अनुलग्नक 1

ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र

(A) पृष्ठभूमि

ग्राहक सेवा, आईसीआईसीआई होम फाइनेंस कंपनी लिमिटेड (कंपनी) के प्रमुख मूल्यों में से एक और एक महत्वपूर्ण प्राथमिकता वाला क्षेत्र है। कंपनी का मानना है कि ग्राहकों की संतुष्टि और लंबी अवधि के जुड़ाव के लिए सकारात्मक ग्राहक अनुभव देना ज़रूरी है।
इसके अनुरूप ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र (सीजीआरएम) में संशोधन किया गया है। भारतीय रिजर्व बैंक के (आवास वित्त कंपनियां) दिशा-निर्देश, 2025 सीजीआरएम में ग्राहकों की शिकायतों को दूर करने की रूपरेखा बताई गई है।

ग्राहक शिकायत निवारण नीति में ग्राहकों की शिकायतों को प्रभावी और पारदर्शी तरीके से सुलझाने के लिए रूपरेखा और प्रक्रियाओं को परिभाषित किया गया है जो कंपनियों को तैयार करना होता है।

शिकायत ग्राहकों को दी गई प्रतिबद्धता के प्रति सेवा डिलीवरी में कोई कमी या अंतर होने की हो सकती है। ग्राहक के सेवा अनुरोध को पूरा न करने या तय समय-सीमा के वादे को न निभा पाने के कारण शिकायतें हो सकती हैं।

सीजीआरएम का उद्देश्य ये चीजें सुनिश्चित करना है कि:

1. सभी ग्राहकों के साथ हर समय उचित और बिना किसी पक्षपात के व्यवहार किया जाता हो।

2. ग्राहकों की सभी शिकायतों और सवालों को शिष्टाचार से निपटाया जाता हो और समय पर उनका समाधान किया जाता हो।

3. "शिकायती सवाल" को एक ऐसे सवाल के रूप में परिभाषित किया जा सकता है, जिसमें अक्सर किसी बात को लेकर संदेह या अस्पष्टता होती है या जिसके जरिए किसी उत्तर, जानकारी, मार्गदर्शन, स्पष्टीकरण या डेटा की मांग की जाती है। ऐसी जानकारी मांगने को

शिकायत नहीं माना जाएगा।

4. "अनुरोध" एक औपचारिक संवाद है, जिसमें ग्राहक अपने खाते पर कोई कार्रवाई करने, किसी सेवा की मांग करने, कोई वित्तीय लेन-देन करने या अपने खाते की गतिविधियों में किसी तरह का बदलाव करने के लिए कहता है।

5. "शिकायत" को कंपनी के उत्पादों और सेवाओं या स्वयं शिकायत निवारण प्रक्रिया के संबंध में कंपनी के समक्ष व्यक्त की गई असंतोष की अभिव्यक्ति के रूप में परिभाषित किया जा सकता है, जहाँ स्पष्ट या परोक्ष रूप से किसी प्रतिक्रिया या समाधान की अपेक्षा की जाती है

6. 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 शिकायत को आगे बढ़ाने के उनके अधिकारों के बारे में पूरी जानकारी दी जाती है।

7. एक ही शिकायतकर्ता/ग्राहक द्वारा की गई समान/दोहराई गई शिकायतों, जो पहले से ही कंपनी के पास दर्ज हैं, को एक ही शिकायत माना जाएगा।

(B) कैसे हालात में लागू होता है और इसमें क्या कवर होता है

1. सीजीआरएम कंपनी की सभी शाखाओं और कार्यालयों पर लागू होता है, जिसमें केंद्रीय कार्यालय और उसके सभी अधिकारी शामिल हैं।
2. वे ग्राहक जो रिटेल मॉरगेज़ लोन, गोल्ड लोन, रियल एस्टेट, फिक्स्ड डिपॉजिट में निवेश, कंपनी के ज़रिए बीमा का लाभ उठा रहे हैं और किसी भी अन्य ऑफ़र किए गए प्रॉडक्ट 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।
3. शिकायतों में सोर्सिंग पार्टनर/आउटसोर्स किए गए कर्मचारियों/एजेंसियों जैसे कि डीएमए/डीएसए, रेफरल पार्टनर, रिकवरी एजेंसियों या किसी अन्य आउटसोर्स की गई एजेंसियों के खिलाफ ग्राहकों से प्राप्त शिकायतें भी शामिल होंगी।
4. कंपनी कॉर्पोरेट एजेंसी समझौते के हिस्से के रूप में बेचे जा रहे इंश्योरेंस प्रॉडक्ट से संबंधित शिकायतों के निवारण की सुविधा प्रदान करती है और ग्राहकों की शिकायतों के निवारण की मजबूत व्यवस्था करती है।

5. कंपनी निष्पक्षता और पारदर्शिता के साथ-साथ विकलांग व्यक्तियों (पीडब्ल्यूडी) की शिकायतों से समान तरीके से निपटेगी। इसके अलावा, कंपनी अपनी सभी शाखाओं में विकलांग व्यक्तियों को संभावित सहायता प्रदान करने का प्रयास करेगी। कंपनी शारीरिक रूप से विकलांग/दृष्टिबाधित ग्राहकों को किसी व्यक्ति को पावर ऑफ अटॉर्नी के रूप में नियुक्त करने की अनुमति देगी।
6. वे ग्राहक जो भारत सरकार की योजनाओं के तहत लोन लेते हैं, जिसमें प्रधानमंत्री आवास योजना भी शामिल है।
7. 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।
8. आरबीआई के सर्कुलर नंबर RBI/2023-24/72 DoR.FIN.REC.48/20.16.003/2023-24 दिनांक 26 अक्टूबर, 2023 के अनुसार यदि किसी शिकायतकर्ता की शिकायत किसी क्रेडिट इंस्टीट्यूशन (सीआई) या क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी (सीआईसी) के पास दर्ज कराए जाने की तारीख से 30 कैलेंडर दिनों के भीतर हल नहीं होती है, तो शिकायतकर्ता प्रति कैलेंडर दिन 100 रुपये मुआवजे का हकदार होगा।
9. भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वितीय कंपनियां - जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, 2025 के अनुसार, यदि ऋण बंद करने के लिए किए गए अंतिम भुगतान की तारीख से 30 दिनों से अधिक की देरी होती है, तो कंपनी को उधारकर्ता को हर दिन की देरी के लिए 5.000/- रुपये का मुआवजा देना होगा।

(C) सीजीआरएम के पहलू

1. कंपनी का ग्राहक सेवा ढांचा, ग्राहकों को कंपनी की शाखाओं/कार्यालयों, आईसीआईसीआई बैंक शाखाओं, कॉल सेंटर, ई-मेल, वेबसाइट आदि जैसे कई टच पॉइंट के माध्यम से शिकायतें दर्ज करने में सक्षम बनाता है।
2. शिकायत रजिस्टर करने के बाद, कंपनी समाधान के लिए संबंधित विभागों के पास ले जाएगी।
3. निर्धारित समय सीमा के अनुसार समाधान प्रदान किया जाता है।
4. रेगुलेटर के ज़रिए मिलने वाले सभी इंटरैक्शन के लिए, रेगुलेटर द्वारा अनिवार्य समय सीमा का पालन किया जाएगा।

(D) समय सीमा

1. कंपनी 7 कार्य दिवसों के भीतर शिकायतों (नीचे बताई गई के अलावा) का जवाब देगी। 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 का अनुग्रह भुगतान देने के लिए भारत सरकार की योजना के संबंध में प्रारंभिक टिप्पणी शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा ग्राहक को अधिकतम 72 घंटों के भीतर प्रदान की जाएगी।
2. तीसरे पक्ष से जुड़े मामले (जैसे बीमा कंपनियां): पूछताछ, अनुरोध या शिकायतें T+3 कार्य दिवसों के भीतर तीसरे पक्ष को भेज दी जाएँगी।
3. धोखाधड़ी, कानूनी मामलों तथा ऐसे मामलों में जिनमें दस्तावेज़ों और बहुत पुराने अभिलेखों को प्राप्त करने की आवश्यकता होती है, कंपनी शिकायत प्राप्त होने की तारीख से चार सप्ताह के भीतर जवाब देने का हर संभव 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।
4. रेगुलेटर/प्राधिकारी से प्राप्त सभी शिकायतों के लिए, संबंधित रेगुलेटर/प्राधिकारी द्वारा अनिवार्य दिशा-निर्देशों और समय-सीमा का पालन किया जाएगा।
5. 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 स्थिति या समाधान नहीं दिया है, तो ग्राहक इस मामले को रेगुलेटर के पास रेफ़र करना चुन सकता है।
6. क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनीज़ (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 21(3) और क्रेडिट इनफॉर्मेशन कंपनियां नियम, 2006 के नियम 20(3)(सी) को एक साथ पढ़ने पर, सीआई और सीआईसी को मिलकर शिकायत का समाधान करने/निपटारा करने के लिए कुल तीस (30) दिन का समय मिलता है। इसका मतलब यह है कि शिकायत के पूर्ण समाधान के लिए सीआई को 21 दिन मिलेंगे और बाकी बचे 9 दिन सीआईसी को मिलेंगे।
7. 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। यदि देरी आईसीआईसीआई एचएफसी के कारण होती है, तो वह उधारकर्ता को देरी के प्रत्येक दिन के लिए 5,000/- रुपये की दर से मुआवजा देगी।
8. यदि चल/अचल संपत्ति के मूल दस्तावेज आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाते हैं या क्षतिग्रस्त

हो जाते हैं, तो आईसीआईसीआई एचएफसी, उधारकर्ता को इन दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगा। साथ ही, ऊपर बताए तरीके से मुआवजा देने के अलावा, आईसीआईसीआई एचएफसी इससे जुड़ा खर्च भी खुद उठाएगा। हालाँकि, ऐसे मामलों में आईसीआईसीआई एचएफसी को यह प्रक्रिया पूरी करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय मिलेगा और देरी की अवधि के लिए जुर्माना इसके बाद (यानी कुल 60 दिनों की अवधि के बाद) लगाया जाएगा।

(E) शिकायत दर्ज करने के लिए उपलब्ध चैनल

स्तर 1

- कॉल सेंटर, ईमेल करें और कंपनी की शाखाओं और आईसीआईसीआई बैंक की शाखाओं में जाकर संपर्क करें। कंपनी, ग्राहक की समस्या को स्वीकार करेगी और उन्हें एक शुरुआती जवाब भेजेगी। यह जवाब सर्विस रिक्वेस्ट (एसआर) नंबर के जरिए (कॉल सेंटर या सीधे आकर दर्ज कराई गई शिकायतों के लिए) या ईमेल के जरिए (ईमेल से मिली शिकायतों के लिए) भेजा जाएगा।
- सभी शिकायतें का तय समय पर समाधान करने और नज़र रखने के लिए, एक एसआर नंबर दिया जाता है।
- निर्धारित समयसीमा के अनुसार, ग्राहक को उत्तर दिया जाएगा।

यदि 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-मेलः Customer.Care@icicihfc.com

शाखाएं: कंपनी की नजदीकी शाखाओं की लोकेशन जानने 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 समयसीमा के अनुसार, ग्राहक को उत्तर दिया जाएगा।

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

लेवल3

ग्राहक सेवा प्रमुख

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

ईमेलः Servicehead@icicihfc.com लिखित पत्रः https://www.icicihfc.com/contact-us

यदि लेवल 1 लेवल 2/लेवल 3 तक पहुंचने के बाद समस्या का समाधान नहीं होता है या यदि कंपनी ने 30 दिनों के भीतर कोई स्थिति या समाधान प्रदान नहीं किया है, तो ग्राहक मामले को नियामकों को संदर्भित करने का विकल्प 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 परिभाषित समय-सीमा के अनुसार प्रतिक्रिया दी जाएगी।

ऑनलाइन पोर्टल: https://grids.nhbonline.org.in
लिखित पत्रः ग्राहक नीचे दिए गए पते पर पत्र लिख सकते हैंः

नेशनल हाउसिंग बैंक, पर्यवेक्षण विभाग,

(शिकायत निवारण कक्ष)

चौथी मंजिल, कोर-एसए, इंडिया हैबिटेट सेंटर, लोधी

रोड, नई दिल्ली-110003

नेशनल कंज्यूमर हेल्पलाइन (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

(F) 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।

(G) शिकायत निवारण समिति

यह समिति कंपनी में सेवा सुधार संबंधी पहलों के कार्यान्वयन की निगरानी करने और उनका 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 करेगी।

(H) 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 उपलब्ध कराया जाएगा।