

	ફરિયાદ નિવારણ નીતિ એચએફસીએલ- કોર્પોરેટ અને છૂટક	વર્ઝન: 1.09 તારીખ: 29- જાન્યુઆરી-2025	દ્વારા મંજૂર થયેલ: બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
---	--	--	---

હીરો ફિનકોર્પ લિમિટેડ ("એચએફસીએલ")

ફરિયાદ નિવારણ નીતિ

સંસ્કરણ ઇતિહાસ

વર્ઝન	મંજૂરીની તારીખ	ટિપ્પણીઓ
V1.00	29.05.2016	આરબીઆઇના માસ્ટર ડિરેક્શન મુજબ ફરિયાદ નિવારણ નીતિની મંજૂરી
V1.01	02.11.2018	કોલ સેન્ટર ફોન નંબરની અપડેટ આઉટસોર્સ કરેલી સેવાઓ માટે નીતિની અરજી
V1.02	21.10.2019	આઈઆરડીએ હેઠળ કોર્પોરેટ એજન્ટો તરીકે પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ માટે નીતિની અરજી
V1.03	21.10.2020	અપડેટિંગ એપેલેટ ઓથોરિટી
V1.04	28.01.2021	નોડલ ઓફિસરની વિગતો અપડેટ કરી રહ્યા છીએ
V1.05	12.12.2021	સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021ની તારીખ
V1.06	29.04.2022	ડેટા ગોપનીયતા સંબંધિત ફરિયાદો માટે નીતિની અરજી, નોડલ ઓફિસરને અપડેટ કરવા અને અપીલ ઓથોરિટીને દૂર કરવા
V1.07	30.01.2023	વીમા સંબંધિત ફરિયાદો માટે ટીએટી અને આઈઆરડીએઆઈમાં સુધારો વધારો
V1.08	05.02.2024	નોડલ ઓફિસરની વિગતો અપડેટ કરી રહ્યા છીએ
V1.09	29.01.2025	સીપીજીઆરએએમ દ્વારા પ્રાપ્ત ફરિયાદો માટે ટીએટીનો સમાવેશ વીમા સંબંધિત ફરિયાદો માટે ટીએટીમાં સુધારો માસ્ટર ડિરેક્શન-રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન રિપોર્ટિંગ) ડિરેક્શન્સ, 2025 અનુસાર ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન ફરિયાદોનો સમાવેશ

	ફરિયાદ નિવારણ નીતિ એચએફસીએલ- કોર્પોરેટ અને છૂટક	વર્ઝન: 1.09 તારીખ: 29- જાન્યુઆરી-2025	દ્વારા મંજૂર થયેલ: બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
---	--	--	---

પરિચય:

હીરો ફિનકોર્પ લિમિટેડ ('એચએફસીએલ'/'કંપની') ગ્રાહક કેન્દ્રિત સંસ્થા હોવા પર ગર્વ અનુભવે છે. આ મૂલ્યને ધ્યાનમાં રાખીને, અમે એક એવી પદ્ધતિ વિકસાવી છે જેનો ઉદ્દેશ્ય ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને ફરિયાદોના કિસ્સાઓને ઘટાડવાનો છે, સાથે સાથે તાત્કાલિક નિવારણ સુનિશ્ચિત કરવાનો છે. કંપનીના નિવારણ મિકેનિઝમને વધુ અર્થપૂર્ણ અને અસરકારક બનાવવા માટે, એક સંરચિત સિસ્ટમ મૂકવામાં આવી છે.

નીતિનો ઉદ્દેશ

આ નીતિગ્રાહકની સમસ્યાઓમાં ઝડપી સુધારા/સહાય પ્રદાન કરવાના હેતુથી રચના કરવામાં આવી હતી. ફરિયાદના કિસ્સામાં, અમારી પાસે અમારી ખામીઓને ઓળખવા અને તેને ઝડપથી દૂર કરવા માટે એક સરળ સમીક્ષા પદ્ધતિ છે. આ નીતિમાં ગ્રાહક દ્વારા ઉઠાવવામાં આવતી ક્રેડિટ માહિતી સંબંધિત મુદ્દાઓને પણ આવરી લેવામાં આવ્યા છે, જેમાં સમયાંતરે સુધારેલા માસ્ટર ડાયરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન રિપોર્ટિંગ) ડાયરેક્શન, 2025 અને આઉટસોર્સ વિઝેતાઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ, ડેટા ગોપનીયતા નીતિ અનુસાર ડેટા ગોપનીયતા સંબંધિત બાબતો અને કોર્પોરેટ એજન્ટ તરીકે કંપની દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી વીમા સેવાઓનો સમાવેશ થાય છે.

મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ

એચએફસીએલ., તેના સંચાલન દ્વારા, નીચેની પ્રતિબદ્ધતાઓને જાળવી રાખવાનો ઇરાદો ધરાવે છે:

- તેની ખાતરી કરીને તેના ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં વાજબી અને વ્યાજબી રીતે કાર્ય કરવું:
 - તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ હાલમાં અમલમાં રહેલા તમામ સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમોનું પાલન કરશે.
 - તેના ગ્રાહકો સાથે તેનો વ્યવહાર નિષ્પક્ષતા પર આધારિત હશે
 - ગ્રાહકની ડેટા ગોપનીયતા જાળવવામાં આવે છે
- કંપની તેના ગ્રાહકોને તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓને સમજવામાં મદદ કરશે
 - હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા કોઈપણ સ્થાનિક ભાષામાં માહિતી પૂરી પાડવી
 - તેમની નાણાકીય અસરો સમજાવવી અને ગ્રાહકને તેની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરે તે પસંદ કરવામાં મદદ કરવી
- કંપની દરેક પ્રયાસ કરશે કે તેના ગ્રાહકોને તેની સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે મુશ્કેલી-મુક્ત અનુભવ મળે. જોકે, કંપની દ્વારા તેના ગ્રાહકોને પૂરી પાડવામાં આવતી સેવા સાથે કોઈ પણ પ્રકારની અસંમતિના કિસ્સામાં, તેની સાથે ખૂબ કાળજી રાખવામાં આવશે.

	ફરિયાદ નિવારણ નીતિ એચએફસીએલ- કોર્પોરેટ અને છૂટક	વર્ઝન: 1.09 તારીખ: 29- જાન્યુઆરી-2025	દ્વારા મંજૂર થયેલ: બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
---	--	--	---

4. જો ગ્રાહક તેમની ફરિયાદને જે રીતે નિયંત્રિત કરવામાં આવે છે તેનાથી સંતુષ્ટ ન હોય તો, કંપની ગ્રાહકને વધારવાની આગળની પ્રક્રિયાઓ પર માર્ગદર્શન આપશે.

ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા

કંપની પાસે વ્યવહારમાં એક માળખાગત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ છે જ્યાં બધી ફરિયાદોનો નિકાલ નિર્ધારિત સમયપત્રક મુજબ કરવામાં આવશે. આ સુવિધા ગ્રાહકોને ફરિયાદો નોંધાવવા માટે પૂરી પાડવામાં આવી છે, જેથી ઝડપી નિવારણ સુનિશ્ચિત કરી શકાય.

ગ્રાહક ફરિયાદો જે ક્રેડિટ માહિતી સંબંધિત છે, તે પણ ગ્રાહક સેવા દ્વારા કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવેલી સ્ટાન્ડર્ડ ઓપરેશન પ્રોસિજર (એસઓપી) અનુસાર ઉકેલવામાં આવશે.

સ્ટેપ 1-ફરિયાદ નોંધણી:

ગ્રાહકોને વિનંતી છે કે તેઓ નીચે જણાવેલ કોઈપણ ચેનલ દ્વારા તેમની ફરિયાદો/ફરિયાદો નોંધાવે.

ઇમેઇલ			
	ક્રમાંક નં.	સંદર્ભમાં ફરિયાદ	ઇમેઇલ આઇડી
	1	ટુ-વ્હીલર લોન/યુઝ્ડ કાર/લોયલ્ટી લોન/પર્સનલ લોન (ભાગીદારી સહિત) અને વીમા અથવા તેનાથી સંબંધિત ડેટા ગોપનીયતા ફરિયાદો માટે	Customer.care@HeroFinCorp.com
	2	મિલકત અને એસએમઇ/કોમર્શિયલ લોન અને વીમા અથવા તેનાથી સંબંધિત ડેટા ગોપનીયતા ફરિયાદો સામે લોન માટે	Corporate.care@HeroFinCorp.com
ઓનલાઇન	https://www.herofincorp.com/reach-us/customer-care		

	ફરિયાદ નિવારણ નીતિ એચએફસીએલ- કોર્પોરેટ અને છૂટક	વર્ઝન: 1.09 તારીખ: 29- જાન્યુઆરી-2025	દ્વારા મંજૂર થયેલ: બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
---	--	--	---

અમને લખો	ફરિયાદ નિવારણ સેલ, હીરો ફિનકોર્પ લિમિટેડ, એ-44, મોહન કો-ઓપરેટિવ ઇન્ડસ્ટ્રીયલ એસ્ટેટ, મથુરા રોડ, નવી દિલ્હી-110044
અમને કોલ કરો	ગ્રાહકો અમારી સમર્પિત ટોલ-ફ્રી લાઇન પર ડાયલ-ઇન કરી શકે છે: - ટુ-વ્હીલર લોન/યુઝ્ડ કાર/લોયલ્ટી લોન/પર્સનલ લોન (ભાગીદારી સહિત) અને તેની સાથે સંબંધિત ડેટા ગોપનીયતા ફરિયાદો માટે 1800-102-4145 પર સોમવારથી શનિવાર સુધી સવારે 9:30 થી સાંજે 6:30 સુધી - મિલકત સામે લોન અને એસએમઈ/કોર્પોરેટ લોન અને તેની સાથે સંબંધિત ડેટા ગોપનીયતા ફરિયાદો માટે 1800-103-5271 પર સવારે 10:00 વાગ્યાથી સાંજે 6:00 વાગ્યા સુધી, સોમવારથી શુક્રવાર અને મહિનાના છેલ્લા 2 શનિવારે

ફરિયાદોનું નિરાકરણ

સ્ટેપ 2:

ગ્રાહક સેવા ટીમ ફરિયાદોના વહેવામાં વહેલી તકે નિરાકરણ માટે જવાબદાર છે. તેઓ ગ્રાહકોને સર્વિસ રિક્વેસ્ટ નંબર અને રિઝોલ્યુશન માટે કામચલાઉ સમયરેખા સાથે સ્વીકૃતિ મોકલવા માટે જવાબદાર રહેશે.

સ્ટેપ 3:

ગ્રાહક સેવા ટીમની અગ્રણી ફરજ છે કે તે જુએ કે ફરિયાદ ગ્રાહકના સંતોષ માટે સંપૂર્ણપણે ઉકેલવી જોઈએ.

કોઈપણ ફરિયાદ જે આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણપણે નકારી કાઢવામાં આવે છે (ગ્રાહકની અપેક્ષાઓ સાથે સુસંગત નથી) તે કંપની દ્વારા ફક્ત આંતરિક લોકપાલ અધિકારી (આઇઓ) ને ઉકેલ માટે મોકલવામાં આવશે.

આઇઓ ઉપલબ્ધ રેકોર્ડ્સના આધારે ફરિયાદોની તપાસ કરશે, જેમાં ફરિયાદકર્તા દ્વારા સબમિટ કરવામાં આવેલા દસ્તાવેજો અને આઇઓના ચોક્કસ પ્રશ્નો માટે કંપની દ્વારા આપવામાં આવેલી ટિપ્પણીઓ/સ્પષ્ટતાઓનો સમાવેશ થાય છે. જો જરૂરી હોય તો, આઇઓ કંપની દ્વારા ફરિયાદકર્તા પાસેથી વધારાની માહિતી મેળવી શકે છે.

સ્ટેપ 4:

નિર્ણય/નિરાકરણ પર, કંપની દ્વારા ઇમેઇલ અથવા પોસ્ટ દ્વારા ગ્રાહકને જવાબ મોકલવામાં આવશે.

	ફરિયાદ નિવારણ નીતિ એચએફસીએલ- કોર્પોરેટ અને છૂટક	વર્ઝન: 1.09 તારીખ: 29- જાન્યુઆરી-2025	દ્વારા મંજૂર થયેલ: બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
---	--	--	---

ટાઇમ ફ્રેમ

1. જો ઉપરોક્ત કોઈપણ ચેનલ દ્વારા ગ્રાહક તરફથી ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય છે, હીરો ફિનકોર્પ તમામ ફરિયાદો માટે સીઆરએમમાં વિનંતી પ્રાપ્ત થયા પછી તરત જ ઓટો સ્વીફ્ટિ મોકલશે, પછી સેવા વિનંતી નંબર અને ઉકેલ માટે કામચલાઉ સમયરેખા સાથે ગ્રાહકોને સંદેશાવ્યવહાર દ્વારા અનુસરવામાં આવશે.

2. આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, કંપની અંતિમ જવાબ મોકલશે અથવા વધુ સમય લેવાનું કારણ સમજાવશે અને ફરિયાદ મળ્યાના 30 દિવસની અંદર આમ કરવાનો પ્રયાસ કરશે. જોકે, સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ પબ્લિક ગ્રીવન્સ રિફ્રેસ એન્ડ મોનિટરિંગ સિસ્ટમ (સીપીગ્રામ્સ) તરફથી મળેલી ફરિયાદો માટે, કંપની ફરિયાદ મળ્યાના 21 દિવસની અંદર ફરિયાદનું નિરાકરણ લાવવાનો પ્રયાસ કરશે અને વીમા સંબંધિત ફરિયાદો માટે, કંપની અંતિમ પ્રતિભાવ મોકલશે અથવા જવાબ આપવા માટે વધુ સમય લેવાનું કારણ સમજાવશે અને ફરિયાદ મળ્યાના 14 દિવસની અંદર આમ કરવાનો પ્રયાસ કરશે.

સ્કેલેશન:

લેવલ 1 એસ્કેલેશન-

જો ગ્રાહકો "ફરિયાદ નિવારણ સેલ" દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા ઉપરોક્ત નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં ઉકેલ ન મળ્યો હોય, તો તેઓ મુખ્ય નોડલ અધિકારી/ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી પાસે વધુ ફરિયાદ કરી શકે છે.

બધી ફરિયાદો કુ. મોનિકા અરોરા, સરનામું: હીરો ફિનકોર્પ લિમિટેડ, એ-44, મોહન કો-ઓપરેટિવ ઇન્ડસ્ટ્રીયલ એસ્ટેટ, મથુરા રોડ, નવી દિલ્હી-110044 ઇમેઇલ: nodal.officer@herofincorp.com સંપર્ક નંબર: 0124-3633945 (સોમવારથી શુક્રવાર, અને મહિનાના છેલ્લા બે શનિવારે, 10.00 સવારે 6 વાગ્યા સુધી)
--

લેવલ 2 એસ્કેલેશન-

જો ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ ઉપર જણાવ્યા મુજબના સમયગાળામાં ન થાય અથવા પ્રાપ્ત ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્રમાં આરબીઆઇ પાસે તેમની ફરિયાદ નીચેની પદ્ધતિ દ્વારા દાખલ કરી શકે છે:

	ફરિયાદ નિવારણ નીતિ એચએફસીએલ- કોર્પોરેટ અને છૂટક	વર્ઝન: 1.09 તારીખ: 29- જાન્યુઆરી-2025	દ્વારા મંજૂર થયેલ: બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
---	--	--	---

ઓનલાઇન	https://cms.rbi.org.in
ઇમેઇલ	CRPC@rbi.org.in
લખો	સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, 4મો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017
ટોલ ફ્રી	14448 (સવારે 9:30 થી સાંજે 5:15 સુધી)

વીમા સંબંધિત ફરિયાદો માટે, જો ફરિયાદો/વિવાદનું નિવારણ 14 દિવસના સમયગાળામાં ન થાય, તો ગ્રાહક ઇન્સ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા (આઈઆરડીએઆઈ) ને અપીલ કરી શકે છે.

વેબસાઇટ	https://bimabharosa.irdai.gov.in
ઇમેઇલ	complaints@irdai.gov.in
ટોલ ફ્રી	155255 અથવા 1800 4254 732
લખો	જનરલ મેનેજર વીમો રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા (આઈઆરડીએઆઈ) પોલિસી ધારકની સુરક્ષા અને ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ-ફરિયાદ નિવારણ સેલ સીરીયલ નં.115/1, ફાઇનાન્શિયલ ડિસ્ટ્રિક્ટ, નાનકરામગુડા, ગાયીબોવલી, હૈદરાબાદ-500 032

સમીક્ષા પદ્ધતિ

ફરિયાદ પર પેરિયોડિકલ એમઆઈએસ જનરેટ કરવામાં આવે છે અને કંપનીના વરિષ્ઠ અધિકારીઓ વચ્ચે તેમની સમીક્ષા અને વધુ સૂચનાઓ, જો કોઈ હોય તો, માટે પ્રસારિત કરવામાં આવે છે. આવી સમીક્ષાઓ/એમઆઈએસનો એકીકૃત અહેવાલ ત્રિમાસિક અંતરાલે બોર્ડને સુપરત કરવામાં આવે છે

નીતિનું પ્રદર્શન

નીતિ ગ્રાહકોના લાભ માટે, કંપનીના તમામ સેવા વિતરણ એકમો/સ્થળોએ જ્યાં વ્યવસાયનો વ્યવહાર થાય છે ત્યાં સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવામાં આવે છે. ગ્રાહકો દ્વારા કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ નીતિને એક્સેસ કરી શકે છે <https://www.herofincorp.com/company-policies>

-----X-----