



పిఎన్బీ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్
యొక్క
వివాదాల పరిష్కార విధానమును గురించిన పాలసీ

విషయ సూచిక

సంఖ్య	వివరాలు	పేజీ నంబర్
1	పరిచయం	2
2	పరిధి	2
3	నిర్వచనం	2
4	కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదుతో వ్యవహరించే ప్రక్రియ	3
5	ఫిర్యాదు స్వీకరించే విధానం	3
6	ఫిర్యాదుల పరిష్కారం	3
7	ఫిర్యాదుల పరిష్కార పద్ధతి	3
8	కాల వ్యవధి	4
9	ఫిర్యాదుల పర్యవేక్షణ మరియు సమీక్ష	5
10	రికార్డుల నిర్వహణ	5
11	పాలసీ యొక్క విస్తృత	5
12	సమీక్ష	5

సంస్కరణ చరిత్ర యొక్క సారాంశం

పాలసీని ఆమోదించిన వారు	బిర్లా ఆఫ్ డెరక్షర్లు
పాలసీని రూపొందించిన వారు	హెడ్ ఆఫ్ రిలీఫ్ మరియు కస్టమర్ సర్వీస్
పాలసీ పునరుద్ధరణకు చివరి తేదీ	ఫిబ్రవరి 01, 2018/వ1.0 అక్టోబర్ 28, 2020/వ2.0
ప్రస్తుత సవరణ తేదీ/నంబర్	నవంబర్ 04, 2022/వ3.0

వివాదాల పరిష్కార విధానమును గురించిన పాలసీ

(మాస్టర్ సర్క్యులర్ యొక్క పేరా 4.6 (b) ప్రకారం- ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్)

I. పరిచయము:

బ్యాంకింగ్ మరియు ఆర్థిక సేవల రంగములలోని ప్రస్తుత పోటీ ప్రపంచంలో, స్థిరమైన వ్యాపార వృద్ధి కొరకు కస్టమర్ కి అత్యంత శ్రేష్ఠమైన సేవలు అందించడం అనేది ఒక ముఖ్యమైన సాధనం. కస్టమర్ నుండి వచ్చే వివాదాలు/ఫిర్యాదులు సేవా సంస్థ యొక్క వ్యాపారంలో ఒక భాగం. బాధ్యతాయుతమైన కార్పొరేట్ సంస్థగా, ఫిర్యాదులను సకాలంలో పరిష్కరించడం మరియు అటువంటి ఫిర్యాదుల నుండి నేర్చుకోవడం ద్వారా ప్రక్రియను మెరుగు పరుచుకోవడం అనేవి సేవా సంస్కృతికి కీలకమైన చాలకములు. ఉత్తమమైన కస్టమర్ సేవను అందించడం మరియు కస్టమర్ యొక్క సంతృప్తి స్థాయిని పెంచడం కంపెనీ యొక్క ప్రధాన లక్ష్యం. కొత్త కస్టమర్లను ఆకర్షించడానికి మరియు మన బ్రాండ్ అంబాసిడర్ గా ఉన్న ప్రస్తుత కస్టమర్లను నిలుపుకోవడానికి ఇది చాలా అవసరం.

II. పరిధి:

ఈ డాక్యుమెంట్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని మరియు వివాదాలు/ఫిర్యాదులతో వ్యవహరించడానికి అనుసరించే విధానాన్ని నిర్వచిస్తుంది.

III. నిర్వచనం

ఫిర్యాదు అనేది ఒక సంస్థకు, దాని ఉత్పత్తులు లేదా సేవలకు లేదా ఫిర్యాదుల నిర్వహణ ప్రక్రియకు సంబంధించిన అసంతృప్తిని వ్యక్తం చేయడం, ఇక్కడ ప్రతిస్పందన లేదా పరిష్కారం స్పష్టంగా లేదా పరోక్షంగా ఆశించబడుతుంది.

కంపెనీ అందించే సేవలతో సంతృప్తి చెందకపోతే తన ఫిర్యాదును నమోదు చేసుకునే హక్కు కస్టమర్ కు ఉంది. కంపెనీతో ఫిర్యాదును నమోదు చేయడానికి నాలుగు ప్రధాన మార్గాలు ఉన్నాయి - శాఖలో వ్యక్తిగతంగా, టెలిఫోన్ ద్వారా సంప్రదింపు కేంద్రానికి, పోస్ట్, మొబైల్/వెబ్ అప్లికేషన్ మరియు ఇ-మెయిల్ ద్వారా. ఈ అన్ని మార్గాల ద్వారా వచ్చిన ఫిర్యాదులను సమర్థవంతంగాను మరియు వేగంగాను పరిష్కరించాలి. నిర్ణీత గడువులోగా కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే లేదా కంపెనీ అందించిన పరిష్కారంతో అతను సంతృప్తి చెందకపోతే, 'కస్టమర్ రెగ్యులేటర్' కు వెళ్లవచ్చు.

IV. కస్టమర్ ఫిర్యాదు నిర్వహణ ప్రక్రియ

కస్టమర్ రిలేషన్ షిప్ మేనేజ్ మెంట్ (సీఆర్ఎమ్) సిస్టమ్, టిఎల్ఐఎస్ఎమ్ఎల్ఎల్ ఏ ఛానెల్ నుండి అయినా స్వీకరించబడిన అన్ని కస్టమర్ ఫిర్యాదులు సక్రమంగా రికార్డ్ చేయబడాలి. ఫిర్యాదులు, నివేదించబడిన సమస్య యొక్క వివరణాత్మక విశ్లేషణ చేసిన తరువాత వ్యక్తి(పర్సన్), పాలసీ మరియు ప్రక్రియ(ప్రాసెస్) అనే మూడు పేల క్రింద వర్గీకరించబడతాయి.

ఫిర్యాదుల స్వీకరణ విధానం

- కస్టమర్ వాక్-ఇన్: కస్టమర్లు మా శాఖలను సందర్శించి, అవసరమైతే ఫిర్యాదు రిజిస్టర్ ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

- ii. ఇ-మెయిల్లు: కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులను ఇమెయిల్లో పంచుకోవచ్చు (ఈ డాక్యుమెంట్ లోని ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానంపై తదుపరి విభాగంలో ఇమెయిల్ ఐడిల వివరాలు పేర్కొనబడ్డాయి).
- iii. ఫోన్ కాల్లు: కస్టమర్ డయల్ చేయడానికి మరియు మా కాంటాక్ట్ సెంటర్ ఎగ్జిక్యూటివ్తో మాట్లాడేందుకు టోల్-ఫ్రీ నంబర్ 1800 120 8800 అందుబాటులో ఉంది.
- iv. లేఖలు / ప్రత్యక్ష సంప్రదింపు (**బీఓ/ఆర్బీఐ**కి తప్ప): నోడల్ ఆఫీసర్ లేదా సీనియర్ మేనేజ్మెంట్కు సంబంధించబడిన అన్ని ప్రత్యక్ష సంప్రదింపులు (అసలు డాక్యుమెంట్లతో సహా), కంపెనీ ప్రచురించిన చిరునామాల వద్ద స్వీకరించబడతాయి.
- v. వెబ్ సైట్: స్వీయ-సేవ ఎలక్ట్రానిక్ మాధ్యమం వినియోగదారులకు అందుబాటులో ఉంచబడింది. కస్టమర్లు నేరుగా మా వెబ్ సైట్లో తమ ఫిర్యాదులను నమోదు చేసుకోవచ్చు.
- vi. రెగ్యులేటర్/చట్టబద్ధమైన అధికారులు: **ఎన్ హెచ్బీ (జీఆర్ఐడీఎస్), పీఎంఓ (సీపీజీఆర్ఎమ్)** ప్రభుత్వ అధికారులు మరియు ఏదైనా ఇతర రెగ్యులేటరీ అథారిటీ మొదలైన వాటి ద్వారా స్వీకరించబడిన ఏదైనా **బీఎఫ్ఎస్ఐ** ఉత్పత్తి (**పీఎన్ బీహెచ్ఎఫ్ఎల్** ద్వారా నిర్వహించబడిన) ద్వారా స్వీకరించబడిన ఫిర్యాదులు **టీఎల్ఐఎస్ఎమ్ఎ** ద్వారా నమోదు చేయబడతాయి మరియు ట్రాక్ చేయబడతాయి.

ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

- i. వివిధ మూలాల నుండి స్వీకరించబడిన కేసులన్నీ **టీఎల్ఐఎస్ఎమ్ఎ (సీఆర్ఎమ్ సిస్టమ్)**లో “పరస్పర చర్యలు(ఇంటరాక్షన్లు)”గా నమోదు చేయబడతాయి.
- ii. **టీఎల్ఐఎస్ఎమ్ఎ**లో సృష్టించబడిన అన్ని ఇంటరాక్షన్లు సెంట్రల్ సర్వీస్ టీమ్లో క్యూలో ఉంటాయి.
- iii. ఇంటరాక్షన్ రిఫరెన్స్ సంఖ్యను పేర్కొంటూ (ఇమెయిల్ మరియు/లేదా ఎస్ఎమ్ఎస్ ద్వారా) కస్టమర్లకు ఆటోమేటెడ్ రసీదు పంపబడుతుంది. వ్యవహారం అధికారుల పేరు మరియు హెచ్చరికతో కూడిన రసీదు కూడా కస్టమర్కు పంపబడుతుంది (ఇమెయిల్ మరియు/లేదా **ఎస్ఎమ్ఎస్** ద్వారా).
- iv. సెంట్రల్ సర్వీస్ బృందం సిస్టమ్లో ఫిర్యాదును వర్గీకరిస్తుంది
- v. సెంట్రల్ సర్వీస్ బృందం, ఫిర్యాదును సమీక్షించి పరిష్కరించడం కోసం సంబంధిత శాఖ బృందానికి పంపుతుంది. గుర్తించినట్లయితే, సెంట్రల్ సర్వీస్ టీమ్ సంబంధిత ఫంక్షనల్ టీమ్తో పరస్పర చర్చ జరుపుతుంది మరియు కస్టమర్కు పరిష్కారాన్ని అందిస్తుంది.
- vi. సూచించబడిన ఫిర్యాదుల కోసం, బ్రాంచ్ యొక్క బృందం అతని/ఆమె ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి కస్టమర్తో పరస్పర సంప్రదింపు జరుపుతుంది. పరిష్కారం అయిన తరువాత, **టీఎల్ఐఎస్ఎమ్ఎ**లో అప్డేట్ చేయాల్సిన పరిష్కార వివరాలు మరియు ఇంటరాక్షన్ మూసివేత కోసం సెంట్రల్ సర్వీస్ టీమ్ కి తిరిగి అందజేయబడతాయి.
- vii. సెంట్రల్ సర్వీస్ టీమ్ ప్రతిస్పందనను పరిశీలించి పరిష్కారం సంతృప్తికరంగా లేనట్లయితే, సంబంధిత వ్యాఖ్యలతో పరిష్కారానికి బాధ్యత వహించే సంబంధిత యూనిట్/టీమ్కు కేసు తిరిగి అప్పగించబడుతుంది.

viii. స్టాండర్డ్ టర్న్ ఎరౌండ్ టైమ్ (టీపీటీ) టీఎల్ఐఎస్ఎమ్ఎ సిస్టమ్లో పరామితి చేయబడుతుంది. ఫిర్యాదు నిర్ణీత సమయంలో పరిష్కరించబడకపోతే, మ్యాట్రిక్స్ ప్రకారం నిర్వచించబడిన సంబంధిత అంతర్గత అధారిటీకి ఆటోమేటెడ్ అంతర్గత ఎస్కలేషన్ ఇమెయిల్ పంపబడుతుంది.

వివాదాల పరిష్కార పద్ధతి

i. స్టాయి 1

పైన 2.1 విభాగంలో పేర్కొన్న విధంగా కస్టమర్ ఏదైనా మోడలు/ మార్గాల ద్వారా ఫిర్యాదును సమర్పించవచ్చు. రుణ ఖాతా యొక్క సర్వీస్ బ్రాంచ్ పరిష్కారానికి మొదటి పాయింట్. ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి సంబంధిత బ్రాంచ్ హెడ్ మొదటి వ్యక్తిగా ఉంటారు.

ii. స్టాయి 2

బిజినెస్ హెడ్ అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ అతని/ఆమె ఫిర్యాదును ప్రాంతీయ వివాదాల పరిష్కార అధికారులకు లేదా జీఆర్ఓలకు పోస్ట్ చేయవచ్చు (వారి సంబంధిత ఇమెయిల్ ఐడిలకు) వాటి వివరాలు వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంటాయి

iii. స్టాయి 3

ప్రాంతీయ జీఆర్ఓ అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, ఫిర్యాదును nodalofficer@pnbhousing.com లో కేంద్ర నోడల్ అధికారికి తెలియజేయవచ్చు.

ప్రత్యామ్నాయంగా, కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ కు ఈ కింది అడ్రెస్సుకు వ్రాయవచ్చు:
పిఎన్బి హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్, 9వ అంతస్తు, అంత్రిక్స్ భవన్, 22 కస్తూర్బా గాంధీ మార్గ్, న్యూఢిల్లీ - 110001

గమనిక: - దయచేసి ఎన్వలప్ పైన 'గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్' అని పేర్కొనండి.

iv. స్టాయి 4

సహేతుకమైన గడువులోపులో, పైన పేర్కొన్న వ్యవస్థల నుండి కస్టమర్ యొక్క సంతృప్తి మేరకు ఫిర్యాదు పరిష్కారం కాని పక్షంలో, కస్టమర్ క్రింద ఇవ్వబడిన చిరునామాల నోషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ ను సంప్రదించవచ్చు:
నోషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్, డిపార్ట్ మెంట్ ఆఫ్ రెగ్యులేషన్ అండ్ సూపర్ విజన్స్ (ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్), 4వ అంతస్తు, కోర్-5A, ఇండియా హాబిటాట్ సెంటర్, లోధి రోడ్, న్యూఢిల్లీ - 110003
<https://grids.nhbonline.org.in/> www.nhb.org.in

ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం నోటీసు బోర్డులో ప్రదర్శించబడుతుంది మరియు ఇది బ్రాంచ్ లో నిర్వహించబడే కస్టమర్ ఇన్ఫర్మేషన్ ఫోల్డర్ లో ఒక భాగం అవుతుంది. దీన్ని వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచారు.

కాల వ్యవధి

సమస్య యొక్క స్వభావం మరియు సంక్లిష్టతపై ఫిర్యాదు యొక్క పరిష్కార కాల వ్యవధి ఆధారపడి ఉంటుంది. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ప్రకారం సాధ్యమైనంత తక్కువ కాల వ్యవధిలో ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది మరియు అన్ని వివాదాల పరిష్కారానికి గరిష్ట సమయ పరిమితిని నియంత్రించడానికి మరియు పర్యవేక్షించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. అన్ని ఫిర్యాదులను 7 పని దినాలలో పరిష్కరించడానికి కంపెనీ ప్రయత్నం చేస్తుంది.

ఫిర్యాదుల పర్యవేక్షణ మరియు సమీక్ష

1. కేసు పరిష్కారం కోసం పెండింగ్ లో ఉన్న రోజుల సంఖ్యను హైలైట్ చేస్తూ అన్ని బహిరంగ ఫిర్యాదుల కోసం **ఎమ్ఐఎస్** సిద్ధం చేసి, వాటాదారులందరితో పంచుకోవాలి.
2. **జిఆర్ఐడీఎస్** పై రెగ్యులేటర్ నుండి స్వీకరించబడిన ఫిర్యాదులను 2.2లో పేర్కొన్న విధంగా నిర్వహించాలి.
3. కస్టమర్ సర్వీస్ మరియు గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ కమిటీ ఫిర్యాదులను క్రమానుగతంగా సమీక్షించాలి మరియు సమీక్షా సమావేశం తర్వాత మినిట్స్ విడుదల చేయాలి.
4. కస్టమర్ సర్వీస్ మరియు గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ కమిటీ ఈ కింది వాటికి బాధ్యత వహిస్తుంది:
 - i. క్రమం తప్పకుండా సమావేశమై, స్వీకరించిన ఫిర్యాదుదారుల స్థితిని మరియు వివిధ ఫిర్యాదులపై తీసుకున్న చర్యలను సమీక్షించడం.
 - ii. ఫిర్యాదుల సంభావ్యతను తగ్గించడానికి ప్రామాణిక ప్రతిస్పందనలు మరియు దిద్దుబాటు చర్యలను రూపొందించడం.
 - iii. కస్టమర్ సేవల నాణ్యతపై అభిప్రాయాన్ని అంచనా వేయడం.
 - iv. కస్టమర్ సేవలకు సంబంధించి అన్ని నియంత్రణ సూచనలను అనుసరించినట్లు నిర్ధారించుకోవడం.
 - v. కస్టమర్ సేవలకు సంబంధించి అన్ని నియంత్రణ సూచనలను అనుసరించబడేలా సమీక్షించడం.
 - vi. పరిష్కరించని వివాదాలు/ ఫిర్యాదులను సమీక్షించడం మరియు అందుకు సలహాలు/ దిద్దుబాటు చర్యలను అందించడం..
 - vii. ఫిర్యాదులను తగ్గించడానికి, స్వీకరించిన వివాదాలు/ఫిర్యాదుల రకాన్ని మరియు దిద్దుబాటు పద్ధతులను పర్యవేక్షించడం.

రికవరీ ఏజెంట్లు/డిఎస్ఎ/డీఎమ్ఎలకు వ్యతిరేకంగా ఫిర్యాదు

1. ఔట్ సోర్సింగ్ ఏజెన్సీ అందించే సేవలకు సంబంధించిన సమస్యలు పైన వివరించిన విధంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం కింద తగిన విధంగా నిర్వహించబడతాయి.
2. **హెచ్ఎఫ్ఎస్** ప్రతినిధి/కొరియర్ లేదా **డీఎస్ఎ** ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనలో నిమగ్నమైనట్లు లేదా ఈ కోడ్ను ఉల్లంఘించినట్లు కస్టమర్ నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందిన సందర్భంలో, ఫిర్యాదును పరిశోధించడానికి మరియు నిర్వహించడానికి మరియు చక్కదిద్దడానికి తగిన చర్యలు ప్రారంభించబడతాయి. తగిన చర్య తీసుకోవడానికి సంబంధిత పై అధికారికి తెలియజేయబడుతుంది.
3. రికవరీ ఏజెన్సీల ప్రవర్తనా నియమావళి ఉల్లంఘనకు సంబంధించి **పీఎన్ బీహెచ్ఎఫ్ఎల్** ద్వారా స్వీకరించబడిన ఫిర్యాదులు తీవ్రంగా పరిగణించబడతాయి.
4. రికవరీ ఏజెంట్/ఏజెన్సీకి వ్యతిరేకంగా వివాదం/ ఫిర్యాదు దాఖలైతే, సంబంధిత రుణగ్రహీత దాఖలు చేసిన వివాదం/ ఫిర్యాదును పరిష్కరించబడే వరకు **పీఎన్ బీహెచ్ఎఫ్ఎల్** రికవరీ ఏజెన్సీలకు కేసులను పంపించదు. ఏదేమైనప్పటికీ, రుణగ్రహీత నిరంతరం పనికిమాలిన/విసుగు కలిగించే ఫిర్యాదులు చేస్తున్నాడని తగిన రుజువుతో **పీఎన్ బీహెచ్ఎఫ్ఎల్** నిర్ధారణ చేసుకుంటే, వివాదం/ఫిర్యాదు పెండింగ్ లో ఉన్నప్పటికీ రికవరీ ఏజెంట్ల ద్వారా రికవరీ ప్రక్రియను కొనసాగించవచ్చు. రుణగ్రహీత బకాయిలకు సంబంధించిన విషయం సబ్ జ్యూడిస్ అయినట్లయితే, పరిస్థితులను బట్టి రికవరీ ఏజెన్సీలకు విషయాన్ని సూచించడంలో **పీఎన్ బీహెచ్ఎఫ్ఎల్** తగిన

జాగ్రత్తలు తీసుకుంటుంది.

దివ్యాంగు(వికలాంగు)ల నుండి ఫిర్యాదులు

వైకల్యం ఉన్న వ్యక్తులు తమ ఫిర్యాదులను నమోదు చేసుకోవడానికి అన్ని మార్గాలు అందుబాటులో ఉంటాయి. వాక్-ఇన్ కస్టమర్ల కోసం, కస్టమర్ సర్వీస్ మేనేజర్ ద్వారా అవసరమైన సహాయం అందించబడుతుంది. పైన వివరించిన విధంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం కింద దివ్యాంగుల వివాదాల పరిష్కారం అయ్యేలా కంపెనీ చర్యలు తీసుకుంటుంది.

V. రికార్డుల నిర్వహణ: కంపెనీ స్వీకరించిన ప్రతి వివాదం/ఫిర్యాదు యొక్క రికార్డు మరియు దాని పరిష్కారానికి తీసుకున్న చర్యలు పరిష్కరించబడిన తేదీ నుండి కనీసం 8 సంవత్సరాల పాటు భద్రపరచబడతాయి.

VI. పాలసీ విస్తృతి: ఈ పాలసీ కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో పబ్లిక్ డొమైన్‌లో హోస్ట్ చేయబడుతుంది.

VII. శాఖ(బ్రాంచి)ల వద్ద ఈ కిందివి తప్పనిసరిగా ప్రదర్శించబడాలి:

- i. ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి(ల) పేరు, చిరునామా మరియు సంప్రదింపు నంబర్ పబ్లిక్ డొమైన్‌లో అందుబాటులో ఉంచాలి.
- ii. ఈ పాలసీని గురించిన సమాచారం, శాంక్షన్ లెటర్ / ఎమ్‌ఐటీసీ/ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ / వెబ్‌సైట్ / బ్రాంచ్ డిస్‌ప్లే బోర్డులపై ముద్రించబడాలి.
- iii. కస్టమర్లకు హెచ్‌ఎఫ్‌సీ యొక్క కమిటీమెంట్‌ల కోడ్/ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ వెబ్ సైట్ / బ్రాంచ్ డిస్‌ప్లే బోర్డులలో అందుబాటులో ఉంచాలి.

VIII. సమీక్ష: నిబంధనలకు ఏవైనా సవరణలు, మార్పులు లేదా అనుబంధాలు లేదా కాలానుగుణంగా వర్తించే ఇతర చట్టాల ద్వారా నిర్దేశించబడినట్లు నిర్ధారించడానికి ఈ పాలసీ ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడవచ్చు, మార్చబడవచ్చు లేదా అనుబంధంగా ఉంచవచ్చు. పాలసీ కనీసం ఏడాదికి ఒక సారి లేదా వర్తించే నియమాలు మరియు నిబంధనల ప్రకారం అవసరమైనప్పుడు సమీక్షించబడుతుంది.