

## షెడ్యూల్ VII

## అత్యంత ముఖ్యమైన నియమ నిబంధనలు (MITC)/ కీలక వాస్తవాల ప్రకటన (KFS)

## (వ్యక్తిగత గృహ రుణం / గృహీతర రుణం కోసం)

రుణగ్రహీతల సంతకం

\_\_\_\_\_ (రుణగ్రహీత) మరియు ఆధార హాసింగ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్ మధ్య అంగీకరించిన హాసింగ్ / వాస్-హాసింగ్ లోన్ ప్రధాన నియమనిబంధనలు దిగువ పేర్కొన్నవిధంగా ఉన్నాయి

1. రుణం: మంజూరు చేసిన మొత్తం: వడ్డీ : రూ. \_\_\_\_\_ /

2. వడ్డీ

(i) రకం (ఫిక్స్డ్ లేదా ఫ్లోటింగ్):

(ii) AHFL RPLR ఛార్జ్ చేసే వడ్డీ +/- \_\_\_\_\_ % p. a. = \_\_\_\_\_ % p. a. ఈ

ఒప్పందం అమలు చేసే తేదీనాటికి AHFL RPLR \_\_\_\_\_ %

a. ఫ్లోటింగ్ రేటు వద్ద ఉన్న అన్ని రుణాలలో వడ్డీ రేటు బెంచ్‌మార్క్ రేటు (RPLR)లో మార్పుకు లోబడి ఉంటుంది, ఇది ప్రతి కేసును బట్టి EMIలో మార్పు లేదా మిగిలిన రుణ కాలపరిమితి పెరుగుదల లేదా రెండింటికీ కారణం కావచ్చు మరియు అటువంటి మార్పులు ఏదైనా మార్పుకు ముందు ముందుగానే తెలియజేయబడతాయి.

b. మొత్తం పదవీకాలం కోసం ఫిక్స్డ్ ROIని ఎంచుకున్న రుణాలలో, అటువంటి అన్ని రుణాలలో వర్తించే వడ్డీ రేటు బెంచ్‌మార్క్ రేట్ (RPLR)లో మార్పుకు లోబడి ఉంటాయి, ఇది రుణ పదవీకాలం యొక్క ప్రతి 3 సంవత్సరాలకు పూర్తి చేసిన తర్వాత అమలులోకి వస్తుంది. ఇది EMI లేదా అవశేష రుణ కాల వ్యవధిలో వైవిధ్యానికి దారి తీయవచ్చు లేదా రెండింటిలోనూ కేస్-టు-కేస్ ప్రాతిపదికన మారవచ్చు.

c. ROIని "3 సంవత్సరాలకు స్థిరీకరించబడింది"గా ఎంచుకున్న రుణాలలో, మంజూరు సమయంలో లేదా అదే స్పెషిఫిక్ కౌన్సెలింగ్‌చేత ద్వారా 3 సంవత్సరాలు పూర్తయిన తర్వాత ROI ఫ్లోటింగ్ రేట్‌గా మార్చబడుతుంది, ఏది తక్కువ అయితే అది

(iii) మారబోరియం లేదా సబ్సిడీ:

(iv) వడ్డీరేటు రీసెట్ చేసిన తేదీ:

(v) జరిమానా ఛార్జీలు, ఒకవేళ ఏదైనా : \_\_\_\_\_ (టారిఫ్ షెడ్యూల్ ప్రకారం సంవత్సరానికి 24%)

(vi) వడ్డీరేటులో మార్పులను తెలియజేసే విధానం: లేఖలు / మెయిల్(లు)/ SMS ద్వారా/వాట్సాప్/కస్టమర్ మొబైల్ యాప్

3. వార్షిక శాతం రేటు (APR) :

4. ఇన్స్టాల్‌మెంట్ రకాలు : నెలవారీగా

5. రుణ కాలపరిమితి: : << సంవత్సరాలలో >>

6. రుణం యొక్క ఉద్దేశ్యం: :

6.1 (ఎ) ఫండ్ యొక్క ముగింపు ఉపయోగం :

మీరు AHFLకి అందించిన డిక్లరేషన్/అండర్‌టేకింగ్ రుణం ప్రయోజనం కోసం మాత్రమే ఉపయోగించబడుతుంది

"\_\_\_\_\_ " మంజూరు చేయబడుతోంది, రుణం కింద నిధుల వినియోగం యొక్క ఉద్దేశ్యం రుణం యొక్క కాల వ్యవధిలో ఏ విధంగానూ మార్చబడదు, ఏ రూపంలోనైనా ఎటువంటి చట్టవిరుద్ధమైన మరియు / లేదా సంఘవిద్రోహ మరియు/లేదా ఊహాజనిత ప్రయోజనాల కోసం రుణం ఉపయోగించబడదు.

7. రుసుములు మరియు ఇతర ఛార్జీలు: RBI టారిఫ్ షెడ్యూల్/MITC ద్వారా జారీ చేయబడిన మోడల్ MITC ప్రకారం అన్ని శీర్షికలను కూడా జతచేయండి

గమనిక: పైన పేర్కొన్న టారిఫ్ షెడ్యూల్లో అమల్లోనికి వచ్చే మార్పులు AHFL వెబ్‌సైట్లో ప్రదర్శించబడతాయి మరియు మా బ్రాంచ్ నోటీసు బోర్డులలో ప్రదర్శించబడతాయి, అదేవిధంగా మా కన్సల్టెన్స్ స్కీంలో అమల్లోనికి వచ్చే ఏదైనా మార్పులు మా బ్రాంచ్‌లో అందుబాటులో ఉంటాయి.

వడ్డీ రేటు లేదా వర్తించే రుసుములు/ఛార్జీలలో ఏదైనా భవిష్యత్ మార్పులు రుణగ్రహీతలకు ముందుగానే స్థానిక భాషలో తెలియజేయబడతాయి మరియు నిబంధనలలో అటువంటి మార్పులు రుణగ్రహీతలకు ముందస్తు సమాచారం అందించిన తర్వాత కాబోయే తేదీల నుండి అమలు చేయబడతాయి.

8. రుణం కొరకు సెక్యూరిటీ/కోలాటరల్

• మార్టిగేజ్ : \_\_\_\_\_

• హామీ: : \_\_\_\_\_

• ఇతర సెక్యూరిటీ: : \_\_\_\_\_

9. ఆస్తి/రుణగ్రహీతల చీమా

i.

ii.

iii.

iv.

బీమా పాలసీ ఫీచర్లు ఉండే బీమా పాలసీ కాపీని సేకరించాలని ఖాతాదారుడికి సూచించబడింది.

**10. రుణ బట్టాడాకు సంబంధించిన నిబంధనలు:**

రుణ మంజూరు లేఖలో సూచించిన విధంగా పూర్తి చేయవలసిన ముందస్తు షరతులు విధిగా ఆమోదించబడ్డాయి

**11. రుణం & వడ్డీ తిరిగి చెల్లింపు:**

మీ రుణం కోసం EMI INR - \_\_\_\_\_ EMI చెల్లించాల్సిన సంవత్సరాలు = \_\_\_\_\_ సంవత్సరానికి  
EMI గడువు. \_\_\_\_\_ రోజులు ప్రతినెలా  
చెల్లించాల్సిన వాయిదాల సంఖ్య \_\_\_\_\_ నెలలు.

మంజూరు లేఖలో చూపబడిన EMI క్యాలెండర్ సంవత్సరంలో 12 నెలల ప్రాతిపదికన తీసుకోబడుతుంది, అయితే రుణం యొక్క మొత్తం రీపేమెంట్ వ్యవధిలో ప్రతి సంవత్సరం 365 రోజుల ఆధారంగా రుణ వడ్డీ లెక్కించబడుతుంది. ఇది పార్ట్ పేమెంట్లపై కస్టమర్ కు ప్రయోజనాన్ని అందించడానికి మరియు పార్ట్ ప్రి-పేమెంట్ లేదా లోన్ ప్రీ-క్లోజర్ విషయంలో వడ్డీని ఆదా చేయడానికి, పూర్తి కాలవ్యవధికి మధ్య మధ్యలో అటువంటి పార్ట్ పేమెంట్ చేసిన నెలలో పూర్తయిన రోజుల సంఖ్య ప్రకారం వడ్డీ లెక్కించబడుతుంది. బ్రోకెన్ పీరియడ్ కి వడ్డీ లెక్కలో ఈ వ్యత్యాసం కారణంగా సాధారణ EMI కంటే చివరి EMI మొత్తం ఎక్కువగా ఉండవచ్చు లేదా ఈ బ్రోకెన్ పీరియడ్ కి చివరి వాయిదాగా EMI మొత్తంలో ఒక అదనపు భాగాన్ని అదనంగా చెల్లించాల్సి ఉంటుంది, ఈ డాక్యుమెంట్లపై సంతకం చేయడం ద్వారా దీనిని రుణగ్రహీత అంగీకరించారు మరియు ఆమోదించారు.

రుణగ్రహీత/లు మరియు AHFL మధ్య అమలు చేయబడిన/ అమలు చేయబడే లోన్ ఒప్పందం పరంగా వైవిధ్యానికి లోబడి, వడ్డీ రేటు/ EMI/ లోన్ కాలవ్యవధి/ రుసుములు లేదా డార్టీలలో భావి మార్పులు లేఖలు మరియు/లేదా మెయిల్(లు)/ sms/ whatsapp/ ద్వారా తెలియజేయబడతాయి. కస్టమర్ మొబైల్ యాప్ అటువంటి అమలుకు ముందు భవిష్యత్ తేదీ నుండి వర్తించబడుతుంది మరియు ఇది AHFL వెబ్సైట్లో <https://www.aadharhousing.com/> మరియు బ్రాండ్ కార్యాలయాలలో ప్రదర్శించబడుతుంది. అటువంటి మార్పు కస్టమర్ కు ప్రతికూలంగా ఉంటే, రుణగ్రహీత 60 రోజులలోపు ఎ) రుణాన్ని ఫిక్స్డ్ నుండి ఫ్లోటింగ్ కి మార్చడానికి/కవర్ట్ చేయడానికి లేదా దీనికి విరుద్ధంగా లేదా బి) మిగిలిన లోన్ ను కొనసాగించడానికి EMI మొత్తాన్ని పెంచడానికి 60 రోజులలోపు వ్యవహరించడానికి ఎంపికలు ఉంటాయి. పదవీకాలం అదే లేదా తక్కువ లేదా సి) ఎటువంటి అదనపు డార్టీలు లేదా వడ్డీని చెల్లించాల్సిన అవసరం లేకుండా లోన్ ఖాతాను ముందస్తుగా మూసివేయండి / పాక్షికంగా చెల్లించండి.

**12. మీ వినియోగదారుని తెలుసుకోండి (KYC) పత్రాలు: NHB/RBI నిర్దేశించిన ఆదేశాల ప్రకారం రుణ వ్యవధిలో AHFLకి KYCని తిరిగి సమర్పించాల్సిన బాధ్యత రుణగ్రహీతపై పత్రాలు.**

**13. బకాయిలను వసూలు చేసుకోవడం కొరకు అనుసరించే ప్రక్రియ క్లుప్తంగా:**

- i. ECS / ACH / ఆటో డెబిట్ లేదా చెక్కుల బౌన్సింగ్ కొరకు మాండేట్ డిస్ హానర్ అయిన తరువాత రుణగ్రహీత/సహ రుణగ్రహీతకు టెలి కాల్ చేయడం.
- ii. రుణగ్రహీత/సహ రుణగ్రహీత/పూచీదారుడి చిరునామా వద్ద కలెక్షన్ ఆఫీసర్/ప్రతనిధి లేదా బ్రాంచి మేనేజర్ ద్వారా ఫీల్డ్ సందర్శన/ఉమ్మడి సందర్శన
- iii. డిఫాల్ట్ మరియు రుణ ఖాతాను NPA లేదా క్రానిక్ కేసుగా ప్రకటించిన సందర్భంలో, నెగోషియేటర్ ఇన్ స్టుమెంట్స్ యాక్ట్, 1881 మరియు/లేదా సెక్యూరిటీజేషన్ మరియు రికన్స్ట్రక్షన్ ఆఫ్ పైనాన్షియల్ అసెట్స్ మరియు ఎన్ ఫోర్స్ మెంట్ ఆఫ్ సెక్యూరిటీ ఇంట్రస్ట్ యాక్ట్, 2002 (SARFAESI) యొక్క చట్టపరమైన చర్య u/s 138ని ప్రారంభించడానికి లోన్ రికాల్ నోటీసు మరియు లీగల్ నోటీసులు అడ్వకేట్ ద్వారా పంపబడతాయి మరియు / లేదా ఏ ఇతర వర్తించే చట్టం AHFL ద్వారా నియమించబడిన ఏజెంట్ల ద్వారా రుణ రికవరీ కోసం సందర్శనసారంగా ప్రారంభించబడుతుంది. పాలసీ ప్రకారం రుణ EMI బకాయిలను వసూలు చేయడానికి తనఖా పెట్టిన ఆస్తిని వాల్యుయేషన్ ప్రయోజనం కోసం సందర్శించడానికి/ప్రవేశించడానికి మరియు ఆస్తిని లేదా అన్ని రుణగ్రహీతలను లేదా వారి తెలిసిన చిరునామాను సందర్శించడానికి AHFL హక్కును కలిగి ఉంది మరియు దీనిని రుణగ్రహీతలు అంగీకరించారు మరియు ధృవీకరించారు

**14. వార్షిక బకాయి బ్యాలెన్స్ స్టేట్మెంట్ జారీ చేసిన తేదీ**

ఖాతాదారుడి అభ్యర్థన మేరకు, వార్షిక బకాయి బ్యాలెన్స్ స్టేట్మెంట్ ని గత ఆర్థిక సంవత్సరం కొరకు 30, ఏప్రిల్ తరువాత , అభ్యర్థించిన 15 రోజుల్లో జారీ చేయబడుతుంది, టారిఫ్ షెడ్యూల్ ప్రకారం ఫీజు చెల్లింపుకు లోబడి ఉంటుంది.

**15. ఖాతాదారు సర్వీసులు:**

- a) ఆఫీసు/బ్రాంచ్ లో సందర్శన వేళలు సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 6:30 వరకు  
శనివారం ఉదయం 9:30 నుండి మధ్యాహ్నం 2 గంటల వరకు (2వ శనివారం నాడు మూసివేయబడుతుంది)
- b) వినియోగదారుని సేవ కోసం: మీ రుణ ఖాతాకు సంబంధించిన ఏవైనా సందేహాలు ఉంటే, మీరు మా టోల్ ఫ్రీ నంబర్ **1800 3004 2020** కు కాల్ చేయవచ్చు లేదా [customercare@aadharhousing.com](mailto:customercare@aadharhousing.com) కు ఇమెయిల్ పంపవచ్చు.
- c) దిగువ పేర్కొన్న వాటిని పొందడానికి కాలవ్యవధితో సహా ప్రక్రియ:
  - I. **ఖాతాల స్టేట్మెంట్ (SOA) / ఫోర్ క్లోజర్ స్టేట్మెంట్ / పత్రాల జాబితా (LOD) / రీపేమెంట్ షెడ్యూల్ లేదా ఏదైనా ఇతర స్టేట్మెంట్.**  
అకౌంట్ స్టేట్మెంట్ (SOA) / ఫోర్ క్లోజర్ స్టేట్మెంట్ / లిస్ట్ ఆఫ్ డాక్యుమెంట్ (LOD) / రీపేమెంట్ షెడ్యూల్ T + 20 రోజులలోపు వ్రాతపూర్వక అభ్యర్థనపై అందించబడుతుంది, టారిఫ్ షెడ్యూల్ ప్రకారం రుసుము చెల్లింపుకు లోబడి ఉంటుంది. (దయచేసి వివరణాత్మక ప్రక్రియ మరియు అటువంటి అభ్యర్థన ప్రక్రియ పూర్తి చేయడానికి అవసరమైన డాక్యుమెంట్ల కోసం AHFL యొక్క వెబ్సైట్ <https://www.aadharhousing.com/> చూడండి.)
  - II. **ట్రెటిల్ డాక్యుమెంట్ల కాపీ**  
ఛార్జీల షేబుల్ సూచించిన విధంగా ఛార్జీ చేయగల ప్రాతిపదికన అభ్యర్థనపై ట్రెటిల్ డాక్యుమెంట్ల కాపీ 30 రోజుల లోపు అందించబడుతుంది.
  - III. **ఒరిజినల్ డాక్యుమెంట్స్ విడుదల**  
రుణ ఖాతా పూర్తి చెల్లింపు/సటిల్మెంట్ తర్వాత 30 రోజుల వ్యవధిలో ఆస్తిపై స్వచ్ఛందబడిన ఏదైనా ఛార్జీని విడుదల చేయడంతో పాటుగా అన్ని అసలు

రుణగ్రహీతల సంతకం

2)

1)

Ver.2.2 - 02/2025

**IV. ముందుగా చెల్లింపు మరియు రుణాన్ని ముగించిన తరువాత డాక్యుమెంటును రిటర్న్ చేయడం**  
 రుణం ముందస్తు చెల్లింపు స్టేట్మెంట్ జారీ చేసే ప్రక్రియ ప్రకారం శాఖలో సమర్పించిన వ్రాతపూర్వక అభ్యర్థన ద్వారా ముందస్తు చెల్లింపు ప్రక్రియ ప్రారంభించబడుతుంది మరియు టారిఫ్ షెడ్యూల్ ప్రకారం రుసుము చెల్లింపుకు లోబడి T + 20 రోజుల్లోపు అందించబడుతుంది. దయచేసి వివరమైన ప్రక్రియ కోసం వినియోగదారు సంబంధాలు - AHFL పాలీసీలు & కోడ్లు విభాగంలో సంస్థ వెబ్సైట్ <https://www.aadharhousing.com> ని చూడండి - దరఖాస్తు చేసుకోవడానికి మరియు రుణం మూసివేత తర్వాత అసలు ఆస్తి పత్రాలను అప్పగించే విధానం కోసం రుణ ముగింపుల స్టేట్మెంట్ మరియు విధానాన్ని పొందండి. చెల్లింపు పూర్తయిన తర్వాత మరియు అవసరమైన పాస్కాల్ టిటిలు పూర్తయిన తర్వాత, రుణం ముగింపుపై అసలు పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే ప్రక్రియకు 30 రోజులు పడుతుంది.

గమనిక: EMI బకాయిల వ్యవస్థ లెక్కింపు కారణంగా నెల 25 తర్వాత AHFL జారీ చేయదు (జప్తు) లేదా ఏదైనా ముందస్తు చెల్లింపు (పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా) అంగీకరించదు. నెలలో 25వ తేదీ తర్వాత చెక్కు రూపంలో అందిన మొత్తం పాక్షిక చెల్లింపులు తదుపరి నెలలో అదే నెలకు కొత్త జప్తు లేఖను జారీ కోసం పరిగణించబడతాయి, అయితే రుణగ్రహీత డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్/ నేషనల్ ఎలక్ట్రానిక్ ఫండ్స్ ట్రాన్స్ఫర్ (NEFT)/ రియల్ టైమ్ గ్రాస్ సటిల్మెంట్ (RTGS) లేదా ఏదైనా ఇతర ఆన్లైన్ చెల్లింపు విధానం ద్వారా AHFL ఖాతాకు నేరుగా చెల్లింపు చేసి, చెల్లింపు రుజువును అందిస్తే, AHFL నెల 25వ తేదీ తర్వాత ముందస్తు చెల్లింపును (పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా) అంగీకరిస్తుంది. ఈ రుణ ఒప్పందం నిబంధనల ప్రకారం రుణగ్రహీతలకు ముందస్తు నోటీసు అందించిన తర్వాత ఏవైనా చెల్లుబాటు అయ్యే కారణాల వల్ల తిరిగి చెల్లింపును వేగవంతం చేసే లేదా రుణాన్ని రికాల్ చేసే హక్కు AHFL కు ఉంది.

**V. కమ్యూనికేషన్ చిరునామా మరియు సంప్రదింపు వివరాల నవీకరణ/సవరణ**

AHFL కి రుణం యొక్క ప్రాసెసింగ్ సమయంలో సమర్పించబడిన కాంటాక్ట్ నెంబర్ లో మరియు చిరునామా లో కానీ ఏదైనా మార్పు గురించి కస్టమర్ తప్పనిసరిగా AHFL కి తెలియజేయాలి, ఇప్పటికే ఉన్న సమాచారంలో ఏదైనా మార్పు ఉంటే తప్పనిసరిగా AHFL కి కస్టమర్ లిఖితపూర్వకంగా ఇవాల్చి ఏదైనా మార్పు జరిగిన 30 రోజులలోపు. కస్టమర్లు తమ చిరునామా వివరాలలో ఏవైనా అప్ డేట్లు / మార్పుల కోసం, కొత్త చిరునామా చెల్లుబాటు అయ్యే KYC పత్రం పేజీ చేయాలి. అటువంటి కొత్త అభ్యర్థనలను కస్టమర్లు తమ వివరాలు సమర్పించే వరకు మరియు AHFL రికార్డులలో నవీకరించేవరకు, AHFL నుండి కస్టమర్లకు అన్ని కమ్యూనికేషన్లు ఇప్పటికే వున్న చిరునామాకు మరియు / లేదా సంప్రదింపు నంబర్లకు మాత్రమే పంపబడతాయి

**16. క్షేత్ర నివృత్తి యంత్రాంగం:**

ఆధార్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (AHFL) నాణ్యమైన సేవలను అందించడానికి మరియు రెగ్యులేటరీ నిబంధనలు, బోర్డు/ట్రాస్ట్ మేనేజ్మెంట్ ఆమోదించిన పాలీసీలు, ప్రక్రియల మరియు ప్రక్రియల ప్రక్రియల చట్టంలో ఖాతాదారుడు సంకీర్ణం చెందేలా చేయడానికి కృషి చేస్తుంది.

AHFL ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని వికేంద్రీకృత పద్ధతిలో నిర్వహిస్తుంది, ఖాతాదారుడు దేశవ్యాప్తంగా ఉండే బ్రాంచి నెట్వర్క్ ని సంప్రదించవచ్చు, లేదా మరియు వారు కస్టమర్ కేర్ ఇమెయిల్ ఐడి మరియు కస్టమర్ కేర్ నెంబర్లకు రాసి, కాల్ చేయవచ్చు. ఈ విధంగా ఖాతాదారుడు సంస్థ ఉద్యోగులకు సులభంగా సంప్రదించవచ్చు.

**ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ ప్రచురణ**

AHFL క్షేత్ర నివృత్తి పాలీసీ <https://www.aadharhousing.com/> వద్ద లభ్యమవుతుంది మరియు అలానే దాని ఆఫీసులు/బ్రాంచీల వద్ద లభ్యమవుతుంది

**ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ**

దశ 1

- ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి, ఖాతాదారుడు తమ ఫిర్యాదును బ్రాంచి మేనేజర్ కు రాతపూర్వకంగా డాఖలు చేయవచ్చు
- బ్రాంచి నిర్వహించే ఫిర్యాదు రిజిస్టర్ లో ఫిర్యాదు/గ్రీవియెన్స్ నమోదు చేయడం ద్వారా కూడా ఫిర్యాదును రిజిస్టర్ చేసుకోవచ్చు.
- ఖాతాదారులు తమ ఫిర్యాదులను [customercare@aadharhousing.com](mailto:customercare@aadharhousing.com) వద్ద రిజిస్టర్ చేసుకోవచ్చు లేదా 1800 3004 2020. వద్ద కాల్ చేయవచ్చు.

కస్టమర్ లేవనెత్తిన ఫిర్యాదుకు sms ద్వారా రసీదు మరియు రిఫరెన్స్ నంబర్ తో ప్రతిస్పందిస్తారు లేదా ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి వారంలోపు స్పష్టత ఇవ్వబడుతుంది..

కస్టమర్ ఫిర్యాదుకు ప్రతిస్పందన/రసీదులో ఫిర్యాదుతో వ్యవహరించే అధికారి పేరు మరియు హోదా ఉంటుంది. AHFLలు నియమించబడిన టెలిఫోన్ హెల్ప్ డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్లో ఫిర్యాదు ఫోన్ ద్వారా ప్రసారం చేయబడితే, కస్టమర్ కు ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్ అందించబడుతుంది మరియు సహాయకమైన వ్యవధిలో పురోగతి గురించి తెలియజేయబడుతుంది.

దశ II

పైన పేర్కొన్న ఒక వారం వ్యవధిలో కస్టమర్ ఎటువంటి ప్రతిస్పందనను అందుకోనట్లయితే లేదా శాఖ ఇచ్చిన ప్రతిస్పందనతో సంకీర్ణం చెందకపోతే, 7 రోజుల తర్వాత కస్టమర్ బెంగళూరులోని రిజిస్టర్డ్ ఆఫీసుకు AHFL యొక్క కస్టమర్ కేర్ ఆఫీసర్/గ్రీవియెన్స్ రిజిస్ట్రల్ ఆఫీసర్ కి పంపిన లేఖ ద్వారా లేదా ఇమెయిల్ ద్వారా ఫిర్యాదును మరింత పెంచవచ్చు:

**కస్టమర్ కేర్ ఆఫీసర్/గ్రీవియెన్స్ రిజిస్ట్రల్ ఆఫీసర్**

ఆధార్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

రిజిస్టర్డ్ ఆఫీస్- 2వ అంతస్తు, నెం.3, JVT టవర్స్, 8వ A మెయిన్, రోడ్, సంపంగి రామ నగర్, హద్దన్ సర్కిల్, బెంగళూరు, కర్ణాటక- 560027.

విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, కంపెనీ తన తుది ప్రతిస్పందనను కస్టమర్ కు పంపాలి లేదా ప్రతిస్పందించడానికి మాకు ఎక్కువ సమయం ఎందుకు అవసరమో వివరిస్తుంది మరియు ఫిర్యాదు అందిన ఆరు వారాలలోపు అలా చేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది తదుపరి చర్యలు ఎలా తీసుకోవాలో అతనికి తెలియజేయాలి మరియు అతను/ఆమె ఇంకా సంతృప్తి చెందకపోతే అతని/ఆమె ఫిర్యాదును ఎలా ముందుకు తీసుకెళ్లాలో అతనికి/ఆమెకు తెలియజేయాలి.

**దశ III**

ఫిర్యాదుదారు ఒక నెల వ్యవధిలో కంపెనీ నుండి ప్రతిస్పందనను అందుకోకపోతే లేదా స్వీకరించిన ప్రతిస్పందనతో అసంతృప్తి చెందితే, NHB వెబ్‌సైట్‌లో ఆన్‌లైన్ లో ఫిర్యాదులు చేయడం ద్వారా ఫిర్యాదుదారుడు నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్‌ను సంప్రదించవచ్చు లేదా న్యూ ఢిల్లీలోని NHBకి పోస్ట్ ద్వారా, క్రింద పేర్కొన్న వాటికి

నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ (NHB), (ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్) పర్యవేక్షణ విభాగం, 4వ అంతస్తు, కోర్ 5-A, ఇండియా హాబిటాట్ సెంటర్, లోడి రోడ్, న్యూఢిల్లీ - 110003.

[www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) Link: <https://grids.nhbonline.org.in>

ఆఫ్‌లైన్ ఫిర్యాదు చేయడానికి సంబంధించిన ఫార్మేట్ లింక్‌లో అందుబాటులో ఉంది <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393Physical-Mode.pdf>

పైన పేర్కొన్న వివరాలు దాని అన్ని ఆఫీసులు/బ్రాంచ్‌లలో మరియు కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో స్పష్టంగా ప్రదర్శించాలి.

**ఇన్సూరెన్స్ ఖాతాదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారం**

AHFL బీమా వ్యాపారం యొక్క అభ్యర్థన కోరకు కంపెనీకి IRDAI వద్ద కార్పొరేట్ ఏజెంట్ (కాంపోజిట్) రిజిస్ట్రేషన్ ఉంది. బీమాకు సంబంధించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సంబంధించి IRDAI నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండేలా ఇది ధృవీకరిస్తుంది. కంపెనీ విక్రయించిన బీమా ఉత్పత్తులకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు అంగీకరించబడతాయి, ఫిర్యాదును రిఫరెన్స్ నంబర్‌తో సహా అంగీకరిస్తాయి మరియు సంబంధిత బీమా కంపెనీ (లు) ద్వారా అటువంటి ఫిర్యాదు అందుకున్న 14 రోజుల్లోగా AHFL పరిష్కారాన్ని అందిస్తుంది.

ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే లేదా 30 రోజులలోపు అందించిన రిజల్యూషన్‌తో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, అతను/ఆమె IRDAIకి ఆన్‌లైన్ లో <https://bimabharosa.irdai.gov.in/> లేదా టోల్ ఫ్రీ నంబర్ టోల్ ఫ్రీ నంబర్ 155255 లేదా 1800 4254 732కు కాల్ చేయండి.

రుణం యొక్క సవిస్తరమైన నియమనిబంధనలు, వారి ద్వారా అమలు చేసిన రుణం మరియు ఇతర డాక్యుమెంట్‌లు/వారి ద్వారా అమలు చేయాల్సిన వాటిని రిఫర్ చేయాలి మరియు వాటిపై ఆధారపడాలని ఇందుమూలంగా అంగీకరించబడింది

**టారిఫ్ షెడ్యూల్**

ఫీజు రకం	మొత్తం
లాగిన్ ఫీజు (రుణం దరఖాస్తుతో పాటు చెల్లించినది తిరిగి చెల్లించబడదు)	రూ.3500 వరకు ప్లస్ వర్తించే GST (రుణ దరఖాస్తును రద్దు చేయడం/తిరస్కరిస్తే తిరిగి చెల్లించబడదు)
డాక్యుమెంటేషన్ ఛార్జీలు	రూ.2000/- నుండి రూ.5000/- వరకు ప్లస్ వర్తించే GST (రుణం మంజూరు మొత్తం స్లాబ్పై ఛార్జీ మారుతుంది)
లీగల్, వాల్యుయేషన్ మరియు టెక్నికల్ ఛార్జీలు	రూ.3000/- నుండి రూ.5800/- వరకు వరకు ప్లస్ వర్తించే GST (రుణం మంజూరు మొత్తం స్లాబ్పై ఛార్జీ మారుతుంది)
అడ్మినిస్ట్రేటివ్ ఛార్జీలు (డాక్యుమెంటేషన్, లీగల్ వాల్యుయేషన్, టెక్నికల్ & CERSAI ఛార్జీలతో సహా - వర్తించే విధంగా)	గృహ రుణం/టాప్ అప్ - రూ.5100 వరకు లేదా 1.5% ప్లస్ మంజూరు మొత్తంపై ఏది ఎక్కువ అయితే అది ప్లస్ వర్తించే GST LAP/NIP/ప్రాజెక్ట్ రుణం - రూ.5100/- వరకు లేదా 2% ప్లస్ మంజూరుపై వర్తించే GST ఏది ఎక్కువ అయితే అది
తదుపరి సాంకేతిక ధృవీకరణ (నిర్మాణ సందర్భాలలో మాత్రమే)	రూ.500/- ప్లస్ వర్తించే GST
చెక్/ECS/డ్రెస్ట్ డెబిట్/ACH బోన్స్ (ప్రతి ఇనుస్టుమెంట్/లావాదేవీ)	రూ.500/-
వాయిదా/డిఫాల్ట్ వాయిదాపై జరిమానా ఛార్జీలు - (EMI/PEMI) లేదా ఏదైనా మెటీరియల్స్ ని ఉల్లంఘించినప్పుడు మంజూరు చేయబడిన రుణం/లోన్ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులు	ఆలస్యం/డిఫాల్ట్ కింద రుణ EMI/PEMI మొత్తంపై సంవత్సరానికి 24% చొప్పున వసూలు చేస్తారు, ఆలస్యమైన వాస్తవ కాలానికి/డిఫాల్ట్ పోస్ట్ గడువు తేదీతో పాటు వర్తించే జిఎస్టీ, నాన్-క్యూములేటివ్ (కారణం రేటు సగటు సాధారణం కంటే రెట్టించుటా ఉండాలి. భవిష్యత్తులో చెల్లింపు చేయడంలో ఆలస్యం/డిఫాల్ట్ను నిరోధించడానికి లేదా చేయకుండా ఉండటానికి అటువంటి కస్టమరీలకు వడ్డీ రేటు వర్తిస్తుంది)
రికవరీ (లీగల్/స్వాధీనత మరియు ఘటనాత్మక ఛార్జీలు)	వాస్తవం ప్లస్ వర్తించే GST ప్రకారం
సెక్యూరిటీ క్రియేషన్లో జాప్యం/నన్ ఎగ్జిక్యూషన్పై పీనల్ ఛార్జీలు	24% ప్లస్ లోన్ బకాయి బ్యాలెన్స్పై నెలకు GST వర్తిస్తుంది ఆలస్యానికి రోజుకు రూ. 2500 (తనఖా రుణాన్ని పొందేందుకు తప్పనిసరిగా ఆస్తిపై సెక్యూరిటీని సృష్టించడం తప్పనిసరి)
చెక్/ECS/డ్రెస్ట్ డెబిట్/ఎసిహెచ్ స్వాపింగ్ (ప్రతి సెట్)	రూ.500/- ప్లస్ వర్తించే GST
డూప్లికేట్ నో డ్యూ సర్టిఫికేట్ / చిటి సర్టిఫికేట్ చిటి సర్టిఫికేట్	రూ.500/- ప్లస్ వర్తించే GST
ఆస్తి పత్రాల కాపీ	రూ.500/- ప్లస్ వర్తించే GST
ముందస్తు చెల్లింపు/సాక్షిక చెల్లింపు	ఏదైనా మూలం నుండి వేరియబుల్/స్టాటింగ్ వడ్డీ రేటుతో హోమ్ లోన్ కోసం లేదా ఫిక్స్డ్ రేట్లో హోమ్ లోన్ కోసం రుణంపై ప్రకారం సొంత నిధుల మూలాన్ని ఉపయోగించి మూసేవయబడింది - NIL ఛార్జీలు అందించిన రుణంపై ప్రకారం సొంత నిధుల ద్వారా తిరిగి చెల్లింపు చేయకపోతే, స్థిర రేటుతో గృహ రుణానికి - 3% బకాయి ఉన్న రుణంలో ప్లస్ వర్తించే GST) వేరియబుల్/స్టాటింగ్ వడ్డీ రేటుతో గృహాతర రుణం (వ్యాపార ప్రయోజనం కాకుండా) కోసం - NIL ఛార్జీలు నాన్-హోమ్ లోన్ (బిజినెస్ పర్పస్) కోసం వేరియబుల్ రేటు లేదా స్థిర వడ్డీ రేటుతో - రుణం బకాయిలో 3% మరియు వర్తించే GST ప్రాజెక్ట్/బిల్డర్ లోన్ల కోసం - 2% లోన్ బకాయితో పాటు వర్తించే GST
డాక్యుమెంట్ హ్యాండ్లింగ్ ఛార్జీలు	రూ.2000/- ప్లస్ వర్తించే GST
ఏదైనా రకం స్టేట్మెంట్ -ఖాతా స్టేట్మెంట్ (SOA) / ఫోర్ క్లోజర్ స్టేట్మెంట్ / రీపిమెంట్ షెడ్యూల్ / డాక్యుమెంట్ జాబితా (LOD)	రూ.500/- ప్లస్ వర్తించే GST (ప్రతి స్టేట్మెంట్)
స్వీచ్ ఫీజు (ఫిక్స్డ్ నుండి ఫ్లోటింగ్ లేదా వైస్-ఎ-వెర్సా) ఏదైనా మంజూరు నిబంధనలలో ROI మార్పు/సవరణ దృష్టాంతం మినహా	లోన్ బకాయి బ్యాలెన్స్లో 3% ప్లస్ వర్తించే GST
రీ-సబ్మిట్టాషన్ ఫీజు	లోన్ బకాయి బ్యాలెన్స్లో 0.50% మరియు చెల్లించని మొత్తం (ఏదైనా ఉంటే) మరియు వర్తించే GST
ఇన్సూరెన్స్ ఛార్జీలు	వాస్తవంగా అయ్యేవి
పంపిణీ తర్వాత లోన్ రద్దు ఛార్జీలు, అయితే వినియోగదారు ఏదైనా ఆలస్యం/అనుకూలత కారణంగా లోన్ చెక్ రియల్జేషన్కు ముందు (ప్రతి లోన్ ఖాతాకు)	10 లక్షల వరకు రుణ మంజూరు కోసం - రూ 3000/- 10 లక్షల - 25 లక్షల మధ్య లోన్ మంజూరు కోసం - రూ. 5000/- 25 లక్షల కంటే ఎక్కువ రుణ మంజూరు కోసం - రూ 10000/-
అసలు ఆస్తి పత్రాలను అందజేయడంలో జాప్యానికి పరిహారం	రుణం పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన 30 రోజుల తర్వాత, AHFL వైపు ఏదైనా కారణాల వల్ల ఆలస్యం జరిగితే, రుణగ్రహీతలకు రోజుకు రూ.5000/- పరిహారం అందించబడుతుంది. రుణగ్రహీత నుండి ఏదైనా జాప్యం జరిగితే, పైన పేర్కొన్న వ్యవధిని లెక్కించకుండా అటువంటి వ్యవధి మినహాయించబడుతుంది. కోల్పోయిన/తప్పిచేయిన టైటిల్ డీడ్ కోసం అదనంగా 30 రోజులు అందించబడతాయి.

ఇది మీ దరఖాస్తు రసీదు. మీరు ప్రాథమిక చర్యల కోసం లేదా అవసరమైతే తదుపరి డాక్యుమెంట్లను పూర్తి చేయడానికి 5 నుంచి 6 రోజుల్లోపు మా సెల్స్ ఎగ్జిక్యూటివ్/బ్రాంచ్ని సంప్రదించవచ్చు.

- AHFL బ్రాంచ్లు/ AHFL ప్రతినిధుల ద్వారా చెల్లింపులు జరపాల్సిన అన్ని ఛార్జీలు/ఫీజులు "ఆదార్ హోసింగ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్" పేరిట క్రాస్ చేసిన అకౌంట్ పేయి క్రాస్డ్ చెక్ లుగా చెల్లించాలి. ఒకవేళ చెల్లింపు చేయడానికి ఆన్లైన్ చెల్లింపు మోడల్ ఎంపిక చేయబడితే, AHFL వెబ్సైట్ని ఉపయోగించండి లేదా మీ AHFL లోన్ A/C ను బండ్లకు చెల్లింపు లింక్ని జత చేయండి.
- పూర్తి చేసిన అన్ని రుణ దరఖాస్తు ఫారాలు, అంటే అవసరమైన మొత్తం సంచారం/పెనల్లతో సబ్మిట్ చేసినవి అందుకున్న 4 వారాల్లోపు అన్ని రుణ దరఖాస్తులు డిస్పోజ్ చేయబడతాయి.
- AHFL అధికారులు జారీ చేసిన చెల్లుబాటు అయ్యే రసీదు జారీ చేసినప్పుడు మాత్రమే నశదు చెల్లింపులు చేయాలి.

Ver 2.2 - 02/2025

- AHFL పైన పేర్కొన్న ఛార్జీల కంటే ఎక్కువ మొత్తాన్ని వసూలు చేయదు మరియు అనధికార వ్యక్తులకు లేదా ఏదైనా ఇతర అనధికార చెల్లింపు లింక్/వెబ్సైట్ లేదా సందేశానికి ఏదైనా చెల్లింపు చేయడానికి బాధ్యత వహించదు లేదా బాధ్యత వహించదు.
- వర్తించే GST లేదా ప్రభుత్వ పన్నులు వర్తించే విధంగా పైన పేర్కొన్న ఛార్జీలతో పాటుగా అదనంగా వసూలు చేయబడతాయి.
- పై నియమనిబంధనలు మా ద్వారా అర్థం చేసుకోబడ్డాయి/చదవబడ్డాయి మరియు మేం వాటిని అంగీకరిస్తాం.
- రుణ దరఖాస్తుపై నిర్ణయం తీసుకోవడానికి కాలవ్యవధి అప్లికేషన్ సబ్మిట్ చేసిన మరియు అవసరమైన అన్ని డాక్యుమెంట్లను అందించిన తేదీ తేదీ నుంచి 30 రోజులు. అప్లికేషన్ ఫ్రాసెస్ చేయడానికి ఏదైనా క్లారిఫికేషన్/సమాచారం తిరిగి పంపడంలో ఖాతాదారులు ఆలస్యం చేసినట్లయితే ఇది అధిగమిస్తుంది
- పైన పేర్కొన్న కాలక్రమంలో వినియోగదారుని ఆస్తి పత్రాలను అప్పగించడానికి దరఖాస్తును తిరిగి పొందడానికి పట్టే సమయం లేదా ఫ్రాసెస్ చేయడానికి కోరిన ఏదైనా స్పష్టత/సమాచారాన్ని మినహాయించారు.

దరఖాస్తుదారు

సహ-దరఖాస్తుదారు

(రుణగ్రహీత/లు సంతకం లేదా వేలిముద్ర)



**కీలక వాస్తవాల ప్రకటన (MITC భాగం)**

**భాగం 1 (వడ్డీ రేటు మరియు రుసుములు/ఛార్జీలు)**

1	రుణ ప్రతిపాదన/ ఖాతా నం.	.....	రుణ రకం
2	మంజూరైన రుణ మొత్తం (రూపాయిల్లో)		
3	చెల్లింపు షెడ్యూల్ (i) దశలవారీగా లేదా 100% ముందస్తుగా చెల్లింపులు. (ii) ఇది దశల వారీగా ఉంటే, సంబంధిత వివరాలను కలిగి ఉన్న రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనను పేర్కొనండి		
4	రుణ వ్యవధి (సంవత్సరం/నెలలు/రోజులు)		సంవత్సరం/నెలలు
5	వాయిదా వివరాలు		
	వాయిదాల రకాలు	EPIల సంఖ్య	EPI (₹)
	.....	.....	.....
6	వడ్డీ రేటు (%) మరియు రకం (స్థిరమైన లేదా ఫ్లోటింగ్ లేదా చైల్డ్రీడ్)		<<ROI>> <<Fixed or Floating>>
7	ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు విషయంలో అదనపు సమాచారం		
	రిపరెస్ట్ బెంచ్‌మార్క్	బెంచ్‌మార్క్ రేటు (%) (B)	వ్యాప్తి (%) (S)
			వివరి రేటు (%) R = (B) + (S)
			నిర్ణీత కాలము <sup>2</sup> (నెలలు)
			సూచన బెంచ్‌మార్క్‌లో మార్పు ప్రభావం ('R'లో 25 bps మార్పు కోసం, మార్పు: <sup>3</sup> )
			B S EPI (₹) EPIల సంఖ్య
	.....	.....	.....
8	రుసుము / ఛార్జీలు		
		AHFL (A)కి చెల్లింపదాని	AHFL (B) ద్వారా మూడవ పక్షానికి చెల్లింపదాని
		వన్-టైమ్/పునరావృతం	మొత్తం (₹లో) లేదా శాతం (%)వర్తిస్తుంది <sup>5</sup>
		వన్-టైమ్/పునరావృతం	మొత్తం (₹లో) లేదా శాతం (%)వర్తిస్తుంది <sup>5</sup>
(i)	ప్రాసెసింగ్ రుసుములు	MITC ప్రకారం	MITC ప్రకారం
(ii)	బీమా ఛార్జీలు	అసలు పై	అసలు పై
(iii)	వాల్చుయేషన్ ఫీజు	MITC ప్రకారం	MITC ప్రకారం
(iv)	ఏదైనా ఇతర (దయచేసి పేర్కొనండి)	MITC ప్రకారం	MITC ప్రకారం
9	వార్షిక శాతం రేటు (APR) (%) <sup>6</sup> .....		(%) .....
10	ఆకస్మిక ఛార్జీల వివరాలు ( ₹ లేదా %, వర్తించే విధంగా)		
(i)	అలస్యమైన చెల్లింపు విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, ఏదైనా ఉంటే		MITC ప్రకారం
(ii)	ఇతర జరిమానా ఛార్జీలు, ఏదైనా ఉంటే		MITC ప్రకారం
(iii)	జప్తు ఛార్జీలు, వర్తిస్తే		MITC ప్రకారం
(iv)	లోన్లను ఫ్లోటింగ్ నుండి ఫిక్స్డ్ రేట్‌కి మార్చడానికి ఛార్జీలు మరియు వైస్ వెర్సా		MITC ప్రకారం
(v)	ఏదైనా ఇతర ఛార్జీలు (దయచేసి తెలుపండి)		MITC ప్రకారం

2వ భాగం (ఇతర గుణాత్మక సమాచారం)

1	రికవరీ ఏజెంట్ల ఒప్పందానికి సంబంధించిన రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధన	MITC యొక్క పేజీ నం.-40, పేరా -13
2	పిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని వివరించే రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధన	MITC యొక్క పేజీ నం.-41, పేరా -16
3	నోడల్ పిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి ఫోన్ నంబర్ మరియు ఈమెయిల్ ఐడీ	నంబర్. 180030042020 <a href="mailto:grievanceredressal.officer@aadharhousing.Com">grievanceredressal.officer@aadharhousing.Com</a>
4	రుణం ఏదైనా, లేదా భవిష్యత్తులో, ఇతర బ్యాంకికి బదిలీ చేయబడవచ్చు లేదా సెక్యూరిటీకి లోబడి ఉండవచ్చు (అవును/ లేదు)	అవును
5	సహకార రుణ ఏర్పాట్లలో (ఉదా., కో-లెండింగ్/ బెట్సోరింగ్) రుణం ఇచ్చే సందర్భంలో, కింది అదనపు వివరాలు అందించబడవచ్చు:	
	RE పేరు, దాని నిధుల నిష్పత్తితో పాటు	భాగస్వామి పేరు RE దాని నిధుల నిష్పత్తితో పాటు
	ఖరారు & తెలియజేయాలి	మిశ్రమ వడ్డీ రేటు
	ఖరారు & తెలియజేయాలి	ఖరారు & తెలియజేయాలి
6	డీజిటల్ రుణాల విషయంలో, ఈ క్రింది నిర్దిష్టమైన బహిర్గతం అందించబడవచ్చు:	
	(i) కూలింగ్ ఆఫ్/లుకప్ పీరియడ్, RE యొక్క బోర్డు ఆమోదించబడిన పాలసీ పరంగా, ఈ సమయంలో రుణగ్రహీత రుణం యొక్క ముందస్తు చెల్లింపుపై ఎటువంటి పనాల్టీ విధించబడదు	వర్తించవు
	(ii) రికవరీ ఏజెంట్గా వ్యవహరిస్తున్న LSP వివరాలు మరియు రుణగ్రహీతను సంప్రదించడానికి అధికారం	వర్తించవు

అనుబంధిత అనుబంధాలు - B - రిటైల్ లోన్ కోసం APR యొక్క గణన కోసం ఉదాహరణ  
అనుబంధం - సి - రుణం యొక్క ఈక్వెటిడ్ ఆవర్తన వాయిదా కింద తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్

దరఖాస్తుదారు

సహ దరఖాస్తుదారు

(సంతకం లేదా బొటనవేలు ముద్ర)