

	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ ਐਚ.ਐਫ.ਸੀ.ਐਲ. – ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਅਤੇ ਰਿਟੇਲ	ਸੰਸਕਰਣ: 1.09 ਮਿਤੀ: 29-ਜਨਵਰੀ-2025	ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ: ਨਿਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ
---	--	-------------------------------------	--

ਹੀਰੋ ਫਿਨਕਾਰਪ ਲਿਮਟਿਡ ("ਐਚਐਫਸੀਐਲ")

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ

ਵਰਜ਼ਨ ਇਤਿਹਾਸ

ਸੰਸਕਰਣ	ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀ ਮਿਤੀ	ਟਿੱਪਣੀਆਂ
V1.00	29.05.2016	ਆਰ. ਬੀ. ਆਈ. ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ
V1.01	02.11.2018	ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਫੋਨ ਨੰਬਰਾਂ ਦੀ ਅੱਪਡੇਟ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਈ ਨੀਤੀ ਲਾਗੂ ਕਰਨਯੋਗਤਾ
V1.02	21.10.2019	ਆਈ. ਆਰ. ਡੀ. ਏ. ਦੇ ਤਹਿਤ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਨੀਤੀ ਲਾਗੂ ਕਰਨਯੋਗਤਾ
V1.03	21.10.2020	ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਨਾ
V1.04	28.01.2021	ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਨਾ
V1.05	12.12.2021	ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021 ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਨਾ
V1.06	29.04.2022	ਨੀਤੀ ਦੀ ਲਾਗੂਤਾ ਡੇਟਾ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ, ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਹਟਾਉਣਾ
V1.07	30.01.2023	ਬੀਮਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਟੀਏਟੀ ਅਤੇ ਆਈ.ਆਰ.ਡੀ.ਏ.ਆਈ. ਵਿੱਚ ਸੋਧ
V1.08	05.02.2024	ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਨਾ
V1.09	29.01.2025	ਸੀ. ਪੀ. ਜੀ. ਆਰ. ਏ. ਐਮ. ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਟੀ. ਏ. ਟੀ. ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ ਬੀਮਾ ਸਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਟੀ. ਏ. ਟੀ. ਦੀ ਸੋਧ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ-ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ

	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ ਐਚ.ਐਫ.ਸੀ.ਐਲ. – ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਅਤੇ ਰਿਟੇਲ	ਸੰਸਕਰਣ: 1.09 ਮਿਤੀ: 29-ਜਨਵਰੀ-2025	ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ: ਨਿਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ
---	--	-------------------------------------	--

ਜਾਣ-ਪਛਾਣ:

ਹੀਰੋ ਫਿਨਕਾਰਪ ਲਿਮਟਿਡ ('ਐਚ. ਐਫ. ਸੀ. ਐਲ./'ਕੰਪਨੀ') ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਕੇਂਦਰਿਤ ਸੰਸਥਾ ਹੋਣ ਤੇ ਮਾਣ ਹੈ। ਇਸ ਮੁੱਲ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ, ਅਸੀਂ ਇੱਕ ਅਜਿਹਾ ਤੰਤਰ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਿਸਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਨਾ ਹੈ, ਜਦਕਿ ਤੁਰੰਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਤੰਤਰ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਸਾਰਥਕ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਇੱਕ ਢਾਂਚਾਗਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਨੀਤੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼

ਇਹ ਨੀਤੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤੁਰੰਤ ਸੇਵਾ/ਸਹਾਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਬਣਾਈ ਗਈ ਸੀ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਆਪਣੀਆਂ ਕਮੀਆਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਦੂਰ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਨਿਰਵਿਘਨ ਸਮੀਖਿਆ ਵਿਧੀ ਹੈ। ਇਹ ਨੀਤੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਗਏ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ - ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ (ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ) ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ, 2025 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਏ ਗਏ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਅਤੇ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਵਿਕਰੇਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਡੇਟਾ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਡੇਟਾ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਬੀਮਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਕਵਰ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ

ਐਚ. ਐਫ. ਸੀ. ਐਲ., ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਰਾਹੀਂ, ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਾਇਮ ਰੱਖਣ ਦਾ ਇਰਾਦਾ ਰੱਖਦਾ ਹੈ:

1. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾ ਕੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨਾ:
 - a. ਇਸ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਾਰੇ ਸਬੰਧਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਗੇ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਇਸ ਸਮੇਂ ਲਾਗੂ ਹੈ
 - b. ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਇਸ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋਵੇਗਾ
 - c. ਗਾਹਕ ਦੀ ਡਾਟਾ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਬਣਾਈ ਰੱਖੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ
2. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ
 - a. ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ
 - b. ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿੱਤੀ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਹ ਚੁਣਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਾ ਜੋ ਉਸ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ
3. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਹਰ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਸ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲ-ਮੁਕਤ ਅਨੁਭਵ ਹੋਵੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਅਸਹਿਮਤੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਇਸ ਨਾਲ ਪੂਰੀ ਸਾਵਧਾਨੀ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ ਐਚ.ਐਫ.ਸੀ.ਐਲ. – ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਅਤੇ ਰਿਟੇਲ	ਸੰਸਕਰਣ: 1.09 ਮਿਤੀ: 29-ਜਨਵਰੀ-2025	ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ: ਨਿਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ
---	--	-------------------------------------	--

4. ਜੇ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਾਧੇ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ 'ਤੇ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰੇਗੀ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ

ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਅਭਿਆਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢਾਂਚਾਗਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਤੰਤਰ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ ਅਨੁਸਾਰ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਹ ਸਹੂਲਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਈ ਗਈ ਸਟੈਂਡਰਡ ਆਪ੍ਰੋਸ਼ਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ (ਐੱਸਓਪੀ) ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੁਆਰਾ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕਦਮ 1-ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ:

ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਹੇਠਾਂ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀ ਪਾਲਣਾ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ।

ਈਮੇਲ			
	ਲੜੀ ਨੰਬਰ	ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ	ਈਮੇਲ ਆਈ.ਡੀ.
	1	ਦੋ-ਪਹੀਆ ਵਾਹਨ ਕਰਜ਼ੇ/ਵਰਤੀ ਹੋਈ ਕਾਰ/ਵਫ਼ਾਦਾਰੀ ਕਰਜ਼ੇ/ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ (ਭਾਈਵਾਲੀ ਸਮੇਤ) ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਬੀਮਾ ਜਾਂ ਡੇਟਾ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ	Customer.care@HeroFinCorp.com
	2	ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਲੋਨ ਅਤੇ ਐੱਸਐੱਮਈ/ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਲੋਨ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਬੀਮਾ ਜਾਂ ਡੇਟਾ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ	Corporate.care@HeroFinCorp.com
ਔਨਲਾਈਨ	https://www.herofincorp.com/reach-us/customer-care		

	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ ਐਚ.ਐਫ.ਸੀ.ਐਲ. – ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਅਤੇ ਰਿਟੇਲ	ਸੰਸਕਰਣ: 1.09 ਮਿਤੀ: 29-ਜਨਵਰੀ-2025	ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ: ਨਿਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ
---	--	---	--

ਸਾਨੂੰ ਲਿਖ ਕੇ ਭੇਜੋ	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ, ਹੀਰੋ ਫਿਨਕਾਰਪ ਲਿਮਟਿਡ, ਏ-44, ਮੋਹਨ ਕੋ-ਆਪਰੇਟਿਵ ਇੰਡਸਟਰੀਅਲ ਅਸਟੇਟ, ਮਥੁਰਾ ਰੋਡ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-110044
ਸਾਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰੋ	ਗਾਹਕ ਸਾਡੀ ਸਮਰਪਿਤ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਲਾਈਨ 'ਤੇ ਡਾਇਲ-ਇਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ: - ਦੋ-ਪਹੀਆ ਵਾਹਨ ਕਰਜ਼ੇ/ਵਰਤੀ ਹੋਈ ਕਾਰ/ਵਫ਼ਾਦਾਰੀ ਕਰਜ਼ੇ/ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ (ਭਾਈਵਾਲੀ ਸਮੇਤ) ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਡੇਟਾ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ 1800-102-4145 'ਤੇ ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:30 ਵਜੇ ਤੱਕ, ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਤੱਕ - ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਲੋਨ ਅਤੇ ਐੱਸਐੱਮਈ/ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਲੋਨ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਡੇਟਾ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ 1800-103-5271 'ਤੇ 10:00 ਸਵੇਰੇ ਤੋਂ 6:00 ਵਜੇ ਤੱਕ, ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਅਤੇ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਆਖਰੀ 2 ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਨੂੰ

ਹੱਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ

ਕਦਮ 2:

ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਜਲਦੀ ਤੋਂ ਜਲਦੀ ਹੱਲ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ। ਉਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਬੇਨਤੀ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਹੱਲ ਲਈ ਅਸਥਾਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਭੇਜਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਣਗੇ।

ਕਦਮ 3:

ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਇਹ ਦੇਖਣਾ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਦਾ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਡਾ ਫਰਜ਼ ਹੈ।

ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਿਸ ਨੂੰ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰੱਦ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ (ਹੱਲ ਗਾਹਕ ਦੀ ਉਮੀਦ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਹੀਂ ਹੈ) ਨੂੰ ਸਿਰਫ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਹੱਲ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ਅਧਿਕਾਰੀ (ਆਈਓ) ਨੂੰ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਆਈਓ ਉਪਲਬਧ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਅਤੇ ਆਈਓ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਵਾਲਾਂ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਟਿੱਪਣੀਆਂ/ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਜੇ ਲੋੜ ਪਵੇ ਤਾਂ ਆਈਓ ਕੰਪਨੀ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਕਦਮ 4:

ਫੈਸਲੇ/ਮਤੇ ਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਈਮੇਲ ਜਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਜਵਾਬ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ ਐਚ.ਐਫ.ਸੀ.ਐਲ. – ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਅਤੇ ਰਿਟੇਲ	ਸੰਸਕਰਣ: 1.09 ਮਿਤੀ: 29-ਜਨਵਰੀ-2025	ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ: ਨਿਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ
---	--	---	--

ਟਾਈਮ ਫਰੇਮ

1. ਜੇ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਹੀਰੋ ਫਿਨਕਾਰਪ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਸੀਆਰਐਮ ਵਿੱਚ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਇੱਕ ਸਵੈ-ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਭੇਜੇਗੀ, ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਬੇਨਤੀ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਰੈਜ਼ੋਲੂਸ਼ਨ ਲਈ ਅਸਥਾਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
2. ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕੰਪਨੀ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜੇਗੀ ਜਾਂ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਵਧੇਰੇ ਸਮਾਂ ਲੈਣ ਦਾ ਕਾਰਨ ਦੱਸੇਗੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਹਾਲਾਂਕਿ, ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (ਸੀ. ਪੀ. ਜੀ. ਆਰ. ਏ. ਐਮ.) ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਬੀਮਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ, ਕੰਪਨੀ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜੇਗੀ ਜਾਂ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਵਧੇਰੇ ਸਮਾਂ ਲੈਣ ਦਾ ਕਾਰਨ ਦੱਸੇਗੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 14 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ

ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ:

ਲੈਵਲ 1 ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ-

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ "ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ" ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ ਜਾਂ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰ ਕੋਲ ਅੱਗੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ
ਮਿਸ ਮੋਨਿਕਾ ਅਰੋੜਾ, ਪਤਾ: ਹੀਰੋ ਫਿਨਕਾਰਪ ਲਿਮਟਿਡ, ਏ-44, ਮੋਹਨ ਕੋ-ਆਪਰੇਟਿਵ ਇੰਡਸਟ੍ਰੀਅਲ ਅਸਟੇਟ, ਮਥੁਰਾ ਰੋਡ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-110044 ਈਮੇਲ: nodal.officer@herofincorp.com ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ: 0124-3633945 (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਅਤੇ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਆਖਰੀ ਦੇ ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਨੂੰ, 10:00 ਸਵੇਰੇ 6:00 ਵਜੇ ਤੱਕ)

ਲੈਵਲ 2 ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ-

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਹੱਲ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਜਾਂ ਜੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ ਵਿੱਚ ਆਰ. ਬੀ. ਆਈ. ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:

	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ ਐਚ.ਐਫ.ਸੀ.ਐਲ. – ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਅਤੇ ਰਿਟੇਲ	ਸੰਸਕਰਣ: 1.09 ਮਿਤੀ: 29-ਜਨਵਰੀ-2025	ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ: ਨਿਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ
---	--	-------------------------------------	--

ਔਨਲਾਈਨ	https://cms.rbi.org.in
ਈਮੇਲ	CRPC@rbi.org.in
ਨੂੰ ਲਿਖੋ	ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017
ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ	14448 (9:30 ਸਵੇਰੇ ਤੋਂ 5:15 ਸ਼ਾਮ ਵਜੇ ਤੱਕ)

ਇੰਸ਼ੋਰੈਂਸ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ, ਜੋ 14 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਆਈਆਰਡੀਏਆਈ (ਇੰਸ਼ੋਰੈਂਸ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਐਂਡ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ ਅਥਾਰਟੀ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ) ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ

ਵੈੱਬਸਾਈਟ	https://bimabharosa.irdai.gov.in
ਈਮੇਲ	complaints@irdai.gov.in
ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ	155255 ਜਾਂ 1800 4254 732
ਨੂੰ ਲਿਖੋ	ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਇੰਸ਼ੋਰੈਂਸ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਐਂਡ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ ਅਥਾਰਟੀ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ (ਆਈਆਰਡੀਏਆਈ) ਪਾਲਿਸੀ ਧਾਰਕ ਦਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਭਾਗ - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ ਸੀ.ਨੰ..115/1, ਵਿੱਤੀ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ, ਨਾਨਕਰਾਮਗੁਡਾ, ਗਚੀਬੇਵਲੀ, ਹੈਦਰਾਬਾਦ - 500 032

ਸਮੀਖਿਆ ਵਿਧੀ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਐਮ. ਆਈ. ਐੱਸ. ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸੀਨੀਅਰ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਹੋਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਜੋ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਲਈ ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ/ਐਮਆਈਐੱਸ ਦੀ ਇੱਕ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਰਿਪੋਰਟ ਤਿਆਰੀ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਨਿਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ

ਨੀਤੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ

ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਲਾਭ ਲਈ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸੇਵਾ ਸਪੁਰਦਗੀ ਇਕਾਈਆਂ/ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਪਾਲਿਸੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ <https://www.herofincorp.com/company-policies>

-----X-----