SMFG Grihashakti
Nayi Asha. Naya Vishwas.

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ – વીમા

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 ઈમેઈલ કરો
- અમારી ગ્રાહક ટોલ-ફ્રી હેલ્પલાઇન 1800 102 1003 પર કૉલ કરો
- અમારી શાખાની મુલાકાત લો
- એસએમએફજી ઈન્ડિયા હોમ ફાઇનાન્સ કં. લિ., અડાણી ઈન્સ્પાયર, યુનિટ નં. 503 અને 504, 5મો 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 કામકાજી દિવસોમાં તમને એક સ્વીકૃતિ/વચગાળાનો પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત થશે.

- ઈમેઈલ આઈડી – CCRC@grihashakti.com
- સરનામું – ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ સેલ (સીસીઆરસી), એસએમએફજી ઈન્ડિયા હોમ ફાઇનાન્સ કં. લિ., અડાણી ઈન્સ્પાયર, યુનિટ નં. 503 અને 504, 5મો 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 કામકાજી દિવસોમાં તમને એક સ્વીકૃતિ/વચગાળાનો પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત થશે.

- નામ – સુશ્રી આરતી ધુરંધર
- ઈમેઈલ આઈડી – GRO@grihashakti.com

જો તમે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી દ્વારા તમને આપવામાં આવેલા નિવારણથી સંતુષ્ટ ન હોવ, તો તમે નીચે દર્શાવેલ અમારા **મુખ્ય અધિકારી (વીમા)** ને પત્ર લખી શકો છો. તમારી ફરિયાદ મળ્યાના 2 કામકાજ દિવસની અંદર તમને એક સ્વીકૃતિ/વચગાળાનો પ્રતિસાદ મળશે.

- નામ – શ્રી રાહુલ ભાનુશાલી
- ઈમેઈલ આઈડી – GRO@grihashakti.com
- સરનામું – મુખ્ય અધિકારી, શ્રી રાહુલ ભાનુશાલી, એસએમએફજી ઈન્ડિયા હોમ ફાઇનાન્સ કં. લિ., અડાણી ઈન્સ્પાયર, યુનિટ નં. 503 અને 504, 5મો માળ, મેઈન રોડ, જી બ્લોક, બાંદ્રા કુર્લા કોમ્પ્લેક્સ, બાંદ્રા (પૂર્વ), મુંબઈ-400051

જો તમને 30 દિવસની અંદર અમારા તરફથી કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે અથવા તમે તમારી ફરિયાદના નિરાકરણથી સંતુષ્ટ ન હોવ, તો તમે નીચે જણાવેલ કોઈપણ સંપર્ક માધ્યમ દ્વારા ઈન્સ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઑથોરિટી ઑફ ઈન્ડિયા (IRDAI) ને પત્ર લખી શકો છો.

- IRDAI ફરિયાદ ટોલ-ફ્રી હેલ્પલાઇન 155255/18004254732 પર કૉલ કરો
- complaints@irdai.gov.in પર ઈમેલ મોકલો
- ઑનલાઈન ફરિયાદ નિવારણ પોર્ટલ https://bimabharosa.irdai.gov.in/
- ફરિયાદ નોંધણી ફોર્મ https://policyholder.gov.in/ પર ઉપલબ્ધ છે. ફરિયાદ નોંધણી ફોર્મ ભરો અને મોકલો જનરલ મેનેજર, પૉલિસીધારકના રક્ષણ અને ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ, IRDAI, ક્ર.નં. 115/1, નાણાકીય જિલ્લા, નાનકરામગુડા, ગચીબોવલી, હૈદરાબાદ-500032.