குறை தீர்வு வழிமுறை:

ஏதேனும் குறை இருந்தால், வாடிக்கையாளர்கள் கீழே விவரிக்கப்பட்டுள்ள முறையில் தங்கள் புகார்கள்/குறைகளை தெரிவித்து, தீர்வுக்காக பதிவு செய்யலாம்:

I. ***புகார்களைப் பதிவு செய்தல்:***

a. *கிளை - வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் அருகிலுள்ள கிளை/அலுவலகத்திற்குச் சென்று, எழுத்துப்பூர்வ புகார் மூலம் தங்கள் குறைகளைப் பதிவு செய்யலாம்;*

b. *இமெயில்: வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறையை இமெயில் மூலம் அனுப்பலாம்: wecare@hfs.in*

c. *கடிதங்கள்: வாடிக்கையாளர் பின்வரும் முகவரிக்கு கடிதம் எழுதலாம்: ஹிரானந்தனி ஃபைனான்ஷியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் - வாடிக்கையாளர் சேவைப் பிரிவு, முதல் தளம், 102, டிஃபனி பில்டிங், ஹிரானந்தனி எஸ்டேட், கோட்பந்தர் ரோடு, தானே மேற்கு, தானே – 400607*

d. *இணையதளம்: வாடிக்கையாளர் தங்கள் புகாரை இணையதளத்தில் வாடிக்கையாளர் சேவை பிரிவின் கீழ் பதிவு செய்யலாம்.*

e. *உதவி எண்: வேலை நேரத்தில் வாடிக்கையாளர் எங்களை 8655830249 என்ற எண்ணில் தொடர்பு கொள்ளலாம்.*

- *வாடிக்கையாளர்கள், தங்கள் புகார் தொடர்பாக நிறுவனத்துடன் நடத்தும் ஒவ்வொரு தொடர்பிலும் தங்கள் விண்ணப்ப எண் அல்லது கடன் கணக்கு எண்ணை குறிப்பிட வேண்டும்.*
- *இந்த வாடிக்கையாளர் குறை தீர்வு முறையின்படி, பெயர் குறிப்பிடாத புகார்கள் கையாளப்படாது.*

II. ***தீர்வு செயல்முறை:***

- *புகார் கிடைத்தவுடன், நியாயமான காலத்திற்குள் நிறுவனம் புகார்தாரருக்கு ஒப்புகைச் செய்தியை அனுப்பும். பெறப்படும் அனைத்து புகார்களும் பதிவு செய்யப்பட்டு, அவற்றின் தீர்வு முறை மற்றும் தன்மையும் கண்காணிக்கப்பட்டு புதுப்பிக்கப்படும்.*
- *புகார் தீர்க்கப்பட்ட பின், பதிவுகளில் புகார் மூடப்பட்டதை அதிகாரி உறுதிசெய்வார்.*
- *புகார் கிடைத்த 30 நாட்களுக்குள் புகார்கள் தீர்க்கப்படுவதை உறுதிசெய்ய, குறை தீர்வு அலுவலர் புகார் நிலையை திறம்பட கண்காணிப்பார்.*
- *நிறுவனம் 21 நாட்களுக்குள் கடன் தகவலைப் புதுப்பிக்கும்/திருத்தும்; தாமதம் நிறுவனத்தால் ஏற்பட்டால், நடைமுறையில் உள்ள வழிகாட்டுதல்களின்படி நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்கும்*
- *நிறுவனத்திற்கு கூடுதல் காலம் தேவைப்பட்டால், மேலே குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவுக்குள் தீர்வில் ஏற்படும் தாமதத்திற்கான காரணங்களை வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவித்து, புகார் தீர்வுக்கான எதிர்பார்க்கப்படும் காலக்கெடுவை நிறுவனம் அளிக்கும்.*

III. <u>மேல்முறையீட்டு அமைப்பு</u>

நிலை	வழி	தொடர்பு விவரங்கள்
நிலை *I*	**வாடிக்கையாளர் ஆதரவு**	**புகார், கேள்வி அல்லது கோரிக்கையை பதிவு செய்ய, வாடிக்கையாளர்:** **இமெயில்:** *wecare@hfs.in* **கிளை / அலுவலகம்:** *அருகிலுள்ள கிளைக்குச் சென்று எழுத்துப்பூர்வ கோரிக்கையை சமர்ப்பிக்கவும். அருகிலுள்ள கிளையைக் கண்டறிய https://hfs.in/locate-us/ ஐப் பார்வையிடவும்.* **இணையதளம்:** *https://hfs.in/customer-service* **உதவி எண்:** *8655830249* **கடிதம்:** *ஹிரானந்தனி ஃபைனான்ஷியல் சர்வீசஸ் - வாடிக்கையாளர் சேவைப் பிரிவு, முதல் தளம் 102, டிஃபனி பில்டிங், ஹிரானந்தனி எஸ்டேட், கோட்பந்தர் ரோடு, தானே மேற்கு, தானே – 400607*
நிலை *II*	**குறை தீர்வு அலுவலர் (GRO)**	**மேல்முறையீட்டு நிபந்தனைகள்:** *நிலை I இல் வாடிக்கையாளரின் குறை தீர்க்கப்படாவிட்டால், புகார்தாரர் குறை தீர்வு அலுவலரை அணுகலாம்* **பெயர்:** *தீராஜ் மிட்டல்* **பதவி:** *குறை தீர்வு அலுவலர்* **இமெயில்:** *gro@hfs.in* **தொலைபேசி:** *022-6209 3488* **முகவரி:** *9வது தளம், சிக்மா பில்டிங், ஹிரானந்தனி பிசினஸ் பார்க், டெக்னாலஜி ஸ்ட்ரீட், பவாய், மும்பை - 400076, மகாராஷ்டிரா*
நிலை *III*	**முதன்மை நோடல் அலுவலர் (PNO)**	**மேல்முறையீட்டு நிபந்தனைகள்:** *குறை தீர்வு அலுவலர் அளித்த தீர்வில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையாவிட்டால், புகார்தாரர் முதன்மை நோடல் அலுவலரிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்* **பெயர்:** *பாலன் சந்தோஷ் பார்த்தசாரதி* **பதவி:** *முதன்மை நோடல் அலுவலர்* **இமெயில்:** *pno@hfs.in* **தொலைபேசி:** *+91 9870031277* **முகவரி:** *9வது தளம், சிக்மா பில்டிங், ஹிரானந்தனி பிசினஸ் பார்க், டெக்னாலஜி ஸ்ட்ரீட், பவாய், மும்பை - 400076, மகாராஷ்டிரா*
நிலை *IV*	**ரிசர்வ் வங்கி ஒருங்கிணைந்த தீர்ப்பாய திட்டத்தின்படி ரிசர்வ் வங்கி புகார் மேலாண்மை அமைப்பு.**	*நிறுவனம் அளித்த முடிவு/தீர்வில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையாவிட்டால் அல்லது புகார் அளித்த தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் எந்த பதிலும் கிடைக்காவிட்டால், வாடிக்கையாளர் புகார் மேலாண்மை அமைப்பு (CMS) போர்டலில் (https://cms.rbi.org.in/) புகார் அளிக்கலாம் அல்லது "மத்திய ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம், 4வது தளம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, செக்டர்-17, சென்ட்ரல் விஸ்டா, சண்டிகர் - 160017" என்ற முகவரிக்கு அச்சிடப்பட்ட புகாரை அனுப்பலாம்* **இமெயில்:** *crpc@rbi.org.in* **கட்டணமில்லா எண்:** *#14448*
பின்வருவன தொடர்பான புகார்கள் காப்பீடு - கார்ப்பரேட் ஏஜென்சி		**இந்திய காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேம்பாட்டு ஆணையம் (IRDAI) துறை:** *பாலிசிதாரர் பாதுகாப்பு & குறை தீர்வுத் துறை – குறை தீர்வு பிரிவு* **பொது மேலாளர்** **முகவரி:** *எண். 115/1, ஃபைனான்ஷியல் டிஸ்ட்ரிக்ட், நானக்ராம்குடா, கச்சிபவுலி, ஹைதராபாத் – 500032* **இமெயில்:** *complaints@irdai.gov.in* **பீமா பரோசா போர்டல்:** *IRDAI போர்டல்* **கட்டணமில்லா தொடர்பு எண்:** *155255 அல்லது 1800-4254-732*