ग्राहक शिकायत निवारण प्रक्रिया

फिनोवा कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड में, हम अपने ग्राहकों को सर्वोत्तम सेवाएं प्रदान करने में विश्वास करते हैं। हम ग्राहकों को सूचना, उत्पादों और सेवाओं तक आसान पहुंच प्रदान करते हैं, साथ ही साथ उनकी शिकायतों का निवारण करने के साधन भी प्रदान करते हैं। इसमें व्यवहार संबंधी पहलू, अपर्याप्त कार्य या कंपनी या कंपनी से जुड़े किसी भी आउटसोर्स विक्रेता द्वारा प्रदान की गई सेवाएं शामिल हो सकती हैं।

चरण 1

कृपया फिनोवा कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड की निकटतम शाखा में जाएँ और शाखा अधिकारी को अपनी शिकायत प्रस्तुत करें। कृपया शाखाओं में ग्राहक शिकायत रजिस्टर में अपनी शिकायत दर्ज करवाएं (कार्य घंटों के दौरान अर्थात प्रातः 9:30 बजे से सायं 6:30 बजे तक)

वैकल्पिक रूप से, आप हमारी ग्राहक सेवा टीम से 0141-6699999 पर संपर्क कर सकते हैं या हमें csd@finova.in. पर ईमेल कर सकते हैं। आप www.finova.in पर सीधे हमारी वेबसाइट पर भी अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं। हम 15 दिनों के भीतर आपकी शिकायत का जवाब देंगे।

चरण 2

यदि ग्राहक प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो उसी शिकायत को शिकायत निवारण अधिकारी / प्रधान नोडल अधिकारी को भेजा जा सकता है।

मामले की जांच करने के बाद, शिकायत निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी उचित देखभाल और परिश्रम के साथ शिकायत के निवारण के लिए आवश्यक कदम उठाएंगे। जवाब देने के लिए अधिक समय की जरूरत होने पर वे 15 दिनों के भीतर शिकायत का जवाब देंगे या कारण बताएंगे।

पदनामित अधिकारियों का ब्यौरा नीचे दिया गया है

नाम	**ओहदा**	**पता**	**ई-मेल**	**संपर्क**
श्री विपुल ताम्बी	शिकायत निवारण अधिकारी	चौथी मंजिल, यूनिक एस्पायर, प्लॉट नंबर 13-14, कॉस्मो कॉलोनी, आम्रपाली मार्ग, वैशाली नगर, जयपुर-302021, राजस्थान	gro@finova.in	0141- 2359201
श्री अर्पित गुप्ता	प्रधान नोडल अधिकारी	दूसरी मंजिल, यूनिक एस्पायर, प्लॉट नंबर 13-14, कॉस्मो कॉलोनी, आम्रपाली मार्ग, वैशाली नगर, जयपुर-302021, राजस्थान	pno@finova.in	0141- 2359202

चरण 3

यदि शिकायत के समाधान में प्राप्ति के 1 महीने से अधिक की देरी होती है या ग्राहक प्रदान किए गए समाधान या देरी के कारण से संतुष्ट नहीं है, तो वे https://cms.rbi.org.in/ पर ओम्बड्समैन के शिकायत दर्ज करने वाले पोर्टल के माध्यम से या निम्नलिखित पते पर ई-मेल या भौतिक मोड के माध्यम से आरबीआई ओम्बड्समैन के पास शिकायत दर्ज कर सकते हैं:

केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र, भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017
टोल फ्री नंबर 14448 (सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे तक)
ई-मेल: CRPC@rbi.org.in