

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার প্রবাহচিত্র

গ্রাহকরা পরিষেবা সম্পর্কিত অনুরোধ বা জিজ্ঞাসা করতে পারেন +91-9696555444 (সোমবার থেকে শুক্রবার, সকাল 10টা থেকে সন্ধ্যা 7টা, সরকারি ছুটি ব্যতীত) বা cs@indifi.com এখানে ইমেইল পাঠান।

যদি গ্রাহক এই চ্যানেলগুলোর মাধ্যমে প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, অথবা সমস্যা 10 দিনের বেশি সময় ধরে সমাধান না হয়, তবে গ্রাহক বিষয়টি নিচে উল্লেখিত **এস্কেলেশন** ম্যাট্রিক্স অনুযায়ী কর্তৃপক্ষের কাছে উত্থাপন করতে পারেন:

ধাপ 1:

শ্রীমতি প্রিয়ঙ্কা সিং (অভিযোগ সম্পর্কিত নিষ্পত্তি কর্মকর্তা)

ইমেল: গ্রাহকরা grievances@indificapital.com এই ঠিকানায় আমাদের কাছে লিখতে পারেন।

কল করুন: অথবা আমাদের কল করুন +91-8882704303 নম্বরে (সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল 10টা থেকে সন্ধ্যা 7টা পর্যন্ত সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত)।

নিচের ঠিকানায় আমাদের লিখুন:

গ্রাহক পরিষেবা বিভাগ
ইন্ডিফাই ক্যাপিটাল প্রাইভেট লিমিটেড
প্লট-19, গ্রাউন্ড ফ্লোর, ব্লক সি, সেবা টাওয়ার, সেক্টর-18, ফেজ-4, উদ্যোগ বিহার, গুরুগ্রাম, হরিয়ানা-122015, ভারত।
10 দিনের মধ্যে সমস্যাটি সমাধান না হলে, এটি ধাপ 2-এ উন্নীত করা হতে পারে।



ধাপ 2:

মিঃ মায়াক্ষ মাথুর (প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার)

ইমেল: গ্রাহকরা আমাদের pno@indificapital.com ঠিকানায় লিখতে পারেন।

যদি আরও 10 দিনের মধ্যে সমস্যাটির সমাধান না হয়, তাহলে এটি ধাপ 3-এ উন্নীত করা হতে পারে।



লেভেল 3:

অভিযোগ পাওয়ার আগামী 30 দিনের মধ্যে যদি কোম্পানির তরফ থেকে কোনও উত্তর না পাওয়া যায় অথবা অভিযোগকারী প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তিনি নিম্নলিখিত পদ্ধতিতে আরবিআই ওস্বাডসম্যানের কাছে লিখে পাঠাতে পারেন:

পোর্টাল: <https://cms.rbi.org.in> / <https://sachet.rbi.org.in> ইমেল: crpc@rbi.org.in

চিঠি পাঠান: কেন্দ্রীয় প্রাপ্তি ও প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক, চতুর্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160017

আরবিআই-এর সমন্বিত ওস্বাডসম্যান প্রকল্প 2021 সালের সম্পূর্ণ নথি এখানে পড়া যাবে:
rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

দ্রষ্টব্য: গ্রাহকদের সময়মত পরিষেবা প্রদানে সহায়তা করার জন্য নিম্নলিখিত বিষয়গুলি নিশ্চিত করতে হবে:

ক. আপনার সকল যোগাযোগের সময় লোন অ্যাকাউন্ট নম্বর এবং যোগাযোগ নম্বর উল্লেখ করতে হবে যাতে আমরা আপনাকে সময়মত পরিষেবা প্রদান করতে পারি।
খ. এক ধাপ থেকে অন্য ধাপে বিষয়টি সম্প্রসারণের সময় বিষয় লাইন যেমন আছে তেমনই রাখতে হবে।