ಅನುಬಂಧ 1

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

(A) ಹಿನ್ನೆಲೆ

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು ಐಸಿಐಸಿಐ ಹೋಮ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಕಂಪನಿ) ನ ಪ್ರಮುಖ ಮೌಲ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಕ್ಷೇತ್ರವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ಸಂಬಂಧಕ್ಕಾಗಿ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವವನ್ನು ನೀಡುವುದು ಅತ್ಯಗತ್ಯ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ನಂಬುತ್ತದೆ.
ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು (ಸಿಜಿಆರ್ಎಂ) ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸಿಜಿಆರ್ಎಂ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು/ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದ ಚೌಕಟ್ಟು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಿದ ಭರವಸೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸೇವೆ ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಕೊರತೆ ಅಥವಾ ನ್ಯೂನತೆಯನ್ನು ದೂರು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಪೂರೈಸದಿರುವುದು ಅಥವಾ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವ ಭರವಸೆಯನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳದಿರುವುದು ದೂರುಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು.

ಇದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಸಿಜಿಆರ್ಎಂನ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ:

1. ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಕ್ಷಪಾತವಿಲ್ಲದೆ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

2. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬರುವ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

3. "ಪ್ರಶ್ನೆ"ಯನ್ನು, ಆಗಾಗ್ಗೆ ಯಾವುದೋ ವಿಷಯದ ಬಗ್ಗೆ ಅನುಮಾನ/ಅಸ್ಪಷ್ಟತೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸುವ ಅಥವಾ ಉತ್ತರ/ಮಾಹಿತಿ/ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ/ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣ/ಡೇಟಾವನ್ನು ಹುಡುಕುವ ಪ್ರಶ್ನೆ ಒಂದು ಪ್ರಶ್ನೆ ಎಂದು

ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಬಹುದು. ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹುಡುಕುವುದನ್ನು ದೂರು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

4. "ವಿನಂತಿ" ಎಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಕ್ರಿಯೆ, ಸೇವೆಗಾಗಿ ವಿನಂತಿ, ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸಿನ ವಹಿವಾಟು ಅಥವಾ ಅವನ/ಅವಳ ಖಾತೆಯ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಮಾರ್ಪಾಡು ಮಾಡಲು ಕೇಳುವ ಔಪಚಾರಿಕ ಸಂವಹನ ಆಗಿರುತ್ತದೆ.

5. "ದೂರು" ಅನ್ನು ಕಂಪನಿಗೆ ಅದರ ಯೋಜನೆಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅಥವಾ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾಡಿದ ಅತೃಪ್ತಿಯ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿ ಎಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಬಹುದು, ಅಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅಥವಾ ಸೂಚ್ಯವಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

6. ಕಂಪನಿಯು ನೀಡಿದ ಪರಿಹಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯೊಳಗೆ ಮೇಲಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಇನ್ನೂ ಹೆಚ್ಚಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯುವ ಹಕ್ಕನ್ನೂ ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬ ವಿಷಯದ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

7. ಒಂದೇ ದೂರುದಾರರು/ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸುವ, ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಈಗಾಗಲೇ ದಾಖಲಾಗಿರುವಂತಹ ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ಅಥವಾ ಪುನರಾವರ್ತಿತ ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಂದೇ ದೂರು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(B) ಅನ್ವಯಿಕತೆ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪ್ತಿ

1. ಕೇಂದ್ರ ಕಚೇರಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಎಲ್ಲಾ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಚೇರಿಗಳಿಗೆ ಸಿಜಿಆರ್‌ಎಂ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
2. ರಿಟೇಲ್ ಅಡಮಾನ ಸಾಲಗಳು, ಚಿನ್ನದ ಸಾಲ, ರಿಯಲ್ ಎಸ್ಟೇಟ್, ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿಗಳಲ್ಲಿ ಹೂಡಿಕೆ, ಕಂಪನಿಯ ಮೂಲಕ ವಿಮೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು ಮತ್ತು ನೀಡಲಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಯೋಜನೆಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ವಿವಿಧ ರೂಪಾಂತರಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಗ್ರಾಹಕರು. ವ್ಯಾಪಾರ ವರದಿಗಾರರು (ಬಿಸಿನೆಸ್ ಕರೆಸ್ಪಾಂಡೆಂಟ್ಸ್) [ನೇರ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು (ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್ಸ್ - ಡಿಎಂಎ)/ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆನ್ಸಿ (ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು -ಡಿಎಸ್‌ಎ)] ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ಮೋಡ್ ಮೂಲಕ ಈ ಎಲ್ಲಾ ಯೋಜನೆಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇದು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ
3. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ಪಾಲುದಾರರು/ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಡಿಎಂಎ/ಡಿಎಸ್‌ಎ, ರೆಫರಲ್ ಪಾರ್ಟ್ನರ್, ರಿಕವರಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಂತಹ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ.
4. ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಏಜೆನ್ಸಿ ಒಪ್ಪಂದದ ಭಾಗವಾಗಿ ಮಾರಾಟವಾಗುತ್ತಿರುವ ವಿಮಾ ಯೋಜನೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯು ಅನುಕೂಲ ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೃಢವಾದ ಗ್ರಾಹಕ

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

5. ಕಂಪನಿಯು ಅಂಗವಿಕಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ (ಪಿಡಬ್ಲ್ಯುಡಿ) ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಮಾನ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ, ಅಂಗವಿಕಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಂಭವನೀಯ ಸಹಾಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಅಂಗವಿಕಲ/ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಪವರ್ ಆಫ್ ಅಟಾರ್ನಿಯಾಗಿ ನೇಮಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.
6. ಪ್ರಧಾನ ಮಂತ್ರಿ ಆವಾಸ್ ಯೋಜನೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರದ ಯೋಜನೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಪಡೆಯುತ್ತಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು.
7. ಕೋವಿಡ್-19 ಪರಿಹಾರ ಪ್ಯಾಕೇಜ್‌ನ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಪುನರ್ರಚನೆಯ ಮೂಲಕ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದವುಗಳು ಮತ್ತು ಕಾಂಪೌಂಡ್ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸದ ಬದಲಿಗೆ ಎಕ್ಸ್-ಗ್ರೇಷಿಯಾ ಪಾವತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು 23 ಅಕ್ಟೋಬರ್ 2020 ರ ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರದ ಯೋಜನೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಆರು ತಿಂಗಳ ಸರಳ ಬಡ್ಡಿ (1.3.2020 ರಿಂದ 31.8.2020).
8. ಆರ್‌ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ. RBI/2023-24/72 DoR.FIN.REC.48/20.16.003/2023-24 ರ ಪ್ರಕಾರ ದಿನಾಂಕ 26ನೇ ಅಕ್ಟೋಬರ್ 2023ರ ಪ್ರಕಾರ ದೂರುದಾರರು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಂಸ್ಥೆ (ಸಿಐ)/ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಲ್ಲಿ (ಸಿಐಸಿ) ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮೂವತ್ತು (30) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಅವರ ದೂರು ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವರು ಪ್ರತಿ ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಕ್ಕೆ 100 ರೂಪಾಯಿ ರಷ್ಟು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
9. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರ ಪ್ರಕಾರ, ಸಾಲದ ಕೊನೆಯ ಪಾವತಿ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ಪ್ರತಿ ದಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ರೂಪಾಯಿಗಳು 5.000/- ದರದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.

(C) ಸಿಜಿಆರ್‌ಎಂ ನ ಅಂಶಗಳು

1. ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಚೌಕಟ್ಟು ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆಗಳು/ಕಚೇರಿಗಳು, ಐಸಿಐಸಿಐ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶಾಖೆಗಳು, ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್, ಇ-ಮೇಲ್, ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮುಂತಾದ ಬಹು ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ.
2. ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಇಲಾಖೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಈ ವಿಷಯವನ್ನು ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸುತ್ತದೆ.

3. ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದ ಕಾಲಮಿತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.
4. ನಿಯಂತ್ರಕರ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳಿಗೆ, ನಿಯಂತ್ರಕವು ಕಡ್ಡಾಯಗೊಳಿಸಿದ ಕಾಲಾವಧಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(D) ಕಾಲಾವಾಧಿ

1. ಕಂಪನಿಯು 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳಿಗೆ (ಕೆಳಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತದೆ. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ (1.3.2020 ರಿಂದ 31.8.2020 ರವರೆಗೆ), ಆರು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಗೆ ಸರಳ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಚಕ್ರಬಡ್ಡಿ ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸದ ಮೊತ್ತವನ್ನು 'ಎಕ್ಸ್-ಗ್ರೇಷಿಯಾ' ಪಾವತಿಯಾಗಿ ನೀಡುವ ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರದ ಯೋಜನೆಯ ಕುರಿತಾದ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳನ್ನು, ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ ಅವರು ಗರಿಷ್ಠ 72 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
2. ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಪ್ರಕರಣಗಳು (ಉದಾ. ವಿಮಾ ಕಂಪನಿಗಳು): ವಿಚಾರಣೆ, ವಿನಂತಿಗಳು ಅಥವಾ ದೂರುಗಳನ್ನು T+3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷಕ್ಕೆ ರವಾನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
3. 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.
4. ನಿಯಂತ್ರಕ/ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳಿಗೆ, ಆಯಾ ನಿಯಂತ್ರಕ/ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಕಡ್ಡಾಯಗೊಳಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಯಾವಧಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
5. 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 ಸಮಸ್ಯೆಯು ಬಗೆಹರಿಯದೆ ಉಳಿದಿದ್ದರೆ, ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ವಿಷಯವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಕ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರಲು ನಿರ್ಧರಿಸಬಹುದು.ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳ ವಿಭಾಗ 21 (3) ರ ಸಂಯೋಜಿತ ಓದುವಿಕೆ 2005 ರ (ನಿಯಂತ್ರಣ) ಕಾಯಿದೆ ಹಾಗೂ 2006 ರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳ ನಿಯಮಗಳ ನಿಯಮ 20 (3) (ಸಿ) ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, ದೂರುಗಳನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲು ಅಥವಾ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಸಿಐ ಮತ್ತು ಸಿಐಸಿ ಗಳಿಗೆ ಎರಡಕ್ಕೂ ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ ಮೂವತ್ತು
   (30) ದಿನಗಳ ಕಾಲಾವಕಾಶವನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ, ದೂರಿನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಿಐ ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು (21) ದಿನಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಿಐಸಿ ಗಳು ಉಳಿದ ಒಂಬತ್ತು (9) ದಿನಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ ಎಂದರ್ಥ.
6. ಸಾಲವನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ಅಥವಾ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದ ನಂತರ, ಚರ ಅಥವಾ ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ನೋಂದಣಿ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ 'ಚಾರ್ಜ್ ಸ್ಯಾಟಿಸ್‌ಫ್ಯಾಕ್ಷನ್ ಫಾರ್ಮ್' (ಸಾಲ ತೀರುವಳಿ ನಮೂನೆ) ಅನ್ನು 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ

ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಐಸಿಐಸಿಐ ಹೆಚ್ಎಫ್ಸಿ ಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಐಸಿಐಸಿಐ ಹೆಚ್ಎಫ್ಸಿ ಕಾರಣವಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅದು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಳಂಬವಾದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ₹5,000/- ದರದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.

7. ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣ ನಷ್ಟ/ಹಾನಿಯಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ICICI HFC ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲು/ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವಲ್ಲಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೇಲೆ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ICICI HFC ಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ 30 ದಿನಗಳ ಕಾಲಾವಕಾಶ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬ ಅವಧಿಯ ದಂಡವನ್ನು ಆ ನಂತರ (ಅಂದರೆ, ಒಟ್ಟು 60 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯ ನಂತರ) ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.

(E) ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಚಾನಲ್‌ಗಳು ಹಂತ

ಹಂತ 1

- ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆಗಳು ಹಾಗೂ ಐಸಿಐಸಿಐ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಕರೆ ಕೇಂದ್ರ , ಇ-ಮೇಲ್ ಮತ್ತು ನೇರ ಭೇಟಿ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಲಭ್ಯವಿವೆ. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮಧ್ಯಂತರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಾಗಿ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿ ಸಂಖ್ಯೆ {ಎಸ್ಆರ್) {ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್/ವಾಕಿನ್ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳು) ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಂತರ ಮೇಲ್ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ {ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳು) ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳ ಸಕಾಲಿಕ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಟ್ರ್ಯಾಕಿಂಗ್ ಗಾಗಿ ಎಸ್ಆರ್ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಗೆ ತಕ್ಕಂತೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡುವ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ವಿಷಯವನ್ನು ಹಂತ 2 {ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ) ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು.

ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ಸಂಖ್ಯೆ- 1800 267 4455

ಇ-ಮೇಲ್: Customer.Care@icicihfc.com

ಶಾಖೆಗಳು: ಕಂಪನಿಯ ಹತ್ತಿರದ ಶಾಖೆಯನ್ನು ಪತ್ತೆಹಚ್ಚಲು www.icicihfc.com ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ.

ಹಂತ 2

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ.

- ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ

ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತಾರೆ.

- ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಗೆ ತಕ್ಕಂತೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು.
- ನೀಡಲಾದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಈ ವಿಷಯವನ್ನು ಹಂತ 3 ಕ್ಕೆ (ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು) ಕೊಂಡೊಯ್ಯಲು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು.

ಇ-ಮೇಲ್: Nodal.office@icicihfc.com

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ.- 022- 66493844

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

ಹಂತ 3

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು

- ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವಿಭಾಗದ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರ ಬಳಿಗೆ ಬರುವ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು.
- ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಗೆ ತಕ್ಕಂತೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು.
- ನೀಡಲಾದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಈ ವಿಷಯವನ್ನು ಹಂತ 4 (ಎನ್‌ಹೆಚ್‌ಬಿ) ಕ್ಕೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯಲು ನಿರ್ಧರಿಸಬಹುದು.

ಇ-ಮೇಲ್: Servicehead@icicihfc.com ಭೌತಿಕ ಪತ್ರ: https://www.icicihfc.com/contact-us

ಹಂತ 1/ ಹಂತ 2/ ಹಂತ 3 ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದ ನಂತರವೂ ಸಮಸ್ಯೆ ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಸ್ಥಿತಿ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ವಿಷಯವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಕರಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು.

ಹಂತ 4

ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

- ಎನ್‌ಹೆಚ್‌ಬಿ, ತನ್ನ ಬಳಿ ಬಂದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದ ಕಾಲಮಿತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಎನ್‌ಹೆಚ್‌ಬಿ ಇಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

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

ಲಿಖಿತ ಪತ್ರ: ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಪತ್ರ ಬರೆಯಬಹುದು:

ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ
ಇಲಾಖೆ, (ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶ)
4ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋರ್-ಎಸ್ಎ, ಇಂಡಿಯಾ ಹ್ಯಾಬಿಟೇಟ್ ಸೆಂಟರ್,
ಲೋಧಿ ರಸ್ತೆ, ನವದೆಹಲಿ-110003

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸಹಾಯವಾಣಿ (ಎನ್‌ಸಿಹೆಚ್)

- ಎನ್‌ಸಿಹೆಚ್ ನಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಆ ವಿಷಯವನ್ನು ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು.
- ಎನ್‌ಸಿಹೆಚ್ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

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

(F) ಆಂತರಿಕ ಪರಿಶೀಲನಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

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

(G) ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಸಮಿತಿ

ಕಂಪನಿಯಾದ್ಯಂತ ಸೇವಾ ಸುಧಾರಣಾ ಉಪಕ್ರಮಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ 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

(H) ಸಿಜಿಆರ್‌ಎಂ ನ ವಿಮರ್ಶೆ

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

- ನೀಡಲಾಗುವ ಯೋಜನೆಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳಂತಹ ಆಂತರಿಕ ಅಂಶಗಳು.
- ತಾಂತ್ರಿಕ ನಾವೀನ್ಯತೆಯ ಬದಲಾವಣೆಗಳಂತಹ ಬಾಹ್ಯ ಅಂಶಗಳು.
- ಆಂತರಿಕ / ಬಾಹ್ಯ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಕರು ವರ್ಷದಲ್ಲಿ ನಡೆಸಿದ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆಯ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು.

- ಯಾವುದೇ ನಿಯಂತ್ರಕ / ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ

ಸಿಜಿಆರ್‌ಎಂ ಅನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್ಸೈಟ್ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು.