

### ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ("GRM")

ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਜਿਸ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ ਸ਼ਿਕਾਇਤ / ਫੀਡਬੈਕ ਹੈ, ਉਹ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਚੈਨਲਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਰਾਹੀਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਿਭਾਗ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਕੰਪਨੀ ਸਰੀਰਕ/ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕਾਂ ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਨਿਪਟਾਰਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।

ਜੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਆਊਟਸੋਰਸ ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ 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> ਨੂੰ ਈਮੇਲ ਕਰੋ   ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਓ - <a href="http://www.godrejcapital.com">www.godrejcapital.com</a> ਇਸ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਇੱਕ ਪੱਤਰ ਲਿਖੋ: ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ, ਗੋਦਰੇਜ਼ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ, ਗੋਦਰੇਜ਼ ਵਨ, ਪਿਰੋਜ਼ਸ਼ਾਨਗਰ, ਵਿਕਰੋਲੀ ਪੂਰਬੀ, ਮੁੰਬਈ, 400079, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ, ਭਾਰਤ
ਪੱਧਰ II	ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਲਿਨ ਜੈਨ - <a href="mailto:nodalofficer@godrejhf.com">nodalofficer@godrejhf.com</a>   +91 8657764527 ਗੋਦਰੇਜ਼ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ, 9ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਗੋਦਰੇਜ਼ ਵਨ, ਪਿਰੋਜ਼ਸ਼ਾਨਗਰ, ਵਿਕਰੋਲੀ ਪੂਰਬੀ, ਮੁੰਬਈ, 400079, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ, ਭਾਰਤ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ
ਪੱਧਰ III NHB  (ਜੇ ਦੇਰੀ ਹੋਈ ਜਾਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ)	ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਦੇ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਗਾਰੇ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ: ਐਨਐਚਬੀ ਆਨਲਾਈਨ ਮੋਡ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ : <a href="https://grids.nhbonline.org.in">https://grids.nhbonline.org.in</a> ਜਾਂ ਆਫਲਾਈਨ ਮੋਡ: ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ, ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ, ਐਨਐਚਬੀ ਦੇ <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> ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ: ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਕੋਰ 5ਏ, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬੀਟੇਟ ਸੈਂਟਰ ਲੋਧੀ ਰੋਡ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ - 110 003
ਬੀਮਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ - ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਏਜੰਸੀ	ਭਾਰਤੀ ਬੀਮਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ ਅਥਾਰਟੀ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਭਾਰਤੀ ਬੀਮਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ ਅਥਾਰਟੀ (ਆਈਆਰਡੀਏਆਈ) ਪਾਲਸੀਧਾਰਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਭਾਗ - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ। ਸਾਈ.ਨੰਬਰ 115/1, ਵਿੱਤੀ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ, ਨਾਨਕਰਾਮਗੁਡਾ, ਗਾਚੀਬਾਓਲੀ, ਹੈਦਰਾਬਾਦ - 500 032. ਈਮੇਲ: <a href="mailto:complaints@irdai.gov.in">complaints@irdai.gov.in</a> ਬੀਮਾ ਭਰੋਸਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ - ਆਈਆਰਡੀਏਆਈ ਪੋਰਟਲ <a href="https://bimabharosa.irdai.gov.in/">https://bimabharosa.irdai.gov.in/</a> ਸੰਪਰਕ : ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 155255 ਜਾਂ 1800 4254 732

\*- ਸਹੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਹੱਲ ਲਈ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਵੇਰਵੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੰਬਰ (ਸੀਆਈਐਫ), ਲੋਨ ਖਾਤਾ ਨੰਬਰ (LAN), ਫੀਡਬੈਕ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਸੁਝਾਅ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਤੇ ਫੋਨ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ ਸਮੇਤ ਵੈਧ ਸੰਪਰਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ।