

## ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం:

ఏదైనా ఫిర్యాదు విషయంలో, వినియోగదారులు ఈ క్రింది విధంగా పరిష్కారం కోసం వారి అభ్యంతరాలను /ఫిర్యాదులను తెలియజేయవచ్చు మరియు నమోదు చేయవచ్చు:

### I. ఫిర్యాదు నమోదు చేయడం:

- a. బ్రాంచ్- వినియోగదారులు లిఖితపూర్వక ఫిర్యాదు రూపంలో వారి ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి సమీప బ్రాంచ్/కార్యాలయాన్ని సందర్శించవచ్చు;
- b. ఈ-మెయిల్: వినియోగదారులు తమ ఫిర్యాదులను ఈ-మెయిల్ ద్వారా: [wecare@hfs.in](mailto:wecare@hfs.in)కు పంపవచ్చు
- c. లేఖలు: కస్టమర్ సర్వీస్ యూనిట్, హిరానందాని పైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్, ఫస్ట్ ఫ్లోర్, 102, టిఫిన్ బిల్డింగ్, హిరానందాని ఎస్టేట్, షాద్ నగర్ రోడ్, ధాన్ వెస్ట్, ధాన్-400607
- d. వెబ్సైట్: కస్టమర్ సర్వీస్ ట్యాబ్ కింద వెబ్సైట్ ద్వారా కస్టమర్ తమ ఫిర్యాదును నమోదు చేసుకోవచ్చు.
- వినియోగదారులు తమ ఫిర్యాదుతో సంబంధమైన ప్రతి సందర్భంలో కంపెనీతో తమ అప్లికేషన్ నంబర్ లేదా లోన్ అకౌంట్ నంబర్ను తప్పకుండా పేర్కొనేలా చూసుకోవాలి.
- ఈ వినియోగదారు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం ప్రకారం అనామక ఫిర్యాదులు పరిష్కరించబడవు.

### II. పరిష్కార ప్రక్రియ:

- ఫిర్యాదు అందిన తరువాత, కంపెనీ, సహేతుకమైన సమయంలో, ఫిర్యాదుదారునికి దాని రసీదుని పంపుతుంది. అందుకున్న ఫిర్యాదులన్నీ నమోదు చేయబడతాయి మరియు తదనంతరం దాని పరిష్కారం యొక్క స్వభావం మరియు విధానం కూడా ట్రాక్ చేయబడుతుంది మరియు నవీకరించబడుతుంది.
- ఫిర్యాదుల పరిష్కారం తరువాత రికార్డులలో ఫిర్యాదుల ముగింపు నవీకరించబడిందని అధికారి నిర్ధారించాలి.
- ఫిర్యాదులు స్వీకరించిన 30 రోజులలోపు ఫిర్యాదులు పరిష్కరించబడతాయని నిర్ధారించడానికి ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి ఫిర్యాదు స్థితిని సమర్థవంతంగా పర్యవేక్షిస్తారు.
- కంపెనీ 21 రోజుల్లోపు క్లెయిమ్ సమాచారాన్ని నవీకరిస్తుంది/సరిచేస్తుంది మరియు ఆలస్యం కంపెనీకి ఆపాదించబడినట్లయితే, కంపెనీ ప్రస్తుత మార్గదర్శకాల ప్రకారం వినియోగదారునికి పరిహారం చెల్లిస్తుంది.
- ఏదైనా సందర్భంలో కంపెనీకి అదనపు సమయం అవసరమైతే, పైన పేర్కొన్న కాలపరిమితిలో పరిష్కారంలో ఆలస్యం కావడానికి గల కారణాలను కంపెనీ వినియోగదారునికి తెలియజేస్తుంది మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కారం కోసం ఆశించిన కాలపరిమితులను అందిస్తుంది.

### III. ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్

| లెవల్                                        | సంప్రదింపు వివరాలు                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| లెవల్ I                                      | <p>కస్టమర్ సపోర్ట్</p> <p>ఈమెయిల్: <a href="mailto:wecare@hfs.in">wecare@hfs.in</a></p> <p>వెబ్సైట్: <a href="https://hfs.in/">https://hfs.in/</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| లెవల్ II                                     | <p>ఎస్కలేషన్ కైటీరియా: వినియోగదారుల ఫిర్యాదును మొదటి స్థాయిలో పరిష్కరించకపోతే, అతను/ఆమె ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని సంప్రదించవచ్చు.</p> <p>పేరు: దీరజ్ మిట్టల్</p> <p>చోదా: ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి</p> <p>ఈమెయిల్: <a href="mailto:gro@hfs.in">gro@hfs.in</a></p> <p>ఫోన్: 022- 6209 3488</p> <p>చిరునామా: 9వ అంతస్తు, సిగ్మా బిల్డింగ్, హిరానందాని బిజినెస్ పార్క్, టెక్నాలజీ స్ట్రీట్, పోవై, ముంబై- 400076, మహారాష్ట్ర</p>                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| లెవల్ III                                    | <p>ఎస్కలేషన్ కైటీరియా: ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, అతను/ఆమె దానిని ప్రధాన నోడల్ అధికారి వద్దకు తీసుకెళ్ళవచ్చు.</p> <p>పేరు: మీను గుప్తా</p> <p>చోదా: ప్రధాన నోడల్ అధికారి</p> <p>ఈమెయిల్: <a href="mailto:pno@hfs.in">pno@hfs.in</a></p> <p>ఫోన్: 022-6209 3477</p> <p>చిరునామా: 9వ అంతస్తు, సిగ్మా బిల్డింగ్, హిరానందాని బిజినెస్ పార్క్, టెక్నాలజీ స్ట్రీట్, పోవై, ముంబై- 400076, మహారాష్ట్ర</p>                                                                                                                                                                                                                                                          |
| లెవల్ IV                                     | <p>ఒకవేళ, కంపెనీ ఇచ్చిన నిర్ణయం/తీర్మానంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా ఫిర్యాదు స్వీకరించిన తేదీ నుండి 30 రోజుల వ్యవధిలో ఎటువంటి ప్రతిస్పందన రాకపోతే, కస్టమర్ క్రింద ఇవ్వబడిన చిరునామాలో ఆర్బిఐ యొక్క నాన్-బ్యాంకింగ్ పర్యవేక్షణ విభాగం యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క ఇన్చార్జ్ అధికారిని సంప్రదించవచ్చు.</p> <p>రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్బిఐ)-డిపార్ట్మెంట్ ఆఫ్ సూపర్విజన్ ఆఫీసర్-ఇన్-చార్జ్</p> <p>చిరునామా: 3వ అంతస్తు, ఆర్బిఐ భవనం, ముంబై సెంట్రల్ రైల్వే స్టేషన్ ఎదురుగా, బైకుల్లా, ముంబై - 400008</p> <p>ఫోన్: 022-2308 4121</p> <p>ఫ్యాక్స్: 022-2302 2011</p> <p>ఈమెయిల్: <a href="mailto:dnbsmro@rbi.org.in">dnbsmro@rbi.org.in</a></p>                                                 |
| బీమా సంబంధిత ఫిర్యాదులు - కార్పొరేట్ ఏజెన్సీ | <p><b>Insurance Regulatory and Development Authority of India (IRDAI) Department: Policyholder's Protection &amp; Grievance Redressal Department – Grievance Redressal Cell</b></p> <p><b>ఇన్సూరెన్స్ రెగ్యులేటరీ అండ్ డెవలప్మెంట్ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా (ఐఆర్డీఐఐ) విభాగం- పాలీహోల్డర్ల రక్షణ మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగం- ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగం</b></p> <p>జనరల్ మేనేజర్</p> <p>చిరునామా: Sy. నెం. 115/1, ప్రెనాన్సియల్ డిస్ట్రిక్ట్, నానక్రామ్ గూడ, గచ్చిబౌలి, హైదరాబాద్ - 500032</p> <p>ఈమెయిల్: <a href="mailto:complaints@irdai.gov.in">complaints@irdai.gov.in</a></p> <p>బీమా భరోసా పోర్టల్: <a href="http://IRDAI Portal">IRDAI Portal</a></p> <p>టోల్-ఫ్రీ నెం.: 155255 or 1800-4254-732</p> |