

# **MOST IMPORTANT TERMS & CONDITIONS**



**IFL HOUSING FINANCE LIMITED**  
**{REGISTERED WITH NATIONAL HOUSING BANK (NHB)}**



## IFL HOUSING FINANCE LIMITED

### MOST IMPORTANT TERMS AND CONDITIONS (MITC)

Major terms and conditions of the housing loan agreed between \_\_\_\_\_ (the Borrower) and the IFL Housing Finance Limited are as under:

S.NO.	PARTICULARS	
<b>1</b>	<b>LOAN</b>	
	SANCTIONED AMOUNT	RS.
<b>2</b>	<b>INTEREST</b>	
A	TYPE (FIXED / FLOATING / DUAL - SPECIAL RATE)	AS PER SANCTION LETTER
B	RATE	
C	SUBSIDY	AS PER NHB GUIDELINES
D	DATE OF RESET OF INTEREST	10TH DAY OF EVERY MONTH
E	MODES OF COMMUNICATION OF CHANGES IN INTEREST RATE:	BY POST OR MAIL OR SMS
<b>3.</b>	<b>INSTALLMENT TYPES</b>	MONTHLY
<b>4.</b>	<b>TENURE OF LOAN</b>	
<b>5.</b>	<b>PURPOSE OF LOAN</b>	
<b>6</b>	<b>FEE AND OTHER CHARGES</b> (FEES & CHARGES ARE SUBJECT TO CHANGE FROM TIME TO TIME.)	
A	LOGIN FEES (NON REFUNDABLE)	RS. 1,500 - RS.5,000 PLUS APPLICABLE TAXES
<b>BEFORE DISBURSEMENT CHARGES (UPFRONT OR NOT DEPENDS UPON CASE TO CASE)</b>		
B	PROCESSING CHARGES	0 - 3% PLUS APPLICABLE TAXES OF SANCTION AMOUNT
C	NON-POSTAL STAMP/STAMP DUTY	ON ACTUAL BASIS- AS PER APPLICABLE LAW OF THE STATE
D	ESTIMATE OF CONSTRUCTION/REPAIR	BY CLIENT HIMSELF
E	NON-ENCUMBRANCE CERTIFICATE/ SEARCH REPORT (PER PROPERTY)	INCLUDED IN LOGIN FEES (NOT SEPARATELY CHARGED)
F (a)	LEGAL FEE (PER PROPERTY)	RS. 1,000 – RS. 1,500 PLUS APPLICABLE TAXES
F (b)	TECHNICAL FEE/ VALUATION FEES (PER PROPERTY)	RS. 1,000 – RS. 1,500 PLUS APPLICABLE TAXES
G	CERSAI: AT THE TIME OF DISBURSEMENT CREATION OF CHARGE (PER PROPERTY)	INCLUDED IN LOGIN FEES (NOT SEPARATELY CHARGED)
H	CIBIL / CRIF	INCLUDED IN LOGIN FEES (NOT SEPARATELY CHARGED)
I	ADMINISTRATIVE CHARGES	0 - 2% PLUS APPLICABLE TAXES OF SANCTION AMOUNT
J	PROPERTY INSPECTION CHARGES	INCLUDED IN LOGIN FEES (NOT SEPARATELY CHARGED)
<b>CUSTOMER SERVICE CHARGES</b>		
K	CERSAI: AT THE TIME OF MODIFICATION OF CHARGE (IN CASE OF TOP UP)	NIL
L	FORCLOSURE/ PREPAYMENT CHARGES/PARTPAYMENT CHARGES	5% - 10% + APPLICABLE TAXES (SUBJECT TO NHB GUIDELINES)
M	CHEQUE RETURN/ECS BOUNCE CHARGES (PER INSTRUMENT/TRANSACTION)	RS. 1,000 PLUS APPLICABLE TAXES, IN CASE EMI IS BOUNCED / CHEQUE RETURNED TILL 4 TIMES IN A YEAR.

		IN CASE OF 5TH TIME & ONWARDS IN A YEAR, THEN CHARGES SHALL BE INR 3000/- PLUS APPLICABLE TAXES
N	PENAL CHARGES ON LATE PAYMENT OF EMI	24% P.A. OR LOAN ROI WHICH EVER IS HIGHER.
O	LOD (LIST OF DOCUMENT) CHARGES	FIRST TIME : NIL SUBSEQUENTLY : RS. 1000 + PLUS APPLICABLE TAXES
P	DUPLICATE NO DUES CERTIFICATE	NIL
Q	COPY OF PROPERTY PAPERS	AS PER ACTUAL + APPLICABLE TAXES
R	INTEREST TYPE- CONVERSION CHARGES	0.5% ON PRINCIPAL OUTSTANDING (FLOATING TO FIXED)
		0.5% ON PRINCIPAL OUTSTANDING (FLOATING TO FLOATING WITH CHANGE IN MARGIN)
		1.75% ON PRINCIPAL OUTSTANDING (FIXED TO FLOATING)
S	FORECLOSURE STATEMENT CHARGES	RS. 3000 + PLUS APPLICABLE TAXES
T	DOCUMENT HANDLING CHARGES	RS. 1000+ PLUS APPLICABLE TAXES
U	CHARGES FOR REVALIDATION OF NO OBJECTION CERTIFICATE	RS. 100 + APPLICABLE TAXES
V	ANNUAL STATEMENT OF ACCOUNT	NO CHARGES
W	DUPLICATE ANNUAL ACCOUNT STATEMENT, PROVISIONAL CERTIFICATE	RS. 500 + PLUS APPLICABLE TAXES
X	EACH PERSONAL VISIT TO CUSTOMER'S PLACE FOR COLLECTION OF DUES	NIL
Y	ANY LEGAL NOTICE/NOTICE U/S 138/ LOAN RECALL NOTICE	RS. 1,000 – RS. 10,000 + PLUS APPLICABLE TAXES
Z	OTHER LEGAL CHARGES	AS PER ACTUAL + APPLICABLE TAXES
A A	RECOVERY CHARGES	AS PER ACTUAL + APPLICABLE TAXES
A B	CUSTODIAL FEE FOR KEEPING PROPERTY DOCUMENT IN CLOSED ACCOUNT	NIL
<b>NOTE:- FEES &amp; CHARGES ARE SUBJECT TO CHANGE FROM TIME TO TIME.</b>		
<b>THE ABOVE SAID CHARGES ARE SUBJECT TO CHANGES AS PER THE COMPANY NORMS</b>		
<b>7</b>	<b>SECURITY/COLLATERAL FOR THE LOAN</b>	
A	MORTGAGE (DETAILS OF THE PROPERTY TO BE MORTGAGED AS SECURITY FOR THE LOAN)	AS PER SANCTION LETTER
B	GUARANTEE (NAME OF THE GUARANTOR/S)	AS PER SANCTION LETTER
C	OTHER SECURITY	AS PER SANCTION LETTER
<b>8</b>	<b>INSURANCE OF THE PROPERTY/ BORROWERS</b> (DETAIL OF REQUIREMENTS AND FEATURES OF THE INSURANCE POLICY TO BE OBTAINED FOR THE PROPERTY/ BORROWERS)	AS PER SANCTION LETTER
<b>9</b>	<b>CONDITIONS FOR DISBURSEMENT OF THE LOAN</b> (THE LOAN IS SUBJECT TO SATISFACTORY COMPLIANCE OF ALL TERMS AND CONDITIONS AS STIPULATED IN THE LEGAL OPINION)	AS PER SANCTION LETTER



Loan in 3 days

	REPORT, TECHNICAL VERIFICATION REPORT OF THE PROPERTY, SANCTION LETTER AND OTHER TERM AND CONDITIONS AS APPLICABLE, TO BE FUNDED BY IFLHFL)	
<b>10</b>	<b>REPAYMENT OF THE LOAN AND INTEREST</b>	
A.	AMOUNT OF EMI	AS PER SANCTION LETTER
B.	TOTAL NUMBER OF INSTALLMENTS(EMI)	AS PER SANCTION LETTER
C.	DUE DATE OF EMI	10 <sup>TH</sup> OF EVERY MONTH
D.	PROCEDURE FOR ADVANCE INTIMATION OF THE CHANGES IN RATE OF INTEREST/ EMI	MAIL/LETTERS SHALL BE SENT TO THE CUSTOMERS MAILING ADDRESS INTIMATING CHANGE IN RATE OF INTEREST /EMI.
<b>11.</b>	<b>BRIEF PROCEDURE TO BE FOLLOWED FOR RECOVERY OF OVER DUES</b>	<b>ANNEXURE A</b>
<b>12.</b>	<b>DATE OF ISSUE OF ANNUAL OUTSTANDING BALANCE STATEMENT</b>	THE STATEMENT WILL BE PROVIDED ON REQUEST WITHIN 15 WORKING DAYS.
<b>13.</b>	<b>CUSTOMER SERVICES</b>	
A	VISITING HOURS AT OFFICE	<b>BETWEEN 10:30 AM - 5:30 PM (FROM MONDAY TO SATURDAY (EXCEPT PUBLIC HOLIDAYS AND 2ND SATURDAY)</b>
B	DETAILS OF PERSON TO BE CONTACTED FOR CUSTOMER SERVICE	<b>FRONT DESK AT YOUR NEAREST BRANCH</b>
C	PROCEDURE TO OBTAIN THE FOLLOWING INCLUDING TIME LINE THEREFORE:	<b>REQUEST TO BE ADDRESSED TO THE BRANCH CUSTOMER SERVICE TEAM.</b>
I.	LOAN ACCOUNT STATEMENT	TAT
II.	PHOTOCOPY OF THE TITLE DOCUMENTS	<b>15 WORKING DAY</b>
III.	RETURN OF ORIGINAL DOCUMENTS ON CLOSURE/TRANSFER OF THE LOAN	<b>15 WORKING DAYS</b>
IV.	FORECLOSURE STATEMENT	<b>21 WORKING DAYS</b>
		<b>45 WORKING DAY</b>
<b>14.</b>	<b>GRIEVANCE REDRESSAL</b>	<b>ANNEXURE B</b>

It is hereby agreed that for detail terms and conditions of the Loan, the parties hereto shall refer to and rely upon the loan and other security documents executed / to be executed by them. Any change in Fees and charges, terms and conditions shall be communicated by the Company.

The above terms and conditions have been read by the borrower/s / read over to the borrower by Shri/Smt./Km. \_\_\_\_\_ of the Company and have been understood by the borrower.

Signature or thumb impression of the Borrower/s	Signature of authorized person of the Lender
---	--

Date:

Location:



#### **Annexure “A”: Brief procedure to be followed for Recovery of overdues**

- i. During the initial days follow up through telephonic reminder calls to the Borrower / Co-Borrower after dishonour of mandate for ECS / ACH /Auto Debit or bouncing of cheques.
- ii. Field visit / Joint Visit by Collection Officer / representative or Branch Manager at the address of the Borrower /Co-Borrower /Guarantor.
- iii. Default notices will be communicated to the borrower indicating the time period to pay the debt.
- iv. In the event default continues or no response received for the notice sent under (iii) above and/or declaration of a loan account as NPA or Chronic case, Loan Recall Notice and Legal Notice will be sent through Advocate to initiate Legal action or civil suit u/s 138 of Negotiable Instruments Act.
- v. Company will also take legal action under SARFAESI Act on case to case basis for loan recovery.

#### **Annexure “B” : Grievance Redressal**

- i. If you have any complaint please contact at the central customer service helpline no. 8595010101 during normal working hours and the complaint number will be provided to the complainant immediately.
- ii. If your complaint remain unresolved within 7 working days then you may send an e-mail to [grievance@iflhousingfinance.com](mailto:grievance@iflhousingfinance.com) or write to us at:

**Ms. Rekha Behl,  
Grievance Head, IFL Housing Finance  
Ltd. D-16, 1st Floor, Above ICICI Bank,  
Prashant Vihar,  
Sector 14, Rohini,  
New Delhi – 110085**

- iii. In case the response is unsatisfactory or dissatisfied with the response received or did not receive any response from the company within the above said time-limit, the customer may approach the Complaint Redressal Cell of National Housing Bank (NHB) for HFCs, by lodging the customer complaints in online mode at the link: <https://grids.nhbonline.org.in> OR in offline mode by post, in prescribed format available at NHB website link: <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%93Physical-Mode.pdf>, send to the following address:-

**To Complaint Redressal Cell, Department  
of Regulation and Supervision,  
National Housing Bank (NHB),  
4th Floor, Core 5-A, India Habitat  
Centre, Lodhi Road, New Delhi –  
110003.**

The amended MITC is being adopted by the Board of Directors in their meeting held on October 16, 2023.



# सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें



आईफल हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड  
{ नेशनल हाउसिंग बैंक द्वारा पंजीकृत (NHB) }

## आईफल हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (MITC)

उधारकर्ता श्री / श्रीमती / कु \_\_\_\_\_ और आईएफएल हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के बीच निर्धारित शर्तें और स्थितियाँ निचे दिए गए अनुसार हैं :

क्र.सं.	विवरण	
<b>1</b>	<b>ऋण</b>	
	स्वीकृत राशि (सैंक्शन राशि)	रु
<b>2</b>	<b>ब्याज</b>	
A.	प्रकार (निर्धारित /अस्थाई/दोहरी-विशेष दर)	सैंक्शन लैटर के अनुसार
B.	ब्याज दर (%)	
C.	सब्सिडी	NHB गाइडलाइन्स के अनुसार
D.	ब्याज के रीसेट की तारीख	हर महीने की 10 तारीख
E.	ब्याज दर में परिवर्तन का तरीका	पोस्ट या मेल या एसएमएस द्वारा
<b>3</b>	<b>किश्त प्रकार</b>	हर महीने
<b>4</b>	<b>ऋण की अवधि</b>	
<b>5</b>	<b>ऋण लेने का उद्देश्य</b>	
<b>6</b>	<b>शुल्क और अन्य प्रभार</b> (शुल्क और अन्य प्रभार समय से बदल सकते हैं।)	
A.	लॉगिन शुल्क (वापिस नहीं किया जायेगा)	रु 1,500- रु 5,000 प्लस लागू कर
<b>कंपनी की तरफ से ऋण राशि को अदा करने से पहले (अग्रिम लिया जायेगा या नहीं- मामले पर निर्भर करेगा)</b>		
B.	प्रक्रिया शुल्क (प्रोसेसिंग शुल्क)	स्वीकृत राशि का 0 - 3% प्लस लागू कर
C.	स्टाम्प शुल्क	वास्तविक खर्चा- राज्य में लागू कानून के अनुसार
D.	निर्माण / मरम्मत के लिए खर्च का अनुमान	ग्राहक द्वारा स्वयं
E.	गैर-भार प्रमाण लैटर/खोज रिपोर्ट (प्रति संपत्ति)	लॉगिन शुल्क में शामिल (अलग से नहीं ली जाएगी)
F(a)	कानूनी शुल्क (प्रति संपत्ति)	रु 1,000 - रु 1,500 प्लस लागू कर
F(b)	तकनीकी शुल्क/ मूल्यांकन शुल्क (प्रति संपत्ति)	रु 1,000 - रु 1,500 प्लस लागू कर
G.	सरसाई: ऋण राशि को अदा करते समय प्रभार का निर्माण (प्रति संपत्ति)	लॉगिन शुल्क में शामिल (अलग से नहीं ली जाएगी)
H.	सिबिल / सीआरआईएफ	लॉगिन शुल्क में शामिल (अलग से नहीं ली जाएगी)
I.	प्रशासनिक प्रभार (एडमिनिस्ट्रेटिव प्रभार)	स्वीकृत राशि का 0 - 2% प्लस लागू कर
J.	संपत्ति निरीक्षण शुल्क	लॉगिन शुल्क में शामिल (अलग से नहीं ली जाएगी)
<b>ग्राहक सेवा शुल्क</b>		
K.	सरसाई: चार्ज परिवर्तन के समय (टॉप अप के मामले में)	शून्य
L.	फोरक्लोसर/ प्रीपेमेंट/ पार्ट-पेमेंट शुल्क	5%- 10% प्लस लागू कर (NHB दिशानिर्देशों के अनुसार)
M.	चेक वापसी/ ECS बाउंस शुल्क	अगर एक साल में 4 बार ईएमआई बाउंस / चेक वापसी हो जाता है तो:



Loan in 3 days

	(प्रति उपकरण/ लेन-देन)	रु 1,000 / - प्लस लागू कर अगर एक साल में 5 या उससे ज्यादा बार होता है तो: रु 3,000 / - प्लस लागू कर
N.	ईएमआई के देर से भुगतान पर दंड शुल्क	24% प्रति वर्ष या ऋण ब्याज दर में से जो भी अधिक हो
O.	दस्तावेज़ की सूची शुल्क	पहली बार – शून्य बाद में - रु 1000 / - प्लस लागू कर
P.	डुप्लीकेट नो ड्यूज सर्टिफिकेट	शून्य
Q.	संपत्ति के कागजात की प्रतिलिपि	वास्तविक खर्चा प्लस लागू कर
R.	ब्याज का प्रकार- परिवर्तन शुल्क	बकाया मूल राशि का 0.5% (अस्थाई से निर्धारित) बकाया मूल राशि का 0.5% (अस्थाई से अस्थाई- मार्जिन में बदलाव) बकाया मूल राशि का 1.75% (निर्धारित से अस्थाई)
S.	फोरक्लोसर स्टेटमेंट शुल्क	रु 3000 / - प्लस लागू कर
T.	दस्तावेज़ हैंडलिंग शुल्क	रु 1,000 / - प्लस लागू कर
U.	किसी भी प्रमाण लैटर के पुनर्वैधीकरण के लिए शुल्क	शून्य
V.	खाते का वार्षिक विवरण	शून्य
W.	खाते के वार्षिक विवरण की डुप्लीकेट कॉपी/ अस्थायी प्रमाण – लैटर	रु 500 / - प्लस लागू कर
X.	देय राशि को लेने के लिए ग्राहक के पास की गई प्रत्येक व्यक्तिगत उपस्थिति	शून्य
Y.	कोई भी कानूनी नोटिस / नोटिस U / S 138 / बकाया ऋण वापसी नोटिस	रु 1,000 / - प्लस लागू कर
Z.	अन्य कानूनी प्रभार	वास्तविक खर्चा प्लस लागू कर
AA.	वसूली शुल्क	वास्तविक खर्चा प्लस लागू कर
AB.	बंद किये गए लोन अकाउंट के प्रॉपर्टी पेपर को अपने पास रखने के लिए शुल्क	शून्य
<b>ध्यान दें: - शुल्क और अन्य प्रभार समय से बदल सकते हैं।</b>		
<b>कंपनी के नॉर्म्स के अनुसार ऊपर दिए गए शुल्क समय से बदल सकते हैं</b>		
<b>7</b>	<b>ऋण के लिए सुरक्षा / संकलन</b>	
A.	गिरवी (ऋण के लिए सुरक्षा के रूप में गिरवी रखी जाने वाली संपत्ति का विवरण)	सैंक्शन लैटर के अनुसार
B.	गारंटी (प्रत्येक गारंटर के नाम)	सैंक्शन लैटर के अनुसार
C.	अन्य सुरक्षा	सैंक्शन लैटर के अनुसार
<b>8</b>	<b>प्रॉपर्टी / उधारकर्ता का बीमा</b> (प्रॉपर्टी / उधारकर्ता के लिए प्राप्त की जाने वाली बीमा पॉलिसी की आवश्यकता और जानकारी का विवरण)	सैंक्शन लैटर के अनुसार
<b>9</b>	<b>कंपनी द्वारा ऋण को अदा करने के लिए शर्तें</b> (कानूनी राय रिपोर्ट, तकनीकी में निर्धारित की गई सभी शर्तों के संतोषजनक अनुपालन के अधीन है; IFLHFL द्वारा वित्त पोषित की जाने वाली संपत्ति, अनुमोदन लैटर और अन्य कार्यकाल और स्थिति की सत्यापन रिपोर्ट)	सैंक्शन लैटर के अनुसार



<b>10 ऋण और ब्याज का भुगतान</b>		
A.	ईएमआई की राशि	सैंक्शन लैटर के अनुसार
B.	किस्तों की कुल संख्या (ईएमआई संख्या)	सैंक्शन लैटर के अनुसार
C.	ईएमआई की तारीख	हर महीने की 10 वीं तिथि
D.	ब्याज / ईएमआई में परिवर्तन की प्रगति के लिए प्रक्रिया	ब्याज / ईएमआई के अनुपात में परिवर्तन होने की जानकारी मेल / लैटर/ एसएमएस के द्वारा ग्राहक के पते पर भेजा जायेगा
11.	अतिदेय की वसूली के लिए संक्षिप्त प्रक्रिया	अनुलग्नक "A"
12.	वार्षिक आउटस्टैंडिंग बैलेंस खाता के जारी की तिथि	ग्राहक द्वारा निवेदन करने के 15 कार्यरत दिन के अंदर
<b>13. ग्राहक सेवाएं</b>		
A.	कार्यालय समय के दौरान	सुबह 10: 30 से श्याम 5:30 तक सोमवार से शनिवार (सार्वजनिक छुट्टियाँ तथा दूसरा शनिवार के सिवाय )
B.	ग्राहक सेवा के लिए संपर्क किए जाने वाले व्यक्तियों का विवरण	अपने सबसे नजदीक शाखा पर विजिट करे
C.	निचे दिए गए सुचना की प्राप्ति के लिए प्रक्रिया और समय	नजदीकी शाखा ग्राहक सेवा टीम को निवेदन करे
I.	लोन खाता स्थिति	समय सीमा 15 कार्यरत दिनों में
II.	टाइटल डाक्यूमेंट्स की प्रतिलिपि	15 कार्यरत दिनों में
III.	मूल दस्तावेजों की वापसी - ऋण समापन या कही और ट्रांसफर किये जाने पर	21 कार्यरत दिनों में
IV.	फोरक्लोसर स्टेटमेंट	45 कार्यरत दिनों में
<b>14. शिकयतों का निवारण</b>		
		अनुलग्नक "B"

इसके द्वारा यह सहमति की गई है कि ऋण के विस्तृत नियमों और शर्तों के लिए, पार्टियों को उनके द्वारा निष्पादित किये गए / निष्पादित किए जाने वाले ऋण और अन्य सुरक्षा दस्तावेजों को देखा जायेगा। फीस और शुल्क, नियम और शर्तों में कोई भी बदलाव कंपनी द्वारा सूचित किया जाएगा।

उपरोक्त नियम और शर्तें उधारकर्ता द्वारा पढ़े गए हैं या उधारकर्ता को कंपनी के श्री / श्रीमती / कु \_\_\_\_\_ द्वारा पढ़ाये गए हैं तथा उधारकर्ता द्वारा समझे गए हैं।

उधारकर्ता के हस्ताक्षर या अंगूठे का निशान	ऋणदाता के अधिकृत व्यक्ति के हस्ताक्षर

दिनांक:

स्थान:

### अनुलग्नक "A": अतिदेय की वसूली के लिए संक्षिप्त प्रक्रिया

- i. शुरुआती दिनों के दौरान ECS / ACH / ऑटो डेबिट या चेक के बाउंस होने के बाद उधारकर्ता / सह-उधारकर्ता को टेलिफोनिक अनुस्मारक कॉल के माध्यम से फॉलो किया जायेगा।
- ii. उधारकर्ता/ सह-उधारकर्ता/ गारंटर के पते पर संग्रह अधिकारी/ शाखा प्रबंधक प्रतिनिधि द्वारा फील्डविजिट / संयुक्त यात्रा की जाएगी।
- iii. उधारकर्ता को ऋण का भुगतान करने की समय अवधि दर्शाते हुए डिफॉल्ट नोटिस भेजे जाएंगे।
- iv. यदि किसी घटना में डिफॉल्ट जारी रहता है या क्रमांक (iii) के अंतर्गत भेजे गए नोटिस के लिए कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है या ऋण खाते को NPA या क्रोनिकेस की घोषणा करते हुए, आपको हमारे अधिवक्ता द्वारा ऋण वसूली नोटिस तथा कानूनी नोटिस या सिविल सूट u/s138 (Negotiable Instrument Act) के अंतर्गत नोटिस भेजा जाएगा।
- v. कंपनी ऋण वसूली के मामले के आधार पर SARFAESI अधिनियम के तहत कानूनी कार्रवाई भी करेगी।

### अनुलग्नक "B": शिकायत निवारण

- i. यदि आप को कोई शिकायत है तो सामान्य कामकाजी घंटों के दौरान कृपया केंद्रीय ग्राहक सेवा हेल्पलाइन नं 8595010101 पर संपर्क करें और शिकायतकर्ता को तुरंत शिकायत नंबर प्रदान किया जाएगा।
- ii. यदि आपकी शिकायत 7 कार्य दिवसों के भीतर ना सुलझे तो आप ई-मेल भेज सकते हैं [grievance@iflhousingfinance.com](mailto:grievance@iflhousingfinance.com) या हमें यहाँ लिखें:

श्रीमती रेखा बहल,  
शिकायत प्रमुख, IFL हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड  
डी -16, प्रथमतल, ICICI बैंक के ऊपर,  
प्रशांत विहार,  
सेक्टर 14, रोहिणी,  
नई दिल्ली - 110085

यदि प्रतिक्रिया असंतोष जनक है या प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है या उक्त समय सीमा के भीतर कंपनी से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है, तो ग्राहक नेशनल हाउसिंग बैंक (एनएचबी) के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है, ऑनलाइन मोड में ग्राहकों की शिकायतें : <https://grids.nhbonline.org.in> या ऑफलाइन मोड में डाक द्वारा, निर्धारित प्रारूप में NHB की वेबसाइट पर उपलब्ध link : <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%93Physical-Mode.pdf>, निम्नलिखित पते पर भेजें: -

शिकायत निवारण प्रकोष्ठ,  
विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग,  
नेशनल हाउसिंग बैंक (NHB),  
4 मंजिल, कोर 5-ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर,  
लोधी रोड, नई दिल्ली - 110003

संशोधित सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें कंपनी के बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर के द्वारा 16 अक्टूबर 2023 को की गई बैठक में अपनाई गई है।