

ई-मेल द्वारा

एचओ/डीओएस/डीएके/2026/05646

सितंबर 24, 2026

प्रबंध निदेशक और मुख्य कार्यकारी अधिकारी

सभी पंजीकृत आवास वित्त कंपनियां

महोदया/महोदय,

आवास ऋण/अन्य ऋणों के साथ बीमा की गलत बिक्री (mis-selling) संबंध में परामर्श

भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां - वित्तीय सेवाओं का उपक्रम) निर्देश, 2025 के पैरा 49 (1) का संदर्भ आमंत्रित किया जाता है, जिसमें यह उल्लेख किया गया है कि, "आवास वित्त कंपनियों को ऐसी कोई भी प्रतिबंधात्मक प्रथा नहीं अपनानी चाहिए, जिसके तहत किसी ग्राहक को किसी विशिष्ट बीमा कंपनी के उत्पादों को चुनने के लिए बाध्य किया जाए अथवा ऐसे उत्पादों की बिक्री को किसी बैंकिंग उत्पाद से जोड़ा जाए। आवास वित्त कंपनी द्वारा वितरित सभी प्रचार सामग्री में प्रमुखता से यह उल्लेख किया जाना चाहिए कि आवास वित्त कंपनियों के ग्राहक द्वारा किसी भी बीमा उत्पाद की खरीद पूर्णतः स्वैच्छिक है और यह आवास वित्त कंपनी से किसी अन्य सुविधा का लाभ उठाने से संबंध नहीं है।"

2. इस संबंध में सूचित किया जाता है कि राष्ट्रीय आवास बैंक (एनएचबी) द्वारा किए गए पर्यवेक्षी निरीक्षणों के दौरान, आवास ऋण/गैर-आवास ऋण के साथ संपत्ति बीमा और जीवन बीमा की गलत बिक्री (mis-selling) के कई मामले सामने आए हैं। इनमें आवास वित्त कंपनियों से ऋण लेने के लिए संपत्ति बीमा और जीवन बीमा को अनिवार्य किए जाने के मामले भी शामिल हैं। राष्ट्रीय आवास बैंक को आवास ऋण/अन्य ऋणों के साथ बीमा की गलत बिक्री के संबंध में उधारकर्ताओं से शिकायतें भी प्राप्त हुई हैं।

3. आवास वित्त कंपनियों के परिचालन में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए, आवास वित्त कंपनियों को सलाह दी जाती है कि वे अपनी कंपनी की सभी शाखाओं के सूचना-पट्ट पर (अंग्रेजी तथा हिंदी और राज्य की स्थानीय भाषा में) यह स्पष्ट सूचना प्रदर्शित करें कि कंपनी के ग्राहक द्वारा किसी भी बीमा उत्पाद की खरीद पूर्णतः स्वैच्छिक है और इसका आवास वित्त कंपनी से किसी अन्य ऋण/सुविधा लेने से संबंध नहीं है। आवास वित्त कंपनी के सूचना-पट्ट पर प्रदर्शित की जाने वाली सुझाई गई सूचना अनुलग्नक-1 के रूप में संलग्न है। यह भी सलाह दी जाती है कि सूचना-पट्ट का न्यूनतम आकार 2 फीट गुणा 2 फीट होना चाहिए क्योंकि इस आकार के सूचना-पट्ट से 3 से 5 मीटर की दूरी से देखने में आसानी होगी। एचएफसी को उपर्युक्त परामर्श का अनुपालन सुनिश्चित करना होगा तथा परामर्श की तारीख से 30 दिनों के भीतर एनएचबी को की गई कार्रवाई रिपोर्ट प्रस्तुत करनी होगी।

भवदीय,



(रंजन कुमार बरुन)

महाप्रबंधक

पर्यवेक्षण विभाग



अनुलग्नक -I

आवास वित्त कंपनियों द्वारा अपने सूचना पट्ट पर आवास ऋण/गैर-आवास ऋण के साथ बीमा उत्पाद की बिक्री से संबंधित जानकारी का प्रदर्शन

सभी ग्राहकों को सूचित किया जाता है कि आवास ऋण/गैर-आवास ऋण प्राप्त करने के लिए संपत्ति बीमा और जीवन बीमा अनिवार्य नहीं है। संपत्ति बीमा, संपत्ति को होने वाली क्षति के विशिष्ट जोखिमों के विरुद्ध कवरेज प्रदान कर सकता है, जबकि जीवन बीमा संबंधित बीमा पॉलिसी के नियमों और शर्तों के अधीन पॉलिसीधारक की मृत्यु की स्थिति में उसके परिवार/नामांकित व्यक्तियों को आर्थिक सुरक्षा प्रदान कर सकता है। हालांकि, ऐसे बीमा उत्पादों का विकल्प पूरी तरह से स्वैच्छिक है और इसका निर्णय पूरी तरह ग्राहक के विवेक पर निर्भर करता है।

कंपनी आवास ऋण/गैर-आवास ऋण की स्वीकृति या संवितरण के लिए किसी भी संपत्ति बीमा या जीवन बीमा को खरीदने के लिए जोर नहीं देगी, बाध्य नहीं करेगी अथवा उसे पूर्व शर्त नहीं बनाएगी। यदि किसी ग्राहक को उनकी सहमति के बिना बीमा पॉलिसी खरीदने के लिए जोर दिया जाता है या बाध्य किया जाता है, तो वह कंपनी के 'शिकायत निवारण अधिकारी' के पास शिकायत दर्ज करा सकता है। साथ ही, अगर शिकायतकर्ता को एक महीने के अंदर कंपनी से कोई जवाब नहीं मिलता है या वह कंपनी के जवाब से संतुष्ट नहीं है, तो वह 'राष्ट्रीय आवास बैंक' के 'शिकायत निवारण विभाग' से भी संपर्क कर सकता है।

