

## तक्रार निवारण यंत्रणा प्रवाह तक्ता

ग्राहक सेवा विनंत्या किंवा शंकांसाठी इंडिफी (Indifi) कस्टमर केअरला +91-9696555444 वर कॉल करू शकतात (सोमवार ते शुक्रवार, सकाळी 10:00 ते संध्याकाळी 7:00, सार्वजनिक सुट्या वगळून) किंवा [cs@indifi.com](mailto:cs@indifi.com) वर ईमेल करू शकतात.

जर ग्राहकाचे या माध्यमांतून मिळालेल्या उत्तरांनी समाधान झाले नाही, किंवा 10 दिवसांपेक्षा जास्त काळ समस्या सोडवली गेली नाही, तर ग्राहक खाली नमूद केलेल्या एस्केलेशन मॅट्रिक्स नुसार हे प्रकरण वरिष्ठ स्तरावर नेऊ शकतात:

### स्तर 1:

प्रियंका सिंग (तक्रार निवारण अधिकारी)

ईमेल: ग्राहक [grievances@indificapital.com](mailto:grievances@indificapital.com) वर आम्हाला लिहू शकतात.

कॉल: किंवा आम्हाला +91-8882704303 वर कॉल करा (सोमवार ते शुक्रवार सकाळी 10am ते संध्याकाळी 7pm, सार्वजनिक सुट्या वगळून).

### खाली नमूद केलेल्या पत्त्यावर आम्हाला लिहा:

ग्राहक सेवा विभाग

इंडिफी कॅपिटल प्रायव्हेट लिमिटेड

प्लॉट-19, तळमजला, ब्लॉक सी, सेवा टॉवर, सेक्टर-18, फेज-4, उद्योग विहार, गुरुग्राम, हरियाणा-122015, भारत.

जर या समस्येचे निराकरण 10 दिवसांच्या आत झाले नाही, तर ती स्तर 2 कडे नेली जाऊ शकते.

### स्तर 2:

श्री. मयंक माथुर (मुख्य नोडल अधिकारी)

ईमेल: ग्राहक आम्हाला [pno@indificapital.com](mailto:pno@indificapital.com) यावर लिहू शकतात.

जर या समस्येचे निराकरण पुढील 10 दिवसांच्या आत झाले नाही, तर ती स्तर 3 कडे नेली जाऊ शकते.

### स्तर 3:

जर तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत कंपनीकडून कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा तक्रारदाराचे मिळालेल्या समाधानाने समाधान झाले नाही, तर तो/ती खालील माध्यमांद्वारे आरबीआय ओम्बड्समन कडे लिहू शकतात:

पोर्टल: <https://cms.rbi.org.in> / <https://sachet.rbi.org.in>

ईमेल: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

लेखी पत्र: सेंट्रलईज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, 4 था मजला, सेक्टर 17, चंदीगड – 160017

आरबीआयच्या इंटीग्रेटेड ओम्बड्समन स्कीम 2021 वरील संपूर्ण दस्तऐवज येथे वाचता येऊ शकतो:  
[rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](http://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf)

**टीप:** ग्राहकांनी वेळेवर सेवा मिळण्यासाठी खालील बाबींची खात्री करावी:

- a. वेळेवर सेवा मिळण्यासाठी तुमच्या सर्व पत्रव्यवहारामध्ये कर्ज खाते क्रमांक आणि संपर्क क्रमांक नमूद करणे आवश्यक आहे.
- b. समस्येचे निराकरण एका स्तरावरून दुसऱ्या स्तराकडे पाठवताना मूळ सब्जेक्ट लाइन तशीच ठेवावी.