



కాంటాక్ట్: +91-7353013499

ఇమెయిల్: getsupport@oxyzo.inవెబ్ సైట్: www.oxyzo.in

OXYZO FINANCIAL SERVICES LIMITED (కంపెనీ లేదా OXYZO)
(గతంలో OXYZO FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED అని పిలిచేవారు)

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ (ఫిర్యాదుల పరిష్కార) యంత్రాంగ పాలసీ

సమీక్షించి & ఆమోదించిన అధికారి

అధికారి	హోదా
రూపొందించినవారు	కాంప్లైయెన్స్ డిపార్ట్మెంట్ (GRO, IO మరియు లీగల్ & ఆపరేషన్స్ తో సంప్రదించిన పిదప చేసినది)
సమీక్షించినవారు	కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ
ఆమోదించినవారు	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్

వెర్షన్ హిస్టరీ

వెర్షన్	జారీ చేసిన తేదీ	సంక్షిప్త వివరణ
1.0	సెప్టెంబర్ 30, 2020	కొత్త ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి నియామకం
2.0	ఫిబ్రవరి 04, 2022	పోస్ట్ చిరునామా మార్పు మరియు ప్రతిస్పందన కోసం కాలపరిమితి
2.1	జూలై 26, 2022	కొత్త ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి నియామకం
3.0	ఫిబ్రవరి 15, 2023	ఆపరేషన్స్ కమిటీ సమీక్షించింది
3.1	మే 23, 2023	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ నోట్ చేసింది
4.0	ఏప్రిల్ 15, 2024	ఆపరేషన్స్ కమిటీ సమీక్షించింది
4.1	మే 28, 2024	డైరెక్టర్స్ బోర్డు సమీక్షించి, ఆమోదించింది
5.0	నవంబర్ 04, 2025	కస్టమర్ కాంప్లైయెంట్ కమిటీ సమీక్షించింది
5.0	నవంబర్ 14, 2025	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ఆమోదించింది

1. పరిచయం

మాఫర్ డైరెక్షన్ - నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్సియల్ కంపెనీ - స్కెల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్ (SBR) డైరెక్షన్స్, 2023 మరియు మాఫర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ ఫర్ రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీస్) డైరెక్షన్స్, 2023 ప్రకారం, కాలానుగుణంగా సవరించబడినట్లుగా, అన్ని NBFCలు తగిన మరియు ప్రభావవంతమైన ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని (GRM) తప్పనిసరిగా రూపొందించాలని రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) ఆదేశించింది. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాలు మరియు కస్టమర్ హక్కులతో సహా వినియోగదారుల రక్షణను నియంత్రించే నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్సియల్ కంపెనీల (NBFCలు)కు సంబంధించి ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్పై రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) జారీ చేసిన ఆదేశాల ప్రకారం ఈ పాలసీ రూపొందించబడింది.

ఈ పాలసీలో వీటికి సంబంధించిన నిబంధనలను కూడా ఉంటాయి:

- RBI (క్రెడిట్ ఇన్సూరేషన్ రిపోర్టింగ్) మార్గదర్శకాలు, 2025 ప్రకారం క్రెడిట్ ఇన్సూరేషన్కు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు; మరియు
- NBFCలు అందించే ఆర్థిక సర్వీసల అవుట్సోర్సింగ్లో రిస్కుల నిర్వహణ మరియు ప్రవర్తనా నియమావళిపై (కోడ్ ఆఫ్ కాండక్ట్) RBI మార్గదర్శకాలు ప్రకారం అవుట్సోర్సింగ్ విక్రేతలు అందించే సర్వీసల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే సమస్యలు.

2. ప్రయోజనం/ఉద్దేశం

ఈ పాలసీ ముఖ్య ఉద్దేశ్యం కింద పేర్కొన్న వాటిని నిర్ధారించడం:

- అన్ని సమయాల్లోనూ కస్టమర్లు అందరికీ న్యాయమైన మరియు నిష్పక్షికమైన పరిష్కారాలు అందేలా నిర్ధారించడం కోసం.
- ఫిర్యాదులకు పారదర్శకంగా, మర్యాదగా మరియు సమయానుకూలంగా పరిష్కారం అందించడం కోసం.
- ఆటోమేటిక్గా ఫిర్యాదులు లేవనెత్తడం మరియు పర్యవేక్షణ కోసం ఒక నిర్మాణాత్మక యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేయడం కోసం.
- కస్టమర్లకు వారి హక్కులు మరియు అందుబాటులో ఉన్న ఫిర్యాదులు లేవనెత్తే మార్గాల గురించి అవగాహన కల్పించడం.
- RBI మరియు DPDP చట్టం, 2023కి అనుగుణంగా సెంట్రలైజ్డ్, ఆడిట్ చేయగల ఫిర్యాదుల నిర్వహణ ప్లేమ్వర్క్ను నిర్వహించడం కోసం.

3. బోధ బాధ్యతలు

RBI ఆదేశాల ప్రకారం, డైరెక్షన్ల బోధ వీటిని తప్పకుండా నిర్వహించాలి:

- కంపెనీ అధికారుల నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలోనైనా విని పరిష్కరించేలా చూసుకోవడానికి తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేయాలి.
- ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్కు అనుగుణంగా ఉండాలి మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరును కాలానుగుణంగా సమీక్షించాలి.
- కంపెనీ పాలన, సమ్మతి మరియు ఆడిట్ ప్లేమ్వర్క్లతో యంత్రాంగం ఇంటిగ్రేట్డ్ (అంతర్భాగం) చేయబడిందని నిర్ధారించుకోవాలి.

4. ఫిర్యాదుల రికార్డింగ్ మరియు ట్రాకింగ్

- కంపెనీకి అందిన అన్ని ఫిర్యాదులను Oxyzo ఆన్లైన్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారం (OGR) పోర్టల్ మరియు అంతర్గత ఫిర్యాదు నిర్వహణ వ్యవస్థ ద్వారా రికార్డ్ చేసి, ట్రాక్ చేయాలి మరియు పరిష్కరించాలి
- ప్రతి ఫిర్యాదును గుర్తించగలిగేలా ప్రతి ఫిర్యాదుకు ఒక ప్రత్యేక టికెట్ నంబర్ కేటాయించబడుతుంది. ఫిర్యాదు అందిందనే నిర్ధారణకు సంబంధించిన SMS కూడా కస్టమర్ కు అందుతుంది

కంప్లయింట్ (ఫిర్యాదు) MIS'ని కాలానుగుణంగా సీనియర్ మేనేజ్మెంట్ మరియు కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ సమీక్షించాలి.

5. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

సంబంధిత విభాగాల సమన్వయంతో అన్ని కస్టమర్ సమస్యలను సమగ్రంగా పరిష్కరించడానికి మరియు క్లోజ్ చేయడానికి ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి (GRO) బాధ్యత వహిస్తారు.

తిరస్కరించబడిన లేదా పరిష్కరించబడని కేసుల గురించి ఫిర్యాదుదారునికి తుది సమాచారం అందించే ముందు, సమీక్ష మరియు సమ్మతి కోసం అవి ఇంటర్నల్ (అంతర్గత) అంబుడ్స్మన్ (IO)కి ఆటోమేటిక్గా బదిలీ చేయబడతాయి.

6. కస్టమర్ ఫిర్యాదులు/వివాదాలను పరిష్కరించే విధానం

కస్టమర్ తమ ఫిర్యాదును కింది పద్ధతి ద్వారా నమోదు చేయవచ్చు:-

ఆన్లైన్ పద్ధతిలో చేసేందుకు

- OXYZO అధికారిక వెబ్ సైట్ను అంటే www.oxyzo.inను కస్టమర్ సందర్శించి, తమ ఫిర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు

ఆఫ్లైన్ పద్ధతిలో చేసేందుకు

లెటర్, వాట్సప్, ఇమెయిల్ లేదా సోషల్ మీడియా సహా కంపెనీ ఇతర ఛానెల్ల ద్వారా కస్టమర్ ఫిర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు

కస్టమర్లు లేవనెత్తిన సమస్యలు/అందోళన/ఫిర్యాదును మొదటి స్థాయిలో కస్టమర్ కేర్ బృందం పరిష్కరిస్తుంది

ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్:-

లెవెల్ 1- కస్టమర్ కేర్/GRO

బెట్ సోర్స్ ఓఎస్సీ అందించే సర్వీసెలకు సంబంధించిన సమస్యలతో సహా OXYZO Financial Services Limited సర్వీసెలకు సంబంధించి ఫీడ్ బ్యాక్ను అందించాలనుకునే లేదా ఫిర్యాదును పంపాలనుకునే కస్టమర్లు సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు (ప్రభుత్వ సెలవు దినాలు తప్ప) ఉదయం 10:00 నుండి సాయంత్రం 6:30 గంటల మధ్య సంప్రదించవచ్చు లేదా కస్టమర్ కేర్ బృందం ఇచ్చిన పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, కంపెనీ ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి (GRO)ని సంప్రదించవచ్చు.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు:	మిష్టర్ అభిషేక్ గోయల్ (Mr. Abhishek Goyal)
చిరునామా:	Global Business Park, First Floor Tower A, Sector 26, MG Road, Gurugram - 122001, India
ఫోన్:	91-7353013499
ఇ-మెయిల్ ఐడి:	grievanceredressal@oxyzo.in

పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా తిరస్కరించిన ఏదైనా ఫిర్యాదుకు పరిష్కారం కోసం కంపెనీ అంతర్గత అంబుడ్స్ మన్ అధికారి (IO)కి మాత్రమే రెఫర్ చేయాలి.

ఫిర్యాదుదారు సమర్పించిన డాక్యుమెంట్లు మరియు IO అడిగే నిర్దిష్ట ప్రశ్నలపై కంపెనీ చేసిన వ్యాఖ్యలు/ఇచ్చిన స్పష్టికరణలతో సహా అందుబాటులో ఉన్న రికార్డుల ఆధారంగా ఫిర్యాదులను IO పరిశీలిస్తారు. అవసరమైతే కంపెనీ ద్వారా ఫిర్యాదుదారు నుండి అదనపు సమాచారాన్ని IO కోరవచ్చు.

లెవెల్ 2

పైన వివరించిన మార్గంలో అందిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా 30 రోజుల కాలవ్యవధిలో ఫిర్యాదు/వివాదం పరిష్కరించకపోతే, కస్టమర్ కింది విధంగా సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ కేంద్రంలో RBIకి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు:

ఆన్లైన్ పద్ధతిలో అయితే	https://cms.rbi.org.in
ఇమెయిల్ ఐడి ద్వారా అయితే	CRPC@rbi.org.in
ఫిజికల్ పద్ధతిలో అయితే	Centralised Receipt and Processing Centre (CRPC), Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160017
టోల్ ఫ్రీ నంబర్	14448 (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు)

కస్టమర్ల ప్రయోజనం దృష్ట్యా, ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం కోసం పైన పేర్కొన్న కాంటాక్ట్ పాయింట్ల వివరాలను వెబ్ సైట్ లో ప్రచురించాలి.

7. ప్రతిస్పందన కోసం టైమ్ ఫ్రేమ్ (నిర్దిష్ట కాలవ్యవధిని) నిర్దేశించాలి

- పైన పేర్కొన్న మార్గాల ద్వారా కస్టమర్ నుండి ఫిర్యాదు అందితే, అన్ని ఫిర్యాదులకు సంబంధించి, CRMలో అభ్యర్థన అందిన వెంటనే ఆటో రిసీట్ (రసీదు)ను OXYZO పంపుతుంది, ఆ తర్వాత సర్వీస్ రిక్వెస్ట్ నంబర్ మరియు పరిష్కారం పొందబోయే తాత్కాలిక కాలవ్యవధిని కస్టమర్లకు పంపుతుంది
- విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, కంపెనీ తుది ప్రతిస్పందనను పంపుతుంది లేదా ప్రతిస్పందించడానికి ఎక్కువ సమయం తీసుకోవడానికి గల కారణాన్ని వివరిస్తుంది మరియు ఫిర్యాదు అందిన 30 రోజుల్లోపు అలా చేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.
- అయితే, సెంట్రలైజ్డ్ పబ్లిక్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ అండ్ మానిటరింగ్ సిస్టమ్ (CPGRAM) నుండి వచ్చిన ఫిర్యాదుల విషయంలో, ఫిర్యాదు అందిన 21 రోజుల్లోపు ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది మరియు ఇన్సూరెన్స్ సంబంధిత ఫిర్యాదులకు, కంపెనీ తుది ప్రతిస్పందనను పంపుతుంది లేదా స్పందించడానికి ఎక్కువ సమయం తీసుకోవడానికి గల కారణాన్ని వివరిస్తుంది మరియు ఫిర్యాదు అందిన 14 రోజుల్లోపు అలా చేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.

8. ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్ మన్ (IO) ఫ్రేమ్ వర్క్

- కంపెనీ ఆపరేటింగ్ మేనేజ్ మెంట్ కు సంబంధం లేకుండా, IO స్వతంత్రంగా పనిచేస్తారు మరియు నేరుగా బోర్డుకు నివేదిస్తారు.
- కంపెనీ పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించబడిన ఏ ఫిర్యాదును IO సమ్మతి లేకుండా క్లోజ్ చేయకూడదు.

- ఫిర్యాదులు అందిన 10 రోజుల్లోపు అన్ని రెఫర్ చేయబడిన ఫిర్యాదులను సమీక్షించి, తుది నిర్ణయాన్ని రాతపూర్వకంగా తెలుపుతారు.
- IO పరిశీలనలను తప్పకుండా సమస్య మూల కారణాలను విశ్లేషించడానికి ఉపయోగిస్తారు, ఇలాంటి పదే పదే ఫిర్యాదుల తొలగింపు మరియు వాటిపై సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వడం కోసం ఉపశమన చర్యను రూపొందిస్తారు.

9. డేటా ప్రైవసీ & గోప్యత

అన్ని ఫిర్యాదులకు సంబంధించిన సమాచారం డిజిటల్ పర్సనల్ డేటా ప్రొటెక్షన్ యాక్ట్, 2023 మరియు కంపెనీ డేటా ప్రైవసీ పాలసీకి అనుగుణంగా నిర్వహించబడుతుంది. అధికారం లేదా చట్టపరమైన అవసరం లేకుండా ఏ కస్టమర్ డేటాను బయటకు వెల్లడించకూడదు.

10. పబ్లిక్ డిస్క్లోజర్ (బహిరంగ ప్రకటన)

NBFCల కోసం RBI అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, కాంటాక్ట్ పాయింట్లు మరియు ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్‌తో సహా ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం వివరాలు:

- కంపెనీ వెబ్ సైట్, మొబైల్ అప్లికేషన్ మరియు బ్రాంచ్ ప్రాంగణంలో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి.
- అన్ని లోన్ డాక్యుమెంట్లలో మరియు కస్టమర్లకు పంపే కమ్యూనికేషన్ (మెసేజ్, ఈమెయిల్)లో చేర్చాలి.

11. పర్యవేక్షణ, నివేదన మరియు సమీక్ష

ఫిర్యాదు కేటగిరీలు, TATకు కట్టుబడి ఉండటం మరియు RCA త్రైమాసిక సహా కన్సాలిడేటెడ్ గ్రీవెన్స్ (ఏకీకృత ఫిర్యాదు పరిష్కార) MISని సీనియర్ మేనేజ్మెంట్‌కు ఎప్పటికప్పుడు సమర్పించాలి.

ఫిర్యాదుల సారాంశాన్ని కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ త్రైమాసికానికి (మూడు నెలలకోసారి) ఒకసారి సమీక్షిస్తుంది, అయితే డైరెక్టర్ల బోర్డు ఏటా సమీక్షిస్తుంది.

మొత్తం ఫిర్యాదులు, పరిష్కారాలు, IO సమీక్షలు మరియు పెండింగ్ వివరాలను వివరిస్తూ త్రైమాసిక నియంత్రణ నివేదికలను RBIకి ఫైల్ చేయాలి.

అవసరమైనప్పుడు లేదా ముందుగానే ఈ పాలసీ వార్షిక సమీక్షను చేపట్టాలి.
