HFS | Hiranandani Financial Services

हीरानंदानी फ़ाइनेंशियल सर्विसेज़ प्राइवेट लिमिटेड का शिकायत निवारण तंत्र

शिकायत निवारण तंत्र:

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

I. शिकायतों का पंजीकरण:

क. शाखा - ग्राहक लिखित शिकायत के रूप में अपनी शिकायतें पंजीकृत कराने के लिए शाखा कार्यालय जा सकते हैं;

ख. ईमेल: ग्राहक निम्न आईडी पर ईमेल से अपनी शिकायत भेज सकते हैं: wecare@hfs.in

ग. पत्र: ग्राहक इस पते पर (अपनी शिकायतें) लिख/भेज सकते हैं: ग्राहक सेवा, हीरानंदानी फ़ाइनेंशियल सर्विसेज़ प्राइवेट लिमिटेड, ९वीं मंजिल, सिग्मा टावर्स, टेक्नोलॉजी स्ट्रीट, हीरानंदानी बिजनेस पार्क, पवई, मुंबई - ४०००७६

- ग्राहक को अपनी शिकायत के संबंध में कंपनी के साथ किए जाने वाले हर पत्राचार में अपना आवेदन नंबर या ऋण खाता संख्या का अवश्य उल्लेख करना चाहिए।
- इस ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र के संदर्भ में गुमनाम शिकायतों को संबोधित नहीं किया जाएगा।

II. समाधान प्रक्रिया:

- शिकायत प्राप्त होने पर, कंपनी यथोचित समय के भीतर शिकायतकर्ता को उसकी पावती भेजेगी। प्राप्त होने वाली सभी शिकायतों को दर्ज किया जाएगा और बाद में इसके समाधान की प्रकृति और तरीके को ट्रैक और अपडेट भी किया जाएगा।
- अधिकारी सुनिश्चित करेगा कि शिकायतों का समाधान होने के बाद अभिलेखों में शिकायतों को बंद करने का ब्यौरा अपडेट कर दिया गया है।
- शिकायत निवारण अधिकारी 'शिकायत स्थिति' की प्रभावी निगरानी करेगा ताकि यह सुनिश्चित हो कि शिकायत प्राप्त होने के ३० दिनों के भीतर उनका समाधान कर दिया गया है।
- यदि किसी भी मामले में कंपनी को अतिरिक्त समय की आवश्यकता है, तो कंपनी ग्राहक को ऊपर निर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर समाधान में देरी के कारणों से अवगत कराते हुए शिकायत के समाधान में लगने वाली अपेक्षित समय-सीमा भी बताएगी।

III. एस्केलेशन मैट्रिक्स

यदि कोई ग्राहक ऊपर निर्धारित अवधि में कंपनी द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक इस मुद्दे को आगे यहाँ बढ़ा सकता है: शिकायत निवारण अधिकारी और नोडल अधिकारी श्री धीरज मित्तल हीरानंदानी फ़ाइनेंशियल सर्विसेज़ प्राइवेट लिमिटेड ९वीं मंजिल, सिग्मा, टेक्नोलॉजी स्ट्रीट, हीरानंदानी बिजनेस पार्क, पवई, मुंबई - ४०००७६ टेलीफ़ोन नं.: ०२२ २५७६३७८९ ईमेल – dheeraj.mittal@hfs.in
यदि ३० दिनों की अवधि के भीतर शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है, तो ग्राहक आगे यहाँ अपील कर सकता है: गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिजर्व बैंक, मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय, ३री मंजिल, आरबीआई भवन, मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने, भायखला, मुंबई - ४००००८ टेलीफ़ोन नं.: ०२२ २३०८ ४१२१ फैक्स नंबर: ०२२ २३०२ २०११ ईमेल: dnbsmro@rbi.org.in