

તકરાર નિવારણ તંત્ર

ગોદરેજ ફાયનાન્સ લિમિટેડ ("જીએફએલ" અથવા "કંપની") દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ અને સેવાઓના સંબંધમાં તકરાર/ફરિયાદ/પ્રતિસાદ ધરાવતા કોઈ પણ ગ્રાહક નીચેની કોઈ પણ ચેનલ મારફતે કંપનીના ગ્રાહક સેવા વિભાગને પત્ર લખી શકે છે:

ફરિયાદ પોઈન્ટ	અમને ૦૨૨-૬૮૩૭૬૬૦૦ પર કોલ કરો અથવા આને ઈમેઈલ કરો customercare@godrejcapital.com (સોમવારથી રવિવાર સુધી, સવારે ૯:૦૦ થી સાંજના ૬:૦૦વાગ્યા સુધી) વેબસાઈટની મુલાકાત લો - www.godrejfinance.com આને સંબોધીને એક પત્ર લખો : કસ્ટમર સર્વિસ ટીમ, ગોદરેજ ફાયનાન્સ લિમિટેડ, ગોદરેજ વન, પિરોજશાનગર, વિકોલી ઈસ્ટ, મુંબઈ, ૪૦૦૦૭૯, મહારાષ્ટ્ર, ભારત
પ્રથમ એસ્કેલેશન	નામ: અંકિત ગુપ્તા હોદ્દો: ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ઈ-મેઈલ આઈડી.: nodalofficer@godrejfinance.com ટેલિફોન નં.: ૮૬૫૭૭૬૪૫૨૭ સરનામું : ગોદરેજ ફાઈનાન્સ લિમિટેડ, ૭મો માળ, ગોદરેજ વન, પીરોજશાનગર, વિકોલી પૂર્વ, મુંબઈ, ૪૦૦૦૭૯, મહારાષ્ટ્ર, ભારત
બીજી એસ્કેલેશન	નામ: ડિમ્પી કામરા હોદ્દો: પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર ઈમેઈલ: nodalofficer@godrejfinance.com કોન્ટેક્ટ નંબર: +૯૧ ૮૬૫૭૭૬૪૫૨૭ સરનામું: ગોદરેજ ફાયનાન્સ લિમિટેડ, ૭મો માળ, ગોદરેજ વન, પિરોજશાનગર, વિકોલી પૂર્વ, મુંબઈ, ૪૦૦૦૭૯, મહારાષ્ટ્ર, ભારત
ના ઇન્યાર્જ અધિકારી ની પ્રાદેશિક કચેરી વિભાગ ઓફ ની દેખરેખ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (આરબીઆઈ) (વિલંબ થવાના કિસ્સામાં અથવા કોઈ પ્રત્યુત્તર નથી)	ઓફિસર – ઇન- ચાર્જ ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ નોન-બેંકિંગ સુપરવિઝન, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ત્રીજો માળ, મરાઠા મંદિર પાસે, ભાયખલા, મુંબઈ સેન્ટ્રલ, મુંબઈ – ૪૦૦૦૦૮ ટેલિફોન નં.: ૦૨૨ ૨૩૦૮ ૪૧૨૧ ફેક્સ નં.: ૦૨૨ ૨૩૦૨ ૨૦૧૧ ઈ-મેઈલ: dnbsmro@rbi.org.in

આરબીઆઈ ઓમ્બ્સમેન (ફરિયાદના 30 દિવસની અંદર કોઈ જવાબ ન મળે તેવા કિસ્સામાં) અથવા કોઈ પ્રત્યુત્તર નહીં અથવા જો ફરિયાદ સંપૂર્ણપણે/આંશિક રીતે નકારવામાં આવે અને ગ્રાહક પ્રતિસાદથી અસંતુષ્ટ રહે)	આર.બી.આઈ.ના ફરિયાદ નિવારણ સેલ ફરિયાદ/અપીલ માટે ઓનલાઇન માધ્યમ: https://cms.rbi.org.in સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (સીઆરપીસી)ની સંપર્ક વિગતો ઈ-મેઈલ ID: crpc@rbi.org.in સરનામું: સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (સીઆરપીસી), રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ચોથો માળ, સેક્ટર ૧૭, ચંદીગઢ -૧૬૦૦૧૭ ટોલ ફ્રી નં. - ૧૪૪૪૮
વીમાને લગતી ફરિયાદો - કોર્પોરેટ એજન્સી	ઇન્સ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયાનો ફરિયાદ નિવારણ સેલ જનરલ મેનેજર ઇન્સ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા (IRDAI) પોલિસીધારકનું રક્ષણ અને ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ - ફરિયાદ નિવારણ સેલ. સિ.નં.115/1, ફાઇનાન્શિયલ ડિસ્ટ્રિક્ટ, નાનકરામગુડા, ગાયીબોવલી, હૈદરાબાદ - 500 032. ઇમેલ: complaints@irdai.gov.in બીમા ભરોસા સિસ્ટમ - https://bimabharosa.irdai.gov.in/ પર IRDAI પોર્ટલ સંપર્ક: ટોલ ફ્રી નંબર 155255 અથવા 1800 4254 732.

કેવી રીતે કરવી જોઇએ ફરિયાદ

યોગ્ય નિરાકરણ માટે ગ્રાહકને જરૂરી લોન વિગતો એટલે કે લોન એકાઉન્ટ નંબર, પ્રતિસાદ/સૂચન/ફરિયાદની વિગતો અને ફોન નં. અને કંપની સાથે પત્રવ્યવહાર કરતી વખતે ઈ-મેઈલ આઈડી.

ક્યારે જવાબની આશા રાખવી

કંપની વાજબી સમયની અંદર તમામ પ્રશ્નો/ફરિયાદોના જવાબ/ઉકેલ લાવવા પ્રયાસ કરશે અને તેમની ફરિયાદોની સ્થિતિ વિશે ગ્રાહકને માહિતગાર રાખશે. દરેક ગ્રાહકની પૂછપરછ/ફરિયાદ વિશિષ્ટ પ્રકૃતિની હોય છે, જે તપાસ પછી સંપૂર્ણ નિરાકરણ માટે એક મહિના સુધીનો સમય લઈ શકે છે.