

तक्रार निवारण यंत्रणा:

कोणत्याही तक्रारीच्या बाबतीत, ग्राहक त्यांच्या तक्रारी/तक्रारींचे निराकरण (रिझोल्यूशन) करण्यासाठी खालील तपशीलवार माहिती देऊ शकतात आणि त्यांची नोंद करू शकतात:

I. तक्रारीची नोंद करणे

- अ. शाखा - लेखी तक्रारीच्या स्वरूपात ग्राहक त्यांच्या तक्रारींची नोंदणी करण्यासाठी जवळच्या शाखेत/कार्यालयाला भेट देऊ शकतात.
- ब. ईमेल: ग्राहक त्यांच्या तक्रारी wecare@hfs.in या ईमेल पत्त्यावर पाठवू शकतात.
- क. पत्रे: ग्राहक खालील पत्त्यावर लिहू शकतात: ग्राहक सेवा युनिट, हिरानंदानी फायनान्शियल सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड, पहिला मजला, १०२, टिफनी बिल्डिंग, हिरानंदानी इस्टेट, घोडबंदर रोड, ठाणे पश्चिम, ठाणे - ४००६०७
- ड. वेबसाइट: ग्राहक त्यांची तक्रार ग्राहक सेवा टॅब अंतर्गत वेबसाइटद्वारे नोंदवू शकतात
 - ग्राहकांनी त्यांच्या तक्रारीबाबत कंपनीशी केलेल्या प्रत्येक पत्रव्यवहारात त्यांचा अर्ज क्रमांक किंवा कर्ज खाते क्रमांकाचा उल्लेख केल्याची खात्री करणे आवश्यक आहे.
 - या ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणेच्या दृष्टीने निनावी तक्रारींचे निराकरण केले जाणार नाही.

II. निराकरण (रिझोल्यूशन) प्रक्रिया

- तक्रार मिळाल्यावर, कंपनी वाजवी वेळेत तक्रारदाराला पोचपावती पाठवेल. आलेल्या सर्व तक्रारींची नोंद घेतली जाईल आणि त्यानंतर त्यांच्या निराकरणाचे स्वरूप आणि पद्धत देखील ट्रॅक केली जाईल आणि अपडेट केली जाईल.
- तक्रारीचे निराकरण झाल्यानंतर तक्रारीच्या नोंदी बंद करण्याचे काम अद्ययावत केले जाईल याची खात्री अधिकारी करेल.
- तक्रार निवारण अधिकारी तक्रार मिळाल्यापासून ३० दिवसांच्या आत त्या तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी तक्रारीच्या स्थितीचे प्रभावी निरीक्षण करतील.
- कंपनी २१ दिवसांच्या आत क्रेडिट केलेली माहिती अपडेट/सुधारेल आणि जर विलंब कंपनीमुळे झाला तर कंपनी विद्यमान मार्गदर्शक तत्वांनुसार ग्राहकांना भरपाई देईल.
- जर कोणत्याही परिस्थितीमध्ये कंपनीला अतिरिक्त वेळ हवा असेल, तर कंपनी वर नमूद केलेल्या वेळेत ग्राहकाला तक्रारीच्या निराकरणात झालेल्या विलंबाची कारणे कळवेल आणि तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी अपेक्षित वेळ देईल.

II. एस्केलेशन मॅट्रिक्स

लेव्हल	संपर्क तपशील
लेव्हल I	कस्टमर सपोर्ट ईमेल ईमेल: wecare@hfs.in वेबसाइट: https://hfs.in/
लेव्हल II	वाढीचे निकष: जर ग्राहकांच्या तक्रारीचे निराकरण लेव्हल I वर झाले नाही, तर तो/ती तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांशी संपर्क साधू शकते. नाव: धीरज मित्तल पदनाम: तक्रार निवारण अधिकारी ईमेल: gro@hfs.in फोन: ०२२-६२०९ ३४८८ पत्ता: ९वा मजला, सिग्मा बिल्डिंग, हिरानंदानी बिझनेस पार्क, टेक्नॉलॉजी स्ट्रीट, पवई, मुंबई - ४०००७६, महाराष्ट्र
लेव्हल III	वाढीचे निकष: जर ग्राहक तक्रार निवारण अधिकाऱ्याने दिलेल्या निराकरणावर समाधानी नसेल, तर तो/ती ते प्रिन्सिपल नोडल अधिकाऱ्याकडे पाठवू शकते. नाव: मीनू गुप्ता पदनाम: प्रधान नोडल अधिकारी ईमेल: pno@hfs.in फोन: ०२२-६२०९ ३४७७ पत्ता: ९वा मजला, सिग्मा बिल्डिंग, हिरानंदानी बिझनेस पार्क, टेक्नॉलॉजी स्ट्रीट, पवई, मुंबई - ४०००७६, महाराष्ट्र
लेव्हल IV	जर ग्राहक कंपनीने दिलेल्या निर्णयावर/निराकरणावर समाधानी नसेल किंवा तक्रार मिळाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत कोणताही प्रतिसाद मिळाला नसेल, तर ग्राहक https://cms.rbi.org.in/ वर आणि टोल-फ्री क्रमांक - १४४४८ वर ऑबुडस्मनशी संपर्क साधू शकतो.
विम्याशी संबंधित तक्रारी - कॉर्पोरेट एजन्सी	भारतीय विमा नियामक आणि विकास प्राधिकरण (आयआरडीएआय) विभाग: पॉलिसी धारकांचे संरक्षण आणि तक्रार निवारण विभाग - तक्रार निवारण कक्ष महाव्यवस्थापक पत्ता: Sy. क्र. 115/1, आर्थिक जिल्हा, नानकरामगुडा, गचीबौली, हैदराबाद - 500032 ईमेल: शिकायत@irdai.gov.in बिमा भरोसा पोर्टल: आयआरडीएआय पोर्टल टोल-फ्री संपर्क: 155255 किंवा 1800-4254-732