

ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा

पार्श्वभूमी

कस्टमर सर्व्हिस हे आयसीआयसीआय होम फायनान्स कंपनी लिमिटेड (कंपनी) चे मुख्य मूल्य आणि मुख्य फोकस क्षेत्र आहे. कंपनीचा असा विश्वास आहे की ग्राहकांचे समाधान आणि दीर्घकालीन संबंधांसाठी सकारात्मक ग्राहक अनुभव प्रदान करणे अत्यंत महत्त्वाचे आहे.

भारतीय रिझर्व्ह बँक (गृहनिर्माण वित्त कंपनी) निर्देश, 2025 च्या अनुषंगाने ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा (सीजीआरएम) मध्ये सुधारणा करण्यात आली आहे. सीजीआरएम ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी फ्रेमवर्कची रूपरेषा तयार करते.

ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा ग्राहकांच्या तक्रारींचे प्रभावीपणे आणि पारदर्शकपणे निराकरण करण्यासाठी कंपनीने स्थापन केलेली चौकट आणि प्रक्रिया परिभाषित करते.

ग्राहकांना दिलेल्या सेवा वितरणातील वचनबद्धतेबद्दल कोणतीही तफावत किंवा कमतरता ही तक्रार असू शकते. ग्राहकाची सेवा विनंती पूर्ण न केल्यामुळे किंवा टर्नअराउंड वेळेच्या वचनबद्धतेचा भंग झाल्यामुळे तक्रारी असू शकतात.

ते सुनिश्चित करणे हा सीजीआरएमचा उद्देश आहे:

- सर्व ग्राहकांना नेहमीच निष्पक्षपणे आणि पक्षपात न करता वागणूक दिली जाते.
- ग्राहकांच्या सर्व तक्रारी आणि प्रश्न सौजन्याने हाताळले जातात आणि वेळेत सोडवले जातात.

- "तक्रार" म्हणजे कंपनीच्या उत्पादनांशी आणि सेवांशी किंवा तक्रार निवारण प्रक्रियेशी संबंधित, कंपनीकडे व्यक्त केलेली असमाधानाची भावना, जिथे प्रतिसाद किंवा निराकरण स्पष्टपणे किंवा अप्रत्यक्षपणे अपेक्षित असते.
- "क्वेरी" ची व्याख्या, बऱ्याचदा एखाद्या गोष्टीबद्दल शंका/संदिग्धता व्यक्त करणे किंवा उत्तर/माहिती/मार्गदर्शन/स्पष्टीकरण/डेटा शोधणे याबद्दल एक प्रश्न म्हणून केली जाऊ शकते. अशी माहिती मागणे ही तक्रार मानली जाणार नाही.
- कंपनीने दिलेल्या ठरावावर पूर्णपणे समाधानी नसल्यास ग्राहकांना कंपनीमध्ये त्यांच्या तक्रारी पुढे नेण्याचे त्यांचे अधिकार आणि आणखी पुढे नेण्याच्या त्यांच्या अधिकारांची पूर्ण जाणीव करून दिली जाते.
- कंपनीकडे आधीच लॉग इन केलेल्या त्याच तक्रारदार/ग्राहकाच्या समान/डुप्लिकेट तक्रारी एकच तक्रार म्हणून ग्राह्य धरल्या जातील.

उपयुक्तता आणि कव्हेरेज

- सीजीआरएम कंपनीच्या सर्व शाखा आणि कार्यालयांना लागू आहे ज्यात मध्यवर्ती कार्यालय आणि त्याच्या सर्व अधिकाऱ्यांचा समावेश आहे.
- रिटेल मॉर्टगेज कर्ज, रिअल इस्टेट, मुदत ठेवींमध्ये गुंतवणूक, कंपनीमार्फत विमा आणि कंपनीद्वारे देऊ केलेल्या इतर कोणत्याही उत्पादनांतर्गत विविध उत्पादने आणि प्रकारांचा लाभ घेणारे ग्राहक. बिझनेस करस्पॉन्डेंट्स [डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट्स (डीएमए)/डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीज (डीएसए)] आणि कंपनीचे आउटसोर्स केलेले कर्मचारी/एजन्सीसह कोणत्याही सोर्सिंग मोडद्वारे ही सर्व उत्पादने/सेवा मिळवणाऱ्या ग्राहकांनाही हे लागू होईल.

- तक्रारीमध्ये सोर्सिंग पार्टनर/आउटसोर्स केलेले कर्मचारी/एजन्सी जसे की डीएमए/डीएसए, रेफरल पार्टनर किंवा इतर कोणत्याही आउटसोर्स केलेल्या एजन्सीविरुद्ध ग्राहकांकडून प्राप्त झालेल्या तक्रारींचा देखील समावेश असेल.
- भारत सरकारच्या योजनांतर्गत कर्ज घेणारे ग्राहक ज्यात प्रधानमंत्री आवास योजनेचा समावेश आहे.
- कोविड-19 मदत पॅकेजच्या अंमलबजावणीशी संबंधित तक्रारींमध्ये पुनर्रचनेद्वारे निराकरणाच्या प्रस्तावांशी संबंधित तक्रारी आणि निर्दिष्ट कर्ज खात्यांमधील कर्जदारांना (1.3.2020 ते 31.8.2020) सहा महिन्यांसाठी चक्रवाढ व्याज आणि साध्या व्याजातील फरकाच्या बदल्यात सानुग्रह अनुदान देण्याच्या भारत सरकारच्या 23 ऑक्टोबर 2020 च्या योजनेशी संबंधित तक्रारींचा समावेश आहे.
- आरबीआय परिपत्रक क्रमांक आरबीआय/2023-24/72 डीओआर.फिन.रेक.48/20.16.003/2023-24 दिनांक 26 ऑक्टोबर, 2023 नुसार, तक्रारदाराने क्रेडिट इन्स्टिट्यूशन (सीआय)/ क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी (सीआयसी) कडे तक्रार दाखल केल्याच्या तारखेपासून तीस (30) कॅलेंडर दिवसांच्या कालावधीत त्यांच्या तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास, तक्रारदार प्रति कॅलेंडर दिवस ₹100 नुकसान भरपाईस पात्र असतील.
- भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी - जबाबदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, 2025 नुसार, कर्ज बंद करण्यासाठी शेवटच्या पेमेंटच्या तारखेपासून 30 दिवसांपेक्षा जास्त होणाऱ्या प्रत्येक दिवसाच्या विलंबासाठी कंपनी कर्जदाराला ₹5,000/- दराने नुकसान भरपाई देईल.

सीजीआरएमचे पैलू

- कंपनीच्या शाखा/ कार्यालये, आयसीआयसीआय बँकेच्या शाखा, कॉल सेंटर, ई-मेल, वेबसाइट अशा अनेक टच पॉइंट्सद्वारे ग्राहकांना तक्रारी नोंदविण्यास सक्षम करणे हे कंपनीचे कस्टमर सर्व्हिस फ्रेमवर्क आहे.
- तक्रारी नोंदवल्यानंतर, कंपनी निराकरणासाठी संबंधित विभागांकडे घेऊन जाईल.
- निश्चित कालमर्यादेनुसार निराकरण प्रदान केले जाते.
- नियामकांद्वारे प्राप्त होणाऱ्या सर्व संवादांसाठी, नियामकाने बंधनकारक केलेल्या टाइमलाइनचे पालन केले जाईल.

टाइमलाइन

- कंपनी खाली नमूद केलेल्या तक्रारींव्यतिरिक्त इतर तक्रारींना 7 कार्यालयीन दिवसांत (अंतर्गत टीएटी) प्रतिसाद देण्याचा प्रयत्न करेल, मात्र नियामक टीएटी 21 दिवसांचा आहे.
- विशिष्ट कर्ज खात्यांमधील (1.3.2020 ते 31.8.2020) कर्जदारांना सहा महिन्यांसाठी चक्रवाढ व्याज आणि सरळ व्याज यांच्यातील फरकाची सानुग्रह रक्कम देण्याच्या भारत सरकारच्या योजनेसंदर्भातील प्राथमिक शेरा, तक्रार निवारण अधिकाऱ्याद्वारे ग्राहकाला जास्तीत जास्त 72 तासांच्या आत प्रदान केला जाईल.
- तृतीय पक्षाशी संबंधित प्रकरणे (उदा. विमा कंपन्या): चौकशी, विनंत्या किंवा तक्रारी टी + 3 कार्यदिवसांच्या आत तृतीय पक्षाकडे पाठविल्या जातील.
- फसवणुकीची प्रकरणे, कायदेशीर प्रकरणे आणि ज्या प्रकरणांमध्ये कागदपत्रे आणि अत्यंत जुन्या नोंदी परत मिळवणे आवश्यक आहे, कंपनी तक्रार प्राप्त झाल्यापासून चार आठवड्यांच्या आत उत्तर देण्याचा प्रयत्न करेल. कोणत्याही प्रकरणात अतिरिक्त वेळेची आवश्यकता असल्यास, कंपनी ग्राहक/नियामकास सूचित करेल आणि समस्येच्या निराकरणासाठी अपेक्षित टाइमलाइन प्रदान करेल.
- नियामक/प्राधिकरणाकडून प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारींसाठी, संबंधित नियामक/प्राधिकरणाने अनिवार्य केलेली मार्गदर्शक तत्वे आणि टाइमलाइनचे पालन केले जाईल.
- वरील श्रेणींमध्ये वर्गीकृत न केलेल्या इतर सर्व परस्परसंवादांसाठी, प्रत्येक स्तरावर प्रतिसादाचा वेळ 10 कार्यालयीन दिवस आहे. खाली तपशीलवार सांगितल्याप्रमाणे लेव्हल 1/ लेव्हल 2 / लेव्हल 3 कडे संपर्क साधल्यानंतरही समस्या सोडवल्या गेली नाही किंवा कंपनीने 30 दिवसांच्या आत कोणतीही सद्यस्थिती किंवा तोडगा कळवला नाही, तर ग्राहक हे प्रकरण नियामकाकडे संदर्भित करू शकतो.
- क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी (नियमन) कायदा, 2005 च्या कलम 21 (3) आणि क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी नियम, 2006 च्या नियम 20(3)(क) च्या एकत्रित वाचनानुसार, तक्रार निवारण/निपटारा करण्यासाठी सीआय आणि सीआयसी यांना एकत्रितपणे तीस (30) दिवसांची एकूण मर्यादा प्रदान केली आहे. याचा अर्थ सीआयला एकवीस (21) दिवस मिळतील आणि सीआयसीला तक्रारीच्या पूर्ण निराकरणासाठी उर्वरित नऊ (9) दिवस मिळतील.
- मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे देण्यास उशीर झाल्यास किंवा कर्जाची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या पुढे संबंधित रजिस्ट्रीकडे शुल्क समाधान फॉर्म भरण्यात अपयशी ठरल्यास,

आयसीआयसीआय एचएफसी कर्जदाराला अशा विलंबाची कारणे कळवेल. जर आयसीआयसीआय एचएफसीला विलंब झाला असेल तर ते कर्जदाराला प्रत्येक दिवसाच्या विलंबासाठी ₹5,000/- दराने नुकसान भरपाई देईल.

- मूळ जंगम/ स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांचे अंशतः किंवा पूर्ण नुकसान झाल्यास, आयसीआयसीआय एचएफसी कर्जदाराला जंगम / स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या डुप्लिकेट / प्रमाणित प्रती मिळविण्यात मदत करेल आणि वर दर्शविल्याप्रमाणे नुकसान भरपाई देण्याव्यतिरिक्त संबंधित खर्च उचलेल. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी आयसीआयसीआय एचएफसीला 30 दिवसांचा अतिरिक्त वेळ उपलब्ध असेल आणि त्यानंतर (म्हणजे एकूण 60 दिवसांच्या कालावधीनंतर) विलंबित कालावधीच्या दंडाची गणना केली जाईल.

तक्रारी नोंदवण्यासाठी चॅनेल उपलब्ध आहेत

लेव्हल 1

- कंपनीच्या शाखा आणि आयसीआयसीआय बँकेच्या शाखांमध्ये कॉल सेंटर, ई-मेल आणि वॉक इन. कंपनी ग्राहकांच्या समस्यांची दखल घेईल आणि ग्राहकांना सेवा विनंती (एसआर) क्रमांक (कॉल सेंटर/वॉक-इनद्वारे प्राप्त तक्रारी) किंवा अंतरिम मेल प्रतिसादाद्वारे (ईमेलद्वारे प्राप्त तक्रारी) पावती म्हणून अंतरिम प्रतिसाद पाठविला जाईल.
- सर्व तक्रारी वेळेवर सोडवण्यासाठी आणि ट्रॅक करण्यासाठी त्यांना एसआर क्रमांक दिलेला असेल.
- निर्धारित टाइमलाइननुसार प्रतिसाद दिला जाईल.
- जर ग्राहक देऊ केलेल्या प्रतिसादावर समाधानी नसेल तर ग्राहक हे प्रकरण लेव्हल 2 (कंपनीचे तक्रार निवारण अधिकारी) कडे पाठविणे निवडू शकतो.
- कॉल सेंटर नंबर-1800 267 4455
- ई-मेल: Customer.Care@icicihfc.com
- शाखा: कंपनीची जवळची शाखा शोधण्यासाठी www.icicihfc.com ला भेट द्या

लेव्हल 2

तक्रार निवारण अधिकारी

- तक्रार निवारण अधिकारी हा मुद्दा मान्य करेल आणि ईमेलद्वारे योग्य प्रतिसाद देईल.
- निर्धारित टाइमलाइननुसार प्रतिसाद दिला जाईल.
- ग्राहक दिलेल्या प्रतिसादामुळे समाधानी नसेल, तर ग्राहक हे प्रकरण लेव्हल 3 (हेड कस्टमर सर्व्हिस) वर नेऊ शकतो.

ई-मेल: Nodal.office@icicihfc.com

फोन नं.- 022- 66493844

फिजिकल पत्र: <https://www.icicihfc.com/contact-us>

लेव्हल 3

हेड कस्टमर सर्व्हिस

- हेड कस्टमर सर्व्हिसच्या डेस्कवर प्राप्त होणाऱ्या परस्पर संभाषणांची पोचपावती दिली जाईल आणि समस्या योग्यरित्या हाताळली जाईल.
- निर्धारित टाइमलाइननुसार प्रतिसाद दिला जाईल.
- जर ग्राहक देऊ केलेल्या प्रतिसादावर समाधानी नसेल तर ग्राहक हे प्रकरण लेव्हल 4 (एनएचबी) कडे संदर्भित करणे निवडू शकतो.

ईमेल: Servicehead@icicihfc.com

प्रत्यक्ष पत्र: <https://www.icicifhc.com/contact-us>

लेव्हल 1/ लेव्हल 2 / लेव्हल 3 वर पोहोचल्यानंतर ही समस्या न सुटल्यास किंवा कंपनीने 30 दिवसांच्या आत कोणतीही स्थिती किंवा निराकरण प्रदान केले नसेल तर ग्राहक हे प्रकरण नियामकांकडे पाठविण्याचा पर्याय निवडू शकतो.

लेव्हल 4

नॅशनल हाऊसिंग बँक

- एनएचबीकडे प्राप्त झालेल्या परस्पर संभाषणांची पोचपावती दिली जाईल आणि समस्या योग्यरित्या हाताळली जाईल.
- एनएचबीने निर्धारित केलेल्या टाइमलाइननुसार प्रतिसाद दिला जाईल.

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

फिजिकल पत्र: ग्राहक खाली नमूद केलेल्या पत्त्यावर लिहू शकतात:

नॅशनल हाऊसिंग बँक,

पर्यवेक्षण विभाग,

(तक्रार निवारण कक्ष)

चौथा मजला, कोअर-5ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर

लोधी रोड, नवी दिल्ली-110003

राष्ट्रीय ग्राहक हेल्पलाईन (एनसीएच)

- एनसीएचकडे प्राप्त झालेल्या परस्पर संभाषणांची पोचपावती दिली जाईल आणि समस्या योग्यरित्या हाताळली जाईल.
- एनसीएचने निर्धारित केलेल्या टाइमलाइनमध्ये पोर्टलवर प्रतिसाद अपडेट केला जाईल.

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

अंतर्गत पुनरावलोकन यंत्रणा

कंपनीने ग्राहक सेवा आणि सीजीआरएमच्या गुणवत्तेचे निरीक्षण आणि पुनरावलोकन करण्यासाठी खालील समिती आणि पुनरावलोकन यंत्रणा स्थापन केली आहे.

तक्रार निवारण समिती

ही समिती कंपनीमध्ये सेवा वाढीच्या उपक्रमांच्या अंमलबजावणीवर देखरेख आणि मार्गदर्शन करण्यासाठी जबाबदार असेल. ग्राहकांच्या तक्रारी, नियामक आदेश आणि धोरणात्मक निर्णयांचा आढावा घेण्यासाठी किमान दोन अधिकारी आणि तक्रार निवारण अधिकारी यांचा समावेश असलेली समिती दर तिमाहीतून एकदा बैठक घेईल.

सीजीआरएमचे पुनरावलोकन

सीजीआरएमला मंडळाने मान्यता दिली होती आणि दरवर्षी त्याचा आढावा घेतला जातो. हे पुनरावलोकन खालील घटनांच्या आधारे आवश्यक असतील:

- अंतर्गत घटक जसे की ऑफर केलेली उत्पादने आणि सेवांमध्ये बदल.
- बाह्य घटक जसे की तांत्रिक नाविन्यपूर्णतेतील बदल.
- अंतर्गत/बाह्य लेखापरीक्षकांनी वर्षभरात केलेल्या लेखापरीक्षणाचे निकाल.
- कोणतेही नियामक/वैधानिक विकास
- सीजीआरएम कंपनीच्या वेबसाइटवर आणि सर्व शाखांमध्ये उपलब्ध करून दिले जाईल.