



যোগাযোগ: +91-7353013499



ই-মেল: getsupport@oxyzo.in



ওয়েবসাইট: www.oxyzo.in

OXYZO FINANCIAL SERVICES LIMITED (কোম্পানি বা OXYZO)
(আগে OXYZO FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED)

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা নীতি

পর্যালোচনা ও অনুমোদন করা কর্তৃপক্ষ

কর্তৃপক্ষ	পদ
তৈরি করেছে	সম্মতি বিভাগ (GRO, IO এবং আইনি ও কার্যনির্বাহী বিভাগের সাথে পরামর্শ করে)
পর্যালোচনা করেছে	গ্রাহকসেবা কমিটি
অনুমোদকারী	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস

সংস্করণ ইতিহাস

সংস্করণ	জারির তারিখ	সংক্ষিপ্ত বর্ণনা
1.0	সেপ্টেম্বর 30, 2020	নতুন অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা নিয়োগ
2.0	ফেব্রুয়ারি 04, 2022	ডাক ঠিকানা পরিবর্তন এবং উত্তরের সময়সীমা
2.1	26 জুলাই, 2022	নতুন অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা নিয়োগ
3.0	15 ফেব্রুয়ারি, 2023	কার্যনির্বাহী কমিটি দ্বারা পর্যালোচিত
3.1	23 মে, 2023	বিষয়টি নিশ্চিত করেছেন বোর্ড অব ডিরেক্টরস
4.0	15 এপ্রিল, 2024	কার্যনির্বাহী কমিটি দ্বারা পর্যালোচিত
4.1	28 মে, 2024	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস দ্বারা পর্যালোচনাকৃত এবং অনুমোদিত
5.0	04 নভেম্বর, 2025	গ্রাহক অনুবর্তী কমিটি দ্বারা পর্যালোচনাকৃত
5.0	14 নভেম্বর, 2025	বোর্ড অব ডিরেক্টরস দ্বারা অনুমোদিত

নিবন্ধিত অফিস: Shop No. G-22 C (UGF) D-1 (K-84), Green Park Main, New Delhi, South Delhi- 110016

CIN: U65929DL2016PLC306174

1. ভূমিকা

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (RBI), মাস্টার নির্দেশিকা - নন-ব্যাংকিং আর্থিক সংস্থা - স্কেল ভিত্তিক নিয়ন্ত্রণ (SBR) নির্দেশিকা, 2023 এবং মাস্টার নির্দেশিকা অনুসারে - রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের জন্য অভ্যন্তরীণ ওয়াডসম্যান অর্থাৎ ন্যায্যপাল) নির্দেশিকা, 2023, যা সময়ে সময়ে সংশোধিত হয়েছে, তা সমস্ত NBFCকে উপযুক্ত এবং কার্যকর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRM) স্থাপন করার নির্দেশ দিয়েছে। এই নীতি গ্রাহক অধিকার সহ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং ভোক্তা সুরক্ষা নিয়ন্ত্রণকারী নন-ব্যাংকিং আর্থিক সংস্থাগুলির (NBFC) জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোড সম্পর্কিত ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের (RBI) জারি করা নির্দেশিকা অনুসারে তৈরি করা হয়েছে।

এই নীতিতে নিম্নলিখিত বিষয়গুলিও অন্তর্ভুক্ত:

- RBI (ক্রেডিট ইনফরমেশন রিপোর্টিং) নির্দেশিকা, 2025 অনুসারে ক্রেডিট তথ্য সম্পর্কিত অভিযোগ এবং
- NBFC দ্বারা আর্থিক পরিষেবার আউটসোর্সিংয়ে ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা এবং আচরণবিধি সম্পর্কিত RBI নির্দেশিকা অনুসারে আউটসোর্স করা বিক্রেতাদের প্রদত্ত পরিষেবা থেকে উদ্ভূত সমস্যা।

2. উদ্দেশ্য

নীতিটির উদ্দেশ্য হল নিশ্চিত করা যে:

- সর্বদা সব গ্রাহকের সাথে ন্যায্য এবং নিরপেক্ষ আচরণ নিশ্চিত করা।
- অভিযোগের স্বচ্ছ, বিনয়ী এবং সময়সীমাবদ্ধ সমাধান প্রদান।
- স্বয়ংক্রিয় এস্কেলেশন এবং নিরীক্ষণের জন্য কাঠামোগত ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা।
- গ্রাহকদের তাদের অধিকার এবং অভিযোগ সমাধানের উপলভ্য চ্যানেল সম্পর্কে জানিয়ে ক্ষমতায়িত করা।
- RBI এবং DPDP আইন, 2023 অনুসারে কেন্দ্রীভূত, নিরীক্ষ্য অভিযোগ ব্যবস্থাপনা কাঠামো বজায় রাখা।

3. বোর্ডের দায়িত্ব

RBI নির্দেশাবলী অনুসারে, বোর্ড অব ডিরেক্টরস নিম্নলিখিত বিষয়গুলি করবে:

- উপযুক্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা তৈরি করবে যাতে নিশ্চিত করা যায় যে কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্ত থেকে উদ্ভূত বিবাদ কমপক্ষে পরবর্তী উচ্চতর স্তরে শোনা ও নিষ্পত্তি করা হয়।
- পর্যায়ক্রমে ন্যায্য অনুশীলন কোড এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কার্যকারিতা ঠিক আছে কিনা পর্যালোচনা করবে।
- নিশ্চিত করবে যে প্রক্রিয়াটি কোম্পানি পরিচলনা, নিয়ম পালন এবং নিরীক্ষা কাঠামোর সাথে একীভূত।

4. অভিযোগ রেকর্ডিং এবং ট্র্যাকিং

- কোম্পানির প্রাপ্ত সমস্ত অভিযোগ Oxyzo অনলাইন গ্রীভেন্স রিড্রেসাল অর্থাৎ অভিযোগ প্রতিকার (OGR) পোর্টালে এবং অভ্যন্তরীণ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ব্যবস্থার মাধ্যমে রেকর্ড, ট্র্যাক এবং সমাধান করা হবে।

- প্রতিটি অভিযোগের জন্য একটি অনন্য টিকিট নম্বর বরাদ্দ করা হবে যাতে ট্রেস করা যায়। গ্রাহক অভিযোগ গ্রহণের জন্য SMS পাবেন।

উর্ধ্বতন ব্যবস্থাপনা এবং গ্রাহক পরিষেবা কমিটি সময়ে সময়ে অভিযোগ MIS পর্যালোচনা করবে।

5. অভিযোগের সমাধান

অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা (GRO) সংশ্লিষ্ট বিভাগের সাথে সমন্বয় রেখে গ্রাহকদের সমস্ত সমস্যার এন্ড-টু-এন্ড সমাধান এবং সমাপ্তির জন্য দায়ী।

প্রত্যাখ্যাত বা অমীমাংসিত মামলা অভিযোগকারীর সাথে চূড়ান্ত যোগাযোগের আগে পর্যালোচনা এবং সম্মতির জন্য স্বয়ংক্রিয়ভাবে অভ্যন্তরীণ ন্যায়পালের (IO) কাছে পাঠানো হবে।

6. গ্রাহকের অভিযোগ/অনুযোগ প্রতিকারের প্রক্রিয়া

গ্রাহক নিম্নলিখিত পদ্ধতিতে তাদের অভিযোগ দায়ের করতে পারেন:-

অনলাইন মোড

- গ্রাহক OXYZO-এর অফিসিয়াল ওয়েবসাইট অর্থাৎ www.oxyzo.in-এ অভিযোগ দায়ের করতে পারেন

অফলাইন মোড

গ্রাহক সামাজিক মাধ্যম সহ চিঠি, WhatsApp, ইমেল বা কোম্পানির অন্যান্য চ্যানেলের মাধ্যমে অভিযোগ জমা দিতে পারেন

গ্রাহকসেবা দল প্রথম স্তরে গ্রাহকদের উত্থাপিত সমস্যা/চিন্তা/অভিযোগের সমাধান করবে

এস্কেলেশন ম্যাট্রিক্স:-

পর্যায় 1- গ্রাহকসেবা/GRO

যেসব গ্রাহক OXYZO Financial Services Limited-এর পরিষেবা সম্পর্কিত মতামত প্রদান করতে বা অভিযোগ পাঠাতে চান, যার মধ্যে আউটসোর্সিং এজেন্সির সরবরাহিত পরিষেবা সম্পর্কিত বিষয় অন্তর্ভুক্ত, তারা সোমবার থেকে শুক্রবার (সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত) সকাল 10:00 টা থেকে সন্ধ্যা 6:30 টা পর্যন্ত নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলি ব্যবহার করতে পারেন বা গ্রাহক যত্ন দলের প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট হতে না পারলে, কোম্পানির অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা অর্থাৎ গ্রিভান্স রিড্রেশাল অফিসারের (GRO) সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার নাম:	শ্রী অভিশেক গোয়েল (Mr. Abhishek Goyal)
ঠিকানা:	Global Business Park, First Floor Tower A, Sector 26, MG Road, Gurugram - 122001, India
টেলি:	91-7353013499
ই-মেল ID:	grievanceredressal@oxyzo.in

যে কোন অভিযোগ আংশিক বা সম্পূর্ণ প্রত্যাখ্যাত হলে শুধু কোম্পানি তা অভ্যন্তরীণ ওষাডসম্মান অফিসারকে (IO) সমাধানের জন্য রেফার করবে।

IO উপলব্ধ রেকর্ডের উপর ভিত্তি করে অভিযোগ পরীক্ষা করবে, যার মধ্যে অভিযোগকারীর জমা দেওয়া নথি এবং IO'র নির্দিষ্ট প্রশ্নগুলিতে কোম্পানির দেওয়া মন্তব্য/স্পষ্টতা অন্তর্ভুক্ত থাকবে। IO প্রয়োজনে কোম্পানির মাধ্যমে অভিযোগকারীর থেকে অতিরিক্ত তথ্য চাইতে পারে।

পর্যায় 2

যদি কোনও গ্রাহক উপরের চ্যানেলের মাধ্যমে প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন বা অভিযোগ/বিতর্ক 30 দিনের মধ্যে সমাধান না করা হয় তবে গ্রাহক নিম্নলিখিত মোডের মাধ্যমে কেন্দ্রীয় রসিদ এবং প্রসেসিং সেন্টারে RBI-এর কাছে অভিযোগ জমা দিতে পারেন:

অনলাইন মোডের মাধ্যমে	https://cms.rbi.org.in
ইমেল ID'র মাধ্যমে	CRPC@rbi.org.in
ভৌতিক মোডে	Centralised Receipt and Processing Centre (CRPC), Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160017
টোল ফ্রি নম্বর	14448 (সকাল 9:30 থেকে বিকাল 5:15)

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার জন্য উপরোক্ত যোগাযোগের স্থানগুলির বিবরণ গ্রাহকদের সুবিধার্থে ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।

7. উত্তর দেওয়ার সময়সীমা

- উপরের যে কোনো মাধ্যমে যদি কোনও গ্রাহকের থেকে অভিযোগ পাওয়া যায়, তাহলে OXYZO সমস্ত অভিযোগের জন্য CRM-এ অনুরোধ পাওয়ামাত্র একটি স্বয়ংক্রিয় স্বীকৃতি পাঠাবে, তারপরে পরিষেবা অনুরোধ নম্বর এবং সমাধানের জন্য আনুমানিক সময়সীমা সহ গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করবে।
- বিষয়টি পরীক্ষা করার পর, কোম্পানি চূড়ান্ত উত্তর পাঠাবে বা উত্তর জানাতে আরও সময় নেওয়ার কারণ ব্যাখ্যা করে অভিযোগ পাওয়ার 30 দিনের মধ্যে সমাধানের চেষ্টা করবে।
- তবে সেন্ট্রালাইজড পাবলিক গ্রিভেন্স রিড্রেস অ্যান্ড মনিটরিং সিস্টেম (CPGRAM) থেকে প্রাপ্ত অভিযোগের জন্য, কোম্পানি অভিযোগ পাওয়ার 21 দিনের মধ্যে অভিযোগ সমাধান করার চেষ্টা করবে এবং বিমা সম্পর্কিত অভিযোগের জন্য, কোম্পানি চূড়ান্ত উত্তর পাঠাবে বা উত্তর জানাতে আরও সময় নেওয়ার কারণ ব্যাখ্যা করবে এবং অভিযোগ পাওয়ার 14 দিনের মধ্যে সমাধানের চেষ্টা করবে।

8. অভ্যন্তরীণ ন্যায়পাল (IO) কাঠামো

- IO কোম্পানির পরিচালনা ব্যবস্থাপনা থেকে স্বাধীনভাবে কাজ করবে এবং সরাসরি বোর্ডে রিপোর্ট করবে।
- কোম্পানি কর্তৃক সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যাত কোনও অভিযোগ IO'র সম্মতি ছাড়া বন্ধ করা হবে না।
- IO অভিযোগ প্রাপ্তির 10 দিনের মধ্যে সমস্ত রেফার করা অভিযোগ পর্যালোচনা করবে এবং লিখিতভাবে চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত জানাবে।
- IO'র পর্যবেক্ষণ মূল কারণ বিশ্লেষণ, একই ধরনের বারবার অভিযোগ দূর করার জন্য প্রশমন ব্যবস্থা তৈরি এবং কর্মীপ্রশিক্ষণের জন্য ব্যবহার করা হবে।

9. তথ্যের একান্ততা এবং গোপনীয়তা

সমস্ত অভিযোগ সম্পর্কিত তথ্য ডিজিটাল ব্যক্তিগত তথ্যসুরক্ষা আইন, 2023 এবং কোম্পানির ডেটা গোপনীয়তা নীতি অনুসারে পরিচালনা করা হবে। অনুমোদন বা আইনি প্রয়োজন ছাড়া কোনও গ্রাহকের ডেটা বাইরে পাঠানো হবে না।

10. জনপ্রকাশ

NBFCগুলির জন্য RBI ন্যায়পাল প্রকল্প, যোগাযোগকেন্দ্র এবং এক্সেলেশন ম্যাট্রিক্স সহ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার বিবরণ:

- কোম্পানির ওয়েবসাইট, মোবাইল অ্যাপ্লিকেশন এবং শাখাপ্রাপ্তগণে স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে।
- সমস্ত ঋণের নথি এবং গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগের ক্ষেত্রে অন্তর্ভুক্ত।

11. নিরীক্ষণ, রিপোর্টিং এবং পর্যালোচনা

অভিযোগ বিভাগ, TAT মান এবং RCA প্রবণতা সহ সমন্বিত অভিযোগ MIS পর্যায়ক্রমে উর্ধ্বতন ব্যবস্থাপনার কাছে উপস্থাপন করা হবে।

গ্রাহকসেবা কমিটি অভিযোগের সারাংশ ত্রৈমাসিক পর্যালোচনা করবে, যদিও বোর্ড অব ডিরেক্টরস বার্ষিক পর্যালোচনা করবে।

মোট অভিযোগ, সমাধান, IO পর্যালোচনা এবং বিচারাধীন বিষয়গুলি বিস্তারিতভাবে উল্লেখ করে ত্রৈমাসিক নিয়ন্ত্রক রিপোর্ট RBI-এ দাখিল করতে হবে।

এই নীতির পর্যালোচনা বার্ষিক বা প্রয়োজনে তার আগে করা হবে।
