

ଅନୁବନ୍ଧ 1

ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା

ପୃଷ୍ଠଭୂମି

ଗ୍ରାହକ ସେବା ହେଉଛି ଆଇସିଆଇସିଆଇ ହୋମ୍ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ ଲିମିଟେଡ୍ (କମ୍ପାନୀ)ର ଏକ ମୁଖ୍ୟ ମୂଲ୍ୟବୋଧ ଏବଂ ଏକ ପ୍ରମୁଖ ଫୋକସ୍ କ୍ଷେତ୍ର । କମ୍ପାନୀ ବିଶ୍ୱାସ କରେ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁଭୂତି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଖୁସି ରଖିବା ପାଇଁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଟେ ଏବଂ ଏହା ଦ୍ୱାରା କମ୍ପାନୀ ସହିତ ଏକ ଦୀର୍ଘ ଏବଂ ଫଳପ୍ରସ୍ତ ସମ୍ପର୍କ ସୂଚିତ ହୋଇଥାଏ ।

ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା (ସିଜିଆରଏମ୍) ମାଷ୍ଟର ଡିରେକ୍ଟର ନନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ- ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା, 2021 ଅନୁଯାୟୀ ସଂଶୋଧନ କରାଯାଇଛି । ସିଜିଆରଏମ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଢାଞ୍ଚାର ରୂପରେଖ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରେ ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ପ୍ରତିବନ୍ଧିତା ପ୍ରତି ସେବା ପ୍ରଦାନରେ କୌଣସି ବ୍ୟବଧାନ କିମ୍ବା ଅଭାବ ହୋଇପାରେ ବୋଲି ଅଭିଯୋଗ ହୋଇପାରେ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସେବା ଅନୁରୋଧ ପୂରଣ ନ ହେବା କିମ୍ବା ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମୟର ପ୍ରତିଶ୍ରେଣୀ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କାରଣରୁ ଅଭିଯୋଗ ହୋଇପାରେ ।

ସିଜିଆରଏମ୍‌ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଏହା ସୂଚିତ କରିବା ଯେ:

- ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସର୍ବଦା ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ବିନା ପକ୍ଷପାତରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ପ୍ରଶ୍ନର ଦ୍ୱିତୀୟ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ସମାଧାନ କରାଯାଏ ।
- ଏକ "ଅଭିଯୋଗ" କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତି କରାଯାଇଥିବା ଅସନ୍ତୋଷର ଅଭିବ୍ୟକ୍ତି ଭାବରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇପାରେ, ଏହାର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ସହିତ ଜଡ଼ିତ, କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପ୍ରକ୍ରିୟା, ଯେଉଁଠାରେ ଏକ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା କିମ୍ବା ସମାଧାନ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଅସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଆଶା କରାଯାଏ
- ଏକ "ପ୍ରଶ୍ନ" ଏକ ପ୍ରଶ୍ନ ଭାବରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇପାରେ, ପ୍ରାୟତଃ କୌଣସି ବିଷୟରେ ସନ୍ଦେହ / ଅସ୍ପଷ୍ଟତା ପ୍ରକାଶ କରିଥାଏ କିମ୍ବା ଉତ୍ତର / ସୂଚନା / ମାର୍ଗଦର୍ଶନ / ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ / ତଥ୍ୟ ଆବଶ୍ୟକ ତଳେ । ଏଭଳି ତଥ୍ୟ ମାଗିବା ଅଭିଯୋଗ ଭାବେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ନାହିଁ ।
- କମ୍ପାନୀ ପକ୍ଷରୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ସଂକଳ୍ପରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହେଲେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ଭିତରେ ନିଜର ଅଭିଯୋଗକୁ ଉପର ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଜଣାଇବାର ଅଧିକାର ଏବଂ ଆଗକୁ ବଢ଼ିବାର ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସଚେତନ କରାଯାଏ ।
- ସେହି ଅଭିଯୋଗକାରୀ/ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମାନ/ନକଲି ଅଭିଯୋଗ ଯାହା ପୂର୍ବରୁ କମ୍ପାନୀରେ ଲଗ୍ ଇନ୍ ହୋଇସାରିଛି, ତାହାକୁ ଏକକ ଅଭିଯୋଗ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ।

ଉପଯୋଗୀତା ଏବଂ କଭରେଜ୍

- ସିଜିଆରଏମ କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ଶାଖା ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ସମେତ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଏବଂ ଏହାର ସମସ୍ତ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅଟେ ।
- ଖୁଚୁରା ବନ୍ଧକ ରଖି, ଗୋଲ୍ଡ ଲୋନ୍, ରିଅଲ୍ ଇଷ୍ଟେଟ୍, ଫିକ୍ସଡ୍ ଡିପୋଜିଟ୍ରେ ନିବେଶ, କମ୍ପାନୀ ଜରିଆରେ ବୀମା ପାଇବା ଏବଂ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରଡକ୍ଟ ଅଧୀନରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରଡକ୍ଟ ଓ ଭାରିଏଣ୍ଟର ଲାଭ ଉଠାଉଛନ୍ତି । ବିଜନେସ୍ କରେସ୍ପଣ୍ଡେଣ୍ଟ୍ (ଡାକରେକ୍ଟ୍ ମାର୍କେଟିଂ ଏଜେଣ୍ଟ୍ (ଡିଏମ୍ଏ)/ଡାକରେକ୍ଟ୍ ସେଲିଂ ଏଜେଣ୍ଟ୍ (ଡିଏସ୍ଏ)) ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ଆଉଟସୋର୍ସ କର୍ମଚାରୀ/ଏଜେଣ୍ଟ୍ ସମେତ ଯେକୌଣସି ସୋର୍ସିଂ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଏହି ସମସ୍ତ ଉପାଦ/ସେବା ଉପଲବ୍ଧ କରୁଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ଏହା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ ।
- ଡିଏମ୍ଏ/ଡିଏସ୍ଏ, ରେଫରାଲ ପାର୍ଟନର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଆଉଟସୋର୍ସ ଏଜେଣ୍ଟ୍ ଭଳି ସୋର୍ସିଂ ପାର୍ଟନର/ଆଉଟସୋର୍ସ କର୍ମଚାରୀ/ଏଜେଣ୍ଟ୍ ବିରୋଧରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।
- ପ୍ରଧାନମନ୍ତ୍ରୀ ଆବାସ ଯୋଜନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଭାରତ ସରକାରଙ୍କ ସ୍କିମ୍ ଅଧୀନରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ରଖି ନେଉଛନ୍ତି ।
- କୋଭିଡ୍-19 ରିଲିଫ୍ ପ୍ୟାକେଜ୍ ର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ପୁନର୍ଗଠନ ମାଧ୍ୟମରେ ସମାଧାନ ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତାବ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରଖି ଖାତା (1.3.2020 ରୁ 31.8.2020) ରେ ରଖିଧାରୀଙ୍କୁ ୨ ମାସ ପାଇଁ ଚକ୍ରାନ୍ତ ସୁଧ ଏବଂ ସରଳ ସୁଧ ମଧ୍ୟରେ ପାର୍ଥକ୍ୟ ବଦଳରେ ଅନୁକମ୍ପାନୁଲକ ଅର୍ଥ ପ୍ରଦାନ ନିମନ୍ତେ ଅକ୍ଟୋବର 23, 2020 ରେ ଭାରତ ସରକାରଙ୍କ ଯୋଜନା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଅଭିଯୋଗ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।
- ଆରବିଆଇର ସର୍କ୍ଚୁଲାର ନଂ. RBI/2023-24/72 DoR.FIN.REC.48/20.16.003/2023-24 ତାରିଖ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଛି 26 ଅକ୍ଟୋବର, 2023 । କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ୍ (ସିଆଇ)/କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫର୍ମେସନ୍ କମ୍ପାନୀ (ସିଆଇସି)ରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ଦାଖଲ ତାରିଖଠାରୁ ତିରିଶ (30) କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନହେଲେ ଅଭିଯୋଗକାରୀମାନେ କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ପିଛା 100 ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇବାକୁ ହକଦାର ହେବେ ।
- RBI/2023-24/60 DoR.MCS.REC.38/01.01.001/2023-24 ତାରିଖ ସେପ୍ଟେମ୍ବର 13, 2023, ରଖି ପରିଶୋଧ ତାରିଖଠାରୁ 30 ଦିନ ପରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦିନ ବିଲମ୍ବ ହେଲେ ରଖିଧାରୀଙ୍କୁ 5,000/- ଟଙ୍କା ହିସାବରେ ଆରଜ୍ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ ।

ସିଜିଆରଏମର ବିଭିନ୍ନ ଦିଗ

- କମ୍ପାନୀର ଗ୍ରାହକ ସେବା ଢାଞ୍ଚା ହେଉଛି ଗ୍ରାହକମାନେ ଏକାଧିକ ଟର୍ ପଏଣ୍ଟ୍ ଯଥା କମ୍ପାନୀର ଶାଖା/କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, ଆଇସିଆଇସିଆଇ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖା, କଲ୍ ସେଣ୍ଟର, ଇ-ମେଲ୍, ୱେବସାଇଟ୍ ଇତ୍ୟାଦି ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରିବାରେ ସକ୍ଷମ ହେବେ ।
- ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ ପରେ କମ୍ପାନୀ ଏହାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଭାଗ ସହ ଆଲୋଚନା କରିବ ।
- ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ଅନୁଯାୟୀ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ।
- ନିୟାମକଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ସମସ୍ତ ଆଲୋଚନା ପାଇଁ, ନିୟାମକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ସମୟସୀମା ପାଳନ କରାଯିବ ।

ସମୟସୀମା

- କମ୍ପାନୀ ଅଭିଯୋଗର ଉତ୍ତର (ନିମ୍ନ ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ ବ୍ୟତୀତ) 7 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଦେବ । ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରଖି ଖାତା (1.3.2020 to 31.8.2020) ରେ ରଖିଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ଛଅ ମାସ ପାଇଁ ଚକ୍ର ସୁଧ ଏବଂ ସରଳ ସୁଧ ମଧ୍ୟରେ ପାର୍ଥକ୍ୟର ଅନୁକମ୍ପାନୁଲକ ଅର୍ଥ ପ୍ରଦାନ ନିମନ୍ତେ ଭାରତ ସରକାରଙ୍କ ଯୋଜନା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ମନ୍ତବ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସର୍ବାଧିକ 72 ଘଣ୍ଟା ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ (ଉଦାହରଣ ସ୍ଵରୂପ ବୀମା କମ୍ପାନୀ) ସହିତ ଜଡିତ ମାମଲା: ଟି+3 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ତଦନ୍ତ, ଅନୁରୋଧ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ ପଠାଯିବ ।

- ୦କେଇ ମାମଲା, ଆଇନଗତ ମାମଲା ଏବଂ ଦସ୍ତାବିଜ ଏବଂ ଅତ୍ୟନ୍ତ ପୁରୁଣା ରେକର୍ଡ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା ମାମଲା, କମ୍ପାନୀ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 4 ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଜବାବ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ । ଯଦି କୌଣସି ମାମଲାରେ ଅତିରିକ୍ତ ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକ/ ନିର୍ଦ୍ଦାମକଙ୍କୁ ଅବଗତ ରଖିବ ଏବଂ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆଶାକରୁଥିବା ସମୟ ସୀମା ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- ନିର୍ଦ୍ଦାମକ/କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ନିର୍ଦ୍ଦାମକ/କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଏବଂ ସମୟସୀମା ପାଳନ କରାଯିବ ।
- ଉପରୋକ୍ତ ବର୍ଗରେ ଶ୍ରେଣୀଭୁକ୍ତ ହୋଇନଥିବା ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଇଣ୍ଟରଆକ୍ସନ ପାଇଁ, ପ୍ରତ୍ୟେକ ସ୍ତରରେ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ସମୟ 10 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ରହିଛି । ଯଦି ନିମ୍ନରେ ବିସ୍ତୃତ ଭାବରେ ସ୍ତର 1/ ସ୍ତର 2 / ସ୍ତର 3 ରେ ପହଞ୍ଚିବା ପରେ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ହୋଇନଥାଏ କିମ୍ବା ଯଦି କମ୍ପାନୀ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ସ୍ଥିତି କିମ୍ବା ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିନାହିଁ ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଏହି ମାମଲାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦାମକଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଇବାକୁ ବାଛିପାରିବେ ।
- କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ (ନିୟନ୍ତ୍ରଣ)ର ଧାରା 21(3)ର ମିଳିତ ପଠନ ଅଧିନିୟମ, 2005 ଏବଂ ନିୟମ 20 (3) (ଗ) କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫର୍ମେସନ୍ କମ୍ପାନୀ ନିୟମ, 2006 ସିଆଇ ଏବଂ ସିଆଇସିକୁ ମିଳିତ ଭାବେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ/ସମାଧାନ ପାଇଁ (30) ଦିନର ସାମଗ୍ରିକ ସୀମା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ । ବାସ୍ତବରେ, ଏହାର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଜଣେ ସିଆଇକୁ (21) ଦିନ ମିଳିବ ଏବଂ ସିଆଇସିମାନେ ଅଭିଯୋଗର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅବଶିଷ୍ଟ ନଅ (9) ଦିନ ପାଇବେ ।
- ଯଦି ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ଜାରି କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ କିମ୍ବା ରଖି ପରିଶୋଧ/ ସମାଧାନ ର 30 ଦିନ ପରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରେରେ ଚାର୍ଜ ସନ୍ତୋଷ ଫର୍ମ ଦାଖଲ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଏ, ତେବେ ଆଇସିଆଇସିଆଇ ଏଚଏଫସି ଏଭିଲି ବିଳମ୍ବର କାରଣ ରଖିଥାଆନ୍ତୁ ଜଣାଇବ । ଯଦି ଆଇସିଆଇସିଆଇ ଏଚଏଫସି ପାଇଁ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ, ତେବେ ପ୍ରତି ଦିନର ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ରଖିଥାଆନ୍ତୁ 5,000/- ଟଙ୍କା ହାରରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦିଆଯିବ ।
- ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ନଷ୍ଟ/କ୍ଷତି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆଇସିଆଇସିଆଇ ଏଚଏଫସି ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜର ନକଲି/ପ୍ରମାଣିତ କପି ହାସଲ କରିବାରେ ରଖିଥାଆନ୍ତୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ବ୍ୟତୀତ ଆନୁସଙ୍ଗିକ ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବ । ତେବେ ଏଭିଲି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆଇସିଆଇସିଆଇ ଏଚଏଫସିକୁ ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ପାଇଁ ଅତିରିକ୍ତ 30 ଦିନର ସମୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଏବଂ ବିଳମ୍ବ ଅବଧି ଜରିମାନା ତା'ପରେ ଗଣନା କରାଯିବ (ଅର୍ଥାତ୍ ମୋଟ 60 ଦିନ ପରେ) ।

ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ ପାଇଁ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ଉପଲବ୍ଧ

ଲେବଲ୍ 1

- କମ୍ପାନୀର ଶାଖା ଏବଂ ଆଇସିଆଇସିଆଇ ବ୍ୟାଙ୍କର ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ କଲ୍ ସେଣ୍ଟର, ଇମେଲ୍ ଏବଂ ୱାକ୍ ଇନ୍ । କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ୟାକୁ ସ୍ୱୀକାର କରିବ ଏବଂ ସେବା ଅନୁରୋଧ (ଏସଆର) ନମ୍ବର (କଲ୍ ସେଣ୍ଟର / ୱାକ୍ ଇନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗ) କିମ୍ବା ଅନ୍ତରୀଣ ମେଲ୍ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା (ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗ) ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ଅନ୍ତରୀଣ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପଠାଯିବ ।
- ଠିକ୍ ସମୟରେ ବନ୍ଦ ଏବଂ ଟ୍ରାକ୍ ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସହିତ ଏକ ଏସଆର ନମ୍ବର ରହିଛି ।
- ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୀମା ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଏହି ମାମଲାକୁ ଲେବଲ୍ 2 (କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ) କୁ ପଠାଇବାକୁ ବାଛିପାରିବେ ।

କଲ୍ ସେଣ୍ଟର ନମ୍ବର- 1800 267 4455
 ଇ-ମେଲ୍: Customer.Care@icicihfc.com
 ଶାଖା: କମ୍ପାନୀର ନିକଟତମ ଶାଖା ଜାଣିବା ପାଇଁ www.icicihfc.com କୁ ଯାଆନ୍ତୁ

ଲେବଲ୍ 2

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ

- ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଏହି ସମସ୍ୟାକୁ ସ୍ୱୀକାର କରିବେ ଏବଂ ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଉତ୍ତର ଦେବେ ।
- ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୀମା ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ମାମଲାକୁ ଲେବଲ୍ 3 (ଗ୍ରାହକ ସେବା ମୁଖ୍ୟ) କୁ ପଠାଇବାକୁ ଚୟନ କରିପାରିବେ ।

ଇ-ମେଲ୍: Nodal.office@icicihfc.com

ଫୋନ୍ ନଂ.- 022- 66493844

ଫିଜିକାଲ୍ ଲେଟର: <https://www.icicihfc.com/contact-us>

ଲେବଲ୍ 3

ମୁଖ୍ୟ ଗ୍ରାହକ ସେବା

- ଗ୍ରାହକ ସେବା ମୁଖ୍ୟଙ୍କ ସହ ହୋଇଥିବା କଥାବାର୍ତ୍ତାକୁ ସ୍ୱୀକାର କରାଯିବ ଏବଂ ଏହି ପ୍ରସଙ୍ଗକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ବିଚାର କରାଯିବ ।
- ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୀମା ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ମାମଲାକୁ ଲେବଲ୍ 4 (ଏନଏଚ୍‌ସି) କୁ ପଠାଇବାକୁ ଚୟନ କରିପାରିବେ ।

ଇମେଲ୍: Servicehead@icicihfc.com ଫିଜିକାଲ୍ ଲେଟର: <https://www.icicihfc.com/contact-us>

ଯଦି ଲେବଲ୍ 1/ଲେବଲ୍ 2/ଲେବଲ୍ 3 ରେ ପହଞ୍ଚିବା ପରେ ମଧ୍ୟ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ହୁଏନାହିଁ, ଯଦି କମ୍ପାନୀ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ସ୍ଥିତି କିମ୍ବା ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିନାହିଁ ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଏହି ମାମଲାକୁ ରେଗୁଲେଟର ବା ନିୟାମକଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଇବାକୁ ଚୟନ କରିପାରିବେ ।

ଲେବଲ୍ 4

ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ

- ଏନଏଚ୍‌ସିରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଆଲୋଚନାକୁ ସ୍ୱୀକାର କରାଯିବ ଏବଂ ଏହି ପ୍ରସଙ୍ଗକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ।
- ଏନଏଚ୍‌ସି ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୀମା ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

ଅନ୍ତର୍ଲାଇନ୍ ପୋର୍ଟାଲ୍: <https://grids.nhbonline.org.in>

ଫିଜିକାଲ୍ ଲେଟର: ଗ୍ରାହକମାନେ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଠିକଣାରେ ଲେଖିପାରିବେ:

ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ,
ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ ବିଭାଗ,

(ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସେଲ୍)

4 ଚୂର୍ଥ ମହଲା, କୋର - 5 ଏ, ଇଣ୍ଡିଆ ହାବିଟାଟ ସେଣ୍ଟର,
ଲୋଧୁ ରୋଡ୍, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ- 110003

ଜାତୀୟ ଉପଭୋକ୍ତା ହେଲ୍ପଲାଇନ୍ (ଏନ୍‌ସିଏଚ୍)

- ଏନ୍‌ସିଏଚ୍‌ରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଆଲୋଚନାକୁ ସ୍ୱୀକାର କରାଯିବ ଏବଂ ଏହି ପ୍ରସଙ୍ଗକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ବିଚାର କରାଯିବ ।
- ଏନ୍‌ସିଏଚ୍‌ରୁ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ପୋର୍ଟାଲରେ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଅପଡେଟ୍ ହେବ ।

ଅନ୍ ଲାଇନ୍ ପୋର୍ଟାଲ: <https://consumerhelpline.gov.in> .

ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ସମୀକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା

ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ସିଜିଆରଏମ୍‌ର ଗୁଣବତ୍ତା ତଦାରଖ ଏବଂ ସମୀକ୍ଷା କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ କମିଟି ଏବଂ ସମୀକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଗଠନ କରିଛି ।

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କମିଟି

ଏହି କମିଟି ସମଗ୍ର କମ୍ପାନୀରେ ସେବା ବୃଦ୍ଧି ପଦକ୍ଷେପଗୁଡ଼ିକର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ତଦାରଖ ଏବଂ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବା ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବ । ସର୍ବନିମ୍ନ ଦୁଇ ଜଣ କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ନେଇ ଗଠିତ ଏହି କମିଟି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ, ନିୟମାବଳୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଏବଂ ନୀତିଗତ ନିଷ୍ପତ୍ତିର ସମୀକ୍ଷା କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରତି ଡ୍ରେମାସରେ ଥରେ ବୈଠକ କରିବ ।

ସିଜିଆରଏମ୍ ସମୀକ୍ଷା

ସିଜିଆରଏମ୍ ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ହୋଇଥିଲା ଏବଂ ପ୍ରତିବର୍ଷ ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଏ । ନିମ୍ନଲିଖିତ ଘଟଣାଭିତ୍ତିରେ ଆଧାର କରି ଏହି ସମୀକ୍ଷାଗୁଡ଼ିକ ଆବଶ୍ୟକ ହେବ:

- ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ କାରକ ଯେପରିକି ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ।
- ବୈଷୟିକ ଉଦ୍ଭାବନରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ପରି ବାହ୍ୟ କାରଣ ।
- ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ/ବାହ୍ୟ ଅତିଚରଣ ଦ୍ୱାରା ବର୍ଷ ସାରା କରାଯାଇଥିବା ଅତିଚର ଫଳାଫଳ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ ।
- କୌଣସି ନିୟମାବଳୀ/ ବୈଧାନିକ ବିକାଶ

ସିଜିଆରଏମ୍ କମ୍ପାନୀର ଖେବସାଇଟ୍ ଏବଂ ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।