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

OXYZO ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్ (కంపెనీ లేదా OXYZO)

పారదర్శక విధానం(ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్)

మాస్టర్ డైరెక్షన్ – రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ – స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) ఆదేశాలు, 2023

అథారిటీ సమీక్ష & ఆమోదం

అథారిటీ	**హోదా**
రూపొందించినవారు	ఫైనాన్స్, కాంప్లియెన్స్, క్రెడిట్ ప్రాసెసింగ్ డిపార్ట్‌మెంట్
సమీక్షించినవారు	కార్యాచరణ కమిటీ
ఆమోదించినవారు	బోర్డు డైరెక్టర్లు

వెర్షన్ హిస్టరీ

వెర్షన్: తెలుగు	**జారి చేసిన తేదీ**	**సంక్షిప్త సమాచారం**
1.0	30-09-2020	కొత్త ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి నియామకం
2.0	04-02-2022	ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పోస్టల్ అడ్రస్
2. 1	26.05.2022	జీఆర్ఓ నియామకం
2.2	15.02.2023	కార్యాచరణ కమిటీ సమీక్షించింది
2.3	23.05.2023	బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్లు గుర్తించినది
2.4	15.04.2024	కార్యాచరణ కమిటీ సమీక్షించింది
2.4	28.05.2024	బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్లు గుర్తించినది

1. పీఠిక

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (RBI) నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు (NBFCలు) పారదర్శక విధానం (ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్)పై మార్గదర్శకాలను జారీ చేసింది. ఇది బ్యాంకులు వారి రుణగ్రహీతలతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన వాణిజ్యం, అలానే కార్పొరేట్ పద్ధతులకు ప్రమాణాలను సెట్ చేస్తుంది. **OXYZO ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్. ("కంపెనీ")** ఇకపై ఆర్‌బీఐ జారీ చేసిన మార్గదర్శకాల ఆధారంగా పారదర్శక విధానాన్ని (**"FPC"**) పాటిస్తుంది. ఎప్పటికప్పుడు ఆర్‌బిఐ నిర్దేశించే ప్రమాణాల అమలును నిర్ధారించడానికి వీలుగా కంపెనీ ఎఫ్‌పిసిలో ఎప్పటికప్పుడు తగిన మార్పులను కూడా చేస్తుంది. కంపెనీ వ్యాపార స్వభావాన్ని పరిగణనలోకి తీసుకుని, కంపెనీ లోన్ కార్యకలాపాల కోసం కింద పేర్కొన్న అంశాలను పారదర్శక విధానాలుగా ఏర్పాటు చేయాలని ప్రతిపాదించారు.

కంపెనీ ప్రస్తుత వ్యాపారం ఆధారంగా, పారదర్శక విధానాలను కంపెనీ అందించే అన్ని రకాల సర్వీసులకు వర్తింపజేస్తుంది.

ఎఫ్‌పీసీలో చేసిన కట్టుబాట్లు సాధారణ కార్యకలాపాలు నిర్వహిస్తున్న వాతావరణంలోనే అమలు అవుతాయి.

2. ముఖ్య లక్ష్యాలు

ఎఫ్‌పీసీని అమలు చేయడం వెనుక ఉన్న ముఖ్య లక్ష్యాలు ఈ కింద పేర్కొన్న విధంగా ఉన్నాయి.

a. **రుణగ్రహీతలతో జరిపే అన్ని వ్యవహారాలను న్యాయబద్ధంగా, సహేతుకంగా నిర్వహించాలి:**

   i. కంపెనీ ప్రోడక్ట్‌లు, సర్వీసులు, విధానాలు, పాటించే అంశాలు అన్నీ కూడా ఎఫ్‌సీపీలోని విస్తారమైన ప్రయోజనాలు, ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఉంచాలి;

   ii. కంపెనీ ప్రోడక్ట్‌లు, సర్వీసులు ప్రస్తుతం అమలులో ఉన్న సంబంధిత చట్టాలు, నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉంచాలి;

   iii. కంపెనీ తన రుణగ్రహీతలతో వ్యవహరించే విధానాలు నిజాయితీ, సమగ్రత, పారదర్శకతల నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉండాలి;

   iv. లోన్ బిజినెస్ చేస్తున్నప్పుడు, రుణగ్రహీతలతో వ్యవహరించేటప్పుడు అనుసరించాల్సిన కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా కంపెనీ మంచి, న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించాలి;

   v. రుణగ్రహీతలు, కంపెనీ మధ్య న్యాయమైన, స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని కంపెనీ ప్రోత్సహించాలి;

   vi. ఫైనాన్షియల్ సర్వీసుల వ్యవస్థపై విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడానికి.

b. కంపెనీ తన ఫైనాన్షియల్ ప్రోడక్ట్‌లు, సర్వీసుల పలు రకాల ఫీచర్లు, వీటిని పొందడం వల్ల కలిగే ప్రయోజనాలు, నష్టాలు వంటివి అర్థం చేసుకోవడంలో దాని రుణగ్రహీతలు/రుణగ్రహీతకి సహాయం చేయడం:

   i. సాధారణ పద్ధతిలో ప్రోడక్ట్‌లు, సర్వీసుల గురించిన సమాచారాన్ని ఇవ్వడం;

   ii. ప్రోడక్ట్‌లు, సర్వీసులను ఉపయోగించడం వల్ల కలిగే ఆర్థికపరమైన చిక్కులను

వివరించడం.

c. కంపెనీతో వ్యవహరించడంలో రుణగ్రహీతలకు ఇబ్బంది లేని అనుభవం ఉండేలా కంపెనీ అన్ని ప్రయత్నాలు చేయడం. ఏదేమైనప్పటికీ, కమిషన్ మరియు/లేదా తప్పిదాల విషయంలో, ఇది ఇక్కడ పేర్కొన్న విధంగా ఉంటుంది:

i. లోపాలను వెంటనే, సమర్థవంతంగా పరిష్కరించడం;

ii. ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని త్వరగా, సమర్థవంతంగా, రుణగ్రహీతలను సంతృప్తిపరిచేలా వ్యవహరించడం.

iii. ఫిర్యాదులను వెంటనే పరిష్కరించడం.

iv. తన ఫిర్యాదు(ల)ని పరిష్కరించడంలో రుణగ్రహీత అసంతృప్తికి గురైన సందర్భంలో, ఉన్నత స్థాయి అధికారులకు తెలియచేసే ప్రక్రియను ఏర్పాటు చేయడం;

3. పారదర్శక విధానాలు వర్తింపచేయడం

ఎఫ్‌పీసి ఈ కింద పేర్కొన్న పలు అంశాలకు వర్తిస్తుంది:

i. లోన్ దరఖాస్తులు, వాటి ప్రాసెసింగ్

ii. లోన్ విలువ అంచనా, నియమాలు/షరతులు

iii. నియమాలు, షరతులలో ఏవైనా మార్పులు ఉంటే, వాటిని పరిగణనలోకి తీసుకుంటూనే లోన్ అమౌంట్ జమ చేయడం

iv. హామీదారులు

v. లోన్ జమ చేసిన తర్వాత చెక్ చేయడం/పర్యవేక్షణ

vi. బకాయిల వసూలు

vii. ఇతర సాధారణ నిబంధనలు

i. లోన్ దరఖాస్తులు, వాటి ప్రాసెసింగ్

a. లోన్ తీసుకోవాలనుకుంటున్న రుణగ్రహీతలకు లోన్ దరఖాస్తు ఫారమ్‌లు అందుబాటులో ఉండాలి.

b. లోన్ డాక్యుమెంటేషన్, ఇతర విషయాలలో, వివిధ రకాల ఫీచర్లు, లోన్‌ను నియంత్రించే నియమాలు, షరతులను కలిగి ఉండాలి. పైన పేర్కొన్న ఫారమ్, రుణగ్రహీతలు సమర్పించాల్సిన పత్రాల వివరాలను కూడా పేర్కొనాలి.

c. కంపెనీ డేటాబేస్‌ను రూపొందించడానికి వీలుగా రుణగ్రహీతలు, వారి కుటుంబ సభ్యుల నుండి అవసరమైన అదనపు సమాచారాన్ని కూడా కంపెనీ సేకరించి భద్రపర్చవచ్చు.

d. లోన్ దరఖాస్తు ఫారమ్‌తో పాటుగా రుణగ్రహీతలు లోన్ కోసం దరఖాస్తు చేసుకున్నారని నిర్ధారించే రసీదును అందిస్తుంది.

e. రుణగ్రహీత వద్ద సక్రమంగా పూర్తి చేసిన లోన్ దరఖాస్తు ఫారమ్‌లను స్వీకరించిన తేదీ నుండి 90 రోజుల వ్యవధిలో అన్ని లోన్ దరఖాస్తుల ప్రాసెస్‌ను పూర్తి చేయాలి, అయితే దీని కోసం అవసరమైన డాక్యుమెంట్‌లతో పాటు ప్రస్తుత నియమాలు, నిబంధనలకు లోబడి ఉన్న అన్ని పత్రాల రసీదులు తప్పకుండా ఉండాలి.

f. రుణగ్రహీతలతో మాట్లాడే ప్రతి విషయమూ వారికి అర్థమయ్యేలా, వారు ధృవీకరించిన భాషలో

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

ఉండాలి.

g. లోన్ ప్రోడక్ట్‌ను సోర్సింగ్ చేసే సమయంలో, మేము వర్తించే వడ్డీ రేట్లు, అలాగే ప్రాసెసింగ్ కోసం చెల్లించాల్సిన రుసుములు/ఛార్జీలు, ఏదైనా ఉంటే, ప్రీ-పేమెంట్ ఆప్షన్‌లు, ఛార్జీలు, ఏదైనా ఉంటే, అలాగే ఏదైనా ఇతర అంశాల గురించి సమాచారాన్ని అందిస్తాము. రుణగ్రహీత తన ప్రయోజనం, ఆసక్తి ప్రకారం ఇతర NBFCలు అందించే నియమాలు, షరతులతో సహేతుకంగా పోల్చి చూసుకుని, తనకు తగిన నిర్ణయాన్ని తీసుకోవచ్చు.

ii. లోన్ విలువ అంచనా, నియమాలు/షరతులు

a. కంపెనీ అవలంబించిన రిస్క్-బేస్డ్ అసెస్‌మెంట్ విధానాలను దృష్టిలో ఉంచుకుని అన్ని లోన్ దరఖాస్తులను పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది.

b. కంపెనీ, లోన్‌ను మంజూరు చేసే ముందు, లోన్‌ను తిరిగి చెల్లించడంలో రుణగ్రహీతల సామర్థ్యాన్ని అంచనా వేస్తుంది.

c. లోన్ మంజూరైన విషయాన్ని రుణగ్రహీతలకు రాతపూర్వకంగా ఉన్న మంజూరు లేఖ ద్వారా తెలియచేస్తాము. రుణగ్రహీతలు తమ లోన్‌ను నియంత్రించే నియమాలు, షరతులను అంగీకరిస్తున్నామని రాతపూర్వకంగా రసీదు రూపంలో ఇవ్వాలి. మంజూరు లేఖలో వార్షిక వడ్డీ రేటు, తిరిగి చెల్లించే నియమాలు, రుణగ్రహీత, సహ-రుణగ్రహీత లేదా హామీదారు వివరాలు, భద్రత లేదా ఫండ్ వినియోగంతో కలిగే ప్రయోజనం, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా రుణాన్ని నియంత్రించే విస్తృత నియమాలు, షరతులు ఉంటాయి.

d. లోన్‌ను తిరిగి చెల్లించేటప్పుడు ఆలస్యమైతే విధించే జరిమానా వడ్డీని లోన్ ఒప్పందం పత్రంలో బోల్డ్ అక్షరాలలో ప్రస్తావించాలి

e. లోన్ ఒప్పందం, దాని అనుబంధ పత్రాలతో సహా లోన్ పత్రాల కాపీని రుణగ్రహీతకు అందుబాటులో ఉంచాలి.

f. లోన్ ఒప్పందంలో డిఫాల్ట్ వడ్డీ రేటు బోల్డ్ అక్షరాలలో పేర్కొనాలి.

iii. నియమాలు, షరతులలో మార్పులను పరిగణనలోకి తీసుకుంటూనే లోన్ అమౌంట్ జమ చేస్తారు

a. లోన్ డాక్యుమెంట్‌లు పూర్తి చేయడంతో సహా అన్ని ఫార్మాలిటీలను పూర్తి చేసిన తర్వాత, మంజూరైన లోన్ అమౌంట్ జమ చేసే ప్రక్రియను రుణగ్రహీతల డిమాండ్ మేరకు అందుబాటులో ఉంచవచ్చు.

b. నియమాలు, షరతులు, చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేటు, సర్వీసు ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటిలో ఏదైనా మార్పు జరిగితే, వాటిని రుణగ్రహీతలకు రాతపూర్వకంగా తెలియచేస్తారు.

c. వడ్డీ రేట్లు, సర్వీసు ఛార్జీలలో మార్పు తదనుగుణంగా అమలు అవుతుంది. ఈ విషయంలో లోన్ ఒప్పందానికి ఒక నిర్దిష్ట నిబంధన ఉంటుంది.

d. రుణగ్రహీత తన లోన్ అకౌంట్‌ను ఇతర NBFC, బ్యాంక్ లేదా ఫైనాన్షియల్ ఇన్‌స్టిట్యూషన్‌కు బదిలీ చేయమని అభ్యర్థించిన సందర్భంలో, ఆ అభ్యర్థన చేసిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తన సమ్మతిని లేదా కంపెనీ అభ్యంతరాన్ని తెలియజేస్తుంది. ఈ తరహా బదిలీ అనేది రుణగ్రహీతతో కుదుర్చుకున్న ఒప్పందంలోని నిబంధనలకు అనుగుణంగా, కాలానుగుణంగా

వర్తించే శాసనాలు, నియమాలు, నిబంధనలు, మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండాలి.

iv. హామీదారులు

ఒక వ్యక్తి లోన్ కోసం హామీదారుగా ఉండాలనుకున్నప్పుడు, అతనికి/ఆమెకు దీని గురించి తెలియజేయాలి:

a. హామీదారుగా అతని/ఆమె బాధ్యత.

b. ఒక హామీదారుగా కంపెనీకి అతను/ఆమె తనకుతానుగా ఎంతమేరకు బాధ్యత వహిస్తారు అనేది ఇక్కడ వివరించాము.

c. అతని/ఆమె అప్పులను చెల్లించడానికి కంపెనీ అతన్ని/ఆమెను పిలిచే పరిస్థితులు

d. హామీదారుగా అతని/ఆమె బాధ్యతలు నిర్దిష్ట పరిమాణానికి పరిమితమైందా లేదా అపరిమితమైనదా; అలానే

e. హామీదారుగా అతని/ఆమె బాధ్యతల నుంచి విముక్తి పొందే సమయం, పరిస్థితులు అలాగే కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు దీని గురించి తెలియజేసే విధానం; అతను/ఆమె హామీదారుగా ఉన్న రుణగ్రహీత ఆర్థిక స్థితిలో ఏదైనా ప్రతికూల మార్పులు జరిగినట్లయితే, వాటి గురించి కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు తెలియజేయాలి.

v. లోన్ జమ చేసిన తర్వాత పర్యవేక్షణ

a. లోన్ చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి/వేగవంతం చేయడానికి కంపెనీ ఏదైనా నిర్ణయం తీసుకుంటే, అది లోన్ ఒప్పందంలోని నియమాలు, షరతులకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

b. కంపెనీ లోన్‌ను రీకాల్ చేస్తుంది లేదా లోన్ ఒప్పందం, ఇతర సంబంధిత డాక్యుమెంట్‌లలో ఉన్న నియమాలు, షరతులకు లోబడి చెల్లింపు లేదా తిరిగి చెల్లించే ప్రక్రియను వేగవంతం చేయమని అడుగుతుంది.

c. ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి లోన్‌లను పూర్తిగా, చివరి ఇన్‌స్టాల్‌మెంట్ కట్టినట్లుగా చూపించే రసీదును సమర్పించిన తర్వాతనే కంపెనీకి సమర్పించిన పూచీకత్తులు విడుదల అవుతాయి. రుణగ్రహీతలకు వ్యతిరేకంగా కంపెనీ ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్‌ను వేయడాన్ని ప్రారంభించవచ్చు.

ఏదేమైనప్పటికీ, రుణగ్రహీత తనకు అవసరమైనప్పుడు మంజూరైన అమౌంట్ మొత్తాన్ని లోన్‌గా పొందడానికి /విత్‌డ్రా చేసుకోవడానికి అనుమతించే సదుపాయాన్ని పొందుతున్న సందర్భాల్లో, కంపెనీ కార్యాచరణ సౌలభ్యం కోసం, డిఫాల్ట్‌గా మారేందుకు ఉన్న అవకాశం నుంచి రక్షించుకునే ఉద్దేశంతో, దాని పూచీకత్తులను కంపెనీ తన వద్ద ఉంచుకోవచ్చు.

vi. బకాయిల వసూలు

a. రుణాల మంజూరు/జమ చేసే సమయంలో, కంపెనీ స్వాగతం పలుకుతూ పంపించే లేఖ/ మంజూరు లేఖ/ లోన్ ఒప్పందం/ అత్యంత ముఖ్యమైన డాక్యుమెంట్ మొదలైనవాటిలో అమౌంట్, కాలవ్యవధి, తిరిగి చెల్లించే కాలవ్యవధిని పేర్కొంటూ రుణగ్రహీతకు తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియను వివరిస్తుంది.

b. అయితే, అంగీకరించిన రీపేమెంట్ నిబంధనలకు రుణగ్రహీత కట్టుబడి ఉండకపోతే లేదా కంపెనీతో అతని/ఆమె బకాయిలను క్లియర్ చేయకపోతే, బకాయిల రికవరీ కోసం భూ

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

చట్టాల ప్రకారం నిర్వచించిన ప్రక్రియను అనుసరించాలి.

c. బకాయిల రికవరీ ప్రక్రియలో రుణగ్రహీతకు నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా కాల్/ఈమెయిల్‌లు చేయడం లేదా పైన పేర్కొన్న విధంగా ముఖాముఖి సమావేశం కావడం /సందర్శించడం లేదా ఇతర పద్ధతుల ద్వారా గుర్తుచేస్తారు.

d. కంపెనీ సేకరణ విధానం(కలెక్షన్ పాలసీ)/ప్రక్రియను మర్యాదపూర్వకంగా, న్యాయబద్ధంగా, ఒప్పించే విధంగా రూపొందించాలి. రుణగ్రహీతతో నమ్మకాన్ని, దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని పెంపొందించడాన్ని కంపెనీ విశ్వసిస్తుంది. బకాయిల సేకరణ లేదా/మరియు సెక్యూరిటీ రీపొసెషన్‌లో కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించే అధికారం కలిగిన సిబ్బంది లేదా ఏదైనా వ్యక్తి తమను తాము గుర్తించేలా ఉండాలి, అభ్యర్థన మేరకు, కంపెనీ లేదా కంపెనీ అధికారి జారీ చేసిన అతని/ఆమె గుర్తింపు కార్డును ప్రదర్శించాలి.

e. స్టాఫ్‌లోని సభ్యులందరూ లేదా కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించే అధికారం, / లేదా పూచీకత్తును తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే అధికారం ఉన్న ఏ వ్యక్తి అయినా ఈ కిందన పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలను అనుసరించాలి:

a. రుణగ్రహీత సాధారణంగా అతను/ఆమె ఎంపిక చేసుకున్న స్థలంలో, ఏదైనా నిర్దిష్ట స్థలం లేనప్పుడు, అతని/ఆమె వ్యాపారం/వృత్తి ఉన్న ప్రదేశంలో అందుబాటులో లేకపోతే, KYC ప్రకారం అతని/ఆమె నివాసాన్ని సందర్శించి సంప్రదిస్తారు.

b. కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించే అధికారి, అలానే వారిని గుర్తించే విధానం గురించి మొదటి సందర్భంలో రుణగ్రహీతకు తెలియచేయాలి.

c. రుణగ్రహీత గోప్యతను గౌరవించాలి.

d. రుణగ్రహీతతో పరస్పర చర్య గౌరవ పూర్వకంగా ఉండాలి.

e. రుణగ్రహీత వ్యాపారం లేదా వృత్తికి సంబంధించిన ప్రత్యేక పరిస్థితులు లేకపోతే కంపెనీ ప్రతినిధులు రుణగ్రహీతలను సహేతుకమైన సమయంలో సంప్రదించాలి.

f. ఒక నిర్దిష్ట సమయంలో లేదా నిర్దిష్ట స్థలంలో ఉన్నప్పుడు సంప్రదించవద్దని రుణగ్రహీత చేసిన అభ్యర్థనకు సాధ్యమైనంత వరకూ గౌరవం ఇవ్వాలి.

g. బకాయిలకు సంబంధించిన వివాదాలు లేదా విభేదాలను పరస్పరం ఆమోదయోగ్యంగా, క్రమబద్ధంగా పరిష్కరించడానికి అవసరమైన సహాయాన్ని పూర్తిగా అందించాలి.

h. బకాయిల వసూళ్ల కోసం రుణగ్రహీత ప్రదేశాన్ని సందర్శించినప్పుడు, మర్యాదగా, గౌరవపూర్వకంగా ప్రవర్తించాలి.

i. రుణగ్రహీత కుటుంబంలో ఎవరైనా మరణించినా లేదా విపత్తులు సంబంధించడం వంటి అనుచితమైన సందర్భాలలో బాకీలు వసూలు చేయడానికి కాల్‌లు చేయకూడదు / సందర్శించడానికి వెళ్లకూడదు.

f. రుణగ్రహీతలతో సముచితమైన రీతిలో వ్యవహరించడానికి కంపెనీ తన సిబ్బందికి తగిన శిక్షణను ఇచ్చిందని నిర్ధారించుకోవాలి.

g. రుణగ్రహీతతో కాంట్రాక్ట్/లోన్ ఒప్పందంలో ఈ కిందన పేర్కొన్న నియమాలు, షరతులు పేర్కొన్నట్లు కంపెనీ నిర్ధారించాలి:

a. పూచీకత్తును స్వాధీనం చేసుకోవడానికి లేదా కోరడానికి ముందు నోటీసు పీరియడ్

ఇవ్వాలి

b. నోటీసు పీరియడ్‌ను మినహాయించే పరిస్థితులు;

c. పూచీకత్తును స్వాధీనం చేసుకునే విధానం;

d. పూచీకత్తు అమ్మకం/వేలం వేసే ముందు లోన్‌ను తిరిగి చెల్లించేందుకు రుణగ్రహీతకు ఇవ్వాల్సిన చివరి అవకాశం గురించిన నిబంధన;

e. ఒకవేళ స్వాధీనం చేసుకుంటే రుణగ్రహీతకు మళ్లీ దాన్ని స్వాధీనం చేసుకునేందుకు నిర్దేశించిన విధానం; అలానే

f. సెక్యూరిటీ విక్రయం / వేలం ప్రక్రియ

vii. ఇతర సాధారణ నిబంధనలు:

a. లోన్ డాక్యుమెంట్‌లలో ఉన్న విధంగా లోన్‌ను నియంత్రించే నియమాలు, షరతులలో ఇచ్చిన వ్యవహారాల్లో మినహా రుణగ్రహీతల వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోకుండా ఉండాలి (అప్పు తీసుకున్న వ్యక్తి ఇంతకు ముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం, దాని దృష్టికి వస్తే తప్ప).

b. కంపెనీ తన లోన్ పాలసీ, కార్యకలాపాలలో లింగం, కులం లేదా మతం ఆధారంగా వివక్ష చూపకూడదు.

c. రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ చట్టబద్ధంగా, న్యాయబద్ధంగా అందుబాటులో ఉండే సాధారణ చర్యలను ఆశ్రయిస్తుంది, నిర్దేశించిన మార్గదర్శకాలు, వర్తించే నిబంధనల ప్రకారం, చట్టపరమైన పరిధిలోనే పని చేస్తుంది.

d. రుణగ్రహీత అభ్యర్థించినప్పుడల్లా కంపెనీ తన లోన్ కార్యకలాపాలు లేదా సర్వీసులకు సంబంధించి నియమాలు, షరతులను ఇస్తుంది.

e. తన లోన్ ఖాతాను క్లోజ్ చేయండని రుణగ్రహీత చేసిన అభ్యర్థనపై, కంపెనీ సూచించిన విధంగా పెండింగ్‌లో ఉన్న బకాయిల క్లియరెన్స్, అన్ని ఫార్మాలిటీలను పూర్తి చేసిన తర్వాత, అభ్యర్థించిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు పూర్తి చేయాలి. ఏదైనా కారణం వల్ల పైన పేర్కొన్న కాల వ్యవధిలో అభ్యర్థనను పూర్తి చేయలేని పక్షంలో, దానిని రుణగ్రహీతకు తెలియజేయవచ్చు.

f. కస్టమర్ సంరక్షణ కొలమానంగా, రుణగ్రహీతల ద్వారా వివిధ రుణాల ముందస్తు చెల్లింపునకు సంబంధించి అందరికీ సమానంగా అందుబాటులో ఉన్న విధాలను తీసుకు రావాలి. వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరైన అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్‌లపై కంపెనీ ఫోర్‌క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలను వెంటనే వసూలు చేయదు.

g. దాని అభీష్టానుసారం, లోన్ మంజూరు లేఖ ప్రకారం చేస్తుంది.

4. గోప్యత

a. రుణగ్రహీత అనుమతి ఇచ్చినప్పుడు మినహా, మిగిలిన సమయాల్లో కంపెనీ అతని వ్యక్తిగత సమాచారం మొత్తం వ్యక్తిగతమైనదని, గోప్యమైనదని భావిస్తుంది.

b. కింది పరిస్థితులలో తప్ప కంపెనీ రుణగ్రహీతల లావాదేవీ వివరాలను ఇతర వ్యక్తులకు వెల్లడించకపోవచ్చు:

i. కంపెనీ ఏదైనా చట్టబద్ధమైన లేదా నియంత్రణ సంస్థ లేదా సంస్థలకు సమాచారాన్ని అందించాల్సిన అవసరం ఉన్నప్పుడు;

ii. సమాచారాన్ని ప్రజలకు వెల్లడించాల్సిన పరిస్థితి తలెత్తినప్పుడు;

iii. అటువంటి సమాచారాన్ని అందించడం రుణగ్రహీతల ప్రయోజనం కోసమైతే (ఉదా. మోసం నివారణ);

iv. రుణగ్రహీత, కంపెనీ గ్రూప్ / అసోసియేట్ / ఎంటిటీలు లేదా కంపెనీలకు లేదా ప్రత్యేకంగా అంగీకారం తెలిపిన అటువంటి వ్యక్తి/ సంస్థకు అటువంటి సమాచారాన్ని అందించడానికి కంపెనీకి అధికారం ఇచ్చినట్లయితే;

5. ఫిర్యాదులు

రుణగ్రహీతల ఏదైనా ఫిర్యాదు/అభ్యంతరాల విషయంలో, వారు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారికి రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి. ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి వెంటనే ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి అన్ని ప్రయత్నాలు చేయాలి. ఫిర్యాదు చేయాలనుకునే రుణగ్రహీతలకు సంబంధిత ఉద్యోగులు మార్గనిర్దేశం చేస్తారు.

6. గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ మెకానిజం(ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం)

కంపెనీ తన రుణగ్రహీత ఏదైనా సందేహాన్ని / ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి రెండు అంచెల ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది.

లెవెల్ 1:

వ్యాపార పద్ధతులు, అవుట్‌సోర్సింగ్ సర్వీసులు, రుణ నిర్ణయాలు, క్రెడిట్ మేనేజ్‌మెంట్, రికవరీ, క్రెడిట్ సమాచారం అప్‌డేట్ ప్రక్రియ/మార్పులతో సంబంధమున్న ఫిర్యాదుల పరిష్కారం విషయంలో రుణగ్రహీత అతని/ఆమె ప్రశ్న/ ఫిర్యాదును కంపెనీ వద్ద నమోదు చేయవచ్చు. ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి వివరాలు ఈ కింద ప్రస్తావించాము:

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు:	మిస్టర్ అభిషేక్ గోయల్
అడ్రస్:	#101, మొదటి అంతస్తు, విపుల్ అగోరా మాల్, ఎమ్‌జీ రోడ్, గుర్గావ్-122001
టెలిఫోన్:	011-41054262/0124-4006603
ఈ-మెయిల్ ID:	grievanceredressal@oxyzo.in

లెవెల్ 2:

ఫిర్యాదు/వివాదం అందిన తేదీ నుండి ఒక నెల వ్యవధిలోగా పరిష్కరించకపోతే, ఈ కింద పేర్కొన్న అధికారికి రుణగ్రహీత అప్పీల్ చేయవచ్చు: డిప్యూటీ జనరల్ మేనేజర్, డిపార్ట్‌మెంట్ ఆఫ్ నాన్-బ్యాంకింగ్ సూపర్‌విజన్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, సంసద్ మార్గ్, న్యూఢిల్లీ 110001.

7. బోర్డు బాధ్యత:

డైరెక్టర్ల బోర్డు తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని కూడా ఏర్పాటు చేయాలి. అటువంటి యంత్రాంగం అనేది రుణ సంస్థల కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను కనీసం తరువాత స్థాయిలోని ఉన్నతాధికారికి విన్నవించి, పరిష్కరించేలా చేస్తుంది.

డైరెక్టర్ల బోర్డు పారదర్శక విధాన సమ్మతి, వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరును కాలానుగుణ సమీక్షను అందిస్తుంది. అటువంటి సమీక్షలను ఓ చోటకు చేర్చిన నివేదికను నిర్ణీత వ్యవధిలో, అంటే సంవత్సరం ప్రాతిపదికన లేదా అవసరమైన సందర్భంలో, బోర్డుకు సమర్పించాలి.

8. అధిక వడ్డీ రేట్లు వసూలు చేయకుండా నియంత్రణ

- OXYZO దరఖాస్తు ఫారమ్‌లో వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు భిన్నమైన వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి రిస్క్, హేతుబద్ధతను రుణగ్రహీతకు తెలుపుతుంది, అలానే లోన్ మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది.
- వడ్డీ రేట్లు, రిస్క్ స్థాయికి సంబంధించిన విధానం కూడా OXYZO వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంటాయి.
- అకౌంట్ నుంచి వసూలు చేసే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి కస్టమర్‌కు తెలియజేయడానికి OXYZO ద్వారా వసూలు చేసే వడ్డీ రేటును వార్షిక రేటుగా నిర్ణయిస్తారు.

9. వసూలు చేసిన అధిక వడ్డీ రేట్ల గురించి ఫిర్యాదులు

OXYZO బోర్డు వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ ఛార్జీలు, ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో అంతర్గత సూత్రాలు, విధానాలను ప్రస్తావిస్తూ వడ్డీ రేటు విధానాన్ని నిర్దేశిస్తుంది.

10. ఫోర్స్ మేజ్యూర్

కంపెనీ వివరించిన, చేసిన వివిధ కట్టుబాట్లు సాధారణ కార్యకలాపాలు నిర్వహించే వాతావరణంలో వర్తిస్తాయి. ఏదైనా ఫోర్స్ మేజ్యూర్ పరిస్థితులు తలెత్తిన సందర్భంలో, రుణగ్రహీతలు, వాటాదారులు, ముఖ్యంగా ప్రజలను పూర్తిగా సంతృప్తి పరిచే స్థాయిలో FPC లక్ష్యాలను కంపెనీ నెరవేర్చలేకపోవచ్చు.

రుణగ్రహీతలకు విలువ, ఔచిత్యాన్ని మెరుగుపరచడానికి, ఈ పారదర్శక విధానాన్ని ఎప్పటికప్పుడు సమీక్షించాలి.

****