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

OXYZO FINANCIAL SERVICES LIMITED
(पूर्वीचे नाव OXYZO FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED)
(कंपनी किंवा OXYZO)

तक्रार निवारण यंत्रणेबाबत धोरण

पुनरावलोकन आणि मंजुरी प्राधिकारी

प्राधिकारी	पदनाम
तयार करणारे	अनुपालन विभाग
पुनरावलोकन आणि मंजुरी देणारे	संचालक मंडळ

आवृत्ती इतिहास

आवृत्ती	जारी केल्याची तारीख	संक्षिप्त वर्णन
1.0	सप्टेंबर 30, 2020	नवीन तक्रार निवारण अधिकाऱ्याची नियुक्ती
2.0	फेब्रुवारी 04, 2022	टपाल पत्त्यात आणि प्रतिसादाच्या कालमर्यादित बदल
2.1	जुलै 26, 2022	नवीन तक्रार निवारण अधिकाऱ्याची नियुक्ती
3.0	फेब्रुवारी 15, 2023	परिचालन समितीद्वारे पुनरावलोकन
3.1	मे 23, 2023	संचालक मंडळाने दखल घेतली
4.0	एप्रिल 15, 2024	परिचालन समितीद्वारे पुनरावलोकन
4.1	मे 28, 2024	संचालक मंडळाद्वारे पुनरावलोकन आणि मंजुरी
5.0	मे 28, 2026	संचालक मंडळाद्वारे पुनरावलोकन आणि मंजुरी

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

1. प्रस्तावना

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी सुधारित केलेल्या मुख्य निर्देश – भारतीय रिझर्व्ह बँक (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या – जबाबदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, 2025 द्वारे लागू असलेल्या NBFC साठी तक्रार निवारण यंत्रणेबाबत मार्गदर्शक तत्त्वे जारी केली आहेत आणि सर्व NBFC नी संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन करणे आवश्यक केले आहे.

2. आधार

तक्रार निवारण यंत्रणा धोरण हे भारतीय रिझर्व्ह बँकेने (RBI) बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी (NBFCs) जबाबदार व्यावसायिक आचरणाबाबत जारी केलेल्या निर्देशांनुसार तयार करण्यात आले आहे.

3. उद्देश

<u>या धोरणाचा उद्देश पुढील बाबी सुनिश्चित करणे हा आहे:</u>

अ. सर्व ग्राहकांना नेहमी निष्पक्षपणे आणि कोणत्याही पक्षपाताशिवाय वागणूक दिली जाते.

ब. ग्राहकांनी उपस्थित केलेल्या सर्व समस्या सौजन्यपूर्वक हाताळल्या जातात आणि वेळेत सोडवल्या जातात.

क. ग्राहकांना त्यांच्या हक्कांची पूर्ण जाणीव करून दिली जाते, जेणेकरून त्यांच्या तक्रारीला मिळालेल्या प्रतिसादाने किंवा निराकरणाने ते पूर्णपणे समाधानी नसल्यास ते पर्यायी उपायांचा अवलंब करू शकतील

4. संचालक मंडळाच्या जबाबदाऱ्या

मुख्य निर्देशांनुसार, संचालक मंडळ पुढील बाबींसाठी जबाबदार असेल –

अ. संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन करणे, जी कर्ज देणाऱ्या संस्थेच्या पदाधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमधून उद्भवणाऱ्या सर्व विवादांची सुनावणी आणि निपटारा किमान पुढील उच्च स्तरावर होईल याची खात्री करेल.

ब. उचित व्यवहार संहितेच्या अनुपालनाचे आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचे नियतकालिक पुनरावलोकन करणे.

5. तक्रारींची नोंद आणि पाठपुरावा

अ. NBFC कडे प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारींची नोंद करणे आणि त्यांच्या संपूर्ण निराकरणापर्यंत पाठपुरावा करणे आवश्यक आहे.

ब. तक्रार MIS व्यवस्थापनाला नियतकालिक आधारावर सादर केला जातो.

6. तक्रारींचे निराकरण

ग्राहकांच्या समस्यांचे निराकरण करण्याची आणि त्या बंद करण्याची जबाबदारी तक्रार निवारण अधिकाऱ्याची आहे.

7. प्रतिसादासाठी कालमर्यादा

तक्रारीला प्रतिसाद देण्याचा कालावधी (टर्न-अराउंड टाइम) पुढीलप्रमाणे आहे:

i. सामान्य प्रकरणे (खाली नमूद केलेल्या प्रकरणांव्यतिरिक्त): सामान्य प्रकरणांसाठी 15 कामकाजाचे दिवस

ii. फसवणुकीची प्रकरणे, कायदेशीर प्रकरणे आणि ज्या प्रकरणांमध्ये कागदपत्रे व अपवादात्मकरित्या जुन्या नोंदी मिळवणे आवश्यक आहे अशी प्रकरणे: 30 कामकाजाचे दिवस

iii. EMI संबंधित प्रकरणे: 30 कामकाजाचे दिवस

iv. त्रयस्थ पक्षाचा (इतर बँका किंवा वित्तीय संस्था किंवा डीलरशिप, किंवा ग्राहक देशाबाहेर असल्यास) समावेश असलेली प्रकरणे: 30 कामकाजाचे दिवस

v. नियामकाकडून प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारींसाठी, संबंधित नियामकाने निर्धारित केलेल्या कालमर्यादांचे पालन केले जाईल.

कोणत्याही प्रकरणात अतिरिक्त वेळ आवश्यक असल्यास, NBFC **ग्राहकाला/नियामकाला** अतिरिक्त वेळेबाबत तसेच समस्येच्या निराकरणाच्या अपेक्षित कालमर्यादेबाबत कळवेल.

8. ग्राहकांच्या तक्रारी/गाऱ्हाणी हाताळण्याची यंत्रणा

OXYZO Financial Services Limited च्या सेवांशी संबंधित, आउटसोर्स केलेल्या संस्थेद्वारे पुरवल्या जाणाऱ्या सेवांशी संबंधित समस्यांसह, अभिप्राय देऊ इच्छिणारे किंवा तक्रार पाठवू इच्छिणारे ग्राहक सोमवार ते शुक्रवार (सार्वजनिक सुट्ट्या वगळून) सकाळी 10:00 ते सायंकाळी 6:30 या वेळेत खालील माध्यमांचा वापर करू शकतात.

तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव:	श्री. अभिषेक गोयल
पत्ता:	ग्लोबल बिझनेस पार्क, फर्स्ट फ्लोअर टॉवर ए, सेक्टर 26, एमजी रोड, गुरुग्राम - 122001, भारत
दूरध्वनी:	91-7353013499
ई-मेल आयडी:	grievanceredressal@oxyzo.in

वरील माध्यमाद्वारे दिलेल्या निराकरणाने ग्राहक समाधानी नसल्यास किंवा तक्रार/विवादाचे निवारण एका महिन्याच्या कालावधीत न झाल्यास, ज्या RBI च्या बिगर-बँकिंग पर्यवेक्षण विभागाच्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या अधिकारक्षेत्रात OXYZO Financial Services Limited चे नोंदणीकृत कार्यालय येते, त्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकाऱ्याकडे ग्राहक अपील करू शकतात. DNBS चा तपशील खालीलप्रमाणे आहे:

भारतीय रिझर्व्ह बँक,
बिगर-बँकिंग पर्यवेक्षण विभाग, 6 संसद मार्ग, नवी दिल्ली-110001

तक्रार निवारण यंत्रणेसाठीच्या वरील संपर्क केंद्रांचा तपशील ग्राहकांच्या माहितीसाठी संकेतस्थळावर प्रकाशित केला जाईल.

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

9. देखरेख

ग्राहक तक्रार नोंदवही, कालावधीनिहाय विश्लेषण (ageing analysis) आणि भारतीय रिझर्व्ह बँकेकडून प्राप्त झालेल्या तक्रारींसह, आवश्यकतेनुसार पुनरावलोकनासाठी व्यवस्थापनासमोर नियतकालिक आधारावर ठेवली जाईल.

10. धोरणाचे पुनरावलोकन

संचालक मंडळ नियतकालिक आधारावर आणि अन्यथा योग्य वाटेल तेव्हा या धोरणाचे पुनरावलोकन करेल.

****