

**ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା**

ଫିନୋଭା କ୍ୟାପିଟାଲ ପ୍ରାଇଭେଟ ଲିମିଟେଡରେ ଆମେ ଆମଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସର୍ବୋତ୍ତମ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଶ୍ୱାସ କରୁ । ଆମେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସହଜରେ ସୂଚନା, ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବା ସହିତ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବାର ମାଧ୍ୟମ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଉ । ଏଥିରେ ଆଚରଣଗତ ଦିଗ, କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଅପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ କିମ୍ବା ସେବା କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀ ସହିତ ଜଡ଼ିତ କୌଣସି ଆଉଟସୋର୍ସ ଭେଣ୍ଡର ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇପାରେ ।

**ଷ୍ଟେପ୍ 1**

ଦୟାକରି ଫିନୋଭା କ୍ୟାପିଟାଲ ପ୍ରାଇଭେଟ ଲିମିଟେଡର ନିକଟତମ ଶାଖାକୁ ଯାଆନ୍ତୁ ଏବଂ ଶାଖା ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟରେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରନ୍ତୁ । ଦୟାକରି ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ରଖାଯାଇଥିବା ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟରରେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରନ୍ତୁ (କାର୍ଯ୍ୟ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଅର୍ଥାତ୍, ସକାଳ ୯:୩୦ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା ୬:୩୦ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ)

ବିକଳ୍ପ ଭାବରେ, ଆପଣ 0141-66999999 ରେ ଆମର ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳରେ ପହଞ୍ଚିପାରିବେ କିମ୍ବା [csd@finova.in](mailto:csd@finova.in) ଆମକୁ ଇମେଲ୍ କରିପାରିବେ । ଆପଣ [www.finova.in](http://www.finova.in) ଆମ ୱେବସାଇଟରେ ସିଧାସଳଖ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଉଠାଇପାରିବେ । ଆମେ 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ଉତ୍ତର ଦେବୁ ।

**ଷ୍ଟେପ୍ ୨**

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ସମାନ ଅଭିଯୋଗକୁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ / ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଯାଇପାରିବ ।

ଘଟଣାର ଅନୁଧ୍ୟାନ କରିବା ପରେ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ/ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ ଅଫିସର ଯଥେଷ୍ଟ ଯତ୍ନ ଓ ଅନୁଧ୍ୟାନ କରି ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ପଦକ୍ଷେପ ନେବେ । ସେମାନେ ୧୫ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ଉତ୍ତର ଦେବେ କିମ୍ବା ଉତ୍ତର ଦେବା ପାଇଁ ଅଧିକ ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ କାରଣ ବୁଝାଇବେ ।

ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଛି:

ନାମ[ସମ୍ପାଦନା]	ପଦବୀ ପ୍ରଦାନ[ସମ୍ପାଦନା]	ଠିକଣା	ଇ-ମେଲ୍	ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର
ଶ୍ରୀ ବିପ୍ଲବ ଚାନ୍ଦି	ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ	ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, ୟୁନିକ୍ ଆସ୍ପାଇର, ପ୍ଲଟ ନଂ ୧୩-୧୪, କମ୍ପୋ କଲୋନି, ଆମ୍ରପାଲି ମାର୍ଗ, ବୈଶାଳୀ ନଗର, ଜୟପୁର- ୩୦୨୦୨୧, ରାଜସ୍ଥାନ	<a href="mailto:gro@finova.in">gro@finova.in</a>	0141- 2359201
ଶ୍ରୀ ଅର୍ପିତ ଗୁପ୍ତା	ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ ଅଫିସର	ଦ୍ୱିତୀୟ ମହଲା, ୟୁନିକ୍ ଆସ୍ପାଇର, ପ୍ଲଟ ନଂ ୧୩-୧୪, କମ୍ପୋ କଲୋନି, ଆମ୍ରପାଲି ମାର୍ଗ, ବୈଶାଳୀ ନଗର, ଜୟପୁର- ୩୦୨୦୨୧, ରାଜସ୍ଥାନ	<a href="mailto:pno@finova.in">pno@finova.in</a>	0141- 2359202

**FINOVA CAPITAL PRIVATE LIMITED  
CIN: U65993RJ2015PTC048340**

ଷ୍ଟେପ୍ ୩

ଯଦି ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇବାର ୧ ମାସରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନ କିମ୍ବା ବିଳମ୍ବର କାରଣରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ସେମାନେ <https://cms.rbi.org.in> ଲୋକପାଳଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପୋର୍ଟାଲ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ଇ-ମେଲ୍ କିମ୍ବା ଫିଜିକାଲ୍ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଆରବିଆଇ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ:

ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଡ୍ ରିସିପ୍ସ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେକ୍ଟର,  
ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, ସେକ୍ଟର ୧୭,  
ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ - 160017  
ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନଂ ୧୪୪୪୮ (ସକାଳ ସାଢ଼େ ୯ଟାରୁ  
ଅପରାହ୍ନ ୫ଟା ୧୫)  
ଇ-ମେଲ୍: [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)