SMFG Grihashakti

Nayi Asha. Naya Vishwas.

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਬੰਧ - ਬੀਮਾ

ਅਸੀਂ ਐਸਐਮਐਫਜੀ ਇੰਡੀਆ ਹੋਮ ਫਾਇਨੈਂਸ ਕੰ. ਲਿ. ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ, ਮੁਲਾਜ਼ਮਾਂ, ਭਾਈਚਾਰਿਆਂ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਤ ਧਿਰਾਂ ਲਈ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਮਨਪਸੰਦ ਕੰਪਨੀ ਬਣਨ ਦੇ ਆਪਣੇ ਦਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ।

ਐਸਐਮਐਫਜੀ ਇੰਡੀਆ ਹੋਮ ਫਾਇਨੈਂਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਵਿਧੀ ਅਜਿਹੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਨੂੰ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਕਸਾਰ ਅਤੇ ਉੱਤਮ ਸੇਵਾ ਵਿਵਹਾਰ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਜਾਇਜ਼ਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਬਣਾਉਣ ਬਾਰੇ ਸਾਡੇ ਉਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਵਾਅਦੇ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਭਰੋਸਾ ਦਿਵਾਉਂਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਅਤੇ ਪੂਰਾ ਹੱਲ ਮੁਹਈਆ ਕਰਾਂਗੇ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਦਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ।

ਲੈਵਲ 1:

ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਿਸੇ ਵੀ **ਗਾਹਕ ਟੱਚ-ਪੁਆਇੰਟ** 'ਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

- ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ ਮੋਬਾਈਲ ਐਪ - ਐਸਐਮਐਫਜੀ ਇੰਡੀਆ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਐਮ-ਕਨੈਕਟ, ਐਂਡਰਾਇਡ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ
- ਗਾਹਕ ਪੋਰਟਲ www.grihashakti.com 'ਤੇ
- ਸਾਨੂੰ grihashakti@grihashakti.com 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ
- ਸਾਡੀ ਗਾਹਕ ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਹੈਲਪਲਾਈਨ 1800 102 1003 'ਤੇ ਕੱਲ ਕਰੋ
- ਸਾਡੀ ਸਾਖਾ 'ਤੇ ਜਾਓ
- ਐਸਐਮਐਫਜੀ ਇੰਡੀਆ ਹੋਮ ਫਾਇਨੈਂਸ ਕੰ. ਲਿ., ਇੰਸਪਾਇਰ ਬੀਕੇਸੀ, ਯੂਨਿਟ ਨੰ. 504, 5ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਮੇਨ ਰੋਡ, ਜੀ-ਬਲੱਾਕ, ਬੀਕੇਸੀ, ਬਾਂਦਰਾ ਈਸਟ, ਮੁੰਬਈ-400051 ਨੂੰ ਲਿਖੋ

ਲੈਵਲ 2:

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮੁਹਈਆ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਾਡੇ **ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸੈੱਲ** ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੋਂ 7 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਰਸੀਦ / ਅੰਤਰਿਮ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏਗਾ।

- ਈਮੇਲ - CCRC@grihashakti.com
- ਪਤਾ: ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸੈੱਲ (ਸੀਸੀਆਰਸੀ), ਐਸਐਮਐਫਜੀ ਇੰਡੀਆ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕੰ. ਲਿ., ਇੰਸਪਾਇਰ ਬੀਕੇਸੀ, ਯੂਨਿਟ ਨੰ. 504, 5ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਮੇਨ ਰੋਡ, ਜੀ-ਬਲੱਾਕ, ਬੀਕੇਸੀ, ਬਾਂਦਰਾ ਈਸਟ, ਮੁੰਬਈ-400051

ਲੈਵਲ 3:

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸੈੱਲ (ਸੀਸੀਆਰਸੀ) ਦੁਆਰਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮੁਹਈਆ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਾਡੇ **ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਅਧਿਕਾਰੀ** ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੋਂ 2 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਰਸੀਦ / ਅੰਤਰਿਮ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏਗਾ।

- ਨਾਂਅ - ਆਰਤੀ ਧੁਰੰਧਰ
- ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ - 022-65483456
- ਈਮੇਲ - GRO@grihashakti.com
- ਪਤਾ: ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਅਧਿਕਾਰੀ, ਐਸਐਮਐਫਜੀ ਇੰਡੀਆ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕੰ. ਲਿ., ਇੰਸਪਾਇਰ ਬੀਕੇਸੀ, ਯੂਨਿਟ ਨੰ. 504, 5ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਮੇਨ ਰੋਡ, ਜੀ-ਬਲੱਾਕ, ਬੀਕੇਸੀ, ਬਾਂਦਰਾ ਈਸਟ, ਮੁੰਬਈ-400051

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ **ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਅਧਿਕਾਰੀ (ਬੀਮਾ)** ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਜਿਸਦਾ ਹੇਠਾਂ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 2 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਰਸੀਦ / ਅੰਤਰਿਮ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏਗਾ।

- ਈਮੇਲ - insurancePO@grihashakti.com
- ਪਤਾ- ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਅਧਿਕਾਰੀ, ਐਸਐਮਐਫਜੀ ਇੰਡੀਆ ਹੋਮ ਫਾਇਨੈਂਸ ਕੰ. ਲਿ.,
ਇੰਸਪਾਇਰ ਬੀਕੇਸੀ, ਯੂਨਿਟ ਨੰ. 504, 5ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਮੇਨ ਰੋਡ, ਜੀ-ਬਲੱਾਕ, ਬੀਕੇਸੀ, ਬਾਂਦਰਾ ਈਸਟ, ਮੁੰਬਈ-400051

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ 14 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ। ਉਸ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਟਚ ਪੁਆਇੰਟ ਰਾਹੀਂ ਭਾਰਤੀ ਬੀਮਾ ਨੇਮਬੰਧਕ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ ਅਥਾਰਟੀ (IRDAI) ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ।

- IRDAI ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਹੈਲਪਲਾਈਨ 155255/1800 425 4732 'ਤੇ ਕੱਲ ਕਰੋ
- complaints@irdai.gov.in 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਭੇਜੋ
- ਔਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪੋਰਟਲ https://bimabharosa.irdai.gov.in/ 'ਤੇ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ https://policyholder.gov.in/ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਭਰੋ ਅਤੇ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ, ਪਾਲਿਸੀਧਾਰਕ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਭਾਗ, IRDAI, ਕ੍ਰ.ਸੰ. 115/1, ਵਿੱਤੀ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ, ਨਾਨਕਰਾਮਗੁਡਾ, ਗਾਚੀਬੋਵਲੀ, ਹੈਦਰਾਬਾਦ-500032 ਨੂੰ ਭੇਜੋ।