

शिकायत निवारण तंत्र – बीमा

एसएमएफजी इंडिया होम फाइनेंस कं. लि. में हम अपने ग्राहकों, कर्मचारियों, समुदायों और हितधारकों के लिए वित्तीय सेवाओं में पसंदीदा कंपनी बनने के अपने दृष्टिकोण के लिए प्रतिबद्ध हैं।

एसएमएफजी इंडिया होम फाइनेंस शिकायत निवारण तंत्र ग्राहकों की शिकायतें पैदा करने वाले मामलों को कम करने और निरंतर और बेहतर सेवा व्यवहार सुनिश्चित करने के लिए एक समीक्षा तंत्र बनाने के हमारे उद्देश्य को स्पष्ट करता है।

तथापि, यदि आपको लगता है कि हम अपने वादे से चूक गए हैं, तो हम आपको विश्वास दिलाते हैं कि हम आपकी संतुष्टि के लिए शिकायत का समय पर और पूर्ण समाधान प्रदान करेंगे। कृपया अपनी शिकायत दर्ज करने के लिए नीचे दिए गए चरणों का पालन करें।

लेवल 1:

आप नीचे उल्लिखित किसी भी **ग्राहक संपर्क बिंदु** पर अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

- हमारा ग्राहक मोबाइल ऐप – एसएमएफजी इंडिया क्रेडिट एम-कनेक्ट, एंड्रॉइड पर उपलब्ध
- ग्राहक पोर्टल www.grihashakti.com पर
- हमें ईमेल करें grihashakti@grihashakti.com पर
- हमारे ग्राहक टोल-फ्री हेल्पलाइन 1800 102 1003 पर कॉल करें
- हमारी शाखा में पधारें
- एसएमएफजी इंडिया होम फाइनेंस कं. लि., इंस्पायर बीकेसी, यूनिट नंबर 504, 5वीं मंजिल, मेन रोड, जी-ब्लॉक, बीकेसी, बांद्रा पूर्व, मुंबई-400051 को लिखें

लेवल 2:

यदि आपकी शिकायत के समाधान में देरी हो रही है या आप अपनी शिकायत पर आपको प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप नीचे बताए अनुसार हमारे **ग्राहक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ** को लिख सकते हैं। आपकी शिकायत प्राप्त होने के 7 कारोबारी दिनों के भीतर आपको पावती / अंतरिम प्रतिक्रिया प्राप्त होगी।

- ईमेल आईडी – CCRC@grihashakti.com
- पता – ग्राहक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ (सीसीआरसी), एसएमएफजी इंडिया होम फाइनेंस कं. लि., इंस्पायर बीकेसी, यूनिट नंबर 504, 5वीं मंजिल, मेन रोड, जी-ब्लॉक, बीकेसी, बांद्रा पूर्व, मुंबई-400051

लेवल 3:

यदि आप ग्राहक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ (सीसीआरसी) द्वारा आपको प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप नीचे दिए गए अनुसार हमारे **शिकायत निवारण अधिकारी** को लिख सकते हैं। आपकी शिकायत प्राप्त होने के 2 कारोबारी दिनों के भीतर आपको पावती / अंतरिम प्रतिक्रिया प्राप्त होगी।

- नाम – आरती धुरंधर
- ईमेल आईडी – GRO@grihashakti.com
- पता – शिकायत निवारण अधिकारी, एसएमएफजी इंडिया होम फाइनेंस कं. लि., इंस्पायर बीकेसी, यूनिट नंबर 504, 5वीं मंजिल, मेन रोड, जी-ब्लॉक, बीकेसी, बांद्रा पूर्व, मुंबई-400051
- टेलीफोन नंबर – 022-65483456

यदि आप शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा आपको प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप नीचे उल्लिखित हमारे **प्रधान अधिकारी (बीमा)** को लिख सकते हैं। आपकी शिकायत प्राप्त होने के 2 कार्य दिवसों के भीतर आपको पावती / अंतरिम प्रतिक्रिया प्राप्त होगी।

- ईमेल आईडी – insurancePO@grihashakti.com
- पता – प्रधान अधिकारी, एसएमएफजी इंडिया होम फाइनेंस कं. लि., इंस्पायर बीकेसी, यूनिट नंबर 504, 5वीं मंजिल, मेन रोड, जी-ब्लॉक, बीकेसी, बांद्रा पूर्व, मुंबई-400051

यदि आपको 14 दिनों के भीतर हमसे कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या आप अपनी शिकायत के समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप नीचे उल्लिखित किसी भी टचपॉइंट के माध्यम से भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (IRDAI) को लिख सकते हैं।

- IRDAI शिकायत टोल-फ्री हेल्पलाइन 155255 / 1800 425 4732 पर कॉल करें
- complaints@irdai.gov.in पर ईमेल भेजें
- ऑनलाइन शिकायत निवारण पोर्टल <https://bimabharosa.irdai.gov.in/> पर उपलब्ध है
- शिकायत पंजीकरण फॉर्म <https://policyholder.gov.in/> पर उपलब्ध है। शिकायत पंजीकरण फॉर्म भरें और इसे महाप्रबंधक, पॉलिसीधारक संरक्षण एवं शिकायत निवारण विभाग, IRDAI, क्र.सं. 115/1, फाइनेंशियल डिस्ट्रिक्ट, नानकरामगुड़ा, गाचीबोवली, हैदराबाद-500032 को भेजें।