

By E-mail

No. NHB (ND)/GRD/06707/2021

October 22, 2021

The Managing Directors/CEOs

All registered HFCs

Madam/Sir,

**Action Taken Report on special campaign for the disposal of public grievances and the customer awareness initiatives taken to enhance the quality of service**

Please refer to our letter No. NHB/(ND)/GRD/05891/2021 dated 28.09.2021 and subsequent review meeting held on 13.10.2021 with the top 20 Housing Finance Companies (HFCs) for undertaking special campaign from 2<sup>nd</sup> to 31<sup>st</sup> October 2021 to ensure disposal of all identified pending grievances/references and on the customer awareness initiatives to enhance the quality of service. As advised, please ensure to send action taken report to NHB by 29.10.2021, as per the format attached in the **Annexure 1 and 2**.

2. Draft categorisation of complaints is attached as **Annexure 3** for your comments and inputs to NHB, so that a common template can be derived and may be used by all the HFCs.

3. Further, it is requested to review the existing processes with a view to enhance customer awareness and also to confirm with the provisions of paragraph 76 of Master Direction NBFC – Housing Finance Company (Reserve Bank) Directions, 2021 through adequate disclosures made through website, branch displays and in MITC formats signed by the customers.

Yours faithfully,



(V. Rajan)

General Manager

Encl. : As above.

CC to Nodal Officers NHB

ईमेल द्वारा

सं. रा.आ.बैंक (नदि)/जीआरडी/ 06707/2021

22 अक्टूबर, 2021

प्रबंध निदेशक/सीईओ  
सभी पंजीकृत आ.वि.कं.

महोदया/महोदय,

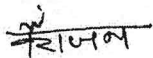
सार्वजनिक शिकायतों के निपटान के लिए विशेष अभियान पर की गई कार्रवाई रिपोर्ट एवं सेवा की गुणवत्ता बढ़ाने हेतु ग्राहक जागरूकता पहल

कृपया सेवा की गुणवत्ता बढ़ाने हेतु ग्राहक जागरूकता पहल एवं सभी चिन्हित लंबित शिकायतों/संदर्भों का निपटान सुनिश्चित करने हेतु दिनांक 02 से 31 अक्टूबर, 2019 तक विशेष अभियान चलाने के लिए शीर्ष 20 आवास वित्त कंपनियों (आ.वि.कं) के साथ दिनांक 13.10.2021 को आयोजित आगामी समीक्षा बैठक एवं दिनांक 28.09.2021 के हमारे पत्रांक रा.आ.बैंक (नदि)/जीआरडी /05891/2021 का संदर्भ लें। यथा सूचित, कृपया अनुबंध 1 तथा 2 में संलग्न प्रारूप के अनुसार 29.10.2021 तक की गई कार्रवाई की रिपोर्ट राष्ट्रीय आवास बैंक को भेजना सुनिश्चित करें।

2. रा.आ.बैंक को आपकी टिप्पणियों एवं इनपुट के लिए शिकायतों का मसौदा वर्गीकरण अनुलग्नक 3 में संलग्न है, ताकि एक समान टेम्पलेट तैयार किया जा सके जिससे कि उक्त को सभी आवास वित्त कंपनियों उपयोग कर सकें।

3. इसके अतिरिक्त, यह अनुरोध किया जाता है कि ग्राहक जागरूकता बढ़ाने के लिए मौजूदा प्रक्रियाओं की समीक्षा करें एवं वेबसाइट, शाखा डिस्प्ले एवं ग्राहकों द्वारा हस्ताक्षरित एमआईटीसी प्रारूपों के ज़रिए से किए गए पर्याप्त प्रकटीकरण के माध्यम से मास्टर निदेश एनबीएफसी – आवास वित्त कंपनी (रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2021 के अनुच्छेद 76 के प्रावधानों की भी पुष्टि करें।

भवदीय,



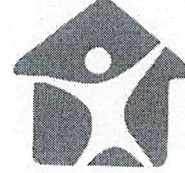
(वै.राजन)

महाप्रबंधक

श्रेणियाँ : धर्मापारि

प्रति: रा.आ.बैंक के नोडल अधिकारियों





NHB (ND)/GRD/ 05891/2021  
September 28<sup>th</sup>, 2021

To,

All the registered HFCs,

Madam/Sir,

**Sub : Timely and effective disposal of public grievances, references from MPs & State Governments, Inter-Ministerial Consultations, Parliamentary assurances, Public Grievances etc.**

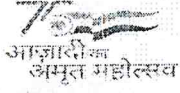
National Housing Bank (NHB) has received a letter from Department of Financial Services, Ministry of Finance, Government of India, New Delhi on the captioned subject. It has been informed that during 13<sup>th</sup> -29<sup>th</sup> Septmeber, 2021 a drive may be undertaken to identify all pending reference from MPs & State Govenements, Inter-Ministerial Consultations, Parliamentary assurances, Public Grivances etc. Further during the special campagin period, 2<sup>nd</sup> to 31<sup>st</sup> October 2021, all efforts should be made to dispose of all identified pending references in a meaningful manner.

HFCs are accordingly advised to undertake a special campaign from 2<sup>nd</sup> to 31<sup>st</sup> October to ensure disposal of all identified pending grievances /references.

Further, NHB has been sensitizing Housing Finance Companies (HFCs) through letters/ one-to one interactions for timely and effective disposal of public grievances and placed a review alongwith the feedback from the complainants at regular intervals to its top management and the committee as per its Board approved policy.

With regards,

(Rita Bhattacharya)  
Deputy General Manager  
National Housing Bank



ईमेल द्वारा

रा.आ.बैंक (नदि)/जीआरडी/ 05891/2021  
28 सितम्बर, 2021

सभी पंजीकृत आवास वित्त कंपनियां,

महोदया/महोदय,

**विषय: जन शिकायतों, संसद सदस्यों तथा राज्य सरकारों के संदर्भ, अंतर-अनुसचिवीय परामर्श,  
संसदीय आश्वासन आदि का समय पर एवं प्रभावी निपटान के संबंध में**

राष्ट्रीय आवास बैंक (रा.आ.बैंक) को वित्तीय सेवाएं विभाग, वित्त मंत्रालय, भारत सरकार, नई दिल्ली से उपरोक्त विषय पर पत्र प्राप्त हुआ है जिसमें यह सूचित किया गया है कि 13-29 सितंबर, 2021 के दौरान संसद सदस्यों एवं राज्य सरकारों, अंतर-अनुसचिवीय परामर्श, संसदीय आश्वासनों, जन शिकायतों आदि से सभी लंबित संदर्भों को चिह्नित करने हेतु अभियान चालाया जा सकता है। इसके अतिरिक्त, विशेष अभियान अवधि के दौरान, 02 से 31 अक्टूबर 2021 तक, सभी चिह्नित लंबित संदर्भों को सही तरीके से निपटाने हेतु सभी प्रयास किए जाने चाहिए।

तदनुसार, आवास वित्त कंपनियों को सूचित किया जाता है कि 02 से 31 अक्टूबर तक एक विशेष अभियान चलाएं ताकि सभी चिह्नित लंबित शिकायतों/संदर्भों का निपटान सुनिश्चित किया जा सके।

इसके अतिरिक्त, रा.आ.बैंक सार्वजनिक शिकायतों के समय पर एवं प्रभावी निपटान हेतु पत्रों/आपसी संवाद के माध्यम से आवास वित्त कंपनियों (आ.वि.कं) को जागरूक कर रहा है तथा शिकायतकर्ताओं से फीडबैक के साथ नियमित अंतराल पर अपने शीर्ष प्रबंधन एवं समिति को अपने बोर्ड अनुमोदित नीति के अनुसार समीक्षा प्रस्तुत करता है।

भवदीया,

Sd/-

(रीता भट्टाचार्य)

उप महाप्रबंधक

राष्ट्रीय आवास बैंक