

ஃபாஸ்ட்ராக் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்
பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம்: ஐடிஐ ஹவுஸ் 36, டாக்டர் ஆர்.கே. விரோத்கர் சாலை, பரேல் -
முல்பை 400012 மகாராஷ்டிரா
CIN : 65993MH2005PLC158168

மின்னஞ்சல்: contactus@fasttrackhfc.com

இணையதளம்: www.fasttrackhfc.com

குறை தீர்க்கும் கொள்கை

(பதிப்பு 1.1)

(..... செயல்படுகிறது)

உள்ளடக்கம்:

1. அறிமுகம்
2. குறிக்கோள்
3. செயல்திறன்
4. புகார் செய்வதற்கான நடைமுறை
5. புகார் தீர்வு
6. திருத்தங்கள்

குறை தீர்க்கும் கொள்கை

1. அறிமுகம்

FHFL இன் குறை தீர்க்கும் கொள்கையை தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியின் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு என திருத்தியுள்ளது.

2. குறிக்கோள்

இந்தக் கொள்கையின் நோக்கம் FHFL இன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு திறமையான மற்றும் பயனுள்ள குறைகளைத் தீர்க்கும் அமைப்பை வழங்குவதாகும். FHFL இல், வாடிக்கையாளர் சேவைக்கு உரிய முக்கியத்துவம் கொடுக்கப்படுகிறது. புதிய வாடிக்கையாளர்களை ஈர்ப்பதற்கு மட்டுமல்லாமல், ஏற்கனவே உள்ளவர்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ளவும் உடனடி மற்றும் திறமையான சேவையை வழங்குவது அவசியம் என்ற நம்பிக்கை உள்ளது. FHFL வாடிக்கையாளர்களுக்கு தகவல், தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கான எளிதான அணுகலை வழங்குகிறது, அத்துடன் அவர்களின் குறைகளை சரியான நேரத்தில் நிவர்த்தி செய்வதற்கான திறமையான வழிமுறைகளையும் வழங்குகிறது.

3. செயல்திறன்

இந்தக் கொள்கையானது நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு அல்லது அதிகாரம் வழங்கப்பட்ட வாரியத்தின் எந்தக் குழுவும் ஒப்புதல் அளித்த நாளிலிருந்து நடைமுறைக்கு வரும்.

4. புகார் செய்வதற்கான நடைமுறை

கடன் வாடிக்கையாளர் கணக்கு எண், கடன் வகை, கடன் தொகை, முகவரி, தொலைபேசி எண் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரி போன்ற அடிப்படை விவரங்களைப் பதிவு செய்வதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்கள் பின்வரும் வழிகளில் ஏதேனும் ஒன்றில் அவரது/அவளுடைய புகார்கள்/குறைகளை பதிவு செய்யலாம்.

- i) **கடிதம்:** வாடிக்கையாளர்கள் தாங்கள் கடனைப் பெற்ற அந்தந்த கிளைக்கு அல்லது FHFL தலைமை அலுவலகத்தில் கடிதம் மூலம் தங்கள் குறைகளை எழுத்துப்பூர்வமாக பதிவு செய்யலாம்.
- ii) **மின்னஞ்சல்:** வாடிக்கையாளர்கள் புகார்கள்@fasttrackhfc.com அல்லது contactus@fasttrackhfc.com என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு தங்கள் குறைகளை மின்னஞ்சல் செய்யலாம்.
- iii) **தொலைபேசி அழைப்பு:** வாடிக்கையாளர்கள் அந்தந்த கிளையை தொலைபேசியில் தொடர்பு கொண்டு கிளை ஊழியர்களுக்கு தங்கள் குறைகளை தெரிவிக்கலாம் அல்லது எங்கள் தலைமை அலுவலக எண்ணை 022-66214837 / 022-4027 3600 என்ற எண்ணில் தொடர்பு கொள்ளலாம்.
- iv) **தனிப்பட்ட வருகை** - வாடிக்கையாளர்கள் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது அவரது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதிகளில் யாரேனும் கிளை அல்லது தலைமை அலுவலகத்திற்குச் சென்று, வரவேற்பறையில் வைக்கப்பட்டுள்ள புகார்ப் பதிவேட்டில் உள்ள புகார்கள்/புகார்களின் விவரங்களை உள்ளிட்டு குறைகளைத் தெரிவிக்கலாம்.
- v) **NHB GRIDS போர்டல்** - வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்களை NHB GRIDS போர்ட்டில் பதிவு செய்யலாம்

5. புகார் தீர்வு

a) ஒப்பக்கொள்ளுதல்

புகார் FHFL ஆல் எழுத்துப்பூர்வமாக பெறப்பட்டால், அது சம்பந்தப்பட்ட கிளை அல்லது தலைமை அலுவலகத்தால் 24 மணி நேரத்திற்குள் ஒப்புக் கொள்ளப்பட வேண்டும்.

தொலைபேசி அழைப்பின் மூலம் புகார் வாய்மொழியாகப் பெறப்பட்டால், புகாரின் முன்னேற்றத்தைக் கண்காணிக்க வாடிக்கையாளருக்கு குறிப்பு எண் வழங்கப்படும்.

b) பதில்

புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 14 நாட்களுக்குள் தீர்வு காண அனைத்து முயற்சிகளும் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.

14 நாட்களுக்குப் பிறகும் அது தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளரின் புகார் தீர்க்கப்படும் நிலையில் இருப்பதாகவும், தீர்வுக்குத் தேவைப்படும் கூடுதல் நேரத்திற்கான காரணம் உட்பட விரைவில் தீர்க்கப்படும் என்றும் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

வாடிக்கையாளர்கள் இந்த நோக்கத்திற்காக தலைமை அலுவலகத்தில் நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரியை தொடர்பு கொள்ளலாம்.

படி 1

திருமதி சங்கீதா

ஃபாஸ்ட்ராக் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட். வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு துறை,

ஐடிஐ ஹவுஸ் 36, டாக்டர். ஆர்.கே. விரோட்கர் சாலை பரேல், மும்பை - 400 012 மகாராஷ்டிரா இந்தியா

தொடர்பு எண்: 022-6621 4837 / 022-4027 3600 / M. எண்: + 91 865 799 8360

மின்னஞ்சல் ஐடிகள்: contactus@fasttrackhfc.com மற்றும் complaints@fasttrackhfc.com

படி 2

மேலும் அதிகரிப்பு ஏற்பட்டால், நீங்கள் தொடர்பு கொள்ளலாம்:

திருமதி பிரியா சக்லா

ஃபாஸ்ட்ராக் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட். இணக்கத் துறை

ஐடிஐ ஹவுஸ் 36, டாக்டர். ஆர்.கே. விரோட்கர் சாலை பரேல், மும்பை - 400 012 மகாராஷ்டிரா இந்தியா

தொடர்பு எண்: + 91 8349988894

மின்னஞ்சல் ஐடி: Compliance@fasttrackhfc.com

படி: 3

வாடிக்கையாளர் ஒரு நியாயமான காலத்திற்குள் FHFL இலிருந்து எந்தப் பதிலையும் பெறவில்லை அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் அதிருப்தி அடைந்தால், வாடிக்கையாளர்கள் ஆன்லைன் முறை அல்லது ஆஃப்லைன் பயன்முறையில் புகாரைத் தீர்க்க தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியை அணுகலாம்.

i) ஆன்லைன் பயன்முறை - <https://grids.nhbonline.org.in>

அல்லது

ii) அஞ்சல் மூலம் ஆஃப்லைன் பயன்முறையில், பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf என்ற இணைப்பில் கிடைக்கும்.

அனுப்புனர்

புகார் தீர்வு பிரிவு,

ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேற்பார்வை துறை,

தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி,

கோர் 5 ஏ, இந்தியா ஹாபிடேட் சென்டர், லோதி சாலை, புது தில்லி - 110 003

மின்னஞ்சல்: rcell@nhb.org.in

6. திருத்தங்கள்

இயக்குநர்கள் குழு கொள்கையை அது பொருத்தமானதாகக் கருதும் போது மதிப்பாய்வு செய்யும்.