

குறை தீர்க்கும் வழிமுறை:

ஏதேனும் குறை ஏற்பட்டால், வாடிக்கையாளர்கள் கீழே விவரிக்கப்பட்டுள்ள முறையில் தீர்வினைப் பெற தங்கள் புகார்கள் / குறைகளை பதிவு செய்யலாம்:

I. புகாரினை பதிவு செய்தல்:

- கிளை - வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகளை எழுதப்பட்ட புகாரின் வடிவத்தில் பதிவு செய்ய அருகிலுள்ள கிளை/ அலுவலகத்தை நேரில் பார்வையிடலாம்;
 - இமெயில்: வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகளை இமெயில் மூலம் அனுப்பலாம்: wecare@hfs.in
 - வாடிக்கையாளர் கடிதங்களாக எழுதி அனுப்ப வேண்டிய முகவரி: வாடிக்கையாளர் சேவை பிரிவு, ஹிராநந்தனி பைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட், முதல் மாடி, 102, டி.பி.பி. பில்டிங், ஹிராநந்தனி எஸ்டேட், கோட்பெண்டர் சாலை, தானே மேற்கு, தானே - 400607
 - இணையதளம்: வாடிக்கையாளர் சேவை டேபின் கீழ் வாடிக்கையாளர் இணையதளத்தின் மூலம் தங்கள் புகாரை பதிவு செய்யலாம்.
- வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார் தொடர்பாக நிறுவனத்துடனான ஒவ்வொரு கடிதத்திலும் தங்கள் விண்ணப்ப எண் அல்லது கடன் கணக்கு எண்ணை மேற்கோள் காட்டுவதை உறுதி செய்வார்கள்.
 - இந்த வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் கீழ் அடிப்படையில் அநாமதேய அதாவது பெயர் விவரங்கள் இல்லாத புகார்கள் தீர்க்கப்படாது.

II. தீர்வு வழிமுறை:

- புகார் கிடைத்ததும், நிறுவனம் நியாயமான நேரத்திற்குள், புகார்தாரருக்கு புகாரை பெற்றதற்கான ஒப்புதலை அனுப்பும். பெறப்பட்ட அனைத்து புகார்களும் பதிவு செய்யப்படும், பின்னர் அதன் தீர்வின் தன்மை மற்றும் பயன்முறையும் கண்காணிக்கப்பட்டு புதுப்பிக்கப்படும்.
- புகாருக்கான தீர்வு வழங்கப்பட்ட பின்னரே பதிவுகளில் புகார்களை முடித்ததாக குறிக்க வேண்டும் என்பதை அதிகாரி உறுதி செய்வார்.
- புகார்கள் கிடைத்த 30 நாட்களுக்குள் புகார்கள் தீர்க்கப்படுவதை உறுதிசெய்ய புகார் நிலையை திறம்பட கண்காணிப்பதை குறை தீர்க்கும் அதிகாரி மேற்கொள்வார்.
- நிறுவனம் 21 நாட்களுக்குள் கடன் தகவல்களை புதுப்பிக்கும்/சரிசெய்யும், மேலும் தாமதமானது நிறுவனத்தின் காரணமாக இருந்தால், தற்போதுள்ள வழிகாட்டுதல்களின்படி நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு ஈடுசெய்யும்
- ஏதேனும் சூழலில் நிறுவனத்திற்கு கூடுதல் நேரம் தேவைப்பட்டால், மேலே குறிப்பிடப்பட்ட காலக்கெடுவுக்குள் தீர்மானத்தின் தாமதத்திற்கான காரணங்களை நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கும் மற்றும் புகாரைத் தீர்ப்பதற்காக எதிர்பார்க்கப்படும் கால விவரங்களை வழங்கும்.

III. மேல்முறையீட்டு படிநிலை

நிலை	தொடர்புகொள்வதற்கான விவரங்கள்
நிலை I	வாடிக்கையாளர் சேவை மைய இமெயில்: wecare@hfs.in இணையதளம்: https://hfs.in/
நிலை II	மேல்முறையீட்டு அளவுகோல்: நிலை I இல் வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியை தொடர்பு கொள்ளலாம் பெயர்: தீரஜ் மிட்டல் பதவி: குறை தீர்க்கும் அதிகாரி இமெயில்: gro@hfs.in தொலைபேசி: 022-6209 3488 முகவரி: 9 வது மாடி, சிக்மா பில்டிங், ஹிராநந்தனி பிசினஸ் பார்க், டெக்னாலஜி ஸ்ட்ரீட், பொவாய், மும்பை - 400076, மகாராஷ்டிரா
நிலை III	மேல்முறையீட்டு அளவுகோல்கள்: குறை தீர்க்கும் அதிகாரி வழங்கிய தீர்மானத்தில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் அதனை முதன்மை நோடல் அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம் பெயர்: மீனு குப்தா பதவி: முதன்மை நோடல் அதிகாரி இமெயில்: pno@hfs.in தொலைபேசி: 022-6209 3477 முகவரி: 9 வது மாடி, சிக்மா பில்டிங், ஹிராநந்தனி பிசினஸ் பார்க், டெக்னாலஜி ஸ்ட்ரீட், பொவாய், மும்பை - 400076, மகாராஷ்டிரா
நிலை IV	ஒரு வேளை, நிறுவனம் வழங்கிய முடிவு / தீர்மானத்தில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை அல்லது புகாரைப் பெற்ற நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் எந்த பதிலும் பெறவில்லை எனில், வாடிக்கையாளர் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள முகவரியில் ரிசர்வ் வங்கி அல்லாத மேற்பார்வைத் துறையின் பிராந்திய அலுவலகத்தின் பொறுப்பாளரை அணுகலாம் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI)-மேற்பார்வைத் துறை பொறுப்பு அதிகாரி முகவரி: 3 வது மாடி, ரிசர்வ் வங்கி பில்டிங், மும்பை மத்திய ரயில் நிலையத்திற்கு எதிரில், பைகுல்லா, மும்பை - 400008 தொலைபேசி: 022-2308 4121 ஃபேக்ஸ்: 022-2302 2011 இமெயில்: dnbsmro@rbi.org.in
காப்பீடு தொடர்பான புகார்கள் - கார்ப்பரேட் ஏஜென்சி	இந்தியாவின் காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேம்பாட்டு ஆணைய துறை (IRDAI): பாலிசிதாரரின் பாதுகாப்பு மற்றும் குறை தீர்க்கும் துறை - குறை தீர்க்கும் பிரிவு பொது மேலாளர் முகவரி: சர்வே. எண் 115/1, ஃபைனான்ஸியல் மாவட்டம், நான்கர்ம்குடா, கச்சிபெளல்லி, ஹைதராபாத் - 500032 இமெயில்: complaints@irdai.gov.in பிமா பரோசா போர்டல்: IRDAI போர்டல் தொடர்புகொள்வதற்கான கட்டணமில்லா எண்: 155255 அல்லது 1800-4254-732