

இணைப்பு 1

வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பு பொறிமுறை

பின்புலம்

வாடிக்கையாளர் சேவை என்பது ஐசிஐசிஐ ஹோம் ஃபைனான்ஸ் கம்பெனி லிமிடெட் (நிறுவனம்) இன் முக்கிய மதிப்புகள் மற்றும் முக்கிய கவனம் செலுத்தும் பகுதியாகும். "வாடிக்கையாளர்களை மகிழ்ச்சியாக வைத்திருப்பதற்கும், அதன் மூலம் நிறுவனத்துடன் நீண்ட மற்றும் பயனுள்ள உறவை உறுதி செய்வதற்கும் வாடிக்கையாளரின் அனுபவம் முக்கியம் என்று நிறுவனம் நம்புகிறது"

வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பு பொறிமுறை (சிஜிஆர்எம்) மாஸ்டர் டைரக்டின் வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம்-ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் கம்பெனி (ரிசர்வ் வங்கி) உடன் இணங்க திருத்தப்பட்டுள்ளது வழிகாட்டுதல்கள், 2021. வாடிக்கையாளர் புகார்களை நிவர்த்தி செய்வதற்கான கட்டமைப்பை சிஜிஆர்எம் கோடிட்டுக் காட்டுகிறது.

வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் அர்ப்பணிப்புக்கான சேவை வழங்குவதில் ஏதேனும் இடைவெளி அல்லது குறைபாடு இருக்கலாம். வாடிக்கையாளரின் சேவை கோரிக்கையை பூர்த்தி செய்யாததால் அல்லது திருப்புமுனை நேரத்தின் உறுதிப்பாட்டை மீறியதன் காரணமாக புகார்கள் இருக்கலாம்.

"சிஜிஆர்எம்-இன் நோக்கம் அதை உறுதி செய்வதாகும்:

- அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் எல்லா நேரங்களிலும் நியாயமாகவும் சாராம்சமும் இல்லாமல் நடத்தப்படுகிறார்கள்.
- வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து புகார்களும் கேள்விகளும் மரியாதையுடன் கையாளப்பட்டு சரியான நேரத்தில் தீர்க்கப்படுகின்றன.
- ஒரு "புகார்" என்பது நிறுவனத்திற்கு அதன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பான அதிருப்தியின் வெளிப்பாடாக வரையறுக்கப்படலாம், அல்லது புகார் கையாளும் செயல்முறையாக இருக்கலாம், அங்கு ஒரு பதில் அல்லது தீர்வு வெளிப்படையாகவோ அல்லது மறைமுகமாகவோ எதிர்பார்க்கப்படுகிறது
- ஒரு "கேள்வி" என்பது ஒரு கேள்வியாக வரையறுக்கப்படலாம், பெரும்பாலும் எதையாவது பற்றிய சந்தேகம்/தெளிவற்ற தன்மையை வெளிப்படுத்துகிறது அல்லது பதிலைத் / தகவலை/வழிகாட்டுதலை/விளக்கத்தை/தரவை தேடுகிறது. அத்தகைய தகவல்களைக் கேட்பது புகாராக கருதப்படாது.
- நிறுவனத்திற்குள் தங்கள் புகார்களை அதிகரிப்பதற்கான உரிமைகள் மற்றும் நிறுவனம் வழங்கிய தீர்மானத்தில் அவர்கள் முழுமையாக திருப்தி அடையவில்லை என்றால், மேலும் தீவிரப்படுத்துவதற்கான உரிமைகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்கள் முழுமையாக விழிப்புடன் உள்ளனர்". ""
- ஏற்கனவே நிறுவனத்துடன் உள்நுழைந்த அதே புகார்தாரர்/வாடிக்கையாளரின் அடையாள/நகல் புகார்கள் ஒற்றை புகாராக கருதப்படும்.

பயன்பாடு மற்றும் கவரேஜ்

- மத்திய அலுவலகம் மற்றும் அதன் அனைத்து அதிகாரிகள் உட்பட நிறுவனத்தின் அனைத்து கிளைகள் மற்றும் அலுவலகங்களுக்கு சிஜிஆர்எம் பொருந்தும்.
- சில்லறை அடமானக் கடன்கள், தங்கக் கடன், ரியல் எஸ்டேட், நிலையான வைப்புகளில் முதலீடு செய்தல், நிறுவனத்தின் மூலம் காப்பீடு பெறுதல் மற்றும் வழங்கப்படும் பிற தயாரிப்புகளின் கீழ் பல்வேறு தயாரிப்புகள் மற்றும் மாறுபாடுகளைப் பெறும் வாடிக்கையாளர்கள் "வணிக நிருபர்கள் [நேரடி சந்தைப்படுத்தும் ஏஜென்ட்கள் (டி. எம். ஏ)/நேரடி விற்பனை ஏஜென்சிகள் (டி. எஸ். ஏ)] மற்றும் நிறுவனத்தின் அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட ஊழியர்கள்/ஏஜென்சிகள் உட்பட எந்தவொரு மூல முறை மூலமும் இந்த தயாரிப்புகள்/சேவைகள் அனைத்தையும் பெறும் வாடிக்கையாளர்களுக்கும் இது பொருந்தும்"
- டிஎம்ஏ/டிஎஸ்ஏ, பரிந்துரை கூட்டாளர் அல்லது வேறு எந்த அவுட்சோர்ஸ் ஏஜென்சிகள் போன்ற சோர்சிங் கூட்டாளர்கள்/அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட ஊழியர்கள்/ஏஜென்சிகளுக்கு எதிராக வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து பெறப்பட்ட புகார்களும் கோரிக்கைகளில் அடங்கும்.
- பிரதான் மந்திரி ஆவாஸ் யோஜனா உள்ளிட்ட இந்திய அரசின் திட்டங்களின் கீழ் கடன் பெறும் வாடிக்கையாளர்கள்
- கோவிட்-19 நிவாரணப் பொதியை செயல்படுத்துவது தொடர்பான குறைகள், மறுசீரமைப்பு மூலம் தீர்வுக்கான முன்மொழிவுகள் மற்றும் கூட்டு வட்டிக்கும் இடையே உள்ள வேறுபாட்டிற்குப் பதிலாக கருணைத் தொகையை வழங்குவதற்கான அக்டோபர் 23, 2020 தேதியிட்ட இந்திய அரசின் திட்டம் குறிப்பிட்ட கடன் கணக்குகளில் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு ஆறு மாதங்களுக்கு எளிய வட்டி (1.3.2020 முதல் 31.8.2020 வரை) வழங்குதலுக்கான கோரிக்கைகள் .
- ரிசர்வ் வங்கியின் சுற்றறிக்கை № RBI/2023-24/72 DoR.FIN.REC.48/20.16.003/2023-24 தேதி 26th அக்டோபர், 2023. கடன் நிறுவனம் (சிஐ)/ கடன் தகவல் நிர்வகம் (சிஐசி) இல் புகார் அளித்த தேதியிலிருந்து முப்பது (30) காலண்டர் நாட்களுக்குள் அவர்களின் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால், புகார்தாரர்கள் ஒரு காலண்டர் நாளுக்கு ₹100 இழப்பீடு பெற உரிமை உண்டு".
- RBI/2023-24/60 DoR.MCS.REC.38/01.01.001/2023-24 தேதியிட்ட செப்டம்பர் 13, 2023, கடனைக் கடைசியாகச் செலுத்திய நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்கு மேல் தாமதமாகும் ஒவ்வொரு நாளுக்கும் ₹5,000/- என்ற விகிதத்தில் கடன் வாங்கியவருக்கு ஆர்இ இழப்பீடு அளிக்கும்.

சிஜிஆர்எம் அம்சங்கள்

- நிறுவனத்தின் கிளைகள்/அலுவலகங்கள், ஐசிஐசிஐ வங்கி கிளைகள், கால் சென்டர், மின்னஞ்சல், வலைத்தளம் போன்ற பல தொடுதல் புள்ளிகள் மூலம் புகார்களைப் பதிவு செய்ய வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவுவதே நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவை கட்டமைப்பாகும்"
- புகார்கள் பதிவு செய்யப்பட்டவுடன், நிறுவனம் அதை தீர்ப்பதற்காக சம்பந்தப்பட்ட துறைகளிடம் எடுத்துச் செல்லும்.
- வரையறுக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்கு ஏற்ப தீர்வு வழங்கப்படுகிறது.
- கட்டுப்பாட்டாளர்கள் மூலம் பெறப்படும் அனைத்து தொடர்புகளுக்கும், கட்டுப்பாட்டாளரால் கட்டாயப்படுத்தப்பட்ட காலக்கெடுக்கள் பின்பற்றப்படும்

காலக்கெடு

- நிறுவனம் புகார்களுக்கு பதிலளிக்கும் (கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ளதைத் தவிர) 7 வேலை நாட்களுக்குள் "" "குறிப்பிட்ட கடன் கணக்குகளில் (1.3.2020 to 31.8.2020> வரை) கடன் வாங்குபவர்களுக்கு ஆறு மாதங்களுக்கு கூட்டு வட்டி மற்றும் எளிய வட்டிக்கு இடையிலான வேறுபாட்டை கருணை தொகையாக செலுத்துவதற்கான இந்திய அரசின் திட்டம் தொடர்பான ஆரம்ப கருத்துக்கள் வாடிக்கையாளருக்கு அதிகபட்சம் 72 மணி நேரத்திற்குள் குறைதீர்ப்பு மூலம் வழங்கப்படும்" நிவாரண அதிகாரி
- மூன்றாம் தரப்பு சம்பந்தப்பட்ட வழக்குகள் (எ.கா காப்பீட்டு நிறுவனங்கள்): விசாரணை, கோரிக்கைகள் அல்லது புகார்கள் டி + 3 வேலை நாட்களுக்குள் மூன்றாம் தரப்பினருக்கு அனுப்பப்படும்.
- மோசடி வழக்குகள், சட்ட வழக்குகள் மற்றும் ஆவணங்கள் மற்றும் விதிவிலக்கான பழைய பதிவுகளை மீட்டெடுக்க வேண்டிய வழக்குகளுக்கு, புகார் கிடைத்த தேதியிலிருந்து நான்கு வாரங்களுக்குள் பதிலளிக்க நிறுவனம் முயற்சிக்கும். எந்தவொரு வழக்குக்கும் கூடுதல் நேரம் தேவைப்பட்டால், நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்/கட்டுப்பாட்டாளருக்குத் தெரிவிக்கும் மற்றும் சிக்கலைத் தீர்ப்பதற்கு எதிர்பார்க்கப்படும் காலக்கெடுவை வழங்கும்.
- கட்டுப்பாட்டாளர்/ஆணையத்திடமிருந்து பெறப்படும் அனைத்து புகார்களுக்கும், அந்தந்த கட்டுப்பாட்டாளர்/ஆணையத்தால் கட்டாயப்படுத்தப்பட்ட வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் காலக்கெடுக்கள் பின்பற்றப்படும்.
- மேலே உள்ள வகைகளின் கீழ் வகைப்படுத்தப்படாத மற்ற அனைத்து தொடர்புகளுக்கும், ஒவ்வொரு மட்டத்தின் மறுமொழி நேரம் 10 வேலை நாட்கள் ஆகும். "" "கீழே விவரிக்கப்பட்டுள்ளபடி நிலை 1/நிலை 2/நிலை 3 ஐ அணுகிய பிறகு சிக்கல் தீர்க்கப்படாமல் இருந்தால் அல்லது 30 நாட்களுக்குள் நிறுவனம் எந்த நிலை அல்லது தீர்வையும் வழங்கவில்லை என்றால் வாடிக்கையாளர் இந்த விஷயத்தை கட்டுப்பாட்டாளரிடம் பரிந்துரைக்க தேர்வு செய்யலாம்".
- கடன் தகவல் நிறுவனங்களின் (ஒழுங்குமுறை) பிரிவு 21 (3) இல் ஒருங்கிணைந்த வாசிப்பு சட்டம், 2005 மற்றும் விதி 20 (3) (சி) கடன் தகவல் நிறுவன் விதிகள், 2006 இன் படி, சிஐ மற்றும் சிஐசி, கூட்டாக, புகாரைத் தீர்க்க/தீர்க்க ஒட்டுமொத்த வரம்பு முப்பது (30) நாட்கள் ஆகும். "" "நடைமுறையில் இதன் பொருள் , ஒரு சிஐக்கு இருபத்தி ஒரு (21) நாட்கள் கிடைக்கும் மற்றும் புகாரின் முழுமையான தீர்வுக்கு சிஐசிகளுக்கு மீதமுள்ள ஒன்பது (9) நாட்கள் திறம்பட கிடைக்கும்". ""
- அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் அல்லது கடனை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்திய/தீர்த்து வைத்த 30 நாட்களுக்கு மேல் தொடர்புடைய பதிவேட்டில் கட்டணம் திருப்தி படிவத்தை தாக்கல் செய்யத் தவறினால், ஐசிஐசிஐ எச்எஃப்சி அத்தகைய தாமதத்திற்கான காரணங்களை கடன் வாங்கியவருக்குத் தெரிவிக்கும். தாமதத்திற்கு ஐசிஐசிஐ எச்எஃப்சி காரணமாக இருந்தால், அது ஒவ்வொரு நாள் தாமதத்திற்கும் கடன் வாங்கியவருக்கு ₹ 5,000/- என்ற விகிதத்தில் ஈடுசெய்யும்.
- அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களுக்கு இழப்பு/சேதம் ஏற்பட்டால், பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ ஐசிஐசிஐ எச்எஃப்சி, அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களின் நகல்/சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெற கடன் பெறுபவருக்கு உதவும் மற்றும் அதனுடன் மேலே குறிப்பிட்டுள்ளபடி இழப்பீடு செலுத்துவதோடு மட்டுமல்லாமல் தொடர்புடைய செலவுகளையும் ஏற்கும், . இருப்பினும், இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், இந்த செயல்முறையை முடிக்க ஐசிஐசிஐ எச்எஃப்சிக்கு 30 நாட்கள் கூடுதல் நேரம் கிடைக்கும், மேலும் தாமதமான கால அபராதம் பின்னர் கணக்கிடப்படும் (அதாவது, மொத்த 60 நாட்களுக்குப் பிறகு) .

புகார்கள் பதிவு செய்வதற்கான சேனல்கள்

நிலை 1

- நிறுவனத்தின் கிளைகள் மற்றும் ஐசிஐசிஐ வங்கியின் கிளைகளில் கால் சென்டர், மின்னஞ்சல் & வாக் இன் வாடிக்கையாளர் பிரச்சினையை நிறுவனம் அங்கீகரிக்கும் மற்றும் இடைக்கால பதில் சேவை கோரிக்கை (எஸ்ஆர்) மூலம் வாடிக்கையாளருக்கு ஒப்புதல் அனுப்பப்படும் எண் (கால் சென்டர்/வாக்கின் மூலம் பெறப்பட்ட புகார்கள்) அல்லது இடைக்கால அஞ்சல் பதில் (மின்னஞ்சல் மூலம் பெறப்பட்ட புகார்கள்).
 - அனைத்து புகார்களும் சரியான நேரத்தில் மூடுவதற்கும் கண்காணிப்பதற்கும் ஒரு எஸ்ஆர் எண்ணுடன் உள்ளன.
 - வரையறுக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்கு ஏற்ப பதில் வழங்கப்படும்.
- வழங்கப்பட்ட பதிலில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் இந்த விஷயத்தை நிலை 2 (நிறுவனத்தின் குறைதீர்ப்பு அதிகாரி) க்கு பரிந்துரைக்க தேர்வு செய்யலாம்.

கால் சென்டர் எண்-1800 267 4455

மின்னஞ்சல்: Customer.Care@icicihfc.com "

கிளைகள்: நிறுவனத்தின் அருகிலுள்ள கிளையைக் கண்டறிய www.icicihfc.com பார்வையிடவும்

நிலை 2

குறைதீர்ப்பு அதிகாரி

- கோரிக்கையை தீர்க்கும் அதிகாரி பிரச்சினையை ஒப்புக் கொண்டு மின்னஞ்சல் மூலம் சரியான முறையில் பதிலளிப்பார்.
- வரையறுக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்கு ஏற்ப பதில் வழங்கப்படும்.
- வழங்கப்பட்ட பதிலில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் இந்த விஷயத்தை நிலை 3 (தலைமை வாடிக்கையாளர் சேவை) க்கு பரிந்துரைக்க தேர்வு செய்யலாம்.

மின்னஞ்சல்: Nodal.office@icicihfc.com "

தொலைபேசி எண்:- 022- 66493844

இயற்பியல் கடிதம்: <https://www.icicihfc.com/contact-us> "

நிலை 3

வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்குதல்

- தலைமை வாடிக்கையாளர் சேவையின் மேசையில் பெறப்பட்ட தொடர்புகள் அங்கீகரிக்கப்பட்டு மற்றும் சிக்கல்கள் சரியான முறையில் கைப்பற்றப்படும்.
- வரையறுக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்கு ஏற்ப பதில் வழங்கப்படும்.
- வழங்கப்பட்ட பதிலில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் இந்த விஷயத்தை நிலை 4 (என். எச். பி) க்கு பரிந்துரைக்க தேர்வு செய்யலாம்.

மின்னஞ்சல்: Servicehead@icicifc.com இயற்பியல் கடிதம்: <https://www.icicifc.com/contact-us> "

நிலை 1/நிலை 2/நிலை 3 ஐ அணுகிய பிறகு பிரச்சினை தீர்க்கப்படாமல் இருந்தால் அல்லது 21 நாட்களுக்குள் நிறுவனம் எந்த நிலையையும் தீர்வையும் வழங்கவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் இந்த விஷயத்தை கட்டுப்பாட்டாளர்களிடம் பரிந்துரைக்க தேர்வு செய்யலாம்.

நிலை 4

தேசிய வீட்டு வசதி வங்கி

- என். எச். பி. யிடமிருந்து பெறப்பட்ட தொடர்புகள் அங்கீகரிக்கப்பட்டு, பிரச்சினை சரியான முறையில் கைப்பற்றப்படும்"
- என். எச். பி. ஆல் வரையறுக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்கு ஏற்ப பதில் வழங்கப்படும்

ஆன்லைன் இணையதளம்: <https://grids.nhbonline.org.in> "

இயற்பியல் கடிதம்: கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முகவரியில் வாடிக்கையாளர்கள் எழுதலாம்:

நேஷனல் ஹவுசிங் வங்கி
மேற்பார்வைத் துறை
(புகார் தீர்க்கும் பிரிவு)
4 வது மாடி, கோர்-5 ஏ, இந்தியா ஹேபிடேட் சென்டர்
லோதி சாலை, புது தில்லி-110003

தேசிய நுகர்வோர் ஹெல்ப்லைன் (என். சி. எச்)

- என். சி. எச். இலிருந்து பெறப்பட்ட தொடர்புகள் அங்கீகரிக்கப்பட்டு, பிரச்சினை சரியான முறையில் கைப்பற்றப்படும்.
- என். சி. எச். ஆல் வரையறுக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்குள் போர்ட்டலில் பதில் புதுப்பிக்கப்படும்

ஆன்லைன் இணையதளம்: <https://consumerhelpline.gov.in> .

உள் மதிப்பாய்வு மெக்கானிசம்

வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் சிஜிஆர்எம் ஆகியவற்றின் தரத்தை கண்காணிக்கவும் மதிப்பாய்வு செய்யவும் நிறுவனம் பின்வரும் குழு மற்றும் மறுஆய்வு பொறிமுறையை அமைத்துள்ளது"

முறையீட்டு தீர்வுக் குழு

"நிறுவனம் முழுவதும் சேவை மேம்பாட்டு முன்முயற்சிகளை செயல்படுத்துவதை மேற்பார்வையிடவும் வழிநடத்தவும் இந்தக் குழு பொறுப்பாகும்" "வாடிக்கையாளர் புகார்கள், ஒழுங்குமுறை ஆணைகள் மற்றும் கொள்கை முடிவுகளை மறுஆய்வு செய்ய குறைந்தபட்சம் இரண்டு நிர்வாகிகள் மற்றும் குறைதீர்ப்பு அதிகாரியை உள்ளடக்கிய குழு ஒவ்வொரு காலாண்டுக்கும் ஒரு முறை கூடும்"

சிஜிஆர்எம்யின் மதிப்பாய்வு

சிஜிஆர்எம் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்டு ஆண்டுதோறும் மதிப்பாய்வு செய்யப்படுகிறது. பின்வரும் நிகழ்வுகளின் அடிப்படையில் இந்த மதிப்புரைகள் தேவைப்படும்:

- வழங்கப்படும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளில் மாற்றங்கள் போன்ற உள் காரணிகள்.
- தொழில்நுட்ப கண்டுபிடிப்புகளில் மாற்றங்கள் போன்ற வெளிப்புற காரணிகள்.
- உள்/வெளிப்புற ஆட்டிடர்களால் ஆண்டு முழுவதும் நடத்தப்பட்ட ஆடிட் முடிவுகள் ஏதேனும் இருந்தால்.
- எந்தவொரு ஒழுங்குமுறை/சட்டரீதியான வளர்ச்சி

சிஜிஆர்எம் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் அனைத்து கிளைகளிலும் கிடைக்கும்.