

આઈકેએએફ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

ફરિયાદ નિવારણ માટેની તબક્કાવાર પ્રક્રિયા (Escalation Matrix for Grievance Redressal)

સ્તર - 1	ફરિયાદ નોંધણી (Registration of Complaint)	નામ: શેખ શાહીન બેગમ સરનામું: 11મો માળ, ટાવર-3, ઇક્વિનોક્સ બાય ફીનિક્સ, સર્વે નં. 53/પૈકી, લુંબિની એવન્યુ, ગાયીબૌલી ગામ, સેરિલિંગપલ્લી મંડળ, રંગા રેડ્ડી જિલ્લો, હૈદરાબાદ - 500 032 ઇમેલ આઈડી: contact@ikffinance.com સંપર્ક નંબર: 1800 309 3090
સ્તર - 2	પ્રથમ સ્તરનું એસ્કેલેશન (First Level of Escalation)	નામ: અખિલ રેડ્ડી રાજન્નાગરી સરનામું: 11મો માળ, ટાવર-3, ઇક્વિનોક્સ બાય ફીનિક્સ, સર્વે નં. 53/પૈકી, લુંબિની એવન્યુ, ગાયીબૌલી ગામ, સેરિલિંગપલ્લી મંડળ, રંગા રેડ્ડી જિલ્લો, હૈદરાબાદ - 500 032 ઇમેલ: compliance@ikffinance.com
સ્તર - 3	મુખ્ય ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (Chief Grievance Redressal Officer)	નામ: કે. એસ. એસ. પ્રસન્ન કૃષ્ણ સરનામું: 11મો માળ, ટાવર-3, ઇક્વિનોક્સ બાય ફીનિક્સ, સર્વે નં. 53/પૈકી, લુંબિની એવન્યુ, ગાયીબૌલી ગામ, સેરિલિંગપલ્લી મંડળ, રંગા રેડ્ડી જિલ્લો, હૈદરાબાદ - 500 032 ઇમેલ આઈડી: nodalofficer@ikffinapp.com સંપર્ક નંબર: 040-69268899

નોંધ:

જો ગ્રાહકને NBFC (IKF Finance) તરફથી 30 દિવસની અંદર સંતોષકારક જવાબ ન મળે, તો તેઓ પોતાની ફરિયાદ RBI ઓમ્બુડ્સમેન પાસે સીધી નોંધાવી શકે છે। તે માટે RBI ફરિયાદ પોર્ટલ વિક છે:

<https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng> અથવા નીચે આપેલ આરબીઆઈના પ્રાદેશિક કચેરીઓના સરનામાં પર સંપર્ક કરી શકે છે।

ક્રમાંક	કેન્દ્ર	RBI ઓમ્બુડ્સમેન કચેરીનું સરનામું	કાર્યક્ષેત્ર
1	ચેન્નાઈ	રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ફોર્ટ ગ્વેસિસ, ચેન્નાઈ - 600 001 STD કોડ: 044 ટેલીફોન: 25395964 ફેક્સ: 25395488 ઇમેલ: nbfcchennai@rbi.org.in	તમિલનાડુ, આંધ્રપ્રદેશ, તેલંગાણા, કર્ણાટક, કેરળ, લક્ષદ્વીપ, પોંડિચેરી, અંડમાન અને નિકોબાર ટાપુઓ
2	મુંબઈ	રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, બાયકુલ્લા ઓફિસ બિલ્ડિંગ, બાયકુલ્લા, મુંબઈ - 400 008 STD કોડ: 022 ટેલીફોન: 23028140 ફેક્સ: 23022024 ઇમેલ: nbfcumumbai@rbi.org.in	મહારાષ્ટ્ર, ગોવા, ગુજરાત, મધ્ય પ્રદેશ, છત્તીસગઢ, દાદરા અને નગર હવેલી, દમણ અને દીવ
3	નવી દિલ્હી	રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, સંસદ માર્ગ, નવી દિલ્હી - 110001 STD કોડ: 011 ટેલીફોન: 23724856	દિલ્હી, ઉત્તર પ્રદેશ, ઉત્તરાખંડ, હરિયાણા, પંજાબ, હિમાચલ પ્રદેશ, ચંડીગઢ, રાજસ્થાન, જમ્મુ અને કાશ્મીર

ક્રમાંક	કેન્દ્ર	RBI ઓમ્બુડ્સમેન કચેરીનું સરનામું	કાર્યક્ષેત્ર
		ફેક્સ: 23725218/19 ઇમેલ: nbfcnewdelhi@rbi.org.in	
4	કોલકાતા	રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, 15, નેતાજી સુભાષ રોડ, કોલકાતા - 700 001 STD કોડ: 033 ટેલીફોન: 22304982 ફેક્સ: 22305899 ઇમેલ: nbfcokolkata@rbi.org.in	પશ્ચિમ બંગાળ, ઓડિશા, બિહાર, ઝારખંડ, સિક્કિમ, આસામ, મણિપુર, મેઘાલય, નાગાલેન્ડ, મિઝોરમ, અરુણાચલ પ્રદેશ, ત્રિપુરા