



☎ ଯୋଗାଯୋଗ: +91-7353013499
✉ ଇମେଲ୍: getsupport@oxyzo.in
🌐 ୱେବସାଇଟ୍: www.oxyzo.in

OXYZO FINANCIAL SERVICES LIMITED (କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା OXYZO)
(ପୂର୍ବରୁ OXYZO FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED ଲିମିଟେଡ୍ ନାମରେ ଜଣାଶୁଣା)

ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମ୍ପର୍କିତ ନୀତି

ପର୍ଯ୍ୟାଲୋଚନା ଏବଂ ଅନୁମୋଦନକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ

କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ	ପଦବୀ
ପ୍ରସ୍ତୁତକର୍ତ୍ତା	ଅନୁପାଳନ ବିଭାଗ (GRO, IO ଏବଂ ଆଇନଗତ ଓ ବ୍ୟାପାର ସହିତ ପରାମର୍ଶ କରି)
ପର୍ଯ୍ୟାଲୋଚନାକର୍ତ୍ତା	ଗ୍ରାହକ ସେବା ସମିତି
ଅନୁମୋଦନକର୍ତ୍ତା	ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ

ସଂସ୍କରଣ ଇତିହାସ

ସଂସ୍କରଣ	ନାରି ତାରିଖ	ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ବିବରଣୀ
1.0	ସେପ୍ଟେମ୍ବର 30, 2020	ନୂତନ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିୟୁକ୍ତି
2.0	ଫେବୃଆରୀ 04, 2022	ଡାକ ଠିକଣା ପରିବର୍ତ୍ତନ ଏବଂ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଦେବା ପାଇଁ ସମୟସୀମା
2.1	ଜୁଲାଇ 26, 2022	ନୂତନ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିୟୁକ୍ତି
3.0	ଫେବୃଆରୀ 15, 2023	କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ସମିତି ଦ୍ୱାରା ପର୍ଯ୍ୟାଲୋଚିତ
3.1	ମଇ 23, 2023	ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅବଗତ ହୋଇଛି
4.0	ଏପ୍ରିଲ 15, 2024	କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ସମିତି ଦ୍ୱାରା ପର୍ଯ୍ୟାଲୋଚିତ
4.1	ମଇ 28, 2024	ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପର୍ଯ୍ୟାଲୋଚିତ ଏବଂ ଅନୁମୋଦିତ
5.0	ନଭେମ୍ବର 04, 2025	ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମିତି ଦ୍ୱାରା ପର୍ଯ୍ୟାଲୋଚିତ
5.0	ନଭେମ୍ବର 14, 2025	ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ

1. ଉପକ୍ରମ

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (RBI), ମାଷ୍ଟର୍ ଡାଇରେକ୍ଟ୍ରିଫ୍ - ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ - ସ୍କେଲ୍ ବେସ୍ଡ୍ ରେଗୁଲେସନ୍ (SBR) ଡାଇରେକ୍ଟ୍ରିଫ୍ 2023 ଏବଂ ମାଷ୍ଟର୍ ଡାଇରେକ୍ଟ୍ରିଫ୍ - ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ପାଇଁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳ) ଡାଇରେକ୍ଟ୍ରିଫ୍ 2023 ମାଧ୍ୟମରେ, ଯାହା ସମୟାନୁସାରେ ସଂଶୋଧିତ, ତାହା ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା (GRM) ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ NBFCs କୁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ କରିଛି । ଗ୍ରାହକ ଅଧିକାର ସହ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ଉପଭୋକ୍ତା ସୁରକ୍ଷା ପରିଚାଳନା କରୁଥିବା ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ (NBFCs) ପାଇଁ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ଉପରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (RBI) ଦ୍ଵାରା ଜାରି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଏହି ନୀତି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି ।

ଏହି ନୀତିରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସମ୍ପର୍କିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ:

- RBI (ଉଧାର ସୂଚନା ପ୍ରତିବେଦନ) ଡାଇରେକ୍ଟ୍ରିଫ୍ 2025 ଅନୁଯାୟୀ ଉଧାର ସୂଚନା ସମ୍ପର୍କିତ ଅଭିଯୋଗ; ଏବଂ
- NBFCs ଦ୍ଵାରା ଆର୍ଥିକ ସେବାର ଆଉଟସୋର୍ସିଂରେ ରିସ୍କ ପରିଚାଳନା ଏବଂ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଉପରେ RBI ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଅନୁଯାୟୀ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ କରାଯାଇଥିବା ଭେଣ୍ଡରମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବାରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ସମସ୍ୟା ।

2. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏହି ନୀତିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେ:

- ସର୍ବଦା ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟବହାର ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।
- ଅଭିଯୋଗର ସ୍ପଷ୍ଟ, ଶିଷ୍ଟ ଏବଂ ସମୟବଦ୍ଧ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ।
- ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ ଉତ୍ତରାମନ ଏବଂ ନିରୀକ୍ଷଣ ପାଇଁ ଏକ ସୁରକ୍ଷିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିବା ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଅଧିକାର ଏବଂ ଉପଲବ୍ଧ ଉତ୍ତରାମନ ମାଧ୍ୟମ ବିଷୟରେ ଜ୍ଞାନ ସହ ସମ୍ଭାଷଣ କରିବା ।
- RBI ଏବଂ DPDP ଅଧିନିୟମ, 2023 ଅନୁଯାୟୀ ଏକ କେନ୍ଦ୍ରୀଭୂତ, ଅତିରୂପାନ୍ତର୍ୟ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ରୂପରେଖ ବଜାୟ ରଖିବା ।

3. ପର୍ଷଦର ଦାୟିତ୍ଵ

RBI ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ, ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ:

- କମ୍ପାନୀ ଅଧିକାରୀମାନଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ବିବାଦ ଅତିକ୍ରମରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ଶୁଣାଣି ଏବଂ ନିଷ୍ପତ୍ତି ହେବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ ।
- ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ଅନୁଯାୟୀ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ନିୟମିତ ଭାବେ ପର୍ଯ୍ୟାଲୋଚନା କରିବ ।
- ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥା କମ୍ପାନୀର ଶାସନ, ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଅତିର୍ ରୂପରେଖ ସହ ଏକୀକୃତ ହେବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।

4. ଅଭିଯୋଗର ରେକର୍ଡ୍ ଏବଂ ଟ୍ରାକିଂ

- କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରାପ୍ତ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ Oxyzo ଅନୁଲୋଚନ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ (OGR) ପୋର୍ଟାଲ୍ ଏବଂ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପ୍ରଣାଳୀ ମାଧ୍ୟମରେ ରେକର୍ଡ୍ କରାଯିବ, ଟ୍ରାକ୍ କରାଯିବ ଏବଂ ସମାଧାନ କରାଯିବ ।
- ପ୍ରତ୍ୟେକ ଅଭିଯୋଗକୁ ଚିହ୍ନିତ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଅନନ୍ୟ ଚିକେଟ୍ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସ୍ୱୀକୃତି SMS ମଧ୍ୟ ପାଇବେ ।

ଅଭିଯୋଗ MIS ବରିଷ୍ଠ ପରିଚାଳନା ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସେବା ସମିତି ଦ୍ଵାରା ନିୟମିତ ଭାବେ ପର୍ଯ୍ୟାଲୋଚନା କରାଯିବ ।

5. ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ

ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ଅଧିକାରୀ (GRO) ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଭାଗଗୁଡ଼ିକ ସହ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ ସମସ୍ୟାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମାଧାନ ଏବଂ ସମାପ୍ତି ପାଇଁ ଦାୟୀ ।

ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାତ ବା ଅସମାପ୍ତ ମାମଲା ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଅନ୍ତିମ ଯୋଗାଯୋଗ ପୂର୍ବରୁ ପର୍ଯ୍ୟାଲୋଚନା ଏବଂ ସହମତି ପାଇଁ ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ ଭାବେ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳ (IO)ଙ୍କ ନିକଟକୁ ଉତ୍ତରମାନ କରାଯିବ ।

6. ଗ୍ରାହକ ଆପତ୍ତି/ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ବ୍ୟବସ୍ଥା

ଗ୍ରାହକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମାଧ୍ୟମରେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ:-

ଅନୁଲାଇନ୍ ମାଧ୍ୟମ

- ଗ୍ରାହକ OXYZOର ଅଫିସିଆଲ୍ ୱେବସାଇଟ୍ ଅର୍ଥାତ୍ www.oxyzo.in ପରିଦର୍ଶନ କରି ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ ।

ଅଫ୍‌ଲାଇନ୍ ମାଧ୍ୟମ

ଚିଠି, ହାତୁଆପ, ଇମେଲ୍, ବା ସାମାଜିକ ଗଣମାଧ୍ୟମ ସହ କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟ ମାଧ୍ୟମ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ ।

ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳ ପ୍ରଥମ ସ୍ତରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉଠାଯାଇଥିବା ସମସ୍ୟା/ଚିନ୍ତା/ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କରିବ ।

ଉତ୍ତରମାନ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ:-

ସ୍ତର 1- ଗ୍ରାହକ ସେବା/GRO

ଯେଉଁ ଗ୍ରାହକମାନେ ମତାମତ ଦେବାକୁ ଚାହୁଁଛନ୍ତି ବା ବାହ୍ୟ ଏଜେଣ୍ଟ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ସେବା ସମ୍ପର୍କିତ ସମସ୍ୟା ସମେତ OXYZO Financial Services Limited ସେବା ସମ୍ପର୍କିତ ଅଭିଯୋଗ ପଠାଇବାକୁ ଚାହୁଁଛନ୍ତି, ସେମାନେ ସୋମବାରରୁ ଶୁକ୍ରବାର (ସାର୍ବଜନୀନ ଛୁଟି ବ୍ୟତୀତ) ସକାଳ 10:00 ଟାରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6:30 ଟା ମଧ୍ୟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମାଧ୍ୟମଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବେ ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହେଲେ, କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ଅଧିକାରୀ (GRO)ଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ।

ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ:	ଶ୍ରୀଯୁକ୍ତ ଅଭିଷେକ ଗୋୟାଲ (Mr. Abhishek Goyal)
ଠିକଣା:	Global Business Park, First Floor Tower A, Sector 26, MG Road, Gurugram - 122001, India
ଦୂରଭାଷ:	91-7353013499
ଇମେଲ୍ ID:	grievanceredressal@oxyzo.in

ଯେକୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଯାହା ଆଂଶିକ ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାତ ହୋଇଛି, ତାହା ସମାଧାନ ପାଇଁ କେବଳ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳ ଅଧିକାରୀ (IO)ଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଯିବ ।

IO ଉପଲବ୍ଧ ରେକର୍ଡ ଆଧାରରେ ଅଭିଯୋଗ ପରୀକ୍ଷା କରିବେ, ଯେଉଁଥିରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା ଦଲିଲ ଏବଂ IOଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରଶ୍ନ ସମ୍ପର୍କରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ମନ୍ତବ୍ୟ/ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ, IO କମ୍ପାନୀ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କଠାରୁ ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ମାଗିପାରିବେ ।

ସ୍ତର 2

ଯଦି ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଉପରୋକ୍ତ ମାଧ୍ୟମ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି ବା ଯଦି ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ନିରାକରଣ ହୋଇନାହିଁ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମାଧ୍ୟମ ଦ୍ୱାରା କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ପ୍ରାପ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ରରେ RBAଙ୍କ ନିକଟରେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ:

ଅନ୍ଲାଇନ୍ ମାଧ୍ୟମ ଦ୍ୱାରା	https://cms.rbi.org.in
ଇମେଲ୍ ଆଇଡି ମାଧ୍ୟମରେ	CRPC@rbi.org.in
କେନ୍ଦ୍ରିକ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ	Centralised Receipt and Processing Centre (CRPC), Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160017
ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର	14448 (ସକାଳ 9:30 ଠାରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 5:15 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ)

ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପାଇଁ ଉପରୋକ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନର ବିବରଣୀ ଗ୍ରହଣକର୍ତ୍ତା ସୁବିଧା ପାଇଁ ଶ୍ରେୟାଈକୃତ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ।

7. ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଦେବା ପାଇଁ ସମୟସୀମା

- ଯଦି ଉପରୋକ୍ତ ଯେକୌଣସି ମାଧ୍ୟମ ଦ୍ୱାରା ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ, ତେବେ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ CRMରେ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ମାତ୍ରେ OXYZO ତୁରନ୍ତ ଏକ ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ ସ୍ୱୀକୃତି ପଠାଇବ, ତା'ପରେ ସେବା ଅନୁରୋଧ ନମ୍ବର ଏବଂ ସମାଧାନ ପାଇଁ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସମୟସୀମା ସହ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ।
- ଘଟଣା ପରୀକ୍ଷା କରିବା ପରେ, କମ୍ପାନୀ ଅତିମ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପଠାଇବ ବା ଅଧିକ ସମୟ ନେବାର କାରଣ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତିର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏହା କରିବାକୁ ଯତ୍ନ କରିବ ।
- ତଥାପି, କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ସାର୍ବଜନୀନ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ଏବଂ ନିରୀକ୍ଷଣ ପ୍ରଣାଳୀ (CPGRAM)ରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତିର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କରିବାକୁ ଯତ୍ନ କରିବ ଏବଂ ବାମା ସମ୍ପର୍କିତ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ଅତିମ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପଠାଇବ ବା ଅଧିକ ସମୟ ନେବାର କାରଣ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତିର 14 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏହା କରିବାକୁ ଯତ୍ନ କରିବ ।

8. ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳ (IO) ରୂପରେଖ

- IO କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ପରିଚାଳନାଠାରୁ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଭାବେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବେ ଏବଂ ସିଧାସଳଖ ପର୍ଯ୍ୟବସ୍ଥା ରିପୋର୍ଟ କରିବେ ।
- କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବା ଆଂଶିକ ଭାବେ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାତ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ IOଙ୍କ ସହମତି ବିନା ବନ୍ଦ କରାଯିବ ନାହିଁ ।
- IO ସମସ୍ତ ପଠାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତିର 10 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ପର୍ଯ୍ୟାଲୋଚନା କରିବେ ଏବଂ ଲିଖିତ ଭାବେ ଅତିମ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଜଣାଇବେ ।
- IOଙ୍କ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ ମୂଳ କାରଣ ବିଶ୍ଳେଷଣ, ସମାନ ପ୍ରକୃତିର ପୁନରାବୃତ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ରୋକିବା ପାଇଁ ପ୍ରଶମନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରଣୟନ ଏବଂ କର୍ମଚାରୀ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ପାଇଁ ବ୍ୟବହୃତ ହେବ ।

9. ତଥ୍ୟ ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ଗୁପ୍ତତା

ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ-ସମ୍ପର୍କିତ ସୂଚନା ଡିଜିଟାଲ୍ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ତଥ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ଆଇନ, 2023 ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ତଥ୍ୟ ଗୋପନୀୟତା ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ପରିଚାଳିତ ହେବ । କ୍ଷମତା ପ୍ରଦାନ ବା ଆଇନଗତ ଆବଶ୍ୟକତା ବିନା କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତଥ୍ୟ ବାହ୍ୟରେ ଅଂଶୀଦାର କରାଯିବ ନାହିଁ ।

10. ସାର୍ବଜନୀନ ପ୍ରକାଶ

NBFCs ପାଇଁ RBI ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନ ଏବଂ ଉତ୍ତରାମାନ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ ସହ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ:

- କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍, ମୋବାଇଲ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଏବଂ ଶାଖା ପରିସରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।
- ସମସ୍ତ ଋଣ ଦଲିଲ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ।



ଯୋଗାଯୋଗ: +91-7353013499



ଇମେଲ୍: getsupport@oxyzo.in



ୱେବସାଇଟ୍: www.oxyzo.in

11. ନିରୀକ୍ଷଣ, ରିପୋର୍ଟିଂ ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟାଲୋଚନା

ଅଭିଯୋଗ ଶ୍ରେଣୀ, TAT ଅନୁପାଳନ ଏବଂ RCA ଧାରା ସହ ଏକ ସଂଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ MIS ନିୟମିତ ଭାବେ ବରିଷ୍ଠ ପରିଚାଳନାଙ୍କ ନିକଟରେ ଉପସ୍ଥାପିତ ହେବ ।

ଗ୍ରାହକ ସେବା ସମିତି ତ୍ରିମାସିକ ଭାବେ ଅଭିଯୋଗ ସାରାଂଶ ପର୍ଯ୍ୟାଲୋଚନା କରିବ, ଯେତେବେଳେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ବାର୍ଷିକ ଭାବେ ପର୍ଯ୍ୟାଲୋଚନା କରିବ ।

ମୋଟ ଅଭିଯୋଗ, ସମାଧାନ, IOଙ୍କ ପର୍ଯ୍ୟାଲୋଚନା ଏବଂ ବକେୟାର ବିବରଣୀ ସହ ତ୍ରିମାସିକ ନିୟାମକ ରିପୋର୍ଟିଂ RBI ନିକଟରେ ଦାଖଲ କରାଯିବ ।

ଏହି ନୀତିର ବାର୍ଷିକ ପର୍ଯ୍ୟାଲୋଚନା କିମ୍ବା ଆବଶ୍ୟକ ମନେ ହେଲେ ତା'ପୂର୍ବରୁ କରାଯିବ ।
