

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

અમે એસએમએફજી ઇન્ડિયા હોમ ફાઇનાન્સ કં. લિ. ખાતે અમારા ગ્રાહકો, કર્મચારીઓ, સમુદાયો અને હિતધારકો માટે નાણાકીય સેવાઓમાં પસંદગીની કંપની બનવાના અમારા વિઝન બાબતે પ્રતિબદ્ધ છીએ.

એસએમએફજી ઇન્ડિયા હોમ ફાઇનાન્સ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ ગ્રાહકોની ફરિયાદોને ઉત્તેજન આપતી ઘટનાઓને ઘટાડવા અને સુસંગત અને શ્રેષ્ઠ સેવા વર્તનને સુનિશ્ચિત કરવા માટે સમીક્ષા પદ્ધતિ બનાવવાના અમારા ઉદ્દેશ્યને સ્પષ્ટ કરે છે.

તેમ છતાં, જો તમને લાગતું હોય કે અમે અમારા વચનમાં નિષ્ફળ ગયા છીએ, તો અમે તમને ખાતરી આપીએ છીએ કે અમે તમારા સંતોષ માટે ફરિયાદનું સમયસર અને સંપૂર્ણ નિરાકરણ પૂરું પાડીશું તમારી ફરિયાદ નોંધવા માટે કૃપા કરીને નીચે દર્શાવેલ પગલાં અનુસરો.

સ્તર 1:

તમે નીચે દર્શાવેલ કોઈપણ **ગ્રાહક ટચ-પોઈન્ટ્સ** પર તમારી ફરિયાદ સબમિટ કરી શકો છો.

- અમારી ગ્રાહક મોબાઇલ એપ – એસએમએફજી ઇન્ડિયા ક્રેડિટ એમકનેક્ટ, એન્ડ્રોઇડ અને IOS બંને પર ઉપલબ્ધ છે
- ગ્રાહક પોર્ટલ www.grihashakti.com પર
- અમને grihashakti@grihashakti.com પર ઇમેઇલ કરો
- અમારી ગ્રાહક ટોલ-ફ્રી હેલ્પલાઇન 1800 102 1003 પર કૉલ કરો
- અમારી શાખાની મુલાકાત લો
- એસએમએફજી ઇન્ડિયા હોમ ફાઇનાન્સ કં. લિ., ગ્રાઉન્ડ ફ્લોર, એમ્બેસી 247, એલબીએસ માર્ગ, વિક્રોલી (વેસ્ટ), મુંબઈ-400083 ને લખો

સ્તર 2:

જો તમારી ફરિયાદના નિરાકરણમાં વિલંબ થયો હોય અથવા તમે તમારી ફરિયાદ પર તમને આપવામાં આવેલા નિરાકરણથી સંતુષ્ટ ન હોવ, તો તમે નીચે જણાવ્યા મુજબ અમારા **ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ સેલ** ને પત્ર લખી શકો છો. તમારી ફરિયાદ મળ્યાના 7 કામકાજ દિવસોમાં તમને એક સ્વીકૃતિ/વચગાળાનો પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત થશે.

- ઇમેઇલ આઇડી – CCRC@grihashakti.com
- સરનામું – ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ સેલ (સીસીઆરસી), એસએમએફજી ઇન્ડિયા હોમ ફાઇનાન્સ કં. લિ., ગ્રાઉન્ડ ફ્લોર, એમ્બેસી 247, એલબીએસ માર્ગ, વિક્રોલી (વેસ્ટ), મુંબઈ-400083

સ્તર 3:

જો તમે ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ સેલ (સીસીઆરસી) દ્વારા તમને પૂરા પાડવામાં આવેલા ઠરાવથી સંતુષ્ટ ન હોવ, તો તમે નીચે જણાવ્યા મુજબ અમારા **ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી** ને પત્ર લખી શકો છો. તમારી ફરિયાદ મળ્યાના 2 કામકાજ દિવસોમાં તમને એક સ્વીકૃતિ/વચગાળાનો પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત થશે.

- નામ – સુશ્રી આરતી ધુરંધર
- ઇમેઇલ આઇડી – GRO@grihashakti.com
- સરનામું – ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી, એસએમએફજી ઇન્ડિયા ક્રેડિટ કં. લિ., ગ્રાઉન્ડ ફ્લોર, એમ્બેસી 247, એલબીએસ માર્ગ, વિક્રોલી (વેસ્ટ), મુંબઈ-400083

જો તમને અમારા તરફથી 30 દિવસની અંદર કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે અથવા તમે તમારી ફરિયાદના નિરાકરણથી સંતુષ્ટ ન હોવ, તો તમે નીચે જણાવેલ કોઈપણ ટચ-પોઈન્ટ દ્વારા **એનએચબી મુખ્ય ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી** ને પત્ર લખી શકો છો.

- <https://grids.nhbonline.org.in> પર ઑનલાઇન ફરિયાદ નોંધાવી અને માહિતી ડેટાબેઝ સિસ્ટમ
- ફરિયાદ નિવારણ સેલને, નેશનલ હાઉસિંગ બેન્ક, ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ રેઝ્યુલેશન એન્ડ સુપરવિઝન, ચોથો માળ, કોર 5એ, ઇન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી-110003 પર પોસ્ટ કરો