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

OXYZO FINANCIAL SERVICES LIMITED
(ಹಿಂದೆ OXYZO FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು)
(ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ OXYZO)

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕುರಿತಾದ ನೀತಿ

ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ

ಪ್ರಾಧಿಕಾರ	**ಹುದ್ದೆ**
ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿದವರು	ಅನುಸರಣೆ ವಿಭಾಗ
ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ

ಆವೃತ್ತಿ ಇತಿಹಾಸ

ಆವೃತ್ತಿ	**ಹೊರಡಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ**	**ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ವಿವರಣೆ**
1.0	ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 30, 2020	ಹೊಸ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯ ನೇಮಕಾತಿ
2.0	ಫೆಬ್ರವರಿ 04, 2022	ಅಂಚೆ ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಕಾಲಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ
2.1	ಜುಲೈ 26, 2022	ಹೊಸ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯ ನೇಮಕಾತಿ
3.0	ಫೆಬ್ರವರಿ 15, 2023	ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಸಮಿತಿಯಿಂದ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ
3.1	ಮೇ 23, 2023	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಗಮನಿಸಲಾಗಿದೆ
4.0	ಏಪ್ರಿಲ್ 15, 2024	ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಸಮಿತಿಯಿಂದ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ
4.1	ಮೇ 28, 2024	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ
5.0	ಮೇ 28, 2026	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ

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

1. ಪೀಠಿಕೆ

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿಯಾದಂತೆ, ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ – ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು – ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರ ಮೂಲಕ ಅನ್ವಯವಾಗುವ NBFC ಗಳಿಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕುರಿತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಹೊರಡಿಸಿದ್ದು ಎಲ್ಲಾ NBFC ಗಳು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಬೇಕೆಂದು ಸೂಚಿಸಿದೆ.

2. ಆಧಾರ

ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳ (NBFCs) ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆಯ ಕುರಿತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ಹೊರಡಿಸಿದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ನೀತಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ.

3. ಉದ್ದೇಶ

<u>ಈ ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದಾಗಿದೆ:</u>

ಅ. ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಕ್ಷಪಾತವಿಲ್ಲದೆ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಎತ್ತಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸಿ, ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಇ. ತಮ್ಮ ದೂರಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

4. ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು

ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಿಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ –

ಅ. ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಿ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವ ಸೂಕ್ತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ರೂಪಿಸುವುದು.

ಆ. ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಆಡಳಿತದ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಆವರ್ತಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವುದು.

5. ದೂರುಗಳ ದಾಖಲೀಕರಣ ಮತ್ತು ಟ್ರ್ಯಾಕಿಂಗ್

ಅ. NBFC ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಆರಂಭದಿಂದ ಅಂತ್ಯದವರೆಗಿನ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ದಾಖಲಿಸಿ ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಮಾಡಬೇಕು.

ಆ. ದೂರುಗಳ MIS ಅನ್ನು ಆವರ್ತಕವಾಗಿ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

6. ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ

ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಮುಕ್ತಾಯಕ್ಕೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

7. ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಕಾಲಮಿತಿ

ದೂರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವ ಕಾಲಾವಧಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿದೆ:

i. ಸಾಮಾನ್ಯ ಪ್ರಕರಣಗಳು (ಕೆಳಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದವುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ): ಸಾಮಾನ್ಯ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೆ 15 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು

ii. ವಂಚನೆ ಪ್ರಕರಣಗಳು, ಕಾನೂನು ಪ್ರಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳು ಹಾಗೂ ಅಸಾಧಾರಣವಾಗಿ ಹಳೆಯ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಬೇಕಾದ ಪ್ರಕರಣಗಳು: 30 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು

iii. EMI ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಕರಣಗಳು: 30 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು

iv. ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಪ್ರಕರಣಗಳು (ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಅಥವಾ ಡೀಲರ್‌ಶಿಪ್, ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ದೇಶದ ಹೊರಗಿದ್ದಲ್ಲಿ): 30 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು

v. ನಿಯಂತ್ರಕರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳಿಗೆ, ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಂತ್ರಕರು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಯಾವುದೇ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, NBFC ಯು ಸಮಸ್ಯೆಯ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಂದಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯದ ಬಗ್ಗೆ **ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ/ನಿಯಂತ್ರಕರಿಗೆ** ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

8. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

OXYZO Financial Services Limited ನ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳೂ ಸೇರಿದಂತೆ, ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಲು ಅಥವಾ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಬಯಸುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ (ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6:30 ರವರೆಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಧ್ಯಮಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು:	ಶ್ರೀ ಅಭಿಷೇಕ್ ಗೋಯಲ್
ವಿಳಾಸ:	ಗ್ಲೋಬಲ್ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಪಾರ್ಕ್, ಫಸ್ಟ್ ಫ್ಲೋರ್ ಟವರ್ ಎ, ಸೆಕ್ಟರ್ 26, ಎಂಜಿ ರೋಡ್, ಗುರುಗ್ರಾಮ - 122001, ಭಾರತ
ದೂರವಾಣಿ:	91-7353013499
ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ:	grievanceredressal@oxyzo.in

ಮೇಲಿನ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, OXYZO Financial Services Limited ನ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿಯು ಯಾವ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಬರುತ್ತದೆಯೋ ಆ RBI ನ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ವಿಭಾಗದ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಪ್ರಭಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. DNBS ನ ವಿವರಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್,
ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ವಿಭಾಗ, 6 ಸಂಸದ್ ಮಾರ್ಗ, ನವದೆಹಲಿ-110001

ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಮೇಲಿನ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

9. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

ಅವಧಿವಾರು ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ (ageing analysis) ಸಹಿತ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ನೋಂದಣಿ ಪುಸ್ತಕ ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು, ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಆವರ್ತಕವಾಗಿ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ಮಂಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

10. ನೀತಿಯ ಪರಿಶೀಲನೆ

ಮಂಡಳಿಯು ಆವರ್ತಕವಾಗಿ ಹಾಗೂ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಭಾವಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

****