

## આઈકેએએફ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

### ફરિયાદ નિવારણ માટેની તબક્કાવાર પ્રક્રિયા (Escalation Matrix for Grievance Redressal)

સ્તર - 1	ફરિયાદ નોંધણી (Registration of Complaint)	નામ: શેખ શાહીન બેગમ સરનામું: 11મો માળ, ટાવર-3, ઇક્વિનોક્સ બાય ફીનિક્સ, સર્વે નં. 53/પૈકી, લુંબિની એવન્યુ, ગાયીબૌલી ગામ, સેરિલિંગપલ્લી મંડળ, રંગા રેડ્ડી જિલ્લો, હૈદરાબાદ - 500 032 ઇમેલ આઈડી: contact@ikffinance.com સંપર્ક નંબર: 1800 309 3090
સ્તર - 2	પ્રથમ સ્તરનું એસ્કેલેશન (First Level of Escalation)	નામ: અખિલ રેડ્ડી રાજન્નાગરી સરનામું: 11મો માળ, ટાવર-3, ઇક્વિનોક્સ બાય ફીનિક્સ, સર્વે નં. 53/પૈકી, લુંબિની એવન્યુ, ગાયીબૌલી ગામ, સેરિલિંગપલ્લી મંડળ, રંગા રેડ્ડી જિલ્લો, હૈદરાબાદ - 500 032 ઇમેલ: compliance@ikffinance.com
સ્તર - 3	મુખ્ય ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (Chief Grievance Redressal Officer)	નામ: કે. એસ. એસ. પ્રસન્ન કૃષ્ણ સરનામું: 11મો માળ, ટાવર-3, ઇક્વિનોક્સ બાય ફીનિક્સ, સર્વે નં. 53/પૈકી, લુંબિની એવન્યુ, ગાયીબૌલી ગામ, સેરિલિંગપલ્લી મંડળ, રંગા રેડ્ડી જિલ્લો, હૈદરાબાદ - 500 032 ઇમેલ આઈડી: nodalofficer@ikffinapp.com સંપર્ક નંબર: 040-69268899

i) જો ગ્રાહકને NBFC (IKF Finance) તરફથી 30 દિવસની અંદર સંતોષકારક જવાબ ન મળે, તો તેઓ પોતાની ફરિયાદ RBI ઓમ્બુડ્સમેન પાસે સીધી નોંધાવી શકે છે। તે માટે RBI ફરિયાદ પોર્ટલ લિંક છે: <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng> અથવા નીચે આપેલ આરબીઆઈના પ્રાદેશિક કચેરીઓના સરનામાં પર સંપર્ક કરી શકે છે।

ii) ફરિયાદો સમર્પિત ઇમેઇલ (crpc@rbi.org.in) દ્વારા પણ દાખલ કરી શકાય છે અથવા ભૌતિક સ્વરૂપે "સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર", રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, 4મો માળ, સેક્ટર 17, ચંડીગઢ - 160017 ખાતે નિર્ધારિત ફોર્મેટમાં મોકલી શકાય છે.

iii) ફરિયાદકર્તા ટોલ-ફ્રી નંબર 14448 પર સંપર્ક કેન્દ્રમાં પણ ફોન કરી શકે છે (સોમવારથી શનિવાર, રાષ્ટ્રીય રજાઓ સિવાય, સવારે 8:00 થી રાત્રે 10:00 સુધી). આ સેવા પ્રારંભે હિન્દી, અંગ્રેજી અને દસ પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં ઉપલબ્ધ છે અને ભવિષ્યમાં અન્ય ભારતીય ભાષાઓને પણ આવરી લેવામાં આવશે.