

	शिकायत निवारण नीति एचएफसीएल-कॉर्पोरेट और रिटेल	वर्शन: 1.09 तारीख: 29-जनवरी-2025	इनके द्वारा स्वीकृत: निदेशक मंडल
---	---	-------------------------------------	-------------------------------------

हीरो फ़िनकॉर्प लिमिटेड ("एचएफसीएल")

शिकायत निवारण नीति

वर्शन हिस्ट्री

वर्शन (संस्करण)	स्वीकृति तिथि	टिप्पणियां
V1.00	29.05.2016	भारतीय रिज़र्व बैंक के मुख्य निर्देश के अनुसार शिकायत निवारण नीति की स्वीकृति
V1.01	02.11.2018	कॉल सेंटर के फ़ोन नंबर अपडेट करना आउटसोर्स की गई सेवाओं पर नीति की लागू होने की सीमा
V1.02	21.10.2019	आईआरडीए के तहत कॉर्पोरेट एजेंट के रूप में दी जाने वाली सेवाओं पर नीति की लागू होने की सीमा
V1.03	21.10.2020	अपीलीय प्राधिकरण को अपडेट करना
V1.04	28.01.2021	नोडल अधिकारी की जानकारी अपडेट करना
V1.05	12.12.2021	एकीकृत लोकपाल योजना 2021 अपडेट करना
V1.06	29.04.2022	डेटा गोपनीयता से संबंधित शिकायतों, नोडल अधिकारी को अपडेट करने और अपीलीय प्राधिकारी को हटाने के लिए नीति की लागू होने की सीमा
V1.07	30.01.2023	बीमा से जुड़ी शिकायतों के लिए टीएटी और आईआरडीएआई एस्केलेशन का संशोधन
V1.08	05.02.2024	नोडल अधिकारी की जानकारी अपडेट करना
V1.09	29.01.2025	सीपीजीआरएएम के ज़रिए मिली शिकायतों के लिए टीएटी को शामिल करना बीमा से संबंधित शिकायतों के लिए टीएटी में संशोधन मास्टर डायरेक्शन — भारतीय रिज़र्व बैंक (क्रेडिट जानकारी रिपोर्टिंग) निर्देश, 2025 के अनुसार क्रेडिट जानकारी की शिकायतों को शामिल करना

	शिकायत निवारण नीति एचएफसीएल-कॉर्पोरेट और रिटेल	वर्शन: 1.09 तारीख: 29-जनवरी-2025	इनके द्वारा स्वीकृत: निदेशक मंडल
---	---	---	---

परिचय:

हीरो फ़िनकोर्प लिमिटेड ('एचएफसीएल'/'द कंपनी') को ग्राहक केंद्रित संगठन होने पर गर्व है। इस वैल्यू को ध्यान में रखते हुए, हमने एक ऐसा तरीका तैयार किया है, जिसका उद्देश्य ग्राहकों की समस्याओं और शिकायतों को कम से कम करके उनका तुरंत निवारण सुनिश्चित करना है। कंपनी के शिकायत निवारण तंत्र को अधिक सार्थक और प्रभावी बनाने के लिए, एक संरचित प्रणाली स्थापित की गई है।

नीति का उद्देश्य

यह नीति ग्राहकों की समस्याओं में तुरंत संशोधन/समाधान प्रदान करने के उद्देश्य से बनाई गई थी। किसी शिकायत के मामले में, हमारे पास एक ऐसा समीक्षा तंत्र है, जो हमारी कमियों की पहचान करके उन्हें जल्दी से दूर करने का काम करता है। इस नीति में मास्टर डायरेक्शन — भारतीय रिज़र्व बैंक (क्रेडिट जानकारी रिपोर्टिंग) के दिशा-निर्देश, 2025 के अनुसार ग्राहक द्वारा दी गई क्रेडिट जानकारी से संबंधित समस्याएं भी शामिल हैं जो समय-समय पर संशोधित किए जाते हैं और आउटसोर्स विक्रेताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित समस्याएं, डेटा गोपनीयता नीति के अनुसार डेटा गोपनीयता से संबंधित मामले और कॉर्पोरेट एजेंट के रूप में कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली बीमा सेवाओं से संबंधित समस्याएं शामिल हैं।

मुख्य प्रतिबद्धताएं

एचएफसीएल., अपने प्रबंधन के माध्यम से, प्रतिबद्धताओं का पालन करने का अभिप्राय रखता है:

- यह सुनिश्चित करके कि अपने ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में उचित और यथोचित तरीके से कार्रवाई करना:
 - इसके प्रोडक्ट और सेवाएँ फिलहाल लागू सभी प्रासंगिक कानूनों और विनियमों को पूरा करेंगी
 - इसके ग्राहकों के साथ इसका व्यवहार निष्पक्षता पर आधारित होगा
 - ग्राहक की डेटा गोपनीयता को बनाए रखा जाता है
- कंपनी अपने ग्राहकों को इसके प्रोडक्ट और सेवाएँ समझने में सहायता करेगी
 - हिंदी, अंग्रेज़ी या किसी भी स्थानीय भाषा में जानकारी देना
 - उनके वित्तीय प्रभावों के बारे में बताना और ग्राहक को उनकी ज़रूरतों को पूरा करने वाले को चुनने में मदद करना
- कंपनी अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार में परेशानी-मुक्त अनुभव सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करेगी। हालांकि, अगर कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों को दी जाने वाली सेवा से कोई असहमति हो, तो उससे पूरी सावधानी से निपटा जाएगा।

	शिकायत निवारण नीति एचएफसीएल-कॉर्पोरेट और रिटेल	वर्शन: 1.09 तारीख: 29-जनवरी-2025	इनके द्वारा स्वीकृत: निदेशक मंडल
---	---	-------------------------------------	-------------------------------------

4. अगर ग्राहक अपनी शिकायत को संभालने के तरीके से संतुष्ट नहीं है, तो कंपनी ग्राहक को आगे की प्रक्रियाओं के बारे में मार्गदर्शन करेगी।

शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी के पास व्यवहार में एक संरचित शिकायत निवारण तंत्र है जहाँ सभी शिकायतों पर एक निर्धारित समय सारणी के अनुसार ध्यान दिया जाएगा। ग्राहकों को यह सुविधा दी गई है, ताकि वे शिकायत तुरंत दर्ज कर सकें।

कंपनी द्वारा अपनाई गई मानक संचालन प्रक्रिया (एसओपी) के अनुसार, क्रेडिट जानकारी से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों का समाधान भी ग्राहक सेवा द्वारा किया जाएगा।

स्टेप 1 -शिकायत रजिस्टर करना:

ग्राहकों से अनुरोध है कि वे नीचे दिए गए किसी भी चैनल के ज़रिए अपनी शिकायत/समस्या रजिस्टर करें

ईमेल			
	क्रम संख्या	इस संबंध में शिकायत	ईमेल आईडी
	1	टू-व्हीलर लोन/यूज़्ड कार/लॉयल्टी लोन/पर्सनल लोन (पार्टनरशिप सहित) और इससे जुड़ी बीमा या डेटा गोपनीयता की शिकायतों के लिए	Customer.care@HeroFinCorp.com
	2	लोन अग्रेस्ट प्रॉपर्टी और एसएमई/कमर्शियल लोन और बीमा या इससे जुड़ी डेटा गोपनीयता की शिकायतों के लिए	Corporate.care@HeroFinCorp.com
ऑनलाइन	https://www.herofincorp.com/reach-us/customer-care		

	शिकायत निवारण नीति एचएफसीएल-कॉर्पोरेट और रिटेल	वर्शन: 1.09 तारीख: 29-जनवरी-2025	इनके द्वारा स्वीकृत: निदेशक मंडल
---	---	---	---

हमें लिखें	शिकायत निवारण सेल, हीरो फ़िनकोर्प लिमिटेड, ए-44, मोहन को-ऑपरेटिव इंडस्ट्रियल एस्टेट, मथुरा रोड, नई दिल्ली — 110044
हमें कॉल करें	ग्राहक हमारी समर्पित टोल-फ्री लाइन पर कॉल कर सकते हैं: - टू-व्हीलर लोन/यूज़्ड कार/लॉयल्टी लोन/पर्सनल लोन (पार्टनरशिप सहित) और इससे जुड़ी डेटा गोपनीयता की शिकायतों के लिए 1800- 102-4145 पर सुबह 9:30 बजे से शाम 6:30 बजे तक, सोमवार से शनिवार - लोन अगेंस्ट प्रॉपर्टी और एसएमई/कॉर्पोरेट लोन और इससे जुड़ी डेटा गोपनीयता की शिकायतों के लिए 1800-103-5271 पर सुबह 10:00 बजे से शाम 6:00 बजे तक, सोमवार से शुक्रवार और महीने के आखिरी 2 शनिवार को

शिकायतों का निवारण

स्टेप 2:

ग्राहक सेवा टीम की ज़िम्मेदारी है कि वह जल्द से जल्द शिकायतों का समाधान करे। वे ग्राहकों को सेवा अनुरोध नंबर और समाधान के लिए अस्थायी समय-सीमा के साथ प्राप्ति-पुष्टिकरण भेजने के लिए जिम्मेदार होंगे।

स्टेप 3:

यह देखना ग्राहक सेवा टीम का सबसे प्रमुख कर्तव्य है कि ग्राहक की संतुष्टि के अनुसार शिकायत का पूरी तरह से समाधान किया जाए।

कोई भी शिकायत जिसे आंशिक रूप से या पूरी तरह से अस्वीकार किया गया है (समाधान ग्राहक की अपेक्षाओं के अनुरूप नहीं है), समाधान के लिए केवल कंपनी द्वारा आंतरिक लोकपाल अधिकारी (आईओ) को भेजा जाएगा।

आईओ उपलब्ध रिकॉर्ड के आधार पर शिकायतों की जांच करेगा, जिसमें शिकायतकर्ता द्वारा प्रस्तुत किए गए दस्तावेज़ और आईओ के विशिष्ट प्रश्नों पर कंपनी द्वारा दी गई टिप्पणियां/स्पष्टीकरण शामिल हैं। अगर ज़रूरत हो, तो आईओ कंपनी के माध्यम से शिकायतकर्ता से अतिरिक्त जानकारी ले सकता है।

स्टेप 4:

निर्णय/समाधान होने पर, ग्राहक को कंपनी द्वारा ईमेल या डाक के माध्यम से जवाब भेजा जाएगा।

	शिकायत निवारण नीति एचएफसीएल-कॉर्पोरेट और रिटेल	वर्शन: 1.09 तारीख: 29-जनवरी-2025	इनके द्वारा स्वीकृत: निदेशक मंडल
---	---	---	---

समय सीमा

1. अगर उपरोक्त में से किसी भी चैनल के माध्यम से किसी ग्राहक से शिकायत प्राप्त होती है, तो हीरो फिनकॉर्प सभी शिकायतों के लिए सीआरएम में अनुरोध प्राप्त होने के तुरंत बाद स्वतः प्राप्ति-पुष्टिकरण भेजेगा, इसके बाद ग्राहकों को सेवा अनुरोध नंबर और समाधान के लिए अस्थायी समय-सीमा के साथ सूचित किया जाएगा
2. मामले की जांच करने के बाद, कंपनी अंतिम जवाब भेजेगी या जवाब देने के लिए और समय लगने का कारण बताएगी और शिकायत मिलने के 30 दिनों के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी। हालांकि, सीपीजीआरएम से प्राप्त शिकायतों के लिए, कंपनी शिकायत प्राप्त होने के 21 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान करने का प्रयास करेगी और बीमा से जुड़ी शिकायतों के लिए, कंपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगी या जवाब देने के लिए अधिक समय लगने का कारण बताएगी और शिकायत प्राप्त होने के 14 दिनों के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी।

एस्केलेशन:

लेवल 1 एस्केलेशन-

अगर ग्राहक "शिकायत निवारण सेल" द्वारा दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं या उन्हें ऊपर बताई गई निर्धारित समय-सीमा के भीतर समाधान नहीं मिला है, तो वे मामले को प्रधान नोडल अधिकारी / शिकायत निवारण अधिकारी के समक्ष आगे प्रस्तुत कर सकते हैं।

सभी शिकायतें
सुश्री मोनिका अरोरा, पता: हीरो फिनकॉर्प लिमिटेड, ए-44, मोहन को-ऑपरेटिव इंडस्ट्रियल एस्टेट, मथुरा रोड, नई दिल्ली-110044 ईमेल: nodal.officer@herofincorp.com संपर्क नंबर: 0124-3633945 (सोमवार से शुक्रवार, और महीने के आखिरी दो शनिवार, सुबह 10.00 बजे से शाम 6:00 बजे तक)

लेवल 2 एस्केलेशन -

यदि शिकायत/विवाद का निवारण ऊपर बताई गई अवधि के भीतर नहीं किया जाता है या ग्राहक प्राप्त समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक निम्नलिखित मोड के माध्यम से केंद्रीय रसीद और प्रसंस्करण केंद्र यानी सेंट्रलाइज्ड रिसीए एंड प्रोसेसिंग सेंटर में आरबीआई के पास अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है:

	शिकायत निवारण नीति एचएफसीएल-कॉर्पोरेट और रिटेल	वर्शन: 1.09 तारीख: 29-जनवरी-2025	इनके द्वारा स्वीकृत: निदेशक मंडल
---	---	-------------------------------------	-------------------------------------

ऑनलाइन	https://cms.rbi.org.in
ईमेल	CRPC@rbi.org.in
हमें यहाँ लिखें	सेंट्रलाइज्ड रिसीप्ट एंड प्रोसेसिंग सेंटर भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंज़िल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017
टोल-फ्री	14448 (सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे तक)

बीमा से संबंधित शिकायतों के लिए, यदि 14 दिनों की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक आईआरडीएआई (बीमा नियामक और विकास प्राधिकरण भारत) से अपील कर सकता है।

वेबसाइट	https://bimabharosa.irdai.gov.in
ईमेल	complaints@irdai.gov.in
टोल-फ्री	155255 या 1800 4254 732
हमें यहाँ लिखें	महाप्रबंधक भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीएआई) पॉलिसी धारक का सुरक्षा और शिकायत निवारण विभाग — शिकायत निवारण सेल सर्वे नंबर 115/1, फ़ाइनेंशियल डिस्ट्रिक्ट, नानकरामगुडा, गाचीबॉली, हैदराबाद — 500 032

समीक्षा तंत्र

शिकायत पर समय-समय पर एमआईएस जनरेट किया जाता है और कंपनी के वरिष्ठ अधिकारियों को उनकी समीक्षा करने और आगे के निर्देशों के लिए भेजा जाता है, अगर कोई हो। ऐसी समीक्षाओं/एमआईएस की एक समेकित रिपोर्ट तिमाही अंतराल पर निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाती है

नीति प्रदर्शित करना

यह नीति ग्राहकों के लाभ के लिए, कंपनी की सभी सेवा वितरण इकाइयों/स्थानों पर प्रमुखता से प्रदर्शित की जाती है, जहां व्यवसाय किया जाता है। ग्राहक कंपनी की वेबसाइट पर भी पॉलिसी को एक्सेस कर सकते हैं <https://www.herofincorp.com/company-policies>

-----X-----