



பொதுமக்கள்



ஓரிக்ஸ் லீசிங் & பைனான்சியல் சர்வீசஸ் இந்தியா லிமிடெட்
(CIN: U74900MH2006PLC163937)

நியாயமான நடைமுறை குறியீடு

V.6

A. முன்னுரை:

இந்நிறுவனம் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் (ஆர்பிஐ) பதிவு செய்யப்பட்ட டெபாசிட் எடுக்காத வங்கி சாரா நிதி நிறுவனமாகும். இந்த நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு(குறியீடு) ரிசர்வ் வங்கியின் சுற்றறிக்கை எண் 7 - நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டிற்கு இணங்க தயாரிக்கப்பட்டுள்ளது. RBI/DoR/2023-24/105 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 மாஸ்டர் டைரக்டுவனில் - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் - அளவு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) அக்டோபர் 19, 2023 தேதியிட்ட வழிகாட்டுதல்கள், 2023 வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கு ("ரிசர்வ் வங்கி வழிகாட்டுதல்கள்") பொருந்தும் மற்றும் அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கியால் புதுப்பிக்கப்படும் மற்றும் குறிக்கோள்கள்

B. வரையறை

- I. 'வாடிக்கையாளர்' என்பது நிறுவனத்தின் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட வாடிக்கையாளர்களைக் குறிக்கும், அவர்கள் நிறுவனங்கள் சட்டம், 2013 இன் கீழ் வரையறுக்கப்பட்டபடி தனிநபர் அல்லது நிறுவனம் மற்றும் சொத்து வணிகம் அல்லது கார்ப்பரேட் கடன் வணிகம் அல்லது வணிக வாகனக் கடன் வணிகப் பிரிவுகளின் கீழ் நிறுவனத்திடமிருந்து கடன் பெற்றவர்கள் / பெற்றவர்கள் மற்றும் நிறுவனத்தின் கடன் வாங்குபவர்களாக வகைப்படுத்தப்படுவார்கள்.
- II. 'சமமான தவணைகள்' என்றால் வெவ்வேறு கால கட்டங்களின் சம தவணைகள் என்று பொருள்.
- III. 'குறை தீர்க்கும் வழிமுறை' என்பது வாடிக்கையாளரின் குறைகளைத் தீர்க்க நிறுவனம் பின்பற்றிய வழிமுறை அல்லது செயல்முறை ஆகும்.
- IV. 'வட்டி விகிதம்' என்றால் வட்டி விகிதம் (நிலையான அல்லது மிதக்கும்) வாடிக்கையாளரால் மாதாந்திர ஓய்வுடன் செலுத்தப்பட வேண்டிய கடனின் மீது வசூலிக்கப்படும் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பாக குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி.
- V. **கடன்** என்பது நிறுவனத்திடமிருந்து கடன் விண்ணப்ப படிவத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி வாடிக்கையாளரால் பெறப்பட்ட எந்தவொரு தொகை அல்லது நிதி வசதியையும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதத்தில் வட்டியுடன் திருப்பிச் செலுத்தப்பட வேண்டும், இது கடன் ஒப்பந்தத்தில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ள பிற செலவுகள், கட்டணங்கள் மற்றும் செலவினங்களுடன் திருப்பிச் செலுத்தப்பட வேண்டும்.
- VI. **கடன் விண்ணப்பம்** என்பது நிறுவனத்திடமிருந்து கடன் பெறும் நோக்கில், நிறுவனத்தின் குறிப்பிட்ட வடிவத்தில் வாடிக்கையாளரால் பயன்படுத்தப்படும் ஆவணம் / விண்ணப்பம் அல்லது ஒரு படிவம் ஆகும். கடன் விண்ணப்பம் என்பது வாடிக்கையாளரிடமிருந்து கடன்

பெறுவதற்கான வாடிக்கையாளரின் உத்தரவாதமோ அல்லது அது கடன் வழங்குவோ அல்லது கடன் வழங்குவோ வாடிக்கையாளருக்கு நிறுவனம் அளிக்கும் உறுதிமொழியோ அல்ல.

- VII. **கடன் ஒப்பந்தம்** என்பது வாடிக்கையாளரால் நிறுவனத்துடன் கையொப்பமிடப்பட்டு செயல்படுத்தப்படும் கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பகுதியாகும் எழுத்துப்பூர்வ ஒப்பந்தம், அட்டவணை மற்றும் பிற ஆவணங்கள் ஆகும், இது நிறுவனத்தால் வடிவமைக்கப்பட்ட *வடிவத்தில்*, கடன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை உள்ளடக்கியதாக இருக்கும்.
- VIII. **கடன் காலம்** என்பது வாடிக்கையாளரால் அதன் கொள்கைக்கு இணங்க அவ்வப்போது ஒஎல்எஃப்எச் ஆல் தீர்மானிக்கப்பட்டபடி கடனை திருப்பிச் செலுத்த வேண்டிய காலம் ஆகும்.
- IX. **கடன் தொடர்பான 'மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்' (எம்ஐடிசி)** என்பது வாடிக்கையாளர் கடன் பெறுவதற்கு முன் தெரிந்து கொள்ள வேண்டிய மிக முக்கியமான நிபந்தனைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் ஆகும்.
- X. **'தனிநபர் கடன்கள்'**, நிறுவனம் நீட்டித்த பல்வேறு கடன்கள் தொடர்பாக,¹ தனிநபர்களுக்கு வழங்கப்படும் கடன்கள் என்று பொருள்படும் நுகர்வோர் கடன்,² (பி) அசையாச் சொத்துக்களை உருவாக்க/மேம்படுத்துவதற்காக வழங்கப்பட்ட கடன்கள் (எ.கா., வீட்டுவசதி போன்றவை).
- XI. **அபராதக் கட்டணங்கள்** என்பது கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி வாடிக்கையாளரால் எம்ஐடிசி.க்கு இணங்காததற்காக நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படும் அபராதமாகும்.

C. குறியீட்டின் நோக்கங்கள்:

இந்த சட்டத்தின் முதன்மை நோக்கங்கள் பின்வருமாறு:

- I. வாடிக்கையாளர்களுடனான கொடுக்கல் வாங்கலில் குறைந்தபட்ச நியமங்களை நிர்ணயிப்பதன் மூலம் நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்;
- II. வெளிப்படையான தன்மையை அதிகரித்தல், இதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்கள் சேவைகளிலிருந்து நியாயமாக என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதைப் பற்றி நன்கு புரிந்து கொள்ள முடியும்;

¹ தனிநபர் என்பது கடன் வாங்கும் இயற்கையான நபர்

² வாகனக் கடன்கள் (வணிக பயன்பாட்டிற்கான கடன்கள் தவிர), அசையா சொத்துக்களால் பெறப்பட்ட தனிநபர் கடன்கள் (வர்த்தகம்/வணிக நோக்கங்களுக்காக அல்லாமல்), தொழில் வல்லுனர்களுக்கு தனிநபர் கடன்கள் (வியாபார நோக்கங்களுக்காக கடன்கள் தவிர), மற்றும் பிற நுகர்வு நோக்கங்களுக்காக வழங்கப்பட்ட கடன்கள் (எகா., சமூக விழாக்கள்.)

- III. வாடிக்கையாளர்களுக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையில் நியாயமான மற்றும் சுமுகமான உறவை வளர்த்தல்;
- IV. வாடிக்கையாளர் இடைமுகம் தொடர்பான ஒழுங்குமுறை தேவைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்தல்; மற்றும்
- V. வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளை தீர்க்கும் வழிமுறைகளை வலுப்படுத்துதல்.

D. கவரேஜ்:

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு பின்வரும் பகுதிகளுக்கு பொருந்தும்:

- I. கடன் விண்ணப்பம் மற்றும் செயலாக்கம்
- II. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் நிபந்தனைகளின் தகவல் தொடர்பு.
- III. கடன் ஒப்பந்தத்தில் அபராதக் கட்டணங்கள்
- IV. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் உட்பட கடன் வழங்குதல்.
- V. சமமான தவணைகள் அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்கள் மீதான மிதக்கும் வட்டி விகிதத்தை மீட்டமைத்தல்
- VI. அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்கள் வெளியீடு
- VII. பொது
- VIII. நிர்வாகக் குழுவின் பொறுப்பு
- IX. என்பிஎஃப்சி ஒம்புட்ஸ்மேன்
- X. குறை தீர்க்கும் அலுவலர்
- XI. குறியீடு வெளியீடு
- XII. அதிக வட்டி விகிதத்தை முறைப்படுத்துதல்
- XIII. நிறுவனத்தின் நிதியுதவியுடன் கூடிய சொத்துக்களை மீளப்பெறுதல்.
- XIV. குறை தீர்க்கும் அமைப்பு (இணைப்பாக)

E. மேற்கண்ட ஒவ்வொரு பகுதியிலும் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு:

- I. கடன் விண்ணப்பம் மற்றும் செயலாக்கம்
 - (1) வாடிக்கையாளருக்கான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் ஆங்கில மொழியிலோ அல்லது வாடிக்கையாளரால் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய வட்டார மொழியிலோ செய்யப்பட வேண்டும்.
 - (2) விண்ணப்பிக்கும் கடன் தொடர்பாக வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தேவையான அனைத்து தகவல்களும் கடன் விண்ணப்பத்தில் கிடைக்கின்றன. தகவலில் வாடிக்கையாளரின் நலன்களைப் பாதிக்கக்கூடிய விஷயங்கள் அடங்கும், இதனால் வாடிக்கையாளரால் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும்.
 - (3) கடனுக்கு விண்ணப்பிக்கும் போது வாடிக்கையாளரால் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்கள் கடன் விண்ணப்பத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளன.

- (4) கடன் விண்ணப்பம் பெறப்பட்டதற்கான ஒப்புக்கையை நிறுவனம் வழங்கும், இது கடன் விண்ணப்பம் தீர்க்கப்படும் காலவரையறையையும் குறிக்கிறது.
- (5) வாடிக்கையாளர் சமர்ப்பித்த கடன் விண்ணப்பம் மற்றும் ஆவணங்களை நியாயமான காலத்திற்குள் நிறுவனம் சரிபார்க்கும், மேலும் கூடுதல் விவரங்கள் / ஆவணங்கள் தேவைப்பட்டால், அது உடனடியாக வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கும்.

II. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் நிபந்தனைகளின் தகவல் தொடர்பு:

- (1) வாடிக்கையாளரால் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட பின்னர் கடன் விண்ணப்பத்தின் சரியான மதிப்பீடு இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். இந்த மதிப்பீடு நிறுவனத்தின் நடைமுறையில் உள்ள வணிக மற்றும் / அல்லது கடன் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுக்கு ஏற்ப இருக்கும்
- (2) கடனுக்கான ஒப்புதல் மற்றும் எம் ஐ டி சியின் ஒப்புதல் கடிதம் வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக, ஆங்கில மொழியில் தெரிவிக்கப்படும் அல்லது அனுப்பப்படும். எவ்வாறாயினும், கடன் தொடர்பான எம் ஐ டி சி ஆங்கில மொழியில் அல்லது வாடிக்கையாளரால் புரிந்து கொள்ளப்பட்ட உள்ளூர் மொழியில் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை வாடிக்கையாளரால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டதை நிறுவனம் தனது பதிவேட்டில் வைத்திருக்கும்.
- (3) விதிக்கப்படும் தண்டனைக் கட்டணங்களை நிறுவனம் குறிப்பிடும் (அது எந்த வடிவத்தில் கூறப்பட்டாலும்) கடன் ஒப்பந்தத்தில் தைரியமாக.
- (4) கடன் வழங்கும் போது கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்ட அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்க வேண்டும். வணிக விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை நிர்வகிக்கும் கடன் ஒப்பந்தத்தின் அட்டவணை ஆங்கில மொழியில் அல்லது வாடிக்கையாளரால் புரிந்து கொள்ளப்பட்ட பிராந்திய மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
- (5) வாடிக்கையாளரிடமிருந்து அவர்கள் புரிந்துகொண்டதாக அல்லது கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் விளக்கப்பட்டதாக நிறுவனம் சுய அறிவிப்பைப் பெறும். சுய அறிவிப்பு வாடிக்கையாளரால் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய வட்டார மொழியில் இருக்க வேண்டும்.

III. கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணம்:

தண்டனைக் கட்டணங்களை அறவிடுவதற்கு பின்வரும் வழிகாட்டல்கள் பின்பற்றப்படல் வேண்டும்:

- (1) கடனுக்காக அறவிடப்படும் வட்டி வீதத்துடன் தண்டனைக் கட்டணங்கள் சேர்க்கப்பட மாட்டாது.
- (2) தண்டனைக் குற்றச்சாட்டுகள் மூலதனமாக்கப்பட மாட்டாது, அதாவது, தண்டனைக் கட்டணங்களுக்கு மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படாது.
- (3) தண்டனைக் கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானதாகவும், ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் / தயாரிப்புக்கான எம்.ஐ.டி.சி அல்லது கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் தரநிலைக்கு இணங்காததற்கு ஏற்பவும் இருக்க வேண்டும்.
- (4) தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களுக்கான தண்டனைக் கட்டணங்கள் (வணிகம் தவிர்ந்த ஏனைய நோக்கங்களுக்காக), இதேபோன்ற எம்ஐடிசி மீறலுக்காக தனிநபர் அல்லாத வாடிக்கையாளர்களுக்கான தண்டனைக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்கக்கூடாது.
- (5) தண்டனைக் கட்டணங்களுக்கான அளவு மற்றும் காரணம் கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் எம்ஐடிசியில் தெளிவாக வெளிப்படுத்தப்படும் மற்றும் [ஓரிக்ஸ் இந்தியா - ஒஎல்எஃப்எஸ்: கட்டணம் மற்றும் கட்டணங்கள் நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் காண்பிக்கப்படும்.](#)
- (6) எம்.ஐ.டி.சி இணங்காததற்கான நினைவூட்டல்கள் பொருத்தமான தண்டனைக் கட்டணங்கள் மற்றும் அதற்கான காரணங்களுடன் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

குறிப்பு: ஜனவரி 01, 2024 முதல் புதிய கடன்களுக்கும், ஜூலை 01, 2024 முதல் நடைமுறையில் உள்ள கடன்களுக்கும் இந்த விதி எண் III செயல்படுத்தப்படும்.

IV. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்:

- (1) கடன் ஒப்பந்தத்தில் கூறப்பட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்க அனுமதிக்கப்பட்ட கடனை சரியான நேரத்தில் வழங்குவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- (2) கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருந்தால் நிறுவனம் அறிவிக்கும் / தெரிவிக்கும் (பட்டுவாடாவுக்குப் பிறகு) அதாவது வட்டி விகிதம், பட்டுவாடா அட்டவணை, சேவைக் கட்டணங்கள், முன்செலுத்தல் கட்டணங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள், பிற கட்டணங்கள் / கட்டணங்கள் / செலவுகள் போன்றவை

வாடிக்கையாளரின் பதிவு செய்யப்பட்ட முகவரியில் ஒரு கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது வாடிக்கையாளரின் பதிவுசெய்யப்பட்ட மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது வாடிக்கையாளரின் பதிவுசெய்யப்பட்ட மொபைலில் குறுஞ்செய்தி மூலமாகவோ. இங்கே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து மாற்றங்களும் எதிர்காலத்தில் நடைமுறைக்கு வரும் மற்றும் ஓரிக்ஸ் - [ஓஎல்எஃப்எஸ் ஃபீஸ் & கட்டணங்கள் \(orixindia.com\)](http://orixindia.com) இல் [நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்திலும் புதுப்பிக்கப்படும்](#). இது தொடர்பான பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தம் அல்லது ஒப்புதல் கடிதத்தில் சேர்க்கப்படும்.

- (3) நிறுவனம் வழக்கமான வணிக நடைமுறை, தற்போதுள்ள பொருந்தக்கூடிய கொள்கைகள், ஒப்புதல் விதிமுறைகள் மற்றும் ரிசர்வ் வங்கி அவ்வப்போது வெளியிடும் வழிகாட்டுதல்களுக்கு ஏற்ப விநியோகத்திற்குப் பிந்தைய மேற்பார்வையை மேற்கொள்ளும்.
- (4) கடன் உடன்படிக்கைக்கு இணங்க மட்டுமே பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை திரும்பப் பெறுதல் / விரைவுபடுத்துதல் என்ற எந்தவொரு முடிவையும் நிறுவனம் மேற்கொள்ளும்.
- (5) வாடிக்கையாளருக்கு முன்னறிவிப்புடன் வாடிக்கையாளருக்கு எதிராக நிறுவனம் வைத்திருக்கும் எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது உரிமைகோரலுக்கும் உட்பட்டு, அனைத்து நிலுவைத் தொகையையும் திருப்பிச் செலுத்திய பின்னர் அல்லது கடனின் நிலுவைத் தொகையை அடைந்தவுடன் நிறுவனம் அனைத்து பத்திரங்களையும் வெளியிடும். இந்த அறிவிப்பில் மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் தொடர்புடைய உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் / செலுத்தப்படும் வரை பிணையங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள நிறுவனம் உரிமையுள்ள நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களையும் வழங்கும்.

V. தனிநபர் கடன் அடிப்படையிலான சம தவணைகளுக்கான மிதக்கும் வட்டி விகிதத்தை மாற்றியமைத்தல்

ஈக்வேட்டட் இன்ஸ்டால்மென்ட் அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்களின் மிதக்கும் வட்டி விகிதத்தை மறுசீரமைப்பதற்கு பின்வரும் வழிகாட்டுதல்கள் பின்பற்றப்படும்:

- (1) அனுமதியின் போதும், அதனைத் தொடர்ந்து கடன் பெறும் போதும், வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக (கடிதம் / குறுஞ்செய்தி / மின்னஞ்சல்) தெரிவிக்க வேண்டும் கடனுக்கான வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றத்தின் சாத்தியமான தாக்கம், கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிட்டுள்ளபடி, அவற்றின் சமமான தவணை மற்றும் / அல்லது கடன் கால அளவுகளில் மாற்றங்களுக்கு வழிவகுக்கிறது, அல்லது இரண்டிலும் இருக்கலாம்.

- (2) வட்டி வீதத்தில் மாற்றம் ஏற்படும் சூழ்நிலையில், வட்டி வீதத்தை மாற்றுவது மற்றும் கடன் காலம் மற்றும் அத்தகைய கடன் காலம் மாற்றப்படும் தேதியில் அதற்கேற்ப மாற்றம் செய்வது குறித்து நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு தகவலை அனுப்பும். வாடிக்கையாளருக்கு பின்வரும் விருப்பங்களும் வழங்கப்படும், அவை நிறுவனத்தால் தொடர்பு கொள்ளப்பட்ட 15 நாட்களுக்குள், வாடிக்கையாளர்களால் எழுத்துப்பூர்வமாக பயன்படுத்தப்படலாம்:

- (i) பொருந்தக்கூடிய சமமான தவணைகளில் அதிகரிப்பு; @
- (ii) சமப்பட்ட தவணை மற்றும் நீட்டிப்பு கடன் தொகையின் கூட்டுத்தொகை
- (iii) கடன் தவணைக் காலத்தின் போது எந்த நேரத்திலும் கடனை பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ முன்பணமாக செலுத்த வேண்டும்

@ இது போன்ற நீட்டிப்பு எதிர்மறை மாற்றத்திற்கு வழிவகுக்காது

* முன்கூட்டிய கட்டணங்கள் / முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதம் ஆகியவை ரிசர்வ் வங்கியின் சுற்றறிக்கைக்கு உட்பட்டதாக இருக்கும்.

- (3) மேலே குறிப்பிட்டுள்ள காலக்கெடுவுக்குள் ஏதேனும் விருப்பங்களைப் பயன்படுத்துவதற்கு வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திற்கு பதிலளித்தால், அத்தகைய மாற்றம் வாடிக்கையாளர்களால் குறிப்பிடப்பட்ட தேதியிலிருந்து நடைமுறைக்கு வரும்.
- (4) மேற்குறிப்பிட்ட விருப்பத்தைப் பயன்படுத்துவதற்குத் தேவையான சேவைக் கட்டணங்கள்/ நிர்வாகச் செலவுகள் ஏதேனும் ஒப்புதல் கடிதத்திலும், அத்தகைய கட்டணங்கள் / செலவுகளைத் திருத்தும் போதும் வெளிப்படுத்தப்பட வேண்டும்.
- (5) இன்றுவரை வசூலிக்கப்பட்ட அசல் மற்றும் வட்டியை கணக்கிடும் கணக்கு அறிக்கையை வாடிக்கையாளர் அணுகலாம்; சமமான தவணைத் தொகை; மீதமுள்ள சமமான தவணைகளின் எண்ணிக்கை மற்றும் வட்டி விகிதம் (வருடாந்திர) நிறுவனத்தின் ஏதேனும் ஒரு கிளையை தொடர்பு கொண்டு அல்லது மின்னஞ்சல் (customercare@orixindia.com) மூலம் முழு கடன் தவணைக்கு [ஓரிக்ஸ் இந்தியாவில்](#) நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் வழங்கப்பட்ட விவரங்களின்படி வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவுக்கு - எங்களைத் தொடர்பு கொள்ளவும்.

குறிப்பு: 2023 டிசம்பர் 31 அன்று அல்லது அதற்கு முன்னர் பெறப்பட்ட அனைத்து தற்போதைய கடன்களுக்கும், இந்த தேதிக்குப் பிறகு பெறப்பட்ட அனைத்து புதிய கடன்களுக்கும் இந்த விதி எண் 5 இன் ஏற்பாடு பொருந்தும். தற்போதுள்ள அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும், மேலே உள்ள உட்பிரிவு (2) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி, அவர்களுக்கு கிடைக்கக்கூடிய விருப்பங்களைத் தெரிவித்து, பொருத்தமான சேனல்கள் மூலம் ஒரு தகவல் அனுப்பப்பட வேண்டும்.

VI. **அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்கள் வெளியீடு:** தனிநபர் வாடிக்கையாளர்களுக்கான தனிநபர் கடன்களுக்கு பின்வரும் வழிகாட்டுதல்கள் பின்பற்றப்பட வேண்டும்.

(1) தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளர்கள்:

- (a) மேலே உள்ள பிரிவு IV (5) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நிபந்தனையைத் தவிர, நிறுவனம் அனைத்து அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் வெளியிட வேண்டும் மற்றும் கடன் கணக்கை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்துதல் / செட்டில்மென்ட் செய்த 30 நாட்களுக்குள் செர்சாய் யில் பதிவு செய்யப்பட்ட கட்டணங்கள் அல்லது பிற பதிவேட்டில் எந்தவொரு கட்டணத்தையும் அகற்ற வேண்டும். தடையில்லா சான்றிதழ் வழங்குதல்.
- (b) வாடிக்கையாளருக்கு / அடமானம் வைத்தவருக்கு அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை கடன் சேவை செய்யப்பட்ட நிறுவனத்தின் கிளையிலிருந்து (சேவை கிளை) சேகரிக்கும் விருப்பம் வழங்கப்படும். அல்லது சர்வீசஸ் கிளைக்கு அருகில் உள்ள கிளையில் இருந்து அல்லது டெல்லியில் அமைந்துள்ள கிளையில் இருந்து 71/2 டி, ராமா சாலை, நஜாஃப்கர் சாலை தொழில்துறை பகுதி, புது தில்லி -110015 என்ற முகவரியில் அவள் / அவன் விருப்பப்படி.³
- (c) அசையா சொத்து அடமானம் வைக்கப்பட்டிருந்தால் (பாதுகாப்பு சொத்து) அடமானம் வைப்பவர் (அவர்) மீது சத்தியமாக-வாடிக்கையாளரால் பெறப்பட்ட கடனைப் பொறுத்தவரை, அசல் சொத்து ஆவணங்கள் (அடமானத்தின் போது அடமானம் வைத்தவர் வழங்கியிருக்கலாம்) வாடிக்கையாளரிடம் அல்லாமல் சொத்தின் அடமானக்காரர் / உரிமையாளரிடம் ஒப்படைக்கப்பட வேண்டும். பாதுகாக்கப்பட்ட சொத்தின் ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட அடமானதாரர்கள் / உரிமையாளர் இருந்தால், அசல் சொத்து ஆவணம் அனைத்து அடமானதாரர்கள் / உரிமையாளர்களிடம்

³ 01 டிசம்பர் 2023 அன்று அல்லது அதற்குப் பிறகு வழங்கப்பட்ட ஒப்புதல் கடிதத்தில் அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களைத் திரும்புவதற்கான காலக்கெடு மற்றும் இடம் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.

ஒப்படைக்கப்பட வேண்டும். மேற்கூறியவை ஒருபுறமிருக்க, அடமானம் வைத்துள்ளவர்கள் / உரிமையாளர்கள் அனைவரும் தாங்கள் விரும்பும் இடத்தில் மேற்குறிப்பிட்ட சொத்து ஆவணங்களைச் சேகரிப்பதற்காகத் தங்களைத் தயார்படுத்திக் கொள்ளும் நாளிலிருந்து 30 நாட்கள் கால அளவு கணக்கிடப்படும். அசல் சொத்து ஆவணத்தை நேரில் பெற நிறுவனத்தின் கிளை அலுவலகத்திற்கு நேரில் செல்ல முடியாத அடமானதாரர் / உரிமையாளர்களால் அங்கீகாரக் கடிதம் அல்லது அதிகாரம் வழங்கப்படாவிட்டால், எந்தவொரு குறிப்பிட்ட அடமானக்காரர் / உரிமையாளருக்கு ('கிடைக்காத நபர்' என்று குறிப்பிடப்படுகிறது), அசல் சொத்து ஆவணத்தை நேரில் பெற நிறுவனத்தின் கிளை அலுவலகத்திற்குச் செல்ல / கிடைக்காவிட்டால், அனைத்து அடமான உரிமையாளர்(களின்) கேஷ்யூ ஆவணங்களுடன் கிடைக்கப்பெறாத நபரிடமிருந்து அங்கீகாரம் பெற்றிருக்க வேண்டும்.

- (d) ஒரே அடமானக்காரர் இறக்கும் நிகழ்வை நிவர்த்தி செய்வதற்காக (வாடிக்கையாளர் அல்லது கடன் வாங்குபவர் அல்லது கூட்டு வாடிக்கையாளர்கள் அல்லது இணை கடன் வாங்குபவர்கள், அத்தகைய சட்டப்பூர்வ வாரிசுகள் வாரிசு சான்றிதழ் அல்லது புரோபேட் அல்லது அத்தகைய ஆவணங்களை சமர்ப்பித்தால், அத்தகைய அடமானதாரர்களின் சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்கு அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்கள் திருப்பித் தரப்படும். இதற்கான நடைமுறைகள் வருமாறு:
- (i) இறந்த அடமானதாரர் / அசையும் அல்லது அசையா சொத்தின் உரிமையாளரின் இறப்பு சான்றிதழின் நகல் இறந்த அடமானதாரர் / உரிமையாளரின் சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளால் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.
 - (ii) வாரிசுச் சான்றிதழ் அல்லது ஒரு தகுதிகாண் சான்றிதழ்.
 - (iii) கூட்டு அடமானம் / உரிமையாளர்களாக இருந்தால், எஞ்சியுள்ள அடமானக்காரர் / பாதுகாக்கப்பட்ட சொத்தின் உரிமையாளர் உறுதிமொழி மற்றும் இழப்பீட்டு பத்திரத்தை வழங்க வேண்டும் (நிறுவனத்தால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட படிவத்தின்படி) ஆவணத்தின் வேறு எந்த உரிமை கோருபவர்களும் இல்லை என்பதையும், எஞ்சியுள்ள அடமானதாரர் / உரிமையாளரால் கோரப்படும் பாதுகாக்கப்பட்ட சொத்தின் அசல் சொத்து ஆவணங்கள் தொடர்பாக மூன்றாம் நபரிடமிருந்து எதிர்கால உரிமைகோரல்களிலிருந்து நிறுவனத்திற்கு இழப்பீடு வழங்குவதையும் உறுதி செய்தல்.

- (iv) பாதுகாக்கப்பட்ட சொத்தின் அசல் சொத்து ஆவணங்களைக் காவலில் வைக்கக் கோரும் தனிநபரின் சமீபத்திய கேஷ்யூசி ஆவணத்தின் சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்.
- (v) பாதுகாக்கப்பட்ட சொத்தின் அசல் சொத்து ஆவணங்களைக் காவலில் வைக்கக் கோரும் நபரால் முறையாக கையொப்பமிடப்பட்ட ஒப்புக்கைக் கடிதம்.
- (vi) பாதுகாக்கப்பட்ட சொத்தின் ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட சட்டப்பூர்வ வாரிசுகள் இருந்தால், அத்தகைய அசல் சொத்து ஆவணம் அனைத்து சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளிடமும் ஒப்படைக்க வேண்டும். மேற்கூறியவற்றைப் பொருட்படுத்தாமல், அனைத்து சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளும் நிறுவனத்தின் கிளை அலுவலகத்தில் அவர்கள் விரும்பும் இடத்தில் ஆவணங்களைச் சேகரிப்பதற்காக துணைப் பிரிவு (ஆ) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நாளில் இருந்து 30 நாட்கள் கணக்கிடப்படும். அசல் சொத்து ஆவணத்தை நேரில் பெற நிறுவனத்தின் கிளை அலுவலகத்திற்கு நேரில் செல்ல இயலாத ('கிடைக்காத சட்ட வாரிசுகள்' என்று குறிப்பிடப்படுகிறது), எந்தவொரு குறிப்பிட்ட சட்ட வாரிசுகளுக்கும் ஆதரவாக, அசல் சொத்து ஆவணத்தை நேரில் பெற நிறுவனத்தின் கிளை அலுவலகத்திற்குச் செல்ல / கிடைக்கப் பெறும் சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளால் அங்கீகாரக் கடிதம் அல்லது அதிகாரம் வழங்கப்படாவிட்டால், அனைத்து சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளின் கேஷ்யூசி ஆவணங்களுடன் கிடைக்கப்பெறாத சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளிடமிருந்து அங்கீகாரம் பெற்றிருக்க வேண்டும்

அவ்வாறான சந்தர்ப்பங்களில், உட்பிரிவு (i) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி ஆவணங்களை சமர்ப்பித்த நாளிலிருந்து 30 நாட்கள் காலம் கணக்கிடப்படும் என்று இதன் மூலம் தெளிவுபடுத்தப்படுகிறது. உட்கூறு (வி) மேலே.

- (e) பாதுகாக்கப்பட்ட சொத்தின் அடமானம் / உரிமையாளர் அல்லது சட்டப்பூர்வ வாரிசுகள் இந்தியாவுக்கு வெளியே வசித்தால், அந்த அடமானக்காரர் / பாதுகாக்கப்பட்ட சொத்தின் உரிமையாளர் அல்லது சட்டப்பூர்வ வாரிசுகள் பவர் ஆஃப் அட்டர்னியை வழங்க வேண்டும் (அத்தகைய அடமானம் வைத்திருப்பவர் / உரிமையாளர் அல்லது சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளின் குடியுரிமை நாட்டின் தூதரகத்தால் முறையாக குறிக்கப்படுகிறது, வழக்கு எதுவாக இருந்தாலும், பாதுகாக்கப்பட்ட சொத்தின் அசல் சொத்து

ஆவணங்களைச் சேகரிப்பதற்காக அவருக்கு / அவளுக்கு அதிகாரமளிக்கும் பிரதிநிதிக்கு ஆதரவாக.

(f) உட்பிரிவு (இ)-க்கு உட்பட்டது அல்லது (டி அல்லது (இ இந்த உட்பிரிவின்படி, அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் அல்லது கடனை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்திய / தீர்வுக்குப் பிறகு 30 நாட்களுக்கு மேல் சம்பந்தப்பட்ட பதிவேட்டில் கட்டண திருப்தி படிவத்தை தாக்கல் செய்யத் தவறினால், அத்தகைய தாமதத்திற்கான காரணங்களை நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கும். காலதாமதம் நிறுவனத்திற்குக் காரணமாக இருந்தால், தாமதத்தின் ஒவ்வொரு நாளுக்கும் வாடிக்கையாளருக்கு ₹ 5,000/- வீதம் இழப்பீடு வழங்கும்.

(g) அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களுக்கு பகுதியளவிலோ அல்லது முழுமையாகவோ இழப்பு / சேதம் ஏற்பட்டால், அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களின் நகல் / சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெறுவதற்கு வாடிக்கையாளருக்கு உதவ வேண்டும், மேலும் பத்தி (எஃப்) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி இழப்பீடு வழங்குவதற்கு கூடுதலாக தொடர்புடைய செலவுகளை நிறுவனம் ஏற்கும். மேலே. இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், இந்த நடைமுறையை முடிக்க நிறுவனத்திற்கு 30 நாட்கள் கூடுதல் நேரம் கிடைக்கும்.

(2) தனிநபர் அல்லாத வாடிக்கையாளர்கள்:

தனிநபர் அல்லாத வாடிக்கையாளர்களைப் பொறுத்தவரை, சீரான அணுகுமுறை (பாதுகாக்கப்பட்ட சொத்தின் அசல் சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதைப் பொறுத்தவரை) தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளருக்காக நிர்ணயிக்கப்பட்டபடி பின்பற்றப்படலாம்.

VII. பொது:

(a) கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ளவற்றைத் தவிர (வாடிக்கையாளரால் முன்னர் வெளிப்படுத்தப்படாத புதிய தகவல்கள் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வராவிட்டால்) தவிர வாடிக்கையாளரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடாது.

(b) வாடிக்கையாளரின் கணக்கை மாற்றுவதற்கு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமாக கோரிக்கை பெறப்பட்டால், ஒப்புதல் அல்லது நிறுவனத்தின் ஆட்சேபனை ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். அத்தகைய பரிமாற்றம் கடன் ஒப்பந்தத்தில்

குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின்படி இருக்கும்.

- (c) கடனை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், நிறுவனம் சட்டரீதியாக செல்லுபடியாகும் செயல்முறைகளைப் பின்பற்றும் மற்றும் தேவையற்ற துன்புறுத்தல் அல்லது பொது அவமானம், பலத்தைப் பயன்படுத்துதல், அச்சுறுத்தல் போன்ற விநோதமான நேரங்களில் வாடிக்கையாளர்களை தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்யாது (அதாவது நிறுவனத்தின் பிரதிநிதி காலை 8 மணிக்கு முன் அல்லது இரவு 7 மணிக்குப் பிறகு வாடிக்கையாளரை அழைக்கக்கூடாது, கடன்களை வசூலிப்பதற்கு தசை சக்தியைப் பயன்படுத்தக்கூடாது, முதலியன, வாடிக்கையாளரை பொருத்தமான முறையில் கையாள வசூல் நிர்வாகிகள் மற்றும் பிற ஊழியர்களுக்கு போதுமான பயிற்சி அளிக்கப்பட வேண்டும்.
- (d) ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்கள் அல்லது இது தொடர்பாக ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்பட்ட வேறு எந்த வழிகாட்டுதல்களிலும் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நிபந்தனைகளின்படி முன்கூட்டிய கட்டணங்கள் / முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதங்கள் / கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும்.

VIII. நிர்வாகக் குழுவின் பொறுப்பு:

- (a) நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளிலிருந்து எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது விசாரிக்கப்பட்டு தீர்வு காணப்படுவதை உறுதி செய்யும் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறைக்கு இயக்குநர்கள் குழு ஒப்புதல் அளிக்க வேண்டும். குறை தீர்க்கும் வழிமுறை இச்சட்டத்தின் இணைப்பாக இணைக்கப்பட்டுள்ளது.
- (b) நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் விதிமுறைகளின் இணக்கம் மற்றும் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் செயல்பாட்டை இயக்குநர்கள் குழு மறுஆய்வு செய்யும். அவ்வாறான மீளாய்வுகளின் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கை அரையாண்டு அடிப்படையில் சபைக்கு சமர்ப்பிக்கப்படும்.

IX. குறை தீர்க்கும் அலுவலர்

குறை தீர்க்கும் அலுவலர் பற்றிய கூடுதல் விவரங்களுக்கு இணைப்புகளைப் பார்க்கவும்.

X. ஒம்புட்ஸ்மேன்:

இந்த நிறுவனம் ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த பொது விநியோகத் திட்டம், 2021 (திட்டம்) கீழ் வருகிறது அதன்படி, முதன்மை ஒருங்கிணைப்பு அதிகாரியை இயக்குனர்கள் குழு நியமித்துள்ளது. முதன்மை

ஒருங்கிணைப்பு அலுவலர் மற்றும் ஒருங்கிணைப்பு அலுவலர் (கள்) விவரம் [ஒரிக்ஸ் - ஒ.எல்.எஃப்.எஸ். என்ற இணையதளத்தில் கிடைக்கின்றன: ஒம்புட்ஸ்மான்](#)

XI. குறியீடு வெளியீடு

பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவல்களுக்கு இந்த குறியீடு நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் www.orixindia.com என்ற எண்ணில் வெளியிடப்பட வேண்டும்.

XII. அதிகப்படியான வட்டி விகிதத்தை முறைப்படுத்துதல்

- (a) வட்டி வீதங்கள் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் ஏனைய கட்டணங்களை தீர்மானிப்பதில் பொருத்தமான உள்ளக கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை கம்பனி பின்பற்ற வேண்டும்.
- (b) கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு அறவிடப்பட வேண்டிய வட்டி வீதத்தை தீர்மானிப்பதற்கான அடிப்படையாக இருக்கும் நிதி / செயல்பாடுகள், விளிம்பு, வழங்கல் மற்றும் இடர் பிரீமியம் ஆகியவற்றைக் கருத்தில் கொண்டு நிறுவனம் மார்ஜினல் ரெஃபரன்ஸ் ரேட் எனப்படும் வட்டி விகித மாதிரியை ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது, மேலும் இது நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் <https://www.orixindia.com/olfs-fees-charges.php>
- (c) வாடிக்கையாளருக்கு அறவிடப்பட வேண்டிய வட்டி வீதத்தைப் பொறுத்தவரை, வாடிக்கையாளருக்கு வட்டி வீதமே அறவிடப்பட வேண்டிய இடர் அடிப்படையை தரப்படுத்துவதற்கான அணுகுமுறையை நிறுவனம் தயாரித்துள்ளது. பின்வரும் இடத்தில் உள்ள கம்பனியின் இணையத்தளத்தில் கிடைக்கப்பெறும் 'வட்டி வீதக் கொள்கை மற்றும் இடர் அணுகுமுறையின் தரப்படுத்தல்' என்ற முகவரியில் பார்க்கவும் <https://www.orixindia.com/olfs-governance.php>
- (d) வாடிக்கையாளர்களுக்கு வெளிப்பாட்டிற்கான பொருத்தமான வட்டி விகிதம் ஒப்புதல் கடிதத்திலும் கடன் ஒப்பந்தத்திலும் வெளிப்படையாக வெளிப்படுத்தப்பட வேண்டும்.
- (e) Yesகடன் ஒப்பந்தம், அனுமதிக் கடிதம் மற்றும் பிற தகவல் தொடர்புகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதமாக இருக்கும்.

XIII. நிறுவனத்தால் நிதியளிக்கப்பட்ட சொத்துக்களை மீண்டும் கையகப்படுத்துதல்:

இந்த நிறுவனத்தின் கடன் ஒப்பந்தத்தில் அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட தேவையான கடன் திரும்பச் செலுத்துதல் விதிகள் இருக்கும்.

XIV. குறை தீர்க்கும் முறை

அது இந்த குறியீட்டின் இணைப்பாக இணைக்கப்பட்டுள்ளது

F. திருத்தம்:

இக்கொள்கையை முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ, எந்த நேரத்திலும், எந்தக் காரணத்தையும் குறிப்பிடாமல் திருத்தவோ அல்லது மாற்றியமைக்கவோ வாரியத்திற்கு உரிமை உள்ளது. இருப்பினும், எழுத்துப்பூர்வமாக அறிவிக்கப்படாவிட்டால் அத்தகைய திருத்தம் அல்லது திருத்தம் எதுவும் கட்டுப்படாது.



பொதுமக்கள்

இணைப்பு

குறை தீர்க்கும் முறை

(1) **அறிமுகம்:**

- (a) சேவைத் தரங்களை அமைப்பதற்கும், சந்தை நடைமுறை மற்றும் பல சேனல்களில் வாடிக்கையாளர் கருத்துக்களை அடிப்படையாகக் கொண்ட வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தை தொடர்ந்து மேம்படுத்துவதற்கும் நிறுவனம் முழுமையான அணுகுமுறையைக் கொண்டுள்ளது.
- (b) நிறுவனத்தின் சேவைகள் குறித்த கருத்துக்களை வழங்குவதற்கும், தங்கள் குறைகளைத் தெரிவிப்பதற்கும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு பல சேனல்களை வழங்குவதை நிறுவனம் உறுதி செய்கிறது. மேலும், கடன் பெறுபவர்கள் / வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து பிரிவுகளுக்கும் சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்குவதற்கு புகார்களை விரைவாகவும் திறம்படவும் கையாளுவது மற்றும் செயல்முறைகளை மேம்படுத்துவதற்கான உடனடி திருத்தம் மற்றும் தடுப்பு நடவடிக்கைகள் அவசியம் என்பதை நிறுவனம் உணர்கிறது.
- (c) இதை அடைவதற்காக, வாடிக்கையாளர் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான ஒரு கட்டமைப்பை நிறுவனம் கோடிட்டுக் காட்டியுள்ளது மற்றும் வாடிக்கையாளர் டிஸ்பாயிண்ட்களைக் குறிப்பிடுவதற்கான குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை வடிவத்தில் அதை ஆவணப்படுத்தியுள்ளது.

(2) **கேள்வி மற்றும் புகார்:**

புகார்கள் மற்றும் கோரிக்கைகளை நிறுவனம் தெளிவாக வரையறை செய்துள்ளது.

2.1 கேள்வி: ஒரு கேள்வி

- (a) ஏதேனும் சந்தேகம் / விசாரணை
 (b) விளக்கம் / கூடுதல் தகவலுக்காக தேடும் / குறுக்கு சரிபார்க்கும் வாடிக்கையாளர்
 (c) கோரிக்கையின் நிலை / முன்னேற்றம் ஆகியவற்றை வாடிக்கையாளர் சரிபார்த்தல்
 (d) சேவை / வழங்கக்கூடிய குறிப்பிட்ட திருப்பு நேரம் (டாட்) காலாவதியாகும் முன் வாடிக்கையாளர் விசாரணை / குறுக்கு சோதனை.

கேள்விகளுக்கான உதாரணம்:

- (a) முன் கூட்டியே அறிக்கை பெறாமை (டாட் க்குள்)
 (b) கடன் விண்ணப்ப நிலை (டாட்-க்குள்)

2.2. புகார்: ஒரு புகார் என்பது

- (c) ஒரு மனக்க்குறை / எதிர்ப்பு
 (d) வாடிக்கையாளர் அல்லாத சர்ச்சை சேவைகள் / தயாரிப்புகளின் இணக்கம்
 (e) நிறுவனம் செய்த தவறு

புகார்களுக்கு உதாரணம்:

- (a) நிறுவனத்திற்கு வழங்கப்பட்ட முகவரி மாற்றக் கோரிக்கை நிறைவேற்றப்படவில்லை
- (b) அனுமதித் தொகையை விட குறைவான தொகை
- (c) விநியோகம் செய்யப்படவில்லை (டாட் உடன்)

(3) **பொது வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளைக் கையாளும் செயல்முறை**

- (a) வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளை தெரிவிக்க தொடு புள்ளிகள்: பெறப்படும் அனைத்து புகார்களும் பின்வருமாறு கையாளப்படும்: குறைகளைத் தீர்ப்பதற்குக் கிடைக்கும் சேனல்களைப் பற்றி வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும். இவை:
 - (i) கிளை
 - (ii) அழைப்பு மையம்
 - (iii) இணையத்தளம்
- (b) குறைகளின் ஆதாரம்: வாடிக்கையாளரிடமிருந்து நேரடி குறைகள் தவிர, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, வங்கி குறைதீர்ப்பாளர் உள்ளிட்ட பல்வேறு ஒழுங்குமுறை அமைப்புகள் மூலம் பெறப்படும் புகார்கள் குறை தீர்க்கும் பிரிவின் கீழ் மையமாக கையாளப்படும்.
- (c) வாடிக்கையாளர் குறைகளை பதிவு செய்தல் மற்றும் கண்காணித்தல்: ஏதேனும் குறைகள் - வாய்மொழியாகவோ, மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது எழுத்து மூலமாகவோ, ஒரே நாளில் தீர்வு காணப்படாமலும், பதிலளிக்கப்படாமலும் இருந்தால், அவை உரியதாகக் கருதப்பட்டு நிறுவனத்தால் பராமரிக்கப்படும். ஆவணங்களில் பராமரிக்கப்படும் ஒவ்வொரு குறைகளுக்கும் ஒப்புதல் வழங்கப்படுகிறது.
- (d) பதில் அளிக்கும் முறை: வாடிக்கையாளர்களுக்கு தகவல் தெரிவிக்கும் முறையின்படி பதிலளிக்கும் முறை இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய

வேண்டும். மின்னஞ்சல் மூலம் பெறப்படும் வழக்குகளுக்கு மின்னஞ்சல் மூலம் பதில் அளிக்க வேண்டும்.

- (e) நேரத்தை மாற்றவும்: பெறப்பட்ட கடன் வாங்குபவர் / வாடிக்கையாளர் புகார்களுக்கு பதிலளிப்பதற்கும் இறுதித் தீர்வு காண்பதற்கும் பின்வரும் திருப்புமுனை கால வரையறைகளை பராமரிக்க நிறுவனம் முயற்சிக்கும்.

வரிசை எண்	புகாரின் தன்மை	நேரத்தைத் திருப்புங்கள் (டாட்) தீர்மானத்திற்கு
1	கடன் ஒப்பந்தங்கள் மற்றும் கடன் தொடர்பான ஒப்பந்தங்கள்	T + 30
2	தள்ளுபடி/ திரும்பப் பெறுதல்	T + 30
3	முன்பதிவு மற்றும் மூடல் ஆவணங்கள்	T + 30
4	பிற	T + 30

- (f) குறைகளை அதிகப்படுத்துதல்: மேலே குறிப்பிட்டுள்ளபடி ஒரு இணக்கமான தீர்வு காணப்பட வேண்டிய ஒட்டுமொத்த அதிகபட்ச காலத்திற்குள், நிறுவனத்தின் பல்வேறு மட்டங்களில் உள்ள புகார்களை நிவர்த்தி செய்வதற்கான பரிந்துரைக்கப்பட்ட விரிவாக்க மேட்ரிக்ஸ் இருக்கும். வாடிக்கையாளர்களின் திருப்திக்காக தீர்க்கப்படாத புகார்கள் / குறைகள் உயர் அதிகாரிகளுக்கு விரிவுபடுத்தப்பட வேண்டும். பெறப்படும் அனைத்து புகார்களும் கீழ்க்கண்டவாறு கையாளப்படும்:

முதல் நிலை	கிளை மேலாளர்/வங்கி பொறுப்பாளர் கடன் பெறுபவர்/வாடிக்கையாளருடன் நேரடித் தொடர்பு கொண்டிருத்தல்
இரண்டாம் நிலை	சம்பந்தப்பட்ட தொழில் அதிபர்
மூன்றாம்	குறை தீர்க்கும் பிரிவு (ஜிஆர்சி)

நிலை	
------	--

- (g) கீழ்க்கண்டவாறு குறை தீர்க்கும் அலுவலர் பெறப்படும் அனைத்து புகார்களும் பதிவு செய்யப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும், ஆனால் எந்தவொரு புகாரும் தீர்க்கப்படாமல் இருப்பதை உறுதி செய்வதற்காக பயனுள்ள கண்காணிப்பு / விரிவாக்க பொறிமுறையையும் உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- (h) உட்பிரிவு (b) இல் பட்டியலிடப்பட்ட விரிவாக்க பொறிமுறையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பிரதிநிதிகளால் வழங்கப்பட்ட தீர்மானத்தில் கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையவில்லை என்றால் முன் அலுவலகப் பணியாளர்களால் வழங்கப்பட்ட தீர்வு திருப்திகரமாக இல்லை என்றால் அவர்கள் கீழ்க்கண்டவாறு குறை தீர்க்கும் அலுவலரை அணுகலாம்:

திரு ஆதித்யா சர்மா

71/2 டி, ராமா சாலை,
நஜாப்கர் சாலை தொழில் பகுதி,
புது தில்லி - 110015
தொலைபேசி: 011-45623200/300 ; தொலைநகல்: 011-41023285
மின்னஞ்சல்: gro@orixindia.com

மின்னஞ்சல்கள் மூலம் பெறப்படும் கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளர் புகார்களுக்கு **மின்னஞ்சல் மூலம் மட்டுமே பதிலளிக்க வேண்டும்**

இதற்கு மாற்றாக, கடன் வாங்குபவர்/வாடிக்கையாளர் பின்வரும் முகவரிக்கு எழுதலாம்

திரு. கவுரவ் பாட்டியா, தலைமை இடர் அதிகாரி

71/2 டி, ராமா சாலை,
நஜாப்கர் சாலை தொழில் பகுதி,
புது தில்லி - 110015
தொலைபேசி: 011-45623200/300 ; தொலைநகல்: 011-41023285
மின்னஞ்சல்: gaurav.bhatia@orixindia.com

- (i) கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளருக்கு விரிவான ஆலோசனைகளுடன் சரியான மற்றும் காலவரையறைக்குட்பட்ட முறையில் புகார்கள் தீர்க்கப்பட வேண்டும். தீர்மானத்திற்கு கால அவகாசம் தேவைப்பட்டால், புகாரை ஏற்று, இடைக்கால பதில் அளிக்கப்படும்.

- (j) முந்தைய பத்தியில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தீர்வு பொறிமுறையின்படி கடன் வாங்குபவர் / வாடிக்கையாளர் புகார் / சர்ச்சை தீர்க்கப்படாவிட்டால், அவர் / அவள் ஒரு மாத காலத்திற்குள் ரிசர்வ் வங்கியின் மேற்பார்வைத் துறையின் பிராந்திய அலுவலகத்தின் பொறுப்பான அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்:

வங்கி சாரா மேற்பார்வைத் துறை

மும்பை பிராந்திய அலுவலகம்
இந்திய ரிசர்வ் வங்கி கட்டிடம், 3வது தளம்,
மும்பை சென்ட்ரல் ரயில் நிலையம் எதிரில்.
பைகுல்லா, மும்பை - 400 008

- (k) ஊழியர் பயிற்சி மற்றும் விழிப்புணர்வு: வாடிக்கையாளர் எதிர்கொள்ளும் சேனல்கள் மற்றும் பிற ஆதரவுத் துறைகளில் உள்ள அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் வாடிக்கையாளர் குறைகளைக் கையாள்வதில் அவ்வப்போது பயிற்சி அளிக்கப்படும். செயல்பாட்டு பயிற்சி மற்றும் மென்திறன் பயிற்சி ஆகியவை இதில் அடங்கும்.

(4) **வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளை ஆய்வு செய்தல் மற்றும் கண்காணித்தல்**

- (a) பகுத்துரை காலாண்டு அடிப்படையில் பதிவு செய்யப்பட்ட புகார்களை ஆய்வு செய்தல். இந்த ஆய்வு, புகார்களின் தன்மை மற்றும் வகையின் அடிப்படையில் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.
- (b) இந்த பகுப்பாய்வில் வழக்கை முடிப்பது குறித்த மறுஆய்வு (முடிப்பு மற்றும் நேரமின்மையின் போதுமானது) ஆகியவையும் அடங்கும். இந்த ஆய்வின் முக்கிய அம்சங்கள் மூத்த நிர்வாகத்திற்கு எடுத்துரைக்கப்படும். பெறப்பட்ட மற்றும் மூடப்பட்ட புகார்களின் சுருக்கம் ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட மதிப்பாய்வுகளின் காலெண்டரின் ஒரு பகுதியாக தெரிவிக்கப்படும்.

மாற்றம் வரலாறு

திருத்தப்பட்ட தேதி	பதிப்பு	விளக்கம்	ஆசிரியர்கள்	அங்கீகரித்தார்
27-07-2010	1	தொடக்க வரைவு	திரு ஜெய் காந்தி அல்லது திரு பார்த்தசாரதி ரே	இயக்குனர் குழு
29-06-2012	2	ஆர்பிஐயின் சுற்றறிக்கையின்படி இது மாற்றியமைக்கப்பட்டுள்ளது	திரு. பார்த்தசாரதி ரே	இயக்குனர் குழு

22-03-2013	3	அதன்படி திருத்தியமைக்கப்பட்ட ஆர்பிஐ சுற்றறிக்கை தேதி பிப்ரவரி 18, 2013	செல்வி சுச்சி சிங்வி	வாரிய இயக்குனர்கள்
31-03-2017	4	அதன்படி திருத்தியமைக்கப்பட்ட ரிசர்வ் வங்கியின் மாஸ்டர் டைரக்டுன்ஸ், 2016	செயலாளர் திணைக்களம்	வாரிய இயக்குனர்கள்
24-08-2022	5	அதன்படி திருத்தியமைக்கப்பட்ட ரிசர்வ் வங்கியின் மாஸ்டர் டைரக்டுன்ஸ், 2016	செயலாளர் திணைக்களம்	வாரிய இயக்குனர்கள்
22-12-2023	6	அதன்படி திருத்தியமைக்கப்பட்ட ரிசர்வ் வங்கியின் மாஸ்டர் டைரக்டுன்ஸ், 2016	செயலாளர் திணைக்களம்	வாரிய இயக்குனர்கள்