

OXYZO FINANCIAL SERVICES LIMITED (कंपनी किंवा OXYZO)
(पूर्वी OXYZO FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED म्हणून ओळखले जाणारे)

तक्रार निवारण यंत्रणेवरील धोरण

पुनरावलोकन आणि मान्यता अधिकार

अधिकार	पदनाम
द्वारे तयार केले	अनुपालन विभाग (GRO, IO आणि कायदेशीर आणि ऑपरेशन्स यांच्याशी सल्लामसलत करून)
द्वारे पुनरावलोकन केले	ग्राहक सेवा समिती
द्वारे मंजूर	संचालक मंडळ

आवृत्ती इतिहास

आवृत्ती	जारी करण्याची तारीख	थोडक्यात वर्णन
1.0	सप्टेंबर 30, 2020	नवीन तक्रार निवारण अधिकाऱ्याची नियुक्ती
2.0	फेब्रुवारी 04, 2022	पोस्टल पत्ता आणि प्रतिसादासाठी वेळ फ्रेममध्ये बदल
2.1	जुलै 26, 2022	नवीन तक्रार निवारण अधिकाऱ्याची नियुक्ती
3.0	फेब्रुवारी 15, 2023	ऑपरेशनल कमिटीद्वारे पुनरावलोकन
3.1	मे 23, 2023	संचालक मंडळाद्वारे नोंद
4.0	एप्रिल 15, 2024	ऑपरेशनल कमिटीद्वारे पुनरावलोकन
4.1	मे 28, 2024	संचालक मंडळाद्वारे पुनरावलोकन आणि मंजूरी
5.0	नोव्हेंबर 04, 2025	ग्राहक अनुपालन समितीद्वारे पुनरावलोकन
5.0	नोव्हेंबर 14, 2025	संचालक मंडळाद्वारे मंजूरी

1. परिचय

भारतीय रिझर्व बँक (RBI) ने, मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन (SBR) निर्देश, 2023 आणि मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व बँक ऑफ इंडिया (नियमन केलेल्या संस्थांसाठी अंतर्गत लोकपाल) निर्देश, 2023, वेळोवेळी सुधारित केल्यानुसार, सर्व NBFC ला योग्य आणि प्रभावी तक्रार निवारण यंत्रणा (GRM) तयार करण्याचे आदेश दिले आहेत. हे धोरण तक्रार निवारण यंत्रणा आणि ग्राहक हक्कांसह ग्राहकांची सुरक्षितता नियंत्रित करणाऱ्या बँकिंग नसलेल्या वित्तीय कंपन्यांसाठी (NBFC) निष्पक्ष व्यवहार संहिता यावरील रिझर्व बँक ऑफ इंडिया (RBI) ने जारी केलेल्या निर्देशानुसार तयार करण्यात आले आहे.

या धोरणात पुढील गोष्टींशी संबंधित तरतुदी देखील समाविष्ट आहेत:

- RBI (क्रेडिट इन्फॉर्मेशन रिपोर्टिंग) निर्देश, 2025 नुसार क्रेडिट माहितीबाबत तक्रारी; आणि
- NBFC द्वारे वित्तीय सेवांच्या आउटसोर्सिंगमधील जोखीम व्यवस्थापनावरील RBI मार्गदर्शक तत्त्वे आणि आचारसंहितेनुसार आउटसोर्स केलेल्या विक्रेत्यांद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांमुळे उद्भवणाऱ्या समस्या.

2. उद्देश

या धोरणाचा उद्देश हे सुनिश्चित करणे आहे की:

- सर्व ग्राहकांना कायमच निष्पक्ष आणि निःपक्षपाती वागणूक देणे.
- तक्रारींचे पारदर्शक, सभ्य आणि कालबद्ध निराकरण प्रदान करणे.
- स्वयंचलित वाढ आणि देखरेखीसाठी एक संरचित यंत्रणा स्थापित करणे.
- ग्राहकांना त्यांच्या हक्कांचे आणि उपलब्ध वाढीच्या माध्यमांचे ज्ञान देऊन सक्षम बनवणे.
- RBI आणि DPDP कायदा, 2023 चे पालन करून एक केंद्रीकृत, लेखापरीक्षण करण्यायोग्य तक्रार व्यवस्थापन चौकट राखणे.

3. मंडळाच्या जबाबदाऱ्या

RBI च्या निर्देशानुसार, संचालक मंडळ हे करेल:

- कंपनी अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे वाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल याची खात्री करण्यासाठी योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा तयार करेल.
- वेळोवेळी निष्पक्ष व्यवहार संहितेचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचा आढावा घेईल.
- ही यंत्रणा कंपनीच्या प्रशासन, अनुपालन आणि ऑडिट फ्रेमवर्कशी एकत्रित केली आहे याची खात्री करेल.

4. तक्रारींची नोंद आणि ट्रॅकिंग

- कंपनीला प्राप्त होणाऱ्या सर्व तक्रारी Oxyzo ऑनलाइन तक्रार निवारण (OGR) पोर्टल आणि अंतर्गत तक्रार व्यवस्थापन प्रणालीद्वारे रेकॉर्ड केल्या जातील, त्या ट्रॅक केल्या जातील आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल
- प्रत्येक तक्रार शोधली जाण्यासाठी त्यांना एक अद्वितीय तिकीट क्रमांक दिला जाईल. ग्राहकांना तक्रारीच्या पोचपावतीचा SMS देखील मिळेल

तक्रारीचे MIS च्या वरिष्ठ व्यवस्थापन आणि ग्राहक सेवा समितीकडून वेळोवेळी पुनरावलोकन केले जाईल.

5. तक्रारीचे निराकरण

तक्रार निवारण अधिकारी (GRO) संबंधित विभागांशी समन्वय साधून ग्राहकांच्या सर्व समस्यांचे अंतिम निराकरण करण्यासाठी आणि सोडवण्यासाठी जबाबदार असतात.

तक्रारदाराशी अंतिम संपर्क साधण्यापूर्वी नाकारलेले किंवा निराकरण न झालेले खटले पुनरावलोकन आणि सहमतीसाठी अंतर्गत लोकपाल (IO) कडे स्वयंचलितपणे पाठवले जातील.

6. ग्राहकांच्या तक्रारी/समस्या हाताळण्याची यंत्रणा

ग्राहक त्यांची तक्रार खालील पद्धतीने नोंदवू शकतात:-

ऑनलाइन पद्धत

- ग्राहक OXYZO च्या अधिकृत वेबसाइट www.oxyzo.in वर जाऊन त्यांची तक्रार नोंदवू शकतात

ऑफलाइन पद्धत

ग्राहक तक्रार पत्र, व्हाट्सअप, ईमेल किंवा कंपनीच्या इतर माध्यमांद्वारे, सोशल मीडियाद्वारे दाखल करू शकतात
ग्राहक सेवा संघ प्रथम स्तरावर ग्राहकांनी उपस्थित केलेल्या समस्या/चिंता/तक्रारीचे निवारण करेल

एस्केलेशन मॅट्रिक्स:-

स्तर 1- ग्राहक सेवा/GRO

ज्या ग्राहकांना OXYZO Financial Services Limited च्या सेवांबद्दल अभिप्राय द्यायचा असेल किंवा त्यांच्या तक्रारी पाठवायच्या असतील, ज्यामध्ये आउटसोर्स केलेल्या एजन्सीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित समस्यांचा समावेश असेल, ते सोमवार ते शुक्रवार (सार्वजनिक सुट्टी वगळता) सकाळी 10:00 ते संध्याकाळी 6:30 दरम्यान खालील माध्यमांचा वापर करू तक्रार करू शकतात किंवा ग्राहक सेवा संघाने दिलेल्या निवारणाबाबतीत समाधानी नसतील, तर कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकारी (GRO) शी संपर्क साधू शकतात.

तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव:	श्री. अभिषेक गोयल (Mr. Abhishek Goyal)
पत्ता:	Global Business Park, First Floor Tower A, Sector 26, MG Road, Gurugram - 122001, India
दूरध्वनी:	91-7353013499
ई-मेल ID:	grievanceredressal@oxyzo.in

कोणतीही तक्रार जी अंशतः किंवा पूर्णपणे नाकारली गेली असेल कंपनी ती केवळ अंतर्गत लोकपाल अधिकाऱ्याकडे (IO) निराकरणासाठी पाठवेल.

तक्रारदाराने सादर केलेल्या कागदपत्रांसह आणि IO च्या विशिष्ट प्रश्नांवर कंपनीने दिलेल्या टिप्पण्या/स्पष्टीकरणांवरून उपलब्ध नोंदींच्या आधारे IO तक्रारीची तपासणी करेल. आवश्यक असल्यास, IO कंपनीमार्फत तक्रारदाराकडून अतिरिक्त माहिती मागवू शकतो.

स्तर 2

जर ग्राहक वरील मार्गाने दिलेल्या निवारणाने समाधानी नसेल किंवा तक्रार/वाद 30 दिवसांच्या आत सोडवला गेला नसेल, तर ग्राहक त्यांची तक्रार RBI कडे खालील पद्धतीने केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्रामध्ये दाखल करू शकतो:

ऑनलाइन पद्धतीद्वारे	https://cms.rbi.org.in
ईमेल id द्वारे	CRPC@rbi.org.in
भौतिक पद्धतीद्वारे	Centralised Receipt and Processing Centre (CRPC), Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160017
टोल फ्री क्रमांक	14448 (सकाळी 9:30 ते सायंकाळी 5:15)

ग्राहकांच्या हितासाठी तक्रार निवारण यंत्रणेच्या संदर्भात वरील संपर्क पॉईंटची माहिती वेबसाइटवर प्रकाशित केली जाईल.

7. प्रतिसादासाठी वेळ फ्रेम

- जर वरीलपैकी कोणत्याही माध्यमातून ग्राहकाकडून तक्रार प्राप्त झाली तर, सर्व तक्रारींसाठी CRM मध्ये विनंती प्राप्त होताच OXYZO ताबडतोब ऑटो पोचपावती पाठवेल, ज्यामध्ये ग्राहकांसाठी सेवा विनंती क्रमांक आणि निराकरणासाठी तात्पुरत्या वेळ दिली असेल
- प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा प्रतिसाद देण्यासाठी अधिक वेळ घेण्याचे कारण स्पष्ट करेल आणि तक्रार मिळाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत ती सोडवण्याचा प्रयत्न करेल.
- तथापि, केंद्रीकृत सार्वजनिक तक्रार निवारण आणि देखरेख प्रणाली (CPGRAM) कडून प्राप्त झालेल्या तक्रारींसाठी, कंपनी तक्रार मिळाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत तक्रार सोडवण्याचा प्रयत्न करेल आणि विमा संबंधित तक्रारींसाठी, कंपनी अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा प्रतिसाद देण्यासाठी अधिक वेळ घेण्याचे कारण स्पष्ट करेल आणि तक्रार मिळाल्यापासून 14 दिवसांच्या आत ती सोडवण्याचा प्रयत्न करेल.

8. अंतर्गत लोकपाल (IO) फ्रेमवर्क

- IO कंपनीच्या ऑपरेटिंग व्यवस्थापनाहून स्वतंत्रपणे काम करेल आणि थेट मंडळाला अहवाल देईल.
- कंपनीने पूर्णपणे किंवा अंशतः नाकारलेली कोणतीही तक्रार IO च्या संमतीशिवाय बंद केली जाणार नाही.
- IO सर्व तक्रारी प्राप्त झाल्यापासून 10 दिवसांच्या आत पुनरावलोकन करेल आणि अंतिम निर्णय लेखी स्वरूपात कळवेल.
- मूळ कारणांचे विश्लेषण करण्यासाठी, वारंवार येणाऱ्या अशाच प्रकारच्या तक्रारी दूर करण्यासाठी उपाययोजना आखण्यासाठी आणि कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण देण्यासाठी IO च्या निरीक्षणांचा वापर केला जाईल.

9. डेटा गुप्तता आणि गोपनीयता

सर्व तक्रारींशी संबंधित माहिती डिजिटल वैयक्तिक डेटा संरक्षण कायदा, 2023 आणि कंपनीच्या डेटा गोपनीयता धोरणानुसार हाताळली जाईल. अधिकृतता किंवा कायदेशीर आवश्यकतांशिवाय कोणताही ग्राहक डेटा बाहेरून शेअर केला जाणार नाही.

10. सार्वजनिक प्रकटीकरण

NBFC साठी RBI लोकपाल योजना, संपर्क पॉईंट आणि एस्केलेशन मॅट्रिक्ससह तक्रार निवारण यंत्रणेचे तपशील असे असतील:

- कंपनीच्या वेबसाइट, मोबाईल ॲप्लिकेशन आणि शाखा परिसरात ठळकपणे प्रदर्शित केले आहे.
- सर्व कर्ज कागदपत्रांमध्ये आणि ग्राहकांच्या संप्रेषणात समाविष्ट आहे.

11. देखरेख, अहवाल आणि पुनरावलोकन

तक्रारीच्या श्रेणी, TAT पालन आणि RCA ट्रेंड या सगळ्यांसह एकत्रित तक्रार MIS वेळोवेळी वरिष्ठ व्यवस्थापनाला सादर केले जाईल.

ग्राहक सेवा समिती तक्रार सारांशाचा तिमाही आढावा घेईल, तर संचालक मंडळ दरवर्षी आढावा घेईल.

एकूण तक्रारी, निराकरणे, IO पुनरावलोकने आणि प्रलंबित प्रकरणांची माहिती देणारे तिमाही नियामक अहवाल RBI कडे दाखल केले जातील.

आवश्यक असेल त्याप्रमाणे या धोरणाचा आढावा वार्षिकरित्या किंवा त्यापूर्वी घेतला जाईल.
