

**ஹிரானந்தனி ஃபைனான்ஷியல் சர்வீஸஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்டின் புகார்
குறைதீர்ப்பு முறை**

புகார் குறைதீர்ப்பு முறை:

ஏதேனும் புகார்கள் இருப்பின், கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள வழிமுறைகள் வாயிலாக வாடிக்கையாளர்கள் தங்களின் புகாரினைத் தெரியப்படுத்தலாம் / குறைகளை எழுப்பலாம்:

I. புகார்களைப் பதிவு செய்தல்:

- a. கிளை - எழுத்துப்பூர்வப் புகாராகக் கிளை அலுவலகத்திற்கு நேரில் வந்து வாடிக்கையாளர்கள் புகாரைப் பதிவு செய்யலாம்;
- b. மின்னஞ்சல் : wecare@hfs.in எனும் மின்னஞ்சல் முகவரி வாயிலாக வாடிக்கையாளர்கள் புகார்களை அனுப்பலாம்
- c. கடிதங்கள்: வாடிக்கையாளர்களைக் கடிதங்களைப் பின்வரும் முகவரிக்கு அனுப்பலாம்: வாடிக்கையாளர் சேவை, ஹிரானந்தனி ஃபைனான்ஷியல் பிரைவேட் லிமிடெட், 9வது தளம், சிக்மா டவர்ஸ், டெக்னாலஜி வீதி, ஹிரானந்தனி பிஸ்னஸ் பார்க், பொவை, மும்பை - 400076.
- வாடிக்கையாளர் தங்களின் விண்ணப்ப எண் அல்லது கடன் கணக்கு எண் ஏதேனும் ஒன்றை ஒவ்வொரு தகவலுடனும் சேர்த்துப் புகார் அனுப்பப்படுவதை உறுதி செய்து கொள்ள வேண்டும்.
- தகவல் குறிப்பிடப்படாமல் அனுப்பப்படும் புகார்கள் இந்த வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பு வழிமுறையில் தீர்க்கப்படமாட்டாது.

II. தீர்வு செயல்முறை :

- புகார் கிடைக்கப்பெற்றவுடன், நிறுவனமானது, குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் புகார் வந்து சேர்ந்தமைக்கான ஒப்புக்கையினை அனுப்பும். பெறப்படும் அனைத்துப் புகார்களும் பதிவு செய்யப்படும் மற்றும் அடுத்ததாக அதன் தீர்வு மற்றும் தீர்வு வழிமுறையும் கண்காணிக்கப்பட்டுத் தெரிவிக்கப்படும்.

- புகாருக்கான தீர்வு வழங்கப்பட்டவுடன் பதிவில் உள்ள புகார்கள் முடித்து வைக்கப்படுவதினை அலுவலர் உறுதி செய்து கொள்வார்.
- புகார் குறை தீர்ப்பு அலுவலர் புகார் நிலை குறித்து திறன்மிகு வகையில் புகார் வந்து சேர்ந்த நாள் முதல் 30 நாட்களுக்குள் அவை தீர்க்கப்பட்டு முடித்து வைக்கப்படுகின்றனவா என்பதை கண்காணிப்பார்.
- ஒருவேளை நிறுவனத்திற்கு கூடுதல் நேரம் அவசியம் எனில், நிறுவனமானது வாடிக்கையாளருக்கு குறிப்பிடப்பட்ட காலத்திற்குள் தீர்வளிப்பதில் தாமதம் ஏற்படுவதற்கான காரணத்தையும் தீர்வினை எப்போது எதிர்பார்க்கலாம் என்பதற்கான கால வரையறையினையும் அளிக்க வேண்டும்.

III. புகார் குழு

மேலே குறிப்பிட்ட கால எல்லைக்குள் நிறுவனத்தால் வழங்கப்பட்ட புகாருக்கான தீர்வு மனநிறைவாக இல்லை எனில், வாடிக்கையாளர் புகாரை அடுத்த கட்ட நிலைக்கு எடுத்துச் செல்லலாம்:

புகார் குறை தீர்ப்பு அலுவலர் & நோடல் அலுவலர்

திரு. தீரஜ் மிட்டல்

ஹிரானந்தனி ஃபைனான்ஷியல் சர்வீஸஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்

9வது தளம், சிக்மா, டெக்னாலஜி வீதி,

ஹிரானந்தனி பிஸ்னஸ் பார்க்,

பொவை, மும்பை - 400076.

தொலைபேசி எண்.: 022 25763789

மின்னஞ்சல் – dheeraj.mittal@hfs.in

புகார் / கேள்விகள் 30 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படவில்லையெனில், மேற்கொண்டு இதனை அடுத்த உயர் நிலைக்கு எடுத்துச் செல்லலாம்:

வங்கி-அல்லாத நிறுவனங்களின் மேற்பார்வைக்கான துறை

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, மும்பை மண்டல அலுவலகம்,

3வது தளம், RBI பில்டிங், மும்பை மத்திய இரயில் நிலையத்திற்கு
எதிரில்,

பைகுலா மும்பை – 400008.

தொலைபேசி எண்.: 022 2308 4121

தொலைநகல் 022 2302 2011

மின்னஞ்சல்: dnbsmro@rbi.org.in