

	ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ନୀତି ଏଚଏଫସିଏଲ – କର୍ପୋରେଟ୍ ଓ ରିଟେଲ୍	ସଂସ୍କରଣ: 1.09 ତାରିଖ: 29-ଜାନୁ-2025	ଅନୁମୋଦିତ: ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ
---	---	--------------------------------------	------------------------------------

ହିରୋ ଫିନକର୍ପ ଲିମିଟେଡ୍ (“ଏଚଏଫସିଏଲ”)

ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ନୀତି

ସଂସ୍କରଣ ଇତିହାସ

ସଂସ୍କରଣ	ଅନୁମୋଦନ ତାରିଖ	ମନ୍ତବ୍ୟ
V1.00	29.05.2016	ଆରବିଆଇର ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ନୀତିର ଅନୁମୋଦନ
V1.01	02.11.2018	କଲ୍ ସେଣ୍ଟର ଫୋନ୍ ନମ୍ବରଗୁଡ଼ିକର ଅବ୍ୟତନ ଏବଂ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ନୀତିର ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା
V1.02	21.10.2019	ଆଇଆରଡିଏ ଅଧୀନରେ କର୍ପୋରେଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ନୀତିର ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା
V1.03	21.10.2020	ଅପିଲ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଅବ୍ୟତନ
V1.04	28.01.2021	ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ବିବରଣୀ ଅବ୍ୟତନ
V1.05	12.12.2021	ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021ର ଅବ୍ୟତନ
V1.06	29.04.2022	ଡାଟା ଗୋପନୀୟତା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ନୀତିର ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା, ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ଅବ୍ୟତନ ଏବଂ ଅପିଲ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଅପସାରଣ
V1.07	30.01.2023	ବୀମା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଟିଏଟିର ସଂଶୋଧନ ଏବଂ ଆଇଆରଡିଏଆଇ ଏକ୍ସଲେସନ୍
V1.08	05.02.2024	ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ବିବରଣୀ ଅବ୍ୟତନ
V1.09	29.01.2025	ସିପିଜିଆରଏଏମ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଟିଏଟିର ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତିକରଣ ବୀମା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଟିଏଟିର ସଂଶୋଧନ ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ - ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁରକ୍ଷା ରିପୋର୍ଟିଂ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 ଅନୁଯାୟୀ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁରକ୍ଷା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତିକରଣ

	ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ନୀତି ଏଚଏଫସିଏଲ – କର୍ପୋରେଟ୍ ଓ ରିଟେଲ୍	ସଂସ୍କରଣ: 1.09 ତାରିଖ: 29-ଜାନୁ-2025	ଅନୁମୋଦିତ: ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ
---	---	--	--

ପରିଚୟ:

ହିରୋ ଫିନକର୍ପ ଲିମିଟେଡ୍ ('ଏଚଏଫସିଏଲ'/'କମ୍ପାନୀ') ଏକ ଗ୍ରାହକ-କୈନ୍ଦ୍ରିକ ସଂସ୍ଥା ହୋଇଥିବାରୁ ନିଜକୁ ଗର୍ବିତ ମନେ କରେ । ଏହି ମୂଲ୍ୟବୋଧକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି, ଆମେ ଏକ ଏପରି ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛୁ ଯାହାର ଲକ୍ଷ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଆପତ୍ତିର ଘଟଣାକୁ ଯଥାସମ୍ଭବ କମ୍ କରିବା ସହିତ ତୁରନ୍ତ ପ୍ରତିକାର ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା । କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିକାର ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ଅଧିକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ କରିବା ପାଇଁ, ଏକ ସୁସଂଗଠିତ ପ୍ରଣାଳୀ ସ୍ଥାପନ କରାଯାଇଛି ।

ନୀତିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକର ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ/ପ୍ରତିକାର ପ୍ରଦାନ କରିବା ଲକ୍ଷ୍ୟରେ ଏହି ନୀତି ଗଠନ କରାଯାଇଥିଲା । କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଆମର ଛୁଟିଗୁଡ଼ିକୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବା ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକୁ ଶୀଘ୍ର ଦୂର କରିବା ପାଇଁ ଆମର ଏକ ସୁଗମ ସମୀକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି । ଏହି ନୀତିରେ, ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ – ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ରିପୋର୍ଟିଂ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଉଠାଯାଇଥିବା କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ୟା, ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ବିକ୍ରେତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ୟା, ତାଟା ଗୋପନୀୟତା ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ତାଟା ଗୋପନୀୟତା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବିଷୟ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା କର୍ପୋରେଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ବୀମା ସେବାଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।

ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା

ଏଚଏଫସିଏଲ, ଏହାର ପରିଚାଳନା ମାଧ୍ୟମରେ, ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାଗୁଡ଼ିକୁ ପାଳନ କରିବାକୁ ଇଚ୍ଛା କରେ:

- ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାକୁ, ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରି:
 - ଏହାର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ବର୍ତ୍ତମାନ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀକୁ ପାଳନ କରିବ
 - ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର ନିରପେକ୍ଷତା ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବ
 - ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତାଟା ଗୋପନୀୟତା ବଜାୟ ରଖାଯିବ
- କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକୁ ବୁଝିବାରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉପାୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ
 - ହିନ୍ଦୀ, ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ଯେକୌଣସି ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା
 - ସେମାନଙ୍କର ଆର୍ଥିକ ପ୍ରଭାବ ବୁଝାଇବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରୁଥିବା ବିକଳ୍ପ ବାଛିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା
- କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରିବ ଯେ, ଏହା ସହିତ କାରବାର କରିବାରେ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ଏକ ସମସ୍ୟାମୁକ୍ତ ଅନୁଭୂତି ରହୁ । ତଥାପି, କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବାକୁ ନେଇ କୌଣସି ଅସହମତିର ପରିସ୍ଥିତିରେ, ତାହାକୁ ଅତ୍ୟନ୍ତ ଯତ୍ନ ସହ ସମାଧାନ କରାଯିବ ।

	ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ନୀତି ଏଚଏଫସିଏଲ – କର୍ପୋରେଟ୍ ଓ ରିଟେଲ୍	ସଂସ୍କରଣ: 1.09 ତାରିଖ: 29-ଜାନୁ-2025	ଅନୁମୋଦିତ: ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ
---	---	--	--

4. ଯଦି ଗ୍ରାହକ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପଦ୍ଧତିରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହାକୁ ଉଚିତ ସ୍ତରକୁ ନେବାର ପରବର୍ତ୍ତୀ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବ ।

ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ବ୍ୟବସ୍ଥା

କମ୍ପାନୀର ଏକ ସୁସଂଗଠିତ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି, ଯେଉଁଠାରେ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟସୀମା ଅନୁଯାୟୀ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରାଯାଏ । ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଶୀଘ୍ର ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିବାକୁ ଏହି ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ।

କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଷ୍ଟାଣ୍ଡାର୍ଡ ଅପରେସନ୍ ପ୍ରୋସିଜର (ଏସଓପି) ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦ୍ୱାରା କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ମଧ୍ୟ ସମାଧାନ କରାଯିବ ।

ପର୍ଯ୍ୟାୟ 1 - ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ:

ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଚ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରୁ ଯେକୌଣସି ଗୋଟିଏ ମାଧ୍ୟମରେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ/ଆପତ୍ତି ପଞ୍ଜିକରଣ କରିବାକୁ ଅନୁରୋଧ କରାଯାଇଛି

ଇମେଲ୍			
	କ୍ର.ସଂ.	ଅଭିଯୋଗର ବିଷୟ	ଇମେଲ୍ ଆଇଡି
	1	ଦ୍ରୁତ-ଚକିଆ ରଣ/ବ୍ୟବହୃତ କାର/ଲୟାଲଟି ରଣ/ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ (ଭାଗିଦାରୀ ସମେତ) ଏବଂ ଏହା ସହ ଜଡିତ ବୀମା କ୍ଲିମ୍ ଡାଟା ଗୋପନୀୟତା ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ	Customer.care@HeroFinCorp.com
	2	ସମ୍ପତ୍ତି ବନ୍ଧକ ରଣ ଏବଂ ଏସଏମଇ/ବାଣିଜ୍ୟିକ ରଣ ଏବଂ ଏହା ସହ ଜଡିତ ବୀମା କ୍ଲିମ୍ ଡାଟା ଗୋପନୀୟତା ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ	Corporate.care@HeroFinCorp.com
ଅନଲାଇନ୍	https://www.herofincorp.com/reach-us/customer-care		

	ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ନୀତି ଏଟଏଫସିଏଲ – କର୍ପୋରେଟ୍ ଓ ରିଟେଲ୍	ସଂସ୍କରଣ: 1.09 ତାରିଖ: 29-ଜାନୁ-2025	ଅନୁମୋଦିତ: ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ
---	---	--	--

ଆମକୁ ଲେଖନ୍ତୁ	ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ସେଲ୍, ହିରୋ ଫିନକର୍ପ ଲିମିଟେଡ୍, କ-44, ମୋହନ କୋ-ଅପରେଟିଭ୍ ଇଣ୍ଡଷ୍ଟ୍ରିଆଲ୍ ଇଷ୍ଟେଟ୍, ମଥୁରା ରୋଡ୍, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ - 110044
ଆମକୁ କଲ୍ କରନ୍ତୁ	ଗ୍ରାହକମାନେ ଆମର ଉତ୍ତରୀକୃତ ଟୋଲ୍-ଫ୍ରି ଲାଇନରେ ଡାଏଲ୍-ଇନ୍ କରିପାରିବେ: - ଦୁଇ-ଚକିଆ ଋଣ/ବ୍ୟବହୃତ କାର/ଲୟାଲଟି ଋଣ/ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣ (ଭାଗିଦାରୀ ସମେତ) ଏବଂ ଏହା ସହ ଜଡିତ ଡାଟା ଗୋପନୀୟତା ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ 1800-102-4145 ରେ ସକାଳ 9:30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6:30 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ, ସୋମବାରରୁ ଶନିବାର - ସମ୍ପତ୍ତି ବନ୍ଧକ ଋଣ ଏବଂ ଏସଏମଇ/କର୍ପୋରେଟ୍ ଋଣ ଏବଂ ଏହା ସହ ଜଡିତ ଡାଟା ଗୋପନୀୟତା ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ 1800-103-5271 ରେ ସକାଳ 10:00 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6:00 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ, ସୋମବାରରୁ ଶୁକ୍ରବାର ଏବଂ ମାସର ଶେଷ 2ଟି ଶନିବାର ଦିନ

ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ

ପର୍ଯ୍ୟାୟ 2:

ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳ ଯଥାଶୀଘ୍ର ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଦାୟୀ ଅଟନ୍ତି । ସେମାନେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସର୍ଭିସ୍ ରିକ୍ୱେଷ୍ଟ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସମୟସୀମା ସହିତ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ର ପଠାଇବା ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବେ ।

ପର୍ଯ୍ୟାୟ 3:

ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳର ଏହା ପ୍ରମୁଖ କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ଯେ ଅଭିଯୋଗଟି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଅନୁଯାୟୀ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ସମାଧାନ ହେଉ ।

ଯେକୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଯାହା ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଖାରଜ ହୋଇଛି (ସମାଧାନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆଶା ଅନୁଯାୟୀ ନୁହେଁ) ତାହା କେବଳ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳ ଅଧିକାରୀ (ଆଇଓ)ଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଯିବ ।

ଆଇଓ ଉପଲବ୍ଧ ରେକର୍ଡଗୁଡ଼ିକ ଆଧାରରେ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ପରୀକ୍ଷା କରିବେ, ଯେଉଁଥିରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା ଦଲିଲ୍ ଏବଂ ଆଇଓଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ମତ୍ତବ୍ୟ/ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ଆଇଓ କମ୍ପାନୀ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କଠାରୁ ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ମାଗିପାରନ୍ତି ।

ପର୍ଯ୍ୟାୟ 4:

ନିଷ୍ପତ୍ତି/ସମାଧାନ ପରେ, କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଇମେଲ୍ କିମ୍ବା ଡାକ ମାଧ୍ୟମରେ ଏକ ଉତ୍ତର ପଠାଯିବ ।

	ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ନୀତି ଏଟଏଫସିଏଲ – କର୍ପୋରେଟ୍ ଓ ରିଟେଲ୍	ସଂସ୍କରଣ: 1.09 ତାରିଖ: 29-ଜାନୁ-2025	ଅନୁମୋଦିତ: ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ
---	---	--	--

ସମୟସୀମା

1. ଯଦି ଉପରୋକ୍ତ କୌଣସି ଚ୍ୟାନେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ, ତେବେ ହିରୋ ଫିନକର୍ପ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ସିଆରଏମରେ ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରିବା ମାତ୍ରେ ତୁରନ୍ତ ଏକ ସ୍ପର୍ଶାତ୍ମକ ସ୍ୱୀକୃତି ପଠାଇବ, ଏବଂ ପରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସର୍ଭିସ୍ ରିକ୍ୱେଷ୍ଟ ନମ୍ବର ଓ ସମାଧାନ ପାଇଁ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସମୟସୀମା ସହିତ ଏକ ଯୋଗାଯୋଗ ପଠାଯିବ ।

2. ମାମଲାଟିକୁ ପରୀକ୍ଷା କରିବା ପରେ, କମ୍ପାନୀ ତୃଡ଼ାନ୍ତ ଉତ୍ତର ପଠାଇବ କିମ୍ବା ଉତ୍ତର ଦେବାରେ ଅଧିକ ସମୟ ନେବାର କାରଣ ବୁଝାଇବ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତିର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏହା କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ । ତଥାପି, କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ଜନ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ ପ୍ରଣାଳୀ (ସିପିଜିଆରଏମ୍)ରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତିର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ଏବଂ ବୀମା ସମ୍ପର୍କୀୟ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ତୃଡ଼ାନ୍ତ ଉତ୍ତର ପଠାଇବ କିମ୍ବା ଉତ୍ତର ଦେବାରେ ଅଧିକ ସମୟ ନେବାର କାରଣ ବୁଝାଇବ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତିର 14 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏହା କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ।

ଏକ୍ସାଲେସନ୍:

ସ୍ତର 1 ଏକ୍ସାଲେସନ୍-

ଯଦି ଗ୍ରାହକମାନେ "ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ସେଲ୍" ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି କିମ୍ବା ଉପରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ପାଇନାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ସେମାନେ ଏହାକୁ ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର/ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଇପାରିବେ ।

ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ
ଶ୍ରୀମତୀ ମୋନିକା ଅରୋରା, ଠିକଣା: ହିରୋ ଫିନକର୍ପ ଲିମିଟେଡ୍, କ-44, ମୋହନ କୋ-ଅପରେଟିଭ୍ ଇଣ୍ଡଷ୍ଟ୍ରିଆଲ୍ ଇଷ୍ଟେଟ୍, ମଥୁରା ରୋଡ୍, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ - 110044 ଇମେଲ୍: nodal.officer@herofincorp.com ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର: 0124-3633945 (ସୋମବାରରୁ ଶୁକ୍ରବାର, ଏବଂ ମାସର ଶେଷ ଦୁଇଟି ଶନିବାର, ସକାଳ 10.00 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6:00 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ)

ସ୍ତର 2 ଏକ୍ସାଲେସନ୍-

ଯଦି ଅଭିଯୋଗ / ବିବାଦର ସମାଧାନ ଉପରୋକ୍ତ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ କରାନଯାଏ କିମ୍ବା ଯଦି ପ୍ରାପ୍ତ ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମାଧ୍ୟମରେ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ଗ୍ରହଣ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ରରେ ଆରବିଆଇ ନିକଟରେ ନିଜ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ:

	ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ନୀତି ଏଚଏଫସିଏଲ – କର୍ପୋରେଟ୍ ଓ ରିଟେଲ୍	ସଂସ୍କରଣ: 1.09 ତାରିଖ: 29-ଜାନୁ-2025	ଅନୁମୋଦିତ: ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ
---	---	--------------------------------------	------------------------------------

ଅନଲାଇନ୍	https://cms.rbi.org.in
ଇମେଲ୍	CRPC@rbi.org.in
ଏହି ଠିକଣାରେ ଲେଖକ	କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ଗ୍ରହଣ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ୪ର୍ଥ ମହଲା, ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ - 160017
ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି	14448 (ସକାଳ 9:30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 5:15 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ)

ବୀମା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ, ଯଦି ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦର ସମାଧାନ 14 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କରାଯାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଆଇଆରଡିଏଆଇ (ଭାରତୀୟ ବୀମା ନିୟାମକ ଓ ବିକାଶ ପ୍ରାଧିକରଣ) ନିକଟରେ ଅପିଲ୍ କରିପାରିବେ ।

ଝେବସାଇଟ୍	https://bimabharosa.irdai.gov.in
ଇମେଲ୍	complaints@irdai.gov.in
ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି	155255 କିମ୍ବା 1800 4254 732
ଏହି ଠିକଣାରେ ଲେଖକ	ଜେନେରାଲ୍ ମ୍ୟାନେଜର ଭାରତୀୟ ବୀମା ନିୟାମକ ଓ ବିକାଶ ପ୍ରାଧିକରଣ (ଆଇଆରଡିଏଆଇ) ପଲିସିଆରକଙ୍କ ସୁରକ୍ଷା ଓ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ବିଭାଗ – ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ସେଲ୍ ସର୍ଭେ ନଂ.115/1, ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ଡିଷ୍ଟ୍ରିକ୍ଟ୍, ନାନକରାମଗୁଡ଼ା, ଗଡ଼ିବୋଝଲି, ହାଇଦ୍ରାବାଦ - 500 032

ସମୀକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା

ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ସାମୟିକ ଏମଆଇଏସ୍ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇ କମ୍ପାନୀର ବରିଷ୍ଠ ଅଧିକାରୀମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ସେମାନଙ୍କର ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ଯଦି କିଛି ପରବର୍ତ୍ତୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଥାଏ, ସେଥିପାଇଁ ପ୍ରଚାର କରାଯାଏ । ଏପରି ସମୀକ୍ଷା/ଏମଆଇଏସର ଏକ ଏକୀକୃତ ରିପୋର୍ଟ ଟ୍ରେନାସିକ ବ୍ୟବଧାନରେ ବୋର୍ଡକୁ ଦାଖଲ କରାଯାଏ ।

ନୀତିର ପ୍ରଦର୍ଶନ

ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସୁବିଧା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ଯୁନିଟ୍ / ସ୍ଥାନରେ ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟବସାୟିକ କାରବାର ହୁଏ, ସେଠାରେ ଏହି ନୀତିକୁ ପ୍ରମୁଖ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯାଇଛି । ଗ୍ରାହକମାନେ <https://www.herofincorp.com/company-policies> ମାଧ୍ୟମରେ କମ୍ପାନୀ ଝେବସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ଏହି ନୀତିକୁ ଦେଖିପାରିବେ ।

-----X-----