

OXYZO FINANCIAL SERVICES LIMITED (कंपनी या OXYZO)
(पहली ऐला OXYZO FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED के नाव ले जाने जात रहिस)

सिकायत निवारन तंत्र के नीति

समीक्षा और अनुमोदन प्राधिकरण

अधिकार	पद
एखर दुआरा तैयार करे गे	सिकायत विभाग (GRO, IO अउ लीगल एंड ऑपरेसंस के संग सलाह करके)
एखर दुआरा समीक्षा करे गे	ग्राहिक सेवा समिति
एखर दुआरा अनुमोदित करे गे	निदेसक मंडल

संस्करन इतिहास

संस्करन	जारी करे के तारीक	छोटकिन विवरन
1.0	सितंबर 30, 2020	नवा सिकायत निवारन अधिकारी के नियुक्ति
2.0	फरवरी 04, 2022	डाक पता म बदलाव अउ जवाब बर समय सीमा
2.1	जुलाई 26, 2022	नवा सिकायत निवारन अधिकारी के नियुक्ति
3.0	फरवरी 15, 2023	संचालन समिति दुआरा समीक्षा करे गे
3.1	मई 23, 2023	निदेसक मंडल दुआरा नोट करे गे
4.0	अप्रेल 15, 2024	संचालन समिति दुआरा समीक्षा करे गे
4.1	मई 28, 2024	निदेसक मंडल दुआरा समीक्षा अउ अनुमोदन करे गे
5.0	नवंबर 04, 2025	ग्राहिक सिकायत समिति दुआरा समीक्षा करे गे
5.0	नवंबर 14, 2025	निदेसक मंडल दुआरा अनुमोदित करे गे



संपर्क: +91-7353013499

ईमेल: getsupport@oxyzo.inवेबसाइट: www.oxyzo.in

1. प्रस्तावना

भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) हर अपन मास्टर डायरेक्सन - नान-बैंकिंग फाइनैंसियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेगुलेसन (SBR) डायरेक्सन, 2023 अउ मास्टर डायरेक्सन - भारतीय रिजर्व बैंक (रेगुलेटेड एंटीटीज बर इंटरनल ओम्बडसमैन) डायरेक्सन, 2023, जेरा बखत-बखत म बदले गे हे, के जरिया सबो NBFC ल उचित अउ असरदार सिकायत निवारन तंत्र (GRM) बनाए के आदेस दे हे। नान-बैंकिंग फाइनैंसियल कंपनी (NBFCs) बर फेयर प्रैक्टिस कोड के मामला म रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया (RBI) दुआरा जारी करे गे निर्देस के मुताबिक, ए नीति ल बनाए गे हे। ए नीति हर सिकायत सुलझाए के तरीका अउ ग्राहिकमन के अधिकार समेत उंखर सुरक्षा ल नियंत्रित करथे।

ए नीति म इंखर ले जुड़े प्रावधान घलोक सामिल हे:

- RBI (क्रेडिट इन्फार्मेसन रिपोर्टिंग) डायरेक्सन्स, 2025 के मुताबिक क्रेडिट इन्फार्मेसन ले जुड़े सिकायत; अउ
- NBFCs दुआरा फाइनैंसियल सर्विसेज के आउटसोर्सिंग म जोखिम के प्रबंधन करे बर RBI के दिसानिर्देस अउ कोड आफ कंडक्ट के मुताबिक आउटसोर्स वेंडर्स दुआरा दे जाए वाले सेवा संबंधी मुद्दा।

2. उद्देस्य

ए नीति के उद्देस्य, ए पक्का करना हे के:

- सबो ग्राहिक संग हमेसा न्यायसंगत अउ बिन कोनो भेदभाव के व्यवहार पक्का करव।
- कोनो भी सिकायत के समाधान पारदर्शी तरीका अउ सही बखत म करव।
- आटोमेटिक एस्केलेसन अउ निगरानी बर एकठन संरचनात्मक व्यवस्था बनावव।
- ग्राहिकमन ल उंखर अधिकार अउ उपलब्ध एस्केलेसन चेनल के जानकारी दे के, उनला मजबूत बनावव।
- RBI अउ DPDP एक्ट, 2023 के मुताबिक, एकठन केंद्रीकृत, सुनाई योग्य सिकायत प्रबंधन संरचना बनाए रखव।

3. मंड के उत्तरदायित्व

RBI के निर्देस के मुताबिक, निदेसक मंडल:

- एकठन अइसन सिकायत निवारन तंत्र बनावव, ताकि ए पक्का हो सके के कंपनी के अधिकारीमन के फइसला के कारन होए वाला झगड़ा के सुनवाइ हो सके अउ उनला उच्चतर स्तर म निपटाए जा सके।
- समय-समय म न्यायसंगत नीति के नियम के पालन अउ सिकायत निवारन व्यवस्था के काम करे के तरीका के समीक्षा करत रहव।
- ए पक्का करव के अइसन व्यवस्था हर कंपनी के प्रसासन, अनुपालन अउ आडिट फ्रेमवर्क के संग एकीकृत रहे।

4. सिकायतों के रिकार्डिंग अउ ट्रैकिंग

- कंपनी ल मिले वाले सबो सिकायत के, Oxyzo आनलाइन सिकायत निवारन (OGR) पोर्टल अउ आंतरिक सिकायत प्रबंधन व्यवस्था के जरिया रिकार्ड, ट्रैक अउ हल करे जाहि।
- हर सिकायत म नजर रखे बर, एकठन यूनिक टिकट नंबर दे जाहि। ग्राहिक ल सिकायत प्राप्ति के SMS घलोक मिलही



संपर्क: +91-7353013499
ईमेल: getsupport@oxyzo.in
वेबसाइट: www.oxyzo.in

समय-समय म वरिस्थ प्रबंधन अउ ग्राहिक सेवा समिति हर सिकायत MIS के समीक्षा करही।

5. सिकायत के समाधान

सिकायत निवारन अधिकारी (GRO) हर संबंधित विभाग के संग सहयोग करके सबो ग्राहिक के समस्या ल सुरु ले आखिर तक सुलझाए बर अउ ओला बंद करे बर जिमेदार होहि।

सिकायत करे वाले ग्राहिक ल आखिरी जानकारी दे के पहिली, खारिज होए या अनसुलझे मामला ल समीक्षा अउ मंजूरी बर इंटरनल ओम्बडसमैन (IO) तिरन भेज दिए जाहि।

6. ग्राहिक सिकायत ल सुलझाए के तंत्र

नीचे दे गे तरीका ले ग्राहिक अपन सिकायत दर्ज करा सकत हे:-

आनलाइन मोड

- ग्राहिक हर OXYZO के आफिसियल वेबसाइट यानी www.oxyzo.in म जाके अपन सिकायत दर्ज करा सकत हे।

आफलाइन मोड

चिट्ठी-पतरी, व्हाट्सएप, ईमेल या कंपनी के दूसर चेनल, जेमा सोसल मीडिया घलोक सामिल हावे, ले ग्राहिक अपन सिकायत दरज करा सकत हे।

ग्राहिकमन के समस्या/चिंता/सिकायत ल ग्राहिक सेवा टीम हर पहलइया स्तर म हल करही।

मैट्रिक्स के बढ़ोतरी:-

स्तर 1- ग्राहिक सेवा/ GRO

जेन ग्राहिक OXYZO Financial Services Limited के सेवा के बारे म अपन प्रतिक्रिया देना चाहत हे या अपन सिकायत भेजना चाहत हे, जेमा आउटसोर्स एजेंसी के सेवा ले जुड़े सबो मुद्दा सामिल हे, ओ हर, सोमवार ले सुक्रवार सरकारी छुट्टी ल छोड़ के बिहनइया 10:00 बजे ले संझा 6:30 बजे के बीच म इन सबो तरीका के इस्तेमाल कर सकत हे। अगर ओ हर ग्राहिक सेवा टीम के समाधान ले खुस नइ हे, त ओ हर कंपनी के सिकायत निवारन अधिकारी (GRO) ले घलोक संपर्क कर सकते हे।

सिकायत निवारन अधिकारी के नाव:	श्रीमान अभिसेक गोयल (Mr. Abhishek Goyal)
पता:	Global Business Park, First Floor Tower A, Sector 26, MG Road, Gurugram - 122001, India
Tel:	91-7353013499
ईमेल ID:	grievancedressal@oxyzo.in

कोनो भी अइसन सिकायत जेन थोड़ बहुत या फेर पूरा तरीका ले खारिज होगे हे, ओला समाधान बर कंपनी के इंटरनल ओम्बडसमैन आफिसर (IO) तिरन भेजे जाहि।



संपर्क: +91-7353013499

ईमेल: getsupport@oxyzo.inवेबसाइट: www.oxyzo.in

उपलब्ध रिकार्ड के आधार में IO हर सिकायत के जांच करही, जोमा सिकायत करे वाले के जमा किए गे कागज-पत्री अथवा IO के विसेस सवाल में कंपनी के टिप्पनी/स्पष्टीकरण सामिल है। अगर जरुरत पड़ही, तो IO हर कंपनी के जरिया सिकायत करने वाले ले अउ जादा जानकारी मांग सकत है।

लेबल 2

अगर कोनो ग्राहिक उपर दे गे तरीका ले होए समाधान ले खुस नहीं है या अगर सिकायत/विवाद के समाधान 30 दिन के भीतरी नहीं होवत है, तो हर नीचे दे गे तरीका ले RBI के केंद्रीकृत रिसीट अउ प्रोसेसिंग सेंटर में अपन सिकायत दर्ज कर सकत है:

आनलाइन मोड के जरिया	https://cms.rbi.org.in
ईमेल id के जरिया	CRPC@rbi.org.in
भौतिक मोड के जरिया	Centralised Receipt and Processing Centre (CRPC), Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160017
टोल फ्री नंबर	14448 (9:30 am to 5:15 pm)

ग्राहिकमन के फायदा बर, सिकायत दूर करे के तरीका बर उपर दे गे संपर्क पता के विस्तृत जानकारी वेबसाइट में प्रकाशित करे जाहि।

7. प्रतिक्रिया बर समय सीमा

- उपर दे गे कोनो भी चेनल ले अगर कोनो ग्राहिक ले कोनो सिकायत मिलत है, तो OXYZO सबो सिकायत बर CRM में अनुरोध मिले के तुरते बाद सिकायत प्राप्ति स्वतं संदेस भेजही, जेखर बाद ग्राहिक ल सेवा अनुरोध संख्या अउ समाधान बर समयसीमा के संग, एकठन संवाद भेजे जाहि।
- मामला के जांच करे के बाद, कंपनी हर आखिर जवाब भेजही या जवाब दे म जादा बखत लगे के कारन बताही अउ सिकायत मिले के 30 दिन भीतरी अइसन करे के कोसिसि करही।
- लेकिन, सेंट्रलाइज़ड पब्लिक ग्रीवांस रिड्रेस एंड मानिटरिंग सिस्टम (CPGRAM) ले मिले सिकायत बर, कंपनी सिकायत मिले के 21 दिन के भीतरी सिकायत ल हल करे के कोसिसि करही अउ बीमा ले जुड़े सिकायत बर, कंपनी आखिर जवाब भेजही या जवाब दे म जादा बखत लगे के कारन बताही अउ सिकायत मिले के 14 दिन के भीतरी अइसन करे के कोसिसि करही।

8. आंतरिक लोकपाल (IO) ढांचा

- IO हर कंपनी के कामकाजी प्रबंधन ले अलग काम करही अउ सिद्धा कंपनी के मंडल ल रिपोर्ट करही।
- पूरा तरीका ले या कुछ हद तक खारिज करे गे कोनो भी सिकायत ल, कंपनी दुआरा, IO के सहमति के बिना बंद नहीं करे जाहि।



संपर्क: +91-7353013499

ईमेल: getsupport@oxyzo.inवेबसाइट: www.oxyzo.in

- सबो भेजे गे सिकायत के मिले के 10 दिन के भीतरी, IO हर उंखर समीकछा करही अउ आखिरी फइसला ल लिखित म बताही।
- IO के आंकलन के इस्तेमाल समस्या के मूल कारन के जांच, बार-बार आए वाले अइसन सिकायत ल खत्म करे बर समन उपाय बनाए अउ कमर्चारीमन ल ट्रेनिंग बर करे जाहि।

9. डेटा निजता अउ गोपनीयता

सिकायत ले जुड़े सबो जानकारी ल डिजिटल पर्सनल डेटा प्रोटेक्सन एक्ट, 2023 अउ कंपनी की डेटा प्राइवेसी पालिसी के मुताबिक सुलझाए जाहि। बिन मंजूरी या कानूनी जरुरत के कोनो भी ग्राहिक के जानकारी ल बाहर कोनो तिरन साझा नइ करे जाहि।

10. सार्वजनिक प्रकटीकरन

NBFCs बर RBI लोकपाल स्कीम, कान्टैक्ट पाइंट अउ एस्केलेसन मैट्रिक्स समेत सिकायत निवारन सिस्टम के जानकारी अइसन तरीका के होंहि:

- कंपनी के वेबसाइट, मोबाइल एप्लिकेशन अउ साखा म विसेस रूप ले दिखाए गे हे।
- लोन के सबो कागज-पतरी अउ ग्राहिकमन ल दे जाए वाले जानकारी म सामिल।

11. निगरानी, रिपोर्टिंग अउ समीकछा

एकठन कंसोलिडेटेड ग्रीवांस MIS ल, जिनमा कंप्लेंट कैटेगरी, TAT पालन अउ RCA ट्रेंड सामिल होंहि, समय-समय म सीनियर मैनेजमेंट ल दिखाए जाहि।

ग्राहिक सेवा समिति, हर तीन महीना म सिकायत के सारांस के समीकछा करही, जबकि निदेसक मंडल ह हर साल इंखर समीकछा करही।

RBI तिरन हर तीन महीना म रेगुलेटरी रिपोर्ट फाइल करे जाहि, जिनमा कुल सिकायत, समाधान, IO समीकछा अउ लंबित मामला के जानकारी होहि।

ए पालिसी के सालाना या जरुरत पड़े म एखर पहिली भी समीकछा करे जाहि।
