



सार्वजनिक



ओरिएक्स लीजिंग अँड फायनान्शियल सर्विसेस इंडिया लिमिटेड
(CIN: U74900MH2006PLC163937)

फेयर प्रॅक्टिसेस कोड

V.6

A. प्रस्तावना:

ही कंपनी नॉन डिपॉझिट घेणारी नॉन बँकिंग फायनान्शियल कंपनी असून ती रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाकडे (आरबीआय) नोंदणीकृत आहे. हे फेयर प्रॅक्टिस कोड (कोड) आरबीआयच्या परिपत्रक क्र. च्या **प्रकरण VII – फेयर प्रॅक्टिस कोड**चे पालन करून तयार करण्यात आला आहे. RBI/DoR/2023-24/105 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 मास्टर डायरेक्शनवर - भारतीय रिझर्व्ह बँक (नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) डायरेक्शन, 2023 दि. ऑक्टोबर 19, 2023 गैर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांना लागू ("आरबीआय मार्गदर्शक तत्त्वे") आणि आरबीआय द्वारे वेळोवेळी आणि उद्दिष्टे अपडेट केल्यानुसार

B. व्याख्या

- I. '**ग्राहक**' म्हणजे कंपनीचे एक किंवा अधिक ग्राहक जे कंपनी कायदानुसार परिभाषित वैयक्तिक किंवा कंपनी आहेत, 2013 आणि ज्याने किंवा ज्याने मालमत्ता व्यवसाय किंवा कॉर्पोरेट कर्ज व्यवसाय किंवा व्यावसायिक वाहन कर्ज व्यवसाय अंतर्गत कंपनीकडून कर्ज घेतले आहे आणि कंपनीचे कर्जदार म्हणून वर्गीकृत केले आहे.
- II. '**समान हप्ता**' म्हणजे वेगवेगळ्या नियतकालिकांचा समान हप्ता.
- III. '**तक्रार निवारण यंत्रणा**' म्हणजे ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी कंपनीने स्वीकारलेली यंत्रणा किंवा प्रक्रिया.
- IV. '**इंटरेस्ट रेट**' म्हणजे व्याजदर (फिक्स्ड किंवा फ्लोटिंग) मासिक विश्रांतीसह ग्राहकाने देय असलेल्या कर्जावर शुल्क आकारले जाईल आणि विशेषतः कर्ज करारात निर्दिष्ट केले जाईल.
- V. '**कर्ज**' म्हणजे ग्राहकाने घेतलेल्या कोणत्याही रकमेची किंवा आर्थिक सुविधेची, कंपनीकडून कर्ज अर्जात नमूद केल्याप्रमाणे, कर्ज करारात नमूद केलेल्या कालावधीमध्ये परतफेड केली जाईल, जी इतर खर्चासह लागू व्याजदराने परतफेडयोग्य आहे, कर्ज करारात नमूद केल्याप्रमाणे शुल्क आणि खर्च.
- VI. '**कर्ज अर्ज**' म्हणजे दस्तऐवज/अर्ज किंवा फॉर्म जो कंपनीच्या विनिर्दिष्ट स्वरूपात, कंपनीकडून कर्ज मिळवण्यासाठी ग्राहकाने अर्ज केला आहे. कर्ज अर्ज हा ग्राहकाकडून कंपनीकडून कर्ज घेण्याची हमी नाही किंवा कंपनीकडून ग्राहकाला कर्ज देण्याची किंवा कर्ज प्रदान करण्याची बांधिलकी नाही.
- VII. '**कर्ज करार**' म्हणजे लेखी करार, शेड्यूल आणि अशा इतर दस्तऐवज कंपनीसह ग्राहकाने स्वाक्षरी केलेल्या आणि कार्यान्वित केलेल्या कर्ज कराराचा भाग बनवते, कंपनीने डिझाइन केलेल्या स्वरूपात जोरदार, त्याच्या/तिच्याकडून घेतलेल्या कर्जासंदर्भात, ज्यामध्ये कर्जाच्या अटी आणि शर्तीचा *समावेश* असेल.
- VIII. '**कर्ज कालावधी**' म्हणजे ज्या कालावधीत कर्जाची परतफेड ग्राहकाने ओएलएफएसने वेळोवेळी त्याच्या धोरणानुसार निर्धारित केली आहे.
- IX. लोनच्या संबंधात '**सर्वात महत्वाचे नियम आणि अटी (एमआयटीसी)**' म्हणजे लोनच्या सर्वात महत्वाच्या अटी आणि अटी ज्या ग्राहकाला लोनचा लाभ घेण्यापूर्वी माहित असणे आवश्यक आहे आणि जे लोन ऑप्लिकेशनमध्ये तसेच लोन करारामध्ये तपशीलवार निर्दिष्ट केले आहे.

- X. 'वैयक्तिक कर्ज', कंपनीने वाढवलेल्या विविध कर्जांच्या संबंधात, व्यक्तींना दिलेली कर्जे¹ आणि त्यात (अ) ग्राहक क्रेडिट², (ब) स्थावर मालमत्तेची निर्मिती/वृद्धी करण्यासाठी दिलेली कर्जे (उदा. गृहनिर्माण इ.) यांचा समावेश होतो.
- XI. 'दंडात्मक शुल्क' म्हणजे कर्ज करारात नमूद केल्याप्रमाणे ग्राहकाने एमआयटीसीचे पालन न केल्याबद्दल कंपनीकडून आकारला जाणारा दंड.

C. कोडची उद्दिष्टे:

कोडची प्राथमिक उद्दिष्टे खालीलप्रमाणे आहेत.

- I. ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून निष्पक्ष आणि पारदर्शक पद्धतींना प्रोत्साहन देणे
- II. पारदर्शकता वाढवा जेणेकरून ग्राहकांना सेवांची अपेक्षा काय करता येईल याची चांगली समज होईल;
- III. ग्राहक आणि कंपनी यांच्यात निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंध वाढविणे;
- IV. ग्राहक इंटरफेस संबंधित नियामक आवश्यकता पालन याची खात्री करण्यासाठी; आणि
- V. ग्राहकांच्या तक्रारींच्या निवारणासाठी यंत्रणा मजबूत करणे.

D. कव्हरेज:

फेयर प्रॅक्टिस कोड खालील भागात लागू होते:

- I. कर्ज अर्ज आणि प्रक्रिया
- II. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी आणि शर्ती संवाद.
- III. कर्ज करारामध्ये दंडात्मक शुल्क
- IV. अटी व शर्तीसह कर्ज वाटप.
- V. समान हप्त्यावर आधारित वैयक्तिक कर्जांवरील फ्लोटिंग व्याज दराची पुनर्रचना
- VI. स्थायी/अस्थायी मालमत्ता कागदपत्रे जारी करणे
- VII. साधारण.
- VIII. संचालक मंडळाची जबाबदारी
- IX. एनबीएफसीसाठी लोकपाल
- X. तक्रार निवारण अधिकारी
- XI. कोड प्रकाशन
- XII. जास्त व्याजदर आकारण्याचे नियमन;
- XIII. कंपनीने वित्तपुरवठा केलेल्या मालमत्तेची परतफेड.
- XIV. तक्रार निवारण यंत्रणा (परिशिष्ट म्हणून)

E. वरील प्रत्येक क्षेत्रात फेयर प्रॅक्टिस कोड:

- I. कर्ज अर्ज आणि प्रक्रिया

¹ वैयक्तिक म्हणजे नैसर्गिक व्यक्ती जी कर्जदार आहे

² ऑटो कर्ज (व्यावसायिक वापरासाठी कर्ज व्यतिरिक्त), स्थावर मालमत्तेद्वारे सुरक्षित वैयक्तिक कर्ज (व्यवसाय / व्यावसायिक हेतूव्यतिरिक्त), व्यावसायिकांना वैयक्तिक कर्ज (व्यवसाय हेतूने कर्ज वगळून), आणि इतर उपभोगाच्या हेतूने दिलेले कर्ज (उदा., सामाजिक समारंभ, इ.)

- (1) ग्राहकाशी होणारे सर्व संवाद इंग्रजी भाषेत किंवा ग्राहकाला समजल्याप्रमाणे स्थानिक भाषेत करावे लागतील.
- (2) ज्या कर्जासाठी अर्ज केला जात आहे त्या कर्जाच्या संदर्भात ग्राहकांना आवश्यक असलेली सर्व आवश्यक माहिती कर्ज अर्जात उपलब्ध आहे. माहितीमध्ये ग्राहकाच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या बाबींचा समावेश असेल, जेणेकरून ग्राहकाने माहितीपूर्ण निर्णय घेतले जाऊ शकतात.
- (3) कर्जासाठी अर्ज करताना ग्राहकाने सादर करणे आवश्यक असलेली कागदपत्रे कर्ज अर्जामध्ये निर्दिष्ट केली आहेत.
- (4) कंपनी कर्ज अर्जाच्या पावतीसाठी एक पावती देईल जे कर्ज अर्ज निकाली काढण्याच्या मुदतीचे देखील सूचित करते
- (5) कंपनी ग्राहकाने सादर केलेला कर्ज अर्ज आणि कागदपत्रांची पडताळणी वाजवी कालावधीत करेल आणि अतिरिक्त तपशील / कागदपत्रांची आवश्यकता असल्यास ती ग्राहकांना ताबडतोब कळवेल.

II. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी आणि शर्ती संवाद:

- (1) ग्राहकाने कर्ज अर्ज सादर केल्यानंतर त्याचे योग्य मूल्यमापन झाले आहे याची कंपनी खात्री करेल. हे मूल्यांकन कंपनीच्या प्रचलित व्यवसाय आणि / किंवा क्रेडिट धोरणे आणि कार्यपद्धतींच्या अनुषंगाने असेल.
- (2) कर्ज आणि कर्जाची एमआयटीसी मंजूर करणारे मंजूरी पत्र लिखित स्वरूपात, इंग्रजी भाषेत ग्राहकास कळविले जाईल किंवा पाठविले जाईल. तथापि, कर्जाच्या संदर्भात एमआयटीसीची माहिती इंग्रजी भाषेत किंवा ग्राहकाने समजून घेतलेल्या स्थानिक भाषेत दिली जाईल. कंपनीने या अटी व शर्ती ग्राहकाने आपल्या रेकॉर्डवर स्वीकारल्या पाहिजेत.
- (3) कंपनी ने कर्ज करारामध्ये आकारल्या जाणाऱ्या दंडात्मक शुल्कांचा (कोणत्याही स्वरूपात नमूद केल्याप्रमाणे) ठळक पणे उल्लेख करावा.
- (4) कंपनी ग्राहकाला कर्ज कराराची प्रत आणि कर्ज वितरणाच्या वेळी कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व आवारांची प्रत सादर करेल. व्यावसायिक अटी आणि शर्तींचे नियमन करणाऱ्या कर्ज कराराचे वेळापत्रक इंग्रजी भाषेत किंवा ग्राहकाने समजून घेतलेल्या स्थानिक भाषेत असेल.
- (5) कंपनी ग्राहकाकडून स्व-घोषणा देखील प्राप्त करेल जी त्यांना समजली आहे, किंवा त्यांना कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्ती स्पष्ट केल्या आहेत. स्वयं-घोषणा ग्राहकाने समजून घेतल्यानुसार स्थानिक भाषेत असेल.

III. कर्ज खात्यात दंडात्मक शुल्क:

दंडात्मक शुल्क आकारण्यासाठी खालील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले जाईल:

- (1) कर्जावर आकारण्यात येणाऱ्या व्याजदरात दंडात्मक शुल्क जोडण्यात येणार नाही.
- (2) दंडात्मक शुल्काचे भांडवल केले जाणार नाही म्हणजे दंडात्मक शुल्कावर आणखी व्याजाची गणना केली जाणार नाही.
- (3) दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण एमआयटीसी किंवा कर्ज कराराचे पालन न करणे आणि विशिष्ट कर्ज / उत्पादनासाठी मानकानुसार वाजवी आणि अनुरूप असेल.
- (4) वैयक्तिक ग्राहकांसाठी दंडात्मक शुल्क (व्यवसाय वगळता इतर कारणांसाठी), समान एमआयटीसीच्या उल्लंघनासाठी बिगर-वैयक्तिक ग्राहकांसाठी दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त नसेल.
- (5) दंड आकारणीचे प्रमाण आणि कारण कर्ज करार आणि एमआयटीसीमध्ये स्पष्टपणे उघड केले जाईल आणि [ओरिक्स इंडिया - ओएलएफएस येथे कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केले जाईल: फी आणि शुल्क](#).
- (6) एमआयटीसीचे पालन न केल्याबद्दल ग्राहकांना लागू दंडात्मक शुल्क आणि त्यामागील कारणांसह स्मरणपत्रे कळविली जातील.

टीप : नवीन कर्जासाठी 01 जानेवारी 2024 पासून आणि विद्यमान कर्जासाठी 01 जुलै 2024 पासून या कलम क्रमांक 3 मधील तरतुदी लागू केल्या जातील.

IV. अटी आणि शर्तीमध्ये बदलांसह कर्ज वाटप:

- (1) कंपनी कर्ज करारातील अटी आणि शर्तीच्या अनुषंगाने मंजूर कर्जाचे वेळेवर वितरण सुनिश्चित करेल.
- (2) कर्जाच्या अटी व शर्तीमध्ये (वितरणानंतर) होणारे कोणतेही बदल जसे की व्याजदर, वितरण वेळापत्रक, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट चार्जेस, दंड शुल्क, इतर शुल्क / शुल्क / खर्च इ. ग्राहकांच्या नोंदणीकृत पत्त्यावर पत्राद्वारे किंवा ग्राहकांच्या नोंदणीकृत ईमेल पत्त्यावर ईमेलद्वारे किंवा ग्राहकांच्या नोंदणीकृत मोबाइलवर एसएमएसद्वारे सूचित / कळविणार आहे. येथे नमूद केलेले सर्व बदल संभाव्यपणे प्रभावी केले जातील आणि कंपनीच्या [ओरिक्स इंडिया - ओएलएफएस: फी आणि शुल्क \(orixindia.com\)](#) वेबसाइटवर देखील अपडेट केले जातील. या संदर्भातील योग्य अट कर्ज करार किंवा मंजुरी पत्रात समाविष्ट केली जाईल.
- (3) कंपनी वितरणोत्तर देखरेख सामान्य व्यवसाय पद्धती, विद्यमान लागू धोरणे, मंजुरीच्या अटी आणि आरबीआयने वेळोवेळी जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार करेल.
- (4) कंपनी केवळ कर्ज कराराच्या अनुषंगाने देयक परत मागवण्याचा/कार्यान्वये गती देण्याचा कोणताही निर्णय घेईल.
- (5) कंपनी सर्व थकबाकीची परतफेड केल्यास किंवा कर्जाची थकबाकीची रक्कम प्राप्त झाल्यास सर्व सिक्युरिटीज जारी करेल, जे ग्राहकांच्या विरोधात कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी वैध अधिकार किंवा पूर्वसूचना ग्राहकाला लागू असेल. या नोटीसमध्ये उर्वरित दावे आणि संबंधित दाव्याचा निपटारा / देय होईपर्यंत कंपनी सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा हक्क असलेल्या अटीबद्दल संपूर्ण तपशील दिला जाईल.

V. समान हप्त्यावर आधारित वैयक्तिक कर्जावरील फ्लोटिंग व्याज दराची पुनर्रचना:

समान हप्ता आधारित वैयक्तिक कर्ज यावरील फ्लोटिंग व्याजदर पुनर्संचयित करण्यासाठी खालील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले जाईल:

- (1) मंजूरीच्या वेळी आणि नंतर कर्जाच्या कालावधीदरम्यान, ग्राहकाला कर्जावरील व्याज दरातील बदलाच्या संभाव्य परिणामांबद्दल लेखी (एकतर पत्र / एसएमएस / ईमेलद्वारे) स्पष्टपणे कळवावे लागेल ज्यामुळे कर्ज करारात निर्दिष्ट केल्याप्रमाणे त्यांच्या समान हप्त्यात आणि / किंवा कर्जाच्या कालावधीत बदल होऊ शकतात, किंवा दोन्ही, जसे प्रकरण असू शकते.
- (2) व्याजदरात बदल झाल्यास कंपनी ग्राहकाला एक पत्र पाठवून व्याजदरात बदल करण्याचा सल्ला देईल आणि कर्जाच्या कालावधीत आणि प्रभावी तारखेपासून अशा कर्जाचा कालावधी बदलला जाईल. ग्राहकाला खालील पर्याय देखील प्रदान केले जातील जे ग्राहकांनी कंपनीद्वारे संप्रेषण केल्यानंतर 15 दिवसांच्या आत लेखी स्वरूपात वापरता येतील:

- (i) लागू असलेल्या समान हप्त्यांमध्ये वाढ; @
- (ii) समान हप्त्यात वाढ आणि कर्जाचा कालावधी वाढविणे यांचे संयोजन; @; किंवा
- (iii) कर्जाच्या कालावधीत कोणत्याही क्षणी अंशतः किंवा पूर्णपणे कर्जाची परतफेड करण्यासाठी*

@ अशा वाढीमुळे नकारात्मक अमोर्टायझेशन होणार नाही

* फोरक्लोजर चार्जेस / प्री-पेमेंट पेनल्टी आकारणी आरबीआयच्या परिपत्रकाच्या अधीन असेल, जसे लागू होईल.

- (3) जर ग्राहक कंपनीला वरील नमूद केलेल्या कालमर्यादित कोणत्याही पर्यायाचा वापर करण्यास प्रतिसाद देत असेल, तर ग्राहकांनी सांगितलेल्या तारखेपासून असे बदल प्रभावी केले जातील.

(4) वरील पर्यायाच्या वापरासाठी कोणतेही सेवा शुल्क / प्रशासकीय खर्च मंजूरी पत्रात आणि अशा शुल्क / खर्चाच्या पुनरावृत्तीच्या वेळी देखील नमूद केले जातील.

- (5) ग्राहक आजपर्यंत वसूल केलेल्या मुद्दल आणि व्याजाची गणना करणार्या खात्यांच्या विवरणपत्रावर मागणी करू शकतो; समान किस्त रक्कम; समान किस्त शिल्लक संख्या आणि व्याज दर (वार्षिक) कंपनीच्या कोणत्याही शाखेशी संपर्क साधून किंवा (customercare@orixindia.com) वर ईमेल करून कॉल करून किंवा लिहून संपूर्ण कर्ज कालावधीसाठी "[ओरीक्स इंडिया - आमच्याशी संपर्क साधा](#)" येथे कंपनीच्या वेबसाइटवर दिलेल्या तपशीलानुसार कस्टमर केअर टीमला संपर्क साधू शकतो.

टीप: या कलमाची तरतूद 31 डिसेंबर 2023 रोजी किंवा त्यापूर्वी घेतलेल्या सर्व विद्यमान कर्जांवर आणि या तारखेनंतर घेतलेल्या सर्व नवीन कर्जांवर लागू होईल. . सर्व विद्यमान ग्राहकांना योग्य वाहिन्यांच्या माध्यमातून, वरील उपकलम (2) मध्ये नमूद केलेल्या पर्यायांची माहिती देऊन, त्यांच्याशी संपर्क साधला जाईल.

VI. **स्थायी/अस्थायी मालमत्ता कागदपत्रे जारी करणे:** वैयक्तिक ग्राहकांसाठी वैयक्तिक कर्जासाठी खालील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करावे लागेल.

(1) वैयक्तिक ग्राहक:

- (a) वरील क्लॉज IV(5) मध्ये नमूद केलेली अट जतन करा आणि वगळता, कंपनी सर्व मूळ जंगम/अचल मालमत्तेचे दस्तऐवज परत करेल आणि CERSAI कडे नोंदणीकृत शुल्क किंवा इतर नोंदणीसह कोणतेही शुल्क पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट प्राप्त झाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत काढून टाकेल. कर्ज खात्याचे अर्थात ना हरकत प्रमाणपत्र जारी करणे.
- (b) ग्राहक / मॉर्टगॉरला मूळ स्थावर / जंगम मालमत्ता कागदपत्रे एकतर कंपनीच्या शाखेतून गोळा करण्याचा पर्याय दिला जाईल जिथे कर्ज सेवा (सर्व्हिसिंग शाखा) होती किंवा सर्व्हिसिंग शाखेच्या जवळच्या शाखेकडून किंवा दिल्ली येथे असलेल्या शाखेकडून 71/2 डी, रामा रोड, नजफगड रोड औद्योगिक क्षेत्र, नवी दिल्ली-110015 येथे तिच्या / त्याच्या पसंतीनुसार.³
- (c) स्थावर मालमत्ता तारण (सिक्युर्ड प्रॉपर्टी) असल्यास मॉर्टगॉरद्वारे (जो ग्राहक असू शकतो किंवा असू शकत नाही) ग्राहकाने घेतलेल्या कर्जाच्या बाबतीत, मूळ मालमत्ता कागदपत्रे (जसे की गहाण ठेवण्याच्या वेळी गहाण ठेवणाऱ्याने प्रदान केलेली असू शकतात) मालमत्तेचे मालक/मालकाकडे सुपूर्द केले जाईल, ग्राहकाकडे नाही. तेव्हा एकापेक्षा अधिक मॉर्टगॅगर / सुरक्षित मालमत्तेचे मालक असल्यास, मूळ मालमत्तेचे दस्तऐवज सर्व मॉर्टगॅगर / मालकांकडे सुपूर्द करावे लागतील. वरील असूनही, वरील उपखंड (ब) मध्ये म्हटल्याप्रमाणे सर्व गहाणखत/मालक या मालमत्तेचे दस्तऐवज त्यांच्या पसंतीच्या ठिकाणी जमा करण्यासाठी उपलब्ध करून देत आहेत त्या दिवसापासून अशा प्रकरणातील 30 दिवसांचा कालावधी मोजला जाईल. अधिकृतता पत्र किंवा मुखत्यारपत्र किंवा पॉवर ऑफ अॅटर्नी गहाण ठेवणाऱ्या/मालकांद्वारे प्रदान केले जाते, जे मूळ मालमत्तेचे दस्तऐवज वैयक्तिकरित्या ('अनुपलब्ध व्यक्ती' म्हणून संदर्भित) गोळा करण्यासाठी कंपनीच्या शाखा कार्यालयात भेट देऊ शकत नाहीत, कोणत्याही विशिष्ट गहाणखत/मालकांच्या नावे मूळ मालमत्तेचे दस्तऐवज वैयक्तिकरित्या गोळा करण्यासाठी कंपनीच्या शाखा कार्यालयात भेट देण्यासाठी उपलब्ध असलेल्या/मालकांकडे, सर्व गहाणखत मालकाच्या केवायसी कागदपत्रांसह अनुपलब्ध व्यक्तीकडून अधिकृतता आहे.
- (d) ग्राहक किंवा कर्जदार किंवा संयुक्त ग्राहक किंवा सहकारी कर्जदारांच्या मृत्यूच्या आकस्मिक घटनेला संबोधित करण्यासाठी, मूळ चल / स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे अशा मॉर्टगॉरच्या कायदेशीर वारसांना परत केली जातील अशा कायदेशीर वारसांनी उत्तराधिकार प्रमाणपत्र किंवा प्रोबेट किंवा अशी कोणतीही तत्सम कागदपत्रे सादर केली आहेत की अशा कागदपत्रांची कोठडी मागणारी व्यक्ती मृत मॉर्टगॉरचे कायदेशीर वारस आहे. त्यासाठी प्रक्रिया खालील प्रमाणे असेल:
- (i) मृत मॉर्टगॉर / मालकाच्या कायदेशीर वारसांनी तयार केलेल्या स्थावर किंवा जंगम मालमत्तेच्या मृत मॉर्टगॉर / मालकाच्या मृत्यू प्रमाणपत्राची प्रत.
- (ii) वारसा प्रमाणपत्र किंवा मृत मॉर्टगॉर / मालकाच्या कायदेशीर वारसांनी तयार केलेले प्रोबेट.
- (iii) संयुक्त मॉर्टगॉर/मालकांच्या बाबतीत, सुरक्षित मालमत्तेचे हयात मॉर्टगॉर/मालक कंपनीने विहित केलेल्या नमुन्यानुसार (कमी नुकसानभरपाई देण्याचा करार) प्रदान करणे दस्तऐवजाचे इतर दावेदार नाहीत आणि जिवंत मॉर्टगॉर / मालकाने मागितलेल्या सुरक्षित

³ मूळ जंगम / स्थावर मालमत्ता कागदपत्रांच्या परताव्याची मुदत आणि जागा 01 डिसेंबर 2023 रोजी किंवा त्यानंतर जारी केलेल्या मंजुरी पत्रात नमूद करावी लागेल

मालमत्तेच्या अशा मूळ मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या संबंधात तृतीय व्यक्तीकडून भविष्यातील कोणत्याही दाव्यातून कंपनीला नुकसानभरपाई देणे.

- (iv) सुरक्षित मालमत्तेच्या मूळ मालमत्तेच्या कागदपत्रांची कोठडी मागणाऱ्या व्यक्तीच्या नवीनतम केवायसी दस्तऐवजाची प्रमाणित प्रत.
- (v) सुरक्षित मालमत्तेच्या मूळ मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या कोठडीची मागणी करणार्या व्यक्तीने योग्यरित्या स्वाक्षरी केलेले पावती पत्र.
- (vi) तेव्हा सुरक्षित मालमत्ता एकापेक्षा अधिक कायदेशीर वारस असल्यास, अशा मूळ मालमत्ता दस्तऐवज सर्व कायदेशीर वारसांच्या स्वाधीन करणे आवश्यक आहे. वरील असूनही, अशा परिस्थितीत 30 दिवसांचा कालावधी त्या दिवसापासून मोजला जाईल ज्या दिवशी सर्व कायदेशीर वारस कंपनीच्या शाखा कार्यालयात त्यांच्या पसंतीच्या ठिकाणी कागदपत्रे गोळा करण्यासाठी स्वतः ला उपलब्ध करून देत आहेत कायदेशीर वारस द्वारे अधिकृतता पत्र किंवा मुखत्यारपत्राची शक्ती प्रदान केल्याशिवाय वर, ज्यांना कंपनीच्या शाखा कार्यालयात जाऊन प्रत्यक्ष मालमत्ता कागदपत्र गोळा करता येत नाही (संदर्भ 'अप्राप्य कायदेशीर वारस' म्हणून दिलेला आहे), कोणत्याही विशिष्ट कायदेशीर वारस बाजूने, कंपनीच्या शाखा कार्यालयाला प्रत्यक्ष मालमत्ता दस्तऐवज गोळा करण्यासाठी कोण आहे / उपलब्ध आहे, सर्व कायदेशीर वारसदारांच्या केवायसी कागदपत्रांसह उपलब्ध नसलेल्या कायदेशीर वारसदारांकडून अधिकृतता घ्या

याद्वारे असे स्पष्ट करण्यात आले आहे की, अशा प्रकरणांमध्ये 30 दिवसांचा कालावधी उपखंड (i) मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे कागदपत्रे सादर केल्याच्या तारखेपासून मोजला जाईल उपखंड (vi) करण्यासाठी वर.

- (e) सुरक्षित मालमत्तेचे मालक/मालक किंवा कायदेशीर वारस यांच्या बाबतीत, जसं असेल तसं, भारताबाहेर राहत आहे, मग सुरक्षित मालमत्ता किंवा कायदेशीर वारस या मोर्टेगजर / मालकाने पॉवर ऑफ अटर्नी (अशा मोर्टेगजर / मालक किंवा कायदेशीर वारसांच्या निवासी देशाच्या दूतावासाद्वारे योग्य नोटरी) प्रदान केली पाहिजे, जसं असेल तसं, सुरक्षित मालमत्तेच्या मूळ मालमत्तेची कागदपत्रे गोळा करण्यासाठी त्याला / तिला अधिकृत करणार्या प्रतिनिधीच्या बाजूने.
- (f) उपखंड (c) च्या तरतुदीच्या अधीन राहून किंवा (डी) किंवा (ई) या उपखंडाचा, मूळ स्थावर / स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करण्यास विलंब झाल्यास किंवा कर्जाची पूर्ण परतफेड / सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांनंतर संबंधित नोंदणीसह चार्ज समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अपयशी झाल्यास, कंपनी अशा विलंब ग्राहक कारणे संवाद साधेल. जर विलंब कंपनीला जबाबदार असेल, तर तो प्रत्येक विलंब दिवसासाठी रु. 5,000/- दराने ग्राहकाला भरपाई देईल.
- (g) मूळ स्थावर/अचल मालमत्ता कागदपत्रांचे नुकसान/नुकसान झाल्यास, एकतर अंशतः किंवा पूर्ण, चल/अचल मालमत्ता कागदपत्रांच्या डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती प्राप्त करण्यासाठी ग्राहकाला सहाय्य करावे लागेल आणि कंपनी संबंधित खर्च उचलेल, परिच्छेद (फ) वर सूचित नुकसान भरपाई भरण्या व्यतिरिक्त वर. अशा प्रकरणांमध्ये, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी कंपनीला 30 दिवसांचा अतिरिक्त

वेळ उपलब्ध होईल आणि एकूण 60 दिवसांच्या कालावधीनंतर विलंब कालावधी दंडाची गणना केली जाईल.

(2) गैर-वैयक्तिक ग्राहक:

आतापर्यंत नॉन-वैयक्तिक ग्राहक, एकसमान दृष्टिकोन (फक्त सुरक्षित मालमत्तेच्या मूळ मालमत्तेची कागदपत्रे सोडण्यापर्यंत) वैयक्तिक ग्राहकासाठी निर्धारित केल्याप्रमाणे अनुसरण केले जाऊ शकते जोपर्यंत अनुसरण न करण्याची सक्तीची कारणे नाहीत.

VII. सामान्य:

- (a) कंपनी कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या व्यतिरिक्त ग्राहकाच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणार नाही (जोपर्यंत ग्राहकाने पूर्वी जाहीर केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास येत नाही).
- (b) ग्राहक खाते हस्तांतरणासाठी ग्राहकाकडून लेखी विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्यथा, हरकत असल्यास, विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवावी लागेल. असे हस्तांतरण कर्ज करारात नमूद केलेल्या अटी व शर्तीनुसार होईल.
- (c) कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी कायदेशीररित्या वैध प्रक्रियांचा अवलंब करेल आणि अनावश्यक छळ किंवा सार्वजनिक अपमान, बळाचा वापर, धमकावणे उदा., ग्राहकांना विचित्र वेळेस सतत त्रास देणार नाही (म्हणजे कंपनी प्रतिनिधीने ग्राहकाला कॉल करू नये. सकाळी 8 च्या आधी किंवा संध्याकाळी 7 नंतर), कर्ज वसुलीसाठी स्नायूंच्या शक्तीचा वापर, इत्यादी, ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी संकलन अधिकारी आणि इतर कर्मचाऱ्यांना पुरेसे प्रशिक्षण दिले जाईल.
- (d) आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वांमध्ये किंवा आरबीआयने या संदर्भात जारी केलेल्या कोणत्याही इतर मार्गदर्शक तत्वांनुसार फोरक्लोझर शुल्क / प्रीपेमेंट दंड / शुल्क आकारले जातील.

VIII. संचालक मंडळाची जबाबदारी :

- (a) संचालक मंडळाने कंपनीच्या कार्यकर्त्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील उच्च पातळीवर ऐकण्यासाठी आणि निकाली काढण्यासाठी एक तक्रार निवारण यंत्रणा मंजूर करणे आवश्यक आहे. तक्रार निवारण यंत्रणा या संहितेशी संलग्न आहे.
- (b) संचालक मंडळ आचारसंहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा आढावा घेईल. अशा आढावांचा एकत्रित अहवाल अर्धवार्षिक आधारावर मंडळाला सादर केला जाईल.

IX. तक्रार निवारण अधिकारी

अधिक माहितीसाठी कृपया तक्रार निवारण अधिकार्याशी संपर्क साधा.

X. लोकपाल:

कंपनी रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 (योजना) अंतर्गत समाविष्ट आहे आणि त्यानुसार संचालक मंडळाने या योजनेनुसार प्रमुख नोडल अधिकारी नेमले आहेत. मुख्य नोडल अधिकारी आणि नोडल अधिकाऱ्याचे तपशील कंपनीच्या वेबसाइटवर [ओरीक्स - ओएलएफएस: लोकपाल \(orixindia.com\)](http://orixindia.com) वर उपलब्ध आहेत.

XI. कोड प्रकाशन

कोड विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी कंपनीच्या www.orixindia.com या संकेतस्थळावर प्रकाशित केली जावी.

XII. जास्त व्याजदराचे नियमन शुल्क आकारले जाते:

- (a) कंपनी व्याजदर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रियांचे पालन करेल
- (b) कंपनीने फंड / ऑपरेशनच्या खर्चाचा विचार करून मार्जिनल रेफरन्स रेट म्हणून ओळखल्या जाणाऱ्या व्याज दर मॉडेलचा अवलंब केला आहे, मार्जिन, तरतूद करणे, आणि जोखीम प्रिमियम, जो कर्ज आणि आगाऊ रकमेसाठी व्याजदर ठरविण्याचा आधार असेल आणि कंपनीच्या वेबसाइट <https://www.orixindia.com/olfs-fees-charges.php> वर अपडेट केले गेले आहे
- (c) ग्राहकाला व्याजदर आकारण्याबाबत, कंपनीने जोखीम आधाराच्या श्रेणीकरणासाठी दृष्टिकोन तयार केला आहे जो ग्राहकाला व्याजदर आकारला जाईल. कृपया 'इंटररेस्ट रेट पॉलिसी आणि ग्रेडेशन ऑफ रिस्क अप्रोच' कंपनीच्या वेबसाइटवर <https://www.orixindia.com/olfs-governance.php> वर उपलब्ध आहे
- (d) ग्राहकांच्या संपर्कासाठी लागू व्याजदर मंजूरी पत्रात आणि कर्ज करारात स्पष्टपणे जाहीर केले जातील.
- (e) कर्ज करार, मंजूरी पत्र, आणि इतर संचार मध्ये नमूद व्याज दर वार्षिक दर असेल.

XIII. कंपनीने वित्तपुरवठा केलेल्या मालमत्तेचा पुनर्चनेत समावेश:

कंपनीच्या कर्ज करारात वेळोवेळी रिझर्व्ह बँकेने विहित केलेल्या आवश्यक पुनर्चनेच्या कलमांचा समावेश असेल.

XIV. तक्रार निवारण यंत्रणा

तेच या संहितेच्या परिशिष्ट म्हणून संलग्न आहे

F. दुरुस्ती:

या धोरणात कोणतेही कारण न देता, कोणत्याही वेळी संपूर्ण किंवा काही अंशी सुधारणा करण्याचा किंवा त्यात बदल करण्याचा अधिकार संचालक मंडळ राखून ठेवतो. मात्र, लेखी सूचना केल्याशिवाय अशी कोणतीही दुरुस्ती किंवा दुरुस्ती बंधनकारक राहणार नाही.



सार्वजनिक

परिशिष्ट

तक्रार निवारण यंत्रणा

(1) **परिचय:**

- (a) कंपनीचा सेवा मानके स्थापित करण्याच्या दिशेने आणि बाजारपेठेच्या सरावावर आधारित ग्राहक अनुभव तसेच अनेक चॅनेलवरील ग्राहक अभिप्रायांवर आधारित ग्राहक अनुभव सतत सुधारित करण्याच्या दिशेने समग्र दृष्टिकोन आहे.
- (b) कंपनीच्या सेवांवर अभिप्राय देण्यासाठी तसेच त्यांच्या तक्रारी नोंदवण्यासाठी ग्राहकांना अनेक चॅनेल्स देण्याची हमी कंपनी देते. तसेच कंपनीला याची जाणीव आहे की कर्जदार / ग्राहकांच्या सर्व विभागांना उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करण्यासाठी तक्रारींचे त्वरित आणि प्रभावी हाताळणी तसेच प्रक्रिया सुधारण्यासाठी त्वरित सुधारणा आणि प्रतिबंधात्मक क्रिया करणे आवश्यक आहे.
- (c) हे साध्य करण्यासाठी, कंपनीने ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी एक आराखडा तयार केला आहे आणि ग्राहक स्पर्श बिंदूंच्या संदर्भासाठी तक्रार निवारण यंत्रणेच्या स्वरूपात त्याचे दस्तऐवजीकरण केले आहे.

(2) **प्रश्न आणि तक्रारीची व्याख्या:**

कंपनीने तक्रारी आणि प्रश्नांची स्पष्ट व्याख्या केली आहे जेणेकरून ग्राहकांच्या समस्यांचे निराकरण केले जाईल आणि अचूकपणे दस्तऐवजीकरण केले जाईल.

2.1 शंका: केरी म्हणजे

- (a) कोणतीही शंका / चौकशी
- (b) स्पष्टीकरण / अधिक माहितीसाठी ग्राहक शोधणे / क्रॉस चेकिंग
- (c) ग्राहक तपासणी स्थिती / विनंतीची प्रगती
- (d) ग्राहक सेवा / डिलिव्हरीसाठी निर्दिष्ट टर्नअराउन्ड टाइम (टीएटी) च्या समाप्तीपूर्वी चौकशी / क्रॉस चेकिंग.

केरीचे उदाहरण:

- (a) फोरक्लोझर स्टेटमेंट न मिळणे (दिलेल्या वेळेच्या आत)
- (b) लोन अप्लिकेशन स्टेटसची केरी (दिलेल्या वेळेच्या आत)

2.2. तक्रार: तक्रार म्हणजे

- (c) एक तक्रार / विरोध
- (d) सेवा/उत्पादनाच्या गैर-अनुरूपतेवर वाद घालणारा ग्राहक
- (e) कंपनीने केलेली चूक

तक्रारीचे उदाहरण:

- (a) कंपनीला दिलेली पत्ता बदलण्याची विनंती पूर्ण झाली नाही
- (b) मंजुरी रक्कम विरुद्ध कमी वितरित रक्कम
- (c) वितरण पूर्ण झाले नाही (दिलेल्या वेळे सह)

(3) **सामान्य ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्याची प्रक्रिया:**

- (a) ग्राहकांच्या तक्रारी नोंदवण्यासाठी केंद्र बिंदू: प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारी खालील प्रमाणे हाताळल्या जातील: ग्राहकाला तक्रारीच्या निवारणासाठी उपलब्ध असलेल्या वाहिन्यांची माहिती दिली जाईल. हे आहेत:
- (i) शाखा;
 - (ii) कॉल सेंटर;
 - (iii) वेबसाइट
- (b) तक्रारीचे स्त्रोत: ग्राहकांकडून थेट तक्रारीव्यतिरिक्त, रिझर्व्ह बँक, बँकिंग लोकपाल यासह विविध नियामक संस्थांमार्फत प्राप्त तक्रारींचे निवारण तक्रार निवारण कक्षा अंतर्गत केंद्रस्थानी केले जाईल.
- (c) ग्राहकांच्या तक्रारींचे लॉगिंग आणि ट्रॅकिंग: प्राप्त झालेल्या कोणत्याही तक्रारी - एकतर तोंडी, ईमेलद्वारे किंवा लेखी स्वरूपात, जर त्याच दिवशी निराकरण केले गेले नाही आणि प्रतिसाद दिला नाही तर कंपनीने योग्य मानले जाईल. रेकॉर्डमध्ये ठेवलेल्या प्रत्येक तक्रारीची पावती दिली जाते.
- (d) प्रतिसादाची पद्धत: कंपनी हे सुनिश्चित करेल की प्रतिसादाची पद्धत ग्राहकांच्या सूचना प्राप्त करण्याच्या पद्धतीनुसार आहे उदा. ई-मेलद्वारे प्राप्त प्रकरणांना ई-मेलद्वारे प्रतिसाद दिला जाईल.
- (e) टर्न अराउंड टाईम: कंपनीने कर्जदार/ग्राहकांच्या तक्रारींना प्रतिसाद देण्यासाठी आणि अंतिम निराकरणासाठी खालील टर्नअराउंड टाईम फ्रेम्स पाळण्याचा प्रयत्न केला पाहिजे.

अ. क्र.	तक्रारीचे स्वरूप	टर्न अराउंड टाईम (टॅट) ठरावासाठी
1	कर्ज करार आणि कर्ज संबंधित	टी + 30
2	माफी / परतावा	टी + 30
3	फोरक्लोझर आणि क्लोजर डॉक्युमेंट्स	टी + 30
4	इतर	टी + 30

- (f) पातळी वाढवणे: वरील नमूद केलेल्या एकूण जास्तीत जास्त कालावधीत, ज्याच्यामध्ये अनुपालनाची आवश्यकता आहे, संस्थेतील विविध स्तरांवरील तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी वाढीव मॅट्रिक्स निर्धारित केले जातील. मॅट्रिक्स ग्राहकांना समाधान न झालेल्या तक्रारी / तक्रारींचे निराकरण न करता उच्च अधिका-यांकडे पाठविण्याची सूचना देते. प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारी खालील प्रमाणे हाताळल्या जातील:

प्रथम स्तर	शाखा व्यवस्थापक / शाखा प्रभारी यांचा थेट संवाद कर्जदार / ग्राहक यांच्याशी आहे
दुसरा स्तर	व्यवसाय प्रमुख संबंधित
तिसरी पातळी	तक्रार निवारण कक्ष (जीआरसी)

- (g) खाली नमूद केल्याप्रमाणे तक्रार निवारण अधिकाऱ्याला प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारींची नोंद करून त्यांचे निराकरण केले जाईल याची खात्री करावी लागेल, परंतु प्रभावी देखरेख / वाढ यंत्रणा सुनिश्चित करेल जेणेकरून कोणत्याही तक्रारींनिराकरण होणार नाही याची खात्री होईल.
- (h) जर कर्जदार / ग्राहक खंड (ब) मध्ये सूचीबद्ध वाढीव यंत्रणेत नमूद केलेल्या प्रतिनिधींनी दिलेल्या ठरावाशी समाधानी नसतील समोरील कार्यालयातील कर्मचाऱ्यांनी दिलेले वरील किंवा निराकरण समाधानकारक नाही तर ते खालील प्रमाणे तक्रार निवारण अधिकारी यांच्याशी संपर्क साधू शकतात:

श्री. आदित्य शर्मा

71/2 डी, रामा रोड,
नजफगढ रोड औद्योगिक क्षेत्र,
नवी दिल्ली - 110015
दूरध्वनी: 011-45623200/300; फॅक्स: 011-41023285
ई-मेल: gro@orixindia.com

ई-मेलद्वारे प्राप्त कर्जदार / ग्राहकांच्या तक्रारींना **केवळ ईमेलद्वारे** उत्तर दिले जाईल.

वैकल्पिकरित्या, कर्जदार / ग्राहक यांना लिहू शकतात:

**श्री. गौरव भाटिया,
मुख्य जोखीम अधिकारी**

71/2 डी, रामा रोड,
नजफगढ रोड औद्योगिक क्षेत्र,
नवी दिल्ली - 110015
दूरध्वनी: 011-45623200/300; फॅक्स: 011-41023285
ई-मेल: gaurav.bhatia@orixindia.com

- (i) कर्जदार/ग्राहक यांना सविस्तर सल्ला देऊन तक्रारींचे योग्य व कालबद्ध पद्धतीने निराकरण केले जाईल. जर ठरावाला वेळ हवा असेल तर तक्रार मान्य करून अंतरिम प्रतिसाद दिला जाईल.
- (j) जर कर्जदार / ग्राहक तक्रार / वाद मागील परिच्छेदात नमूद केलेल्या निराकरण यंत्रणेनुसार सोडवला गेला नाही तर तो /आरबीआयच्या पर्यवेक्षण विभागाच्या क्षेत्रीय कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकारी यांना एक महिन्याच्या कालावधीत अपील करण्यास ती मुक्त आहे:

बिगर बँकिंग पर्यवेक्षण विभाग

मुंबई प्रादेशिक कार्यालय
भारतीय रिझर्व्ह बँक इमारत, तिसरा मजला,
समोर मुंबई सेंट्रल रेल्वे स्टेशन,
भायखळा, मुंबई - 400 008

- (k) कर्मचारी प्रशिक्षण आणि जागरूकता: ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी ग्राहकांचा सामना करणाऱ्या वाहिन्या आणि इतर सहाय्य विभागातील सर्व कर्मचाऱ्यांना वेळोवेळी प्रशिक्षित केले जाईल. यामध्ये कार्यात्मक प्रशिक्षण तसेच सॉफ्ट स्किल प्रशिक्षणाचा समावेश असेल.

(4) **ग्राहकांच्या तक्रारींचा आढावा आणि देखरेख:**

- (a) त्रैमासिक आधारावर नोंदविलेल्या तक्रारींचे मूळ-कारण विश्लेषण / विश्लेषण करा. ज्या तक्रारी स्थानिक स्वरूपाच्या आहेत आणि त्या प्रक्रियेचा आढावा / प्रक्रियात्मक बदल आवश्यक आहेत अशा तक्रारींच्या क्षेत्रांची ओळख पटविण्याच्या उद्देशाने तक्रारीचे स्वरूप आणि प्रकार यांच्या आधारे विश्लेषण केले जाईल.
- (b) विश्लेषणात केस बंद करण्याचा आढावा (बंद करण्याची पर्याप्तता तसेच कालबद्धता) देखील समाविष्ट असेल. विश्लेषणाच्या प्रमुख बाबी वरिष्ठ व्यवस्थापनाला अधिरेखित केल्या जातील. प्राप्त झालेल्या आणि बंद झालेल्या तक्रारींचा सारांश आरबीआयने निर्धारित केलेल्या पुनरावलोकनांच्या कॅलेंडरचा भाग म्हणून नोंदवला जाईल.

बदल इतिहास

पुनरावृत्तीची 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	त्यानुसार सुधारित आरबीआयचे परिपत्रक दिनांक फेब्रुवारी 18, 2013	कु. शुचि सिंघवी	संचालक मंडळ
31-03-2017	4	त्यानुसार सुधारित आरबीआय मास्टर डायरेक्शन्स, 2016	सचिवीय विभाग	संचालक मंडळ
24-08-2022	5	त्यानुसार सुधारित आरबीआय मास्टर डायरेक्शन्स, 2016	सचिवीय विभाग	संचालक मंडळ
22-12-2023	6	त्यानुसार सुधारित आरबीआय मास्टर डायरेक्शन्स, 2016	सचिवीय विभाग	संचालक मंडळ