

## ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਫਲੋਚਾਰਟ

ਗਾਹਕ ਇੰਡੀਫੀ ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਨੂੰ +91-9696555444 (ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 10:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 7:00 ਵਜੇ ਤੱਕ) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਕੇ ਜਾਂ [cs@indifi.com](mailto:cs@indifi.com) 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰਕੇ ਸੇਵਾ ਬੇਨਤੀਆਂ ਜਾਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਨੂੰ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਇਹਨਾਂ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਮੁੱਦਾ 10 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਲਈ ਅਣਸੁਲਝਿਆ ਹੀ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਅੱਗਲੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਉਠਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:

### ਪੱਧਰ 1:

ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਪ੍ਰਿਯੰਕਾ ਸਿੰਘ (ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ)

**ਈਮੇਲ:** ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ [grievances@indificapital.com](mailto:grievances@indificapital.com) 'ਤੇ ਵੀ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹਨ

**ਸੰਪਰਕ:** ਜਾਂ ਸਾਨੂੰ +91-8882704303 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ (ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 10 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 7 ਵਜੇ ਤੱਕ)

**ਸਾਨੂੰ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖੋ:**

ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਿਭਾਗ

ਇੰਡੀਫੀ ਕੈਪੀਟਲ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਪਲਾਟ-19, ਗਰਾਉਂਡ ਫਲੋਰ, ਬਲਾਕ ਸੀ, ਸੇਵਾ ਟਾਵਰ, ਸੈਕਟਰ-18, ਫੇਜ਼-4, ਉਦਯੋਗ ਵਿਹਾਰ, ਗੁਰੂਗ੍ਰਾਮ, ਹਰਿਆਣਾ-122015, ਭਾਰਤ।

ਜੇਕਰ ਮੁੱਦਾ 10 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਇਸਨੂੰ ਪੱਧਰ 2 'ਤੇ ਉਠਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।



### ਪੱਧਰ 2:

ਸ਼੍ਰੀ ਮਯੰਕ ਮਾਥੁਰ (ਮੁੱਖ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ)

**ਈਮੇਲ:** ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ [pno@indificapital.com](mailto:pno@indificapital.com) 'ਤੇ ਵੀ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹਨ

ਜੇਕਰ ਮੁੱਦਾ 10 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਇਸਨੂੰ ਪੱਧਰ 3 'ਤੇ ਉਠਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।



### ਪੱਧਰ 3:

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦੀ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ/ਦੀ ਹੈ:

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

ਭੌਤਿਕ ਪੱਤਰ-ਵਿਹਾਰ: ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪਰਸੰਸਕਰਣ ਕੇਂਦਰ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017

ਆਰਬੀਆਈ ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਡ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ 2021 ਬਾਰੇ ਸੰਪੂਰਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੂੰ ਇੱਥੇ ਪੜ੍ਹਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:

[rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](http://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf)

**ਧਿਆਨ ਦਿਓ:** ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ 'ਚ ਸਾਡੀ ਮਦਦ ਦੇ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ:

a. ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਆਪਣਾ ਲੋਨ ਖਾਤਾ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਦੱਸਣਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਬਣਾਓ।

b. ਜਦੋਂ ਕਿਸੇ ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਇੱਕ ਪੱਧਰ ਤੋਂ ਦੂਜੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਉਠਾਉਂਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਵਿਸ਼ਾ ਪੰਕਤੀ ਨੂੰ ਉਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ।