<u>ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ</u>:

કોઈપણ ફરિયાદના કિસ્સામાં, ગ્રાહકો નીચે આપેલ વિગતવાર પદ્ધતિ મુજબ તેમના ઉકેલ માટે તેમની ફરિયાદો જણાવી અને નોંધી શકે છે:

I. <u>ફરિયાદોની નોંધણી</u>:

a. શાખા - ગ્રાહકો લેખિત ફરિયાદના સ્વરૂપમાં પોતાની ફરિયાદોની નોંધણી કરાવવા માટે નજીકની શાખા અથવા કચેરીની મુલાકાત લઈ શકે છે;

b. ઈમેલ: ગ્રાહકો પોતાની ફરિયાદ આ ઈમેલ પર મોકલી શકે છે: wecare@hfs.in

c. પત્રો: ગ્રાહકો આ સરનામે પત્ર લખી શકે છે: હીરાનંદાની ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસીસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ - કસ્ટમર સર્વિસ યુનિટ, પ્રથમ માળ, 102, ટિફની બિલ્ડિંગ, હીરાનંદાની એસ્ટેટ, ઘોડબંદર રોડ, થાણે વેસ્ટ, થાણે – 400607

d. વેબસાઇટ: ગ્રાહકો કસ્ટમર સર્વિસ ટેબ હેઠળ વેબસાઇટ દ્વારા તેમની ફરિયાદ નોંધી શકે છે.

e. હેલ્પલાઇન: ગ્રાહકો કામકાજના કલાકો દરમિયાન 8655830249 પર અમારો સંપર્ક કરી શકે છે.

- ગ્રાહકોએ એ સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે કે તેઓ પોતાની ફરિયાદ અંગે કંપની સાથેના દરેક પત્રવ્યવહારમાં તેમના અરજી નંબર અથવા લોન એકાઉન્ટ નંબરનો ઉલ્લેખ ચોક્કસ કરે.
- આ ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અંતર્ગત અનામી ફરિયાદો પર ધ્યાન આપવામાં આવશે નહીં.

II. <u>નિવારણ પ્રક્રિયા</u>:

- ફરિયાદ મળ્યા પછી, કંપની વાજબી સમયની અંદર ફરિયાદકર્તાને તેની સ્વીકૃતિ મોકલશે. મળેલી તમામ ફરિયાદોની નોંધણી કરવામાં આવશે અને ત્યારબાદ તેના નિવારણના સ્વરૂપ તથા માધ્યમને પણ ટ્રેક અને અપડેટ કરવામાં આવશે.
- અધિકારીએ સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે કે ફરિયાદના નિવારણ પછી રેકોર્ડમાં ફરિયાદ બંધ થયાની માહિતી અપડેટ કરવામાં આવે.
- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ફરિયાદની સ્થિતિનું અસરકારક નિરીક્ષણ કરશે જેથી એ સુનિશ્ચિત કરી શકાય કે ફરિયાદો મળ્યાના 30 દિવસની અંદર તેનો ઉકેલ આવી જાય
- કંપની 21 દિવસની અંદર ક્રેડિટ માહિતી અપડેટ/સુધારો કરશે અને જો વિલંબ કંપનીના

કારણે થયો હોય, તો કંપની પ્રવર્તમાન માર્ગદર્શિકા મુજબ ગ્રાહકને વળતર ચૂકવશે.

- જો કંપનીને વધુ સમયની જરૂર હોય, તો કંપની ઉપર નિર્દિષ્ટ સમયમર્યાદામાં ગ્રાહકને નિવારણમાં વિલંબ થવાના કારણો જણાવશે અને ફરિયાદના નિવારણ માટે અપેક્ષિત સમયમર્યાદા પૂરી પાડશે.

III. એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ

સ્તર	માધ્યમ	સંપર્ક વિગતો
સ્તર I	કસ્ટમર સપોર્ટ	**ફરિયાદ, પ્રશ્ન અથવા વિનંતી નોંધાવવા માટે ગ્રાહક નીચે મુજબ કરી શકે છે** **ઈમેલ:** wecare@hfs.in **શાખા / કચેરી:** નજીકની શાખાની મુલાકાત લો અને લેખિત વિનંતી સબમિટ કરો. તમારી નજીકની શાખા શોધવા માટે કૃપા કરીને https://hfs.in/locate-us/ ની મુલાકાત લો. **વેબસાઈટ:** https://hfs.in/customer-service **હેલ્પલાઇન નંબર:** 8655830249 **પત્ર:** હીરાનંદાની ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસીસ - કસ્ટમર સર્વિસ યુનિટ, પ્રથમ માળ, 102, ટિફની બિલ્ડિંગ, હીરાનંદાની એસ્ટેટ, ઘોડબંદર રોડ, થાણે વેસ્ટ, થાણે – 400607
સ્તર II	ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી(GRO)	**એસ્કેલેશનના માપદંડ** જો ગ્રાહકની ફરિયાદનું લેવલ I **પર નિવારણ ન થાય, તો તેઓ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી** નો સંપર્ક કરી શકે છે. **નામ:** ધીરજ મિત્તલ **હોદ્દો:** ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી **ઇમેલ:** gro@hfs.in **ફોન:** 022-6209 3488 **સરનામું:** 9મો માળ, સિગ્મા બિલ્ડિંગ, હીરાનંદાની બિઝનેસ પાર્ક, ટેક્નોલોજી સ્ટ્રીટ, પવઈ, મુંબઈ - 400076, મહારાષ્ટ્ર
સ્તર III	પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર (PNO)	**એસ્કેલેશનના માપદંડ:** જો ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી દ્વારા આપવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તેઓ આ બાબતને પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર સમક્ષ રજૂ કરી શકે છે **નામ:** બાલન સંતોષ પાર્થસારથી **હોદ્દો:** પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર **ઇમેલ:** pno@hfs.in **ફોન:** 022-6209 3477 **સરનામું:** 9મો માળ, સિગ્મા બિલ્ડિંગ, હીરાનંદાની બિઝનેસ પાર્ક, ટેક્નોલોજી સ્ટ્રીટ, પવઈ, મુંબઈ - 400076, મહારાષ્ટ્ર
સ્તર IV	આરબીઆઈ સંકલિત લોકપાલ યોજના મુજબ આરબીઆઈ ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન પ્રણાલી	જો ગ્રાહક કંપની દ્વારા આપવામાં આવેલા નિર્ણય / ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર કોઈ જવાબ ન મળ્યો હોય, તો ગ્રાહક કમ્પ્લેઇન્ટ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ (CMS) પોર્ટલ (https://cms.rbi.org.in/) પર ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે અથવા "સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર, 4થો માળ, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, સેક્ટર-17, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, ચંદીગઢ – 160017" પર લેખિત ફરિયાદ મોકલી શકે છે. **ઇમેલ:** crpc@rbi.org.in **ટોલ-ફ્રી નંબર:** #14448
ફરિયાદોને સંબંધિત વીમો - કોર્પોરેટ એજન્સી		**ઇન્સ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા (IRDAI) વિભાગ:** પોલિસીધારક સુરક્ષા અને ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ – ફરિયાદ નિવારણ કોષ **જનરલ મેનેજર**

	સરનામું: એસવાય. નંબર 115/1, ફાઇનાન્સિયલ ડિસ્ટ્રિક્ટ, નાનકરામગુડા, ગચીબૌલી, હૈદરાબાદ – 500032 **ઇમેલ:** complaints@irdai.gov.in **બીમા ભરોસા પોર્ટલ:** IRDAI પોર્ટલ **ટોલ-ફ્રી સંપર્ક:** 155255 or 1800-4254-732