

# Most Important Terms and Conditions (MITC)

Aditya Birla Housing  
Finance Ltd.



ADITYA BIRLA  
CAPITAL

ABHFL/VER10/JUL/2023

Aditya Birla Housing Finance Limited | [homefinance.adityabirlacapital.com](http://homefinance.adityabirlacapital.com)

## INDEX

English	1-8
हिंदी	9-16
मराठी	17-24
বাংলা	25-32
ಕನ್ನಡ	33-40
தமிழ்	41-48
ತೆಲುಗು	49-56
മലയാളം	57-64
ଓଡ଼ିଆ	65-72
ਪੰਜਾਬੀ	73-80
ગુજરાતી	81-88
অসমীয়া	89-96

## **Most Important Terms and Conditions (MITC)**

## Major terms and conditions of the loan agreed to between

(All App/Co-App name) and Aditya Birla Housing Finance Limited are as under:

Sr. No.	Particulars	Details
<b>1.</b>	<b>Loan</b>	
a.	Type of loan facility	
b.	Loan amount sanctioned	
c.	Purpose of the loan (End use)	
d.	Interest Type (Fixed or Floating or Dual/Special rate)	
e.	Interest chargeable amount	
f.	Installment Types	
g.	Rate of Interest (%)	
h.	Loan Tenure (subject to change with a change in the ARR, in cases of adjustable / floating rate of interest)	
i.	Moratorium or subsidy, if any:	
<b>2.</b>	<b>Fees and Other charges (wherever applicable GST @ prescribed rates will be levied on these charges)</b>	
a.	On application (all type of fee/ charges such as processing charges etc., to be specified)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processing charges:</li> <li>• Statutory Charges (stamp duty/MOE/ MOD/registration) as applicable</li> </ul>
b.	Part Payment /Pre-Closure/ Foreclosure Charges: <b>(applicable for non-individuals/ Loan sanction for business purpose/ individuals with other than floating rate)</b>  - <b>Part Payment / Pre-closure is allowed after 12 months from final loan disbursement date</b>  - In case of Part Payment/ Pre-closure before 12 months from final loan disbursement date, lock-in period interest will be applicable	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Floating rate term loan sanctioned to individual borrowers, with or without co-obligant(s):               <ul style="list-style-type: none"> <li>• other than business purpose – NIL</li> <li>• Business Purpose – 4 % of principal outstanding and lock-in charges as applicable.</li> </ul> </li> <li>2. Floating rate term loan sanctioned to non-individual borrowers: 4% of principal outstanding paid and lock-in charges if any.</li> <li>3. Fixed interest rate housing loan given to individual:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pre-closed from own sources – Nil</li> <li>• Other sources – 2% of principal outstanding and lock-in charges if any.</li> </ul> </li> </ol>

Sr. No.	Particulars	Details
		<p>4. Fixed interest rate non-housing loans (LAP/LRD/CP/GPL/Top-up) given to Individual/Non-Individual borrowers (closed from own/other source): 4% of principal outstanding paid and lock-in charges if any.</p> <p>Explanation:</p> <p>Lock-in charges: a) Part Payment / Pre-closure is allowed after 12 months from final loan disbursement date b) In case of Part Payment / Pre-closure before 12 months from final loan disbursement date, lock-in period interest will be applicable.</p> <p>“Own sources” means any source other than by borrowing from a bank/ HFC/ NBFC and/or a financial institution.</p> <p>“Fixed rate loan” is one where the rate is fixed for entire duration of the loan.</p> <p>“Business purpose loan” can include the following but not limited to these: Loan against any property availed for Business purpose, Commercial purpose, Non-Residential property, Lease Rental Discounting, Top-up loans for business purpose, General Purpose Loan etc.</p>
c.	Other Charges: Late payment penalty/ Non Conformance with any covenants/ stipulated conditions	24% p.a. i.e 2% per month on overdue amount
d.	Cheque bouncing charges/NACH failure charges/Bounce charges	Rs 750/- per instance
e.	Accrued Interest	As applicable based on actual delayed status or as communicated by the lender from time to time
f.	CERSAI charges (You may visit the website of CERSAI for all such charges at <a href="http://www.cersai.org.in">www.cersai.org.in</a> )	<p>i. When facility amount is equal to Rs. 5 lacs or lesser – Rs.50 per loan</p> <p>ii. When facility amount is greater than Rs. 5 lacs – Rs.100 per loan</p>

<b>Sr. No.</b>	<b>Particulars</b>	<b>Details</b>
g.	Pre-closure quote: a. Pre-closure statement charges b. Original document retrieval charges	a. Rs. 1,000/- per loan account b. Rs. 1,000/- per loan account
h.	Request for Copies of any collateral held with ABHFL	Rs. 750/- per instance
i.	Duplicate Statement/Repayment Schedule/any other document held with ABHFL request	Rs. 200/- per loan account
j.	Charge For Exchanging NACH mandate	Rs. 750/- per instance
k.	CIBIL report retrieval fee	Rs. 50/- per instance for Consumer and Rs. 500/- for Commercial CIBIL
l.	Loan Re-schedulement (at discretion of ABHFL) charges	0.50% on principal outstanding amount
m.	NOC issuance charges	Rs. 500
n.	Revision of Fixed rate to floating and vice-versa/revision in loan interest rate/ tenure at discretion of ABHFL	2% of the loan outstanding
o.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stamp Duty</li> <li>• Legal and other statutory charges</li> <li>• Insurance Premium</li> <li>• Creation charge with ROC</li> </ul>	As per actual, where applicable
<b>3.</b>	<b>Security for the loan</b>	
a.	Mortgage for the loan (detail of property to be mortgaged as security for the loan)	As specified in the Sanction letter and Loan Agreement
b.	Guarantee (name of Guarantors)	As specified in the Sanction letter and Loan Agreement
c.	Other Security (Details of other securities, if any)	As specified in the Sanction letter and Loan Agreement
<b>4.</b>	<b>Insurance of the Property / Borrowers</b>	
a.	Detail of requirements and features of the insurance policy to be obtained for the property/borrowers	As specified in the Sanction Letter and Loan Agreement.

Sr. No.	Particulars	Details
<b>5.</b>	<b>Conditions for Disbursement of the loan</b>	
	Conditions for disbursement of the loan or any installment thereof viz., creation of security, submission of approved plans, stages of construction, statutory approvals	As specified in Sanction Letter and Loan Agreement
<b>6.</b>	<b>Repayment of the loan &amp; interest</b>	
a.	Amount of EMI as per sanctioned amount	As specified in Sanction Letter and Loan Agreement.
b.	Total number of installments (EMI)	
c.	Due Date for payment of PRE EMI	
d.	EMI Due date	
e.	Procedure for advance intimation of the changes in rate of interest/ EMI	<ul style="list-style-type: none"> <li>SMS/Mail/letters shall be sent to the customers mailing address intimating change in rate of interest / EMI.</li> <li>ARR shall also be updated on ABHFL website.</li> </ul>
<b>7.</b>	<b>Brief procedure to be followed for Recovery of overdues</b>	<b>Refer to Annexure "A"</b>
<b>8.</b>	<b>Customer Service</b>	
a.	Visiting Hours at office	9.30 a.m. to 6.00 p.m. Monday to Friday (except on Public Holiday)
b.	Details of person to be contacted for customer service	Officer In charge of the concerned Area Office/ Business Centre / Head Customer Service.
c.	Procedure to obtain the following including time line therefore:	
	i. Loan account statement	Within 3 working days after customer's request.
	ii. Photocopy of the title documents	Within 30 days from the date of written request along with requisite fees.
	iii. Return of original documents on closure/transfer of the loan	Within 30 days from the date of receipt of request letter from the Borrower subject to clearance of fund.
<b>9.</b>	<b>Grievance Redressal</b>	<b>Part of Fair Practice Code. (Refer Annexure "B" for the extract)</b>



## **Annexure “A”:**

### **Brief procedure to be followed for Recovery of over dues**

1. If one or more of the Events of Defaults have occurred, then, the Lender, by a written notice to the Borrower may declare the principal and all accrued interest and charges on the Loan which may be payable by the Borrower under or in terms of the Agreement and/or any other agreements, documents subsisting between the Borrower and the Lender, as well as all other charges and dues to be due and upon such declaration the same shall become due and payable forthwith and the security in relation to the Loan and any other loans shall become enforceable, notwithstanding anything to the contrary in the Agreement or any other agreement/s or documents. On occurrence of any of event of default, the Lender shall have right to recall the entire outstanding loan amount with all other charges and interest and the Borrower, Co-borrower, Guarantor will be liable to forthwith repay such loan amount without any demur or protest.
2. If any Event of Default or any event, which, after the notice or lapse of time or both, would constitute an Event of Default shall have happened, the Borrower shall forthwith give to the Lender notice thereof in writing specifying such Event of Default, or such event.
3. In the Event of Default, the Lender shall be entitled to communicate, in manner it may deem fit, to or with any person or persons with a view to receiving assistance of such person or persons in recovering the defaulted amounts including but not limited to visiting the Property and/or place of work of the Borrower.
4. The lender will be entitled to exercise all its rights as specified in the loan agreement and other related documents executed between the Borrower and the Lender.

The recovery process of enforcement of mortgage/securities, including but not limited to, taking possession and sale of the mortgaged property in accordance with the procedure prescribed under the Securitization and Reconstruction of Financial Assets and Enforcement of Security Interest Act, 2002 (SARFAESI Act) or under any other law, is followed purely under the directions laid down under the respective law. Intimations / Reminders/ Notices(s) are given to customer/s prior to initiating appropriate legal steps for recovery of overdues, by the various legal tools like Negotiable Instruments Act, Civil Suit, SARFAESI Act etc.

## **Annexure “B”:**

### **Grievance Redressal Mechanism:**

In the present competitive scenario, it is of utmost importance to offer best in class customer service for sustainable business model. Customer complaints are an integral part of the business life in any corporate entity.

At ABHFL, Customer service and Customer satisfaction are our prime focus. We believe that providing prompt and efficient service is essential not only for customer acquisition, but also to retain and have long-standing partnership with existing ones. ABHFL has come up with a lot of initiatives that are designed to focus on customer experience and an efficient complaints redressal mechanism with a view to providing the best customer experience.

In order to make ABHFL's redressal mechanism more robust we shall ensure adherence to resolve complaints within the company. The Grievance Mechanism shall deal with issues arising out of services provided by any outsourced agency / partner engaged by the Company.

ABHFL is registered with Insurance Regulatory & Development Authority of India ("IRDAI") as a Corporate Agent (Composite), for distribution of Insurance Products. Accordingly, the grievance redressal channels shall also be available for resolving issues related to the insurance distribution undertaken by ABHFL as a licensed corporate agent.

#### **4.6.1 Mechanism to handle customer Queries / Requests/ Complaints**

##### **Level 1:**

Customers have the below channels to raise any grievance pertaining to our services provided or may want to report any improper misconduct by ABHFL or its representatives.

- Call our Customer Service Helpline on 1800-270-7000 (Operational from 9 a.m to 9:00 pm. Monday to Sunday)
- Email us at [care.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:care.housingfinance@adityabirlacapital.com)
- Write to us at the below mentioned address:  
Aditya Birla Housing Finance Limited – Customer Service Cell  
R Tech Park, 15th Floor, Nirlon Complex, Off Western Express Highway,  
Goregaon East, Mumbai- 400 063
- Alternatively, the Customer can also visit the nearest ABHFL branches (Timing- 9.30 am to 6 pm) Except on Holidays – i.e. every 1st & 2nd Saturday, All Sundays & Public Holidays.

##### **Level 2:**

If a complaint is received in writing from a customer, ABHFL shall endeavor to acknowledge/ respond within a week. The acknowledgement would contain the name & designation of the official who will deal with the grievance. If the complaint is relayed over phone at ABHFL Customer Service Helpline, the customer will be provided with a complaint number. If the resolution provided by the aforesaid channels are unsatisfactory, the customer may write to:

Ms. Corriena Rub, Head – Grievance Redressal Cell at:

[grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com)

We assure a response within 5 working days.

##### **Level 3:**

If the resolution provide by Level 2 above is still unsatisfactory, then the customer may write to the Grievance Redressal Officer. The name and contact details of the Grievance Redressal Officer ("GRO") who is also the Principal Nodal Officer ("PNO") is as follows:

Ms. Smita Nadkarni

Tel. No.: 8045860159

Email Id: [ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com](mailto:ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com)

**Level 4:**

If the customer is still not satisfied OR the grievance is not redressed within a period of one month, the customer may appeal to the supervisory authority of Housing Finance companies – the National Housing Bank through post, in prescribed format available at below link, at the address given below: [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

**National Housing Bank**

Complaint Redressal Cell

Department of Supervision

National Housing Bank, 4th Floor, Core-5A, India Habitat Centre, Lodhi Road, New Delhi - 110 003.

The customer may also visit [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) (Under the head of Grievance Redressal System lodge a compliant in Physical mode and Online mode(GRIDS))/  
<https://grids.nhbonline.org.in>

<https://grids.nhbonline.org.in>

**4.6.2 Disclosure**

ABHFL is authorized to disclose from time to time any information relating to the loan to any credit bureau (Existing or Future) approved by Government of India or any authority as may require from time to time without any notice to the applicant. ABHFL is also authorized to make inquiries with the Credit Information Bureaus and get the applicants Credit Information Report. The most Important Terms and Conditions mentioned above are an indicative list of terms and conditions of our loan products. These terms and conditions are further described in the respective loan agreements under relevant sections/schedules and therefore should be read in conjunction with those mentioned in the loan agreement and/or sanction letter.

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.

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

\_\_\_\_\_  
(Signature or thumb impression  
of the Borrower/s)

\_\_\_\_\_  
(Signature of the authorized  
person of ABHFL)

Date:

Place:

Note: Duplicate copy of the MITC should be handed-over to the borrower/s.

## सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी)

(समस्त आवेदक/सह-आवेदक नाम) और आदित्य बिड़ला हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के बीच स्वीकृत ऋण के प्रमुख नियम और शर्तें इस प्रकार हैं:

क्र.	विशिष्ट	विवरण
<b>1.</b>	<b>ऋण</b>	
ए.	ऋण सुविधा का प्रकार	
बी.	स्वीकृत ऋण राशि	
सी.	ऋण का उद्देश्य (अंतिम उपयोग)	
डी.	ब्याज का प्रकार (फिक्स्ड या फ्लोटिंग या ड्यूल /विशेष दर)	
ई.	लिए जाने योग्य (चार्जबल) ब्याज राशि	
एफ.	किस्त के प्रकार	
जी.	ब्याज की दर (%)	
एच.	ऋण अवधि (एडजस्टेबल/फ्लोटिंग ब्याज दर की स्थिति में, एआरआर में परिवर्तन के साथ परिवर्तन के अधीन)	
आई.	ऋण स्थगन या सब्सिडी, यदि कोई हो:	
<b>2.</b>	<b>फीस और अन्य शुल्क (जहां भी लागू हो, इन शुल्कों पर निर्धारित दरों पर जीएसटी लगाया जाएगा)</b>	
ए.	आवेदन पर (सभी प्रकार की फीस/शुल्क जैसे प्रोसेसिंग शुल्क आदि निर्दिष्ट किए जाएं)	<ul style="list-style-type: none"> <li>प्रोसेसिंग शुल्क:</li> <li>वैधानिक शुल्क (स्टाम्प ड्यूटी/एमओई/एमओडी/पंजीकरण) जो भी लागू हो</li> </ul>
बी.	<p>आंशिक भुगतान /प्री-क्लोजर /फोरक्लोजर शुल्क: (गैर-व्यक्तिगत/ फ्लोटिंग दर के अलावा व्यावसायिक उद्देश्य/ व्यक्तियों के लिए स्वीकृत ऋण के लिए लागू)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>आंशिक भुगतान/ प्री-क्लोजर को अंतिम ऋण संवितरण तिथि से 12 महीने के बाद की अनुमति है</li> <li>अंतिम ऋण संवितरण तिथि से 12 महीने से पहले आंशिक भुगतान /प्री-क्लोजर के मामले में, लॉक-इन अवधि ब्याज लागू होगा</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>सह-बाध्यकारियों के साथ या उनके बिना, व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को फ्लोटिंग रेट टर्म लोन स्वीकृति: <ul style="list-style-type: none"> <li>व्यावसायिक उद्देश्य के अलावा - शून्य</li> <li>व्यावसायिक उद्देश्य - बकाया मूलधन का 4% और लॉक-इन शुल्क जैसा लागू हो।</li> </ul> </li> <li>गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को फ्लोटिंग रेट टर्म लोन स्वीकृति: भुगतान हुए बकाया मूलधन का 4% और लॉक-इन शुल्क, यदि कोई हो।</li> <li>व्यक्तियों को दिया जाने वाला फिक्स्ड ब्याज दर गृह ऋण: <ul style="list-style-type: none"> <li>स्वयं के स्रोतों से प्री-क्लोज्ड - शून्य</li> <li>अन्य स्रोत - बकाया मूलधन का 2% और लॉक-इन शुल्क, यदि कोई हो।</li> </ul> </li> </ol>

क्र.	विशिष्ट	विवरण
		<p>4. व्यक्तिगत/ गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं (स्वयं/अन्य स्रोत से बंद) को दिए गए फिक्स्ड ब्याज दर गैर-गृह ऋण (एलएपी/एलआरडी/सीपी/जीपीएल/टॉप-अप): भुगतान हुए बकाया मूलधन का 4% और लॉक-इन शुल्क यदि कोई हो।</p> <p>स्पष्टीकरण:</p> <p>लॉक-इन शुल्क: ए) अंतिम ऋण संवितरण तिथि से 12 महीने के बाद आंशिक भुगतान / प्री-क्लोजर की अनुमति है बी) अंतिम ऋण संवितरण तिथि से 12 महीने से पहले आंशिक भुगतान / प्री-क्लोजर के मामले में, लॉक-इन अवधि ब्याज लागू होगा।</p> <p>“स्वयं के स्रोत” का अर्थ बैंक/एचएफसी/एनबीएफसी और/या वित्तीय संस्थान से उधार लेने के अलावा कोई अन्य स्रोत है।</p> <p>“फिक्स्ड रेट लोन” वह है जहां ऋण की पूरी अवधि के लिए दर तय होती है।</p> <p>“बिजनेस परपस लोन” में निम्नलिखित शामिल हो सकते हैं, लेकिन इन तक सीमित नहीं हैं: व्यावसायिक प्रयोजन, वाणिज्यिक प्रयोजन, गैर-आवासीय संपत्ति, लीज रेंटल डिस्काउंटिंग, व्यावसायिक प्रयोजन के लिए टॉप-अप ऋण, सामान्य प्रयोजन ऋण आदि के लिए किसी भी संपत्ति पर लिए गए ऋण।</p>
सी.	अन्य शुल्क: देर से भुगतान करने पर पेनल्टी / किसी भी अनुबंध / निर्धारित शर्तों का अनुपालन न करने पर	24% प्रति वर्ष यानी अतिदेय राशि पर 2% प्रति माह
डी.	चेक बाउंस शुल्क / एनएसीएच विफलता शुल्क/ बाउंस शुल्क	प्रति दृष्टांत 750/- रुपये
ई.	उपार्जित ब्याज	जैसा कि वास्तविक विलंबित स्थिति के आधार पर लागू होता है या समय-समय पर ऋणदाता द्वारा सूचित किया जाता है
एफ.	सीईआरएसएआई शुल्क (आप ऐसे सभी शुल्कों के लिए सीईआरएसएआई की वेबसाइट <a href="http://www.cersai.org.in">www.cersai.org.in</a> पर जा सकते हैं)	<p>i. जब सुविधा राशि 5 लाख रुपये के बराबर हो या उससे कम हो - 50 रुपये प्रति ऋण</p> <p>ii. जब सुविधा राशि 5 लाख रुपये से अधिक हो - 100 रुपये प्रति ऋण</p>

क्र.	विशिष्ट	विवरण
जी.	प्री-क्लोजर मूल्य उल्लेख: ए. प्री-क्लोजर स्टेटमेंट शुल्क बी. मूल दस्तावेज पुनर्प्राप्ति शुल्क	ए. 1,000/- रुपये प्रति ऋण खाता बी. 1,000/- रुपये प्रति ऋण खाता
एच.	एबीएचएफएल के पास मौजूद किसी भी कोलैटरल की प्रतियों के लिए अनुरोध	750/- रुपये प्रति दृष्टांत
आई.	डुप्लिकेट विवरण/ चुकौती अनुसूची / एबीएचएफएल अनुरोध के साथ रखा गया कोई अन्य दस्तावेज	200/- रुपये प्रति ऋण खाता
जे.	एनएसीएच मॅडेट (अधिदेश ) के आदान-प्रदान के लिए शुल्क	750/- रुपये प्रति दृष्टांत
के.	सिबिल रिपोर्ट पुनर्प्राप्ति शुल्क	उपभोक्ता के लिए 50/- रुपये प्रति दृष्टांत और वाणिज्यिक सिबिल के लिए 500/- रुपये
एल.	ऋण पुनर्निर्धारण शुल्क (एबीएचएफएल के विवेक पर)	बकाया मूलधन राशि पर 0.50%
एम.	एनओसी जारी करने का शुल्क	500 रुपये
एन.	फिक्स्ड दर को फ्लोटिंग में संशोधित करना और इसके विपरीत/एबीएचएफएल के विवेक पर ऋण ब्याज दर/अवधि में संशोधन	बकाया ऋण का 2%
ओ.	<ul style="list-style-type: none"> <li>स्टाम्प शुल्क</li> <li>कानूनी और अन्य वैधानिक शुल्क बीमा प्रीमियम</li> <li>आरओसी के साथ निर्माण शुल्क</li> </ul>	वास्तविक के अनुसार, जहां लागू हो
<b>3.</b>	<b>ऋण के लिए प्रतिभूति</b>	
ए.	ऋण के लिए मॉर्गेज (ऋण के लिए प्रतिभूति के रूप में गिरवी रखी जाने वाली संपत्ति का विवरण)	जैसा कि स्वीकृति पत्र और ऋण अनुबंध में निर्दिष्ट है
बी.	गारंटी (गारंटर्स का नाम)	जैसा कि स्वीकृति पत्र और ऋण अनुबंध में निर्दिष्ट है
सी.	अन्य प्रतिभूति (अन्य प्रतिभूतियों का विवरण, यदि कोई हो)	जैसा कि स्वीकृति पत्र और ऋण अनुबंध में निर्दिष्ट है
<b>4.</b>	<b>संपत्ति/उधारकर्ताओं का बीमा</b>	
	संपत्ति/उधारकर्ताओं के लिए प्राप्त की जाने वाली बीमा पॉलिसी की आवश्यकताओं और विशेषताओं का विवरण	जैसा कि स्वीकृति पत्र और ऋण अनुबंध में निर्दिष्ट है।

क्र.	विशिष्ट	विवरण
5.	<b>ऋण संवितरण की शर्तें</b>	
	ऋण या उसकी किसी भी किस्त के वितरण के लिए शर्तें, जैसे प्रतिभूति का निर्माण, स्वीकृत योजनाओं को प्रस्तुत करना, निर्माण के चरण, वैधानिक अनुमोदन	जैसा कि स्वीकृति पत्र और ऋण अनुबंध में निर्दिष्ट है।
6.	<b>ऋण और ब्याज का पुनर्भुगतान</b>	
ए.	स्वीकृत राशि के अनुसार ईएमआई की राशि	जैसा कि स्वीकृति पत्र और ऋण अनुबंध में निर्दिष्ट है
बी.	किश्तों की कुल संख्या (ईएमआई)	
सी.	प्री ईएमआई के भुगतान की देय तिथि	
डी.	ईएमआई देय तिथि	
ई.	ब्याज दर/ईएमआई में परिवर्तन की अग्रिम सूचना के लिए प्रक्रिया	<ul style="list-style-type: none"> <li>ब्याज दर/ईएमआई में परिवर्तन की सूचना देते हुए ग्राहकों के मेल पते पर एसएमएस/मेल/पत्र भेजे जाएंगे।</li> <li>एआरआर को एबीएचएफएल वेबसाइट पर भी अपडेट किया जाएगा।</li> </ul>
7.	<b>अतिदेय की वसूली के लिए अपनाई जाने वाली संक्षिप्त प्रक्रिया</b>	<b>अनुलग्नक "ए" देखें</b>
8.	<b>ग्राहक सेवा</b>	
ए.	कार्यालय में मुलाकात का समय	प्रातः 9.30 बजे से सायं 6.00 बजे तक सोमवार से शुक्रवार (सार्वजनिक अवकाश को छोड़कर)
बी.	ग्राहक सेवा के लिए संपर्क किए जाने वाले व्यक्ति का विवरण	संबंधित क्षेत्र कार्यालय / व्यापार केंद्र के प्रभारी अधिकारी / ग्राहक सेवा प्रमुख
सी.	अतएव समय सीमा सहित निम्नलिखित को प्राप्त करने की प्रक्रिया:	
	i. ऋण खाता विवरण	ग्राहक के अनुरोध के बाद 3 कार्य दिवसों के भीतर।
	ii. शीर्षक दस्तावेजों की फोटोकॉपी	अपेक्षित शुल्क के साथ लिखित अनुरोध की तारीख से 30 दिनों के भीतर।
	iii. ऋण के समापन/स्थानांतरण पर मूल दस्तावेजों की वापसी	उधारकर्ता से अनुरोध पत्र प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर, निधि की निकासी के अधीन।
9.	<b>शिकायत निवारण</b>	<b>उचित व्यवहार संहिता का भाग (सार के लिए अनुलग्नक "बी" देखें)</b>



## अनुलग्नक "ए":

### अतिदेय की वसूली के लिए अपनाई जाने वाली संक्षिप्त प्रक्रिया

1. यदि डिफॉल्ट की एक या अधिक घटनाएं घटित हुई हैं, तो, ऋणदाता, उधारकर्ता को एक लिखित नोटिस द्वारा मूलधन और ऋण पर सभी अर्जित ब्याज और शुल्कों की घोषणा कर सकता है जो उधारकर्ता द्वारा अनुबंध और/या किसी अन्य अनुबंधों, उधारकर्ता और ऋणदाता के बीच मौजूद दस्तावेजों के तहत या शर्तों के तहत देय हो सकते हैं, एवं साथ ही अन्य सभी शुल्क और बकाया जो देय होंगे ऐसी घोषणा पर वे तुरंत देय हो जाएंगे और ऋण के संबंध में प्रतिभूति प्राप्त होगी और कोई भी अन्य ऋण, समझौते या किसी अन्य समझौते/दस्तावेजों में किसी भी विपरीत बात के होने के बावजूद, प्रवर्तनीय हो जाएगा। डिफॉल्ट की किसी भी घटना के घटित होने पर, ऋणदाता को अन्य सभी शुल्कों और ब्याज के साथ संपूर्ण बकाया ऋण राशि वापस लेने का अधिकार होगा और उधारकर्ता, सह-उधारकर्ता, गारंटर बिना किसी आपत्ति या विरोध के ऐसी ऋण राशि को तुरंत चुकाने के लिए उत्तरदायी होंगे।
2. यदि डिफॉल्ट की कोई घटना या कोई वृत्तांत, जो नोटिस या समय व्यतीत होने या दोनों के बाद घटित होगी जो डिफॉल्ट घटनाक्रम को निर्मित करेगी तो उधारकर्ता को तुरंत ऋणदाता को डिफॉल्ट की ऐसी घटना को निर्दिष्ट करते हुए लिखित रूप में नोटिस देना होगा।
3. डिफॉल्ट की स्थिति में, ऋणदाता डिफॉल्ट राशि की वसूली में ऐसे व्यक्ति या व्यक्तियों से सहायता प्राप्त करने की दृष्टि से, उचित समझे जाने वाले तरीके से, किसी भी व्यक्ति या व्यक्तियों से संवाद करने का हकदार होगा, इसमें उधारकर्ता की संपत्ति और/या कार्यस्थल का दौरा शामिल है, लेकिन यह यहीं तक सीमित नहीं है।
4. उधारकर्ता और ऋणदाता के बीच निष्पादित ऋण अनुबंध और अन्य संबंधित दस्तावेजों में निर्दिष्ट अपने सभी अधिकारों का प्रयोग करने का ऋणदाता हकदार होगा।

मॉर्गेंज/प्रतिभूतियों के प्रवर्तन की पुनर्प्राप्ति प्रक्रिया, जिसमें वित्तीय संपत्तियों के प्रतिभूतिकरण और पुनर्निर्माण और प्रतिभूति हित प्रवर्तन अधिनियम, 2002 (सरफेसी अधिनियम) या किसी अन्य कानून के तहत, जिसमें संबंधित कानून के अंतर्गत निर्धारित निर्देशों के तहत पूरी तरह से पालन किया जाता है, निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार मॉर्गेंज संपत्ति का कब्जा लेना और बिक्री करना शामिल है, लेकिन यहीं तक सीमित नहीं है। परक्राम्य लिखित अधिनियम, सिविल सूट, सरफेसी अधिनियम आदि जैसे विभिन्न कानूनी उपकरणों द्वारा अतिदेय की वसूली के लिए उचित कानूनी कदम उठाने से पहले ग्राहक/ग्राहकों को सूचनाएं/अनुस्मारक/नोटिस दिए जाते हैं।

## अनुलग्नक "बी" :

### शिकायत निवारण तंत्र:

वर्तमान प्रतिस्पर्धी परिदृश्य में, टिकाऊ व्यापार मॉडल के लिए सर्वोत्तम श्रेणी की ग्राहक सेवा प्रदान करना अत्यंत महत्वपूर्ण है। ग्राहक शिकायतें किसी भी कॉर्पोरेट इकाई में व्यावसायिक जीवन का एक अभिन्न अंग हैं।

एबीएचएफएल में, ग्राहक सेवा और ग्राहक संतुष्टि हमारा प्रमुख ध्येय है। हमारा मानना है कि त्वरित और कुशल सेवा प्रदान करना न केवल ग्राहक अधिग्रहण के लिए आवश्यक है, बल्कि मौजूदा लोगों के साथ लंबे समय तक साझेदारी बनाए रखने के लिए भी आवश्यक है। एबीएचएफएल ने कई पहल की हैं जो सर्वोत्तम ग्राहक अनुभव प्रदान करने की दृष्टि से ग्राहक अनुभव और एक कुशल शिकायत निवारण तंत्र पर ध्यान केंद्रित करने के लिए डिजाइन की गई हैं।

एबीएचएफएल के निवारण तंत्र को और अधिक मजबूत बनाने के लिए हम कंपनी के भीतर शिकायतों को हल करने के लिए अनुपालन सुनिश्चित करेंगे। शिकायत तंत्र कंपनी द्वारा नियुक्त किसी भी बाहरी स्रोत एजेंसी / भागीदार द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से उत्पन्न होने वाले मुद्दों से निपटेगा।

एबीएचएफएल बीमा उत्पादों के वितरण के लिए भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण ("आईआरडीएआई") के साथ एक कॉर्पोरेट एजेंट (समग्र) के रूप में पंजीकृत है। तदनुसार, एक लाइसेंस प्राप्त कॉर्पोरेट एजेंट के रूप में एबीएचएफएल द्वारा किए गए बीमा वितरण से संबंधित मुद्दों के समाधान के लिए शिकायत निवारण चैनल भी उपलब्ध होंगे।

#### 4.6.1 ग्राहक पूछताछ/ अनुरोधों/ शिकायतों को संभालने की प्रक्रिया

##### स्तर 1:

ग्राहकों के पास हमारी प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित किसी भी शिकायत को बताने या एबीएचएफएल या उसके प्रतिनिधियों द्वारा किसी अनुचित दुर्व्यवहार की रिपोर्ट करने के लिए नीचे माध्यम दिए गए हैं -

- हमारी ग्राहक सेवा हेल्पलाइन को 1800-270-7000 पर कॉल करें (सोमवार से रविवार प्रातः 9:00 बजे से रात 9:00 बजे तक संचालित)
- हमें care.housingfinance@adityabirlacapital.com पर ईमेल करें
- हमें नीचे दिए गए पते पर लिखें:  
आदित्य बिड़ला हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड - ग्राहक सेवा सेल  
आर टेक पार्क, 15वीं मंजिल, निरलोन कॉम्प्लेक्स, वेस्टर्न एक्सप्रेस हाईवे के द्वारा  
गोरेगांव पूर्व, मुंबई-400 063
- वैकल्पिक रूप से, ग्राहक अवकाशों को छोड़कर यानी प्रत्येक पहले और दूसरे शनिवार, सभी रविवार और सार्वजनिक अवकाशों को छोड़कर निकटतम एबीएचएफएल शाखाओं (समय - प्रातः 9.30 बजे से शाम 6 बजे तक) पर भी जा सकते हैं -

##### स्तर 2:

यदि किसी ग्राहक से लिखित में शिकायत प्राप्त होती है, तो एबीएचएफएल एक सप्ताह के भीतर पावती/जवाब देने का प्रयास करेगा। पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होगा जो शिकायत पर कार्यवाही करेंगे। यदि शिकायत एबीएचएफएल ग्राहक सेवा हेल्पलाइन पर फोन पर भेजी जाती है, तो ग्राहक को एक शिकायत नंबर प्रदान किया जाएगा। यदि उपरोक्त चैनलों द्वारा प्रदान किया गया समाधान असंतोषजनक है, तो ग्राहक इस पर लिख सकते हैं -

सुश्री कोरिएना रब, प्रमुख - शिकायत निवारण सेल:

[grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com)

हम 5 कार्य दिवसों के भीतर प्रतिक्रिया का आश्वासन देते हैं।

##### स्तर 3:

उपरोक्त स्तर 2 द्वारा प्रदान किया गया समाधान यदि अभी भी असंतोषजनक है, तो ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी ("जीआरओ") को लिख सकते हैं। जीआरओ जो प्रधान नोडल अधिकारी ("पीएनओ") भी हैं उनका नाम और संपर्क विवरण इस प्रकार है :

सुश्री स्मिता नाडकर्णी

दूरभाष. नंबर: 8045860159

ईमेल आईडी: [ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com](mailto:ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com)

#### स्तर 4:

यदि ग्राहक अभी भी संतुष्ट नहीं है या एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत का निवारण नहीं हुआ है, तो ग्राहक नीचे दिए गए लिंक पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में पोस्ट के माध्यम से हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों के पर्यवेक्षी प्राधिकारी - नेशनल हाउसिंग बैंक (राष्ट्रीय आवास बैंक) से अपील कर सकते हैं। पता नीचे दिया गया है: [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

#### नेशनल हाउसिंग बैंक

शिकायत निवारण सेल

पर्यवेक्षण विभाग

नेशनल हाउसिंग बैंक, चौथी मंजिल, कोर-5ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली - 110 003.

ग्राहक [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) पर भी जा सकते हैं (शिकायत निवारण प्रणाली के शीर्ष के तहत भौतिक विधा और ऑनलाइन विधा (जीआरआईडीएस) में शिकायत दर्ज करें)

<https://grids.nhbonline.org.in>

#### 4.6.2 प्रकटीकरण

एबीएचएफएल समय-समय पर भारत सरकार द्वारा अनुमोदित किसी भी क्रेडिट ब्यूरो (मौजूदा या भविष्य) या किसी भी प्राधिकारी को ऋण से संबंधित किसी भी जानकारी का खुलासा करने के लिए अधिकृत है, जिसकी आवेदक को बिना किसी नोटिस दिए समय-समय पर आवश्यकता हो सकती है। एबीएचएफएल क्रेडिट सूचना ब्यूरो से पूछताछ करने और आवेदकों की क्रेडिट सूचना रिपोर्ट प्राप्त करने के लिए भी अधिकृत है। उपरोक्त उल्लेखित सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें हमारे ऋण उत्पादों के नियमों और शर्तों की एक सांकेतिक सूची हैं। इन नियमों और शर्तों को प्रासंगिक अनुभागों/अनुसूचियों के तहत संबंधित ऋण अनुबंधों में आगे वर्णित किया गया है और इसलिए इन्हें ऋण अनुबंध और/या स्वीकृति पत्र में उल्लेखित नियमों और शर्तों के साथ जोड़कर पढ़ा जाना चाहिए।

इस बात पर सहमति है कि ऋण के विस्तृत नियमों और शर्तों के लिए, पक्षकार निष्पादित हुए/निष्पादित किए जाने वाले ऋण और अन्य प्रतिभूति दस्तावेजों का उल्लेख करेंगे और उन पर विश्वास करेंगे।

उपरोक्त नियम और शर्तें कंपनी के श्री/श्रीमती/कुमारी \_\_\_\_\_ (हमारे अधिकारी द्वारा) उधारकर्ताओं को पढ़ा दी गई हैं / उधारकर्ताओं ने पढ़ ली हैं और उधारकर्ताओं द्वारा समझी गयी हैं।

(उधारकर्ता/उधारकर्ताओं के हस्ताक्षर या अंगूठे का निशान)

(एबीएचएफएल के अधिकृत व्यक्ति के हस्ताक्षर)

दिनांक:

स्थान:

नोट: एमआईटीसी की डुप्लिकेट प्रति उधारकर्ता/उधारकर्ताओं को सौंपी जानी चाहिए।

## सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती (एमआयटीसी)

दोघांमध्ये मान्य झालेल्या कर्जाच्या मुख्य अटी व शर्ती या

(सर्व अर्जदार/सह-अर्जदाराचे नाव) आणि आदित्य बिरला गृहकर्ज खालीलप्रमाणे आहेत:

अनु क्रं	तपशील	सविस्तर माहिती
1.	<b>कर्ज</b>	
a.	कर्जाच्या सुविधेचा प्रकार	
b.	कर्जाची मंजूर झालेली रक्कम	
c.	कर्जाचा हेतू (कर्जाचा वापर कशासाठी होणार आहे)	
d.	व्याजाचा प्रकार (स्थिर किंवा तरल (फ्लोटिंग) किंवा दुहेरी/विशेष)	
e.	व्याज आकारणीयोग्य रक्कम	
f.	हप्त्याचे प्रकार	
g.	व्याजदर (%)	
h.	कर्जाची मुदत (जर, तडजोडीचा/तरल व्याजदर असेल तर, एआरआरमधील बदलानुसार यात बदल होतो)	
i.	स्थगिती कालावधी किंवा अनुदान, जर असेल तर:	
2.	<b>शुल्क व अन्य अधिभार (जेथे लागू असेल तेथे जीएसटी नमूद केलेल्या दरावर या शुल्कांवर लावण्यात येईल)</b>	
a.	अर्जावर (प्रक्रिया शुल्कासारखे सर्व प्रकारचे शुल्क/अधिभार स्पष्ट करणे आवश्यक आहे)	<ul style="list-style-type: none"> <li>प्रक्रिया शुल्क:</li> <li>वैधानिक शुल्क (मुद्रांक शुल्क/गृहकर्जासाठीचा करार (एमओई)/ठेवीसाठीचा करार (एमओडी/नोंदणी) जसे लागू असेल तसे</li> </ul>
b.	<p>अंशतः देयक/पूर्व-परतफेड/मुदतीपूर्व बंद करण्याचे शुल्क: (गैर-मानवी/व्यावसायिक वापरासाठी मंजूर झालेले कर्ज/फ्लोटिंग दराव्यतिरिक्त अन्य दर असलेल्या व्यक्तीसाठी)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>कर्जाच्या वितरणाच्या शेवटच्या तारखेपासून १२ महिन्यांनंतर अर्ध देयक/मदतपूर्व कर्ज परतफेड करण्याची परवानगी आहे</li> <li>जर अर्ध देयक/पूर्व-परतफेड कर्जाच्या वितरणाच्या शेवटच्या तारखेपासून १२ महिन्यांच्या आत झाले, तर प्रतिबंधित कालावधी व्याजदर लागू होतो</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>फ्लोटिंग कर्ज दर वैयक्तिक कर्जदारांना सह जामीनदारासह किंवा सह-जामीनदाराशिवाय: <ul style="list-style-type: none"> <li>व्यवसायाशिवाय अन्य वापरासाठी- काही नाही व्यावसायिक हेतूसाठी -</li> <li>शिल्लक असलेल्या मुद्दलाच्या ४ % आणि प्रतिबंधित कालावधी दर लागू असतील तसे</li> </ul> </li> <li>व्यक्तिगत नसलेल्या कर्जधारकांसाठी प्रमाणित फ्लोटिंग दराच्या कर्जाच्या मूळ थकीत मुद्दलाच्या ४ % शिल्लक देय व काही प्रतिबंधित कालावधी शुल्क लागू असल्यास</li> <li>निश्चित व्याजदर व्यक्तिगत दिलेले निश्चित व्याजदर गृहकर्ज: <ul style="list-style-type: none"> <li>स्वतः च्या स्रोतांनी मुदतीपूर्व बंद केल्यास- काहीही नाही</li> <li>अन्य स्रोत-थकीत मुद्दलाच्या २ % आणि प्रतिबंधित शुल्क लागू असल्यास</li> </ul> </li> </ol>

अनु क्रं	तपशील	सविस्तर माहिती
		<p>4. निश्चित व्याजदरावर व्यक्तिगत/गैर- व्यक्तिगत कर्जदारांना (स्वतः च्या किंवा अन्य स्रोतांनी बंद करण्यात आलेले) दिलेले गैर-गृहकर्ज (एलएपी/एलआरडी/सीपी/जीपीएल/टॉप-अप): शिल्लक मुद्दर रकमेच्या भरलेले व प्रतिबंधित शुल्क लागू असल्यास</p> <p>स्पष्टीकरण:</p> <p>प्रतिबंधित कालावधी शुल्क: ए) कर्ज वितरणाच्या तारखेपासून १२ महिन्यांनंतर कर्जाची अंशतः देयक/मुदत-पूर्व परतफेड करण्याची परवानगी बी) कर्ज वितरणाच्या तारखेपासून १२ महिन्यांनंतर कर्जाची अंशतः देयक/मुदत-पूर्व परतफेड केल्यास, प्रतिबंधित कालावधी व्याजदर लागू होईल</p> <p>“स्वतःचे स्रोत” याचा अर्थ बँक/गृहकर्ज देणाऱ्या कंपनी (एचएफसी)/गैर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांशिवाय अन्य कोणत्याही स्रोतांकडून कर्ज घेणे</p> <p>“निश्चित व्याजदर” म्हणजे कर्जाचा संपूर्ण कालावधी व्याजदर निश्चित असतो.</p> <p>“व्यावसायिक हेतूसाठी कर्ज” यामध्ये खालील गोष्टी अंतर्भूत होतात, पण ते यापुरतेच मर्यादित नाहीः व्यावसायिक हेतूसाठी कोणत्याही मालमत्तेवर घेतलेले कर्ज, व्यावसायिक हेतू, गैर-रहिवासी मालमत्ता, भाडेतत्वावर सवलत, व्यावसायिक हेतूसाठी टॉप-अप कर्ज, सर्वसाधारण हेतूसाठी कर्ज, इ.</p>
c.	अन्य अधिभारः विलंब देयक दंड/कोणत्याही करारांचे पालन न करणे/निर्धारित अटी	थकीत रकमेवर प्रति वर्ष २४ % म्हणजे प्रति महिना २ %
d.	चेक न वठल्याचे शुल्क/एनएसीएच न झाल्याचे शुल्क/न वठल्याचे शुल्क	प्रति प्रकरण ७५० रु./
e.	जमा झालेले व्याज	प्रत्यक्षातील विलंब स्थितीवर आधारित किंवा कर्जपुरवठादाराने वेळोवेळी संपर्क केल्यानुसार लागू
f.	सेरसाई शुल्क (अशा प्रकारच्या सर्व शुल्कासाठी तुम्ही सेरसाईच्या या वेबसाईटला भेट देऊ शकता <a href="http://www.cersai.org.in">www.cersai.org.in</a> )	<p>i. जेव्हा सुविधा रक्कम ही ५ लाख रुपये किंवा त्यापेक्षा कमी असेल - प्रति कर्ज ४० रु.</p> <p>ii. जेव्हा सुविधा रक्कम ही ५ लाख रुपयांपेक्षा जास्त असते - प्रति कर्ज - १०० रु.</p>

अनु क्रं	तपशील	सविस्तर माहिती
g.	मुदतपूर्व कोट: a. मुदतपूर्व स्टेटमेंट शुल्क b. मूळ दस्ताऐवज पुनर्प्राप्ती शुल्क	a. प्रति कर्ज खाते १००० रु./- b. प्रति कर्ज खाते १००० रु./-
h.	आदित्य बिर्ला हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेडबरोबर कोणत्याही तारणांच्या प्रतिसाठी विनंती	प्रति प्रकरण ७५० रु./
i.	स्टेटमेंटची दुय्यम प्रत/परतफेडीचे वेळापत्रक/ आदित्य बिर्ला हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेडबरोबर असलेले अन्य कोणताही दस्ताऐवज	प्रति कर्ज रक्कम २०० रु./-
j.	एनएसीएच आदेशाची आदानप्रदान करण्यासाठी शुल्क	प्रति प्रकरण ७५० रु./-
k.	सिबिल अहवाल पुनर्प्राप्ती शुल्क	ग्राहकांसाठी ५० रु. प्रति प्रकरण आणि व्यावसायिक सिबिलसाठी ५०० रु./-
l.	कर्ज पुनर्निर्धारण (आदित्य बिर्ला हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेडने ठरवल्यानुसार) शुल्क	थकीत मुद्दल रकमेवर ०.५० %
m.	ना हरकत प्रमाणपत्र शुल्क	५०० रु.
n.	स्थिर दर फ्लोटिंगे दर आणि त्याउलट पुर्नरीक्षण/कर्ज व्याजदराचे पुनर्नरीक्षण/एबीएचएफएलने ठरवल्यानुसार कालावधी	थकीत कर्जाच्या २ %
o.	<ul style="list-style-type: none"> <li>मुद्रांक शुल्क</li> <li>कायदेशीर व अन्य वैधानिक शुल्क</li> <li>विम्याचा हप्त्या</li> <li>आरओसीबरोबर निर्माण शुल्क</li> </ul>	प्रत्यक्ष दराप्रमाणे, जेथे लागू असेल
<b>3.</b>	<b>कर्जासाठी सुरक्षा</b>	
a.	कर्जासाठी तारण (कर्जासाठी सुरक्षा म्हणून तारण ठेवल्या जाणाऱ्या मालमत्तेचे तपशील)	मंजुरी पत्र व कर्ज करारामध्ये नमूद केल्याप्रमाणे
b.	हमी (जामीनदारांची नावे)	मंजुरी पत्र व कर्ज करारामध्ये नमूद केल्याप्रमाणे
c.	अन्य सुरक्षा (अन्य सुरक्षा असल्यास, त्याबाबतचे तपशील)	मंजुरी पत्र व कर्ज करारामध्ये नमूद केल्याप्रमाणे
<b>4.</b>	<b>मालमत्ता/कर्जदाराचा विमा</b>	
	मालमत्ता/कर्जदारांसाठी प्राप्त करावयाच्या विमा पॉलिसीच्या अटी आणि वैशिष्ट्यांचा तपशील	मंजुरी पत्र व कर्ज करारामध्ये नमूद केल्याप्रमाणे

अनु क्रं	तपशील	सविस्तर माहिती
<b>5.</b>	<b>कर्जाच्या वितरणासाठी अटी</b>	
	कर्जाच्या वितरणासाठी किंवा किंवा कोणत्याही हप्त्यासाठी अटी अशा आहेत, उदा- सुरक्षा निर्माण करणे, मंजूर झालेल्या योजना सादर करणे, बांधकामाचे टप्पे, वैधानिक मान्यता	मंजुरी पत्र व कर्ज करारामध्ये नमूद केल्याप्रमाणे
<b>6.</b>	<b>कर्ज व व्याजाची परतफेड</b>	
a.	मंजूर झालेल्या रकमेवरील हप्त्याची (ईएमआय) रक्कम	मंजुरी पत्र व कर्ज करारामध्ये नमूद केल्याप्रमाणे
b.	एकूण हप्त्यांची संख्या (ईएमआय)	
c.	पूर्व ईएमआय भरण्याची देय तारीख	
d.	ईएमआयची देय तारीख	
e.	व्याजदरात/ईएमआयमध्ये बदल झाल्यास त्याबद्दलची सूचना देण्यासाठी प्रक्रिया	<ul style="list-style-type: none"> <li>व्याजदरात/ईएमआयमध्ये बदल झाल्यास त्याबद्दलची सूचना देणारा एसएमएस/मेल/पत्र ग्राहकाने दिलेल्या मेलवर पाठवले जातील.</li> <li>एबीएचएफएलच्या वेबसाईटवरही वार्षिक परताव्याचा लेखा दर (एआरआर) अपडेट केला जाईल.</li> </ul>
<b>7.</b>	<b>थकीत रकमेच्या वसुलीसाठी करण्यात येणारी संक्षिप्त प्रक्रिया</b>	<b>परिशिष्ट "A" चा संदर्भ घ्या</b>
<b>8.</b>	<b>ग्राहक सेवा</b>	
a.	कार्यालयाला भेट देण्याची वेळ	सोमवार ते शुक्रवार सकाळी ९.३० ते संध्याकाळी ६.०० (सार्वजनिक सुट्टीचे दिवस वगळता )
b.	ग्राहक सेवेसाठी संपर्क साधावयाच्या व्यक्तीचे तपशील	संबंधित क्षेत्र कार्यालयाचे/व्यवसाय केंद्राचे प्रभारी अधिकारी/ग्राहक सेवेचा प्रमुख.
c.	त्यामुळे कार्यमयदिसह खालील गोष्टी प्राप्त करण्यासाठीची प्रक्रिया:	
i.	कर्ज खाते स्टेटमेंट	ग्राहकाच्या विनंतीनंतर ३ दिवसांच्या आत.
ii.	शीर्षक कागदपत्रांची छायांकित प्रत	विनंती शुल्कासह लेखी विनंतीच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत.
iii.	कर्जाची परतफेड केल्यास/कर्जाचे हस्तांतरण केल्यास मूळ कागदपत्रे परत करणे	कर्जदाराकडून विनंती अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर निधी मंजूर होण्यानुसार ३० दिवसांच्या आत
<b>9.</b>	<b>तक्रार निवारण</b>	<b>योग्य सराव संहितेचा भाग. (सारांशासाठी परिशिष्ट "B" पाहा)</b>



## परिशिष्ट "A":

### थकीत रकमेच्या वसुलीसाठी करण्यात येणारी संक्षिप्त प्रक्रिया

- जर थकबाकीदाराच्या संदर्भात थकबाकीचे एक किंवा त्यापेक्षा जास्त प्रकरणे असतील, तर कर्जपुरवठादार, कर्जादाराला लेखी सूचनेद्वारे मुद्दल व सर्व जमा झालेले व्याज आणि शुल्क जारी करू शकतो जे त्याअंतर्गत किंवा कराराच्या अटीनुसार कर्जदाराला देणे आवश्यक असू शकते आणि/किंवा अन्य कोणतेही करार, कर्जदार व कर्जपुरवठादार यांच्यामधील कोणतीही कागदपत्रे, तसेच अन्य सर्व शुल्के व थकीत असलेले देय आहेत आणि अशा घोषणापत्रानंतर ते तात्काळ द्यावे लागेल तसेच करारामध्ये किंवा अन्य कोणत्याही करारात/किंवा कागदपत्रांमध्ये याउलट लिहीले असले तरीही कर्जाच्या संबंधात सुरक्षा व अन्य कोणतीही कर्जे अंमलात येतील. थकबाकीचे कोणतेही प्रकरण असल्यास, कर्जपुरवठादाराला अन्य सर्व शुल्क व व्याजासह संपूर्ण कर्जाची थकीत रक्कम मागवण्याचा अधिकार असेल आणि कर्जदार, सह-कर्जदार, जामीनदार हे अशाप्रकारच्या कर्जाची रक्कम कोणत्याही अडथळ्याशिवाय किंवा विरोधाशिवाय परत करण्यास जबाबदार असतील.
- जे नोटीस किंवा कालावधी संपल्यानंतर किंवा दोन्हीमुळे, थकबाकीचे प्रकरण बनते, अशी कोणतीही घटना घडल्यास, कर्जदाराने कर्जपुरवठादाराला त्याबद्दलची थकबाकीची घटना किंवा अन्य प्रकरण असल्याचे नमूद करून लेखी सूचना द्यावी
- थकबाकीच्या प्रकरणात, कर्जपुरवठादाराला जसे योग्य वाटेल तसा कोणतीही व्यक्ती किंवा व्यक्तींशी थकबाकीची रक्कम वसूल करण्यासाठी मदत मागण्यासाठी संपर्क साधण्याचा मर्यादित अधिकार आहे, मात्र कर्जदाराला मालमत्तेला भेट देण्याचा आणि/किंवा कामाच्या ठिकाणी भेट देण्याचा अधिकार नाही
- कर्जपुरवठादाराला त्याच्यामध्ये व कर्जदारामध्ये झालेल्या करार व अन्य संबंधित कागदपत्रांमध्ये नमूद केल्यानुसार सर्व हक्क वापरण्याचा अधिकार आहे

आर्थिक मालमत्तेचे तारणीकरण, पुनर्गठन व तारणांवरील हक्कांची अंमलबजावणी कायदा, २००२ (सरफेसी कायदा) अंतर्गत विहित केलेल्या प्रक्रियेनुसार तारण/सुरक्षा ठेवीच्या अंमलबजावणीची पुनर्प्राप्ती प्रक्रिया, ज्यामध्ये तारण ठेवलेल्या मालमत्तेचा ताबा घेणे व विक्री करणे यांचा समावेश आहे पण ते फक्त तितकेच मर्यादित नाही, किंवा अन्य कोणत्याही कायदांतर्गत संबंधित कायद्यामध्ये दिलेल्या निर्देशानुसार त्याचे पालन केले जाते. थकबाकीची वसुली करण्यासाठी परक्राम्य माहिती कायदा, दिवाणी खटला किंवा सरफेसी कायदा, इ. कायदेशीर पावले उचलण्यापूर्वी ग्राहकाला/ग्राहकांना विविध कायदेशीर मार्गांनी पूर्व सूचना/स्मरणपत्र/नोटीस (नोटीसा) दिल्या जातात.

## परिशिष्ट "B":

### तक्रार निवारण यंत्रणा:

सध्याच्या स्पर्धात्मक परिस्थितीत, शाश्वत व्यवसाय प्रतिरूपासाठी सर्वोत्तम दर्जाची ग्राहक सेवा देणे हे सगळ्यात जास्त महत्त्वाचे आहे. कोणत्याही कॉर्पोरेट संस्थेमध्ये, ग्राहकांच्या तक्रारी हा व्यावसायिक जीवनाचा एक अविभाज्य भाग आहे.

एबीएचएफएलमध्ये, ग्राहक सेवा व ग्राहकांचे समाधान यावर आम्ही सर्वात जास्त भर देतो. तातडीची आणि प्रभावी सेवा पुरवणे हे फक्त ग्राहक मिळवण्यापुरतेच महत्त्वाचे नाही, तर ते टिकवण्यासाठी आणि त्यांच्याबरोबर दीर्घकालीन भागीदारी कायम राहण्यासाठीही आवश्यक आहे. ग्राहकांना सर्वोत्तम अनुभव मिळावा या दृष्टीकोनातून ग्राहकांच्या अनुभवावर भर देणारे अनेक उपक्रम आणि प्रभावी तक्रार निवारण यंत्रणा एबीएचएफएलमध्ये खास तयार करण्यात आल्या आहेत.

एबीएचएफएलची तक्रार निवारण यंत्रणा अधिक मजबूत करण्याच्या दृष्टीने आम्ही तक्रारींचे निवारण कंपनीअंतर्गतच करण्याचा प्रयत्न निश्चित करू. बाहेरून मदत घेतलेल्या संस्था/कंपनीच्या भागीदारांनी दिलेल्या सेवांमुळे निर्माण झालेल्या समस्यांचे निराकरण तक्रार निवारण यंत्रणा करेल.

एबीएचएफएल ही इन्शुरन्स रेग्युलेटरी अँड डेव्हलपमेंट ऑथोरिटी ऑफ इंडिया (आयआरडीएआय) विमा नियमन व विकास प्राधिकरणाबरोबर विमा उत्पादनांच्या वितरणासाठी कॉर्पोरेट संस्था म्हणून नोंदणीकृत आहे. त्यानुसार, तक्रार नावारण यंत्रणाही एबीएचएफएलने एक परवानाधारक विमा एजंट म्हणून घेतलेल्या विमा वितरणासंदर्भातील सर्व प्रकारच्या समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी तक्रार निवारण यंत्रणा उपलब्ध असेल.

#### 4.6.1 ग्राहकांचे प्रश्न/विनंती/तक्रारी हाताळण्यासाठी यंत्रणा

##### स्तर १:

आमच्या सेवांशी संबंधित काहीही तक्रारी असतील किंवा एबीएचएफएलद्वारे किंवा त्यांच्या प्रतिनिधीद्वारे अयोग्य वागणूक मिळाली असेल तर त्याबाबत ग्राहक खालील माध्यमांतून तक्रार करू शकतात

- आमच्या ग्राहक सेवा हेल्पलाईनला या क्रमांकावर फोन करा 1800-270-7000 ( सोमवार ते रविवार सकाळी ९.०० ते रात्री ९.०० वाजेपर्यंत कार्यरत)
- आम्हाला या पत्त्यावर ईमेल करा [care.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:care.housingfinance@adityabirlacapital.com)
- आम्हाला खाली दिलेल्या पत्त्यावर पत्रही लिहू शकता:  
आदित्य बिर्ला हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड- ग्राहक सेवा सेल  
आर, टेक पार्क, १५ वा मजला, निलॉन कॉम्प्लेक्स, पश्चिम द्रुतगती मार्गाबाहेर,  
गोरेगाव पूर्व , मुंबई- ४०००६३
- त्याशिवाय पर्याय म्हणून ग्राहक एबीएचएफएलच्या त्यांच्या निकटच्या शाखेलाही भेट देऊ शकतात (वेळ - सकाळी ९.३० ते संध्याकाळी ६.००) फक्त सुट्टी वगळता- म्हणजे १ ला व २ रा शनिवार , सर्व रविवार व सार्वजनिक सुट्टी.

##### स्तर २:

जर ग्राहकाकडून लेखी स्वरूपात तक्रार प्राप्त झाली, तर एबीएचएफएल एका आठवड्याच्या आत त्याची पोचपावती देण्याचा/प्रतिसाद देण्याचा प्रयत्न करेल. पावतीमध्ये तक्रार हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव व त्याचे पद याबद्दलची माहिती असेल. जर तक्रार एबीएचएफएलच्या ग्राहक सेवा हेल्पलाईनवर फोनवरून करण्यात आली असेल, तर ग्राहकाला एक तक्रार क्रमांक दिला जाईल. जर वर उल्लेख केलेल्या माध्यमांतून दिली गेलेली उत्तरे असमाधानकारक असतील तर , ग्राहक या पत्त्यावर तक्रार पाठवू शकतात-

मिस कोरेना रब, प्रमुख- तक्रार निवारण कक्ष -

[grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com)

आपल्याला ५ कार्यालयीन दिवसांच्या आत प्रतिसाद मिळेल याची आम्ही खात्री देतो.

##### स्तर ३:

जर वर दिलेला स्तर २ मधील उत्तरही असमाधानकारक असेल, तर ग्राहक आमच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांशी ("जीआरओ") संपर्क साधून तक्रार पाठवू शकतात. जीआरओ, जे प्रधान नोडल अधिकारीही आहेत, त्यांचे नाव व संपर्क तपशील खालीलप्रमाणे:

कु. स्मिता नाडकर्णी

दूरध्वनी क्रमांक: 8045860159

ईमेल: [ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com](mailto:ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com)

#### स्तर ४:

जर ग्राहकाचे अजूनही समाधान झाले नसेल किंवा एका महिन्याच्या आत तक्रारीचे निवारण झाले नसेल, तर ग्राहक गृहकर्ज वित्त कंपन्यांच्या पर्यवेक्षीय अधिकाऱ्यांशी- म्हणजेच राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेशी पोस्टाने खाली दिलेल्या लिंकमधील विहित नमुन्यानुसार, दिलेल्या पत्त्यावर संपर्क साधू शकतो: [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

#### राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक

तक्रार निवारण कक्ष

पर्यवेक्षण विभाग

राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक, ४ था मजला, कोर-५

इंडिया हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड,

नवी दिल्ली- ११०००३.

त्याशिवाय ग्राहक [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) (तक्रार निवारण प्रणाली या शीर्षकाखाली तक्रार प्रत्यक्षरित्या आणि ऑनलाईन पध्दतीने नोंदवावी (जीआरआयडीएस))/  
<https://grids.nhbonline.org.in>

#### 4.6.2 खुलासा

ABHFL ला भारत सरकारने मंजूर केलेल्या कोणत्याही क्रेडिट ब्युरो (विद्यमान किंवा भविष्यातील) कर्जाशी संबंधित कोणतीही माहिती वेळोवेळी अर्जदाराला कोणतीही सूचना न देता वेळोवेळी आवश्यक असलेल्या कोणत्याही प्राधिकरणाकडे उघड करण्याचा अधिकार आहे. एबीएचएफएलला कर्ज माहिती विभागाकडून (क्रेडिट इन्फर्मेशन ब्युरो) अर्जदारांच्या कर्जाबद्दलची माहिती मिळवण्याचादेखील अधिकार आहे. वर नमूद केलेल्या सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती या आमच्या कर्ज उत्पादनांच्या अटी व शर्तीच्या सूचक सूची आहेत. या अटी व शर्तीबद्दल पुढे संबंधित विभाग/वेळापत्रकाच्या अंतर्गत संबंधित कर्ज करारांमध्ये सविस्तर माहिती देण्यात आली आहे आणि म्हणूनच ते कर्ज करार/मंजुरी पत्रामध्ये नमूद केल्यानुसार वाचावे.

मी येथे हे मान्य करतो की कर्जाच्या अटी व शर्तीच्या तपशीलासाठी, येथे सहभागी पक्ष कर्ज व वापरले जात आहेत/वापरले जाणार आहेत अशा अन्य सुरक्षाविषयक कागदपत्रांचा संदर्भ वापरतील व त्यावर अवलंबून राहतील.

वर उल्लेख केलेल्या अटी व शर्ती या कर्जदाराने/कर्जदारांनी वाचल्या आहेत/कर्जदाराला/कर्जदारांना आमच्या कंपनीच्या श्री/श्रीमती/कुमारी \_\_\_\_\_ (आमच्या अधिकाऱ्यांद्वारे) यांनी वाचून दाखवल्या आहेत व त्या कर्जदाराला/कर्जदारांना समजल्या आहेत.

(कर्जदार/कर्जदारांच्या स्वाक्षरी किंवा अंगठ्याचा ठसा)

(एबीएचएफएलच्या अधिकाऱ्यांची स्वाक्षरी)

तारीख:

ठिकाण:

सूचना: एमआयसीसीची दुय्यम प्रत कर्जदार/कर्जदारांकडे देण्यात यावी.

## সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (MITC)

## ঋণের প্রধান শর্তাবলীতে

(সকল আবেদনকারী/সহ-আবেদনকারীর নাম) এবং আদিত্য বিড়লা হাউজিং ফাইন্যান্স সন্মত হয়েছে যা নিম্নরূপ:

ক্রমিক	বিষয়	বিবরণ
1.	ঋণ	
a.	ঋণ সুবিধার ধরন	
b.	অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ	
c.	ঋণের উদ্দেশ্য (প্রান্তিক ব্যবহার)	
d.	সুদের ধরন (স্থির বা চলমান বা দ্বৈত/বিশেষ হার)	
e.	সুদের ধার্যকৃত পরিমাণ	
f.	কিস্তির ধরন	
g.	সুদের হার (%)	
h.	ঋণের মেয়াদ (ARM পরিবর্তনের সাথে পরিবর্তন সাপেক্ষে, সুদের সামঞ্জস্যযোগ্য/চলমান হারের ক্ষেত্রে)	
i.	স্থগিতাদেশ বা ভর্তুকি, যদি থাকে:	
2.	<b>ফি ও অন্যান্য চার্জগুলি (যেখানে প্রযোজ্য GST @ নির্ধারিত হার এই চার্জগুলির উপর আরোপ করা হবে)</b>	
a.	আবেদনের সময় (সকল প্রকার ফি/চার্জ যেমন প্রসেসিং চার্জ ইত্যাদি, নির্দিষ্ট করতে হবে)	<ul style="list-style-type: none"><li>প্রসেসিং চার্জগুলি:</li><li>প্রযোজ্য হিসাবে সংবিধিবদ্ধ চার্জ (স্ট্যাম্প ডিউটি/MOE/MOD/রেজিস্ট্রেশন)</li></ul>
b.	আংশিক পেমেন্ট/প্রাক-সমাপ্তি/নিষ্ক্রিয়-সমাপ্তির চার্জগুলি: <b>(অব্যক্তি/ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে ঋণের অনুমোদন/চলমান হার ব্যতীত অন্য ব্যক্তিদের জন্য প্রযোজ্য)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>চূড়ান্ত ঋণ বিতরণের তারিখ থেকে 12 মাস পরে আংশিক অর্থপ্রদান/প্রাক-সমাপ্তি অনুমোদিত</li><li>চূড়ান্ত ঋণ বিতরণের তারিখ থেকে 12 মাস আগে আংশিক পেমেন্ট/প্রাক-সমাপ্তির ক্ষেত্রে, লক-ইন পিরিয়ডের সুদ প্রযোজ্য হবে</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>চলমান হারের মেয়াদী ঋণ স্বতন্ত্র ঋণগ্রহীতাদের জন্য, সহ-দায়বদ্ধ(গুলি) সহ বা ব্যতীত মঞ্জুর করা হয়েছে:<ul style="list-style-type: none"><li>ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে ব্যতীত অন্য - নেই</li><li>ব্যবসার উদ্দেশ্যে - প্রযোজ্য হিসাবে মূল বকেয়া এবং লক-ইন চার্জের 4%।</li></ul></li><li>অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের জন্য চলমান হারের মেয়াদী ঋণ অনুমোদিত: মূল বকেয়া পরিশোধিত এবং যদি লক-ইন চার্জের 4% থাকে।</li><li>নির্দিষ্ট সুদের হারে কোন কোন ব্যক্তিকে আবাসন ঋণ দেওয়া হয়:<ul style="list-style-type: none"><li>নিজস্ব উৎস থেকে প্রাক-সমাপ্তি - নেই</li><li>অন্যান্য উৎস - 2% মূল বকেয়া এবং যদি লক-ইন চার্জ থাকে।</li></ul></li></ol>

ক্রমিক	বিষয়	বিবরণ
		<p>4. নির্দিষ্ট সুদের হার-বিশিষ্ট নন-হাউজিং লোন (LAP/LRD/CP/GPL/টপ-আপ) ব্যক্তি/অ-ব্যক্তি ঋণগ্রহীতাদের দেওয়া (নিজের/অন্যান্য উৎস থেকে বন্ধ): মূল বকেয়া পরিশোধিত এবং যদি লক-ইন চার্জের 4% থাকে।</p> <p>ব্যাখ্যা:</p> <p>লক-ইন চার্জ: a) চূড়ান্ত ঋণ বিতরণের তারিখ থেকে 12 মাস পরে আংশিক পেমেন্ট/প্রাক-সমাপ্তির জন্য অনুমোদিত হয় b) চূড়ান্ত ঋণ বিতরণের তারিখ থেকে 12 মাসের পূর্বে আংশিক পেমেন্ট/প্রাক-সমাপ্তির ক্ষেত্রে, লক-ইন সময়ের সুদ হবে প্রযোজ্য।</p> <p>"নিজস্ব উৎস" অর্থ ব্যাংক/HFC/NBFC এবং/অথবা একটি আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে ধার নেওয়া ছাড়া অন্য কোনো উৎস।</p> <p>"স্থির হারের ঋণ" হল এমন একটি ঋণের হার যেখানে ঋণের সম্পূর্ণ সময়কালের জন্য হার স্থির করা হয়।</p> <p>"ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যের ঋণ" এর মধ্যে নিম্নলিখিতগুলি অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে তবে এর মধ্যে সীমাবদ্ধ নয়: ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে, বাণিজ্যিক উদ্দেশ্যে, অনাবাসিক সম্পত্তি, ইজারা ভাড়া ছাড়, ব্যবসার উদ্দেশ্যে টপ-আপ ঋণ, সাধারণ উদ্দেশ্য ঋণ ইত্যাদির জন্য নেওয়া যে কোনও সম্পত্তির বিপরীতে ঋণ।</p>
c.	অন্যান্য চার্জগুলি: বিলম্বে অর্থপ্রদানের জরিমানা/কোন চুক্তি/নির্ধারিত শর্তের সাথে অসঙ্গতি	24% বাৎসরিক, যেমন 2% প্রতিমাসে অতিরিক্ত বকেয়ার জন্য
d.	চেক বাউন্সিং চার্জ/NACH ব্যর্থতার চার্জ/বাউন্স চার্জ	Rs 750/- প্রতিটি ঘটনার জন্য
e.	জমা সুদ	প্রকৃত বিলম্বিত অবস্থার উপর ভিত্তি করে বা সময়ে সময়ে ঋণদাতা দ্বারা যোগাযোগ হিসাবে প্রযোজ্য
f.	CIRSAI চার্জগুলি (আপনি ঐ সকল চার্জগুলির জন্য <a href="http://www.cersai.org.in">www.cersai.org.in</a> ভিজিট করতে পারেন।	<p>i. যখন সুবিধার পরিমাণ Rs. 5 লক্ষের সমান বা কম - Rs.50 প্রতিটি ঋণের জন্য</p> <p>ii. যখন সুবিধার পরিমাণ Rs. 5 লক্ষের বেশি - Rs.100 প্রতিটি ঋণের জন্য</p>

ক্রমিক	বিষয়	বিবরণ
g.	প্রাক-সমাপ্তির উদ্ধৃতি: a. প্রাক-সমাপ্তির স্টেটমেন্টের চার্জ b. মূল নথি পুনরুদ্ধার চার্জ	a. Rs 1,000/- প্রতিটি ঋণের অ্যাকাউন্ট প্রতি b. Rs 1,000/- প্রতিটি ঋণের অ্যাকাউন্ট প্রতি
h.	ABHFL-এর সাথে থাকা যেকোনো জামানতের কপি জন্য অনুরোধ	Rs 750/- প্রতিটি ঘটনার জন্য
i.	ডুপ্লিকেট বিবৃতি/পরিশোধের সময়সূচী/ ABHFL অনুরোধের সাথে ধারণকৃত অন্য কোনো নথি	Rs 200/- প্রতিটি ঋণের অ্যাকাউন্টের জন্য
j.	NACH আবশ্যিক বিনিময়ের জন্য চার্জ	Rs 750/- প্রতিটি ঘটনার জন্য
k.	CIBIL report retrieval fee	Rs 50/- ভোক্তার জন্য প্রতিটি ঘটনার জন্য ও Rs. 500/- বাণিজ্যিক CIBIL-এর জন্য
l.	Loan Re-schedulement (at discretion of ABHFL) charges	0.50% মূল বকেয়ার পরিমাণে
m.	NACH আবশ্যিক বিনিময়ের জন্য চার্জ	Rs 500
n.	স্থির হার থেকে চলমান এবং তদ্বিপরীত সংশোধন/ABHFL-এর বিবেচনার ভিত্তিতে ঋণের সুদের হার/ মেয়াদে সংশোধন	ঋণের অনাদায়ী বকেয়ার 2%
o.	<ul style="list-style-type: none"> <li>স্ট্যাম্প ডিউটি</li> <li>আইনি এবং অন্যান্য বিধিবদ্ধ চার্জ</li> <li>বীমা প্রিমিয়াম</li> <li>ROC-এর সাথে ক্রিয়েশন চার্জ</li> </ul>	মূলধন অনুযায়ী, যেখানে প্রযোজ্য
<b>3.</b>	<b>ঋণের জন্য জামানত</b>	
a.	ঋণের জন্য বন্ধক (ঋণের নিরাপত্তা হিসাবে বন্ধক রাখতে হবে এমন সম্পত্তির বিবরণ)	অনুমোদন পত্র এবং ঋণ চুক্তিতে উল্লেখ করা হয়েছে
b.	জামিন (জামিনদারদের নাম)	অনুমোদন পত্র এবং ঋণ চুক্তিতে উল্লেখ করা হয়েছে
c.	অন্যান্য জামানত	অনুমোদন পত্র এবং ঋণ চুক্তিতে উল্লেখ করা হয়েছে
<b>4.</b>	<b>সম্পত্তি/ঋণগ্রহীতার বীমা</b>	
	সম্পত্তি/ঋণগ্রহীতাদের জন্য বীমা পলিসির প্রয়োজনীয়তা এবং বৈশিষ্ট্যগুলির বিস্তারিত বিবরণ	অনুমোদন পত্র এবং ঋণ চুক্তিতে উল্লেখ করা হয়েছে

ক্রমিক	বিষয়	বিবরণ
5.	<b>ঋণ বিতরণের জন্য শর্তাবলী</b>	
	ঋণ বা তার কোন কিস্তি বিতরণের শর্ত যেমন, জামানতের সৃষ্টি, অনুমোদিত পরিকল্পনা জমা, নির্মাণের পর্যায়, সংবিধিবদ্ধ অনুমোদন	অনুমোদন পত্র এবং ঋণ চুক্তিতে উল্লেখ করা হয়েছে
6.	<b>ঋণ ও ঋণের সুদ পরিশোধ</b>	
a.	অনুমোদিত অর্থের পরিমাণ অনুযায়ী EMI-এর পরিমাণ	অনুমোদন পত্র এবং ঋণ চুক্তিতে উল্লেখ করা হয়েছে
b.	মোট কিস্তির সংখ্যা (EMI)	
c.	প্রাক EMI পেমেন্টের জন্য শেষ তারিখ	
d.	EMI শেষ তারিখ	
e.	অগ্রিম জন্য পদ্ধতির সুদের হার/ইএমআই পরিবর্তনের সূচনা	<ul style="list-style-type: none"> <li>গ্রাহকদের মেইলিং ঠিকানায় এসএমএস/মেইল/চিঠি পাঠানো হবে যেন সুদের হার/EMI-এর পরিবর্তনের কথা জানানো হয়।</li> <li>ABHFL ওয়েবসাইটেও ARR আপডেট করা হবে।</li> </ul>
7.	<b>অতিরিক্ত বকেয়া পুনরুদ্ধারের জন্য সংক্ষিপ্ত পদ্ধতি অনুসরণ করতে হবে</b>	<b>পরিশিষ্ট "A" দেখুন</b>
8.	<b>গ্রাহক পরিষেবা</b>	
a.	অফিস পরিদর্শনের সময়	সকাল 9.30 টা থেকে 6.00 টা পর্যন্ত সোমবার থেকে শুক্রবার (সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত)
b.	গ্রাহক পরিষেবার জন্য যোগাযোগ করতে হবে এমন ব্যক্তির বিবরণ	সংশ্লিষ্ট এলাকা অফিস/ব্যবসা কেন্দ্র/প্রধান গ্রাহক সেবার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা।
c.	সুতরাং, সময়রেখা সহ নিম্নলিখিতগুলি পাওয়ার পদ্ধতি:	
i.	ঋণের অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্ট	গ্রাহকের অনুরোধের 3 কার্যদিবসের মধ্যে।
ii.	শিরোনামের নথির ফটোকপি	প্রয়োজনীয় ফি সহ লিখিত অনুরোধের তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে।
iii.	ঋণের সমাপ্তি/স্থানান্তরের উপর আসল নথির ফেরত	তহবিলের ছাড়পত্র সাপেক্ষে ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে অনুরোধ পত্র প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে।
9.	<b>অভিযোগ নিষ্পত্তি</b>	<b>ন্যায্য অনুশীলন কোডের অংশ। (সংক্ষিপ্ত বিবরণের জন্য পরিশিষ্ট "B" দেখুন)</b>



## পরিশিষ্ট "A":

### অতিরিক্ত বকেয়া পুনরুদ্ধারের জন্য সংক্ষিপ্ত পদ্ধতি অনুসরণ করতে হবে

1. যদি খেলাপির এক বা একাধিক ঘটনা ঘটে থাকে, তাহলে, ঋণদাতা, ঋণগ্রহীতার কাছে একটি লিখিত নোটিশের মাধ্যমে ঋণের মূলধন এবং সমস্ত অর্জিত সুদ এবং চার্জ ঘোষণা করতে পারে যা ঋণগ্রহীতার অধীনে বা শর্তাবলীতে চুক্তি এবং/অথবা অন্য কোন চুক্তি, ঋণগ্রহীতা এবং ঋণদাতার মধ্যে বিদ্যমান নথি, সেইসাথে অন্যান্য সমস্ত চার্জ এবং বকেয়া এবং এই ধরনের ঘোষণার পরে, একই সাথে বকেয়া এবং প্রদেয় হবে এবং ঋণের সাথে সম্পর্কিত জামানত এবং অন্য কোন ঋণ কার্যকরী হবে, চুক্তি বা অন্য কোন চুক্তি/গুলি বা নথির বিপরীত কিছু থাকা সত্ত্বেও প্রদেয় হতে পারে। খেলাপির কোনো ঘটনা ঘটলে, ঋণদাতার অন্য সমস্ত চার্জ এবং সুদ সহ সম্পূর্ণ বকেয়া ঋণের পরিমাণ প্রত্যাহার করার অধিকার থাকবে এবং ঋণগ্রহীতা, সহ-ঋণ গ্রহীতা, জামিনদার কোনো প্রকার ক্ষোভ বা প্রতিবাদ ছাড়াই অবিলম্বে এই ধরনের ঋণের পরিমাণ পরিশোধ করতে দায়বদ্ধ থাকবেন।
2. যদি খেলাপির কোনো ঘটনা বা অন্য কোনো ঘটনা ঘটে, যা নোটিশ বা সময়ের ব্যবধানের পরে বা উভয়ই খেলাপির একটি ঘটনা সংগঠন করে, তাহলে ঋণগ্রহীতা অবিলম্বে ঋণদাতাকে লিখিতভাবে এই ধরনের খেলাপির ঘটনা, বা ঐ ধরনের ঘটনা উল্লেখ করে নোটিশ দিতে হবে।
3. খেলাপি হওয়ার ক্ষেত্রে, ঋণদাতা যেভাবে উপযুক্ত বলে মনে করতে পারে সেইভাবে, যে কোন ব্যক্তি বা ব্যক্তিদের সাথে খেলাপি পরিমাণ পুনরুদ্ধার করার জন্য এই ধরনের ব্যক্তি বা ব্যক্তিদের সহায়তা পাওয়ার লক্ষ্যে যোগাযোগ করার অধিকারী হবে, কিন্তু ঋণগ্রহীতার সম্পত্তি এবং/অথবা কাজের স্থান পরিদর্শন করতে সীমাবদ্ধ নয়।
4. ঋণদাতা ঋণের চুক্তি এবং ঋণগ্রহীতা এবং ঋণদাতার মধ্যে সম্পাদিত অন্যান্য সম্পর্কিত নথিতে উল্লিখিত হিসাবে তার সমস্ত অধিকার প্রয়োগ করার অধিকারী হবে।

বন্ধক/জামানত প্রয়োগের পুনরুদ্ধারের প্রক্রিয়া, যার মধ্যে কিন্তু আর্থিক সম্পদের সুরক্ষা এবং পুনর্গঠন এবং সুরক্ষা সুদ আইন, 2002 (SARFAESI আইন) এর অধীনে নির্ধারিত পদ্ধতি অনুসারে বন্ধক রাখা সম্পত্তির দখল নেওয়া এবং বিক্রি করা বা অন্য কোন আইনের অধীনে, সংশ্লিষ্ট আইনের অধীনে নির্ধারিত নির্দেশের অধীনে বিশুদ্ধভাবে অনুসরণ করা হয়। অতিরিক্ত বকেয়া পুনরুদ্ধারের জন্য বিভিন্ন আইন টুল যেমন রহিত আইন, দেওয়ানী মামলা, SARFAESI আইন ইত্যাদির মাধ্যমে উপযুক্ত আইনি পদক্ষেপ নেওয়ার আগে গ্রাহক/দেরকে জ্ঞাতকরণ/অনুমারক/নোটিস দেওয়া হয়।

## পরিশিষ্ট "B":

### অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা:

বর্তমানে প্রতিযোগিতামূলক পরিস্থিতিতে, টেকসই ব্যবসায়িক মডেলের জন্য সর্বোত্তম শ্রেণীর গ্রাহক পরিষেবা প্রদান করা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। গ্রাহকের অভিযোগ যেকোনো কর্পোরেট সত্ত্বার ব্যবসায়িক জীবনের একটি অবিচ্ছেদ্য অংশ।

ABHFL-এ, গ্রাহক পরিষেবা এবং গ্রাহক সন্তুষ্টি আমাদের প্রধান লক্ষ্য। আমরা বিশ্বাস করি যে অবিলম্বে এবং দক্ষ পরিষেবা প্রদান করা শুধুমাত্র গ্রাহক অধিগ্রহণের জন্যই নয়, বিদ্যমান পরিষেবাগুলির সাথে দীর্ঘস্থায়ী অংশীদারিত্ব বজায় রাখা এবং বজায় রাখার জন্যও অপরিহার্য। ABHFL অনেকগুলি উদ্যোগ নিয়ে এসেছে যা গ্রাহকের অভিজ্ঞতার উপর আলোকপাত করার জন্য নকশা করা হয়েছে এবং গ্রাহকদের সেবা অভিজ্ঞতা প্রদানের লক্ষ্যে একটি দক্ষ অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা।

ABHFL-এর প্রতিকার ব্যবস্থাকে আরও দৃঢ় করার জন্য আমরা কোম্পানীর মধ্যে অভিযোগের সমাধানের জন্য আনুগত্য নিশ্চিত করব। কোম্পানীর দ্বারা নিয়োজিত যেকোন বাহ্যিকভাবে নিয়োগপ্রাপ্ত এজেন্ট/অংশীদার দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবার ফলে উদ্ভূত সমস্যাগুলির সাথে অভিযোগের প্রক্রিয়া মোকাবেলা করবে।

ABHFL বীমা পণ্য বিতরণের জন্য একটি কর্পোরেট এজেন্ট (যৌগিক) হিসাবে ইনসুরেন্স রেগুলেটরি অ্যান্ড ডেভেলপমেন্ট অথোরিটি অফ ইন্ডিয়া ("IRDAI") এর সাথে নিবন্ধিত। সেই অনুসারে, লাইসেন্সপ্রাপ্ত কর্পোরেট এজেন্ট হিসাবে ABHFL দ্বারা গৃহীত বীমা বন্টন সম্পর্কিত সমস্যাগুলি সমাধানের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তির চ্যানেলগুলিও উপলব্ধ থাকবে।

#### 4.6.1 গ্রাহকের প্রশ্ন/অনুরোধ/অভিযোগ প্রতিকার করার ব্যবস্থা

##### লেভেল 1:

আমাদের প্রদত্ত পরিষেবাগুলির সাথে সম্পর্কিত যে কোনও অভিযোগ উত্থাপন করার জন্য গ্রাহকদের কাছে নীচের চ্যানেলগুলি রয়েছে বা তারা ABHFL বা এর প্রতিনিধিদের দ্বারা কোনও অনুচিত অসদাচরণ প্রতিবেদন করতে চাইতে পারে।

- আমাদের গ্রাহক পরিষেবা হেল্পলাইনে 1800-270-7000-এ কল করুন (সোম থেকে রবিবার সকাল 9:00 থেকে রাত 9:00 পর্যন্ত কার্যকর)
- [care.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:care.housingfinance@adityabirlacapital.com)-এ আমাদের ইমেইল করুন
- নিচে উল্লেখিত ঠিকানায় আমাদেরকে লিখুন:  
আদিত্য বিড়লা হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড - গ্রাহক পরিষেবা সেল  
আর টেক পার্ক, 15 তলা, নির্লন কমপ্লেক্স, ওয়েস্টার্ন এক্সপ্রেস হাইওয়ে,  
গোরেগাঁও ইস্ট, মুম্বাই- 400 063
- বিকল্পভাবে, গ্রাহক ছুটির দিনগুলি ব্যতীত নিকটতম ABHFL শাখাগুলিতেও যেতে পারেন (সময়- সকাল 9.30 am থেকে 6 pm) - অর্থাৎ প্রতি 1ম এবং 2য় শনিবার, সমস্ত রবিবার এবং সরকারি ছুটির দিনগুলি ব্যতীত।

##### লেভেল 2:

কোনো গ্রাহকের কাছ থেকে লিখিতভাবে কোনো অভিযোগ পাওয়া গেলে, ABHFL এক সপ্তাহের মধ্যে স্তাশ্চিস্বীকার/প্রতিক্রিয়া দেওয়ার চেষ্টা করবে। স্বীকারোক্তিতে সেই কর্মকর্তার নাম এবং পদবী থাকবে যিনি অভিযোগের সাথে কাজ করবেন। ABHFL গ্রাহক পরিষেবা হেল্পলাইনে ফোনে অভিযোগ জানানো হলে, গ্রাহককে একটি অভিযোগ নম্বর দেওয়া হবে। যদি পূর্বেক্ত চ্যানেলগুলি দ্বারা প্রদত্ত প্রতিকার অসন্তোষজনক হয়, তাহলে গ্রাহক লিখতে পারেন:

মিসেস করিনা রাব, প্রধান - অভিযোগ প্রতিকার সেল:

[grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com)

আমরা 5 কার্যদিবসের মধ্যে একটি প্রতিক্রিয়া আশ্বাস প্রদান করছি।

##### লেভেল 3:

উপরে লেভেল 2 দ্বারা প্রদত্ত প্রতিকার এখনও অসন্তোষজনক, তারপর গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার ("GRO")-কে লিখতে পারেন। GRO-এর নাম এবং যোগাযোগের বিস্তারিত বিবরণ, যিনি নিজেও প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার ("PNO"), তা নিম্নরূপ:

শ্রীমতি স্মিতা নাদকার্নি

টেলিফোন নং.: +8045860159

ইমেইল আইডি: [ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com](mailto:ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com)

#### লেভেল 4:

যদি গ্রাহক এখনও সন্তুষ্ট না হন বা এক মাসের মধ্যে অভিযোগের প্রতিকার না করা হয়, তাহলে গ্রাহক হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানিগুলির তত্ত্বাবধায়ক কর্তৃপক্ষ - ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংকের কাছে পোস্টের মাধ্যমে, নীচের লিংকে উপলব্ধ নির্ধারিত বিন্যাসে ঠিকানা ব্যবহার করে আবেদন করতে পারেন: [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

#### ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংক

অভিযোগ প্রতিকার সেল

তত্ত্বাবধান বিভাগ

ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংক, 4র্থ তলা, কোর-5A, ইন্ডিয়া হ্যাবিট্যাট সেন্টার, লোধি রোড,

নয়া দিল্লি - 110 003.

গ্রাহক [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in)-এ যেতে পারেন (অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার শিরোনামে ফিজিক্যাল মোড এবং অনলাইন মোডে (GRIDS) একটি অনুগত লজ করুন)/

<https://grids.nhbonline.org.in>

#### 4.6.2 ঘোষণা

ABHFL নির্ধারিত সময়ে আবেদনকারীকে কোনো নোটিশ ছাড়াই ভারত সরকার বা কোনো কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত যে কোনো ক্রেডিট ব্যুরো (বিদ্যমান বা ভবিষ্যত) ঋণ সংক্রান্ত যে কোনো তথ্য নির্ধারিত সময়ে প্রকাশ করার জন্য অনুমোদিত। ABHFL ক্রেডিট ইনফরমেশন ব্যুরোর সাথে অনুসন্ধান করার জন্য এবং আবেদনকারীদের ক্রেডিট তথ্য প্রতিবেদন পাওয়ার জন্য অনুমোদিত। উপরে উল্লিখিত সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী আমাদের ঋণ পণ্যের শর্তাবলীর একটি নির্দেশক তালিকা। এই শর্তাবলী প্রাসঙ্গিক বিভাগ/সূচির অধীনে সংশ্লিষ্ট ঋণ চুক্তিতে আরও বর্ণনা করা হয়েছে এবং তাই ঋণ চুক্তি এবং/অথবা অনুমোদন পত্রে উল্লিখিতগুলির সাথে একত্রে পড়া উচিত।

এতদ্বারা সম্মত হয়েছে যে ঋণের বিস্তারিত শর্তাবলীর জন্য, পক্ষগুলি এখানে উল্লেখ করবে যে ঋণ এবং অন্যান্য নিরাপত্তা নথিগুলি সম্পাদিত/কার্যকর করা হবে।

উপরোক্ত শর্তাবলী ঋণগ্রহীতা/গণ পড়েছেন বা/শ্রী/শ্রীমতী/কুমার \_\_\_\_\_  
(আমাদের কর্মকর্তাদের মাধ্যমে) ঋণগ্রহীতার কাছে পড়ে শোনানো হয়েছে এবং ঋণগ্রহীতা/গণ বুঝতে পেড়েছেন।

(ঋণগ্রহীতার স্বাক্ষর বা বৃদ্ধাঙ্গুলির ছাপ)

(ABHFL-এর অনুমোদিত ব্যক্তির স্বাক্ষর)

তারিখ:

স্থান:

দ্রষ্টব্য: MITC-এর অনুলিপি ঋণগ্রহীতা/দের কাছে হস্তান্তর করা উচিত।

## ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು (ಎಂಐಟಿಸಿ)

**ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು**

ನಡುವೆ ಅಂಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ (ಎಲ್ಲಾ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್/ಸಹ-ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಹೆಸರು) ಮತ್ತು ಆದಿತ್ಯ ಬಿರ್ಲಾ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

ಕ್ರ.ಸಂ	ವಿವರಣೆಗಳು	ವಿವರಗಳು
1.	<b>ಸಾಲ</b>	
a.	ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯದ ವಿಧ	
b.	ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲ ಮೊತ್ತ	
c.	ಸಾಲದ ಉದ್ದೇಶ (ಅಂತಿಮ ಬಳಕೆ)	
d.	ಬಡ್ಡಿ ವಿಧ (ಸ್ಥಿರ ಅಥವಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಅಥವಾ ಡ್ಯೂಯಲ್/ವಿಶೇಷ ದರ)	
e.	ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸಬಹುದಾದ ಮೊತ್ತ	
f.	ಕಂತಿನ ವಿಧ	
g.	ಬಡ್ಡಿದರ (%)	
h.	ಸಾಲದ ಅವಧಿ (ಎಆರ್‌ಆರ್‌ನಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಬದಲಾವಣೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ, ಹೊಂದಾಣಿಕೆ/ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ)	
i.	ನಿಲುಗಡೆ ಅಥವಾ ಸಬ್ಸಿಡಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ:	
2.	<b>ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಜಿ ಎಸ್ ಟಿ ನಿಗದಿತ ದರಗಳನ್ನು ಈ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ)</b>	
a.	ಅರ್ಜಿಯ ಮೇಲೆ (ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಕಾರದ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬೇಕು)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು:</li> <li>• ಶಾಸನಬದ್ಧ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಸ್ಟ್ಯಾಂಪ್ ಡ್ಯೂಟಿ/ಎಂಟಿಇ/ಎಂಟಿಡಿ/ನೋಂದಣಿ) ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ</li> </ul>
b.	<p>ಆಂತಿಕ ಪಾವತಿ/ಮೊದಲೇ ಮುಕ್ತಾಯ ಮಾಡುವುದು/ಪೂರ್ವಮುಕ್ತಾಯ ಶುಲ್ಕಗಳು:</p> <p><b>(ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಲ್ಲದವರಿಗೆ/ವ್ಯಾಪಾರ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ/ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ಅಂತಿಮ ಸಾಲ ವಿತರಣೆ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 12 ತಿಂಗಳ ನಂತರ ಆಂತಿಕ ಪಾವತಿ/ಪೂರ್ವ-ಮುಕ್ತಾಯವನ್ನು ಅನುಮತಿಸಲಾಗಿದೆ</li> <li>- ಅಂತಿಮ ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 12 ತಿಂಗಳ ಮೊದಲು ಭಾಗ ಪಾವತಿ/ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಲಾಕ್-ಇನ್ ಅವಧಿಯ ಬಡ್ಡಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರ ಸಾವಧಿ ಸಾಲವನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ, ಸಹ-ಬಾಧ್ಯತೆ(ಗಳು) ಜೊತೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ವ್ಯಾಪಾರ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ - ಯಾವುದೂ ಇಲ್ಲ</li> <li>• ವ್ಯಾಪಾರದ ಉದ್ದೇಶ - 4 % ಮುಖ್ಯ ಬಾಕಿ ಮತ್ತು ಲಾಕ್-ಇನ್ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ.</li> </ul> </li> <li>2. ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರ ಸಾವಧಿ ಸಾಲ: 4% ಅಸಲು ಬಾಕಿ ಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಲಾಕ್-ಇನ್ ಶುಲ್ಕಗಳು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ.</li> <li>3. ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ನೀಡಿದ ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ವಸತಿ ಸಾಲ: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಪೂರ್ವ ಮುಕ್ತಾಯ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ - ಇಲ್ಲ</li> <li>• ಇತರ ಮೂಲಗಳು - 2% ಮುಖ್ಯ ಬಾಕಿ ಮತ್ತು ಲಾಕ್-ಇನ್ ಶುಲ್ಕಗಳು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ.</li> </ul> </li> </ol>

ಕ್ರ.ಸಂ	ವಿವರಣೆಗಳು	ವಿವರಗಳು
		<p>4. ವೈಯಕ್ತಿಕ/ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ (ಸ್ವಂತ/ಇತರ ಮೂಲದಿಂದ ಮುಕ್ತಾಯ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ): 4% ಅಸಲು ಬಾಕಿ ಪಾವತಿಸಿದ ಮತ್ತು ಲಾಕ್-ಇನ್ ಶುಲ್ಕಗಳು ಏನಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ.</p> <p>ವಿವರಣೆ:</p> <p>ಲಾಕ್-ಇನ್ ಶುಲ್ಕಗಳು: ಎ) ಅಂತಿಮ ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 12 ತಿಂಗಳ ನಂತರ ಅಂತಿಮ ಪಾವತಿ/ಪೂರ್ವ-ಮುಕ್ತಾಯ ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಬಿ) ಅಂತಿಮ ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 12 ತಿಂಗಳ ಮೊದಲು ಭಾಗ ಪಾವತಿ/ಪೂರ್ವ-ಮುಕ್ತಾಯದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಲಾಕ್-ಇನ್ ಅವಧಿಯ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಬಡ್ಡಿ ಇರುತ್ತದೆ.</p> <p>"ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳು" ಎಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್/ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿ/ಎನ್‌ಐಎಫ್‌ಸಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಮೂಲದಿಂದ ಎರವಲು ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ.</p> <p>"ನಿಶ್ಚಿತ ದರದ ಸಾಲ" ಎಂದರೆ ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ದರವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.</p> <p>"ವ್ಯಾಪಾರ ಉದ್ದೇಶದ ಸಾಲ" ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬಹುದು ಆದರೆ ಇವುಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ: ವ್ಯಾಪಾರ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಪಡೆದ ಯಾವುದೇ ಆಸ್ತಿಯ ಮೇಲಿನ ಸಾಲ, ವಾಣಿಜ್ಯ ಉದ್ದೇಶ, ವಸತಿ ರಹಿತ ಆಸ್ತಿ, ಗುತ್ತಿಗೆ ಬಾಡಿಗೆ ರಿಯಾಯಿತಿ, ವ್ಯಾಪಾರ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಟಾಪ್-ಅಪ್ ಸಾಲಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಉದ್ದೇಶದ ಸಾಲ ಇತ್ಯಾದಿ.</p>
c.	ಇತರೆ ಶುಲ್ಕಗಳು: ತಡ ಪಾವತಿ ದಂಡ/ಯಾವುದೇ ಒಪ್ಪಂದಗಳು/ ನಿಗದಿತ ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿಲ್ಲ	ವಾರ್ಷಿಕ 24% ಎಂದರೆ ಮಿತಮೀರಿದ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ತಿಂಗಳಿಗೆ 2%
d.	ಬೌನ್ಸಿಂಗ್ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಎನ್ ಎ ಸಿ ಹೆಚ್ ವೈಫಲ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಬೌನ್ಸ್ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ	ಪ್ರತಿ ಘಟನೆಗೆ ರೂ 750/-
e.	ಸಂಚಿತ ಬಡ್ಡಿ	ವಾಸ್ತವಿಕ ವಿಳಂಬ ಸ್ಥಿತಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಸಾಲದಾತರಿಂದ ತಿಳಿಸಲ್ಪಟ್ಟಂತೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ
f.	ಸಿ ಇ ಆರ್ ಎಸ್ ಎ ಐ ಶುಲ್ಕಗಳು (ನೀವು <a href="http://www.cersai.org.in">www.cersai.org.in</a> ನಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಾಗಿ ಸಿ ಇ ಆರ್ ಎಸ್ ಎ ಐ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಭೇಟಿ ನೀಡಬಹುದು)	<p>i. ಸೌಲಭ್ಯದ ಮೊತ್ತವು ರೂ. 5 ಲಕ್ಷ ಅಥವಾ ಕಡಿಮೆ - ಪ್ರತಿ ಸಾಲಕ್ಕೆ ರೂ.50</p> <p>ii. ಸೌಲಭ್ಯದ ಮೊತ್ತ ರೂ. 5 ಲಕ್ಷಗಳಿ ಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿರುವಾಗ - ಪ್ರತಿ ಸಾಲಕ್ಕೆ 100 ರೂ</p>

ಕ್ರ.ಸಂ	ವಿವರಣೆಗಳು	ವಿವರಗಳು
g.	ಪೂರ್ವ-ಮುಕ್ತಾಯ ಉಲ್ಲೇಖ: ಎ. ಪೂರ್ವ-ಮುಕ್ತಾಯ ವಿವರಣೆಗಳ ಶುಲ್ಕಗಳು ಬಿ. ಮೂಲ ದಾಖಲಾತಿ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಶುಲ್ಕಗಳು	ಎ. ಪ್ರತಿ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ರೂ 1,000/- ಬಿ. ಪ್ರತಿ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ರೂ 1,000/-
h.	ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ನೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಮೇಲಾಧಾರದ ಪ್ರತಿಗಳಿಗಾಗಿ ವಿನಂತಿ	ಪ್ರತಿ ಘಟನೆಗೆ ರೂ 750/-
i.	ನಕಲು ವಿವರಣೆ ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ/ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ವಿನಂತಿಯೊಂದಿಗೆ ಹಿಡಿದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ದಾಖಲೆ	ಪ್ರತಿ ಸಾಲ ಖಾತೆಗೆ ರೂ 200/-
j.	ಎನ್ ಎ ಸಿ ಹೆಚ್ ಆದೇಶವನ್ನು ವಿನಿಮಯ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಶುಲ್ಕ	ಪ್ರತಿ ಘಟನೆಗೆ ರೂ 750/-
k.	ಸಿಬಿಲ್ ವರದಿ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಶುಲ್ಕ	ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರತಿ ನಿರರ್ಶನಕ್ಕೆ ರೂ 50/- ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯ ಸಿಬಿಲ್ ಗೆ ರೂ. 500/-
l.	ಸಾಲ ಮರು-ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ (ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ನ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ) ಶುಲ್ಕಗಳು	ಅಸಲು ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ 0.50%
m.	ಎನ್ ಓ ಸಿ ನೀಡುವಿಕೆ ಶುಲ್ಕಗಳು	ರೂ. 500
n.	ಸ್ಥಿರ ದರವನ್ನು ಪ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಪರಿಷ್ಕರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಯಾಗಿ/ಸಾಲದ ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ/ ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ನ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ ಅಧಿಕಾರಾವಧಿ	ಅಧಿಕ ಸಾಲದ 25%
o.	<ul style="list-style-type: none"> <li>ಸ್ಕ್ವಾಂಪ್ ಡ್ಯೂಟಿ</li> <li>ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಇತರ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಶುಲ್ಕಗಳು</li> <li>ವಿಮಾ ಪ್ರೀಮಿಯಂ</li> <li>ಆರ್ ಓ ಸಿ ಜೊತೆಗೆ ರಚನೆ ಶುಲ್ಕ</li> </ul>	ವಾಸ್ತವಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ
<b>3. ಸಾಲಕ್ಕೆ ಭದ್ರತೆ</b>		
a.	ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅಡಮಾನ (ಸಾಲಕ್ಕೆ ಭದ್ರತೆಯಾಗಿ ಅಡಮಾನ ಇಡಬೇಕಾದ ಆಸ್ತಿಯ ವಿವರ)	ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ
b.	ಖಾತ್ರಿ (ಖಾತರಿದಾರರ ಹೆಸರು)	ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ
c.	ಇತರೆ ಭದ್ರತೆ (ಇತರ ಭದ್ರತೆಗಳ ವಿವರಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ)	ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ
<b>4. ಆಸ್ತಿ/ಸಾಲಗಾರರ ವಿಮೆ</b>		
	ಆಸ್ತಿ/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪಡೆಯಬೇಕಾದ ವಿಮಾ ಪಾಲಿಸಿಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಮತ್ತು ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳ ವಿವರ	ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ

ಕ್ರ.ಸಂ	ವಿವರಣೆಗಳು	ವಿವರಗಳು
5.	<b>ಸಾಲ ವಿತರಣೆಗೆ ಷರತ್ತುಗಳು</b>	
	ಸಾಲದ ವಿತರಣಾ ಷರತ್ತುಗಳು ಅಥವಾ ಅದರ ಯಾವುದೇ ಕಂತುಗಳು ಎಂದರೆ, ಭದ್ರತೆಯ ರಚನೆ, ಅನುಮೋದಿತ ಯೋಜನೆಗಳ ಸಲ್ಲಿಕೆ, ನಿರ್ಮಾಣದ ಹಂತಗಳು, ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅನುಮೋದನೆಗಳು	ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ
6.	<b>ಸಾಲ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ಮರುಪಾವತಿ</b>	
a.	ಮಂಜೂರಾದ ಮೊತ್ತದ ಪ್ರಕಾರ ಇಎಂಐ ಮೊತ್ತ	ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ
b.	ಕಂತುಗಳ ಒಟ್ಟು ಸಂಖ್ಯೆ (ಇಎಂಐ)	
c.	ಪೂರ್ವ ಇಎಂಐ ಪಾವತಿಗೆ ಅಂತಿಮ ದಿನಾಂಕ	
d.	ಇಎಂಐ ಬಾಕಿ ದಿನಾಂಕ	
e.	ಮುಂಗಡಕ್ಕಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಬಡ್ಡಿ ದರ/ಇಎಂಐ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಸೂಚನೆ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್/ಮೇಲ್/ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೇಲ್ ಮಾಡುವ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುವುದು, ಬಡ್ಡಿ ದರ/ಇಎಂಐ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.</li> <li>ಎ ಆರ್ ಆರ್ ಅನ್ನು ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.</li> </ul>
7.	<b>ಮಿತೀಮೀರಿದ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ</b>	<b>ಅನುಬಂಧ "ಎ" ಪರಿಶೀಲಿಸಿ</b>
8.	<b>ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ</b>	
a.	ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಸಂದರ್ಶನದ ಸಮಯ	ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6:00 ಗಂಟೆಯವರೆಗೆ (ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)
b.	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಿವರಗಳು	ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಪ್ರದೇಶ ಕಛೇರಿ/ವ್ಯಾಪಾರ ಕೇಂದ್ರ/ಮುಖ್ಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ.
c.	ಆದ್ದರಿಂದ ಸಮಯ ಮಿತಿ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ವಿಧಾನ:	
i.	ಸಾಲ ಖಾತೆ ವಿವರಣೆ	ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಯ ನಂತರ 3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ.
ii.	ಶೀರ್ಷಿಕೆ ದಾಖಲಾತಿಗಳ ಫೋಟೋಪ್ರತಿ	ಲಿಖಿತ ವಿನಂತಿಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಗತ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳೊಂದಿಗೆ.
iii.	ಸಾಲದ ಮುಕ್ತಾಯ/ವರ್ಗಾವಣೆಯಲ್ಲಿ ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಿಕೆ	ನಿಧಿಯ ಕ್ಲಿಯರ್‌ನೆಸ್ ಒಳಪಟ್ಟಿರುವ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ.
9.	<b>ಕುಂದು ಕೊರತೆ</b>	<b>ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಭಾಗ (ಸಾರಗಳಿಗಾಗಿ ಅನುಬಂಧ "ಬಿ" ಪರಿಶೀಲಿಸಿ)</b>



## ಅನುಬಂಧ "ಎ":

### ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

1. ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪೂರ್ವನಿರ್ಧಾರಿತ ಘಟನೆಗಳು ಸಂಭವಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದಾತನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಲಿಖಿತ ಸೂಚನೆಯ ಮೂಲಕ ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಸಂಚಿತ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಘೋಷಿಸಬಹುದು, ಅದನ್ನು ಸಾಲಗಾರನು ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸಬಹುದು ಒಪ್ಪಂದದ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಒಪ್ಪಂದಗಳು, ಎರವಲುಗಾರ ಮತ್ತು ಸಾಲದಾತರ ನಡುವೆ ಉಳಿದಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳು, ಹಾಗೆಯೇ ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಬಾಕಿಗಳು ಬಾಕಿ ಇರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಘೋಷಣೆಯ ಮೇಲೆ ಅದೇ ಬಾಕಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಭದ್ರತೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಇತರ ಲೋನ್ಗಳು ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಒಪ್ಪಂದ/ಗಳು ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ಏನೇ ಇದ್ದರೂ ಜಾರಿಯಾಗುತ್ತವೆ. ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವನಿರ್ಧಾರಿತ ಘಟನೆ ಸಂಭವಿಸಿದಾಗ, ಸಾಲದಾತನು ಸಂಪೂರ್ಣ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿಯೊಂದಿಗೆ ಮರುಪಡೆಯಲು ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರ, ಸಹ-ಸಾಲಗಾರ, ಖಾತರಿದಾರರು ಅಂತಹ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಯಾವುದೇ ನಿರಾಕರಣೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಭಟನೆಯಿಲ್ಲದೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ .
2. ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವನಿರ್ಧಾರಿತ ಘಟನೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಘಟನೆ, ಸೂಚನೆ ಅಥವಾ ಸಮಯ ಕಳೆದುಹೋದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಎರಡನ್ನೂ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಈವೆಂಟ್ ಅನ್ನು ರೂಪಿಸಿದರೆ, ಸಾಲಗಾರನು ತಕ್ಷಣವೇ ಸಾಲದಾತನಿಗೆ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಈವೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಲಿಖಿತ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು , ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಘಟನೆ.
3. ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದಾತನು ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ಅಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಥವಾ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಸಹಾಯವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಥವಾ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಆದರೆ ಸಾಲಗಾರನ ಆಸ್ತಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಲು ಸೀಮಿತವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.
4. ಸಾಲದಾತನು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು ಸಾಲದಾತನ ನಡುವೆ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಲು ಅರ್ಹನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ.

ಅಡಮಾನ/ಭದ್ರತೆಗಳ ಜಾರಿಯ ಮರುಪ್ರಾಪ್ತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಸೇರಿದಂತೆ ಆದರೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರದೆ, ಅಡಮಾನಗೊಳಿಸಿದ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸ್ವತ್ತುಗಳ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟೈಸೇಶನ್ ಮತ್ತು ಪುನರ್ನಿರ್ಮಾಣ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಹಿತಾಸಕ್ತಿ ಕಾಯ್ದೆ, 2002 (ಎಸ್ ಎ ಆರ್ ಎಫ್ ಎ ಇ ಎಸ್ ಐ ಕಾಯ್ದೆ) ಜಾರಿ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ. ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, ಆಯಾ ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅನುಸರಣಾ ಸಾಧನ ಕಾಯ್ದೆ, ಸಿವಿಲ್ ಮೊಕದ್ದಮೆ, ಎಸ್ ಎ ಆರ್ ಎಫ್ ಎ ಇ ಎಸ್ ಐ ಕಾಯ್ದೆ ಇತ್ಯಾದಿ ವಿವಿಧ ಕಾನೂನು ಪರಿಕರಗಳ ಮೂಲಕ ಮಿತಿಯಿರದ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಸೂಕ್ತ ಕಾನೂನು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರು/ವರಿಗೆ ಸೂಚನೆಗಳು/ಜ್ಞಾಪನೆಗಳು/ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

## ಅನುಬಂಧ "ಬಿ"

### ಕುಂದು ಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ತಂತ್ರ:

ಪ್ರಸ್ತುತ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ಸುಸ್ಥಿರ ವ್ಯಾಪಾರ ಮಾದರಿಗಾಗಿ ವರ್ಗ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಅತ್ಯುತ್ತಮವಾದದ್ದನ್ನು ನೀಡುವುದು ಅತ್ಯಂತ ಮಹತ್ವದ್ದಾಗಿದೆ. ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ವ್ಯವಹಾರ ಜೀವನದ ಅವಿಭಾಜ್ಯ ಅಂಗವಾಗಿದೆ.

ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ನಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿ ನಮ್ಮ ಪ್ರಧಾನ ಗಮನವಾಗಿದೆ. ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಮತ್ತು ದಕ್ಷ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡುವುದು ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರವಲ್ಲ, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ಪಾಲುದಾರಿಕೆಯನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಹೊಂದಲು ಸಹ ಅತ್ಯಗತ್ಯ ಎಂದು ನಾವು ನಂಬುತ್ತೇವೆ. ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಭವದ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಸಾಕಷ್ಟು ಉಪಕ್ರಮಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಸಮರ್ಥ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ನ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ದೃಢವಾಗಿರಲು ನಾವು ಕಂಪನಿಯೊಳಗಿನ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಯಾವುದೇ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿ/ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಪಾಲುದಾರರಿಂದ ನೀಡಲಾದ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ.

ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಅನ್ನು ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿತರಣೆಗಾಗಿ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಏಜೆಂಟ್ (ಸಂಯೋಜಿತ) ನಂತೆ ವಿಮಾ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ ("IRDAI") ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ. ಅಂತೆಯೇ, ಪರವಾನಗಿ ಪಡೆದ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಏಜೆಂಟ್ ಆಗಿ ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಕೈಗೊಂಡ ವಿಮಾ ವಿತರಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮಾರ್ಗಗಳು ಸಹ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ

#### 4.6.1 ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ವಿವರಣೆಗಳು/ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

##### ಹಂತ 1:

ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಿದ ನಮ್ಮ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಎತ್ತಲು ಕೆಳಗಿನ ಚಾನಲ್‌ಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಅಥವಾ ಅದರ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳಿಂದ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ದುರ್ವರ್ತನೆಯನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ಬಯಸಬಹುದು.

- ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗೆ 1800-270-7000 (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಭಾನುವಾರದವರೆಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9 ರಿಂದ ರಾತ್ರಿ 9:00 ರವರೆಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.) ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು.
- care.housingfinance@adityabirlacapital.com ನಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಿ
- ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಬರೆಯಿರಿ:  
ಆದಿತ್ಯ ಬಿರ್ಲಾ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ - ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೋಶ  
ಆರ್ ಟೆಕ್ ಪಾರ್ಕ್, 15 ನೇ ಮಹಡಿ, ನಿರ್ಲೋನ್ ಕಾಂಪ್ಲೆಕ್ಸ್, ವೆಸ್ಟರ್ನ್ ಎಕ್ಸ್ಪ್ರೆಸ್ ಹೆಡ್ವಾರಿ ಹಿಂಭಾಗ  
ಗೋರೆಗಾಂವ್ ಪೂರ್ವ, ಮುಂಬೈ-400 063
- ಪರ್ಯಾಯವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಹತ್ತಿರದ ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಬಹುದು (ಸಮಯ- ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9.30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6 ರವರೆಗೆ) ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ - ಎಂದರೆ ಪ್ರತಿ 1ನೇ ಮತ್ತು 2ನೇ ಶನಿವಾರ, ಎಲ್ಲಾ ಭಾನುವಾರಗಳು ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳು.

##### ಹಂತ 2:

ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಅಂಗೀಕರಿಸಲು/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆಯೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ದೂರನ್ನು ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಯಲ್ಲಿ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮೇಲಿನ ಚಾನಲ್‌ಗಳು ನಿಮಗೆ ನೀಡಿದ ಪರಿಹಾರ ತೃಪ್ತಿದಾಯಕವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯಬಹುದು:

ಶ್ರೀಮತಿ ಕೋರಿನಾ ರಬ್, ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು - ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕೋಶ:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

5 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡುವ ಕುರಿತು ನಾವು ಭರವಸೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆ.

##### ಹಂತ 3:

ಮೇಲಿನ ಹಂತ 2 ರ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಲಾದ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ಇನ್ನೂ ಅತ್ಯಪ್ಪಿಕರವಾಗಿದ್ದರೆ, ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು. ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ("ಪಿ ಎನ್ ಓ") ಆಗಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ("ಜಿ ಆರ್ ಓ") ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

ಶ್ರೀಮತಿ ಸ್ಮಿತಾ ನಾಡಕರ್ಣಿ

ದೂರವಾಣಿ ಸಂ.: +8045860159

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

#### ಹಂತ 4:

ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು - ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪೋಸ್ಟ್ ಮೂಲಕ, ಕೆಳಗಿನ ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಿಗದಿತ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ. ವಿಳಾಸವನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ: [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

#### ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ಕೋಶ

ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ವಿಭಾಗ

ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋರ್-5ಎ, ಇಂಡಿಯಾ ಹ್ಯಾಬಿಟಾಟ್ ಸೆಂಟರ್,  
ಲೋಧಿ ರಸ್ತೆ, ನವದೆಹಲಿ - 110 003

ಗ್ರಾಹಕರು [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) ಗೆ ಸಹ ಭೇಟಿ ನೀಡಬಹುದು (ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಫಿಸಿಕಲ್ ಮೋಡ್ ಮತ್ತು ಆನ್ಲೈನ್ ಮೋಡ್ (ಗ್ರಿಡ್ಸ್) ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು)/

<https://grids.nhbonline.org.in>

#### 4.6.2 ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ

ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸೂಚನೆ ನೀಡದೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋಗೆ (ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಅಥವಾ ಭವಿಷ್ಯ) ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿದೆ. ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಬ್ಯೂರೋದೊಂದಿಗೆ ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿದಾರರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ವರದಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹ ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿದೆ. ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖವಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ನಮ್ಮ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸೂಚಕ ಪಟ್ಟಿಯಾಗಿದೆ. ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಂಬಂಧಿತ ವಿಭಾಗಗಳು/ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಆಯಾ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತಷ್ಟು ವಿವರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಆದ್ದರಿಂದ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಜೊತೆಯಲ್ಲಿ ಓದಬೇಕು.

ಸಾಲದ ವಿವರವಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗಾಗಿ, ಇಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಇತರ ಭದ್ರತಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾದ/ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಅವಲಂಬಿಸುತ್ತವೆ ಎಂದು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಈ ಮೂಲಕ ಒಪ್ಪಿದ್ದಾರೆ.

ಮೇಲಿನ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಓದಿದ್ದಾರೆ/ಶ್ರೀ/ಶ್ರೀಮತಿ/ಕುಮಾರಿ \_\_\_\_\_

ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ/ಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಓದಲಾಗಿದ್ದು (ನಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರಿಯಿಂದ) ಸಾಲಗಾರ/ರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ.

(ಸಾಲಗಾರ/ರ ಸಹಿ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಗುರುತು)

(ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ನ ಅಧಿಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸಹಿ)

ದಿನಾಂಕ:

ಸ್ಥಳ:

ಗಮನಿಸಿ: ಎಂಐಟಿಸಿ ನಕಲು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರ/ರಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬೇಕು.

## மிக முக்கியமான நிபந்தனைகளும் வரையறைகளும்(MITC)

(அனைத்து விண்ணப்பதாரர்/துணை விண்ணப்பதாரர் பெயர்) மற்றும் ஆதித்யா பிரீலா ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் ஆகியவற்றிற்கு இடையே ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பின்வருமாறு:

வ.எண்	விவரங்கள்	விவரங்கள்
1.	<b>கடன்</b>	
a.	கடன் வசதியின் வகை	
b.	ஒப்பளிக்கப்பட்ட கடன் தொகை	
c.	கடனுக்கான நோக்கம் (இறுதிப் பயன்)	
d.	வட்டி வகை (நிலையான அல்லது மாறுபடும் அல்லது இரட்டை/சிறப்பு வீதம்)	
e.	விதிக்கத்தக்க வட்டித் தொகை	
f.	தவணை வகைகள்	
g.	வட்டி விகிதம் (%)	
h.	கடன் காலஅளவு (சரிசெய்யக்கூடிய/ மாறுபடும் வட்டி விகிதத்தில், ARR இன் மாற்றத்துடன் மாற்றத்திற்கு உட்பட்டது)	
i.	கடன் தவணையுரிமை அல்லது மானியம், ஏதும் இருந்தால்:	
2.	<b>கட்டணங்கள் (பொருந்தும் இடங்களிலெல்லாம் குறிப்பிட்ட விகிதத்தில் GST இறந்தக் கட்டணங்களின்மீது விதிக்கப்படும்)</b>	
a.	விண்ணப்பத்தின்மீது செயலாக்கக் கட்டணங்கள் போன்ற அனைத்து வகையான கட்டணங்களும் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்)	<ul style="list-style-type: none"> <li>செயலாக்கக் கட்டணங்கள்:</li> <li>சட்டமுறைக் கட்டணங்கள் (முத்திரைக் கட்டணம்/MOE/MOD/பதிவு) பொருத்தமானது</li> </ul>
b.	பகுதி செலுத்துதல்/முதிர்வுக் காலத்திற்கு முன்னரே முடிப்பதற்கான கட்டணங்கள்: <b>(தனிநபர்கள் அல்லாதவர்களுக்கு/வணிக நோக்கத்திற்கான கடன் அனுமதி/மாறுபடும் விகிதத்தைத் தவிர வேறு நபர்களுக்குப் பொருந்தும்)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>இறுதி கடன் வழங்கல் தேதியிலிருந்து 12 மாதங்களுக்குப் பிறகு பகுதி செலுத்துதல்/முதிர்வுக் காலத்திற்கு முன்னரே முடிப்பது அனுமதிக்கப்படுகிறது</li> <li>ஒருவேளை இறுதி கடன் வழங்கல் தேதியிலிருந்து 12 மாதங்களுக்கு முன்னர் பகுதி செலுத்துதல்/முதிர்வுக் காலத்திற்கு முன்னரே முடிக்கப்பட்டால், லாக்-இன் காலக்கட்ட வட்டி பொருந்தும்</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு, இணை-கடமையாளருடன்(களுடன்) அல்லது இல்லாமல் அனுமதிக்கப்பட்ட மாறுபடும் வட்டி விகித காலக் கடன்: <ul style="list-style-type: none"> <li>தொழில் நோக்கமில்லாதவை - NIL</li> <li>வணிக நோக்கம் - அசல் நிலுவைத் தொகை மற்றும் லாக்-இன் கட்டணங்களில் 4% பொருந்தும்.</li> </ul> </li> <li>தனிப்பட்டவரல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்கு, ஒப்புதலளிக்கப்பட்ட மாறுபடும் வட்டி விகித காலக் கடன்: செலுத்தப்பட்ட அசல் நிலுவைத் தொகை மற்றும் ஏதும் இருந்தால் லாக்-இன் கட்டணங்களில் 4%.</li> <li>தனிப்பட்டவர்களுக்கு வழங்கப்பட்ட நிலையான வட்டி வீதம்கொண்ட வீட்டுக் கடன்: <ul style="list-style-type: none"> <li>சொந்த ஆதாரங்களிலிருந்து முன்னரே முடிப்பது - NIL</li> <li>பிற ஆதாரங்கள் - அசல் நிலுவைத் தொகை மற்றும் லாக்-இன் கட்டணங்கள் ஏதும் இருந்தால் அதில் 2%.</li> </ul> </li> </ol>

வ.எண்	விவரங்கள்	விவரங்கள்
		<p>4. தனப்பட்ட/தனிப்பட்டவரல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்கு (சொந்த/பிற ஆதாரங்களிலிருந்து முடிப்பது) கொடுக்கப்பட்ட நிலையான வட்டி விகித வீட்டுக் கடன் அல்லாதவை (LAP/LRD/CP/GPL/Top-up) : செலுத்தப்பட்ட அசல் நிலுவைத் தொகை மற்றும் ஏதும் இருந்தால் லாக்-இன் கட்டணங்களில் 4%.</p> <p>விளக்கம்:</p> <p>லாக் இன் கட்டணங்கள்: a) இறுதி கடன் வழங்கப்பட்ட நாளிலிருந்து 12 மாதங்களுக்குப் பிறகு பகுதி செலுத்துதல்/முதிர்வுக்கு முன்னரே கடனை முடிப்பது அனுமதிக்கப்படும் b) ஒருவேளை இறுதி கடன் வழங்கல் தேதியிலிருந்து 12 மாதங்களுக்கு முன்னர் பகுதி செலுத்துதல்/முதிர்வுக் காலத்திற்கு முன்னரே முடிக்கப்பட்டால், லாக்-இன் காலக்கட்ட வட்டி பொருந்தும்.</p> <p>"சொந்த ஆதாரங்கள்" என்றால் ஒரு வங்கி/HFC/NBFC மற்றும்/அல்லது ஒரு நிதி நிறுவனத்திடமிருந்து கடன் வாங்காமல் உள்ள பிற எந்த ஒரு அதாரமும்.</p> <p>"நிலையான வட்டிக் கடன்" என்பது கடன் காலம் முழுவதும் வட்டி விகிதம் நிலையானதாக இருக்கும்.</p> <p>"வணிக நோக்கக் கடன்"-ல் கீழ்க்காண்பவை அடங்கலாம் (ஆனால் இவை மட்டுமல்ல): வணிக நோக்கம், வர்த்தக நோக்கம், குடியிருப்பு அல்லாத சொத்து, குத்தகை வாடகை தள்ளுபடி, வணிக நோக்கத்திற்கான டாப்-அப் கடன்கள், பொது நோக்கத்திற்கான கடன் போன்றவற்றிற்காகப் பெறப்பட்ட எந்தவொரு சொத்துக்கும் உரிய கடன்.</p>
c.	"வணிக நோக்கக் கடன்"-ல் கீழ்க்காண்பவை அடங்கலாம் (ஆனால் இவை மட்டுமல்ல): வணிக நோக்கம், வர்த்தக நோக்கம், குடியிருப்பு அல்லாத சொத்து, குத்தகை வாடகை தள்ளுபடி, வணிக நோக்கத்திற்கான டாப்-அப் கடன்கள், பொது நோக்கத்திற்கான கடன் போன்றவற்றிற்காகப் பெறப்பட்ட எந்தவொரு சொத்துக்கும் உரிய கடன்.	தவணை தவறிய கடன் தொகையின்மீது ஆண்டுக்கு 24% அதாவது மாதத்திற்கு 2%
d.	காசோலை திரும்புவதற்கான கட்டணங்கள்/NACH தோல்வி கட்டணங்கள்/பவுன்ஸ் கட்டணங்கள்	ஒரு முறைக்கு ரூ. 750/-
e.	திரள் வட்டி	உண்மையான தாமதமான நிலை அல்லது கடன் வழங்குபவர் அவ்வப்போது தெரிவிக்கும் அடிப்படையில் பொருந்தும்
f.	CERSAI கட்டணங்கள் (இத்தகைய அனைத்து கட்டணங்களுக்கும் நீங்கள் CERSAI-ன் இணையதளத்தை <a href="http://www.cersai.org.in">www.cersai.org.in</a> பார்வையிடலாம்)	<p>i. வசதித் தொகை ரூ. 5 லட்சம் அல்லது அதற்கும் குறைவாக இருக்கும்போது - ஒரு கடனுக்கு ரூ.50</p> <p>ii. வசதித் தொகை ரூ. 5 லட்சம் அல்லது அதற்கும் அதிகமாக இருக்கும்போது - ஒரு கடனுக்கு ரூ.100</p>

வ.எண்	விவரங்கள்	விவரங்கள்
g.	பிரி-குளோஷர் கோட்: a. பிரி-குளோஷர் அறிக்கை கட்டணங்கள் b. அசல் ஆவண மீட்டிக் கட்டணங்கள்	a. ஒரு கடன் கணக்குக்கு ரூ. 1,000/- b. ஒரு கடன் கணக்குக்கு ரூ. 1,000/-
h.	ABHFL வசம் உள்ள எந்த ஒரு கொல்லாட்டரலின் நகலைக் கோர	ஒரு முறைக்கு ரூ. 750/-
i.	ரூபினிகேட் அறிக்கை/திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணை/ABHFL வைத்திருக்கும் வேறு ஏதேனும் ஆவணத்தைக் கோர	ஒரு கடன் கணக்குக்கு ரூ. 200/-
j.	NACH ஆணையை பரிமாற்றுவதற்கான கட்டணம்	ஒரு முறைக்கு ரூ. 750/-
k.	CIBIL அறிக்கை பெறுவதற்கான கட்டணம்	நுகர்வோருக்கு ரூ. 50/- மற்றும் வணிக CIBIL-க்கு ரூ. 500/-
l.	கடன் மறு கால அட்டவணைப்படுத்துதல் (ABHFL-ன் முடிவின்படி) கட்டணங்கள்	அசல் நிலுவைக் கடன் தொகையில் 0.50%
m.	NOC அளிப்பதற்கான கட்டணம்	ரூ. 500
n.	நிலையான வட்டி விகிதத்தை மாறுபடும் விகிதமாக மாற்ற மற்றும் மாறுபடும் விகிதத்தை நிலையான விகிதமாக மாற்ற/கடன் வட்டி விகிதத்தில் திருத்தம்/ABHFL-ன் விருப்பப்படி கடன் காலம்	நிலுவையிலுள்ள கடனில் 2%
o.	<ul style="list-style-type: none"> <li>முத்திரைத் தீர்வை</li> <li>சட்ட மற்றும் பிற சட்டமுறை கட்டணங்கள்</li> <li>காப்பீட்டுப் பிரீமியம்</li> <li>ROC-உடன் உருவாக்கக் கட்டணம்</li> </ul>	பொருந்தும் இடங்களில் உள்ளபடி
<b>3.</b>	<b>கடனுக்கான பிணையம்</b>	
a.	கடனுக்கான அடமானம் (கடனுக்கான பிணையமாக அடமானம் வைக்கப்படும் சொத்து விவரங்கள்)	ஒப்பளிப்புக் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிட்டுள்ளபடி
b.	உத்தரவாதம் (உத்திரவாதம் அளிப்பவரின் பெயர்)	ஒப்பளிப்புக் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிட்டுள்ளபடி
c.	பிறை பிணையம் (ஏதும் இருந்தால் பிற பிணையங்களின் விவரங்கள்)	ஒப்பளிப்புக் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிட்டுள்ளபடி
<b>4.</b>	<b>சொத்து/கடன்பெறுபவர்களுக்கான காப்பீடு</b>	
	சொத்து/கடன்பெறுபவர்களுக்காகப் பெற வேண்டிய காப்பீட்டுப் பாலிசியின் தேவைகளும் அம்சங்களும் பற்றிய விவரங்கள்	ஒப்பளிப்புக் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிட்டுள்ளபடி

வ.எண்	விவரங்கள்	விவரங்கள்
<b>5.</b>	<b>கடனை அளிப்பதற்கான நிபந்தனைகள்</b>	
	கடனை வழங்குவதற்கான நிபந்தனைகள் அல்லது அதன் ஏதேனும் தவணை, அதாவது பிணைய உருவாக்கம், அங்கீகரிக்கப்பட்ட திட்டங்களை சமர்ப்பித்தல், கட்டுமானத்தின் நிலைகள், சட்டப்பூர்வ ஒப்புதல்கள்	ஒப்பளிப்புக் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிட்டுள்ளபடி
<b>6.</b>	<b>கடன் &amp; வட்டியைத் திருப்பிக்கொடுத்தல்</b>	
a.	ஒப்பளிக்கப்பட்ட தொகையின்படி தவணைத் (EMI) தொகை	ஒப்பளிப்புக் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிட்டுள்ளபடி
b.	தவணைகளின் (EMI) மொத்த எண்ணிக்கை	
c.	PRE EMI செலுத்துவதற்கான தவணைத் தேதி	
d.	EMI தவணைத் தேதி	
e.	முன் தொகைக்கான நடைமுறை வட்டி விகிதத்தில்/EMI-ல் மாற்றங்கள் பற்றிய அறிவிப்பு	<ul style="list-style-type: none"> <li>வட்டி விகிதத்தில்/EMI-ல் மாற்றங்கள் பற்றிய அறிவிப்பு எஸ்எம்எஸ்/அஞ்சல்/கடிதங்கள் வழியாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு அனுப்பப்படும்.</li> <li>ABHFL வலைதளத்தில் ARR மேம்படுத்தப்படும்.</li> </ul>
<b>7.</b>	<b>தவணைகளை மீட்பதற்குப் பின்பற்ற வேண்டிய சுருக்கமான நடைமுறை</b>	<b>பிற்சேர்க்கை "A"-யினைப் பார்க்கவும்</b>
<b>8.</b>	<b>வாடிக்கையாளர் சேவை</b>	
a.	அலுவலகத்தில் பார்வை நேரம்	திங்கள் முதல் வெள்ளிவரை காலை 9.30 மணி முதல் மாலை 6.00 மணி வரை (பொது விடுமுறை நாட்கள் தவிர)
b.	வாடிக்கையாளர் சேவைக்காக தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய நபரின் விவரங்கள்	சம்பந்தப்பட்ட பகுதி அலுவலகம்/வணிக மையம்/ தலைமை வாடிக்கையாளர் சேவை மையத்தின் பொறுப்பாளர்.
c.	கால அட்டவணை உட்பட கீழ்க்காண்பனவற்றைப் பெறுவதற்கான வழிமுறை:	
i.	கடன் கணக்கு அறிக்கை	வாடிக்கையாளர் கோரிய 3 வேலை நாட்களுக்குள்.
ii.	உரிமைப் பத்திரத்தின் நகல்	உரிய கட்டணங்களுடன் எழுத்துப்பூர்வமான கோரிக்கை வழங்கப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள்.
iii.	கடனை முடித்ததும்/மாற்றியதும் அசல் ஆவணங்களைத் திருப்பித் தருவது	நிதி செல்லுகை இசைவுக்கு உட்பட்டு கடன் பெறுபவரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமான கோரிக்கை வழங்கப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள்.
<b>9.</b>	<b>குறை தீர்ப்பு</b>	<b>நேரிய நடத்தை விதியின் பகுதி. (சுருக்கத்திற்கு பிற்சேர்க்கை "B"-யினைப் பார்க்கவும்)</b>



## பிற்சேர்க்கை "A":

### தவணைகளை மீட்பதற்குப் பின்பற்ற வேண்டிய சுருக்கமான நடைமுறை

1. ஒப்பந்தம் மற்றும்/அல்லது வேறு ஏதேனும் ஒப்பந்தங்கள், கடன் வாங்குபவருக்கும் கடன் வழங்குபவருக்கும் இடையே நிலவும் ஆவணங்கள், அத்துடன் பிற அனைத்து கட்டணங்கள் மற்றும் நிலுவைத் தொகைகளுக்கான ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தவணைகள் செலுத்தப்படாதிருந்தால், கடன்பெறுபவருக்கு எழுத்துப்பூர்வ அறிவிப்பின் மூலம் கடன் வழங்குபவர், கடன் ஒப்பந்தம் அல்லது வேறு ஏதேனும் ஒப்பந்தம்/கடன் அல்லது ஆவணங்களில் ஏதேனும் ஒன்று வேறு எப்படி இருந்தாலும், கடனுக்கான அசல் மற்றும் அனைத்து திரட்டப்பட்ட வட்டி மற்றும் கட்டணங்களையும் அறிவிக்கலாம். அத்தகைய அறிவிப்பு வந்ததும் கடன் மற்றும் வேறு ஏதேனும் கடன் தொடர்பான பிணையம் உடனடியாக செலுத்தப்பட வேண்டும். ஏதேனும் தவணை தவறுவது நேர்ந்தால், மற்ற அனைத்து கட்டணங்கள் மற்றும் வட்டியுடன் முழு நிலுவைத் தொகையையும் திரும்பப் பெற கடன் வழங்குபவருக்கு உரிமை உண்டு, மேலும் கடன் பெறுபவர், இணை கடன் பெறுபவர், உத்தரவாதம் அளிப்பவர் அத்தகைய கடன் தொகையை எந்தவித தாமதமும் எதிர்ப்பும் இல்லாமல் உடனடியாக திருப்பிச் செலுத்த வேண்டும்.
2. முன்னறிவிப்பு அல்லது காலக்கெடுவுக்குப் பிறகு அல்லது இரண்டுக்கும் பிறகு தவறிழைப்பு நிகழ்வு நடந்தால், கடன்பெறுபவர் உடனடியாக கடன் வழங்குபவருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக அத்தகைய தவறிழைப்பு நிகழ்வை அல்லது அத்தகைய நிகழ்வைக் குறிப்பிட வேண்டும்.
3. தவறிழைக்கும் பட்சத்தில், கடன் கொடுப்பவர் தனக்குப் பொருத்தமானதாகக் கருதும் விதத்தில் தவணை கடந்த தொகைகளை மீட்கும் நோக்கில் கடன் வாங்கியவரின் சொத்து மற்றும்/அல்லது வேலை செய்யும் இடத்திற்குச் சென்ற எந்த ஒரு நபரையும் அவர்களுடைய உதவியைப் பெறும் நோக்கில் தொடர்பு கொள்ள உரிமை உண்டு.
4. கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் கடன் பெறுபவருக்கும் கடனளிப்பவருக்கும் இடையில் செயல்படுத்தப்பட்ட பிற தொடர்புடைய ஆவணங்களில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி கடன் வழங்குபவருக்கு அதன் அனைத்து உரிமைகளையும் பயன்படுத்த உரிமை உண்டு.

அடமானம்/பிணையங்களைச் செயல்படுத்துவதற்கான மீட்பு செயல்முறை, அடமானம் வைக்கப்பட்ட சொத்தை கையகப்படுத்துதல் மற்றும் விற்பது உட்பட, அடமானம் வைக்கப்பட்ட சொத்துக்களை செக்யூரிட்டிசேஷன் அண்டு ரிகன்ஸ் ட்ரக்ஷன் ஆஃப் ஃபினான்சியல் அசெட்ஸ் அண்டு என்ஃபோர்ஸ்மென்ட் ஆஃப் செக்கியூரிட்டி இன்டர்ஸ்ட் சட்டம், 2002 (SARFAESI சட்டம்) ஆகியவற்றின் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட நடைமுறையின்படி அல்லது வேறு எந்த சட்டத்தின் கீழும், அந்தந்த சட்டத்தின் கீழ் வகுக்கப்பட்ட வழிமுறைகளின் கீழ் முற்றிலும் பின்பற்றப்படுகிறது. மாற்றுமுறை ஆவணங்கள் சட்டம், சிவில் வழக்கு, SARFAESI சட்டம் போன்ற பல்வேறு சட்டங்கள் மூலம், தவணைகடந்த நிலுவைத் தொகைகளை மீட்டெடுப்பதற்கான தகுந்த சட்ட நடவடிக்கைகளைத் தொங்குவதற்கு முன், வாடிக்கையாளர்/களுக்கு அறிவிப்புகள்/நினைவுட்டல்கள்/அறிவிப்புகள் வழங்கப்படுகின்றன.

## பிற்சேர்க்கை "B":

### குறை தீர்ப்பு முறை:

நடப்பு போட்டியிக்க சூழலில், நீடித்த தொழில் மாதிரிக்கு மிகச்சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவையை அளிப்பது மிகவும் முக்கியம். எந்த ஒரு கார்ப்பரேட் நிறுவனத்திலும் தொழில் வாடிக்கையின் ஒரு ஒருங்கிணைந்த அங்கமாக வாடிக்கையாளர் புகார்கள் உள்ளன.

ABHFL-ல், வாடிக்கையாளர் சேவையும் வாடிக்கையாளர் திருப்தியுமே எம்முடைய முதன்மையான கவனம் செலுத்தும் விஷயம். உடனடியாகவும் திறமையான முறையிலும் சேவையை வழங்குவது வாடிக்கையாளரை தக்கவைப்பதற்கு மட்டும் இன்றியமையாதது அல்ல, மாறாக. தற்போதிருக்கும் ஒரு நீண்ட கால கூட்டாளித்துவத்தை பராமரிப்பதற்கும் அவசியம் என்று நாங்கள் நம்புகிறோம். வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தில் கவனம் செலுத்தும் வகையில் வடிவமைக்கப்பட்ட பல முன்முயற்சிகள் மற்றும் சிறந்த வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தை வழங்கும் நோக்கில் திறமையான புகார்களை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறையை ABHFL கொண்டு வந்துள்ளது.

ABHFL-ன் குறை தீர்ப்பு வழிமுறையை மேலும் வலுப்படுத்துவதற்காக, நிறுவனத்துக்குள் புகார்களைத் தீர்க்க இணங்கி நடப்பதை உறுதி செய்வோம். எந்தவொரு அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட ஏஜென்சி/பங்குதாரர் நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் சேவைகளிலிருந்து எழும் சிக்கல்களைக் குறைதீர்ப்பு வழிமுறை கையாளும்.

இந்திய காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை & மேம்பாட்டு ஆணையத்தில் ("IRDAI") காப்பீட்டுத் திட்டங்களை விநியோகிப்பதற்காக ஒரு காம்போசிட் கார்ப்பரேட் ஏஜென்ட் என்று ABHFL பதிவு செய்யப்பட்டுள்ளது. அதன்படி, உரிமம் பெற்ற கார்ப்பரேட் முகவராக ABHFL மேற்கொள்ளும் காப்பீட்டு விநியோகம் தொடர்பான சிக்கல்களைத் தீர்ப்பதற்கும் குறை தீர்க்கும் வழிகள் இருக்கும்.

#### 4.6.1 வாடிக்கையாளர் விசாரணைகள்/கோரிக்கைகள்/புகார்களைக் கையாளுவதற்கான நுட்பம்

##### கட்டம் 1:

நாங்கள் வழங்கிய சேவைகள் தொடர்பான ஏதேனும் குறைகளை தெரிவிக்க அல்லது ABHFL அல்லது அதன் பிரதிநிதிகளால் ஏதேனும் முறையற்ற தவறான நடத்தையைப் புகாரளிக்க விரும்பினால், வாடிக்கையாளர்களுக்கு கீழே உள்ள வழிமுறைகள் உள்ளன

- எம்முடைய வாடிக்கையாளர் சேவை மைய உதவி எண் 1800-270-7000-ஐ அழைக்கலாம் (காலை 9 முதல் இரவு 9:00 மணிவரை செயல்படும்).
- மின்னஞ்சல் முகவரி: care.housingfinance@adityabirlacapital.com
- கீழ்க்காணும் முகவரிக்கு எழுதவும்:  
ஆதித்யா பிரீலா ஹவுசிங் ஃபினான்ஸ் லிமிடெட் - வாடிக்கையாளர் சேவை மையம்  
R டெக் பார்க், 15-வது தளம், நிர்லான் காம்பளெக்ஸ், ஆஃப் வெஸ்டர்ன் எக்ஸ்பிரஸ் ஹைவே,  
கோரிகான் கிழக்கு, மும்பை - 400 063
- மாற்றாக, வாடிக்கையாளர்கள் அருகிலுள்ள ABHFL கிளைகளுக்கும் (நேரம்- காலை 9.30 மணி முதல் மாலை 6 மணி வரை) விடுமுறை நாட்களைத் தவிர - அதாவது ஒவ்வொரு 1-வது 2-வது சனி, அனைத்து ஞாயிறு மற்றும் பொது விடுமுறை நாட்கள் தவிர - மற்ற நாட்களில் செல்லலாம்.

##### கட்டம் 2:

ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஒரு புகார் வரப்பெற்றால், ஒரு வாரத்திற்குள் ABHFL அதற்கான ஏற்பளிக்கும்/பதிலளிக்க முயற்சிக்கும். புகாரைக் கையாளும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் பதவியுடன் அந்த ஏற்பளிப்பு இருக்கும். ABHFL வாடிக்கையாளர் சேவை மையத்திற்கு தொலைபேசி வழியாக புகார் அளிக்கப்பட்டால், அந்த வாடிக்கையாளருக்கு புகார் எண் அளிக்கப்படும். மேற்கண்ட முறைகளில் அளிக்கப்பட்ட தீர்வு திருப்தியளிக்காவிட்டால், வாடிக்கையாளர் மேல்முறையீட்டுக்காக எழுத வேண்டிய முகவரி:

செல்வி கொர்னா ரப், ஹெட் - குறைதீர்ப்பு மையம்:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

5 வேலை நாட்களுக்குள் ஒரு பதிலை நீங்கள் பெறுவீர்கள்.

##### கட்டம் 3:

மேற்கண்ட கட்டம் 2-னால் அளிக்கப்பட்ட தீர்வும் திருப்தியளிக்காவிட்டால், வாடிக்கையாளர் புகார் தீர்ப்பு அதிகாரிக்கு ("GRO") எழுதலாம். வங்கியின் நோடல் அதிகாரியாகவும் ("PNO") உள்ள GRO-வின் பெயரும் தொடர்பு விவரங்களும்:

செல்வி ஸ்மிதா நட்கர்னி

தொ.பே.: +8045860159

மின்னஞ்சல் முகவரி: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

#### கட்டம் 4:

வாடிக்கையாளருக்கு இன்னும் திருப்தி ஏற்படாவிட்டால், அல்லது ஒரு மாதத்திற்குள் குறையானது தீர்க்கப்படாவிட்டால் ஹவுசிங் ஃபினான்ஸ் நிறுவனங்கள் - தேசிய ஹவுசிங் பேங்கின் கண்காணிப்பு அதிகாரிக்கு கீழ்க்காணும் இணைப்பில் உள்ள பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவில் கீழே உள்ள முகவரியில் மேல் முறையீடு செய்யலாம்: [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(Ocixd2l420ampmiuot4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(Ocixd2l420ampmiuot4fxz2))/default.aspx)

#### நேஷனல் ஹவுசிங் பேங்க்

புகார் குறைதீர்ப்பு பிரிவு

மேற்பார்வைத் துறை

நேஷனல் ஹவுசிங் பேங்க், 4-வது தளம், கோர்-5A, இன்டியா ஹபிதாத் சென்டர்

புது டெல்லி - 110 003

வாடிக்கையாளர் [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) என்ற வலைதளத்தைப் பார்வையிடலாம் (குறை தீர்ப்பு அமைப்பின் தலைவரின் கீழ் நேரடி முறை மற்றும் ஆன்லைன் பயன்முறையில் (GRIDS) இணங்குகிறது)/

<https://grids.nhbonline.org.in>

#### 4.6.2 வெளிப்படுத்துதல்

விண்ணப்பதாரருக்கு எந்த அறிவிப்பும் இல்லாமல் இந்திய அரசாங்கத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு கிரெடிட் பீரோவிற்கும் (இருக்கும் அல்லது எதிர்காலம்) அல்லது அவ்வப்போது தேவைப்படும் எந்த ஒரு அதிகாரிக்கும் கடன் தொடர்பான எந்தவொரு தகவலையும் அவ்வப்போது தெரிவிக்க ABHFL அங்கீகரிக்கப்பட்டுள்ளது. கிரெடிட் இன்ஃபர்மேஷன் பீரோக்களிடம் விசாரிப்பதற்கும் விண்ணப்பதாரரின் கடன் தகவல் அறிக்கையைப் பெறுவதற்கும் ABHFL-க்கும் அதிகாரம் உள்ளது. மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், எங்கள் கடன் திட்டங்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் குறிப்பான பட்டியல் ஆகும். இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் தொடர்புடைய பிரிவுகள்/அட்டவணைகளின் கீழ் அந்தந்த கடன் ஒப்பந்தங்களில் மேலும் விவரிக்கப்பட்டுள்ளன, எனவே கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும்/அல்லது அனுமதி கடிதத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளவற்றுடன் சேர்த்து படிக்க வேண்டும்.

கடனின் விரிவான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு, தரப்பினர் கடன் மற்றும் செயல்படுத்தப்படும்/நிறைவேற்றப்பட வேண்டிய/நிறைவேற்றப்பட்டுள்ள பிற பிணைய ஆவணங்களைப் பார்க்க வேண்டும் மற்றும் நம்பியிருக்க வேண்டும் என்று இதன் மூலம் ஒப்புக் கொள்ளப்படுகிறது.

மேற்கூறிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் கடன்பெறுபவரால் வாசிக்கப்பட்டது/நிறுவனத்தின் திரு/திருமதி/\_\_\_\_\_ (எங்கள் அதிகாரியால்) கடன் வாங்குபவர்களுக்கு படிக்கப்பட்டு கடன் பெறுபவர்களால் புரிந்து கொள்ளப்பட்டது.

(கடன் பெறுபவர்(கள்)-ன் கையொப்பம்  
அல்லது பெருவிரல் பதிவு)

(ABHFL-ன் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியின்  
கையொப்பம்)

தேதி:

இடம்:

குறிப்பு: MITC-யின் டீப்ளிகேட் நகர் கடன்பெறுபவர்/கள்-க்கு வழங்கப்பட வேண்டும்.

**అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు (ఎం.ఐ.టి.సి.)**

**ఋణం యొక్క ప్రధాన నిబంధనలు మరియు షరతులు**

**మధ్య (అన్ని యాప్/కో-యాప్ పేరు) మరియు ఆదిత్య బిర్లా హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ అంగీకరించబడ్డాయి మరియు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:**

క్ర.సం	వివరణములు	వివరములు
<b>1.</b>	<b>ఋణం</b>	
a.	ఋణ సదుపాయ రకం	
b.	మంజూరు చేయబడిన ఋణం	
c.	ఋణ ఉద్దేశం (తుది వినియోగం)	
d.	వడ్డీ రకం (స్థిర లేదా ఫ్లోటింగ్ లేదా డ్యూయల్/ప్రత్యేక రేటు)	
e.	వడ్డీ వసూలు చేయదగిన మొత్తం	
f.	వాయిదా రకాలు	
g.	వడ్డీ రేటు (%)	
h.	ఋణ కాల వ్యవధి (ఏ.ఆర్.ఆర్. (ARR)లో మార్పుతో మార్పుకు లోబడి, సర్దుబాటు/ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు విషయంలో)	
i.	మారటోరియం లేదా సబ్సిడీ, ఏదైనా ఉంటే:	
<b>2.</b>	<b>రుసుములు మరియు ఇతర ఛార్జీలు (వర్తించే చోట జి.ఎస్.టి. (GST) @ నిర్దేశిత రేట్లు ఈ ఛార్జీలపై విధించబడతాయి)</b>	
a.	దరఖాస్తుపై (ప్రాసెసింగ్ ఛార్జీలు మొదలైన అన్ని రకాల రుసుము/ ఛార్జీలు పేర్కొనబడాలి)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ప్రాసెసింగ్ ఛార్జీలు:</li> <li>చట్టబద్ధమైన ఛార్జీలు (స్టాంప్ డ్యూటీ/ఎం.ఓ.ఇ. (MOE)/ఎం.ఓ.డి. (MOD)/రిజిస్ట్రేషన్) వర్తించే విధంగా</li> </ul>
b.	<p>పార్ట్ పేమెంట్/ప్రీ-క్లోజర్/ఫోర్-క్లోజర్ ఛార్జీలు: (వ్యక్తులు కానివారికి/వ్యాపార ప్రయోజనం కోసం రుణ మంజూరు/ఫ్లోటింగ్ రేట్ కాకుండా ఇతర వ్యక్తులకు వర్తిస్తుంది)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>చివరి లోన్ పంపిణీ తేదీ నుండి 12 నెలల తర్వాత పార్ట్ పేమెంట్/ప్రీ-క్లోజర్ అనుమతించబడుతుంది</li> <li>చివరి లోన్ పంపిణీ తేదీ నుండి 12 నెలల ముందు పార్ట్ పేమెంట్ / ప్రీ-క్లోజర్ విషయంలో, లాక్-ఇన్ పీరియడ్ వడ్డీ వర్తిస్తుంది</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>సహ-ఆబ్లిగేంట్(లు)తో లేదా లేకుండా వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడిన ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్: <ul style="list-style-type: none"> <li>వ్యాపార ప్రయోజనం కాకుండా - ఏమీలేదు</li> <li>వ్యాపార ప్రయోజనం - 4 % ప్రధాన బకాయిలు మరియు వర్తించే విధంగా లాక్-ఇన్ ఛార్జీలు.</li> </ul> </li> <li>వ్యక్తిగతేతర ఋణగ్రహీతలకు ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్ మంజూరు చేయబడింది: అసలు చెల్లించిన మొత్తంలో 4% మరియు లాక్-ఇన్ ఛార్జీలు ఏవైనా ఉంటే.</li> <li>వ్యక్తికి ఇచ్చిన స్థిర వడ్డీ రేటు హౌసింగ్ లోన్: <ul style="list-style-type: none"> <li>స్వంత మూలాల నుండి ముందే మూసివేయబడింది - ఏదీలేదు</li> <li>ఇతర మూలాధారాలు - 2% ప్రధాన బకాయి మరియు లాక్-ఇన్ ఛార్జీలు ఏవైనా ఉంటే.</li> </ul> </li> </ol>

క్ర.సం	వివరణములు	వివరములు
		<p>4. వ్యక్తిగత/వ్యక్తిగతేతర ఋణగ్రహీతలకు (సొంత/ ఇతర మూలాధారం నుండి మూసివేయబడినవి) ఇవ్వబడిన స్థిర వడ్డీ రేటు నాన్-హాసింగ్ లోన్లు (ఎల్.ఎ.పి. (LAP)/ఎల్.ఆర్.డి. (LRD)/సి.పి. (CP)/ జి.పి.ఎల్. (GPL) / టాప్-అప్): ప్రధాన బకాయి చెల్లింపు మరియు లాక్-ఇన్ ఛార్జీలలో 4% ఏదైనా ఉంటే.</p> <p>వివరణ:</p> <p>లాక్-ఇన్ ఛార్జీలు: ఎ) చివరి లోన్ పంపిణీ తేదీ నుండి 12 నెలల తర్వాత పార్ట్ పేమెంట్ / ప్రీ-క్లోజర్ అనుమతించబడుతుంది బి) చివరి లోన్ పంపిణీ తేదీ నుండి 12 నెలల ముందు పార్ట్ పేమెంట్ / ప్రీ-క్లోజర్ విషయంలో, వర్తించే లాక్-ఇన్ పీరియడ్ వడ్డీ ఉంటుంది.</p> <p>"సొంత మూలాలు" అంటే బ్యాంక్/ హెచ్.ఎఫ్.సి. (HFC)/ఎం.బి.ఎఫ్.సి. (NBFC) మరియు/లేదా ఆర్థిక సంస్థ నుండి ఋణం తీసుకోవడం ద్వారా కాకుండా ఏదైనా మూలం.</p> <p>"ఫిక్స్డ్ రేట్ లోన్" అనేది ఋణం యొక్క మొత్తం వ్యవధికి రేటు నిర్ణయించబడినది.</p> <p>"బిజినెస్ పర్సన్ లోన్" కింది వాటిని కలిగి ఉంటుంది కానీ వీటికే పరిమితం కాదు: వ్యాపార ప్రయోజనం, వాణిజ్య ప్రయోజనం, నివాసేతర ఆస్తి, లీజు అద్దె తగ్గింపు, వ్యాపార ప్రయోజనం కోసం టాప్-అప్ లోన్లు, సాధారణ ప్రయోజన ఋణం మొదలైన వాటి కోసం సొందే ఏదైనా ఆస్తిపై ఋణం.</p>
c.	ఇతర ఛార్జీలు: ఆలస్య చెల్లింపు పెనాల్టీ / ఏదైనా ఒడంబడికలకు / నిర్దేశించిన షరతులకు అనుగుణంగా లేకపోవడం	సంవత్సరానికి 24%, అంటే మేరిన మొత్తంపై నెలకు 2%
d.	చెక్ బౌన్సింగ్ ఛార్జీలు/ఎన్.ఎ.సి.హెచ్. (NACH) ఫెయిల్యూర్ ఛార్జీలు/బౌన్స్ ఛార్జీలు	ఒక్కోసారికి రూ. 750/-
e.	సంచిత వడ్డీ	వాస్తవ ఆలస్య స్థితి ఆధారంగా లేదా ఋణదాత ఎప్పటికప్పుడు తెలియజేసే విధంగా వర్తిస్తుంది
f.	సి.ఇ.ఆర్.ఎస్.ఎస్.ఐ. (CERSAI) ఛార్జీలు (మీరు <a href="http://www.cersai.org.in">www.cersai.org.in</a> లో అటువంటి అన్ని ఛార్జీల కోసం సి.ఇ.ఆర్.ఎస్.ఎస్.ఐ. (CERSAI) వెబ్‌సైట్‌ని సందర్శించవచ్చు)	<p>i. సౌకర్యం మొత్తం రూ.కి సమానంగా ఉన్నప్పుడు. 5 లక్షలు లేదా అంతకంటే తక్కువ - ఒక్కో ఋణానికి రూ.50</p> <p>ii. సౌకర్యం మొత్తం రూ. కంటే ఎక్కువగా ఉన్నప్పుడు. 5 లక్షలు - ఒక్కో ఋణానికి రూ.100</p>

క్ర.సం	వివరణములు	వివరములు
g.	Pre-closure quote: a. Pre-closure statement charges b. Original document retrieval charges	a. ఋణ ఖాతాకు రూ. 1,000/- b. ఋణ ఖాతాకు రూ. 1,000/-
h.	ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) తో ఉన్న ఏదైనా కొలేటరల్ కాపీల కోసం అభ్యర్థన	ఒక్కొక్కసారికి రూ. 750/-
i.	డూప్లికేట్ స్టేట్మెంట్/తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్/ ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) అభ్యర్థనతో ఉన్న ఏదైనా ఇతర పత్రం	ఋణ ఖాతాకు రూ. 200/-
j.	ఎన్.ఎ.సి.హెచ్. (NACH) ఆదేశాన్ని మార్చుకోవడానికి ఛార్జ్	ఒక్కొక్కసారికి రూ. 750/-
k.	సిబిల్ (CIBIL) రిపోర్ట్ రిట్రీవల్ ఫీజు	వినియోగదారునికి ప్రతిసారికి రూ. 50/- మరియు కమర్షియల్ సిబిల్ (CIBIL) కోసం రూ. 500/-
l.	లోన్ రీ-షెడ్యూల్మెంట్ (ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) యొక్క అభిష్టానుసారం) ఛార్జీలు	ప్రధాన బకాయి మొత్తంపై 0.50%
m.	ఎన్.ఓ.సి. (NOC) జారీ ఛార్జీలు	రూ. 500
n.	ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) యొక్క అభిష్టానుసారం స్థిర రేటును ఫ్లోటింగ్గా మరియు వైస్ వెర్సా/రుణ వడ్డీ రేటు/పదవీకాలానికి రివిజన్	ఋణ బకాయిలో 2%
o.	<ul style="list-style-type: none"> <li>స్టాంప్ డ్యూటీ</li> <li>చట్టపరమైన మరియు ఇతర చట్టబద్ధమైన ఛార్జీలు</li> <li>బీమా ప్రీమియం</li> <li>ఆర్.ఓ.సి. (ROC)తో క్రియేషన్ ఛార్జ్</li> </ul>	వాస్తవం ప్రకారం, వర్తించిన చోట
<b>3.</b>	<b>ఋణానికి భద్రత</b>	
a.	రుణం కోసం తనఖా (రుణం కోసం తనఖా పెట్టవలసిన ఆస్తి వివరాలు)	మంజూరు లేఖ మరియు ఋణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న విధంగా.
b.	హామీ (హామీదారుల పేరు)	మంజూరు లేఖ మరియు ఋణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న విధంగా.
c.	ఇతర భద్రత (ఇతర సెక్యూరిటీల వివరాలు, ఏదైనా ఉంటే)	మంజూరు లేఖ మరియు ఋణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న విధంగా.
<b>4.</b>	<b>ఆస్తి/ఋణగ్రహీతల బీమా</b>	
	ఆస్తి/ఋణగ్రహీతల కోసం పొందవలసిన బీమా పాలసీ యొక్క అవసరాలు మరియు అంశాలు వివరాలు	మంజూరు లేఖ మరియు ఋణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న విధంగా.

క్ర.సం	వివరణములు	వివరములు
<b>5.</b>	<b>ఋణ పంపిణీకి షరతులు</b>	
	ఋణ పంపిణీకి షరతులు లేదా దాని యొక్క ఏదైనా వాయిదా అంటే, సెక్యూరిటీని సృష్టించడం, ఆమోదించబడిన ప్లాన్ల సమర్పణ, నిర్మాణ దశలు, చట్టబద్ధమైన ఆమోదాలు	మంజూరు లేఖ మరియు ఋణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న విధంగా.
<b>6.</b>	<b>ఋణం &amp; వడ్డీ తిరిగి చెల్లింపు</b>	
a.	మంజూరు చేయబడిన మొత్తం ప్రకారం ఇ.ఎం.ఐ. (EMI) మొత్తం	మంజూరు లేఖ మరియు ఋణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న విధంగా.
b.	మొత్తం వాయిదాల సంఖ్య ఇ.ఎం.ఐ. (EMI)	
c.	ముందస్తు ఇ.ఎం.ఐ. (EMI) చెల్లించడానికి గడువు తేదీ	
d.	ఇ.ఎం.ఐ. (EMI) గడువు తేదీ	
e.	వడ్డీ రేటు/ EMIలో మార్పుల ముందస్తు సమాచారం కోసం విధానం	<ul style="list-style-type: none"> <li>ఎస్.ఎం.ఎస్. (SMS)/మెయిల్/లేఖలు వడ్డీ రేటు/ఇ.ఎం.ఐ. (EMI)లో మార్పును తెలియజేస్తూ వినియోగదారులకు మెయిలింగ్ చిరునామాకు పంపబడతాయి.</li> <li>ఎ.ఆర్.ఆర్. (ARR), ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) వెబ్‌సైట్‌లో కూడా నవీకరించబడుతుంది.</li> </ul>
<b>7.</b>	<b>మీరిన బకాయిల రికవరీ కోసం అనుసరించాల్సిన సంక్షిప్త విధానం</b>	<b>అనుబంధం "ఎ"ని చూడండి</b>
<b>8.</b>	<b>కస్టమర్ సేవ</b>	
a.	కార్యాలయంలో సందర్శన వేళలు	ఉదయం 9.30 నుండి సాయంత్రం 6.00 వరకు. సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు (పబ్లిక్ హాలిడే తప్ప)
b.	కస్టమర్ సేవ కోసం సంప్రదించవలసిన వ్యక్తి వివరాలు	సంబంధిత ఏరియా ఆఫీస్ / బిజినెస్ సెంటర్ / హెడ్ కస్టమర్ సర్వీస్ కు ఇన్‌ఛార్జ్ అధికారి.
c.	కాలక్రమంలో సహా కింది వాటిని పొందే విధానం కాబట్టి:	
i.	లోన్ అకౌంట్ స్టేట్‌మెంట్	కస్టమర్ అభ్యర్థన తర్వాత 3 పని రోజులలోపు.
ii.	టైటిల్ పత్రాల ఫోటోకాపీ	వ్రాతపూర్వక అభ్యర్థన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు అవసరమైన రుసుములతో పాటు.
iii.	లోన్ మూసివేత/బదిలీపై అసలు పత్రాల వాపసు	ఫండ్ క్లియరెన్స్ లోబడి రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన లేఖ అందిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు.
<b>9.</b>	<b>ఫిర్యాదుల పరిష్కారం</b>	<b>ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ లో భాగం. (ఎక్స్‌ట్రాక్ట్ కోసం అనుబంధం "బి"ని చూడండి)</b>



## అనుబంధం "ఎ":

### బకాయిల రికవరీ కోసం అనుసరించాల్సిన సంక్షిప్త విధానం

1. ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ డిఫాల్ట్ల సంఘటనలు సంభవించినట్లయితే, ఋణదాత, ఋణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వక నోటీసు ద్వారా ఋణంపై అసలు మరియు మొత్తం వడ్డీ మరియు ఛార్జీలను ప్రకటించవచ్చు, వీటిని ఋణగ్రహీత కింద లేదా నిబంధనల ప్రకారం చెల్లించవచ్చు. ఒప్పందం మరియు/లేదా ఏదైనా ఇతర ఒప్పందాలు, ఋణగ్రహీత మరియు ఋణదాత మధ్య ఉన్న పత్రాలు, అలాగే చెల్లించాల్సిన అన్ని ఇతర ఛార్జీలు మరియు బకాయిలు మరియు అటువంటి డిక్లరేషన్లపై అవే బకాయిగా మారతాయి మరియు వెంటనే చెల్లించబడతాయి మరియు రుణానికి సంబంధించిన భద్రత మరియు ఏదైనా ఇతర రుణాలు ఒప్పందం లేదా ఏదైనా ఇతర ఒప్పందం/లు లేదా డాక్యుమెంట్లలో విరుద్ధంగా ఉన్నా, అమలులోకి వస్తాయి. ఏదైనా డిఫాల్ట్ సంఘటన సంభవించినప్పుడు, ఋణదాతకు అన్ని ఇతర ఛార్జీలు మరియు వడ్డీతో పాటు మొత్తం బకాయి ఉన్న ఋణ మొత్తాన్ని రికవరీ చేసే హక్కు ఉంటుంది మరియు ఋణగ్రహీత, సహ-ఋణగ్రహీత, హామీదారు ఎలాంటి మొరటు లేదా నిరసన లేకుండా అటువంటి ఋణ మొత్తాన్ని వెంటనే తిరిగి చెల్లించవలసి ఉంటుంది.
2. ఏదైనా డిఫాల్ట్ ఈవెంట్ లేదా ఏదైనా ఈవెంట్, నోటీసు లేదా సమయం ముగిసిన తర్వాత లేదా రెండూ డిఫాల్ట్ ఈవెంట్‌గా ఏర్పడినట్లయితే, ఋణగ్రహీత వెంటనే డిఫాల్ట్ ఈవెంట్‌ను లేదా అలాంటి సంఘటన. పేర్కొంటూ వ్రాతపూర్వకంగా ఋణదాతకు నోటీసు ఇవ్వాలి
3. డిఫాల్ట్ అయిన సందర్భంలో, ఋణదాత డిఫాల్ట్ చేసిన మొత్తాలను రికవరీ చేయడంలో అటువంటి వ్యక్తి లేదా వ్యక్తుల సహాయాన్ని స్వీకరించే ఉద్దేశ్యంతో ఏ వ్యక్తి లేదా వ్యక్తులతో అయినా ఋణగ్రహీత యొక్క ఆస్తి మరియు/లేదా పని స్థలాన్ని సందర్శించడానికి, తగిన పద్ధతిలో కమ్యూనికేట్ చేయడానికి హక్కు ఉంటుంది.
4. ఋణగ్రహీత మరియు ఋణదాత మధ్య అమలు చేయబడిన రుణ ఒప్పందం మరియు ఇతర సంబంధిత పత్రాలలో పేర్కొన్న విధంగా ఋణదాత తన అన్ని హక్కులను అమలు చేయడానికి అర్హులు.

తనఖా/సెక్యూరిటీల అమలు యొక్క పునరుద్ధరణ ప్రక్రియ, దానితో సహా పరిమితం కాకుండా, తనఖా పెట్టిన ఆస్తిని స్వాధీనం చేసుకోవడం మరియు విక్రయించడం, ఆర్థిక ఆస్తుల యొక్క సెక్యూరిటీజేషన్ మరియు పునర్నిర్మాణం మరియు భద్రతా ఆసక్తి చట్టం, 2002 అమలు (ఎస్.ఎ.ఆర్.ఎఫ్.ఎ.ఐ.ఎస్.ఐ. (SARFAESI) చట్టం) ప్రకారం. లేదా ఏదైనా ఇతర చట్టం ప్రకారం, సంబంధిత చట్టం కింద నిర్దేశించిన ఆదేశాల ప్రకారం పూర్తిగా అనుసరించబడుతుంది. నెగోషియబుల్ ఇన్ స్ట్రుమెంట్స్ యాక్ట్, సివిల్ సూట్, ఎస్.ఎ.ఆర్.ఎఫ్.ఎ.ఐ.ఎస్.ఐ. (SARFAESI) యాక్ట్ మొదలైన వివిధ చట్టపరమైన సాధనాల ద్వారా, మీరిన బకాయిల రికవరీ కోసం తగిన చట్టపరమైన చర్యలను ప్రారంభించే ముందు కస్టమర్/లకి సహచారం/రిమైండర్లు/నోటీసులు(లు) ఇవ్వబడతాయి.

## అనుబంధం "బి":

### ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం:

ప్రస్తుత పోటీ దృష్టాంతంలో, స్థిరమైన వ్యాపార నమూనా కోసం క్లౌస్ కస్టమర్ సేవలో ఉత్తమంగా అందించడం చాలా ముఖ్యమైనది. ఏదైనా కార్పొరేట్ సంస్థలో కస్టమర్ ఫిర్యాదులు వ్యాపార జీవితంలో అంతర్భాగం.

ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) లో, కస్టమర్ సేవ మరియు కస్టమర్ సంతృప్తి మా ప్రధాన దృష్టి. కస్టమర్ సముపార్జనకు మాత్రమే కాకుండా, ఇప్పటికే ఉన్న వాటితో దీర్ఘకాల భాగస్వామ్యాన్ని నిలుపుకోవడానికి మరియు కలిగి ఉండటానికి కూడా సత్వర మరియు సమర్థవంతమైన సేవను అందించడం చాలా అవసరమని మేము విశ్వసిస్తున్నాము. ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) కస్టమర్ అనుభవాన్ని దృష్టిలో ఉంచుకుని రూపొందించబడిన అనేక కార్యక్రమాలతో ముందుకు వచ్చింది మరియు ఉత్తమ కస్టమర్ అనుభవాన్ని అందించాలనే ఉద్దేశ్యంతో సమర్థవంతమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని అందించింది.

ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) యొక్క పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని మరింత పటిష్టంగా చేయడానికి, కంపెనీలో ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి మేము కట్టుబడి ఉండేలా చూస్తాము. ఫిర్యాదు మెకానిజం ఏదైనా అవుట్సోర్సింగ్ ఏజెన్సీ / కంపెనీ నిమగ్నమైన భాగస్వామి అందించే సేవల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే సమస్యలతో వ్యవహరిస్తుంది.

ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) బీమా ఉత్పత్తుల పంపిణీ కోసం ఒక కార్పొరేట్ ఏజెంట్ (కాంపోజిట్)గా ఇన్నూవేన్స్ రెగ్యులేటరీ & డెవలప్‌మెంట్ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా ("ఐ.ఆర్.డి.ఎ.ఐ.") ("IRDAI")లో నమోదు చేయబడింది. దీని ప్రకారం, లైసెన్స్ పొందిన కార్పొరేట్ ఏజెంట్‌గా ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) చేపట్టిన బీమా పంపిణీకి సంబంధించిన సమస్యలను పరిష్కరించడానికి ఫిర్యాదుల పరిష్కార మార్గాలు కూడా అందుబాటులో ఉంటాయి.

#### 4.6.1 కస్టమర్ ప్రశ్నలు / అభ్యర్థనలు / ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి గల వ్యవస్థ

##### స్థాయి 1:

కస్టమర్లు అందించిన మా సేవలకు సంబంధించి ఏదైనా ఫిర్యాదును లేవనెత్తడానికి క్రింది ఛానెల్‌లను కలిగి ఉన్నారని లేదా ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) లేదా దాని ప్రతినిధుల ద్వారా ఏదైనా అక్రమ దుష్ప్రవర్తనను నివేదించాలనుకోవచ్చు

- మా కస్టమర్ సర్వీస్ హెల్ప్‌లైన్‌కు 1800-270-7000 కి కాల్ చేయండి (ఉదయం 9:00 నుండి రాత్రి 9:00 వరకు, సోమవారం నుండి ఆదివారం వరకు పని చేస్తుంది)
- care.housingfinance@adityabirlacapital.com లో మాకు ఇమెయిల్ చేయండి
- దిగువ పేర్కొన్న చిరునామాలో మాకు వ్రాయండి:  
ఆదిత్య బిర్లా హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ - కస్టమర్ సర్వీస్ సెల్  
ఆర్ టెక్ పార్క్, 15వ అంతస్తు, నిర్లోన్ కాంప్లెక్స్, వెస్ట్రన్ ఎక్స్‌ప్రెస్ హైవేకి దూరంగా,  
గోరేగావ్ ఈస్ట్, ముంబై- 400 063
- ప్రత్యామ్నాయంగా, కస్టమర్ సమీపంలోని ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) బ్రాంచ్‌లను కూడా సంప్రదించవచ్చు (సమయం- ఉదయం 9.30 నుండి సాయంత్రం 6 వరకు) సెలవులు తప్ప - అంటే ప్రతి 1వ & 2వ శనివారం, అన్ని ఆదివారాలు & పబ్లిక్ సెలవులు.

##### స్థాయి 2:

కస్టమర్ నుండి వ్రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు అందినట్లయితే, ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) ఒక వారంలోగా గుర్తించడానికి/ప్రతిస్పందించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. గుర్తింపు రసీదులో ఫిర్యాదుతో వ్యవహరించే అధికారి పేరు & హోదా ఉంటుంది. ఫిర్యాదును ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) కస్టమర్ సర్వీస్ హెల్ప్‌లైన్‌లో ఫోన్ ద్వారా పంపినట్లయితే, కస్టమర్‌కు ఫిర్యాదు సంబంధించిన అందించబడుతుంది. పైన పేర్కొన్న ఛానెల్‌లు అందించిన రిజల్యూషన్ సంతృప్తికరంగా లేకుంటే, కస్టమర్ వీరికి వ్రాయవచ్చు:

శ్రీమతి కొరీనా రబ్, హెడ్ - గ్రివెన్స్ రిడ్రెసల్ సెల్:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

మేము 5 పని రోజులలోపు ప్రతిస్పందనకు హామీ ఇస్తున్నాము.

##### స్థాయి 3:

ఎగువ స్థాయి 2 అందించిన రిజల్యూషన్‌లో ఇప్పటికీ సంతృప్తికరంగా లేదు, అప్పుడు కస్టమర్ గ్రివెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ ("జి.ఆర్.ఓ.") ("GRO")కి వ్రాయవచ్చు. ప్రధాన నోడల్ ఆఫీసర్ ("PNO") అయిన జి.ఆర్.ఓ. (GRO) పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

శ్రీమతి స్మితా నాదకర్ణి

Tel. నం.: +8045860159

ఇమెయిల్ ఐడి: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

##### స్థాయి 4:

కస్టమర్ ఇప్పటికీ సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా ఒక నెల వ్యవధిలో ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీల పర్యవేక్షక అధికారికి - నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ కు పోస్ట్ ద్వారా, దిగువ లింక్ లో అందుబాటులో ఉన్న సూచించిన ఫార్మాట్ లో, క్రింద ఇవ్వబడిన చిరునామాకు అప్లిల్ చేయవచ్చు: [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

### నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్

ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్

పర్యవేక్షణ విభాగం

నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్, 4వ అంతస్తు, కోర్-5A, ఇండియా హబ్ టాటా సెంటర్, లోధి రోడ్, న్యూఢిల్లీ - 110 003.

కస్టమర్ [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) ని కూడా సందర్శించవచ్చు (గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ ల్ సిస్టమ్ హెడ్ కింద ఫిజికల్ మోడ్ మరియు ఆన్ లైన్ మోడ్ (జి.ఆర్.ఐ.డి.ఎస్.) (GRIDS)లో కంప్లెంట్ ను నమోదు చేయవచ్చు))

<https://grids.nhbonline.org.in>

### 4.6.2 వెల్లడి

భారత ప్రభుత్వం ఆమోదించిన ఏదైనా క్రెడిట్ బ్యూరోకి (ఎగ్జిస్టింగ్ లేదా ఫ్యూచర్) ఋణానికి సంబంధించిన ఏదైనా సమాచారాన్ని ఎప్పటికప్పుడు తెలియజేయడానికి ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL)కి అధికారం ఉంది. ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) క్రెడిట్ ఇన్ స్పెక్టివ్ బ్యూరోలతో విచారణలు చేయడానికి మరియు దరఖాస్తుదారుల క్రెడిట్ ఇన్ స్పెక్టివ్ రిపోర్ట్ ను పొందడానికి కూడా అధికారం కలిగి ఉంది. పైన పేర్కొన్న అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు మా లోన్ ఉత్పత్తుల యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతుల సూచిక జాబితా. ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులు సంబంధిత సెక్షన్లు/షెడ్యూల్స్ క్రింద సంబంధిత ఋణ ఒప్పందాలలో మరియు వివరించబడ్డాయి మరియు అందువల్ల ఋణ ఒప్పందం మరియు/లేదా మంజూరు లేఖలో పేర్కొన్న వాటితో కలిపి చదవాలి.

ఋణం యొక్క వివరమైన నిబంధనలు మరియు షరతుల కోసం, పార్టీలు అమలు చేయబడిన/అమలు చేయవలసిన ఋణం మరియు ఇతర భద్రతా పత్రాలను సూచిస్తాయి మరియు వాటిపై ఆధారపడతాయిని ఇందుమూలంగా అంగీకరించబడింది.

పై నిబంధనలు మరియు షరతులను ఋణగ్రహీతలు/లు చదివారు/ఋణగ్రహీత/లకు శ్రీ/శ్రీమతి/కుమారి ద్వారా చదివి వినిపించారు. \_\_\_\_\_ (మా అధికారి ద్వారా) కంపెనీ మరియు ఋణగ్రహీత/లు అర్థం చేసుకున్నారు.

(ఋణగ్రహీత/ల సంతకం లేదా బొటనవేలు ముద్ర)

(ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) యొక్క అధికృత వ్యక్తి సంతకం)

తేదీ:

స్థలం:

గమనిక: ఎం.ఐ.టి.సి. (MITC) యొక్క డూప్లికేట్ కాపీని ఋణగ్రహీత/లకి అందజేయాలి.

**ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകളും  
നിബന്ധനകളും (എം ഐ ടി സി)**

**ആദിത്യ ബിൽറ്റ് ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡും** \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ (എല്ലാഅപേക്ഷകരുടെയും/സഹ-അപേക്ഷകരുടെയും പേര്) പരസ്പരം അംഗീകരിച്ച വായ്പയുടെ പ്രധാന വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും ചുവടെ ചേർക്കുന്നു:

(ക്രമനമ്പർ)	പ്രത്യേകതകൾ	വിശദാംശങ്ങൾ
<b>1.</b>	<b>വായ്പ</b>	
a.	വായ്പാസാധ്യതയുടെ തരം	
b.	അനുവദിച്ച വായ്പാ തുക	
c.	വായ്പയുടെ ഉദ്ദേശ്യം (ആത്യന്തിക ഉപയോഗം)	
d.	പലിശയുടെ രീതി (ഫിക്സ്ഡ് അല്ലെങ്കിൽ ഫ്ലോട്ടിംഗ് അല്ലെങ്കിൽ ഇരട്ട/പ്രത്യേക നിരക്ക്)	
e.	പലിശ ഈടാക്കാവുന്ന തുക	
f.	ഗഡുക്കളുടെ രീതികൾ	
g.	പലിശ നിരക്ക് (%)	
h.	ലോൺ കാലാവധി (അഡ്ജസ്റ്റ് ചെയ്യാവുന്ന/ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കിൽ, എ ആർ ആർ മാറ്റത്തിനനുസരിച്ച് പരിവർത്തനത്തിന് വിധേയമാണ്)	
i.	മോററ്റോറിയം അല്ലെങ്കിൽ സബ്സിഡി, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ:	
<b>2.</b>	<b>ഫീസും മറ്റ് ചാർജുകളും (ജി എസ് ടി ബാധകമായ ഇടങ്ങളിൽ ഈ നിരക്കുകളിൽ നിശ്ചിത ചാർജുകൾ ഈടാക്കും)</b>	
a.	അപേക്ഷയിൽ (ഫീസുകൾ/ചാർജുകൾ മുതലായ എല്ലാത്തരം പ്രോസസിംഗ് ചാർജുകളും വ്യക്തമാക്കേണ്ടതാണ്)	<ul style="list-style-type: none"> <li>പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജുകൾ:</li> <li>നിയമപരമായ ചാർജുകൾ (സ്റ്റാമ്പ് ഡ്യൂട്ടി/എം ഒ ഇ/എം ഒ ഡി/രജിസ്ട്രേഷൻ) ബാധകം</li> </ul>
b.	<p>പാർട്ട് പെയ്മെന്റ് /പ്രീ-ക്ലോഷർ/പോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ: (വ്യക്തിപരമല്ലാത്തതും/ ബിസിനസ് ആവശ്യത്തിനുള്ള ലോൺ അനുമതിക്കും/ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് ഒഴികെയുള്ള വ്യക്തികൾക്കും ബാധകം)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>അന്തിമ വായ്പാ വിതരണ തീയതി മുതൽ 12 മാസത്തിന് ശേഷം പാർട്ട് പെയ്മെന്റ് /പ്രീ-ക്ലോഷർ അനുവദനീയമാണ്</li> <li>അന്തിമ വായ്പാ വിതരണ തീയതി മുതൽ 12 മാസത്തിന് മുമ്പ് പാർട്ട് പെയ്മെന്റ് / പ്രീ-ക്ലോഷർ ചെയ്യുകയാണെങ്കിൽ, ലോക്ക്-ഇൻ പിരീഡ് പലിശ ബാധകമാകും.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് അനുവദിച്ച ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് ടോ ലോൺ, സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവർക്കൊപ്പമോ അല്ലാതെയോ:             <ul style="list-style-type: none"> <li>ബിസിനസ് താൽപര്യത്തിന് അല്ലാതെ - ഒന്നുമില്ല</li> <li>ബിസിനസ് താൽപര്യം - 4% മൂലധന കുടിശ്ശികയുൾക്കൊള്ളുന്ന ചാർജുകളും ബാധകമാണ്.</li> </ul> </li> <li>വ്യക്തിഗതമല്ലാത്ത വായ്പക്കാർക്ക് അനുവദിച്ച ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് ടോ ലോൺ: മൂലധന കുടിശ്ശിക അടച്ചതിന്റെ 4%, ലോക്ക്-ഇൻ ചാർജുകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അതും.</li> <li>ഫിക്സ്ഡ് പലിശ നിരക്കിൽ വ്യക്തിഗതമായി നൽകിയിട്ടുള്ള ഭവനവായ്പ:             <ul style="list-style-type: none"> <li>സ്വന്തം ഉറവിടങ്ങളിൽ നിന്ന് മുൻകൂട്ടി അടച്ചത് - ഒന്നുമില്ല</li> <li>മറ്റ് ഉറവിടങ്ങൾ - മൂലധന കുടിശ്ശികയുടെ 2%, ലോക്ക്-ഇൻ ചാർജുകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അതും.</li> </ul> </li> </ol>

ക്രമനമ്പർ	പ്രത്യേകതകൾ	വിശദാംശങ്ങൾ
		<p>4. വ്യക്തിഗത/വ്യക്തിഗതമല്ലാത്ത വായ്പക്കാർക്ക് (സ്വന്തം/മറ്റ് ഉറവിടത്തിൽ നിന്ന് അടച്ചത്) അനുവദിച്ച ഫിക്സഡ് പലിശ നിരക്കിലുള്ള ഭവനരഹിത വായ്പകൾ (എൽ എ പി / എൽ ആർ ഡി/സി പി/ജി പി എൽ/ടോപ്-അപ്പ്): മുലധന കുടിശ്ശിക അടച്ചതിന്റെ 4%, ലോക്ക്-ഇൻ ചാർജുകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അതു.</p> <p>വിശദീകരണം:</p> <p>ലോക്ക്-ഇൻ ചാർജുകൾ: (എ) അന്തിമ വായ്പാ വിതരണ തീയതി മുതൽ 12 മാസത്തിന് ശേഷം പാർട്ട് പെയ്മെന്റ് /പ്രീ-ക്ലോഷർ അനുവദനീയമാണ് (ബി) അന്തിമ വായ്പാ വിതരണ തീയതി മുതൽ 12 മാസത്തിന് മുമ്പ് പാർട്ട് പെയ്മെന്റ് /പ്രീ-ക്ലോഷർ ചെയ്യുകയാണെങ്കിൽ, ലോക്ക്-ഇൻ പിരീഡ് പലിശ ബാധകമായിരിക്കും.</p> <p>'സ്വന്തം ഉറവിടങ്ങൾ' എന്നാൽ ഒരു ബാങ്ക്/എച്ച് എഫ് സി/എൻ ബി എഫ് സി കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ധനകാര്യ സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് കടം വാങ്ങുന്നത് ഒഴികെയുള്ള ഏതെങ്കിലും ഉറവിടം എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.</p> <p>'ഫിക്സഡ് റേറ്റ് ലോൺ' എന്നത് വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലയളവിലേക്കുമായി നിരക്ക് നിശ്ചയിച്ചിരിക്കുന്ന ഒന്നാണ്.</p> <p>'ബിസിനസ് താൽപര്യ വായ്പ'യിൽ ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടാം, എന്നാൽ ഇവയിൽ മാത്രം ഒതുങ്ങുന്നില്ല: ബിസിനസ് ആവശ്യത്തിനായി ലഭ്യമായ ഏതെങ്കിലും വസ്തുവിന്മേലുള്ള വായ്പ, വാണിജ്യ താൽപര്യം, പാർപ്പിടമല്ലാത്ത സ്വത്ത്, ലീസ് റെന്റൽ ഡിസ്കൗണ്ടിംഗ്, ബിസിനസ് താൽപര്യത്തിനുള്ള ടോപ്-അപ്പ് ലോണുകൾ, പൊതുവായ ആവശ്യങ്ങൾക്കുള്ള ലോൺ മുതലായവ.</p>
c.	മറ്റു ചാർജുകൾ: പെയ്മെന്റ് വൈകിയതിലേ പീഴ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും കരാറുകളോ നിർദിഷ്ട വ്യവസ്ഥകളോ പാലിക്കാത്തതിന്	പ്രതിവർഷം 24%, അതായത് കുടിശ്ശിക തുകയിൽ പ്രതിമാസം 2%
d.	ചെക്ക് ബൗൺസിംഗ് ചാർജുകൾ/ എൻ എ സി എച്ച് ക്യുത്യവിലോപ ചാർജുകൾ/ബൗൺസിംഗ് ചാർജുകൾ	ഒരു സന്ദർഭത്തിൽ 750/- രൂപ
e.	കൂട്ടുപലിശ	നിലവിലെ കാലതാമസ അവസ്ഥയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയോ അല്ലെങ്കിൽ പലിശയ്ക്ക് വായ്പ കൊടുക്കുന്നയാളുടെ സമയാസമയങ്ങളിലുള്ള ആശയവിനിമയപ്രകാരമോ ബാധകമായിരിക്കും.
f.	സി ഇ ആർ എസ് എ ഐ നിരക്കുകൾ (അത്തരത്തിലുള്ള എല്ലാ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ചും അറിയുന്നതിനായി നിങ്ങൾക്ക് സി ഇ ആർ എസ് എ ഐ-യുടെ വെബ്സൈറ്റ് at <a href="http://www.cersai.org.in">www.cersai.org.in</a>	<p>i. സാധ്യതാ തുക 5 ലക്ഷം രൂപയോ അതിൽ കുറവോ ആണെങ്കിൽ - ഓരോ ലോണിനും 5൦ രൂപ</p> <p>ii. സാധ്യതാ തുക 5 ലക്ഷം രൂപയിൽ കൂടുതലാണെങ്കിൽ - ഓരോ ലോണിനും 1൦൦ രൂപ</p>

ക്രമനമ്പർ	പ്രത്യേകതകൾ	വിശദാംശങ്ങൾ
g.	പ്രീ-ക്ലോഷർ നിരക്ക്: a. പ്രീ-ക്ലോഷർ സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റ് ചാർജുകൾ b. അസ്സൽ പ്രമാണം തിരിച്ചെടുക്കുന്നതിനുള്ള ചാർജുകൾ	a. ഒരു ലോൺ അക്കൗണ്ടിന് 1,000/- രൂപ b. ഒരു ലോൺ അക്കൗണ്ടിന് 1,000/- രൂപ
h.	എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ കൈവരം വച്ചിരിക്കുന്ന, വായ്പയ്ക്ക് ഈടായി കൊടുത്തിട്ടുള്ള ഏതിന്റെയെങ്കിലും പകർപ്പുകൾക്കായുള്ള അഭ്യർത്ഥന	ഒരു സന്ദർഭത്തിന് 750/- രൂപ
i.	എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം കൈവരമുള്ള ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റ് / തിരിച്ചടവ് സമയപ്പട്ടിക/മറ്റേതെങ്കിലും രേഖ	ഒരു ലോൺ അക്കൗണ്ടിന് 200/- രൂപ
j.	എൻ എ സി എച്ച് അധികാരപത്രം കൈമാറ്റം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ചാർജ്ജ്	ഒരു സന്ദർഭത്തിന് 750/- രൂപ
k.	സിബിൽ റിപ്പോർട്ട് തിരിച്ചെടുക്കൽ ഫീസ്	ഒരു സന്ദർഭത്തിന് ഉപഭോക്താവിന് 50/- രൂപയും വാണിജ്യ സിബിലിന് 500/- രൂപയും
l.	ലോൺ പുന:ക്രമീകരണ (എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ- ന്റെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ) ചാർജുകൾ	മൂലധന കുടിശ്ശിക തുകയിൽ 0.50%
m.	എൻ ഒ സി നൽകുന്നതിനുള്ള ചാർജുകൾ	500 രൂപ
n.	എൻ. എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ-ന്റെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ നിന്നുകൊണ്ട് ഫിക്സഡ് റേറ്റിൽ നിന്ന് ഫ്ലോട്ടിംഗിലേക്കും തിരിച്ചുമുള്ള പുനരാലോചന/ലോൺ പലിശ നിരക്കിലും കാലാവധിയിലും പുനരാലോചന	വായ്പ കുടിശ്ശികയുടെ 2%
o.	<ul style="list-style-type: none"> <li>സ്റ്റാമ്പ് ഡ്യൂട്ടി</li> <li>നിയമപരവും മറ്റു ചട്ടപ്രകാരവുമുള്ള ചാർജുകൾ</li> <li>ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയം</li> <li>ആർ ഒ സിയുടെ രൂപീകരണ ചാർജ്ജ്</li> </ul>	ബാധകമാകുന്നിടത്ത്, ഉള്ളത് പ്രകാരം
<b>3.</b>	<b>വായ്പയ്ക്കായുള്ള സെക്യൂരിറ്റി</b>	
a.	വായ്പയ്ക്കായുള്ള പണയം (വായ്പയ്ക്കായി പണയപ്പെടുത്തേണ്ട വസ്തുവിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ)	അനുമതിപത്രത്തിലും വായ്പാകരാറിലും വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്നത്
b.	ജാമ്യം (ജാമ്യം നിൽക്കുന്ന വ്യക്തിയുടെ പേര്)	അനുമതിപത്രത്തിലും വായ്പാകരാറിലും വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്നത്
c.	മറ്റ് സെക്യൂരിറ്റി (മറ്റു സെക്യൂരിറ്റികളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ)	അനുമതിപത്രത്തിലും വായ്പാകരാറിലും വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്നത്
<b>4.</b>	<b>വസ്തുവകകളുടെ/വായ്പ വാങ്ങുന്നവരുടെ ഇൻഷുറൻസ്</b>	
	വസ്തുവകകൾക്ക്/വായ്പ വാങ്ങുന്നവർക്ക് ലഭിക്കേണ്ടുന്ന ഇൻഷുറൻസ് പോളിസിയുടെ ആവശ്യകതകളുടെയും സവിശേഷതകളുടെയും വിശദാംശം	അനുമതിപത്രത്തിലും വായ്പാകരാറിലും വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്നത് പോലെ

ക്രമനമ്പർ	പ്രത്യേകതകൾ	വിശദാംശങ്ങൾ
<b>5.</b>	<b>വായ്പാവിതരണത്തിലെ വ്യവസ്ഥകൾ</b>	
	വായ്പാവിതരണത്തിലെ വ്യവസ്ഥകൾ അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ ഏതെങ്കിലും ഗഡു, അതായത് സെക്യൂരിറ്റി രൂപീകരണം, അംഗീകൃത പ്ലാനുകൾ സമർപ്പിക്കൽ, നിർമ്മാണ ഘട്ടങ്ങൾ, നിയമാനുസൃത അംഗീകാരങ്ങൾ	അനുമതിപത്രത്തിലും വായ്പാകരാറിലും വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്നത് പോലെ
<b>6.</b>	<b>വായ്പയുടെയും പലിശയുടെയും തിരിച്ചടവ്</b>	
a.	അനുവദിച്ച തുക അനുസരിച്ചുള്ള ഇ എം ഐ തുക	അനുമതിപത്രത്തിലും വായ്പാകരാറിലും വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്നത് പോലെ
b.	മൊത്തം ഗഡുക്കളുടെ എണ്ണം (ഇ എം ഐ)	
c.	പ്രീ-ഇ എം ഐ അടയ്ക്കാനുള്ള അവസാന തീയതി	
d.	ഇ എം ഐ അടയ്ക്കാനുള്ള അവസാന തീയതി	
e.	പലിശ നിരക്ക്/ഇ എം ഐ വ്യതിയാനങ്ങൾ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം	<ul style="list-style-type: none"> <li>പലിശ നിരക്കിൽ/ഇ എം ഐ-യിൽ വരുന്ന മാറ്റങ്ങൾ സൂചിപ്പിച്ചുകൊണ്ട് ഉപഭോക്താക്കളുടെ മെയിലിംഗ് വിലാസത്തിൽ എസ് എം എസ്/മെയിൽ/കത്തുകൾ അയയ്ക്കുന്നതാണ്</li> <li>എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ വെബ്സൈറ്റിലും എ ആർ ആർ പരിഷ്കരിച്ചുകൊണ്ടിരിക്കും</li> </ul>
<b>7.</b>	<b>കുടിശ്ശിക തുക തിരിച്ചുപിടിക്കേണ്ടുന്നതിന് പിന്തുടരേണ്ടതായ പ്രാബല്യ നടപടിക്രമം</b>	
<b>8.</b>	<b>ഉപഭോക്തൃ സേവനങ്ങൾ</b>	
a.	ഓഫീസിലെ സന്ദർശന സമയം	തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ (പൊതു അവധി ഒഴികെ) രാവിലെ 9.30 മുതൽ വൈകിട്ട് 6.00 വരെ
b.	ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിനായി ബന്ധപ്പെടേണ്ട വ്യക്തിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ	ബന്ധപ്പെട്ടതായ ഏരിയ ഓഫീസ്/ബിസിനസ് സെന്റർ/ഹെഡ് ക്വട്ടർ സർവീസ് എന്നിവയുടെ ചുമതലയുള്ള ഓഫീസർ.
c.	സമയക്രമം ഉൾപ്പെടെ ഇനിപ്പറയുന്നവ നേടുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം:	
i.	ലോൺ അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ്	ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥന കിട്ടി 3 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ.
ii.	അസ്സൽ പ്രമാണങ്ങളുടെ ഫോട്ടോകോപ്പി	ആവശ്യമായ ഫീസ് സഹിതം രേഖാമൂലമുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ
iii.	വായ്പ അടച്ചു തീർക്കുമ്പോൾ / സ്ഥലംമാറ്റം ചെയ്യുമ്പോൾ അസ്സൽ പ്രമാണങ്ങൾ തിരിച്ചുനൽകൽ	തുക പൂർണ്ണമായും ലഭിച്ചതിന് വിധേയമായി, വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് രേഖാമൂലമുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ.
<b>9.</b>	<b>പരാതിപരിഹാരം</b>	
		ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ഭാഗം. (സാരാംശത്തിനായി അനുബന്ധം 'ബി' കാണുക)



**അനുബന്ധം 'എ':**

**കുടിശ്ശിക തുക തിരിച്ചുപിടിക്കേണ്ടുന്നതിന് പിന്തുടരേണ്ടതായ ഹ്രസ്വ നടപടിക്രമം**

1. മുൻകൂട്ടി നിശ്ചയിച്ച വ്യവസ്ഥ അല്ലെങ്കിൽ പരിധികളിൽ ഒന്നോ അതിലധികമോ വീഴ്ച സംഭവിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, അപ്പോൾ, വായ്പ കൊടുക്കുന്നയാൾ രേഖാമൂലമുള്ള അറിയിപ്പ് മുഖേന വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളെ വായ്പയുടെ തിരിച്ചടയ്ക്കാത്ത മൂലധനവും പലിശയും ചാർജ്ജുകളും സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ ബോധ്യപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. കരാർ കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഉടമ്പടികൾ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾ നൽകിയിട്ടുള്ള, വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളും വായ്പ കൊടുക്കുന്നയാളും തമ്മിൽ നിലനിൽക്കുന്ന രേഖകൾ എന്നിവയ്ക്ക് വിധേയമായി വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾ ആ തുക കൊടുക്കേണ്ടതാണ്. അതുപോലെ അടയ്ക്കുന്നതിൽ കാലതാമസം വന്ന മറ്റെല്ലാ ചാർജ്ജുകളും കുടിശ്ശികകളും, അത്തരം പ്രഖ്യാപനത്തിന് ശേഷം, ഉടൻ അടയ്ക്കേണ്ടതായി മാറും, പ്രസ്തുത വായ്പയോ മറ്റേതെങ്കിലും വായ്പകളോ ആയി ബന്ധപ്പെട്ട സെക്യൂരിറ്റി പിടിച്ചെടുക്കാൻ കഴിയും; ഉടമ്പടിയിലോ മറ്റേതെങ്കിലും കരാറിലോ/രേഖകളിലോ വൈരുധ്യം എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിലും. എന്തെങ്കിലും വീഴ്ച സംഭവിച്ചാൽ, കടം കൊടുക്കുന്നയാൾക്ക് ബാക്കിയുള്ള മുഴുവൻ വായ്പാതുകയും മറ്റെല്ലാ ചാർജ്ജുകളും പലിശ സഹിതം തിരിച്ചുപിടിക്കാൻ അവകാശമുണ്ട്. കടം വാങ്ങുന്നയാൾ, സഹ-വായ്പക്കാരൻ, ജാമ്യക്കാരൻ എന്നിവർ യാതൊരു വിധത്തിലുള്ള എതിർപ്പോ പ്രതിഷേധമോ കൂടാതെ അത്തരം ലോൺ തുക ഉടൻ തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ ബാധ്യസ്ഥരായിരിക്കും.
2. വീഴ്ചയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏതെങ്കിലും സംഭവം അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും സംഭവം, അറിയിപ്പ് നൽകി അല്ലെങ്കിൽ സമയപരിധിക്ക് ശേഷം അല്ലെങ്കിൽ ഇവ രണ്ടും ഒരു കൃത്യവിലോപ സംഭവമായി മാറുകയാണെങ്കിൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഉടൻ തന്നെ അത്തരത്തിലുള്ള കൃത്യവിലോപ സംഭവത്തെക്കുറിച്ച് അല്ലെങ്കിൽ അത്തരം സംഭവത്തെക്കുറിച്ച് രേഖാമൂലം വായ്പക്കാരന് അറിയിപ്പ് നൽകണം.
3. വീഴ്ച സംഭവിച്ച സാഹചര്യത്തിൽ, വായ്പ കൊടുക്കുന്നയാൾക്ക് അനുയോജ്യമെന്ന് തോന്നുന്ന വിധത്തിൽ ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിയുമായോ വ്യക്തികളുമായോ ആശയവിനിമയം നടത്താൻ അർഹതയുണ്ടായിരിക്കും. വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളുടെ ആസ്തി ഉടങ്ങളിലും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ജോലിസ്ഥലത്തും സന്ദർശനം നടത്തുന്നതുൾപ്പെടെ, എന്നാൽ അതിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടുത്താതെ, കുടിശ്ശികയായ തുകകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് അത്തരം വ്യക്തിയുടെയോ വ്യക്തികളുടെയോ സഹായം സ്വീകരിക്കാവുന്നതാണ്.
4. വായ്പാകരാറിലും മറ്റ് അനുബന്ധ രേഖകളിലുമായി വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളും വായ്പ കൊടുക്കുന്നയാളും പരസ്പരം ഉടമ്പടി ചെയ്തിട്ടുള്ള എല്ലാ അവകാശങ്ങളും വിനിയോഗിക്കാൻ വായ്പ കൊടുക്കുന്നയാൾക്ക് നിയമപരമായി അർഹതയുണ്ടായിരിക്കും.

വീണ്ടെടുക്കൽ പ്രക്രിയയുടെ ഭാഗമായി സെക്യൂരിറ്റൈറ്റേഷൻ ആൻഡ് റീകൺസ്ട്രക്ഷൻ ഓഫ് ഫിനാൻഷ്യൽ അസെറ്റ്സ് ആൻഡ് എൻഫോഴ്സ്മെന്റ് ഓഫ് സെക്യൂരിറ്റി ഇന്ററസ്റ്റ് ആക്ട്, 2002 (സർഫേസി ആക്ട്) അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും നിയമത്തിനു വിധേയമായി, നിർദിഷ്ട നിയമത്തിന് കീഴിലുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് വിധേയമായി, പണയം/ഇടപെടലുകൾ പിടിച്ചെടുക്കാനും, ഉൾപ്പെടെ എന്നാൽ അതിൽ പരിമിതപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ല, കൈവശപ്പെടുത്താനും വിൽക്കാനും കഴിയുന്നതാണ്. നെഗോഷ്യബിൾ ഇൻസ്റ്റ്യുമെന്റ്സ് ആക്ട്, സിവിൽ സ്യൂട്ട്, സർഫേസി ആക്ട് മുതലായ വിവിധ നിയമ ഉപകരണങ്ങൾ മുഖേന, കാലപരണപ്പെട്ട തുക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് ഉചിതമായ നിയമ നടപടികൾ ആരംഭിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സൂചനകൾ/ഓർമപ്പെടുത്തലുകൾ/അറിയിപ്പ് (കൾ) നൽകപ്പെടുന്നു.

**അനുബന്ധം 'ബി':**

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം:

നിലവിലെ മത്സരാധിഷ്ഠിത സാഹചര്യത്തിൽ, സുസ്ഥിരമായ ബിസിനസ്സ് മാതൃകയ്ക്കായി ഈ ഗണത്തിലെ ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിൽ മികച്ചത് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുക എന്നത് വളരെ പ്രധാനമാണ്. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ ഏതൊരു കോർപ്പറേറ്റ് സ്ഥാപനത്തിലെയും ബിസിനസ്സ് ഗതിയുടെ അവിഭാജ്യ ഘടകമാണ്.

എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ-ൽ, ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിലും ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തിയിലും ഞങ്ങൾ പ്രത്യേക ശ്രദ്ധ പതിപ്പിക്കുന്നു. കാലതാമസമില്ലാത്തതും കാര്യക്ഷമവുമായ സേവനം നൽകുന്നത് ഉപഭോക്താക്കളെ ആർജ്ജിക്കുന്നതിന് മാത്രമല്ല, നിലവിലുള്ളവരുമായി ദീർഘകാല പങ്കാളിത്തം നിലനിർത്താനും അത്യന്താപേക്ഷിതമാണെന്ന് ഞങ്ങൾ വിശ്വസിക്കുന്നു. ഉപഭോക്തൃ അനുഭവത്തിൽ ശ്രദ്ധ കേന്ദ്രീകരിക്കുന്നതിനു വേണ്ടി രൂപകല്പന ചെയ്തിരിക്കുന്ന നിരവധി സംരംഭങ്ങളും മികച്ച ഉപഭോക്തൃ അനുഭവം പ്രദാനം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള കാര്യക്ഷമമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനങ്ങളും എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ-ൽ നിലവിലുണ്ട്.

എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ-ന്റെ പരിഹാര സംവിധാനം കൂടുതൽ കരുത്തുറ്റതാക്കുന്നതിന്, പരാതികളുടെ പരിഹാരപാലനം കമ്പനിക്കകത്തുതന്നെ ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കുന്നു. കമ്പനിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും ഔട്ട്സോഴ്സ് ഏജൻസി/പങ്കാളികൾ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾ പരാതി സംവിധാനത്തിലൂടെ കൈകാര്യം ചെയ്യും.

ഇൻഷുറൻസ് ഉല്പന്നങ്ങളുടെ വിതരണത്തിനായി ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി ആൻഡ് ഡെവലപ്മെന്റ് അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യയിൽ ('ഐ ആർ ഡി എ ഐ') ഒരു കോർപ്പറേറ്റ് ഏജൻസിയായി (കോമ്പോസിറ്റ്) എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. അതനുസരിച്ച്, ലൈസൻസുള്ള കോർപ്പറേറ്റ് ഏജൻറ് എന്ന നിലയിൽ എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ ഏറ്റെടുക്കുന്ന ഇൻഷുറൻസ് വിതരണവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് പരാതി പരിഹാര മാർഗങ്ങൾ ലഭ്യമാകും.

**4.6.1 ഉപഭോക്തൃ ചോദ്യങ്ങൾ/അഭ്യർത്ഥനകൾ/പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം**

**ലേവൽ 1:**

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകിയിട്ടുള്ള ഞങ്ങളുടെ സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എന്തെങ്കിലും പരാതി ഉന്നയിക്കാൻ, അല്ലെങ്കിൽ എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ പ്രതിനിധികൾ വരുത്തിയ എന്തെങ്കിലും അനുചിതമായ നടപടിത്തേറ്റ് അറിയിക്കാൻ ആഗ്രഹിച്ചാൽ താഴെ കൊടുത്തിട്ടുള്ള മാർഗങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കാവുന്നതാണ്.

- 1800-270-7000 എന്ന നമ്പറിൽ ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് ഹെൽപ്പ്ലൈനിൽ വിളിക്കുക (തിങ്കൾ മുതൽ ഞായർ വരെ രാവിലെ 9:00 മുതൽ രാത്രി 9:00 വരെ പ്രവർത്തിക്കും)
- ഈമെയിൽ ചെയ്യുക: care.housingfinance@adityabirlacapital.com
- താഴെ കൊടുത്തിട്ടുള്ള വിലാസത്തിൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക:  
ആദിത്യ ബിർള ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് - കസ്റ്റമർ സർവീസ് സെൽ  
ആർ ടെക്ക് പാർക്ക്, പതിനഞ്ചാം നില, നിർലോൺ കോംപ്ലക്സ്, ഓഫ് വെസ്റ്റേൺ എക്സ്പ്രസ് ഹൈവേ, ഗോരഗാവ് ഈസ്റ്റ്, മുംബൈ - 400 063
- മറ്റൊരു വിധത്തിൽ, ഉപഭോക്താവിന് അടുത്തുള്ള എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ ശാഖകളും സന്ദർശിക്കാം (സമയം - രാവിലെ 9.30 മുതൽ വൈകിട്ട് 6 വരെ) അവയി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ - ഉദാഹരണത്തിന് എല്ലാ ഒന്നാമത്തെയും രണ്ടാമത്തെയും ശനിയാഴ്ചകൾ, എല്ലാ ഞായറാഴ്ചകളും, പൊതു അവധി ദിവസങ്ങൾ.

**ലേവൽ 2:**

ഒരു ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് രേഖാമൂലമുള്ള ഒരു പരാതി ലഭിച്ചാൽ, എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ ഒരാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ പരാതി കിട്ടിയ വിവരം അറിയിക്കാൻ/പ്രതികരിക്കാൻ ശ്രമിക്കും. പ്രസ്തുത പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേരും പദവിയും അറിയിക്കുന്ന വിവരത്തിൽ ഉണ്ടായിരിക്കും. എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ കസ്റ്റമർ സർവീസ് ഹെൽപ്പ് ലൈനിൽ ഫോണിലൂടെ പരാതി അറിയിച്ചാൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഒരു പരാതി നമ്പർ നൽകും.

മേൽപ്പറഞ്ഞ മാർഗങ്ങളിലൂടെ ലഭിക്കുന്ന പരിഹാരം തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് പരാതി പരിഹാര സെൽ മേധാവി മിസ്. കൊറിയേന റബ്ബിന് എഴുതാം:

[grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com)

5 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പ്രതികരണം ഞങ്ങൾ ഉറപ്പുനൽകുന്നു.

**ലേവൽ 3:**

മുകളിലെ ലേവൽ 2 നൽകിയ പരിഹാരം നിലവിൽ തൃപ്തികരമല്ല എങ്കിൽ, തുടർന്ന് ഉപഭോക്താവിന് പരാതി പരിഹാര അധികാരിക്ക് ('ജി ആർ ഒ') എഴുതാം. പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ ('പി എൻ ഒ') കൂടിയായ ജി ആർ ഒ-യുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും ചുവടെ ചേർക്കുന്നു:

ശ്രീമതി സ്മിത നദ്കർണി

ഫോൺ നമ്പർ: +8045860159

ഈമെയിൽ ഐ ഡി: [ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com](mailto:ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com)

**ലേവൽ 4:**

ഉപഭോക്താവ് നിലവിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ അഥവാ ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന ലിങ്കിൽ ലഭ്യമായിട്ടുള്ള നിർദ്ദിഷ്ട രീതിയിൽ ചുവടെ കൊടുത്തിട്ടുള്ള വിലാസത്തിൽ പുനർവിചാരണ ആവശ്യപ്പെട്ടുള്ള നിവേദനം തപാൽ മുഖേന ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനികളുടെ സുപ്പർവൈസറി അതോറിറ്റി - നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിന് സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്. [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

**നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക്**

പരാതി പരിഹാര സെൽ  
സുപ്പർവീഷൻ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ്  
നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക്, നാലാം നില, കോർ-൫എ, ഇന്ത്യ ഹാബിറ്ററ്റ് സെന്റർ, ലോധി റോഡ്,  
ന്യൂ ഡൽഹി - 110 003

ഉപഭോക്താവിന് [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) സന്ദർശിക്കുകയും ചെയ്യാവുന്നതാണ് (പരാതി പരിഹാര സംവിധാന തലവന്റെ അധീനതയിൽ നേരിട്ടും ഓൺലൈൻ മോഡിലും (ഗ്രിഡ്സ്) പരാതി സമർപ്പിക്കാം)

<https://grids.nhbonline.org.in>

**4.6.2 വെളിപ്പെടുത്തൽ**

ഇന്ത്യാ ഗവൺമെന്റ് അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോയോ (നിലവിലുള്ളതോ വരാൻ പോകുന്നതോ) ഏതെങ്കിലും അധികാരിയോ ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏത് വിവരവും അപേക്ഷകന് ഒരു അറിയിപ്പും നൽകാതെ തന്നെ കാലാകാലങ്ങളിൽ വെളിപ്പെടുത്താൻ എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ-ന് അധികാരമുണ്ടായിരിക്കും. കൂടാതെ, ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ ബ്യൂറോകളിൽ അന്വേഷണം നടത്താനും അപേക്ഷകരുടെ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ റിപ്പോർട്ട് കരസ്ഥമാക്കാനും എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ-ന് അധികാരമുണ്ടായിരിക്കും. മുകളിൽ പ്രതിപാദിച്ചിട്ടുള്ള ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും ഞങ്ങളുടെ വായ്പാ ഉല്പന്നങ്ങളുടെ വ്യവസ്ഥകളുടെയും നിബന്ധനകളുടെയും ഒരു സൂചനാ പട്ടികയാണ്. ഈ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും ബന്ധപ്പെട്ട വകുപ്പുകൾ/പദ്ധതികൾക്ക് കീഴിലുള്ള അതാത് വായ്പാ കരാറുകളിൽ കൂടുതൽ വിവരിച്ചിട്ടുണ്ട്, അതിനാൽ വായ്പാ കരാറിലും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ അനുമതിപത്രത്തിലും പ്രതിപാദിച്ചിട്ടുള്ളവയുമായി ചേർത്ത് വായിക്കേണ്ടതാണ്.

വായ്പയുടെ വിശദമായ വ്യവസ്ഥകൾക്കും നിബന്ധനകൾക്കുമായി, വായ്പയെയും ഉടമ്പടി ചെയ്തിട്ടുള്ള/ചെയ്യാനുള്ള മറ്റു സെക്യൂരിറ്റി പ്രമാണങ്ങളെയും വിവരങ്ങൾക്കായി അന്വേഷിക്കുകയും അറവലംബിക്കുകയും ചെയ്യുമെന്ന് കക്ഷികൾ ഇതിനാൽ സമ്മതിക്കുന്നു.

മേൽപ്പറഞ്ഞ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും കമ്പനിയുടെ വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾ/ആളുകൾ വായിക്കുകയും അല്ലെങ്കിൽ വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളെ/ആളുകളെ ശ്രീ/ശ്രീമതി/കുമാരി \_\_\_\_\_ (ങ്ങളുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥൻ) വായിച്ചു കേൾപ്പിക്കുകയും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ/ആളുകൾ മനസ്സിലാക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.

---

(വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളുടെ/ആളുകളുടെ ഒപ്പ് അല്ലെങ്കിൽ പെരുവിലടയാളം) (എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ-ലെ അധികാരപ്പെട്ടയാളുടെ ഒപ്പ്)

തീയതി: സ്ഥലം:

ശ്രദ്ധിക്കുക: എം ഐ ടി സി-യുടെ ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് കോപ്പി വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക്/ആളുകൾക്ക് കൈമാറേണ്ടതുണ്ട്.

## ପ୍ରମୁଖ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ (ଏମ୍‌ଆଇଟିସି) (MITC)

(ସମସ୍ତ ଦରଖାସ୍ତକାରୀ/ସହ-ଦରଖାସ୍ତକାରୀଙ୍କ ନାମ) ଏବଂ ଆବିତ୍ୟ ବିଳା ହାରସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ମଧ୍ୟରେ ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ ରଖିବ ପ୍ରମୁଖ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ନିମ୍ନ ପ୍ରକାରରେ ଅଟେ:

କ୍ର.ସଂ.	ବିବରଣ	ସବିଶେଷ ବିବରଣୀ
1.	ରଣ	
a.	ରଣ ସୁବିଧାର ପ୍ରକାର	
b.	ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ ରାଶି	
c.	ରଣର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ (ଚରମ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବ୍ୟବହାର)	
d.	ସୁଧର ପ୍ରକାର (ସ୍ଥାୟୀ କିମ୍ବା ଫ୍ଲୋଟିଂ କିମ୍ବା ଫ୍ଲେକ୍ସିବଲ୍/ବିଶେଷ ହାର)	
e.	ସୁଧ ଆଦାୟ ଯୋଗ୍ୟ ରାଶି	
f.	କିସ୍ତି ପ୍ରକାର	
g.	ସୁଧ ହାର (%)	
h.	ରଣ ଅବଧି (ଆଡଜଷ୍ଟେବଲ୍ / ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର କ୍ଷେତ୍ରରେ, ARRରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅଧୀନରେ)	
i.	ମୋରାଟୋରିୟମ୍ କିମ୍ବା ସବସିଡି, ଯଦି କିଛି ଅଛି:	
2.	ଫିସ୍ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ (ଯେଉଁଠି ବି ଲାଗୁ ହେବ, ଏହି ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଦରରେ ଜିଏସଟି ଲାଗୁ ହେବ)	
a.	ଆବେଦନ କରିବା ସମୟରେ (ସମସ୍ତ ପ୍ରକାର ଫି/ଶୁଳ୍କ ଯେପରିକି ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି, ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରାଯିବ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ:</li> <li>ବୈଧାନିକ ଶୁଳ୍କ (ଷ୍ଟାମ୍ପ ଡ୍ୟୁଟି/ଏମଡି/ଏମଡି/ପଞ୍ଜିକରଣ) ଯେପରି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ</li> </ul>
b.	<p>ଆଂଶିକ ଦେୟ/ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର୍/ଫୋର୍-କ୍ଲୋଜର୍ ଶୁଳ୍କ: (ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ/ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ/ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ଚୁଡ଼ାନ୍ତ ରଣ ବିତରଣ ତାରିଖରୁ 12 ମାସ ପରେ ଆଂଶିକ ଦେୟ ଫି/ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜରକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯାଇଛି</li> <li>ଚୁଡ଼ାନ୍ତ ରଣ ବିତରଣ ତାରିଖଠାରୁ 12 ମାସ ପୂର୍ବରୁ ଆଂଶିକ ଦେୟ ଫି/ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଲକ୍ ଇନ୍ ପରିୟତ୍ ସୁଧ ଲାଗୁ ହେବ</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ସହ-ପ୍ରତିଜ୍ଞାପନକାରୀଙ୍କ(ମାନଙ୍କ) ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାରରେ ମିଆଦୀ ରଣ: <ul style="list-style-type: none"> <li>ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ - ଶୂନ୍ୟ</li> <li>ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସହ - ଫିକ୍ସ ହୋଇଥିବା ବକେୟା ମୂଲ୍ୟ ଏବଂ ଲକ୍-ଇନ୍ ଶୁଳ୍କର 4% ।</li> </ul> </li> <li>ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାରରେ ମିଆଦୀ ରଣ: ଫିକ୍ସ ହୋଇଥିବା ବକେୟା ମୂଲ୍ୟ ଏବଂ ଲକ୍-ଇନ୍ ଶୁଳ୍କର 4%, ଯଦି କିଛି ଥାଏ।</li> <li>ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣକୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ସ୍ଥାୟୀ ସୁଧ ହାରରେ ଶୁଳ୍କ ରଣ: <ul style="list-style-type: none"> <li>ନିଜ ଉତ୍ପନ୍ନ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରାକ୍-ସମାପ୍ତି - ଶୂନ୍ୟ</li> <li>ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉତ୍ପନ୍ନ - ଫିକ୍ସ ହୋଇଥିବା ବକେୟା ମୂଲ୍ୟ ଏବଂ ଲକ୍-ଇନ୍ ଶୁଳ୍କର 2%, ଯଦି କିଛି ଥାଏ।</li> </ul> </li> </ol>

କ୍ର.ସଂ.	ବିବରଣ	ସବିଶେଷ ବିବରଣୀ
		<p>4. ବ୍ୟକ୍ତିଗତ/ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ଦିଆଯାଉଥିବା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସୁଧ ହାର ଅଣ-ଗୃହ ରଣ (ଏଲ୍‌ଏପି/ଏଲ୍‌ଆରଡି/ସିପି/ଜିପିଏଲ୍/ଫ୍‌ଏ-ଅପ୍) (ନିଜ/ଅନ୍ୟ ଉତ୍ସରୁ ବନ୍ଦ ହୋଇଥିବା): ପୈଠ ହୋଇଥିବା ବକେୟା ମୂଲ୍ୟନ ଏବଂ ଲକ୍-ଇନ୍ ଶୁଳ୍କର 4%, ଯଦି କିଛି ଥାଏ।</p> <p>ସୂଚ୍ୟାକରଣ:</p> <p>ଲକ୍-ଇନ୍ ଚାର୍ଜ: କ) ରୁଡାନ୍ତ ରଣ ବିତରଣ ତାରିଖଠାରୁ 12 ମାସ ପରେ ଆଂଶିକ ପୈଠ / ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର୍ କୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯାଇଛି ଖ) ରୁଡାନ୍ତ ରଣ ବିତରଣ ତାରିଖଠାରୁ 12 ମାସ ପୂର୍ବରୁ ଆଂଶିକ ପୈଠ / ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଲକ୍-ଇନ୍ ପରିୟତ୍ ସୁଧ ଲାଗୁ ହେବ।</p> <p>"ନିଜସ୍ୱ ଉତ୍ସ" ଅର୍ଥ ହେଉଛି ବ୍ୟାଙ୍କ / ଏଚ୍‌ଏଫ୍‌ସି / ଏନବିଏଫ୍‌ସି ଏବଂ / କିମ୍ବା ଆର୍ଥିକ ଅନୁଷ୍ଠାନରୁ ରଣ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉତ୍ସ ।</p> <p>"ସ୍ତ୍ରୀୟା ହାରରେ ରଣ" ହେଉଛି ଏପରି ଏକ ରଣ ଯେଉଁଠାରେ ରଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବଧି ପାଇଁ ସୁଧ ହାର ସ୍ଥିର ହୋଇ ରହିଥାଏ ।</p> <p>"ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ରଣ" ନିମ୍ନଲିଖିତଗୁଡ଼ିକକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିପାରେ କିନ୍ତୁ ଏଗୁଡ଼ିକରେ ସୀମିତ ନୁହେଁ: ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ, ବାଣିଜ୍ୟିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ, ଅଣ-ଆବାସିକ ସମ୍ପତ୍ତି, ଲିଜ୍ ସୂତ୍ରରେ ଭଡ଼ା ରିହାତି, ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଫ୍‌ଏ-ଅପ୍ ରଣ, ସାଧାରଣ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ରଣ ଇତ୍ୟାଦି ପାଇଁ ନିଆଯାଇଥିବା କୌଣସି ସମ୍ପତ୍ତି ବିପକ୍ଷରେ ରଣ।</p>
c.	ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ: ବିଳମ୍ବରେ ଦେୟ ଉପରେ ଜରିମାନା/କୌଣସି ରୁକ୍ତପତ୍ର/ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ କୁ ଅନୁପାଳନ ନ କରିବା	ବାର୍ଷିକ 24% ଅର୍ଥାତ୍ ସମୟାତୀତ ରାଶି ଉପରେ ମାସିକ 2%
d.	ଚେକ୍ ବାଉନ୍ସ ଶୁଳ୍କ/ଏନ୍‌ଏସିଏର୍ ବିଫଳତା ଶୁଳ୍କ/ବାଉନ୍ସ ଶୁଳ୍କ	ମାମଲା ପିଛା 750/- ଟଙ୍କା
e.	ଉପାର୍ଜିତ ସୁଧ	ପ୍ରକୃତ ବିଳମ୍ବିତ ପରିସ୍ଥିତି ଉପରେ ଆଧାର କରି କିମ୍ବା ରଣଦାତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମୟ ସମୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯାଉଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ
f.	CERSAI ଶୁଳ୍କ (ଆପଣ ଏହିପରି ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ପାଇଁ CERSAI ୱେବସାଇଟ୍ <a href="http://www.cersai.org.in">www.cersai.org.in</a> କୁ ଯାଇପାରିବେ)	<p>i. ଯେତେବେଳେ ସୁବିଧା ରାଶି 5 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ସହିତ ସମାନ ହୋଇଥାଏ କିମ୍ବା କମ୍ ହୋଇଥାଏ – ରଣ ପିଛା 50 ଟଙ୍କା</p> <p>ii. ଯେତେବେଳେ ସୁବିଧା ରାଶି 5 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ରୁ ଅଧିକ ହୁଏ – ରଣ ପିଛା 100 ଟଙ୍କା</p>

କ୍ର.ସଂ.	ବିବରଣ	ସବିଶେଷ ବିବରଣୀ
g.	ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର୍ ମୂଲ୍ୟ ପ୍ରସ୍ତାବନା : କ) ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର୍ ସ୍ପେଟମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ ଖ) ମୂଳ ଦସ୍ତାବିଜ୍ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଶୁଳ୍କ	କ) ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ୍ ପିଛା 1,000/- ଟଙ୍କା ଖ) ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ୍ ପିଛା 1,000/- ଟଙ୍କା
h.	ଏବିଏର୍ଏଫ୍ଏଲ୍ ପାଖରେ ଥିବା କୌଣସି ବନ୍ଧକ ପତ୍ରର ନକଲ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ	ମାମଲା ପିଛା 750/- ଟଙ୍କା
i.	ନକଲ ବିବରଣୀ/ପରିଶୋଧ ସୂଚୀ/ ଏବିଏର୍ଏଫ୍ଏଲ୍ ଅନୁରୋଧରେ ଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦସ୍ତାବିଜ୍	ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ୍ ପିଛା 200/- ଟଙ୍କା
j.	ଏନଏସିଏର୍ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ବିନିମୟ ପାଇଁ ଶୁଳ୍କ	ମାମଲା ପିଛା 750/- ଟଙ୍କା
k.	CIBIL ରିପୋର୍ଟ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଶୁଳ୍କ	ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କ ପାଇଁ ମାମଲା ପିଛା 50/- ଟଙ୍କା ଏବଂ ବାଣିଜ୍ୟିକ CIBIL ପାଇଁ 500 ଟଙ୍କା
l.	ରଣ ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ (ଏବିଏର୍ଏଫ୍ଏଲ୍ ର ବିବେକ ଅନୁଯାୟୀ) ଶୁଳ୍କ	ବକେୟା ମୂଲ୍ୟନ ରାଶି ଉପରେ 0.50%
m.	ଏନଏସିଏ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ଶୁଳ୍କ	500 ଟଙ୍କା
n.	ଏବିଏର୍ଏଫ୍ଏଲ୍ ର ବିବେକ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ତ୍ରୀୟା ହାରକୁ ଫ୍ଲୋଟିଂ କରିବା ଓ ଏହାର ବିପରୀତ କରିବାରେ ସଂଶୋଧନ କରିବା/ରଣ ସୁଧ ହାର/କାର୍ଯ୍ୟକାଳରେ ସଂଶୋଧନ	ରଣ ବକେୟାର 2%
o.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ସ୍ଥାପନ ଟ୍ୟୁଚି</li> <li>• ଆଇନଗତ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବୈଧାନିକ ଶୁଳ୍କ</li> <li>• ବୀମା ପ୍ରିମିୟମ</li> <li>• ଆରଏସି ସହିତ ସୂଚନା ଶୁଳ୍କ</li> </ul>	ଯେଉଁଠାରେ ଲାଗୁ ହେବ ତାହା ବାସ୍ତବ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ
<b>3. ରଣ ପାଇଁ ଅମାନତ</b>		
a.	ରଣ ପାଇଁ ବନ୍ଧକ ରଖିବା (ରଣ ପାଇଁ ଅମାନତ ଭାବରେ ବନ୍ଧକ ରଖିବାକୁ ଥିବା ସମ୍ପତ୍ତିର ବିବରଣୀ)	ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଓ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ପରି
b.	ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି (ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିଦାତାଙ୍କ ନାମ)	ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଓ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ପରି
c.	ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରତିଭୁତି (ପ୍ରତିଭୁତିଗୁଡ଼ିକର ବିସ୍ତୃତ ବିବରଣୀ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ)	ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଓ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ପରି
<b>4. ସମ୍ପତ୍ତି/ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବୀମା</b>		
	ସମ୍ପତ୍ତି/ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାକୁ ଥିବା ବୀମା ପଲିସିର ଆବଶ୍ୟକତା ଏବଂ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକର ବିସ୍ତୃତ ବିବରଣୀ	ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଓ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ପରି

କ୍ର.ସଂ.	ବିବରଣ	ସବିଶେଷ ବିବରଣୀ
<b>5.</b>	<b>ରଣ ବିତରଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ</b>	
	ରଣ ବିତରଣ କରିବାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ କିମ୍ବା ଏହାର କୌଣସି କିମ୍ପା, ଯେପରିକି ପ୍ରତିଭୂତି ସୂଚନା, ଅନୁମୋଦିତ ଯୋଜନା ଦାଖଲ, ନିର୍ମାଣ ପର୍ଯ୍ୟାୟ, ବୈଧାନିକ ଅନୁମୋଦନ	ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଓ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ପରି
<b>6.</b>	<b>ରଣ ଏବଂ ସୁଧ ପରିଶୋଧ</b>	
a.	ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରାଶି ଅନୁଯାୟୀ ଇଏମଆଇ ପରିମାଣ	ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଓ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ପରି ।
b.	ମୋଟ କିସ୍ତିଗୁଡ଼ିକର ସଂଖ୍ୟା (ଇଏମଆଇ)	
c.	ପ୍ରାକ୍ ଇଏମଆଇ ପୈଠ କରିବା ପାଇଁ ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖ	
d.	ଇଏମଆଇ ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖ	
e.	ସୁଧ ହାର/ଇଏମଆଇରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ଆଗୁଆ ସୂଚନା ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ସୁଧ ହାର/ଇଏମଆଇରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ ଚିଠି ପଠାଇବାର ଠିକଣାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏସଏମଏସ/ମେଲ୍/ଟିପି ପଠାଯିବ ।</li> <li>• ABHFL ୱେବସାଇଟରେ ARR କୁ ମଧ୍ୟ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ ।</li> </ul>
<b>7.</b>	<b>ଅତିଦେୟତା ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ ଅନୁସରଣ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟା</b>	<b>ପରିଶିଷ୍ଟ "କ" କୁ ରେଫର୍ କରନ୍ତୁ</b>
<b>8.</b>	<b>ଗ୍ରାହକ ସେବା</b>	
a.	କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ସାକ୍ଷାତ କରିବାର ସମୟ	ସୋମବାରରୁ ଶୁକ୍ରବାର ସକାଳ 9.30 ଠାରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6.00 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ (ସରକାରୀ ଛୁଟିଦିନ ବ୍ୟତୀତ)
b.	ଗ୍ରାହକ ସେବା ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାକୁ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କର ବିସ୍ତୃତ ବିବରଣୀ	ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କ୍ଷେତ୍ରୀୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/ବ୍ୟବସାୟ କେନ୍ଦ୍ର/ମୁଖ୍ୟ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦାୟିତ୍ଵରେ ଥିବା ଭାରପ୍ରାପ୍ତ ଅଧିକାରୀ।
c.	ତେଣୁ ଏକ ଟାଇମ୍ ଲାଇନ୍ ସମେତ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା:	
i.	ରଣ ଆକାରଣ୍ଟ୍ ବିବରଣୀ	ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଅନୁରୋଧ ପରେ 3ଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ।
ii.	ଅଧିକାର ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକର ଫଟୋକପି	ଲିଖିତ ଅନୁରୋଧର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆବଶ୍ୟକ ଶୁଳ୍କ ସହିତ ।
iii.	ରଣର ସମାପ୍ତି/ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ହେବାର ମୂଳ ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରତ୍ୟର୍ପଣ	ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ପତ୍ର ପାଇବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ, ପାଣ୍ଡିର ଅନୁମୋଦନ ଉପରେ ନିର୍ଭରଶୀଳ ।
<b>9.</b>	<b>ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ</b>	<b>ଫୋର୍ମାଟ୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ର ଏକ ଅଂଶ (ନିର୍ଯ୍ୟାସ ପାଇଁ ପରିଶିଷ୍ଟ "ଖ" କୁ ଦେଖନ୍ତୁ)</b>



## ପରିଶିଷ୍ଟ “କ”:

### ଅତିଦେୟ ବକେୟା ଟଙ୍କା ଆଦାୟ ପାଇଁ ଅନୁସରଣ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟା

- ଯଦି ରଣ ଖୁଲାପର ଏକ କିମ୍ବା ଏକାଧିକ ଘଟଣା ଘଟିଛି, ତେବେ ରଣଦାତା, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏକ ଲିଖିତ ନୋଟିସ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, ରଣଗ୍ରହୀତା ଉପରେ ମୂଲ୍ୟଧନ ଏବଂ ସମସ୍ତ ଉପାର୍ଜିତ ସୁଧ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ଘୋଷଣା କରିପାରିବେ ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରାଜିନାମା ଏବଂ/କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ରାଜିନାମା, ରଣଦାତା ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଥିବା ଦସ୍ତାବିଜ ଅଧୀନରେ କିମ୍ବା ଏହାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ, ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ ରଣଦାତାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ରାଜିନାମା, ଦସ୍ତାବିଜ ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦେୟ ଅନୁଯାୟୀ କିମ୍ବା ଦେୟ ସମ୍ପର୍କରେ ରଣଦାତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦେୟ ଯୋଗ୍ୟ ରଣ ଉପରେ ମୂଲ୍ୟଧନ ଏବଂ କୌଣସି ଅର୍ଜିତ ସୁଧ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ପ୍ରକାଶ କରିପାରିବେ, ଏବଂ ରାଜିନାମା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ରାଜିନାମା କିମ୍ବା ଦସ୍ତାବିଜରେ କିଛି ବିପରୀତ ଥିଲେ ମଧ୍ୟ ଏବଂ ଏହି ଘୋଷଣାନାମା ସହିତ ତୁରନ୍ତ ଉପଯୁକ୍ତ ଏବଂ ଦେୟଯୋଗ୍ୟ ହୋଇଯିବ ଏବଂ ରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ରଣ ସମ୍ପର୍କରେ ପ୍ରତିଭୂତି କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ । ବିଳମ୍ବରେ ପୈଠ କଲେ, ରଣଦାତାଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବକେୟା ରଣ ରାଶି ସହିତ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ସୁଧ ଆଦାୟ କରିବାର ଅଧିକାର ଅଛି ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା, ସହ-ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିଦାତା କୌଣସି ଆପତ୍ତି କିମ୍ବା ପ୍ରତିବାଦ ନକରି ତୁରନ୍ତ ଏବଂ ବିନା ପ୍ରତିବାଦରେ ଏହି ରଣ ରାଶି ପରିଶୋଧ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ ଅଟନ୍ତି ।
- ଯଦି କୌଣସି ରଣ ଖୁଲାପ କିମ୍ବା କୌଣସି ଘଟଣା, ଯାହା ନୋଟିସ୍ କିମ୍ବା ସମୟ ଅତିକ୍ରମ କରିବା କିମ୍ବା ଉଭୟର ପରେ ଖୁଲାପର ଘଟଣା ହେବ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତା ତୁରନ୍ତ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବେ ଖୁଲାପର ଘଟଣା କିମ୍ବା ଏଭଳି ଏକ ଘଟଣା ବିଷୟରେ ନୋଟିସ୍ ଦେବେ ।
- ରଣ ଖୁଲାପ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ରଣଦାତା ନିଜେ ଭାରୁଥିବା ଯେକୌଣସି ଉପାୟରେ, ଖୁଲାପ ହୋଇଥିବା ରଣ ରାଶିକୁ ଆଦାୟ କରିବାକୁ ସେହିପରି କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କର ସହାୟତା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଯେକୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାକୁ ହକଦାର ହେବେ, ଯେଉଁଥିରେ ରଣଦାତା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତି ଏବଂ/କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟ ସ୍ଥାନ ପରିଦର୍ଶନ କରିବା ଅନୁଭୂତି ଅଟେ କିନ୍ତୁ ଏହା ସୀମିତ ନୁହେଁ ।
- ରଣଦାତା ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ସମ୍ପାଦିତ ରଣ ରାଜିନାମା ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଦସ୍ତାବିଜରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଏହାର ସମସ୍ତ ଅଧିକାର ବ୍ୟବହାର କରିବାକୁ ରଣଦାତା ହକଦାର ହେବେ ।

ଆର୍ଥିକ ପରିସ୍ପର୍ଷର ପ୍ରତିଭୂତିକରଣ ଏବଂ ପୁନର୍ଗଠନ ତଥା ପ୍ରତିଭୂତି ହିତର ପ୍ରବର୍ତ୍ତନ ଅଧିନିୟମ, 2002 (SARFAESI ଅଧିନିୟମ) କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଆଇନ ଅଧୀନରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁଯାୟୀ, ବନ୍ଧକ/ପ୍ରତିଭୂତିର ପ୍ରବର୍ତ୍ତନ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ପୁନଃପ୍ରାପ୍ତି, ବନ୍ଧକ ସମ୍ପତ୍ତି ଦଖଲ ନେବା ଏବଂ ବିକ୍ରୟ କରିବାକୁ ଅନୁଭୂତି କରାଯିବ, କିନ୍ତୁ ଏହା ସୀମିତ ନୁହେଁ, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଆଇନ ଅଧୀନରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅଧୀନରେ ଅନୁସରଣ କରାଯାଏ । ନେଗୋସିଏସନ୍ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁଟ୍ ଆକ୍ଟ, ସିଭିଲ୍ ସୁଟ୍, SARFAESI ଅଧିନିୟମ ଇତ୍ୟାଦି ବିଭିନ୍ନ ଆଇନଗତ ଉପକରଣ ଦ୍ୱାରା ବକେୟା ଆଦାୟ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଇନଗତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ/ମାନଙ୍କୁ ସୂଚନା/ ସ୍ଥାନକପତ୍ର/ ନୋଟିସ୍ (ଗୁଡ଼ିକ) ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ।

## ପରିଶିଷ୍ଟ “ଖ”:

### ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ କ୍ରିୟାବିଧି:

ସାମ୍ପ୍ରତିକ ପ୍ରତିଯୋଗିତାମୂଳକ ପରିଦୃଶ୍ୟରେ, ଏକ ସ୍ତ୍ରୀୟା ବ୍ୟବସାୟ ମଡେଲ ପାଇଁ ସର୍ବୋତ୍ତମ ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଅତ୍ୟନ୍ତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଯେକୌଣସି କର୍ପୋରେଟ୍ ସଂସ୍ଥାରେ ବ୍ୟବସାୟ ଜୀବନର ଏକ ଅବିଚ୍ଛେଦ୍ୟ ଅଙ୍ଗ ଅଟେ ।

ଏକିଏଟ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ରେ, ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୋଷ ହେଉଛି ଆମର ମୁଖ୍ୟ ଫୋକସ୍ । ଆମେ ବିଶ୍ୱାସ କରୁ ଯେ ଦୃବରିତ ଏବଂ ଦକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା କେବଳ ଗ୍ରାହକ ଅଧିଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ନୁହେଁ, ବରଂ ବର୍ତ୍ତମାନର ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଦୀର୍ଘ ମିଆଦୀ ଭାଗିଦାରୀ ନିର୍ମାଣ ଏବଂ ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ଜରୁରୀ ଅଟେ । ଏକିଏଟ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ଅନେକ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିଛି ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ସର୍ବୋତ୍ତମ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଏକ ଦକ୍ଷ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଉପରେ ଧ୍ୟାନ ଦେବା ପାଇଁ ଡିଜାଇନ୍ କରାଯାଇଛି ।

ଏକିଏଟ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ର ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ କ୍ରିୟାବିଧିକୁ ଆହୁରି ସୁଦୃଢ଼ କରିବା ପାଇଁ, ଆମେ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଳନ କୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଛୁ । ଅଭିଯୋଗ କ୍ରିୟାବିଧି କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିୟୁତ କୌଣସି ଆଉଟସୋର୍ସ ଏଜେଣ୍ଟ୍/ ଭାଗୀଦାରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବାରୁ ଉପୁଜିଥିବା ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ କରିବ ।

ଏବିଏଚ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ବୀମା ଉତ୍ପାଦ ବିତରଣ ପାଇଁ ଭାରତୀୟ ବୀମା ନିୟାମକ ଏବଂ ବିକାଶ ପ୍ରାଧିକରଣ ("IRDAI") ରେ ଏକ କର୍ପୋରେଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟ୍ (କମ୍ପୋଜିଟ୍) ଭାବରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ହୋଇଛି । ସେହି ଅନୁଯାୟୀ, ଲାଇସେନ୍ସ ପ୍ରାପ୍ତ କର୍ପୋରେଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟ୍ ଭାବରେ ଏବିଏଚ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ଦ୍ଵାରା କରାଯାଇଥିବା ବୀମା ବଣ୍ଟନ ସମ୍ପର୍କରେ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।

#### 4.6.1 ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ/ଅନୁରୋଧ/ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା

##### ସ୍ତର 1:

ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଆମର ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଉଠାଇବା ପାଇଁ କିମ୍ବା ଏବିଏଚ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ଅଥବା ଏହାର ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କୌଣସି ଅନୁଚିତ ଅସଦାଚରଣ ବିଷୟରେ ରିପୋର୍ଟ କରିବାକୁ ଚାହଁଲେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ନିମ୍ନ ଚ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକ ରହିଛି ।

- ଆମର ଗ୍ରାହକ ସେବା ସହାୟତାକୁ 1800-270-7000 ନମ୍ବରରେ (ସୋମବାର ଠାରୁ ରବିବାର ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ, ସକାଳ 9:00 ଠାରୁ ରାତି 9:00 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ) କଲ୍ କରନ୍ତୁ
- care.housingfinance@adityabirlacapital.com ରେ ଆମକୁ ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ
- ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଠିକଣାରେ ଆମ ପାଖକୁ ଲେଖନ୍ତୁ:  
ଆଦିତ୍ୟ ବିର୍ଲା ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ - ଗ୍ରାହକ ସେବା ସେଲ୍  
ଆର୍ ଟେକ୍ ପାର୍କ, 15ତମ ମହଲା, ନିର୍ଲନ୍ଦ୍ କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ, ଅଫ୍ ଷ୍ଟେଟ୍ସ୍ ଏକ୍ସପ୍ରେସ୍ ହାଇଡେ, ଗୋରେଗାଓଁ ପୂର୍ବ, ମୁମ୍ବାଇ- 400 063
- ବିକଳ୍ପ ଭାବରେ, ଗ୍ରାହକ ଛୁଟି ଦିନ - ଅର୍ଥାତ୍ ପ୍ରତ୍ୟେକ ପ୍ରଥମ ଏବଂ ଦ୍ଵିତୀୟ ଶନିବାର, ସମସ୍ତ ରବିବାର ଏବଂ ସରକାରୀ ଛୁଟି ଦିନ ବ୍ୟତୀତ, ନିକଟସ୍ଥ ଏବିଏଚ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକକୁ (ସମୟ- ସକାଳ 9.30ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6ଟା) ମଧ୍ୟ ଯାଇପାରିବେ ।

##### ସ୍ତର 2:

ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଲିଖିତ ଭାବେ ଅଭିଯୋଗ ଆସେ, ତେବେ ଏବିଏଚ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ଏକ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ଵୀକାର କରିବାକୁ/ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଦେବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ । ଏହି ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ଵୀକୃତିରେ ଅଭିଯୋଗର ମୁକାବିଲା କରୁଥିବା ପଦାଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ପଦବୀ ରହିବ । ଯଦି ଏବିଏଚ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ଗ୍ରାହକ ସେବା ହେଲ୍ପଲାଇନକୁ ଫୋନ୍ ଯୋଗେ ଅଭିଯୋଗ ପଠାଯାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ଯଦି ଉପରୋକ୍ତ ଚ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନ ଅସନ୍ତୋଷଜନକ ଅଟେ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ:

[grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com) ରେ

ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ସେଲ୍ ର ମୁଖ୍ୟ ସୁଗ୍ରୀ କୋରିଏନା ରୁବ୍ କୁ ଲେଖିପାରିବେ ।

ଆମେ 5ଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଉତ୍ତର ଦେବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେଉଛୁ ।

##### ସ୍ତର 3:

ଯଦି ଉପରୋକ୍ତ ସ୍ତର 2 ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନ ଏବେ ବି ଅସନ୍ତୋଷଜନକ ଅଟେ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ ("GRO")ଙ୍କୁ ଚିଠି ଲେଖିପାରିବେ । GRO କ୍ଷେତ୍ର ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ, ଯିଏ କି ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ ("PNO") ଅଟନ୍ତି, ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରକାରେ ଅଟେ:

ସୁଗ୍ରୀ ସ୍ଥିତା ନାଦକର୍ଣ୍ଣୀ

ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର: +8045860159

ଇମେଲ୍ ଆଇଡି: [ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com](mailto:ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com)

**ପ୍ର 4:**

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ତଥାପି ବି ସମସ୍ତ ନୁହଁନ୍ତି କିମ୍ବା ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ହୋଇନାହିଁ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଲିଙ୍କ ରେ ଉପଲବ୍ଧ ଥିବା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫର୍ମାଟରେ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଠିକଣାରେ ତାଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ - ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ର ତଦାରଖକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ । [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

**ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ୍**

ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ସେଲ୍

ତଦାରଖ ବିଭାଗ

ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ୍, ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, କୋର୍-5ଏ, ଇଣ୍ଡିଆ ହେବିଟାଟ୍ ସେଣ୍ଟର, ଲୋଧି ରୋଡ୍,

ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ - 110 003

ଗ୍ରାହକ ମଧ୍ୟ [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) କୁ ଯାଇପାରିବେ (ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀର ମୁଖ୍ୟଙ୍କ ଅଧୀନରେ ଫିଜିକାଲ୍ ମୋଡ୍ ଏବଂ ଅନଲାଇନ୍ ଗଡ୍ (GRIDS)ରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ)/

<https://grids.nhbonline.org.in>

**4.6.2 ପ୍ରକଟନ**

ଭାରତ ସରକାର କିମ୍ବା କୌଣସି କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ରଣ ସମ୍ପନ୍ନାୟ କୌଣସି ସୂଚନାକୁ ଯେକୌଣସି କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟୁରୋ (ବିଦ୍ୟମାନ ଥିବା କିମ୍ବା ଭବିଷ୍ୟତର) ସମୟ ସମୟରେ ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ଏବିଏଡ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ପ୍ରାଧିକୃତ ଅଟେ, ଯାହା ଆବେଦନକାରୀ ବିନା କୌଣସି ନୋଟିସରେ ସମୟ ସମୟରେ ଆବଶ୍ୟକ କରିପାରିବେ । କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫର୍ମେସନ ବ୍ୟୁରୋ ସହ ପରରାଉତରା କରିବା ଏବଂ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ରିପୋର୍ଟ ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ଏବିଏଡ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ କୁ ଅଧିକାର ଦିଆଯାଇଛି । ଉପରୋକ୍ତ ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ହେଉଛି ଆମର ରଣ ଉପାଦଗୁଡ଼ିକର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଏକ ସୂଚକ ତାଲିକା । ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅନୁଭାଗ/ଅନୁସୂଚୀ ଅଧୀନରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ରୁକ୍ତିନାମାରେ ଏହି ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀଗୁଡ଼ିକର ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଛି ଏବଂ ତେଣୁ ରଣ ରୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ/କିମ୍ବା ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ମିଳିତ ଭାବରେ ଏହାକୁ ପଢ଼ିବା ଉଚିତ୍ ।

ଏତଦ୍ୱାରା ଏହା ସହମତ ହେଉଛି ଯେ ରଣର ବିସ୍ତୃତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଇଁ, ପକ୍ଷମାନେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥିବା/ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବାକୁ ଥିବା ରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରତିଭୂତି ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକକୁ ଦେଖିବେ ଏବଂ ଏହା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିବେ ।

ଉପରୋକ୍ତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ/ମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପଢାଯାଇଛି/କମ୍ପାନୀର ଶ୍ରୀ/ଶ୍ରୀମତୀ/କୁମାରୀ \_\_\_\_\_ (ଆମର ପଦାଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ/ମାନଙ୍କୁ ପଢି ଶୁଣାଇ ଦିଆଯାଇଛି ଏବଂ ଏହାକୁ ରଣଗ୍ରହୀତା/ମାନେ ବୁଝିଛନ୍ତି ।

(ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ/ମାନଙ୍କ ଦସ୍ତଖତ କିମ୍ବା ଚିପ ଚିହ୍ନ)

(ଏବିଏଡ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ର ପ୍ରାଧିକୃତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦସ୍ତଖତ)

ତାରିଖ:

ସ୍ଥାନ:

ଟିପ୍ପଣୀ: ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ/ମାନଙ୍କୁ ଏମଆଇଟିସିର ଏକ କିତା ନକଲ ହସ୍ତାନ୍ତର କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ।

## ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (MITC)

(ਸਾਰੇ ਐਪ/ਕੋ-ਐਪ ਨਾਮ) ਅਤੇ ਆਇੰਤਿਆ ਬਿਰਲਾ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਡ ਵਿਚਕਾਰ ਸਹਿਮਤੀ ਲੋਨ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ:

ਕ੍ਰਮ ਸੰਖਿਆ	ਬਿਓਰੇ	ਵੇਰਵੇ
1.	ਲੋਨ	
a.	ਲੋਨ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਕਿਸਮ	
b.	ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ	
c.	ਲੋਨ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ (ਅੰਤਿਮ ਵਰਤੋਂ)	
d.	ਵਿਆਜ ਦੀ ਕਿਸਮ (ਫਿਕਸ ਕੀਤੀ ਜਾਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਜਾਂ ਦੋਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ)	
e.	ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣ ਯੋਗ ਰਕਮ	
f.	ਕਿਸਤ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ	
g.	ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ (%)	
h.	ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ (ਵਿਵਸਥਿਤ ਕਰਨ ਯੋਗ / ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ARR ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਦੇ ਨਾਲ ਬਦਲਣ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ)	
i.	ਮੋਰਟੇਗੀਅਮ ਜਾਂ ਸਬਸਿਡੀ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ:	
2.	ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ (ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਦਰਾਂ ਦਾ GST ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ)	
a.	ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ (ਸਾਰੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਦੀਆਂ ਫੀਸਾਂ/ਖਰਚੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਖਰਚੇ ਆਦਿ, ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਖਰਚੇ:</li> <li>ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਅਨੁਸਾਰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਖਰਚੇ (ਸਟੈਂਪ ਡਿਊਟੀ/MOE/MOD/ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ)</li> </ul>
b.	<p>ਪਾਰਟ ਪੇਮੈਂਟ/ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ/ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਖਰਚੇ: <b>(ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ/ਵਪਾਰਕ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀਗਤਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ਲੋਨ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਅੰਤਿਮ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 12 ਮਹੀਨਿਆਂ ਬਾਅਦ ਪਾਰਟ ਪੇਮੈਂਟ / ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਹੈ</li> <li>ਲੋਨ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਅੰਤਿਮ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 12 ਮਹੀਨੇ ਪਹਿਲਾਂ ਪਾਰਟ ਪੇਮੈਂਟ/ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਲਾਕ-ਇਨ ਪੀਰੀਅਡ ਵਿਆਜ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ਸਹਿ-ਦੇਣਦਾਰੀ(ਆਂ) ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਟਰਮ ਲੋਨ ਦੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ: <ul style="list-style-type: none"> <li>ਵਪਾਰਕ ਉਦੇਸ਼ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ - Nil</li> <li>ਵਪਾਰਕ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ - ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਅਨੁਸਾਰ ਮੂਲ ਬਕਾਏ ਅਤੇ ਲਾਕ-ਇਨ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ 4%</li> </ul> </li> <li>ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਟਰਮ ਲੋਨ ਦੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ: ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮੂਲ ਬਕਾਏ ਅਤੇ ਲਾਕ-ਇਨ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ 4%</li> <li>ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੀ ਫਿਕਸ ਕੀਤੀ ਵਿਆਜ ਦਰ : <ul style="list-style-type: none"> <li>ਆਪਣੇ ਸਰੋਤਾਂ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਡ 'ਤੇ - Nil</li> <li>ਹੋਰ ਸਰੋਤਾਂ ਤੋਂ - ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਮੂਲ ਬਕਾਏ ਅਤੇ ਲਾਕ-ਇਨ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ 2%</li> </ul> </li> </ol>

ਕ੍ਰਮ ਸੰਖਿਆ	ਬਿਓਰੇ	ਵੇਰਵੇ
		<p>4. ਵਿਅਕਤੀਗਤ/ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਗੈਰ-ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ (LAP/LRD/CP/GPL/ਟੌਪ-ਅੱਪ) ਦੀ (ਆਪਣੇ/ਹੋਰ ਸਰੋਤ ਵੱਲੋਂ ਬੰਦ ਕਰਨ 'ਤੇ) ਫਿਕਸ ਕੀਤੀ ਵਿਆਜ ਦਰ : ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮੂਲ ਬਕਾਏ ਅਤੇ ਲਾਕ-ਇਨ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ 4%।</p> <p>ਵਿਆਖਿਆ:</p> <p>ਲਾਕ-ਇਨ ਦੇ ਖਰਚੇ: a) ਲੋਨ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਅੰਤਿਮ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 12 ਮਹੀਨਿਆਂ ਬਾਅਦ ਪਾਰਟ ਪੇਮੈਂਟ / ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਹੈ b) ਲੋਨ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਅੰਤਿਮ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 12 ਮਹੀਨੇ ਪਹਿਲਾਂ ਪਾਰਟ ਪੇਮੈਂਟ / ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵੱਚ, ਲਾਕ-ਇਨ ਪੀਰੀਅਡ ਵਿਆਜ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।</p> <p>"ਆਪਣੇ ਸਰੋਤ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਸਿ ਬੈਂਕ/HFC/NBFC ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਸਿ ਵੈੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਕਰਜਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸਰੋਤ।</p> <p>"ਫਿਕਸ ਕੀਤੀ ਦਰ ਦਾ ਲੋਨ" ਉਹ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਦਰ ਫਿਕਸ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।</p> <p>"ਵਪਾਰਕ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਲੋਨ" ਵੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਪਰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਨਹੀਂ ਹੈ: ਵਪਾਰਕ ਉਦੇਸ਼, ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਉਦੇਸ਼, ਗੈਰ-ਰਹਿਾਇਸ਼ੀ ਜਾਇਦਾਦ, ਪੱਟੇ 'ਤੇ ਕਰਿਏ ਦੀ ਛੋਟ, ਵਪਾਰਕ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਟਾਪ-ਅੱਪ ਲੋਨ, ਆਮ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਲੋਨ ਆਦਿ ਵਾਸਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਸਿ ਵੀ ਜਾਇਦਾਦ 'ਤੇ ਲੋਨ।</p>
c.	ਹੋਰ ਖਰਚੇ: ਦੇਰ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦਾ ਜੁਰਮਾਨਾ / ਕਿਸੇ ਵੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ / ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ	ਮਿਆਦ ਪੂਰੀ ਹੋਈ ਰਕਮ 'ਤੇ 24% ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਲ ਭਾਵ 2% ਪ੍ਰਤੀ ਮਹੀਨਾ ਵਿਆਜ
d.	ਚੈੱਕ ਬਾਊਸਿੰਗ ਦੇ ਖਰਚੇ/NACH ਫੇਲ੍ਹ ਹੋਣ ਦੇ ਖਰਚੇ/ਬਾਊਸ ਹੋਣ ਦੇ ਖਰਚੇ	ਪ੍ਰਤੀ ਉਦਾਹਰਨ 750/- ਰੁਪਏ
e.	ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਵਿਆਜ	ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਸਲ ਦੇਰੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
f.	CERSAI ਖਰਚੇ (ਤੁਸੀਂ ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ ਲਈ CERSAI ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ <a href="http://www.cersai.org.in">www.cersai.org.in</a> 'ਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ)	<p>i. ਜਦੋਂ ਸਹੂਲਤ ਰਕਮ 5 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਘੱਟ ਹੋਵੇ - 50 ਰੁਪਏ ਪ੍ਰਤੀ ਲੋਨ</p> <p>ii. ਜਦੋਂ ਸਹੂਲਤ ਰਕਮ 5 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੋਵੇ - 100 ਰੁਪਏ ਪ੍ਰਤੀ ਲੋਨ</p>

ਕ੍ਰਮ ਸੰਖਿਆ	ਬਿਓਰੇ	ਵੇਰਵੇ
g.	ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ: a. ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਦੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟ 'ਤੇ ਖਰਚੇ b. ਮੂਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਮੁੜ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਖਰਚੇ	a. ਪ੍ਰਤੀ ਲੋਨ ਖਾਤਾ 1,000/- ਰੁਪਏ b. ਪ੍ਰਤੀ ਲੋਨ ਖਾਤਾ 1,000/- ਰੁਪਏ
h.	ABHFL ਕੋਲ ਰੱਖੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਦਾਦ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਲਈ ਬੇਨਤੀ	ਪ੍ਰਤੀ ਉਦਾਹਰਨ 750/- ਰੁਪਏ
i.	ABHFL ਬੇਨਤੀ ਨਾਲ ਰੱਖੇ ਗਏ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਸਟੇਟਮੈਂਟ/ ਭੁਗਤਾਨ ਵਾਪਸੀ ਦਾ ਸ਼ਡਿਊਲ / ਕੋਈ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼	200/- ਰੁਪਏ ਪ੍ਰਤੀ ਲੋਨ ਖਾਤਾ
j.	NACH ਆਦੇਸ਼ ਦਾ ਆਦਾਨ-ਪ੍ਰਦਾਨ ਲਈ ਖਰਚੇ	ਪ੍ਰਤੀ ਉਦਾਹਰਨ 750/- ਰੁਪਏ
k.	CIBIL ਰਿਪੋਰਟ ਦੀ ਮੁੜ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਫੀਸ	ਉਪਭੋਗਤਾ ਲਈ 50/- ਰੁਪਏ ਪ੍ਰਤੀ ਉਦਾਹਰਣ ਅਤੇ ਵਪਾਰਕ CIBIL ਲਈ 500/- ਰੁਪਏ
l.	ਲੋਨ ਰੀ-ਸ਼ਡਿਊਲਮੈਂਟ (ABHFL ਦੀ ਮਰਜ਼ੀ ਅਨੁਸਾਰ) ਦੇ ਖਰਚੇ	ਮੂਲ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ 'ਤੇ 0.50%
m.	NOC ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੇ ਖਰਚੇ	500 ਰੁਪਏ
n.	ਫਿਕਸ ਕੀਤੀ ਦਰ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਉਲਟ/ ABHFL ਦੀ ਮਰਜ਼ੀ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋਨ ਦੀ ਵਿਆਜ ਦਰ/ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਕਰਨਾ	ਬਕਾਏ ਲੋਨ ਦਾ 2%
o.	<ul style="list-style-type: none"> <li>ਸਟੈਂਪ ਡਿਊਟੀ</li> <li>ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਵਿਧਾਨਕ ਖਰਚੇ</li> <li>ਬੀਮਾ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ</li> <li>ROC ਦੇ ਨਾਲ ਰਚਨਾ ਦਾ ਖਰਚਾ</li> </ul>	ਅਸਲ ਅਨੁਸਾਰ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ
<b>3. ਲੋਨ ਲਈ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀ</b>		
a.	ਲੋਨ ਲਈ ਕੁਝ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖਣਾ (ਲੋਨ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀ ਵਜੋਂ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਜਾਇਦਾਦ ਦਾ ਵੇਰਵਾ)	ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ
b.	ਗਾਰੰਟੀ (ਗਾਰੰਟੀ ਦੇਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਨਾਮ)	ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ
c.	ਹੋਰ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਹੋਰ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ)	ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ
<b>4. ਜਾਇਦਾਦ / ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦਾ ਬੀਮਾ</b>		
	ਜਾਇਦਾਦ/ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਬੀਮਾ ਪਾਲਿਸੀ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ	ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਕ੍ਰਮ ਸੰਖਿਆ	ਬਿਓਰੇ	ਵੇਰਵੇ
5.	<b>ਲੋਨ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸ਼ਰਤਾਂ</b>	
	ਲੋਨ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਇਸਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸ਼ਤ ਲਈ ਸ਼ਰਤਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਸਿਰਜਣਾ, ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨਾ, ਉਸਾਰੀ ਦੇ ਪੜਾਅ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀਆਂ	ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ
6.	<b>ਲੋਨ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ</b>	
a.	ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਰਕਮ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ EMI ਦੀ ਰਕਮ	ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
b.	ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਦੀ ਕੁੱਲ ਸੰਖਿਆ (EMI)	
c.	PRE EMI ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ	
d.	EMI ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ	
e.	ਵਿਆਜ ਦਰ/EMI ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਦੀ ਅਗਾਊਂ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ਵਿਆਜ ਦਰ / EMI ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮੇਲ ਕਰਨ ਦੇ ਪਤੇ 'ਤੇ SMS/ਮੇਲ/ਪੱਤਰ ਭੇਜੇ ਜਾਣਗੇ।</li> <li>ARR ਨੂੰ ABHFL ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।</li> </ul>
7.	<b>ਬਕਾਇਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਅਪਣਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸੰਖੇਪ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ</b>	<b>ਅਨੁਬੰਧ "A" ਨੂੰ ਵੇਖੋ</b>
8.	<b>ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ</b>	
a.	ਦਫ਼ਤਰ ਵਿਜ਼ਿਟ ਕਰਨ ਦਾ ਸਮਾਂ	ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 9.30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6.00 ਵਜੇ ਤੱਕ (ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)
b.	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ	ਸੰਬੰਧਿਤ ਖੇਤਰ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ / ਵਪਾਰਕ ਕੇਂਦਰ / ਮੁੱਖ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦਾ ਇੰਚਾਰਜ ਅਧਿਕਾਰੀ।
c.	ਸਮਾਂ ਰੇਖਾ ਸਮੇਤ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:	
i.	ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟ	ਗਾਹਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 3 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ।
ii.	ਸਿਰਲੇਖ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਫ਼ੋਟੋਕਾਪੀ	ਲੋੜੀਂਦੀ ਫ਼ੀਸ ਦੇ ਨਾਲ ਲਿਖਤੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ।
iii.	ਲੋਨ ਦੇ ਬੰਦ ਹੋਣ/ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਰਨ 'ਤੇ ਅਸਲੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ	ਫੰਡ ਕਲੀਅਰ ਕਰਨ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵੱਲੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪੱਤਰ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ।
9.	<b>ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ</b>	<b>ਉਚਿੱਤ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦਾ ਹਿੱਸਾ। (ਹਵਾਲੇ ਲਈ ਅਨੁਬੰਧ "B" ਵੇਖੋ)</b>



## ਅਨੁਬੰਧ "A":

### ਬਕਾਇਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਅਪਣਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸੰਬੰਧ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

1. ਜੇ ਇਵੈਂਟ ਆਫ਼ ਡਿਫਾਲਟ ਇੱਕ ਜਾਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਤਾ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਨੋਟਿਸ ਦੁਆਰਾ, ਲੋਨ 'ਤੇ ਮੂਲ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਇਕੱਠੇ ਹੋਏ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਖ਼ਰਚਿਆਂ ਦੀ ਘੋਸ਼ਣਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਮਝੌਤਿਆਂ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਦਰਮਿਆਨ ਮੌਜੂਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਜਾਂ ਉਸ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਖ਼ਰਚੇ ਅਤੇ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਬਕਾਏ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਘੋਸ਼ਣਾ 'ਤੇ ਇਹ ਤੁਰੰਤ ਬਕਾਇਆ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਹੋ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਲੋਨ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਲੋਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਚਾਹੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਮਝੌਤੇ/ਸਮਝੌਤਿਆਂ ਜਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸ ਦੇ ਉਲਟ ਕੁਝ ਵੀ ਹੋਵੇ। ਡਿਫਾਲਟ ਹੋਣ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੂਰਤ 'ਤੇ, ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਖ਼ਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਨਾਲ ਪੂਰੇ ਬਕਾਇਆ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ, ਸਹਿ-ਕਰਜ਼ਦਾਰ, ਗਾਰੰਟੀ ਦੇਣ ਵਾਲਾ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਰੁਕਾਵਟ ਜਾਂ ਵਿਰੋਧ ਦੇ ਅਜਿਹੀ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
2. ਜੇ ਕੋਈ ਇਵੈਂਟ ਆਫ਼ ਡਿਫਾਲਟ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਘਟਨਾ, ਜੋ ਨੋਟਿਸ ਜਾਂ ਸਮਾਂ ਬੀਤ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਡਿਫਾਲਟ ਦੀ ਘਟਨਾ ਬਣ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਇਸ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਇਵੈਂਟ ਆਫ਼ ਡਿਫਾਲਟ, ਜਾਂ ਅਜਿਹੀ ਘਟਨਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
3. ਇਵੈਂਟ ਆਫ਼ ਡਿਫਾਲਟ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲਾ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਡਿਫਾਲਟ ਰਕਮਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਦਿਸ਼ਨਟੀਕੇਟ ਨਾਲ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨਾਲ ਜਿਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਉਹ ਢੁਕਵਾਂ ਸਮਝੇ, ਉਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਜਾਇਦਾਦ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕੰਮ ਦੇ ਸਥਾਨ ਦਾ ਦੌਰਾ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਪਰ ਇਹ ਇਸ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ।
4. ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲਾ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਵਿਚਕਾਰ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ।

ਗਿਰਵੀ ਵਸਤੂ/ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਤੋਂ ਵਸੂਲੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿੱਤੀ ਸੰਪਤੀਆਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਪੁਨਰ ਨਿਰਮਾਣ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਹਿੱਤ ਐਕਟ, 2002 (SARFAESI ਐਕਟ) ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਜਾਇਦਾਦ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣਾ ਅਤੇ ਵੇਚਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਪਰ ਇਹ ਇਸ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਉਚਿੱਤ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਾਧਨਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨੈਗੋਸ਼ੀਏਬਲ ਇੰਸਟਰੂਮੈਂਟਸ ਐਕਟ, ਸਿਵਲ ਸੂਟ, SARFAESI ਐਕਟ ਆਦਿ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਨਾਵਾਂ/ਰੀਮਾਇੰਡਰ/ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

## ਅਨੁਬੰਧ "B":

### ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ:

ਅੱਜ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਯੋਗੀ ਦੌਰ ਵਿੱਚ, ਟਿਕਾਊ ਵਪਾਰਕ ਮਾਡਲ ਲਈ ਸਰਵੋਤਮ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਬਹੁਤ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਇਕਾਈ ਵਿੱਚ ਵਪਾਰਕ ਜੀਵਨ ਦਾ ਇੱਕ ਅਨਿੱਖੜਵਾਂ ਅੰਗ ਹਨ।

ABHFL ਵਿਖੇ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਸਾਡਾ ਮੁੱਖ ਟੀਚਾ ਹਨ। ਸਾਡਾ ਮੰਨਣਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਨਾ ਸਿਰਫ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ, ਸਗੋਂ ਮੌਜੂਦਾ ਲੋਕਾਂ ਨਾਲ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੀ ਭਾਈਵਾਲੀ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਅਤੇ ਕਾਇਮ ਰੱਖਣ ਲਈ ਵੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ABHFL ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ ਲੈ ਕੇ ਆਇਆ ਹੈ ਜੋ ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਵ ਅਤੇ ਇੱਕ ਕੁਸ਼ਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ 'ਤੇ ਧਿਆਨ ਕੇਂਦਰਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਵਧੀਆ ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਵ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।

ABHFL ਦੀ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਹੋਰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਅਸੀਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਪਾਲਣ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਧੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਕਿਸੇ ਬਾਹਰੀ ਸਰੋਤ ਏਜੰਸੀ/ਭਾਈਵਾਲ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੇਗੀ।

ABHFL ਬੀਮਾ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਵੰਡ ਲਈ ਇੱਕ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਏਜੰਟ (ਕੰਪੋਜ਼ਿਟ) ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਇੰਸ਼ੂਰੈਂਸ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਐਂਡ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ ਅਥਾਰਟੀ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ("IRDAI") ਵੱਲੋਂ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੈ। ਇਸ ਅਨੁਸਾਰ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਚੈਨਲ ABHFL ਦੁਆਰਾ ਲਾਇਸੈਂਸਸ਼ੁਦਾ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਏਜੰਟ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਬੀਮਾ ਵੰਡ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣਗੇ।

#### 4.6.1 ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਵਾਲਾਂ / ਬੇਨਤੀਆਂ/ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਵਿਧੀ

##### ਲੇਵਲ 1:

ਗਾਹਕਾਂ ਕੋਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਠਾਉਣ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਚੈਨਲ ਹਨ ਜਾਂ ਉਹ ABHFL ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਣਉਚਿਤ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ

- ਸਾਡੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨੂੰ 1800-270-7000 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਐਤਵਾਰ ਤੱਕ ਸਵੇਰੇ 9:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤ 9:00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ)
- ਸਾਨੂੰ care.housingfinance@adityabirlacapital.com 'ਤੇ ਮੇਲ ਕਰੋ
- ਸਾਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖੋ:  
Aditya Birla Housing Finance Limited – Customer Service Cell  
R Tech Park, 15th Floor, Nirlon Complex, Off Western Express Highway,  
Goregaon East, Mumbai- 400 063
- ਵਿਕਲਪਕ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਗਾਹਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ABHFL ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ (ਸਮਾਂ- ਸਵੇਰੇ 9.30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6 ਵਜੇ) 'ਤੇ ਵੀ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ – ਭਾਵ ਹਰ ਪਹਿਲੇ ਅਤੇ ਦੂਜੇ ਸ਼ਨੀਵਾਰ, ਸਾਰੇ ਐਤਵਾਰ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ।

##### ਲੇਵਲ 2:

ਜੇ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ABHFL ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ/ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਵਿੱਚ ਉਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੇਗਾ। ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ABHFL ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇ ਉਪਰੋਕਤ ਚੈਨਲਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੱਲ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀਜਨਕ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਇਸ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਦੀ ਮੁਖੀ – ਮਿਸ ਕੋਰੀਏਨਾ ਰੁਬ (Corriena Rub) ਨੂੰ ਇਸ 'ਤੇ:  
grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

ਅਸੀਂ 5 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦਾ ਭਰੋਸਾ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ।

##### ਲੇਵਲ 3:

ਉਪਰੋਕਤ ਲੇਵਲ 2 ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੱਲ ਅਜੇ ਵੀ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀਜਨਕ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ("GRO") ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ। GRO ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ, ਜੋ ਕਿ ਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ("PNO") ਵੀ ਹੈ:

ਮਿਸ ਸਮਿਤਾ ਨਾਡਕਰਨੀ

ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਨੰ.: +8045860159

ਈਮੇਲ Id: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

#### ਲੇਵਲ 4:

ਜੇ ਗਾਹਕ ਅਜੇ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੀ ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰੀ ਅਥਾਰਟੀ - ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਲਿੰਕ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:  
[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(Ocixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(Ocixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

#### National Housing Bank

Complaint Redressal Cell

Department of Supervision

National Housing Bank, 4th Floor, Core-5A, India Habitat Centre, Lodhi Road,

New Delhi - 110 003.

ਗਾਹਕ [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) 'ਤੇ ਵੀ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ (ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਮੁਖੀ ਤਹਿਤ ਭੌਤਿਕ ਮੋਡ ਅਤੇ ਔਨਲਾਈਨ ਮੋਡ (GRIDS) ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ)/

<https://grids.nhbonline.org.in>

#### 4.6.2 ਖੁਲਾਸਾ

ABHFL ਨੂੰ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ (ਮੌਜੂਦਾ ਜਾਂ ਭਵਿੱਖ) ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲੋਨ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜੋ ਬਿਨੈਕਾਰ ਵਾਸਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ABHFL ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਬਿਊਰੋ ਤੋਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਕਰਨ ਅਤੇ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਰਿਪੋਰਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਵੀ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਾਡੇ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਕੇਤਕ ਸੂਚੀ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸੈਕਸ਼ਨਾਂ/ਸ਼ਡਿਊਲ ਅਧੀਨ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮਿਆਂ ਵਿੱਚ ਵਰਣਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਲਈ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜੋੜ ਕੇ ਪੜ੍ਹਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਇਹ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਲੋਨ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਲਈ, ਧਿਰਾਂ ਲੋਨ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ / ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਉੱਲੇਖ ਕਰਨਗੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ 'ਤੇ ਭਰੋਸਾ ਕਰਨਗੀਆਂ।

ਉਪਰੋਕਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪੜ੍ਹਿਆ ਗਿਆ ਹੈ/ਕੰਪਨੀ ਦੇ(ਦੀ) ਸ਼੍ਰੀ/ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ/ਕੁਮਾਰ \_\_\_\_\_ (ਸਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ) ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਵਾਸਤੇ ਪੜ੍ਹਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।

(ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ/ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਦਸਤਖ਼ਤ ਜਾਂ ਅੰਗੂਠੇ ਦਾ ਨਿਸ਼ਾਨ)

(ABHFL ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਦਸਤਖ਼ਤ)

ਮਿਤੀ:

ਸਥਾਨ:

ਨੋਟ: MITC ਦੀ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਕਾਪੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ/ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

## સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC)

(તમામ અરજીકર્તા/સહ-અરજીકર્તાના નામ) અને આદિત્ય બિરલા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ વચ્ચે લોન માટે સ્વીકૃત થયેલ મુખ્ય નિયમો અને શરતો નીચે મુજબ છે:

સિ.	વિશિષ્ટો	વિગતો
<b>1.</b>	<b>લોન</b>	
a.	લોન સુવિધાનો પ્રકાર	
b.	લોનની મંજૂર કરેલ રકમ	
c.	લોનનો હેતુ (અંતિમ ઉપયોગ)	
d.	વ્યાજનો પ્રકાર (નિશ્ચિત અથવા ફ્લોટિંગ અથવા ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ)	
e.	લેવાપાત્ર વ્યાજ રકમ	
f.	હપ્તાના પ્રકારો	
g.	વ્યાજ દર (%)	
h.	લોનની મુદત (ARR માં ફેરફાર સાથે ફેરફારને આધીન, સમાયોજિત / ફ્લોટિંગ વ્યાજના દરના કિસ્સામાં)	
i.	મોરેટોરિયમ અથવા સબસિડી, જો કોઈ હોય તો:	
<b>2.</b>	<b>ફીઝ અને અન્ય શુલ્ક (જ્યાં પણ લાગુ પડશે ત્યાં આ શુલ્ક પર નિર્ધારિત દરે GST વસૂલવામાં આવશે)</b>	
a.	અરજી કરવા પર (તમામ પ્રકારની ફી/ શુલ્ક જેમ કે પ્રોસેસિંગ શુલ્ક વગેરે, ઉલ્લેખિત કરવા)	<ul style="list-style-type: none"> <li>પ્રોસેસિંગ શુલ્ક:</li> <li>વૈધાનિક શુલ્ક (સ્ટેમ્પ ડ્યુટી/MOE/MOD/નોંધણી) લાગુ પડે તેમ</li> </ul>
b.	<p>આંશિક ચુકવણી/પ્રી-ક્લોઝર/ફોરકલોઝર શુલ્ક: (બિન-વ્યક્તિઓ/વ્યવસાયિક હેતુઓ માટે મંજૂર કરેલ લોન/ફ્લોટિંગ રેટ સિવાયના વ્યાજદર ધરાવતા વ્યક્તિઓ માટે લાગુ)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>અંતિમ લોન વિતરણ તારીખથી 12 મહિના પછી આંશિક ચુકવણી / પ્રી-ક્લોઝરની મંજૂરી છે</li> <li>અંતિમ લોન વિતરણ તારીખથી 12 મહિના પહેલાં આંશિક વિતરણ / પ્રી-ક્લોઝરના કિસ્સામાં, લોક-ઇન પીરિયડ વ્યાજ લાગુ થશે</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને, સહ-બંધનકર્તા(ઓ) સાથે અથવા વગર, મંજૂર કરવામાં આવેલ ફ્લોટિંગ દર પરની ટર્મ લોન: <ul style="list-style-type: none"> <li>વ્યવસાયિક હેતુ સિવાય - શૂન્ય</li> <li>વ્યાપાર હેતુ - બાકી મુદ્દલના 4% અને લાગુ પડતા લોક-ઇન શુલ્ક.</li> </ul> </li> <li>બિન-વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને મંજૂર કરેલ ફ્લોટિંગ દર પરની ટર્મ લોન : બાકી મુદ્દલના 4% અને લાગુ પડતા લોક-ઇન શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો.</li> <li>વ્યક્તિને આપવામાં આવેલ નિશ્ચિત વ્યાજ દરની આવાસ લોન: <ul style="list-style-type: none"> <li>પોતાના મૂળ સાધનોમાંથી વહેલી પૂરી કરેલ - શૂન્ય</li> <li>અન્ય મૂળ સાધનોમાંથી - બાકી મુદ્દલના 2% અને લાગુ પડતા લોક-ઇન શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો.</li> </ul> </li> </ol>

સિ.	વિશિષ્ટો	વિગતો
		<p>4. વ્યક્તિગત/બિન-વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને આપવામાં આવેલ નિશ્ચિત વ્યાજ દરની બિન-આવાસીય લોન (LAP/LRD/CP/GPL/ટોપ-અપ) (પોતાના/અન્ય મૂળ સાધનોમાંથી પૂરી કરેલ): બાકી મુદ્દલના 4% અને લાગુ પડતા લોક-ઇન શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો.</p> <p>સમજૂતી:</p> <p>લોક-ઇન શુલ્ક: એ) લોન વિતરણની અંતિમ તારીખના 12 મહિના પછી આંશિક ચુકવણી / પ્રી-ક્લોઝરની મંજૂરી છે b) અંતિમ લોન વિતરણ તારીખથી 12 મહિના પહેલાં આંશિક ચુકવણી / પ્રી-ક્લોઝરના કિસ્સામાં, લોક-ઇન પીરિયડનું વ્યાજ લાગુ થશે.</p> <p>"પોતાના મૂળ સાધનો" નો અર્થ બેંક/HFC/NBFC અને/અથવા નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી ઋણ લેવા સિવાયનો કોઈપણ મૂળ સાધનો છે.</p> <p>"નિશ્ચિત દર લોન" એ તે લોન છે જેમાં લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે દર નિશ્ચિત રહે છે.</p> <p>"વ્યવસાયિક હેતુ લોન" માં નીચેનાનો સમાવેશ થઈ શકે છે પરંતુ તેના સુધી મર્યાદિત નથી: વ્યવસાય હેતુ, વાણિજ્ય હેતુ, બિન-આવાસીય મિલકત, લીઝ ભાડામાં છૂટ, વ્યવસાય હેતુ માટે ટોપ-અપ લોન, સામાન્ય હેતુઓ માટે કોઈપણ મિલકત સામે લેવામાં આવેલી લોન.</p>
c.	અન્ય શુલ્ક: વિલંબિત ચુકવણી દંડ / કોઈપણ કરાર / નિયત શરતો સાથે અનુરૂપ ન હોવું	24% p.a. એટલે કે મુદત પછીની રકમ પર દર મહિને 2%
d.	ચેક બાઉન્સ થવાના શુલ્ક / NACH નિષ્ફળતાનાં શુલ્ક / બાઉન્સ શુલ્ક	ઘટના દીઠ રૂ. 750/-
e.	ઉપાર્જિત વ્યાજ	વાસ્તવિક વિલંબિત સ્થિતિના આધારે અથવા સમય સમય પર ધિરાણકર્તા દ્વારા સંચારિત તરીકે લાગુ પડે છે
f.	CERSAI શુલ્ક (તમે આવા તમામ શુલ્ક માટે CERSAI ની વેબસાઇટ <a href="http://www.cersai.org.in">www.cersai.org.in</a> પર જોઈ શકો છો)	<p>i. જ્યારે સુવિધાની રકમ રૂ. 5 લાખ કે તેથી ઓછી હોય - રૂ.50 પ્રતિ લોન</p> <p>ii. જ્યારે સુવિધાની રકમ રૂ. 5 લાખ કે તેથી વધુ હોય - રૂ. 100 પ્રતિ લોન</p>

સિ.	વિશિષ્ટો	વિગતો
g.	પ્રી-ક્લોઝર ક્વોટ: a. પ્રી-ક્લોઝર સ્ટેટમેન્ટ શુલ્ક b. મૂળ દસ્તાવેજ પુનઃપ્રાપ્તિના શુલ્ક	a. Rs 1,000/- પ્રતિ લોન એકાઉન્ટ b. Rs 1,000/- પ્રતિ લોન એકાઉન્ટ
h.	ABHFL પાસે રાખેલ કોઈપણ કોલેટરલની નકલો માટેની વિનંતી	ઘટના દીઠ રૂ. 750/-
i.	ડુબ્લિકેટ સ્ટેટમેન્ટ/પુનઃચુકવણી શેડ્યુલ/ABHFL પાસેના અન્ય કોઈપણ દસ્તાવેજ માટેની વિનંતી	રૂ. 200/- પ્રતિ લોન એકાઉન્ટ
j.	NACH આદેશની આપ-લે કરવા માટેનો શુલ્ક	ઘટના દીઠ રૂ. 750/-
k.	CIBIL રિપોર્ટ પુનઃપ્રાપ્તિ ફી	ઉપભોક્તા માટે ઘટના દીઠ રૂ. 50/- અને કોમર્શિયલ CIBIL માટે રૂ. 500/-
l.	લોન રી-શેડ્યુલ કરવાના (ABHFL ની મુનસફી પ્રમાણે) શુલ્ક	બાકી મુદ્દલની રકમના 0.50%
m.	NOC જારી કરવાનો શુલ્ક	રૂ. 500
n.	ABHFL ની મુનસફી પ્રમાણે નિશ્ચિત દર નો ફ્લોટિંગ પર બદલાવ અને તેનાથી વિપરીત/ લોનના વ્યાજ દર/ મુદતમાં બદલાવ	બાકી લોનના 2%
o.	<ul style="list-style-type: none"> <li>સ્ટેમ્પ ડ્યુટી</li> <li>કાનૂની અને અન્ય વૈધાનિક શુલ્ક</li> <li>વીમાનું પ્રીમિયમ</li> <li>ROC સાથે બનાવવાના શુલ્ક</li> </ul>	વાસ્તવિકતા મુજબ, જ્યાં લાગુ હોય
<b>3. લોન સામે સુરક્ષા</b>		
a.	લોન માટે ગીરો (લોન સામે સુરક્ષા તરીકે ગીરોમાં રાખવામાં આવવાની હોય તે મિલકતની વિગત)	મંજૂરી પત્ર અને લોન કરારમાં સ્પષ્ટ કર્યા મુજબ
b.	ગેરંટી (જામીનદારોનું નામ)	મંજૂરી પત્ર અને લોન કરારમાં સ્પષ્ટ કર્યા મુજબ
c.	અન્ય સુરક્ષા (અન્ય સુરક્ષાની વિગતો, જો કોઈ હોય તો)	મંજૂરી પત્ર અને લોન કરારમાં સ્પષ્ટ કર્યા મુજબ
<b>4. મિલકત / ઋણ લેનારાઓનો વીમો</b>		
	મિલકત / ઋણ લેનારાઓ માટે લેવાની હોય તે વીમા પોલિસીની આવશ્યકતાઓ અને વિશેષતાઓની વિગતો	મંજૂરી પત્ર અને લોન કરારમાં સ્પષ્ટ કર્યા મુજબ

સિ.	વિશિષ્ટો	વિગતો
<b>5.</b>	<b>લોનના વિતરણ માટેની શરતો</b>	
	લોન અથવા તેના કોઈપણ હપ્તાના વિતરણ માટેની શરતો જેમ કે, સુરક્ષાની રચના, મંજૂર યોજનાઓ સબમિટ કરવી, બાંધકામના તબક્કાઓ, વૈધાનિક મંજૂરીઓ	મંજૂરી પત્ર અને લોન કરારમાં સ્પષ્ટ કર્યા મુજબ
<b>6.</b>	<b>લોન અને વ્યાજની પુનઃચુકવણી</b>	
a.	મંજૂર રકમ મુજબ EMI ની રકમ	મંજૂરી પત્ર અને લોન કરારમાં સ્પષ્ટ કર્યા મુજબ
b.	હપ્તાની કુલ સંખ્યા (EMI)	
c.	PRE EMI ચૂકવવાની નિયત તારીખ	
d.	EMI ની નિયત તારીખ	
e.	વ્યાજ દર/EMI માં ફેરફારની આગોતરી જાણ કરવાની પ્રક્રિયા	<ul style="list-style-type: none"> <li>ગ્રાહકોને વ્યાજના દર/EMI માં ફેરફારની જાણ કરવા મેઇલિંગ સરનામાં પર SMS/મેઇલ/પત્રો મોકલવામાં આવશે.</li> <li>ARR ને ABHFL ની વેબસાઇટ પર પણ અપડેટ કરવામાં આવશે.</li> </ul>
<b>7.</b>	<b>ઓવરડ્યુની વસૂલાત માટે સંક્ષિપ્ત પ્રક્રિયા અનુસરવામાં આવશે</b>	<b>પરિશિષ્ટ "A" નો સંદર્ભ લો</b>
<b>8.</b>	<b>ગ્રાહક સેવા</b>	
a.	ઓફિસમાં મુલાકાતનો સમય	સવારે 9.30 થી સાંજે 6.00 સોમવારથી શુક્રવાર (જાહેર રજા સિવાય)
b.	ગ્રાહક સેવા માટે સંપર્ક કરવાની વ્યક્તિની વિગતો	સંબંધિત વિસ્તાર કાર્યાલય/વ્યાપાર કેન્દ્ર/મુખ્ય ગ્રાહક સેવાના પ્રભારી અધિકારી.
c.	સમયરેખા સહિત નિમ્નલિખિત પ્રાપ્ત કરવાની પ્રક્રિયા:	
i.	લોન ખાતાનું સ્ટેટમેન્ટ	ગ્રાહકની વિનંતી પછી 3 કાર્યકારી દિવસોની અંદર.
ii.	શીર્ષક દસ્તાવેજોની ફોટોકોપી	જરૂરી ફી સાથે લેખિત વિનંતીની તારીખથી 30 દિવસની અંદર.
iii.	લોનને બંધ / ટ્રાન્સફર કરવા પર મૂળ દસ્તાવેજોને પાછા આપવા	ભંડોળની મંજૂરીને આધીન, ઋણ લેનાર પાસેથી વિનંતી પત્ર મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર.
<b>9.</b>	<b>ફરિયાદ નિવારણ</b>	<b>ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનો ભાગ. (સાર માટે પરિશિષ્ટ "B" નો સંદર્ભ લો)</b>



## પરિશિષ્ટ “એ”:

### મુદત વિત્યાં બાદની વસૂલાત માટે અનુસરવાની સંક્ષિપ્ત પ્રક્રિયા

1. જો ડિફોલ્ટની એક અથવા વધુ ઘટનાઓ બની હોય, તો પછી, ધિરાણકર્તા, લેખિત નોટિસ દ્વારા ઋણ લેનારને મુદ્દલ અને તમામ ઉપાર્જિત વ્યાજ અને લોન પરના શુલ્ક જાહેર કરી શકે છે જે લોન લેનાર દ્વારા ચૂકવવાપાત્ર હોઈ શકે છે, આ કરાર અને/અથવા અન્ય કોઈપણ કરારો, ઋણ લેનાર અને ધિરાણકર્તા વચ્ચેના દસ્તાવેજો, તેમજ અન્ય તમામ શુલ્ક અને બાકી લેણાં અને આવી ઘોષણા પર તે બાકી રહેશે અને તરત જ ચૂકવવાપાત્ર થશે અને કરાર અથવા અન્ય કોઈપણ કરાર/ રો અથવા દસ્તાવેજોમાં કંઈપણ વિપરીત હોવા છતાં લોનના સંબંધમાં સુરક્ષા અને કોઈપણ અન્ય લોન અમલી બની જશે. ડિફોલ્ટની કોઈપણ ઘટના બનવા પર, ધિરાણકર્તાને અન્ય તમામ શુલ્ક અને વ્યાજ સાથે સંપૂર્ણ બાકી લોનની રકમ પાછા લેવાનો અધિકાર હશે અને ઋણ લેનાર, સહ-ઋણ લેનાર, બાંધધરી આપનાર કોઈપણ વિલંબ અથવા વિરોધ વિના આવી લોનની રકમ તાત્કાલિક ચૂકવવા માટે જવાબદાર રહેશે.
2. ડિફોલ્ટની ઘટનામાં, ધિરાણકર્તા ડિફોલ્ટની રકમની વસૂલાતમાં સહાય મેળવવાના હેતુથી, યોગ્ય લાગે તેવી રીતે, એવી વ્યક્તિ અથવા વ્યક્તિઓ સાથે વાતચીત કરવા માટે હકદાર હશે જે વ્યક્તિ કે વ્યક્તિઓ તેને ઋણની રકમ પાછી મેળવવામાં સહાય કરી શકે, જેમાં ઋણ લેનારની મિલકત અને/અથવા કાર્યસ્થળની મુલાકાત સામેલ છે પરંતુ તેના સુધી મર્યાદિત નથી.
3. ધિરાણકર્તા લોન કરાર અને ધિરાણકર્તા અને ઋણ લેનાર વચ્ચે અમલમાં મુકાયેલા અન્ય સંબંધિત દસ્તાવેજોમાં ઉલ્લેખિત તેના તમામ અધિકારોનો ઉપયોગ કરવા માટે હકદાર હશે.

ગીરો/સિક્યુરિટીઝના અમલીકરણની પુનઃપ્રાપ્તિ પ્રક્રિયા, જેમાં સિક્યુરિટીઝેશન એન્ડ રિકન્સ્ટ્રક્શન ઓફ ફાયનાન્સિયલ એસેટ્સ એન્ડ એન્ફોર્સમેન્ટ ઓફ સિક્યુરિટી ઈન્ટરેસ્ટ એક્ટ, 2002 (SARFAESI એક્ટ) હેઠળ અથવા કોઈપણ અન્ય કાયદા હેઠળ, સંબંધિત કાયદા હેઠળ નિર્ધારિત નિર્દેશો હેઠળ સંપૂર્ણ રીતે અનુસરવામાં આવે છે, જેમાં નિર્ધારિત પ્રક્રિયા અનુસાર ગીરો મૂકેલી મિલકતનો કબજો લેવા અને વેચાણનો સમાવેશ થાય છે, પરંતુ તેના સુધી મર્યાદિત નથી. નેગોશિયેબલ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ એક્ટ, સિવિલ સૂટ, SARFAESI એક્ટ વગેરે જેવા વિવિધ કાનૂની સાધનો દ્વારા મુદત વિત્યાં બાદની વસૂલાત માટે યોગ્ય કાનૂની પગલાં શરૂ કરતા પહેલા ગ્રાહક/કોને સૂચનાઓ/રિમાઇન્ડર્સ/નોટિસ આપવામાં આવે છે.

## પરિશિષ્ટ “બી”:

### ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ:

વર્તમાન સ્પર્ધાત્મક પરિદ્રશ્યમાં, ટકાઉ બિઝનેસ મોડલ માટે કોઈપણ શ્રેણીમાં શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક સેવા પ્રદાન કરવી અત્યંત મહત્વનું છે. ગ્રાહકની ફરિયાદો કોઈપણ કોર્પોરેટ એન્ટિટીના વ્યવસાયિક સફરનો ભાગ છે.

ABHFL માં, ગ્રાહક સેવા અને ગ્રાહક સંતોષ એ અમારા મુખ્ય ફોકસ છે. અમે માનીએ છીએ કે ત્વરિત અને કાર્યક્ષમ સેવા પૂરી પાડવી એ માત્ર નવાં ગ્રાહક મેળવવા માટે જ નહીં, પણ વર્તમાન ગ્રાહકો સાથે લાંબા સમયથી ભાગીદારી જાળવી રાખવા માટે પણ જરૂરી છે. ABHFL ઘણી બધી પહેલો લઈને આવ્યું છે જે ગ્રાહકના અનુભવ પર ફોકસ કરવા અને શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક અનુભવ પ્રદાન કરવા માટે કાર્યક્ષમ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ માટે રચાયેલ છે.

ABHFL ની નિવારણ પદ્ધતિને વધુ મજબૂત બનાવવા માટે અમે કંપનીની અંદર જ ફરિયાદોના નિરાકરણ થાય તેની ખાતરી કરીશું. ફરિયાદ પદ્ધતિ, કંપની દ્વારા રોકવામાં આવેલ કોઈપણ આઉટસોર્સ એજન્સી/ભાગીદાર દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓમાંથી ઉદ્ભવતા મુદ્દાઓ સાથે વ્યવહાર કરશે.

ABHFL વીમા ઉત્પાદનોના વિતરણ માટે કોર્પોરેટ એજન્ટ (કમ્પોઝિટ) તરીકે ઈન્સ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી ઓફ ઈન્ડિયા (“IRDAI”) સાથે નોંધાયેલ છે. તદનુસાર, ABHFL દ્વારા લાઇસન્સ પ્રાપ્ત કોર્પોરેટ એજન્ટ તરીકે હાથ ધરવામાં આવેલ વીમા વિતરણ સંબંધિત સમસ્યાઓના નિરાકરણ માટે ફરિયાદ નિવારણ ચેનલ્સ પણ ઉપલબ્ધ રહેશે.

#### 4.6.1 ગ્રાહકના પ્રશ્નો/વિનંતિઓ/ફરિયાદોને હેન્ડલ કરવાની પદ્ધતિ

##### સ્તર 1:

અમારા દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલ સેવાઓને લગતી કોઈપણ ફરિયાદ કરવા અથવા ABHFL અથવા તેના પ્રતિનિધિઓ દ્વારા કોઈપણ અયોગ્ય ગેરવર્તણૂકની જાણ કરવા ઈચ્છતા ગ્રાહકો પાસે નીચેની ચેનલો છે.

- અમારી ગ્રાહક સેવા હેલ્પલાઇનને 1800-270-7000 પર કૉલ કરો (સવારે 9:00 થી રાત્રીના 9:00 વાગ્યા સુધી, સોમવારથી રવિવાર સુધી કાર્યરત)
- અમને care.housingfinance@adityabirlacapital.com પર ઇમેઇલ કરો
- નીચેના સરનામે અમને લખો:  
આદિત્ય બિરલા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ - ગ્રાહક સેવા સેલ  
આર ટેક પાર્ક, 15મો માળ, નિર્લોન કોમ્પ્લેક્સ, ઓફ વેસ્ટર્ન એક્સપ્રેસ હાઇવે,  
ગોરેગાંવ પૂર્વ, મુંબઈ - 400 063
- વૈકલ્પિક રીતે, ગ્રાહક રજાના દિવસો સિવાય - એટલે કે દર 1લા અને 2જા શનિવાર, બધા રવિવાર અને જાહેર રજાઓ - નજીકની ABHFL શાખાઓ (સમય- સવારે 9.30 થી સાંજના 6 વાગ્યા સુધી)ની પણ મુલાકાત લઈ શકે છે.

##### સ્તર 2:

જો ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય, તો ABHFL એક સપ્તાહની અંદર તેને સ્વીકાર કરવાનો/તેના પર પ્રતિભાવ આપવાનો પ્રયત્ન કરશે. સ્વીકૃતિમાં તે અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો હશે જે ફરિયાદને ધ્યાન પર લેશે. જો ફરિયાદ ફોન દ્વારા ABHFL ગ્રાહક સેવા હેલ્પલાઇન પર કરવામાં આવશે, તો ગ્રાહકને એક ફરિયાદ નંબર આપવામાં આવશે. જો ઉપરોક્ત ચેનલોલ્સ દ્વારા આપવામાં આવેલ નિરાકરણ અસંતોષકારક હોય, તો ગ્રાહક:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com પર

સુશ્રી કોરીના રબ, વડા - ફરિયાદ નિવારણ સેલ ને લખી શકે છે.

અમે 5 કાર્યકારી દિવસોમાં પ્રતિસાદ આપવાની ખાતરી આપીએ છીએ.

##### સ્તર 3:

ઉપરોક્ત સ્તર 2 દ્વારા આપવામાં આવેલ નિરાકરણ હજુ પણ અસંતોષકારક હોય, તો ગ્રાહક, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ("GRO")ને પત્ર લખી શકે છે. GRO, કે જેઓ મુખ્ય નોડલ અધિકારી ("PNO") પણ છે, નું નામ અને સંપર્ક વિગતો નીચે મુજબ છે:

સુશ્રી સ્મિતા નાડકર્ણી

ટેલ. નંબર: +8045860159

ઈમેલ Id: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

#### સ્તર 4:

જો ગ્રાહક હજુ પણ સંતુષ્ટ ન હોય અથવા એક મહિનાના સમયગાળામાં ફરિયાદનું નિરાકરણ કરવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક, હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓની નિરીક્ષક સત્તા - નેશનલ હાઉસિંગ બેંકને પોસ્ટ દ્વારા, નીચે આપેલ સરનામાં પર, નીચેની લિંક પર ઉપલબ્ધ નિયત ફોર્મમાં અપીલ કરી શકે છે: [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

#### નેશનલ હાઉસિંગ બેંક

ફરિયાદ નિવારણ સેલ

નિરીક્ષણ વિભાગ

નેશનલ હાઉસિંગ બેંક, 4થો માળ, કોર-5A, ઈન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ,

નવી દિલ્હી - 110 003

ગ્રાહક [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) ની પણ મુલાકાત લઈ શકે છે (ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીના શીર્ષ હેઠળ ક્લિકલ મોડ અને ઓનલાઇન મોડ (ગ્રીડ્સ)માં ફરિયાદ નોંધાવો)/

<https://grids.nhbonline.org.in>

#### 4.6.2 ડિસ્ક્લોઝર

ABHFL ભારત સરકાર દ્વારા મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ક્રેડિટ વ્યુરો (વર્તમાન અથવા ભવિષ્યની) અને અન્ય કોઈપણ સત્તાને સમયાંતરે, સમય સમય પર જરૂર પડે તેમ, અરજદારને કોઈપણ સૂચના આપ્યા વિના, લોન સંબંધિત કોઈપણ માહિતી જાહેર કરવા માટે અધિકૃત છે. ABHFL ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન વ્યુરો સાથે પૂછપરછ કરવા અને અરજદારોનો ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન રિપોર્ટ મેળવવા માટે પણ અધિકૃત છે. ઉપર જણાવેલ સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો એ અમારા લોન ઉત્પાદનોના નિયમો અને શરતોની સૂચક સૂચિ છે. આ નિયમો અને શરતોને સંબંધિત વિભાગો/શેડ્યુલ્સ હેઠળ સંબંધિત લોન કરારોમાં વધુ વર્ણવવામાં આવી છે અને તેથી લોન કરાર અને/અથવા મંજૂરી પત્રમાં ઉલ્લેખિત નિયમો અને શરતો સાથે વાંચવી જોઈએ.

આથી સંમતિ આપવામાં આવે છે કે લોનના નિયમો અને શરતોની વિગતવાર માહિતી માટે, પક્ષકારોએ અહીં એક્ઝિક્યુટ કરેલ/એક્ઝિક્યુટ કરવામાં આવનાર લોન અને અન્ય સુરક્ષા દસ્તાવેજોનો સંદર્ભ લેવો જોઈએ અને તેના પર આધાર રાખવો જોઈએ.

ઉપરોક્ત નિયમો અને શરતો ઋણ લેનાર/રાઓ દ્વારા વાંચવામાં આવી છે/શ્રી/શ્રીમતી/કુ. \_\_\_\_\_  
(અમારા અધિકારી દ્વારા) દ્વારા ઋણ લેનાર/રાઓ માટે વાંચવામાં આવી છે અને અને ઋણ લેનાર/રાઓ એ સમજી છે.

(ઋણ લેનાર/ની સહી અથવા અંગૂઠાનું નિશાન)

(ABHFL ના અધિકૃત વ્યક્તિની સહી)

તારીખ:

સ્થળ:

નોંધ: MITC ની ડુબ્લિકેટ નકલ ઋણ લેનાર/ને સોંપવી જોઈએ.

## অতি গুরুত্বপূর্ণ চর্চা আৰু নিয়মসমূহ (এম আই টি চি)

\_\_\_\_\_ৰ মাজত চুক্তিবদ্ধ হোৱা ঋণৰ মূল চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ। \_\_\_\_\_ (সকলো এপ/কো-এপৰ নাম) আৰু আদিত্য বিৰলা হাউছিং ফাইনেঞ্চ লিমিটেড এইবোৰৰ অধীনত আছে:

ক্রমিক নম্বৰ	বিৱৰণ	সবিশেষ
1.	ঋণ	
a.	ঋণৰ সুবিধাৰ প্ৰকাৰ	
b.	ঋণৰ পৰিমাণ অনুমোদিত	
c.	ঋণৰ উদ্দেশ্য (সমাপ্ত ব্যৱহাৰ)	
d.	সূতৰ ধৰণ (নিৰ্দিষ্ট বা ভাসমান বা দ্বৈত/বিশেষ হাৰ)	
e.	সূত আদায়যোগ্য পৰিমাণ	
f.	কিস্তিৰ ধৰণ	
g.	সূতৰ হাৰ (%)	
h.	ঋণৰ সময়সীমা (এডজাষ্টেবল/ফ্লটিং হাৰৰ সূতৰ ক্ষেত্ৰত এ আৰ আৰৰ পৰিৱৰ্তনৰ সৈতে পৰিৱৰ্তন হ'ব পাৰে)	
i.	মৰেটৰিয়াম বা ৰাজসাহায্য, যদি আছে:	
2.	মাচুল আৰু অন্যান্য চার্জ (য'তেই প্ৰযোজ্য হয় জিএছটি @ নিৰ্ধাৰিত হাৰ এই চার্জৰ ওপৰত আৰোপ কৰা হ'ব)	
a.	আবেদনৰ সময়ত (সকলো ধৰণৰ মাচুল/ চার্জ যেনে প্ৰচেছিং চার্জ আদি, নিৰ্দিষ্ট কৰা হ'ব)	<ul style="list-style-type: none"> <li>প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ চার্জ:</li> <li>প্ৰযোজ্য অনুসৰি বিধিগত চার্জ (ষ্টাম্প ড్యুটি/এম অ' ই/এম অ' ডি/পঞ্জীয়ন)।</li> </ul>
b.	<p>পাৰ্ট পেমেণ্ট /প্ৰি-ক্ল'জাৰ /ফোৰক্ল'জাৰ চার্জ: (অব্যক্তিগত/ ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যৰ বাবে ঋণ অনুমোদন/ ভাসমান হাৰৰ বাহিৰে অন্য ব্যক্তিৰ বাবে প্ৰযোজ্য)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>চূড়ান্ত ঋণ প্ৰদানৰ তাৰিখৰ পৰা 12 মাহৰ পিছত পাৰ্ট পেমেণ্ট / প্ৰি-ক্লজাৰৰ অনুমতি দিয়া হৈছে</li> <li>চূড়ান্ত ঋণ প্ৰদানৰ তাৰিখৰ পৰা 12 মাহৰ আগতে পাৰ্ট পেমেণ্ট / প্ৰি-ক্লজাৰৰ ক্ষেত্ৰত লক-ইন পিৰিয়ডৰ সূত প্ৰযোজ্য হ'ব</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহণকাৰীক অনুমোদিত ফ্লটিং ৰেট টাৰ্ম লোন, সহ-বাধ্যবাধী(সকল)ৰ সৈতে বা অবিহনে : <ul style="list-style-type: none"> <li>ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যৰ বাহিৰেও - শূন্য</li> <li>ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্য - প্ৰযোজ্য অনুসৰি মূলধন বাকী থকা আৰু লক-ইন চার্জৰ 4 শতাংশ।</li> </ul> </li> <li>অব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহণকাৰীক অনুমোদিত ফ্লটিং ৰেট টাৰ্ম লোন: প্ৰধান বাকী থকা পেইড আৰু লক-ইন চার্জৰ 4% যদি আছে।</li> <li>ব্যক্তিক দিয়া নিৰ্দিষ্ট সূতৰ হাৰৰ গৃহ নিৰ্মাণ ঋণ: <ul style="list-style-type: none"> <li>নিজৰ উৎসৰ পৰা প্ৰি-ক্ল'জ - শূন্য</li> <li>অন্যান্য উৎস - মূলধনৰ বাকী থকা আৰু লক-ইন চার্জৰ ২% যদি আছে।</li> </ul> </li> </ol>

ক্রমিক নম্বৰ	বিৱৰণ	সবিশেষ
		<p>4. ব্যক্তিগত/অব্যক্তিগত ঋণগ্রহণকাৰীক দিয়া নিৰ্দিষ্ট সুতৰ হাৰৰ অ-গৃহ নিৰ্মাণ ঋণ (এল এ পি/এল আৰ ডি/চি পি/জি পি এল/টপ-আপ) (নিজৰ/অন্য উৎসৰ পৰা): মূলধনৰ বাকী থকা পেইড আৰু লক-ইন চাৰ্জৰ 4%, যদি আছে।</p> <p>ব্যাখ্যা:</p> <p>লক-ইন চাৰ্জ: ক) চূড়ান্ত ঋণ প্ৰদানৰ তাৰিখৰ পৰা 12 মাহৰ পিছত পাৰ্ট পেমেণ্ট / প্ৰি-ক্লজাৰৰ অনুমতি খ) চূড়ান্ত ঋণ প্ৰদানৰ তাৰিখৰ পৰা 12 মাহৰ আগতে পাৰ্ট পেমেণ্ট / প্ৰি-ক্লজাৰৰ ক্ষেত্ৰত লক-ইন পিৰিয়ডৰ সুত প্ৰযোজ্য হ'ব।</p> <p>“নিজৰ উৎস”: বেংক/ এইচ এফ চি/ এন বি এফ চি আৰু/বা বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠানৰ পৰা ঋণ লোৱাৰ বাহিৰে আন যিকোনো উৎসক বুজায়।</p> <p>“ফিক্সড ৰেট লোন” হ'ল এনেকুৱা এটা য'ত ঋণৰ সমগ্ৰ সময়ছোৱাৰ বাবে ৰেট নিৰ্ধাৰণ কৰা হয়।</p> <p>“ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যৰ ঋণ”ত তলত দিয়া কথাবোৰ অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব পাৰে কিন্তু ইয়াৰ মাজতে সীমাবদ্ধ নহয়: ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যত উপলব্ধ যিকোনো সম্পত্তিৰ বিৰুদ্ধে ঋণ, বাণিজ্যিক উদ্দেশ্য, অনাবাসিক সম্পত্তি, পট্টা ভাড়া ৰেহাই, ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যৰ বাবে টপ-আপ ঋণ, সাধাৰণ উদ্দেশ্যৰ ঋণ ইত্যাদি।</p>
c.	অন্যান্য চাৰ্জ: পলমকৈ ধন পৰিশোধ কৰাৰ জৰিমনা / যিকোনো চুক্তিৰ সৈতে অমান্যতা / নিৰ্দিষ্ট চৰ্ত	24% পি.এ. অৰ্থাৎ অতিৰিক্ত ধনৰ ওপৰত প্ৰতিমাহে ২%
d.	বাউলিং চাৰ্জ/এন এ চি এইচ বিফলতাৰ চাৰ্জ/বাউল চাৰ্জ পৰীক্ষা কৰক	প্ৰতি দৃষ্টান্তত 750/- টকা
e.	জমা হোৱা সুত	প্ৰকৃত পলম হোৱা অৱস্থাৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি বা ঋণদাতাই সময়ে সময়ে যোগাযোগ কৰা ধৰণে প্ৰযোজ্য
f.	চি ই আৰ এছ এ আই ৰ চাৰ্জ (আপুনি এনে সকলো চাৰ্জৰ বাবে চি ই আৰ এছ এ আইৰ ৱেবছাইট <a href="http://www.cersai.org.in">www.cersai.org.in</a> চাব পাৰে)	<p>i. যেতিয়া সুবিধাৰ পৰিমাণ 5 লাখ বা তাতকৈ কম হয় - প্ৰতিটো ঋণত 50 টকা</p> <p>ii. যেতিয়া সুবিধাৰ পৰিমাণ 5 লাখতকৈ অধিক হয় - প্ৰতিটো ঋণত 100 টকা</p>

ক্রমিক নম্বৰ	বিৱৰণ	সবিশেষ
g.	বন্ধ কৰাৰ পূৰ্বে উদ্ধৃতি: a. বন্ধ কৰাৰ পূৰ্বে বিবৃতিৰ চাৰ্জ b. মূল নথিপত্ৰ উদ্ধাৰৰ চাৰ্জ	a. প্ৰতিটো ঋণ একাউণ্টত 1000/- টকা b. প্ৰতিটো ঋণ একাউণ্টত 1000/- টকা
h.	এবিএইচএফএলৰ সৈতে ৰখা যিকোনো জামিনৰ কপিৰ বাবে অনুৰোধ	প্ৰতি দৃষ্টান্তত 750/- টকা
i.	ডুপ্লিকেট ষ্টেটমেন্ট/ ৰিপেমেণ্ট সূচী / এবিএইচএফএলৰ অনুৰোধৰ সৈতে ৰখা অন্য যিকোনো নথিপত্ৰ	প্ৰতিটো ঋণ একাউণ্টত 200/- টকা
j.	এন এ চি এইচ আদেশ বিনিময়ৰ বাবে চাৰ্জ	প্ৰতি দৃষ্টান্তত 750/- টকা
k.	চিআইবিআইএলৰ প্ৰতিবেদন উদ্ধাৰৰ মাচুল	গ্ৰাহকৰ বাবে প্ৰতি দৃষ্টান্তত ৫০/- আৰু বাণিজ্যিক চিআইবিআইএলৰ বাবে ৫০০/-
l.	ঋণ পুনৰ সময়সূচী (এবিএইচএফএলৰ বিবেচনা অনুসৰি) চাৰ্জ	মূলধনৰ বাকী থকা ধনৰ ওপৰত 0.50%
m.	এন অ চি ইছ্যুৰ চাৰ্জ	500 টকা
n.	ফিক্সড ৰেটৰ পুনৰীক্ষণ ফ্লটিং আৰু বিপৰীতভাৱে/এবিএইচএফএলৰ বিবেচনা অনুসৰি ঋণৰ সুতৰ হাৰ/ কাৰ্যকালৰ পুনৰীক্ষণ	বাকী থকা ঋণৰ 2%
o.	<ul style="list-style-type: none"> <li>ষ্টাম্প ড্যুটি</li> <li>আইনী আৰু অন্যান্য বিধিগত অভিযোগ</li> <li>বীমা প্ৰিমিয়াম</li> <li>আৰ অ' চিৰ সৈতে সৃষ্টিৰ চাৰ্জ</li> </ul>	প্ৰকৃত অনুসৰি, য'ত প্ৰযোজ্য
<b>3.</b>	<b>ঋণৰ বাবে নিৰাপত্তা</b>	
a.	ঋণৰ বাবে বন্ধক (ঋণৰ বাবে নিৰাপত্তা হিচাপে বন্ধকত ৰখা সম্পত্তিৰ বিৱৰণ)	অনুমোদন পত্ৰ আৰু ঋণ চুক্তিত উল্লেখ কৰা অনুসৰি
b.	গাৰাণ্টি (গেৰাণ্টাৰৰ নাম)	অনুমোদন পত্ৰ আৰু ঋণ চুক্তিত উল্লেখ কৰা অনুসৰি
c.	অন্যান্য নিৰাপত্তা (অন্য ছিকিউৰিটিৰ সবিশেষ, যদি আছে)	অনুমোদন পত্ৰ আৰু ঋণ চুক্তিত উল্লেখ কৰা অনুসৰি
<b>4.</b>	<b>সম্পত্তি / ঋণ লোৱাসকলৰ বীমা</b>	
	সম্পত্তি/ঋণ লোৱাসকলৰ বাবে লাভ কৰিবলগীয়া বীমা পলিচীৰ প্ৰয়োজনীয়তা আৰু বৈশিষ্ট্যসমূহৰ বিৱৰণ	অনুমোদন পত্ৰ আৰু ঋণ চুক্তিত উল্লেখ কৰা অনুসৰি

ক্রমিক নম্বৰ	বিৱৰণ	সবিশেষ
<b>5.</b>	<b>ঋণ প্ৰদানৰ চৰ্ত</b>	
	ঋণ বা ইয়াৰ যিকোনো কিস্তিৰ ধন প্ৰদানৰ চৰ্ত যেনে, নিৰাপত্তা সৃষ্টি, অনুমোদিত পৰিকল্পনা দাখিল, নিৰ্মাণৰ পৰ্যায়, বিধিগত অনুমোদন	অনুমোদন পত্ৰ আৰু ঋণ চুক্তিত উল্লেখ কৰা অনুসৰি
<b>6.</b>	<b>ঋণ আৰু সুত পৰিশোধ কৰা</b>	
a.	অনুমোদিত ধনৰাশি অনুসৰি ইএমআইৰ পৰিমাণ	অনুমোদন পত্ৰ আৰু ঋণ চুক্তিত উল্লেখ কৰা অনুসৰি
b.	মুঠ কিস্তিৰ সংখ্যা (ই এম আই)	
c.	পি আৰ ই ই এম আই পৰিশোধৰ বাবে নিৰ্ধাৰিত তাৰিখ	
d.	ইএমআইৰ নিৰ্ধাৰিত তাৰিখ	
e.	সুতৰ হাৰ/ ইএমআইৰ পৰিৱৰ্তনৰ আগতীয়াকৈ অৱগত কৰাৰ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> <li>গ্ৰাহকৰ মেইলিং ঠিকনালৈ সুতৰ হাৰ/ইএমআইৰ পৰিৱৰ্তনৰ ইংগিত দিয়া এছএমএছ/মেইল/চিঠি প্ৰেৰণ কৰিব লাগিব।</li> <li>এ আৰ আৰ এ বি এইচ এফ এলৰ ৱেবছাইটতো আপডেট কৰা হ'ব।</li> </ul>
<b>7.</b>	<b>অতিৰিক্ত সময়সীমা আদায়ৰ বাবে মানি চলিবলগীয়া চমু পদ্ধতি</b>	<b>পৰিশিষ্ট "A" চাওক।</b>
<b>8.</b>	<b>গ্ৰাহক সেৱা</b>	
a.	কাৰ্যালয়ত সাক্ষাতৰ সময়	পুৱা ৯.৩০ বজাৰ পৰা বিয়লি ৬.০০ বজালৈ সোমবাৰৰ পৰা শুকুৰবাৰলৈ (ৰাজহুৱা বন্ধৰ বাহিৰে)
b.	গ্ৰাহক সেৱাৰ বাবে যোগাযোগ কৰিবলগীয়া ব্যক্তিৰ সবিশেষ	সংশ্লিষ্ট এলেকাৰ দায়িত্বত থকা বিষয়া কাৰ্যালয় / ব্যৱসায়িক কেন্দ্ৰ / প্ৰধান গ্ৰাহক সেৱা।
c.	সেয়েহে সময়সীমাকে ধৰি তলত দিয়াসমূহ লাভ কৰাৰ পদ্ধতি:	
i.	ঋণ একাউণ্টৰ বিবৃতি	গ্ৰাহকৰ অনুৰোধৰ পিছত ৩ কৰ্মদিনৰ ভিতৰত।
ii.	শিৰোনামৰ নথিপত্ৰৰ ফটোকপি	প্ৰয়োজনীয় মাচুলৰ লগতে লিখিত অনুৰোধৰ তাৰিখৰ পৰা ৩০ দিনৰ ভিতৰত।
iii.	ঋণ বন্ধ/হস্তান্তৰ কৰাৰ সময়ত মূল নথিপত্ৰ ঘূৰাই দিয়া	ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰা অনুৰোধ পত্ৰ লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা ৩০ দিনৰ ভিতৰত পুঁজিৰ নিষ্কাশনৰ অধীনত।
<b>9.</b>	<b>অভিযোগ নিৰাময়</b>	<b>ন্যায্য অনুশীলন সংহিতাৰ অংশ। (নিষ্কাশনৰ বাবে পৰিশিষ্ট "B" চাওক)</b>



## পৰিশিষ্ট “A”:

### অতিৰিক্ত বাবদ আদায়ৰ বাবে মানি চলিবলগীয়া চমু পদ্ধতি

1. যদি ডিফল্টৰ এটা বা ততোধিক পৰিঘটনা সংঘটিত হৈছে, তেন্তে ঋণদাতাই ঋণগ্ৰহণকাৰীক লিখিত জাননীৰ জৰিয়তে ঋণৰ মূলধন আৰু সকলো জমা হোৱা সুত আৰু চার্জ ঘোষণা কৰিব পাৰে যিবোৰ ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে ঋণৰ অধীনত বা তাৰ ভিত্তিত প্ৰদান কৰিব পাৰে চুক্তি আৰু/বা অন্য যিকোনো চুক্তি, ঋণগ্ৰহণকাৰী আৰু ঋণদাতাৰ মাজত থকা নথিপত্ৰ, লগতে আন সকলো চার্জ আৰু বাবদ দিবলগীয়া আৰু এনে ঘোষণাৰ লগে লগে একেখিনি তৎক্ষণাত প্ৰাপ্য আৰু প্ৰদান কৰিবলগীয়া হ'ব আৰু ঋণ আৰু যিকোনোৰ সম্পৰ্কত নিৰাপত্তা চুক্তিখন বা অন্য কোনো চুক্তি/সমূহ বা নথিপত্ৰত ইয়াৰ বিপৰীত কোনো কথা থাকিলেও অন্য ঋণ বলবৎ হ'ব। ঋণদাতাই বাকী সকলো চার্জ আৰু সুতৰ সৈতে সমগ্ৰ বাকী থকা ঋণৰ পৰিমাণ পুনৰ আহ্বান কৰাৰ অধিকাৰ থাকিব আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰী, সহ-ঋণগ্ৰহণকাৰী, নিশ্চয়তাদাতাই কোনো ধৰণৰ প্ৰতিবাদ নকৰাকৈয়ে তেনে ঋণৰ পৰিমাণ তৎক্ষণাত ঘূৰাই দিবলৈ দায়বদ্ধ হ'ব।
2. যদি কোনো ডিফল্টৰ পৰিঘটনা বা কোনো পৰিঘটনা, যিটোৱে জাননী বা সময়ৰ অন্ত পৰাৰ পিছত বা দুয়োটাৰে পিছত ডিফল্টৰ পৰিঘটনাৰ সৃষ্টি কৰিব, তেন্তে ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে তৎক্ষণাত ঋণদাতাক তেনে ডিফল্টৰ পৰিঘটনা নিৰ্দিষ্ট কৰি লিখিতভাৱে জাননী দিব লাগিব।
3. ঋণ পৰিশোধ নকৰাৰ ক্ষেত্ৰত ঋণদাতাই যিকোনো ব্যক্তি বা ব্যক্তিৰ সৈতে বা তেওঁলোকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰাৰ অধিকাৰ থাকিব, যাতে তেনে ব্যক্তি বা ব্যক্তিৰ ডিফল্ট ধনৰাশি আদায় কৰাত ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ সম্পত্তি আৰু/বা কৰ্মস্থলী সাক্ষাত কৰিবলৈ সহায় লাভ কৰিব পাৰে।
4. ঋণদাতাই ঋণ চুক্তি আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰী আৰু ঋণদাতাৰ মাজত নিষ্পাদন কৰা অন্যান্য আনুষংগিক নথিপত্ৰত উল্লেখ কৰা অনুসৰি নিজৰ সকলো অধিকাৰ ব্যৱহাৰ কৰাৰ অধিকাৰ থাকিব।

বন্ধকী/চিকিউৰিটিজ বলবৎ কৰাৰ পুনৰুদ্ধাৰ প্ৰক্ৰিয়া, য'ত বন্ধকত ৰখা সম্পত্তিৰ দখল আৰু বিক্ৰী কৰাটোকে ধৰি, বিত্তীয় সম্পত্তিৰ নিৰাপত্তা আৰু পুনৰ্গঠন আৰু নিৰাপত্তা সুত বলবৎকৰণ আইন, 2002 (ছাৰ্ফেছি আইন)ৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত পদ্ধতি অনুসৰি। বা অন্য কোনো আইনৰ অধীনত, বিশুদ্ধভাৱে নিজ নিজ আইনৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত নিৰ্দেশনাৰ অধীনত অনুসৰণ কৰা হয়। অতিৰিক্ত সময়সীমা আদায়ৰ বাবে উপযুক্ত আইনী পদক্ষেপ আৰম্ভ কৰাৰ পূৰ্বে, আলোচনাযোগ্য আইন, দেৱানী মামলা, ছাৰ্ফেছি আইন আদি বিভিন্ন আইনৰ দ্বাৰা গ্ৰাহক/গ্ৰাহকসকলক ইন্টিমেচন / সোঁৱৰাই দিয়া/ জাননী(সমূহ) দিয়া হয়।

## পৰিশিষ্ট “B”:

### অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা:

বৰ্তমানৰ প্ৰতিযোগিতামূলক পৰিস্থিতিত বহনক্ষম ব্যৱসায়িক মডেলৰ বাবে শ্ৰেষ্ঠ শ্ৰেণীৰ গ্ৰাহক সেৱা আগবঢ়োৱাটো অতি গুৰুত্বপূৰ্ণ। যিকোনো কৰ্পৰেট সত্তাৰ ব্যৱসায়িক জীৱনৰ এক অবিচ্ছেদ্য অংশ গ্ৰাহকৰ অভিযোগ।

এবিএইচএফএলত গ্ৰাহক সেৱা আৰু গ্ৰাহকৰ সন্তুষ্টি আমাৰ প্ৰধান কেন্দ্ৰবিন্দু। আমি বিশ্বাস কৰোঁ যে তৎকালীন আৰু দক্ষ সেৱা প্ৰদান কৰাটো কেৱল গ্ৰাহক আহৰণৰ বাবেই নহয়, বৰ্তমানৰ গ্ৰাহকৰ সৈতে দীৰ্ঘদিনীয়া অংশীদাৰিত্ব ধৰি ৰখা আৰু ৰখাৰ বাবেও অতি প্ৰয়োজনীয়। এবিএইচএফএলে বহুতো পদক্ষেপ লৈছে যিবোৰ গ্ৰাহকৰ অভিজ্ঞতা আৰু গ্ৰাহকৰ সৰ্বোত্তম অভিজ্ঞতা প্ৰদানৰ লক্ষ্যৰে এটা দক্ষ অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ ওপৰত গুৰুত্ব আৰোপ কৰিবলৈ ডিজাইন কৰা হৈছে।

এবিএইচএফএলৰ প্ৰতিকাৰ ব্যৱস্থাৰ অধিক শক্তিশালী কৰিবলৈ আমি কোম্পানীটোৰ ভিতৰত অভিযোগ সমাধানৰ বাবে আনুগত্য নিশ্চিত কৰিম। অভিযোগ ব্যৱস্থাই কোম্পানীয়ে নিয়োজিত যিকোনো আউটচ'ৰ্চড এজেন্সী / অংশীদাৰে প্ৰদান কৰা সেৱাৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা সমস্যাসমূহৰ সৈতে মোকাবিলা কৰিব।

এবিএইচএফএল ভাৰতীয় বীমা নিয়ন্ত্ৰণ আৰু উন্নয়ন কৰ্তৃপক্ষ (“আই আৰ ডি এ আই”)ত বীমা সামগ্ৰী বিতৰণৰ বাবে কৰ্পৰেট এজেণ্ট (কম্পাৰ্জিট) হিচাপে পঞ্জীয়নভুক্ত। সেই অনুসৰি এবিএইচএফএলে অনুজ্ঞাপত্ৰপ্ৰাপ্ত কৰ্পৰেট এজেণ্ট হিচাপে গ্ৰহণ কৰা বীমা বিতৰণৰ সৈতে জড়িত সমস্যাসমূহ সমাধানৰ বাবেও অভিযোগ নিৰাময়ৰ চেনেল উপলব্ধ হ’ব।

#### 4.6.1 গ্ৰাহকৰ প্ৰশ্ন / অনুৰোধ/ অভিযোগ নিয়ন্ত্ৰণ কৰাৰ ব্যৱস্থা

##### স্তৰ 1:

গ্ৰাহকসকলে আমাৰ প্ৰদান কৰা সেৱাসমূহৰ সৈতে জড়িত যিকোনো অভিযোগ উত্থাপন কৰিবলৈ তলৰ চেনেলসমূহ আছে বা এবিএইচএফএল বা ইয়াৰ প্ৰতিনিধিসকলৰ কোনো অনুচিত অসৎ আচৰণৰ ৰিপৰ্ট দিব বিচাৰিব পাৰে।

- আমাৰ গ্ৰাহক সেৱা হেল্পলাইনত 1800-270-7000 নম্বৰত ফোন কৰক (পুৱা 9:00 বজাৰ পৰা নিশা 9:00 বজালৈ কাৰ্যক্ষম, সোমবাৰৰ পৰা দেওবাৰলৈ)
- আমাক [care.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:care.housingfinance@adityabirlacapital.com) ত ইমেইল কৰক
- তলত উল্লেখ কৰা ঠিকনাত আমালৈ চিঠি লিখক:  
আদিত্য বিৰলা হাউছিং ফাইনেল লিমিটেড – গ্ৰাহক সেৱা কোষ  
আৰ টেক পাৰ্ক, 15 নং মহলা, নিৰ্লন কমপ্লেক্স, অফ ৱেষ্টাৰ্ণ এক্সপ্ৰেছ হাইৱে,  
গোৰেগাঁও ইষ্ট, মুম্বাই- 400 063
- নতুবা গ্ৰাহকে নিকটতম এবিএইচএফএল শাখাসমূহলৈও যাব পাৰে (সময়- পুৱা ৯.৩০ বজাৰ পৰা সন্ধিয়া ৬ বজালৈ) বন্ধৰ দিনবোৰৰ বাহিৰে – অৰ্থাৎ প্ৰতি ১ম আৰু ২য় শনিবাৰে, সকলো দেওবাৰ আৰু ৰাজহুৱা বন্ধৰ দিনবোৰৰ বাহিৰে।

##### স্তৰ 2:

যদি কোনো গ্ৰাহকৰ পৰা লিখিতভাৱে অভিযোগ লাভ কৰা হয়, তেন্তে এবিএইচএফএলে এসপ্তাহৰ ভিতৰত স্বীকাৰ/ উত্তৰ দিবলৈ চেষ্টা কৰিব লাগিব। স্বীকৃত অভিযোগৰ সৈতে মোকাবিলা কৰিবলগীয়া বিষয়াজনৰ নাম আৰু পদবী থাকিব। যদিহে অভিযোগ এবিএইচএফএল কাষ্টমাৰ চাৰ্ভিচ হেল্পলাইনত ফোনযোগে ৰিলে কৰা হয়, তেন্তে গ্ৰাহকক অভিযোগ নম্বৰ প্ৰদান কৰা হ’ব। যদি পূৰ্বতে উল্লেখ কৰা চেনেলসমূহে প্ৰদান কৰা ৰিজ’লিউচন অসন্তোষজনক হয়, তেন্তে গ্ৰাহকে ইয়ালৈ লিখিব পাৰে:

শ্ৰীমতী ক’ৰিয়েনা ৰব, মুৰব্বী – অভিযোগ নিৰাময় কোষত:

[grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com)

আমি ৫ কৰ্মদিনৰ ভিতৰত সঁহাৰিৰ আশ্বাস দিছো।

##### স্তৰ 3:

ওপৰৰ স্তৰ ২ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা ৰিজ’লিউচনত এতিয়াও সন্তোষজনক নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া (“জি আৰ অ”)লৈ লিখিব পাৰে। জি আৰ অ’ যিজন প্ৰধান ন’ডেল বিষয়া (“পিএনঅ”)ও, তেওঁৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ তথ্য তলত দিয়া ধৰণৰ:

শ্ৰীমতী ড. স্মিতা নাডকাৰ্ণী

তেল. নং: +8045860159

ইমেইল আইডি: [ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com](mailto:ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com)

#### স্তৰ 4:

যদি গ্ৰাহক এতিয়াও সন্তুষ্ট নহয় বা এমাহৰ ভিতৰত অভিযোগৰ সমাধান নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে হাউছিং ফাইনেল কোম্পানীসমূহৰ তত্ত্বাবধায়ক কৰ্তৃপক্ষ - নেচনেল হাউছিং বেংকৰ ওচৰত ডাকযোগে তলৰ লিংকত উপলব্ধ নিৰ্ধাৰিত আৰ্হিত, ঠিকনাত আবেদন কৰিব পাৰে: [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

#### ৰাষ্ট্ৰীয় গৃহ নিৰ্মাণ বেংক

অভিযোগ নিৰাময় কোষ

তত্ত্বাবধান বিভাগ

নেচনেল হাউছিং বেংক, 4ৰ্থ মহলা, কোৰ-5এ, ইণ্ডিয়া হেবিটেট চেণ্টাৰ, লোধি ৰোড, নতুন দিল্লী - 110 003।

গ্ৰাহকে [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) (অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ মুৰব্বীৰ অধীনত শাৰীৰিক মোড আৰু অনলাইন মোড (GRIDS))ত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে/

<https://grids.nhbonline.org.in>

#### 4.6.2 প্ৰকাশ

ভাৰত চৰকাৰ বা যিকোনো কৰ্তৃপক্ষই অনুমোদিত যিকোনো ক্ৰেডিট ব্যুৰো (বৰ্তমান বা ভৱিষ্যত)ক ঋণ সম্পৰ্কীয় যিকোনো তথ্য সময়ে সময়ে আবেদনকাৰীক কোনো জাননী নিদিয়াকৈ প্ৰকাশ কৰিবলৈ এবিএইচএফএল কৰ্তৃত্বশীল। ক্ৰেডিট তথ্য ব্যুৰোৰ সৈতে সোধা-পোছা কৰিবলৈ আৰু আবেদনকাৰীসকলৰ ক্ৰেডিট তথ্য প্ৰতিবেদন লাভ কৰিবলৈও এবিএইচএফএল অনুমোদিত। ওপৰত উল্লেখ কৰা আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ হৈছে আমাৰ ঋণ সামগ্ৰীৰ চৰ্ত আৰু নিয়মৰ এটা সূচক তালিকা। এই চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ সংশ্লিষ্ট ধাৰা/সূচীৰ অধীনত নিজ নিজ ঋণ চুক্তিত অধিক বৰ্ণনা কৰা হৈছে আৰু সেয়েহে ঋণ চুক্তি আৰু/বা অনুমোদন পত্ৰত উল্লেখ কৰা চৰ্তসমূহৰ সৈতে সংগতি ৰাখি পঢ়িব লাগে।

ইয়াৰ দ্বাৰা সহমতত উপনীত হৈছে যে ঋণৰ বিশদ চৰ্ত আৰু নিয়মৰ বাবে ইয়াৰ পক্ষসমূহে ঋণ আৰু নিষ্পাদন কৰা / নিষ্পাদন কৰিবলগীয়া অন্যান্য নিৰাপত্তা নথিপত্ৰসমূহৰ উল্লেখ আৰু নিৰ্ভৰ কৰিব লাগিব।

ওপৰৰ চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ ঋণ গ্ৰহণকাৰী/ গ্ৰহণকাৰীসকলে পঢ়িছে, বা তেওঁলোকক শ্ৰী/শ্ৰীমতী/ কুমাৰী \_\_\_\_\_ এ (অফিচৰ বিষয়া) পঢ়ুৱাই শুনাই দিছে আৰু ঋণ গ্ৰহণকাৰীসকলে বুজি পাইছে।

(ঋণগ্ৰহণকাৰী/সকলৰ স্বাক্ষৰ বা বুঢ়া আঙুলিৰ ছাপ)

(এবিএইচএফএলৰ অনুমোদিত ব্যক্তিৰ স্বাক্ষৰ)

তাৰিখ:

স্থান:

বি:দ্র: এম আই টি চিৰ ডুপ্লিকেট কপি ঋণগ্ৰহণকাৰী/সকললৈ হস্তান্তৰ কৰিব লাগে।

---

**Aditya Birla Housing Finance Ltd.**

One Indiabulls Centre, Tower 1, 9th Floor, Jupiter Mill Compound, 841,  
Senapati Bapat Marg, Elphinstone Road, Mumbai - 400 013.  
<https://homefinance.adityabirlacapital.com>

**Registered Office:**

Indian Rayon Compound, Veraval, Gujarat - 362 266. CIN: U65922GJ2009PLC083779

Contact Us:  
1-800-270-7000

[adityabirlacapital.com](https://adityabirlacapital.com)



---

Loans originated, booked and serviced by Aditya Birla Housing Finance Limited. All loans at the sole discretion of Aditya Birla Housing Finance Limited.