

**অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ প্রক্রিয়া (Grievance Redressal Mechanism - "GRM")**

কোম্পানির প্রদত্ত পণ্য ও পরিষেবা সংক্রান্ত কোনও অভিযোগ / অনুযোগ / মতামত থাকলে, যে কোনও গ্রাহক নিচে উল্লিখিত যে কোনও একটি মাধ্যমকে ব্যবহার করে কোম্পানির কাস্টমার সার্ভিস ডিপার্টমেন্টে যোগাযোগ করতে পারেন।

কোম্পানি শারীরিকভাবে বা দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকসহ সকল গ্রাহকের অভিযোগ সময়মতো নিষ্পত্তি করার প্রক্রিয়া সুনিশ্চিত করবে।

আউটসোর্সড এজেন্সির মাধ্যমে প্রদত্ত পরিষেবা সংক্রান্ত বিষয়গুলিও GRM-এর অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

<p>স্তর I (Level I)</p>	<p>ফোন করুন: 022-68815555 (সোমবার থেকে রবিবার, সকাল 9:00টা থেকে সন্ধ্যা 6:00টা পর্যন্ত) ইমেল করুন: <a href="mailto:customercare@godrejcapital.com">customercare@godrejcapital.com</a> ওয়েবসাইট ভিজিট করুন: <a href="https://housingfinance.godrejcapital.com/">https://housingfinance.godrejcapital.com/</a> এই ঠিকানায় একটি চিঠি লিখুন: গ্রাহক পরিষেবা দল, গোদরেজ হাউজিং ফাইন্যান্স, গোদরেজ ওয়ান, পিরোজনগর, বিক্রোলি পূর্ব, মুম্বাই, 400079, মহারাষ্ট্র, ভারত</p>
<p>লেভেল II</p>	<p>যদি আপনি 7 কার্যদিবসের মধ্যে আপনার অভিযোগের জন্য সন্তোষজনক উত্তর না পান, তাহলে অনুগ্রহ করে আমাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন সন্দীপ বারমেরা <a href="mailto:nodalofficer@godrejhf.com">nodalofficer@godrejhf.com</a>   +91 7317157126 গোদরেজ হাউজিং ফাইন্যান্স, 9ম তলা, গোদরেজ ওয়ান, পিরোজনগর, বিক্রোলি পূর্ব, মুম্বাই, 400079, মহারাষ্ট্র, ভারত</p>
<p>লেভেল III NHB  (যদি দেরি হয় বা কোনওপ্রকার উত্তর দেওয়া না হয়)</p>	<p>আমাদের সঙ্গে নিবন্ধনের এক মাসের মধ্যে যদি আপনার অভিযোগের কোনও সমাধান করা না হয় কিংবা আপনি যে প্রতিক্রিয়াটি পেয়েছেন তাতে অসন্তুষ্ট হন, তাহলে আপনি নিচের ঠিকানায় ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্কের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন: এনএইচবি (NHB)-এর অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ বিভাগ অনলাইন পদ্ধতি: <a href="https://grids.nhbonline.org.in">https://grids.nhbonline.org.in</a> অফলাইন পদ্ধতি: নির্ধারিত ফরম্যাটে (যা নিম্নোক্ত লিঙ্কে পাওয়া যাবে: <a href="http://www.nhb.org.in/%20Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCsNHB%E2%80%2593Physical-Mode.pdf">http://www.nhb.org.in/%20Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCsNHB%E2%80%2593Physical-Mode.pdf</a>) অভিযোগপত্র পূরণ করে ডাকযোগে (By Post) নিম্নোক্ত ঠিকানায় ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্ক (NHB)-এ পাঠাতে হবে: ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্ক (ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্ক) গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল ডিপার্টমেন্ট কোর 5A, ইন্ডিয়া হ্যাভিট্যাট সেন্টার, লোধি রোড, নয়া দিল্লি- 110003</p>
<p>বীমা সংক্রান্ত অভিযোগ – কর্পোরেট এজেন্সি</p>	<p>ইনস্যুরেন্স রেগুলেটরি অ্যান্ড ডেভেলপমেন্ট অথরিটি অব ইন্ডিয়া (IRDAI) গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল সেল জেনারেল ম্যানেজার ইনস্যুরেন্স রেগুলেটরি অ্যান্ড ডেভেলপমেন্ট অথরিটি অব ইন্ডিয়া (IRDAI) পলিসিহোল্ডারদের সুরক্ষা ও অভিযোগ নিষ্পত্তি বিভাগ – গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল সেল Sy. No. 115/1, ফাইন্যান্সিয়াল ডিস্ট্রিক্ট নানাকরামগুড়া, গাচিবাউলি হায়দ্রাবাদ – 500032 ইমেইল: <a href="mailto:complaints@irdai.gov.in">complaints@irdai.gov.in</a> বিমা ভরসা সিস্টেম – IRDAI পোর্টাল <a href="https://bimabharosa.irdai.gov.in/">https://bimabharosa.irdai.gov.in/</a> ওয়েবসাইট: যোগাযোগ: টোল ফ্রি নম্বর: 155255 অথবা 1800 4254 732</p>

সঠিক ও সময়মতো নিষ্পত্তির জন্য গ্রাহকদের অনুরোধ করা হচ্ছে যে, প্রথমবার কোম্পানির সঙ্গে যোগাযোগের সময় প্রয়োজনীয় সকল তথ্য প্রদান করবেন, যেমন— কাস্টমার ইনফরমেশন নম্বর (CIF), লোন অ্যাকাউন্ট নম্বর (LAN), প্রতিক্রিয়া/পরামর্শ/অভিযোগের বিস্তারিত বিবরণ এবং বৈধ যোগাযোগের তথ্য (ফোন নম্বর ও ই-মেইল আইডি সহ)।