

## शिकायत निवारण प्रक्रिया

कंपनी द्वारा प्रदान किए गए उत्पादों और सेवाओं के संबंध में किसी भी ग्राहक को अगर कोई शिकायत/फीडबैक है, तो वे निम्नलिखित चैनलों के माध्यम से कंपनी के ग्राहक सेवा विभाग को लिख सकते हैं:

लेवल I	हमें 022-68815555 पर कॉल करें या <a href="mailto:customercare@godrejcapital.com">customercare@godrejcapital.com</a> पर ईमेल करें (सोमवार से रविवार, सुबह 9:00 बजे से शाम 6:00 बजे तक) वेबसाइट पर जाएं - <a href="http://finance.godrejcapital.com/gf/products.html">finance.godrejcapital.com/gf/products.html</a> इस पते पर पत्र लिखें: ग्राहक सेवा टीम, गोदरेज फाइनेंस लिमिटेड, गोदरेज वन, पिरोजशानगर, विक्रोली ईस्ट, मुंबई, 400079, महाराष्ट्र, इंडिया
लेवल II	अगर आपको 7 कामकाजी दिनों के अंदर अपनी शिकायत का संतोषजनक जवाब नहीं मिलता है, तो कृपया हमारे शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क करें नाम: अशप्रीत कौर पदनाम: शिकायत निवारण अधिकारी ई-मेल आईडी: <a href="mailto:grievance.redressal@godrejfinance.com">grievance.redressal@godrejfinance.com</a> टेलीफोन नंबर: +91 8045695305 पता: गोदरेज फाइनेंस लिमिटेड, नौवीं मंजिल, गोदरेज वन, पिरोजशानगर, विक्रोली ईस्ट, मुंबई, 400079, महाराष्ट्र, इंडिया
लेवल III	अगर आपको 15 कामकाजी दिनों के अंदर अपनी शिकायत का कोई संतोषजनक जवाब नहीं मिलता है, तो कृपया हमारे प्रमुख नोडल अधिकारी से संपर्क करें नाम: सोनल कुमार पदनाम: प्रमुख नोडल अधिकारी ईमेल: <a href="mailto:nodalofficer@godrejfinance.com">nodalofficer@godrejfinance.com</a> संपर्क नंबर: +91 8047168295 पता: गोदरेज फाइनेंस लिमिटेड, नौवीं मंजिल, गोदरेज वन, पिरोजशानगर, विक्रोली ईस्ट, मुंबई, 400079, महाराष्ट्र, इंडिया
लेवल IV प्रभारी अधिकारी, क्षेत्रीय कार्यालय, पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई)	अगर हमारे पास शिकायत दर्ज करने के एक महीने के अंदर आपको समाधान नहीं मिलता है या आप मिले जवाब से खुश नहीं हैं तो आप यहां संपर्क कर सकते हैं: प्रभारी अधिकारी गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिजर्व बैंक, तीसरी मंजिल, मराठा मंदिर के पास, बायकुला, मुंबई सेंट्रल, मुंबई - 400008 टेलीफोन नंबर: 022 2308 4121 फैक्स नंबर: <a href="tel:02223022011">022 2302 2011</a> ई-मेल: <a href="mailto:dnbsmro@rbi.org.in">dnbsmro@rbi.org.in</a>

<p>लेवल V आरबीआई के लोकपाल के पास शिकायत (अगर शिकायत के 30 दिनों के अंदर कोई जवाब नहीं मिलता है या अगर शिकायत पूरी तरह/कुछ हद तक अस्वीकृत कर दी जाती है और ग्राहक जवाब से खुश नहीं है)</p>	<p>आरबीआई का शिकायत निवारण विभाग शिकायत / अपील के लिए ऑनलाइन यहां संपर्क करें: <a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a></p> <p><b>केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) का संपर्क विवरण</b></p> <p><b>ईमेल आईडी:</b> <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a></p> <p><b>पता:</b> केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी), भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ – 160017</p> <p><b>टोल फ्री नंबर – 14448</b></p> <p>(सोमवार से शुक्रवार, सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे तक)</p>
<p>बीमा से जुड़ी शिकायतें – कॉर्पोरेट एजेंसी</p>	<p>भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण का शिकायत निवारण विभाग</p> <p>महाप्रबंधक भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीएआई) पॉलिसी धारक की सुरक्षा और शिकायत निवारण विभाग – शिकायत निवारण विभाग</p> <p>एसवाई.नं.115/1, फाइनेंशियल डिस्ट्रिक्ट, नानकरामगुडा, गाचीबोवली, हैदराबाद – 500 032 ई-मेल: <a href="mailto:complaints@irdai.gov.in">complaints@irdai.gov.in</a> बीमा भरोसा सिस्टम - आईआरडीएआई पोर्टल <a href="https://bimabharosa.irdai.gov.in/">https://bimabharosa.irdai.gov.in/</a> यहां संपर्क करें: टोल फ्री नंबर - 155255 या 1800 4254 732</p>

### शिकायत कैसे करें

सही समाधान के लिए, ग्राहकों से अनुरोध है कि वे कंपनी से संपर्क करते समय जरूरी लोन विवरण, जैसे लोन खाता नंबर, फीडबैक/सुझाव/शिकायत संबंधी विवरण और फोन नंबर और ई-मेल आईडी सहित सही संपर्क जानकारी दें।

### जवाब देने का समय

कंपनी सभी सवालों/शिकायतों का सही समय पर जवाब देने की कोशिश करेगी और ग्राहक को उनकी शिकायतों की स्थिति के बारे में बताती रहेगी। हर ग्राहक के सवाल/शिकायत अलग-अलग होते हैं, इसलिए जांच के बाद पूरी तरह से समाधान करने में एक महीने तक का समय लग सकता है।