



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

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 ऑपरेशंस के संग सलाह करके)
एखर दुआरा समीक्षा करे गे	ग्राहिक सेवा समिति
एखर दुआरा अनुमोदित करे गे	निदेसक मंडल

संस्करण इतिहास

संस्करण	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	अप्रैल 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

1. प्रस्तावना

भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) हर अपन मास्टर डायरेक्सन - नान-बैंकिंग फाइनेंसियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेगुलेशन (SBR) डायरेक्सन, 2023 अउ मास्टर डायरेक्सन - भारतीय रिजर्व बैंक (रेगुलेटेड एंटीटीज बर इंटरनल ओम्बड्समैन) 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 फाइनेंसियल कंपनी (NBFCs) बर फेयर प्रैक्टिस कोड के मामला म रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया (RBI) दुआरा जारी करे गे निर्देश 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 इन्फार्मेशन रिपोर्टिंग) डायरेक्सन, 2025 के मुताबिक क्रेडिट इन्फार्मेशन ले जुड़े सिकायत; अउ
- NBFCs दुआरा फाइनेंसियल सर्विसेज के आउटसोर्सिंग म जोखिम के प्रबंधन करे बर RBI के दिसानिर्देश अउ कोड आफ कंडक्ट के मुताबिक आउटसोर्स वेंडर्स दुआरा दे जाए वाले सेवा संबंधी मुद्दा।

2. उद्देश्य

ए नीति के उद्देश्य, 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 चैनल 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 निर्देश के मुताबिक, निदेशक मंडल:

- एकठन अइसन सिकायत निवारन तंत्र बनावव, ताकि ए पक्का हो सके के कंपनी के अधिकारीमन के फइसला के कारन होए वाला झगड़ा के सुनवाई 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

समय-समय म वरिष्ठ 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 सुलाझाए बर अउ ओला बंद करे बर जिम्मेदार होहि।

सिकायत करे वाले ग्राहिक ल आखिरी जानकारी दे के पहिली, खारिज होए या अनसुलझे मामला ल समीक्षा अउ मंजूरी बर इंटरनल ओम्बड्समैन (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 चैनल, जेमा सोशल मीडिया घलोक सामिल हावे, ले ग्राहिक अपन सिकायत दर्ज 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:	grievanceredressal@oxyzo.in

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

उपलब्ध रिकार्ड के आधार में IO हर शिकायत के जांच करही, जेमा शिकायत करे वाले के जमा किए गे कागज-पतरी अउ IO के वैसेस सवाल में कंपनी के टिप्पनी/स्पस्टीकरण सामिल हे। अगर जरूरत पड़ही, त IO हर कंपनी के जरिया शिकायत करने वाले ले अउ जादा जानकारी मांग सकत हे।

लेबल 2

अगर कोनो ग्राहिक उपर दे गे तरीका ले होए समाधान ले खुस नइ हे या अगर शिकायत/विवाद के समाधान 30 दिन के भीतरी नइ होवत हे, त ओ हर नीचे दे गे तरीका ले RBI के केंद्रीकृत रिसीट अउ प्रोसेसिंग सेंटर में अपन शिकायत दर्ज कर सकत हे:

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, शिकायत 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 चैनल ले अगर कोनो ग्राहिक ले कोनो शिकायत मिलत हे, त OXYZO सबो शिकायत बर CRM में अनुरोध मिले के तुरते बाद शिकायत प्राप्ति स्वत 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 शिकायत मिले के 30 दिन भीतरी अइसन करे के कोसिस करही।
- लेकिन, सेंट्रलाइज्ड पब्लिक ग्रीवांस रिड्रेस एंड मानिट्रिंग सिस्टम (CPGRAM) ले मिले शिकायत बर, कंपनी शिकायत मिले के 21 दिन के भीतरी शिकायत ल हल करे के कोसिस करही अउ बीमा ले जुड़े शिकायत बर, कंपनी आखिर जवाब भेजही या जवाब दे म जादा बखत लगे के कारन बताही अउ शिकायत मिले के 14 दिन के भीतरी अइसन करे के कोसिस 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 शिकायत ल, कंपनी दुआरा, IO के सहमति के बिना बंद नइ करे जाहि।

- सबो भेजे गे सिकायत के मिले के 10 दिन के भीतरी, IO हर उंखर समीक्छा 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 कमचारीमन 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 जरूरत के कोनो भी ग्राहिक के जानकारी ल बाहर कोनो तिरन साझा नइ करे जाहि।

10. सार्वजनिक प्रकटीकरण

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 रुप ले दिखाए गे हे।
- लोन के सबो कागज-पतरी अउ ग्राहिकमन ल दे जाए वाले जानकारी म सामिल।

11. निगरानी, रिपोर्टिंग अउ समीक्छा

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 समीक्छा करही, जबकि निदेसक मंडल ह हर साल इंखर समीक्छा करही।

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

ए पालिसी के सालाना या जरूरत पड़े म एखर पहिली भी समीक्छा करे जाहि।
