



**PNB ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್  
ಇದರ**

**ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ  
ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನೀತಿ**

## ಅನುಬಂಧ

| ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ | ವಿವರಗಳು                           | ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ |
|-------------|-----------------------------------|------------|
| 1           | ಪರಿಚಯ                             | 2          |
| 2           | ವ್ಯಾಪ್ತಿ                          | 2          |
| 3           | ವಿವರಣೆ                            | 2          |
| 4           | ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ   | 3          |
| 5           | ದೂರುಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ವಿಧಾನ            | 3          |
| 6           | ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ/ಇತ್ಯರ್ಥ             | 3          |
| 7           | ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ      | 3          |
| 8           | ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು/ಕಾಲಮಿತಿ              | 4          |
| 9           | ದೂರುಗಳ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನೆ | 5          |
| 10          | ದಾಖಲೆಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ                  | 5          |
| 11          | ನೀತಿಯ ಪ್ರಸರಣ                      | 5          |
| 12          | ಪರಿಶೀಲನೆ                          | 5          |

## ಆವೃತ್ತಿಯ ಇತಿಹಾಸದ ಸಾರಾಂಶ

|                              |  |
|------------------------------|--|
| ನೀತಿಯನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು      | ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ                                  |
| ನೀತಿಯ ಕರಡು ರಚಿಸಿದವರು         | ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ       |
| ನೀತಿಯ ನವೀಕರಣದ ಕೊನೆಯ ದಿನಾಂಕ   | ಫೆಬ್ರವರಿ 01, 2018/ಆ1.0<br>ಅಕ್ಟೋಬರ್ 28, 2020/ಆ2.0 |
| ಪ್ರಸ್ತುತ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ದಿನಾಂಕ/ಸಂ | ನವೆಂಬರ್ 04, 2022/ಆ3.0                            |

## ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನೀತಿ

(ಮಾಸ್ಟರ್ ಸುತ್ತೋಲೆಯ ಪ್ಯಾರಾ 4.6 (ಬಿ) ಪ್ರಕಾರ- ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್)

### I. ಪರಿಚಯ

ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳ ಪ್ರಸ್ತುತ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆಯನ್ನು ಉತ್ತಮಗೊಳಿಸುವುದು ನಿರಂತರ ವ್ಯಾಪಾರ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಪ್ರಮುಖ ಸಾಧನವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು/ದೂರುಗಳು ಸೇವಾ ಸಂಸ್ಥೆಯ ವ್ಯವಹಾರದ ಒಂದು ಭಾಗವಾಗಿದೆ. ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಸಂಸ್ಥೆಯಾಗಿ, ದೂರುಗಳ ಸಮಯೋಚಿತ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ದೂರುಗಳಿಂದ ಪಡೆದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುವುದು ಸೇವಾ ಸಂಸ್ಕೃತಿಯ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶವಾಗಿದೆ. ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಧಾನ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ. ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸಲು ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನ ರಾಯಭಾರಿಗಳಾಗಿರುವ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಇದು ಅತ್ಯಗತ್ಯ.

### II. ವ್ಯಾಪ್ತಿ:

ಈ ದಾಖಲೆಯು (ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್) ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು/ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ನೀತಿಯನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

### III. ವಿವರಣೆ

ದೂರು ಎನ್ನುವುದು ಒಂದು ಸಂಸ್ಥೆಯ - ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ದೂರುಗಳ ನಿರ್ವಹಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾಡಿದ ಅತ್ಯಪ್ತಿಯ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಅಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅಥವಾ ಸೂಚ್ಯವಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಕಂಪನಿಗೆ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ನಾಲ್ಕು ಮುಖ್ಯ ವಿಧಾನಗಳಿವೆ - ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ, ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ, ಅಂಚೆ, ಮೊಬೈಲ್/ವೆಬ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಮತ್ತು ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಈ ಎಲ್ಲಾ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು. ನಿಗದಿತ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಅವರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ನಿಯಂತ್ರಕಕ್ಕೆ ಹೋಗಬಹುದು.

### IV. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ಕಸ್ಟಮರ್ ರಿಲೇಷನ್ ಶಿಪ್ ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್ (CRM) ವ್ಯವಸ್ಥೆ, TALISMA ದಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾಗಿ ದಾಖಲಿಸಬೇಕು. ವರದಿಯಾದ ಸಮಸ್ಯೆಯ ವಿವರವಾದ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯನ್ನು ನಡೆಸಿದ ನಂತರ, ದೂರುಗಳನ್ನು ಮೂರು P-ಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಅವುಗಳೆಂದರೆ, ಪರ್ಸನ್, ಪಾಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಸೆಸ್ ಅಂದರೆ ವ್ಯಕ್ತಿ, ನೀತಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ.

#### IV.1 ದೂರುಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ವಿಧಾನ

- ಗ್ರಾಹಕ ವಾಕ್-ಇನ್:** ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ದೂರು ದಾಖಲಾತಿ (ಕಂಪ್ಲೇಂಟ್ ರಿಜಿಸ್ಟರ್) ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
- ಇ-ಮೇಲ್‌ಗಳು:** ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಇಮೇಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು (ಈ

ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನಂತರದ ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೊಡಲಾಗಿದೆ).

- iii. **ಫೋನ್ ಕರೆಗಳು:** ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರಿಗೆ ಡಯಲ್ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡಲು ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 1800 120 8800 ಲಭ್ಯವಿದೆ.
- iv. **ಪತ್ರಗಳು / ಭೌತಿಕ ಪತ್ರವ್ಯವಹಾರ (BO/RBI ಗೆ ಸಂಬೋಧಿಸುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ):** ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಕಟಿತ ವಿಳಾಸಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುವಂತೆ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಅಥವಾ ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಉದ್ದೇಶಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಭೌತಿಕ ಪತ್ರ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಮೂಲಕ (ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ).
- v. **ವೆಬ್‌ಸೈಟ್:** ಸ್ವಯಂ ಸೇವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಮಾಧ್ಯಮವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನೇರವಾಗಿ ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
- vi. **ನಿಯಂತ್ರಕ/ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು:** NHB (GRIDS), PMO (CPGRAM) ಸರ್ಕಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಕ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮೂಲಕ BFSI ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳನ್ನು (PNBHFL ವ್ಯವಹರಿಸುವಂತೆ) TALISMA ಮೂಲಕ ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

#### IV.2 ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ/ಇತ್ಯರ್ಥ

- i. ವಿವಿಧ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ತೀವ್ರ ಸ್ವರೂಪದ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು TALISMA ದಲ್ಲಿ (CRM ವ್ಯವಸ್ಥೆ) "ಸಂವಹನಗಳು" ("ಇಂಟೆರಾಕ್ಷನ್‌ಗಳು") ಎಂದು ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ii. ಕೇಂದ್ರ ಸೇವಾ ತಂಡದಲ್ಲಿ ಸರತಿಯಲ್ಲಿರುವಂತೆ TALISMA ದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- iii. ಸಂವಹನದ ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸುವ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ (ಇಮೇಲ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ SMS ಮೂಲಕ) ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಪದನಾಮವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಸಹ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ (ಇಮೇಲ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ SMS ಮೂಲಕ).
- iv. ಕೇಂದ್ರ ಸೇವಾ ತಂಡ - ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ವರ್ಗೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.
- v. ದೂರನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಆಯಾ ಶಾಖೆಯ ತಂಡಕ್ಕೆ ನಿಯೋಜಿಸಲು ಕೇಂದ್ರ ಸೇವಾ ತಂಡವು ಆಯಾ ಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕ ತಂಡದೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- vi. ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳಿಗೆ, ಶಾಖೆಯ ತಂಡವು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಅವನ/ಅವಳ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತದೆ. ಪರಿಹರಿಸಿದ ನಂತರ, TALISMA ದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಗಾಗಿ ಸಂವಹನವನ್ನು ಕೇಂದ್ರ ಸೇವಾ ತಂಡಕ್ಕೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- vii. ಕೇಂದ್ರ ಸೇವಾ ತಂಡವು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರವು ಅತ್ಯಪ್ಪಿಕರವಾಗಿದ್ದರೆ, ಸಂಬಂಧಿತ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುವ ಆಯಾ ಘಟಕ / ತಂಡಕ್ಕೆ ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುತ್ತದೆ.
- viii. ಸ್ವಾಸ್ಥ್ಯಂಡರ್ಡ್ ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಟೈಮ್ (TAT) ಅನ್ನು TALISMA ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ನಿಯತಾಂಕಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಪ್ರಕಾರ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಸಂಬಂಧಿತ ಆಂತರಿಕ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಆಂತರಿಕ ಮೇಲ್ಮಟ್ಟದ ಇಮೇಲ್ ಅನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

#### IV.3 ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

i. ಹಂತ 1

2.1. ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಮೊದಲ ಸ್ಥಳವು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಸೇವಾ ಶಾಖೆಯಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಆಯಾ ಶಾಖೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮೊದಲ ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ii. ಹಂತ 2

ವ್ಯವಹಾರದ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಅಥವಾ GRO ಗಳಿಗೆ ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಬಹುದು (ಅವರ ಸಂಬಂಧಿತ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗಳಲ್ಲಿ) ಅದರ ವಿವರಗಳು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ.

iii. ಹಂತ 3

ಪ್ರಾದೇಶಿಕ GRO ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಕೇಂದ್ರ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ [nodalofficer@pnbhousing.com](mailto:nodalofficer@pnbhousing.com) ನಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಬಹುದು.

ಪರ್ಯಾಯವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಇಲ್ಲಿ ಬರೆಯಬಹುದು:

**PNB ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್**, 9 ನೇ ಮಹಡಿ, ಅಂತರಿಕ್ಷ ಭವನ, 22 ಕಸ್ತೂರ್ಬಾ ಗಾಂಧಿ ಮಾರ್ಗ, ನವದೆಹಲಿ - 110001

ಗಮನಿಸಿ: - ಲಕೋಟಿಯ ಮೇಲ್ಭಾಗದಲ್ಲಿ ದಯವಿಟ್ಟು 'ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ' ಎಂದು ನಮೂದಿಸಿ.

iv. ಹಂತ 4

ಮೇಲಿನ ಮೂಲಗಳಿಂದ, ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗುವಂತೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

**ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್**, ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ, (ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶ), 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋರ್-5A, ಇಂಡಿಯಾ ಹ್ಯಾಬಿಟೇಟ್ ಸೆಂಟರ್, ಲೋಧಿ ರಸ್ತೆ, ನವದೆಹಲಿ - 110003  
<https://grids.nhbonline.org.in/> [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in)

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ನೋಟಿಸ್ ಬೋರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕ ಮಾಹಿತಿ ಫೋಲ್ಡರ್‌ನ ಭಾಗವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಇದು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಹ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

**IV.4 ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು/ಕಾಲ ಮಿತಿ**

ದೂರು ಪರಿಹಾರದ ಅವಧಿಯು ಸಮಸ್ಯೆಯ ಸ್ವರೂಪ ಮತ್ತು ಸಂಕೀರ್ಣತೆಯನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ತೀವ್ರ ಸ್ವರೂಪದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಕಡಿಮೆ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬವಾಗುವಿಕೆಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿಗಾ ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದೆ.

**IV.5 ದೂರುಗಳ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನೆ**

1. MIS ಅಂದರೆ ಪ್ರಕರಣವು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಎಷ್ಟು ದಿನದಿಂದ ಬಾಕಿ ಇದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಒತ್ತಿ ಹೇಳುತ್ತಾ, ಎಲ್ಲಾ ಮುಕ್ತ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ

ಭಾಗೀದಾರರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

2. GRIDS ನಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಕರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು 2.2 ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು.
3. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಸಮಿತಿಯಿಂದ ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ದೂರುಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆ & ಪರಿಶೀಲನಾ ಸಭೆಯ ನಂತರ ಮಿನಿಟ್ರ್ಸ್ ಅನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವುದು.
4. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಸಮಿತಿಯು ಇದಕ್ಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತದೆ:
  - i. ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಭೇಟಿಯಾಗಿ ದೂರುದಾರರ ಸ್ಥಾನವನ್ನು ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ದೂರುಗಳ ಮೇಲೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು.
  - ii. ದೂರುಗಳ ಸಂಭವವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಪ್ರಮಾಣಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಸರಿಪಡಿಸುವ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುವುದು.
  - iii. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವುದು ಅನುಸರಿಸುವುದು.
  - iv. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು.
  - v. ಬಗ್ಗುಹರಿಯದ ದೂರುಗಳು/ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಲಹೆ/ ಸರಿಪಡಿಸುವ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
  - vi. ದೂರುಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳು/ದೂರುಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಮತ್ತು ಸರಿಪಡಿಸುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವುದು.

#### IV.6 ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್ಸ್//DSA/DMA ಗಳ ವಿರುದ್ಧ ದೂರುಗಳು

1. ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಯಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಮೇಲೆ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
2. HFC ಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ DSA ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿ ವರ್ತಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ತನಿಖೆ ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಉತ್ತಮಗೊಳಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗುವುದು ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಭಾಗಕ್ಕೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.
3. ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿರುವ ಕುರಿತು PNBHFL ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಗಂಭೀರವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು.
4. ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್ಸ್/ಏಜೆನ್ಸಿ ವಿರುದ್ಧ ಕುಂದುಕೊರತೆ/ದೂರು ದಾಖಲಾಗಿದ್ದರೆ, ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸಾಲಗಾರರ ಕುಂದುಕೊರತೆ/ದೂರು ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ PNBHFL ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ರವಾನಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಲಗಾರನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ/ಅಕಾರಣ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದಾನೆ, ಎಂಬುದು ಸೂಕ್ತ ಪುರಾವೆಯೊಂದಿಗೆ, PNBHFL ಗೆ ಮನವರಿಕೆಯಾದಾಗ, ಅದು ಕುಂದುಕೊರತೆ/ದೂರು ಬಾಕಿಯಿದ್ದರೂ ಸಹ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್ಸ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಬಹುದು. ಸಾಲಗಾರನ ಬಾಕಿಗಳ ವಿಷಯವು ಕಾನೂನು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಂದರ್ಭಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ವಿಷಯವನ್ನು ತಿಳಿಸುವಲ್ಲಿ PNBHFL ಅತ್ಯಂತ ಎಚ್ಚರಿಕೆಯನ್ನು ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

#### IV.7 ವಿಕಲಾಂಗ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಂದ ದೂರುಗಳು

ವಿಕಲಚೇತನರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಚಾನಲ್‌ಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ. ವಾಕ್-ಇನ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ನಿರ್ವಾಹಕರಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಹಾಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಮೇಲೆ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವಿಕಲಾಂಗ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

- V. **ದಾಖಲೆಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ:** ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ/ದೂರುಗಳ ದಾಖಲೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪರಿಹಾರದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಕನಿಷ್ಠ 8 ವರ್ಷಗಳವರೆಗೆ ಸಂರಕ್ಷಿಸುತ್ತದೆ.
- VI. **ನೀತಿಯ ಪ್ರಸರಣ:** ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಡೊಮೇನ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
- VII. **ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನ:**
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ(ಗಳ) ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಡೊಮೇನ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.
  - ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ / MITC / ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ / ವೆಬ್ ಸೈಟ್ / ಶಾಖೆಯ ನೋಟಿಸ್ ಬೋರ್ಡ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
  - ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ HFC ಯ ಬದ್ಧತೆಗಳ ಕೋಡ್/ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸದ ಕೋಡ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ / ಶಾಖೆಯ ನೋಟಿಸ್ ಬೋರ್ಡ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ.
- VIII. **ಪರಿಶೀಲನೆ:** ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಆಗುವ ಯಾವುದೇ ಮಾರ್ಪಾಡು, ತಿದ್ದುಪಡಿ ಅಥವಾ ಪೂರಕ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಅನುಸರಣೆಯಲ್ಲಿರಲು ಅಥವಾ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಇತರ ಕಾನೂನುಗಳಿಂದ ಸೂಚಿಸಬಹುದಾದಂತೆ ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಬಹುದು, ಮಾರ್ಪಡಿಸಬಹುದು. ನೀತಿಯನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವಾಗ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.