

## હિરાનંદાની ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસિઝ પ્રાઇવેટ લિમિટેડની ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપદ્ધતિ

### ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપદ્ધતિ:

કોઇ ફરિયાદના કિસ્સામાં ગ્રાહકો ઉકેલ માટે નીચે વિગતવાર જણાવેલી રીતથી તેમની ફરિયાદો/તકરારોજણાવી અને નોંધાવી શકે છે:

૧. ફરિયાદોની નોંધણી:

ક. શાખા - ગ્રાહક લેખિત ફરિયાદનાં સ્વરૂપમાં તેમની ફરિયાદોની નોંધણી માટે શાખાની ઓફિસની મુલાકાત લઈ શકે છે;

ખ. ઇમેઇલ: ગ્રાહક તેમની ફરિયાદ [wecare@hfs.in](mailto:wecare@hfs.in) પર ઇમેઇલ મારફતે મોકલી શકે છે

ગ. પત્રો: ગ્રાહક અહીં લખી શકે છે: ગ્રાહક સેવા, હિરાનંદાની ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસિઝ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ, ૯મો માળ, સિગ્મા બિલ્ડિંગ, ટેકનોલોજી સ્ટ્રીટ, હિરાનંદાની બિઝનેસ પાર્ક, પવઇ, મુંબઈ - ૪૦૦૦૭૬.

- ગ્રાહકોએ સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે કે તેઓ તેમની ફરિયાદના સંબંધમાં કંપની સાથેના તેમના દરેક પત્રવ્યવહારમાં તેમના અરજી નંબર અથવા લોન ખાતા સંખ્યાનો ઉલ્લેખ કરે.
- ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપદ્ધતિની દૃષ્ટિએ નામ વિનાની ફરિયાદોને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે નહીં.

૨. ઉકેલની પ્રક્રિયા:

- ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય ત્યારે કંપની વાજબી સમયની અંદર ફરિયાદીને આ બાબતની સ્વીકૃત્તિ આપશે. પ્રાપ્ત થયેલી તમામ ફરિયાદો નોંધવામાં આવશે અને ત્યાર પછી તેના ઉકેલના પ્રકાર અને રીતને ટ્રેક અને અપડેટ પણ કરવામાં આવશે.
- અધિકારી એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ફરિયાદનો ઉકેલ આવ્યા બાદ રેકોર્ડ્સમાં ફરિયાદોનું સમાપન અપડેટ થયું હોય.
- ફરિયાદોનો ઉકેલ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય તેના ૩૦ દિવસની અંદર આવે એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ફરિયાદની સ્થિતિની અસરકારકદેખરેખ હાથ ધરશે.
- જો કંપનીને વધુ સમયની આવશ્યકતા હશે તો કંપની ગ્રાહકને ઉકેલમાં થતા વિલંબના કારણો અંગેની જાણ ઉપર જણાવેલી સમયમર્યાદાની અંદર કરશે અને ફરિયાદના ઉકેલ માટેની અપેક્ષિત સમયમર્યાદા પૂરી પાડશે.

### 3. એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ

જો ગ્રાહક ઉપર સ્પષ્ટ કરેલા સમયમાં કંપની દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય તો ગ્રાહક આ મુદ્દો નીચે જણાવેલી વ્યક્તિ સમક્ષ આગળ રજૂ કરી શકે છે:

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી & નોડલ અધિકારી

શ્રી ધીરજ મિત્તલ

હિરાનંદાની ફાયનાન્સિયલ સર્વિસિઝ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

૧મો માળ, સિગ્મા બિલ્ડિંગ, ટેકનોલોજી સ્ટ્રીટ,

હિરાનંદાની બિઝનેઝ પાર્ક,

પવઇ, મુંબઈ -૪૦૦૦૭૬.

ટેલિફોન નંબર: ૦૨૨૨૫૭૬૩૭૮૯

ઇમેઇલ- dheeraj.mittal@hfs.in

જો તકરાર / ફરિયાદનો ઉકેલ ૩૦ દિવસના સમયગાળાની અંદર ન આવે તો ગ્રાહક અહીં આગળ અરજી કરી શકે છે:

નોન-બેંકિંગ સુપરવિઝન વિભાગ,

ભારતીય રિઝર્વ બેંક, મુંબઈ પ્રદેશ ઓફિસ,

ત્રીજો માળ, આરબીઆઇ બિલ્ડિંગ, મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલવે સ્ટેશનની સામે,

ભાયખલા, મુંબઈ -૪૦૦૦૦૮

દૂરધ્વની નંબર: ૦૨૨૨૩૦૮૪૧૨૧

ફેક્સ નંબર: ૦૨૨૨૩૦૨૨૦૧૧

ઇમેઇલ: dnbsmro@rbi.org.in