

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ ਫੀਡਬੈਕ ਰੱਖਦਾ ਹੈ, ਉਹ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਿਭਾਗ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਪੱਧਰ I	<p>ਸਾਨੂੰ 022-68815555 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ ਜਾਂ customercare@godrejcapital.com 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਐਤਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 9:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੱਕ)</p> <p>ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਓ - finance.godrejcapital.com/gf/products.html ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਇੱਕ ਪੱਤਰ ਲਿਖੋ: ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ, ਗੋਦਰੇਜ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਿਡ, ਗੋਦਰੇਜ ਵਨ, ਪਿਰੋਜਸ਼ਾਨਗਰ, ਵਿਖਰੇਲੀ ਈਸਟ, ਮੁੰਬਈ, 400079, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ, ਭਾਰਤ</p>
ਪੱਧਰ II	<p>ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।</p> <p>ਨਾਮ: ਅਸ਼ਪ੍ਰੀਤ ਕੌਰ ਅਹੁਦਾ: ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ: grievance.redressal@godrejfinance.com ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ: +91 8045695305</p> <p>ਪਤਾ: ਗੋਦਰੇਜ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਿਡ, 9ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਗੋਦਰੇਜ ਵਨ, ਪਿਰੋਜਸ਼ਾਨਗਰ, ਵਿਖਰੇਲੀ ਈਸਟ, ਮੁੰਬਈ, 400079, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ, ਭਾਰਤ</p>
ਪੱਧਰ III	<p>ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ 15 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।</p> <p>ਨਾਮ: ਸੋਨਲ ਕੁਮਾਰ ਅਹੁਦਾ: ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਈਮੇਲ: nodalofficer@godrejfinance.com ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ: +91 8047168295</p> <p>ਪਤਾ: ਗੋਦਰੇਜ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਿਡ, 9ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਗੋਦਰੇਜ ਵਨ, ਪਿਰੋਜਸ਼ਾਨਗਰ, ਵਿਖਰੇਲੀ ਈਸਟ, ਮੁੰਬਈ, 400079, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ, ਭਾਰਤ</p>
ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰ ਦੇ ਪੱਧਰ IV ਅਧਿਕਾਰੀ-ਇੰਚਾਰਜ	<p>ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਹੋਣ ਦੇ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋ ਤਾਂ ਇੰਚਾਰਜ ਅਧਿਕਾਰੀ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਤੀਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਮਰਾਠਾ ਮੰਦਰ ਦੇ ਨੇੜੇ, ਬਾਈਕੁਲਾ, ਮੁੰਬਈ ਸੈਂਟਰਲ, ਮੁੰਬਈ - 400008</p> <p>ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ: 022 2308 4121 ਫੈਕਸ ਨੰਬਰ: 022 2302 2011 ਈਮੇਲ: dnbsmro@rbi.org.in</p>

<p>ਪੱਧਰ V RBI ਲੋਕਪਾਲ (ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ 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>ਆਰਬੀਆਈ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ / ਅਪੀਲ ਲਈ ਔਨਲਾਈਨ ਮੋਡ: https://cms.rbi.org.in</p> <p>ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ (CRPC) ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ</p> <p>ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: crpc@rbi.org.in</p> <p>ਪਤਾ: ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ (CRPC), ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017</p> <p>ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ – 14448</p> <p>(ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਵਜੇ ਤੱਕ)</p>
<p>ਬੀਮੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ - ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਏਜੰਸੀ</p>	<p>ਭਾਰਤੀ ਬੀਮਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ ਅਥਾਰਟੀ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ</p> <p>ਮਹਾਪ੍ਰਬੰਧਕ ਭਾਰਤੀ ਬੀਮਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ ਅਥਾਰਟੀ (IRDAI) ਪਾਲਿਸੀਧਾਰਕ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਭਾਗ - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ।</p> <p>Sy.No.115/1, ਵਿੱਤੀ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ, ਨਾਨਕਰਾਮਗੁਡਾ, ਗਾਚੀਬੋਵਲੀ, ਹੈਦਰਾਬਾਦ - 500 032। ਈਮੇਲ: complaints@irdai.gov.in ਬੀਮਾ ਭਰੋਸਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ - https://bimabharosa.irdai.gov.in/ 'ਤੇ IRDAI ਪੋਰਟਲ ਸੰਪਰਕ : ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 155255 ਜਾਂ 1800 4254 732।</p>

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ

ਸਹੀ ਹੱਲ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲੋਨ ਖਾਤਾ ਨੰਬਰ, ਫੀਡਬੈਕ/ਸੁਝਾਅ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਵੈਧ ਸੰਪਰਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ।

ਜਵਾਬ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਦੋਂ ਕਰਨੀ ਹੈ

ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਸਵਾਲਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਨ/ਉੱਤਰ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਰੱਖੇਗੀ। ਹਰੇਕ ਗਾਹਕ ਪੁੱਛਗਿੱਛ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਲੱਖਣ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦੀ ਹੋਣ ਕਰਕੇ, ਜਾਂਚ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹੱਲ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਮਹੀਨਾ ਲੱਗ ਸਕਦਾ ਹੈ।