HFS | Hiranandani Financial Services

હિરાનંદાની ફાયનાન્સિયલ સર્વિસિઝ પ્રાઇવેટ લિમિટેડની ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપદ્ધતિ

ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપદ્ધતિઃ

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

૧. ફરિયાદોની નોંધણીઃ

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

ખ. ઇમેઇલઃ ગ્રાહક તેમની ફરિયાદ wecare@hfs.in પર ઇમેઇલ મારફતે મોકલી શકે છે

ગ. પત્રોઃ ગ્રાહક અહીં લખી શકે છેઃ ગ્રાહક સેવા, હિરાનંદાની ફાનાન્સિયલ સર્વિસિઝ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ, ૯મો માળ, સિગ્મા બિલ્ડીંગ , 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 કાર્યપદ્ધત્તિની દૃષ્ટિએ નામ વિનાની ફરિયાદોને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે નહીં.

૨. ઉકેલની પ્રક્રિયાઃ

- 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. એસ્કેલેશનેમૅક્સિ

જો ગ્રાહકે ઉપરે સ્પષ્ટે કરેલો સમયમોં કંપની ારો પૂરો પાડવામોં આવેલો ઉકેલથી સંતુષ્ટે ને હોય તોગ્રાહકેઓમુદ્દોનીચેજણાવેલીવ્યક્તિસમેઆગળે રૂેકરીશકેછેઃ

ફરિયાદેનિવારણેઅધિકારી& નોડલેઅધિકારી

ૌધીરજેમિત્તલ
હિરાનેંદાનીફાયનાન્સિયલેસર્વિસિઝેઇવેટેલિમિટેડ
9મોમાળ, સિગ્મો બિલ્ડેગ, ટેકનોલોજીસેટ,
હિરનાનેંદાનીબિઝનેઝેપાકે,
પવઇ, મુંબઈ –400076
ટેલિફોનેનેંબરઃ02262093488
ઇમેઇલ- dheeraj.mittal@hfs.in

જોતકરારે / ફરિયાદનોઉકેલે30દિવસનોસમયગાળાનીદરેને આવેતોગ્રાહકેઅહેઆગેળ અરજીકરીશકેછેઃ

નોન-બેંકિંગેુપરવિઝનેવિભાગ,
ભારતીયેરિઝવેબેંક, મુંબઈદેશેઓફિસ,
ૌજોમાળ, આરબીઆઇબિલ્ડિંગ, મુંબઈસેંટ્રલ `લવેસ્ટેશનનીસામે,
ભાયખલા, મુંબઈ –400008
દૂરધ્વનીનેંબરેઃ02223084121
ફેક્સેનેંબરેઃ02223022011
ઇમેઇલઃdnbsmro@rbi.org.in