ଏଣେକ୍ସର 1

ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା

(A) ପୃଷ୍ଠଭୂମି

ଗ୍ରାହକ ସେବା ହେଉଛି ଆଇସିଆଇସିଆଇ ହୋମ୍ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ ଲିମିଟେଡ୍ (କମ୍ପାନୀ)ର ଏକ ମୁଖ୍ୟ ମୂଲ୍ୟ ଏବଂ ଏକ ପ୍ରମୁଖ ଫୋକସ୍ କ୍ଷେତ୍ର | କମ୍ପାନୀ ବିଶ୍ୱାସ କରେ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ଏବଂ ଦୀର୍ଘକାଳୀନ ଏନଗେଜମେଣ୍ଟ ପାଇଁ ଏକ ପଜିଟିଭ୍ କଷ୍ଟମର୍ ଏକ୍ସପିରିଏନ୍ସ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଅତ୍ୟନ୍ତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଟେ ।
କଷ୍ଟମର୍ ଗ୍ରିଭାନ୍ସ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ମେକାନିଜିମ୍ (ସିଜିଆରଏମ) କୁ ଏହା ସହିତ ସାମଞ୍ଜସ୍ୟ ରଖି ସଂଶୋଧନ କରାଯାଇଛି । ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନିଜ୍) ଡାଇରେକ୍ସନ୍ସ, 2025 ର ସିଜିଆରଏମ କଷ୍ଟମର୍ କମ୍ପ୍ଲେଣ୍ଟସ୍ ର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଫ୍ରେମୱାର୍କ ବର୍ଣ୍ଣନା କରେ ।

କଷ୍ଟମର୍ ଗ୍ରିଭାନ୍ସ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ପଲିସି କଷ୍ଟମର୍ ଗ୍ରିଭାନ୍ସ/କମ୍ପ୍ଲେଣ୍ଟସ୍ କୁ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଭାବରେ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫ୍ରେମୱାର୍କ ଏବଂ ପ୍ରୋସେସ୍ କୁ ସଂଜ୍ଞାୟିତ କରେ ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ପ୍ରତି ସେବା ପ୍ରଦାନରେ କୌଣସି ବ୍ୟବଧାନ କିମ୍ବା ଅଭାବ ହୋଇପାରେ ବୋଲି ଅଭିଯୋଗ ହୋଇପାରେ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସେବା ଅନୁରୋଧ ପୂରଣ ନ ହେବା କିମ୍ବା ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମୟର ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଉଲ୍ଲଂଘନ କାରଣରୁ ଅଭିଯୋଗ ହୋଇପାରେ ।

ସିଜିଆରଏମ ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେ:

1. ସବୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସର୍ବଦା ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ବିନା ପକ୍ଷପାତରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ ।

2. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ପ୍ରଶ୍ନର ସୌଜନ୍ୟମୂଳକ ସମାଧାନ କରାଯାଏ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ସମାଧାନ କରାଯାଏ ।

3. ଏକ "କ୍ୱେରୀ" କୁ ଏକ ପ୍ରଶ୍ନ ଭାବରେ ସଂଜ୍ଞାୟିତ କରାଯାଇପାରେ, ଯାହା ପ୍ରାୟତଃ କୌଣସି ବିଷୟରେ ସନ୍ଦେହ/ଅସ୍ପଷ୍ଟତା ପ୍ରକାଶ କରିଥାଏ କିମ୍ବା ଏକ ଉତ୍ତର/ ଇନଫରମେସନ୍/ ଗାଇଡାନ୍ସ/ କ୍ଲାରିଫିକେସନ୍/ ଡାଟା ଖୋଜିଥାଏ । ଏଭଳି ତଥ୍ୟ ମାଗିବା ଅଭିଯୋଗ ଭାବେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ନାହିଁ।

4. ଏକ "ରିକ୍ୱେଷ୍ଟ" ହେଉଛି ଏକ ଫର୍ମାଲ୍ କମ୍ୟୁନିକେସନ୍ ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ରାହକ ସେମାନଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ କୌଣସି ଆକ୍ସନ୍ କରିବାକୁ, ସର୍ଭିସ୍ ବା ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ଟ୍ରାଞ୍ଜାକ୍ସନ୍ ପାଇଁ ରିକ୍ୱେଷ୍ଟ କିମ୍ବା ତାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଆକ୍ଟିଭିଟିଜ୍ ରେ କୌଣସି ମୋଡିଫିକେସନ୍ ପାଇଁ କହିଥାନ୍ତି ।

5. ଏକ "କମ୍ପ୍ଲେଣ୍ଟ" କୁ କମ୍ପାନୀକୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇଥିବା ଅସନ୍ତୋଷର ଏକ ଅଭିବ୍ୟକ୍ତି ଭାବରେ ସଂଜ୍ଞାୟିତ କରାଯାଇପାରେ, ଯାହା ଏହାର ପ୍ରୋଡକ୍ଟସ୍ ଏବଂ ସର୍ଭିସେସ୍ କିମ୍ବା କମ୍ପ୍ଲେଣ୍ଟ ହ୍ୟାଣ୍ଡଲିଂ ପ୍ରୋସେସ୍ ସହିତ ଜଡିତ ଅଟେ, ଯେଉଁଠାରେ ଏକ ରେସପନ୍ସ କିମ୍ବା ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ସ୍ପଷ୍ଟ କିମ୍ବା ଅନ୍ତର୍ନିହିତ ଭାବରେ ଆଶା କରାଯାଏ ।

6. କଂପାନି ପକ୍ଷରୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ସଂକଳ୍ପରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହେଲେ ଗ୍ରାହକମାନେ କଂପାନି ଭିତରେ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ କୁ ବଢ଼ାଇବା ର ଅଧିକାର ଏବଂ ଆଗକୁ ବଢିବାର ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସଚେତନ କରାଯାଏ ।

7. ସେହି ଅଭିଯୋଗକାରୀ/ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମାନ/ନକଲି ଅଭିଯୋଗ ଯାହା ପୂର୍ବରୁ କମ୍ପାନୀରେ ଲଗ୍ ଇନ୍ ହୋଇସାରିଛି, ତାହାକୁ ଏକକ ଅଭିଯୋଗ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ।

(B) ଉପଯୋଗୀତା ଏବଂ କଭରେଜ୍

1. ସିଜିଆରଏମ କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ଶାଖା ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ସମେତ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଏବଂ ଏହାର ସମସ୍ତ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅଟେ ।
2. ଖୁଚୁରା ବନ୍ଧକ ଋଣ, ଗୋଲ୍ଡ ଲୋନ୍, ରିଅଲ୍ ଇଷ୍ଟେଟ୍, ଫିକ୍ସଡ୍ ଡିପୋଜିଟ୍ରେ ନିବେଶ, କମ୍ପାନି ଜରିଆରେ ବୀମା ପାଇବା ଏବଂ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରଡକ୍ଟ ଅଧୀନରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରଡକ୍ଟ ଓ ଭାରିଏଣ୍ଟର ଲାଭ ଉଠାଉଛନ୍ତି। ବିଜନେସ୍ କରେସ୍ପଣ୍ଡେଣ୍ଟ୍ (ଡାଇରେକ୍ଟ ମାର୍କେଟିଂ ଏଜେଣ୍ଟ୍ (ଡିଏମ୍ଏ)/ଡାଇରେକ୍ଟ ସେଲିଂ ଏଜେନ୍ସି (ଡିଏସ୍ଏ)) ଏବଂ କମ୍ପାନିର ଆଉଟସୋର୍ସ କର୍ମଚାରୀ/ଏଜେନ୍ସି ସମେତ ଯେକୌଣସି ସୋର୍ସିଂ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଏହି ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ/ସେବା ଉପଲବ୍ଧ କରୁଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ଏହା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ।
3. ଗ୍ରିଭାନ୍ସରେ ସୋର୍ସିଂ ପାର୍ଟନର୍ସ/ ଆଉଟସୋର୍ସଡ୍ ଏମ୍ପ୍ଲୋୟିଜ୍/ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକ ଯେପରିକି ଡିଏମଏ/ଡିଏସଏ, ରେଫରାଲ୍ ପାର୍ଟନର୍, ରିକଭରୀ ଏଜେନ୍ସି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଆଉଟସୋର୍ସଡ୍ ଏଜେନ୍ସି ବିରୁଦ୍ଧରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ କମ୍ପ୍ଲେଣ୍ଟସ୍ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।
4. କମ୍ପାନୀ କର୍ପୋରେଟ୍ ଏଜେନ୍ସି ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟର ଏକ ଅଂଶ ଭାବରେ ବିକ୍ରି ହେଉଥିବା ଇନସ୍ୟୁରାନ୍ସ ପ୍ରୋଡକ୍ଟ ସହିତ ଜଡିତ ଗ୍ରିଭାନ୍ସର ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରେ ଏବଂ ଏଥିପାଇଁ ଏକ ସୁଦୃଢ଼ କଷ୍ଟମର୍ ଗ୍ରିଭାନ୍ସ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ଆରେଞ୍ଜମେଣ୍ଟ୍ସ ରଖିଛି ।
5. କମ୍ପାନୀ ଦିବ୍ୟାଙ୍ଗ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ (ପିଡବ୍ଲ୍ୟୁଡି) ଗ୍ରିଭାନ୍ସକୁ ନିରପେକ୍ଷତା ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ସହିତ ଏକ ସମାନ ଢଙ୍ଗରେ ପରିଚାଳନା କରିବ । ଏହାବ୍ୟତୀତ, କମ୍ପାନୀ ଏହାର ସମସ୍ତ ବ୍ରାଞ୍ଚରେ ଦିବ୍ୟାଙ୍ଗ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ । କମ୍ପାନୀ ଶାରୀରିକ ଭାବରେ ଅକ୍ଷମ/ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପାୱାର୍ ଅଫ୍ ଆଟର୍ଣ୍ଣି ଭାବରେ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦେବ ।
6. ପ୍ରଧାନମନ୍ତ୍ରୀ ଆବାସ ଯୋଜନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଭାରତ ସରକାରଙ୍କ ସ୍କିମ୍ ଅଧୀନରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ଋଣ ନେଉଛନ୍ତି।
7. କୋଭିଡ୍-19 ରିଲିଫ୍ ପ୍ୟାକେଜ୍ ର କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ପୁନର୍ଗଠନ ମାଧ୍ୟମରେ ସମାଧାନ ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତାବ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଋଣ ଖାତା (1.3.2020 ରୁ 31.8.2020) ରେ ଋଣଧାରୀଙ୍କୁ ୬ ମାସ ପାଇଁ ଚକ୍ରାନ୍ତ ସୁଧ ଏବଂ ସରଳ ସୁଧ ମଧ୍ୟରେ ପାର୍ଥକ୍ୟ ବଦଳରେ ଅନୁକମ୍ପାମୂଳକ ଅର୍ଥ ପ୍ରଦାନ ନିମନ୍ତେ ଅକ୍ଟୋବର 23, 2020 ରେ ଭାରତ ସରକାରଙ୍କ ଯୋଜନା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଅଭିଯୋଗ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।
8. ଆରବିଆଇ ସର୍କୁଲାର୍ ନଂ RBI/2023-24/72 DoR.FIN.REC.48/20.16.003/2023-24 ଅନୁଯାୟୀ ତାରିଖ 26ତମ ଅକ୍ଟୋବର, 2023 । କମ୍ପ୍ଲେନାଣ୍ଟସ୍ ଏଥିପାଇଁ ହକଦାର ହେବେ ଏକ କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ୍ (ସିଆଇ)/ କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫରମେସନ୍ କମ୍ପାନିଜ୍ (ସିଆଇସି) ନିକଟରେ କମ୍ପ୍ଲେନାଣ୍ଟଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାରମ୍ଭିକ କମ୍ପ୍ଲେଣ୍ଟ ଦାଖଲ ହେବା ତାରିଖରୁ 30 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର୍ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସେମାନଙ୍କର କମ୍ପ୍ଲେଣ୍ଟ ସମାଧାନ ନହେଲେ, ପ୍ରତି କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର୍ ଦିନ ପାଇଁ 100 ଟଙ୍କା ର କମ୍ପେନସେସନ୍ ପାଇବାକୁ ହକଦାର ହେବେ ।

9. ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନିଜ୍ - ରେସପନସିବଲ୍ ବିଜନେସ୍ କଣ୍ଡକ୍ଟ) ଡାଇରେକ୍ସନ୍ସ, 2025 ଅନୁଯାୟୀ, ଲୋନ୍ କ୍ଲୋଜର୍ ପାଇଁ ଶେଷ ପେମେଣ୍ଟ ତାରିଖରୁ 30 ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ, କମ୍ପାନୀ ବରୋଅର୍ କୁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦିନ ପାଇଁ 5.000/- ହାରରେ କମ୍ପେନସେସନ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

(C) ସିଜିଆରଏମର ଦିଗ

1. କମ୍ପାନୀର କଷ୍ଟମର୍ ସର୍ଭିସ୍ ଫ୍ରେମୱାର୍କର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀର ବ୍ରାଞ୍ଚ୍/ଅଫିସ୍, ଆଇସିଆଇସିଆଇ ବ୍ୟାଙ୍କ ବ୍ରାଞ୍ଚ୍, କଲ୍ ସେଣ୍ଟର୍, ଇ-ମେଲ୍, ୱେବସାଇଟ୍ ଇତ୍ୟାଦି ଏକାଧିକ ଟଚ୍ ପଏଣ୍ଟ ମାଧ୍ୟମରେ କମ୍ପ୍ଲେଣ୍ଟସ୍ ରଜିଷ୍ଟର୍ କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ କରିବା ।
2. ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ ପରେ କଂପାନି ଏହାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସଂପୃକ୍ତ ବିଭାଗ ସହ ଆଲୋଚନା କରିବ।
3. ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ଅନୁଯାୟୀ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ।
4. ନିୟାମକଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ସମସ୍ତ ଆଲୋଚନା ପାଇଁ, ନିୟାମକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବାଧତାମୂଳକ ସମୟସୀମା ପାଳନ କରାଯିବ।

(D) ଟାଇମଲାଇନ୍ସ

1. କଂପାନି 7 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର (ନିମ୍ନରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ବ୍ୟତୀତ) ଉତ୍ତର ଦେବ। ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଋଣ ଖାତା (1.3.2020 ରୁ 31.8.2020) ରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ଛଅ ମାସ ପାଇଁ ଚକ୍ରସ୍ ସୁଧ ଏବଂ ସରଳ ସୁଧ ମଧ୍ୟରେ ପାର୍ଥକ୍ୟର ଅନୁକମ୍ପାମୂଳକ ଅର୍ଥ ପ୍ରଦାନ ନିମନ୍ତେ ଭାରତ ସରକାରଙ୍କ ଯୋଜନା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ମନ୍ତବ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସର୍ବାଧିକ 72 ଘଣ୍ଟା ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
2. ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ (ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ ବୀମା କମ୍ପାନୀ) ସହିତ ଜଡିତ ମାମଲା: T+3 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ତଦନ୍ତ, ଅନୁରୋଧ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ ପଠାଯିବ।
3. ଠକେଇ ମାମଲା, ଆଇନଗତ ମାମଲା ଏବଂ ଦସ୍ତାବିଜ ଏବଂ ଅତ୍ୟନ୍ତ ପୁରୁଣା ରେକର୍ଡ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା ମାମଲା, କମ୍ପାନୀ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ୪ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଜବାବ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ । ଯଦି କୌଣସି ମାମଲାରେ ଅତିରିକ୍ତ ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକ/ ନିୟାମକଙ୍କୁ ଅବଗତ ରଖିବ ଏବଂ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆଶାନୁରୂପ ସମୟ ସୀମା ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
4. ନିୟାମକ/କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ସମ୍ପୃକ୍ତ ନିୟାମକ/କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବାଧତାମୂଳକ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଏବଂ ସମୟସୀମା ପାଳନ କରାଯିବ।
5. ଉପରୋକ୍ତ ବର୍ଗରେ ଶ୍ରେଣୀଭୁକ୍ତ ହୋଇନଥିବା ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଇଣ୍ଟରଆକ୍ସନ ପାଇଁ, ପ୍ରତ୍ୟେକ ସ୍ତରରେ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ସମୟ 10 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ରହିଛି। ଯଦି ନିମ୍ନରେ ବିସ୍ତୃତ ଭାବରେ ସ୍ତର 1/ ସ୍ତର 2 / ସ୍ତର 3 ରେ ପହଞ୍ଚିବା ପରେ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ହୋଇନଥାଏ କିମ୍ବା ଯଦି କମ୍ପାନୀ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ସ୍ଥିତି କିମ୍ବା ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିନାହିଁ ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଏହି ମାମଲାକୁ ନିୟାମକଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଇବାକୁ ବାଛିପାରିବେ ।
6. କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫରମେସନ୍ କମ୍ପାନିଜ୍ ର ସେକ୍ସନ୍ 21(3) (ରେଗୁଲେସନ୍) ଆକ୍ଟ, 2005 ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫରମେସନ୍ କମ୍ପାନିଜ୍ ରୁଲ୍ସ, 2006 ର ରୁଲ୍ 20 (3) (c) ର କମ୍ପାଇଣ୍ଡ ରିଡିଂ ସିଆଇ ଏବଂ ସିଆଇସି କୁ ମିଳିତ ଭାବରେ 30 ର ଏକ ସାମଗ୍ରିକ ସୀମା ପ୍ରଦାନ କରେ (30) ଦିନ କମ୍ପ୍ଲେଣ୍ଟକୁ ରିଜଲ୍ୟୁ/ଡିସପୋଜ୍ କରିବା ପାଇଁ । ବାସ୍ତବରେ, ଏହାର ଅର୍ଥ ହେଉଛି କମ୍ପ୍ଲେଣ୍ଟର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ପାଇଁ ଏକ ସିଆଇ ଏକୋଇଶ (21) ଦିନ ପାଇବ ଏବଂ ସିଆଇସିସ୍ ବାକି ନଅ (9) ଦିନ ପାଇବେ ।
7. ଯଦି ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ଜାରି କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ କିମ୍ବା ଋଣ ପରିଶୋଧ/ ସମାଧାନ ର 30 ଦିନ ପରେ ସମ୍ପୃକ୍ତ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରିରେ ଚାର୍ଜ ସନ୍ତୋଷ ଫର୍ମ ଦାଖଲ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଏ, ତେବେ ଆଇସିଆଇସିଆଇ ଏଚଏଫସି ଏଭଳି ବିଳମ୍ବର କାରଣ ଋଣଧାରୀଙ୍କୁ ଜଣାଇବ । ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବିଳମ୍ବ ଆଇସିଆଇସିଆଇ ଏଚଏଫସି କାରଣରୁ ହୋଇଥାଏ, ଏହା ବରୋଅର୍

କୁ ଏହି ହାରରେ କମ୍ପେନସେସନ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବ 5,000/- ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦିନର ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ।

8. ମୂଳ ମୁଭେବଲ୍/ଇମମୁଭେବଲ୍ ପ୍ରପର୍ଟି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟସ୍ ର ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କ୍ଷତି/ନଷ୍ଟ ହେଲେ, ଆଇସିଆଇସିଆଇ ଏଚଏଫସି ବରୋଅର୍ କୁ ମୁଭେବଲ୍ / ଇମମୁଭେବଲ୍ ପ୍ରପର୍ଟି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟସ୍ ର ଡୁପ୍ଲିକେଟ୍/ସାର୍ଟିଫାଇଡ୍ କପି ପାଇବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ ଏବଂ ଉପରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା କମ୍ପେନସେସନ୍ ଦେବା ସହିତ ଏହା ସହ ଜଡିତ ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବ । ତଥାପି, ଏପରି କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଏହି ପ୍ରୋସିଜିଓର୍ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ପାଇଁ ଆଇସିଆଇସିଆଇ ଏଚଏଫସି ପାଖରେ ଅତିରିକ୍ତ 30 ଦିନର ସମୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଏବଂ ଡିଲେଡ୍ ପିରିୟଡ୍ ପେନାଲ୍ଟି ତାପରେ ଗଣନା କରାଯିବ {ଅର୍ଥାତ୍ ମୋଟ 60 ଦିନର ଅବଧି ପରେ) ।

(E) କମ୍ପ୍ଲେଣ୍ଟସ୍ ରଜିଷ୍ଟର୍ କରିବା ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ଚ୍ୟାନେଲ୍ସ ଲେଭେଲ୍ 1

- କଂପାନିର ଶାଖା ଏବଂ ଆଇସିଆଇସିଆଇ ବ୍ୟାଙ୍କର ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ କଲ୍ ସେଣ୍ଟର, ଇ-ମେଲ୍ ଏବଂ ୱାକ୍ ଇନ୍। କମ୍ପାନୀ କଷ୍ଟମର୍ ଇସ୍ୟୁକୁ ଆକନଲେଜ୍ କରିବ ଏବଂ ଏକ ଆକନଲେଜମେଣ୍ଟ ଭାବରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସର୍ଭିସ୍ ରିକ୍ୱେଷ୍ଟ {ଏସଆର) ନମ୍ବର {କଲ୍ ସେଣ୍ଟର୍/ୱାକିନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ କମ୍ପ୍ଲେଣ୍ଟସ୍) କିମ୍ବା ଇଣ୍ଟେରିମ୍ ମେଲ୍ ରେସପନ୍ସ {ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ କମ୍ପ୍ଲେଣ୍ଟସ୍) ମାଧ୍ୟମରେ ଇଣ୍ଟେରିମ୍ ରେସପନ୍ସ ପଠାଯିବ ।
- ଠିକ୍ ସମୟରେ ବନ୍ଦ ଏବଂ ଟ୍ରାକିଂ ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସହିତ ଏକ ଏସଆର ନମ୍ବର ରହିଛି ।
- ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୀମା ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଦିଆଯାଇଥିବା ରେସପନ୍ସରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଏହି ବିଷୟକୁ ଲେଭେଲ୍ 2 {କମ୍ପାନୀର ଗ୍ରିଭାନ୍ସ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ଅଫିସର୍) କୁ ରେଫର୍ କରିବାକୁ ବାଛିପାରିବେ ।

କଲ୍ ସେଣ୍ଟର୍ ନମ୍ବର- 1800 267 4455
ଇ-ମେଲ୍: Customer.Care@icicihfc.com
ବ୍ରାଞ୍ଚ୍: କମ୍ପାନୀର ନିକଟତମ ବ୍ରାଞ୍ଚ୍ ଖୋଜିବା ପାଇଁ www.icicihfc.com ଭିଜିଟ୍ କରନ୍ତୁ

ଲେଭେଲ୍ 2

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ

- ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଏହି ସମସ୍ୟାକୁ ସ୍ୱୀକାର କରିବେ ଏବଂ ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଉତ୍ତର ଦେବେ।
- ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୀମା ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ମାମଲାକୁ ସ୍ତର 3 (ମୁଖ୍ୟ ଗ୍ରାହକ ସେବା) କୁ ପଠାଇବାକୁ ଚୟନ କରିପାରିବେ।

ଇ-ମେଲ: Nodal.office@icicihfc.com
ଫୋନ୍ ନଂ।- 022- 66493844
ଫିଜିକାଲ୍ ଚିଠି: https://www.icicihfc.com/contact-us

ଲେଭେଲ୍ 3

ମୁଖ୍ୟ ଗ୍ରାହକ ସେବା

- ମୁଖ୍ୟ ଗ୍ରାହକ ସେବାର ଡେସ୍କରେ ପ୍ରାପ୍ତ ବାର୍ତ୍ତାଳାପକୁ ସ୍ୱୀକାର କରାଯିବ ଏବଂ ସମସ୍ୟାକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ କଏଦ କରାଯିବ।
- ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୀମା ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ମାମଲାକୁ ସ୍ତର 4 (ଏନଏଚବି) କୁ ପଠାଇବାକୁ ଚୟନ କରିପାରିବେ।

ଇମେଲ୍: Servicehead@icicihfc.com ଫିଜିକାଲ୍ ଲେଟର୍: https://www.icicihfc.com/contact-us

ଲେଭେଲ୍ 1/ ଲେଭେଲ୍ 2 / ଲେଭେଲ୍ 3 ନିକଟକୁ ଯିବା ପରେ ମଧ୍ୟ ଯଦି ଇସ୍ୟୁ ଅନରିଜଲ୍ଭଡ୍ ରହେ କିମ୍ବା ଯଦି କମ୍ପାନୀ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଷ୍ଟାଟସ୍ କିମ୍ବା ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ପ୍ରଦାନ କରିନାହିଁ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଏହି ବିଷୟକୁ ରେଗୁଲେଟର୍ସଙ୍କ ନିକଟକୁ ରେଫର୍ କରିବା ପାଇଁ ବାଛିପାରିବେ ।

ଲେଭେଲ୍ 4

ନ୍ୟାସନାଲ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ

- ଏନଏଚବିରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଆଲୋଚନାକୁ ସ୍ୱୀକାର କରାଯିବ ଏବଂ ଏହି ପ୍ରସଙ୍ଗକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ।
- ଏନଏଚବି ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୀମା ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

ଅନଲାଇନ୍ ପୋର୍ଟାଲ୍: https://grids.nhbonline.org.in
ଫିଜିକାଲ ପତ୍ର: ଗ୍ରାହକମାନେ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଠିକଣାରେ ଲେଖିପାରିବେ:

ନ୍ୟାସନାଲ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ, ତଦାରଖ ବିଭାଗ, (ଅଭିଯୋଗ
ସମାଧାନ ସେଲ୍)
4th ଫ୍ଲୋର୍, କୋର୍ - ଏସଏ, ଇଣ୍ଡିଆ ହାବିଟାଟ୍ ସେଣ୍ଟର୍, ଲୋଧୀ ରୋଡ୍,
ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ- 110003

ନ୍ୟାସନାଲ୍ କଞ୍ଜ୍ୟୁମର୍ ହେଲ୍ପଲାଇନ୍ (ଏନସିଏଚ)

- ଏନ୍ସିଏଚ୍ ରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଆଲୋଚନାକୁ ସ୍ୱୀକାର କରାଯିବ ଏବଂ ଏହି ପ୍ରସଙ୍ଗକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ।
- ଏନ୍ସିଏଚ୍ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ପୋର୍ଟାଲରେ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଅପଡେଟ୍ ହେବ। ଅନଲାଇନ୍ ପୋର୍ଟାଲ୍:

https://consumerhelpline.gov.in.

(F) ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ସମୀକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା

ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ସିଜିଆରଏମର ଗୁଣବତ୍ତା ତଦାରଖ ଏବଂ ସମୀକ୍ଷା କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ କମିଟି ଏବଂ ସମୀକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଗଠନ କରିଛି ।

(G) ଅଭିଯୋଗ ଶୁଣାଣି କମିଟି

ଏହି କମିଟି ସମଗ୍ର କଂପାନିରେ ସେବା ବୃଦ୍ଧି ପଦକ୍ଷେପଗୁଡ଼ିକର କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ତଦାରଖ ଏବଂ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବା ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବ । ସର୍ବନିମ୍ନ ଦୁଇ ଜଣ କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ନେଇ ଗଠିତ ଏହି କମିଟି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ, ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଏବଂ ନୀତିଗତ ନିଷ୍ପତ୍ତିର ସମୀକ୍ଷା କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରତି ତ୍ରୈମାସରେ ଥରେ ବୈଠକ କରିବ।

(H) ସିଜିଆରଏମ ର ସମୀକ୍ଷା

ସିଜିଆରଏମ ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ହୋଇଥିଲା ଏବଂ ପ୍ରତିବର୍ଷ ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଏ । ନିମ୍ନଲିଖିତ ଘଟଣାଉପରେ ଆଧାର କରି ଏହି ସମୀକ୍ଷାଗୁଡିକ ଆବଶ୍ୟକ ହେବ:

- ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ କାରକ ଯେପରିକି ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ।
- ବୈଷୟିକ ଉଦ୍ଭାବନରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ପରି ବାହ୍ୟ କାରଣ।
- ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ/ବାହ୍ୟ ଅଡିଟରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବର୍ଷ ସାରା କରାଯାଇଥିବା ଅଡିଟ୍ ର ଫଳାଫଳ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ ।
- କୌଣସି ନିୟାମକ/ ବୈଧାନିକ ବିକାଶ

ସିଜିଆରଏମ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ ଏବଂ ସମସ୍ତ ବ୍ରାଞ୍ଚରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ ।