

OXYZO Financial Services Limited (कंपनी या Oxyzo)
(पूर्व में **Oxyzo Financial Services Private Limited** के नाम से जाना जाता था)

शिकायत निवारण तंत्र पर नीति

समीक्षा और अनुमोदन प्राधिकरण

प्राधिकरण	पद का नाम
इनके द्वारा तैयार किया गया	अनुपालन विभाग (GRO, IO और कानूनी विभाग और संचालन के परामर्श से)
इनके द्वारा समीक्षा की गई	ग्राहक सेवा समिति
इनके द्वारा अनुमोदित	निदेशक मंडल

संस्करण इतिहास

संस्करण	जारी करने की तिथि	संक्षिप्त विवरण
1.0	30 सितम्बर 2020	नए शिकायत निवारण अधिकारी की नियुक्ति
2.0	04 फरवरी 2022	डाक पते में परिवर्तन और प्रतिक्रिया के लिए समय सीमा
2.1	26 जुलाई 2022	नए शिकायत निवारण अधिकारी की नियुक्ति
3.0	15 फरवरी, 2023	संचालन समिति द्वारा समीक्षा की गई
3.1	23 मई 2023	निदेशक मंडल द्वारा नोट किया गया
4.0	15 अप्रैल 2024	संचालन समिति द्वारा समीक्षा की गई
4.1	28 मई 2024	निदेशक मंडल द्वारा समीक्षा और अनुमोदन
5.0	04 नवम्बर 2025	ग्राहक अनुपालन समिति द्वारा समीक्षा की गई
5.0	14 नवम्बर 2025	निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित



संपर्क: +91-7353013499

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

1. परिचय

भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) ने मास्टर दिशा-निर्देश - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन (SBR) निर्देश, 2023 और मास्टर दिशा-निर्देश - भारतीय रिज़र्व बैंक (नियंत्रित संस्थाओं के लिए आंतरिक लोकपाल) निर्देश, 2023, जिन्हें समय-समय पर संशोधित किया जाता है, के माध्यम से सभी NBFCs को उपयुक्त और प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र (GRM) स्थापित करने का अनिवार्य निर्देश दिया है। यह नीति भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) द्वारा गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFCs) के लिए उचित व्यवहार संहिता के संबंध में जारी निर्देशों के अनुसार बनाई गई है, जो शिकायत निवारण तंत्र और ग्राहक अधिकारों सहित उपभोक्ता संरक्षण को शासित करती है।

इस नीति में निम्नलिखित से संबंधित प्रावधान भी शामिल हैं:

- *RBI (क्रेडिट सूचना रिपोर्टिंग) निर्देश, 2025* के अनुसार क्रेडिट जानकारी से संबंधित शिकायतें; और
- *RBI दिशा-निर्देशों के अनुरूप NBFCs* द्वारा वित्तीय सेवाओं के आउटसोर्सिंग में जोखिम प्रबंधन और आचार संहिता के तहत आउटसोर्स किए गए विक्रेताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से उत्पन्न होने वाली समस्याएँ।

2. लक्ष्य

नीति का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि:

- हर समय सभी ग्राहकों के साथ निष्पक्ष और बिना किसी भेदभाव के व्यवहार सुनिश्चित करें।
- शिकायतों का पारदर्शी, विनम्र और समयबद्ध समाधान प्रदान करें।
- स्वचालित वृद्धि और निगरानी के लिए एक संरचित तंत्र स्थापित करें।
- ग्राहकों को उनके अधिकारों और उपलब्ध एस्केलेशन चैनलों के ज्ञान से सशक्त बनाएं।
- RBI और DPDP अधिनियम, 2023 के अनुपालन में एक केंद्रीकृत, ऑडिट योग्य शिकायत प्रबंधन ढांचा बनाए रखें।

3. बोर्ड की जिम्मेदारियां

भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्देशों के अनुसार, निदेशक मंडल निम्नलिखित कार्य करेगा:

- यह सुनिश्चित करने के लिए एक उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित करें कि कंपनी के अधिकारियों द्वारा लिए गए निर्णयों से उत्पन्न होने वाले विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना जाए और उनका निपटान किया जाए।
- समय-समय पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करें।
- सुनिश्चित करें कि तंत्र कंपनी के शासन, अनुपालन और ऑडिट ढांचे के साथ एकीकृत है।

4. शिकायतों की रिकॉर्डिंग और ट्रैकिंग

- कंपनी द्वारा प्राप्त सभी शिकायतों को Oxyzo ऑनलाइन शिकायत निवारण (OGR) पोर्टल और आंतरिक शिकायत प्रबंधन प्रणाली के माध्यम से रिकॉर्ड, ट्रैक और हल किया जाएगा।



संपर्क: +91-7353013499

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

- प्रत्येक शिकायत का पता लगाने के लिए एक अद्वितीय टिकट नंबर दिया जाएगा। ग्राहक को शिकायत पावती SMS भी प्राप्त होंगे।

शिकायत MIS की समीक्षा समय-समय पर वरिष्ठ प्रबंधन और ग्राहक सेवा समिति द्वारा की जाएगी।

5. शिकायतों का समाधान

शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) संबंधित विभागों के साथ समन्वय में ग्राहकों के सभी मुद्दों को शुरू से आखिर तक सुलझाने और बंद करने के लिए ज़िम्मेदार है।

अस्वीकृत या अनसुलझे मामलों को शिकायतकर्ता को अंतिम संचार से पहले समीक्षा और सहमति के लिए आंतरिक लोकपाल (IO) के पास स्वचालित रूप से भेज दिया जाएगा।

6. ग्राहकों की शिकायतों को संभालने के लिए तंत्र

ग्राहक नीचे दिए गए माध्यम से अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं: -

ऑनलाइन मोड

- ग्राहक OXYZO की आधिकारिक वेबसाइट यानी www.oxyzo.in पर जाकर अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

ऑफलाइन मोड

ग्राहक सोशल मीडिया सहित पत्र, WhatsApp, ईमेल या कंपनी के अन्य चैनलों के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

प्रथम स्तर पर ग्राहक सेवा टीम ग्राहकों द्वारा उठाए गए मुद्दों/चिंताओं/शिकायतों का समाधान करेगी।

शिकायत आगे बढ़ाने का तरीका:-

स्तर 1- कस्टमर केयर/GRO

जो ग्राहक आउटसोर्स एजेंसी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित मुद्दों सहित OXYZO Financial Services Limited की सेवाओं से संबंधित फीडबैक देना चाहते हैं या अपनी शिकायत भेजना चाहते हैं, वे सोमवार से शुक्रवार तक (सार्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर) सुबह 10:00 बजे से शाम 6:30 बजे के बीच निम्नलिखित चैनलों का उपयोग कर सकते हैं या ग्राहक सेवा टीम द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) से संपर्क कर सकते हैं।

शिकायत निवारण अधिकारी का नाम:	श्री अभिषेक गोयल (Mr. Abhishek Goyal)
पता:	Global Business Park, First Floor Tower A, Sector 26, MG Road, Gurugram - 122001, India
टेली:	91-7353013499
ई-मेल आईडी:	grievancedressal@oxyzo.in



संपर्क: +91-7353013499

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

कोई भी शिकायत जो आंशिक रूप से या पूरी तरह से खारिज कर दी जाती है, उसे कंपनी द्वारा समाधान के लिए आंतरिक लोकपाल अधिकारी (IO) को भेजा जाएगा।

IO उपलब्ध रिकॉर्ड के आधार पर शिकायतों की जांच करेगा, जिसमें शिकायतकर्ता द्वारा प्रस्तुत दस्तावेज़, और IO के खास सवालों पर कंपनी की टिप्पणियां/स्पष्टीकरण शामिल हैं। यदि आवश्यक हो, तो IO कंपनी के माध्यम से शिकायतकर्ता से अतिरिक्त जानकारी मांग सकता है।

स्तर 2

यदि कोई ग्राहक उपरोक्त चैनल के माध्यम से प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है या यदि शिकायत/विवाद का निवारण 30 दिनों की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक निम्नलिखित मोड के माध्यम से केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र में RBI के साथ अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है:

ऑनलाइन मोड के माध्यम से	https://cms.rbi.org.in
ईमेल आईडी के माध्यम से	CRPC@rbi.org.in
भौतिक मोड के माध्यम से	Centralised Receipt and Processing Centre (CRPC), Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160017
टोल फ्री नंबर	14448 (सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे तक)

शिकायत निवारण तंत्र के लिए उपरोक्त संपर्क बिंदुओं का विवरण ग्राहकों के लाभ के लिए वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाएगा।

7. प्रतिक्रिया के लिए समय सीमा

- यदि उपरोक्त में से किसी भी चैनल के माध्यम से किसी ग्राहक से शिकायत प्राप्त होती है, तो सभी शिकायतों के लिए CRM में अनुरोध प्राप्त होने के तुरंत बाद OXYZO एक ऑटो पावरी भेजेगा, इसके बाद ग्राहकों को सेवा अनुरोध संख्या और समाधान के लिए अंदाज़न समयसीमा के साथ एक संचार भेजेगा।
- मामले की जांच करने के बाद, कंपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगी या जवाब देने के लिए अधिक समय लेने का कारण बताएगी और शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी।
- हालांकि, केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (CPGRAM) से प्राप्त शिकायतों के लिए, कंपनी शिकायत प्राप्त होने के 21 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान करने का प्रयास करेगी और बीमा संबंधी शिकायतों के लिए, कंपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगी या जवाब देने में अधिक समय लेने का कारण बताएगी और शिकायत प्राप्त होने के 14 दिनों के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी।



संपर्क: +91-7353013499

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

8. आंतरिक लोकपाल (IO) फ्रेमवर्क

- IO कंपनी के परिचालन प्रबंधन से स्वतंत्र रूप से कार्य करेगा और सीधे बोर्ड को रिपोर्ट करेगा।
- कंपनी द्वारा पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज की गई कोई भी शिकायत IO की सहमति के बिना बंद नहीं की जाएगी।
- IO प्राप्त होने के 10 दिनों के भीतर सभी संदर्भित शिकायतों की समीक्षा करेगा और लिखित रूप में अंतिम निर्णय की सूचना देगा।
- IO अवलोकनों का उपयोग मूल कारण विश्लेषण, इसी तरह की बार-बार की गई शिकायतों को समाप्त करने और कर्मचारियों के प्रशिक्षण के लिए शमन उपाय तैयार करने के लिए किया जाएगा।

9. डेटा गोपनीयता और गोपनीयता

शिकायत-संबंधी सभी जानकारी को डिजिटल व्यक्तिगत डेटा संरक्षण अधिनियम, 2023 और कंपनी की डेटा गोपनीयता नीति के अनुसार नियंत्रित किया जाएगा। किसी भी ग्राहक डेटा को प्राधिकरण या कानूनी आवश्यकता के बिना बाहरी रूप से साझा नहीं किया जाएगा।

10. सार्वजनिक प्रकटीकरण

NBFC के लिए RBI लोकपाल योजना, संपर्क बिंदुओं और शिकायत आगे बढ़ाने के तरीके सहित शिकायत निवारण तंत्र का विवरण इस प्रकार होगा:

- कंपनी की वेबसाइट, मोबाइल एप्लिकेशन और शाखा परिसर में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाता है।
- सभी लोन दस्तावेजों और ग्राहकों के लिए संचार में शामिल है।

11. निगरानी, रिपोर्टिंग और समीक्षा

शिकायत श्रेणियों, TAT अनुपालन और RCA रुझानों सहित एक समेकित शिकायत MIS समय-समय पर वरिष्ठ प्रबंधन को प्रस्तुत किया जाएगा।

ग्राहक सेवा समिति त्रैमासिक रूप से शिकायत सारांश की समीक्षा करेगी, जबकि निदेशक मंडल वार्षिक रूप से समीक्षा करेगा।

कुल शिकायतों, समाधानों, IO समीक्षाओं और लंबित मामलों का विवरण देते हुए RBI के साथ त्रैमासिक नियामक रिपोर्ट दाखिल की जाएगी।

इस नीति की वार्षिक समीक्षा या आवश्यकतानुसार पहले की जाएगी।
