

ઓક્સિઝો ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ (કંપની અથવા ઓક્સિઝો)

વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ

મુખ્ય દિશા - ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સ્કેલ આધારિત નિયમન) નિર્દેશો, 2023

સમીક્ષા અને સ્વીકૃત સત્તા

સત્તા	હોદ્દો
આમની દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવેલ છે	નાણા, અનુપાલન અને ક્રેડિટ પ્રોસેસિંગ વિભાગ
આમની દ્વારા સમીક્ષા કરવામાં આવી હતી	કાર્યકારી સમિતિ
આમની દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવી છે	નિયામક મંડળ

વર્ષન હિસ્ટ્રી

વર્ષન	જારી કરવાની તારીખ	ટૂંકું વર્ણન
1.0	30-09-2020	નવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની નિમણૂક
2.0	04-02-2022	ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું ટપાલ સરનામું
2.1	26.05.2022	જીઆરઓની નિમણૂક
2.2	15.02.2023	ઓપરેશનલ કમિટી દ્વારા સમીક્ષા કરવામાં આવી
2.3	23.05.2023	બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર દ્વારા નોંધ લેવામાં આવી છે
2.4	15.04.2024	ઓપરેશનલ કમિટી દ્વારા સમીક્ષા કરવામાં આવી
2.4	28.05.2024	બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર દ્વારા નોંધ લેવામાં આવી છે

1. પ્રસ્તાવના

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) એ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ (NBFCs) માટે વાજબી આચારસંહિતા પર માર્ગદર્શિકા જારી કરી છે, જેનાથી તેમના ઉધારકર્તાઓ સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વાજબી વ્યવસાય અને કોર્પોરેટ વ્યવહાર માટે ધોરણો નક્કી કરવામાં આવે છે. **ઓક્સિઝો ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ. ("કંપની")** આથી આરબીઆઈ દ્વારા જારી કરાયેલ માર્ગદર્શિકાના આધારે વાજબી આચારસંહિતા ("એફપીસી") રજૂ કરે છે. કંપની આરબીઆઈ દ્વારા સમય-સમય પર નિર્ધારિત ધોરણોની પુષ્ટિ કરવા માટે એફપીસીમાં સમય-સમય પર યોગ્ય ફેરફારો પણ કરશે. કંપનીના વ્યવસાયના પ્રકારને ધ્યાનમાં લેતા, કંપનીની ધિરાણ પ્રવૃત્તિઓ માટે નીચેની બાબતોને વાજબી આચારસંહિતા તરીકે સ્થાપિત કરવાનો પ્રસ્તાવ છે.

કંપનીના વર્તમાન વ્યવસાયના આધારે, વાજબી વ્યવહાર સંહિતા કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓની તમામ શ્રેણીઓને લાગુ પડશે.

એફપીસીમાં કરવામાં આવેલી પ્રતિબદ્ધતાઓ સામાન્ય સંચાલન પરિસ્થિતિ હેઠળ લાગુ પડે છે.

2. મુખ્ય ઉદ્દેશ્યો

એફપીસી લાગુ કરવાનો મુખ્ય ઉદ્દેશ્યો નીચે મુજબ છે.

a. તે સુનિશ્ચિત કરીને ઉધારકર્તાઓ સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં ન્યાયી અને વ્યાજબી રીતે કાર્ય કરવું:

- કંપનીના ઉત્પાદનો, સેવાઓ, પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓ એફપીસીમાં વ્યાપક આવશ્યકતાઓ અને ધોરણોને પૂર્ણ કરશે;
- કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ તે સમય માટે લાગુ પડે સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમનોની અનુસાર થશે;
- તેના ઉધારકર્તાઓ સાથે કંપનીનો વ્યવહાર પ્રામાણિકતા, સત્યનિષ્ઠા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત હશે;
- કંપની ધિરાણનો વ્યવહાર કરતી વખતે અને ઉધારકર્તાઓ સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે અનુસરવા માટેના ન્યૂનતમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી અને ન્યાયી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપશે;
- કંપની ઉધારકર્તાઓ અને કંપની વચ્ચે નિષ્પક્ષ અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપશે;
- નાણાકીય સેવા પ્રણાલીમાં વિશ્વાસ વધારવા.

b. કંપની તેના ઉધારકર્તાઓને/ઉધારકર્તાને તે સમજવામાં મદદ કરશે તેના નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓની વ્યાપક વિશેષતાઓ શું છે અને તેનો લાભ મેળવવામાં કયા ફાયદા અને જોખમો સામેલ હોય છે:

- ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશેની માહિતી સરળ રીતે પૂરી પાડવી;
- ઉત્પાદનો અને સેવાઓના ઉપયોગની નાણાકીય અસરો સમજાવવી.

c. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરવા દરેક પ્રયાસ કરશે કે તેના ઉધારકર્તાઓને તેની સાથે વ્યવહાર કરવામાં મુશ્કેલી મુક્ત અનુભવ મળે. જો કે, કમિશન અને/અથવા ચૂકની ભૂલના કિસ્સામાં, તે આ કરશે:

- તાત્કાલિક અને અસરકારક રીતે ભૂલો સાથે વ્યવહાર કરો;

- ii. ફરિયાદોના નિવારણ સાથે ઝડપી અને કાર્યક્ષમ રીતે અને ઉધારકર્તાઓને સંતોષ થાય તે રીતે વ્યવહાર કરો.
- iii. તાત્કાલિક ફરિયાદોનો નિકાલ કરો.
- iv. ઉધારકર્તા તેની ફરિયાદ(ઓ) ને સંભાળવામાં અસંતોષના કિસ્સામાં, એસ્કેલેશન પ્રક્રિયા કરો;

3. વાજબી આચારસંહિતાને લાગુ કરો

એફપીસી નીચેના વ્યાપક ક્ષેત્રો પર લાગુ થશે:

- i. લોન અરજીઓ અને તેના પર પ્રક્રિયા
- ii. લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો/શરતો
- iii. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો, જો કોઈ હોય તો, સહિત લોનનું વિતરણ
- iv. બાંયધરી આપનાર
- v. વિતરણ પછી દેખરેખ/નિરીક્ષણ
- vi. બાકી લેણાંની વસૂલાત
- vii. અન્ય સામાન્ય જોગવાઈઓ

i. લોન અરજીઓ અને તેના પર પ્રક્રિયા

- a. સંભવિત ઉધારકર્તાઓને લોન અરજી ફોર્મ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- b. લોન દસ્તાવેજીકરણમાં, અન્ય બાબતોની સાથે, લોનને સંચાલિત કરતી વ્યાપક સુવિધાઓ અને નિયમો અને શરતોનો સમાવેશ કરવામાં આવશે. ઉક્ત ફોર્મમાં ઉધારકર્તાઓ દ્વારા જમા કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોનો પણ ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.
- c. કંપની ડેટાબેઝ બનાવવા માટે કંપનીને સક્ષમ કરવા માટે ઉધારકર્તાઓ અને તેમના પરિવારના સદસ્યો પાસેથી આવશ્યક વધારાની માહિતીની યાદી પણ આપી શકે છે.
- d. લોન અરજી ફોર્મ ઉધારકર્તાઓને તેની રસીદની સ્વીકૃતિ આપવાની જોગવાઈ હશે.
- e. તમામ લોન અરજીઓનો નિકાલ આવશ્યક દસ્તાવેજો સાથે વિધિસરની પૂર્ણ થયેલ લોન અરજી ફોર્મની પ્રાપ્તિની તારીખથી 90 દિવસની અંદર કરવામાં આવશે અને ઉધારકર્તાઓ દ્વારા પ્રવર્તમાન નિયમો અને નિયમોનું પાલન કરતા તમામ દસ્તાવેજોની પ્રાપ્તિને આધીન રહેશે.
- f. ઉધારકર્તાઓ સાથેનો તમામ સંદેશાવ્યવહાર ઉધારકર્તાઓ દ્વારા સમજાય અને પુષ્ટિ કરવામાં આવે તે ભાષામાં હોવો જોઈએ.
- g. કોઈ લોન ઉત્પાદન સોર્સ કરતી વખતે, અમે લાગુ પડતા વ્યાજ દરો, તેમજ પ્રોસેસિંગ માટે ફી/શુલ્કો, જો કોઈ હોય તો, ચૂકવવાપાત્ર, પૂર્વ-ચૂકવણી વિકલ્પો અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, અને અન્ય કોઈ પણ બાબત જે અસર કરે છે તેની માહિતી પૂરી પાડીશું. ઉધારકર્તાનું હિત, જેથી અન્ય એનબીએફસી દ્વારા ઓફર કરાયેલ નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને લેનારા દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય.

ii. લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો/શરતો

- a. કંપની તેના દ્વારા અપનાવવામાં આવેલી જોખમ-આધારિત મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયાઓને ધ્યાનમાં રાખીને તમામ લોન અરજીઓને ધ્યાનમાં લેશે.

- b. કંપની, લોન મંજૂર કરતા પહેલા, ઉધારકર્તાઓની લોનની ચુકવણી કરવાની ક્ષમતાનું મૂલ્યાંકન કરશે.
- c. લોનની અનુદાન ઉધારકર્તાઓને સ્વીકૃતિ પત્ર દ્વારા લેખિતમાં જણાવવામાં આવશે. ઉધારકર્તાઓએ તેમની લોનને સંચાલિત કરતા નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિના પ્રતીક સ્વરૂપે તેમની સ્વીકૃતિ લેખિતમાં આપવી જોઈએ. સ્વીકૃતિ પત્રમાં વ્યાજના વાર્ષિક દર, ચુકવણીની શરતો, ઋણ લેનાર, સહ-ઉધારકર્તા અથવા બાંધકર્તા આપનારની વિગતો, ભંડોળના ઉપયોગની સુરક્ષા અથવા હેતુ, તેના પૂર્વ-ચુકવણી શુલ્ક વગેરે સહિત લોનને સંચાલિત કરતા વ્યાપક નિયમો અને શરતોનો સમાવેશ કરવો જોઈએ.
- d. વિલંબ ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડના વ્યાજનો લોન કરારમાં ઘાટા અક્ષરમાં ઉલ્લેખ કરવો જોઈએ.
- e. લોનના કરાર અને તેના જોડાણો સહિત લોન દસ્તાવેજોની કોપી ઉધારકર્તાને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- f. લોન કરારમાં ચૂક વ્યાજ દરનો ઉલ્લેખ ઘાટા અક્ષરોમાં કરવામાં આવશે.

iii. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- a. લોનના દસ્તાવેજોના અમલ સહિતની તમામ ઔપચારિકતાઓની પૂર્ણતાને આધીન માંગ પર ઉધારકર્તાને મંજૂર કરાયેલી લોનની રકમનું વિતરણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવી શકે છે.
- b. નિયમો અને શરતો, વિતરણ અનુસૂચિ, વ્યાજ દર, સેવા શુલ્ક, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક વગેરેમાં કોઈ પણ ફેરફારની જાણ ઉધારકર્તાઓને લેખિતમાં કરવામાં આવશે.
- c. વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્કમાં ફેરફાર સંભવિતપણે લાગુ કરવામાં આવશે. લોન કરારમાં આ સંબંધમાં ચોક્કસ કલમ હોવી જોઈએ.
- d. ઉધારકર્તા પાસેથી અન્ય એનબીએફસી, બેંક અથવા નાણાકીય સંસ્થામાં ટ્રાન્સફર કરવા માટેની વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે કંપનીનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આ પ્રકારનું ટ્રાન્સફર ઉધારકર્તા સાથે કરવામાં આવેલ કરારની શરતોની અનુસાર અને સમય-સમય પર લાગુ પડતા કાયદાઓ, નિયમો, નિયમનો અને માર્ગદર્શિકાઓની અનુસાર થશે.

iv. બાંધકર્તા આપનાર

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિગત વ્યક્તિ લોન માટે બાંધકર્તા આપનાર બનવા માગે છે, ત્યારે તેને/તેણીને આ વિશે જાણ કરવામાં આવશે:

- a. બાંધકર્તા આપનાર તરીકેની તેની/તેણીની જવાબદારી.
- b. બાંધકર્તા આપનાર તરીકે તે/તેણી પોતે કંપનીને જવાબદારીની રકમ આપશે.
- c. એવી પરિસ્થિતિ કે જેમાં કંપની તેને/તેણીને તેની/તેણીની જવાબદારી ચૂકવવા માટે બોલાવી શકે છે.
- d. શું બાંધકર્તા આપનાર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ ચોક્કસ માત્રા સુધી મર્યાદિત છે કે અમર્યાદિત; અને
- e. તે સમય અને સંજોગો કે જેમાં બાંધકર્તા આપનાર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ છૂટા કરવામાં આવશે તેમજ કંપની જે રીતે તેને/તેણીને આ વિશે જાણ કરશે; કંપનીએ તેને/તેણીને ઉધારકર્તાની નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈ પણ પ્રકારના પ્રતિકૂળ ફેરફારોની જાણ કરવી જોઈએ કે જેના માટે તે/તેણી બાંધકર્તા આપે છે.

v. વિતરણ પછીની દેખરેખ

- a. લોનની ચુકવણી અથવા કામગીરીને બરતરફી/વેગ આપવાનો કંપનીનો નિર્ણય, જો કોઈ હોય તો,

લોન કરારના નિયમો અને શરતો અનુસાર હશે.

- b. કંપની લોન બરતરફી કરે છે અથવા લોન કરાર અને અન્ય સંબંધિત દસ્તાવેજોમાં સમાવિષ્ટ નિયમો અને શરતોને આધીન યુકવણી અથવા કામગીરીને વેગ આપવાનું કહે છે.
- c. કંપની પાસે પડેલી કોલેટરલ લોનની સંપૂર્ણ અને આખરી યુકવણીની પ્રાપ્તિ પછી, અલબત્ત, કોઈ પણ માન્ય અધિકારો અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન થઈ શકે છે અને કંપની દ્વારા ઉધારકર્તાઓ સામે કરવામાં આવેલા અન્ય કોઈ પણ દાવાઓ સામે બંધ થઈ શકે છે.

જો કે, એવા કિસ્સાઓમાં કે જ્યાં ઉધારકર્તાએ તેને જ્યારે અને જ્યારે જરૂર હોય ત્યારે મંજૂર કરવામાં આવેલી એકંદર રકમની અંદર નાણાં ઉછીના/ઉછીના લેવાની મંજૂરી આપી હોય, કોલેટરલ કંપની દ્વારા ઓપરેશનલ સુવિધા માટે અને તેના હિતને ઉધારકર્તાઓ દ્વારા સંભવિત ચૂકથી બચાવવા માટે જાળવી રાખવામાં આવી શકે છે.

vi. બાકી લેણાંની વસૂલાત

- a. લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે, કંપનીએ સ્વાગત પત્ર/ સ્વીકૃતિ પત્ર/ લોન કરાર/ સૌથી મહત્વપૂર્ણ દસ્તાવેજ વગેરેમાં યુકવણીની રકમ, મુદત અને સમય-સમય પર ઉલ્લેખ કરીને ઉધારકર્તાને યુકવણીની પ્રક્રિયા સમજાવશે.
- b. જો કે, જો ઉધારકર્તા પુનઃયુકવણીની સંમત શરતોનું પાલન કરતા નથી અથવા કંપની સાથે તેના/તેણીના લેણાંની યુકવણી કરતા નથી, તો બાકી લેણાંની વસૂલાત માટે દેશના કાયદાની અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે.
- c. બાકી લેણાંની વસૂલાતની પ્રક્રિયામાં નોટિસ મોકલીને અથવા કોલ/ઇમેઇલ કરીને અથવા ઉપર જણાવ્યા અનુસાર સામ સામે મળીને/મુલાકાત અથવા અન્ય પદ્ધતિઓ દ્વારા ઉધારકર્તાને યાદ કરાવવાનો સમાવેશ થાય છે.
- d. કંપનીની સંગ્રહ નીતિ/પ્રક્રિયા શિષ્ટાચાર, નિષ્પક્ષ વ્યવહાર અને સમજાવટ પર આધારિત હશે. કંપની ઉધારકર્તાનો વિશ્વાસ અને લાંબા ગાળાના સંબંધોને વધારવામાં માને છે. બાકી લેણાંની વસૂલાતમાં કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે સ્ટાફ અથવા કોઈ પણ વ્યક્તિ જે અધિકૃત છે અથવા/અને સુરક્ષા પુનઃ કબજો મેળવે છે કોઈ પણ વ્યક્તિ તેની/તેણીની ઓળખ જાહેર કરશે અને વિનંતી પર, કંપની દ્વારા અથવા કંપનીના સત્તા હેઠળ જારી કરાયેલ તેનું ઓળખ કાર્ડ પ્રદર્શિત કરવું જોઈએ.
- e. સ્ટાફના તમામ સભ્યો અથવા સંગ્રહ અને/અથવા સુરક્ષા કબજોમાં કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈ પણ વ્યક્તિએ નીચે દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકાને અનુસરવી જોઈએ:
 - a. ઉધારકર્તાનો સંપર્ક સામાન્ય રીતે તેની/તેણીની પસંદગીના સ્થળે અને કોઈ નિર્દિષ્ટ સ્થાનની ગેરહાજરીમાં, તેના/તેણીના વ્યવસાય/વ્યવસાયના સ્થળે અને જો અનુપલબ્ધ હોય, તો કેવાયસી મુજબ તેના નિવાસસ્થાન પર કરવામાં આવશે.
 - b. કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટેની ઓળખ અને સત્તા પ્રથમ તબક્કે ઉધારકર્તાને જણાવવામાં આવશે.
 - c. ઉધારકર્તાની ગોપનીયતાનો આદર કરવો જોઈએ.
 - d. ઉધારકર્તા સાથેની વાતચીત સભ્ય રીતે હોવી જોઈએ.
 - e. કંપનીના પ્રતિનિધિઓએ ઉધારકર્તાઓનો યોગ્ય સમય સંપર્ક કરવો જોઈએ સિવાય કે ઉધારકર્તાના ધંધો કે વ્યવસાય વિશેષ પરિસ્થિતિઓમાં અન્યથા જરૂરી હોય.

- f. કોઈ ચોક્કસ સમય અથવા કોઈ ખાસ સ્થાન પર કોલ કરવાનું ટાળવા માટે સંભવ હોય ત્યાં સુધી ઉધારકર્તાની વિનંતીને માન આપવામાં આવશે.
 - g. બાકી લેણાંના સંબંધમાં વિવાદો અથવા મતભેદોને પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને સુવ્યવસ્થિત રીતે ઉકેલવા માટે તમામ સહાય આપવી જોઈએ.
 - h. બાકી લેણાંની વસૂલાત માટે ઉધારકર્તાના સ્થળની મુલાકાત દરમિયાન, શિષ્ટાચાર અને મર્યાદા જાળવવામાં આવશે.
 - i. અનુચિત પ્રસંગો જેમ કે પરિવારમાંમાં શોક અથવા આવા અન્ય વિષાદગ્રસ્ત પ્રસંગો બાકી લેણાં વસૂલવા માટે કોલ્સ / મુલાકાત લેવાનું ટાળવું જોઈએ.
- f. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેનો સ્ટાફ ઉધારકર્તાઓ સાથે ઉચિત રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પર્યાપ્ત રીતે પ્રશિક્ષિત છે.
- g. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ઉધારકર્તા સાથેના કરાર/લોન કરારમાં નીચેના નિયમો અને શરતોનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે:
- a. કબજો લેવા અથવા સુરક્ષાની વિનંતી કરતા પહેલા નોટિસનો સમયગાળો
 - b. પરિસ્થિતિઓ કે જેમાં નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે;
 - c. સિક્યોરિટીનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા;
 - d. સિક્યોરિટીના વેચાણ/હરાજ પહેલાં લોનની ચુકવણી માટે ઉધારકર્તાને આખરી તક આપવાની જોગવાઈ;
 - e. ઉધારકર્તાને પુનઃ કબજો આપવા માટેની પ્રક્રિયા; અને
 - f. સિક્યોરિટીના વેચાણ / હરાજ માટેની પ્રક્રિયા

vii. અન્ય સામાન્ય જોગવાઈઓ:

- a. કંપની લોનના દસ્તાવેજોમાં સમાવિષ્ટ લોનને નિયંત્રિત કરતી શરતો અને નિયમોમાં આપવામાં આવેલ સિવાય ઉધારકર્તાની બાબતોમાં દખલ કરવાનું ટાળશે (સિવાય કે નવી માહિતી, જે ઉધારકર્તા દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, તેના ધ્યાન પર આવી ન હોય).
- b. કંપની તેની ધિરાણ નીતિ અને પ્રવૃત્તિઓમાં લિંગ, જાતિ અથવા ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં.
- c. લોનની વસૂલાતના કિસ્સામાં, કંપનીએ સામાન્ય પગલાંનો સહારો લેશે, જે તેને કાનૂની અને કાયદેસર રીતે ઉપલબ્ધ છે અને નિર્ધારિત માર્ગદર્શિકા અને સીમાની જોગવાઈઓની અનુસાર અને કાયદાકીય માળખામાં કામ કરશે.
- d. જ્યારે પણ ઉધારકર્તા તેની વિનંતી કરે ત્યારે કંપની તેની ધિરાણ પ્રવૃત્તિઓ અથવા સેવાઓના સંબંધમાં નિયમો અને શરતો પૂરી પાડશે.
- e. ઉધારકર્તા દ્વારા તેમના લોન એકાઉન્ટ બંધ કરવા માટેની વિનંતી પર, બાકી લેણાંની ચુકવણી અને કંપની દ્વારા નિર્ધારિત તમામ ઔપચારિકતાઓને પૂર્ણ કરવાને આધીન વિનંતી તેની પ્રાપ્તિના 21 દિવસની અંદર અમલમાં મૂકવામાં આવશે. જો કોઈ પણ કારણોસર વિનંતી ઉપર જણાવેલ સમયમર્યાદામાં અમલમાં મૂકી શકાતી નથી, તો તે ઉધારકર્તાને તેની જણા કરવામાં આવશે.
- f. ગ્રાહક સુરક્ષાના માપદંડ તરીકે અને ઉધારકર્તાઓ દ્વારા વિવિધ લોનની પૂર્વચુકવણીના સંદર્ભમાં એકરૂપતા લાવવા માટે. કંપની વ્યક્તિગત ઉધારકર્તાને મંજૂર કરાયેલ તમામ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર તાત્કાલિક અસરથી ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ/પૂર્વ ચુકવણી દંડ વસૂલશે નહીં.

g. તેની વિવેકબુદ્ધિ મુજબ સ્વીકૃતિ પત્ર.

4. ગોપનીયતા

- જ્યાં સુધી ઉધારકર્તા દ્વારા અધિકૃત કરવામાં ન આવે ત્યાં સુધી, કંપની તેની તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય માનશે.
- કંપની નીચેની પરિસ્થિતિઓ સિવાય અન્ય કોઈ વ્યક્તિઓને ઉધારકર્તાઓના વ્યવહારની વિગતો જાહેર કરી શકશે નહીં:
 - જો કંપનીએ કોઈ પણ વૈધાનિક અથવા નિયમનકારી સંસ્થા અથવા સંસ્થાઓને માહિતી પ્રદાન કરવાની આવશ્યકતા હોય;
 - જો માહિતી જાહેર કરવાની જાહેર જનતાની ફરજમાંથી ઉદ્ભવતા હોય;
 - જો આવી માહિતી પૂરી પાડવી તે ઉધારકર્તાઓના હિતમાં હોય તો (દા.ત. છેતરપિંડી અટકાવવા);
 - જો ઉધારકર્તા કંપનીને તેના જૂથ / સહયોગી / સંસ્થાઓ અથવા કંપનીઓ અથવા એવી કોઈ પણ વ્યક્તિ / સંસ્થાઓને આવી માહિતી પૂરી પાડવા માટે અધિકૃત કરે છે જે ખાસ કરીને સંમત થયા હોય;

5. ફરિયાદો

ઉધારકર્તાઓની કોઈ પણ ફરિયાદ/ તકરારના કિસ્સામાં, તેઓ દ્વારા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને લેખિતમાં જાણ કરવામાં આવશે. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી તરત જ ફરિયાદોના નિવારણ માટેના તમામ પ્રયત્નો કરશે. સંબંધિત કર્મચારીઓ ફરિયાદ નોંધાવવા ઈચ્છતા ઉધારકર્તાઓને માર્ગદર્શન આપશે.

6. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

કંપનીએ તેના ઉધારકર્તાના કોઈ પણ પ્રશ્ન/ફરિયાદના નિવારણ માટે બે સ્તરીય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પૂરી પાડી છે.

સ્તર 1:

ઉધારકર્તા તેની/તેણીના પ્રશ્નો/ફરિયાદ કંપનીને નોંધાવી શકે છે જે વ્યવસાય પદ્ધતિઓ, આઉટસોર્સિંગ સેવાઓ, ધિરાણના નિર્ણયો, ધિરાણ વ્યવસ્થાપન, વસૂલાત અને કેડિટ માહિતીના અપડેટ/ફરફાર સંબંધિત ફરિયાદોને લગતી કોઈ પણ બાબતમાં ફરિયાદ નિવારણ માટે સંબોધવામાં આવશે. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની વિગતો નીચે મુજબ છે:

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ:	શ્રી અભિષેક ગોયલ
સરનામું:	#101, પહેલો માળ, વિપુલ અગોરા મોલ, એમજી રોડ, ગુડગાંવ-122001

ટેલિફોન:	011-41054262/0124-4006603
ઇ-મેઇલ આઇડી:	grievanceredressal@oxyzo.in

સ્તર 2:

જો ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ તેની પ્રાપ્તિની તારીખથી એક મહિનાની અંદર કરવામાં ન આવે તો, ઉધારકર્તા તેને અપીલ કરી શકે છે: ડેપુટી જનરલ મેનેજર, ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ નોન-બેંકિંગ સુપરવિઝન, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા, સંસદ માર્ગ, નવી દિલ્હી 110001.

7. બોર્ડની જવાબદારી:

નિયામક મંડળ યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પણ મૂકશે. એક એવો નિવારણ પદ્ધતિ સુનિશ્ચિત કરશે કે ધિરાણ આપતી સંસ્થાઓના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે. નિયામક મંડળ વાજબી આચારસંહિતાના પાલનની સમય-સમય પર સમીક્ષા અને વ્યવસ્થાપક મંડળના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની પણ જોગવાઈ કરશે. આ પ્રકારની સમીક્ષાઓનો એકીકૃત રિપોર્ટ બોર્ડને નિયમિત અંતરાલે જમા કરવામાં આવશે, જેમ કે વર્ષના આધારે અથવા કેસની જરૂર પડે.

8. વસૂલવામાં આવેલ અતિશય વ્યાજ દરોનું નિયમન

- ઓક્સિઝો ઉધારકર્તાને અરજી ફોર્મમાં વિવિધ શ્રેણીના ઉધારકર્તાઓ પાસેથી વિવિધ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેનું જોખમ અને તર્ક જાહેર કરશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવશે.
- વ્યાજના દરો અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો ટ્રાંઝિકોણ પણ ઓક્સિઝોની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- ઓક્સિઝો દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વ્યાજનો દર ગ્રાહકને ખાતામાં ખાતામાંથી વસૂલવામાં આવેલા ચોક્કસ દરની જાણ થઈ શકે.

9. વસૂલવામાં આવેલા અતિશય વ્યાજ દરો વિશેની ફરિયાદો

ઓક્સિઝોનું બોર્ડ વ્યાજ દરો, પ્રક્રિયા શુલ્કો અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટેના આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓનો ઉલ્લેખ કરતી વ્યાજ દરની નીતિ તૈયાર કરશે.

10. કુદરતી આપત્તિ

કંપની દ્વારા દર્શાવેલ અને કરવામાં આવેલી વિવિધ પ્રતિબદ્ધતાઓ સામાન્ય સંચાલન પર્યાવરણ હેઠળ લાગુ પડશે. કોઈ પણ કુદરતી આપત્તિ પરિસ્થિતિમાં, કંપની ઉધારકર્તાઓ, હિસ્સેદારો અને સામાન્ય રીતે જનતાના સંપૂર્ણ સંતોષ માટે એફપીસી હેઠળના ઉદ્દેશોને પરિપૂર્ણ કરવામાં સક્ષમ ન હોઈ શકે.

ઉધાર લેનારાઓ માટે મૂલ્ય અને સુસંગતતા વધારવા માટે, આ કોડ સમય સમય પર સમીક્ષા કરવામાં આવશે.
