

সংযুক্তি 1

গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

ব্যাকগ্রাউন্ড

গ্রাহক পরিষেবা আইসিআইসিআই হোম ফাইন্যান্স কোম্পানি লিমিটেডের (কোম্পানি) অন্যতম মূল মূল্যবোধ এবং একটি মূল ফোকাস ক্ষেত্র। কোম্পানি বিশ্বাস করে যে গ্রাহকের অভিজ্ঞতা গ্রাহকদের খুশি রাখতে এবং এর ফলে কোম্পানির সাথে একটি দীর্ঘ এবং ফলপ্রসূ সম্পর্ক নিশ্চিত করে।

মাস্টার ডিরেকশন নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি - হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানি (রিজার্ভ ব্যাঙ্ক) মাস্টার ডিরেকশন নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি - হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানি (রিজার্ভ ব্যাঙ্ক) নির্দেশাবলী, 2021-এর সাথে সামঞ্জস্য রেখে সংশোধন করা হয়েছে। এর সাথে সামঞ্জস্য রেখে সংশোধন করা হয়েছে। সিজিআরএম গ্রাহকদের অভিযোগ সমাধানের জন্য একটি ফ্রেমওয়ার্ক তৈরি করে।

একটি অভিযোগ গ্রাহকদের প্রদত্ত প্রতিশ্রুতির প্রতি পরিষেবা সরবরাহের যে কোনও ফাঁক বা অভাব হতে পারে। গ্রাহকের পরিষেবার অনুরোধ পূরণ না করা বা টার্নআরন্ড সময়ের প্রতিশ্রুতি লঙ্ঘনের কারণে অভিযোগ হতে পারে।

সিজিআরএম-এর উদ্দেশ্য হল নিশ্চিত করা যে:

- সমস্ত গ্রাহকের সাথে ন্যায্যভাবে এবং পক্ষপাতহীন আচরণ করা হয়।
- গ্রাহকদের কাছ থেকে সমস্ত অভিযোগ এবং প্রশ্ন সৌজন্যের সাথে মোকাবিলা করা হয় এবং সময়মতো সমাধান করা হয়।
- একটি "অভিযোগ" কে কোম্পানির পণ্য এবং পরিষেবার সাথে সম্পর্কিত অসন্তোষের প্রকাশ হিসাবে সংজ্ঞায়িত করা যেতে পারে, বা অভিযোগ পরিচালনা প্রক্রিয়া নিজেই, যেখানে একটি প্রতিক্রিয়া বা সমাধান স্পষ্টভাবে বা পরোক্ষভাবে প্রত্যাশিত
- একটি "প্রশ্ন" একটি প্রশ্ন হিসাবে সংজ্ঞায়িত করা যেতে পারে, প্রায়শই কোনও কিছু সম্পর্কে সন্দেহ/অস্পষ্টতা প্রকাশ করে বা উত্তর খুঁজছে/ তথ্য/নির্দেশিকা/ব্যাখ্যা/তথ্য। এই জাতীয় তথ্য চাওয়া অভিযোগ হিসাবে বিবেচিত হবে না।
- গ্রাহকদের কোম্পানির মধ্যে তাদের অভিযোগ বাড়ানোর অধিকার এবং যদি তারা কোম্পানির দেওয়া রেজোলিউশনে সম্পূর্ণরূপে সন্তুষ্ট না হয় তবে তাদের আরও বাড়ানোর অধিকার সম্পর্কে সম্পূর্ণরূপে সচেতন করা হয়।
- একই অভিযোগকারী/গ্রাহকের দ্বারা অভিন্ন/ডুপ্লিকেট অভিযোগ যা ইতিমধ্যে কোম্পানির সাথে লগ ইন করা হয়েছে তা একক অভিযোগ হিসাবে বিবেচিত হবে।

প্রযোজ্যতা এবং কভারেজ

- সিজিআরএম কেন্দ্রীয় অফিস এবং এর সমস্ত আধিকারিক সহ কোম্পানির সমস্ত শাখা এবং অফিসের জন্য প্রযোজ্য।
- খুচরো বন্ধকী লোন, গোল্ড লোন, রিয়েল এস্টেট, ফিক্সড ডিপোজিটে বিনিয়োগ, কোম্পানির মাধ্যমে বীমা এবং প্রদত্ত অন্য যে কোনও পণ্যের অধীনে বিভিন্ন পণ্য এবং ভ্যারিয়েন্ট গ্রহণকারী গ্রাহকরা। বিজনেস করেসপন্ডেন্টস [ডাইরেক্ট মার্কেটিং এজেন্টস (ডিএমএ)/ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্সিজ (ডিএসএ)] এবং কোম্পানির আউটসোর্সড কর্মচারী/এজেন্সি সহ যে কোনও সোর্সিং মোডের মাধ্যমে এই সমস্ত পণ্য/পরিষেবা গ্রহণকারী গ্রাহকদের ক্ষেত্রেও এটি প্রযোজ্য হবে।
- অভিযোগগুলির মধ্যে সোর্সিং অংশীদার/আউটসোর্স করা কর্মচারী/এজেন্সি যেমন ডিএমএ/ডিএসএ, রেফারেল অংশীদার বা অন্য কোনও আউটসোর্স করা সংস্থার বিরুদ্ধে গ্রাহকদের কাছ থেকে প্রাপ্ত অভিযোগও অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- প্রধানমন্ত্রী আবাস যোজনা সহ ভারত সরকারের প্রকল্পগুলির অধীনে ঋণ গ্রহণকারী গ্রাহকরা।
- কোভিড-19 ত্রাণ প্যাকেজ রূপায়ণের সঙ্গে সম্পর্কিত অভিযোগ, যার মধ্যে রয়েছে পুনর্গঠনের মাধ্যমে সমাধানের প্রস্তাব এবং 23 শে অক্টোবরের ভারত সরকারের প্রকল্পের সঙ্গে সম্পর্কিত অভিযোগ, 2020 নির্দিষ্ট লোন অ্যাকাউন্টে (1.3.2020 থেকে 31.8.2020) লোনগ্রহীতাদের ছয় মাসের জন্য চক্রবৃদ্ধি সুদ এবং সাধারণ সুদের মধ্যে পার্থক্যের পরিবর্তে এককালীন অনুদান প্রদানের জন্য।
- আরবিআই-এর বিজ্ঞপ্তি নং RBI/2023-24/72 DoR.FIN.REC.48/20.16.003/2023-24 তারিখ 26^{শে} অক্টোবর, 2023 অনুযায়ী। ক্রেডিট ইনস্টিটিউশন (সিআই)/ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি (সিআইসি)-তে অভিযোগকারীর প্রাথমিক অভিযোগ দায়েরের তারিখ থেকে ত্রিশ (30) ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে তাদের অভিযোগের সমাধান না হলে অভিযোগকারীরা প্রতি ক্যালেন্ডার দিনে 100 টাকা ক্ষতিপূরণ পাওয়ার অধিকারী হবেন।
- RBI/2023-24/60 DoR.MCS.REC.38/01.01.001/2023-24 তারিখ 13 সেপ্টেম্বর, 2023 অনুযায়ী, আরই লোন বন্ধ করার জন্য শেষ পেমেন্টের তারিখ থেকে 30 দিনের বেশি বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য লোনগ্রহীতাকে ₹5,000/- হারে ক্ষতিপূরণ দেবে।

সিজিআরএম-এর দিকগুলি

- কোম্পানির গ্রাহক পরিষেবা কাঠামো গ্রাহকদের একাধিক টাচ পয়েন্ট যেমন কোম্পানির শাখা/অফিস, আইসিআইসিআই ব্যাংক শাখা, কল সেন্টার, ই-মেল, ওয়েবসাইট ইত্যাদির মাধ্যমে অভিযোগ নথিভুক্ত করতে সক্ষম করে।
- অভিযোগ নিবন্ধনের পরে, সংস্থাটি সমাধানের জন্য সংশ্লিষ্ট বিভাগগুলির কাছে এটি নিয়ে যাবে।
- নির্দিষ্ট সময়সীমা অনুযায়ী সমাধান প্রদান করা হয়।
- নিয়ন্ত্রকদের মাধ্যমে প্রাপ্ত সমস্ত মিথস্ক্রিয়ার জন্য, নিয়ন্ত্রক কর্তৃক বাধ্যতামূলক সময়সীমা মেনে চলা হবে।

টাইমলাইন

- কোম্পানি 7 কার্যদিবসের মধ্যে অভিযোগের (নীচে উল্লিখিত একটি ব্যতীত) প্রতিক্রিয়া জানাবে। নির্দিষ্ট লোন অ্যাকাউন্টে (1.3.2020 থেকে 31.8.2020) ঋণগ্রহীতাদের ছয় মাসের জন্য চক্রবৃদ্ধি সুদ এবং সাধারণ সুদের মধ্যে পার্থক্যের এক্স-গ্রেসিয়া প্রদানের জন্য ভারত সরকারের প্রকল্পের বিষয়ে প্রাথমিক মন্তব্যগুলি গ্রাহককে অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার দ্বারা সর্বোচ্চ 72 ঘন্টার মধ্যে সরবরাহ করা হবে।

- তৃতীয় পক্ষের (যেমন বীমা সংস্থাগুলি) জড়িত মামলা: তদন্ত, অনুরোধ বা অভিযোগ টি + 3 কার্যদিবসের মধ্যে তৃতীয় পক্ষের কাছে পাঠানো হবে।
- জালিয়াতির মামলা, আইনি মামলা এবং যে মামলাগুলির জন্য নথি এবং ব্যতিক্রমীভাবে পুরানো রেকর্ড পুনরুদ্ধার করা প্রয়োজন, কোম্পানি অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে চার সপ্তাহের মধ্যে প্রতিক্রিয়া দেওয়ার চেষ্টা করবে। যদি কোনও ক্ষেত্রে অতিরিক্ত সময়ের প্রয়োজন হয়, তবে সংস্থা গ্রাহক/নিয়ন্ত্রককে অবহিত রাখবে এবং সমস্যার সমাধানের জন্য প্রত্যাশিত সময়সীমা সরবরাহ করবে।
- নিয়ন্ত্রক/কর্তৃপক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত সমস্ত অভিযোগের জন্য, সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রক/কর্তৃপক্ষের দ্বারা বাধ্যতামূলক নির্দেশিকা এবং সময়সীমা মেনে চলা হবে।
- অন্যান্য সমস্ত মিথস্ক্রিয়ার জন্য, যা উপরের বিভাগগুলির অধীনে শ্রেণীবদ্ধ হয় না, প্রতিটি স্তরে প্রতিক্রিয়া সময় 10 কার্যদিবসের হয়। যদি সমস্যাটি লেভেল 1/লেভেল 2/লেভেল 3-এর কাছে পৌঁছানোর পরে অমীমাংসিত থেকে যায় যা নীচে বিস্তারিতভাবে দেওয়া হয়েছে বা যদি সংস্থাটি 30 দিনের মধ্যে কোনও স্ট্যাটাস বা সমাধান প্রদান না করে তবে গ্রাহক বিষয়টি নিয়ন্ত্রকের কাছে পাঠাতে পারেন।
- ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিজ (নিয়ন্ত্রণ) আইন, 2005 এর ধারা 21(3) এবং ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি বিধিমালা 2006 এর বিধি 20 (3) (সি) এর সম্মিলিত পঠন সিআই এবং সিআইসিকে, সম্মিলিতভাবে, অভিযোগের সমাধান/নিষ্পত্তির জন্য সামগ্রিকভাবে ত্রিশ (30) দিনের সীমা প্রদান করে। প্রকৃতপক্ষে, এর অর্থ হল একজন সিআই একুশ (21) দিন পাবে এবং সিআইসিগুলি অভিযোগের সম্পূর্ণ সমাধানের জন্য কার্যকরভাবে বাকি নয় (9) দিন পাবে।
- আসল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ করতে বিলম্ব হলে বা সম্পূর্ণ পরিশোধ/লোনের নিষ্পত্তির 30 দিনের পরে প্রাসঙ্গিক রেজিস্ট্রিতে চার্জ সন্তুষ্টি ফর্ম ফাইল করতে ব্যর্থ হলে, আইসিআইসিআই এইচএফসি এই ধরনের বিলম্বের জন্য লোনগ্রহীতাকে কারণ জানাবে। যদি বিলম্বের জন্য আইসিআইসিআই এইচএফসি দায়ী হয়, তবে এটি ঋণগ্রহীতাকে বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য ₹5,000/- হারে ক্ষতিপূরণ দেবে।
- আসল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথির ক্ষতি/ক্ষতির ক্ষেত্রে, আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে, আইসিআইসিআই এইচএফসি ঋণগ্রহীতাকে অস্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথির ডুপ্লিকেট/প্রত্যয়িত অনুলিপি পেতে সহায়তা করবে এবং সংশ্লিষ্ট খরচ বহন করবে, উপরে উল্লিখিত ক্ষতিপূরণ প্রদানের পাশাপাশি। যাইহোক, এই জাতীয় ক্ষেত্রে, এই পদ্ধতিটি সম্পূর্ণ করার জন্য আইসিআইসিআই এইচএফসি-কে 30 দিনের অতিরিক্ত সময় দেওয়া হবে এবং বিলম্বিত পিরিয়ড পেনাল্টি পরে গণনা করা হবে (অর্থাৎ, মোট 60 দিনের পরে)।

অভিযোগ নিবন্ধনের জন্য উপলব্ধ চ্যানেল

লেভেল 1

- কোম্পানির শাখা এবং আইসিআইসিআই ব্যাঙ্কের শাখাগুলিতে কল সেন্টার, ই-মেইল এবং ওয়াক ইন করুন। কোম্পানি গ্রাহকের সমস্যা স্বীকার করবে এবং অন্তর্বর্তীকালীন প্রতিক্রিয়া পরিষেবা অনুরোধের (এসআর) মাধ্যমে স্বীকৃতি হিসাবে গ্রাহকের কাছে পাঠানো হবে নম্বর (কল সেন্টার/ওয়াকিনের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ) বা অন্তর্বর্তীকালীন মেইল প্রতিক্রিয়া (ইমেলের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ)।
- সমস্ত অভিযোগ সময়মতো বন্ধ এবং ট্র্যাকিংয়ের জন্য একটি এসআর নম্বরের সাথে থাকে।

• নির্ধারিত সময়সীমা অনুযায়ী প্রতিক্রিয়া প্রদান করা হবে।
যদি গ্রাহক প্রদত্ত প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হন, তবে গ্রাহক বিষয়টি লেভেল 2 (কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা)-এ রেফার করতে পারেন।

কল সেন্টার নম্বর-1800 267 4455

ই-মেইল: Customer.Care@icicihfc.com

শাখাগুলি: ভিজিট করুন www.icicihfc.com কোম্পানির নিকটতম শাখা সনাক্ত করতে

লেভেল 2

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা

- অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা বিষয়টি স্বীকার করবেন এবং ইমেলের মাধ্যমে যথাযথভাবে প্রতিক্রিয়া জানাবেন।
- নির্ধারিত সময়সীমা অনুযায়ী প্রতিক্রিয়া প্রদান করা হবে।
- যদি গ্রাহক প্রদত্ত প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হন, তবে গ্রাহক বিষয়টি লেভেল 3 (হেড কাস্টমার সার্ভিস)-এ রেফার করতে পারেন।

ই-মেইল: Nodal.office@icicihfc.com

ফোন নং- 022- 66493844

শারীরিক চিঠি: <https://www.icicihfc.com/contact-us>

লেভেল 3

হেড কাস্টমার সার্ভিস

- হেড কাস্টমার সার্ভিসের ডেস্কে প্রাপ্ত ইন্টারঅ্যাকশনগুলি স্বীকার করা হবে এবং সমস্যাটি যথাযথভাবে ধরা হবে।
- নির্ধারিত সময়সীমা অনুযায়ী প্রতিক্রিয়া প্রদান করা হবে।
- যদি গ্রাহক প্রদত্ত প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হন, তবে গ্রাহক বিষয়টি লেভেল 4 (এনএইচবি)-এ রেফার করতে পারেন।

ইমেল : Servicehead@icicihfc.com শারীরিক চিঠি: <https://www.icicihfc.com/contact-us>

যদি লেভেল 1/লেভেল 2/লেভেল 3-এর কাছে পৌঁছানোর পরেও সমস্যাটি অমীমাংসিত থেকে যায় বা যদি কোম্পানি 21 দিনের মধ্যে কোনও স্ট্যাটাস বা সমাধান প্রদান না করে থাকে, তবে গ্রাহক বিষয়টি নিয়ন্ত্রকদের কাছে পাঠাতে পারেন।

লেভেল 4

ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংক

- এনএইচবি থেকে প্রাপ্ত ইন্টারঅ্যাকশনগুলি স্বীকার করা হবে এবং বিষয়টি যথাযথভাবে ধরা হবে।
- এনএইচবি দ্বারা নির্ধারিত সময়সীমা অনুযায়ী প্রতিক্রিয়া প্রদান করা হবে।

অনলাইন পোর্টাল: <https://grids.nhbonline.org.in>

শারীরিক চিঠি: গ্রাহকরা নীচে উল্লিখিত ঠিকানায় লিখতে পারেন:

ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংক,
সুপারভিশন বিভাগ,
(অভিযোগ নিষ্পত্তি সেল)
4 র্থ তলা, কোর-5 এ, ইন্ডিয়া হ্যাবিটেট সেন্টার,
লোধি রোড, নয়াদিল্লি-110003

ন্যাশনাল কনজিউমার হেল্পলাইন (এনসিএইচ)

- এনসিএইচ থেকে প্রাপ্ত ইন্টারঅ্যাকশনগুলি স্বীকার করা হবে এবং বিষয়টি যথাযথভাবে ধরা হবে।
- এনসিএইচ দ্বারা নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে পোর্টালে প্রতিক্রিয়া আপডেট করা হবে।

অনলাইন পোর্টাল: <https://consumerhelpline.gov.in> ।

অভ্যন্তরীণ পর্যালোচনা প্রক্রিয়া

কোম্পানি গ্রাহক পরিষেবা এবং সিজিআরএম-এর মান পর্যবেক্ষণ ও পর্যালোচনার জন্য নিম্নলিখিত কমিটি এবং পর্যালোচনা ব্যবস্থা গঠন করেছে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি কমিটি

এই কমিটি কোম্পানি জুড়ে পরিষেবা বৃদ্ধির উদ্যোগের বাস্তবায়নের তত্ত্বাবধান ও নির্দেশনা দেওয়ার জন্য দায়বদ্ধ থাকবে। গ্রাহকদের অভিযোগ, নিয়ন্ত্রক আদেশ এবং নীতিগত সিদ্ধান্তগুলি পর্যালোচনা করতে ন্যূনতম দুইজন নির্বাহী এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিক নিয়ে গঠিত কমিটি প্রতি ত্রৈমাসিক একবার বৈঠক করবে।

সিজিআরএম-এর পর্যালোচনা

সিজিআরএম বোর্ড দ্বারা অনুমোদিত হয়েছিল এবং প্রতি বছর পর্যালোচনা করা হয়। নিম্নলিখিত ঘটনাগুলির উপর ভিত্তি করে এই পর্যালোচনাগুলি প্রয়োজন হবে:

- অভ্যন্তরীণ কারণগুলি যেমন প্রদত্ত পণ্য এবং পরিষেবাগুলিতে পরিবর্তন।
- বাহ্যিক কারণগুলি যেমন প্রযুক্তিগত উদ্ভাবনে পরিবর্তন।
- অভ্যন্তরীণ/বাহ্যিক নিরীক্ষকদের দ্বারা বছরে পরিচালিত অডিটের ফলাফল, যদি থাকে।
- যে কোনও নিয়ন্ত্রক/সংবিধিবদ্ধ উন্নয়ন

সিজিআরএম কোম্পানির ওয়েবসাইটে এবং সমস্ত শাখায় উপলব্ধ করা হবে।