

## অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রণালী - বীমা

আমরা এসএমএফজি ইন্ডিয়া হোম ফিন্যান্স কোঃ লিঃ আমাদের গ্রাহক, কর্মচারী, সম্প্রদায় এবং অংশভাগীদের কাছে আর্থিক পরিশেবাগুলির সাপেক্ষে মনের মতো কোম্পানী হয়ে উঠতে আমাদের দৃষ্টিভঙ্গির নিরিখে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

এসএমএফজি ইন্ডিয়া হোম ফিন্যান্স অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতি আমাদের সেই উদ্দেশ্যকে স্পষ্ট করে যার লক্ষ্যে আমরা গ্রাহক অভিযোগের মূল উৎসটিকে ন্যূনতম করতে পারি এবং সামঞ্জস্যপূর্ণ ও উচ্চতর পরিশেবা নির্ভর আচরণ নিশ্চিত করার জন্য একটি পর্যালোচনা প্রণালী তৈরি করে নিতে পারি।

যাইহোক, যদি আপনার মনে হয় আমরা আমাদের প্রতিশ্রুতি রক্ষা করতে পারিনি, নিশ্চিত থাকুন আমরা সঠিক সময়ে আপনার সন্তুষ্টি অনুযায়ী অভিযোগের সম্পূর্ণ নিষ্পত্তি করব। অনুগ্রহ করে আপনার অভিযোগ জানাবার জন্য নীচের ধাপগুলি অনুসরণ করুন।

### প্রথম ধাপ :

আপনি নীচের বিবরণ অনুযায়ী যে কোন একটি কাস্টমার টাচ-পয়েন্টে আপনার অভিযোগ দাখিল করতে পারেন।

- আমাদের গ্রাহক মোবাইল অ্যাপ - এসএমএফজি ইন্ডিয়া ক্রেডিট এম-কানেস্ট, অ্যান্ড্রয়েড প্ল্যাটফর্মে উপলব্ধ
- কাস্টমার পোর্টাল [www.grihashakti.com](http://www.grihashakti.com)
- ইমেল করুন [grihashakti@grihashakti.com](mailto:grihashakti@grihashakti.com) আইডিতে
- আমাদের গ্রাহক টোল-ফ্রি হেল্পলাইন 1800 102 1003 নম্বর-এ কল করুন
- আমাদের শাখায় আসুন
- ডাকযোগে লিখে পাঠান এই ঠিকানায় এসএমএফজি ইন্ডিয়া হোম ফিন্যান্স কোঃ লিঃ, আদানি ইন্সপায়ার, ইউনিট নং 503 এবং 504, পঞ্চম তল, মেইন রোড, জি ব্লক, বান্দ্রা কুরলা কমপ্লেক্স, বান্দ্রা (পূর্ব), মুম্বাই-400051

### দ্বিতীয় ধাপ :

যদি আপনার অভিযোগের নিষ্পত্তি হতে দেরী হয় অথবা আপনার অভিযোগ নিষ্পত্তির ফলাফল আপনার কাছে সন্তোষজনক মনে না হয় তাহলে আপনি আমাদের কাস্টমার কমপ্লেইন্ট রিড্রেসাল সেল-কে নীচের বিবরণ অনুযায়ী লিখে জানাতে পারেন। আপনার অভিযোগ দায়ের হওয়ার পরবর্তী সাতটি কর্ম দিবসের মধ্যে আপনি একটি স্বীকৃতিপত্র/অন্তর্বর্তী প্রতিক্রিয়া পাবেন।

- ইমেল আইডি - [CCRC@grihashakti.com](mailto:CCRC@grihashakti.com)
- ঠিকানা - কাস্টমার কমপ্লেইন্ট রিড্রেসাল সেল (CCRC), এসএমএফজি ইন্ডিয়া হোম ফিন্যান্স কোঃ লিঃ, আদানি ইন্সপায়ার, ইউনিট নং 503 এবং 504, পঞ্চম তল, মেইন রোড, জি ব্লক, বান্দ্রা কুরলা কমপ্লেক্স, বান্দ্রা (পূর্ব), মুম্বাই-400051

### তৃতীয় ধাপ :

আপনি যদি আমাদের কাস্টমার কমপ্লেইন্ট রিড্রেসাল সেল (CCRC) দ্বারা অভিযোগ নিষ্পত্তির ফলাফল সম্পর্কে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে আপনি আমাদের গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল অফিসারের কাছে তা লিখে জানাতে পারেন যেমনটি নীচে দেওয়া হ'ল। আপনার অভিযোগ দায়ের হওয়ার পরবর্তী দুইটি কর্ম দিবসের মধ্যে আপনি একটি স্বীকৃতিপত্র/অন্তর্বর্তী প্রতিক্রিয়া পাবেন।

- নাম - মিস আরতি ধুরন্ধর
- ইমেল আইডি - [GRO@grihashakti.com](mailto:GRO@grihashakti.com)

আপনি যদি অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার দ্বারা আপনাকে দেওয়া সমাধানে সন্তুষ্ট না হন তবে আপনি নীচে উল্লিখিত আমাদের প্রধান কর্মকর্তা (বীমা) এর কাছে লিখতে পারেন। আপনার অভিযোগ পাওয়ার পরবর্তী 21টি কর্মদিবসের মধ্যে আপনি একটি স্বীকৃতি/অন্তর্বর্তীকালীন প্রতিক্রিয়া পাবেন।

- নাম - শ্রী রাহুল ভানুশালী
- ইমেল আইডি - [insurancePO@grihashakti.com](mailto:insurancePO@grihashakti.com)
- ঠিকানা - প্রিন্সিপাল অফিসার, শ্রী রাহুল ভানুশালী, এসএমএফজি ইন্ডিয়া হোম ফিন্যান্স কোঃ লিঃ, আদানি ইন্সপায়ার, ইউনিট নং 503 এবং 504, পঞ্চম তল, মেইন রোড, জি ব্লক, বান্দ্রা কুরলা কমপ্লেক্স, বান্দ্রা (পূর্ব), মুম্বাই-400051

আপনি যদি 30 দিনের মধ্যে আমাদের কাছ থেকে কোনও প্রতিক্রিয়া না পান বা আপনি আপনার অভিযোগের সমাধানে সন্তুষ্ট না হন তবে আপনি নীচে উল্লিখিত যে কোনও স্পর্শ পয়েন্টের মাধ্যমে বীমা নিয়ন্ত্রক ও উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ (IRDAI)-কে লিখতে পারেন।

- অভিযোগ জানাবার জন্য আইআরডিএআই টোল-ফ্রি হেল্পলাইনে কল করুন 155255/1800 425 4732
- [complaints@irdai.gov.in](mailto:complaints@irdai.gov.in) মেল আইডিতে একটি ইমেল পাঠান
- অনলাইন অভিযোগ নিরসন পোর্টাল: <https://bimabharosa.irdai.gov.in/>
- অভিযোগ নিবন্ধন ফর্মটি <https://policyholder.gov.in/> থেকে পাওয়া যাবে। ফর্মটি পূরণ করে জেনারেল ম্যানেজার, পলিসিহোল্ডার সুরক্ষা ও অভিযোগ নিরসন বিভাগ, আইআরডিএআই ক্রমিক নং 115/1, ফিন্যান্সিয়াল ডিস্ট্রিক্ট, নানাকরামগুডা, গাছিবাউলি, হায়দ্রাবাদ-500032-এ পাঠিয়ে দিন।