



ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ 'ਤੇ ਨੀਤੀ  
ਦੇ  
ਪੀਐਨਬੀ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਟਿਡ

## Table of Contents

I.	ਜਾਣ-ਪਛਾਣ .....	4
II.	ਸਕੋਪ: .....	4
III.	ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ.....	4
IV.	ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ .....	4
	IV.1 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ .....	5
	IV.2 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ .....	5
	IV.3 ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ .....	6
	IV.4 ਸਮਾ ਸੀਮਾ .....	7
	IV.5 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ .....	8
	IV.6 ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਸੇਵਾਵਾਂ (ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ/ਡੀਐਸਏ/ਡੀਐਮਏ/ਆਈਟੀ ਵਿਕਰੇਤਾ) ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ .....	8
	IV.7 ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ .....	9
V.	ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦੀ ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ.....	9
VI.	ਨੀਤੀ ਦਾ ਪ੍ਰਸਾਰ .....	9
VII.	ਸਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਲਾਜ਼ਮੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨੀ .....	9
VIII.	ਸਮੀਖਿਆ.....	10

## ਸੰਸਕਰਣ ਇਤਿਹਾਸ ਦਾ ਸੰਖੇਪ

ਦੁਆਰਾ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ	ਬੋਰਡ ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਦਾ
ਨੀਤੀ ਖਰੜਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਦੁਆਰਾ	ਮੁਖੀ ਸੰਚਾਲਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ
ਪਾਲਿਸੀ ਦੇ ਨਵੀਨੀਕਰਨ ਦੀ ਆਖਰੀ ਮਿਤੀ	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
ਮੌਜੂਦਾ ਸੋਧ ਮਿਤੀ/ਨੰਬਰ	January 21, 2026/V6.0

# ਗੁੰਵੈਂਸ ਰਿਡਰੈਸਲ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ 'ਤੇ ਨੀਤੀ

(ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ ਦੇ ਪੈਰਾ 4.6 (ਬੀ) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ - ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ)

## I. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਪ੍ਰਤੀਯੋਗੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਉੱਤਮਤਾ ਨਿਰੰਤਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਵਿਕਾਸ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਾਧਨ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਇੱਕ ਸੇਵਾ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹਨ। ਇੱਕ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਇਕਾਈ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਹੱਲ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੋਂ ਸਿੱਖਿਆ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਸੇਵਾ ਸੱਭਿਆਚਾਰ ਦੇ ਮੁੱਖ ਚਾਲਕ ਹਨ। ਚੰਗੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦੇ ਪੱਧਰ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਮੁੱਖ ਉਦੇਸ਼ ਹੈ। ਇਹ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਜੋ ਸਾਡੇ ਬ੍ਰਾਂਡ ਅੰਬੈਸਡਰ ਹਨ।

## II. ਸਕੋਪ:

ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਅਪਣਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

## III. ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸੇ ਸੰਗਠਨ ਪ੍ਰਤੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦਾ ਪ੍ਰਗਟਾਵਾ ਹੈ, ਜੋ ਇਸਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਹੱਲ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਜਾਂ ਅਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਦੇ ਚਾਰ ਮੁੱਖ ਤਰੀਕੇ ਹਨ - ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਤੋਂ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਤੱਕ, ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ, ਮੇਬਾਈਲ/ਵੈੱਬ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਸਾਰੇ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਕੋਲ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

## IV. ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਸੰਬੰਧ ਪ੍ਰਬੰਧਨ (CRM) ਸਿਸਟਮ, ਸੇਲਜ਼ ਫੋਰਸ ਵਿੱਚ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮੁੱਦੇ ਦਾ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਤਿੰਨ ਪੀ, ਅਰਥਾਤ ਵਿਅਕਤੀ, ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

## IV.1 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ

- i. ਗਾਹਕ ਆਉਣਾ-ਜਾਣਾ: ਗਾਹਕ ਸਾਡੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ii. ਈ-ਮੇਲ: ਗਾਹਕ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਈਮੇਲ 'ਤੇ ਸਾਂਝੀਆਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ (ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਅਗਲੇ ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਹਨ)।
- iii. ਫੋਨ ਕਾਲਾਂ: ਗਾਹਕ ਲਈ ਸਾਡੇ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਾਲ ਡਾਇਲ ਕਰਨ ਅਤੇ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 1800 120 8800 ਉਪਲਬਧ ਹੈ।
- iv. ਪੱਤਰ / ਭੌਤਿਕ ਪੱਤਰ ਵਿਹਾਰ (BO/RBI ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ): ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ ਜਾਂ ਸੀਨੀਅਰ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਸਾਰੇ ਭੌਤਿਕ ਪੱਤਰ ਵਿਹਾਰ (ਮੂਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਸਮੇਤ), ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਪਤਿਆਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।
- v. ਵੈੱਬਸਾਈਟ: ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸਵੈ-ਸੇਵਾ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਮਾਧਿਅਮ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- vi. ਰੈਗੂਲੇਟਰ/ਸਟੈਚੂਟਰੀ ਅਥਾਰਟੀਆਂ: ਕਿਸੇ ਵੀ BFSI ਉਤਪਾਦ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ PNBHFL ਦੁਆਰਾ ਡੀਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਲਈ NHB (GRIDS), PMO (CPGRAM) ਸਰਕਾਰੀ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਆਦਿ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੇਲਜ਼ ਫੋਰਸ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਟਰੈਕ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

## IV.2 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ

- i. ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਰੋਤਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਸਾਰੇ ਵਧੇ ਹੋਏ ਕੇਸਾਂ ਨੂੰ ਸੇਲਜ਼ ਫੋਰਸ (CRM ਸਿਸਟਮ) ਵਿੱਚ "ਕੇਸਾਂ" ਵਜੋਂ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ii. ਸੇਲਜ਼ ਫੋਰਸ ਵਿੱਚ ਬਣਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਕੇਸਾਂ ਨੂੰ ਕੇਂਦਰੀ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਵਿੱਚ ਕਤਾਰਬੱਧ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- iii. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਸਵੈਚਾਲਿਤ ਰਸੀਦ (ਈਮੇਲ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਐਸਐਮਐਸ ਰਾਹੀਂ) ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੇਸ ਰੈਫਰੈਂਸ ਨੰਬਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਡੀਲਿੰਗ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦਾ ਵਾਲੀ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਗਾਹਕ ਨੂੰ (ਈਮੇਲ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਐਸਐਮਐਸ ਰਾਹੀਂ) ਵੀ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- iv. ਕੇਂਦਰੀ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਕਰੇਗੀ।
- v. ਕੇਂਦਰੀ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਾਖਾ ਟੀਮ ਨੂੰ ਸੌਂਪੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਪਛਾਣ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੇਂਦਰੀ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਸਬੰਧਤ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਟੀਮ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਹੱਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- vi. ਭੇਜੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ, ਬ੍ਰਾਂਚ ਟੀਮ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਉਸਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰੇਗੀ। ਹੱਲ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਹੱਲ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਸੇਲਜ਼ ਫੋਰਸ ਵਿੱਚ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਲਈ ਕੇਂਦਰੀ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਸੌਂਪਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

- vii. ਕੇਂਦਰੀ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਜਵਾਬ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਹੱਲ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਕੇਸ ਨੂੰ ਸਬੰਧਤ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਹੱਲ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਸਬੰਧਤ ਇਕਾਈ/ਟੀਮ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਸੌਂਪਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- viii. ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਅੰਤਮ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕੇਂਦਰੀ ਸੇਵਾ ਟੀਮ/ਸ਼ਾਖਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜੇਗੀ ਜਾਂ ਇਹ ਦੱਸੇਗੀ ਕਿ ਉਸਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਕਿਉਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਛੇ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ।
- ix. ਸਟੈਂਡਰਡ ਟਰਨ ਅਰਾਊਂਡ ਟਾਈਮ (TAT) ਨੂੰ ਸੇਲਜ਼ ਫੋਰਸ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਪੈਰਾਮੀਟਰਾਈਜ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- x. ਸੀਆਈਸੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ
  1. ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ:  
ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ/ਸੀਆਈਸੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਟਰਨਅਰਾਊਂਡ ਟਾਈਮ (ਟੀਏਟੀ) ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੈ, ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
  2. ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਰਵਾਈ ਦਾ ਸੰਚਾਰ:  
ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਰਵਾਈ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਹ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰੱਦ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ।
  3. ਮਤੇ ਦੀ ਮਿਤੀ:  
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਦੀ ਮਿਤੀ ਨੂੰ ਉਹ ਮਿਤੀ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਸੁਧਾਰੀ ਗਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਰਿਪੋਰਟ (CIR) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨਾਲ ਸਾਂਝੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

### IV.3 ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

#### i. ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮਾਂ:

##### 1. ਪੱਧਰ 1

ਗਾਹਕ ਉਪਰੋਕਤ ਭਾਗ IV.1 ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਢੰਗ/ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਨਿਵਾਰਣ ਦਾ ਪਹਿਲਾ ਬਿੰਦੂ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੀ ਸੇਵਾ ਸ਼ਾਖਾ ਹੋਵੇਗੀ। ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਾਖਾ ਮੁਖੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਪਹਿਲਾ ਵਿਅਕਤੀ ਹੋਵੇਗਾ।

##### 2. ਪੱਧਰ 2

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਮੁਖੀ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਖੇਤਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਜਾਂ GROs (ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ 'ਤੇ) ਨੂੰ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਸਦੇ ਵੇਰਵੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣਗੇ।

##### 3. ਪੱਧਰ 3

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਖੇਤਰੀ GRO ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕੇਂਦਰੀ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਕੋਲ [nodalofficer@pnbhousing.com](mailto:nodalofficer@pnbhousing.com) 'ਤੇ ਭੇਜਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਵਿਕਲਪਕ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਇਸ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹਨ:  
ਪੀਐਨਬੀ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਡ, 9ਵੀਂ ਮੰਜਿਲ, ਅੰਤ੍ਰਿਕਸ ਭਵਨ, 22 ਕਸਤੂਰਬਾ ਗਾਂਧੀ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ -  
110001  
ਨੋਟ: - ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਲਿਫਾਫੇ ਦੇ ਉੱਪਰ 'ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ' ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੋ।

#### 4. ਪੱਧਰ 4

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਅਨੁਸਾਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਪਰੋਕਤ ਤਿਮਾਹੀਆਂ ਤੋਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

**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)

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਹ ਸਾਖਾ ਵਿਖੇ ਰੱਖੇ ਗਏ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਫੋਲਡਰ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਹ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

#### ii. ਬੀਮਾ:

##### 1. ਪੱਧਰ 1

ਗਾਹਕ ਉਪਰੋਕਤ ਭਾਗ 15.4 ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਢੰਗ/ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਨਿਵਾਰਣ ਦਾ ਪਹਿਲਾ ਬਿੰਦੂ ਉਹ ਸੇਵਾ ਸਾਖਾ ਹੋਵੇਗੀ ਜਿੱਥੋਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਬੀਮਾ ਪਾਲਿਸੀ ਲਈ ਗਈ ਸੀ। ਸਬੰਧਤ ਸਾਖਾ ਮੁਖੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਪਹਿਲਾ ਵਿਅਕਤੀ ਹੋਵੇਗਾ।

##### 2. ਪੱਧਰ 2

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਮੁਖੀ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ [nodalofficer@pnbhousing.com](mailto:nodalofficer@pnbhousing.com) 'ਤੇ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸਿੱਧੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਅਫਸਰ (ਬੀਮਾ) ਨੂੰ [Jaspreet.kalra@pnbhousing.com](mailto:Jaspreet.kalra@pnbhousing.com) 'ਤੇ ਵੀ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ।

##### 3. ਪੱਧਰ 3

ਜੇਕਰ ਫਿਰ ਵੀ ਗਾਹਕ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ <https://bimabharosa.irda.gov.in/> 'ਤੇ ਲੈਗਇਨ ਕਰਕੇ IGMS ਰਾਹੀਂ ਐਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ IRDAI ਟੈਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 155255 ਜਾਂ ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਨੰਬਰ 18004254732 'ਤੇ ਵੀ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ [complaints@irdai.gov.in](mailto:complaints@irdai.gov.in) 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ।

##### 4. ਪੱਧਰ 4

ਬਹੁਤ ਘੱਟ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬੀਮਾ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਭੇਜਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

## IV.4 ਸਮਾ ਸੀਮਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦਾ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਮੁੱਦੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਅਤੇ ਜਟਿਲਤਾ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਵਾਧੇ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਉਪਰਲੀ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੇਂਦਰ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਹੈ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਇੱਕ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਬਣਾਈ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵੱਲ	ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ
ਕਰਜ਼ਾ & ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮਾਂ	10 working days
ਬੀਮਾ	14 days
CIC	21 days

#### IV.5 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ

1. ਸਾਰੀਆਂ ਖੁੱਲ੍ਹੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਇੱਕ MIS ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇਹ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਕੇਸ ਕਿੰਨੇ ਦਿਨਾਂ ਲਈ ਹੱਲ ਲਈ ਲੰਬਿਤ ਹੈ।
2. GRIDS 'ਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਭਾਗ IV.2 ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
3. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਕਮੇਟੀ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਮੀਟਿੰਗ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਮਿੰਟ।
4. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਕਮੇਟੀ ਇਹਨਾਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗੀ:
  - i. ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਿਲਦੇ ਰਹੇ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇ।
  - ii. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਘਟਨਾ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਲਈ ਮਿਆਰੀ ਜਵਾਬ ਅਤੇ ਸੁਧਾਰਾਤਮਕ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਤਿਆਰ ਕਰੇ।
  - iii. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਬਾਰੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
  - iv. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਸਾਰੀਆਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
  - v. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਕਿਸਮ ਅਤੇ ਸੁਧਾਰਾਤਮਕ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰੇ।

#### IV.6 ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਸੇਵਾਵਾਂ (ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ/ਡੀਐਸਏ/ਡੀਐਮਏ/ਆਈਟੀ ਵਿਕਰੇਤਾ) ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ

1. ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉੱਪਰ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।
2. ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦੇਣ ਲਈ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਦੀ ਹੈ ਕਿ HFC ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ/ਕੋਰੀਅਰ ਜਾਂ DSA ਨੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਲਤ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸ ਕੇਸ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਸ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਅਤੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣਗੇ। ਸਬੰਧਤ ਵਰਟੀਕਲ ਨੂੰ ਢੁਕਵੀਂ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
3. PNBHFL ਨੂੰ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਸੀਆਂ ਲਈ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਸੰਬੰਧੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਗੰਭੀਰਤਾ ਨਾਲ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

4. ਜਿੱਥੇ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, PNBHFL ਸਬੰਧਤ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਣ ਤੱਕ ਕੇਸਾਂ ਨੂੰ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਭੇਜੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜਿੱਥੇ PNBHFL ਨੂੰ ਢੁਕਵੇਂ ਸਬੂਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਯਕੀਨ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਲਗਾਤਾਰ ਬੇਤੁਕੀ/ਤੰਗ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਰਾਹੀਂ ਰਿਕਵਰੀ ਕਾਰਵਾਈ ਜਾਰੀ ਰੱਖ ਸਕਦਾ ਹੈ ਭਾਵੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲੰਬਿਤ ਹੋਵੇ। ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਬਕਾਏ ਦਾ ਵਿਸ਼ਾ ਮਾਮਲਾ ਅਦਾਲਤ ਵਿੱਚ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ PNBHFL ਹਾਲਾਤਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਭੇਜਣ ਵਿੱਚ, ਜਿੰਨਾ ਢੁਕਵਾਂ ਹੋਵੇ, ਬਹੁਤ ਸਾਵਧਾਨੀ ਵਰਤੋਗਾ।

#### IV.7 ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਸਾਰੇ ਚੈਨਲ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣਗੇ। ਵਾਕ-ਇਨ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।

#### V. ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦੀ ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ

ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹਰੇਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਪਾਵਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 8 ਸਾਲਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

#### VI. ਨੀਤੀ ਦਾ ਪ੍ਰਸਾਰ

ਇਹ ਨੀਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਨਤਕ ਡੋਮੇਨ ਵਿੱਚ ਹੋਸਟ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

#### VII. ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਲਾਜ਼ਮੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨੀ

- i. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫ਼ਸਰ(ਆਂ) ਦਾ ਨਾਮ, ਪਤਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਜਨਤਕ ਡੋਮੇਨ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ।
- ii. ਇਹ ਨੀਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ / MITC / ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ / ਵੈੱਬਸਾਈਟ / ਸ਼ਾਖਾ ਡਿਸਪਲੇ ਬੋਰਡਾਂ 'ਤੇ ਛਾਪੀ ਗਈ ਹੈ।
- iii. HFC ਦੀਆਂ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਦਾ ਕੋਡ/ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਵੈੱਬਸਾਈਟ / ਸ਼ਾਖਾ ਡਿਸਪਲੇ ਬੋਰਡਾਂ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

## VIII. ਸਮੀਖਿਆ

ਇਸ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ, ਸੋਧਿਆ ਜਾਂ ਪੂਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੋਧ, ਸੋਧ ਜਾਂ ਪੂਰਕ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਜਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਸਾਲਾਨਾ ਜਾਂ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਯੁਕਤ ਰਿਪੋਰਟ, ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਤਿਆਰੀ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਬੋਰਡ/ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।