

शिकायत निवारण

स्तर 1

ग्राहक नीचे दिए गए माध्यम से अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं: -

ऑनलाइन मोड

- ग्राहक OXYZO की आधिकारिक वेबसाइट या नीचे दिए गए माध्यम से अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

अपनी शिकायत दर्ज करने के लिए यहां क्लिक करें।

ऑफलाइन मोड

ग्राहक पत्र, WhatsApp, ईमेल या अन्य चैनलों के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकते हैं

ग्राहक सहायता नम्बर: 91-7353013499

ईमेल: getsupport@oxyzo.in

प्रथम स्तर पर ग्राहक सेवा टीम ग्राहकों द्वारा उठाए गए मुद्दों/चिंताओं/शिकायतों का समाधान करेगी

स्तर 2

जो ग्राहक आउटसोर्स एजेंसी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित मुद्दों सहित OXYZO Financial Services Limited की सेवाओं से संबंधित फीडबैक देना चाहते हैं या अपनी शिकायत भेजना चाहते हैं, वे सोमवार से शुक्रवार तक (सार्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर), सुबह 10:00 बजे से शाम 6:30 बजे के बीच निम्नलिखित चैनलों का उपयोग कर सकते हैं या ग्राहक सेवा टीम द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) से संपर्क कर सकते हैं।

शिकायत अधिकारी का नाम:	निवारण श्री अभिषेक गोयल (Mr. Abhishek Goyal)
पता:	Global Business Park, First Floor Tower A, Sector 26, MG Road, Gurugram - 122001, India
टेली:	91-7353013499
ई-मेल आईडी:	grievancedressal@oxyzo.in

कोई भी शिकायत जो आंशिक रूप से या पूरी तरह से खारिज कर दी जाती है, उसे कंपनी द्वारा समाधान के लिए आंतरिक लोकपाल अधिकारी (IO) को भेजा जाएगा।

IO उपलब्ध रिकॉर्ड के आधार पर शिकायतों की जांच करेगा, जिसमें शिकायतकर्ता द्वारा प्रस्तुत दस्तावेज़, और IO के खास सवालों पर कंपनी की टिप्पणियाँ/स्पष्टीकरण शामिल हैं। यदि आवश्यक हो, तो IO कंपनी के माध्यम से शिकायतकर्ता से अतिरिक्त जानकारी मांग सकता है।

स्तर 3

यदि कोई ग्राहक उपरोक्त चैनल के माध्यम से प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है या यदि शिकायत/विवाद का निवारण 30 दिनों की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक निम्नलिखित मोड के माध्यम से केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र में RBI के साथ अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है:

ऑनलाइन मोड के माध्यम से	https://cms.rbi.org.in
ईमेल आईडी के माध्यम से	CRPC@rbi.org.in
भौतिक मोड के माध्यम से	Centralised Receipt and Processing Centre (CRPC), Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160017
टोल फ्री नंबर	14448 (सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे तक)