

शिकायत निवारण प्रक्रिया ("जीआरएम")

कंपनी द्वारा प्रदान किए गए उत्पादों और सेवाओं के संबंध में शिकायत/परिवेदना/प्रतिक्रिया दर्ज करने वाले कोई भी ग्राहक निम्न में से किसी भी माध्यम से कंपनी के ग्राहक सेवा विभाग को लिख सकते हैं:

कंपनी शारीरिक/दृष्टिबाधित ग्राहकों सहित सभी ग्राहकों की शिकायतों का समय पर निवारण सुनिश्चित करेगी।

जीआरएम आउटसोर्स एजेंसी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित समस्याओं का भी समाधान करेगा।

स्तर I	हमें 022-68815555 पर कॉल करें (सोमवार से रविवार, सुबह 9:00 बजे से शाम 6:00 बजे तक) या customercare@godrejcapital.com पर ईमेल करें। वेबसाइट https://housingfinance.godrejcapital.com/ पर जाएं। इस पते पर पत्र लिखें : ग्राहक सेवा केंद्र, गोदरेज हाउसिंग फाइनेंस, गोदरेज वन, पिरोजशानगर, विक्रोली पूर्व, मुंबई, 400079, महाराष्ट्र, भारत
स्तर II	अगर आपको 7 कार्य दिवसों के भीतर अपनी शिकायत का संतोषजनक उत्तर नहीं मिलता है, तो कृपया हमारे शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क करें। नलिन जैन - nodalofficer@godrejhf.com +91 8657764527 गोदरेज हाउसिंग फाइनेंस, 9वीं मंजिल, गोदरेज वन, पिरोजशानगर, विक्रोली पूर्व, मुंबई, 400079, महाराष्ट्र, भारत
एनएचबी स्तर III (अगर देरी हो या कोई उत्तर न मिले)	अगर हमारे पास पंजीकरण के एक महीने के भीतर आपकी शिकायत का समाधान नहीं होता है या आप प्राप्त उत्तर से असंतुष्ट हैं, तो आप नीचे दिए गए पते पर राष्ट्रीय आवास बैंक से संपर्क कर सकते हैं: एनएचबी का शिकायत निवारण विभाग ऑनलाइन मोड: https://grids.nhbonline.org.in या ऑफलाइन मोड: डाक द्वारा, निर्धारित प्रारूप में, एनएचबी को निम्नलिखित पते पर भेजें, जो http://www.nhb.org.in-%20Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCsNHB%E2%80%25%2093Physical-Mode.pdf पर उपलब्ध है। शिकायत निवारण विभाग, राष्ट्रीय आवास बैंक, कोर 5A, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली- 110003
बीमा से संबंधित शिकायतें – कॉर्पोरेट एजेंसी	भारतीय बीमा नियामक एवं विकास प्राधिकरण का शिकायत निवारण प्रकोष्ठ महाप्रबंधक भारतीय बीमा नियामक एवं विकास प्राधिकरण (आईआरडीएआई) पॉलिसीधारक संरक्षण एवं शिकायत निवारण विभाग- शिकायत निवारण प्रकोष्ठ। एसवाई.सं.115/1, वित्तीय जिला, नानकरामगुडा, गाचीबोवली, हैदराबाद – 500 032. ईमेल: complaints@irdai.gov.in बीमा भरोसा प्रणाली - आईआरडीएआई पोर्टल https://bimabharosa.irdai.gov.in/ पर उपलब्ध संपर्क: टोल फ्री नंबर 155255 या 1800 4254 732.

**- सटीक और समय पर समाधान के लिए, ग्राहकों से अनुरोध है कि वे कंपनी से पहली बार संपर्क करते समय सभी आवश्यक विवरण, जैसे ग्राहक सूचना संख्या (सीआईएफ), लोन खाता संख्या (एलएएन), फीडबैक, सुझाव, शिकायत का विवरण और फोन नंबर और ईमेल आईडी सहित वैध संपर्क जानकारी प्रदान करें।*