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

OXYZO FINANCIAL SERVICES LIMITED
(અગાઉ OXYZO FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED તરીકે ઓળખાતી)
(કંપની અથવા OXYZO)

ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર અંગેની નીતિ

<u>સમીક્ષા અને મંજૂરી આપનાર સત્તાધિકારી</u>

સત્તાધિકારી	**હોદ્દો**
તૈયાર કરનાર	અનુપાલન વિભાગ
સમીક્ષા અને મંજૂરી આપનાર	નિયામક મંડળ

<u>સંસ્કરણ ઇતિહાસ</u>

સંસ્કરણ	**જારી કર્યાની તારીખ**	**સંક્ષિપ્ત વર્ણન**
1.0	સપ્ટેમ્બર 30, 2020	નવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની નિમણૂક
2.0	ફેબ્રુઆરી 04, 2022	ટપાલ સરનામા અને પ્રતિભાવ માટેની સમયમર્યાદામાં ફેરફાર
2.1	જુલાઈ 26, 2022	નવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની નિમણૂક
3.0	ફેબ્રુઆરી 15, 2023	સંચાલન સમિતિ દ્વારા સમીક્ષા કરવામાં આવી
3.1	મે 23, 2023	નિયામક મંડળ દ્વારા નોંધ લેવામાં આવી
4.0	એપ્રિલ 15, 2024	સંચાલન સમિતિ દ્વારા સમીક્ષા કરવામાં આવી
4.1	મે 28, 2024	નિયામક મંડળ દ્વારા સમીક્ષા અને મંજૂરી આપવામાં આવી
5.0	મે 28, 2026	નિયામક મંડળ દ્વારા સમીક્ષા અને મંજૂરી આપવામાં આવી

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

1. પરિચય

ભારતીય રિઝર્વ બેંકે સમયાંતરે સુધારેલ મુખ્ય નિર્દેશ – ભારતીય રિઝર્વ બેંક (બિન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ – જવાબદાર વ્યાવસાયિક આચરણ) નિર્દેશો, 2025 દ્વારા લાગુ પડતી NBFC માટે ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર અંગે માર્ગદર્શિકા જારી કરી છે અને તમામ NBFCએ સંસ્થાની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર સ્થાપિત કરવું આવશ્યક ઠરાવ્યું છે.

2. આધાર

ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર નીતિ, ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) દ્વારા બિન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ (NBFCs) માટે જવાબદાર વ્યાવસાયિક આચરણ અંગે જારી કરાયેલ નિર્દેશો અનુસાર બનાવવામાં આવી છે.

3. હેતુ

આ નીતિનો હેતુ એ સુનિશ્ચિત કરવાનો છે કે:

ક. તમામ ગ્રાહકો સાથે હંમેશા ન્યાયપૂર્ણ રીતે અને કોઈપણ પક્ષપાત વિના વ્યવહાર કરવામાં આવે.

ખ. ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલ તમામ સમસ્યાઓનો સૌજન્યપૂર્વક ઉકેલ લાવવામાં આવે અને સમયસર નિરાકરણ કરવામાં આવે.

ગ. ગ્રાહકોને તેમના અધિકારો વિશે સંપૂર્ણપણે જાગૃત કરવામાં આવે, જેથી જો તેઓ તેમની ફરિયાદના પ્રતિભાવ અથવા નિરાકરણથી સંપૂર્ણપણે સંતુષ્ટ ન હોય તો તેઓ વૈકલ્પિક ઉપાયો પસંદ કરી શકે

4. નિયામક મંડળની જવાબદારીઓ

મુખ્ય નિર્દેશો અનુસાર, નિયામક મંડળ નીચે મુજબ જવાબદાર રહેશે –

ક. સંસ્થાની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર સ્થાપિત કરવું, જે સુનિશ્ચિત કરે કે ધિરાણ સંસ્થાઓના પદાધિકારીઓના નિર્ણયોમાંથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદોની સુનાવણી અને નિકાલ ઓછામાં ઓછા તેના પછીના ઉચ્ચ સ્તરે કરવામાં આવે.

ખ. ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાના અનુપાલનની અને સંચાલનના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવી.

5. ફરિયાદોની નોંધણી અને ટ્રેકિંગ

ક. NBFC દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલ તમામ ફરિયાદોની નોંધણી કરવી અને પ્રારંભથી અંત સુધીના નિરાકરણ માટે તેનું ટ્રેકિંગ કરવું આવશ્યક છે.

ખ. ફરિયાદ MIS સમયાંતરે મેનેજમેન્ટ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવે છે.

6. ફરિયાદોનું નિરાકરણ

ગ્રાહકની સમસ્યાઓના નિરાકરણ અને તેને બંધ કરવા માટે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી જવાબદાર છે.

7. પ્રતિભાવ માટેની સમયમર્યાદા

ફરિયાદનો પ્રતિભાવ આપવા માટેનો સમયગાળો (ટર્ન-અરાઉન્ડ ટાઇમ) નીચે મુજબ છે:

i. સામાન્ય કેસો (નીચે જણાવેલ કેસો સિવાયના): 15 કામકાજના દિવસો

ii. છેતરપિંડીના કેસો, કાનૂની કેસો અને દસ્તાવેજો તથા અસાધારણ રીતે જૂના રેકોર્ડ પુનઃપ્રાપ્ત કરવાની જરૂર હોય તેવા કેસો: 30 કામકાજના દિવસો

iii. EMI સંબંધિત કેસો: 30 કામકાજના દિવસો

iv. ત્રીજા પક્ષને સંડોવતા કેસો (અન્ય બેંકો અથવા નાણાકીય સંસ્થાઓ અથવા ડીલરશિપ, અથવા જો ગ્રાહક દેશની બહાર હોય): 30 કામકાજના દિવસો

v. નિયમનકાર પાસેથી પ્રાપ્ત થયેલ તમામ ફરિયાદો માટે, સંબંધિત નિયમનકાર દ્વારા નિર્ધારિત સમયમર્યાદાનું પાલન કરવામાં આવશે.

જો કોઈ કેસમાં વધારાના સમયની જરૂર હોય, તો NBFC **ગ્રાહક/નિયમનકાર**ને વધારાના સમય અંગે, સમસ્યાના નિરાકરણ માટેની અપેક્ષિત સમયમર્યાદા સાથે, જાણ કરશે.

8. ગ્રાહકની ફરિયાદો/રજૂઆતોના નિકાલ માટેનું તંત્ર

જે ગ્રાહકો OXYZO Financial Services Limitedની સેવાઓ સંબંધિત, આઉટસોર્સ કરાયેલ એજન્સી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ સંબંધિત સમસ્યાઓ સહિત, પ્રતિભાવ આપવા અથવા પોતાની ફરિયાદ મોકલવા ઈચ્છે છે, તેઓ સોમવારથી શુક્રવાર (જાહેર રજાઓ સિવાય) સવારે 10:00 થી સાંજે 6:30 વાગ્યા દરમિયાન નીચેના માધ્યમોનો ઉપયોગ કરી શકે છે.

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ:	શ્રી અભિષેક ગોયલ
સરનામું:	ગ્લોબલ બિઝનેસ પાર્ક, ફર્સ્ટ ફ્લોર ટાવર એ, સેક્ટર 26, એમજી રોડ, ગુરુગ્રામ - 122001, ભારત
ટેલિફોન:	91-7353013499
ઇમેઇલ આઈડી:	grievanceredressal@oxyzo.in

જો ગ્રાહક ઉપરોક્ત માધ્યમ દ્વારા આપવામાં આવેલ નિરાકરણથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા એક મહિનાના સમયગાળામાં ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ ન થાય, તો ગ્રાહક RBIના બિન-બેંકિંગ નિરીક્ષણ વિભાગ (DNBS)ની જે પ્રાદેશિક કચેરીના અધિકારક્ષેત્રમાં OXYZO Financial Services Limitedની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ આવે છે, તે પ્રાદેશિક કચેરીના પ્રભારી અધિકારી (Officer-in-Charge) સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે. DNBSની વિગતો નીચે મુજબ છે:

ભારતીય રિઝર્વ બેંક,
બિન-બેંકિંગ નિરીક્ષણ વિભાગ, 6 સંસદ માર્ગ, નવી દિલ્હી-110001

ગ્રાહકોના લાભ માટે, ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર માટેના ઉપરોક્ત સંપર્ક બિંદુઓની વિગતો વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત કરવામાં આવશે.

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

9. દેખરેખ

ગ્રાહક ફરિયાદ રજિસ્ટર, તેના સમયગાળા આધારિત (એજિંગ) વિશ્લેષણ તથા ભારતીય રિઝર્વ બેંક પાસેથી પ્રાપ્ત ફરિયાદો સાથે, જરૂર જણાય તો સમીક્ષા માટે સમયાંતરે મેનેજમેન્ટ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.

10. નીતિની સમીક્ષા

નિયામક મંડળ આ નીતિની સમયાંતરે તેમજ યોગ્ય જણાય ત્યારે સમીક્ષા કરશે.

****