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

OXYZO FINANCIAL SERVICES LIMITED
(ਪਹਿਲਾਂ OXYZO FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED ਵਜੋਂ ਜਾਣੀ ਜਾਂਦੀ ਸੀ)
(ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ OXYZO)

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਸਬੰਧੀ ਨੀਤੀ

ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਅਥਾਰਟੀ

ਅਥਾਰਟੀ	ਅਹੁਦਾ
ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ	ਅਨੁਪਾਲਨ ਵਿਭਾਗ
ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ	ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ

ਸੰਸਕਰਣ ਇਤਿਹਾਸ

ਸੰਸਕਰਣ	ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ	ਸੰਖੇਪ ਵੇਰਵਾ
1.0	ਸਤੰਬਰ 30, 2020	ਨਵੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ
2.0	ਫ਼ਰਵਰੀ 04, 2022	ਡਾਕ ਪਤੇ ਅਤੇ ਜਵਾਬ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ
2.1	ਜੁਲਾਈ 26, 2022	ਨਵੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ
3.0	ਫ਼ਰਵਰੀ 15, 2023	ਸੰਚਾਲਨ ਕਮੇਟੀ ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ
3.1	ਮਈ 23, 2023	ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੁਆਰਾ ਨੋਟ ਕੀਤੀ ਗਈ
4.0	ਅਪ੍ਰੈਲ 15, 2024	ਸੰਚਾਲਨ ਕਮੇਟੀ ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ
4.1	ਮਈ 28, 2024	ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ
5.0	ਮਈ 28, 2026	ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੇ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ – ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ – ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਗਏ, ਰਾਹੀਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ NBFC ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਸਬੰਧੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਹਨ ਅਤੇ ਸਾਰੀਆਂ NBFC ਲਈ ਇਹ ਲਾਜ਼ਮੀ ਕੀਤਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ।

2. ਆਧਾਰ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੀਤੀ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (NBFCs) ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ ਬਾਰੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਬਣਾਈ ਗਈ ਹੈ।

3. ਉਦੇਸ਼

<u>ਇਸ ਨੀਤੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ ਕਿ:</u>

ੳ. ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਹਰ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਪੱਖਪਾਤ ਦੇ ਵਿਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ਅ. ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ੲ. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਜੋ, ਜੇਕਰ ਉਹ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਹੱਲ ਤੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਣ, ਤਾਂ ਉਹ ਵਿਕਲਪਿਕ ਉਪਾਵਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਣ

4. ਬੋਰਡ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ, ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ –

ੳ. ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨਾ, ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏ ਕਿ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫ਼ੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦੀ ਸੁਣਵਾਈ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ਅ. ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨਾ।

5. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਦਰਜ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਟਰੈਕ ਕਰਨਾ

ੳ. NBFC ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਸ਼ੁਰੂ ਤੋਂ ਅੰਤ ਤੱਕ ਹੱਲ ਲਈ ਟਰੈਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ਅ. ਸ਼ਿਕਾਇਤ MIS ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

6. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੇ ਹੱਲ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ।

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

7. ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ

ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ:

i. ਆਮ ਮਾਮਲੇ (ਹੇਠਾਂ ਦੱਸੇ ਗਏ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ): ਆਮ ਮਾਮਲਿਆਂ ਲਈ 15 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ
ii. ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਮਾਮਲੇ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਅਸਧਾਰਨ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪੁਰਾਣੇ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ: 30 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ
iii. EMI ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮਾਮਲੇ: 30 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ
iv. ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮਾਮਲੇ (ਹੋਰ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਜਾਂ ਡੀਲਰਸ਼ਿਪ, ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਦੇਸ਼ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹੈ): 30 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ
v. ਨਿਯਾਮਕ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ, ਸਬੰਧਤ ਨਿਯਾਮਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਵਾਧੂ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ NBFC ਮੁੱਦੇ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਭਾਵਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਸਹਿਤ ਵਾਧੂ ਸਮੇਂ ਬਾਰੇ **ਗਾਹਕ/ਨਿਯਾਮਕ** ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

8. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੀ ਵਿਧੀ

ਜਿਹੜੇ ਗਾਹਕ OXYZO Financial Services Limited ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ, ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੀ ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਸਮੇਤ, ਆਪਣੀ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣਾ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਉਹ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ (ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ) ਸਵੇਰੇ 10:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:30 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ:	ਸ਼੍ਰੀ ਅਭਿਸ਼ੇਕ ਗੋਇਲ
ਪਤਾ:	ਗਲੋਬਲ ਬਿਜ਼ਨਸ ਪਾਰਕ, ਫਸਟ ਫਲੋਰ ਟਾਵਰ ਏ, ਸੈਕਟਰ 26, ਐਮਜੀ ਰੋਡ, ਗੁਰੂਗ੍ਰਾਮ - 122001, ਭਾਰਤ
ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ:	91-7353013499
ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ:	grievanceredressal@oxyzo.in

ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਉਪਰੋਕਤ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਵਾਰਣ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ RBI ਦੇ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਉਸ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ OXYZO Financial Services Limited ਦਾ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਆਉਂਦਾ ਹੈ। DNBS ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ:

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ,
ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ, 6 ਸੰਸਦ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-110001

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਲਈ ਉਪਰੋਕਤ ਸੰਪਰਕ ਬਿੰਦੂਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਲਾਭ ਲਈ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

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

9. ਨਿਗਰਾਨੀ

ਲੰਬਿਤ ਮਿਆਦ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ (ਏਜਿੰਗ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ) ਸਹਿਤ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ, ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ, ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਸਾਹਮਣੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

10. ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

ਬੋਰਡ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਵੀ ਉਹ ਉਚਿਤ ਸਮਝੇ, ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ।

****