

	तक्रार निवारण धोरण एचएफसीएल - कॉर्पोरेट आणि रिटेल	आवृत्ती: 1.09 तारीख: 29-जानेवारी-2025	द्वारे मान्यताप्राप्त: संचालक मंडळ
---	--	--	---------------------------------------

हिरो फिनकॉर्प लिमिटेड ("एचएफसीएल")

तक्रार निवारण धोरण

व्हर्जन हिस्ट्री

आवृत्ती	मंजूरीची तारीख	टिप्पणी
V1.00	29.05.2016	आरबीआयच्या प्रमुख निर्देशानुसार तक्रार निवारण धोरणाला मान्यता
V1.01	02.11.2018	कॉल सेंटर फोन क्रमांक अद्ययावत करणे आउटसोर्स केलेल्या सेवांसाठी धोरण लागू करणे
V1.02	21.10.2019	आयआरडीए अंतर्गत कॉर्पोरेट एजंट म्हणून प्रदान केलेल्या सेवांवर धोरण लागू करणे
V1.03	21.10.2020	अपीलीय प्राधिकरण अद्ययावत करणे
V1.04	28.01.2021	नोडल अधिकाऱ्याचा तपशील अद्ययावत करणे
V1.05	12.12.2021	एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 अद्ययावत करणे
V1.06	29.04.2022	डेटा गोपनीयता संबंधित तक्रारींसाठी धोरण लागू करणे, नोडल अधिकारी अद्ययावत करणे आणि अपीलीय प्राधिकरण काढून टाकणे
V1.07	30.01.2023	विमा संबंधित तक्रारींसाठी टीएटी आणि आयआरडीएआय वाढीत सुधारणा
V1.08	05.02.2024	नोडल अधिकाऱ्याचा तपशील अद्ययावत करणे
V1.09	29.01.2025	सीपीजीआरएएमद्वारे प्राप्त झालेल्या तक्रारींसाठी टीएटीचा समावेश विमा संबंधित तक्रारींसाठी टीएटीची दुरुस्ती प्रमुख निर्देश - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (क्रेडिट इन्फॉर्मेशन रिपोर्टिंग) निर्देश, 2025 नुसार क्रेडिट माहितीच्या तक्रारींचा समावेश.

	तक्रार निवारण धोरण एचएफसीएल - कॉर्पोरेट आणि रिटेल	आवृत्ती: 1.09 तारीख: 29-जानेवारी-2025	द्वारे मान्यताप्राप्त: संचालक मंडळ
---	--	--	---

परिचय:

हिरो फिनकॉर्प लिमिटेडला ('एचएफसीएल'/'कंपनी') ग्राहक केंद्रित संस्था असल्याचा अभिमान आहे. हे मूल्य लक्षात घेऊन, आम्ही एक यंत्रणा तयार केली आहे ज्याचा उद्देश ग्राहकांचे प्रश्न आणि तक्रारींची प्रकरणे कमी करणे आणि त्वरित निवारण सुनिश्चित करणे आहे. कंपनीची तक्रार निवारण यंत्रणा अधिक अर्थपूर्ण आणि प्रभावी बनवण्यासाठी एक संरचित प्रणाली स्थापन करण्यात आली आहे.

धोरणाचा उद्देश

ग्राहकांच्या समस्यांवर त्वरित सुधारणा/उपाय प्रदान करण्याच्या उद्देशाने हे धोरण तयार करण्यात आले आहे. तक्रार आल्यास, आमच्याकडे आमच्या कमतरता ओळखण्यासाठी आणि त्या लवकर दूर करण्यासाठी एक सुरळीत पुनरावलोकन यंत्रणा आहे. प्रमुख निर्देश - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (क्रेडिट इन्फॉर्मेशन रिपोर्टिंग) निर्देश, 2025 नुसार ग्राहकाने उपस्थित केलेल्या क्रेडिट माहितीशी संबंधित मुद्द्यांचा आणि आउटसोर्स केलेल्या विक्रेत्यांद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित मुद्द्यांचा, डेटा प्रायव्हसी पॉलिसीनुसार डेटा प्रायव्हसीशी संबंधित बाबींचा आणि कंपनीने कॉर्पोरेट एजंट म्हणून प्रदान केलेल्या विमा सेवांचा देखील समावेश आहे.

प्रमुख वचनबद्धता

एचएफसीएल., चा त्याच्या व्यवस्थापनाद्वारे, खालील जबाबदाऱ्या कायम ठेवण्याचा हेतू आहे:

1. खालील खात्री करून ग्राहकांशी सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्ष आणि वाजवीपणे वागणे:
 - a. त्यांची उत्पादने आणि सेवा सध्या लागू असलेल्या सर्व संबंधित कायदे आणि नियमांचे पालन करतील.
 - b. ग्राहकांशी त्याचे व्यवहार निष्पक्षतेवर आधारित असतील
 - c. ग्राहकांची डेटा प्रायव्हसी राखली जाते
2. कंपनी तिच्या ग्राहकांना त्याचे उत्पादन आणि सेवा समजून घेण्यास मदत करेल
 - a. हिंदी, इंग्रजी किंवा कोणत्याही स्थानिक भाषेत माहिती प्रदान करणे
 - b. त्यांचे आर्थिक परिणाम स्पष्ट करणे आणि ग्राहकांना त्यांच्या गरजा पूर्ण करणारा पर्याय निवडण्यास मदत करणे.
3. कंपनी आपल्या ग्राहकांना या समस्येचा सामना करताना त्रासमुक्त अनुभव मिळावा यासाठी सर्वतोपरी प्रयत्न करेल. तथापि, कंपनीने ग्राहकांना दिलेल्या सेवेशी कोणत्याही प्रकारची असहमती आढळल्यास, त्यावर अत्यंत काळजीपूर्वक कारवाई केली जाईल.

	तक्रार निवारण धोरण एचएफसीएल - कॉर्पोरेट आणि रिटेल	आवृत्ती: 1.09 तारीख: 29-जानेवारी-2025	द्वारे मान्यताप्राप्त: संचालक मंडळ
---	--	--	---------------------------------------

4. जर ग्राहक त्यांच्या तक्रारीची हाताळणी करण्याच्या पद्धतीबद्दल समाधानी नसेल, तर कंपनी ग्राहकांना पुढील कारवाईच्या प्रक्रियेबद्दल मार्गदर्शन करेल.

तक्रार निवारण यंत्रणा

कंपनीकडे प्रत्यक्षात एक संरचित तक्रार निवारण यंत्रणा आहे जिथे सर्व तक्रारी एका निश्चित वेळेनुसार सोडवल्या जातील. जलद निवारणासाठी तक्रारी नोंदवण्यासाठी ग्राहकांना ही सुविधा देण्यात आली आहे.

कंपनीने स्वीकारलेल्या मानक ऑपरेशन प्रक्रिया (एसओपी) नुसार ग्राहक सेवा क्रेडिट माहितीशी संबंधित ग्राहकांच्या तक्रारीचे निराकरण देखील करेल.

स्टेप 1 - तक्रार नोंदणी:

ग्राहकांना विनंती आहे की त्यांनी खाली दिलेल्या कोणत्याही एका माध्यमातून त्यांचे प्रश्न/तक्रारी नोंदवाव्यात.

मेल			
	अनु. क्र.	या संदर्भात तक्रार करा	ईमेल आयडी
	1	टू-व्हीलर कर्ज/वापरलेली कार/लॉयल्टी कर्ज/वैयक्तिक कर्ज (भागीदारीसह) आणि त्याच्याशी संबंधित विमा किंवा डेटा गोपनीयता तक्रारींसाठी	Customer.care@HeroFinCorp.com
	2	मालमत्तेवर कर्ज आणि एसएमई/व्यावसायिक कर्ज आणि विमा किंवा त्याच्याशी संबंधित डेटा गोपनीयता तक्रारींसाठी	Corporate.care@HeroFinCorp.com
ऑनलाइन	https://www.herofincorp.com/reach-us/customer-care		

	तक्रार निवारण धोरण एचएफसीएल - कॉर्पोरेट आणि रिटेल	आवृत्ती: 1.09 तारीख: 29-जानेवारी-2025	द्वारे मान्यताप्राप्त: संचालक मंडळ
---	--	--	---

आम्हाला लिहा	तक्रार निवारण सेल, हिरो फिनकॉर्प लिमिटेड, ए-44, मोहन सहकारी औद्योगिक इस्टेट, मथुरा रोड, नवी दिल्ली - 110044
आम्हाला कॉल करा	ग्राहक आमच्या समर्पित टोल-फ्री लाईनवर डायल-इन करू शकतात: - टू-व्हीलर कर्ज/वापरलेली कार/लॉयल्टी कर्ज/वैयक्तिक कर्ज (भागीदारीसह) आणि त्याच्याशी संबंधित डेटा गोपनीयता तक्रारींसाठी 1800-102-4145 वर सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 6:30 पर्यंत, सोमवार ते शनिवार - मालमत्तेवर कर्ज आणि एसएमई/कॉर्पोरेट कर्ज आणि त्याच्याशी संबंधित डेटा गोपनीयता तक्रारींसाठी सोमवार ते शुक्रवार आणि महिन्याच्या शेवटच्या 2 शनिवारी सकाळी 10:00 ते संध्याकाळी 6:00 वाजेपर्यंत 1800-103-5271 वर संपर्क साधा.

तक्रारींचे निवारण

स्टेप 2:

ग्राहक सेवा टीम तक्रारींचे लवकरात लवकर निराकरण करण्यासाठी जबाबदार आहे. ग्राहकांना सेवा विनंती क्रमांक आणि निराकरणासाठी तात्पुरत्या वेळेसह पोचपावती पाठविण्याची जबाबदारी त्यांची असेल.

स्टेप 3:

ग्राहकांच्या समाधानासाठी तक्रारीचे पूर्णपणे निराकरण केले जावे हे पाहणे हे ग्राहक सेवा पथकाचे सर्वात मोठे कर्तव्य आहे.

कोणतीही तक्रार जी अंशतः किंवा पूर्णपणे नाकारली गेली आहे (ग्राहकांच्या अपेक्षेनुसार नाही) ती कंपनी केवळ अंतर्गत लोकपाल अधिकाऱ्याकडे (आयओ) निराकरणासाठी पाठवेल.

तक्रारदाराने सादर केलेल्या कागदपत्रांसह आणि चौकशी अधिकाऱ्यांच्या विशिष्ट प्रश्नांवर कंपनीने दिलेल्या टिप्पण्या/स्पष्टीकरणांसह उपलब्ध नोंदींच्या आधारे आयओ तक्रारींची तपासणी करेल. आवश्यक असल्यास आयओ तक्रारदाराकडून कंपनीमार्फत अतिरिक्त माहिती मागू शकतो.

स्टेप 4:

निर्णय/ठरावानंतर, कंपनीकडून ग्राहकांना ईमेल किंवा पोस्टद्वारे उत्तर पाठवले जाईल.

	तक्रार निवारण धोरण एचएफसीएल - कॉर्पोरेट आणि रिटेल	आवृत्ती: 1.09 तारीख: 29-जानेवारी-2025	द्वारे मान्यताप्राप्त: संचालक मंडळ
---	--	--	---

वेळेचा कालावधी

- जर वरीलपैकी कोणत्याही माध्यमातून ग्राहकाकडून तक्रार प्राप्त झाली तर, सर्व तक्रारींसाठी सीआरएममध्ये विनंती प्राप्त होताच हिरो फिनकॉर्प ताबडतोब एक स्वयंचलित पावती पाठवेल, त्यानंतर ग्राहकांना सेवा विनंती क्रमांक आणि निराकरणासाठी तात्पुरत्या वेळेसह कळवेल.
- प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा प्रतिसाद देण्यासाठी अधिक वेळ घेण्याचे कारण स्पष्ट करेल आणि तक्रार मिळाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत तसे करण्याचा प्रयत्न करेल. तथापि, सेंटलाइज्ड पब्लिक ग्रिडन्स रिड्रेस अँड मॉनिटरिंग सिस्टम (सीपीजीआरएम) कडून प्राप्त झालेल्या तक्रारींसाठी, कंपनी तक्रार मिळाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत तक्रार सोडवण्याचा प्रयत्न करेल आणि विमा संबंधित तक्रारींसाठी, कंपनी अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा प्रतिसाद देण्यासाठी अधिक वेळ घेण्याचे कारण स्पष्ट करेल आणि तक्रार मिळाल्यापासून 14 दिवसांच्या आत तसे करण्याचा प्रयत्न करेल.

एस्केलेशन:

स्तर 1 एस्केलेशन-

जर ग्राहक "तक्रार निवारण कक्षाने" दिलेल्या निराकरणावर समाधानी नसतील किंवा वर नमूद केलेल्या निश्चित वेळेत त्यांना निराकरण मिळाले नसेल, तर ते प्रधान नोडल अधिकारी/तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांकडे पुढे जाऊ शकतात.

सर्व तक्रारी सुश्री मोनिका अरोरा, पत्ता: हिरो फिनकॉर्प लिमिटेड, ए-44, मोहन को-ऑपरेटिव्ह इंडस्ट्रियल इस्टेट, मथुरा रोड, नवी दिल्ली-110044 ईमेल: nodal.officer@herofincorp.com संपर्क क्रमांक: 0124-3633945 (सोमवार ते शुक्रवार, आणि महिन्याच्या शेवटच्या दोन शनिवारी, 10:00 सकाळी 6 ते संध्याकाळी)
--

स्तर 2 एस्केलेशन-

जर वर नमूद केलेल्या कालावधीत तक्रार/वादाचे निराकरण झाले नाही किंवा मिळालेल्या निराकरणाने समाधानी नसेल, तर ग्राहक त्यांची तक्रार खालील पद्धतीने आरबीआयकडे केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्रामध्ये दाखल करू शकतो:

	तक्रार निवारण धोरण एचएफसीएल - कॉर्पोरेट आणि रिटेल	आवृत्ती: 1.09 तारीख: 29-जानेवारी-2025	द्वारे मान्यताप्राप्त: संचालक मंडळ
---	--	--	---------------------------------------

ऑनलाइन	https://cms.rbi.org.in
ईमेल	CRPC@rbi.org.in
यावर लिहा	केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, चौथा मजला, सेक्टर 17, चंदीगड - 160017
टोल फ्री	14448 (सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 5:15 पर्यंत)

विम्याशी संबंधित तक्रारींसाठी, जर 14 दिवसांच्या आत तक्रारी/वादाचे निराकरण झाले नाही, तर ग्राहक आयआरडीएआय (भारतीय विमा नियामक आणि विकास प्राधिकरण) कडे अपील करू शकतो.

वेबसाइट	https://bimabharosa.irdai.gov.in
ईमेल	complaints@irdai.gov.in
टोल फ्री	155255 किंवा 1800 4254 732
यावर लिहा	महाव्यवस्थापक विमा भारतीय नियामक आणि विकास प्राधिकरण (आयआरडीएआय) पॉलिसी धारकाचे संरक्षण आणि तक्रार निवारण विभाग - तक्रार निवारण सेल एसवाय.क्र.115/1, फायनान्शियल डिस्ट्रिक्ट, नानकरामगुडा, गाचीबावली, हैदराबाद-500 032

पुनरावलोकन यंत्रणा

तक्रारीवर नियतकालिक एमआयएस तयार केला जातो आणि कंपनीच्या वरिष्ठ अधिकाऱ्यांमध्ये त्यांच्या पुनरावलोकनासाठी आणि पुढील सूचना असल्यास प्रसारित केला जातो. अशा पुनरावलोकनांचा/एमआयएसचा एकत्रित अहवाल तिमाही अंतराने संचालक मंडळाकडे सादर केला जातो

पॉलिसी प्रदर्शन

ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, कंपनीच्या सर्व सेवा वितरण युनिट्स/ठिकाणी जिथे व्यवसायाचा व्यवहार होतो, हे धोरण ठळकपणे प्रदर्शित केले जाते. ग्राहक कंपनीच्या वेबसाइटवर <https://www.herofincorp.com/company-policies> द्वारे देखील धोरण पाहू शकतात.

-----X-----