

### **ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ ("GRM")**

કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ અને સેવાઓ અંગે ફરિયાદ /સમસ્યા / પ્રતિસાદ ધરાવતા કોઈપણ ગ્રાહક નીચેના કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા કંપનીના ગ્રાહક સેવા વિભાગને લખી શકે છે:

કંપની શારીરિક / દૃષ્ટિથી વિકલાંગ ગ્રાહકો સહિત તમામ ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું સમયસર નિવારણ સુનિશ્ચિત કરશે.

GRM આઉટસોર્સ એજન્સી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ સંબંધિત મુદ્દાઓ પણ નિપટાવશે.

સ્તર I	અમને 022-68815555 પર કોલ કરો (સોમવારથી રવિવાર, સવારે 9:00 થી સાંજે 6:00 વાગ્યા સુધી) અથવા <a href="mailto:customercare@godrejcapital.com">customercare@godrejcapital.com</a> પર ઇમેઇલ કરો   વેબસાઇટની મુલાકાત લો - <a href="https://housingfinance.godrejcapital.com/">https://housingfinance.godrejcapital.com/</a> આ સરનામે પત્ર લખો: ગ્રાહક સેવા ટીમ, ગોદરેજ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ, ગોદરેજ વન, પિરોજનગર, વિક્રોલી પૂર્વ, મુંબઈ, 400079, મહારાષ્ટ્ર, ભારત
સ્તર II	જો તમને 7 કાર્યકારી દિવસોમાં તમારી ફરિયાદનો સંતોષકારક જવાબ ન મળ્યો હોય, તો કૃપા કરીને અમારા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરો સંદીપ બારમેરા   <a href="mailto:nodalofficer@godrejhf.com">nodalofficer@godrejhf.com</a>   +91 7317157126 ગોદરેજ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ, 9મો માળ, ગોદરેજ વન, પિરોજનગર, વિક્રોલી પૂર્વ, મુંબઈ, 400079, મહારાષ્ટ્ર, ભારત
લેવલ III NHB (જો મોડુ થાય અથવા કોઈ જવાબ ન મળે તો)	જો અમારી સાથે નોંધણી કરાવ્યાના એક મહિનાની અંદર તમારી ફરિયાદનું નિવારણ ન થાય અથવા મળેલા જવાબથી અસંતુષ્ટ હો, તો તમે નીચે આપેલા સરનામે નેશનલ હાઉસિંગ બેંકનો સંપર્ક કરી શકો છો: NHB નો ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ ઓનલાઇન મોડ: <a href="https://grids.nhbonline.org.in">https://grids.nhbonline.org.in</a> અથવા ઓફલાઇન મોડ: પોસ્ટ દ્વારા, <a href="http://www.nhb.org.in-%20Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCsNHB%E2%80%25%2093Physical-Mode.pdf">http://www.nhb.org.in- /%20Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against- HFCsNHB%E2%80%25%2093Physical-Mode.pdf</a> પર ઉપલબ્ધ નિર્ધારિત ફોર્મમાં નીચેના સરનામે NHB ને મોકલી શકાય છે: ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ, નેશનલ હાઉસિંગ બેંક, કોર 5A, ઇન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર લોધી રોડ, નવી દિલ્હી-110 003
વીમા સંબંધિત ફરિયાદો - કોર્પોરેટ એજન્સી	ભારતના વીમા નિયમનકારી અને વિકાસ સત્તામંડળનો ફરિયાદ નિવારણ સેલ જનરલ મેનેજર ભારતના વીમા નિયમનકારી અને વિકાસ સત્તામંડળ (IRDAI) પોલિસીધારકનું રક્ષણ અને ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ- ફરિયાદ નિવારણ સેલ. Sy.No.115/1, નાણાકીય જિલ્લો, નાનકરામગુડા, ગયીબોવલી, હૈદરાબાદ - 500 032. ઈમેલ: <a href="mailto:complaints@irdai.gov.in">complaints@irdai.gov.in</a> બીમા ભરોસા સિસ્ટમ - IRDAI પોર્ટલ <a href="https://bimabharosa.irdai.gov.in/">https://bimabharosa.irdai.gov.in/</a> સંપર્ક: ટોલ ફ્રી નંબર 155255 અથવા 1800 4254 732.

\*- સચોટ અને સમયસર ઉકેલ માટે, ગ્રાહકોને વિનંતી કરવામાં આવે છે કે તેઓ કંપનીનો સંપર્ક કરતી વખતે ગ્રાહક માહિતી નંબર (CIF), લોન ખાતાનો નંબર (LAN), ફીડબેકની વિગતો, સૂચનો, ફરિયાદ અને ફોન નંબર અને ઈ-મેલ આઈડી સહિત માન્ય સંપર્ક માહિતી જેવી બધી જરૂરી વિગતો આપે.