সংযোজন 1

গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া

(A) নেপথ্য

গ্রাহক পরিষেবা আইসিআইসিআই হোম ফাইন্যান্স কোম্পানি লিমিটেডের (কোম্পানি) অন্যতম মূল মূল্যবোধ এবং একটি মূল ফোকাস ক্ষেত্র। কোম্পানি বিশ্বাস করে যে গ্রাহকের ইতিবাচক অভিজ্ঞতা প্রদান করা গ্রাহক সন্তুষ্টি নিশ্চিত করতে এবং দীর্ঘমেয়াদে গ্রাহকদের সঙ্গে সুসম্পর্ক বজায় রাখতে অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।
গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার (সিজিআরএম) সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে সংশোধন করা হয়েছে। ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের (হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানি) নির্দেশিকা, 2025-এর সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে সংশোধিত গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা (সিজিআরএম) গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তির কাঠামো নির্ধারণ করে।

গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি কোম্পানির দ্বারা প্রতিষ্ঠিত সেই কাঠামো ও প্রক্রিয়াগুলি নির্ধারণ করে, যার মাধ্যমে গ্রাহকদের অভিযোগ কার্যকরভাবে ও স্বচ্ছতার সঙ্গে নিষ্পত্তি করা হয়।

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

সিজিআরএম-এর উদ্দেশ্য হল নিশ্চিত করা যে:

1. সমস্ত গ্রাহকের সাথে ন্যায্যভাবে এবং পক্ষপাতহীন আচরণ করা হয়।

2. গ্রাহকদের সকল অভিযোগ এবং জিজ্ঞাসা সৌজন্যের সাথে মোকাবিলা করা হয় এবং সময়মতো সমাধান করা হয়।

3. একটি "প্রশ্ন" বলতে এমন কোনো জিজ্ঞাসাকে বোঝায়, যা প্রায়শই কোনো বিষয় সম্পর্কে সন্দেহ বা অস্পষ্টতা প্রকাশ করে অথবা উত্তর/ তথ্য/ নির্দেশনা/ ব্যাখ্যা/ উপাত্ত জানার উদ্দেশ্যে করা হয়। এই জাতীয় তথ্য চাওয়া অভিযোগ হিসাবে বিবেচিত হবে না।

4. একটি "অনুরোধ" হলো একটি আনুষ্ঠানিক যোগাযোগ, যার মাধ্যমে গ্রাহক তাঁর অ্যাকাউন্টে কোনো পদক্ষেপ গ্রহণ, পরিষেবা প্রদান, আর্থিক লেনদেন সম্পন্ন করা অথবা অ্যাকাউন্টের কার্যক্রমে কোনো পরিবর্তন করার অনুরোধ জানান।

5. একটি "অভিযোগ" বলতে কোম্পানির পণ্য ও পরিষেবা অথবা অভিযোগ পরিচালনার প্রক্রিয়া সম্পর্কে কোম্পানির কাছে প্রকাশ করা অসন্তোষকে বোঝায়, যেখানে স্পষ্টভাবে বা পরোক্ষভাবে তার জবাব বা সমাধান প্রত্যাশা করা হয়

6. 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।

7. একই অভিযোগকারী/গ্রাহকের দ্বারা অভিন্ন/ডুপ্লিকেট অভিযোগ যা ইতিমধ্যে কোম্পানির সাথে লগ ইন করা হয়েছে তা একক অভিযোগ

হিসাবে বিবেচিত হবে।

(B) প্রযোজ্যতা এবং বিস্তার

1. সিজিআরএম কেন্দ্রীয় অফিস এবং এর সমস্ত আধিকারিক সহ কোম্পানির সমস্ত শাখা এবং অফিসের জন্য প্রযোজ্য।
2. খুচরো বন্ধকী ঋণ, গোল্ড ঋণ, রিয়েল এস্টেট, ফিক্সড ডিপোজিটে বিনিয়োগ, কোম্পানির মাধ্যমে বীমা এবং প্রদত্ত অন্য যে কোনও পণ্যের অধীনে বিভিন্ন পণ্য এবং 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।
3. সোর্সিং পার্টনার, আউটসোর্সড কর্মী বা সংস্থার বিরুদ্ধে গ্রাহকদের কাছ থেকে প্রাপ্ত অভিযোগও এর অন্তর্ভুক্ত হবে, এই সংস্থাগুলির মধ্যে ডিএমএ/ডিএসএ, রেফারেল পার্টনার, ঋণ আদায়কারী সংস্থা এবং অন্যান্য আউটসোর্সড সংস্থা অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।
4. কোম্পানি কর্পোরেট এজেন্সি চুক্তির আওতায় বিক্রি করা বিমা পণ্য সম্পর্কিত অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করে এবং গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য একটি সুদৃঢ় ব্যবস্থা কার্যকর রেখেছে।
5. কোম্পানি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের (পিডব্লিউডি) অভিযোগগুলি ন্যায্যতা ও স্বচ্ছতা বজায় রেখে সমানভাবে নিষ্পত্তি করবে। এছাড়াও, কোম্পানি তার সমস্ত শাখায় প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের যথাসম্ভব সহায়তা প্রদানের জন্য সচেষ্ট থাকবে। কোম্পানি শারীরিকভাবে প্রতিবন্ধী বা দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকদের কোনো ব্যক্তিকে পাওয়ার অফ অ্যাটর্নি হিসেবে নিয়োগ করার অনুমতি দেবে।
6. প্রধানমন্ত্রী আবাস যোজনা সহ ভারত সরকারের প্রকল্পগুলির অধীনে ঋণ গ্রহণকারী গ্রাহকরা।
7. 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।
8. আরবিআই-এর RBI/2023-24/72 DoR.FIN.REC.48/20.16.003/2023-24 বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী,তারিখ 26 শে অক্টোবর, 2023 অনুযায়ী। অভিযোগকারী যদি কোনো ক্রেডিট প্রতিষ্ঠান (সিআই)/ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানির (সিআইসি) কাছে প্রাথমিকভাবে অভিযোগ দাখিলের তারিখ থেকে ত্রিশ (30) ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে অভিযোগের নিষ্পত্তি না পান, তাহলে তিনি প্রতি ক্যালেন্ডার দিনের জন্য 100 টাকা টাকা ক্ষতিপূরণ পাওয়ার অধিকারী হবেন।
9. ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের (নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি - দায়িত্বশীলব্যবসায়িক আচরণ) নির্দেশিকা, 2025 অনুযায়ী, ঋণ বন্ধ করার জন্য সর্বশেষ অর্থপ্রদানের তারিখ থেকে 30 দিন অতিক্রান্ত হওয়ার পর বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে 5,000 টাকা হারে ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে।

(C) সিজিআরএম এর দিকগুলি

1. কোম্পানির গ্রাহক পরিষেবা কাঠামোর উদ্দেশ্য হলো, যাতে গ্রাহকরা কোম্পানির শাখা/কার্যালয়, আইসিআইসিআই ব্যাংকের শাখা, কল সেন্টার, ই-মেইল, ওয়েবসাইট ইত্যাদির মতো একাধিক যোগাযোগ মাধ্যমের মাধ্যমে তাঁদের অভিযোগ নথিভুক্ত করতে পারেন।

2. অভিযোগ নিবন্ধনের পরে, কোম্পানিটি সমাধানের জন্য সংশ্লিষ্ট বিভাগগুলির কাছে এটি নিয়ে যাবে।
3. নির্দিষ্ট সময়সীমা অনুযায়ী সমাধান প্রদান করা হয়।
4. নিয়ন্ত্রকদের মাধ্যমে প্রাপ্ত সমস্ত মিথস্ক্রিয়ার জন্য, নিয়ন্ত্রক কর্তৃক বাধ্যতামূলক সময়সীমা মেনে চলা হবে।

(D) সময়কাল

1. কোম্পানি 7 দিনের মধ্যে অভিযোগের (নিচে উল্লেখিত অভিযোগ ব্যতীত) জবাব দেবে। নির্দিষ্ট ঋণ অ্যাকাউন্টে (1.3.2020 থেকে 31.8.2020) ঋণগ্রহীতাদের ছয় মাসের জন্য চক্রবৃদ্ধি সুদ এবং সাধারণ সুদের মধ্যে পার্থক্যের এককালীন অনুদান প্রদানের জন্য ভারত সরকারের প্রকল্পের প্রাথমিক মন্তব্যগুলি গ্রাহককে অভিযোগের সর্বোচ্চ 72 ঘন্টার মধ্যে সরবরাহ করা হবে।
2. অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিক
3. তৃতীয় পক্ষের (যেমন বীমা কোম্পানিগুলি) জড়িত মামলা: তদন্ত, অনুরোধ বা অভিযোগ T + 3 কার্যদিবসের মধ্যে তৃতীয় পক্ষের কাছে পাঠানো হবে।
4. 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।
5. নিয়ন্ত্রক/কর্তৃপক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত সমস্ত অভিযোগের জন্য, সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রক/কর্তৃপক্ষের দ্বারা বাধ্যতামূলক নির্দেশিকা এবং সময়সীমা মেনে চলা হবে।
6. অন্যান্য সমস্ত মিথস্ক্রিয়ার জন্য, যা উপরের বিভাগগুলির অধীনে শ্রেণীবদ্ধ হয় না, প্রতিটি স্তরে প্রতিক্রিয়া সময় 10 কার্যদিবসের হয়। যদি সমস্যাটি লেভেল 1/লেভেল 2/লেভেল 3-এর কাছে পৌঁছানোর পরে অমীমাংসিত থেকে যায় যা নীচে বিস্তারিতভাবে দেওয়া হয়েছে বা যদি সংস্থাটি 30 দিনের মধ্যে কোনও স্ট্যাটাস বা সমাধান প্রদান না করে তবে গ্রাহক বিষয়টি নিয়ন্ত্রকের কাছে পাঠাতে পারেন।
7. ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিগুলির বিভাগ 21(3)-এর সম্মিলিত রিডিং 2005 সালের (রেগুলেশন) আইন এবং ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিজ রুলস, 2006-এর বিধি 20(3)(সি) অনুযায়ী, সিআই এবং সিআইসি-কে সম্মিলিতভাবে মোট ত্রিশ দিনের সময়সীমা প্রদান করা হয়েছে
   অভিযোগ সমাধান/ নিষ্পত্তি করার জন্য (30) দিন। এর অর্থ হলো, অভিযোগের সম্পূর্ণ নিষ্পত্তির জন্য একটি সিআই একুশ (21) দিন সময় পাবে এবং সিআইসি অবশিষ্ট নয় (9) দিন সময় পাবে।
8. আসল স্থাবর/অস্থাবর 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 বিলম্বটি আইসিআইসিআই এইচএফসি-এর জন্য হয়, তবে এটি ঋণগ্রহীতাকে ক্ষতিপূরণ দেবে
   5,000/- বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য।
9. মূল অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথি আংশিক বা সম্পূর্ণ হারিয়ে গেলে বা ক্ষতিগ্রস্ত হলে, আইসিআইসিআই এইচএফসি ঋণগ্রহীতাকে ওই অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথির ডুপ্লিকেট বা প্রত্যয়িত অনুলিপি সংগ্রহে সহায়তা করবে এবং সংশ্লিষ্ট খরচ বহন করবে। এর পাশাপাশি, উপরে উল্লিখিত হারে ক্ষতিপূরণও প্রদান করবে। তবে, এ ধরনের ক্ষেত্রে, এই প্রক্রিয়া সম্পন্ন করার জন্য আইসিআইসিআই এইচএফসি-কে অতিরিক্ত 30 দিন সময় দেওয়া হবে এবং এরপর বিলম্বের জন্য জরিমানা গণনা করা হবে (অর্থাৎ, মোট 60 দিন অতিক্রান্ত হওয়ার পর)।

(E) অভিযোগ নিবন্ধনের জন্য উপলব্ধ চ্যানেল

লেভেল 1

- কোম্পানির শাখা এবং আইসিআইসিআই ব্যাঙ্কের শাখাগুলিতে কল সেন্টার, ই-মেইল এবং ওয়াক ইন করুন। কোম্পানি গ্রাহকের সমস্যাটি স্বীকার করে নেবে এবং প্রাপ্ত অভিযোগের ধরন অনুযায়ী গ্রাহককে একটি অন্তর্বর্তীকালীন জবাব পাঠাবে কল সেন্টারের মাধ্যমে/ সরাসরি উপস্থিত হয়ে প্রাপ্ত অভিযোগের ক্ষেত্রে সার্ভিস রিকোয়েস্ট (এসআর) নম্বরের মাধ্যমে এবং অন্তর্বর্তীকালীন ই-মেইল (ই-মেইলের মাধ্যমে

প্রাপ্ত অভিযোগের ক্ষেত্রে) জবাবের মাধ্যমে প্রাপ্তি স্বীকার করা হবে।

- সমস্ত অভিযোগ সময়মতো বন্ধ এবং ট্র্যাকিংয়ের জন্য একটি এসআর নম্বরের সাথে থাকে।
- নির্ধারিত সময়সীমা অনুসারে প্রতিক্রিয়া প্রদান করা হবে।

গ্রাহক প্রদত্ত জবাবে সন্তুষ্ট না হলে, তিনি বিষয়টি লেভেল 2-এ (কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিকের কাছে) পাঠানোর বিকল্প বেছে নিতে পারেন।

কল সেন্টার নম্বর- 1800 267 4455 ই-মেইল:
Customer.Care@icicihfc.com
শাখা: কোম্পানি -এর নিকটতম শাখা সনাক্ত করতে দেখুনwww. icicihfc com

লেভেল 2

অভিযোগ তদারককারী কর্মকর্তা

- অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা বিষয়টি স্বীকার করবেন এবং ইমেলের মাধ্যমে যথাযথভাবে প্রতিক্রিয়া জানাবেন।
- নির্ধারিত সময়সীমা অনুসারে 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 নম্বর- 022- 66493844
ফিজিক্যাল লেটার: https://www.icicihfc.com/contact-us

লেভেল3

হেড কাস্টমার সার্ভিস

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

ইমেল: Servicehead@icicihfc.com সরাসরি চিঠি: https://www.icicihfc.com/contact-us

লেভেল 1/লেভেল 2/লেভেল 3-এ যোগাযোগ করার পরও সমস্যার সমাধান না হলে, অথবা কোম্পানি 30 দিনের মধ্যে কোনো স্থিতি-সংক্রান্ত তথ্য বা সমাধান না দিলে, গ্রাহক বিষয়টি নিয়ন্ত্রক সংস্থার কাছে পাঠানোর বিকল্প বেছে নিতে পারেন।

লেভেল4

ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্ক

- 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

ফিজিক্যাল লেটার: গ্রাহকরা নীচে উল্লিখিত ঠিকানায় লিখতে পারেনঃ

ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্ক, তত্ত্বাবধান বিভাগ, (অভিযোগ
প্রতিকার সেল)
4র্থ তলা, কোর-এসএ, ইন্ডিয়া হ্যাবিটেট সেন্টার, লোধি রোড, নয়াদিল্লি- 110003

জাতীয় ভোক্তা 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.

(F) অভ্যন্তরীণ পর্যালোচনা প্রক্রিয়া

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

(G) 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।

(H) সিজিআরএম এর পর্যালোচনা

সিজিআরএম বোর্ড দ্বারা অনুমোদিত হয়েছিল এবং প্রতি বছর পর্যালোচনা করা হয়। এই পর্যালোচনাগুলি নিম্নলিখিত ঘটনাগুলির উপর ভিত্তি করে 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/বিধিবদ্ধ উন্নয়ন

সিজিআরএম কোম্পানির ওয়েবসাইটে এবং সমস্ত শাখায় উপলব্ধ করা হবে।