

## પરિશિષ્ટ VII

સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC)/કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS)  
(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 અને આવા ફેરફારોની જાણ આવા કોઈપણ ફેરફાર પહેલાં અગાઉથી કરવામાં આવશે.
  - 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 સ્પ્રેડ જાળવવામાં આવશે, જે પણ ઓછું હોય.
  - (iii) મોરેટોરિયમ અથવા સબસિડી:
  - (iv) વ્યાજને રિસેટ કર્યાની તારીખ:
  - (v) દંડાત્મક ચાર્જિસ, કોઈ હોય તો : \_\_\_\_\_ જોડાયેલ ટેરિફ શેડ્યુલ મુજબ વાર્ષિક 24%
  - (vi) વ્યાજદરમાં ફેરફારના સંદેશાવ્યવહારનું માધ્યમ: પત્ર/ ટપાલ/એસએમએસ/whatsapp (વોટ્સએપ) /ગ્રાહક મોબાઇલ એપ્લિકેશનદ્વારા
3. વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR): \_\_\_\_\_
4. હપ્તાનો પ્રકાર : માસિક
5. લોનની અવધિ : <<વર્ષોમાં>>
6. લોનનો ઉદ્દેશ :
- 6.1 (a) ફંડનો અંતિમ ઉપયોગ  
તમારા દ્વારા એએચએફએલને આપવામાં આવેલ ઘોષણા/બાંધકારી 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 સદ્ગતિય હેતુઓ માટે કોઈપણ સ્વરૂપમાં કરવામાં આવશે નહીં.
7. ફી અને અન્ય શુલ્ક : મહેરબાની કરીને સંદર્ભ લો: RBI ટેરિફ શેડ્યુલ/એમઆઈટીસી દ્વારા ઈશ્યુ કરાયેલ મોડેલ MITC મુજબ તમામ શીર્ષક પણ આ સાથે જોડાયેલ છે  
નોંધ: ઉપરોક્ત ટેરિફ પરિશિષ્ટમાં અમલી ફેરફારોને AHFLની વેબસાઈટ 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.  
વ્યાજ દરો અથવા લાગુ ફી/ચાર્જિસમાં ભવિષ્યમાં કોઈપણ ફેરફાર સ્થાનિક ભાષામાં ઉદ્ધારકર્તાઓને અગાઉથી જણાવવામાં આવશે અને શરતોમાં આવા ફેરફારો ઉદ્ધારકર્તાઓને અગાઉથી જાણ કર્યા પછી સંભવિત તારીખોથી લાગુ કરવામાં આવશે.
8. લોન માટે જામીનગીરી/ગીરોખત
  - મોર્ટગેજ : \_\_\_\_\_
  - ગેરન્ટી : \_\_\_\_\_
  - અન્ય જામીનગીરી : \_\_\_\_\_
9. મિલકત/ઋણલેનારનો વીમો
  - i.
  - ii.
  - iii.
  - iv.
  - v.

ગ્રાહકને વીમા પોલિસીની નકલ મેળવી લેવા સલાહ અપાય છે કે જેમાં વીમા પોલિસીના ફીચર્સ હોય છે:

10. લોનના વિતરણ માટેની શરતો:  
યોગ્ય રીતે સ્વીકારાયેલા લોન મંજૂરીપત્રમાં સૂચવ્યા મુજબની પૂર્વ-શરતો પૂર્ણ કરવી.

11. 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

EMA ની ગણતરી જે મંજૂરી પત્રમાં દર્શાવવામાં આવેલ છે તે કેલેન્ડર વર્ષમાં 12 મહિનાના આધારે મેળવવામાં આવેલ છે, જો કે લોનની સંપૂર્ણ પુનઃચૂકવણીના સમયગાળામાં લોનના વ્યાજની ગણતરી દર વર્ષે 365 દિવસના આધારે કરવામાં આવે છે. આ ગ્રાહકને આંશિક ચૂકવણી પર લાભ આપવા અને સંપૂર્ણ મુદત પહેલા લોનની આંશિક પૂર્વ-ચૂકવણી અથવા પ્રી-ક્લોઝરના કિસ્સામાં વ્યાજ બચાવવા માટે છે જ્યાં વ્યાજની ગણતરી આવા ભાગની ચૂકવણી કરવાના મહિના દરમિયાન પૂર્ણ થયેલા દિવસોની સંખ્યા મુજબ કરવામાં આવશે. તૂટક સમયગાળા માટે વ્યાજની ગણતરીમાં આ તફાવત છેલ્લી EMA રકમ નિયમિત EMA કરતાં વધુ હોવામાં પરિણમી શકે છે અથવા EMA રકમનો એક વધારાનો ભાગ છેલ્લા હપ્તા તરીકે આ તૂટક સમયગાળા માટે વધારાની રકમની ચૂકવણી કરવામાં આવશે, જે ઋણ લેનાર દ્વારા આ દસ્તાવેજ પર સહી કરીને સંમત કરવામાં અને સ્વીકારવામાં આવે છે.

ઋણ લેનાર/લેનારાઓ અને AHFL વચ્ચે એક્ઝિક્યુટ કરાયેલ/એક્ઝિક્યુટ કરવામાં આવનાર લોન કરારની શરતો ફેરફારને આધિન છે, વ્યાજ દર/ EMA/ લોનની મુદત / ફી અથવા ચાર્જિસમાં ફેરફારો સંભવિત રહેશે, આવા કોઈપણ અમલીકરણ જાણ કર્યા પછી ભવિષ્યની તારીખથી લાગુ થાય તે પહેલાં પત્રો અને/અથવા મેઇલ/એસએમએસ/whatsapp (વોટ્સએપ) /ગ્રાહક મોબાઇલ એપ્લિકેશન દ્વારા જણાવવામાં આવશે અને AHFL ની વેબસાઇટ <https://www.aadharhousing.com/> પર અને શાખા ઓફિસો પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. જો આવી ફેરફાર ગ્રાહકના ગેરલાભમાં હોય, ઉધારકર્તા પાસે 60 દિવસની અંદર ઉપયોગ કરવાનો વિકલ્પ હશે એ) લોનને ફિક્સ્ડથી ફ્લોટિંગ અથવા તેનાથી વિપરીતમાં સ્વિચ/રૂપાંતરિત સુધીની છુપાવવા અથવા તેનાથી વિપરીત અથવા બી) બાકીની લોનની મુદત સમાન અથવા નીચી જાળવી રાખવા માટે EMA રકમ વધારવી અથવા સી) કોઈપણ વધારાના શુલ્ક અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના લોન એકાઉન્ટ પ્રી-ક્લોઝ/પાર્ટ-પે કરવું.

12. તમારા ગ્રાહકને જાણો (KYC) દસ્તાવેજો: ઉધારકર્તા NHB/RBI દ્વારા નિર્ધારિત નિર્દેશો અનુસાર લોનની મુદત દરમિયાન AHFL ને KYC ફરીથી સબમિટ કરવા માટે જવાબદાર છે.

13. બાકી લેણાંની વસૂલાત માટે અનુસરવાની ટૂંકી પ્રક્રિયા:

- ECS/ ACH/ ઓટો ડેબિટ અથવા ચેક બાઉન્સ માટે મેન્ડેટના ચૂકવણીના અસ્વીકાર પછી ઋણલેનાર/ સહ-ઋણલેનારને ટેલિફોનિંગ.
- ઋણલેનાર/ સહઋણલેનાર/ ગેરન્ટરના સરનામે બ્રાન્ચ મેનેજર અથવા વસૂલાત અધિકારી/ પ્રતિનિધિ દ્વારા ફિલ્ડ મુલાકાત/ સંયુક્ત મુલાકાત.
- ડિફોલ્ટ થવા તેમજ લોન એકાઉન્ટને NPA અથવા ક્રોનિક કેસ તરીકે ઘોષિત કરવાના સંજોગોમાં, લોન પરત ખેંચવાની નોટિસ અને કાનૂની નોટિસ એડવોકેટ દ્વારા મોકલીને નેગોશિયેબલ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ એક્ટ, 1881ની કલમ 138 અને/ અથવા સિક્યુરિટાઈઝેશન એન્ડ રિકન્સ્ટ્રક્શન ઓફ ફાયનાન્સિયલ એસેટ્સ એન્ડ એન્ફોર્સમેન્ટ ઓફ સિક્યુરિટી ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ એક્ટ, 2002 (સરકેસી) અને/ અથવા અન્ય કોઈ લાગુ પડતા કાયદા હેઠળની કાર્યવાહીને AHFL દ્વારા નિયુક્ત કરવામાં આવેલ એજન્ટો દ્વારા લોન વસૂલાત માટે જે-તે સંજોગો મુજબ લાગુ કરાશે. AHFL નીતિ અનુસાર લોન EMA ની દેય રકમ વસૂલ કરવા માટે મૂલ્યાંકન હેતુ માટે મોર્ટેગેજ (ગીરવે મૂકેલી) મિલકતની મુલાકાત લેવા/પ્રવેશ કરવાનો અને મિલકત અથવા બધા ઉધારકર્તાઓ અથવા તેમના અન્ય જાણીતા સરનામાંની મુલાકાત લેવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે અને તે ઉધારકર્તાઓ દ્વારા સ્વીકારવામાં આવે છે અને સંમત થાય છે.

14. વાર્ષિક બાકી શેષ સ્ટેટમેન્ટ જારી કરવાની તારીખ

ગ્રાહકની વિનંતીને આધિન રહીને, બાકી શેષના સ્ટેટમેન્ટને 30મી એપ્રિલ પછી છેલ્લા નાણાકીય વર્ષ માટે જારી કરાશે. જે ગ્રાહકની વિનંતી પ્રાપ્ત થયાના 15 દિવસમાં લાગુ કરાશે, જે ટેરિફ શિડ્યુલ અનુસાર ફીની ચૂકવણીને આધિન રહેશે.

15. ગ્રાહક સેવાઓ:

- ઓફિસ/ બ્રાન્ચ ખાતેના કામકાજના કલાકો સોમવારથી શુક્રવાર સવારે 9.30થી સાંજે 6.30  
શનિવાર સવારે 9.30થી બપોરે 2.00 (મહિનાના 2જા શનિવારના રોજ બંધ રહેશે)
- ગ્રાહક સેવા માટે: તમારા લોન એકાઉન્ટ સંબંધિત પ્રશ્નોના કિસ્સામાં, તમે અમારા ટોલ ફ્રી નંબર 1800 3004 2020 પર સંપર્ક કરી શકો છો અથવા અમને ઇમેઇલ પર લખી શકો છો: [customercare@aadharhousing.com](mailto:customercare@aadharhousing.com)
- સમયમર્યાદા સહિત નીચેની બાબતોને હાંસલ કરવાની પ્રક્રિયા માટે:

I. સ્ટેટમેન્ટ ઓફ એકાઉન્ટ્સ (એસઓએ) /ફોરક્લોઝર સ્ટેટમેન્ટ /દસ્તાવેજોની યાદી (LOD)/ પરત ચૂકવણીનું શિડ્યુલ અથવા અન્ય કોઈ પણ સ્ટેટમેન્ટ.  
એસઓએ/ આઈટી સર્ટિફિકેટ/ એમોર્ટાઈઝેશન શિડ્યુલ લેખિત વિનંતી કરવા પર કામકાજના T + 20 દિવસોની અંદર પૂરા પડાય છે, જે ટેરિફ શિડ્યુલ અનુસાર ફીની ચૂકવણીને આધિન રહેશે. (આવી વિનંતી પર પ્રક્રિયા કરવા માટે વિગતવાર પ્રક્રિયા અને જરૂરી દસ્તાવેજો માટે કૃપા કરીને AHFL ની વેબસાઇટ <https://www.aadharhousing.com> નો સંદર્ભ લો.)

II. શિર્ષક દસ્તાવેજોની ફોટોકોપી

આ શિર્ષક દસ્તાવેજોની નકલ ટેરિફ પરિશિષ્ટમાં નિર્ધારિત કરાયા મુજબ ચાર્જેબલ ધોરણે વિનંતી કરવા પર 30 દિવસોમાં પૂરી પડાય છે.

III. રિલીઝ કરાયેલા મૂળ દસ્તાવેજો

લોન એકાઉન્ટની સંપૂર્ણ ચૂકવણી/પતાવટ પછીના 30 દિવસના સમયગાળાની અંદર સંપત્તિ પર લાદવામાં આવેલ કોઈપણ ચાર્જની રિલીઝ સાથે તમામ મૂળ સંપત્તિ દસ્તાવેજો રિલીઝ કરવામાં આવશે. વિગતવાર પ્રક્રિયા માટે કૃપા કરીને <https://www.aadharhousing.com/> નો સંદર્ભ લો

IV. પ્રિપેમેન્ટ અને લોન બંધ કરાવા પર દસ્તાવેજોની પરત સોંપણી

લોન ફોરકલોઝર સ્ટેટમેન્ટ જારી કરવાની પ્રક્રિયા અનુસાર શાખાઓમાં સબમિટ કરેલી લેખિત વિનંતી દ્વારા પૂર્વ ચુકવણીની પ્રક્રિયા શરૂ કરવામાં આવશે અને તે ટેરિફ શેડ્યુલ મુજબ ફીની ચુકવણીને આધિન, T + 20 દિવસની અંદર પ્રદાન કરવામાં આવશે. કૃપા કરીને કંપનીની વેબસાઇટ <https://www.aadharhousing.com/> માં વિભાગ ગ્રાહક સંબંધો - AHFL નીતિઓ અને કોડ્સનો લોન ફોરકલોઝર સ્ટેટમેન્ટ માટે અરજી કરવા અને મેળવવા અને લોન બંધ થયા પછી મૂળ મિલકત દસ્તાવેજો સોંપવા માટેની પ્રક્રિયા માટે સંદર્ભ લો. લોન બંધ થવા પર અસલ દસ્તાવેજો પરત કરવા માટેની પ્રક્રિયામાં પેમેન્ટની પ્રાપ્તિ અને જરૂરી ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કર્યા પછી કામકાજના 30 દિવસનો સમય લાગશે.

નોંધ: EMI ની ચુકવવાપાત્ર રકમની સિસ્ટમ ગણતરીને કારણે AHFL મહિનાની 25મી તારીખ પછી કોઈ પણ પૂર્વ-ચુકવણી (આંશિક અથવા સંપૂર્ણ) સ્વીકારી શકી શકતી નથી. મહિનાની 25મી તારીખ પછી ચેક દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલ તમામ આંશિક ચુકવણીને તે જ મહિના માટે નવા ફોરકલોઝર પત્ર જારી કરવા માટે આગામી મહિનામાં ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે, જો કે, જો ઉધારકર્તા ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ/નેશનલ ઇલેક્ટ્રોનિક ડ્રાન્સફર (NEFT)/રીઅલ ટાઇમ ગ્રોસ સેટલમેન્ટ (RTGS) અથવા AHFL ના એકાઉન્ટમાં સીધા કોઈપણ ઓનલાઇન ચુકવણી પદ્ધતિ દ્વારા ચુકવણી કરે છે અને ચુકવણીનો પુરાવો પ્રદાન કરે છે, તો AHFL મહિનાની 25મી તારીખ પછી પૂર્વ ચુકવણી (આંશિક અથવા સંપૂર્ણ) સ્વીકારશે, તો આ લોન એગ્રીમેન્ટની શરતોમાં ઉધારકર્તાઓને અગાઉથી સૂચના આપ્યા પછી કોઈપણ માન્ય કારણોસર AHFL પુનઃચુકવણીને ઝડપી બનાવવા અથવા લોન પાછી ખેંચવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે.

V. સંચાર સરનામું અને સંપર્ક વિગતો અપડેટ/સુધારો

લોનની પ્રક્રિયા દમ્યાન જણાવેલ સરનામાં કે સંપર્ક નંબરમાં જો કોઈ ફેરફાર થાય તો તેની જાણ ગ્રાહકે AHFL ને કરવાની રહેશે. હાલની માહિતીમાં જો કોઈપણ ફેરફાર થાય તો તેની જાણ લેખિતમાં ગ્રાહકે 30 દિવસની અંદર AHFL ને કરવાની રહેશે. સરનામામાં કોઈપણ અપડેટ/ફેરફાર માટે ગ્રાહકે નવા સરનામાના માન્ય KYC દસ્તાવેજ આપવાના રહેશે. જ્યાં સુધી ગ્રાહકો પાસેથી આવી નવી વિનંતીઓ અને વિગતો પ્રાપ્ત ન થાય ત્યાં સુધી AHFL ના રેકોર્ડ્સ માં નોંધાવેલ હાલના સરનામાં અને/ અથવા સંપર્ક નંબર ઉપર જ AHFL દ્વારા તમામ માહિતી આપશે.

16. તકરાર નિવારણ તંત્ર:

આધાર હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (AHFL) ગુણવત્તાશીલ સેવા પૂરી પાડવા અને નિયમનકારી માળખાઓ, બોર્ડ/ટોપ મેનેજમેન્ટ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી પોલિસીઓ, પ્રક્રિયાઓ અને કામગીરીઓના માળખામાં રહીને ગ્રાહકને સંતુષ્ટ રાખવા પ્રયત્નશીલ રહે છે.

AHFL વિકેન્ડીયકૃત રીતે કાર્યરત રહે છે, જેમાં દરેક બ્રાન્ચ જે-તે બ્રાન્ચ મેનેજર/ બ્રાન્ચ ઈન્ચાર્જના નિયંત્રણમાં રહે છે, જે કલસ્ટર મેનેજરને અને પછી રિજનલ બિઝનેસ હેડને રિપોર્ટ કરે છે, જે તેની ઉપરની સંલગ્ન કોર્પોરેટ ઓફિસના કાર્યકારી વડાને રિપોર્ટ કરે છે.

તકરાર નિવારણ પ્રક્રિયાનું પ્રકાશન

AHFL તકરાર નિવારણ પોલિસી તેની વેબસાઇટ <https://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](mailto:customercare@aadharhousing.com) પર અથવા અમારા ટોલ ફ્રી નંબર 180030042020 પર કોલ કરીને નોંધાવી શકે છે. ગ્રાહકને ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી એક અઠવાડિયાની અંદર sms દ્વારા અથવા કરેલી ફરિયાદને સંદર્ભ નંબર આપીને અથવા સ્પષ્ટતા દ્વારા 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 સંભાળ 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 મેઈન, રોડ, સંપંગી રામા નગર, હડસન સર્કલ, બેંગલુરુ, કર્ણાટક- 560027. ઇમેઇલ આઈડી:- [grievanceredressal.officer@aadharhousing.com](mailto: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 પર આગળના પગલાં કેવી રીતે લેવા 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](http://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%9393Physical-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 નિયમનોનું 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 સંદર્ભ નંબર સાથે ફરિયાદનું અનુમોદન કરાશે અને આવી ફરિયાદની પ્રાપ્તિના 14 દિવસોની અંદર સંલગ્ન વીમા કંપની(ઓ) દ્વારા તેનો ઉકેલ લાવી અપાશે.

જો 30 દિવસની અંદર ફરિયાદ ઉકેલાતી નથી અથવા ગ્રાહક તેને અપાયેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ નથી તો તે IRDAI સમક્ષ

<https://bimabharosa.irdai.gov.in/> પર ઓનલાઇન ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે અથવા તો [complaints@irda.gov.in](mailto:complaints@irda.gov.in) પર ઈમેઇલ મોકલી શકે છે અથવા ટોલ ફ્રી નંબર 155255 અથવા 1800 4254 732 પર કોલ કરી 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.

ફીનો પ્રકાર	રકમ
લોગિન ફી (લોન અરજી સાથે ચૂકવાયેલી ફી નોન-રિફંડેબલ છે)	રૂ.3500 વત્તા લાગુ પડતો GST (લોન અરજી રદ/અસ્વીકાર કરવા પર બિન-રિફંડપાત્ર)
ડોક્યુમેન્ટેશન ચાર્જિસ	રૂ.2000/- થી રૂ.5000/- સુધી ઉપરાંત લાગુ GST (મંજૂર કરાયેલી લોનના સ્લેબ મુજબ ચાર્જિસ બદલાય છે)
કાનૂની, મૂલ્યાંકન અને ટેકનિકલ ચાર્જિસ	રૂ.3000/- થી રૂ.5800/- સુધી ઉપરાંત લાગુ GST (મંજૂર કરાયેલી લોનના સ્લેબ મુજબ ચાર્જિસ બદલાય છે)
એડમિનિસ્ટ્રેટિવ ચાર્જિસ (દસ્તાવેજીકરણ, 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 ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ/વ્યવહાર)	રૂ. 500/-
હપ્તાના વિલંબ/ડિફોલ્ટ પર દંડાત્મક શુલ્ક - (EMI/PEMI) અથવા લોન મંજૂર/લોન કરારની કોઈપણ સામગ્રીના નિયમો અને શરતોનું ઉલ્લંઘન	વિલંબ/ડિફોલ્ટ હેઠળની લોન EMI/PEMI રકમ પર વાર્ષિક 24% ના દરે ચાર્જ કરવામાં આવેલ, નિયત તારીખ પછીના વિલંબ/ડિફોલ્ટના પ્રમાણસર વાસ્તવિક સમયગાળા માટે વત્તા લાગુ પડે તે મુજબ GST, બિન-સંચિત (કારણ એ છે આવા ગ્રાહકોને ભવિષ્યમાં ચુકવણી કરવામાં વિલંબ/ડિફોલ્ટને રોકવા અથવા ન કરે તે માટે લાગુ પડતા વ્યાજનો દર કે સરેરાશ સામાન્ય દર કરતાં બમણો હોવો જોઈએ)
રિકવરી (કાનૂની/પ્રોજેશન અને પ્રાસંગિક ચાર્જિસ)	વિવિધ પક્ષો/અધિકારીઓ/કાનૂની સેવાઓને ચુકવવામાં આવેલા વાસ્તવિક વળતર મુજબ વત્તા લાગુ પડતો GST
સિક્યોરિટી ક્લિયરેન્સ ન કરવા માટે/ તેમાં વિલંબ માટે દંડાત્મક ચાર્જિસ	લોનની બાકી ચુકવવાપાત્ર રકમ પર વાર્ષિક 24% ઉપરાંત લાગુ GST. વિલંબના દિવસ દીઠ રૂ. 2500 (કારણ એ છે કે મોર્ટેગેજ લોન મેળવવા માટે સંપત્તિ પર સુરક્ષાની રચના ફરજિયાત જરૂરિયાત તરીકે કરવી)
ચેક/ECS/ડાયરેક્ટ ડેબિટ/ ACH સ્વેપિંગ (પ્રતિ સેટ)	રૂ. 500/- વત્તા લાગુ પડતો GST
ડુપ્લિકેટ નો ડ્યુ સર્ટિફિકેટ/ IT સર્ટિફિકેટ	રૂ. 500/- વત્તા લાગુ પડતો GST
મિલકતના કાગળોની નકલ	રૂ. 500/- વત્તા લાગુ પડતો GST
પ્રિપેમેન્ટ/ પાર્ટ પેમેન્ટ ચાર્જિસ	કોઈપણ સ્ત્રોતમાંથી વ્યાજના ચલ/ફ્લોટિંગ દરે હોમ લોન માટે અથવા પુરાવા મુજબ ફંડના પોતાના સ્ત્રોતનો ઉપયોગ કરીને નિયત દર પરની બંધ કરવામાં આવેલી હોમ લોન - શૂન્ય શુલ્ક હોમ લોન/ માટે ફિક્સ દર - ચુકવવાપાત્ર લોનના 3% વત્તા લાગુ GST (જો પુનઃચુકવણી પૂરા પાડવામાં આવેલા પુરાવા મુજબ પોતાના ફંડના સ્ત્રોત દ્વારા કરવામાં આવી નથી) વ્યાજના ચલ/ફ્લોટિંગ દરે નોન-હોમ લોન (વ્યવસાયિક હેતુ સિવાય) માટે - શૂન્ય ચાર્જિસ નોન-હોમ લોન (વ્યવસાયિક હેતુ) માટે ચલ દરે અથવા વ્યાજના ફિક્સ દરે - ચુકવવાપાત્ર લોનના 3% વત્તા લાગુ GST પ્રોજેક્ટ/બિલ્ડર લોન માટે - ચુકવવાપાત્ર લોનના 2% વત્તા લાગુ GST
દસ્તાવેજોનું સંચાલન ચાર્જિસ	રૂ. 2,000/- વત્તા લાગુ પડતો GST
કોઈ પણ પ્રકારનું સ્ટેટમેન્ટ- ખાતાનું સ્ટેટમેન્ટ (SOA) / ફોરકલોઝર સ્ટેટમેન્ટ / પરત ચુકવણીનું શિડ્યુલ / દસ્તાવેજોની યાદી (LOD)	રૂ. 500/- વત્તા લાગુ પડતો GST (પ્રતિ સ્ટેટમેન્ટ)
સ્વિચ ફી (ફિક્સ થી ફ્લોટિંગ અથવા તેનાથી વિપરીત) કોઈપણ મંજૂરીની શરતોમાં ROI ફેરફાર/સુધારણાના પરિદૃશ્યને બાદ કરતાં	લોનની બાકી ચુકવવાપાત્ર બેલેન્સના 3% અને લાગુ GST
રિસબ્સ્ટ્રીચુશન ફી	લોનની બાકી ચુકવવાપાત્ર બેલેન્સના 0.50% અને અવિતરિત રકમ (જો કોઈ હોય તો) અને લાગુ GST
ઈન્સ્યોરન્સ ચાર્જિસ	વાસ્તવિક મુજબ
વિતરણ પછી લોન કેન્સલેશન શુલ્ક પરંતુ ગ્રાહક દ્વારા વિલંબ/પાલન ન કરવાના કોઈપણ કારણોસર લોન ચેક વસૂલાત પહેલાં (લોન એકાઉન્ટ ઈટ)	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/-
મૂળ સંપત્તિના દસ્તાવેજો સોંપવામાં વિલંબ માટે વળતર	લોનની સંપૂર્ણ પુનઃચુકવણીના 30 દિવસ પછી, જો AHFL તરફથી કોઈપણ કારણોસર વિલંબ થાય, તો ઉધારકર્તાઓને પ્રતિ દિવસ રૂ. 5000/-નું વળતર પ્રદાન કરવામાં આવશે. જો ઉધારકર્તા તરફથી કોઈ વિલંબ થયો હોય, તો આવી અવધિ ઉપરોક્ત સમયગાળાની ગણતરીમાંથી બાકાત રાખવામાં આવશે. ખોવાયેલ/ગુમ થયેલ ટાઇટલ ડીડ ફરી બનાવવા માટે વધારાના 30 દિવસ આપવામાં આવશે.

- આ તમારી અરજીની પ્રાપ્તિની રસીદ છે. તમે જરૂર લાગે તે મુજબ દસ્તાવેજોની વધુ પૂર્ણતા અથવા પ્રાથમિક ચર્ચા માટે 5થી 6 દિવસમાં અમારા સેલ્સ એક્ઝિક્યુટિવ/બ્રાન્ચનો સંપર્ક કરી શકો છો.
- AHFL બ્રાન્ચ/AHFL પ્રતિનિધિ દ્વારા તમામ ચાર્જિસ/ફીની એકાઉન્ટ પેચી કોસ કરેલા ચેક દ્વારા કરાશે જે "આધાર હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિ."ની તરફેણમાં લખેલો હશે. પેમેન્ટ કરવા માટે ઓનલાઇન પેમેન્ટ મોડ પસંદ કરાવાના 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 કરવાની રહેશે.
- 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.
- ઉપરોક્ત ટાઈમલાઈન ગ્રાહક દ્વારા મિલકતના દસ્તાવેજો સોંપવા માટેની અરજી પર પ્રક્રિયા કરવા માટે માંગવામાં આવેલ કોઈપણ સ્પષ્ટતા/માહિતી પરત કરવામાં લાગતો સમય બાકાત છે..

અરજદાર

સહ-અરજદાર

(ઋણલેનાર/રાના હસ્તાક્ષર અથવા અંગૂઠાનું નિશાન)

કી ફેક્ટ્સ સ્ટેટમેન્ટ (MITC નો ભાગ)

ભાગ 1 (વ્યાજ દર અને ફી/ચાર્જ)

ઋણલેનારના હસ્તાક્ષર

1).....

2).....

1	લોન પ્રસ્તાવ/ખાતા નંબર		લોનનો પ્રકાર					
2	મંજૂર લોનની રકમ (રૂપિયામાં)							
3	વિતરણ શેડ્યુલ (i) તબક્કાવાર અથવા 100% અપફ્રન્ટમાં વિતરણ. (ii) જો તે તબક્કાવાર હોય, તો સંબંધિત વિગતો ધરાવતા લોન કરારની કલમનો ઉલ્લેખ કરો							
4	લોનની મુદત (વર્ષ/મહિનો/દિવસો)		વર્ષ/મહિનો					
5	હપ્તાની વિગતો							
	હપ્તાઓનો પ્રકાર	EPI ની સંખ્યા	EPI (₹)	મંજૂર થયા પછી, પુનઃચુકવણીની શરૂઆત				
6	વ્યાજ દર (%) અને પ્રકાર (ફિક્સડ અથવા ફ્લોટિંગ અથવા હાઇબ્રિડ)			<<ROI>> <<Fixed or Floating>>				
7	ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના કિસ્સામાં વધારાની માહિતી							
	સંદર્ભ બેન્યમાર્ક	બેન્યમાર્ક દર (%) (બી)	સ્પેડ (%) (એસ)	અંતિમ દર (%) આર = (બી) + (એસ)	ફરીથી સેટ કરાયેલી સામયિકત <sup>2</sup> (મહિનાઓ)	સંદર્ભ બેન્યમાર્કમાં ફેરફારની અસર (25 bps માટે 'આર' માં ફેરફાર કરો, માં બદલો: <sup>3</sup> )		
					બી	એસ	EPI (₹)	EPI ની સંખ્યા
8	ફી / શુલ્ક							
		AHFL ને ચૂકવવાપાત્ર (એ)		AHFL દ્વારા તૃતીય પક્ષને ચૂકવવાપાત્ર (બી)				
		એક વખત / રિકરિંગ	રકમ (₹ માં) અથવા ટકાવારી (%) લાગુ પડે તે મુજબ <sup>5</sup>	એક વખત / રિકરિંગ	રકમ (₹ માં) અથવા ટકાવારી (%) લાગુ પડે તે મુજબ <sup>5</sup>			
(i)	પ્રક્રિયા ફી	MITC મુજબ	MITC મુજબ	MITC મુજબ	MITC મુજબ			
(ii)	વીમા શુલ્ક	વાસ્તવિક પર	વાસ્તવિક પર	વાસ્તવિક પર	વાસ્તવિક પર			
(iii)	મૂલ્યાંકન ફી	MITC મુજબ	MITC મુજબ	MITC મુજબ	MITC મુજબ			
(iv)	કોઈપણ અન્ય (કૃપા કરીને સ્પષ્ટ કરો)	MITC મુજબ	MITC મુજબ	MITC મુજબ	MITC મુજબ			
9	વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR) (%) <sup>6</sup>		.....					
10	આકસ્મિક શુલ્કની વિગતો (₹ અથવા % માં, લાગુ પડે તેમ)							
(i)	વિલંબિત ચુકવણીના કિસ્સામાં દંડાત્મક શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો					MITC મુજબ		
(ii)	અન્ય દંડાત્મક શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો					MITC મુજબ		
(iii)	ફોરક્લોઝર શુલ્ક, જો લાગુ હોય તો					MITC મુજબ		
(iv)	લોનને ફ્લોટિંગથી ફિક્સડ રેટ અને તેનાથી વિપરીત પર સ્વિચ કરવા માટેના શુલ્ક					MITC મુજબ		
(v)	કોઈપણ અન્ય શુલ્ક (કૃપા કરીને સ્પષ્ટ કરો)					MITC મુજબ		

ભાગ 2 (અન્ય ગુણાત્મક માહિતી)

1	રિકવરી એજન્ટોની સંલગ્નતા સંબંધિત લોન કરારની કલમ	પાનું નં.-40, MITC નો ફકરો-13
2	લોન કરારની કલમ જે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની વિગતો આપે છે	પાનું નં.-41, MITC નો ફકરો-16
3	નોડલ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો ફોન નંબર અને ઇમેઇલ આઈડી	નં. 180030042020 <a href="mailto:grievanceredressal.officer@aadharhousing.Com">grievanceredressal.officer@aadharhousing.Com</a>
4	લોન હમણાં કે ભવિષ્યમાં, અન્ય બેંક અથવા સિક્યોરિટાઇઝેશનમાં ટ્રાન્સફરને આધિન (હા/ના)	હા
5	સહયોગી ધિરાણ વ્યવસ્થા (દા.ત., સહ-ધિરાણ/આઉટસોર્સિંગ) હેઠળ ધિરાણના કિસ્સામાં, નીચેની વધારાની વિગતો પૂરી પાડવામાં આવી શકે છે:	
	મૂળ RE નું નામ, તેના ફંડના પ્રમાણ સાથે	પાર્ટનર REનું નામ તેના ફંડના પ્રમાણ સાથે
		મિશ્રિત વ્યાજ દર
	અંતિમ સ્વરૂપ આપવા અને જાણ કરવા	અંતિમ સ્વરૂપ આપવા અને જાણ કરવા
6	ડિજિટલ લોનના કિસ્સામાં, નીચેના ચોક્કસ અસ્વીકરણો પૂરા પાડવામાં આવી શકે છે:	
	(i) RE ની બોર્ડ દ્વારા મંજૂર પોલિસીના સંદર્ભમાં ફૂલ ઓફ/લુક-અપ સમયગાળો, જે દરમિયાન ઉધારકર્તા પાસેથી લોનની પૂર્વ ચુકવણી પર કોઈ દંડ વસૂલવામાં આવશે નહીં	લાગુ પડતું નથી
	(ii) LSP ની વિગતો રિકવરી એજન્ટ તરીકે કામ કરે છે અને ઉધારકર્તાનો સંપર્ક કરવા માટે અધિકૃત છે	લાગુ પડતું નથી

સંલગ્ન પરિશિષ્ટ - બી - રિટેલ લોન માટે APR ની ગણતરી માટેનું ઉદાહરણ  
પરિશિષ્ટ - સી - લોનના સમાન સામયિક હપ્તા હેઠળ પુનઃચુકવણી શેડ્યુલ

અરજદાર

સહ-અરજદાર

(ઉધારકર્તા/ઓના હસ્તાક્ષર અથવા અંગૂઠાની છાપ)