

ईमेल द्वारा

एचओ/डॉस/डाक /2026/05396

29 जून, 2026

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी  
सभी पंजीकृत आवास वित्त कंपनियाँ

महोदया/ महोदय,

**विषय: ग्राहकों की शिकायतें दर्ज करना- आवास वित्त कंपनियों की वेबसाइटों पर प्रकटीकरण आवश्यकताएं**

महोदया/महोदय,

आवास वित्त कंपनियों (एचएफसी) के शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करने के संबंध में दिनांक 07 अप्रैल, 2026 की एडवाइजरी और भारतीय रिज़र्व बैंक के पत्र सीओ.सीईपीडी.पीआरएस.सं. एस863/13-01-008/2025-2026 दिनांक 09 दिसंबर, 2025 (प्रति संलग्न) का संदर्भ लेने का कष्ट करें।

इस संबंध में, सभी आवास वित्त कंपनियों को सलाह दी जाती है कि वे अपनी वेबसाइट के "शिकायत" अनुभाग के तहत एक फ़्लोचार्ट प्रदर्शित करें। इस फ़्लोचार्ट में कस्टमर केयर एग्जीक्यूटिव, ब्रांच मैनेजर, नोडल अधिकारी या इस उद्देश्य के लिए एचएफसी द्वारा नामित किसी अन्य अधिकारी के पास शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया को स्पष्ट रूप से रेखांकित किया जाना चाहिए। इसमें उपभोक्ता शिकायतों से निपटने के लिए जिम्मेदार सभी अधिकारियों के पदानुक्रम और वृद्धि तंत्र का विवरण भी होना चाहिए।

तदनुसार, सभी आवास वित्त कंपनियों को 15 जुलाई, 2026 या उससे पहले उपरोक्त सलाह का अनुपालन सुनिश्चित करना आवश्यक है, और निर्धारित समय सीमा के भीतर राष्ट्रीय आवास बैंक को अनुपालन स्थिति/रिपोर्ट प्रस्तुत करें।

भवदीय,

आर.के. अरविंद

(आर.के. अरविंद)

उप महाप्रबंधक

पर्यवेक्षण विभाग



भारतीय रिज़र्व बैंक  
RESERVE BANK OF INDIA

[www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in)

CO.CEPD.PRS.No.S863/13-01-008/2025-2026

December 9, 2025

The Managing Director/ Chief Executive Officers  
All entities regulated by RBI

Madam/Sir

**Lodging of Customer Complaints – Disclosures on Websites of the Regulated Entities**

Please refer to RBI instructions contained in the letter CEPD.CO. PRS/ S985 /13-01-008/2023-24 dated November 07, 2024, and CEPD.CO. PRD1/ S1127/13-01-008/2023-24 dated December 02, 2024 regarding handling of complaints, including disclosures on the websites of the Regulated Entities (REs).

2. In compliance with the directions of the Hon'ble High Court of Delhi issued in the matter of W.P.(C) 16659/2022 & CM APPL. 52510/2022, you are advised to display a flowchart under the "Complaints" section of your website. This flowchart should clearly outline the procedure for lodging a complaint with the customer care executive, branch manager, nodal officer or any other officer of the RE designated for this purpose. It should also depict the escalation mechanism and details of the hierarchy of all officers responsible for handling consumer grievances.

3. A compliance in this regard to be furnished through the DAKSH portal of RBI expeditiously, but no later than March 31, 2026.

Yours faithfully

(Narayan)  
General Manager