

Navarathna Housing Finance Limited

வாடிக்கையாளர் குறைதீர்வு கொள்கை

வாடிக்கையாளர் குறைதீர்வு கொள்கை

தயாரித்து முன்மொழிந்தவர்	HR & Chief Compliance Officer
மறுஆய்வு செய்து பரிந்துரைத்தவர்	COO & Advisor
ஒப்புதல் அளித்தவர்	இயக்குநர் குழு
ஒப்புதல் தேதி	15 ஜூலை 2026
அமல்படும் தேதி	15 ஜூலை 2026
மறுஆய்வு காலச்சுழற்சி	ஆண்டுதோறும் அல்லது இயக்குநர் குழுவின் பரிந்துரைப்படி

நோக்கம்

இந்தக் கொள்கையின் நோக்கம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI), IRDAI மற்றும் பிற தொடர்புடைய அதிகாரிகளால் வெளியிடப்பட்ட பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள் மற்றும் விதிமுறைகளுக்கு இணங்க, NHFL-ன் வாடிக்கையாளர் குறைதீர்வு செயல்முறையை வரையறுப்பதாகும்.

வரம்பு

இந்த ஆவணம், எங்கள் வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து பெறப்படும் குறைகள் / புகார்களை கையாளுவதற்காக ஏற்றுக்கொள்ளப்படும் குறைதீர்வு நடைமுறை மற்றும் கொள்கையை உள்ளடக்கியது.

பொருந்தும் துறைகள்

இந்தக் கொள்கை, Navarathna Housing Finance Limited (NHFL) வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்பு கொள்ளும் அனைத்து துறைகள், அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட நிறுவனங்கள் மற்றும் பணியாளர்களுக்கும் பொருந்தும்.

பொறுப்பு ஒதுக்கீட்டு அட்டவணை

பொறுப்பு	நிலை 1 - Branch Manager நிலை 2 - Regional Manager / Assistant Regional Manager நிலை 3 - Grievance Redressal Officer (GRO)
ஆலோசிக்கப்பட்டவர்	Management Committee

உள்ளடக்கம்:

• அறிமுகம்	3
• வரம்பு	3
• கொள்கையின் நோக்கம்	3
• வாடிக்கையாளர் புகார் கையாளும் நடைமுறை	3
• புகார்கள் பெறப்படும் வழிமுறைகள்	4
• புகார்களின் தீர்வு	4
• கடன் தயாரிப்புகளுக்கான குறைதீர்வு நடைமுறை.....	4
▪ நிலை 1	4
▪ நிலை 2	5
▪ நிலை 3	5
▪ நிலை 4	5
• Credit Information Companies (CICs) மூலம் பெறப்படும் புகார்களுக்கான குறைதீர்வு நடைமுறை	5
• Recovery Agents / NHFL Growth Agents / DSA's மீது அளிக்கப்படும் புகார்கள்	5
• காப்பீட்டு தயாரிப்புகளுக்கான குறைதீர்வு நடைமுறை	6
• காலவரம்பு	8
• புகார்களின் கண்காணிப்பு மற்றும் மறுஆய்வு	8
• மாற்றுத்திறனாளிகளிடமிருந்து பெறப்படும் புகார்கள்	9
• பதிவுகளை பராமரித்தல்	9
• கொள்கையைப் பரப்புதல்	9
• மறுஆய்வு	9

1. அறிமுகம்:

தற்போதைய போட்டி நிறைந்த சூழலில், சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவை என்பது தொடர்ச்சியான வணிக வளர்ச்சிக்கான மிக முக்கியமான கருவியாகும். வாடிக்கையாளர் புகார்கள் எந்தவொரு நிறுவனத்தின் வணிகச் செயல்பாட்டிலும் இயல்பான ஒரு பகுதியாகும். சேவை நிறுவனமாக, வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் வாடிக்கையாளர் திருப்தி ஆகியவை எந்தவொரு நிறுவனத்திற்கும் முதன்மையான கவலையாக இருக்க வேண்டும். விரைவான மற்றும் திறமையான சேவையை வழங்குவது புதிய வாடிக்கையாளர்களை ஈர்ப்பதற்கும், ஏற்கனவே உள்ள வாடிக்கையாளர்களைத் தக்கவைத்துக் கொள்வதற்கும் அவசியமாகும்.

2. வரம்பு:

இந்தக் கொள்கை ஆவணம், முறையான சேவை வழங்கல் மற்றும் மறுஆய்வு நடைமுறையின் மூலம் வாடிக்கையாளர் புகார்கள் மற்றும் குறைகளின் எண்ணிக்கையை குறைப்பதையும், வாடிக்கையாளர் புகார்கள் மற்றும் குறைகளுக்கு விரைவான குறைதீர்வை உறுதி செய்வதையும் நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது. வாடிக்கையாளர் அதிருப்தி நிறுவனத்தின் பெயர் மற்றும் மதிப்பை பாதிக்கக்கூடும். நிறுவனத்தின் குறைதீர்வு கொள்கை பின்வரும் கொள்கைகளை அடிப்படையாகக் கொண்டுள்ளது.

இந்த ஆவணம், குறைதீர்வு நடைமுறை மற்றும் குறைகள் / புகார்களை கையாளுவதற்காக ஏற்றுக்கொள்ளப்படும் கொள்கையை வரையறுக்கிறது.

3. கொள்கையின் நோக்கங்கள்:

- அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் எப்போதும் எந்தவித பாகுபாடுமின்றி நியாயமாக நடத்தப்பட வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர்களால் எழுப்பப்படும் அனைத்து பிரச்சினைகளும் மரியாதையுடன் கையாளப்பட்டு, உரிய காலத்திற்குள் தீர்க்கப்பட வேண்டும்.
- எங்கள் பதில் அல்லது புகார் தீர்வு குறித்து முழுமையாக திருப்தியடையாத பட்சத்தில், மாற்று தீர்வு வழிகளைத் தேர்வு செய்யும் வகையில் வாடிக்கையாளர்கள் தங்களது உரிமைகள் குறித்து முழுமையாக அறிந்திருக்க வேண்டும்.

4. வாடிக்கையாளர் புகார் கையாளும் நடைமுறை

புகாரின் வரையறை:

முறையான புகார்: ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் சேவையில் குறைபாடு இருப்பதாக எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவித்து, அதன் வாடிக்கையாளர் அல்லது அவரால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி சமர்ப்பிக்கும் மற்றும் திட்டத்தின் விதிகளின் கீழ் நிவாரணம் கோரும் மனு.

பொதுவான புகார்: முதல் தொடர்பு நிலையிலேயே தீர்க்கப்படாத, தயாரிப்பு அல்லது சேவை (மூன்றாம் தரப்பு தயாரிப்புகள் / சேவைகள் உட்பட) குறித்த எந்தவொரு அதிருப்தி வெளிப்பாடும்.

வாடிக்கையாளர் வரையறை: ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் வழங்கும் சேவையைப்

பயன்படுத்தும் அல்லது அத்தகைய சேவைக்காக விண்ணப்பித்துள்ள நபர்.

சேவையில் குறைபாடு வரையறை: ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் சட்டப்படி அல்லது வேறு விதமாக வழங்க வேண்டிய எந்தவொரு சேவையிலும் உள்ள குறைபாடு அல்லது போதாமை. இதனால் வாடிக்கையாளருக்கு நிதி இழப்பு அல்லது சேதம் ஏற்படலாம் அல்லது ஏற்படாமல் இருக்கலாம்.

எந்தவொரு வழிமுறையிலும் பெறப்படும் அனைத்து வாடிக்கையாளர் புகார்களும் Customer Relationship Management Register-ல் முறையாக பதிவு செய்யப்பட்டு, விரிவான ஆய்வுக்கு உட்படுத்தப்பட வேண்டும். புகார்களின் தீர்வு தேதிகளும் பதிவு செய்யப்பட்டு, TAT மற்றும் செயல்திறனை கண்காணிக்க வேண்டும்.

5. புகார்கள் பெறப்படும் வழிமுறைகள்

- வாடிக்கையாளர் நேரில் வருகை: வாடிக்கையாளர்கள் எங்கள் கிளைகளுக்கு நேரில் வந்து, தேவையானால் Complaint Register மூலம் புகார் அளிக்கலாம்.
- மின்னஞ்சல்: வாடிக்கையாளர்கள் மின்னஞ்சல் மூலம் தங்களது குறைகளை பகிரலாம் (மின்னஞ்சல் முகவரிகளின் விவரங்கள் இந்த ஆவணத்தின் குறைதீர்வு நடைமுறைப் பகுதியில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளன).
- தொலைபேசி அழைப்புகள்: Customer Care எண் - 91767 33999, பொது விடுமுறை நாட்களைத் தவிர்த்து, திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை காலை 9.30 மணி முதல் மாலை 5.00 மணி வரை, வேலை நாட்களில் எங்கள் Contact Centre நிர்வாகியை தொடர்பு கொள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு கிடைக்கிறது.
- கடிதம்: வாடிக்கையாளர்கள் தாங்கள் கடன் பெற்ற கிளையின் Branch Manager-க்கு அல்லது மேல்முறையீட்டிற்காக Head Office முகவரிக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக கடிதம் அனுப்பி புகார் அளிக்கலாம்.
- இணையதளம்: எங்கள் இணையதளத்தில் உள்ள "Contact Us" இணைப்பின் மூலம் வாடிக்கையாளர்கள் தங்களது குறைகளை பதிவு செய்யலாம்.
- ஒழுங்குமுறை / சட்டபூர்வ அதிகாரிகள்: NHB (GRIDS), PMO (CPGRAM), அரசு அதிகாரிகள் மற்றும் பிற ஒழுங்குமுறை அதிகாரிகளிடமிருந்து பெறப்படும் புகார்கள் பதிவேடு மற்றும் மின்னஞ்சல்கள் மூலம் கண்காணிக்கப்படுகின்றன.

6. புகார்களின் தீர்வு

- கிளை மூலம் வழங்கப்படும் வாடிக்கையாளர் சேவை தொடர்பான புகார்கள் / குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கு Branch Manager பொறுப்பானவர். கிளைகளில் பெறப்படும் அனைத்து புகார்களும் முடிவுறுவதை உறுதி செய்வது அவருடைய பொறுப்பாகும். புகார் வாடிக்கையாளரின் முழுமையான திருப்திக்கு ஏற்ப தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்வது அவரது முதன்மை கடமையாகும். வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையவில்லை என்றால், பிரச்சினையை மேல்முறையீடு செய்ய மாற்று வழிகள் வழங்கப்பட வேண்டும். Branch Manager தனது நிலையில் பிரச்சினையைத் தீர்க்க முடியாது எனக் கருதினால், வழக்கை Regional Manager / Assistant Regional Manager-க்கு அனுப்பலாம்.
- மேல்முறையீட்டிற்காக அனுப்பப்பட்ட புகார்களுக்கு, கிளை குழு வாடிக்கையாளருடன்

தொடர்பு கொண்டு அவரது / அவருடைய புகாரைத் தீர்க்க வேண்டும். தீர்வு செய்யப்பட்ட பின்னர், தீர்வு விவரங்கள் மின்னஞ்சல் மூலம் Central Service Team-க்கு அனுப்பப்பட்டு, புகார் முடிவுறச் செய்யப்பட வேண்டும்.

iii. Navarathna Housing Finance Limited (NHFL), அனைத்து புகார்களையும் வாடிக்கையாளர் திருப்திக்கு ஏற்ப மிகக் குறுகிய காலத்திற்குள் தீர்க்க முயற்சிக்கும். நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலத்திற்குள் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால், வழக்கு உள்நாட்டில் Grievance Redressal Officer (GRO)-க்கு மேல்முறையீடு செய்யப்படும்.

iv. Service Request தீர்க்கப்பட்டதும், கோரிக்கை / புகார் நிறைவு பெற்றது குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும். புகார் முடிவடைந்ததை வாடிக்கையாளரிடமிருந்து உறுதிப்படுத்தலைப் பெற Navarathna Housing Finance Limited (NHFL) முயற்சி மேற்கொள்ளும்.

7. கடன் தயாரிப்புகளுக்கான குறைதீர்வு நடைமுறை

நிலை 1

மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள எந்தவொரு வழிமுறை / சேனல் மூலமாகவும் வாடிக்கையாளர் புகார் அளிக்கலாம். கடன் கணக்கின் சேவை கிளையே முதல் குறைதீர்வு நிலையமாக இருக்கும். சம்பந்தப்பட்ட Branch Manager புகாரை கையாளுவதற்கான முதல் பொறுப்பாளராக இருப்பார்.

நிலை 2

Branch Manager, Regional Manager / Assistant Regional Manager வழங்கிய தீர்வில் வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையவில்லை அல்லது 7 வேலை நாட்களுக்குள் எந்த பதிலும் கிடைக்கவில்லை என்றால், corporateoffice@navarathnahousing.com என்ற முகவரிக்கு எழுதுவதன் மூலம் அல்லது "Manager, Customer Service, NAVARATHNA HOUSING FINANCE LIMITED (NHFL) Flat No. 1 & 2, Ground Floor, Krishna Towers, No.9-13, Sardar Patel Road, Taramani, Adyar, Chennai-600020" என்ற முகவரிக்கு புகாரை அனுப்புவதன் மூலம் Central Service Team-க்கு புகார் அளிக்கலாம்.

குறிப்பு: உறையின் மேல் பகுதியில் 'Grievance Redressal' என்று குறிப்பிடவும்.

நிலை 3:

Branch, Regional Manager / Assistant Regional Manager அல்லது நிறுவனத்தின் Grievance Redressal Officer-க்கு அளிக்கப்பட்ட புகாருக்கான ஆரம்ப பதில், புகார் பெறப்பட்ட 7 வேலை நாட்களுக்குள் வழங்கப்படும். விவகாரம் ஆய்வு செய்யப்பட்ட பின்னர், அத்தகைய புகார் / குறை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து ஆறு (6) வாரங்களுக்குள் Borrower-க்கு இறுதி பதிலை வழங்க அல்லது பதிலளிக்க கூடுதல் காலம் தேவைப்படுவதைத் தெரிவிக்க NHFL முயற்சிக்கும்.

திரு. K.R. Sharath Kumar
குறைதீர்வு அலுவலர்
Navarathna Housing Finance Limited

GST: 33AAECN9105E1ZS CIN: U65922TN2015PLC100156

Flat No1&2, Ground Floor, Krishna Towers, No 9-13, Sardar Patel Road,
Taramani, Adyar, Chennai - 600020,
Tamil Nadu, India.

தொலைபேசி: 87544 75454

மின்னஞ்சல்: coo@navarathnahousing.com & corporateoffice@navarathnahousing.com

இணையதளம் : <http://www.navarathnahousing.com>

நிலை 4:

நிறுவனம் வழங்கிய பதிலில் வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையவில்லை அல்லது
நிரணயிக்கப்பட்ட காலத்திற்குள் எந்த பதிலும் கிடைக்கவில்லை என்றால்,
வாடிக்கையாளர் பின்வரும் முகவரியில் National Housing Bank-க்கு புகாரை
மேல்முறையீடு செய்யலாம்:

The General Manager
National Housing Bank
Department of Regulation and Supervision (Complaint Redressal Cell)
4th Floor, Core 5A, India Habitat Centre,
Lodhi Road, New Delhi 110 003

புகாரை crcell@nhb.org.in என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கும் அனுப்பலாம்.

அதேபோல், NHB-யில் <https://grids.nhbonline.org.in> என்ற இணையதளத்தின் மூலம்
ஆன்லைனிலும் புகாரை பதிவு செய்யலாம்.

குறைதீர்வு நடைமுறை எங்கள் இணையதளத்திலும், கிளையில் பராமரிக்கப்படும் Customer
Information Notice Board-லும் காட்சிப்படுத்தப்படும்.

8. Credit Information Companies (CICs) மூலம் பெறப்படும் புகார்களுக்கான குறைதீர்வு நடைமுறை

வாடிக்கையாளர் குறைதீர்வுக்கு மிக உயர்ந்த முன்னுரிமை வழங்கப்படும், குறிப்பாக கடன்
தகவல்களைப் புதுப்பித்தல் அல்லது மாற்றுதல் தொடர்பான புகார்களுக்கு. Credit Information
Companies (CICs) மற்றும் / அல்லது புகாராளரிடமிருந்து இதுகுறித்து பெறப்படும் எந்தவொரு
புகார் அல்லது தகவலும் நிறுவனத்தால் முன்னுரிமை அடிப்படையில் கையாளப்பட்டு,
சரியான நேரத்தில் பயனுள்ள தீர்வு வழங்க உடனடி நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்.

கடன் தகவலில் ஏதேனும் தவறு இருப்பது குறித்து நிறுவனத்திற்கு தகவல் கிடைத்தவுடன்,
நிறுவனம் அதனை சரிபார்த்து, சரிசெய்யப்பட்ட விவரங்களை சம்பந்தப்பட்ட Credit
Information Company (CIC) மற்றும் / அல்லது புகாராளருக்கு, பொருந்தும் வகையில், அந்த தகவல்
பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து இருபத்தொன்று (21) நாட்களுக்குள் அனுப்ப வேண்டும்.

நிறுவனமும் Credit Information Company (CIC)-யும் இணைந்து, புகார்களை மொத்தம் முப்பது (30)
நாட்களுக்குள் தீர்க்க வேண்டும். அதன்படி, நிறுவனம் சரிபார்ப்பு மற்றும் சரிசெய்யப்பட்ட
தகவலை அனுப்புதல் உள்ளிட்ட நடவடிக்கைகளை தகவல் கிடைத்த நாளிலிருந்து
இருபத்தொன்று (21) நாட்களுக்குள் முடிக்க வேண்டும். இதனால் CIC இறுதி தீர்வுக்காக
மீதமுள்ள அதிகபட்சம் ஒன்பது (9) நாட்களைப் பயன்படுத்த முடியும்.

புகார் நிராகரிக்கப்பட்டிருந்தாலும் உட்பட, அனைத்து சந்தர்ப்பங்களிலும் புகாரின் மீது
எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கையை நிறுவனம் புகாராளருக்கு தெரிவிக்க வேண்டும்.
நிராகரிக்கப்பட்டால், அதற்கான காரணங்கள் தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

CIC மற்றும் / அல்லது புகாராளருடன் திருத்தப்பட்ட Credit Information Report (CIR) பகிரப்பட்ட தேதியே புகார் தீர்வு தேதி எனக் கருதப்படும்.

Credit Information Companies (CICs)-க்கு பின்வரும் தகவல்களை தெரிவிக்கும் நேரத்தில், தொடர்பு விவரங்கள் கிடைக்கும் பட்சத்தில், நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு SMS மற்றும் / அல்லது மின்னஞ்சல் மூலம் தகவல் தெரிவிக்க வேண்டும்:

- திருப்பிச் செலுத்த வேண்டிய தொகைகளில் ஏதேனும் தவறுதல்; மற்றும் / அல்லது
- ஏற்கனவே உள்ள கடன் வசதிகளில் Days Past Due (DPD) நிலை.

இத்தகைய தகவல் சரியான நேரத்தில் அனுப்பப்பட்டு, அத்தகைய அறிக்கையிடல் அவர்களின் கடன் வரலாற்றில் ஏற்படுத்தும் தாக்கம் குறித்து வாடிக்கையாளர்கள் அறிந்திருப்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

கடன் தகவலைப் புதுப்பித்தல் அல்லது மாற்றுதல் தொடர்பான விஷயங்களில் நிறுவனம் அணுகப்பட வேண்டுமென வாடிக்கையாளர்கள் விரும்பினால், மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள எந்தவொரு சேனல் மூலமாகவும் புகார் அளிக்கலாம். இத்தகைய புகார்களுக்கான ஆரம்ப குறைதீர்வு நிலையம், கடன் கணக்கு பராமரிக்கப்படும் சேவை கிளையாக இருக்கும்.

9. Recovery Agents / DSA's / Connectors மீது அளிக்கப்படும் புகார்கள்:

அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட நிறுவனங்கள் (Recovery Agents / DSA's / Connectors) வழங்கும் சேவைகள் தொடர்பான பிரச்சினைகள், மேலே விளக்கப்பட்டுள்ள குறைதீர்வு நடைமுறையின் கீழ் உரிய முறையில் கையாளப்படும்.

நிறுவனத்தின் பிரதிநிதி / DSA / Connector மீது முறையற்ற நடத்தை அல்லது Fair Practice Code-ஐ மீறி செயல்பட்டதாக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து புகார் பெறப்பட்டால், புகாரை விசாரித்து கையாளுவதற்கான உரிய நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்படும்.

சம்பந்தப்பட்ட துறைக்கு தகவல் தெரிவிக்கப்பட்டு, உரிய நடவடிக்கை எடுக்கப்பட்டு, புகார் முடிவுறும் வரை பின்தொடரப்படும். Recovery Agencies மூலம் Code of Conduct மீறப்பட்டதாக Navarathna Housing Finance Limited நிறுவனத்திற்கு பெறப்படும் புகார்கள் தீவிரமாகக் கருதப்படும்.

அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு எதிராக குறை / புகார் அளிக்கப்பட்டால், Navarathna Housing Finance Limited (NHFL), அந்த நிறுவனங்களுடன் தொடர்பு கொண்டு, வாடிக்கையாளர் திருப்திக்கு ஏற்ப புகார்கள் முடிவுறுவதை உறுதி செய்யும் பொறுப்பை ஏற்கும்.

10. காப்பீட்டு தயாரிப்புகளுக்கான குறைதீர்வு நடைமுறை

அனைத்து 'Service Requests' மற்றும் / அல்லது 'Complaints' முடிந்தவரை விரைவாக தீர்க்கப்பட வேண்டும். மேலும், IRDAI (Protection of Policyholder's Interest) Regulation, 2002 மற்றும் IRDAI (Registration of Corporate Agents) Regulations, 2015 மற்றும் IRDAI அவ்வப்போது வெளியிடும் பிற விதிமுறைகள் / சுற்றறிக்கைகள் / தகவல்தொடர்புகளில் குறிப்பிடப்பட்ட காலவரம்புகளை விட turnaround time அதிகமாக இருக்கக்கூடாது.

Service Request அல்லது Complaint-க்கு Insurance Company-யின் தலையீடு தேவைப்பட்டால், அத்தகைய 'Service Requests' மற்றும் / அல்லது 'Complaints' பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 3 வேலை நாட்களுக்குள் Insurance Company-க்கு அனுப்பப்பட வேண்டும்.

அனைத்து 'Service Requests' அல்லது 'Complaints' விவரங்களையும் கொண்ட பதிவேடு பராமரிக்கப்பட வேண்டும். அந்தப் பதிவேட்டில் policy holder அல்லது விசாரணை மேற்கொள்ளும் நபரின் பெயர், விசாரணை அல்லது service request-ன் தன்மை, வழங்கப்பட்ட / கோரப்பட்ட policy விவரங்கள் மற்றும் அதன்பேரில் எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கை ஆகியவை இடம்பெற வேண்டும்.

வாடிக்கையாளர் புகார் அளிக்க விரும்பினால்:

நிலை 1

மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள எந்தவொரு வழிமுறை / சேனல் மூலமாகவும் அவர் / அவர் புகார் அளிக்கலாம். சம்பந்தப்பட்ட Branch Head புகாரை கையாளுவதற்கான முதல் பொறுப்பாளராக இருப்பார். Policy Document-ல் வழங்கப்பட்டுள்ள விவரங்களின்படி, வாடிக்கையாளர் Insurance Company-யையும் மின்னஞ்சல் அல்லது அதன் call centre மூலம் நேரடியாகத் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

நிலை 2

Branch Manager, Regional Manager / Assistant Regional Manager வழங்கிய தீர்வில் வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையவில்லை மற்றும் 7 நாட்களுக்குள் எந்த பதிலும் கிடைக்கவில்லை என்றால், coo@navarathnahousing முகவரிக்கு எழுதுவதன் மூலம் புகார் அளிக்கலாம் அல்லது கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நிறுவனத்தின் GRO-வை தொடர்பு கொள்ளலாம்:

GRO பெயர்: K.R. SharathKumar: coo@navarathnahousing.com

corporateoffice@navarathnahousing.com

தொடர்பு எண்: 87544 75454

குறிப்பு: உறையின் மேல் பகுதியில் 'Grievance Redressal' என்று குறிப்பிடவும்.

நிலை 3

புகார் நிறுவனம் விற்பனை செய்த காப்பீட்டு தயாரிப்புகளுடன் தொடர்புடையதாகவும், நிறுவனத்தால் 14 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளர் திருப்திக்கு ஏற்ப தீர்க்கப்படாததாகவும் இருந்தால், வாடிக்கையாளர் பின்வரும் வழிமுறைகள் மூலம் IRDAI-யை அணுகலாம்:

- Bima Bharosa system - IRDAI Portal-ஐ <https://bimabharosa.irdai.gov.in/> மூலம் பயன்படுத்தி புகாரைத் தாங்களே பதிவு செய்து அதன் நிலையை கண்காணிக்கலாம்.
- complaints@irdai.gov.in என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு புகாரை அனுப்பலாம்.
- Toll Free No. 155255 அல்லது 1800 4254 732 என்ற எண்ணை அழைக்கலாம்.
- மேற்கண்ட விருப்பங்களுக்கு அப்பால், புகாராளருக்கு புகாரை அச்சு / நேரடி ஆவண வடிவில் அனுப்புவது அவசியமாகத் தோன்றினால், கீழ்க்கண்ட முகவரிக்கு IRDAI-க்கு அனுப்பலாம்:

The General Manager

Insurance Regulatory and Development Authority of India (IRDAI)

Policyholder's protection & Grievance Redressal Department – Grievance Redressal Cell. Sy.No.115/1,
 Financial District, Nanakramguda, Gachibowli, Hyderabad – 500 032.

நிலை 4

நிலை 3-ல் வழங்கப்பட்ட தீர்வில் வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையவில்லை என்றால், Insurance Ombudsman-ஐ அணுகுவதற்கு அவர்களுக்கு வழிகாட்டலாம்.

11. காலவரம்பு

புகார் தீர்வுக்கான காலவரம்பு பிரச்சினையின் தன்மை மற்றும் சிக்கலினைப் பொறுத்தது. அனைத்து மேல்முறையீடுகளுக்கும் அதிகபட்ச தீர்வு காலவரம்பை கண்காணித்து மேற்பார்வையிட, Fair Practice Code-ன் படி, புகார்களை முடிந்தவரை குறைந்த காலத்திற்குள் தீர்க்க நிறுவனம் முயற்சிக்கும்.

புகார் வகை	அதிகபட்ச காலவரம்பு
கடன்	30 நாட்கள்
காப்பீடு	14 நாட்கள்
CIC	21 நாட்கள்

12. புகார்களின் கண்காணிப்பு மற்றும் மறுஆய்வு

- அனைத்து நிலுவையில் உள்ள புகார்களுக்கான MIS தயாரிக்கப்பட்டு, ஒவ்வொரு வழக்கும் தீர்வுக்காக நிலுவையில் உள்ள நாட்களின் எண்ணிக்கையை குறிப்பிடும் வகையில் அனைத்து தொடர்புடையவர்களுடனும் பகிரப்பட வேண்டும்.
- GRIDS மூலம் ஒழுங்குமுறை அதிகாரியிடமிருந்து பெறப்படும் புகார்கள் "Resolution of Complaints" பிரிவில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முறையில் கையாளப்பட்டு, பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்பட வேண்டும்.
- புகார்கள் Customer Service & Grievance Redressal Committee மூலம் காலமுறைப்படி மறுஆய்வு செய்யப்பட்டு, மறுஆய்வு கூட்டத்திற்குப் பிறகு கூட்ட முடிவுகள் வெளியிடப்பட வேண்டும்.
- Customer Service and Grievance Redressal Committee பின்வருவனவற்றிற்கு பொறுப்பாகும்:

- பெறப்பட்ட புகார்கள் மற்றும் பல்வேறு புகார்களில் எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகளின் நிலையை தொடர்ந்து கூட்டம் நடத்தி மறுஆய்வு செய்தல்.
- புகார்களின் எண்ணிக்கையை குறைக்க தரநிலைப்படுத்தப்பட்ட பதில்கள் மற்றும் திருத்த நடவடிக்கைகளை உருவாக்குதல்.
- வாடிக்கையாளர் சேவையின் தரம் குறித்த பின்னூட்டங்கள் பின்பற்றப்படுகிறதா என்பதை மதிப்பீடு செய்தல்.
- வாடிக்கையாளர் சேவை தொடர்பான அனைத்து ஒழுங்குமுறை

- வழிமுறைகளும் பின்பற்றப்படுவதை உறுதி செய்தல்.
- வாடிக்கையாளர் சேவை தொடர்பான அனைத்து ஒழுங்குமுறை வழிமுறைகளும் பின்பற்றப்படுகிறதா என்பதை மறுஆய்வு செய்தல்.
 - தீர்க்கப்படாத புகார்கள் / குறைகளை மறுஆய்வு செய்து, தங்களது ஆலோசனை / திருத்த நடவடிக்கைகளை வழங்குதல்.
 - பெறப்படும் குறைகள் / புகார்களின் வகைகளை கண்காணித்து, புகார்களை குறைப்பதற்கான திருத்த நடவடிக்கைகளை குறைப்பதற்கான நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளுதல்.
 - Fair Practices Code-ன் இணக்கம் மற்றும் குறைதீர்வு நடைமுறையின் செயல்பாடு ஆகியவை Grievance Redressal Committee கூட்டங்களில் காலமுறைப்படி மறுஆய்வு செய்யப்பட வேண்டும்.

13. மாற்றுத்திறனாளிகளிடமிருந்து பெறப்படும் புகார்கள்

Navarathna Housing Finance Limited (NHFL) வாடிக்கையாளர்களிடையே எந்தவித வேறுபாடும் காட்டாது. வாடிக்கையாளர்களுக்கு கிடைக்கும் அனைத்து சேனல்களும் மாற்றுத்திறனாளி வாடிக்கையாளர்களுக்கும் கிடைக்கும். நேரில் வருகை தரும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு கிளை பணியாளர்கள் உதவி வழங்குவார்கள். மேலே விளக்கப்பட்டுள்ள குறைதீர்வு நடைமுறையின் கீழ் மாற்றுத்திறனாளிகளின் குறைகள் தீர்க்கப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

14. பதிவுகளை பராமரித்தல்:

நிறுவனத்தால் பெறப்படும் ஒவ்வொரு குறை / புகாரின் பதிவும், அதற்கான குறைதீர்விற்காக எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகளும், தீர்வு தேதியிலிருந்து குறைந்தபட்சம் 8 ஆண்டுகள் வரை அச்சு அல்லது டிஜிட்டல் வடிவில் பாதுகாக்கப்பட வேண்டும்.

15. கொள்கையைப் பரப்புதல்:

இந்தக் கொள்கை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் பொதுமக்கள் பார்வைக்கு வெளியிடப்பட வேண்டும்.

கிளைகளில் கட்டாயமாக காட்சிப்படுத்துதல்:

- GRO-களின் பெயர், முகவரி மற்றும் தொடர்பு எண் பொதுமக்கள் பார்வைக்கு கிடைக்குமாறு வைக்கப்பட வேண்டும்.
- தகவலுக்காக இந்தக் கொள்கை Sanction Letter / MITC / Fair Practice Code / Website / Branch Display Boards ஆகியவற்றில் அச்சிடப்பட வேண்டும்.
- HFC-யின் வாடிக்கையாளர்களுக்கான commitments / Fair Practice Code, Website / Branch Display Boards-ல் கிடைக்க வேண்டும்.

வாடிக்கையாளர்களுக்கான விழிப்புணர்வு:

- குறைதீர்வு நடைமுறை மற்றும் Navarathna Housing Finance Limited-ஐ அணுகுவதற்கான சேனல்கள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களிடையே விழிப்புணர்வு ஏற்படுத்துவதற்காக வழக்கமான தகவல்தொடர்புகள் மூலம் அனைத்து முயற்சிகளும் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.

16. மறுஆய்வு:

ஒழுங்குமுறைகளில் ஏற்படும் எந்தவொரு மாற்றம், திருத்தம் அல்லது கூடுதல் விதிமுறைகளுக்கு இணங்கவும், அவ்வப்போது பொருந்தக்கூடிய பிற சட்டங்களின்படி தேவையான மாற்றங்களைச் செய்யவும் இந்தக் கொள்கை அவ்வப்போது திருத்தப்படலாம், மாற்றப்படலாம் அல்லது கூடுதல் அம்சங்கள் சேர்க்கப்படலாம். பொருந்தக்கூடிய விதிமுறைகள் மற்றும் சட்டங்களின் படி, இந்தக் கொள்கை குறைந்தபட்சம் ஆண்டுதோறும் அல்லது தேவையான போதெல்லாம் மறுஆய்வு செய்யப்படும்.

For Navarathna Housing Finance Ltd.,



(Managing Director)