

	অভিযোগ সমাধান নীতি এইচএফচিএল - কর্পৰেট আৰু ৰিটেইল	সংস্কৰণ: 1. 09 তাৰিখ: 29-জানুৱাৰী-2025	অনুমোদন জনাইছে: সঞ্চালক মণ্ডলী
---	--	---	-----------------------------------

হিৰো ফিনকৰ্প লিমিটেড ("এইচএফচিএল")

অভিযোগ সমাধান নীতি

সংস্কৰণৰ ইতিহাস

সংস্কৰণ	অনুমোদনৰ তাৰিখ	মন্তব্য
V1.00	29.05.2016	আৰবিআইৰ মুখ্য নিৰ্দেশনা অনুসৰি অভিযোগ সমাধান নীতিৰ অনুমোদন
V1.01	02.11.2018	কল চেণ্টাৰৰ ফোন নম্বৰৰ আপডেট কৰা আউটচ'ৰ্চ সেৱাসমূহত নীতিৰ প্ৰযোজ্যতা
V1.02	21.10.2019	আইআৰডিএৰ অধীনত কর্পৰেট এজেন্ট হিচাপে প্ৰদান কৰা সেৱাসমূহৰ ক্ষেত্ৰত নীতিৰ প্ৰযোজ্যতা
V1.03	21.10.2020	আপীল কৰ্তৃপক্ষৰ আপডেট
V1.04	28.01.2021	নোডাল অফিচাৰৰ সবিশেষ আপডেট
V1.05	12.12.2021	একত্ৰীকৃত লোকপাল আঁচনি, 2021ৰ আপডেট
V1.06	29.04.2022	তথ্য গোপনীয়তা সম্পৰ্কীয় অভিযোগ, আপডেট কৰা নোডাল বিষয়া আৰু আপীল কৰা কৰ্তৃপক্ষৰ অপসাৰণৰ বাবে নীতিৰ প্ৰযোজ্যতা
V1.07	30.01.2023	বীমা সম্পৰ্কীয় অভিযোগৰ বাবে টিএটি আৰু আইআৰডিএআই বৃদ্ধিৰ সংশোধন
V1.08	05.02.2024	নোডাল অফিচাৰৰ সবিশেষ আপডেট
V1.09	29.01.2025	চিপিজিআৰএএমৰ জৰিয়তে পোৱা অভিযোগৰ বাবে টিএটি অন্তৰ্ভুক্তকৰণ বীমা সম্পৰ্কীয় অভিযোগৰ বাবে টিএটিৰ সংশোধন মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন-ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (ক্রেডিট ইনফৰমেচন ৰিপাৰ্টিং) নিৰ্দেশনা, 2025 অনুসৰি ক্রেডিট তথ্য অভিযোগ অন্তৰ্ভুক্তকৰণ

	অভিযোগ সমাধান নীতি এইচএফচিএল - কর্পৰেট আৰু ৰিটেইল	সংস্কৰণ: 1. 09 তাৰিখ: 29-জানুৱাৰী-2025	অনুমোদ জনাইছে: সঞ্চালক মণ্ডলী
---	--	---	--------------------------------------

পাতনি:

হিৰো ফিনকৰ্প লিমিটেড ('এইচএফচিএল'/'কোম্পানীটো') গ্ৰাহক কেন্দ্ৰিক সংস্থা হিচাপে নিজকে গৌৰৱান্বিত কৰে। এই মূল্যৰ সৈতে খাপ খুৱাই আমি এনে এটা ব্যৱস্থা উদ্ভাৱন কৰিছো যাৰ লক্ষ্য হৈছে গ্ৰাহকৰ অভিযোগ আৰু অভাৱৰ ঘটনা কম কৰা, একে সময়তে তৎকালীন প্ৰতিকাৰ নিশ্চিত কৰা। কোম্পানীৰ সমাধান প্ৰক্ৰিয়াটোক অধিক অৰ্থপূৰ্ণ আৰু কাৰ্যকৰী কৰি তুলিবলৈ, এক গঠনমূলক ব্যৱস্থা স্থাপন কৰা হৈছে।

নীতিৰ উদ্দেশ্য

গ্ৰাহকৰ সমস্যাবোৰত দ্ৰুত সংশোধন/সহায় প্ৰদান কৰাৰ লক্ষ্যৰে এই নীতি গঠন কৰা হৈছে। অভিযোগৰ ক্ষেত্ৰত, আমাৰ ক্ৰটিবোৰ চিনাক্ত কৰি দ্ৰুতভাৱে দূৰ কৰিবলৈ আমাৰ এক মসৃণ পৰ্যালোচনা ব্যৱস্থা আছে। এই নীতিয়ে সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন – ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (ক্রেডিট তথ্য প্ৰতিবেদন) নিৰ্দেশনা, 2025ৰ সৈতে সংগতি ৰাখি গ্ৰাহকে উত্থাপন কৰা ক্রেডিট তথ্যৰ সৈতে জড়িত বিষয়সমূহ আৰু আউটচ'ৰ্ট কৰা বিক্ৰেতাসকলে প্ৰদান কৰা সেৱাসমূহৰ সৈতে জড়িত বিষয়সমূহ, ডাটা গোপনীয়তা নীতি আৰু কোম্পানীয়ে কর্পৰেট এজেণ্ট হিচাপে প্ৰদান কৰা বীমা সেৱাসমূহৰ সৈতে জড়িত বিষয়সমূহো সামৰি লয়।

মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতি

এইচএফচিএল, ইয়াৰ ব্যৱস্থাপনাৰ জৰিয়তে, নিম্নলিখিত প্ৰতিশ্ৰুতিবোৰ সমৰ্থন কৰাৰ উদ্দেশ্য ৰাখে:

- গ্ৰাহকৰ সৈতে হোৱা সকলো লেনদেনত ন্যায্য আৰু যুক্তিসংগতভাৱে কাম কৰাটো নিশ্চিত কৰে:
 - ইয়াৰ সামগ্ৰী আৰু সেৱাবোৰে বৰ্তমানে বলৱৎ হৈ থকা প্ৰযোজ্য সকলো প্ৰাসংগিক আইন আৰু নিয়মাবলী পূৰণ কৰিব
 - ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে ইয়াৰ লেনদেন নিৰপেক্ষতাৰ ওপৰত আধাৰিত হ'ব
 - গ্ৰাহকৰ তথ্য গোপনীয়তা বজাই ৰখা হয়
- কোম্পানীটোৱে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক ইয়াৰ সামগ্ৰী আৰু সেৱা বুজাত সহায় কৰিব
 - হিন্দী, ইংৰাজী বা যিকোনো স্থানীয় ভাষাত তথ্য প্ৰদান কৰে
 - তেওঁলোকৰ বিত্তীয় প্ৰভাৱ ব্যাখ্যা কৰা আৰু গ্ৰাহকক তেওঁৰ প্ৰয়োজনীয়তা পূৰণ কৰা বাছনি কৰাত সহায় কৰে
- কোম্পানীটোৱে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলৰ ইয়াৰ সৈতে মোকাবিলা কৰাৰ এক সমস্যাবিহীন অভিজ্ঞতা নিশ্চিত কৰাৰ বাবে সকলো প্ৰচেষ্টা কৰিব। অৱশ্যে, কোম্পানীয়ে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক প্ৰদান কৰা সেৱাৰ সৈতে কোনো মতানৈক্যৰ ক্ষেত্ৰত, ইয়াক অতি সাৱধানে মোকাবিলা কৰা হ'ব।

	অভিযোগ সমাধান নীতি এইচএফচিএল - কর্পোৰেট আৰু ৰিটেইল	সংস্কৰণ: 1. 09 তাৰিখ: 29-জানুৱাৰী-2025	অনুমোদ জনাইছে: সঞ্চালক মণ্ডলী
---	---	---	----------------------------------

4. যদি গ্ৰাহকজনে তেওঁলোকৰ অভিযোগ সমাধান ব্যৱস্থাপনা প্ৰক্ৰিয়াত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক অভিযোগটো আগবঢ়াই নিয়াৰ পৰৱৰ্তী প্ৰক্ৰিয়াৰ ওপৰত নিৰ্দেশনা দিব।

অভিযোগ নিবাৰণ ব্যৱস্থা

কোম্পানীটোৰ অনুশীলনত এক গঠনমূলক অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী আছে য'ত এক নিৰ্ধাৰিত সময়সূচী অনুসৰি সকলো অভিযোগৰ সমাধান কৰা হ'ব। গ্ৰাহকসকলক ক্ষীপ্ৰতাৰে সমাধানৰ বাবে অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰাৰ বাবে এই সুবিধা প্ৰদান কৰা হৈছে।

কোম্পানীয়ে গ্ৰহণ কৰা ষ্টেণ্ডাৰ্ড অপাৰেচন প্ৰক্ৰিয়া (এছঅ'পি) অনুসৰি ক্রেডিট তথ্যৰ সৈতে জড়িত গ্ৰাহকৰ অভিযোগসমূহো গ্ৰাহক সেৱাৰ দ্বাৰা সমাধান কৰিব লাগিব।

স্তৰ 1-অভিযোগ পঞ্জীয়ন:

গ্ৰাহকসকলক তলত উল্লেখ কৰা যিকোনো এটা চেনেলৰ জৰিয়তে তেওঁলোকৰ অনুগত/অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰিবলৈ অনুৰোধ জনোৱা হৈছে

ইমেইল			
	ক্রমিক নং.	অভিযোগ কৰক	ইমেইল আইডি
	1	দুচকীয়া বাহনৰ ঋণ/ব্যৱহৃত গাড়ী/লয়েলিটি ঋণ/ব্যক্তিগত ঋণ (অংশীদাৰিত্বকে ধৰি) আৰু ইয়াৰ সৈতে জড়িত বীমা বা তথ্য গোপনীয়তাৰ অভিযোগৰ বাবে	Customer.care@HeroFinCorp.com
	2	সম্পত্তি আৰু SME/বাণিজ্যিক ঋণ আৰু বীমা বা ইয়াৰ সৈতে সম্পৰ্কিত তথ্য গোপনীয়তা অভিযোগৰ বিৰুদ্ধে ঋণৰ বাবে	Corporate.care@HeroFinCorp.com
অনলাইন	https://www.herofincorp.com/reach-us/customer-care		

	অভিযোগ সমাধান নীতি এইচএফচিএল - কর্পৰেট আৰু ৰিটেইল	সংস্কৰণ: 1. 09 তাৰিখ: 29-জানুৱাৰী-2025	অনুমোদন জনাইছে: সঞ্চালক মণ্ডলী
---	--	---	---------------------------------------

আমালৈ লিখক	অভিযোগ নিষ্পত্তি চেল, হিৰো ফিনকৰ্প লিমিটেড, এ-44, মোহন কো-অপাৰেটিভ ইণ্ডাষ্ট্ৰিয়েল এস্টেট, মথুৰা ৰোড, নতুন দিল্লী-110044
আমাক কল কৰক	গ্ৰাহকে আমাৰ নিৰ্দিষ্ট টোল-ফ্ৰী লাইনত ডায়েল-ইন কৰিব পাৰে: - দুচকীয়া বাহনৰ ঋণ/ব্যৱহৃত গাড়ী/লয়েলিটি ঋণ/ব্যক্তিগত ঋণ (অংশীদাৰিত্বকে ধৰি) আৰু ইয়াৰ সৈতে সম্পৰ্কিত তথ্য গোপনীয়তাৰ অভিযোগৰ বাবে 1800- 102-4145 নম্বৰত সোমবাৰৰ পৰা শনিবাৰলৈকে পুৱা 9:30 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 6:30 বজালৈকে অভিযোগ দিব পাৰিব। - সম্পত্তি আৰু এছএমই/কৰ্পৰেট ঋণৰ বিৰুদ্ধে ঋণ আৰু ইয়াৰ সৈতে সম্পৰ্কিত তথ্য গোপনীয়তা অভিযোগৰ বাবে সোমবাৰৰ পৰা শুক্ৰবাৰলৈকে আৰু মাহৰ শেষৰ 2টা শনিবাৰত 11800-103-5271 নম্বৰত পুৱা 9:30 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 6:30 বজালৈকে অভিযোগ দিব পাৰিব।

অভিযোগৰ সমাধান

পদক্ষেপ 2:

অভিযোগৰ সমাধান অতি সোনকালে কৰাৰ বাবে গ্ৰাহক সেৱা দল দায়বদ্ধ হয়। তেওঁলোকে গ্ৰাহকসকলক সেৱা অনুৰোধ নম্বৰ আৰু সমাধানৰ বাবে সম্ভাৱ্য সময়সীমাৰ সৈতে স্বীকৃতি প্ৰেৰণৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব।

পদক্ষেপ 3:

গ্ৰাহকৰ সন্তুষ্টিৰ বাবে অভিযোগটো সম্পূৰ্ণৰূপে সমাধান কৰাটো গ্ৰাহক সেৱা দলৰ আটাইতকৈ ডাঙৰ কৰ্তব্য।

যিকোনো অভিযোগ যি আংশিক বা সম্পূৰ্ণৰূপে প্ৰত্যাখ্যান কৰা হয় (সমাধান গ্ৰাহকৰ আশাৰ সৈতে মিল নাথাকিলে) কেৱল কোম্পানীয়ে সমাধানৰ বাবে আন্তৰ্গতীৰ্ণ লোকপাল বিষয়া (আইঅ') লৈ প্ৰেৰণ কৰিব।

আইঅ'য়ে উপলব্ধ ৰেকৰ্ডৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি অভিযোগবোৰ পৰীক্ষা কৰিব, অভিযোগকাৰীৰ দ্বাৰা দাখিল কৰা নথিপত্ৰ, আৰু আইঅ'ৰ নিৰ্দিষ্ট প্ৰশ্নবোৰত কোম্পানীৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা মন্তব্য/স্পষ্টীকৰণকে ধৰি। প্ৰয়োজন হ'লে আইঅ'য়ে কোম্পানীৰ জৰিয়তে অভিযোগকাৰীৰ পৰা অতিৰিক্ত তথ্য বিচাৰিব পাৰে।

পদক্ষেপ 4:

সিদ্ধান্ত/সমাধানৰ পিছত, কোম্পানীয়ে ইমেইল বা ডাকৰ জৰিয়তে গ্ৰাহকলৈ এটা উত্তৰ প্ৰেৰণ কৰিব।

	অভিযোগ সমাধান নীতি এইচএফচিএল - কর্পৰেট আৰু ৰিটেইল	সংস্কৰণ: 1. 09 তাৰিখ: 29-জানুৱাৰী-2025	অনুমোদ জনাইছে: সঞ্চালক মণ্ডলী
---	--	---	----------------------------------

নিৰ্ধাৰিত সময়সীমা

- যদি ওপৰৰ যিকোনো চেনেলৰ জৰিয়তে এজন গ্ৰাহকৰ পৰা অভিযোগ পোৱা যায়, সকলো অভিযোগৰ বাবে চিআৰএম -ত অনুৰোধ পোৱাৰ লগে লগে হিৰো ফিনকৰ্পে এটা স্বয়ংক্ৰিয় স্বীকৃতি প্ৰেৰণ কৰিব, ইয়াৰ পিছত গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে সেৱা অনুৰোধ নম্বৰ আৰু সমাধানৰ বাবে অস্থায়ী সময়সীমাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰা হয়
- বিষয়টো পৰীক্ষা কৰাৰ পিছত, কোম্পানীয়ে চূড়ান্ত উত্তৰ প্ৰেৰণ কৰিব বা উত্তৰ দিবলৈ অধিক সময় লোৱাৰ কাৰণ ব্যাখ্যা কৰিব আৰু অভিযোগ পোৱাৰ 30 দিনৰ ভিতৰত এনে কৰাৰ চেষ্টা কৰিব। অৱশ্যে, কেন্দ্ৰীয়কৃত ৰাজহুৱা অভিযোগ নিৰ্ণয় আৰু নিৰীক্ষণ ব্যৱস্থা (চিপিজিআৰএএম) ৰ পৰা প্ৰাপ্ত অভিযোগৰ বাবে, কোম্পানীয়ে অভিযোগ প্ৰাপ্ত হোৱাৰ 21 দিনৰ ভিতৰত আৰু বীমা সম্পৰ্কীয় অভিযোগৰ বাবে অভিযোগটো সমাধান কৰাৰ চেষ্টা কৰিব, কোম্পানীয়ে চূড়ান্ত উত্তৰ প্ৰেৰণ কৰিব বা উত্তৰ দিবলৈ অধিক সময় লোৱাৰ কাৰণ ব্যাখ্যা কৰিব আৰু অভিযোগ প্ৰাপ্ত হোৱাৰ 14 দিনৰ ভিতৰত এনে কৰাৰ চেষ্টা কৰিব

আগবঢ়াই নিয়া:

স্তৰ 1 আগবঢ়াই নিয়া-

যদি গ্ৰাহকসকলে "অভিযোগ নিৰাময় কোষ"ই প্ৰদান কৰা সিদ্ধান্তত সন্তুষ্ট নহয় বা ওপৰত উল্লেখ কৰা নিৰ্ধাৰিত সময়সীমাৰ ভিতৰত সমাধান লাভ কৰা নাই, তেন্তে তেওঁলোকে প্ৰধান নোডাল বিষয়া/অভিযোগ নিৰাময় বিষয়ালৈ বিষয়টো লৈ যাব পাৰে।

সকলো অভিযোগ
শ্ৰীমতী মনিকা আৰোৰা, ঠিকনা: হিৰো ফিনকৰ্প লিমিটেড, এ-44, মোহন কো-অপাৰেটিভ ইণ্ডাষ্ট্ৰিয়েল ইষ্টেট, মথুৰা ৰোড, নতুন দিল্লী-110044 ইমেইল: nodal.officer@herofincorp.com যোগাযোগ নম্বৰ: 0124-3633945 (সোমবাৰৰ পৰা শুক্ৰবাৰলৈ, আৰু মাহৰ শেষৰ দুটা শনিবাৰত, 10:00 পুৱা 6:00 বজালৈকে)

স্তৰ 2 বৃদ্ধি-

যদি ওপৰত উল্লেখ কৰা ধৰণে অভিযোগ / বিবাদৰ সমাধান নহয় বা লাভ কৰা সমাধানত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে নিম্নলিখিত পদ্ধতিৰ জৰিয়তে কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰত আৰবিআইৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে:

	অভিযোগ সমাধান নীতি এইচএফচিএল - কর্পৰেট আৰু ৰিটেইল	সংস্কৰণ: 1. 09 তাৰিখ: 29-জানুৱাৰী-2025	অনুমোদ জনাইছে: সঞ্চালক মণ্ডলী
---	--	---	--------------------------------------

অনলাইন	https://cms.rbi.org.in
ইমেইল	CRPC@rbi.org.in
আমালৈ লিখক	কেন্দ্ৰীয় ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক, ৪ৰ্থ ফ্ল'ৰ, ছেক্টৰ 17, চণ্ডীগড়-160017
টোলফ্ৰী	14448 (পুৱা 9:30 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 5:15 বজালৈকে)

বীমা সম্পৰ্কীয় অভিযোগৰ বাবে, যদি অভিযোগ/বিবাদ 14 দিনৰ ভিতৰত সমাধান কৰা নহয়, গ্ৰাহকে আইআৰডিএআই (ভাৰতীয় বীমা নিয়ন্ত্ৰক আৰু উন্নয়ন কৰ্তৃপক্ষ) লৈ আবেদন কৰিব পাৰে

ৱেবছাইট	https://bimabharosa.irdai.gov.in
ইমেইল	complaints@irdai.gov.in
টোলফ্ৰী	155255 বা 1800 4254 732
আমালৈ লিখক	জেনেৰেল মেনেজাৰ ভাৰতীয় বীমা নিয়ন্ত্ৰণ আৰু উন্নয়ন কৰ্তৃপক্ষ (আইআৰডিএআই) পলিচিধাৰকৰ সুৰক্ষা আৰু অভিযোগ নিৰাময় বিভাগ – অভিযোগ নিৰাময় কোষ সি.নং.115/1, ফাইনেলিয়েল জিলা, নানকৰামগুড়া, গাচীবাউলী, হায়দৰাবাদ-500 032

পুনৰীক্ষণ ব্যৱস্থাপনা

অভিযোগৰ ওপৰত সময়ে সময়ে এমআইএছ সৃষ্টি কৰা হয় আৰু কোম্পানীটোৰ জ্যেষ্ঠ বিষয়াসকলৰ মাজত তেওঁলোকৰ পৰ্যালোচনা আৰু অধিক নিৰ্দেশনাৰ বাবে প্ৰচাৰ কৰা হয়, যদি আছে। এনে ধৰণৰ পৰ্যালোচনা/এমআইএছৰ এক একত্ৰিত প্ৰতিবেদন ত্ৰৈমাসিক ব্যৱধানত ব'ৰ্ডৰ ওচৰত দাখিল কৰা হয়

নীতিৰ প্ৰদৰ্শন

গ্ৰাহকৰ সুবিধাৰ বাবে কোম্পানীটোৰ সকলো সেৱা প্ৰদান ইউনিট / স্থানত য'ত ব্যৱসায়ৰ লেনদেন হয়, তাতে এই নীতি বিশেষভাৱে প্ৰদৰ্শিত কৰা হয়। গ্ৰাহকসকলে কোম্পানীৰ ৱেবছাইটতো নীতি চাব পাৰিব [https:// www.herofincorp.com/company-policies](https://www.herofincorp.com/company-policies)

-----X-----