

शिकायत निवारण

स्तर 1

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

ऑनलाइन माध्यम

- ग्राहक OXYZO की आधिकारिक वेबसाइट अर्थात www.oxyzo.in पर जाकर अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं

[अपनी शिकायत दर्ज करने के लिए यहाँ क्लिक करें।](#)

ऑफ़लाइन माध्यम

ग्राहक पत्र, WhatsApp, ईमेल या अन्य माध्यमों से शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

ग्राहक सहायता नंबर :91-7353013499

ईमेल: getsupport@oxyzo.in

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

स्तर 2

जो ग्राहक OXYZO Financial Services Limited की सेवाओं से संबंधित, जिसमें आउटसोर्स एजेंसी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित मुद्दे भी शामिल हैं, अपनी प्रतिक्रिया देना या शिकायत भेजना चाहते हैं, वे सोमवार से शुक्रवार (सार्वजनिक अवकाश को छोड़कर) सुबह 10:00 बजे से शाम 6:30 बजे के बीच निम्नलिखित माध्यमों का उपयोग कर सकते हैं, अथवा जो ग्राहक, ग्राहक सेवा टीम द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, वे कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) से संपर्क कर सकते हैं।

शिकायत निवारण अधिकारी का नाम:	श्री अभिषेक गोयल
पता:	ग्लोबल बिज़नेस पार्क, फर्स्ट फ्लोर टावर ए, सेक्टर 26, एमजी रोड, गुरुग्राम - 122001, भारत
दूरभाष:	91-7353013499
ई-मेल आईडी:	grievanceredressal@oxyzo.in

कोई भी शिकायत जो आंशिक रूप से या पूर्णतः अस्वीकार कर दी गई है, उसे समाधान हेतु केवल कंपनी द्वारा ही आंतरिक लोकपाल (IO) को भेजा जाएगा।

IO उपलब्ध अभिलेखों के आधार पर शिकायतों की जाँच करेगा, जिनमें शिकायतकर्ता द्वारा प्रस्तुत दस्तावेज़ तथा IO के विशिष्ट प्रश्नों पर कंपनी द्वारा दी गई टिप्पणियाँ/स्पष्टीकरण शामिल हैं। आवश्यकता होने पर IO कंपनी के माध्यम से शिकायतकर्ता से अतिरिक्त जानकारी माँग सकता है।

स्तर 3

यदि कोई ग्राहक उपर्युक्त माध्यम से प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है अथवा शिकायत/विवाद का निवारण 30 दिनों की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक निम्नलिखित माध्यम से भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) के केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र में अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है:

ऑनलाइन माध्यम से	https://cms.rbi.org.in
ईमेल आईडी के माध्यम से	CRPC@rbi.org.in
भौतिक माध्यम से	केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (CRPC), भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंज़िल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017
टोल फ्री नंबर	14448 (सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे तक) (सोमवार से शुक्रवार)