

## പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം പ്ലോ ചാർട്ട്

ഇൻഡിഫി കസ്റ്റമർ കെയറിലേക്ക് + 91-9696555444 എന്ന നമ്പറിൽ വിളിച്ചോ കൊണ്ടോ (തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ, രാവിലെ 10:00 മുതൽ രാത്രി 7:00 വരെ, പൊതു അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ) അല്ലെങ്കിൽ [cs@indifi.com](mailto:cs@indifi.com) എന്നതിലേക്ക് ഇമെയിൽ അയച്ചോ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സേവന അഭ്യർത്ഥനകളോ ചോദ്യങ്ങളോ ഉന്നയിക്കാവുന്നതാണ്.

ഈ മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ ലഭ്യമാകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് സംതൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ പ്രശ്നം 10 ദിവസത്തിൽ കൂടുതൽ പരിഹരിക്കപ്പെടാതെ തുടരുകയാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ചുവടെ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ് അനുസരിച്ച് പ്രശ്നം മുന്നോട്ട് കൊണ്ട് പോകാവുന്നതാണ്.

**ലെവൽ 1:**

ശ്രീമതി. പ്രിയങ്ക സിംഗ് (പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ)

**ഇമെയിൽ:** ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് [grievances@indifical.com](mailto:grievances@indifical.com) എന്നതിൽ ഞങ്ങൾക്കെഴുതാവുന്നതാണ്.

**വിളിക്കുക:** അല്ലെങ്കിൽ +91-8882704303 എന്ന നമ്പറിൽ വിളിക്കുക (തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ, രാവിലെ 10 മുതൽ വൈകിട്ട് 7 വരെ)

**താഴെ പറയുന്ന വിലാസത്തിലും ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതാവുന്നതാണ്:**

കസ്റ്റമർ സർവീസ് വകുപ്പ്  
ഇൻഡിഫി ക്യാപിറ്റൽ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്  
പ്ലോട്ട്-19, ഗ്രാൻഡ് പ്ലോഡ്, ബ്ലോക്ക് സി, സെക്ടർ-18, ഘട്ടം-4, ഉദോഗ് വിഹാർ, ഗുരുഗ്രാം, ഹരിയാന-122015, ഇന്ത്യ.

10 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പ്രശ്നം പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ, അത് ലെവൽ 2 ലേക്ക് കൊണ്ടുപോകാവുന്നതാണ്.



**ലെവൽ 2:**

ശ്രീ. മയാങ് മാത്യു (പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ)

**ഇമെയിൽ:** ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് [pno@indifical.com](mailto:pno@indifical.com) എന്നതിൽ ഞങ്ങൾക്കെഴുതാവുന്നതാണ്.

തുടർന്നുള്ള 10 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പ്രശ്നം പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ, അത് ലെവൽ 3 ലേക്ക് കൊണ്ടുപോകാവുന്നതാണ്.



## ആർബിട്രേഷൻ ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2021 സംബന്ധിച്ച് സമ്പൂർണ്ണ

**ലെവൽ 3:**

പരാതി ലഭിച്ച് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനിയിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന പരിഹാരത്തിൽ പരാതിക്കാരൻ സംതൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, അദ്ദേഹത്തിന്/അവൾക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന രീതികളിലൂടെ ആർബിട്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ എഴുതി അറിയിക്കാവുന്നതാണ്:

പോർട്ടൽ: <https://cms.rbi.org.in> / <https://sachet.rbi.org.in> ഇമെയിൽ: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

കത്തുകൾ: സെൻട്രലൈസ്ഡ് റസിപ്റ്റ് & പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, 4 പ്ലോഡ്, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ് - 160017