

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 पहुंचने का आसान तरीका 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/शिकायत प्रस्तुत करें। कृपया शाखाओं में अनुरक्षित 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	औहदा	पता	ई-मेल	संपर्क
श्री विपुल ताम्बी	शिकायत निवारण अधिकारी	चौथी मंजिल, यूनिफ एस्पायर, प्लॉट नंबर 13-14, कॉस्मो कॉलोनी, आम्रपाली मार्ग, वैशाली नगर, जयपुर-302021, राजस्थान	gro@finova.in	0141- 2359201
श्री अर्पित गुप्ता	मुख्य नोडल अधिकारी	दूसरी मंजिल, यूनिफ 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 लोकपाल के शिकायत दर्ज करने वाले पोर्टल के माध्यम से या निम्नलिखित पते पर ई-मेल या भौतिक मोड के माध्यम से आरबीआई लोकपाल 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

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

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಫಿನೋವಾ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ನಲ್ಲಿ, ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿ ನಾವು ನಂಬುತ್ತೇವೆ. ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ, ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸುಲಭ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ, ಜೊತೆಗೆ ಅವರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ. ಇದು ನಡವಳಿಕೆಯ ಅಂಶಗಳು, ಅಸಮರ್ಪಕ ಕಾರ್ಯಗಳು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಮಾರಾಟಗಾರರು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬಹುದು.

ಹಂತ 1

ದಯವಿಟ್ಟು ಫಿನೋವಾ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ನ ಹತ್ತಿರದ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಶಾಖೆಯ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿ. ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುವ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ರಿಜಿಸ್ಟರ್ ನಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ (ಕೆಲಸದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಂದರೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6:30 ರವರೆಗೆ)

ಪರ್ಯಾಯವಾಗಿ, ನೀವು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡವನ್ನು 0141-6699999 ನಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ csd@finova.in ನಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಬಹುದು. ನೀವು www.finova.in ನಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನೇರವಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಎತ್ತಬಹುದು. ನಿಮ್ಮ ದೂರಿಗೆ ನಾವು 15 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಹಂತ 2

ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅದೇ ದೂರನ್ನು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ / ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ವಿಸ್ತರಿಸಬಹುದು.

ಈ ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ / ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಸೂಕ್ತ ಕಾಳಜಿ ಮತ್ತು ಶ್ರದ್ಧೆಯಿಂದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅಗತ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ. ಅವರು ದೂರಿಗೆ 15 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಬೇಕು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಕಾರಣವನ್ನು ವಿವರಿಸಬೇಕು.

ನಿಯೋಜಿತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

ಹೆಸರು	ಹುದ್ದೆ	ವಿಳಾಸ	ಇ-ಮೇಲ್	ಸಂಪರ್ಕ
ಶ್ರೀ ವಿಪುಲ್ ತಂಬಿ	ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ	ನಾಲ್ಕನೇ ಮಹಡಿ, ಯುನಿಕ್ ಆಸ್ಪೈರ್, ಪ್ಲಾಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ 13-14, ಕಾಸ್ಮೋ ಕಾಲೋನಿ, ಅಮೃಪಾಲಿ ಮಾರ್ಗ, ವೈಶಾಲಿ ನಗರ, ಜೈಪುರ-302021, ರಾಜಸ್ಥಾನ	gro@finova.in	0141- 2359201
ಶ್ರೀ ಅರ್ಪಿತ ಗುಪ್ತಾ	ಮುಖ್ಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ	ಎರಡನೇ ಮಹಡಿ, ಅನನ್ಯ ಆಸ್ಪೈರ್, ಪ್ಲಾಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ 13-14, ಕಾಸ್ಮೋ ಕಾಲೋನಿ, ಅಮೃಪಾಲಿ ಮಾರ್ಗ, ವೈಶಾಲಿ ನಗರ, ಜೈಪುರ-302021, ರಾಜಸ್ಥಾನ	pno@finova.in	0141- 2359202

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

ಹಂತ 3

ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 1 ತಿಂಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ಅಥವಾ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ವಿಳಂಬದ ಕಾರಣದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಆರ್ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸೆನ್ಸ್ <https://cms.rbi.org.in> ನಲ್ಲಿ ಒಂಬುಡ್ಸೆನ್ಸ್ ದೂರು ದಾಖಲಿಸುವ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಇ-ಮೇಲ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ಮೋಡ್ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ
ಕೇಂದ್ರ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ,
4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ -
160017
ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30
ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15)
ಇ-ಮೇಲ್: 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

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 ଆମକୁ ଇମେଲ୍ କରିପାରିବେ । ଆପଣ 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	gro@finova.in	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	pno@finova.in	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 ନହୁଅଛନ୍ତି, 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

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

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 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਿੱਧੇ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ 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	gro@finova.in	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	pno@finova.in	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

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

வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் அமைப்பு

ஃபினோவா கேபிடல் பிரைவேட் லிமிடெட் நிறுவனத்தில், எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு சிறந்த சேவைகளை வழங்குவதில் நாங்கள் நம்பிக்கை கொண்டுள்ளோம். நாம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தகவல், உற்பத்திகள் மற்றும் சேவைகளை இலகுவாக அணுகுவதுடன், அவர்களின் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான வழிகளையும் வழங்குகிறோம். நடத்தை அம்சங்கள், நிறுவனம் அல்லது நிறுவனத்துடன் தொடர்புடைய அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட விற்பனையாளர்களால் வழங்கப்படும் போதிய செயல்பாடுகள் அல்லது சேவைகள் இதில் அடங்கும்.

படி 1

தயவுசெய்து அருகிலுள்ள ஃபினோவா கேப்பிட்டல் பிரைவேட் லிமிடெட் கிளைக்குச் சென்று கிளை அதிகாரியிடம் உங்கள் புகார் / குறைகளை சமர்ப்பிக்கவும். கிளைகளில் பராமரிக்கப்படும் வாடிக்கையாளர் புகார் பதிவேட்டில் உங்கள் புகாரை பதிவு செய்யவும் (வேலை நேரத்தில், காலை 9:30 மணி முதல் மாலை 6:30 மணி வரை)

மாற்றாக, நீங்கள் எங்கள் வாடிக்கையாளர் சேவை குழுவை 0141-669999 என்ற எண்ணில் தொடர்பு கொள்ளலாம் அல்லது csd@finova.in என்ற எண்ணில் எங்களுக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம். www.finova.in என்ற மின்னஞ்சல் முகவரியில் எமது இணையத்தளத்தில் நேரடியாகவும் உங்கள் முறைப்பாட்டை நீங்கள் தெரிவிக்கலாம். உங்கள் புகாருக்கு 15 நாட்களுக்குள் பதிலளிப்போம்.

படி 2

வழங்கப்பட்ட தீர்வில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அதே புகாரை குறை தீர்க்கும் அதிகாரி / முதன்மை நோடல் அதிகாரிக்கு தெரிவிக்கலாம்.

இந்த விஷயத்தை ஆய்வு செய்த பிறகு, குறை தீர்க்கும் அலுவலர் / முதன்மை நோடல் அலுவலர் உரிய கவனத்துடனும் விடாமுயற்சியுடனும் குறைகளை நிவர்த்தி செய்ய தேவையான நடவடிக்கைகளை எடுப்பார். அவர்கள் புகாருக்கு 15 நாட்களுக்குள் பதிலளிக்க வேண்டும் அல்லது பதிலளிக்க அதிக நேரம் தேவைப்பட்டால், காரணத்தை விளக்க வேண்டும்.

நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரிகளின் விவரங்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

பெயர்	பெயர்	முகவரி	மின்னஞ்சல்	தொடர்பு
திரு விபுல் தம்பி	குறை தீர்க்கும் அலுவலர்	நான்காவது தளம், யுனிக் ஆஸ்பியர், பிளாட் எண் 13-14, காஸ்மோ காலனி, அம்ரபாலி மார்க், வைஷாலி நகர், ஜெய்ப்பூர்-302021, ராஜஸ்தான்	gro@finova.in	0141-2359201
திரு அர்பித் குப்தா	முக்கிய நோடல் அதிகாரி	இரண்டாவது தளம், யுனிக் ஆஸ்பியர், பிளாட் எண் 13-14, காஸ்மோ காலனி, அம்ரபாலி மார்க், வைஷாலி நகர், ஜெய்ப்பூர்-302021, ராஜஸ்தான்	pno@finova.in	0141-2359202

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

படி 3

புகார் பெறப்பட்ட 1 மாதத்திற்கு அப்பால் புகார் தீர்வு தாமதமானால் அல்லது வழங்கப்பட்ட தீர்வில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை அல்லது தாமதத்திற்கான காரணம் அவர்களுக்கு தெரிவிக்கப்பட்டால், அவர்கள் ஆர்பிஐ குறைதீர்ப்பாணையத்திற்கு குறைதீர்ப்பாணையத்தின் புகார் உறைவிடம் போர்ட்டல் மூலம் <https://cms.rbi.org.in> அல்லது பின்வரும் முகவரியில் மின்னஞ்சல் அல்லது பிசிக்கல் பயன்முறை மூலம் புகார் அளிக்கலாம்:

சென்ட்ரலைஸ்டு ரசீது மற்றும்
செயலாக்க மையம், இந்திய
ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், செக்டர்
17, சண்டிகர் - 160017
கட்டணமில்லா தொலைபேசி
எண் 14448 (காலை 9:30 மணி
முதல் மாலை 5:15 மணி வரை)
மின்னஞ்சல்: 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

కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

ఫినోవా క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ వద్ద, మేము మా వినియోగదారులకు ఉత్తమమైన సేవలను అందించాలని నమ్ముతున్నాము. మేము వినియోగదారులకు సమాచారం, ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సులభమైన ప్రాప్యతను అందిస్తాము, అలాగే వారి ఫిర్యాదులను పరిష్కరించే మార్గాలను అందిస్తాము. ఇందులో ప్రవర్తనా అంశాలు, కంపెనీ లేదా కంపెనీతో సంబంధం ఉన్న అవుట్ సోర్సింగ్ వెండర్లు అందించే సరిపోని విధులు లేదా సేవలు ఉండవచ్చు.

దశ 1

దయచేసి ఫినోవా క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ యొక్క సమీప శాఖను సందర్శించండి మరియు మీ ఫిర్యాదు/గ్రీవెన్స్ ని బ్రాంచ్ అధికారికి సమర్పించండి. దయచేసి మీ ఫిర్యాదును బ్రాంచీల వద్ద నిర్వహించబడే కస్టమర్ కంప్లైంట్ రిజిస్టర్ లో నమోదు చేయండి (పనివేళల్లో అంటే ఉదయం 9:30 నుంచి సాయంత్రం 6:30 వరకు)

ప్రత్యక్షంగా, మీరు మా కస్టమర్ సర్వీస్ టీమ్ ని 0141-6699999 వద్ద సంప్రదించవచ్చు లేదా csd@finova.in మాకు ఇమెయిల్ చేయవచ్చు. www.finova.in మా వెబ్ సైట్ లో నేరుగా మీ ఫిర్యాదును తెలియజేయవచ్చు. మీ ఫిర్యాదుపై 15 రోజుల్లోగా స్పందిస్తాం.

దశ 2

ఒకవేళ కస్టమర్ అందించబడ్డ పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే, అదే ఫిర్యాదును గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్/ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ కు తీసుకెళ్లవచ్చు.

ఈ విషయాన్ని పరిశీలించిన తరువాత, గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్/ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ తగిన శ్రద్ధ మరియు శ్రద్ధతో ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి అవసరమైన చర్యలు తీసుకుంటారు. వారు ఫిర్యాదుకు 15 రోజుల్లోగా ప్రతిస్పందించాలి లేదా ప్రతిస్పందించడానికి మరింత సమయం అవసరమైతే కారణాన్ని వివరించాలి.

నియమించిన అధికారుల వివరాలు ఇలా ఉన్నాయి.

పేరు	హోదా[మార్పు]	చిరునామా	ఇ-మెయిల్	తాకు
మిస్టర్ విపుల్ తంబి	ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి	నాల్గవ అంతస్తు, యూనిక్ ఆస్పైర్, ప్లాట్ నంబర్ 13-14, కాస్మో కాలనీ, ఆమ్రపాలి మార్గ్, వైశాలి నగర్, జైపూర్-302021, రాజస్థాన్	gro@finova.in	0141- 2359201
శ్రీ అర్పిత గుప్తా	ముఖ్యమైన నోడల్ అధికారి	రెండో అంతస్తు, యూనిక్ ఆస్పైర్, ప్లాట్ నెంబర్ 13-14, కాస్మో కాలనీ, ఆమ్రపాలి మార్గ్, వైశాలి నగర్, జైపూర్-302021, రాజస్థాన్	pno@finova.in	0141- 2359202

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

దశ 3

ఒకవేళ ఫిర్యాదు యొక్క పరిష్కారం అందుకున్న 1 నెలకు మించి ఆలస్యమైతే లేదా అందించబడ్డ పరిష్కారం లేదా వారికి తెలియజేయబడిన ఆలస్యం యొక్క కారణంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందనట్లయితే, అప్పుడు వారు <https://cms.rbi.org.in> వద్ద అంబుడ్స్ మన్ యొక్క ఫిర్యాదు లాడ్డింగ్ పోర్టల్ ద్వారా లేదా ఈ క్రింది చిరునామా వద్ద ఇమెయిల్ లేదా భౌతిక విధానం ద్వారా ఆర్ బిఐ అంబుడ్స్ మన్ కు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు:

సెంట్రలైజ్డ్ రిసిప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్
సెంటర్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ
అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ - 160017
టోల్ ఫ్రీ నెంబర్ 14448 (ఉదయం 9:30
నుంచి సాయంత్రం 5:15 వరకు)
ఈ-మెయిల్: 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