

## సమస్యల పరిష్కారం

### లెవెల్ 1

కస్టమర్ తమ ఫిర్యాదును కింది పద్ధతి ద్వారా నమోదు చేయవచ్చు:-

#### ఆన్లైన్ పద్ధతిలో చేసేందుకు

- కస్టమర్ OXYZO అధికారిక వెబ్సైట్ అంటే [www.oxyzo.in](http://www.oxyzo.in)ని సందర్శించి, ఫిర్యాదు చేయవచ్చు

మీ ఫిర్యాదును నమోదు చేయడానికి ఇక్కడ క్లిక్ చేయండి.

#### ఆఫ్లైన్ పద్ధతిలో చేసేందుకు

కస్టమర్ ఉత్తరం, WhatsApp, ఇమెయిల్ లేదా ఇతర చానెల్స్ ద్వారా ఫిర్యాదు నమోదు చేయవచ్చు.

కస్టమర్ సహాయ నంబర్: 91-7353013499

ఇమెయిల్: [getsupport@oxyzo.in](mailto:getsupport@oxyzo.in)

కస్టమర్లు లేవనెత్తిన సమస్యలు/ఆందోళన/ఫిర్యాదును మొదటి స్థాయిలో కస్టమర్ కేర్ బృందం పరిష్కరిస్తుంది

### లెవెల్ 2

ఔట్సోర్స్డ్ ఏజెన్సీ అందించే సర్వీస్లకు సంబంధించిన సమస్యలతో సహా OXYZO Financial Services Limited సర్వీస్లకు సంబంధించి ఫీడ్బ్యాక్ను అందించాలనుకునే లేదా ఫిర్యాదును పంపాలనుకునే కస్టమర్లు సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు (ప్రభుత్వ సెలవు దినాలు తప్ప) ఉదయం 10:00 నుండి సాయంత్రం 6:30 గంటల మధ్య సంప్రదించవచ్చు లేదా కస్టమర్ కేర్ బృందం ఇచ్చిన పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, కంపెనీ ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి (GRO)ని సంప్రదించవచ్చు.

|                                  |                                                                                         |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు: | మిస్టర్ అభిషేక్ గోయల్ (Mr. Abhishek Goyal)                                              |
| చిరునామా:                        | Global Business Park, First Floor Tower A, Sector 26, MG Road, Gurugram - 122001, India |
| ఫోన్:                            | 91-7353013499                                                                           |
| ఇ-మెయిల్ ఐడి:                    | <a href="mailto:grievanceredressal@oxyzo.in">grievanceredressal@oxyzo.in</a>            |

పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా తిరస్కరించిన ఏదైనా ఫిర్యాదుకు పరిష్కారం కోసం కంపెనీ అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ అధికారి (IO)కి మాత్రమే రెఫర్ చేయాలి.

ఫిర్యాదుదారు సమర్పించిన డాక్యుమెంట్లు మరియు IO అడిగే నిర్దిష్ట ప్రశ్నలపై కంపెనీ చేసిన వ్యాఖ్యలు/ఇచ్చిన స్పష్టికరణలతో సహా అందుబాటులో ఉన్న రికార్డుల ఆధారంగా ఫిర్యాదులను IO పరిశీలిస్తారు. అవసరమైతే కంపెనీ ద్వారా ఫిర్యాదుదారు నుండి అదనపు సమాచారాన్ని IO కోరవచ్చు.

### లెవల్ 3

పైన వివరించిన మార్గంలో అందిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా 30 రోజుల కాలవ్యవధిలో ఫిర్యాదు/వివాదం పరిష్కరించకపోతే, కస్టమర్ కింది విధంగా సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ కేంద్రంలో RBIకి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు:

|                             |                                                                                                                    |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ఆన్లైన్ పద్ధతిలో<br>అయితే   | <a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a>                                                        |
| ఇమెయిల్ ఐడి ద్వారా<br>అయితే | CRPC@rbi.org.in                                                                                                    |
| ఫిజికల్ పద్ధతిలో<br>అయితే   | Centralised Receipt and Processing Centre (CRPC), Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160017 |
| టోల్ ఫ్రీ నంబర్             | 14448 (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు)                                                                         |