

ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା

ପୃଷ୍ଠଭୂମି

ଗ୍ରାହକ ସେବା ହେଉଛି ଆଇସିଆଇସିଆଇ ହୋମ୍ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ ଲିମିଟେଡ୍ (କମ୍ପାନୀ)ର ଏକ ମୁଖ୍ୟ ମୂଲ୍ୟ ଏବଂ ଏକ ପ୍ରମୁଖ ଫୋକସ୍ କ୍ଷେତ୍ର । କମ୍ପାନୀ ବିଶ୍ୱାସ କରେ ଯେ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଏବଂ ଦୀର୍ଘକାଳୀନ ସମ୍ପର୍କ ପାଇଁ ଏକ ସକାରାତ୍ମକ ଗ୍ରାହକ ଅନୁଭୂତି ପ୍ରଦାନ କରିବା ଅତ୍ୟାବଶ୍ୟକ ।

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା (ସିଜିଆରଏମ)ରେ ସଂଶୋଧନ କରାଯାଇଛି । ସିଜିଆରଏମ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଢାଞ୍ଚାର ରୂପରେଖ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରେ ।

ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଭାବରେ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସ୍ଥାପିତ ଢାଞ୍ଚା ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରେ ।

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

ସିଜିଆରଏମର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେ:

- ସବୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସର୍ବଦା ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ବିନା ପକ୍ଷପାତରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ପ୍ରଶ୍ନର ସୌଜନ୍ୟମୂଳକ ସମାଧାନ କରାଯାଏ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ସମାଧାନ କରାଯାଏ ।

- ଏକ "ଅଭିଯୋଗ" କୁ କମ୍ପାନୀକୁ କରାଯାଇଥିବା ଏକ ଅସନ୍ତୋଷର ଅଭିବ୍ୟକ୍ତି ଭାବରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇପାରେ, ଯାହା ଏହାର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ, କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସହିତ ସମ୍ବନ୍ଧିତ, ଯେଉଁଠାରେ ଏକ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା କିମ୍ବା ସମାଧାନ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ କିମ୍ବା ପରୋକ୍ଷ ଭାବରେ ଆଶା କରାଯାଏ ।
- ଏକ "ପ୍ରଶ୍ନ" ଏକ ପ୍ରଶ୍ନ ଭାବରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇପାରେ, ପ୍ରାୟତଃ କୌଣସି ବିଷୟରେ ସନ୍ଦେହ / ଅସ୍ପଷ୍ଟତା ପ୍ରକାଶ କରିଥାଏ କିମ୍ବା ଉତ୍ତର / ସୂଚନା / ମାର୍ଗଦର୍ଶନ / ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ / ତାଟା ଖୋଜୁଛି । ଏଭଳି ତଥ୍ୟ ମାଗିବା ଅଭିଯୋଗ ଭାବେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ନାହିଁ ।
- କଂପାନୀ ପକ୍ଷରୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ସଂକଳ୍ପରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହେଲେ ଗ୍ରାହକମାନେ କଂପାନୀ ଭିତରେ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ କୁ ବଢ଼ାଇବା ର ଅଧିକାର ଏବଂ ଆଗକୁ ବଢ଼ିବାର ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସଚେତନ କରାଯାଏ ।
- ସେହି ଅଭିଯୋଗକାରୀ/ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସମାନ/ନକଲି ଅଭିଯୋଗ ଯାହା ପୂର୍ବରୁ କମ୍ପାନୀରେ ଲଗ୍ ଇନ୍ ହୋଇସାରିଛି, ତାହାକୁ ଏକକ ଅଭିଯୋଗ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ।

ଉପଯୋଗୀତା ଏବଂ କଭରେଜ୍

- ସିଜିଆରଏମ କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ଶାଖା ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ସମେତ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଏବଂ ଏହାର ସମସ୍ତ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅଟେ ।
- ରିଟେଲ୍ ମର୍ଚ୍ଚଗେଜ୍ ଲୋନ୍, ରିଅଲ୍ ଇଷ୍ଟେଟ୍ ଅଧୀନରେ ବିଭିନ୍ନ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ପ୍ରକାରର ଲାଭ ଉଠାଉଥିବା ଗ୍ରାହକ, ଫିକ୍ସଡ୍ ଡିପୋଜିଟ୍ରେ ନିବେଶ କରିବା, କମ୍ପାନୀ ମାଧ୍ୟମରେ ବୀମାର ଲାଭ ଉଠାଇବା ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଉତ୍ପାଦ । ବିଜନେସ୍ କରେସ୍ପଣ୍ଡେଣ୍ଟ୍ (ଡାଇରେକ୍ଟ ମାର୍କେଟିଂ ଏଜେଣ୍ଟ୍ (ଡିଏମ୍ଏ)/ଡାଇରେକ୍ଟ୍ ସେଲିଂ ଏଜେଣ୍ଟ୍ (ଡିଏସ୍ଏ)) ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ଆଉଟସୋର୍ସ କର୍ମଚାରୀ/ଏଜେଣ୍ଟ୍

ସମେତ ଯେକୌଣସି ସୋର୍ସିଂ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଏହି ସମସ୍ତ ଉପାଦ/ସେବା ଉପଲବ୍ଧ କରୁଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ଏହା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ।

- ଡିଏମଏ/ଡିଏସଏ, ରେଫରାଲ ପାର୍ଟନର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏଜେଣ୍ଟି ଭଳି ସୋର୍ସିଂ ପାର୍ଟନର/ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ କର୍ମଚାରୀ/ଏଜେଣ୍ଟି ବିରୋଧରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।
- ପ୍ରଧାନମନ୍ତ୍ରୀ ଆବାସ ଯୋଜନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଭାରତ ସରକାରଙ୍କ ସ୍ଲିପ୍ ଅଧୀନରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ରଣ ନେଉଛନ୍ତି।
- କୋଭିଡ୍-19 ରିଲିଫ୍ ପ୍ୟାକେଜ୍ ର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ପୁନର୍ଗଠନ ମାଧ୍ୟମରେ ସମାଧାନ ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତାବ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରଣ ଖାତା (1.3.2020 ରୁ 31.8.2020) ରେ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ୬ ମାସ ପାଇଁ ଚକ୍ରାନ୍ତ ସୁଧ ଏବଂ ସରଳ ସୁଧ ମଧ୍ୟରେ ପାର୍ଥକ୍ୟ ବଦଳରେ ଅନୁକମ୍ପାମୂଳକ ଅର୍ଥ ପ୍ରଦାନ ନିମନ୍ତେ ଅକ୍ଟୋବର 23, 2020ରେ ଭାରତ ସରକାରଙ୍କ ଯୋଜନା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଅଭିଯୋଗ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।
- ଆରବିଆଇ ସର୍କ୍ଚୁଲାର୍ ନଂ. RBI/2023-24/72 DoR.FIN.REC.48/20.16.003/2023-24 ତାରିଖ 26 ଅକ୍ଟୋବର, 2023 ଅନୁଯାୟୀ, ଅଭିଯୋଗକାରୀମାନେ ଏକ କ୍ରେଡିଟ୍ ସଂପ୍ଲା (ସିଆଇ)/ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ (ସିଆଇସି)ରେ ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ଦାଖଲ ତାରିଖରୁ ତିରିଶ (30) କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନହେଲେ, ସେମାନେ ପ୍ରତି କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ପାଇଁ ₹100 ଷଡିପୁରଣ ପାଇବାକୁ ହକଦାର ହେବେ ।
- ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 ଅନୁଯାୟୀ, ରଣ ବନ୍ଦ କରିବା ପାଇଁ ଶେଷ ପେମେଣ୍ଟ ତାରିଖରୁ 30 ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ, କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରତିଦିନ ₹5,000/- ହାରରେ ଷଡିପୁରଣ ଦେବ ।

ସିଜିଆରଏମର ଦିଗ

- କଂପାନିର ଗ୍ରାହକ ସେବା ଢାଞ୍ଚା ହେଉଛି ଗ୍ରାହକମାନେ ଏକାଧିକ ଚର୍ଚ୍ ପଏଣ୍ଟ୍ ଯଥା କମ୍ପାନୀର ଶାଖା/କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, ଆଇସିଆଇସିଆଇ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖା, କଲ୍ ସେଣ୍ଟର, ଇ-ମେଲ୍, ୱେବସାଇଟ୍ ଇତ୍ୟାଦି ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରିବାରେ ସକ୍ଷମ ହେବେ।
- ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ ପରେ କଂପାନି ଏହାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସଂପୃକ୍ତ ବିଭାଗ ସହ ଆଲୋଚନା କରିବା

- ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ଅନୁଯାୟୀ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ।
- ନିୟମକଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ସମସ୍ତ ଆଲୋଚନା ପାଇଁ, ନିୟମକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ସମୟସୀମା ପାଳନ କରାଯିବ।

ଟାଇମଲାଇନ୍ସ

- କମ୍ପାନୀ 7 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ (ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଟିଏଟି) ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର (ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ବ୍ୟତୀତ) ଉତ୍ତର ଦେବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ, ତଥାପି ନିୟମକ ଟିଏଟି 21 ଦିନ ଅଟେ ।
- ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଋଣ ଆକାରଣରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ଛଅ ମାସ ପାଇଁ ଚକ୍ରବୃଦ୍ଧି ସୁଧ ଏବଂ ସରଳ ସୁଧ ମଧ୍ୟରେ ପାର୍ଥକ୍ୟର ଏକ୍ସ-ଗ୍ରାସିଆ ଯେମେଣ୍ଟ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ଭାରତ ସରକାରଙ୍କ ଯୋଜନା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ପ୍ରାଥମିକ ମନ୍ତବ୍ୟ (1.3.2020 ରୁ 31.8.2020) ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସର୍ବାଧିକ 72 ଘଣ୍ଟା ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ (ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ ବୀମା କମ୍ପାନୀ) ସହିତ ଜଡ଼ିତ ମାମଲା: ଟି +3 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ତଦନ୍ତ, ଅନୁରୋଧ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ ପଠାଯିବ।
- 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/ନିୟମକଙ୍କୁ ଅବଗତ ରଖିବ ଏବଂ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆଶାନ୍ୱରୁପ ସମୟ ସୀମା ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- ନିୟମକ/କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମକ/କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଏବଂ ସମୟସୀମା ପାଳନ କରାଯିବ।
- ଉପରୋକ୍ତ ବର୍ଗରେ ଶ୍ରେଣୀଭୁକ୍ତ ହୋଇନଥିବା ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଇଣ୍ଟରଆକ୍ଟିଭ ପାଇଁ, ପ୍ରତ୍ୟେକ ସ୍ତରରେ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ସମୟ 10 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ରହିଛି। ଯଦି ନିମ୍ନରେ ବିସ୍ତୃତ ଭାବରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ସ୍ତର 1/ ସ୍ତର 2 / ସ୍ତର 3 କୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ପରେ ମଧ୍ୟ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ନହୁଏ କିମ୍ବା ଯଦି କମ୍ପାନୀ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ସ୍ଥିତି କିମ୍ବା ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ ନକରେ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଏହି ବିଷୟକୁ ନିୟମକଙ୍କ ନିକଟକୁ ନେବାକୁ ଚୟନ କରିପାରନ୍ତି ।

- କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫର୍ମେସନ୍ କମ୍ପାନି (ନିୟନ୍ତ୍ରଣ) ଆଇନ, 2005 ର ଧାରା 21(3) ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫର୍ମେସନ୍ କମ୍ପାନି ନିୟମ, 2006 ର ନିୟମ 20 (3) (ସି)ର ମିଳିତ ପଠନ ସିଆଇ ଓ ସିଆଇସି କୁ ମିଳିତ ଭାବେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ/ସମାଧାନ ପାଇଁ ସାମଗ୍ରିକ ଭାବେ ତିରିଶ (30) ଦିନର ସମାପ୍ତ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ ବାସ୍ତବରେ, ଏହାର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଜଣେ ସିଆଇଙ୍କୁ (21) ଦିନ ମିଳିବ ଏବଂ ସିଆଇସିମାନେ ଅଭିଯୋଗର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅବଶିଷ୍ଟ ନଅ (9) ଦିନ ପାଇବେ ।
- ଯଦି ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ଜାରି କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ କିମ୍ବା ଋଣ ପରିଶୋଧ/ ସମାଧାନ ର 30 ଦିନ ପରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରେରେ ଚାର୍ଜ୍ ସନ୍ତୋଷ ଫର୍ମ ଦାଖଲ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଏ, ତେବେ ଆଇସିଆଇସିଆଇ ଏଚଏଫସି ଏଭିଲି ବିଳମ୍ବର କାରଣ ଋଣଧାରୀଙ୍କୁ ଜଣାଇବ । ଯଦି ଆଇସିଆଇସିଆଇ ଏଚଏଫସି ପାଇଁ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ, ତେବେ ପ୍ରତି ଦିନର ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଋଣଧାରୀଙ୍କୁ 5,000/- ଟଙ୍କା ହାରରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦିଆଯିବ ।
- ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ନଷ୍ଟ/କ୍ଷତି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆଇସିଆଇସିଆଇ ଏଚଏଫସି ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜର ନକଲି/ପ୍ରମାଣିତ କପି ହାସଲ କରିବାରେ ଋଣଧାରୀଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ବ୍ୟତୀତ ଆନୁସଙ୍ଗିକ ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବ । ତେବେ ଏଭିଲି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆଇସିଆଇସିଆଇ ଏଚଏଫସିକୁ ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ପାଇଁ ଅତିରିକ୍ତ ୩୦ ଦିନ ସମୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଏବଂ ବିଳମ୍ବ ଅବଧି ର ଜରିମାନା ତା'ପରେ (ଅର୍ଥାତ୍ ମୋଟ 60 ଦିନ ପରେ) ହିସାବ କରାଯିବ ।

ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ ପାଇଁ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ଉପଲବ୍ଧ

ସ୍ତର 1

- କଂପାନିର ଶାଖା ଏବଂ ଆଇସିଆଇସିଆଇ ବ୍ୟାଙ୍କର ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ କଲ୍ ସେଣ୍ଟର, ଇ-ମେଲ୍ ଏବଂ ୱାକ୍ ଇନ୍ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ୟାକୁ ସ୍ୱୀକାର କରିବ ଏବଂ ସର୍ଭିସ୍ ରିକ୍ୱେଷ୍ଟ୍ (ଏସଆର) ନମ୍ବର (କଲ୍ ସେଣ୍ଟର/ୱାକ୍-ଇନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗ) କିମ୍ବା ମଧ୍ୟବର୍ତ୍ତୀକାଳୀନ ମେଲ୍ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା (ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗ) ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ଭାବରେ ମଧ୍ୟବର୍ତ୍ତୀକାଳୀନ ଉତ୍ତର ପଠାଯିବ ।

- ଠିକ୍ ସମୟରେ ବନ୍ଦ ଏବଂ ଟ୍ରାକିଂ ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସହିତ ଏକ ଏସଆର ନମ୍ବର ରହିଛି ।
- ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୀମା ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଏହି ମାମଲାକୁ ଲେବଲ 2 (କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ) କୁ ପଠାଇବାକୁ ବାଛିପାରିବେ ।
- କଲ୍ ସେଣ୍ଟର ନମ୍ବର- 1800 267 4455
- ଇ-ମେଲ୍: Customer.Care@icicihfc.com
- ବ୍ରାଉଜରୁ ଟିକ୍: କମ୍ପାନୀର ନିକଟତମ ବ୍ରାଉଜ ଖୋଜିବା ପାଇଁ www.icicihfc.com ଭିଜିଟ୍ କରନ୍ତୁ ।

ସ୍ତର 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-ମେଲ୍: Nodal.office@icicihfc.com

ଫୋନ୍ ନଂ.- 022- 66493844

ଫିଜିକାଲ୍ ଚିଠି: <https://www.icicihfc.com/contact-us>

ସ୍ତର 3

ମୁଖ୍ୟ ଗ୍ରାହକ ସେବା

- ମୁଖ୍ୟ ଗ୍ରାହକ ସେବାର ତେଜସ୍ବରେ 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 ଚିଠି: <https://www.icicihfc.com/contact-us>

ଯଦି 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 ।

ସ୍ତର 4

ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ

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

ଅନଲାଇନ୍ ଫୋର୍ଟାଲ୍: <https://grids.nhbonline.org.in>

ଫିଜିକାଲ ଲେଟର: ଗ୍ରାହକମାନେ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଠିକଣାରେ ଲେଖିପାରିବେ:

ନ୍ୟାସନାଲ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ,

ତଦାରଖ ବିଭାଗ,

(ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସେଲ୍)

4ତୃଥ ମହଲା, କୋର - 5ଏ, ଇଣ୍ଡିଆ ହାବିଟାଟ ସେଣ୍ଟର,

ଲୋପି ରୋଡ୍, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ- 110003

ନ୍ୟାସନାଲ୍ କଞ୍ଚୁମର୍ ହେଲ୍ପଲାଇନ୍ (ଏନସିଏଟ)

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

ଅନଲାଇନ୍ ପୋର୍ଟାଲ୍: <https://consumerhelpline.gov.in> |

ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ସମୀକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା

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

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କମିଟି

ଏହି କମିଟି ସମଗ୍ର କଂପାନୀରେ ସେବା ବୃଦ୍ଧି ପଦକ୍ଷେପଗୁଡ଼ିକର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ତଦାରଖ ଏବଂ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବା ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବ । ସର୍ବନିମ୍ନ ଦୁଇ ଜଣ କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ନେଇ

ଗଠିତ ଏହି କମିଟି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ, ନିୟମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଏବଂ ନୀତିଗତ ନିଷ୍ପତ୍ତିର ସମୀକ୍ଷା କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରତି ତ୍ରେମାସରେ ଥରେ ବୈଠକ କରିବ।

ସିଜିଆରଏମର ସମୀକ୍ଷା

ସିଜିଆରଏମ ବୋର୍ଡ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ହୋଇଥିଲା ଏବଂ ପ୍ରତିବର୍ଷ ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଏ । ନିମ୍ନଲିଖିତ ଘଟଣାଘଟରେ ଆଧାର କରି ଏହି ସମୀକ୍ଷାଗୁଡ଼ିକ ଆବଶ୍ୟକ ହେବ:

- ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ କାରକ ଯେପରିକି ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ।
- ବୈଷୟିକ ଉଦ୍ଭାବନରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ପରି ବାହ୍ୟ କାରଣ।
- ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ/ବାହ୍ୟ ଅତିଚରଣ ଦ୍ଵାରା ବର୍ଷ ସାରା କରାଯାଇଥିବା ଅତିର୍ ର ଫଳାଫଳ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ ।
- କୌଣସି ନିୟମକ/ ବୈଧାନିକ ବିକାଶ
- ସିଜିଆରଏମ କମ୍ପାନୀର ଖେବସାଇଟ୍ରେ ଏବଂ ସମସ୍ତ ବ୍ରାଞ୍ଚରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ ।