

**ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ
ਫਿਨੋਵਾ ਕੈਪੀਟਲ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ-ਪੰਜਾਬ**

ਫਿਨੋਵਾ ਕੈਪੀਟਲ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਵਿੱਚ, ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਆਸਾਨ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਨਾਲ ਹੀ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦੇ ਸਾਧਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਵਿਵਹਾਰ ਦੇ ਪਹਿਲੂ, ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਵਿਕਰੇਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਢੁਕਵੇਂ ਕਾਰਜ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।

ਪੜਾਅ 1

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਫਿਨੋਵਾ ਕੈਪੀਟਲ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿਖੇ ਜਾਓ ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਗਿਲਾ ਦਰਜ ਕਰੋ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇ ਗਏ "ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਤੇ ਗਿਲਾ" ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕਰਵਾਓ (ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ, ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:30 ਵਜੇ ਤੱਕ) ਅਸੀਂ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਵਾਂਗੇ।

ਪੜਾਅ 2

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਬੰਧਤ ਖੇਤਰ ਦੇ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰ/ਪ੍ਰਧਾਨ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਕੋਲ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰ/ਪ੍ਰਧਾਨ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਾਵਧਾਨੀ ਅਤੇ ਲਗਨ ਨਾਲ ਲੋੜੀਂਦੇ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣਗੇ। ਉਹ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅੰਤਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜਣਗੇ ਜਾਂ ਦੱਸਣਗੇ ਕਿ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਇਸਨੂੰ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਕਿਉਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨਗੇ।

ਅਫਸਰਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ (ਪਤੇ, ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਸਮੇਤ) ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

ਲੜੀ ਨੰ.	ਨਾਂ	ਅਹੁਦਾ	ਪਤਾ	ਈ - ਮੇਲ	ਸੰਪਰਕ
1.	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਵਿਪੁਲ ਟੈਂਬੀ	ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ/ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰ	ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਯੂਨੀਕ ਐਸਪਾਇਰ, ਪਲਾਟ ਨੰਬਰ 13- 14, ਕੋਸਮੋ ਕਾਲੋਨੀ, ਆਮਰਪਾਲੀ ਮਾਰਗ, ਵੈਸ਼ਾਲੀ ਨਗਰ, ਜੈਪੁਰ - 302021, ਰਾਜਸਥਾਨ	nodal.Punjab@finova.in	0141- 2359201
2.	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਅਰਪਿਤ ਗੁਪਤਾ	ਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ	ਦੂਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਯੂਨੀਕ ਐਸਪਾਇਰ, ਪਲਾਟ ਨੰ. 13-14, ਕੋਸਮੋ ਕਾਲੋਨੀ, ਆਮਰਪਾਲੀ ਮਾਰਗ, ਵੈਸ਼ਾਲੀ ਨਗਰ, ਜੈਪੁਰ- 302021, ਰਾਜਸਥਾਨ	pno@finova.in	0141- 2359202

ਪੜਾਅ 3

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ 1 ਮਹੀਨੇ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਉਸ ਨੂੰ ਦੱਸੀ ਗਈ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ <https://cms.rbi.org.in> ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਮੋਡ ਰਾਹੀਂ NBFC ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ,
ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017
ਟੇਲ ਫ਼ੀ ਨੰਬਰ 14448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਵਜੇ
ਤੱਕ) ਈ-ਮੇਲ: CRPC@rbi.org.in

FINOVA CAPITAL PRIVATE LIMITED

CIN: U65993RJ2015PTC048340

Regd. Office: 702, Seventh Floor, Unique Aspire, Plot No. 13-14, Cosmo Colony, Amrapali Marg, Vaishali Nagar, Jaipur -302021 (Rajasthan)

Corp. Office: Fourth Floor, Unique Aspire, Plot No. 13-14, Cosmo Colony, Amrapali Marg, Vaishali Nagar, Jaipur -302021 (Rajasthan)

Tel. No. 0141-4118202 Website: www.finova.in Email Id: info@finova.in