

	குறை தீர்ப்பு கொள்கை எச்.எஃப்.சி.எல் - கார்ப்பரேட் & ரிடெய்ல்	பதிப்பு: 1. 09 தேதி: 29-ஜனவரி-2025	அங்கீகரித்தவர்: இயக்குநர்கள் குழுமம்
---	--	---	---

ஹீரோ ஃபின்கார்ப் லிமிடெட் ("எச்எஃப்சிஎல்")

குறை தீர்ப்பு கொள்கை

பதிப்பு வரலாறு

பதிப்பு	ஒப்புதல் தேதி	மறுமொழிகள்
V1.00	29.05.2016	ரிசர்வ் வங்கியின் முதன்மை வழிகாட்டுதலின்படி குறை தீர்ப்பு கொள்கைக்கு ஒப்புதல்
V1.01	02.11.2018	கால் சென்டர் தொலைபேசி எண்களின் புதுப்பிப்பு அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட சேவைகளுக்கு பாலிசியின் பொருத்தப்பாடு
V1.02	21.10.2019	ஐ.ஆர்.டி.ஏ. வின் கீழ் கார்ப்பரேட் முகவர்களால் வழங்கப்படும் சேவைகள் மீதான கொள்கையின் பொருத்தப்பாடு
V1.03	21.10.2020	மேல்முறையீட்டு அதிகாரி விவரங்களை புதுப்பித்தல்
V1.04	28.01.2021	நோடல் அதிகாரியின் விவரங்களை புதுப்பித்தல்
V1.05	12.12.2021	ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்புத் திட்டம், 2021-ஐ புதுப்பித்தல்
V1.06	29.04.2022	தரவு தனியுரிமை தொடர்பான புகார்கள் மீதான கொள்கையின் பொருத்தப்பாடு, நோடல் அதிகாரி விவரங்களை புதுப்பித்தல் மற்றும் மேல்முறையீட்டு அதிகாரி நீக்கம்
V1.07	30.01.2023	காப்பீடு தொடர்பான புகார்களுக்கான டிஏடி மற்றும் ஐஆர்டிஏஐ மேல்முறையீட்டின் திருத்தம்
V1.08	05.02.2024	நோடல் அதிகாரியின் விவரங்களை புதுப்பித்தல்
V1.09	29.01.2025	சி.பி.ஐ.ஆர்.ஏ.எம். மூலம் பெறப்பட்ட புகார்களுக்கு டி.ஏ.டி. சேர்க்கை

	குறை தீர்ப்பு கொள்கை எச்.எஃப்.சி.எல் – கார்ப்பரேட் & ரிடெய்ல்	பதிப்பு: 1. 09 தேதி: 29-ஜனவரி-2025	அங்கீகரித்தவர்: இயக்குநர்கள் குழுமம்
---	--	---	---

காப்பீடு தொடர்பான புகார்களுக்கான டிஏடி திருத்தம்

மாஸ்டர் டைரக்டன்-இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (கிரெடிட் இன்ஃபர்மேஷன் ரிப்போர்ட்டிங்) வழிகாட்டுதல்கள், 2025 இன் படி கடன் தகவல் குறைபாடுகளைச் சேர்த்தல்

	குறை தீர்ப்பு கொள்கை எச்.எஃப்.சி.எல் – கார்ப்பரேட் & ரிடெய்ல்	பதிப்பு: 1. 09 தேதி: 29-ஜனவரி-2025	அங்கீகரித்தவர்: இயக்குநர்கள் குழுமம்
---	--	---	---

அறிமுகம்:

ஹீரோ ஃபின்கார்ப் லிமிடெட் ('எச்.எஃப்.சி.எல்'/'நிறுவனம்') வாடிக்கையாளர்களை மையமாகக் கொண்ட நிறுவனமாக இருப்பதில் பெருமை கொள்கிறது. இந்த மதிப்பைக் கருத்தில் கொண்டு, வாடிக்கையாளர் புகார்கள் மற்றும் குறைகளின் நிகழ்வுகளைக் குறைப்பதை நோக்கமாகக் கொண்ட ஒரு பொறிமுறையை நாங்கள் வடிவமைத்துள்ளோம், அதே நேரத்தில் உடனடி நிவாரணத்தை உறுதி செய்கிறோம். நிறுவனத்தின் நிவாரண பொறிமுறையை மிகவும் அர்த்தமுள்ளதாகவும், பயனுள்ளதாகவும் மாற்ற, ஒரு கட்டமைக்கப்பட்ட அமைப்பு உருவாக்கப்பட்டுள்ளது.

கொள்கையின் நோக்கம்

வாடிக்கையாளர் பிரச்சினைகளுக்கு விரைவான தீர்வு/உதவியை வழங்கும் நோக்கத்துடன் கொள்கை உருவாக்கப்பட்டுள்ளது. புகார் ஏற்பட்டால், எங்கள் குறைபாடுகளை அடையாளம் கண்டு அவற்றை விரைவாக சரிசெய்ய, ஒரு சிறப்பான மறுஆய்வு பொறிமுறை எங்களிடம் உள்ளது. இந்த கொள்கை மாஸ்டர் டைரக்டன்-இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (கிரெடிட் இன்ஃபர்மேஷன் ரிப்போர்ட்டிங்) வழிகாட்டுதல்கள், 2025 இன் படி வாடிக்கையாளர் எழுப்பிய கிரெடிட் தகவல் தொடர்பான பிரச்சினைகளையும், அவ்வப்போது திருத்தப்பட்ட மற்றும் அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட விற்பனையாளர்கள் வழங்கும் சேவைகள் தொடர்பான பிரச்சினைகளையும், தரவு தனியுரிமைக் கொள்கையின் படி தரவு தனியுரிமை தொடர்பான விஷயங்களையும், ஒரு கார்ப்பரேட் முகவராக நிறுவனம் வழங்கும் காப்பீட்டு சேவைகளையும் உள்ளடக்கியது.

முக்கிய உறுதிமொழிகள்

எச்.எஃப்.சி.எல். அதன் நிர்வாகம் மூலம், பின்வரும் கடமைகளை நிலைநிறுத்த விரும்புகிறது:

1. பின்வருவனவற்றை உறுதி செய்வதன் மூலம் தன் வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து பரிவர்த்தனைகளிலும் நியாயமாக செயல்படுதல்:

- தனது புராடக்டுகள் மற்றும் சேவைகளை தற்போது நடைமுறையில் உள்ள அனைத்து தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளை பூர்த்தி செய்யும் விதமாக வடிவமைத்தல்
- தனது வாடிக்கையாளர்களுடனான பரிவர்த்தனைகள் நியாயத்தின் அடிப்படையில் இருக்கும்
- வாடிக்கையாளரின் தரவு தனியுரிமை பராமரிக்கப்படும்.

	குறை தீர்ப்பு கொள்கை எச்.எஃப்.சி.எல் - கார்ப்பரேட் & ரிடெய்ல்	பதிப்பு: 1. 09 தேதி: 29-ஜனவரி-2025	அங்கீகரித்தவர்: இயக்குநர்கள் குழுமம்
---	--	---------------------------------------	---

2. நிறுவனம் தன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை புரிந்துகொள்ள தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவுதல்

- இந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது ஏதேனும் உள்ளூர் மொழியில் தகவல்கள் வழங்கப்படும்.
- தனது புராடக்டுகளின் நிதி தாக்கங்களை விளக்கி வாடிக்கையாளர் தனது தேவைகளை பூர்த்தி செய்யும் ஒன்றை தேர்வு செய்ய உதவும்

3. தன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தன்னுடன் பரிவர்த்தனையில் சிக்கல் இல்லாத அனுபவத்தை உறுதி செய்ய அனைத்து முயற்சிகளையும் செய்வதற்கு முயற்சி செய்யும். இருப்பினும், நிறுவனம் தன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கும் சேவையுடன் ஏதேனும் கருத்து வேறுபாடு ஏற்பட்டால், அது மிகுந்த கவனத்துடன் கையாளப்படும்.

4. வாடிக்கையாளர் தங்கள் புகாரை கையாளும் விதத்தில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு மேல்முறையீடு செய்வதற்கு வழிகாட்டும்.

குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை

நிறுவனம் ஒரு கட்டமைக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையைக் கொண்டுள்ளது, இதில் அனைத்து குறைகளும் வரையறுக்கப்பட்ட கால அட்டவணைப்படி கையாளப்படும். புகார்களைப் பதிவு செய்து விரைவான நிவாரணம் பெறுவதற்காக வாடிக்கையாளர்களுக்கு இந்த வசதி வழங்கப்பட்டுள்ளது.

வாடிக்கையாளர் குறைபாடுகள் கடன் தகவலுக்கு தொடர்புடைய நிறுவனத்தால் பின்பற்றப்படும் நிலையான செயல்பாட்டு நடைமுறையின்படி (எஸ்ஓபி) வாடிக்கையாளர் சேவையால் தீர்க்கப்படும்.

	குறை தீர்ப்பு கொள்கை எச்.எஃப்.சி.எல் – கார்ப்பரேட் & ரிடெய்ல்	பதிப்பு: 1. 09 தேதி: 29-ஜனவரி-2025	அங்கீகரித்தவர்: இயக்குநர்கள் குழுமம்
---	--	---------------------------------------	---

படி 1-புகார் பதிவு:

வாடிக்கையாளர்கள் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள சேனல்களில் ஏதேனும் ஒன்று மூலம் தங்கள் புகார்/குறைகளை பதிவு செய்யுமாறு கேட்டுக்கொள்ளப்படுகிறார்கள்

மின்னஞ்சல்	
வரிசை எண்	இது தொடர்பாக புகார் மின்னஞ்சல் ஐடி
1	இரு சக்கர வாகனக் கடன்கள்/பயன்படுத்திய கார்/விசுவாசக் கடன்/தனிநபர் கடன்கள் (கூட்டாண்மை உட்பட) மற்றும் காப்பீடு அல்லது அதனுடன் தொடர்புடைய தரவு தனியுரிமை புகார்களுக்கு Customer.care@HeroFinCorp.com
2	சொத்து மீதான கடன் மற்றும் எஸ்.எம்.இ/வணிகக் கடன்கள் மற்றும் காப்பீடு அல்லது அதனுடன் தொடர்புடைய தரவு தனியுரிமை புகார்களுக்கு Corporate.care@HeroFinCorp.com
ஆன்லைன்	https://www.herofincorp.com/reach-us/customercare

	குறை தீர்ப்பு கொள்கை எச்.எஃப்.சி.எல் - கார்ப்பரேட் & ரிடெய்ல்	பதிப்பு: 1. 09 தேதி: 29-ஜனவரி-2025	அங்கீகரித்தவர்: இயக்குநர்கள் குழுமம்
---	--	---	---

எங்களுக்கு எழுத	குறை தீர்க்கும் பிரிவு, ஹீரோ ஃபின்கார்ப் லிமிடெட், அ-44, மோகன் கூட்டுறவு தொழில்துறை எஸ்டேட், மதுரா சாலை, புதுதில்லி - 110044
எங்களை அழைக்க	வாடிக்கையாளர்கள் எங்கள் பிரத்யேக கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண்ணுக்கு அழைக்கலாம்: - இரு சக்கர வாகனக் கடன்கள்/பயன்படுத்திய கார்/விசுவாசக் கடன்/தனிநபர் கடன்கள் (கூட்டாண்மை உட்பட) மற்றும் அதனுடன் தொடர்புடைய தரவு தனியுரிமை புகார்களுக்கு 1800-102-4145 காலை 9:30 மணி முதல் மாலை 6:30 மணி வரை, திங்கள் முதல் சனிக்கிழமை வரை - சொத்து மீதான கடன் மற்றும் எஸ்.எம்.இ/கார்ப்பரேட் கடன்கள் மற்றும் அதனுடன் தொடர்புடைய தரவு தனியுரிமை புகார்களுக்கு 1800-103-5271 காலை 10:00 மணி முதல் மாலை 6:00 மணி வரை, திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை மற்றும் மாதத்தின் கடைசி 2 சனிக்கிழமைகள் மட்டும் அழைக்கலாம்.

குறைதீர்ப்பு

படி 2:

குறைபாடுகளை விரைவில் தீர்ப்பது வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவின் பொறுப்பாகும். சேவை கோரிக்கை எண் மற்றும் தீர்வுக்கான தற்காலிக காலக்கெடுவுடன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஒரு ஒப்புதலை அனுப்புதல் அவர்களுடைய பொறுப்பு.

படி 3:

வாடிக்கையாளரின் திருப்திக்கு ஏற்ப புகார் முழுமையாக தீர்க்கப்பட வேண்டும் என்பது வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவின் முதன்மையான கடமையாகும்.

பகுதியளவு அல்லது முழுமையாக நிராகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு புகாரும் (வாடிக்கையாளரின் எதிர்பார்ப்புக்கு ஏற்ப தீர்வு இல்லை என்றால்) தீர்வுக்காக உள் குறைதீர்ப்பு அதிகாரிக்கு (ஐஓ) நிறுவனத்தால் மட்டுமே பரிந்துரைக்கப்படும்

ஐ.ஓ கிடைக்கக்கூடிய தகவல்களின் அடிப்படையில், புகார்தாரர் சமர்ப்பித்த ஆவணங்கள் மற்றும் ஐஓவின் குறிப்பிட்ட கேள்விகளுக்கு நிறுவனத்தால் வழங்கப்பட்ட கருத்துகள்/விளக்கங்கள் உள்ளிட்ட புகார்களை ஆராய்வார். தேவைப்பட்டால், நிறுவனம் மூலம் புகார்தாரரிடமிருந்து கூடுதல் தகவல்களை ஐஓ பெறலாம்.

படி 4:

	குறை தீர்ப்பு கொள்கை எச்.எஃப்.சி.எல் - கார்ப்பரேட் & ரிடெய்ல்	பதிப்பு: 1. 09 தேதி: 29-ஜனவரி-2025	அங்கீகரித்தவர்: இயக்குநர்கள் குழுமம்
---	--	---	---

முடிவுகள்/தீர்வுகள் மேற்கொள்ளப்பட்டவுடன், வாடிக்கையாளருக்கு மின்னஞ்சல் அல்லது அஞ்சல் மூலம் பதில் அனுப்புவது நிறுவனத்தின் பொறுப்பாகும்.

காலவரிசை

1. மேலே உள்ள ஏதேனும் சேனல்கள் மூலம் ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து புகார் பெறப்பட்டால், அனைத்து புகார்களுக்கும் சிஆர்எம்.இல் கோரிக்கை பெறப்பட்டவுடன் ஹீரோ ஃபின்கார்ப் உடனடியாக ஒரு தானியங்கி ஒப்புதலை அனுப்பும், அதைத் தொடர்ந்து சேவை கோரிக்கை எண் மற்றும் தீர்வுக்கான தற்காலிக காலக்கெடுவுடன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஒரு தகவல் தொடர்பு அனுப்பப்படும்.

2. புகாரை ஆராய்ந்த பிறகு, நிறுவனம் இறுதி பதிலை அனுப்பும் அல்லது பதிலளிக்க தாமதத்திற்கான காரணத்தை விளக்கும் மற்றும் புகார் கிடைத்த 30 நாட்களுக்குள் இதை செய்ய முயற்சிக்கும். இருப்பினும், மையப்படுத்தப்பட்ட பொதுமக்கள் குறைதீர்ப்பு மற்றும் கண்காணிப்பு அமைப்பு (சி.பி.ஜி.ஆர்.ஏ.எம்) மூலம் பெறப்பட்ட புகார்களுக்கு, புகார் கிடைத்த 21 நாட்களுக்குள் நிறுவனம் தீர்வு காண முயற்சிக்கும், மற்றும் காப்பீடு தொடர்பான புகார்களுக்கு நிறுவனம் இறுதி பதிலை அனுப்பும் அல்லது பதிலளிக்க தாமதமாவதற்கான காரணத்தை விளக்கும் மற்றும் புகார் கிடைத்த 14 நாட்களுக்குள் அவ்வாறு செய்ய முயற்சிக்கும்

மேல்முறையீடு:

நிலை 1 மேல்முறையீடு-

"குறை தீர்க்கும் பிரிவு" வழங்கிய தீர்வில் வாடிக்கையாளர்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அல்லது மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வரையறுக்கப்பட்ட காலக்கெடுவுக்குள் தீர்வைப் பெறவில்லை என்றால், அவர்கள் முதன்மை நோடல் அதிகாரி/குறை தீர்க்கும் அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

	குறை தீர்ப்பு கொள்கை எச்.எஃப்.சி.எல் - கார்ப்பரேட் & ரிடெய்ல்	பதிப்பு: 1. 09 தேதி: 29-ஜனவரி-2025	அங்கீகரித்தவர்: இயக்குநர்கள் குழுமம்
---	--	---	---

அனைத்து புகார்கள் செல்வி. மோனிகா அரோரா, முகவரி: ஹீரோ ஃபின்கார்ப் லிமிடெட், ஏ-44, மோகன் கூட்டுறவு தொழில்துறை எஸ்டேட், மதுரா சாலை, புதுதில்லி-110044 மின்னஞ்சல்: nodal.officer@herofincorp.com தொடர்பு எண்: 0124-3633945 (திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை, மற்றும் மாதத்தின் கடைசி இரண்டு சனிக்கிழமைகளில், காலை 10:00 மணி முதல் மாலை 6:00 மணி வரை)

நிலை 2 மேல்முறையீடு -

மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள காலத்திற்குள் புகார்/சர்ச்சை தீர்க்கப்படவில்லை என்றால் அல்லது பெறப்பட்ட தீர்வில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் பின்வரும் முறையின் மூலம் மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையத்தில் ரிசர்வ் வங்கியிடம் தங்கள் புகாரைப் பதிவு செய்யலாம்:

ஆன்லைன்	https://cms.rbi.org.in
மின்னஞ்சல்	CRPC@rbi.org.in
எழுதவும்	மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையம் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது மாடி, செக்டர் 17, சண்டிகர்-160017
கட்டணமில்லா தொலைபேசி	14448 (காலை 9:30 மணி முதல் மாலை 5:15 மணி வரை)

காப்பீடு தொடர்பான புகார்களுக்கு, புகார்கள்/சர்ச்சை 14 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் ஐ.ஆர்.டி.ஏ.ஐ (இந்திய காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேம்பாட்டு ஆணையம்) க்கு முறையிடலாம்

	குறை தீர்ப்பு கொள்கை எச்.எஃப்.சி.எல் – கார்ப்பரேட் & ரிடெய்ல்	பதிப்பு: 1. 09 தேதி: 29-ஜனவரி-2025	அங்கீகரித்தவர்: இயக்குநர்கள் குழுமம்
---	--	---------------------------------------	---

இணையத்தளம்	https://bimabharosa.irdai.gov.in
மின்னஞ்சல்	complaints@irdai.gov.in
கட்டணமில்லா தொலைபேசி	155255 அல்லது 1800 4254 732
எழுதவும்	பொது மேலாளர் இந்திய காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேம்பாட்டு ஆணையம் (ஐ.ஆர்.டி.ஏ.ஐ) பாலிசி வைத்திருப்பவரின் பாதுகாப்பு மற்றும் குறைதீர்ப்புத் துறை-குறைதீர்ப்பு பிரிவு சை. இல்லை.115/1, நிதி மாவட்டம், நான்கர்ம்குடா, கச்சிபெளலி, ஹைதராபாத்-500 032

மறுஆய்வு பொறிமுறை

புகாரின் பேரில் அவ்வப்போது எம்.ஐ.எஸ் உருவாக்கப்பட்டு, நிறுவனத்தின் மூத்த அதிகாரிகளின் மதிப்பாய்வுக்காகவும், மேலும் அறிவுறுத்தல்கள் ஏதேனும் இருந்தால், அவர்களுக்கிடையே சுற்றறிக்கை செய்யப்படுகிறது. அத்தகைய மதிப்பாய்வுகள்/எம்.ஐ.எஸ் ஆகியவற்றின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை காலாண்டு இடைவெளியில் போர்டுக்கு சமர்ப்பிக்கப்படுகிறது.

கொள்கை காட்சிப்படுத்துதல்

இந்தக் கொள்கை, வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக, நிறுவனத்தின் அனைத்து சேவை வழங்கும் அலகுகள்/ வணிக பரிவர்த்தனை நடைபெறும் இடங்களில் காட்சிப்படுத்தப்படும். வாடிக்கையாளர்கள் நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தின் வழியாகவும் பாலிசியை அணுகலாம் [https:// www.herofincorp.com/company-policies](https://www.herofincorp.com/company-policies)

-----X-----