

इंडियाबुल्स हाउसिंग फाइनेंस

1 सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें

1.1 प्रोडक्ट की पेशकश और ऋण का उद्देश्य

पुनर्भुगतान क्षमता, समर्थक प्रतिभूति, अतीत और वर्तमान क्रेडिट इतिहास और अन्य जोखिम मानकों जैसे कई कारकों के कॉम्बिनेशन के आधार पर ऋण स्वीकृत किया जाता है। ऋणी/उधारकर्ताओं को सलाह दी जाती है कि वे स्वीकृत ऋण राशि जानने के लिए ऋण समझौते को देखें।

IHFL द्वारा दिए जाने वाले ऋण के प्रकार निम्नलिखित हैं:

घर के लिए ऋण:

1. आवासीय/वाणिज्यिक संपत्ति का निर्माण/खरीद
2. प्लॉट की खरीद और उस पर मकान का निर्माण
3. बैंक/हाउसिंग फाइनेंस कंपनी से पहले ही लिए गए आवास ऋण का बैलेंस ट्रांसफर
4. मौजूदा घर का सुधार या विस्तार

समपत्ति के ऊपर ऋणी (LAP) : पूर्व-स्वामित्व वाली संपत्तियों पर दिए गए लोन, जिनका उपयोग यहां ऊपर दिए गए होम लोन में बताए गए तरीकों के अलावा अन्य के लिए किया जाएगा। इस श्रेणी के तहत लोन व्यवसाय के विस्तार, संपत्ति के अधिग्रहण, व्यक्तिगत/पारिवारिक आवश्यकता, यात्रा, चिकित्सा उपचार आदि के प्रयोजनों के लिए स्वीकृत किया जा सकता है।

गैर आवासीय संपत्ति के ऊपर ऋण : इंडियाबुल्स कार्यालय / वाणिज्यिक संपत्तियों के अधिग्रहण के लिए वित्तीय सहायता प्रदान करता है और इंडियाबुल्स व्यवसाय या व्यक्तिगत जरूरतों के लिए गैर-आवासीय परिसर पर भी लोन स्वीकृत करता है।

निर्माण वित्त: डेवलपर्स को रेजिडेंशियल प्रोजेक्ट्स के निर्माण/विकास के लिए प्रदान किया गया लोन

अधिकतम लोन (लोन टू वैल्यू) :-

होम लोन : 30 लाख रुपये तक के होम लोन के लिए संपत्ति मूल्य का अधिकतम 90%। यह 30 लाख रुपये से अधिक और 75 लाख रुपये तक के होम लोन के लिए अधिकतम 80%

तक सीमित है और 75 लाख रुपये से अधिक के होम लोन के लिए अधिकतम 75% तक सीमित है।

LAP/NRP: इस योजना के तहत, संपत्ति की प्रकृति, प्रकार और कब्जे की स्थिति के आधार पर, प्रपोजल के तहत संपत्ति के वैल्यू के अधिकतम 70% तक लोन सेंक्शन किया जाएगा।

निर्माण वित्त: प्राथमिक कलेटेरल का अधिकतम 50%

1.2 ब्याज दर

इंडियाबुल्स हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड ("IHFL") एक हाउसिंग फाइनेंस कंपनी है जो अपने ग्राहकों को फ्लोटिंग ब्याज दर या दोहरी ब्याज दर (यानी फिक्स्ड और फ्लोटिंग) पर होम लोन प्रदान करती है। ऋणों पर लागू ब्याज की फ्लोटिंग दर लोन के पहले डिस्बर्समेंट की तारीख को प्रचलित बेंचमार्क दर (दरों) से लिंक होती है। हालांकि, कृपया ध्यान दें कि किसी भी लोन पर लागू ब्याज दर IHFL के विवेकाधिकार पर संशोधन के अधीन है और ऐसा संशोधित बेंचमार्क दर (दरों) में परिवर्तन या तो लोन स्प्रेड या दोनों के कारण हो सकता है। परिणामस्वरूप, बेंचमार्क दर (दरों) और/या स्प्रेड में कोई भी परिवर्तन बाद में समान मासिक किस्तों (EMI) की राशि और संख्या और/या ऋण की अवधि पर प्रभाव डाल सकता है; और तदनुसार, यह नोट करना यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि इसके परिणामस्वरूप निम्नलिखित में से सभी या कोई भी प्रभावित हो सकता है:

1. समान मासिक किस्तों की राशि स्थिर रखी जाएगी; और इस तरह के दर परिवर्तन का प्रभाव लोन की अवधि पर पारित किया जाएगा, जो ब्याज की लागू दर में ऊपर या नीचे परिवर्तन के आधार पर भिन्न होगा।
2. लागू ब्याज दर में ऊपर की ओर बदलाव के मामले में, लोन की अवधि को 30 वर्ष से आगे बढ़ाया जा सकता है।
3. इसके अलावा, समान मासिक किस्तों की राशि में भी परिवर्तन हो सकता है यदि लागू ब्याज दर में वृद्धि के प्रभाव को केवल लोन की अवधि के विस्तार के माध्यम से समायोजित नहीं किया जाता है।

यदि उधारकर्ता रीपेमेंट शर्तों को पुनर्निर्धारित करना चाहता है, तो उसकी योग्यता और ऋण चुकाने की क्षमता के अधीन रहते हुए, उधारकर्ता को IHFL के साथ एक अनुरोध प्रस्तुत करना

होगा और आवश्यक दस्तावेज पूरा करना होगा और IHFL के द्वारा ऐसी लोन सुविधा को लागू कानूनों के अनुरूप निर्धारित शर्तों के अधीन पुनर्निर्धारित किया जा सकता है।

लागू ब्याज दर में कोई भी परिवर्तन/संशोधन ईमेल के माध्यम से या IHFL की वेबसाइट पर इसे विधिवत अधिसूचित करके या IHFL द्वारा उपयुक्त समझे जाने वाले किसी अन्य तरीके से उधारकर्ताओं को सूचित किया जाएगा। ब्याज की संशोधित दर उधारकर्ता पर बाध्यकारी होगी और उधारकर्ता पर उस तारीख से लागू होगी जो IHFL द्वारा निर्दिष्ट की जाए।

IHFL, उधारकर्ताओं के अनुरोध पर या अन्यथा जैसा भी आवश्यक हो, उधारकर्ताओं को लोन की अवधि के दौरान स्प्रेड को संशोधन कराने का अवसर प्रदान कर सकता है। ऐसे मामले में, उधारकर्ताओं के पास आवश्यक जाँच के अधीन रहते हुए और शुल्क के भुगतान पर और इस संबंध में IHFL द्वारा मांगे जा सकने वाले अतिरिक्त दस्तावेजों (IHFL के लिए संतोषजनक प्रारूप में) का निष्पादन करने पर, संभावित प्रभाव से लोन पर रीवाइज स्प्रेड/स्विच फैसिलिटी प्राप्त करने का विकल्प होगा। यह उधारकर्ताओं की जिम्मेदारी होगी कि वे समय-समय पर स्विच फैसिलिटी/स्प्रेड और बेंचमार्क दर (दरों) के संशोधन के बारे में खुद को सूचित करते रहें। कृपया ध्यान दें कि लोन (लोनस) पर स्प्रेड में कमी/संशोधन के लिए delete/ स्विच सुविधा प्रदान करना IHFL का एकमात्र विवेक होगा और इस तरह, IHFL किसी भी समय इसे अस्वीकार/वापसी/निरस्त करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

जिस महीने में IHFL रेफरेंस /बेंचमार्क दर (दरों) में बदलाव किया गया है, उसके बाद के महीने के पहले दिन से निर्धारित दर प्रभावी होगी। IHFL की ब्याज दरें लोन की प्रकृति और उद्देश्य के आधार पर IHFL की बेंचमार्क दर (दरों) से जुड़ी हुई हैं।

ब्याज दरें (जो लागू हो):

प्रोडक्ट	ब्याज दरें
होम लोन	8.95% से शुरू होकर
संपत्ति/गैर-आवासीय खरीद पर लोन	10.10% से शुरू होकर

1.3 सामान्य एलिजिबिलिटी मानदंड

1. लोन की मैच्योरिटी के समय उधारकर्ता की आयु 75 वर्ष से अधिक नहीं होनी चाहिए।
2. उधारकर्ताओं के पास बिना किसी डिफॉल्ट के समान मासिक किस्तों (EMI) का और साथ ही ऐसे अन्य शुल्को जो भी एप्लीकेबल हों, का भुगतान करने के लिए आमदनी / वित्तीय क्षमता होनी चाहिए।
3. बंधक संपत्ति बिल्कुल स्पष्ट और विक्री के योग्य होनी चाहिए और किसी भी भार से मुक्त होनी चाहिए और SARFAESI अधिनियम के तहत प्रवर्तनीय होनी चाहिए।

1.4 लोन अवधि

वर्तमान में, ग्राहक को अधिकतम अवधि के लिए ऋण प्रदान किए जाते हैं:

1. होम लोन के लिए 30 वर्ष तक,
2. LAP/NRP के लिए 15 वर्ष तक

हालांकि, यहां ऊपर निर्दिष्ट लोन अवधि आवेदकों की आयु के अधीन है, जो स्वीकार्य क्रेडिट मानदंडों के भीतर होगी और इसके अलावा, यह ग्राहक जोखिम प्रोफाइल और संपत्ति की आयु आदि पर भी निर्भर होगी।

1.5 फीस और अन्य चार्ज

विवरण	दरें/राशि
प्रोसेसिंग फीस	लोन राशि का 0.50% से शुरू होकर
बैलेंस ट्रांसफर / रीसेल होम लोन में ट्रांजेक्शन हैंडलिंग चार्ज	INR 1500
लीगल ओपिनियन, SRO सर्च, ROC सर्च और टेक्निकल वैल्यूएशन फीस	INR 2500
रीपेमेंट डिसऑनर चार्ज	INR 500 (HL) और INR 750 (LAP), NIL on रिप्रजेंटेशन
लेट पेमेंट चार्ज	EMI की बकाया राशि पर 24% p.a.
IHFL की हिरासत में रखे हुए ऋण/संपत्ति दस्तावेजों की कॉपीज़ के लिए पुनर्प्राप्ति शुल्क	सॉफ्टकॉपी: शून्य IB सत्यापन के साथ फिजिकल कॉपीज़: INR 500
स्टेटमेंट ऑफ़ एकाउंट्स / परिशोधन अनुसूची के लिए चार्ज	INR 200

SRO से टाइटल डीड्स की प्रमाणित सत्य कॉपीज़ के लिए चार्ज, यदि लागू होते हो	वास्तविक के अनुसार
लोन एग्रीमेंट के स्टांपिंग चार्ज	वास्तविक के अनुसार,
अन्य कानूनी दस्तावेजों के स्टांपिंग चार्ज जैसे क्षतिपूर्ति बांड, लीगल अंडरटेकिंग, लीगल ऐफिडेविट्स , व्यक्तिगत गारंटी बांड, NRI होम लोन के लिए पावर ऑफ अटॉर्नी आदि।	वास्तविक के अनुसार, राज्य के कानूनों के अधीन रहते हुए - सीधे उधारकर्ता से लिया जाना है
विशिष्ट गतिविधि के लिए ऑरिजीनल प्रॉपर्टी डॉक्यूमेंट्स की पुनर्प्राप्ति जैसे SRO या डेवलपमेंट ऑथॉरिटी में प्रस्तुत करने के लिए (उधारकर्ता के अनुरोध पर)	INR 5,000
डेटाबेस एडमिन फीस ROI स्विच फीस मौजूदा और रिवाइज़ड रेट के बीच के अंतर का 25% आगे	INR 650 (सर्विस टैक्स सहित)
रीपेमेंट मोड स्वेपिंग चार्ज	NIL
उधारकर्ताओं के ECS मेंडेट के लिए रजिस्ट्रेशन चार्ज (लोन रीपेमेंट)	NIL
होम लोन के अन्तर्गत इनकम टैक्स सर्टिफिकेट	NIL
कम्प्लाइअन्ट हैंडलिंग चार्ज	NIL
ROI स्विच फीस	मौजूदा और रिवाइज़ड रेट के बीच के अंतर का 25% आगे
सभी लागू फीस और चार्ज GST की उगाही के अधीन हैं, जो यदि देय हो तो फीस /चार्ज के अतिरिक्त चुकाई जानी है।	

* सभी फीस और चार्ज कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित रेट के अनुसार देय हैं।

2 लोन के लिए सिक्योरिटी /कोलैटरल

खरीदी गई/खरीदी जाने वाली या बनाई हुई /बनाई जाने वाली संपत्ति का मॉर्टगेज शीर्षक प्रवाह/लेनदेन की प्रकृति के आधार पर और लागू होने वाले स्थानीय कानून का पालन करते हुए, टाइटल डीड्स जमा करने के लिए मेमोरेंडम ऑफ एंट्री (MOE) या मॉर्टगेज डीड या रजिस्टर्ड MOE के निष्पादन द्वारा किया जाता है। इसके अतिरिक्त संपत्ति के मालिकों से टाइटल डॉक्यूमेंट्स को जमा करने के लिए डिक्लेरेशन / अंडरटेकिंग प्राप्त की जाती है। कंपनी के साथ किसी भी तरीके से क्रिएट किए गए मॉर्टगेज को बाद में अधिनियम के अनुसार CERSAI के साथ रजिस्टर्ड किया जाएगा।

3 संपत्ति/उधारकर्ताओं का इंस्युरेन्स

इसके अलावा, IHFL उन ग्राहकों के लिए सेवाओं की व्यवस्था/सुविधा प्रदान करता है जो कुछ बीमाकर्ताओं से जीवन और गैर-जीवन बीमा कवर प्राप्त करने में रुचि रखते हैं। बीमा आग्रह का विषय है और इसलिए, उधारकर्ताओं के लिए ऐसे बीमा कवर लेना ऑप्शनल है। उधारकर्ता उक्त पॉलिसी/पॉलिसियों के तहत एकमात्र लाभार्थी के रूप में IHFL के लोन के पेंडिंग रहने के दौरान किसी भी समय बकाया लोन के बराबर अपने जीवन का बीमा करवा सकते हैं।

4 लोन के डिस्बर्समेंट की शर्तें

लोन का डिस्बर्समेंट का तरीका या तो एकमुश्त होगा या उपयुक्त किशतों में लोन डिस्बर्स किया जाएगा, जिसे IHFL द्वारा, वित्तपोषित किए जा रहे लेन-देन प्रकृति / निर्माण की प्रगति/ निर्माण की जरूरतों को, ध्यान में रखते हुए तय किया जाएगा।

IHFL द्वारा सभी डिस्बर्सल पेमेंट केवल चेक के माध्यम से किए जाएंगे जो की विधिवत रूप से क्रॉसड हो और उस पर अकाउंट पेयी लिखा हो।

लोन फैसिलिटी का कानूनी, तकनीकी और वित्तीय शर्तों पर डिस्बर्सल से पहले या लोन की निरंतरता के दौरान जहाँ भी आवश्यक हो, पुनर्मूल्यांकन किया जा सकता है और IHFL लोन फैसिलिटी को रोक सकता है, निलंबित कर सकता है, घटा सकता है, रद्द कर सकता है या वापस ले सकता है, यदि किसी फाइंडिंग के अनुसार लेंडर के हित में ऐसा करना आवश्यक है। IHFL उधारकर्ता को तब तक कोई लोन नहीं देगा जब तक कि IHFL की संतुष्टि और एकमात्र विवेक के स्तर तक सैंक्शन लेटर और लोन एग्रीमेंट में उल्लिखित शर्तों का पालन नहीं किया जाता है। जिनमें से कुछ नीचे दिए गए हैं:

- उधारकर्ता को IHFL की क्रेडिट योग्यता की आवश्यकता को पूरा करना चाहिए।
- लोन एग्रीमेंट और ऐसे अन्य सहायक डॉक्यूमेंट्स का निष्पादन

- किशतों के पुनर्भुगतान के लिए ECS/ACH/ etc. किसी अन्य तत्कालीन प्रचलित क्लीयरिंग सिस्टम का सबमिशन
- IHFLके पक्ष में सिक्योरिटी का क्रिएशन।
- डिस्बर्समेंट का उपयोग निर्दिष्ट अंतिम उपयोग के अनुसार होना चाहिए
- उधारकर्ता को प्रत्येक महत्वपूर्ण तथ्य का खुलासा करना चाहिए जो उधारकर्ता के लोन प्रोजेक्ट को प्रभावित कर सकता है।

5 लोन और ब्याज का रीपेमेंट

लोन का रीपेमेंट लोन डोक्यूमेंट्स के नियमों और शर्तों के अनुसार मूलधन और/या ब्याज सहित किशतों या समान मासिक किशतों (EMI) या पूर्व-समान मासिक किशतों के माध्यम से की जाएगी। लागू कानूनों के प्रावधानों के अधीन, उधारकर्ता इलेक्ट्रॉनिक क्लीयरिंग सिस्टम / NACH / RTGS/ समय-समय पर IHFL द्वारा निर्दिष्ट किसी अन्य विधि के माध्यम से लोन का / उधारकर्ता की बकाया राशि का रीपेमेंट /भुगतान करेगा। लोन के संबंध में उधारकर्ता की देयता केवल सभी बकाया राशि (ब्याज, डिफॉल्ट ब्याज, पूर्व भुगतान शुल्क, लागत और व्यय, अन्य सहित) के साथ पूरी बकाया ऋण राशि के भुगतान/पुनर्भुगतान पर समाप्त हो जाएगी और ऋण खाते में बकाया राशि शून्य हो जाती है, जैसा कि IHFL लिखित में कन्फर्म करे।

6 ओवरड्यू की वसूली

लोन एग्रीमेंट की सहमत शर्तों के अनुसार लगाए गए सभी बकाया/चार्ज/फीस के साथ लोन अकाउंट को लागू ब्याज के साथ चुकाना उधारकर्ता का कर्तव्य है। हालांकि, उपरोक्त में से किसी के पुनर्भुगतान में चूक की स्थिति में, कंपनी लीगल और उचित साधनों का सहारा लेकर ओवरड्यू वसूल करने का अधिकार सुरक्षित रखती है। उधारकर्ता के लोन अकाउंट में बकाया राशि के भुगतान में चूक होने की स्थिति में उधारकर्ता को समय-समय पर फोन, ई-मेल, कुरियर, एसएमएस और/ या वसूली के लिए नियुक्त तीसरे पक्ष के माध्यम से रिमाइंड कराने, फॉलो-अप करने और बकाया राशि कलेक्ट करने के लिए रिमाइंडर भेजा जाएगा। कलेक्शन पद्धति में मोटे तौर पर निम्नलिखित शामिल हैं:

टेली-कॉलिंग: इसमें उधारकर्ता से फोन पर संपर्क करना और उन्हें छूटी हुई ड्यू डेट के बारे में जागरूक करना और बकाया राशि का जल्द से जल्द भुगतान करने के लिए रिक्वेस्ट करना शामिल है।

फील्ड कलेक्शन : इसमें उधारकर्ता से मिलना और देय राशि का भुगतान एकत्र करना शामिल है। यह गतिविधि IHFL के कर्मचारियों या अधिकृत प्रतिनिधियों के माध्यम से की

जाएगी। भुगतान या तो नकद में या चेक / DD के रूप में कलेक्ट किया जाएगा और उधारकर्ता को वैध रसीद जारी की जाएगी।

प्रत्येक अपराधी खाते की परिस्थितियों के आधार पर IHFL की नीति के अनुसार और लागू कानूनों के प्रावधान के अनुसार कानूनी कार्रवाई की जाएगी। IHFL विभिन्न श्रेणी के अपराधी खाते के लिए उचित और प्रभावी कवरेज सुनिश्चित करने के लिए फील्ड विजिट, लिखित संचार और कानूनी कार्रवाई के विवेकपूर्ण मिश्रण का उपयोग करेगा।

7 एनुअल आउटस्टैंडिंग बैलेंस स्टेटमेंट : IHFL प्रत्येक वित्तीय वर्ष की पहली तिमाही में सभी गृह ऋण उधारकर्ताओं को पिछले वित्तीय वर्ष के लिए एनुअल इनकम टैक्स सर्टिफिकेट के साथ एनुअल आउटस्टैंडिंग बैलेंस स्टेटमेंट जारी करेगा।

8 पूर्व भुगतान

इंडियाबुल्स होम लोन के फोरक्लोज़र पर व्यक्तिगत होम लोन उधारकर्ता से कोई पूर्व भुगतान शुल्क नहीं लेता है। लोन का कोई भी पूर्व भुगतान, IHFL की नीति और नियमों के अनुसार और समय-समय पर जारी की गयी और पूर्व भुगतान के समय लागू होने वाले वैधानिक दिशानिर्देशों के अनुसार और ऋण की प्रकृति के अनुसार ,किया जाएगा और स्वीकार किया जाएगा। अधिक जानकारी के लिए, कृपया इंडियाबुल्स वेबसाइट (<http://www.indiabullshomeloans.com/>) पर दिए गए प्रीपेमेंट लिंक को देखें।

9 विविध

- डॉक्युमेंट्स की वापसी और नो ड्यू सर्टिफिकेट (NDC) जारी करना:
एक बार जब एक लोन अकाउंट पूरी तरह से चुकाया और बंद हो जाता है, तो उधारकर्ता NDC और सिक्योरिटी डॉक्युमेंट्स के साथ-साथ गारंटर द्वारा जमा किए गए डॉक्युमेंट्स प्राप्त करने का हकदार होता है। कंपनी इस संबंध में रिक्वेस्ट प्राप्त होने पर अकाउंट बंद होने के पंद्रह दिनों के भीतर इसे जारी करने की व्यवस्था करेगी।
- स्टेटमेंट ऑफ अकाउंट:
होम लोन उधारकर्ता ऑनलाइन लॉगिन के माध्यम से अपने लोन अकाउंट की डिटेल्स तक पहुंच सकते हैं। कंपनी ने सभी होम लोन उधारकर्ता को उपरोक्त सुविधा निःशुल्क प्रदान की है। रिक्वेस्ट करने पर स्टेटमेंट ऑफ अकाउंट की कॉपी पास की ब्रांच से भी प्राप्त की जा सकती है।
- उधारकर्ता का संयुक्त और कई होने का दायित्व:

ऐसे मामलों में जहां लोन एक से अधिक उधारकर्ताओं को प्रदान किया जाता है, तो ब्याज और अन्य सभी राशियों के साथ लोन चुकाने का और एग्रीमेंट / और किसी अन्य एग्रीमेंट्स के, लोन के संबंध में उधारकर्ता और IHFL के बीच बनाये गए डॉक्यूमेंट के नियमों और शर्तों का पालन करने के लिए, उधारकर्ता का दायित्व संयुक्त और कई है।

- क्रेडिट इनफार्मेशन ब्यूरो:

IHFL किसी भी क्रेडिट इनफार्मेशन ब्यूरो से पूछताछ करने और क्रेडिट इनफार्मेशन रिपोर्ट प्राप्त करने के लिए अधिकृत है और उधारकर्ता को बिना किसी विशेष सूचना के समय-समय पर भारतीय रिजर्व बैंक या सरकार द्वारा अनुमोदित किसी भी क्रेडिट ब्यूरो को लोन से संबंधित किसी भी जानकारी का खुलासा करने के लिए अधिकृत है।

- संपत्ति का निरीक्षण करने का अधिकार:

IHFL या उसके अधिकृत व्यक्ति के किसी भी व्यक्ति को ऋण के उचित उपयोग को सुनिश्चित करने के लिए निर्माण की स्थिति या प्रगति और निर्माण के खातों का निरीक्षण करने के उद्देश्य से संपत्ति तक मुफ्त पहुंचने का अधिकार होगा।

- सैंक्शन की वैधता:

यह स्वीकृति ऋणी को स्वीकृति पत्र जारी होने की तिथि से अधिकतम 30 दिनों के लिए उपलब्ध होगी। उक्त अवधि के दौरान डिमांड करने पर लोन फैसिलिटी उपलब्ध होगी।

10 ग्राहक सेवा सर्विस

प्रत्येक ब्रांच में "मे आई हेल्प यू" जैसी अलग डेस्क विज़िटर्स के ध्यान के लिए उपरोक्त डिस्प्ले के साथ बनाई गई है। ग्राहक डेस्क सामग्री से तत्काल गाइडेंस प्राप्त कर सकते हैं। इसके अलावा, निम्नलिखित ग्राहक फ्रेंडली व्यवस्थाएं की गई हैं।

- NHB की अधिनियम के अनुसार ग्राहक सर्विसेज, लोन प्रोडक्ट्स, FPCs, KYC गाइडलाइन्स, फीस और चार्जेज आदि से संबंधित सभी महत्वपूर्ण मामलों का नोटिस बोर्ड डिस्प्ले।
- ग्राहक हमारी सर्विसेज और प्रोडक्ट्स के बारे में सभी इन्फॉर्मेशन डेडिकेटेड टोल फ्री टेलीफोन नंबर: 1800-572-7777 पर सोमवार से शुक्रवार (पब्लिक हॉलीडेज को छोड़कर) सुबह 9:30 बजे से शाम 6 बजे के बीच प्राप्त कर सकते हैं।
- हमारे प्रोडक्ट्स के बारे में विस्तार से इन्फॉर्मेशन देने वाले पैम्पलेट/ प्रिंटेड सामग्री सभी ब्रांचेज में उपलब्ध हैं।

- ब्रांच प्रेमिसेस के बाहर एक नोटिस बोर्ड लगाया जाता है जिसमें कार्य के घंटे, समापन के दिन, ब्रांच हेड्स के संपर्क विवरण आदि का उल्लेख होता है।
- कंपनी के पास अच्छी तरह से विकसित वेबसाइट है, जिसमें सभी रिलेवेंट इन्फॉर्मेशन, डाउनलोड करने के लिए डॉक्यूमेंट्स की कॉपी ग्राहकों की जानकारी के लिए किसी भी समय (24x7) किसी भी दिन माउस के क्लिक से उपलब्ध है।
- उधारकर्ता सोमवार से शुक्रवार (पब्लिक हॉलीडेज को छोड़कर) सुबह 9:30 बजे से शाम 6:00 बजे तक सर्विस ब्रांच में जा सकते हैं।
उधारकर्ता वेबसाइट लिंक के माध्यम से ग्राहक सर्विस तक पहुंच सकता है:-
<https://www.indiabullshomeloans.com/contact-us/grievance-redressal/>
- कॉमन रिक्वेस्ट सर्विसिंग की सांकेतिक समय-सीमा:
 - लोन अकाउंट स्टेटमेंट - रिक्वेस्ट की तारीख से 7 कार्यदिवस
 - टाइटल डॉक्यूमेंट की फोटोकॉपी - रिक्वेस्ट की तारीख से 7 कार्य दिवस
 - ऋण के क्लोजर /ट्रांसफर पर ओरिजिनल डॉक्यूमेंट्स की वापसी - रिक्वेस्ट की तारीख से 15 कार्य दिवस
 - महीने के अंतिम सप्ताह में फोरक्लोजर स्वीकार नहीं किया जायेगा

11 शिकायत निवारण

- यदि ग्राहक शिकायत करना चाहता है, तो उसे उपयुक्त रूप से सलाह दी जाएगी कि वह संबंधित शाखा में शिकायत दर्ज करे या हमें <https://www.indiabullshomeloans.com/contact-us/grievance-redressal/> पर लिख सकता है।
हमारे कर्मचारी ग्राहक के किसी भी प्रश्न के लिए ग्राहक की मदद करेंगे।
- यदि ग्राहक अभी भी संतुष्ट नहीं है तो इस संबंध में कंपनी द्वारा नियुक्त/ गठित उच्च अधिकारी/समिति द्वारा मामले की जांच की जाएगी।
- जहां किसी ग्राहक से लिखित रूप में शिकायत प्राप्त होती है, हम उसे एक सप्ताह के भीतर एक एक्नॉलेजमेन्ट / रिस्पांस भेजने का प्रयास करेंगे। यदि शिकायत कंपनी के नामित टेलीफोन-हेल्पडेस्क या ग्राहक सर्विस नंबर पर फोन पर रिले की जाती है, तो ग्राहक को शिकायत रिफरेन्स नंबर प्रदान किया जाएगा और उचित समय के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।
- मामले की जांच करने के बाद, कंपनी ग्राहक को अपनी फाइनल रिस्पांस भेजेगी या समझाएगी कि उसे जवाब देने के लिए और समय की आवश्यकता क्यों है और शिकायत प्राप्त होने के छह सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी और उसे सूचित किया

जाना चाहिए कि उसे शिकायत को आगे कैसे ले जाना है अगर वह अभी भी संतुष्ट नहीं है।

शिकायतों के समाधान के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स

<p>प्रथम स्तर</p>	<p>यदि ग्राहक के पास कोई रिक्वेस्ट , प्रश्न और प्रतिक्रिया है, तो वे FAQs को रेफर कर सकते हैं। यदि उन्हें कोई शिकायत है, तो वे हमें नीचे दिए गए लिंक पर लिख सकते हैं</p> <p>FAQs https://www.indiabullshomeloans.com/home-loans/faqs/ हमें लिखें https://www.indiabullshomeloans.com/contact-us/customerservice/ हमें कॉल करें ग्राहक हेल्पलाइन नंबर - 1800-572-7777(Toll free) हमसे मिलें https://www.indiabullshomeloans.com/contact-us/branch-locator/ हमें पोस्ट करें हेड ग्राहक केयर, इंडियाबुल्स हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड, 422 B, उद्योग विहार, फेज IV, सेक्टर-18, गुरुग्राम, हरियाणा - 122015</p> <p>अगर ग्राहक को 7 दिन में कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है या रिस्पांस से वह संतुष्ट नहीं है तो वह अगले स्तर तक बढ़ सकता है।</p>
<p>दूसरा स्तर</p>	<p>यदि ग्राहक का मुद्दा प्रथम स्तर पर संबोधित नहीं किया गया है या उसे संतोषजनक जवाब प्राप्त नहीं हुआ है, तो ग्राहक नीचे दिए गए लिंक के माध्यम से IHFL शिकायत निवारण तक पहुंच सकता है।</p>

	<p>हमें लिखें https://www.indiabullshomeloans.com/contact-us/grievance-redressal/ हमसे मिले https://www.indiabullshomeloans.com/contact-us/branch-locator/ हमें पोस्ट करें इंडियाबुल्स हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड, शिकायत निवारण, 422 B, उद्योग विहार, फेज IV, सेक्टर-18 गुरुग्राम, हरियाणा - 122015</p> <p>अगर ग्राहक को 7 दिन में कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है या प्रतिक्रिया से वह संतुष्ट नहीं है तो वह अगले स्तर तक बढ़ सकता है।</p>
<p>तीसरा स्तर</p>	<p>यदि ग्राहक का मुद्दा दूसरे स्तर पर संबोधित नहीं किया गया है या उसे संतोषजनक जवाब प्राप्त नहीं हुआ है, तो ग्राहक नीचे दिए गए पते पर IHFL नोडल ऑफिसर को लिख सकता है:</p> <p>श्री रॉबिन मारवाह महाप्रबंधक, नोडल ऑफिसर शिकायत निवारण, इंडियाबुल्स हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड, 422 B, उद्योग विहार, फेज IV, सेक्टर-18 गुरुग्राम, हरियाणा- 122015 फोन: 0124-6048088</p> <p>अगर ग्राहक को 7 दिन में कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है या प्रतिक्रिया से वह संतुष्ट नहीं है तो वह अगले स्तर तक बढ़ सकता है।</p>
<p>चौथा स्तर</p>	<p>शिकायत का 30 कार्य दिवसों के भीतर संतोषजनक निवारण नहीं होने पर, ग्राहक राष्ट्रीय आवास बैंक को https://grids.nhbonline.org.in लिंक पर ऑनलाइन मोड</p>

	<p>में शिकायत दर्ज करके परिवेदना अग्रेषित करें या https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf लिंक पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में डाक द्वारा ऑफ़लाइन मोड में शिकायत निवारण प्रकोष्ठ, विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग, नेशनल हाउसिंग बैंक, विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग, (शिकायत निवारण प्रकोष्ठ), 4th Floor, Core 5A, इंडिया हैबिटेट सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली-110003 को शिकायत अग्रेषित करें।</p>
--	---