

## तक्रार निवारण यंत्रणा

आम्ही एसएमएफजी इंडिया होम फायनान्स कं. लि. इथे आमचे ग्राहक, कर्मचारी, समुदाय आणि भागधारकांसाठी आर्थिक सेवांमध्ये पसंतीची कंपनी बनण्याच्या आमच्या दृष्टीकोनासाठी वचनबद्ध आहोत.

एसएमएफजी इंडिया होम फायनान्स तक्रार निवारण यंत्रणेमध्ये ग्राहकांच्या तक्रारी निर्माण करणारे प्रसंग कमी करणे आणि सातत्यपूर्ण आणि उत्कृष्ट सेवेचे वर्तन सुनिश्चित करण्यासाठी पुनरावलोकन यंत्रणा तयार करण्याचे आमचे उद्दिष्ट स्पष्ट करते.

तथापि, जर तुम्हाला असे वाटत असेल की आम्ही आमच्या वचनात कमी पडलो, तर आम्ही तुम्हाला आश्वासन देतो की आम्ही तुमच्या समाधानासाठी तक्रारीचे वेळेवर आणि पूर्ण निराकरण करू. तुमची तक्रार नोंदवण्यासाठी कृपया खाली नमूद केलेल्या क्रमांचे अनुसरण करा.

### स्तर 1:

खाली नमूद केल्याप्रमाणे आपण आपली तक्रार कोणत्याही **ग्राहक संपर्क बिंदू**वर सादर करू शकता.

- आमचे ग्राहक मोबाइल ॲप – एसएमएफजी इंडिया क्रेडिट एम-कनेक्ट, एन्ड्रॉयड वर उपलब्ध
- ग्राहक पोर्टल [www.grihashakti.com](http://www.grihashakti.com) वर
- आम्हाला [grihashakti@grihashakti.com](mailto:grihashakti@grihashakti.com) वर ईमेल करा
- आमच्या ग्राहक टोल-फ्री हेल्पलाइन 1800 102 1003 वर कॉल करा
- आमच्या शाखेला भेट द्या
- एसएमएफजी इंडिया होम फायनान्स कं. लि., अडानी इन्स्पायर, युनिट क्र. 503 आणि 504, 5वा मजला, मेन रोड, जी ब्लॉक, वांद्रे कुर्ला कॉम्प्लेक्स, वांद्रे (पूर्व), मुंबई-400051 यांना लिहा

### स्तर 2:

तुमच्या तक्रारीचे निराकरण करण्यात विलंब झाल्यास किंवा तुमच्या तक्रारीवर तुम्हाला दिलेल्या तोडग्यावर तुम्ही समाधानी नसल्यास, तुम्ही खाली नमूद केल्याप्रमाणे आमच्या **ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाला** लिहू शकता. तुमची तक्रार मिळाल्यापासून तुम्हाला 7 कामकाजी दिवसांच्या आत पोचपावती/अंतरिम प्रतिसाद मिळेल.

- ईमेल आयडी – [CCRC@grihashakti.com](mailto:CCRC@grihashakti.com)
- पत्ता – ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष (सीसीआरसी), एसएमएफजी इंडिया होम फायनान्स कं. लि., अडानी इन्स्पायर, युनिट क्र. 503 आणि 504, 5वा मजला, मेन रोड, जी ब्लॉक, वांद्रे कुर्ला कॉम्प्लेक्स, वांद्रे (पूर्व), मुंबई-400051

### स्तर 3:

ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाने (सीसीआरसी) तुम्हाला दिलेल्या तोडग्यावर तुम्ही समाधानी नसल्यास, तुम्ही खाली नमूद केल्याप्रमाणे आमच्या **तक्रार निवारण अधिकाऱ्याला** लिहू शकता. तुमची तक्रार मिळाल्यापासून तुम्हाला 2 कामकाजी दिवसांच्या आत पोचपावती/अंतरिम प्रतिसाद मिळेल.

- नाव – सुश्री आरती धुरंधर
- ईमेल आयडी – [GRO@grihashakti.com](mailto:GRO@grihashakti.com)
- पत्ता – तक्रार निवारण अधिकारी, एसएमएफजी इंडिया होम फायनान्स कं. लि., अडानी इन्स्पायर, युनिट क्र. 503 आणि 504, 5वा मजला, मेन रोड, जी ब्लॉक, वांद्रे कुर्ला कॉम्प्लेक्स, वांद्रे (पूर्व), मुंबई-400051

जर तुम्हाला आमच्याकडून एक महिनाच्या आत कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा आपण आपल्या तक्रारीच्या निराकरणावर समाधानी नसल्यास, तुम्ही खाली नमूद केलेल्या कोणत्याही संपर्क बिंदूद्वारे **एनएचबी मुख्य तक्रार निवारण अधिकारी** यांना लिहू शकता.

- <https://grids.nhbonline.org.in> इथे ऑनलाइन तक्रार नोंदणी आणि माहिती डाटाबेस प्रणाली
- तक्रार निवारण कक्ष, राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक, नियमन आणि पर्यवेक्षण विभाग, 4था मजला, कोअर 5ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड, नवी दिल्ली-110003 वर टपालाने पाठवा