



पीएनबी हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड की
शिकायत निवारण तंत्र पर नीति

विषयसूची

अ.क्र.	विवरण	पृष्ठ स
1	परिचय	2
2	दायरा	2
3	परिभाषा	2
4	ग्राहक शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया	3
5	शिकायत प्राप्त करने का तरीका	3
6	शिकायतों का समाधान	3
7	शिकायत निवारण तंत्र	3
8	समय सीमा	4
9	शिकायतों की निगरानी और समीक्षा	5
10	अभिलेखों का रखरखाव	5
11	नीति का प्रसार	5
12	समीक्षा	5

संस्करण इतिहास का सारांश

नीति इनके द्वारा अनुमोदित	निदेशक मंडल
नीति इनके द्वारा तैयार की गई	संचालन और ग्राहक सेवा प्रमुख
पॉलिसी के नवीनीकरण की अंतिम तिथि	फरवरी 01, 2018/V1.0 अक्टूबर 28, 2020/V2.0
वर्तमान संशोधन दिनांक/सं	नवंबर 04, 2022/V3.0

शिकायत निवारण तंत्र पर नीति

(मास्टर सर्कुलर- उचित व्यवहार संहिता अर्थात फेयर प्रैक्टिस कोड के पैरा 4.6 (बी) के अनुसार)

I. परिचय

प्रतिस्पर्धी बैंकिंग और वित्तीय सेवाओं के वर्तमान परिदृश्य में, उत्कृष्ट ग्राहक सेवा निरंतर व्यवसाय विकास के लिए सबसे महत्वपूर्ण साधन है। ग्राहक के परिवाद / शिकायतें एक सेवा संगठन के व्यवसाय का हिस्सा हैं। एक जिम्मेदार कॉर्पोरेट इकाई के रूप में, शिकायतों का समय पर समाधान और ऐसी शिकायतों से सीख के आधार पर प्रक्रिया में सुधार सेवा संस्कृति के प्रमुख चालक हैं। अच्छी ग्राहक सेवा प्रदान करना और ग्राहकों की संतुष्टि के स्तर को बढ़ाना कंपनी का मुख्य उद्देश्य है। नए ग्राहकों को आकर्षित करने और मौजूदा ग्राहक जो हमारे ब्रांड एंबेसडर हैं उन्हें बनाए रखने के लिए यह आवश्यक है।

II. दायरा:

यह दस्तावेज़ शिकायत निवारण तंत्र और उस नीति को परिभाषित करता है जिसे परिवादों / शिकायतों को संभालने के लिए अपनाया जाएगा।

III. परिभाषा

एक शिकायत एक संगठन के प्रति उसके उत्पादों, या सेवाओं, या शिकायतों से निपटने की स्वयं प्रक्रिया से संबंधित असंतोष की अभिव्यक्ति है, जहां एक प्रतिक्रिया या समाधान स्पष्ट रूप से या निहित रूप से अपेक्षित है।

कंपनी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संतुष्ट नहीं होने पर ग्राहक को अपनी शिकायत दर्ज करने का अधिकार है। कंपनी के पास शिकायत दर्ज करने के चार मुख्य तरीके हैं - शाखा में व्यक्तिगत रूप से, संपर्क केंद्र को टेलीफोन द्वारा, डाक द्वारा, मोबाइल/वेब एप्लिकेशन और ई-मेल द्वारा। इन सभी चैनलों के माध्यम से प्राप्त शिकायतों को कुशलतापूर्वक और तेजी से निपटाया जाना चाहिए। यदि ग्राहक की शिकायत निर्धारित समय सीमा के भीतर हल नहीं होती है या यदि वह कंपनी द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक नियामक को शिकायत कर तीव्रता बढ़ा सकता है।

IV. ग्राहक शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया

किसी भी चैनल से प्राप्त सभी ग्राहक शिकायतों को ग्राहक संबंध प्रबंधन अर्थात कस्टमर रिलेशनशिप मैनेजमेंट (सीआरएम) प्रणाली, तालिस्मा में विधिवत दर्ज किया जाना है। शिकायतों में रिपोर्ट किए गए मद्दों का विस्तृत विश्लेषण करने के बाद तीन पी P के तहत वर्गीकृत किया गया है, अर्थात् व्यक्ति, नीति और प्रक्रिया (पर्सन, पॉलिसी और प्रोसेस)।

IV.1 शिकायतें प्राप्त करने का तरीका

- ग्राहक चलकर आना अर्थात वॉक-इन: ग्राहक हमारी शाखाओं में जा सकते हैं और आवश्यकता पड़ने पर शिकायत रजिस्टर के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकते हैं।
- ई-मेल: ग्राहक अपनी शिकायतों को ईमेल पर साझा कर सकते हैं (ईमेल आईडी का विवरण इस दस्तावेज़ में शिकायत निवारण तंत्र पर बाद के खंड में उल्लेखित है)।
- फोन कॉल: ग्राहक को हमारे संपर्क केंद्र को डायल करने एवं हमारे कार्यकारी अधिकारी से बात करने के लिए एक टोल-फ्री नंबर 1800 120 8800 उपलब्ध है।
- पत्र / भौतिक पत्राचार (बीओ / आरबीआई को संबोधित छोड़कर): कंपनी के प्रकाशित पते पर प्राप्त सभी भौतिक पत्राचार (मूल दस्तावेजों सहित), नोडल अधिकारी या वरिष्ठ प्रबंधन को संबोधित द्वारा।
- वेबसाइट: ग्राहकों के लिए स्वयं-सेवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यम उपलब्ध कराया गया है। ग्राहक सीधे हमारी वेबसाइट पर अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

- vi. नियामक / सांविधिक प्राधिकरण: एनएचबी (ग्रिड्स), पीएमओ (सीपीजीआरएएम) सरकारी प्राधिकरणों और किसी अन्य नियामक प्राधिकरण आदि के माध्यम से किसी भी बीएफएसआई उत्पाद (पीएनबीएचएफएल द्वारा संचालित) प्राप्त शिकायतों को तालिस्मा TALISMA के माध्यम से दर्ज किया जाता है और ट्रैक किया जाता है।

IV.2 शिकायतों का समाधान

- i. विभिन्न स्रोतों से प्राप्त सभी बढ़े हुए मामलों को तालिस्मा TALISMA (CRM सिस्टम) में "इंटरैक्शन" के रूप में दर्ज किया जाएगा।
- ii. तालिस्मा TALISMA में बनाए गए सभी इंटरैक्शन को केंद्रीय सेवा दल के लिए कतारबद्ध किया जाएगा।
- iii. एक स्वचालित पावती इंटरैक्शन संदर्भ संख्या बताते हुए ग्राहकों को (ईमेल और / या एसएमएस के माध्यम से) भेजी जाएगी। व्यवहार करने वाले संबंधित अधिकारियों के नाम और पदनाम वाली पावती भी ग्राहक को भेजी जाएगी (ईमेल और / या एसएमएस के माध्यम से)।
- iv. केंद्रीय सेवा दल शिकायत को प्रणाली में वर्गीकृत करेगा।
- v. केंद्रीय सेवा दल शिकायत की समीक्षा करेगा और समाधान के लिए संबंधित शाखा टीम को सौंपेगा। शिकायत को यदि ठीक से पहचाना जाता है, तो केंद्रीय सेवा दल संबंधित कार्यकारी टीम के साथ बातचीत करेगा और ग्राहक को समाधान प्रदान करेगा।
- vi. संदर्भित शिकायतों के लिए, शाखा टीम ग्राहक की शिकायत का समाधान करने के लिए उसके साथ बातचीत करेगी। समाधान के बाद, तालिस्मा TALISMA में समाधान का विवरण अद्यतनित किया जाएगा और इंटरैक्शन को बंद करने के लिए केंद्रीय सेवा दल को वापस सौंपा जाएगा।
- vii. केंद्रीय सेवा दल प्रतिक्रिया की जांच करेगा और समाधान असंतोषजनक होने की स्थिति में संबंधित टिप्पणी के साथ समाधान के लिए जिम्मेदार संबंधित इकाई/दल को मामला वापस सौंपा जाएगा।
- viii. तालिस्मा TALISMA सिस्टम में मानक प्रतिवर्तन काल अर्थात् टर्न अराउंड टाइम (TAT) के लिए मापदंड बनाया जाएगा। यदि निर्धारित समय के भीतर शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है, तो साँचे (मैट्रिक्स) के अनुसार परिभाषित संबंधित आंतरिक प्राधिकरण को एक स्वचालित आंतरिक स्तर बढ़ावा (एस्कलेशन) ईमेल भेजा जाएगा।

IV.3 शिकायत निवारण तंत्र

i. स्तर 1

ग्राहक उपरोक्त खंड 2.1 में उल्लिखित किसी भी माध्यम/चैनल के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है। निवारण का पहला बिंदु ऋण खाते की सेवा शाखा होगी। संबंधित शाखा प्रमुख शिकायत को संबोधित करने के लिए जिम्मेदार पहला व्यक्ति होगा।

ii. स्तर 2

यदि ग्राहक व्यवसाय प्रमुख द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक अपनी शिकायत क्षेत्रीय शिकायत निवारण अधिकारियों या जीआरओ (उनके संबंधित ईमेल आईडी पर) को भेज सकता है, जिसका विवरण वेबसाइट पर उपलब्ध होगा।

iii. स्तर 3

यदि ग्राहक क्षेत्रीय जीआरओ द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो शिकायत को nodalofficer@pnbhousing.com पर केंद्रीय नोडल अधिकारी को भेजा जा सकता है।

वैकल्पिक रूप से, ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी को इस पते पर लिख सकते हैं:

पीएनबी हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड, 9वीं मंजिल, अंतरिक्ष भवन, 22 कस्तूरबा गांधी मार्ग, नई दिल्ली - 110001

नोट:- कृपया लिफाफे के ऊपर 'शिकायत निवारण' का उल्लेख करें।

iv. स्तर 4

उपरोक्त स्थानों से उचित समय सीमा के भीतर ग्राहक की संतुष्टि के अनुसार शिकायत का समाधान न होने की स्थिति में, ग्राहक नीचे दिए गए पते पर राष्ट्रीय आवास बैंक से संपर्क कर सकता है:

राष्ट्रीय आवास बैंक, विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग, (शिकायत निवारण प्रकोष्ठ), चौथी मंजिल, कोर-5ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली - 110003

<https://grids.nhbonline.org.in/> www.nhb.org.in

शिकायत निवारण तंत्र नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित किया जाएगा और शाखा में बनाए गए ग्राहक सूचना पुस्तिका का हिस्सा होगा। इसे वेबसाइट पर उपलब्ध कराया गया है।

IV.4 समय सीमा

शिकायत समाधान की समय सीमा मुद्दे की प्रकृति और जटिलता पर निर्भर करेगी। कंपनी उचित व्यवहार संहिता के अनुसार यथासंभव न्यूनतम समय सीमा में शिकायतों को हल करने का प्रयास करेगी ताकि सभी बड़े हुए शिकायतों के समाधान के लिए ऊपरी समय सीमा की निगरानी और पर्यवेक्षण किया जा सके। कंपनी का प्रयास 7 कार्य दिवसों के भीतर सभी शिकायतों का समाधान करना होगा।

IV.5 शिकायतों की निगरानी और समीक्षा

1. सभी खुली शिकायतों के लिए एक एमआईएस तैयार किया जाएगा और उसे सभी हितधारकों के साथ साझा किया जाएगा, जिसमें यह बताया गया हो कि समाधान के लिए मामला कितने दिनों तक प्रलंबित है।
2. ग्रीड्स पर नियामक से प्राप्त शिकायतों को 2.2 में उल्लिखित तरीके से संभाला जाएगा।
3. ग्राहक सेवा और शिकायत निवारण समिति द्वारा समय-समय पर शिकायतों की समीक्षा की जाएगी और समीक्षा बैठक के बाद कार्यवृत्त जारी किया जाएगा।
4. ग्राहक सेवा और शिकायत निवारण समिति इसके लिए जिम्मेदार होगी:
 - i. नियमित बैठक कर प्राप्त शिकायतों के शिकायतकर्ताओं की स्थिति एवं विभिन्न शिकायतों पर की गई कार्रवाई की समीक्षा करें।
 - ii. शिकायतों की घटनाओं को कम करने के लिए मानक प्रतिक्रियाएं और सुधारात्मक कार्रवाई तैयार करें।
 - iii. ग्राहक सेवाओं की गुणवत्ता पर फीडबैक का मूल्यांकन किया जाए।
 - iv. सुनिश्चित करें कि ग्राहक सेवाओं के संबंध में सभी नियामक निर्देशों का पालन किया जाता है।
 - v. समीक्षा करें कि ग्राहक सेवाओं के संबंध में सभी नियामक निर्देशों का पालन किया जाता है।
 - vi. अनुसूची शिकायतों/ परिवादों की समीक्षा करें और उनपर सलाह / सुधारात्मक कार्रवाइयों की पेशकश करें।
 - vii. शिकायतों को कम करने के लिए प्राप्त परिवादों / शिकायतों के प्रकार और सुधारात्मक प्रथाओं की निगरानी करें।

IV.6 वसूली एजेंटों/डीएसए/डीएमए के खिलाफ शिकायतें

1. आउटसोर्स किए गए एजेंसी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित मुद्दों को शिकायत निवारण तंत्र के तहत उचित रूप से संभाला जाएगा, जैसा कि ऊपर बताया गया है।
2. ग्राहक से ऐसी कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि एचएफसी का प्रतिनिधि / कूरियर या डीएसए किसी अनुचित आचरण में लिप्त है या उसने इस संहिता के उल्लंघन में कार्य किया है, जांच करने और शिकायत को संभालने और हानि को ठीक करने के लिए उचित कदम उठाए

जाएंगे। संबंधित वरिष्ठों को उचित कार्रवाई करने के लिए सूचित किया जाएगा।

3. वसूली एजेंसियों के लिए आचार संहिता के उल्लंघन के संबंध में पीएनबीएचएफएल द्वारा प्राप्त शिकायतों को गंभीरता से लिया जाएगा।
4. जहां वसूली एजेंट / एजेंसी के खिलाफ परिवाद / शिकायत दर्ज की गई है, पीएनबीएचएफएल मामलों को वसूली एजेंसियों को तब तक अग्रेषित नहीं करेगा जब तक कि संबंधित उधारकर्ता द्वारा दर्ज किए गए परिवाद / शिकायत का निपटारा नहीं हो जाता। हालांकि, जहां पीएनबीएचएफएल उचित प्रमाण के साथ आश्वस्त हो जाता है कि उधारकर्ता लगातार तुच्छ / अप्रिय शिकायतें कर रहा है, वह वसूली एजेंटों के माध्यम से वसूली की कार्यवाही जारी रख सकता है, भले ही कोई परिवाद / शिकायत लंबित हो। ऐसे मामले में जहां उधारकर्ता की बकाया राशि का विषय न्यायाधीन हो सकता है, पीएनबीएचएफएल, परिस्थितियों के आधार पर, वसूली एजेंसियों को मामले को संदर्भित करने में, यथा उपयुक्त, अत्यधिक सावधानी बरतेगी।

IV.7 विकलांग व्यक्तियों की शिकायतें

विकलांग व्यक्तियों के लिए अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए सभी चैनल उपलब्ध होंगे। वॉक-इन ग्राहक के लिए, ग्राहक सेवा प्रबंधक द्वारा आवश्यक सहायता प्रदान की जाएगी। कंपनी उपरोक्त व्याख्या के अनुसार शिकायत निवारण तंत्र के तहत विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करेगी।

- V. **अभिलेखों का रखरखाव:** कंपनी द्वारा प्राप्त प्रत्येक परिवाद / शिकायत और उसके निवारण के लिए किए गए उपायों के रिकॉर्ड को समाधान की तिथि से कम से कम 8 वर्ष की अवधि के लिए संरक्षित किया जाएगा।
- VI. **नीति का प्रसार:** यह नीति कंपनी की वेबसाइट पर सार्वजनिक डोमेन में रखी जाएगी (होस्ट की जाएगी)।
- VII. **शाखाओं में अनिवार्य प्रदर्शन:**
 - i. शिकायत निवारण अधिकारी का नाम, पता और संपर्क नंबर सार्वजनिक डोमेन पर उपलब्ध कराया गया है।
 - ii. यह नीति स्वीकृति पत्र / एमआईटीसी / उचित व्यवहार संहिता / वेबसाइट / शाखा प्रदर्शन बोर्ड पर सूचना के लिए छपी है।
 - iii. ग्राहकों के प्रति एचएफसी की प्रतिबद्धताओं की संहिता / उचित व्यवहार संहिता वेबसाइट / शाखा प्रदर्शन बोर्ड पर उपलब्ध है।
- VIII. **समीक्षा:** विनियमों में किसी भी संशोधन, सुधार या अनुपूरण के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए या समय-समय पर अन्य लागू कानूनों द्वारा अन्यथा निर्धारित किया जानेपर, इस नीति में समय-समय पर संशोधन, सुधार किया जा सकता है या अनुपूरक जोड़ दिया जा सकता है। नीति की समीक्षा वर्ष में कम से कम एक बार, वार्षिक रूप से या लागू नियमों और विनियमों द्वारा आवश्यकतानुसार की जाएगी।