

ફરિયાદ નિવારણ

સ્તર 1

ગ્રાહક નીચે જણાવેલ માધ્યમ દ્વારા પોતાની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે:-

ઓનલાઇન માધ્યમ

- ગ્રાહક OXYZOની સત્તાવાર વેબસાઇટ એટલે કે www.oxyzo.inની મુલાકાત લઈને પોતાની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે

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

ઓફલાઇન માધ્યમ

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

ગ્રાહક સહાય નંબર :91-7353013499

ઇમેઇલ: getsupport@oxyzo.in

ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલ સમસ્યાઓ/ચિંતાઓ/ફરિયાદોનું નિરાકરણ ગ્રાહક સેવા ટીમ દ્વારા પ્રથમ સ્તરે કરવામાં આવશે

સ્તર 2

જે ગ્રાહકો OXYZO Financial Services Limitedની સેવાઓ સંબંધિત, આઉટસોર્સ કરાયેલ એજન્સી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ સંબંધિત સમસ્યાઓ સહિત, પ્રતિભાવ આપવા અથવા પોતાની ફરિયાદ મોકલવા ઈચ્છે છે, તેઓ સોમવારથી શુક્રવાર (જાહેર રજાઓ સિવાય) સવારે 10:00 થી સાંજે 6:30 વાગ્યા દરમિયાન નીચેના માધ્યમોનો ઉપયોગ કરી શકે છે, અથવા જે ગ્રાહકો, ગ્રાહક સેવા ટીમ દ્વારા આપવામાં આવેલ નિરાકરણથી સંતુષ્ટ નથી, તેઓ કંપનીના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (GRO)નો સંપર્ક કરી શકે છે.

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ:	શ્રી અભિષેક ગોયલ
સરનામું:	ગ્લોબલ બિઝનેસ પાર્ક, ફર્સ્ટ ફ્લોર ટાવર એ, સેક્ટર 26, એમજી રોડ, ગુરુગ્રામ - 122001, ભારત
ટેલિફોન:	91-7353013499
ઇમેઇલ આઈડી:	grievanceredressal@oxyzo.in

આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે નકારી કાઢવામાં આવેલ કોઈપણ ફરિયાદ, નિરાકરણ માટે, ફક્ત કંપની દ્વારા જ આંતરિક લોકપાલ અધિકારી (IO)ને મોકલવામાં આવશે.

IO ઉપલબ્ધ રેકૉર્ડ, જેમાં ફરિયાદી દ્વારા રજૂ કરાયેલ દસ્તાવેજો અને IO દ્વારા પૂછાયેલ ચોક્કસ પ્રશ્નો અંગે કંપની દ્વારા આપવામાં આવેલ ટિપ્પણીઓ/સ્પષ્ટતાઓનો સમાવેશ થાય છે, તેના આધારે ફરિયાદોની તપાસ કરશે. જરૂર જણાય તો, IO કંપની મારફતે ફરિયાદી પાસેથી વધારાની માહિતી માંગી શકે છે.

સ્તર 3

જો ગ્રાહક ઉપરોક્ત માધ્યમ દ્વારા આપવામાં આવેલ નિરાકરણથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા 30 દિવસના સમયગાળામાં ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ ન થાય, તો ગ્રાહક નીચેના માધ્યમ દ્વારા ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI)ના કેન્દ્રીકૃત પ્રાપ્તિ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્રમાં પોતાની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે:

ઓનલાઇન માધ્યમ દ્વારા	https://cms.rbi.org.in
ઇમેઇલ આઈડી દ્વારા	CRPC@rbi.org.in
ભૌતિક (પત્ર) માધ્યમ દ્વારા	કેન્દ્રીકૃત પ્રાપ્તિ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર (CRPC), ભારતીય રિઝર્વ બેંક, 4થો માળ, સેક્ટર 17, ચંડીગઢ - 160017
ટોલ ફ્રી નંબર	14448 (સવારે 9:30 થી સાંજે 5:15 સુધી) (સોમવારથી શુક્રવાર)