

## 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 be 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 complaint 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](mailto: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](mailto: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.

## ఖాతాదారులు ఫిర్యాదు చేయు విధానం

1. బ్రాంచి మానేజర్ కు కాల్ చేసి: లాన్ షెడ్యూల్ నందు పేర్కొన్న బ్రాంచినంబరుకు కాల్ చేసి నమోదు చేయవచ్చు.
2. బ్రాంచ్ ను సందర్శించి: పని దినాలలో బ్రాంచికు వెళ్లి కంప్లెంట్స్ రిజిష్టరులో ఫిర్యాదు నమోదు చేయవచ్చు.

## ఎస్కలేషన్ విధానం:

పైఅధికారులకు ఫిర్యాదు చేయువిధానం.

ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ కు నివేదించడం:

సమస్య 5 పనిదినాలలో పరిష్కారం కాకపోతే లేదా సంతృప్తికరంగా పరిష్కరించబడకపోతే, దాన్ని ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ కు ఈమెయిల్, ఫోన్ 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, 1<sup>st</sup> Floor,

ITI College Road, Ashok Nagar, Vijayawada.

NTR District, Andhra Pradesh-520010.

(RBI) కు ఫిర్యాదు నమోదు చేయడం:

కంపెనీ నుంచి 30 రోజులలోగా స్పందన రాకపోతే లేదా పరిష్కారం సంతృప్తికరంగా లేకపోతే RBI యొక్క CMS పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>) ద్వారా లేదా ఈమెయిల్ ద్వారా [crpc@rbi.in](mailto:crpc@rbi.in) కు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. లేఖ ద్వారా చేయాలనుకుంటే RBI వెబ్ సైట్ లో గల అంబుడ్స్ మన్ 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**