हिरानंदानी फायनान्शिअल सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेडची तक्रारनिवारण यंत्रणा

तक्रार निवारण यंत्रणा

काही तक्रार असल्यास ग्राहक खाली दिलेल्या पद्धतीने त्यासंबंधी माहिती देऊन तक्रार/गाऱ्हाणेनोंदवूशकतात:

I. तक्रारनोंदवणे:

1. शाखा – ग्राहक त्यांच्या लेखी तक्रारी नोंदविण्यासाठी शाखा कार्यालयास भेट देऊ शकतात;
2. ई-मेल: ग्राहक त्यांच्या तक्रारी ईमेलच्या माध्यमातून wecare@hfs.in वर पाठवू शकतात.
3. पत्रे – ग्राहक येथे लिहून कळवू शकतात: ग्राहक सेवा, हिरानंदानी फायनान्शिअल सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड, ९वा मजला, सिग्मा बिल्डिंग, टेक्नॉलॉजी स्ट्रीट, हिरानंदानी बिझिनेस पार्क, पवई, मुंबई - ४०००७६.

- ग्राहकांनी कंपनीसोबत त्यांच्या तक्रारीसंबंधी केलेल्या पत्रव्यवहारा मध्ये त्यांचा अर्ज क्रमांक किंवा कर्जखाते क्रमांक लिहिण्याची काळजी घ्या.
- ह्या तक्रारनिवारण यंत्रणेद्वारे निनावी तक्रारींची दखल घेतली जाणार नाही.

II. तक्रारनिवारणाची प्रक्रिया:

- तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर कंपनीने रास्त कालमर्यादेत तिची पोचपावती तक्रारदाराला पाठविली पाहिजे. प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारी नोंदवून घेतल्या जातील आणि त्यानंतर त्यांचे स्वरूप आणि त्या सोडविण्याचे मार्ग शोधून तेअद्ययावत केले जातील.
- तक्रार निवारण केल्यानंतर अधिकाऱ्याने तक्रार बंद केल्याची नोंद करून अद्ययावत केल्याची खातरजमा करावी.
- तक्रारनिवारण अधिकाऱ्याने तक्रारीच्या स्थितीवर परिणामकारकपणे लक्ष ठेवावे, ज्यायोगे तक्रार प्राप्त झाल्यापासून ती ३०दिवसांच्या आत दूर केल्याची खात्री कराव्ही.
- जर कोणत्याही बाबतीत कंपनीला अधिक काळ हवा असल्यास, कंपनी उपरोक्त निर्धारित कालावधीत तक्रारीचे निवारण करू न शकल्यास ग्राहकाला विलंबासाठीच्या कारणांची माहिती देईल आणि अशा तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी अपेक्षित कालमर्यादेविषयी कळवील.

III. तक्रार वरच्या पातळीवर घेऊन जाण्यासाठी आधारक (एस्कलेशन मॅट्रिक्स)

वर उल्लेख केलेल्या कालमर्यादेत कंपनीने पुरविलेल्या उत्तरामुळे ग्राहक जर समाधानी नसेल, तर ग्राहक ही समस्या वरच्या पातळीवर यांच्याकडे घेऊन जाऊ शकतो:

तक्रारनिवारण अधिकारी & नोडल अधिकारी
श्री. धीरज मित्तल
हिरानंदानी फायनान्शिअल सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड
९वा मजला, सिग्मा बिल्डिंग, टेक्नॉलॉजी स्ट्रीट,
हिरानंदानी बिझिनेस पार्क,
पवई, मुंबई - ४०००७६.
दूरध्वनी क्र.: ०२२२५७६३७८९
ईमेल: dheeraj.mittal@houseofhiranandani.com

जर तक्रारनिवारण ३० दिवसांच्या कालावधीत करण्यात आले नाही, तर ग्राहक त्याही पुढे यांच्या कडे अपील करू शकतो:

डिपार्टमेंट ऑफ नॉन-बँकिंग सुपरव्हिजन,
भारतीय रिझर्व्ह बँक, मुंबई प्रदेश कार्यालय,
३रा मजला, आरबीआय बिल्डिंग, मुंबई सेंट्रल रेल्वे स्थानका समोर, भायखळा, मुंबई - ४००००८
दुरध्वनीक्र.: ०२२२३०८४१२१
फॅक्सक्र.: ०२२२३०२२०११
ईमेल: dnbsmro@rbi.org.in