



# शिकायत निवारण नीति तंत्र का पीएनबी हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड

## विषयसूची

|                                                                                                   |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| I. परिचय .....                                                                                    | 4 |
| II. दायरा: .....                                                                                  | 4 |
| III. परिभाषा .....                                                                                | 4 |
| IV. ग्राहक शिकायत निवारण प्रक्रिया .....                                                          | 4 |
| IV.1 शिकायत प्राप्ति का तरीका .....                                                               | 4 |
| IV.2 शिकायतों का समाधान .....                                                                     | 5 |
| IV.3 शिकायत निवारण तंत्र .....                                                                    | 6 |
| IV.4 निर्धारित समय - सीमा .....                                                                   | 7 |
| IV.5 शिकायतों की निगरानी और समीक्षा .....                                                         | 7 |
| IV.6 आउटसोर्स सेवाओं से संबंधित शिकायतों का निवारण (रिकवरी एजेंट/डीएसए/डीएमए/आईटी विक्रेता) ..... | 8 |
| IV.7 विकलांग व्यक्तियों की शिकायतें .....                                                         | 8 |
| V. अभिलेखों का रखरखाव .....                                                                       | 8 |
| VI. नीति का प्रसार: .....                                                                         | 8 |
| VII. शाखाओं में अनिवार्य प्रदर्शन: .....                                                          | 9 |
| VIII. समीक्षा: .....                                                                              | 9 |

### संस्करण इतिहास का सारांश

|                               |                                                                                                                                                      |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| नीति द्वारा अनुमोदित          | निदेशक मंडल                                                                                                                                          |
| नीति का मसौदा तैयार किया गया  | प्रमुख परिचालन एवं ग्राहक सेवा                                                                                                                       |
| पॉलिसी नवीनीकरण की अंतिम तिथि | February 01, 2018/V1.0<br>October 28, 2020/V2.0<br>November 04, 2022/V3.0<br>August 19, 2023/V4.0<br>December 18, 2024/V5.0<br>January 21, 2026/V6.0 |
| वर्तमान संशोधन तिथि/संख्या    | September 07, 2026/V7.0                                                                                                                              |

# शिकायत निवारण तंत्र पर नीति

(मास्टर परिपत्र- निष्पक्ष व्यवहार संहिता के पैरा 4.6 (बी) के अनुसार)

## I. परिचय

प्रतिस्पर्धी बैंकिंग और वित्तीय सेवाओं के वर्तमान परिदृश्य में, ग्राहक सेवा में उत्कृष्टता निरंतर व्यावसायिक विकास के लिए सबसे महत्वपूर्ण उपकरण है। ग्राहक शिकायतें/शिकायतें किसी सेवा संगठन के व्यवसाय का हिस्सा होती 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 ग्राहक संतुष्टि के स्तर को बढ़ाना कंपनी का मुख्य उद्देश्य है। नए ग्राहकों को आकर्षित करने और मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए यह आवश्यक है जो हमारे ब्रांड एंबेसडर हैं।

## II. दायरा:

यह दस्तावेज़ शिकायत निवारण तंत्र और शिकायतों से निपटने के लिए अपनाई जाने वाली नीति को परिभाषित करता है।

## III. परिभाषा

शिकायत किसी संगठन के प्रति असंतोष की अभिव्यक्ति है, जो उसके उत्पादों या सेवाओं या शिकायतों के निपटान की प्रक्रिया से संबंधित होती है, जहां प्रतिक्रिया या समाधान स्पष्ट रूप से या निहित रूप से अपेक्षित होता है।

कंपनी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संतुष्ट न होने पर ग्राहक को अपनी शिकायत दर्ज कराने का अधिकार है। कंपनी के साथ शिकायत दर्ज कराने के चार मुख्य तरीके हैं - शाखा में व्यक्तिगत रूप से, संपर्क केंद्र पर टेलीफोन द्वारा, डाक द्वारा, मोबाइल/वेब एप्लीकेशन और ई-मेल द्वारा। इन सभी माध्यमों 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 के पास शिकायत दर्ज करा सकता है।

## IV. ग्राहक शिकायत निवारण प्रक्रिया

किसी भी चैनल से प्राप्त सभी ग्राहक शिकायतों को ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम) प्रणाली, सेल्स फोर्स में विधिवत दर्ज किया जाना चाहिए। रिपोर्ट की गई समस्या का विस्तृत विश्लेषण करने के बाद शिकायतों को तीन पी के अंतर्गत वर्गीकृत किया जाता है, अर्थात् व्यक्ति, नीति और प्रक्रिया।

### IV.1 शिकायत प्राप्ति का तरीका

- ग्राहक प्रत्यक्ष: यदि आवश्यक हो तो ग्राहक हमारी शाखाओं में आकर शिकायत रजिस्टर के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

- ii. ई-मेल: ग्राहक अपनी शिकायतें ई-मेल पर साझा कर सकते हैं (ई-मेल आईडी का विवरण इस दस्तावेज़ में शिकायत निवारण तंत्र पर अगले अनुभाग में उल्लिखित है)।
- iii. फोन कॉल: ग्राहक के लिए एक टोल-फ्री नंबर 1800 120 8800 उपलब्ध है, जिस पर वह डायल करके हमारे संपर्क केंद्र के कार्यकारी से बात कर सकता है।
- iv. पत्र/भौतिक पत्राचार (बीओ/आरबीआई को संबोधित को छोड़कर): नोडल अधिकारी या वरिष्ठ प्रबंधन को संबोधित सभी भौतिक पत्राचार (मूल दस्तावेजों सहित), कंपनी के प्रकाशित पते पर प्राप्त होंगे।
- v. 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 भी अन्य नियामक प्राधिकरण आदि के माध्यम से किसी भी बीएफएसआई उत्पाद (जैसा कि पीएनबीएचएफएल द्वारा निपटाया जाता है) के लिए प्राप्त शिकायतें दर्ज की जाती हैं और बिक्री बल के माध्यम से ट्रैक की जाती हैं।

## IV.2 शिकायतों का समाधान

- i. विभिन्न स्रोतों से प्राप्त सभी बढ़ाए गए मामले सेल्स फोर्स (सीआरएम सिस्टम) में "मामलों" के रूप में दर्ज किए जाएंगे।
- ii. सेल्स फोर्स में बनाए गए सभी मामलों को केन्द्रीय सेवा दल में पंक्तिबद्ध किया जाएगा।
- iii. एक सप्ताह के भीतर ग्राहकों को एक स्वचालित पावती भेजी जाएगी (ईमेल और/या एसएमएस के माध्यम से) जिसमें केस संदर्भ संख्या बताई जाएगी। ग्राहक को डीलिंग अधिकारी का नाम और पदनाम वाली एक पावती भी भेजी जाएगी (ईमेल और/या एसएमएस के माध्यम से)।
- iv. केन्द्रीय सेवा टीम शिकायत को सिस्टम में वर्गीकृत करेगी।
- v. केन्द्रीय सेवा दल शिकायत की समीक्षा करेगा और समाधान के लिए संबंधित शाखा दल को सौंपेगा। पहचान होने पर, केन्द्रीय सेवा दल संबंधित कार्यात्मक दल के साथ बातचीत करेगा और ग्राहक को समाधान प्रदान करेगा।
- vi. संदर्भित शिकायतों के लिए, शाखा टीम ग्राहक से बातचीत करके उसकी शिकायत का समाधान करेगी। समाधान के बाद, समाधान का विवरण सेल्स फोर्स में अपडेट किया जाएगा और बातचीत को समापन के लिए केन्द्रीय सेवा टीम को वापस सौंपा जाएगा।
- vii. केन्द्रीय सेवा दल द्वारा प्रतिक्रिया की जांच की जाएगी तथा यदि समाधान असंतोषजनक हो तो मामले को प्रासंगिक टिप्पणियों के साथ समाधान के लिए जिम्मेदार संबंधित इकाई/टीम को वापस सौंप दिया जाएगा।
- viii. मामले की अंतिम रूप से जांच करने के बाद, केन्द्रीय सेवा दल/शाखा ग्राहक को अपना अंतिम जवाब भेजेगा या यह बताएगा कि उसे जवाब देने के लिए अधिक समय क्यों चाहिए और ऐसा शिकायत प्राप्त होने के छह सप्ताह के भीतर करने का प्रयास करेगा।
- ix. मानक टर्न अराउंड समय (टीएटी) को सेल्स फोर्स प्रणाली में पैरामीटराइज़ किया जाएगा।
- x. सीआईसी से संबंधित शिकायतें
  - 1. देरी के लिए मुआवजा:  
अगर कंपनी/CIC तय टर्नअराउंड टाइम (TAT) के अंदर शिकायत को हल नहीं कर पाती है, तो लागू रेगुलेटरी गाइडलाइंस के अनुसार शिकायतकर्ता को मुआवज़ा दिया जाएगा।

2. की गई कार्रवाई की सूचना:  
कंपनी सभी मामलों में शिकायतकर्ता को शिकायत पर की गई कार्रवाई के बारे में बताएगी, जिसमें वे मामले भी शामिल हैं जिनमें शिकायत खारिज कर दी गई है। खारिज होने की स्थिति में, खारिज करने के कारणों को साफ तौर पर बताया जाएगा।
3. संकल्प की तिथि:  
शिकायत के समाधान की तारीख उस तारीख को माना जाएगा जब सही की गई क्रेडिट इन्फॉर्मेशन रिपोर्ट (CIR) शिकायतकर्ता के साथ शेयर की गई हो।

## IV.3 शिकायत निवारण तंत्र

### i. ऋण एवं जमा:

#### 1. वल 1

ग्राहक उपरोक्त खंड IV.1 में उल्लिखित किसी भी तरीके/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।

#### 2. लेवल 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 पोस्ट कर सकता है, जिसका विवरण वेबसाइट पर उपलब्ध होगा।

#### 3. लेवल 3

यदि ग्राहक क्षेत्रीय जीआरओ द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है तो वह शिकायत को केंद्रीय नोडल अधिकारी के पास [nodalofficer@pnbhousing.com](mailto:nodalofficer@pnbhousing.com) पर भेज 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' लिखें।

#### 4. लेवल 4

उपर्युक्त तिमाहियों से एक माह 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:

**National Housing Bank**, Department of Regulation and Supervision, (Complaint Redressal Cell), 4th Floor, Core 5A, India Habitat Centre, Lodhi Road, New Delhi - 110003  
<https://grids.nhbonline.org.in/> [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in)

शिकायत निवारण तंत्र को नोटिस बोर्ड पर दिखाया जाएगा और यह ब्रांच में रखे कस्टमर इन्फॉर्मेशन फोल्डर का हिस्सा होगा। यह वेबसाइट पर भी उपलब्ध है।

## ii. बीमा:

### 1. लेवल 1

ग्राहक उपरोक्त धारा 15.4 में उल्लिखित किसी भी माध्यम/चैनल के माध्यम से शिकायत प्रस्तुत कर सकता है। निवारण का पहला बिंदु वह सेवा शाखा होगी जहाँ से ग्राहक ने बीमा पॉलिसी ली थी। संबंधित शाखा प्रमुख शिकायत को संबोधित करने के लिए पहला व्यक्ति होगा।

### 2. लेवल 2

यदि ग्राहक व्यवसाय प्रमुख द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक अपनी शिकायत शिकायत निवारण अधिकारी को [nodalofficer@pnbhousing.com](mailto:nodalofficer@pnbhousing.com) पर पोस्ट कर सकता है। या ग्राहक सीधे प्रधान अधिकारी (बीमा) को [Jaspreet.kalra@pnbhousing.com](mailto:Jaspreet.kalra@pnbhousing.com) पर भी लिख सकता है।

### 3. लेवल 3

यदि फिर भी ग्राहक प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक किसी भी समय <https://bimabharosa.irda.gov.in/> पर लॉग इन करके IGMS के माध्यम से ऑनलाइन शिकायत दर्ज कर सकता है या ग्राहक IRDAI टोल फ्री नंबर 155255 या कस्टमर केयर नंबर 18004254732 पर कॉल कर सकता है या [complaints@irdai.gov.in](mailto:complaints@irdai.gov.in) पर ईमेल भेज सकता है।

### 4. लेवल 4

दुर्लभ मामलों में, यदि ग्राहक प्राप्त समाधान से संतुष्ट नहीं है तो ग्राहक को बीमा लोकपाल के पास भेजा जा सकता है

## IV.4 निर्धारित समय - सीमा

शिकायत के समाधान का समय मुद्दे की प्रकृति और जटिलता पर निर्भर करेगा। कंपनी फेयर प्रैक्टिस कोड के अनुसार सभी शिकायतों के समाधान के लिए ऊपरी समय सीमा की निगरानी और पर्यवेक्षण करने के लिए कम से कम समय में शिकायतों को हल करने का प्रयास करेगी।

कंपनी सभी शिकायतों को नीचे दिए गए टाइमफ्रेम में हल करने की कोशिश करेगी।

| के प्रति शिकायत | निर्धारित समय - सीमा |
|-----------------|----------------------|
| ऋण और जमा       | 10 working days      |
| बीमा            | 14 days              |
| CIC             | 21 days              |

## IV.5 शिकायतों की निगरानी और समीक्षा

- सभी खुली शिकायतों के लिए एक एमआईएस तैयार किया जाएगा और सभी हितधारकों के साथ साझा किया जाएगा, जिसमें यह दर्शाया जाएगा कि मामले के समाधान के लिए कितने दिन लंबित हैं।
- ग्रिड्स पर विनियामक से प्राप्त शिकायतों को अनुभाग IV.2 में उल्लिखित तरीके से निपटाया जाएगा।
- ग्राहक सेवा एवं शिकायत निवारण समिति द्वारा शिकायतों की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी तथा समीक्षा बैठक के बाद कार्यवाही जारी की जाएगी।
- ग्राहक सेवा एवं शिकायत निवारण समिति निम्नलिखित के लिए जिम्मेदार होगी:
  - नियमित रूप से बैठकें करें और प्राप्त शिकायतकर्ताओं की स्थिति तथा विभिन्न शिकायतों पर की गई कार्रवाई की समीक्षा करें।
  - शिकायतों की घटनाओं को कम करने के लिए मानक प्रतिक्रियाएं और सुधारात्मक कार्रवाई तैयार करना।

- iii. ग्राहक सेवाओं की गुणवत्ता पर फीडबैक का मूल्यांकन किया जाता है।
- iv. सुनिश्चित करें कि ग्राहक सेवाओं से संबंधित सभी नियामक निर्देशों का पालन किया जाए।
- v. प्राप्त शिकायतों के प्रकार और शिकायतों को कम करने के लिए सुधारात्मक प्रथाओं की निगरानी करें।

## IV.6 आउटसोर्स सेवाओं से संबंधित शिकायतों का निवारण (रिकवरी एजेंट/डीएसए/डीएमए/आईटी विक्रेता)

1. आउटसोर्स एजेंसी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित मुद्दों को शिकायत निवारण तंत्र के तहत उचित तरीके से निपटाया जाएगा, जैसा कि ऊपर बताया गया है।
2. आम तौर पर, ग्राहकों को अपनी शिकायतें दर्ज कराने के लिए 30 दिन की समय-सीमा दी जा सकती है। ग्राहक से कोई शिकायत मिलने की स्थिति में कि एचएफसी के प्रतिनिधि/कूरियर या डीएसए ने कोई अनुचित आचरण किया है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, शिकायत की जांच करने और उसे निपटाने तथा नुकसान की भरपाई करने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे। संबंधित वर्टिकल 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. जहाँ कोई शिकायत/शिकायत दर्ज की गई है, वहाँ पीएनबीएचएफएल तब तक वसूली एजेंसियों को मामले नहीं भेजेगा जब तक कि संबंधित उधारकर्ता द्वारा दर्ज की गई शिकायत/शिकायत का निपटारा नहीं हो जाता। हालाँकि, जहाँ पीएनबीएचएफएल को उचित सबूतों के साथ यह विश्वास हो जाता है कि उधारकर्ता लगातार तुच्छ/परेशान करने वाली शिकायतें कर रहा है, वह वसूली एजेंटों के माध्यम से वसूली कार्यवाही जारी रख सकता है, भले ही शिकायत/शिकायत लंबित हो। ऐसे मामले में जहाँ उधारकर्ता के बकाए का विषय न्यायालय में विचाराधीन हो सकता है, पीएनबीएचएफएल परिस्थितियों के आधार पर मामले को वसूली एजेंसियों को संदर्भित करने में, जहाँ तक उचित हो, अत्यधिक सावधानी बरतेगा।

## IV.7 विकलांग व्यक्तियों की शिकायतें

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

## V. अभिलेखों का रखरखाव

कंपनी द्वारा प्राप्त प्रत्येक शिकायत का रिकार्ड और उसके निवारण के लिए उठाए गए कदमों को समाधान की तारीख से न्यूनतम 8 वर्ष की अवधि तक संरक्षित रखा जाएगा।

## VI. नीति का प्रसार:

यह नीति कंपनी की वेबसाइट पर सार्वजनिक डोमेन में होस्ट की जाएगी।

## VII. शाखाओं में अनिवार्य प्रदर्शन:

- i. शिकायत निवारण अधिकारी(ओं) का नाम, पता और संपर्क नंबर सार्वजनिक डोमेन पर उपलब्ध कराया गया है।
- ii. यह नीति सूचना के लिए स्वीकृति पत्र / एमआईटीसी / निष्पक्ष व्यवहार संहिता / वेबसाइट / शाखा प्रदर्शन बोर्ड पर मुद्रित है।
- iii. ग्राहकों के प्रति आवास वित्त कंपनी की प्रतिबद्धताओं/निष्पक्ष व्यवहार संहिता वेबसाइट/शाखा डिस्प्ले बोर्ड पर उपलब्ध है।

## VIII. समीक्षा:

इस नीति को समय-समय पर संशोधित, संशोधित या पूरक किया जा सकता है ताकि विनियमों में किसी भी संशोधन, संशोधन या पूरक के अनुपालन को सुनिश्चित किया जा सके या जैसा कि समय-समय पर अन्य लागू कानूनों द्वारा निर्धारित किया जा सकता है। नीति की समीक्षा कम से कम सालाना या लागू नियमों और विनियमों द्वारा आवश्यकतानुसार की जाएगी।

प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली के अनुपालन की एक समेकित रिपोर्ट तिमाही आधार पर समीक्षा के लिए बोर्ड/समिति के समक्ष रखी जाएगी।