उचित व्यवहार नियम

ऑक्सिलो फ़िनसर्व प्राइवेट लिमिटेड

उचित व्यवहार नियम

ऑक्सिलो फ़िनसर्व प्राइवेट लिमिटेड (ऑक्सिलो/कंपनी), जो भारतीय रिजर्व बैंक के साथ पंजीकृत एक मध्य स्तरीय गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी है और जिसका ग्राहकों के साथ सीधा संपर्क है, को अपने बोर्ड द्वारा अनुमोदित निष्पक्ष व्यवहार संहिता (एफपीसी/संहिता) तैयार करने की आवश्यकता है।

उचित व्यवहार संहिता, भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्देशों - भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां - ज़िम्मेदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, 2025 के अनुपालन में तैयार की गई है। इस संहिता का उद्देश्य भारतीय रिज़र्व बैंक के इन निर्देशों की अंतनिर्हित भावना के दायरे को और अधिक विस्तृत करना है।

क. यह नियम बताता है कि ऑक्सिलो कंपनी अपनी वित्तीय सेवाओं और उत्पाद को ईमानदारी और पारदर्शिता के साथ देने के लिए अपने ग्राहकों या उधारकर्ताओं (प्रयोग में एक समान) के प्रति प्रतिबद्ध है।

ख. इस नियम का उद्देश्य है कि कंपनी अपने सभी कामों में पारदर्शिता बरते। इससे ग्राहक ऑक्सिलो के उत्पादों और सेवाओं को चुनते समय सही जानकारी के साथ फ़ैसला ले सकेंगे।

ग. प्रबंधकों और कर्मचारियों को ग्राहक के साथ बात करते समय या उनके साथ काम करते समय, इन नियमों का सख्ती से पालन करना होगा।

उपयोग

FPC कंपनी के सभी कर्मचारियों पर और कंपनी की तरफ से काम करने वाले लोगों या कर्मचारियों पर भी लागू होगा। यह नियम कंपनी के सभी उत्पादों और सेवा पर लागू होगा। चाहे वो कोई भी उत्पाद या सेवा हो। यह नियम कंपनी के हर काम पर लागू होगा, जैसे मार्केटिंग, लोन देने की प्रक्रिया, लोन की प्रोसेसिंग अर्थात कागज़ी कार्रवाई, सेवाएं देने और पैसे वापस लेने की प्रक्रिया।

नियम तय करने के मुख्य सिद्धांत

क. कंपनी अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में साफ़ और स्पष्ट जानकारी देगी। यह जानकारी ऐसी भाषा में होगी, जो ग्राहकों द्वारा समझी जा सके।

ख. हर उत्पाद और सेवा के नियम और शर्तें रिज़र्व बैंक के दिशा-निर्देशों और कानून के अनुसार होंगे।

ग. ग्राहकों की शिकायतों का जल्द ही समाधान किया जाएगा। किसी भी ग्राहक के साथ उम्र, वर्ग, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं किया जाएगा।

घ. ग्राहकों को जानकारी देना - कंपनी की वेबसाइट पर इस नियम का नवीनतम संस्करण दिखाया जाएगा। इसे हर ब्रांच ऑफ़िस में ऐसी जगह लगाया जाएगा, जहाँ से लोग इसे आसानी से देख सकें। अगर कोई ग्राहक या संभावित ग्राहक इस नियम की प्रति या कॉपी मांगता है, तो उसे दी जाएगी।

ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

ऋणी से सभी संचार उसकी समझ में आने वाली भाषा में किया जाएगा। ग्राहक के हित को प्रभावित करने वाली सभी जानकारियाँ उधारकर्ता को इस प्रकार दी जाएंगी, जिससे वह ऑक्सिलो के उत्पादों और सेवाओं की तुलना अन्य विकल्पों से भली-भाँति कर सके। इसी अनुसार ऋण लेते समय कम से कम ग्राहक को लागू ब्याज दर, प्रक्रिया शुल्क और अन्य सभी शुल्क (पूर्व-भुगतान शुल्क एवं उपलब्ध विकल्पों सहित) पारदर्शी रूप से बताई और संप्रेषित की जाएंगी।

लोन आवेदन फ़ॉर्म में ग्राहक द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेज़ों की सूची भी उपलब्ध कराई जाएगी। आवेदन की प्रोसेसिंग के लिए [1]अतिरिक्त दस्तावेज़ों की आवश्यकता होने पर उन्हें ग्राहक से यथाशीघ्र उचित संचार चैनल के माध्यम से प्राप्त किया जाएगा।

---

[1] वार्षिक समीक्षा के तहत 27 अक्टूबर 2021 को जोड़ा गया

पूर्ण आवेदन फ़ॉर्म प्राप्त होने पर उचित अभिस्वीकृति प्रदान की जाएगी जिसमें लोन आवेदन का निपटान करने की समयसीमा निर्दिष्ट की जाएगी। [2]ग्राहक से सभी आवश्यक सूचना/आँकड़े प्राप्त होने की तारीख से ग्राहक के ऋण आवेदन की प्रक्रिया के लिए समय सीमा 30 दिन से अधिक नहीं होगी। यदि कोई विशेष सत्यापन, जांच या जांच की आवश्यकता है, तो ग्राहक को उससे अवगत कराया जाएगा और ऐसे मामलों में समयसीमा में वृद्धि होने की सूचना भी दी जाएगी।

ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

लोन मंज़ूर होने पर कंपनी उधारकर्ता को उसके समझे जाने वाली भाषा में एक मंज़ूरी पत्र देगी। जिसमें लोन की शर्तों, सालाना ब्याज दर, ब्याज लगाने की विधि के साथ-साथ लोन की राशि के बारे में भी बताया जाएगा। उधारकर्ताओं द्वारा इन शर्तों पर सहमति मिलने पर, कंपनी इसे अपने रिकॉर्ड में रखेगी।

ऋण अनुबंध पर कंपनी और ऋणी - दोनों पक्ष के हस्ताक्षर होना ज़रूरी है। जहाँ अनुबंध पर भौतिक रूप से हस्ताक्षर किए जाने हों, वहाँ दोनों पक्षों को स्वयं हस्ताक्षर करने होंगे। यदि अनुबंध डिजिटल माध्यम से हस्ताक्षर किया जाना हो, तो सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार कंपनी एवं उधारकर्ता दोनों को इलेक्ट्रॉनिक रूप से हस्ताक्षर करने होंगे।

उधारकर्ता के साथ हस्ताक्षर किए गए मंज़ूरी पत्र में मोटे अक्षरों में लिखा होगा कि अगर उधारकर्ता द्वारा समय पर पैसे ना चुकाए जाने पर क्या जुर्माना लगेगा। लोन का पैसा मिलने पर, उधारकर्ता को मंज़ूरी पत्र की एक कॉपी दी जाएगी। यह कॉपी कागज़ पर या इलेक्ट्रॉनिक कॉपी हो सकती है। इस कॉपी के साथ सभी ज़रूरी दस्तावेज़ भी दिए जाएंगे।

ऋण खातों में दंडात्मक प्रभार

3 नवंबर, 2023 को अनुमोदित निष्पक्ष ऋण प्रथाओं पर बोर्ड अनुमोदित नीति ऋण - खातों में दंडात्मक प्रभारका पालन किया जाएगा, जो दंडात्मक प्रभार लगाने को नियंत्रित करता है।

---

[2] वार्षिक समीक्षा के तहत 27 अक्टूबर 2021 को प्रतिस्थापित किया गया

ऋणों का वितरण, जिसमें नियमों और शर्तों में परिवर्तन शामिल हैं:

वितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्कों और पूर्व-भुगतान शुल्कों आदि में किसी भी बदलाव की स्थिति में उधारकर्ता को उसकी समझ में आने वाली भाषा में पूर्व सूचना दी जाएगी, जिसमें बदले हुए नियम स्पष्ट रूप से उल्लिखित होंगे। नोटिस को शॉर्ट मैसेजिंग सर्विस (एसएमएस), कूरियर, इलेक्ट्रॉनिक मेल, ईमेल, पंजीकृत या प्रमाणित डाक या फैक्स (जहां उपलब्ध हो) भेजकर दिया जा सकता है। निरंतर तकनीकी विकास के साथ, संचार के साधनों का विकास होता जा रहा है और उनकी सुगमता के कारण ग्राहक ऊपर उल्लिखित विकल्पों के अतिरिक्त माध्यमों या विकल्पों का करना भी पसंद कर सकते हैं। कंपनी इन विकल्पों का पता लगा सकती है और यदि व्यवहार्य पाया जाता है तो ग्राहकों को चुनने के लिए विकल्पों की सूची प्रदान कर सकती है। यदि ग्राहक किसी विशिष्ट संचार माध्यम से नोटिस प्राप्त करने का विकल्प चुनता है, तो किसी भी प्रकार का नोटिस भेजने के लिए उसी का उपयोग किया जाएगा।

ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव केवल भावी तिथि से ही प्रभावी होंगे और इस संबंध में एक उचित शर्त ऋण अनुबंध का अनिवार्य हिस्सा होनी चाहिए

भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/त्वरित करने का कोई भी निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।

सभी प्रतिभूतियाँ सभी देय राशि के पुनर्भुगतान पर या बकाया राशि की वसूली पर जारी की जाएंगी, जो कि कंपनी के किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन होगी जो उसके पास उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए हो सकता है। यदि सेट-ऑफ़ के ऐसे अधिकार का इस्तेमाल किया जाना है, तो कंपनी उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ और उन शर्तों के बारे में नोटिस देगी जिनके तहत वह संबंधित दावे के निपटान/भुगतान तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

सामान्य

कंपनी मंज़ूरी पत्र में बताए गए नियमों और शर्तों के उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के निजी या व्यावसायिक मामलों में दखल नहीं देगी (जब तक कि कंपनी को ऐसी कोई जानकारी मिलती है, जो उधारकर्ता ने पहले नहीं बताई थी, तो कंपनी उस पर कार्रवाई कर सकती है)।

अगर उधारकर्ता अपना लोन किसी दूसरी जगह ट्रांसफ़र करना चाहता है, तो वह कंपनी से अनुरोध कर सकता है। कंपनी अनुरोध मिलने पर 21 दिनों के भीतर हां या ना में जवाब दे सकती है। अगर कंपनी हां कहती है, तो कानून के अनुसार ट्रांसफ़र किया जाएगा।

अगर किसी व्यक्ति ने अपने व्यवसाय के अलावा किसी और काम के लिए फ़्लोटिंग दर पर लोन लिया है, तो वह समय से पहले लोन चुका सकता है। इस पर कोई जुर्माना नहीं लगेगा और यह नियम तब भी लागू होगा जब लोन में कोई सह-उधारकर्ता हो।

कंपनी केवल उन्हीं उपायों का सहारा लेगी/ कार्रवाई करेगी जो कानूनी रूप से अनुमत हों और उधारकर्ता के साथ किए गए ऋण अनुबंध की नियमों व शर्तों के अनुरूप हों।

पैसा वापस लेने का तरीकाः

ग्राहक को पुनर्भुगतान प्रक्रिया, अनुसूची के बारे में तुरंत सूचित किया जाएगा, जिसमें राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की आवधिकता शामिल है। ग्राहकों को बकाया राशि के संबंध में सभी जानकारी प्रदान की जाएगी और बकाया के भुगतान[3]/ या प्रतिभूति के पुनः कब्जे के लिए, यदि कोई हो, पर्याप्त नोटिस देने का प्रयास किया जाएगा। ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत मुलाकात करके याद दिलाया जाएगा। [4]यह सुनिश्चित किया जाएगा कि प्रतिभूति को लागू करने, मूल्यांकन और उसकी वसूली की पूरी प्रक्रिया निष्पक्ष और पारदर्शी हो।

ऋण की वसूली के मामले में, अनुचित उत्पीड़न, जैसे कि उधारकर्ताओं को असामयिक घंटों में लगातार परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना, आदि से सख्ती से बचा जाएगा। वसूली के तरीके विनम्र, निष्पक्ष और समझाने वाले होने चाहिए। कंपनी के कर्मचारी और कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत व्यक्ति हमेशा ग्राहकों के साथ विनम्र तरीके से व्यवहार करेंगे। कंपनी अपने कर्मचारियों के लिए समय-समय पर प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करेगी, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ग्राहकों के साथ व्यवहार पेशेवर, उचित और सम्मानजनक तरीके से हो।वे अपनी पहचान बताएंगे और कंपनी द्वारा जारी किए गए प्राधिकार पत्र को प्रदर्शित करेंगे।

पैसे वापस लेने के लिए दिशा-निर्देशः

- हर समय ग्राहक की निजी जानकारी और उसकी गोपनीयता का ध्यान रखा जाएगा।
- ग्राहक से संपर्क करना

[3] वार्षिक समीक्षा 27 अक्टूबर को जोड़ा गया

[4] वार्षिक समीक्षा 27 अक्टूबर को जोड़ा गया

- ग्राहकों को असामान्य घंटों में फोन नहीं किया जाएगा, जब तक कि उधारकर्ता के व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों में ऐसा करना आवश्यक न हो"
- कंपनी की तरफ से ग्राहक से पैसे लेने गए प्रतिनिधियों को शिष्टाचार बनाए रखना होगा। वे हमेशा सभ्य तरीके से ही बात करेंगे और साथ ही ग्राहक से विनम्रता और सम्मान से पेश आएंगे।
- कंपनी का प्रयास यह होना चाहिए कि अगर ग्राहक को बकाया राशि के बारे में कोई मतभेद है, तो वह उसे दूर करे और यदि कोई विवाद हो, तो मैत्रीपूर्ण ढंग से उसका निपटान करें

भारतीय रिज़र्व बैंक के नियमों के अनुसार तय किया जाएगा कि कौनसा समय असामान्य है। ये नियम समय-समय पर बदल सकते हैं।

ब्याज दर और जोखिम का आंकलन

कंपनी के बोर्ड ने एक [5]ब्याज दर नीति (अनुबंध II) बनाई है, जो यह बताती है कि ब्याज दर, प्रोसेसिंग फ़ीस और अन्य शुल्क कैसे तय किए जाएंगे।
कंपनी को इस नीति का पालन करना होगा। कंपनी की एक आधार दर होती है, जिस पर कुछ और प्रतिशत जोड़कर ग्राहक की ब्याज दर तय की जाती है। यह अतिरिक्त प्रतिशत हर ग्राहक के लिए अलग हो सकता है। ब्याज दरें और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए निर्धारित दृष्टिकोण भी कंपनियों की वेबसाइट पर उपलब्ध कराए जाएंगे।

कंपनी बहुत ही कारकों में ध्यान रखकर यह तय करती है कि किसी ग्राहक को लोन देना कितना जोखिम भरा है, जैसे छात्र की पढ़ाई का रिकॉर्ड, चुने गए कोर्स और कॉलेज में नौकरी मिलने की संभावना, पढ़ाई का देश, सह-उधारकर्ता की आर्थिक स्थिति, पिछला क्रेडिट इतिहास, गिरवी रखी गई संपत्ति (यदि कोई हो तो), कंपनी की शाखा के माध्यम से लोन की सेवा देने की सुविधा, लोन देने और उसकी सेवा करने में आने वाली लागत।
मंज़ूरी पत्र में ब्याज दर के बारे में बताया जाएगा और साथ ही यह बताया जाएगा कि ब्याज की अंतर दर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार प्रभारी होगी। ग्राहक को दिए गए मंज़ूरी पत्र में इस बारे में बताया जाएगा। ब्याज दर अनिवार्य रूप से वार्षिक दर के रूप में बताई जाएगी, ताकि ग्राहक को यह पूरी तरह से स्पष्ट हो कि उनके खाते पर वास्तव में कितनी दर लागू होगी।

---

[5] वार्षिक समीक्षा 27 अक्टूबर 2021 को जोड़ा गया

समान मासिक किश्तों (ईएमआई) पर फ़्लोटिंग ब्याज दर का पुनर्निधारण

3 नवंबर, 2023 को बोर्ड द्वारा अनुमोदित समान मासिक किश्तों (ईएमआई) पर फ्लोटिंग ब्याज दर के रीसेट पर नीति का पालन किया जाएगा जो अन्य बातों के साथ-साथ कंपनी को बेंचमार्क ब्याज दर में परिवर्तन के संभावित प्रभाव के बारे में उधारकर्ताओं को सूचित करने का अधिदेश देती है, जिससे ईएमआई और/या अवधि या दोनों में बदलाव हो सकते हैं, निश्चित दर में बदलने के लिए ब्याज दर को रीसेट करने की प्रक्रियाओं का प्रावधान करती है, ईएमआई में वृद्धि या अवधि के विस्तार या दोनों विकल्पों के संयोजन में से चुनने के विकल्प प्रदान करने का अधिदेश देती है, ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करने का विकल्प देती है और लागू नियमों के अनुसार पारदर्शिता और स्पष्टता सुनिश्चित करने के लिए अन्य शर्तें प्रदान करती है।

नियमति समीक्षा

कंपनी के मुख्य प्रबंधक या सबसे बड़े अधिकारी कंपनी के बोर्ड अर्थात कंपनी के सबसे ऊँचे स्तर के अधिकारियों को हर तीन महीने में एक बार समीक्षा की रिपोर्ट प्रस्तुत करेंगे। जिसमें यह देखा जाएगा कि कंपनी इस उचित व्यवहार संहिता के सभी नियमों का पालन कर रही है और यदि ग्राहकों की शिकायतें ठीक से सुनी और सुलझाई जा रही हैं।

गारंटर (गारंटी देने वालों के लिए नियम)

गारंटी देने वाले व्यक्ति को बताया जाएगा कि वह कितने पैसों की गारंटी दे रहा है और किन परिस्थितियों में उसे पैसे चुकाने पड़ सकते हैं। गारंटी देने वाले व्यक्ति को समझाया जाएगा कि अगर वह पैसे नहीं चुका पाता है, तो कंपनी क्या कार्रवाई कर सकती है।
अगर जिस व्यक्ति के लिए गारंटी दी गई है, उसकी आर्थिक हालत खराब होती है, तो कंपनी गारंटी देने वाले को इसकी जानकारी देगी।

गोपनीयता और विश्वसनीयता

कंपनी हमेशा अपने ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी की गोपनीयता को बनाए रखेगी। इसके निम्नलिखित अपवाद होंगे:

1. ग्राहक की पूर्व सहमति से, जब ऐसी जानकारी संदर्भ के रूप में देनी हो
2. ग्राहक के अनुरोध पर जानकारी प्रदान करने के लिए
3. कानून/नियमों के प्रावधानों के तहत जानकारी देना आवश्यक हो
4. जनहित में जानकारी का खुलासा करने के कर्तव्य से

5. कंपनी के हित में, जैसे धोखाधड़ी रोकने के लिए

ग्राहकों को इस बारे में सूचित किया जाएगा कि मौजूदा कानून व्यवस्था के तहत उन्हें अपने बारे में कंपनी द्वारा रखे गए व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुँचने का अधिकार है।

[6]भेदभाव न करने के नियम

कंपनी द्वारा ग्राहक के साथ उम्र, वर्ग, जाति, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति या विकलांगता के आधार पर कोई भेदभाव नहीं किया जाएगा। यह नीति लोन के आवेदन की प्रक्रिया, शिकायतों का निवारण और अन्य सभी सेवओं और व्यवहार पर लागू होती है। कंपनी अपने सभी स्तरों के कर्मचारियों के लिए आयोजित समस्त प्रशिक्षण कार्यक्रमों में से एक उपयुक्त मॉडल शामिल करेगी, जिसमें दिव्यांग व्यक्तियों को कानून एवं अंतर्राष्ट्रीय समझौतों द्वारा प्रदत्त अधिकारियों की जानकारी दी जाएगी।

क्रेडिट रेफ़रेंस एंजेंसियां

ग्राहक को यह बताया जाना चाहिए कि कानून के अनुसार कंपनी क्रेडिट रेफ़रेंस एजेंसियों को आपकी लोन संबंधित जानकारी दे सकती है।

यदि कंपनी इन एजेंसियों को लोन की जानकारी देने वाली है, तो उसे ग्राहक को लिखित रूप से सूचित करना होगा। ग्राहक को दी गई सूचना में इन एजेंसियों के काम के बारे में बताया जाएगा और साथ ही यह कि इन एजेंसियों को दी गई जानकारी का आपकी भविष्य में लोन लेने की क्षमता पर क्या प्रभाव पड़ सकता है।

ग्राहक के अनुरोध करने पर, कंपनी रेफ़रेंस एजेंसियों को भेजे गई जानकारी की एक कॉपी देगी।

[6] वार्षिक समीक्षा 2021 के तहत जोड़ा गया प्रावधान

शिकायत निवारण प्रणाली

कंपनी के किसी भी कर्मचारी या अधिकारी के फ़ैसले से उत्पन्न विवादों को सुलझाने और ग्राहक की हर शिकायत को गंभीरता से लेने और उसका समाधान करने के लिए कंपनी ने अनुबंध 1 के तहत एक विशेष शिकायत निवारण प्रणाली बनाई है। यह सुनिश्चित करता है कि आपकी शिकायत की सुनवाई उस व्यक्ति से ऊपर के स्तर पर हो, जिसके खिलाफ शिकायत है। शिकायत निवारण प्रणाली कंपनी द्वारा आउटसोर्स की गई सेवाओं और साथ ही आउटसोर्स किए गए सेवा प्रदाता, यदि कोई हो तो, से संबंधित समस्याओं के साथ भी निपटेंगे।

शिकायत निवारण प्रणाली की मुख्य बातेः

1. हर कार्यालय में शिकायतें लेने, दर्ज करने और उनका समाधान करने की व्यवस्था होगी।
2. इस प्रक्रिया में आपको बताया जाएगा कि शिकायत कैसे और कहाँ दर्ज करें, जवाब कब तक मिलेगा और अगर आप जवाब से संतुष्ट न हों, तो क्या करें।
3. शिकायत मिलने पर आपको एक रसीद दी जाएगी, जिसमें एक संदर्भ संख्या होगी।
4. ग्राहक को बताया जाएगा कि उसकी शिकायत का जल्द से जल्द समाधान कैसे मिलेगा।
5. हर शिकायत का समाधान अधिकतम 30 दिनों के भीतर किया जाएगा।

कंपनी एक विशेष अधिकारी को शिकायत निवारण अधिकारी के तौर पर नियुक्त करेगी। अगर आपको कंपनी के खिलाफ कोई शिकायत हो, तो आप सीधे इस अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं।

ग्राहकों की सुविधा के लिए, कंपनी के हर ब्रांच ऑफ़िस और व्यवसाय स्थल पर, शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (फ़ोन/मोबाइल नंबर और ईमेल एड्रेस) स्पष्ट रूप से प्रदर्शित किया जाएगा।

ग्राहकों की जानकारी के लिए, यदि शिकायत निवारण अधिकारी एक महीने के भीतर आपकी शिकायत का समाधान नहीं करता है, तो आप भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) के गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग (DNBS) के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं। यह कार्यालय मुंबई में स्थित है और कंपनी का पंजीकृत कार्यालय इसके अधिकार क्षेत्र में आता है।

नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी

एकीकृत लोकपाल योजना,2026 के तहत एक नोडल अधिकारी या प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त किया जाएगा।

उचित व्यवहार संहिता की समीक्षा

यह सुनिश्चित करने के लिए संहिता अपडेटेड और प्रभावी हो, कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा हर साल इस संहिता की समीक्षा की जाएगी।

शिकायत निवारण प्रणाली

अगर ग्राहक को कोई शिकायत है, तो वह इन तरीकों से अपनी शिकायत की जानकारी और संबंधित कंपनी के अधिकारी/कर्मचारी का नाम बताते हुए शिकायत दर्ज करा सकता है, जिसका जवाब 10 कार्य दिवसों में दिया जाएगा।

स्तर 1

अगर ग्राहक को कोई शिकायत है, तो वह इन तरीकों से अपनी शिकायत की जानकारी और संबंधित कंपनी के अधिकारी/कर्मचारी का नाम बताते हुए शिकायत दर्ज करा सकता है, जिसका जवाब 10 कार्य दिवसों में दिया जाएगाः

- ग्राहक सेवा नंबर 022 6246333 पर कॉल करें
- customercare@auxilo.com पर ईमेल करें
- इसे ब्रांच ऑफ़िस/व्यवसाय स्थान पर लिखित रूप में प्रस्तुत किया जा सकता है, जहाँ ब्रांच मैनेजर को संबोधित करते हुए "जीआरएम के तहत" कैप्शन के साथ संबोधित किया जाना चाहिए
- अपनी शिकायत को इस पते पर भेज सकते हैं - ऑक्सिलो फ़िनसर्व प्राइवेट लिमिटेड, ऑफ़िस नं. 63, 6वीं मंज़िल, कलपतरु स्क्वायर, कोंडिविटा रोड, अंधेरी पूर्व, मुंबई 400059। लिफ़ाफ़े पर "जीआरएम के तहत" लिखना ना भूलें

यहाँ पर ब्रांच मैनेजर का मतलब ब्रांच ऑफ़िस के प्रबंधक से है या किसी भी ऐसे कार्यालय के प्रबंधक से है, जहाँ कंपनी का काम होता है। **अगर आपकी शिकायत ब्रांच मैनेजर के खिलाफ़ है, तो उसे सीधे ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी को भेजें।**
यदि आप ग्राहक सेवा टीम से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप अपनी शिकायत को नीचे बताए गई प्रक्रिया अनुसार दूसरे स्तर पर ले जा सकते हैं।

अतिरिक्त भुगतान के लिए विशेष शिकायत निवारण - वह ग्राहक/उधारकर्ता जिसे भारत सरकार की योजना जो कुछ खास लोन खातों में चक्रवृद्धि ब्याज और साधारण ब्याज के बीच अंतर के भुगतान से संबंधित हैं, से कोई शिकायत है, तो वे इस तरह से शिकायत दर्ज करा सकते हैं - आप नीचे दी गई विशेष ईमेल आईडी पर अपनी शिकायत भेज सकते हैं। कंपनी 72 घंटों के भीतर आपकी शिकायत पर प्रारंभिक टिप्पणी देगी और 7 कार्य दिवसों के भीतर आपको अंतिम जवाब मिल जाएगा।

Zone	**Email ID**
Maharashtra, Gujarat	Nodalofficergr.westzone@auxilo.com
Delhi	Nodalofficergr.northzone@auxilo.com
Andhra Pradesh, Telangana, Tamil Nadu, Karnataka	Nodalofficergr.southzone@auxilo.com

ग्राहक ब्रांच ऑफ़िस में भी अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

स्तर 2

अगर ग्राहक पहले चरण के समाधान से संतुष्ट नहीं है या अगर ग्राहक की शिकायत ब्रांच मैनेजर के खिलाफ़ है, तो आप अपनी शिकायत सीधे ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी को भेज सकते हैं।

शिकायत भेजते समय, पहले चरण की शिकायत की संदर्भ संख्या ज़रूर लिखें। शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण:

1. नामः नमिता राजा
2. पताः ऑक्सिलो फ़िनसर्व प्राइवेट लिमिटेड
   पंजीकृत कार्यालय - ऑफ़िस नं. 63, छठी मंज़िल, कलपतरु स्क्वायर, कोंडिविटा रोड, अंधेरी पूर्व, मुंबई
3. ईमेल : gro@auxilo.com
4. फ़ोन : 022 6246 3333
5. फ़ैक्स : 022 6246 3334

हम इस स्तर परआपकी शिकायत का समाधान करने के लिए अपनी पूरी कोशिश करेंगे।

स्तर 3

अगर एक महीने के भीतर आपकी शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो आप अपनी शिकायत भारतीय रिज़र्व बैंक के अधिकारी को भेज सकते हैं।

प्रभारी अधिकारी

भारतीय रिज़र्व बैंक

गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग

आरबीआई भवन, मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने

मराठा मंदिर के पास

भायखला, मुंबई - 400 008

अनुबंध II

ब्याज दर नीति

1. परिचय

भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) के निर्देशों के अनुसार, सभी गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFCs) को यह सलाह दी गई है कि वे ब्याज दरें और अन्य शुल्क तय करने के लिए उचित नियम और प्रक्रियाएँ बनाएँ और इन्हें अपनी कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित करें। इससे ग्राहकों को यह समझने में मदद मिलेगी कि उनसे ली जाने वाले ब्याज दरें कैसे तय की जाती हैं। साथ ही RBI का एक और निर्देश है कि उधारकर्ताओं को उनके मंज़ूरी पत्र में ब्याज दर और जोखिम मूल्यांकन का तरीका और अलग-अलग उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर लेने का कारण बताया जाए।
इसी के अनुरूप, ब्याज दर तय करने के सिद्धांत नीचे दिए गए हैं।

2. उधारकर्ताओं के लिए ब्याज दर तय करने के सिद्धांत

उधारकर्ताओं से ली जाने वाली ब्याज दर अस्थिर होगी यानि दर समय के साथ बदलती रहेगी। इसी के साथ, यह दर ऑक्सिलो फ़िनसर्व प्राइवेट लिमिटेड की बेंचमार्क उधार दर (ABLR) और स्प्रैड या अतिरिक्त राशि से जुड़ी होगी। यह स्प्रैड या अतिरिक्त राशि ग्राहक का प्रकार, लोन का प्रकार, ग्राहक की क्रेडिट प्रोफ़ाइल, सुरक्षा की संरचना और उस लोन के क्रेडिट जोखिम पर निर्भर करती होगी। [7]ALCO नियमित तौर पर फंड की लागत, बाज़ार की स्थिति, संचालन खर्च और मुनाफ़े की दर के आधार पर ABLR की समीक्षा करेगी।

[7] वार्षिक समीक्षा अक्टूबर 2021 के तहत प्रतिस्थापित किया गया

[i] संशोधन - वार्षिक समीक्षा अक्टूबर, 2019

संशोधन से पहले यह नियम था - कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को दिए गए अस्थिर ब्याज दर वाले टर्म लोन (मियादी कर्ज़े) पर कोई पूर्व-भुगतान या समयपूर्व बंद करने का शुल्क नहीं लगाएगी।