

ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం:

ఏదైనా ఫిర్యాదు ఉన్నట్లయితే, వినియోగదారులు తమ ఫిర్యాదులను / సమస్యలను పరిష్కారం కోసం క్రింద వివరించిన పద్ధతిలో తెలియజేసి, నమోదు చేసుకోవచ్చు:

I. ఫిర్యాదుల నమోదు:

- a. బ్రాంచ్ - వినియోగదారులు తమ ఫిర్యాదులను రాతపూర్వక ఫిర్యాదు రూపంలో నమోదు చేసుకోవడానికి సమీపంలోని బ్రాంచ్/ఆఫీసును సందర్శించవచ్చు;
 - b. ఈమెయిల్: వినియోగదారులు తమ ఫిర్యాదును wecare@hfs.in అనే ఈమెయిల్ చిరునామా ద్వారా పంపవచ్చు.
 - c. లేఖలు: వినియోగదారులు ఈ చిరునామాకు లేఖ రాయవచ్చు: హిరానందాని ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ - కస్టమర్ సర్వీస్ విభాగం, మొదటి అంతస్తు, 102, టిఫినీ బిల్డింగ్, హిరానందాని ఎస్టేట్, ఘాట్‌బందర్ రోడ్, థాన్ వెస్ట్, థాన్ - 400607
 - d. వెబ్‌సైట్: వినియోగదారులు కస్టమర్ సర్వీస్ ట్యాబ్ ద్వారా వెబ్‌సైట్‌లో తమ ఫిర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు.
 - e. హెల్ప్‌లైన్: పని వేళల్లో వినియోగదారులు 8655830249 నంబర్ ద్వారా మమ్మల్ని సంప్రదించవచ్చు.
- వినియోగదారులు తమ ఫిర్యాదుకు సంబంధించి కంపెనీతో జరిపే ప్రతి ఉత్తర ప్రత్యుత్తరంలోనూ తమ దరఖాస్తు సంఖ్య లేదా రుణ ఖాతా సంఖ్యను తప్పకుండా పేర్కొనాలి.
 - ఈ వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం ప్రకారం అనామక ఫిర్యాదులు పరిగణించబడవు.

II. పరిష్కార ప్రక్రియ:

- ఫిర్యాదు అందిన తర్వాత, కంపెనీ సముచిత కాలవ్యవధిలో ఫిర్యాదుదారునికి దాని స్వీకరణకు సంబంధించిన ధృవీకరణను పంపాలి. అందిన ఫిర్యాదులన్నీ నమోదు చేయబడతాయి మరియు తదనంతరం వాటి పరిష్కార స్వభావం, విధానం కూడా పర్యవేక్షించబడి, వివరాలు అప్‌డేట్ చేయబడతాయి.
- ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడిన తర్వాత, రికార్డులలో ఫిర్యాదుల ముగింపు నవీకరించబడిందని అధికారి నిర్ధారించుకోవాలి.
- ఫిర్యాదు అందిన 30 రోజులలోపు ఫిర్యాదులు పరిష్కరించబడేలా నిర్ధారించుకోవడానికి, ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి ఫిర్యాదుల స్థితిని సమర్థవంతంగా పర్యవేక్షించాలి.
- కంపెనీ 21 రోజులలోపు రుణ సమాచారాన్ని అప్‌డేట్ చేయాలి లేదా సరిచేయాలి; ఒకవేళ జాప్యానికి కంపెనీయే కారణమైతే, ప్రస్తుత మార్గదర్శకాల ప్రకారం కంపెనీ వినియోగదారునికి పరిహారం చెల్లించాలి.
- ఒకవేళ కంపెనీకి అదనపు సమయం అవసరమైతే, పైన పేర్కొన్న గడువులోపు పరిష్కారంలో జాప్యానికి గల కారణాలను కంపెనీ వినియోగదారునికి తెలియజేస్తుంది మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కారానికి సంబంధించిన అంచనా సమయ పరిమితులను వారికి తెలియజేస్తుంది.

III. అధిక స్థాయికి నివేదించే విధానం

స్థాయి	ధాని	సంప్రదింపు వివరాలు
స్థాయి I	కస్టమర్ సపోర్ట్	ఫిర్యాదు, విచారణ లేదా అభ్యర్థనను నమోదు చేయడానికి కస్టమర్ ఈ క్రింది పద్ధతులను అనుసరించవచ్చు: ఈమెయిల్: wecare@hfs.in శాఖ / కార్యాలయం: సమీపంలోని శాఖను సందర్శించి, లిఖితపూర్వక అభ్యర్థనను సమర్పించండి. సమీప శాఖను కనుగొనడానికి https://hfs.in/locate-us/ ను సందర్శించండి. వెబ్సైట్: https://hfs.in/customer-service హెల్ప్లైన్ నంబర్: 8655830249 లేఖ: హిరానందాని ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ - కస్టమర్ సర్వీస్ యూనిట్, మొదటి అంతస్తు 102, టిఫిన్ బిల్డింగ్, హిరానందాని ఎస్టేట్, ఘోడిబందర్ రోడ్, థాన్ వెస్ట్, థాన్ - 400607
స్థాయి II	ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి (GRO)	ప్రై స్థాయికి తీసుకెళ్లే విధానం ఒకవేళ వినియోగదారు ఫిర్యాదు మొదటి స్థాయిలో పరిష్కారం కాకపోతే, వారు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని సంప్రదించవచ్చు. పేరు: ధీరజ్ మిట్టల్ హోదా: ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి ఇమెయిల్: gro@hfs.in ఫోన్: 022-6209 3488 చిరునామా: 9వ అంతస్తు, సిగ్మా బిల్డింగ్, హిరానందాని బిజినెస్ పార్క్, టెక్నాలజీ స్ట్రీట్, పోవాయి, ముంబై - 400076, మహారాష్ట్ర
స్థాయి III	ప్రధాన నోడల్ అధికారి (PNO)	అప్పీల్ విధానం: ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి అందించిన పరిష్కారంతో వినియోగదారు సంతృప్తి చెందని పక్షంలో, వారు ఆ విషయాన్ని ప్రధాన నోడల్ అధికారికి నివేదించవచ్చు. పేరు: బాలన్ సంతోష్ పార్థసారథి హోదా: ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి ఇమెయిల్ : pno@hfs.in ఫోన్ : 022-6209 3477 చిరునామా: 9వ అంతస్తు, సిగ్మా బిల్డింగ్, హిరానందాని బిజినెస్ పార్క్, టెక్నాలజీ స్ట్రీట్, పోవాయి, ముంబై - 400076, మహారాష్ట్ర
స్థాయి IV	ఆర్బిఐ(RBI) సమీకృత అంబుడ్స్మన్ పథకం ప్రకారం ఆర్బిఐ(RBI) ఫిర్యాదుల నిర్వహణ వ్యవస్థ.	ఒకవేళ, కంపెనీ అందించిన నిర్ణయం / పరిష్కారంతో వినియోగదారు సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి 30 రోజుల వ్యవధిలోపు ఎటువంటి స్పందన రాకపోతే, వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల నిర్వహణ వ్యవస్థ (CMS) పోర్టల్ (https://cms.rbi.org.in/) ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు లేదా "సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, 4వ అంతస్తు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, సెక్టార్-17, సెంట్రల్ విస్టా, చండీగడ్ - 160017" చిరునామాకు బౌతిక ఫిర్యాదును పంపవచ్చు. ఇమెయిల్: crpc@rbi.org.in టోల్-ఫ్రీ నెం: #14448
సంబంధిత ఫిర్యాదులు భీమా - కార్పొరేట్ ఏజెన్సీ		భారతీయ బీమా నియంత్రణ మరియు అభివృద్ధి ప్రాధికార సంస్థ (IRDAI) విభాగం: పాలసీదారుల రక్షణ మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగం - ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగం జనరల్ మేనేజర్ చిరునామా: సర్వీ నెం. 115/1, ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ డిస్ట్రిక్ట్, నానక్రామ్ గూడ, గచ్చిబౌలి, హైదరాబాద్ - 500032 ఈమెయిల్: complaints@irdai.gov.in భీమా భరోసా పోర్టల్: IRDAI పోర్టల్ టోల్-ఫ్రీ సంప్రదింపు నంబర్: 155255 లేదా 1800-4254-732