परिशिष्ट 1

ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा

(A) 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 त्यांना सकारात्मक अनुभव देणे आवश्यक आहे.
ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणेत (सीजीआरएम) सुधारणा करण्यात आली आहे. भारतीय रिझर्व्ह बँक (गृहनिर्माण वित्त कंपन्या) निर्देश, 2025 सीजीआरएममध्ये ग्राहक तक्रारींचे निवारण करण्यासाठीचा आराखडा नमूद केला आहे.

ग्राहक तक्रार निवारण धोरण हे ग्राहकांच्या तक्रारींचे प्रभावीपणे आणि पारदर्शकपणे निवारण करण्यासाठी कंपनीने स्थापित केलेली चौकट आणि प्रक्रिया परिभाषित करते.

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

सीजीआरएमचा उद्देश हे सुनिश्चित करणे हा आहेः

1. सर्व ग्राहकांना नेहमीच निष्पक्षपणे आणि पक्षपात न करता वागणूक दिली जाते.

2. ग्राहकांच्या सर्व तक्रारी आणि प्रश्न सौजन्याने हाताळले जातात आणि वेळेत सोडवले जातात.

3. "प्रश्न" म्हणजे एक प्रश्न, ज्यामध्ये अनेकदा एखाद्या गोष्टीबद्दल शंका किंवा संदिग्धता व्यक्त केलेली असते, अथवा ज्याद्वारे उत्तर, माहिती, मार्गदर्शन, स्पष्टीकरण किंवा डेटा मिळवण्याचा प्रयत्न केला जातो. अशी माहिती मागणे ही तक्रार मानली जाणार नाही.

4. "विनंती" म्हणजे एक औपचारिक संवाद आहे, ज्यामध्ये ग्राहक त्यांच्या खात्यावर एखादी कृती करण्यास, सेवेची विनंती करण्यास, आर्थिक व्यवहार करण्यास किंवा त्यांच्या खात्यातील व्यवहारांमध्ये कोणताही बदल करण्यास सांगत असतो.

5. "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.

6. 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.

7. कंपनीकडे आधीच लॉग इन केलेल्या त्याच तक्रारदार/ग्राहकाच्या समान/डुप्लिकेट तक्रारी एकच तक्रार म्हणून ग्राह्य धरल्या जातील.

(B) लागूता आणि कव्हरेज

1. सीजीआरएम कंपनीच्या सर्व शाखा आणि कार्यालयांना लागू आहे ज्यात मध्यवर्ती कार्यालय आणि त्याच्या सर्व अधिकाऱ्यांचा समावेश आहे.
2. रिटेल मॉर्टगेज लोन, गोल्ड लोन, रिअल इस्टेट, फिक्स्ड डिपॉझिटमध्ये गुंतवणूक करणे, कंपनीद्वारे विमा मिळवणे आणि ऑफर केलेल्या इतर कोणत्याही उत्पादनाअंतर्गत 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.
3. तक्रारींमध्ये सोर्सिंग पार्टनर/आउटसोर्स केलेले कर्मचारी/एजन्सी जसे की डीएमए/डीएसए, रेफरल पार्टनर, रिकव्हरी एजन्सी किंवा इतर कोणत्याही आउटसोर्स केलेल्या एजन्सींविरुद्ध ग्राहकांकडून प्राप्त झालेल्या तक्रारींचा देखील समावेश असेल.
4. कंपनी कॉर्पोरेट एजन्सी कराराचा भाग म्हणून विकल्या जाणाऱ्या विमा उत्पादनाशी संबंधित तक्रारींचे निवारण सुलभ करते आणि तिच्याकडे ग्राहक तक्रार निवारणासाठी भक्कम व्यवस्था आहे.

5. कंपनी निःपक्षपातीपणा आणि पारदर्शकतेसह दिव्यांग व्यक्तींच्या (पीडब्ल्यूडी) तक्रारींचा न्याय्य पद्धतीने सामना करेल. याव्यतिरिक्त, कंपनी आपल्या सर्व शाखांमध्ये दिव्यांग व्यक्तींना संभाव्य मदत प्रदान करण्याचा प्रयत्न करेल. कंपनी शारीरिकदृष्ट्या दिव्यांग/दृष्टिहीन ग्राहकांना पॉवर ऑफ अटॉर्नी म्हणून एखाद्या व्यक्तीची नियुक्ती करण्याची परवानगी देईल.
6. भारत सरकारच्या योजनांतर्गत कर्ज घेणारे ग्राहक ज्यात प्रधानमंत्री आवास योजनेचा समावेश आहे.
7. 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.
8. आरबीआय परिपत्रक क्रमांक RBI/2023-24/72 DoR.FIN.REC.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 रुपये च्या नुकसान भरपाईस पात्र असतील.
9. भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या - जबाबदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, 2025 नुसार, कर्ज बंद करण्यासाठी शेवटच्या पेमेंटच्या तारखेपासून 30 दिवसांपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला रुपये 5.000/- दराने नुकसान भरपाई देईल.

(C) सीजीआरएमचे पैलू

1. कंपनीची ग्राहक सेवा प्रणाली अशा प्रकारे तयार करण्यात आली आहे की, ग्राहक कंपनीच्या शाखा/कार्यालये, आयसीआयसीआय बँक शाखा, कॉल सेंटर, ई-मेल, वेबसाइट इत्यादी विविध माध्यमांतून आपल्या तक्रारी नोंदवू शकतात.
2. तक्रारी नोंदवल्यानंतर, कंपनी निराकरणासाठी संबंधित विभागांकडे घेऊन जाईल.
3. निश्चित कालमर्यादेनुसार निराकरण प्रदान केले जाते.
4. नियामकांद्वारे प्राप्त होणाऱ्या सर्व संवादांसाठी, नियामकाने बंधनकारक केलेल्या टाइमलाइनचे पालन केले जाईल.

(D) टाइमलाइन

1. कंपनी 7 कार्यकालीन दिवसांच्या आत तक्रारींना (खाली नमूद केलेल्या व्यतिरिक्त) प्रतिसाद देईल. भारत सरकारच्या योजनेच्या संदर्भात, निर्दिष्ट कर्ज खात्यांमधील (1.3.2020 ते 31.8.2020) कर्जदारांना सहा महिन्यांसाठी चक्रवाढ व्याज आणि साधे व्याज यांच्यातील फरकाचे एक्स-ग्रेशिया पेमेंट मंजूर करण्यासाठी प्राथमिक टिप्पणी ग्राहकाला तक्रारद्वारे जास्तीत जास्त 72 तासांच्या आत प्रदान केले जातील.
2. तृतीय पक्षाशी संबंधित प्रकरणे (उदा. विमा कंपन्या): चौकशी, विनंत्या किंवा तक्रारी T + 3 कार्यदिवसांच्या आत तृतीय पक्षाकडे पाठविल्या जातील.
3. 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.
4. नियामक/प्राधिकरणाकडून प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारींसाठी, संबंधित नियामक/प्राधिकरणाने अनिवार्य केलेली मार्गदर्शक तत्त्वे आणि टाइमलाइनचे पालन केले जाईल.
5. वरील श्रेणींमध्ये वर्गीकृत न केलेल्या इतर सर्व परस्परसंवादांसाठी, प्रत्येक स्तरावर प्रतिसादाचा वेळ 10 कार्यालयीन दिवस आहे. खाली दिलेल्या तपशीलानुसार लेव्हल 1 / लेव्हल 2 / लेव्हल 3 पर्यंत पोहोचल्यानंतर ही समस्या सुटली नाही किंवा कंपनीने 30 दिवसांच्या आत कोणतीही स्थिती किंवा निराकरण प्रदान केले नसेल तर ग्राहक हे प्रकरण नियामकाकडे पाठविण्याचा पर्याय निवडू शकतो.
6. क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपन्या (नियमन) कायदा, 2005 च्या कलम 21(3) आणि क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपन्या नियम, 2006 च्या नियम 20(3)(सी) यांचे एकत्रित वाचन केल्यास, सीआय आणि सीआयसी यांना एकत्रितपणे तक्रारीचे निराकरण/सेटलमेंट करण्यासाठी तीस
   (30) दिवसांची एकूण मर्यादा मिळते. थोडक्यात, याचा अर्थ असा होईल की तक्रारीच्या पूर्ण निराकरणासाठी सीएलला एकवीस (21) दिवस मिळतील आणि सीआयसींना प्रभावीपणे उर्वरित नऊ (9) दिवस मिळतील.
7. 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. ज्या प्रकरणात विलंब आयसीआयसीआय एचएफसीच्या चुकीमुळे झाला असेल, तर ते कर्जदाराला प्रत्येक दिवसाच्या
   विलंबासाठी रुपये 5,000/- दराने नुकसान भरपाई देईल.
8. जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या मूळ कागदपत्रांचे अंशतः किंवा पूर्णतः नुकसान झाल्यास, आयसीआयसीआय एचएफसी कर्जदाराला जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या

डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळवण्यासाठी सहाय्य करेल आणि वर नमूद केल्याप्रमाणे नुकसान भरपाई देण्याव्यतिरिक्त, संबंधित खर्चही उचलेल. मात्र, अशा प्रकरणांमध्ये, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी आयसीआयसीआय एचएफसीला 30 दिवसांचा अतिरिक्त वेळ उपलब्ध असेल आणि त्यानंतर विलंब कालावधीचा दंड आकारला जाईल (म्हणजेच, एकूण 60 दिवसांच्या कालावधीनंतर).

(E) तक्रार नोंदवण्यासाठी उपलब्ध चॅनेल

स्तर 1

- कंपनीच्या शाखा आणि आयसीआयसीआय बँकेच्या शाखांमध्ये कॉल सेंटर, ई-मेल आणि वॉक इन. कंपनी ग्राहकाच्या समस्येची दखल घेईल आणि कॉल सेंटर/प्रत्यक्ष भेटीद्वारे प्राप्त झालेल्या तक्रारींसाठी सेवा विनंती (एसआर) क्रमांकाद्वारे किंवा ईमेलद्वारे प्राप्त झालेल्या तक्रारींसाठी अंतरिम मेल प्रतिसादाद्वारे पोचपावती म्हणून ग्राहकाला अंतरिम प्रतिसाद पाठवला जाईल.
- सर्व तक्रारी वेळेवर सोडवण्यासाठी आणि ट्रॅक करण्यासाठी त्यांना एसआर क्रमांक दिलेला असेल.
- निर्धारित वेळेनुसार प्रतिसाद दिला जाईल.

जर ग्राहक देऊ केलेल्या प्रतिसादावर समाधानी नसेल तर ग्राहक हे प्रकरण स्तर 2 (कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडे) पाठविणे निवडू शकतो.

कॉल सेंटर नंबर- 1800 267 4455

ई-मेलः Customer.Care@icicihfc.com

शाखा: कंपनीची सर्वात जवळची शाखा शोधण्यासाठी www.icicihfc.com ला भेट द्या.

स्तर 2

तक्रार निवारण अधिकारी

- तक्रार निवारण अधिकारी हा मुद्दा मान्य करेल आणि ईमेलद्वारे योग्य प्रतिसाद देईल.
- निर्धारित वेळेनुसार 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 क्र.- 022- 66493844

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

स्तर 3

हेड कस्टमर सर्व्हिस

- हेड कस्टमर सर्व्हिसच्या डेस्कवर प्राप्त होणाऱ्या परस्पर संभाषणांची पोचपावती दिली जाईल आणि समस्या योग्यरित्या हाताळली जाईल.
- निर्धारित वेळेनुसार 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.icicihfc.com/contact-us

स्तर 1/ स्तर 2/ स्तर 3 कडे संपर्क साधल्यानंतरही समस्या सुटली नाही किंवा कंपनीने 30 दिवसांच्या आत कोणतीही सद्यस्थिती किंवा उपाय कळवला नाही, तर ग्राहक हे प्रकरण नियामकांकडे संदर्भित करू शकतो.

स्तर 4

नॅशनल हाऊसिंग बँक

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

ऑनलाइन पोर्टल: https://grids.nhbonline.org.in
भौतिक पत्रः ग्राहक खाली दिलेल्या पत्त्यावर पत्र लिहू शकतात:

नॅशनल हाऊसिंग बँक, पर्यवेक्षण विभाग,
(तक्रार निवारण कक्ष)

4 था मजला, कोअर-एसए, 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.

(F) अंतर्गत पुनरावलोकन यंत्रणा

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

(G) 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.

(H) सीजीआरएमचा आढावा
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 लेखापरीक्षकांद्वारे वर्षभरात आयोजित केलेल्या लेखापरीक्षणाचे निकाल, असल्यास.
- कोणताही नियामक/वैधानिक विकास

सीजीआरएम कंपनीच्या वेबसाइटवर आणि सर्व शाखांमध्ये उपलब्ध करून दिले जाईल.