



पब्लिक



ओरिक्स लीजिंग एंड फाइनेंशियल सर्विसेज इंडिया लिमिटेड
(CIN: U74900MH2006PLC163937)

फेयर प्रैक्टिसेस कोड (उचित व्यवहार संहिता)

V.6

A. प्रस्तावना:

कंपनी नॉन-डिपॉजिट लेने वाली नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी है, जो भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) में रजिस्टर्ड है। यह फेयर प्रैक्टिस कोड (संहिता) **चैप्टर VII — आरबीआई परिपत्र नंबर RBI/DOR/2023-24/105 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24** के मास्टर डायरेक्शन पर — भारतीय रिज़र्व बैंक (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशिएल कंपनी — स्केल बेस्ड रेगुलेशन) दिशानिर्देश, 2023 दिनांक 19 अक्टूबर, 2023 नॉन-बैंकिंग फाइनेंशिएल कंपनियों ("आरबीआई दिशानिर्देश") पर लागू होने वाले निर्देश, 2023 दिनांक 19 अक्टूबर, 2023 के अनुपालन में तैयार किया गया है और जैसा कि समय-समय और लक्ष्य के लिए आरबीआई द्वारा अपडेट किया जाता है

B. परिभाषा

- I. **'ग्राहक'** का अर्थ होगा कंपनी के एक या अधिक ग्राहक, जो या तो व्यक्तिगत हैं या एक कंपनी हैं, जैसा कि कंपनी अधिनियम, 2013 के तहत परिभाषित किया गया है और जिसने या जिन्होंने प्रॉपर्टी पर लोन, बिज़नेस या कॉर्पोरेट लोन, बिज़नेस या कमर्शियल वाहन लोन, बिज़नेस वर्टिकल के तहत कंपनी से लोन लिया है/लिए हैं और उन्हें कंपनी के उधारकर्ताओं के रूप में वर्गीकृत किया गया है।
- II. **'समान किस्त'** का अर्थ है अलग-अलग आवधिकताओं की समान किस्त।
- III. **'शिकायत निवारण तंत्र'** का अर्थ है ग्राहक की शिकायतों को हल करने के लिए कंपनी द्वारा अपनाया गया तंत्र या प्रक्रिया।
- IV. **'ब्याज दर'** का अर्थ है लोन पर ली जाने वाली ब्याज दर (या तो फिक्स्ड या फ्लोटिंग) जो ग्राहक द्वारा मासिक शेष के साथ देय होती है और जैसा कि खास तौर पर लोन अनुबंध में बताया गया है।
- V. **'लोन'** का अर्थ है ग्राहक द्वारा कंपनी के लोन आवेदन फ़ॉर्म में बताए गए उद्देश्य से ली गई कोई भी राशि या वित्तीय सुविधा, जिसका पुनर्भुगतान लोन अनुबंध में निर्दिष्ट अवधि के दौरान करना है, जो कि लागू ब्याज दर पर ब्याज के साथ लोन अनुबंध में निर्धारित अन्य लागतों, शुल्कों और खर्चों के साथ चुकाया जाना है।
- VI. **'लोन आवेदन'** का अर्थ है दस्तावेज़/आवेदन या ऐसा फ़ॉर्म जिसे ग्राहक द्वारा कंपनी के निर्दिष्ट फ़ॉर्म में लागू किया जाता है, ताकि कंपनी से लोन लिया जा सके। लोन आवेदन न तो ग्राहक द्वारा कंपनी से लोन लेने की गारंटी है और न ही कंपनी द्वारा ग्राहक के प्रति यह प्रतिबद्धता है कि वह लोन देगी या प्रदान करेगी।
- VII. **'लोन अनुबंध'** का अर्थ है लिखित अनुबंध, शेड्यूल और ऐसे अन्य दस्तावेज़, जो ग्राहक द्वारा कंपनी के साथ हस्ताक्षरित और निष्पादित किए गए लोन अनुबंध का हिस्सा बनते हैं, जो मूल रूप से कंपनी द्वारा डिज़ाइन किए गए फ़ॉर्मेट के अनुसार, उसके द्वारा लिए गए लोन के संबंध में है, जिसमें *अन्य बातों के साथ-साथ* लोन के नियम और शर्तें भी शामिल होंगी।
- VIII. **"लोन अवधि"** का अर्थ है वह अवधि जिसके भीतर लोन का पुनर्भुगतान ग्राहक को करना होगा, जैसा कि ओएलएफएस द्वारा समय-समय पर उसकी पॉलिसी के अनुसार निर्धारित किया जाता है।
- IX. **लोन के संबंध में 'सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी)'** का मतलब है लोन के सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें, जिन्हें ग्राहक को लोन लेने से पहले जानना आवश्यक है और जो लोन आवेदन में बताई गई है और साथ ही लोन अनुबंध में इसकी जानकारी दी गई है।

- X. कंपनी द्वारा दिए गए विभिन्न लोन के संबंध में 'पर्सनल लोन' का मतलब होगा व्यक्तियों को दिए गए लोन और 'इसमें (ए) कंज्यूमर क्रेडिट, ²(बी) अचल संपत्ति बनाने/बढ़ाने के लिए दिए गए लोन (जैसे, आवास, आदि) शामिल होंगे।
- XI. 'दंडात्मक शुल्क' का अर्थ है लोन अनुबंध में निर्दिष्ट अनुसार ग्राहक द्वारा एमआईटीसी का अनुपालन न करने पर कंपनी द्वारा लगाया गया जुर्माना।

C. कोड के उद्देश्य:

कोड के प्राथमिक उद्देश्य निम्नलिखित हैं :

- I. ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक तय करके निष्पक्ष और पारदर्शी व्यवहार को बढ़ावा देना;
- II. पारदर्शिता बढ़ाना, ताकि ग्राहकों को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि वे सेवाओं से क्या उम्मीद कर सकते हैं;
- III. ग्राहकों और कंपनी के बीच निष्पक्ष और मैत्रीपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना;
- IV. ग्राहक इंटरफेस के संबंध में विनियामक आवश्यकताओं का अनुपालन सुनिश्चित करना; और
- V. ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए तंत्र को मजबूत करना।

D. कवरेज:

फेयर प्रैक्टिस कोड निम्नलिखित क्षेत्रों पर लागू होता है:

- I. लोन आवेदन और प्रसंस्करण
- II. लोन का मूल्यांकन और नियम एवं शर्तों के बारे में जानकारी।
- III. लोन अनुबंध में दंडात्मक शुल्क
- IV. लोन का डिस्बर्समेंट जिसमें नियम और शर्तें शामिल हैं।
- V. समान किस्तों पर आधारित पर्सनल लोन पर फ्लोटिंग ब्याज़ दर को रीसेट करना
- VI. चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ों को जारी करना
- VII. सामान्य।
- VIII. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी
- IX. एनबीएफसी के लिए लोकपाल
- X. शिकायत निवारण अधिकारी
- XI. कोड का प्रकाशन
- XII. चार्ज की जाने वाली अत्यधिक ब्याज़ दर का विनियमन;
- XIII. कंपनी द्वारा फाइनेंस की गई संपत्तियों का फिर से कब्ज़ा।
- XIV. शिकायत निवारण तंत्र (अनुलग्नक के रूप में)

E. ऊपर दिए गए हर क्षेत्र में फेयर प्रैक्टिस कोड:

- I. लोन आवेदन और प्रसंस्करण

¹ व्यक्तिगत मतलब प्राकृतिक व्यक्ति जो एक उधारकर्ता है

² ऑटो लोन (कमर्शियल इस्तेमाल के लिए लोन के अलावा), अचल संपत्ति से सुरक्षित पर्सनल लोन (बिज़नेस/कमर्शियल उद्देश्यों के अलावा), पेशेवरों को पर्सनल लोन (बिज़नेस के लिए लोन छोड़कर), और उपभोग के अन्य उद्देश्यों के लिए दिए गए लोन (जैसे, सामाजिक समारोह, आदि)

- (1) ग्राहक के साथ सभी कम्युनिकेशन या तो अंग्रेजी भाषा में या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में किया जाना चाहिए।
- (2) जिस लोन के लिए आवेदन किया जा रहा है, उसके संबंध में ग्राहकों को जो भी ज़रूरी जानकारी चाहिए, वह लोन आवेदन में उपलब्ध है। जानकारी में ऐसे मामले शामिल होंगे जो ग्राहक के हितों को प्रभावित कर सकते हैं, ताकि ग्राहक सोच-समझकर निर्णय ले सकें।
- (3) लोन के लिए आवेदन करते समय ग्राहक को जो दस्तावेज़ सबमिट करने होते हैं, उन्हें लोन आवेदन में निर्दिष्ट किया जाता है।
- (4) कंपनी लोन आवेदन की प्राप्ति के लिए एक एक्नॉलेजमेंट देगी, जिसमें यह भी बताया जाएगा कि लोन आवेदन का निपटान किस समय सीमा के भीतर किया जाएगा।
- (5) कंपनी ग्राहक द्वारा सबमिट किए गए लोन आवेदन और दस्तावेज़ों को उचित समय के भीतर वेरिफाई करेगी और अगर अतिरिक्त जानकारी/दस्तावेज़ों की ज़रूरत हो, तो यह ग्राहकों को तुरंत सूचित करेगी।

II. लोन का मूल्यांकन और नियम एवं शर्तों के बारे में जानकारी:

- (1) ग्राहक द्वारा इसे सबमिट करने के बाद कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि लोन आवेदन का उचित मूल्यांकन किया जाए। यह मूल्यांकन कंपनी के प्रचलित बिज़नेस और/या क्रेडिट पॉलिसियों और प्रक्रियाओं के अनुसार होगा।
- (2) लोन की मंजूरी और लोन की एमआईटीसी की जानकारी देने वाला मंजूरी पत्र, अंग्रेजी भाषा में लिखित रूप में सूचित किया जाएगा या ग्राहक को भेजा जाएगा। हालाँकि, लोन के संबंध में एमआईटीसी को या तो अंग्रेजी भाषा में या ग्राहक द्वारा समझे गए स्थानीय भाषा में सूचित किया जाएगा। कंपनी ग्राहक द्वारा इन नियमों और शर्तों को स्वीकार किए जाने को अपने रिकॉर्ड में रखेगी।
- (3) कंपनी लोन अनुबंध में लगाए गए दंड शुल्क (चाहे जो भी रूप में कहा गया हो) का उल्लेख बोल्ट अक्षरों में करेगी।
- (4) कंपनी ग्राहक को लोन अनुबंध की कॉपी और लोन के डिस्बर्समेंट के समय लोन अनुबंध में दिए गए सभी एनक्लोज़र की कॉपी भी देगी। व्यावसायिक नियमों और शर्तों को नियंत्रित करने वाले लोन अनुबंध का शेड्यूल अंग्रेजी भाषा में या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में होगा।
- (5) कंपनी ग्राहक से स्व-घोषणा भी लेगी कि उन्हें समझ में आ गया है या उन्हें लोन अनुबंध के नियम और शर्तों के बारे में समझाया गया है। स्व-घोषणा ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में होगी।

III. लोन खातों में दंडात्मक शुल्क:

दंडात्मक शुल्क लगाने के लिए निम्नलिखित दिशा-निर्देशों का पालन किया जाएगा:

- (1) लोन पर ली जाने वाली ब्याज दर में दंडात्मक शुल्क नहीं जोड़े जाएंगे।
- (2) दंडात्मक शुल्कों का पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, यानी दंड शुल्कों पर और ब्याज की गणना नहीं की जाएगी।
- (3) दंडात्मक शुल्क की मात्रा उचित होगी और किसी विशेष लोन/प्रोडक्ट के लिए एमआईटीसी या लोन अनुबंध और मानक के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी।
- (4) व्यक्तिगत ग्राहकों के लिए दंडात्मक शुल्क (बिज़नेस के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए), समान एमआईटीसी के उल्लंघन के लिए गैर-व्यक्तिगत ग्राहकों के लिए दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होंगे।
- (5) दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारणों का लोन अनुबंध और एमआईटीसी में स्पष्ट रूप से खुलासा किया जाएगा और [ओरिक्स इंडिया - ओएलएफएस: फीस और शुल्क](#), में कंपनी की वेबसाइट पर दिखाया जाएगा।
- (6) एमआईटीसी का अनुपालन न करने पर ग्राहकों को लागू दंडात्मक शुल्क और उसके कारणों के बारे में याद दिलाया जाएगा।

ध्यान दें: इस क्लॉज़ नंबर III का प्रावधान जनवरी 01, 2024 से नए लोन के लिए और 01 जुलाई, 2024 से मौजूदा लोन के लिए लागू किया जाएगा।

IV. लोन का डिस्बर्समेंट, जिसमें नियम और शर्तों में बदलाव शामिल हैं:

- (1) कंपनी लोन अनुबंध में बताए गए नियमों और शर्तों के अनुरूप मंजूर किए गए लोन का समय पर डिस्बर्समेंट सुनिश्चित करेगी।
- (2) कंपनी लोन के नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव को (डिस्बर्समेंट के बाद) जैसे कि ब्याज दर, डिस्बर्समेंट शेड्यूल, सेवा शुल्क, प्री-पेमेंट शुल्क, दंडात्मक शुल्क, अन्य फीस/शुल्क/खर्च आदि या तो ग्राहक के रजिस्टर किए गए पते पर एक पत्र के माध्यम से या ग्राहक के रजिस्टर किए गए ईमेल पते पर ईमेल के माध्यम से या ग्राहक के रजिस्टर किए गए मोबाइल पर एसएमएस के माध्यम से सूचित करेगी/संचारित करेगी। यहां बताए गए सभी बदलाव संभावित रूप से प्रभावी किए जाएंगे और कंपनी की वेबसाइट [ओरिक्स - ओएलएफएस : फीस और शुल्क \(orixindia.com\)](#) पर अपडेट किए जाएंगे, इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त लोन अनुबंध या सेंक्शन लेटर में शामिल की जाएगी।
- (3) कंपनी सामान्य बिज़नेस प्रैक्टिस, मौजूदा लागू पॉलिसियों, मंजूरी की शर्तों और आरबीआई द्वारा समय-समय पर जारी दिशानिर्देशों के अनुसार वितरण के बाद पर्यवेक्षण करेगी।
- (4) कंपनी भुगतान वापस लेने/उसमें तेजी लाने या उसे पूरा करने के लिए कोई भी निर्णय केवल लोन अनुबंध के अनुरूप ही करेगी।
- (5) कंपनी ग्राहक के खिलाफ कंपनी के किसी भी अन्य क्लेम के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन सभी सिक्योरिटीज़ को सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या लोन की बकाया राशि की वसूली पर जारी करेगी। नोटिस में बाकी क्लेम और उन शर्तों के बारे में पूरी जानकारी दी जाएगी जिनके तहत कंपनी संबंधित क्लेम के निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

V. **समान किस्तों पर आधारित पर्सनल लोन पर फ्लोटिंग ब्याज दर को रीसेट करना:**

समान किस्त पर आधारित पर्सनल लोन पर फ्लोटिंग ब्याज दर को रीसेट करने के लिए निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन किया जाएगा:

- (1) मंजूरी के समय और बाद में लोन अवधि के दौरान, ग्राहक को लोन पर ब्याज दर में बदलाव के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से लिखित रूप में (या तो पत्र/एसएमएस/ईमेल के जरिए) सूचित करना होगा, जिससे उनकी समान किस्त और/या लोन अवधि में बदलाव हो सकता है, जैसा कि लोन अनुबंध में बताया गया है, या दोनों, जैसा भी मामला हो।
- (2) ब्याज दर में बदलाव की स्थिति में, कंपनी ग्राहक को एक संदेश भेजेगी जिसमें ब्याज दर बदलने और लोन की अवधि में बदलाव करने की सलाह दी जाएगी और प्रभावी तारीख से लोन की अवधि में बदलाव की सलाह दी जाएगी। ग्राहक को निम्नलिखित विकल्प भी दिए जाएंगे, जिनका इस्तेमाल ग्राहक लिखित रूप में, कंपनी द्वारा सूचित किए जाने के 15 दिनों के अंदर कर सकते हैं:

- (i) लागू समान किस्तों में वृद्धि; @
- (ii) समान किस्त में वृद्धि और लोन अवधि के विस्तार का संयोजन; @; या
- (iii) लोन अवधि के दौरान किसी भी समय लोन का पूर्व भुगतान, या तो आंशिक या पूर्ण रूप से करने के लिए*

@ इस तरह के विस्तार के परिणामस्वरूप नकारात्मक परिशोधन नहीं होता है

* फोरक्लोज़र शुल्क लगाने/पूर्व भुगतान जुर्माना, आरबीआई के परिपत्र के अधीन होगा, जैसा कि लागू हो।

- (3) यदि ग्राहक उपरोक्त उल्लिखित समय-सीमा के भीतर किसी भी विकल्प का प्रयोग करते हुए कंपनी को जवाब देता है, तो इस तरह के बदलाव ग्राहकों द्वारा बताई गई तारीख से प्रभावी कर दिए जाएंगे।
- (4) उपरोक्त विकल्प का इस्तेमाल करने से संबंधित किसी भी सेवा शुल्क/ प्रशासनिक लागत का खुलासा स्वीकृति पत्र में और ऐसे शुल्क/लागतों के संशोधन के समय भी किया जाएगा।
- (5) ग्राहक कंपनी की किसी भी ब्रांच से संपर्क करके या 'ओरिक्स इंडिया - हमसे संपर्क करें' पर कंपनी की वेबसाइट पर दिए गए विवरण के अनुसार ग्राहक सेवा टीम को कॉल करके या (customercare@orixindia.com) पर ईमेल लिखकर; समान किस्त की राशि; शेष समान किस्तों की संख्या और संपूर्ण लोन अवधि के लिए ब्याज दर (वार्षिक) की गणना करने वाले खातों का विवरण एक्सेस कर सकते हैं।

ध्यान दें: इस क्लॉज़ नंबर V का प्रावधान 31 दिसंबर, 2023 को या उससे पहले लिए गए सभी मौजूदा लोन और इस तारीख के बाद लिए गए सभी नए लोन पर लागू होगा। सभी मौजूदा ग्राहकों को उपयुक्त चैनलों के जरिए संचार भेजा जाएगा, जिसमें उनके लिए उपलब्ध विकल्पों की जानकारी दी जाएगी, जैसा कि ऊपर उपखंड (2) में बताया गया है।

VI. **चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करना:** व्यक्तिगत ग्राहकों के लिए पर्सनल लोन के लिए निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन करना होगा।

(1) व्यक्तिगत ग्राहक:

- (a) उपरोक्त खंड IV(5) में सहेजी गई और निर्दिष्ट शर्तों को छोड़कर, कंपनी सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी कर देगी और लोन खाते के पुनर्भुगतान/निपटान यानी अनापत्ति प्रमाणपत्र जारी होने के 30 दिनों की अवधि के भीतर सीईआरएएसआई के साथ पंजीकृत शुल्क या अन्य रजिस्ट्री के साथ किसी भी शुल्क को हटा देगी।
- (b) ग्राहक/गिरवीकर्ता को उनकी पसंद के अनुसार कंपनी की ब्रांच जहां लोन दिया गया था (सर्विसिंग ब्रांच) या सर्विसिंग ब्रांच की सबसे नज़दीकी ब्रांच से या दिल्ली में स्थित 71/2 डी, रामा रोड, नजफ़गढ़ रोड इंडस्ट्रियल एरिया, नई दिल्ली-110015 में स्थित ब्रांच से मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ लेने का विकल्प दिया जाएगा।³
- (c) ग्राहक द्वारा लिए गए लोन के संबंध में गिरवी रखने वाले (जो ग्राहक हो भी सकते हैं या नहीं भी) द्वारा गिरवी रखी गई अचल संपत्ति (सुरक्षित संपत्ति) के मामले में, संपत्ति के मूल दस्तावेज़ (जैसा कि गिरवीकर्ता द्वारा गिरवी रखते समय प्रदान किए गए हों) गिरवीकर्ता/संपत्ति के मालिक को सौंप दिए जाएंगे, न कि ग्राहक को। अगर सुरक्षित प्रॉपर्टी के एक से ज़्यादा गिरवीकर्ता/मालिक हैं, तो प्रॉपर्टी का मूल दस्तावेज़ सभी गिरवीकर्ता/मालिकों को सौंपना होगा। उपरोक्त के बावजूद, ऐसे मामले में 30 दिनों की अवधि की गणना उस दिन से की जाएगी, जब सभी गिरवीकर्ता/मालिक खुद को प्रॉपर्टी के दस्तावेज़ कलेक्ट करने के लिए खुद को उपलब्ध करा रहे हैं, जैसा कि ऊपर उपखंड (b) में कहा गया है, जब तक कि गिरवीकर्ता/मालिकों द्वारा प्राधिकरण पत्र या पावर ऑफ़ अटॉर्नी प्रदान नहीं की जाती है, जो किसी विशेष गिरवीकर्ता/मालिक(ओं) के पक्ष में, व्यक्तिगत रूप से संपत्ति का मूल दस्तावेज़ (जिसे 'अनुपलब्ध व्यक्ति' कहा जाता है) लेने के लिए कंपनी के ब्रांच ऑफिस में नहीं जा पा रहे हैं, जो संपत्ति के मूल दस्तावेज़ को व्यक्तिगत रूप से कलेक्ट करने के लिए कंपनी के ब्रांच ऑफिस में जाने के लिए उपलब्ध है/हैं, उनके पास अनुपलब्ध व्यक्ति से प्राधिकरण है और साथ ही सभी गिरवी मालिक(ओं) के केवाईसी दस्तावेज़ भी हैं।
- (d) एकमात्र गिरवीकर्ता (जो ग्राहक या उधारकर्ता या संयुक्त ग्राहक या सह-उधारकर्ता हो भी सकता है या नहीं भी हो सकता है) की मृत्यु की आकस्मिक घटना का समाधान करने के लिए, मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ ऐसे गिरवीकर्ता के कानूनी वारिसों को वापस कर दिए जाएंगे, बशर्ते ऐसे कानूनी वारिस उत्तराधिकार प्रमाणपत्र या प्रोबेट या ऐसे ही कोई दस्तावेज़ सबमिट करें, जिससे यह साबित होता है कि ऐसे दस्तावेज़ की कस्टडी मांगने वाला व्यक्ति मृतक गिरवीकर्ता का कानूनी वारिस है। इसके लिए प्रक्रिया नीचे दी गई है:
 - (i) मृत गिरवीकर्ता/चल या अचल संपत्ति के मालिक के मृत्यु प्रमाण पत्र की प्रतिलिपि, मृत गिरवीकर्ता/मालिक के कानूनी उत्तराधिकारियों द्वारा प्रस्तुत की जानी है।
 - (ii) उत्तराधिकार प्रमाणपत्र या प्रोबेट मृत गिरवीकर्ता/मालिक के कानूनी उत्तराधिकारियों द्वारा प्रस्तुत किया जाना है।

³ 01 दिसंबर, 2023 को या उसके बाद जारी किए गए मंजूरी पत्र में मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों को वापस करने की समय सीमा और जगह का उल्लेख करना होगा

- (iii) संयुक्त गिरवीकर्ता/मालिकों के मामले में, सुरक्षित संपत्ति के जीवित गिरवीकर्ता/मालिक को एक वचन-सह-क्षतिपूर्ति विलेख (कंपनी द्वारा निर्धारित प्रारूप के अनुसार) प्रदान करना होगा कि जीवित गिरवीकर्ता/मालिक द्वारा मांगी गई सुरक्षित संपत्ति के ऐसे मूल दस्तावेजों के संबंध में किसी अन्य दस्तावेज के संबंध में किसी भी अन्य व्यक्ति के भविष्य के दावे से कंपनी को क्षतिपूर्ति करने वाले कोई अन्य दावेदार नहीं हैं।
- (iv) सुरक्षित संपत्ति के मूल संपत्ति दस्तावेजों की कस्टडी की मांग करने वाले व्यक्ति के नवीनतम केवाईसी दस्तावेज की प्रमाणित प्रति।
- (v) सुरक्षित संपत्ति के मूल दस्तावेजों को कस्टडी में रखने वाले व्यक्ति द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित एक्नॉलेजमेंट लेटर।
- (vi) अगर सुरक्षित संपत्ति के एक से अधिक कानूनी वारिस हैं, तो संपत्ति के ऐसे मूल दस्तावेज को सभी कानूनी वारिसों को सौंपना होगा। उपरोक्त के बावजूद, ऐसे मामले में 30 दिनों की अवधि की गणना उस दिन से की जाएगी, जब सभी कानूनी वारिस कंपनी के ब्रांच ऑफिस में दस्तावेज कलेक्ट करने के लिए खुद को उपलब्ध करा रहे हैं, जैसा कि ऊपर उपखंड (बी) में कहा गया है, जब तक कि कानूनी वारिस द्वारा प्राधिकरण पत्र या पावर ऑफ अटॉर्नी प्रदान नहीं की जाती है, जो किसी विशेष कानूनी वारिस के पक्ष में व्यक्तिगत रूप से संपत्ति का मूल दस्तावेज (जिसे 'अनुपलब्ध कानूनी वारिस' कहा जाता है) लेने के लिए कंपनी के ब्रांच ऑफिस में नहीं जा पा रहे हैं, जो व्यक्तिगत रूप से मूल संपत्ति दस्तावेज कलेक्ट करने के लिए कंपनी के ब्रांच ऑफिस जाने के लिए उपलब्ध हैं, उनके पास सभी कानूनी उत्तराधिकारियों के केवाईसी दस्तावेजों के साथ-साथ अनुपलब्ध कानूनी उत्तराधिकारियों से प्राधिकरण है।

इसके द्वारा यह स्पष्ट किया जाता है कि ऐसे मामलों में, 30 दिनों की अवधि की गणना उपरोक्त उप खंड (i) से उप खंड (vi) में निर्दिष्ट दस्तावेजों को जमा करने की तारीख से की जाएगी।

- (e) यदि गिरवीकर्ता/मालिक संपत्ति का मालिक या कानूनी उत्तराधिकारी, जैसा भी मामला हो, भारत से बाहर रहता है, फिर उस गिरवीकर्ता/सुरक्षित संपत्ति के मालिक या कानूनी वारिस को संपत्ति के मूल दस्तावेजों को कलेक्ट करने के लिए उसे अधिकृत करने वाले प्रतिनिधि के पक्ष में, जैसे भी मामला हो, पावर ऑफ अटॉर्नी (निवासी देश के निवासी देश के दूतावास द्वारा विधिवत नोटरीकृत) प्रदान करना चाहिए।
- (f) इस उप-खंड के उप-खंड (सी) या (डी) या (ई) के प्रावधान के अधीन, अगर चल/अचल संपत्ति के मूल दस्तावेजों को जारी करने में देरी हो या लोन के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के 30 दिनों के बाद संबंधित रजिस्ट्री के साथ शुल्क संतुष्टि फॉर्म दर्ज करने में विफल रहने के मामले में, कंपनी ग्राहकों को इस तरह की देरी के कारणों के बारे में बताएगी। ऐसे मामले में जहां देरी के लिए कंपनी जिम्मेदार है, तो यह ग्राहक को देरी के प्रत्येक दिन के लिए 5,000/- की दर से क्षतिपूर्ति देगी।

- (g) मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाने/क्षतिग्रस्त होने के मामले में, ग्राहक को चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लिकेट/सर्टिफाइड कॉपी प्राप्त करने में सहायता करनी होगी और कंपनी उपरोक्त पैराग्राफ (एफ) में बताए अनुसार मुआवजे का भुगतान करने के अलावा संबंधित लागत वहन करेगी। ऐसे मामलों में, इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए कंपनी को 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा और विलंबित अवधि के जुर्माने की गणना कुल 60 दिनों की अवधि के बाद की जाएगी।

(2) गैर-व्यक्तिगत ग्राहक:

जहाँ तक गैर-व्यक्तिगत ग्राहकों का सवाल है, व्यक्तिगत ग्राहक के लिए निर्धारित किए गए तरीके के अनुसार एक समान दृष्टिकोण (जहाँ तक सिर्फ सुरक्षित संपत्ति के मूल दस्तावेजों को जारी करने का संबंध है) का पालन किया जा सकता है, जब तक कि पालन न करने के कोई अनिवार्य कारण न हों।

VII. सामान्य:

- (a) लोन अनुबंध के नियमों और शर्तों में दी गई जानकारी के अलावा कंपनी ग्राहक के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी (जब तक कि नई जानकारी, जो ग्राहक द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई हो, कंपनी के ध्यान में नहीं आई हो)।
- (b) अगर ग्राहक खाते में ट्रांसफर करने के लिए ग्राहक से लिखित रूप में अनुरोध प्राप्त होता है, तो कंपनी की सहमति या अन्यथा यानी आपत्ति, यदि कोई हो, तो अनुरोध प्राप्त होने के 21 दिनों के भीतर सूचित करना होगा। इस तरह का ट्रांसफर लोन अनुबंध में बताए गए नियमों और शर्तों के अनुसार होगा।
- (c) लोन की रिकवरी के मामले में, कंपनी कानूनी रूप से मान्य प्रक्रियाओं को अपनाएगी और अनुचित उत्पीड़न या सार्वजनिक अपमान, बल प्रयोग, डराने-धमकाने का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि विषम समय में ग्राहकों को लगातार परेशान करना (यानी कंपनी का प्रतिनिधि सुबह 8 बजे या शाम 7 बजे के बाद ग्राहक को कॉल नहीं करेगा), लोन रिकवरी के लिए बाहुबल का इस्तेमाल करना, आदि, कलेक्शन एग्जीक्यूटिव और अन्य स्टाफ को ग्राहक के साथ उचित तरीके से निपटने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षण दिया जाएगा।
- (d) फोरक्लोज़र शुल्क/पूर्व भुगतान जुर्माना/शुल्क आरबीआई के दिशानिर्देशों में बताई गई शर्तों या इस संबंध में आरबीआई द्वारा जारी किए गए किसी भी अन्य दिशानिर्देश के अनुसार लगाए जाएंगे।

VIII. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी:

- (a) निदेशक मंडल को शिकायत निवारण तंत्र को मंजूरी देनी होगी, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि कंपनी के अधिकारियों के फ़ैसलों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को सुना जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा किया जाए। शिकायत निवारण तंत्र को इस कोड के अनुलग्नक के रूप में संलग्न किया गया है।
- (b) निदेशक मंडल प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर कोड के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समीक्षा करेगा। ऐसी समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट अर्ध-वार्षिक आधार पर बोर्ड को सबमिट की जाएगी।

IX. शिकायत निवारण अधिकारी

शिकायत निवारण अधिकारी के बारे में और जानकारी के लिए कृपया अनुलग्नक का संदर्भ लें।

X. **लोकपाल:**

कंपनी रिज़र्व बैंक — एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (स्कीम) के अंतर्गत आती है और तदनुसार निदेशक मंडल ने उक्त स्कीम के अनुसार प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त किया है। प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर और नोडल ऑफिसर (ओं) की जानकारी कंपनी की वेबसाइट [ओरिक्स - ओएलएफएस: ओम्बड्समैन \(orixindia.com\)](http://orixindia.com) पर उपलब्ध है।

XI. **कोड का प्रकाशन**

अलग-अलग हितधारकों की जानकारी के लिए कोड को कंपनी की वेबसाइट www.orixindia.com पर प्रकाशित करना होगा।

XII. **अत्यधिक ब्याज दर वसूलने का विनियमन:**

- (a) कंपनी ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का पालन करेगी
- (b) कंपनी ने फंड/परिचालन की लागत, मार्जिन, प्रोविजनिंग और रिस्क प्रीमियम को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर का मॉडल अपनाया है, जिसे मार्जिनल रेफरेंस रेट के नाम से जाना जाता है, जो लोन और एडवांस के लिए ली जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करने का आधार होगा और इसे कंपनी की वेबसाइट <https://www.orixindia.com/olfs-fees-charges.php> पर अपडेट किया गया है
- (c) जहाँ तक ग्राहक से ली जाने वाली ब्याज दर का सवाल है, कंपनी ने जोखिम को श्रेणीबद्ध करने का तरीका तैयार किया है, जिसके आधार पर ग्राहक से ब्याज दर ली जाएगी। कृपया कंपनी की वेबसाइट <https://www.orixindia.com/olfs-governance.php> पर उपलब्ध 'इंटरैस्ट रेट पॉलिसी एंड ग्रेडेशन ऑफ रिस्क अप्रोच' देखें
- (d) ग्राहकों से संपर्क करने के लिए लागू ब्याज दर का खुलासा मंजूरी पत्र और लोन अनुबंध में साफ तौर पर किया जाएगा।
- (e) लोन अनुबंध, स्वीकृति पत्र और अन्य जानकारी में दी गई ब्याज दर वार्षिक दर होगी।

XIII. **कंपनी द्वारा वित्तपोषित परिसंपत्तियों का पुनर्ग्रहण:**

कंपनी के लोन अनुबंध में आवश्यक पुनर्ग्रहण की शर्तें शामिल होंगी, जो आरबीआई द्वारा समय-समय पर निर्धारित की जाती हैं।

XIV. **शिकायत निवारण तंत्र**

इसे इस कोड के अनुलग्नक के रूप में संलग्न किया गया है

F. संशोधन:

मंडल के पास बिना कोई कारण बताए, किसी भी समय, इस पॉलिसी में पूरी या आंशिक रूप से संशोधन करने या उसमें बदलाव करने का अधिकार सुरक्षित है। हालाँकि, ऐसा कोई भी संशोधन या बदलाव तब तक बाध्यकारी नहीं होगा जब तक कि उसे लिखित रूप में सूचित न किया जाए।



पब्लिक

अनुलग्नक

शिकायत निवारण तंत्र

(1) **परिचय:**

- (a) कंपनी के पास सेवा मानकों को स्थापित करने और मार्किट प्रक्टिस के साथ-साथ कई चैनलों पर ग्राहक फ़ीडबैक के आधार पर ग्राहक अनुभव में लगातार सुधार करने के लिए समग्र दृष्टिकोण है।
- (b) कंपनी ग्राहकों को कंपनी की सेवाओं पर फ़ीडबैक देने के साथ-साथ उनकी शिकायतें दर्ज करने के लिए कई चैनल उपलब्ध कराना सुनिश्चित करती है। साथ ही, कंपनी को पता है कि उधारकर्ता/ग्राहक के सभी वर्गों को बेहतरीन ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए, शिकायतों का तुरंत और प्रभावी समाधान के साथ-साथ प्रक्रियाओं को बेहतर बनाने के लिए तुरंत सुधारात्मक और निवारक कार्रवाईयां ज़रूरी हैं।
- (c) इसे हासिल करने के लिए, कंपनी ने ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए एक फ्रेमवर्क तैयार किया है और ग्राहकों से संपर्क करने के लिए शिकायत निवारण तंत्र के रूप में इसका दस्तावेजीकरण किया है।

(2) **प्रश्न और शिकायत की परिभाषा:**

कंपनी ने शिकायतों और प्रश्नों को साफ़ तौर पर परिभाषित किया है, ताकि ग्राहकों की समस्याओं का समाधान किया जा सके और उन्हें सही तरीके से दस्तावेज़ किया जा सके।

2.1 प्रश्न: एक प्रश्न है

- (a) कोई संदेह / पूछताछ
- (b) ग्राहक स्पष्टीकरण/अधिक जानकारी की मांग/क्रॉस चेकिंग
- (c) ग्राहक अनुरोध की स्थिति/अनुरोध की प्रगति
- (d) सेवा/डिलीवरेबल के लिए निर्दिष्ट टर्नअराउंड समय (टीएटी) की समाप्ति से पहले ग्राहक पूछताछ/क्रॉस चेकिंग।

प्रश्नों का उदाहरण:

- (a) फोरक्लोज़र स्टेटमेंट न मिलना (टीएटी के अंदर)
- (b) लोन आवेदन की स्थिति के बारे में प्रश्न (टीएटी के अंदर)

2.2. शिकायत: एक शिकायत है

- (c) शिकायत/ विरोध
- (d) सेवाओं/प्रॉडक्ट के अनुरूपता न होने पर विवाद करने वाले ग्राहक
- (e) कंपनी द्वारा की गई ग़लती

शिकायतों का उदाहरण:

- (a) कंपनी को पता बदलने का अनुरोध किया गया, नहीं हुआ
- (b) मंजूरी राशि के एवज़ में कम डिस्बर्स की गई राशि
- (c) डिस्बर्सल नहीं हुआ (TAT के साथ)

(3) **सामान्य ग्राहकों की शिकायतों को निपटाने की प्रक्रिया:**

- (a) ग्राहकों की शिकायतों की रिपोर्ट करने के लिए टच पॉइंट: प्राप्त की गई सभी शिकायतों का समाधान इस तरह किया जाएगा: ग्राहक को शिकायतों के निवारण के लिए उपलब्ध चैनलों के बारे में बताया जाएगा। ये हैं:
 - (i) ब्रांच;

- (ii) कॉल सेंटर;
(iii) वेबसाइट
- (b) शिकायतों का स्रोत: ग्राहकों की सीधी शिकायतों के अलावा, भारतीय रिज़र्व बैंक, बैंकिंग लोकपाल सहित विभिन्न नियामक निकायों के माध्यम से प्राप्त शिकायतों का निपटारा केंद्रीय रूप से शिकायत निवारण सेल के अंतर्गत किया जाएगा।
- (c) ग्राहकों की शिकायतों को लॉग करना और ट्रैक करना: जो भी शिकायत मिलती है — मौखिक रूप से, ईमेल से या लिखित रूप से, अगर उसी दिन उसका समाधान नहीं किया जाता है और उसका जवाब नहीं दिया जाता है, तो कंपनी द्वारा उसे ठीक से बनाए रखा जाएगा। रिकॉर्ड में रखी गई हर शिकायत के लिए एक्नॉलेजमेंट दी जाती है।
- (d) प्रतिक्रिया का तरीका: कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि प्रतिक्रिया का तरीका ग्राहकों को सूचना मिलने के तरीके के अनुसार हो, उदाहरण के लिए, ई-मेल के माध्यम से प्राप्त मामलों का जवाब ईमेल के माध्यम से दिया जाएगा।
- (e) टर्न अराउंड टाइम: कंपनी उधारकर्ता/ग्राहक की प्राप्त शिकायतों का जवाब देने और उनका अंतिम समाधान करने के लिए निम्नलिखित टर्नअराउंड समय सीमा बनाए रखने का प्रयास करेगी।

क्र. सं.	शिकायत की प्रकृति	समाधान के लिए टर्न अराउंड टाइम (टीएटी)
1	लोन अनुबंध और लोन से संबंधित	टी + 30
2	छूट/ रिफ़ंड	टी + 30
3	फोरक्लोज़र और क्लोज़र दस्तावेज़	टी + 30
4	अन्य	टी + 30

- (f) शिकायतों का एस्केलेशन: ऊपर बताई गई अधिकतम अवधि के भीतर, जिसके भीतर शिकायत का निवारण किया जाना चाहिए, संगठन में विभिन्न स्तरों पर शिकायतों के निवारण के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स निर्धारित किया जाएगा। मैट्रिक्स उन अनसुलझी समस्याओं/शिकायतों को निर्धारित करता है, जिनका समाधान ग्राहकों की संतुष्टि के अनुसार नहीं किया जाता है, ताकि उन्हें उच्च अधिकारियों के पास ले जाया जा सके। प्राप्त की गई सभी शिकायतों का समाधान इस प्रकार किया जाएगा:

पहला स्तर	शाखा प्रबंधक/शाखा प्रभारी, जिसका उधारकर्ता/ग्राहक के साथ सीधा संपर्क है
दूसरा स्तर	संबंधित बिजनेस हेड
तीसरा स्तर	शिकायत निवारण सेल (जीआरसी)

- (g) नीचे बताए गए शिकायत निवारण अधिकारी को यह सुनिश्चित करना होगा कि प्राप्त की गई सभी शिकायतें रिकॉर्ड की जाएं और उनका समाधान किया जाए, लेकिन उन्हें प्रभावी निगरानी/एस्केलेशन मैकेनिज़्म भी सुनिश्चित करना होगा ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि कोई भी शिकायत अनसुलझी न रहे।
- (h) अगर उधारकर्ता/ग्राहक उपरोक्त खंड (बी) में सूचीबद्ध एस्केलेशन मैकेनिज़्म में बताए गए प्रतिनिधियों द्वारा दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं या फ्रंट ऑफिस के कर्मचारियों द्वारा दिया गया समाधान संतोषजनक नहीं है, तो वे नीचे बताए अनुसार शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं:

श्री आदित्य शर्मा

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

ईमेल के ज़रिये प्राप्त उधारकर्ता/ग्राहक की शिकायतों का जवाब केवल ईमेल के ज़रिये दिया जाएगा।

वैकल्पिक रूप से, उधारकर्ता/ग्राहक इन्हें लिख सकते हैं:

**श्री गौरव भाटिया,
मुख्य जोखिम अधिकारी**

71/2 डी, रामा रोड,
नजफगढ़ रोड औद्योगिक क्षेत्र,
नई दिल्ली - 110015
फोन : 011-45623200/300; फैक्स: 011-41023285
ई-मेल: gaurav.bhatia@orixindia.com

ई-मेल: gaurav.bhatia@orixindia.com

- (i) उधारकर्ता/ग्राहक को पूरी सलाह देकर शिकायतों का उचित और समयबद्ध तरीके से समाधान किया जाएगा। अगर समाधान के लिए समय चाहिए, तो शिकायत स्वीकार करते हुए अंतरिम प्रतिक्रिया दी जाएगी।
- (j) अगर उधारकर्ता/ग्राहक की शिकायत/विवाद का निवारण पिछले अनुच्छेद में बताए गए समाधान तंत्र के अनुसार नहीं किया जाता है, तो वह एक महीने के भीतर आरबीआई के पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी के पास यहां पर अपील करने के लिए स्वतंत्र है:

नॉन-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग

मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय
भारतीय रिजर्व बैंक भवन, तीसरी मंजिल,
मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने,
बायकुला, मुंबई - 400 008

- (k) कर्मचारी प्रशिक्षण और जागरूकता: ग्राहकों का सामना करने वाले चैनलों और अन्य सहायता विभागों के सभी कर्मचारियों को समय-समय पर ग्राहकों की शिकायतों से निपटने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा। इसमें कार्यात्मक प्रशिक्षण के साथ-साथ सॉफ्ट स्किल का प्रशिक्षण भी शामिल होगा।

(4) ग्राहकों की शिकायतों की निगरानी करना और उनकी समीक्षा करना:

- (a) तिमाही आधार पर दर्ज की गई शिकायतों का मूल कारण विश्लेषण करें/आचरण करें। शिकायत की प्रकृति और प्रकार के आधार पर विश्लेषण किया जाएगा, ताकि उन शिकायतों के क्षेत्रों की पहचान की जा सके जो स्थानिक प्रकृति की हैं और जिनके लिए प्रक्रिया की समीक्षा/प्रक्रियात्मक बदलाव की आवश्यकता है।
- (b) विश्लेषण में मामले को बंद करने की समीक्षा (बंद करने की पर्याप्तता और समयबद्धता) भी शामिल होगी। विश्लेषण के मुख्य पहलुओं को वरिष्ठ प्रबंधन के समक्ष उजागर किया जाएगा। प्राप्त और बंद की गई शिकायतों का सारांश आरबीआई द्वारा निर्धारित समीक्षाओं के कैलेंडर के भाग के रूप में रिपोर्ट किया जाएगा।

संशोधन का इतिहास

संशोधन की तारीख	संस्करण	विवरण	लेखक	द्वारा स्वीकृत
27-07-2010	1	प्रारंभिक मसौदा	श्री जय गांधी या श्री पार्थसारथी रे	निदेशक मंडल
29-06-2012	2	आरबीआई के सर्कुलर के अनुसार संशोधित	श्री पार्थसारथी रे	निदेशक मंडल
22-03-2013	3	आरबीआई के सर्कुलर के अनुसार संशोधित दिनांक फरवरी 18, 2013	सुश्री शुचि सिंघवी	निदेशक मंडल
31-03-2017	4	आरबीआई मास्टर दिशानिर्देश, 2016 के अनुसार संशोधित	सचिवीय विभाग	निदेशक मंडल
24-08-2022	5	आरबीआई मास्टर दिशानिर्देश,	सचिवीय विभाग	निदेशक मंडल

		2016 के अनुसार संशोधित		
22-12-2023	6	आरबीआई मास्टर दिशानिर्देश, 2016 के अनुसार संशोधित	सचिवीय विभाग	निदेशक मंडल