

	شکایت کے ازالے کی پالیسی ایچ ایف سی ایل - کارپوریٹ اور ریٹیل	ورژن: 09. 1 تاریخ: 29-جنوری-2025	منظور شدہ: بورڈ آف ڈائریکٹرز
---	--	--	--

ہیرو فن کارپ لمیٹڈ ("ایچ ایف سی ایل")

شکایت کے ازالے کی پالیسی

ورژن ہسٹری

ورژن	منظوری کی تاریخ	تبصرے
V1.00	29.05.2016	آر بی آئی کی ماسٹر ڈائریکشن کے مطابق شکایات کے ازالے کی پالیسی کی منظوری
V1.01	02.11.2018	کال سینٹر کے فون نمبروں کی اپ ڈیٹنگ آؤٹ سورسڈ سروسز پر پالیسی کا اطلاق
V1.02	21.10.2019	آئی آر ڈی اے کے تحت کارپوریٹ ایجنٹوں کے طور پر فراہم کی جانے والی خدمات پر پالیسی کا اطلاق
V1.03	21.10.2020	اپڈیٹنگ اپیلٹ اتھارٹی
V1.04	28.01.2021	نوڈل آفیسر کی تفصیلات اپ ڈیٹ کرنا
V1.05	12.12.2021	انٹیگریٹڈ اومبڈسمین اسکیم 2021 کی اپ ڈیٹنگ
V1.06	29.04.2022	ڈیٹا پرائیویسی سے متعلق شکایات، نوڈل آفیسر کو اپ ڈیٹ کرنے اور اپیلٹ اتھارٹی کو ہٹانے کے لیے پالیسی کا اطلاق
V1.07	30.01.2023	بیمہ سے متعلق شکایات کے لیے ٹی اے ٹی اور آئی آر ڈی اے آئی میں اضافے پر نظر ثانی
V1.08	05.02.2024	نوڈل آفیسر کی تفصیلات اپ ڈیٹ کرنا
V1.09	29.01.2025	سی پی جی آر اے ایم کے ذریعے موصول ہونے والی شکایات کے لیے ٹی اے ٹی کو شامل کرنا بیمہ سے متعلق شکایات کے لیے ٹی اے ٹی پر نظر ثانی
ماسٹر ڈائریکشن-ریزرو بینک آف انڈیا (کریڈٹ انفارمیشن رپورٹنگ) ڈائریکشنز، 2025 کے مطابق کریڈٹ انفارمیشن شکایات کو شامل کرنا		

	شکایت کے ازالے کی پالیسی ایچ ایف سی ایل - کارپوریٹ اور ریٹیل	ورژن: 09. 1 تاریخ: 29-جنوری-2025	منظور شدہ: بورڈ آف ڈائریکٹرز
---	--	--	--

پروڈکشن:

ہیرو فن کارپ لمیٹڈ (ایچ ایف سی ایل/کمپنی) کو گاہکوں پر مرکوز تنظیم ہونے پر فخر ہے اس قدر کو مدنظر رکھتے ہوئے، ہم نے ایک ایسا طریقہ کار وضع کیا ہے جس کا مقصد صارفین کی شکایات اور شکایات کے واقعات کو کم سے کم کرنا ہے، جبکہ فوری ازالے کو یقینی بنانا ہے کمپنی کے تدارک کے طریقہ کار کو زیادہ بامعنی اور موثر بنانے کے لیے ایک منظم نظام قائم کیا گیا ہے

پالیسی کا مقصد

یہ پالیسی صارفین کے مسائل میں فوری ترمیم/سہارا فراہم کرنے کے مقصد سے بنائی گئی تھی شکایت کی صورت میں، ہمارے پاس اپنی کوتاہیوں کی نشاندہی کرنے اور ان پر جلد قابو پانے کے لیے ایک ہموار جائزہ لینے کا طریقہ کار ہے۔ اس پالیسی میں ماسٹر ڈائریکشن-ریزرو بینک آف انڈیا (کریڈٹ انفارمیشن رپورٹنگ) ہدایات کے مطابق کسٹمر کی طرف سے اٹھائی گئی کریڈٹ معلومات سے متعلق مسائل کا بھی احاطہ کیا گیا ہے، 2025 میں وقتاً فوقتاً ترمیم کی گئی ہے اور اوٹ سورسڈ وینڈرز کے ذریعہ فراہم کردہ خدمات سے متعلق مسائل ہیں، ڈیٹا پرائیویسی پالیسی اور کمپنی کے ذریعہ کارپوریٹ ایجنٹ کے طور پر فراہم کردہ بیمہ خدمات کے مطابق ڈیٹا پرائیویسی سے متعلق معاملات

کلیدی وعدے

ایچ ایف سی ایل، اپنی انتظامیہ کے ذریعے، درج ذیل وعدوں کو برقرار رکھنے کا ارادہ رکھتی ہے:

1. اس بات کو یقینی بنا کر اپنے گاہکوں کے ساتھ تمام معاملات میں منصفانہ اور معقول طریقے سے کام کرنا

a. اس کی مصنوعات اور خدمات فی الحال نافذ العمل تمام متعلقہ قوانین اور ضوابط پر پورا اتریں گی

b. اپنے گاہکوں کے ساتھ اس کا لین دین منصفانہ پر مبنی ہوگا

c. گاہک کی ڈیٹا پرائیویسی برقرار رکھی جاتی ہے

2. کمپنی اپنے صارفین کو اپنی مصنوعات اور خدمات کو سمجھنے میں مدد کرے گی

a. ہندی، انگریزی یا کسی مقامی زبان میں معلومات فراہم کرنا

b. ان کے مالی مضمرات کی وضاحت کرنا اور گاہک کو اس کا انتخاب کرنے میں مدد کرنا جو اس کی ضروریات کو پورا کرے

3. کمپنی اس بات کو یقینی بنانے کی ہر ممکن کوشش کرے گی کہ اس کے صارفین کو اس سے نمٹنے میں پریشانی سے پاک تجربہ حاصل ہو تاہم، کمپنی کی طرف سے اپنے صارفین کو فراہم کی جانے والی سروس سے اختلاف کی کسی بھی صورت میں، اس سے انتہائی احتیاط کے ساتھ نمٹا جائے گا

	شکایت کے ازالے کی پالیسی ایچ ایف سی ایل - کارپوریٹ اور ریٹیل	ورژن: 09.1 تاریخ: 29-جنوری-2025	منظور شدہ: بورڈ آف ڈائریکٹرز
---	--	---	--

4. اگر گاہک اپنی شکایت کو سنبھالنے کے طریقے سے مطمئن نہیں ہے، تو کمپنی گاہک کو کشیدگی کے مزید طریقہ کار کے بارے میں رہنمائی کرے گی۔

شکایت کے ازالے کا طریقہ کار

کمپنی کے پاس شکایات کے ازالے کا ایک منظم طریقہ کار ہے جہاں تمام شکایات کو ایک مقررہ وقت کے شیڈول کے مطابق نمٹا جائے گا یہ سہولت گاہکوں کو فراہم کی گئی ہے تاکہ وہ جلد از جلد نمٹارے کے لیے شکایات درج کرسکیں

کمپنی کے ذریعہ اپنائے گئے اسٹینڈرڈ آپریشن پروسیجر (ایس او پی) کے مطابق کریڈٹ کی معلومات سے متعلق صارفین کی شکایات کو بھی کسٹمر سروس کے ذریعے حل کیا جائے گا

مرحلہ 1-شکایت رجسٹریشن

صارفین سے درخواست کی جاتی ہے کہ وہ درج ذیل چینلوں میں سے کسی ایک کے ذریعے اپنی تعمیل/شکایات درج کریں

ای میل	ای میل آئی ڈی	کے حوالے سے شکایت	نہیں۔
	Customer.care@HeroFinCorp.com	دو پہیوں والے قرضوں/استعمال شدہ کار/وفاداری قرضوں/ذاتی قرضوں (شراکت داری سمیت) اور بیمہ یا اس سے متعلق ڈیٹا پر انیویسی کی شکایات کے لیے	1
	Corporate.care@HeroFinCorp.com	جائیداد اور ایس ایم ای/کمرشل قرضوں کے خلاف قرض اور بیمہ یا اس سے متعلق ڈیٹا پر انیویسی کی شکایات کے لیے	2
آن لائن	https://www.herofincorp.com/reach-us/customer-care		

	شکایت کے ازالے کی پالیسی ایچ ایف سی ایل - کارپوریٹ اور ریٹیل	ورژن: 09.1 تاریخ: 29-جنوری-2025	منظور شدہ: بورڈ آف ڈائریکٹرز
---	--	---	--

ہمیں لکھیں	گرائیوینس ریڈریسل سیل، ہیرو فن کارپ لمیٹڈ اے-44، موہن کوآپریٹو انڈسٹریل اسٹیٹ، متھرا روڈ، نئی دہلی- 110044
ہمیں کال کریں	گاہک ہماری مخصوص ٹول فری لائن پر ڈائل کر سکتے ہیں - دو پہلے والے قرضوں/استعمال شدہ کار/وفاداری قرضوں/ذاتی قرضوں (شراکت داریوں سمیت) اور اس سے متعلق ڈیٹا پرائیویسی کی شکایات کے لیے 4145-102-1800 پر صبح ساڑھے نو بجے سے شام ساڑھے چھ بجے تک، پیر سے ہفتہ تک - جائیداد اور ایس ایم ای/کارپوریٹ قرضوں کے خلاف قرض اور اس سے متعلق ڈیٹا پرائیویسی کی شکایات کے لیے 5271-103-1800 پر 10:00 صبح سے شام 6 بجے تک، پیر سے جمعہ اور مہینے کے آخری 2 سنیچر کو

شکایات کا حل

مرحلہ 2:

کسٹمر سروس ٹیم شکایات کے جلد از جلد حل کی ذمہ دار ہے وہ صارفین کو سروس ریکوسٹ نمبر اور حل کے لیے عارضی ٹائم لائنز کے ساتھ ایک اعتراف بھیجنے کے لیے ذمہ دار ہوں گے

مرحلہ 3:

کسٹمر سروس ٹیم کا یہ سب سے بڑا فرض ہے کہ وہ یہ دیکھے کہ شکایت کو کسٹمر کی اطمینان کے مطابق مکمل طور پر "حل کیا جائے۔"

کوئی بھی شکایت جسے جزوی یا مکمل طور پر مسترد کر دیا گیا ہو (حل گاہک کی توقع کے مطابق نہیں ہے) صرف کمپنی کے ذریعے حل کے لیے اندرونی محتسب افسر (آئی او) کے پاس بھیجا جائے گا

آئی او دستیاب ریکارڈ کی بنیاد پر شکایات کی جانچ کرے گا، جس میں شکایت کنندہ کے ذریعے جمع کرائی گئی دستاویزات، اور آئی او کے مخصوص سوالات پر کمپنی کے ذریعے فراہم کردہ تبصرے/وضاحت شامل ہیں۔ اگر ضرورت ہو تو آئی او کمپنی کے ذریعے شکایت کنندہ سے اضافی معلومات حاصل کر سکتا ہے

مرحلہ 4:

فیصلے/قرارداد پر، کمپنی کی طرف سے جواب گاہک کو ای میل یا ڈاک کے ذریعے بھیجا جائے گا۔

	شکایت کے ازالے کی پالیسی ایچ ایف سی ایل - کارپوریٹ اور ریٹیل	ورژن: 09.1 تاریخ: 29-جنوری-2025	منظور شدہ: بورڈ آف ڈائریکٹرز
---	--	---	--

ٹائم فریم

1. اگر مذکورہ بالا چینلوں میں سے کسی کے ذریعے کسی گاہک کی طرف سے شکایت موصول ہوتی ہے، ہیرو فن کارپ تمام شکایات کے لیے سی آر ایم میں درخواست موصول ہونے کے بعد فوری طور پر ایک آٹو اعتراف بھیجے گا، اس کے بعد خدمت کی درخواست نمبر اور حل کے لیے عارضی ٹائم لائنز کے ساتھ گاہکوں کو ایک مواصلات
2. معاملے کی جانچ پڑتال کے بعد کمپنی حتمی جواب بھیجے گی یا جواب دینے کے لیے مزید وقت لینے کی وجہ بتائے گی اور شکایت موصول ہونے کے 30 دن کے اندر ایسا کرنے کی کوشش کرے گی تاہم، مرکزی عوامی شکایات کے ازالے اور نگرانی کے نظام (سی پی جی آر ایم) سے موصول ہونے والی شکایات کے لیے، کمپنی شکایت موصول ہونے کے 21 دن کے اندر اور بیمہ سے متعلق شکایات کو حل کرنے کی کوشش کرے گی، کمپنی حتمی جواب بھیجے گی یا جواب دینے کے لیے مزید وقت لینے کی وجہ بتائے گی اور شکایت موصول ہونے کے 14 دن کے اندر ایسا کرنے کی کوشش کرے گی

اسکیلشن:

-لیول 1 ایسکلشن

اگر گاہک شکایات کے ازالے کے سیل "کے ذریعہ فراہم کردہ حل سے مطمئن نہیں ہیں یا انہوں نے اوپر بیان کردہ مقررہ وقت کے اندر حل حاصل نہیں کیا ہے، وہ مزید پرنسپل نوڈل آفیسر/شکایات کے ازالے کے افسر تک پہنچ سکتے ہیں

تمام شکایات
محترمہ مونیکا اروڑا، ہیرو فن کارپ لمیٹڈ، اے-44، موبن کوآپریٹو انڈسٹریل اسٹیٹ، متھرا روڈ، نئی دہلی-110044 ای میل nodal.officer@herofincorp.com رابطہ نمبر: 3633945-0124 (پیر سے جمعہ، اور مہینے کے آخری دو ہفتہ کو، 10:00 صبح 6:00 بجے تک)

-لیول 2 ایسکلشن

اگر شکایت/تنازعہ کا ازالہ اوپر بیان کردہ مدت کے اندر نہیں کیا جاتا ہے یا اگر موصولہ حل سے مطمئن نہیں ہے، تو گاہک درج ذیل طریقے سے سینٹرلائزڈ رسپد اور پروسیسنگ سنٹر میں آر بی آئی کے پاس اپنی شکایت درج کرا سکتا ہے

	شکایت کے ازالے کی پالیسی ایچ ایف سی ایل - کارپوریٹ اور ریٹیل	ورژن: 09. 1 تاریخ: 29-جنوری-2025	منظور شدہ: بورڈ آف ڈائریکٹرز
---	--	--	--

آن لائن	https://cms.rbi.org.in
ای میل	CRPC@rbi.org.in
لکھو	سینٹرلائزڈ رسید اور پروسیسنگ سینٹر ریزرو بینک آف انڈیا، چوتھی منزل، سیکٹر 17، چندی گڑھ-160017
ٹول فری	(صبح 9:30 بجے سے شام 5:15 بجے تک) 14448

بیمہ سے متعلق شکایات کے لیے، اگر 14 دن کی مدت کے اندر شکایات/تنازعہ کا ازالہ نہیں کیا جاتا ہے، تو گاہک آئی آر ڈی اے آئی (انشورنس ریگولیٹری اینڈ ڈیولپمنٹ اتھارٹی آف انڈیا) (سے اپیل کر سکتا ہے

ویب سائٹ	https://bimabharosa.irdai.gov.in
ای میل	complaints@irdai.gov.in
ٹول فری	یا 155255 732 4254 1800
لکھو	جنرل منیجر انشورنس ریگولیٹری اینڈ ڈیولپمنٹ اتھارٹی آف انڈیا (آئی آر ڈی اے آئی) پالیسی ہولڈرز پروٹیکشن اینڈ گریوینس ریڈریسل ڈیپارٹمنٹ-گریوینس ریڈریسل سبیل سی نمبر 115/1، فنانشل ڈسٹرکٹ، نانکرم گڈا، گچی باولی، حیدرآباد-032 500

جائزہ میکانزم

شکایت پر پیریڈوکل ایم آئی ایس تیار کیا جاتا ہے اور کمپنی کے سینئر عہدیداروں کے درمیان ان کے جائزے اور مزید ہدایات، اگر کوئی ہو، کے لیے تقسیم کیا جاتا ہے اس طرح کے جائزوں/ایم آئی ایس کی ایک مربوط رپورٹ سہ ماہی وقفوں پر بورڈ کو پیش کی جاتی ہے

پالیسی کی تبدیلی

یہ پالیسی گاہکوں کے فائدے کے لیے کمپنی کے تمام سروس ڈیلیوری یونٹس/مقامات پر نمایاں طور پر ظاہر کی جاتی ہے جہاں <https://www.herofincorp.com/company-policies> کاروبار ہوتا ہے گاہک کمپنی کی ویب سائٹ پر بھی پالیسی تک رسائی حاصل کر سکتے ہیں

-X-