അനുബന്ധം 1

ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

(A) പശ്ചാത്തലം

ഐസിഐസിഐ ഹോം ഫിനാൻസ് കമ്പനി ലിമിറ്റഡിന്റെ (കമ്പനി) പ്രധാന മൂല്യങ്ങളിൽ ഒന്നാണ് ഉപഭോക്തൃ സേവനം. ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തിയ്ക്കും ദീർഘകാല ഇടപെടൽ ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും വേണ്ടി നല്ല ഒരു ഉപഭോക്തൃ അനുഭവം നൽകേണ്ടത് അത്യാവശ്യമാണെന്ന് കമ്പനി വിശ്വസിക്കുന്നു.
ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം (സിജിആർഎം) ഇതിന് ഉതകുന്ന വിധത്തിൽ ഭേദഗതി ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനികൾ) ഡയറക്ഷൻസ്, 2025 ആണ് സിജിആർഎം ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ചട്ടക്കൂട് രൂപപ്പെടുത്തുന്നത്.

ഉപഭോക്തൃ തർക്കങ്ങൾ/പരാതികൾ എന്നിവ ഫലപ്രദമായും സുതാര്യമായും പരിഹരിക്കുന്നതിന് കമ്പനി സ്ഥാപിച്ച ചട്ടക്കൂടിനെയും പ്രക്രിയകളെയും ഈ ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം നിർവചിക്കുന്നു.

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്ന പ്രതിബദ്ധതയോടുള്ള സേവന വിതരണത്തിലെ ഏതെങ്കിലും വിടവ് അല്ലെങ്കിൽ കുറവായിരിക്കാം പരാതി. ഉപഭോക്താവിന്റെ സേവന അഭ്യർത്ഥന നിറവേറ്റാത്തതിനാലോ അല്ലെങ്കിൽ സേവന സമയത്തിലെ പ്രതിബദ്ധതയിലെ ലംഘനം മൂലമോ പരാതികൾ ഉണ്ടാകാം.

സിജിആർഎം-ന്റെ ലക്ഷ്യം ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉറപ്പാക്കുക എന്നതാണ്:

1. എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളോടും എല്ലായ്പ്പോഴും പക്ഷപാതമില്ലാതെ നീതിപൂർവ്വം പെരുമാറുന്നു.

2. എല്ലാ പരാതികളും ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നുള്ള ചോദ്യങ്ങളും മര്യാദയോടെ കൈകാര്യം ചെയ്യുകയും സമയബന്ധിതമായി

പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുക.

3. ഒരു "അന്വേഷണം" എന്നത് ഒരു ചോദ്യമായി നിർവചിക്കാവുന്നതാണ്, പലപ്പോഴും ഒരു കാര്യത്തെക്കുറിച്ച് സംശയം/അവ്യക്തത പ്രകടിപ്പിക്കുന്നതോ അല്ലെങ്കിൽ ഉത്തരം/വിവരം/മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം/വ്യക്തത/ഡാറ്റ എന്നിവ അന്വേഷിക്കുന്നതോ ആണ് അത്. അത്തരം വിവരങ്ങൾ തേടുന്നത് പരാതിയായി കണക്കാക്കില്ല.

4. ഒരു "അഭ്യർത്ഥന" എന്നത് ഒരു ഔപചാരിക ആശയവിനിമയമാണ്, അതിൽ ഉപഭോക്താവ് അവരുടെ അക്കൗണ്ടിൽ ഒരു പ്രവർത്തനം നടത്താൻ ആവശ്യപ്പെടുന്നത്, സേവനത്തിനായുള്ള അഭ്യർത്ഥന, അല്ലെങ്കിൽ സാമ്പത്തിക ഇടപാട് അല്ലെങ്കിൽ അവന്റെ/അവളുടെ അക്കൗണ്ട് പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തുക തുടങ്ങിയവ ഉൾപ്പെടാം.

5. ഒരു "പരാതി" എന്നത് കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുമായും സേവനങ്ങളുമായും ബന്ധപ്പെട്ട അസംതൃപ്തിയുടെ പ്രകടനമായി നിർവചിക്കപ്പെടാം, അല്ലെങ്കിൽ പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന പ്രക്രിയ തന്നെ ഉൾപ്പെടാം, അവിടെ വ്യക്തമായോ പരോക്ഷമായോ ഉള്ള ഒരു പ്രതികരണമോ പരിഹാരമോ പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു

6. കമ്പനി നൽകിയ പ്രമേയത്തിൽ പൂർണ്ണമായും സംതൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിക്കുള്ളിൽ തങ്ങളുടെ പരാതികൾ ഉന്നയിക്കാനുള്ള അവകാശത്തെക്കുറിച്ചും കൂടുതൽ വിപുലീകരിക്കാനുള്ള അവകാശത്തെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താക്കളെ പൂർണ്ണമായും ബോധവാന്മാരാക്കുന്നു.

7. കമ്പനിയിൽ ഇതിനകം ലോഗിൻ ചെയ്ത അതേ പരാതിക്കാരൻ/ഉപഭോക്താവിന്റെ സമാന/ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് പരാതികൾ ഒരൊറ്റ പരാതിയായി കണക്കാക്കും.

(B) പ്രയോഗക്ഷമതയും കവറേജും

1. സെൻട്രൽ ഓഫീസും എല്ലാ ഉദ്യോഗസ്ഥരും ഉൾപ്പെടെ കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ശാഖകൾക്കും ഓഫീസുകൾക്കും സിജിആർഎം ബാധകമാണ്.
2. റീട്ടെയിൽ മോർട്ട്ഗേജ് ലോണുകൾ, ഗോൾഡ് ലോൺ, റിയൽ എസ്റ്റേറ്റ്, ഫിക്സഡ് ഡെപ്പോസിറ്റുകളിൽ നിക്ഷേപം, കമ്പനി

മുഖേനയുള്ള ഇൻഷുറൻസ്, ഓഫർ ചെയ്യുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ഉൽപ്പന്നം എന്നിവയ്ക്ക് കീഴിൽ വിവിധ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും വേരിയന്റുകളും ലഭിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾ. ബിസിനസ് കറസ്പോണ്ടന്റുകൾ [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.

3. സോഴ്സിംഗ് പങ്കാളികൾ/ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ജീവനക്കാർ/ഡിഎംഎ/ഡിഎസ്എ പോലുള്ള ഏജൻസികൾ, റഫറൽ പാർട്ണർ, റിക്കവറി ഏജൻസികൾ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസികൾ എന്നിവയ്ക്കെതിരെ ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന പരാതികളും ഈ പരാതികളിൽ ഉൾപ്പെടും.
4. കോർപ്പറേറ്റ് ഏജൻസി കരാറിന്റെ ഭാഗമായി വിൽക്കുന്ന ഇൻഷുറൻസ് ഉൽപ്പന്നവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് കമ്പനി പ്രത്യേക സൗകര്യമൊരുക്കുന്നു, കൂടാതെ ശക്തമായ ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനങ്ങളും നിലവിലുണ്ട്.
5. വികലാംഗരുടെ (പിഡബ്ല്യുഡി) പരാതികൾ കമ്പനി നീതിപൂർവ്വകമായും സുതാര്യതയോടെയും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതാണ്. കൂടാതെ, കമ്പനി അതിന്റെ എല്ലാ ശാഖകളിലും ഭിന്നശേഷിക്കാർക്ക് സാധ്യമായ സഹായം നൽകാൻ ശ്രമിക്കുന്നതാണ്. ശാരീരിക വെല്ലുവിളി നേരിടുന്ന/കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഒരു വ്യക്തിയെ പവർ ഓഫ് അറ്റോർണിയായി നിയമിക്കാൻ കമ്പനി അനുവദിക്കുന്നതാണ്.
6. പ്രധാൻ മന്ത്രി ആവാസ് യോജന ഉൾപ്പെടുന്ന ഇന്ത്യ ഗവൺമെന്റിന്റെ സ്കീമുകൾക്ക് കീഴിൽ വായ്പ ലഭിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾ.
7. കോവിഡ്-19 ദുരിതാശ്വാസ പാക്കേജ് നടപ്പിലാക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ, പുനർനിർമ്മാണത്തിലൂടെ പരിഹരിക്കാനുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതും കൂട്ടുപലിശയും തമ്മിലുള്ള വ്യത്യാസത്തിന് പകരമായി എക്സ്ഗ്രേഷ്യ 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.

8. RBI/2023-24/72 DoR.FIN.REC.48/20.16.003/2023-24 എന്ന നമ്പറിലുള്ള ആർബിഐ സർക്കുലർ പ്രകാരം.തീയതി 26 ഒക്ടോബർ, 2023. പരാതിക്കാർ അർഹരാണ്:പരാതിക്കാരൻ ഒരു ക്രെഡിറ്റ് സ്ഥാപനത്തിലോ (സിഐ) ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനിയിലോ (സിഐസി) പരാതി സമർപ്പിച്ച തീയതി മുതൽ മുപ്പത് (30) കലണ്ടർ ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ആ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പക്ഷം, ഓരോ കലണ്ടർ ദിവസത്തിനും ₹100എന്ന നിരക്കിൽ നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കുന്നതാണ്.
9. റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾ-ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള ബിസിനസ്സ് പെരുമാറ്റം) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2025 അനുസരിച്ച്, വായ്പ അടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള അവസാന പണമടയ്ക്കൽ തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനപ്പുറം കാലതാമസം നേരിടുന്ന ഓരോ ദിവസത്തിനും കമ്പനി വായ്പക്കാരന് ₹5,000/- രൂപ നിരക്കിൽ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതാണ്.

(C) സിജിആർഎം-ന്റെ വശങ്ങൾ

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

(D) ടൈംലൈനുകൾ

1. പരാതികൾക്ക് (താഴെ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന പരാതികൾ ഒഴികെ) കമ്പനി 7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ മറുപടി നൽകുന്നതായിരിക്കും. നിർദ്ദിഷ്ട വായ്പാ അക്കൗണ്ടുകളിൽ (1.3.2020 മുതൽ 31.8.2020 വരെ) വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് ആറ് മാസത്തേക്ക് കൂട്ടുപലിശയും ലളിതമായ പലിശയും തമ്മിലുള്ള വ്യത്യാസത്തിന് എക്സ്-ഗ്രേഷ്യ പേയ്മെന്റ് അനുവദിക്കുന്നതിനുള്ള ഇന്ത്യ ഗവൺമെന്റ് സ്കീമുമായി

ബന്ധപ്പെട്ട പ്രാഥമിക പരാമർശങ്ങൾ പരമാവധി 72 മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന് പ്രശ്ന പരിഹാരം നൽകും

2. മൂന്നാം കക്ഷി ഉൾപ്പെടുന്ന കേസുകൾ (ഉദാ. ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനികൾ): T+3 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ അന്വേഷണമോ അഭ്യർത്ഥനകളോ പരാതികളോ മൂന്നാം കക്ഷിക്ക് കൈമാറും.
3. വഞ്ചന കേസുകൾ, നിയമപരമാ 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.
4. റെഗുലേറ്റർ/അതോറിറ്റിയിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ പരാതികൾക്കും, അതത് റെഗുലേറ്റർ/അതോറിറ്റി നിർബന്ധിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും സമയപരിധിയും പാലിക്കും.
5. മേൽപ്പറഞ്ഞ വിഭാഗങ്ങൾക്ക് കീഴിൽ തരംതിരിക്കാത്ത മറ്റെല്ലാ ഇടപെടലുകൾക്കും, ഓരോ ലെവലിലും പ്രതികരണ സമയം 10 പ്രവൃത്തി ദിവസമാണ്. ചുവടെ വിശദീകരിച്ചിരിക്കുന്ന ലെവൽ 1/ലെവൽ 2/ലെവൽ 3 നെ സമീപിക്കുന്നതിനുശേഷം പ്രശ്നം പരിഹരിക്കപ്പെടാതെ തുടരുകയാണെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി ഒരു സ്റ്റാറ്റസോ പരിഹാരമോ നൽകിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് വിഷയം റെഗുലേറ്ററിലേക്ക് റഫർ ചെയ്യാൻ തിരഞ്ഞെടുക്കാം.
6. ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികളുടെ സെക്ഷൻ 21(3)ന്റെ സംയോജിത അവലംബം

   2005ലെ റെഗുലേഷൻ ആക്ട്, 2006ലെ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനീസ് റൂൾസ് റൂൾ 20 (3)(സി) എന്നിവ സിഐൽ, സിഐസി എന്നിവർക്ക് മൊത്തത്തിൽ മുപ്പത് എന്ന പരിധി നൽകുന്നു

   പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനും/തീർപ്പാക്കുന്നതിനും (30) ദിവസങ്ങൾ. ഫലത്തിൽ, ഒരു സിഐക്ക് ഇരുപത്തൊന്ന് (21) ദിവസവും പരാതിയുടെ പൂർണ്ണമായ പരിഹാരത്തിനായി ശേഷിക്കുന്ന ഒമ്പത് (9) ദിവസം സിഐസികൾക്കും ഫലപ്രദമായി ലഭിക്കുമെന്നാണ് ഇതിനർത്ഥം.
7. യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ റിലീസ് ചെയ്യുന്നതിന് കാലതാമസം വരുത്തുകയോ വായ്പയുടെ പൂർണ്ണ തിരിച്ചടവ്/സെറ്റിൽമെന്റ് കഴിഞ്ഞ് 30 ദിവസത്തിന് ശേഷം പ്രസക്തമായ രജിസ്ട്രിയിൽ ചാർജ് സംതൃപ്തി ഫോം ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ, ഐസിഐസിഐ എച്ച്എഫ്സി അത്തരം കാലതാമസത്തിന്റെ കാരണങ്ങൾ

വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കും. ഐസിഐസിഐ എച്ച്എഫ്സി മൂലമാണ് കാലതാമസം ഉണ്ടായതെങ്കിൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന നിരക്കിൽ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതാണ്.
₹5,000/- വൈകുന്ന ഓരോ ദിവസത്തിനും.

8. അസൽ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾക്ക് ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നഷ്ടം/കേടുപാടുകൾ സംഭവിച്ചാൽ, മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ചതുപോലെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിനൊപ്പം, ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളുടെ തനിപ്പകർപ്പ്/സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകൾ ലഭിക്കുന്നതിന് ഐസിഐസിഐ എച്ച്എഫ്സി വായ്പക്കാരനെ സഹായിക്കുകയും അനുബന്ധ ചെലവുകൾ വഹിക്കുകയും ചെയ്യും. എന്നിരുന്നാലും, അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ഈ നടപടിക്രമം പൂർത്തിയാക്കാൻ ഐസിഐസിഐ എച്ച്എഫ്സി-ക്ക് 30 ദിവസത്തെ അധിക സമയം ലഭ്യമാകും, കാലതാമസ കാലയളവിലെ പിഴ അതിനുശേഷം കണക്കാക്കുന്നതാണ് (അതായത്, മൊത്തം 60 ദിവസത്തെ കാലയളവിനുശേഷം).

(E) പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള

ലെവൽ 1

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

നൽകുന്ന മറുപടിയിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ലെവൽ 2 (കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർക്ക്) എന്നതിലേക്ക് വിഷയം റഫർ ചെയ്യാൻ തിരഞ്ഞെടുക്കാം.

കോൾ സെന്റർ നമ്പർ-1800 267 4455

ഇ-മെയിൽ: Customer.Care@icicihfc.com

ശാഖകൾ: കമ്പനിയുടെ ഏറ്റവും അടുത്തുള്ള ശാഖ കണ്ടെത്താൻ www.icicihfc.com സന്ദർശിക്കുക

ലെവൽ 2

പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ

- പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ പ്രശ്നം അക്നോളജ് ചെയ്യുകയും ഇമെയിൽ വഴി ഉചിതമായി പ്രതികരിക്കുകയും ചെയ്യും.
- നിർവചിച്ചിരിക്കുന്ന ടൈംലൈൻ 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
ഫോൺ നമ്പർ- 022- 66493844
നേരിട്ടുള്ള കത്ത്: https://www.icicihfc.com/contact-us

ലെവൽ 3

ഹെഡ് കസ്റ്റമർ സർവീസ്

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

ഇമെയിൽ: Servicehead@icicihfc.com കത്ത്: https://www.icicihfc.com/contact-us

ലെവൽ 1/ ലെവൽ 2/ ലെവൽ 3 എന്നിവയെ സമീപിച്ചിട്ടും പ്രശ്നം പരിഹരിക്കപ്പെടാതെ തുടരുകയാണെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനി 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഒരു സ്റ്റാറ്റസോ പരിഹാരമോ നൽകിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് വിഷയം റെഗുലേറ്റർമാർക്ക് റഫർ ചെയ്യാൻ തിരഞ്ഞെടുക്കാവുന്നതാണ്.

ലെവൽ 4

നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക്

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

ഓൺലൈൻ പോർട്ടൽ: https://grids.nhbonline.org.in
നേരിട്ടുള്ള കത്ത്: ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ചുവടെ സൂചിപ്പിച്ച വിലാസത്തിൽ എഴുതാം:

നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക്,
മേൽനോട്ട വകുപ്പ്,
(ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ സെൽ)
4 നില, കോർ - എസ്എ, ഇന്ത്യ
ഹാബിറ്റാറ്റ് സെന്റർ, ലോധി 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.

(F) ഇന്റേണൽ റിവ്യൂ മെക്കാനിസം

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

(G) ഗ്രീവാൻസ് റിഡ്രസൽ 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.

(H) സിജിആർഎമ്മിന്റെ അവലോകനം

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

- വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളിലും സേവനങ്ങളിലും മാറ്റങ്ങൾ പോലുള്ള ആന്തരിക ഘടകങ്ങൾ.
- സാങ്കേതിക നവീകരണത്തിലെ മാറ്റങ്ങൾ പോലുള്ള ബാഹ്യ ഘടകങ്ങൾ.
- ഇന്റേണൽ/എക്സ്റ്റേണൽ ഓഡിറ്റർമാർ വർഷത്തിൽ നടത്തിയ ഓഡിറ്റിന്റെ ഫലങ്ങൾ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ.
- ഏതെങ്കിലും റെഗുലേറ്ററി/നിയമപരമായ വികസനം

കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും എല്ലാ ശാഖകളിലും സിജിആർഎം ലഭ്യമാക്കുന്നതാണ്.