

MITC

अनुसूची VII

सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी)

(व्यक्तिगत आवासीय ऋण (हाउसिंग लोन) / गैर-आवासीय ऋण (नॉन हाउसिंग लोन)के लिए)

आवासीय (हाउसिंग) / गैर-आवासीय ऋण (नॉन हाउसिंग लोन) के प्रमुख नियम और शर्तें _____ (उधारकर्ता) और आधार हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के बीच इस प्रकार सहमति प्राप्त हैं:

1. ऋण : स्वीकृत राशि : रु. _____ /

2. ब्याज

(i) टाइप (स्थायी या अस्थायी या दोहरी / विशेष दर):

(ii) ब्याज प्रभार्य एचएफएल आरपीएलआर +/- _____ % प्रति वर्ष = _____ % प्रति वर्ष

इस समझौते के निष्पादन की तिथि के अनुसार एचएफएल आरपीएलआर _____ % है

(अस्थायी दर पर सभी ऋणों में ब्याज दर बेंचमार्क दर आरपीएलआर में परिवर्तन के अधीन हैं, जो ईएमआई में परिवर्तन या शेष ऋण अवधि में वृद्धि या प्रत्येक मामले के आधार पर दोनों का कारण हो सकता है।)

(iii) अधिस्थगन या सस्मिडी:

(iv) ब्याज के पुनर्निर्धारण की तिथि:

(v) अतिरिक्त ब्याज, यदि कोई हो: : _____ %

(vi) ब्याज दर में परिवर्तन के संचार के तरीके: पत्र/मेल(मेल्स)/एसएमएस के माध्यम से

3. किस्त के प्रकार : मासिक

4. ऋण अवधि : << वर्षों में >>

5. ऋण का उद्देश्य :

6. शुल्क और अन्य प्रभार: कृपया पेज संख्या 6 में इसके साथ संलग्न टैरिफ अनुसूची देखें।

नोट: उपरोक्त टैरिफ अनुसूची पर प्रभाव के रूप में परिवर्तन एचएफएल वेबसाइट पर प्रदर्शित किए जाएंगे और हमारे शाखा नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित किए जाएंगे, इसी प्रकार हमारी रूपांतरण योजना में यदि कोई परिवर्तन प्रभावित नहीं हुआ है तो वह हमारी शाखाओं के पास उपलब्ध होगा।

7. ऋण के लिए सुरक्षा / संपाधिक

- बंधक : _____
- गारंटी : _____
- अन्य सुरक्षा : _____

8. संपत्ति/उधारकर्ताओं का बीमा

- I.
- ii.
- iii.
- iv.
- v.

ग्राहक को बीमा पॉलिसी की प्रति लेने की सलाह दी जाती है जिसमें बीमा पॉलिसी की विशेषताएं दी गई हैं: अनुबंध 2

9. ऋण के संवितरण की शर्तें:

स्वीकृत ऋण स्वीकृति पत्र में दर्शाई गई शर्तों को पूरा किया जाना है।

10. ऋण और ब्याज की चुकौती:

आपके ऋण के लिए ईएमआई रु. _____ है। वर्ष और ईएमआई = _____ प्रति वर्ष

ईएमआई देय तिथि _____ हर महीने का _____ दिन है।

भुगतान की जाने वाली किश्तों की संख्या _____ महीने हैं।

उधारकर्ता/ओं और एचएफएल के बीच निष्पादित/निर्धारित किए जाने वाले ऋण समझौते के संदर्भ में भिन्नता के अधीन है, तथा इस तरह के किसी भी कार्यान्वयन से पहले ब्याज दर / ईएमआई / ऋण अवधि में परिवर्तन, पत्रों और / या मेल (एस) / एसएमएस के माध्यम से सूचित किया जाएगा और इसे एचएफएल की वेबसाइट <https://www.aadharhousing.com> और कार्यालयों की शाखाओं पर प्रदर्शित किया जाएगा। यदि ऐसा परिवर्तन ग्राहक के लिए नुकसानदेह है, तो वह 60 दिनों के भीतर और बिना किसी सूचना के अपना खाता बंद कर सकता है या बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए इसे स्विच कर सकता है।

उधारकर्ताओं के हस्ताक्षर

1) 2)

11. अतिदेय की वसूली के लिए अपनाई जाने वाली संक्षिप्त प्रक्रिया:

- ईसीएस/एसीएच/ऑटो डेबिट या चेक बाउंस होने के लिए जनादेश के अस्वीकार के बाद ऋणी/सह-उधारकर्ता को टेलीकॉल करना।
- ऋणी/सह-उधारकर्ता/गारंटर के पते पर क्षेत्र का दौरा (फील्ड विजिट) /संग्रहण अधिकारी/शाखा प्रबंधक के प्रतिनिधि द्वारा संयुक्त दौरा
- एनपीए या पुराने मामले के रूप में ऋण खाते की डिफॉल्ट और घोषणा की स्थिति में, ऋण वापस लेने की सूचना और कानूनी नोटिस अधिवक्ता के माध्यम से परक्राम्य लिखत अधिनियम, 1881 की धारा 138 और / या वित्तीय आस्तियों का प्रतिभूतिकरण और पुनर्गठन तथा प्रतिभूति हित का प्रवर्तन अधिनियम, 2002, (सरफेसी) और / या किसी अन्य लागू कानून का प्रवर्तन ऋण वसूली के लिए स्थिति के आधार पर शुरू किया गया है।

12. वह दिनांक, जिस दिन वार्षिक बकाया शेष विवरण जारी किया जाएगा

ग्राहकों के अनुरोध के आधार पर, पिछले वित्तीय वर्ष के लिए वार्षिक बकाया शेष विवरण 30 अप्रैल के बाद जारी किया जाएगा। ग्राहक से अनुरोध की तारीख से 7 कार्य दिनों के भीतर।

13. ग्राहक सेवाएं :

- कार्यालय/शाखा में मिलने का समय सोमवार से शुक्रवार सुबह 9:30 बजे से शाम 6:30 बजे तक
शनिवार सुबह 9:30 बजे से दोपहर 2 बजे तक (महीने के दूसरे शनिवार को बंद)
- ग्राहक सेवा के लिए संपर्क किए जाने वाले व्यक्ति का विवरण: आपके ऋण खाते से संबंधित प्रश्नों के मामले में, आप ग्राहक सेवा अधिकारी / लेखा अधिकारी / संचालन अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं या _____ पर कॉल कर सकते हैं।
- और इसप्रकार समय-सीमा सहित निम्नलिखित को प्राप्त करने की प्रक्रिया:

- लेखा विवरण (एसओए) / आईटी प्रमाण पत्र / परिशोधन अनुसूची।
एसओए /आईटी प्रमाणपत्र/परिशोधन अनुसूची अनुरोध पर 7 कार्य दिवसों के भीतर प्रदान की जाती है।
- शीर्षक दस्तावेजों की फोटो कॉपी
अनुरोध पर शीर्षक दस्तावेजों की प्रति 30 कार्य दिवसों के भीतर प्रभाय आधार पर उपलब्ध करायी जाती है, जैसा कि ऊपर उल्लिखित टैरिफ अनुसूची में निर्धारित किया गया है।
- ऋण बंद होने पर पूर्व भुगतान और दस्तावेजों की वापसी
शाखा में पत्र के माध्यम से लिखित अनुरोध के माध्यम से पूर्व भुगतान की प्रक्रिया शुरू की जाएगी। बंद होने पर मूल दस्तावेजों को वापस करने की प्रक्रिया में भुगतान की प्राप्ति और आवश्यक औपचारिकताओं को पूरा करने के लिए 45 कार्य दिवसों की आवश्यकता होगी।
नोट: हम महीने की 25 तारीख के बाद जारी (फोरक्लोजर) या कोई भुगतान (आंशिक या पूर्ण) स्वीकार नहीं करेंगे। 25 तारीख को प्राप्त सभी भुगतानों पर उसी माह के लिए नया फोरक्लोजर पत्र जारी होने पर अगले माह में विचार किया जाएगा।

14. शिकायत निवारण तंत्र:

आधार हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (एएचएफएल) नियामक मानदंडों, बोर्ड/शीर्ष प्रबंधन द्वारा अनुमोदित नीतियों, प्रक्रियाओं और प्रक्रियाओं की अवसंरचना के भीतर गुणवत्तापूर्ण सेवाएं प्रदान करने और ग्राहक को संतुष्ट करने का प्रयास करता है।

एएचएफएल एक विकेन्द्रीकृत तरीके से संचालित होता है, जिसमें प्रत्येक शाखा, शाखा प्रबंधक/शाखा प्रभारी के नियंत्रण में होती है, जो क्लस्टर प्रबंधक और फिर क्षेत्रीय व्यापार प्रमुख को रिपोर्ट करेगा, जो कॉर्पोरेट कार्यालय के संबंधित कार्यात्मक प्रमुखों को रिपोर्ट करेगा।

शिकायत निवारण प्रक्रिया का प्रकाशन

एएचएफएल की शिकायत निवारण नीति वेबसाइट www.aadharhousing.com और इसके सभी कार्यालयों/शाखाओं में भी उपलब्ध है।

शिकायत निवारण प्रक्रिया**चरण I**

- ग्राहक अपनी शिकायतों के निवारण के लिए शाखा के शाखा प्रबंधक के पास लिखित रूप में शिकायत दर्ज करा सकते हैं।
- शाखा द्वारा रखे गए रजिस्टर में भी शिकायत की प्रविष्टि करके भी शिकायत दर्ज की जा सकती है।
- ग्राहक अपनी शिकायत Customercare@aadharhousing.com पर दर्ज करा सकते हैं या हमारे टोल-फ्री नंबर 180030042020 पर कॉल कर सकते हैं।

ग्राहक को 7 कार्य दिवसों की अवधि के भीतर जवाब दिया जाएगा।

चरण II

ग्राहक की शिकायत पर प्रतिक्रिया/पावती में उस अधिकारी का नाम और पद शामिल होगा जो शिकायत से निपटेगा। यदि एएचएफएल के नामित टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन पर शिकायत की जाती है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित समय के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।

यदि ग्राहक को उपरोक्त मेललाइन के भीतर कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है या शाखा द्वारा दी गई प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक एएचएफएल के अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी या ईमेल के माध्यम से शिकायत/शिकायत को मुंबई में कॉर्पोरेट कार्यालय में या तो ग्राहक सेवा को संबोधित एक पत्र के माध्यम से आगे बढ़ा सकता है। जिसका पता नीचे दिया गया है-

ग्राहक सेवा अधिकारी / शिकायत निवारण अधिकारी

आधार हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड,
802, 8वीं मंजिल नटराज बाय रुस्तमजी,
वेस्टर्न एक्सप्रेस हाईवे और सर एम.वी. रोड जंक्शन,
अंधेरी (पूर्व), मुंबई 400 069
ईमेल आईडी:- grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

प्राप्त शिकायत/शिकायत की जांच करने के बाद ग्राहक को शिकायत के समाधान के साथ 30 कार्य दिवसों की अवधि के भीतर जवाब दिया जाएगा, हम ग्राहक को अंतिम प्रतिक्रिया भेजेंगे या समझाएंगे कि जवाब देने के लिए और समय की आवश्यकता क्यों है और कंपनी के कॉर्पोरेट कार्यालय में शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों की अवधि के भीतर विस्तृत उत्तर या सूचना भेजने का प्रयास करेंगे।

चरण III

यदि ग्राहक अभी भी शिकायत निवारण टीम द्वारा प्रदान किए गए समाधान से आश्वस्त नहीं है, तो ग्राहक नीचे दिए गए पते पर आवास वित्त कंपनियों के नियामक प्राधिकरण - राष्ट्रीय आवास बैंक से संपर्क कर सकता है:

राष्ट्रीय आवास बैंक (एनएचबी),
(शिकायत निवारण प्रकोष्ठ)
विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग,
चौथी मंजिल, कोर 5-ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर,
लोधी रोड, नई दिल्ली - 110003।
www.nhb.org.in
लिंक: <https://grids.nhbonline.org.in>

ऑफलाइन शिकायत करने का प्रारूप <http://www.nhb.org.in/Grievance-RedressalSystem/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%93Physical-Mode.pdf> लिंक पर उपलब्ध है।

उपरोक्त विवरण इसके सभी कार्यालयों/शाखाओं और एएचएफएल की वेबसाइट पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित हैं।

बीमा ग्राहकों का शिकायत निवारण

एएचएफएल के पास बीमा कारोबार की याचना के लिए भारतीय बीमा नियामक विकास प्राधिकरण (आईआरडीएआई) के साथ एक कॉर्पोरेट एजेंट (समग्र) का पंजीकरण है। यह बीमा से संबंधित शिकायतों के निवारण के संबंध में IRDAI विनियमों का पालन सुनिश्चित करेगा। एएचएफएल के कार्यालय जहां एएचएफएल द्वारा बेचे गए बीमा उत्पादों से संबंधित शिकायतें प्राप्त होती हैं, शिकायत को स्वीकार करेंगे और संबंधित बीमा कंपनी (कंपनियों) के माध्यम से ऐसी शिकायत प्राप्त होने के 14 दिनों के भीतर उसके निवारण की सुविधा प्रदान करेंगे।

यदि शिकायत का समाधान नहीं होता है या ग्राहक प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह IRDAI के साथ <http://www.igms.irda.gov.in> पर ऑनलाइन शिकायत दर्ज कर सकता है या complaints@irda.gov.in पर ईमेल कर सकता है।

इस प्रकार से यह सहमति दी जाती है कि ऋण के विस्तृत नियमों और शर्तों के लिए, इसके पक्षकार ऋण और उनके द्वारा निष्पादित/निष्पादित किए जाने वाले अन्य सुरक्षा दस्तावेजों का संदर्भ लेंगे और उन पर भरोसा करेंगे।

उपरोक्त नियमों और शर्तों को उधारकर्ता/ओं द्वारा पढ़ा गया है / उधारकर्ता को श्री/श्रीमती/किमी द्वारा पढ़ा गया है।
एएचएफएल के _____ और उधारकर्ता/ओं द्वारा समझा गया है।

शुल्क प्रकार	राशि
लॉगिन शुल्क (ऋण आवेदन के साथ भुगतान अप्रतिदेय है)	रु.3500 और लागू जीएसटी
दस्तावेज प्रभार	रु.2000/- से रु.5000/- और लागू जीएसटी (ऋण स्वीकृति राशि स्लैब पर प्रभार भिन्न होता है)
कानूनी, मूल्यांकन और तकनीकी प्रभार	रु. 3000/- से रु. 5800/- और लागू जीएसटी (ऋण स्वीकृति राशि स्लैब पर प्रभार भिन्न होता है)
Cersai प्रभार क्रिएशन प्रभार	रु.100/- और लागू जीएसटी
प्रशासनिक शुल्क (दस्तावेजीकरण, कानूनी मूल्यांकन, तकनीकी और Cersai शुल्क सहित)	होम लोन/टॉप अप - रु. 5100 या 1.5% और स्वीकृत राशि पर लागू जीएसटी, जो भी अधिक हो एलएपी/एनआईपी/प्रोजेक्ट लोन - रु.5100/- या 2% और स्वीकृत राशि पर लागू जीएसटी, जो भी अधिक हो
बाद के तकनीकी सत्यापन (केवल निर्माण मामलों में)	रु.500/- और लागू जीएसटी
चेक/ईसीएस/प्रत्यक्ष डेबिट/एसीएच बाउंस (प्रति लिखत/लेनदेन)	रु.500/- और लागू जीएसटी
डिफॉल्ट किस्त पर अतिदेय प्रभार - (ईएमआई/पीईएमआई)	देय राशि पर 2%
वसूली (कानूनी/कब्जा और आकस्मिक प्रभार)	वास्तविक प्लस लागू जीएसटी के अनुसार
चेक/ईसीएस/डायरेक्ट डेबिट/एच स्वैपिंग (प्रति सेट)	रु.500/- + लागू जीएसटी
डुप्लीकेट नो ड्यूज सर्टिफिकेट	रु.500/- +लागू जीएसटी
संपत्ति कागजात की प्रति	रु.500/- + लागू जीएसटी
पूर्व भुगतान/आंशिक भुगतान	परिवर्तनीय दर पर गृह ऋण/एलएपी के लिए - शून्य निश्चित दर पर होम लोन/एलएपी के लिए: बकाया ऋण का 2% + लागू जीएसटी (किसी भी बैंक/एचएफसी/एनबीएफसी या वित्तीय संस्थान से पुनर्वित्त के माध्यम से प्रीपेड राशि के लिए और स्वयं के स्रोत के माध्यम से नहीं और सभी आंशिक या पूर्ण पूर्व भुगतान पर लागू होगा।) प्रोजेक्ट लोन के लिए - बकाया लोन का 2% + लागू जीएसटी
दस्तावेज हैंडलिंग	रु.2000/- + लागू जीएसटी
किसी भी प्रकार का ऋण खाता विवरण	रु.500/- + लागू जीएसटी
स्विच फीस	फिक्स्ड टू वेरिएबल - बकाया पर 1% + लागू जीएसटी वेरिएबल टू फिक्स्ड - बकाया पर 1.5% + लागू जीएसटी
रूपांतरण शुल्क - परिवर्तनीय दर ऋण प्रति . में कम दर पर स्विच करें	रूपांतरण के समय मूल बकाया और असंवितरित राशि (यदि कोई हो) का 0.50%।
बीमा शुल्क	वास्तविक के अनुसार

- यह आपके आवेदन की रसीद है। यदि आवश्यक समझा जाए तो प्रारंभिक चर्चा या दस्तावेजों को आगे पूरा करने के लिए आप 5 से 6 दिनों के भीतर हमारे बिक्री कार्यकारी / शाखा से संपर्क कर सकते हैं
- सभी शुल्क/ प्रभार का भुगतान एचएफएल शाखाओं/एचएफएल प्रतिनिधियों के माध्यम से "आधार हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड" के पक्ष में एकाउंट पेयी क्रॉसड चेक द्वारा किया जाना है।
- ऋण आवेदन का निपटान विधिवत रूप से पूर्ण ऋण आवेदन की प्राप्ति की तारीख से 4 सप्ताह की अवधि के भीतर किया जाएगा और वह भी सभी आवश्यक जानकारी / कागजात के साथ
- नकद भुगतान केवल एचएफएल अधिकारियों द्वारा जारी वैध रसीद के आधार पर किया जाना है।
- एचएफएल ऊपर उल्लिखित शुल्कों के अलावा कोई भी राशि नहीं लेता है और अनधिकृत व्यक्तियों को किसी भी राशि का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी या जिम्मेदार नहीं होगा।
- लागू जीएसटी या सरकारी करों पर लागू शुल्कों के साथ अतिरिक्त शुल्क लिया जाएगा
- उपरोक्त नियम और शर्तों को हमें समझा/पढ़ा गया है और हम इसे स्वीकार करते हैं।
- ऋण आवेदन पर निर्णय लेने की समय सीमा आवेदन और आवश्यकताओं के अनुसार सभी पहलुओं में पूरा दस्तावेज जमा करने की तारीख से 30 दिन होगी। समय-सीमा में ग्राहक द्वारा आवेदन को संसाधित करने के लिए मांगी गई किसी स्पष्टीकरण/सूचना पर वापस आने में लगने वाले समय को शामिल नहीं किया जाएगा।

आवेदक

सह-आवेदक

(उधारकर्ताओं के हस्ताक्षर या अंगूठे का निशान)