

## ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಹಿನ್ನೆಲೆ

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು ಐಸಿಐಸಿಐ ಹೋಮ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಕಂಪನಿ) ನ ಪ್ರಮುಖ ಮೌಲ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಕ್ಷೇತ್ರವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಕೃಪೆ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಒಳಗೊಳ್ಳುವಿಕೆಯ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವವನ್ನು ನೀಡುವುದು ಅತ್ಯಗತ್ಯ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ನಂಬುತ್ತದೆ.

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು (ಸಿಜಿಆರ್‌ಎಂ) ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸಿಜಿಆರ್‌ಎಂ ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು/ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದ ಚೌಕಟ್ಟು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುತ್ತದೆ.

ದೂರು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಿದ ಬದ್ಧತೆಯ ಕಡೆಗೆ ಸೇವೆಯ ವಿತರಣೆಯ ಯಾವುದೇ ಅಂತರ ಅಥವಾ ಕೊರತೆಯಾಗಿರಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಪೂರೈಸದಿರುವುದು ಅಥವಾ ಟರ್ನೌಂಡ್ ಸಮಯದ ಬದ್ಧತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯಿಂದಾಗಿ ದೂರುಗಳು ಬರಬಹುದು.

ಅದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಸಿಜಿಆರ್‌ಎಂನ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ:

- ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಕ್ಷಪಾತವಿಲ್ಲದೆ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬರುವ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- "ದೂರು" ಅನ್ನು ಕಂಪನಿಗೆ ಅದರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅಥವಾ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾಡಿದ ಅತ್ಯಂತ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿ ಎಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಬಹುದು, ಅಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅಥವಾ ಸೂಚ್ಯವಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- "ಕ್ಲೆರಿ (ಪ್ರಶ್ನೆ)" ಅನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆ ಎಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಬಹುದು, ಆಗಾಗ್ಗೆ ಯಾವುದನ್ನಾದರೂ ಕುರಿತು ಸಂದೇಹ/ಅಸ್ಪಷ್ಟತೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಉತ್ತರ/ಮಾಹಿತಿ/ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ/ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣ/ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ಹುಡುಕುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹುಡುಕುವುದನ್ನು ದೂರು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯೊಳಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ನೀಡಿದ ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ಅವರು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತಷ್ಟು ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳನ್ನು ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಈಗಾಗಲೇ ಲಾಗ್ ಇನ್ ಆಗಿರುವ ಅದೇ ದೂರುದಾರ/ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಒಂದೇ ರೀತಿಯ/ನಕಲು ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಂದೇ ದೂರಿನಂತೆ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಅದರ ವ್ಯಾಪ್ತಿ

- ಕೇಂದ್ರ ಕಚೇರಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಎಲ್ಲಾ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ನೇರದಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಚೇರಿಗಳಿಗೆ ಸಿಜಿಆರ್‌ಎಂ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
- ಚಿಲ್ಲರೆ ಅಡಮಾನ ಸಾಲಗಳು, ರಿಯಲ್ ಎಸ್ಟೇಟ್, ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿಗಳಲ್ಲಿ ಹೂಡಿಕೆ, ಕಂಪನಿಯ ಮೂಲಕ ವಿಮೆ ಪಡೆಯುವುದು ಮತ್ತು ನೀಡಲಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ರೂಪಾಂತರಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಗ್ರಾಹಕರು. ವ್ಯಾಪಾರ ವರದಿಗಾರರು (ಬಿಸಿನೆಸ್ ಕರೆಸ್ಪಾಂಡೆಂಟ್ಸ್) [ನೇರ

ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು (ಡ್ರೈರೆಕ್ಟ್ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್ಸ್ -ಡಿಎಂಎ)/ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆನ್ಸಿ (ಡ್ರೈರೆಕ್ಟ್ ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು -ಡಿಎಸ್‌ಎ)] ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಸೋಸಿಂಗ್ ಮೋಡ್ ಮೂಲಕ ಈ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇದು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ

- ದೂರುಗಳು ಸೋಸಿಂಗ್ ಪಾಲುದಾರರು/ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಡಿಎಂಎ/ಡಿಎಸ್‌ಎ, ರೆಫರಲ್ ಪಾರ್ಟ್ನರ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಂತಹ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ.
- ಪ್ರಧಾನ ಮಂತ್ರಿ ಆವಾಸ್ ಯೋಜನೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರದ ಯೋಜನೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಪಡೆಯುತ್ತಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು.
- ಕೋವಿಡ್-19 ಪರಿಹಾರ ಪ್ಯಾಕೇಜ್ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಪುನರ್ರಚನೆಯ ಮೂಲಕ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದವುಗಳು ಮತ್ತು ಕಾಂಪೌಂಡ್ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸದ ಬದಲಿಗೆ ಎಕ್ಸ್-ಗ್ರೇಷಿಯಾ ಪಾವತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಅಕ್ಟೋಬರ್ 23, 2020 ರ ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರದ ಯೋಜನೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಆರು ತಿಂಗಳ ಸರಳ ಬಡ್ಡಿ (1.3.2020 ರಿಂದ 31.8.2020).
- ಅಕ್ಟೋಬರ್ 26, 2023 ರಂದು ಆರ್‌ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ RBI/2023-24/72 DoR.FIN.REC.48/20.16.003/2023-24 ರ ಪ್ರಕಾರ, ದೂರುದಾರರು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಂಸ್ಥೆ (ಸಿಐ)/ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳು (ಸಿಐಸಿಗಳು) ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಆರಂಭಿಕ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮೂವತ್ತು (30) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರು ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು ಪ್ರತಿ ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಕ್ಕೆ ₹100 ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
- ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರ ಪ್ರಕಾರ, ಸಾಲದ ಮುಕ್ತಾಯದ ಕೊನೆಯ ಪಾವತಿ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ಪ್ರತಿ ದಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ₹5,000/- ದರದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಬೇಕು.

## ಸಿಜಿಆರ್‌ಎಂ ನ ಅಂಶಗಳು

- ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಚೌಕಟ್ಟುಗಳು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆಗಳು/ಕಚೇರಿಗಳು, ಐಸಿಐಸಿಐ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶಾಖೆಗಳು, ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್, ಇ-ಮೇಲ್, ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮುಂತಾದ ಬಹು ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ.
- ದೂರುಗಳ ನೋಂದಣಿಯ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇಲಾಖೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದ ಕಾಲಮಿತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ನಿಯಂತ್ರಕರ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳಿಗೆ, ನಿಯಂತ್ರಕವು ಕಡ್ಡಾಯಗೊಳಿಸಿದ ಸಮಯಾವಧಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

## ಕಾಲಮಿತಿಗಳು

- ಕಂಪನಿಯು 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ (ಆಂತರಿಕ ಕಾಲಮಿತಿ) ದೂರುಗಳಿಗೆ (ಕೆಳಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಒಂದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು, ಆದರೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ಕಾಲಮಿತಿ 21 ದಿನಗಳು.
- ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ (1.3.2020 ರಿಂದ 31.8.2020) ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಆರು ತಿಂಗಳವರೆಗೆ ಸಂಯುಕ್ತ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಸರಳ ಬಡ್ಡಿಯ ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸದ ಪರಿಹಾರ ಪಾವತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರದ ಯೋಜನೆಯ ಕುರಿತು ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳನ್ನು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಗರಿಷ್ಠ 72 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಪ್ರಕರಣಗಳು (ಉದಾ. ವಿಮಾ ಕಂಪನಿಗಳು): ವಿಚಾರಣೆ, ವಿನಂತಿಗಳು ಅಥವಾ ದೂರುಗಳನ್ನು T+3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷಕ್ಕೆ ರವಾನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ವಂಚನೆ ಪ್ರಕರಣಗಳು, ಕಾನೂನು ಪ್ರಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಅಸಾಧಾರಣ ಹಳೆಯ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯುವ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಪ್ರಕರಣಗಳು, ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ನಾಲ್ಕು ವಾರಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಕಂಪನಿ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಬೇಕಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕ/ನಿಯಂತ್ರಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಯ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಮಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

- ನಿಯಂತ್ರಕ/ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳಿಗೆ, ಆಯಾ ನಿಯಂತ್ರಕ/ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಕಡ್ಡಾಯಗೊಳಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಯಾವಧಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಮೇಲಿನ ವರ್ಗಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವರ್ಗೀಕರಿಸದ ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳಿಗೆ, ಪ್ರತಿ ಹಂತದಲ್ಲೂ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಮಯವು 10 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು ಆಗಿದೆ. ಕೆಳಗೆ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ಹಂತ 1/ ಹಂತ 2/ ಹಂತ 3 ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದ ನಂತರವೂ ಸಮಸ್ಯೆ ಬಗೆಹರಿಯದೆ ಉಳಿದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಸ್ಥಿತಿ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ವಿಷಯವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಕರಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು.
- ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್‌ಸ್ಟಾ ಮೇಶನ್ ಕಂಪನಿಗಳ (ನಿಯಂತ್ರಣ) ಕಾಯ್ದೆ, 2005 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 21 (3) ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳ ನಿಯಮಗಳು, 2006 ರ ನಿಯಮ 20 (3) (ಸಿ) ಅನ್ನು ಸಂಯೋಜಿತ ಓದುವಿಕೆಯು ಸಿಬ ಮತ್ತು ಸಿಬಿಸಿಗೆ ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ, ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು / ಬಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಒಟ್ಟಾರೆ ಮೂವತ್ತು (30) ದಿನಗಳ ಮಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ, ಇದರರ್ಥ ಸಿಬಿಗೆ ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು (21) ದಿನಗಳು ಸಿಗುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಿಬಿಸಿಗಳು ಉಳಿದ ಒಂಬತ್ತು (9) ದಿನಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪಡೆಯುತ್ತವೆ.
- ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲು ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥದ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಸಂಬಂಧಿತ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಿಯೊಂದಿಗೆ ಶುಲ್ಕತೃಪ್ತಿ ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಐಸಿಐಸಿಐ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿ ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಸಾಲಗಾರನ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ವಿಳಂಬವು ಐಸಿಐಸಿಐ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅದು ಪ್ರತಿ ದಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ₹5,000/- ದರದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ನಷ್ಟ/ಹಾನಿಯಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ, ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲು/ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಐಸಿಐಸಿಐ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ, ಮೇಲೆ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಐಸಿಐಸಿಐ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿಗೆ 30 ದಿನಗಳ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬವಾದ ಅವಧಿಯ ದಂಡವನ್ನು ನಂತರ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ (ಅಂದರೆ, ಒಟ್ಟು 60 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯ ನಂತರ).

ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು ಲಭ್ಯವಿವೆ

ಹಂತ 1

- ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಐಸಿಐಐಐಐ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್, ಇ-ಮೇಲ್ ಮತ್ತು ವಾಕ್ ಇನ್ ಮಾಡಿ. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮಧ್ಯಂತರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಾಗಿ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿ (ಎಸ್ ಆರ್ ) ಸಂಖ್ಯೆ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್/ವಾಕ್-ಇನ್ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳು) ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಂತರ ಮೇಲ್ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ (ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳು) ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳ ಸಕಾಲಿಕ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಟ್ರ್ಯಾಕಿಂಗ್ ಗಾಗಿ ಎಸ್‌ಆರ್ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದ ಸಮಯದ ಪ್ರಕಾರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ವಿಷಯವನ್ನು ಲೆವೆಲ್ 2 (ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ) ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು.
- ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ಸಂಖ್ಯೆ-1800 267 4455
- ಇ-ಮೇಲ್: Customer.Care@icicihfc.com
- ಶಾಖೆಗಳು: ಕಂಪನಿಯ ಹತ್ತಿರದ ಶಾಖೆಯನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು [www.icicihfc.com](http://www.icicihfc.com) ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ.

ಹಂತ 2

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ

- ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದ ಸಮಯದ ಪ್ರಕಾರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ತಾವು ಪಡೆದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯೊಂದಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಈ ವಿಷಯವನ್ನು ಲೆವೆಲ್ 3 (ಹೆಡ್ ಕಸ್ಟಮರ್ ಸರ್ವಿಸ್) ಗೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು.

ಇ-ಮೇಲ್ : Nodal.office@icicihfc.com

ಫೋನ್ ಸಂಖ್ಯೆ- 022- 66493844

ಭೌತಿಕ ಪತ್ರ: <https://www.icicihfc.com/contact-us>

ಹಂತ 3

ಹೆಡ್ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ

- ಕಸ್ಟಮರ್ ಸರ್ವಿಸ್ ನ ಡೆಸ್ಕ್ ನಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದ ಸಮಯದ ಪ್ರಕಾರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ವಿಷಯವನ್ನು ಹಂತ 4 (ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ) ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು.

ಇಮೇಲ್: Servicehead@icicihfc.com

ಲಿಖಿತ ಪತ್ರ: <https://www.icicihfc.com/contact-us>

ಹಂತ 1/ ಹಂತ 2 / ಹಂತ 3 ಅನ್ನು ಸಮೀಪಿಸಿದ ನಂತರ ಸಮಸ್ಯೆಯು ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಸ್ಥಿತಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ಣಯವನ್ನು ಒದಗಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಷಯವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಕರಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು.

#### ಹಂಪೆ 4

##### ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

- ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ, ತನ್ನ ಬಳಿ ಬಂದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದ ಸಮಯದ ಪ್ರಕಾರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಆನ್‌ಲೈನ್ ಪೋರ್ಟಲ್: <https://grids.nhbonline.org.in>

ಭೌತಿಕ ಪತ್ರ: ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆಲಗೆ ನಮೂದಿಸಿದ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಬರೆಯಬಹುದು:

##### ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ,

(ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶ)

4ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋರ್-5ಅ, ಇಂಡಿಯಾ ಹ್ಯಾಬಿಟೇಟ್ ಸೆಂಟರ್

ಲೋಧಿ ರಸ್ತೆ, ನವದೆಹಲಿ-110003

##### ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸಹಾಯವಾಣಿ (ಎನ್‌ಸಿಎಚ್ )

- ಎನ್‌ಸಿಎಚ್ ನಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಸೆರೆಹಿಡಿಯಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಎನ್‌ಸಿಎಚ್ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ನೊಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಆನ್‌ಲೈನ್ ಪೋರ್ಟಲ್: <https://consumerhelpline.gov.in>.

ಆಂತರಿಕ ವಿಮರ್ಶೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಸಿಜಿಆರ್‌ಎಂನ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಮಿತಿ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಸಮಿತಿ

ಕಂಪನಿಯಾದ್ಯಂತ ಸೇವಾ ವರ್ಧನೆ ಉಪಕ್ರಮಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಸಮಿತಿಯು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಕನಿಷ್ಠ ಇಬ್ಬರು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸಮಿತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು, ನಿಯಂತ್ರಕ ಆದೇಶಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಪ್ರತಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕಕ್ಕೆ ಒಮ್ಮೆ ಸಭೆ ಸೇರುತ್ತದೆ

ಸಿಜಿಆರ್‌ಎಂನ ವಿಮರ್ಶೆ

ಸಿಜಿಆರ್‌ಎಂ ಅನ್ನು ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಘಟನೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಈ ವಿಮರ್ಶೆಗಳು ಬೇಕಾಗುತ್ತವೆ:

- ನೀಡಲಾಗುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳಂತಹ ಆಂತರಿಕ ಅಂಶಗಳು.
- ತಾಂತ್ರಿಕ ನಾವೀನ್ಯತೆಯ ಬದಲಾವಣೆಗಳಂತಹ ಬಾಹ್ಯ ಅಂಶಗಳು.
- ಆಂತರಿಕ/ಬಾಹ್ಯ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಕರು ವರ್ಷದಲ್ಲಿ ನಡೆಸಿದ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆಯ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ.
- ಯಾವುದೇ ನಿಯಂತ್ರಕ/ಸ್ವಾಸ್ಥ್ಯಚುಯೇಟರಿ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ
- ಸಿಜಿಆರ್‌ಎಂ ಅನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.