



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

OXYZO FINANCIAL SERVICES LIMITED
(पूर्व में OXYZO FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED के नाम से ज्ञात)
(कंपनी अथवा OXYZO)

शिकायत निवारण तंत्र संबंधी नीति

समीक्षा एवं अनुमोदन प्राधिकारी

प्राधिकारी	पदनाम
द्वारा तैयार	अनुपालन विभाग
द्वारा समीक्षित एवं अनुमोदित	निदेशक मंडल

संस्करण इतिहास

संस्करण	जारी करने की तिथि	संक्षिप्त विवरण
1.0	सितंबर 30, 2020	नए शिकायत निवारण अधिकारी की नियुक्ति
2.0	फरवरी 04, 2022	डाक पते तथा प्रत्युत्तर की समय-सीमा में परिवर्तन
2.1	जुलाई 26, 2022	नए शिकायत निवारण अधिकारी की नियुक्ति
3.0	फरवरी 15, 2023	परिचालन समिति द्वारा समीक्षित
3.1	मई 23, 2023	निदेशक मंडल द्वारा संज्ञान में लिया गया
4.0	अप्रैल 15, 2024	परिचालन समिति द्वारा समीक्षित
4.1	मई 28, 2024	निदेशक मंडल द्वारा समीक्षित एवं अनुमोदित
5.0	मई 28, 2026	निदेशक मंडल द्वारा समीक्षित एवं अनुमोदित

1. प्रस्तावना

भारतीय रिज़र्व बैंक ने समय-समय पर यथासंशोधित मास्टर निदेश – भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ – उत्तरदायी कारोबार आचरण) निदेश, 2025 के माध्यम से लागू NBFCs के लिए शिकायत निवारण तंत्र पर दिशानिर्देश जारी किए हैं तथा सभी NBFCs से अपेक्षा की है कि वे संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करें।

2. आधार

शिकायत निवारण तंत्र नीति भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) द्वारा गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFCs) के लिए उत्तरदायी कारोबार आचरण पर जारी निदेशों के अनुसार बनाई गई है।

3. उद्देश्य

इस नीति का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि:

- क. सभी ग्राहकों के साथ हर समय निष्पक्ष रूप से और बिना किसी पक्षपात के व्यवहार किया जाए।
- ख. ग्राहकों द्वारा उठाए गए सभी मुद्दों पर शिष्टतापूर्वक कार्रवाई की जाए और उनका समय पर समाधान किया जाए।
- ग. ग्राहकों को उनके अधिकारों के बारे में पूर्ण रूप से अवगत कराया जाए, ताकि यदि वे अपनी शिकायत के प्रत्युत्तर या समाधान से पूर्णतः संतुष्ट न हों, तो वे वैकल्पिक उपायों का विकल्प चुन सकें।

4. निदेशक मंडल के उत्तरदायित्व

मास्टर निदेशों के अनुसार, निदेशक मंडल निम्नलिखित के लिए उत्तरदायी होगा –

- क. संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करना, जो यह सुनिश्चित करे कि ऋणदाता संस्था के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई और निपटान कम से कम अगले उच्चतर स्तर पर किया जाए।
- ख. प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन तथा शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा करना।

5. शिकायतों का अभिलेखन एवं ट्रैकिंग

- क. NBFC को प्राप्त सभी शिकायतों को दर्ज किया जाना चाहिए तथा उनके आद्योपांत (एंड-टू-एंड) समाधान तक उनकी ट्रैकिंग की जानी चाहिए।
- ख. शिकायत संबंधी MIS प्रबंधन को आवधिक आधार पर प्रस्तुत की जाती है।

6. शिकायतों का समाधान

शिकायत निवारण अधिकारी ग्राहकों के मुद्दों के समाधान और उन्हें बंद करने के लिए उत्तरदायी है।

7. प्रत्युत्तर की समय-सीमा

किसी शिकायत का प्रत्युत्तर देने की समय-सीमा (टर्न-अराउंड टाइम) निम्नानुसार है:

- सामान्य मामले (नीचे उल्लिखित मामलों के अतिरिक्त): सामान्य मामलों के लिए 15 कार्य दिवस
- धोखाधड़ी के मामले, विधिक मामले तथा ऐसे मामले जिनमें दस्तावेजों और असाधारण रूप से पुराने अभिलेखों को पुनः प्राप्त करने की आवश्यकता हो: 30 कार्य दिवस
- EMI से संबंधित मामले: 30 कार्य दिवस
- तृतीय पक्ष से संबंधित मामले (अन्य बैंक या वित्तीय संस्थाएँ या डीलरशिप, अथवा यदि ग्राहक देश से बाहर हो): 30 कार्य दिवस
- विनियामक से प्राप्त सभी शिकायतों के लिए संबंधित विनियामक द्वारा निर्धारित समय-सीमा का पालन किया जाएगा।

यदि किसी मामले में अतिरिक्त समय की आवश्यकता हो, तो NBFC ग्राहक/विनियामक को अतिरिक्त समय के बारे में, मुद्दे के समाधान की अपेक्षित समय-सीमा सहित, सूचित करेगी।

8. ग्राहक शिकायतों/परिवादों के निपटान का तंत्र

जो ग्राहक OXYZO Financial Services Limited की सेवाओं से संबंधित, जिसमें आउटसोर्स एजेंसी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित मुद्दे भी शामिल हैं, अपनी प्रतिक्रिया देना या शिकायत भेजना चाहते हैं, वे सोमवार से शुक्रवार (सार्वजनिक अवकाश को छोड़कर) सुबह 10:00 बजे से शाम 6:30 बजे के बीच निम्नलिखित माध्यमों का उपयोग कर सकते हैं।

शिकायत निवारण अधिकारी का नाम:	श्री अभिषेक गोयल
पता:	ग्लोबल बिज़नेस पार्क, फर्स्ट फ्लोर टावर ए, सेक्टर 26, एमजी रोड, गुरुग्राम - 122001, भारत
दूरभाष:	91-7353013499
ई-मेल आईडी:	grievanceredressal@oxyzo.in

यदि कोई ग्राहक उपर्युक्त माध्यम से प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है अथवा शिकायत/विवाद का निवारण एक माह की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक RBI के गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग (DNBS) के उस क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है, जिसके क्षेत्राधिकार में OXYZO Financial Services Limited का पंजीकृत कार्यालय आता है। DNBS का विवरण नीचे दिया गया है:

**भारतीय रिज़र्व बैंक,
गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, 6 संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001**

शिकायत निवारण तंत्र हेतु उपर्युक्त संपर्क बिंदुओं का विवरण ग्राहकों के लाभ के लिए वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाएगा।



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

9. निगरानी

ग्राहक शिकायत रजिस्टर, अवधिवार (एजिंग) विश्लेषण तथा भारतीय रिज़र्व बैंक से प्राप्त शिकायतों के साथ, आवश्यकता होने पर, समीक्षा हेतु आवधिक आधार पर प्रबंधन के समक्ष प्रस्तुत किया जाएगा।

10. नीति की समीक्षा

निदेशक मंडल आवधिक आधार पर तथा अन्यथा जब भी वह उचित समझे, इस नीति की समीक्षा करेगा।
