HFS Hiranandani Financial Services

शिकायत निवारण तंत्र:

किसी भी शिकायत के मामले में, ग्राहक नीचे बताए गए तरीके से अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं और समाधान पा सकते हैं:

I. शिकायत दर्ज करना:

a. शाखा - ग्राहक अपनी शिकायत लिखित रूप में दर्ज कराने के लिए नज़दीकी शाखा/कार्यालय जा सकते हैं।

b. ईमेल: ग्राहक अपनी शिकायत निम्नलिखित ईमेल पते पर भेज सकते हैं: wecare@hfs.in

c. पत्र: ग्राहक इस पते पर पत्र लिख सकते हैं: हीरानंदानी फाइनेंशियल सर्विसेज़ प्राइवेट लिमिटेड - ग्राहक सेवा इकाई, प्रथम तल, 102, टिफ़नी बिल्डिंग, हीरानंदानी एस्टेट, घोड़बंदर रोड, ठाणे (पश्चिम), ठाणे - 400607

d. वेबसाइट: 'ग्राहक सेवा' टैब के अंतर्गत वेबसाइट के माध्यम से ग्राहक अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

e. हेल्पलाइन: ग्राहक कार्यालयीन समय के दौरान 8655830249 पर हमसे संपर्क कर सकते हैं।

- ग्राहकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि वे अपनी शिकायत के संबंध में कंपनी के साथ की जाने वाली प्रत्येक बातचीत में अपना आवेदन संख्या या ऋण खाता संख्या अवश्य बताएं।
- इस ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र के अंतर्गत गुमनाम शिकायतों पर विचार नहीं किया जाएगा।

II. समाधान की प्रक्रिया:

- शिकायत प्राप्त होने पर, कंपनी उचित समय के भीतर शिकायतकर्ता को उसकी पावती भेजेगी। प्राप्त सभी शिकायतों का रिकॉर्ड रखा जाएगा, और बाद में उनके समाधान के तरीके और स्थिति को भी ट्रैक और अपडेट किया जाएगा।
- संबंधित अधिकारी यह सुनिश्चित करेगा कि शिकायत का समाधान होने के बाद रिकॉर्ड में उसे बंद के रूप में अपडेट किया जाए।
- शिकायत निवारण अधिकारी शिकायतों की स्थिति की प्रभावी निगरानी करेगा ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि शिकायत मिलने के 30 दिनों के भीतर उसका समाधान किया जा सके।
- कंपनी 21 दिनों के भीतर ऋण (क्रेडिट) सूचना को अपडेट/सही करेगी और यदि कंपनी के कारण देरी हुई है, तो कंपनी मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुसार ग्राहक को क्षतिपूर्ति प्रदान करेगी।
- यदि किसी मामले में कंपनी को अतिरिक्त समय की आवश्यकता होती है, तो कंपनी ऊपर बताई

गई समय-सीमा के भीतर ग्राहक को समाधान में हुई देरी के कारणों की जानकारी देगी और शिकायत के समाधान के लिए अपेक्षित समय-सीमा भी बताएगी।

III. एस्केलेशन मैट्रिक्स

लेवल	चैनल	संपर्क विवरण
लेवल I	ग्राहक सहायता	**शिकायत, पूछताछ या अनुरोध दर्ज करने के लिए ग्राहक निम्नलिखित माध्यमों का उपयोग कर सकते हैं:** **ईमेल:** wecare@hfs.in **शाखा / कार्यालय:** नज़दीकी शाखा में जाकर अपना अनुरोध लिखित रूप में जमा करें। नज़दीकी शाखा का पता जानने के लिए https://hfs.in/locate-us/ पर जाएँ। **वेबसाइट:** https://hfs.in/customer-service **हेल्पलाइन नंबर:** 8655830249 **पत्र:** हीरानंदानी फाइनेंशियल सर्विसेज़ - ग्राहक सेवा इकाई, प्रथम तल, 102, टिफ़नी बिल्डिंग, हीरानंदानी एस्टेट, घोड़बंदर रोड, ठाणे (पश्चिम), ठाणे - 400607
लेवल II	शिकायत निवारण अधिकारी (GRO)	**एस्केलेशन की शर्तें:** यदि ग्राहक की शिकायत का समाधान लेवल I **पर नहीं होता है, तो वह शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकता है** **नाम:** धीरज मित्तल **पदनाम:** शिकायत निवारण अधिकारी **ईमेल:** gro@hfs.in **फ़ोन:** 022-6209 3488 **पता:** 9वीं मंज़िल, सिग्मा बिल्डिंग, हीरानंदानी बिज़नेस पार्क, टेक्नोलॉजी स्ट्रीट, पवई, मुंबई - 400076, महाराष्ट्र
लेवल III	प्रधान नोडल अधिकारी (PNO)	**एस्केलेशन की शर्तें:** यदि ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह प्रधान नोडल अधिकारी के पास अपनी शिकायत प्रस्तुत कर सकता है **नाम:** बालन संतोष पार्थसारथी **पदनाम:** प्रधान नोडल अधिकारी **ईमेल:** pno@hfs.in **फ़ोन:** +91 9870031277 **पता:** 9वीं मंज़िल, सिग्मा बिल्डिंग, हीरानंदानी बिज़नेस पार्क, टेक्नोलॉजी स्ट्रीट, पवई, मुंबई - 400076, महाराष्ट्र
लेवल IV	RBI की एकीकृत लोकपाल योजना के अंतर्गत शिकायत प्रबंधन प्रणाली।	यदि ग्राहक कंपनी के निर्णय/समाधान से संतुष्ट नहीं है या शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर कंपनी से कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो ग्राहक शिकायत प्रबंधन प्रणाली (CMS) पोर्टल (https://cms.rbi.org.in/) पर शिकायत दर्ज कर सकता है या “केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र, चौथी मंज़िल, भारतीय रिज़र्व बैंक, सेक्टर-17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ - 160017” पर लिखित शिकायत भेज सकता है **ईमेल:** crpc@rbi.org.in **टोल-फ्री नंबर:** #14448
इनसे जुड़ी शिकायतें बीमा - कॉर्पोरेट एजेंसी		**भारतीय बीमा विनियामक एवं विकास प्राधिकरण (IRDAI) विभाग:** पॉलिसीधारक सुरक्षा और शिकायत निवारण विभाग - शिकायत निवारण प्रकोष्ठ **महाप्रबंधक** **पता:** सर्वे नं. 115/1, फाइनेंशियल डिस्ट्रिक्ट, नानकरामगुडा, गाचीबोवली, हैदराबाद - 500032 **ईमेल:** complaints@irdai.gov.in **बीमा भरोसा पोर्टल:** IRDAI पोर्टल **टोल-फ्री संपर्क:** 155255 या 1800-4254-732