

## অভিযোগ প্রতিকার

### পর্যায় 1

গ্রাহক নিম্নলিখিত পদ্ধতিতে তাদের অভিযোগ দায়ের করতে পারেন:-

### অনলাইন মোড

- গ্রাহক OXYZO এর অফিসিয়াল ওয়েবসাইট [www.oxyzo.in](http://www.oxyzo.in) এ তাদের অভিযোগ জমা দিতে পারেন

আপনার অভিযোগ রেজিস্টার করতে এখানে ক্লিক করুন।

### অফলাইন মোড

গ্রাহকরা চিঠি, WhatsApp, ইমেল বা অন্যান্য মাধ্যমে অভিযোগ জানাতে পারেন।

গ্রাহক সমর্থন নম্বর: 91-7353013499

ই-মেল: [getsupport@oxyzo.in](mailto:getsupport@oxyzo.in)

গ্রাহকসেবা দল প্রথম স্তরে গ্রাহকদের উত্থাপিত সমস্যা/চিন্তা/অভিযোগের সমাধান করবে

### পর্যায় 2

যেসব গ্রাহক OXYZO Financial Services Limited-এর পরিষেবা সম্পর্কিত মতামত প্রদান করতে বা অভিযোগ পাঠাতে চান, যার মধ্যে আউটসোর্সিং এজেন্সির সরবরাহিত পরিষেবা সম্পর্কিত বিষয় অন্তর্ভুক্ত, তারা সোমবার থেকে শুক্রবার (সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত) সকাল 10:00 টা থেকে সন্ধ্যা 6:30 টা পর্যন্ত নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলি ব্যবহার করতে পারেন বা গ্রাহক যত্ন দলের প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট হতে না পারলে, কোম্পানির অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা অর্থাৎ গ্রিভান্স রিড্রেসাল অফিসারের (GRO) সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার নাম:	শ্রী অভিষেক গোয়েল (Mr. Abhishek Goyal)
ঠিকানা:	Global Business Park, First Floor Tower A, Sector 26, MG Road, Gurugram - 122001, India
টেলি:	91-7353013499
ই-মেল ID:	<a href="mailto:grievancedressal@oxyzo.in">grievancedressal@oxyzo.in</a>

যে কোন অভিযোগ আংশিক বা সম্পূর্ণ প্রত্যাখ্যাত হলে শুধু কোম্পানি তা অভ্যন্তরীণ ওস্বাদসম্যান অফিসারকে (IO) সমাধানের জন্য রেফার করবে।

IO উপলব্ধ রেকর্ডের উপর ভিত্তি করে অভিযোগ পরীক্ষা করবে, যার মধ্যে অভিযোগকারীর জমা দেওয়া নথি এবং IO'র নির্দিষ্ট প্রশংস্কলিতে কোম্পানির দেওয়া মন্তব্য/স্পষ্টতা অন্তর্ভুক্ত থাকবে। IO প্রয়োজনে কোম্পানির মাধ্যমে অভিযোগকারীর থেকে অতিরিক্ত তথ্য চাইতে পারে।

### পর্যায় 3

যদি কোনও গ্রাহক উপরের চ্যানেলের মাধ্যমে প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন বা অভিযোগ/বিতর্ক 30 দিনের মধ্যে সমাধান না করা হয় তবে গ্রাহক নিম্নলিখিত মোডের মাধ্যমে কেন্দ্রীয় রসিদ এবং প্রসেসিং সেন্টারে RBI-এর কাছে অভিযোগ জমা দিতে পারেন:

<b>অনলাইন মোডের মাধ্যমে</b>	<a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a>
<b>ইমেল ID'র মাধ্যমে</b>	CRPC@rbi.org.in
<b>ভৌতিক মোডে</b>	Centralised Receipt and Processing Centre (CRPC), Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160017
<b>টোল ফ্রি নম্বর</b>	14448 (সকাল 9:30 থেকে বিকাল 5:15)