

OXYZO Financial Services Limited (ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ Oxyzo)
(ಹಿಂದೆ OXYZO FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು)

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕುರಿತಾದ ನೀತಿ

ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ

ಪ್ರಾಧಿಕಾರ	ಹುದ್ದೆ
ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿದವರು	ಅನುಸರಣಾ ಇಲಾಖೆ (GRO, IO ಹಾಗೂ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಮಾಲೋಚಿಸಿ)
ಪರಿಶೀಲಿಸಿದವರು	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿ
ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ

ಆವೃತ್ತಿ ಇತಿಹಾಸ

ಆವೃತ್ತಿ	ಬಿಡುಗಡೆ ದಿನಾಂಕ	ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ವಿವರಣೆ
1.0	ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 30, 2020	ಹೊಸ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ನೇಮಕಾತಿ
2.0	ಫೆಬ್ರವರಿ 04, 2022	ಅಂಚೆ ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು ಬದಲಾವಣೆ
2.1	ಜುಲೈ 26, 2022	ಹೊಸ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ನೇಮಕಾತಿ
3.0	ಫೆಬ್ರವರಿ 15, 2023	ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಸಮಿತಿಯಿಂದ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ
3.1	ಮೇ 23, 2023	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಗುರುತಿಸಲಾಗಿದೆ
4.0	ಏಪ್ರಿಲ್ 15, 2024	ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಸಮಿತಿಯಿಂದ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ
4.1	ಮೇ 28, 2024	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ
5.0	ನವೆಂಬರ್ 04, 2025	ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಸರಣಾ ಸಮಿತಿಯಿಂದ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ
5.0	ನವೆಂಬರ್ 14, 2025	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ

1. ಪರಿಚಯ

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI), ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ - ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಸ್ಟೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ (SBR) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ಮತ್ತು ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳಿಗೆ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ, ಮೂಲಕ ಎಲ್ಲಾ NBFC ಗಳು ಸೂಕ್ತ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು (GRM) ರೂಪಿಸಲು ಕಡ್ಡಾಯಗೊಳಿಸಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ರಕ್ಷಣೆಯನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (NBFC) ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಕುರಿತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ಹೊರಡಿಸಿದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.

ಈ ನೀತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:

- RBI (ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ವರದಿ ಮಾಡುವಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ಪ್ರಕಾರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು; ಮತ್ತು
- NBFC ಗಳಿಂದ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಅಪಾಯಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಕುರಿತಾದ RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಮಾರಾಟಗಾರರು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು.

2. ಉದ್ದೇಶ

ಈ ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು:

- ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಕ್ಷಪಾತವಿಲ್ಲದೆ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕ, ಸೌಜನ್ಯಯುತ ಮತ್ತು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
- ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಗಾಗಿ ರಚನಾತ್ಮಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳ ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮಾರ್ಗಗಳೊಂದಿಗೆ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡುವುದು.
- RBI ಮತ್ತು DPDP ಕಾಯಿದೆ, 2023 ರ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ, ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿರ್ವಹಣಾ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು.

3. ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು

RBI ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು:

- ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕಂಪನಿಯ ಆಡಳಿತ, ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ಚೌಕಟ್ಟುಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂಯೋಜಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

4. ದೂರುಗಳ ದಾಖಲಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಮಾಡುವಿಕೆ

- ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು Oxyzo ಆನ್‌ಲೈನ್ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ (OGR) ಪೋರ್ಟಲ್ ಮತ್ತು ಆಂತರಿಕ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಮೂಲಕ ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಪ್ರತಿಯೊಂದು ದೂರನ್ನು ಪತ್ತೆಹಚ್ಚಲು ಒಂದು ವಿಶಿಷ್ಟ ಟಿಕೆಟ್ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿ SMS ಅನ್ನು ಸಹ ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಹಿರಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಯು ದೂರಿನ MIS ಅನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

5. ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ (GRO) ಸಂಬಂಧಿತ ಇಲಾಖೆಗಳ ಸಮನ್ವಯದೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವ ಮತ್ತು ಕೊನೆಗೊಳಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ಅಥವಾ ಬಗೆಹರಿಸಲಾಗದ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಅಂತಿಮ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವ ಮೊದಲು ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಿಗೆಗಾಗಿ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ (IO) ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ವರ್ಗಾಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

6. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:-

ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೋಡ್

- ಗ್ರಾಹಕರು OXYZOದ ಅಧಿಕೃತ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಅಂದರೆ www.oxyzo.in ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.

ಆಫ್‌ಲೈನ್ ಮೋಡ್

ಗ್ರಾಹಕರು ಪತ್ರ, ವಾಟ್ಸಾಪ್, ಇಮೇಲ್ ಅಥವಾ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮ ಸೇರಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಇತರ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರು ವರದಿಮಾಡುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು/ಕಳವಳ/ದೂರುಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ತಂಡವು ಮೊದಲ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ.

ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್:-

ಹಂತ 1- ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರ/GRO

ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ OXYZO Financial Services Limited ನ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಬಯಸುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ (ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6:30 ರವರೆಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ತಂಡವು ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು (GRO) ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು:	ಶ್ರೀ ಅಭಿಷೇಕ್ ಗೋಯಲ್ (Mr. Abhishek Goyal)
ವಿಳಾಸ:	Global Business Park, First Floor Tower A, Sector 26, MG Road, Gurugram - 122001, India
ದೂರವಾಣಿ:	91-7353013499
ಇ-ಮೇಲ್ ID:	grievanceredressal@oxyzo.in

ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ಕಂಪನಿ ಮಾತ್ರ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ (IO) ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತದೆ.

ದೂರುದಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು IO ನ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ನೀಡಿದ ಕಾಮೆಂಟ್‌ಗಳು/ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ IO ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, IO ಕಂಪನಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು.

ಹಂತ 2

ಮೇಲಿನ ಮಾರ್ಗದ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ RBI ಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೋಡ್ ಮೂಲಕ	https://cms.rbi.org.in
ಇಮೇಲ್ id ಮೂಲಕ	CRPC@rbi.org.in
ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ	Centralised Receipt and Processing Centre (CRPC), Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160017
ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ	14448 (9:30 am ರಿಂದ 5:15 pm)

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಕ್ಕಾಗಿ ಮೇಲಿನ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

7. ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು

- ಮೇಲಿನ ಯಾವುದೇ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರು ಬಂದರೆ, ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳಿಗೆ CRM ನಲ್ಲಿ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ತಕ್ಷಣ OXYZO ಸ್ವಯಂ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ, ನಂತರ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ಸಮಯದೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂವಹನವನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ
- ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕಾರಣವನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.
- ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಿಂದ (CPGRAM) ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗೆ, ಕಂಪನಿಯು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಮೆ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳಿಗೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕಾರಣವನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 14 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

8. ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ (IO) ಚೌಕಟ್ಟು

- IO ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ನಿರ್ವಹಣೆಯಿಂದ ಸ್ವತಂತ್ರವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ನೇರವಾಗಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು IO ನ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

- IO ಎಲ್ಲಾ ಉಲ್ಲೇಖಿತ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 10 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತಾರೆ.
- IO ಅವಲೋಕನಗಳನ್ನು ಮೂಲ ಕಾರಣ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ, ಇದೇ ರೀತಿಯ ಪುನರಾವರ್ತಿತ ದೂರುಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಲು ಮಿಟಿಗೇಶನ್ ಕ್ರಮವನ್ನು ರೂಪಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲು ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

9. ಡೇಟಾ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಖಾಸಗಿತನ

ಎಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆ-ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಡಿಜಿಟಲ್ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಡೇಟಾ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಕಾಯ್ದೆ, 2023 ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಡೇಟಾ ಗೌಪ್ಯತಾ ನೀತಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾವನ್ನು ಅಧಿಕಾರ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಅವಶ್ಯಕತೆ ಇಲ್ಲದೆ ಬಾಹ್ಯವಾಗಿ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಾರದು.

10. ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಪ್ರಕಟಣೆ

NBFC ಗಳಿಗಾಗಿ RBI ಓಂಬುಡ್ಸಮನ್ ಯೋಜನೆ, ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಸೇರಿದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳು ಹೀಗಿರಬೇಕು:

- ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್, ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಯ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸುವ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ.

11. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ, ವರದಿ ಮಾಡುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನೆ

ದೂರು ವರ್ಗಗಳು, TAT ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು RCA ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಏಕೀಕೃತ ಕುಂದುಕೊರತೆ MIS ಅನ್ನು ಹಿರಿಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಸಾರಾಂಶವನ್ನು ಮೂರು ತಿಂಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

ಒಟ್ಟು ದೂರುಗಳು, ಪರಿಹಾರಗಳು, IO ಪರಿಶೀಲನೆಗಳು ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಇರುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ನಿಯಂತ್ರಕ ವರದಿಗಳನ್ನು RBI ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

ಈ ನೀತಿಯ ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಂತೆ ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಮೊದಲು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
