

குறை தீர்க்கும் வழிமுறை:

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

I. புகாரினை பதிவு செய்தல்:

- a. கிளை - வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகளை எழுதப்பட்ட புகாரின் வடிவத்தில் பதிவு செய்ய அருகிலுள்ள கிளை/ அலுவலகத்தை நேரில் பார்வையிடலாம்;
 - b. இமெயில்: வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகளை இமெயில் மூலம் அனுப்பலாம்: wecare@hfs.in
 - c. வாடிக்கையாளர் கடிதங்களாக எழுதி அனுப்ப வேண்டிய முகவரி: வாடிக்கையாளர் சேவை பிரிவு, ஹிராநந்தனி பைனான்சியல் சர்வீசீஸ் பிரைவேட் லிமிடெட், முதல் மாடி, 102, டிஃப்னி பில்டிங், ஹிராநந்தனி எஸ்டேட், கோட்பெண்டர் சாலை, தானே மேற்கு, தானே - 400607
 - d. 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	நிறுவனம் வழங்கிய முடிவு / தீர்வில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அல்லது புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் எந்த பதிலும் கிடைக்கவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் https://cms.rbi.org.in/ என்ற முகவரியிலும், கட்டணமில்லா எண் - 14448 என்ற எண்ணிலும் அணுகலாம்.
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, நானக்ரம்குடா, கச்சிபெளல்லி, ஹைதராபாத் - 500032 இமெயில்: complaints@irdai.gov.in பிமா பரோசா போர்டல்: IRDAI போர்டல் தொடர்புகொள்வதற்கான கட்டணமில்லா எண்: 155255 அல்லது 1800-4254-732