आईकेएफ फाइनेंस लिमिटेड

शिकायत निवारण के लिए चरणबद्ध प्रक्रिया (Escalation Matrix for Grievance Redressal)

स्तर - 1	**शिकायत का पंजीकरण (Registration of Complaint)**	**नाम:** शेख शाहीन बेगम **पता:** 11वीं मंज़िल, टॉवर-3, इक्विनॉक्स बाय फीनिक्स, सर्वे नं. 53/पैकी, लुंबिनी एवेन्यू, गाचीबौली गांव, सेरिलिंगमपल्ली मंडल, रंगा रेड्डी ज़िला, हैदराबाद - 500 032 **ईमेल आईडी:** contact@ikffinance.com **संपर्क नंबर:** 1800 309 3090
स्तर - 2	**पहला एस्केलेशन स्तर (First Level of Escalation)**	**नाम:** सैयद अतर भाषा **पता:** 11वीं मंज़िल, टॉवर-3, इक्विनॉक्स बाय फीनिक्स, सर्वे नं. 53/पैकी, लुंबिनी एवेन्यू, गाचीबौली गांव, सेरिलिंगमपल्ली मंडल, रंगा रेड्डी ज़िला, हैदराबाद - 500 032 **ईमेल:** contact@ikffinance.com
स्तर - 3	**मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (Chief Grievance Redressal Officer)**	**नाम:** शैलेंद्र कुमार लाठ **पता:** 11वीं मंज़िल, टॉवर-3, इक्विनॉक्स बाय फीनिक्स, सर्वे नं. 53/पैकी, लुंबिनी एवेन्यू, गाचीबौली गांव, सेरिलिंगमपल्ली मंडल, रंगा रेड्डी ज़िला, हैदराबाद - 500 032 **ईमेल आईडी:** nodalofficer@ikffinapp.com **संपर्क नंबर:** 040-69268899

i) यदि ग्राहक को अपनी शिकायत के संबंध में NBFC (IKF Finance) से **30 दिनों** के भीतर संतोषजनक उत्तर नहीं मिलता है, तो वे अपनी शिकायत **RBI ओम्बड्समैन** को सीधे भेज सकते हैं। इसके लिए RBI की शिकायत पोर्टल लिंक है: https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng या नीचे दिए गए क्षेत्रीय कार्यालयों के पते पर पत्र भेज सकते हैं।

ii) शिकायतें समर्पित ईमेल (crpc@rbi.org.in) के माध्यम से भी दर्ज की जा सकती हैं या निर्धारित प्रारूप में भौतिक रूप से "सेंट्रलाइज़्ड रिसीट एंड प्रोसेसिंग सेंटर", भारतीय रिज़र्व बैंक, 4वीं मंज़िल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ – 160017 पर भेजी जा सकती हैं।

iii) शिकायतकर्ता टोल-फ्री नंबर 14448 पर संपर्क केंद्र में भी कॉल कर सकते हैं (सोमवार से शनिवार, राष्ट्रीय अवकाशों को छोड़कर, प्रातः 8:00 बजे से रात्रि 10:00 बजे तक)। यह सेवा प्रारंभ में हिंदी, अंग्रेज़ी और दस क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध है तथा भविष्य में अन्य भारतीय भाषाओं को भी शामिल किया जाएगा।