



Contact: +91-7353013499
Email: getsupport@oxyzo.in
Website: www.oxyzo.in

ऑक्सीज़ो फाइनेंशियल सर्विसेज़ लिमिटेड
(पूर्व में ऑक्सीज़ो फाइनेंशियल सर्विसेज़ प्राइवेट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)
(कंपनी या ऑक्सीज़ो)

निष्पक्ष व्यवहार संहिता

(मास्टर निर्देश के अनुसरण में- भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी- स्केल आधारित विनियमन)
निर्देश, 2023)

समीक्षा एवं अनुमोदन प्राधिकरण

अधिकार	पद का नाम
द्वारा तैयार	वित्त, अनुपालन और ऋण प्रसंस्करण विभाग
द्वारा समीक्षित	परिचालन समिति
के द्वारा अनुमोदित	निदेशक मंडल

संस्करण इतिहास

संस्करण	जारी करने की तिथि	संक्षिप्त विवरण
1.0	30-09-2020	नये शिकायत निवारण अधिकारी की नियुक्ति
2.0	04-02-2022	शिकायत निवारण अधिकारी का डाक पता
2.1	26.05.2022	जीआरओ की नियुक्ति
2.2	15.02.2023	परिचालन समिति द्वारा समीक्षित
2.3	23.05.2023	निदेशक मंडल द्वारा नोट किया गया
2.4	15.04.2024	परिचालन समिति द्वारा समीक्षित
2.4	28.05.2024	निदेशक मंडल द्वारा नोट किया गया

1. प्रस्तावना

भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFC) के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर दिशा-निर्देश जारी किए हैं, जिससे उनके उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यवसाय और कॉर्पोरेट व्यवहार के लिए मानक तय किए गए हैं। ऑक्सीज़ो फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड ("कंपनी") RBI द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के आधार पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता ("FPC") प्रस्तुत करती है। कंपनी समय-समय पर RBI द्वारा निर्धारित मानकों की पुष्टि करने के लिए FPC में उचित संशोधन भी करेगी। कंपनी के व्यवसाय की प्रकृति को ध्यान में रखते हुए, कंपनी की उधार गतिविधियों के लिए निम्नलिखित को निष्पक्ष व्यवहार संहिता के रूप में स्थापित करने का प्रस्ताव है।

कंपनी के वर्तमान व्यवसाय के आधार पर, निष्पक्ष व्यवहार संहिता कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सभी श्रेणियों की सेवाओं पर लागू होगी।

एफपीसी में की गई प्रतिबद्धताएं सामान्य परिचालन वातावरण के अंतर्गत लागू होती हैं।

2. प्रमुख उद्देश्य

एफपीसी को लागू करने के मुख्य उद्देश्य इस प्रकार हैं।

- a. **उधारकर्ताओं के साथ सभी लेन-देन में निष्पक्ष और उचित तरीके से कार्य करना, यह सुनिश्चित करना कि:**
 - i. कंपनी के उत्पाद, सेवाएं, प्रक्रियाएं और प्रथाएं एफपीसी में व्यापक आवश्यकताओं और मानकों को पूरा करेंगी;
 - ii. कंपनी के उत्पाद और सेवाएं वर्तमान में लागू प्रासंगिक कानूनों और विनियमों के अनुसार होंगी;
 - iii. कंपनी का अपने उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार ईमानदारी, निष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा;
 - iv. कंपनी ऋण देने का व्यवसाय करते समय और उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार करते समय पालन किए जाने वाले न्यूनतम मानकों को निर्धारित करके अच्छे और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देगी;
 - v. कंपनी उधारकर्ताओं और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देगी;
 - vi. वित्तीय सेवा प्रणाली में विश्वास को बढ़ावा देना।
- b. कंपनी अपने उधारकर्ताओं/उधार लेने वालों को यह समझने में सहायता करेगी कि उसके वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की व्यापक विशेषताएं क्या हैं और उन्हें प्राप्त करने में क्या लाभ और जोखिम शामिल हैं:
 - i. उत्पादों एवं सेवाओं के बारे में सरल तरीके से जानकारी प्रदान करना;
 - ii. उत्पादों और सेवाओं के उपयोग के वित्तीय निहितार्थों की व्याख्या करना।
- c. कंपनी यह सुनिश्चित करने का हर संभव प्रयास करेगी कि उसके उधारकर्ताओं को उसके साथ व्यवहार करने में कोई परेशानी न हो। हालाँकि, किसी त्रुटि या चूक के मामले में, यह:



 **Contact:** +91-7353013499
 **Email:** getsupport@oxyzo.in
 **Website:** www.oxyzo.in

- i. त्रुटियों से शीघ्र एवं प्रभावी ढंग से निपटना;
- ii. शिकायतों का निवारण त्वरित एवं कुशल तरीके से तथा उधारकर्ताओं की संतुष्टि के अनुसार करना।
- iii. शिकायतों का तुरंत निपटारा करें।
- iv. उधारकर्ता द्वारा अपनी शिकायत के निपटान में असंतोष की स्थिति में, वृद्धि प्रक्रिया होनी चाहिए;

3. निष्पक्ष व्यवहार संहिता की प्रयोज्यता

एफपीसी निम्नलिखित व्यापक क्षेत्रों पर लागू होगी:

- i. ऋण आवेदन और उनका प्रसंस्करण
- ii. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें
- iii. ऋणों का संवितरण, जिसमें नियमों और शर्तों में कोई परिवर्तन शामिल है, यदि कोई हो
- iv. जमानतदार
- v. संवितरण के बाद पर्यवेक्षण/निगरानी
- vi. बकाया राशि का संग्रह
- vii. अन्य सामान्य प्रावधान

4. ऋण आवेदन और उनका प्रसंस्करण

- a. संभावित उधारकर्ताओं को ऋण आवेदन पत्र उपलब्ध कराये जायेंगे।
- b. ऋण दस्तावेज में अन्य बातों के साथ-साथ ऋण को नियंत्रित करने वाली व्यापक विशेषताएं और नियम व शर्तें शामिल होंगी। उक्त फॉर्म में उधारकर्ताओं द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों को भी निर्दिष्ट किया जाएगा।
- c. कंपनी डेटाबेस बनाने में सक्षम होने के लिए उधारकर्ताओं और उनके परिवार के सदस्यों से अपेक्षित अतिरिक्त जानकारी भी सूचीबद्ध कर सकती है।
- d. ऋण आवेदन पत्र में उधारकर्ताओं को इसकी प्राप्ति की पावती देने का प्रावधान होगा।
- e. सभी ऋण आवेदनों का निपटान अपेक्षित दस्तावेजों के साथ विधिवत भरे हुए ऋण आवेदन प्रपत्रों की प्राप्ति की तारीख से 90 दिनों की अवधि के भीतर किया जाएगा तथा यह उधारकर्ता द्वारा प्रचलित नियमों और विनियमों के अनुपालन में सभी दस्तावेजों की प्राप्ति के अधीन होगा।
- f. उधारकर्ताओं के साथ सभी संवाद उसी भाषा में होंगे जिसे उधारकर्ता समझते हैं और जिसकी पुष्टि उधारकर्ताओं द्वारा की गई है।
- g. ऋण उत्पाद की सोर्सिंग के समय, हम लागू ब्याज दरों के बारे में जानकारी प्रदान करेंगे, साथ ही प्रसंस्करण के लिए देय शुल्क/प्रभार, यदि कोई हो, पूर्व-भुगतान विकल्प और प्रभार, यदि कोई हो, और कोई अन्य मामला जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।

i. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- a. कंपनी अपने द्वारा अपनाई गई जोखिम-आधारित मूल्यांकन प्रक्रियाओं को ध्यान में रखते हुए सभी ऋण आवेदनों पर विचार करेगी।

- b. कंपनी ऋण स्वीकृत करने से पहले उधारकर्ताओं की ऋण चुकाने की क्षमता का आकलन करेगी।
- c. ऋण की स्वीकृति उधारकर्ताओं को स्वीकृति पत्र के माध्यम से लिखित रूप में दी जाएगी। उधारकर्ता ऋण को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों को स्वीकार करने के लिए लिखित रूप में अपनी स्वीकृति देंगे। स्वीकृति पत्र में ऋण को नियंत्रित करने वाले व्यापक नियम और शर्तें शामिल होंगी, जिसमें वार्षिक ब्याज दर, पुनर्भुगतान शर्तें, उधारकर्ता, सह-उधारकर्ता या गारंटर का विवरण, सुरक्षा या निधि के उपयोग का उद्देश्य, पूर्व-भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं।
- d. ढेर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज का उल्लेख ऋण समझौते में मोटे अक्षरों में किया जाएगा
- e. ऋण समझौते और उसके अनुलग्नकों सहित ऋण दस्तावेजों की एक प्रति उधारकर्ता को उपलब्ध कराई जाएगी।
- f. ऋण समझौते में डिफॉल्ट ब्याज दर का उल्लेख मोटे अक्षरों में किया जाएगा।

ii. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण

- a. स्वीकृत ऋण की राशि का वितरण, ऋण दस्तावेजों के निष्पादन सहित सभी औपचारिकताओं को पूरा करने के अधीन, उधारकर्ताओं को मांग पर उपलब्ध कराया जा सकता है।
- b. नियम एवं शर्तों, संवितरण अनुसूची, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्वभुगतान शुल्क आदि में किसी भी परिवर्तन की सूचना उधारकर्ताओं को लिखित रूप में दी जाएगी।
- c. ब्याज दरों और सेवा शुल्क में परिवर्तन भावी प्रभाव से लागू किया जाएगा। ऋण समझौते में इस संबंध में एक विशिष्ट खंड शामिल होना चाहिए।
- d. उधारकर्ता से उधारकर्ता खाते को अन्य एनबीएफसी, बैंक या वित्तीय संस्थान में स्थानांतरित करने के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या अन्यथा आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर बताई जाएगी। ऐसा हस्तांतरण उधारकर्ता के साथ किए गए अनुबंध की शर्तों और समय-समय पर लागू होने वाले कानून, नियम, विनियमन और दिशानिर्देशों के अनुसार होगा।

iii. जमानतदार

जब कोई व्यक्ति ऋण के लिए गारंटर बनना चाहता है, तो उसे निम्नलिखित के बारे में सूचित किया जाएगा:

- a. गारंटर के रूप में उसका दायित्व।
- b. देयता की वह राशि जिसके लिए वह स्वयं को गारंटर के रूप में कंपनी के प्रति प्रतिबद्ध करेगा।
- c. परिस्थितियाँ जिनमें कंपनी उसे उसकी देनदारी का भुगतान करने के लिए बुला सकती है
- d. क्या गारंटर के रूप में उसकी देयताएं एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या असीमित हैं; और
- e. वह समय और परिस्थितियाँ जिनमें गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा तथा वह तरीका जिससे कंपनी उसे इस बारे में सूचित करेगी; कंपनी उसे उस उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में सूचित रखेगी जिसके लिए वह गारंटर है।

iv. संवितरण पश्चात पर्यवेक्षण

- a. ऋण वापस लेने/भुगतान में तेजी लाने या ऋण निष्पादन के संबंध में कंपनी का निर्णय, यदि कोई हो, ऋण समझौते की शर्तों एवं नियमों के अनुसार होगा।
- b. कंपनी ऋण समझौते और अन्य संबंधित दस्तावेजों में निहित नियमों और शर्तों के अधीन ऋण वापस ले सकती है या भुगतान या निष्पादन में तेजी लाने के लिए कह सकती है।
- c. कंपनी के पास पड़े संपार्श्विक को ऋण की पूर्ण और अंतिम चुकौती प्राप्त होने पर छोड़ा जा सकता है, बशर्ते कि कंपनी का उधारकर्ताओं के विरुद्ध कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो और उसे अन्य किसी दावे के लिए सेट ऑफ किया जा सके।

तथापि, ऐसे मामलों में जहां उधारकर्ता ने सुविधा का लाभ उठाया है, जिसके तहत उसे आवश्यकतानुसार स्वीकृत समग्र राशि के भीतर धन उधार लेने/आहरण करने की अनुमति है, वहां परिचालन सुविधा के लिए तथा उधारकर्ताओं द्वारा संभावित चूक से अपने हितों की रक्षा के लिए कंपनी द्वारा संपार्श्विक को अपने पास रखा जा सकता है।

v. बकाया राशि का संग्रह

- a. ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय, कंपनी स्वागत पत्र/स्वीकृति पत्र/ऋण अनुबंध/सबसे महत्वपूर्ण दस्तावेज आदि में ऋण की राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की आवश्यकता का उल्लेख करके ऋणदाता को पुनर्भुगतान प्रक्रिया समझाएगी।
- b. तथापि, यदि उधारकर्ता पुनर्भुगतान की सहमत शर्तों का पालन नहीं करता है या कंपनी के साथ अपने बकाये का भुगतान नहीं करता है, तो बकाये की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक निर्धारित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा।
- c. बकाया राशि की वसूली की प्रक्रिया में उधारकर्ता को नोटिस भेजकर या कॉल/ईमेल करके या एक-से-एक बैठक/यात्रा करके या ऊपर बताए गए अन्य तरीकों से याद दिलाना शामिल है।
- d. कंपनी की संग्रह नीति/प्रक्रिया शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और अनुनय पर आधारित होगी। कंपनी उधारकर्ता के विश्वास और दीर्घकालिक संबंध को बढ़ावा देने में विश्वास करती है। बकाया राशि के संग्रह या/और सुरक्षा पुनः कब्जे में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कर्मचारी या कोई भी व्यक्ति अपनी पहचान बताएगा और अनुरोध किए जाने पर कंपनी द्वारा या कंपनी के अधिकार के तहत जारी अपना पहचान पत्र प्रदर्शित करेगा।
- e. सभी कर्मचारी या संग्रहण और/या सुरक्षा पुनर्ग्रहण में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति नीचे दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करेगा:
 - a. उधारकर्ता से सामान्यतः उसकी पसंद के स्थान पर संपर्क किया जाएगा, तथा निर्दिष्ट स्थान के अभाव में उसके व्यवसाय/व्यवसाय के स्थान पर तथा उपलब्ध न होने पर उसके निवास स्थान पर केवाईसी के अनुसार संपर्क किया जाएगा।
 - b. कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए पहचान और अधिकार उधारकर्ता को पहली बार में ही बता दिया जाएगा।
 - c. उधारकर्ता की गोपनीयता का सम्मान किया जाना चाहिए।
 - d. उधारकर्ता के साथ बातचीत सभ्य तरीके से की जाएगी।
 - e. कंपनी के प्रतिनिधि उधारकर्ताओं से उचित समय पर संपर्क करेंगे, जब तक कि उधारकर्ता

- के व्यवसाय या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों के कारण अन्यथा अपेक्षित न हो।
- f. जहां तक संभव हो, उधारकर्ता द्वारा किसी विशेष समय या स्थान पर कॉल से बचने के अनुरोध को स्वीकार किया जाएगा।
 - g. बकाया राशि से संबंधित विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से हल करने के लिए सभी प्रकार की सहायता दी जानी चाहिए।
 - h. बकाया राशि वसूलने के लिए उधारकर्ता के स्थान पर जाते समय शालीनता और शिष्टाचार बनाए रखा जाएगा।
 - i. परिवार में शोक या अन्य ऐसे विपत्तिपूर्ण अवसरों पर बकाया राशि वसूलने के लिए फोन करने/जाने से बचना चाहिए।
- f. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारी उधारकर्ताओं के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों।
- g. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उधारकर्ता के साथ अनुबंध/ऋण समझौते में निम्नलिखित नियम और शर्तें उल्लिखित हों:
- a. कब्जा लेने या सुरक्षा लागू करने से पहले नोटिस अवधि
 - b. वे परिस्थितियाँ जिनके अंतर्गत नोटिस अवधि माफ की जा सकती है;
 - c. प्रतिभूति को अपने कब्जे में लेने की प्रक्रिया;
 - d. प्रतिभूति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण की अदायगी के लिए उधारकर्ता को अंतिम अवसर दिए जाने के संबंध में प्रावधान;
 - e. उधारकर्ता को पुनः कब्जा देने की प्रक्रिया; और
 - f. प्रतिभूति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया

vii अन्य सामान्य प्रावधान:

- a. कंपनी ऋण दस्तावेजों में निहित ऋण को नियंत्रित करने वाली शर्तों और नियमों में दिए गए प्रावधान को छोड़कर ऋणकर्ताओं के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले से प्रकट नहीं की गई नई जानकारी उसके संज्ञान में नहीं आती है)।
- b. कंपनी अपनी ऋण नीति और गतिविधियों में लिंग, जाति या धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी।
- c. ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी सामान्य उपायों का सहारा लेगी, जो कानूनी और वैध रूप से उसके लिए उपलब्ध हैं और निर्धारित दिशानिर्देशों और प्रावधानों के अनुसार हैं और कानूनी ढांचे के भीतर काम करेगी।
- d. जब भी उधारकर्ता अनुरोध करेगा, कंपनी अपनी ऋण देने की गतिविधियों या सेवाओं के संबंध में नियम और शर्तें प्रदान करेगी।
- e. ऋणदाता द्वारा अपने ऋण खाते को बंद करने के अनुरोध पर, अनुरोध प्राप्ति के 21 दिनों के भीतर निष्पादित किया जाएगा, बशर्ते कि लंबित बकाया राशि का भुगतान हो जाए और कंपनी द्वारा निर्धारित सभी औपचारिकताएँ पूरी हो जाएँ। यदि किसी कारणवश अनुरोध को ऊपर बताई गई समय सीमा में

निष्पादित नहीं किया जा सकता है, तो ऋणदाता को इसकी सूचना दी जा सकती है।

- f. ग्राहक सुरक्षा के उपाय के रूप में तथा उधारकर्ताओं द्वारा विभिन्न ऋणों के पूर्व भुगतान के संबंध में एकरूपता लाने के लिए, कंपनी तत्काल प्रभाव से व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत सभी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएगी।
- g. स्वीकृति पत्र के अनुसार अपने विवेकानुसार।

5. गोपनीयता

- a. जब तक उधारकर्ता द्वारा अधिकृत न किया जाए, कंपनी उसकी सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी।
- b. कंपनी निम्नलिखित परिस्थितियों को छोड़कर किसी अन्य व्यक्ति को उधारकर्ताओं के लेन-देन का विवरण नहीं बता सकती है:
 - i. यदि कंपनी को किसी वैधानिक या नियामक निकाय या निकायों को जानकारी प्रदान करना आवश्यक हो;
 - ii. यदि यह सूचना प्रकट करने के लिए जनता के प्रति कर्तव्य से उत्पन्न हुआ हो;
 - iii. यदि ऐसी जानकारी प्रदान करना उधारकर्ताओं के हित में हो (जैसे धोखाधड़ी की रोकथाम);
 - iv. यदि उधारकर्ता ने कंपनी को अपने समूह / सहयोगी / संस्थाओं या कंपनियों या किसी ऐसे व्यक्ति / संस्था को ऐसी जानकारी प्रदान करने के लिए अधिकृत किया है, जिस पर विशेष रूप से सहमति हुई हो;

6. शिकायतों

उधारकर्ताओं की किसी भी शिकायत/शिकायत के मामले में, उन्हें शिकायत निवारण अधिकारी को लिखित रूप में सूचित करना होगा। शिकायत निवारण अधिकारी शिकायतों के निवारण के लिए तुरंत सभी प्रयास करेंगे। संबंधित कर्मचारी शिकायत दर्ज करने के इच्छुक उधारकर्ताओं का मार्गदर्शन करेंगे।

7. शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी ने अपने किसी भी उधारकर्ता की पूछताछ/शिकायत के समाधान के लिए दो स्तरीय शिकायत निवारण तंत्र उपलब्ध कराया है।

स्तर 1:

उधारकर्ता कंपनी के पास अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है, जिसे व्यवसायिक प्रथाओं, आउटसोर्सिंग सेवाओं, ऋण देने के निर्णयों, ऋण प्रबंधन, वसूली और ऋण सूचना के अद्यतन/परिवर्तन से संबंधित शिकायतों से संबंधित किसी भी मामले के संबंध में शिकायत निवारण के लिए संबोधित किया जाएगा। शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण इस प्रकार है:



Contact: +91-7353013499
Email: getsupport@oxyzo.in
Website: www.oxyzo.in

शिकायत निवारण अधिकारी का नाम:	श्री अभिषेक गोयल
पता:	#101, प्रथम तल, विपुल अगोरा मॉल, एमजी रोड, गुड़गांव-122001
दूरभाष:	011-41054262/0124-4006603
ईमेल आईडी:	शिकायत निवारण@oxyzo.in

लेवल 2:

यदि शिकायत/विवाद का निवारण इसकी प्राप्ति की तारीख से एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो उधारकर्ता निम्नलिखित पते पर अपील कर सकता है: उप महाप्रबंधक, गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिजर्व बैंक, संसद मार्ग, नई दिल्ली 110001।

8. बोर्ड की जिम्मेदारी:

निदेशक मंडल उचित शिकायत निवारण तंत्र भी स्थापित करेगा। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि ऋण देने वाली संस्थाओं के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई की जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा किया जाए। निदेशक मंडल निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा भी करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर, जैसे कि वार्षिक आधार पर या आवश्यकतानुसार बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

9. अत्यधिक ब्याज दरों का विनियमन

- ऑक्सीजो (OXYZO) उधारकर्ता को आवेदन पत्र में विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के जोखिम और औचित्य के बारे में बताएगा तथा स्वीकृति पत्र में भी स्पष्ट रूप से इसकी जानकारी देगा।
- ब्याज दरें और जोखिम के वर्गीकरण का तरीका भी ऑक्सीजो की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।
- ऑक्सीजो द्वारा ली जाने वाली ब्याज दर वार्षिक होगी, ताकि ग्राहक को खाते पर ली जाने वाली सटीक दरों के बारे में जानकारी मिल सके।

10. अत्यधिक ब्याज दरों के बारे में शिकायतें

ऑक्सीजो का बोर्ड ब्याज दरें, प्रसंस्करण शुल्क और अन्य शुल्क निर्धारित करने में आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का उल्लेख करते हुए एक ब्याज दर नीति तैयार करेगा।

11. अप्रत्याशित घटना

कंपनी द्वारा उल्लिखित और की गई विभिन्न प्रतिबद्धताएं सामान्य परिचालन वातावरण के तहत लागू होंगी। किसी



 **Contact:** +91-7353013499
 **Email:** getsupport@oxyzo.in
 **Website:** www.oxyzo.in

भी अप्रत्याशित परिस्थिति की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ताओं, हितधारकों और आम जनता की संपूर्ण संतुष्टि के लिए एफपीसी के तहत उद्देश्यों को पूरा करने में सक्षम नहीं हो सकती है।

उधारकर्ताओं के लिए मूल्य और प्रासंगिकता बढ़ाने के लिए, इस संहिता की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी।
