SMFG Grihashakti
Nayi Asha. Naya Vishwas.

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਬੰਧ

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 ਕਾੱਲ ਕਰੋ
- ਸਾਡੀ ਸਾਖਾ 'ਤੇ ਜਾਓ
- ਐਸਐਮਐਫਜੀ ਇੰਡੀਆ ਹੋਮ ਫਾਇਨੈਂਸ ਕੰ. ਲਿ., ਅਡਾਨੀ ਇੰਸਪਾਇਰ, ਯੂਨਿਟ ਨੰ. 503 ਅਤੇ 504, 5ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਮੇਨ ਰੋਡ, ਜੀ ਬਲੌਕ, ਬਾਂਦਰਾ ਕੁਰਲਾ ਕੰਪਲੈਕਸ, 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., ਅਡਾਨੀ ਇੰਸਪਾਇਰ, ਯੂਨਿਟ ਨੰ. 503 ਅਤੇ 504, 5ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਮੇਨ ਰੋਡ, ਜੀ ਬਲੌਕ, ਬਾਂਦਰਾ ਕੁਰਲਾ ਕੰਪਲੈਕਸ, 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 - ਸੁਸ਼੍ਰੀ ਆਰਤੀ ਧੁਰੰਧਰ
- ਈਮੇਲ - GRO@grihashakti.com
- ਪਤਾ - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਅਧਿਕਾਰੀ, ਐਸਐਮਐਫਜੀ ਇੰਡੀਆ ਹੋਮ ਫਾਇਨੈਂਸ ਕੰ. ਲਿ., ਅਡਾਨੀ ਇੰਸਪਾਇਰ, ਯੂਨਿਟ ਨੰ. 503 ਅਤੇ 504, 5ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਮੇਨ ਰੋਡ, ਜੀ ਬਲੌਕ, ਬਾਂਦਰਾ ਕੁਰਲਾ ਕੰਪਲੈਕਸ, ਬਾਂਦਰਾ (ਈਸਟ), ਮੁੰਬਈ-400051 ਨੂੰ ਲਿਖੋ

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਟੱਚ-ਪੁਆਇੰਟ ਰਾਹੀਂ **ਐਨਐਚਬੀ ਦੇ ਮੁੱਖ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਅਧਿਕਾਰੀ** ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ।

- https://grids.nhbonline.org.in 'ਤੇ ਆੱਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਸੂਚਨਾ ਡਾਟਾਬੇਸ ਸਿਸਟਮ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸੈੱਲ, ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ, ਨੇਮਬੰਦੀ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਕੋਰ 5ਏ, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬੀਟੇਟ ਸੈਂਟਰ, ਲੋਧੀ ਰੋਡ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-110003 'ਤੇ ਪੋਸਟ ਕਰੋ