

### ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ("GRM")

ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਜਿਸ ਕੋਲ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸਰਵਿਸਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਉਲਾਂਭਾ/ਫੀਡਬੈਕ ਹੈ, ਉਹ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਢੰਗ ਰਾਹੀਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਕੰਪਨੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਸਰੀਰਕ/ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕਾਂ ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਵੇ।

GRM ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀ ਰਾਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸਰਵਿਸਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਵੀ ਨਜਿੱਠੇਗਾ।

ਪੱਧਰ I	ਸਾਨੂੰ 022-68815555 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਐਤਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 9:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੱਕ) ਜਾਂ <a href="mailto:customercare@godrejcapital.com">customercare@godrejcapital.com</a> 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ   ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਓ - <a href="https://housingfinance.godrejcapital.com/">https://housingfinance.godrejcapital.com/</a> ਨਾਂ ਅਤੇ ਪਤੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਪੱਤਰ ਲਿਖੋ: ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਟੀਮ, ਗੋਦਰੇਜ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ, ਗੋਦਰੇਜ ਵਨ, ਪਿਰੇਜਸ਼ਾਨਗਰ, ਵਿਖਰੋਲੀ ਈਸਟ, ਮੁੰਬਈ, 400079, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ, ਭਾਰਤ
ਪੱਧਰ II	ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਦਰਮਿਆਨ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। ਸੰਦੀਪ ਬਾਰਮੇਰਾ   <a href="mailto:nodalofficer@godrejhf.com">nodalofficer@godrejhf.com</a>   +91 7317157126 ਗੋਦਰੇਜ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ, 9th ਫਲੋਰ, ਗੋਦਰੇਜ ਵਨ, ਪਿਰੇਜਸ਼ਾਨਗਰ, ਵਿਖਰੋਲੀ ਈਸਟ, ਮੁੰਬਈ, 400079, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ, ਭਾਰਤ
ਪੱਧਰ III NHB (ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਜਾਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਾ ਮਿਲਣ 'ਤੇ)	ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਹੋਣ ਦੇ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਦਰਮਿਆਨ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਜਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ: NHB ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਭਾਗ ਆਨਲਾਈਨ ਮੋਡ: <a href="https://grids.nhbonline.org.in">https://grids.nhbonline.org.in</a> ਜਾਂ (OR) ਐਫਲਾਈਨ ਮੋਡ: ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ, ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਜੋ ਕਿ <a href="http://www.nhb.org.in">http://www.nhb.org.in</a> 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਹੇਠਲੇ ਪਤੇ ਵਿਖੇ NHB ਨੂੰ <a href="https://grids.nhbonline.org.in">https://grids.nhbonline.org.in</a> <a href="https://grids.nhbonline.org.in">20Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against- HFCsNHB%E2%80%25%2093Physical-Mode.pdf</a> : ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਭਾਗ, ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ, ਕੋਰ 5A, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬੀਟੇਟ ਸੈਂਟਰ ਲੋਧੀ ਰੋਡ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ - 110 003
ਬੀਮੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ - ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਏਜੰਸੀ	ਭਾਰਤੀ ਬੀਮਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ ਅਥਾਰਟੀ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਭਾਰਤੀ ਬੀਮਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ ਅਥਾਰਟੀ (IRDAI) ਪਾਲਿਸੀਧਾਰਕ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਭਾਗ- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ। P.O.ਨੰ 115/1, ਵਿੱਤੀ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ, ਨਾਨਕਰੰਗੁਡਾ, ਗਾਚੀਬੋਲੀ, ਹੈਦਰਾਬਾਦ - 500 032। ਈਮੇਲ: <a href="mailto:complaints@irdai.gov.in">complaints@irdai.gov.in</a> ਬੀਮਾ ਭਰੋਸਾ ਸਿਸਟਮ - IRDAI ਪੋਰਟਲ <a href="http://bimabharosa.india.gov.in/">http://bimabharosa.india.gov.in/</a> ਸੰਪਰਕ: ਸੰਪਰਕ: ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 155255 ਜਾਂ 1800 4254 732।

\*- ਸਹੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਹੱਲ ਲਈ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਕਸਟਮਰ ਇੰਫੋਰਮੈਸ਼ਨ ਨੰਬਰ (CIF), ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟ ਨੰਬਰ (LAN), ਫੀਡਬੈਕ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਸੁਝਾਅ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਫੋਨ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈ-ਮੇਲ ID ਸਮੇਤ ਵੈੱਬ ਸੰਪਰਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ।