

	ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ ಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿಎಲ್ - ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಮತ್ತು ರಿಟೇಲ್	ಆವೃತ್ತಿ: 1. 09 ದಿನಾಂಕ: 29-ಜನವರಿ-2025	ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು: ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
---	---	--	--

ಹೀರೋ ಫಿನ್‌ಕಾರ್ಪ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿಎಲ್")

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

ಆವೃತ್ತಿ ಇತಿಹಾಸ

ಆವೃತ್ತಿ	ಅನುಮೋದನೆ ದಿನಾಂಕ	ಟಿಪ್ಪಣಿ
V1.00	29.05.2016	ಆರ್‌ಬಿಐನ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನದ ಪ್ರಕಾರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯ ಅನುಮೋದನೆ
V1.01	02.11.2018	ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ಫೋನ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳ ನವೀಕರಣ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ನೀತಿಯ ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ
V1.02	21.10.2019	ಐಆರ್‌ಡಿಎ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ನೀತಿಯ ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ
V1.03	21.10.2020	ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ ನವೀಕರಣ
V1.04	28.01.2021	ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ನವೀಕರಣ
V1.05	12.12.2021	ಸಮಗ್ರ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ರ ನವೀಕರಣ
V1.06	29.04.2022	ಡೇಟಾ ಗೌಪ್ಯತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ನೀತಿಯ ಅನ್ವಯ, ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನವೀಕರಣ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ತೆಗೆಯುವಿಕೆ
V1.07	30.01.2023	ವಿಮಾ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳಿಗಾಗಿ ಟಿಎಟಿ ಮತ್ತು ಐಆರ್‌ಡಿಎಐ ಹೆಚ್ಚಳದ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ
V1.08	05.02.2024	ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ನವೀಕರಣ
V1.09	29.01.2025	ಸಿ.ಪಿ.ಜಿ.ಆರ್.ಎ.ಎಮ್ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಟಿಎಟಿ ಸೇರ್ಪಡೆ ವಿಮಾ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳಿಗಾಗಿ ಟಿಎಟಿ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ

	ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ ಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿಎಲ್ - ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಮತ್ತು ರಿಟೇಲ್	ಆವೃತ್ತಿ: 1. 09 ದಿನಾಂಕ: 29-ಜನವರಿ-2025	ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು: ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
---	---	--	--

ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ-ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ
ವರದಿ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರ ಪ್ರಕಾರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ
ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಸೇರ್ಪಡೆ

	ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ ಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿಎಲ್ - ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಮತ್ತು ರಿಟೇಲ್	ಆವೃತ್ತಿ: 1. 09 ದಿನಾಂಕ: 29-ಜನವರಿ-2025	ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು: ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
---	---	--	--

ಪರಿಚಯ:

ಹೀರೋ ಫಿನ್‌ಕಾರ್ಪ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ('ಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿಎಲ್'/'ಕಂಪನಿ') ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯಾಗಿರುವುದಕ್ಕೆ ಹೆಮ್ಮೆಪಡುತ್ತದೆ. ಈ ಮೌಲ್ಯಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಿದ್ದೇವೆ, ಜೊತೆಗೆ ತ್ವರಿತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ. ಕಂಪನಿಯ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿಸಲು, ರಚನಾತ್ಮಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗಿದೆ.

ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶ

ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ತ್ವರಿತ ತಿದ್ದುಪಡಿ/ಮೂಲಕ ಪರಿಹಾರ ಒದಗಿಸುವ ಗುರಿಯೊಂದಿಗೆ ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ. ದೂರುಗಳು ಬಂದರೆ ನಮ್ಮ ನ್ಯೂನತೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿವಾರಿಸಲು ನಾವು ಸುಗಮ ಪರಿಶೀಲನಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ. ಈ ನೀತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರು ಎತ್ತಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು, ಮಾಸ್ಟರ್ ಕಾರ್ಡ್-ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ವರದಿ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, 2025 ರಂತೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ, ಮತ್ತು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಮಾರಾಟಗಾರರು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು, ಡೇಟಾ ಗೌಪ್ಯತೆ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಡೇಟಾ ಗೌಪ್ಯತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಏಜೆಂಟ್ ಆಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸಿದ ವಿಮಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು

ಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿಎಲ್, ತನ್ನ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಮೂಲಕ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳನ್ನು ಎತ್ತಿಹಿಡಿಯಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಿದೆ:

1. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಲು, ಈ ಮುಂದಿನವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು:
 - a. ಇದರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಪ್ರಸ್ತುತ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರುವ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ
 - b. ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಅದರ ವಹಿವಾಟುಗಳು ನ್ಯಾಯೋಚಿತತೆಯನ್ನು ಆಧರಿಸಿರುತ್ತವೆ
 - c. ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾ ಗೌಪ್ಯತೆ ಕಾಪಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ

	ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ ಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿಎಲ್ - ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಮತ್ತು ರಿಟೇಲ್	ಆವೃತ್ತಿ: 1. 09 ದಿನಾಂಕ: 29-ಜನವರಿ-2025	ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು: ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
---	---	--	--

2. ಕಂಪನಿಯು, ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು, ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಮೂಲಕ:

- ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು
- ಅವುಗಳ ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಣಾಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅವನ/ಅವಳ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು

3. ಕಂಪನಿಯು, ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರು ಅದರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ತೊಂದರೆ-ಮುಕ್ತ ಅನುಭವವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಯೊಂದಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ಅತ್ಯಂತ ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ವಿಧಾನದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಉಲ್ಲಂಘನೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಮುಂದಿನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಕಂಪನಿಯು ರಚನಾತ್ಮಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪ್ರಾಯೋಗಿಕವಾಗಿ ಹೊಂದಿದೆ, ಅಲ್ಲಿ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಎಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ತ್ವರಿತ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಈ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ (ಎಸ್‌ಒಪಿ) ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ.

ಹಂತ 1 - ದೂರು ನೋಂದಣಿ:

ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಜಾನೆಲ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಒಂದರ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ವಿನಂತಿಸಲಾಗಿದೆ

	ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ ಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿಎಲ್ - ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಮತ್ತು ರಿಟೇಲ್	ಆವೃತ್ತಿ: 1. 09 ದಿನಾಂಕ: 29-ಜನವರಿ-2025	ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು: ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
---	---	--	--

ಇ-ಮೇಲ್			
	ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ಇದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ದೂರು	ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ
	1	ದ್ವಿಚಕ್ರ ವಾಹನ ಸಾಲಗಳು/ಬಳಸಿದ ಕಾರು/ಲಾಯಲ್ಟಿ ಸಾಲ/ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು (ಪಾಲುದಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಮೆ ಅಥವಾ ಡೇಟಾ ಗೌಪ್ಯತೆ ದೂರುಗಳಿಗಾಗಿ	Customer.care@HeroFinCorp.com
	2	ಅಡಮಾನದ ಮೇಲೆ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಎಸ್‌ಎಂಇ/ವಾಣಿಜ್ಯ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಮೆ ಅಥವಾ ಡೇಟಾ ಗೌಪ್ಯತೆ ದೂರುಗಳಿಗಾಗಿ	Corporate.care@HeroFinCorp.com
ಆನ್ ಲೈನ್	https://www.herofincorp.com/reach-us/customer-care		

ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ

ಹಂತ 2:

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡವು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಆದಷ್ಟು ಬೇಗ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಸೇವಾ ವಿನಂತಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ಸಮಯದೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಅವರ ಮೇಲಿರುತ್ತದೆ.

	ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ ಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿಎಲ್ - ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಮತ್ತು ರಿಟೇಲ್	ಆವೃತ್ತಿ: 1. 09 ದಿನಾಂಕ: 29-ಜನವರಿ-2025	ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು: ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
---	---	--	--

ಹಂತ 3:

ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ತಕ್ಕಂತೆ ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡದ ಪ್ರಮುಖ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದೆ.

ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು (ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರದ ಪರಿಹಾರ) ಕಂಪನಿಯು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಟಾನ್ ಅಧಿಕಾರಿ (ಐಬಿ) ಗೆ ಮಾತ್ರ ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತದೆ.

ಲಭ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ದೂರುದಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಐಬಿ ನಿದಿಷ್ಟ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸಿದ ಕಾಮೆಂಟ್‌ಗಳು/ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ, ಐಬಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಐಬಿ

ನಮಗೆ ಇಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ	ಗ್ರೀವೆನ್ಸ್ ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಸೆಲ್, ಹೀರೋ ಫಿನ್‌ಕಾರ್ಪ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಅ-44, ಮೋಹನ್ ಕೋ-ಆಪರೇಟಿವ್ ಇಂಡಸ್ಟ್ರಿಯಲ್ ಎಸ್ಟೇಟ್, ಮಥುರಾ ರಸ್ತೆ, ನವದೆಹಲಿ-110044
ನಮಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ	ಗ್ರಾಹಕರು, ನಮ್ಮ ಮೀಸಲಾದ ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಡಯಲ್ ಮಾಡಲು, ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬಹುದು: - ದ್ವಿಚಕ್ರ ವಾಹನ ಸಾಲಗಳು/ಬಳಸಿದ ಕಾರು/ಲಾಯಲ್ಟಿ ಸಾಲ/ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು (ಪಾಲುದಾರಿಕೆ ಸೇರಿದಂತೆ) ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಡೇಟಾ ಗೌಪ್ಯತೆಯ ದೂರುಗಳಿಗಾಗಿ ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6:30 ರವರೆಗೆ 1800- 102-4145 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ. - ಅಡಮಾನದ ಮೇಲೆ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಎಸ್‌ಎಂಇ/ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಡೇಟಾ ಗೌಪ್ಯತಾ ದೂರುಗಳಿಗಾಗಿ 1800-103-5271 ಗೆ ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6:00 ರವರೆಗೆ ಮತ್ತು ತಿಂಗಳ ಕೊನೆಯ 2 ಶನಿವಾರಗಳಂದು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ.

ಕಂಪನಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು.

ಹಂತ 4:

ನಿರ್ಧಾರಗಳು/ನಿರ್ಣಯದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಇ-ಮೇಲ್ ಅಥವಾ ಪೋಸ್ಟ್ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ತರವನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ.

	ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ ಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿಎಲ್ - ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಮತ್ತು ರಿಟೇಲ್	ಅವೃತ್ತಿ: 1. 09 ದಿನಾಂಕ: 29-ಜನವರಿ-2025	ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು: ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
---	---	--	--

ಕಾಲಮಿತಿ

1. ಮೇಲಿನ ಯಾವುದೇ ಜಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರು ಬಂದರೆ, ಹೀರೋ ಫಿನ್‌ಕಾರ್ಪ್ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಿ.ಆರ್.ಎಂ. ನಲ್ಲಿ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ತಕ್ಷಣ ಸ್ವಯಂ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಂತರ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ಸಮಯದೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂವಹನವನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ.
2. ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕಾರಣವನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (ಸಿ.ಪಿ.ಜಿ.ಆರ್.ಎ.ಎಮ್) ಯಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗೆ, ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಮಾ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಕಾರಣವನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 14 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ

ಮೆಲ್ಮನವಿ

ಮೆಲ್ಮನವಿ ಹಂತ 1 -

ಕಂಪನಿಯು "ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕೋಶ" ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಮೇಲಿನ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಹೋಗಬಹುದು.

ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳು
ಶ್ರೀಮತಿ ಮೋನಿಕಾ ಅರೋರಾ, ವಿಳಾಸ: ಹೀರೋ ಫಿನ್‌ಕಾರ್ಪ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, A-44, ಮೋಹನ್ ಕೋ-ಆಪರೇಟಿವ್ ಇಂಡಸ್ಟ್ರಿಯಲ್ ಎಸ್ಟೇಟ್, ಮಥುರಾ ರಸ್ತೆ, ನವದೆಹಲಿ-110044 ಇ-ಮೇಲ್: nodal.officer@herofincorp.com ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ: 0124-3633945 (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ, ಮತ್ತು ತಿಂಗಳ ಕೊನೆಯ ಎರಡು ಶನಿವಾರಗಳಲ್ಲಿ, ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10.00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6:00 ರವರೆಗೆ)

ಮೆಲ್ಮನವಿ ಹಂತ 2 -

ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದಂತೆ ಒಂದು ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಆರ್‌ಬಿಐಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು:

	ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ ಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿಎಲ್ - ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಮತ್ತು ರಿಟೇಲ್	ಅವೃತ್ತಿ: 1. 09 ದಿನಾಂಕ: 29-ಜನವರಿ-2025	ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು: ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
---	---	--	--

ಆನ್ ಲೈನ್	https://cms.rbi.org.in
ಇ-ಮೇಲ್	CRPC@rbi.org.in
ಇಲ್ಲಿಗೆ ಬರೆಯಿರಿ	ಸೆಂಟ್ರಲ್‌ಜ್ಞ ರೆಸಿಪ್ಸ್ ಅಂಡ್ ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್ ರೆಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ-160017
ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ	14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15 ರವರೆಗೆ)

ವಿಮಾ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳಿಗಾಗಿ, ದೂರುಗಳು/ವಿವಾದವನ್ನು 14 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಐಆರ್‌ಡಿಎಐ (ಭಾರತೀಯ ವಿಮಾ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ) ಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು

ವೆಬ್‌ಸೈಟ್	https://bimabharosa.irdai.gov.in
ಇ-ಮೇಲ್	complaints@irdai.gov.in
ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ	155255 ಅಥವಾ 1800 4254 732
ಇಲ್ಲಿಗೆ ಬರೆಯಿರಿ	ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಭಾರತೀಯ ವಿಮಾ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ (ಐಆರ್‌ಡಿಎ) ಪಾಲಿಸಿದಾರರ ರಕ್ಷಣೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ - ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕೋಶ ಸರ್ವೇ ಸಂಖ್ಯೆ 115/1, ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಡಿಸ್ಟ್ರಿಕ್ಟ್ ನಾನ್‌ಕ್ರಮ್‌ಗುಡಾ, ಗಜಿಬೌಲಿ, ಹೈದರಾಬಾದ್ - 500 032

ವಿಮರ್ಶೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ದೂರುಗಳ ಮೇಲೆ ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಎಂಬಎಸ್ ಅನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಅವರ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸೂಚನೆಗಳಿಗಾಗಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ವಿತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳು/ಎಂಬಎಸ್ ನ ಏಕೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

ನೀತಿಯ ಪ್ರದರ್ಶನ

ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ, ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸುವ ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಸೇವಾ ವಿತರಣಾ ಘಟಕಗಳು/ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ <https://www.herofincorp.com/company-policies> ಮೂಲಕವೂ ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದು

-----X-----