

तक्रार निवारण यंत्रणा:

कोणत्याही तक्रारीच्या बाबतीत, ग्राहक खालीलप्रमाणे त्यांच्या तक्रारी / गाऱ्हाण्यांची नोंद करून निवारण मिळवू शकतात:

I. तक्रार नोंदणी

- a. शाखा कार्यालय- ग्राहक त्यांच्या तक्रारीची लेखी तक्रार स्वरूपात नोंद करण्यासाठी जवळच्या शाखा कार्यालयाला भेट देऊ शकतात.
- b. ईमेल: ग्राहक खालील ईमेलवर त्यांची तक्रार पाठवू शकतात: wecare@hfs.in
- c. पत्रव्यवहार ग्राहक खालील पत्त्यावर पत्र पाठवू शकतात: हिरानंदानी फायनान्शियल सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड ग्राहक सेवा विभाग पहिला मजला, 102, टिफनी इमारत, हिरानंदानी इस्टेट, घोडबंदर रस्ता, ठाणे पश्चिम, ठाणे - 400607
- d. वेबसाइट: ग्राहक “ग्राहक सेवा” विभागांतर्गत वेबसाइटवर तक्रार नोंदवू शकतात.
- e. मदत क्रमांक ग्राहक कामकाजाच्या वेळेत 8655830249 या क्रमांकावर संपर्क साधू शकतात.
- कंपनीकडे तक्रारीसंदर्भातील प्रत्येक ग्राहक पत्रव्यवहारामध्ये ग्राहकांनी त्यांचा अर्ज क्रमांक किंवा कर्ज खाते क्रमांक नमूद करणे आवश्यक आहे.
- या ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणेनुसार अनामिक तक्रारींवर विचार केला जाणार नाही.

II. निवारण प्रक्रिया

- तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर कंपनी वाजवी कालावधीत तक्रारदारास स्वीकृती पाठवेल. प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारींची नोंद ठेवली जाईल तसेच त्यांच्या निवारणाचे स्वरूप व पद्धत यांचा मागोवा घेऊन अद्ययावत करण्यात येईल.
- संबंधित अधिकारी तक्रारीचे निवारण झाल्यानंतर नोंदीमध्ये तक्रार बंद करणे अद्ययावत करण्यात आले आहे याची खात्री करतील.
- तक्रार निवारण अधिकारी तक्रारीच्या स्थितीवर प्रभावी देखरेख / निरीक्षण करतील, जेणेकरून तक्रारी प्राप्त झाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत निकाली काढल्या जातील.
- कंपनी 21 दिवसांच्या आत पत माहिती अद्ययावत / दुरुस्त करेल. विलंब कंपनीकडून झाल्यास, लागू मार्गदर्शक तत्वांनुसार कंपनी ग्राहकाला भरपाई देईल.
- जर कोणत्याही प्रकरणात कंपनीला अतिरिक्त वेळ आवश्यक असेल, तर कंपनी वरील कालमर्यादेत ग्राहकाला विलंबाची कारणे कळवेल तसेच तक्रार निवारणासाठी अपेक्षित कालमर्यादा देईल.

III. तक्रार निवरणाची श्रेणी

स्तर	चॅनल	संपर्क तपशील
स्तर I	ग्राहक सहाय्य	तक्रार, चौकशी किंवा विनंती नोंदविण्यासाठी ग्राहक खालीलप्रमाणे संपर्क साधू शकतात: ईमेल: wecare@hfs.in शाखा / कार्यालय: जवळच्या शाखेला भेट द्या आणि लेखी विनंती सादर करा. जवळच्या शाखेला भेट द्या आणि लेखी विनंती सादर करा. जवळची शाखा शोधण्यासाठी https://hfs.in/locate-us/ ला भेट द्या: वेबसाइट: https://hfs.in/customer-service मदत क्रमांक: 8655830249 पत्रव्यवहार: हिरानंदानी फायनान्शियल सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड ग्राहक सेवा विभाग पहिला मजला, 102, टिफनी इमारत, हिरानंदानी इस्टेट, घोडबंदर रस्ता, ठाणे पश्चिम, ठाणे - 400607
स्तर II	तक्रार निवारण अधिकारी	तक्रार निवरणाचा स्तर वाढवण्याचा निकष: जर ग्राहकाची तक्रार स्तर I वर निकाली निघाली नाही, तर ते तक्रार निवारण अधिकारी यांच्याशी संपर्क साधू शकतात नाव: Dheeraj Mittal पद: तक्रार निवारण अधिकारी तक्रार निवारण अधिकारी ईमेल: gro@hfs.in फोन: 022-6209 3488 पत्ता: 9वा मजला, सिग्मा बिल्डिंग, हिरानंदानी बिझनेस पार्क, टेक्नॉलॉजी स्ट्रीट, पवई, मुंबई - 400076, महाराष्ट्र
स्तर III	मुख्य नोडल अधिकारी (PNO)	तक्रार निवरणाचा स्तर वाढवण्याचा निकष: जर ग्राहक तक्रार निवारण अधिकारी यांनी दिलेल्या निवारणावर समाधानी नसतील, तर ते तक्रार मुख्य नोडल अधिकारी यांच्याकडे वाढवू शकतात नाव: बालन संतोष पार्थसारथी पद: मुख्य नोडल अधिकारी ईमेल: pno@hfs.in फोन: +91 9870031277 पत्ता: 9वा मजला, सिग्मा बिल्डिंग, हिरानंदानी बिझनेस पार्क, टेक्नॉलॉजी स्ट्रीट, पवई, मुंबई - 400076, महाराष्ट्र
स्तर IV	RBI इंटिग्रेटेड ओम्बुड्समन योजनेनुसार RBI तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली	जर ग्राहक कंपनीने दिलेल्या निर्णय / निवारणावर समाधानी नसतील किंवा तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 30 दिवसांच्या कालावधीत कोणताही प्रतिसाद प्राप्त झाला नसेल, तर ग्राहक तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली (CMS) पोर्टल (https://cms.rbi.org.in/) वर तक्रार दाखल करू शकतात किंवा "केंद्रीकृत प्राप्ती व प्रक्रिया केंद्र, 4था मजला, भारतीय रिझर्व्ह बँक, सेक्टर-17, सेंट्रल व्हिस्टा, चंदीगड - 160017" येथे प्रत्यक्ष तक्रार पाठवू शकतात. ईमेल: crpc@rbi.org.in टोल-फ्री क्र.: #14448
विमा - कॉर्पोरेट एजन्सी संबंधित तक्रारी		भारतीय विमा नियामक व विकास प्राधिकरण (IRDAI) विभाग: पॉलिसीधारक संरक्षण व तक्रार निवारण विभाग - तक्रार निवारण कक्ष महाव्यवस्थापक पत्ता: Sy. क्र. 115/1, फायनान्शियल डिस्ट्रिक्ट, नानाक्रमगुडा, गाचीबावली, हैदराबाद - 500032 ईमेल: complaints@irdai.gov.in

	बिमा भरोसा पोर्टल IRDAI पोर्टल टोल-फ्री संपर्क 155255 किंवा 1800-4254-732
--	---