

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

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

એસએમએફજી ઈન્ડિયા 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 ઈન્ડિયા ક્રેડિટ એમકનેક્ટ, એન્ડ્રોઇડ 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 ઈન્ડિયા હોમ ફાઇનાન્સ કં. લિ., અડાણી ઈન્સ્ટાપાયર, યુનિટ નં. 503 અને 504, પમો માળ, મેઈન રોડ, જી બ્લોક, બાંદ્રા કુર્લા કોમ્પ્લેક્સ, બાંદ્રા (પૂર્વ), મુંબઈ-400051 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 આઈડી – CCRC@grihashakti.com
- સરનામું – ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ સેલ (સીસીઆરસી), એસએમએફજી ઈન્ડિયા હોમ ફાઇનાન્સ કં. લિ., અડાણી ઈન્સ્ટાપાયર, યુનિટ નં. 503 અને 504, પમો માળ, મેઈન રોડ, જી બ્લોક, બાંદ્રા કુર્લા કોમ્પ્લેક્સ, બાંદ્રા (પૂર્વ), મુંબઈ-400051

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 આઈડી – GRO@grihashakti.com
- સરનામું – ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી, એસએમએફજી ઈન્ડિયા ક્રેડિટ કં. લિ., અડાણી ઈન્સ્ટાપાયર, યુનિટ નં. 503 અને 504, પમો માળ, મેઈન રોડ, જી બ્લોક, બાંદ્રા કુર્લા કોમ્પ્લેક્સ, બાંદ્રા (પૂર્વ), મુંબઈ-400051

જો તમને અમારા તરફથી એક મહિનાની 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 ઓનલાઇન ફરિયાદ નોંધાવી અને માહિતી ડેટાબેઝ સિસ્ટમ
- ફરિયાદ નિવારણ સેલને, નેશનલ હાઉસિંગ બેન્ક, ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ રેઝ્યુલેશન એન્ડ સુપરવિઝન, ચોથો માળ, કોર 5એ, ઈન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી-110003 પર પોસ્ટ કરો