ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र

बैकग्राउंड

ग्राहक सेवा आईसीआईसीआई होम फाइनेंस कंपनी लिमिटेड (कंपनी) के मुख्य मूल्यों और प्रमुख फोकस क्षेत्रों में से एक है। कंपनी का मानना है कि ग्राहकों को सकारात्मक अनुभव प्रदान करना ज़रूरी है, ताकि वे संतुष्ट रहें और कंपनी के साथ लंबे समय तक जुड़े रहें।

ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र (सीजीआरएम) में भारतीय रिजर्व बैंक (हाउसिंग फाइनेंस कंपनियां) के दिशा-निर्देशों, 2025 के अनुसार संशोधन किया गया है। सीजीआरएम ग्राहकों की शिकायतों को दूर करने के लिए रूपरेखा तैयार करता है।

ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र, कंपनी द्वारा ग्राहकों की शिकायतों/परेशानियों को प्रभावी और पारदर्शी तरीके से हल करने के लिए स्थापित किए गए ढांचे और प्रक्रियाओं को परिभाषित करता है।

शिकायत ग्राहकों को दी गई प्रतिबद्धता के प्रति सेवा डिलीवरी में कोई कमी या अंतर होने की हो सकती है। शिकायतें ग्राहक के सेवा अनुरोध को पूरा न करने या टर्नअराउंड समय के लिए प्रतिबद्धता का उल्लंघन होने की वजह से हो सकती हैं।

सीजीआरएम का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है:

- सभी ग्राहकों के साथ हर समय उचित और बिना किसी पक्षपात के व्यवहार किया जाता है।
- ग्राहकों की सभी शिकायतों और सवालों को शिष्टाचार से निपटाया जाता है और समय पर उनका समाधान किया जाता है।
- किसी “शिकायत” को कंपनी के लिए किए गए असंतोष की अभिव्यक्ति के रूप में परिभाषित किया जा सकता है, जो उसके उत्पादों और सेवाओं या शिकायत से निपटने की प्रक्रिया से संबंधित है, जहाँ एक प्रतिक्रिया या समाधान स्पष्ट रूप से या निहित रूप से अपेक्षित है।
- किसी “समस्या” को एक प्रश्न के रूप में परिभाषित किया जा सकता है, जो अक्सर किसी चीज़ के बारे में शंका/अस्पष्टता बताता है या उत्तर/जानकारी/मार्गदर्शन/स्पष्टीकरण/डेटा की तलाश में रहता है। ऐसी जानकारी मांगने को शिकायत नहीं माना जाएगा।
- अगर ग्राहक कंपनी द्वारा दिए गए समाधान से पूरी तरह संतुष्ट नहीं हैं, तो उन्हें कंपनी के अंदर अपनी शिकायत दर्ज करने के उनके अधिकारों और आगे बढ़ने के उनके अधिकारों के बारे में पूरी जानकारी दी जाती है।
- उसी शिकायतकर्ता/ग्राहक द्वारा आईडेंटल/डुप्लिकेट शिकायतें जो पहले ही कंपनी के साथ लॉग इन हो चुकी हैं, उन्हें एक ही शिकायत के रूप में माना जाएगा।

प्रयोज्यता और कवरेज

- सीजीआरएम कंपनी की सभी शाखाओं और कार्यालयों पर लागू होता है, जिसमें केंद्रीय कार्यालय और उसके सभी अधिकारी शामिल हैं।
- ऐसे ग्राहक, जो रिटेल मॉर्गेज लोन, रियल एस्टेट, फिक्स्ड डिपॉज़िट में निवेश, कंपनी के माध्यम से बीमा और कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले किसी भी अन्य उत्पाद के तहत अलग-अलग उत्पादों और विकल्पों का लाभ उठा रहे हैं। यह उन ग्राहकों पर भी लागू होगा जो बिज़नेस कॉरेस्पोंडेंट्स [डायरेक्ट मार्केटिंग एजेंट्स (डीएमए) /डायरेक्ट सेलिंग एजेंसीज़ (डीएसए)] और कंपनी के आउटसोर्स किए गए कर्मचारी/एजेंसियां शामिल हैं, जो किसी भी सोर्सिंग मोड से इन सभी प्रॉडक्ट/सेवाओं का लाभ उठा रहे हैं।
- शिकायतों में सोर्सिंग पार्टनर/आउटसोर्स किए गए कर्मचारियों/एजेंसियों जैसे कि डीएमए/डीएसए, रेफरल पार्टनर या किसी अन्य आउटसोर्स की गई एजेंसियों के खिलाफ ग्राहकों से प्राप्त शिकायतें भी शामिल होंगी।
- वे ग्राहक जो भारत सरकार की योजनाओं के तहत लोन लेते हैं, जिसमें प्रधानमंत्री आवास योजना भी शामिल है।
- कोविड-19 राहत पैकेज के कार्यान्वयन से संबंधित शिकायतें, जिसमें पुनर्गठन के माध्यम से समाधान के प्रस्तावों से संबंधित प्रस्ताव और निर्दिष्ट लोन खातों (1.3.2020 से 31.8.2020) में उधारकर्ताओं को छह महीने के लिए चक्रवृद्धि ब्याज और साधारण ब्याज के बीच अंतर के बदले अनुग्रह राशि का भुगतान करने के लिए 23 अक्टूबर, 2020 को भारत सरकार की योजना के संबंध में प्रस्ताव शामिल हैं।
- 26 अक्टूबर, 2023 को जारी रिजर्व बैंक की सर्कुलर संख्या RBI/2023-24/72 DoR.FIN.REC.48/20.16.003/2023-24 के अनुसार, अगर शिकायतकर्ता द्वारा क्रेडिट संस्थान (सीआई)/क्रेडिट सूचना कंपनियों (सीआईसी) में शिकायत दर्ज करने की तारीख से तीस (30) कैलेंडर दिनों की अवधि के भीतर उनकी शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है, तो शिकायतकर्ता प्रति कैलेंडर दिन ₹100 के मुआवजे के हकदार होंगे।
- भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां-जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण) के साल 2025 के निर्देशों के अनुसार, कंपनी ऋण बंद करने के लिए किए गए अंतिम भुगतान की तारीख से 30 दिनों के बाद होने वाली प्रत्येक दिन की देरी के लिए उधारकर्ता को ₹5,000/- की दर से मुआवज़ा देगी।

सीजीआरएम के पहलू

- कंपनी का ग्राहक सेवा फ्रेमवर्क, ताकि ग्राहक कई टच पॉइंट जैसे कि कंपनी की शाखाएं/ऑफ़िस, आईसीआईसीआई बैंक की शाखाएँ, कॉल सेंटर, ईमेल, वेबसाइट आदि के ज़रिए शिकायत दर्ज कर सकें।
- शिकायत रजिस्टर करने के बाद, कंपनी समाधान के लिए संबंधित विभागों के पास ले जाएगी।
- निर्धारित समय सीमा के अनुसार समाधान प्रदान किया जाता है।
- रेगुलेटर के ज़रिए मिलने वाले सभी इंटरैक्शन के लिए, रेगुलेटर द्वारा अनिवार्य समय सीमा का पालन किया जाएगा।

समय सीमा

- कंपनी शिकायतों (नीचे बताई गई शिकायत को छोड़कर) का जवाब 7 कार्य दिवसों (आंतरिक टीएटी) के भीतर देने का प्रयास करेगी; हालाँकि, रेगुलेटर का टीएटी 21 दिन है।
- निर्दिष्ट ऋण खातों (1.3.2020 से 31.8.2020) में उधारकर्ताओं को छह महीने के लिए चक्रवृद्धि ब्याज और साधारण ब्याज के बीच के अंतर की अनुग्रह राशि देने की भारत सरकार की योजना के संबंध में प्रारंभिक टिप्पणियां, शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा ग्राहक को अधिकतम 72 घंटों के भीतर उपलब्ध कराई जाएंगी।
- तीसरे पक्ष से जुड़े मामले (जैसे बीमा कंपनियां): पूछताछ, अनुरोध या शिकायतें टी+3 कार्य दिवसों के भीतर तीसरे पक्ष को भेज दी जाएँगी।
- धोखाधड़ी के मामले, कानूनी मामले और ऐसे मामले जिनमें दस्तावेज़ों को फिर से पाना ज़रूरी है और असाधारण रूप से पुराने रिकॉर्ड हैं, कंपनी शिकायत मिलने की तारीख से चार हफ्तों के भीतर जवाब देने का प्रयास करेगी। अगर किसी मामले में और समय चाहिए, तो कंपनी ग्राहक/नियामक को सूचित रखेगी और समस्या के समाधान के लिए अपेक्षित समय सीमा प्रदान करेगी।
- रेगुलेटर/प्राधिकारी से प्राप्त सभी शिकायतों के लिए, संबंधित रेगुलेटर/प्राधिकारी द्वारा अनिवार्य दिशा-निर्देशों और समय-सीमा का पालन किया जाएगा।
- अन्य सभी बातचीत के लिए, जिन्हें उपरोक्त श्रेणियों में वर्गीकृत नहीं किया जाता है, प्रत्येक लेवल पर प्रतिक्रिया समय 10 कार्य दिवस है। अगर नीचे दिए गए विवरण के अनुसार लेवल 1/ लेवल 2/ लेवल 3 पर पहुंचने के बाद

भी समस्या अनसुलझी रहती है या अगर कंपनी ने 30 दिनों के भीतर कोई स्टेटस नहीं बताया या समाधान नहीं दिया है, तो ग्राहक इस मामले को रेगुलेटर के पास जाने का विकल्प चुन सकता है।

- 2005 की धारा 21 (3) और क्रेडिट जानकारी कंपनी नियम, 2006 के नियम 20 (3) (सी) को एक साथ पढ़ने पर, सीआई और सीआईसी को, सामूहिक रूप से, शिकायत समाधान/निपटाने के लिए तीस (30) दिनों की कुल सीमा मिलती है। असल में, इसका मतलब यह होगा कि किसी सीआई को इक्कीस (21) दिन मिलेंगे और सीआईसी को शिकायत के पूरे समाधान के लिए बाकी के नौ (9) दिन मिलेंगे।
- अगर चल/अचल संपत्ति के मूल दस्तावेज़ जारी करने में देरी हो या लोन के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के 30 दिनों के बाद संबंधित रजिस्ट्री के साथ शुल्क संतुष्टि फ़ॉर्म दाखिल न हो पाने की स्थिति में, आईसीआईसीआई एचएफसी उधारकर्ता को इतनी देरी के कारणों के बारे में बताएगा। अगर आईसीआईसीआई एचएफसी के कारण देरी होती है, तो इससे उधारकर्ता को हर दिन की देरी के लिए ₹5,000/- की दर से मुआवजा दिया जाएगा।
- मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों के खोने/क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, या तो आंशिक रूप से या पूर्ण रूप से, आईसीआईसीआई एचएफसी उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ों की डुप्लीकेट/प्रमाणित कॉपी प्राप्त करने में सहायता करेगा और ऊपर बताए गए मुआवजे का भुगतान करने के अलावा, उससे जुड़े खर्चों को वहन करेगा। हालाँकि, ऐसे मामलों में, आईसीआईसीआई एचएफसी को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा और उसके बाद विलंबित अवधि के जुर्माने की गणना की जाएगी (यानी, कुल 60 दिनों के बाद)।

शिकायत दर्ज करने के लिए उपलब्ध चैनल

लेवल 1

- कॉल सेंटर, ईमेल करें और कंपनी की शाखाओं और आईसीआईसीआई बैंक की शाखाओं में जाकर संपर्क करें। कंपनी ग्राहक के इश्यू को स्वीकार करेगी और अंतरिम प्रतिक्रिया ग्राहक को सेवा अनुरोध (एसआर) नंबर (कॉल सेंटर/वॉक-इन के ज़रिए प्राप्त शिकायतें) या अंतरिम मेल रिस्पांस (ईमेल के ज़रिए मिली शिकायतें) के ज़रिए भेजी जाएगी।
- सभी शिकायतें का तय समय पर समाधान करने और नज़र रखने के लिए, एक एसआर नंबर दिया जाता है।

- निर्धारित समय सीमा के अनुसार प्रतिक्रिया प्रदान की जाएगी।
- अगर ग्राहक दी गई प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक मामले को लेवल 2 (कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी) को संदर्भित करने का विकल्प चुन सकता है।
- कॉल सेंटर नंबर-1800 267 4455
- ई-मेल: Customer.Care@icicihfc.com
- शाखाएं: कंपनी की नज़दीकी शाखा का पता लगाने के लिए www.icicihfc.com पर जाएं

लेवल 2

शिकायत निवारण अधिकारी

- शिकायत निवारण अधिकारी समस्या को स्वीकार करेंगे और ईमेल पर उचित जवाब देंगे।
- निर्धारित समय सीमा के अनुसार प्रतिक्रिया प्रदान की जाएगी।
- यदि ग्राहक, प्राप्त उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक इस मामले को स्तर 3 (ग्राहक सेवा प्रमुख) को बताने का विकल्प चुन सकते हैं।

ई-मेल: Nodal.office@icicihfc.com

फोन नंबर- 022- 66493844

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

लेवल 3

प्रमुख ग्राहक सेवा

- ग्राहक सेवा प्रमुख को भेजी गयी बातचीत को स्वीकार किया जाएगा और इस समस्या का उचित निपटान किया जाएगा।
- निर्धारित समय सीमा के अनुसार प्रतिक्रिया प्रदान की जाएगी।
- अगर ग्राहक दिए गए जवाब से संतुष्ट नहीं हैं, तो ग्राहक मामले को लेवल 4 (एनएचबी) में रेफ़र करना चुन सकते हैं।

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

अगर लेवल 1/ लेवल 2/ लेवल 3 पर पहुंचने के बाद भी समस्या अनसुलझी रहती है या कंपनी ने 30 दिनों के अंदर कोई स्थिति या समाधान नहीं दिया है, तो ग्राहक इस मामले को रेगुलेटर के पास रेफ़र करना चुन सकता है।

लेवल 4

नेशनल हाउसिंग बैंक

- एनएचबी को प्राप्त हुई बातचीत को स्वीकार किया जाएगा और इस समस्या का सही तरीके से निपटान किया जाएगा।
- एनएचबी द्वारा निर्धारित समय सीमा के अनुसार प्रतिक्रिया प्रदान की जाएगी।

ऑनलाइन पोर्टल: https://grids.nhbonline.org.in

भौतिक पत्र: ग्राहक नीचे दिए गए पते पर लिख सकते हैं:

नेशनल हाउसिंग बैंक,
पर्यवेक्षण विभाग,
(शिकायत निवारण सेल)
चौथी मंजिल, कोर-5ए, इंडिया हैबिटेट सेंटर
लोधी रोड, नई दिल्ली-110003

नेशनल कंज्यूमर हेल्प लाइन (एनसीएच)

- एनसीएच को प्राप्त हुई बातचीत को स्वीकार किया जाएगा और इस समस्या का सही तरीके से निपटान किया जाएगा।
- एनसीएच द्वारा निर्धारित समय सीमा के भीतर पोर्टल पर प्रतिक्रिया अपडेट की जाएगी।

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

आंतरिक समीक्षा तंत्र

कंपनी ने ग्राहक सेवा और सीजीआरएम की गुणवत्ता की निगरानी और समीक्षा करने के लिए निम्नलिखित समिति और समीक्षा तंत्र का गठन किया है।

शिकायत निवारण समिति

समिति पूरी कंपनी में सेवा बढ़ाने की पहलों की देखरेख और कार्यान्वयन का मार्गदर्शन करने के लिए जिम्मेदार होगी। समिति जिसमें न्यूनतम दो कार्यकारी और शिकायत निवारण अधिकारी शामिल हैं, ग्राहकों की शिकायतों, विनियामक अधिदेशों और नीतिगत निर्णयों की समीक्षा करने के लिए हर तिमाही में एक बार बैठक करेंगे।

सीजीआरएम की समीक्षा

सीजीआरएम को बोर्ड ने मंजूरी दे दी थी और हर साल इसकी समीक्षा की जाती है। निम्नलिखित घटनाओं के आधार पर इन समीक्षाओं की आवश्यकता होगी:

- आंतरिक कारक जैसे कि पेश किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं में बदलाव।
- बाहरी कारक जैसे तकनीकी नवाचार में बदलाव
- आंतरिक/बाहरी लेखा परीक्षकों द्वारा वर्ष के दौरान किए गए लेखा परीक्षा के परिणाम, यदि कोई हो।
- कोई भी विनियामक/वैधानिक विकास
- सीजीआरएम कंपनी की वेबसाइट और सभी शाखाओं में पर उपलब्ध कराया जाएगा।