

వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

నేపథ్యం

కస్టమర్ సర్వీస్ అనేది ఐసిఐసిఐ హోమ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ లిమిటెడ్ (కంపెనీ) యొక్క ప్రధాన విలువలలో ఒకటి మరియు కీలక దృష్టి ప్రాంతం. సానుకూల వినియోగదారు అనుభవాన్ని అందించడం, వినియోగదారు సంతృప్తికి మరియు దీర్ఘకాలిక అనుబంధానికి అత్యవసరమని సంస్థ విశ్వసిస్తుంది.

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (గృహ రుణ సంస్థలు) ఆదేశాలు, 2025కు అనుగుణంగా వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం ను సవరించబడింది. కస్టమర్ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి సిజిఆర్.ఎం ఫ్రేమ్ వర్క్ ను వివరిస్తుంది.

వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం, వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను సమర్థవంతంగా మరియు పారదర్శకంగా పరిష్కరించడానికి కంపెనీ రూపొందించిన విధివిధానాలను మరియు ప్రక్రియలను నిర్వచిస్తుంది.

కస్టమర్ లకు అందించబడ్డ నిబద్ధతకు సంబంధించి సర్వీస్ డెలివరీలో ఏదైనా అంతరం లేదా లోపం ఉంటే ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. కస్టమర్ యొక్క సర్వీస్ అభ్యర్థనను నెరవేర్చకపోవడం లేదా టర్నావుట్ సమయం యొక్క నిబద్ధతను ఉల్లంఘించడం వల్ల ఫిర్యాదులు సంభవించవచ్చు.

సి.జి.ఆర్.ఎం యొక్క లక్ష్యం వీటిని ధృవీకరించడం

- కస్టమర్ లందరూ అన్ని సమయాల్లో నిష్పక్షపాతంగా మరియు పక్షపాతం లేకుండా వ్యవహరించబడతారు.
- వినియోగదారుల నుండి వచ్చే అన్ని ఫిర్యాదులు మరియు సందేహాలు మర్యాదపూర్వకంగా స్వీకరించి, సకాలంలో పరిష్కరించబడతాయి.

- "ఫిర్యాదు" అనేది కంపెనీ ఉత్పత్తులు, సేవలు లేదా ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియకు సంబంధించి, ఒక ప్రతిస్పందన లేదా పరిష్కారం స్పష్టంగా గానీ లేదా పరోక్షంగా గానీ ఆశించబడుతూ, కంపెనీకి తెలియజేసే అసంతృప్తి వ్యక్తీకరణగా నిర్వచించవచ్చు.
- "క్లెయిమ్" అనేది ఒక ప్రశ్నగా నిర్వచించబడుతుంది, ఇది తరచుగా దేని గురించి నైనా సందేహం/అస్పష్టతను తెలియజేయడం లేదా సమాధానం/సమాచారం/గైడెన్స్/క్లారిఫికేషన్/డేటా కోసం చూడటం. అలాంటి సమాచారం కోరడాన్ని ఫిర్యాదుగా పరిగణించరాదు.
- కంపెనీ ద్వారా ఇవ్వబడ్డ పరిష్కారంతో వారు పూర్తిగా సంతృప్తి చెందనట్లయితే, కంపెనీలో తమ ఫిర్యాదులను పెంచడానికి వారి హక్కులు మరియు మరింత తీవ్రతరం చేసే వారి హక్కుల గురించి కస్టమర్ లకు పూర్తిగా అవగాహన కల్పించబడుతుంది.
- కంపెనీతో ఇప్పటికే లాగిన్ అయిన అదే ఫిర్యాదుదారుడు/కస్టమర్ యొక్క సారూప్య/డూప్లికేట్ ఫిర్యాదులను ఒకే ఫిర్యాదుగా పరిగణిస్తారు.

అనువర్తనం మరియు కవరేజీ

- సిజిఆర్ఎం కేంద్ర కార్యాలయం మరియు దాని అధికారులందరితో సహా కంపెనీ యొక్క అన్ని బ్రాంచీలు మరియు కార్యాలయాలకు వర్తిస్తుంది.
- రిటైల్ తనఖా రుణాలు, రియల్ ఎస్టేట్, ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్లలో పెట్టుబడి పెట్టడం, కంపెనీ ద్వారా బీమా పొందడం మరియు అందించే మరే ఇతర ఉత్పత్తి కింద అయినా వివిధ ఉత్పత్తులు మరియు వేరియంట్లను పొందుతున్న కస్టమర్లు. బిజినెస్ కరస్పాండెంట్లు [డ్రైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్లు (డిఎమ్ఎ)/డ్రైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీలు (డిఎస్ఎ)] మరియు కంపెనీ యొక్క అవుట్ సోర్సింగ్ ఉద్యోగులు/ఏజెన్సీలతో సహా ఏదైనా సోర్సింగ్ మోడ్ ద్వారా ఈ ఉత్పత్తులు/సేవలను పొందే కస్టమర్ లకు కూడా ఇది వర్తిస్తుంది.
- సోర్సింగ్ భాగస్వాములు/ ఔట్ సోర్సింగ్ ఉద్యోగులు/ డీఎంఏ/డీఎస్ ఏ, రిఫరల్ పార్ట్ నర్ లేదా మరేదైనా ఔట్ సోర్సింగ్ ఏజెన్సీలపై వినియోగదారుల నుంచి అందిన ఫిర్యాదులను కూడా ఫిర్యాదుల్లో చేర్చనున్నారు.

- ప్రధాన మంత్రి ఆవాస్ యోజనతో సహా భారత ప్రభుత్వ పథకాల కింద రుణాలు పొందే వినియోగదారులు.
- కోవిడ్ -19 ఉపశమన ప్యాకేజీ అమలుకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు, పునర్నిర్మాణం ద్వారా పరిష్కారానికి ప్రతిపాదనలకు సంబంధించినవి మరియు నిర్దిష్ట రుణ ఖాతాలలో రుణగ్రహీతలకు చక్రవర్తి మరియు సాధారణ వడ్డీ మధ్య వ్యత్యాసానికి బదులుగా ఆరు నెలల పాటు ఎక్స్ గ్రేషియా చెల్లింపును మంజూరు చేయడానికి అక్టోబర్ 23, 2020 నాటి భారత ప్రభుత్వ పథకానికి సంబంధించినవి (1.3.2020 నుండి 31.8.2020 వరకు).
- ఆర్డీఐ సర్క్యులర్ నెం. RBI/2023-24/72 DoR.FIN.REC.48/20.16.003/2023-24 తేదీ అక్టోబర్ 26, 2023 ప్రకారం, క్రెడిట్ ఇన్స్టిట్యూషన్ (సిఐ)/క్రెడిట్ ఇన్స్పర్షన్ కంపెనీస్ (సిఐసి) వద్ద ఫిర్యాదుదారుడు ఫిర్యాదు దాఖలు చేసిన తేదీ నుండి ముప్పై (30) క్యాలెండర్ రోజుల వ్యవధిలో వారి ఫిర్యాదును పరిష్కరించకపోతే, ఫిర్యాదుదారులు రోజుకు ₹100 నష్టపరిహారం పొందడానికి అర్హులు.
- రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఆర్థిక సంస్థలు - బాధ్యతాయుతమైన వ్యాపార ప్రవర్తన) ఆదేశాలు, 2025 ప్రకారం, రుణాన్ని ముగించడానికి చేసిన చివరి చెల్లింపు తేదీ నుండి 30 రోజుల గడువు దాటిన తర్వాత, అలస్యమైన ప్రతి రోజుకు కంపెనీ రుణగ్రహీతకు ₹5,000/- చొప్పున నష్టపరిహారం చెల్లించాలి.

సి.జి.ఆర్.ఎం యొక్క అంశాలు

- కంపెనీ యొక్క బ్రాంచ్ లు/ఆఫీసులు, ఐసిఐసిఐ బ్యాంక్ బ్రాంచ్ లు, కార్ల సెంటర్, ఇ-మెయిల్, వెబ్ సైట్ వంటి బహుళ టచ్ పాయింట్ల ద్వారా కస్టమర్ లు ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి కంపెనీ యొక్క కస్టమర్ సర్వీస్ ప్లేమ్ వర్క్ దోహదపడుతుంది.
- ఫిర్యాదుల నమోదు తరువాత, పరిష్కారం కోసం కంపెనీ దానిని సంబంధిత విభాగాలతో తీసుకువెళుతుంది.
- నిర్ణీత కాలవ్యవధి ప్రకారం రిజల్యూషన్ ఇవ్వబడుతుంది.
- రెగ్యులేటర్ల ద్వారా స్వీకరించే అన్ని పరస్పర చర్యల కొరకు, రెగ్యులేటర్ ద్వారా ఆదేశించబడ్డ కాలవ్యవధికి కట్టుబడి ఉంటారు.

టైమ్లైన్

- కంపెనీ, ఫిర్యాదులకు (దిగువ పేర్కొన్నవి మినహా) 7 పని దినాలలోపు (ఇంటర్నల్ టీఎటి) స్పందించడానికి కృషి చేస్తుంది; అయితే, నియంత్రణ సంస్థ నిర్దేశించిన గడువు 21 రోజులు.
- నిర్దిష్ట రుణ ఖాతాలలో (1.3.2020 నుండి 31.8.2020 వరకు) రుణగ్రహీతలకు ఆరు నెలల కాలానికి సంబంధించిన చక్రవర్తి మరియు సాధారణ వడ్డీ మధ్య వ్యత్యాసాన్ని ఎక్స్-గ్రేషియా చెల్లింపుగా మంజూరు చేసే భారత ప్రభుత్వ పథకానికి సంబంధించి, ప్రాథమిక వివరణలను గరిష్టంగా 72 గంటల లోపు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి ద్వారా వినియోగదారునికి అందించాలి.
- థర్డ్ పార్టీకి సంబంధించిన కేసులు (ఉదా. బీమా కంపెనీలు): విచారణ, అభ్యర్థనలు లేదా ఫిర్యాదులు T+3 పనిదినాల్లోగా థర్డ్ పార్టీకి పంపబడతాయి.
- మోసం కేసులు, లీగల్ కేసులు మరియు డాక్యుమెంట్ లు మరియు అసాధారణంగా పాత రికార్డులను తిరిగి పొందాల్సిన అవసరం ఉన్న కేసులు, ఫిర్యాదు అందుకున్న తేదీ నుండి నాలుగు వారాల్లోగా ప్రతిస్పందనను అందించడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది. ఒకవేళ ఏదైనా కేసుకు అదనపు సమయం అవసరమైతే, కంపెనీ కస్టమర్/రెగ్యులేటర్ కు సమాచారం అందిస్తుంది మరియు సమస్య పరిష్కారానికి ఆశించిన కాలవ్యవధిని అందిస్తుంది.
- రెగ్యులేటర్/అథారిటీ నుంచి అందుకున్న అన్ని ఫిర్యాదుల కొరకు, సంబంధిత రెగ్యులేటర్/అథారిటీ ద్వారా ఆదేశించబడ్డ మార్గదర్శకాలు మరియు కాలవ్యవధికి కట్టుబడి ఉండాలి.
- పై కేటగిరీల కింద వర్గీకరించని అన్ని ఇతర పరస్పర చర్యలకు, ప్రతి స్థాయిలో ప్రతిస్పందన సమయం 10 పనిదినాలుగా ఉంటుంది. దిగువ వివరించిన విధంగా లెవెల్ 1 / లెవెల్ 2 / లెవెల్ 3 అధికారులను సంప్రదించినప్పటికీ సమస్య పరిష్కారం కాకపోతే, లేదా 30 రోజులలోపు కంపెనీ ఎటువంటి స్థితిని గానీ, పరిష్కారాన్ని గానీ అందించకపోతే, వినియోగదారుడు ఈ విషయాన్ని నియంత్రణ సంస్థకు నివేదించడానికి ఎంచుకోవచ్చు.
- 'క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీల (నియంత్రణ) చట్టం, 2005'లోని సెక్షన్ 21(3) మరియు 'క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీల నియమాలు, 2006'లోని నియమం 20(3)(సి)లను కలిపి పరిశీలించినప్పుడు, ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి లేదా నిర్ధారించడానికి సీఐ మరియు సీఐసీలకు (సమిష్టిగా) ముప్పై (30) రోజుల గరిష్ట గడువు లభిస్తుంది. దీని అర్థం, ఒక సీఐకి 21 (21) రోజులు మరియు సీఐసీలకు ఫిర్యాదు యొక్క పూర్తి పరిష్కారానికి మిగిలిన తొమ్మిది (9) రోజులు లభిస్తాయి.

- ఒరిజినల్ చరాస్తులు/ స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్లను విడుదల చేయడంలో జాప్యం జరిగినా లేదా రుణం పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/ సెటిల్ మెంట్ చేసిన 30 రోజులకు మించి సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో ఛార్జ్ సంతృప్తి ఫారాన్ని దాఖలు చేయడంలో విఫలమైతే, అటువంటి ఆలస్యానికి గల కారణాలను ఐసిఐఐఐ హెచ్ ఎఫ్ సి రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి. ఒకవేళ ఆలస్యానికి ఐసిఐఐఐ హెచ్ ఎఫ్ సి కారణమైతే, అది రుణగ్రహీతకు ప్రతి రోజు ఆలస్యానికి రూ.5,000/- చొప్పున పరిహారం అందిస్తుంది.
- ఒరిజినల్ చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్లకు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా నష్టం/నష్టం వాటిల్లినట్లయితే, ఐసిఐఐఐ హెచ్ ఎఫ్ సి రుణగ్రహీతకు చరాస్తు/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్ల యొక్క డూప్లికేట్/సర్టిఫైడ్ కాపీలను పొందడంలో సహాయపడుతుంది మరియు పైన సూచించిన విధంగా నష్టపరిహారం చెల్లించడంతో పాటు సంబంధిత ఖర్చులను భరిస్తుంది. అయితే, ఇటువంటి సందర్భాలలో, ఈ ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి ఐసిఐఐఐ హెచ్ఎఫ్సికి అదనంగా 30 రోజుల సమయం లభిస్తుంది; ఆ తర్వాతే (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల కాలం పూర్తయ్యాక) ఆలస్య కాలానికి సంబంధించిన జరిమానా లెక్కించబడుతుంది.

ఫిర్యాదుల నమోదుకు అందుబాటులో ఉన్న ఛానళ్లు

లెవల్ 1

- కాల్ సెంటర్, ఇ-మెయిల్ మరియు కంపెనీ బ్రాంచీలు మరియు ఐసిఐఐఐ బ్యాంక్ బ్రాంచీల వద్ద వాక్ ఇన్ చేయండి. కంపెనీ కస్టమర్ సమస్యను స్వీకరించినట్లు నిర్ధారిస్తుంది మరియు కాల్ సెంటర్/వాక్-ఇన్ ద్వారా స్వీకరించిన ఫిర్యాదుల కోసం సర్వీస్ రిక్వెస్ట్ (ఎస్ఆర్) నంబర్ ద్వారా లేదా ఇమెయిల్ ద్వారా స్వీకరించిన ఫిర్యాదుల కోసం మధ్యంతర మెయిల్ ప్రతిస్పందన ద్వారా కస్టమర్కు రసీదుగా మధ్యంతర ప్రతిస్పందనను పంపుతుంది.
- అన్ని ఫిర్యాదులను సకాలంలో క్లోజ్ చేయడానికి మరియు ట్రాక్ చేయడానికి ఎస్ఆర్ నంబర్తో జతచేయబడుతుంది.
- నిర్వచిత కాలవ్యవధి ప్రకారం ప్రతిస్పందన అందించబడుతుంది.
- ఒకవేళ కస్టమర్ అందించబడ్డ ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే, అప్పుడు కస్టమర్ విషయాన్ని లెవల్ 2 (కంపెనీ యొక్క గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్)కు రిఫర్ చేయడానికి ఎంచుకోవచ్చు.
- కాల్ సెంటర్ నెంబరు: 1800 267 4455
- ఇ-మెయిల్: Customer.Care@icicihfc.com

- శాఖలు: కంపెనీ యొక్క సమీప శాఖను గుర్తించడానికి www.icicihfc.comను సందర్శించండి.

లెవల్ 2

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి

- గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ సమస్యను గుర్తిస్తారు మరియు ఇమెయిల్ ద్వారా తగిన విధంగా స్పందిస్తారు.
- నిర్వచిత కాలవ్యవధి ప్రకారం ప్రతిస్పందన అందించబడుతుంది.
- ఒకవేళ కస్టమర్ ఇవ్వబడ్డ ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే, అప్పుడు కస్టమర్ విషయాన్ని లెవల్ 3 (హెడ్ కస్టమర్ సర్వీస్)కు రిఫర్ చేయడానికి ఎంచుకోవచ్చు.

ఇ-మెయిల్: Nodal.office@icicihfc.com

ఫోన్ నెం.- 022- 66493844

భౌతిక లేఖ: <https://www.icicihfc.com/contact-us>

లెవల్ 3

హెడ్ కస్టమర్ సర్వీస్

- హెడ్ కస్టమర్ సర్వీస్ యొక్క డెస్క్ వద్ద అందుకున్న ఇంటరాక్షన్ లు గుర్తించబడతాయి మరియు సమస్య సముచితంగా క్యాంపైన్ చేయబడుతుంది.
- నిర్వచిత కాలవ్యవధి ప్రకారం ప్రతిస్పందన అందించబడుతుంది.
- ఒకవేళ కస్టమర్ ఆఫర్ చేయబడ్డ ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే, అప్పుడు కస్టమర్ విషయాన్ని లెవల్ 4 (ఎన్ హెచ్ బి)కు రిఫర్ చేయడానికి ఎంచుకోవచ్చు.

ఇమెయిల్: Servicehead@icicihfc.com

భౌతిక లేఖ: <https://www.icicihfc.com/contact-us>

లెవల్ 1/లెవల్ 2/లెవల్ 3ని సంప్రదించిన తరువాత కూడా సమస్య అపరిష్కృతంగా ఉన్నట్లయితే లేదా కంపెనీ 30 రోజుల్లోగా ఎలాంటి స్టేటస్ లేదా పరిష్కారాన్ని అందించనట్లయితే, కస్టమర్ ఈ విషయాన్ని రెగ్యులేటర్లకు రిఫర్ చేయడానికి ఎంచుకోవచ్చు.

లెవల్ 4

నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్

- ఎన్ హెచ్ బి నుంచి అందుకున్న ఇంటరాక్షన్ లు గుర్తించబడతాయి మరియు సమస్యను సముచితంగా క్యాష్బర్ చేయబడతాయి.
- ఎన్ హెచ్ బి ద్వారా నిర్వచించబడ్డ కాలవ్యవధి ప్రకారం ప్రతిస్పందన అందించబడుతుంది.

ఆన్ లైన్ ఫోర్మల్: <https://grids.nhbonline.org.in>

ఫిజికల్ లెటర్: కస్టమర్ లు ఈ క్రింద పేర్కొన్న చిరునామాపై రాయవచ్చు:

నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్,

పర్యవేక్షణ విభాగం,

(ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగం)

4వ అంతస్తు, కోర్ - 5ఎ, ఇండియా హాబిటాట్ సెంటర్,

లోధీ రోడ్, న్యూఢిల్లీ- 110003

నేషనల్ కన్సూమర్ హెల్పైన్ (ఎన్సీహెచ్)

- ఎన్ సిహెచ్ నుండి అందుకున్న ఇంటరాక్షన్ లు గుర్తించబడతాయి మరియు సమస్యను సముచితంగా క్యాష్బర్ చేయబడతాయి.
- ప్రతిస్పందన ఎన్ సిహెచ్ ద్వారా నిర్వచించబడిన కాలవ్యవధిలోగా ఫోర్మల్ లో ఆప్ డేట్ చేయబడుతుంది.

ఆన్ లైన్ పోర్టల్: <https://consumerhelpline.gov.in>.

అంతర్గత సమీక్షా యంత్రాంగం

కస్టమర్ సర్వీస్ మరియు సి జి ఆర్ ఎమ్యుక్య నాణ్యతను పర్యవేక్షించడానికి మరియు సమీక్షించడానికి కంపెనీ ఈ క్రింది కమిటీ మరియు సమీక్షా యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార కమిటీ

కంపెనీ అంతటా సేవలను మెరుగుపరిచే కార్యక్రమాల అమలును పర్యవేక్షించడానికి మరియు మార్గనిర్దేశం చేయడానికి కమిటీ బాధ్యత వహిస్తుంది. కస్టమర్ ఫిర్యాదులు, రెగ్యులేటరీ ఆదేశాలు మరియు విధాన నిర్ణయాలను సమీక్షించడానికి కనీసం ఇద్దరు ఎగ్జిక్యూటివ్ లు మరియు గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ తో కూడిన కమిటీ ప్రతి త్రైమాసికానికి ఒకసారి సమావేశమవుతుంది.

సిజిఆర్ఎం యొక్క సమీక్ష

సీజీఆర్ఎంను బోర్డు ఆమోదించి ఏటా సమీక్షిస్తుంది. కింది సంఘటనల ఆధారంగా ఈ సమీక్షలు అవసరం అవుతాయి:

- అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవల్లో మార్పులు వంటి అంతర్గత కారకాలు.
- సాంకేతిక ఆవిష్కరణల్లో మార్పులు వంటి బాహ్య అంశాలు.
- అంతర్గత/బాహ్య ఆడిటర్ల ద్వారా సంవత్సరంలో నిర్వహించబడే ఆడిట్ యొక్క ఫలితాలు ఏవైనా ఉంటే.
- ఏదైనా నియంత్రణ/ చట్టబద్ధమైన అభివృద్ధి
- సిజిఆర్ఎం కంపెనీ వెబ్సైట్లో మరియు అన్ని శాఖలలో అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.