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, ગાચીબૌલી ગામ, સેરિલિંગંપલ્લી મંડળ, રંગા રેડ્ડી જિલ્લો, હૈદરાબાદ - 500 032 **ઇમેલ આઇડી:** contact@ikffinance.com **સંપર્ક નંબર:** 1800 309 3090
સ્તર - 2	**પ્રથમ સ્તરનું એસ્કેલેશન (First Level of Escalation)**	**નામ:** સૈયદ અતર ભાષા **સરનામું:** 11મો માળ, ટાવર-3, ઇક્વિનોક્સ બાય ફીનિક્સ, સર્વે નં. 53/પૈકી, લુંબિની એવન્યુ, ગાચીબૌલી ગામ, સેરિલિંગંપલ્લી મંડળ, રંગા રેડ્ડી જિલ્લો, હૈદરાબાદ - 500 032 **ઇમેલ:** contact@ikffinance.com
સ્તર - 3	**મુખ્ય ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (Chief Grievance Redressal Officer)**	**નામ:** શૈલેન્દ્ર કુમાર લાઠ **સરનામું:** 11મો માળ, ટાવર-3, ઇક્વિનોક્સ બાય ફીનિક્સ, સર્વે નં. 53/પૈકી, લુંબિની એવન્યુ, ગાચીબૌલી ગામ, સેરિલિંગંપલ્લી મંડળ, રંગા રેડ્ડી જિલ્લો, હૈદરાબાદ - 500 032 **ઇમેલ આઇડી:** 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#engઅથવા નીચે આપેલ આરબીઆઇના 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.