

## ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

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

### ਕਦਮ 1

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਫਿਨੋਵਾ ਕੈਪੀਟਲ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਿਡ ਦੀ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਸ਼ਾਖਾ 'ਤੇ ਜਾਓ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸ਼ਾਖਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਓ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿਖੇ ਰੱਖੇ ਗਏ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕਰਵਾਓ (ਕੰਮ ਦੇ ਘੰਟਿਆਂ ਦੌਰਾਨ ਭਾਵ ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:30 ਵਜੇ ਤੱਕ)

ਵਿਕਲਪਕ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਨਾਲ 0141-6699999 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਸਾਨੂੰ [csd@finova.in](mailto:csd@finova.in) 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਿੱਧੇ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ [www.finova.in](http://www.finova.in) 'ਤੇ ਵੀ ਉਠਾ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਅਸੀਂ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਵਾਂਗੇ।

### ਕਦਮ 2

ਜੇ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ / ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਕੋਲ ਭੇਜਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਪੂਰੀ ਸਾਵਧਾਨੀ ਅਤੇ ਤਨਦੇਹੀ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣਗੇ। ਉਹ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣਗੇ ਜਾਂ ਕਾਰਨ ਦੱਸਣਗੇ, ਜੇ ਇਸ ਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਨਾਮਜ਼ਦ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ:

ਨਾਂ	ਅਹੁਦਾ	ਪਤਾ	ਈ-ਮੇਲ	ਸੰਪਰਕ
ਸ਼੍ਰੀ ਵਿਪੁਲ ਤੰਬੀ	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ	ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਯੂਨੀਕ ਐਸਪਾਇਰ, ਪਲਾਟ ਨੰਬਰ 13-14, ਕਾਸਮੋ ਕਲੋਨੀ, ਆਮਰਪਾਲੀ ਮਾਰਗ, ਵੈਸ਼ਾਲੀ ਨਗਰ, ਜੈਪੁਰ-302021, ਰਾਜਸਥਾਨ	<a href="mailto:gro@finova.in">gro@finova.in</a>	0141- 2359201
ਸ਼੍ਰੀ ਅਰਪਿਤ ਗੁਪਤਾ	ਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ	ਦੂਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਯੂਨੀਕ ਐਸਪਾਇਰ, ਪਲਾਟ ਨੰਬਰ 13-14, ਕਾਸਮੋ ਕਲੋਨੀ, ਆਮਰਪਾਲੀ ਮਾਰਗ, ਵੈਸ਼ਾਲੀ ਨਗਰ, ਜੈਪੁਰ - 302021, ਰਾਜਸਥਾਨ	<a href="mailto:pno@finova.in">pno@finova.in</a>	0141- 2359202

### ਕਦਮ 3

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 1 ਮਹੀਨੇ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ <https://cms.rbi.org.in> 'ਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਮੋਡ ਰਾਹੀਂ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ:

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ

ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017

ਟੇਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 14448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ

5:15 ਵਜੇ ਤੱਕ)

ਈ-ਮੇਲ: [CRPC@rbi.org.in](mailto: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](http://www.finova.in) Email Id: [info@finova.in](mailto:info@finova.in)