



**ఫిర్యాదుల ఉపసంహరణ విధానంపై విధానం
యొక్క
పిఎన్బి హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్**

విషయ సూచిక

I.	పరిచయం.....	4
II.	పరిధి:.....	4
III.	నిర్వచనం.....	4
IV.	కస్టమర్ ఫిర్యాదు నిర్వహణ ప్రక్రియ	4
	IV.1 ఫిర్యాదులను స్వీకరించే విధానం.....	4
	IV.2 ఫిర్యాదుల పరిష్కారం	5
	IV.3 ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం	6
	IV.4 సమయ ఫ్రేమ్	7
	IV.5 ఫిర్యాదుల పర్యవేక్షణ మరియు సమీక్ష.....	7
	IV.6 అవుట్‌సోర్స్డ్ సేవలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కారం (రికవరీ ఏజెంట్లు/DSA/DMAలు/IT విశ్రేత).....	8
	IV.7 వికలాంగుల నుండి ఫిర్యాదులు	9
V.	రికార్డుల నిర్వహణ.....	9
VI.	విధాన వ్యాప్తి	9
VII.	శాఖలలో తప్పనిసరి ప్రదర్శన	9
VIII.	సమీక్ష.....	9

సంస్కరణ చరిత్ర యొక్క సారాంశం

ద్వారా పాలసీ ఆమోదించబడింది	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్
పాలసీని రూపొందించారు	హెడ్ ఆఫ్ రిలీఫ్ మరియు కస్టమర్ సర్వీస్
పాలసీ పునరుద్ధరణకు చివరి తేదీ	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
ప్రస్తుత సవరణ తేదీ/సంఖ్య	January 21, 2026/V6.0

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ మెకానిజంపై విధానం

(మాస్టర్ సర్క్యులర్- ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ పేరా 4.6 (బి) ప్రకారం)

I. పరిచయం

ప్రస్తుత పోటీ బ్యాంకింగ్ మరియు ఆర్థిక సేవల దృష్టాంతంలో, కస్టమర్ సేవలో అత్యుత్తమత అనేది స్థిరమైన వ్యాపార వృద్ధికి అత్యంత ముఖ్యమైన సాధనం. కస్టమర్ ఫిర్యాదులు/ఫిర్యాదులు సేవా సంస్థ యొక్క వ్యాపారంలో భాగం. బాధ్యతాయుతమైన కార్పొరేట్ సంస్థగా, ఫిర్యాదులను సకాలంలో పరిష్కరించడం మరియు అటువంటి ఫిర్యాదుల నుండి నేర్చుకున్న వాటి ఆధారంగా ప్రక్రియ మెరుగుదలలు సేవా సంస్కృతికి కీలకమైన చోదకాలు. మంచి కస్టమర్ సేవను అందించడం మరియు కస్టమర్ సంతృప్తి స్థాయిని పెంచడం కంపెనీ ప్రధాన లక్ష్యం. కొత్త కస్టమర్లను ఆకర్షించడానికి మరియు మా బ్రాండ్ అంబాసిడర్ గా ఉన్న ప్రస్తుత కస్టమర్లను నిలుపుకోవడానికి ఇది చాలా అవసరం.

II. పరిధి:

ఈ పత్రం ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం మరియు ఫిర్యాదులు/ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి అనుసరించే విధానాన్ని నిర్వచిస్తుంది..

III. నిర్వచనం

ఫిర్యాదు అనేది ఒక సంస్థకు దాని ఉత్పత్తులు లేదా సేవలకు సంబంధించి లేదా ఫిర్యాదుల నిర్వహణ ప్రక్రియకు సంబంధించి చేసిన అసంతృప్తిని వ్యక్తపరుస్తుంది, ఇక్కడ ప్రతిస్పందన లేదా పరిష్కారం స్పష్టంగా లేదా అవ్యక్తంగా ఆశించబడుతుంది.

కంపెనీ అందించే సేవలతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే తన ఫిర్యాదును నమోదు చేసుకునే హక్కు కస్టమర్ కు ఉంది. కంపెనీతో ఫిర్యాదును నమోదు చేయడానికి నాలుగు ప్రధాన మార్గాలు ఉన్నాయి - బ్రాంచ్ లో వ్యక్తిగతంగా, టెలిఫోన్ ద్వారా కాంటాక్ట్ సెంటర్ కు, పోస్ట్ ద్వారా, మొబైల్/వెబ్ అప్లికేషన్ మరియు ఇ-మెయిల్ ద్వారా. ఈ అన్ని మార్గాల ద్వారా స్వీకరించబడిన ఫిర్యాదులను సమర్థవంతంగా మరియు వేగంగా నిర్వహించాలి. కస్టమర్ ఫిర్యాదు నిర్ణీత సమయ వ్యవధిలోపు పరిష్కరించబడకపోతే లేదా కంపెనీ అందించిన పరిష్కారంతో అతను సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ నియంత్రణ సంస్థకు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

IV. కస్టమర్ ఫిర్యాదు నిర్వహణ ప్రక్రియ

ఏ ఛానెల్ నుండి అయినా అందే అన్ని కస్టమర్ ఫిర్యాదులను కస్టమర్ రిలేషన్ షిప్ మేనేజ్ మెంట్ (CRM) వ్యవస్థ, సేల్స్ ఫోర్స్ లో సక్రమంగా నమోదు చేయాలి. నివేదించబడిన సమస్య యొక్క వివరణాత్మక విశ్లేషణ నిర్వహించిన తర్వాత ఫిర్యాదులను వ్యక్తి, విధానం & ప్రక్రియ అనే మూడు Pల కింద వర్గీకరిస్తారు.

IV.1 ఫిర్యాదులను స్వీకరించే విధానం

- కస్టమర్ వాక్-ఇన్: కస్టమర్లు అవసరమైతే మా శాఖలను సందర్శించి ఫిర్యాదు రిజిస్టర్ ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.
- ఇ-మెయిల్స్: కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులను ఇమెయిల్ ద్వారా పంచుకోవచ్చు (ఈమెయిల్ ఐడిల వివరాలు ఈ పత్రంలోని ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానంపై తదుపరి విభాగంలో ప్రస్తావించబడ్డాయి).

- iii. ఫోన్ కాల్స్: కస్టమర్ మా కాంటాక్ట్ సెంటర్ ఎగ్జిక్యూటివ్ తో డయల్ చేసి మాట్లాడటానికి 1800 120 8800 టోల్-ఫ్రీ నంబర్ అందుబాటులో ఉంది.
- iv. లేఖలు / భౌతిక ఉత్తరప్రత్యుత్తరాలు (BO/RBI ని ఉద్దేశించి రాసినవి తప్ప): నోడల్ అధికారి లేదా సీనియర్ మేనేజ్ మెంట్ ను ఉద్దేశించి రాసిన అన్ని భౌతిక ఉత్తరప్రత్యుత్తరాలు (అసలు పత్రాలతో సహా), కంపెనీ ప్రచురించిన చిరునామాలకు అందుతాయి.
- v. వెబ్ సైట్: కస్టమర్లకు స్వీయ-సేవ ఎలక్ట్రానిక్ మాధ్యమం అందుబాటులో ఉంచబడింది. కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులను మా వెబ్ సైట్ లో నేరుగా నమోదు చేసుకోవచ్చు.
- vi. నియంత్రణ సంస్థ/చట్టబద్ధమైన అధికారులు: NHB (GRIDS), PMO (CPGRAM) ప్రభుత్వ అధికారులు మరియు ఏదైనా ఇతర నియంత్రణ సంస్థ ద్వారా స్వీకరించబడిన ఫిర్యాదులు (PNBHFL ద్వారా వ్యవహరించబడినవి) ఏదైనా BFSI ఉత్పత్తికి సంబంధించి స్వీకరించబడిన ఫిర్యాదులను సేల్స్ ఫోర్స్ ద్వారా నమోదు చేసి ట్రాక్ చేస్తారు.

IV.2 ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

- i. వివిధ వనరుల నుండి స్వీకరించబడిన అన్ని తీవ్రతరమైన కేసులు సేల్స్ ఫోర్స్ (CRM వ్యవస్థ)లో "కేసులు"గా నమోదు చేయబడతాయి.
- ii. సేల్స్ ఫోర్స్ లో సృష్టించబడిన అన్ని కేసులు సెంట్రల్ సర్వీస్ బృందంలో క్యూలో ఉంచబడతాయి.
- iii. కేసు రిఫరెన్స్ నంబర్ ను పేర్కొంటూ వారం రోజుల్లోపు (ఇమెయిల్ మరియు/లేదా SMS ద్వారా) కస్టమర్లకు ఆటోమేటెడ్ రసీదు పంపబడుతుంది. డీలింగ్ అధికారుల పేరు మరియు హెచ్చరికతో కూడిన రసీదు కూడా కస్టమర్ కు (ఇమెయిల్ మరియు/లేదా SMS ద్వారా) పంపబడుతుంది.
- iv. ఫిర్యాదును వ్యవస్థలో వర్గీకరించడానికి కేంద్ర సేవ బృందం.
- v. కేంద్ర సేవ బృందం ఫిర్యాదును సమీక్షించి, పరిష్కారం కోసం సంబంధిత శాఖ బృందానికి అప్పగిస్తుంది. గుర్తించబడితే, కేంద్ర సేవ బృందం సంబంధిత క్రియాత్మక బృందంతో సంభాషించి, పరిష్కారాన్ని కస్టమర్ కు అందిస్తుంది.
- vi. ఫిర్యాదులను సూచించినట్లయితే, బ్రాంచ్ బృందం కస్టమర్ తో సంభాషించి అతని/ఆమె ఫిర్యాదును పరిష్కరించుకోవాలి. పరిష్కారం తర్వాత, పరిష్కారం యొక్క వివరాలను సేల్స్ ఫోర్స్ లో నమోదించాలి మరియు సంభాషణను మూసివేయడానికి కేంద్ర సేవ బృందానికి తిరిగి అప్పగించాలి.
- vii. కేంద్ర సేవ బృందం ప్రతిస్పందనను పరిశీలించాలి మరియు పరిష్కారం సంతృప్తికరంగా లేకుంటే, సంబంధిత వ్యాఖ్యలతో పరిష్కారానికి బాధ్యత వహించే సంబంధిత యూనిట్ / బృందానికి కేసును తిరిగి అప్పగించాలి.
- viii. చివరకు విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, కేంద్ర సేవ బృందం/శాఖ కస్టమర్ కు దాని తుది ప్రతిస్పందనను పంపాలి లేదా ప్రతిస్పందించడానికి ఎక్కువ సమయం ఎందుకు అవసరమో వివరించాలి మరియు ఫిర్యాదు అందిన ఆరు వారాలలోపు అలా చేయడానికి ప్రయత్నించాలి.
- ix. సేల్స్ ఫోర్స్ వ్యవస్థలో స్టాండర్డ్ టర్న్ అరౌండ్ టైమ్ (TAT) పారామీటర్ చేయబడుతుంది.

x. సీఐసీకి సంబంధించిన ఫిర్యాదులు

1. జాప్యానికి పరిహారం:
సంస్థ/సీఐసీ నిర్దిష్ట సమయ పరిమితి (TAT) లోపు ఫిర్యాదును పరిష్కరించడంలో విఫలమైతే, వర్తించే నియంత్రణ మార్గదర్శకాల ప్రకారం ఫిర్యాదుదారునికి పరిహారం చెల్లించబడుతుంది.
2. తీసుకున్న చర్యల సమాచారం:
ఫిర్యాదు తీరస్కరించబడిన సందర్భాలతో సహా, అన్ని సందర్భాలలోనూ ఫిర్యాదుపై తీసుకున్న చర్య గురించి కంపెనీ ఫిర్యాదుదారునికి తెలియజేయాలి. తీరస్కరణ విషయంలో, తీరస్కరణకు గల కారణాలను స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.
3. తీర్మానం తేదీ:
ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడిన తేదీగా, సవరించిన క్రెడిట్ సమాచార నివేదిక (CIR) ఫిర్యాదుదారునికి పంపబడిన తేదీని పరిగణించబడుతుంది.

IV.3 ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

i. రుణాలు మరియు డిపాజిట్లు:

1. స్థాయి 1

పైన పేర్కొన్న సెక్షన్ IV.1లో పేర్కొన్న విధంగా కస్టమర్ ఫిర్యాదును ఏవైనా పద్ధతులు/భానల్ల ద్వారా సమర్పించవచ్చు. పరిష్కారానికి మొదటి అంశం రుణ ఖాతా యొక్క సేవా శాఖ. సంబంధిత బ్రాంచ్ హెడ్ ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి బాధ్యత వహించే మొదటి వ్యక్తి.

2. స్థాయి 2

బిజినెస్ హెడ్ అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ తన ఫిర్యాదును ప్రాంతీయ ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారులకు లేదా GROలకు (వారి సంబంధిత ఇమెయిల్ ఐడిలలో) పోస్ట్ చేయవచ్చు, దాని వివరాలు వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంటాయి.

3. స్థాయి 3

ప్రాంతీయ GRO అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, ఫిర్యాదును nodalofficer@pnbhousing.com వద్ద సెంట్రల్ నోడల్ అధికారికి తెలియజేయవచ్చు.

A ప్రత్యామ్నాయంగా, కస్టమర్లు ది గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్‌కు ఈ చిరునామాలో వ్రాయవచ్చు:
PNB హౌసింగ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్, 9వ అంతస్తు, అంతరిక్ష భవన్, 22 కస్తూర్బా గాంధీ మార్గ్, న్యూఢిల్లీ - 110001

గమనిక: - దయచేసి కవరు వైభాగంలో 'ఫిర్యాదుల పరిష్కారం' అని పేర్కొనండి.

4. స్థాయి 4

పైన పేర్కొన్న త్రైమాసికాల నుండి ఒక నెలలోపు కస్టమర్ సంతృప్తి చెందేలా ఫిర్యాదును పరిష్కరించకపోతే, కస్టమర్ క్రింద ఇవ్వబడిన చిరునామాలో నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్‌ను సంప్రదించవచ్చు:

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

ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం నోటీసు బోర్డులో ప్రదర్శించబడుతుంది మరియు శాఖలో నిర్వహించబడే కస్టమర్ సమాచార ఫోల్డర్లో భాగంగా ఉంటుంది. ఇది వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచబడింది.

ii. **భీమా:**

1. **స్థాయి 1**

పైన పేర్కొన్న సెక్షన్ 15.4లో పేర్కొన్న విధంగా కస్టమర్ ఫిర్యాదును ఏవైనా పద్ధతులు/చానెల్స్ ద్వారా సమర్పించవచ్చు. మొదటి పరిష్కారం కస్టమర్ బీమా పాలసీని తీసుకున్న సేవా శాఖ. సంబంధిత బ్రాంచ్ హెడ్ ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి బాధ్యత వహించే మొదటి వ్యక్తి.

2. **స్థాయి 2**

వ్యాపార అధిపతి అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ తన ఫిర్యాదును nodalofficer@pnbhousing.com వద్ద గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ కు పోస్ట్ చేయవచ్చు. లేదా కస్టమర్ నేరుగా Jaspreet.kalra@pnbhousing.com వద్ద ప్రిన్సిపల్ ఆఫీసర్ (ఇన్చార్జ్) కి కూడా వ్రాయవచ్చు.

3. **స్థాయి 3**

అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, ఎప్పుడైనా కస్టమర్ <https://bimabharosa.irda.gov.in/> కు లాగిన్ అవ్వడం ద్వారా IGMS ద్వారా ఆన్ లైన్ లో ఫిర్యాదును నమోదు చేసుకోవచ్చు లేదా కస్టమర్ IRDAI టోల్ ఫ్రీ నంబర్ 155255 లేదా కస్టమర్ కేర్ నంబర్ 18004254732 కు కాల్ చేయవచ్చు లేదా complaints@irdai.gov.in కు ఇమెయిల్ పంపవచ్చు.

4. **స్థాయి 4**

అరుదైన సందర్భాల్లో, కస్టమర్ అందుకున్న పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ ను బీమా అంబుడ్స్ మన్ కు మార్గనిర్దేశం చేయవచ్చు.

IV.4 సమయ శ్రేణి

ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి పట్టే సమయం సమస్య యొక్క స్వభావం మరియు సంక్లిష్టతపై ఆధారపడి ఉంటుంది. అన్ని ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి గల గరిష్ట సమయ పరిమితిని పర్యవేక్షించడానికి మరియు పర్యవేక్షణ చేయడానికి, కంపెనీ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ప్రకారం వీలైనంత తక్కువ సమయంలో ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.

కింద పేర్కొన్న విధంగా అన్ని ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి ఒక కాలపరిమితిని పాటించడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది.

ఫిర్యాదు వైపు	సమయ వ్యవధి
రుణం & డిపాజిట్లు	10 working days
భీమా	14 days
CIC	21 days

IV.5 ఫిర్యాదుల పర్యవేక్షణ మరియు సమీక్ష

1. అన్ని బహిరంగ ఫిర్యాదులను సిద్ధం చేసి, అన్ని వాటాదారులతో పంచుకోవడానికి ఒక MIS, కేసు పరిష్కారం కోసం ఎన్ని రోజులు పెండింగ్ లో ఉందో హైలైట్ చేస్తుంది.

2. గ్రీడ్స్ పై రెగ్యులేటర్ నుండి అందిన ఫిర్యాదులను సెక్షన్ IV.2 లో పేర్కొన్న విధంగా నిర్వహించాలి..
3. కస్టమర్ సర్వీస్ & ఫిర్యాదుల పరిష్కార కమిటీ కాలానుగుణంగా ఫిర్యాదులను సమీక్షిస్తుంది మరియు సమీక్ష సమావేశం తర్వాత విడుదల చేసే నిమిషాలు.
4. కస్టమర్ సర్వీస్ మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార కమిటీ దీనికి బాధ్యత వహిస్తుంది:
 - i. అందుకున్న ఫిర్యాదుదారుల స్థితిని మరియు వివిధ ఫిర్యాదులపై తీసుకున్న చర్యలను క్రమం తప్పకుండా సమావేశమై సమీక్షిస్తుంది.
 - ii. ఫిర్యాదుల సంభవాన్ని తగ్గించడానికి ప్రామాణిక ప్రతిస్పందనలు మరియు దిద్దుబాటు చర్యలను రూపొందించండి.
 - iii. కస్టమర్ సేవల నాణ్యతపై అభిప్రాయాన్ని మూల్యాంకనం చేయడం జరుగుతుంది.
 - iv. కస్టమర్ సేవలకు సంబంధించిన అన్ని నియంత్రణ సూచనలను పాటించారని నిర్ధారించుకోండి.
 - v. ఫిర్యాదులను తగ్గించడానికి ఫిర్యాదుల రకం/ఫిర్యాదులను మరియు దిద్దుబాటు పద్ధతులను పర్యవేక్షించండి.

IV.6 అవుట్ సోర్స్డ్ సేవలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కారం (రికవరీ ఏజెంట్లు/DSA/DMAలు/IT విక్రేత)

1. పైన వివరించిన విధంగా, అవుట్ సోర్స్డ్ ఏజెన్సీ అందించే సేవలకు సంబంధించిన సమస్యలను ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం కింద సముచితంగా పరిష్కరించబడతాయి.
2. సాధారణంగా, కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులు/ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి 30 రోజుల కాలపరిమితిని ఇవ్వవచ్చు. HFC ప్రతినిధి/కొరియర్ లేదా DSA ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనకు పాల్పడినట్లు లేదా ఈ కోడ్ను ఉల్లంఘించినట్లు కస్టమర్ నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందితే, ఫిర్యాదును దర్యాప్తు చేయడానికి మరియు నిర్వహించడానికి మరియు నష్టాన్ని భర్తీ చేయడానికి తగిన చర్యలు ప్రారంభించబడతాయి. తగిన చర్య తీసుకోవాలని సంబంధిత విభాగానికి తెలియజేయబడుతుంది.
3. రికవరీ ఏజెన్సీల ప్రవర్తనా నియమావళి ఉల్లంఘనకు సంబంధించి PNBHFL అందుకున్న ఫిర్యాదులను తీవ్రంగా పరిగణిస్తాము.
4. ఫిర్యాదు/ఫిర్యాదు దాఖలు చేయబడినప్పుడు, సంబంధిత రుణగ్రహీత దాఖలు చేసిన ఫిర్యాదు/ఫిర్యాదు పరిష్కారమయ్యే వరకు PNBHFL రికవరీ ఏజెన్సీలకు కేసులను ఫార్వార్డ్ చేయదు. అయితే, రుణగ్రహీత నిరంతరం పనికిమాలిన/చిరాకు పుట్టించే ఫిర్యాదులు చేస్తున్నాడని తగిన రుజువుతో PNBHFLకి నమ్మకం కలిగితే, ఫిర్యాదు/ఫిర్యాదు పెండింగ్ లో ఉన్నప్పటికీ రికవరీ ఏజెంట్ల ద్వారా రికవరీ చర్యలను కొనసాగించవచ్చు. రుణగ్రహీత బకాయిల విషయం సబ్ జ్యూడిస్ లో ఉంటే, పరిస్థితులను బట్టి, రికవరీ ఏజెన్సీలకు విషయాన్ని సూచించడంలో PNBHFL అత్యంత జాగ్రత్త వహిస్తుంది.

IV.7 వికలాంగుల నుండి ఫిర్యాదులు

వికలాంగులు తమ ఫిర్యాదులను నమోదు చేసుకోవడానికి అన్ని మార్గాలు అందుబాటులో ఉంటాయి. వాక్-ఇన్ కస్టమర్లకు, అవసరమైన సహాయం కస్టమర్ సర్వీస్ మేనేజర్ ద్వారా అందించబడుతుంది. పైన వివరించిన విధంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం కింద వికలాంగుల ఫిర్యాదులను పరిష్కరించేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

V. రికార్డుల నిర్వహణ

కంపెనీకి అందిన ప్రతి ఫిర్యాదు/ఫిర్యాదు రికార్డు మరియు దాని పరిష్కారానికి తీసుకున్న చర్యలు పరిష్కారం అయిన తేదీ నుండి కనీసం 8 సంవత్సరాల పాటు భద్రపరచబడతాయి.

VI. విధాన వ్యాప్తి

ఈ పాలసీ కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో పబ్లిక్ డొమైన్ లో హోస్ట్ చేయబడుతుంది.

VII. శాఖలలో తప్పనిసరి ప్రదర్శన

- ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి(ల) పేరు, చిరునామా మరియు సంప్రదింపు నంబర్ పబ్లిక్ డొమైన్ లో అందుబాటులో ఉంచబడ్డాయి.
- ఈ పాలసీ సమాచారం కోసం శాంక్షన్ లెటర్ / MITC / ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ / వెబ్ సైట్ / బ్రాంచ్ డిస్కం బోర్డులలో ముద్రించబడింది.
- కస్టమర్లకు HFC నిబద్ధతల నియమావళి/ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ వెబ్ సైట్ / బ్రాంచ్ డిస్కం బోర్డులలో అందుబాటులో ఉన్నాయి.

VIII. సమీక్ష

నిబంధనలకు ఏవైనా సవరణలు, సవరణలు లేదా అనుబంధాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవడానికి లేదా కాలానుగుణంగా ఇతర వర్తించే చట్టాల ద్వారా సూచించబడిన విధంగా ఈ విధానాన్ని కాలానుగుణంగా సవరించవచ్చు, సవరించవచ్చు లేదా అనుబంధంగా చేయవచ్చు. ఈ పాలసీని కనీసం ఏటా లేదా వర్తించే నియమాలు మరియు నిబంధనల ప్రకారం అవసరమైనప్పుడు సమీక్షించాలి.

వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరు యొక్క సమగ్ర యొక్క ఏకీకృత నివేదికను త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన సమీక్ష కోసం బోర్డు/కమిటీకి సమర్పించాలి.