

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ

ਪੱਧਰ 1

ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਮੋਡ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:-

ਔਨਲਾਈਨ ਮੋਡ

- ਗਾਹਕ OXYZO ਦੀ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.oxyzo.in 'ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

[ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਇੱਥੇ ਕਲਿੱਕ ਕਰੋ।](#)

ਔਫਲਾਈਨ ਮੋਡ

ਗਾਹਕ ਚਿੱਠੀ, WhatsApp, ਈਮੇਲ ਜਾਂ ਦੂਜੇ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਨੰਬਰ: 91-7353013499

ਈਮੇਲ: getsupport@oxyzo.in

ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਟੀਮ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ/ਚਿੰਤਾਵਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਪਹਿਲੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਹੱਲ ਕਰੇਗੀ।

ਪੱਧਰ 2

ਜੇ ਗਾਹਕ OXYZO Financial Services Limited ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਆਉਟਸੋਰਸ ਕੀਤੀ ਏਜੰਸੀ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਮੁੱਦੇ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਉਹ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ (ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ) ਸਵੇਰੇ 10:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:30 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਇਹਨਾਂ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਟੀਮ ਦੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਰਿਡ੍ਰੈਸਲ ਅਫ਼ਸਰ (GRO) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਰਿਡ੍ਰੈਸਲ ਅਫ਼ਸਰ ਦਾ ਨਾਮ:	ਸ਼੍ਰੀ ਅਭਿਸ਼ੇਕ ਗੋਇਲ (Mr. Abhishek Goyal)
ਪਤਾ:	Global Business Park, First Floor Tower A, Sector 26, MG Road, Gurugram - 122001, India
ਟੇਲੀ:	91-7353013499
ਈਮੇਲ ID:	grievanceredressal@oxyzo.in

ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜੋ ਅਧੂਰੇ ਜਾਂ ਪੂਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਉਸ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਸਿਰਫ਼ ਇਟਰਨਲ ਓਬਡਜ਼ਮੈਨ ਅਫ਼ਸਰ (IO) ਨੂੰ ਹੱਲ ਵਾਸਤੇ ਭੇਜੇਗੀ।

IO ਉਪਲਬਧ ਰਿਕਾਰਡ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦੇ ਸਪੁਰਦ ਕੀਤੇ ਗਏ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ IO ਦੇ ਖਾਸ ਸਵਾਲਾਂ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਟਿੱਪਣੀਆਂ/ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੋਵੇ ਤਾਂ IO ਕੰਪਨੀ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਪੱਧਰ 3

ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਹੱਲ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਮੋਡ ਰਾਹੀਂ ਸੈਂਟਰਲਾਇਜ਼ਡ ਰਸੀਟ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ ਵਿਖੇ RBI ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਔਨਲਾਈਨ ਮੋਡ ਰਾਹੀਂ	https://cms.rbi.org.in
ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ ਰਾਹੀਂ	CRPC@rbi.org.in
ਫਿਜ਼ੀਕਲ ਮੋਡ ਰਾਹੀਂ	Centralised Receipt and Processing Centre (CRPC), Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160017
ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ	14448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਵਜੇ ਤੱਕ)