

### ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ (ਜੀਆਰਐਮ)

ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ ਫੀਡਬੈਕ ਰੱਖਦਾ ਹੈ, ਉਹ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਿਭਾਗ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਕੰਪਨੀ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ / ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕਾਂ ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਨਿਪਟਾਰਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।  
ਜੀਆਰਐਮ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਵੀ ਨਜਿੱਠੇਗੀ।

ਪੱਧਰ I	<p>ਸਾਨੂੰ 022-68815555 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ ਜਾਂ ਇਸ ਵੈੱਬਸਾਈਟ <a href="mailto:customercare@godrejcapital.com">customercare@godrejcapital.com</a> (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਐਤਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 9:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੱਕ) 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ ਇਸ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਓ - <a href="http://www.godrejcapital.com">www.godrejcapital.com</a> ਇਸ ਪਤੇ 'ਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਇੱਕ ਪੱਤਰ ਲਿਖੋ : ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ, ਗੋਦਰੇਜ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ, ਗੋਦਰੇਜ ਵਨ, ਪਿਰੋਜਸਾਨਗਰ, ਵਿਖਰੋਲੀ ਈਸਟ, ਮੁੰਬਈ, 400079, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ, ਭਾਰਤ</p>
ਪੱਧਰ II	<p>ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਕੋਈ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। ਨਾਮ: ਅੰਕਿਤ ਗੁਪਤਾ ਅਹੁਦਾ: ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਈ-ਮੇਲ ਆਈ.ਡੀ.: <a href="mailto:nodalofficer@godrejfinance.com">nodalofficer@godrejfinance.com</a> ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰ.: +91 8657764527 ਪਤਾ : ਗੋਦਰੇਜ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ, 9<sup>ਵੀਂ</sup> ਮੰਜਿਲ, ਗੋਦਰੇਜ ਵਨ, ਪਿਰੋਜਸਾਨਗਰ, ਵਿਖਰੋਲੀ ਈਸਟ, ਮੁੰਬਈ, 400079, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ, ਭਾਰਤ</p>
ਪੱਧਰ III	<p>ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ 15 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਕੋਈ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਮੁੱਖ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। ਨਾਮ: ਡਿੱਪੀ ਕਾਮਰਾ ਅਹੁਦਾ: ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੇਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਈਮੇਲ: <a href="mailto:nodalofficer@godrejfinance.com">nodalofficer@godrejfinance.com</a> ਸੰਪਰਕ ਨੰ: +91 8657764527 ਪਤਾ: ਗੋਦਰੇਜ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ, 9<sup>ਵੀਂ</sup> ਫਲੋਰ, ਗੋਦਰੇਜ ਵਨ, ਪਿਰੋਜਸਾਨਗਰ, ਵਿਖਰੋਲੀ ਈਸਟ, ਮੁੰਬਈ, 400079, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ, ਭਾਰਤ</p>
ਪੱਧਰ IV ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (RBI) ਦੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀ-ਇਨ-ਚਾਰਜ	<p>ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਇਸਨੂੰ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਦੇ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋ ਅਫਸਰ – ਇਨ – ਚਾਰਜ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਤੀਸਰੀ ਮੰਜਿਲ, ਮਰਾਠਾ ਮੰਦਿਰ ਨੇੜੇ, ਬਾਈਕੁਲਾ, ਮੁੰਬਈ ਸੈਂਟਰਲ, ਮੁੰਬਈ – 400008 ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰ.: 022 2308 4121 ਫਕੈਸ ਨੰ.: <a href="tel:022-2302-2011">022 2302 2011</a> ਈਮੇਲ: <a href="mailto:dnbsmro@rbi.org.in">dnbsmro@rbi.org.in</a></p>

<p>ਪੱਧਰ IV ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਓਮਬਡਸਮੈਨ (ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਾ ਮਿਲਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ/ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ)</p>	<p>ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ / ਅਪੀਲ ਲਈ ਔਨਲਾਈਨ ਮੋਡ: <a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a>   <b>ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ (CRPC) ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ</b>   <b>ਈਮੇਲ ਆਈ.ਡੀ.: <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a></b>   <b>ਪਤਾ:</b> ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ (CRPC), ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, 4ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017   <b>ਟੈਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰ. - 14448</b>         (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 9:30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਤੱਕ)</p>
<p>ਬੀਮਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ - ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਏਜੰਸੀ</p>	<p>ਭਾਰਤੀ ਬੀਮਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ ਅਥਾਰਟੀ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ         ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ        ਭਾਰਤੀ ਬੀਮਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ ਅਥਾਰਟੀ (IRDAI)        ਪਾਲਿਸੀਧਾਰਕ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਭਾਗ        – ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ।        ਐੱਸ.ਵਾਈ.ਨੰ.115/1, ਵਿੱਤੀ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ, ਨਾਨਕਰਾਮਗੁਡਾ, ਗਾਚੀਬੋਲੀ, ਹੈਦਰਾਬਾਦ -        500 032.        ਈਮੇਲ: <a href="mailto:complaints@irdai.gov.in">complaints@irdai.gov.in</a>        ਬੀਮਾ ਭਰੋਸਾ ਸਿਸਟਮ - IRDAI ਪੋਰਟਲ ਇਸ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ  <a href="https://bimabharosa.irdai.gov.in/">https://bimabharosa.irdai.gov.in/</a>        ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ : ਟੈਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰ. 155255 ਜਾਂ 1800 4254 732.</p>

\* ਸਹੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਹੱਲ ਲਈ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੰਬਰ (CIF) ਲੇਨ ਖਾਤਾ ਨੰਬਰ (LAN), ਫੀਡਬੈਕ/ਸੁਝਾਅ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਸਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸੰਪਰਕ ਦੌਰਾਨ ਫੋਨ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਆਈ.ਡੀ. ਸਮੇਤ ਵੈਧ ਸੰਪਰਕ ਜਾਣਕਾਰੀ।