

গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া

ব্যাকগ্রাউন্ড

গ্রাহক পরিষেবা আইসিআইসিআই হোম ফাইন্যান্স কোম্পানি লিমিটেডের (কোম্পানি) অন্যতম মূল মূল্যবোধ এবং একটি মূল ফোকাস ক্ষেত্র। কোম্পানিটি মনে করে যে ইতিবাচক গ্রাহক অভিজ্ঞতা প্রদান করা গ্রাহক সন্তুষ্টি এবং দীর্ঘমেয়াদি সম্পর্ক গড়ে তোলার জন্য অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানিস) নির্দেশিকা, 2025-এর সাথে সামঞ্জস্য রেখে গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া (সিজিআরএম) সংশোধন করা হয়েছে। সিজিআরএম গ্রাহকদের অভিযোগ সমাধানের জন্য একটি ফ্রেমওয়ার্ক তৈরি করে।

গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া (সিজিআরএম) বলতে কোম্পানির দ্বারা প্রণীত সেই কাঠামো ও প্রক্রিয়াগুলিকে বোঝায়, যার মাধ্যমে গ্রাহকদের অভিযোগসমূহ কার্যকরভাবে এবং স্বচ্ছতার সাথে নিষ্পত্তি করা হয়।

একটি অভিযোগ গ্রাহকদের প্রদত্ত প্রতিশ্রুতির প্রতি পরিষেবা সরবরাহের যে কোনও ফাঁক বা অভাব হতে পারে। গ্রাহকের পরিষেবার অনুরোধ পূরণ না করা বা টার্নআরন্ড সময়ের প্রতিশ্রুতি লঙ্ঘনের কারণে অভিযোগ হতে পারে।

সিঁজিআরএম-এর উদ্দেশ্য হল নিশ্চিত করা যে:

- সমস্ত গ্রাহকের সাথে ন্যায্যভাবে এবং পক্ষপাতহীন আচরণ করা হয়।
- গ্রাহকদের সকল অভিযোগ এবং জিজ্ঞাসা সৌজন্যের সাথে মোকাবিলা করা হয় এবং সময়মতো সমাধান করা হয়।
- "অভিযোগ" বলতে কোম্পানির কাছে করা এমন এক ধরনের অসন্তোষের প্রকাশকে বোঝায়, যা তার পণ্য ও পরিষেবা বা অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার সঙ্গে সম্পর্কিত, যেখানে স্পষ্টভাবে বা পরোক্ষভাবে একটি উত্তর বা সমাধান প্রত্যাশিত থাকে।
- একটি "প্রশ্ন" একটি প্রশ্ন হিসাবে সংজ্ঞায়িত করা যেতে পারে, প্রায়শই কোনও কিছু সম্পর্কে সন্দেহ/অস্পষ্টতা প্রকাশ করে বা উত্তর খুঁজছে/ তথ্য/নির্দেশিকা/ব্যাখ্যা/তথ্য। এই জাতীয় তথ্য চাওয়া অভিযোগ হিসাবে বিবেচিত হবে না।
- গ্রাহকদের কোম্পানির মধ্যে তাদের অভিযোগ বাড়ানোর অধিকার এবং যদি তারা কোম্পানির দেওয়া রেজোলিউশনে সম্পূর্ণরূপে সন্তুষ্ট না হয় তবে তাদের আরও বাড়ানোর অধিকার সম্পর্কে সম্পূর্ণরূপে সচেতন করা হয়।
- একই অভিযোগকারী/গ্রাহকের দ্বারা অভিন্ন/ডুপ্লিকেট অভিযোগ যা ইতিমধ্যে কোম্পানির সাথে লগ ইন করা হয়েছে তা একক অভিযোগ হিসাবে বিবেচিত হবে।

প্রযোজ্যতা এবং কভারেজ

- সিজিআরএম কেন্দ্রীয় অফিস এবং এর সমস্ত আধিকারিক সহ কোম্পানির সমস্ত শাখা এবং অফিসের জন্য প্রযোজ্য।
- কোম্পানির মাধ্যমে রিটেল মর্টগেজ লোন, রিয়েল এস্টেট, ফিক্সড ডিপোজিটে বিনিয়োগ, বীমা গ্রহণ এবং অন্যান্য যেকোনো প্রস্তাবিত পণ্য ও তার বিভিন্ন ভ্যারিয়েন্ট গ্রহণকারী গ্রাহকরা। বিজনেস করেসপন্ডেন্টস [ডাইরেক্ট মার্কেটিং এজেন্টস (ডিএমএ)/ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্সিজ (ডিএসএ)] এবং কোম্পানির আউটসোর্সড কর্মচারী/এজেন্সি সহ যে কোনও সোর্সিং মোডের মাধ্যমে এই সমস্ত পণ্য/পরিষেবা গ্রহণকারী গ্রাহকদের ক্ষেত্রেও এটি প্রযোজ্য হবে।
- অভিযোগগুলির মধ্যে সোর্সিং অংশীদার/আউটসোর্স করা কর্মচারী/এজেন্সি যেমন ডিএমএ/ডিএসএ, রেফারেল অংশীদার বা অন্য কোনও আউটসোর্স করা কোম্পানির বিরুদ্ধে গ্রাহকদের কাছ থেকে প্রাপ্ত অভিযোগও অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- প্রধানমন্ত্রী আবাস যোজনা সহ ভারত সরকারের প্রকল্পগুলির অধীনে ঋণ গ্রহণকারী গ্রাহকরা।
- কোভিড-19 ত্রাণ প্যাকেজ রূপায়ণের সঙ্গে সম্পর্কিত অভিযোগ, যার মধ্যে রয়েছে পুনর্গঠনের মাধ্যমে সমাধানের প্রস্তাব এবং 23শে অক্টোবরের ভারত সরকারের প্রকল্পের সঙ্গে সম্পর্কিত অভিযোগ, 2020 নির্দিষ্ট ঋণ অ্যাকাউন্টে (1.3.2020 থেকে 31.8.2020) ঋণগ্রহীতাদের ছয় মাসের জন্য চক্রবৃদ্ধি সুদ এবং সাধারণ সুদের মধ্যে পার্থক্যের পরিবর্তে এককালীন অনুদান প্রদানের জন্য।
- আরবিআই সার্কুলার নং RBI/2023-24/72 DoR.FIN.REC.48/20.16.003/2023-24, তারিখ 26 অক্টোবর, 2023 অনুযায়ী, অভিযোগকারী যদি কোনো ক্রেডিট ইনস্টিটিউশন (সিআই)/ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি (সিআইসি)-এর কাছে অভিযোগ দায়ের করার তারিখ থেকে ত্রিশ (30) ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে অভিযোগের নিষ্পত্তি না হয়, তবে অভিযোগকারী প্রতি ক্যালেন্ডার দিনে ₹100 করে ক্ষতিপূরণ পাওয়ার অধিকারী হবেন।

- रिजार्ड ब्याङ्क अफ इन्डिया (नन-ब्याङ्किङ् फाइन्यान्सियल कोम्पानिस - रेसपनसिबल बिजनेस कन्डक्ट) निर्देशिका, 2025 अनुयायी, लोन बन्ध करार जन्य शेष अर्थप्रदानेर तारिख थेके 30 दिन पर प्रतिटि बिलखित दिनेर जन्य कोम्पानिके लोनग्रहीताके प्रतिदिन ₹5,000 करे ऋतिपूरण प्रदान करते हवे।

सिजिआरएम-एर दिकगुलि

- कोम्पानिर ग्राहक परिषेवा काठामो ग्राहकदेर एकाधिक टाच पयेन्ट येमन कोम्पानिर शाखा/अफिस, आइसिआइसिआइ ब्याङ्क शाखा, कल सेन्टार, ई-मेल, ओयेवसाइट इत्यादिर माधमे अभियोग नथिडुक्त करते सम्म करे।
- अभियोग निबन्धनेर परे, कोम्पानिटी समाधानेर जन्य संश्लिष्ट विभागगुलिर काछे एटि निये यावे।
- निर्दिष्ट समयसीमा अनुयायी समाधान प्रदान करा हय।
- नियन्त्रकदेर माधमे प्राप्प समस्त मिथस्क्रियार जन्य, नियन्त्रक कर्तुक बाध्यतामूलक समयसीमा मेने चला हवे।

टाइमलाइन

- कोम्पानि (निचे उल्लेखित अभियोग ब्यतीत) अन्यान्य अभियोगेर ष्केत्रे 7 कार्यदिवसेर मधे (अभ्यन्तरीण टिएटि) प्रतिक्रिया जानानोर चेष्टा करवे; तवे नियन्त्रक टिएटि हलो 21 दिन।
- निर्दिष्ट लोन अ्याकाउन्टेर लोनग्रहीतादेर जन्य 6 मासेर (1.3.2020 थेके 31.8.2020) समयकाले चक्रवृद्धि सुद ओ सरल सुदेर पार्थक्येर एब्र-ग्रेसिया अर्थप्रदानेर जन्य भारत सरकार प्रदत्त ष्किम सम्पर्कित प्राथमिक मन्त्रय ग्राहकके सर्वोच्च 72 घन्टेर मधे अभियोग निष्पत्ति आधिकारिक द्वारा प्रदान करा हवे।

- তৃতীয় পক্ষের (যেমন বীমা কোম্পানিগুলি) জড়িত মামলা: তদন্ত, অনুরোধ বা অভিযোগ টি + 3 কার্যদিবসের মধ্যে তৃতীয় পক্ষের কাছে পাঠানো হবে।
- জালিয়াতির মামলা, আইনি মামলা এবং যে মামলাগুলির জন্য নথি এবং ব্যতিক্রমীভাবে পুরানো রেকর্ড পুনরুদ্ধার করা প্রয়োজন, কোম্পানি অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে চার সপ্তাহের মধ্যে প্রতিক্রিয়া দেওয়ার চেষ্টা করবে। যদি কোনও ক্ষেত্রে অতিরিক্ত সময়ের প্রয়োজন হয়, তবে কোম্পানি গ্রাহক/নিয়ন্ত্রককে অবহিত রাখবে এবং সমস্যার সমাধানের জন্য প্রত্যাশিত সময়সীমা সরবরাহ করবে।
- নিয়ন্ত্রক/কর্তৃপক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত সমস্ত অভিযোগের জন্য, সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রক/কর্তৃপক্ষের দ্বারা বাধ্যতামূলক নির্দেশিকা এবং সময়সীমা মেনে চলা হবে।
- অন্যান্য সমস্ত মিথস্ক্রিয়ার জন্য, যা উপরের বিভাগগুলির অধীনে শ্রেণীবদ্ধ হয় না, প্রতিটি স্তরে প্রতিক্রিয়া সময় 10 কার্যদিবসের হয়। যদি নিচে বর্ণিত লেভেল 1 / লেভেল 2 / লেভেল 3-এ যোগাযোগ করার পরও বিষয়টি নিষ্পন্ন না হয়ে থাকে অথবা কোম্পানি 30 দিনের মধ্যে কোনো স্ট্যাটাস বা সমাধান প্রদান না করে, তাহলে গ্রাহক বিষয়টি নিয়ন্ত্রকের কাছে উপস্থাপন করতে পারেন।
- ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি(রেগুলেশন) আইন, 2005-এর ধারা 21(3) এবং ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি রুলস, 2006-এর নিয়ম 20(3) (গ)-এর সম্মিলিত পাঠ অনুসারে, অভিযোগ নিষ্পত্তি/নিষ্পত্তির জন্য সিআই এবং সিআইসি-কে সম্মিলিতভাবে ত্রিশ (30) দিনের মধ্যে সামগ্রিকভাবে সময়সীমা নির্ধারণ করা হয়েছে। প্রকৃতপক্ষে, এর অর্থ হল একজন সিআই একুশ (21) দিন পাবে এবং সিআইসিগুলি অভিযোগের সম্পূর্ণ সমাধানের জন্য কার্যকরভাবে বাকি নয় (9) দিন পাবে।
- আসল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ করতে বিলম্ব হলে বা সম্পূর্ণ পরিশোধ/ঋণের নিষ্পত্তির 30 দিনের পরে প্রাসঙ্গিক রেজিস্ট্রিতে চার্জ সন্তুষ্টি ফর্ম ফাইল করতে ব্যর্থ হলে, আইসিআইসিআই এইচএফসি এই ধরনের বিলম্বের জন্য ঋণগ্রহীতাকে কারণ জানাবে। যদি বিলম্বের জন্য

আইসিআইসিআই এইচএফসি দায়ী হয়, তবে এটি ঋণগ্রহীতাকে বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য ₹5,000/- হারে ক্ষতিপূরণ দেবে।

- আসল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথির ক্ষতি/ক্ষতির ক্ষেত্রে, আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে, আইসিআইসিআই এইচএফসি ঋণগ্রহীতাকে অস্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথির ডুপ্লিকেট/প্রত্যয়িত অনুলিপি পেতে সহায়তা করবে এবং সংশ্লিষ্ট খরচ বহন করবে, উপরে উল্লিখিত ক্ষতিপূরণ প্রদানের পাশাপাশি। তবে, এই ধরনের ক্ষেত্রে, আইসিআইসিআই এইচএফসি এই প্রক্রিয়াটি সম্পন্ন করার জন্য অতিরিক্ত 30 দিন সময় পাবে এবং বিলম্বিত সময়ের জরিমানা গণনা করা হবে (অর্থাৎ, মোট 60 দিন পরে)।

অভিযোগ নিবন্ধনের জন্য উপলব্ধ চ্যানেল

লেভেল 1

- কোম্পানির শাখা এবং আইসিআইসিআই ব্যাঙ্কের শাখাগুলিতে কল সেন্টার, ই-মেইল এবং ওয়াক ইন করুন। কোম্পানি গ্রাহকের সমস্যাটি গ্রহণের স্বীকৃতি দেবে এবং একটি অন্তর্বর্তী প্রতিক্রিয়া গ্রাহককে পাঠানো হবে, কল সেন্টার/ওয়াক-ইন-এর মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগের ক্ষেত্রে সার্ভিস রিকোয়েস্ট (এসআর) নম্বরের মাধ্যমে, অথবা ইমেইলের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগের ক্ষেত্রে অন্তর্বর্তী ইমেইল প্রতিক্রিয়া হিসেবে।
- সমস্ত অভিযোগ সময়মতো বন্ধ এবং ট্র্যাকিংয়ের জন্য একটি এসআর নম্বরের সাথে থাকে।
- নির্ধারিত সময়সীমা অনুযায়ী প্রতিক্রিয়া প্রদান করা হবে।
- যদি গ্রাহক প্রদত্ত প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হন, তবে গ্রাহক বিষয়টি লেভেল 2 (কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা)-এ রেফার করতে পারেন।
- কল সেন্টার নম্বর-1800 267 4455

- ই-মেইল: Customer.Care@icicihfc.com
- শাখা: কোম্পানির নিকটতম শাখা খুঁজে পেতে www.icicihfc.com ভিজিট করুন।

লেভেল 2

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা

- অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা বিষয়টি স্বীকার করবেন এবং ইমেলের মাধ্যমে যথাযথভাবে প্রতিক্রিয়া জানাবেন।
- নির্ধারিত সময়সীমা অনুযায়ী প্রতিক্রিয়া প্রদান করা হবে।
- যদি গ্রাহক প্রদত্ত প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হন, তবে গ্রাহক বিষয়টি লেভেল 3 (হেড কাস্টমার সার্ভিস)-এ রেফার করতে পারেন।

ই-মেইল: Nodal.office@icicihfc.com

ফোন নং- 022- 66493844

ফিজিক্যাল লেটার: <https://www.icicihfc.com/contact-us>

লেভেল 3

হেড কাস্টমার সার্ভিস

- হেড কাস্টমার সার্ভিসের ডেস্কে প্রাপ্ত ইন্টারঅ্যাকশনগুলি স্বীকার করা হবে এবং সমস্যাটি যথাযথভাবে ধরা হবে।
- নির্ধারিত সময়সীমা অনুযায়ী প্রতিক্রিয়া প্রদান করা হবে।
- যদি গ্রাহক প্রদত্ত প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হন, তবে গ্রাহক বিষয়টি লেভেল 4 (এনএইচবি)-এ রেফার করতে পারেন।

ইমেল: Servicehead@icicifc.com

ফিজিক্যাল লেটার: <https://www.icicifc.com/contact-us>

যদি লেভেল 1/লেভেল 2/লেভেল 3-এর কাছে পৌঁছানোর পরেও সমস্যাটি অমীমাংসিত থেকে যায় বা যদি কোম্পানি 30 দিনের মধ্যে কোনও স্ট্যাটাস বা সমাধান প্রদান না করে থাকে, তবে গ্রাহক বিষয়টি নিয়ন্ত্রকদের কাছে পাঠাতে পারেন।

লেভেল 4

ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংক

- এনএইচবি থেকে প্রাপ্ত ইন্টারঅ্যাকশনগুলি স্বীকার করা হবে এবং বিষয়টি যথাযথভাবে ধরা হবে।
- এনএইচবি দ্বারা নির্ধারিত সময়সীমা অনুযায়ী প্রতিক্রিয়া প্রদান করা হবে।

অনলাইন পোর্টাল: <https://grids.nhbonline.org.in>

শারীরিক চিঠি: গ্রাহকরা নীচে উল্লিখিত ঠিকানায় লিখতে পারেন:

ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংক,

সুপারভিশন বিভাগ,

(অভিযোগ নিষ্পত্তি সেল)

৪র্থ তলা, কোর-৫এ, ইন্ডিয়া হ্যাবিটেট সেন্টার,

লোধি রোড, নয়াদিল্লি-১১০০০৩

ন্যাশনাল কনজিউমার হেল্পলাইন (এনসিএইচ)

- এনসিএইচ থেকে প্রাপ্ত ইন্টারঅ্যাকশনগুলি স্বীকার করা হবে এবং বিষয়টি যথাযথভাবে ধরা হবে।
- এনসিএইচ দ্বারা নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে পোর্টালে প্রতিক্রিয়া আপডেট করা হবে।

অনলাইন পোর্টাল: <https://consumerhelpline.gov.in>.

অভ্যন্তরীণ পর্যালোচনা প্রক্রিয়া

কোম্পানি গ্রাহক পরিষেবা এবং সিজিআরএম-এর মান পর্যবেক্ষণ ও পর্যালোচনার জন্য নিম্নলিখিত কমিটি এবং পর্যালোচনা ব্যবস্থা গঠন করেছে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি কমিটি

এই কমিটি কোম্পানি জুড়ে পরিষেবা বৃদ্ধির উদ্যোগের বাস্তবায়নের তত্ত্বাবধান ও নির্দেশনা দেওয়ার জন্য দায়বদ্ধ থাকবে। গ্রাহকদের অভিযোগ, নিয়ন্ত্রক আদেশ এবং নীতিগত সিদ্ধান্তগুলি পর্যালোচনা করতে ন্যূনতম দুইজন নির্বাহী এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিক নিয়ে গঠিত কমিটি প্রতি ত্রৈমাসিকে একবার বৈঠক করবে।

সিজিআরএম-এর পর্যালোচনা

সিজিআরএম বোর্ড দ্বারা অনুমোদিত হয়েছিল এবং প্রতি বছর পর্যালোচনা করা হয়। নিম্নলিখিত ঘটনাগুলির উপর ভিত্তি করে এই পর্যালোচনাগুলি প্রয়োজন হবে:

- অভ্যন্তরীণ কারণগুলি যেমন প্রদত্ত পণ্য এবং পরিষেবাগুলিতে পরিবর্তন।
- বাহ্যিক কারণগুলি যেমন প্রযুক্তিগত উদ্ভাবনে পরিবর্তন।
- অভ্যন্তরীণ/বাহ্যিক নিরীক্ষকদের দ্বারা বছরে পরিচালিত অডিটের ফলাফল, যদি থাকে।
- যে কোনও নিয়ন্ত্রক/সংবিধিবদ্ধ উন্নয়ন
- সিজিআরএম কোম্পানির ওয়েবসাইটে এবং সকল শাখায় উপলব্ধ থাকবে।