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

OXYZO FINANCIAL SERVICES LIMITED
(గతంలో OXYZO FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED గా పిలువబడేది)
(కంపెనీ లేదా OXYZO)

ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగంపై విధానం

సమీక్ష మరియు ఆమోద అధికార సంస్థ

అధికార సంస్థ	హోదా
రూపొందించినవారు	కంప్లయన్స్ విభాగం
సమీక్షించి ఆమోదించినవారు	డైరెక్టర్ల బోర్డు

వెర్షన్ చరిత్ర

వెర్షన్	జారీ తేదీ	సంక్షిప్త వివరణ
1.0	సెప్టెంబర్ 30, 2020	కొత్త ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి నియామకం
2.0	ఫిబ్రవరి 04, 2022	తపాలా చిరునామా మరియు ప్రతిస్పందన కాలపరిమితిలో మార్పు
2.1	జూలై 26, 2022	కొత్త ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి నియామకం
3.0	ఫిబ్రవరి 15, 2023	కార్యాచరణ కమిటీ సమీక్షించింది
3.1	మే 23, 2023	డైరెక్టర్ల బోర్డు పరిగణనలోకి తీసుకుంది
4.0	ఏప్రిల్ 15, 2024	కార్యాచరణ కమిటీ సమీక్షించింది
4.1	మే 28, 2024	డైరెక్టర్ల బోర్డు సమీక్షించి ఆమోదించింది
5.0	మే 28, 2026	డైరెక్టర్ల బోర్డు సమీక్షించి ఆమోదించింది

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

1. పరిచయం

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్, ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడే మాస్టర్ ఆదేశం – భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక కంపెనీలు – బాధ్యతాయుత వ్యాపార నిర్వహణ) ఆదేశాలు, 2025 ద్వారా వర్తించే NBFCల కోసం ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగంపై మార్గదర్శకాలను జారీ చేసింది మరియు అన్ని NBFCలు తమ సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేయాలని నిర్దేశించింది.

2. ఆధారం

బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక కంపెనీల (NBFCs) బాధ్యతాయుత వ్యాపార నిర్వహణపై భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (RBI) జారీ చేసిన ఆదేశాల ప్రకారం ఈ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగ విధానం రూపొందించబడింది.

3. ఉద్దేశ్యం

ఈ విధానం యొక్క ఉద్దేశ్యం క్రింది వాటిని నిర్ధారించడం:

అ. కస్టమర్లందరినీ అన్ని సమయాల్లో న్యాయంగా మరియు పక్షపాతం లేకుండా పరిగణించడం.
ఆ. కస్టమర్లు లేవనెత్తిన అన్ని సమస్యలను మర్యాదపూర్వకంగా వ్యవహరించి సకాలంలో పరిష్కరించడం.
ఇ. తమ ఫిర్యాదుకు లభించిన ప్రతిస్పందన లేదా పరిష్కారంతో పూర్తిగా సంతృప్తి చెందకపోతే ప్రత్యామ్నాయ పరిష్కార మార్గాలను ఎంచుకోగలిగేలా, కస్టమర్లకు వారి హక్కుల గురించి పూర్తి అవగాహన కల్పించడం.

4. బోర్డు బాధ్యతలు

మాస్టర్ ఆదేశాల ప్రకారం, డైరెక్టర్ల బోర్డు ఈ క్రింది వాటికి బాధ్యత వహిస్తుంది –

అ. రుణ సంస్థల అధికారుల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో విచారించి పరిష్కరించేలా నిర్ధారించే తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని సంస్థలో ఏర్పాటు చేయడం.
ఆ. న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి పాటింపును మరియు యాజమాన్యంలోని వివిధ స్థాయిలలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరును కాలానుగుణంగా సమీక్షించడం.

5. ఫిర్యాదుల నమోదు మరియు పర్యవేక్షణ

అ. NBFC కి అందిన అన్ని ఫిర్యాదులను నమోదు చేసి, పూర్తి స్థాయి పరిష్కారం వరకు వాటిని పర్యవేక్షించాలి.
ఆ. ఫిర్యాదుల MIS ను కాలానుగుణంగా యాజమాన్యానికి సమర్పిస్తారు.

6. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

కస్టమర్ సమస్యల పరిష్కారానికి మరియు ముగింపుకు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి బాధ్యత వహిస్తారు.

7. ప్రతిస్పందన కాలపరిమితి

ఫిర్యాదుకు ప్రతిస్పందించడానికి నిర్దేశించిన కాలపరిమితి ఈ క్రింది విధంగా ఉంది:

i. సాధారణ కేసులు (క్రింద పేర్కొన్నవి కాకుండా): సాధారణ కేసులకు 15 పని దినాలు
ii. మోసం కేసులు, చట్టపరమైన కేసులు మరియు పత్రాలు, అసాధారణంగా పాత రికార్డులను వెలికితీయవలసిన కేసులు: 30 పని దినాలు
iii. EMI సంబంధిత కేసులు: 30 పని దినాలు
iv. మూడవ పక్షం ప్రమేయం ఉన్న కేసులు (ఇతర బ్యాంకులు లేదా ఆర్థిక సంస్థలు లేదా డీలర్‌షిప్ లేదా కస్టమర్ దేశం వెలుపల ఉన్నట్లయితే): 30 పని దినాలు
v. నియంత్రణ సంస్థ నుండి అందిన అన్ని ఫిర్యాదులకు, సంబంధిత నియంత్రణ సంస్థ నిర్దేశించిన కాలపరిమితులను పాటించడం జరుగుతుంది.

ఏదైనా కేసుకు అదనపు సమయం అవసరమైతే, NBFC ఆ అదనపు సమయం గురించి, సమస్య పరిష్కారానికి ఆశించిన కాలపరిమితితో సహా **కస్టమర్/నియంత్రణ సంస్థ**కు తెలియజేస్తుంది.

8. కస్టమర్ ఫిర్యాదులు/సమస్యలను పరిష్కరించే యంత్రాంగం

అవుట్‌సోర్స్ చేసిన ఏజెన్సీ అందించే సేవలకు సంబంధించిన సమస్యలతో సహా, OXYZO Financial Services Limited సేవలకు సంబంధించి అభిప్రాయం తెలియజేయాలనుకునే లేదా తమ ఫిర్యాదును పంపాలనుకునే కస్టమర్లు, సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు (ప్రభుత్వ సెలవు దినాలు మినహా) ఉదయం 10:00 నుండి సాయంత్రం 6:30 మధ్య ఈ క్రింది మార్గాలను ఉపయోగించవచ్చు.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు:	శ్రీ అభిషేక్ గోయల్
చిరునామా:	గ్లోబల్ బిజినెస్ పార్క్, ఫస్ట్ ఫ్లోర్ టవర్ ఎ, సెక్టార్ 26, ఎంజి రోడ్, గురుగ్రామ్ - 122001, భారతదేశం
ఫోన్:	91-7353013499
ఇమెయిల్ ఐడి:	grievanceredressal@oxyzo.in

పై మార్గం ద్వారా అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా ఫిర్యాదు/వివాదం ఒక నెల వ్యవధిలోగా పరిష్కరించబడకపోతే, OXYZO Financial Services Limited యొక్క రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం ఏ RBI నాన్-బ్యాంకింగ్ పర్యవేక్షణ విభాగం ప్రాంతీయ కార్యాలయ అధికార పరిధిలోకి వస్తుందో, ఆ ప్రాంతీయ కార్యాలయ ఇన్‌ఛార్జ్ అధికారికి కస్టమర్ అప్పీల్ చేయవచ్చు. DNBS వివరాలు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్,
నాన్-బ్యాంకింగ్ పర్యవేక్షణ విభాగం, 6 సంసద్ మార్గ్, న్యూఢిల్లీ-110001

కస్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం, ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగానికి సంబంధించిన పై సంప్రదింపు వివరాలను వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురించడం జరుగుతుంది.

Oxyzo

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

9. పర్యవేక్షణ

కాలవ్యవధి విశ్లేషణ (ఏజింగ్ అనాలిసిస్) తో కూడిన కస్టమర్ ఫిర్యాదుల రిజిస్టర్‌ను మరియు భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ నుండి అందిన ఫిర్యాదులను, అవసరమైతే, సమీక్ష కోసం కాలానుగుణంగా యాజమాన్యం ముందు ఉంచడం జరుగుతుంది.

10. విధాన సమీక్ష

బోర్డు ఈ విధానాన్ని కాలానుగుణంగా మరియు తాను సముచితమని భావించినప్పుడల్లా సమీక్షిస్తుంది.

****