

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ

ਪੱਧਰ 1

ਗਾਹਕ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:-

ਔਨਲਾਈਨ ਮਾਧਿਅਮ

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

ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਥੇ ਕਲਿੱਕ ਕਰੋ।

ਔਫਲਾਈਨ ਮਾਧਿਅਮ

ਗਾਹਕ ਪੱਤਰ, WhatsApp, ਈਮੇਲ ਜਾਂ ਹੋਰ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਨੰਬਰ :91-7353013499

ਈਮੇਲ: getsupport@oxyzo.in

ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਏ ਗਏ ਮੁੱਦਿਆਂ/ਚਿੰਤਾਵਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪਹਿਲੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਹੱਲ ਕਰੇਗੀ

ਪੱਧਰ 2

ਜਿਹੜੇ ਗਾਹਕ OXYZO Financial Services Limited ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ, ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੀ ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਸਮੇਤ, ਆਪਣੀ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣਾ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਉਹ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ (ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ) ਸਵੇਰੇ 10:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:30 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ; ਜਾਂ ਜਿਹੜੇ ਗਾਹਕ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ (GRO) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ:	ਸ਼੍ਰੀ ਅਭਿਸ਼ੇਕ ਗੋਇਲ
ਪਤਾ:	ਗਲੋਬਲ ਬਿਜ਼ਨਸ ਪਾਰਕ, ਫਸਟ ਫਲੋਰ ਟਾਵਰ ਏ, ਸੈਕਟਰ 26, ਐਮਜੀ ਰੋਡ, ਗੁਰੂਗ੍ਰਾਮ - 122001, ਭਾਰਤ
ਟੈਲੀਫੋਨ:	91-7353013499
ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ:	grievanceredressal@oxyzo.in

ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜੋ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰੱਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਉਸ ਨੂੰ ਹੱਲ ਲਈ ਸਿਰਫ਼ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਹੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ਅਧਿਕਾਰੀ (IO) ਕੋਲ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

IO ਉਪਲਬਧ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਏ ਗਏ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ IO ਦੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਵਾਲਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਟਿੱਪਣੀਆਂ/ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ, IO ਕੰਪਨੀ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੰਗ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਪੱਧਰ 3

ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਉਪਰੋਕਤ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਵਾਰਣ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ ਵਿਖੇ RBI ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਔਨਲਾਈਨ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ	https://cms.rbi.org.in
ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ ਰਾਹੀਂ	CRPC@rbi.org.in
ਭੌਤਿਕ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ	ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ (CRPC), ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, 4ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017
ਟੈਲ ਫ਼ੀ ਨੰਬਰ	14448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਵਜੇ ਤੱਕ) (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ)