ఐకేఎఫ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

ఫిర్యాదు పరిష్కారానికి దశలవారీ చర్యల పద్ధతి (Escalation Matrix)

దశ-1	**ఫిర్యాదు నమోదు**	**పేరు:** షేక్ షాహీన్ బేగం **చిరునామా:** 11వ అంతస్తు, టవర్-3, ఈక్వినాక్స్ బై ఫీనిక్స్, సర్వే నం. 53/పైకి, లుంబిని అవెన్యూ, గచ్చిబౌలి గ్రామం, సిరిలింగంపల్లి మండలం, రంగారెడ్డి జిల్లా, హైదరాబాద్ - 500 032 **ఇమెయిల్ ఐడి:** contact@ikffinance.com **సంప్రదించు ఫోన్ నంబర్:** 1800 309 3090
దశ-2	**మొదటి స్థాయి ఎస్కలేషన్ (First Level of Escalation)**	**పేరు:** సయ్యద్ అతర్ భాషా **చిరునామా:** 11వ అంతస్తు, టవర్-3, ఈక్వినాక్స్ బై ఫీనిక్స్, సర్వే నం. 53/పైకి, లుంబిని అవెన్యూ, గచ్చిబౌలి గ్రామం, సిరిలింగంపల్లి మండలం, రంగారెడ్డి జిల్లా, హైదరాబాద్ - 500 032 **ఇమెయిల్:** contact@ikffinance.com
దశ-3	**ముఖ్య ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి (Chief Grievance Redressal Officer)**	**పేరు:** శైలేంద్ర కుమార్ లత్ **చిరునామా:** 11వ అంతస్తు, టవర్-3, ఈక్వినాక్స్ బై ఫీనిక్స్, సర్వే నం. 53/పైకి, లుంబిని అవెన్యూ, గచ్చిబౌలి గ్రామం, సిరిలింగంపల్లి మండలం, రంగారెడ్డి జిల్లా, హైదరాబాద్ - 500 032 **ఇమెయిల్ ఐడి:** nodalofficer@ikffinapp.com **సంప్రదించు ఫోన్ నంబర్:** 040-69268899

i) కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదుకు సంబంధించి NBFC (IKF Finance) నుండి 30 రోజులలో తగిన సమాధానం రాకపోతే, వారు తమ ఫిర్యాదును నేరుగా **RBI ఒంబుడ్స్‌మన్** వద్ద దాఖలు చేయవచ్చు. దీనికి RBI గ్రీవెన్స్ పోర్టల్ లింక్: https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng లేదా క్రింది పేర్కొన్న RBI ప్రాంతీయ కార్యాలయాలకు లిఖిత పూర్వకంగా పంపవచ్చు.

ii) ఫిర్యాదులను ప్రత్యేక ఈమెయిల్ (crpc@rbi.org.in) ద్వారా కూడా నమోదు చేయవచ్చు లేదా నిర్దిష్ట నమూనాలో భౌతిక రూపంలో "సెంట్రలైజ్డ్ రిసీప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్", రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ – 160017 కు పంపవచ్చు.

iii) ఫిర్యాదుదారులు టోల్-ఫ్రీ నంబర్ 14448 ద్వారా సంప్రదింపు కేంద్రానికి కూడా కాల్ చేయవచ్చు (సోమవారం నుండి శనివారం వరకు, జాతీయ సెలవులను మినహాయించి, ఉదయం 8:00 గంటల నుండి రాత్రి 10:00 గంటల వరకు). ఈ సేవను ప్రారంభంలో తెలుగు సహా హిందీ, ఆంగ్లం మరియు పది ప్రాంతీయ భాషల్లో అమలు చేస్తున్నారు; భవిష్యత్తులో ఇతర భారతీయ భాషలకు కూడా విస్తరించనున్నారు.