ଆଇକେଏଫ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍

ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ପାଇଁ ଅସ୍ତରଭିତ୍ତିକ ପ୍ରକ୍ରିୟା (Escalation Matrix for Grievance Redressal)

ସ୍ତର - 1	**ଅଭିଯୋଗ ରଜିଷ୍ଟ୍ରେସନ୍ (Registration of Complaint)**	**ନାମ:** ଶେଖ ସାହିନ ବେଗମ **ଠିକଣା:** 11ତମ ମହଲା, ଟାୱାର-3, ଇକୁଇନକ୍ସ ବାୟ ଫିନିକ୍ସ, ସର୍ଭେ ନଂ. 53/ପାଇକି, ଲୁମ୍ବିନି ଆଭେନ୍ୟୁ, ଗାଚିବାଉଲି ଗ୍ରାମ, ସେରିଲିଙ୍ଗମପଲ୍ଲି ମଣ୍ଡଳ, ରଙ୍ଗା ରେଡ୍ଡି ଜିଲ୍ଲା, ହାଇଦ୍ରାବାଦ - 500 032 **ଇମେଲ୍ ଆଇଡି:** contact@ikffinance.com **ସମ୍ପର୍କ ସଂଖ୍ୟା:** 1800 309 3090
ସ୍ତର - 2	**ପ୍ରଥମ ଅଭିଯୋଗ ଉନ୍ନତି ସ୍ତର (First Level of Escalation)**	**ନାମ:** ସୟଦ ଅତର ଭାଷା **ଠିକଣା:** 11ତମ ମହଲା, ଟାୱାର-3, ଇକୁଇନକ୍ସ ବାୟ ଫିନିକ୍ସ, ସର୍ଭେ ନଂ. 53/ପାଇକି, ଲୁମ୍ବିନି ଆଭେନ୍ୟୁ, ଗାଚିବାଉଲି ଗ୍ରାମ, ସେରିଲିଙ୍ଗମପଲ୍ଲି ମଣ୍ଡଳ, ରଙ୍ଗା ରେଡ୍ଡି ଜିଲ୍ଲା, ହାଇଦ୍ରାବାଦ - 500 032 **ଇମେଲ୍:** contact@ikffinance.com
ସ୍ତର - 3	**ମୁଖ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ଅଧିକାରୀ (Chief Grievance Redressal Officer)**	**ନାମ:** ଶୈଳେନ୍ଦ୍ର କୁମାର ଲାଠ **ଠିକଣା:** 11ତମ ମହଲା, ଟାୱାର-3, ଇକୁଇନକ୍ସ ବାୟ ଫିନିକ୍ସ, ସର୍ଭେ ନଂ. 53/ପାଇକି, ଲୁମ୍ବିନି ଆଭେନ୍ୟୁ, ଗାଚିବାଉଲି ଗ୍ରାମ, ସେରିଲିଙ୍ଗମପଲ୍ଲି ମଣ୍ଡଳ, ରଙ୍ଗା ରେଡ୍ଡି ଜିଲ୍ଲା, ହାଇଦ୍ରାବାଦ - 500 032 **ଇମେଲ୍ ଆଇଡି:** nodalofficer@ikffinapp.com **ସମ୍ପର୍କ ସଂଖ୍ୟା:** 040-69268899

i) ଯଦି ଗ୍ରାହକମାନେ ନିଜ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ପରେ **30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ NBFC (IKF Finance)** ରୁ ସନ୍ତୋଷଜନକ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପାଉନାହାନ୍ତି, ତେବେ ସେମାନେ ନିଜ ଅଭିଯୋଗକୁ ସିଧାସଳଖ **RBI Ombudsman (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ଅଧିକାରୀ)** ଙ୍କ ପାଖରେ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ। ଏହି ପାଇଁ RBI ଅଭିଯୋଗ ପୋର୍ଟାଲ ଲିଙ୍କ୍: https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng କିମ୍ବା ନିମ୍ନୋଲ୍ଲେଖିତ ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଠିକଣାକୁ ପଠାଇପାରିବେ।

ii) ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଇମେଲ୍ (crpc@rbi.org.in) ମାଧ୍ୟମରେ ମଧ୍ୟ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ କିମ୍ବା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଫର୍ମାଟରେ ଭୌତିକ ଭାବେ "ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜ୍ଡ ରିସିପ୍ଟ ଏଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟର", ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, 4ଥ ତଳ, ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡୀଗଡ଼ – 160017 ଠାରେ ପଠାଯାଇପାରିବ।

iii) ଅଭିଯୋଗକାରୀମାନେ ଟୋଲ୍-ଫ୍ରି ନମ୍ବର 14448 ରେ କଣ୍ଟାକ୍ଟ ସେଣ୍ଟରକୁ ମଧ୍ୟ ଫୋନ୍ କରିପାରିବେ (ସୋମବାରରୁ ଶନିବାର, ଜାତୀୟ ଛୁଟି ଦିନ ବ୍ୟତୀତ, ସକାଳ 8:00 ରୁ ରାତି 10:00 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ)। ଏହି ସେବା ପ୍ରଥମେ ଓଡ଼ିଆ ସହିତ ହିନ୍ଦୀ, ଇଂରାଜୀ ଓ ଦଶଟି ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ଚାଲୁ ହୋଇଛି ଏବଂ ଭବିଷ୍ୟତରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଭାରତୀୟ ଭାଷାକୁ ମଧ୍ୟ ସାମିଲ କରାଯିବ।