राष्ट्रीय आवास बैंक
प्रायः पूछे जाने वाले प्रश्न (एफएक्यू)

1. शिकायत कैसे करें?

यदि आप आवास वित्त कंपनी (आ.वि.कं.) की सेवाओं से संतुष्ट नहीं हैं:

(क) आ.वि.कं की शाखा के शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क करें। कंपनी के वेबसाइट पर आ.वि.कं द्वारा प्रदान की गई ईमेल के जरिए आप कंपनी के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ के संबंधित अधिकारी से भी संपर्क कर सकते हैं।
(ख) आवश्यक शिकायत दस्तावेजों के साथ अपनी शिकायत को प्रस्तुत करें।
(ग) ई-मेल के माध्यम से शिकायत पंजीकृत करने के बाद आ.वि.कं द्वारा उपलब्ध शिकायत पंजीकरण संख्या और प्रस्तुत किए गए शिकायत की तिथि के साथ अपनी शिकायत की एक लिखित पावती प्राप्त करें।

आ.वि.कं से आपकी शिकायत का निवारण 30 दिनों के भीतर करने की उम्मीद की जाती है।

अगर शिकायत का निवारण नहीं होता है या यदि आप निवारण से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप अपनी शिकायत राष्ट्रीय आवास बैंक (रा.आ.बैंक) को प्रेषित कर सकते है। यह निम्न द्वारा किया जा सकता है:

(क) ग्रिड्स - रा.आ.बैंक के ऑनलाइन शिकायत निवारण पोर्टल पर शिकायत दर्ज करें, एक बार शिकायत दर्ज करने के बाद, आपको एक **यूनिक आइडेंटिफिकेशन नंबर** दिया जाएगा जो आपकी शिकायत की स्थिति का पता लगाने के लिए भविष्य में उपयोग किया जा सकता है।
(ख) डाक द्वारा रा.आ.बैंक को शिकायत भेजना। शिकायत फ़ॉर्म डाउनलोड करने के लिए यहां क्लिक करें। आप निम्नलिखित पते पर

डाक या कूरियर द्वारा पत्र या संलग्न के साथ फॉर्म भर सकते हैं और भेज सकते हैं:
शिकायत निवारण प्रकोष्ठ
विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग,
राष्ट्रीय आवास बैंक,
कोर 5 ए, भारत पर्यावास केन्द्र, लोधी रोड,
नई दिल्ली - 110 003

2. ग्रिड्स क्या है?

रा.आ.बैंक ने शिकायत निवारण निगरानी उपकरण के रूप में शिकायत पंजीकरण एवं सूचना डेटाबेस प्रणाली (ग्रिड्स) की शुरूआत की है। आ.वि.कं के ग्राहक, जो संबंधित आ.वि.कं द्वारा उपलब्ध किए गए निवारण से असंतुष्ट हैं, वे अपनी शिकायतों को ग्रिड्स में दर्ज कर सकते हैं। इस प्रणाली को शिकायतों की यूनिक आइडेंटिफिकेशन नंबर को ट्रैक करने, संगृहीत करने और निर्दिष्ट करने हेतु डिज़ाइन किया गया है। ग्रिड्स के माध्यम से पंजीकृत शिकायत आ.वि.कं प्रणाली के साथ-साथ रा.आ.बैंक प्रकोष्ठ तक पहुंच जाएगी। रा.आ.बैंक के प्रणाली में स्थिति का अद्यतन दिखाई देगा। उपयोगकर्ता अपनी शिकायत की स्थिति का पता लगा सकते हैं।

3. ग्रिड्स का उपयोग कैसे करें?

पीडित/परेशान ग्राहक शिकायत के बारे में सटीक जानकारी देकर ग्राहक के ऋण खाता संख्या, नाम और संपर्क विवरण आदि के जरिए प्रणाली का अधिकतम उपयोग कर सकता है। अगर शिकायत दर्ज करते समय शिकायत से संबंधित कोई आवश्यक दस्तावेज अपलोड किया जाता है तो यह उपयोगी होगा। ग्रिड्स वेबसाइट खोलने के लिए यहां क्लिक करें। वेबसाइट पर शिकायत दर्ज करने हेतु, आप 'नई शिकायत' पर क्लिक कर सकते हैं और ऑनलाइन शिकायत फ़ॉर्म भर सकते हैं। आपके द्वारा शिकायत विवरण प्रस्तुत करने के बाद, आपको भविष्य संदर्भ हेतु शिकायत की पावती संख्या दी जाएगी। इस

संख्या का उपयोग आपकी शिकायत की स्थिति को देखने हेतु किया जा सकता है।

4. आ.वि.कं से संबंधित शिकायतों के लिए आप रा.आ.बैंक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ (सीआरसी) से कब संपर्क कर सकते हैं?

जब आप आ.वि.कं द्वारा प्रदान किए गए प्रस्ताव से असंतुष्ट हैं या फिर शिकायत दर्ज करने के 30 दिनों के अंदर आ.वि.कं से कोई जवाब नहीं दिया गया है तो आप अपनी शिकायत के निवारण हेतु संबंधित आ.वि.कं से संपर्क कर सकते हैं या आप शिकायत निवारण प्रकोष्ठ (सीआरसी) के साथ शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

5. **यदि आपके ऋण से संबंधित कुछ न्यायिक मामले लंबित हैं तो क्या सीआरसी आपकी मदद कर सकता है**?

ऐसे मामले में जहां न्यायिक / अर्ध-न्यायिक मामला लंबित हो, सीआरसी इसे ग्राहक शिकायत के रूप में नहीं मानता है और सीआरसी न्यायिक / अर्ध-न्यायिक प्राधिकरण द्वारा किए गए निर्णय का प्रभावी होगा।

6. यदि आप सीआरसी द्वारा प्रदान किए गए निवारण से संतुष्ट नहीं हैं तो क्या होगा?

यदि आप सीआरसी द्वारा प्रदान किए गए निवारण से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप अपनी शिकायत की सूचना स्थिति की तिथि से 30 दिनों के भीतर रा.आ.बैंक के मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी को अपील कर सकते हैं।

7. अवधि ऋण की लागत को कैसे प्रभावित करता है?

कम अवधि का अर्थ बड़ी ईएमआई होता है, लेकिन आपका ऋण तेजी से चुकाया जाता है। ऋण की अवधि का बड़ा होना, ईएमआई बहिर्गमन कम होगा। लेकिन लंबे कार्यकाल का अर्थ है कि ऋण हेतु अधिक ब्याज का भुगतान।

8. परिशोधन अनुसूची क्या है?

यह एक ऐसी तालिका है जो किसी भी ऋण पर मूलधन और ब्याज भुगतान का समय-समय पर और किसी भी समय अनुसूचित राशि बकाया का ब्योरा देती है। यह ऋण शेष की क्रमिक कमी तब तक दिखाता है जब तक कि यह शून्य तक नहीं पहुंचता है।

9. क्या आप अपने ऋण को समय से पहले चुका सकते हैं? क्या ऋण के पूर्व-भुगतान की अनुमति है?

हां, अधिकांश आ.वि.कं. आपको एकमुश्त भुगतान करके समय से पहले ऋण चुकाने की अनुमति देते हैं।

तथापि, आ.वि.कं, रा.आ.बैंक द्वारा निर्धारित मानदंडों के अनुसार, जल्दी चुकौती दंड प्रभारित कर सकता है।

10. अंतरण प्रभार / शेष अंतरण प्रभार क्या हैं?

जब अन्य आ.वि.कं / बैंक ब्याज दर को कम करते हैं, तो आप आ.वि.कं से अपने खाते को बंद करना पसंद कर सकते हैं, जिनसे आपने ऋण का लाभ उठाया है, आ.वि.कं / बैंक से ब्याज की कम दरों के प्रस्ताव हेतु ऋण का लाभ उठा सकते हैं। रा.आ.बैंक द्वारा निर्धारित मानदंडों के अधीन, आपको ऐसा करने के लिए पूर्व-चुकौती शुल्क देना होगा।

यह सुनिश्चित करने के लिए कि उनके ग्राहक कम ब्याज दरों का लाभ उठाने के लिए अन्य आ.वि.कं / बैंकों से संपर्क न करें, आ.वि.कं ग्राहकों को अंतरण शुल्क/ रूपांतरण शुल्क / ब्याज समायोजन प्रभारों पर अंतरण का भुगतान करके उच्च ब्याज ऋण से कम ब्याज ऋण पर अंतरण करने की अनुमति देता है जो पूर्व-चुकौती शुल्क से कम है। समान्यत: उक्त शुल्क बकाया ऋण राशि को प्रतिशत के रूप में लिया जाता है।

11. किन मामलों में आ.वि.कं पूर्व-चुकौती/पूर्व-समापन प्रभार लगा सकती हैं?

ब्याज दर के प्रकार	स्थिर दर		अस्थिर दर	
आवेदक / सह-आवेदक	**वैयक्तिक**	**अवैयक्तिक**	**वैयक्तिक**	**अवैयक्तिक**
आवास ऋण				
'निजी स्रोत' द्वारा पूर्व-समापन	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं, यदि उन मामलों में जहां ऋण स्वीकृति के नियम और शर्तें के संकेत मिलते है कि कोई फौजदारी प्रभार/ पूर्व-चुकौती दंड नहीं लगाए जाएंगे।
'निजी स्रोत' के अलावा/शेष अंतरण द्वारा पूर्व-समापन	ऋण करार के अनुसार		नहीं	
गैर-आवास ऋण				
'निजी स्रोत' द्वारा पूर्व-समापन	ऋण करार के अनुसार		नहीं	
'स्वयं के स्रोत' के अलावा/शेष अंतरण द्वारा पूर्व-समापन			नहीं	

12. क्या आवास ऋण के साथ बीमा खरीदना अनिवार्य है?

नहीं, आवास ऋण के साथ बीमा खरीदना अनिवार्य नहीं है लेकिन कभी-कभी बीमा ऋण संस्वीकृति हेतु एक शर्त होती है। ऐसे मामलों में, आवास वित्त कंपनी आपको किसी विशेष कंपनी से बीमा उत्पाद खरीदने के लिए बाध्य नहीं कर सकती है। आपके पास बीमा उत्पाद चुनने का विकल्प है जो आपके लिए सबसे उपयुक्त है

13. ऋण की चुकौती में चूक के मामले में, आ.वि.कं की सूची, जो कि वित्तीय आस्तियों के प्रतिभूतिकरण और पुनर्निर्माण और हित का प्रवर्तन अधिनियम, 2002 के प्रावधानों के तहत संपत्ति का अधिकार ले सकता है?

भारत सरकार, वित्त मंत्रालय, वित्तीय सेवा विभाग द्वारा हित का प्रवर्तन अधिनियम, 2002 और वित्तीय अस्तियों के पुनर्निर्माण और प्रतिभूतिकरण की धारा 2 के उपधारा (1) के खंड़ (ड़) के उपखंड़ (4) के तहत 60 आवास वित्त कंपनियां (जनवरी 2018 में) 'वित्तीय संस्थान' के रूप में अधिसूचित हैं

एसएआरएफएईएसआई अधिसूचित आ.वि.कं की सूची http://egazette.nic.in पर उपलब्ध है।
इसके अतिरिक्त, हडको को उपरोक्त प्रावधानों के तहत भी शामिल किया गया है, क्योंकि इसे सार्वजनिक वित्तीय संस्थान के रूप में अधिसूचित किया गया है।

14. आ.वि.कं. द्वारा लिए जाने वाले विभिन्न शुल्क क्या हैं?

आवास ऋण में अक्सर विभिन्न शुल्कों का भुगतान करना जरूरी है, जैसे कि –

i. ऋण व्युत्पत्ति या प्रसंस्करण शुल्क;
ii. प्रशासनिक शुल्क;
iii. प्रलेखीकरण;
iv. तकनीकी निरीक्षण शुल्क;
v. देर से भुगतान;
vi. ऋण अवधि में परिवर्तन होने पर;
vii. ऋण अवधि के दौरान अलग-अलग ऋण पैकेज में अदला-बदली;
viii. ऋण पुनर्रचना;
ix. स्थिर से अस्थिर ब्याज दर में परिवर्तन और अस्थिर से स्थिर ब्याज दर में परिवर्तन होने पर;
x. आवर्ती वार्षिक सेवा शुल्क;

xi. दस्तावेज पुन: प्राप्ति शुल्क; और

xii. सबसे महत्वपूर्ण, पूर्व चुकौती शुल्क, यदि आप ऋण की पूर्व चुकौती करना चाहते हैं। सभी ऋणदाता को आपको अपनी शुल्क का अनुमान देना चाहिए। इनमें से कई शुल्क कम किए जा सकते है/ माफ़ भी किए जा सकते है। कभी-कभी कई घटकों को एक शुल्क में एकमुश्त किया गया है।

15. कब आपको अपने मूल दस्तावेज वापस मिल सकते हैं?

आ.वि.कं. को सभी देयों की चुकौती पर प्रतिभूतियों को जारी कर देना चाहिये। आ.वि.कं. संबंधित दस्तावेजों को फिर से प्राप्त करने के लिए उपयुक्त समय ले सकता है।

16. आप अपने आ.वि.कं. द्वारा किए गए व्यावसायिक गतिविधियों के बारे में कैसे जान सकते हैं

आप संबंधित आ.वि.कं. के उचित व्यवहार संहिता का संदर्भ ले सकते हैं। कंपनी कुछ समय के अंदर आपको दस्तावेज़ की प्रति प्रदान कर सकती है। वैकल्पिक रूप से, आप उनकी वेबसाइट या ई-मेल के माध्यम से आ.वि.कं से संहिता की प्रति प्रदान करने का अनुरोध कर सकते हैं। दस्तावेज प्राप्त करने के लिए आप आ.वि.कं. की शाखा जा सकते हैं।

अस्वीकरण: निम्नलिखित प्रश्न और उत्तर केवल सामान्य जानकारी और ज्ञान के उद्देश्य के लिए प्रदान किए गए है और यह सभी परिस्थिति में पूरी तरह से उपयुक्त नहीं हो सकते। इसके अतिरिक्त, इस एफएक्यू में प्रदान की गई जानकारी सभी मामलों को संबोधित करने के उद्देश्य के लिए नहीं है। दस्तावेजों और करारों का वर्णन या संदर्भ देने वाले किसी भी एफएक्यू में कोई भी विवरण केवल सार है और वे इस तरह के दस्तावेजों और करारों के संदर्भ में संपूर्णता योग्य है।