



तक्रार निवारण यंत्रणेवरील धोरण
ऑफ
पीएनबी हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड

सामग्री सारणी

I.	परिचय.....	4
II.	व्याप्ती:	4
III.	व्याख्या	4
IV.	ग्राहक तक्रार हाताळणी प्रक्रिया	4
	IV.1 तक्रारी प्राप्त करण्याची पद्धत.....	4
	IV.2 तक्रारीचे निराकरण	5
	IV.3 तक्रार निवारण यंत्रणा	6
	IV.4 वेळ फ्रेम.....	7
	IV.5 तक्रारीचे निरीक्षण आणि पुनरावलोकन.....	7
	IV.6 आउटसोर्स केलेल्या सेवांशी संबंधित तक्रारीचे निवारण (रिकव्हरी एजंट्स/डीएसए/डीएमए/आयटी विक्रेते)	8
	IV.7 अपंग व्यक्तींकडून तक्रारी	8
V.	अभिलेखांची देखभाल	8
VI.	धोरणाचा प्रसार.....	8
VII.	शाखांमध्ये अनिवार्य प्रदर्शन	8
VIII.	पुनरावलोकन.....	9

आवृत्ती इतिहासाचा सारांश

ने धोरण मंजूर केले	संचालक मंडळ
यांनी धोरणाचा मसुदा तयार केला	प्रमुख ऑपरेशन्स आणि ग्राहक सेवा
पॉलिसी नूतनीकरणाची शेवटची तारीख	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
सध्याची सुधारणा तारीख/क्रमांक	January 21, 2026/V6.0

ग्रीव्हन्स रिडेसल मेकॅनिझमवरील धोरण

(मास्टर सर्व्जुलरच्या परिच्छेद ४.६ (ब) नुसार - फेअर प्रॅक्टिस कोड)

I. परिचय

स्पर्धात्मक बँकिंग आणि वित्तीय सेवांच्या सध्याच्या परिस्थितीत, ग्राहक सेवेतील उत्कृष्टता हे शाश्वत व्यवसाय वाढीसाठी सर्वात महत्वाचे साधन आहे. ग्राहकांच्या तक्रारी/तक्रारी या सेवा संस्थेच्या व्यवसायाचा एक भाग आहेत. एक जबाबदार कॉर्पोरेट संस्था म्हणून, तक्रारींचे वेळेवर निराकरण करणे आणि अशा तक्रारींमधून शिकलेल्या गोष्टींवर आधारित प्रक्रिया सुधारणा हे सेवा संस्कृतीचे प्रमुख चालक आहेत. चांगली ग्राहक सेवा प्रदान करणे आणि ग्राहकांच्या समाधानाची पातळी वाढवणे हे कंपनीचे प्रमुख उद्दिष्ट आहे. नवीन ग्राहकांना आकर्षित करण्यासाठी आणि आमचे ब्रँड ॲम्बेसेडर असलेल्या विद्यमान ग्राहकांना टिकवून ठेवण्यासाठी हे आवश्यक आहे.

II. व्याप्ती

या दस्तऐवजात तक्रार निवारण यंत्रणा आणि तक्रारी/तक्रारी हाताळण्यासाठी अवलंबल्या जाणाऱ्या धोरणाची व्याख्या केली आहे.

III. व्याख्या

तक्रार म्हणजे एखाद्या संस्थेला तिच्या उत्पादनांशी किंवा सेवांशी किंवा तक्रारी हाताळण्याच्या प्रक्रियेशी संबंधित असतोष व्यक्त करणे, जिथे प्रतिसाद किंवा निराकरण स्पष्टपणे किंवा अप्रत्यक्षपणे अपेक्षित असते.

कंपनीने दिलेल्या सेवांबद्दल समाधानी नसल्यास ग्राहकाला त्याची तक्रार नोंदवण्याचा अधिकार आहे. कंपनीकडे तक्रार नोंदवण्याचे चार मुख्य मार्ग आहेत - शाखेत प्रत्यक्ष भेटून, संपर्क केंद्रावर दूरध्वनीद्वारे, पोस्टाद्वारे, मोबाईल/वेब ॲप्लिकेशनद्वारे आणि ई-मेलद्वारे. या सर्व माध्यमांद्वारे प्राप्त होणाऱ्या तक्रारी कार्यक्षमतेने आणि जलदगतीने हाताळल्या पाहिजेत. जर ग्राहकाची तक्रार निर्धारित वेळेत सोडवली गेली नाही किंवा कंपनीने दिलेल्या उपाययोजनांबद्दल तो समाधानी नसेल, तर ग्राहक नियामकाकडे तक्रार करू शकतो.

IV. ग्राहक तक्रार हाताळणी प्रक्रिया

कोणत्याही चॅनेलवरून प्राप्त होणाऱ्या सर्व ग्राहक तक्रारी ग्राहक संबंध व्यवस्थापन (CRM) प्रणाली, सेल्स फोर्समध्ये योग्यरित्या नोंदवल्या पाहिजेत. तक्रारीचे तपशीलवार विश्लेषण केल्यानंतर तक्रारीचे वर्गीकरण तीन P अंतर्गत केले जाते, म्हणजे व्यक्ती, धोरण आणि प्रक्रिया.

IV.1 तक्रारी प्राप्त करण्याची पद्धत

- ग्राहकांशी संपर्क: ग्राहक आमच्या शाखांना भेट देऊ शकतात आणि आवश्यकता असल्यास, तक्रार नोंदवहीद्वारे तक्रार दाखल करू शकतात..
- ई-मेल: ग्राहक त्यांच्या तक्रारी ईमेलवर शेअर करू शकतात (ईमेल आयडीची माहिती या दस्तऐवजातील तक्रार निवारण यंत्रणेवरील पुढील विभागात नमूद केली आहे).
- फोन कॉल्स: ग्राहक आमच्या संपर्क केंद्राच्या अधिकाऱ्यांशी संपर्क साधण्यासाठी १८०० १२० ८८०० हा टोल-फ्री क्रमांक उपलब्ध आहे.

- iv. पत्रे / प्रत्यक्ष पत्रव्यवहार (बीओ/आरबीआय यांना उद्देशून वगळता): नोडल ऑफिसर किंवा वरिष्ठ व्यवस्थापनाला उद्देशून केलेले सर्व प्रत्यक्ष पत्रव्यवहार (मूळ कागदपत्रांसह), कंपनीच्या प्रकाशित पत्र्यांवर प्राप्त होतात.
- v. वेबसाइट: ग्राहकांना स्वयं-सेवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यम उपलब्ध करून दिले आहे. ग्राहक आमच्या वेबसाइटवर थेट त्यांच्या तक्रारी नोंदवू शकतात.
- vi. नियामक/वैधानिक अधिकारी: कोणत्याही BFSI उत्पादनासाठी (PNBHFL द्वारे हाताळल्याप्रमाणे) NHB (GRIDS), PMO (CPGRAM) सरकारी अधिकारी आणि इतर कोणत्याही नियामक प्राधिकरण इत्यादींकडून प्राप्त झालेल्या तक्रारी SALES FORCE द्वारे दाखल केल्या जातात आणि त्यांचा मागोवा घेतला जातो.

IV.2 तक्रारींचे निराकरण

- i. विविध स्त्रोतांकडून प्राप्त झालेले सर्व वाढलेले प्रकरणे सेल्स फोर्स (सीआरएम सिस्टम) मध्ये "केस" म्हणून नोंदवले जातील.
- ii. सेल्स फोर्समध्ये तयार केलेली सर्व प्रकरणे केंद्रीय सेवा पथकात रांगेत आणली जातील.
- iii. ग्राहकांना एका आठवड्याच्या आत (ईमेल आणि/किंवा एसएमएसद्वारे) केस रेफरन्स नंबरसह एक स्वयंचलित पावती पाठवली जाईल. व्यवहार करणाऱ्या अधिकाऱ्यांचे नाव आणि पदनाम असलेली पावती देखील ग्राहकांना (ईमेल आणि/किंवा एसएमएसद्वारे) पाठवली जाईल.
- iv. तक्रारीचे वर्गीकरण प्रणालीमध्ये करण्यासाठी केंद्रीय सेवा पथक.
- v. केंद्रीय सेवा पथक तक्रारीचा आढावा घेईल आणि निराकरणासाठी संबंधित शाखा पथकाला नियुक्त करेल. जर आढळून आले तर, केंद्रीय सेवा पथक संबंधित कार्यात्मक पथकाशी संवाद साधेल आणि ग्राहकांना निराकरण प्रदान करेल.
- vi. पाठवलेल्या तक्रारींसाठी, शाखा टीम ग्राहकाशी संवाद साधून त्याच्या तक्रारीचे निराकरण करेल. निराकरणानंतर, निराकरणाचे तपशील सेल्स फोर्समध्ये अद्यतनित केले जातील आणि संवाद बंद करण्यासाठी केंद्रीय सेवा टीमकडे परत सोपवला जाईल.
- vii. केंद्रीय सेवा पथक प्रतिसादाची तपासणी करेल आणि जर तोडगा असमाधानकारक असेल तर, प्रकरण संबंधित टिप्पण्यांसह सोडवण्यासाठी जबाबदार असलेल्या संबंधित युनिट/टीमकडे परत सोपवले जाईल.
- viii. प्रकरणाची अंतिम तपासणी केल्यानंतर, केंद्रीय सेवा पथक/शाखा ग्राहकाला त्यांचा अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा त्यांना प्रतिसाद देण्यासाठी अधिक वेळ का हवा आहे हे स्पष्ट करेल आणि तक्रार मिळाल्यापासून सहा आठवड्यांच्या आत तसे करण्याचा प्रयत्न करेल.
- ix. सेल्स फोर्स सिस्टीममध्ये स्टँडर्ड टर्न अराउंड टाइम (TAT) पॅरामीटराज्ज्व केला जाईल.
- x. सीआयसीसी संबंधित तक्रारी
 1. विलंबासाठी नुकसान भरपाई:
जर कंपनी/सीआयसी विनिर्दिष्ट वेळेत (टर्नअराउंड टाइम) तक्रार सोडवू शकली नाही, तर लागू असलेल्या नियामक मार्गदर्शक तत्वांनुसार तक्रारदाराला नुकसानभरपाई दिली जाईल.
 2. केलेल्या कारवाईची माहिती देणे:
कंपनी सर्व प्रकरणांमध्ये, ज्यांमध्ये तक्रार नाकारली गेली आहे अशा प्रकरणांसह, तक्रारीवर केलेल्या कारवाईची माहिती तक्रारदाराला देईल. तक्रार नाकारल्यास, नाकारण्याची कारणे स्पष्टपणे कळवली जातील.

3. ठरावाची तारीख:
तक्रारीच्या निराकरणाची तारीख म्हणजे, सुधारित क्रेडिट माहिती अहवाल (CIR) तक्रारदारासोबत सामायिक केला जाईल ती तारीख मानली जाईल.

IV.3 तक्रार निवारण यंत्रणा

i. कर्जे आणि ठेवी:

1. पातळी 1

ग्राहक वरील विभाग IV.1 मध्ये नमूद केलेल्या कोणत्याही पद्धती/चॅनेलद्वारे तक्रार सादर करू शकतो. कर्ज खात्याची सेवा शाखा ही निवारणाची पहिली बाब असेल. तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी संबंधित शाखा प्रमुख प्रथम जबाबदार असेल.

2. पातळी 2

जर व्यवसाय प्रमुखाने दिलेल्या निराकरणावर ग्राहक समाधानी नसेल, तर ग्राहक त्याची तक्रार प्रादेशिक तक्रार निवारण अधिकारी किंवा GROs (त्यांच्या संबंधित ईमेल आयडीवर) कडे पोस्ट करू शकतो ज्याची माहिती वेबसाइटवर उपलब्ध असेल.

3. पातळी 3

जर ग्राहक प्रादेशिक जीआरओने दिलेल्या निर्णयावर समाधानी नसेल तर तक्रार केंद्रीय नोडल अधिकाऱ्याकडे nodalofficer@pnbhousing.com वर पाठवता येईल.

किंवा, ग्राहक तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांना खालील पत्त्यावर लिहू शकतात:

पीएनबी हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड, ९वा मजला, अंतीक्ष भवन, २२ कस्तुरबा गांधी मार्ग, नवी दिल्ली - ११०००१

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

4. पातळी 4

जर ग्राहकाच्या समाधानासाठी तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास, वरील तिमाहींपासून एक महिन्याच्या आत, ग्राहक खाली दिलेल्या पत्त्यावर राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेशी संपर्क साधू शकतो:

National Housing Bank, Grievance Redressal Department, G-27, GNS Plaza, Block No. S-7/1, Site- IV, UPSIDA, Greater Noida, Uttar Pradesh – 201304
<https://grids.nhbonline.org.in/> www.nhb.org.in

तक्रार निवारण यंत्रणा नोटीस बोर्डवर प्रदर्शित केली जाईल आणि ती शाखेत ठेवलेल्या ग्राहक माहिती फोल्डरचा भाग असेल. ती वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिली आहे.

ii. विमा:

1. पातळी 1

ग्राहक वरील कलम १५.४ मध्ये नमूद केलेल्या कोणत्याही पद्धती/चॅनेलद्वारे तक्रार सादर करू शकतो. तक्रार निवारणाचा पहिला मुद्दा म्हणजे ग्राहकाने विमा पॉलिसी जिथून घेतली आहे ती सेवा शाखा असेल. तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी संबंधित शाखा प्रमुख प्रथम जबाबदार असतील.

2. पातळी 2

जर व्यवसाय प्रमुखाने दिलेल्या निर्णयावर ग्राहक समाधानी नसेल, तर ग्राहक त्याची तक्रार तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांना nodalofficer@pnbhousing.com वर पाठवू शकतो. किंवा ग्राहक थेट प्रधान अधिकारी (विमा) यांना Jaspreet.kalra@pnbhousing.com वर देखील लिहू शकतो.

3. पातळी 3

तरीही जर ग्राहक दिलेल्या निराकरणावर समाधानी नसेल, तर ग्राहक कोणत्याही वेळी <https://bimabharosa.irda.gov.in/> वर लॉग इन करून IGMS द्वारे ऑनलाइन तक्रार नोंदवू शकतो किंवा ग्राहक IRDAI टोल फ्री क्रमांक १५५२५५ किंवा कस्टमर केअर क्रमांक १८००४२५४७३२ वर कॉल करू शकतो किंवा complaints@irdai.gov.in वर ईमेल पाठवू शकतो.

4. पातळी 4

क्वचित प्रसंगी, जर ग्राहक प्राप्त झालेल्या निर्णयाने समाधानी नसेल तर ग्राहकाला विमा लोकपालकडे पाठवता येते.

IV.4 वेळ फ्रेम

तक्रार निवारणाचा कालावधी समस्येचे स्वरूप आणि गुंतागुंतीवर अवलंबून असेल. सर्व तक्रारींच्या निवारणासाठी निश्चित केलेल्या कमाल वेळेवर देखरेख ठेवण्यासाठी आणि त्याचे पर्यवेक्षण करण्यासाठी, कंपनी निष्पक्ष व्यवहार संहितेनुसार शक्य तितक्या कमी वेळेत तक्रारींचे निराकरण करण्याचा प्रयत्न करेल.

सर्व तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी कंपनी खालीलप्रमाणे एक कालमर्यादा राखण्याचा प्रयत्न करते.

तक्रार कडे	वेळेची मर्यादा
कर्ज & ठेवी	10 working days
विमा	14 days
CIC	21 days

IV.5 तक्रारींचे निरीक्षण आणि पुनरावलोकन

- सर्व खुल्या तक्रारींसाठी एक MIS तयार केला जाईल आणि सर्व भागधारकांसोबत शेअर केला जाईल ज्यामध्ये प्रकरण किती दिवस प्रलंबित आहे हे अधोरेखित केले जाईल.
- GRIDS वरील नियामकाकडून प्राप्त झालेल्या तक्रारी कलम IV.2 मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे हाताळल्या जातील.
- ग्राहक सेवा आणि तक्रार निवारण समितीकडून वेळोवेळी तक्रारींचे पुनरावलोकन केले जाईल आणि आढावा बैठकीनंतर प्रसिद्ध केले जाणारे इतिवृत्त.
- ग्राहक सेवा आणि तक्रार निवारण समिती यासाठी जबाबदार असेल:
 - नियमितपणे भेटा आणि प्राप्त झालेल्या तक्रारदारांच्या स्थितीचा आणि विविध तक्रारींवर केलेल्या कारवाईचा आढावा घ्या.
 - तक्रारींचे प्रमाण कमी करण्यासाठी मानक प्रतिसाद आणि सुधारात्मक कृती तयार करा.
 - ग्राहक सेवांच्या गुणवत्तेवरील अभिप्रायाचे मूल्यांकन केले जाते. ग्राहक सेवांबाबतच्या सर्व नियामक सूचनांचे पालन केले जात आहे याची खात्री करा.
 - तक्रारी कमी करण्यासाठी प्राप्त झालेल्या तक्रारी/तक्रारींचे प्रकार आणि सुधारणा पद्धतींचे निरीक्षण करा.

IV.6 आउटसोर्स केलेल्या सेवांशी संबंधित तक्रारींचे निवारण (रिकव्हरी एजंट्स/डीएसए/डीएमए/आयटी विक्रेते)

1. आउटसोर्स केलेल्या एजन्सीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित समस्या वर वर्णन केल्याप्रमाणे तक्रार निवारण यंत्रणेअंतर्गत योग्यरित्या हाताळल्या जातील.
2. साधारणपणे, ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी/तक्रारी नोंदवण्यासाठी 30 दिवसांची मुदत दिली जाऊ शकते. जर HFC चा प्रतिनिधी/कुरिअर किंवा DSA ने या संहितेचे उल्लंघन करून कोणतेही अनुचित वर्तन केले आहे किंवा कृती केली आहे अशी तक्रार ग्राहकाकडून प्राप्त झाली तर, चौकशी करण्यासाठी आणि तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी आणि नुकसान भरून काढण्यासाठी योग्य ती पावले उचलली जातील. योग्य कारवाई करण्यासाठी संबंधित विभागाला कळवले जाईल.
3. वसुली एजन्सीसाठीच्या आचारसंहितेचे उल्लंघन केल्याबद्दल पीएनबीएचएफएलला प्राप्त झालेल्या तक्रारी गांभीर्याने पाहिल्या जातील.
4. जर तक्रार/तक्रार दाखल केली गेली असेल, तर संबंधित कर्जदाराने दाखल केलेली तक्रार/तक्रार निकाली निघेपर्यंत पीएनबीएचएफएल प्रकरणे वसुली एजन्सीकडे पाठवणार नाही. तथापि, जर पीएनबीएचएफएलला योग्य पुराव्यासह खात्री पटली की कर्जदार सतत क्षुल्लक/त्रासदायक तक्रारी करत आहे, तर तक्रार/तक्रार प्रलंबित असली तरीही ते वसुली एजंट्सद्वारे वसुली कार्यवाही सुरू ठेवू शकते. जर कर्जदाराच्या थकबाकीचा विषय न्यायप्रविष्ट असेल, तर पीएनबीएचएफएल परिस्थितीनुसार, वसुली एजन्सीकडे प्रकरण पाठवताना योग्य ती काळजी घेईल.

IV.7 अपंग व्यक्तींकडून तक्रारी

अपंग व्यक्तींना त्यांच्या तक्रारी नोंदवण्यासाठी सर्व चॅनेल उपलब्ध असतील. ग्राहकांच्या भेटीसाठी, ग्राहक सेवा व्यवस्थापक आवश्यक ती मदत करतील. वर वर्णन केल्याप्रमाणे तक्रार निवारण यंत्रणेअंतर्गत कंपनी अपंग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण सुनिश्चित करेल.

V. अभिलेखांची देखभाल

कंपनीला प्राप्त झालेल्या प्रत्येक तक्रारीची/तक्रारीची नोंद आणि तिच्या निवारणासाठी केलेल्या उपाययोजनांची नोंद निराकरणाच्या तारखेपासून किमान ८ वर्षांच्या कालावधीसाठी जतन केली जाईल.

VI. धोरणाचा प्रसार

ही पॉलिसी कंपनीच्या वेबसाइटवर सार्वजनिक डोमेनमध्ये होस्ट केली जाईल.

VII. शाखांमध्ये अनिवार्य प्रदर्शन

- i. तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांचे नाव, पत्ता आणि संपर्क क्रमांक सार्वजनिक डोमेनवर उपलब्ध करून देण्यात आला आहे.
- ii. माहितीसाठी हे धोरण मंजुरी पत्र / एमआयटीसी / फेअर प्रॅक्टिस कोड / वेबसाइट / शाखा डिस्प्ले बोर्डवर छापलेले आहे.
- iii. एचएफसीच्या ग्राहकांप्रती असलेल्या वचनबद्धतेचा कोड/फेअर प्रॅक्टिस कोड वेबसाइट/शाखा डिस्प्ले बोर्डवर उपलब्ध आहे.

VIII. पुनरावलोकन

नियमांमधील कोणत्याही सुधारणा, सुधारणा किंवा पूरकतेचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी किंवा वेळोवेळी इतर लागू कायदांद्वारे अन्यथा विहित केल्यानुसार, या धोरणात वेळोवेळी सुधारणा, सुधारणा किंवा भर घालता येईल. धोरणाचे किमान दरवर्षी किंवा लागू नियम आणि नियमांनुसार आवश्यकतेनुसार पुनरावलोकन केले जाईल.

व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाच्या अनुपालनाचा एकत्रित अहवाल, तिमाही आधारावर पुनरावलोकनासाठी मंडळ/समितीकडे सादर केला जाईल.