

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ – વીમા

અમે એસએમએફજી ઇન્ડિયા હોમ ફાઇનાન્સ કં. લિ. ખાતે અમારા ગ્રાહકો, કર્મચારીઓ, સમુદાયો અને હિતધારકો માટે નાણાકીય સેવાઓમાં પસંદગીની કંપની બનવાના અમારા વિઝન બાબતે પ્રતિબદ્ધ છીએ.

એસએમએફજી ઇન્ડિયા 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-પોઇન્ટ્સ** પર તમારી ફરિયાદ સબમિટ કરી શકો છો.

- અમારી ગ્રાહક મોબાઇલ એપ – એસએમએફજી ઇન્ડિયા કેડિટ એમકનેક્ટ, એન્ડ્રોઇડ પર ઉપલબ્ધ છે
- ગ્રાહક પોર્ટલ www.grihashakti.com પર
- અમને grihashakti@grihashakti.com પર ઇમેઇલ કરો
- અમારી ગ્રાહક ટોલ-ફ્રી હેલ્પલાઇન 1800 102 1003 પર કૉલ કરો
- અમારી શાખાની મુલાકાત લો
- એસએમએફજી ઇન્ડિયા હોમ ફાઇનાન્સ કં. લિ., ઇન્સ્પાયર બીકેસી, યુનિટ નં. 504, 5મો માળ, મેઇન રોડ, જી-બ્લોક, બીકેસી, 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 કામકાજ દિવસોમાં તમને એક સ્વીકૃતિ / વચગાળાનો પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત થશે.

- ઇમેઇલ આઇડી – CCRC@grihashakti.com
- સરનામું – ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ સેલ (સીસીઆરસી), એસએમએફજી ઇન્ડિયા હોમ ફાઇનાન્સ કં. લિ., ઇન્સ્પાયર બીકેસી, યુનિટ નં. 504, 5મો માળ, મેઇન રોડ, જી-બ્લોક, બીકેસી, 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 કામકાજ દિવસોમાં તમને એક સ્વીકૃતિ / વચગાળાનો પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત થશે.

- નામ – આરતી ધુરંધર
- ટેલિફોન નંબર – 022-65483456
- ઇમેઇલ આઇડી – GRO@grihashakti.com
- સરનામું – ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી, એસએમએફજી ઇન્ડિયા હોમ ફાઇનાન્સ કં. લિ., ઇન્સ્પાયર બીકેસી, યુનિટ નં. 504, 5મો માળ, મેઇન રોડ, જી-બ્લોક, બીકેસી, બાંદ્રા પૂર્વ, મુંબઈ-400051

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.

- ઇમેઇલ આઇડી – GRO@grihashakti.com
- સરનામું – મુખ્ય અધિકારી, એસએમએફજી ઇન્ડિયા હોમ ફાઇનાન્સ કં. લિ., ઇન્સ્પાયર બીકેસી, યુનિટ નં. 504, 5મો માળ, મેઇન રોડ, જી-બ્લોક, બીકેસી, બાંદ્રા પૂર્વ, મુંબઈ-400051

જો તમને 14 દિવસની અંદર અમારા તરફથી કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે અથવા તમે તમારી ફરિયાદના નિરાકરણથી સંતુષ્ટ ન હોવ, તો તમે નીચે જણાવેલ કોઈપણ સંપર્ક માધ્યમ દ્વારા ઇન્સ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા (IRDAI) ને પત્ર લખી શકો છો.

- IRDAI ફરિયાદ ટોલ-ફ્રી હેલ્પલાઇન 155255/18004254732 પર કૉલ કરો
- complaints@irdai.gov.in પર ઇમેઇલ મોકલો
- ઓનલાઇન 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, પોલિસીધારકના રક્ષણ અને ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ, IRDAI, ક.નં. 115/1, નાણાકીય જિલ્લા, નાનકરામગુડા, ગચીબોવલી, હૈદરાબાદ-500032.