



Indiabulls Housing Finance Limited

Fair Practice Code

(Reviewed and Approved by the Board in its meeting held on 09.02.2022)

Contents

1	Introduction & Objectives	3
2	Target Audience	3
3	Applicability and Validity of the Policy.....	3
4	Objectives of the code.....	3
5	Application of the code	3
6	Commitment to Customers	3
7	Loans	4
8	Guarantors.....	6
9	Privacy and Confidentiality	6
10	Credit Rating Agencies.....	7
11	Collection of Dues	7
12	Complaints and Grievances	8
13	General	9
14	Abbreviations.....	10

1 Introduction & Objectives

The purpose of the Fair Practice Code is to offer transparency in transactions between the institutions and the end users and provide for well informed business relationships. This Code is in line with the “Guidelines on Fair Practices Code for HFCs” circular NHB (ND)/DRS/POL.16/2006 dated September 5, 2006, and NHB(ND)/DRS/REG/MC-03/2016 dated July 1, 2017 issued by the National Housing Bank. The Board of Directors of the Company in its meeting held on 20.01.2017 has decided to suitably modify the existing Fair Practices Code adopted./modified from time to time in the past (last such revision was made on 20.01.2016). This Fair Practices Code shall be applicable to IHFL as well as its subsidiaries. All the staff members, officials and authorized representatives of the Company shall strictly comply with the modified code while dealing with the customers.

2 Target Audience

The members of the Board and all Departments shall be the primary audience for this document. The document shall not be circulated beyond mentioned individuals without prior permission from the Head of respective Department.

3 Applicability and Validity of the Policy

This policy will become applicable from such date as approved by the Board of Directors. The Board will review, validate, update, and approve the Policy at least annually. Any revisions in specific aspects of this policy may be communicated through mandates issued by the relevant authority and will become part of this policy from the date they become effective.

4 Objectives of the code

This Code has been formulated by the Company to achieve the following objectives:

- Promote good and fair practices by setting minimum standards in dealing with customers.
- Increase transparency so that the customer can have a better understanding of what he/she can reasonably expect of the services provided by our Company.
- Encourage market forces, through competition, to achieve higher operating standards.
- Promote fair and cordial relationship between the Customer and the Company and thus foster confidence of the former in the latter.
- Foster confidence in the housing finance system.

5 Application of the code

This Code apply to all the loan products, services viz., Housing Loan, Personal Loan, Mortgaged Loan, Commercial Loan, Demand & Call Loan, Vehicle Loan, Loan against Hypothecation or any other products & services which are presently being provided or which may be introduced hereafter These services can be offered across the counter, over the phone, by post, through interactive electronic devices, on the internet or by any other method. It shall also apply to all the employees of the company.

6 Commitment to Customers

IHFL will be just for all clients and define fair customer experience by ensuring:

- **To act fairly and reasonably in all dealings with customers:** The Company shall meet the commitments and standards in this Code for the products and services it offers and in the procedures and practices its staff follows. All the products and services would meet relevant laws and regulations in letter and spirit and dealings with customers and shall rest on ethical principles of integrity and transparency.

- **Disclosures to borrower:** While dealing with the customers, the company shall refrain from interference in the affairs of the borrower except for the purpose(s) provided in the terms and conditions of the loan agreement. Company must disclose 'all in cost' inclusive of all charges involved in processing / sanction of loan application in a transparent manner. It should also be ensured that such changes / fees are non-discriminatory in all regards.
- **Advertising, Marketing and Sales:** The company shall ensure:
 - All advertising and promotional material released by the Company is clear, and not ambiguous/misleading.
 - Any advertisement released in media and/or promotional literature that draws attention to any service or product of our Company and includes a reference to an interest rate, shall also indicate other fees and charges, if any, applicable to such product or service and full details of the relevant terms and conditions would be made available on request.
 - Information on interest rates, common fees and charges shall made available to customers through putting up notices in their branches; through telephone or help-lines; on the company's website; through designated staff / help desk or by providing service guide / tariff schedule.
 - Whenever the services of any third party is used for providing support services, we shall ensure that such third party handles customer's personal information (if any available to such third parties) with the same degree of confidentiality and security as we would.
 - Company may, from time to time, communicate to customers various features of its products availed by them. Information about any other products or promotional offers in respect of products / services shall be conveyed to customers only if he / she has given his / her consent to receive such information / service either by mail or by registering for the same on the website or on customer service number
 - A prescribed a code of conduct to the Direct Selling Agencies (DSAs) is defined whose services we may avail to market products / services which amongst other matters require them to identify themselves when they approach the customer for selling products personally or through phone.
 - In the event of receipt of any complaint from the customer that Company's representative / courier or DSA has engaged in any improper conduct or acted in violation of this Code, appropriate steps shall be initiated to investigate and to handle the complaint and indemnify the customer if found appropriate.

7 Loans

Before lending any money the company shall make the process of taking loan, terms and condition and changes with respect to same clear:

- **Application of loan and their processing:**
 - At the time of sourcing a loan product, loan application should provide necessary information including interest rates applicable to the borrower, the fees/charges if any payable for processing, pre-payment options and charges if any and any other matter which may the interest of the borrower, so as to enable the customer to make

a meaningful comparison with those of other companies and make an informed decision.

- The company shall provide acknowledgement for receipt of all loan applications. The applicant will be informed about the time frame within which loan applications will be disposed while accepting application. The Company shall dispose of fully completed loan application within 30 days from the date of submission of the proposal together with all the requisite documents, the list of which will form a part of loan application form.

➤ **Loan Appraisal terms and conditions:**

- Normally all particulars required for processing the loan application shall be collected by the company at the time of application. In case any additional information is required, the customer shall be told that he would be contacted immediately again;
- The company should convey in writing (physically or digitally) to the borrower by means of documents like MITC (Most Important Terms & Conditions), sanction letter or otherwise, the amount of loan sanctioned along with all terms and conditions including annualized rate of interest, method of application, EMI Structure, prepayment charges and keep the written acceptance of these terms and conditions by the borrower on its record;
- The company shall furnish a copy of loan agreement along with a copy each of all enclosures in the loan agreement to every borrower at the time or after disbursement of loans.

➤ **Communication of rejection of loan request:**

If the Company cannot provide the loan to the customer, it shall communicate in writing the reason(s) for rejection.

➤ **Disbursement of loan including changes in terms and conditions:**

- Disbursement should be made in accordance with the disbursement request made by the customer or the disbursement schedule given in the Loan Agreement/ Sanction Letter;
- The company shall provide notice to the borrower of any change in the terms and conditions including disbursement schedule, interest rates, service charges, prepayment charges, other applicable fee/ charges etc. well in advance through any form of recognized communication methods to his/her recorded contact point . The company shall also ensure that changes in interest rates and charges are effected only prospectively. A suitable condition in this regard shall be incorporated in the loan agreement.
- If such change is to the disadvantage of the customer, he/she may intimate in writing within 60 days and without notice close his / her account or switch it without having to pay any extra charges or interest.
- Decision to recall / accelerate payment or performance under the agreement or seeking additional securities, should be in consonance with the loan agreement.
- The Company shall release all securities on repayment of all dues and on realization of the outstanding amount of loan subject to any legitimate right or lien for any other claim of the company against borrower. If the Company decides to exercise its right of set off the borrower shall be given notice about the same with full particulars about

the remaining claims and the conditions under which the company is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled /paid.

- Any request for foreclosure or transfer of a loan account, either from the borrower or from a bank/financial institution, consent or rejection of request for any reason(s) shall be intimated to the borrower about its admissibility. Foreclosure charges shall be applicable as per prevailing prepayment policy of the Company so framed in compliance to Regulatory Guidelines applicable at that point of time, which are displayed on our website.

8 Guarantors

If the customer wants the company to accept a guarantee or other security from someone for his liabilities, the company may ask the customer for his permission to give confidential information about his finances to the person giving the guarantee or other security, or to their legal adviser.

When a person is considering to be a guarantor to a loan, he/she should be informed about:

- his/her liability as guarantor
- the amount of liability he/she will be committing him/herself to the company;
- circumstances in which company will call on him/her to pay up his/her liability
- Whether company has recourse to his/her other monies in the company if he/she fail to pay up as a guarantor.
- whether his/her liabilities as a guarantor are limited to a specific quantum or are they unlimited.
- time and circumstances in which his/her liabilities as a guarantor will be discharged as also the manner in which Company will notify him/her about this and
- Any material adverse change/s in the financial position of the borrower to whom he/she stands as a guarantor.
- In case the guarantor refuses to comply with the demand made by the creditor /lender, despite having sufficient means to make payment of the dues, such guarantor would also be treated as a wilful defaulter.

9 Privacy and Confidentiality

All personal information of customers shall be treated as private and confidential [even when the customers are no longer customers], and shall be guided by the following principles and policies. The Company shall inform the customers the extent of his/her rights under the existing legal framework for accessing the personal records that the Company holds about him and shall not reveal information or data relating to customer accounts, whether provided by the customers or otherwise, to anyone, including other company's entities in their group, other than in the following exceptional cases:

- If the information is to be given by law or by the direction of the regulator/s.
- If there is a duty towards the public to reveal the information.
- If the Company's interests require them to give the information (for example, to prevent fraud) but the same shall not be used as a reason for giving information about customer or customer accounts [including customer name and address] to anyone else.
- If the customer asks the Company to reveal the information, or with the customer's permission.

- If the Company is asked to give a reference about customers, with his / her written permission.
- The customer shall be informed the extent of his / her rights under the existing legal framework for accessing the personal records that company holds about him /her.
- The Company shall not use customer's personal information for marketing purposes by anyone unless the customer specifically authorizes to do so.

10 Credit Rating Agencies

- When a customer opens an account, the Company shall inform him / her that the Company may pass his / her account details to credit reference agencies and the checks that may make with them.
- The Company may give information to credit reference agencies about the personal debts the customer owes to the Company if:
 - The customer has fallen behind with his / her payments;
 - The amount owed is not in dispute; and
 - The customer has not made proposals that the Company is satisfied with, for repaying his / her debt, following Company's formal demand.
- In these cases, Company shall intimate the customer in writing that it plans to give information about the debts the customer owes to the Company to credit reference agencies. At the same time, the Company shall explain to the customer the role of credit reference agencies and the effect the information they provide can have on customer's ability to get credit.
- The Company may give credit reference agencies other information about the customer's account if the customer has given his / her permission to do so. A copy of the information given to the credit reference agencies shall be provided by the Company to the customer, if so demanded.

11 Collection of Dues

- When the loans are given, the Company shall explain to the customer the repayment process by mentioning amount, tenure and periodicity of repayment in the welcome letter. However, if the customer does not adhere to repayment schedule, a defined process in accordance with the laws of the land shall be followed for recovery of dues. The process will involve reminding the customer by sending him / her notice or by making personal visits and / or repossession of security, if any.
- Company's collection policy is based on courtesy, fair treatment and persuasion. The Company believes in fostering customer confidence and long-term relationship. The staff or any person authorized to represent the Company in collection of dues or / and security repossession shall identify himself / herself and display the authority letter issued by the Company. He/ She shall upon request, display his / her identity card issued by the Company or under authority of the company. Company ' shall provide customers with all the information regarding dues and shall endeavor to give sufficient notice for payment of dues.
- All the members of the staff or any person authorized to represent the Company in collection or / and security repossession shall strictly follow the Codes set out below:

- Customer would be contacted ordinarily at the place of his / her choice and in the absence of any specified place at the place of his / her residence and if unavailable at his / her residence, at the place of business / occupation.
- Identity and authority to represent the Company shall be made known to the customer at the first instance.
- Customer's privacy shall be respected.
- Interaction with the customer shall be in a civil manner. Utmost care shall be taken in the use of language while interacting, so that at any point of time the customer should not feel hurt/feel any un-courteous treatment. While interacting with women borrowers, due respect as per Indian culture and tradition shall be maintained.
- Company's representatives shall contact the customers between 0700 hrs. and 1900 hrs., unless the special circumstances of the customer's business or occupation require otherwise.
- Customer's request to avoid calls at a particular time or at a particular place shall be honored as far as possible.
- Time and number of calls and contents of conversation would be documented.
- All assistance would be given to resolve disputes or differences regarding dues in a mutually acceptable and in an orderly manner.
- During visits to customer's place for dues collection, decency and decorum shall be maintained.
- Inappropriate occasions such as bereavement in the family or such other calamitous occasions, if comes to the knowledge the Company, shall be avoided for making calls/visits to collect dues unless the same is required for meeting legal compliance.

12 Complaints and Grievances

- The Company shall tell the customer the Customer Complaint Resolution Process and turn- around time for replying to the complaint.
- The Company shall inform the customer about the procedure followed for handling complaints fairly and quickly on our website, as and when launched.
- Details of Company's procedure for handling complaints fairly and quickly would be made available to the customers on its website.
- Where a complaint is received in writing from a customer, an acknowledgement would be sent to customer within three working days. If the complaint is received over phone at the Company's designated telephone-helpdesk or customer service number, the customer shall be provided with a complaint reference number and be kept informed of the progress within a reasonable period of time.
- After examining the matter, the Company shall send the customer its final response, or interim response explaining the reason for delay within 30 working days of receipt of a complaint. Additionally, if the complainant is still not satisfied he/she should be informed how to take his/her complaint further.
- IHFL has established a system where by access to the complaint handling process is made available free of charge to complainants. Complaints redress process & decisions to be

taken for satisfactory/time bound resolution of complaints at various levels & escalation matrix to be followed by the respective official has been defined in Company's grievance redressal policy.

If a customer wants to make a complaint he/ she should be told:

- How to register a complaint
- Where a complaint can be made
- The office address, email id, ., phone no., etc. where a complaint can be made and designated authority to whom the complaint can be made to
- When to expect a reply
- Whom to approach for redressal if the complainant is not satisfied with the reply to his complaint.
- Company's staff shall help the customer with any questions the customer has.

At level 1 the customer can contact the company via below call center number for the query/ request or visit nearest branch.

- Call at 18005727777

If the customer is not satisfied with the response provided by call center executive the customer can write on:

- Email - www.indiabullshomeloans.com/contact-us/level-one

If the customer experiences that the issue is not resolved as per satisfaction the customer can contact on the below link:

- Email - www.indiabullshomeloans.com/contact-us/grievance-redressal

If the complaint is not resolved at level 2 by Grievance Redressal team or has experienced a breached TAT (Turnaround Time) the same shall get escalated to Nodal officer. Further, in case the resolution provided by Grievance Redressal at Level 2 is not satisfactory, customer may forward the concern to the Nodal Officer at below mentioned address.

The General Manager,
Nodal Officer, Grievance Redressal
Indiabulls Housing Finance Limited
422 B, Udyog Vihar Phase IV,
Sector 18 Gurugram,
Haryana - 122015

- If the complaint is not redressed satisfactorily within 30 working days, customer may forward the grievance to National Housing Bank by lodging the complaint in online mode at the link <https://grids.nhbonline.org.in> OR in offline mode by post, in prescribed format available at link https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf , to complaint Redressal Cell, Department of Regulation & Supervision, National Housing Bank, Department of Regulation & Supervision, (Complaint Redressal Cell), 4th Floor Core 5A, India Habitat Centre, Lodhi Road, New Delhi – 110003.”

13 General

- The company shall verify the details mentioned by customer in the loan application by contacting him/her at his/her residence and / or on business telephone numbers and / or physically visiting his/her residence and/or business addresses through agencies appointed for this purpose, if deemed necessary by the Company.
- If the Company needs to investigate a transaction on the customer's account with the police/ other investigative agencies, the customer shall be informed to co-operate if IHFL needs to involve the client.
- IHFL will advise the customer in the event that if he/she acts fraudulently, he/she will be responsible for all losses on his/her account and that if the customer acts without reasonable care and this causes losses, the customer may be held responsible for the same
- In case the customer need any support and clarification with respect to the code and practice and procedure adopted by IHFL in its normal course of business, the Customer can reach IHFL either by phone through our toll free Helpline : 1-800-572-7777 or by e-mail at homeloans@indiabulls.com/customerservice@indiabulls.com, or may see the Grievance Redressal Policy of the Company displayed in website of the Company(www.indiabullshomeloans.com)
- The Company shall display about their products and services in any one or more of the following languages: Hindi, English or the appropriate local language.
- The Company shall not discriminate on grounds of sex, caste and religion in the matter of lending. Further, Company shall also not discriminate visually impaired or physically challenged applicants on the ground of disability in extending products, services, facilities, etc. However, this does not preclude Company from instituting or participating in schemes framed for different sections of the society.
- The company shall process requests for transfer of a loan account, either from the borrower or from a bank/financial institution, in the normal course.
- To publicize the code, the Company shall:
 - provide existing and new customers with a copy of the Code
 - make this Code available on request either over the counter or by electronic communication or mail;
 - make available this Code at every branch and on their website; and
 - ensure that their staff are trained to provide relevant information about the Code and to put the Code into practice.
- The Board of Directors of the Company should provide for periodical review of the compliance of the Fair Practices Code and the functioning of the grievances redressal mechanism at various levels of management. A consolidated report of such reviews may be submitted to the Board at regular intervals, as may be prescribed by it.

14 Abbreviations

Abbreviations	Details
DSA	Direct Selling Agent
IHFL	Indiabulls Housing Finance Limited
HFC	Housing Finance Company

इंडियाबुल्स

हाउसिंग फाइनेंस

इंडियाबुल्स हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड

निष्पक्ष प्रक्रिया संहिता

(09.02.2022 को हुई बोर्ड की बैठक में समीक्षित और स्वीकृत)

विषय सूची

1 परिचय और उद्देश्य	3
2 लक्षित ऑडियंस	3
3 नीति की प्रयोज्यता और वैधता	3
4 संहिता के उद्देश्य	3
5 संहिता को लागू करना	4
6 ग्राहकों के लिए प्रतिबद्धता	4
7 लोन	5
8 गारंटर्स	7
9 प्राइवेट एंड कॉन्फिडेंशियल्टी	8
10 क्रेडिट रेटिंग एजेंसियां	8
11 बकाया राशि का कलेक्शन	9
12 शिकायतें और परिवेदनाएं	10
13 सामान्य	12
14 संक्षिप्ताक्षर	14

1. परिचय और उद्देश्य

निष्पक्ष प्रक्रिया संहिता का उद्देश्य संस्थान और अंतिम उपयोगकर्ता के बीच लेनदेन में पारदर्शिता प्रदान करना और अच्छी तरह से सूचित व्यावसायिक संबंध प्रदान करना हैं। यह कोड नेशनल हाउसिंग बैंक द्वारा जारी किये गये "HFC के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश" सर्कुलर circular NHB(ND)/DRS/POL.16/2006 dated September 5, 2006, और NHB(ND)/DRS/REG/MC-03/2016 dated July 1, 2017 के अनुरूप है। कंपनी के बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स की दिनांक 20.01.2017 को

हुई बैठक में मौजूदा निष्पक्ष प्रक्रिया संहिता जिसे अतीत में समय-समय पर अपनाया/संशोधित किया गया, को उपयुक्त रूप से संशोधित करने का निर्णय लिया गया है (पिछला ऐसा संशोधन 20.01.2016 को किया गया था)। यह निष्पक्ष प्रक्रिया संहिता IHFL के साथ-साथ इसकी सहायक कंपनियों पर भी लागू होगी। कंपनी के सभी कर्मचारी, सदस्य, अधिकारी और अधिकृत प्रतिनिधि ग्राहकों के साथ डील करते समय संशोधित कोड का कड़ाई से पालन करेंगे।

2. लक्षित ऑडियंस

इस दस्तावेज़ के लिए बोर्ड और सभी विभागों के सदस्य प्राथमिक ऑडियंस होंगे। दस्तावेज़ को संबंधित विभाग के प्रमुख से पूर्व अनुमति के बिना उल्लिखित व्यक्तियों के अतिरिक्त किसी और को नहीं भेजा जाएगा।

3. पॉलिसी की प्रयोज्यता और वैधता

यह पॉलिसी बोर्ड ऑफ डायरेक्टर के द्वारा अनुमोदित की गई तारीख से लागू होगी। बोर्ड वर्ष में कम से कम एक बार पॉलिसी की समीक्षा, सत्यापन, आधुनिकीकरण और अनुमोदन करेगा। इस नीति के विशिष्ट पहलुओं में किए गए पुनः अवलोकन को संबंधित प्राधिकारी द्वारा जारी किए गए मैसेज के माध्यम से सूचित किया जा सकता है और वे अपने प्रभावी होने की तिथि से इस पॉलिसी का हिस्सा बन जाएंगे।

4. कोड के उद्देश्य

यह कोड कंपनी द्वारा निम्नलिखित उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए तैयार किया गया है:

- ग्राहक से डील करने के लिए न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना।
- पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहक को इस बात की बेहतर समझ हो कि वह हमारी कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं की यथोचितरूप से कितनी अपेक्षा कर सकता है।
- ऊंचे ऑपरेटिंग स्टैंडर्ड्स को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की ताकतों को प्रोत्साहित करना।
- ग्राहक और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंधों को बढ़ावा देना और इस प्रकार से कंपनी में उनका विश्वास बढ़ाना।
- हाउसिंग फाइनेंस सिस्टम में विश्वास को बढ़ावा देना।

5. कोड का लागू होना

यह कोड सभी लोन प्रोडक्ट, सर्विसेज जैसे हाउसिंग लोन, पर्सनल लोन, मॉर्टगेज लोन, कमर्शियल लोन, मांग और कॉल ऋण, व्हीकल लोन हाइपोथैकेशन पर लोन पर लागू होता है या कोई भी अन्य उत्पाद और सेवाएं जो वर्तमान में प्रदान की जा रही हैं या जिन्हें इसके बाद प्रस्तुत किया जा सकता है। इन सेवाओं को काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से पेश किया जा सकता है। यह कंपनी के सभी कर्मचारियों पर भी लागू होगा।

6. ग्राहकों के लिए प्रतिबद्धता

IHFL सभी ग्राहकों के लिए होगा और यह सुनिश्चित करके निष्पक्ष ग्राहक अनुभव को परिभाषित करेगा:

➤ ग्राहकों के साथ सभी लेन-देन में निष्पक्ष और यथोचित कार्य करना:

कंपनी को इसके द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं के लिए और इसके कर्मचारियों द्वारा पालन की जाने वाली प्रक्रियाओं और प्रथाओं में इस संहिता में दिए गए कमिटमेंट्स और स्टैंडर्ड्स को पूरा करना होगा। इसके सभी प्रोडक्ट और सर्विसेज को अर्थ और भावना और कस्टमर्स के साथ डीलिंग में प्रासंगिक कानूनों और विनियमों को पूरा करना होगा और वे सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होंगे।

➤ उधारकर्ता के लिए प्रकटीकरण:

ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय, कंपनी को उधारकर्ता के मामलों में, लोन एग्रीमेंट के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्य (उद्देश्यों) को छोड़कर, हस्तक्षेप से बचना चाहिए। कंपनी को पारदर्शी तरीके से लोन एप्लीकेशन के प्रोसेसिंग/सैंक्शन में शामिल सभी शुल्कों को मिलाते हुए 'ऑल इन कॉस्ट' को बताना होगा। यह भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि इस तरह के परिवर्तन / शुल्क सभी तरह से गैर-भेदभावपूर्ण हैं।

➤ एडवर्टाइजमेंट, मार्केटिंग और सेल्स:

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि:

- कंपनी द्वारा जारी सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट है और अस्पष्ट/भ्रामक नहीं हैं।
- मीडिया और/या प्रचार साहित्य में जारी कोई भी विज्ञापन जो कंपनी की किसी भी सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित करता है और जो ब्याज दर का संदर्भ भी शामिल करता है, ऐसे सेवा एवं उत्पाद पर लागू होने वाले फीस और शुल्क, यदि कोई हो तो, को भी सूचित करेगा और प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण मांगने पर दिया जाएगा।
- ब्याज दरों, सामान्य फीस और शुल्कों के बारे में ग्राहकों को अपनी शाखाओं में नोटिस लगाकर; टेलीफोन या हेल्पलाइन के माध्यम से; कंपनी की वेबसाइट पर;

नामित कर्मचारियों / सहायता डेस्क के माध्यम से या सर्विस गाइड / टैरिफ शेड्यूल प्रदान करके जानकारी उपलब्ध कराई जाएगी।

- जब भी किसी तीसरे पक्ष की सर्विसेज का उपयोग सपोर्ट सर्विसेज प्रदान करने के लिए किया जाता है, तो हम यह सुनिश्चित करेंगे कि ऐसा तृतीय पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि कोई तीसरे पक्ष के लिए उपलब्ध हो) को उतनी ही गोपनीयता और सुरक्षा के साथ हैंडल करता है जैसे की हम करते।
- कंपनी समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त किए गए इसके उत्पाद की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बता सकती है। किसी अन्य उत्पाद के बारे में जानकारी या उत्पादों / सेवाओं के संबंध में प्रचार ऑफ़र ग्राहकों को तभी सूचित किया जाएगा जबकि उसने ऐसी जानकारी या सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति मेल के द्वारा या कस्टमर सर्विस नंबर पर या वेबसाइट पर इसके लिए रजिस्टर करके दी हो।
- डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (DSA) के लिए एक निर्धारित आचार संहिता परिभाषित की गई है जिनकी सेवाओं का लाभ हम उत्पादों / सेवाओं के विपणन के लिए ले सकते हैं जो अन्य मामलों के साथ जब वे व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पादों की बिक्री के लिए ग्राहक से संपर्क करते हैं तो उन्हें खुद की पहचान कराना आवश्यक है।
- ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि कंपनी के प्रतिनिधि / कूरियर या DSA किसी भी अनुचित आचरण में लिप्त है या इस संहिता का उल्लंघन करते हुए कार्य किया है, शिकायत को हैंडल करने और इन्वेस्टिगेट करने के लिए उचित कदम उठाए जाए और उपयुक्त पाए जाने पर ग्राहक को क्षतिपूर्ति दी जाए।

7. लोन

कोई भी लोन देने से पहले कंपनी लोन लेने की प्रक्रिया, शर्तें और नियम और लोन संबंधी शर्तों में परिवर्तन स्पष्ट करेगी।

➤ लोन का आवेदन और उनका प्रसंस्करण:

- लोन उत्पाद लेते समय, लोन आवेदन पत्र में आवश्यक सूचना प्रदान होनी चाहिए जैसे कि आवेदक पर लागू ब्याज दरें, प्रोसेसिंग के लिए देय कोई भी फीस/शुल्क, पूर्व भुगतान विकल्प और शुल्क यदि कोई हो और कोई अन्य जानकारी जो उधारकर्ता के हित में हो, ताकि ग्राहक को अन्य कंपनियों के साथ सार्थक तुलना करने और एक सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाया जा सके।
- कंपनी सभी लोन आवेदनों की प्राप्ति पर एक्नॉलेजमेंट प्रदान करेगी। आवेदन स्वीकार करते समय आवेदक को समय सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा

जिसके भीतर लोन आवेदन डिस्पोज होंगे। कंपनी पूरी तरह से पूर्ण आवेदन पत्र का निपटान आवश्यक दस्तावेज के साथ जिनकी सूची आवेदन पत्र का हिस्सा है, आवेदन पत्र मिलने के 30 दिनों के भीतर करेगी।

➤ **लोन मूल्यांकन नियम और शर्तें:**

- आम तौर पर लोन आवेदन को प्रोसेस करने के लिए आवश्यक सभी जानकारी कंपनी द्वारा आवेदन के समय एकत्रित की जाएगी। यदि किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता है, तो ग्राहक को बताया जाएगा कि वह तुरंत फिर से संपर्क करे;
- कंपनी को लिखित में (पत्र के द्वारा या डिजिटल माध्यम से) लोनकर्ता को MITC (सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें) जैसे दस्तावेज के माध्यम से, लोन स्वीकृति पत्र या अन्य किसी तरह से, स्वीकृत लोन की राशि सभी नियमों और शर्तों जैसे कि वार्षिक ब्याज दर, ब्याज दर का तरीका, EMI स्ट्रक्चर, पूर्व भुगतान शुल्क सूचित करना चाहिए और लोनकर्ता द्वारा दी गई इन नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखनी चाहिए।
- कंपनी लोन एग्रीमेंट की एक कॉपी के साथ लोन एग्रीमेंट में सभी एंक्लोजर्स एक कॉपी प्रत्येक उधारकर्ता को लोन के डिसबर्समेंट के समय या बाद में प्रस्तुत करेगी।

➤ **लोन रिक्वेस्ट की अस्वीकृति का संचार:**

यदि कंपनी ग्राहक को लोन प्रदान नहीं कर सकती है, तो वह अस्वीकृति के कारण (कारणों) को लिखित रूप में बताएगी।

➤ **लोन डिसबर्समेंट, नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित:**

- लोन का डिसबर्समेंट ग्राहक द्वारा किए गए डिसबर्समेंट रिक्वेस्ट या लोन एग्रीमेंट/स्वीकृति पत्र में दिए गए डिसबर्समेंट सूची के अनुसार किया जाना चाहिए;
- कंपनी लोन लेने वाले को दर्ज संपर्क विवरण पर किसी भी मान्यता प्राप्त संचार पद्धति के माध्यम से डिसबर्समेंट सूची, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क/ चार्जस आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में पहले ही सूचना प्रदान करेगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और चार्जस में परिवर्तन केवल भावी रूप से प्रभावी हों। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त को लोन एग्रीमेंट में शामिल की जाएगी।
- यदि ऐसा परिवर्तन ग्राहक के हित में नहीं है, तो वह 60 दिनों के भीतर लिखित रूप में सूचित कर सकता है और बिना किसी सूचना के अपना खाता बंद कर सकता है या बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए इसे स्विच कर सकता है।

- रिकॉल का निर्णय / भुगतान की गति बढ़ाना या एग्रीमेंट के अंदर परफॉर्मेंस या अतिरिक्त सिक्क्योरिटी की मांग, लोन एग्रीमेंट के अनुरूप होना चाहिए।
- कंपनी सभी बकाया राशि के पूर्ण भुगतान पर और लोन की बकाया राशि की वसूली पर तमाम सिक्क्योरिटी रिलीज करेगी, यह कंपनी के किसी भी अन्य वैध अधिकार या उधारकर्ता के खिलाफ कंपनी के किसी अन्य दावे के लियन के अधीन होगा। यदि कंपनी के अपने शेष दावों के भुगतान के अधिकार का प्रयोग करने का निर्णय लेती है तो उधारकर्ता को शेष दावों और शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा, जिसके तहत कंपनी संबंधित दावे का निपटान / भुगतान होने तक सिक्क्योरिटी को बनाए रखने की हकदार है।
- उधारकर्ता या किसी बैंक/वित्तीय संस्थान से किसी लोन खाते के फोरक्लोजर या हस्तांतरण के लिए किसी भी अनुरोध की सहमति या अस्वीकृति की सूचना उधारकर्ता को दी जाएगी। फोरक्लोजर शुल्क कंपनी की प्रचलित पूर्व भुगतान नीति के अनुसार लागू होंगे, जिसे उस समय लागू नियामक दिशानिर्देशों के आधार पर तैयार किया गया है, जो हमारी वेबसाइट पर प्रदर्शित हैं।

8. गारंटर्स

यदि ग्राहक चाहता है कि कंपनी उसकी देनदारियों के लिए किसी से गारंटी या अन्य सुरक्षा स्वीकार करे तो कंपनी ग्राहक से उसके वित्त के बारे में गारंटी या अन्य सुरक्षा देने वाले व्यक्ति को या उनके कानूनी सलाहकार को गोपनीय जानकारी देने की अनुमति मांग सकती है।

जब कोई व्यक्ति ऋण का गारंटर बनने पर विचार कर रहा हो, तो उसे इस बारे में सूचित किया जाना चाहिए:

- गारंटर के रूप में उसका दायित्व
- देनदारी की वह राशि जो वह खुद कंपनी को देने का वादा कर रहा/रही होगी;
- जिन परिस्थितियों में कंपनी उसे अपनी देनदारी का भुगतान करने के लिए बुलाएगी।
- क्या कंपनी को, कंपनी में उसकी अन्य धनराशि की वसूली का अधिकार है यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में असफल रहे।
- क्या गारंटर के रूप में उसकी देनदारियां एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं ।
- समय और परिस्थितियाँ जिसमें एक गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और वह तरीका जिसमें कंपनी उसे इस बारे में सूचित करेगी।
- उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में कोई भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन, जिसके लिए वह गारंटर के रूप में खड़ा है।

- यदि गारंटर क्रेडिटर/ लेंडर द्वारा की गई मांग को देय राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद पूरा करने से इंकार करता है, तो ऐसा गारंटर भी इरादतन डिफॉल्टर के रूप में माना जाएगा।

9. प्राइवेसी और कॉन्फिडेंशियल्टी

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा [यहां तक कि ग्राहक जब ग्राहक नहीं रहा हैं] और निम्नलिखित सिद्धांत और नीतियों द्वारा निर्देशित किया जाएगा। कंपनी ग्राहकों को उनके बारे में कंपनी के द्वारा रखे गए पर्सनल रिकॉर्ड्स तक पहुंचने के लिए मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत उनके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित करेगी और ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा को चाहे वे ग्राहकों द्वारा प्रदान किया गया हो या अन्यथा, निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा किसी को भी, जिसमें उसके ग्रुप की अन्य कंपनी भी शामिल है, प्रकट नहीं करेगी:

- यदि सूचना कानून द्वारा या नियामक/नियामकों के निर्देश द्वारा दी जानी है।
- यदि जानकारी को प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य है।
- यदि कंपनी के हितों के लिए उनको जानकारी देना आवश्यक है (उदाहरण के लिए धोखाधड़ी रोकने के लिए), लेकिन इसका उपयोग किसी अन्य व्यक्ति को ग्राहक या ग्राहक के खाते की (ग्राहक के नाम और पते सहित) जानकारी देने के कारण के रूप में नहीं किया जाएगा
- यदि ग्राहक कंपनी से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या ग्राहक की अनुमति के साथ।
- यदि कंपनी को ग्राहकों के बारे में रेफरेंस देने के लिए कहा जाता है, तो उसकी लिखित अनुमति के साथ।
- ग्राहकों को उनके बारे में कंपनी के द्वारा रखे गए पर्सनल रिकॉर्ड्स तक पहुंचने के लिए मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत उनके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा।
- कंपनी ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का मार्केटिंग के उद्देश्यों के लिए उपयोग नहीं करेगी, जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से ऐसा करने के लिए अधिकृत न करे।

10. क्रेडिट रेटिंग एजेंसियां

- जब कोई ग्राहक खाता खोलता है, तो कंपनी उसे सूचित करेगी कि कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को उनके खाते का विवरण दे सकती है और उनके साथ जांच कर सकती हैं।
- कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को व्यक्तिगत ऋण के बारे में जानकारी दे सकती है जिसके लिए ग्राहक कंपनी का देनदार है यदि:

- ग्राहक अपने भुगतानों में पिछड़ गया है;
 - बकाया राशि विवाद में नहीं है और
 - ग्राहक ने कंपनी की औपचारिक मांग के बाद उसके ऋण को चुकाने के लिए ऐसे प्रस्ताव नहीं दिए हैं जिनसे कंपनी संतुष्ट है।
- इन मामलों में, कंपनी ग्राहक को लिखित रूप में सूचित करेगी कि वह क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक द्वारा कंपनी से लिए गए ऋणों के बारे में जानकारी देने की योजना बना रही है। साथ ही, कंपनी ग्राहक को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों की भूमिका के बारे में बताएगी और उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली जानकारी का ग्राहक की क्रेडिट प्राप्त करने की क्षमता पर क्या प्रभाव पड़ सकता है।
- कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक के खाते बारे में अन्य जानकारी दे सकती है, यदि ग्राहक ने ऐसा करने की अनुमति दी है। कंपनी द्वारा क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी गई जानकारी की एक कॉपी ग्राहक को प्रदान की जाएगी, यदि ग्राहक के द्वारा ऐसी मांग की गई है।

11. बकाया राशि का कलेक्शन

- जब ऋण दिया जाता है, तो कंपनी ग्राहक को वेलकम लेटर में राशि, कार्यकाल और रीपेमेंट की अवधि का उल्लेख करते हुए रीपेमेंट प्रोसेस के बारे में बताएगी। हालांकि, यदि ग्राहक रीपेमेंट शेड्यूल का पालन नहीं करता है, तो उस जगह के कानूनों के अनुरूप बकाया राशि की वसूली के लिए बताई गई प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या उसके पास पर्सनल विजिट करके और/या उसकी प्रतिभूति का कब्जा करके, यदि कोई हो तो, उसे याद दिलाना शामिल होगा।
- कंपनी की संग्रह नीति शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और अनुनय पर आधारित है। बकाया राशि का कलेक्शन करने के लिए या/ और प्रतिभूति का कब्जा करने के लिए कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कंपनी का स्टाफ या कोई अन्य व्यक्ति अपनी पहचान कराएगा और कंपनी के द्वारा जारी किया गया अथॉरिटी लेटर दिखाएगा। वह रिक्वेस्ट करने पर कंपनी द्वारा या कंपनी की अथॉरिटी के अंतर्गत जारी किया गया अपना पहचान पत्र बताएगा/ बताएगी। कंपनी ग्राहकों को बकाया राशि के संबंध में सभी जानकारी प्रदान करेगी और बकाया राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस देने का प्रयास करेगी।
- बकाया राशि का कलेक्शन करने के लिए या/ और प्रतिभूति का कब्जा करने के लिए कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कंपनी के स्टाफ के सभी सदस्य या अन्य कोई व्यक्ति नीचे दिए गए कोड का सख्ती से पालन करेगा:

- ग्राहक से सामान्यतः उसकी पसंद के स्थान पर संपर्क किया जाएगा और किसी निर्दिष्ट स्थान की अनुपस्थिति में उसके निवास स्थान पर और यदि वह निवास स्थान पर उपलब्ध नहीं है तो उसके व्यवसाय/पेशे के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।
- सबसे पहले ग्राहक को कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए पहचान और अधिकार से अवगत कराया जाएगा।
- ग्राहक की प्राइवैसी का सम्मान किया जाएगा।
- ग्राहक के साथ बातचीत सभ्य तरीके से होगी। बातचीत करते समय भाषा का उपयोग करने में अत्यंत सावधानी बरती जाएगी ताकि किसी भी समय ग्राहक को आहत महसूस ना हो/किसी भी तरह का अभद्र व्यवहार महसूस न करें। उधारकर्ता महिलाओं के साथ बातचीत करते समय, भारतीय संस्कृति और परंपरा के अनुसार उचित सम्मान मेंटेन किया जाएगा।
- कंपनी के प्रतिनिधि 0700 बजे से 1900 बजे के बीच ग्राहकों से संपर्क करेंगे, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियाँ के अनुसार अन्यथा की आवश्यकता है।
- किसी विशेष समय पर या किसी विशेष स्थान पर कॉल को अवाँइड करने के लिए ग्राहक की रिक्वेस्ट को जहां तक संभव हो सम्मानित किया जाएगा।
- कॉल का समय और संख्या और बातचीत की विषय वस्तु का दस्तावेजीकरण किया जाएगा।
- बकाया राशि के संबंध में विवादों या मतभेदों को हल करने के लिए पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से सभी सहायता दी जाएगी।
- बकाया राशि की वसूली के लिए ग्राहक के स्थान पर जाने के दौरान शालीनता और मर्यादा बनाई रखी जाएगी।
- अनुचित अवसरों में जैसे परिवार में शोक या ऐसी अन्य विपत्ति के अवसरों में, यदि कंपनी की जानकारी में आता है, कंपनी अपनी बकाया राशि को कलेक्ट करने के लिए कॉल करने या विजिट करने को अवाँइड करेगी जब तक कि कानूनी अनुपालन को पूरा करने के लिए इसकी आवश्यकता न हो।

12. शिकायतें और परिवेदनाएँ

- कंपनी ग्राहक को ग्राहक शिकायत समाधान प्रक्रिया के बारे में और शिकायत का जवाब देने के लिए टर्न- अराउंड टाइम बताएगी।
- कंपनी ग्राहक को हमारी वेबसाइट पर शिकायतों की निष्पक्ष और शीघ्रता से हैंडलिंग के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया के बारे में सूचित करेगी, जब और जैसे ही लॉन्च की जाती हैं।

- शिकायतों को निष्पक्ष और शीघ्रता से हैंडल करने के लिए कंपनी की प्रक्रिया का विवरण ग्राहकों के लिए कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।
- जब किसी ग्राहक से लिखित रूप में शिकायत प्राप्त होती है, तो ग्राहक को उसकी एक्नॉलेजमेंट तीन कार्य दिवसों के भीतर भेजी जाएगी। अगर फोन पर शिकायत प्राप्त होती है कंपनी के नामित टेलीफोन-हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर तो ग्राहक को एक कंप्लेंट रेफरेंस नंबर प्रदान किया जाएगा और उसे उचित समय के भीतर प्रोग्रेस के बारे में सूचित किया जाता रहेगा।
- मामले की जांच करने के बाद, कंपनी ग्राहक को शिकायत प्राप्त होने के 30 कार्य दिवसों के भीतर देरी का कारण बताते हुए अपनी अंतिम प्रतिक्रिया या अंतरिम प्रतिक्रिया भेजेगी। इसके अतिरिक्त, यदि शिकायतकर्ता अभी भी संतुष्ट नहीं है तो उसे सूचित किया जाना चाहिए कि वह उसकी शिकायत को कैसे आगे बढ़ा सकता है।
- IHFL ने एक सिस्टम स्थापित किया है जिसके द्वारा शिकायतकर्ता की शिकायत से निपटने की प्रक्रिया तक बिना किसी शुल्क के पहुंच उपलब्ध कराई जाती है। शिकायत सुधार प्रक्रिया और विभिन्न स्तरों पर शिकायतों के संतोषजनक/समयबद्ध समाधान के लिए लिए जाने वाले निर्णय और संबंधित अधिकारी द्वारा पालन किए जाने वाले एस्केलेशन मैट्रिक्स को कंपनी की शिकायत निवारण नीति में परिभाषित किया गया है।

यदि कोई ग्राहक शिकायत करना चाहता है तो उसे बताया जाना चाहिए:

- शिकायत का पंजीकरण कैसे करें
- शिकायत कहां की जा सकती है
- कार्यालय का पता, ईमेल आईडी, फोन नंबर आदि जहां शिकायत की जा सकती है और डेजिग्नेटिड अथॉरिटी जिसके पास शिकायत की जा सकती है
- उत्तर की अपेक्षा कब करें #यदि शिकायतकर्ता उसकी शिकायत के जवाब से संतुष्ट नहीं है तो निवारण के लिए किससे संपर्क करें ।
- कंपनी के कर्मचारी ग्राहक के किसी भी प्रश्न के लिए ग्राहक की मदद करेंगे।

स्तर 1 पर ग्राहक पूछताछ/अनुरोध के लिए नीचे दिए गए कॉल सेंटर नंबर के माध्यम से कंपनी से कांटेक्ट कर सकते हैं या निकटतम शाखा में जा सकते हैं।

- 18005727777 पर कॉल करें

यदि ग्राहक कॉल सेंटर एग्जीक्यूटिव द्वारा प्रदान की गई प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है तो ग्राहक इस पर लिख सकता है:

- ईमेल - www.indiabullshomeloans.com/contact-us/level-one

यदि ग्राहक अनुभव करता है कि ग्राहक की संतुष्टि के अनुसार समस्या का समाधान नहीं हुआ है नीचे दिए गए लिंक पर संपर्क कर सकते हैं:

- ईमेल - www.indiabullshomeloans.com/contact-us/grievance-redressal

यदि शिकायत निवारण टीम द्वारा स्तर 2 पर शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है या TAT (टर्नअराउंड टाइम) का उल्लंघन किया है तो शिकायत को आगे नोडल ऑफिसर तक ले जाया जाएगा। इसके अतिरिक्त यदि स्तर 2 पर शिकायत निवारण टीम द्वारा प्रदान किया गया समाधान संतोषजनक नहीं है, तो ग्राहक नोडल अधिकारी को नीचे दिए गए पते पर अपने कंसर्न भेज सकता है।

महाप्रबंधक,

नोडल ऑफिसर, शिकायत निवारण

इंडियाबुल्स हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड,

422 B, उद्योग विहार, फेज IV, सेक्टर-18

गुरुग्राम, हरियाणा- 122015

- यदि शिकायत का समाधान 30 कार्य दिवसों के भीतर संतोषजनक ढंग से नहीं किया जाता है, तो ग्राहक ऑनलाइन मोड में <https://grids.nhbonline.org.in> लिंक पर शिकायत दर्ज करके राष्ट्रीय आवास बैंक को शिकायत फॉरवर्ड कर सकता है या ऑफलाइन मोड में, डाक द्वारा https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf लिंक पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में, शिकायत निवारण प्रकोष्ठ, विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग, राष्ट्रीय आवास बैंक, विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग, (शिकायत रिड्रेसल सेल), 4th फ्लोर, Core 5A, इंडिया हैबिटेट सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली - 110003

13. सामान्य

- कंपनी ग्राहक द्वारा लोन आवेदन में दिए गए विवरण को उसके निवास और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करके और/या उसके निवास और/या व्यावसायिक पते पर जाकर इसके लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से सत्यापित करेगी यदि कंपनी द्वारा आवश्यक समझा जाए।

- यदि कंपनी को पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के साथ ग्राहक के खाते में लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता है, तो ग्राहक को सहयोग करने के लिए सूचित किया जाएगा यदि आईएचएफएल को ग्राहक को शामिल करने की आवश्यकता है।
- आईएचएफएल ग्राहक को इस घटना में सूचना देगा यदि वह कपटपूर्ण कार्य करता है, तो वह अपने खाते के सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा और यदि ग्राहक उचित देखभाल के बिना कार्य करता है और इससे नुकसान होता है, तो ग्राहक जिम्मेदार होगा।
- यदि ग्राहक को आईएचएफएल द्वारा अपने सामान्य व्यवसाय में अपनाए गए कोड और प्रैक्टिस और प्रक्रिया के संबंध में किसी भी समर्थन और स्पष्टीकरण की आवश्यकता है, तो ग्राहक हमारी टोल फ्री हेल्पलाइन के माध्यम से फोन द्वारा आईएचएफएल तक पहुंच सकता है:
1-800-572-7777 या
homeloans@indiabulls.com/customerservice@indiabulls.com पर ईमेल द्वारा, या कंपनी की वेबसाइट (www.indiabullshomeloans.com) में प्रदर्शित कंपनी की शिकायत निवारण नीति देख सकते हैं।
- कंपनी अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक भाषाओं में प्रदर्शित करेगी: हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा।
- कंपनी उधार देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। इसके अलावा, कंपनी दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के साथ उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि के विस्तार में भी भेदभाव नहीं करेगी। हालांकि, यह कंपनी को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को स्थापित करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।
- कंपनी लोन खाते के हस्तांतरण के अनुरोधों को या तो उधारकर्ता से या किसी बैंक/वित्तीय संस्थान से, सामान्यतः प्रस्थापित प्रणाली के अनुसार प्रोसेस करेगी।
- कोड को प्रचारित करने के लिए, कंपनी:
 - मौजूदा और नए ग्राहकों को कोड की एक प्रति प्रदान करेगी
 - अनुरोध पर काउंटर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा इस कोड को उपलब्ध कराएंगी;
 - इस कोड को प्रत्येक शाखा और उनकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएंगी; और
 - सुनिश्चित करेंगी कि उनके कर्मचारियों को कोड के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने के लिए प्रशिक्षित किया गया है और कोड को व्यवहार में लाया गया है।
- कंपनी के निदेशक मंडल को प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर निष्पक्ष प्रक्रिया संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा का प्रावधान

करना चाहिए। ऐसी समीक्षाओं की एक संकलित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है, जैसा उनके द्वारा निर्धारित किया गया हो।

14. संक्षिप्ताक्षर

संक्षिप्ताक्षर	विवरण
DSA	डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियां
HFC	हाउसिंग फाइनेंस कंपनी
IHFL	इंडियाबुल्स हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड