



பஞ்சாப் நேஷனல் வங்கி வீட்டு நிதி
லிமிடெட்டின் குறைகளை நிவர்த்தி
செய்யும் நெறிமுறையின் கொள்கை

பொருளடக்கம்

| வரிசை எண் | விவரங்கள் | பக்கம் எண் |
|-----------|--|------------|
| 1 | அறிமுகம் | 2 |
| 2 | வாய்புகள் | 2 |
| 3 | விரிவாக்கம் | 2 |
| 4 | வாடிக்கையாளர் புகார் கையாளுதல் செயல்முறை | 3 |
| 5 | புகார்களைப் பெறும் முறை | 3 |
| 6 | புகார்களின் தீர்வு | 3 |
| 7 | குறை தீர்க்கும் வழிமுறை | 3 |
| 8 | காலகட்டம் | 4 |
| 9 | புகார்களைக் கண்காணித்தல் மற்றும் மதிப்பாய்வு செய்தல் | 5 |
| 10 | பதிவுகளை பராமரித்தல் | 5 |
| 11 | கொள்கை பரப்புதல் | 5 |
| 12 | விமர்சனம் | 5 |

வெர்ஷன் வரலாற்றின் சுருக்கம்

| | |
|-------------------------------------|--|
| கொள்கை அங்கீகரித்தது | இயக்குநர்கள் குழு |
| கொள்கை வரைவு செய்தது | தலைமை செயல்பாடுகள் மற்றும் வாடிக்கையாளர் சேவை |
| கொள்கை புதுப்பிப்பதற்கான கடைசி தேதி | பிப்ரவரி 01, 2018/V1.0 அக்டோபர் 28, 2020/V2.0 |
| தற்போதைய மறுஆய்வு தேதி/ எண் | நவம்பர் 04, 2022/V3.0 |

குறை தீர்க்கும் நெறிமுறை பற்றிய கொள்கை

(முதன்மை சுற்றறிக்கையின் பாரா 4.6 (b) இன் படி- நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு)

I. முன்னுரை

போட்டி நிறைந்த வங்கி மற்றும் நிதிச் சேவைகளின் தற்போதைய சூழ்நிலையில், வாடிக்கையாளர் சேவையில் சிறந்து விளங்குவது நீடித்த வணிக வளர்ச்சிக்கான மிக முக்கியமான கருவியாகும். வாடிக்கையாளர் குறைகள் / புகார்கள் ஒரு சேவை அமைப்பின் வணிகத்தின் ஒரு பகுதியாகும். ஒரு பொறுப்பான கார்ப்பரேட் நிறுவனமாக, புகார்களை சரியான நேரத்தில் தீர்ப்பது மற்றும் அத்தகைய புகார்களில் இருந்து கற்றல் அடிப்படையில் செயல்முறை மேம்பாடுகள் சேவை கலாச்சாரத்தின் முக்கிய இயக்கிகள் ஆகும். நல்ல வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்குதல் மற்றும் வாடிக்கையாளர் திருப்தியின் அளவை மேம்படுத்துதல் ஆகியவை நிறுவனத்தின் முக்கிய நோக்கமாகும். புதிய வாடிக்கையாளர்களை ஈர்ப்பதற்கும், எங்களின் பிராண்ட் தூதராக இருக்கும் வாடிக்கையாளர்களைத் தக்கவைப்பதற்கும் இது அவசியம்.

II. வாய்ப்பு:

இந்த ஆவணம் குறை தீர்க்கும் நெறிமுறையையும், குறைகள்/புகார்களைக் கையாளும் கொள்கையையும் வரையறுக்கிறது.

III. விரிவாக்கம்

புகார் என்பது ஒரு நிறுவனத்திற்கு அதன் தயாரிப்புகள், சேவைகள் மற்றும் புகார்களைக் கையாளும் செயல்முறை ஆகியவற்றுடன் தொடர்புடைய அதிருப்தியின் வெளிப்பாடாகும், அங்கு பதில் அல்லது தீர்வு வெளிப்படையாகவோ அல்லது மறைமுகமாகவோ எதிர்பார்க்கப்படுகிறது.

நிறுவனம் வழங்கும் சேவைகளில் திருப்தி இல்லை என்றால் வாடிக்கையாளர் தனது புகாரை பதிவு செய்ய உரிமை உண்டு. நிறுவனத்திடம் புகாரைப் பதிவு செய்ய நான்கு முக்கிய வழிகள் உள்ளன - கிளையில் நேரில், தொலைபேசி மூலம் தொடர்பு மையம், தபால், மொபைல்/இணைய 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 கட்டுப்பாட்டாளரிடம் செல்லலாம்.

IV. வாடிக்கையாளர் புகார் கையாளும் செயல்முறை

எந்தவொரு சேனலிலிருந்தும் பெறப்பட்ட அனைத்து வாடிக்கையாளர் புகார்களும் வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மை (சி ஆர் எம்) அமைப்பான டாலிஸ்மா இல் முறையாகப் பதிவு செய்யப்பட வேண்டும். புகாரளிக்கப்பட்ட சிக்கலைப் பற்றிய விரிவான பகுப்பாய்வு செய்த பிறகு, புகார்கள் மூன்று பிரிவின் கீழ் வகைப்படுத்தப்படுகின்றன அதாவது நபர், கொள்கை & செயல்முறை.

IV.1 புகார்களைப் பெறும் முறை

1. வாடிக்கையாளர் நேரில் வருதல்: வாடிக்கையாளர்கள் தேவைப்பட்டால் எங்கள் கிளைகளுக்குச் சென்று, புகார் பதிவு மூலம் புகார் அளிக்கலாம்.
2. மின்னஞ்சல்கள்: வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகளை மின்னஞ்சலில் பகிர்ந்து கொள்ளலாம் (இந்த ஆவணத்தில் உள்ள குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் அடுத்த பகுதியில் மின்னஞ்சல் ஐடிகளின் விவரங்கள் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளன).
3. தொலைபேசி அழைப்புகள்: 1800 120 8800 என்ற கட்டணமில்லா எண்ணில் வாடிக்கையாளர்கள் டயல் செய்து எங்கள் தொடர்பு மைய நிர்வாகியுடன் பேசலாம்.
4. கடிதங்கள் / கடிதம் மூலம் தொடர்பு கொள்ளுதல் (பி ஓ / ஆர் பி ஐ க்கு அனுப்பப்பட்டவை தவிர): நிறுவனத்தின் வெளியிடப்பட்ட முகவரிகளில் பெறப்பட்ட முக்கிய அதிகாரி அல்லது மூத்த நிர்வாகத்திற்கு அனுப்பப்படும் அனைத்து கடிதம் மூலம் தொடர்பு கொள்ளுதல் (அசல் ஆவணங்கள் உட்பட).
5. இணையதளம்: சுய சேவை மின்னணு ஊடகம் வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கிடைக்கிறது. வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகளை நேரடியாக எங்கள் இணையதளத்தில் பதிவு செய்யலாம்.
6. ஒழுங்குபடுத்துபவர்/சட்டப்பூர்வ அதிகாரிகள்: என் எச் பி (கிரிட்ஸ்), பி எம் ஓ (சி பி ஜி ஆர் ஏ எம்) அரசாங்க அதிகாரிகள் மற்றும் பிற ஒழுங்குமுறை ஆணையங்கள் மூலம் பெறப்பட்ட புகார்கள், ஏதேனும் பி எஃப் எஸ் ஐ தயாரிப்புக்காக (PNBHFL ஆல்

கையாளப்படும்) பெறப்பட்ட புகார்கள் டாலிஸ்மா மூலம் பதிவு செய்யப்பட்டு கண்காணிக்கப்படும்.

IV.2 புகார்களின் தீர்வு

1. பல்வேறு ஆதாரங்களில் இருந்து பெறப்பட்ட அனைத்து விரிவாக்கப்பட்ட வழக்குகளும் தாலிஸ்மாவில் (CRM அமைப்பு) "இன்டராக்டிவ்ஸ்" என பதிவு செய்யப்படும்.
2. தாலிஸ்மாவில் உருவாக்கப்பட்ட அனைத்து தொடர்புகளும் மத்திய சேவைக் குழுவில் வரிசைப்படுத்தப்படும்.
3. வாடிக்கையாளர்களுக்கு (மின்னஞ்சல் மற்றும்/அல்லது எஸ்எம்எஸ் மூலம்) தொடர்புக் குறிப்பு எண்ணைக் குறிப்பிடும் தானியங்கு ஒப்புக்கொண்ட அனுப்பப்படும். டிவிங் அதிகாரிகளின் பெயர் மற்றும் பதவியுடன் கூடிய ஒப்புக்கொண்ட வாடிக்கையாளர்களுக்கு (மின்னஞ்சல் மற்றும்/அல்லது எஸ்எம்எஸ் மூலம்) அனுப்பப்படும்.
4. புகாரை அமைப்பில் வகைப்படுத்த மத்திய சேவை குழு இருக்கிறது.
5. புகாரை மறுஆய்வு செய்ய மத்திய சேவைக் குழு மற்றும் தீர்வுக்காக அந்தந்த கிளைக் குழுவுக்கு ஒதுக்கப்படும். அடையாளம் காணப்பட்டால், மத்திய சேவைக் குழு அந்தந்த செயல்பாட்டுக் குழுவுடன் தொடர்புகொண்டு வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தீர்மானத்தை வழங்கும்.
6. குறிப்பிடப்பட்ட புகார்களுக்கு, கிளைக் குழு வாடிக்கையாளரின் புகாரைத் தீர்ப்பதற்காக அவருடன் தொடர்பு கொள்ள வேண்டும். பிந்தைய தீர்மானம், தாலிஸ்மாவில் புதுப்பிக்கப்பட வேண்டிய தீர்மானத்தின் விவரங்கள் மற்றும் இடைவினைகள் மூடுவதற்கு மத்திய சேவைக் குழுவிற்கு மீண்டும் ஒதுக்கப்படும்.
7. பதிவை ஆய்வு செய்ய மத்திய சேவை குழு மற்றும் தீர்மானம் திருப்திகரமாக இல்லாவிட்டால், வழக்கை மீண்டும் தொடர்புடைய கருத்துகளுடன் தீர்மானத்திற்கு அந்தந்த அலகு / குழு பொறுப்பு.
8. ஸ்டாண்டர்ட் டர்ன் அரவுண்ட் டைம் (TAT) டாலிஸ்மா அமைப்பில் அளவுருவாக இருக்கும். குறிப்பிட்ட நேரத்திற்குள் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால், மேட்ரிக்ஸின்படி வரையறுக்கப்பட்ட தொடர்புடைய உள் அதிகாரிக்கு தானியங்கி உள் விரிவாக்க மின்னஞ்சல் அனுப்பப்படும்.

IV.3 குறை தீர்க்கும் முறை

i. நிலை 1

2.1 மேலே பிரிவில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முறைகள்/சேனல்கள் மூலம் வாடிக்கையாளர் புகாரைச் சமர்ப்பிக்கலாம். குறை தீர்ப்பின் முதல் புள்ளி கடன் கணக்கின் சேவை கிளையாக இருக்கும். புகாரைத் தீர்ப்பதற்கு அந்தந்த கிளைத் தலைவர் முதல் நபராக இருப்பார்.

ii. நிலை 2

வணிகத் தலைவரால் வழங்கப்பட்ட தீர்மானத்தில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் தனது புகாரை உள்ளூர் குறை தீர்க்கும் அலுவலர்கள் அல்லது GRO களிடம் (அந்தந்த மின்னஞ்சல் ஐடிகளில்) பதிவு செய்யலாம், அதன் விவரங்கள் இணையதளத்தில் கிடைக்கும்.

iii. நிலை 3

உள்ளூர் GRO வழங்கிய தீர்மானத்தில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், nodalofficer@pnbhousing.com என்ற மின்னஞ்சல் முகவரியில் மத்திய நோடல் அலுவலரிடம் புகார் தெரிவிக்கலாம்.

மாற்றாக, வாடிக்கையாளர்கள் குறை தீர்க்கும் அதிகாரிக்கு பின்வரும் முகவரியில் எழுதலாம்: PNB ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட், 9வது தளம், அந்திரிக்ஷ் பவன், 22 கஸ்தூர்பா காந்தி மார்க், புது தில்லி - 110001
குறிப்பு: - உறையின் மேல் 'குறை நிவர்த்தி' என்று குறிப்பிடவும்.

iv. நிலை 4

வாடிக்கையாளரின் திருப்திக்கு ஏற்ப புகார் தெரிவிக்கப்படாவிட்டால், மேலே குறிப்பிட்டுள்ள பகுதியிலிருந்து நியாயமான காலக்கெடுவிற்குள், வாடிக்கையாளர் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள முகவரியில் தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியை அணுகலாம்:

தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி, ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேற்பார்வைத் துறை, (புகார் நிவர்த்தி செல்), 4வது தளம், கோர்-5A, இந்தியா வாழ்விட மையம், லோதி சாலை, புது தில்லி - 110003

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

குறை தீர்க்கும் வழிமுறை அறிவிப்பு பலகையில் காட்டப்படும் மற்றும் கிளையில் பராமரிக்கப்படும் வாடிக்கையாளர் தகவல் கோப்புறையின் ஒரு பகுதியாக இருக்கும். இது இணையதளத்தில் கிடைக்கும்.

IV.4 கால அளவு

புகாரைத் தீர்ப்பதற்கான காலக்கெடு, சிக்கலின் தன்மை மற்றும் சிக்கலான தன்மையைப் பொறுத்தது. அனைத்து புகார் அதிகாரிப்புகளையும் தீர்ப்பதற்கான அதிக நேர வரம்பை கண்காணிக்கவும் மேற்பார்வையிடவும் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின்படி புகார்களை முடிந்தவரை குறைந்தபட்ச காலக்கெடுவிற்குள் தீர்க்க நிறுவனம் முயற்சிக்கும். 7 வேலை நாட்களுக்குள் அனைத்து புகார்களுக்கும் தீர்வு காண்பதே நிறுவனத்தின் முயற்சியாக இருக்கும்.

IV.5 புகார்களைக் கண்காணித்தல் மற்றும் மதிப்பாய்வு செய்தல்

1. அனைத்து வெளிப்படையான புகார்களுக்கும் ஒரு எம்ஜிஎஸ் தயார் செய்யப்பட்டு, அனைத்து பங்குதாரர்களுடனும் பகிர்ந்து கொள்ளப்பட்டு, வழக்கு தீர்க்கப்படுவதற்கு நிலுவையில் உள்ள நாட்களின் எண்ணிக்கையை எடுத்துக்காட்டுகிறது.
2. 2.2 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முறையில் கிரிட்ஸ் மீதான கட்டுப்பாட்டாளரிடமிருந்து பெறப்பட்ட புகார்கள் கையாளப்படும்.
3. வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் குறை தீர்க்கும் குழுவால் அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யப்பட வேண்டிய புகார்கள் மற்றும் மறுஆய்வுக் கூட்டத்திற்குப் பிறகு குறிப்புகள் வெளியிடப்படும்.
4. வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் குறை தீர்க்கும் குழு இதற்குப் பொறுப்பாகும்:
 - i. பல்வேறு புகார்களின் மீது எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கை மற்றும் பெறப்பட்ட புகார்தாரர்களின் நிலைப்பாடுகளை தொடர்ந்து சந்தித்து ஆய்வு செய்யவும்.
 - ii. புகார்களின் நிகழ்வுகளைக் குறைக்க நிலையான பதில்கள் மற்றும் திருத்த நடவடிக்கைகளை உருவாக்குதல்.
 - iii. வாடிக்கையாளர் சேவைகளின் தரம் பற்றிய கருத்துக்களை மதிப்பிடுவது பின்பற்றப்படுகிறது.
 - iv. வாடிக்கையாளர் சேவைகள் தொடர்பான அனைத்து ஒழுங்குமுறை வழிமுறைகளும் பின்பற்றப்படுவதை உறுதிசெய்யவும்.
 - v. வாடிக்கையாளர் சேவைகள் தொடர்பான அனைத்து ஒழுங்குமுறை வழிமுறைகளும் பின்பற்றப்படுகின்றன என்பதை மதிப்பாய்வு செய்யவும்.
 - vi. தீர்க்கப்படாத புகார்கள்/குறைகளை மதிப்பாய்வு செய்து அவர்களின் ஆலோசனைகள்/ திருத்த நடவடிக்கைகளை வழங்கவும்.
 - vii. பெறப்பட்ட புகார்கள் / புகார்களின் வகை மற்றும் புகார்களைக் குறைப்பதற்கான திருத்த நடைமுறைகளைக் கண்காணிக்கவும்.

IV.6 மீட்பு முகவர்கள்/DSA/DMA களுக்கு எதிரான புகார்கள்

1. அவுட்சோர்ஸ் ஏஜென்சி வழங்கும் சேவைகள் தொடர்பான சிக்கல்கள், மேலே விவரிக்கப்பட்டுள்ளபடி, குறை தீர்க்கும் நெறிமுறையின் கீழ் சரியான முறையில் கையாளப்படும்.
2. HFC இன் பிரதிநிதி/கூரியர் அல்லது DSA ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டதாக அல்லது இந்த குறியீட்டை மீறிச் செயல்பட்டதாக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் வந்தால், புகாரை விசாரித்து அதைக் கையாள்வதற்கும், அதைச் சரிசெய்வதற்கும் உரிய நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்படும்.
3. மீட்பு நிறுவனங்களுக்கான நடத்தை விதிகளை மீறுவது தொடர்பாக PNBHFL ஆல்

பெறப்படும் புகார்கள் தீவிரமாகப் பார்க்கப்படும்.

4. மீட்பு முகவர்/ஏஜென்சிக்கு எதிரான புகார்/புகார் பதிவு செய்யப்பட்டால், சம்பந்தப்பட்ட கடனாளியின் புகார்/புகார் தீர்க்கப்படும் வரை, PNBHFL, மீட்பு நிறுவனங்களுக்கு வழக்குகளை அனுப்பாது. இருப்பினும், PNBHFL, கடன் வாங்குபவர் தொடர்ந்து அற்பமான/கொடூரமான புகார்களை செய்கிறார் என்று தகுந்த ஆதாரத்துடன் நம்பினால், அது ஒரு குறை/புகார் நிலுவையில் இருந்தாலும், மீட்பு முகவர்கள் மூலம் மீட்பு நடவடிக்கைகளை தொடரலாம். கடன் வாங்குபவரின் நிலுவைத் தொகை இருக்கும் பட்சத்தில், PNBHFL, சூழ்நிலைகளைப் பொறுத்து, அந்த விஷயத்தை மீட்டெடுப்பு நிறுவனங்களுக்குப் பரிந்துரைப்பதில், மிகவும் எச்சரிக்கையாக இருக்க வேண்டும்

IV.7 மாற்றுத்திறனாளிகளிடம் இருந்து புகார்கள்

மாற்றுத்திறனாளிகள் தங்கள் குறைகளை பதிவு செய்ய அனைத்து சேனல்களும் இருக்கும் நேரில் வரும் வாடிக்கையாளருக்கு, வாடிக்கையாளர் சேவை மேலாளரால் தேவையான உதவி வழங்கப்படும். மேலே விவரிக்கப்பட்டுள்ளபடி குறை தீர்க்கும் நெறிமுறையின் கீழ் ஊனமுற்ற நபர்களின் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

- V. **பதிவேடுகளைப் பராமரித்தல்** : நிறுவனத்தால் பெறப்பட்ட ஒவ்வொரு குறை/புகாரின் பதிவேடு மற்றும் அதன் தீர்விற்காக எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகள் தீர்வு செய்யப்பட்ட நாளிலிருந்து குறைந்தபட்சம் 8 ஆண்டுகளுக்குப் பாதுகாக்கப்படும்.

- VI. கொள்கையின் விரிவான விளக்கம்: இந்தக் கொள்கையானது, பொதுக் களத்தில், நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வழங்கப்படும்.

VII. கிளைகளில் கட்டாயம் காட்சிப்படுத்த வேண்டும்:

I. குறை தீர்க்கும் அலுவலரின் பெயர், முகவரி மற்றும் தொடர்பு எண் ஆகியவை பொது தளத்தில் கிடைக்கும்.

ii இந்தக் கொள்கை அனுமதி கடிதம் / எம்ஐடிசி / நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு / இணையதளம் / கிளை காட்சிப் பலகைகளில் தகவலுக்காக அச்சிடப்பட்டுள்ளது.

iii வாடிக்கையாளர்களுக்கான HFCயின் கடமைகளின் குறியீடு/நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு இணையதளம் / கிளைக் காட்சிப் பலகைகளில் கிடைக்கிறது.

- VIII. **மதிப்பாய்வு**: இந்தக் கொள்கையானது விதிமுறைகளில் ஏதேனும் திருத்தம், அல்லது கூடுதல் தகவல் அவ்வப்போது பொருந்தக்கூடிய பிற சட்டங்களால் பரிந்துரைக்கப்படும் வகையில் இணங்குவதை உறுதிசெய்ய, அவ்வப்போது திருத்தப்படலாம், மாற்றியமைக்கப்படலாம் அல்லது கூடுதலாக வழங்கப்படலாம். குறைந்தபட்சம் ஆண்டுதோறும் அல்லது பொருந்தக்கூடிய விதிகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளின்படி தேவைப்படும்போது கொள்கை மதிப்பாய்வு செய்யப்பட வேண்டும்.