SMFG Grihashakti

Nayi Asha. Naya Vishwas.

অভিযোগ নিস্পত্তি প্রণালী

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

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

যাইহোক, যদি আপনার মনে হয় আমরা আমাদের প্রতিশ্রুতি রক্ষা করতে পারিনি, নিশ্চিন্ত থাকুন আমরা সঠিক সময়ে আপনার সন্তুষ্টি অনুযায়ী অভিযোগের সম্পূর্ণ নিস্পত্তি 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-কানেক্ট, অ্যান্ড্রয়েড প্ল্যাটফর্মে উপলব্ধ
- কাস্টমার পোর্টাল www.grihashakti.com
- ইমেল করুন 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 ফিনান্স 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 নিস্পত্তি হতে দেরী হয় অথবা আপনার অভিযোগ নিস্পত্তির 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
- ঠিকানা – কাস্টমার কমপ্লেইন্ট রিড্রেসাল সেল (CCRC), এসএমএফজি ইন্ডিয়া হোম ফিনান্স 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 নিস্পত্তির ফলাফল সম্পর্কে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে আপনি আমাদের **গ্রিভান্স 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
- টেলিফোন নং – 022-65483456
- ঠিকানা – গ্রিভান্স রিড্রেসাল অফিসার, এসএমএফজি ইন্ডিয়া হোম ফিনান্স কোঃ লিঃ, আদানি ইন্সপায়ার, ইউনিট নং 503 এবং 504, পঞ্চম তল, মেইন রোড, জি ব্লক, বান্দ্রা কুরলা কমপ্লেক্স, বান্দ্রা (পূর্ব), মুম্বাই-400051

আপনি যদি এক মাসের মধ্যে আমাদের কাছ থেকে কোন প্রতিক্রিয়া না পান অথবা যদি আপনার অভিযোগের নিস্পত্তি আপনার পক্ষে সন্তোষজনক না হয়, তাহলে আপনি **এনএইচবি চিফ গ্রিভান্স রিড্রেসাল অফিসারের** সাথে নীচের যে কোন একটি টাচ-পয়েন্টের মাধ্যমে যোগাযোগ করতে পারেন।

- অনলাইন গ্রিভান্স রেজিস্ট্রেশন অ্যান্ড ইনফরমেশন ডেটাবেস সিস্টেম https://grids.nhbonline.org.in
- ডাকযোগে অভিযোগ পাঠাবার ঠিকানা কমপ্লেইন্ট রিড্রেসাল সেল, ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্ক, ডিপার্টমেন্ট অফ রেগুলেশন অ্যান্ড সুপারভিশন, চতুর্থ তলা, কোর 5এ, ইন্ডিয়া হ্যাবিট্যাট সেন্টার, লোধি রোড, নিউ দিল্লি-110003