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

OXYZO FINANCIAL SERVICES LIMITED
(முன்னர் OXYZO FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED என அறியப்பட்டது)
(நிறுவனம் அல்லது OXYZO)

குறைதீர்ப்பு வழிமுறை குறித்த கொள்கை

மறுஆய்வு மற்றும் ஒப்புதல் அளிக்கும் அதிகார அமைப்பு

அதிகார அமைப்பு	பதவி
தயாரித்தவர்	இணக்கத் துறை
மறுஆய்வு செய்து ஒப்புதல் அளித்தவர்	இயக்குநர்கள் குழு

பதிப்பு வரலாறு

பதிப்பு	வெளியீட்டுத் தேதி	சுருக்கமான விளக்கம்
1.0	செப்டம்பர் 30, 2020	புதிய குறைதீர்ப்பு அலுவலர் நியமனம்
2.0	பிப்ரவரி 04, 2022	அஞ்சல் முகவரி மற்றும் பதிலளிப்பதற்கான காலவரம்பில் மாற்றம்
2.1	ஜூலை 26, 2022	புதிய குறைதீர்ப்பு அலுவலர் நியமனம்
3.0	பிப்ரவரி 15, 2023	செயல்பாட்டுக் குழுவால் மறுஆய்வு செய்யப்பட்டது
3.1	மே 23, 2023	இயக்குநர்கள் குழுவால் கவனத்தில் கொள்ளப்பட்டது
4.0	ஏப்ரல் 15, 2024	செயல்பாட்டுக் குழுவால் மறுஆய்வு செய்யப்பட்டது
4.1	மே 28, 2024	இயக்குநர்கள் குழுவால் மறுஆய்வு செய்யப்பட்டு ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்டது
5.0	மே 28, 2026	இயக்குநர்கள் குழுவால் மறுஆய்வு செய்யப்பட்டு ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்டது

1. அறிமுகம்

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, அவ்வப்போது திருத்தப்படும் முதன்மை வழிகாட்டுதல் – இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்கள் – பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டுதல்கள், 2025 மூலம், பொருந்தக்கூடிய NBFC-களுக்கான குறைதீர்ப்பு வழிமுறை குறித்த வழிகாட்டுதல்களை வெளியிட்டுள்ளது; மேலும் அனைத்து NBFC-களும் தங்கள் அமைப்பிற்குள் பொருத்தமான குறைதீர்ப்பு வழிமுறையை வகுக்க வேண்டும் எனக் கோரியுள்ளது.

2. அடிப்படை

வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கான (NBFCs) பொறுப்பான வணிக நடத்தை குறித்து இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) வெளியிட்ட வழிகாட்டுதல்களின்படி இந்தக் குறைதீர்ப்பு வழிமுறைக் கொள்கை உருவாக்கப்பட்டுள்ளது.

3. நோக்கம்

இக்கொள்கையின் நோக்கம் பின்வருவனவற்றை உறுதி செய்வதாகும்:

அ. அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் எல்லா நேரங்களிலும் நியாயமாகவும் பாரபட்சமின்றியும் நடத்தப்படுதல்.

ஆ. வாடிக்கையாளர்கள் எழுப்பும் அனைத்துப் பிரச்சினைகளும் மரியாதையுடன் கையாளப்பட்டு உரிய நேரத்தில் தீர்க்கப்படுதல்.

இ. தங்கள் புகாருக்கான பதில் அல்லது தீர்வில் முழுமையாகத் திருப்தி அடையாத பட்சத்தில் மாற்றுத் தீர்வுகளைத் தேர்வு செய்யும் வகையில், வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் உரிமைகள் குறித்து முழுமையாக அறிந்திருக்கச் செய்தல்.

4. இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்புகள்

முதன்மை வழிகாட்டுதல்களின்படி, இயக்குநர்கள் குழு பின்வருவனவற்றுக்குப் பொறுப்பாகும் –

அ. கடன் வழங்கும் நிறுவனங்களின் அலுவலர்கள் எடுக்கும் முடிவுகளிலிருந்து எழும் அனைத்துச் சர்ச்சைகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர்நிலையில் விசாரிக்கப்பட்டுத் தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்யும் வகையில், அமைப்பிற்குள் பொருத்தமான குறைதீர்ப்பு வழிமுறையை வகுத்தல்.

ஆ. நியாயமான நடைமுறைகள் நெறிமுறைக்கு இணங்குதல் மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் குறைதீர்ப்பு வழிமுறையின் செயல்பாடு ஆகியவற்றை அவ்வப்போது மறுஆய்வு செய்தல்.

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

5. புகார்களைப் பதிவு செய்தல் மற்றும் கண்காணித்தல்

அ. NBFC பெறும் அனைத்துப் புகார்களும் முழுமையான தீர்வு காணும் வரை பதிவு செய்யப்பட்டுக் கண்காணிக்கப்பட வேண்டும்.

ஆ. புகார் தொடர்பான MIS அவ்வப்போது நிர்வாகத்திற்குச் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

6. புகார்களுக்குத் தீர்வு காணுதல்

வாடிக்கையாளர் பிரச்சினைகளுக்குத் தீர்வு காண்பதற்கும் அவற்றை முடித்து வைப்பதற்கும் குறைதீர்ப்பு அலுவலர் பொறுப்பாவார்.

7. பதிலளிப்பதற்கான காலவரம்பு

ஒரு புகாருக்குப் பதிலளிப்பதற்கான காலவரம்பு பின்வருமாறு:

i. சாதாரண விவகாரங்கள் (கீழே குறிப்பிடப்பட்டவை தவிர): 15 வேலை நாட்கள்

ii. மோசடி விவகாரங்கள், சட்ட விவகாரங்கள் மற்றும் ஆவணங்களையும் மிகப் பழைய பதிவுகளையும் மீட்டெடுக்க வேண்டிய விவகாரங்கள்: 30 வேலை நாட்கள்

iii. EMI தொடர்பான விவகாரங்கள்: 30 வேலை நாட்கள்

iv. மூன்றாம் தரப்பு சம்பந்தப்பட்ட விவகாரங்கள் (பிற வங்கிகள் அல்லது நிதி நிறுவனங்கள் அல்லது டீலர்ஷிப், அல்லது வாடிக்கையாளர் வெளிநாட்டில் இருந்தால்): 30 வேலை நாட்கள்

v. ஒழுங்குமுறை ஆணையத்திடமிருந்து பெறப்படும் அனைத்துப் புகார்களுக்கும், சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குமுறை ஆணையம் நிர்ணயித்த காலவரம்புகள் பின்பற்றப்படும்.

ஏதேனும் ஒரு விவகாரத்திற்குக் கூடுதல் காலம் தேவைப்பட்டால், பிரச்சினைக்குத் தீர்வு காண எதிர்பார்க்கப்படும் காலவரம்புடன் அந்தக் கூடுதல் காலம் குறித்து NBFC **வாடிக்கையாளருக்கு/ஒழுங்குமுறை ஆணையத்திற்குத்** தெரிவிக்கும்.

8. வாடிக்கையாளர் புகார்கள்/குறைகளைக் கையாளும் வழிமுறை

வெளிப்பணி முகமை வழங்கும் சேவைகள் தொடர்பான பிரச்சினைகள் உட்பட, OXYZO Financial Services Limited-இன் சேவைகள் தொடர்பாகக் கருத்து தெரிவிக்க அல்லது புகார் அனுப்ப விரும்பும் வாடிக்கையாளர்கள், திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை (பொது விடுமுறை நாட்கள் தவிர) காலை 10:00 மணி முதல் மாலை 6:30 மணி வரை கீழ்க்காணும் வழிகளைப் பயன்படுத்தலாம்.

குறைதீர்ப்பு அலுவலரின் பெயர்:	திரு. அபிஷேக் கோயல்
முகவரி:	குளோபல் பிசினஸ் பார்க், ஃபர்ஸ்ட் ஃப்ளோர் டவர் ஏ, செக்டர் 26, எம்ஜி ரோடு, குருகிராம் - 122001, இந்தியா
தொலைபேசி:	91-7353013499
மின்னஞ்சல் முகவரி:	grievanceredressal@oxyzo.in

மேற்கண்ட வழியின் மூலம் வழங்கப்பட்ட தீர்வில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றாலோ, அல்லது புகார்/சர்ச்சை ஒரு மாத காலத்திற்குள் தீர்க்கப்படவில்லை என்றாலோ, OXYZO Financial Services Limited-இன் பதிவு அலுவலகம் எந்த RBI வங்கிசாரா மேற்பார்வைத் துறையின் (DNBS) மண்டல அலுவலக அதிகார வரம்பிற்குள் வருகிறதோ, அந்த மண்டல அலுவலகத்தின் பொறுப்பு அலுவலரிடம் வாடிக்கையாளர் மேல்முறையீடு செய்யலாம். DNBS-இன் விவரங்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி,
வங்கிசாரா மேற்பார்வைத் துறை, 6 சன்சத் மார்க், புது தில்லி-110001

குறைதீர்ப்பு வழிமுறைக்கான மேற்கண்ட தொடர்பு விவரங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.

9. கண்காணிப்பு

நிலுவைக்கால பகுப்பாய்வுடன் கூடிய வாடிக்கையாளர் புகார்ப் பதிவேடும், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியிடமிருந்து பெறப்பட்ட புகார்களும், தேவைப்படின், மறுஆய்வுக்காக அவ்வப்போது நிர்வாகத்தின் முன் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

10. கொள்கையின் மறுஆய்வு

இயக்குநர்கள் குழு இக்கொள்கையை அவ்வப்போதும், பொருத்தமெனக் கருதும் பிற சமயங்களிலும் மறுஆய்வு செய்யும்.

****