

ओक्सीज़ो फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड (कंपनी या OXYZO)

उचित व्यवहार संहिता

मास्टर निर्देश - भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) दिशानिर्देश, 2023

समीक्षा अर अनुमोदन प्राधिकारी

अधिकार	पद को नाम
स्युं तैयार कियो ग्यो	वित्त, अनुपालन अर ऋण प्रसंस्करण विभाग
स्युं समीक्षित	संचालन समिति
स्युं अपणायो	निदेशक मंडल

संस्करण इतिहास

संस्करण	जारी करबा की तारीख	संक्षिप्त विवरण
1.0	30-09-2020	नयो शिकायत निवारण पदाधिकारी की नियुक्ति
2.0	04-02-2022	शिकायत निवारण अधिकारी को डाक पतो
2. 1	26.05.2022	जीआरओ की नियुक्ति
2.2	15.02.2023	संचालन समिति स्युं समीक्षा करी गी है
2.3	23.05.2023	निदेशक मंडल स्युं नोट कियो ग्यो
2.4	15.04.2024	संचालन समिति स्युं समीक्षा करी गी है
2.4	28.05.2024	निदेशक मंडल स्युं नोट कियो ग्यो

1. प्रस्तावना

भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के वास्ते उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश जारी किये हैं, जिस्युं ब्यांका उधार लेबा बाळा के साथै व्यवहार करते टेम निष्पक्ष व्यापार अर कॉर्पोरेट प्रथाओं के वास्ते मानक स्थापित करियो जा सकें। **ओक्सीज़ो फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड ("कंपनी")** इ स्युं आरबीआई स्युं जारी दिशानिर्देशां के आधार पर उचित व्यवहार संहिता ("एफपीसी") प्रस्तुत करी है। कंपनी आरबीआई स्युं टेम-टेम पर निर्धारित मानकों की पुष्टि के वास्ते एफपीसी में टेम-टेम पर उचित संशोधन भी करेली। कंपनी के व्यवसाय की प्रकृति ने ध्यान में राखता हुआ, कंपनी की ऋण गतिविधियों के वास्ते उचित व्यवहार संहिता के रूप में निम्नलिखित ने स्थापित करबा को प्रस्ताव है।

कंपनी के वर्तमान व्यवसाय के आधार पर, उचित व्यवहार संहिता कंपनी स्युं मिलबा बाळी सगळी श्रेणियां की सेवां पर लागू होवेली।

एफपीसी में की गी प्रतिबद्धतां सामान्य परिचालन परिवेश में लागू होवे हैं।

2. मुख्य उद्देश्य

एफपीसी को लागू करबा को मुख्य उद्देश्य इ प्रकार हैं।

- a. **ओ सुनिश्चित करता हुआ उधार लेबा बाळा के साथै सगळा व्यवहारां में निष्पक्ष अर उचित तरीका स्युं काम करणो:**
 - i. कंपनी का उत्पाद, सेवां प्रक्रियां अर प्रथां एफपीसी में व्यापक जरूरतां अर मानकां ने पूरा करेली;
 - ii. कंपनी के उत्पाद अर सेवां वर्तमान टेम लागू प्रासंगिक कानूनां अर विनियमां के अनुसार होवेली;
 - iii. अपने उधार लेबा बाळा के साथै कंपनी को व्यवहार ईमानदारी, सत्यनिष्ठा अर पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होवेला;
 - iv. कंपनी उधार व्यवसाय करता टेम अर उधार लेबा बाळा के साथै व्यवहार करता टेम पालन करिया जाणे बाळा न्यूनतम मानक निर्धारित करके चौखी अर निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देवेली;
 - v. कंपनी उधार लेबा बाळा अर कंपनी के बीच निष्पक्ष अर सौहार्दपूर्ण रिश्ते ने बढ़ावो देवेली;
 - vi. वित्तीय सेवा प्रणाली में बिस्वास ने बढ़ावो देणो।
- b. कंपनी अपने उधार लेबा बाळा/उधारकर्ता को ओ समझबा सहायता करेली कि बाके वित्तीय उत्पादों अर सेवाओं की व्यापक विशेषतां कांई हैं अर बीका लाभ उठाणे में कांई लाभ अर जोखिम सामिल हैं:
 - i. उत्पादों अर सेवाओं के बारां में सरल तरीका स्युं जाणकारी देणो;
 - ii. उत्पादों अर सेवाओं के उपयोग के वित्तीय निहितार्थों ने समझाणो।
- c. कंपनी ओ सुनिश्चित करबा के वास्ते हर संभव कोशिश करेली कि बीके उधार लेबा बाळा को इसु निपटबा में परेशानी बिणा अनुभव हो। हालाँकि, कमीशन अर/या चूक की त्रुटि के मामला में, ओ होवेला:

- i. त्रुटियों स्युं तुरंत अर प्रभावी ढंग स्युं निपटो;
- ii. शिकायत निवारण को तुरंत अर कुशल तरीकां स्युं अर उधार लेबा बाळा की संतुष्टि के अनुसार निपटावे।
- iii. शिकायतां का तुरंत निपटारो करणो।
- iv. अपनी शिकायत(शिकायतां) स्युं निपटबा में उधारकर्ता के असंतोष की स्थिति में, वृद्धि की प्रक्रिया अपनाओ;

3. फेयर प्रैक्टिस कोड लागू करणो

एफपीसी निम्नलिखित व्यापक क्षेत्रां पर लागू होवेला:

- i. ऋण आवेदन अर बीका प्रसंस्करण
- ii. ऋण मूल्यांकन अर नियम/शर्ता
- iii. नियम अर शर्ता में परिवर्तन, यदि कोई हो, सहित ऋणों का संवितरण
- iv. जमानत देबा बाळा
- v. संवितरण के पछे पर्यवेक्षण/निगरानी
- vi. बकाया राशि को संग्रहण
- vii. दूसरा सामान्य प्रावधान

i. ऋण आवेदन अर बीका प्रसंस्करण

- a. भावी उधार लेबा बाळा को ऋण आवेदन पत्र दिया जावेला।
- b. ऋण दस्तावेजीकरण में, दूसरी बातों के साथै-साथै, व्यापक विशेषतां अर ऋण को नियंत्रित करणे वाले नियम अर शर्ता सामिल होवेली। उक्त फॉर्म में उधार लेबा बाळा स्युं प्रस्तुत किए जाणें वाले जरूरी दस्तावेजों को भी निर्दिष्ट किया जावेला।
- c. कंपनी डेटावेस को सक्षम बनाणे के वास्ते उधार लेबा बाळा अर बीके परिवार के सदस्यां स्युं जरूरी अतिरिक्त जाणकारी की भी सूची बना सके है।
- d. ऋण आवेदन पत्र में उधार लेबा बाळा को इकी प्राप्ति की पुष्टि करता हुआ एक रसीद देबा को प्रावधान होवेला।
- e. सगळा ऋण आवेदनों का निपटान जरूरी दस्तावेजों के साथै विधिवत भरीया गया ऋण आवेदन पत्र की प्राप्ति की तारीख स्युं 90 दिनां की अवधि के मायने करियो जावेला अर ओ उधारकर्ता स्युं प्रचलित नियमां अर विनियममां को अनुपालन करबा वाळा सगळा दस्तावेजों की रसीद के अधीन होवेला।
- f. उधार लेबा बाळा के साथै सगळे संचार उधार लेबा बाळा की समझी अर पुष्टि की गी भाषा में होवेला
- g. कीई ऋण उत्पाद की सोर्सिंग के टेम, म्हा लागू ब्याज दरां, प्रसंस्करण के वास्ते देय शुल्क/शुल्क, यदि कोई हो, पूर्व-भुगतान विकल्प अर शुल्क, यदि कोई हो, के बारे में जाणकारी देवेला अर कोई दुसरो मामलो जो उधारकर्ता के हित ने प्रभावित करे है, ताकि दूसरा एनबीएफसी स्युं प्रस्तावित नियमां अर शर्ता के साथै एक सार्थक तुलना की जा सके अर उधारकर्ता स्युं सूचित निर्णय लियो जा सके।

ii. ऋण मूल्यांकन अर नियम/शर्त

- a. कंपनी अपना स्युं अपनाई गई जोखिम-आधारित मूल्यांकन प्रक्रियाओं को ध्यान में रखता हुआ सगळी ऋण आवेदननां पर विचार करेली।
- b. कंपनी ऋण स्वीकृत करबा स्युं पेले उधार लेबा बाळा की ऋण चुकाबा की क्षमता को आकलन करेली।
- c. ऋण अनुदान की सूचना उधार लेबा बाळा को एक स्वीकृति पत्र के माध्यम स्युं लिखित रूप में दी जावेली। उधार लेबा बाळा को ऋण को नियंत्रित करबा वाळा नियमां अर शर्त की स्वीकृति के प्रतीक के रूप में लिखित रूप में अपनी रसीद देनी होवेली। मंजूरी पत्र में ऋण को नियंत्रित करबा वाळा व्यापक नियम अर शर्त सामिल होवेली जिमें ब्याज की सालाना दर, पुनर्भुगतान की शर्त, उधारकर्ता, सह-उधारकर्ता या गारंटर विवरण, सुरक्षा या निधि के उपयोग को उद्देश्य, पूर्व-भुगताण शुल्क आदि सामिल होवेली।
- d. ढेर स्युं दुबारा भुगताण के वास्ते लगाया गया दंडात्मक ब्याज को उल्लेख ऋण समझौते में बोल्ल अक्षरों में करियो जावेला
- e. ऋण समझौते अर बीके अनुलग्नकों सहित ऋण दस्तावेजां की एक प्रति उधारकर्ता ने उपलब्ध कराई जावेली।
- f. ऋण समझौता में डिफॉल्ट ब्याज दर को उल्लेख मोटा अक्षरां में करियो जावेला।

iii. नियम एवं शर्त में परिवर्तन सहित ऋणां को वितरण

- a. स्वीकृत ऋण की राशि को वितरण ऋण दस्तावेजां के निष्पादन सहित सगळी औपचारिकतां ने पूरा करबा के अधीन उधार लेबा बाळा ने मांग पर उपलब्ध करायो जा सके है।
- b. नियम अर शर्त, संवितरण अनुसूची, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगताण शुल्क आदि में कोई भी बदलाव उधार लेबा बाळा को लिखित रूप में सूचित करियो जावेला।
- c. ब्याज दरां अर सेवा शुल्कों में बदलाव भविष्य में लागू करियो जावेला। ऋण समझौते में इ संबंध में एक विशेष खंड सामिल होवेला।
- d. उधारकर्ता का खाता ने दूसरा एनबीएफसी, बैंक या वित्तीय संस्थान में स्थानांतरित करबा के वास्ते उधारकर्ता स्युं अनुरोध मिलबा के मामले में, सहमति या अन्यथा यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होबा की तारीख स्युं 21 दिनां के मायने सूचित की जावेली। इयान को स्थानांतरण उधारकर्ता के साथै करियो ग्यो अनुबंध की शर्त के अनुसार अर टेम-टेम पर लागू होबा वाळा कानून, नियम, विनियम अर दिशानिर्देशां के अनुसार होवेला।

iv. जमानत देबा बाळा

जद कोई आदमी ऋण के वास्ते गारंटर बनबा को इरादो राखे है, तो बीने इके बारे में सूचित करियो जावेला:

- a. गारंटर के रूप में बीका दायित्व।
- b. गारंटर के रूप में बो कंपनी को कतां देनदारी सौपेला।
- c. इयानकी परिस्थितियाँ जिमें कंपनी बीने अपनी देनदारी का भुगताण करबा के वास्ते बुला सके है
- d. गारंटर के रूप में बीकी देनदारियां एक विशेष मात्रा तक सीमित हैं या असीमित; अर
- e. बो समय अर परिस्थितियाँ जिमें गारंटर के रूप में बीकी देनदारियां को निर्वहन करियो जावेला

अर साथै ही बो तरीको जिसु कंपनी बीने इ बारे में सूचित करेली; कंपनी बी उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किशि भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल बदलाव का बारा में बीने सूचित करेली, जिके वास्ते बो गारंटर के रूप में खड़ो है।

v. संवितरण के पच्चे पर्यवेक्षण

- ऋण के भुगताण या निष्पादन ने पाछो लेणो /तेज करबा को कंपनी को निर्णय, यदि कोई हो, ऋण समझौता के नियमां अर शर्ता के अनुसार होवेला।
- कंपनी ऋण समझौते अर दूसरे संबंधित दस्तावेजों में निहित नियमों अर शर्ता के अधीन ऋण ने वापस ले लेवे है या भुगताण या प्रदर्शण में तेजी लाणे के वास्ते केवे है।
- कंपनी के कन्ने पड़े संपार्श्विक को ऋण के पूरे अर अंतिम दुबारा भुगताण की रसीद पर जारी कियो जा सके है, जो निश्चित रूप स्युं किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन है अर कंपनी स्युं उधार लेबा बाळा के खिलाफ करिया गया किसी भी दूसरां दावा के वास्ते सेट कियो जा सके है।

हालाँकि, इयान का मामलां में जठै उधारकर्ता ने जरूरत पड़बा पर स्वीकृत कुल राशि के मायने धन उधार लेबा/आहरण करबा की सुविधा को लाभ उठायो है, परिचालन सुविधा के वास्ते अर कंपनी स्युं संभावित डिफॉल्ट से अपने हित की रक्षा के वास्ते कंपनी स्युं संपार्श्विक ने बरकरार रख्यो जा सके है।

vi. बकाया राशि को संग्रहण

- ऋणा की मंजूरी/संवितरण के टेम, कंपनी स्वागत पत्र/स्वीकृति पत्र/ऋण समझौते/सबसु जरूरी दस्तावेज आदि में राशि, कार्यकाल अर दुबारा भुगताण की आवधिकता को उल्लेख करके उधारकर्ता को दुबारा भुगताण प्रक्रिया समझावेली।
- हालाँकि, यदि उधारकर्ता दुबारा भुगताण की सहमत शर्ता को पालन कोनी करे है या कंपनी के साथै अपना बकाया कोनी चुकावे है, तो बकाया की वसूली के वास्ते देश के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया को पालन किया जावेला।
- बकाया वसूली की प्रक्रिया में उधारकर्ता ने नोटिस भेजकर या कॉल/ईमेल करके या एक-से-एक बैठक/मुलाकात या ऊपर बताया गया दुसरा तरीकां स्युं याद दिलाणो सामिल है।
- कंपनी की संग्रहण नीति/प्रक्रिया शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार अर अनुनय पर आधारित होवेली। कंपनी उधारकर्ता के विश्वास अर दीर्घकालिक संबंध को बढ़ावा देबा में विश्वास राखे है। बकाया राशि की वसूली या/अर सुरक्षा वापसी में कंपनी को प्रतिनिधित्व करबा के वास्ते अधिकृत कर्मचारी या कोई भी व्यक्ति अपनी पहचान बतावेला अर अनुरोध पर, कंपनी स्युं या कंपनी के प्राधिकार के तहत जारी अपना पहचान पत्र प्रदर्शित करेला।
- स्टाफ के सगळा सदस्य या संग्रहण अर/या सुरक्षा पुनर्ग्रहण में कंपनी का प्रतिनिधित्व करबा के वास्ते अधिकृत कोई भी आदमी नीचे दिएडा दिशानिर्देशां को पालन करेला:

- केवाईसी के मुताबिक उधारकर्ता स्युं आमतौर पर बीकी पसंद की जगह पर अर किसी

- निर्दिष्ट स्थान के अभाव में, बीके वोपार/व्यवसाय के स्थान पर अर यदि उपलब्ध कोनी है, तो बीके निवास स्थान पर संपर्क करियो जावेला।
- b. कंपनी का प्रतिनिधित्व करबा के वास्ते पहचाण अर अधिकार के बारे में पेले बार में उधारकर्ता को अवगत कराया जावेला।
 - c. उधारकर्ता की गोपनीयता को सम्मान करियो जाण चाहिजे।
 - d. उधारकर्ता के साथै बातचीत सभ्य तरीका स्युं की जावेली।
 - e. कंपनी के प्रतिनिधियों को उचित टेम पर उधारकर्ता स्युं संपर्क करणा चाहिजे जद तक कि उधारकर्ता के वोपार या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियां में अन्यथा जरूरत कोनी हो।
 - f. किसी विशेष टेम या किसी विशेष स्थान पर कॉल स्युं बचबा के उधारकर्ता के अनुरोध को, जठे तक संभव हो, सम्मान कियो जावेला।
 - g. बकाया राशि के संबंध में विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य अर व्यवस्थित तरीका स्युं हल करबा के वास्ते सगळी सहायता दी जाणी चाहिजे।
 - h. बकाया वसूली के वास्ते उधारकर्ता के स्थान पर जाबा के दौरान शिष्टता अर शालीनता बनाए रखी जावेली।
 - i. अनुचित अवसरों जैसे परिवार में शोक या इयानके दूसरे विपत्तिपूर्ण अवसरों पर बकाया राशि लेबा के वास्ते कॉल/मुलाकात करबा स्युं बचना चाहिजे।
- f. कंपनी ओ सुनिश्चित करेली कि बीके कर्मचारी उधार लेबा बाळा स्युं उचित तरीके स्युं निपटबा के वास्ते पर्याप्त रूप स्युं प्रशिक्षित हैं।
- g. कंपनी ओ सुनिश्चित करेली कि उधारकर्ता के साथै अनुबंध/ऋण समझौते में निम्नलिखित नियम अर शर्ता उल्लिखित हैं:
- a. कब्ज़ा लेणे या सुरक्षा लागू करबा स्युं पेले नोटिस अवधि
 - b. जिण परिस्थितियां में नोटिस अवधि माफ की जा सके है;
 - c. सुरक्षा पर कब्ज़ा करबा की प्रक्रिया;
 - d. प्रतिभूति की बिक्री/नीलामी सस्युं पेले ऋण के दुबारा भुगताण के वास्ते उधारकर्ता ने दिया जा बाळा अंतिम अवसर का संबंध में एक प्रावधान;
 - e. उधारकर्ता ने पाछो कब्ज़ा देबा की प्रक्रिया; अर
 - f. प्रतिभूति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया

vii दूसरा सामान्य प्रावधान:

- a. कंपनी ऋण दस्तावेजों में निहित ऋण ने नियंत्रित करबा वाळा नियमों अर शर्ता में दिएड़ा प्रावधानों ने छोड़कर उधार लेबा बाळा के मामलों में हस्तक्षेप करबा स्युं परहेज करेली (जद तक कि नई जाणकारी, जो उधारकर्ता स्युं पेले कोनी बताई गी हो, बीके ध्यान में कोनी आई हो)।
- b. कंपनी अपनी ऋण नीति अर गतिविधियों में लिंग, जाति या धर्म का आधार पर भेदभाव कोनी करेली।
- c. ऋणा की वसूली का मामलों में, कंपनी सामान्य उपायों को सहारो लेवेली, जो कानूनी अर वैध रूप स्युं बीके वास्ते उपलब्ध हैं अर निर्धारित दिशानिर्देशों अर सीमा प्रावधानों के अनुसार हैं अर कानूनी ढांचे के मायने काम करेला।
- d. जद भी उधारकर्ता इके वास्ते अनुरोध करेला तो कंपनी आपणी ऋण गतिविधियां या सेवाओं के संबंध में नियम अर शर्ता देवेली।
- e. उधारकर्ता स्युं आपणा ऋण खाता ने बंद करबा का अनुरोध पर, लंबित बकाया राशि का भुगतान अर

कंपनी स्युं निर्धारित सगळी औपचारिकतावां ने पूरा करबा के अधीन अनुरोध ने बीकी रसीदा स्युं 21 दिनां के मायने निष्पादित कियो जावेला। यदि किसी कारण स्युं ऊपर बताई गी समय सीमा में अनुरोध निष्पादित कोनी कियो जा सके है, तो इसकी सूचना उधारकर्ता ने दी जा सके है।

- f.** ग्राहक सुरक्षा के उपाय के रूप में अर उधार लेबा बाळा स्युं विभिन्न ऋणों के पूर्व भुगताण के संबंध में एकरूपता लाबा के वास्ते भी। कंपनी व्यक्तिगत उधार लेबा बाळा को स्वीकृत सगळी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर तुरंत प्रभाव स्युं फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगताण जुर्माना कोनी लगावेली।
- g.** समझदारी पर स्वीकृति पत्र के अनुसार।

4. गोपनीयता

- a.** जद तक उधारकर्ता स्युं अधिकृत कोनी कियो जावे, कंपनी बीकी सगळी व्यक्तिगत जाणकारी को निजी अर गोपनीय मानेली।
- b.** निम्नलिखित परिस्थितियां ने छोड़कर कंपनी किसी भी दूसरा आदमी को उधार लेबा बाळा के लेणदेण विवरण को खुलासो कोनी कर सके है:
 - i. यदि कंपनी ने किसी वैधानिक या नियामक संस्था या निकाय ने जाणकारी प्रदान करबा की जरूरत है;
 - ii. यदि जाणकारी प्रकट करबा के वास्ते जनता के प्रति कर्तव्य स्युं उत्पन्न हो;
 - iii. यदि इयान की जाणकारी प्रदान करणो उधार लेबा बाळा के हित में है(ज्यान धोखाधड़ी की रोकथाम);
 - iv. यदि उधारकर्ता ने कंपनी ने अपने समूह/सहयोगी/संस्था या कंपनियों या किसी इयानके आदमी/इकाई को इयान की जाणकारी प्रदान करबा के वास्ते अधिकृत करियो है जि पर विशेष रूप स्युं सहमति हुई है;

5. शिकायतां

उधार लेबा बाळा की किसी भी शिकायत/शिकायत का मामला में, बीने शिकायत निवारण अधिकारी को लिखित रूप में सूचित कियो जावेला। शिकायत निवारण अधिकारी शिकायतां के निवारण के वास्ते तुरंत सगळी कोशिश करेला। संबंधित कर्मचारी उण उधार लेबा बाळा को मार्गदर्शन करेंला जो शिकायत दर्ज करबो चावे हैं।

6. शिकायत निवारण प्रणाली

कंपनी ने अपने उधारकर्ता के किसी भी प्रश्न/शिकायत को हल करबा के वास्ते दो स्तरीय शिकायत निवारण प्रणाली दी है।

स्तर 1:

उधारकर्ता कंपनी में अपनी क्लेरी/शिकायत दर्ज कर सके है, जिसे व्यावसायिक प्रथाओं, आउटसोर्सिंग सेवाओं, ऋण निर्णय, क्रेडिट प्रबंधन, वसूली अर क्रेडिट जाणकारी के अद्यतन/परिवर्तन स्युं संबंधित शिकायतां स्युं संबंधित किसी भी मामला के संबंध में शिकायत निवारण के वास्ते संबोधित करियो जावेला। शिकायत निवारण

अधिकारी का विवरण इस प्रकार है:

शिकायत निवारण अधिकारी का नाम:	श्री अभिषेक गोयल
पता:	#101, पेली मंजिल, विपुल अगोरा मॉल, एमजी रोड, गुडगांव-122001
टेलीफोन:	011-41054262/0124-4006603
ई-मेल आईडी:	grievanceredressal@oxyzo.in

स्तर 2:

यदि शिकायत/विवाद को निवारण इसी रसीद की तारीख से एक महीना की अवधि के मायने कोनी कियो जावे है, तो उधारकर्ता अथै अपील कर सके है: उप महाप्रबंधक, गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक, संसद मार्ग, नई दिल्ली 110001।

7. बोर्ड की जिम्मेदारी:

निदेशक मंडल उचित शिकायत निवारण तंत्र भी निर्धारित करेला। इयान की प्रणाली ओ सुनिश्चित करेली कि ऋण दे बाळी संस्थाओं के पदाधिकारियों का निर्णयों से पैदा होबा वाळा सगळा विवादां ने कम से कम आगला उच्च स्तर पर सुण्यो अर निपटायो जावे। निदेशक मंडल उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन अर प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण प्रणाली के कामकाज की टेम-टेम पर समीक्षा भी प्रदान करेला। इयान की समीक्षा की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर, जयान साल के आधार पर या जरूरत पड़बा पर, बोर्ड ने प्रस्तुत की जावेली।

8. घणी ब्याज दरों को विनियमन

- ओक्सीज़ो आवेदन पत्र में उधारकर्ता को विभिन्न श्रेणियों के उधार लेबा बाळा से न्यारा-न्यारा ब्याज दर वसूलबा का जोखिम अर तर्क को खुलासा करेला अर मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित करेला।
- जोखिम के उन्नयन के वास्ते ब्याज दरों अर दृष्टिकोण भी ओक्सीज़ो की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जावेली।
- ओक्सीज़ो से ली जाबा वाली ब्याज की दर वार्षिक दर होवेली ताकि ग्राहक को खाता से ली जाबा वाळी सटीक दरों के बारे में पतो चाल सके।

9. घणी ब्याज दरों वसूल बा की शिकायतें

ओक्सीज़ो का बोर्ड ब्याज दरों, प्रसंस्करण शुल्क अर दूसरों शुल्कों के निर्धारण में आंतरिक सिद्धांतों अर प्रक्रियाओं को उल्लेख करता हुआ एक ब्याज दर नीति बना वेळा।

10. अप्रत्याशित घटना



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

कंपनी स्युं उल्लिखित अर की गी विभिन्न प्रतिबद्धतां सामान्य परिचालन वातावरण के तहत लागू होंवेली। किसी भी अप्रत्याशित घटना की स्थिति में, कंपनी उधार लेबा बाळा, हितधारकों अर सामान्य रूप स्युं जनता की संपूर्ण संतुष्टि के वास्ते एफपीसी के तहत उद्देश्यां ने पूरा करबा में सक्षम कोनी हो सके है।

उधार लेबा बाळा के वास्ते मूल्य अर प्रासंगिकता बढ़ाबा के वास्ते इ कोड की टेम-टेम पर समीक्षा की जावेली।
