

ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા

ફિનોવા કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ખાતે, અમે અમારા ગ્રાહકોને શ્રેષ્ઠ સેવાઓ પૂરી પાડવામાં માનીએ છીએ. અમે ગ્રાહકોને માહિતી, ઉત્પાદનો અને સેવાઓની સરળ એક્સેસ તેમજ તેમની ફરિયાદોનું નિવારણ કરવાના માધ્યમો પ્રદાન કરીએ છીએ. આમાં કંપની અથવા કંપની સાથે સંકળાયેલા કોઈપણ આઉટસોર્સ વિકેતાઓ દ્વારા આપવામાં આવતી વર્તણૂકીય પાસાઓ, અપૂરતી કાર્યો અથવા સેવાઓનો સમાવેશ થઈ શકે છે.

પગલું ૧

કૃપા કરીને 'ફિનોવા કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ' (Finova Capital Private Limited) ની નજીકની શાખાની મુલાકાત લો અને શાખાના અધિકારીને તમારી ફરિયાદ રજૂ કરો. મહેરબાની કરીને શાખાઓમાં રાખવામાં આવતા 'ગ્રાહક ફરિયાદ રજિસ્ટર' (Customer Complaint Register) માં તમારી ફરિયાદ નોંધાવો (કાર્યના સમય દરમિયાન, એટલે કે સવારે ૯:૩૦ થી સાંજે ૬:૩૦ વાગ્યા સુધી).

વૈકલ્પિક રીતે, તમે અમારી ગ્રાહક સેવા ટીમનો સંપર્ક 0141-6699999 પર કરી શકો છો અથવા csd@finova.in પર અમને ઇમેલ કરી શકો છો. તમે અમારી વેબસાઇટ www.finova.in પર પણ સીધી તમારી ફરિયાદ નોંધાવી શકો છો. અમે ૧૫ દિવસની અંદર તમારી ફરિયાદનો જવાબ આપીશું.

પગલું ૨

જો ગ્રાહક પૂરા પાડવામાં આવેલ ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે જ ફરિયાદ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી / મુખ્ય નોડલ અધિકારીને મોકલી શકાય છે.

પ્રકરણની તપાસ કર્યા બાદ, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી / મુખ્ય નોડલ અધિકારી યોગ્ય કાળજી અને તત્પરતા સાથે ફરિયાદના નિવારણ માટે જરૂરી પગલાં લેશે. તેઓ ૧૫ દિવસની અંદર ફરિયાદનો જવાબ આપશે અથવા, જો જવાબ આપવામાં વધુ સમયની જરૂર હોય, તો તેનું કારણ જણાવશે.

નિયુક્ત અધિકારીઓની વિગતો નીચે મુજબ છે:

નામ	હોદ્દા	સરનામું	ઈ-મેઇલ	સંપર્ક
શ્રી વિપુલ તાંબી	ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી	ચોથો માળ, યુનિક એસ્પાયર, પ્લોટ નંબર 13-14, કોસ્મો કોલોની, આમ્રપાલી માર્ગ, વૈશાલી નગર, જયપુર-302021, રાજસ્થાન	gro@finova.in	0141- 2359201
શ્રી અર્પિત ગુપ્તા	આચાર્ય નોડલ ઓફિસર	બીજો માળ, યુનિક એસ્પાયર, પ્લોટ નંબર 13-14, કોસ્મો કોલોની, આમ્રપાલી માર્ગ, વૈશાલી નગર, જયપુર-302021, રાજસ્થાન	pno@finova.in	0141- 2359202

પગલું ૩

જો ફરિયાદ મળ્યાના એક મહિનાથી વધુ સમય સુધી તેના નિરાકરણમાં વિલંબ થાય, અથવા ગ્રાહક પૂરા પાડવામાં આવેલા નિરાકરણ કે તેમને જણાવવામાં આવેલા વિલંબના કારણથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તેઓ <https://cms.rbi.org.in> પર ઉપલબ્ધ ઓમ્બ્ડ્સમેન (લોકપાલ) ના ફરિયાદ નોંધણી પોર્ટલ દ્વારા, અથવા ઈ-મેલ કે નીચેના સરનામે ભૌતિક રીતે (ટપાલ દ્વારા) RBI ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષ ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે:

સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ
 સેન્ટર, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા, ચોથો
 માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017

ટોલ-ફ્રી નંબર: 14448

ઈ-મેલ: 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