शिकायत निवारण तंत्र फ्लोचार्ट

ग्राहक इंडिफी ग्राहक सेवा को +91-9696555444 (सोमवार से शुक्रवार, 10:00 AM से 7:00 PM, सार्वजनिक अवकाशों को छोड़कर) पर कॉल करके या cs@indifi.com पर ईमेल करके सेवा अनुरोध या प्रश्न उठा सकते हैं।

यदि ग्राहक इन चैनलों के माध्यम से प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, या यदि समस्या 10 दिनों से अधिक समय तक अनसुलझी रहती है, तो ग्राहक नीचे उल्लिखित एस्केलेशन मैट्रिक्स के अनुसार मामले को आगे बढ़ा सकता है:

<u>स्तर 1:</u>

सुश्री प्रियंका सिंह (शिकायत निवारण अधिकारी)

ईमेल: ग्राहक हमें grievances@indificapital.com पर अपनी शिकायत लिख कर भेज सकते हैं।

कॉल: या हमें +91-8882704303 (सोमवार से शुक्रवार, 10:00 AM से 7:00 PM, सार्वजनिक अवकाशों को छोड़कर) पर कॉल कर सकते हैं।

नीचे दिए गए पते पर हमें अपनी शिकायत लिख कर भेजें:

ग्राहक सेवा विभाग
इंडिफी कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड
प्लॉट-19, भूतल, ब्लॉक C, सेवा टावर, सेक्टर-18, फेज-4, उद्योग विहार, गुरुग्राम, हरियाणा-122015, भारत ।
यदि समस्या 10 दिनों के भीतर हल नहीं होती है, तो इसे स्तर 2 पर आगे बढ़ाया जा सकता है।

<u>स्तर 2:</u>

श्री मयंक माथुर (प्रधान नोडल अधिकारी)

ईमेल: ग्राहक हमें pno@indificapital.com पर अपनी शिकायत लिख कर भेज सकते हैं।
यदि समस्या अगले 10 दिनों के भीतर हल नहीं होती है, तो इसे स्तर 3 पर बढ़ाया जा सकता है।

<u>स्तर 3:</u>

यदि शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कंपनी से कोई जवाब नहीं मिलता है या शिकायतकर्ता प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह निम्नलिखित माध्यमों से भारतीय रिज़र्व बैंक-लोकपाल को लिख सकता है:

पोर्टल: https://cms.rbi.org.in / https://sachet.rbi.org.in ईमेल: crpc@rbi.org.in

भौतिक पत्र: केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र, भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ – 160017

भारतीय रिज़र्व बैंक की एकीकृत ओम्बड्समैन योजना 2021 पर संपूर्ण दस्तावेज़ यहां पढ़ा जा सकता है: rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

नोट: ग्राहकों से निवेदन है कि समय पर सेवा पाने के लिए कृपया निम्नलिखित सुनिश्चित करें:

a. अपने सभी संचार में ऋण खाता संख्या और संपर्क नंबर का उल्लेख करें, ताकि हम समय पर आपको सेवा दे सकें।
b. शिकायत को एक स्तर से दूसरे स्तर तक बढ़ाते समय विषय का उल्लेख करने वाली पंक्ति को जैसी है वैसी ही बनाए रखा जाना चाहिए।