

## ಹಿರಾನಂದಾನಿ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ತಾಂತ್ರಿಕತೆ

### ದೂರು ಪರಿಹಾರ ತಾಂತ್ರಿಕತೆ:

ಯಾವುದೇ ದೂರು ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗೆ ವಿವರಿಸಿದ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸೂಚಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳು / ದಾವೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು:

#### I. ದೂರುಗಳ ನೋಂದಣಿ:

- a. ಶಾಖೆ - ಲಿಖಿತ ದೂರು ರೂಪದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಣಿ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಶಾಖೆ ಕಚೇರಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಬಹುದು.
- b. ಇಮೇಲ್: ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಇಮೇಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಇಲ್ಲಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು : [wecare@hfs.in](mailto:wecare@hfs.in)
- c. ಪತ್ರಗಳು: ಗ್ರಾಹಕರು ಇಲ್ಲಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು: ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ, ಹಿರಾನಂದಾನಿ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, 9ನೇ ಮಹಡಿ ಸಿಗ್ಮಾ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, ಟೆಕ್ನಾಲಜಿ ಸ್ಟ್ರೀಟ್, ಹಿರಾನಂದಾನಿ ಬ್ಯುಸಿನೆಸ್ ಪಾರ್ಕ್ ಪೋಸ್ಟ್, ಮುಂಬೈ - 400076.
- ತಮ್ಮ ದೂರು ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರತಿ ಸಂವಹನದಲ್ಲೂ ತಮ್ಮ ಅರ್ಜಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುವುದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಈಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ತಾಂತ್ರಿಕತೆಯ ವಿಚಾರದಲ್ಲಿ ಅನಾಮಿಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

#### II. ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

- ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಸಕಾರಣ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಅದರ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬೇಕು. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದರ ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ರೀತಿಯನ್ನೂ ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ದೂರು ಪರಿಹಾರವಾದ ನಂತರದಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳ ಮುಕ್ತಾಯದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅಧಿಕಾರಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು.
- ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ದೂರು ಸ್ಥಿತಿಯ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯು ನಡೆಸಬೇಕು.

- ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಈಮೇಲೆ ನಿಗದಿಸಿದ ಕಾಲಾವಧಿಯೊಳಗೆ ಪರಿಹಾರದಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಾರಣವನ್ನು ಮತ್ತು ದೂರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಕಾಲಾವಧಿಯನ್ನು ಈಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ತಿಳಿಸಬೇಕು.

### III. ಮೇಲ್ಮನವಿ ವಿಧಾನ

ಈ ಮೇಲೆ ನಿಗದಿಸಿದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಸಮಸ್ಯೆಯ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಇಲ್ಲಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ  
ಶ್ರೀ. ಧೀರಜ್ ಮಿತ್ತಲ್  
ಹಿರಾನಂದಾನಿ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್  
9ನೇ ಮಹಡಿ, ಸಿಗ್ಮಾ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, ಟೆಕ್ನಾಲಜಿ ಸ್ಟ್ರೀಟ್,  
ಹಿರಾನಂದಾನಿ ಬ್ಯುಸಿನೆಸ್ ಪಾರ್ಕ್,  
ಪೋವೈ, ಮುಂಬೈ - 400076.  
ಟೆಲಿಫೋನ್ ಸಂ.: 022 25763789  
ಇಮೇಲ್- dheeraj.mittal@hfs.in

ಒಂದು ವೇಳೆ ದೂರು / ದಾವೆಯನ್ನು 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮುಂದುವರಿದು ಇಲ್ಲಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ,  
ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಮುಂಬೈ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿ,  
3ನೇ ಮಹಡಿ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಕಟ್ಟಡ, ಮುಂಬೈ ಕೇಂದ್ರೀಯ ರೈಲ್ವೆ ನಿಲ್ದಾಣದ ಎದುರು,  
ಬ್ಯಾಕುಲಾ, ಮುಂಬೈ- 400008.  
ಟೆಲಿಫೋನ್ ಸಂ.: 022 2308 4121  
ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಸಂ.: 022 2302 2011  
ಇಮೇಲ್: dnbsmro@rbi.org.in