



पीएनबी हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेडचे  
तक्रार निवारण यंत्रणेवरील धोरण

## अनुक्रमणिका

अनु. क्रमांक	तपशील	पान क्र.
1	परिचय	2
2	व्याप्ती	2
3	व्याख्या	2
4	ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्याची प्रक्रिया	3
5	तक्रारी प्राप्त करण्याची पद्धत	3
6	तक्रारींचे निराकरण	3
7	तक्रार निवारण यंत्रणा	3
8	कालबद्धता	4
9	तक्रारींचे निरीक्षण आणि पुनरावलोकन	5
10	अभिलेखांची देखभाल	5
11	धोरणाचा प्रसार	5
12	पुनरावलोकन	5

## आवृत्ती इतिहासाचा सारांश

यांनी धोरण मंजूर केले	संचालक मंडळ
यांनी धोरणाचा मसुदा तयार केला	प्रमुख संचालन आणि ग्राहक सेवा
धोरणाच्या नूतनीकरणाची अंतिम तारीख	फेब्रुवारी 01, 2018/V1.0 ऑक्टोबर 28, 2020/V2.0
वर्तमान पुनरावृत्ती तारीख/क्र	नोव्हेंबर 04, 2022/V3.0

## तक्रार निवारण यंत्रणेवरील धोरण

(उचित आचरण संहिता मास्टर परिपत्रकाच्या परिच्छेद 4.6 (B/ब) नुसार-)

### परिचय

सध्याच्या स्पर्धात्मक बँकिंग आणि वित्तीय सेवांच्या परिस्थितीत, उत्कृष्ट ग्राहक सेवा हे शाश्वत व्यवसाय वाढीसाठी सर्वात महत्त्वाचे साधन आहे. ग्राहकांची गाऱ्हाणी /तक्रारी सेवा संस्थेच्या व्यवसायाचा भाग आहेत. एक जबाबदार कॉर्पोरेट संस्था म्हणून, तक्रारीचे वेळेवर निराकरण करणे आणि अशा तक्रारींमधून शिकून त्या आधारे प्रक्रिया सुधारणा हे सेवा संस्कृतीला पुढे नेणारे प्रमुख घटक आहेत. चांगली ग्राहक सेवा देणे आणि ग्राहकांच्या समाधानाची पातळी वाढवणे हे कंपनीचे प्रमुख उद्दिष्ट आहे. नवीन ग्राहकांना आकर्षित करण्यासाठी आणि आमचे ब्रँड अॅम्बेसेडर असलेल्या विद्यमान ग्राहकांना कायम ठेवण्यासाठी हे आवश्यक आहे.

### I. व्याप्ती:

हा दस्तऐवज तक्रार निवारण यंत्रणा आणि गाऱ्हाणी / तक्रारी हाताळण्यासाठी स्वीकारले जाणारे धोरण यांची व्याख्या करतो.

### II. व्याख्या

तक्रार म्हणजे एखाद्या संस्थेबद्दल, तिची उत्पादने किंवा सेवांशी संबंधित तक्रारी हाताळण्याची प्रक्रिया स्वतःच याबद्दल असमाधानाची अभिव्यक्ती, जिथे प्रतिसाद किंवा निराकरण स्पष्टपणे किंवा सूचकतेने अपेक्षित आहे.

कंपनीने पुरवलेल्या सेवांबाबत समाधानी नसल्यास ग्राहकाला त्याची तक्रार नोंदवण्याचा अधिकार आहे. कंपनीकडे तक्रार नोंदवण्याचे चार मुख्य मार्ग आहेत - शाखेत वैयक्तिकरित्या, संपर्क केंद्राला दूरध्वनी करून, पोस्टाद्वारे, मोबाईल / वेब ऍप्लिकेशन आणि ई-मेल. या सर्व माध्यमांद्वारे प्राप्त झालेल्या तक्रारी कार्यक्षमतेने आणि त्वरीत हाताळल्या गेल्या पाहिजेत. ग्राहकाच्या तक्रारीचे विहित मुदतीत निराकरण झाले नाही किंवा कंपनीने दिलेल्या तोडग्यावर तो समाधानी नसल्यास, ग्राहक नियामकाकडे जाऊ शकतो.

### III. ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्याची प्रक्रिया

ग्राहक संबंध व्यवस्थापन अर्थात कस्टमर रिलेशनशिप मॅनेजमेंट (सीआरएम CRM) प्रणाली, तलिस्मा TALISMA मध्ये कोणत्याही मार्गाने प्राप्त झालेल्या सर्व ग्राहक तक्रारींची रीतसर नोंद करावी. तक्रारींचे तपशीलवार विश्लेषण केल्यानंतर व्यक्ती, धोरण आणि प्रक्रिया (पर्सन, पॉलिसी आणि प्रोसेस) या तीन पी P अंतर्गत वर्गीकरण केले जाते.

#### IV.1 तक्रारी प्राप्त करण्याची पद्धत

- ग्राहक शाखेत येऊन (वॉक-इन) : ग्राहक आमच्या शाखांना भेट देऊ शकतात आणि आवश्यकता भासल्यास तक्रार नोंदवहीद्वारे तक्रार नोंदवू शकतात.
- ई-मेल: ग्राहक त्यांच्या तक्रारी ईमेलवर शेअर करू शकतात (ईमेल आयडीचा तपशील या दस्तऐवजातील तक्रार निवारण यंत्रणेवरील पुढील विभागात नमूद केला आहे) .
- फोन कॉल: डायल करण्यासाठी आणि आमच्या संपर्क केंद्राच्या अधिकाऱ्याशी बोलण्यासाठी ग्राहकाला टोल-फ्री नंबर 1800 120 8800 उपलब्ध आहे.
- पत्रे / भौतिक पत्रव्यवहार (BO/RBI ला संबोधित वगळता) : सर्व भौतिक पत्रव्यवहार (मूळ कागदपत्रांसह), नोडल ऑफिसर किंवा वरिष्ठ व्यवस्थापन यांना उद्देशून, कंपनीच्या प्रकाशित पत्र्यांवर प्राप्त झालेला.
- वेबसाइट: ग्राहकांना स्वयं-सेवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यम उपलब्ध करून दिले आहे. ग्राहक थेट आमच्या संकेतस्थळावर (वेबसाइट) वर त्यांची तक्रार नोंदवू शकतात.
- नियामक/वैधानिक प्राधिकरण: एनएचबी NHB (ग्रिड्स GRIDS), PMO पीएमओ (सीपीजीआरएमएम

CPGRAM) सरकारी प्राधिकरणे आणि इतर कोणत्याही नियामक प्राधिकरणामार्फत प्राप्त झालेल्या तक्रारी कोणत्याही बीएफएसआय BFSI उत्पादनासाठी (पीएनबीएचएफएल PNBHFL द्वारे व्यवहार केल्याप्रमाणे) तालिस्मा TALISMA द्वारे नोंदवल्या जातात आणि त्यांचा मागोवा घेतला जातो.

#### IV.2 तक्रारीचे निराकरण

- i. विविध स्रोतांकडून प्राप्त झालेली सर्व पुढे पाठवलेली वाढीव प्रकरणे तालिस्मा TALISMA (सीआरएम CRM सिस्टीम) मध्ये "परस्परसंवाद" म्हणून रेकॉर्ड केली जातील.
- ii. तालिस्मा TALISMA मध्ये तयार केलेले सर्व परस्परसंवाद केंद्रीय सेवा संघ (टीम) साठी रांगेत ठेवलेले असतील.
- iii. परस्परसंवाद संदर्भ क्रमांक सांगणारी स्वयंचलित पावती ग्राहकांना (ईमेल आणि / किंवा एसएमएस द्वारे) पाठविली जाईल. संबंधित व्यवहार करणाऱ्या अधिकाऱ्यांचे नाव आणि पदनाम असलेली पोचपावती देखील ग्राहकाला (ईमेल आणि / किंवा एसएमएसद्वारे) पाठविली जाईल.
- iv. केंद्रीय सेवा संघ (टीम) सिस्टममध्ये तक्रारीचे वर्गीकरण करील.
- v. केंद्रीय सेवा संघ (टीम) तक्रारीचे पुनरावलोकन करेल आणि निराकरणासाठी संबंधित शाखा संघ (टीम) नियुक्त करील. तक्रार नीट समजली की केंद्रीय सेवा संघ (टीम) संबंधित कार्यकारी संघ (टीम) शी संवाद साधेल आणि ग्राहकाला तोडगा देईल.
- vi. संदर्भित तक्रारींसाठी, शाखा संघ (टीम) ग्राहकांच्या तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी त्याच्या / तिच्याशी संपर्क साधेल. तोडगा सुचवल्यानंतर, तालिस्मामध्ये तोडग्याचे तपशील अद्ययावत केले जातील आणि परस्परसंवाद बंद करण्यासाठी केंद्रीय सेवा (टीम) संघाकडे परत सोपवले जातील.
- vii. केंद्रीय सेवा संघ (टीम) प्रतिसादाची तपासणी करील आणि तोडगा असमाधानकारक असल्यास, प्रकरण संबंधित टिप्पण्यांसह निराकरणासाठी जबाबदार असलेल्या संबंधित युनिट / संघाकडे परत सोपवले जाईल.
- viii. प्रमाणित पूर्वी काल म्हणजे स्टँडर्ड टर्न अराऊंड टाइम (TAT) हे तालिस्मा प्रणालीमध्ये मापदंड ठरवून नोंद केले जाईल. विहित वेळेत तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास, साचा (मॅट्रिक्स) नुसार परिभाषित केलेल्या संबंधित अंतर्गत प्राधिकरणाला अंतर्गत प्रकरण स्तर वाढीचा स्वयंचलित ईमेल पाठविला जाईल.

#### IV.3 तक्रार निवारण यंत्रणा

##### i. स्तर 1

उपरोक्त कलम 2.1 मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे ग्राहक कोणत्याही पद्धती / मार्गाद्वारे तक्रार सादर करू शकतो. निवारणाचा पहिला बिंदू कर्ज खात्याची सेवा शाखा असेल. तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी संबंधित शाखाप्रमुख प्रथम जबाबदार असतील.

##### ii. स्तर 2

व्यवसाय प्रमुखाने दिलेल्या तोडग्यावर ग्राहक समाधानी नसल्यास, ग्राहक आपली तक्रार प्रादेशिक तक्रार निवारण अधिकारी किंवा जीआरओ GROs (त्यांच्या संबंधित ईमेल आयडीवर) पाठवू शकतो, ज्याचा तपशील वेबसाइटवर उपलब्ध असेल.

##### iii. स्तर 3

प्रादेशिक जीआरओ GRO ने दिलेल्या तोडग्यावर ग्राहक समाधानी नसल्यास, तक्रार केंद्रीय नोडल अधिकाऱ्याकडे nodalofficer@pnbhousing.com येथे पाठविली जाऊ शकते.

वैकल्पिकरित्या, ग्राहक तक्रार निवारण अधिकार्याला येथे लिहू शकतात:

**पीएनबी हाऊसिंग फायनान्स लि.**, 9वा मजला, अंतरीक्ष भवन, 22 कस्तुरबा गांधी मार्ग, नवी दिल्ली - 110001

टीप: - कृपया लिफाफ्याच्या वर 'तक्रार निवारण असा उल्लेख करा.

**iv. स्तर 4**

वरील ठिकाणी वाजवी कालावधीत तक्रारीची दखल ग्राहकाचे समाधान होईपर्यंत न घेतली गेल्यास, ग्राहक खालील पुत्यावर नॅशनल हाऊसिंग बँकेशी संपर्क साधू शकतो:

**नॅशनल हाऊसिंग बँक**, नियमन आणि पर्यवेक्षण विभाग, (तक्रार निवारण कक्ष), चौथा मजला, कोअर-5ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड, नवी दिल्ली - 110003

<https://grids.nhbonline.org.in/> [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in)

तक्रार निवारण यंत्रणा सूचना फलकावर प्रदर्शित केली जाईल आणि शाखेत ठेवलेल्या ग्राहक माहिती परिपत्रक (कस्टमर इंफॉर्मेशन फोल्डर) चा भाग असेल. ती संकेतस्थळावर सुद्धा उपलब्ध करून देण्यात आली आहे.

**IV.4 काल बद्धता**

तक्रारीचे निराकरण करण्याची कालमर्यादा समस्येचे स्वरूप आणि गुंतागुंत यावर अवलंबून असेल. कंपनी उचित आचरण संहितेनुसार शक्य तितक्या कमी कालावधीत तक्रारीचे निराकरण करण्याचा प्रयत्न करेल आणि सर्व मोठ्या झालेल्या वाढीव समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी वेळेच्या उच्च मर्यादेचे पालन करण्यासाठी निरीक्षण आणि पर्यवेक्षण करेल. कामकाजाच्या 7 दिवसांत सर्व तक्रारीचे निराकरण करण्याचा कंपनीचा प्रयत्न असेल.

**IV.5 तक्रारीचे निरीक्षण आणि पुनरावलोकन**

1. सर्व खुल्या तक्रारींसाठी एक एमआयएस (MIS) तयार केला जाईल आणि तो सर्व हितसंबंधीयांसोबत सामायिक केला जाईल ज्यामध्ये प्रकरण निकालासाठी किती दिवस प्रलंबित आहे हे ठळकपणे मांडलेले असेल.
2. ग्रिड्स (GRIDS) वर नियामकाकडून प्राप्त झालेल्या तक्रारी 2.2 मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे हाताळल्या जातील.
3. ग्राहक सेवा आणि तक्रार निवारण समिती द्वारे तक्रारीचे वेळोवेळी पुनरावलोकन केले जाईल आणि पुनरावलोकन बैठकीनंतर कार्यवृत्त जारी करण्यात येईल.
4. ग्राहक सेवा आणि तक्रार निवारण समिती यासाठी जबाबदार असेल:
  - i. नियमितपणे भेटून तक्रारदारांच्या स्थितीचा आणि प्राप्त झालेल्या विविध तक्रारींवर केलेल्या कार्यवाहीचा आढावा घ्या.
  - ii. तक्रारींच्या घटना कमी करण्यासाठी मानक प्रतिसाद आणि सुधारणा घडवून आणणाऱ्या कृती सूत्रबद्ध रीत्या तयार करा.
  - iii. ग्राहक सेवांच्या गुणवत्तेवर अभिप्रायाचे मूल्यांकन करा.
  - iv. ग्राहक सेवांबाबत सर्व नियामक सूचनांचे पालन केले जात असल्याचे सुनिश्चित करा.
  - v. ग्राहक सेवांबाबत सर्व नियामक सूचनांचे पालन केले जात असल्याचे पुनरावलोकन करा.
  - vi. निराकरण न झालेल्या तक्रारी / गाऱ्हाण्यांचे पुनरावलोकन करा आणि त्यांच्यासाठी सल्ला / सुधारणा सुचवा.
  - vii. प्राप्त झालेली गाऱ्हाणी / तक्रारींचे प्रकार आणि सुधारणात्मक पद्धतींचे तक्रारी कमी करण्यासाठी लक्षपूर्वक निरीक्षण करा.

**IV.6 रिकव्हरी एजंट/ डीएसए DSA/ डीएमए DMA विरुद्ध तक्रारी**

1. आउटसोर्स केलेल्या एजन्सीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित समस्या वर स्पष्ट केल्याप्रमाणे तक्रार निवारण यंत्रणेच्या अंतर्गत योग्यरित्या हाताळल्या जातील.
2. एचएफसी HFC चे प्रतिनिधी / कुरिअर किंवा डीएसए DSA याने कोणतेही अनुचित वर्तन केले आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे अशी ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास, चौकशी करण्यासाठी आणि तक्रार हाताळण्यासाठी आणि नुकसान भरून काढण्यासाठी योग्य पावले उचलली

जातील. संबंधित वरिष्ठांना योग्य ती कारवाई करण्यासाठी सूचित केले जाईल.

3. वसुली एजन्सीकडून झालेल्या आचारसंहितेच्या उल्लंघनाबाबत प्राप्त झालेल्या तक्रारींचा पीएनबीएचएफएल PNBHFL कडून गांभीर्याने विचार केला जाईल.
4. जेथे वसुली एजंट/एजन्सीविरुद्ध गाऱ्हाणे / तक्रार दाखल केली गेली असेल, तेव्हा पीएनबीएचएफएल संबंधित कर्जदाराने नोंदवलेली तक्रार / विवाद निकाली काढेपर्यंत ती प्रकरणे वसुली एजन्सीकडे पाठवणार नाहीत. तथापि, जेथे पीएनबीएचएफएल PNBHFL ला योग्य पुराव्यासह, खात्री असेल की, कर्जदार सतत क्षुल्लक / त्रासदायक तक्रारी करत आहे, तेव्हा गाऱ्हाणे / तक्रार प्रलंबित असली तरीही ती वसुली एजंटमार्फत वसुलीची कार्यवाही सुरू ठेवू शकते. जर कर्जदाराच्या देय रकमेचा विषय न्यायप्रविष्ट असेल तर, पीएनबीएचएफएल PNBHFL परिस्थितीनुसार, वसुली एजन्सीकडे प्रकरणाचा संदर्भ देताना, योग्य त्याप्रमाणे अत्यंत सावधगिरी बाळगेल.

#### IV.7 दिव्यांग (अपंग) व्यक्तींकडून तक्रारी

दिव्यांग (अपंग) व्यक्तींना त्यांची तक्रार नोंदवण्यासाठी सर्व मार्ग उपलब्ध असतील. शाखेत येणाऱ्या वॉक-इन ग्राहकांसाठी, ग्राहक सेवा व्यवस्थापकाद्वारे आवश्यक सहाय्य प्रदान केले जाईल. कंपनी वर स्पष्ट केल्याप्रमाणे तक्रार निवारण यंत्रणेच्या अंतर्गत दिव्यांग (अपंग) व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण करणे सुनिश्चित करेल

- IV. **नोंदी (रेकॉर्ड) ची देखभाल:** कंपनीला प्राप्त झालेल्या प्रत्येक गाऱ्हाणे / तक्रारीचे रेकॉर्ड आणि त्याच्या निवारणासाठी केलेल्या उपाययोजना तोडग्याच्या तारखेपासून किमान 8 वर्षांच्या कालावधीसाठी जतन केल्या जातील.
- V. **धोरणाचा प्रसार:** हे धोरण सार्वजनिक डोमेनमध्ये, कंपनीच्या संकेतस्थळावर (वेबसाइटवर) ठेवले (होस्ट केले) जाईल.
- VI. **शाखांमध्ये अनिवार्य प्रदर्शन:**
  - i. तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांचे नाव, पत्ता आणि संपर्क क्रमांक सार्वजनिक डोमेनवर उपलब्ध करून दिला आहे.
  - ii. हे धोरण माहितीसाठी मंजुरी पत्र / एमआयटीसी / उचित आचरण संहिता / संकेतस्थळ (वेबसाइट) / शाखा प्रदर्शन फलकावर छापलेले आहे.
  - iii. एचएफसी HFC च्या ग्राहकांप्रती असलेल्या वचनबद्धतेची संहिता / उचित आचरण संहिता ही संकेतस्थळ (वेबसाइट) / शाखा प्रदर्शन फलकावर उपलब्ध आहे.
- VII. **पुनरावलोकन:** नियमांमध्ये कोणतेही बदल, दुरुस्ती किंवा पुरवण्या किंवा इतर लागू कायद्यांद्वारे वेळोवेळी विहित केले गेलेले बदल यानुसार हे धोरण वेळोवेळी वाढीव, सुधारित किंवा पुरवणीयुक्त केले जाऊ शकते. धोरणाचे वर्षात किमान एकदा, वार्षिक किंवा लागू नियम आणि नियमांनुसार आवश्यकतेनुसार पुनरावलोकन केले जाईल.