

## ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

### 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 ਮੰਨਣਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਅਤੇ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧਾਂ ਲਈ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਵ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ (ਸੀ. ਜੀ. ਆਰ. ਐਮ.) ਵਿੱਚ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਹਾਊਸਿੰਗ ਵਿੱਤ ਕੰਪਨੀਆਂ) ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, 2025 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੋਧ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਸੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਤਿਆਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਫਰਿਆਦਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਢਾਂਚੇ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ।

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 ਟਰਨਅਰਾਊਂਡ ਟਾਈਮ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।

ਸੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ ਕਿ:

- ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਹਰ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਭੇਦਭਾਵ ਦੇ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸਵਾਲਾਂ ਨਾਲ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਨਾਲ ਨਿਪਟਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਇੱਕ "ਸ਼ਿਕਾਇਤ" ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦੇ ਪ੍ਰਗਟਾਵੇ ਵਜੋਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਇਸਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਉਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਕਿਸੇ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਹੱਲ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਜਾਂ ਅਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

- ਇੱਕ "ਪੁੱਛਗਿੱਛ" ਨੂੰ ਇੱਕ ਸਵਾਲ ਵਜੋਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਅਕਸਰ ਕਿਸੇ ਚੀਜ਼ ਬਾਰੇ ਸ਼ੱਕ / ਅਸਪੱਸ਼ਟਤਾ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜਵਾਬ/ ਜਾਣਕਾਰੀ/ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ/ ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ/ ਡਾਟਾ ਦੀ ਭਾਲ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਮੰਗ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- 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।
- ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ/ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸਮਾਨ/ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜੇ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਲੌਗਇਨ ਹੋ ਚੁੱਕੀਆਂ ਹਨ, ਨੂੰ ਇੱਕ ਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

### ਉਪਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਕਵਰੇਜ

- ਸੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਮੁੱਖ ਦਫਤਰ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਸਾਰੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਅਤੇ ਦਫਤਰਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕ ਰਿਟੇਲ ਮੌਰਗੇਜ ਲੋਨ, ਰੀਅਲ ਅਸਟੇਟ, ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਵਿੱਚ ਨਿਵੇਸ਼, ਕੰਪਨੀ ਰਾਹੀਂ ਬੀਮਾ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਦੇ ਤਹਿਤ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਰੂਪਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਉਠਾ ਰਹੇ ਹਨ। ਇਹ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਰਸਿੰਗ ਮੈਂਬਰ 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।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਸੇਰਸਿੰਗ ਪਾਰਟਨਰ/ਆਊਟਸੋਰਸ ਕਰਮਚਾਰੀ/ਏਜੰਸੀਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਡੀ.ਐਮ.ਏ./ਡੀ.ਐਸ.ਏ., ਰੈਫਰਲ ਪਾਰਟਨਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਏਜੰਸੀਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ।
- ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੀਆਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਤਹਿਤ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਧਾਨ ਮੰਤਰੀ ਆਵਾਸ ਯੋਜਨਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
- 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-ਗ੍ਰੋਸ਼ੀਆ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇਣ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰ. ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ/2023-24/72 DoR.FIN.REC.48/20.16.003/2023-24 ਮਿਤੀ 26 ਅਕਤੂਬਰ, 2023, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇੰਸਟੀਟਿਊਸ਼ਨ (ਸੀ. ਆਈ.)/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਸੀ. ਆਈ. ਸੀ.) ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਤੀਹ (30)

ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਾ ਹੋਣ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨ ₹100 ਦੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋਣਗੇ।

- ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ-ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਆਚਰਣ) ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, 2025 ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲੋਨ ਬੰਦ ਕਰਨ ਲਈ ਆਖਰੀ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰੇਕ ਦਿਨ ਲਈ ₹5,000/- ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗੀ।

#### ਸੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਦੇ ਪਹਿਲੂ

- ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਢਾਂਚਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ/ਦਫਤਰਾਂ, ਆਈ.ਸੀ.ਆਈ.ਸੀ.ਆਈ. ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ, ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ, ਈ-ਮੇਲ, ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਆਦਿ ਵਰਗੇ ਕਈ ਟੱਚ ਪੁਆਇੰਟਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਨੂੰ ਹੱਲ ਲਈ ਸਬੰਧਤ ਵਿਭਾਗਾਂ ਕੋਲ ਉਠਾਏਗੀ।
- ਹੱਲ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਨਿਯੰਤ੍ਰਕਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸਾਰੀਆਂ ਪਰਸਪਰ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਲਈ, ਨਿਯੰਤ੍ਰਕ ਦੁਆਰਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

#### ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ

- ਕੰਪਨੀ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ (ਅੰਦਰੂਨੀ ਟੀਏਟੀ) ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ (ਹੇਠਾਂ ਦੱਸੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ) ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ, ਹਾਲਾਂਕਿ ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਟੀਏਟੀ 21 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਹੈ।
- ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਵੱਲੋਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਲੋਨ ਖਾਤਿਆਂ (1.3.2020 ਤੋਂ 31.8.2020) ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਛੇ ਮਹੀਨਿਆਂ ਲਈ ਕੰਪਾਊਂਡ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਸਧਾਰਨ ਵਿਆਜ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਅੰਤਰ ਦਾ ਐਕਸ-ਗ੍ਰੇਸ਼ੀਆ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇਣ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਮੁੱਢਲੀ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 72 ਘੰਟਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਮਾਮਲੇ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਬੀਮਾ ਕੰਪਨੀਆਂ): ਜਾਂਚ, ਬੇਨਤੀਆਂ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਟੀ+3 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨੂੰ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- 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।
- ਨਿਯੰਤ੍ਰਕ/ਅਥਾਰਟੀ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ, ਸਬੰਧਤ ਨਿਯੰਤ੍ਰਕ/ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

- 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 ਲੈਵਲ 1/ਲੈਵਲ 2/ਲੈਵਲ 3 ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵੀ ਮੁੱਦਾ ਅਣਸੁਲਝਿਆ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਨੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਸਥਿਤੀ ਜਾਂ ਹੱਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਨੂੰ ਭੇਜਣ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਜ਼ (ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਐਕਟ, 2005 ਦੀ ਧਾਰਾ 21 (3) ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਜ਼ ਰੂਲਜ਼, 2006 ਦੇ ਨਿਯਮ 20 (3) (ਸੀ) ਨੂੰ ਮਿਲਾ ਕੇ ਪੜ੍ਹਨ ਨਾਲ ਸੀਆਈ ਅਤੇ ਸੀਆਈਸੀ ਨੂੰ ਮਿਲ ਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਤੀਹ (30) ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਸਮੁੱਚੀ ਸੀਮਾ ਮਿਲਦੀ ਹੈ। ਅਸਲ ਵਿੱਚ, ਇਸਦਾ ਅਰਥ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਇੱਕ ਸੀ.ਆਈ. ਨੂੰ ਇੱਕੀ (21) ਦਿਨ ਦਾ ਸਮਾਂ ਮਿਲੇਗਾ ਅਤੇ ਸੀ.ਆਈ.ਸੀ. ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਮੁਕੰਮਲ ਹੱਲ ਲਈ ਬਾਕੀ ਨੌਂ (9) ਦਿਨ ਦਾ ਸਮਾਂ ਮਿਲੇਗਾ।
- 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। ਅਹਿਜੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਦੇਰੀ ਲਈ ਆਈ.ਸੀ.ਆਈ.ਸੀ.ਆਈ. ਐਚ.ਐਫ.ਸੀ. ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰੇਕ ਦਿਨ ਲਈ ₹5,000/- ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ।
- ਅਸਲ ਚੱਲ/ ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਹਾਨੀ/ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਆਈ.ਸੀ.ਆਈ.ਸੀ.ਆਈ. ਐਚ.ਐਫ.ਸੀ. ਚੱਲ/ ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸਬੰਧਤ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਆਈ.ਸੀ.ਆਈ.ਸੀ.ਆਈ ਐਚਐਫਸੀ ਨੂੰ ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ (ਭਾਵ, ਕੁੱਲ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ)।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਚੈਨਲ ਉਪਲਬਧ ਹਨ

ਪੱਧਰ 1

- ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ, ਈਮੇਲ ਅਤੇ ਵਾਕ ਇਨ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਅਤੇ ਆਈ.ਸੀ.ਆਈ.ਸੀ.ਆਈ. ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ 'ਤੇ ਜਾਓ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਅੰਤਰਿਮ ਜਵਾਬ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਬੇਨਤੀ (ਐੱਸਆਰ) ਨੰਬਰ (ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ/ਵਾਕ-ਇਨ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ) ਜਾਂ ਅੰਤਰਿਮ ਮੇਲ ਜਵਾਬ (ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ) ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਦਾਨਗੀ ਵਜੋਂ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਅਤੇ ਟਰੈਕ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਐੱਸਆਰ ਨੰਬਰ ਦੇ ਨਾਲ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਜਵਾਬ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਨੁਸਾਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

- ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਪੱਧਰ 2 (ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ) ਕੋਲ ਭੇਜਣ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਨੰਬਰ- 1800 267 4455
- ਈ-ਮੇਲ: Customer.Care@icicifc.com
- ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ: ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਸ਼ਾਖਾ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਲਈ [www.icicifc.com](http://www.icicifc.com) 'ਤੇ ਜਾਓ।

## ਪੱਧਰ 2

### ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਇਸ ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਉਚਿਤ ਜਵਾਬ ਦੇਵੇਗਾ।
- ਜਵਾਬ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਨੁਸਾਰ 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@icicifc.com](mailto:Nodal.office@icicifc.com)

ਫੋਨ ਨੰ.- 022- 66493844

ਕਾਰਜਕ ਪੱਤਰ: <https://www.icicifc.com/contact-us>

## ਪੱਧਰ 3

### ਮੁੱਖ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ

- ਮੁੱਖ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੇ ਡੈਸਕ 'ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਜਵਾਬ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਨੁਸਾਰ 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@icicifc.com](mailto:Servicehead@icicifc.com)

ਕਾਰਜਕ ਪੱਤਰ: <https://www.icicifc.com/contact-us>

ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਸਥਿਤੀ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੇਕਰ ਪੱਧਰ 1/ਪੱਧਰ 2/ ਪੱਧਰ 3 ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵੀ ਮੁੱਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਕਾਂ ਕੋਲ ਭੇਜਣ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਪੱਧਰ 4

ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ

- NHB ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਉੱਚਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਐਨ.ਐਚ.ਬੀ. ਦੁਆਰਾ ਜਵਾਬ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਨੁਸਾਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਆਨਲਾਈਨ ਪੋਰਟਲ: <https://grids.nhbonline.org.in>  
ਫਿਜ਼ੀਕਲ ਲੈਟਰ: ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹਨ:

ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ,  
ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ  
(ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ)  
ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਕੋਰ - 5ਅ, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬੀਟੇਟ 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।

ਆਨਲਾਈਨ ਪੋਰਟਲ: <https://consumerhelpline.gov.in>

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

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।

ਸੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

ਸੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਹੈ ਅਤੇ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਘਟਨਾਵਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਇਹ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਣਗੀਆਂ:

- ਅੰਦਰੂਨੀ ਕਾਰਕ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ।
- ਬਾਹਰੀ ਕਾਰਕ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਤਕਨੀਕੀ ਨਵੀਨਤਾ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ।
- ਸਾਲ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਅੰਦਰੂਨੀ/ਬਾਹਰੀ ਆਡੀਟਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਦੇ ਨਤੀਜੇ, ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ।
- ਕੋਈ ਵੀ ਨਿਯਮਕ/ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਿਕਾਸ
- ਸੀ. ਜੀ. ਆਰ. ਐਮ. ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਤੇ।