

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.inకు పంపవచ్చు
- c. లేఖలు: కస్టమర్ సర్వీస్ యూనిట్, హిరానందాని ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్, ఫస్ట్ ఫ్లోర్, 102, టిఫిన్ బిల్డింగ్, హిరానందాని ఎస్టేట్, హైడ్బండ్ల 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

లేవల్	సంప్రదింపు వివరాలు
లేవల్ I	కస్టమర్ సపోర్ట్ ఈమెయిల్: wecare@hfs.in వెబ్సైట్: https://hfs.in/
లేవల్ II	ఎస్కలేషన్ కైటీరియా: వినియోగదారుల ఫిర్యాదును మొదటి స్థాయిలో పరిష్కరించకపోతే, అతను/ఆమె ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని సంప్రదించవచ్చు. పేరు: ధీరజ్ మిట్టల్ చోదా: ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి ఈమెయిల్: gro@hfs.in ఫోన్: 022-6209 3488 చిరునామా: 9వ అంతస్తు, సిగ్మా బిల్డింగ్, హిరానందాని బిజినెస్ పార్క్, టెక్నాలజీ స్ట్రీట్, పోవై, ముంబై- 400076, మహారాష్ట్ర
లేవల్ III	ఎస్కలేషన్ కైటీరియా: ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, అతను/ఆమె దానిని ప్రధాన నోడల్ అధికారి వద్దకు తీసుకెళ్ళవచ్చు. పేరు: మీను గుప్తా చోదా: ప్రధాన నోడల్ అధికారి ఈమెయిల్: pno@hfs.in ఫోన్: 022-6209 3477 చిరునామా: 9వ అంతస్తు, సిగ్మా బిల్డింగ్, హిరానందాని బిజినెస్ పార్క్, టెక్నాలజీ స్ట్రీట్, పోవై, ముంబై- 400076, మహారాష్ట్ర
లేవల్ IV	ఒకవేళ, కంపెనీ అందించిన నిర్ణయం/పరిష్కారంతో వినియోగదారు సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి 30 రోజుల వ్యవధిలోపు ఎటువంటి స్పందన రాకపోతే, వినియోగదారు క్రింద ఇవ్వబడిన చిరునామాలో అంబుడ్స్మన్ ను సంప్రదించవచ్చు. కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం (CRPC) చిరునామా: CRPC, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్ -160 017. ఫోన్: టోల్ ఫ్రీ నంబర్ - 14448 సమయం: ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు
బీమా సంబంధిత ఫిర్యాదులు - కార్పొరేట్ ఏజెన్సీ	ఇన్సూరెన్స్ రెగ్యులేటరీ అండ్ డెవలప్మెంట్ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా (ఐఆర్డిఐఐ) విభాగం- పాలసీదారుల రక్షణ మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగం- ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగం జనరల్ మేనేజర్ చిరునామా: Sy. నెం. 115/1, ప్రెనాన్సియల్ డిస్ట్రిక్ట్, నానక్ రామ్ గూడ, గచ్చిబౌలి, హైదరాబాద్ - 500032 ఈమెయిల్: complaints@irdai.gov.in బీమా భరోసా పోర్టల్: IRDAI Portal టోల్-ఫ్రీ నెం.: 155255 or 1800-4254-732