

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਬੰਧ

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

ਐਸਐਮਐਫਜੀ ਇੰਡੀਆ ਕ੍ਰੈਡਿਟ 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.smfgindiadcredit.com 'ਤੇ
- ਸਾਨੂੰ namaste@smfgindia.com 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ
- ਸਾਡੀ ਗਾਹਕ ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਹੈਲਪਲਾਈਨ 1800 103 6001 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ
- ਸਾਡੀ ਸਾਖਾ 'ਤੇ ਜਾਓ

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 ਹੋਵੇਗਾ।

- ਈਮੇਲ - CCRC@smfgindia.com
- ਪਤਾ: ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸੈੱਲ (ਸੀਸੀਆਰਸੀ), ਐਸਐਮਐਫਜੀ ਇੰਡੀਆ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕੰ. ਲਿ., ਗ੍ਰਾਉਂਡ ਫਲੋਰ, ਐਮਬੈਸੀ 247, ਗਾਂਧੀ ਨਗਰ, ਐਲਬੀਐਸ ਮਾਰਗ, ਵਿਕ੍ਰੋਲੀ ਵੈਸਟ, ਮੁੰਬਈ-400083

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 4 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਰਸੀਦ/ਅੰਤਰਿਮ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇਗਾ।

- ਨਾਂਅ: ਸੁਸ਼ੀ ਐੱਸੀ ਡੀਮੇਲੋ
- ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ - 022-69581104
- ਈਮੇਲ - GRO@smfgindia.com

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਅਫਸਰ ਦੁਆਰਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮੁਹਈਆ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਾਡੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੋਂ 4 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਰਸੀਦ/ਅੰਤਰਿਮ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇਗਾ।

- ਨਾਂਅ - ਸੁਸ਼ੀ ਮੈਕੁਈ ਸ਼੍ਰੀਕਾਂਤ
- ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ - 022-6958-1155
- ਈਮੇਲ - PNO@smfgindia.com

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਟੱਚ ਪੁਆਇੰਟ ਰਾਹੀਂ ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ।

- <https://cms.rbi.org.in> 'ਤੇ ਆੱਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ
- ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ (ਸੀਆਰਪੀਸੀ), ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ-160017 'ਤੇ ਪੋਸਟ ਕਰੋ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰਨੀ ਹੈ ਅਤੇ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਜਾਣਨ ਲਈ ਸੀਆਰਪੀਸੀ ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਹੈਲਪਲਾਈਨ 14448 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

ਵਿਕਲਪਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਤੁਸੀਂ ਆੱਫੀਸਰ-ਇਨਚਾਰਜ, ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਫੋਰਟ ਗਲੇਸ਼ਿਸ, ਨੰ. 16, ਰਾਜਾਜੀ ਸਲਾਈ, ਚੈਂਨਈ-600001 ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਟੈਲੀਫੋਨ: 044-2536 1631