

	പരാതി പരിഹാര നയം എച്ച്എഫ്എൽ - കോർപ്പറേറ്റ് & റീട്ടെയിൽ	പതിപ്പ്: 1. 09 തീയതി: 2025 ജനുവരി 29	അംഗീകരിച്ചത്: ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടർസ്
---	--	--	---

ഹീറോ ഫിൻകോർപ്പ് ലിമിറ്റഡ് (“എച്ച്എഫ്എൽ”)

പരാതി പരിഹാര നയം

വേർഷൻ ഹിസ്റ്ററി

പതിപ്പ്	അംഗീകാര തീയതി	അഭിപ്രായങ്ങൾ
V1.00	29.05.2016	ആർബിട്രേഷന്റെ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ അനുസരിച്ചുള്ള പരാതി പരിഹാര നയത്തിന്റെ അംഗീകാരം
V1.01	02.11.2018	കോൾ സെന്റർ ഫോൺ നമ്പറുകൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നു ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത സേവനങ്ങൾക്ക് പോളിസി ബാധകമാക്കൽ
V1.02	21.10.2019	ഐആർഡിഎയ്ക്ക് കീഴിൽ കോർപ്പറേറ്റ് ഏജൻറുമാർ എന്ന നിലയിൽ നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾക്കുള്ള നയത്തിന്റെ പ്രയോഗക്ഷമത
V1.03	21.10.2020	അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റി അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യൽ
V1.04	28.01.2021	നോഡൽ ഓഫീസറുടെ വിശദാംശങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യൽ
V1.05	12.12.2021	ഇൻഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യൽ
V1.06	29.04.2022	ഡാറ്റാ സ്വകാര്യതയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ, നോഡൽ ഓഫീസറെ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യൽ, അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിയെ നീക്കം ചെയ്യൽ എന്നിവയ്ക്കായുള്ള നയത്തിന്റെ പ്രയോഗക്ഷമത
V1.07	30.01.2023	ഇൻഷുറൻസ് സംബന്ധിച്ച പരാതികൾക്കായി ടിഎടി, ഐആർഡിഎഐ എന്നിവയുടെ പുനരവലോകനം
V1.08	05.02.2024	നോഡൽ ഓഫീസറുടെ വിശദാംശങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യൽ
V1.09	29.01.2025	സിപിജിആർഎഫ്. വഴി ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾക്ക് ടിഎടി. ഉൾപ്പെടുത്തൽ ഇൻഷുറൻസുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾക്കായി ടിഎടിയുടെ പുനരവലോകനം മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ-റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ റിപ്പോർട്ടിംഗ്)

	പരാതി പരിഹാര നയം എച്ച്എഫ്എൽ - കോർപ്പറേറ്റ് & റീട്ടെയിൽ	പതിപ്പ്: 1. 09 തീയതി: 2025 ജനുവരി 29	അംഗീകരിച്ചത്: ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടർസ്
---	--	--	---

ഡയറക്ഷൻസ്, 2025 അനുസരിച്ച് ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ പരാതികൾ ഉൾപ്പെടുത്തൽ

	പരാതി പരിഹാര നയം എച്ച്എഫ്എൽ - കോർപ്പറേറ്റ് & റീട്ടെയിൽ	പതിപ്പ്: 1. 09 തീയതി: 2025 ജനുവരി 29	അംഗീകരിച്ചത്: ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടർസ്
---	--	--	---

ആമുഖം:

ഹീറോ ഫിൻകോർപ്പ് ലിമിറ്റഡ് ('എച്ച്എഫ്എൽ'/'കമ്പനി') ഒരു ഉപഭോക്തൃ കേന്ദ്രീകൃത സംഘടന എന്ന നിലയിൽ അഭിമാനിക്കുന്നു. ഈ മൂല്യത്തിന് അനുസൃതമായി, ഉപഭോക്തൃ പരാതികളുടെയും പരാതികളുടെയും കേസുകൾ കുറയ്ക്കുന്നതിനും ഉടൻ പരിഹാരം ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും ലക്ഷ്യമിട്ടുള്ള ഒരു സംവിധാനം ഞങ്ങൾ വികസിപ്പിച്ചെടുത്തിട്ടുണ്ട്. കമ്പനിയുടെ പരിഹാര സംവിധാനം കൂടുതൽ അർത്ഥവത്തായതും ഫലപ്രദമാക്കുന്നതിന്, ഘടനാപരമായ ഒരു സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

പോളിസിയിലെ ലക്ഷ്യം

ഉപഭോക്തൃ പ്രശ്നങ്ങൾക്ക് വേഗത്തിലുള്ള പരിഹാരങ്ങൾ/സഹായം നൽകുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെയാണ് ഈ നയം രൂപീകരിച്ചത്. ഒരു പരാതി ഉണ്ടായാൽ, ഞങ്ങളുടെ പോരായ്മകൾ തിരിച്ചറിയുന്നതിനും അവ വേഗത്തിൽ പരിഹരിക്കുന്നതിനുമായി സുഗമമായ ഒരു വിലയിരുത്തൽ സംവിധാനം ഞങ്ങൾക്കുണ്ട്. കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തുന്ന മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ റിപ്പോർട്ടിംഗ്) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2025 അനുസരിച്ച് ഉപഭോക്താവ് ഉന്നയിക്കുന്ന ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങൾ, ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത വെണ്ടർമാർ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങൾ, കമ്പനി ഒരു കോർപ്പറേറ്റ് ഏജന്റായി നൽകുന്ന ഡാറ്റ സ്വകാര്യതാ നയം, ഇൻഷുറൻസ് സേവനങ്ങൾ എന്നിവ പ്രകാരമുള്ള ഡാറ്റ സ്വകാര്യതാ സംബന്ധമായ കാര്യങ്ങൾ എന്നിവയും ഈ നയത്തിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.

സുപ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ

എച്ച്എഫ്എൽ., അതിന്റെ മാനേജ്മെന്റ് വഴി, ഇനിപ്പറയുന്ന പ്രതിബദ്ധതകൾ പാലിക്കാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നു:

1. ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ന്യായമായും ന്യായമായും പ്രവർത്തിക്കുക:
 - a. അതിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും നിലവിൽ പ്രാബല്യത്തിലുള്ള, ബാധകമായ എല്ലാ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും പാലിക്കുന്നതായിരിക്കും.
 - b. ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപാടുകൾ ന്യായയുക്തതയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതായിരിക്കും.
 - c. ഉപഭോക്താവിന്റെ ഡാറ്റ സ്വകാര്യത പാലിക്കുന്നു
2. ഹിന്ദി, ഇംഗ്ലീഷ് അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ വിവരങ്ങൾ നൽകിക്കൊണ്ട്,
 - a. കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളെ അവരുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ച് മനസ്സിലാക്കാൻ സഹായിക്കും.
 - b. ഉപഭോക്താവിന്റെ സാമ്പത്തിക പ്രത്യാഘാതങ്ങൾ വിശദീകരിക്കുകയും അവന്റെ/അവളുടെ ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്ന ഒന്ന് തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ സഹായിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

	പരാതി പരിഹാര നയം എച്ച്എഫ്എൽ - കോർപ്പറേറ്റ് & റീട്ടെയിൽ	പതിപ്പ്: 1. 09 തീയതി: 2025 ജനുവരി 29	അംഗീകരിച്ചത്: ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടർസ്
---	--	--	---

3. ഇത് കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പ്രശ്നരഹിതമായ അനുഭവം ഉറപ്പാക്കാൻ കമ്പനി എല്ലാ ശ്രമങ്ങളും നടത്തും. എന്നിരുന്നാലും, കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്ന സേവനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് എന്തെങ്കിലും വിധോജിപ്പുകൾ ഉണ്ടായാൽ, അത് അതീവ ശ്രദ്ധയോടെ കൈകാര്യം ചെയ്യും.

4. ഉപഭോക്താവ് പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന രീതിയിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള കൂടുതൽ നടപടിക്രമങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച് കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുന്നതാണ്.

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

കമ്പനിക്ക് പ്രായോഗികമായി ഒരു ഘടനാപരമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഉണ്ട്, അവിടെ എല്ലാ പരാതികളും ഒരു നിശ്ചിത സമയ ഷെഡ്യൂൾ അനുസരിച്ച് പരിഗണിക്കപ്പെടും. വേഗത്തിലുള്ള പരിഹാരത്തിനായി പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനായി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഈ സൗകര്യം നൽകിയിട്ടുണ്ട്.

ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ കമ്പനി സ്വീകരിച്ച സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഓപ്പറേഷൻ നടപടിക്രമം (എസ്ഒപി) അനുസരിച്ച് കസ്റ്റമർ സർവീസ് പരിഹരിക്കും.

	പരാതി പരിഹാര നയം എച്ച്എഫ്എൽ - കോർപ്പറേറ്റ് & റീട്ടെയിൽ	പതിപ്പ്: 1. 09 തീയതി: 2025 ജനുവരി 29	അംഗീകരിച്ചത്: ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടർസ്
---	--	--	---

ഘട്ടം 1 - പരാതി രജിസ്ട്രേഷൻ:

തർക്കങ്ങൾ/പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാൻ അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു.

ഇമെയിൽ	
സീരിയൽ നമ്പർ	പരാതിയുടെ വിഷയം ഇമെയിൽ ഐഡി
1	ഇരുചക്ര വാഹന വായ്പകൾ/ഉപയോഗിച്ച കാർ/ലോയൽറ്റി വായ്പ/വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ (പങ്കാളിത്തം ഉൾപ്പെടെ) എന്നിവയ്ക്കും അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഇൻഷുറൻസ് അല്ലെങ്കിൽ ഡാറ്റ സ്വകാര്യതാ പരാതികൾക്കും Customer.care@HeroFinCorp.com
2	പ്രോപ്പർട്ടി ഈടിന്മേലുള്ള വായ്പയ്ക്കും എസ്എംഇ/കൊമേഴ്സ്യൽ വായ്പകൾക്കും ഇൻഷുറൻസിനും അല്ലെങ്കിൽ അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഡാറ്റ സ്വകാര്യതാ പരാതികൾക്കും Corporate.care@HeroFinCorp.com
ഓൺലൈൻ	https://www.herofincorp.com/reach-us/customercare

	പരാതി പരിഹാര നയം എച്ച്എഫ്ഐഎൽ - കോർപ്പറേറ്റ് & റീട്ടെയിൽ	പതിപ്പ്: 1. 09 തീയതി: 2025 ജനുവരി 29	അംഗീകരിച്ചത്: ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടർസ്
---	---	--	---

ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക	പരാതി പരിഹാര സെൽ, ഹീറോ ഫിൻകോർപ്പ് ലിമിറ്റഡ്., അ-44, മോഹൻ കോ-ഓപ്പറേറ്റീവ് ഇൻഡസ്ട്രിയൽ എസ്റ്റേറ്റ്, മഥുര റോഡ്, ന്യൂ ഡെൽഹി - 110044
ഞങ്ങളെ വിളിക്കുക	ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ സമർപ്പിത ടോൾ-ഫ്രീ ലൈനിൽ ഡയൽ ചെയ്യാം: - ഇരുചക്ര വാഹന വായ്പകൾ/ഉപയോഗിച്ച കാർ/ലോയൽറ്റി വായ്പ/പങ്കാളിത്തം ഉൾപ്പെടെ വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ, ഡാറ്റാ സ്വകാര്യതാ പരാതികൾ എന്നിവയ്ക്കായി തിങ്കൾ മുതൽ ശനി വരെ രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 6:30 വരെ 1800- 102-4145 എന്ന നമ്പറിൽ ബന്ധപ്പെടാം. - വസ്തു ഈട്യിൽ എടുത്ത വായ്പയ്ക്കും എസ്എംഇ/കോർപ്പറേറ്റ് വായ്പകൾക്കും ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഡാറ്റാ സ്വകാര്യതാ പരാതികൾക്കും 1800-103-5271 എന്ന നമ്പറിൽ രാവിലെ 10:00 മുതൽ വൈകുന്നേരം 6:00 വരെയും, തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെയും, മാസത്തിലെ അവസാന 2 ശനിയാഴ്ചകളിലും ബന്ധപ്പെടാം.

പരാതികളുടെ പരിഹാരം

ഘട്ടം 2:

പരാതികൾ എത്രയും വേഗം പരിഹരിക്കേണ്ടത് കസ്റ്റമർ സർവീസ് ടീമിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തമാണ്. സേവന അഭ്യർത്ഥന നമ്പറും പരിഹാരത്തിനുള്ള താൽക്കാലിക സമയപരിധിയും അടങ്ങിയ ഒരു രസീത് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അയയ്ക്കേണ്ട ഉത്തരവാദിത്തം അവർക്കായിരിക്കും.

ഘട്ടം 3:

ഉപഭോക്താവിന്റെ സംതൃപ്തിയ്ക്കായി പരാതി പൂർണ്ണമായും പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക എന്നതാണ് ഉപഭോക്തൃ സേവന ടീമിന്റെ പ്രഥമ കടമ.

	പരാതി പരിഹാര നയം എച്ച്എഫ്ഐഎൽ - കോർപ്പറേറ്റ് & റീട്ടെയിൽ	പതിപ്പ്: 1. 09 തീയതി: 2025 ജനുവരി 29	അംഗീകരിച്ചത്: ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടർസ്
---	---	--	---

ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നിരസിക്കപ്പെട്ട ഏതൊരു പരാതിയും (ഉപഭോക്താവിന്റെ പ്രതീക്ഷയ്ക്കൊത്ത് പരിഹാരം കാണാത്തത്) കമ്പനി ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസർക്ക് (ഐഒ) മാത്രമേ പരിഹാരത്തിനായി റഫർ ചെയ്യുകയുള്ളൂ.

പരാതിക്കാരൻ സമർപ്പിച്ച രേഖകൾ, കമ്പനി നൽകുന്ന അഭിപ്രായങ്ങൾ/വ്യക്തതകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ ലഭ്യമായ രേഖകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ, ഐഒ പരാതികൾ പരിശോധിക്കും. ആവശ്യമെങ്കിൽ, പരാതിക്കാരനിൽ നിന്ന് കമ്പനി വഴി കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ ഐഒയ്ക്ക് തേടാവുന്നതാണ്.

ഘട്ടം 4:

തീരുമാനങ്ങൾ/പരിഹാരം എന്നിവയ്ക്ക് ശേഷം, കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് ഇമെയിൽ അല്ലെങ്കിൽ പോസ്റ്റ് വഴി ഒരു മറുപടി അയയ്ക്കും.

സമയ പരിധി

1. മുകളിൽ പറഞ്ഞ ഏതെങ്കിലും മാർഗങ്ങളിലൂടെ ഒരു ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് പരാതി ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, എല്ലാ പരാതികൾക്കും സിആർഎം-ൽ അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ ഉടൻ തന്നെ ഹീറോ ഫിൻകോർപ്പ് ഒരു ഓട്ടോ അക്നോളജ്മെന്റ് അയയ്ക്കും, തുടർന്ന് സേവന അഭ്യർത്ഥന നമ്പറും പരിഹാരത്തിനുള്ള താൽക്കാലിക സമയപരിധികളും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അറിയിക്കും.

2. വിഷയം പരിശോധിച്ച ശേഷം, കമ്പനി അന്തിമ മറുപടി അയയ്ക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ പ്രതികരിക്കാൻ കൂടുതൽ സമയമെടുത്തതിന്റെ കാരണം വിശദീകരിക്കുകയോ ചെയ്യും, കൂടാതെ പരാതി ലഭിച്ച് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അത് ചെയ്യാൻ ശ്രമിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, സെൻട്രലൈസ്ഡ് പബ്ലിക് ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസ് ആൻഡ് മോണിറ്ററിംഗ് സിസ്റ്റത്തിൽ (സിബിജിആർഎഫ്എം) നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾക്ക്, പരാതി ലഭിച്ച് 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കാൻ കമ്പനി ശ്രമിക്കും. ഇൻഷുറൻസ് സംബന്ധമായ പരാതികൾക്ക്, കമ്പനി അന്തിമ പ്രതികരണം അയയ്ക്കുകയോ പ്രതികരിക്കാൻ കൂടുതൽ സമയമെടുക്കുന്നതിനുള്ള കാരണം വിശദീകരിക്കുകയോ ചെയ്യും. പരാതി ലഭിച്ച് 14 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അത് പരിഹരിക്കാൻ ശ്രമിക്കും.

	പരാതി പരിഹാര നയം എച്ച്എഫ്ഐഎൽ - കോർപ്പറേറ്റ് & റീട്ടെയിൽ	പതിപ്പ്: 1. 09 തീയതി: 2025 ജനുവരി 29	അംഗീകരിച്ചത്: ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടർസ്
---	---	--	---

എസ്കലേഷൻ:

ലേവൽ 1 എസ്കലേഷൻ-

"പരാതി പരിഹാര സെൽ" നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കൾ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച നിർവ്വചിക്കപ്പെട്ട സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പരിഹാരം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, അവർക്ക് പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ/പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

എല്ലാ പരാതികളും
ശ്രീമതി മോണിക്ക അറോറ, വിലാസം: ഹീറോ ഫിൻകോർപ്പർ ലിമിറ്റഡ്, അ-44, മോഹൻ കോ-ഓപ്പറേറ്റീവ് ഇൻഡസ്ട്രിയൽ എസ്റ്റേറ്റ്, മഥുര റോഡ്, ന്യൂ ഡെൽഹി - 110044 ഇമെയിൽ: nodal.officer@herofincorp.com കോൺടാക്റ്റ് നമ്പർ: 0124-3633945 (തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ, മാസത്തിലെ അവസാന രണ്ട് ശനിയാഴ്ചകളിൽ രാവിലെ 10:00 മുതൽ വൈകുന്നേരം 6:00 വരെ)

ലേവൽ 2 എസ്കലേഷൻ -

മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച കാലയളവിനുള്ളിൽ പരാതി/തർക്കം പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ലഭിച്ച പരിഹാരത്തിൽ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് താഴെപ്പറയുന്ന രീതികളിലൂടെ കേന്ദ്രീകൃത രസീത് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിൽ ആർബിട്രേഷൻ പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്:

ഓൺലൈൻ	https://cms.rbi.org.in
ഇമെയിൽ	CRPC@rbi.org.in
എഴുതുക	സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റെസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, 4ത് ഫ്ലോർ നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഡ്-160017
ടോൾ ഫ്രീ	14448 (രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5:15 വരെ)

	പരാതി പരിഹാര നയം എച്ച്എഫ്ഐഎൽ - കോർപ്പറേറ്റ് & റീട്ടെയിൽ	പതിപ്പ്: 1. 09 തീയതി: 2025 ജനുവരി 29	അംഗീകരിച്ചത്: ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടർസ്
---	---	--	---

ഇൻഷുറൻസ് സംബന്ധമായ പരാതികൾക്ക്, പരാതികൾ/തർക്കം 14 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഐആർഡിഎഫ്ഐ (ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി & ഡെവലപ്മെന്റ് അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യ) യിൽ അപ്പീൽ നൽകാവുന്നതാണ്.

വെബ്സൈറ്റ്	https://bimabharosa.irdai.gov.in
ഇമെയിൽ	complaints@irdai.gov.in
ടോൾ ഫ്രീ	155255 അല്ലെങ്കിൽ 1800 4254 732
എഴുതുക	ജനറൽ മാനേജർ ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി ആൻഡ് ഡെവലപ്മെന്റ് അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യ (ഐആർഡിഎഫ്ഐ) പോളിസി ഹോൾഡേഴ്സ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ ആൻഡ് ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് - ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ സെൽ എസ്.ബി.നമ്പർ.115/1, ഫിനാൻഷ്യൽ ഡിസ്ട്രിക്റ്റ്, നാഗകോംഗുഡ, ഗച്ചിബെറലി, ഹൈദരാബാദ്-500 032

വിലയിരുത്തൽ സംവിധാനം

പരാതിയെക്കുറിച്ചുള്ള ആനുകാലിക എംഐഎസ് സൃഷ്ടിക്കുകയും അവലോകനത്തിനും, കൂടുതൽ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, കമ്പനിയുടെ മുതിർന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കിടയിൽ വിതരണം ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നു. അത്തരം അവലോകനങ്ങൾ/എംഐഎസ്-ന്റെ ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് ത്രൈമാസ ഇടവേളകളിൽ ബോർഡ്-ന് സമർപ്പിക്കുന്നു

പോളിസിയുടെ പ്രദർശനം

കമ്പനിയുടെ ബിസിനസ്സ് ഇടപാട് നടക്കുന്ന എല്ലാ സേവന വിതരണ യൂണിറ്റുകളിലും / സ്ഥലങ്ങളിലും, ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി, നയം പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ചുവടെയുള്ള കമ്പനി വെബ്സൈറ്റിൽ പോളിസി ആക്സ് ചെയ്യാനും കഴിയും <https://www.herofincorp.com/company-policies>

-----X-----