

## પરિશિષ્ટ 1

### ગ્રાહક તકરાર નિવારણ પદ્ધતિ

#### બેકગ્રાઉન્ડ

ગ્રાહક સેવા એ મુખ્ય મૂલ્યોમાંનું એક છે અને આઈસીઆઈસીઆઈ હોમ ફાઇનાન્સ કંપની લિમિટેડ (કંપની)નું મુખ્ય કેન્દ્રબિંદુ છે. કંપનીનું માનવું છે કે ગ્રાહકોને ખુશ રાખવા માટે ગ્રાહકનો અનુભવ યાવીરૂપ છે અને તેથી કંપની સાથે લાંબા અને ફળદાયી સંબંધની ખાતરી આપે છે.

ગ્રાહક તકરાર નિવારણ પદ્ધતિ (સીજીઆરએમ) માં માસ્ટર ડાયરેક્શન નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની (રિઝર્વ બેંક) દિશાનિર્દેશો, 2021 ના અનુસંધાનમાં સુધારો કરવામાં આવ્યો છે. સીજીઆરએમ ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટેના માળખાની રૂપરેખા આપે છે.

ફરિયાદ એ ગ્રાહકોને પૂરી પાડવામાં આવતી પ્રતિબદ્ધતા તરફ સેવા વિતરણની કોઈપણ અંતર અથવા ઉણપ હોઈ શકે છે. ફરિયાદ ગ્રાહકની સેવાની વિનંતીને પરિપૂર્ણ ન કરવાને કારણે અથવા ટર્નઅરાઉન્ડ ટાઇમની પ્રતિબદ્ધતાના ભંગને કારણે થઈ શકે છે.

સીજીઆરએમનો ઉદ્દેશ એ સુનિશ્ચિત કરવાનો છે કે:

- બધા ગ્રાહકો સાથે ન્યાયી અને દરેક સમયે પક્ષપાત વિના વર્તન કરવામાં આવે છે.
- ગ્રાહકોની તમામ ફરિયાદો અને પ્રશ્નો સૌજન્યતાપૂર્વક ઉકેલવામાં આવે છે અને સમયસર ઉકેલવામાં આવે છે.
- ફરિયાદ"ની વ્યાખ્યા કંપનીને કરવામાં આવેલા અસંતોષની અભિવ્યક્તિ તરીકે કરી શકાય છે, જે તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સાથે સંબંધિત છે, અથવા ફરિયાદ સંચાલનની પ્રક્રિયા સાથે સંબંધિત છે, જ્યાં જવાબ અથવા ઠરાવ સ્પષ્ટપણે અથવા ગર્ભિત રીતે અપેક્ષિત હોય છે
- પ્રશ્ન"ને પ્રશ્ન તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરી શકાય છે, જે ઘણી વખત કશાક વિશે શંકા/અસ્પષ્ટતા વ્યક્ત કરે છે અથવા જવાબ/માહિતી/માર્ગદર્શન/સ્પષ્ટતા/ડેટાની શોધમાં હોય છે. આવી માહિતી માંગવી એ ફરિયાદ તરીકે ગણવામાં આવશે નહીં.
- ગ્રાહકોને કંપનીની અંદર તેમની ફરિયાદો વધારવાના તેમના અધિકારો અને જો તેઓ કંપની દ્વારા આપવામાં આવેલા ઠરાવથી સંપૂર્ણપણે સંતુષ્ટ ન હોય તો તેમને વધુ આગળ વધવાના તેમના અધિકારો વિશે સંપૂર્ણપણે જાગૃત કરવામાં આવે છે.
- એ જ ફરિયાદી/ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવેલી સમાન/ડુપ્લિકેટ ફરિયાદો કે જે કંપની સાથે લોગ ઇન થઈ ચૂકી હોય તેને એક જ ફરિયાદ તરીકે ગણવામાં આવશે.

લાગુ પડવું અને કવરેજ

- સીજીઆરએમ કંપનીની તમામ શાખાઓ અને ઓફિસોને લાગુ પડે છે, જેમાં સેન્ટ્રલ ઓફિસ અને તેના તમામ અધિકારીઓ સામેલ છે.
- રિટેલ મોર્ગેજ લોન, ગોલ્ડ લોન, રિયલ એસ્ટેટ, ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટમાં રોકાણ, કંપની મારફતે વીમો મેળવવા અને ઓફર કરવામાં આવતી અન્ય કોઈ પણ પ્રોડક્ટ હેઠળ વિવિધ પ્રોડક્ટ્સ અને વેરિઅન્ટનો લાભ લેનારા ગ્રાહકો. આ બાબત બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ (ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટ્સ (ડીએમએ)/ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ્સીઓ (ડીએસએ)) અને આઉટસોર્સિંગ કર્મચારીઓ/એજન્ટ્સીઓ સહિત કોઈ પણ સોર્સિંગ માધ્યમ મારફતે આ તમામ પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓનો લાભ લેનારા ગ્રાહકોને પણ લાગુ પડશે.
- ફરિયાદોમાં ગ્રાહકો પાસેથી સોર્સિંગ ભાગીદારો/આઉટસોર્સ કર્મચારીઓ/એજન્ટ્સીઓ જેવી કે ડીએમએ/ડીએસએ, રેફરલ પાર્ટનર અથવા અન્ય કોઈ આઉટસોર્સ એજન્ટ્સીઓ સામે પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદોનો પણ સમાવેશ થાય છે.
- ભારત સરકારની યોજનાઓ હેઠળ લોન લેનારા ગ્રાહકો જેમાં પ્રધાનમંત્રી આવાસ યોજનાનો સમાવેશ થાય છે.
- કોવિડ-19 રાહત પેકેજના અમલીકરણ સાથે સંબંધિત ફરિયાદો, જેમાં પુનર્ગઠન મારફતે ઠરાવ માટેની દરખાસ્તો સાથે સંબંધિત ફરિયાદો સામેલ છે અને 23 ઓક્ટોબર, 2020 ના રોજ ભારત સરકારની યોજનાના સંબંધમાં ચોક્કસ લોન ખાતાઓમાં (1.3.2020 થી 31.8.2020) ઋણ લેનારાઓને છ મહિના માટે ચક્રવૃદ્ધિ વ્યાજ અને સરળ વ્યાજ વચ્ચેના તફાવતના બદલામાં અનુગ્રહ રકમની ચુકવણી કરવા માટે મંજૂરી આપવામાં આવી છે.
- આરબીઆઈના પરિપત્ર નં. RBI/2023-24/72 DoR.FIN.REC..48/20.16.003/2023-24 તારીખ 26<sup>મી</sup> ઓક્ટોબર, 2023 મુજબ. ફરિયાદી કેડિટ ઇન્સ્ટિટ્યુશન (સીઆઇ)/કેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (સીઆઇસી) સમક્ષ ફરિયાદી દ્વારા ફરિયાદ દાખલ કરવાની શરૂઆતની તારીખથી ત્રીસ (30) કેલેન્ડર દિવસની અંદર તેમની ફરિયાદનો ઉકેલ ન આવે તો તેમને કેલેન્ડર દિવસ દીઠ ₹100 નું વળતર મળવાપાત્ર રહેશે
- RBI/2023-24/60 DoR.MCS.REC.38/01.01.001/2023-24 તારીખ 13 સપ્ટેમ્બર, 2023 મુજબ, આરઈ લોન લેનારને લોન બંધ કરવા માટે છેલ્લી ચુકવણીની તારીખથી 30 દિવસથી વધુના વિલંબના દરેક દિવસ માટે ₹5,000/- ના દરે વળતર આપશે.

### સીજીઆરએમના પાસાઓ

- કંપનીનું કસ્ટમર સર્વિસ ફ્રેમવર્ક કંપનીની શાખાઓ/ઓફિસો, આઈસીઆઈસીઆઈ બેંકની શાખાઓ, કોલ સેન્ટર, ઈ-મેઈલ, વેબસાઈટ વગેરે જેવા મલ્ટીપલ ટચ પોઈન્ટ દ્વારા ગ્રાહકોને ફરિયાદ નોંધાવવા સક્ષમ બનાવવાનું છે.
- ફરિયાદોની નોંધણી બાદ, કંપની તેને ઉકેલવા માટે સંબંધિત વિભાગો સાથે હાથ ધરશે.
- નિર્ધારિત સમયરેખાઓ અનુસાર રિઝોલ્યુશન પ્રદાન કરવામાં આવે છે.
- નિયમનકારો મારફતે પ્રાપ્ત થતી તમામ ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓ માટે, નિયમનકાર દ્વારા ફરજિયાત સમયમર્યાદાનું પાલન કરવામાં આવશે.

### સમયમર્યાદા

- કંપની ફરિયાદોનો (નીચે ઉલ્લેખિત ફરિયાદો સિવાય) કામકાજના 7 દિવસની અંદર જવાબ આપશે. ભારત સરકારની યોજનાના સંબંધમાં પ્રાથમિક ટિપ્પણી, નિયત લોન એકાઉન્ટ્સ (1.3.2020 થી 31.8.2020)માં ધિરાણ લેનારાઓને છ મહિના માટે ચક્રવૃદ્ધિ વ્યાજ અને સાદા વ્યાજ વચ્ચેના તફાવતની અનુગ્રહ ચુકવણીની મંજૂરી માટે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી દ્વારા મહત્તમ 72 કલાકની અંદર ગ્રાહકને પ્રદાન કરવામાં આવશે.

- ત્રાહિત પક્ષકાર (દા.ત. વીમા કંપનીઓ)ને સાંકળતા કેસો: તપાસ, વિનંતીઓ અથવા ફરિયાદો T+3 કામકાજના દિવસોની અંદર ત્રાહિત પક્ષને મોકલવામાં આવશે.
- છેતરપિંડીના કેસો, કાનૂની કેસો અને કેસો કે જેમાં દસ્તાવેજો અને અપવાદરૂપે જૂના રેકોર્ડ્સની પુનઃપ્રાપ્તિની જરૂર હોય છે, કંપની ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી ચાર અઠવાડિયાની અંદર પ્રતિસાદ આપવાનો પ્રયાસ કરશે. જો કોઈ પણ કેસમાં વધારાના સમયની જરૂર પડે, તો કંપની ગ્રાહક/નિયમનકારને જાણ કરતી રહેશે અને ઇશ્યુના નિરાકરણ માટે અપેક્ષિત સમયરેખા પ્રદાન કરશે.
- રેગ્યુલેટર/ઓથોરિટી પાસેથી પ્રાપ્ત થતી તમામ ફરિયાદો માટે, સંબંધિત રેગ્યુલેટર/ઓથોરિટી દ્વારા ફરજિયાત હોય તે મુજબની માર્ગદર્શિકાઓ અને સમયરેખાનું પાલન કરવામાં આવશે.
- અન્ય તમામ ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓ માટે, જે ઉપરોક્ત શ્રેણીઓ હેઠળ વર્ગીકૃત કરવામાં આવતી નથી, દરેક સ્તરે પ્રતિભાવ સમય 10 કાર્યકારી દિવસોનો છે. જો નીચે જણાવ્યા મુજબ સ્તર 1/ સ્તર 2/ સ્તર 3 સુધી પહોંચ્યા બાદ સમસ્યાનો ઉકેલ ન આવે અથવા જો કંપનીએ 30 દિવસની અંદર કોઈ સ્ટેટ્સ કે રિઝોલ્યુશન પૂરું પાડ્યું ન હોય તો ગ્રાહક આ બાબતને નિયમનકારને મોકલવાનું પસંદ કરી શકે છે.
- ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (રેગ્યુલેશન) એક્ટ, 2005 ની કલમ 21(3) અને ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપની નિયમો, 2006 ના નિયમ 20 (3) (સી)નું સંયુક્ત વાંચન સીઆઇ અને સીઆઇસીને સંયુક્તપણે ફરિયાદના નિરાકરણ/નિકાલ માટે 30 (30) દિવસની સંપૂર્ણ મર્યાદા પ્રદાન કરે છે. વાસ્તવમાં, આનો અર્થ એ થાય કે સીઆઈને એકવીસ (21) દિવસ મળશે અને સીઆઇસીને ફરિયાદના સંપૂર્ણ નિરાકરણ માટે બાકીના નવ (9) દિવસ અસરકારક રીતે મળશે.
- મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જાહેર કરવામાં વિલંબ થવાના કિસ્સામાં અથવા લોનની સંપૂર્ણ પુનઃચુકવણી/પતાવટના 30 દિવસ પછી સંબંધિત રજિસ્ટ્રી સાથે ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ જવાના કિસ્સામાં આઈસીઆઈસીઆઈ એચએફસીએ આ પ્રકારના વિલંબ માટે ઋણલેનારને જાણ કરવી પડશે. જો આ વિલંબ આઈસીઆઈસીઆઈ એચએફસી ને આભારી હોય, તો તે વિલંબના દરેક દિવસ માટે ઋણલેનારને ₹5,000/- ના દરે વળતર આપશે.
- મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોને આંશિક કે સંપૂર્ણ નુકસાન થાય તેવા કિસ્સામાં આઈસીઆઈસીઆઈ એચએફસીએ લોન લેનારને સ્થાવર/જંગમ મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરવાની રહેશે અને ઉપર દર્શાવ્યા મુજબ વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત તેની સાથે સંકળાયેલ ખર્ચ પણ ભોગવવો પડશે. જો કે, આવા કિસ્સાઓમાં, આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે આઈસીઆઈસીઆઈ એચએફસીને 30 દિવસનો વધારાનો સમય ઉપલબ્ધ રહેશે અને ત્યારબાદ વિલંબિત સમયગાળાના દંડની ગણતરી કરવામાં આવશે (એટલે કે, કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી) .

ફરિયાદ નોંધાવવા માટે ઉપલબ્ધ ચેનલો

સ્તર 1

- કંપનીની શાખાઓ અને આઈસીઆઈસીઆઈ બેંકની શાખાઓમાં કોલ સેન્ટર, ઇ-મેઇલ અને વોક ઇન. કંપની ગ્રાહકની સમસ્યાનો સ્વીકાર કરશે અને સેવા વિનંતી (એસઆર) નંબર (કોલ સેન્ટર/વોકિન મારફતે પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદો) અથવા વચગાળાના મેઇલ પ્રતિસાદ (ઇમેઇલ દ્વારા પ્રાપ્ત થતી ફરિયાદો) મારફતે સ્વીકૃતિ તરીકે ગ્રાહકને વચગાળાનો પ્રતિસાદ મોકલવામાં આવશે.
- તમામ ફરિયાદોને સમયસર ઉકેલવા અને ટ્રેક કરવા માટે SR નંબર આપવામાં આવે છે.
- પ્રતિસાદ નિર્ધારિત સમયમર્યાદા અનુસાર પ્રદાન કરવામાં આવશે.

જો ગ્રાહક ઓફર કરવામાં આવેલા પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક આ બાબતને સ્તર 2 (કંપનીના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી)ને મોકલવાનું પસંદ કરી શકે છે.

કોલ સેન્ટર નંબર-1800 267 4455

ઈ-મેલ: [Customer.Care@icicihfc.com](mailto:Customer.Care@icicihfc.com)

શાખા: કંપનીની નજીકની શાખા શોધવા માટે [www.icicihfc.com](http://www.icicihfc.com) ની મુલાકાત લો.

## સ્તર 2

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી આ મુદ્દાને સ્વીકારશે અને ઇમેઇલ દ્વારા યોગ્ય પ્રતિસાદ આપશે.
- પ્રતિસાદ નિર્ધારિત સમયમર્યાદા અનુસાર પ્રદાન કરવામાં આવશે.
- જો ગ્રાહક ઓફર કરેલા પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક આ બાબતને લેવલ 3 (મુખ્ય ગ્રાહક સેવા) ને સોંપવાનું પસંદ કરી શકે છે.

ઈ-મેલ: [Nodal.office@icicihfc.com](mailto:Nodal.office@icicihfc.com)

ફોન નં.- 022- 66493844

ભૌતિક પત્ર: <https://www.icicihfc.com/contact-us>

## સ્તર 3

મુખ્ય ગ્રાહક સેવા

- મુખ્ય ગ્રાહક સેવાના ડેસ્ક પર મળેલી વાતચીતને સ્વીકારવામાં આવશે અને આ સમસ્યાનું યોગ્ય સમાધાન કરવામાં આવશે.
- પ્રતિસાદ નિર્ધારિત સમયમર્યાદા અનુસાર પ્રદાન કરવામાં આવશે.
- જો ગ્રાહક ઓફર કરવામાં આવેલા પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક આ બાબતને સ્તર 4 (એનએચબી) પર મોકલવાનું પસંદ કરી શકે છે.

ઈ-મેઇલ: [Servicehead@icicihfc.com](mailto:Servicehead@icicihfc.com) ભૌતિક પત્ર: <https://www.icicihfc.com/contact-us>

જો સ્તર 1/સ્તર 2/સ્તર 3 સુધી પહોંચ્યા બાદ સમસ્યાનો ઉકેલ ન આવે અથવા જો કંપનીએ 21 દિવસની અંદર કોઈ સ્ટેટ્સ કે રિઝોલ્યુશન પૂરું પાડ્યું ન હોય તો ગ્રાહક આ બાબતને નિયમનકારોને મોકલવાનું પસંદ કરી શકે છે.

## સ્તર 4

નેશનલ હાઉસિંગ બેંક

- એનએચબી પાસેથી મળેલી વાતચીતને સ્વીકારવામાં આવશે અને આ સમસ્યાનું યોગ્ય સમાધાન કરવામાં આવશે.
- એનએચબી દ્વારા નિર્ધારિત સમયરેખા મુજબ પ્રતિભાવ આપવામાં આવશે.

ઓનલાઇન પોર્ટલ: <https://grids.nhbonline.org.in>

ભૌતિક પત્ર: ગ્રાહકો નીચેના સરનામે લખી શકે છે:

નેશનલ હાઉસિંગ બેંક,  
દેખરેખ વિભાગ,  
(ફરિયાદ નિવારણ સેવ)  
4 થો માળ, કોર - 5A, ઈન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર,  
લોધી રોડ, નવી દિલ્હી-110003

નેશનલ કન્ઝ્યુમર હેલ્પલાઇન (એનસીએચ)

- એનસીએચ પાસેથી મળેલી વાતચીતને સ્વીકારવામાં આવશે અને આ સમસ્યાનું યોગ્ય સમાધાન કરવામાં આવશે.
- એનસીએચ દ્વારા વ્યાખ્યાયિત સમયરેખાની અંદર પોર્ટલ પર પ્રતિસાદને અપડેટ કરવામાં આવશે.

ઓનલાઇન પોર્ટલ: <https://consumerhelpline.gov.in> .

આંતરિક સમીક્ષા પદ્ધતિ

કંપનીએ ગ્રાહક સેવા અને સીજીઆરએમની ગુણવત્તા પર નજર રાખવા અને તેની સમીક્ષા કરવા માટે નીચેની સમિતિ અને સમીક્ષા તંત્રની રચના કરી છે.

ફરિયાદ નિવારણ સમિતિ

આ સમિતિ સમગ્ર કંપનીમાં સેવા વૃદ્ધિની પહેલના અમલીકરણ પર દેખરેખ રાખવા અને માર્ગદર્શન આપવા માટે જવાબદાર રહેશે. ઓછામાં ઓછા બે એક્ઝિક્યુટિવ્સ અને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની બનેલી આ સમિતિ દર ત્રિમાસિક ગાળામાં એક વખત મળશે, જેમાં ગ્રાહકોની ફરિયાદો, નિયમનકારી આદેશો અને નીતિગત નિર્ણયોની સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

સીજીઆરએમની સમીક્ષા

સીજીઆરએમને બોર્ડ દ્વારા મંજૂરી આપવામાં આવી હતી અને તેની દર વર્ષે સમીક્ષા કરવામાં આવે છે. આ સમીક્ષાઓ નીચેની ઘટનાઓને આધારે જરૂરી રહેશે:

- આંતરિક પરિબલો જેમ કે ઉત્પાદનો અને સેવાઓમાં ફેરફાર.
- તકનીકી નવીનતામાં પરિવર્તન જેવા બાહ્ય પરિબલો.
- આંતરિક/બાહ્ય ઓડિટર્સ દ્વારા વર્ષ દરમિયાન હાથ ધરવામાં આવેલા ઓડિટના પરિણામો, જો કોઈ હોય તો, હાથ ધરવામાં આવે છે.
- કોઈ પણ નિયમનકારી/વૈધાનિક વિકાસ

સીજીઆરએમ કંપનીની વેબસાઇટ અને તમામ શાખાઓ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.