ਅਨੇਕਚਰ 1

ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

(A) ਪਿਛੋਕੜ

ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਆਈ.ਸੀ.ਆਈ.ਸੀ.ਆਈ. ਹੋਮ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀ ਲਿਮਟਿਡ (ਕੰਪਨੀ) ਦੇ ਮੁੱਖ ਮਾਨਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਫੋਕਸ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਅਨੁਭਵ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ, ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਅਤੇ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੀ ਭਾਗੀਦਾਰੀ ਲਈ ਅਤਿ-ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।
ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ (ਸੀਜੀਆਰਐਮ) ਨੂੰ ਸੰਗਤੀ ਵਿੱਚ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਇਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ) ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨਜ਼, 2025 ਅਨੁਸਾਰ ਸੀਜੀਆਰਐਮ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਫਰੇਮਵਰਕ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ ਉਹ ਫਰੇਮਵਰਕ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ।

ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਅੰਤਰ ਜਾਂ ਕਮੀ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੇਵਾ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਾ ਕਰਨ ਜਾਂ ਬਦਲਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।

ਸੀਜੀਆਰਐਮ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ ਕਿ:

1. ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਹਰ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਪੱਖਪਾਤ ਦੇ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

2. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸਵਾਲਾਂ ਨਾਲ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

3. “ਕੁਐਰੀ” ਨੂੰ ਇੱਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਵਜੋਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਅਕਸਰ ਕਿਸੇ ਚੀਜ਼ ਬਾਰੇ ਸੰਦੇਹ/ਅਸਪਸ਼ਟਤਾ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜਵਾਬ/ਜਾਣਕਾਰੀ/ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ/ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ/ਡਾਟਾ ਦੀ ਖੋਜ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਮੰਗ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

4. “ਰਿਕਵੈਸਟ” ਇੱਕ ਔਪਚਾਰਿਕ ਸੰਚਾਰ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ’ਤੇ ਕੋਈ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ, ਸੇਵਾ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ, ਵਿੱਤੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਰਨ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਦੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਸੋਧ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦਾ ਹੈ।

5. “ਸ਼ਿਕਾਇਤ” ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦੇ ਪ੍ਰਗਟਾਵੇ ਵਜੋਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਇਸਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਨਿਵਾਰਨ ਦੀ ਉਮੀਦ ਸਪਸ਼ਟ ਜਾਂ ਅਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ ’ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

6. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਉਠਾਉਣ ਦੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜੇ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਣ ਦੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

7. ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ/ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸਮਾਨ/ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਲੌਗਇਨ ਹੋ ਚੁੱਕੀਆਂ ਹਨ, ਨੂੰ ਇੱਕ ਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

(B) ਉਪਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਕਵਰੇਜ

1. ਸੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਮੁੱਖ ਦਫਤਰ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਸਾਰੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਅਤੇ ਦਫਤਰਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
2. ਗਾਹਕ ਰਿਟੇਲ ਮੌਰਗੇਜ ਲੋਨ, ਗੋਲਡ ਲੋਨ, ਰੀਅਲ ਅਸਟੇਟ, ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਵਿੱਚ ਨਿਵੇਸ਼, ਕੰਪਨੀ ਰਾਹੀਂ ਬੀਮਾ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਦੇ ਤਹਿਤ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਅਤੇ ਕਿਸਮਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਉਠਾ ਰਹੇ ਹਨ। ਇਹ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੋਰਸਿੰਗ ਮੋਡ ਰਾਹੀਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰੋਡਕਟ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ 'ਤੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ [ਡਾਇਰੈਕਟ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਏਜੰਟ (ਡੀ.ਐਮ.ਏ.)/ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਸੀਆਂ (ਡੀ.ਐਸ.ਏ.)] ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀ/ਏਜੰਸੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

3. ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਵਿੱਚ ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਵੱਲੋਂ ਸੋਰਸਿੰਗ ਭਾਗੀਦਾਰਾਂ/ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ/ਏਜੰਸੀਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਡੀਐਮਏ/ਡੀਐਸਏ, ਰੈਫਰਲ ਭਾਗੀਦਾਰ, ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਸੀਆਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੀਆਂ ਏਜੰਸੀਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।
4. ਕੰਪਨੀ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਏਜੰਸੀ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਵੇਚੇ ਜਾ ਰਹੇ ਬੀਮਾ ਉਤਪਾਦ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਨਿਵਾਰਨ ਨੂੰ ਸੁਗਮ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਮਜ਼ਬੂਤ ਪ੍ਰਬੰਧ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਹੋਏ ਹਨ।
5. ਕੰਪਨੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਯੋਗਤਾ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ (ਪੀਡਬਲਯੂਡੀ) ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਨਿਆਂਸੰਗਤ, ਇਨਸਾਫ਼ਪੂਰਵਕ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਿਵਾਰੇਗੀ। ਅਗਾਂਹ, ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਯੋਗਤਾ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਯਤਨਸ਼ੀਲ ਰਹੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਾਰੀਰਿਕ ਰੂਪ ਨਾਲ ਚੁਣੌਤੀਪੂਰਨ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਬਾਧਿਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਪਾਵਰ ਆਫ ਅਟਾਰਨੀ ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇਵੇਗੀ।
6. ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੀਆਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਤਹਿਤ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਧਾਨ ਮੰਤਰੀ ਆਵਾਸ ਯੋਜਨਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
7. ਕੋਵਿਡ-19 ਰਾਹਤ ਪੈਕੇਜ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਪੁਨਰਗਠਨ ਰਾਹੀਂ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਅਤੇ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੀ 23 ਅਕਤੂਬਰ, 2020 ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਲੋਨ ਖਾਤਿਆਂ (1.3.2020 ਤੋਂ 31.8.2020) ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਛੇ ਮਹੀਨਿਆਂ ਲਈ ਮਿਸ਼ਰਤ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਸਾਧਾਰਨ ਵਿਆਜ ਦੇ ਅੰਤਰ ਦੇ ਬਦਲੇ ਐਕਸ-ਗ੍ਰੇਸ਼ੀਆ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇਣ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
8. ਆਰਬੀਆਈ ਸਰਕੁਲਰ ਨੰਬਰ ਆਰਬੀਆਈ/2023-24/72 DoR.FIN.REC.48/20.16.003/2023-24 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮਿਤੀ 26 ਅਕਤੂਬਰ, 2023 ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕਰੈਡਿਟ ਇੰਸਟੀਟਿਊਸ਼ਨ (ਸੀਆਈ)/ਕਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਸੀਆਈਸੀ) ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਤੀਹ (30) ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਸਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਵਾਰਨ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਪ੍ਰਤੀ ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨ 100 ਰੁਪਏਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਹੱਕ ਹੋਵੇਗਾ।
9. ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ – ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਆਚਰਣ) ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨਜ਼, 2025 ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬੰਦਸ਼ ਵੱਲ ਆਖਰੀ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਹੋਣ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ੇਦਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ₹5,000/- ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗੀ।

(C) ਸੀਜੀਆਰਐਮ ਦੇ ਪਹਿਲੂ

1. ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਫਰੇਮਵਰਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਈ ਟਚ ਪੌਇੰਟਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਦਫ਼ਤਰਾਂ, ਆਈਸੀਆਈਸੀਆਈ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ, ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ, ਈ-ਮੇਲ, ਵੈਬਸਾਈਟ ਆਦਿ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਯੋਗ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ।
2. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਨੂੰ ਹੱਲ ਲਈ ਸਬੰਧਤ ਵਿਭਾਗਾਂ ਕੋਲ ਉਠਾਏਗੀ।

3. ਹੱਲ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
4. ਨਿਯੰਤ੍ਰਕਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸਾਰੀਆਂ ਪਰਸਪਰ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਲਈ, ਨਿਯੰਤ੍ਰਕ ਦੁਆਰਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

(D) ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ

1. ਕੰਪਨੀ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ (ਹੇਠਾਂ ਦੱਸੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ) ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਵੇਗੀ। ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ (1.3.2020 ਤੋਂ 31.8.2020) ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਛੇ ਮਹੀਨਿਆਂ ਲਈ ਮਿਸ਼ਰਤ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਸਧਾਰਣ ਵਿਆਜ ਦੇ ਅੰਤਰ ਦਾ ਐਕਸ-ਗ੍ਰੇਸ਼ੀਆ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇਣ ਲਈ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੀ ਸਕੀਮ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਮੁੱਢਲੀ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੁਆਰਾ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 72 ਘੰਟਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
2. ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਮਾਮਲੇ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਬੀਮਾ ਕੰਪਨੀਆਂ): ਜਾਂਚ, ਬੇਨਤੀਆਂ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਟੀ+3 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨੂੰ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ
3. ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਮਾਮਲਿਆਂ ਅਤੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਅਸਾਧਾਰਣ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪੁਰਾਣੇ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਨੂੰ ਮੁੜ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਚਾਰ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ। ਜੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਵਾਧੂ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ/ ਨਿਯੰਤ੍ਰਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਮੁੱਦੇ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
4. ਨਿਯੰਤ੍ਰਕ/ਅਥਾਰਟੀ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ, ਸਬੰਧਤ ਨਿਯੰਤ੍ਰਕ/ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
5. ਹੋਰ ਸਾਰੀਆਂ ਪਰਸਪਰ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਲਈ, ਜੋ ਉਪਰੋਕਤ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਹਰੇਕ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਦਾ ਸਮਾਂ 10 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ ਹੈ। ਜੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪੱਧਰ 1/ ਪੱਧਰ 2/ ਪੱਧਰ 3 ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਅਣਸੁਲਝਿਆ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਨੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਸਥਿਤੀ ਜਾਂ ਹੱਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਹੈ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਕ ਕੋਲ ਭੇਜਣ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
6. ਕਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ {ਰੇਗੁਲੇਸ਼ਨ) ਐਕਟ, 2005 ਦੀ ਧਾਰਾ 21(3)
   ਅਤੇ ਕਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨਿਯਮ, 2006 ਦੇ ਨਿਯਮ 20(3)(ਸੀ) ਦੀ ਸੰਯੁਕਤ ਪੜ੍ਹਤ ਸੀਆਈ ਅਤੇ ਸੀਆਈਸੀ ਨੂੰ ਇਕੱਠੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਵਾਰਨ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕੁੱਲ ਤੀਹ
   (30) ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਸੀਮਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਅਸਲ ਵਿੱਚ, ਇਸਦਾ ਅਰਥ ਇਹ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਸੀਆਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਪੂਰੇ ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਇਕੀਹ (21) ਦਿਨ ਮਿਲਣਗੇ ਅਤੇ ਸੀਆਈਸੀ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਦੇ ਨੌਂ (9) ਦਿਨ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਿਲਣਗੇ।
7. ਅਸਲ ਚੱਲ/ ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੇ ਪੂਰੀ ਭੁਗਤਾਨ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਬੰਧਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਕੋਲ ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ

ਰਹਿਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਆਈ.ਸੀ.ਆਈ.ਸੀ.ਆਈ. ਐਚ.ਐਫ.ਸੀ. ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਜਿੱਥੇ ਦੇਰੀ ਆਈਸੀਆਈਸੀਆਈ ਐਚਐਫਸੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੋਵੇਗੀ, ਉੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇਦਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ 5,000/- ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗੀ।

8. ਜੇਕਰ ਮੂਲ ਚਲ-ਅਚਲ ਸੰਪਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਨੁਕਸਾਨ/ਖੋਹ (ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ) ਹੋ ਜਾਵੇ, ਤਾਂ ਆਈਸੀਆਈਸੀਆਈ ਐਚਐਫਸੀ ਕਰਜ਼ੇਦਾਰ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਚਲ-ਅਚਲ ਸੰਪਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕੇ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਖਰਚੇ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਭਰੇ ਜਾਣਗੇ, ਉਪਰੋਕਤ ਦਰਸਾਏ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਨਾਲ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਆਈਸੀਆਈਸੀਆਈ ਐਚਐਫਸੀ ਨੂੰ ਇਹ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪੂਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਵਾਧੂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਸਮਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਦੀ ਸਜ਼ਾ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੀ ਗਿਣੀ ਜਾਵੇਗੀ (ਅਰਥਾਤ, ਕੁੱਲ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ)।

(E) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਚੈਨਲ

ਲੈਵਲ 1

- ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ, ਈਮੇਲ ਅਤੇ ਵਾਕ ਇਨ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਅਤੇ ਆਈ.ਸੀ.ਆਈ.ਸੀ.ਆਈ. ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ 'ਤੇ ਜਾਓ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਅੰਤਰਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜੇਗੀ, ਜੋ ਸਰਵਿਸ ਰਿਕਵੈਸਟ {ਐੱਸਆਰ) ਨੰਬਰ ਰਾਹੀਂ (ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ/ਵਾਕ-ਇਨ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ) ਜਾਂ ਅੰਤਰਿਮ ਈਮੇਲ ਜਵਾਬ ਰਾਹੀਂ (ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ) ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਅਤੇ ਟਰੈਕ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ SR ਨੰਬਰ ਦੇ ਨਾਲ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਨੁਸਾਰ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਲੈਵਲ 2 {ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਰੀਡਰੈੱਸਲ ਅਧਿਕਾਰੀ) ਕੋਲ ਭੇਜਣ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਨੰਬਰ- 1800 267 4455

ਈਮੇਲ: Customer.Care@icicihfc.com

ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ: ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸਭ ਤੋਂ ਨੇੜਲੀ ਸ਼ਾਖਾ ਲੱਭਣ ਲਈ www.icicihfc.com 'ਤੇ ਜਾਓ

ਲੈਵਲ 2

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਇਸ ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਉਚਿਤ ਜਵਾਬ ਦੇਵੇਗਾ।
- ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਨੁਸਾਰ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਜੇ ਗਾਹਕ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਲੈਵਲ 3 (ਮੁੱਖ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ) ਕੋਲ ਭੇਜਣ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਈ-ਮੇਲ: Nodal.office@icicihfc.com

ਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ- 022- 66493844

ਕਾਗਜ਼ੀ ਪੱਤਰ: https://www.icicihfc.com/contact-us

ਪੱਧਰ3

ਮੁੱਖ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ

- ਮੁੱਖ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੇ ਡੈਸਕ 'ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਉੱਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਨੁਸਾਰ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਪੱਧਰ 4 (ਐਨ.ਐਚ.ਬੀ.) 'ਤੇ ਭੇਜਣ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਈਮੇਲ: Servicehead@icicihfc.com ਭੌਤਿਕ ਪੱਤਰ: https://www.icicihfc.com/contact-us

ਜੇਕਰ ਲੈਵਲ 1/ਲੈਵਲ 2/ਲੈਵਲ 3 'ਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵੀ ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਨਿਵਾਰਨ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਸਥਿਤੀ ਜਾਂ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਾ ਕਰੇ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਨਿਯਮਕ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਕੋਲ ਭੇਜਣ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਪੱਧਰ4

ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ

- ਐਨਐਚਬੀ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਉੱਚਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

- ਐਨਐਚਬੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਨੁਸਾਰ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਆਨਲਾਈਨ ਪੋਰਟਲ: https://grids.nhbonline.org.in
ਕਾਗਜ਼ੀ ਪੱਤਰ: ਗਾਹਕ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹਨ:

ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ, ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ,
(ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ)
ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਕੋਰ - ਐੱਸਏ, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬੀਟੈਟ ਸੈਂਟਰ, ਲੋਧੀ ਰੋਡ,
ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ - 110003

ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਖਪਤਕਾਰ ਹੈਲਪਲਾਈਨ (ਐੱਨਸੀਐੱਚ)

- ਐੱਨਸੀਐੱਚ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਉੱਚਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਐਨ.ਸੀ.ਐਚ. ਦੁਆਰਾ ਜਵਾਬ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੋਰਟਲ 'ਤੇ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਔਨਲਾਈਨ ਪੋਰਟਲ: https://consumerhelpline.gov.in.

(F) ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਮੀਖਿਆ ਵਿਧੀ

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਕਮੇਟੀ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਵਿਧੀ ਦਾ ਗਠਨ ਕੀਤਾ ਹੈ

(G) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਕਮੇਟੀ

ਇਹ ਕਮੇਟੀ ਸਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਵਧਾਉਣ ਦੀਆਂ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਮਾਰਗ-ਦਰਸ਼ਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗੀ। ਕਮੇਟੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਦੋ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਅਧਿਨਿਯਮ ਆਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਨੀਤੀਗਤ ਫੈਸਲਿਆਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਤਿਮਾਹੀ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਾਰ ਮੀਟਿੰਗ ਕਰੇਗੀ।

(H) ਸੀਜੀਆਰਐਮ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

ਸੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਹੈ ਅਤੇ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠ

ਲਿਖੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੋਵੇਗਾ:

- ਅੰਦਰੂਨੀ ਕਾਰਕ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ।
- ਬਾਹਰੀ ਕਾਰਕ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਤਕਨੀਕੀ ਨਵੀਨਤਾ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ।
- ਅੰਦਰੂਨੀ/ਬਾਹਰੀ ਆਡੀਟਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਾਲ ਦੌਰਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਆਡਿਟ ਦੇ ਨਤੀਜੇ, ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ।
- ਕੋਈ ਵੀ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ/ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਿਕਾਸ

ਸੀਜੀਆਰਐਮ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।