

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ અંગે કોઈપણ ગ્રાહકને ફરિયાદ/પ્રતિસાદ હોય તો તેઓ નીચેના કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા કંપનીના ગ્રાહક સેવા વિભાગને લખી શકે છે:

સ્તર I	અમને ૦૨૨-૬૮૮૧૫૫૫૫ પર કૉલ કરો અથવા customercare@godrejcapital.com પર ઇમેઇલ કરો (સોમવારથી રવિવાર, સવારે ૯:૦૦ થી સાંજે ૬:૦૦ વાગ્યા સુધી) વેબસાઇટ - finance.godrejcapital.com/gf/products.html ની મુલાકાત લો આના પર એક પત્ર લખો: ગ્રાહક સેવા ટીમ, ગોદરેજ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ, ગોદરેજ વન, પિરોજનગર, વિક્રોલી પૂર્વ, મુંબઈ, ૪૦૦૦૭૯, મહારાષ્ટ્ર, ભારત
સ્તર II	જો તમને ૭ કાર્યકારી દિવસોમાં તમારી ફરિયાદનો સંતોષકારક જવાબ ન મળે, તો કૃપા કરીને અમારા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરો. નામ: અશપ્રીત કૌર હોદ્દો: ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ઈ-મેલ આઈડી: grievance.redressal@godrejfinance.com ટેલિફોન નંબર: +91 8045695305 સરનામું: ગોદરેજ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ, ૯ મો માળ, ગોદરેજ વન, પિરોજશાનગર, વિક્રોલી પૂર્વ, મુંબઈ, ૪૦૦૦૭૯, મહારાષ્ટ્ર, ભારત
સ્તર III	જો તમને ૧૫ કાર્યકારી દિવસોમાં તમારી ફરિયાદનો સંતોષકારક જવાબ ન મળે, તો કૃપા કરીને અમારા પ્રિન્સિપલ નોડલ અધિકારીનો સંપર્ક કરો. નામ: સોનલ કુમાર હોદ્દો: પ્રિન્સિપલ નોડલ અધિકારીનો ઇમેઇલ: nodalofficer@godrejfinance.com Cસંપર્ક નંબર: +91 8047168295 સરનામું: ગોદરેજ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ, ૯ મો માળ, ગોદરેજ વન, પિરોજશાનગર, વિક્રોલી પૂર્વ, મુંબઈ, ૪૦૦૦૭૯, મહારાષ્ટ્ર, ભારત
ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) ના ટ્રેપરેખ વિભાગના પ્રાદેશિક કાર્યાલયના સ્તર IV પ્રભારી અધિકારી	જો અમારી સાથે નોંધણી કરાવ્યાના એક મહિનાની અંદર તમારી ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે અથવા મળેલા પ્રતિભાવથી અસંતુષ્ટ હોવ તો કાર્યાલયના પ્રભારી અધિકારી બિન-બેંકિંગ ટ્રેપરેખ વિભાગ, ભારતીય રિઝર્વ બેંક, ત્રીજો માળ, મરાઠા મંદિર પાસે, ભાયખલા, મુંબઈ સેન્ટ્રલ, મુંબઈ - ૪૦૦૦૦૮ ટેલિફોન નંબર: 022 2308 4121 ફેક્સ નંબર: 022 2302 2011 ઈ-મેલ: dnbsmro@rbi.org.in

<p>સ્તર V RBI લોકપાલ (ફરિયાદના 30 દિવસની અંદર કોઈ જવાબ ન મળે અથવા ફરિયાદ સંપૂર્ણપણે/આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવે અને ગ્રાહક પ્રતિભાવથી અસંતુષ્ટ રહે તો)</p>	<p>RBI નો ફરિયાદ નિવારણ સેલ ફરિયાદ / અપીલ માટે ઓનલાઈન મોડ: https://cms.rbi.org.in સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC) ની સંપર્ક વિગતો ઇમેલ આઈડી: crpc@rbi.org.in સરનામું: સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC), રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017 ટોલ ફ્રી નંબર - ૧૪૪૪૮ (સોમવારથી શુક્રવાર, સવારે ૯:૩૦ થી સાંજે ૫:૧૫ સુધી)</p>
<p>વીમા સંબંધિત ફરિયાદો - કોર્પોરેટ એજન્સી</p>	<p>ભારતીય વીમા નિયમનકારી અને વિકાસ સત્તામંડળનો ફરિયાદ નિવારણ સેલ જનરલ મેનેજર ભારતીય વીમા નિયમનકારી અને વિકાસ સત્તામંડળ (IRDAI) પોલિસીધારકના રક્ષણ અને ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ - ફરિયાદ નિવારણ સેલ. Sy.નં. ૧૫૫/૧, ફાઇનાન્શિયલ ડિસ્ટ્રિક્ટ, નાનકરામગુડા, ગાયીબોવલી, હૈદરાબાદ - ૫૦૦ ૦૩૨. ઇ-મેલ: complaints@irdai.gov.in બીમા ભરોસા સિસ્ટમ - https://bimabharosa.irdai.gov.in/ પર IRDAI પોર્ટલ સંપર્ક : ટોલ ફ્રી નંબર ૧૫૫૨૫૫ અથવા ૧૮૦૦ ૪૨૫૪ ૭૩૨.</p>

ફરિયાદ કેવી રીતે કરવી જોઈએ

યોગ્ય નિરાકરણ માટે, ગ્રાહકને કંપની સાથે વાતચીત કરતી વખતે જરૂરી લોન વિગતો જેમ કે લોન એકાઉન્ટ નંબર, પ્રતિસાદ/સૂચન/ફરિયાદની વિગતો અને ફોન નંબર અને ઇ-મેલ આઈડી સહિત માન્ય સંપર્ક માહિતી પ્રદાન કરવાની વિનંતી કરવામાં આવે છે.

કેટલા સમયમાં જવાબની અપેક્ષા રાખવી

કંપની વાજબી સમયમર્યાદામાં તમામ પ્રશ્નો/ફરિયાદોનો ઉકેલ લાવવા/તેનો જવાબ આપવાનો પ્રયાસ કરશે અને ગ્રાહકને તેમની ફરિયાદોના સ્ટેટસ વિશે માહિતગાર રાખશે. દરેક ગ્રાહક પ્રશ્ન/ફરિયાદ અનન્ય પ્રકૃતિની હોવાથી, તપાસ પછી સંપૂર્ણ નિરાકરણ માટે એક મહિના જેટલો સમય લાગી શકે છે.