आयकेएफ फायनान्स लिमिटेड

तक्रार निवारणासाठी पातळीवार प्रक्रिया (Escalation Matrix for Grievance Redressal)

पातळी - 1	**तक्रार नोंदणी (Registration of Complaint)**	**नाव:** शेख शाहीन बेगम **पत्ता:** 11 वा मजला, टॉवर-3, इक्विनॉक्स बाय फिनिक्स, सर्व्हे क्र. 53/पैकी, लुंबिनी अव्हेन्यू, गाचीबौली गाव, सेरिलिंगंपल्ली मंडळ, रंगा रेड्डी जिल्हा, हैद्राबाद - 500 032 **ई-मेल आयडी:** contact@ikffinance.com **संपर्क क्रमांक:** 1800 309 3090
पातळी - 2	**प्रथम तक्रार निवारण पातळी (First Level of Escalation)**	**नाव:** सैयद अतर भाषा **पत्ता:** 11 वा मजला, टॉवर-3, इक्विनॉक्स बाय फिनिक्स, सर्व्हे क्र. 53/पैकी, लुंबिनी अव्हेन्यू, गाचीबौली गाव, सेरिलिंगंपल्ली मंडळ, रंगा रेड्डी जिल्हा, हैद्राबाद - 500 032 **ई-मेल:** contact@ikffinance.com
पातळी - 3	**मुख्य तक्रार निवारण अधिकारी (Chief Grievance Redressal Officer)**	**नाव:** शैलेंद्र कुमार लाठ **पत्ता:** 11 वा मजला, टॉवर-3, इक्विनॉक्स बाय फिनिक्स, सर्व्हे क्र. 53/पैकी, लुंबिनी अव्हेन्यू, गाचीबौली गाव, सेरिलिंगंपल्ली मंडळ, रंगा रेड्डी जिल्हा, हैद्राबाद - 500 032 **ई-मेल आयडी:** nodalofficer@ikffinapp.com **संपर्क क्रमांक:** 040-69268899

i) ग्राहकांना NBFC (IKF Finance) कडून त्यांच्या तक्रारीसंबंधी **30 दिवसांच्या आत समाधानकारक उत्तर** न मिळाल्यास, ते थेट **RBI तक्रार निवारण अधिकारी (Ombudsman)** यांच्याकडे तक्रार करू शकतात. त्यासाठी RBI तक्रार पोर्टल लिंक: https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng किंवा खाली दिलेल्या RBI प्रादेशिक कार्यालयांच्या पत्त्यावर संपर्क साधू शकतात.

ii) तक्रारी समर्पित ई-मेल (crpc@rbi.org.in) द्वारे देखील दाखल करता येतात किंवा ठराविक नमुन्यात भौतिक स्वरूपात "सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर", रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, 4 था मजला, सेक्टर 17, चंदीगड – 160017 येथे पाठवता येतात.

iii) तक्रारदार टोल-फ्री क्रमांक 14448 वर संपर्क केंद्राशीही संपर्क साधू शकतात (सोमवार ते शनिवार, राष्ट्रीय सुट्ट्या वगळता, सकाळी 8:00 ते रात्री 10:00 पर्यंत). ही सेवा सुरुवातीला मराठीसह हिंदी, इंग्रजी आणि दहा प्रादेशिक भाषांमध्ये कार्यान्वित करण्यात आली असून, पुढील काळात इतर भारतीय भाषांचा समावेश केला जाईल.