

ಅನುಬಂಧ 1

ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಹಿನ್ನೆಲೆ

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು ಐಸಿಐಸಿಐ ಹೋಮ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಕಂಪನಿ) ನ ಪ್ರಮುಖ ಮೌಲ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಕ್ಷೇತ್ರವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂತೋಷವಾಗಿಡಲು ಮತ್ತು ಆ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ದೀರ್ಘ ಮತ್ತು ಫಲಪ್ರದ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಭವವು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ನಂಬುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ (ಸಿಜಿಆರ್‌ಎಂ) ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ-ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2021. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸಿಜಿಆರ್‌ಎಂ ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ.

ದೂರು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಿದ ಬದ್ಧತೆಯ ಕಡೆಗೆ ಸೇವೆಯ ವಿತರಣೆಯ ಯಾವುದೇ ಅಂತರ ಅಥವಾ ಕೊರತೆಯಾಗಿರಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಪೂರೈಸದಿರುವುದು ಅಥವಾ ಟರ್ನರ್‌ಓಂಡ್ ಸಮಯದ ಬದ್ಧತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯಿಂದಾಗಿ ದೂರುಗಳು ಬರಬಹುದು.

ಅದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಸಿಜಿಆರ್‌ಎಂನ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ:

- ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಕ್ಷಪಾತವಿಲ್ಲದೆ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬರುವ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ನಿಭಾಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- "ದೂರು" ಅನ್ನು ಕಂಪನಿಗೆ ಮಾಡಿದ ಅತ್ಯಪ್ಪಿಯ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿ ಎಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಬಹುದು, ಅದರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ, ಅಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ನಿರ್ಣಯವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅಥವಾ ಸೂಚ್ಯವಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ.
- "ಕ್ವೆರಿ" ಅನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆ ಎಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಬಹುದು, ಆಗಾಗ್ಗೆ ಯಾವುದನ್ನಾದರೂ ಕುರಿತು ಸಂದೇಹ/ಅಸ್ಪಷ್ಟತೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಉತ್ತರ/ಮಾಹಿತಿ/ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ/ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣ/ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ಹುಡುಕುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹುಡುಕುವುದನ್ನು ದೂರು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯೊಳಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ನೀಡಿದ ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ಅವರು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತಷ್ಟು ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳನ್ನು ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಈಗಾಗಲೇ ಲಾಗ್ ಇನ್ ಆಗಿರುವ ಅದೇ ದೂರುದಾರ/ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಒಂದೇ ರೀತಿಯ/ನಕಲು ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಂದೇ ದೂರಿನಂತೆ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪ್ತಿ

- ಕೇಂದ್ರ ಕಚೇರಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಎಲ್ಲಾ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಚೇರಿಗಳಿಗೆ ಸಿಜಿಆರ್‌ಎಂ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
- ಚಿಲ್ಲರೆ ಅಡಮಾನ ಸಾಲಗಳು, ಚಿನ್ನದ ಸಾಲ, ರಿಯಲ್ ಎಸ್ಟೇಟ್, ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿಗಳಲ್ಲಿ ಹೂಡಿಕೆ, ಕಂಪನಿಯ ಮೂಲಕ ವಿಮೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು ಮತ್ತು ನೀಡಲಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ರೂಪಾಂತರಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಗ್ರಾಹಕರು. ಬಿಸಿನೆಸ್ ಕರೆಸ್ಪಾಂಡೆಂಟ್ಸ್ [ಡ್ರೈರೆಕ್ಟ್ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್ಸ್ (ಡಿಎಂಎ)/ಡ್ರೈರೆಕ್ಟ್ ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು (ಡಿಎಸ್‌ಎ)] ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಸೋಸಿಂಗ್ ಮೋಡ್ ಮೂಲಕ ಈ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇದು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ
- ದೂರುಗಳು ಸೋಸಿಂಗ್ ಪಾಲುದಾರರು/ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಡಿಎಂಎ/ಡಿಎಸ್‌ಎ, ರೆಫರಲ್ ಪಾರ್ಟ್ನರ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಂತಹ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ.
- ಪ್ರಧಾನ ಮಂತ್ರಿ ಆವಾಸ್ ಯೋಜನೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರದ ಯೋಜನೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಪಡೆಯುತ್ತಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು.
- ಕೋವಿಡ್-19 ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಜನ್ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಪುನರ್ರಚನೆಯ ಮೂಲಕ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದವುಗಳು ಮತ್ತು ಕಾಂಪೌಂಡ್ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸದ ಬದಲಿಗೆ ಎಕ್ಸ್-ಗ್ರೇಷಿಯಾ ಪಾವತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಅಕ್ಟೋಬರ್ 23, 2020 ರ ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರದ ಯೋಜನೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಆರು ತಿಂಗಳ ಸರಳ ಬಡ್ಡಿ (1.3.2020 ರಿಂದ 31.8.2020).
- ಆರ್‌ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆ ಪ್ರಕಾರ ನಂ. RBI/2023-24/72 DoR.FIN.REC.48/20.16.003/2023-24 ದಿನಾಂಕ 26 ನೇ ಅಕ್ಟೋಬರ್, 2023. ದೂರುದಾರರು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ (ಸಿಐ) / ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳು (ಸಿಐಸಿ) ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮೂವತ್ತು (30) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿ ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಕ್ಕೆ ₹100 ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ದೂರುದಾರರು ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
- RBI/2023-24/60 DoR.MCS.REC.38/01.01.001/2023-24 ದಿನಾಂಕದ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 13, 2023, ಸಾಲದ ಮುಕ್ತಾಯದ ಕಡೆಗೆ ಕೊನೆಯ ಪಾವತಿಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ ವಿಳಂಬವಾದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ₹5,000/- ದರದಲ್ಲಿ ಆರ್‌ಇ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಸಿಜಿಆರ್‌ಎಂನ ಅಂಶಗಳು

- ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆಗಳು/ಕಚೇರಿಗಳು, ಐಸಿಐಸಿಐ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶಾಖೆಗಳು, ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್, ಇ-ಮೇಲ್, ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮುಂತಾದ ಅನೇಕ ಟಚ್ ಪಾಯಿಂಟ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುವುದು ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಚೌಕಟ್ಟು.
- ದೂರುಗಳ ನೋಂದಣಿಯ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇಲಾಖೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದ ಕಾಲಮಿತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ನಿಯಂತ್ರಕರ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳಿಗೆ, ನಿಯಂತ್ರಕವು ಕಡ್ಡಾಯಗೊಳಿಸಿದ ಸಮಯಾವಧಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳು

- ಕಂಪನಿಯು ದೂರುಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತದೆ (ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಿದ ಒಂದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ. ದೂರಿನ ಮೂಲಕ ಗರಿಷ್ಠ 72 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ (1.3.2020 ರಿಂದ 31.8.2020) ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಆರು ತಿಂಗಳ ಕಾಲ ಚಕ್ರಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಸರಳ ಬಡ್ಡಿಯ ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸದ ಎಕ್ಸ್-ಗ್ರೇಷಿಯಾ ಪಾವತಿಯ ಅನುದಾನಕ್ಕಾಗಿ ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರದ ಯೋಜನೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಟೀಕೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಆಫೀಸರ್.
- ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಪ್ರಕರಣಗಳು (ಉದಾ. ವಿಮಾ ಕಂಪನಿಗಳು): ವಿಚಾರಣೆ, ವಿನಂತಿಗಳು ಅಥವಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಟಿ+3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ರವಾನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ವಂಚನೆ ಪ್ರಕರಣಗಳು, ಕಾನೂನು ಪ್ರಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಅಸಾಧಾರಣ ಹಳೆಯ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯುವ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಪ್ರಕರಣಗಳು, ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ನಾಲ್ಕು ವಾರಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಕಂಪನಿ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಬೇಕಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕ/ನಿಯಂತ್ರಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಯ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಮಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ನಿಯಂತ್ರಕ/ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳಿಗೆ, ಆಯಾ ನಿಯಂತ್ರಕ/ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಕಡ್ಡಾಯಗೊಳಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಯಾವಧಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಮೇಲಿನ ವರ್ಗಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವರ್ಗೀಕರಿಸದ ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳಿಗೆ, ಪ್ರತಿ ಹಂತದಲ್ಲೂ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಮಯವು 10 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು. ಕೆಳಗೆ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ಲೆವೆಲ್ 1/ಲೆವೆಲ್ 2/ಲೆವೆಲ್ 3 ಅನ್ನು ಸಮೀಪಿಸಿದ ನಂತರ ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಸ್ಥಿತಿ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ವಿಷಯವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಕರಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು.
- ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳ (ನಿಯಂತ್ರಣ) ಸೆಕ್ಷನ್ 21 (3) ನ ಸಂಯೋಜಿತ ಓದುವಿಕೆ ಕಾಯ್ದೆ, 2005 ಮತ್ತು ನಿಯಮ 20 (3) (ಸಿ) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳ ನಿಯಮಗಳು, 2006 ರ ಪ್ರಕಾರ, ಸಿಬ ಮತ್ತು ಸಿಬಿಸಿ ಒಟ್ಟಾಗಿ, ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು/ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಒಟ್ಟಾರೆ ಮೂವತ್ತು (30) ದಿನಗಳ ಮಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ, ಇದರರ್ಥ ಸಿಬಿಗೆ ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು (21) ದಿನಗಳು ಸಿಗುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಿಬಿಸಿಗಳು ಉಳಿದ ಒಂಬತ್ತು (9) ದಿನಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪಡೆಯುತ್ತವೆ.
- ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲು ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥದ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಸಂಬಂಧಿತ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಿಯೊಂದಿಗೆ ಶುಲ್ಕ ತೃಪ್ತಿ ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಐಸಿಐಸಿಐ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿ ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಸಾಲಗಾರನ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ವಿಳಂಬವು ಐಸಿಐಸಿಐ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅದು ಪ್ರತಿ ದಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ₹5,000/- ದರದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ನಷ್ಟ/ಹಾನಿಯಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ, ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲು/ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಐಸಿಐಸಿಐ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ, ಮೇಲೆ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಐಸಿಐಸಿಐ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿಗೆ 30 ದಿನಗಳ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬಿತ ಅವಧಿಯ ದಂಡವನ್ನು ನಂತರ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ (ಅಂದರೆ, ಒಟ್ಟು 60 ದಿನಗಳ ನಂತರ) .

ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು ಲಭ್ಯವಿವೆ

ಹಂತ 1

- ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಐಸಿಐಐಐ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್, ಇ-ಮೇಲ್ ಮತ್ತು ವಾಕ್ ಇನ್ ಮಾಡಿ. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮಧ್ಯಂತರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸೇವಾ ವಿನಂತಿ (ಎಸ್‌ಆರ್) ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅಂಗೀಕಾರವಾಗಿ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಸಂಖ್ಯೆ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್/ವಾಕ್‌ನ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳು) ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಂತರ ಮೇಲ್ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ (ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳು).
- ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳ ಸಕಾಲಿಕ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಟ್ರ್ಯಾಕಿಂಗ್‌ಗಾಗಿ ಎಸ್‌ಆರ್ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದ ಸಮಯದ ಪ್ರಕಾರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ವಿಷಯವನ್ನು ಲೆವೆಲ್ 2 (ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ) ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು.

ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ಸಂಖ್ಯೆ-1800 267 4455

ಇ-ಮೇಲ್: Customer.Care@icicifc.com

ಶಾಖೆಗಳು: ಕಂಪನಿಯ ಹತ್ತಿರದ ಶಾಖೆಯನ್ನು ಪತ್ತೆಹಚ್ಚಲು www.icicifc.com ಭೇಟಿ ಮಾಡಿ

ಹಂತ 2

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ

- ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದ ಸಮಯದ ಪ್ರಕಾರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ತಾವು ಪಡೆದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯೊಂದಿಗೆ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಈ ವಿಷಯವನ್ನು ಲೆವೆಲ್ 3 (ಹೆಡ್ ಕಸ್ಟಮರ್ ಸರ್ವಿಸ್) ಗೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು.

ಇ-ಮೇಲ್: Nodal.office@icicifc.com

ಫೋನ್ ನಂ.- 022- 66493844

ಭೌತಿಕ ಪತ್ರ: <https://www.icicifc.com/contact-us>

ಹಂತ 3

ಹೆಡ್ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ

- ಕಸ್ಟಮರ್ ಸರ್ವಿಸ್ ನ ಡೆಸ್ಕ್ ನಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದ ಸಮಯದ ಪ್ರಕಾರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ವಿಷಯವನ್ನು ಹಂತ 4 (ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ) ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು.

ಇ-ಮೇಲ್: Servicehead@icicifhc.com ಭೌತಿಕ ಪತ್ರ: <https://www.icicifhc.com/contact-us>

ಹಂತ 1/ ಹಂತ 2 / ಹಂತ 3 ಅನ್ನು ಸಮೀಪಿಸಿದ ನಂತರ ಸಮಸ್ಯೆಯು ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಸ್ಥಿತಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ಣಯವನ್ನು ಒದಗಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಷಯವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಕರಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು.

ಹಂತ 4

ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

- ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ, ತನ್ನ ಬಳಿ ಬಂದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದ ಸಮಯದ ಪ್ರಕಾರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಆನ್‌ಲೈನ್ ಪೋರ್ಟಲ್: <https://grids.nhbonline.org.in>

ಭೌತಿಕ ಪತ್ರ: ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಿದ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಬರೆಯಬಹುದು:

ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ,

(ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶ)

4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋರ್-5 ಎ, ಇಂಡಿಯಾ ಹ್ಯಾಬಿಟೇಟ್ ಸೆಂಟರ್

ಲೋಧಿ ರಸ್ತೆ, ನವದೆಹಲಿ-110003

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸಹಾಯವಾಣಿ (ಎನ್‌ಸಿಎಚ್)

- ಎನ್‌ಸಿಎಚ್, ತನ್ನ ಬಳಿ ಬಂದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಎನ್‌ಸಿಎಚ್ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ನೊಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಆನ್‌ಲೈನ್ ಪೋರ್ಟಲ್: <https://consumerhelpline.gov.in> .

ಆಂತರಿಕ ವಿಮರ್ಶೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಸಿಜಿಆರ್‌ಎಂನ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಮಿತಿ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಸಮಿತಿ

ಕಂಪನಿಯಾದ್ಯಂತ ಸೇವಾ ವರ್ಧನೆ ಉಪಕ್ರಮಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಸಮಿತಿಯು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಕನಿಷ್ಠ ಇಬ್ಬರು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸಮಿತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು, ನಿಯಂತ್ರಕ ಆದೇಶಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಪ್ರತಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕಕ್ಕೆ ಒಮ್ಮೆ ಸಭೆ ಸೇರುತ್ತದೆ

ಸಿಜಿಆರ್‌ಎಂನ ವಿಮರ್ಶೆ

ಸಿಜಿಆರ್‌ಎಂ ಅನ್ನು ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಘಟನೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಈ ವಿಮರ್ಶೆಗಳು ಬೇಕಾಗುತ್ತವೆ:

- ನೀಡಲಾಗುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳಂತಹ ಆಂತರಿಕ ಅಂಶಗಳು.
- ತಾಂತ್ರಿಕ ನಾವೀನ್ಯತೆಯ ಬದಲಾವಣೆಗಳಂತಹ ಬಾಹ್ಯ ಅಂಶಗಳು.
- ಆಂತರಿಕ/ಬಾಹ್ಯ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಕರು ವರ್ಷದಲ್ಲಿ ನಡೆಸಿದ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆಯ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ.
- ಯಾವುದೇ ನಿಯಂತ್ರಕ/ಸ್ವಾಚ್ಛತೆಯೇಟರಿ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ

ಸಿಜಿಆರ್‌ಎಂ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಅಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗಲಿದೆ.