

**ఓంబుడ్స్మన్ పథకం కింద ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం**  
**FINOVA CAPITAL PRIVATE LIMITED- ఆంధ్ర ప్రదేశ్**

FINOVA CAPITAL PRIVATE LIMITED లో, మా కస్టమర్లకు అత్యుత్తమ సేవలను అందించాలని మేము నమ్ముతున్నాము. మేము కస్టమర్లకు సమాచారం, ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు సులభంగా అందుబాటులో ఉండేలా చూస్తాము, అలాగే వారి ఫిర్యాదులను పరిష్కరించే మార్గాలను అందిస్తాము. ఇందులో ప్రవర్తనాపరమైన అంశాలు, తగినంతగా లేని విధులు లేదా కంపెనీ ద్వారా అందించబడిన సేవలు లేదా కంపెనీతో అనుబంధించబడిన అవుట్సోర్సింగ్ విక్రేతలు, ఎవరైనా ఉండవచ్చు.

**దశ 1**

దయచేసి సమీపంలోని FINOVA CAPITAL PRIVATE LIMITED బ్రాంచును సందర్శించండి మరియు మీ ఫిర్యాదులు/ఆందోళనలను సమర్పించండి. దయచేసి శాఖల వద్ద నిర్వహించబడే "కంప్లెంట్ & గ్రీవెన్స్" రిజిస్టర్లో మీ ఫిర్యాదును నమోదు చేయండి (ప్రతి వేళలో అంటే, ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 6:30 వరకు) మేము మీ ఫిర్యాదుకు 15 రోజులలోపు ప్రతిస్పందిస్తాము.

**దశ 2**

అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, అదే ఫిర్యాదు సంబంధిత ప్రాంతం/ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి యొక్క నోడల్ ఆఫీసర్/గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసరుకు పంపబడుతుంది. విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, నోడల్ అధికారి / ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి / ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి తగు జాగ్రత్తలు మరియు శ్రద్ధతో ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి అవసరమైన చర్యలు తీసుకుంటారు. వారు తుది ప్రతిస్పందనను కస్టమరుకు పంపాలి లేదా ప్రతిస్పందించడానికి మరింత సమయం ఎందుకు అవసరమో వివరిస్తారు మరియు 15 రోజులలోపు అలా చేయడానికి ప్రయత్నిస్తారు.

అధికారుల వివరాలు (చిరునామా, ఇ-మెయిల్ ఐడి మరియు సంప్రదింపు ఫోన్ నంబర్లతో పాటు) క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి:

క్రమ సంఖ్య	పేరు	పొరుగు	చిరునామా	ఇ-మెయిల్	సంప్రదింపు
1.	శ్రీ. నవీన్ నోడల్ ఆఫీసర్/ అగర్వాల్	గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్	మూడవ అంతస్తు, యూనిక్ ఆస్పైర్, ఫ్లాట్ నంబర్. 13-14, కాస్మో కాలనీ, ఆమ్రపాలి మార్గ్, వైశాలి నగర్, జైపూర్-302021, రాజస్థాన్	nodal.andhrapradesh@finova.in	0141-4118203
2.	శ్రీ. అర్పిత్ గుప్తా	ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి	రెండవ అంతస్తు, యూనిక్ ఆస్పైర్, ఫ్లాట్ నంబర్. 13-14, కాస్మో కాలనీ, ఆమ్రపాలి మార్గ్, వైశాలి నగర్, జైపూర్-302021, రాజస్థాన్	ono@finova.in	0141-2359202

**దశ 3**

ఫిర్యాదు పరిష్కారం అందిన 1 నెల కంటే ఎక్కువ ఆలస్యం అయితే, లేదా కస్టమర్ అతనికి/ఆమెకు తెలియజేయబడిన ఆలస్యానికి గల కారణాలతో సంతృప్తి చెందకపోతే, అంబుడ్స్మన్ యొక్క ఫిర్యాదు పోర్టల్ <https://cms.rbi.org.in> ద్వారా అతను/ఆమె NBFC అంబుడ్స్మనుకి లేదా క్రింది చిరునామాకి ఇ-మెయిల్ లేదా భౌతిక మార్గం ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు:

సెంట్రల్ డెవలప్డ్ రిసిప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్,  
 రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17,  
 చండీగడ్ - 160017  
 టోల్ ఫ్రీ నంబర్. 14448 (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు)  
 ఇ-మెయిల్: [CRPC@rbi.org.in](mailto:CRPC@rbi.org.in)