

**(दिनांक 07.06.2022 को आयोजित 140 वीं बोर्ड बैठक में संशोधन)**

**उचित व्यवहार संहिता नीति**

**उचित व्यवहार संहिता**

सेंट बैंक होम फाइनेंस लिमिटेड, कंपनी अधिनियम 1956 के अंतर्गत समाहित सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया की अनुषंगी है. कंपनी का मुख्य उद्देश्य अचल आवासीय संपत्तियों के निर्माण/खरीद/विस्तार/मरम्मत/नवीनीकरण के लिए दीर्घकालिक ऋण प्रदान करना है.

**उद्देश्य और अनुप्रयोग:**

यह संहिता भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुपालन में भारतीय रिज़र्व बैंक परिपत्र संख्या आरबीआई/2020-21/73/डीओआर.फिन.एचएफसी.सीसी.नं.120/03.10.136/2020-21 दिनांक 17 फरवरी, 2021 के अनुसार तैयार की गई है.

**कोड विकसित किया गया:**

- ग्राहकों के साथ संव्यवहार के लिए न्यूनतम मानक निर्धारित कर अनुकूल और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देने के लिए;
- पारदर्शिता बढ़ाने के लिए जिससे ग्राहकों को सेवाओं की बेहतर समझ हो सके;
- ग्राहक और कंपनी के बीच एक निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना. यह संहिता कंपनी की सेवाओं का उपयोग करने वाले सभी व्यक्तियों पर लागू है.

**ऋण:**

**ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन**

- कंपनी आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल करेगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, जिससे अन्य एचएफसी द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके.
- कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए उचित पावती देगी.
- हम जल्द ही अपनी वेबसाइट पर उचित लिंक बनाकर ऋण आवेदनों को ऑनलाइन प्रस्तुत करने की व्यवस्था करेंगे, साथ ही ऑन-लाइन ट्रेकिंग की सुविधा भी देंगे.

**ऋण मूल्यांकन और नियम /शर्तें**

- कंपनी ऋण आवेदन के प्रसंस्करण के लिए आवश्यक किसी भी जानकारी के लिए उधारकर्ता को जल्द से जल्द सूचित करेगी.
- कंपनी एक पत्र के माध्यम से स्वीकृति की सूचना देगी जिसमें स्वीकृत ऋण की राशि, लागू ब्याज दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क और अन्य नियम और शर्तें शामिल होंगी. ऐसे पत्र की विधिवत स्वीकृत प्रतिलिपि रिकॉर्ड में रखी जाएगी.
- कंपनी उधारकर्ता को अन्य अनुलग्नों की प्रतिलिपि के साथ ऋण समझौते की एक प्रति प्रस्तुत करेगी.

**ऋण आवेदन की अस्वीकृति का सम्प्रेषण**

कंपनी द्वारा ऋण प्रस्ताव की अस्वीकृति के कारणों के लिए उधारकर्ता को सूचना प्रदान की जाएगी.

### नियमों एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

- कंपनी स्वीकृत ऋण/समझौते की शर्तों के अनुसार स्वीकृत राशि का वितरण करेगी।
- कंपनी उधारकर्ता को संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी प्रकार के परिवर्तन की सूचना देगी।
- यदि ऐसे परिवर्तन से ग्राहक को हानि होती है, तो वह 60 दिनों के भीतर और बिना किसी नोटिस के एवं बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए अपने खाते को बंद कर सकता है।
- समझौते के अंतर्गत भुगतान अथवा निष्पादन को वापस लेने का निर्णय या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करना/, ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
- कंपनी सभी देय राशियों के पुनर्भुगतान पर या अदत्त राशि की वसूली पर उधारकर्ता के विरुद्ध किसी भी अन्य वैध दावों या ग्रहणाधिकार के अधीन सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगी। यदि समंजन के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो कंपनी उधारकर्ता को पूरे विवरण के साथ इसके बारे में सूचना देगी।

### गारंटीकर्ता

- जब कोई व्यक्ति ऋण के लिए गारंटर बनता है, तो उसे इस बारे में सूचित किया जाएगा:
- गारंटर के रूप में उसकी देयता;
- वह कंपनी के प्रति अपने दायित्व की कितनी राशि वहन करेगा;
- जिन परिस्थितियों में एचएफसी उसे अपनी देयता का भुगतान करने के लिए बुलाएगा।
- यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में असफल रहता है तो क्या एचएफसी कंपनी उसके अन्य धन का सहारा लेगी;
- क्या गारंटर के रूप में उनकी देनदारियां एक विशिष्ट प्रमात्रा तक सीमित रहेंगी अथवा वे असीमित हैं; एवं
- समय और परिस्थितियाँ जिसमें एक गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा, साथ ही जिस तरह से कंपनी उसे इसके बारे में सूचित करेगी,

कंपनी गारंटर को उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में ऐसे किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में सूचित करेगी जिसके वह गारंटर है।

### निजता एवं गोपनीयता

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारियों को निजी और गोपनीय माना जाएगा [भले ही वह ग्राहक अब ग्राहक न हो], और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित किया जाएगा। कंपनी निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा, समूह में अन्य कंपनियों / संस्थाओं सहित किसी को भी ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा प्रकट नहीं करेगी, चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान की गई हो या अन्यथा:

1. यदि सूचना कानून द्वारा दी जानी है

2. यदि सूचना प्रकट करने के लिए जनता के प्रति कोई कर्तव्य है
3. यदि कम्पनी के हित में जानकारी देना आवश्यक है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी रोकने के लिए) लेकिन यह विपणन उद्देश्यों के लिए समूह की अन्य कम्पनियों सहित किसी अन्य को ग्राहक अथवा ग्राहक खातों [ग्राहक के नाम और पते सहित] के बारे में जानकारी देने के कारण के रूप में उपयोग नहीं किया जाएगा.
4. यदि ग्राहक कंपनी से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या ग्राहक की अनुमति से
5. यदि कंपनी को ग्राहकों के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो उसके पहले उसकी लिखित अनुमति ली जाएगी
6. ग्राहक को व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के लिए मौजूदा कानूनी ढांचे के अंतर्गत उसके उन अधिकारों बारे में सूचित किया जाएगा जो कंपनी उसके बारे में रखती है
7. जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से कंपनी को ऐसा करने के लिए अधिकृत नहीं करता है कंपनी ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारियों का उपयोग किसी के द्वारा विपणन उद्देश्यों के लिए नहीं करेगी

### क्रेडिट संदर्भ एजेंसियां

जब कोई ग्राहक खाता खोलता है, तो कंपनी उसे सूचित करेगी कि कब कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को अपना खाता विवरण पारित कर सकती है और चेक कंपनी उनके साथ व्यवहार कर सकती है

कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहकों के अदत्त व्यक्तिगत ऋणों के बारे में जानकारी दे यदि.

1. ग्राहक अपने भुगतान में पिछड़ गया है;
2. बकाया राशि विवादित नहीं है; और
3. कंपनी की औपचारिक मांग के बाद भी ग्राहक ने अपना ऋण चुकाने के लिए ऐसा कोई प्रस्ताव नहीं दिया है जिससे कंपनी संतुष्ट हो
  - इन मामलों में, कंपनी ग्राहक को लिखित रूप में सूचित करेगी कि कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को कंपनी पर ग्राहकों के बकाया ऋणों के बारे में जानकारी देने की योजना बना रही है. साथ ही, कंपनी ग्राहक को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों की भूमिका और प्रदान की गई जानकारियों का ग्राहक की क्रेडिट प्राप्त करने की क्षमता पर पड़ने वाले प्रभाव के बारे में भी बताएगी.
  - यदि ग्राहक ने कंपनी को ऐसा करने की अनुमति दी है तो कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक के खाते के बारे में अन्य जानकारी दे सकती है.
  - क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी गई जानकारी की एक प्रति ग्राहक द्वारा मांगे जाने पर कंपनी द्वारा प्रदान की जाएगी

### प्रतिबद्धता:

- कंपनी अखंडता और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों का पालन करेगी एवं प्रचलित मानक प्रथाओं को पूरा करेगी और भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी दिशानिर्देशों का पालन करेगी.
- कंपनी अपने उत्पादों और सेवाओं, ब्याज दरों और शुल्कों, कंपनी के नियमों और शर्तों आदि के बारे में ग्राहकों को आवश्यक जानकारी प्रदान करेगी.
- कंपनी सभी व्यक्तियों तक इस संहिता की आसान पहुंच के लिए सभी आवश्यक कदम उठाएगी. संहिता की एक प्रति कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध होगी.
- ग्राहकों के साथ किसी भी सौदे में प्रवेश करने से पहले, कंपनी सभी नियमों और शर्तों को स्पष्ट करेगी जैसे कि

ब्याज की दर, ब्याज लेने की विधि, प्री-क्लोजर शुल्क इत्यादि जानकारी या तो ब्रोशर, पैम्फलेट या ग्राहकों के साथ आमने-सामने बातचीत के माध्यम से दी जाएगी.

- कंपनी ब्याज दर या ऐसे किसी भी अन्य नियम और शर्तों में बदलाव के बारे में, जो ग्राहक को वित्तीय रूप से प्रभावित करते हैं, पत्र, समाचार पत्रों में प्रकाशन या हमारी वेबसाइट के माध्यम से सूचित करती रहेगी.
- जमा के संबंध में, कंपनी ग्राहक के साथ लेनदेन करने से पहले सभी आवश्यक जानकारी जैसे जमा की शर्तें, ब्याज दर, नवीनीकरण की शर्तें, समय से पहले निकासी, ऋण की मांग आदि प्रदान करेगी.
- कंपनी अपने द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं और प्रथाओं का प्रकटन करेगी.
- कंपनी अपने ग्राहकों को अपने ग्राहक को जानें दिशानिर्देशों के अनुपालन में सहायता करेगी

### देय राशि का संग्रहण:

कंपनी समय पर मासिक ईएमआई के समय पर भुगतान के लिए सभी विवरण और अनुसूची प्रदान करेगी. कंपनी पुनर्भुगतान में चूक के लिए उधारकर्ता द्वारा वहन किए जाने वाले शुल्क, वसूली एजेंटों को मामला सौंपे जाने की स्थिति में वसूली एजेंसी के शुल्क भी प्रदान करेगी.

चूक के मामले में कंपनी उधारकर्ताओं से बकाया राशि की वसूली के लिए अपनाई गई कार्रवाई के बारे में भी सूचित करेगी.

### शिकायतें एवं समस्याएं

- कंपनी के पास अपने प्रत्येक कार्यालय एवं ऑनलाइन माध्यम से शिकायतों और समस्याओं को प्राप्त करने, पंजीकृत करने और निपटान करने की एक प्रक्रिया है.
- कंपनी लिखित रूप में प्राप्त शिकायतों के उत्तर लिखित रूप में उत्तर देगी
- कम्पनी अपने कार्यालयों में एवं वेबसाइट में एनएचबी ऑनलाइन शिकायत पोर्टल विवरण सहित शिकायत निवारण प्रक्रिया और मैट्रिक्स की वृद्धि प्रदर्शित करेगी.

### कम्पनी ग्राहकों को सूचना देगी:

- यदि कम्पनी द्वारा आवश्यक समझा जाता है तो इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से उसके निवास और/ या व्यवसायिक टेलीफोन नम्बरों और/ या शारीरिक रूप से उसके निवास और/ या व्यवसायिक पते पर सम्पर्क करके ऋण आवेदन में उसके द्वारा उल्लिखित विवरण का सत्यापन करें.
- यदि कंपनी को ग्राहक के खाते में लेनदेन की जांच पुलिस/ अन्य जांच एजेंसियों के साथ करने की आवश्यकता है, तो ग्राहक को सहयोग करने के लिए सूचित किया जाएगा.
- कंपनी ग्राहक को सलाह देगी कि यदि ग्राहक धोखाधड़ी करता है, तो वह अपने खाते पर सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा और यदि ग्राहक उचित देखभाल के बिना कार्य करता है और इससे नुकसान होता है, तो ग्राहक इसके लिए भी जिम्मेदार हो सकता है .
- निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक भाषाओं में उत्पादों और सेवाओं के बारे में हिंदी, अंग्रेजी अथवा उपयुक्त स्थानीय भाषा.

- कंपनी ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी. हालांकि, यह कंपनी को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए योजनाओं को शुरू करने या उसमें भाग लेने से नहीं रोकता है.
- सामान्य प्रक्रिया में, कंपनी ऋण खाते के हस्तांतरण के अनुरोधों को या तो उधारकर्ता से या बैंक/ वित्तीय संस्थान से प्रक्रिया करेगी.
- कोड को प्रचारित करने के लिए, कंपनी:
  1. विद्यमान और नए ग्राहकों को संहिता की एक प्रति प्रदान करेगी
  2. अनुरोध पर या तो काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा कोड उपलब्ध कराएं.
  3. इस कोड को प्रत्येक शाखा और कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराएं; और
  4. यह सुनिश्चित करें कि कर्मचारियों को प्रासंगिक सूचना और कोड प्रदान करने और कोड को व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित किया गया है.
- कंपनी का निदेशक मंडल प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा सुनिश्चित करेगा.

### **ब्याज दर, शुल्क और अन्य प्रभार**

कम्पनी ग्राहक के साथ संव्यवहार करने से पहले उधारकर्ताओं / जमाकर्ताओं को उनके द्वारा चुनी गई योजना के लिए लागू ब्याज दर प्रदान करेगी.

ब्याज दर में परिवर्तन की सूचना उधारकर्ताओं को दी जाएगी.

- लॉगिन शुल्क - : ₹5000+लागू कर,
- प्रसंस्करण प्रभार में उल्लिखितानुसार: 2% तक (भुगतान किए गए लॉगिन शुल्क सहित)
- निरीक्षण प्रभार आवेदक द्वारा वहन किया जाएगा,
- आरओआई रूपांतरण प्रभार / प्रतिबद्धता शुल्क:- रूपांतरण की तिथि पर अदत्त शेष का 2%
- विलम्ब भुगतान प्रभार पीईएमआईएस/विलंबित ईएमआई - : पर 2% प्रति माह
- ईएम के निर्माण के लिए स्टाम्प ड्यूटी और अन्य प्रभार आवेदक द्वारा वहन किए जाएंगे।
- चेक वापसी प्रभार :
- पहला चेक रिटर्न.रु - : ₹250/- +लागू कर,
- दूसरा चेक रिटर्न: ₹400/- +लागू कर
- तीसरा चेक रिटर्न और आगे : ₹750/- + लागू कर
- पूर्व भुगतान प्रभार: आवस ऋण: अस्थायी दरों पर ऋण के लिए कोई प्रभार नहीं. यदि अन्य एफआई द्वारा लिया गया है तो स्थायी दरों पर ऋण के लिए, पूर्व भुगतान प्रभार @ 3%. यदि स्वयं की कंपनियों से भुगतान किया जाता है तो कोई प्रभार नहीं.
- गैर आवास ऋण:-पूर्व भुगतान की गई राशि का 3%, अस्थायी दरों पर ऋण के लिए कोई प्रभार नहीं.
- दस्तावेज़ पुनर्प्राप्ति प्रभार - : ₹2500/- + लागू कर .
- प्रभार प्रदान करने वाले दस्तावेजों की सूची - : ₹500/- + लागू कर
- स्वत्व विलेख की प्रतिलिपि :- ₹1000/- + लागू कर.
- खाता प्रभार का विवरण :- ₹200/- + लागू कर
- प्री क्लोजर स्टेटमेंट/ पत्र व्यय:- ₹500/- + लागू कर
- विलम्ब से ईएमआई भुगतान शुल्क अतिदेय शुल्क/ प्रभार - विलम्ब की संख्या के लिए अतिदेय राशि पर 2% प्रति माह.
- वसूली शुल्क/ प्रभार लागत -, आकस्मिक प्रभार सहित प्रभार. न्यूनतम शुल्क ₹500/- + लागू कर.
- सरसई प्रभार - : ₹100/- + लागू कर

### अपने ग्राहक को जानें(केवाईसी) दिशानिर्देश

ग्राहकों को पहचान के सत्यापन एवं पते के सत्यापन के लिए आवश्यक प्रमाण जैसे आधार कार्ड, पासपोर्ट, पैन कार्ड आदि प्रस्तुत करने की सलाह दी जाएगी. उपरोक्त दस्तावेज केवाईसी मानदंडों के अनुपालन के लिए आवश्यक हैं.

### स्वत्व विलेख की वापसी

उधारकर्ता द्वारा जमा किए गए मूल स्वत्व विलेख उधारकर्ताओं/ गारंटीकर्ता की सम्पूर्ण देयता की निकासी पर उधारकर्ताओं/ उनके कानूनी वारिसों को वापस कर दिए जाएंगे.

### विज्ञापन, विपणन और बिक्री

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी विज्ञापन एवं प्रचार सामग्री स्पष्ट हैं तथा भ्रामक नहीं हैं और प्रासंगिक नियमों एवं शर्तों का पूर्ण विवरण अनुरोध पर उपलब्ध है. कंपनी शाखाओं में नोटिस देकर ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और प्रभार के बारे में सूचना प्रदान करेगी. कंपनी ग्राहकों को समय-समय पर उनके द्वारा प्राप्त उत्पादों और सेवाओं की विभिन्न विशेषताओं के विषय में सूचित करेगी.

अनुलग्नक (प्रसंस्करण शुल्क ग्रीड)					
संदर्भ	आय आधारित	आय का अनुमान	निम्न एलटीवी	पञ्च पेंशन कार्यक्रम	निम्न आय वर्ग
बिल्डर/सोसायटी से निर्माणाधीन प्रॉपर्टी लेने के लिए तैयार	1.00%	1.50%	1.50%	1.50%	1.50%
पुनः बिक्री (पूर्ण रूप से एवं आंशिक रूप से निर्मित संपत्ति की खरीद पर)					
स्व-निर्माण					
समग्र ऋण (पी + सी) – आवासीय					
गृह सुधार/ मरम्मत, नवीनीकरण					
अधिग्रहण (बीटी)	1.00%	1.50%	1.50%	1.50%	लागू नहीं
अधिग्रहण एवं टॉप अप (बीटी + टॉप अप)					
टॉप अप (पहले से ही वित्तपोषित संपत्ति पर अतिरिक्त ऋण)					
एनआरआई को आवास ऋण	1.50%	लागू नहीं		लागू नहीं	
प्रतिपूर्ति (9 महीने के भीतर)	1.00%	1.50%	1.50%	1.50%	
'आवासीय' संपत्ति के विरुद्ध एलएपी	1.00%			1.50%	
'वाणिज्यिक' संपत्ति के विरुद्ध एलएपी	1.00%			1.50%	

वाणिज्यिक संपत्ति	1.50%		1.50%	लागू नहीं
सरकारी प्राधिकरण से आवासीय/ वाणिज्यिक भूखंड	1.50%	1.50%	1.50%	

**अनुबंध के लिए नोट :**

- 1) यदि विद्यमान ऋण और टॉप अप ऋण के बीच का समय अंतराल 6 माह (6 ईएमआई) से कम है तो (0.50% का अतिरिक्त प्रसंस्करण शुल्क (पीएफ) लागू होगा. लेकिन अंतराल यदि 3 माह (3 ईएमआई) से कम नहीं होना चाहिए.
- 2) फाइलों के लॉग इन के समय 'लॉग इन फीस' के रूप में एकत्र किया गया लागू कर है एवं यह गैरवापसी योग्य है.
- 3) ऊपर उल्लिखित 'लागू नहीं' इंगित करता है कि उन विभागों में 'कार्यक्रम और उत्पाद' संयोजन की अनुमति नहीं है.

**ग्राहक सेवा एवं शिकायत निवारण प्रणाली**

**ग्राहक सेवा प्रणाली**

सेवा केंद्र	मोड	समय	सम्पर्क विवरण
शाखा	निरीक्षण	प्रातः 10:00 बजे से सायं 06:00 बजे तक (साप्ताहिक समापन दिवस और	शाखा का पता और फोन नंबर.
	टेलीफोन		
	लेखन		

प्रधान कार्यालय	टोल फ्री नंबर	अवकाश को (छोड़कर)	1800 8896 606
	ई-मेल		<a href="mailto:customer.care@cbhfl.com">customer.care@cbhfl.com</a>
	वेब साइट		www.cbhfl.com (Reach us - Contact us)
	पत्राचार		<b>ग्राहक सेवा सेल</b> सेंट बैंक होम फाइनेंस लिमिटेड, सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया बिल्डिंग, एमएमओ, 6 वीं मंजिल, एमजी रोड, फ्लोरा फाउंटेन, हुतात्मा चौक, मुंबई- 400023

**शिकायत निवारण प्रणाली: यदि आप सेवा में कमी के लिए शिकायत दर्ज करना चाहते हैं**

लेवल 1	शाखा प्रबंधक	प्रातः 10:00 बजे से सायं 06:00 बजे तक (साप्ताहिक समापन दिवस और अवकाश को छोड़कर)
	शिकायत निवारण प्रकोष्ठ	शिकायत निवारण प्रकोष्ठ सेंट बैंक होम फाइनेंस लिमिटेड, सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया बिल्डिंग, एमएमओ, 6 वीं मंजिल, एमजी रोड, फ्लोरा फाउंटेन, हुतात्मा चौक, मुंबई- 400023
लेवल 2	<a href="#">प्रभारी अधिकारी – ग्राहक सेवा</a>	<a href="mailto:grievanceredressal@cbhfl.com">grievanceredressal@cbhfl.com</a>
लेवल 3	केंद्रीय नोडल अधिकारी	नाम: केंद्रीय नोडल अधिकारी सेंट बैंक होम फाइनेंस लिमिटेड, सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया बिल्डिंग, एमएमओ, 6 वीं मंजिल, एमजी रोड, फ्लोरा फाउंटेन, हुतात्मा चौक, मुंबई- 400023

यदि शिकायत बढ़ने के बाद 30 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है, तो आप अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं

**राष्ट्रीय आवास बैंक (एनएचबी)**

विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग  
(शिकायत निवारण सेल)

4 वीं मंजिल, कोर -5 ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर,

लोधी रोड, नई दिल्ली - 110 003

वेबसाइट: [grids.nhbonline.org.in](http://grids.nhbonline.org.in)



### ग्राहक शिकायत को संभालने के लिए आंतरिक मशीनरी:

- शाखा और/ या प्रधान कार्यालय में ग्राहक को विभिन्न सेवाओं या सभी सेवाओं के लिए विभिन्न चैनल उपलब्ध हैं. हालांकि, यदि ग्राहक कम्पनी द्वारा प्रदान की गई सेवा/ सेवाओं से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक फोन पर मौखिक रूप से या लिखित रूप से या इलेक्ट्रॉनिक रूप से (मेल या वेबसाइट से) शिकायत दर्ज कर सकता है.
- **स्तर 1:** ग्राहक शाखा में शाखा प्रबंधक के पास शिकायत दर्ज कर सकता है या कॉर्पोरेट कार्यालय में 'शिकायत निवारण कक्ष' से सम्पर्क कर सकता है. (शिकायत निवारण कक्ष पता: सेंट बैंक होम फाइनेंस लिमिटेड, सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया बिल्डिंग, एमएमओ, 6 वीं मंजिल, एमजी रोड, फ्लोरा फाउंटेन, हुतात्मा चौक, मुंबई - 400023)
- **स्तर 2:** यदि ग्राहक को उसकी शिकायत 'स्तर 1' पर दर्ज होने के 10 दिनों के भीतर शिकायत का जवाब नहीं मिलता है, तो ग्राहक 'प्रभारी अधिकारी - 'ग्राहक सेवा' से सम्पर्क कर सकता है. ई मेल-आईडी ([grievanceredressal@cbhfi.com](mailto:grievanceredressal@cbhfi.com)) है.
- **स्तर 3:** यदि ग्राहक सेवा प्रभारी अधिकारी ([grievanceredressal@cbhfi.com](mailto:grievanceredressal@cbhfi.com)) (स्तर 2) को शिकायत दर्ज कराने के 10 दिनों के बाद भी उसका समाधान नहीं किया जाता है/ असंतोषजनक रूप से समाधान किया जाता है तो ग्राहक ऊपर (पैरा 2) उल्लिखित पते पर केंद्रीय नोडल अधिकारी से सम्पर्क कर सकता है.