

ईमेल द्वारा

एचओ/डॉस/डीएके/2026/ 05202

07 अप्रैल, 2026

प्रबंध निदेशक और मुख्य कार्यकारी अधिकारी
सभी पंजीकृत आवास वित्त कंपनियां

महोदया/महोदय,

आवास वित्त कंपनियों (एचएफसी) के शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करने पर एडवाइजरी

भारतीय रिजर्व बैंक (आवास वित्त कंपनियों) निर्देश, 2025 के पैरा 144 के अनुसार, "एचएफसी पीड़ित उधारकर्ता द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आईडी और अन्य संपर्क विवरण जिस पर शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं, समस्या को हल करने के लिए टर्नअराउंड समय, वृद्धि के लिए मैट्रिक्स, आदि) का प्रचार करेगा और विशेष रूप से यह सुनिश्चित करेगा कि यह उसकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराया गया है।"

इस संबंध में, यह सूचित किया जाता है कि वित्तीय सेवा विभाग, वित्त मंत्रालय, भारत सरकार ने हाल ही में लंबित शिकायतों की स्थिति सहित एचएफसी के शिकायत निवारण तंत्र की समीक्षा की है। इसे ध्यान में रखते हुए, एचएफसी को सलाह दी जाती है कि वे अपनी कंपनियों के शिकायत निवारण तंत्र के संबंध में निम्नलिखित अनुपालन सुनिश्चित करें-

- कंपनी की वेबसाइट पर शिकायत निवारण अधिकारी का पूरा संपर्क विवरण प्रदर्शित करें;
- एचएफसी के विरुद्ध शिकायत दर्ज करने के लिए संयंत्र/प्रक्रिया को कंपनी की सभी शाखाओं/कार्यालयों में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाना चाहिए।

तदनुसार, एचएफसी को अप्रैल 21, 2026, तक इस परामर्श का अनुपालन सुनिश्चित करना होगा और इसकी स्थिति एनएचबी को प्रस्तुत करनी होगी।

भवदीय,



(रंजन कुमार बरुन)

महाप्रबंधक

पर्यवेक्षण विभाग

