

ફરિયાદ નિવારણ

સ્તર 1

ગ્રાહક નીચેના મોડ દ્વારા તેમની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે:-

ઓનલાઇન મોડ

- ગ્રાહક OXYZO ની સત્તાવાર વેબસાઇટ એટલે કે www.oxyzo.in પર જઈને તેમની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે

[તમારી ફરિયાદ નોંધાવવા માટે અહીં ક્લિક કરો.](#)

ઓફલાઇન મોડ

ગ્રાહક પત્ર, WhatsApp, ઇમેઇલ અથવા કંપનીના અન્ય માધ્યમો દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

ગ્રાહક સપોર્ટ નં.: 91-7353013499

ઇમેઇલ: getsupport@oxyzo.in

ગ્રાહક સંભાળ ટીમ પ્રથમ સ્તરે ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી સમસ્યાઓ/ચિંતા/ફરિયાદનું નિરાકરણ કરશે

સ્તર 2

જે ગ્રાહકો OXYZO Financial Services Limited-ની સેવાઓ સંબંધિત પ્રતિસાદ આપવા અથવા ફરિયાદ મોકલવા માંગતા હોય, જેમાં આઉટસોર્સ એજન્સી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ સંબંધિત મુદ્દાઓનો સમાવેશ થાય છે, તેઓ સોમવારથી શુક્રવાર (જાહેર રજાઓ સિવાય) સવારે 10:00 થી સાંજે 6:30 વાગ્યા સુધી નીચેના માધ્યમોનો ઉપયોગ કરી શકે છે અથવા ગ્રાહક સંભાળ ટીમ દ્વારા આપવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ નથી, તેઓ કંપનીના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (GRO) નો સંપર્ક કરી શકે છે.

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ:	શ્રી અભિષેક ગોયલ (Mr. Abhishek Goyal)
સરનામું:	Global Business Park, First Floor Tower A, Sector 26, MG Road, Gurugram - 122001, India
ટેલી:	91-7353013499
ઇ-મેઇલ ID:	grievanceredressal@oxyzo.in

કોઈપણ ફરિયાદ જે આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણપણે નકારી કાઢવામાં આવે છે તે કંપની દ્વારા ફક્ત આંતરિક લોકપાલ અધિકારી (IO) ને ઉકેલ માટે મોકલવામાં આવશે.

IO, ફરિયાદકર્તા દ્વારા સબમિટ કરાયેલા દસ્તાવેજો અને IO ના ચોક્કસ પ્રશ્નો પર કંપની દ્વારા આપવામાં આવેલી ટિપ્પણીઓ/સ્પષ્ટતાઓ સહિત ઉપલબ્ધ રેકૉર્ડના આધારે ફરિયાદોની તપાસ કરશે. જો જરૂરી હોય તો, IO કંપની દ્વારા ફરિયાદી પાસેથી વધારાની માહિતી માંગી શકે છે.

સ્તર 3

જો ગ્રાહક ઉપરોક્ત માધ્યમ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા જો ફરિયાદ/વિવાદનો 30 દિવસની અંદર નિવારણ ન થાય, તો ગ્રાહક નીચેની પદ્ધતિ દ્વારા સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટર ખાતે RBI સમક્ષ તેમની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે:

ઓનલાઇન મોડ દ્વારા	https://cms.rbi.org.in
ઇમેઇલ id દ્વારા	CRPC@rbi.org.in
ભૌતિક મોડ દ્વારા	Centralised Receipt and Processing Centre (CRPC), Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160017
ટોલ ફ્રી નંબર	14448 (9:30 am થી 5:15 pm)