CUSTOMER GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM

The following officers are responsible for handling the grievances of Customers:

Principal Nodal Officer:

Registration of Complaints:

If customers of Aruna Finance Limited have any complaints related to the company, they can register the complaint and get resolution by following the Steps outlined below:

1. Registering a complaint **by calling the Branch Manager**: Complaints can lodged by calling the branch number specified in the loan schedule.
2. **Visiting the Branch to Register a Complaint in the Branch Complaints Register**: Complaints can be lodged in the compliant register during working days when branch staff is available in the Branch.

Escalation Procedure for Unresolved Complaints:

Reporting to the Principal Nodal Officer: If the issue remains unresolved or is not satisfactorily resolved within 5 working days, it must be escalated to the Principal Nodal Officer.

- **Contact Number:** 8885122377
- **Email ID:** arunafinanceltd@gmail.com
- **Postal Address for Courier:**

  Principal Nodal Officer
  ARUNA FINANCE LIMITED
  Regd.Office:Door No.59-2-1/2,First Floor
  AMMA Function Hall, ITI College Road, Ashok Nagar,
  VIJAYAWADA.520010, NTR District, Andhra Pradesh.

Filing a complaint with the Reserve Bank of India (RBI): If the Customer has not received a response from the company or is not satisfied with the resolution provided within 30 days, a complaint can be lodged on the RBI's portal (https://cms.rbi.org.in) or by email.

- Email ID: crpc@rbi.org.in
- For filing complaint through letter, it can be drafted as per the format provided in the Ombudsman Scheme 2021 on the RBI website and sent to the following address:

  Officer-in-Charge
  Reserve Bank of India
  RBI Byculla Office Building
  Opp. Mumbai Central Railway Station
  Byculla, Mumbai-400 008.

AFL
ARUNA FINANCE LIMITED

ఖాతాదారులు ఫిర్యాదు చేయు విధానం

1. బ్రాంచి మానేజర్‌కు కాల్ చేసిః లొన్ షెడ్యూల్ నందు పేర్కొన్న బ్రాంచినంబరుకు కాల్ చేసి నమోదు చేయవచ్చు.
2. బ్రాంచ్‌ను సందర్శించిః పని దినాలలో బ్రాంచికు వెళ్లి కంప్లైంట్స్ రిజిష్టరులో ఫిర్యాదు నమోదు చేయవచ్చు.

ఎస్కలేషన్ విధానంః

పైఅధికారులకు ఫిర్యాదు చేయువిధానం.

ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ కు నివేదించడం.ః

సమస్య 5 పనిదినాలలో పరిష్కారం కాకపోతే లేదా సంత్రుప్తికరంగా పరిష్కరించబడకపోతే,దాన్ని ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ కు ఈమెయిల్, పోన్ లేదా లేఖ ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

*Contact Number: 8885122377
*Email ID: arunafinanceltd@gmail.com
*Postal Address: Principal Nodal Officer
Aruna Finance Limited
Regd. Office: Door No.59-2-1/2,
AMMA Function Hall, 1st Floor,
ITI College Road, Ashok Nagar,Vijayawada.
NTR District, Andhra Pradesh-520010.

(RBI) కు ఫిర్యాదు నమోదు చేయడంః

కంపెనీ నుంచి 30 రోజులలోగా స్పందన రాకపోతే లేదా పరిష్కారం సంత్రుప్తికరంగా లేకపోతే RBIయెక్క CMS పోర్టల్ (https://cms.rbi.org.in)ద్వారా లేదా ఈమెయిల్ ద్వారా crpc@rbi.in కు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. లేఖ ద్వారా చేయాలనుకుంటే RBI వెబ్ సైట్‌లో గల అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్ 2021 ఉన్న పార్మాట్ ఆధారంగా లేఖ తయారుచేసి, క్రింద చిరునామాకు పంపాలి.

Officer-in-Charge
Reserve Bank of India
RBI Byculla Office Building,
Opp.Mumbai Central Railway Station,
Byculla,Mumbai-400 008.

ARUNA FINANCE LIMITED