

## வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் நடைமுறை

பேக்கிரவுண்ட்

வாடிக்கையாளர் சேவை என்பது ஐசிஐசிஐ ஹோம் ஃபைனான்ஸ் கம்பெனி லிமிடெட் (நிறுவனம்) இன் முக்கிய மதிப்புகள் மற்றும் முக்கிய கவனம் செலுத்தும் பகுதியாகும். நேர்மறையான வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தை வழங்குவது வாடிக்கையாளர் திருப்தி மற்றும் நீண்ட கால ஈடுபாட்டிற்கு இன்றியமையாதது என்று கம்பெனி நம்புகிறது.

வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் நடைமுறை (சிஜிஆர்எம்), ரிசர்வ் பேங்க் ஆஃப் இந்தியா (ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் கம்பெனிஸ்) டைரக்டுன்ஸ், 2025-க்கு இணங்க திருத்தப்பட்டுள்ளது. வாடிக்கையாளர் புகார்களை நிவர்த்தி செய்வதற்கான கட்டமைப்பை சிஜிஆர்எம் கோடிட்டுக் காட்டுகிறது.

வாடிக்கையாளர் குறைகள்/புகார்களை திரும்பட மற்றும் வெளிப்படையாகத் தீர்ப்பதற்காக கம்பெனியால் நிறுவப்பட்ட கட்டமைப்பு மற்றும் செயல்முறைகளை வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் நடைமுறை வரையறுக்கிறது.

வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் அர்ப்பணிப்புக்கான சேவை வழங்குவதில் ஏதேனும் இடைவெளி அல்லது குறைபாடு இருக்கலாம். வாடிக்கையாளரின் சர்வீஸ் ரிக்வெஸ்ட்-ஐ நிறைவேற்றாதது அல்லது டர்ன்அரவுண்ட் டைம் உறுதிமொழியை மீறுவது ஆகியவற்றின் காரணமாக புகார்கள் இருக்கலாம்.

சிஜிஆர்எம்-இன் நோக்கம் இதை உறுதி செய்வதாகும்:

- அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் எல்லா நேரங்களிலும் நியாயமாகவும் பாரபட்சமின்றியும் நடத்தப்படுகிறார்கள்.

- வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து வரும் அனைத்து புகார்கள் மற்றும் கேள்விகள் மரியாதையுடன் கையாளப்பட்டு சரியான நேரத்தில் தீர்க்கப்படுகின்றன.
- ஒரு "புகார்" என்பது கம்பெனியின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் அல்லது புகார் கையாளும் செயல்முறை தொடர்பாக கம்பெனியிடம் தெரிவிக்கப்படும் அதிருப்தியின் வெளிப்பாடாக வரையறுக்கப்படலாம், அங்கு ஒரு பதில் அல்லது தீர்வு வெளிப்படையாகவோ அல்லது மறைமுகமாகவோ எதிர்பார்க்கப்படுகிறது.
- ஒரு "கேள்வி" என்பது ஒரு கேள்வியாக வரையறுக்கப்படலாம், பெரும்பாலும் எதையாவது பற்றிய சந்தேகம்/தெளிவற்ற தன்மையை வெளிப்படுத்துகிறது அல்லது பதிலைத் / தகவலை/வழிகாட்டுதலை/விளக்கத்தை/தரவை தேடுகிறது. அத்தகைய தகவல்களைக் கேட்பது புகாராக கருதப்படாது.
- வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்களை கம்பெனிக்குள்ளேயே எஸ்கலேட் செய்வதற்கான உரிமைகள் மற்றும் கம்பெனி வழங்கிய தீர்வில் அவர்கள் முழுமையாக திருப்தி அடையவில்லை என்றால், மேலும் எஸ்கலேட் செய்வதற்கான அவர்களின் உரிமைகள் குறித்து முழுமையாக அறியப்படுகிறார்கள்.
- ஒரே புகார் தாரர்/வாடிக்கையாளரால் கம்பெனியில் ஏற்கனவே பதிவு செய்யப்பட்ட ஒரே மாதிரியான/டூப்ளிகேட் புகார்கள் ஒரு புகாராகவே கருதப்படும்.

## பயன்பாடு மற்றும் கவரேஜ்

- மத்திய அலுவலகம் மற்றும் அதன் அனைத்து அதிகாரிகள் உட்பட நிறுவனத்தின் அனைத்து கிளைகள் மற்றும் அலுவலகங்களுக்கு சிஜிஆர்எம் பொருந்தும்.
- சில்லறை அடமானக் கடன்கள், ரியல் எஸ்டேட் ஆகியவற்றின் கீழ் பல்வேறு தயாரிப்புகள் மற்றும் வகைகளைப் பயன்படுத்தும் வாடிக்கையாளர்கள், ஃபிக்ஸ்ட் டெபாசிட்களில் முதலீடு செய்தல், கம்பெனி மூலம் இன்சூரன்ஸ் பெறுதல் மற்றும் வழங்கப்படும் இதர தயாரிப்புகள். பிசினஸ் கரஸ்பாண்டன்ட்ஸ் [டைரக்ட் மார்க்கெட்டிங் ஏஜென்ட்ஸ் (டிஎம்ஏ)/ டைரக்ட் செல்லிங் ஏஜென்சீஸ் (டிஎஸ்ஏ)] மற்றும் கம்பெனியின் அவுட்சோர்ஸ்டு எம்ப்ளாயீஸ்/ஏஜென்சீஸ் உட்பட எந்தவொரு சோர்சிங் மோட் மூலமாகவும் இந்த தயாரிப்புகள்/சேவைகள் அனைத்தையும் பெறும் வாடிக்கையாளர்களுக்கும் இது பொருந்தும்.
- டிஎம்ஏ/டிஎஸ்ஏ, பரிந்துரை கூட்டாளர் அல்லது வேறு எந்த அவுட்சோர்ஸ் ஏஜென்சிகள் போன்ற சோர்சிங் கூட்டாளர்கள்/அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட ஊழியர்கள்/ஏஜென்சிகளுக்கு எதிராக வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து பெறப்பட்ட புகார்களும் கோரிக்கைகளில் அடங்கும்.
- பிரதான் மந்திரி ஆவாஸ் யோஜனா உள்ளிட்ட இந்திய அரசின் திட்டங்களின் கீழ் கடன் பெறும் வாடிக்கையாளர்கள்
- ரீஸ்ட்ரக்சரிங் மூலம் தீர்வு காண்பதற்கான முன்மொழிவுகள் தொடர்பானவை மற்றும் குறிப்பிட்ட கடன் கணக்குகளில் (1.3.2020 முதல் 31.8.2020 வரை) ஆறு மாத காலத்திற்கு கூட்டு வட்டி மற்றும் தனி வட்டிக்கு இடையிலான வித்தியாசத்தை எக்ஸ்-கிராஹியா தொகையாக வழங்குவதற்கான October 23, 2020 தேதியிட்ட கவர்ன்மென்ட் ஆஃப் இந்தியா ஸ்கீம் தொடர்பானவை உட்பட, கோவிட்-19 ரிலீஃப் பேக்கேஜ் அமலாக்கம் தொடர்பான குறைகள்.
- 26 அக்டோபர், 2023 தேதியிட்ட ஆர்பிஐ சர்குலர் எண். RBI/2023-24/72 DoR.FIN.REC.48/20.16.003/2023-24-ன்படி, கிரெடிட் இன்ஸ்டிடியூஷன் (சிஐ)/ கிரெடிட் இன்ஃபர்மேஷன் கம்பெனிகளிடம் (சிஐசிக்கள்) புகார் தாரரால்

புகார் முதலில் தாக்கல் செய்யப்பட்ட தேதியிலிருந்து முப்பது (30) காலண்டர் நாட்களுக்குள் அவர்களின் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால், ஒவ்வொரு காலண்டர் நாளுக்குமும் ₹100 இழப்பீடு பெற புகார் தாரர்களுக்கு உரிமை உண்டு.

- ரிசர்வ் பேங்க் ஆஃப் இந்தியா (நான்-பேங்கிங் ஃபைனான்சியல் கம்பெனிஸ் - ரெஸ்பான்சிபிள் பிசினஸ் கண்டக்ட்) டைரக்டரேன்ஸ், 2025-ன்படி, கடன் முடிப்பதற்கான கடைசிப் பணம் செலுத்திய தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்கு மேலாகத் தாமதமாகும் ஒவ்வொரு நாளுக்குமும் கடன் வாங்குபவருக்கு ₹5,000/- வீதம் கம்பெனி இழப்பீடு வழங்க வேண்டும்.

ஆஸ்பெக்ட்ஸ் ஆஃப் சிஜிஆர்எம்

- கம்பெனியின் கிளைகள்/அலுவலகங்கள், ஐசிஐசிஐ பேங்க் கிளைகள், கால் சென்டர், இ-மெயில், வெப்சைட் போன்ற பல டிஜிட்டல் பாயிண்ட்ஸ் மூலம் வாடிக்கையாளர்கள் புகார்களைப் பதிவு செய்ய கம்பெனியின் வாடிக்கையாளர் சேவை கட்டமைப்பு உதவுகிறது.
- புகார்கள் பதிவு செய்யப்பட்டவுடன், நிறுவனம் அதை தீர்ப்பதற்காக சம்பந்தப்பட்ட துறைகளிடம் எடுத்துச் செல்லும்.
- வரையறுக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்கு ஏற்ப தீர்வு வழங்கப்படுகிறது.
- ரெகுலேட்டர்ஸ் மூலம் பெறப்படும் அனைத்து தொடர்புகளுக்கும், ரெகுலேட்டரால் கட்டாயப்படுத்தப்பட்ட டைம்லைன்ஸ் கடைபிடிக்கப்படும்.

காலக்கெடு

- கம்பெனி புகார்களுக்கு (கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ளவை தவிர மற்றவை) 7 வேலை நாட்களுக்குள் (இன்டெர்னல் டிஜிடி) பதிலளிக்க முயற்சிக்கும், இருப்பினும் ரெகுலேட்டர் டிஜிடி 21 நாட்கள் ஆகும்.
- குறிப்பிட்ட கடன் கணக்குகளில் (1.3.2020 முதல் 31.8.2020 வரை) ஆறு மாத காலத்திற்கு கூட்டு வட்டி மற்றும் தனி வட்டிக்கு இடையிலான வித்தியாசத்தை எக்ஸ்-கிராஷியா தொகையாக வழங்குவதற்கான கவர்ன்மென்ட் ஆஃப் இந்தியா ஸ்கீம் தொடர்பான ஆரம்பக் குறிப்புகள்,

கிரீவன்ஸ் ரெட்ரஸ்சல் ஆபீசரால் அதிகபட்சமாக 72 மணி நேரத்திற்குள் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்.

- தேர்டு பார்ட்டி சம்பந்தப்பட்ட வழக்குகள் (எ.கா. இன்சூரன்ஸ் கம்பெனிகள்): விசாரணை, கோரிக்கைகள் அல்லது புகார்கள் டி+3 வேலை நாட்களுக்குள் தேர்டு பார்ட்டிக்கு அனுப்பப்படும்.
- மோசடி வழக்குகள், சட்ட வழக்குகள் மற்றும் ஆவணங்கள் மற்றும் விதிவிலக்கான பழைய பதிவுகளை மீட்டெடுக்க வேண்டிய வழக்குகளுக்கு, புகார் கிடைத்த தேதியிலிருந்து நான்கு வாரங்களுக்குள் பதிலளிக்க நிறுவனம் முயற்சிக்கும். எந்தவொரு வழக்குக்கும் கூடுதல் நேரம் தேவைப்பட்டால், நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்/கட்டுப்பாட்டாளருக்குத் தெரிவிக்கும் மற்றும் சிக்கலைத் தீர்ப்பதற்கு எதிர்பார்க்கப்படும் காலக்கெடுவை வழங்கும்.
- கட்டுப்பாட்டாளர்/ஆணையத்திடமிருந்து பெறப்படும் அனைத்து புகார்களுக்கும், அந்தந்த கட்டுப்பாட்டாளர்/ஆணையத்தால் கட்டாயப்படுத்தப்பட்ட வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் காலக்கெடுக்கள் பின்பற்றப்படும்.
- மேலே உள்ள வகைகளின் கீழ் வராத மற்ற அனைத்து தொடர்புகளுக்கும், ஒவ்வொரு நிலையிலும் பதில் அளிக்கும் நேரம் 10 வேலை நாட்கள் ஆகும். கீழே விவரிக்கப்பட்டுள்ளபடி நிலை 1/ நிலை 2 / நிலை 3-ஐ அணுகிய பிறகும் பிரச்சினை தீர்க்கப்படாமல் இருந்தால் அல்லது 30 நாட்களுக்குள் கம்பெனி எந்த நிலை அல்லது தீர்வை வழங்கவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் விஷயத்தை ரெகுலேட்டரிடம் கொண்டு செல்ல தேர்வு செய்யலாம்.
- கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் (ஒழுங்குமுறை) சட்டம், 2005 இன் பிரிவு 21 (3) மற்றும் கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் விதிகள், 2006 இன் விதி 20 (3) (சி) ஆகியவற்றின் ஒருங்கிணைந்த வாசிப்பு, சிஐ மற்றும் சிஐசி, கூட்டாக, புகாரைத் தீர்க்க / தீர்க்க முப்பது (30) நாட்கள் ஒட்டுமொத்த வரம்பை வழங்குகிறது. நடைமுறையில், புகாரை முழுமையாகத் தீர்ப்பதற்கு ஒரு சிஐ இருபத்தி ஒன்று (21) நாட்களையும், சிஐசிக்கள் மீதமுள்ள ஒன்பது (9) நாட்களையும் பெறும் என்பதாகும்.
- அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் அல்லது கடனை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்திய/தீர்த்து

வைத்த 30 நாட்களுக்கு மேல் தொடர்புடைய பதிவேட்டில் கட்டணம் திருப்தி படிவத்தை தாக்கல் செய்யத் தவறினால், ஐசிஐசிஐ எச்எஃப்சி அத்தகைய தாமதத்திற்கான காரணங்களை கடன் வாங்கியவருக்குத் தெரிவிக்கும். தாமதத்திற்கு ஐசிஐசிஐ எச்எஃப்சி காரணமாக இருந்தால், அது ஒவ்வொரு நாள் தாமதத்திற்கும் கடன் வாங்கியவருக்கு ₹ 5,000/- என்ற விகிதத்தில் ஈடுசெய்யும்.

- அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களுக்கு இழப்பு/சேதம் ஏற்பட்டால், பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ ஐசிஐசிஐ எச்எஃப்சி, அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களின் நகல்/சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெற கடன் பெறுபவருக்கு உதவும் மற்றும் அதனுடன் மேலே குறிப்பிட்டுள்ளபடி இழப்பீடு செலுத்துவதோடு மட்டுமல்லாமல் தொடர்புடைய செலவுகளையும் ஏற்கும், . இருப்பினும், இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், இந்த நடைமுறையை முடிக்க ஐசிஐசிஐ எச்எஃப்சிக்கு கூடுதலாக 30 நாட்கள் கிடைக்கும் மற்றும் தாமதமான கால அபராதம் அதன் பிறகு கணக்கிடப்படும் (அதாவது, மொத்தம் 60 நாட்களுக்குப் பிறகு).

புகார்கள் பதிவு செய்வதற்கான சேனல்கள்

நிலை 1

- கால் சென்டர், இமெயில் & கம்பெனியின் கிளைகள் மற்றும் ஐசிஐசிஐ பேங்க் கிளைகளில் வால்க்-இன். வாடிக்கையாளர் பிரச்சினையை கம்பெனி ஒப்புக்கொள்ளும் மற்றும் சர்வீஸ் ரிக்வெஸ்ட் (எஸ்ஆர்) எண் (கால் சென்டர்/வால்க்-இன் மூலம் பெறப்பட்ட புகார்கள்) அல்லது இடைக்கால மின்னஞ்சல் பதில் (மின்னஞ்சல் மூலம் பெறப்பட்ட புகார்கள்) மூலம் வாடிக்கையாளருக்கு ஒப்புக்கையாக இடைக்கால பதில் அனுப்பப்படும்.
- அனைத்து புகார்களும் சரியான நேரத்தில் மூடுவதற்கும் கண்காணிப்பதற்கும் ஒரு எஸ்ஆர் எண்ணுடன் உள்ளன.
- வரையறுக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்கு ஏற்ப பதில் வழங்கப்படும்.

- வழங்கப்பட்ட பதிலில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் இந்த விஷயத்தை நிலை 2 (நிறுவனத்தின் குறைதீர்ப்பு அதிகாரி) க்கு பரிந்துரைக்க தேர்வு செய்யலாம்.
- கால் சென்டர் எண்-1800 267 4455
- இமெயில்: Customer.Care@icicihfc.com
- கிளைகள்: கம்பெனியின் அருகிலுள்ள கிளையைக் கண்டறிய icicihfc.com ஐப் பார்வையிடவும்.

## நிலை 2

### குறைதீர்ப்பு அதிகாரி

- கோரிக்கையை தீர்க்கும் அதிகாரி பிரச்சினையை ஒப்புக் கொண்டு மின்னஞ்சல் மூலம் சரியான முறையில் பதிலளிப்பார்.
- வரையறுக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்கு ஏற்ப பதில் வழங்கப்படும்.
- வழங்கப்பட்ட பதிலில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் இந்த விஷயத்தை நிலை 3 (தலைமை வாடிக்கையாளர் சேவை) க்கு பரிந்துரைக்க தேர்வு செய்யலாம்.

இமெயில்: Nodal.office@icicihfc.com

தொலைபேசி எண்:- 022- 66493844

பிஸிக்கல் லெட்டர்: <https://www.icicihfc.com/contact-us>

## நிலை 3

### வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்குதல்

- தலைமை வாடிக்கையாளர் சேவையின் மேசையில் பெறப்பட்ட தொடர்புகள் அங்கீகரிக்கப்பட்டு மற்றும் சிக்கல்கள் சரியான முறையில் கைப்பற்றப்படும்.

- வரையறுக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்கு ஏற்ப பதில் வழங்கப்படும்.
- வழங்கப்பட்ட பதிலில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் விஷயத்தை லெவல் 4 (என்எஸ்பி)-க்கு கொண்டு செல்ல தேர்வு செய்யலாம்.

இமெயில்: Servicehead@icicifc.com

பிஸிக்கல் லெட்டர்: <https://www.icicifc.com/contact-us>

நிலை 1/நிலை 2/நிலை 3 ஐ அணுகிய பிறகு பிரச்சினை தீர்க்கப்படாமல் இருந்தால் அல்லது 30 நாட்களுக்குள் நிறுவனம் எந்த நிலையையும் தீர்வையும் வழங்கவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் இந்த விஷயத்தை கட்டுப்பாட்டாளர்களிடம் பரிந்துரைக்க தேர்வு செய்யலாம்.

நிலை 4

நேஷனல் ஹவுசிங் பேங்க்

- என்எஸ்பி-யிடமிருந்து பெறப்படும் தொடர்புகள் ஒப்புக்கொள்ளப்படும் மற்றும் பிரச்சினை சரியான முறையில் பதிவு செய்யப்படும்.
- என்எஸ்பி-யால் வரையறுக்கப்பட்ட டைம்லைன்-படி பதில் வழங்கப்படும்.

ஆன்லைன் போர்டல்: [nhbonline.org.in](http://nhbonline.org.in)

பிஸிக்கல் லெட்டர்: வாடிக்கையாளர்கள் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முகவரிக்கு எழுதலாம்:

நேஷனல் ஹவுசிங் பேங்க்,

மேற்பார்வைத் துறை

(கம்பளைன்ட் ரெட்ரஸ்சல் செல்)

4வது மாடி, கோர்-5ஏ, இந்தியா ஹெபிடேட் சென்டர்

லோதி ரோடு, புது டெல்லி- 110003

நேஷனல் கன்ஸ்யூமர் ஹெல்ப்லைன் (என்சிஎச்)

- என்சிஎச்-யிடமிருந்து பெறப்படும் தொடர்புகள் ஒப்புக்கொள்ளப்படும் மற்றும் பிரச்சினை சரியான முறையில் பதிவு செய்யப்படும்.
- என்சிஎச்-யால் வரையறுக்கப்பட்ட டைம்லைன்-க்குள் போர்டலில் பதில் அப்டேட் செய்யப்படும்.

ஆன்லைன் போர்டல்: <https://consumerhelpline.gov.in>.

இன்டெர்னல் ரிவியூ மெக்கானிசம்

வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் சிஜிஆர்எம்-இன் தரத்தை கண்காணிக்கவும் மற்றும் ஆய்வு செய்யவும் கம்பெனி பின்வரும் கமிட்டி மற்றும் ரிவியூ மெக்கானிசம்-ஐ அமைத்துள்ளது.

முறையீட்டு தீர்வுக் குழு

"நிறுவனம் முழுவதும் சேவை மேம்பாட்டு முன்முயற்சிகளை செயல்படுத்துவதை மேற்பார்வையிடவும் வழிநடத்தவும் இந்தக் குழு பொறுப்பாகும்" "வாடிக்கையாளர் புகார்கள், ஒழுங்குமுறை ஆணைகள் மற்றும் கொள்கை முடிவுகளை மறுஆய்வு செய்ய குறைந்தபட்சம் இரண்டு நிர்வாகிகள் மற்றும் குறைதீர்ப்பு அதிகாரியை உள்ளடக்கிய குழு ஒவ்வொரு காலாண்டுக்கும் ஒரு முறை கூடும்"

ரிவியூ ஆஃப் சிஜிஆர்எம்

சிஜிஆர்எம் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்டு ஆண்டுதோறும் மதிப்பாய்வு செய்யப்படுகிறது. பின்வரும் நிகழ்வுகளின் அடிப்படையில் இந்த மதிப்புகள் தேவைப்படும்:

- வழங்கப்படும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளில் மாற்றங்கள் போன்ற உள் காரணிகள்.
- தொழில்நுட்ப கண்டுபிடிப்புகளில் மாற்றங்கள் போன்ற வெளிப்புற காரணிகள்.
- உள்/வெளிப்புற ஆட்டிடர்களால் ஆண்டு முழுவதும் நடத்தப்பட்ட ஆட்டி முடிவுகள் ஏதேனும் இருந்தால்.
- எந்தவொரு ஒழுங்குமுறை/சட்டரீதியான வளர்ச்சி
- சிஜிஆர்எம் கம்பெனியின் வெப்பைட் மற்றும் அனைத்து கிளைகளிலும் கிடைக்கும்படி செய்யப்படும்.