शिकायत निवारण तंत्र:

किसी भी शिकायत के मामले में, ग्राहक अपनी फरियादें / शिकायतें नीचे दिए गए तरीके से समाधान के लिए दर्ज कर सकते हैं:

I. **शिकायतों का पंजीकरण:**

a. शाखा - ग्राहक लिखित शिकायत के रूप में अपनी शिकायतों के पंजीकरण के लिए निकटतम शाखा / कार्यालय में जा सकते हैं;

b. ईमेल: ग्राहक अपनी शिकायत को ईमेल के माध्यम से wecare@hfs.in पर भेज सकते हैं

c. पत्र: ग्राहक निम्न को लिख सकते हैं: ग्राहक सेवा इकाई, हीरानंदानी फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड, पहली मंजिल, 102, टिफ़नी बिल्डिंग, हीरानंदानी एस्टेट, घोड़बंदर रोड, ठाणे पश्चिम, ठाणे - 400607

d. वेबसाइट: ग्राहक अपनी शिकायत को ग्राहक सेवा टैब के तहत वेबसाइट के माध्यम से दर्ज कर सकते हैं।

- ग्राहक यह सुनिश्चित करेंगे कि वे अपनी शिकायत के संबंध में कंपनी के साथ प्रत्येक पत्राचार में अपना आवेदन नंबर या ऋण खाता नंबर लिखते हैं।
- अनाम /बेनाम शिकायतों को इस ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र के तहत संबोधित नहीं किया जाएगा।

II. **समाधान प्रक्रिया:**

- शिकायत प्राप्त होने पर, कंपनी उचित समय के भीतर शिकायतकर्ता को इसकी पावती (स्वीकृति) भेजेगी। प्राप्त की गई सभी शिकायतों को रिकॉर्ड किया जाएगा और बाद में उनके समाधान की प्रकृति और तरीके को भी ट्रैक और अपडेट किया जाएगा।
- अधिकारी यह सुनिश्चित करेगा कि शिकायत के समाधान के बाद रिकॉर्ड में शिकायतों को बंद करने की जानकारी को अपडेट किया जाए।
- शिकायत निवारण अधिकारी शिकायत की स्थिति की प्रभावी निगरानी करेगा ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर शिकायतों का समाधान हो जाता है।
- कंपनी 21 दिनों के भीतर क्रेडिट जानकारी को अपडेट/सुधार करेगी और यदि देरी कंपनी के कारण होती है, तो कंपनी मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुसार ग्राहक को मुआवजा देगी।
- यदि किसी मामले में कंपनी को अतिरिक्त समय की आवश्यकता होती है, तो कंपनी ग्राहक को ऊपर निर्दिष्ट समयसीमा के भीतर समाधान में देरी के कारणों की जानकारी देगी और शिकायत के समाधान के लिए अपेक्षित समयसीमा प्रदान करेगी।

III. **एस्केलेशन मैट्रिक्स**

स्तर	संपर्क विवरण
स्तर I	**ग्राहक सहायता** **ईमेल:** wecare@hfs.in **वेबसाइट:** https://hfs.in/
स्तर II	**एस्केलेशन मानदंड:** यदि ग्राहक की शिकायत स्तर I पर हल नहीं होती है, **तो वह शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकता है** **नाम:** धीरज मित्तल **पदनाम:** शिकायत निवारण अधिकारी **ईमेल: gro@hfs.in** **फ़ोन: 022-6209 3488** **पता:** 9वीं मंज़िल, सिग्मा बिल्डिंग, हीरानंदानी बिज़नेस पार्क, टेक्नोलॉजी स्ट्रीट, पवई, मुंबई - 400076, महाराष्ट्र
स्तर III	**एस्केलेशन मानदंड:** यदि ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह इसे मुख्य नोडल अधिकारी के पास भेज सकता है **नाम**: मीनू गुप्ता **पदनाम**: मुख्य नोडल अधिकारी **ईमेल**: pno@hfs.in **फोन**: 022-6209 3477 **पता**: 9वीं मंजिल, सिग्मा बिल्डिंग, हीरानंदानी बिज़नेस पार्क, टेक्नोलॉजी स्ट्रीट, पवई, मुंबई - 400076, महाराष्ट्र
स्तर IV	यदि ग्राहक कंपनी द्वारा दिए गए निर्णय/समाधान से संतुष्ट नहीं है या शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों की अवधि के भीतर कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है, तो ग्राहक https://cms.rbi.org.in/ और टोल-फ्री नंबर – 14448 पर ओम्बड्समैन से संपर्क कर सकता है।
बीमा - कॉर्पोरेट एजेंसी से संबंधित शिकायतें	**भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीएआई)** **विभाग**: पॉलिसीधारक संरक्षण और शिकायत निवारण विभाग – शिकायत निवारण प्रकोष्ठ (सैल) **महाप्रबंधक** **पता**: एसवाई. नं. 115/1, फाइनेंशियल डिस्ट्रिक्ट, नानकरामगुडा, गच्चिबावली, हैदराबाद – 500032 **ईमेल**: complaints@irdai.gov.in **बीमा भरोसा पोर्टल:** IRDAI पोर्टल **टोल-फ्री संपर्क:** 155255 या 1800-4254-732