



குறைதீர்ப்பு வழிமுறை மீதான கொள்கை
PNB ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

பொருளடக்கம்

I. அறிமுகம்	4
II. நோக்கம்:.....	4
III. வரையறை	4
IV. வாடிக்கையாளர் புகார் கையாளும் செயல்முறை	5
IV.1 புகார்களைப் பெறும் முறை	5
IV.2 புகார்களின் தீர்வு	5
IV.3 குறை தீர்க்கும் வழிமுறை	7
IV.4 கால அளவு	8
IV.5 புகார்களைக் கண்காணித்தல் மற்றும் மதிப்பாய்வு செய்தல்.....	9
IV.6 அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட சேவைகள் (மீட்பு முகவர்கள்/DSA/DMAக்கள்/IT விற்பனையாளர்) தொடர்பான குறைகளைத் தீர்த்தல்.....	9
IV.7 மாற்றுத்திறனாளிகளிடமிருந்து வரும் புகார்கள்.....	10
V. பதிவுகளை பராமரித்தல்.....	10
VI. கொள்கை பரப்புதல்	10
VII. கிளைகளில் கட்டாயக் காட்சிப்படுத்தல்.....	10
VIII. மதிப்பாய்வு.....	11

பதிப்பு வரலாற்றின் சுருக்கம்

கொள்கை அங்கீகரிக்கப்பட்டது	இயக்குநர்கள் குழு
வரைவு கொள்கை	தலைமை செயல்பாடுகள் மற்றும் வாடிக்கையாளர் சேவை
பாலிசியைப் புதுப்பிப்பதற்கான கடைசி தேதி	February 01, 2018/V1.0 October 28, 2020/V2.0 November 04, 2022/V3.0 August 19, 2023/V4.0 December 18, 2024/V5.0
தற்போதைய திருத்த தேதி/எண்	January 21, 2026/V6.0

எதிர்ப்பு மறுசீரமைப்பு வழிமுறை குறித்த கொள்கை

(முதன்மை சுற்றறிக்கை-நியாய நடைமுறைக் குறியீட்டின் பத்தி 4.6 (b) இன் படி)

I. அறிமுகம்

போட்டி நிறைந்த வங்கி மற்றும் நிதி சேவைகளின் தற்போதைய சூழ்நிலையில், வாடிக்கையாளர் சேவையில் சிறந்து விளங்குவது நிலையான வணிக வளர்ச்சிக்கு மிக முக்கியமான கருவியாகும். வாடிக்கையாளர் குறைகள்/புகார்கள் ஒரு சேவை நிறுவனத்தின் வணிகத்தின் ஒரு பகுதியாகும். ஒரு பொறுப்பான நிறுவனமாக, புகார்களை சரியான நேரத்தில் தீர்ப்பதும், அத்தகைய புகார்களிலிருந்து கற்றுக்கொண்டவற்றின் அடிப்படையில் செயல்முறை மேம்பாடுகள் செய்வதும் சேவை கலாச்சாரத்தின் முக்கிய இயக்கிகளாகும். நல்ல வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்குவதும், வாடிக்கையாளர் திருப்தியின் அளவை மேம்படுத்துவதும் நிறுவனத்தின் முதன்மையான நோக்கமாகும். புதிய வாடிக்கையாளர்களை ஈர்ப்பதற்கும், எங்கள் பிராண்ட் தூதராக இருக்கும் ஏற்கனவே உள்ள வாடிக்கையாளர்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்வதற்கும் இது அவசியம்.

II. நோக்கம்:

குறைகள்/புகார்களைக் கையாள ஏற்றுக்கொள்ளப்படும் குறை தீர்க்கும் வழிமுறை மற்றும் கொள்கையை இந்த ஆவணம் வரையறுக்கிறது.

III. வரையறை

புகார் என்பது ஒரு நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகள் அல்லது புகார்களைக் கையாளும் செயல்முறை தொடர்பாக செய்யப்படும் அதிருப்தியின் வெளிப்பாடாகும், அங்கு பதில் அல்லது தீர்வு வெளிப்படையாகவோ அல்லது மறைமுகமாகவோ எதிர்பார்க்கப்படுகிறது.

நிறுவனம் வழங்கும் சேவைகளில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் தனது புகாரைப் பதிவு செய்ய உரிமை உண்டு. நிறுவனத்தில் புகாரைப் பதிவு செய்ய நான்கு முக்கிய வழிகள் உள்ளன - கிளையில் நேரில், தொலைபேசி மூலம் தொடர்பு மையத்திற்கு, தபால் மூலம், மொபைல்/வலை பயன்பாடு மற்றும் மின்னஞ்சல் மூலம். இந்த அனைத்து வழிகளிலும் பெறப்படும் புகார்கள் திறமையாகவும் விரைவாகவும் கையாளப்பட வேண்டும். வாடிக்கையாளரின் புகார் பரிந்துரைக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால் அல்லது நிறுவனம் வழங்கிய தீர்வில் அவர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் ஒழுங்குமுறை அதிகாரியிடம் புகார் அளிக்கலாம்.

iv. வாடிக்கையாளர் புகார் கையாளும் செயல்முறை

எந்தவொரு வழியிலிருந்தும் பெறப்படும் அனைத்து வாடிக்கையாளர் புகார்களும் வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மை (CRM) அமைப்பான விற்பனைப் படையில் முறையாகப் பதிவு செய்யப்பட வேண்டும். புகார்கள் மூன்று P-களின் கீழ் வகைப்படுத்தப்படுகின்றன, அதாவது நபர், கொள்கை மற்றும் செயல்முறை எனப் புகாரளிக்கப்பட்ட பிரச்சினையின் விரிவான பகுப்பாய்வை மேற்கொண்ட பிறகு.

IV.1 புகார்களைப் பெறும் முறை

- i. வாடிக்கையாளர் வருகை: தேவைப்பட்டால், வாடிக்கையாளர்கள் எங்கள் கிளைகளுக்குச் சென்று புகார் பதிவேடு மூலம் புகார் அளிக்கலாம்.
- ii. மின்னஞ்சல்கள்: வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகளை மின்னஞ்சலில் பகிர்ந்து கொள்ளலாம் (மின்னஞ்சல் ஐடிகளின் விவரங்கள் இந்த ஆவணத்தில் உள்ள குறை தீர்க்கும் வழிமுறைகள் குறித்த அடுத்த பகுதியில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளன).
- iii. தொலைபேசி அழைப்புகள்: வாடிக்கையாளர்கள் எங்கள் தொடர்பு மைய நிர்வாகியுடன் தொடர்பு கொள்ளவும் பேசவும் 1800 120 8800 என்ற கட்டணமில்லா எண் உள்ளது.
- iv. கடிதங்கள் / நேரடி கடிதப் போக்குவரத்து (BO/RBI முகவரிக்கு அனுப்பப்பட்டவை தவிர): நோடல் அதிகாரி அல்லது மூத்த நிர்வாகத்திற்கு அனுப்பப்பட்ட அனைத்து நேரடி கடிதப் போக்குவரத்தும் (அசல் ஆவணங்கள் உட்பட), நிறுவனத்தின் வெளியிடப்பட்ட முகவரிகளில் பெறப்படும்.
- v. வலைத்தளம்: சுய சேவை மின்னணு ஊடகம் வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கிடைக்கிறது. வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகளை எங்கள் வலைத்தளத்தில் நேரடியாகப் பதிவு செய்யலாம்.
- vi. ஒழுங்குமுறை அதிகாரிகள்/சட்டரீதியான அதிகாரிகள்: NHB (GRIDS), PMO (CPGRAM) அரசு அதிகாரிகள் மற்றும் வேறு ஏதேனும் ஒழுங்குமுறை ஆணையம் மூலம் பெறப்படும் புகார்கள், எந்தவொரு BFSI தயாரிப்புக்கும் (PNBHFL ஆல் கையாளப்படும்) பெறப்படும் புகார்கள், விற்பனைப் படை மூலம் பதிவு செய்யப்பட்டு கண்காணிக்கப்படுகின்றன.

IV.2 புகார்களின் தீர்வு

- i. பல்வேறு ஆதாரங்களில் இருந்து பெறப்பட்ட அனைத்து அதிகரித்த வழக்குகளும் SALES FORCE (CRM அமைப்பு) இல் "வழக்குகளாக" பதிவு செய்யப்படும்.
- ii. விற்பனைப் படையில் உருவாக்கப்படும் அனைத்து வழக்குகளும் மத்திய சேவைக் குழுவில் வரிசையில் சேர்க்கப்படும்.

- iii. வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஒரு வாரத்திற்குள் (மின்னஞ்சல் மற்றும்/அல்லது குறுஞ்செய்தி மூலம்) வழக்கு குறிப்பு எண்ணைக் குறிப்பிட்டு தானியங்கி ஒப்புதல் அனுப்பப்படும். கையாளும் அதிகாரிகளின் பெயர் மற்றும் பதவி அடங்கிய ஒப்புதல் வாக்குமூலமும் (மின்னஞ்சல் மற்றும்/அல்லது குறுஞ்செய்தி மூலம்) வாடிக்கையாளருக்கு அனுப்பப்படும்.
- iv. புகாரை அமைப்பில் வகைப்படுத்த மத்திய சேவை குழு.
- v. மத்திய சேவை குழு புகாரை மதிப்பாய்வு செய்து, தீர்வுக்காக சம்பந்தப்பட்ட கிளை குழுவிடம் ஒப்படைக்கும். அடையாளம் காணப்பட்டால், மத்திய சேவை குழு சம்பந்தப்பட்ட செயல்பாட்டுக் குழுவுடன் தொடர்பு கொண்டு வாடிக்கையாளருக்கு தீர்வை வழங்கும்.
- vi. குறிப்பிடப்பட்ட புகார்களுக்கு, கிளை குழு வாடிக்கையாளருடன் தொடர்பு கொண்டு அவரது புகாரை நிவர்த்தி செய்ய வேண்டும். தீர்வுக்குப் பிறகு, தீர்மானத்தின் விவரங்கள் SALES FORCE இல் புதுப்பிக்கப்பட வேண்டும் மற்றும் தொடர்பு முடிக்க மத்திய சேவை குழுவிடம் மீண்டும் ஒப்படைக்கப்படும்.
- vii. மத்திய சேவை குழு பதிலை ஆய்வு செய்ய வேண்டும், மேலும் தீர்மானம் திருப்திகரமாக இல்லாவிட்டால், பொருத்தமான கருத்துகளுடன் தீர்வுக்கு பொறுப்பான அந்தந்த பிரிவு / குழுவிடம் வழக்கை மீண்டும் ஒப்படைக்க வேண்டும்.
- viii. இந்த விஷயத்தை இறுதியாக ஆராய்ந்த பிறகு, மத்திய சேவை குழு/கிளை வாடிக்கையாளருக்கு அதன் இறுதி பதிலை அனுப்ப வேண்டும் அல்லது பதிலளிக்க ஏன் அதிக நேரம் தேவைப்படுகிறது என்பதை விளக்க வேண்டும், மேலும் புகார் பெறப்பட்ட ஆறு வாரங்களுக்குள் அவ்வாறு செய்ய முயற்சி செய்ய வேண்டும்.
- ix. நிலையான திருப்ப நேரம் (TAT) விற்பனைப் படை அமைப்பில் அளவுருவாக்கப்படும்.
- x. சிஐசி தொடர்பான புகார்கள்
 1. சிஐசி தொடர்பான புகார்கள் நிறுவனம்/சிஐசி ஒரு புகாரை குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவிற்குள் தீர்க்கத் தவறினால், பொருந்தக்கூடிய ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களின்படி புகார்தாரருக்கு இழப்பீடு வழங்கப்படும்.
 2. எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கை குறித்த தகவல் தொடர்பு: புகார் நிராகரிக்கப்பட்ட வழக்குகள் உட்பட, அனைத்துச் சூழ்நிலைகளிலும், புகாரின் மீது எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கை குறித்து நிறுவனம் புகார்தாரருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும். புகார் நிராகரிக்கப்பட்டால், நிராகரிப்பிற்கான காரணங்கள் தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.
 3. தீர்மானத்தின் தேதி: புகார் தீர்க்கப்பட்ட தேதியானது, திருத்தப்பட்ட கடன் தகவல் அறிக்கை (CIR) புகார்தாரருடன் பகிரப்பட்ட தேதியாகக் கருதப்படும்.

IV.3 குறை தீர்க்கும் வழிமுறை

i. கடன்கள் மற்றும் வைப்புத்தொகைகள்:

1. நிலை 1

மேலே உள்ள பிரிவு IV.1 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள எந்தவொரு முறைகள்/வழிகள் மூலமாகவும் வாடிக்கையாளர் புகாரைச் சமர்ப்பிக்கலாம். கடன் கணக்கின் சேவை கிளையே முதல் தீர்வுப் புள்ளியாக இருக்கும். புகாரை நிவர்த்தி செய்வதற்குப் பொறுப்பான முதல் நபராக அந்தந்த கிளைத் தலைவர் இருப்பார்.

2. நிலை 2

வணிகத் தலைவரால் வழங்கப்பட்ட தீர்வில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் தனது புகாரை பிராந்திய குறை தீர்க்கும் அதிகாரிகள் அல்லது GRO-க்களுக்கு (அவர்களின் மின்னஞ்சல் முகவரிகளில்) பதிவு செய்யலாம், அதன் விவரங்கள் இணையதளத்தில் கிடைக்கும்.

3. நிலை 3

பிராந்திய GRO வழங்கிய தீர்வில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், குறையை nodalofficer@pnbhousing.com என்ற மின்னஞ்சல் முகவரியில் மத்திய நோடல் அதிகாரியிடம் தெரிவிக்கலாம்.

மாற்றாக, வாடிக்கையாளர்கள் குறை தீர்க்கும் அதிகாரிக்கு இங்கு எழுதலாம்:

பின்பி ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட், 9வது தளம், அந்தரிக்ஷ பவன், 22 கஸ்தூர்பா காந்தி மார்க், புது தில்லி - 110001

குறிப்பு: - உறையின் மேல் 'குறை தீர்வு' என்று குறிப்பிடவும்.

4. நிலை 4

வாடிக்கையாளரின் திருப்திக்கு ஏற்ப புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால், மேற்கண்ட காலாண்டுகளிலிருந்து ஒரு மாதத்திற்குள், வாடிக்கையாளர் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள முகவரியில் தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியை அணுகலாம்:

National Housing Bank, Grievance Redressal Department, G-27, GNS Plaza, Block No. S-7/1, Site- IV, UPSIDA, Greater Noida, Uttar Pradesh – 201304
<https://grids.nhbonline.org.in/> www.nhb.org.in

குறை தீர்க்கும் வழிமுறை அறிவிப்புப் பலகையில் காட்சிப்படுத்தப்படும், மேலும் இது கிளையில் பராமரிக்கப்படும் வாடிக்கையாளர் தகவல் கோப்புறையின் ஒரு பகுதியாக இருக்கும். இது வலைத்தளத்தில் கிடைக்கும்படி செய்யப்பட்டுள்ளது.

ii. **காப்பீடு:**

1. **நிலை 1**

மேலே உள்ள பிரிவு 15.4 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள எந்தவொரு முறைகள்/வழிகள் மூலமாகவும் வாடிக்கையாளர் புகாரைச் சமர்ப்பிக்கலாம். முதல் தீர்வுப் புள்ளி வாடிக்கையாளர் காப்பீட்டுக் கொள்கையை எடுத்த சேவை கிளையாகும். புகாரை நிவர்த்தி செய்வதற்குப் பொறுப்பான முதல் நபராக அந்தந்த கிளைத் தலைவர் இருப்பார்.

2. **நிலை 2**

வணிகத் தலைவர் வழங்கிய தீர்வில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் தனது புகாரை nodalofficer@pnbhousing.com என்ற மின்னஞ்சல் முகவரியில் குறை தீர்க்கும் அதிகாரிக்கு அனுப்பலாம். அல்லது வாடிக்கையாளர் Jaspreet.kalra@pnbhousing.com என்ற மின்னஞ்சல் முகவரியில் முதன்மை அதிகாரிக்கு (காப்பீடு) நேரடியாக எழுதலாம்.

3. **நிலை 3**

வழங்கப்பட்ட தீர்வில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், எந்த நேரத்திலும் வாடிக்கையாளர் <https://bimabharosa.irda.gov.in/> இல் உள்ளுழைந்து IGMS மூலம் ஆன்லைனில் புகாரைப் பதிவு செய்யலாம் அல்லது வாடிக்கையாளர் IRDAI கட்டணமில்லா எண் 155255 அல்லது வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு எண் 18004254732 ஐ அழைக்கலாம் அல்லது complaints@irdai.gov.in க்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம்.

4. **நிலை 4**

அரிதான சந்தர்ப்பங்களில், பெறப்பட்ட தீர்மானத்தில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளரை காப்பீட்டு குறைதீர்ப்பாளரிடம் வழிநடத்தலாம்.

IV.4 கால அளவு

புகார் தீர்க்கப்படுவதற்கான காலக்கெடுவானது, சிக்கலின் தன்மை மற்றும் சிக்கலான தன்மையைப் பொறுத்து அமையும். அனைத்துப் புகார்களையும் தீர்ப்பதற்கான அதிகபட்ச கால வரம்பைக் கண்காணித்து மேற்பார்வையிடுவதற்கான நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின்படி, நிறுவனம் புகார்களை முடிந்தவரை குறைந்தபட்ச காலக்கெடுவில் தீர்க்க முயற்சிக்கும்.

அனைத்து புகார்களையும் தீர்ப்பதற்கு நிறுவனம் பின்பற்றும் காலக்கெடு விவரங்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

புகார் நோக்கி	காலக்கெடு
கடன் & வைப்புத்தொகைகள்	10 working days
காப்பீடு	14 days
CIC	21 days

IV.5 புகார்களைக் கண்காணித்தல் மற்றும் மதிப்பாய்வு செய்தல்

1. அனைத்து வெளிப்படையான புகார்களையும் தயாரித்து, வழக்கு தீர்வுக்காக எத்தனை நாட்கள் நிலுவையில் உள்ளது என்பதை எடுத்துரைக்கும் வகையில், அனைத்து பங்குதாரர்களுடனும் பகிர்ந்து கொள்ள ஒரு MIS.
2. பிரிவு IV.2 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முறையில் GRIDS குறித்து ஒழுங்குமுறை அதிகாரியிடமிருந்து பெறப்பட்ட புகார்கள் கையாளப்பட வேண்டும்.
3. வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் குறை தீர்க்கும் குழுவால் அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யப்படும் புகார்கள் மற்றும் மறுஆய்வுக் கூட்டத்திற்குப் பிறகு வெளியிடப்படும் நிமிடங்கள்.
4. வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் குறை தீர்க்கும் குழு இதற்குப் பொறுப்பாகும்:
 - i. பெறப்பட்ட புகார்தாரர்களின் நிலைப்பாடு மற்றும் பல்வேறு புகார்கள் மீது எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகள் குறித்து தொடர்ந்து சந்தித்து மதிப்பாய்வு செய்தல்.
 - ii. புகார்களின் நிகழ்வைக் குறைக்க நிலையான பதில்களையும் சரிசெய்தல் நடவடிக்கைகளையும் வகுக்கவும்.
 - iii. வாடிக்கையாளர் சேவைகளின் தரம் குறித்த கருத்துகளைப் பின்பற்றுவதை மதிப்பிடுங்கள்.
 - iv. வாடிக்கையாளர் சேவைகள் தொடர்பான அனைத்து ஒழுங்குமுறை வழிமுறைகளும் பின்பற்றப்படுவதை உறுதிசெய்யவும்.
 - v. பெறப்பட்ட குறைகள்/புகார்களின் வகை மற்றும் புகார்களைக் குறைப்பதற்கான திருத்த நடவடிக்கைகளைக் கண்காணித்தல்.

IV.6 அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட சேவைகள் (மீட்பு முகவர்கள்/DSA/DMAக்கள்/IT விற்பனையாளர்) தொடர்பான குறைகளைத் தீர்த்தல்.

1. மேலே விளக்கப்பட்டுள்ளபடி, அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் சேவைகள் தொடர்பான சிக்கல்கள் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் கீழ் பொருத்தமான முறையில் கையாளப்படும்.
2. பொதுவாக, வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்கள்/குறைகளைத் தெரிவிக்க 30 நாட்கள் கால அவகாசம் வழங்கப்படலாம். HFC-யின் பிரதிநிதி/கூரியர் அல்லது DSA ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டதாகவோ அல்லது இந்த விதிகளை மீறிச் செயல்பட்டதாகவோ வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் கிடைத்தால், புகாரை விசாரித்து, கையாளவும், இழப்பை ஈடுகட்டவும் உரிய நடவடிக்கைகள் எடுக்கப்படும். உரிய நடவடிக்கை எடுக்க சம்பந்தப்பட்ட துறைக்கு தெரிவிக்கப்படும்.
3. மீட்பு நிறுவனங்களுக்கான நடத்தை விதிகளை மீறுவது தொடர்பாக PNBHFL ஆல் பெறப்படும் புகார்கள் தீவிரமாகக் கருதப்படும்.
4. ஒரு குறை/புகார் பதிவு செய்யப்பட்டிருந்தால், சம்பந்தப்பட்ட கடன் வாங்குபவர் அளித்த குறை/புகார் தீர்க்கப்படும் வரை PNBHFL, மீட்பு நிறுவனங்களுக்கு வழக்குகளை அனுப்பாது. இருப்பினும், கடன் வாங்குபவர் தொடர்ந்து

அற்பமான/ எரிச்சலூட்டும் புகார்களைச் செய்து வருகிறார் என்பதை PNBHFL தகுந்த ஆதாரத்துடன் நம்பினால், ஒரு குறை/புகார் நிலுவையில் இருந்தாலும் கூட, மீட்பு முகவர்கள் மூலம் மீட்பு நடவடிக்கைகளைத் தொடரலாம். கடனாளியின் நிலுவைத் தொகை தொடர்பான விஷயம் விசாரணையில் இருந்தால், சூழ்நிலைகளைப் பொறுத்து, PNBHFL, இந்த விஷயத்தை மீட்பு நிறுவனங்களுக்கு பரிந்துரைப்பதில் மிகுந்த எச்சரிக்கையுடன் செயல்படும்.

IV.7 மாற்றுத்திறனாளிகளிடமிருந்து வரும் புகார்கள்

மாற்றுத்திறனாளிகள் தங்கள் குறைகளைப் பதிவு செய்ய அனைத்து வழிகளும் கிடைக்கும். நேரில் வரும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு, வாடிக்கையாளர் சேவை மேலாளரால் தேவையான உதவி வழங்கப்படும். மேலே விவரிக்கப்பட்டுள்ளபடி, குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் கீழ் மாற்றுத்திறனாளிகளின் குறைகளைத் தீர்ப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

v. பதிவுகளை பராமரித்தல்

நிறுவனத்தால் பெறப்பட்ட ஒவ்வொரு குறை/புகாரின் பதிவும், அதன் தீர்வுக்காக எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகளும் தீர்க்கப்பட்ட நாளிலிருந்து குறைந்தபட்சம் 8 ஆண்டுகளுக்குப் பாதுகாக்கப்படும்.

vi. கொள்கை பரப்புதல்

இந்தக் கொள்கை நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் பொது களத்தில் வெளியிடப்படும்.

vii. கிளைகளில் கட்டாயக் காட்சிப்படுத்தல்

- i. குறை தீர்க்கும் அதிகாரி(கள்) பெயர், முகவரி மற்றும் தொடர்பு எண் பொது களத்தில் வெளியிடப்பட்டுள்ளன.
- ii. இந்தக் கொள்கை தகவலுக்காக ஒப்புதல் கடிதம் / MITC / நியாயமான நடைமுறை குறியீடு / வலைத்தளம் / கிளை காட்சி பலகைகளில் அச்சிடப்பட்டுள்ளது.
- iii. வாடிக்கையாளர்களுக்கான HFCயின் உறுதிமொழி குறியீடு/நியாய நடைமுறை குறியீடு வலைத்தளம் / கிளை காட்சி பலகைகளில் கிடைக்கிறது.

viii. மதிப்பாய்வு

விதிமுறைகளில் ஏதேனும் மாற்றம், திருத்தம் அல்லது கூடுதல் விதிமுறைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்வதற்காக அல்லது அவ்வப்போது பிற பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களால் பரிந்துரைக்கப்படும் வகையில் இந்தக் கொள்கை அவ்வப்போது திருத்தப்படலாம், மாற்றியமைக்கப்படலாம் அல்லது கூடுதலாக வழங்கப்படலாம். இந்தக் கொள்கை குறைந்தபட்சம் ஆண்டுதோறும் அல்லது பொருந்தக்கூடிய விதிகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளால் தேவைப்படும்போது மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்.

நிர்வாகத்தின் பல்வேறு மட்டங்களில் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் செயல்பாட்டின் இணக்கம் குறித்த ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை, காலாண்டு அடிப்படையில் மதிப்பாய்வுக்காக வாரியம்/குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.