



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

OXYZO फायनान्शियल सर्विसेस लिमिटेड (कंपनी किंवा OXYZO)

न्याय्य सराव संहिता

Master Direction – Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation) Directions, 2023

पुनरावलोकन आणि मंजूरी देणारे प्राधिकरण

प्राधिकरण	पदनाम
द्वारे तयार केले गेले	वित्त, अनुपालन आणि क्रेडिट प्रक्रियण विभाग
यांनी पुनरावलोकन केले	संचालन समिती
च्याकडून मंजूर	संचालक मंडळ

आवृत्ती इतिहास

आवृत्ती	जारी करण्याची तारीख	संक्षिप्त वर्णन
1.0	30-09-2020	नवीन तक्रार निवारण अधिकाऱ्याची नियुक्ती
2.0	04-02-2022	तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचा पोस्टल पत्ता
2. 1	26.05.2022	जीआरओची नियुक्ती
2.2	15.02.2023	संचालन समितीद्वारे पुनरावलोकित
2.3	23.05.2023	संचालक मंडळाद्वारे दखल घेतलेले
2.4	15.04.2024	संचालन समितीद्वारे पुनरावलोकित
2.4	28.05.2024	संचालक मंडळाद्वारे दखल घेतलेले

1. प्रस्तावना

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) ने गैर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी (NBFCs) उचित व्यवहार संहितेवर मार्गदर्शक तत्त्वे जारी केली आहेत ज्याद्वारे त्यांच्या कर्जदारांशी व्यवहार करताना निष्पक्ष व्यवसाय आणि कॉर्पोरेट पद्धतींसाठी मानके निर्धारित केली जातात. **OXYZO फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड. ("कंपनी")** याद्वारे RBI ने जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वांवर आधारित उचित व्यवहार संहिता ("**FPC**") सादर केली आहे. RBI ने वेळोवेळी विहित केलेल्या मानकांची पुष्टी करण्यासाठी कंपनी FPC मध्ये वेळोवेळी योग्य ते बदल देखील करेल. कंपनीच्या व्यवसायाचे स्वरूप लक्षात घेऊन, कंपनीच्या कर्ज देण्याच्या गतिविधींसाठी खालील गोष्टी उचित व्यवहार संहिता म्हणून स्थापित करण्याचा प्रस्ताव आहे.

कंपनीच्या सध्याच्या व्यवसायावर आधारित, कंपनीने देऊ केलेल्या सेवांच्या सर्व श्रेणींना उचित व्यवहार संहिता लागू होईल.

FPC मध्ये केलेल्या वचनबद्धता सामान्य कार्यकारी वातावरणात लागू होतात.

2. मुख्य उद्दिष्टे

FPC ठेवण्याचे मुख्य उद्दिष्टे खालीलप्रमाणे आहेत.

a. खालील गोष्टींची खात्री करून कर्जदारांसोबतच्या सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्ष आणि उचितपणे वागणे:

- कंपनीची उत्पादने, सेवा, कार्यपद्धती आणि पद्धती FPC मधील व्यापक आवश्यकता आणि मानकांची पूर्तता करतील;
- कंपनीची उत्पादने आणि सेवा सध्या लागू असलेल्या संबंधित कायदे आणि नियमनांनुसार असतील;
- कंपनीचे कर्जदारांसोबतचे व्यवहार प्रामाणिकपणा, सचोटी आणि पारदर्शकता या नैतिक तत्त्वांवर अवलंबून असतील;
- कंपनी कर्ज व्यवसाय करताना आणि कर्जदारांशी व्यवहार करताना पाळल्या जाणाऱ्या किमान मानकांचे पालन करून चांगल्या आणि उचित पद्धतींना प्रोत्साहन देईल;
- कंपनी कर्जदार आणि कंपनी यांच्यातील निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देईल;
- वित्तीय सेवा प्रणालीमध्ये आत्मविश्वास वाढविण्यासाठी.

b. कंपनी तिच्या कर्जदाराला/कर्जदारांना तिची आर्थिक उत्पादने आणि सेवांची व्यापक वैशिष्ट्ये काय आहेत आणि त्याचा लाभ घेण्याचे फायदे आणि जोखीम काय आहेत हे समजून घेण्यात मदत करेल:

- उत्पादने आणि सेवांची माहिती सोप्या पद्धतीने पुरवणे;
- उत्पादने आणि सेवा वापरण्याचे आर्थिक परिणाम स्पष्ट करणे.

c. कंपनी तिच्या कर्जदारांशी व्यवहार करताना त्यांना मिळणारा अनुभव हा नेहमीच त्रासमुक्त असेल याची खात्री करण्यासाठी सर्वतोपरी प्रयत्न करेल. तथापि, कमिशन आणि/किंवा वगळण्याची त्रुटी आढळल्यास, ते:

- त्रुटी त्वरित आणि प्रभावीपणे हाताळेल;
- तक्रारींचे निवारण जलद आणि कार्यक्षम पद्धतीने आणि कर्जदारांच्या समाधानापर्यंत करेल.
- तक्रारी तातडीने हाताळा.

- iv. कर्जदाराच्या तक्रारी(तक्रारींना) हाताळणीबाबत तो असमाधानी असल्यास, तक्रार पुढे नेण्याची प्रक्रिया असू द्या;

3. उचित व्यवहार संहितेची लागू होण्याची क्षमता

FPC खालील विस्तृत क्षेत्रांसाठी लागू होईल:

- कर्जाचे अर्ज आणि त्यावरील प्रक्रिया
- कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती
- असल्यास, अटी आणि शर्तीमध्ये बदलासह कर्जाचे वितरण
- जामीनदार
- वितरणानंतरचे पर्यवेक्षण/निरीक्षण
- थकबाकी जमा करणे
- इतर सामान्य तरतुदी

i. कर्जाचे अर्ज आणि त्यावरील प्रक्रिया

- संभाव्य कर्जदारांना कर्जाचे आवेदन फॉर्म उपलब्ध करून दिले जातील.
- कर्जाच्या कागदोपत्रीकरणामध्ये, इतर गोष्टींबरोबरच, व्यापक वैशिष्ट्ये आणि कर्जाचे नियमन करणाऱ्या अटी आणि शर्तीचा समावेश असेल. या फॉर्ममध्ये कर्जदारांनी सादर करावयाची आवश्यक कागदपत्रे देखील नमूद केली असतील.
- कंपनी डेटाबेस तयार करण्यास सक्षम बनण्यासाठी कर्जदार आणि त्यांच्या कुटुंबातील सदस्यांकडून आवश्यक असलेली अतिरिक्त माहिती देखील सूचीबद्ध करू शकते.
- कर्ज आवेदन फॉर्म हे कर्जदारांना त्याची पावती मिळाल्याची पावती देण्यासाठी असतात.
- सर्व कर्ज आवेदने ही आवश्यक कागदपत्रांसह आणि कर्जदाराने प्रचलित नियम आणि नियमांचे पालन करणाऱ्या सर्व कागदपत्रांच्या पावतीच्या अधीन राहून रीतसर पूर्ण केलेले कर्ज आवेदन फॉर्म मिळाल्याच्या तारखेपासून 90 दिवसांच्या आत निकाली काढले जातील.
- कर्जदारांसोबतची सर्व संप्रेषणे ही कर्जदारांना समजतील अशाप्रकारची आणि पुष्टी केलेल्या भाषेत असावीत.
- कर्ज उत्पादन सोर्सिंगच्या वेळी, आम्ही लागू होणाऱ्या व्याजदर, तसेच शुल्क/आकार, असल्यास, प्रक्रियेसाठी देय, पूर्व-प्रदान पर्याय आणि आकार, असल्यास, आणि कर्जदाराच्या स्वारस्यावर परिणाम करतात अशा इतर कोणत्याही बाबींबद्दल माहिती देऊ, जेणेकरून इतर NBFC द्वारे ऑफर केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदाराला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल.

ii. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

- कंपनीने अवलंबलेली जोखीम-आधारित मूल्यांकन प्रक्रिया लक्षात घेऊन कर्जाच्या सर्व आवेदनांचा विचार करेल.
- कंपनी, कर्ज मंजूर करण्यापूर्वी, कर्जदारांच्या कर्जाची परतफेड करण्याच्या क्षमतेचे मूल्यांकन करेल.
- कर्ज मंजूर झाले आहे हे कर्जदारांना मंजुरी पत्राद्वारे लेखी कळवले जाईल. कर्जदार त्यांच्या कर्जाचे नियमन करणाऱ्या अटी व शर्ती मान्य केल्याची पावती लिखित स्वरूपात देतील. मंजुरी पत्रामध्ये वार्षिक व्याजदर,

परतफेडीच्या अटी, कर्जदार, सह-कर्जदार किंवा जामीनदार तपशील, सुरक्षा किंवा निधीच्या वापराचा उद्देश, त्याचे पूर्व-प्रदान शुल्क इत्यादींसह कर्जाचे नियमन करणाऱ्या व्यापक अटी आणि शर्ती असतील.

- d. विलंबित परतफेडीसाठी आकारले जाणारे दंडात्मक व्याज कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरात नमूद केले पाहिजे
- e. कर्जाच्या करारासह कर्जाच्या कागदपत्रांची एक प्रत आणि त्याचे संलग्नक कर्जदाराला उपलब्ध करून दिले जातील.
- f. कर्ज करारामध्ये डीफॉल्ट व्याजदर ठळक अक्षरात नमूद केला जाईल.

iii. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- a. कर्जाच्या कागदपत्रांच्या अंमलबजावणीसह सर्व औपचारिकता पूर्ण केल्याच्या अधीन राहून कर्जदारांना मंजूर केलेल्या कर्जाचे वितरण मागणीनुसार उपलब्ध केले जाऊ शकते.
- b. अटी व शर्ती, वितरणाचे वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व-पेमेंट शुल्क, इत्यादींमधील कोणताही बदल कर्जदारांना लेखी कळवला जाईल.
- c. व्याज दर आणि सेवा शुल्कातील बदल संभाव्यपणे लागू केले जातील. कर्ज करारामध्ये या संदर्भात एक विशिष्ट कलम असेल.
- d. कर्जदाराकडून कर्जदाराचे खाते इतर NBFC, बँक किंवा वित्तीय संस्थेकडे हस्तांतरित करण्याची विनंती मिळाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्यथा आक्षेप, असल्यास, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कर्जदाराशी केलेल्या कराराच्या अटीनुसार आणि वेळोवेळी लागू होणारे कायदे, नियम, नियम आणि मार्गदर्शक तत्वांनुसार केले जाईल.

iv. जामीनदार

जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जासाठी जामीनदार बनण्याचा विचार करते, तेव्हा त्याला/तिला याबद्दल माहिती दिली जाईल:

- a. जामीनदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी.
- b. जामीनदार म्हणून तो/ती स्वतः कंपनीला देणाऱ्या दायित्वाची रक्कम.
- c. कंपनी त्याला/तिला त्याचे/तिचे दायित्व भरण्यासाठी कॉल करू शकते अशी परिस्थिती
- d. जामीनदार म्हणून त्याची/तिची दायित्वे विशिष्ट प्रमाणात मर्यादित आहेत की अमर्यादित आहेत; आणि
- e. वेळ आणि परिस्थिती ज्यामध्ये जामीनदार म्हणून त्याच्या/तिच्या जबाबदाऱ्यांमधून त्याला/तिला मुक्त केले जाईल तसेच कंपनी त्याला/तिला याबद्दल सूचित करेल ती पद्धत; ज्या कर्जदारासाठी तो/ती जामीनदार म्हणून उभा आहे त्याच्या आर्थिक स्थितीतील कोणत्याही भौतिक प्रतिकूल बदलांची कंपनी त्याला/तिला माहिती देईल.

v. वितरणानंतरचे पर्यवेक्षण

- a. कर्जाचे पेमेंट किंवा प्रदर्शन मागे घेणे/वेगवान करण्याचा कंपनीचा निर्णय, असल्यास, तो कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीनुसार असेल.
- b. कंपनी कर्ज परत मागवले किंवा कर्ज करार आणि इतर संबंधित कागदपत्रांमध्ये समाविष्ट असलेल्या अटी व शर्तीच्या अधीन राहून पेमेंट किंवा प्रदर्शनाला गती देण्यास सांगते.

- c. कंपनीकडे असलेले तारण कर्जाच्या पूर्ण आणि अंतिम परतफेडीच्या पावतीवर सोडले जाऊ शकते, कर्जदारांविरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी, जे अर्थातच कोणत्याही कायदेशीर हक्क किंवा धारणाधिकार आणि सेट ऑफच्या अधीन राहून असेल.

तथापि, ज्या प्रकरणांमध्ये कर्जदाराने त्याला मंजूर केलेल्या एकूण रकमेमध्ये कर्ज घेण्याची / काढण्याची परवानगी दिली असेल आणि आवश्यक असेल तेव्हा, कंपनी कार्यकारी सोयीसाठी आणि त्याच्या व्याजाचे कर्जदाराकडून संभाव्य कर्तव्यचूकीपासून संरक्षण करण्यासाठी तारण ठेवून घेऊ शकते.

vi. थकबाकी जमा करणे

- a. कर्ज मंजूर करताना/वितरण करताना, कंपनी स्वागत पत्र/मंजुरी पत्र/कर्ज करार/सर्वात महत्वाचे कागदपत्र इत्यादीमध्ये रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीचा कालावधी नमूद करून कर्जदाराला परतफेडीची प्रक्रिया समजावून सांगेल.
- b. तथापि, जर कर्जदार परतफेडीच्या मान्य अटींचे पालन करत नसेल किंवा कंपनीकडे त्याची/तिची थकबाकी भरत नसेल, तर पेमेंट वसूल करण्यासाठी त्या देशातील कायदानुसार स्पष्ट केलेल्या प्रक्रियेचे पालन केले जाईल.
- c. थकबाकी वसूल करण्याच्या प्रक्रियेमध्ये कर्जदाराला सूचना पाठवून किंवा कॉल/ईमेल करून किंवा वर नमूद केल्याप्रमाणे समोरासमोरील सभा/भेट किंवा इतर पद्धतींद्वारे आठवण करून देण्याचा समावेश होतो.
- d. कंपनीचे संकलन धोरण/प्रक्रिया ही सौजन्य, न्याय्य वागणूक आणि मन वळवणे यावर आधारित असेल. कंपनी कर्जदाराचा आत्मविश्वास आणि दीर्घकालीन संबंध वाढवण्यावर विश्वास ठेवते. कर्मचाऱ्यांनी किंवा कंपनीचे प्रतिनिधीत्व करण्यासाठी प्राधिकृत असलेली कोणतीही व्यक्ती थकबाकी किंवा/आणि तारणाचा ताबा मिळवण्यासाठी स्वतःची ओळख पटवून देईल आणि विनंती केल्यानंतर, कंपनीने किंवा कंपनीच्या अधिकाऱ्याने दिलेले ओळखपत्र दाखवेल.
- e. कर्मचाऱ्यांचे सर्व सदस्य किंवा कंपनीचे संकलन आणि/किंवा तारणाचा ताबा मिळवण्यासाठी अधिकृत कोणतीही व्यक्ती खालील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करतील:
- कर्जदाराशी त्याच्या/तिच्या पसंतीच्या ठिकाणी आणि कोणत्याही निर्दिष्ट ठिकाण नसल्याच्या बाबतीत, त्याच्या/तिच्या व्यवसायाच्या/व्यवसायाच्या ठिकाणी आणि अनुपलब्ध असल्यास, केवायसी नुसार त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी संपर्क साधला जाईल.
 - कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी ओळख आणि अधिकार कर्जदाराला प्रथमच कळवले जातील.
 - कर्जदाराच्या गोपनीयतेचा आदर केला जावा.
 - कर्जदाराशी सभ्य पद्धतीने संवाद साधला जाईल.
 - कर्जदाराच्या उद्योग किंवा व्यवसायाच्या विशेष परिस्थितीत अन्यथा आवश्यक नसल्यास कंपनीचे प्रतिनिधी कर्जदारांशी योग्य वेळेत संपर्क साधतील.
 - एखाद्या विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट ठिकाणी कॉल टाळण्याच्या कर्जदाराच्या विनंतीचा, शक्य तितका आदर केला जाईल.
 - परस्पर स्वीकारार्ह आणि सुव्यवस्थित रीतीने थकबाकीबाबत विवाद किंवा मतभेद सोडवण्यासाठी

सर्व सहकार्य केले पाहिजे.

- h. थकबाकी वसुलीसाठी कर्जदाराच्या ठिकाणी भेटी देताना, सभ्यता आणि औचित्य राखले जाईल.
- i. कुटुंबातील शोक यासारखे अनुचित प्रसंग किंवा इतर आपत्ती प्रसंगी थकबाकी गोळा करण्यासाठी कॉल करणे/भेटी करणे टाळावेत.
- f. कर्जदारांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी तिच्या कर्मचाऱ्यांना पुरेसे प्रशिक्षित केल्याची खात्री कंपनीद्वारे केली जाईल.
- g. कर्जदाराशी करार/कर्ज करारामध्ये खालील अटी व शर्ती नमूद केल्या आहेत याची कंपनी खात्री करेल:
 - a. ताबा घेण्यापूर्वी किंवा तारणाची विनंती करण्यापूर्वी सूचना कालावधी
 - b. सूचना कालावधी माफ केला जाऊ शकतो अशी परिस्थिती;
 - c. सुरक्षा ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया;
 - d. सुरक्षेची विक्री/लिलावापूर्वी कर्जदाराला कर्जाची परतफेड करण्याची अंतिम संधी देण्याची तरतूद;
 - e. कर्जदाराला परत ताबा देण्याची प्रक्रिया; आणि
 - f. तारणाची विक्री/लिलाव करण्याची प्रक्रिया

vii. इतर सामान्य तरतुदी:

- a. कर्जाच्या कागदपत्रांमध्ये समाविष्ट असलेल्या कर्जाचे नियमन करणाऱ्या अटी आणि शर्तीमध्ये प्रदान केल्याशिवाय (कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली नवीन माहिती, तिच्या निदर्शनास येत नाही तोपर्यंत) कंपनीने कर्जदारांच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करणे टाळावे.
- b. कंपनी तिच्या कर्ज धोरण आणि गतिविधींमध्ये लिंग, जात किंवा धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही.
- c. कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी तिला कायदेशीर आणि सनदशीरपणे उपलब्ध असलेल्या नेहमीच्या उपायांचा आणि मार्गदर्शक तत्वे आणि मर्यादेच्या तरतुदींचा अवलंब करेल आणि कायदेशीर चौकटीत कार्य करेल.
- d. जेव्हा कर्जदार विनंती करेल तेव्हा कंपनी तिच्या कर्ज देण्याच्या गतिविधी किंवा सेवांच्या संदर्भात अटी आणि शर्ती प्रदान करेल.
- e. कर्जदाराने त्याचे कर्ज खाते बंद करण्यासाठी विनंती केल्यावर, प्रलंबित थकबाकी देणे आणि कंपनीने विहित केलेल्या सर्व औपचारिकता पूर्ण करण्याच्या अधीन राहून, ती प्राप्त झाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत विनंतीची अंमलबजावणी केली जाईल. विनंती कोणत्याही कारणास्तव वर नमूद केलेल्या कालमर्यादित कार्यान्वित केली जाऊ शकत नसल्यास, ती कर्जदाराला कळविली जाऊ शकते.
- f. ग्राहक संरक्षणाचा उपाय म्हणून आणि कर्जदारांद्वारे घेतलेल्या विविध कर्जांच्या पूर्वफेडीच्या बाबतीत एकसमानता आणण्यासाठी. कंपनी तात्काळ प्रभावाने, वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या सर्व बदलत्या दराच्या मुदत कर्जावर पूर्वसमाप्ती शुल्क/पूर्व-प्रदान दंड आकारणार नाही.
- g. तिच्या स्वेच्छानिर्णयानुसार मंजूरी पत्रानुसार.

4. गोपनीयता

- a. कर्जदाराने अधिकृत केल्याशिवाय, कंपनी त्याची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानेल.

- b. कंपनी कर्जदारांच्या व्यवहाराचे तपशील खालील परिस्थितींशिवाय इतर कोणत्याही व्यक्तींना उघड करू शकत नाही:
- कंपनीला कोणत्याही वैधानिक किंवा नियामक संस्था किंवा संस्थांना माहिती प्रदान करणे आवश्यक असल्यास;
 - माहिती उघड करणे जनतेच्या कर्तव्यातून उद्भवल्यास;
 - अशी माहिती देणे कर्जदारांच्या हिताचे असल्यास (उदा. फसवणूक प्रतिबंध);
 - जर कर्जदाराने कंपनीला अशा प्रकारची माहिती त्याच्या गट/सहकारी/संस्था किंवा कंपनी किंवा अशा कोणत्याही व्यक्ती/संस्थेला विशेषतः मान्य केल्याप्रमाणे प्रदान करण्यासाठी अधिकृत केले असल्यास;

5. तक्रारी

कर्जदारांच्या कोणत्याही तक्रारी/तक्रारीच्या बाबतीत, त्यांनी तक्रार निवारण अधिकाऱ्याला लेखी कळवले पाहिजे. तक्रार निवारण अधिकारी तत्काळ तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी सर्व प्रयत्न करतील. संबंधित कर्मचारी तक्रार करू इच्छिणाऱ्या कर्जदारांना मार्गदर्शन करतील.

6. तक्रार निवारण यंत्रणा

कंपनीने कर्जदारांच्या कोणत्याही प्रश्नाचे/तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी दोन स्तरीय तक्रार निवारण यंत्रणा पुरवली आहे.

स्तर 1:

कर्जदार आपली/तिची शंका/तक्रार कंपनीकडे नोंदवू शकतो, ज्याचे व्यवसाय पद्धती, आउटसोर्सिंग सेवा, कर्ज देण्याचे निर्णय, क्रेडिट व्यवस्थापन, वसुली आणि क्रेडिट माहितीचे अद्ययावतीकरण/फेरफार संबंधित तक्रारींशी संबंधित कोणत्याही प्रकरणाशी संबंधित तक्रार निवारणाला संबोधित केले जाईल. तक्रार निवारण अधिकारी यांचे तपशील खालीलप्रमाणे आहेत:

तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव:	श्री. अभिषेक गोयल
पत्ता:	#101, पहिला मजला, विपुल अगोरा मॉल, एमजी रोड, गुडगाव-122001
दूरध्वनी:	011-41054262/0124-4006603
ई-मेल आयडी:	grievanceredressal@oxyzo.in

स्तर 2:

तक्रार/विवाद प्राप्त झाल्यापासून एक महिन्याच्या कालावधीत त्याचे निराकरण न झाल्यास, कर्जदारास अपील करता येईल: उपमहाव्यवस्थापक, नॉन-बँकिंग पर्यवेक्षण विभाग, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, संसद मार्ग, नवी दिल्ली 110001.

7. मंडळाची जबाबदारी:

संचालक मंडळ योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा देखील मांडेल. अशी यंत्रणा कर्ज देणाऱ्या संस्थांच्या कार्यकर्त्यांच्या

निर्णयामुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि सोडवले जातील याची खात्री करेल. संचालक मंडळ योग्य आचरण संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचे नियमितपणे पुनरावलोकन देखील प्रदान करेल. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल मंडळाला नियमित अंतराने, वर्षाच्या आधारावर किंवा आवश्यकतेनुसार सादर केला जाईल.

8. आकारलेल्या जादा व्याजदरांचे नियमन

- OXYZO कर्जदाराला अर्जामध्ये वेगवेगळ्या श्रेणीतील कर्जदारांना वेगवेगळे व्याजदर आकारण्यासाठी जोखीम आणि तर्क स्पष्ट करेल आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जाईल.
- व्याज दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणासाठी दृष्टीकोन देखील OXYZO च्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिला जाईल.
- OXYZO द्वारे आकारला जाणारा व्याजदर हा वार्षिक दर असेल जेणेकरून ग्राहकाला खात्यावर नेमके कोणते दर आकारले जातील याची जाणीव करून द्यावी.

9. आकारलेल्या जादा व्याजदरांबद्दल तक्रारी

OXYZO चे मंडळ व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रियांचा उल्लेख करणारे व्याजदर धोरण तयार करेल.

10. फोर्स मेज्यूर

कंपनीने दिलेल्या आणि केलेल्या विविध वचनबद्धता सामान्य संचालनाच्या वातावरणात लागू होतील. कोणत्याही सक्तीच्या परिस्थितीत, कंपनी कर्जदार, भागधारक आणि सर्वसामान्य जनतेच्या संपूर्ण समाधानासाठी FPC अंतर्गत उद्दिष्टे पूर्ण करू शकणार नाही.

कर्जदारांसाठी मूल्य आणि प्रासंगिकता वाढवण्यासाठी, या संहितेचे वेळोवेळी पुनरावलोकन केले जाईल.
