



ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ପଦ୍ଧତି ଉପରେ ନୀତି  
ର  
ପିଏନବି ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍

## Table of Contents

I. ପରିଚୟ.....	4
II. ପରିସର:.....	4
III. ସଂଜ୍ଞା .....	4
IV. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପ୍ରକ୍ରିୟା  .....	4
IV.1 ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ପଦ୍ଧତି.....	4
IV.2 ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ.....	5
IV.3 ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା.....	6
IV.4 ସମୟ ଫ୍ରେମ୍   .....	7
IV.5 ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ତଦାରଖ ଏବଂ ସମୀକ୍ଷା.....	7
IV.6 ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ସେବା (ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟ/DSA/DMA/IT ବିକ୍ରେତା) ସମ୍ପର୍କୀୟ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ .....	8
IV.7 ଅକ୍ଷୟ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଠାରୁ ଅଭିଯୋଗ .....	8
V. ରେକର୍ଡଗୁଡ଼ିକର ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ   .....	8
VI. ନୀତିର ପ୍ରସାର .....	8
VII. ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପ୍ରଦର୍ଶନ.....	8

### ସଂସ୍କରଣ ଇତିହାସର ସାରାଂଶ

ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି	ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ
ଦ୍ୱା by ାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ ହୋଇଥିବା ନୀତି	ମୁଖ୍ୟ ପରିଚାଳନା ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସେବା
ପଲିସି ନବୀକରଣର ଶେଷ ତାରିଖ	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
ବର୍ତ୍ତମାନର ସଂଶୋଧନ ତାରିଖ/ନାମ	January 21, 2026/V6.0

# ଗିଭାନ୍ସ ପ୍ରତିକାର ପଦ୍ଧତି ଉପରେ ନୀତି

(ମାଷ୍ଟର ସର୍ବୁଲାର - ଫେୟାର ପ୍ରକ୍ଟିସ୍ କୋଡର ପାରା 4.6 (ଖ) ଅନୁଯାୟୀ)

## I. ପରିଚୟ

ପ୍ରତିଯୋଗିତାମୂଳକ ବ୍ୟାଜିଙ୍ଗ ଏବଂ ଆର୍ଥିକ ସେବାର ବର୍ତ୍ତମାନର ପରିସ୍ଥିତିରେ, ସ୍ଥାୟୀ ବ୍ୟବସାୟିକ ଅଭିବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ସେବାରେ ଉତ୍କର୍ଷତା ହେଉଛି ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଉପକରଣ। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗ ଏକ ସେବା ସଂଗଠନର ବ୍ୟବସାୟର ଏକ ଅଂଶ। ଏକ ଦାୟିତ୍ୱବାନ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ସଂସ୍ଥା ଭାବରେ, ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସମୟାନୁବର୍ତ୍ତୀ ସମାଧାନ ଏବଂ ଏପରି ଅଭିଯୋଗରୁ ଶିକ୍ଷା ଆଧାରରେ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଉନ୍ନତି ସେବା ସଂସ୍କୃତିର ପ୍ରମୁଖ ବାହକ। ଭଲ ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟିର ସ୍ତର ବୃଦ୍ଧି କରିବା ହେଉଛି କମ୍ପାନୀର ପ୍ରମୁଖ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ। ନୂତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆକର୍ଷିତ କରିବା ଏବଂ ଆମର ବ୍ରାଣ୍ଡ ଆୟାସାତର ଥିବା ବିଦ୍ୟମାନ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବଜାୟ ରଖିବା ପାଇଁ ଏହା ଅତ୍ୟନ୍ତ ଜରୁରୀ।

## II. ପରିସର

ଏହି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପଦ୍ଧତି ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗର ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବା ନୀତିକୁ ପରିଭାଷିତ କରେ।

## III. ସଂଜ୍ଞା

ଅଭିଯୋଗ ହେଉଛି ଏକ ସଂଗଠନ ପ୍ରତି କରାଯାଇଥିବା ଅସନ୍ତୋଷର ଏକ ପ୍ରକାଶନ, ଯାହା ଏହାର ଉତ୍ପାଦ, ସେବା, କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପ୍ରକ୍ରିୟା ସହିତ ଜଡ଼ିତ, ଯେଉଁଠାରେ ଏକ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା କିମ୍ବା ସମାଧାନ ସ୍ପଷ୍ଟ କିମ୍ବା ପରୋକ୍ଷ ଭାବରେ ଆଶା କରାଯାଏ।

ଯଦି ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରିବାର ଅଧିକାର ଅଛି। କମ୍ପାନୀ ସହିତ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରିବାର ଚାରୋଟି ମୁଖ୍ୟ ଉପାୟ ଅଛି - ଶାଖାରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ, ଯୋଗାଯୋଗ କେନ୍ଦ୍ରକୁ ଟେଲିଫୋନ୍ ଦ୍ୱାରା, ଡାକ ଦ୍ୱାରା, ମୋବାଇଲ୍/ୱେବ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଏବଂ ଇ-ମେଲ୍ ଦ୍ୱାରା। ଏହି ସମସ୍ତ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ଦକ୍ଷ ଏବଂ ଶୀଘ୍ର ପରିଚାଳନା କରାଯିବା ଉଚିତ। ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୁଏ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଯଦି ସେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ନିୟାମକଙ୍କ ପାଖକୁ ଯାଇପାରିବେ।

## IV. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପ୍ରକ୍ରିୟା |

ଯେକୌଣସି ଚ୍ୟାନେଲରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗକୁ ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କ ପରିଚାଳନା (CRM) ସିଷ୍ଟମ, ବିକ୍ରୟ ବଳରେ ଯଥାକ୍ରମେ ରେକର୍ଡ କରାଯିବା ଉଚିତ। ରିପୋର୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ୟାର ବିସ୍ତୃତ ବିଶ୍ଳେଷଣ କରିବା ପରେ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ତିନୋଟି P, ଯଥା ବ୍ୟକ୍ତି, ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅଧୀନରେ ବର୍ଗୀକୃତ କରାଯାଇଛି।

### IV.1 ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ପଦ୍ଧତି

- i. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆଗମନ: ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ, ଗ୍ରାହକମାନେ ଆମର ଶାଖାଗୁଡ଼ିକୁ ପରିଦର୍ଶନ କରିପାରିବେ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକାର ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ।
- ii. ଇ-ମେଲ୍: ଗ୍ରାହକମାନେ ଇମେଲରେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ସେୟାର କରିପାରିବେ (ଇମେଲ୍ ଆଇଡିର ବିବରଣୀ ଏହି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଉପରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ବିଭାଗରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି)।

- iii. ଫୋନ୍ କଲ୍: ଗ୍ରାହକମାନେ ଆମର ଯୋଗାଯୋଗ କେନ୍ଦ୍ର କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀଙ୍କ ସହ କଥା ହେବା ପାଇଁ ଏକ ଟୋଲ୍-ଫ୍ରି ନମ୍ବର 1800 120 8800 ଉପଲବ୍ଧ।
- iv. ଚିଠି / ଭୌତିକ ଚିଠିପତ୍ର (BO/RBI କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରାଯାଇ ବ୍ୟତୀତ): ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ କିମ୍ବା ବରିଷ୍ଠ ପରିଚାଳନା ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମସ୍ତ ଭୌତିକ ଚିଠିପତ୍ର (ମୂଳ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ସମେତ), କମ୍ପାନୀର ପ୍ରକାଶିତ ଠିକଣାରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଏ।
- v. ୱେବସାଇଟ୍: ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ସ୍ୱୟଂ-ସେବା ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ମାଧ୍ୟମ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯାଇଛି। ଗ୍ରାହକମାନେ ସିଧାସଳଖ ଆମର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକୃତ କରିପାରିବେ।
- vi. ନିୟମାବଳୀ/ବୈଧାନିକ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ: NHB (GRIDS), PMO (CPGRAM) ସରକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଏବଂ ଯେକୌଣସି BFSI ଉପାଦାନ (PNBHFL ଦ୍ୱାରା କାରବାର କରାଯାଇଥିବା) ପାଇଁ ପ୍ରାପ୍ତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ନିୟମାବଳୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଇତ୍ୟାଦି ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ବିକ୍ରୟ ବଳ ମାଧ୍ୟମରେ ଦାଖଲ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ କରାଯାଏ।

### IV.2 ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ

- i. ବିଭିନ୍ନ ଉତ୍ସରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ସମସ୍ତ ବୃଦ୍ଧି ହୋଇଥିବା ମାମଲାଗୁଡ଼ିକୁ ସେଲ୍ ଫୋର୍ସ (CRM ସିଷ୍ଟମ)ରେ "କେସ୍" ଭାବରେ ରେକର୍ଡ୍ କରାଯିବ।
- ii. ସେଲ୍ ଫୋର୍ସରେ ସୃଷ୍ଟି ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ମାମଲାକୁ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ସେବା ଦଳରେ କ୍ରମ କରାଯିବ।
- iii. ଏକ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏକ ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ର (ଇମେଲ୍ ଏବଂ/କିମ୍ବା SMS ମାଧ୍ୟମରେ) ପଠାଯିବ ଯେଉଁଥିରେ କେସ୍ ରେକର୍ଡ୍ ନମ୍ବର ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ। ଡିଲିଂ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ପଦବୀ ସହିତ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ର ମଧ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପଠାଯିବ (ଇମେଲ୍ ଏବଂ/କିମ୍ବା SMS ମାଧ୍ୟମରେ)।
- iv. ଅଭିଯୋଗକୁ ସିଷ୍ଟମରେ ବର୍ଗୀକୃତ କରିବା ପାଇଁ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ସେବା ଦଳ।
- v. କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ସେବା ଦଳ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବେ ଏବଂ ସମାଧାନ ପାଇଁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଶାଖା ଦଳକୁ ଦାୟିତ୍ୱ ଦେବେ। ଯଦି ଚିହ୍ନଟ ହୁଏ, ତେବେ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ସେବା ଦଳ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ଦଳ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବେ।
- vi. ପଠାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ, ଶାଖା ଦଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରି ତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବେ। ସମାଧାନ ପରେ, ସମାଧାନର ବିବରଣୀ ବିକ୍ରୟ ବଳରେ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ ଏବଂ ଆଲୋଚନାକୁ ବନ୍ଦ କରିବା ପାଇଁ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ସେବା ଦଳକୁ ଫେରାଇ ଦିଆଯିବ।
- vii. କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ସେବା ଦଳ ଉତ୍ତର ପ୍ରତ୍ୟାକ୍ଷ କରିବେ ଏବଂ ଯଦି ସମାଧାନ ସନ୍ତୋଷଜନକ ନହୁଏ, ତେବେ ମାମଲାକୁ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ମନ୍ତବ୍ୟ ସହିତ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଦାୟୀ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ମୁନିଟ୍ / ଦଳକୁ ଫେରାଇ ଦିଆଯିବ।
- viii. ଶେଷରେ ମାମଲାଟି ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପରେ, କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ସେବା ଦଳ/ଶାଖା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କର ଚୁଡ଼ାନ୍ତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପଠାଇବେ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଉତ୍ତର ଦେବା ପାଇଁ ଅଧିକ ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ ତାହା ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବେ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପାଇବାର ଛଅ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଏହା କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବେ।
- ix. ସେଲ୍ ଫୋର୍ସ ସିଷ୍ଟମରେ ୱାଣ୍ଟାଉଟ୍ ଚର୍ଚ୍ଚିତ ଆରାଉଣ୍ଡ ଟାଇମ୍ (TAT) ପାରାମିଟରାଇଜେସନ୍ କରାଯିବ।
- x. CIC ସମ୍ପର୍କୀୟ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ
  - 1. ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ: ଯଦି କମ୍ପାନୀ/ସିଆଇସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କାର୍ଯ୍ୟ ସମାପ୍ତି ସମୟ (TAT) ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବାରେ ଅସମର୍ଥ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ନିୟମାବଳୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

2. ନିଆଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟର ସୂଚନା:  
ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ହୋଇଥିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ସମେତ ସମସ୍ତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ନିଆଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ବିଷୟରେ କମ୍ପାନୀ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଜଣାଇବ । ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର କାରଣ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।
3. ସମାଧାନର ତାରିଖ:  
ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ତାରିଖକୁ ସେହି ତାରିଖ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଯେତେବେଳେ ସଂଶୋଧନ କରାଯାଇଥିବା କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ରିପୋର୍ଟ (CIR) ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସହ ସେୟାର କରାଯାଇଛି ।

### IV.3 ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା

#### i. ରଣ ଏବଂ ଜମା:

##### 1. ସ୍ତର 1

ଉପରୋକ୍ତ ଧାରା IV.1 ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଯେକୌଣସି ଉପାୟ/ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ । ପ୍ରତିକାରର ପ୍ରଥମ ବିନ୍ଦୁ ହେବ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟର ସେବା ଶାଖା । ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଶାଖା ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରଥମ ବ୍ୟକ୍ତି ହେବେ ।

##### 2. ସ୍ତର 2

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟବସାୟ ମୁଖ୍ୟଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଆଞ୍ଚଳିକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ କିମ୍ବା GRO (ସେମାନଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଇମେଲ୍ ଆଇଡିରେ) କୁ ପୋଷ୍ଟ କରିପାରିବେ ଯାହାର ବିବରଣୀ ଝେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।

##### 3. ସ୍ତର 3

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଆଞ୍ଚଳିକ GRO ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକୁ nodalofficer@pnbhousing.com ରେ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଯାଇପାରିବ ।

ବିକଳ୍ପ ଭାବରେ, ଗ୍ରାହକମାନେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଏହି ଠିକଣାରେ ଲେଖିପାରିବେ:  
ପିଏନବି ହାଉସିଂ ଫାଉଣ୍ଡେସନ୍ ଲିମିଟେଡ୍, ଏମ୍ ମହଲା, ଅନ୍ତରୀକ୍ଷ ଭବନ, ୨୨ କସ୍ଟରବା ଗାନ୍ଧୀ ମାର୍ଗ, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ - ୧୧୦୦୦୧

*ଟିପ୍ପଣୀ: - ଦୟାକରି ଲିଫାଫାର ଉପରେ 'ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର' ଉଲ୍ଲେଖ କରନ୍ତୁ ।*

##### 4. ସ୍ତର 4

ଉପରୋକ୍ତ ଚୈତ୍ଵାସିକରୁ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଅନୁଯାୟୀ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନହେଲେ, ଗ୍ରାହକ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଠିକଣାରେ ନ୍ୟାସନାଲ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ:

**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](http://www.nhb.org.in)

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ନୋଟିସ ବୋର୍ଡରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ଏବଂ ଏହା ଶାଖାରେ ପରିଚାଳିତ ଗ୍ରାହକ ସୂଚନା ଫୋଲ୍ଡରର ଏକ ଅଂଶ ହେବ । ଏହା ଝେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ।

#### ii. ବୀମା:

##### 1. ସ୍ତର 1

ଉପରୋକ୍ତ ଧାରା 15.4 ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଯେକୌଣସି ଉପାୟ / ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ । ପ୍ରତିକାରର ପ୍ରଥମ ବିନ୍ଦୁ ହେବ ସେବା ଶାଖା ଯେଉଁଠାରୁ ଗ୍ରାହକ ବୀମା ପଲିସି ନେଇଥିଲେ । ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଶାଖା ମୁଖ୍ୟ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ପ୍ରଥମ ବ୍ୟକ୍ତି ହେବେ ।

**2. ସ୍ତର 2**

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟବସାୟ ମୁଖ୍ୟଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ nodalofficer@pnbhousing.com ରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଇପାରିବେ। କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ Jaspreet.kalra@pnbhousing.com ରେ ସିଧାସଳଖ ପ୍ରମୁଖ ଅଧିକାରୀ (ବୀମା)ଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ଲେଖିପାରିବେ।

**3. ସ୍ତର 3**

ଯଦି ତଥାପି ଗ୍ରାହକ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ଗ୍ରାହକ <https://bimabharosa.irda.gov.in/> ରେ ଲଗ୍ ଇନ୍ କରି IGMS ମାଧ୍ୟମରେ ଅନଲାଇନରେ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ IRDAI ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର 155255 କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବର 18004254732 ରେ କଲ୍ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା [complaints@irdai.gov.in](mailto:complaints@irdai.gov.in) କୁ ଇମେଲ୍ ପଠାଇପାରିବେ।

**4. ସ୍ତର 4**

କୃତ୍ରି ଷ୍ଟେଟୁରେ, ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପ୍ରାପ୍ତ ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବୀମା ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଇପାରିବ।

### IV.4 ସମୟ ଫ୍ରେମ୍ |

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ସମୟସୀମା ସମସ୍ୟାର ପ୍ରକୃତି ଏବଂ ଜଟିଳତା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିବ। କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ବୃତ୍ତିର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଉପର ସମୟସୀମା ଡବାରଖ ଏବଂ ଡବାରଖ କରିବା ପାଇଁ ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ଅନୁଯାୟୀ ଯଥାସମ୍ଭବ ସର୍ବନିମ୍ନ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ।

ନିମ୍ନଲିଖିତ ଭାବରେ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ସମୟସୀମା ବଜାୟ ରଖିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରୟାସ

ଅଭିଯୋଗ ଆଡକୁ	ସମୟ ସୀମା
ରଣ & ଜମା	10 working days
ବୀମା	14 days
CIC	21 days

### IV.5 ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ଡବାରଖ ଏବଂ ସମୀକ୍ଷା

1. ସମସ୍ତ ଖୋଲା ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଏକ MIS ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯିବ ଏବଂ ସମସ୍ତ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ସହ ସେୟାର କରାଯିବ ଯେଉଁଥିରେ ମାମଲା ସମାଧାନ ପାଇଁ କେତେ ଦିନ ଅପେକ୍ଷାରେ ଅଛି ତାହା ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।
2. GRIDS ଉପରେ ନିୟାମକଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ଧାରା IV.2 ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ପଦ୍ଧତିରେ ପରିଚାଳନା କରାଯିବ।
3. ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କମିଟି ଦ୍ୱାରା ସମୟ ସମୟରେ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ସମୀକ୍ଷା ବୈଠକ ପରେ ପ୍ରକାଶିତ ହେବାକୁ ଥିବା ବିବରଣୀ।
4. ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କମିଟି ଦାୟୀ ରହିବେ:
  - i. ନିୟମିତ ଭାବରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଭେଟି ସେମାନଙ୍କର ସ୍ଥିତି ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ନିଆଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ସମୀକ୍ଷା କରନ୍ତୁ।
  - ii. ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରକୋପ ହ୍ରାସ କରିବା ପାଇଁ ମାନକ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଏବଂ ସଂଶୋଧନମୂଳକ କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରନ୍ତୁ।
  - iii. ଗ୍ରାହକ ସେବାର ଗୁଣବତ୍ତା ଉପରେ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ମତାମତ ଅନୁସରଣ କରାଯାଏ।
  - iv. ଗ୍ରାହକ ସେବା ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ସମସ୍ତ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରାଯାଉଛି ବୋଲି ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ।
  - v. ଅଭିଯୋଗ ହ୍ରାସ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରକାର ଏବଂ ସଂଶୋଧନମୂଳକ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ଉପରେ ନଜର ରଖନ୍ତୁ।

## IV.6 ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ସେବା (ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟ/DSA/DMA/IT ବିକ୍ରେତା) ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ

1. ଉପରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏଜେଣ୍ଟ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ପରିଚାଳନା କରାଯିବ।
2. ସାଧାରଣତଃ, ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗକୁ ପସନ୍ଦ କରିବା ପାଇଁ 30 ଦିନର ସମୟ ସୀମା ଦିଆଯାଇପାରେ। ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ ଯେ HFCର ପ୍ରତିନିଧି/କୋରିଅର୍ କିମ୍ବା DSA କୌଣସି ଅନୁଚିତ ଆଚରଣରେ ଲିପ୍ତ ଅଛନ୍ତି କିମ୍ବା ଏହି ସଂହିତାର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରି କାର୍ଯ୍ୟ କରିଛନ୍ତି, ତେବେ ତଦନ୍ତ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ପରିଚାଳନା ଏବଂ କ୍ଷତି ପୂରଣ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଆରମ୍ଭ କରାଯିବ। ଉପଯୁକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସଂସ୍ଥାକୁ ସୂଚିତ କରାଯିବ।
3. ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଆଚରଣ ସଂହିତାର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ସମ୍ପର୍କରେ PNBHFL ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ଗଠାବଦ୍ଧତା ସହ ବିଚାର କରାଯିବ।
4. ଯେଉଁଠାରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇଛି, ସେଠାକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ PNBHFL ମାମଲାଗୁଡ଼ିକୁ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକୁ ପଠାଇବ ନାହିଁ। ତଥାପି, ଯେଉଁଠାରେ PNBHFL ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରମାଣ ସହିତ ନିଶ୍ଚିତ ହୁଏ ଯେ ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିରନ୍ତର ଭାବରେ ଅଯଥା/ଉତ୍ତେଜକ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇଛି, ସେଠାକୁ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗ ବିଚାରାଧୀନ ଥିଲେ ମଧ୍ୟ ଏହା ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଜାରି ରଖିପାରିବ। ଯେଉଁଠାରେ ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦେୟର ବିଷୟ ବିଚାରାଧୀନ ଥାଇପାରେ, ପରିସ୍ଥିତି ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି PNBHFL ଯଥାସମ୍ଭବ ସତର୍କତା ଅବଲମ୍ବନ କରିବ ଏବଂ ଏହି ମାମଲାକୁ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକୁ ପଠାଇବ।

## IV.7 ଅକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଠାରୁ ଅଭିଯୋଗ

ଅକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଚ୍ୟାନେଲ ଉପଲବ୍ଧ ରହିବ। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକ ସେବା ପରିଚାଳକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକ ସହାୟତା ଯୋଗାଇ ଦିଆଯିବ। ଉପରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ କମ୍ପାନୀ ଅକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

## V. ରେକର୍ଡଗୁଡ଼ିକର ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ |

କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗର ରେକର୍ଡ ଏବଂ ଏହାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ନିଆଯାଇଥିବା ପଦକ୍ଷେପଗୁଡ଼ିକୁ ସମାଧାନ ତାରିଖରୁ ସର୍ବନିମ୍ନ 8 ବର୍ଷ ପାଇଁ ସଂରକ୍ଷିତ ରଖାଯିବ।

## VI. ନୀତିର ପ୍ରସାର

ଏହି ନୀତି କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ସାର୍ବଜନୀନ ତଥାମାନଙ୍କୁ ହୋଷ୍ଟ କରାଯିବ।

## VII. ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପ୍ରଦର୍ଶନ

- i. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ, ଠିକଣା ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ସାର୍ବଜନୀନ ତଥାମାନଙ୍କୁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯାଇଛି।

- ii. ସୂଚନା ପାଇଁ ଏହି ନୀତି ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର / MITC / ଫେୟାର ପ୍ରକ୍ରିୟା କୋଡ୍ / ୱେବସାଇଟ୍ / ଶାଖା ପ୍ରଦର୍ଶନ ବୋର୍ଡରେ ପୁସ୍ତିକ ହୋଇଛି।
- iii. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପ୍ରତି HFCର ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧତା ସଂହିତା / ମେଳା ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ୱେବସାଇଟ୍ / ଶାଖା ପ୍ରଦର୍ଶନ ବୋର୍ଡରେ ଉପଲବ୍ଧ।

## VIII. ସମୀକ୍ଷା

ଏହି ନୀତିକୁ ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧନ, ସଂଶୋଧିତ କିମ୍ବା ପରିପୂରକ କରାଯାଇପାରେ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ନିୟମାବଳୀର ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ, ସଂଶୋଧନ କିମ୍ବା ପରିପୂରକ କିମ୍ବା ସମୟ ସମୟରେ ଅନ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହୋଇପାରିବ। ନୀତିଟି ଅତି କମରେ ବାର୍ଷିକ କିମ୍ବା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟମ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ।

ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାର ଏକ ସମୀକ୍ଷା ରିପୋର୍ଟ, ସମୀକ୍ଷା ପାଇଁ ପ୍ରତି ଟ୍ରେନାସିକରେ ବୋର୍ଡ/କମିଟିକୁ ପଠାଯିବ।