

પરિશિષ્ટ VII
સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC)
(વ્યક્તિગત હાઉસિંગ લોન/નોન-હાઉસિંગ લોન)

વ્યક્તિગત હાઉસિંગ લોન/નોન-હાઉસિંગ લોનની મોટાભાગની શરતો જે અંગે _____ (ઋણલેનાર) અને આધાર હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ વચ્ચે સંમતિ થઈ છે જે નીચે મુજબ છે:

1. લોન: મંજૂર કરાયેલી રકમ : રૂ. _____ /
2. વ્યાજ
 - (i) પ્રકાર (ફિક્સ્ડ અથવા ફ્લોટિંગ):
 - (ii) વસૂલવાપાત્ર વ્યાજ AHFL RPLR +/- _____% વાર્ષિક = _____% વાર્ષિક
આ કરારને અમલી બનાવવાની તારીખે AHFL RPLR +/- _____% છે
એ. ફ્લોટિંગ રેટ પર તમામ લોનમાં વ્યાજ દર બેન્યુમાર્ક રેટ (RPLR) માં ફેરફારને આધિન છે જે દરેક કિસ્સાના આધારે EMI અથવા બાકી રહેલી લોનની મુદતમાં અથવા બંનેમાં ફેરફારનું કારણ બની શકે છે.
બી. સમગ્ર મુદત માટે ફિક્સ્ડ ROI માટે પસંદ કરાયેલી લોનમાં, આવી તમામ લોનમાં લાગુ પડતા વ્યાજ દરો બેન્યુમાર્ક રેટ (RPLR) માં ફેરફારને આધિન છે, જે લોનની મુદતના દર 3 વર્ષ પૂર્ણ થયા પછી અસરકારક રહેશે. કેસ-ટુ-કેસ આધાર પર આનાથી EMI અથવા બાકી રહેલી લોનની મુદતમાં અથવા બંનેમાં ફેરફારનું કારણ બની શકે છે.
સી. "3 વર્ષ માટે ફિક્સ્ડ" તરીકેના ROI માટે પસંદ કરાયેલી લોનમાં, ROI ને મંજૂરી સમયે સમાન વ્યાજ દરે 3 વર્ષ પૂરા થયા પછી ફ્લોટિંગ રેટમાં રૂપાંતરિત કરવામાં આવશે અથવા સમાન સ્પેડ જાળવવામાં આવશે, જે પણ ઓછું હોય.
(iii) મોરેટોરિયમ અથવા સબસિડી:
 - (iv) વ્યાજને રિસેટ કર્યાની તારીખ:
 - (v) દંડાત્મક ચાર્જિસ, કોઈ હોય તો : _____ (શેડ્યૂલ મુજબ)
 - (vi) વ્યાજદરમાં ફેરફારના સંદેશાવ્યવહારનું માધ્યમ: પત્ર/ ટપાલ/એસએમએસ/whatsapp (વોટ્સએપ) /ગ્રાહક મોબાઇલ એપ્લિકેશનદ્વારા
3. હપ્તાનો પ્રકાર : માસિક
4. લોનની અવધિ : <<વર્ષોમાં>>
5. લોનનો ઉદ્દેશ :
- 5.1 (a) ફંડનો અંતિમ ઉપયોગ
તમારા દ્વારા એએચએફએલને આપવામાં આવેલ ઘોષણા/બાંધધરી લોનનો ઉપયોગ ફક્ત " _____ " હેતુ માટે જ કરવામાં આવશે.
મંજૂર કરવામાં આવી રહ્યું છે, લોનના સમયગાળા દરમિયાન લોન હેઠળના ભંડોળના ઉપયોગનો હેતુ કોઈપણ રીતે બદલવામાં આવશે નહીં, લોનનો ઉપયોગ કોઈપણ ગેરકાયદેસર અને/અથવા અસામાજિક અને/અથવા સફાકીય હેતુઓ માટે કોઈપણ સ્વરૂપમાં કરવામાં આવશે નહીં.
6. ફી અને અન્ય શુલ્ક : મહેરબાની કરીને સંદર્ભ લો: ટેરિફ શેડ્યૂલ આ સાથે જોડાયેલ છે
નોંધ: ઉપરોક્ત ટેરિફ પરિશિષ્ટમાં અમલી ફેરફારોને AHFLની વેબસાઇટ પર તેમજ અમારી બ્રાન્ચના નોટિસ બોર્ડ પર દર્શાવાશે. આ પ્રકારે જ અમારી કોઈ પણ કન્વર્ઝન સ્કીમમાં કોઈ પણ અમલી બનાવેલા ફેરફાર પણ અમારી બ્રાન્ચો ખાતે ઉપલબ્ધ હશે.
7. લોન માટે જામીનગીરી/ગીરોખત
 - મોટૅગેજ : _____
 - ગેરન્ટી : _____
 - અન્ય જામીનગીરી : _____
8. મિલકત/ઋણલેનારનો વીમો
 - i.
 - ii.
 - iii.
 - iv.

ગ્રાહકને વીમા પોલિસીની નકલ મેળવી લેવા સલાહ અપાય છે કે જેમાં વીમા પોલિસીના ફીચર્સ હોય છે:
9. લોનના વિતરણ માટેની શરતો:
સ્વીકારાયેલા લોન મંજૂરીપત્રમાં સૂચવ્યા મુજબની શરતો પૂર્ણ કરવી.
10. લોનની પરત ચૂકવણી અને વ્યાજ:
તમારી લોનનો ઇએમઆઈ છે રૂ. _____ વર્ષ અને ઇએમઆઈ = _____ પી.એમ.
ઇએમઆઈની ડ્યુ ડેટ છે _____ દર મહિનાનો _ દિવસ.
ચૂકવવાના બાકી હપ્તાની સંખ્યા _____ મહિના છે

તકરાર નિવારણ પ્રક્રિયાનું પ્રકાશન

AHFL તકરાર નિવારણ પોલિસી તેની વેબસાઇટ www.aadharhousing.com પર અને તેની તમામ ઓફિસો/ બ્રાન્ચોમાં ઉપલબ્ધ છે

તકરાર નિવારણ પ્રક્રિયા

પગલું I

- ગ્રાહકે પોતાની તકરારોના નિવારણ માટે સૌથી પહેલાં બ્રાન્ચ ખાતેના બ્રાન્ચ મેનેજર સમક્ષ તેમની ફરિયાદ નોંધાવવાની રહેશે.
- આ ફરિયાદને બ્રાન્ચ ખાતે જાળવવામાં આવતા ફરિયાદ પત્રકમાં ફરિયાદ/તકરારની એન્ટ્રી પાડીને પણ નોંધાવી શકાય છે.
- ગ્રાહક પોતાની ફરિયાદ customercare@aadharhousing.com પર અથવા અમારા ટોલ ફ્રી નંબર 180030042020 પર કોલ કરીને નોંધાવી શકે છે.

ગ્રાહકને એક અઠવાડિયાની અંદર સ્પષ્ટતા સાથે પ્રતિસાદ આપવામાં આવશે.

ગ્રાહકની ફરિયાદના પ્રતિસાદ/સ્વીકૃતિમાં તે અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો હોવો જોઈએ જેઓ ફરિયાદને સંચાલિત કરશે. જો ફરિયાદ AHFL ની નિર્દિષ્ટ ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર ફોન પર રીલે કરવામાં આવે, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર પ્રદાન કરવામાં આવશે અને વાજબી સમયગાળામાં પ્રગતિ વિશે જાણ કરવામાં આવશે.

પગલું II

જો ગ્રાહકને એક અઠવાડિયાની ઉપરોક્ત સમયરેખામાં કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે અથવા બ્રાન્ચ દ્વારા આપવામાં આવેલા પ્રતિસાદથી ગ્રાહક સંતુષ્ટ ન હોય, તો 7 દિવસ પછી ગ્રાહક બેંગલુરુ ખાતેની રજીસ્ટર્ડ ઓફિસમાં ક્યાં તો AHFL ના ગ્રાહક સંબંધ અધિકારી/ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને સંબોધવામાં આવેલ પત્ર દ્વારા અથવા નીચે મુજબની માહિતી પર ઇમેઇલ દ્વારા ફરિયાદ/તકરાર આગળ વધારી શકે છે.

કસ્ટમર કેર ઓફિસર/તકરાર નિવારણ અધિકારી

આધાર હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ,

રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ- 2જો માળ, નંબર 3, JVT ટાવર્સ, 8મો A મેઇન, રોડ, સંપંગી રામા નગર, હડસન સર્કલ, બેંગલુરુ, કર્ણાટક- 560027. ઇમેઇલ આઈડી:- grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, કંપની ગ્રાહકને તેનો અંતિમ પ્રતિસાદ મોકલશે અથવા શા માટે અમને પ્રતિસાદ આપવા માટે વધુ સમયની જરૂર છે તે સમજાવશે અને ફરિયાદ મળ્યાના છ અઠવાડિયાની અંદર તેમ કરવાનો પ્રયાસ કરશે અને જો તેઓ/તેણી જો હજુ પણ સંતુષ્ટ ન હોય તો તેમને/તેણીને તેમની/તેણીની ફરિયાદ કેવી રીતે આગળ લઇ જવી તેની જાણ કરવી જોઈએ.

પગલું III

જો ફરિયાદીને એક મહિનાના સમયગાળામાં કંપની તરફથી પ્રતિસાદ ન મળે અથવા મળેલા પ્રતિસાદથી અસંતુષ્ટ હોય, તો ફરિયાદી નેશનલ હાઉસિંગ બેંકના ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે, જે NHB ની વેબસાઇટ પર તેની ફરિયાદો ઓનલાઇન નોંધાવીને અથવા NHB, નવી દિલ્હીને પોસ્ટ દ્વારા, નીચે દર્શાવેલ વિગતો પર લખીને કરી શકાય છે -

નેશનલ હાઉસિંગ બેંક (NHB), (ફરિયાદ નિવારણ સેલ) ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ સુપરવિઝન, 4થો માળ, કોર 5-A, ઇન્ડિયા હેબિટાટ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી - 110003.

www.nhb.org.in લિંક: <https://grids.nhbonline.org.in>

ઓફલાઇન ફરિયાદ કરવા માટેનું ફોર્મ આ લિંક પર ઉપલબ્ધ છે <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%93Physical-Mode.pdf>

કંપનીની વેબસાઇટ પર તેમજ તેની તમામ ઓફિસ/ બ્રાન્ચ ખાતે ઉપરોક્ત વિગતોનો સ્પષ્ટ ઉલ્લેખ કરવાનો રહેશે.

વીમા ગ્રાહકોની તકરારોનું નિવારણ

AHFL વીમા વ્યાપારના આગ્રહ માટે IRDAI સમ કોર્પોરેટ એજન્ટનું રજિસ્ટ્રેશન (કમ્પોઝિટ) ધરાવે છે. તે IRDAI નિયમોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરશે, જે વીમાને લગતી તકરારોના નિવારણના અનુસંધાનમાં રહેશે. AHFL દ્વારા વેચવામાં આવતી વીમા પ્રોડક્ટ્સ સંબંધિત ફરિયાદોની જ્યાં પ્રાપ્તિ થાય છે તે AHFLની ઓફિસો તેનું અનુમોદન કરાશે અને આવી ફરિયાદની પ્રાપ્તિના 14 દિવસોની અંદર સંલગ્ન વીમા કંપની(ઓ) દ્વારા તેનો ઉકેલ લાવી અપાશે.

ફરિયાદ ઉકેલાતી નથી અથવા ગ્રાહક તેને અપાચેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ નથી તો તે IRDAI સમક્ષ <https://bimabharosa.irdai.gov.in/> પર ઓનલાઇન ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે અથવા તો complaints@irda.gov.in પર ઇમેઇલ મોકલી શકે છે.

આ સાથે લોનના વિગતસર નિયમો અને શરતો માટે સંમતિ સધાય છે, અને તે સાથેના પક્ષકારોએ તેમના દ્વારા અમલી બનાવાયેલા/બનાવવામાં આવનારા લોન તથા અન્ય સુરક્ષા દસ્તાવેજો પર નિર્ધારિત રહેવાનું રહે છે.

ઉપરોક્ત નિયમો અને શરતોને ઋણલેનારે વાંચી લીધા છે/AHFLના શ્રી / શ્રીમતી/ કુમારી_____ દ્વારા વાંચી સંભળાવાયા છે અને ઋણલેનાર/રા તેને સમજી ચૂક્યા છે.

ઋણલેનારના હસ્તાક્ષર

1).....

2).....

ફીનો પ્રકાર	રકમ
લોગિન ફી (લોન અરજી સાથે ચૂકવાયેલી ફી નોન-રિફંડબલ છે)	રૂ.3500 વત્તા લાગુ પડતો GST
ડોક્યુમેન્ટેશન ચાર્જિસ	રૂ.2000/- થી રૂ.5000/- સુધી ઉપરાંત લાગુ GST (મંજૂર કરાયેલી લોનના સ્તેબ મુજબ ચાર્જિસ બદલાય છે)
કાનૂની, મૂલ્યાંકન અને ટેકનિકલ ચાર્જિસ	રૂ.3000/- થી રૂ.5800/- સુધી ઉપરાંત લાગુ GST (મંજૂર કરાયેલી લોનના સ્તેબ મુજબ ચાર્જિસ બદલાય છે)
એડમિનિસ્ટ્રેટિવ ચાર્જિસ (દસ્તાવેજકરણ, કાનૂની મૂલ્યાંકન, ટેકનિકલ અને CERSAI ચાર્જિસ સહિત - લાગુ પડે તે મુજબ)	હોમ લોન/ટોપ અપ- રૂ. 5100 સુધી અથવા મંજૂર કરાયેલી રકમના 1.5% વત્તા લાગુ પડતો GST માંથી જે વધુ હોય તે LAP/NIP/ પ્રોજેક્ટ લોન- રૂ. 5100 સુધી અથવા મંજૂર કરાયેલી રકમના 2% વત્તા લાગુ પડતો GST માંથી જે વધુ હોય તે
ત્યારપછીનું ટેકનિકલ વેરિફિકેશન (માત્ર બાંધકામના સંજોગોમાં)	રૂ. 500/- વત્તા લાગુ પડતો GST
ચેક/ECS/ડાયરેક્ટ ડેબિટ/ ACH બાઉન્સ (પ્રતિ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ/વ્યવહાર)	રૂ. 500/-
ડિફોલ્ટ ઇન્સ્ટોલમેન્ટ પર દંડાત્મક ચાર્જિસ - (EMI/PEMI)	નિયત તારીખ (ડ્યુ ડેટ) થી EMI/PEMI ચૂકવણીમાં વિલંબિત દિવસોની સંખ્યા માટે 24% વાર્ષિક વત્તા લાગુ GST.
રિકવરી (કાનૂની/પરિણામ અને પ્રાસંગિક ચાર્જિસ)	વાસ્તવિક મુજબ વત્તા લાગુ પડતો GST
સિક્યોરિટી કોલેક્શન ન કરવા માટે/ તેમાં વિલંબ માટે દંડાત્મક ચાર્જિસ	લોનની બાકી ચૂકવવાપાત્ર રકમ પર વાર્ષિક 24% ઉપરાંત લાગુ GST.
ચેક/ECS/ડાયરેક્ટ ડેબિટ/ ACH સ્વેપિંગ (પ્રતિ સેટ)	રૂ. 500/- વત્તા લાગુ પડતો GST
ડુપ્લિકેટ નો જ્યુ સર્ટિફિકેટ/ IT સર્ટિફિકેટ	રૂ. 500/- વત્તા લાગુ પડતો GST
મિલકતના કાગળોની નકલ	રૂ. 500/- વત્તા લાગુ પડતો GST
પ્રિપેમેન્ટ/ પાર્ટ પેમેન્ટ	ચલ દરે હોમ લોન માટે - NIL ફિક્સ્ડ દરે હોમ લોન માટે - બાકી ચૂકવવાપાત્ર લોનના 3% અને લાગુ GST (જો પુનઃચૂકવણી પોતાના સ્ત્રોત દ્વારા ન હોય તો) ચલ દરે નોન-હોમ લોન (વ્યવસાયિક હેતુ સિવાય) માટે - NIL ચલ દરે નોન-હોમ લોન (વ્યવસાયિક હેતુ) માટે - બાકી ચૂકવવાપાત્ર લોનના 3% + લાગુ GST ફિક્સ્ડ દરે નોન-હોમ લોન માટે - બાકી ચૂકવવાપાત્ર લોનના 3% અને લાગુ GST પ્રોજેક્ટ લોન માટે - બાકી ચૂકવવાપાત્ર લોનના 2% અને લાગુ GST
દસ્તાવેજોનું સંચાલન ચાર્જિસ	રૂ. 2,000/- વત્તા લાગુ પડતો GST
કોઈ પણ પ્રકારનું સ્ટેટમેન્ટ- ખાતાનું સ્ટેટમેન્ટ (SOA) / ફોરકલોઝર સ્ટેટમેન્ટ / પરત ચૂકવણીનું શિડ્યુલ / દસ્તાવેજોની યાદી (LOD)	રૂ. 500/- વત્તા લાગુ પડતો GST (પ્રતિ સ્ટેટમેન્ટ)
સ્વિચ ફી (ફિક્સ્ડ થી ફ્લોટિંગ અથવા તેનાથી વિપરીત)	લોનની બાકી ચૂકવવાપાત્ર બેલેન્સના 3% અને લાગુ GST
રિસ્ટ્રિક્ટિયુશન ફી	લોનની બાકી ચૂકવવાપાત્ર બેલેન્સના 0.50% અને અવિતરિત રકમ (જો કોઈ હોય તો) અને લાગુ GST
ઇન્સ્યોરન્સ ચાર્જિસ	વાસ્તવિક મુજબ
વિતરણ પછી લોન કેન્સલેશન ઘુલક (લોન એકાઉન્ટ ટીક)	10 લાખ સુધીની લોન મંજૂરી માટે - રૂ. 3000/- 10 લાખ - 25 લાખ - રૂ. 5000/- વચ્ચેની લોન મંજૂરી માટે 25 લાખ થી વધુની લોન મંજૂરી માટે - રૂ. 10000/-

- આ તમારી અરજીની પ્રાપ્તિની રસીદ છે. તમે જરૂર લાગે તે મુજબ દસ્તાવેજોની વધુ પૂર્ણતા અથવા પ્રાથમિક ચર્ચા માટે 5 થી 6 દિવસમાં અમારા સેલ્સ એક્ઝિક્યુટિવ/બ્રાન્ચનો સંપર્ક કરી શકો છો.
- AHFL બ્રાન્ચ/AHFL પ્રતિનિધિ દ્વારા તમામ ચાર્જિસ/ફીની એકાઉન્ટ પેથી કોસ કરેલા ચેક દ્વારા કરાશે જે "આધાર હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિ."ની તરફેણમાં લખેલો હશે. પેમેન્ટ કરવા માટે ઓનલાઇન પેમેન્ટ મોડ પસંદ કરવાના સંજોગોમાં. તમારા AHFL લોન એકાઉન્ટ નંબરને જોડવા માટે AHFL વેબસાઇટ અથવા પેમેન્ટ લિંકનો ઉપયોગ કરો.
- લોન અરજીનો સંપૂર્ણ વિગતો ભરેલા લોન અરજીપત્રની સાથે તમામ જરૂરી માહિતી/ કાગળોની પ્રાપ્તિની તારીખથી 4 સપ્તાહમાં તેનો નિકાલ કરવામાં આવશે.
- રોકડેથી ચૂકવણી ફક્ત AHFL અધિકારીઓ દ્વારા માન્ય રસીદ જારી કરાવા પર જ કરવામાં આવશે.
- ઉપર ઉલ્લેખિત ચાર્જિસથી અલગ અને વધારામાં કોઈ ચાર્જિસની AHFL દ્વારા વસૂલાત કરાતી નથી અને અનધિકૃત વ્યક્તિઓને અથવા અન્ય કોઈ પણ અનધિકૃત પેમેન્ટ લિંક / વેબસાઇટ અથવા મેસેજ માટે કોઈ પણ રકમની ચૂકવણી કરવા માટે તેને જવાબદાર ઠેરવી શકાશે નહીં.
- લાગુ પડતો GST અથવા સરકારી કરવેરાની લાગુ પડે તે રીતે ઉપર ઉલ્લેખિત ચાર્જિસની સાથે અલગથી વસૂલાત કરાશે.
- ઉપરોક્ત નિયમો અને શરતો અમોએ સમજી લીધા છે/અમોને વાંચી સંભળાવાયા છે અને અમે તેને સ્વીકારીએ છીએ.
- લોન અરજી અંગે નિર્ણય લેવાની સમયમર્યાદા જરૂરિયાતો અનુસાર તમામ પાસામાં સંપૂર્ણ દસ્તાવેજો સાથે અરજીપત્રની પ્રસ્તુતિની તારીખથી 30 દિવસની રહેશે. આ સમયમર્યાદામાંથી અરજીની પ્રોસેસ કરવા માટે ગ્રાહક પાસેથી મંગાવેલા કોઈ પણ ખુલાસા/ માહિતીને આપવામાં લાગેલા સમયને બાકાત રખાશે.
- ટાઈમલાઇન ગ્રાહક દ્વારા અરજી પર પ્રક્રિયા કરવા માટે માંગવામાં આવેલ કોઈપણ સ્પષ્ટતા/માહિતી પરત કરવા માટે લેવામાં આવેલ સમયને બાકાત રાખે છે.

અરજદાર

સહ-અરજદાર

(ઋણલેનાર/રાના હસ્તાક્ષર અથવા અંગૂઠાનું નિશાન)

ઋણલેનારના હસ્તાક્ષર

1).....

2).....