

	कागाळी निवारण धोरण एचएफसीएल – कॉर्पोरेट आनी किरकोळ	आवृत्ती: 1.09 तारीख: 29-जन-2025	मान्यताय मेळ्ळी: संचालक मंडळ
---	---	------------------------------------	---------------------------------

हिरो फिनकॉर्प लिमिटेड ("एचएफसीएल")

कागाळी निवारण धोरण

आवृत्ती इतिहास

आवृत्ती	मान्यताय दिवपाची तारीख	टिप्पणी करतात
V1.00	29.05.2016	आरबीआयच्या मास्टर डायरेक्शना प्रमाण तक्रार निवारण धोरणाक मान्यताय
V1.01	02.11.2018	कॉल सेंटर फोन क्रमांक अद्ययावत करप आउटसोर्स केल्ल्या सेवांक धोरणाची लागूताय
V1.02	21.10.2019	आयआरडीए खाला कॉर्पोरेट एजंट म्हणून दिल्ल्या सेवांक धोरणाची लागूताय
V1.03	21.10.2020	अपीलीय प्राधिकरण अद्ययावत करप
V1.04	28.01.2021	नोडल अधिकारीचो तपशील अद्ययावत करप
V1.05	12.12.2021	एकत्रीत लोकपाल येवजणेचें अद्ययावतीकरण, 2021
V1.06	29.04.2022	डेटा गुप्तताये संबंदीत कागाळीं खातीर धोरणाची लागू जावप, नोडल अधिकारी अद्ययावत करप आनी अपीलीय प्राधिकरण काडून उडोवप
V1.07	30.01.2023	विमो संबंदीत कागाळीं खातीर टीएटी आनी इरडाआय एस्केलेशनाची पुनरावलोकन
V1.08	05.02.2024	नोडल अधिकारीचो तपशील अद्ययावत करप
V1.09	29.01.2025	सीपीजीआरएएम वरवीं मेळिल्ल्या कागाळीं खातीर टीएटी चो आस्पाव विमो संबंदीत कागाळीं खातीर टी ए टी ची पुनरावलोकन मास्टर डायरेक्शन – रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (क्रेडीट इन्फॉर्मेशन रिपोर्टिंग) डायरेक्शन, 2025 प्रमाण पतपुरवठ्याची म्हायती कागाळींचो आस्पाव

	कागाळी निवारण धोरण एचएफसीएल – कॉर्पोरेट आनी किरकोळ	आवृत्ती: 1.09 तारीख: 29-जन-2025	मान्यताय मेळ्ळी: संचालक मंडळ
---	---	--	-------------------------------------

वळख:

हीरो फिनकॉर्प लिमिटेड ('एचएफसीएल'/'द कंपनी') गिरायक केंद्रीत संघटना आशिल्ल्याचो अभिमान बाळगता. ह्या मोलाक पाळो दिवन, आमी एक यंत्रणा तयार केल्या जी गिरायक कागाळी आनी कागाळींचे प्रसंग उणे करपाचो हेतू आसा, तेच बरोबर बेगोबेग निवारणाची खात्री करप. कंपनीची निवारण यंत्रणा चड अर्थपूर्ण आनी प्रभावी करपा खातीर एक रचणूक केल्ली पद्दत सुरू केल्या.

धोरणाचें उद्दिष्ट

गिरायकांच्या प्रस्नांचेर बेगीन दुरुस्ती/आश्रय दिवपाच्या हेतान धोरण तयार केलां. कागाळ जाल्यार आमचीं उणीं वळखुपाक आनी बेगीन पयस करपाक आमचे कडेन सुगम नियाळ यंत्रणा आसा. तशेंच ह्या धोरणांत वेळावेळार दुरुस्ती केल्ल्या मास्टर डायरेक्शन – रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (क्रेडीट माहिती अहवाल) निर्देशांक, 2025 प्रमाण गिरायकान उबारून दवरिल्ल्या पत म्हायती संबंदीत प्रस्न आनी आउटसोर्स केल्ल्या विक्रेत्यांनी दिल्ल्या सेवां संबंदीत प्रस्न, डेटा गुप्तताय धोरण आनी कंपनीन कॉर्पोरेट एजंट म्हूण दिल्ल्या विमो सेवां प्रमाणें संबंदीत प्रस्नांचोय आस्पाव जाता.

मुखेल वचनबद्धताय

एचएफसीएल., आपल्या वेवस्थापनांतल्यान, सकयल दिल्ल्यो वचनबद्धताय पाळपाचो हेतू दवरता:

- गिरायकां कडेन जावपी सगळ्या वेव्हारांत नितीन आनी वाजवीपणान वागप हें सुनिश्चीत करून:
 - ताचीं उत्पादनां आनी सेवा लागू आशिल्ल्या प्रमाणें, सध्या खातीर लागू आशिल्ल्या सगळ्या संबंदीत कायदे आनी नेमांक पाळो दितली
 - ताच्या गिरायकां कडेन ताची वेव्हार नितीमत्तेचेर आदारीत आसतली
 - गिरायकाची डेटा गुप्तताय सांबाळटात
- कंपनी आपल्या गिरायकांक आपलीं उत्पादनां आनी सेवा समजून घेवपाक मदत करतली
 - हिंदी, इंग्लीश वा खंयचेय थळाव्या भाशेंत म्हायती दिवप
 - तांचे अर्थीक परिणाम स्पश्ट करप आनी गिरायकाक ताच्या/तिच्या गरजे प्रमाण एक निवडपाक मदत करप
- कंपनी आपल्या गिरायकांक ताचे कडेन वेव्हार करपाक त्रासमुक्त अणभव मेळचो हे खातीर सगळे यत्न करतली. पूण कंपनीन आपल्या गिरायकांक दिल्ल्या सेवे कडेन मतभेद जाल्यार, तीच सगळ्यांत चड जतनायेन हाताळटले.

	कागाळी निवारण धोरण एचएफसीएल – कॉर्पोरेट आनी किरकोळ	आवृत्ती: 1.09 तारीख: 29-जन-2025	मान्यताय मेळ्ळी: संचालक मंडळ
---	---	------------------------------------	---------------------------------

4. गिरायक तांची कागाळ हाताळपाचे पद्दतीचेर समाधानी ना जाल्यार, कंपनी गिरायकाक वाडपाच्या फुडल्या प्रक्रियां विशीं मार्गदर्शन करतली.

कागाळी निवारण यंत्रणा

कंपनी कडेन वेव्हारांत एक संरचित तक्रार निवारण यंत्रणा आसा जंय सगळ्या कागाळींक व्याख्या केल्ल्या वेळापत्रका प्रमाण हाजीर रावपाची वेवस्था आसतली. गिरायकांक बेगीन निवारणा खातीर कागाळी नोंद करपा खातीर ही सुविधा दिल्या.

पतपुरवण माहिती संबंदीत गिरायक कागाळीय कंपनीन आपणायिल्ले मानक कार्यावळी पद्दती प्रमाणें (एसओपी) गिरायक सेवेन संबोधीत करतले.

पांवडो 1 -कागाळी नोंदणी:

गिरायकांक सकयल सांगिल्ल्या खंयच्याय एका चॅनलांतल्यान आपले पालन करपी/कागाळी नोंद करपाची विनंती केल्या

ईमेल	
एस.नं.	संदर्भा संबंदीं कागाळ
ईमेल आयडी	
1	दोन-व्हीलर रीण/वापर केल्ली गाडी/निश्ठा रीण/वैयक्तीक रीण (भागीदारी सयत) आनी ताचे संबंदीत विमो वा डेटा गुप्तताय कागाळीं खातीर Customer.care@HeroFinCorp.com
2	मालमत्ता आनी एसएमई/वाणिज्य रिणां आनी विमो आड रिणां खातीर वा ताचे संबंदीत डेटा गुप्तताय कागाळीं खातीर Corporate.care@HeroFinCorp.com
ऑनलायन	https://www.herofincorp.com/reach-us/customercare

	कागाळी निवारण धोरण एचएफसीएल – कॉर्पोरेट आनी किरकोळ	आवृत्ती: 1.09 तारीख: 29-जन-2025	मान्यताय मेळ्ळी: संचालक मंडळ
---	---	--	-------------------------------------

आमकां बरोवचें	तक्रार निवारण सेल, हीरो फिनकॉर्प लिमिटेड, ए-44, मोहन सहकारी उद्देगीक इस्टेट, मथुरा रोड, नवी दिल्ली – 110044
आमकां फोन करात	गिरायक आमच्या समर्पीत टोल-फ्री लायनीचेर डायल-इन करूंक शकतात: - दोन-व्हीलर रीण/वापर केल्ली गाडी/निश्ठा रीण/वैयक्तीक रीण (भागीदारी सयत) आनी ताचे संबंदीत डेटा गुप्तताय कागाळीं खातीर 1800- 102-4145 वयल्यान सकाळीं 9:30 ते सांजे 6:30 मेरेन, सोमार ते शेनवार - मालमत्ता आनी एसएमई/कॉर्पोरेट रिणां आड रीण आनी ताचे संबंदीत डेटा गुप्तताय कागाळीं खातीर 1800-103-5271 वयल्यान सकाळीं 10:00 ते सांजे 6:00 मेरेन, सोमार ते शुक्रार आनी म्हयन्याच्या निमाण्या 2 शेनवारा

कागाळींचें निराकरण

पांवडो 2:

कागाळी बेगीन सोडोवपाक गिरायक सेवा पंगड जापसालदार आसता. सेवा विनंती क्रमांक आनी निराकरणा खातीर तात्पुरती वेळापत्रक आशिल्ली पावती गिरायकांक धाडपाची तांची जापसालदारकी आसतली.

पावलो 3:

कागाळ गिरायकाच्या समाधानाक पुरायपणान सोडोवंक जाय हें पळोवप हें गिरायक सेवा पंगडाचें मुखेल कर्तव्य आसा.

खंयचीय कागाळ जी आंशिक वा पुरायपणान न्हयकारल्या (ग्राहकाच्या अपेक्षा प्रमाण न्हय थाराव) ती फकत कंपनीन, निवाडो करपा खातीर अंतर्गत लोकपाल अधिकारी (आयओ) कडेन धाडटली.

कागाळदारान सादर केल्ले दस्तावेज, आनी आयओच्या विशिश्ट प्रस्नांक कंपनीन दिल्ले टिप्पणी/स्पश्टीकरण सयत उपलब्ध आशिल्ल्या नोंदीचेर आदारीत कागाळींची तपासणी आयओ करतलो. आयओ कंपनी वरवीं कागाळदाराकडल्यान अतिरिक्त म्हायती घेवंक शकता, गरज पडल्यार.

पांवडो 4:

निर्णय/ थाराव घेतले उपरांत, कंपनीन ईमेल वा पोस्ट वरवीं गिरायकाक जाप धाडटली.

	कागाळी निवारण धोरण एचएफसीएल – कॉर्पोरेट आनी किरकोळ	आवृत्ती: 1.09 तारीख: 29-जन-2025	मान्यताय मेळ्ळी: संचालक मंडळ
---	---	--	-------------------------------------

काळाची मर्यादा

- वयल्या खंयच्याय चॅनलांतल्यान गिरायका कडल्यान कागाळ मेळ्ळी जाल्यार, सगळ्या कागाळीं खातीर विनंती सीआरएम त मेळ्ळ्या उपरांत रोखडीच हीरो फिनकॉर्प ऑटो पावती धाडटलो, उपरांत गिरायकांक सेवा विनंती क्रमांक आनी निवाडो करपा खातीर तात्पुरती वेळरेखा संवाद सादतलो
- प्रकरणाची तपासणी केल्या उपरांत कंपनी निमाणो प्रतिसाद धाडटली वा जाप दिवपाक चड वेळ घेवपाचें कारण स्पश्ट करतली आनी कागाळ मेळ्ळ्या उपरांत 30 दिसां भितर तशें करपाचो यत्न करतली. पूण, केंद्रीकृत भौशीक तक्रार निवारण आनी निरीक्षण प्रणाली (सीपीजीआरएएम) कडल्यान मेळिल्ल्या कागाळीं खातीर, कंपनी कागाळ मेळ्ळ्या उपरांत 21 दिसां भितर कागाळ सोडोवपाचो यत्न करतली आनी विमो संबंदीत कागाळीं खातीर, कंपनी निमाणो प्रतिसाद धाडटली वा जाप दिवपाक चड वेळ घेवपाचें कारण स्पश्ट करतली आनी कागाळ मेळ्ळ्या उपरांत 14 दिसां भितर तशें करपाचो यत्न करतली

वाडप:

पातळी 1 वाडप-

गिरायक “कागाळी निवारण कक्ष” कडल्यान दिल्ल्या थारावाचेर समाधानी ना जाल्यार वा वयर सांगिल्ल्या व्याख्या केल्ल्या काळा भितर थाराव मेळूंक ना जाल्यार, ते फुडें मुखेल नोडल अधिकारी/ तक्रार निवारण अधिकारी मेरेन वचूंक शकतात.

सगळ्यो कागाळी कु. मोनिका आरोरा, पत्तो: हीरो फिनकॉर्प लिमिटेड, ए-44, मोहन सहकारी उद्देगीक इस्टेट, मथुरा रोड, नवी दिल्ली – 110044 ईमेल: nodal.officer@herofincorp.com संपर्क क्रमांक: 0124-3633945 (सोमार ते शुक्रार, आनी म्हयन्याच्या निमाण्या दोन शेनवारांक सकाळीं 10.00 ते सांजे 6:00)
--

पातळी 2 वाडप-

वयर सांगिल्ल्या प्रमाणें काळा भितर कागाळ / वाद सुटावो जावंक ना वा मेळिल्ल्या थारावाचेर समाधान ना जाल्यार, गिरायकान सकयल दिल्ल्या मोडा वरवीं केंद्रीकृत पावती आनी प्रक्रिया केंद्रांत आरबीआय कडेन आपली कागाळ दाखल करूंक शकता:

	कागाळी निवारण धोरण एचएफसीएल – कॉर्पोरेट आनी किरकोळ	आवृत्ती: 1.09 तारीख: 29-जन-2025	मान्यताय मेळ्ळी: संचालक मंडळ
---	---	------------------------------------	---------------------------------

ऑनलायन	https://cms.rbi.org.in
ईमेल	CRPC@rbi.org.in
हें बरयतात	केंद्रीकृत पावती आनी प्रक्रिया केंद्र भारतीय रिझर्व्ह बँक, चवथो माळो, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017
टोल फ्री	14448 (सकाळीं 9:30 ते सांजे 5:15)

विमो संबंदीत कागाळीं खातीर, जर कागाळी/वाद 14 दिसांच्या काळा भितर सुटावे जावंक ना जाल्यार, गिरायकान आयआरडीएआय (भारतीय विमो नियामक आनी विकास प्राधिकरण) कडेन अपील करूंक शकता

वेबसायट	https://bimabharosa.irdai.gov.in
ईमेल	complaints@irdai.gov.in
टोल फ्री	155255 वा 1800 4254 732
हें बरयतात	सरव्यवस्थापक भारतीय विमो नियामक आनी विकास प्राधिकरण (आयआरडीएआय ए) पॉलिसी धारकाचें संरक्षण आनी तक्रार निवारण विभाग – तक्रार निवारण कक्ष साय क्र 115/1, वित्तीय जिल्लो, नानक्रमगुडा, गाचीबोवली, हैदराबाद – 500 032

पुनरावलोकन यंत्रणा

कागाळीचेर नियतकालिक एमआयएस तयार करतात आनी कंपनीच्या वरिष्ठ अधिकाऱ्यां मदीं तांचो नियाळ आनी फुडल्या सुचोवण्यां खातीर, आसल्यार, प्रसारीत करतात. अशा पुनरावलोकनांचो/एमआयएसचो एकत्रीत अहवाल त्रैमासिक अंतरान मंडळाक सादर करतात

धोरणाचें प्रदर्शन

धोरण मुखेलपणान दाखयतात, गिरायकांच्या फायद्या खातीर, कंपनीच्या सगळ्या सेवा वितरण युनिटांनी / सुवातींनी जंय वेवसाय वेव्हार जाता. गिरायकांक <https://www.herofincorp.com/company-policies> वरवीं कंपनीच्या संकेतथळारय धोरण ऍक्सस करूंक मेळटा

-----X-----