

	অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি এইচএফসিএল – কর্পোরেট এবং খুচরা	সংস্করণ: 1. 09 তারিখ: 29- জানুয়ারি-2025	দ্বারা অনুমোদিত: বোর্ড অফ রেজিস্ট্রারস
---	---	--	---

হিরো ফিনকর্প লিমিটেড (“এইচএফসিএল”)

অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি

সংস্করণ ইতিহাস

সংস্করণ	অনুমোদনের তারিখ	মন্তব্য
V1.00	29.05.2016	আরবিআই এর মাস্টার ডিরেক্টশন অনুসারে অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতির অনুমোদন
V1.01	02.11.2018	কল সেন্টারের ফোন নম্বর আপডেট করা আউটসোর্সড পরিষেবাগুলিতে নীতি প্রযোজ্যতা
V1.02	21.10.2019	আইআরডিএ এর অধীনে কর্পোরেট এজেন্ট হিসাবে প্রদত্ত পরিষেবাগুলিতে নীতির প্রযোজ্যতা
V1.03	21.10.2020	আপিল অথরিটি আপডেট
V1.04	28.01.2021	নোডাল অফিসারের বিবরণ আপডেট
V1.05	12.12.2021	ইন্টিগ্রেটেড ওয়ুডসম্যান স্কিম, 2021 আপডেট করা হচ্ছে
V1.06	29.04.2022	তথ্য গোপনীয়তা সম্পর্কিত অভিযোগ, নোডাল অফিসার আপডেট এবং আপিল কর্তৃপক্ষ অপসারণের ক্ষেত্রে নীতির প্রযোজ্যতা
V1.07	30.01.2023	বীমা সংক্রান্ত অভিযোগের জন্য টিএটি এবং আইআরডিএআই-এর সংশোধন
V1.08	05.02.2024	নোডাল অফিসারের বিবরণ আপডেট
V1.09	29.01.2025	সিপিজিআরএএম এর মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগের জন্য টিএটি এর অন্তর্ভুক্তি বীমা সংক্রান্ত অভিযোগের জন্য টিএটি-এর সংশোধন মাস্টার ডিরেকশন-রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (ক্রেডিট ইনফরমেশন রিপোর্টিং) নির্দেশিকা, 2025 অনুসারে ক্রেডিট তথ্য অভিযোগ অন্তর্ভুক্ত করা

	অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি এইচএফসিএল – কর্পোরেট এবং খুচরা	সংস্করণ: 1. 09 তারিখ: 29- জানুয়ারি-2025	দ্বারা অনুমোদিত: বোর্ড অফ রেজিস্ট্রারস
---	---	--	---

পরিচিতি:

হিরো ফিনকর্প লিমিটেড ('এইচএফসিএল'/'কোম্পানি') একটি গ্রাহক কেন্দ্রিক সংস্থা হিসাবে নিজেকে গর্বিত বোধ করে। এই মূল্যবোধের সাথে সামঞ্জস্য রেখে, আমরা একটি ব্যবস্থা তৈরি করেছি যার লক্ষ্য গ্রাহকদের অভিযোগ এবং অভিযোগের ঘটনা হ্রাস করা, একই সাথে দ্রুত নিষ্পত্তি নিশ্চিত করা। কোম্পানির প্রতিকার ব্যবস্থাকে আরও অর্থবহ এবং কার্যকর করার জন্য, একটি কাঠামোগত ব্যবস্থা স্থাপন করা হয়েছে।

নীতির উদ্দেশ্য

গ্রাহকদের সমস্যাগুলির দ্রুত সংশোধন/প্রতিকার প্রদানের লক্ষ্যে নীতিটি তৈরি করা হয়েছে। অভিযোগের ক্ষেত্রে, ক্রটিগুলি চিহ্নিত করার এবং দ্রুত তা কাটিয়ে ওঠার জন্য আমাদের একটি মসৃণ পর্যালোচনা ব্যবস্থা রয়েছে। এই নীতিটি গ্রাহক কর্তৃক উপস্থাপিত ক্রেডিট তথ্য সম্পর্কিত বিষয়গুলিও অন্তর্ভুক্ত রয়েছে যা সময়ে সময়ে সংশোধিত মাস্টার ডিরেকশন - রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (ক্রেডিট ইনফরমেশন রিপোর্টিং) ডিরেকশনস, 2025 এবং আউটসোর্সড বিক্রেতাদের দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবা, তথ্য গোপনীয়তা নীতি অনুসারে তথ্য গোপনীয়তা সম্পর্কিত বিষয় এবং কর্পোরেট এজেন্ট হিসাবে কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত বীমা পরিষেবা সম্পর্কিত বিষয়গুলি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

মুখ্য প্রতিশ্রুতিগুলি

এইচএফসিএল, তার পরিচালনার মাধ্যমে, নিম্নলিখিত প্রতিশ্রুতিগুলি বজায় রাখতে চায়:

1. গ্রাহকদের সাথে সকল লেনদেনে ন্যায্য ও যুক্তিসঙ্গতভাবে কাজ করা নিশ্চিত করে যে:

- এটির পণ্য এবং পরিষেবাগুলি বর্তমানে বলবৎ সমস্ত প্রাসঙ্গিক আইন এবং বিধিমালা পূরণ করবে
- গ্রাহকদের সাথে এর লেনদেন ন্যায্যতার ভিত্তিতে হবে।
- গ্রাহকের তথ্য গোপনীয়তা বজায় রাখা হয়

2. সংস্থাটি তার গ্রাহকদের তার পণ্য এবং পরিষেবাগুলি বুঝতে সহায়তা করবে

- হিন্দি, ইংরেজি বা যে কোনও স্থানীয় ভাষায় তথ্য প্রদান করা
- তাদের আর্থিক প্রভাবগুলি ব্যাখ্যা করা এবং গ্রাহককে তার চাহিদা পূরণ করে এমন একটি বেছে নিতে সহায়তা করা

3. কোম্পানি তার গ্রাহকদের সাথে লেনদেনে একটি সমস্যা-মুক্ত অভিজ্ঞতা নিশ্চিত করার জন্য সর্বাত্মক চেষ্টা করবে। যাইহোক, গ্রাহকদের প্রদত্ত পরিষেবার সাথে কোম্পানির মতবিরোধের কোনও ক্ষেত্রে, এটি অত্যন্ত যত্ন সহকারে মোকাবিলা করা হবে।

	অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি এইচএফসিএল – কর্পোরেট এবং খুচরা	সংস্করণ: 1. 09 তারিখ: 29- জানুয়ারি-2025	দ্বারা অনুমোদিত: বোর্ড অফ রেজিস্ট্রারস
---	---	--	---

4. যদি গ্রাহক তার অভিযোগ পরিচালনার পদ্ধতিতে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে কোম্পানি গ্রাহককে পরবর্তী পদক্ষেপ গ্রহণের নির্দেশনা দেবে।

অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা

কোম্পানির বাস্তবে একটি কাঠামোগত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা রয়েছে যেখানে একটি নির্দিষ্ট সময়সূচী অনুসারে সমস্ত অভিযোগের নিষ্পত্তি করা হবে। দ্রুত প্রতিকারের জন্য গ্রাহকদের অভিযোগ নথিভুক্ত করার জন্য এই সুবিধা প্রদান করা হয়েছে।

ক্রেডিট তথ্য সম্পর্কিত গ্রাহকের অভিযোগগুলিও কোম্পানি কর্তৃক গৃহীত স্ট্যান্ডার্ড অপারেশন প্রসিডিওর (এসওপি) অনুসারে গ্রাহক পরিষেবা দ্বারা সমাধান করা হবে।

ধাপ 1-অভিযোগ নিবন্ধন:

গ্রাহকদের অনুরোধ করা হচ্ছে তাদের অভিযোগ/অভিযোগগুলি নিচে উল্লিখিত যে কোনও একটি চ্যানেলের মাধ্যমে নথিভুক্ত করার জন্য

ই-মেইল	
ক্রমিক নং.	সম্পর্কে অভিযোগ ইমেল আইডি
1	দ্বি-চাকার লোন/ব্যবহৃত গাড়ি/লয়্যালিটি লোন/ব্যক্তিগত লোন(অংশীদারিত্ব সহ) এবং বীমা বা এর সাথে সম্পর্কিত তথ্য গোপনীয়তার অভিযোগের জন্য Customer.care@HeroFinCorp.com
2	সম্পত্তি এবং এসএমই/বাণিজ্যিক লোন এবং বীমার বিপরীতে লোনা বা এর সাথে সম্পর্কিত তথ্য গোপনীয়তার অভিযোগের জন্য Corporate.care@HeroFinCorp.com
অনলাইন	https://www.herofincorp.com/reach-us/customer-care

	অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি এইচএফসিএল – কর্পোরেট এবং খুচরা	সংস্করণ: 1. 09 তারিখ: 29- জানুয়ারি-2025	দ্বারা অনুমোদিত: বোর্ড অফ রেজিস্ট্রারস
---	---	--	---

আমাদের কাছে লিখুন	অভিযোগ নিষ্পত্তি সেল, হিরো ফিনকর্প লিমিটেড, এ-44, মোহন কো-অপারেটিভ ইন্ডাস্ট্রিয়াল এস্টেট, মথুরা রোড, নয়াদিল্লি-110044
আমাদের কল করুন	গ্রাহকরা আমাদের ডেডিকেটেড টোল-ফ্রি লাইনে কল করতে পারেন: - দ্বি-চাকার লোন/ব্যবহৃত গাড়ি/লয়্যালটি লোন/ব্যক্তিগত লোন(অংশীদারিত্ব সহ) এবং এর সাথে সম্পর্কিত তথ্য গোপনীয়তার অভিযোগের জন্য 1800- 102-4145 নম্বরে সোমবার থেকে শনিবার সকাল 9:30 টা থেকে সন্ধ্যা 6:30 টা পর্যন্ত - সম্পত্তি এবং এসএমই/কর্পোরেট লোনের বিপরীতে লোন এবং এর সাথে সম্পর্কিত তথ্য গোপনীয়তার অভিযোগের জন্য 1800-103-5271 নম্বরে সকাল 10:00 টা থেকে সন্ধ্যা 6:00 টা পর্যন্ত, সোমবার থেকে শুক্রবার এবং মাসের শেষ 2 শনিবার

অভিযোগ নিষ্পত্তি

ধাপ 2:

গ্রাহক পরিষেবা টিম যত তাড়াতাড়ি সম্ভব অভিযোগ সমাধানের জন্য দায়বদ্ধ। তারা গ্রাহকদের কাছে পরিষেবা অনুরোধ নম্বর এবং সমাধানের জন্য আনুমানিক সময়সীমা সহ একটি স্বীকৃতি পাঠানোর জন্য দায়বদ্ধ হবে।

ধাপ 3:

গ্রাহকের সন্তুষ্টির জন্য অভিযোগের সম্পূর্ণ সমাধান করা গ্রাহক পরিষেবা টিমের প্রধান কর্তব্য।

যেকোনো অভিযোগ যা আংশিক বা সম্পূর্ণরূপে প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে(অভিযোগ নিষ্পত্তি গ্রাহকের প্রত্যাশার সাথে সঙ্গতিপূর্ণ নয়) তা কোম্পানি শুধুমাত্র অভ্যন্তরীণ ওষুডসম্যানস অফিসার (আইও) এর কাছে সমাধানের জন্য পাঠাবে।

আইও উপলব্ধ রেকর্ডের উপর ভিত্তি করে অভিযোগকারীর জমা দেওয়া নথি এবং আইও-এর নির্দিষ্ট প্রশ্নের জন্য কোম্পানি দ্বারা প্রদত্ত মন্তব্য/স্পষ্টীকরণ সহ অভিযোগগুলি পরীক্ষা করবে। প্রয়োজনে আইও কোম্পানির মাধ্যমে অভিযোগকারীর কাছ থেকে অতিরিক্ত তথ্য চাইতে পারেন।

ধাপ 4:

সিদ্ধান্ত/সমাধানের পর, কোম্পানি গ্রাহককে ইমেল বা ডাকযোগে একটি উত্তর পাঠাবে।

	অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি এইচএফসিএল – কর্পোরেট এবং খুচরা	সংস্করণ: 1. 09 তারিখ: 29- জানুয়ারি-2025	দ্বারা অনুমোদিত: বোর্ড অফ রেজিস্ট্রারস
---	---	--	---

সময়সীমা

1. যদি উপরের যেকোনো মাধ্যমে কোনও গ্রাহকের কাছ থেকে অভিযোগ পাওয়া যায়, তাহলে হিরো ফিনকর্প সিআরএম এ সমস্ত অভিযোগের জন্য অনুরোধ পাওয়ার সাথে সাথেই একটি স্বয়ংক্রিয় স্বীকৃতি পাঠাবে, তারপরে গ্রাহকদের পরিষেবা অনুরোধ নম্বর এবং সমাধানের জন্য সম্ভাব্য সময়সীমা সহ একটি যোগাযোগ করবে।
2. বিষয়টি পরীক্ষা করার পরে, কোম্পানি চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া পাঠাবে বা প্রতিক্রিয়া জানাতে আরও সময় নেওয়ার কারণ ব্যাখ্যা করবে এবং অভিযোগ প্রাপ্তির 30 দিনের মধ্যে তা করার চেষ্টা করবে। তবে, সেন্ট্রালাইজড পাবলিক গ্রিভেন্স রিড্রেস অ্যান্ড মনিটরিং সিস্টেম (সিপিজিআরএম) থেকে প্রাপ্ত অভিযোগের জন্য, সংস্থাটি অভিযোগ প্রাপ্তির 21 দিনের মধ্যে এবং বীমা সম্পর্কিত অভিযোগের জন্য অভিযোগ সমাধানের চেষ্টা করবে, কোম্পানি চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া পাঠাবে অথবা প্রতিক্রিয়া জানাতে আরও সময় নেওয়ার কারণ ব্যাখ্যা করবে এবং অভিযোগ প্রাপ্তির 14 দিনের মধ্যে তা করার চেষ্টা করবে

এস্কেলেশন:

লেভেল 1 এস্কেলেশন-

যদি গ্রাহকরা "অভিযোগ নিষ্পত্তি সেল" দ্বারা প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন বা উপরে উল্লিখিত নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে সমাধান না পান, তারা আরও মুখ্য নোডাল অফিসার/অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসারের কাছে যেতে পারে।

সমস্ত অভিযোগ
মিস মনিকা অরোরা, ঠিকানা: হিরো ফিনকর্প লিমিটেড, এ-44, মোহন কো-অপারেটিভ ইন্ডাস্ট্রিয়াল এস্টেট, মথুরা রোড, নয়াদিল্লি-110044 ইমেল: nodal.officer@herofincorp.com যোগাযোগ নম্বর: 0124-3633945 (সোমবার থেকে শুক্রবার এবং মাসের শেষ 2 শনিবার, সকাল 10:00 টা থেকে সন্ধ্যা 6:00 টা পর্যন্ত)

লেভেল 2 এস্কেলেশন -

যদি উপরে উল্লিখিত সময়ের মধ্যে অভিযোগ/বিরোধ নিষ্পত্তি না হয় বা প্রাপ্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে গ্রাহক সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট এন্ড প্রসেসিং কেন্দ্রের মাধ্যমে আরবিআই-এর কাছে তাদের অভিযোগ নিম্নলিখিত মাধ্যমে দায়ের করতে পারেন:

	অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি এইচএফসিএল – কর্পোরেট এবং খুচরা	সংস্করণ: 1. 09 তারিখ: 29- জানুয়ারি-2025	দ্বারা অনুমোদিত: বোর্ড অফ রেজিস্ট্রারস
---	---	--	---

অনলাইন	https://cms.rbi.org.in
ই-মেইল	CRPC@rbi.org.in
লিখুন	সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট এন্ড প্রসেসিং সেন্টার রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, 4র্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160017
টোল ফ্রি	14448 (সকাল 9:30 টা থেকে বিকেল 5:15 টা)

বীমা সংক্রান্ত অভিযোগের জন্য, যদি অভিযোগ/বিরোধ 14 দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি না করা হয়, তাহলে গ্রাহক আইআরডিএআই (ইন্স্যুরেন্স রেগুলেটরি অ্যান্ড ডেভেলপমেন্ট অথরিটি অফ ইন্ডিয়া) এর কাছে আবেদন করতে পারেন

ওয়েবসাইট	https://bimabharosa.irdai.gov.in
ই-মেইল	complaints@irdai.gov.in
টোল ফ্রি	155255 অথবা 1800 4254 732
লিখুন	মহাব্যবস্থাপক ইনস্যুরেন্স রেগুলেটরি অ্যান্ড ডেভেলপমেন্ট অথরিটি অফ ইন্ডিয়া (আইআরডিএআই) পলিসি গ্রাহকদের সুরক্ষা ও অভিযোগ নিষ্পত্তি বিভাগ- অভিযোগ নিষ্পত্তি সেল ক্রমিক নং 115/1, ফাইন্যান্সিয়াল ডিস্ট্রিক্ট, নানকরামগুডা, গাচিবোউলি, হায়দ্রাবাদ-500 032

রিভিউ প্রক্রিয়া

অভিযোগের উপর পর্যায়ক্রমিক এমআইএস তৈরি করা হয় এবং কোম্পানির ঊর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের মধ্যে তাদের পর্যালোচনা এবং আরও নির্দেশাবলীর জন্য, যদি থাকে, প্রচার করা হয়। এই ধরনের পর্যালোচনা/এমআইএসের একটি সমন্বিত প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক বিরতিতে বোর্ডের কাছে জমা দেওয়া হয়।

নীতির প্রদর্শন

গ্রাহকদের সুবিধার জন্য, কোম্পানির সমস্ত পরিষেবা বিতরণ ইউনিট/যেখানে ব্যবসা লেনদেন করা হয় সেই স্থানে পলিসিটি বিশিষ্টভাবে প্রদর্শিত হয়। গ্রাহকরা কোম্পানির ওয়েবসাইটেও এই পলিসি অ্যাক্সেস করতে পারবেন <https://www.herofincorp.com/company-policies>

-----X-----