

### ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ:

ಯಾವುದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆಳಗೆ ವಿವರಿಸಿರುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ ದಾಖಲಿಸಬಹುದು:

#### I. ದೂರುಗಳ ನೋಂದಣಿ:

- ಶಾಖೆ - ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಲಿಖಿತ ದೂರು ರೂಪದಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಸಮೀಪದ ಶಾಖೆ/ಕಚೇರಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಬಹುದು;
  - ಇಮೇಲ್: ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಈ ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು: [wecare@hfs.in](mailto:wecare@hfs.in)
  - ಅಕ್ಷರಗಳು: ಗ್ರಾಹಕರು ಇಲ್ಲಿ ಬರೆಯಬಹುದು: ಹಿರಾನಂದಾನಿ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ - ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಘಟಕ, ಮೊದಲ ಮಹಡಿ, 102, ಟಿಫನಿ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, ಹಿರಾನಂದಾನಿ ಎಸ್ಟೇಟ್, ಫೋರ್ಡ್‌ಬಂದರ್ ರಸ್ತೆ, ಥಾಣೆ ವೆಸ್ಟ್, ಥಾಣೆ - 400607
  - ವೆಬ್‌ಸೈಟ್: ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಟ್ಯಾಬ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಬಹುದು.
  - ಸಹಾಯವಾಣಿ: ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆಲಸದ ವೇಳೆಯಲ್ಲಿ 8655830249 ಗೆ ನಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ನಡೆಸುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಪತ್ರವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲೂ ತಮ್ಮ ಅರ್ಜಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು.
  - ಈ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ಅನಾಮಧೇಯ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

#### II. ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

- ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಅದರ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಬೇಕು. ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಂತರ ಅವುಗಳ ಸ್ವರೂಪ ಹಾಗೂ ಅವುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸಹ ಅನುಸರಿಸಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಅಧಿಕಾರಿಯು ದೂರು ಪರಿಹಾರವಾದ ನಂತರ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಂಡಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾಧಿಕಾರಿಯು ದೂರುಗಳ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಬೇಕು, ಇದರಿಂದ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿಯು 21 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಬೇಕು/ಸರಿಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ವಿಳಂಬವು ಕಂಪನಿಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟದ್ದಾದರೆ, ಪ್ರಸ್ತುತ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.
- ಯಾವುದೇ ಪ್ರಕರಣದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯದ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಮೇಲ್ಕಂಡ ನಿಗದಿತ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ದೂರು ಪರಿಹಾರದಲ್ಲಿ ಉಂಟಾದ ವಿಳಂಬದ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ, ದೂರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

### III. ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್

| ಮಟ್ಟ                                      | ಚಾನೆಲ್                                                                  | ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ಹಂತ I                                     | ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ                                                            | <p>ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು, ಪ್ರಶ್ನೆ ಅಥವಾ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು:</p> <p>ಇಮೇಲ್: <a href="mailto:wecare@hfs.in">wecare@hfs.in</a></p> <p>ಶಾಖೆ / ಕಚೇರಿ: ಹತ್ತಿರದ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ ಮತ್ತು ಲಿಖಿತ ಮನವಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿ.</p> <p>ಸಮೀಪದ ಶಾಖೆಯನ್ನು ಪತ್ತೆಹಚ್ಚಲು <a href="https://hfs.in/locate-us/">https://hfs.in/locate-us/</a> ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ.</p> <p>ವೆಬ್‌ಸೈಟ್: <a href="https://hfs.in/customer-service">https://hfs.in/customer-service</a></p> <p>ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 8655830249</p> <p>ಪತ್ರ: ಹಿರಾನಂದಾನಿ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ - ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಘಟಕ ಪ್ರಥಮ ಮಹಡಿ, 102, ಟಿಫನಿ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್ ಹಿರಾನಂದಾನಿ ಎಸ್ಕೇಟ್, ಫೋರ್ಡ್‌ಬಂದರ್ ರಸ್ತೆ ರಾಣಿ ಪಶ್ಚಿಮ, ರಾಣಿ - 400607</p> |
| ಹಂತ II                                    | ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ(GRO)                                         | <p>ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸುವ ಮಾನದಂಡಗಳು: ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಹಂತ I ನಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.</p> <p>ಹೆಸರು: ಧೀರಜ್ ಮಿಶ್ರಾ</p> <p>ಹುದ್ದೆ: ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ</p> <p>ಇಮೇಲ್: <a href="mailto:gro@hfs.in">gro@hfs.in</a></p> <p>ದೂರವಾಣಿ: 022-6209 3488</p> <p>ವಿಳಾಸ: 9ನೇ ಮಹಡಿ, ಸಿಗ್ಮಾ ಕಟ್ಟಡ, ಹಿರಾನಂದಾನಿ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಪಾರ್ಕ್, ಟೆಕ್ನಾಲಜಿ ಸ್ಟ್ರೀಟ್, ಪವಾಯಿ, ಮುಂಬೈ - 400076, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ</p>                                                                                                                                                                                              |
| ಮಟ್ಟ III                                  | ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ (PNO)                                              | <p>ಎರಿಕೆ ಮಾನದಂಡಗಳು: ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ನೀಡಿದ ಪರಿಹಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಿಲ್ಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅವರು ಆ ವಿಷಯವನ್ನು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.</p> <p>ಹೆಸರು: ಬಾಲನ್ ಸಂತೋಷ್ ಪಾರ್ಥಸಾರಥಿ</p> <p>ಹುದ್ದೆ: ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ</p> <p>ಇಮೇಲ್: <a href="mailto:pno@hfs.in">pno@hfs.in</a></p> <p>ದೂರವಾಣಿ: +91 9870031277</p> <p>ವಿಳಾಸ: 9ನೇ ಮಹಡಿ, ಸಿಗ್ಮಾ ಕಟ್ಟಡ, ಹಿರಾನಂದಾನಿ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಪಾರ್ಕ್, ಟೆಕ್ನಾಲಜಿ ಸ್ಟ್ರೀಟ್, ಪವಾಯಿ, ಮುಂಬೈ - 400076, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ</p>                                                                                                                                                                       |
| ಹಂತ IV                                    | RBI ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಕಾರ RBI ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ. | <p>ಕಂಪನಿಯು ನೀಡಿದ ನಿರ್ಧಾರ / ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (CMS) ಪೋರ್ಟಲ್ (<a href="https://cms.rbi.org.in/">https://cms.rbi.org.in/</a>) ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ "ಸೆಂಟ್ರಲ್ ಸ್ಟಾಫ್ ರಿಸೀವ್ ಅಂಡ್ ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಸೆಕ್ಟರ್-17, ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ತಾರ, ಚಂಡೀಗಢ - 160017" ಗೆ ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.</p> <p>ಇಮೇಲ್: <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a></p> <p>ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ: #14448</p>                                                     |
| ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳು ವಿಮೆ - ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಏಜೆನ್ಸಿ |                                                                         | <p>ಭಾರತದ ವಿಮಾ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ (IRDAI) ಇಲಾಖೆ: ಪಾಲಿಸಿದಾರರ ಸಂರಕ್ಷಣೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ - ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಘಟಕ</p> <p>ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್</p> <p>ವಿಳಾಸ: ಸಿ. ನಂ. 115/1, ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಡಿಸ್ಟ್ರಿಕ್ಟ್, ನಾನಕ್ರಮ್‌ಗುಡಾ, ಗಜಿಬೌಲಿ, ಹೈದರಾಬಾದ್ - 500032</p> <p>ಇಮೇಲ್: <a href="mailto:complaints@irdai.gov.in">complaints@irdai.gov.in</a></p> <p>ಬಿಮಾ ಭರೋಸಾ ಪೋರ್ಟಲ್: <a href="https://irdai.gov.in">IRDAI ಪೋರ್ಟಲ್</a></p> <p>ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಪರ್ಕ: 155255 or 1800-4254-732</p>                                                                                                                                       |