

ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી માટેનું ફ્લોચાર્ટ

ગ્રાહકો ઇન્ડિફાઇ કસ્ટમર કેરને +91-9696555444 (સોમવારથી શુક્રવાર, સવારે 10:00 થી સાંજે 7:00 વાગ્યા સુધી, જાહેર રજાઓ સિવાય) પર કોલ કરીને અથવા cs@indifi.com પર ઇમેઇલ કરીને સર્વિસ માટે વિનંતી કરી અથવા પ્રશ્નો પૂછી શકે છે.

જો ગ્રાહક આ માધ્યમો દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય, અથવા જો સમસ્યાનો 10 દિવસથી વધુ સમય સુધી ઉકેલ ન આવે, તો ગ્રાહક નીચે દર્શાવેલ એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ અનુસાર કેસ આગળ વધારી શકે છે:

સ્તર 1:

શ્રીમતી પ્રિયંકા સિંઘ (ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી)

ઇમેઇલ: ગ્રાહકો અમને grievances@indificapital.com પર લખી શકે છે

કોલ કરો: અથવા અમને +91-8882704303 પર કોલ કરો (સોમવારથી શુક્રવાર સવારે 10 થી સાંજે 7 વાગ્યા સુધી જાહેર રજાઓ સિવાય)

અમને નીચે આપેલા સરનામે લખો:

ગ્રાહક સેવા વિભાગ

ઇન્ડિફાઇ કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

પ્લોટ-19, ગ્રાઉન્ડ ફ્લોર, બ્લોક સી, સેવા ટાવર, સેક્ટર-18, ફેઝ-4, ઉદ્યોગ વિહાર, ગુરુગ્રામ, હરિયાણા-122015, ભારત.

જો 10 દિવસમાં સમસ્યાનું નિરાકરણ ન આવે, તો તેને સ્તર 2 સુધી લઇ જાય શકાય છે.



સ્તર 2:

શ્રી મયંક માથુર (મુખ્ય નોડલ અધિકારી)

ઇમેઇલ: ગ્રાહકો અમને pno@indificapital.com પર લખી શકે છે

જો સમસ્યાનું નિરાકરણ આગામી 10 દિવસમાં ન આવે, તો તેને સ્તર 3 સુધી લઇ જાય શકાય છે.



સ્તર 3:

જો ફરિયાદ મળ્યાના 30 દિવસની અંદર કંપની તરફથી કોઇ જવાબ ન મળે અથવા ફરિયાદી આપેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે/તેણી નીચેની પદ્ધતિઓ દ્વારા RBI ઓમ્બ્ડ્સમેનને લખી શકે છે:

પોર્ટલ: <https://cms.rbi.org.in> / <https://sachet.rbi.org.in> ઇમેઇલ: crpc@rbi.org.in

ભૌતિક પત્રો: કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર, ભારતીય રિઝર્વ બેંક, ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017

RBI ની ઇન્ટેગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ 2021 પરનો સંપૂર્ણ દસ્તાવેજ અહીં વાંચી શકાય છે:
rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

નોંધ: ગ્રાહકોએ અમને સમયસર સેવા આપવામાં મદદ કરવા માટે નીચેની બાબતો સુનિશ્ચિત કરવી જોઈએ:

એ. લોન એકાઉન્ટ નંબર અને સંપર્ક નંબર તમારા બધા સંદેશાવ્યવહારમાં ઉલ્લેખિત કરવા જેથી અમે તમને સમયસર સેવા આપી શકીએ.

બી. મુદ્દાને એક સ્તરથી બીજા સ્તર પર લઈ જતી વખતે વિષય જે છે તે જ રાખવું.