण इ.).
- XVI. 'दंडात्मक शुल्क' म्हणजे कर्ज करार किंवा लीज कराराच्या वेळापत्रकात नमूद केल्याप्रमाणे, ग्राहकाने एमआयटीसीचे पालन न केल्याबद्दल किंवा कर्ज करार आणि/किंवा लीज कराराच्या नियम आणि अटीचे पालन न केल्याबद्दल कंपनीने आकारलेला दंड.
- XVII. "मंजुरी पत्र" म्हणजे ओएलएफएसने जारी केलेले आणि ग्राहकाने स्वीकारलेले पत्र ज्यामध्ये कर्ज/लीज मंजूर झाल्याचे पत्रात नमूद केलेल्या संबंधित तपशीलांसह, कोणत्याही सुधारणांसह नंतर जारी केलेले असे कोणतेही पत्र समाविष्ट आहे.

C. संहितेची उद्दिष्टे:

संहितेची प्राथमिक उद्दिष्टे खालीलप्रमाणे आहेत:

- I. ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून निष्पक्ष आणि पारदर्शक पद्धतींना प्रोत्साहन देणे;
- II. पारदर्शकता वाढवणे जेणेकरून ग्राहकांना सेवांच्या बाबतीत काय वाजवी अपेक्षा करता येईल याची अधिक चांगली समज मिळू शकेल.
- III. ग्राहक आणि कंपनी यांच्यातील निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देणे;
- IV. कस्टमर इंटरफेस संबंधित नियामक आवश्यकतांचे पालन होत असल्याचे सुनिश्चित करणे; आणि
- V. ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी यंत्रणा मजबूत करणे.

¹ वैयक्तिक म्हणजे नैसर्गिक व्यक्ती जी कर्जदार आहे

² वाहन कर्ज (व्यावसायिक वापरासाठी कर्ज वगळता), स्थावर मालमत्तेद्वारे सुरक्षित वैयक्तिक कर्ज, मुदत ठेवी (व्यवसाय / व्यावसायिक हेतूव्यतिरिक्त), व्यावसायिकांना वैयक्तिक कर्ज (व्यवसायाच्या हेतूसाठी कर्ज वगळता), आणि इतर उपभोगाच्या उद्देशासाठी दिलेली कर्जे (उदा., सामाजिक समारंभ इ.)

D. कव्हरेज:

उचित व्यवहार संहिता खालील क्षेत्रात लागू होते:

- I. अर्ज आणि प्रक्रिया
- II. कर्ज/लीज मूल्यांकन आणि नियम व अटींचे संप्रेषण.
- III. कर्ज/लीज करारात दंडात्मक शुल्क
- IV. नियम आणि अटींसह कर्ज/लीज वितरण.
- V. समान हप्त्यांवर आधारित वैयक्तिक कर्जांवरील फ्लोटिंग व्याजदर रिसेट करणे
- VI. जंगम/स्थावर मालमत्ता दस्तऐवजांचे प्रकाशन
- VII. मुख्य तथ्य विधान
- VIII. सामान्य
- IX. संचालक मंडळाची जबाबदारी
- X. एनबीएफसीसाठी लोकपाल
- XI. तक्रार निवारण अधिकारी
- XII. संहितेचे प्रकाशन
- XIII. जास्त व्याजदर/भाडेपट्टा आकारण्याचे नियमन
- XIV. कंपनीद्वारे वित्तपुरवठा केलेल्या मालमत्तेची पुनर्प्राप्ती.
- XV. तक्रार निवारण यंत्रणा (परिशिष्ट म्हणून)

E. वरील प्रत्येक क्षेत्रात उचित व्यवहार संहिता:**I. अर्ज आणि प्रक्रिया:**

- (1) ग्राहकाशी केलेले सर्व संवाद इंग्रजी भाषेत किंवा ग्राहकाच्या पसंतीच्या आणि अर्जाच्या नमुन्यात नमूद केलेल्या स्थानिक भाषेत करावे लागतील.
- (2) ज्या कर्ज/लीजसाठी अर्ज केला जात आहे त्या संदर्भात ग्राहकांना आवश्यक असलेली सर्व माहिती अर्जामध्ये उपलब्ध आहे. या माहितीमध्ये ग्राहकाच्या हितसंबंधांवर परिणाम करणाऱ्या गोष्टींचा समावेश असेल, जेणेकरून ग्राहक माहितीपूर्ण निर्णय घेऊ शकेल.
- (3) कर्ज/लीजसाठी अर्ज करताना ग्राहकाने सादर करणे आवश्यक असलेले दस्तऐवज अर्जामध्ये निर्दिष्ट केले आहेत.
- (4) कंपनी अर्जाच्या प्राप्तीची पावती देईल, एकतर डिजिटल पद्धतीने ईमेलवर (अर्जामध्ये निर्दिष्ट केल्याप्रमाणे) किंवा प्रत्यक्षपणे, जसे असेल तसे, जे अर्जाची विल्हेवाट लावण्याची कालमर्यादा देखील दर्शवते. कंपनी ग्राहकाच्या संवादाची नोंद ठेवेल.
- (5) कंपनी ग्राहकाने सादर केलेल्या अर्ज आणि दस्तऐवजांची वाजवी कालावधीत पडताळणी करेल आणि जर अतिरिक्त तपशील/दस्तऐवज आवश्यक असतील तर ते ग्राहकांना ताबडतोब सूचित करेल.

II. कर्ज/लीज मूल्यांकन आणि नियम व अटींचे संप्रेषण:

- (1) कंपनी हे सुनिश्चित करेल की ग्राहकाद्वारे अर्ज सादर केल्यानंतर अर्जाचे योग्य मूल्यांकन केले जाईल. हे मूल्यांकन कंपनीच्या विद्यमान व्यवसाय आणि/किंवा क्रेडिट धोरणे आणि प्रक्रियेच्या अनुषंगाने असेल.
- (2) कर्ज/लीज आणि त्याच्या एमआयटीसीची मंजूरी देणारे मंजूरी पत्र ग्राहकाला इंग्रजी भाषेत किंवा ग्राहकाने निवडलेल्या स्थानिक भाषेत कळवले जाईल. कंपनी ग्राहकाने या नियम आणि अटींची स्वीकृती आपल्या रेकॉर्डवर ठेवेल.
- (3) कंपनी कर्ज/लीज करारात दंडात्मक शुल्कांचा (कोणत्याही स्वरूपात नमूद केलेला) ठळकपणे उल्लेख करेल.
- (4) कंपनी ग्राहकाला कर्ज/लीज कराराची प्रत सादर करेल आणि कर्ज/लीजच्या वितरणाच्या वेळी त्यात उद्धृत केलेल्या सर्व संलग्नकांची प्रत देईल. व्यावसायिक नियम आणि अटी नियंत्रित करणारा कर्ज/लीज करार इंग्रजी भाषेत किंवा ग्राहकाने निवडलेल्या स्थानिक भाषेत असेल.
- (5) कंपनी ग्राहकाकडून स्व-घोषणा देखील प्राप्त करेल की त्यांना कर्ज/लीज कराराच्या नियम आणि अटी समजल्या आहेत किंवा त्यांना समजावून सांगण्यात आल्या आहेत. कर्जदाराने स्थानिक भाषेत संवादाची निवड/प्राधान्य दिले असल्यासच स्व-घोषणा स्थानिक भाषेत असेल.

III. कर्ज/लीज खात्यात दंडात्मक शुल्क:

दंडात्मक शुल्क आकारण्यासाठी खालील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले जाईल:

- (1) कर्जावर आकारल्या जाणाऱ्या व्याज दरात दंडात्मक शुल्क जोडले जाणार नाही.
- (2) दंडात्मक शुल्काचे भांडवल केले जाणार नाही म्हणजे दंडात्मक शुल्कांवर पुढील व्याज मोजले जाणार नाही.
- (3) दंडात्मक शुल्कांचे प्रमाण वाजवी आणि एमआयटीसी किंवा कर्ज/लीज कराराचे पालन न करण्याशी सुसंगत असावे आणि विशिष्ट उत्पादनासाठी मानक असावे.
- (4) वैयक्तिक ग्राहकांसाठी दंडात्मक शुल्क (व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर हेतूसाठी), समान एमआयटीसीचे उल्लंघन केल्याबद्दल बिगर-वैयक्तिक ग्राहकांसाठी दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त नसेल.

लीजच्या बाबतीत सर्व ग्राहकांसाठी दंडात्मक शुल्क कंपनीच्या व्याज दर आणि शुल्क आणि जोखीम दृष्टिकोनाच्या श्रेणीकरणावरील धोरणानुसार आकारले जाईल आणि ग्राहकासोबत सहमत असलेल्या लीज संरचनेवर आधारित असेल.

- (5) दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण कर्ज/लीज करार आणि एमआयटीसी किंवा मुख्य तथ्य विधान ("केएफएस") (फक्त कर्जाच्या बाबतीत) मध्ये स्पष्टपणे उघड केले पाहिजे आणि कंपनीच्या वेबसाइट ORIX India - OLFS: फी आणि शुल्क येथे प्रदर्शित केले पाहिजे.

- (6) एमआयटीसीचे पालन न केल्याबद्दल ग्राहकांना लागू दंडात्मक शुल्क आणि त्याची कारणे कळवली जातील.

IV. नियम आणि अटींमधील बदलांसह कर्ज/लीज वितरण:

- (1) कंपनी कर्ज/लीज करारात नमूद केलेल्या नियम आणि अटींच्या अनुषंगाने मंजूर केलेल्या कर्ज/लीजचे वेळेवर वितरण सुनिश्चित करेल.
- (2) कंपनी कर्ज/लीजच्या (वितरणानंतर) नियम आणि अटींमधील व्याज दर, लीज भाडे वितरण वेळापत्रक, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, दंडात्मक शुल्क, इतर शुल्क/फी/खर्च इत्यादींमध्ये कोणत्याही बदलांची माहिती/संचार ग्राहकाच्या नोंदणीकृत पत्त्यावर पत्राद्वारे, ग्राहकाच्या नोंदणीकृत ईमेल पत्त्यावर ईमेलद्वारे किंवा ग्राहकाच्या नोंदणीकृत मोबाइलवर एसएमएसद्वारे इंग्रजी भाषेत किंवा ग्राहकाने निवडलेल्या स्थानिक भाषेत देईल. येथे नमूद केलेले सर्व बदल संभाव्यतः प्रभावी होतील आणि कंपनीच्या वेबसाइट [ORIX - OLFS: फी आणि शुल्क \(orixindia.com\)](http://ORIX-OLFS: फी आणि शुल्क (orixindia.com)) वर देखील अद्यतनित केले जातील. या संदर्भात योग्य अट कर्ज/लीज करार किंवा मंजुरी पत्रात समाविष्ट केली जाईल.
- (3) कंपनी सामान्य व्यवसाय पद्धती, विद्यमान लागू धोरणे, मंजुरीच्या अटी आणि आरबीआयने वेळोवेळी जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार वितरणानंतरचे पर्यवेक्षण करेल.
- (4) कंपनी कर्ज/लीज कराराच्या अनुषंगानेच देयक परत मागवण्याचा/वेगवान करण्याचा कोणताही निर्णय किंवा कामगिरी करेल.
- (5) कर्जदाराविरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणताही कायदेशीर अधिकार किंवा धारणाधिकार असल्यास, कर्जदाराला पूर्वसूचना देऊन, कंपनी सर्व थकबाकी परतफेड केल्यानंतर किंवा कर्जाची थकबाकी रक्कम वसूल झाल्यानंतर सर्व सुरक्षा सोडेल. या सूचनेत उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि ज्या अटींनुसार कंपनी संबंधित दावा निकाली काढला/भरला जाईपर्यंत रोखे टिकवून ठेवण्यास पात्र आहे, त्याबद्दल संपूर्ण तपशील प्रदान केला जाईल.
- कर्जदाराला कर्जाचे वितरण प्राधान्याने इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने जसे की एनईएफटी / आरटीजीएस द्वारे केले जाईल. तथापि, काही प्रकरणांमध्ये कर्जदाराला कर्जाचे वितरण चेकद्वारे करावे लागेल. एनईएफटी/आरटीजीएस/चेकद्वारे कर्ज वितरण झाल्यास, कंपनीच्या बँक खात्यातून निधीच्या प्रत्यक्ष डेबिटच्या तारखेपासून कंपनी व्याज दर आकारेल.
- (6) महिन्याच्या कालावधीत कर्जाचे वितरण किंवा परतफेड किंवा लीज बाबतीत फोरक्लोजर/क्लोजर झाल्यास, कंपनी कर्ज किंवा भाडेपट्टा थकबाकी असलेल्या कालावधीसाठी अनुक्रमे व्याजदर किंवा लीज भाडे आकारेल.
- (7) जर कंपनीने एक किंवा अधिक समान हप्ते आगाऊ गोळा केले असतील, तर व्याज दर/ थकबाकी रकमेवर आकारला जाईल आणि पूर्ण कर्जाच्या/ रकमेवर नाही.

V. समान हप्त्यांवर आधारित वैयक्तिक कर्जावरील फ्लोटिंग व्याज दराचा रिसेट:

समान हप्त्यांवर आधारित वैयक्तिक कर्जावरील फ्लोटिंग व्याजदर रिसेट करण्यासाठी खालील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले जाईल:

- (1) कर्ज मंजूरीच्या वेळी आणि त्यानंतर कर्ज कालावधी दरम्यान, कर्जदाराला कर्जावरील व्याजदरातील बदलाच्या संभाव्य परिणामांबद्दल, कर्ज करारात किंवा दोन्हीमध्ये निर्दिष्ट केल्याप्रमाणे, त्यांच्या समान हप्त्यात आणि/किंवा कर्ज कालावधीत बदल होऊ शकतात याबद्दल इंग्रजी भाषेत किंवा कर्जदाराच्या पसंतीच्या स्थानिक भाषेत (पत्र / एसएमएस / ईमेलद्वारे) स्पष्टपणे कळवावे लागेल.
- (2) व्याजदरात बदल झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला इंग्रजी भाषेत किंवा कर्जदाराच्या पसंतीच्या स्थानिक भाषेत एक पत्र पाठवेल, ज्यामध्ये व्याजदरात बदल करण्याचा आणि कर्जाच्या कालावधीत आणि अशा कर्जाच्या कालावधीत बदल करण्याच्या तारखेपासून प्रभावी तारखेत बदल करण्याचा सल्ला दिला जाईल. कर्जदाराला खालील पर्याय देखील दिले जातील जे कर्जदार कंपनीने संपर्क साधल्यानंतर 15 दिवसांच्या आत लेखी स्वरूपात वापरू शकतो:
 - (a) लागू समान हप्त्यांमध्ये सुधारणा; @
 - (b) समान हप्त्यात वाढीचे संयोजन आणि कर्जाचा कालावधी वाढवणे; @; किंवा
 - (c) कर्जाच्या कालावधीत कोणत्याही वेळी कर्जाचे अंशतः किंवा पूर्णतः प्रीपेमेंट करणे *
 - (d) फ्लोटिंग व्याजदराऐवजी स्थिर व्याजदरावर स्विच करणे. कर्जदार कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीत फक्त तीनदाच हा पर्याय वापरू शकतो आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर ORIX India- OLFS: कॉर्पोरेट गव्हर्नन्स प्रकाशित झालेल्या व्याजदर आणि शुल्क आणि जोखीम दृष्टिकोनाच्या श्रेणीकरण धोरणात नमूद केल्यानुसार लागू शुल्कांच्या अधीन आहे.
- @ अशा विलंबाचा परिणाम नकारात्मक ऋणमुक्तीमध्ये होत नाही
- * प्री-पेमेंट दंडाचा आकारणी आरबीआयच्या परिपत्रकानुसार, लागू असेल त्याप्रमाणे केली जाईल.
- (3) जर कर्जदाराने वर नमूद केल्याप्रमाणे कालमर्यादित कोणत्याही पर्यायाचा वापर करून कंपनीला प्रतिसाद दिला तर कंपनी कर्जदाराने दिलेल्या पर्यायाचा वापर करेल.
- (4) कर्जाचे फ्लोटिंग वरून स्थिर व्याजदरावर स्विच करण्यासाठी लागू असलेले सर्व शुल्क आणि वरील पर्यायाच्या वापराशी संबंधित कोणतेही सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्च मंजुरी पत्रात आणि अशा शुल्क/खर्चाच्या पुनरावृत्तीच्या वेळी देखील उघड केले जातील.
- (5) कर्जदाराला कंपनीच्या कोणत्याही शाखेशी संपर्क साधून किंवा कंपनीच्या वेबसाइटवर दिलेल्या तपशीलांनुसार ORIX India - आमच्याशी संपर्क साधा ग्राहक सेवा टीमला कॉल करून किंवा ईमेल (Customercare@orixindia.com) वर ईमेल लिहून, आजपर्यंत वसूल केलेल्या मुद्दल आणि व्याजाची गणना करणारे खात्यांचे विवरणपत्र, समान हप्त्याची रक्कम, शिल्लक असलेल्या समान हप्त्यांची संख्या आणि संपूर्ण कर्ज कालावधीसाठी व्याजदर (वार्षिक) प्रदान केले जाईल.

टीप: सर्व विद्यमान कर्जदारांना वरील उपखंड (2) मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे, त्यांना उपलब्ध असलेल्या पर्यायांची माहिती देण्यासाठी योग्य मार्गांद्वारे एक संदेश पाठवला जाईल.

VI. जंगम / स्थावर मालमत्तेचे दस्तऐवज जारी करणे: वैयक्तिक कर्जदारासाठी वैयक्तिक कर्जासाठी खालील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करावे लागेल.

(1) वैयक्तिक कर्जदार:

- (a) वरील कलम 4 (5) मध्ये निर्दिष्ट केलेली अट वगळता जतन करा, कंपनी सर्व मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेचे दस्तऐवज जारी करेल आणि कर्ज खात्याची संपूर्ण परतफेड/सेटलमेंट म्हणजेच नो ऑब्जेक्शन सर्टिफिकेट जारी केल्यापासून 30 दिवसांच्या कालावधीत सीईआरएसएआय किंवा इतर नोंदणी/नियामक प्राधिकरणाकडे नोंदणीकृत कोणतेही शुल्क काढून टाकेल.
- (b) कर्जदार/गहाणखतदाराला मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे कंपनीच्या ज्या शाखेतून कर्ज दिले गेले होते (सर्व्हिसिंग शाखा) किंवा सेवा शाखेच्या जवळच्या शाखेतून किंवा दिल्ली येथील 71/2 डी, रामा रोड, नजफगड रोड इंडस्ट्रियल एरिया, नवी दिल्ली-110015 येथील शाखेतून तिच्या/तिच्या पसंतीनुसार गोळा करण्याचा पर्याय दिला जाईल.³
- (c) कर्जदाराने घेतलेल्या कर्जाच्या बाबतीत गहाणखतदाराने (जो कर्जदार असू शकतो किंवा नसू शकतो) स्थावर मालमत्तेच्या (सुरक्षित मालमत्तेच्या) गहाणखत स्वरूपात सुरक्षा प्रदान केली असल्यास, सुरक्षित मालमत्तेचे मूळ मालमत्तेचे दस्तऐवज (जसे गहाणखतदाराने गहाणखताच्या वेळी प्रदान केले असतील) कर्जदाराला नाही तर गहाणखतदाराला/मालकाला सुपूर्द केले जातील. जर सुरक्षित मालमत्तेचे एकापेक्षा जास्त गहाणदार/मालक असतील तर, सुरक्षित मालमत्तेचे मूळ दस्तऐवज सर्व गहाणदार/मालकांना सुपूर्द करावे लागेल. वरील बाबी असूनही, अशा प्रकरणात 30 दिवसांचा कालावधी त्या दिवसापासून मोजला जाईल जेव्हा सर्व गहाणखतदार/मालक उपखंड (ब) मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे त्यांच्या पसंतीच्या ठिकाणी सदर मालमत्तेचे कागदपत्रे गोळा करण्यासाठी स्वतःला उपलब्ध करून देत असतील, जोपर्यंत गहाणखतदार/मालक, जे मूळ मालमत्तेचे कागदपत्र वैयक्तिकरित्या ('अनुपलब्ध व्यक्ती' म्हणून संदर्भित) गोळा करण्यासाठी कंपनीच्या शाखा कार्यालयात भेट देऊ शकत नाहीत, त्यांच्या नावे अधिकृतता पत्र किंवा पॉवर ऑफ अटर्नी प्रदान करत नाहीत, जो कंपनीच्या शाखा कार्यालयात वैयक्तिकरित्या मूळ मालमत्तेचे कागदपत्र गोळा करण्यासाठी भेट देण्यास उपलब्ध आहे/आहे, त्यांच्याकडे सर्व गहाणखतदार मालकांच्या केवायसी कागदपत्रांसह अनुपलब्ध व्यक्तीकडून अधिकृतता आहे.

³ 01 डिसेंबर 2023 रोजी किंवा त्यानंतर जारी केलेल्या मंजूरी पत्रात मूळ जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे परत करण्याची वेळ आणि ठिकाण नमूद करावे लागेल.

(d) एकमेव गहाणदाराच्या (जो कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदार किंवा सह-कर्जदार असू शकतो किंवा करू शकत नाही) मृत्यूच्या आकस्मिक घटनेला तोंड देण्यासाठी, मूळ जंगम / स्थावर मालमतेचे दस्तऐवज अशा गहाणदाराच्या कायदेशीर वारसांना परत केले जातील, जर अशा कायदेशीर वारसांनी वारसा प्रमाणपत्र किंवा प्रोबेट किंवा अशा प्रकारचे कोणतेही दस्तऐवज सादर केले असतील जे अशा दस्तऐवजाचा ताबा मिळविणारी व्यक्ती मृत गहाणदाराचा कायदेशीर वारस आहे हे सिद्ध करतात. यासाठीची प्रक्रिया खालीलप्रमाणे असेल:

- (i) मृत गहाणदार/मालमतेच्या मालकाच्या मृत्यू प्रमाणपत्राची प्रत मृत गहाणदार/मालकाच्या कायदेशीर वारसांनी सादर करावी.
- (ii) मृत गहाणखतदार/मालकाच्या कायदेशीर वारसांनी सादर करावे लागणारे उत्तराधिकार प्रमाणपत्र किंवा प्रोबेट किंवा अशा दस्तऐवजाचा ताबा मिळविणारी व्यक्ती मृत गहाणखतदाराचा कायदेशीर वारस आहे हे सिद्ध करणारे तत्सम कोणतेही दस्तऐवज.
- (iii) संयुक्त गहाणखतदार/मालकांच्या बाबतीत, सुरक्षित मालमतेचा हयात गहाणदार/मालक (कंपनीने विहित केलेल्या नमुन्यानुसार) एक हमीपत्र प्रदान करेल की दस्तऐवजाचे इतर कोणतेही दावेदार नाहीत आणि हयात गहाणदार/मालकाने मागितलेल्या सुरक्षित मालमतेच्या मूळ मालमतेच्या कागदपत्रांशी संबंधित तिसऱ्या व्यक्तीकडून भविष्यातील कोणत्याही दाव्यांपासून कंपनीला नुकसानभरपाई देईल.
- (iv) सुरक्षित मालमतेच्या मूळ मालमत्ता दस्तऐवजांचा ताबा मागणाऱ्या व्यक्तीच्या नवीनतम केवायसी दस्तऐवजाची प्रमाणित प्रत.
- (v) सुरक्षित मालमतेच्या मूळ मालमत्ता दस्तऐवजांचा ताबा मागणाऱ्या व्यक्तीने योग्यरित्या स्वाक्षरी केलेले पावती पत्र.
- (vi) सुरक्षित मालमतेचा एकापेक्षा जास्त कायदेशीर वारस असल्यास, सुरक्षित मालमतेचा असा मूळ दस्तऐवज सर्व कायदेशीर वारसांना सुपूर्द करावा लागेल. वर नमूद केल्याप्रमाणे, अशा प्रकरणात 30 दिवसांचा कालावधी त्या दिवसापासून मोजला जाईल जेव्हा सर्व कायदेशीर वारस वरील उपखंड (ब) मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे त्यांच्या पसंतीच्या ठिकाणी दस्तऐवजांच्या संकलनासाठी कंपनीच्या शाखा कार्यालयात उपलब्ध असतील, जोपर्यंत कायदेशीर वारस सुरक्षित मालमतेचे मूळ दस्तऐवज (ज्याला 'अनुपलब्ध कायदेशीर वारस' म्हणून संबोधले जाते) घेण्यासाठी कंपनीच्या शाखा कार्यालयात प्रत्यक्ष भेट देऊ शकत नाहीत, अशा कायदेशीर वारसांनी अधिकृतता पत्र किंवा पॉवर ऑफ अटर्नी प्रदान केली नाही, जो कंपनीच्या शाखा कार्यालयात प्रत्यक्ष भेट देऊन मूळ मालमतेचे दस्तऐवज गोळा करण्यास उपलब्ध आहे/आहे, त्यांच्याकडे सर्व कायदेशीर वारसांच्या केवायसी कागदपत्रांसह अनुपलब्ध कायदेशीर वारसांकडून अधिकृतता आहे.

याद्वारे हे स्पष्ट केले जाते की अशा प्रकरणांमध्ये, उपखंड (1) ते वरील उपखंड (6) मध्ये निर्दिष्ट केलेल्या दस्तऐवज सादर करण्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांचा कालावधी मोजला जाईल.

- (e) जर सुरक्षित मालमत्तेचा गहाणदार/मालक किंवा कायदेशीर वारस, जसे असेल तसे, भारताबाहेर राहत असतील, तर सदर गहाणदार/मालक/संरक्षित मालमत्तेचा मालक किंवा कायदेशीर वारसांनी, अशा गहाणदार/मालक किंवा कायदेशीर वारसांच्या रहिवासी देशाच्या दूतावासाने योग्यरित्या नोटरी केलेले, प्रतिनिधीच्या नावे पॉवर ऑफ अटर्नी प्रदान करावी, जी त्याला/तिला सुरक्षित मालमत्तेची मूळ मालमत्ता दस्तऐवज गोळा करण्यासाठी अधिकृत करेल.
- (f) या उप-कलमच्या उप-कलम (क) किंवा (ड) किंवा (ई) च्या तरतुदीनुसार, सुरक्षित मालमत्तेची मूळ कागदपत्रे जारी करण्यास विलंब झाल्यास किंवा कर्जाची पूर्ण परतफेड/निकाल झाल्यानंतर 30 दिवसांपेक्षा जास्त काळ संबंधित रजिस्ट्रीकडे शुल्क समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला अशा विलंबाची कारणे कळवेल. जर विलंब कंपनीशी संबंधित असेल तर ते कोणत्याही लागू कायदानुसार इतर कोणतीही भरपाई मिळविण्याच्या कर्जदाराच्या अधिकारांवर पूर्वग्रह न ठेवता प्रत्येक दिवसाच्या विलंबासाठी कर्जदाराला ₹ 5,000/- च्या दराने भरपाई देईल.
- (g) सुरक्षित मालमत्तेच्या मूळ कागदपत्रांचे अंशतः किंवा पूर्णतः नुकसान/नुकसान झाल्यास, कर्जदाराला सुरक्षित मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या प्रत/प्रमाणित प्रती मिळविण्यात मदत करावी लागेल आणि वरील परिच्छेद (फ) मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे भरपाई देण्याव्यतिरिक्त, कंपनी संबंधित खर्च सहन करेल. अशा परिस्थितीत, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी कंपनीला 30 दिवसांचा अतिरिक्त वेळ उपलब्ध असेल आणि विलंबित कालावधीचा दंड एकूण 60 दिवसांच्या कालावधीनंतर मोजला जाईल.

VII. मुख्य तथ्य विधान (केवळ किरकोळ आणि एमएसएमई मुदत कर्जाच्या बाबतीत लागू):

- (1) कंपनी कर्जदाराला लागू असल्यास, 15 एप्रिल 2024 रोजी लोन आणि अॅडव्हान्सेससाठी की फॅक्ट्स स्टेटमेंट (केएफएस) या त्यांच्या परिपत्रकाच्या माध्यमातून आरबीआयने विहित केलेल्या स्वरूपात की फॅक्ट्स स्टेटमेंट (केएफएस) प्रदान करेल
- (2) केएफएस इंग्रजी भाषेत किंवा कर्जदाराने निवडलेल्या भाषेत लिहिली जाईल. कर्जदाराला केएफएसची माहिती समजावून सांगितली जाईल आणि त्याला/तिला ती समजली आहे याची पोचपावती घेतली जाईल.
- (3) शिवाय, केएफएसला एक अद्वितीय प्रस्ताव क्रमांक प्रदान केला जाईल आणि कर्जासाठी किमान तीन कामकाजाचे दिवस वैध असतील, ज्याची मुदत सात दिवस किंवा त्याहून अधिक असेल आणि सात दिवसांपेक्षा कमी कालावधीच्या कर्जासाठी एक कामकाजाचे दिवस वैध असेल.
- (4) केएफएसमध्ये वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) आणि कर्जाच्या कालावधीतील कर्जमाफी वेळापत्रकाची गणना पत्रक देखील समाविष्ट असेल. एपीआरमध्ये कंपनीने आकारलेले सर्व शुल्क समाविष्ट असेल.
- (5) विमा शुल्क, कायदेशीर शुल्क इत्यादी वास्तविक आधारावर तृतीय-पक्ष सेवा प्रदात्यांच्या वतीने कंपनीने कर्जदाराकडून वसूल केलेले शुल्क देखील एपीआरचा भाग असेल आणि स्वतंत्रपणे उघड केले जाईल. सर्व प्रकरणांमध्ये जेथे कंपनी असे शुल्क वसूल करण्यात गुंतलेली आहे, प्राप्तीच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत प्रत्येक पेमेंटसाठी कर्जदाराला पावती आणि संबंधित दस्तऐवज प्रदान केले जातील.

- (6) केएफएसमध्ये नमूद न केलेली कोणतेही फी, शुल्क इत्यादी कर्जदाराच्या स्पष्ट संमतीशिवाय, कर्जाच्या मुदतीदरम्यान कंपनीकडून कर्जदाराकडे कोणत्याही टप्प्यावर आकारले जाणार नाहीत.
- (7) कर्ज कराराचा भाग म्हणून केएफएसचा सारांश बॉक्स म्हणून समावेश केला जाईल.

VIII. सामान्य:

- (1) कर्ज/लीज कराराच्या नियम आणि अटींमध्ये काय प्रदान केले आहे (नवीन माहिती नसल्यास) याशिवाय कंपनी ग्राहकाच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणार नाही, ग्राहकाने आधी उघड केलेले नाही, कंपनीच्या लक्षात आले आहे).
- (2) कर्जदार खात्याच्या हस्तांतरणासाठी कर्जदाराकडून लेखी विनंती प्राप्त झाल्यास, संमती किंवा अन्यथा म्हणजे कंपनीचा आक्षेप असल्यास, विनंती प्राप्त झाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत कळवावे लागेल. असे हस्तांतरण कर्ज करारात नमूद केलेल्या नियम आणि अटींनुसार असेल.
- (3) कर्ज किंवा मालमतेच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी कायदेशीररित्या वैध प्रक्रिया स्वीकारेल आणि अनावश्यक छळ किंवा सार्वजनिक अपमान, बळाचा वापर, धमकावणे, जसे की ग्राहकांना सतत त्रास देणे (म्हणजेच कंपनीचा प्रतिनिधी सकाळी 8 वाजण्यापूर्वी किंवा संध्याकाळी 7 नंतर फोन करणार नाही) वापरणार नाही, जोपर्यंत ग्राहकाने स्वतः कंपनीच्या प्रतिनिधीला तसे करण्यास सांगितले नाही, कर्ज/लीज भाडे वसूल करण्यासाठी ताकदीचा वापर इत्यादी, ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी संकलन एक्झिक्युटिव्ह आणि इतर कर्मचाऱ्यांना पुरेसे प्रशिक्षण दिले जाईल.
- (4) या संदर्भात वेळोवेळी आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वांमध्ये किंवा आरबीआयने जारी केलेल्या इतर कोणत्याही मार्गदर्शक तत्वांमध्ये निर्दिष्ट केलेल्या अटींनुसार फोरक्लोझर शुल्क/प्रीपेमेंट दंड/शुल्क आकारले जाईल.
- (5) अपंगत्वाच्या आधारावर शारीरिक/नेत्रहीन व्यक्तींना कर्ज देण्यात कंपनी भेदभाव करणार नाही. कंपनी सर्व स्तरांवर त्यांच्या कर्मचाऱ्यांसाठी आयोजित केलेल्या सर्व प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये कायदा आणि आंतरराष्ट्रीय अधिवेशनांनी त्यांना हमी दिलेल्या अपंग व्यक्तींच्या अधिकारांचे एक योग्य मॉड्यूल समाविष्ट करेल.

IX. संचालक मंडळाची जबाबदारी:

- (1) कंपनीच्या कार्यकर्त्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवलेल्या सर्व विवादांचे किमान पुढील उच्च स्तरावर सुनावणी आणि निराकरण केले जाईल याची खात्री करून घेण्यासाठी संचालक मंडळाने तक्रार निवारण यंत्रणेला मान्यता देणे आवश्यक आहे. तक्रार निवारण यंत्रणा या संहितेच्या परिशिष्टात संलग्न आहे.
- (2) संचालक मंडळ संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा आढावा घेईल. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल अर्धवार्षिक आधारावर मंडळाकडे सादर केला जाईल.

X. तक्रार निवारण अधिकारी

तक्रार निवारण अधिकाऱ्याविषयी अधिक तपशिलांसाठी कृपया परिशिष्ट पहा.

XI. लोकपाल:

कंपनी रिझर्व्ह बँक – एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 (योजना) अंतर्गत समाविष्ट आहे आणि त्यानुसार संचालक मंडळाने या योजनेनुसार प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त केला आहे. प्रधान नोडल अधिकारी आणि नोडल अधिकाऱ्याची माहिती कंपनीच्या वेबसाइट [ORIX - OLFS: लोकपाल \(orixindia.com\)](https://www.orixindia.com/olfs) वर उपलब्ध आहे.

XII. संहितेचे प्रकाशन

विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी हा कोड कंपनीच्या वेबसाइटवर [ORIX India- OLFS: कॉर्पोरेट गव्हर्नन्स](https://www.orixindia.com/olfs) येथे प्रकाशित केला जाईल.

XIII. जास्त व्याजदर आकारण्याचे नियमन:

- (1) कंपनी व्याज दर आणि प्रक्रिया तसेच इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यपद्धतींचे पालन करेल.
- (2) कंपनीने व्याजदर मॉडेल स्वीकारले आहे ज्याला मॉर्टगेज रेफरन्स रेट (मालमत्तेवर कर्जाच्या बाबतीत) किंवा लेंडिंग रेफरन्स रेट (कॉर्पोरेट लेंडिंगच्या बाबतीत) म्हणतात, म्हणजेच फ्लोटिंग व्याजदर उत्पादने, निधी / ऑपरेशन्सचा खर्च, मार्जिन, प्रोव्हिजनिंग आणि जोखीम प्रीमियम विचारात घेऊन, जे कर्ज आणि ऍडव्हान्ससाठी आकारले जाणारे व्याजदर निश्चित करण्यासाठी आधार असेल आणि ते कंपनीच्या वेबसाइट <https://www.orixindia.com/olfs-fees-charges.php> वर अपडेट केले गेले आहे.
- (3) कर्जदाराला आकारल्या जाणाऱ्या व्याजदराच्या संदर्भात, कंपनीने जोखीम आधारावर व्याजदराच्या श्रेणीकरणासाठी दृष्टिकोन तयार केला आहे जो ग्राहकाला आकारला जाणारा व्याजदर ठरवेल. कंपनीच्या वेबसाइट <https://www.orixindia.com/olfs-governance.php> वर उपलब्ध असलेल्या 'व्याजदर आणि शुल्क आणि जोखीम दृष्टिकोनाचे श्रेणीकरण' या विषयावरील धोरणाचा संदर्भ घ्या.
- (4) कर्जदाराच्या संपर्कात येण्यासाठी लागू व्याज दर/मंजुरी पत्रात आणि कर्ज करारात स्पष्टपणे उघड केला जाईल आणि लीजच्या संदर्भात, भाडे वेळापत्रकात भाडे निर्दिष्ट केले जाईल. कर्ज करार आणि भाडे करार बाबतीत, परतफेड वेळापत्रक आणि भाडे वेळापत्रक, अनुक्रमे ग्राहकाला प्रदान केले जाईल.
- (5) कर्ज करार, मंजुरी पत्र, केएफएस आणि इतर पत्रव्यवहारांमध्ये नमूद केलेला व्याजदर वार्षिक दर असेल.
- (6) लीज म्हणजे भाडेपट्टाधारकाकडून मिळालेल्या विनंतीच्या आधारे कंपनीने मिळवलेल्या मालमत्तेचा वापर करण्याचा अधिकार देणे, त्यामुळे कंपनी भाडेपट्टाधारकाकडून देय असलेल्या भाडेपट्टा कालावधीतील भाडे आकारते.

लीज भाड्याची रक्कम (मासिक/तिमाही/अर्धवार्षिक/वार्षिक) काही घटकांवर अवलंबून असते. भांडवली मूल्य पुनर्प्राप्ती, अवशिष्ट मूल्य, व्याज दर आणि भाडेपट्टी कालावधी इ. या सर्व अटी/घटक कंपनीच्या अधिकृत अधिकाऱ्यांद्वारे/समितीद्वारे मंजूर केले जातात. व्याजदर धोरणात व्याजदरांची श्रेणी निर्दिष्ट केली आहे.

XIV. कंपनीद्वारे वित्तपुरवठा केलेल्या वाहनांची पुनर्प्राप्ती:

कंपनीच्या कर्ज/लीज करारात लागू असलेल्या आणि वेळोवेळी आरबीआयने विहित केलेल्या आवश्यक पुनर्प्राप्ती कलमांचा समावेश असेल.

XV. तक्रार निवारण यंत्रणा

हे या संहितेला परिशिष्ट म्हणून जोडले गेले आहे.

फ. सुधारणा:

कोणतेही कारण न देता, कोणत्याही वेळी या धोरणात संपूर्ण किंवा अंशतः सुधारणा करण्याचा किंवा त्यात बदल करण्याचा अधिकार मंडळ राखून ठेवते. तथापि, अशी कोणतीही सुधारणा किंवा बदल लेखी स्वरूपात सूचित केल्याशिवाय बंधनकारक राहणार नाही.

परिशिष्ट

तक्रार निवारण यंत्रणा

(1) परिचय:

- (a) कंपनीकडे सेवा मानके स्थापित करण्यासाठी आणि बाजारातील प्रथा तसेच अनेक चॅनेलवर ग्राहकांच्या अभिप्रायावर आधारित ग्राहक अनुभव सतत सुधारण्यासाठी सर्वांगीण दृष्टिकोन आहे.
- (b) कंपनी ग्राहकांना कंपनीच्या सेवांवर अभिप्राय देण्यासाठी तसेच त्यांच्या तक्रारी नोंदवण्यासाठी अनेक चॅनेल प्रदान करण्याची खात्री करते. तसेच, कंपनीला जाणीव आहे की कर्जदार/ग्राहकांच्या सर्व विभागांना उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करण्यासाठी तक्रारींचे जलद आणि प्रभावी हाताळणी तसेच प्रक्रिया सुधारण्यासाठी त्वरित सुधारात्मक आणि प्रतिबंधात्मक कृती करणे आवश्यक आहे.
- (c) हे साध्य करण्यासाठी, कंपनीने ग्राहकांच्या तक्रारींच्या निवारणासाठी एक आराखडा तयार केला आहे आणि ग्राहक टचपॉईंटच्या संदर्भासाठी तक्रार निवारण यंत्रणेच्या स्वरूपात त्याचे दस्तऐवजीकरण केले आहे.

(2) प्रश्न आणि तक्रारींची व्याख्या:.

कंपनीने तक्रारी आणि प्रश्न स्पष्टपणे परिभाषित केले आहेत जेणेकरून ग्राहकांच्या समस्यांचे निराकरण केले जाईल आणि अचूकपणे दस्तऐवजीकरण केले जाईल.

2.1 प्रश्न: प्रश्न हे आहेत

- (a) कोणतीही शंका / चौकशी
- (b) ग्राहकाद्वारे स्पष्टीकरण / अधिक माहितीसाठी क्रॉस चेक करणे / तपासून पाहणे
- (c) ग्राहकाद्वारे विनंतीची स्थिती / प्रगती तपासणे
- (d) सुविधा / वितरण केलेली सेवा यांचा निर्दिष्ट टर्नअराउंड टाईम (टीएटी) समाप्त होण्यापूर्वी ग्राहकाद्वारे केलेली चौकशी / तपासणी.

चौकशीचे उदाहरण:

- (a) फोरक्लोझर स्टेटमेंटची स्थिती (टीएटी अंतर्गत)
- (b) नो ऑब्जेक्शन सर्टिफिकेटची स्थिती
- (c) अर्जाची स्थिती (टीएटी अंतर्गत)
- (d) कर्ज/लीज बंद करण्याची प्रक्रिया
- (e) लीज समाप्तीसाठी आवश्यक दस्तऐवजांची समज

2.2. तक्रार: तक्रार म्हणजे

- (a) तक्रार / विरोध
- (b) सेवा / उत्पादनाचे पालन न करण्याबाबत ग्राहकाने विवाद निर्माण केला आहे.
- (c) कंपनीने केलेली चूक.
- (d) आउटसोर्सिंग सेवांच्या संदर्भात तक्रार

तक्रारींचे उदाहरण:

- (a) कंपनीला दिलेली पत्ता बदलण्याची विनंती पूर्ण झालेली नाही.
- (b) मंजुरीच्या रकमेच्या तुलनेत वितरित केलेली रक्कम कमी आहे.
- (c) वितरण पूर्ण झालेले नाही (टीएटीसह).

(3) ग्राहकांच्या सामान्य तक्रारी हाताळण्याची प्रक्रिया:

- (a) ग्राहकांच्या तक्रारी नोंदवण्यासाठी टच पॉइंट्स: प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारी खालीलप्रमाणे हाताळल्या जातील: तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी उपलब्ध असलेल्या मार्गाबद्दल ग्राहकांना माहिती दिली जाईल. हे खालील प्रमाणे आहेत:
- (i) शाखा;
 - (ii) कॉल सेंटर; +91-9877333444
 - (iii) वेबसाइट: ईमेल – customercare@orixindia.com
- (b) तक्रारीचा स्रोत: ग्राहकांकडून थेट तक्रारीव्यतिरिक्त, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, बँकिंग लोकपाल यासारख्या विविध नियामक संस्थांकडून प्राप्त झालेल्या तक्रारी तक्रार निवारण कक्षांतर्गत केंद्रीय पद्धतीने हाताळल्या जातील.
- (c) ग्राहकांच्या तक्रारीची नोंद आणि ट्रॅकिंग: तोंडी, ईमेलद्वारे किंवा लेखी स्वरूपात प्राप्त झालेल्या कोणत्याही तक्रारी, जर सोडवल्या गेल्या नाहीत आणि त्याच दिवशी प्रतिसाद दिला गेला नाही तर, कंपनी योग्य वाटेल त्याप्रमाणे त्यांची देखभाल करेल. नोंदींमध्ये ठेवलेल्या प्रत्येक तक्रारीची पावती दिली जाते.
- (d) प्रतिसाद देण्याची पद्धत: कंपनीने खात्री करावी की प्रतिसाद देण्याची पद्धत ग्राहकाला मिळालेल्या सूचनांच्या पद्धतीनुसार आहे उदा. ई-मेलद्वारे प्राप्त झालेल्या प्रकरणांना ई-मेलद्वारे प्रतिसाद दिला जाईल.
- (e) टर्न अराउंड वेळ: ग्राहकांच्या तक्रारींना प्रतिसाद देण्यासाठी आणि अंतिम निराकरण करण्यासाठी कंपनी खालील टर्न अराउंड वेळ फ्रेम राखण्याचा प्रयत्न करेल.

अनु. क्र.	तक्रारीचे स्वरूप	निवारणासाठी टर्नअराउंड टाइम (टीएटी)
1	करार आणि संबंधित अनुपालन	टी + 30
2	कर्जमाफी / परतावा	टी + 30
3	फोरक्लोजर आणि क्लोजर दस्तऐवज	टी + 30
4	इतर	टी + 30

- (f) तक्रारीचे एस्केलेशन: वर नमूद केलेल्या एकूण कमाल कालावधीत ज्या कालावधीत तक्रारदाराचे निवारण करण्याची आवश्यकता आहे, त्या कालावधीत, संस्थेतील विविध स्तरांवर तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी विहित एस्केलेशन मॅट्रिक्स असेल. या मॅट्रिक्समध्ये ग्राहकांच्या समाधानानुसार निराकरण न झालेल्या तक्रारी/प्रश्न उच्च अधिकाऱ्यांकडे पाठवण्याचा सल्ला देण्यात आला आहे. प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारी खालीलप्रमाणे हाताळल्या जातील:

पहिला स्तर	रिलेशनशिप मॅनेजर/ब्रांच-इन-चार्ज/ग्राहक सेवा डेस्क ज्यांच्यासोबत कर्जदार/ग्राहकाशी थेट संवाद आहे
दुसरा स्तर	तक्रार निवारण कक्षा (जीआरसी) @ grcell@orixindia.com
तिसरा स्तर	संबंधित व्यवसाय प्रमुख

- (g) खालील राज्याच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याने हे सुनिश्चित करावे की प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारींची नोंद करून त्यांचे निराकरण केले जाईल आणि प्रभावी देखरेख / वाढ यंत्रणा देखील सुनिश्चित करावी जेणेकरून कोणतीही तक्रार निराकरण होणार नाही याची खात्री करावी.
- (h) जर कर्जदार/ग्राहक वरील कलम (फ) मध्ये सूचीबद्ध केलेल्या एस्केलेशन यंत्रणेत नमूद केलेल्या प्रतिनिधींनी दिलेल्या ठरावावर समाधानी नसेल किंवा फ्रंट ऑफिस कर्मचाऱ्यांनी दिलेला ठराव समाधानकारक नसेल तर ते खाली नमूद केल्याप्रमाणे तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांशी संपर्क साधू शकतात:

श्री. आदित्य शर्मा

71/2 डी, रमा रोड,

नजफगड रोड औद्योगिक क्षेत्र, नवी दिल्ली –

110015

फोन : 011-45623200/300; फॅक्स : 011-41023285.

ईमेल: gro@orixindia.com

कर्जदार/ग्राहकांच्या ई-मेलद्वारे प्राप्त झालेल्या तक्रारींना फक्त **ईमेलद्वारेच** उत्तर दिले जाईल.

- (i) कर्जदार/ग्राहकाला तपशीलवार सल्ला देऊन योग्य आणि कालबद्ध पद्धतीने तक्रारींचे निवारण केले जाईल. जर निराकरणासाठी वेळ लागला तर, तक्रारीची दखल घेऊन अंतरिम प्रतिसाद जारी केला जाईल.
- (j) जर ग्राहकाच्या तक्रारी/वादाचे निराकरण मागील परिच्छेदात नमूद केलेल्या निराकरण यंत्रणेनुसार केले गेले नाही तर तो/ती आरबीआयच्या पर्यवेक्षण विभागाच्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकाऱ्याकडे येथे एका महिन्याच्या कालावधीत अपील करण्यास स्वतंत्र आहे:
- नॉन-बँकिंग पर्यवेक्षण विभाग, 3^{रा} मजला, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर,
सेंटर 1, कफ पेरड, कुलाबा, मुंबई – 400005.
- (k) कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण आणि जागरूकता: ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी ग्राहकांशी संपर्क साधणाऱ्या चॅनेल आणि इतर सहाय्य विभागांमधील सर्व कर्मचाऱ्यांना वेळोवेळी प्रशिक्षण दिले जाईल. यामध्ये कार्यात्मक प्रशिक्षण तसेच सॉफ्ट स्किल्सचे प्रशिक्षण समाविष्ट असेल.

(4) दिव्यांग व्यक्तींसाठी तक्रार निवारण यंत्रणा:

ग्राहकांना उपलब्ध असलेली तक्रार निवारण यंत्रणा शारीरिक/दृष्टीदोष असलेल्या अर्जदारांना आवश्यकतेनुसार उपलब्ध असेल.

(5) ग्राहकांच्या तक्रारींचे निरीक्षण करण्याचा आढावा आणि देखरेख:

- (a) नोंदवलेल्या तक्रारींचे तिमाही आधारावर विश्लेषण/मूळ कारणांचे विश्लेषण करणे आणि ते कंपनीच्या संचालक मंडळासमोर पुनरावलोकनासाठी ठेवणे. तक्रारीचे स्वरूप आणि प्रकार यांच्या आधारे विश्लेषण केले जाईल, जेणेकरून स्थानिक स्वरूपाच्या आणि प्रक्रिया पुनरावलोकन/प्रक्रियात्मक बदलाची आवश्यकता असलेल्या तक्रारींची क्षेत्रे ओळखता येतील.

- (b) विश्लेषणामध्ये प्रकरण बंद करण्याच्या पुनरावलोकनाचा देखील समावेश असेल (बंद करण्याची पर्याप्तता तसेच वेळेवर). विश्लेषणाचे मुख्य पैलू वरिष्ठ व्यवस्थापनाला अधोरेखित केले जातील. प्राप्त झालेल्या आणि बंद केलेल्या तक्रारींचा सारांश आरबीआयने विहित केलेल्या पुनरावलोकनांच्या दिनदर्शिकेचा भाग म्हणून नोंदवला जाईल.

बदलांचा इतिहास

पुनर्परीक्षणाची तारीख	आवृत्ती	वर्णन	लेखक	द्वारे मंजूर
27-07-2010	1	प्रारंभिक मसुदा	श्री जय गांधी किंवा श्री पार्थसारथी रे	संचालक मंडळ
29-06-2012	2	आरबीआयच्या परिपत्रकानुसार सुधारित	श्री पार्थसारथी रे	संचालक मंडळ
22-03-2013	3	18 फेब्रुवारी 2013 च्या आरबीआय परिपत्रकानुसार सुधारित	सुश्री. शुची सिंगवी	संचालक मंडळ
31-03-2017	4	आरबीआय मास्टर निर्देश, 2016 नुसार सुधारित	सचिवालय विभाग	संचालक मंडळ
24-08-2022	5	आरबीआय मास्टर निर्देश, 2016 नुसार सुधारित	सचिवालय विभाग	संचालक मंडळ
22-12-2023	6	आरबीआयच्या मास्टर निर्देशांनुसार सुधारित	सचिवालय विभाग	संचालक मंडळ
04-06-2024	7	आरबीआयच्या मास्टर निर्देशांनुसार सुधारित	सचिवालय विभाग	संचालक मंडळ
24-06-2025	8	आरबीआयच्या मास्टर निर्देशांनुसार सुधारित	सचिवालय विभाग	संचालक मंडळ