

## ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

പശ്ചാത്തലം

ഐസിഐസിഐ ഹോം ഫിനാൻസ് കമ്പനി ലിമിറ്റഡിന്റെ (കമ്പനി) പ്രധാന മുഖ്യങ്ങളിൽ ഒന്നാണ് ഉപഭോക്തൃ സേവനം. ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തിക്കും ദീർഘകാല ഇടപെടലിനും മികച്ച ഒരു ഉപഭോക്തൃ അനുഭവം നൽകേണ്ടത് അത്യാവശ്യമാണെന്ന് കമ്പനി വിശ്വസിക്കുന്നു.

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ഭവന ധനകാര്യ കമ്പനികൾ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2025-ന് അനുസൃതമായി ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം (സിജിആർഎം) ഭേദഗതി ചെയ്തു. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ചട്ടക്കൂട് സിജിആർഎം വിശദീകരിക്കുന്നു.

ഈ ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം, ഉപഭോക്തൃ തർക്കങ്ങളും/പരാതികളും ഫലപ്രദമായും സുതാര്യമായും പരിഹരിക്കുന്നതിനായി കമ്പനി സ്ഥാപിച്ച ചട്ടക്കൂടിനെയും പ്രക്രിയകളെയും നിർവ്വചിക്കുന്നു.

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്ന പ്രതിബദ്ധതയോടുള്ള സേവന വിതരണത്തിലെ ഏതെങ്കിലും വിടവ് അല്ലെങ്കിൽ കുറവായിരിക്കാം പരാതി. ഉപഭോക്താവിന്റെ സേവന അഭ്യർത്ഥന പൂർത്തീകരിക്കാത്തതിന്റെ പേരിലോ ടേൺൗണ്ട് സമയത്തിന്റെ പ്രതിബദ്ധത ലംഘിച്ചതിന്റെ പേരിലോ പരാതികൾ ഉണ്ടാകാം.

സിജിആർഎമ്മിൻറെ ലക്ഷ്യം ഇത് ഉറപ്പാക്കുക എന്നതാണ്:

- എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളോടും എല്ലായ്പ്പോഴും പക്ഷപാതമില്ലാതെ നീതിപൂർവ്വം പെരുമാറുന്നു.
- എല്ലാ പരാതികളും ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നുള്ള ചോദ്യങ്ങളും മര്യാദയോടെ കൈകാര്യം ചെയ്യുകയും സമയബന്ധിതമായി പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുക.
- കമ്പനിക്ക് അതിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുമായും സേവനങ്ങളുമായും ബന്ധപ്പെട്ടോ അല്ലെങ്കിൽ പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന പ്രക്രിയയുമായോ ബന്ധപ്പെട്ടോ നൽകുന്ന അത്യുപ്തിയുടെ പ്രകടനമായി ഒരു "പരാതി"യെ നിർവചിക്കാം, അതിൽ ഒരു പ്രതികരണമോ പരിഹാരമോ വ്യക്തമായോ പരോക്ഷമായോ പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു.
- ഒരു "ചോദ്യം" എന്നത് ഒരു ചോദ്യമായി നിർവചിക്കപ്പെടുന്നു, പലപ്പോഴും എന്തെങ്കിലും സംബന്ധിച്ച സംശയം/അവ്യക്തത അല്ലെങ്കിൽ ഉത്തരം/വിവരങ്ങൾ/ മാർഗനിർദ്ദേശം/ വ്യക്തത/ ഡാറ്റ എന്നിവയ്ക്കായി തിരയുന്നു. അത്തരം വിവരങ്ങൾ തേടുന്നത് പരാതിയായി കണക്കാക്കില്ല.
- കമ്പനി നൽകിയ പ്രമേയത്തിൽ പൂർണ്ണമായും സംതൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിക്കുള്ളിൽ തങ്ങളുടെ പരാതികൾ ഉന്നയിക്കാനുള്ള അവകാശത്തെക്കുറിച്ചും കൂടുതൽ വിപുലീകരിക്കാനുള്ള അവകാശത്തെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താക്കളെ പൂർണ്ണമായും ബോധവാന്മാരാക്കുന്നു.
- കമ്പനിയിൽ ഇതിനകം ലോഗിൻ ചെയ്ത അതേ പരാതിക്കാരൻ/ഉപഭോക്താവിൻറെ സമാന/ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് പരാതികൾ ഒരൊറ്റ പരാതിയായി കണക്കാക്കും.

ആപ്തിക്കബിലിറ്റിയും കവരേജും

- സെൻട്രൽ ഓഫീസും എല്ലാ ഉദ്യോഗസ്ഥരും ഉൾപ്പെടെ കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ശാഖകൾക്കും ഓഫീസുകൾക്കും സിജിആർഎം ബാധകമാണ്.
- നീട്ടെയിൽ മോർട്ട്ഗേജ് വായ്പകൾ, റിയൽ എസ്റ്റേറ്റ്, സ്ഥിര നിക്ഷേപങ്ങളിൽ നിക്ഷേപിക്കൽ, കമ്പനി വഴി ഇൻഷുറൻസ് നേടൽ, വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് കീഴിൽ വിവിധ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും വകഭേദങ്ങളും ലഭിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾ. ബിസിനസ് കറൻ്റ്പോണ്ടൻറുകൾ [ഡയറക്ട് മാർക്കറ്റിംഗ് ഏജൻറുകൾ (ഡിഎംഎ)/ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻസികൾ (ഡിഎസ്എ)], കമ്പനിയുടെ ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ജീവനക്കാർ/ഏജൻസികൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ ഏതെങ്കിലും സോഴ്സിംഗ് മോഡ് വഴി ഈ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങളെല്ലാം ലഭിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ഇത് ബാധകമായിരിക്കും.
- സോഴ്സിംഗ് പങ്കാളികൾ/ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ജീവനക്കാർ/ഡിഎംഎ/ഡിഎസ്എ, റഫറൽ പാർട്ണർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസികൾ പോലുള്ള ഏജൻസികൾക്കെതിരെ ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന പരാതികളും പരാതികളിൽ ഉൾപ്പെടും.
- പ്രധാൻ മന്ത്രി ആവാസ് യോജന ഉൾപ്പെടുന്ന ഇന്ത്യ ഗവൺമെന്റിൻറെ സ്കീമുകൾക്ക് കീഴിൽ വായ്പ ലഭിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾ.
- കോവിഡ്-19 ദുരിതാശ്വാസ പാക്കേജ് നടപ്പിലാക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ, പുനർനിർമ്മാണത്തിലൂടെ പരിഹരിക്കാനുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതും കൂട്ടുപലിശയും തമ്മിലുള്ള വ്യത്യാസത്തിന് പകരമായി എക്സഗ്രേഷ്യ പേയ്മെന്റ് അനുവദിക്കുന്നതിനുള്ള 2020 ഒക്ടോബർ 23-ലെ ഇന്ത്യ ഗവൺമെന്റ് സ്കീമുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതും. നിർദ്ദിഷ്ട വായ്പാ അക്കൗണ്ടുകളിൽ (1.3.2020 മുതൽ 31.8.2020 വരെ) വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് ആറ് മാസത്തേക്ക് ലളിതമായ പലിശ.
- ആർബിഐ സർക്കുലർ നമ്പർ ആർബിഐ/2023-24/72 ഡിഒആർ.എഫ്ഐഎൻ.ആർഇസി.48/20.16.003/2023-24, തീയതി 26 ഒക്ടോബർ 2023 പ്രകാരം, ക്രെഡിറ്റ് ഇൻസ്റ്റിറ്റ്യൂഷൻ (സിഐ)/ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ

കമ്പനികളിൽ (സിഐസി) പരാതിക്കാർക്ക്, അവരുടെ പരാതി പ്രാഥമികമായി ഫയൽ ചെയ്ത തീയതി മുതൽ മുപ്പത് (30) കലണ്ടർ ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഒരു കലണ്ടർ ദിവസത്തിന് 100 രൂപ വീതം നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കും.

- റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾ - ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള ബിസിനസ്സ് പെരുമാറ്റം) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2025 അനുസരിച്ച്, വായ്പ അടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള അവസാന പേയ്മെന്റ് തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനപ്പുറം കാലതാമസം നേരിടുന്ന ഓരോ ദിവസത്തിനും കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ₹5,000/- എന്ന നിരക്കിൽ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകേണ്ടതാണ്.

### സിജിആർഎമ്മിൻറെ വശങ്ങൾ

- കമ്പനിയുടെ ശാഖകൾ/ഓഫീസുകൾ, ഐസിഐസിഐ ബാങ്ക് ശാഖകൾ, കോൾ സെന്റർ, ഇ-മെയിൽ, വെബ്സൈറ്റ് മുതലായ ഒന്നിലധികം ടച്ച് പോയിന്റുകൾ വഴി പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാൻ ഉപഭോക്താക്കളെ പ്രാപ്തരാക്കുക എന്നതാണ് കമ്പനിയുടെ ഉപഭോക്തൃ സേവന ചട്ടക്കൂട്.
- പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുമ്പോൾ, കമ്പനി അത് പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ബന്ധപ്പെട്ട വകുപ്പുകളുമായി ചർച്ച ചെയ്യും.
- നിർവചിക്കപ്പെട്ട സമയപരിധി അനുസരിച്ച് പരിഹാരം നൽകുന്നു.
- റെഗുലേറ്റർ മുഖേന ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ ഇടപെടലുകൾക്കും, റെഗുലേറ്റർ അനുശാസിക്കുന്ന ടൈംലൈനുകൾ പാലിക്കും.

### ടൈംലൈനുകൾ

- താഴെ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന പരാതികൾ ഒഴികെയുള്ള പരാതികൾക്ക് 7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ (ആന്തരിക ടിഎടി) മറുപടി നൽകാൻ കമ്പനി ശ്രമിക്കും, എന്നിരുന്നാലും റെഗുലേറ്റർ ടിഎടി 21 ദിവസമാണ്.
- നിർദ്ദിഷ്ട വായ്പാ അക്കൗണ്ടുകളിലെ (1.3.2020 മുതൽ 31.8.2020 വരെ) വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് ആറ് മാസത്തേക്ക് കൂട്ടുപലിശയും ലളിതമായ പലിശയും തമ്മിലുള്ള വ്യത്യാസത്തിന് എക്സ്-ഗ്രേഷ്യൂ പേയ്മെന്റ് അനുവദിക്കുന്നതിനുള്ള

ഇന്ത്യാ ഗവൺമെന്റ് സ്കീമുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രാഥമിക പരാമർശങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് പരമാവധി 72 മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ ഓഫീസർ നൽകുന്നതാണ്.

- മൂന്നാം കക്ഷി ഉൾപ്പെടുന്ന കേസുകൾ (ഉദാ. ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനികൾ): SI+3 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ അന്വേഷണമോ അഭ്യർത്ഥനകളോ പരാതികളോ മൂന്നാം കക്ഷിക്ക് കൈമാറും.
- വഞ്ചന കേസുകൾ, നിയമപരമായ കേസുകൾ, രേഖകളും അസാധാരണമായ പഴയ രേഖകളും വീണ്ടെടുക്കേണ്ട കേസുകൾ, പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ നാലാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ പ്രതികരണം നൽകാൻ കമ്പനി ശ്രമിക്കും. ഏതെങ്കിലും കേസിന് അധിക സമയം ആവശ്യമാണെങ്കിൽ, കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനെ/റെഗുലേറ്ററെ അറിയിക്കുകയും പ്രശ്നം പരിഹരിക്കുന്നതിന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന സമയപരിധി നൽകുകയും ചെയ്യും.
- റെഗുലേറ്റർ/അതോറിറ്റിയിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ പരാതികൾക്കും, അതത് റെഗുലേറ്റർ/അതോറിറ്റി നിർബന്ധിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും സമയപരിധിയും പാലിക്കും.
- മേൽപ്പറഞ്ഞ വിഭാഗങ്ങൾക്ക് കീഴിൽ തരംതിരിക്കാത്ത മറ്റെല്ലാ ഇടപെടലുകൾക്കും, ഓരോ ലെവലിലും പ്രതികരണ സമയം 10 പ്രവൃത്തി ദിവസമാണ്. താഴെ വിവരിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ ലെവൽ 1/ ലെവൽ 2/ ലെവൽ 3-നെ സമീപിച്ചിട്ടും പ്രശ്നം പരിഹരിക്കപ്പെടാതെ തുടരുകയാണെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനി 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഒരു സ്റ്റാറ്റസോ പരിഹാരമോ നൽകിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് വിഷയം റെഗുലേറ്റർക്ക് റഫർ ചെയ്യാനായി തിരഞ്ഞെടുക്കാം.
- 2005 ലെ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനീസ് (റെഗുലേഷൻ) ആക്ടിലെ സെക്ഷൻ 21(3) ഉം 2006 ലെ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനീസ് റൂൾസിലെ റൂൾ 20 (3) (സി) ഉം സംയോജിപ്പിച്ച് വായിക്കുമ്പോൾ, പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനും തീർപ്പാക്കുന്നതിനും സിഐക്കും സിഐസിക്കും മൊത്തത്തിൽ മുപ്പത് (30) ദിവസത്തെ പരിധി നൽകുന്നു. ഫലത്തിൽ, ഒരു സിഐയ്ക്ക് ഇരുപത്തൊന്ന് (21) ദിവസം ലഭിക്കുമെന്നും പരാതിയുടെ പൂർണ്ണമായ പരിഹാരത്തിനായി ശേഷിക്കുന്ന ഒമ്പത് (9) ദിവസങ്ങൾ സിഐസികൾക്ക് ഫലപ്രദമായി ലഭിക്കുമെന്നും ഇത് അർത്ഥമാക്കുന്നു.

- യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ റിലീസ് ചെയ്യുന്നതിന് കാലതാമസം വരുത്തുകയോ വായ്പയുടെ പൂർണ്ണ തിരിച്ചടവ്/സെറ്റിൽമെന്റ് കഴിഞ്ഞത് 30 ദിവസത്തിന് ശേഷം പ്രസക്തമായ രജിസ്ട്രിയിൽ ചാർജ്ജ് സംത്യപ്തി ഫോം ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ, ഐസിഐസിഐ എച്ച്എഫ്സി അത്തരം കാലതാമസത്തിന്റെ കാരണങ്ങൾ വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കും. ഐസിഐസിഐ എച്ച്എഫ്സി കാരണമാണ് കാലതാമസം സംഭവിക്കുന്നതെങ്കിൽ, ഓരോ ദിവസത്തെ കാലതാമസത്തിനും വായ്പക്കാരന് 5,000/- രൂപ നിരക്കിൽ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.
- യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾക്ക് നഷ്ടം/കേടുപാടുകൾ സംഭവിച്ചാൽ, ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ, ഐസിഐസിഐ എച്ച്എഫ്സി ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളുടെ ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ്/സർട്ടിഫൈഡ് പകർപ്പുകൾ ലഭിക്കുന്നതിന് വായ്പക്കാരനെ സഹായിക്കുകയും അനുബന്ധ ചെലവുകൾ വഹിക്കുകയും ചെയ്യും, മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ചതുപോലെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിനു പുറമെ. എന്നിരുന്നാലും, അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ഈ നടപടിക്രമം പൂർത്തിയാക്കാൻ ഐസിഐസിഐ എച്ച്എഫ്സി-ക്ക് 30 ദിവസത്തെ അധിക സമയം ലഭ്യമാകും, കൂടാതെ കാലതാമസ കാലയളവിനുള്ള പിഴ അതിനുശേഷം കണക്കാക്കും (അതായത്, മൊത്തം 60 ദിവസത്തെ കാലയളവിനുശേഷം).

പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിന് ലഭ്യമായ ചാനലുകൾ

ലെവൽ 1

- കോൾ സെന്റർ, ഇമെയിൽ & കമ്പനിയുടെ ശാഖകളിലും ഐസിഐസിഐ ബാങ്കിന്റെ ശാഖകളിലും നേരിട്ട് എത്തുക. കമ്പനി ഉപഭോക്തൃ പ്രശ്നം അംഗീകരിക്കുകയും ഇടക്കാല പ്രതികരണം സേവന അഭ്യർത്ഥന (എസ്ആർ) നമ്പർ (കോൾ സെന്റർ/വാക്ക്-ഇൻ വഴി ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ) അല്ലെങ്കിൽ ഇടക്കാല മെയിൽ പ്രതികരണം (ഇമെയിൽ വഴി ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ) വഴി ഉപഭോക്താവിന് ഒരു അംഗീകാരമായി അയയ്ക്കുകയും ചെയ്യും.
- എല്ലാ പരാതികളും സമയബന്ധിതമായി ക്ലോസ് ചെയ്യുന്നതിനും ട്രാക്ക് ചെയ്യുന്നതിനുമായി ഒരു എസ്ആർ നമ്പർ ഉണ്ടായിരിക്കും.

- നിർവ്വചിച്ച സമയക്രമം അനുസരിച്ച് പ്രതികരണം നൽകും.
- ഓഫർ ചെയ്ത പ്രതികരണത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് സംതൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് വിഷയം ലെവൽ 2 ലേക്ക് റഫർ ചെയ്യാൻ തിരഞ്ഞെടുക്കാം (കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ).
- കോൾ സെന്റർ നമ്പർ-1800 267 4455
- ഇ-മെയിൽ: Customer.Care@icicihfc.com
- ശാഖകൾ: കമ്പനിയുടെ ഏറ്റവും അടുത്തുള്ള ശാഖ കണ്ടെത്താൻ [www.icicihfc.com](http://www.icicihfc.com) സന്ദർശിക്കുക.

ലെവൽ 2

പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ

- പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ പ്രശ്നം അക്നോളജ് ചെയ്യുകയും ഇമെയിൽ വഴി ഉചിതമായി പ്രതികരിക്കുകയും ചെയ്യും.
- നിർവ്വചിച്ച സമയക്രമം അനുസരിച്ച് പ്രതികരണം നൽകും.
- ഓഫർ ചെയ്ത പ്രതികരണത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ലെവൽ 3 (ഹെഡ് കസ്റ്റമർ സർവീസ്) ലേക്ക് വിഷയം റഫർ ചെയ്യാൻ ഉപഭോക്താവിന് തിരഞ്ഞെടുക്കാം.

ഇ-മെയിൽ: [Nodal.office@icicihfc.com](mailto:Nodal.office@icicihfc.com)

ഫോൺ നമ്പർ.- 022- 66493844

നെരിട്ടുള്ള കത്ത് : <https://www.icicihfc.com/contact-us>

### ലേവൽ 3

#### ഹെഡ് കസ്റ്റമർ സർവീസ്

- ഹെഡ് കസ്റ്റമർ സർവീസിന്റെ ഡെസ്കിൽ ലഭിക്കുന്ന ഇടപെടലുകൾ അക്നോളജ് ചെയ്യുകയും പ്രശ്നം ഉചിതമായി ക്യാപ്ചർ ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.
- നിർവ്വചിച്ച സമയക്രമം അനുസരിച്ച് പ്രതികരണം നൽകും.
- ഓഫർ ചെയ്ത പ്രതികരണത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ലേവൽ 4 (എൻഎച്ച്ബി) ലേക്ക് വിഷയം റഫർ ചെയ്യാൻ ഉപഭോക്താവിന് തിരഞ്ഞെടുക്കാം.

ഇമെയിൽ: [Servicehead@icicihfc.com](mailto:Servicehead@icicihfc.com)

നെരിട്ടുള്ള കത്ത്: <https://www.icicihfc.com/contact-us>

ലേവൽ 1/ലേവൽ 2/ ലേവൽ 3-നെ സമീപിച്ചതിന് ശേഷവും പ്രശ്നം പരിഹരിക്കപ്പെടാതെ തുടരുകയാണെങ്കിൽ, 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി എന്തെങ്കിലും സ്റ്റാറ്റസോ റെസലൂഷനോ നൽകിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് വിഷയം റെഗുലേറ്റർമാർക്ക് റഫർ ചെയ്യാൻ തിരഞ്ഞെടുക്കാം.

### ലേവൽ 4

#### നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക്

- എൻഎച്ച്ബിയിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന ഇടപെടലുകൾ അക്നോളജ് ചെയ്യുകയും പ്രശ്നം ഉചിതമായി ക്യാപ്ചർ ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.
- എൻഎച്ച്ബി നിർവ്വചിച്ചിരിക്കുന്ന ടൈംലൈൻ അനുസരിച്ച് പ്രതികരണം നൽകും.

ഓൺലൈൻ പോർട്ടൽ: <https://grids.nhbonline.org.in>

കത്ത്: ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് താഴെ സൂചിപ്പിച്ച വിലാസത്തിൽ എഴുതാം:

നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക്,  
ഡിപാർട്ട്മെന്റ് ഓഫ് സുപ്പർവിഷൻ  
പരാതി പരിഹാര സെൽ  
4- മത് നില, കോർ - 5എ, ഇന്ത്യ ഹാബിറ്റാറ്റ് സെന്റർ  
ലോഡി റോഡ്, ന്യൂഡൽഹി- 110003

നാഷണൽ കൺസ്യൂമർ ഹെൽപ്പ് ലൈൻ (എൻസിഎച്ച് )

- എൻസിഎച്ചിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന ഇടപെടലുകൾ അക്നോളജ് ചെയ്യുകയും പ്രശ്നം ഉചിതമായി ക്യാപ്ചർ ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.
- എൻസിഎച്ച് നിർവചിച്ചിരിക്കുന്ന ടൈം ലൈനിൽ ഉള്ളിൽ പോർട്ടലിൽ പ്രതികരണം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.

ഓൺലൈൻ പോർട്ടൽ: <https://consumerhelpline.gov.in>.

ആന്തരിക അവലോകന സംവിധാനം

ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിന്റെയും സിജിആർഎമ്മിന്റെയും ഗുണനിലവാരം നിരീക്ഷിക്കുന്നതിനും അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിനുമായി കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന കമ്മിറ്റിയും അവലോകന സംവിധാനവും രൂപീകരിച്ചു.

പരാതി പരിഹാര കമ്മിറ്റി

കമ്പനിയിലുടനീളമുള്ള സേവനങ്ങൾ മെച്ചപ്പെടുത്തൽ സംരംഭങ്ങളുടെ നടപ്പാക്കലിന് മേൽനോട്ടം വഹിക്കാനും നയിക്കാനും കമ്മിറ്റി ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ, റെഗുലേറ്ററി മാൻഡേറ്റുകൾ, നയപരമായ തീരുമാനങ്ങൾ എന്നിവ അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിനായി കുറഞ്ഞത് രണ്ട് എക്സിക്യൂട്ടീവുകളും പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറും അടങ്ങുന്ന സമിതി എല്ലാ പാദത്തിലും ഒരു തവണ യോഗം ചേരും.

## സിജിആർഎമ്മിൻറെ അവലോകനം

സിജിആർഎം ബോർഡ് അംഗീകരിക്കുകയും വർഷം തോറും അവലോകനം ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നു. ഇനിപ്പറയുന്ന സംഭവങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഈ അവലോകനങ്ങൾ ആവശ്യമാണ്:

- വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളിലും സേവനങ്ങളിലും മാറ്റങ്ങൾ പോലുള്ള ആന്തരിക ഘടകങ്ങൾ.
- സാങ്കേതിക നവീകരണത്തിലെ മാറ്റങ്ങൾ പോലുള്ള ബാഹ്യ ഘടകങ്ങൾ.
- ആന്തരിക/ബാഹ്യ ഓഡിറ്റർമാർ വർഷത്തിൽ നടത്തിയ ഓഡിറ്റിൻറെ ഫലങ്ങൾ എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ.
- ഏതെങ്കിലും റെഗുലേറ്ററി/നിയമപരമായ വികസനം
- കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും എല്ലാ ശാഖകളിലും സിജിആർഎം ലഭ്യമാകും.