

# Most Important Terms and Conditions (MITC)

**Aditya Birla Housing  
Finance Ltd.**

(A part of Aditya Birla Capital Ltd.)



**ADITYA BIRLA  
CAPITAL**

ABHFL/VER9/JUL/2022

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

## INDEX

|         |       |
|---------|-------|
| English | 1-6   |
| हिंदी   | 7-12  |
| मराठी   | 13-18 |
| বাংলা   | 19-24 |
| ಕನ್ನಡ   | 25-30 |
| தமிழ்   | 31-36 |
| ತೆಲುಗು  | 37-42 |
| മലയാളം  | 43-48 |
| ଓଡ଼ିଆ   | 49-54 |
| ਪੰਜਾਬੀ  | 55-60 |
| ગુજરાતી | 61-66 |
| অসমীয়া | 67-72 |

## **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   |  |
| d.        | Interest Type   |  |
| e.        | Interest chargeable amount  |  |
| f.        | Installment Type  |  |
| g.        | Rate of Interest  |  |
| h.        | Tenure  |  |
| <b>2.</b> | <b>Fees and Other charges (applicable GST @ 18% will be levied on these charges)</b>  |  |
| a.        | Part Payment / Pre-Closure Charges:<br>(applicable for non-individuals / Loan sanction for business purpose / individuals with other than floating rate)<br>- Part Payment / Pre-closure is allowed after 12 months from final loan disbursement date<br>- In case of Part Payment / Pre-closure before 12 months from final loan disbursement date, lock-in period interest will be applicable | <ul style="list-style-type: none"><li>• Floating rate loans given to individuals for other than business purposes, where the applicant is an individual with or without co-applicants: Nil</li><li>• Fixed Rate loan given to Individuals (Pre-closed by own sources ) - Nil</li><li>• Home Loans (other than floating rate Loans to individuals as specified above): 2% of principal outstanding paid</li><li>• Other Non-Housing loans - LAP/LRD/CP/GPL (other than floating rate loans to individuals as specified above): 4% of principal outstanding paid</li></ul> |
| b.        | <b>Other Charges:</b><br>Default Penal Interest Rate / Non Conformance with any covenants / stipulated conditions   | 24% p.a. i.e 2% per month on overdue amount  |
| c.        | Cheque Return Charges/NACH failure charges  | ₹ 750/- per instance   |
| d.        | Accrued Interest  | As applicable based on actual delayed status or as communicated by the lender from time to time  |
| e.        | CERSAI charges<br>(You may visit the website of CERSAI for all such charges at <a href="http://www.cersai.org.in">www.cersai.org.in</a> )   | i. When facility amount is equal to ₹ 5 lacs or lesser – ₹ 50 per property<br>ii. When facility amount is greater than ₹ 5 lacs – ₹ 100 per property   |

| Sr. No.   | Particulars  | Details  |
|-----------|--|--|
| f.        | Pre-closure quote:<br>a. Pre-closure statement charges/LOD<br>b. Original document retrieval charges   | a. ₹ 1,000/- per loan account<br>b. ₹ 1,000/- per loan account       |
| g.        | Request for Copies of any collateral held with ABHFL   | ₹ 750/- per instance   |
| h.        | Duplicate Statement/ Repayment Schedule / any other document held with ABHFL request   | ₹ 200/- per loan account   |
| i.        | Charge For Exchanging ECS mandate  | ₹ 750/- per instance   |
| j.        | CIBIL report retrieval fee   | ₹ 50/- per instance for Consumer and<br>₹ 500/- for Commercial CIBIL |
| k.        | Loan Re-schedulement (at discretion of ABHFL) charges  | 0.50% on principal outstanding amount                                |
| l.        | NOC issuance charges   | ₹ 500/-  |
| m.        | Revision of Fixed rate to floating and vice-versa/revision in loan interest rate/tenure at discretion of ABHFL   | 2% of the loan outstanding   |
| n.        | <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)  |  |
| b.        | Guarantee (name of Guarantors)   |  |
| c.        | Other Security<br>(Details of other securities, if any)  |  |
| <b>4.</b> | <b>Insurance of the Property / Borrowers</b>   |  |
|           | Detail of requirements and features of the insurance policy to be obtained for the property/borrowers  | As per Sanction Letter and Loan Agreement                            |
| <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 per 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>• 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. ( Annexure “B”)</b>  |

## **Annexure “A”:**

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

1. If one or more of the Events of Defaults shall 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”:**

### **4.6 Grievance Redressal Mechanism**

In the present competitive scenario, excellent customer service is an important tool for sustained business growth. Customer complaints are part of the business life in any corporate entity.

At ABHFL, customer service and satisfaction are our prime focus. We believe that providing prompt and efficient service is essential not only to attract new customers, but also to retain existing ones. ABHFL has come up with a lot of initiatives that are oriented towards providing a better customer experience and an efficient complaints redressal mechanism with a view to providing enhanced experience to our customers.

In order to make ABHFL's redressal mechanism more meaningful and effective, a structured system has been built. This system would ensure that the redressal sought is just and fair and is within the given frame- work of rules and regulation.

#### **4.6.1 Machinery to handle customer complaints/grievances**

Customers who wish to provide feedback or send in their complaint if they are not satisfied with the services provided or may want to report any improper misconduct by ABHFL or its representative such as DSA/ RP /Collection agents etc. may use the following channels between 9:00 am and 9:00 pm, Monday to Sunday.

- Call our Customer Service Helpline on 1800-270-7000
- 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, 10th Floor, Nirlon Complex, Off Western Express Highway,  
Goregaon East, Mumbai - 400 063.

In case the complaint is not resolved within the given time or if he/she is not satisfied with the solution provided by ABHFL, the customer can approach the Complaints Redressal Officer. The name and contact of the Complaint Redressal Officer is as follows:

**Mr. Abhinav Chaudhry**

Tel. No.: +91-22-62761487 Email Id: abhinav.c@adityabirlacapital.com

In case the response received through the above channels are not satisfactory, they can write to the Head of our Complaint Redressal Cell at: grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

We assure a response to letters / emails received through this channel within 5 working days. If the complaint/dispute 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 in offline mode by post or online mode on NHB website, 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.

Website: [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) (Under the head of Grievance Redressal System there is an option to lodge the complaint in Physical mode and Online mode (GRIDS))

<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 Bureau of India (CIBIL) 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 our loan agreement 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:

**सबसे महत्वपूर्ण नियम व शर्तें (एमआइटीसी)**  
(व्यक्तिगत हाउसिंग लोन्स के लिये)

ग्राहक \_\_\_\_\_ (सभी आवेदक/सह-आवेदक का नाम) और आदित्य बिरला

हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के बीच लोन के मुख्य स्वीकृत नियम व शर्तें इस प्रकार हैं:

| अनुक्रमांक | विषय  | विवरण   |
|------------|---|---|
| 1.         | ऋण  |   |
| a.         | लोन सेवा का प्रकार  |   |
| b.         | ऋण की स्वीकृत राशि  |   |
| c.         | ऋण का उद्देश्य  |   |
| d.         | ब्याज प्रकार  |   |
| e.         | ब्याज प्रभार्य राशि   |   |
| f.         | किस्त प्रकार  |   |
| g.         | ब्याज दर  |   |
| h.         | अवधि  |   |
| 2.         | <b>शुल्क और अन्य खर्च (इन शुल्कों पर 18% की लागू दर से जीएसटी देय होगा)</b>   |   |
| a.         | <p>आंशिक भुगतान/पूर्व-समाप्ति शुल्क:<br/>(फ्लोटिंग दर के अलावा अन्य दर के साथ गैर-व्यक्तिगत निकायों/व्यावसायिक उद्देश्य के लिए ऋण स्वीकृति/व्यक्तिगत निकायों के लिये लागू)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- आंशिक भुगतान/पूर्व-समाप्ति की अनुमति लोन दिये जाने की अंतिम तिथि से 12 महीनों के बाद से होती है</li> <li>- लोन दिये जाने की अंतिम तिथि से 12 महीनों से पहले आंशिक भुगतान/पूर्व-समाप्ति की स्थिति में, लॉक-इन अवधि का ब्याज लागू होगा</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• व्यवसायिक उद्देश्यों के अलावा व्यक्तियों को दिए जाने वाले फ्लोटिंग रेट लोन, जहां आवेदक एक व्यक्ति है सह-आवेदकों के साथ या उनके बिना: शून्य</li> <li>• व्यक्तियों को निश्चित दरों पर दिये गये लोन (अपने स्रोतों द्वारा पूर्व-समाप्ति) - शून्य</li> <li>• गृह ऋण (अस्थायी दर के अलावा ऊपर निर्दिष्ट व्यक्तियों को ऋण): भुगतान किए गए मूल बकाया का 2%</li> <li>• अन्य गैर-आवासीय ऋण - एलएपी/ एलआरडी/ सीपी/ जीपीएल (ऊपर निर्दिष्ट व्यक्तियों को फ्लोटिंग दर ऋण के अलावा): भुगतान किए गए मूल बकाया का 4%</li> </ul> |
| b.         | <p><b>अन्य शुल्क:</b><br/>चूक के लिये दंडात्मक ब्याज दर / नियमों / निर्धारित शर्तों का उल्लंघन</p>  | 24% प्रतिवर्ष 2% हर महिने के लिए अतिदेय राशि पर   |
| c.         | चेक वापसी शुल्क /एनएसीएच असफलता शुल्क   | ₹ 750/- प्रति उदाहरण  |
| d.         | जमा ब्याज   | वास्तविक विलंबित स्थिति के आधार पर या समय-समय पर ऋणदाता द्वारा बताया गयी लागू दरों के अनुसार  |
| e.         | CERSAI शुल्क (ऐसे सभी शुल्कों के लिये आप CERSAI की वेबसाइट <a href="http://www.cersai.org.in">www.cersai.org.in</a> देख सकते हैं)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>i. सेवा की राशि या 5 लाख या इससे कम होने पर - ₹ 50 + एसटी प्रति संपत्ति</li> <li>ii. सेवा की राशि या 5 लाख या इससे अधिक होने पर - ₹ 100 + एसटी प्रति संपत्ति</li> </ul>  |
| f.         | पूर्व-समाप्ति दरें  |   |
| a.         | प्री-क्लोजर स्टेटमेंट शुल्क/एलओडी   | ₹ 1000/- प्रति ऋण खाता  |
| b.         | मूल दस्तावेज पुनर्प्राप्ति शुल्क  | ₹ 1000/- प्रति ऋण खाता  |
| g.         | एबीएचएफएल के पास रखी गयी जमानतों की प्रतियों का आवेदन   | ₹ 750/- प्रति उदाहरण  |
| h.         | अनुलिपि स्टेटमेंट / चुकाने का कार्यक्रम / एबीएचएफएल के आवेदन पर रखा गया कोई भी अन्य दस्तावेज  | ₹ 200/- प्रति ऋण खाता   |

| अनुक्रमांक | विषय  | विवरण   |
|------------|---|---|
| i.         | ईसीएस आदेश बदलने के शुल्क   | ₹ 750/- हर बार  |
| j.         | CIBIL रिपोर्ट प्राप्ति शुल्क  | उपभोक्ता के लिये हर बार ₹ 50/- और व्यावसायिक CIBIL के लिये ₹ 500/-  |
| k.         | ऋण का कार्यक्रम बदलने (एबीएचएफएल की अनुमति से) के शुल्क   | मूल बकाया राशि पर 0.50%   |
| l.         | NOC जारीकरण शुल्क   | ₹ 500/-   |
| m.         | फ़िक्स्ड रेट से फ्लोटिंग में और उल्टे क्रम में संशोधन/लोन की ब्याज दर/अवधि में संशोधन एबीएचएफएल के स्वतंत्र निर्णय पर किये जायेंगे।                               | बकाया राशि का 2%  |
| n.         | <ul style="list-style-type: none"> <li>स्टैम्प ड्यूटी</li> <li>कानूनी और अन्य वैधानिक शुल्क</li> <li>बीमा प्रीमियम</li> <li>आरओसी के साथ निर्माण शुल्क</li> </ul> | वास्तविक के अनुसार, जहाँ भी लागू हो   |
| <b>3.</b>  | <b>ऋण के लिये जमानत</b>   |   |
| a.         | ऋण के लिये गिरवी (लोन की जमानत के रूप में गिरवी रखी जाने वाली संपत्ति के विवरण)   |   |
| b.         | गारंटी (गैरेंटर्स के नाम)   |   |
| c.         | अन्य जमानत (अन्य जमानत के विवरण, यदि हों तो)  |   |
| <b>4.</b>  | <b>संपत्ति/कर्जदारों का बीमा</b>  |   |
|            | संपत्ति/कर्जदारों के लिये ली जाने वाली बीमा पॉलिसी की आवश्यकताओं और विशेषताओं के विवरण  | सैंक्शन लेटर (स्वीकृति पत्र) और लोन अनुबंध के अनुसार।   |
| <b>5.</b>  | <b>ऋण के जारीकरण के लिये शर्तें</b>   |   |
|            | ऋण या किसी किश्त के जारीकरण के लिये शर्तें, जैसे जमानत का निर्माण, मान्य योजनाओं को जमा करना, निर्माणकार्य के चरण, वैधानिक मान्यताएं                              | स्वीकृति पत्र और ऋण अनुबंध में दिये गये विवरण के अनुसार   |
| <b>6.</b>  | <b>ऋण और ब्याज चुकाना</b>   |   |
| a.         | स्वीकृत राशि के अनुसार ईएमआइ की रकम   | स्वीकृति पत्र और ऋण अनुबंध में दी गई जानकारी के अनुसार  |
| b.         | किश्तों (ईएमआइ) की कुल संख्या   |   |
| c.         | प्री ईएमआइ के भुगतान के लिये अंतिम तिथि   |   |
| d.         | ईएमआइ की अंतिम तिथि   |   |
| e.         | ब्याज दरों/ईएमआइ में बदलाव की अग्रिम सूचना प्रक्रिया  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ब्याज दर / ईएमआइ में बदलाव की सूचना के साथ ग्राहक के पते पर मेल/पत्र भेजे जायेंगे.</li> <li>एआरआर भी एबीएचएफएल की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जायेगा।</li> </ul> |

|    |   |   |
|----|---|---|
| 7. | बकाया राशि की प्राप्ति के लिये अपनायी जाने वाली संक्षिप्त प्रक्रिया | परिशिष्ट "ए" देखें  |
| 8. | ग्राहक सेवा   |   |
| a. | कार्यालय में भेंट के घंटे   | सोमवार से शुक्रवार सुबह 9.30 से शाम 6.00 बजे (राष्ट्रीय छुट्टियों के अलावा)         |
| b. | ग्राहक सेवा के लिये संपर्क किये जाने वाले व्यक्ति के विवरण          | संबद्ध क्षेत्रीय कार्यालय/व्यापार केंद्र/हेड कस्टमर सर्विस के प्रमुख अधिकारी.       |
| c. | समय सीमा समेत निम्नलिखित प्राप्ति करने की प्रक्रिया:                |   |
|    | i. लोन खाते का स्टेटमेंट  | ग्राहक के आवेदन के बाद 3 दिनों के भीतर.   |
|    | ii. स्वत्वाधिकार दस्तावेजों की फोटोकॉपी                             | आवश्यक शुल्क के साथ लिखित आवेदन की तिथि से 30 दिनों के भीतर.                        |
|    | iii. ऋण की समाप्ति/हस्तांतरण पर वास्तविक दस्तावेजों की वापसी        | राशि चुका दिये जाने पर कर्जदार की ओर से आवेदन पत्र की प्राप्ति से 30 दिनों के भीतर. |
| 9. | शिकायत निवारण   | उपयुक्त प्रक्रिया संहिता (परिशिष्ट "बी") का हिस्सा                                  |

## परिशिष्ट “A”

### बकाया राशि की उगाही के लिये अपनायी जाने वाली प्रक्रिया का संक्षिप्त विवरण:

1. यदि एक या एक से ज्यादा बार भुगतान में चूक हुई है, तो ऋणदाता कर्जदार को एक लिखित सूचना द्वारा करारनामे और/या किसी अन्य करारनामे, कर्जदार और ऋणदाता के बीच पूरे किये दस्तावेजों के अनुसार मूलधन और कुल एकत्रित ब्याज और लोन पर लागू शुल्कों तथा अन्य शुल्कों और बकाया होने वाली राशियों की जानकारी दे सकता है, और इस तरह की घोषणा के बाद यह राशि बकाया और तुरंत देय हो जायेगी तथा इस लोन और अन्य किसी भी लोन से संबंधित जमानत प्रवर्तनीय हो जायेगी, भले ही करारनामे में या किसी अन्य करारनामे या दस्तावेज में इसके विपरीत कोई कथन दिया गया हो। चूक की कोई भी घटना होने पर ऋणदाता को सभी शुल्कों और ब्याज समेत पूरी बकाया राशि वापस लेने का अधिकार होगा और कर्जदार, सह-कर्जदार, गैरेंटर बिना किसी आपत्ति या विरोध के इस राशि को लौटाने के लिये जिम्मेदार होंगे।
2. चूक की कोई घटना होने पर या सूचना अथवा नियत तिथि पार होने के बाद कोई भी ऐसी घटना होने पर, जो चूक की स्थिति पैदा कर सकती हो, कर्जदार तुरंत ऋणदाता को लिखित रूप में चूक की इस घटना या अन्य घटना का स्पष्टीकरण लिखित रूप में देंगे।
3. चूक की स्थिति में, ऋणदाता को संबद्ध व्यक्ति से बकाया राशि प्राप्त करने में सहायता के लिये किसी भी व्यक्ति या लोगों से उचित लगने वाले किसी भी रूप में बात करने का अधिकार होगा, जिसमें कर्जदार की संपत्ति और/या कार्यस्थल के दौरे का समावेश होगा।
4. ऋणदाता को ऋण के करारनामे और कर्जदार तथा ऋणदाता के बीच पूरे किये गये अन्य संबद्ध दस्तावेजों के अधीन अपने सभी अधिकारों के इस्तेमाल का अधिकार होगा।

आर्थिक आस्तियों का प्रतिभूतिकरण और पुनर्निर्माण एवं सुरक्षा हित प्रवर्तन अधिनियम, 2002 (SARFAESI अधिनियम) या किसी भी अन्य कानून के अनुसार गिरवी संपत्ति का स्वामित्व लेने और उसे बेचने की प्रक्रिया समेत गिरवी/जमानत की उगाही की प्रक्रिया पूरी तरह संबद्ध कानून के अंतर्गत दिये गये निर्देशों के अनुसार की जाती है। परक्राम्य उपकरण अधिनियम, नागरिक मुकदमा, SARFAESI अधिनियम इत्यादि जैसे विभिन्न कानूनी उपकरणों द्वारा बकाया राशि की उगाही के लिये उचित कानूनी कार्रवाई शुरू करने से पहले ग्राहक को इतला/ताकीद/सूचना दी जाती है।

## परिशिष्ट “B”

### 4.6 शिकायत निवारण प्रणाली

एबीएचएफएल की निवारण प्रणाली को ज्यादा सहायक और असरदार बनाने के लिये, एक सुव्यवस्थित प्रणाली तैयार की गयी है। यह प्रणाली सुनिश्चित करेगी कि निवारण न्यायपूर्ण और दिये गये नियम-कायदों के दायरे में हो।

#### 4.6.1 ग्राहकों की शिकायतों/समस्याओं का समाधान करने का साधन

ऐसे ग्राहक, जो अपने विचार व्यक्त करना चाहते हैं या दी गयी सेवाओं से असंतुष्टि के संबंध में अपनी शिकायत या ABHFL या DSA/ RP /कलेक्शन एजेंट्स जैसे इसके प्रतिनिधियों द्वारा किसी अनुचित दुर्व्यवहार की रिपोर्ट दर्ज करना चाहते हैं, सोमवार से रविवार सुबह 9:00 बजे से रात 9:00 बजे के बीच निम्नलिखित चैनलों का इस्तेमाल कर सकते हैं।

- 1800-270-7000 पर हमारी कस्टमर सर्विस हेल्पलाइन से संपर्क करें
- care.housingfinance@adityabirlacapital.com पर हमें ईमेल करें
- नीचे दिये गये पते पर हमें लिखें:

आदित्य बिरला हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड - कस्टमर सर्विस सेल

आर टेक पार्क, 10वीं मंजिल, निरलॉन कॉम्प्लेक्स, वेस्टर्न एक्सप्रेस हाइवे पर, गोरेगाँव पूर्व, मुंबई - 400 063।

अगर शिकायत का दी गयी समय-सीमा के भीतर समाधान न हो या अगर ग्राहक एबीएचएफएल द्वारा किये गये समाधान से संतुष्ट न हो, तो ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकता है। शिकायत निवारण अधिकारी के नाम और संपर्क विवरण इस प्रकार हैं:

### श्री अभिनव चौधरी

टेली. नं.: +91-22-62761487

ईमेल आइडी: abhinav.c@adityabirlacapital.com

अगर उपर्युक्त माध्यमों से प्राप्त समाधान संतोषजनक न हो, तो ग्राहक हमारे शिकायत निवारण सेल के प्रमुख को यहाँ लिख सकते हैं: grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com.

हम 5 कार्य दिवसों की भीतर इस माध्यम से प्राप्त हुए पत्रों/ईमेल का जवाब देने का आश्वासन देते हैं। यदि शिकायत/ विवाद का निवारण एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता, तो ग्राहक आवास वित्त कंपनियों के पर्यवेक्षी प्राधिकरण अपील कर सकता है - राष्ट्रीय आवास बैंक को ऑफ़लाइन मोड में डाक द्वारा या ऑनलाइन मोड में एनएचबी वेबसाइट पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में, नीचे दिए गए लिंक पर नीचे दिए गए पते पर: [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, 4थी मंजिल, कोर-5ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली - 110 003।

वेबसाइट: [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) (शिकायत निवारण प्रणाली के शीर्षक के अंतर्गत कागज़ी और ऑनलाइन पद्धति (GRIDS)/ <https://grids.nhbonline.org.in> से शिकायत दर्ज करने का विकल्प है)

#### 4.6.2 घोषणापत्र

एबीएचएफएल को आवेदक को सूचित किये बिना समय-समय पर लोन से जुड़ी जानकारी सरकार द्वारा मान्य किसी क्रेडिट ब्यूरो (मौजूदा या भविष्य) या समय-समय पर आवश्यक किसी भी अन्य प्राधिकरण के साथ साझा करने का अधिकार होगा। एबीएचएफएल को क्रेडिट इन्फॉर्मेशन ब्यूरो ऑफ़ इंडिया (CIBIL) से पूछताछ करने और आवेदक की क्रेडिट इन्फॉर्मेशन रिपोर्ट मंगाने का भी अधिकार है। ऊपर दी गयी सबसे महत्वपूर्ण नियम व शर्तें हमारे लोन प्रॉडक्ट्स की सांकेतिक सूची हैं। ये नियम व शर्तें हमारे लोन के करारनामों के विस्तृत खंडों/सूचियों के अंतर्गत और भी विस्तार से दी गयी हैं और इसलिये इन्हें लोन के करारनामों और/या सैंक्शन लेटर (स्वीकृति पत्र) पर दिये गये नियमों व शर्तों के साथ संयुक्त रूप से पढ़ा जाना चाहिये।

सभी पक्ष स्वीकार करते हैं कि लोन के विस्तृत नियमों व शर्तों के लिये सभी पक्ष लोन और अन्य संपन्न किये गये/संपन्न किये जाने वाले सुरक्षा दस्तावेजों पर निर्भर होंगे।

उपर्युक्त नियम व शर्तें कर्जदार द्वारा पढ़ ली गयी हैं / कंपनी के/की श्री/श्रीमती/कुमारी \_\_\_\_\_ (हमारे कर्मचारी) द्वारा कर्जदार को पढ़ कर सुनाई गयी हैं, और कर्जदार ने इन्हें समझ लिया है।

\_\_\_\_\_  
(कर्जदार के हस्ताक्षर या अंगूठे के निशान)

\_\_\_\_\_  
(एबीएचएफएल के प्राधिकृत व्यक्ति के हस्ताक्षर)

दिनांक:

स्थान:

ABHFL/VER9/JUL/2022

12

**सर्वाधिक महत्वाचे नियम व अटी (एमआयटीसी)**  
(व्यक्तिगत गृहकर्जासाठी)



कर्जासाठी ग्राहक \_\_\_\_\_ (सर्व अर्जदार/सह-अर्जदाराचे नाव) आणि आदित्य बिरला हाउसिंग फायनान्स लिमिटेड यांच्या मध्ये मान्य करण्यात आलेले महत्वाचे नियम व अटी खालील प्रमाणे:

| अनु.क्र   | तपशिल   | माहिती  |
|-----------|---|---|
| <b>1.</b> | <b>कर्ज</b>   |   |
| a.        | कर्ज सुविधेचा प्रकार  |   |
| b.        | मंजूर कर्जाची रक्कम   |   |
| c.        | कर्जाचा हेतू  |   |
| d.        | व्याजाचा प्रकार   |   |
| e.        | व्याज आकारणी रक्कम  |   |
| f.        | हप्त्याचा प्रकार  |   |
| g.        | व्याजाचा दर   |   |
| h.        | कालावधी   |   |
| <b>2.</b> | <b>फी आणि इतर शुल्क (ह्या शुल्कावर 18% दराने लागू जीएसटी आकारण्यात येईल.)</b>   |   |
| a.        | अंशात्मक परतफेड/लवकर बंद करण्यासाठी शुल्क:<br>(व्यक्तिगत/व्यवसायासाठी मंजूर करण्यात आलेले कर्ज/व्यक्ती यांना लागू बदलत्या व्यतिरिक्त इतर दरांसह)<br>- कर्जाच्या अंतिम वितरणाच्या तारखेपासून 12 महिन्यांनंतर पार्ट-पेमेन्ट /प्रिव्ल जेजरची (अंशात्मक पेसे भरणे/लवकर परतफेड) परवानगी आहे.<br>- कर्जाच्या अंतिम वितरणाच्या तारखेपासून 12 महिन्यांच्या आत पार्ट-पेमेन्ट /प्रिव्ल जेजर (अंशात्मक पेसे भरणे/लवकर परतफेड) केल्यास, लॉक-इन व्याज लागू असेल. | <ul style="list-style-type: none"> <li>व्यक्तीसाठी देण्यात येणारे व्यवसायव्यतिरिक्त बदलत्या दराचे कर्ज, ज्यामध्ये अर्जदार ही सह-अर्जदारासह किंवा त्याशिवाय असलेली व्यक्ती असते: काही नाही</li> <li>व्यक्तिगत कर्जदारांना दिलेले स्थिर दर कर्ज (स्वतःच्या स्त्रोतांद्वारे लवकर परतफेड) - काही नाही</li> <li>गृहकर्ज (वर नमूद करण्यात आलेल्या व्यक्तिगत बदलत्या दराच्या कर्जाव्यतिरिक्त): भरलेल्या थकित मुद्दलाच्या 2%</li> <li>गृहकर्जाव्यतिरिक्त इतर कर्ज - एलएपी/एलआरडी/सीपी/जीपीएल (वर नमूद करण्यात आलेल्या व्यक्तिगत बदलत्या दराच्या कर्जाव्यतिरिक्त): भरलेल्या थकित मुद्दलाच्या 4%</li> </ul> |
| b.        | <b>इतर शुल्क:</b><br>डिफॉल्ट दंडात्मक व्याजाचा दर/कोणत्याही अटीची/ नेमून दिलेल्या अटीची पूर्तता न केल्यास   | 24% द.सा. म्हणजे थकीत रकमेवर दरमहा 2%   |
| c.        | घनादेश परत/एनएसीएच असफल शुल्क   | ₹ 750/- प्रति उदाहरण  |
| d.        | संचयित व्याज  | प्रत्यक्ष विलंबाच्या स्थितीनुसार किंवा घनकोने वारंवार कळविल्यानुसार लागू असेल त्याप्रमाणे   |
| e.        | CERSAI शुल्क (अशा सर्व शुल्कांच्या माहितीसाठी तुम्ही CERSAI यांच्या वेबसाईटला <a href="http://www.cersai.org.in">www.cersai.org.in</a> येथे भेट देऊ शकता)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>i. जेव्हा सुविधा रक्कम ₹ 5 लाख किंवा कमी असेल - ₹50 + एसटी प्रत्येक मालमतेसाठी</li> <li>ii. जेव्हा सुविधा रक्कम ₹ 5 लाख पेक्षा अधिक असेल - ₹100 + एसटी प्रत्येक मालमतेसाठी</li> </ul>  |
| f.        | प्रिव्ल जेजर वचोट<br>a. मुदतपूर्व बंद करण्याच्या विवरणासाठी शुल्क/एलओडी<br>b. मूळ दस्तऐवज परत मिळविण्यासाठी शुल्क   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. ₹ 1000/- प्रति कर्ज खाते</li> <li>b. ₹ 1000/- प्रति कर्ज खाते</li> </ul>  |
| g.        | एबीएचएफएलपाशी असलेल्या कोणत्याही तारणाच्या प्रतीची विनंती   | ₹ 750/- प्रति उदाहरण  |
| h.        | विवरण/परतफेडीचे वेळापत्रक/ एबीएचएफएलपाशी असलेल्या कोणत्याही इतर दस्तऐवजाची दुसरी प्रत   | ₹ 200/- प्रति कर्ज खाते   |

| अनु.क्र                              | तपशिल  | माहिती   |
|--------------------------------------|--|--|
| i.                                   | ईसीएस अधिकांशतः बदल करण्याचे शुल्क   | ₹ 750/- एका घटनेसाठी   |
| j.                                   | सीआयबीआयएल अहवाल परत मिळविण्यासाठी शुल्क   | ₹ 50/- एका घटनेसाठी ग्राहकांसाठी आणि ₹ 500/- व्यावसायिक सीआयबीआयएलसाठी   |
| k.                                   | कर्जाच्या वेळापत्रकात बदल (एबीएचएफएलच्या निर्णयानुसार) करण्यासाठी शुल्क  | मूळ थकबाकी रकमेवर 0.50%  |
| l.                                   | एनओसी जारी करण्यासाठी शुल्क  | ₹ 500/-  |
| m.                                   | स्थिर दर ते बदलता दर आणि उलट असा बदल/कर्जाच्या व्याजदरातील बदल/कालावधी एबीएचएफएलच्या निर्णयावर अवलंबून   | बाकी कर्जाच्या 2%  |
| n.                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>मुद्रांक शुल्क</li> <li>कायदेशीर आणि इतर वैधानिक शुल्क</li> <li>विमा प्रिमियम</li> <li>आरओसीसह क्रिएशन शुल्क</li> </ul> | प्रत्यक्षानुसार, लागू असेल तेथे  |
| <b>3. कर्जाची सुरक्षा</b>            |  |  |
| a.                                   | कर्जासाठी गहाणवट (कर्जाच्या तारणासाठी गहाण टाकण्याच्या मालमत्तेचा तपशिल)   |  |
| b.                                   | गॅरेन्टी (गॅरेन्टर्सचे नाव)  |  |
| c.                                   | इतर सुरक्षा (इतर सुरक्षेचा तपशिल, काही असल्यास)  |  |
| <b>4. मालमत्तेचा/कर्जदाराचा विमा</b> |  |  |
|                                      | आवश्यकतांचा तपशिल आणि मालमत्तेसाठी/कर्जदारासाठी घेण्याच्या विमापॉलिसीची वैशिष्ट्ये   | मंजुरी पत्र आणि कर्जाचा करार यानुसार.  |
| <b>5. कर्जाच्या वितरणाच्या अटी</b>   |  |  |
|                                      | कर्जाच्या किंवा त्याच्या कोणत्याही हप्त्याच्या वितरणाच्या अटी उदा. सुरक्षा तयार करणे, मंजूर प्लॅन सादर करणे, बांधकामाचा टप्पा, वैधानिक मंजूऱ्या                | मंजुरी पत्रात आणि कर्जाच्या करारात नमूद केल्याप्रमाणे  |
| <b>6. कर्जाची परतफेड आणि व्याज</b>   |  |  |
| a.                                   | मंजूर रकमेनुसार ईएमआयची रक्कम  | मंजुरी पत्रात आणि कर्जाच्या करारात नमूद केल्याप्रमाणे  |
| b.                                   | हप्त्यांची एकूण संख्या (ईएमआय)   |  |
| c.                                   | पूर्व ईएमआयचे पैसे भरण्याची तारीख  |  |
| d.                                   | ईएमआयची तारीख  |  |
| e.                                   | व्याजदर/ईएमआय मधील बदलाची आगाऊ माहिती कळविण्याची पद्धती  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ग्राहकाच्या पत्रव्यवहाराच्या पत्त्यावर व्याजदर/ईएमआय मधील बदलाची कळविणारे मेल/पत्र</li> <li>एबीएचएफएलच्या वेबसाईटवर एआरआरमध्ये सुधारणा करण्यात येईल.</li> </ul> |

|      |   |  |
|------|---|--|
| 7.   | थकित रकमेच्या वसुलीसाठी करण्याची संक्षिप्त कार्यवाही        | परिशिष्ट "ए" पहा   |
| 8.   | ग्राहक सेवा   |  |
| a.   | कार्यालयाला भेट देण्याच्या वेळा                             | सकाळी 9.30 ते सायंकाळी 6.00 सोमवार ते शुक्रवार (राष्ट्रीय सुटीव्यतिरिक्त)            |
| b.   | ग्राहक सेवेसाठी संपर्काच्या व्यक्तीचा तपशिल                 | संबंधित विभागीय कार्यालय/व्यवसाय केन्द्र येथील प्रमुख अधिकारी/ग्राहक सेवा प्रमुख     |
| c.   | खालील गोष्टी मिळविण्यासाठी पद्धती आणि त्यासाठी लागणारी वेळ: |  |
| i.   | कर्जाच्या खाल्याचे विवरण                                    | ग्राहकाने विनंती केल्यानंतर 3 कामकाजाच्या दिवसांत                                    |
| ii.  | शीर्षक दस्तऐवजाची फोटोकॉपी                                  | आवश्यक शुल्कासह लेखी विनंती केल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत                              |
| iii. | कर्ज बंद/हस्तांतरित केल्यानंतर मूळ दस्तऐवज परत करणे         | निधी वसूल होण्याच्या अधीन राहून कर्जदाराकडून विनंती पत्र मिळाल्यानंतर 30 दिवसांचे आत |
| 9.   | तक्रार निवारण   | फेअर प्रॅक्टिस कोडचा भाग (परिशिष्ट "बी")   |

## परिशिष्ट “ए”

### थकित कर्जाच्या वसुलीसाठी अवलंबिण्यात येणार्या पद्धतीचा संक्षिप्त तपशिल:

1. जर एकपेक्षा अधिक वेळा परतफेडीत हलगर्जीपणा झाला असल्यास, ऋणको (लेंडर) यांनी कर्जदाराला लेखी सूचना पाठवून करारांतर्गत किंवा त्याच्या अटीनुसार आणि/किंवा कर्जदार आणि ऋणको यांच्यातील इतर करारानुसार कर्जदाराद्वारा देय असलेले मुद्दल आणि कर्जावरील सर्व जमा व्याज आणि शुल्क, त्याचप्रमाणे इतर सर्व शुल्क आणि देय देणी घोषित करावीत आणि अशा प्रकारे ते घोषित केल्यानंतर ते देणे असेल आणि ताबडतोब देय असेल आणि कराराच्या किंवा इतर कोणत्याही कराराच्या विरुद्ध असले तरी सुद्धा कर्ज किंवा इतर कोणत्याही कर्जासाठी तारणा असलेल्या सुरक्षेसंबंधी कार्यवाही लागू असेल. कोणतीही हलगर्जीपणाची घटना घडल्यानंतर, ऋणकोला संपूर्ण थकित कर्जाची रक्कम आणि त्यावरील सर्व शुल्क आणि व्याजाची रक्कम परत मागण्याचा अधिकार आहे आणि कर्जदार, सहकर्जदार, गॅरन्टर हे कोणतीही हरकत न घेता किंवा विरोध न करता ती रक्कम तात्काळ देणे लागतात.
2. जर हलगर्जीपणा करण्यात आला किंवा काही घटना घडली, जी सूचना दिल्यानंतर किंवा मुदत किंवा दोन्ही संपल्यानंतर, ती घटना हलगर्जीपणा घडला असता असे समजण्यात येईल, अशा प्रसंगी कर्जदार ताबडतोब ऋणको यांना ताबडतोब सदर हलगर्जीपणाची किंवा सदर घटनेची लेखी माहिती कळवेल.
3. जर हलगर्जीपणा करण्यात आल्यास ऋणको त्यांना योग्य वाटेल अशा पद्धतीने एखाद्या किंवा कोणाही व्यक्तीला किंवा व्यक्तींना सदर थकबाकीची रक्कम वसूल करण्यासाठी सदर व्यक्तीचे किंवा व्यक्तीचे सहकार्य मिळविण्यासाठी संप्रेषण साधण्यास पात्र असेल ज्यात कर्जदाराच्या मालमतेला आणि/किंवा नोकरीच्या ठिकाणी भेट देण्याचा समावेश असेल परंतु त्यास तितकीच मर्यादा नसेल.
4. ऋणको कर्जाच्या करारात आणि कर्जदार आणि ऋणको यांच्यामध्ये करण्यात आलेल्या इतर संबंधित दस्तऐवजांमध्ये नमूद करण्यात आलेल्या त्यांच्या सर्व अधिकारांचा वापर करण्यास पात्र असेल.

सिक्युरिटायझेशन अॅण्ड रिस्कड्रव्हान ऑफ फायनान्शियल असेट्स व एन्फोर्समेन्ट ऑफ सिक्युरिटी इंटरेस्ट कायदा, 2002 (एसएआरएफईएसआय कायदा) किंवा इतर कोणत्याही कायद्याच्या अंतर्गत निश्चित करण्यात आलेल्या पद्धतीनुसार गहाण मालमतेचा ताबा घेणे आणि त्याची विक्री करणे परंतु त्यास तितकीच मर्यादा नाही, यासह गहाण/सिक्युरिटीजच्या अंमलबजावणीच्या वसुलीच्या प्रक्रियेची संबंधित कायद्यातील निर्देशानुसार काटेकोर अंमलबजावणी करण्यात येईल. निगोशिएबल इन्स्ट्रुमेन्ट्स कायदा, नागरी खटला, एसएआरएफईएसआय कायदा वगैरे सारख्या विविध कायदेशिर पद्धतीनुसार थकबाकीची वसुली करण्यासाठी योग्य कायदेशिर उपाययोजना सुरू करण्यापूर्वी ग्राहकाला/कांना सूचना/स्मरणपत्र/नोटिसे(स) देण्यात येतात.

## परिशिष्ट “बी”

### 4.6 तक्रार निवारण यंत्रणा

सध्याच्या स्पर्धात्मक वातावरणात, ग्राहकाला सर्वोत्कृष्ट सेवा देणे हे व्यवसायात शाश्वत पद्धतीने वाढ करण्याचे अतिशय महत्त्वाचे साधन आहे. कोणत्याही कॉर्पोरेट व्यवसायात ग्राहकांच्या तक्रारी ह्या व्यवसायाचा भाग असतात. एबीएचएफएल मध्ये ग्राहकांची सेवा आणि समाधान ह्यावर आम्ही सर्वाधिक भर देतो. आमचा विश्वास आहे की तात्काळ आणि अधिक चांगल्या सेवा देणे हे केवळ नवीन ग्राहकांना आकर्षित करण्यासाठी नव्हे तर विद्यमान ग्राहक राखून ठेवण्यासाठी देखील महत्त्वाचे आहे. एबीएचएफएल ने अनेक नवीन उपक्रम सुरू केले आहेत जे ग्राहकांना अधिक चांगला अनुभव देण्याच्या दृष्टीकोनातून तयार केले आहेत आणि आमच्या ग्राहकांना अधिक चांगला अनुभव देण्यासाठी उत्तम तक्रार निवारण यंत्रणा निर्माण केली आहे.

एबीएचएफएलची तक्रार निवारण यंत्रणा अधिक अर्थपूर्ण आणि प्रभावी बनविण्यासाठी, एक रचनात्मक यंत्रणा तयार करण्यात आली आहे. ह्या यंत्रणेद्वारे देण्यात आलेले निवारण योग्य आणि न्याय्य आहे आणि ते दिलेले कायदे आणि नियमांच्या चौकटीत असेल याची काळजी घेण्यात येईल.

#### 4.6.1 ग्राहकांच्या तक्रारी/गर्हाणे हाताळणारी यंत्रणा

देण्यात आलेल्या सेवांमुळे ग्राहकांचे समाधान झाले नसल्यास ज्यांची प्रतिसाद देण्याची किंवा तक्रार पाठविण्याची इच्छा आहे असे ग्राहक किंवा एबीएचएफएल किंवा त्यांच्या प्रतिनिधीद्वारा जसे डीएसए/आरपी/कलेक्शन एजन्ट्स वगैरे द्वारा झालेल्या गैरवर्तनाची माहिती देण्याची इच्छा आहे असे ग्राहक सोमवार ते रविवार सकाळी 09:00 ते रात्री 09:00 या वेळेत खालील, चॅनल्सचा उपयोग करू शकतात.

- आमच्या ग्राहक सेवा हेल्पलाईनशी 1800-270-7000 ह्या क्रमांकावर संपर्क साधणे
- आम्हाला care.housingfinance@adityabirlacapital.com येथे ई-मेल पाठविणे

- आमच्याशी खालील पत्यावर पत्रव्यवहार करणे:  
आदित्य बिरला हाउसिंग फायनान्स लिमिटेड - ग्राहक सेवा सेल  
आर टेक पार्क, 10वा मजला, निरलॉन कॉम्प्लेक्स, वेस्टर्न एक्सप्रेस हायवे जवळ, गोरेगाव (पूर्व), मुंबई - 400063.

जर दिलेल्या कालावधीत तक्रारीचे निवारण करण्यात आले नाही किंवा एबीएचएफएल द्वारा देण्यात आलेल्या निराकरणाने त्याचे/तिचे समाधान झाले नाही तर ग्राहक तक्रार निवारण अधिकार्याशी संपर्क साधू शकेल. तक्रार निवारण अधिकार्यांचे नाव व संपर्काची माहिती खालील प्रमाणे आहे:

#### श्री. अभिनव चौधरी

दूरध्वनी क्रमांक: +91-22-62761487 • ई-मेल: abhinav.c@adityabirlacapital.com

वरील माध्यमांकडून मिळालेला प्रतिसाद समाधानकारक नसल्यास, ते आमच्या तक्रार निवारण सेलेचे प्रमुख यांना येथे लिहू शकतील: grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com.

ह्या माध्यमाद्वारे मिळलेले पत्र/ई-मेल यांना 5 कार्यालयीन दिवसांच्या आत प्रतिसाद देण्याची आम्ही खात्री देतो. जर एक महिन्याच्या आत समस्येचे निराकरण झाले नाही तर ग्राहक हाऊसिंग फायनान्स कंपन्यांचे पर्यवेक्षक प्राधिकारी - नॅशनल हाउसिंग बँक यांच्याकडे ऑफलाईन पद्धतीने पोस्टाने किंवा एनएचबीच्या वेबसाईटवर ऑनलाईन पद्धतीने, खालील लिंकवर, खाली देण्यात आलेल्या पत्यावर विहित नमुन्यात अपिल करू शकतो. [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

#### नॅशनल हाउसिंग बँक

तक्रार निवारण सेल

पर्यवेक्षण विभाग

नॅशनल हाउसिंग बँक, 4था मजला, कोअर-5-ए, इंडिया हॅबिटाट सेंटर, लोही रोड, नवी दिल्ली-110 003

वेबसाईट: [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) (ग्रिड्स रिड्रेसल सिस्टम ह्या मथळ्याखाली प्रत्यक्ष पद्धतीने आणि ऑनलाईन पद्धतीने

(जीआरआयडीएस) पद्धतीने तक्रार करण्याचा पर्याय आहे/<https://grids.nhbonline.org.in>

#### 4.6.2 प्रगटीकरण

अर्जदाराला कोणतीही सूचना न देता भारत सरकार द्वारा किंवा इतर कोणत्याही प्राधिकार्यांनी मंजूर केलेल्या क्रेडिट ब्युरोजना (विद्यमान किंवा भविष्यातील) कर्जाशी संबंधित कोणतीही माहिती वेळोवेळी उघड करण्याचे अधिकार एबीएचएफएल यांना आहेत. एबीएचएफएल यांना क्रेडिट इन्फॉर्मेशन ब्युरो ऑफ इंडिया (सिबिल) यांच्याकडे चौकशी करून अर्जदाराच्या क्रेडिट संबंधी माहिती अहवाल मिळविण्याचे देखील अधिकार आहेत. वर नमूद करण्यात आलेल्या सर्वात महत्त्वाचे नियम व अटी ही आमच्या कर्ज उत्पादनाच्या नियम व अटीची निर्देशक स्वरूपाची यादी आहे. हे नियम व अटी संबंधित कर्जाच्या कराराच्या संबंधित विभागात/ परिशिष्टात अधिक तपशिलवार नमूद करण्यात आले आहेत आणि म्हणून ते कर्जाचा करार आणि/किंवा मंजुरी पत्र नमूद करण्यात आलेल्या नियम व अटीसोबत वाचावेत.

ह्या द्वारे मान्य करण्यात येत आहे की, कर्जाच्या तपशिलवार नियम व अटीसाठी, येथील पक्षकार अंमलबजावणी करण्यात येणार्या/आलेले कर्ज आणि इतर सुरक्षा दस्तऐवजांवर अवलंबून राहतील.

कर्जदाराने/कर्जदारांनी वरील नियम व अटी वाचले आहेत कर्जदार श्री./श्रीमती/कुमार \_\_\_\_\_ यांना कंपनीच्या (आमचे अधिकारी यांनी) वाचून दाखविल्या आहेत आणि कर्जदाराला/कर्जदारांना त्या समजल्या आहेत.

(कर्जदाराची/कर्जदारांची स्वाक्षरी किंवा अंगठ्याचा ठसा)

दिनांक:

(एबीएचएफएल यांच्या अधिकृत व्यक्तीची स्वाक्षरी)

ठिकाण:

**সবচেয়ে জরুরী নিয়ম এবং শর্তাবলি (এমআইটিসি)**  
(ব্যক্তিগত হুইলচিয়ার লোনের জন্য)

লোনের অন্যতম নিয়ম এবং শর্তাবলি স্বীকার করে, গ্রাহক \_\_\_\_\_ (সমস্ত আবেদনকারী / মহ-আবেদনকারীর নাম) এবং আদিত্য বিহা হাউসিং ফাইন্যান্স লিমিটেড মাধ্যমে, যা হল নিম্নলিখিত:

| স. নং. | বিষয়বস্তু  | বিবরণ  |
|--------|---|--|
| 1.     | লোন   |  |
| a.     | লোনের সুবিধার ধরণ   |  |
| b.     | লোন অ্যামাউন্ট মঞ্জুর হয়েছে  |  |
| c.     | লোনের উদ্দেশ্য  |  |
| d.     | সুদের ধরণ   |  |
| e.     | সুদের জন্য চার্জের পরিমাণ   |  |
| f.     | কিস্তির ধরণ   |  |
| g.     | সুদের হার   |  |
| h.     | শর্ত  |  |
| 2.     | <b>ফীজ এবং অন্যান্য চার্জ (এই চার্জের উপরে 18% জিএসটি প্রযোজ্য হবে)</b>   |  |
| a.     | অংশ পেমেন্ট/প্রি-ক্লোজার চার্জস:<br>(অ-স্বতন্ত্র/ব্যবসার কারণের জন্যে লোন মঞ্জুর/স্বতন্ত্র ব্যক্তির জন্যে অন্যান্যগুলির তুলনায় ফ্লোটিং রেট সহ প্রযোজ্য)<br>- আংশিক পেমেন্ট/প্রি-ক্লোজারের অনুমতি পায় চূড়ান্ত লোন আবেদনের তারিখ থেকে ১২ মাস পরে<br>- যদি আংশিক পেমেন্ট/প্রি-ক্লোজার চূড়ান্ত লোন আবেদনের তারিখ থেকে ১২ মাস আগে হয়, লক-ইন পিরিয়ডের সুদ প্রযোজ্য হবে। | <ul style="list-style-type: none"> <li>স্বতন্ত্র ব্যক্তির ব্যবসার কারণে ছাড়া অন্য কারণের জন্যে ফ্লোটিং রেট লোন দেওয়া হয়েছে, যেখানে আবেদনকারী হলেন একজন স্বতন্ত্র ব্যক্তি মহ-আবেদনকারীসহ বা ছাড়া - শূন্য</li> <li>স্থিরীকৃত হারে ব্যক্তিগত ঋণ প্রদান (স্বক্ষমতায় প্রাকসমাপ্তকরণ) - শূন্য</li> <li>হোম লোনস (ফ্লোটিং রেট লোন ছাড়া অন্য, যেগুলি উপরে বর্ণনামত আবেদনকারীকে দেওয়া হয়েছে) - পরিশোধ করা প্রিমিয়াম আউটস্ট্যান্ডিং-এর 2%</li> <li>নন-হাউজিং লোন ছাড়া অন্যান্য - এলএপি/এলআরডি/সিপি/ডিপিএল (ফ্লোটিং রেট লোন ছাড়া অন্য, যেগুলি উপরে বর্ণনামত আবেদনকারীকে দেওয়া হয়েছে) - পরিশোধ করা প্রিমিয়াম আউটস্ট্যান্ডিং-এর 4%</li> </ul> |
| b.     | অন্যান্য চার্জস:<br>ডিকলন্ট প্যানেল ইন্টারেস্ট রেট / নন কনফরম্যান্স কোনও চুক্তি সহ / চুক্তির শর্ত অবস্থায়  | 24% প্র.ব., অর্থাৎ প্রতি মাসে 2% ওজারভু অ্যামাউন্ট   |
| c.     | চেক রিটার্ন চার্জ / এনএসিওইচ ফেলিয়ার চার্জস  | ₹ 750/- প্রতি উদাহরণ   |
| d.     | বৃদ্ধিযুক্ত সুদ   | আসল দেবী হওয়া অবস্থার ভিত্তিতে প্রযোজ্য অনুসারে বা ঋণদাতার দ্বারা সময়ে সময়ে জানানোর মাধ্যমে   |
| e.     | সিইআরএসএআই চার্জস (আপনি সিইআরএস এআই-এর ওয়েবসাইট <a href="http://www.cersai.org.in">www.cersai.org.in</a> ) দেখতে পারেন এই সমস্ত চার্জের জন্যে  | i. যখন সুবিধার অ্যাকাউন্ট সমান হয় ₹5 লাখ টাকা বা তার কম - ₹50 + ST প্রতি সম্পত্তিতে<br>ii. যখন সুবিধার অ্যাকাউন্ট ₹5 লাখের বেশি-₹100 + ST প্রতি সম্পত্তিতে  |
| f.     | প্রি-ক্লোজার কোট<br>a. প্রি-ক্লোজার স্টেটমেন্ট চার্জস / এলওডি<br>b. অরিজিন্যাল ডকুমেন্ট পুনরুদ্ধারের জন্যে চার্জস   | ₹ 1000/- লোন অ্যাকাউন্ট প্রতি<br>₹ 1000/- লোন অ্যাকাউন্ট প্রতি   |
| g.     | এবিএইচএফএল সহ কোনও অনুকূপ ঘটনায় কপির জন্যে অনুরোধ  | ₹ 750/- প্রতি উদাহরণ   |
| h.     | ডুপ্লিকেট স্টেটমেন্ট রিপারমেন্ট সিডিউল / অন্য কোনও ডকুমেন্ট আচ্ছ এবিএইচএফএল অনুরোধ সহ   | ₹ 200/- ঋণ অ্যাকাউন্ট প্রতি  |

| স. নং.    | বিষয়বস্তু   | বিবরণ   |
|-----------|--|---|
| i.        | ইসিএস থকুমনামা এক্সচেঞ্জিংয় ড্যান্য   | ₹ 750/- প্রতি ঘটনায়  |
| j.        | সিআইবিআইএল রিপোর্ট পূর্ববিচার ফী   | ₹ 50/- প্রতি ঘটনায় গ্রাহকদের ড্যান্য এবং ₹ 500/- কমার্শিয়াল সিআইবিআইএল  |
| k.        | লোন রি-সিডিউলামেন্ট (এবিএইচএফএল সতর্কতায়)   | মূল বকেয়া পরিমাণের উপর 0.50%   |
| l.        | এনওসি ইস্যুয়েন্স চার্জেস  | ₹ 500/-   |
| m.        | নির্দলীয় ফি ক্রাড রোটর সংশোধন এবং বিপরীত / লোনের সুদের হারের সংশোধন / এবিএইচএফএল-এর বিচক্ষণতায় মধ্যস্থতা   | 2% বকেয়া লোনের   |
| n.        | <ul style="list-style-type: none"> <li>স্ট্যাম্প ডিউটি</li> <li>আইন এবং অন্যান্য সংবিধিবদ্ধ চার্জেস</li> <li>ইন্সিওরেন্স প্রিমিয়াম</li> <li>ক্রিয়েশন চার্জেস আরওসি মহ</li> </ul> | আমিল অনুসারে যোন প্রযোজ্য   |
| <b>3.</b> | <b>লোনের ড্যান্য সিকিউরিটি</b>   |   |
| a.        | লোনের ড্যান্য মোর্টগেজ (সম্পত্তির বিবরণ লোনের সিকিউরিটির ড্যান্য মোর্টগেজ)   |   |
| b.        | গ্যারেন্টি (গ্যারেন্টরের নাম)  |   |
| c.        | অন্যান্য সিকিউরিটি (অন্যান্য সিকিউরিটির বিবরণ, যদি থাকে)   |   |
| <b>4.</b> | <b>সম্পত্তি বা ঋণগ্রহণকারীর ইন্সিওরেন্স</b>  |   |
|           | চাহিদার বিশদ বিবরণ এবং ইন্সিওরেন্স পলিসির বৈশিষ্ট্য সম্পত্তি / ঋণগ্রহণকারী চালু করতে হবে   | মঞ্জুর পত্র এবং লোনের চুক্তিপত্র অনুসারে  |
| <b>5.</b> | <b>লোনের ব্যয় নির্বাহ করার শর্তাবলি</b>   |   |
|           | লোনের বা কোনও কিস্তি ব্যয় নির্বাহ করার শর্তাবলি যেন সিকিউরিটি ক্রিয়েশন, অনুমোদিত প্ল্যান ডমা করা, কনস্ট্রাকশনের স্তর, সংবিধির অনুমোদন  | মঞ্জুর পত্র এবং ঋণ চুক্তি পত্র নির্দেশ অনুসারে  |
| <b>6.</b> | <b>ঋণ এবং সুদের পুনঃপ্রদান</b>   |   |
| a.        | ইএমআই-এর অ্যামাউন্ট মঞ্জুর করা অ্যামাউন্ট অনুসারে  | মঞ্জুর পত্র এবং ঋণ চুক্তি পত্র নির্দেশ অনুসারে  |
| b.        | কিস্তির মোট সংখ্যা (ইএমআই)   |   |
| c.        | প্রি ইএমআই প্রেমেন্টের বকেয়া তারিখ  |   |
| d.        | ইএমআই-এর বকেয়া তারিখ  |   |
| e.        | সুদের হার এবং ইএমআই চার্জেস অগ্রিম ডানানোর পদ্ধতি  | <ul style="list-style-type: none"> <li>সুদের হার এবং ইএমআই চার্জেস গ্রাহকের ডাক যোগাযোগের সিকানায় মেল বা চিঠি পাঠানো হবে</li> <li>এছাড়াও এআরআর এবিএইচএফএল ওয়েবসাইটে আপডেটেড করা হয়</li> </ul> |



|    |  |  |
|----|--|--|
| 7. | বাকি থাকা টাকা পুনরুদ্ধার করার নিম্নলিখিত বিশদ পদ্ধতি        | উল্লেখ করুন সংযোজন “A”   |
| 8. | গ্রাহক পরিষেবা   |  |
| a. | অফিস মাফাতের সময়  | সকাল 9.30 থেকে সন্ধ্যা 6.00 টা সোমবার থেকে শুক্রবার (জাতীয় ছুটির দিন ছাড়া)                           |
| b. | গ্রাহক পরিষেবার জন্য যে ব্যক্তিকে যোগাযোগ করতে হবে তার বিবরণ | সংশ্লিষ্ট গ্রিয়ার অফিস / বিজনেস সেন্টার / হেড কাষ্টমার সার্ভিস অফিসার ইন চার্জ                        |
| c. | পদ্ধতি যা অনুসরণ করতে হবে তার মাধ্যমসমীমাও অন্তর্ভুক্ত :     |  |
|    | i. লোন অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্ট                               | গ্রাহকের অনুরোধের পরে 3 টি কাজের দিনের মধ্যে   |
|    | ii. টাইটেল ডকুমেন্টের ফোটোকপি                                | লিখিত অনুরোধের তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে সেই সঙ্গে আবশ্যিক ফীজ   |
|    | iii. লোন বন্ধ করতে বা ষ্ট্রাইফকার করতে আসল ডকুমেন্ট ফেরত     | ঋণদাতার কাছ থেকে ফান্ড ক্লিয়ারেন্স করার ক্ষেত্রে অনুরোধ পত্রের প্রাপিস্থতার তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে |
| 9. | গ্রিভেন্স রোডসল বা অভিযোগ প্রতিবিধান                         | ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড-এর অংশ (সংযোজন “B”)  |

## ক্রোড়পত্র ‘‘গ’’

### অনাদায়ী বকেয়া পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে সংক্ষিপ্ত পদ্ধতি অনুসরণ

1. যদি অনাদায়ী বকেয়ার ঘটনা এক বা একাধিকবার ঘটে, তাহলে, ঋণদাতা, একটি লিখিত বিজ্ঞপ্তি বা নোটিশ দ্বারা ঋণগ্রহীতার কাছে ঋণরশি এবং তার সংশ্লিষ্ট সব সুদ এবং চার্জ সহ ফেরৎ চাইতে পারে, ঋণ চুক্তিপত্র অনুসারে যা ঋণগ্রহীতাকে অবিলম্বে প্রদান করতে হবে, এবং/অথবা অন্য কোনো চুক্তিপত্র, নথিপত্র, ঋণদাতা এবং ঋণগ্রহীতার মধ্যে বিদ্যমান কোনো চুক্তি এবং তার পাশাপাশি হিসাবমতো সমস্ত চার্জ এবং বকেয়া সহ এই বিজ্ঞপ্তি বা নোটিশের উপর ভিত্তি করে ঋণগ্রহীতাকে অবিলম্বে প্রদান করতে হবে এবং অন্য কোনো চুক্তি বা চুক্তিপত্র বা নথিপত্র যাই থাকুক না কেন, ঋণ সম্পর্কিত বন্ধকী এবং অন্যান্য সব ঋণ সম্পাদনীয় হবে। অনাদায়ী বকেয়ার যে কোনো ঘটনার ক্ষেত্রে, সমস্ত চার্জ এবং সুদ সহ অনাদায়ী সম্পূর্ণ ঋণের পরিমাণ ঋণদাতা ফেরৎ চাইতে পারবে এবং ঋণগ্রহীতা, সহ-ঋণগ্রহীতা, জামিনদার কোনো বাকবিত্ত্ব বা প্রতিবাদ ছাড়া বিনা বাধায় এই ঋণরশির পরিমাণ ফেরৎ দেওয়ার জন্য বাধ্য থাকবেন।
2. কোনো অনাদায়ী বকেয়ার ক্ষেত্রে বা ঋণ সম্পর্কিত অন্য কোনো ক্ষেত্রে, যদি, নোটিশ প্রদান করার পরে বা নির্দিষ্ট সময় অতিবাহিত হয়ে যাওয়ার পরে অথবা উভয়ক্ষেত্রে, বকেয়া অনাদায়ীর ঘটনা ঘটে, এই ধরনের অনাদায়ী বকেয়ার ঘটনায় ঋণদাতা নোটিশ প্রদান করলে ঋণগ্রহীতাকে অবিলম্বে উক্ত ঘটনার কারণসহ লিখিত দিতে হবে।
3. অনাদায়ী বকেয়ার ঘটনায়, ঋণদাতা ঋণগ্রহীতার সাথে যোগাযোগ করতে পারে অথবা কোনো ব্যক্তি বা ব্যক্তিবর্গের সাহায্যে ঋণগ্রহীতার সম্পত্তি এবং/অথবা কর্মক্ষেত্র না দেখে ঋণগ্রহীতা বা ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা অনাদায়ী বকেয়া উপযুক্ত পদ্ধতিতে আদায় করতে পারে।
4. ঋণচুক্তিপত্র অনুযায়ী এবং ঋণদাতা এবং ঋণগ্রহীতার মধ্যে সংশ্লিষ্ট ঋণ সম্পর্কিত অন্যান্য নথিপত্র অনুযায়ী ঋণদাতার সমস্ত অধিকার প্রয়োগ করার ক্ষমতা আছে।

রিকভারী বা উদ্ধার প্রক্রিয়া প্রবর্তিত মার্চগেজ বা সিকিউরিটির, অন্তর্ভুক্ত কিন্তু সীমিত নয়, দখল নেওয়া এবং মার্চগেজ দেওয়া সম্পত্তি বিক্রি করা হল সিকিউরিটিজেশন এবং রিকনস্ট্রাকশন অফ ফাইন্যান্সিয়াল অ্যাসেটস এবং এনফোর্সমেন্ট অফ সিকিউরিটি ইন্টারেস্ট আইন, ২০০২-কায়র্পালী অনুসারে (SARFAES আইন) বা অন্য কোনও আইনের অধীন, যা নিখুঁতভাবে স্বতন্ত্র আইনের নির্দেশ অনুসারে করা হবে। অনুবেদন/স্মৃতিচারণ/ঘোষণা (শুলি) গ্রাহকদের পূর্বেই জানানো হবে আইনী পদক্ষেপে বকেয়া টাকা উদ্ধারের জন্য, বিভিন্ন আইনী পদ্ধতি যেমন নোগোসিয়েল ইনস্ট্রুমেন্টস আইন, সিভিল স্যুট, এসএআরএফএইএসআই আইন ইত্যাদি-তে।

## ক্রোড়পত্র ‘‘বি’’

### 4.6 অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

বর্তমানের প্রতিযোগিতামূলক পরিস্থিতিতে, দুর্দান্ত গ্রাহক পরিষেবা হল একটি গুরুত্বপূর্ণ পদ্ধতি ব্যবসার বৃদ্ধি বজায় রাখার জন্য। ব্যবসায় যেকোনও কর্পোরেট ক্ষেত্রে প্রবেশ করার জন্য গ্রাহকদের অভিযোগগুলোই হয় ব্যবসারই অংশ। এবিওইচএফএল-এ গ্রাহক পরিষেবা এবং তাঁদের সন্তুষ্টিবিধান হল আমাদের মূল লক্ষ্য। আমরা বিশ্বাস করি দ্রুত এবং কার্যকরী পরিষেবা প্রদান করা নতুন গ্রাহকদের আকর্ষণ করার জন্য শুধু মাত্র আবশ্যিকই নয় বরং বর্তমানগুলিকে বজায় রাখাও জরুরী। এবিওইচএফএল নিজে এসেছে নানারকমের উদ্যোগের সুযোগসুবিধা গ্রাহকদের উন্নত অভিজ্ঞতা প্রদান এবং এক কার্যকরী অভিযোগ প্রতিবিধানের পদ্ধতি প্রয়োগের মাধ্যমে আমাদের গ্রাহকদের উন্নত পরিষেবা প্রদানের প্রচেষ্টা রয়েছে।

এবিওইচএফএল-এর প্রতিকারের প্রক্রিয়াটিকে আরও অর্থবহ এবং কার্যকরী করার জন্য, একটি পরিকাঠামো গঠন করা হয়েছে। এই ব্যবস্থাটি নিশ্চিত করে যে এই প্রতিকার বিধানটি যেন নিখুঁত এবং ন্যায্য এবং নির্দিষ্ট বিধি এবং আইনের মাধ্যমে আইনানুগ উপযোগী হয়।

#### 4.6.1 গ্রাহকের অভিযোগ/অভিযোগগুলির নিষ্পত্তিকরন ব্যবস্থা

গ্রাহকরা যাঁরা তাঁদের কীডব্যাক বা তাঁদের অভিযোগ পাঠাতে চান, যদি তাঁরা প্রদত্ত সার্ভিস সন্তুষ্ট না হন বা রিপোর্ট করতে চান কোনও অনুচিত অসদাচরণের জন্য এবিওইচএফএল দ্বারা বা এর স্বতন্ত্র ডিওসএ/আরপি/কালেকশন এজেন্ট ইত্যাদির মাধ্যমে, তাঁরা নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলি ব্যবহার করতে পারেন সকাল ৯.০০ টা থেকে রাত্রে ৯.০০-এর মধ্যে সোমবার থেকে রবিবার।

- আমাদের গ্রাহক পরিষেবা হেল্পলাইন 1800-270-7000 কল করুন
- care.housingfinance@adityabirlacapital.com –এ ইমেল করুন
- নিম্নলিখিত ঠিকানায় আমাদের লিখে পাঠান:  
আদিত্য হাউসিং ফাইন্যান্স লিমিটেড - কাশ্মীর মার্ভিস সেল  
আর টেক পার্ক, 10ম তলা, নিরলন কমপ্লেক্স, অফ গ্যেটোঁর্ন এক্সপ্ৰেস হাইওয়ে, গৌরগাঁও পূর্ব, মুম্বাই - 400 063

যদি কোনো ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে অভিযোগের নিষ্পত্তি না হয় অথবা এবিএইচএফএল-এর পক্ষ থেকে নির্ধারিত ব্যক্তি যদি কোনো সমাধান না দিতে পারে পারে, তাহলে গ্রাহক অভিযোগ প্রতিবিধান কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। অভিযোগ প্রতিবিধান কর্মকর্তার নাম এবং ঠিকানা নিম্নলিখিত:

### শ্রী অভিনব চৌধুরী

টেলি. নং.: +91-22-62761487 • ইমেল আইডি: abhinav.c@adityabirlacapital.com

উপরোক্ত চ্যানেলগুলির দ্বারা সমাধানের মাধ্যমে সমস্যা না হলে, আমাদের প্রধান অভিযোগ প্রতিবিধান কেন্দ্র লিখে পাঠান: grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com.

আমরা 5 কার্যদিবসের মধ্যে এই চ্যানেলের মাধ্যমে প্রাপ্ত চিঠি/ইমেলের প্রতিক্রিয়া নিশ্চিতভাবে প্রদান করে থাকি। যদি বালিশ/অভিযোগের বিধান এক মাসের মধ্যে না করা হয়, সেক্ষেত্রে গ্রাহক হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানিসের সুপারভাইজারি অথোরিটি - দি ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্কের কাছে অফলাইন পদ্ধতিতে ডাকাযোগে অথবা এনএইচবি ওয়েবসাইটে অনলাইন পদ্ধতিতে আবেদন করতে পারেন, নিম্নলিখিত লিংকে উপলব্ধ ফর্মটি অনুযায়ী, নিম্নলিখিত ঠিকানায়:

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiolt4fxx2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiolt4fxx2))/default.aspx)

### ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্ক

অভিযোগ প্রতিবিধান কেন্দ্র

ডিপার্টমেন্ট অফ সুপারভিসন

ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্ক, 4র্থ তল, কোর-5এ, ইন্ডিয়া হাবিটাট সেন্টার, লোধি রোড, নিউ দিল্লি - 110 003.

ওয়েবসাইট: [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) ওয়েবসাইট: [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) (অভিযোগ জ্ঞাপিত করার পদ্ধতি - এই তালিকার অন্তর্গত একটি বিকল্প আছে অভিযোগ লিখিতভাবে এবং অনলাইন পদ্ধতিতে জানানোর জন্য) (GRIDS)

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

### 4.6.2 ব্যাকরণ

এবিএইচএফএল সম্যানুযায়ী ঋণ সম্পর্কিত যে কোনো তথ্য ভারত সরকার দ্বারা অনুমোদিত ক্রেডিট ব্যুরো (বর্তমান বা ভবিষ্যৎ)-এর কাছে প্রকাশ করার জন্য অনুমোদনপ্রাপ্ত অথবা যে কোনো কর্তৃপক্ষ হিসাবে কোনো নোটিশ ছাড়াই আবেদনকারীর কাছে সম্যানুযায়ী ব্যক্ত করতে পারে। এছাড়াও এবিএইচএফএল অনুমোদনের জন্য এবং আবেদনকারীর ক্রেডিট ইনফর্মেশন রিপোর্ট পাওয়ার জন্য ক্রেডিট ইনফর্মেশন ব্যুরো অফ ইন্ডিয়া (সিবিএল) দ্বারা অনুমোদনপ্রাপ্ত। উপরে উল্লিখিত আমাদের ঋণ পণ্যগুলি সংক্রান্ত শর্তাবলী এবং নির্দেশাবলীর তালিকা সবার্থকে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী। এই শর্তাবলী আরও প্রাসঙ্গিক বিভাগ/সময়সূচী অনুযায়ী আমাদের ঋণ চুক্তিপত্র বর্ণিত এবং অতএব ঋণ চুক্তিপত্রের এবং/অথবা অনুমোদন পত্রের সাথে সংযুক্ত উল্লিখিত শর্তাবলী মানাযোগের সাথে পাড়ে নোবেন।

আবেদনকারীর ঋণের বিস্তারিত শর্তাবলী এবং নির্দেশাবলী, পাড়ে নিয়ে তাদের সম্মতি প্রদানের পরে এবং তাদের দ্বারা প্রদত্ত নিরাপত্তা সংক্রান্ত নথিপত্রগুলি যাচাই/পরীক্ষাকরনের উপর নির্ভর করে ঋণ প্রদত্ত।

ঋণগ্রহীতার/দের দ্বারা উপরোক্ত শর্তাবলী এবং নির্দেশাবলী পঠিত এবং আমাদের শ্রী/শ্রীমতী/কুমারী \_\_\_\_\_ (আমাদের অফিসিয়াল) দ্বারা ঋণগ্রহীতাকে বোঝানো হয়েছে।

(ঋণগ্রহীতার/দের স্বাক্ষর অথবা টিপছাপ)

তারিখ:

(এবিএইচএফএল-এর অনুমোদিত কর্মকর্তার স্বাক্ষর)

স্থান:

ಅತ್ಯಂತ ಮಹತ್ವದ ಷರತ್ತುಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಯಮಗಳು (ಎಮ್‌ಐಟಿಸಿ )  
(ವಯಕ್ತಿಕ ಗೃಹ ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ)

(ಎಲ್ಲಾ ಅರ್ಜಿದಾರರು / ಸಹ ಅರ್ಜಿದಾರರ ಹೆಸರು) ಹಾಗೂ ಆದಿತ್ಯಬಿರ್ಲಾ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ನಡುವಿನ, ಸಮ್ಮತಿಸಿದ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ಷರತ್ತುಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಯಮಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ

| ಕ್ರ.ಸಂ.   | ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯತೆಗಳು   | ವಿವರಗಳು  |
|-----------|--|--|
| <b>1.</b> | <b>ಸಾಲ</b>   |  |
| a.        | ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯದ ಪ್ರಕಾರ   |  |
| b.        | ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿರುವ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ  |  |
| c.        | ಸಾಲದ ಉದ್ದೇಶ  |  |
| d.        | ಬಡ್ಡಿ ಪ್ರಕಾರ   |  |
| e.        | ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸಬಹುದಾದ ಮೊತ್ತ  |  |
| f.        | ಕಂತಿನ ಪ್ರಕಾರ   |  |
| g.        | ಬಡ್ಡಿ ದರ   |  |
| h.        | ಅವಧಿ   |  |
| <b>2.</b> | <b>ಶುಲ್ಕಗಳು ಹಾಗೂ ಇತರ ವೆಚ್ಚಗಳು (ಈ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ 18% ಜಿಎಸ್‌ಟಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ)</b>  |  |
| a.        | ಭಾಗಶಃ ಪಾವತಿ / ಅವಧಿಗೆ ಮೊದಲು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವುದರ ಶುಲ್ಕಗಳು : [ಚರ ದರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ನಾನ್ -ಇಂಡಿವಿಜ್ಯೂಅಲ್ / ಉದ್ಯಮದ [ವ್ಯವಹಾರದ] ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲ ಮಾಂಜೂರಾತಿ/ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗಾಗಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ]<br>-ಭಾಗ ಪಾವತಿ / ಪೂರ್ವ - ಮುಕ್ತಾಯವನ್ನು ಸಾಲವಿತರಣೆಯ ಅಂತಿಮ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 12 ತಿಂಗಳುಗಳ ನಂತರ ಅನುಮತಿಸಲಾಗುವುದು<br>-ಭಾಗ ಪಾವತಿ / ಪೂರ್ವ - ಮುಕ್ತಾಯವು ಸಾಲವಿತರಣೆಯ ಅಂತಿಮ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 12 ತಿಂಗಳುಗಳ ಮೊದಲು ಇದ್ದ ಪಕ್ಷದಲ್ಲಿ ಲಾಕ್-ಇನ್ ಅವಧಿಯು ಬಡ್ಡಿಯು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ಉದ್ಯಮದ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕೆ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಿದ ಚರ ದರದ ಸಾಲಗಳು, ಇಲ್ಲಿ ಅರ್ಜಿದಾರರು ಸಹ- ಅರ್ಜಿದಾರರ ಜೊತೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ವಿನಾ ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿರುತ್ತಾರೆ : ಶೂನ್ಯ</li> <li>• ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಿದ ಸ್ಥಿರ ದರದ ಸಾಲ (ಸ್ವಂತ - ಮೂಲಗಳಿಂದ ಅವಧಿಗೆ ಮುನ್ನ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಿರುವುದು) - ಶೂನ್ಯ</li> <li>• ಹೋಮ್ ಲೋನ್ಸ್ [ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದಂತೆ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಚರ ದರದ ಲೋನ್‌ಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ] : ಪಾವತಿಸಿದ ಅಸಲಿನ ಬಾಕಿಯು 2%</li> <li>• ಇತರ ನಾನ್-ಹೌಸಿಂಗ್ ಸಾಲಗಳು - ಎಲ್‌ಎಪಿ/ಎಲ್‌ಆರ್ ಡಿ/ಸಿಪಿ/ಜಿಪಿಎಲ್ [ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದಂತೆ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಚರ ದರದ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ] : ಪಾವತಿಸಿದ ಅಸಲಿನ ಬಾಕಿಯು 4%</li> </ul> |
| b.        | <b>ಇತರ ವೆಚ್ಚಗಳು :</b><br>ಡಿಫಾಲ್ಟ್ ಪ್ಯಾನೆಲ್ ಬಡ್ಡಿ ದರ/ ಯಾವುದೇ ಕರಾರು/ಗೊತ್ತು ಮಾಡಿರುವ ನಿಯಮಗಳ ಅನುಸರಿಸದಿರುವಿಕೆ  | ಪ್ರತಿ ವರ್ಷಕ್ಕೆ 24%, ಅಂದರೆ ಮಿತಿಮೀರಿದ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ತಿಂಗಳಿಗೆ 2%  |
| c.        | ಚೆಕ್ ವಾಪಾಸಾಗಿರುವ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಎನ್‌ಎಸಿಎಚ್ ವಿಫಲತೆಯ ಶುಲ್ಕಗಳು  | ಪ್ರತಿ ನಿರ್ದೇಶನಕ್ಕೆ ರೂ. 750/-   |
| d.        | ಸಂಚಿತ ಬಡ್ಡಿ  | ನಿಜವಾದ ವಿಳಂಬಿತ ಪರಿಸ್ಥಿತಿ ಅಥವಾ ಸಮಯ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸಾಲದಾತನು ತಿಳಿಸಿರುವಂತೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ  |
| e.        | ಸಿಇಆರ್‌ಎಸ್‌ಎಐ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಾಗಿ ನೀವು ಸಿಇಆರ್‌ಎಸ್‌ಎಐನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ <a href="http://www.cersai.org.in">www.cersai.org.in</a> ಗೆ ಬೇಟಿ ನೀಡಬಹುದು)   | <p>i. ಸೌಲಭ್ಯದ (ಫೆಸಿಲಿಟಿ) ಮೊತ್ತವು ರೂ. 5 ಲಕ್ಷಗಳಿಗೆ ಸಮಾನ ಅಥವಾ ಕಡಿಮೆ ಇರುವಾಗ - ಪ್ರತಿ ಸ್ವತ್ತಿಗೆ ರೂ. 50</p> <p>ii. ಸೌಲಭ್ಯದ (ಫೆಸಿಲಿಟಿ) ಮೊತ್ತವು 5 ಲಕ್ಷಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿರುವಾಗ - ಪ್ರತಿ ಸ್ವತ್ತಿಗೆ ರೂ. 100</p>   |
| f.        | a. ಪ್ರಿಕ್ಲೋಸ್ಡ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಎಲ್‌ಒಡಿ<br>b. ಮೂಲ ಕಾಗದಪತ್ರಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯುವ ಶುಲ್ಕಗಳು  | <p>a. ಪ್ರತಿ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ರೂ. 1000</p> <p>b. ಪ್ರತಿ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ರೂ. 1000</p>  |
| g.        | ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ಒದಿಗೆ ಇರುವ ಯಾವುದೇ ಮೇಲಾಧಾರ ಪ್ರತಿಗಳ ಕೋರಿಕೆಗಾಗಿ  | ಪ್ರತಿ ನಿರ್ದೇಶನಕ್ಕೆ ರೂ. 750/-   |
| h.        | ಡುಪ್ಲಿಕೇಟ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್/ಮರುಪಾವತಿಯ ಪಟ್ಟಿ / ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ಒಲ್ಲಿರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಾಗದಪತ್ರಗಳ ಕೋರಿಕೆ   | ಪ್ರತಿ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ರೂ. 200  |
| i.        | ಇಸಿಎಸ್ ಅದೇಶದ ವಿನಿಮಯಕ್ಕಾಗಿ ಶುಲ್ಕ  | ಪ್ರತಿ ನಿರ್ದೇಶನಕ್ಕೆ ರೂ. 750/-   |

| ಕ್ರ.ಸಂ.                               | ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯತೆಗಳು   | ವಿವರಗಳು  |
|---------------------------------------|--|--|
| j.                                    | ಸಿಬಿಬಿಎಲ್ ವರದಿಯ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಶುಲ್ಕ  | ಬಳಕೆದಾರರಿಗಾಗಿ ಪ್ರತಿ ನಿರರ್ಶನಕ್ಕೆ ರೂ. 50<br>ಹಾಗೂ ವಾಣಿಜ್ಯ ಸಿಬಿಬಿಎಲ್‌ಗಾಗಿ ರೂ. 500/-  |
| k.                                    | ಸಾಲದ ಮರು ತಪ್ಪೇಲು (ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ನ ವಿವೇಚನೆಯಲ್ಲಿ) ಶುಲ್ಕಗಳು   | ಅಸಲು ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ 0.50%  |
| l.                                    | ಎನ್‌ಬಿಸಿ ವಿತರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು   | ರೂ. 500/-  |
| m.                                    | ಸಾಲದ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ /ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ಥಿರ ದರದಿಂದ ಚರ ದರಕ್ಕೆ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ಹಾಗೂ ಪ್ರತಿಕ್ರಮದ /ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯು ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ನ ಸ್ವವಿವೇಚನೆಯಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ  | ಬಾಕಿ ಉಳಿದ ಸಾಲದ 2%  |
| n.                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ಸ್ಕ್ವಾಂಪ್ ಡ್ಯೂಟಿ</li> <li>• ಕಾನೂನು ಹಾಗೂ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಶುಲ್ಕಗಳು</li> <li>• ವಿಮಾ ಕಂತು</li> <li>• ಆರ್‌ಬಿಸಿಯೊಂದಿಗೆ ರಚನಾ ಶುಲ್ಕ</li> </ul> | ನಿಜವಾಗಿ, ಅನ್ವಯಿಸುವಲ್ಲಿ   |
| <b>3. ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಭದ್ರತೆ</b>            |  |  |
| a.                                    | ಸಾಲದ ಆಧಾರ (ಮಾರ್ಚ್‌ಫೀ) ಕ್ಕಾಗಿ (ಸಾಲಕ್ಕೆ ಭದ್ರತೆಯಾಗಿ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಅಡವಿಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.)  |  |
| b.                                    | ಜಾಮೀನು (ಜಾಮೀನುದಾರರ ಹೆಸರು)  |  |
| c.                                    | ಇತರ ಭದ್ರತೆಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇತರ ಭದ್ರತೆಗಳಿದ್ದರೆ ಅದರ ವಿವರಗಳು)   |  |
| <b>4. ಆಸ್ತಿಯ / ಸಾಲಗಾರರ ವಿವರ</b>       |  |  |
|                                       | ಆಸ್ತಿ/ಸಾಲಗಾರರ ವಿಮಾ ಪಾಲಿಸಿಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ವಿವರಗಳು ಹಾಗೂ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು   | ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಹಾಗೂ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಕಾರ   |
| <b>5. ಸಾಲದ ಹಣದ ವಿತರಣೆಗಾಗಿ ನಿಯಮಗಳು</b> |  |  |
|                                       | ಸಾಲದ ಹಣದ ವಿತರಣೆಗಾಗಿ ನಿಯಮಗಳು ಅಥವಾ ಅದರ ಯಾವುದೇ ಕಂತು, ಭದ್ರತೆಯ ಸೃಷ್ಟಿ, ಅನುಮೋದಿನ ಯೋಜನೆಗಳ ಸಲ್ಲಿಕೆ, ನಿರ್ಮಾಣದ ಹಂತಗಳು, ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಅನುಮೋದನೆಗಳು                                      | ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಹಾಗೂ ಸಾಲದ ಕರಾರಿನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿರುವಂತೆ  |
| <b>6. ಸಾಲ ಹಾಗೂ ಬಡ್ಡಿಯ ಮರುಪಾವತಿ</b>    |  |  |
| a.                                    | ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿರುವ ಒಟ್ಟು ಮೊತ್ತದ ಪ್ರಕಾರ ಇಎಮ್‌ಐನ ಮೊತ್ತ ವಿರುತ್ತದೆ.  | ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಹಾಗೂ ಸಾಲದ ಕರಾರಿನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿರುವಂತೆ  |
| b.                                    | ಕಂತುಗಳ ಒಟ್ಟು ಸಂಖ್ಯೆ (ಇಎಮ್‌ಐ)   |  |
| c.                                    | ಅಂತಿಮ ದಿನಾಂಕದ ಮೊದಲು ಇಎಮ್‌ಐ ಪಾವತಿ   |  |
| d.                                    | ಇಎಮ್‌ಐ ಅಂತಿಮ ದಿನಾಂಕ  |  |
| e.                                    | ಬಡ್ಡಿದರ/ ಇಎಮ್‌ಐನಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಮುಂಗಡ ಸೂಚನಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ಬಡ್ಡಿದರ/ಇಎಮ್‌ಐನಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲ್ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಮೇಲ್/ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸೂಚಿಸಲಾಗುವುದು</li> <li>• ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಎಆರ್‌ಆರ್ ಅನ್ನು ಸಹ ನವೀಕರಿಸಬೇಕು</li> </ul> |

|           |  |   |
|-----------|--|---|
| <b>7.</b> | ಮುಧತು ಮೀರಿದ ಸಾಲವನ್ನು ಮರಳಿ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುವುದು | ಅನುಬಂಧ 'ಎ' ಯನ್ನು ಅವಲೋಕಿಸಿ   |
| <b>8.</b> | ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆ   |   |
| a.        | ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿನ ಭೇಟಿಯ ಸಮಯಗಳು   | ಮಂಜಾನೆ 9.30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6.00ಗಂಟೆ ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರ (ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ರಜಾದಿನಗಳ ಹೊರತಾಗಿ)           |
| b.        | ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆಗಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಿವರಗಳು  | ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿನ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ/ಉದ್ಯಮ ಕೇಂದ್ರ/ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಮುಖ್ಯಸ್ಥ       |
| c.        | ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನೊಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಮಯಾವಳಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ವಿಧಾನ :                                      |   |
| i.        | ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಸ್ಟೇಟ್ಮೆಂಟ್   | ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆಯ ನಂತರ 3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ  |
| ii.       | ಶೀರ್ಷಿಕೆ ದಾಖಲೆಗಳ ಫೋಟೋಪ್ರತಿ   | ಅಗತ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳೊಂದಿಗೆ ಲಿಖಿತ ಕೋರಿಕೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ                                 |
| iii.      | ಸಾಲದ ಮುಕ್ತಾಯ/ವರ್ಗಾವಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವಿಕೆ                        | ಫಂಡ್ ಕ್ಲಿಯರೆನ್ಸ್ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಕೋರಿಕೆಯ ಪತ್ರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ |
| <b>9.</b> | ದೂರು ನಿವಾರಣೆ   | ನ್ಯಾಯ ಸಮ್ಮತ ರೂಢಿಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಭಾಗ (ಅನುಬಂಧ 'ಬಿ')  |

## ಅನುಬಂಧ “ಎ”

### ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಕಾರ್ಯ ವಿಧಾನಗಳು

1. ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಾಲದ ಕಂತುಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸುವಲ್ಲಿ ತಪ್ಪಿಸಿರುವ (ಡಿಫಾಲ್ಟ್) ಘಟನೆಗಳು ನಡೆದಿದ್ದರೆ, ಆಗ, ಸಾಲದಾತನು ಲಿಖಿತ ಸೂಚನೆಯ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಬಂಧನೆಗಳಡಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅಥವಾ ಇತರ ಒಪ್ಪಂದದಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಹಾಗೂ ಸಾಲದಾತನ ನಡುವೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕಾಗದಪತ್ರಗಳಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಅನುಲ ಹಾಗೂ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿ ಹಾಗೂ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅದರಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಹಾಗೂ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಮರುಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಸಾಲಗಳು ಅಂತಹ ಪ್ರಕಟಣೆಯ ಮೇಲೆ ಅದು ಸಂದಾಯ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಮೊಬಲಗು ಆಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ತಕ್ಷಣವೆ ಮರುಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಒಪ್ಪಂದಗಳು ಅಥವಾ ಕಾಗದಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕೂಲವಾಗಿದ್ದರೂ ಕೂಡಾ ಸಾಲ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಭದ್ರತೆಯಿಂದ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಬಹುದಾಗಿದೆ ಯಾವುದೇ ಸಾಲದ ಕಂತುಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸುವಲ್ಲಿ ತಪ್ಪಿಸಿರುವ (ಡಿಫಾಲ್ಟ್) ಘಟನೆಗಳ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಾಲದಾತನು ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಹಾಗೂ ಬಡ್ಡಿಯೊಂದಿಗೆ ಬಾಕಿಯಿರುವ ಸಮಗ್ರ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾನೆ ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಾರ, ಸಹ- ಸಾಲಗಾರ, ಜಾಮೀನುದಾರರು ಯಾವುದೇ ತಕರಾರು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಭಟನೆ ಮಾಡದೇ ಅಂತಹ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಕೂಡಲೇ ಪಾವತಿಸಲು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
2. ಸಾಲದ ಕಂತುಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸುವಲ್ಲಿ ತಪ್ಪಿಸಿರುವ (ಡಿಫಾಲ್ಟ್) ಘಟನೆಗಳು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಘಟನೆ ನಡೆದಿದ್ದರೆ, ಇದನ್ನು ನೋಟೀಸಿನ ನಂತರ ಅಥವಾ ಸಮಯ ಕೊನೆಗೊಂಡನಂತರ ಅಥವಾ ಎರಡೂ ಸಂದರ್ಭಗಳು, ಸಾಲದ ಕಂತುಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸುವಲ್ಲಿ ತಪ್ಪಿಸಿರುವ (ಡಿಫಾಲ್ಟ್) ಘಟನೆಗಳು ಸಂಬಂಧಿಸಿರಬಹುದಾಗಿರುವುದನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ, ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲದಾತನಿಗೆ ತತ್ಕ್ಷಣ ಸಾಲದ ಕಂತುಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸುವಲ್ಲಿ ತಪ್ಪಿಸಿರುವುದನ್ನು ನಿರೂಪಿಸುವಂತಹ ಘಟನೆಗಳ ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಘಟನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡಬೇಕು.
3. ಸಾಲದ ಕಂತುಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸುವಲ್ಲಿ ತಪ್ಪಿಸಿರುವ (ಡಿಫಾಲ್ಟ್) ಘಟನೆಯಲ್ಲಿ, ಸಾಲದಾತನು ಯೋಗ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ, ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಅಥವಾ ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಅಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸಹಾಯ ಪಡೆಯುವ ಆಶಯದೊಂದಿಗಿನ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಕಂತುಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸುವಲ್ಲಿ ತಪ್ಪಿಸಿರುವ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಸಾಲಗಾರನ ಸ್ವತ್ತು ಹಾಗೂ/ಅಥವಾ ಕೆಲಸಮಾಡುವ ಸ್ಥಳವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು ಆದರೆ ಅದಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರದೇ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
4. ಸಾಲಗಾರ ಹಾಗೂ ಸಾಲದಾತನ ನಡುವೆ ನೆರವೇರಿಸಿರುವ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ ಹಾಗೂ ಇತರ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಕಾಗದ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವಂತೆ ಸಾಲದಾತನು ಎಲ್ಲಾ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಲು ಅರ್ಹನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ

ಅಡಮಾನ/ಭದ್ರತೆಗಳ ಪುನರ್ವಳಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವಿಕೆಯು ಸೂಚಿಸಿರುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅಡಮಾನ ಅಸ್ತಿಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಹಾಗೂ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದನ್ನೊಳಗೊಂಡು ಆದರೆ ಅದಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರದೇ, ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿ ಸೇಷನ್ ಆರ್ಡರ್ ರಿಕನ್‌ಸ್ಟ್ರಕ್ಷನ್ ಆಫ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಅಸೆಟ್ಸ್ ಆರ್ಡರ್ ಎನ್‌ಫೋರ್ಸ್‌ಮೆಂಟ್ ಆಫ್ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿ ಇಂಟ್ರೆಸ್ಟ್ ಕಾಯಿದೆ, 2002 (ಎಸ್‌ಎಆರ್‌ಎಫ್‌ಎಇಎಎಸ್‌ಎ ಆಕ್ಟ್) ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಾಯಿದೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಕಾನೂನಿನಡಿಯಲ್ಲಿ ಇಡಲಾದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನೆಗೋಶಿಯೇಬಲ್ ಇನ್‌ಸ್ಟ್ರುಮೆಂಟ್ಸ್ ಆಕ್ಟ್, ಸಿವಿಲ್ ಸೂಟ್, ಎಸ್‌ಎಆರ್‌ಎಫ್‌ಎಇಎಎಸ್‌ಎ ಆಕ್ಟ್ ಮುಂತಾದವುಗಳಂತಹ ವಿವಿಧ ಕಾನೂನು ಬದ್ಧ ಸಾಧನಗಳಿಂದ, ಬಾಕಿಗಳ ಪುನರ್ವಳಿಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕಾನೂನು ಬದ್ಧ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ/ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು/ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು/ನೋಟೀಸುಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.

## ಅನುಬಂಧ “ಬಿ”

### 4.6 ಕುಂದು ಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯ ವಿಧಾನ

ಪ್ರಸ್ತುತ ಸೈದ್ಧಾಂತಿಕ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ಉತ್ಕೃಷ್ಟ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆಯು ನಿರಂತರ ಉದ್ಯಮಗಳ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಪ್ರಮುಖ ಸಾಧನವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಘಟಕದಲ್ಲಿನ ವ್ಯವಹಾರ ಜೀವನದ ಭಾಗವಾಗಿದೆ. ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆ ಹಾಗೂ ಸಂತುಷ್ಟಿಯು ನಮ್ಮ ಪ್ರಧಾನ ಕೇಂದ್ರಬಿಂದುವಾಗಿದೆ. ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸುವುದು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೇ, ಪ್ರಸ್ತುತದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹ ಸಕಾಲಿಕ ಹಾಗೂ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡುವುದು ಅತ್ಯುತ್ಕೃಷ್ಟವೆಂದು ನಾವು ನಂಬುತ್ತೇವೆ. ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದರ್ಢಿ ಅನುಭವವನ್ನು ನೀಡುವ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದೊಂದಿಗೆ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಭವವನ್ನು ಹಾಗೂ ದಕ್ಷ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಸಾಕಷ್ಟು ಉಪಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತಂದಿದೆ.

ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹಾಗೂ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾಡುವ ಸಲುವಾಗಿ, ಒಂದು ರಚನಾತ್ಮಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗಿದೆ. ಕೋರುವ ಪರಿಹಾರವು ನಿಷ್ಪಕ್ಷಪಾತವಾಗಿ ಹಾಗೂ ನ್ಯಾಯತನಾಗಿ ಇರುವುದಾಗಿ ಹಾಗೂ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಯಂತ್ರಣವು ನೀಡಿರುವ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಇರುವುದಾಗಿ ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

#### 4.6.1 ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಆಡಳಿತ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಅಥವಾ ಅದರ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳಾದಂತಹ ಡಿಎಸ್‌ಎ/ಆರ್‌ಪಿ/ ಕಲೆಕ್ಟರ್ ಎಜೆಂಟ್ ಮುಂತಾದವರಿಂದ ನೀಡಲಾದ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂತುಷ್ಟರಾಗಿರದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ದುರ್ನಡತೆ ಬಗ್ಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಲು ಬಯಸಿದ್ದರೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಅಥವಾ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಬಯಸುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಸೂಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ, ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:00 ರಿಂದ ರಾತ್ರಿ 9:00ರ ನಡುವೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ದಾಹಿನಿಗಳನ್ನು [ಚಾನೆಲ್‌ಗಳನ್ನು] ಬಳಸಬಹುದು.



- ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿ 1800-270-700ಕ್ಕೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ
- ನಮಗೆ care.housingfinance@adityabirlacapital.comನಲ್ಲಿ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಿ
- ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಿರುವ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ನಮಗೆ ಬರೆಯಿರಿ :

ಅದಿತ್ಯ ಬಿರ್ಲಾ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ - ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವಾ ವಿಭಾಗ  
ಆರ್ ಟಿಕ್ ಪಾರ್ಕ್, 10ನೇ ಮಹಡಿ, ನಿರ್ಲಾನ್ ಕಾಂಪ್ಲೆಕ್ಸ್, ವೆಸ್ಟರ್ನ್ ಎಕ್ಸ್ಪ್ರೆಸ್ ಹೈವೆ ಎದುರು ,  
ಗೋರೆಗಾಂವ್ ಪುರ್ವ, ಮುಂಬಯಿ -400 063

ನೀಡಿರುವ ಸಮಯದೊಳಗಡೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗದಿದ್ದ ಪಕ್ಷದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನಿಂದ ನೀಡಿರುವ ಪರಿಹಾರದೊಂದಿಗೆ ಅವನು/ಅವಳು ಸಂತುಷ್ಟರಾಗಿರದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರುಗಳ ನಿವಾರಣಾಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯವರ ಹೆಸರು ಹಾಗೂ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರವು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿದೆ.:

#### ಶ್ರೀ. ಅಭಿನವ್ ಚೌಧ್ರಿ

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: +91-22-62761487. ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: abhinav.c@adityabirlacapital.com

ಮೇಲಿನ ಜ್ಯಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮುಖಾಂತರ ಪಡೆದಿರುವ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಮಾಧಾನಕರವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ , ಅವರು ನಮ್ಮ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವಿಭಾಗದ ಪ್ರಮುಖರಾಗಿ ಇಲ್ಲಿ ಬರೆಯಬಹುದು : grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com.

ಈ ಜ್ಯಾನೆಲ್ ಮೂಲಕ ಪಡೆದಿರುವ ಪತ್ರಗಳು/ಇಮೇಲ್‌ಗಳಿಗೆ 5 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವುದಾಗಿ ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ. ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯ ಒಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, -ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ, ಕೆಳಗಿನ ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಿಗದಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ, ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮನವಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd21420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd21420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವಿಭಾಗ

ಡಿಪಾರ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಆಫ್ ಸುಪ್ರಿವಿಸನ್

ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋಲ್ - 5ಎ ಇಂಡಿಯಾ ಹೆಬಿಟೀಟ್ ಸೆಂಟರ್, ಲೋಧಿರೋಡ್,

ಹೊಸ ದಿಲ್ಲಿ - 110 003

ವೆಬ್‌ಸೈಟ್:www.nhb.org.in ( ಕುಂದಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಫಿಸಿಕಲ್ ಹಾಗೂ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯಿದೆ [(GRIDS)/https://grids.nhbonline.org.in

#### 4.6.2 ಪ್ರಕಟಣೆ

ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡದೆ ಕಾಲ ಕಾಲಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಿರಬಹುದಾದಂತೆ ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅನುಮೋದಿತ ಯಾವುದೇ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋಗೆ (ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಅಥವಾ ಭವಿಷ್ಯದ) ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಾಲ ಕಾಲಕ್ಕೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್‌ಫಾರ್ಮೇಷನ್ ಬ್ಯೂರೋ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಸಿಬಿಬಿಎಲ್)ದೊಂದಿಗೆ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಹಾಗೂ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯ ವರದಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನೂ ಸಹ ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ . ಮೇಲೆ ನಮೂದಿಸಿರುವ ಅತ್ಯಂತ ಮಹತ್ವವಾದ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ನಮ್ಮ ಸಾಲದ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ (ಯೋಜನೆ)ಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಸೂಚನಾತ್ಮಕ ಲಿಸ್ಟ್ ಆಗಿರುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ವಿಭಾಗಗಳು /ಅನುಬಂಧಗಳಡಿಯಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಮತ್ತಷ್ಟು ವಿವರಿಸಲಾಗಿದೆ ಹಾಗೂ ಆದ್ದರಿಂದ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ ಹಾಗೂ /ಅಥವಾ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿರುವುದರೊಂದಿಗೆ ಜೊತೆಯಲ್ಲಿ ಓದಬೇಕು.

ಈ ಮೂಲಕವಾಗಿ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿರುವುದೇನೆಂದರೆ ಸಾಲದ ವಿವರವಾದ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಪಕ್ಷಗಳು ಈ ಮೂಲಕ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ಹಾಗೂ ಸಹಿ ಮಾಡಿರುವ /ಸಹಿ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಇತರ ಭದ್ರತಾ ಕಾಗದಪತ್ರಗಳನ್ನು ಅವಲೋಕಿಸಬೇಕು ಹಾಗೂ ಅವಲಂಬಿಸಿರಬೇಕು.

ಮೇಲಿನ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಓದಲಾಗಿದೆ /ಕಂಪನಿಯ ಶ್ರೀ/ಶ್ರೀಮತಿ /ಕು.----- (ನಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಂದ) ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಓದಿ ಹೇಳಲಾಗಿದೆ ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ

(ಸಾಲಗಾರ/ಸಾಲಗಾರರ ಸಹಿ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿರಬಹುದು)

(ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಅಧಿಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸಹಿ)

ದಿನಾಂಕ:

ಸ್ಥಳ:

**மிக டக்கிய விதிமறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (எம்ஐசி)**  
(குனிநபர் வீட்டக் கடன்களுக்காக)

கடன் கறித்த ஒத்தக் கொள்ளப்பட்ட மக்கியமான \_\_\_\_\_ (அனைத்து விண்ணப்பதாரரின் / துணை விண்ணப்பதாரர் பெயர்) மற்றும் நிபந்தனைகள், இது இவர்க்கும் வாபிக்கையாளர்கள்க்கும் ஆதிதய பிரலா ஹவலிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்க்கும் இடையில் கீழ்க்காணம்பி செய்த கொள்ளப்படும்:

| வரிசை எண் | உள்ளடக்கங்கள்  | விவரங்கள்  |
|-----------|--|--|
| <b>1.</b> | <b>கடன்</b>  |  |
| a.        | கடன் வசதியின் வகைகள்   |  |
| b.        | ஒப்புதல் பெற்ற கடன் தொகை   |  |
| c.        | கடன் வாங்குவதற்கான காரணம்  |  |
| d.        | வட்டி வகை  |  |
| e.        | வட்டி விதிக்கப்படவதற்கான தொகை  |  |
| f.        | தவணை வகை   |  |
| g.        | வட்டி விகிதம்  |  |
| h.        | காலம்  |  |
| <b>2.</b> | <b>பீஸ் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் (ஜிஎஸ்டி@ 18% இந்தக் கட்டணங்களடன் சேர்க்கப்படும்)</b>   |  |
| a.        | பக்தி பேமெண்ட் / பிசினஸ் தேவைகளுக்காக கடன் ஒப்புதல்/முன்னதாக -நிறைவு செய்யும் கட்டணங்கள்: - குனிநபர் -அல்லாதவர்கள்/தனிநபர்கள் ஆகியோர்கள் ஃபுளோட்டிங் ரேட்கள் இல்லாதவர்கள் இதற்கு தகுதியானவர்கள்)<br>- பக்தி-பேமெண்ட்/பிரி-ஃபுளோசர் இறுதியாக கடன் தொகை செட்டில் செய்யப்பட்ட தேதியிலிருந்து 12 மாதங்களுக்குப் பின்னர் அனுமதிக்கப்படக்கூடிய -ஓரவேளை பக்தி-பேமெண்ட்/பிரி-ஃபுளோசர் இறுதியாக கடன் தொகையானது செட்டில் செய்யப்பட்ட தேதியிலிருந்து 12 மாதங்களுக்குப் பின்னர் அனுமதிக்கப்படக்கூடிய இதில் லாக்-இன் கால வட்டிகள் ஹவலிங்- லோன்கள் அல்லாதவைகளான- LAP/LRD/CP/GPL ஆகியனவற்றில் அடங்கும். | <ul style="list-style-type: none"> <li>ஃபுளோட்டிங் ரேட் கடன்கள் பிசினஸ் அல்லாத பணிகளுக்காக தனிநபர்களுக்கு வழங்கப்படும் கடன்கள், இதில் விண்ணப்பதாரர் தனி நபராக இரக்கிறார் தனை- விண்ணப்பதாரரின் அல்லாத இல்லாமல் இரக்கிறார்: ஏதமில்லை</li> <li>பிக்ஸ்டு ரேட் லோன்கள் தனி நபர்களுக்கு கொடுக்கப்படக்கூடிய (ஃபு ஆதாரங்களின் படி முன்னதாக-ஃபுளோஸ் செய்தல்)- ஏதமில்லை</li> <li>வீட்டக் கடன்கள் (ஃபுளோட்டிங் ரேட் அல்லாத லோன்கள் மேலே குறிப்பிட்ட, தனி நபர்களுக்கு வழங்கப்படக்கூடிய): 2% செலுத்தப்படாத அசல் தொகை செலுத்தப் படுகிறது.</li> <li>வீட்டகளுக்கு -அல்லாத பிற கடன்கள் - எஸ்எபி/எல்ஆர்பி/சிபி/ஜிபிஎல் (ஃபுளோட்டிங் ரேட் அல்லாத லோன்கள் மேலே குறிப்பிட்ட, தனி நபர்களுக்கு வழங்கப்படக்கூடிய): 4% செலுத்தப்படாத அசல் தொகை செலுத்தப் படுகிறது.</li> </ul> |
| b.        | <b>பிறக் கட்டணங்கள்:</b><br>முன்னிரக்கம் அபராத வட்டி விகிதம் / எந்தவொரு உடன்பிக்கையுடனும் உறுதிப்படுத்ததல் இல்லை/ நிர்ணயிக்கப்பட்ட சூழ்நிலைகளில்   | 24% ஆண்டுக்கு அதாவது காலாவதியான தொகையில் மாதத்திற்கு 2%  |
| c.        | காசோலை ரிடர்ன் கட்டணம்/ NACH ஆகாமைக்கான கட்டணம்  | ரூ 750/- ஒரு முறைக்க்கு  |
| d.        | மொத்தமாகக் கட்டப்பட்ட வட்டி  | அந்த காலகட்டத்திற்கு தக்கபடி கடன் பெற்றவர்க்கு வட்டிகளின் நிலவரம் குறித்த தாமதப்படக்கூடியதனால் உண்டாகும் கட்ட, வட்டி குறித்தும் குறிப்பிட்டபடி தகவல் தெரிவிக்கப்படும்.   |
| e.        | செர்சாய் கட்டணங்கள் (செர்சாய் குறித்த அனைத்த கட்டணங்கள் பற்றி அறிய இந்த இணைய தளத்தைப் பாருங்கள்: cersai.org.in)  | <ol style="list-style-type: none"> <li>வழங்கும் தொகையான ரூபாய் 5 லட்சமாக அல்லாத அதற்கு குறைவாக இரக்கும்பட்சத்தில் ரூ 250 + எஸ்டி பிராபர்டிக்க தக்கபடி வாங்கப்படும்.</li> <li>வழங்கும் தொகையான ரூபாய் 5 லட்சத்திற்கும் அதிகமானதாக இரந்தால் ரூ 500 + எஸ்டி பிராபர்டிக்க தக்கபடி வாங்கப்படும்.</li> </ol>   |
| f.        | a. முன்னதாக -மூட்டல் ஸ்டேட்மெண்ட் கட்டணங்கள் / எல்ஓபி<br>b. ஒரிஜினல் ஆவணம் திரும்பப்பெறும் கட்டணம்   | <ol style="list-style-type: none"> <li>ஒரு கடன் கணக்கிற்கு ரூ 1,000/-</li> <li>ஒரு கடன் கணக்கிற்கு ரூ 1,000/-</li> </ol>   |
| g.        | ஏபிஎச் எஃப் எல்-லுடன் நடந்த பேச்சுவார்த்தைகள் குறித்த அனைத்த ஆவணப் பிரதிகளுக்கும் கோரிக்கை விடக்கூலாம்.  | ஒரு முறைக்க்கு ரூ 750/-  |
| h.        | பூப்ளிகேட் ஸ்டேட்மெண்ட்/ கடன் தவணை செலுத்தும் கால அட்டவணை/ ஏபிஎச் எஃப் எல்-லில் இரக்கம் ஏதேனும் ஆவணம் திரும்பப் பெற வேண்டுகோள்   | ஒரு கடன் கணக்கிற்கு ரூ 200/-   |
| i.        | ஈசிஎஸ் எக்ஸ்சேஞ்ச் செய்யும் கட்டணங்கள் முக்கியமானவை  | ஒரு முறைக்க்கு 750/-   |

| வரிசை எண் | உள்ளடக்கங்கள்   | விவரங்கள்   |
|-----------|---|---|
| j.        | சிஐபிஎல் ரிப்போர்ட் திரும்பப் பெறவதற்கான கட்டணம்  | நகர்வோரக்கூ ஓரடி மறைக்கூ ரூ 50/- மற்றும் வர்த்தக சிஐபிஐஎல் நிறுவனங்களுக்கூ ரூ 500/-   |
| k.        | கடனை திரும்பிச் செலுத்தும் கால அட்டவணையை மாற்றியமைத்தல் (ஏபிஎச் எஃப் எல் விதிமுறைகளின்படி)  | அசல் நிலுவைத் தொகையில் 0.50%  |
| l.        | என்ஓசி வழங்கும் கட்டணங்கள்  | ரூ 500/-  |
| m.        | பிக்ஸ்டு ரேட்டிவிரந்த ஷுளோட்டிங்குக்கூ மாற்றிக் கொள்ளலாம் மற்றும் மாறாகவும் மாற்றிக் கொள்ளலாம்/மறுபரிசீலனை செய்யலாம் கடன் வட்டிகளில்/ காலகட்டங்களில் ABHFலில் விரும்பத்திற்கேற்ப செய்து கொள்ளலாம் | 2% செலுத்தப்படாத கடன் தொகையிலிரந்த  |
| n.        | <ul style="list-style-type: none"> <li>மத்திரைக் கட்டணம்</li> <li>சட்ட மற்றும் பிற சட்டப்பூர்வமான கட்டணங்கள்</li> <li>காப்பீட்டத் தவணை</li> <li>ஆர்ஓசியுடன் கிரியேஷன் கட்டணங்கள்</li> </ul>       | எங்கெல்லாம் அமலாகிறதோ அங்கெல்லாம் செல்லுபடியாகும்   |
| <b>3.</b> | <b>கடனக்கான செக்யூரிட்டி (ஜாமீன்)</b>   |   |
| a.        | கடனக்கூப் பதிலாக அடமானம் (கடனக்கூ பாதகாப்பாக அடமானத்தில் வைக்கவிரக்கும் பிராபர்டியின் விவரங்கள்)  |   |
| b.        | உத்தரவாதம் அளிப்போர் (உத்தரவாதம் அளிப்போரின் பெயர்கள்)  |   |
| c.        | பிற பாதகாப்புகள் (பிற பாதகாப்புகள் கறித்த விவரங்கள், அப்படி ஏதேனும் இரந்தால்)   |   |
| <b>4.</b> | <b>சொத்த/ கடன் வாங்குபவரின் காப்பீட்கள்</b>   |   |
|           | சொத்த/ கடன் வாங்குபவர்கள் அடைய வேண்டிய தேவைகள் கறித்த விவரங்கள் மற்றும் காப்பீட்ட, பாலிசியின் சிறப்பம்சங்கள்.   | ஒப்புதல் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தம் ஆகியனவற்றின்படி  |
| <b>5.</b> | <b>கடன் கொட்ப்பதற்கான விதிமுறைகள்</b>   |   |
|           | கடனைக் கொட்ப்பதற்கான விதிமுறைகள் அல்லாத ஏதேனும் தவணைமுறைகள் கறிப்பாக, பாதகாப்பை உரவாக்குதல், உறதியளிக்கப்பட்ட திட்டங்களை சமர்ப்பித்தல், கட்டமானப்பணியின் நிலைகள், சட்டப்பூர்வ ஒப்புதல்.           | கடன் ஒப்புதல் கடிதத்தில் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் கறிப்பிட்டள்ளபடி  |
| <b>6.</b> | <b>கடன் - வட்டியை திரும்பச் செலுத்தல்</b>   |   |
| a.        | கடனாக வழங்கப்பட்ட தொகையின்படி ஈஎம்ஐ (மாதாந்திர தவணைத் தொகை)   | கடன் ஒப்புதல் கடிதத்தில் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் கறிப்பிட்டள்ளபடி  |
| b.        | தவணைகளின் மொத்த எண்ணிக்கை (ஈஎம்ஐ)   |   |
| c.        | பிரி ஈஎம்ஐ கட்டவதற்கான இறுதி தேதி   |   |
| d.        | ஈஎம்ஐ கட்டவதற்கான தேதி  |   |
| e.        | வட்டி வீதம்/ ஈஎம்ஐயின் மாற்றங்களை மன்னதாகவே தெரிவித்த விட்டம் நடவடிக்கை   |   |
|           |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>மின்னஞ்சல்/ கடிதங்கள் மூலமாக வட்டி வீதம்/ ஈஎம்ஐ மாற்றங்கள் கறித்த விவரங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் மின்னஞ்சல் முகவரிக்கூ அனுப்பி வைக்கப்படும்.</li> <li>ABHF இணையத்தளத்தில் ARRம் அப்டேட் செய்யப்படும்.</li> </ul> |

|           |   |   |
|-----------|---|---|
| <b>7.</b> | <b>தாமதமான கட்டணங்களை மீட்பதற்கு பின்பற்ற வேண்டிய சிறிய செயல்முறை</b>                               | <b>பின்னிணைப்பு "அ" வைப் பாடங்கள்</b>   |
| <b>8.</b> | <b>வாபிக்கையாளர் சேவை</b>   |   |
| <b>a.</b> | அலுவலகத்தில் வரகை தரம் நேரம்  | காலை 9.30 முதல் மாலை 6.00 வரை திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை (தேசிய விடமுறை நாட்கள் தவிர்த்து)  |
| <b>b.</b> | வாபிக்கையாளர் சேவையில் தொடர்பு கொள்ளக் கூடிய நபரின் விவரங்கள்                                       | சுறிப்பிட்ட பகுதி/ தொழில் மையம்/ வாபிக்கையாளர் சேவை தலைமைப் பிரிவின் பொறுப்பிலுள்ள அதிகாரி  |
| <b>c.</b> | கீழ்க்காணும் பணிகளைச் செய்து முடிப்பதற்கான வழிமுறைகள் மற்றும் கால வரம்புகள்                         |   |
|           | i. கடன் கணக்கின் அறிக்கை  | வாபிக்கையாளரின் கோரிக்கைக்குப் பின் 3 வேலை நாட்களில்  |
|           | ii. முக்கிய ஆவணங்களின் நகல் பிரதிகள்  | விண்ணப்பக் கட்டணத்தடன் எழுத்த மூலமான கோரிக்கை வழங்கப்பட்ட 30 நாட்கள்க்கள்   |
|           | iii. கடன் கணக்கை மடித்தக் கொள்ளும்போது/ கடன் கணக்கை மாற்றுவதில் அசல் ஆவணங்களைத் திரும்பக் கொடுத்தல் | கடன் வாங்குபவர் கோரிக்கை விடத்தப் பெற்ற கடிதம் கிடைத்த தேதியிலிருந்து 30 நாட்கள்க்கள், இது க்ளியரன்ஸ் ஆஃப் ஃபண்ட்-ன் அடிப்படையில் செய்யப்பட்கிறது |
| <b>9.</b> | <b>சுறை தீர்த்தல்</b>   | <b>நியாயமான நடவடிக்கைகளுக்கான நெறிமுறைகள் பகுதி (பின்னிணைப்பு ஆ)</b>  |

## பிற்சேர்க்கை "A":

### தவணைக்கடந்த இரக்கம் தொகையை வதலிக்க பின்பற்றப்படும் சுரக்கமான செயல்பாட்கள்

1. ஒன்ற அல்லது ஒன்றக்க மேற்பட்ட பிஃபால்ட் நிகழ்வுகள் நடக்காமையானால், பணம் கொடுத்தவர், பணம் வாங்கியவரக்க எழுத்தப்பூர்வமான ஓர் நோட்டீஸ் அனுப்பி அதன் மூலம் மூலத்தொகை மற்றும் சேகரமான வட்டி மற்றும் கடன் தொடர்பான பிற கட்டணங்கள் அனைத்தையும் அறிவித்தல் மற்றும் இங்கே கறிப்பிடப்பட்டள்ள தொகையை கடன் வாங்கியவர் ஒப்பந்தம் மற்றும்/அல்லது பிற ஒப்பந்தங்கள் ஏதேனும் இரந்தால் அதாவது பணம் கொடுத்தவர் மற்றும் பெற்றவரக்க இடையிலான வேறு ஆவணங்களில் கறிப்பிட்டள்ள விதிகளின் படி கட்டணங்கள் மற்றும் நிலுவையிலள்ள தொகையை இப்படியான அறிவிப்பினைத் தொடர்ந்த கறிப்பிட்ட தேதியில் செலுத்தப்பட வேண்டும் மேலும் செலுத்த வேண்டிய கட்டணத்தை உரிய காலத்தில் இந்தக் கடனின் செக்யூரிட்டி மற்றும் இதைப் போல் பிற கடன்களுடன் தொடர்புடையதாக இரக்கம் என்பதை கவனத்தில் கொண்டு செலுத்தப்பட வேண்டும், மேலும் ஆவணங்களில் கறிப்பிட்டவைகளுக்கப் புறம்பாக ஒப்பந்தம் அல்லது வேறு பிற ஒப்பந்தம்/ங்கள் அல்லது ஆவணங்களை மீறி செயல்பட மடியாத.
- எதிர்பாராதவிதமாக ஏதேனும் பிஃபால்ட் நடந்தால், பணம் கொடுத்தவர் மொத்த கடன் தொகையையும் உடனடியாக பிற அனைத்த கட்டணங்கள் மற்றும் வட்டியுடன் சேர்த்த திரும்ப செலுத்தப்படுகேட்டக்கொள்ள உரிமை பெற்றுள்ளார் மற்றும் கடன் வாங்கியவர், உடன்-கடன் வாங்கியவர், உத்திரவாதம் வழங்கியவர் ஆகியோர்கள் கடன் தொகையை உரிய நேரத்தில் திரும்ப செலுத்த வேண்டும் எவ்வித தாமதமும் இல்லாமல் அல்லது எதிர்ப்பு இல்லாமல் கொடுக்க வேண்டும்.
2. ஓர்வேளை ஏதேனும் பிஃபால்ட் நிகழ்வு அல்லது வேறு ஏதேனும் நிகழ்வின், காரணமாக, நோட்டீஸ்க்கு பின்னர் அல்லது காலம் கடந்த பின்னர் அல்லது இவை இரண்டு காரணங்களாலும் பிஃபால்ட்க்கான நிகழ்வாக தீர்வு செய்து, கடன் பெற்றவரக்க கடன் கொடுத்தவர் காலக்கெடவுடன் சூிய இர எழுத்தப்பூர்வமான நோட்டீஸை பிஃபால்ட் நிகழ்வை அல்லது அப்படியான ஓர் நிகழ்வைக் கறிப்பிட்ட, அனுப்பலாம்.
3. பிஃபால்டின் நிகளின் போது, பணம் கொடுத்தவர் தொடர்பு கொள்ளும் உரிமையைப் பெற்றுள்ளார், இது பொறுத்தமான செயலாகவேப் பட்கிறது. இதனை ஓர் நபரடன் அல்லது சில நபர்களுடன் செய்து கொள்ளலாம் அதாவது கறிப்பிட்ட நபர் கறித்த விபரம் அறியும்படியாக பணம் வதல் செய்யும்படியாக ஓர் நபரை அல்லது நபர்களை பணிக்க அமர்த்தலாம் ஆனால் பணம் பெற்றவரின் சொத்த மற்றும்/அல்லது பணி செய்யும் இடத்திற்குப் போவதை தவிர்க்க வேண்டும்.
4. கடன் ஒப்பந்தத்தில் கறிப்பிட்ட பட்டள்ள அனைத்த பயிற்சிகளையும் செய்து கொள்ள பணம் கொடுத்தவரக்க அதிகாரம் இரக்கிறது மற்றும் இதனை அவர் கடன் பெற்றவரிடன் செய்து கொண்டிருப்பத ஆவணங்களில் கறிப்பிட்டள்ள விஷயங்களின் படியே செய்து கொள்ள மடியும்.

ரீகவரி செயல்பாட்கள் அனைத்தும் அடமானச் சொத்தக்கள்/செக்யூரிட்டிகள் ஆகிய செயல்பாட்களைத் தொடர்ந்த செயல்படுத்தப்படும், இவை உள்ளடங்கியது ஆனால் கறிப்பிட்ட அளவும் சூட அடமானச் சொத்தக்களை கவீகரித்தல் அல்லது விற்பனை செய்யும் ஆகியன நிதி சொத்தக்களின் செக்யூரைசேசன் மற்றும் ரீகன்ஸ்டிரக்ஷன் மற்றும் செக்யூரிட்டி இன்டர்ஸ்ட் சட்டம், 2002 (SARFAESI Act) ஆகியனவற்றின் அடிப்படையில் நடவடிக்கைகள் மேற்கொள்ளப் பட்கின்றன அல்லது வேறு ஏதேனும் சட்டத்தின் கீழ், அதாவது கறிப்பிட்ட சட்டத்திற்கு மற்றும் விதிமுறைகளுக்க உட்பட்டே நடவடிக்கைகள் மேற்கொள்ளப்பட்கின்றன. அறிவிப்புகள்/நினைவுட்டல்கள்/ நோட்டீஸ்கள்(கள்) ஆகியன வாபிக்கையாளர்க்க/களுக்க கொடுக்கப்பட்கின்றன அதாவது சட்டப்பூர்வமான நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளும் மன்னர் ஓவர் பியூக்களை வதல் செய்யும் நோக்கில் இவை செய்யப் பட்கின்றன, இவை நெகோஷியேபள் இன்ஸ்ட்ரமெண்ட்ஸ் சட்டம், சிவில் சட்டம், SARFAESI சட்டம் மற்றும் பல போன்றவைகளால் செய்யப்பட்கின்றன.

## பிற்சேர்க்கை "B":

### 4.6 கறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் மெக்கானிஷம்

தற்போதைய போட்டி காட்சியில், சிறந்த வாபிக்கையாளர் சேவை நிலையான தொழில் வளர்ச்சியில் ஓர் முக்கியமான கருவியாகும். எந்தவொரு பெருந்தொழில் நிறுவனத்திலும் வாபிக்கையாளரின் புகார் என்பது தொழிலின் பகதியாகும். ஏபிஎச்எஃப்எல்எல்எல் நாள்கள், வாபிக்கையாளர் சேவை மற்றும் திரப்தியே எங்கள் முக்கிய கறிக்கோளாகும். உடனடி மற்றும் ஆற்றல் மிக்க சேவையை வழங்குவது புதிய வாபிக்கையாளர்களை ஈர்க்கும் என்பது மட்டமல்லாமல், ஏற்கனவே உள்ள வாபிக்கையாளர்களையும் தக்க வைக்க அவசியமானது என்ற நாள்கள் நம்புகிறோம். ஏபிஎச்எஃப்எல்எல், எங்கள் வாபிக்கையாளர்களுக்க அதிகரித்த அன்புவத்தை வழங்குவதன் சிறந்த வாபிக்கையாளர் அனுபவம் மற்றும் ஆற்றல்மிக்க புகார் கறை தீர்வு முறையை வழங்குவது சார்ந்த பல முனைவுகளுடன் வந்தள்ளது.

ABHFலின் கறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் மெக்கானிஷத்தை சூடதல் அர்த்தமுள்ளதாக மற்றும் பயனுள்ளதாக, ஓர் அமைப்பியல்ரீதியான சிஸ்டம் உரவாக்கப் பட்டள்ளது, இந்த சிஸ்டத்தின்படி கறைகள் நிவர்த்திக்கான கோரிக்கைகள் கிடைத்த மாத்திரத்தில் கறிப்பிட்ட காலகட்டத்தில் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின்படி நியாயமாக மற்றும் விரைவாக செய்து கொடுக்கப்படும்.

### 4.6.1 வாபிக்கையாளர் புகார்கள்/ கறைகள் ஆகியவற்றை கவனித்த நிவர்த்தி செய்யும் மிஷினரி

எங்களுடைய சேவைகள் பிபிக்காத நிலையில் அல்லது ABHF ஊழியர்களின் நடத்தை கறித்த அல்லது பிஎன் ஏ/ஆர்பி/ கலெக்ஷன் ஏஜண்ட்கள் போன்றவர்கள் மூலமாக ஏற்பட்ட தொல்லைகள் என எது கறித்தும் தங்கள் கரத்தகளை தெரிவிக்க விரும்பும் வாபிக்கையாளர்கள் அல்லது புகார்களை கொடுக்க நினைப்பவர்கள் கீழ்க்காணும் சானல்களின் வழியாக தங்கள் விரப்பப் பட்டதை காலை 9 மணி முதல் இரவு 9:00 க்கு இடையில் திங்கள் முதல் ஞாயிறு வரைக்கும் பதிவு செய்யலாம்.

- எங்கள் வாபிக்கையாளர் சேவை ஹெல்ப்லைன்க்கு கால் செய்யுங்கள், எண் 1800-270-7000
- எங்களுக்க மின்னஞ்சல் அனுப்புங்கள் care.housingfinance@adityabirlacapital.com
- கீழே கறிப்பிடப்பட்டள்ள முகவரிக்க எழுத்த முலமாக தெரிவிக்கலாம்:

ஆதித்யா பிர்லா ஹவுஸிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் - வாடிக்கையாளர் சேவை பிரிவு

ஆர் டெக் பார்ட், 10வது தளம், நிரலான் காம்ப்லெக்ஸ், வெஸ்டர்ன் எக்ஸ்பிரஸ் நெடூஞ்சாலையின் ஓரம்,  
கோரேகான் கிழக்கே, மும்பை - 400 063.

ஓரவேளைக் கொடுக்கப்பட்ட புகார் சுறிப்பிட்ட காலவரையறைக்கள் நிவர்த்தி செய்யப்படவில்லை என்றால் அல்லது அவன்/அவள் ABHFL மூலமாக வழங்கப்பட்ட தீர்வால் திரப்தியடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் கண்பிப்பக புகார்க்கள் நிவர்த்தி செய்யும் அதிகாரியை சந்திக்கலாம். புகார்க்களை நிவர்த்தி செய்யும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண் கீழே கொடுக்கப்பட்டள்ளது:

#### திர. அபிநவ் சவத்ரி

தொலைப்பெசி எண்: +91-22-62761487 மின்னஞ்சல் முகவரி: abhinav.c@adityabirlacapital.com

ஓரவேளை மேலே சுறிப்பிட்டள்ள சானல்களின் மூலமாக கிடைப்பெற்ற பதில்களை திரப்திகரமாக இல்லை என்றால், நீங்கள் எங்குடைய புகார் நிவர்த்தி பிரிவின் தலைமை பொறுப்பாளர்க்கு எழுத்த மூலம் தெரிவிக்க வேண்டிய முகவரி: grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com.

பெறுப்பட்ட உங்களடைய கடிதங்க்குமின்னஞ்சல்க்கு கண்பிப்பாக 5 வேலை நாட்களில் பதில் அளிக்கப்படும் என்பது உறுதி. ஓரவேளை புகார்/விவாதம் ஓர மாத காலகட்டத்திற்குள் தீர்வு செய்த வைக்கப் படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர்கள் ஹவுஸிங் ஃபைனான்ஸ் கம்பெனி - நேஷனல் ஹவுஸிங் பேங்க்கின் கண்காணிப்பாளர் அதிகாரிகளிடம் முறையிட, செய்யலாம். இதனை வங்கியின் ஆஃப்லைன் மோடில் தபால் மூலமாக அல்லது ஆன்லைன் மோடில் என்எஸ்பி இணையத்தளத்தில் முறையிடலாம். இதனைச் செய்ய கீழே கொடுக்கப்பட்டள்ள முகவரியில், கீழேயுள்ள இணைப்பில் உள்ள அமைப்பின்படி முறையிட்டினை பதிவு செய்யலாம்: [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd21420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd21420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

#### நேஷனல் ஹவுஸிங் பேங்க்

புகார்க்களை நிவர்த்தி செய்யும் பிரிவு

தறைசார் மேற்பார்வையிட,தல்

நேஷனல் ஹவுஸிங் பேங்க், 4வது மாடி, கோர்-5A, இந்தியா ஹேபிட்டேட் செண்டர், லோதி சாலை,

புது டெல்லி- 110 003.

இணையதளம்: [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) (புகார்க்கள் நிவர்த்தி செய்யும் சிஸ்டத்தின் கீழ் நீங்கள் நேரடியாகவும் புகார்க்களைக் கொடுக்கலாம் மற்றும் ஆன்லைன் மூலமாகவும் (GRIDS) கொடுக்கலாம்)/ <https://grids.nhbonline.org.in>

#### 4.6.2 வெளிப்படத்தல்

ABHFL நிறுவனம் தான் தாங்கள் ஏதேனும் கடன் சுறித்த விபரங்க்களை இந்த அரசாங்கத்தால் அல்லது வேறு ஏதேனும் அமைப்பு மூலமாக அங்கிகரிக்கப்பட்ட ஓர கிரெபிட் பிரோவுக்க (இயங்குகின்ற அல்லது எதிர்காலத்திய) கடன் வழங்குதல் சுறித்த விதிமுறைகளை அந்தந்த காலகட்டத்தில் வெளிப்படத்தம் விண்ணப்பத்தாரர்க்கு எவ்வித அறிவிப்பும் இல்லாமல் இதனை செய்யும் உரிமையைப் பெற்றுள்ளது, ABHFL நிறுவனமானது கிரெபிட் இன்ஃப்ரமேஷன் பிரோ ஆஃப் இந்தியா (CIBI)விடம் விபரங்க்களைக் கோரம் உரிமைகளைப் பெற்றுள்ளது மற்றும் கிரெபிட் இன்ஃப்ரமேஷன் ரிப்போர்ட் விண்ணப்பங்க்களையும் பெற்றுக் கொள்ள்கூடும். மேலே சுறிப்பிட்ட பட்டள்ள மிகவும் முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் அனைத்தும் எங்குடைய கடன் புரட்க்ட்கள் சுறித்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைக் சுறிப்பிட,வனவாகும். இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேலும் விரிவாக அதற்குப் பொறுத்தமான செக்ஷன்கள்/ஷெட்யூல்கள் இணைத்தக் சுறிப்பிடப் பட்டள்ளது மற்றும் மேலும் இவைகள் அனைத்தும் கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும்/அல்லது ஒப்புதல் பதிவத்தில் இணைப்பாக சுறிப்பிடப்பட்டள்ளது.

கடன்கள் சுறித்த விபரமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் இங்கே ஒத்தக் கொள்ளப் படுகிறது, இரண்ட் பார்ட்டிகளும் கடன் சுறித்த இவைகளை பின்பற்ற வேண்டும் மற்றும் செக்யூரிட்டி ஆணங்க்கள் வழங்கப்பட்டது / வழங்கப்பட வேண்டியதும் இதன் அடிப்படையில் என்பதை ஒத்தக் கொள்கிறேன்.

மேலே சுறிப்பிட்டப்பட்டள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் அனைத்த கடன் வாங்குபவர்/கள் மூலம் வாசிக்கப்பட்டள்ளது கடன் வாங்குபவர்/கள் திர/திரமதி/சுமாரி \_\_\_\_\_ (நம்முடைய அதிகாரிகள் மூலம்) கம்பெனியில் வாசிக்கக் காட்டப்பட்டள்ளது மற்றும் கடன் வாங்குபவர்களால் புரிந்தம் கொள்ளப்பட்டள்ளது.

(கையெழுத்த அல்லது கடன் பெற்றவரின்/களின் கையொப்பம்)

(ABHFLலின் அங்கிகரிக்கப்பட்டவரின் கையெழுத்த)

தேதி:

இடம்:

**అత్యంత ముఖ్యమైన నియమ నిబంధనలు (ఎమ్ఐటిసి)**  
(ఇండివిడ్యుయల్ హౌసింగ్ లోన్స్ కోసం)



(అన్ని అబ్జర్వి/ సహ అభ్యర్థి పేరు) మరియు అదిత్య బిర్లా హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ మధ్య

ఏర్పడ్డ లోన్ అంగీకారంలోని ముఖ్య నియమ నిబంధనలు ఈ కింద పేర్కొనబడ్డాయి:

| క్ర. సం.  | నిర్దిష్టతలు  | వివరాలు  |
|-----------|---|--|
| <b>1.</b> | <b>లోన్</b>   |  |
| a.        | లోన్ సౌకర్యపు రకం   |  |
| b.        | జారీ అయిన లోన్ మొత్తం   |  |
| c.        | లోన్ యొక్క ఉద్దేశ్యం  |  |
| d.        | వడ్డీ రకం   |  |
| e.        | వడ్డీ వసూలు చేయదగిన మొత్తం  |  |
| f.        | వాయిదాల రకం   |  |
| g.        | వడ్డీ రేటు  |  |
| h.        | కాలం  |  |
| <b>2.</b> | <b>ఫీజు మరియు ఇతర ఛార్జీలు (జిఎన్ టీ @18% ఈ ఛార్జీలపై విధింపబడుతుంది)</b>   |  |
| a.        | ఎ. పార్ట్ మెమెంట్ / ప్రీ-క్లోజర్ ఛార్జీలు :<br>(ప్రోటింగ్ రేటు కాకుండా ఇతర వాటితో సహా నాన్-ఇండివిడ్యుయల్స్ / వ్యాపార ప్రయోజనం కోసం రుణ మంజూరు / ఇండివిడ్యుయల్స్ వర్తిస్తుంది)<br>- చివరి చెల్లింపు తేదీ నుండి 12 నెలల తర్వాత కొంత సొమ్ము చెల్లింపు / ముందస్తు ముగింపు అనుమతించబడును.<br>- చివరి రుణ విడుదల తేదీ నుండి 12 నెలలకు ముందు, కొంత సొమ్ము చెల్లింపు / ముందస్తు ముగింపు చేయదలస్తే, లాక్ ఇన్ పీరియడ్ వడ్డీ వర్తిస్తుంది. | <ul style="list-style-type: none"> <li>వ్యాపార ప్రయోజనాల కోసం కాకుండా ఇతర వాటికై వ్యక్తులకు ప్రోటింగ్ రేట్ రుణాలు ఇవ్వబడతాయి, ఇక్కడ దరఖాస్తుదారు ఒక వ్యక్తి లేదా సహ దరఖాస్తుదారులు లేకుండా ఉండచ్చు; శూన్యం</li> <li>ఫిక్స్డ్ రేట్ లోన్ ఇండివిడ్యుయల్స్ ఇవ్వబడుతుంది (ముందుగా సొంత-సొర్సులచే ప్రీ క్లోజ్ చేయబడుతుంది)- శూన్యం</li> <li>గృహ రుణాలు (ప్రెన్ పేర్కొన్న విధంగా వ్యక్తులకు ప్రోటింగ్ రేటు రుణాలు కాకుండా): చెల్లించిన ప్రధాన బకాయిలలో 2%</li> <li>ఇతర నాన్-హౌసింగ్ రుణాలు - ఎల్ ఏ పి / ఎల్ ఆర్ డి / సిపి / జిపిఎల్ (ప్రెన్ పేర్కొన్న విధంగా వ్యక్తులకు ప్రోటింగ్ రేటు రుణాలు కాకుండా): చెల్లించిన ప్రధాన బకాయిల్లో 4%</li> </ul> |
| b.        | <b>ఇతర ఛార్జీలు :</b><br>అప్రమేయ పేనల్ వడ్డీ రేటు / నిర్ధారణ కాని ఏ ఒడంబడికలు / నిర్దేశపు పరిస్థితులు   | 24% ప్రతీ ఏడాదికి, అంటే మీరిన మొత్తంపై నెలకు 2%  |
| c.        | చెక్ రిటర్న్ ఛార్జీలు / ఎన్ ఏ సి హెచ్ ఫెయిల్యూర్ ఛార్జీలు   | రూ. 750/- ప్రతీ ఉదాహరణకు   |
| d.        | పెరిగిన వడ్డీ   | అసలైన ఆలస్యపు స్థితి లేదా సమయానుసారంగా రుణదాతతో సంభాషించిన ప్రకారం ఆధారపడి ఉంటుంది   |
| e.        | సర్వాయి ఛార్జీలు (మీరు సర్వాయి యొక్క వెబ్సైట్ను ఇలాంటి ఛార్జీల కోసం చూడండి <a href="http://www.cersai.org.in">www.cersai.org.in</a> )   | i. ఫెసిలిటీ సొమ్ము రూ. 5 లక్షలకు సమానం అయితే లేదా తక్కువ రూ. 50+ఎస్టి ప్రతీ ప్రోపర్టీ<br>ii. ఫెసిలిటీ సొమ్ము రూ.5 లక్షలకు కంటే ఎక్కువ అయితే రూ. 100 + ఎస్టి ప్రతీ ప్రోపర్టీపై  |
| f.        | a. ప్రీ-క్లోజర్ స్టెట్మెంట్ ఛార్జీలు / LOD<br>b. అసలు ప్రతం తిరిగి పొందే ఛార్జీలు   | a. రూ. 1,000/- ప్రతీ రుణ ఖాతాకు<br>b. రూ. 1,000/- ప్రతీ రుణ ఖాతాకు   |
| g.        | ఏబిహెచ్ఎఫ్ఎల్లో ఏదైనా అనుషంగిక కాపీల కొరకు అభ్యర్థన చేసిన   | రూ. 750/- ప్రతీ ఉదాహరణకు   |
| h.        | డూప్లికేట్ స్టెట్మెంట్/ రిపేమెంట్ షెడ్యూల్/ పురే ఇతర డాక్యుమెంట్ అయినా ఏబిహెచ్ఎఫ్ఎల్లో ఉన్నది   | రూ. 200/- ప్రతీ రుణ ఖాతాకు   |
| i.        | ఎక్స్-జెంజింగ్ ఇన్వెస్ట్ కోసం తప్పనిసరి ఛార్జీలు  | రూ. 750/- ప్రతీ ఉదాహరణకు   |

| క్ర. సం.                                      | నిర్దిష్టతలు   | వివరాలు   |
|---|--|---|
| j.  | సిబిఐఎల్ రిపోర్ట్ రిట్రీవల్ ఫీజు   | రూ. 50/- ప్రతి ఉదాహరణకు కన్యూవుర్ కోసం మరియు కన్యూవుర్ సిబిఐఎల్ కోసం రూ. 500/-  |
| k.  | లోన్ రీ-షెడ్యూల్మెంట్ (ఏబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ యొక్క అభిప్రాయం) ఛార్జీలు   | ప్రధాన బకాయి మొత్తంపై 0.50%   |
| l.  | ఎన్ఓసీ జారీ ఛార్జీలు   | రూ. 500/-   |
| m.  | ఏబిహెచ్ ఎఫ్ ఎల్ యొక్క నిర్ణయం ప్రకారం లోన్ వడ్డీ రేటు/ కాలంలో తారుమారు చేసి/ పునర్నివ్వకుండా ఫిక్స్ రేట్ నుండి ఫ్లోటింగ్ కు సవరించబడింది.                                      | లోన్ అవుట్స్టాండింగ్ యొక్క 2%   |
| n.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>స్టాంప్ డ్యూటీ</li> <li>చట్ట మరియు ఇతర స్టాంపుటర్ ఛార్జీలు</li> <li>ఇన్సూరెన్స్ ప్రీమియం</li> <li>ఆర్డీసీతో క్రియేషన్ ఛార్జీ</li> </ul> | అసలైన వాటి ప్రకారం, వర్తించే చోట  |
| <b>3. లోన్ కొరకు సెక్యూరిటీ</b>               |  |   |
| a.  | లోన్ కొరకు మార్గగేజ్ (లోన్ కొరకు భద్రతగా మార్గగేజ్ చేయబడే ఆస్తి యొక్క వివరాలు  |   |
| b.  | గ్యారంటీ (గ్యారంటర్ల పేర్లు)   |   |
| c.  | ఇతర భద్రతలు (ఇతర భద్రతల వివరాలు, ఉంటే)   |   |
| <b>4. ఆస్తి / రుణగ్రహీత యొక్క ఇన్సూరెన్స్</b> |  |   |
|   | కావలసిన వివరాలు మరియు ఆస్తి/ రుణగ్రహీతలు పొందే బీమా పాలసీ యొక్క అంశాలు   | మంజూరీ లేఖ మరియు రుణ అగ్రిమెంట్ ప్రకారం   |
| <b>5. లోన్ చెల్లింపుకు నియమాలు</b>            |  |   |
|   | లోన్ చెల్లింపుకు నియమాలు లేదా ఏదైనా వాయిదాలు అనగా, క్రియేటన్ ఆఫ్ సెక్యూరిటీ, ఆమోదించబడే ఫ్లాన్స్ అందజేయుట, నిర్మాణ దశలు, చట్టబద్ధంగా ఆమోదం                                     | సాంక్షన్ లెటర్లో మరియు లోన్ అగ్రిమెంట్లో పేర్కొన్నట్లుగా  |
| <b>6. లోన్ మరియు వడ్డీ యొక్క చెల్లింపు</b>    |  |   |
| a.  | ఆమోదించబడే మొత్తం ఇఎమ్ఐ నొమ్ము   | సాంక్షన్ లెటర్లో మరియు లోన్ అగ్రిమెంట్లో పేర్కొన్నట్లుగా  |
| b.  | మొత్తం వాయిదాల సంఖ్య (ఇఎమ్ఐ)   |   |
| c.  | ప్రీ ఇఎమ్ఐ చెల్లింపు బకాయి తేదీ  |   |
| d.  | ఇఎమ్ఐ బకాయి తేదీ   |   |
| e.  | వడ్డీ రేటు / ఇఎమ్ఐలో మార్పులని ముందుగా తెలియపరిచే విధానం   | <ul style="list-style-type: none"> <li>మెయిల్/ లెటర్స్ కస్టమర్లకి మెయిలింగ్ అడ్డస్సు పంపి వడ్డీ రేటు / ఇఎమ్ఐలో మార్పులని తెలియపరుస్తారు</li> <li>ఏఆర్ ఆర్ కూడా ఏబిహెచ్ ఎఫ్ ఎల్ వెబ్ సైట్ ప్రకారం నవీకరించబడింది.</li> </ul> |

|           |  |   |
|-----------|--|---|
| <b>7.</b> | <b>బకాయిల రికవరీ కోసాం అనుసరించాల్సిన క్లుప్త పద్ధతులు</b> | <b>ఎనెక్టర్ 'పి'ని చూడండి</b>   |
| <b>8.</b> | <b>కస్టమర్ సర్వీస్</b>                                     |   |
| a.        | ఆఫీసులో విజిటింగ్ గంటలు                                    | ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 6 గంటల వరకు సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు (నేషనల్ హాల్ డేస్ తప్ప) |
| b.        | కస్టమర్ సర్వీసుల కొరకు సంప్రదించవలసిన వ్యక్తి వివరాలు      | సంబంధిత ఏరియా ఆఫీస్ / బిజినెస్ సెంటర్ / హెడ్ కస్టమర్ సర్వీస్ యొక్క ఆఫీసర్ ఇన్చార్జ్       |
| c.        | ఇక నుండి ఈ కింది వాటిని పొందడానికి టైం లైన్ విధానం:        |   |
|           | i. లోన్ అకౌంట్ స్టేట్మెంట్                                 | కస్టమర్ అభ్యర్థన చేసిన 3 పని రోజులలోగా  |
|           | ii. డాక్యుమెంట్ల ఫోటో కాపీలు                               | రిక్వైస్టెడ్ ఫీజుతో పాటు అభ్యర్థన రాసిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు                           |
|           | iii. అసలైన డాక్యుమెంట్లు లోన్ క్లోజర్ / ట్రాన్స్ఫర్        | అభ్యర్థన రాసిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు రుణగ్రహీత పండ్ని క్లియరెన్స్ చేసిన దానిని బట్టి    |
| <b>9.</b> | <b>సమస్యల పరిష్కారం</b>                                    | <b>ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క భాగం (ఎనెక్టర్ బి)</b>                                    |

## ఎనెక్టర్ “ఏ”

బకాయి ఉన్న సొమ్ముని రికవరీ కోసం అనుసరింపవలసిన సంకీర్ణ ప్రక్రియ :

1. ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ ఈవెంట్స్ ఏర్పడితే, అప్పుడు, రుణదాత, రాత పూర్వకంగా రుణగ్రహీత నుండి ప్రీన్సిపల్ మరియు వర్టిచే వడ్డీ ఇంకా నియమ నిబంధనల ప్రకారం రుణంపై రుణగ్రహీత ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లించవలసిన చార్జీలు మరియు / లేదా ఇతర అగ్రిమెంట్లు, డాక్యుమెంట్లు అన్ని ఇతర చార్జీలు మరియు బకాయిల వంటివి మరియు అలాంటి డిక్లరేషన్ మీద అదే విధంగా చెల్లించబడతాయి మరియు చెల్లించబడగినవి మరియు భద్రత రుణాలు మరియు ఏవైనా ఇతర రుణాలు అమలు కాగలవు. సెక్యూరిటీకి సంబంధించిన రుణాలు మరియు ఏదైనా ఇతర లోన్ లు అమలు చేయవలసినవి ఉంటే, కాంట్రాక్ట్ అగ్రిమెంట్ కు సంబంధించినది ఏదైనా లేదా ఏవైనా ఇతర అగ్రిమెంట్లు లేదా డాక్యుమెంట్లు. అప్రమత్తంగా జరిగిన సంఘాటన సంభవించినప్పుడు, రుణదాత అన్ని ఇతర చార్జీలు మరియు వడ్డీతో రుణ మొత్తాన్ని గుర్తుకు తెచ్చుకోవాలి మరియు రుణ గ్రహీత, కో-బారోవర్, గ్యారంటర్ ఇలాంటి రుణ మొత్తానికి ఏలాంటి హామీ లేదా సమ్మె చేయకుండానే వెనక్కి తీసుకును బాధ్యత ఉంటుంది.
2. డీఫాల్ట్ లేదా మరేదైనా ఈవెంట్ సందర్భంలో, ఏదైనా, నోటీస్ లేదా సమయం లాప్స్ అయిన తర్వాత లేదా రెండూ జరిగినా, డీఫాల్ట్ ఈవెంట్ జరిగి ఉండచ్చు, రుణ గ్రహీత వెంటనే రుణదాత ప్రకటనకు ఎటువంటి ఈవెంట్ ఉన్నా ఇకపై రాత పూర్వకం పేర్కొనవలెను.
3. డీఫాల్ట్ సంబంధంలో, కమ్యూనికేట్ చేయడానికి అర్హత కలిగి ఉంటుంది, ఇది వ్యక్తి లేదా వ్యక్తులకు సహాయపడటంతో ఏ వ్యక్తి లేదా వ్యక్తులకు లేదా అనుకూలమైన వ్యక్తులకు పరిగణించవచ్చు. వీటిలో డీఫాల్ట్ మొత్తాలను పునరుద్ధరించడానికి రుణగ్రహీత ఆస్తి మరియు/ లేదా పని ప్రదేశాన్ని గమనించడంతో పరిమితం కాకూడదు.
4. రుణ గ్రహీత మరియు రుణదాత మధ్య అమలు చేయబడే రుణ ఒప్పందం మరియు ఇతర సంబంధిత పత్రాల్లో పేర్కొన్న విధంగా అన్ని రుసుములకు రుణదాత అర్హులు.

ఎన్ ఫోర్స్ మెంట్ ఆఫ్ మార్గెజ్/ సెక్యూరిటీల యొక్క రికవరీ ప్రక్రియ, ఇమిడి ఉన్నది కానీ పరిమితం కానిది, మార్గెజ్ ఆస్తిని జప్తు చేసుకోవడం మరియు అమ్మకం అనేది, ఆర్థిక ఆస్తుల భద్రత మరియు పునర్నిర్మాణం మరియు ఎన్ ఫోర్స్ మెంట్ ఆఫ్ సెక్యూరిటీ ఇంటెన్స్ యాక్ట్, 2002 (ఎన్ ఏ ఆర్ ఎస్ ఏ ఇ ఎస్ ఐ చట్టం) ప్రకారం లేదా ఏ ఇతర చట్టం ప్రకారంగా అయినా, సంబంధిత చట్టం ప్రకారం ఆదేశాలని పూర్తిగా అనుసరిస్తుంది. బకాయిలని వసూలు చేయుటకు తగిన చట్టపరమైన చర్యలను ప్రారంభించడానికి ముందు, నెగోషియేటర్ ఇన్స్ట్రూమెంట్స్ యాక్ట్, సివిల్ సూట్, ఎన్ ఏ ఆర్ ఎస్ ఏ ఇ ఎస్ ఐ యాక్ట్ మొదలైన వివిధ రకాల చట్టబద్ధమైన విధానాల ద్వారా కస్టమర్(లకు) తెలియపరచడం/ రిమైండరు / నోటీసు(లు) పంపవలెను.

## ఎనెక్టర్ “బి”:

### 4.6 ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

ప్రస్తుత పోటీ దృష్టాంతంలో, నిరంతర వ్యాపార వృద్ధికి అడ్డుతీసిన కస్టమర్ సేవ ఒక ముఖ్యమైన సాధనం. కస్టమర్ ఫిర్యాదులు ఏదైనా కార్పొరేట్ సంస్థలో జీవితంలో భాగం. ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ (ABHFL) వద్ద, కస్టమర్ సేవ మరియు సంతృప్తి మా ముఖ్య లక్ష్యం. క్రొత్త కస్టమర్లను ఆకర్షించడమే కాకుండా, ఇప్పటికే ఉన్న వారిని నిలుపుకోవటానికి కూడా సత్వర మరియు సమర్థవంతమైన సేవలను అందించడం చాలా అవసరమని మేము నమ్ముతున్నాము. మా కస్టమర్లకు మెరుగైన అనుభవాన్ని అందించే ఉద్దేశ్యంతో మెరుగైన కస్టమర్ అనుభవాన్ని మరియు సమర్థవంతమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార మెకానిజం అందించే దిశగా ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ చాలా కార్యక్రమాలను ముందుకు తెచ్చింది.

ఏబిహెచ్ ఎఫ్ ఎల్ యొక్క పున: పరిశీలన యంత్రాంగం మరింత అర్థవంతమైన మరియు ప్రభావవంతం చేయడానికి, నిర్మాణాత్మక వ్యవస్థ నిర్మించబడింది. ఈ వ్యవస్థ కోరిన పరిష్కారం కేవలం స్పష్టంగా, నియమ నిబంధనలు మరియు నియంత్రణ ప్రకారం పని చేస్తుంది.

#### 4.6.1 కస్టమర్ల ఫిర్యాదులు/ ఇబ్బందులని పరిష్కరించే మెషిన్

వినియోగదారుడు, తాను పొందుతున్న సేవలకు సంతృప్తి చెందకపోయినా ఏబిహెచ్ ఎఫ్ ఎల్ (ABHFL) లేదా వారి ప్రతినీడి డిఎస్ ఏ/ఆర్ పి / కలెక్షన్ ఏజెంట్స్ మొదలైన వారి ప్రవర్తన సరిగా లేదన్న విషయాన్ని ఫిర్యాదు చేయాలనుకున్నా, లేదా కస్టమర్లు తమ అభిప్రాయాలని ఇవ్వాలనుకుంటున్న ఈ కింది చానెల్స్ ని ఉదయం 9:00 గంటల నుండి రాత్రి 9:00 గంటల వరకు, సోమవారం నుండి ఆదివారం వరకు ఉపయోగించుకోవచ్చు.

- మా కస్టమర్ సర్వీస్ హెల్ప్ లైన్ కు కాల్ చేయండి 1800-270-7000
- మాకు ఈమెయిల్ పంపండి care.housingfinance@adityabirlacapital.com
- ఈ కింది చిరునామాకు రాత పూర్వకంగా పంపచ్చు :

ఆదిత్య బిర్లా హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ - కస్టమర్ సర్వీస్ సెల్  
ఆర్ టెక్ పార్క్, 10 వ అంతస్తు, నిర్దాన్ కాంప్లెక్స్, వెస్ట్రన్ ఎక్స్ప్రెస్ హైవే,  
గోరేగావ్ ఈస్ట్, ముంబయ్ - 400 063

ఒకవేళ ఫిర్యాదులు ఇచ్చిన గడువులో పరిష్కరించబడకపోతే లేదా అతను/ ఆమె ఏబిఎచ్ ఎఫ్ ఎల్ చే ఇవ్వబడ్డా పరిష్కారం చేసే సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార ఆఫీసర్ ని కలవచ్చు. ఫిర్యాదుల పరిష్కార ఆఫీసర్ యొక్క పేరు సంప్రదించు వివరాలు :  
శ్రీ. అభినవ్ చౌదరి

ః + 91-22-62761487. ఈమెయిల్ ఐడి: abhinav.c@adityabirlacapital.com

ఒకవేళ పై చానెల్స్ నుండి లభించిన జవాబు సంతృప్తికరంగా లేనట్లయితే వారు మా ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్ హెడ్ కు రాయచ్చు :  
grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com.

మేము లేఖలు/ ఈమెయిల్స్ 5 పనిరోజులలోగా ఈ చానెల్ ద్వారా అందుకున్నట్లు నిర్ధారిస్తాం. ఒక నెల వ్యవధిలో ఫిర్యాదు / వివాదం పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీల పర్యవేక్షక అధికారానికి విజ్ఞప్తి చేయవచ్చు - నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ లైన్ మోడల్ పోస్ట్ లేదా ఆన్ లైన్ మోడల్ ద్వారా NHB వెబ్సైట్లో, సూచించిన ఫార్మాట్లో క్రింద లింక్, క్రింద ఇచ్చిన చిరునామా వద్ద అందుబాటులో ఉంది: [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

#### నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్

కంప్లైయింట్ రిడ్రెస్సెల్ సెల్

డిపార్ట్ మెంట్ ఆఫ్ సూపర్విజన్

నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్, 4వ అంతస్తు, కోర్-5ఏ, ఇండియా హబ్ టెక్ సెంటర్, లోడి రోడ్, న్యూ డిల్లీ-110003

వెబ్సైట్: [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) (గ్రీవాన్స్ రిడ్రెస్సెల్ సిస్టమ్ యొక్క హెడ్ ప్రకారం ఫిర్యాదుని నమోదు చేసేందుకు పిజికల్ పద్ధతి మరియు ఆన్లైన్ పద్ధతి (జిఆర్ఐడిఎస్)లు అమలులో ఉన్నాయి.)

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

#### 4.6.2 ముగింపు

ఏబిఎచ్ ఎఫ్ ఎల్ సమయానుసారంగా ఏదైనా వివరాలకు సంబంధించి రుణాలు ఏవైనా క్రెడిట్ బ్యూరో (ప్రస్తుతం లేదా భవిష్యత్తు) భారత ప్రభుత్వంవే ఆమోదింపబడినవి లేదా ఏదైనా అధికారం సమయానుసారంగా ఏ ముందు నోటీసు అభ్యర్థికి ఇవ్వకుండా కోరవచ్చు. ఏబిఎచ్ ఎఫ్ ఎల్ కూడా క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ బ్యూరో ఆఫ్ ఇండియా (సిబిఐఐఎల్) విచారణ చేయడానికి మరియు దరఖాస్తు దారుల క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ రిపోర్ట్ ని పొందడానికి అధికారం కలిగి ఉంది. పైన పేర్కొన్న అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు రుణ ఉత్పత్తుల షరతుల సూచికని గమనించాలి. ఈ నిబంధనలు మా లోన్ అగ్రిమెంట్ లోని సంబంధిత సెక్షన్లు/ షెడ్యూల్స్ ప్రకారం మరియు క్షుణ్ణంగా పేర్కొనబడ్డాయి. వీటిని అగ్రిమెంట్ మరియు/ లేదా సాంక్షన్ లేటర్లో పేర్కొన్నట్లుగా చదివి వినిపించాలి.

ఈ విధంగా రుణ పూర్తి వివరాలు మరియు నిబంధనలు, పార్టీలు అమలు చేయబడిన/ అమలు చేయవలసిన రుణ మరియు ఇతర భద్రతా పత్రాలపై ఆధారపడతాయి మరియు అంగీకరించాలి.

పై నిబంధనలు మరియు షరతులు రుణగ్రహీత/లు చదవబడ్డాయి. కంపెనీ యొక్క రుణ గ్రహీత శ్రీ/శ్రీమతి/కుమారు  
\_\_\_\_\_ చే (మా అధికారిచే) మరియు రుణగ్రహీతకు అర్థం అయ్యాయి.

(రుణగ్రహీత సంతకం లేదా వేలి ముద్ర)

(ఏబిఎచ్ ఎఫ్ ఎల్ అధికార వ్యక్తి సంతకం)

తేదీ:

ప్రదేశం:

ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും (എംഐടിസി)  
(വ്യക്തിഗത ഭവന വായ്പകൾക്ക്)

\_\_\_\_\_ (എല്ലാ അപേക്ഷകന്മാർ/ സഹ അപേക്ഷകന്മാർ) ആദിത്യ ബിർള ഹൗസിംഗ് ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡും തമ്മിലുള്ള ലോൺ ഉടമ്പടിയുടെ പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്നു:

| നമ്പർ     | ശീർഷകം  | വിശദ വിവരം  |
|-----------|---|---|
| <b>1.</b> | <b>വായ്പ</b>  |   |
| a.        | വിവിധ തരം വായ്പ സൗകര്യം   |   |
| b.        | അനുവദിച്ച വായ്പ തുക   |   |
| c.        | വായ്പയുടെ ഉദ്ദേശ്യം   |   |
| d.        | പലിശയുടെ തരം  |   |
| e.        | പലിശ ഈടാക്കുവാനുള്ള തുക   |   |
| f.        | ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റ് തരം   |   |
| g.        | പലിശ നിരക്ക്  |   |
| h.        | കാലാവധി   |   |
| <b>2.</b> | <b>ഫീസും മറ്റ് ചാർജുകളും ( ഈ നിരക്കുകളിൽ ബാധകമായ ജിഎസ്ടി 18% നിരക്കിൽ ചുമത്തിയിരിക്കുന്നു)</b>  |   |
| a.        | പാർട്ടി പേയ്മെന്റ് / പ്രീ-ക്ലോഷർ നിരക്കുകൾ: - (ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് അല്ലാത്ത വ്യക്തികളായിട്ടുള്ളവർക്കോ, ബിസിനസ് ആവശ്യത്തിനായി വായ്പ അനുഭവിച്ചിട്ടുള്ളവർ അല്ലാത്തവർക്കോ വേണ്ടി ബാധകമായത്)<br>- അതിമ വായ്പാവിതരണ തീയതി കഴിഞ്ഞ് 12 മാസങ്ങൾക്കുശേഷം ഭാഗികമായ അടയ്ക്കൽ/മുൻകൂർ അടച്ചുതീർക്കൽ അനുവദിക്കുന്നു.<br>- അതിമ വായ്പാവിതരണ തീയതി കഴിഞ്ഞ് 12 മാസങ്ങൾക്കു മുൻ ഭാഗികമായ അടയ്ക്കൽ/മുൻകൂർ അടച്ചുതീർക്കൽ നടത്തുന്നപക്ഷം, ലോക്ക്-ഇൻ കാലാവധി പലിശ ബാധകമായിരിക്കും. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ബിസിനസ്സ് ആവശ്യങ്ങൾക്കല്ലാത്ത വ്യക്തികൾക്ക് നൽകുന്ന ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പകൾ, ഇവിടെ അപേക്ഷകൻ വ്യക്തിയോ അല്ലെങ്കിൽ സഹ അപേക്ഷകനെപ്പോലെയോ ആകാം: ഇല്ല</li> <li>വ്യക്തികൾക്കു നൽകിയിട്ടുള്ള സ്ഥിര നിരക്കിലുള്ള വായ്പ (സ്വന്തം സ്രോതസ്സുകളിൽ നിന്നുള്ള തുകകൊണ്ട് മുൻകൂർ അടച്ചത്) ഇല്ല</li> <li>ഭവനവായ്പകൾ (മുകളിൽ വ്യക്തമാക്കിയ പ്രകാരം വ്യക്തികൾക്കുള്ള ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് ഒഴികെയുള്ളവ): കുടിശ്ശികയുള്ള മുതൽ തുകയുടെ 2% അടച്ചു</li> <li>മറ്റ് ഭവന ഇതര വായ്പകൾ - എൽഎപി / എൽആർഡി / സിപി/ ജിപിഎൽ (മുകളിൽ വ്യക്തമാക്കിയ പ്രകാരം വ്യക്തികൾക്കുള്ള ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് ഒഴികെയുള്ളവ): കുടിശ്ശികയുള്ള മുതൽ തുകയുടെ 4 % അടച്ചു</li> </ul> |
| b.        | മറ്റു ചാർജ്ജുകൾ തവണ മുടക്കുന്നതിനുള്ള പിഴപ്പലിശ / മറ്റേതെങ്കിലും നിയമങ്ങൾ / സമ്മതിച്ചിട്ടുള്ള നിബന്ധനകൾ പാലിക്കാതിരിക്കൽ  | 24% പ്രതിവർഷം അതായത് കാലഹരണപ്പെട്ട തുകയിൽ പ്രതിമാസം 2%  |
| c.        | ചെക്ക് മടങ്ങൽ ചാർജ്ജുകൾ / എൻ എ സി എച്ച് മടങ്ങൽ ചാർജ്ജുകൾ  | രൂ 750/ പ്രതി തവണ   |
| d.        | കുട്ടിച്ചേർക്കപ്പെട്ട പലിശ  | യഥാർത്ഥ വൈകൽ സ്ഥിതിയുടെ അല്ലെങ്കിൽ സമയാസമയങ്ങളിൽ വായ്പ ദാതാവ് അറിയിക്കുന്നതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ  |
| e.        | സിഇആർഎസ്എഐ ചാർജ്ജുകൾ (ഇത്തരം ചാർജ്ജുകൾക്കു വേണ്ടി നിങ്ങൾക്ക് സിഇആർഎസ്എഐ വെബ്സൈറ്റ് <a href="http://www.cersai.org.in">www.cersai.org.in</a> സന്ദർശിക്കാവുന്നതാണ്)   | 1. വായ്പത്തുക രൂ 5 ലക്ഷമോ അതിൽ താഴെയോ ആണെങ്കിൽ - രൂ 50 പ്രതി പ്രോപ്പർട്ടി<br>2. വായ്പത്തുക രൂ 5 ലക്ഷത്തിനു മുകളിലാണെങ്കിൽ - രൂ 100 പ്രതി പ്രോപ്പർട്ടി   |
| f.        | a. പ്രീ-ക്ലോഷർ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ / എൽഒഡി<br>b. യഥാർത്ഥ പ്രമാണം വീണ്ടെടുക്കൽ നിരക്കുകൾ  | a. രൂ. 1,000/ ഒരു ലോൺ അക്കൗണ്ടിന്<br>b. രൂ. 1,000/ ഒരു ലോൺ അക്കൗണ്ടിന്  |
| g.        | എബിഎച്ച്എഫ്എൽ-ന്റെ പക്കലുള്ള ഏതെങ്കിലും രേഖകളുടെ പകർപ്പിനുള്ള അപേക്ഷയ്ക്ക്  | രൂ. 750/ പ്രതി തവണ  |
| h.        | ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് / റീപേമെന്റ് ഷെഡ്യൂൾ / എബിഎച്ച്എഫ്എൽ-ന്റെ പക്കലുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും രേഖയ്ക്കുള്ള അപേക്ഷ  | രൂ. 200/ ഓരോ വായ്പാ അക്കൗണ്ടും  |
| i.        | ഇസിഎസ് കലിപ്പന കൈമാറുന്നതിന്റെ നിരക്ക്  | രൂ. 750/ പ്രതി തവണ  |

| നമ്പർ   | ശീർഷകം   | വിശദ വിവരം   |
|---|--|--|
| j.  | സിഐബിഐഎൽ റിപ്പോർട്ട് എടുക്കുന്നതിനുള്ള ഫീസ്  | രൂ. 50/ പ്രതി തവണ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് രൂ. 500/ വാണിജ്യ സിഐബിഐഎൽ-ന്   |
| k.  | വായ്പ പുനഃക്രമീകരിക്കുന്നതിനുള്ള ഫീസ് (എബിഎച്ച്എഫ്എൽ-ന്റെ വിവേചനം അനുസരിച്ച്)  | പ്രിൻസിപ്പൽ കൂടിശ്ലീക തുകയിൽ 0.50%   |
| l.  | എൻസി നൽകുന്നതിനുള്ള ചാർജ്ജ്  | പ്രിൻസിപ്പൽ കൂടിശ്ലീക തുകയിൽ 0.50%   |
| m.  | ഫിക്സഡ് റേറ്റിൽ നിന്ന് ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റിലേക്ക് അല്ലെങ്കിൽ തിരികെ മാറുന്നതിനുള്ള നിരക്ക് / വായ്പാ പലിശ നിരക്ക് / കാലാവധി പുതുക്കൽ എന്നിവ എബിഎച്ച്എഫ് എൽ-ന്റെ വിവേചനാധികാരപ്രകാരമായിരിക്കും | കൂടിശ്ലീകയുള്ള വായ്പയുടെ 2%  |
| n.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>സ്റ്റാമ്പ് ഡ്യൂട്ടി</li> <li>നിയമപരമായ ചാർജ്ജുകൾ</li> <li>ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയം</li> <li>ആരസി സഹിതമുള്ള ക്രിയേഷൻ ചാർജ്ജ്</li> </ul>                     | യഥാർത്ഥത്തിലുള്ള ചെലവുകൾ, ബാധകമാകുന്നിടത്ത്  |
| <b>3. വായ്പയ്ക്കുള്ള ഊട്</b>                      |  |  |
| a.  | വായ്പയ്ക്കുള്ള പണയം (വായ്പയ്ക്കുള്ള ഊടായി പണയം വയ്ക്കുന്ന പ്രോപ്പർട്ടിയുടെ വിവരങ്ങൾ)   |  |
| b.  | ഗ്യാരന്റി (ഗ്യാരന്റർമാരുടെ പേര്)   |  |
| c.  | മറ്റ് പണയങ്ങൾ (മറ്റ് പണയങ്ങളുടെ വിവരങ്ങൾ, ഉണ്ടെങ്കിൽ)  |  |
| <b>4. പ്രോപ്പർട്ടിയുടെ/വായ്പക്കാരുടെ ഇൻഷുറൻസ്</b> |  |  |
|   | പ്രോപ്പർട്ടിക്കു വേണ്ടി/വായ്പക്കാരെക്കു വേണ്ടി എടുക്കേണ്ട ഇൻഷുറൻസ് പോളിസിയുടെ വിവരങ്ങളും സവിശേഷതകളും   | അനുമതി കരുതും വായ്പാ കരാറും പ്രകാരം  |
| <b>5. വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നിബന്ധനകൾ</b> |  |  |
|   | ലോണിന്റെ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും തവണയുടെ വിതരണം സംബന്ധിച്ച നിബന്ധനകൾ: പണയം സൃഷ്ടിക്കൽ, അംഗീകരിച്ച പ്ലാനുകൾ, സമർപ്പിക്കൽ, നിർമ്മാണത്തിന്റെ ഘട്ടങ്ങൾ, നിയമപരമായ അനുവാദങ്ങൾ                     | സാമ്പ്ഷൻ ലെറ്ററിലും ലോൺ എഗ്രിമെന്റിലും നിർവ്വചിച്ചിട്ടുള്ളതനുസരിച്ച്   |
| <b>6. വായ്പയും പലിശയും തിരിച്ചടയ്ക്കൽ</b>         |  |  |
| a.  | അനുവദിച്ച തുകയനുസരിച്ചുള്ള ഇഎംഐ  | സാമ്പ്ഷൻ ലെറ്ററിലും ലോൺ എഗ്രിമെന്റിലും നിർവ്വചിച്ചിട്ടുള്ളതനുസരിച്ച്   |
| b.  | ആകെ തവണകളുടെ എണ്ണം (ഇഎംഐ)  |  |
| c.  | പ്രീ ഇഎംഐ അടയ്ക്കേണ്ട തീയതി  |  |
| d.  | ഇഎംഐ അടയ്ക്കേണ്ട തീയതി   |  |
| e.  | പലിശ നിരക്കിൽ/ഇഎംഐയിൽ വന്നിട്ടുള്ള മാറ്റങ്ങൾ നേരത്തേ അറിയിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം  | <ul style="list-style-type: none"> <li>പലിശ നിരക്കിൽ/ഇഎംഐയിൽ വന്നിട്ടുള്ള മാറ്റം അറിയിച്ചു കൊണ്ട് ഉപഭോക്താവിന്റെ തപാൽ വിലാസത്തിലേക്ക് മെയിൽ/കത്ത് അയയ്ക്കുക</li> <li>എ.ബി.എച്ച്.എഫ് എൽ വെബ്സൈറ്റിലും എ.ആർ.ആർ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യപ്പെടുന്നതാണ്</li> </ul> |



|           |   |   |
|-----------|---|---|
| <b>7.</b> | <b>കുടിശ്ശിക തിരികെ പിടിക്കുന്നതിനു സ്വീകരിക്കുന്ന നടപടിയുടെ ചുരുക്കം</b> | <b>അനുബന്ധം "എ" കാണുക</b>   |
| <b>8.</b> | <b>കസ്റ്റമർ സർവ്വീസ്</b>  |   |
| a.        | ഓഫീസ് സന്ദർശന സമയങ്ങൾ   | തിങ്കൾ-വെള്ളി രാവിലെ 9.30 - വൈകിട്ട് 6.00 (ദേശീയ അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ)   |
| b.        | ഉപഭോക്താവിനു വേണ്ട സഹായത്തിനായി ബന്ധപ്പെടേണ്ട വ്യക്തിയുടെ വിവരങ്ങൾ        | ബന്ധപ്പെട്ട ഏരിയ ഓഫീസിലെ / ബിസിനസ്സ് സെന്ററിലെ ഓഫീസർ ഇൻ ചാർജ്ജ് / ഹെഡ് കസ്റ്റമർ സർവ്വീസ്                            |
| c.        | താഴെപ്പറയുന്നവ നേടുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം, സമയ പരിധി ഉൾപ്പെടെ:             |   |
|           | i. ലോൺ അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ്   | ഉപഭോക്താവ് അപേക്ഷ നൽകിയ തീയതി മുതൽ 3 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കകം  |
|           | ii. ടൈറ്റിൽ രേഖകളുടെ ഫോട്ടോകോപ്പി   | രേഖാമൂലമുള്ള അപേക്ഷയും ബാധകമായ ഫീസും സമർപ്പിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസങ്ങൾക്കകം   |
|           | iii. ക്ലോഷറിൽ/ലോൺ ട്രാൻസ്ഫറിൽ ഒറിജിനൽ രേഖകൾ തിരികെ നൽകൽ                   | തുക പൂർണ്ണമായി അടച്ചു തീർത്തു എന്ന നിബന്ധനയ്ക്കു വിധേയമായി ഉപഭോക്താവിന്റെ അപേക്ഷ ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസങ്ങൾക്കകം |
| <b>9.</b> | <b>സങ്കട പരിഹാരം</b>  | <b>ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ഭാഗം (അനുബന്ധം "ബി")</b>  |

**അനുബന്ധം 'എ':**

**കൂടിശിക്ഷ പിടിച്ചെടുക്കുവാൻ പാലിക്കേണ്ടതായ ചില നടപടിക്രമങ്ങൾ**

1. വായ്പയുടെ തവണകൾ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിൽ ഒന്നോ അതിലധികമോ തവണ വീഴ്ച വരുത്തുകയാണെങ്കിൽ, വായ്പ നൽകിയ ആൾ വായ്പ എടുത്ത ആൾ വായ്പാ കരാറുകൾ ഒപ്പം/ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും കരാറുകൾ, വായ്പ നൽകിയ ആളും പായ്പാകാരനും തമ്മിൽ കൈമാറിയ രേഖകൾ എന്നിവ പ്രകാരം വായ്പയെടുത്ത മുതൽ തുക, എല്ലാ പലിശയും മറ്റു നിരക്കുകളും അതുപോലെ മറ്റ് എല്ലാ നിരക്കുകളും കൂടിശിക്ഷകളും അടക്കം തിരിച്ചടയ്ക്കണമെന്ന് ആവശ്യപ്പെട്ട് രേഖാമൂലം അറിയിപ്പു നൽകുകയും, അത്തരം അറിയിപ്പിന്റേ അടിസ്ഥാനത്തിൽ, വായ്പയും മറ്റേതെങ്കിലും വായ്പകളും നിശ്ചിത തിയ്യതിക്കകം തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നില്ല എങ്കിൽ കരാറിൽ അല്ലെങ്കിൽ, മറ്റേതെങ്കിലും കരാറുകളിൽ/ അല്ലെങ്കിൽ രേഖകളിൽ പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾക്ക് വിരുദ്ധമാണെങ്കിൽ പോലും വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഈട് അഥവാ സെക്യൂരിറ്റി പിടിച്ചെടുക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ ആരംഭിക്കുകയും ചെയ്യും. വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിൽ എന്തെങ്കിലും വീഴ്ച സംഭവിക്കുകയാണെങ്കിൽ വായ്പ അനുവദിച്ചവർക്ക് തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ ബാക്കിയുള്ള മൊത്തം മുതലും എല്ലാ പലിശയും എല്ലാ നിരക്കുകളും അടക്കം തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ ആവശ്യപ്പെടാൻ അവകാശമുണ്ട്. വായ്പയെടുത്തയാൾ, സഹവായ്പാകാരൻ, ജാമ്യം നിന്നയാൾ എന്നിവർക്ക് കാല വിളംബം കൂടാതെയും തടസങ്ങൾ ഉന്നയിക്കാതെയും വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കേണ്ട ഉത്തരവാദിത്തമുണ്ട്.
2. വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിൽ എന്തെങ്കിലും വീഴ്ച വരുത്തുകയാണെങ്കിൽ , നോട്ടീസ് നൽകിയതിനു ശേഷമോ തിരിച്ചടയ്ക്കേണ്ട സമയം കഴിഞ്ഞതിനു ശേഷമോ അല്ലെങ്കിൽ ഇവ രണ്ടിനും ശേഷമോ വീഴ്ച സംഭവിച്ചതായി നിശ്ചിതപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്താൽ വായ്പയെടുത്തയാൾ വായ്പ കൈമാറ്റത്തിന് ഉടൻ തന്നെ ഉത്തരം വീഴ്ച ചൂണ്ടിക്കാട്ടി അറിയിപ്പ് നൽകേണ്ടതാണ്.
3. വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിൽ വീഴ്ച വരുത്തുന്ന സംഭവത്തിൽ, ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇക്കാര്യം വായ്പ എടുത്ത ആളോട് ആശയവിനിമയം നടത്തുന്നതിന് വായ്പ നൽകിയവർക്ക് അർഹതയുണ്ട്, വീഴ്ച വരുത്തിയ തുക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് സഹായം നൽകാൻ സാധിക്കുന്ന വ്യക്തി അല്ലെങ്കിൽ വ്യക്തികളോടും ആശയ വിനിമയം നടത്തുന്നതിനും വായ്പ എടുത്ത ആളുടെ വസ്തു ഒപ്പം/ അല്ലെങ്കിൽ ജോലിസ്ഥലം സന്ദർശിക്കുന്നത് അടക്കം, എന്നാൽ അതിൽ പരിമിതപ്പെടാതെയുള്ള നടപടികൾ എടുക്കുന്നതിനും അർഹതയുണ്ട്..
4. വായ്പ നൽകിയ ആളും വായ്പ എടുത്ത ആളും തമ്മിൽ നടപ്പിലാക്കിയ വായ്പാകരാറിലും അനുബന്ധ രേഖകളിലും വ്യക്തമാക്കിയതുപോലെ എല്ലാ അവകാശങ്ങളും നിവർത്തിച്ചെടുക്കുന്നതിന് വായ്പ നൽകിയ ആൾക്ക് അർഹതയുണ്ട്

2002 ലെ സെക്യൂരിറ്റി റെഗുലേഷൻ ആക്റ്റ് റീകൺസ്ട്രക്ഷൻ ഓഫ് ഫൈനാൻഷ്യൽ ആനസ്റ്റ് ആന്റ് എൻഫോഴ്സ്മെന്റ് ഓഫ് സെക്യൂരിറ്റി ഇന്റേസ്റ്റ് ആക്ട് (എസ്.എ.ആർ.എഫ്.എ.ഇ.എസ്.ഐ. ആക്ട്) അനുസരിച്ചോ മറ്റേതെങ്കിലും നിയമമനുസരിച്ചോ നിർദ്ദേശിക്കപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന നടപടിയ്ക്ക് അനുസൃതമായി പണയപ്പെടുത്തിയ സ്വത്തിന്റെ ഉടമസ്ഥത ഏറ്റെടുക്കുകയും വിൽക്കുകയും ചെയ്യുന്നത് ഉൾപ്പെടെ, എന്നാൽ അതിൽ പരിമിതപ്പെടുത്താത്ത, പണയത്തിന്റെ/ജാമ്യത്തിന്റെ നടപ്പാക്കലിനുവേണ്ടിയുള്ള വീണ്ടെടുക്കൽ പ്രക്രിയ തത്സമയ നിയമത്തിൻകീഴിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസരിച്ച് നിരപാധികം അനുവർത്തിക്കപ്പെടും. നെഗോഷിയബിൾ ഇൻസ്ട്രുമെന്റ് ആക്ട്, സിവിൽ സ്യൂട്ട്, സർഫാസി ആക്ട് തുടങ്ങിയ വിവിധ നിയമപാധികളിലൂടെ കൂടിശിക്ഷകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനുവേണ്ടിയുള്ള അനുയോജ്യമായ നിയമ നടപടികൾ ആരംഭിക്കുന്നതിന് മുന്നോടിയായി ഉപഭോക്താവിന്(ക്കൾക്ക്) അറിയിപ്പുകൾ/ ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ/ വിജ്ഞാപനം(ങ്ങൾ) നൽകുന്നു.

**അനുബന്ധം 'ബി':**

**4.6 പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം**

നിലവിലെ മത്സരാത്മക സാഹചര്യത്തിൽ, മികച്ച ഉപഭോക്തൃ സേവനം സുസ്ഥിരമായ ബിസിനസ്സ് വളർച്ചയ്ക്കുള്ള ഒരു പ്രധാന ഉപകരണമാണ്. ഏതൊരു കോർപ്പറേറ്റ് സ്ഥാപനത്തിലെയും ബിസിനസ്സ് ജീവിതത്തിന്റെ ഭാഗമാണ് ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ. എബിഎച്ച്എഫിൽ, ഉപഭോക്തൃ സേവനവും സംതൃപ്തിയും ഞങ്ങൾ ഏറ്റവും കൂടുതൽ ശ്രദ്ധിക്കുന്ന വിഷയമാണ്. പുതിയ ഉപഭോക്താക്കളെ ആകർഷിക്കാൻ മാത്രമല്ല, നിലവിലുള്ളവരെ നിലനിർത്താനും ഉചിതവും കാര്യക്ഷമവുമായ സേവനം നൽകേണ്ടത് അത്യാവശ്യമാണെന്ന് ഞങ്ങൾ വിശ്വസിക്കുന്നു. ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മെച്ചപ്പെട്ട അനുഭവം പ്രദാനം ചെയ്യുന്നതിനായി മെച്ചപ്പെട്ട ഉപഭോക്തൃ അനുഭവവും കാര്യക്ഷമമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും അടക്കം നിരവധി സംരംഭങ്ങളാണ് എബിഎച്ച്എഫ്എൽ തയ്യാറാക്കിയിരിക്കുന്നത്

എബിഎച്ച്എഫ്എഫിന്റെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം കൂടുതൽ അർത്ഥത്തായതും ഫലപ്രദവും ആക്കാൻ ഒരു ഘടനാപരമായ സംവിധാനം രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഉന്നയിക്കപ്പെട്ട പരാതി നീതിപൂർവ്വവും നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും അനുസരിച്ചും പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നു എന്ന് ഈ സംവിധാനം ഉറപ്പു വരുത്തുന്നു.

**4.6.1 ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ / ആവലാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം**

പ്രതികരണം നൽകുവാൻ ഉപഭോക്താക്കൾ ആഗ്രഹിക്കുകയോ, അതുമല്ലെങ്കിൽ നൽകപ്പെടുന്ന സേവനങ്ങളിൽ തൃപ്തിയല്ലെങ്കിലോ, എബിഎച്ച്എഫ്എൽ. നാലോ, ഡി.എസ്.എ./ആർ.പി./കളക്ഷൻ ഏജന്റ് തുടങ്ങിയ അതിന്റെ പ്രതിനിധികളാലോ ഉള്ള അനുചിതമായ ഏതെങ്കിലും പെരുമാറ്റത്തെ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതിന് ആഗ്രഹിക്കുകയോ ചെയ്യുകയാണെങ്കിലോ, തിങ്കൾ മുതൽ ഞായറാഴ്ചവരെ രാവിലെ 9 നും വൈകുന്നേരം 9 നും ഇടയിൽ ചുവടെ പറയുന്ന മാർഗ്ഗങ്ങൾ അവർക്ക് ഉപയോഗിക്കാം.

- ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് ഹെൽപ്പ്ലൈൻ 18002707000 -ൽ വിളിക്കുക
- ഞങ്ങൾക്ക് ഇമെയിൽ ചെയ്യുക: care.housingfinance@adityabirlacapital.com
- താഴെപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക:

ആദിത്യ ബിർള ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് കസ്റ്റമർ സർവീസ് സെൽ  
 ആർ ടെക് പാർക്ക്, പത്താം നില, നിർലോൺ കോംപ്ലക്സ്, വെസ്റ്റേൺ എക്സ്പ്രസ് ഹൈവേ,  
 ഗോരഗോഡ് ഇന്ത്യ, മുംബൈ - 400 063

നൽകിയ പരാതി നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിലോ അല്ലെങ്കിൽ എബിഎച്ച്എഫ്എൽ നൽകിയ പരിഹാരം അസ്വസ്ഥതയോടെ തൃപ്തികരമായില്ലെങ്കിലോ ഉപഭോക്താവിന് പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ സമീപിക്കാൻ കഴിയും. പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള മാർഗ്ഗവും താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്നു.

**ശ്രീ. അഭിനവ് ചൗധരി**

ടെലി. നമ്പർ: + 91-22-62761487 ഇമെയിൽ ഐഡി: abhinav.c@adityabirlacapital.com

മുകളിൽ പറഞ്ഞ ചാനലുകളിലൂടെ ലഭിക്കുന്ന പ്രതികരണം തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ, അവർക്ക് ഞങ്ങളുടെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിന്റേ മേധാവിക്ക് എഴുതാം: grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com.

ഈ ചാനൽ മുഖേന ലഭിച്ച എഴുത്തുകൾ / ഇമെയിലുകൾ എന്നിവയ്ക്ക് 5 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പ്രതികരണം നൽകുമെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പുനൽകുന്നു. ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി / തർക്കം പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനിക്കുള്ള സുപ്പർവൈസറി അതോറിറ്റിയായ നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിന് തപാൽ മുഖേന ഓഫ് ലൈനിലോ എൻഎച്ച്ബി വെബ്സൈറ്റിൽ ഓൺലൈൻ മുഖേനയോ, ചുവടെയുള്ള ലിങ്കിൽ ലഭ്യമായ നിർദ്ദിഷ്ട ഫോർമാറ്റിൽ, ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിലാസത്തിൽ പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്.

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd21420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd21420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

**നാഷണൽ ഹൗസിങ് ബാങ്ക്**

കംപ്ലെയിന്റ് റിഡ്രസൽ സെൽ

ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് ഓഫ് സൂപ്പർവിഷൻ

നാഷണൽ ഹൗസിങ് ബാങ്ക്, 4-ത്ത് ഫ്ലോർ, കോർ 5 എ, ഇന്ത്യ ഹാബിറ്റാറ്റ് സെന്റർ, ലോഡ് റോഡ്, ന്യൂ ഡൽഹി 110 003.

വെബ്സൈറ്റ്: [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) (ശ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ സിസ്റ്റം ഹെഡിന്റെ കീഴിൽ പരാതികൾ ഫിസിക്കൽ മോഡിലും ഓൺലൈൻ മോഡിലും (ഗ്രിഡ്സ്) നൽകുവാൻ സാധിക്കും <https://grids.nhbonline.org.in>)

**4.6.2 വെളിപ്പെടുത്തൽ**

ഭാരത സർക്കാർ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും അധികൃതർ അംഗീകരിച്ച ഏതെങ്കിലും ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോയെ (നിലവിലുള്ളത് അല്ലെങ്കിൽ ഭാവിയെങ്കിലുമുണ്ടാകാവുന്നതാണ്) വായ്പ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ ഏതു സമയത്തും അപേക്ഷകന് അറിയിപ്പൊന്നും നൽകാതെ കാലാകാലങ്ങളിൽ ആവശ്യപ്പെടുന്നതു പ്രകാരം നൽകുന്നതിന് എ.ബി.എച്ച്.എഫ്.എല്ലിന് അനുമതിയുണ്ട്. അപേക്ഷകരുടെ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ റിപ്പോർട്ട് ലഭ്യമാക്കാൻ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ ബ്യൂറോ ഓഫ് ഇന്ത്യ (സിഐബിഐഎൽ) യിൽ അന്വേഷണം നടത്തുവാനും എ.ബി.എച്ച്.എഫ്.എല്ലിന് അനുമതിയുണ്ട്. മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഞങ്ങളുടെ വായ്പ ഉൽപന്നങ്ങളുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുടെയും സൂചനാ പട്ടികയാണ്. ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഞങ്ങളുടെ വായ്പാ കരാറിൽ ഉചിതമായ വിഭാഗങ്ങൾ / ഷെഡ്യൂളുകൾ പ്രകാരം വിവരിച്ചിട്ടുണ്ട്, ആയതിനാൽ വായ്പ ഉടമ്പടികളിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്നവയ്ക്കും കൂടാതെ / അല്ലെങ്കിൽ അനുമതി പത്രത്തിനും ഒപ്പം ഇവ സംയോജിപ്പിച്ച് വായിക്കേണ്ടതാണ്.

വായ്പയുടെ വിശദമായ വ്യവസ്ഥകൾക്കും നിബന്ധനകൾക്കും, കക്ഷികൾ നടപ്പിലാക്കുന്ന / നടപ്പിലാക്കുവാൻ പോകുന്ന വായ്പാ, മറ്റ് സുരക്ഷാ രേഖകൾ എന്നിവയെ ആശ്രയിക്കുന്നതാണെന്ന് ഇതിനാൽ സമ്മതിക്കുന്നു.

മേൽപ്പറഞ്ഞ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾ/ വർ വായിക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക്/ വർക്ക് കമ്പനിയുടെ ശ്രീ/ ശ്രീമതി/ കുമാരി \_\_\_\_\_ (ഞങ്ങളുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥൻ) വായിച്ചു കൊടുക്കുകയും വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾ/ വർ അതു മനസ്സിലാക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.

വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾ/ വരുടെ ഒപ്പ് അല്ലെങ്കിൽ പെരുവിലാടയാളം (എബിഎച്ച്എഫ്എലിന്റെ അംഗീകാരമുള്ള വ്യക്തിയുടെ ഒപ്പ്)

തീയതി:

സ്ഥലം:

ଅତି ମହତ୍ତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ଓ ନିୟମାବଳୀ (ଏମ୍‌ଆଇ‌ଟି‌ସି)  
(ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଗୃହ ଭଣ୍ଡାର ପାଇଁ)

ଲୋନ୍ ପୁଖ୍ୟ ସର୍ଭ ଓ ନିୟମାବଳୀରେ ସହମତି, ଗ୍ରାହକ \_\_\_\_\_ (ସମସ୍ତ ଆବେଦକ / ସହ-ଆବେଦକଙ୍କ ନାମ) ଏବଂ ଆଦିତ୍ୟ ବିର୍ଲା ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ ମଧ୍ୟରେ ନିମ୍ନ ପ୍ରକାର ଅଟେ:

| କ୍ର. ସଂ. | ସବିଶେଷ   | ବିବରଣୀ   |
|----------|--|--|
| 1.       | ଲୋନ୍   |  |
| a.       | ରଣ ସୁବିଧାର ପ୍ରକାର  |  |
| b.       | ମଂଜୁର ରଣ ରାଶି  |  |
| c.       | ଲୋନ୍ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ  |  |
| d.       | ସୁଧ ପ୍ରକାର   |  |
| e.       | ସୁଧ ଦେୟଯୋଗ୍ୟ ରାଶି  |  |
| f.       | କିଛି ପ୍ରକାର  |  |
| g.       | ସୁଧ ହାର  |  |
| h.       | ଅବଧି   |  |
| 2.       | ଶୁଳ୍କ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଚାର୍ଜେସ୍ (ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଜିଏସ୍ଟି @ 18% ଏହି ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକରେ ଲାଗୁ ହେବ)  |  |
| a.       | ଆଂଶିକ ଦେୟ/ସମୟ ପୂର୍ବରୁ ବନ୍ଦ ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ:<br>(ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ବ୍ୟତୀତ ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷ/<br>ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ରଣ ମଞ୍ଜୁର/<br>ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ)<br>- ଆଂଶିକ ପରିଶୋଧ / ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର୍ ଅକ୍ରିମ ରଣ<br>ବିତରଣ 01ରୁ 12 ମାସ ପରେ ଅନୁମତି ଅଟେ<br>- ଅକ୍ରିମ ରଣ ବିତରଣ ତାରିଖରୁ 12 ମାସ ପୂର୍ବରୁ<br>ଆଂଶିକ ପରିଶୋଧ / ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଲକ୍<br>-ଇନ୍ ଅବଧି ସୁଧ ଲାଗୁ ହେବ | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷଙ୍କୁ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ରେ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ, ଯେଉଁଠାରେ ଆବେଦନକାରୀ ସହ-ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି ଅଟନ୍ତି: କିଛି ନାହିଁ</li> <li>• ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ରଣ (ଦିନ ଉପ୍ ଦୃଷ୍ଟିରୁ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର୍) - କିଛି ନାହିଁ</li> <li>• ହୋମ ଲୋନ୍ (ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ବ୍ୟତୀତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଲୋନ୍ ଯେପରି ଉପରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ): ମୂଳ ବକେୟା ଅର୍ଥର 2% ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ</li> <li>• ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଅଣ-ହାଉସିଂ ଲୋନ୍ - ଏଲଏସ୍ଟି / ଏଲଆରଡି / ସିସି / ଜିସିଏଲ (ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ବ୍ୟତୀତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଲୋନ୍ ଯେପରି ଉପରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ): ମୂଳ ବକେୟା ଦେୟ 4%</li> </ul> |
| b.       | ଅନ୍ୟ ଚାର୍ଜେସ୍:<br>ଡିଫାଲ୍ଟ ପେନାଲ୍ଟି ଇଣ୍ଟରେଷ୍ଟ ରେଟ୍ / କୌଣସି<br>ଚୁକ୍ତିପତ୍ର/ଚୁକ୍ତି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନକରିବା  | 24% ପ୍ର.ବ. ଯଥା ଧାର୍ଯ୍ୟ ରାଶି ଉପରେ ମାସକୁ 2%  |
| c.       | ଡେକ୍ ରିଟର୍ନ ଚାର୍ଜେସ୍ / ସ୍ୱନ୍ଦ୍ୱୟସିଏର୍ ଫେଲୁଅର<br>ଚାର୍ଜେସ୍   | ₹ 750/- ଇନ୍‌ଷ୍ଟାନ୍ସ ପିଇ  |
| d.       | ସୁଧ ବୃଦ୍ଧି   | ପ୍ରକୃତ ବିଳମ୍ବିତ ସ୍ଥିତି ବା ସମୟକୁ ସମୟ ରଣବତୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା<br>ଯୋଗାଯୋଗ ଅନୁସାରେ ଯେପରି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ  |
| e.       | ସିଇଆର୍ଏସ୍ଏଆଇ ଚାର୍ଜେସ୍ (www.cersai.org.in<br>ରେ ଏପରି ସମସ୍ତ ଚାର୍ଜେସ୍ ପାଇଁ ଆପଣ ସିଇଆର୍<br>ଏସ୍ଏଆଇ ର ଡେବିଆଇଟ୍ ଦେଖି ପାରିବେ)   | i. ଯେତେବେଳେ ସୁବିଧା ରାଶି ₹ 5 ଲକ୍ଷ ବା କମ୍ ଅଟେ - ₹ 50+ST<br>ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପିଇ<br>ii. ଯେତେବେଳେ ସୁବିଧା ରାଶି ₹ 5 ଲକ୍ଷ 01ରୁ ଅଧିକତର ଅଟେ -<br>₹ 100+ST ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପିଇ  |
| f.       | a. ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ / ଏଲଓଡି<br>b. ମୂଳ ବସ୍ତାବିଜ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଶୁଳ୍କ  | a. ₹ 1000/- ରଣ ଖାତା ପ୍ରତି<br>b. ₹ 1000/- ରଣ ଖାତା ପ୍ରତି   |
| g.       | ଏବିଏର୍ଏଫ୍ଏଲ୍ ପାଖରେ ଥିବା କୌଣସି ଆନୁଷ୍ଠାନିକ<br>କପି ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ  | ₹ 750/- ଇନ୍‌ଷ୍ଟାନ୍ସ ପିଇ  |
| h.       | ଡୁବ୍ଲିକେଟ୍ ବିବରଣୀ/ପରିଶୋଧ ସୂଚୀ/ଏବିଏର୍ଏଫ୍ଏ<br>ଏଲ୍ ପାଖରେ ଥିବା କୌଣସି ଅନ୍ୟ ବସ୍ତାବିଜ୍  | ₹ 200/- ରଣ ଖାତା ପ୍ରତି  |
| i.       | ଏକ୍ସଚେନଜିଂ ଇସିଏସ୍ ମ୍ୟାଣ୍ଡେଟ୍ ପାଇଁ ଚାର୍ଜ୍   | ₹ 750/- ଇନ୍‌ଷ୍ଟାନ୍ସ ପିଇ  |

| କ୍ର. ସଂ. | ସବିଶେଷ   | ବିବରଣୀ  |
|----------|--|---|
| j.       | ସିଆଇବିଆଇଏଲ୍ ରିପୋର୍ଟ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଶୁଳ୍କ   | ₹50/- ଇନ୍‌ଷ୍ଟାନ୍ସ ପିଛା ଗ୍ରାହକ ପାଇଁ ଏବଂ କମର୍ସିଆଲ୍ ସିଆଇବିଆଇଏଲ୍ ପାଇଁ ₹500/-  |
| k.       | ଲୋନ୍ ରି-ସିଟୁଏଲମେଣ୍ଟ (ଏବିଏଡ଼ଏଫଏଲ୍ ବିଚାରରେ) ଚାର୍ଜେସ୍   | ମୂଳ ବକେୟା ରାଶି ଉପରେ 0.50%   |
| l.       | ଏନ୍‌ଓସି ଜାରି ଚାର୍ଜେସ୍  | ₹ 500/-   |
| m.       | ନିରଧାରିତ ହାରରୁ ଅସ୍ଥାୟୀ ପର୍ଯ୍ୟକ୍ତ ସଂଶୋଧନ ଏବଂ ଓ ରଣ ସୁଧ ହାର/ଅବଧିରେ ବିପରୀତ/ସଂଶୋଧନ ଏବିଏଡ଼ଏଫଏଲ୍ ବିଚାରରେ  | ବକେୟା ଲୋନ୍‌ର 2%   |
| n.       | <ul style="list-style-type: none"> <li>ଞ୍ଜାମ୍ ଟ୍ୟୁପି</li> <li>ଆଇନଗତ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଧିବଦ୍ଧ ଚାର୍ଜ</li> <li>ବୀମା ପ୍ରିମିଅମ</li> <li>ଆର୍‌ଓସି ସହିତ କ୍ରିଏଶନ୍ ଚାର୍ଜ</li> </ul> | ପ୍ରକୃତରେ, ଯେଉଁଠି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ   |
| 3.       | ଲୋନ ପାଇଁ ସିକ୍ୟୁରିଟି  |   |
| a.       | ଲୋନ୍ ପାଇଁ ବନ୍ଧକ (ଲୋନ୍ ପାଇଁ ସିକ୍ୟୁରିଟି ରୂପେ ବନ୍ଧକ ଥିବା ସମ୍ପତ୍ତିର ବିବରଣୀ)  |   |
| b.       | ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି (ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରଙ୍କ ନାମ)   |   |
| c.       | ଅନ୍ୟ ସିକ୍ୟୁରିଟି (ଅନ୍ୟ ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍‌ର ବିବରଣୀ, ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ)  |   |
| 4.       | ସମ୍ପତ୍ତି / ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ବୀମା   |   |
|          | ସମ୍ପତ୍ତି/ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ବୀମା ପାଇଁ ପ୍ରାପ୍ତ ବୀମା ପଲିସୀ ଆବଶ୍ୟକତାର ବିବରଣୀ ଏବଂ ବିଶେଷତ୍ୱ   | ମଂଜୁରୀ ପତ୍ର ଓ ରଣ ଟୁଲ୍ ଅନୁସାରେ ।   |
| 5.       | ଲୋନ୍ ବିତରଣ ପାଇଁ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ   |   |
|          | ଲୋନ ବିତରଣ ବା ତାହାର କୌଣସି କିଛି ଯଥା ସିକ୍ୟୁରିଟି କ୍ରିଏଶନ୍, ଅନୁମୋଦିତ ପ୍ଲାନର ସବମିଶନ୍, ନିର୍ମାଣ ପର୍ଯ୍ୟାୟ, ବିଧିବଦ୍ଧ ଅନୁମୋଦନ ପାଇଁ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ                                   | ମଂଜୁରୀ ପତ୍ର ଓ ଲୋନ୍ ଟୁଲ୍‌ରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ଅନୁସାରେ   |
| 6.       | ଲୋନ୍ ଓ ସୁଧ ପରିଶୋଧ  |   |
| a.       | ମଂଜୁର ରାଶି ଅନୁସାରେ ଇଏମ୍‌ଆଇ ରାଶି  | ମଂଜୁରୀ ପତ୍ର ଓ ଲୋନ୍ ଟୁଲ୍‌ରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ଅନୁସାରେ   |
| b.       | ମୋଟ କିଛି (ଇଏମ୍‌ଆଇ) ସଂଖ୍ୟା  |   |
| c.       | ପୂର୍ବ ଇଏମ୍‌ଆଇ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଦେୟ ତାରିଖ  |   |
| d.       | ଇଏମ୍‌ଆଇ ଦେୟ ତାରିଖ  |   |
| e.       | ସୁଧ/ଇଏମ୍‌ଆଇ ରେଟ୍‌ରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ଅଗ୍ରୀମ ସୂଚନା ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ସୁଧ/ଇଏମ୍‌ଆଇ ରେଟ୍‌ରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ସୂଚନା ମେଲ୍ /ଲେଟର ଜରିଆରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପଠାଯିବ ।</li> <li>ଏଆର୍‌ଆର୍ ବି ଏବିଏଡ଼ଏଫଏଲ୍ ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ଅପଡେଟ୍ ହେବ ।</li> </ul> |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 7. | ବକେୟା ଆଦାୟ ପାଇଁ ଅବଲମ୍ବନ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟାର ବିବରଣୀ     | ପରିଶିଷ୍ଟ 'ଏ' ଦେଖନ୍ତୁ  |
| 8. | ଗ୍ରାହକ ସେବା  |   |
| a. | କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଗସ୍ତ ସମୟ  | ସକାଳ 9.30ରୁ ଅପରାହ୍ନ 6.00 ସୋମବାରରୁ ଶୁକ୍ରବାର (ଜାତୀୟ ଛୁଟି ଦିବସ ବ୍ୟତୀତ)               |
| b. | ଗ୍ରାହକ ସେବା ପାଇଁ ସମ୍ପର୍କକାରୀ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ବିବରଣୀ               | ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଞ୍ଚଳର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/ ବିଜନେସ୍ ସେଣ୍ଟର/ ପୁଖ୍ୟ ଗ୍ରାହକ ସେବାର ଇନ୍-ଚାର୍ଜ ଅଫିସର୍ |
| c. | ଟାଇମ୍ ଲାଇନ୍ ସମେତ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା:    |   |
|    | i. ଲୋନ୍ ଏକାଉଣ୍ଟ ବିବରଣୀ                                       | ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ପରେ 3 ଟି କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ।                                    |
|    | ii. ପୁଖ୍ୟ ଦସ୍ତାବିଜର ଫଟୋକପି                                   | ଆବ୍ୟଶ୍ୟକୀୟ ଶୁଳ୍କ ସହିତ ଲିଖିତ ଅନୁରୋଧର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ।                               |
|    | iii. ଲୋନ୍ କ୍ଲୋଜର/ ଟ୍ରାନ୍ସଫର୍ ଉପରେ ଅରିଜିନାଲ୍ ଦସ୍ତାବିଜ୍ ଫେରସ୍ତ | ଫଣ୍ଡ କ୍ଲିୟରାନ୍ସ ଅଧୀନରେ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ପତ୍ର କରିବା ତାରିଖରୁ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ  |
| 9. | ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ  | ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଅଂଶ (ପରିଶିଷ୍ଟ 'ବି')  |

## ଅନଲେଡ “ଏ”

ବକେୟା ରାଶିର ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ଅନୁସରଣ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ପଦ୍ଧତି

1. ଯଦି ଗୋଟିଏ କିମ୍ବା ଅଧିକ ବିଦ୍ୟୁତ ବା ଡିଫଲ୍ଟ ଘଟଣା ଘଟିଥାଏ, ତେବେ, ରଣଦାତା, ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଏକ ଲିଖିତ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ମାଧ୍ୟମରେ ପୂଲ୍‌ଧନ ଓ ଅର୍ଜିତ ସମସ୍ତ ସୁଧ ଏବଂ ରଣ ଉପରେ ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ ଯାହାକି ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ରୁଲ୍ଡି ଅଧୀନରେ କିମ୍ବା ରୁଲ୍ଡି ଦୃଷ୍ଟିରୁ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ରୁଲ୍ଡି ରଣକର୍ତ୍ତା ଓ ରଣଦାତାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ରହିଥିବା ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକ, ତଥା ଦେବାକୁ ଥିବା ଅନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଦେୟ ଏବଂ ଏହିଭଳି ଘୋଷଣା ଉପରେ ତାହା ତୁରନ୍ତ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଦେୟ ଏବଂ ଦେୟଯୋଗ୍ୟ ହେବ ଏବଂ ଏହି ରଣ ଓ ଅନ୍ୟ ରଣଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ପର୍କିତ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ପ୍ରବର୍ତ୍ତନଯୋଗ୍ୟ ହେବ, ଏହି ରୁଲ୍ଡି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ରୁଲ୍ଡି/ଗୁଡ଼ିକ କିମ୍ବା ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକର ବିପରୀତରେ କୌଣସି ବିଷୟକୁ ବିଚାରକୁ ନେଇ । କୌଣସି ବିଦ୍ୟୁତ ଘଟଣା ଘଟିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ରଣଦାତାଙ୍କ ନିକଟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବକେୟା ରଣ ରାଶି ସହିତ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଦେୟ ଏବଂ ସୁଧ ଫେରାଇ ନେବାର ଅଧିକାର ରାହିଛି ଏବଂ ରଣକର୍ତ୍ତା, ସହ-ରଣକର୍ତ୍ତା, ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର୍ ଏହିଭଳି ରଣ ରାଶିକୁ ତୁରନ୍ତ ବିନା କୌଣସି ପ୍ରତିବାଦ କିମ୍ବା ବିରୋଧରେ ପରିଶୋଧ କରିବା ପାଇଁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବେ ।
2. ଯଦି କୌଣସି ଡିଫଲ୍ଟ ଘଟଣା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଘଟଣା ଘଟେ, ଯାହାକି ନୋଟିସ୍ କିମ୍ବା ସମୟର ଅପରୟ କିମ୍ବା ଉଭୟ ହୋଇଥାଏ, ତାହା ଏକ ଡିଫଲ୍ଟ ଘଟଣା ଭାବେ ପରିଗଣିତ ହେବ, ରଣକର୍ତ୍ତା ତୁରନ୍ତ ଏହିଭଳି ଡିଫଲ୍ଟ ଘଟଣା, କିମ୍ବା ଏହିଭଳି ଘଟଣା ଲିଖିତ ଭାବେ ଉଲ୍ଲେଖ କରି ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଏକ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରିବେ ।
3. ଡିଫଲ୍ଟ ଘଟଣାରେ, ରଣଦାତା ଡିଫଲ୍ଟ ହୋଇଥିବା ଅର୍ଥରାଶିର ଆଦାୟ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ସେହି ବ୍ୟକ୍ତି କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ଠାରୁ ସହାୟତା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି, ଏହିପରି ଉପାୟରେ, ଯେକୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ପାଇଁ ହକଦାର ହୋଇଥାନ୍ତି ଯାହା ଉପଯୁକ୍ତ ହୋଇପାରେ, ତାହା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିଥାଏ କିନ୍ତୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସ୍ଥାନକୁ ଏବଂ/କିମ୍ବା ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟସ୍ଥଳକୁ ଭ୍ରମଣ କରିବାକୁ ସୀମିତ କରେନାହିଁ ।
4. ରଣଦାତା ରଣ ରୁଲ୍ଡି ଏବଂ ରଣକର୍ତ୍ତା ଓ ରଣଦାତାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥିବା ଅନ୍ୟ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ଏହାର ସମସ୍ତ ଅଧିକାରକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପାଇଁ ହକ୍ତାୟୀ ହେବେ ।

ବନ୍ଧକ/ସିଦ୍ଧାନ୍ତବିତ୍ତର ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା, ଯେଉଁଥିରେ ବିଭାଜନ ସମ୍ପତ୍ତିର ସୁରକ୍ଷା ଓ ପୁନର୍ନିର୍ମାଣ ଓ ସୁରକ୍ଷା ସୁଧ ଅଧିନିୟମ 2002 (ସରଫେସି ଅଧିନିୟମ) ପ୍ରବର୍ତ୍ତନ ଅନ୍ତର୍ଗତ ନିରୀକ୍ଷିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସାରେ ବନ୍ଧ ସମ୍ପତ୍ତିର ଅଧିକାର ଓ ବିକ୍ରି ସୀମିତ ଅଟେ, କିନ୍ତୁ ଏଥିରେ ସୀମିତ ନୁହେଁ ବା କୌଣସି ଅନ୍ୟ ଆଇନ୍ ଅଧୀନରେ, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଆଇନ୍ ଅନ୍ତର୍ଗତ ନିରୀକ୍ଷିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅଧୀନରେ ପୂର୍ଣ୍ଣ ରୂପେ ପାଳନ କରାଯାଏ । ନେଗୋସିଏସନ୍ ଇନ୍‌ଷ୍ଟିଚ୍ୟୁଟ୍‌ସ୍ ଆକ୍ଟ୍ ସିଭିଲ୍ ପ୍ରକ୍ରିୟା, ସରଫେସି ଅଧିନିୟମ ଇତ୍ୟାଦି ପରି ବିଭିନ୍ନ ଆଇନଗତ ଉପକରଣ ଦ୍ଵାରା ଅତିଦେୟ (ଓଭରଡ୍ରପ୍) ଆଦାୟ ପାଇଁ ଉଚିତ ଆଇନଗତ ପଦକ୍ଷେପ ଆରମ୍ଭ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚନା/ଅନୁସ୍ଥାପନ / ନୋଟିସ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ।

## ଅନଲେଡ “ବି”

### 4.6 ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ବ୍ୟବସ୍ଥା

ବର୍ତ୍ତମାନର ପ୍ରତିଯୋଗୀଗାତାମୂଳକ ଦୃଶ୍ୟପଟରେ, ଉତ୍କଳ ଗ୍ରାହକ ସେବା ନିରନ୍ତର ବ୍ୟାପାର ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ଏକ ମହତ୍ତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ସାଧନ ଅଟେ । ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ କୌଣସି ବି କର୍ପୋରେଟ୍ ନିକାୟରେ ବ୍ୟବସାୟିକ ଜୀବନର ଅଂଶ ଅଟେ । ଏବିଏଡ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍‌ରେ, ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ଆମର ପ୍ରମୁଖ ଫୋକସ୍ ଅଟେ । ଆମେ ବିଶ୍ଵାସ କରୁ କି କେବଳ ନୂଆ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆକର୍ଷିତ କରିବା ପାଇଁ ନୁହେଁ, ବରଂ ମହତ୍ତ୍ଵ ଦେଇ ଲୋକଙ୍କୁ ବନାଇ ରଖିବା ପାଇଁ ଶୀଘ୍ର ଏବଂ କୁଶଳ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଅତ୍ୟାବଶ୍ୟକ ଅଟେ । ଏବିଏଡ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ଅନେକ ଗୁଡ଼ିଏ ପଦକ୍ଷେପ ନେଇ ଆସିଛି ଯାହା ଆମର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉତ୍କଳ ଅନୁଭବ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଦୃଷ୍ଟିରୁ ଏକ ଉତ୍କଳ ଗ୍ରାହକ ଅନୁଭବ ଏବଂ ଏକ କୁଶଳ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ତନ୍ତ୍ର ପ୍ରଦାନ କରିବା ଦିଗରେ ପ୍ରେରିତ ଅଟେ ।

ଏବିଏଡ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ପ୍ରତିବିଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ଅଧିକ ତାତ୍ପର୍ଯ୍ୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଓ ଫଳପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ପାଇଁ, ଏକ ସୁସଙ୍ଗଠିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଗଠନ କରାଯାଇଛି । ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ମଗାଯାଇଥିବା ପ୍ରତିବିଧାନ ତୁରନ୍ତ ଏବଂ ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଅଟେ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ହେବା ସହିତ ନିୟମ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଅନୁସାରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ ।

#### 4.6.1 ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ/ଆପତ୍ତିଗୁଡ଼ିକ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ସଙ୍ଗଠିତ କାର୍ଯ୍ୟପ୍ରଣାଳୀ

ଯେଉଁ ଗ୍ରାହକ ଫୀଡ୍‌ବ୍ୟାକ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଚାହାନ୍ତି ବା ତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପଠାଇବାକୁ ଚାହାନ୍ତି, ଯଦି ସେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନଥାନ୍ତି ବା ଏବିଏଡ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ବା ତାହାର ପ୍ରତିନିଧି ଯେପରି ଡିଏସ୍‌ଏ/ ଆର୍‌ସି/ କଲେକ୍ଟର୍‌ସ୍ ଏକେଣ୍ଡ୍ ଆଦି ଦ୍ଵାରା କୌଣସି ବି ଅନୁଚିତ ଦୁର୍ବ୍ୟବହାରର ରିପୋର୍ଟ କରିବାକୁ ଚାହାନ୍ତି ତେବେ ସକାଳ 9:00 ଓ ରାତି 9:00 ଘଟିକା ମଧ୍ୟରେ, ସୋମବାରରୁ ରବିବାର ନିମ୍ନୋକ୍ତ ଚାନେଲ୍ ସ ବ୍ୟବହାର କରିପାରନ୍ତି ।



- ଆମର ଗ୍ରାହକ ସେବା ହେଲ୍ପଲାଇନ୍ 1800-270-7000 ରେ କଲ୍ କରନ୍ତୁ
- ଆମକୁ care.housingfinance@adityabirlacapital.com ରେ ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ
- ଆମକୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ଲେଖନ୍ତୁ

ଆଦିତ୍ୟ ବିର୍ଲା ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ - ଗ୍ରାହକ ସେବା କକ୍ଷ

ଆର ଟେକ୍ ପାର୍କ, 10ମ ମହଲା, ନିରଲନ୍ଦ କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ, ଅଫ୍ ଷ୍ଟେଟ୍ସ୍ ଏକ୍ସପ୍ରେସ୍ ହାଇଲେଣ୍ଡ, ଗୋରେଗାଓଁ ପୁର୍ବ, ମୁମ୍ବାଇ- 400 063  
 ଅଭିଯୋଗ ଦିଆଯାଇଥିବା ସମୟ ଭିତରେ ସମାଧାନ କରାନଯିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ କିମ୍ବା ଯଦି ସେ (ପୁ/ମ) ଏବିଏଚଏଫଏଲ୍ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିବିଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ହୋଇପାରିବ । ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିବିଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ସୂଚନା ନିମ୍ନରେ ରହିଛି:

**ଶ୍ରୀ ଅଭିନାଭ ଚୌଧୁରୀ**

ଟେଲି ନଂ: + 91-22-62761487 ଇମେଲ୍ ଆଇଡି: abhinav.c@adityabirlacapital.com

ଉପରୋକ୍ତ ପ୍ରଶ୍ନାଳୀଗୁଡ଼ିକ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯାଉଥିବା ଉତ୍ତର ସନ୍ତୋଷଜନକ ହୋଇନଥିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସେମାନେ ଆମର ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିବିଧାନ କକ୍ଷର ମୁଖ୍ୟଙ୍କୁ: grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com ରେ କଲ୍ କରିପାରିବେ ।

ଆମେ ଏହି ଚ୍ୟାନ୍ସେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯାଇଥିବା ଚିଠି / ଇମେଲ୍ ଗୁଡ଼ିକୁ ଉତ୍ତର 5 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଦେବା ପାଇଁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେଉଛୁ । ଯଦି ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ / ବିବାଦର ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀର ସୁପରଭାଇଜରୀ ଅଧିକାରୀ - ନେଶନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଡାକ୍ ଦ୍ଵାରା ଅଫ୍ଫିସ୍ ପକ୍ସରେ କିମ୍ବା ଏନଏଚବି ଷ୍ଟେସାଇଡ୍ ରେ ଅନଲାଇନ୍ ପକ୍ସରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ, ସୁପରଭାଇଜରୀ ପକ୍ସ ନିମ୍ନୋକ୍ତ ଲିଙ୍କ୍, ନିମ୍ନୋକ୍ତ ଠିକଣାରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଟେ:

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

**ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ୍**

ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିବିଧାନ କକ୍ଷ

ନିରୀକ୍ଷଣ ବିଭାଗ (ଡିପାର୍ଟମେଣ୍ଟ୍ ଅଫ୍ ସୁପରଭାଇଜରୀ)

ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ୍, 4ର୍ଥ ମହଲା, କୋର୍-5A, ଇଣ୍ଡିଆ ହାବିଟାଟ୍ ସେଣ୍ଟର, ଲୋଧି ରୋଡ୍, ନୂଆ ଦିଲ୍ଲୀ - 110 003 ।

ୱେବସାଇଟ୍: [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) (ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିବିଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ମୁଖ୍ୟ ଅଧୀନରେ ପାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରଣାଳୀ ଏବଂ ଅନଲାଇଣ ପ୍ରଣାଳୀ

(ନିଆରଆଇଡିଏସ୍)/<https://grids.nhbonline.org.in> ରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଏକ ବିକଳ୍ପ ରହିଛି

**4.6.2 ପ୍ରକାଶ**

ଏବିଏଚଏଫଏଲ୍ ସମୟାନୁସାରେ ଭାରତ ସରକାରଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ଯେକୌଣସି କ୍ରେଡିଟ୍ ରୁପରେ (ବିଦ୍ୟମାନ କିମ୍ବା ଭବିଷ୍ୟତ) କିମ୍ବା ଯେକୌଣସି କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କୁ ସମୟାନୁସାରେ ଯେପରି ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇପାରେ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ କୌଣସି ବିଜ୍ଞପ୍ତି ବିନା ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧିତ କୌଣସି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରାଧିକୃତ ଅଟନ୍ତି । ଏବିଏଚଏଫଏଲ୍ ମଧ୍ୟ କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫର୍ମେସନ୍ ରୁପରେ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ସିଆଇବିଆଇଏଲ୍) ସହିତ ଅନୁସନ୍ଧାନଗୁଡ଼ିକ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରାଧିକୃତ ହୋଇଥାନ୍ତି ଏବଂ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫର୍ମେସନ୍ ରିପୋର୍ଟ ପ୍ରାପ୍ତ କରିଥାନ୍ତି । ଉପରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ସର୍ବାଧିକ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଆମର ରଣ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକର ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀର ଏକ ସଙ୍କେତପୂର୍ଣ୍ଣ ତାଲିକା ଅଟେ । ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଆହୁରିମଧ୍ୟ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଧାରା/ସୂଚୀ ଅଧୀନରେ ଆମର ରଣ ରାଜିନାମାରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ହୋଇଛି ଏବଂ ସେଥିପାଇଁ ରଣ ରାଜିନାମା ଏବଂ/କିମ୍ବା ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ହୋଇଥିବା ସହିତ ସମ୍ମେଳନରେ ପଢାଯିବା ଉଚିତ ।

ଏଡ୍‌ଡ୍‌ଫ୍‌ରା ରାଜି ଯେ ରଣର ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀର ବିବରଣୀ ପାଇଁ, ଏହାର ପକ୍ଷଗୁଡ଼ିକ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥିବା / କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବାକୁ ପ୍ରାଣୀ ରଣ ଓ ଅନ୍ୟ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକ ଦେଖିବେ ଏବଂ ତାହା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିବେ ।

ଉପରୋକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ରଣକର୍ତ୍ତା/ଗଣଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପଢାଯାଇଛି /କମ୍ପାନୀର ଶ୍ରୀ/ଶ୍ରୀମତୀ/କୁମାର \_\_\_\_\_  
 (ଆମର ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା) ଦ୍ଵାରା ରଣକର୍ତ୍ତା/ଗଣଙ୍କୁ ପଢି ଶୁଣାଯାଇଛି ଏବଂ ରଣକର୍ତ୍ତା/ଗଣଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାପଡିଛି ।

(ରଣକର୍ତ୍ତା/ଗଣଙ୍କର ଦସ୍ତଖତ କିମ୍ବା ଚିପ୍ ଚିହ୍ନ)

(ଏବିଏଚଏଫଏଲ୍‌ର କ୍ଷମତାପ୍ରାପ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କର ସ୍ଵାକ୍ଷର)

ତାରିଖ:

ସ୍ଥାନ:

**ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (ਐਮਆਈਟੀਸੀ)**  
(ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨਸ ਲਈ)

ਗਾਹਕ \_\_\_\_\_ (ਸਾਰੇ ਆਵੇਦਕ / ਸਹਿ ਆਵੇਦਕ ਦਾ ਨਾਂ) ਅਤੇ ਆਦਿਤਯ ਬਿਰਲਾ  
 ਹਾਉਸਿੰਗ ਫਾਇਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ ਦੇ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਦੇ ਮੁੱਖ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹਨ:

| ਕ੍ਰ. ਸੰ. | ਵਿਸ਼ੇ  | ਵੇਰਵਾ  |
|----------|--|--|
| 1.       | ਰਿਣ  |  |
| a.       | ਲੋਨ ਸੇਵਾ ਦਾ ਪ੍ਰਕਾਰ   |  |
| b.       | ਰਿਣ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤ ਰਾਸ਼ੀ  |  |
| c.       | ਰਿਣ ਦਾ ਉਦੇਸ਼   |  |
| d.       | ਵਿਆਜ ਦੀ ਕਿਸਮ   |  |
| e.       | ਵਿਆਜ ਸੁਲਕਯੋਗ ਰਕਮ   |  |
| f.       | ਕਿਸਤ ਦੀ ਕਿਸਮ   |  |
| g.       | ਵਿਆਜ ਦਰ  |  |
| h.       | ਅਵਧੀ   |  |
| 2.       | ਸੁਲਕ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚ (ਇੰਨਾਂ ਸੁਲਕਾਂ ਤੇ 18% ਦੀ ਲਾਗੂ ਦਰ ਨਾਲ ਜੀਐਸਟੀ ਦੇਣਯੋਗ ਹੋਵੇਗਾ)   |  |
| a.       | <p>ਆਂਸ਼ਿਕ ਭੁਗਤਾਨ / ਪੂਰਵ ਸਮਾਪਤੀ ਸੁਲਕ:<br/>                     (ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਦੇ ਅਲਾਵਾ ਹੋਰ ਦਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਗੈਰ - ਵਿਅਕਤੀਗਤ/ਕਾਰੋਬਾਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ / ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਲਈ ਲਾਗੂ)</p> <p>- ਆਂਸ਼ਿਕ ਭੁਗਤਾਨ / ਪੂਰਵ-ਸਮਾਪਤੀ ਦੀ ਅਨੁਮਤੀ ਲੋਨ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਆਖਰੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 12 ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਬਾਅਦ ਤੋਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।</p> <p>- ਲੋਨ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਆਖਰੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 12 ਮਹੀਨਿਆਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲੇ ਆਂਸ਼ਿਕ ਭੁਗਤਾਨ / ਪੂਰਵ-ਸਮਾਪਤੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਲਾੱਕ - ਇਨ ਅਵਧੀ ਦਾ ਵਿਆਜ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੋਨ, ਜਿੱਥੇ ਬਿਨੈਕਾਰ ਸਹਿ-ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਹੈ: ਕੁਝ ਨਹੀਂ</li> <li>ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਦਰਾਂ ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਲੋਨ (ਆਪਣੇ ਸੋਤਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪੂਰਵ-ਸਮਾਪਤ): ਸਿਫਰ</li> <li>ਹੋਮ ਲੋਨ (ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਲੋਨ): ਮੁੱਖ ਬਕਾਇਆ ਦਾ 2% ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ</li> <li>ਹੋਰ ਗੈਰ-ਹਾਉਸਿੰਗ ਲੋਨ - ਐਲਏਪੀ / ਐਲਆਰਡੀ / ਸੀਪੀ / ਜੀਪੀਐਲ (ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਲੋਨ): ਮੁੱਖ ਬਕਾਇਆ ਦਾ 4% ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ</li> </ul> |
| b.       | <p><b>ਹੋਰ ਸੁਲਕ:</b><br/>                     ਗਲਤੀ ਲਈ ਦੰਡਾਤਮਕ ਵਿਆਜ ਦਰ / ਨਿਯਮਾਂ / ਨਿਰਧਾਰਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਉਲੰਘਣ</p>  | 24% ਸਾਲਾਨਾ, ਭਾਵ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ 'ਤੇ 2% ਪ੍ਰਤੀ ਮਹੀਨਾ   |
| c.       | ਚੈੱਕ ਵਾਪਸੀ ਸੁਲਕ / ਐਨਏਸੀਐਚ ਅਸਫਲਤਾ ਸੁਲਕ  | ਰੁਪਏ ਪ੍ਰਤੀ ਉਦਾਹਰਣ ₹ 750/-  |
| d.       | ਜਮਾ ਵਿਆਜ   | ਵਾਸਤਵਿਕ ਵਿਲੰਬਿਤ ਹੋਈ ਸਥਿਤੀ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਜਾਂ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਰਿਣਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਲਾਗੂ ਦਰਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ  |
| e.       | CERSAI ਸੁਲਕ (ਇਹੋ ਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਸੁਲਕਾਂ ਲਈ ਤੁਸੀਂ CERSAI ਦੀ ਵੈਬਸਾਇਟ <a href="http://www.cersai.org.in">www.cersai.org.in</a> ਵੇਖ ਸਕਦੇ ਹੋ)   | i. ਸੇਵਾ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ₹ 5 ਲੱਖ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਘੱਟ ਹੋਣ ਤੇ ₹ 50 + ਐਸਟੀ ਪ੍ਰਤਿ ਸੰਪਤੀ<br>ii. ਸੇਵਾ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ₹ 5 ਲੱਖ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੋਣ ਤੇ ₹ 100 + ਐਸਟੀ ਪ੍ਰਤਿ ਸੰਪਤੀ   |
| f.       | ਪੂਰਵ ਸਮਾਪਤੀ ਦਰਾਂ<br>ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਚਾਰਜ / ਐਲਓਡੀ<br>ਮੁੱਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪੂਰਨ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਚਾਰਜ   | ਪ੍ਰਤੀ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ₹ 1000/-<br>ਪ੍ਰਤੀ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ₹ 1000/-   |
| g.       | ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਦੇ ਕੋਲ ਰੱਖੀ ਗਈ ਜਮਾਨਤਾਂ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਆਂ ਦਾ ਆਵੇਦਨ   | ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ₹ 750/-  |
| h.       | ਅਨੁਲਿਪੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟ / ਚੁਕਾਉਣ ਦਾ ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ / ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਦੇ ਆਵੇਦਨ ਤੇ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼  | ਪ੍ਰਤੀ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ₹ 200/-   |

| ਕ੍ਰ. ਸੰ.  | ਵਿਸ਼ੇ  | ਵੇਰਵਾ  |
|-----------|--|--|
| i.        | ਈਸੀਐਸ ਆਦੇਸ਼ ਬਦਲਨ ਦੇ ਸੁਲਕ   | ਹਰ ਵਾਰੀ ₹ 750/-  |
| j.        | ਸਿਬਿਲ ਰਿਪੋਰਟ ਬਦਲਨ ਦੇ ਸੁਲਕ  | ਉਪਭੋਕਤਾ ਲਈ ਹਰ ਵਾਰੀ ₹ 50 ਅਤੇ ਵਿਵਸਾਇਕ ਸਿਬਿਲ ਲਈ ₹ 500   |
| k.        | ਰਿਣ ਦਾ ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ ਬਦਲਨ (ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਦੀ ਅਨੁਮਤੀ ਨਾਲ) ਦੇ ਸੁਲਕ   | ਮੂਲ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ 'ਤੇ 0.50%  |
| l.        | ਐਨਓਸੀ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੇ ਸੁਲਕ   | ₹ 500/-  |
| m.        | ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ ਨਾਲ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਉਲਟੇ ਕ੍ਰਮ ਵਿੱਚ ਸੰਸ਼ੋਧਨ / ਲੋਨ ਦੀ ਵਿਆਜ ਦਰ / ਅਵਧੀ ਵਿੱਚ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਦੇ ਸੁਤੰਤਰ ਨਿਰਣੈ ਤੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।                      | ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਦਾ 2%  |
| n.        | <ul style="list-style-type: none"> <li>ਸਟੈੱਪ ਡਿਊਟੀ</li> <li>ਕਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਵੈਧਾਨਿਕ ਸੁਲਕ</li> <li>ਬੀਮਾ ਕਿਸ਼ਤ</li> <li>ਆਰਓਸੀ ਦੇ ਨਾਲ ਨਿਰਮਾਣ ਸੁਲਕ</li> </ul> | ਵਾਸਤਵਿਕ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ  |
| <b>3.</b> | <b>ਰਿਣ ਲਈ ਜਮਾਨਤ</b>  |  |
| a.        | ਰਿਣ ਲਈ ਗਿਰਵੀ (ਲੋਨ ਦੀ ਜਮਾਨਤ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ)   |  |
| b.        | ਗਰੰਟੀ (ਗਰੰਟਰਾਂ ਦੇ ਨਾਂ)   |  |
| c.        | ਕੋਈ ਹੋਰ ਜਮਾਨਤ (ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਜਮਾਨਤ ਦਾ ਵੇਰਵਾ, ਜੇਕਰ ਹੋਵੇ ਤਾਂ)   |  |
| <b>4.</b> | <b>ਸੰਪਤੀ / ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦਾ ਬੀਮਾ</b>   |  |
|           | ਸੰਪਤੀ / ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਲਈ ਲੀਜ਼ੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਬੀਮਾ ਪੌਲਿਸੀ ਦੀਆਂ ਜਰੂਰਤਾਂ ਅਤੇ ਖੁਬੀਆਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ   | ਸੈਂਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ ਅਤੇ ਲੋਨ ਅਨੁਬੰਧ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ।   |
| <b>5.</b> | <b>ਰਿਣ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਸ਼ਰਤਾਂ</b>  |  |
|           | ਰਿਣ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਕਿਸ਼ਤ ਦੇ ਜਾਰੀਕਰਣ ਲਈ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਜਮਾਨਤ ਦਾ ਨਿਰਮਾਣ, ਮਾਣਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਜਮਾ ਕਰਨਾ, ਨਿਰਮਾਣ ਕੰਮ ਦੇ ਚਰਣ, ਕਨੂੰਨੀ ਮਾਣਤਾਵਾਂ                   | ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਰਿਣ ਅਨੁਬੰਧ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇਗਏ ਵੇਰਵੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ   |
| <b>6.</b> | <b>ਰਿਣ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ</b>   |  |
| a.        | ਸਵੀਕ੍ਰਿਤ ਰਾਸ਼ੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਈਐਮਆਈ ਦੀ ਰਕਮ  | ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਰਿਣ ਅਨੁਬੰਧ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ   |
| b.        | ਕਿਸ਼ਤਾਂ (ਈਐਮਆਈ) ਦੀ ਕੁੱਲ ਸੰਖਿਆ  |  |
| c.        | ਪ੍ਰੀ ਈਐਮਆਈ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਅੰਤਿਮ ਤਾਰੀਖ  |  |
| d.        | ਈਐਮਆਈ ਦੀ ਅੰਤਿਮ ਤਾਰੀਖ   |  |
| e.        | ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ / ਈਐਮਆਈ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਦੀ ਅਗ੍ਰਿਮ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ਵਿਆਜ ਦਰ / ਈਐਮਆਈ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਦੀ ਅਗ੍ਰਿਮ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਦੇ ਪਤੇ ਤੇ ਮੇਲ / ਪੱਤਰ ਭੇਜੇ ਜਾਣਗੇ</li> <li>ਏ ਆਰ ਆਰ ਵੀ ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਦੀ ਵੈਬਸਾਇਟ ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ।</li> </ul> |

|      |   |   |
|------|---|---|
| 7.   | ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਅਪਨਾਈ ਜਾਣਵਾਲੀ ਸੰਖਿਪਤ ਪ੍ਰਕ੍ਰੀਆ | ਪਰਿਸ਼ਿਸ਼ਟ “ਏ” ਵੇਖੋ  |
| 8.   | ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ   |   |
| a.   | ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਮਿਲਨ ਦੇ ਘੰਟੇ                                 | ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁਕਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 9.30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ ਦੇ 6.00 ਵਜੇ (ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਛੁੱਟੀਆਂ ਦੇ ਅਲਾਵਾ)          |
| b.   | ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ        | ਸੰਬੰਧਿਤ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ / ਵਪਾਰ ਕੇਂਦਰ / ਹੈੱਡਕੁਆਟਰ ਸਰਵਿਸ ਦੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਅਧਿਕਾਰੀ                   |
| c.   | ਸਮੇਂ ਸੀਮਾ ਸਮੇਤ ਨਿਮਨਲਿਖਿਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰੀਆ:    |   |
| i.   | ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦਾ ਸਟੇਟਮੈਂਟ                                    | ਗਾਹਕ ਦੇ ਆਵੇਦਨ ਦੇ ਬਾਅਦ 3 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ   |
| ii.  | ਸਵੈ ਅਧਿਕਾਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਫੋਟੋਕੌਪੀ                       | ਜ਼ਰੂਰੀ ਸ਼ੁਲਕ ਦੇ ਨਾਲ ਲਿਖਿਤ ਆਵੇਦਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ                           |
| iii. | ਰਿਣ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ / ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਤੇ ਵਾਸਤਵਿਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ | ਰਾਸ਼ੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵਲੋਂ ਆਵੇਦਨ ਪੱਤਰ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ |
| 9.   | ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਮਾਧਾਨ  | ਉਪਯੁਕਤ ਪ੍ਰਕ੍ਰੀਆ ਸੰਹਿਤਾ (ਪਰਿਸ਼ਿਸ਼ਟ “ਬੀ”) ਦਾ ਹਿੱਸਾ  |

## ਪਰਿਸ਼ਿਸ਼ਟ “ਏ”

### ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਅਪਨਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਦਾ ਸੰਖੇਪਿਤ ਵੇਰਵਾ :

1. ਜੇਕਰ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਾਰੀ ਭੁਗਤਾਨ ਵਿੱਚ ਗਲਤੀ ਹੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਰਿਣਦਾਤਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਇੱਕ ਲਿਖਿਤ ਸੂਚਨਾ ਦੁਆਰਾ ਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ / ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਰਾਰਨਾਮੇ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਅਤੇ ਰਿਣਦਾਤਾ ਦੇ ਵਿੱਚ ਪੂਰੇ ਕੀਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੂਲਯਨ ਅਤੇ ਕੁਲ ਇਕਤ੍ਰਿਤ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਲੋਨ ਤੇ ਲਾਗੂ ਸੁਲਕਾਂ ਅਤੇ ਬਕਾਇਆ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਰਾਸ਼ੀਆਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਘੋਸ਼ਣਾ ਦੇ ਬਾਅਦ ਇਹ ਰਾਸ਼ੀ ਬਕਾਇਆ ਅਤੇ ਤੁਰੰਤ ਦੇਣਯੋਗ ਹੋ ਜਾਏਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਲੋਨ ਅਤੇ ਦੂਜੇ ਕਿਸੇ ਲੋਨ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਮਾਨਤ ਪਰਿਵਰਤਣਸ਼ੀਲ ਹੋ ਜਾਏਗੀ, ਭਾਵੇਂ ਹੀ ਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਰਾਰਨਾਮੇ ਜਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਇਸਦੇ ਵਿਪਰੀਤ ਕੋਈ ਕਥਨ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ । ਗਲਤੀ ਦੀ ਕੋਈ ਵੀ ਘਟਨਾ ਹੋਣ ਤੇ ਰਿਣਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਸੁਲਕਾਂ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਸਮੇਤ ਪੂਰੀ ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਏਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ, ਸਹਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ, ਗਾਰੰਟਰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਆਪੱਤੀ ਜਾਂ ਵਿਰੋਧ ਦੇ ਇਸ ਰਾਸ਼ੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਣਗੇ ।
2. ਗਲਤੀ ਦੀ ਕੋਈ ਵੀ ਘਟਨਾ ਹੋਣ ਤੇ ਜਾਂ ਸੂਚਨਾ ਜਾਂ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਤਾਰੀਖ ਬੀਤ ਜਾਣ ਦੇ ਬਾਅਦ ਕੋਈ ਵੀ ਇਹੋ ਜਿਹੀ ਘਟਨਾ ਹੋਣ ਤੇ, ਜੋ ਗਲਤੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਪੈਦਾ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੋਵੇ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੁਰੰਤ ਰਿਣਦਾਤਾ ਨੂੰ ਲਿਖਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਗਲਤੀ ਦੀ ਇਸ ਘਟਨਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਘਟਨਾ ਦਾ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਣ ਲਿਖਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੇਣਗੇ ।
3. ਗਲਤੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਰਿਣਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਅਕਤੀ ਕੋਲੋਂ ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਲੋਕਾਂ ਕੋਲੋਂ ਉਚਿਤ ਲੱਗਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਗੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਏਗਾ, ਜਿਸਦੇ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸੰਪਤੀ ਅਤੇ / ਜਾਂ ਕਾਰਜਸ਼ਬਲ ਤੇ ਦੌਰੇ ਦਾ ਸਮਾਵੇਸ਼ ਹੋਏਗਾ ।
4. ਰਿਣਦਾਤਾ ਨੂੰ ਰਿਣ ਦੇ ਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਅਤੇ ਰਿਣਦਾਤਾ ਦੇ ਵਿੱਚ ਪੂਰੇ ਕੀਤੇ ਦੂਜੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੇ ਇਸਤੇਮਾਲ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਏਗਾ ।

ਆਰਥਿਕ ਸੰਪਤੀਆਂ ਦਾ ਪ੍ਰਤਿਬੁਝੀਕਰਣ ਅਤੇ ਪੁਨਰਨਿਰਮਾਣ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਹਿੱਤ ਪ੍ਰਵਰਤਣ ਅਧਿਨਿਯਮ, 2002 ( SARFAESI ਅਧਿਨਿਯਮ) ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਕਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਿਰਵੀ ਸੰਪਤੀ ਦੀ ਮਾਲਕੀ ਲੈਣ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਵੇਚਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਸਮੇਤ ਗਿਰਵੀ / ਜਮਾਨਤ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਨੂੰਨ ਦੇ ਤਹਿਤ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ । ਪਰਕ੍ਰਮਕ ਉਪਕਰਣ ਅਧਿਨਿਯਮ, ਨਾਗਰਿਕ ਮੁਕਦੱਮਾ, SARFAESI ਅਧਿਨਿਯਮ ਵਗੈਰਾ ਵਰਗੇ ਵੱਖ ਵੱਖ ਕਨੂੰਨੀ ਉਪਕਰਣਾਂ ਦੁਆਰਾ ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ / ਤਾਰੀਖ / ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ।

## ਪਰਿਸ਼ਿਸ਼ਟ “ਬੀ”

### 4.6 ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਮਾਧਾਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ

ਮੁਕਾਬਲੇ ਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਪੜਾਅ ਵਿਚ, ਉਦਮ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਪਾਰ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਲਈ ਇਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਸਾਧਨ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਹਸਤੀ ਵਿੱਚ ਵਪਾਰਕ ਜੀਵਨ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ABHFL ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦੀ ਕਦਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਸਾਨੂੰ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਹੈ ਕਿ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਨਾ ਸਿਰਫ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਬਲਕਿ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਲਈ ਵੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ABHFL ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ ਨਾਲ ਅੱਗੇ ਆਇਆ ਹੈ ਜਿਸ ਵੱਲ ਰੁਝਾਨ ਹਨ ਇੱਕ ਵਧੀਆ ਗਾਹਕ ਤਜਰਬਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਉਸੇ ਸਮੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਇਕ ਵਿਆਪਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਤਜਰਬਾ ਦੇਣ ਲਈ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਏਬੀਐਚਐਫ਼ਐਲ ਦੀ ਸਮਾਧਾਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਹਾਇਕ ਅਤੇ ਅਸਰਦਾਰ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਇੱਕ ਵਿਵਸਥਿਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ । ਇਹ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਸਮਾਧਾਨ ਨਿਆਅਪੂਰਣ ਅਤੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ - ਕਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ ।

#### 4.6.1 ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ ਕਰਨ ਦਾ ਸਾਧਨ

ਇਹੋ ਜਿਹੇ ਗਾਹਕ, ਜੋ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰ ਵਿਅਕਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ABHFL ਜਾਂ DSA / RP / ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਏਜੰਟਸ ਵਰਗੇ ਇਸਦੇ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਅਨੁਚਿਤ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਦਰਜ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਐਤਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 9.00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤ ਦੇ 9.00 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਚੈਨਲਾਂ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

- 1800-270-7000 ਤੇ ਸਾਡੀ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਹੈਲਪਲਾਇਨ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।
- care.housingfinance@adityabirlacapital.com ਤੇ ਸਾਨੂੰ ਈਮੇਲ ਕਰੋ ।
- ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਪਤੇ ਤੇ ਸਾਨੂੰ ਲਿਖੋ:

ਆਦਿਤਯ ਬਿਰਲਾ ਹਾਉਸਿੰਗ ਫ਼ਾਇਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ - ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਸੈੱਲ

ਆਰ ਟੈਕ ਪਾਰਕ, 10ਵੀਂ ਮੰਜਿਲ, ਨਿਰਲਾਠ ਕੌਮਪਲੈਕਸ, ਆੱਫ ਵੈਸਟਰਨ ਐਕਸਪ੍ਰੈਸ ਹਾਈਵੇ, ਗੋਰੇਗਾਂਓ ਪੂਰਵ, ਮੁੰਬਈ - 400 063

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸਮੇਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਮਾਧਾਨ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਂ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਾ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹੈ:

### ਸ਼੍ਰੀ ਅਭਿਨਵ ਚੌਧਰੀ

ਟੈਲੀ. ਨੰ. : +91-22-62761487 • ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: abhinav.c@adityabirlacapital.com

ਜੇਕਰ ਉਪਰਲਿਖਿਤ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸਮਾਧਾਨ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਮਾਧਾਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੂੰ ਇੱਥੇ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹਨ: grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

ਅਸ 5 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇਸ ਜਰੀਏ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਪੱਤਰਾਂ / ਈਮੇਲ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦਾ ਆਸ਼ਵਾਸਨ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ। ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ / ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਹੱਲ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਅਵਧੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਤਾਂ, ਗਾਹਕ ਹਾਉਸਿੰਗ ਫ਼ਾਇਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰੀ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ - ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਉਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਆੱਫਲਾਈਨ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਐਨਐਚਬੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਆੱਨਲਾਈਨ ਮੋਡ ਵਿੱਚ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਲਿੰਕ ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਪਤੇ ਤੇ:

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

### ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਉਸਿੰਗ ਬੈਂਕ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਮਾਧਾਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ

ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ (ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ ਆੱਫ ਸੁਪਰਵਿਜ਼ਨ)

ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਉਸਿੰਗ ਬੈਂਕ, 4ਵੀਂ ਮੰਜਿਲ, ਕੋਰ 5 ਏ, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬੀਟੈਟ ਸੈਂਟਰ, ਲੋਧੀ ਰੋਡ, ਨਵ ਦਿੱਲੀ 110 003.

ਵੈਬਸਾਈਟ: [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) (ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਮਾਧਾਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸ਼ੀਰਸ਼ਕ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕਾਗਜੀ ਅਤੇ ਆੱਨਲਾਈਨ ਪੱਧਰੀ

(GRIDS) <https://grids.nhbonline.org.in> ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਹੈ।

### 4.6.2 ਘੋਸ਼ਣਾ ਪੱਤਰ

ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਨੂੰ ਆਵੇਦਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਲੋਨ ਨਾਲ ਜੁੜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਮਾਣਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਿਸੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ (ਮੰਜੂਦਾ ਜਾਂ ਭਵਿੱਖ) ਜਾਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਜਰੂਰੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੂਜੇ ਪ੍ਰਾਧਿਕਾਰਣ ਦੇ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਬਿਊਰੋ ਆੱਫ ਇੰਡੀਆ (ਸੀਆਈਬੀਆਈਐਲ) ਕੋਲੋਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਕਰਨ ਅਤੇ ਆਵੇਦਕ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਰਿਪੋਰਟ ਮੰਗਾਉਣ ਦਾ ਵੀ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਉਪਰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਾਡੇ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਸਾਂਕੇਤਿਕ ਸੂਚੀ ਹੈ। ਇਹ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਾਡੇ ਲੋਨ ਦੇ ਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਖੰਡਾਂ / ਸੂਚੀਆਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਹੋਰ ਵੀ ਵਿਸਤਾਰ ਨਾਲ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸਲਈ ਇੰਨਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੇ ਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ / ਜਾਂ ਸੈਂਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ (ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ) ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਯੁਕਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪੜ੍ਹਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਸਾਰੇ ਪੱਖ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਲੋਨ ਦੇ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਲਈ ਸਾਰੇ ਪੱਖ ਲੋਨ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਪੰਨ ਕੀਤੇ ਗਏ / ਸੰਪੰਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਹੋਣਗੇ।

ਉਪਯੁਕਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਛ ਲੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ / ਕੰਪਨੀ ਦੇ / ਦੀ ਸ਼੍ਰੀ / ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ / ਕੁਮਾਰੀ \_\_\_\_\_ (ਸਾਡੇ ਕਰਮਚਾਰੀ) ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਪਛ ਕੇ ਸੁਣਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੇ ਇੰਨਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝ ਲੀਤਾ ਹੈ।

(ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਦਸਤਖਤ ਜਾਂ ਅੰਗੂਠੇ ਦਾ ਨਿਸ਼ਾਨ)

ਤਾਰੀਖ:

(ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਦੇ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਦਸਤਖਤ)

ਸਥਾਨ:

**સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (એમઆઈટીસી)**  
(વ્યક્તિગત હાઉસિંગ લોન્સ માટે)



ગ્રાહકો \_\_\_\_\_ (બધા અરજદાર / સહ-અરજદારનું નામ) અને આદિત્ય બિરલા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ વચ્ચે લોન કરારના મુખ્ય નિયમો અને શરતોને આધીન નીચે મુજબ રહેશે:

| અનુક્રમ | વિવરણ  | વિગત   |
|---------|--|--|
| 1.      | લોન  |  |
| a.      | લોન સુવિધાનો પ્રકાર  |  |
| b.      | મંજૂર લોનની રકમ  |  |
| c.      | લોનનો હેતુ   |  |
| d.      | વ્યાજનો પ્રકાર   |  |
| e.      | વ્યાજની લાગુ રકમ   |  |
| f.      | હંસાનો પ્રકાર  |  |
| d.      | વ્યાજ દર   |  |
| e.      | મુદત   |  |
| 2.      | ફી અને અન્ય શુલ્ક (આ શુલ્ક પર 18 ટકાના દરે જીએસટી લાગુ)  |  |
| a.      | પાર્ટ પેમેન્ટ, પ્રી-ક્લોઝર શુલ્ક:<br>(ફ્લોટિંગ દર સિવાયના સાથેના બિન-વ્યક્તિગત/વેપારી હેતુ માટે લોન મંજૂરી/વ્યક્તિગત માટે લાગુ)<br>- આંશિક ચુકવણી/ પૂર્વ- બંધ આખરી લોન વિતરણ તારીખના 12 મહિના પછી મંજૂર કરાય છે.<br>- આખરી લોન વિતરણ તારીખથી 12 મહિના પૂર્વે આંશિક ચુકવણી/ પૂર્વ-બંધના સંજોગોમાં લોક-ઇન સમયગાળાનું વ્યાજ લાગુ થશે. | <ul style="list-style-type: none"> <li>વેપારી હેતુ સિવાય માટે વ્યક્તિગતોને આપવામાં આવતી ફ્લોટિંગ રેટ લોન, જેમાં અરજદાર સહ- અરજદાર સાથે અથવા વિના છે: શૂન્ય</li> <li>ફિક્સ્ડ રેટ લોન વ્યક્તિગતોને આપવામાં આવે છે (પોતાના સોતથી પ્રી-ક્લોઝર)- શૂન્ય</li> <li>હોમ લોન (ઉક્ત નિર્દિષ્ટ મુજબ વ્યક્તિગતોને ફ્લોટિંગ રેટ લોન સિવાય)- ચુકવણી કરેલી મૂળ બાકી રકમના 2%</li> <li>અન્ય નોન- હાઉસિંગ લોન- LAP/LRD/CP/GPL (ઉક્ત નિર્દિષ્ટ મુજબ વ્યક્તિગતોને ફ્લોટિંગ રેટ લોન સિવાય): ચુકવણી કરેલી મૂળ બાકી રકમના 4%</li> </ul> |
| b.      | અન્ય દર:<br>ડિફોલ્ટ પિનલ વ્યાજ દર/ કોઈ પણ કોવેનન્ટ્સ સાથે નોન-કોન્ફોર્મન્સ/ નિર્ધારિત શરતો   | વાર્ષિક 24%, એટલે કે ઓવરડ્રયુ રકમ પર દર મહિને 2%   |
| c.      | ચેક રિટર્ન દર / એનએસીએચ નિષ્ફળતા દર  | ઉદાહરણ દીઠ ₹ 750   |
| d.      | ઉપાર્જિત વ્યાજ   | વાસ્તવિક વિલંબિત સ્થિતિને આધારે લાગુ થાય છે અથવા સમયાંતરે ધિરાણદારે આપેલી જાણકારી અનુસાર   |
| e.      | સીઈઆરએસએઆઈ દર (આવા દર માટે તમે સીઈઆરએસએઆઈની વેબસાઈટની મુલાકાત લઈ શકો છો <a href="http://www.cersai.org.in">www.cersai.org.in</a> )   | <ul style="list-style-type: none"> <li>i. ફેસિલિટી રકમ ₹ 5 લાખ કે ઓછાની સમકક્ષ હોય ત્યારે- ₹ 50 + એસટી પ્રોપર્ટી અનુસાર</li> <li>ii. ફેસિલિટી રકમ ₹ 5 લાખથી વધુ ત્યારે- ₹ 500 + એસટી પ્રોપર્ટી અનુસાર</li> </ul>   |
| f.      | પ્રી-ક્લોઝર ક્વોટ<br>a. પ્રી-ક્લોઝર નિવેદન શુલ્ક / LOD<br>b. મૂળ દસ્તાવેજ રિટ્રાઈવલ શુલ્ક  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. લોન એકાઉન્ટ દીઠ ₹ 1000</li> <li>b. લોન એકાઉન્ટ દીઠ ₹ 1000</li> </ul>   |
| g.      | એબીએચએફએલ પાસેના કોઈ પણ કોલેટેરેલનીકોંપી માટે વિનંતી   | ઉદાહરણ દીઠ ₹ 750   |
| h.      | એબીએચએફએલની વિનંતી સાથે રખાતા ડુપ્લિકેટ નિવેદન/રિપેમેન્ટ શિડ્યુલ/કોઈ પણ અન્ય દસ્તાવેજ  | લોન એકાઉન્ટ દીઠ ₹ 200  |

| અનુક્રમ   | વિવરણ   | વિગત   |
|-----------|---|--|
| i.        | ઈસીએસ મેન્ડેટ એક્સચેન્જ કરવા માટે દર  | કિસ્સા ઈઠ ₹ 750  |
| j.        | CIBIL રિપોર્ટ રિટ્રાઇવલ ફી  | ગ્રાહક માટે કિસ્સા અનુસાર ₹50 અનેકર્મશીયલ સિબિલ માટે ₹500  |
| k.        | લોન રિ-શિક્યુલમેન્ટ (એબીએચએફએલની મરજીથી) દર   | મુખ્ય બાકી રકમ પર 0.50%  |
| l.        | એનઓસી જારી દર   | ₹ 500/-  |
| m.        | નિશ્ચિત દરથી ફ્લોટિંગમાં સુધારણા અને તેથી ઊલટ / લોન વ્યાજ દરમાં સુધારણા / એબીએચએફએલની મરજીની મુદત   | બાકી લોનના 2%  |
| n.        | <ul style="list-style-type: none"> <li>સ્ટેમ્પ ડ્યુટી</li> <li>કાનૂની અને અન્ય કાનૂની દર</li> <li>વીમાનું પ્રીમિયમ</li> <li>આરઓસી સાથે ક્રિયેશન દર</li> </ul> | વાસ્તવિક રકમ અનુસાર, લાગુ હોય ત્યાં  |
| <b>3.</b> | <b>લોન માટે સિક્યુરિટી</b>  |  |
| a.        | લોન માટે મોર્ટગેજ (લોન માટે સિક્યુરિટીતરીકે મોર્ટગેજ કરવાનીપ્રોપર્ટીની વિગત)  |  |
| b.        | ગેરન્ટી (ગેરન્ટરોનું નામ)   |  |
| c.        | અન્ય સિક્યુરિટી (જો કોઈ હોય તો,અન્ય સિક્યુરિટીઝની વિગતો)  |  |
| <b>4.</b> | <b>મિલકત ઋણદારનો વીમા</b>   |  |
|           | મિલકત/ ઋણદારો માટે પ્રાપ્ત વીમાપોલિસીની આવશ્યકતાઓ અને વિશિષ્ટતાઓની વિગતો  | મંજૂરી પત્ર અને લોન કરાર અનુસાર  |
| <b>5.</b> | <b>લોનના વિતરણ માટે શરતો</b>  |  |
|           | લોનના વિતરણ અથવા કોઈ પણકક્ષા માટે શરતો, જેમ કે, સિક્યુરિટી નિર્માણ કરવા, મંજૂર પ્લાન સુપરત કરવા,બાંધકામના તબક્કા, કાનૂની મંજૂરીઓ                              | મંજૂરી પત્ર અને લોન કરારમાં નિર્ધારિત અનુસાર   |
| <b>6.</b> | <b>લોન અને વ્યાજની પુનઃચુકવણી</b>   |  |
| a.        | મંજૂર રકમ અનુસાર ઇએમઆઈની રકમ  | મંજૂરી પત્ર અને લોન કરારમાં નિર્દિષ્ટ અનુસાર.  |
| b.        | હમ્સાની કુલ સંખ્યા (ઇએમઆઈ)  |  |
| c.        | પ્રી ઇએમઆઈની ચુકવણી માટે આખર તારીખ  |  |
| d.        | ઇએમઆઈ આખર તારીખ   |  |
| e.        | વ્યાજ ઇએમઆઈમાં ફેરફારની આગોતરી જાણકારી માટે પ્રક્રિયા   | <ul style="list-style-type: none"> <li>મેઈલ/ પત્ર મારફત વ્યાજદર ઇએમઆઈમાં ફેરબદલની જાણકારી ગ્રાહકના પત્રવ્યવહારના સરનામે મોકલવામાં આવશે.</li> <li>એઆરઆર એબીએચએફએલની વેબસાઈટ પર પણ અપડેટ કરાશે.</li> </ul> |

|    |   |   |
|----|---|---|
| 7. | લેણાંની વસૂલી માટે પાલન કરવાનીસંક્ષિપ્ત પ્રક્રિયા     | બીડાણ “એ” જુઓ   |
| 8. | ગ્રાહક સેવા   |   |
| a. | કાર્યાલયમાં મુલાકાતના કલાકો                           | સવારે 9.30થી સાંજે 6.00, સોમવારથી શુક્રવાર (જાહેર રજાઓ સિવાય)                     |
| b. | ગ્રાહક સેવા માટે સંપર્ક કરવાનીવ્યક્તિની વિગતો         | સંબંધિત એરિયા ઓફિસ/ વેપાર કેન્દ્ર/ હેડક્વોર્ટર સર્વિસમાં અધિકારી.                 |
| c. | નિમલિખિત સમયરેખાનું પાલન કરવા માટે પ્રાપ્ત પ્રક્રિયા: |   |
|    | i. લોન ખાતા નિવેદન                                    | ગ્રાહકની વિનંતી પછી 3 કામકાજના દિવસમાં.   |
|    | ii. ટાઈટલ દસ્તાવેજોની ફોટોકોપી                        | આવશ્યક ફી સાથે લેખિત વિનંતીની તારીખથી 30 દિવસમાં                                  |
|    | iii. લોન ક્લોઝર/ ટ્રાન્સફર પર મૂળ દસ્તાવેજો પાછા કરવા | લંડોળ પ્રાપ્ત થવાને આધીન ઋણદાર પાસેથી વિનંતીપત્ર પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસમાં |
| 9. | ફરિયાદ નિવારણ   | ન્યાયી વ્યવહારની સંહિતાનો ભાગ (બીડાણ “બી”)  |

## બીડાણ “A”:

### લેણાં વસૂલી માટે પાલન કરાતી સંક્ષિપ્ત પ્રક્રિયા

1. જો એક કે વધુ વખત કસૂર ઉદભવવાના કિસ્સામાં ધિરાણદાર, ઋણદારને લેખિત સૂચના થકી કરાર હેઠળ અથવા નિયમમાં અને / અથવા કોઈ પણ અન્ય કરાર, ઋણદાર અને ધિરાણદાર વચ્ચે પ્રવર્તમાન દસ્તાવેજો તેમ જ અન્ય શુલ્ક અને લેણાં નીકળતાં લેણાંઓ હેઠળ ઋણદાર દ્વારા ચૂકવવાની હોઈ શકે તે લોન પર મૂળ રકમ અને બધું ઉપાર્જિત વ્યાજ અને શુલ્ક જાહેર કરી શકે છે અને આ રીતે જાહેર કર્યા પછી તે ત્યાર પછી લેણું અને ચૂકવવાપાત્ર બની જશે અને લોન અને કોઈ પણ અન્ય લોન સંબંધમાં જામીનગીરી અને કરાર અથવા કોઈ પણ અન્ય કરાર/ રો અથવા દસ્તાવેજોમાં કશું પણ હોય તો પણ અમલક્ષમ બનશે. કસૂરની કોઈ પણ ઘટના ઉદભવવા પર ધિરાણદારને બધા અન્ય શુલ્ક અને વ્યાજ સાથે બાકી લોનની સંપૂર્ણ રકમ પાછી માગવાનો અધિકાર છે અને ઋણદાર, સહ- ઋણદાર, ગેરન્ટર કોઈ પણ વાંધા કે વિરોધ વિના આવી લોનની રકમ પુનઃચૂકવણી કરવા માટે ઉત્તરદાયી રહેશે.
2. જો કસૂરની કોઈ પણ ઘટના કે અન્ય કોઈ ઘટના, જે સૂચના કે સમય નીકળી જાય અથવા બંને પછી બની હોય તો તે કસૂરની ઘટના બની છે એવું ગણવામાં આવશે અને ઋણદાર કસૂરની આવી ઘટના કે આવો કિસ્સો નિર્દિષ્ટ કરીને લેખિતમાં તે અંગે ધિરાણદારને સૂચના આપશે.
3. કસૂરની ઘટનામાં ધિરાણદાર પોતાને અનુકૂળ લાગે તે રીતે ઋણદારની મિલકત અને / અથવા કાર્યસ્થળે જવાને મર્યાદિત નહીં તેના સહિત કસૂરની રકમ વસૂલ કરવા વ્યક્તિ કે વ્યક્તિઓની સહાય પ્રાપ્ત કરવા માટે કોઈ પણ વ્યક્તિ કે વ્યક્તિઓને અથવા સાથે સંદેશવ્યવહાર કરવા હકદાર છે.
4. ધિરાણદાર ઋણદાર અને ધિરાણદાર વચ્ચે અમલી લોન કરાર અને અન્ય સંબંધિત દસ્તાવેજોમાં નિર્દિષ્ટ તરીકે તેના બધા અધિકારો અજમાવવા માટે હકદાર છે.

સિક્યુરિટાઈઝેશન એન્ડ રિકન્સ્ટ્રક્શન ઓફ ફાઈનાન્શિયલ એસેટ્સ એન્ડ એન્ફોર્સમેન્ટ ઓફ સિક્યુરિટી ઈન્ટરેસ્ટ એક્ટ 2002 (એસએઆરએફએઈએસઆઈ એક્ટ) અથવા કોઈ પણ અન્ય કાયદા હેઠળ મુકરર પ્રક્રિયા અનુસાર ગિરવે મૂકેલી મિલકતનો કબજો લેવો અને વેચાણ, તેને મર્યાદિત નહીં પણ તેના સહિત ગિરવે/ જામીનગીરીના અમલની વસૂલી પ્રક્રિયા સંબંધિત કાયદામાં આપવામાં આવેલા નિર્દેશો અનુસાર જ પાલન કરવામાં આવે છે. નેગોશિયેબલ ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ એક્ટ, સિવિલ સૂટ, એસએઆરએફએઈએસઆઈ એક્ટ વગેરે જેવાં વિવિધ કાનૂની સાધનો દ્વારા લેણાંની વસૂલી માટે યોગ્ય કાનૂની પગલાં લેવા પૂર્વ ગ્રાહક(કો)ને જાણકારીઓ/ યાદગીરીઓ/ નોટિસ(સો) આપવામાં આવે છે.

## બીડાણ “B”:

### 4.6 ફરિયાદ નિવારણ યંત્રણા

હાલના સ્પર્ધાત્મક વાતાવરણમાં ઉત્કૃષ્ટ ગ્રાહક સેવા સક્ષમ વેપારની વૃદ્ધિ માટે મહત્વપૂર્ણ સાધન છે. ગ્રાહક ફરિયાદો કોઈ પણ કોર્પોરેટ કંપનીમાં વેપારી જીવનનો ભાગ છે. એબીએચએફએલમાં સેવા અને સંતોષ પર અમે મુખ્યત્વે કેન્દ્રિત છીએ. અમે માનીએ છીએ કે સુચારુ અને કાર્યક્ષમ સેવા આપવાથી નવા ગ્રાહકો આકર્ષાવા સાથે વર્તમાન ગ્રાહકો જળવાઈ પણ રહે છે. એબીએચએફએલ અમારા ગ્રાહકોને બહેતર અનુભવ આપવાના નજરિયા સાથે ઉત્તમ ગ્રાહક અનુભવ અને કાર્યક્ષમ ફરિયાદ નિવારણ યંત્રણા આપવા માટે અભિમુખ ઘણી બધી પહેલો હાથ ધરે છે.

એબીએચએફએલ ફરિયાદ નિવારણ યંત્રણાને વધુ અર્થપૂર્ણ અને અસરકારક બનાવવા માટે માળખાબદ્ધ તંત્ર બનાવવામાં આવ્યું છે. આ તંત્ર ફરિયાદ ન્યાયી અને વ્યવહારુ છે કે નહીં અને નિયમો અને નિયમનની કાર્યરખામાં છે કે નહીં તેની ખાતરી કરશે.

#### 4.6.1. ગ્રાહક ફરિયાદ/ તકરાર હાથ ધરનાર યંત્રણા

ગ્રાહકોને જો આપવામાં આવેલી સેવાઓથી સંતોષ નહીં હોય તે અંગે ફીડબેક આપવા માગતા હોય અથવા તેમની ફરિયાદ મોકલવા માગતા હોય અથવા એબીએચએફએલ અથવા તેના પ્રતિનિધિ, જેમ કે, ડીએસએ/ આરપી/ વસૂલી એજન્ટ વગેરે દ્વારા કોઈ પણ અયોગ્ય વર્તનની જાણ કરવા માગતા હોય તેઓ નિમલિખિત ચેનલોને સોમવારથી રવિવારે સવારે 9થી રાત્રે 9 વચ્ચે ઉપયોગ કરી શકે છે.

- અમારી કસ્ટમર સર્વિસ હેલ્પલાઇન 1800-270-7000 પર કોલ કરો.
- અમને અહીં ઈમેઇલ કરો: [care.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:care.housingfinance@adityabirlacapital.com)

અમને નિમલિખિત સરનામે લખીને મોકલો:

આદિત્ય બિરલા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ - કસ્ટમર સર્વિસ સેલ

આર ટેક પાર્ક, 10મો માળ, નિર્લાન કોમ્પ્લેક્સ, વેસ્ટર્ન એક્સપ્રેસ હાઇવે પાસે, ગોરેગાવ ઈસ્ટ, સ મુંબઈ - 400 063.

જો ફરિયાદનો સૂચિત સમયમાં ઉકેલ નહીં આવે અથવા જો તે / તેણીને એનીએચએફએલ દ્વારા પૂરા પડાયેલા ઉકેલથી સંતોષ નહીં થાય તો ગ્રાહક કમ્પ્લેઇન્ટ્સ રિડ્રેસલ ઓફિસરનો સંપર્ક કરી શકે છે. કમ્પ્લેઇન્ટ રિડ્રેસલ ઓફિસરનું નામ અને સંપર્ક નીચે મુજબ છે:

### શ્રી અભિનવ ચૌધરી

ફોન નં. +91-22-62761487 • ઇમેઇલ આઇડી: abhinav.c@adityabirlacapital.com

જો આ માધ્યમથી પ્રાપ્ત પ્રતિસાદ સંતોષજનક નહીં જણાય તો તેઓ અમારા કમ્પ્લેઇન્ટ રિડ્રેસલ સેલના પ્રમુખને અહીં લખી શકો છો: grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com.

અમે આ માધ્યમથી પ્રાપ્ત પત્રો/ ઇમેઇલનો પ્રતિસાદ 5 કામકાજના દિવસની અંદર આપવાની ખાતરી આપીએ છીએ. જો ફરિયાદ/વિખવાદને એક મહિનાના સમયગાળામાં પહોંચી નહીં વળાય તો ગ્રાહક ઓફિસલાઇન માધ્યમમાં ટપાલથી હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓની સુપરવાઇઝરી ઓથોરિટી નેશનલ હાઉસિંગ બેન્કને અથવા નીચે આપેલા સરનામે, નીચેની લિંક પર ઉપલબ્ધ મુકરર ફોર્મમાં એનએચબીની વેબસાઇટ પર ઓનલાઇન માધ્યમથી અપીલ કરી શકે છે.

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

### નેશનલ હાઉસિંગ બેન્ક

કમ્પ્લેઇન્ટ રિડ્રેસલ સેલ

સુપરવિઝનનો વિભાગ

નેશનલ હાઉસિંગ બેન્ક, 4થો માળ, કોર- 5એ, ઇન્ડિયા હેબિટાટ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી- 110 003.

વેબસાઇટ: [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) (ફરિયાદ નિવારણ તંત્રના મથાળા હેઠળ પ્રત્યક્ષ માધ્યમ અને ઓનલાઇન માધ્યમ (ગ્રિડ્સ)માં ફરિયાદ નોંધાવવાનો વિકલ્પ છે) / <https://grids.nhbonline.org.in>

## 4.6.2 ડિસ્ક્લોઝર

એનીએચએફએલ ભારત સરકાર અથવા કોઈ પણ સત્તા દ્વારા માન્ય કોઈ પણ ક્રેડિટ વ્યુરો (મોજૂદ અથવા ભવિષ્યની)ને લોન સંબંધી કોઈ પણ માહિતી અરજદારને કોઈ પણ સૂચના આપ્યા વિના સમયાંતરે આવશ્યક મુજબ સમયાંતરે જાહેર કરવાની અધિકૃતિ ધરાવે છે. એનીએચએફએલ ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન વ્યુરો ઓફ ઇન્ડિયા (સિબિલ) પાસે પૂછપરછ કરવાની અને અરજદારોનો ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન રિપોર્ટ મેળવવાની અધિકૃતિ પણ ધરાવે છે. ઉક્ત ઉલ્લેખિત સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો અમારી લોન યોજનન નિયમો અને શરતોની સાંકેતિક યાદી ઉપરાંત છે. આ નિયમો અને શરતો સુસંગર કલમો/ શિક્યુલ્સ હેઠળ અમારા લોન કરારમાં વધુ વિવરણ છે અને તેથી લોન કરાર અને / અથવા મંજૂરી પત્રમાં ઉલ્લેખ સાથે સંયોજનમાં વાંચવાના રહેશે.

અત્રે એ પણ સંમતિ આપવામાં આવે છે કે લોનના વિગતવાર નિયમો અને શરતોની બાબતમાં પાર્ટીઓ અમલ કરાયેલા / કરવાના લોન અને અન્ય જામીનગીરી દસ્તાવેજો વાંચશે અને તેની પર આધાર રાખશે.

ઉક્ત નિયમો અને શરતો ઋણદાર/રો દ્વારા વાંચવામાં આવ્યા છે/ કંપનીના શ્રી/ શ્રીમતી/ કુમાર \_\_\_\_\_  
(અમારા અધિકારી દ્વારા) દ્વારા ઋણદાર/રોને વાંચી સંલગાવવામાં આવ્યા છે અને ઋણદાર/રો દ્વારા સમજી લેવાયા છે.

\_\_\_\_\_ (ઋણદાર/રોની સહી અથવા અંગૂઠાનું નિશાન)

\_\_\_\_\_ (એનીએચએફએલની અધિકૃત વ્યક્તિની સહી)

તારીખ:

સ્થળ:

সৱাতোকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী (এমআইটিচি)  
(ব্যক্তিগত হাউচিং ল'নৰ বাবে)

গ্ৰাহক \_\_\_\_\_ (সকলো আবেদক / সহ-আবেদকৰ নাম) আৰু  
আদিত্য বিৰলা হাউচিং ফাইনেঞ্চ লিমিটেডৰ মাজত ল'নৰ প্ৰধান গ্ৰহণযোগ্য নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী এনে ধৰণৰ

| ক্রমিক নং | বিষয়  | সবিশেষ  |
|-----------|--|---|
| 1.        | ঋণ:  |   |
| a.        | ঋণ (ল'ন) সেৱাৰ প্ৰকাৰ  |   |
| b.        | ঋণৰ অনুমোদিত পৰিমাণ  |   |
| c.        | ঋণৰ উদ্দেশ্য   |   |
| d.        | সূতৰ প্ৰকাৰ  |   |
| e.        | লাগু সূতৰ পৰিমাণ   |   |
| f.        | কিস্তিৰ প্ৰকাৰ   |   |
| g.        | সূতৰ হাৰ   |   |
| h.        | ম্যাদ  |   |
| 2.        | <b>শুল্ক আৰু অন্য ব্যয় (এই শুল্কৰ ওপৰত 18% ৰ প্ৰযোজ্য দৰৰ পৰা জিএচটি দেয় হ'ব)</b>  |   |
| a.        | <p>আংশিক আদায় / পূৰ্ব সমাপ্তি শুল্ক:<br/>(ফ্ল'টিং দৰৰ উপৰি অন্য দৰৰ সৈতে অ-ব্যক্তিগতভাৱে উলিওৱা / ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যৰ বাবে ঋণ অনুমোদন / ব্যক্তিগতভাৱে উলিওৱাৰ বাবে প্ৰযোজ্য)</p> <p>- আংশিক আদায় / পূৰ্ব-সমাপ্তিৰ অনুমতি ল'ন দিয়া অন্তিম তাৰিখৰ পৰা 12 মাহৰ পাছত হয়</p> <p>- ল'ন দিয়া অন্তিম তাৰিখৰ পৰা 12 মাহৰ পূৰ্বে আংশিক আদায় / পূৰ্ব-সমাপ্তিৰ স্থিতিত, লক ইন ম্যাদৰ সূত প্ৰযোজ্য হ'ব</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যৰ উপৰি ব্যক্তিসকলক দিয়া ফ্লোটিং ৰেট লোন, য'ত আবেদক এজন ব্যক্তি হয় সহ-আবেদকৰ সৈতে বা তেওঁৰ অবিহনে: শূন্য</li> <li>ব্যক্তিসকলক নিশ্চিত দৰৰ ওপৰত দিয়া ল'ন (নিজৰ উৎসৰ দ্বাৰা পূৰ্ব-সমাপ্ত)- শূন্য</li> <li>গৃহ ঋণ: (অস্থায়ী দৰৰ বাহিৰে ওপৰৰ নিৰ্দিষ্ট ব্যক্তি সকলক ঋণ): আদায় দিয়া মূল বকেয়াৰ 2%</li> <li>অন্য নন-হাউচিং ল'ন: এলএপি / এলআৰডি / চিপি / জিপিএল (ওপৰৰ নিৰ্দিষ্ট ব্যক্তি সকলক ফ্লোটিং দৰ ঋণৰ বাবে): আদায় দিয়া মূল বকেয়াৰ 4%</li> </ul> |
| b.        | <p><b>অন্য শুল্ক:</b><br/>গাফিলতিৰ বাবে দণ্ডনীয় সূতৰ হাৰ / নিয়মসমূহ / নিৰ্দ্ধাৰিত চৰ্তাৱলী উলংঘন</p>   | 24% পি.এ. অৰ্থাত্ অতিৰিক্ত সময়সীমাৰ ওপৰত প্ৰতিমাহে 2%  |
| c.        | চে'ক ঘূৰোৱা শুল্ক/এনএচিএইচ বিফলতা শুল্ক  | ₹ 750 প্ৰতি দৃষ্টান্তত  |
| d.        | জমা সূত  | বাস্তৱিক বিলম্বিত স্থিতিৰ আধাৰত বা সময়ে সময়ে ঋণদাতাৰ দ্বাৰা অৱগত কৰা প্ৰযোজ্য দৰ অনুসৰি   |
| e.        | CERSAI শুল্ক (এনে সকলো শুল্কৰ বাবে আপুনি CERSAI ৰ ৱেবচাইট <a href="http://www.cersai.org.in">www.cersai.org.in</a> চাব পাৰে)   | <p>i) সেৱা পৰিমাণ টকা 5 লাখৰ সমান বা ইয়াতকৈ কম হ'লে - ₹ 50 প্ৰতি সম্পত্তিত</p> <p>ii) সেৱা পৰিমাণ টকা 5 লাখতকৈ বেছি হ'লে - ₹ 100 প্ৰতি সম্পত্তিত</p>   |
| f.        | পূৰ্ব-সমাপ্তি দৰ<br>প্ৰি-ক্লোজাৰ ষ্টেটমেন্ট শুল্ক / এলঅ'ডি<br>মূল নথিপত্ৰ পুন:প্ৰাপ্তি শুল্ক   | <p>₹ 1,000 প্ৰতি ঋণ একাউণ্টত</p> <p>₹ 1,000 প্ৰতি ঋণ একাউণ্টত</p>   |
| g.        | এবিএইচএফএল-ৰ ওচৰত কোলেটৰেল প্ৰতিলিপিৰ আবেদন  | ₹ 750 প্ৰতি দৃষ্টান্তত  |
| h.        | প্ৰতিকৰ্ম ষ্টেটমেন্ট / পৰিশোধ কৰাৰ কাৰ্যক্ৰম / এবিএইচএফএল-ৰ আবেদনৰ ওপৰত ৰখা কোনো অন্য নথিপত্ৰ  | ₹ 200 প্ৰতি ঋণ একাউণ্টত   |

| ক্রমিক নং | বিষয়  | সবিশেষ  |
|-----------|--|---|
| i.        | ইচিএচ আদেশ সলনি কৰাৰ শুল্ক   | ₹ 750 প্রতি বাবে  |
| j.        | CIBIL ৰিপ'ৰ্ট প্রতি শুল্ক  | উপভোক্তাৰ বাবে প্রতি বাবে ₹ 50 আৰু<br>বাণিজ্যিক ব্যক্তিৰ বাবে ₹ 500   |
| k.        | ঋণৰ কাৰ্য্যসূচী সলনি (এবিএইচএফএল-ৰ<br>অনুমতি সাপেক্ষে) কৰাৰ শুল্ক  | মূলধনৰ বাকী থকা ধনৰ ওপৰত 0.50%  |
| l.        | NOC ইচ্ছু কৰাৰ শুল্ক   | ₹ 500/-   |
| m.        | ফিল্ড ৰে'টৰ দ্বাৰা ফ্ল'টিঙত আৰু ওলোট<br>ক্রমত সংশোধন / ল'নৰ সুতৰ হাৰ / ম্যাদত<br>সংশোধন এবিএইচএফএল-ৰ স্বতন্ত্র নিৰ্ণয়ৰ<br>ওপৰত কৰা হ'ব।                           | বকেয়া পৰিমাণৰ 2%   |
| n.        | <ul style="list-style-type: none"> <li>স্টেম্প ডিউটী</li> <li>আইন আৰু অন্য পৰিনিয়ত শুল্ক</li> <li>বীমা প্ৰিমিয়াম</li> <li>আৰঅ'চি-ৰ সৈতে নিৰ্মাণ শুল্ক</li> </ul> | বাস্তৱিক অনুসৰি, য'তেই প্ৰযোজ্য হয়।  |
| <b>3.</b> | <b>ঋণৰ বাবে প্ৰতিভূতি</b>  |   |
| a.        | ঋণৰ বাবে বন্ধক (ল'নৰ প্ৰতিভূতি হিচাপে<br>বন্ধকত থোৱা সম্পত্তিৰ সবিশেষ)   |   |
| b.        | গেৰাণ্টি (গেৰাণ্টৰৰ নাম)   |   |
| c.        | অন্য প্ৰতিভূতি<br>(অন্য প্ৰতিভূতিৰ সবিশেষ, যদি আছে)  |   |
| <b>4.</b> | <b>সম্পত্তি / ঋণকৰ্তাৰ বীমা</b>  |   |
|           | সম্পত্তি / ঋণকৰ্তাৰ বাবে লোৱা বীমা পলিচিৰ<br>আৱশ্যকতাসমূহ আৰু বৈশিষ্ট্যসমূহৰ বিৱৰণ   | মঞ্জুৰি পত্ৰ আৰু ল'ন চুক্তি অনুসৰি  |
| <b>5.</b> | <b>ঋণ ইচ্ছু কৰাৰ বাবে চৰ্তাৱলী</b>   |   |
|           | ঋণ বা কোনো কিস্তি ইচ্ছু কৰাৰ বাবে<br>চৰ্তাৱলী, যেনে প্ৰতিভূতিৰ গঠন, অনুমোদিত<br>যোজনা সমূহ জমা কৰা, গঠন কাৰ্য্যৰ পৰ্য্যায়,<br>পৰিনিয়ত অনুমোদনসমূহ                | মঞ্জুৰি পত্ৰ আৰু ঋণ চুক্তিত দিয়া বিৱৰণ অনুসৰি  |
| <b>6.</b> | <b>ঋণ আৰু সুত পৰিশোধ কৰা</b>   |   |
| a.        | অনুমোদিত পৰিমাণ অনুসৰি ইএমআই-ৰ<br>পৰিমাণ   | অনুমোদিত পত্ৰ আৰু ঋণ চুক্তিত দিয়া জাননী<br>অনুসৰি  |
| b.        | কিস্তিসমূহ (ইএমআই) ৰ মুঠ সংখ্যা  |   |
| c.        | প্ৰি ইএমআই-ৰ আদায়ৰ বাবে অন্তিম তাৰিখ  |   |
| d.        | ইএমআই-ৰ অন্তিম তাৰিখ   |   |
| e.        | সুতৰ হাৰসমূহ / ইএমআই-ত সলনি কৰাৰ<br>আগতীয়া জাননী প্ৰক্ৰিয়া   | <ul style="list-style-type: none"> <li>সুতৰ হাৰ / ইএমআই-ত সলনি কৰাৰ জাননীৰ<br/>সৈতে গ্ৰাহকৰ ঠিকনাত মেইল / পত্ৰ পঠিওৱা হ'ব</li> <li>এআৰআৰো এবিএইচএফএল-ৰ ৱেবচাইটত প্ৰদৰ্শিত<br/>কৰা হ'ব।</li> </ul> |



|      |  |  |
|------|--|--|
| 7.   | বকেয়া পৰিমাণ প্ৰাপ্তিৰ বাবে গ্ৰহণ কৰিব পৰা সংক্ষিপ্ত প্ৰক্ৰিয়া | পৰিশিষ্ট “এ” চাওক  |
| 8.   | গ্ৰাহক সেৱা  |  |
| a.   | কাৰ্য্যালয়ত সাক্ষাতৰ সময়                                       | সোমবাৰৰ পৰা শুক্ৰবাৰ ৰাতিপুৱা 9:30 ৰ পৰা সন্ধিয়া 6.00 বজালৈকে (ৰাষ্ট্ৰীয় বন্ধৰ দিন বাদ দি) |
| b.   | গ্ৰাহক সেৱাৰ বাবে যোগাযোগ কৰিবগীয়া ব্যক্তিৰ সবিশেষ              | সংশ্লিষ্ট ক্ষেত্ৰৰ কাৰ্য্যালয় / বাণিজ্যিক কেন্দ্ৰ / হেড কাষ্টমাৰ চাৰ্ভিচৰ প্ৰধান বিষয়া     |
| c.   | সময়ে সময়ে অন্তৰ্ভুক্ত কৰা নিম্নোলিখিত প্ৰাপ্তি কৰ প্ৰক্ৰিয়া:  |  |
| i)   | ল’ন একাউন্টৰ ষ্টেটমেন্ট  | গ্ৰাহকৰ আবেদনৰ পাছত 3 দিনৰ ভিতৰত   |
| ii)  | শীৰ্ষক নথিপত্ৰৰ প্ৰতিলিপি  | আৱশ্যকীয় শুদ্ধৰ সৈতে লিখিত আবেদনৰ তাৰিখৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত                                  |
| iii) | ঋণৰ সমাপ্তি / হস্তান্তৰৰ প্ৰকৃত নথিপত্ৰসমূহ ঘূৰাই দিয়া          | পৰিমাণ পৰিশোধ কৰাৰ পাছত ঋণ লওঁতাৰ তৰফৰ পৰা আবেদন পত্ৰৰ প্ৰাপ্তিৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত           |
| 9.   | গোচৰ নিষ্পত্তি   | উপযুক্ত প্ৰক্ৰিয়া বিধি (পৰিশিষ্ট “বি”) ৰ অংশ  |

## পৰিশিষ্ট “এ”

### বকেয়া বাশি আদায়ৰ বাবে অনুসৰণ কৰিব পৰা প্ৰক্ৰিয়াৰ সংক্ষিপ্ত বিৱৰণ

1. যদি এবাৰ বা এবাৰতকৈ অধিক বাৰ আদায় দিয়াত বিফল হয়, তেন্তে ঋণদাতাই ঋণ লওঁতাক এখন লিখিত জাননীৰ দ্বাৰা চুক্তি আৰু / বা কোনো অন্য চুক্তি, ঋণ লওঁতা আৰু ঋণদাতাৰ মাজত সম্পূৰ্ণ কৰা নথিপত্ৰ অনুসৰি মূলধন আৰু মুঠ একত্ৰিত সুত আৰু ল'নৰ ওপৰত প্ৰযোজ্য শুল্ক তথা অন্য শুল্ক আৰু বকেয়া হোৱা বাশিৰ জাননী দিব পাৰে, আৰু এই ধৰণৰ ঘোষণাৰ পাছত এই বাশি বকেয়া আৰু তৎক্ষণাত দেয় হৈ পৰিব তথা এই ল'ন আৰু অন্য যি কোনো ল'নৰ সৈতে সম্বন্ধীয় প্ৰতিভূতি বলৱৎকৰণ হ'ব, যদিও চুক্তিত অথবা অন্য কোনো চুক্তি বা নথিপত্ৰত ইয়াৰ বিপৰীতে কোনো কথা দিয়া হৈছে। বিফল হোৱা যি কোনো ঘটনা হ'লে ঋণদাতাই সকলো শুল্ক আৰু সুত সহ সম্পূৰ্ণ বকেয়া বাশি ঘূৰাই লোৱাৰ অধিকাৰ থাকিব আৰু ঋণ লওঁতা, সহ-ঋণ লওঁতা, গেৰাণ্টৰ অবিহনে কোনো আপত্তি বা বিৰোধৰ এই বাশি ঘূৰাই দিয়াৰ বাবে দায়ী হ'ব।
- 2) ক্ৰটি হোৱা কোনো ঘটনাত জাননী অথবা লেপ্চ হোৱা তাৰিখ পাৰ হৈ যোৱাৰ পাছত কোনো এনে ঘটনা হ'লে, যি ক্ৰটি হোৱাৰ স্থিতি সৃষ্টি কৰিব পাৰে, ঋণ লওঁতাই ততালিকে ঋণদাতাক লিখিতভাৱে ক্ৰটি হোৱা এই ঘটনা বা অন্য ঘটনাৰ স্পষ্টীকৰণ লিখিতভাৱে দিব।
- 3) ক্ৰটি হোৱাৰ স্থিতিত, ঋণদাতাক সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিৰ পৰা বকেয়া বাশি প্ৰাপ্তি কৰাত সহায়ৰ বাবে যি কোনো ব্যক্তি বা লোকৰ পৰা উচিত বুলি ভবা যি কোনো ধৰণৰ কথা পতাৰ অধিকাৰ থাকিব, য'ত ঋণ লওঁতাৰ সম্পত্তি আৰু / বা কাৰ্যক্ষমতাৰ সময়ৰো সমাৱেশ ঘটিব।
- 4) ঋণদাতাই ঋণৰ চুক্তি আৰু ঋণ লওঁতা তথা ঋণদাতাৰ মাজত সম্পূৰ্ণ কৰা অন্য সংশ্লিষ্ট নথিপত্ৰৰ অধীনত ইয়াৰ সকলো অধিকাৰ প্ৰয়োগ কৰাৰ অধিকাৰ থাকিব।

আৰ্থিক সম্পত্তিৰ প্ৰতিভূতিকৰণ আৰু পুনঃনিৰ্মাণ তথা সুৰক্ষা হিত প্ৰৱৰ্তন অধিনিয়ম 2002 (SARFAESI অধিনিয়ম) বা যি কোনো অন্য আইন অনুসৰি বন্ধক সম্পত্তিৰ স্বামিত্ব লোৱা আৰু তাক বেচাৰ প্ৰক্ৰিয়া সহ বন্ধক / চুক্তিৰ পুনঃপ্ৰাপ্তিৰ প্ৰক্ৰিয়া সম্পূৰ্ণৰূপে সংশ্লিষ্ট আইনৰ অন্তৰ্গত দিয়া নিৰ্দেশ অনুসৰি কৰা হয়। নেগশিয়েবল ইনষ্ট্ৰুমেন্ট অধিনিয়ম, নাগৰিক মোকদ্দমা SARFAESI অধিনিয়ম ইত্যাদিৰ দৰে বিভিন্ন আইন উপকৰণসমূহৰ দ্বাৰা বকেয়া বাশি আদায়ৰ বাবে উচিত আইনী কাৰ্যব্যৱস্থা আৰম্ভ কৰাৰ পূৰ্বে প্ৰাহকক ইংগিত / স্মাৰক / জাননী দিয়া হয়।

## পৰিশিষ্ট “বি”

### 4.6 গোচৰ নিষ্পত্তি প্ৰক্ৰিয়া

প্ৰচলিত অৱস্থাত, উত্তম গ্ৰাহক সেৱা ব্যৱসায়ৰ বিকাশ এক গুৰুত্বপূৰ্ণ উপকৰণ। গ্ৰাহকৰ গোচৰসমূহ যি কোনো কৰ্পোৰেট সত্তাৰ জীৱনৰ অংশ হয়। ABHFL-ত, গ্ৰাহক সেৱা আৰু সন্তোষিত আমি আটাইতকৈ অধিক মনোযোগ দিওঁ। আমি বিশ্বাস কৰো যে সময়সূচী আৰু উত্তম সেৱা প্ৰদান কৰাটো কেৱল নতুন গ্ৰাহকক আকৰ্ষিত কৰিবলৈহে যে এনে নহয় বৰঞ্চ লগতে বিদ্যমান গ্ৰাহকক অটুট ৰখাৰ বাবে আৱশ্যক। ABHFL-এ এনে কোনো প্ৰথম আৰম্ভ কৰিছে, যি গ্ৰাহকক উত্তম অভিজ্ঞতা দিয়াৰ ওপৰত আধাৰিত আৰু লগতে আমাৰ গ্ৰাহকক উত্তম অভিজ্ঞতা দিয়াৰ বাবে গোচৰ নিষ্পত্তিৰ এক সক্ষম প্ৰক্ৰিয়াৰ ব্যৱস্থা কৰা হৈছে।

ABHFL-ৰ নিষ্পত্তি প্ৰক্ৰিয়া অধিক সহায়ক আৰু ফলদায়ক কৰি তোলাৰ বাবে, এক শৃংখলাবদ্ধ পদ্ধতি তৈয়াৰ কৰা হৈছে। এই পদ্ধতিয়ে সুনিশ্চিত কৰিব যে নিষ্পত্তি ন্যায়পূৰ্ণ আৰু দিয়া নিয়ম-লাভৰ ভিতৰত।

#### 4.6.1 গ্ৰাহকৰ অভিযোগ / গোচৰ নিষ্পত্তি কৰাৰ মাধ্যম

এনে গ্ৰাহক, যি তেওঁলোকৰ বিচাৰ প্ৰকট কৰিব বিচাৰে বা দিয়া সেৱাসমূহৰ দ্বাৰা অসন্তোষিত ক্ষেত্ৰত তেওঁলোকৰ অভিযোগ বা ABHFL-ৰ DSA/ RP / কালেকশ্যন এজেন্টৰ দৰে ইয়াৰ প্ৰতিনিধিসমূহৰ দ্বাৰা কোনো অনুচিত দুৰ্ব্যৱহাৰৰ ৰিপ'ৰ্ট দাখিল কৰিবলৈ বিচাৰে, সোমবাৰৰ পৰা দেওবাৰলৈ ৰাতিপুৱা 9:00 বজাৰ পৰা ৰাতি 9:00 বজাৰ ভিতৰত নিম্নোলিখিত চেনেল ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে।

- 1800-270-7000 ত আমাৰ কাষ্টমাৰ চাৰ্ভিচ হেল্পলাইনৰ সৈতে যোগাযোগ কৰক

- [care.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:care.housingfinance@adityabirlacapital.com) ত আমাক ই-মেইল কৰক

- তলত দিয়া ঠিকনাত আমাক লিখক:

আদিত্য বিৰলা হাউচিং ফাইনেঞ্চ লিমিটেড - কাষ্টমাৰ চৰ্ভিচ চেল

আৰ টেক পাৰ্ক, 10ম মহলা, নিৰ্লন কমপ্লেক্স, ব্লেট্টাৰ্ন এক্সপ্ৰেছ হাইৱে'ত, গোৰেগাঁও পূৱ, মুম্বাই - 400 063

যদি গোচৰ সময়ৰ ভিতৰত নিষ্পত্তি নহয় বা যদি গ্ৰাহকে এবিএইচএফএল-ৰ দ্বাৰা কৰা সমাধানত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে গোচৰ নিষ্পত্তি বিষয়াৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে। গোচৰ নিষ্পত্তি বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগ সবিশেষ এই ধৰণৰ:

### শ্ৰী অভিনৱ চৌধুৰী

টেলিফোন নং: +91-22-62761487 • ইমেইল আইডি: [abhinav.c@adityabirlacapital.com](mailto:abhinav.c@adityabirlacapital.com)

যদি উপৰোক্ত মাধ্যমৰ দ্বাৰা পোৱা সমাধান সন্তোষজনক নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে আমাৰ অভিযোগ মীমাংসা চেলৰ মূৰবড়গবীক ইয়াত লিখিব পাৰে: [grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com)

আমি 5 কাৰ্য্যকৰী দিনৰ ভিতৰত এই মাধ্যমৰ পৰা পোৱা পত্ৰ/ইমেইলৰ উত্তৰ দিয়াৰ আশ্বাস দিওঁ। যদি অভিযোগ/বিবাদৰ নিষ্পত্তি এমাহ সময়ৰ ভিতৰত কৰা নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে হাউচিং ফাইনেঞ্চ কোম্পানী সমূহৰ নিৰীক্ষক কতৃপক্ষলৈ আপিল কৰিব পাৰে-নেশ্যনেল হাউচিং বেঙ্কক অফলাইন মাধ্যমত ডাকৰ দ্বাৰা বা অনলাইন মাধ্যমত এনএইচবি ৱেবচাইটত উপলব্ধ নিৰ্দ্ধাৰিত ফৰ্মেটত, তলত দিয়া লিংকত তলত দিয়া ঠিকনাত:

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

### নেশ্যনেল হাউচিং বেঙ্ক

গোচৰ নিষ্পত্তি চেল

নিৰীক্ষণ বিভাগ

নেশ্যনেল হাউচিং বেঙ্ক, 4ৰ্থ মহলা, ক'ৰ-5 এ, ইণ্ডিয়া হেবিটেট চেণ্টাৰ, লোধী ৰ'ড,

নতুন দিল্লী - 110 003.

ৱেবচাইট: [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) (গোচৰ নিষ্পত্তি প্ৰক্ৰিয়া শীৰ্ষকৰ অন্তৰ্গত নথিপত্ৰ আৰু অনলাইন পদ্ধতি)

<https://grids.nhbonline.org.in> ত গোচৰ তৰাৰ বিকল্প আছে।

### 4.6.2 ঘোষণাপত্ৰ

এবিএইচএফএল-ৰ আৱেদকক অৱগত নকৰাকৈ সময়ে সময়ে ল'নৰ সৈতে জড়িত জাননী চৰকাৰৰ দ্বাৰা অনুমোদিত কোনো ক্ৰেডিট বুৰো (বিদ্যমান বা ভৱিষ্যৎ) বা সময়ে সময়ে আৱশ্যকীয় যি কোনো অন্য কতৃপক্ষৰ সৈতে আদান-প্ৰদান কৰাৰ অধিকাৰ থাকিব। এবিএইচএফএল-ৰ ক্ৰেডিট ইনফৰ্মেশ্যন বুৰো অৱ ইণ্ডিয়া (চিআইবিআইএল) ৰ সৈতে সোধোপোছ কৰা আৰু আৱেদকক ক্ৰেডিট ইনফৰ্মেশ্যন ৰিপ'ৰ্ট বিচৰাৰ অধিকাৰো থাকে। ওপৰত দিয়া আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী আমাৰ ল'ন প্ৰডাক্টৰ সূচক তালিকা। এই নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী আমাৰ ল'নৰ চুক্তিৰ সংশ্লিষ্ট শাখা / অনুসূচীৰ অন্তৰ্গত আৰু বিশদভাৱে দিয়া হৈছে আৰু সেইবাবে ইয়াক ল'নৰ চুক্তি আৰু / মঞ্জুৰি পত্ৰত দিয়া নিয়ম আৰু চৰ্তসমূহৰ সৈতে সংযুক্তভাৱে পঢ়ি লোৱা উচিত।

সকলো পক্ষই সন্মতি প্ৰদান কৰে যে বিস্তৃত নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ বাবে সকলো পক্ষ ল'ন আৰু অন্য সম্পন্ন কৰা / সম্পন্ন কৰিবলগীয়া সুৰক্ষামূলক নথিপত্ৰসমূহৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ হ'ব।

উপৰোক্ত নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী ঋণ লওঁতাৰ দ্বাৰা পঢ়ি লোৱা হৈছে / কোম্পানীৰ/শ্ৰীযুত/শ্ৰীযুতা/শ্ৰীমতী \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (আমাৰ কৰ্মচাৰী) ৰ দ্বাৰা ঋণ লওঁতাক পঢ়ি শুনোৱা হৈছে আৰু ঋণ লওঁতাই এয়া বুজি লৈছে।

(ঋণ লওঁতাৰ স্বাক্ষৰ বা টিপ চহী)

তাৰিখ:

ABHFL/VER9/JUL/2022

(এবিএইচএফএল-ৰ প্ৰাধিকৃত ব্যক্তিৰ স্বাক্ষৰ)

স্থান:

72

---

**Aditya Birla Housing Finance Ltd.**

One Indiabulls Centre, Tower 1, 9th Floor, Jupiter Mill Compound, 841,  
Senapati Bapat Marg, Elphinstone Road, Mumbai - 400 013.  
[homefinance.adityabirlacapital.com](http://homefinance.adityabirlacapital.com)

**Registered Office:**

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

Contact Us:  
1-800-270-7000

[adityabirlacapital.com](http://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.