

शिकायत निवारण तंत्र

गोदरेज फाइनेंस लिमिटेड ("जीएफएल" या "कंपनी") द्वारा पेश किए गए उत्पाद और सेवाओं के संबंध में कोई शिकायत/विवाद/फीडबैक रखने वाला कोई भी ग्राहक निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम से कंपनी के ग्राहक सेवा विभाग को लिख सकता है:

शिकायत प्वाइंट	हमें ०२२-६८३७६६०० पर कॉल करें या customercare@godrejcapital.com पर ईमेल करें (सोमवार से रविवार, सुबह ९:०० बजे से शाम ६:०० बजे तक) वेबसाइट - www.godrejfinance.com इस पते : ग्राहक सेवा टीम, गोदरेज फाइनेंस लिमिटेड, गोदरेज वन, पिरोजशानगर, विकरोली ईस्ट, मुंबई ४०००७९, महाराष्ट्र, भारत पर पत्र लिखें
पहली बार	नाम: अंकित गुप्ता पद: शिकायत निवारण अधिकारी ईमेल आईडी.: nodalofficer@godrejfinance.com टेलीफोन नंबर: ८६५७७६४५२७ पता : गोदरेज फाइनेंस लिमिटेड, 9th फ्लोर गोदरेज वन, पिरोजशानगर, विकरोली ईस्ट, मुंबई, ४०००७९, महाराष्ट्र, भारत
दूसरी बार	नाम: डिम्पी कामरा पद: प्रमुख नोडल अधिकारी ईमेल: nodalofficer@godrejfinance.com संपर्क नंबर: +९१ ८६५७७६४५२७ पता: गोदरेज फाइनेंस लिमिटेड, 9th फ्लोर गोदरेज वन, पिरोजशानगर, विकरोली ईस्ट, मुंबई, ४०००७९, महाराष्ट्र, भारत
भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी (विलंबित या कोई प्रतिक्रिया नहीं होने पर)	प्रभारी अधिकारी गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिजर्व बैंक, तीसरी मंजिल, मराठा मंदिर के पास, बायकुला, मुंबई सेंट्रल, मुंबई -४००००८ टेलीफोन नंबर.: ०२२ २३०८ ४१२१ फैक्स नंबर: ०२२ २३०२ २०११ ईमेल: dnbsmro@rbi.org.in

आरबीआई ओम्बड्समैन (शिकायत के ३० दिनोंके भीतर कोई प्रतिक्रिया नहीं होने या कोई प्रतिक्रिया नहीं होने या यदि शिकायत पूरी तरह से / आंशिक रूप से खारिज कर दी जाती है और ग्राहक प्रतिक्रिया से असंतुष्ट रहता है)	आरबीआई का शिकायत निवारण प्रकोष्ठ शिकायत / अपील के लिए ऑनलाइन माध्यम: https://cms.rbi.org.in केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) का संपर्क विवरण ईमेल आईडी: crpc@rbi.org.in पता: केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी), भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर १७, चंडीगढ़ – १६००१७ टोल फ्री नंबर – १४४४८
बीमा से संबंधित शिकायतें – कॉर्पोरेट एजेंसी	भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण का शिकायत निवारण कक्ष महाप्रबंधक भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीएआई) पॉलिसीधारक की सुरक्षा एवं शिकायत निवारण विभाग – शिकायत निवारण कक्ष Sy.No.115/1, वित्तीय जिला, नानकरामगुडा, गाचीबोवली, हैदराबाद – 500 032. ईमेल: complaints@irdai.gov.in बीमा भरोसा सिस्टम - आईआरडीएआई पोर्टल https://bimabharosa.irdai.gov.in/ संपर्क : टोल फ्री नंबर 155255 या 1800 4254 732.

शिकायत किस प्रकार दर्ज की जानी चाहिए

उचित समाधान के लिए, ग्राहक से आवश्यक ऋण विवरण प्रदान करने का अनुरोध किया जाता है, जैसे कि ऋण खाता संख्या, फीडबैक/सुझाव/शिकायत का विवरण और कंपनी के साथ संचार करते समय ई-मेल आईडी और फोन नंबर सहित वैध संपर्क जानकारी।

जवाब की अपेक्षा कब करें

कंपनी उचित समय के भीतर सभी प्रश्नों/शिकायतों को संबोधित करने/जवाब देने का प्रयास करेगी और ग्राहकों को उनकी शिकायतों की स्थिति के बारे में सूचित रखेगी। प्रत्येक ग्राहक प्रश्न/शिकायत प्रकृति में अलग होने के कारण, जांच के बाद पूर्ण समाधान के लिए एक महीने तक का समय लग सकता है।