ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕ್ರಮಾವಳಿ (Escalation Matrix for Grievance Redressal)

ಹಂತ - 1	**ದೂರು ನೋಂದಣಿ (Registration of Complaint)**	**ಹೆಸರು:** ಶೇಖ್ ಶಾಹಿನ್ ಬೇಗಂ **ವಿಳಾಸ:** 11ನೇ ಮಹಡಿ, ಟವರ್-3, ಈಕ್ವಿನಾಕ್ಸ್ ಬೈ ಫೀನಿಕ್ಸ್, ಸರ್ವೆ ನಂ. 53/ಪೈಕಿ, ಲುಂಬಿನಿ ಅವೆನ್ಯೂ, ಗಚ್ಚಿಬೌಲಿ ಗ್ರಾಮ, ಸೆರಿಲಿಂಗಂಪಳ್ಳಿ ಮಂಡಲ, ರಂಗಾ ರೆಡ್ಡಿ ಜಿಲ್ಲೆ, ಹೈದರಾಬಾದ್ - 500 032 **ಇಮೇಲ್:** contact@ikffinance.com **ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ:** 1800 309 3090
ಹಂತ - 2	**ಮೊದಲ ಹಂತದ ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ (First Level of Escalation)**	**ಹೆಸರು:** ಸಯ್ಯದ್ ಅತರ್ ಭಾಷಾ **ವಿಳಾಸ:** 11ನೇ ಮಹಡಿ, ಟವರ್-3, ಈಕ್ವಿನಾಕ್ಸ್ ಬೈ ಫೀನಿಕ್ಸ್, ಸರ್ವೆ ನಂ. 53/ಪೈಕಿ, ಲುಂಬಿನಿ ಅವೆನ್ಯೂ, ಗಚ್ಚಿಬೌಲಿ ಗ್ರಾಮ, ಸೆರಿಲಿಂಗಂಪಳ್ಳಿ ಮಂಡಲ, ರಂಗಾ ರೆಡ್ಡಿ ಜಿಲ್ಲೆ, ಹೈದರಾಬಾದ್ - 500 032 **ಇಮೇಲ್:** contact@ikffinance.com
ಹಂತ - 3	**ಮುಖ್ಯ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು (Chief Grievance Redressal Officer)**	**ಹೆಸರು:** ಶೈಲೇಂದ್ರ ಕುಮಾರ್ ಲತ್ **ವಿಳಾಸ:** 11ನೇ ಮಹಡಿ, ಟವರ್-3, ಈಕ್ವಿನಾಕ್ಸ್ ಬೈ ಫೀನಿಕ್ಸ್, ಸರ್ವೆ ನಂ. 53/ಪೈಕಿ, ಲುಂಬಿನಿ ಅವೆನ್ಯೂ, ಗಚ್ಚಿಬೌಲಿ ಗ್ರಾಮ, ಸೆರಿಲಿಂಗಂಪಳ್ಳಿ ಮಂಡಲ, ರಂಗಾ ರೆಡ್ಡಿ ಜಿಲ್ಲೆ, ಹೈದರಾಬಾದ್ - 500 032 **ಇಮೇಲ್:** nodalofficer@ikffinapp.com **ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ:** 040-69268899

i) ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು NBFC (IKF Finance) ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ತೃಪ್ತಿಕರವಾದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ದೊರಕದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ತಮ್ಮ ದೂರುವನ್ನು ನೇರವಾಗಿ **RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್** ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಅದರಿಗಾಗಿ RBI ದೂರು ಪೋರ್ಟಲ್ ಕೊಂಡಿ: https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng ಅಥವಾ ಕೆಳಗಿನ RBI ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿ ವಿಳಾಸಗಳಿಗೆ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.

ii) ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಮರ್ಪಿತ ಇಮೇಲ್ (crpc@rbi.org.in) ಮೂಲಕವೂ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ನಿಗದಿತ ಮಾದರಿಯಲ್ಲಿ ಭೌತಿಕವಾಗಿ "ಸೆಂಟ್ರಲೈಜ್ಡ್ ರಿಸೀಪ್ಟ್ ಅಂಡ್ ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್", ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ – 160017 ಗೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.

iii) ದೂರುದಾರರು ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 14448 ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಕೂಡ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ, ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ರಜೆಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8:00 ರಿಂದ ರಾತ್ರಿ 10:00ರವರೆಗೆ). ಈ ಸೇವೆಯನ್ನು ಆರಂಭದಲ್ಲಿ ಕನ್ನಡ ಸೇರಿ ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಹತ್ತು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾಗಿದ್ದು, ಮುಂದಿನ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾರತೀಯ ಭಾಷೆಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ವಿಸ್ತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.