

ആവലാതി പരിഹരിക്കൽ സംവിധാനം - ഇൻഷുറൻസ്

എസ്എംഎഫ്ജി ഇൻഡ്വ ഹോം ഫൈനാൻസ് കം. ലി. ലുള്ള ഞങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ ഇടപാടുകാരും ജീവനക്കാരും സമൂഹവും തത്പരകക്ഷികളും ധനകാര്യ സേവനങ്ങൾക്കു വേണ്ടി തിരഞ്ഞെടുക്കുന്ന കമ്പനി ആകുക എന്ന ഞങ്ങളുടെ കാഴ്ചപ്പാടിനോട് പ്രതിജ്ഞാബദ്ധത ഉള്ളവരാണ്.

എസ്എംഎഫ്ജി ഹോം ഫൈനാൻസ് ആവലാതി പരിഹരിക്കൽ സംവിധാനം കസ്റ്റമർ പരാതികൾ ഉയരുന്ന സംഭവങ്ങൾ പരിമിതപ്പെടുത്തുക എന്ന ഞങ്ങളുടെ ലക്ഷ്യം വിഭാവനം ചെയ്യുകയും ഒരേ രീതിയിലുള്ളതും മികവുറ്റതുമായ സർവീസ് പെരുമാറ്റം ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ഒരു അവലോകന സംവിധാനം സൃഷ്ടിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

എങ്കിലും, ഞങ്ങളുടെ വാഗ്ദാനത്തിൽ നിന്നു ഞങ്ങൾ പിന്നാക്കം പോയതായി നിങ്ങൾക്കു തോന്നുന്നെങ്കിൽ, നിങ്ങൾക്ക് തൃപ്തികരമായ വിധത്തിൽ പരാതിക്ക് യഥാസമയത്തുള്ളതും സമ്പൂർണ്ണവുമായ പരിഹാരം ലഭ്യമാക്കുമെന്ന് ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് ഉറപ്പുനൽകുന്നു. നിങ്ങളുടെ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിന് താഴെ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന സ്റ്റേപ്പുകൾ പിന്തുടരുക.

ലെവൽ 1:

താഴെ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന വിധത്തിൽ ഏതെങ്കിലും ഒരു **കസ്റ്റമർ 5ജി-പോയന്റിൽ** നിങ്ങളുടെ പരാതി നിങ്ങൾക്കു സമർപ്പിക്കാൻ കഴിയും.

- ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ മൊബൈൽ ആപ് - എസ്എംഎഫ്ജി ഇൻഡ്വ ക്രെഡിറ്റ് എം - കണക്ട്, ആൻഡ്രോയ്ഡിൽ ലഭ്യമാണ്
- കസ്റ്റമർ പോർട്ടൽ www.grihashakti.com ൽ
- ഞങ്ങൾക്ക് ഇമെയിൽ ചെയ്യൂ grihashakti@grihashakti.com ൽ
- ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ ടോൾ-ഫ്രീ ഹെൽപ്പ്ലൈൻ വിളിക്കൂ 1800 102 1003
- ഞങ്ങളുടെ ബ്രാഞ്ച് സന്ദർശിക്കൂ
- എസ്എംഎഫ്ജി ഇൻഡ്വ ഹോം ഫൈനാൻസ് കം. ലി.ന് എഴുതുക, അദാനി ഇൻസ്പയർ, യൂണിറ്റ് നമ്പർ 503 & 504, 5-ാം നില, മെയിൻ റോഡ്, ജി ബ്ലോക്ക്, ബാന്ദ്ര കുർള കോംപ്ലക്സ്, ബാന്ദ്ര (ഇസ്റ്റ), മുംബൈ-400051

ലെവൽ 2:

നിങ്ങളുടെ പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിൽ കാലതാമസം നേരിട്ടാൽ അല്ലെങ്കിൽ നിങ്ങളുടെ പരാതിയിന്മേൽ നിങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമാക്കപ്പെട്ട പരിഹാരത്തിൽ നിങ്ങൾക്കു തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ, താഴെ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന വിധത്തിൽ ഞങ്ങളുടെ **കസ്റ്റമർ കംപ്ലെയ്ന്റ് റിഡ്രസൽ സെല്ലിലേക്ക്** നിങ്ങൾക്ക് എഴുതാവുന്നതാണ്. നിങ്ങളുടെ പരാതി ലഭിച്ച് 7 ബിസിനസ് ദിനങ്ങൾക്കകം പരാതി കിട്ടിയതായുള്ള അറിയിപ്പ്/ഇടക്കാല പ്രതികരണം നിങ്ങൾക്ക് ലഭിക്കുന്നതാണ്.

- ഇമെയിൽ ID - GCRC@grihashakti.com
- വിലാസം - കസ്റ്റമർ കംപ്ലെയ്ന്റ് റിഡ്രസൽ സെൽ (CCRC), എസ്എംഎഫ്ജി ഇൻഡ്വ ക്രെഡിറ്റ് കം. ലി, അദാനി ഇൻസ്പയർ, യൂണിറ്റ് നമ്പർ 503 & 504, 5-ാം നില, മെയിൻ റോഡ്, ജി ബ്ലോക്ക്, ബാന്ദ്ര കുർള കോംപ്ലക്സ്, ബാന്ദ്ര (ഇസ്റ്റ), മുംബൈ-400051

ലെവൽ 3:

കസ്റ്റമർ കംപ്ലെയ്ന്റ് റിഡ്രസൽ സെൽ (CCRC) മുഖേന നിങ്ങൾക്കു ലഭ്യമാക്കിയ പരിഹാരത്തിൽ നിങ്ങൾക്കു സംതൃപ്തി ഇല്ലെങ്കിൽ, താഴെ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന വിധത്തിൽ നിങ്ങൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ **ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ ആഫീസർക്ക്** എഴുതാവുന്നതാണ്. നിങ്ങളുടെ പരാതി ലഭിച്ച് 2 ബിസിനസ് ദിനങ്ങൾക്കകം പരാതി കിട്ടിയതായുള്ള അറിയിപ്പ്/ഇടക്കാല പ്രതികരണം നിങ്ങൾക്ക് ലഭിക്കുന്നതാണ്.

- പേര് - ശ്രീമതി ആരതി ധരനർ
- ഇമെയിൽ ID - GRO@grihashakti.com

ഗ്രീവൻസ് റെഡ്സൽ ആഫീസർ മുഖേന ലഭ്യമാക്കപ്പെട്ട പരിഹാരത്തിൽ നിങ്ങൾക്ക് തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ, താഴെ പറയുന്ന ഞങ്ങളുടെ **പ്രിൻസിപ്പൽ ആഫീസർക്ക് (ഇൻഷുറൻസ്)** നിങ്ങൾക്ക് എഴുതാവുന്നതാണ്. നിങ്ങളുടെ പരാതി ലഭിച്ച് 2 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനകം നിങ്ങൾക്ക് ലഭിച്ചതായുള്ള അറിയിപ്പ്/ഇടക്കാല പ്രതികരണം ലഭിക്കുന്നതാണ്.

- പേര് - ശ്രീ. രാഹുൽ ദാനുശാലി
- ഇമെയിൽ ID - insurancePO@grihashakti.com
- വിലാസം - പ്രിൻസിപ്പൽ ആഫീസർ, ശ്രീ. രാഹുൽ ദാനുശാലി, എസ്എംഎഫ്ജി ഇൻഡ്വ ഹോം ഫൈനാൻസ് കം. ലി., അദാനി ഇൻസ്പയർ, യൂണിറ്റ് നമ്പർ 503 & 504, 5-ാം നില, മെയിൻ റോഡ്, ജി ബ്ലോക്ക്, ബാന്ദ്ര കുർള കോംപ്ലക്സ്, ബാന്ദ്ര (ഇസ്റ്റ), മുംബൈ-400051

നിങ്ങൾക്ക് 30 ദിവസത്തിനകം ഞങ്ങളിൽ നിന്ന് പ്രതികരണമൊന്നും ലഭിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ അഥവാ നിങ്ങളുടെ പരാതിയുടെ പരിഹാരത്തിൽ നിങ്ങൾക്ക് തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ, താഴെപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും സ്പർശ ഫോണങ്ങൾ വഴി നിങ്ങൾക്ക് ഇൻഷുറൻസ് റഗുലേറ്ററി ആൻഡ് ഡവലപ്മെന്റ് അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇൻഡ്വ (ഐആർഡിഎഫ്ഐ) യ്ക്ക് എഴുതാവുന്നതാണ്.

- ഐആർഡിഎഫ്ഐ ഗ്രീവൻസ് ടോൾ-ഫ്രീ ഹെൽപ്പ്ലൈൻ 155255/ 1800 425 4732 ൽ വിളിക്കുക
- ഒരു ഇമെയിൽ അയയ്ക്കുക complaints@irdai.gov.in ൽ
- ഓൺലൈൻ ആവലാതി പരിഹരിക്കൽ പോർട്ടൽ <https://bimabharosa.irdai.gov.in/> ൽ
- പരാതി രജിസ്ട്രേഷൻ ഫോറം <https://policyholder.gov.in/> ൽ ലഭ്യമാണ്. പരാതി രജിസ്ട്രേഷൻ ഫോറം പൂരിപ്പിച്ച് ജനറൽ മാനേജർ, പോളിസിഹോൾഡർസ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ & ഗ്രീവൻസ് റെഡ്സൽ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ്, ഐആർഡിഎഫ്ഐ, സർ. നം. 115/1, ഫൈനാൻഷ്യൽ ഡിസ്ട്രിക്റ്റ്, നാഷണൽ റോഡ്, ഗുജറാത്തി, ഹൈദരാബാദ് - 500032 ലേക്ക് അയയ്ക്കുക.