



പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം സംബന്ധിച്ച നയം
ഓഫ്
പിഎൻബി ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

ഉള്ളടക്ക പട്ടിക

I.	ആമുഖം	4
II.	വ്യാപ്തി:.....	4
III.	നിർവ്വചനം	4
IV.	ഉപഭോക്തൃ പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന പ്രക്രിയ.....	5
	IV.1 പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്ന രീതി	5
	IV.2 പരാതികളുടെ പരിഹാരം	5
	IV.3 പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം	7
	IV.4 ടൈം ഫ്രെയിം	8
	IV.5 പരാതികളുടെ നിരീക്ഷണവും അവലോകനവും	9
	IV.6 ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ പരിഹരിക്കൽ (റിക്കവറി ഏജൻസുമാർ/ഡിഎസ്എ/ഡിഎംഎകൾ/ഐടി വെണ്ടർ)	9
	IV.7 വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികളിൽ നിന്നുള്ള പരാതികൾ	10
V.	റെക്കോർഡുകളുടെ പരിപാലനം	10
VI.	നയ പ്രചരണം.....	10
VII.	ശാഖകളിൽ നിർബന്ധിത പ്രദർശനം.....	10
VIII.	അവലോകനം.....	11

പതിപ്പ് ചരിത്രത്തിന്റെ സംഗ്രഹം

നയം അംഗീകരിച്ചു	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്
നയം തയ്യാറാക്കിയത്	ഹെഡ് ഓപ്പറേഷൻസ് ആൻഡ് കസ്റ്റമർ സർവീസ്
പോളിസി പുതുക്കുന്നതിനുള്ള അവസാന തീയതി	February 01, 2018/V1.0 October 28, 2020/V2.0 November 04, 2022/V3.0 August 19, 2023/V4.0 December 18, 2024/V5.0 January 21, 2026/V6.0
നിലവിലെ പുനഃപരിശോധന തീയതി/നമ്പർ	September 07, 2026/V7.0

ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസ്സൽ മെക്കാനിസത്തെക്കുറിച്ചുള്ള നയം

(മാസ്റ്റർ സർക്കുലർ- ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ
ഖണ്ഡിക 4.6 (ബി) പ്രകാരം)

I. ആമുഖം

മത്സരാധിഷ്ഠിതമായ ബാങ്കിംഗ്, ധനകാര്യ സേവനങ്ങൾ നിലനിൽക്കുന്ന ഇന്നത്തെ സാഹചര്യത്തിൽ, സുസ്ഥിരമായ ബിസിനസ്സ് വളർച്ചയ്ക്ക് ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട ഉപകരണം ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിലെ മികവാണ്. ഉപഭോക്തൃ പരാതികളും പരാതികളും ഒരു സേവന സ്ഥാപനത്തിന്റെ ബിസിനസ്സിന്റെ ഭാഗമാണ്. ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള ഒരു കോർപ്പറേറ്റ് സ്ഥാപനമെന്ന നിലയിൽ, പരാതികളുടെ സമയബന്ധിതമായ പരിഹാരവും അത്തരം പരാതികളിൽ നിന്നുള്ള പാഠങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള പ്രക്രിയ മെച്ചപ്പെടുത്തലുകളുമാണ് സേവന സംസ്കാരത്തിന്റെ പ്രധാന ചാലകശക്തി. മികച്ച ഉപഭോക്തൃ സേവനം നൽകുകയും ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തിയുടെ നിലവാരം വർദ്ധിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുക എന്നതാണ് കമ്പനിയുടെ പ്രധാന ലക്ഷ്യം. പുതിയ ഉപഭോക്താക്കളെ ആകർഷിക്കുന്നതിനും ഞങ്ങളുടെ ബ്രാൻഡ് അംബാസഡർമാരായ നിലവിലുള്ള ഉപഭോക്താക്കളെ നിലനിർത്തുന്നതിനും ഇത് അത്യന്താപേക്ഷിതമാണ്.

II. വ്യാപ്തി

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെയും പരാതികൾ/പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് സ്വീകരിക്കുന്ന നയത്തെയും ഈ രേഖ നിർവ്വചിക്കുന്നു.

III. നിർവ്വചനം

ഒരു സ്ഥാപനത്തിന് അതിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുമായോ സേവനങ്ങളുമായോ അല്ലെങ്കിൽ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന പ്രക്രിയയുമായോ ബന്ധപ്പെട്ട് നൽകുന്ന അത്യപ്തിയുടെ പ്രകടനമാണ് പരാതി, അവിടെ ഒരു പ്രതികരണമോ പരിഹാരമോ വ്യക്തമായോ പരോക്ഷമായോ പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു.

കമ്പനി നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാൻ അവകാശമുണ്ട്. കമ്പനിയിൽ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിന് നാല് പ്രധാന വഴികളുണ്ട് - ബ്രാഞ്ചിൽ നേരിട്ട്, ടെലിഫോൺ വഴി കോൺടാക്റ്റ് സെന്ററിലേക്ക്, പോസ്റ്റ് വഴി, മൊബൈൽ/വെബ് ആപ്ലിക്കേഷൻ, ഇ-മെയിൽ എന്നിവ വഴി. ഈ എല്ലാ മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെയും ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ കാര്യക്ഷമമായും വേഗത്തിലും കൈകാര്യം ചെയ്യണം. നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനി നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ അദ്ദേഹം തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് റെഗുലേറ്ററിലേക്ക് പരാതി നൽകാം.

IV. ഉപഭോക്തൃ പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന പ്രക്രിയ

ഏതൊരു ചാനലിൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ ഉപഭോക്തൃ പരാതികളും കസ്റ്റമർ റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജ്മെന്റ് (CRM) സിസ്റ്റമായ സെയിൽസ് ഫോഴ്സിൽ കൃത്യമായി രേഖപ്പെടുത്തണം. റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യപ്പെട്ട പ്രശ്നത്തിന്റെ വിശദമായ വിശകലനം നടത്തിയ ശേഷം പരാതികളെ വ്യക്തി, നയം, പ്രക്രിയ എന്നിങ്ങനെ മൂന്ന് പി-കളായി തരം തിരിച്ചിരിക്കുന്നു.

IV.1 പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്ന രീതി

- കസ്റ്റമർ വാക്ക്-ഇൻ: ആവശ്യമെങ്കിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ ശാഖകൾ സന്ദർശിച്ച് പരാതി രജിസ്റ്റർ വഴി പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്.
- ഇ-മെയിലുകൾ: ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികൾ ഇ-മെയിലിൽ പങ്കിടാം (ഇമെയിൽ ഐഡികളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ ഈ രേഖയിലെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള തുടർന്നുള്ള വിഭാഗത്തിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്നു).
- ഫോൺ കോളുകൾ: ഉപഭോക്താവിന് ഞങ്ങളുടെ കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ എക്സിക്യൂട്ടീവുമായി ഡയൽ ചെയ്യാനും സംസാരിക്കാനും 1800 120 8800 എന്ന ടോൾ-ഫ്രീ നമ്പർ ലഭ്യമാണ്.
- കത്തുകൾ / ഭൗതിക കത്തിടപാടുകൾ (BO/RBI എന്ന വിലാസത്തിൽ ഒഴികെ): നോഡൽ ഓഫീസറെയോ സീനിയർ മാനേജ്മെന്റിനെയോ അഭിസംബോധന ചെയ്യുന്ന എല്ലാ ഭൗതിക കത്തിടപാടുകളും (ഒറിജിനൽ രേഖകൾ ഉൾപ്പെടെ) കമ്പനിയുടെ പ്രസിദ്ധീകരിച്ച വിലാസങ്ങളിൽ ലഭിക്കും.
- വെബ്സൈറ്റ്: സ്വയം സേവന ഇലക്ട്രോണിക് മാധ്യമം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ട്. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ നേരിട്ട് അവരുടെ പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം.
- റെഗുലേറ്റർ/സ്റ്റാർറൂട്ടറി അതോറിറ്റികൾ: NHB (GRIDS), PMO (CPGRAM) ഗവൺമെന്റ് അതോറിറ്റികൾ, മറ്റ് റെഗുലേറ്ററി അതോറിറ്റികൾ എന്നിവയിലൂടെ ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ (PNBHFL കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നത് പോലെ) ഏതെങ്കിലും BFSI ഉൽപ്പന്നത്തെക്കുറിച്ച് സെയിൽസ് ഫോഴ്സ് വഴി സമർപ്പിക്കുകയും ട്രാക്ക് ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നു.

IV.2 പരാതികളുടെ പരിഹാരം

- വിവിധ സ്രോതസ്സുകളിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ വർദ്ധിച്ച കേസുകളും സെയിൽസ് ഫോഴ്സിൽ (CRM സിസ്റ്റം) "കേസുകൾ" ആയി രേഖപ്പെടുത്തും.
- സെയിൽസ് ഫോഴ്സിൽ സൃഷ്ടിക്കപ്പെടുന്ന എല്ലാ കേസുകളും സെൻട്രൽ സർവീസ് ടീമിൽ ക്യൂവിലേക്ക് മാറ്റപ്പെടും.
- കേസ് റഫറൻസ് നമ്പർ വ്യക്തമാക്കി ഒരു ആഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ (ഇമെയിൽ അല്ലെങ്കിൽ എസ്എംഎസ് വഴി) ഒരു ഓട്ടോമേറ്റഡ് അക്നോളജ്മെന്റ്

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അയയ്ക്കും. ഇടപാട് നടത്തുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ പേരും പദവിയും ഉൾക്കൊള്ളുന്ന ഒരു അക്നോളജ്മെന്റും (ഇമെയിൽ അല്ലെങ്കിൽ

- iv. പരാതികൾ സിസ്റ്റത്തിൽ തരംതിരിക്കുന്നതിനുള്ള കേന്ദ്ര സർവീസ് ടീം.
- v. പരാതി പരിശോധിച്ച് പരിഹാരത്തിനായി ബന്ധപ്പെട്ട ബ്രാഞ്ച് ടീമിനെ ഏൽപ്പിക്കാൻ സെൻട്രൽ സർവീസ് ടീം. തിരിച്ചറിഞ്ഞാൽ, കേന്ദ്ര സർവീസ് ടീം ബന്ധപ്പെട്ട ഫംഗ്ഷണൽ ടീമുമായി സംവദിക്കുകയും ഉപഭോക്താവിന് പരിഹാരം നൽകുകയും ചെയ്യും.
- vi. റഫർ ചെയ്ത പരാതികളിൽ, ബ്രാഞ്ച് ടീം ഉപഭോക്താവുമായി സംവദിച്ച് പരാതി പരിഹരിക്കണം. പരിഹാരത്തിന് ശേഷം, പരിഹാരത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ സെയിൽസ് ഫോക്ലിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും ഇടപെടൽ അവസാനിപ്പിക്കുന്നതിനായി കേന്ദ്ര സേവന ടീമിന് തിരികെ നൽകുകയും വേണം.
- vii. കേന്ദ്ര സർവീസ് ടീം പ്രതികരണം പരിശോധിക്കേണ്ടതാണ്. പ്രമേയം തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ, പ്രസക്തമായ അഭിപ്രായങ്ങളോടെ പരിഹാരത്തിന് ഉത്തരവാദികളായ ബന്ധപ്പെട്ട യൂണിറ്റിനോ / ടീമിനോ കേസ് തിരികെ നൽകും.
- viii. A ഒടുവിൽ വിഷയം പരിശോധിച്ച ശേഷം, കേന്ദ്ര സേവന സംഘം/ശാഖ ഉപഭോക്താവിന് അന്തിമ പ്രതികരണം അയയ്ക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ പ്രതികരിക്കാൻ കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യമായി വരുമ്പോൾ എന്തുകൊണ്ടെന്ന് വിശദീകരിക്കുകയോ ചെയ്യും, കൂടാതെ പരാതി ലഭിച്ച് ആറ് ആഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ അത് ചെയ്യാൻ ശ്രമിക്കും.
- ix. സെയിൽസ് ഫോഴ്സ് സിസ്റ്റത്തിൽ സ്റ്റാൻഡേർഡ് ടേബിൾ എറൗണ്ട് സമയം (TAT) പാരാമീറ്ററൈസ് ചെയ്യപ്പെടും.
- x. സിഐസിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ
 1. കാലതാമസത്തിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം:
നിർദ്ദിഷ്ട ടേബിൾ എറൗണ്ട് സമയത്തിനുള്ളിൽ (TAT) കമ്പനി/CIC പരാതി പരിഹരിക്കാൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, ബാധകമായ നിയന്ത്രണ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് പരാതിക്കാരന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതാണ്.
 2. സ്വീകരിച്ച നടപടികളുടെ അറിയിപ്പ്:
പരാതി നിരസിക്കപ്പെട്ട കേസുകളുടെ എല്ലാ കേസുകളിലും പരാതിയിൽ സ്വീകരിച്ച നടപടിയെക്കുറിച്ച് കമ്പനി പരാതിക്കാരനെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. നിരസിക്കപ്പെട്ട സാഹചര്യത്തിൽ, നിരസിക്കാനുള്ള കാരണങ്ങൾ വ്യക്തമായി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
 3. തീരുമാന തീയതി:
തിരുത്തിയ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ റിപ്പോർട്ട് (CIR) പരാതിക്കാരനുമായി പങ്കിട്ട തീയതിയാണ് പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെട്ട തീയതിയായി കണക്കാക്കുന്നത്.

IV.3 പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

i. വായ്പകളും നിക്ഷേപങ്ങളും:

1. ലെവൽ 1

മുകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന സെക്ഷൻ IV.1-ൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും രീതികൾ/ചാനലുകൾ വഴി ഉപഭോക്താവിന് പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്. പരിഹാരത്തിന്റെ ആദ്യ പോയിന്റ് വായ്പാ അക്കൗണ്ടിന്റെ സേവന ശാഖയായിരിക്കും. പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിന് ആദ്യം ഉത്തരവാദിയായ വ്യക്തി അതാത് ബ്രാഞ്ച് മേധാവിയായിരിക്കും.

2. ലെവൽ 2

ബിസിനസ് മേധാവി നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് തന്റെ പരാതി നീജിയണൽ ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ ഓഫീസർമാർക്കോ ജിആർഒമാർക്കോ (അവരുടെ ഇമെയിൽ ഐഡികളിൽ) പോസ്റ്റ് ചെയ്യാം, അതിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാകും.

3. ലെവൽ 3

നീജിയണൽ ജിആർഒ നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, nodalofficer@pnbhousing.com എന്ന വിലാസത്തിൽ സെൻട്രൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.

പകരമായി, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർക്ക് ഇവിടെ എഴുതാം:

പിഎൻബി ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്, 9-ാം നില, അന്തിക്ഷ് ഭവൻ, 22 കസ്തൂർബ ഗാന്ധി മാർഗ്ഗ്, ന്യൂഡൽഹി - 110001

കുറിപ്പ്: - കവറിന്റെ മുകളിൽ 'പരാതി പരിഹാരം' എന്ന് രേഖപ്പെടുത്തുക.

4. ലെവൽ 4

ഉപഭോക്താവിന് തൃപ്തികരമായ രീതിയിൽ പരാതി പരിഹരിക്കാൻ കഴിഞ്ഞില്ലെങ്കിൽ, മുകളിൽ പറഞ്ഞ ക്വാർട്ടേഴ്സിൽ നിന്ന് ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ, ഉപഭോക്താവിന് താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിലാസത്തിൽ നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്:

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

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം നോട്ടീസ് ബോർഡിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും, കൂടാതെ ബ്രാഞ്ചിൽ പരിപാലിക്കുന്ന ഉപഭോക്തൃ വിവര ഫോൾഡറിന്റെ ഭാഗവുമായിരിക്കും. ഇത് വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ട്.

ii. **ഇൻഷുറൻസ്:**

1. **ലെവൽ 1**

മുകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന സെക്ഷൻ 15.4-ൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും മോഡ്യൂൾ/ചാനലുകൾ വഴി ഉപഭോക്താവിന് പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്. പരിഹാരത്തിന്റെ ആദ്യ പോയിന്റ് ഉപഭോക്താവ് ഇൻഷുറൻസ് പോളിസി എടുത്ത സേവന ശാഖയായിരിക്കും. പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിന് ആദ്യം ഉത്തരവാദിയായ വ്യക്തി അതാത് ബ്രാഞ്ച് മേധാവിയായിരിക്കും.

2. **ലെവൽ 2**

ബിസിനസ്സ് മേധാവി നൽകിയ പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് nodalofficer@pnbhousing.com എന്ന വിലാസത്തിൽ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർക്ക് പരാതി പോസ്റ്റ് ചെയ്യാം. അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് Jaspreet.kalra@pnbhousing.com എന്ന വിലാസത്തിൽ പ്രിൻസിപ്പൽ ഓഫീസർക്ക് (ഇൻഷുറൻസ്) നേരിട്ട് എഴുതാം.

3. **ലെവൽ 3**

നൽകിയ പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, എപ്പോൾ വേണമെങ്കിലും <https://bimabharosa.irda.gov.in/> എന്ന വിലാസത്തിൽ ലോഗിൻ ചെയ്ത് IGMS വഴി ഓൺലൈനായി പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം. അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് IRDAI ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ 155255 അല്ലെങ്കിൽ കസ്റ്റമർ കെയർ നമ്പർ 18004254732 എന്നിവയിൽ വിളിക്കാം അല്ലെങ്കിൽ complaints@irdai.gov.in എന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് ഇമെയിൽ അയയ്ക്കാം.

4. **ലെവൽ 4**

അപൂർവ്വം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ലഭിച്ച പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിനെ ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ അടുത്തേക്ക് നയിക്കാവുന്നതാണ്.

IV.4 ടൈം ഫ്രെയിം

പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള സമയപരിധി പ്രശ്നത്തിന്റെ സ്വഭാവത്തെയും സങ്കീർണ്ണതയെയും ആശ്രയിച്ചിരിക്കും. എല്ലാ പരാതികളും പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ഉയർന്ന സമയപരിധി നിരീക്ഷിക്കുന്നതിനും മേൽനോട്ടം വഹിക്കുന്നതിനും ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് അനുസരിച്ച് കഴിയുന്നത്ര കുറഞ്ഞ സമയത്തിനുള്ളിൽ പരാതികൾ പരിഹരിക്കാൻ കമ്പനി ശ്രമിക്കും.

എല്ലാ പരാതികളും പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി താഴെ പറയുന്ന രീതിയിൽ നിലനിർത്താൻ കമ്പനിയുടെ ശ്രമം.

പരാതി നേരെ	ടൈം ഫ്രെയിം
വായ്പ & നിക്ഷേപങ്ങൾ	10 working days
ഇൻഷുറൻസ്	14 days
CIC	21 days

IV.5 പരാതികളുടെ നിരീക്ഷണവും അവലോകനവും

1. എല്ലാ തുറന്ന പരാതികളും തയ്യാറാക്കുന്നതിനും കേസ് പരിഹരിക്കുന്നതിനായി എത്ര ദിവസം ശേഷിക്കുന്നുവെന്ന് എല്ലാ പങ്കാളികളുമായും പങ്കിടുന്നതിനുമുള്ള ഒരു എംഐഎസ്.
2. ഗ്രിഡ്സിനെ കുറിച്ച് റെഗുലേറ്ററിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ സെക്ഷൻ IV.2-ൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന രീതിയിൽ കൈകാര്യം ചെയ്യണം.
3. കസ്റ്റമർ സർവീസ് & പരാതി പരിഹാര കമ്മിറ്റി ഇടയ്ക്കിടെ അവലോകനം ചെയ്യേണ്ട പരാതികളും അവലോകന യോഗത്തിന് ശേഷം പ്രസിദ്ധീകരിക്കേണ്ട മിനിറ്റ്സും.
4. കസ്റ്റമർ സർവീസ് & പരാതി പരിഹാര കമ്മിറ്റി ഇടയ്ക്കിടെ അവലോകനം ചെയ്യേണ്ട പരാതികളും അവലോകന യോഗത്തിന് ശേഷം പ്രസിദ്ധീകരിക്കേണ്ട മിനിറ്റ്സും.
 - i. ലഭിച്ച പരാതിക്കാരുടെ നിലപാടും വിവിധ പരാതികളിൽ സ്വീകരിച്ച നടപടികളും പതിവായി യോഗം ചേർന്ന് അവലോകനം ചെയ്യുക.
 - ii. പരാതികളുടെ എണ്ണം കുറയ്ക്കുന്നതിന് സ്റ്റാൻഡേർഡ് പ്രതികരണങ്ങളും തിരുത്തൽ നടപടികളും രൂപപ്പെടുത്തുക.
 - iii. ഉപഭോക്തൃ സേവനങ്ങളുടെ ഗുണനിലവാരത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ഫീഡ്ബാക്ക് വിലയിരുത്തുന്നു.
 - iv. ഉപഭോക്തൃ സേവനങ്ങളെ സംബന്ധിച്ച എല്ലാ നിയന്ത്രണ നിർദ്ദേശങ്ങളും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
 - v. പരാതികൾ കുറയ്ക്കുന്നതിനുള്ള പരാതികളുടെ തരവും തിരുത്തൽ രീതികളും നിരീക്ഷിക്കുക.

IV.6 ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ പരിഹരിക്കൽ (റിക്കവറി ഏജൻറുമാർ/ഡിഎസ്എ/ഡിഎംഎകൾ/ഐടി വെണ്ടർ)

1. ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസി നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങൾ മുകളിൽ വിശദീകരിച്ചതുപോലെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന് കീഴിൽ ഉചിതമായി കൈകാര്യം ചെയ്യും.
2. സാധാരണയായി, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പരാതികൾ/പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് 30 ദിവസത്തെ സമയപരിധി നൽകാവുന്നതാണ്. HFC യുടെ പ്രതിനിധി/കൊറിയർ അല്ലെങ്കിൽ DSA ഏതെങ്കിലും അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിൽ ഏർപ്പെട്ടതായോ അല്ലെങ്കിൽ ഈ കോഡ് ലംഘിച്ചതായോ ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് എന്തെങ്കിലും പരാതി ലഭിച്ചാൽ, പരാതി അന്വേഷിക്കുന്നതിനും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനും നഷ്ടം നികത്തുന്നതിനും ഉചിതമായ നടപടികൾ ആരംഭിക്കുന്നതാണ്. ഉചിതമായ നടപടി സ്വീകരിക്കാൻ ബന്ധപ്പെട്ട വകുപ്പിനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.
3. റിക്കവറി ഏജൻസികൾക്കുള്ള പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ലംഘിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട PNBHFL-ന് ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ ഗൗരവമായി കാണും.

4. ഒരു പരാതി/പരാതി സമർപ്പിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ബന്ധപ്പെട്ട കടം വാങ്ങുന്നയാൾ സമർപ്പിച്ച പരാതി/പരാതി തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ PNBHFL റിക്കവറി ഏജൻസികൾക്ക് കേസുകൾ കൈമാറില്ല. എന്നിരുന്നാലും, കടം വാങ്ങുന്നയാൾ തുടർച്ചയായി നിസ്സാരമായ/അസ്വസ്ഥമായ പരാതികൾ ഉന്നയിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉചിതമായ തെളിവുകൾ സഹിതം PNBHFL ന് ബോധ്യപ്പെട്ടാൽ, ഒരു പരാതി/പരാതി തീർപ്പാക്കൽപ്പിക്കാതെയിരിക്കുകയാണെങ്കിൽ പോലും, റിക്കവറി ഏജൻറുമാർ വഴി റിക്കവറി നടപടികൾ തുടരാവുന്നതാണ്. കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കുടിശ്ശികയുടെ വിഷയം കോടതിയുടെ പരിഗണനയിലാണെങ്കിൽ, സാഹചര്യങ്ങൾക്കനുസരിച്ച്, റിക്കവറി ഏജൻസികൾക്ക് വിഷയം റഫർ ചെയ്യുന്നതിൽ PNBHFL പരമാവധി ജാഗ്രത പാലിക്കും.

IV.7 വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികളിൽ നിന്നുള്ള പരാതികൾ

വികലാംഗർക്ക് അവരുടെ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള എല്ലാ മാർഗങ്ങളും ലഭ്യമാകും. വാക്ക്-ഇൻ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്, ആവശ്യമായ സഹായം കസ്റ്റമർ സർവീസ് മാനേജർ നൽകും. മുകളിൽ വിശദീകരിച്ചതുപോലെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന് കീഴിൽ വികലാംഗരുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നത് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

v. റെക്കോർഡുകളുടെ പരിപാലനം

കമ്പനിക്ക് ലഭിക്കുന്ന ഓരോ പരാതിയുടെയും/പരാതിയുടെയും രേഖയും അത് പരിഹരിക്കുന്നതിനായി സ്വീകരിച്ച നടപടികളും പരിഹരിച്ച തീയതി മുതൽ കുറഞ്ഞത് 8 വർഷത്തേക്ക് സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്.

vi. നയ പ്രചരണം

ഈ നയം കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പൊതുസഞ്ചയത്തിൽ ഹോസ്റ്റ് ചെയ്യുന്നതാണ്.

vii. ശാഖകളിൽ നിർബന്ധിത പ്രദർശനം

- i. പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ (കളുടെ) പേര്, വിലാസം, ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പർ എന്നിവ പൊതുസഞ്ചയത്തിൽ ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ട്.
- ii. ഈ നയം അനുമതി കത്ത് / MITC / ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് / വെബ്സൈറ്റ് / ബ്രാഞ്ച് ഡിസ്പ്ലേ ബോർഡുകൾ എന്നിവയിൽ വിവരങ്ങൾക്കായി അച്ചടിച്ചിരിക്കുന്നു.
- iii. ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള HFC യുടെ പ്രതിബദ്ധത സംബന്ധിച്ച കോഡ്/ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് വെബ്സൈറ്റ് / ബ്രാഞ്ച് ഡിസ്പ്ലേ ബോർഡുകളിൽ ലഭ്യമാണ്.

VIII. അവലോകനം

ചട്ടങ്ങളിലെ ഏതെങ്കിലും പരിഷ്കരണങ്ങൾ, ഭേദഗതികൾ അല്ലെങ്കിൽ അനുബന്ധങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ബാധകമായ നിയമങ്ങൾ കാലാകാലങ്ങളിൽ നിർദ്ദേശിക്കുന്നതുപോലെ ഈ നയം കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്യുകയോ പരിഷ്കരിക്കുകയോ അനുബന്ധമാക്കുകയോ ചെയ്യാം. ഈ നയം കുറഞ്ഞത് വാർഷികമായോ അല്ലെങ്കിൽ ബാധകമായ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും ആവശ്യപ്പെടുന്ന സമയത്തോ അവലോകനം ചെയ്യും.

മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ഒരു സംയോജിത റിപ്പോർട്ട്, അവലോകനത്തിനായി ത്രൈമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ബോർഡ്/കമ്മിറ്റിക്ക് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.