

शिकायत निवारण तंत्र

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., अडानी इंस्पायर, यूनिट नंबर 503 और 504, 5वीं मंज़िल, मेन रोड, जी ब्लॉक, बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, 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., अडानी इंस्पायर, यूनिट नंबर 503 और 504, 5वीं मंज़िल, मेन रोड, जी ब्लॉक, बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, 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 – सुश्री आरती धुरंधर
- ईमेल आईडी – GRO@grihashakti.com
- पता – शिकायत निवारण अधिकारी, एसएमएफजी इंडिया होम फाइनेंस कं. लि., अडानी इंस्पायर, यूनिट नंबर 503 और 504, 5वीं मंज़िल, मेन रोड, जी ब्लॉक, बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (पूर्व), मुंबई-400051

यदि आपको हमारी ओर से एक महीने के भीतर कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती या आप अपनी शिकायत के समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप नीचे उल्लिखित किसी भी संपर्क बिंदु के माध्यम से **एनएचबी के मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी** को लिख सकते हैं।

- <https://grids.nhbonline.org.in> पर ऑनलाइन शिकायत पंजीकरण और सूचना डेटाबेस सिस्टम
- शिकायत निवारण प्रकोष्ठ, राष्ट्रीय आवास बैंक, विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग, चौथी मंज़िल, कोर 5ए, इंडिया हैबिटेट सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली-110003 को पोस्ट करें