

OXYZO FINANCIAL SERVICES LIMITED (நிறுவனம் அல்லது OXYZO)
(முன்னர் OXYZO FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED என்று அழைக்கப்பட்டது)

குறை தீர்க்கும் வழிமுறை மீதானக் கொள்கை

மதிப்பாய்வு மற்றும் அங்கீகரிக்கும் அதிகாரி

அதிகாரி	பதவி
தயாரித்தவர்	இணக்கத் துறை (GRO, IO மற்றும் சட்டம் & செயல்பாடுகளுடன் நடத்தப்பட்ட ஆலோசனையின்)
மதிப்பாய்வு செய்தவர்	வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழு
அங்கீகரித்தவர்	இயக்குநர்கள் குழு

பதிப்பு வரலாறு

பதிப்பு	வெளியீட்டு தேதி	சுருக்கமான விளக்கம்
1.0	30 செப்டம்பர் 2020	புதிய குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் நியமனம்
2.0	04 பிப்ரவரி 2022	அஞ்சல் முகவரி மாற்றம் மற்றும் பதில் அளிப்பதற்கான காலக்கெடு
2.1	26 ஜூலை 2022	புதிய குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் நியமனம்
3.0	15 பிப்ரவரி 2023	செயல்பாட்டுக் குழுவால் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டது
3.1	23 மே 2023	இயக்குநர்களின் குழுவால் குறிப்பிடப்பட்டது
4.0	15 ஏப்ரல் 2024	செயல்பாட்டுக் குழுவால் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டது
4.1	28 மே 2024	இயக்குநர்கள் குழுவால் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு அங்கீகரிக்கப்பட்டது
5.0	04 நவம்பர் 2025	வாடிக்கையாளர் இணக்கக் குழுவால் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டது
5.0	14 நவம்பர் 2025	இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்டது

1. அறிமுகம்

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI), அவ்வப்போது திருத்தப்படும் முதன்மை உத்தரவு - வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் - அளவு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை (SBR) வழிமுறைகள், 2023 மற்றும் முதன்மை உத்தரவு - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கான உள் குறைதீர்ப்பு) வழிமுறைகள், 2023 ஆகியவற்றின் மூலம், அனைத்து NBFCகளும் ஒரு பொருத்தமான மற்றும் பயனுள்ள குறை தீர்க்கும் வழிமுறையை (GRM) நிறுவ வேண்டும் என ஆணை பிறப்பித்துள்ளது. இந்தக் கொள்கை, வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான (NBFC) நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு குறித்த இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) வெளியிட்ட வழிகாட்டுதல்களின்படி உருவாக்கப்பட்டது, இது குறை தீர்க்கும் வழிமுறைகள் மற்றும் வாடிக்கையாளர் உரிமைகள் உட்பட நுகர்வோர் பாதுகாப்பை நிர்வகிக்கிறது.

இந்தக் கொள்கை பின்வருவனத் தொடர்பான விதிகளையும் உள்ளடக்குகிறது:

- RBI (கடன் தகவல் அறிக்கையிடல்) வழிமுறைகள், 2025-இன் படி கடன் தகவல் தொடர்பான புகார்கள், மற்றும்
- NBFC-களால் நிதிச் சேவைகளைப் புறமூலாக்கம் செய்வதில் அபாயங்களை நிர்வகிப்பதற்கான RBI வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் நடத்தை விதிகளின்படி, புறமூலாக்கம் செய்யப்பட்ட விற்பனையாளர்களால் வழங்கப்படும் சேவைகளிலிருந்து எழும் சிக்கல்கள்.

2. நோக்கம்

இந்தக் கொள்கையின் நோக்கம் பின்வருவனவற்றை உறுதி செய்வதாகும்:

- எல்லா நேரங்களிலும் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் நியாயமான மற்றும் பாரபட்சமற்ற நடத்தையை உறுதி செய்தல்.
- குறைகளுக்கு வெளிப்படையான, மரியாதையான மற்றும் காலக்கெடுவுடன் தீர்வு காணுதல்.
- தானியங்குப் புகார் தெரிவித்தல் மற்றும் கண்காணிப்புக்கான ஒரு கட்டமைக்கப்பட்ட பொறிமுறையை நிறுவுதல்.
- வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் உரிமைகள் மற்றும் கிடைக்கக்கூடிய விரிவாக்க வழிகள் பற்றிய அறிவை வழங்குதல்.
- RBI வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் DPDP சட்டம், 2023-க்கு இணங்க மையப்படுத்தப்பட்ட, தணிக்கை செய்யக்கூடிய குறை தீர்க்கும் மேலாண்மைக் கட்டமைப்பைப் பராமரித்தல்.

3. குழுவின் பொறுப்புகள்

RBI-இன் வழிகாட்டுதல்களின்படி, இயக்குநர்கள் குழு:

- நிறுவன அதிகாரிகளின் முடிவுகளால் எழும் தகராறுகள், குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டுத் தீர்க்கப்படுவதை உறுதிசெய்ய, பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை நிறுவ வேண்டும்.
- நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டின் இணக்கத்தையும் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் செயல்பாட்டையும் அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்ய வேண்டும்.
- இந்த வழிமுறை நிறுவனத்தின் நிர்வாகம், இணக்கம் மற்றும் தணிக்கை கட்டமைப்புகளுடன் ஒருங்கிணைக்கப்பட்டுள்ளதா என்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

4. புகார்களைப் பதிவு செய்தல் மற்றும் தொடர்ந்து கண்காணித்தல்

- நிறுவனத்தால் பெறப்படும் அனைத்துப் புகார்களும் Oxyzo ஆன்லைன் குறை தீர்க்கும் (OGR) போர்டல் மற்றும் உள் புகார் மேலாண்மை அமைப்பு மூலம் பதிவு செய்யப்பட்டு, கண்காணிக்கப்பட்டு, தீர்க்கப்படும்.

- ஒவ்வொரு புகாரையும் கண்காணிக்க ஒரு தனித்துவமான டிக்கெட் எண் ஒதுக்கப்படும். வாடிக்கையாளர் புகார் ஒப்புக்கை குறுஞ்செய்தியையும் (SMS) பெறுவார்கள்.

புகார் MIS, மூத்த நிர்வாகம் மற்றும் வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவால் அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்.

5. புகார்களின் தீர்வு

குறைகள் தீர்க்கும் சேவை அதிகாரி (GRO) தொடர்புடைய துறைகளுடன் ஒருங்கிணைந்து, அனைத்து வாடிக்கையாளர் பிரச்சினைகளையும் முழுமையாகத் தீர்த்து வைப்பதற்கும் முடிப்பதற்கும் பொறுப்பாவார்.

நிராகரிக்கப்பட்ட அல்லது தீர்க்கப்படாத வழக்குகள், புகார்தாரருக்கு இறுதித் தகவல் தெரிவிப்பதற்கு முன், மறுஆய்வு மற்றும் ஒப்புதலுக்காக உள் குறைதீர்ப்பாளருக்கு (இன்டர்னல் ஒம்புட்ஸ்மேன் - IO) தானாகவே மேல்முறையீடு செய்யப்படும்.

6. வாடிக்கையாளர் புகார்கள்/குறைகளைக் கையாளும் வழிமுறைகள்

வாடிக்கையாளர்கள் தங்களது புகாரை பின்வரும் முறையில் பதிவு செய்யலாம்:-

ஆன்லைன் செயல்முறை

- வாடிக்கையாளர்கள் OXYZO-வின் அதிகாரப்பூர்வ இணையதளமான www.oxyzo.in-ஐ பார்வையிட்டு தங்களது புகாரைப் பதிவு செய்யலாம்

ஆஃப்லைன் செயல்முறை

வாடிக்கையாளர் கடிதம், வாட்ஸ்அப், மின்னஞ்சல் அல்லது சமூக ஊடகங்கள் உட்பட வேறு எந்த நிறுவனச் சேனல் வழியாகவும் புகாரைச் சமர்ப்பிக்கலாம்

வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழு, வாடிக்கையாளர்கள் எழுப்பும் பிரச்சினைகள்/கவலை/புகாரைத் தொடக்க நிலையிலேயே தீர்க்கும்

புகார்களை முன்வைப்பதற்கான மேட்ரிக்ஸ்:-

நிலை 1- வாடிக்கையாளர் சேவை/GRO

OXYZO Financial Services Limited டின் சேவைகள் குறித்த கருத்துகளைப் பகிர்ந்து கொள்ள அல்லது புகார் அளிக்க விரும்பும் வாடிக்கையாளர்கள், எந்தவொரு அவுட்சோர்ஸ் நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் சேவைகள் தொடர்பான சிக்கல்கள் உட்பட, திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை (பொது விடுமுறை நாட்கள் தவிர) காலை 10:00 மணி முதல் மாலை 6:30 மணி வரை கீழே பட்டியலிடப்பட்டுள்ள சேனல்களைப் பயன்படுத்தலாம் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழு வழங்கிய பதிலில் திருப்தி அடையவில்லையெனில், வாடிக்கையாளர்கள் நிறுவனத்தின் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியை (GRO) தொடர்பு கொள்ளலாம்.

குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர்:	திரு. அபிஷேக் கோயல் (Mr. Abhishek Goyal)
முகவரி:	Global Business Park, First Floor Tower A, Sector 26, MG Road, Gurugram - 122001, India
தொலைபேசி:	91-7353013499
மின்னஞ்சல் ID:	grievanceredressal@oxyzo.in

பகுதியளவு அல்லது முழுமையாக நிராகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு புகாரும், நிறுவனத்தால் தீர்வுக்காக உள் குறைதீர்ப்பு அதிகாரியிடம் (IO) மட்டுமே அனுப்பப்படும்.

புகார்தாரர் சமர்ப்பித்த ஆவணங்கள் உட்படக் கிடைக்கக்கூடிய பதிவுகளைப் பயன்படுத்தி, IO-வின் குறிப்பிட்ட கேள்விகளுக்குப் பதிலளிக்கும் விதமாக நிறுவனம் அளித்த கருத்துகள் அல்லது விளக்கங்களுடன், IO புகார்களை மதிப்பாய்வு செய்வார். தேவைப்பட்டால், நிறுவனம் மூலம் புகார்தாரரிடமிருந்து கூடுதல் தகவல்களை IO கோரலாம்.

நிலை 2

மேற்கண்ட வழிமுறைகள் மூலம் வழங்கப்பட்ட தீர்வில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லையெனில், அல்லது புகார்/பிரச்சனை 30 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் பின்வரும் முறையைப் பயன்படுத்தி மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்தில் உள்ள இந்திய ரிசர்வ் வங்கியிடம் தங்களது புகாரைச் சமர்ப்பிக்கலாம்:

ஆன்லைன் மூலம்	https://cms.rbi.org.in
மின்னஞ்சல் id மூலம்	CRPC@rbi.org.in
நேரடியாக சமர்ப்பிப்பதன் மூலம்	Centralised Receipt and Processing Centre (CRPC), Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160017
கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண்	14448 (காலை 9:30 மணி முதல் மாலை 5:15 மணி வரை)

குறை தீர்க்கும் பொறிமுறைக்கான மேற்கண்ட தொடர்பு மையங்களின் விவரங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.

7. பதிலளிப்பதற்கான காலக்கெடு

- மேலே உள்ள ஏதேனும் ஒரு வழியின் மூலம் ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து புகார் பெறப்பட்டால், அனைத்து புகார்களுக்கும் CRM-இல் கோரிக்கை பெறப்பட்டவுடன் OXYZO உடனடியாக ஒரு தானியங்கி ஒப்புதலை அனுப்பும், அதைத் தொடர்ந்து சேவை கோரிக்கை எண் மற்றும் தீர்வுக்கான தற்காலிக காலக்கெடுவுடன் வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு தகவல் அனுப்பப்படும்.
- இந்த விஷயத்தை ஆராய்ந்த பிறகு, நிறுவனம் இறுதி பதிலை அனுப்பும் அல்லது கூடுதல் நேரம் தேவைப்படுவதற்கான காரணத்தை விளக்கும், மேலும் புகார் கிடைத்த 30 நாட்களுக்குள் அதைச் செய்ய முயற்சிக்கும்.
- இருப்பினும், மையப்படுத்தப்பட்ட பொதுக் குறை தீர்க்கும் மற்றும் கண்காணிப்பு அமைப்பு (CPGRAM) மூலம் பெறப்படும் புகார்களுக்கு, நிறுவனம் புகாரைப் பெற்ற 21 நாட்களுக்குள் அதைத் தீர்க்க முயற்சிக்கும், மேலும் காப்பீடு தொடர்பான புகார்களுக்கு, நிறுவனம் இறுதி பதிலை அனுப்பும் அல்லது கூடுதல் நேரம் தேவைப்படுவதற்கான காரணத்தை விளக்கி, புகார் கிடைத்த 14 நாட்களுக்குள் அதைச் செய்ய முயற்சிக்கும்.

8. உள் குறைதீர்ப்பாளர் (IO) காலக்கெடு

- நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டு நிர்வாகத்திலிருந்து சுயாதீனமாக IO செயல்படுவார் மற்றும் வாரியத்திற்கு நேரடியாக அறிக்கை அளிப்பார்.
- நிறுவனத்தால் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்படும் எந்தவொரு புகாரும் தகவல் அதிகாரியின் ஒப்புதல் இல்லாமல் முடிக்கப்படாது.
- பரிந்துரைக்கப்பட்ட அனைத்து புகார்களையும் பெறப்பட்ட 10 நாட்களுக்குள் IO மதிப்பாய்வு செய்து, இறுதி முடிவை எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிப்பார்.

- மூல காரணப் பகுப்பாய்வு, இதே போன்ற தொடர்ச்சியான புகார்களை நீக்குவதற்கான தணிப்பு நடவடிக்கைகளை வகுத்தல் மற்றும் ஊழியர்களுக்குப் பயிற்சி அளிப்பதற்கு IO அவதானிப்புகள் பயன்படுத்தப்படும்.

9. தரவு தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை

குறைகள் தொடர்பான அனைத்து தகவல்களும் டிஜிட்டல் தனிநபர் தரவு பாதுகாப்புச் சட்டம், 2023 மற்றும் நிறுவனத்தின் தரவு தனியுரிமைக் கொள்கையின்படி கையாளப்படும். அங்கீகாரம் அல்லது சட்டப்பூர்வ தேவை இல்லாமல் எந்தவொரு வாடிக்கையாளர் தரவையும் வெளியே பகிரக்கூடாது.

10. பொது வெளியீடு

முறைப்பாட்டுத் தீர்வு முறை, NBFC-களுக்கான RBI குறைதீர்ப்புத் திட்டம், தொடர்பு புள்ளிகள் மற்றும் புகார்களை முன்வைப்பதற்கான மேட்ரிக்ஸ் ஆகியவற்றின் விவரங்கள் பின்வருமாறு:

- நிறுவனத்தின் இணையதளம், மொபைல் செயலி மற்றும் கிளை வளாகம் ஆகியவற்றில் தெளிவாகக் காட்சிப்படுத்தப்பட்டுள்ளது.
- இந்தத் தகவல்கள் அனைத்து கடன் ஆவணங்களிலும் வாடிக்கையாளர்களுக்கான தகவல்தொடர்பிலும் சேர்க்கப்பட்டுள்ளன.

11. கண்காணித்தல், அறிக்கையிடல் மற்றும் மதிப்பாய்வு செய்தல்

புகார் வகைகள், TAT பின்பற்றுதல் மற்றும் RCA போக்குகள் உள்ளிட்ட ஒருங்கிணைந்த குறை தீர்க்கும் MIS, மூத்த நிர்வாகத்திற்கு அவ்வப்போது சமர்ப்பிக்கப்படும்.

வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழு காலாண்டுக்கு ஒருமுறை குறைகளைத் தாக்கல் செய்யும், இயக்குநர்கள் குழு ஆண்டுதோறும் குறைகளைத் தாக்கல் செய்யும்.

மொத்தப் புகார்கள், தீர்வுகள், IO மதிப்பாய்வுகள் மற்றும் நிலுவையில் உள்ள வழக்குகள் ஆகியவற்றை விவரிக்கும் காலாண்டு ஒழுங்குமுறை அறிக்கைகள் RBI-யிடம் தாக்கல் செய்யப்படும்.

இந்தக் கொள்கையின் வருடாந்திர மதிப்பாய்வு மேற்கொள்ளப்படும், அல்லது தேவைப்பட்டால் அதற்கு முன்னதாகவே மேற்கொள்ளப்படும்.
