



ప్రజా



**ORIX Leasing & Financial Services India Limited (సిఐఎన్:
U74900MH2006PLC163937)**

న్యాయమైన అభ్యాసాల కోడ్

V.8

A. పీఠిక:

ఈ కంపెనీ Reserve Bank of India (ఆర్బిఐ)లో నమోదు చేయబడిన డిపాజిట్ తీసుకోని బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక సంస్థ. ఈ సరసమైన అభ్యాసాల కోడ్ (కోడ్) అక్టోబర్ 19, 2023 నాటి బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక సంస్థలకు ("ఆర్బిఐ మార్గదర్శకాలు") వర్తించే మాస్టర్ డైరెక్షన్ - Reserve Bank of India (బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక సంస్థ - స్కేల్ ఆధారిత నియంత్రణ) ఆదేశాలు, 2023 పై ఆర్బిఐ సర్క్యులర్ నెం. RBI/DoR/2023-24/105 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 లోని చాప్టర్ VII - సరసమైన అభ్యాసాల కోడ్కు అనుగుణంగా రూపొందించబడింది మరియు ఆర్బిఐ ఎప్పటికప్పుడు నవీకరించబడుతుంది.

B. నిర్వచనం

- I. 'వార్షిక శాతం రేటు (ఎపిఆర్)' అనేది రుణగ్రహీతకు వార్షిక క్రెడిట్ ఖర్చు, ఇందులో వడ్డీ రేటు మరియు రుణానికి సంబంధించిన అన్ని ఇతర ఛార్జీలు ఉంటాయి.
- II. 'రుణగ్రహీత' / 'రుణగ్రహీతలు' అంటే OLFS నుండి రుణం పొందిన వ్యక్తి.
- III. 'ఖాతాదారు' అంటే సమిష్టిగా కంపెనీ యొక్క ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది రుణగ్రహీతలు మరియు లీజుదారు(లు) అని అర్థం.
- IV. 'సమాన వాయిదాలు' అంటే వివిధ ఆవర్తనాల సమాన వాయిదాలు.
- V. 'ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం' అంటే ఖాతాదారు యొక్క ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి కంపెనీలో ఉన్న విధానం లేదా ప్రక్రియ.
- VI. "కీలక వాస్తవ ప్రకటన" అంటే రుణ వివరాల సారాంశం, అనగా ఆమోదించబడిన మొత్తం, వడ్డీ రేటు, ఫీజులు మరియు ఛార్జీలు, పదవికాలం మొదలైనవి ఆర్బిఐ సర్క్యులర్ నెం. RBI/2024-25/18 DOR. STR. REC. RBI/2024-25/18 DOR. STR. REC. 13/13.03.00/2024-25, 15 ఏప్రిల్ 2024, ఎప్పటికప్పుడు సవరించిన విధంగా, రుణగ్రహీతకు రుణాన్ని కంపెనీ ప్రత్యేకంగా రిటైల్ రుణంగా మరియు ఎంఎస్ఎంఇ రుణంగా వర్గీకరించిన సందర్భంలో కంపెనీ రుణగ్రహీతకు శాక్షన్ లెటర్ పాటు అందిస్తుంది.
- VII. 'వడ్డీ రేటు అంటే రుణంపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేటు (స్థిర లేదా ఫ్లోటింగ్) రుణగ్రహీత నెలవారీ విశ్రాంతిలో చెల్లించాల్సి ఉంటుంది మరియు రుణ ఒప్పందంలో మరింత ప్రత్యేకంగా పేర్కొనబడింది.
- VIII. "లీజు" అంటే కదలిక ఆస్తి (ఎదైనా వర్షనతో సహా కానీ వాహనం లేదా సామగ్రి లేదా ప్లాంట్ మరియు మెషిన్లకు మాత్రమే పరిమితం కాకుండా) ను ఉపయోగించుకునే హక్కును లీజుదారుకు ఇవ్వడం, పేర్కొన్న కాలంలో పేర్కొన్న కదలిక ఆస్తిని విక్రయించే, వేరుచేసే, బదిలీ చేసే, ఛార్జ్ చేసే, తనఖా పెట్టే లేదా ఇతరత్రా భారం చేసే హక్కును మినహాయించి, క్రమానుగత చెల్లింపుకు బదులుగా, లీజు ఒప్పందం / అద్దె షెడ్యూల్లో పేర్కొన్న విధంగా లీజు అద్దెలు.
- IX. 'లీజుదారుడు' అంటే కంపెనీ నుండి లీజు పొందిన వ్యక్తి/వ్యక్తి.
- X. 'రుణం' అంటే కంపెనీ నుండి దరఖాస్తు ఫారంలో పేర్కొన్న ప్రయోజనం కోసం రుణగ్రహీత పొందిన వ్యక్తిగత రుణంలో సహా ఏదైనా డబ్బు లేదా ఆర్థిక సౌకర్యం, రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న కాలంలో తిరిగి చెల్లించాలి, ఇది వర్తించే వడ్డీ రేటులో పాటు రుణ ఒప్పందంలో నిర్దేశించిన ఇతర ఖర్చులు, ఛార్జీలు మరియు ఖర్చులతో వడ్డీతో తిరిగి చెల్లించబడుతుంది.

- XI. 'అప్లికేషన్ ఫారం' అంటే కంపెనీ నుంచి రుణం/లీజు పొందేందుకు కస్టమర్ కంపెనీ పేర్కొన్న ఫారమ్లూ దరఖాస్తు చేసే పత్రం/అప్లికేషన్ లేదా ఫారం. దరఖాస్తు ఫారం అనేది కస్టమర్ నుండి రుణం/లీజును పొందటానికి కస్టమర్ యొక్క హామీ కాదు లేదా కస్టమర్కు రుణం/లీజును అందించే కస్టమర్కు కంపెనీ యొక్క నిబద్ధత కాదు.
- XII. "'రుణ ఒప్పందం లేదా లీజు ఒప్పందం" అంటే రుణ ఒప్పందం లేదా లీజు ఒప్పందంలో భాగమైన వ్రాతపూర్వక ఒప్పందం, షెడ్యూల్ మరియు కస్టమర్ కంపెనీతో సంతకం చేసి, అమలు చేసిన ఇతర పత్రం, ప్రధానంగా కంపెనీ రూపొందించిన ఫార్మాట్లో, కస్టమర్ ఉపయోగించిన రుణ / లీజుకు సంబంధించి, వీటిలో రుణ / లీజు నిబంధనలు మరియు షరతులు ఉంటాయి.
- XIII. రుణ కాలపరిమితి అంటే రుణగ్రహీత రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించాల్సిన కాలపరిమితి. ఈ కాలపరిమితిని ఓ ఎల్ ఎఫ్ ఎస్ తన విదానానికి అనుగుణంగా ఎప్పటికప్పుడు నిర్ణయిస్తుంది.
- XIV. 'రుణం/లీజుకు సంబంధించి "ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు (ఎంబిటిసి) " అంటే రుణం/లీజుకు సంబంధించి కస్టమర్ రుణం/లీజును పొందే ముందు తెలుసుకోవలసిన అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు, ఇవి దరఖాస్తు ఫారమ్లూ పేర్కొనబడి, రుణ ఒప్పందం లేదా లీజు ఒప్పందంలో వివరంగా ఉంటాయి.
- XV. 'వ్యక్తిగత రుణాలు' అంటే వ్యక్తులు ¹ కి ఇచ్చే రుణం మరియు (ఎ) వినియోగదారుల క్రెడిట్ ², (బి) స్థిరాస్థుల (ఉదా. గృహ నిర్మాణం మొదలైనవి) సృష్టి/అభివృద్ధికి ఇచ్చిన రుణం.
- XVI. 'పెనాల్టీ ఛార్జీలు' అంటే ఎంబిటిసి ను పాటించకపోవడం లేదా రుణ ఒప్పందం లేదా లీజు ఒప్పందం యొక్క షెడ్యూల్లో పేర్కొన్న విధంగా కస్టమర్ ద్వారా రుణ ఒప్పందం మరియు/లేదా లీజు ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించడంలో వైఫల్యం కోసం కంపెనీ వసూలు చేసే పెనాల్టీ.
- XVII. "మంజూరు లేఖ" అంటే OLFS జారీ చేసిన మరియు కస్టమర్ ఆమోదించిన లేఖ, లేఖలో పేర్కొన్న సంబంధిత వివరాలలో పాటు, ఏదైనా మార్పులో తరువాత జారీ చేసిన అటువంటి లేఖను తెలియజేస్తుంది.

C. ఈ నియమావళి యొక్క లక్ష్యాలు:

ఈ నియమావళి యొక్క ప్రధాన లక్ష్యాలు ఈ కిందివి:

- I. కస్టమర్లతో వ్యవహారాలలో కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా న్యాయమైన మరియు పారదర్శక పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం;
- II. కస్టమర్ల సేవల నుండి వారు సహజంగా ఆశించే దాని గురించి మెరుగైన అవగాహన కలిగి ఉండటానికి పారదర్శకతను పెంచడం;
- III. కస్టమర్లు మరియు కంపెనీ మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం;
- IV. కస్టమర్ ఇంటర్వ్యూ సంబంధించి నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూడటం; మరియు
- V. వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం యంత్రాంగాలను బలోపేతం చేయడం.

¹ రుణగ్రహీత అయిన వ్యక్తి అంటే సహజ వ్యక్తి

² ఆటో రుణాలు (వాణిజ్య ఉపయోగం కోసం రుణాలు కాకుండా), స్థిరాస్థి ద్వారా పొందిన వ్యక్తిగత రుణాలు, స్థిర దిపాజిట్లు (వ్యాపార / వాణిజ్య ప్రయోజనాల కోసం కాకుండా), నిపుణులకు వ్యక్తిగత రుణాలు (వ్యాపార ప్రయోజనాల కోసం రుణాలు కాకుండా) మరియు ఇతర వినియోగ ప్రయోజనాల కోసం ఇచ్చే రుణాలు (ఉదా., సామాజిక వేడుకలు మొదలైనవి)

D. భద్రతా పరిమితి

పెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ఈ క్రింది రంగాలకు వర్తిస్తుంది:

- I. దరఖాస్తు ఫారం మరియు ప్రాసెస్ చేస్తోంది
- II. రుణం/లీజు మూల్యాంకనం మరియు నిబంధనలు మరియు షరతుల సమాచార మార్పిడి.
- III. రుణం/లీజు ఒప్పందంలో జరిమానా ఛార్జీలు
- IV. నిబంధనలు మరియు షరతులలో సహా రుణం/లీజులో చెల్లింపు.
- V. సమాన వాయిదాల ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు పునఃస్థాపన
- VI. చరాస్తి / స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదల
- VII. కీలక వాస్తవ ప్రకటన
- VIII. సాధారణ
- IX. డైరెక్టర్ల బోర్డు బాధ్యత
- X. ఎన్నికలకు అంబుడ్స్మన్
- XI. ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి
- XII. కోడ్ యొక్క ప్రచురణ
- XIII. అధిక వడ్డీ రేటు/లీజు అడ్డెలను నియంత్రించడం
- XIV. కంపెనీ నిధులు సమకూర్చిన ఆస్తులను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం.
- XV. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం (అనుబంధంగా)

E. ఖన పేర్కొన్న ప్రతి రంగంలోనూ న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి:

- I. దరఖాస్తు ఫారం మరియు ప్రాసెసింగ్:
 - (1) కస్టమర్ కు చేసే అన్ని కమ్యూనికేషన్లు ఇంగ్లీషు భాషలో లేదా కస్టమర్ ఇష్టపడే స్థానిక భాషలో చేయాలి మరియు దరఖాస్తు ఫారమ్ లో పేర్కొనాలి.
 - (2) దరఖాస్తు చేసుకుంటున్న రుణం/లీజుకు సంబంధించి కస్టమర్ కు అవసరమైన అన్ని సమాచారం దరఖాస్తు ఫారమ్ లో అందుబాటులో ఉంది. కస్టమర్ యొక్క ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే విషయాలు ఈ సమాచారంలో ఉంటాయి, తద్వారా కస్టమర్ సమాచారంలో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు.
 - (3) రుణం/లీజుకు దరఖాస్తు చేసుకునే సమయంలో కస్టమర్ సమర్పించాల్సిన పత్రాలు దరఖాస్తు ఫారంలో పేర్కొనబడ్డాయి.
 - (4) దరఖాస్తు ఫారమ్ అందించుకు కంపెనీ డిజిటల్ గా ఇమెయిల్ ద్వారా (దరఖాస్తు ఫారమ్ లో పేర్కొన్న విధంగా) లేదా సందర్భాన్ని బట్టి బొత్తికంగా రసీదు ఇస్తుంది. ఇది దరఖాస్తు ఫారమ్ ను ఎంత సమయంలోపు పరిష్కరించాలో కూడా సూచిస్తుంది. కస్టమర్ కు జరిగే అటువంటి సంభాషణను కంపెనీ తన రికార్డులో ఉంచుతుంది.
 - (5) కస్టమర్ సమర్పించిన దరఖాస్తు ఫారమ్ మరియు పత్రాలను కంపెనీ సముచితమైన వ్యవధిలోపు ధృవీకరిస్తుంది మరియు అదనపు వివరాలు / పత్రాలు అవసరమైతే, అది వెంటనే కస్టమర్ కు తిలియజేస్తుంది.

II. రుణం/అద్దె మదింపు మరియు నిబంధనలు మరియు షరతుల కమ్యూనికేషన్:

- (1) కస్టమర్ దరఖాస్తు ఫారమ్‌ను సమర్పించిన తర్వాత దానికి సరైన అంచనా ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. ఈ అంచనా కంపెనీ యొక్క ప్రబలమైన వ్యాపారం మరియు/లేదా క్రెడిట్ విధానాలు మరియు విధానాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- (2) రుణం/లీజు మరియు దాని ఎం.ఐ.టి.సి. యొక్క ఆమోదాన్ని తెలియజేసే మంజూరు లేఖ కస్టమర్కు కస్టమర్ ఇష్టపడే ఇంగ్లీష్ భాషలో లేదా స్థానిక భాషలో తెలియజేయబడుతుంది లేదా పంపబడుతుంది. కస్టమర్ ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులను అంగీకరిస్తున్నట్లు కంపెనీ తన రికార్డులో ఉంచుతుంది
- (3) కంపెనీ రుణం/లీజు ఒప్పందంలో జరిమానా ఛార్జీలను (ఏ రూపంలో పేర్కొన్నా) బోల్ట్ అక్షరాలలో పేర్కొనాలి.
- (4) రుణం/లీజు ఒప్పందం యొక్క కాపీని, రుణం/లీజు పంపిణీ సమయంలో దానిలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎన్‌క్లజర్ల కాపీల పాటు, కంపెనీ కస్టమర్‌కు అందించాలి. వాణిజ్య నిబంధనలు మరియు షరతులను నియంత్రించే రుణం/లీజు ఒప్పందం ఆంగ్ల భాషలో లేదా కస్టమర్ ఇష్టపడే స్థానిక భాషలో ఉండాలి.
- (5) రుణం/లీజు ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులను వారు అర్థం చేసుకున్నారని లేదా వివరించారని కస్టమర్ నుండి కంపెనీ స్వీయ ప్రకటనను కూడా పొందాలి. రుణగ్రహీత స్థానిక భాషలో కమ్యూనికేషన్‌ను ఎంచుకుంటే / ఇష్టపడితేనే స్వీయ ప్రకటన స్థానిక భాషలో ఉంటుంది.

III. రుణం/లీజు ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు:

జరిమానా ఛార్జీలు విధించడానికి ఈ క్రింది మార్గదర్శకాలను పాటించాలి:

- (1) రుణంపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేటుకు జరిమానా ఛార్జీలు జోడించబడవు.
- (2) జరిమానా ఛార్జీలను క్యాపిటలైజ్ చేయకూడదు అంటే, జరిమానా ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీని లిక్కించకూడదు.
- (3) ఒక నిర్దిష్ట ఉత్పత్తికి ఎంపిటిసి లేదా లోన్/లీజు ఒప్పందం మరియు ప్రమాణాలను పాటించకపోవడం వల్ల విధించబడే జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకంగా ఉండాలి మరియు దానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- (4) (వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం) వ్యక్తిగత కస్టమర్లకు విధించే జరిమానా ఛార్జీలు, ఇలాంటి ఎంపిటిసి ఉల్లంఘనకు వ్యక్తిగతతర కస్టమర్లకు విధించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.

లీజు విషయంలో, అందరు కస్టమర్లకు జరిమానా ఛార్జీలు కంపెనీ యొక్క వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీలు మరియు రిస్క్ అప్రోప్ యొక్క గ్రేడేషన్ పాలసీ ప్రకారం మరియు కస్టమర్‌లో అంగీకరించిన లీజు నిర్మాణం ఆధారంగా విధించబడతాయి.

- (5) జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం మరియు కారణం లోన్/లీజు ఒప్పందం మరియు ఎంపిటిసి లేదా కీలక విషయాల ప్రకటన ("కె.ఎఫ్. ఎస్") (లోన్ విషయంలో మాత్రమే)లో స్పష్టంగా వెల్లడించబడతాయి మరియు [ORIX India - OLFS: ఫీజులు & ఛార్జీల వద్ద కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించబడతాయి.](#)



ప్రజా

- (6) ఎంపిటిసి నిబంధనలను పాటించకపోవడంపై రిమైండర్లను వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలు మరియు దానికి గల కారణాలలో పాటు కస్టమర్లకు తెలియజేయాలి.

IV. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణం/లీజులో చెల్లింపు:

- (1) రుణం/లీజు ఒప్పందంలో పేర్కొన్న నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా మంజూరైన రుణం/లీజు సకాలంలో పంపిణీ చేయబడేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
- (2) వడ్డీ రేటు, లీజు అడ్డెల చెల్లింపు షెడ్యూల్, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, జరిమానా ఛార్జీలు, ఇతర రుసుములు / ఛార్జీలు / ఖర్చులు వంటి రుణం/లీజు నిబంధనలలో (వితరణ తర్వాత) ఏదైనా మార్పులను కంపెనీ కస్టమర్ యొక్క రిజిస్టర్డ్ చిరునామాకు లేఖ ద్వారా లేదా కస్టమర్ యొక్క రిజిస్టర్డ్ ఇమెయిల్ చిరునామాకు ఇమెయిల్ ద్వారా లేదా కస్టమర్ యొక్క రిజిస్టర్డ్ మొబైల్లో ఎస్ఎంఎస్ ద్వారా ఇంగ్లీషు భాషలో లేదా కస్టమర్ ఇష్టపడే స్థానిక భాషలో తెలియజేస్తుంది / తెలియజేస్తుంది. ఇక్కడ పేర్కొన్న అన్ని మార్పులు భవిష్యత్తులో అమలులోకి వస్తాయి మరియు కంపెనీ వెబ్సైట్ [ORIX - OLFS: ఫీజులు & ఛార్జీలు \(orixindia.com\)](http://ORIX - OLFS: ఫీజులు & ఛార్జీలు (orixindia.com))లో కూడా నవీకరించబడతాయి. ఈ విషయంలో తగిన షరతు రుణం/లీజు ఒప్పందం లేదా మంజూరు లేఖలో చేర్చబడుతుంది.
- (3) సాధారణ వ్యాపార పద్ధతులు, ప్రస్తుత వర్తించే విధానాలు, మంజూరు నిబంధనలు మరియు ఆర్బిఐ కాలానుగుణంగా జారీ చేసే మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా కంపెనీ పంపిణీ తర్వాత పర్యవేక్షణను నిర్వహిస్తుంది.
- (4) రుణం/లీజు ఒప్పందానికి అనుగుణంగా మాత్రమే కంపెనీ చెల్లింపు లేదా పనితీరును గుర్తుకు తెచ్చుకోడానికి/వేగవంతం చేయడానికి ఏదైనా నిర్ణయాన్ని అమలు చేస్తుంది.
- (5) అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని వసూలు చేసిన తర్వాత, రుణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగా కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కు ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి, రుణగ్రహీతకు ముందస్తు నోటీసులో కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే వరకు/చెల్లించే వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను నిలుపుకునే హక్కు ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలను నోటీసు అందిస్తుంది.

రుణగ్రహీతకు రుణం పంపిణీ ప్రాధాన్యంగా ఎన్ఇఎఫ్ఐ / ఆర్టిజిఎస్ వంటి ఎలక్ట్రానిక్ విధానం ద్వారా జరుగుతుంది. అయితే, కొన్ని సందర్భాల్లో రుణగ్రహీతకు రుణం పంపిణీ చెక్కుల ద్వారా చేయాల్సి రావచ్చు. ఎన్.ఇ.ఎఫ్.టి/ఆర్.టి.జి.ఎస్/చెక్కు ద్వారా రుణం పంపిణీ చేసిన సందర్భంలో, కంపెనీ బ్యాంకు ఖాతా నుండి నిధుల వాస్తవ డెబిట్ తీదీ నుండి కంపెనీ వడ్డీ రేటును వసూలు చేస్తుంది.

- (6) నెలలోపు రుణాల పంపిణీ లేదా తిరిగి చెల్లింపు లేదా లీజు విషయంలో ముందస్తుగా మూసివేయడం/మూసివేయడం విషయంలో, రుణం లేదా లీజు బకాయి ఉన్న కాలానికి కంపెనీ వరుసగా వడ్డీ రేటు లేదా లీజు అడ్డెలను వసూలు చేస్తుంది.
- (7) కంపెనీ ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ సమాన వాయిదాలను ముందుగానే వసూలు చేసి ఉంటే, అప్పుడు వడ్డీ రేటు/ పూర్తి రుణం/ మొత్తంపై కాదు, బకాయి ఉన్న మొత్తంపై వసూలు చేయబడుతుంది.

V. సమాన వాయిదాల ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు పునఃస్థాపన:

సమాన వాయిదాల ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై తేలియాడే వడ్డీ రేటును తిరిగి మార్చడానికి ఈ క్రింది మార్గదర్శకాలను పాటించాలి:

- (1) మంజూరు సమయంలో మరియు తరువాత రుణ కాలపరిమితి సమయంలో, రుణగ్రహీతకు వడ్డీ రేటులో మార్పు వల్ల రుణ ఒప్పందంలో లేదా రెండింటిలోనూ పేర్కొన్న విధంగా వారి సమాన వాయిదా మరియు/లేదా రుణ కాలపరిమితిలో మార్పులకు దారితీసే అవకాశం గురించి, రుణగ్రహీతకు ఇంగ్లీషు భాషలో లేదా రుణగ్రహీత ఇష్టపడే స్థానిక భాషలో (లేఖ / ఎన్ఎంఎన్ / ఇమెయిల్ ద్వారా) స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.
- (2) వడ్డీ రేటులో మార్పు సంభవించినప్పుడు, కంపెనీ రుణగ్రహీతకు ఆంగ్ల భాషలో లేదా రుణగ్రహీత ఇష్టపడే స్థానిక భాషలో వడ్డీ రేటును మార్చమని మరియు రుణ కాల వ్యవధిలో మరియు అటువంటి రుణ కాల వ్యవధి మారే తేదీ నుండి సంబంధిత మార్పును సూచిస్తూ ఒక కమ్యూనికేషన్‌ను పంపుతుంది. కంపెనీ సమాచారం అందించిన 15 రోజుల్లోపు రుణగ్రహీత లిఖితపూర్వకంగా ఉపయోగించుకోగల కింది ఎంపికలు కూడా రుణగ్రహీతకు అందించబడతాయి:
 - (a) వర్తించే సమాన వాయిదాలలో మెరుగుదల; @
 - (b) సమాన వాయిదాలలో మెరుగుదల మరియు రుణ కాలపరిమితి పొడిగింపు కలయిక; @; లేదా
 - (c) రుణ వ్యవధిలో ఏ సమయంలోనైనా, పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా రుణాన్ని ముందస్తుగా చెల్లించడానికి *
 - (d) ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటుకు బదులుగా స్థిర వడ్డీ రేటుకు మార్చడానికి. ఈ ఎంపికను రుణగ్రహీత మొత్తం రుణ వ్యవధిలో మాడుసార్లు మాత్రమే ఉపయోగించుకోవచ్చు మరియు [ORIX India- OLFS: కార్పొరేట్ గవర్నెన్స్](#)లోని కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురించబడిన వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీలు మరియు రిస్క్ అప్రోచ్ యొక్క గ్రేడేషన్ పాలసీలో పేర్కొన్న విధంగా వర్తించే ఛార్జీలకు లోబడి ఉంటుంది.

@ అటువంటి పొడిగింపు ప్రతికూల రుణ విమోచనకు దారితీయదు

* ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా విధించడం అనేది వర్తించే విధంగా ఆర్బిఐ సర్క్యులర్‌కు లోబడి ఉంటుంది.

- (3) పైన పేర్కొన్న సమయ వ్యవధిలోపు కంపెనీ ఏవైనా ఎంపికలను ఉపయోగించుకుంటే రుణగ్రహీత ప్రతిస్పందిస్తే, రుణగ్రహీత అందించిన ఎంపికను కంపెనీ ఉపయోగించుకుంటుంది.
- (4) ఫ్లోటింగ్ నుండి స్థిర వడ్డీ రేటుకు రుణాన్ని మార్చడానికి వర్తించే అన్ని ఛార్జీలు మరియు పైన పేర్కొన్న ఎంపికను అమలు చేయడానికి సంబంధించిన ఏవైనా సేవా ఛార్జీలు/ పరిపాలనా ఖర్చులు మంజూరు లేఖలో మరియు అటువంటి ఛార్జీలు/ఖర్చుల సవరణ సమయంలో కూడా వెల్లడించబడతాయి.
- (5) కంపెనీ వెబ్‌సైట్ ORIX ఇండియాలో అందించిన వివరాల ప్రకారం, కంపెనీ యొక్క ఏదైనా శాఖను సంప్రదించడం ద్వారా లేదా కస్టమర్ కేర్ బృందానికి కాల్ చేయడం లేదా ఇమెయిల్ (Customercare@orixindia.com) రాయడం ద్వారా, ఇప్పటివరకు వసూలు చేసిన అసలు మరియు వడ్డీని లెక్కించే ఖాతాల స్టేట్‌మెంట్; సమాన వాయిదా మొత్తం; మిగిలిన సమాన వాయిదాల సంఖ్య మరియు మొత్తం రుణ కాలానికి వడ్డీ రేటు (వార్షికంగా) రుణగ్రహీతకు అందించబడుతుంది - మమ్మల్ని సంప్రదించండి.



ప్రజా

గమనిక: పైన పేర్కొన్న ఉప నిబంధన (2)లో పేర్కొన్న విధంగా, వారికి అందుబాటులో ఉన్న ఎంపికలను తలచియుజ్జేస్తూ, ఇప్పటికే ఉన్న రుణగ్రహీతలందరికీ తగిన మార్గాల ద్వారా కమ్యూనికేషన్ పంపబడుతుంది.

VI. చరాస్తులు/స్థిర ఆస్తి పత్రాల విడుదల: వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతల కోసం వ్యక్తిగత రుణాల కోసం ఈ క్రింది మార్గదర్శకాలను పాటించాలి.

(1) వ్యక్తిగత రుణగ్రహీత:

- (a) పైన పేర్కొన్న క్లాజ్ IV(5) లో పేర్కొన్న షరతును మినహాయించి, కంపెనీ అన్ని అసలు చరాస్తులు / స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది మరియు సిఇఆర్ఎస్ఎఐ వద్ద నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను లేదా ఇతర రిజస్ట్రీ / నియంత్రణ అధికారంతో నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను తొలగిస్తుంది, రుణ ఖాతా యొక్క పూర్తి తిరిగి చెల్లింపు / పరిష్కారం గ్రహించిన 30 రోజుల వ్యవధిలో అంటే నిరభ్యంతర ధృవీకరణ పత్రం విడుదల.
- (b) రుణగ్రహీత/తనఖాదారునికి అసలు కదిలే/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను రుణం అందించిన కంపెనీ శాఖ (సర్విసింగ్ బ్రాంచ్) నుండి లేదా సర్విసింగ్ బ్రాంచ్ కు దగ్గరగా ఉన్న బ్రాంచ్ నుండి లేదా ఢిల్లీలోని 71/2 D, రామా రోడ్, నజాఫ్ గడ్ రోడ్ ఇండస్ట్రీయల్ ఏరియా, న్యూఢిల్లీ-110015 వద్ద ఉన్న బ్రాంచ్ నుండి ఆమె/అతని ప్రాధాన్యత³ ప్రకారం సేకరించే అవకాశం ఇవ్వబడుతుంది .
- (c) రుణగ్రహీత తీసుకున్న రుణానికి సంబంధించి తనఖాదారుడు (రుణగ్రహీత కావచ్చు లేదా కాకపోవచ్చు) స్థిరాస్తిని (బద్దపరచబడిన ఆస్తి) తనఖా రూపంలో బద్దత కల్పించినట్లయితే, బద్దపరచబడిన ఆస్తి యొక్క అసలు ఆస్తి పత్రాలను (తనఖా సమయంలో తనఖాదారుడు అందించిన విధంగా) తనఖాదారునికి / ఆస్తి యజమానికి అందజేయాలి మరియు రుణగ్రహీతకు కాదు. బద్దపరచబడిన ఆస్తికి ఒకటి కంటే ఎక్కువ తనఖాదారులు / యజమానులు ఉంటే, బద్దపరచబడిన ఆస్తి యొక్క అసలు పత్రాన్ని అన్ని తనఖాదారులు / యజమానులకు అందజేయాలి. పైన పేర్కొన్నవి ఉన్నప్పటికీ, అటువంటి సందర్భంలో 30 రోజుల వ్యవధిని, పైన పేర్కొన్న ఉప నిబంధన (బి)లో పేర్కొన్న విధంగా, అన్ని తనఖాదారులు/యజమానులు తాము ఇష్టపడే స్థలంలో పేర్కొన్న ఆస్తి పత్రాల సేకరణకు అందుబాటులో ఉన్న రోజు నుండి లెక్కించబడుతుంది. తనఖాదారు/యజమానులు అధికార లేఖ లేదా పవర్ ఆఫ్ అటార్నీని అందిస్తే తప్ప, అసలు ఆస్తి పత్రాన్ని వ్యక్తిగతంగా సేకరించడానికి కంపెనీ బ్రాంచ్ కార్యాలయాన్ని సందర్శించలేరు ('అందుబాటులో లేని వ్యక్తి' అని పిలుస్తారు), ఏదైనా ప్రత్యేక తనఖాదారు/యజమాని(లు) అనుకూలంగా, అసలు ఆస్తి పత్రాన్ని వ్యక్తిగతంగా సేకరించడానికి కంపెనీ బ్రాంచ్ కార్యాలయాన్ని సందర్శించడానికి అందుబాటులో ఉన్నవారు, అందుబాటులో లేని వ్యక్తి నుండి అన్ని తనఖాదారు/యజమాని(ల) క్వైసి పత్రాలలో పాటు అందుబాటులో లేని వ్యక్తి నుండి అధికారం పొందాలి.

³ డిసెంబర్ 01, 2023న లేదా ఆ తర్వాత జారీ చేయబడిన మంజూరు లేఖలో అసలు చరాస్తులు/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే కాలక్రమం మరియు స్థలాన్ని పేర్కొనాలి.

(d) ఏకైక తనఖాదారుడి (రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీత లేదా సహ-రుణగ్రహీతలు కావచ్చు లేదా కాకపోవచ్చు) ఆకస్మిక మరణాన్ని పరిష్కరించడానికి, అటువంటి చట్టపరమైన వారసులు వారసత్వ ధృవీకరణ పత్రం లేదా ధ్రువీకరించబడ్డ లేదా అటువంటి పత్రాన్ని కస్టడి కోరుకునే వ్యక్తి మరణించిన తనఖాదారుడి చట్టబద్ధమైన వారసుడు అని నిర్ధారించే అటువంటి సారూప్య పత్రాలను సమర్పించినట్లయితే, అసలు చరాస్తి / స్థిరాస్తి పత్రాలను అటువంటి తనఖాదారుడి చట్టపరమైన వారసులకు తిరిగి ఇస్తారు. దీనికి సంబంధించిన విధానం క్రింది విధంగా ఉంటుంది:

- (i) మరణించిన తనఖాదారుడు / సురక్షిత ఆస్తి యజమాని మరణ ధృవీకరణ పత్రం యొక్క కాపీని మరణించిన తనఖాదారు / యజమాని యొక్క చట్టపరమైన వారసులు సమర్పించాలి.
- (ii) మరణించిన తనఖాదారుడు / యజమాని యొక్క చట్టపరమైన వారసులు సమర్పించాల్సిన వారసత్వ ధృవీకరణ పత్రం లేదా పరిశీలన చేయు లేదా అటువంటి పత్రాన్ని కస్టడికి కోరుకునే వ్యక్తి మరణించిన తనఖాదారుడి చట్టబద్ధమైన వారసుడు అని నిర్ధారించే అటువంటి ఏవైనా సారూప్య పత్రాలు.
- (iii) ఉమ్మడి తనఖాదారుడు/యజమానుల విషయంలో, జీవించి ఉన్న తనఖాదారుడు/సురక్షిత ఆస్తి యజమాని ఆ పత్రం యొక్క ఇతర హక్కుదారులు లేరని మరియు జీవించి ఉన్న తనఖాదారుడు/యజమాని కోరిన సురక్షిత ఆస్తి యొక్క అటువంటి అసలు ఆస్తి పత్రాలకు సంబంధించి మూడవ వ్యక్తి నుండి భవవ్యక్తులలో వచ్చే ఏవైనా క్లెయిమ్ల నుండి కంపెనీకి నష్టపరిహారం చెల్లిస్తున్నట్లు (కంపెనీ సూచించిన ఫార్మాట్ ప్రకారం) నష్టపరిహార ఒప్పందంను అందించాలి.
- (iv) సురక్షిత ఆస్తి యొక్క అసలు ఆస్తి పత్రాలను అదుపులో ఉంచాలని కోరుకునే వ్యక్తి యొక్క తాజా క్వెస్టెస్ పత్రాల యొక్క ధృవీకరించబడిన కాపీ.
- (v) సురక్షిత ఆస్తి యొక్క అసలు ఆస్తి పత్రాలను కస్టడికి కోరుతున్న వ్యక్తి సంతకం చేసిన రసీదు లేఖ.
- (vi) ఒకవేళ సురక్షిత ఆస్తికి ఒకరి కంటే ఎక్కువ మంది చట్టపరమైన వారసులు ఉంటే, సురక్షిత ఆస్తి యొక్క అసలు పత్రాన్ని అన్ని చట్టపరమైన వారసులకు అందజేయాలి. పైన పేర్కొన్నది ఉన్నప్పటికీ, అటువంటి సందర్భంలో 30 రోజుల వ్యవధిని అన్ని చట్టపరమైన వారసులు పైన పేర్కొన్న సబ్ క్లాజ్ (బి)లో పేర్కొన్న విధంగా వారు ఇష్టపడే స్థలంలో పత్రాల సేకరణ కోసం కంపెనీ బ్రాంచ్ ఆఫీసులో అందుబాటులోకి వచ్చిన రోజు నుండి లెక్కించబడుతుంది. చట్టపరమైన వారసులు అధికార లేఖ లేదా పవర్ ఆఫ్ అటార్నీని అందించకపోతే, వారు సెక్యూర్డ్ ప్రాపర్టీ యొక్క అసలు పత్రాన్ని వ్యక్తిగతంగా ('అందుబాటులో లేని చట్టపరమైన వారసులు' అని పిలుస్తారు) సేకరించడానికి కంపెనీ బ్రాంచ్ ఆఫీసును సందర్శించలేరు, ఏదైనా నిర్దిష్ట చట్టపరమైన వారసులకు అనుకూలంగా, అసలు ఆస్తి పత్రాన్ని వ్యక్తిగతంగా సేకరించడానికి కంపెనీ బ్రాంచ్ ఆఫీసును సందర్శించడానికి అందుబాటులో ఉన్నవారు, అన్ని చట్టపరమైన వారసుల క్వెస్టెస్ పత్రాలలో పాటు అందుబాటులో లేని చట్టపరమైన వారసుల నుండి అధికారం కలిగి ఉండాలి.

అటువంటి సందర్భాలలో 30 రోజుల వ్యవధిని పైన పేర్కొన్న సబ్ క్లాజ్ (i) నుండి సబ్ క్లాజ్ (vi) వరకు పేర్కొన్న పత్రాలను సమర్పించిన తేదీ నుండి లెక్కించాలని ఇందుమూలంగా స్పష్టం చేయబడింది.

- (e) తనఖాదారుడు / సురక్షిత ఆస్తి యజమాని లేదా చట్టపరమైన వారసులు, సందర్భాన్ని బట్టి, భారతదేశం వెలుపల నివసిస్తున్నట్లయితే, ఆ తనఖాదారుడు / సురక్షిత ఆస్తి యజమాని లేదా చట్టపరమైన వారసులు సెక్యూర్డ్ ఆస్తి యొక్క అసలు ఆస్తి పత్రాలను సేకరించడానికి అతనికి / ఆమెకు అధికారం ఇచ్చే ప్రతినధికి అనుకూలంగా పవర్ ఆఫ్ అటార్నీని (సందర్భాన్ని బట్టి, అటువంటి తనఖాదారుడు / యజమాని లేదా చట్టపరమైన వారసుల నివాసి దేశంలోని రాయబార కార్యాలయం ద్వారా నోటరీ చేయబడినది) అందించాలి.
- (f) ఈ సబ్-క్లాజ్ యొక్క సబ్ క్లాజ్ (సి) లేదా (డి) లేదా (ఇ) నిబంధనలకు లోబడి, సెక్యూర్డ్ ఆస్తి యొక్క అసలు పత్రాలను విడుదల చేయడంలో జాప్యం జరిగితే లేదా రుణం పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/పరిష్కరించిన తర్వాత 30 రోజుల తర్వాత సంబంధిత రిజిస్ట్రీకి చార్జ్ సంతృప్తి ఫార్మ్‌ను దాఖలు చేయడంలో విఫలమైతే, కంపెనీ అటువంటి జాప్యానికి గల కారణాలను రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది. ఆలస్యానికి కంపెనీ కారణమైతే, వర్తించే చట్టం ప్రకారం రుణగ్రహీత ఇతర పరిహారం పొందే హక్కులకు భంగం కలగకుండా ప్రతి ఆలస్యానికి ₹5,000/- చొప్పున రుణగ్రహీతకు పరిహారం చెల్లిస్తుంది.
- (g) సురక్షిత ఆస్తి యొక్క అసలు పత్రాలకు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా నష్టం/నష్టం జరిగితే, రుణగ్రహీతకు సురక్షిత ఆస్తి పత్రాల నకిలీ/దృవీకరించబడిన కాపీలను పొందడంలో సహాయం అందించాలి మరియు పైన పేరా (ఎఫ్)లో సూచించిన విధంగా పరిహారం చెల్లించడంలో పాటు సంబంధిత ఖర్చులను కంపెనీ భరించాలి. అటువంటి సందర్భాలలో, ఈ విధానాన్ని పూర్తి చేయడానికి కంపెనీ అదనంగా 30 రోజుల సమయం లభిస్తుంది మరియు మొత్తం 60 రోజుల వ్యవధి తర్వాత ఆలస్య కాల జరిమానా లెక్కించబడుతుంది.

VII. కీలక వాస్తవ ప్రకటన (రిటైల్ మరియు ఎంఎస్ఎంఈ టర్మ్ లోన్ విషయంలో మాత్రమే వర్తిస్తుంది):

- (1) ఏప్రిల్ 15, 2024 నాటి 'రుణాలు & అడ్వాన్సుల కోసం కీలక వాస్తవాల ప్రకటన (కెఎఫ్ఎస్)' పై లేదా కాలానుగుణంగా సవరించబడి వారి సర్క్యులర్ ద్వారా, ఆర్బిఐ సూచించిన ఫార్మాట్లో కంపెనీ రుణగ్రహీతకు కీలక వాస్తవాల ప్రకటన (కెఎఫ్ఎస్)ను అందిస్తుంది.
- (2) కెఎఫ్ఎస్ ఆంగ్ల భాషలో లేదా రుణగ్రహీత ఇష్టపడి భాషలో వ్రాయబడుతుంది. కెఎఫ్ఎస్ యొక్క విషయాలను రుణగ్రహీతకు వివరించడం జరుగుతుంది మరియు అతను/ఆమె దానిని అర్థం చేసుకున్నారని రసీదు పొందబడుతుంది.
- (3) ఇంకా, కెఎఫ్ఎస్ కి ఒక ప్రత్యేకమైన ప్రతిపాదన సంఖ్య అందించబడుతుంది మరియు ఏడు రోజులు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ కాలపరిమితి కలిగిన రుణానికి కనీసం మూడు పని దినాల చెల్లుబాటు వ్యవధి ఉంటుంది మరియు ఏడు రోజుల కంటే తక్కువ కాలపరిమితి కలిగిన రుణానికి ఒక పని దినం చెల్లుబాటు వ్యవధి ఉంటుంది.
- (4) కెఎఫ్ఎస్ లో వార్షిక శాతం రేటు (ఎపిఆర్) యొక్క గణన షీట్ మరియు దాని కాలపరిమితిపై రుణ విమోచన షెడ్యూల్ కూడా ఉంటాయి. కంపెనీ విధించే అన్ని చార్జీలు ఎపిఆర్ లో ఉంటాయి.
- (5) బీమా చార్జీలు, చట్టపరమైన చార్జీలు మొదలైన మూడవ పక్ష సేవా ప్రదాతల తరపున కంపెనీ రుణగ్రహీత నుండి వసూలు చేసిన చార్జీలు కూడా ఎపిఆర్ లో భాగంగా ఉంటాయి మరియు విడిగా బహిర్గతం చేయబడతాయి. కంపెనీ అటువంటి చార్జీలను వసూలు చేయడంలో ఫాలోన్ అన్ని సందర్భాల్లో, రసీదు తీదీ నుండి 30 రోజులలోపు ప్రతి చెల్లింపుకు రసీదులు మరియు సంబంధిత పత్రాలను రుణగ్రహీతకు అందించాలి.

- (6) కెఎఫ్ఎస్ లో పేర్కొనబడని ఏవైనా రుసుములు, ఛార్జీలు మొదలైనవి, రుణగ్రహీత యొక్క స్పష్టమైన అనుమతి లేకుండా, రుణ వ్యవధిలో ఏ దశలోనూ కంపెనీ రుణగ్రహీతకు వసూలు చేయదు.
- (7) రుణ ఒప్పందంలో భాగంగా కెఎఫ్ఎస్ సారాంశ పెట్టెగా చేర్చబడుతుంది.

VIII. జనరల్:

- (1) రుణ/లీజు ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన మినహా (కొత్త సమాచారం తప్ప) కంపెనీ కస్టమర్ వ్యవహారాలలో జోక్యం చేసుకోదు, కస్టమర్ ద్వారా ఇతరుకు ముందు వెల్లడించబడలేదు, కంపెనీ దృష్టికి వచ్చింది).
- (2) రుణగ్రహీత ఖాతా బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి లిఖితపూర్వకంగా అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అంటే కంపెనీ అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయాలి. అటువంటి బదిలీ రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న నిబంధనలు మరియు షరతుల ప్రకారం ఉంటుంది.
- (3) లీజు విషయంలో రుణం లేదా ఆస్తుల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ చట్టబద్ధంగా చెల్లుబాటు అయ్యే ప్రక్రియలను అవలంబిస్తుంది మరియు అనవసరమైన వేధింపులు లేదా బహిరంగ అవమానం, బలవంతం ఉపయోగించడం, బెదిరింపులు, బేసి సమయాల్లో కస్టమర్లను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం (అంటే కంపెనీ ప్రతినీధి ఉదయం 8 గంటలకు ముందు లేదా సాయంత్రం 7 గంటల తర్వాత కస్టమర్లకు కాల్ చేయకూడదు) వంటివి చేయదు. కస్టమర్ స్వయంగా కంపెనీ ప్రతినీధికి అలా చేయమని సలహా ఇస్తే తప్ప, రుణాలు/లీజు అడ్డెల రికవరీ కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించడం మొదలైనవి చేయాలి. కస్టమర్లో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి కలెక్షన్ ఎగ్జిక్యూటివ్లు మరియు ఇతర సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ అందించాలి.
- (4) ఆర్బిఐ మార్గదర్శకాలలో పేర్కొన్న షరతుల ప్రకారం లేదా ఈ విషయంలో ఆర్బిఐ ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేసిన ఏవైనా ఇతర మార్గదర్శకాల ప్రకారం ఫోర్క్లజర్ ఛార్జీలు / ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలు / ఛార్జీలు విధించబడతాయి.
- (5) వైకల్యం కారణంగా శారీరకంగా/దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తికి రుణం మంజూరు చేయడంలో కంపెనీ వివక్ష చూపదు. కంపెనీ అన్ని స్థాయిలలోని ఉద్యోగుల కోసం నిర్వహించే అన్ని శిక్షణా కార్యక్రమాలలో, చట్టం మరియు అంతర్జాతీయ సమావేశాల ద్వారా వికలాంగుల హక్కులకు హామీ ఇవ్వబడిన తగిన మాడ్యూల్స్ను చేర్చుతుంది.

IX. డైరెక్టర్ల బోర్డు బాధ్యత:

- (1) కంపెనీ కార్యకర్తల నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలోనైనా విని పరిష్కరించేలా చూసుకోవడానికి, బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్లు ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఆమోదించాలి. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం ఈ కోడ్కు అనుబంధంగా జతచేయబడింది.
- (2) డైరెక్టర్ల బోర్డు కోడ్ యొక్క సమ్మతినీ మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరును సమీక్షిస్తుంది. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను అర్థ వార్షిక ప్రాతిపదికన బోర్డుకు సమర్పించబడుతుంది.

X. ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి గురించి మరిన్ని వివరాల కోసం దయచేసి అనుబంధాన్ని చూడండి.

XI. అంబుడ్స్మన్:

ఈ కంపెనీ రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021 (పథకం) కింద కవర్ చేయబడింది మరియు తదనుగుణంగా డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆ పథకం ప్రకారం ప్రీన్సిపల్ నోడల్ అధికారిని నియమించింది. ప్రీన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ మరియు నోడల్ ఆఫీసర్(లు) వివరాలు కంపెనీ వెబ్సైట్ [ORIX - OLFS: Ombudsman \(orixindia.com\)](http://ORIX - OLFS: Ombudsman (orixindia.com)) లో అందుబాటులో ఉన్నాయి.

XII. కోడ్ ప్రచురణ:

ఈ కోడ్ వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం కంపెనీ వెబ్సైట్ ORIX India- OLFS: కార్పొరేట్ గవర్నెన్స్లో ప్రచురించబడుతుంది.

XIII. అధిక వడ్డీ రేటు వసూలు నియంత్రణ:

- (1) వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో కంపెనీ తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను అనుసరిస్తుంది.
- (2) కంపెనీ తనఖా రిఫరెన్స్ రేటు (ఆన్లైన్ రుణం విషయంలో) లేదా రుణ సూచన రేటు (కార్పొరేట్ రుణం విషయంలో) అని పిలువబడే వడ్డీ రేటు నమూనాను స్వీకరించింది, అంటే నిధులు / కార్యకలాపాల ఖర్చు, మార్జిన్, ప్రావిజనింగ్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియంను పరిగణనలోకి తీసుకునే ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు ఉత్పత్తులు, ఇది రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడానికి ఆధారం మరియు కంపెనీ వెబ్సైట్ <https://www.orixindia.com/olfs-fees-charges.php>లో నవీకరించబడింది.
- (3) రుణగ్రహీతకు విధించాల్సిన వడ్డీ రేటుకు సంబంధించి, కస్టమర్ కు వడ్డీ రేటు విధించబడే రిస్క్ ప్రాతిపదికన గ్రేడ్షిప్ కోసం కంపెనీ విధానాన్ని సిద్ధం చేసింది. కంపెనీ వెబ్సైట్ <https://www.orixindia.com/olfs- governance.php> లో అందుబాటులో ఉన్న 'వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీలపై విధానం మరియు రిస్క్ ఆప్రోచ్ గ్రేడ్షిప్' చూడండి.
- (4) రుణగ్రహీతకు వర్తించే వడ్డీ రేటు/బాధ్యతకు సంబంధించిన వివరాలను మంజూరు లేఖలో మరియు రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా వెల్లడించాలి మరియు లిజి విషయానికొస్తే, లిజి అడ్డెలను అడ్డె షెడ్యూల్లో పేర్కొనాలి. రుణ ఒప్పందం మరియు లిజి ఒప్పందం విషయంలో, తీరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్ మరియు అడ్డె షెడ్యూల్ వరుసగా కస్టమర్ కు అందించబడతాయి.
- (5) రుణ ఒప్పందం, మంజూరు లేఖ, కెఎఫ్ఎస్ మరియు ఇతర కమ్యూనికేషన్లలో పేర్కొన్న వడ్డీ రేటు వార్షిక రేటుగా ఉంటుంది.
- (6) లిజి అనేది లిజిదారుడు (కస్టమర్) ద్వారా ఆస్తిని ఉపయోగించుకునే హక్కును ఇవ్వడం గురించి కాబట్టి, కంపెనీ ప్రత్యేకంగా లిజిదారు నుండి అందుకున్న అభ్యర్థన ఆధారంగా కోనుగోలు చేస్తుంది, లిజి వ్యవధిలో అడ్డెలను లిజిదారు చెల్లించాల్సిన లిజిను కంపెనీ వసూలు చేస్తుంది.

లిజ అద్దె మొత్తం (నెలవారీ/త్రైమాసికం/అర్థ సంవత్సరం/సంవత్సరం) కొన్ని అంశాలపై ఆధారపడి ఉంటుంది. మూలధన విలువ రికవరీ, అవశేష విలువ, వడ్డీ రేటు మరియు లిజ వ్యవధి మొదలైనవి. ఈ అన్ని షరతులు/కారకాలను కంపెనీ అధికారులు/కమిటీ అధికారం ప్రకారం ఆమోదించాయి. వడ్డీ రేటు విధానంలో వడ్డీ రేటు పరిధి పేర్కొనబడింది.

XIV. కంపెనీ ద్వారా నిధులు పొందిన వాహనాలను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం:

కంపెనీ యొక్క రుణ/లిజ ఒప్పందంలో వర్తించే మరియు ఆర్బిఐ కాలానుగుణంగా సూచించిన అవసరమైన తిరిగి స్వాధీన నిబంధనలను కలిగి ఉంటుంది.

XV. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

అదే ఈ కోడ్ కు అనుబంధంగా జతచేయబడింది.

ఎఫ్. సవరణ:

ఎటువంటి కారణం చూపకుండానే, ఈ విధానాన్ని పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా, ఎప్పుడైనా సవరించడానికి లేదా సవరించడానికి బోర్డుకు హక్కు ఉంది. అయితే, అటువంటి సవరణ లేదా సవరణను వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తే తప్ప కట్టుబడి ఉండకూడదు.

అనుబంధం

ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

(1) పరిచయం:

- (a) ఈ కంపెనీ సేవా ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేయడంలో మరియు మార్కెట్ ప్రాక్టీస్ ఆధారంగా కస్టమర్ అనుభవాన్ని నిరంతరం మెరుగుపరచడంలో మరియు బహుళ మార్గాలలో కస్టమర్ ఫీడ్ బ్యాక్ ను నిరంతరం మెరుగుపరచడంలో సమగ్ర విధానాన్ని కలిగి ఉంది.
- (b) కంపెనీ సేవలపై అభిప్రాయాన్ని అందించడానికి మరియు వారి ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి కస్టమర్లకు బహుళ మార్గాలను అందించడానికి కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. అలాగే, రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్ల యొక్క అన్ని విభాగాలకు అద్భుతమైన కస్టమర్ సేవను అందించడానికి ఫిర్యాదులను త్వరగా మరియు సమర్థవంతంగా నిర్వహించడం అలాగే ప్రక్రియలను మెరుగుపరచడానికి సత్వర దిద్దుబాటు మరియు నివారణ చర్యలు అవసరమని కంపెనీ గ్రహించింది.
- (c) దీనిని సాధించడానికి, కంపెనీ కస్టమర్ల ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ఒక ప్రైమ్ వర్క్ ను రూపొందించింది మరియు కస్టమర్ టచ్ పాయింట్ ల సూచన కోసం ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం రూపంలో దానిని డాక్యుమెంట్ చేసింది.

(2) ప్రశ్న & ఫిర్యాదు యొక్క నిర్వచనం:

కస్టమర్ సమస్యలను పరిష్కరించి, ఖచ్చితంగా నమోదు చేయడానికి విలుగా కంపెనీ ఫిర్యాదులు మరియు ప్రశ్నలను స్పష్టంగా నిర్వచించింది.

2.1 ప్రశ్న: ఒక ప్రశ్న అంటే

- (a) ఏదైనా సందేహం / విచారణ
- (b) కస్టమర్ కోరడం / స్పష్టత / మరింత సమాచారం కోసం క్రాస్ చెకింగ్
- (c) కస్టమర్ అభ్యర్థన స్థితి / పురోగతిని తనిఖీ చేయడం
- (d) సేవ / డెలివరీ కోసం పేర్కొన్న టర్నరౌండ్ సమయం (టీఎటి) ముగిసేలోపు కస్టమర్ విచారణ / క్రాస్ చెకింగ్.

ప్రశ్నల ఉదాహరణ:

- (a) జప్తు ప్రకటన యొక్క స్థితి (టీఎటి లోపల)
- (b) అభ్యంతర ధృవీకరణ పత్రం యొక్క స్థితి
- (c) దరఖాస్తు స్థితి గురించి ప్రశ్న (టీఎటి లోపల)
- (d) రుణం/లీజును ముందస్తుగా ముగించే ప్రక్రియ
- (e) లీజు రద్దుకు అవసరమైన పత్రాలపై అవగాహన

2.2. ఫిర్యాదు: ఫిర్యాదు అంటే

- (a) ఒక ఫిర్యాదు/నిరసన
- (b) సేవలు/ఉత్పత్తి యొక్క అనుగుణ్యత లేకపోవడాన్ని కస్టమర్ వివాదం చేయడం.
- (c) కంపెనీ చేసిన తప్పు.
- (d) బెట్ సొర్సింగ్ సేవలకు సంబంధించి ఫిర్యాదు

ఫిర్యాదుల ఉదాహరణ:

- (a) కంపెనీకి ఇచ్చిన చిరునామా మార్పు అభ్యర్థన పూర్తి కాలేదు.
- (b) మంజూరు మొత్తానికి వ్యతిరేకంగా తక్కువ పంపిణీ చేయబడిన మొత్తం.
- (c) చెల్లింపు పూర్తి కాలేదు (టీఎటి లో).

(3) సాధారణ కస్టమర్ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించే ప్రక్రియ:

(a) కస్టమర్ ఫిర్యాదులను నివేదించడానికి టచ్ పాయింట్లు: అందుకున్న అన్ని ఫిర్యాదులను ఈ క్రింది విధంగా నిర్వహించాలి: ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని సూచించడానికి అందుబాటులో ఉన్న మార్గాల గురించి కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది. ఇవి:

- (i) బ్రాంచ్:
- (ii) కాల్ సెంటర్: +91-9877333444
- (iii) వెబ్ సైట్: ఈమెయిల్ – customercare@orixindia.com

(b) ఫిర్యాదుల మూలం: కస్టమర్ నుండి ప్రత్యక్ష ఫిర్యాదులలో పాటు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ ఆఫ్ సహా వివిధ నియంత్రణ సంస్థల ద్వారా స్వీకరించబడిన ఫిర్యాదులను ఫిర్యాదుల పరిష్కార సెల్ కింద కేంద్రంగా నిర్వహించబడతాయి.

(c) కస్టమర్ ఫిర్యాదులను నమాదు చేయడం మరియు ట్రాక్ చేయడం: మోఖికంగా, ఇమెయిల్ ద్వారా లేదా వ్రాతపూర్వకంగా స్వీకరించబడిన ఏవైనా ఫిర్యాదులు, అదే రోజు పరిష్కరించబడకపోతే మరియు స్పందించకపోతే, కంపెనీ తగినట్లుగా నిర్వహిస్తుంది. రికార్డులలో నిర్వహించబడే ప్రతి ఫిర్యాదుకు రసీదు అందించబడుతుంది.

(d) ప్రతిస్పందన విధానం: కస్టమర్ అందుకున్న సమాచార విధానం ప్రకారం ప్రతిస్పందన విధానం ఉండేలా కంపెనీ చూసుకోవాలి, ఉదాహరణకు ఈమెయిల్ ద్వారా అందిన కేసులకు ఈమెయిల్ ద్వారానే సమాధానం ఇవ్వాలి.

(e) టర్మ్స్ అండ్ టైమ్స్: కస్టమర్ ఫిర్యాదులకు ప్రతిస్పందించడానికి మరియు తుది పరిష్కారం కోసం కంపెనీ ఈ క్రింది టర్మ్స్ అండ్ టైమ్స్ ప్రేమ్లను నిర్వహించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.

క్రమ సంఖ్య.	ఫిర్యాదు స్వభావం	రిజల్యూషన్ కోసం సమయం చుట్టూ తిరగండి (టిఎటి)
1	ఒప్పందం మరియు సంబంధిత ఫిర్యాదులు	టి + 30
2	మినహాయింపు/ వాపసు	టి + 30
3	ముందస్తు మరియు ముగింపు పత్రాలు	టి + 30
4	ఇతరులు	టి + 30

(f) ఫిర్యాదుల తీవ్రత: పైన పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదును పరిష్కరించాల్సిన గరిష్ట వ్యవధిలోపు, సంస్థలోని వివిధ స్థాయిలలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం సూచించబడిన ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ ఉంటుంది. కస్టమర్ల సంతృప్తి మేరకు పరిష్కరించబడని పరిష్కరించబడిన ఫిర్యాదులు / ఫిర్యాదులను ఉన్నత అధికారులకు తెలియజేయాలని మ్యాట్రిక్స్ సూచిస్తుంది. అందిన అన్ని ఫిర్యాదులను ఈ క్రింది విధంగా పరిష్కరించాలి:

మొదటి స్థాయి	రుణగ్రహీత/కస్టమర్ తో ప్రత్యక్ష సంభాషణను కలిగి ఉన్న రిలేషన్ షిప్ మేనేజర్/బ్రాంచ్-ఇన్-చార్జ్/కస్టమర్ సర్వీస్ డెస్క్
రెండవ స్థాయి	ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగం (జిఆర్సి) @ grcell@orixindia.com
మూడవ స్థాయి	సంబంధిత వ్యాపార అధిపతి

- (g) కింద పేర్కొన్న రాష్ట్ర ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి, అందిన అన్ని ఫిర్యాదులను నమోదు చేసి, పరిష్కరించేలా చూసుకోవాలి మరియు ఏ ఫిర్యాదు కూడా పరిష్కారం కాకుండా ఉండేలా సమర్థవంతమైన పర్యవేక్షణ/స్కాన్ యంత్రాంగాన్ని కూడా నిర్ధారించాలి.
- (h) పైన పేర్కొన్న క్లాజ్ (ఎఫ్) లో పేర్కొన్న ఎస్కలేషన్ మెకానిజంలలో పేర్కొన్న ప్రతినెడులు అందించిన పరిష్కారంలో రుణగ్రహీత/కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా ప్రాజెక్ట్ ఆఫీస్ సిబ్బంది అందించిన పరిష్కారం సంతృప్తికరంగా లేకుంటే, వారు క్రింద పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారిని సంప్రదించవచ్చు:

శ్రీ ఆదిత్య శర్మ
 71/2 డి, రామా రోడ్,
 నజాఫ్ గడ్ రోడ్ ఇండస్ట్రియల్ ఏరియా, న్యూఢిల్లీ - 110015
 టెలి: 011-45623200/300; ఫ్యాక్స్: 011-41023285
 ఇ-మెయిల్: gro@orixindia.com

ఈ-మెయిల్స్ ద్వారా స్వీకరించబడిన రుణగ్రహీత/కస్టమర్ ఫిర్యాదులకు ఈ-మెయిల్ ద్వారా మాత్రమే స్పందించడం జరుగుతుంది.

- (i) రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కు వివరణాత్మక సలహాలో ఫిర్యాదులు సరైన మరియు సమయానుకూల పద్ధతిలో పరిష్కరించబడతాయి. పరిష్కారానికి సమయం అవసరమైతే, ఫిర్యాదును అంగీకరిస్తూ మధ్యంతర ప్రతిస్పందన జారీ చేయబడుతుంది.
- (j) మునుపటి పేరాలలో పేర్కొన్న పరిష్కార విధానం ప్రకారం కస్టమర్ ఫిర్యాదు/వివాదం పరిష్కరించబడకపోతే, అతను/ఆమె ఒక నెల వ్యవధిలోపు ఆర్బిఐ యొక్క పర్యవేక్షణ విభాగం యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క అధికారికి ఈ క్రింది చిరునామాలో అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు:

డిపార్ట్ మెంట్ ఆఫ్ నాన్-బ్యాంకింగ్ సూపర్ విజన్ 3rd అంతస్తు, వరల్డ్ ట్రేడ్
 సెంటర్,
 సెంటర్ 1, కఫ్ పరేడ్, కోలాబా, ముంబై - 400005.

- (k) ఉద్యోగుల శిక్షణ మరియు అవగాహన: కస్టమర్ ఫేసింగ్ చానెల్స్ మరియు ఇతర సహాయ విభాగాలలోని అన్ని ఉద్యోగులకు కస్టమర్ ఫిర్యాదులను నిర్వహించడంలో కాలానుగుణంగా శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది. ఇందులో క్రియాత్మక శిక్షణలో పాటు సాఫ్ట్ స్కిల్స్ లో శిక్షణ కూడా ఉంటుంది.

(4) వికలాంగుల కోసం ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం:

కస్టమర్ కు అందుబాటులో ఉన్న ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం, మార్పుకు లోబడి అందుబాటులో ఉంటుంది. శారీరకంగా/దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు.

(5) కస్టమర్ ఫిర్యాదులను పర్యవేక్షించడం యొక్క సమీక్ష మరియు పర్యవేక్షణ:

- (a) త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన నమోదు చేయబడిన ఫిర్యాదులను విశ్లేషించండి/మూల-కారణ విశ్లేషణను నిర్వహించండి మరియు దానిని సమీక్ష కోసం కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ముందు ఉంచండి. ఫిర్యాదుల స్వభావం మరియు రకాన్ని బట్టి విశ్లేషణ నిర్వహించబడుతుంది, దీని ఉద్దేశ్యం స్థానికంగా ఉండే మరియు ప్రక్రియ సమీక్ష/విధానపరమైన మార్పు అవసరమయ్యే ఫిర్యాదుల ప్రాంతాలను గుర్తించడం.
- (b) ఈ విశ్లేషణలో కేసు ముగింపు సమీక్ష (ముగింపు యొక్క సమర్థత మరియు సకాలంలో) కూడా ఉంటుంది. విశ్లేషణ యొక్క ముఖ్య అంశాలను సీనియర్ మేనేజ్ మెంట్ కు ఫైలైట్ చేయాలి. అందిన మరియు ముగించబడిన ఫిర్యాదుల సారాంశాన్ని ఆర్బిఐ సూచించిన సమీక్షల క్యాలెండర్ లో భాగంగా నివేదించాలి.

సవరణ చరిత్ర

సవరణ తేదీ	వెర్షన్	వివరణ	రచయితలు	ఆమోదించినది
27-07-2010	1	ప్రారంభ ముసాయిదా	మిస్టర్ జే గాంధీ లేదా మిస్టర్ పార్థసారథి రే	డైరెక్టర్ల బోర్డు
29-06-2012	2	ఆర్బిఐ సర్క్యులర్ ప్రకారం సవరించబడింది	మిస్టర్ పార్థసారథి రే	డైరెక్టర్ల బోర్డు
22-03-2013	3	ఫిబ్రవరి 18, 2013 నాటి ఆర్బిఐ సర్క్యులర్ ప్రకారం సవరించబడింది.	శ్రీమతి శుచి సింఘ్వి	డైరెక్టర్ల బోర్డు
31-03-2017	4	ఆర్బిఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్స్, 2016 ప్రకారం సవరించబడింది.	సెక్రటేరియల్ విభాగం	డైరెక్టర్ల బోర్డు
24-08-2022	5	ఆర్బిఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్స్, 2016 ప్రకారం సవరించబడింది.	సెక్రటేరియల్ విభాగం	డైరెక్టర్ల బోర్డు
22-12-2023	6	ఆర్బిఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్స్ ప్రకారం సవరించబడింది.	సెక్రటేరియల్ విభాగం	డైరెక్టర్ల బోర్డు
04-06-2024	7	ఆర్బిఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్స్ ప్రకారం సవరించబడింది.	సెక్రటేరియల్ విభాగం	డైరెక్టర్ల బోర్డు
24-06-2025	8	ఆర్బిఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్స్ ప్రకారం సవరించబడింది.	సెక్రటేరియల్ విభాగం	డైరెక్టర్ల బోర్డు