

హీరానందాని ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం:

ఏదైనా ఫిర్యాదు ఉంటే, ఈ కింద వివరించిన విధానంలో పరిష్కారం కోసం కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులు/గ్రివెన్స్లను తెలియజేయవచ్చు మరియు నమోదు చేయవచ్చు:

I. ఫిర్యాదుల నమోదు:

- a. బ్రాంచి- రాతపూర్వక ఫిర్యాదు రూపంలో తమ ఫిర్యాదుల రిజిస్ట్రేషన్ కోసం కస్టమర్లు బ్రాంచి కార్యాలయాన్ని సందర్శించవచ్చు;
- b. ఈమెయిల్: కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదును ఈమెయిల్ wecare@hfs.in ద్వారా పంపవచ్చు.
- c. లేఖలు: కస్టమర్ ఈ చిరునామాకు రాయవచ్చు: కస్టమర్ సర్వీస్, హీరానందాని ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్, 9వ అంతస్తు, సిగ్మా టవర్స్, టెక్నాలజీ స్ట్రీట్, హీరానందాని బిజినెస్ పార్క్, పొవై, ముంబయి- 400076.
 - కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదు గురించి కంపెనీతో జరిపే ప్రతి కరెస్పాండెన్స్లో తమ దరఖాస్తు నంబరు లేదా లోన్ అకౌంట్ నంబరు తప్పకుండా రాయాలి.
 - ఈ కస్టమర్ ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం పరంగా నామరహిత ఫిర్యాదులు పరిష్కరించబడవు.

II. పరిష్కార ప్రక్రియ:

- ఫిర్యాదు అందిన మీదట, కంపెనీ సహేతుకమైన సమయం లోపు, ఫిర్యాదుదారినికి దీని ఎక్స్‌లొడ్జ్‌మెంట్ పంపుతుంది. అందిన ఫిర్యాదులన్నీ నమోదు చేయబడతాయి మరియు వీటి స్వభావం మరియు పద్ధతి కూడా జాడ తెలుసుకోబడతాయి మరియు అప్‌డేట్ చేయబడతాయి.
- ఫిర్యాదును పరిష్కరించిన తరువాత రికార్డుల్లో ఫిర్యాదులను మూసివేశారని అధికారి నిర్ధారించుకుంటారు.
- ఫిర్యాదు అందిన 30 రోజుల లోపు ఫిర్యాదులు పరిష్కరించబడేలా చూసేందుకు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి ఫిర్యాదు స్టేటస్‌ని సమర్థవంతంగా పర్యవేక్షిస్తారు.
- ఒకవేళ కంపెనీకి మరింత సమయం అవసరమైతే, పైన తెలియజేసిన కాల వ్యవధి లోపు పరిష్కరించడంలో జాప్యం జరగడానికి గల కారణాలను కస్టమర్‌కి కంపెనీ తెలియజేస్తుంది.

III. ఎస్కలేషన్ మ్యూట్రిక్స్

పైన తెలియజేసిన వ్యవధిలో కంపెనీ ఇచ్చిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తిచెందకపోతే, ఈ ఫిర్యాదును కస్టమర్ ఉన్నత స్థాయికి తీసుకెళ్ళవచ్చు:

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ మరియు నోడల్ ఆఫీసర్

శ్రీ దీరజ్ మిట్టల్

హీరానందాని హైనాన్సియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్, 9వ అంతస్తు, సిగ్మా, టెక్నాలజీ స్ట్రీట్,
హీరానందాని బిజినెస్ పార్క్, పొవై, ముంబయి- 400076.

టెలిఫోన్ నం.: 022 25763789

ఈమెయిల్- dheeraj.mittal@hfs.in

గ్రీవెన్స్/ఫిర్యాదు 30 రోజుల లోపు పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ ఈ కింది వారికి కూడా అప్పీలు చేసుకోవచ్చు:

డిపార్టుమెంట్ ఆఫ్ నాన్ బ్యాంకింగ్ సూపర్ విజన్,

రిజర్వు బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, ముంబయి రిజినల్ ఆఫీస్, 3వ అంతస్తు, ఆర్ బిఐ బిల్డింగ్,
ముంబయి సెంట్రల్ రైల్వే స్టేషన్ ఎదురుగా, బైకలా, ముంబయి-400008.

టెలిఫోన్ నం.: 022 2308 4121

ఫ్యాక్స్ నం.: 022 2302 2011

ఈమెయిల్: dnbsmro@rbi.org.in