

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:

ಯಾವುದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು:

I. ದೂರುಗಳ ನೋಂದಣಿ:

- ಎ. ಶಾಖೆ - ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಹತ್ತಿರದ ಶಾಖೆ/ ಕಚೇರಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಬಹುದು;
 - ಬಿ. ಇಮೇಲ್: ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು : wecare@hfs.in
 - ಸಿ. ಪತ್ರಗಳು: ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯಬಹುದು: ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಘಟಕ, ಹಿರಾನಂದಾನಿ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಮೊದಲನೇ ಮಹಡಿ, 102, ಟಿಫಾನಿ ಕಟ್ಟಡ, ಹಿರಾನಂದಾನಿ ಎಸ್ಟೇಟ್, ಫೋರ್ಟ್‌ಲಾಡರ್ ರಸ್ತೆ, ಥಾಣೆ ಪಶ್ಚಿಮ, ಥಾಣೆ - 400607
 - ಡಿ. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್: ಗ್ರಾಹಕರು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಟ್ಯಾಬ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಬಹುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗಿನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಪತ್ರವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಅರ್ಜಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
 - ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಅನಾಮಧೇಯ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

II. ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

- ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು, ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ, ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಅದರ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬೇಕು. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ತರುವಾಯ ಅದರ ಪರಿಹಾರದ ಸ್ವರೂಪ ಮತ್ತು ವಿಧಾನವನ್ನು ಸಹ ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರದ ನಂತರ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿನ ದೂರುಗಳ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಅಧಿಕಾರಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ದೂರಿನ ಸ್ಥಿತಿಯ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ನಡೆಸಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿಯು 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಬೇಕು/ಸರಿಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ವಿಳಂಬವು ಕಂಪನಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ
- ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯದ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಮೇಲೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪರಿಹಾರದಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬದ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಮಯ ಮಿತಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

III. ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್

ಹಂತ	ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು
ಹಂತ I	ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ಇಮೇಲ್ : wecare@hfs.in ವೆಬ್‌ಸೈಟ್: https://hfs.in/
ಹಂತ II	ಏರಿಕೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು: ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಹಂತ 1 ರಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಹೆಸರು: ಧೀರಜ್ ಮಿತ್ರಲ್ ಹುದ್ದೆ: ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ಇಮೇಲ್: gro@hfs.in ದೂರವಾಣಿ: 022-6209 3488 ವಿಳಾಸ: 9ನೇ ಮಹಡಿ, ಸಿಗ್ಮಾ ಕಟ್ಟಡ, ಹಿರಾನಂದಾನಿ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಪಾರ್ಕ್, ಟೆಕ್ನಾಲಜಿ ಸ್ಟ್ರೀಟ್, ಪೊವಾಯಿ, ಮುಂಬೈ - 400076, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ
ಹಂತ III	ಏರಿಕೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು: ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು ಅದನ್ನು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು ಹೆಸರು: ಮೀನು ಗುಪ್ತಾ ಹುದ್ದೆ: ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಇಮೇಲ್: pno@hfs.in ದೂರವಾಣಿ: 022-6209 3477 ವಿಳಾಸ: 9ನೇ ಮಹಡಿ, ಸಿಗ್ಮಾ ಕಟ್ಟಡ, ಹಿರಾನಂದಾನಿ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಪಾರ್ಕ್, ಟೆಕ್ನಾಲಜಿ ಸ್ಟ್ರೀಟ್, ಪೊವಾಯಿ, ಮುಂಬೈ - 400076, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ
ಹಂತ IV	ಸಂಸ್ಥೆಯು ತಿಳಿಸಿದ ನಿರ್ಧಾರ / ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಅವರನ್ನು https://cms.rbi.org.in/ ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448 ನಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.
ವಿಮೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು - ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಏಜೆನ್ಸಿ	ಭಾರತೀಯ ವಿಮಾ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ (ಐಆರ್‌ಡಿಎಐ) ಇಲಾಖೆ: ಪಾಲಿಸಿದಾರರ ರಕ್ಷಣೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಇಲಾಖೆ - ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕೋಶ ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ವಿಳಾಸ: ಸೈ. ನಂ. 115/1, ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಡಿಸ್ಟ್ರಿಕ್ಟ್, ನಾನಕ್ರಮ್‌ಗುಡಾ, ಗಚಿಬೌಲಿ, ಹೈದರಾಬಾದ್ - 500032 ಇಮೇಲ್: complaints@irdai.gov.in ಬಿಮಾ ಭರೋಸಾ ಪೋರ್ಟಲ್: IRDAI ಪೋರ್ಟಲ್ ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಪರ್ಕ: 155255 ಅಥವಾ 1800-4254-732