

## 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	<p>અમને ૦૨૨-૬૮૩૭૬૬૦૦ પર કોલ કરો અથવા આને ઈમેઈલ કરો <a href="mailto:customercare@godrejcapital.com">customercare@godrejcapital.com</a> (સોમવારથી રવિવાર સુધી, સવારે ૯:૦૦ થી સાંજના ૬:૦૦વાગ્યા સુધી)</p> <p>વેબસાઈટની મુલાકાત લો - <a href="http://www.godrejfinance.com">www.godrejfinance.com</a></p> <p>આને સંબોધીને એક પત્ર લખો : કસ્ટમર સર્વિસ ટીમ, ગોદરેજ ફાયનાન્સ લિમિટેડ, ગોદરેજ વન, પિરોજશાનગર, વિકોલી ઈસ્ટ, મુંબઈ, ૪૦૦૦૭૯, મહારાષ્ટ્ર, ભારત</p>
પ્રથમ એસ્કેલેશન	<p>નામ: અંકિત ગુપ્તા</p> <p>હોદ્દો: ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી</p> <p>ઈ-મેઈલ આઈડી.: <a href="mailto:nodalofficer@godrejfinance.com">nodalofficer@godrejfinance.com</a></p> <p>ટેલિફોન નં.: ૮૬૫૭૭૬૪૫૨૭</p> <p>સરનામું : ગોદરેજ ફાઈનાન્સ લિમિટેડ, ૭મો માળ, ગોદરેજ વન, પીરોજશાનગર, વિકોલી પૂર્વ, મુંબઈ, ૪૦૦૦૭૯, મહારાષ્ટ્ર, ભારત</p>
બીજી એસ્કેલેશન	<p>નામ: ડિમ્પી કામરા</p> <p>હોદ્દો: પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર ઈમેઈલ: <a href="mailto:nodalofficer@godrejfinance.com">nodalofficer@godrejfinance.com</a></p> <p>કોન્ટેક્ટ નંબર: +૯૧ ૮૬૫૭૭૬૪૫૨૭</p> <p>સરનામું: ગોદરેજ ફાયનાન્સ લિમિટેડ, ૭મો માળ, ગોદરેજ વન, પિરોજશાનગર, વિકોલી પૂર્વ, મુંબઈ, ૪૦૦૦૭૯, મહારાષ્ટ્ર, ભારત</p>
ના ઇન્યાર્જ અધિકારી ની પ્રાદેશિક કચેરી વિભાગ ઓફ ની દેખરેખ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (આરબીઆઈ) (વિલંબ થવાના કિસ્સામાં અથવા કોઈ પ્રત્યુત્તર નથી)	<p>ઓફિસર – ઇન- ચાર્જ</p> <p>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: <a href="mailto:dnbsmro@rbi.org.in">dnbsmro@rbi.org.in</a></p>

<p>આરબીઆઈ લોકપાલ (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)</p>	<p>આર.બી.આઈ.ના ફરિયાદ નિવારણ સેલ ફરિયાદ/અપીલ માટે ઓનલાઇન માધ્યમ: <a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a> સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (સીઆરપીસી)ની સંપર્ક વિગતો ઈ-મેઈલ ID: <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a> સરનામું: સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (સીઆરપીસી), રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ચોથો માળ, સેક્ટર ૧૭, ચંદીગઢ -૧૬૦૦૧૭ ટોલ ફ્રી નં. - ૧૪૪૪૮</p>
<p>વીમાને લગતી ફરિયાદો - કોર્પોરેટ એજન્સી</p>	<p>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, ગાચીબોવલી, હૈદરાબાદ - 500 032. ઇમેલ: <a href="mailto:complaints@irdai.gov.in">complaints@irdai.gov.in</a> બીમા ભરોસા સિસ્ટમ - <a href="https://bimabharosa.irdai.gov.in/">https://bimabharosa.irdai.gov.in/</a> પર IRDAI પોર્ટલ સંપર્ક: ટોલ ફ્રી નંબર 155255 અથવા 1800 4254 732.</p>

### 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.