

### 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](mailto: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<br>இமெயில்: wecare@hfs.in<br>இணையதளம்: https://hfs.in/                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| நிலை II                                                       | மேல்முறையீட்டு அளவுகோல்: நிலை I இல் வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியை தொடர்பு கொள்ளலாம்<br>பெயர்: தீர்ஜ் மிட்டல்<br>பதவி: குறை தீர்க்கும் அதிகாரி<br>இமெயில்: gro@hfs.in<br>தொலைபேசி: 022-6209 3488<br>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<br>பெயர்: மீனு குப்தா<br>பதவி: முதன்மை நோடல் அதிகாரி<br>இமெயில்: pno@hfs.in<br>தொலைபேசி: 022-6209 3477<br>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 கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள முகவரியில் குறைதீர்ப்பாளரை அணுகலாம்.<br>மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம் (CRPC)<br>முகவரி: CRPC, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், பிரிவு 17, சண்டிகர்-160 017.<br>தொலைபேசி:கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண் - 14448<br>நேரம்: காலை 9:30 மணி முதல் மாலை 5:15 மணி வரை |
| காப்பீடு<br>தொடர்பான<br>புகார்கள் -<br>கார்ப்பரேட்<br>ஏஜென்சி | இந்தியாவின் காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேம்பாட்டு ஆணைய துறை (IRDAI): பாலிசிதாரரின் பாதுகாப்பு மற்றும் குறை தீர்க்கும் துறை - குறை தீர்க்கும் பிரிவு<br>பொது மேலாளர்<br>முகவரி: சர்வே. எண் 115/1, ஃபைனான்ஸியல் மாவட்டம், நான்கரங்குடா, கச்சிபெளல்லி, ஹைதராபாத் - 500032<br>இமெயில்: complaints@irdai.gov.in<br>பிமா பரோசா போர்டல்: IRDAI போர்டல்<br>தொடர்புகொள்வதற்கான கட்டணமில்லா எண்: 155255 அல்லது 1800-4254-732                                                                |