

OXYZO FINANCIAL SERVICES LIMITED (કંપની અથવા OXYZO)
(અગાઉ OXYZO FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED તરીકે ઓળખાતી હતી)

ફરિયાદ નિવારણ કાર્યતંત્ર પર નીતિ

સમીક્ષા અને મંજૂરી આપતું સત્તામંડળ

સત્તામંડળ	હોદ્દો
તૈયાર કરનાર	અનુપાલન વિભાગ (GRO, IO અને કાનૂની અને કામગીરી સાથે પરામર્શ કરીને)
સમીક્ષા કરનાર	ગ્રાહક સેવા સમિતિ
મંજૂર કરનાર	નિયામક મંડળ

સંસ્કરણ ઇતિહાસ

સંસ્કરણ	જારી કર્યાની તારીખ	સંક્ષિપ્ત વિવરણ
1.0	સપ્ટેમ્બર 30, 2020	નવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની નિમણૂક
2.0	ફેબ્રુઆરી 04, 2022	ટપાલ સરનામાંમાં ફેરફાર અને પ્રતિભાવ માટેની સમયમર્યાદા
2.1	જુલાઈ 26, 2022	નવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની નિમણૂક
3.0	ફેબ્રુઆરી 15, 2023	કાર્યકારી સમિતિ દ્વારા સમીક્ષા થયેલ
3.1	મે 23, 2023	નિયામક મંડળ દ્વારા નોંધ લેવાયેલ
4.0	એપ્રિલ 15, 2024	કાર્યકારી સમિતિ દ્વારા સમીક્ષા થયેલ
4.1	મે 28, 2024	નિયામક મંડળ દ્વારા સમીક્ષા થયેલ અને મંજૂર કરેલ
5.0	નવેમ્બર 04, 2025	ગ્રાહક સુસંગત સમિતિ દ્વારા સમીક્ષા થયેલ
5.0	નવેમ્બર 14, 2025	નિયામક મંડળ દ્વારા મંજૂર થયેલ

1. પરિચય

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) એ, માસ્ટર ડાયરેક્શન - નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની - સ્કેલ બેઝડ રેગ્યુલેશન (SBR) ડાયરેક્શન્સ, 2023 અને માસ્ટર ડાયરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીઝ માટે આંતરિક લોકપાલ) ડાયરેક્શન્સ, 2023 દ્વારા, સમયાંતરે સુધારેલા, તમામ NBFC ને યોગ્ય અને અસરકારક ફરિયાદ નિવારણ કાર્યતંત્ર (GRM) સ્થાપિત કરવા માટે ફરજિયાત બનાવ્યા છે. આ નીતિ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (RBI) દ્વારા નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ (NBFCs) માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પર જારી કરાયેલા નિર્દેશો અનુસાર બનાવવામાં આવી છે, જે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિઓ અને ગ્રાહક અધિકારો સહિત ગ્રાહક સુરક્ષાનું સંચાલન કરે છે.

આ નીતિમાં નીચેની જોગવાઈઓ પણ શામેલ છે:

- RBI (કેડિટ ઇન્ફોર્મેશન રિપોર્ટિંગ) દિશાનિર્દેશો, 2025 મુજબ કેડિટ માહિતી સંબંધિત ફરિયાદો; અને
- NBFCs દ્વારા નાણાકીય સેવાઓના આઉટસોર્સિંગમાં RBI ના જોખમોના સંચાલન માટેની માર્ગદર્શિકા અને આચારસંહિતા અનુસાર આઉટસોર્સ વિઝેતાઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓથી ઉદ્ભવતા મુદ્દાઓ.

2. હેતુ

આ નીતિનો હેતુ એ સુનિશ્ચિત કરવાનો છે કે:

- બધા ગ્રાહકો સાથે હંમેશા ન્યાયી અને નિષ્પક્ષ વર્તન સુનિશ્ચિત કરો.
- ફરિયાદોનું પારદર્શક, નમ્ર અને સમયબદ્ધ નિરાકરણ પૂરું પાડો.
- સ્વચાલિત વધારો અને દેખરેખ માટે એક માળખાગત પદ્ધતિ સ્થાપિત કરો.
- ગ્રાહકોને તેમના અધિકારો અને ઉપલબ્ધ વધારો ચેનલોના જ્ઞાન સાથે સશક્ત બનાવો.
- RBI અને DPDP અધિનિયમ, 2023 ના પાલનમાં કેન્દ્રીકૃત, ઓડિટેબલ ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન માળખું જાળવો.

3. બોર્ડની જવાબદારીઓ

RBI ના નિર્દેશો અનુસાર, નિયામક મંડળ:

- કંપનીના અધિકારીઓ દ્વારા લેવામાં આવેલા નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા વિવાદોને ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને નિકાલ કરવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ સ્થાપિત કરશે.
- સમયાંતરે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિના કાર્યપદ્ધતિના પાલનની સમીક્ષા કરશે.
- સુનિશ્ચિત કરશે કે આ પદ્ધતિ કંપનીના શાસન, પાલન અને ઓડિટ માળખા સાથે સંકલિત છે.

4. ફરિયાદોની નોંધ કરવી અને ટ્રેક કરવી

- કંપનીને મળેલી બધી ફરિયાદો Oxyzo ઓનલાઇન ફરિયાદ નિવારણ (OGR) પોર્ટલ અને આંતરિક ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન પ્રણાલી દ્વારા રેકૉર્ડ, ટ્રેક અને ઉકેલવામાં આવશે

- દરેક ફરિયાદને ટ્રેસેબિલિટી માટે એક અનન્ય ટિકિટ નંબર આપવામાં આવશે. ગ્રાહકને ફરિયાદ સ્વીકૃતિ SMS પણ પ્રાપ્ત થશે

ફરિયાદ MIS ની સમયાંતરે વરિષ્ઠ મેનેજમેન્ટ અને ગ્રાહક સેવા સમિતિ દ્વારા સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

5. ફરિયાદોનો ઉકેલ

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (GRO) સંબંધિત વિભાગો સાથે સંકલનમાં, ગ્રાહકના તમામ પ્રશ્નોના સંપૂર્ણ નિરાકરણ અને નિરાકરણ માટે જવાબદાર છે.

નકારાચેલા અથવા વણઉકેલાચેલા કેસ ફરિયાદીને અંતિમ સંદેશાવ્યવહાર પહેલાં સમીક્ષા અને સંમતિ માટે આપમેળે આંતરિક લોકપાલ (IO) ને મોકલવામાં આવશે.

6. ગ્રાહક ફરિયાદો/ફરિયાદને નિયંત્રિત કરવાની પદ્ધતિ

ગ્રાહક નીચેના મોડ દ્વારા તેમની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે:-

ઓનલાઇન મોડ

- ગ્રાહક OXYZO ની સત્તાવાર વેબસાઇટ એટલે કે www.oxyzo.in પર જઈને તેમની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે

ઓફલાઇન મોડ

ગ્રાહક પત્ર, WhatsApp, ઇમેઇલ અથવા સોશિયલ મીડિયા સહિત કંપનીના અન્ય માધ્યમો દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે

ગ્રાહક સંભાળ ટીમ પ્રથમ સ્તરે ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી સમસ્યાઓ/ચિંતા/ફરિયાદનું નિરાકરણ કરશે

એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ:-

સ્તર 1- કસ્ટમર કેર/GRO

જે ગ્રાહકો OXYZO Financial Services Limited-ની સેવાઓ સંબંધિત પ્રતિસાદ આપવા અથવા ફરિયાદ મોકલવા માંગતા હોય, જેમાં આઉટસોર્સ એજન્સી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ સંબંધિત મુદ્દાઓનો સમાવેશ થાય છે, તેઓ સોમવારથી શુક્રવાર (જાહેર રજાઓ સિવાય) સવારે 10:00 થી સાંજે 6:30 વાગ્યા સુધી નીચેના માધ્યમોનો ઉપયોગ કરી શકે છે અથવા ગ્રાહક સંભાળ ટીમ દ્વારા આપવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ નથી, તેઓ કંપનીના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (GRO) નો સંપર્ક કરી શકે છે.

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ:	શ્રી અભિષેક ગોયલ (Mr. Abhishek Goyal)
સરનામું:	Global Business Park, First Floor Tower A, Sector 26, MG Road, Gurugram - 122001, India
ટેલી:	91-7353013499
ઈ-મેઇલ ID:	grievanceredressal@oxyzo.in

કોઈપણ ફરિયાદ જે આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણપણે નકારી કાઢવામાં આવે છે તે કંપની દ્વારા ફક્ત આંતરિક લોકપાલ અધિકારી (IO) ને ઉકેલ માટે મોકલવામાં આવશે.

IO, ફરિયાદકર્તા દ્વારા સબમિટ કરાયેલા દસ્તાવેજો અને IO ના ચોક્કસ પ્રશ્નો પર કંપની દ્વારા આપવામાં આવેલી ટિપ્પણીઓ/સ્પષ્ટતાઓ સહિત ઉપલબ્ધ રેકૉર્ડના આધારે ફરિયાદોની તપાસ કરશે. જો જરૂરી હોય તો, IO કંપની દ્વારા ફરિયાદી પાસેથી વધારાની માહિતી માંગી શકે છે.

સ્તર 2

જો ગ્રાહક ઉપરોક્ત માધ્યમ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા જો ફરિયાદ/વિવાદનો 30 દિવસની અંદર નિવારણ ન થાય, તો ગ્રાહક નીચેની પદ્ધતિ દ્વારા સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટર ખાતે RBI સમક્ષ તેમની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે:

ઓનલાઇન મોડ દ્વારા	https://cms.rbi.org.in
ઇમેઇલ id દ્વારા	CRPC@rbi.org.in
ભૌતિક મોડ દ્વારા	Centralised Receipt and Processing Centre (CRPC), Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160017
ટોલ ફ્રી નંબર	14448 (9:30 am થી 5:15 pm)

ગ્રાહકોના લાભ માટે ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર માટે ઉપરોક્ત સંપર્ક બિંદુઓની વિગતો વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત કરવામાં આવશે.

7. પ્રતિભાવ માટે સમયમર્યાદા

- જો ઉપરોક્ત કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા ગ્રાહક તરફથી ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય છે, તો OXYZO બધી ફરિયાદો માટે CRM માં વિનંતી પ્રાપ્ત થતાંની સાથે જ તરત જ એક સ્વચાલિત સ્વીકૃતિ મોકલશે, ત્યારબાદ ગ્રાહકોને સેવા વિનંતી નંબર અને નિરાકરણ માટે કામચલાઉ સમયરેખા સાથે સંદેશ મોકલશે.
- આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, કંપની અંતિમ પ્રતિભાવ મોકલશે અથવા જવાબ આપવા માટે વધુ સમય લેવાનું કારણ સમજાવશે અને ફરિયાદ મળ્યાના 30 દિવસની અંદર આમ કરવાનો પ્રયાસ કરશે.
- જોકે, સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ પબ્લિક ગ્રીવન્સ રિડ્રેસ એન્ડ મોનિટરિંગ સિસ્ટમ (CPGRAM) તરફથી મળેલી ફરિયાદો માટે, કંપની ફરિયાદ મળ્યાના 21 દિવસની અંદર ફરિયાદનું નિરાકરણ લાવવાનો પ્રયાસ કરશે અને વીમા સંબંધિત ફરિયાદો માટે, કંપની અંતિમ પ્રતિભાવ મોકલશે અથવા જવાબ આપવા માટે વધુ સમય લેવાનું કારણ સમજાવશે અને ફરિયાદ મળ્યાના 14 દિવસની અંદર આમ કરવાનો પ્રયાસ કરશે.

8. આંતરિક લોકપાલ (IO) માળખું

- IO કંપનીના સંચાલન વ્યવસ્થાપનથી સ્વતંત્ર રીતે કાર્ય કરશે અને સીધા બોર્ડને રિપોર્ટ કરશે.
- કંપની દ્વારા સંપૂર્ણપણે કે આંશિક રીતે નકારવામાં આવેલી કોઈપણ ફરિયાદ IO ની સંમતિ વિના બંધ કરવામાં આવશે નહીં.

- IO એ બધી ઉલ્લેખિત ફરિયાદોની પ્રાપ્તિના 10 દિવસની અંદર સમીક્ષા કરવી પડશે અને અંતિમ નિર્ણય લેખિતમાં જણાવવો પડશે.
- IO અવલોકનોનો ઉપયોગ મૂળ કારણ વિશ્લેષણ માટે, સમાન વારંવાર થતી ફરિયાદોને દૂર કરવા માટે શમન પગલાં ઘડવા અને સ્ટાફને તાલીમ આપવા માટે કરવામાં આવશે.

9. ડેટા ગોપનીયતા અને ગોપનીયતા

ફરિયાદ સંબંધિત બધી માહિતી ડિજિટલ પર્સનલ ડેટા પ્રોટેક્શન એક્ટ, 2023 અને કંપનીની ડેટા ગોપનીયતા નીતિ અનુસાર નિયંત્રિત કરવામાં આવશે. કોઈપણ ગ્રાહક ડેટા અધિકૃતતા અથવા કાનૂની જરૂરિયાત વિના બાહ્ય રીતે શેર કરવામાં આવશે નહીં.

10. જાહેર ખુલાસો

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની વિગતો, જેમાં NBFC માટે RBI લોકપાલ યોજના, સંપર્ક બિંદુઓ અને એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સનો સમાવેશ થાય છે:

- કંપનીની વેબસાઇટ, મોબાઇલ એપ્લિકેશન અને શાખા પરિસરમાં મુખ્ય રીતે પ્રદર્શિત.
- બધા લોન દસ્તાવેજો અને ગ્રાહકો સાથે વાતચીતમાં શામેલ છે.

11. દેખરેખ, રિપોર્ટિંગ અને સમીક્ષા

ફરિયાદ શ્રેણીઓ, TAT પાલન અને RCA વલણો સહિત એક સંકલિત ફરિયાદ MIS સમયાંતરે વરિષ્ઠ મેનેજમેન્ટ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.

ગ્રાહક સેવા સમિતિ ફરિયાદ સારાંશની ત્રિમાસિક સમીક્ષા કરશે, જ્યારે ડિરેક્ટર બોર્ડ વાર્ષિક ધોરણે સમીક્ષા કરશે.

કુલ ફરિયાદો, નિરાકરણો, IO સમીક્ષાઓ અને પેન્ડિંગની વિગતો સાથે ત્રિમાસિક નિયમનકારી અહેવાલો RBI સમક્ષ ફાઇલ કરવામાં આવશે.

આ નીતિની વાર્ષિક સમીક્ષા જરૂરી લાગે ત્યારે અથવા તે પહેલાં કરવામાં આવશે.
