

## 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](mailto:wecare@hfs.in)
  - ಸಿ. ಪತ್ರಗಳು: ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯಬಹುದು: ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಘಟಕ, ಹಿರಾನಂದಾನಿ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಮೊದಲನೇ ಮಹಡಿ, 102, ಟಿಫಾನಿ ಕಟ್ಟಡ, ಹಿರಾನಂದಾನಿ ಎಸ್ಟೇಟ್, ಫೋರ್ಟ್‌ಲಂಡನ್ 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 ಟ್ಯಾಕ್ 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. ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್

| ಹಂತ                                           | ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ಹಂತ I                                         | ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ<br>ಇಮೇಲ್ : wecare@hfs.in<br>ವೆಬ್‌ಸೈಟ್: https://hfs.in/                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ಹಂತ II                                        | ಏರಿಕೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು: ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಹಂತ 1 ರಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು<br>ಹೆಸರು: ಧೀರಜ್ ಮಿಶ್ರಾ<br>ಹುದ್ದೆ: ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ<br>ಇಮೇಲ್: gro@hfs.in<br>ದೂರವಾಣಿ: 022-6209 3488<br>ವಿಳಾಸ: 9ನೇ ಮಹಡಿ, ಸಿಗ್ಮಾ ಕಟ್ಟಡ, ಹಿರಾನಂದಾನಿ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಪಾರ್ಕ್, ಟೆಕ್ನಾಲಜಿ ಸ್ಟ್ರೀಟ್, ಪೂವಾಯಿ, ಮುಂಬೈ - 400076, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ                                                                                    |
| ಹಂತ III                                       | ಏರಿಕೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು: ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು ಅದನ್ನು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು<br>ಹೆಸರು: ಮೀನು ಗುಪ್ತಾ<br>ಹುದ್ದೆ: ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ<br>ಇಮೇಲ್: pno@hfs.in<br>ದೂರವಾಣಿ: 022-6209 3477<br>ವಿಳಾಸ: 9ನೇ ಮಹಡಿ, ಸಿಗ್ಮಾ ಕಟ್ಟಡ, ಹಿರಾನಂದಾನಿ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಪಾರ್ಕ್, ಟೆಕ್ನಾಲಜಿ ಸ್ಟ್ರೀಟ್, ಪೂವಾಯಿ, ಮುಂಬೈ - 400076, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ                                                                           |
| ಹಂತ IV                                        | ಸಂಸ್ಥೆಯು ತಿಳಿಸಿದ ನಿರ್ಧಾರ / ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಬರದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.<br>ಸೆಂಟ್ರಲ್‌ಸ್ಟಾ ರಿಸಿಪ್ಟ್ ಅಂಡ್ ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್ (CRPC)<br>ವಿಳಾಸ: ಸಿಆರ್‌ಪಿಸಿ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ-160 017<br>ಫೋನ್: ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ನಂ - 14448<br>ಸಮಯ: ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15 ರ ವರೆಗೆ |
| ವಿಮೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು - ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಏಜೆನ್ಸಿ | ಭಾರತೀಯ ವಿಮಾ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ (ಐಆರ್‌ಡಿಎಐ) ಇಲಾಖೆ: ಪಾಲಿಸಿದಾರರ ರಕ್ಷಣೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಇಲಾಖೆ - ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕೋಶ<br>ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್<br>ವಿಳಾಸ: ಸೈ. ನಂ. 115/1, ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಡಿಸ್ಟ್ರಿಕ್ಟ್, ನಾನಕ್ರಮ್‌ಗುಡಾ, ಗಜಿಬೌಲಿ, ಹೈದರಾಬಾದ್ - 500032<br>ಇಮೇಲ್: complaints@irdai.gov.in<br>ಬಿಮಾ ಭರೋಸಾ ಪೋರ್ಟಲ್: IRDAI ಪೋರ್ಟಲ್<br>ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಪರ್ಕ: 155255 ಅಥವಾ 1800-4254-732                                                                  |