<u>તકરાર નિવારણ તંત્ર</u>:

કોઈપણ તકરારના કિસ્સામાં, ગ્રાહકો નીચે મુજબ વિગતવાર રીતે નિરાકરણ માટે તેમની ફરિયાદો/તકરારો નોંધાવી શકે છે અને નોંધી શકે છે:

I. <u>ફરિયાદોની નોંધણી:</u>

એ. શાખા - ગ્રાહકો લેખિત ફરિયાદના રૂપમાં તેમની તકરારોની નોંધણી માટે નજીકની શાખા/ઑફિસની મુલાકાત લઈ શકે છે;

બી. ઇમેઇલ: ગ્રાહકો તેમની તકરારો ઇમેઇલ દ્વારા આ સરનામે મોકલી શકે છે: wecare@hfs.in

સી. પત્રો: ગ્રાહક આ સરનામે લખી શકે છે: ગ્રાહક સેવા એકમ, હિરાનંદાની ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ, પહેલો માળ, 102, ટિફની બિલ્ડિંગ, હિરાનંદાની એસ્ટેટ, ઘોડબંદર રોડ, થાણે વેસ્ટ, થાણે - 400607

ડી. વેબસાઇટ: ગ્રાહક સેવા ટેબ હેઠળ વેબસાઇટ દ્વારા ગ્રાહક તેમની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

- ગ્રાહકોએ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે તેઓ તેમની ફરિયાદ અંગે કંપની સાથેના દરેક પત્રવ્યવહારમાં તેમના અરજી નંબર અથવા લોન એકાઉન્ટ નંબરનો ઉલ્લેખ કરે.
- આ ગ્રાહક તકરાર નિવારણ તંત્રના સંદર્ભમાં અનામી ફરિયાદોને હાથ ધરવામાં આવશે નહીં.

II. <u>ઉકેલ પ્રક્રિયા:</u>

- ફરિયાદ મળ્યા પછી, કંપની વાજબી સમયની અંદર ફરિયાદીને તેની સ્વીકૃતિ મોકલશે. પ્રાપ્ત થયેલી તમામ ફરિયાદો રેકોર્ડ કરવામાં આવશે અને ત્યારબાદ તેના ઉકેલના પકાર અને પદ્ધતિને પણ ટ્રેક અને અપડેટ કરવામાં આવશે.
- ઑફિસર ખાતરી કરશે કે ફરિયાદના ઉકેલ પછી રેકોર્ડમાં ફરિયાદો બંધ કરવામાં આવે.
- ફરિયાદ નિવારણ ઑફિસર ફરિયાદની સ્થિતિનું અસરકારક નિરીક્ષણ કરશે જેથી ખાતરી કરી શકાય કે ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાના 30 દિવસની અંદર ફરિયાદોનો ઉકેલ લાવી શકાય.
- કંપની 21 દિવસની અંદર ક્રેડિટ માહિતી અપડેટ કરશે/તેમાં સુધારો કરશે અને જો વિલંબ કંપનીને કારણે થાય, તો કંપની ગ્રાહકને હાલની માર્ગદર્શિકા મુજબ વળતર આપશે.
- જો કોઈ કિસ્સામાં કંપનીને વધારાના સમયની જરૂર હોય, તો કંપની ગ્રાહકને ઉપરોક્ત ઉલ્લેખિત સમયમર્યાદામાં ઉકેલમાં વિલંબના કારણો જણાવશે અને ફરિયાદના ઉકેલ માટે અપેક્ષિત સમયમર્યાદા પ્રદાન કરશે.

III. <u>એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ</u>

સ્તર	સંપર્ક વિગતો
સ્તર I	**ગ્રાહક સપોર્ટ** ઇમેઇલ: wecare@hfs.in વેબસાઇટ: https://hfs.in/
સ્તર II	**એસ્કેલેશન માપદંડ:** જો ગ્રાહકની તકરારનો ઉકેલ સ્તર I પર ન આવે, **તેઓ/તેણી તકરાર નિવારણ ઑફિસરનો સંપર્ક કરી શકે છે.** **નામ:** ધીરજ મિત્તલ **હોદ્દો:** તકરાર નિવારણ ઑફિસર **ઇમેઇલ:** gro@hfs.in **ફોન:** 022-6209 3488 **સરનામું:** 9મો માળ, સિગ્મા બિલ્ડિંગ, હિરાનંદાની બિઝનેસ પાર્ક, ટેકનોલોજી સ્ટ્રીટ, પવઈ, મુંબઈ - 400076, મહારાષ્ટ્ર
સ્તર III	**એસ્કેલેશન માપદંડ:** જો તકરાર નિવારણ ઑફિસર દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલ ઉકેળથી ગ્રાહક સંતુષ્ટ ન હોય, તો તેઓ/તેણી પ્રિન્સિપલ નોડલ ઑફિસરને તકરાર એસ્કેલેટ કરી શકે છે **નામ:** મીનુ ગુપ્તા **હોદ્દો:** પ્રિન્સિપલ નોડલ ઑફિસર ઇમેઇલ: pno@hfs.in **ફોન:** 022-6209 3477 **સરનામું:** 9મો માળ, સિગ્મા બિલ્ડિંગ, હિરાનંદાની બિઝનેસ પાર્ક, ટેકનોલોજી સ્ટ્રીટ, પવઈ, મુંબઈ - 400076, મહારાષ્ટ્ર
સ્તર IV	જો કંપની દ્વારા આપવામાં આવેલા નિર્ણય/ઉકેલથી ગ્રાહક સંતુષ્ટ ન હોય અથવા ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર કોઈ પ્રતિસાદ ન મળ્યો હોય, તો ગ્રાહક નીચે આપેલા સરનામે આરબીઆઈના બિન-બેંકિંગ સુપરવિઝન વિભાગના પ્રાદેશિક ઑફિસર-ઈન-ચાર્જનો સંપર્ક કરી શકે છે. **રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (આરબીઆઈ) - ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ સુપરવિઝન ઑફિસર-ઈન-ચાર્જ** **સરનામું:** 3જો માળ, આરબીઆઈ બિલ્ડીંગ, મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલ્વે સ્ટેશનની સામે, ભાયખલા, મુંબઈ – 400008 **ફોન:** 022-2308 4121 **ફેક્સ:** 022-2302 2011 **ઇમેઇલ:** dnbsmro@rbi.org.in
વીમા સંબંધિત ફરિયાદો - કોર્પોરેટ એજન્સી	**ઇન્શ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઑથોરિટી ઑફ ઈન્ડિયા (આઈઆરડીએઆઈ) વિભાગ:** પૉલિસીધારકનું રક્ષણ અને તકરાર નિવારણ વિભાગ - તકરાર નિવારણ સેલ **જનરલ મેનેજર** **સરનામું:** સર્વે નંબર 115/1, ફાઇનાન્શિયલ ડિસ્ટ્રિક્ટ, નાનકરામગુડા, ગચીબાવલી, હૈદરાબાદ – 500032 ઇમેઇલ: complaints@irdai.gov.in **બીમા ભરોસા પોર્ટલ:** IRDAI Portal **ટોલ ફ્રી સંપર્ક:** 155255 or 1800-4254-732