

OXYZO FINANCIAL SERVICES LIMITED (कंपनी या OXYZO)
(पे'ला इण रो नाम OXYZO FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED हो)

शिकायत निवारण तंत्र माथे नीति

समीक्षा अर मंजूरी देवण आळो प्राधिकरण

प्राधिकरण	पद
त्यार करण आळो	अनुपालन विभाग (GRO, IO अर कानूनी व संचालन विभाग सूं सलाह ले'र)
समीक्षा करण आळो	गाहक सेवा समिति
मंजूरी देवण आळो	निदेशक मंडल

संस्करण रो इतिहास

संस्करण	जारी व्हेवा री तारीख	संक्षिप्त विवरण
1.0	30 सितंबर, 2020	नया शिकायत निवारण अधिकारी री नियुक्ति
2.0	04 फरवरी, 2022	डाक रा पता अर जवाब सारू बगत सीमा में बदलाव
2.1	26 जुलाई, 2022	नया शिकायत निवारण अधिकारी री नियुक्ति
3.0	15 फरवरी, 2023	संचालन समिति द्वारा समीक्षा करी ज्यी
3.1	23 मई, 2023	निदेशक मंडल द्वारा ध्यान में लियो गयो
4.0	15 अप्रैल, 2024	संचालन समिति द्वारा समीक्षा करी ज्यी
4.1	28 मई, 2024	निदेशक मंडल द्वारा समीक्षा करी ज्यी अर मंजूरी दी ज्यी
5.0	04 नवम्बर, 2025	गाहक शिकायत समिति द्वारा समीक्षा करी ज्यी
5.0	14 नवम्बर, 2025	निदेशक मंडल द्वारा मंजूरी दी ज्यी

1. परिचय

भारतीय रिजर्व बैंक (RBI), मास्टर डायरेक्शन - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन (SBR) निर्देश, 2023 अर मास्टर डायरेक्शन - भारतीय रिजर्व बैंक (विनियमित संस्थावां सारू आंतरिक लोकपाल) निर्देश, 2023 रे जरिये, ज्यू बगत-बगत पर बदळ्यो गयो, सगळी NBFCs ने एक सही अर असरदार शिकायत निवारण तंत्र (GRM) बणावण रो आदेस दियो है। आ नीति भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) द्वारा गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां (NBFCs) सारू उचित व्यवहार संहिता पर जारी कर्पा गया निर्देशां रे मुजब बणाई ज्यी है, जिको शिकायत निवारण तंत्र अर गाहक अधिकारां समेत गाहक सुरक्षा ने नियंत्रित करे है।

इण नीति में इण सू जुड़ा प्रावधान भी शामिल है:

- RBI (क्रेडिट जाणकारी रिपोर्टिंग) निर्देश, 2025 रे मुजब क्रेडिट जाणकारी सू जुड़ी शिकायतां; अर
- NBFCs द्वारा वित्तीय सेवावां री आउटसोर्स में जोखिमों रा प्रबंधन अर आचार संहिता पर RBI रा दिसा-निर्देशरे मुजब बाहरी वेंडरां द्वारा दी ज्यी सेवावां सू पैदा क्वैवा आळी समस्यावां।

2. उद्देश्य

नीति रो उद्देश्य आ पक्को करणो है के:

- हर बगत सगळा गाहकां साथै उचित अर बिना भेदभाव रो व्यवहार पक्को करणो।
- शिकायतां रो पारदर्शी, विनम्र, अर बगत-सीमा में समाधान देवणो।
- खुद सू एस्केलेशन अर निगरानी सारू एक व्यवस्थित तंत्र स्थापित करणो।
- गाहकां ने उणां रा अधिकारां अर मौजूद एस्केलेशन चैनलां री जाणकारी दे'र ससक्त बणावणो।
- RBI अर DPDPA अधिनियम, 2023 री पालना में एक केंद्रीकृत, ऑडिट करण लायक शिकायत प्रबंधन ढांचो बणाय राखणो।

3. निदेशक मंडल री जिम्मेदारियां

RBI रा निर्देशां रे मुजब, निदेशक मंडल:

- एक सही शिकायत निवारण तंत्र बणावेला ताके आ पक्को क्वै सके के कंपनी रा अधिकारियां रा फैसलों सू पैदा क्वैवा आळा विबादां री सुणवाई अर निपटारो कम सू कम अगला ऊंचा स्तर पर क्वैवे।
- उचित व्यवहार संहिता री पालना अर शिकायत निवारण तंत्र रा कामकाज री बगत-बगत पर समीक्षा करेला।
- आ पक्को करेला के आ तंत्र कंपनी रा सासन, अनुपालन, अर ऑडिट ढांचा साथै जुड़योड़ो है।

4. शिकायतां रो रिकॉर्ड राखणो अर उणां ने ट्रैक करणो

- कंपनी ने मिली सगळी शिकायतां ने Oxyzo ऑनलाइन शिकायत निवारण (OGR) पोर्टल अर आंतरिक शिकायत प्रबंधन प्रणाली रे जरिये दर्ज करी जावेला, ट्रैक करी जावेला, अर उणां रो समाधान करयो जावेला।
- हर शिकायत ने ट्रैक करण सारू एक खास टिकट नंबर दियो जावेला। गाहक ने शिकायत मिली है, इण रो SMS भी मिलेला।

शिकायत री MIS री बगत-बगत पर वरिष्ठ प्रबंधन अर गाहक सेवा समिति द्वारा समीक्षा करी जावेला।

5. शिकायतां रो समाधान

शिकायत निवारण अधिकारी (GRO), सम्बंधित विभागां साथै मेळ-जोल कर'र, सगळी गाहकां री समस्यावां रा पूरा समाधान अर उणां ने बंद करण सारू जिम्मेदार है।

खारिज कर्या गया या बिना समाधान रा मामला, शिकायत करण आळा ने आखिरी सूचना देवण सूं पे'ला, खुद-ब-खुद आंतरिक लोकपाल (IO) ने समीक्षा अर सहमति सारू भेजा जावेला।

6. गाहकां री शिकायतां/समस्यावां ने संभालण रो तंत्र

गाहक आपरी शिकायत नीचे दिया गया तरीका सूं दर्ज करावा सके है:-

ऑनलाइन तरीको

- गाहक OXYZO री आधिकारिक वेबसाइट पर जा'र आपरी शिकायत दर्ज करावा सके है।

ऑफलाइन तरीको

गाहक पत्र, WhatsApp, ईमेल, या कंपनी रा दूजा चैनल, जिण में सोशल मीडिया भी शामिल है, रे जरिये शिकायत दर्ज करावा सके है।

गाहक सेवा टीम, गाहकां द्वारा उठाई ज्यी समस्यावां/चिंतावां/शिकायतां रो समाधान पे'ला स्तर पर करेला।

एस्केलेशन मैट्रिक्स:-

स्तर 1- गाहक सेवा/GRO

वे गाहक जिका OXYZO Financial Services Limited री सेवावां सूं जुड़ी, जिण में बाहरी एजेंसी द्वारा दी ज्यी सेवावां सूं जुड़ी समस्यावां भी शामिल है, बाबत सुझाव देवणो चावे या आपरी शिकायत भेजणो चावे, या गाहक सेवा टीम द्वारा दिया गया समाधान सूं संतुष्ट नी है, वे सोमवार सूं शुक्रवार (सार्वजनिक छुट्टियां ने छोड़'र) सुबहे 10:00 बजे सूं शाम 6:30 बजे रे बीच नीचे दिया गया चैनलां रो उपयोग कर सके है, या कंपनी रा शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) सूं संपर्क कर सके है।

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

कोई भी शिकायत जीं ने थोड़ी या पूरी तरह सूं खारिज कर दी ज्यी होवे, उण ने कंपनी द्वारा सिरफ समाधान सारू आंतरिक लोकपाल अधिकारी (IO) ने भेजी जावेला।

IO, शिकायत करण आळा द्वारा दिया गया कागदां अर कंपनी द्वारा IO रा खास सवालां रा दिया गया जबाबां/स्पष्टीकरणां समेत, मौजूद रिकॉर्डों रे आधार पर शिकायतां री जांच करेला। जे जरूरत पड़े तो IO, कंपनी रे जरिये शिकायत करण आळा सूँ और जाणकारी मांग सके है।

स्तर 2

जे कोई ग्राहक माथे बताया गया चैनल सूँ मिल्या समाधान सूँ संतुष्ट नी है या जे उण री शिकायत/विवाद रो समाधान 30 दिनां रे भीतर नी व्हेवे, तो ग्राहक आपरी शिकायत RBI ने सेंट्रलाइज्ड रिसिप्ट एंड प्रोसेसिंग सेंटर में नीचे दिया गया तरीका सूँ दर्ज करावा सके है:

ऑनलाइन तरीका सूँ	https://cms.rbi.org.in
ईमेल आईडी रे जरिये	CRPC@rbi.org.in
डाक रे जरिये	Centralised Receipt and Processing Centre (CRPC), Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160017
टोल फ्री नंबर	14448 (सुबहे 9:30 बजे सूँ शाम 5:15 बजे तक)

शिकायत निवारण तंत्र सारू माथे बताया गया संपर्क बिंदुं रो विवरण ग्राहकां रा फायदा सारू वेबसाइट पर प्रकाशित करयो जावेला।

7. जवाब सारू बगत सीमा

- जे कोई ग्राहक सूँ माथे बताया गया कोई भी चैनल रे जरिये शिकायत मिले है, तो OXYZO सगळी शिकायतां सारू CRM में अनुरोध मिलतां ही तुरंत एक खुद-ब-खुद पावती भेजेला, जीं रे पछे ग्राहकां ने सर्विस रिक्रेस्ट नंबर अर समाधान सारू अंदाजन बगत सीमा साथे एक सूचना दी जावेला।
- मामला री जांच कर्या पछे, कंपनी आखिरी जवाब भेजेला या और बगत लागण रो कारण बतावेला अर शिकायत मिळण रा 30 दिनां रे भीतर इसो करण री कोसिस करेला।
- पण, सेंट्रलाइज्ड पब्लिक ग्रीवेंस रिड्रेस एंड मॉनिटरिंग सिस्टम (CPGRAM) सूँ मिली शिकायतां सारू, कंपनी शिकायत मिळण रा 21 दिनां रे भीतर समाधान करण री कोसिस करेला, अर बीमा सूँ जुड़ी शिकायतां सारू, कंपनी आखिरी जवाब भेजेला या और बगत लागण रो कारण बतावेला अर शिकायत मिळण रा 14 दिनां रे भीतर इसो करण री कोसिस करेला।

8. आंतरिक लोकपाल (IO) रो ढांचो

- IO, कंपनी रा संचालन प्रबंधन सूँ स्वतंत्र रूप सूँ काम करेला अर सीधा निदेशक मंडल ने रिपोर्ट करेला।
- कोई भी शिकायत जीं ने कंपनी द्वारा पूरी या थोड़ी-घणी खारिज कर दी ज्यी होवे, वा IO री सहमति बिना बंद नी करी जावेला।

- IO, भेजी जयी सगळी शिकायतां री समीक्षा मिळण रा 10 दिनां रे भीतर करेला अर आखिरी फैसलो लिख'र बतावेला।
- IO रा अवलोकनां रो उपयोग मूळ कारण रा विस्लेषण, एक ज्यूं बार-बार व्हेवा आळी शिकायतां ने खतम करण सारू बचाव रा उपाय बणावण, अर कर्मचारियां रा प्रक्षिक्षण सारू करयो जावेला।

9. डेटा री गोपनीयता

सगळी शिकायत सूं जुड़ी जाणकारी ने डिजिटल व्यक्तिगत डेटा संरक्षण अधिनियम, 2023 अर कंपनी री डेटा गोपनीयता नीति रे मुजब संभाल्यो जावेला। कोई भी गाहक रो डेटा बिना इजाजत या कानूनी जरूरत रे बारै साझा नी करयो जावेला।

10. सार्वजनिक खुलासो

शिकायत निवारण तंत्र रो विवरण, जिण में NBFCs सारू RBI लोकपाल योजना, संपर्क बिंदु, अर एस्केलेशन मैट्रिक्स शामिल है, ने:

- कंपनी री वेबसाइट, मोबाइल एप्लीकेशन, अर शाखा परिसरां में साफ़-साफ़ दिखायो जावेला।
- सगळा कर्ज रा कागदां अर गाहकां साथै व्हेवा आळा पत्राचार में शामिल करयो जावेला।

11. निगरानी, रिपोर्टिंग अर समीक्षा

एक संयुक्त शिकायत MIS, जिण में शिकायत री श्रेणियां, TAT री पालना, अर RCA रा रुझान शामिल है, ने बगत-बगत पर वरिष्ठ प्रबंधन रे साम्ही पेस करयो जावेला।

गाहक सेवा समिति हर तीन महीना में शिकायत सारांश री समीक्षा करेला, जद के निदेशक मंडल सालाना समीक्षा करेला।

कुल शिकायतां, समाधानां, IO री समीक्षावां, अर लंबित मामलां रो विवरण देवण आळी तिमाही नियामक रिपोर्ट RBI ने भेजी जावेला।

इण नीति री सालाना समीक्षा करी जावेला या ज्यूं भी जरूरी समझ्यो जावे, उण सूं पे'ला करी जावेला।
