परिशिष्ट **1**

ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा

पार्श्वभूमी

कस्टमर सर्व्हिस हे आयसीआयसीआय होम फायनान्स कंपनी लिमिटेड (कंपनी) चे मुख्य मूल्य आणि मुख्य फोकस क्षेत्र आहे. कंपनीचा असा विश्वास आहे की ग्राहकांना आनंदी ठेवण्यासाठी आणि त्याद्वारे कंपनीशी दीर्घ व फलदायी संबंध सुनिश्चित करण्यासाठी ग्राहकाचा अनुभव महत्त्वाचा आहे.

ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा (सीजीआरएम) ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा (सीजीआरएम) मास्टर डायरेक्शन नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - हाऊसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2021 च्या अनुषंगाने सुधारित करण्यात आली आहे. सीजीआरएम ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी फ्रेमवर्कची रूपरेषा तयार करते.

ग्राहकांना दिलेल्या सेवा वितरणातील वचनबद्धतेबद्दल कोणतीही तफावत किंवा कमतरता ही तक्रार असू शकते. ग्राहकाची सेवा विनंती पूर्ण न केल्यामुळे किंवा टर्नअराउंड वेळेच्या वचनबद्धतेचा भंग झाल्यामुळे तक्रारी असू शकतात.

ते सुनिश्चित करणे हा सीजीआरएमचा उद्देश आहे:

- सर्व ग्राहकांना नेहमीच निष्पक्षपणे आणि पक्षपात न करता वागणूक दिली जाते.
- ग्राहकांच्या सर्व तक्रारी आणि प्रश्न सौजन्याने हाताळले जातात आणि वेळेत सोडवले जातात.
- "तक्रार" म्हणजे कंपनीला केलेल्या असंतोषाची अभिव्यक्ती, त्याच्या उत्पादने आणि सेवांशी संबंधित किंवा तक्रार हाताळण्याच्या प्रक्रियेशी, जिथे प्रतिसाद किंवा निराकरण स्पष्टपणे किंवा अप्रत्यक्षपणे अपेक्षित असते
- "क्वेरी" ची व्याख्या, बऱ्याचदा एखाद्या गोष्टीबद्दल शंका/संदिग्धता व्यक्त करणे किंवा उत्तर/माहिती/मार्गदर्शन/स्पष्टीकरण/डेटा शोधणे याबद्दल एक प्रश्न म्हणून केली जाऊ शकते. अशी माहिती मागणे ही तक्रार मानली जाणार नाही.
- कंपनीने दिलेल्या ठरावावर पूर्णपणे समाधानी नसल्यास ग्राहकांना कंपनीमध्ये त्यांच्या तक्रारी पुढे नेण्याचे त्यांचे अधिकार आणि आणखी पुढे नेण्याच्या त्यांच्या अधिकारांची पूर्ण जाणीव करून दिली जाते.
- कंपनीकडे आधीच लॉग इन केलेल्या त्याच तक्रारदार/ग्राहकाच्या समान/डुप्लिकेट तक्रारी एकच तक्रार म्हणून ग्राह्य धरल्या जातील.

उपयुक्तता आणि कव्हरेज

- सीजीआरएम कंपनीच्या सर्व शाखा आणि कार्यालयांना लागू आहे ज्यात मध्यवर्ती कार्यालय आणि त्याच्या सर्व अधिकाऱ्यांचा समावेश आहे.
- रिटेल मॉर्टगेज लोन, गोल्ड लोन, रिअल इस्टेट, फिक्स्ड डिपॉझिटमध्ये गुंतवणूक करणे, कंपनीद्वारे विमा मिळवणे आणि ऑफर केलेल्या इतर कोणत्याही उत्पादनाअंतर्गत विविध उत्पादने आणि प्रकारांचा लाभ घेणारे ग्राहक. बिझनेस करस्पॉन्डेंट्स [डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट्स (डीएमए)/डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीज

(डीएसए)] आणि कंपनीचे आउटसोर्स केलेले कर्मचारी/एजन्सीसह कोणत्याही सोर्सिंग मोडद्वारे ही सर्व उत्पादने/सेवा मिळवणाऱ्या ग्राहकांनाही हे लागू होईल.

- तक्रारींमध्ये सोर्सिंग पार्टनर/आउटसोर्स केलेले कर्मचारी/एजन्सी जसे की डीएमए/डीएसए, रेफरल पार्टनर किंवा इतर कोणत्याही आउटसोर्स केलेल्या एजन्सीविरुद्ध ग्राहकांकडून प्राप्त झालेल्या तक्रारींचा देखील समावेश असेल.
- भारत सरकारच्या योजनांतर्गत कर्ज घेणारे ग्राहक ज्यात प्रधानमंत्री आवास योजनेचा समावेश आहे.
- कोविड-19 मदत पॅकेजच्या अंमलबजावणीशी संबंधित तक्रारींमध्ये पुनर्रचनेद्वारे निराकरणाच्या प्रस्तावांशी संबंधित तक्रारी आणि निर्दिष्ट कर्ज खात्यांमधील कर्जदारांना (1.3.2020 ते 31.8.2020) सहा महिन्यांसाठी चक्रवाढ व्याज आणि साध्या व्याजातील फरकाच्या बदल्यात सानुग्रह अनुदान देण्याच्या भारत सरकारच्या 23 ऑक्टोबर 2020 च्या योजनेशी संबंधित तक्रारींचा समावेश आहे.
- आरबीआयच्या परिपत्रक क्र. RBI/2023-24/72 DoR.FIN.REC.48/20.16.003/2023-24 दिनांक 26 ऑक्टोबर 2023 नुसार. तक्रारदाराने क्रेडिट इन्स्टिट्यूट (सीआय)/ क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनीज (सीआयसी) कडे तक्रार दाखल केल्याच्या तारखेपासून तीस (30) कॅलेंडर दिवसांच्या कालावधीत त्यांच्या तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास तक्रारदारांना प्रति कॅलेंडर दिवस ₹100 नुकसान भरपाई मिळेल.
- RBI/2023-24/60 DoR.MCS.REC.38/01.01.001/2023-24 दिनांक 13 सप्टेंबर 2023 नुसार, आरई कर्ज बंद करण्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांपेक्षा जास्त विलंब झालेल्या प्रत्येक दिवसासाठी कर्जदाराला ₹5,000/- च्या दराने भरपाई देईल.

सीजीआरएमचे पैलू

- कंपनीच्या शाखा/ कार्यालये, आयसीआयसीआय बँकेच्या शाखा, कॉल सेंटर, ई-मेल, वेबसाइट अशा अनेक टच पॉइंट्सद्वारे ग्राहकांना तक्रारी नोंदविण्यास सक्षम करणे हे कंपनीचे कस्टमर सर्व्हिस फ्रेमवर्क आहे.
- तक्रारी नोंदवल्यानंतर, कंपनी निराकरणासाठी संबंधित विभागांकडे घेऊन जाईल.
- निश्चित कालमर्यादेनुसार निराकरण प्रदान केले जाते.
- नियामकांद्वारे प्राप्त होणाऱ्या सर्व संवादांसाठी, नियामकाने बंधनकारक केलेल्या टाइमलाइनचे पालन केले जाईल.

टाइमलाइन

- कंपनी तक्रारींना (खाली नमूद केलेल्या तक्रारीव्यतिरिक्त) 7 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत प्रतिसाद देईल निर्दिष्ट कर्ज खात्यांमधील कर्जदारांना (1.3.2020 ते 31.8.2020) सहा महिन्यांसाठी चक्रवाढ व्याज आणि साधे व्याज यांच्यातील फरक एक्स-ग्रेशिया पेमेंट मंजूर करण्यासाठी भारत सरकारच्या योजनेच्या संदर्भात प्राथमिक टिप्पण्या ग्राहकाला तक्रार निवारण अधिकाऱ्याद्वारे जास्तीत जास्त 72 तासांच्या आत प्रदान केल्या जातील.
- तृतीय पक्षाशी संबंधित प्रकरणे (उदा. विमा कंपन्या): चौकशी, विनंत्या किंवा तक्रारी टी + 3 कार्यदिवसांच्या आत तृतीय पक्षाकडे पाठविल्या जातील.
- फसवणुकीची प्रकरणे, कायदेशीर प्रकरणे आणि ज्या प्रकरणांमध्ये कागदपत्रे आणि अत्यंत जुन्या नोंदी परत मिळवणे आवश्यक आहे, कंपनी तक्रार प्राप्त झाल्यापासून चार आठवड्यांच्या आत उत्तर देण्याचा प्रयत्न करेल. कोणत्याही प्रकरणात अतिरिक्त वेळेची आवश्यकता असल्यास, कंपनी ग्राहक/नियामकास सूचित करेल आणि समस्येच्या निराकरणासाठी अपेक्षित टाइमलाइन प्रदान करेल.
- नियामक/प्राधिकरणाकडून प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारींसाठी, संबंधित नियामक/प्राधिकरणाने अनिवार्य केलेली मार्गदर्शक तत्त्वे आणि टाइमलाइनचे पालन केले जाईल.
- वरील श्रेणींमध्ये वर्गीकृत न केलेल्या इतर सर्व परस्परसंवादांसाठी, प्रत्येक स्तरावर प्रतिसादाचा वेळ 10 कार्यालयीन दिवस आहे. खाली दिलेल्या तपशीलानुसार लेव्हल 1 / लेव्हल 2 / लेव्हल 3 पर्यंत पोहोचल्यानंतर ही समस्या सुटली नाही किंवा कंपनीने 30 दिवसांच्या आत कोणतीही स्थिती किंवा निराकरण प्रदान केले नसेल तर ग्राहक हे प्रकरण नियामकाकडे पाठविण्याचा पर्याय निवडू शकतो.

- क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी (रेग्युलेशन) ॲक्ट, 2005 चे कलम 21 (3) आणि क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी रूल्स, 2006 चे नियम 20 (3) (सी) यांचे एकत्रित वाचन सीआय आणि सीआयसीला एकत्रितपणे तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी तीस (30) दिवसांची एकूण मर्यादा प्रदान करते. याचा अर्थ सीआयला एकवीस (21) दिवस मिळतील आणि सीआयसीला तक्रारीच्या पूर्ण निराकरणासाठी उर्वरित नऊ (9) दिवस मिळतील.
- मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे देण्यास उशीर झाल्यास किंवा कर्जाची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या पुढे संबंधित रजिस्ट्रीकडे शुल्क समाधान फॉर्म भरण्यात अपयशी ठरल्यास, आयसीआयसीआय एचएफसी कर्जदाराला अशा विलंबाची कारणे कळवेल. जर आयसीआयसीआय एचएफसीला विलंब झाला असेल तर ते कर्जदाराला प्रत्येक दिवसाच्या विलंबासाठी ₹5,000/- दराने नुकसान भरपाई देईल.
- मूळ जंगम/ स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांचे अंशत: किंवा पूर्ण नुकसान झाल्यास, आयसीआयसीआय एचएफसी कर्जदाराला जंगम / स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या डुप्लिकेट / प्रमाणित प्रती मिळविण्यात मदत करेल आणि वर दर्शविल्याप्रमाणे नुकसान भरपाई देण्याव्यतिरिक्त संबंधित खर्च उचलेल. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, आयसीआयसीआय एचएफसीला ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी 30 दिवसांचा अतिरिक्त कालावधी उपलब्ध असेल आणि विलंब कालावधीच्या दंडाची गणना त्यानंतर (म्हणजे एकूण 60 दिवसांच्या कालावधीनंतर) केली जाईल .

तक्रारी नोंदवण्यासाठी चॅनेल उपलब्ध आहेत

लेव्हल **1**

- कंपनीच्या शाखा आणि आयसीआयसीआय बँकेच्या शाखांमध्ये कॉल सेंटर, ई-मेल आणि वॉक इन. कंपनी ग्राहकांच्या समस्येची दखल घेईल आणि ग्राहकांना सेवा विनंती (एसआर) क्रमांक (कॉल सेंटर/वॉकइनद्वारे प्राप्त तक्रारी) किंवा अंतरिम मेल प्रतिसाद (ईमेलद्वारे प्राप्त तक्रारी) द्वारे पावती म्हणून अंतरिम प्रतिसाद पाठविला जाईल.
- सर्व तक्रारी वेळेवर सोडवण्यासाठी आणि ट्रॅक करण्यासाठी एसआर क्रमांकासह असतात.
- निर्धारित टाइमलाइननुसार प्रतिसाद दिला जाईल.

जर ग्राहक ऑफर केलेल्या प्रतिसादावर समाधानी नसेल तर ग्राहक हे प्रकरण लेव्हल 3 (हेड कस्टमर सर्व्हिस) कडे पाठविण्याचा पर्याय निवडू शकतो.

कॉल सेंटर नंबर-1800 267 4455
ई-मेल: Customer.Care@icicihfc.com
शाखा: कंपनीची जवळची शाखा शोधण्यासाठी www.icicihfc.com ला भेट द्या

लेव्हल **2**

तक्रार निवारण अधिकारी

- तक्रार निवारण अधिकारी हा मुद्दा मान्य करेल आणि ईमेलद्वारे योग्य प्रतिसाद देईल.
- निर्धारित टाइमलाइननुसार प्रतिसाद दिला जाईल.
- ग्राहक दिलेल्या प्रतिसादामुळे समाधानी नसेल, तर ग्राहक हे प्रकरण लेव्हल 3 (हेड कस्टमर सर्व्हिस) वर नेऊ शकतो.

ई-मेल: Nodal.office@icicihfc.com
फोन नं.- 022- 66493844

फिजिकल पत्र: https://www.icicihfc.com/contact-us

लेव्हल **3**

हेड कस्टमर सर्व्हिस

- हेड कस्टमर सर्व्हिसच्या डेस्कवर प्राप्त होणाऱ्या संभाषणांची पोचपावती दिली जाईल आणि समस्या योग्यरित्या हाताळली जाईल.
- निर्धारित टाइमलाइननुसार प्रतिसाद दिला जाईल.
- जर ग्राहक देऊ केलेल्या प्रतिसादावर समाधानी नसेल तर ग्राहक हे प्रकरण लेव्हल 4 (एनएचबी) कडे संदर्भित करणे निवडू शकतो.

ई-मेल: Servicehead@icicihfc.com फिजिकल पत्र: https://www.icicihfc.com/contact-us

लेव्हल 1/ लेव्हल 2 / लेव्हल 3 वर पोहोचल्यानंतर ही समस्या न सुटल्यास किंवा कंपनीने 21 दिवसांच्या आत कोणतीही स्थिती किंवा निराकरण प्रदान केले नसेल तर ग्राहक हे प्रकरण नियामकांकडे पाठविण्याचा पर्याय निवडू शकतो.

लेव्हल **4**

नॅशनल हाऊसिंग बँक

- एनएचबीकडे प्राप्त झालेल्या संभाषणांची पोचपावती दिली जाईल आणि समस्या योग्यरित्या हाताळली जाईल.
- एनएचबीने निर्धारित केलेल्या टाइमलाइननुसार प्रतिसाद दिला जाईल.

ऑनलाइन पोर्टल: https://grids.nhbonline.org.in
फिजिकल पत्र: ग्राहक खाली नमूद केलेल्या पत्त्यावर लिहू शकतात:

नॅशनल हाऊसिंग बँक,
पर्यवेक्षण विभाग,
(तक्रार निवारण कक्ष)
चौथा मजला, कोअर-5 ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर
लोधी रोड, नवी दिल्ली-110003

नॅशनल कन्झ्युमर हेल्पलाईन **(**एनसीएच**)**

- एनसीएचकडे प्राप्त झालेल्या संभाषणांची पोचपावती दिली जाईल आणि समस्या योग्यरित्या हाताळली जाईल.
- एनसीएचने निर्धारित केलेल्या टाइमलाइनमध्ये पोर्टलवर प्रतिसाद अपडेट केला जाईल.

ऑनलाइन पोर्टल: https://consumerhelpline.gov.in .

अंतर्गत पुनरावलोकन यंत्रणा

कंपनीने ग्राहक सेवा आणि सीजीआरएमच्या गुणवत्तेचे निरीक्षण आणि पुनरावलोकन करण्यासाठी खालील समिती आणि पुनरावलोकन यंत्रणा स्थापन केली आहे.

तक्रार निवारण समिती

ही समिती कंपनीमध्ये सेवा वाढीच्या उपक्रमांच्या अंमलबजावणीवर देखरेख आणि मार्गदर्शन करण्यासाठी जबाबदार असेल. ग्राहकांच्या तक्रारी, नियामक आदेश आणि धोरणात्मक निर्णयांचा आढावा घेण्यासाठी किमान दोन अधिकारी आणि तक्रार निवारण अधिकारी यांचा समावेश असलेली समिती दर तिमाहीतून एकदा बैठक घेईल.

सीजीआरएमचे पुनरावलोकन

सीजीआरएमला मंडळाने मान्यता दिली होती आणि दरवर्षी त्याचा आढावा घेतला जातो. हे पुनरावलोकन खालील घटनांच्या आधारे आवश्यक असतील:

- अंतर्गत घटक जसे की ऑफर केलेली उत्पादने आणि सेवांमध्ये बदल.
- बाह्य घटक जसे की तांत्रिक नाविन्यपूर्णतेतील बदल.
- अंतर्गत/बाह्य लेखापरीक्षकांनी वर्षभरात केलेल्या लेखापरीक्षणाचे निकाल.
- कोणतेही नियामक/वैधानिक विकास

सीजीआरएम कंपनीच्या वेबसाइटवर आणि सर्व शाखांमध्ये उपलब्ध करून दिले जाईल.