

ADITYA BIRLA HOUSING FINANCE LIMITED
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	Particulars	Details
1.	Loan	
a.	Type of loan facility	
b.	Loan amount sanctioned	
c.	Purpose of the loan (End use)	
d.	Interest Type (Fixed or Floating or Dual/ Semi-Fixed / Special rate)	
e.	Interest chargeable amount	
f.	Installment Types	
g.	Rate of Interest (%) ()	
h.	Loan Tenure (subject to change with a change in the ARR, in cases of adjustable / floating rate of interest)	
i.	Moratorium or subsidy, if any:	
2.	Fees and Other charges (wherever applicable GST @ prescribed rates will be levied on these charges)	
a.	On application (all type of fee/ charges such as processing charges etc., to be specified)	<ul style="list-style-type: none"> • Processing charges: as specified in the Sanction letter. ▪ Statutory Charges (stamp duty/MOE/MOD/registration) as applicable
b.	<u>Part Payment /Pre-Closure / Pre-payment /Foreclosure Charges</u>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Floating rate term loans sanctioned to individual borrowers, with or without co-borrowers(s): <ul style="list-style-type: none"> • Other than business purpose – NIL • Business Purpose – 4 % of principal outstanding. 2. Floating rate term loan sanctioned to non-individual borrowers: 4% of principal outstanding paid 3. Fixed interest rate housing loan given to individual: <ul style="list-style-type: none"> • Closure from own sources – Nil • Closure from other sources – 2% of principal outstanding 4. Fixed interest rate non-housing loans (LAP/LRD/CP/GPL/Top-up) given to Individual/Non-Individual borrowers (closed from own/other source): 4% of principal outstanding paid

		<p>Explanation:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. In case of Semi-Fixed Loans (fixed for initial period and then floating), the Foreclosure/ Part payment norms will be applicable as per the status (fixed/floating) of the loans as on that particular day. 2. "Own sources" means any source other than by borrowing from a bank/ HFC/ NBFC and/or a financial institution. 3. "Fixed rate loan" means a loan where the Rate of Interest is fixed either for a particular period or for entire duration of the loan. 4. "Business purpose loan" shall mean: <ul style="list-style-type: none"> • Loan against any property/ Top up loans availed for Business use such as working capital, business debt consolidation, repayment of business loans, expansion of business, acquisition of business asset, • Loan for purchase/ renovation/ construction/ extension of Non-residential property, • Lease Rental Discounting.
c.	Pre-closure statement charges	Rs 1,000/- per loan account
d.	Original document retrieval charges post loan closure	Rs 1,000/- per loan account
e.	Penal Charges:	
	Late Payment Penalty	12% p.a. above current applicable interest rate (aggregate not exceeding 24% p.a. plus GST as per applicable laws)
	Non- submission of Critical Post Disbursement Documents like Title document / Security perfection documents / Mortgage Deed / charge creation with MCA (wherever applicable) or non-adherence to any terms and conditions, representations and covenants as defined in the loan agreement / sanction letter within the targeted date of submission.	Rs. 3000/- per month
	Non-submission of revised NACH / ECS Debit Mandate registration wherever existing mandate is invalid / inactive / bank account closed or frozen / other technical issue for a period of 30 days	Rs. 1000/- per month in case of secured loans
f.	Cheque bouncing charges/NACH failure charges/Bounce charges	Rs 750/- per instance

g.	CERSAI charges (You may visit the website of CERSAI for all such charges at www.cersai.org.in)	i. When facility amount is equal to Rs. 5 lacs or lesser Rs.50 per loan ii. When facility amount is greater than Rs. 5 lacs – Rs.100 per loan
h.	Request for Copies of any collateral held with ABHFL	Rs 750/- per instance
i.	Request for duplicate Account Statement/ Repayment Schedule / any other document (except collaterals)	Rs 200/- per loan account
j.	Charge For Exchanging NACH mandate	Rs 750/- per instance per loan account
k.	Bureau report retrieval fee	Rs 50/- per instance for Consumer and Rs. 500/- for Commercial Bureau.
l.	Conversion Charges at the request of the customer	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revision of rate within the same Interest type: 0.25% + GST on principal outstanding, capped at Rs.7500 /- per instance 2. Loan Reschedulement Charges (Change in EMI/ tenor as per eligibility norms): 0.5% of principal outstanding plus applicable GST 3. Switch from Fixed rate to floating rate and vice-versa: 2% of the principal outstanding plus applicable GST.
m.	NOC issuance charges	Rs 500/- per instance
n.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stamp Duty ▪ Legal and other statutory charges ▪ Insurance Premium ▪ Creation charge with ROC 	As per actual, where applicable
o.	E-agreement execution charges	As specified at the time of signing the e-agreement.
3.	Security for the loan	
a.	Mortgage for the loan (detail of property to be mortgaged as security for the loan)	As specified in the Sanction letter and Loan Agreement
b.	Guarantee (name of Guarantors)	As specified in the Sanction letter and Loan Agreement
c.	Other Security (Details of other securities, if any)	As specified in the Sanction letter and Loan Agreement
4.	Insurance of the Property / Borrowers	
	Detail of requirements and features of the insurance policy to be obtained for the property/borrowers	As specified in the Sanction Letter and Loan Agreement.
5.	Conditions for Disbursement of the loan	
	Conditions for disbursement of the loan or any installment thereof viz., creation of security, submission of approved plans, stages of construction, statutory approvals	As specified in Sanction Letter and Loan Agreement
6.	Repayment of the loan & interest	
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"> ▪ SMS/Mail/letters shall be sent to the customers mailing address intimating change in rate of interest / EMI. ▪ ARR shall also be updated on ABHFL website.
7.	Brief procedure to be followed for Recovery of overdues	Refer to Annexure “A”
8.	Customer Service	
a.	Visiting Hours at office	Timing- 9.30 am to 6 pm Except on Holidays – i.e. every 1st & 2nd Saturday, All Sundays & 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	You can download documents like statement of account, repayment schedule by logging into your customer portal on the link http://bit.ly/ONEIDlogin . Alternatively, you can avail your loan account statements through whatsapp by sending “Hi” on 8828800032 or contacting the Customer Service Helpline.
	ii. Return of original documents on closure/transfer of the loan	Within 30 days of full repayment / settlement of the loan account. To be collected from the home branch. .
9.	Grievance Redressal	Part of Fair Practice Code. (Refer Annexure “B” for the extract)

Please note:

- a. This Most Important Terms and Conditions (“MITC”) should be read in conjunction with the terms and conditions mentioned in the loan agreement, sanction letter, Disbursement letter and other documents executed as part of the Loan agreement (“Loan Documents”).
- b. ABHFL has the right to revise the ABHFL Reference Rates (“ARR”) from time to time and accordingly, the applicable Rate of Interest shall be revised and impact shall be given on loan tenure or EMI as the case may be. Please refer the Policy for determination of interest rates, processing and other charges, segment wise ARR’s available on ABHFL’s website.
- c. In case of semi-fixed loans, post completion of the Fixed Rate tenure, the loans will be converted in to Floating Rate basis and linked to ARR prevailing at that time.

Annexure "A":

Brief procedure to be followed for Recovery of over dues

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

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

Annexure “B”:

Grievance Redressal Mechanism:

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

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

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

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

4.6.1 Mechanism to handle customer Queries / Requests/Complaints

4.6.2 Level 1:

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

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

Level 2:

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

Head – Grievance Redressal Cell at:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

We assure a response within 5 working days.

Level 3:

ABHFL/VER13/OCT/2024

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

Ms. Smita Nadkarni
Tel. No.: 08045860159
Email Id: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

Level 4:

If the customer is still not satisfied OR the grievance is not redressed within a period of one month, the customer may appeal to the supervisory authority of Housing Finance companies – the National Housing Bank through post, in prescribed format available at below link, at the address given below:

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

National Housing Bank

Complaint Redressal Cell
Department of Supervision
National Housing Bank, 4th Floor, Core-5A, India Habitat Centre, Lodhi Road,
New Delhi - 110 003.

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

4.6.3 Disclosure

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

It is hereby agreed that for detail terms and conditions of the Loan, the parties hereto shall refer to and rely upon the loan and other security documents executed / to be executed.

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

(Signature or thumb impression of the Borrower/s)

(Signature of the authorized person of ABHFL)

Date:

Place:

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

आदित्य बिरला हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड

सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (MITC)

(सभी ऐप/ को-ऐप के

नाम) और आदित्य बिरला हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के बीच लोन के जिन प्रमुख नियमों और शर्तों पर सहमति हुई है, वे इस प्रकार हैं:

क्रमांक	विषय	विवरण
1.	लोन	
a.	लोन सुविधा का प्रकार	
b.	सैंक्शन की गई लोन राशि	
c.	लोन का उद्देश्य (संपूर्ण उपयोग)	
d.	ब्याज का प्रकार (फिक्स्ड या फ्लोटिंग या डुअल/सेमी-फिक्स्ड/स्पेशल रेट)	
e.	देय ब्याज राशि	
f.	किश्त के प्रकार	
g.	ब्याज दर (%) ()	
h.	लोन की अवधि (ARR में बदलाव के अधीन, एडजस्टेबल/फ्लोटिंग ब्याज दर के मामले में)	
i.	मोराटोरियम या सब्सिडी, अगर कोई हो:	
2.	फीस और अन्य शुल्क (जहां भी लागू हो, इन शुल्कों पर निर्धारित दर पर GST लगाया जाएगा)	
a.	एप्लीकेशन पर (सभी प्रकार की फीस/शुल्क जैसे प्रोसेसिंग शुल्क आदि, निर्दिष्ट होंगे)	<ul style="list-style-type: none"> • प्रोसेसिंग शुल्क: जैसा कि सैंक्शन लेटर में निर्दिष्ट है. ▪ वैधानिक शुल्क (स्टाम्प ड्यूटी/MOE/MOD/रजिस्ट्रेशन) जैसा लागू हो
b.	<u>पार्ट पेमेंट/प्री-क्लोजर/प्री-पेमेंट/फोरक्लोजर शुल्क</u>	<p>5. व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को, सह-उधारकर्ताओं के साथ या उनके बिना स्वीकृत फ्लोटिंग दर टर्म लोन:</p> <ul style="list-style-type: none"> • बिज़नेस के उद्देश्य के अलावा अन्य- शून्य • बिज़नेस उद्देश्य - मूल बकाया का 4%. <p>6. नॉन-इंडिविजुअल उधारकर्ताओं को स्वीकृत फ्लोटिंग दर का टर्म लोन: भुगतान किए गए मूल बकाया का 4%</p> <p>7. व्यक्ति को दिए गए फिक्स्ड ब्याज दर के हाउसिंग लोन:</p> <ul style="list-style-type: none"> • अपने स्रोतों से क्लोजर - शून्य • अन्य स्रोतों से क्लोजर - बकाया मूलधन का 2% <p>8. व्यक्तिगत/गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को दिए गए फिक्स्ड ब्याज दर का नॉन-हाउसिंग लोन (LAP/LRD/CP/GPL/टॉप-अप) (अपने/अन्य स्रोत से बंद करना): भुगतान किए गए मूल बकाया का 4%</p>

		<p>स्पष्टीकरण:</p> <p>5. सेमी-फिक्स्ड लोन (शुरुआती अवधि के लिए फिक्स्ड और फिर फ्लोटिंग) के मामले में, फोरक्लोज़र/आंशिक भुगतान मानदंड, उस विशेष दिन और लोन की स्थिति (फिक्स्ड/फ्लोटिंग) के अनुसार लागू होंगे.</p> <p>6. "अपने स्रोत" का अर्थ है- बैंक/HFC/ NBFC और/या फाइनेंशियल संस्थान से उधार लेने के अलावा कोई अन्य स्रोत.</p> <p>7. "फिक्स्ड दर लोन" का अर्थ है वह लोन, जिसमें ब्याज दर किसी विशेष अवधि के लिए या लोन की पूरी अवधि के लिए फिक्स की जाती है.</p> <p>8. "बिज़नेस के उद्देश्य से लोन" का अर्थ होगा:</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्यशील पूंजी, बिज़नेस कर्ज़ समेकन, बिज़नेस लोन का पुनर्भुगतान, बिज़नेस का विस्तार, बिज़नेस एसेट का अधिग्रहण जैसे बिज़नेस के उपयोग के लिए प्रॉपर्टी पर लिया गया लोन/टॉप-अप लोन, गैर-आवासीय प्रॉपर्टी की खरीद/रेनोवेशन/निर्माण/विस्तार के लिए लोन, लीज रेंटल डिस्काउंटिंग.
c.	प्री-क्लोज़र स्टेटमेंट शुल्क	₹1,000/- प्रति लोन अकाउंट
d.	ओरिजिनल डॉक्यूमेंट प्राप्त शुल्क लोन क्लोज़र के बाद	₹1,000/- प्रति लोन अकाउंट
e.	दंड शुल्क:	
	देरी से भुगतान करने पर दंड	वर्तमान लागू ब्याज दर से 12% प्रति वर्ष अधिक (लागू कानूनों के अनुसार कुल 24% प्रति वर्ष से अधिक नहीं और GST
	टाइटल डॉक्यूमेंट / सिक्योरिटी परफेक्शन डॉक्यूमेंट / मॉरगेज डीड / MCA के साथ प्रभार सृजन (जहां भी लागू हो) जैसे महत्वपूर्ण पोस्ट डिस्बर्समेंट डॉक्यूमेंट को प्रस्तुत न करना या प्रस्तुत करने की लक्षित तिथि के भीतर लोन एग्रीमेंट / सैंक्शन लेटर में परिभाषित किसी भी नियम और शर्तों, अभ्यावेदन और अनुबंधों का पालन न करना.	₹3000/- प्रति माह
	30 दिनों की अवधि के अंदर संशोधित NACH / ECS डेबिट मेंडेट रजिस्ट्रेशन जमा नहीं करना, जहां मौजूदा मेंडेट अमान्य/इनएक्टिव/बैंक अकाउंट बंद या फ्रीज़ है/अन्य तकनीकी समस्या है	सेक्योर्ड लोन के मामले में ₹1000/- प्रति माह
f.	चेक बाउंसिंग शुल्क/NACH फेलियर शुल्क/बाउंस शुल्क	₹750/- प्रति घटना

g.	CERSAI शुल्क (आप ऐसे सभी शुल्कों के लिए CERSAI की वेबसाइट www.cersai.org.in पर जा सकते हैं)	iii. जब लोन राशि ₹ 5 लाख या उससे कम हो, ₹50 प्रति लोन iv. जब लोन राशि ₹ 5 लाख से अधिक हो - ₹100 प्रति लोन
h.	ABHFL के पास रखे गए किसी भी कोलैटरल की कॉपी के लिए अनुरोध	₹750/- प्रति घटना
i.	डुप्लीकेट अकाउंट स्टेटमेंट/पुनर्भुगतान शिड्यूल/किसी अन्य डॉक्यूमेंट के लिए अनुरोध (कोलैटरल को छोड़कर)	₹200/- प्रति लोन अकाउंट
j.	NACH मेंडेट को बदलने के लिए शुल्क	₹750/- प्रति घटना, प्रति लोन अकाउंट
k.	ब्यूरो रिपोर्ट प्राप्त शुल्क	उपभोक्ता के लिए प्रति घटना ₹50/- और कमर्शियल ब्यूरो के लिए ₹500/-
l.	कस्टमर के अनुरोध पर कन्वर्जन शुल्क	4. समान ब्याज प्रकार में दर का संशोधन: बकाया मूलधन का 0.25% + GST, प्रति घटना ₹7500/- तक सीमित 5. लोन पुनर्निर्धारण शुल्क (पात्रता मानदंडों के अनुसार EMI/अवधि में बदलाव): बकाया मूलधन का 0.5% और लागू GST 6. फिक्स्ड दर से फ्लोटिंग दर और इसके विपरीत स्विच करना: मूल बकाया का 2% और लागू GST.
m.	NOC जारी करने का शुल्क	₹500/- प्रति घटना
n.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ स्टाम्प ड्यूटी ▪ कानूनी और अन्य वैधानिक शुल्क ▪ इंश्योरेंस प्रीमियम ▪ ROC के साथ निर्माण शुल्क 	वास्तविक के अनुसार, जहां लागू हो
o.	ई-एग्रीमेंट निष्पादन शुल्क	जैसा कि ई-एग्रीमेंट पर हस्ताक्षर करते समय निर्दिष्ट किया गया है.
3.	लोन के लिए सिक्योरिटी	
a.	लोन के लिए मॉरगेज (लोन के लिए सिक्योरिटी के रूप में मॉरगेज की जाने वाली प्रॉपर्टी का विवरण)	जैसा कि सैंक्शन लेटर और लोन एग्रीमेंट में निर्दिष्ट है
b.	गारंटी (गारंटियों का नाम)	जैसा कि सैंक्शन लेटर और लोन एग्रीमेंट में निर्दिष्ट है
c.	अन्य सिक्योरिटी (अन्य सिक्योरिटीज़ का विवरण, अगर कोई हो)	जैसा कि सैंक्शन लेटर और लोन एग्रीमेंट में निर्दिष्ट है
4.	प्रॉपर्टी/उधारकर्ताओं का इंश्योरेंस	
	प्रॉपर्टी/उधारकर्ताओं के लिए प्राप्त की जाने वाली इंश्योरेंस पॉलिसी की आवश्यकताओं और विशेषताओं का विवरण	जैसा कि सैंक्शन लेटर और लोन एग्रीमेंट में निर्दिष्ट है.
5.	लोन डिस्बर्समेंट की शर्तें	
	लोन के डिस्बर्समेंट या उसकी किसी भी किश्त के लिए शर्तें, जैसे सिक्योरिटी बनाना, अप्रूव्ड प्लान की जानकारी सबमिट करना, निर्माण के चरण, वैधानिक अप्रूवल	जैसा कि सैंक्शन लेटर और लोन एग्रीमेंट में निर्दिष्ट है
6.	लोन और ब्याज का पुनर्भुगतान	
a.	सैंक्शन राशि के अनुसार EMI की राशि	जैसा कि सैंक्शन लेटर और लोन एग्रीमेंट में निर्दिष्ट है.
b.	किश्तों की कुल संख्या (EMI)	
c.	प्री EMI के भुगतान की देय तिथि	

d.	EMI की देय तिथि	
e.	ब्याज दर/EMI में बदलावों की अग्रिम सूचना की प्रक्रिया	<ul style="list-style-type: none"> ब्याज दर/EMI में बदलाव की सूचना के लिए कस्टमर को SMS/मेल/लेटर भेजे जाएंगे. ARR को ABHFL वेबसाइट पर भी अपडेट किया जाएगा.
7.	बकाया राशि की वसूली के लिए पालन की जाने वाली संक्षिप्त प्रक्रिया	अनुलग्नक "A" देखें
8.	कस्टमर सर्विस	
a.	ऑफिस में आने का समय	समय- 9.30 am से 6 pm तक, छुट्टियों को छोड़कर - यानी हर 1st और 2nd शनिवार, सभी रविवार और सार्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर
b.	कस्टमर सर्विस के लिए जिस व्यक्ति से संपर्क किया जाना है, उनका विवरण	संबंधित क्षेत्रीय ऑफिस/बिज़नेस सेंटर के प्रभारी अधिकारी/कस्टमर सर्विस हेड
c.	समय-सीमा के साथ निम्नलिखित प्राप्त करने की प्रक्रिया:	
	i. अकाउंट स्टेटमेंट	आप http://bit.ly/ONEIDlogin लिंक पर अपने कस्टमर पोर्टल में लॉग-इन करके अकाउंट स्टेटमेंट, पुनर्भुगतान शिड्यूल जैसे डॉक्यूमेंट डाउनलोड कर सकते हैं. इसके अलावा, आप 8828800032 पर "Hi" भेजकर या कस्टमर सर्विस हेल्पलाइन से संपर्क करके Whatsapp के माध्यम से अपना लोन अकाउंट स्टेटमेंट प्राप्त कर सकते हैं.
	ii. लोन बंद/ट्रांसफर करने पर ओरिजिनल डॉक्यूमेंट की वापसी	लोन अकाउंट के पूर्ण पुनर्भुगतान/सेटलमेंट के 30 दिनों के भीतर. होम ब्रांच से कलेक्ट किया जाएगा.
9.	शिकायत निवारण	फेयर प्रैक्टिस कोड का हिस्सा. (सारांश के लिए अनुलग्नक "B" देखें)

कृपया ध्यान दें:

- इस सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें ("MITC") को लोन एग्रीमेंट, सैंक्शन लेटर, डिस्बर्समेंट लेटर और लोन एग्रीमेंट ("लोन डॉक्यूमेंट") के हिस्से के रूप में निष्पादित अन्य डॉक्यूमेंट में उल्लिखित नियम और शर्तों के साथ पढ़ी जानी चाहिए.
- ABHFL को समय-समय पर ABHFL रेफरेंस दर ("ARR") को संशोधित करने का अधिकार है और उसके अनुसार, लागू ब्याज दर को संशोधित किया जाएगा और लोन अवधि या EMI पर प्रभाव दिया जाएगा, जैसा भी मामला हो. ब्याज दरों, प्रोसेसिंग शुल्कों और अन्य शुल्कों के लिए कृपया पॉलिसी देखें, ABHFL की वेबसाइट पर सेगमेंट के अनुसार ARR की जानकारी उपलब्ध है.
- सेमी-फिक्स्ड लोन के मामले में, फिक्स्ड दर अवधि पूरी होने के बाद, लोन को फ्लोटिंग दर आधार में बदला जाएगा और उस समय लागू ARR से जोड़ा जाएगा.

अनुलग्नक "A":

बकाया राशि की वसूली के लिए अपनाई जाने वाली संक्षिप्त प्रक्रिया

1. अगर डिफॉल्ट की एक या अधिक घटनाएं घटित हुई हैं, तो लेंडर उधारकर्ता को लिखित नोटिस देकर लोन पर देय मूलधन और सभी जमा ब्याज और शुल्कों की घोषणा कर सकता है, जो कि लेंडर और उधारकर्ता के बीच एग्रीमेंट और/या किसी अन्य एग्रीमेंट, डॉक्यूमेंट के तहत या उसके अनुसार उधारकर्ता द्वारा देय हो सकते हैं, साथ ही सभी अन्य शुल्क और बकाया राशि की घोषणा कर सकता है, और ऐसी घोषणा के बाद वे तुरंत देय हो जाएंगे और लोन तथा किसी अन्य लोन के संबंध में सिक्योरिटी लागू हो जाएगी, भले ही एग्रीमेंट या किसी अन्य एग्रीमेंट्स या डॉक्यूमेंट में इसके विपरीत कुछ भी हो. डिफॉल्ट की किसी भी घटना की स्थिति में, लेंडर को अन्य सभी शुल्कों और ब्याज के साथ पूरी बकाया लोन राशि वापस लेने का अधिकार होगा और उधारकर्ता, सह-उधारकर्ता, गारंटर बिना किसी आपत्ति या विरोध के ऐसी लोन राशि का तुरंत पुनर्भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होंगे.
2. अगर डिफॉल्ट की कोई घटना या कोई ऐसी घटना, जो नोटिस या समय बीत जाने या दोनों के बाद डिफॉल्ट की घटना बनती है, घटित हुई है, तो उधारकर्ता तुरंत लेंडर को लिखित रूप में ऐसे डिफॉल्ट की घटना या ऐसी घटना को निर्दिष्ट करते हुए इसकी सूचना देगा.
3. डिफॉल्ट की स्थिति में, लेंडर किसी भी व्यक्ति या व्यक्तियों से, जैसा वह उचित समझे, संपर्क करने का हकदार होगा, ताकि डिफॉल्ट की गई राशि की वसूली में ऐसे व्यक्ति या व्यक्तियों की सहायता प्राप्त की जा सके, जिसमें उधारकर्ता की संपत्ति और/या कार्यस्थल का दौरा करना शामिल है, लेकिन यह उस तक ही सीमित नहीं है.
4. लेंडर, लोन एग्रीमेंट और उधारकर्ता और लेंडर के बीच निष्पादित अन्य संबंधित डॉक्यूमेंट में निर्दिष्ट अपने सभी अधिकारों का प्रयोग करने का हकदार होगा.

मॉरगेंज/सिक्योरिटी के प्रवर्तन की वसूली की प्रक्रिया, जिसमें सिक्योरिटाइजेशन एंड रीकॉन्स्ट्रक्शन ऑफ फाइनेंशियल एसेट्स व एनफोर्समेंट ऑफ सिक्योरिटी इन्टरेस्ट एक्ट, 2002 (SARFAESI अधिनियम) या किसी अन्य कानून के तहत निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार मॉरगेंज प्रॉपर्टी का कब्जा लेना और बेचना शामिल है, लेकिन यह इन्हीं तक सीमित नहीं है, उनका पालन पूरी तरह से संबंधित कानून के अंतर्गत निर्धारित निर्देशों के तहत किया जाता है. नेगोशिएबल इंस्ट्रूमेंट्स एक्ट, सिविल सूट, सरफेसी एक्ट आदि जैसे विभिन्न कानूनी माध्यम द्वारा बकाया राशि की वसूली के लिए उपयुक्त कानूनी कदम शुरू करने से पहले कस्टमर को सूचनाएं/रिमाइंडर/नोटिस दिए जाते हैं.

अनुलग्नक "B":

शिकायत निवारण प्रक्रिया:

वर्तमान प्रतिस्पर्धी परिदृश्य में, स्थायित्व बिज़नेस मॉडल के लिए कस्टमर को सर्वोत्तम सेवाएं प्रदान करना अत्यंत महत्वपूर्ण है। किसी भी कॉर्पोरेट कंपनी में कस्टमर की शिकायतें व्यावसायिक जीवन के अभिन्न अंग हैं।

ABHFL में, हम कस्टमर सेवा और कस्टमर संतुष्टि पर मुख्य रूप से ध्यान देते हैं। हमारा मानना है कि तुरंत और कुशल सेवा प्रदान करना न सिर्फ कस्टमर को बनाए रखने के लिए आवश्यक है, बल्कि मौजूदा सेवाओं के साथ लंबे समय तक साझेदारी बनाए रखने के लिए भी आवश्यक है। ABHFL ने कई पहलों के तहत एक कुशल शिकायत निवारण प्रक्रिया की शुरुआत की है, जिसका उद्देश्य कस्टमर अनुभव पर ध्यान केंद्रित करना और कस्टमर को बेहतर अनुभव प्रदान करना है।

ABHFL की शिकायत निवारण प्रणाली को और अधिक मज़बूत बनाने के लिए हम कंपनी के भीतर शिकायतों के समाधान का अनुपालन सुनिश्चित करेंगे। शिकायत निवारण प्रणाली, कंपनी द्वारा नियोजित किसी भी आउटसोर्स एजेंसी / साझेदार द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से उत्पन्न समस्याओं का समाधान करेगी।

ABHFL, इंश्योरेंस प्रोडक्ट के वितरण के लिए एक कॉर्पोरेट एजेंट (कम्पोजिट) के रूप में भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण ("IRDAI") के साथ रजिस्टर्ड है। इसके अनुसार, ABHFL द्वारा किए गए इंश्योरेंस वितरण से संबंधित समस्याओं को हल करने के लिए लाइसेंस प्राप्त कॉर्पोरेट एजेंट के रूप में शिकायत निवारण चैनल भी उपलब्ध होंगे।

4.6.4 कस्टमर के प्रश्नों/अनुरोधों/शिकायतों को संभालने का तरीका

4.6.5 लेवल 1:

कस्टमर के पास हमारी सेवाओं से संबंधित कोई भी शिकायत दर्ज करने के लिए नीचे दिए गए चैनल हैं या वे ABHFL या उसके प्रतिनिधियों द्वारा किसी भी अनुचित कदाचार की रिपोर्ट कर सकते हैं।

- हमारे कस्टमर केयर हेल्पलाइन नंबर 1800-270-7000 पर कॉल करें (9 a.m से 9:00 pm तक चालू, सोमवार से रविवार)
- हमें care.housingfinance@adityabirlacapital.com पर ईमेल करें
- नीचे दिए गए पते पर हमें लिखें:

आदित्य बिड़ला हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड - कस्टमर सर्विस सेल

आर टेक पार्क, 15th फ्लोर, निर्लोन कॉम्प्लेक्स, ऑफ वेस्टर्न एक्सप्रेस हाईवे, गोरेगाव ईस्ट, मुंबई-
400 063

- वैकल्पिक रूप से, कस्टमर छुट्टियों को छोड़कर नज़दीकी ABHFL ब्रांच (समय- 9.30 am से 6 pm) में भी जा सकते हैं - यानी हर पहले और दूसरे शनिवार, सभी रविवार और सार्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर।

लेवल 2:

अगर कस्टमर से लिखित रूप में शिकायत प्राप्त होती है, तो ABHFL एक सप्ताह के भीतर पावती/जवाब देने का प्रयास करेगा। पावती में शिकायत की सुनवाई करने वाले अधिकारी का नाम और पद शामिल होगा। अगर ABHFL के कस्टमर सर्विस हेल्पलाइन पर फोन द्वारा शिकायत दी जाती है, तो कस्टमर को शिकायत नंबर प्रदान किया जाएगा। उपरोक्त चैनलों द्वारा प्रदान किया गया समाधान संतोषजनक नहीं होने पर

कस्टमर यहां लिख सकते हैं:

हेड - शिकायत निवारण विभाग:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

हम 5 कार्य दिवसों के भीतर जवाब देने का आश्वासन देते हैं.

लेवल 3:

अगर ऊपर के लेवल 2 द्वारा प्रदान किया गया समाधान भी संतुष्टजनक नहीं है, तो कस्टमर शिकायत निवारण अधिकारी को लिख सकते हैं. शिकायत निवारण अधिकारी ("GRO") का नाम और संपर्क विवरण इस प्रकार हैं, जो प्रमुख नोडल अधिकारी ("PNO") भी हैं:

सुश्री स्मिता नाडकर्णी,

टेलीफोन नं.:

08045860159

ईमेल ID: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

लेवल 4:

अगर कस्टमर अभी भी संतुष्ट नहीं हैं या शिकायत का निवारण एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो कस्टमर नीचे दिए गए पते पर, नीचे दिए गए लिंक पर उपलब्ध निर्धारित फॉर्मेट में, पोस्ट के माध्यम से हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों - नेशनल हाउसिंग बैंक के सुपरवाइजरी अथॉरिटी से अपील कर सकते हैं:

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiolt4fxz2))/default.aspx)

नेशनल हाउसिंग बैंक

शिकायत निवारण विभाग

पर्यवेक्षण विभाग

नेशनल हाउसिंग बैंक, 4th फ्लोर, कोर-5A, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड,

नई दिल्ली-110 003.

कस्टमर <https://www.nhb.org.in/der> पर भी जा सकते हैं और वे शिकायत निवारण प्रणाली के हेड के पास फिज़िकल मोड से या ऑनलाइन मोड (GRIDS) से शिकायत दर्ज कर सकते हैं और इसके लिए वे नीचे दिए गए लिंक पर क्लिक कर सकते हैं:

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

4.6.6 डिस्क्लोज़र

ABHFL को समय-समय पर भारत सरकार या किसी प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित किसी भी क्रेडिट ब्यूरो (मौजूदा या भविष्य) को लोन से संबंधित किसी भी जानकारी का खुलासा करने के लिए अधिकृत किया जाता है, जैसा कि एप्लीकेंट को बिना सूचना दिए समय-समय पर आवश्यक हो सकता है. ABHFL क्रेडिट इन्फॉर्मेशन ब्यूरो के साथ पूछताछ करने और एप्लीकेंट की क्रेडिट इन्फॉर्मेशन रिपोर्ट प्राप्त करने के लिए भी अधिकृत है. ऊपर बताया गए सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें हमारे लोन प्रोडक्ट के नियम और शर्तों की एक सांकेतिक सूची हैं. इन नियमों और शर्तों को संबंधित लोन एग्रीमेंट में संबंधित अनुभागों/अनुसूचियों के तहत आगे वर्णित किया गया है और इसलिए इन्हें लोन एग्रीमेंट और/या सैंक्शन लेटर में उल्लिखित नियमों और शर्तों के साथ पढ़ा जाना चाहिए.

ABHFL/VER13/OCT/2024

इस बात पर सहमति हुई है कि लोन की विस्तृत शर्तों और नियमों के लिए, पक्षकार निष्पादित हुए /निष्पादित किए जाने वाले लोन और अन्य सिक्योरिटी डॉक्यूमेंट का संदर्भ लेंगे और उन पर भरोसा करेंगे.

उपरोक्त नियम व शर्तें उधारकर्ता /उधारकर्ताओं द्वारा पढ़ ली गई हैं / कंपनी के श्री/श्रीमती/कुमारी _____ (हमारे अधिकारी)
द्वारा उधारकर्ता/उधारकर्ताओं को पढ़कर सुनाई गई हैं तथा उधारकर्ता/उधारकर्ताओं द्वारा समझ ली गई हैं.

(उधारकर्ता/उधारकर्ताओं के हस्ताक्षर या अंगूठे का निशान)

(ABHFL के अधिकृत व्यक्ति के हस्ताक्षर)

दिनांक:

स्थान.....:

ध्यान दें: MITC की डुप्लीकेट कॉपी उधारकर्ता/उधारकर्ताओं को सौंपी जानी चाहिए.

আদিত্য বিডলা হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড

সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম এবং শর্তাবলী (MITC)

সম্মত লোনের প্রধান শর্তাবলী যা _____ (সব অ্যাপ / কো-অ্যাপের নাম) এবং আদিত্য বিডলা হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেডের মধ্যে হয়েছে:

সিরিয়াল	বিবরণ	বিবরণ
1.	লোন	
a.	লোনের সুবিধার ধরন	
b.	অনুমোদিত লোনের পরিমাণ	
c.	লোনের উদ্দেশ্য (সম্পূর্ণ ব্যবহার)	
d.	সুদের ধরন (ফিক্সড বা ফ্লোটিং বা ডুয়াল/সেমি-ফিক্সড/স্পেশাল রেট)	
e.	সুদের চার্জযোগ্য পরিমাণ	
f.	কিস্তির ধরন	
g.	সুদের হার (%) ()	
h.	লোনের মেয়াদ (ARR-এর পরিবর্তনের সাপেক্ষে, অ্যাডজাস্টেবল/ফ্লোটিং সুদের হারের ক্ষেত্রে)	
i.	মোরাটোরিয়াম বা ভর্তুকি, যদি থাকে:	
2.	ফি এবং অন্যান্য চার্জ (যেখানে প্রযোজ্য, এই চার্জগুলির উপর নির্ধারিত হারে GST ধার্য করা হবে)	
a.	অ্যাপ্লিকেশানে (সমস্ত ধরনের ফি/চার্জ যেমন প্রসেসিং চার্জ ইত্যাদি, নির্দিষ্ট করতে হবে)	<ul style="list-style-type: none">প্রক্রিয়াকরণ চার্জ: অনুমোদন পত্রে উল্লেখ করা অনুযায়ী.বিধিবদ্ধ চার্জ (স্ট্যাম্প ডিউটি/MOE/MOD/রেজিস্ট্রেশন) প্রযোজ্য অনুযায়ী

b.	<p>আংশিক পেমেন্ট / প্রি-ক্লোজার / প্রি-পেমেন্ট / ফোরক্লোজার চার্জ</p>	<p>9. সহ-লোনগ্রহীতা(দের) সাথে বা ছাড়াই ব্যক্তিগত লোনগ্রহীতাদের অনুমোদিত ফ্লোটিং রেট টার্ম লোন:</p> <ul style="list-style-type: none"> ব্যবসার উদ্দেশ্য ছাড়া অন্য কোন - শূন্য ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে - বকেয়া মূলধনের 4%. <p>10. নন-ইন্ডিভিজুয়াল লোনগ্রহীতাদের জন্য অনুমোদিত ফ্লোটিং রেট টার্ম লোন: মূল বকেয়ার 4% পে করা হয়েছে</p> <p>11. ব্যক্তিকে দেওয়া ফিক্সড সুদের হারের হাউসিং লোন:</p> <ul style="list-style-type: none"> নিজের উৎস থেকে বন্ধ করা - শূন্য অন্যান্য উৎস থেকে বন্ধ করা - বকেয়া মূলধনের 2% <p>12. ফিক্সড সুদের হার নন-হাউসিং লোন (LAP/LRD/CP/GPL/টপ-আপ) ইন্ডিভিজুয়াল/নন-ইন্ডিভিজুয়াল লোনগ্রহীতাদের দেওয়া হয় (নিজস্ব/অন্যান্য উৎস থেকে বন্ধ করা হয়েছে): মূল বকেয়ার 4% পে করা হয়েছে</p>
----	---	---

c.	<p>প্রি-ক্লোজার স্টেটমেন্ট চার্জ</p>	<p>ব্যাখ্যা:</p> <p>9. সেমি-ফিক্সড লোনের ক্ষেত্রে (প্রাথমিক সময়ের জন্য ফিক্সড এবং তারপর ফ্লোটিং), ফোরক্লোজার/আংশিক পেমেন্টের নিয়ম সেই নির্দিষ্ট দিনে লোনের স্থিতি (ফিক্সড/ফ্লোটিং) অনুযায়ী প্রযোজ্য হবে.</p> <p>10. "নিজস্ব উৎস" মানে ব্যাঙ্ক / HFC/ NBFC এবং/ অথবা আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে লোন গ্রহণ ছাড়া অন্য যে কোনও উৎস.</p> <p>11. "ফিক্সড রেট লোন" মানে এমন একটি লোন যেখানে সুদের হার নির্দিষ্ট সময়ের জন্য বা লোনের সম্পূর্ণ সময়ের জন্য নির্ধারিত হয়.</p> <p>12. "ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে লোন" এর অর্থ হবে:</p> <ul style="list-style-type: none"> কার্যকরী মূলধন, ব্যবসায়িক ঋণ একত্রীকরণ, ব্যবসায়িক লোন পরিশোধ, ব্যবসার সম্প্রসারণ, ব্যবসায়িক সম্পদ অধিগ্রহণ ইত্যাদি ব্যবসায়িক ব্যবহারের জন্য গৃহীত যেকোনো সম্পত্তি বন্ধক রেখে লোন/টপ আপ লোন নন-রেসিডেন্সিয়াল প্রপার্টি কেনা/রিনোভেশন/কনস্ট্রাকশন/এক্সটেনশনের জন্য লোন, লিজ রেন্টাল ডিসকাউন্টিং.
		<p>₹1,000/- প্রতি লোন অ্যাকাউন্টে</p>

d.	আসল ডকুমেন্ট পুনরুদ্ধারের জন্য চার্জ লোন বন্ধ করার পর	₹1,000/- প্রতি লোন অ্যাকাউন্টে
e.	জরিমানা চার্জ:	
	বিলম্বিত পেমেন্টের জন্য জরিমানা	বর্তমান প্রযোজ্য সুদের হারের উপরে বার্ষিক 12% অধিক (প্রযোজ্য আইন অনুযায়ী মোট বার্ষিক 24% এর বেশি হবে না GST অন্তর্ভুক্ত করে
	টাইটেল ডকুমেন্ট / সিকিউরিটি পারফেকশন ডকুমেন্ট / মটগেজ ডিড / MCA এর সাথে চার্জ তৈরির (যেখানে প্রযোজ্য) মতো গুরুত্বপূর্ণ পোস্ট ডিসবাসমেন্ট ডকুমেন্ট জমা না দেওয়া বা জমা দেওয়ার শেষ তারিখের মধ্যে লোন এগ্রিমেন্ট / অনুমোদন পত্রে সংজ্ঞায়িত কোনও নিয়ম এবং শর্তাবলী, প্রতিনিধিত্ব এবং চুক্তিগুলি অনুসরণ না করা.	₹3000/- প্রতি মাসে
	30 দিনের জন্য বিদ্যমান ম্যাডেট অবৈধ/নিষ্ক্রিয়/ব্যাক অ্যাকাউন্ট বন্ধ বা ফ্লোজেন/অন্যান্য প্রযুক্তিগত সমস্যা সংশোধিত এনএসইইচ/ইসিএস ডেবিট ম্যাডেট রেজিস্ট্রেশন জমা না দেওয়া	সিকিওরড লোনের ক্ষেত্রে প্রতি মাসে ₹1000/-
f.	চেক বাউন্সিং চার্জ/NACH ব্যর্থতার চার্জ/বাউন্স চার্জ	প্রতি ক্ষেত্রে ₹750/-

g.	CERSAI চার্জ (আপনি www.cersai.org.in -এ এই ধরনের সমস্ত চার্জের জন্য CERSAI-এর ওয়েবসাইট ভিজিট করতে পারেন)	v. যখন লোনের পরিমাণ ₹5 লক্ষের সমান বা তার কম হয়, প্রতি লোনের জন্য ₹50 vi. যখন লোনের পরিমাণ ₹5 লক্ষের বেশি হয় - ₹100 প্রতি লোন
h.	ABHFL-এর সাথে হোল্ড করা যে কোনও কোল্যাটারালের কপি জন্য অনুরোধ	প্রতি ক্ষেত্রে ₹750/-
i.	ডুপ্লিকেট অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট/রিপেমেট শিডিউল/অন্য যে কোনও ডকুমেন্টের জন্য অনুরোধ (কোল্যাটারাল ছাড়া)	প্রতি লোন অ্যাকাউন্টে ₹200/-
j.	NACH ম্যাডেট এক্সচেঞ্জ করার জন্য চার্জ	প্রতি লোন অ্যাকাউন্টে ₹750/-
k.	ব্যুরো রিপোর্ট রিট্রিভাল ফি	উপভোক্তাদের জন্য ₹50/- প্রতি ক্ষেত্রে এবং ₹500/- কমার্শিয়াল ব্যুরোর জন্য.
l.	গ্রাহকের অনুরোধ অনুযায়ী কনভার্সান চার্জ	5. একই সুদের ধরনের মধ্যে রেটের সংশোধন: 0.25% + বকেয়া মূলধনের উপর GST, প্রতি ক্ষেত্রে ₹7500/- তে সীমাবদ্ধ 6. লোন রিশিডিউল করার চার্জ (যোগ্যতার নিয়ম অনুযায়ী EMI/মেয়াদে পরিবর্তন): মূল বকেয়ার 0.5% এবং প্রযোজ্য GST 7. ফিক্সড রেট থেকে ফ্লোটিং রেটে সুইচ করুন এবং এর বিপরীতে: বকেয়া মূলধনের 2% এবং প্রযোজ্য GST.
m.	NOC ইস্যু করার চার্জ	প্রতি ক্ষেত্রে ₹500/-
n.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ স্ট্যাম্প ডিউটি ▪ আইনী এবং অন্যান্য বিধিবদ্ধ চার্জ ▪ ইনস্যুরেন্স প্রিমিয়াম ▪ ROC-এর সাথে তৈরির চার্জ 	বাস্তব অনুযায়ী, যেখানে প্রযোজ্য

o.	ই-এগ্রিমেন্ট কার্যকর করার চার্জ	ই-এগ্রিমেন্ট স্বাক্ষর করার সময় নির্দিষ্ট করা হয়েছে.
3.	লোনের জন্য সিকিউরিটি	
a.	লোনের জন্য মর্টগেজ (লোনের জন্য সিকিউরিটি হিসাবে বন্ধক রাখা সম্পত্তির বিবরণ)	অনুমোদন পত্র এবং লোন চুক্তিতে উল্লেখ করা অনুযায়ী
b.	গ্যারান্টি (গ্যারান্টিরের নাম)	অনুমোদন পত্র এবং লোন চুক্তিতে উল্লেখ করা অনুযায়ী
c.	অন্যান্য নিরাপত্তা (অন্যান্য সিকিউরিটির বিবরণ, যদি থাকে)	অনুমোদন পত্র এবং লোন চুক্তিতে উল্লেখ করা অনুযায়ী
4.	সম্পত্তি/লোনগ্রহীতাদের ইনস্যুরেন্স	
	সম্পত্তি/লোনগ্রহীতাদের জন্য যে ইনস্যুরেন্স পলিসির প্রয়োজনীয়তা এবং ফিচারের বিবরণ	অনুমোদন পত্র এবং লোন চুক্তিতে উল্লেখ করা অনুযায়ী.
5.	লোন বিতরণের শর্তাবলী	
	লোন বিতরণের শর্তাবলী বা তার যে কোনও কিস্তি যেমন, নিরাপত্তা তৈরি, অনুমোদিত প্ল্যান জমা দেওয়া, নির্মাণের পর্যায়, বিধিবদ্ধ অনুমোদন	অনুমোদন পত্র এবং লোন চুক্তিতে উল্লেখ করা অনুযায়ী
6.	লোন এবং সুদের রিপেমেন্ট	
a.	অনুমোদিত পরিমাণ অনুযায়ী EMI-এর পরিমাণ	অনুমোদন পত্র এবং লোন চুক্তিতে উল্লেখ করা অনুযায়ী.
b.	মোট কিস্তির সংখ্যা (EMI)	
c.	প্রি EMI পেমেণ্টের জন্য নির্ধারিত তারিখ	
d.	EMI দেওয়ার তারিখ	
e.	সুদের হার/EMI-এর পরিবর্তনের অগ্রিম তথ্যের পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> সুদের হার/EMI-এর পরিবর্তন সম্পর্কে জানানো গ্রাহকদের মেলিং ঠিকানায় SMS/মেল/চিঠি পাঠানো হবে. ABHFL ওয়েবসাইটেও ARR আপডেট করা হবে.
7.	বকেয়া পরিমাণ পুনরুদ্ধারের জন্য অনুসরণ করতে হবে এমন সংক্ষিপ্ত পদ্ধতি	
8.	গ্রাহক পরিষেবা	
a.	অফিসে যাওয়ার সময়	সময়- ছুটির দিন ছাড়া সকাল 9.30 টা থেকে সন্ধ্যা 6 টা পর্যন্ত - অর্থাৎ প্রতি 1ম এবং 2য় শনিবার, সমস্ত রবিবার এবং সরকারী ছুটির দিন
b.	গ্রাহক পরিষেবার জন্য যে ব্যক্তির সাথে যোগাযোগ করতে হবে তার বিবরণ	সংশ্লিষ্ট এলাকা অফিস/ব্যবসায়িক কেন্দ্র/হেড কাস্টোমার সার্ভিসের দায়িত্বে থাকা অফিসার
c.	সময়সীমা সহ নিম্নলিখিতগুলি পাওয়ার পদ্ধতি:	
	i.লোন অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্ট	আপনি http://bit.ly/ONEIDlogin লিঙ্কে আপনার গ্রাহক পোর্টালে লগ ইন করে অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্ট, রিপেমেন্ট শিডিউল-এর মতো ডকুমেন্ট ডাউনলোড করতে পারেন. বিকল্পভাবে, আপনি 8828800032 তে "Hi" পাঠানোর মাধ্যমে বা গ্রাহক পরিষেবা হেল্পলাইনের সাথে যোগাযোগ করে whatsapp এর মাধ্যমে আপনার লোন অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্ট পেতে পারেন.
	ii.লোন বন্ধ/ট্রান্সফারের পর আসল ডকুমেন্ট ফেরত	30 দিনের মধ্যে লোন অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ রিপেমেন্ট/ সেটেলমেন্ট. হোম ব্রাঞ্চ থেকে সংগ্রহ করতে হবে. .
9.	অভিযোগ নিরসন	
	ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের অংশ. (সারাংশের জন্য অ্যানেক্সার "B" দেখুন)	

অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন:

- a. এই সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম এবং শর্তাবলী ("MITC") লোন এগ্রিমেন্ট, অনুমোদন পত্র, বিতরণ পত্র এবং লোন এগ্রিমেন্ট ("লোন ডকুমেন্ট") এর অংশ হিসাবে কার্যকর করা অন্যান্য ডকুমেন্টে উল্লিখিত নিয়ম এবং শর্তাবলীর সাথে মিলিতভাবে পড়তে হবে.
- b. ABHFL-এর বিভিন্ন সময়ে ABHFL রেফারেন্স রেট ("ARR") সংশোধন করার অধিকার রয়েছে এবং সেই অনুযায়ী, প্রযোজ্য সুদের হার সংশোধন করা হবে এবং লোনের মেয়াদ বা EMI-এর উপর প্রভাব দেওয়া হবে. সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য অনুগ্রহ করে নীতি দেখুন, ABHFL-এর ওয়েবসাইটে উপলব্ধ বিভাগ অনুযায়ী ARRS.
- c. সেমি-ফিক্সড লোনের ক্ষেত্রে, ফিক্সড রেটের মেয়াদ শেষ হওয়ার পরে, লোনগুলি ফ্লোটিং রেট ভিত্তিতে রূপান্তরিত করা হবে এবং সেই সময়ে প্রচলিত ARR-এর সাথে যুক্ত করা হবে.

অ্যানেক্সার "A":

বকেয়া পুনরুদ্ধারের জন্য অনুসরণ করতে হবে এমন সংক্ষিপ্ত পদ্ধতি

1. যদি ডিফল্টের এক বা একাধিক ঘটনা ঘটে থাকে, তাহলে, লোনদাতা, লোনগ্রহীতাকে লিখিত নোটিশ দ্বারা লোনের উপর মূলধন এবং সমস্ত অর্জিত সুদ এবং চার্জ ঘোষণা করতে পারেন যা চুক্তি এবং/অথবা অন্য কোনও চুক্তি, লোনগ্রহীতা এবং লোনদাতার মধ্যে বিদ্যমান ডকুমেন্ট, পাশাপাশি অন্যান্য সমস্ত চার্জ এবং বকেয়া এবং এই ধরনের ঘোষণার পরে তা অবিলম্বে বকেয়া এবং প্রদেয় হবে এবং লোন এবং অন্য কোনও লোনের সাথে সম্পর্কিত সিকিউরিটি কার্যকর হবে, চুক্তি বা অন্য কোনও চুক্তি/গুলি বা ডকুমেন্টের বিপরীত কিছু সত্ত্বেও. ডিফল্টের যে কোনও ঘটনা ঘটলে, লোনদাতার অন্যান্য সমস্ত চার্জ এবং সুদ সহ সম্পূর্ণ বকেয়া লোনের পরিমাণ ফেরত নেওয়ার অধিকার থাকবে এবং লোনগ্রহীতা, সহ-লোনগ্রহীতা, গ্যারান্টর কোনও আপত্তি বা প্রতিবাদ ছাড়াই এই ধরনের লোনের পরিমাণ অবিলম্বে পরিশোধ করার জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন.
2. যদি ডিফল্ট সংক্রান্ত কোন ঘটনা বা কোনও এমন ঘটনা ঘটে, যা নোটিশ বা সময় বা উভয় পেরিয়ে যাওয়ার পরে, ডিফল্টের ঘটনা তৈরি করে, তবে লোনগ্রহীতা তৎক্ষণাৎ এই ধরনের ডিফল্ট ঘটনা বা এই ধরনের ঘটনা নির্দিষ্ট করে লিখিতভাবে লোনদাতাকে নোটিশ দেবেন.
3. ডিফল্টের ক্ষেত্রে, লোনদাতা উপযুক্ত বলে মনে করা পদ্ধতিতে, বা কোন ব্যক্তি বা ব্যক্তিদের সাথে ডিফল্ট পরিমাণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে সহায়তা গ্রহণের উদ্দেশ্যে যোগাযোগ করার অধিকারী হবেন, যার মধ্যে সম্পত্তি পরিদর্শন এবং/অথবা লোনগ্রহীতার কাজের স্থান অন্তর্ভুক্ত কিন্তু এতেই সীমাবদ্ধ নয়.
4. লোনদাতা লোন চুক্তি এবং লোনগ্রহীতা এবং লোনদাতার মধ্যে সম্পাদিত অন্যান্য সম্পর্কিত ডকুমেন্টগুলিতে নির্দিষ্ট সমস্ত অধিকার ব্যবহার করার অধিকারী হবে. বন্ধক/সিকিউরিটিজ প্রয়োগের পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়া, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে বন্ধক সম্পত্তির দখল এবং বিক্রয়, ফাইন্যান্সিয়াল অ্যাসেটস অ্যান্ড এনফোরসমেন্ট অফ সিকিউরিটি ইন্টারেস্ট আইন, 2002 (SARFAESI আইন) বা অন্য কোন আইনের অধীনে নির্ধারিত পদ্ধতি অনুযায়ী, তবে এতেই সীমাবদ্ধ নয়, সংশ্লিষ্ট আইনের অধীনে নির্ধারিত নির্দেশাবলীর অধীনে সম্পূর্ণরূপে অনুসরণ করা হয়. নেগোশিয়েবল ইন্সট্রুমেন্টস অ্যাক্ট, সিভিল সুট, SARFAESI আইন ইত্যাদির মতো বিভিন্ন আইনী সরঞ্জামের মাধ্যমে ও ভারডিউ পুনরুদ্ধারের জন্য উপযুক্ত আইনী পদক্ষেপ শুরু করার আগে গ্রাহক/দের তথ্য/রিমাইন্ডার/নোটিশ(গুলি) দেওয়া হয়.

অ্যানেন্সার "B":

অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি:

বর্তমান প্রতিযোগিতামূলক পরিস্থিতিতে, স্থায়িত্বযুক্ত ব্যবসায়িক মডেলের জন্য সেরা গ্রাহক পরিষেবা সরবরাহ করা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। গ্রাহকদের অভিযোগ যে কোনও কর্পোরেট সংস্থার ব্যবসায়িক পরিকাঠামোর একটি অবিচ্ছেদ্য অংশ।

ABHFL-এ, গ্রাহক পরিষেবা এবং গ্রাহক সন্তুষ্টি আমাদের প্রধান লক্ষ্য। আমরা বিশ্বাস করি যে দ্রুত এবং দক্ষ পরিষেবা প্রদান কেবল গ্রাহক অধিগ্রহণের জন্যই নয়, বরং বিদ্যমান গ্রাহকদের সাথে দীর্ঘস্থায়ী অংশীদারিত্ব বজায় রাখার জন্যও অপরিহার্য। ABHFL এমন অনেক উদ্যোগ নিয়ে এসেছে যা গ্রাহক অভিজ্ঞতার উপর ফোকাস করার জন্য ডিজাইন করা হয়েছে এবং সেরা গ্রাহক অভিজ্ঞতা প্রদানের লক্ষ্যে একটি দক্ষ অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি প্রদানের জন্য।

ABHFL-এর সমাধান ব্যবস্থাকে আরও শক্তিশালী করার জন্য আমরা কোম্পানির মধ্যে অভিযোগগুলির সমাধান নিশ্চিত করব। অভিযোগ ব্যবস্থা কোম্পানির দ্বারা নিযুক্ত কোনও আউটসোর্সড এজেন্সি / অংশীদার দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলির কারণে উদ্ভূত সমস্যাগুলি মোকাবেলা করবে।

ইনস্যুরেন্স প্রোডাক্ট বিতরণের জন্য ABHFL একটি কর্পোরেট এজেন্ট (কম্পোজিট) হিসাবে ইনস্যুরেন্স রেগুলেটরি অথরিটি অ্যান্ড ডেভলপমেন্ট অথরিটি অফ ইন্ডিয়া ("IRDAI") এর সাথে রেজিস্টার্ড। সেই অনুযায়ী, লাইসেন্সপ্রাপ্ত কর্পোরেট এজেন্ট হিসাবে ABHFL দ্বারা গৃহীত ইনস্যুরেন্স বিতরণ সম্পর্কিত সমস্যার সমাধানের জন্য গ্রেভিয়েন্স রিড্রেশনাল চ্যানেলগুলিও উপলব্ধ হবে।

4.6.7 গ্রাহকের জিজ্ঞাস্য/অনুরোধ/অভিযোগ হ্যান্ডেল করার পদ্ধতি

4.6.8 লেভেল 1:

গ্রাহকদের নীচের চ্যানেলগুলি রয়েছে যাতে আমাদের পরিষেবা সম্পর্কিত কোনও অভিযোগ উত্থাপন করা যায় বা ABHFL বা তার প্রতিনিধিদের দ্বারা কোনও অনুপযুক্ত অসদাচরণ রিপোর্ট করতে পারেন।

- 1800-270-7000 নম্বরে আমাদের গ্রাহক পরিষেবা হেল্পলাইনে কল করুন (সকাল 9 টা থেকে রাত 9:00 টা পর্যন্ত কার্যকরী। সোমবার থেকে রবিবার)
- আমাদের care.housingfinance@adityabirlacapital.com তে ইমেল করুন
- নীচে উল্লিখিত ঠিকানায় আমাদেরকে লিখে জানান:
আদিত্য বিড়লা হাউসিং ফাইন্যান্স লিমিটেড - কাস্টমার সার্ভিস সেল
R টেক পার্ক, 15তম ফ্লোর, নির্লন কমপ্লেক্স, অফ ওয়েস্টার্ন এক্সপ্রেস হাইওয়ে, গোরোগাঁও ইস্ট, মুম্বাই- 400 063
- বিকল্পভাবে, গ্রাহক নিকটবর্তী ABHFL ব্রাঞ্চে (সময়- সকাল 9.30 টা থেকে সন্ধ্যা 6 টা) ভিজিট করতে পারেন ছুটির দিন ছাড়া - অর্থাৎ প্রতি 1ম এবং 2য় শনিবার, সমস্ত রবিবার এবং সরকারী ছুটির দিন ছাড়া।

লেভেল 2:

যদি কোনও গ্রাহকের কাছ থেকে কোন লিখিত অভিযোগ গৃহীত হয়, তাহলে ABHFL এক সপ্তাহের মধ্যে স্বীকারোক্তি/প্রতিক্রিয়া দেওয়ার চেষ্টা করবে। স্বীকৃতিপত্রের অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তার নাম এবং পদ উল্লেখ থাকবে। যদি অভিযোগটি ABHFL গ্রাহক পরিষেবা হেল্পলাইনে ফোনের মাধ্যমে করা হয়, তাহলে গ্রাহককে একটি অভিযোগ নম্বর প্রদান করা হবে। যদি উপরোক্ত চ্যানেলগুলি দ্বারা প্রদত্ত সমাধানটি অসন্তোষজনক হয়, তাহলে গ্রাহক এখানে লিখতে পারেন:

হেড - গ্রেভিয়েন্স রিড্রেশনাল সেল:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

আমরা 5 টি কর্মদিবসের মধ্যে একটি প্রতিক্রিয়া দেওয়ার বিষয়টি নিশ্চিত করি।

লেভেল 3:

যদি উপরের লেভেল 2 দ্বারা প্রদত্ত সমাধান এখনও অসন্তোষজনক হয়, তবে গ্রাহক গ্রেভিয়েন্স রিড্রেসাল অফিসারের কাছে লিখে জানাতে পারেন। গ্রেভিয়েন্স রিড্রেসাল অফিসার ("GRO") যিনি প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার ("PNO") ও তাঁর নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ নিম্নরূপ:

মিস. স্মিতা নাদকর্ণি টেলিফোন

নং.: 08045860159

ইমেল ID: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

লেভেল 4:

যদি গ্রাহক এখনও সন্তুষ্ট না হন বা অভিযোগ এক মাসের মধ্যে সমাধান না করা হয়, তাহলে গ্রাহক নীচের লিঙ্কে উপলব্ধ নির্ধারিত ফরম্যাটে হাউসিং ফাইন্যান্স কোম্পানিগুলির সুপারভাইজারি অথরিটির কাছে আবেদন করতে পারেন - পোস্টের মাধ্যমে ন্যাশনাল হাউসিং ব্যাঙ্ক:

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

ন্যাশনাল হাউসিং ব্যাঙ্ক অভিযোগ নিরসন সেল

ডিপার্টমেন্ট অফ সুপারভিশন

ন্যাশনাল হাউসিং ব্যাঙ্ক, 4তম ফ্লোর, কোর-5এ, ইন্ডিয়া হ্যাবিট্যাট সেন্টার, লোধি রোড,

নিউ দিল্লী - 110 003.

গ্রাহক <https://www.nhb.org.in/der> তে ভিজিট করতে পারেন এবং হেড অফ গ্রেভিয়েন্স রিড্রেসাল সিস্টেমের কাছে ফিজিক্যাল মোডে বা অনলাইন মোডে (GRIDS) এর মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন নীচের লিঙ্কটিতে ক্লিক করে:

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

4.6.9 ডিসক্লোজার

ABHFL ভারত সরকার বা কোনও কর্তৃপক্ষ দ্বারা অনুমোদিত যে কোনও ক্রেডিট ব্যুরো (বিদ্যমান বা ভবিষ্যৎ) বা আবেদনকারীকে কোনও নোটিশ ছাড়াই সময়ে সময়ে প্রয়োজনীয় যে কোনও তথ্য প্রকাশ করার জন্য অনুমোদিত। ABHFL ক্রেডিট ইনফরমেশন ব্যুরোর সাথে তদন্ত করার এবং আবেদনকারীদের ক্রেডিট তথ্য রিপোর্ট পাওয়ার জন্যও অনুমোদিত। উপরে উল্লিখিত সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম এবং শর্তাবলী আমাদের লোন পণ্যের নিয়ম এবং শর্তাবলীর একটি নির্দেশক তালিকা। এই নিয়ম ও শর্তাবলী প্রাসঙ্গিক বিভাগ / শিডিউলের অধীনে সংশ্লিষ্ট লোন চুক্তিতে আরও বর্ণনা করা হয়েছে এবং তাই লোন চুক্তি এবং / বা অনুমোদন পত্রে উল্লিখিতগুলির সাথে মিলিতভাবে পড়তে হবে।

এতদ্বারা সম্মত হয়েছে যে লোনের বিস্তারিত নিয়ম এবং শর্তাবলীর জন্য, এখানে পক্ষগুলি লোন এবং কার্যকর/কার্যকর করা অন্যান্য নিরাপত্তা নথিগুলি উল্লেখ করবে এবং নির্ভর করবে।

উপরিউক্ত নিয়ম ও শর্তাবলী লোনগ্রহীতা/রা পড়েছেন বা তাঁদের পড়ে শোনানো হয়েছে আমাদের কোম্পানির শ্রী/শ্রীমতী/কুমারী/কুমার _____ (আমাদের অফিশিয়াল প্রতিনিধি) এর দ্বারা এবং লোনগ্রহীতা/রা সেটি সঠিকভাবে বুঝতে পেরেছেন।

(লোনগ্রহীতা/দের স্বাক্ষর বা বুডো আঙুলের ছাপ)

(ABHFL-এর অনুমোদিত ব্যক্তির স্বাক্ষর)

তারিখ:

স্থান:

মনে রাখবেন: MITC-এর ডুপ্লিকেট কপি লোনগ্রহীতা/দের কাছে হস্তান্তর করা উচিত।

ABHFL/VER13/OCT/2024

આદિત્ય બિરલા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ
સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC)

(તમામ એપ / કો-એપના નામ) અને આદિત્ય બિરલા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ વચ્ચે સંમત થયેલ લોનના મુખ્ય નિયમો અને શરતો નીચે મુજબ છે:

ક્રમ	વર્ણન	વિગતો
1.	લોન	
a	લોન સુવિધાનો પ્રકાર	
b	મંજૂર થયેલ લોનની રકમ	
c	લોનનો હેતુ (અંતિમ ઉપયોગ)	
d	વ્યાજનો પ્રકાર (ફિક્સ્ડ અથવા ફ્લોટિંગ અથવા ડ્યુઅલ/ સેમી-ફિક્સ્ડ / સ્પેશલ રેટ)	
e	શુલ્કપાત્ર વ્યાજ રકમ	
f	હમાના પ્રકારો	
g	વ્યાજ દર (%) ()	
h	લોનની મુદત (એડજસ્ટેબલ / ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના કિસ્સામાં, ARR માં ફેરફાર સાથે ફેરફારને આધિન)	
i	મોરેટોરિયમ અથવા સબસિડી, જો કોઈ હોય:	
2.	ફી અને અન્ય શુલ્ક (જ્યાં લાગુ પડે ત્યાં નિર્ધારિત દરે GST આ શુલ્ક પર લાગુ કરવામાં આવશે)	
a	એપ્લિકેશન પર (તમામ પ્રકારની ફી/ શુલ્ક જેમ કે પ્રોસેસિંગ શુલ્ક વગેરે, સ્પષ્ટ કરવાના રહેશે)	<ul style="list-style-type: none"> • પ્રોસેસિંગ શુલ્ક: મંજૂરી પત્રમાં ઉલ્લેખિત મુજબ. • વૈધાનિક શુલ્ક (સ્ટેમ્પ ડ્યુટી/MOE/MOD/રજિસ્ટ્રેશન) લાગુ પડતા મુજબ
b	<u>આંશિક ચુકવણી /પ્રી-ક્લોઝર / પૂર્વ-ચુકવણી /ફોરક્લોઝર શુલ્ક</u>	<p>13. સહ-કરજદારો સાથે અથવા તેના વિના, વ્યક્તિગત કરજદારોને મંજૂર કરાયેલ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન:</p> <ul style="list-style-type: none"> • બિઝનેસના હેતુ સિવાય – શૂન્ય • બિઝનેસનો હેતુ – બાકી મુદ્દલના 4 %. <p>14. બિન-વ્યક્તિગત કરજદારોને મંજૂર કરાયેલ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન: ચૂકવેલ મુદ્દલના 4%</p> <p>15. વ્યક્તિને આપવામાં આવેલ ફિક્સ્ડ વ્યાજ દરની હાઉસિંગ લોન:</p> <ul style="list-style-type: none"> • પોતાના સ્ત્રોતો દ્વારા બંધ કરવી – શૂન્ય • અન્ય સ્ત્રોતો દ્વારા બંધ કરવી – બાકી મુદ્દલના 2% <p>16. વ્યક્તિગત/બિન-વ્યક્તિગત કરજદારોને આપવામાં આવેલ ફિક્સ્ડ વ્યાજ દર નોન-હાઉસિંગ લોન (LAP/LRD/CP/GPL/ટોપ-અપ) (પોતાના/અન્ય સ્ત્રોત દ્વારા બંધ કરેલ): ચૂકવેલ બાકી મુદ્દલના 4%</p>

		<p>સ્પષ્ટીકરણ:</p> <p>13. સેમી-ફિક્સ્ડ લોન (પ્રારંભિક સમયગાળા માટે ફિક્સ્ડ અને પછી ફ્લોટિંગ) ના કિસ્સામાં, ફોરકલોઝર/આંશિક યુકવણીના નિયમો તે ચોક્કસ દિવસે લોનના સ્ટેટસ (ફિક્સ્ડ/ફ્લોટિંગ) મુજબ લાગુ થશે.</p> <p>14. "પોતાના સ્ત્રોતો" નો અર્થ કોઈ બેંક / HFC/ NBFC અને / અથવા કોઈ નાણાંકીય સંસ્થા પાસેથી ઉધાર લેવા સિવાયનો અન્ય કોઈપણ સ્ત્રોત છે.</p> <p>15. "ફિક્સ્ડ રેટ લોન" એટલે એવી લોન કે જેમાં વ્યાજ દર ચોક્કસ સમયગાળા માટે અથવા લોનના સંપૂર્ણ સમયગાળા માટે નિશ્ચિત કરવામાં આવે છે.</p> <p>16. "બિઝનેસ હેતુ લોન" નો અર્થ હશે:</p> <ul style="list-style-type: none"> • કાર્યકારી મૂડી, બિઝનેસ ડેટ કન્સોલિડેશન, બિઝનેસ લોનની યુકવણી, બિઝનેસનું વિસ્તરણ, બિઝનેસ એસેટનું સંપાદન જેવા બિઝનેસ ઉપયોગ માટે મેળવેલ કોઈપણ પ્રોપર્ટી સામે લોન/ટોપ અપ લોન, • બિન-નિવાસી પ્રોપર્ટીની ખરીદી/ નવીનીકરણ/ બાંધકામ/ વિસ્તરણ માટે લોન, • લીઝ ભાડા પર ડિસ્કાઉન્ટ.
c	પ્રી-ક્લોઝર સ્ટેટમેન્ટ શુલ્ક	₹1,000/- પ્રતિ લોન એકાઉન્ટ
d	લોન બંધ કર્યા પછી અસલ ડોક્યુમેન્ટ પુનઃપ્રાપ્તિ શુલ્ક	₹1,000/- પ્રતિ લોન એકાઉન્ટ
e	દંડાત્મક શુલ્ક:	
	વિલંબિત યુકવણી દંડ	વર્તમાન લાગુ વ્યાજ દર કરતાં 12% વાર્ષિક વધુ (લાગુ કાયદા મુજબ કુલ વાર્ષિક 24% વત્તા GST થી વધુ નહીં)
	સબમિશનનો લક્ષિત તારોખનો અંદર ટાઇટલ ડોક્યુમેન્ટ/સિક્યોરિટી પરફેક્શન ડોક્યુમેન્ટ/મોર્ગેજ ડીડ/ MCA સાથે યાજ ક્રિએશન (જ્યાં પણ લાગુ પડે ત્યાં) જેવા ક્રિટિકલ પોસ્ટ ડિસ્બસમેન્ટ ડોક્યુમેન્ટ સબમિટ ન કરવા અથવા લોન એગ્રીમેન્ટ/મંજૂરી પત્રમાં વ્યાખ્યાયિત કોઈપણ નિયમો અને શરતો, રજૂઆતો અને કરારોનું પાલન ન કરવું.	₹3000/- દર મહિને
	30 દિવસના સમયગાળા માટે જ્યાં હાલનો મેન્ડેટ અમાન્ય / નિષ્ક્રિય / બેંક એકાઉન્ટ બંધ અથવા સ્થગિત / અન્ય તકનીકી સમસ્યા હોય ત્યાં સુધારેલ NACH / ECS ડેબિટ મેન્ડેટ રજિસ્ટ્રેશન સબમિટ ન કરવું	સિક્યોર્ડ લોનના કિસ્સામાં દર મહિને ₹1000/-
f	ચેક બાઉન્સિંગ શુલ્ક/NACH નિષ્ફળતા શુલ્ક/બાઉન્સ શુલ્ક	₹750/- પ્રતિ ઘટના

g	CERSAI શુલ્ક (તમે આવા તમામ શુલ્ક માટે CERSAI ની વેબસાઇટ www.cersai.org.in ની મુલાકાત લઈ શકો છો)	vii. જ્યારે સુવિધાની રકમ ₹5 લાખ અથવા તેનાથી ઓછી હોય – લોન દીઠ ₹50 viii. જ્યારે સુવિધાની રકમ ₹5 લાખથી વધુ હોય – લોન દીઠ ₹100
h	ABHFL પાસે રાખેલા કોઈપણ કોલેટરલની કોપી માટે વિનંતી	₹750/- પ્રતિ ઘટના
i	ડ્રાઇવિંગ એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ/ ચુકવણી શેડ્યુલ / કોઈપણ અન્ય ડોક્યુમેન્ટ (કોલેટરલ સિવાય) માટે વિનંતી	₹200/- પ્રતિ લોન એકાઉન્ટ
j	NACH મેન્ડેટ બદલવા માટે શુલ્ક	ઘટના દીઠ ₹750/- પ્રતિ લોન એકાઉન્ટ
k	વ્યુરો રિપોર્ટ પ્રાપ્તિ ફી	ગ્રાહક માટે પ્રતિ ઘટના ₹50/- અને ₹500/- કોમર્શિયલ વ્યુરો માટે.
l	ગ્રાહકની વિનંતી પર કન્વર્ઝન શુલ્ક	5. સમાન વ્યાજ પ્રકારની અંદર દરમાં સુધારો: બાકી મુદ્દલ પર 0.25% + GST, ઘટના દીઠ ₹7500/- પર મર્યાદિત 6. લોન રિશેડ્યુલમેન્ટ શુલ્ક (પાત્રતાના ધોરણો મુજબ EMI/ મુદતમાં ફેરફાર): બાકી મુદ્દલના 0.5% વત્તા લાગુ GST 7. ફિક્સ્ડ રેટથી ફ્લોટિંગ રેટમાં અને તેનાથી વિપરીત સ્વિચ કરો: બાકી મુદ્દલના 2% વત્તા લાગુ GST.
m	NOC જારી કરવાના શુલ્ક	₹500/- પ્રતિ ઘટના
n	<ul style="list-style-type: none"> ▪ સ્ટેમ્પ ડ્યુટી ▪ કાનૂની અને અન્ય વૈધાનિક શુલ્ક ▪ વીમા પ્રીમિયમ ▪ ROC સાથે નિર્માણ શુલ્ક 	વાસ્તવિક મુજબ, જ્યાં લાગુ પડે
o	ઇ-એગ્રીમેન્ટ અમલીકરણ શુલ્ક	ઇ-એગ્રીમેન્ટ પર સહી કરતી વખતે ઉલ્લેખિત મુજબ.
3.	લોન માટે સિક્યોરિટી	
a	લોન માટે મોગજ (લોન માટે સિક્યોરિટી તરફ ગીરવે મૂકવામાં આવતી પ્રોપર્ટીની વિગત)	મંજૂરી પત્ર અને લોન એગ્રીમેન્ટમાં ઉલ્લેખિત મુજબ
b	ગૃહ (રેસ્ટરનું નામ)	મંજૂરી પત્ર અને લોન એગ્રીમેન્ટમાં ઉલ્લેખિત મુજબ
c	અન્ય સિક્યોરિટી (અન્ય સિક્યોરિટીઝ, જો કોઈ હોય તો, તેની માહિતી)	મંજૂરી પત્ર અને લોન એગ્રીમેન્ટમાં ઉલ્લેખિત મુજબ
4.	પ્રોપર્ટી / કરજદારોનો ઇન્શ્યોરન્સ	
	પ્રોપર્ટી/કરજદારો માટે મેળવવામાં આવતી ઇન્શ્યોરન્સ પોલિસીની જરૂરિયાતો અને વિશેષતાઓની વિગત	મંજૂરી પત્ર અને લોન એગ્રીમેન્ટમાં ઉલ્લેખિત મુજબ.
5.	લોનના ડિસ્બસેમેન્ટ માટેની શરતો	
	લોન અથવા તેના કોઈપણ હિસ્સાના ડિસ્બસેમેન્ટ માટેની શરતો જેમ કે, સિક્યોરિટીનું નિર્માણ, મંજૂર પ્લાનનું સબમિશન, બાંધકામના તબક્કાઓ, વૈધાનિક મંજૂરીઓ	મંજૂરી પત્ર અને લોન એગ્રીમેન્ટમાં ઉલ્લેખિત મુજબ
6.	લોન અને વ્યાજની ચુકવણી	

a	મંજૂર રકમ મુજબ EMI ની રકમ	મંજૂરી પત્ર અને લોન એગ્રીમેન્ટમાં ઉલ્લેખિત મુજબ.
b	કુલ હતાઓની સંખ્યા (EMI)	
c	પ્રો EMI ની ચુકવણી માટે નિયત તારીખ	
d	EMI ની નિયત તારીખ	
e	વ્યાજના દર/ EMI માં ફેરફારોની એડવાન્સ સૂચના માટેની પ્રક્રિયા	<ul style="list-style-type: none"> ગ્રાહકોના મેઇલિંગ એડ્રેસ પર વ્યાજ દર / EMI માં ફેરફારની જાણ કરતા SMS/મેઇલ/પત્રો મોકલવામાં આવશે. ARR ને ABHFL વેબસાઇટ પર પણ અપડેટ કરવામાં આવશે.
7.	આવરડ્યુની રિકવરી માટે અનુસરવાની સંક્ષિપ્ત પ્રક્રિયા	પરિશિષ્ટ "A" નો સંદર્ભ લો
8.	ગ્રાહક સેવા	
a	ઓફિસ ખાતે મુલાકાતના કલાકો	સમય- સવારે 9.30 થી સાંજે 6 વાગ્યા સુધી રજાઓ સિવાય – એટલે કે દરેક 1st અને 2nd શનિવાર, તમામ રવિવાર અને જાહેર રજાઓ
b	ગ્રાહક સેવા માટે સંપર્ક કરવામાં આવનાર વ્યક્તિની વિગતો	સંબંધિત એરિયા ઓફિસ / બિઝનેસ સેન્ટરના પ્રભારી અધિકારી / ગ્રાહક સેવાના પ્રમુખ
c	તેમની સમયસીમા સહિત નીચેની બાબતો મેળવવાની પ્રક્રિયા:	
	i. લોન એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ	તમે http://bit.ly/ONEIDlogin લિંક પર તમારા ગ્રાહક પોર્ટલમાં લોગ ઇન કરીને એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ, ચુકવણી શેડ્યુલ જેવા ડોક્યુમેન્ટ ડાઉનલોડ કરી શકો છો. વૈકલ્પિક રીતે, તમે 8828800032 પર "Hi" મોકલીને અથવા ગ્રાહક સેવા હેલ્પલાઇનનો સંપર્ક કરીને whatsapp દ્વારા તમારા લોન એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ મેળવી શકો છો.
	ii. લોનના બંધ/ટ્રાન્સફર થવા પર અસલ ડોક્યુમેન્ટ પરત કરવા	લોન એકાઉન્ટની સંપૂર્ણ ચુકવણી / સેટલમેન્ટના 30 દિવસની અંદર. હોમ બ્રાન્ચમાંથી એકત્રિત કરવાના રહેશે. .
9.	ફરિયાદ નિવારણ	ફર પ્રેક્ટિસ કોડનો ભાગ. (સારાંશ માટે પરિશિષ્ટ "B" નો સંદર્ભ લો)

કૃપા કરીને નોંધ કરો:

- આ સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો ("MATIC") ને લોન એગ્રીમેન્ટ, મંજૂરી પત્ર, ડિસ્બર્સમેન્ટ પત્ર અને લોન એગ્રીમેન્ટના ભાગરૂપે અમલમાં મૂકવામાં આવેલા અન્ય ડોક્યુમેન્ટ ("લોન ડોક્યુમેન્ટ") માં ઉલ્લેખિત નિયમો અને શરતો સાથે જોડીને વાંચવી જોઈએ.
- ABHFL ને સમયાંતરે ABHFL રેફરન્સ રેટ ("ARR") માં સુધારો કરવાનો અધિકાર છે અને તે મુજબ, લાગુ વ્યાજ દરમાં સુધારો કરવામાં આવશે અને તેની અસર લોનની મુદત અથવા EMI પર આપવામાં આવશે. કૃપા કરીને ABHFLની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ વ્યાજ દરો, પ્રોસેસિંગ અને અન્ય શુલ્ક, સેગમેન્ટ મુજબ ARR નિર્ધારિત કરવા માટે પોલિસીનો સંદર્ભ લો.
- સેમી-ફિક્સ્ડ લોનના કિસ્સામાં, ફિક્સ્ડ રેટની મુદત પૂર્ણ થયા પછી, લોનને ફ્લોટિંગ રેટના આધારે રૂપાંતરિત કરવામાં આવશે અને તે સમયે પ્રવર્તમાન ARR સાથે લિંક કરવામાં આવશે.

પરિશિષ્ટ "A":

ચડત રકમની રિકવરી માટે અનુસરવાની સંક્ષિપ્ત પ્રક્રિયા

1. જો ડિફોલ્ટની એક અથવા વધુ ઘટનાઓ બની હોય, તો ધિરાણકર્તા કરજદારને લેખિત નોટિસ દ્વારા લોન પર મુદ્દલ અને તમામ સંચિત વ્યાજ અને શુલ્ક જાહેર કરી શકે છે, જે કરજદાર દ્વારા એગ્રીમેન્ટની શરતો હેઠળ અથવા તેના મુજબ અને/અથવા કરજદાર અને ધિરાણકર્તા વચ્ચે અમલી અન્ય કોઈપણ એગ્રીમેન્ટ, ડોક્યુમેન્ટ હેઠળ ચૂકવવાપાત્ર હોઈ શકે છે, તેમજ બાકી અન્ય તમામ શુલ્ક અને ચડત રકમ કે જે દેય થવાના હોય અને આવી ધોષણા પર, એગ્રીમેન્ટ અથવા અન્ય કોઈપણ એગ્રીમેન્ટ/ઓ અથવા ડોક્યુમેન્ટમાં વિપરીત કંઈપણ હોવા છતાં, તે તાત્કાલિક દેય અને ચૂકવવાપાત્ર બનશે અને લોન તેમજ અન્ય કોઈપણ લોનના સંબંધમાં સિક્યોરિટી લાગુ પડશે. ડિફોલ્ટની કોઈપણ ઘટના થવા પર, ધિરાણકર્તાને અન્ય તમામ શુલ્ક અને વ્યાજ સાથે બાકી રહેલ લોનની સંપૂર્ણ રકમ પાછી ખેંચવાનો અધિકાર રહેશે અને કરજદાર, સહ-કરજદાર, ગેરંટર કોઈપણ અવરોધ અથવા વિરોધ વિના આવી લોન રકમ તાત્કાલિક ચૂકવવા માટે જવાબદાર રહેશે.
 2. જો કોઈ ડિફોલ્ટની ઘટના અથવા કોઈપણ ઘટના, જે નોટિસ પછી અથવા સમય સમાપ્ત થયા પછી અથવા બંને પછી, ડિફોલ્ટની ઘટના બનશે, તો કરજદાર દ્વારા તરત જ ધિરાણકર્તાને આવી ડિફોલ્ટની ઘટના અથવા આવી ઘટનાની જાણ કરતી નોટિસ લેખિતમાં આપવાની રહેશે.
 3. ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં, ધિરાણકર્તાને યોગ્ય લાગે તે રીતે, કોઈપણ વ્યક્તિ કે વ્યક્તિઓ સાથે વાતચીત કરવાનો અધિકાર રહેશે, જેથી ડિફોલ્ટની રકમ વસૂલવામાં આવી વ્યક્તિ કે વ્યક્તિઓની સહાય મળી શકે, જેમાં કરજદારની મિલકત અને/અથવા કાર્યસ્થળની મુલાકાત લેવા સહિત પરંતુ ત્યાં સુધી મર્યાદિત ના રહેતા અન્ય બાબતો શામેલ છે.
 4. ધિરાણકર્તા, લોન એગ્રીમેન્ટ તેમજ કરજદાર અને ધિરાણકર્તા વચ્ચે અમલમાં મુકવામાં આવેલા અન્ય સંબંધિત ડોક્યુમેન્ટમાં ઉલ્લેખિત, તેના તમામ અધિકારોનો ઉપયોગ કરવા માટે હકદાર રહેશે.
- મોર્ગેજ/સિક્યોરિટીઝના અમલીકરણની વસૂલાત પ્રક્રિયા, જેમાં સિક્યોરિટીઝેશન એન્ડ રિકન્સ્ટ્રક્શન ઓફ ફાઇનાન્શિયલ એસેટ્સ એન્ડ એન્ફોર્સમેન્ટ ઓફ સિક્યોરિટી ઇન્ટરેસ્ટ એક્ટ, 2002 (SARFAESI એક્ટ) અથવા અન્ય કોઈપણ કાયદા હેઠળ નિર્ધારિત પ્રક્રિયા અનુસાર ગીરવે રાખેલ મિલકતનો કબજો લેવા અને વેચાણનો સમાવેશ થાય છે, પરંતુ તેના સુધી મર્યાદિત નથી, તે સંબંધિત કાયદા હેઠળ નિર્ધારિત નિર્દેશો હેઠળ સંપૂર્ણપણે અનુસરવામાં આવે છે. નેગોશિએબલ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ એક્ટ, દીવાની દાવો, SARFAESI એક્ટ વગેરે જેવા વિવિધ કાનૂની સાધનો દ્વારા, ચડત રકમની વસૂલાત માટે યોગ્ય કાનૂની પગલાં લેવાનું શરૂ કરતા પહેલાં ગ્રાહકને સૂચનાઓ / રિમાઇન્ડર / નોટિસ(ઓ) આપવામાં આવે છે.

પરિશિષ્ટ "B":

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ:

હાલની સ્પર્ધાત્મક પરિસ્થિતિમાં, ટકાઉ બિઝનેસ મોડેલ માટે શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક સેવા પ્રદાન કરવી ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે. કોઈપણ કોર્પોરેટ સંસ્થા માટે ગ્રાહકની ફરિયાદો એ બિઝનેસ લાઇફનો અભિન્ન ભાગ હોય છે.

ABHFL ખાતે, ગ્રાહક સેવા અને ગ્રાહકનો સંતોષ એ અમારું મુખ્ય લક્ષ્ય છે. અમારું માનવું છે કે ઝડપી અને કાર્યક્ષમ સેવા પૂરી પાડવી એ માત્ર ગ્રાહક મેળવવા માટે જ નહીં, પરંતુ હાલના ગ્રાહક સાથે લાંબા ગાળાની ભાગીદારી બનાવવા તેમજ તે જાળવી રાખવા માટે પણ આવશ્યક છે. ABHFL એ ઘણી બધી પહેલ શરૂ કરી છે, જે ગ્રાહકને શ્રેષ્ઠ અનુભવ પ્રદાન કરવા માટે ગ્રાહક અનુભવ પર તેમજ કાર્યક્ષમ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવા માટે ડિઝાઇન કરાયેલ છે.

ABHFL ની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિને વધુ મજબૂત બનાવવા માટે, અમે કંપનીની અંદર ફરિયાદોના નિરાકરણનું પાલન સુનિશ્ચિત કરીશું. આ ફરિયાદ પદ્ધતિ કંપની દ્વારા સંલગ્ન કોઈપણ આઉટસોર્સ કરેલ એજન્સી / ભાગીદાર દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાથી ઉદ્ભવતી સમસ્યાઓને સંભાળશે.

ABHFL એ ઇન્શ્યોરન્સ પ્રોડક્ટના ડિસ્ટ્રિબ્યુશન માટે ઇન્શ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા ("IRDAI") સાથે કોર્પોરેટ એજન્ટ (સંયુક્ત) તરીકે રજિસ્ટર થયેલ છે. તદનુસાર, ABHFL દ્વારા લાઇસન્સ પ્રાપ્ત કોર્પોરેટ એજન્ટ તરીકે હાથ ધરવામાં આવેલ ઇન્શ્યોરન્સ ડિસ્ટ્રિબ્યુશન સંબંધિત સમસ્યાઓના ઉકેલ માટે ફરિયાદ નિવારણ યેનલો પણ ઉપલબ્ધ રહેશે.

4.6.10 ગ્રાહકના પ્રશ્નો / વિનંતીઓ / ફરિયાદોને સંભાળવાની પદ્ધતિ

લેવલ 1:

ગ્રાહકો પાસે અમારી સેવા સંબંધિત કોઈપણ ફરિયાદ દાખલ કરવા અથવા ABHFL કે તેના પ્રતિનિધિઓ દ્વારા કોઈપણ અયોગ્ય ગેરવર્તણૂકની જાણ કરવા માંગતા હોય તો તે માટે નીચેની યેનલો ઉપલબ્ધ છે.

- અમારી ગ્રાહક સેવા હેલ્પલાઇન 1800-270-7000 પર કોલ કરો (સવારે 9 થી સાંજે 9:00 સુધી કાર્યરત). સોમવારથી રવિવાર)
- અમને care.housingfinance@adityabirlacapital.com પર ઇમેઇલ કરો
- અમને નીચે જણાવેલ એડ્રેસ પર લખો:
આદિત્ય બિરલા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ - ગ્રાહક સેવા સેલ
આર ટેક પાર્ક, 15th ફ્લોર, નિર્લોન કોમ્પ્લેક્સ, ઓફ વેસ્ટર્ન એક્સપ્રેસ હાઇવે, ગોરેગાંવ ઈસ્ટ,
મુંબઈ- 400 063
- વૈકલ્પિક રીતે, ગ્રાહક રજાઓ - એટલે કે દરેક 1st અને 2nd શનિવાર, તમામ રવિવાર અને જાહેર રજાઓ સિવાયના દિવસે નજીકની ABHFL બ્રાન્ચ (સમય- 9.30 am થી 6 pm) ની મુલાકાત લઈ શકે છે.

લેવલ 2:

જો કોઈ ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય, તો ABHFL એક અઠવાડિયાની અંદર ફરિયાદની સ્વીકૃતિ / જવાબ આપવાનો પ્રયત્ન કરશે. આ સ્વીકૃતિમાં ફરિયાદના નિરાકરણ માટે પ્રક્રિયા કરનાર અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો હશે. જો ફરિયાદ ABHFL ગ્રાહક સેવા હેલ્પલાઇન પર ફોન દ્વારા દાખલ કરવામાં આવી હોય, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ નંબર આપવામાં આવશે. જો ઉપરોક્ત યેનલો દ્વારા પ્રદાન કરેલ નિરાકરણ અસંતોષકારક હોય, તો ગ્રાહક અહીં લખી શકે છે:

હેડ - ફરિયાદ નિવારણ સેલ:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

અમે સુનિશ્ચિત કરીએ છીએ કે 5 કાર્યકારી દિવસોમાં પ્રતિસાદ આપીએ..

લેવલ ૩:

જો ઉપરોક્ત લેવલ ૨ દ્વારા આપવામાં આવેલ નિરાકરણ હજુ પણ અસંતોષકારક હોય, તો ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને લખી શકે છે. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ("GRO") જે મુખ્ય નોડલ અધિકારી ("PNO") પણ છે, તેમનું નામ અને સંપર્ક વિગતો નીચે મુજબ છે:

સુશ્રી સ્મિતા નાડકર્ણી

ટેલિ. નં.: 08045860159

ઇમેઇલ ID: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

લેવલ:4

જો ગ્રાહક હજુ પણ સંતુષ્ટ ન હોય અથવા ફરિયાદનું નિરાકરણ એક મહિનાના સમયગાળામાં કરવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓના સુપરવાઇઝરી ઓથોરિટી – નેશનલ હાઉસિંગ બેંકને પોસ્ટ દ્વારા, નીચેની લિંક પર ઉપલબ્ધ નિર્ધારિત ફોર્મમાં, નીચે આપેલ એડ્રેસ પર અપીલ કરી શકે છે:

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

નેશનલ હાઉસિંગ બેંક

ફરિયાદ નિવારણ સેલ

ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ સુપરવિઝન

નેશનલ હાઉસિંગ બેંક, 4th ફ્લોર, કોર-5A, ઇન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ,

નવી દિલ્હી - 110 003.

ગ્રાહક <https://www.nhb.org.in/der> ની મુલાકાત પણ લઈ શકે છે અને ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીના પ્રમુખને ભૌતિક રીતે અથવા ઓનલાઇન મોડ (GRIDS) માં ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. તે નીચેની લિંક પર ક્લિક કરી શકે છે:

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

4.6.11 ડિસ્ક્લોઝર

ABHFL અરજદારને કોઈપણ સૂચના આપ્યા વિના, સમયાંતરે જરૂરી હોય તેવી, ભારત સરકાર અથવા કોઈપણ સત્તાધિકારી દ્વારા મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ક્રેડિટ બ્યુરો (હાલના અથવા ભવિષ્યના) ને લોન સંબંધિત કોઈપણ માહિતી સમય સમય પર જાહેર કરવા માટે અધિકૃત છે. ABHFL ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન બ્યુરો સાથે પૂછપરછ કરવા અને અરજદારોનો ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન રિપોર્ટ મેળવવા માટે પણ અધિકૃત છે. ઉપર ઉલ્લેખિત સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો અમારા લોન પ્રોડક્ટના નિયમો અને શરતોની સૂચક સૂચિ છે. આ નિયમો અને શરતો સંબંધિત લોન એગ્રીમેન્ટમાં સંબંધિત સેક્શન/શેડ્યૂલ હેઠળ વિગતે વર્ણવવામાં આવેલ છે અને તેથી તેને લોન એગ્રીમેન્ટ અને/અથવા મંજૂરી પત્રમાં ઉલ્લેખિત નિયમો સાથે વાંચવા જોઈએ.

આથી સંમતિ આપવામાં આવે છે કે લોનના વિગતવાર નિયમો અને શરતો માટે, પક્ષકારો અહીં અમલમાં મૂકાયેલ / અમલમાં મૂકવામાં આવનાર લોન અને અન્ય સિક્યોરિટી ડોક્યુમેન્ટનો સંદર્ભ લેશે અને તેના પર આધાર રાખશે.

ઉપરોક્ત નિયમો અને શરતો કરજદાર/રો દ્વારા વાંચવામાં આવેલ છે / કરજદાર/રોની સામે વાંચવામાં આવ્યા છે અને વાંચનાર છે કંપનીના શ્રી/શ્રીમતી/કુમારી _____ (અમારા અધિકારી દ્વારા) અને તે કરજદાર/રો દ્વારા સમજી લેવામાં આવ્યા છે.

(કરજદાર/રોની સહી અથવા અંગૂઠાની છાપ)

(ABHFL ના અધિકૃત વ્યક્તિની સહી)

તારીખ:
નોંધ: MITC ની ડુપ્લિકેટ કોપી કરજદાર/રોને સોંપવાની રહેશે.

સ્થાન:

ಆದಿತ್ಯ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು (MITC)

_____ (ಎಲ್ಲಾ ಅರ್ಜಿದಾರರ/ಸಹ-ಅರ್ಜಿದಾರರ ಹೆಸರು) ಮತ್ತು ಆದಿತ್ಯ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ನಡುವೆ ಲೋನ್‌ಗೆ ಒಪ್ಪಿತವಾದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ವಿಷಯ	ವಿವರಗಳು
1.	ಲೋನ್	
a.	ಲೋನ್ ಸೌಲಭ್ಯದ ಪ್ರಕಾರ	
b.	ಮಂಜೂರಾದ ಲೋನ್ ಮೊತ್ತ	
c.	ಲೋನ್‌ನ ಉದ್ದೇಶ (ಅಂತಿಮ ಬಳಕೆ)	
d.	ಬಡ್ಡಿ ಪ್ರಕಾರ (ಫಿಕ್ಸ್ಡ್ ಅಥವಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಅಥವಾ ಡ್ಯೂಯಲ್/ಸೆಮಿ-ಫಿಕ್ಸ್ಡ್/ವಿಶೇಷ ದರ)	
e.	ವಿಧಿಸಬಹುದಾದ ಬಡ್ಡಿ ಮೊತ್ತ	
f.	ಕಂತು ವಿಧಗಳು	
g.	ಬಡ್ಡಿ ದರ (%) ()	
h.	ಲೋನ್ ಅವಧಿ (ಹೊಂದಾಣಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದಾದ/ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ARR ನಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಬದಲಾವಣೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ)	
i.	ಮೊರಟೋರಿಯಂ ಅಥವಾ ಸಬ್ಸಿಡಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ:	
2.	ಫೀಸ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ, ಈ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ನಿಗದಿತ ದರಗಳಲ್ಲಿ GST ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ)	
a.	ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಮೇಲೆ (ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮುಂತಾದ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಫೀಸ್/ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬೇಕು)	<ul style="list-style-type: none"> • ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ ಶುಲ್ಕಗಳು: ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ. ▪ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಸ್ಟ್ಯಾಂಪ್ ಡ್ಯೂಟಿ/MOE/MOD/ನೋಂದಣಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ)

b.	<p><u>ಭಾಗಶಃ ಪಾವತಿ/ಮುಂಚಿತ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ/ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ/ಪೋರ್ಟ್‌ಫೋಸರ್ ಶುಲ್ಕಗಳು</u></p>	<p>17. ಸಹ-ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಸಹ-ಸಾಲಗಾರರಿಲ್ಲದೆ ವ್ಯಕ್ತಿಗತ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಟರ್ಮ್ ಲೋನ್‌ಗಳು:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ಬಿಸಿನೆಸ್ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ - ಶೂನ್ಯ • ಬಿಸಿನೆಸ್ ಉದ್ದೇಶ - ಬಾಕಿ ಅಸಲಿನ 4%. <p>18. ವ್ಯಕ್ತಿಗತವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಟರ್ಮ್ ಲೋನ್: ಪಾವತಿಸಲಾದ ಅಸಲು ಬಾಕಿಯ 4%</p> <p>19. ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಫಿಕ್ಸೆಡ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಹೌಸಿಂಗ್ ಲೋನ್:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಮುಚ್ಚಿದರೆ - ಶೂನ್ಯ • ಇತರ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಮುಚ್ಚಿದರೆ - ಬಾಕಿ ಅಸಲಿನ 2% <p>20. ವ್ಯಕ್ತಿಗತ/ವ್ಯಕ್ತಿಗತವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಫಿಕ್ಸೆಡ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ನಾನ್-ಹೌಸಿಂಗ್ ಲೋನ್‌ಗಳು (LAP/LRD/ CP/ GPL/ಟಾಪ್-ಅಪ್) (ಸ್ವಂತ/ಇತರ ಮೂಲದಿಂದ ಮುಚ್ಚಿದ): ಪಾವತಿಸಿದ ಅಸಲು ಬಾಕಿಯ 4%</p>
----	---	--

		<p>ವಿವರಣೆ:</p> <p>17. ಸೆಮಿ-ಫಿಕ್ಸೆಡ್ ಲೋನ್‌ಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ (ಆರಂಭಿಕ ಅವಧಿಗೆ ಫಿಕ್ಸೆಡ್ ಮತ್ತು ನಂತರ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್), ಪೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್/ಭಾಗಶಃ ಪಾವತಿ ನಿಯಮಗಳು ಆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ದಿನದಂದು ಲೋನ್‌ಗಳ ಸ್ಟೇಟಸ್ (ಫಿಕ್ಸೆಡ್/ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್) ಪ್ರಕಾರ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ.</p> <p>18. "ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳು" ಎಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್/HFC/NBFC ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಲೋನ್ ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಮೂಲ ಎಂದರ್ಥ.</p> <p>19. "ಫಿಕ್ಸೆಡ್ ದರದ ಲೋನ್" ಎಂದರೆ ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅವಧಿಗೆ ಅಥವಾ ಲೋನ್‌ನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಲೋನ್.</p> <p>20. "ಬಿಸಿನೆಸ್ ಉದ್ದೇಶದ ಲೋನ್" ಅಂದರೆ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ವರ್ಕಿಂಗ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್, ಬಿಸಿನೆಸ್ ಲೋನ್ ಒಟ್ಟುಗೂಡಿಸುವಿಕೆ, ಬಿಸಿನೆಸ್ ಲೋನ್‌ಗಳ ಮರುಪಾವತಿ, ಬಿಸಿನೆಸ್ ವಿಸ್ತರಣೆ, ಬಿಸಿನೆಸ್ ಆಸ್ತಿಯ ಸ್ವಾಧೀನದಂತಹ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಬಳಕೆಗಾಗಿ ಪಡೆದ ಯಾವುದೇ ಆಸ್ತಿ ಮೇಲಿನ ಲೋನ್/ಟಾಪ್ ಅಪ್ ಲೋನ್‌ಗಳು, • ವಸತಿಯೇತರ ಆಸ್ತಿಯ ಖರೀದಿ/ನವೀಕರಣ/ ನಿರ್ಮಾಣ/ವಿಸ್ತರಣೆಗಾಗಿ ಲೋನ್, • ಗುತ್ತಿಗೆ ಬಾಡಿಗೆ ರಿಯಾಯಿತಿ.
c.	ಮುಂಚಿತ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ ಸ್ಟೇಟೆಂಟ್ ಶುಲ್ಕಗಳು	₹1,000/- ಪ್ರತಿ ಲೋನ್ ಅಕೌಂಟ್‌ಗೆ
d.	ಲೋನ್ ಮುಚ್ಚಿದ ನಂತರ ಮೂಲ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಶುಲ್ಕಗಳು	₹1,000/- ಪ್ರತಿ ಲೋನ್ ಅಕೌಂಟ್‌ಗೆ
e.	ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು:	
	ತಡವಾದ ಪಾವತಿ ದಂಡ	ಪ್ರಸ್ತುತ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕಿಂತ ವರ್ಷಕ್ಕೆ 12% ಹೆಚ್ಚು (ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಒಟ್ಟು 24% ಮೀರಬಾರದು ಪ್ಲಸ್ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳ ಪ್ರಕಾರ GST
	ಉದ್ದೇಶಿತ ದಿನಾಂಕದೊಳಗೆ ಶೀರ್ಷಿಕೆ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ / ಭದ್ರತಾ ಪರಿಪೂರ್ಣತಾ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ / ಅಡಮಾನ ಪತ್ರ / MCA ಯೊಂದಿಗೆ ಹಕ್ಕಿನ ರಚನೆ (ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲ) ರೀತಿಯ ನಿರ್ಣಾಯಕ ವಿತರಣೆ ನಂತರದ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸದೇ ಇರುವುದು ಅಥವಾ ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದ / ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು,	ತಿಂಗಳಿಗೆ ₹3000/-

	ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಒಡಂಬಡಿಕೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವುದು.	
	ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮ್ಯಾಂಡೇಟ್ ಅಮಾನ್ಯವಾಗಿದ್ದರೆ/ ನಿಷ್ಕ್ರಿಯವಾಗಿದ್ದರೆ / ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಕೌಂಟ್ ಮುಚ್ಚಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸ್ಥಗಿತಗೊಳಿಸಿದ್ದರೆ / ಇತರ ತಾಂತ್ರಿಕ ಸಮಸ್ಯೆ ಇದ್ದಲ್ಲಿ 30 ದಿನಗಳವರೆಗೆ ಪರಿಷ್ಕೃತ NACH / ECS ಡೆಬಿಟ್ ಮ್ಯಾಂಡೇಟ್ ನೋಂದಣಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸದಿರುವುದು	ಸುರಕ್ಷಿತ ಲೋನ್‌ಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ತಿಂಗಳಿಗೆ ₹1000/-
f.	ಚೆಕ್ ಬೌನ್ಸಿಂಗ್ ಶುಲ್ಕಗಳು/ NACH ವೈಫಲ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಬೌನ್ಸ್ ಶುಲ್ಕಗಳು	ಪ್ರತಿ ಸಂದರ್ಭಕ್ಕೆ ₹750/-

g.	CERSAI ಶುಲ್ಕಗಳು (ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಾಗಿ ನೀವು www.cersai.org.in ನಲ್ಲಿ CERSAI ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಬಹುದು)	ix. ಸೌಲಭ್ಯದ ಮೊತ್ತವು ₹5 ಲಕ್ಷ ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಇದ್ದಾಗ - ಪ್ರತಿ ಲೋನ್‌ಗೆ ₹50 x. ಸೌಲಭ್ಯದ ಮೊತ್ತವು ₹5 ಲಕ್ಷಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾದಾಗ - ಪ್ರತಿ ಲೋನ್‌ಗೆ ₹100
h.	ABHFL ನೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಅಡಮಾನದ ಪ್ರತಿಗಳಿಗೆ ಕೋರಿಕೆ	ಪ್ರತಿ ಸಂದರ್ಭಕ್ಕೆ ₹750/-
i.	ನಕಲಿ ಅಕೌಂಟ್ ಸ್ಟೇಟೆಂಟ್/ಮರುಪಾವತಿ ಶೆಡ್ಯೂಲ್/ಇತರ ಯಾವುದೇ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಾಗಿ ಕೋರಿಕೆ (ಅಡಮಾನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)	₹200/- ಪ್ರತಿ ಲೋನ್ ಅಕೌಂಟ್‌ಗೆ
j.	NACH ಮ್ಯಾಂಡೇಟ್ ವಿನಿಮಯ ಮಾಡಲು ಶುಲ್ಕ	ಪ್ರತಿ ಲೋನ್ ಅಕೌಂಟ್‌ಗೆ ₹750/-
k.	ಬ್ಯೂರೋ ವರದಿ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಶುಲ್ಕ	ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರತಿ ಸಂದರ್ಭಕ್ಕೆ ₹50/- ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯ ಬ್ಯೂರೋಗೆ ₹500/-
l.	ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು	5. ಅದೇ ಬಡ್ಡಿ ಪ್ರಕಾರದ ಒಳಗೆ ದರದ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ: ಬಾಕಿ ಅಸಲಿನ ಮೇಲೆ 0.25% + GST, ಪ್ರತಿ ಸಂದರ್ಭಕ್ಕೆ ₹7500/- ಮಿತಿಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ 6. ಲೋನ್ ಮರು ಶೆಡ್ಯೂಲ್ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಅರ್ಹತಾ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ EMI/ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ): ಬಾಕಿ ಅಸಲಿನ 0.5% ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ GST 7. ಫಿಕ್ಸ್‌ಡ್ ದರದಿಂದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಕ್ಕೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ತದ್ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ಪರಿವರ್ತನೆ: ಬಾಕಿ ಅಸಲಿನ 2% ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ GST.
m.	NOC ವಿತರಣೆ ಶುಲ್ಕಗಳು	ಪ್ರತಿ ಸಂದರ್ಭಕ್ಕೆ ₹ 500/-
n.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ಸ್ಟ್ಯಾಂಪ್ ಡ್ಯೂಟಿ ▪ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಇತರ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಶುಲ್ಕಗಳು ▪ ಇನ್ಸೂರೆನ್ಸ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ▪ ROC ಜೊತೆಗೆ ರಚನೆ ಶುಲ್ಕ 	ನಿಜವಾದ ಪ್ರಕಾರ, ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ

o.	ಇ-ಒಪ್ಪಂದ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಶುಲ್ಕಗಳು	ಇ-ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಹಿ ಹಾಕುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ.
3.	ಲೋನ್‌ಗೆ ಭದ್ರತೆ	
a.	ಲೋನ್‌ಗೆ ಅಡಮಾನ (ಲೋನ್‌ಗೆ ಭದ್ರತೆಯಾಗಿ ಅಡಮಾನ ಇಡಬೇಕಾದ ಆಸ್ತಿಯ ವಿವರ)	ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ
b.	ಖಾತೆರಿ (ಖಾತೆರಿದಾರರ ಹೆಸರು)	ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ
c.	ಇತರ ಭದ್ರತೆ (ಇತರ ಭದ್ರತೆಗಳ ವಿವರಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ)	ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ
4.	ಆಸ್ತಿ/ಸಾಲಗಾರರ ಇನ್ಶೂರೆನ್ಸ್	
	ಆಸ್ತಿ/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪಡೆಯಬೇಕಾದ ಇನ್ಶೂರೆನ್ಸ್ ಪಾಲಿಸಿಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಮತ್ತು ಫೀಚರ್‌ಗಳ ವಿವರ	ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ.
5.	ಲೋನ್ ವಿತರಣೆಗಾಗಿ ಷರತ್ತುಗಳು	
	ಲೋನ್ ಅಥವಾ ಅದರ ಯಾವುದೇ ಕಂತುಗಳ ವಿತರಣೆಗಾಗಿ ಷರತ್ತುಗಳು, ಅಂದರೆ, ಭದ್ರತೆಯ ರಚನೆ, ಅನುಮೋದಿತ ಪ್ಲಾನ್‌ಗಳ ಸಲ್ಲಿಕೆ, ನಿರ್ಮಾಣದ ಹಂತಗಳು, ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅನುಮೋದನೆ	ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ
6.	ಲೋನ್ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿಯ ಮರುಪಾವತಿ	
a.	ಮಂಜೂರಾದ ಮೊತ್ತದ ಪ್ರಕಾರ EMI ಮೊತ್ತ	ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ.
b.	ಒಟ್ಟು ಕಂತುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ (EMI)	
c.	ಮುಂಚಿತ EMI ಪಾವತಿಗೆ ಗಡುವು ದಿನಾಂಕ	
d.	EMI ಗಡುವು ದಿನಾಂಕ	
e.	ಬಡ್ಡಿ ದರ/EMI ನಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಮುಂಚಿತ ಸೂಚನೆಯ ವಿಧಾನ	<ul style="list-style-type: none"> ಬಡ್ಡಿ ದರ/EMI ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸುವ SMS/ಮೇಲ್/ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲಿಂಗ್ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಬೇಕು. ABHFL ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕೂಡ ARR ಅನ್ನು ಅಪ್‌ಡೇಟ್ ಮಾಡಬೇಕು.
7.	ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗೆ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ವಿಧಾನ	ಅನುಬಂಧ "A" ನೋಡಿ
8.	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ	
a.	ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಭೇಟಿಯ ಸಮಯ	ಸಮಯ- ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು, ಅಂದರೆ ಪ್ರತಿ 1 ನೇ ಮತ್ತು 2 ನೇ ಶನಿವಾರ, ಎಲ್ಲಾ ಭಾನುವಾರಗಳು ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ 9.30 am ನಿಂದ 6 pm ವರೆಗೆ
b.	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಿವರಗಳು	ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಏರಿಯಾ ಆಫೀಸ್/ಬಿಸಿನೆಸ್ ಸೆಂಟರ್/ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ
c.	ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ವಿಧಾನ:	

	i. ಲೋನ್ ಅಕೌಂಟ್ ಸ್ವೀಟೈಂಟ್	http://bit.ly/ONEIDlogin ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಪ್ರೊಫೈಲ್‌ಗೆ ಲಾಗಿನ್ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಅಕೌಂಟ್ ಸ್ವೀಟೈಂಟ್, ಮರುಪಾವತಿ ಶೆಡ್ಯೂಲ್‌ನಂತಹ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ನೀವು ಡೌನ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡಬಹುದು. ಪರ್ಯಾಯವಾಗಿ, 8828800032 ಗೆ "Hi" ಎಂದು ಕಳುಹಿಸಿ whatsapp ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೂಲಕ ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಲೋನ್ ಅಕೌಂಟ್ ಸ್ವೀಟೈಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು.
	ii. ಲೋನ್ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ/ವರ್ಗಾವಣೆಯ ನಂತರ ಮೂಲ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಿಕೆ	ಲೋನ್ ಅಕೌಂಟ್‌ನ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ /ಸೆಟಲೆಂಟ್‌ನ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಹೋಮ್ ಬ್ರಾಂಚ್‌ನಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಬೇಕು.
9.	ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ	ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಭಾಗ. (ಸಾರಾಂಶಕ್ಕಾಗಿ ಅನುಬಂಧ "B" ನೋಡಿ)

ದಯವಿಟ್ಟು ಗಮನಿಸಿ:

- ಈ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ("MITC") ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ, ವಿತರಣೆ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದ ಭಾಗವಾಗಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾದ ಇತರ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ("ಲೋನ್ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳು") ನಮೂದಿಸಿದ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಓದಬೇಕು.
- ABHFL ರೆಫರೆನ್ಸ್ ದರಗಳನ್ನು ("ARR") ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿಷ್ಕರಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ABHFL ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರ ಲೋನ್ ಅವಧಿ ಅಥವಾ EMI ಮೇಲೆ ಅದರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು, ವಿಭಾಗವಾರು ARR ಗಳ ನಿರ್ಧಾರಕ್ಕಾಗಿ ದಯವಿಟ್ಟು ABHFL ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನೀತಿಯನ್ನು ನೋಡಿ.
- ಸೆಮಿ-ಫಿಕ್ಸೆಡ್ ಲೋನ್‌ಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಫಿಕ್ಸೆಡ್ ದರದ ಅವಧಿ ಮುಗಿದ ನಂತರ, ಲೋನ್‌ಗಳನ್ನು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿವರ್ತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ARR ಗೆ ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅನುಬಂಧ "A":

ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಡೆಯಲು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

1. ಒಪ್ಪಂದ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಒಪ್ಪಂದ/ಗಳು ಅಥವಾ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಏನೇ ಸೂಚಿಸಿದ್ದರೂ, ಡೀಫಾಲ್ಟ್‌ಗಳ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಘಟನೆಗಳು ಸಂಭವಿಸಿದರೆ, ನಂತರ ಸಾಲದಾತರು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಿಖಿತ ಸೂಚನೆ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ, ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಒಪ್ಪಂದಗಳು, ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ಸಾಲದಾತರ ನಡುವೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲಗಾರರು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಲೋನ್ ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಚಿತ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು, ಹಾಗೆಯೇ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಬಾಕಿ ಎಂದು ಘೋಷಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಘೋಷಣೆಯ ನಂತರ ಸಾಲಗಾರರು ತಕ್ಷಣವೇ ಅವುಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಲೋನ್‌ಗೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಯಾವುದೇ ಲೋನ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಘಟನೆ ಸಂಭವಿಸಿದಾಗ, ಸಾಲದಾತರು ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿಯ ಜೊತೆಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಬಾಕಿ ಲೋನ್ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು, ಸಹ-ಸಾಲಗಾರರು, ಖಾತರಿದಾರರು ಯಾವುದೇ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಭಟನೆ ಇಲ್ಲದೆ ಅಂತಹ ಲೋನ್ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಹೊಣೆಗಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
2. ಡೀಫಾಲ್ಟ್‌ನ ಯಾವುದೇ ಘಟನೆ ಅಥವಾ ನೋಟೀಸ್ ನಂತರ ಅಥವಾ ಗಡುವು ಮುಗಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಎರಡರ ನಂತರ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಘಟನೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸುವ ರೀತಿಯ ಯಾವುದೇ ಘಟನೆ ಸಂಭವಿಸಿದರೆ, ಸಾಲಗಾರರು ತಕ್ಷಣವೇ ಅಂತಹ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಘಟನೆ ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಘಟನೆ ನಡೆದಿರುವುದನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿ ಸಾಲದಾತರಿಗೆ ಲಿಖಿತ ರೂಪದ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಬೇಕು.
3. ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರ ಆಸ್ತಿ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ ಆದರೆ ಅದಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರ ಸೀಮಿತವಾಗದಂತೆ, ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯಲು ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಥವಾ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಸಹಾಯವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಅಂಥ ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಥವಾ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಜೊತೆಗೆ ತಮಗೆ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಭಾವಿಸಬಹುದಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಲು ಸಾಲದಾತರು ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
4. ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ಹಾಗೂ ಸಾಲದಾತರ ನಡುವೆ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾದ ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ತಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಲು ಸಾಲದಾತರು ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ಹಣಕಾಸು ಆಸ್ತಿಗಳ ಭದ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪುನರ್ನಿರ್ಮಾಣ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಆಸಕ್ತಿಯ ಜಾರಿ ಕಾಯಿದೆ, 2002 (SARFAESI ಕಾಯಿದೆ) ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರ ಅಡಮಾನದ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ ಆದರೆ ಅವುಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರದೆ, ಅಡಮಾನ/ಭದ್ರತೆಗಳ ಜಾರಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಆಯಾ ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ನೆಗೋಶಿಯೆಬಲ್ ಇನ್‌ಸ್ಟ್ರುಮೆಂಟ್ಸ್ ಆಕ್ಟ್, ಸಿವಿಲ್ ಮೊಕದ್ದಮೆ, SARFAESI ಆಕ್ಟ್ ಮುಂತಾದ ವಿವಿಧ ಕಾನೂನು ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ಸೂಕ್ತ ಕಾನೂನು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚನೆಗಳು/ಜ್ಞಾಪನೆಗಳು/ನೋಟೀಸ್‌ಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅನುಬಂಧ "B":

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:

ಪ್ರಸ್ತುತ ಸ್ವಧಾರ್ತಕ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ಸುಸ್ಥಿರ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಮಾದರಿಗಾಗಿ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಅತ್ಯಂತ ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಘಟಕದಲ್ಲಿ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಜೀವನದ ಅವಿಭಾಜ್ಯ ಅಂಗವಾಗಿದೆ.

ABHFL ನಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿ ನಮ್ಮ ಪ್ರಮುಖ ಆದ್ಯತೆಯಾಗಿದೆ. ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ದಕ್ಷ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಪಾಲುದಾರಿಕೆಯನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಹೊಂದಲು ಅಗತ್ಯವಾಗಿದೆ ಎಂದು ನಾವು ನಂಬುತ್ತೇವೆ. ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಮೇಲೆ ಗಮನ ಹರಿಸಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಅನೇಕ ಉಪಕ್ರಮಗಳನ್ನು ABHFL ಹೊಂದಿದೆ.

ABHFL ನ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಬಲಪಡಿಸಲು, ಕಂಪನಿಯೊಳಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ನಾವು ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ. ಕಂಪನಿಯು ನೇಮಿಸಿರುವ ಯಾವುದೇ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿ / ಪಾಲುದಾರರು ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ.

ಇನ್ಸೂರೆನ್ಸ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿತರಣೆಗಾಗಿ ABHFL, ಭಾರತೀಯ ವಿಮಾ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಲ್ಲಿ ("IRDAI") ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಏಜೆಂಟ್ (ಸಂಯೋಜಿತ) ಆಗಿ ನೋಂದಣಿಯಾಗಿದೆ. ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಪರವಾನಗಿ ಪಡೆದ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಏಜೆಂಟ್ ಆಗಿ ABHFL ಕೈಗೊಂಡ ಇನ್ಸೂರೆನ್ಸ್ ವಿತರಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು ಸಹ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ.

4.6.12 ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆ/ಕೋರಿಕೆ/ದೂರುಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ

4.6.13 ಹಂತ 1:

ನಾವು ಒದಗಿಸಿದ ನಮ್ಮ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅಥವಾ ABHFL ಅಥವಾ ಅದರ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳಿಂದ ನಡೆದ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ದುರ್ನಡತೆಯನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು ಲಭ್ಯ ಇವೆ.

- 1800-270-7000 ನಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ (9 a.m ನಿಂದ 9:00 pm ವರೆಗೆ, ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಭಾನುವಾರದವರೆಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ)
- ಇಮೇಲ್: care.housingfinance@adityabirlacapital.com
- ಈ ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಿದ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ನಮಗೆ ಬರೆಯಿರಿ:
ಆದಿತ್ಯ ಬಿಲ್ಡ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ - ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸೆಲ್
R ಟೆಕ್ ಪಾರ್ಕ್, 15 ನೇ ಫ್ಲೋರ್, ನಿರ್ಲಾನ್ ಕಾಂಪ್ಲೆಕ್ಸ್, ಆಫ್ ವೆಸ್ಟ್‌ನ್
ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ರೆಸ್ ಹೈವೇ, ಗೋರಗಾಂವ್ ಈಸ್ಟ್, ಮುಂಬೈ- 400 063
- ಪರ್ಯಾಯವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ರಜಾದಿನಗಳು- ಅಂದರೆ ಪ್ರತಿ 1 ನೇ ಮತ್ತು 2 ನೇ ಶನಿವಾರ, ಎಲ್ಲಾ ಭಾನುವಾರಗಳು ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಹತ್ತಿರದ ABHFL ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ (ಸಮಯ- 9.30 am ನಿಂದ 6 pm) ಭೇಟಿ ನೀಡಬಹುದು.

ಹಂತ 2:

ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ABHFL ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರ ನೀಡಲು/ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರವು ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ABHFL ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹಾಯ ವಾಣಿಯಲ್ಲಿ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ನೀಡಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರವು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಇಲ್ಲಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು:

ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು - ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಸೆಲ್:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

5 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ನಾವು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆ.

ಹಂತ 3:

ಮೇಲಿನ ಹಂತ 2 ರಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುವ ಪರಿಹಾರ ಕೂಡಾ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು. ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ("PNO") ಕೂಡ ಆಗಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ ("GRO") ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಈ ರೀತಿಯಾಗಿವೆ:

ಮಿಸ್ ಸ್ಮಿತಾ ನಾಡಕರ್ಣಿ

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 08045860159

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

ಹಂತ 4:

ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವಾದ- ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಿಗದಿತ ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

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

ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಸೆಲ್

ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ

ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋರ್-5A, ಇಂಡಿಯಾ

ಹ್ಯಾಬಿಟಾಟ್ ಸೆಂಟರ್, ಲೋಧಿ ರಸ್ತೆ, ನವದೆಹಲಿ - 110 003.

ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಮೂಲಕ- <https://www.nhb.org.in/der> ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಿಗೆ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಆನ್ಲೈನ್ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ (GRIDS)/ <https://grids.nhbonline.org.in> ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು

4.6.14 ಪ್ರಕಟಣೆ

ABHFL ಲೋನ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸೂಚನೆ ABHFL/VER13/OCT/2024

ನೀಡದೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ, ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರದಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಯಾವುದೇ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋಗೆ (ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಅಥವಾ ಭವಿಷ್ಯದ) ಅಥವಾ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಬ್ಯೂರೋಗಳೊಂದಿಗೆ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿದಾರರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ವರದಿ ಪಡೆಯಲು ABHFL ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿದೆ. ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ನಮ್ಮ ಲೋನ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸೂಚಕ ಪಟ್ಟಿಯಾಗಿದೆ. ಈ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಆಯಾ ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿಭಾಗಗಳು/ಶೆಡ್ಯೂಲ್‌ಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತಷ್ಟು ವಿವರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಆದ್ದರಿಂದ ಇವುಗಳನ್ನು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿದವುಗಳ ಜೊತೆಯಲ್ಲಿ ಓದಬೇಕು.

ಲೋನ್‌ನ ವಿವರವಾದ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗಾಗಿ, ಸಂಬಂಧಿತ ಪಾರ್ಟಿಗಳು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ /ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಬೇಕಾದ ಲೋನ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಭದ್ರತಾ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ನೋಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವಲಂಬಿಸಬೇಕು ಎಂದು ಈ ಮೂಲಕ ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ.

ಮೇಲಿನ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರ/ರು ಓದಿದ್ದಾರೆ/ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯ ಶ್ರೀ/ಶ್ರೀಮತಿ/ಕುಮಾರಿ _____ (ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ) ಮೂಲಕ ಓದಿ ಹೇಳಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ಅದನ್ನು ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ.

(ಸಾಲಗಾರ/ರ ಸಹಿ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚೆಷ್ಟಿನ ಗುರುತು)

(ABHFL ನ ಅಧಿಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸಹಿ)

ದಿನಾಂಕ:

ಸ್ಥಳ:

ಗಮನಿಸಿ: MITC ಯ ನಕಲು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬೇಕು.

ആദിത്യ ബിർള ഹൗസിംഗ് ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്
ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും (MITC)

ലോണിന്റെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

(എല്ലാ അപേക്ഷകർ/സഹ അപേക്ഷകരുടെ

പേര്) ഉം ആദിത്യ ബിർള ഹൗസിംഗ് ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡും തമ്മിൽ താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്ന പ്രകാരം അംഗീകരിക്കുന്നു:

ക്രമ നം	വിവരങ്ങൾ	വിശദാംശങ്ങൾ
1.	ലോൺ	
a	ലോൺ സൗകര്യത്തിന്റെ തരം	
b	ലോൺ തുക അനുവദിച്ചു	
c	ലോണിന്റെ ഉദ്ദേശ്യം (അന്തിമ ഉപയോഗം)	
d	പലിശ തരം (ഫിക്സ്ഡ് അല്ലെങ്കിൽ ഫ്ലോട്ടിംഗ് അല്ലെങ്കിൽ ഡ്യൂവൽ/സെമി-ഫിക്സ്ഡ്/സ്വപെഷ്യൽ നിരക്ക്)	
e	പലിശ ഈടാക്കാവുന്ന തുക	
f	ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റ് തരങ്ങൾ	
g	പലിശ നിരക്ക് (%)	
h	ലോൺ കാലയളവ് (ARRൽ വരുന്ന മാറ്റത്തിനനുസരിച്ച് മാറ്റത്തിന് വിധേയമാണ്, അഡ്ജസ്റ്റബിൾ/ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് ആണെങ്കിൽ)	
i	മൊറട്ടോറിയം അല്ലെങ്കിൽ സബ്സിഡി, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ:	
2.	ഫീസും മറ്റ് ചാർജുകളും (ബാധകമായ GST@ നിർദ്ദിഷ്ട നിരക്കുകളിൽ ഈ ചാർജുകളിൽ ഈടാക്കും)	
a	അപേക്ഷയിൽ (പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജുകൾ പോലുള്ള എല്ലാ തരത്തിലുള്ള ഫീസ്/ചാർജുകൾ, വ്യക്തമാക്കണം)	<ul style="list-style-type: none"> പ്രോസസ്സിംഗ് നിരക്കുകൾ: അനുമതി കത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയതുപോലെ. നിയമപരമായ നിരക്കുകൾ (സ്റ്റാമ്പ് ഡ്യൂട്ടി/MOE/MOD/രജിസ്ട്രേഷൻ) ബാധകമായത് പോലെ

<p>b</p>	<p><u>പാർട്ടി പേമെന്റ്/പ്രീ-ക്ലോഷർ/പ്രീ-പേമെന്റ്/ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ</u></p>	<p>21. സഹ-വായ്പക്കാർക്കൊപ്പം അല്ലെങ്കിൽ സഹ-വായ്പക്കാർ ഇല്ലാതെ ഇൻഡിവിജ്വൽ വായ്പക്കാർക്ക് അനുവദിച്ച ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടോ ലോണുകൾ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ബിസിനസ് ആവശ്യങ്ങൾ ഒഴികെ - ഇല്ല • ബിസിനസ് ആവശ്യം - ശേഷിക്കുന്ന മുതൽ തുകയുടെ 4%. <p>22. നോൺ-ഇൻഡിവിജ്വൽ വായ്പക്കാർക്ക് അനുവദിച്ച ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടോ ലോൺ: അടച്ച മുതൽ തുകയുടെ 4%</p> <p>23. വ്യക്തികൾക്ക് നൽകുന്ന ഫിക്സ്ഡ് പലിശ നിരക്കിലുള്ള ഹൗസിംഗ് ലോൺ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • സ്വന്തം സ്രോതസ്സുകളിൽ നിന്നുള്ള ക്ലോഷർ - ഇല്ല • മറ്റ് സ്രോതസ്സുകളിൽ നിന്നുള്ള ക്ലോഷർ -ശേഷിക്കുന്ന മുതൽ തുകയുടെ 2% <p>24. ഇൻഡിവിജ്വൽ/നോൺ-ഇൻഡിവിജ്വൽ വായ്പക്കാർക്ക് നൽകുന്ന ഫിക്സ്ഡ് പലിശ നിരക്കിലുള്ള നോൺ-ഹൗസിംഗ് ലോണുകൾ (LAP/LRD/CP/GPL/ടോപ്പ്-അപ്പ്) (സ്വന്തം/മറ്റ് സ്രോതസ്സിൽ നിന്ന് അടച്ചു): അടച്ച മുതൽ തുകയുടെ 4%</p>
----------	--	---

		<p>വിശദീകരണം:</p> <p>21. സെമി-ഫിക്സ്ഡ് ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ (ആദ്യ കാലയളവിൽ ഫിക്സ്ഡ്, തുടർന്ന് ഫ്ലോട്ടിംഗ്), ഫോർക്ലോഷർ/പാർട്ട് പേമെന്റ് മാനദണ്ഡങ്ങൾ ആ പ്രത്യേക ദിവസത്തെ ലോണുകളുടെ സ്റ്റാറ്റസ് (ഫിക്സ്ഡ്/ഫ്ലോട്ടിംഗ്) അനുസരിച്ച് ബാധകമായിരിക്കും.</p> <p>22. "സ്വന്തം സ്രോതസ്സുകൾ" എന്നാൽ ബാങ്ക് / HFC / NBFC അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഫൈനാൻഷ്യൽ സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് വായ്പ എടുക്കുന്നത് ഒഴികെയുള്ള ഏതെങ്കിലും സ്രോതസ്സ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.</p> <p>23. "ഫിക്സ്ഡ് റേറ്റ് ലോൺ" എന്നാൽ ഒരു നിശ്ചിത കാലയളവിലേക്കോ ലോണിന്റെ മുഴുവൻ കാലയളവിലേക്കോ പലിശ നിരക്ക് നിശ്ചയിച്ചിരിക്കുന്ന ലോൺ എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.</p> <p>24. "ബിസിനസ് ഉദ്ദേശ്യത്തിനായുള്ള ലോൺ" എന്നാൽ:</p> <ul style="list-style-type: none"> പ്രവർത്തന മൂലധനം, ബിസിനസ് ഡെറ്റ് കൺസോളിഡേഷൻ, ബിസിനസ് ലോൺ തിരിച്ചടവ്, ബിസിനസ് വിപുലീകരണം, ബിസിനസ് ആസ്തി ഏറ്റെടുക്കൽ തുടങ്ങിയ ബിസിനസ് ഉപയോഗത്തിനായി ലഭ്യമാക്കിയ ഏതെങ്കിലും പ്രോപ്പർട്ടിക്ക് മേലുള്ള ലോൺ/ ടോപ്പ് അപ്പ് ലോണുകൾ, നോൺ-റസിഡൻഷ്യൽ പ്രോപ്പർട്ടി വാങ്ങൽ/നവീകരണം/നിർമ്മാണം/വിപുലീകരണം എന്നിവയ്ക്കുള്ള ലോൺ, ലീസ് റെന്റൽ ഡിസ്കൗണ്ടിംഗ്.
c	പ്രീ-ക്ലോഷർ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് നിരക്കുകൾ	₹1,000/- ഓരോ ലോൺ അക്കൗണ്ടിനും
d	ലോൺ ക്ലോഷറിന് ശേഷം ഒറിജിനൽ ഡോക്യുമെന്റ് വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനുള്ള നിരക്കുകൾ	₹1,000/- ഓരോ ലോൺ അക്കൗണ്ടിനും
e	പിഴ നിരക്കുകൾ:	

	വൈകിയ പേമെന്റ് പിഴ	നിലവിലുള്ള ബാധകമായ പലിശ നിരക്കിനേക്കാൾ 12% വാർഷിക പലിശ (ബാധകമായ നിയമങ്ങൾ അനുസരിച്ച് മൊത്തം പലിശ നിരക്ക് പ്രതിവർഷം 24% + GST കവിയരുത്)
	ട്രൈറ്റിൽ ഡോക്യുമെന്റ്/സെക്യൂരിറ്റി പെർഫെക്ഷൻ ഡോക്യുമെന്റുകൾ/മോർഗേജ് ഡീഡ്/MCA-യുമായുള്ള ചാർജ് സൃഷ്ടിക്കൽ (ബാധകമാകുന്നിടത്ത്) പോലുള്ള നിർണായക പോസ്റ്റ് ഡിസ്ബേഴ്സ്മെന്റ് ഡോക്യുമെന്റുകൾ സമർപ്പിക്കാതിരിക്കുക അല്ലെങ്കിൽ സമർപ്പിക്കേണ്ട തീയതിക്കുള്ളിൽ ലോൺ എഗ്രിമെന്റിൽ/ അനുബന്ധ കത്തിൽ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, ഉടമ്പടികളും പാലിക്കാതിരിക്കുക.	₹ 3000/- പ്രതിമാസം
	നിലവിലുള്ള മാൻഡേറ്റ് അസാധുവാണെങ്കിൽ/ഇനാക്വിവ്/ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്താൽ അല്ലെങ്കിൽ മരവിപ്പിച്ചാൽ/മറ്റ് ടെക്നിക്കൽ പ്രശ്നം മൂലം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ നിങ്ങൾ ഒരു പുതിയ NACH/ECS ഡെബിറ്റ് മാൻഡേറ്റ് സമർപ്പിച്ചില്ലെങ്കിൽ	സെക്യൂവേർഡ് ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ പ്രതിമാസം ₹1000/-
f	ചെക്ക് ബൗൺസിംഗ് നിരക്കുകൾ/NACH പരാജയ നിരക്കുകൾ/ബൗൺസിംഗ് നിരക്കുകൾ	ഓരോ സന്ദർഭത്തിലും ₹ 750/-

g	CERSAI നിരക്കുകൾ (അത്തരം എല്ലാ നിരക്കുകൾക്കും നിങ്ങൾക്ക് CERSAI വെബ്സൈറ്റായ www.cersai.org.in സന്ദർശിക്കാം)	xi. ഫെസിലിറ്റി തുക ₹5 ലക്ഷമോ അതിൽ കുറവോ ആണെങ്കിൽ- ഓരോ ലോണിനും ₹50 xii. ഫെസിലിറ്റി തുക ₹5 ലക്ഷത്തിൽ കൂടുതലായിരിക്കുമ്പോൾ - ഓരോ ലോണിനും ₹100
h	ABHFL കൈവശം വച്ചിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും കൊലാറ്ററലിന്റെ പകർപ്പുകളുടെ അഭ്യർത്ഥന	ഓരോ സന്ദർഭത്തിലും ₹ 750/-

i	ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റ്/റിപേമെന്റ് ഷെഡ്യൂൾ/മറ്റേതെങ്കിലും ഡോക്യുമെന്റിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന (കൊലാറ്ററലുകൾ ഒഴികെ)	ഓരോ ലോൺ അക്കൗണ്ടിനും ₹200
j	NACH മാൻഡേറ്റ് എക്സ്‌ചേഞ്ച് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നിരക്ക്	ഒരു ലോൺ അക്കൗണ്ടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഓരോ സന്ദർഭത്തിനും ₹750/-
k	ബ്യൂറോ റിപ്പോർട്ട് റിട്രീവൽ ഫീസ്	കസ്റ്റമറുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഒരു സന്ദർഭത്തിന് ₹50/- ഉം കൊമേഴ്‌ഷ്യൽ ബ്യൂറോയ്ക്ക്- ₹500/- ഉം
l	കസ്റ്റമറിന്റെ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം കൺവേർഷൻ നിരക്കുകൾ	<p>5. ഒരേ തരത്തിലുള്ള പലിശയുടെ നിരക്ക് പരിഷ്കരിക്കൽ: ശേഷിക്കുന്ന മുതൽ തുകയുടെ 0.25% + GST, ഒരു സന്ദർഭത്തിന് ₹7500/- എന്ന രീതിയിൽ പരിമിതപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു</p> <p>6. ലോൺ റീഷെഡ്യൂൾമെന്റ് നിരക്കുകൾ (യോഗ്യതാ മാനദണ്ഡങ്ങൾ അനുസരിച്ച് EMI/കാലയളവിലെ മാറ്റം): ശേഷിക്കുന്ന ലോൺ തുകയുടെ 0.5% + ബാധകമായ GST</p> <p>7. ഫിക്സ്ഡ് നിരക്കിൽ നിന്ന് ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിലേക്ക് മാറ്റുക, തിരിച്ചും: ശേഷിക്കുന്ന മുതൽ തുകയുടെ 2%, ഒപ്പം ബാധകമായ GST.</p>
m	NOC ഇഷ്യൂവൻസ് നിരക്കുകൾ	ഓരോ സന്ദർഭത്തിലും ₹500/-
n	<ul style="list-style-type: none"> ▪ സ്റ്റാമ്പ് ഡ്യൂട്ടി ▪ ലീഗൽ & മറ്റ് സ്റ്റാറ്റൂട്ടറി നിരക്കുകൾ ▪ ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയം ▪ ROC-യുമായുള്ള ക്രിയേഷൻ ചാർജ്ജ് 	ബാധകമെങ്കിൽ, യഥാർത്ഥ വിവരങ്ങൾ അനുസരിച്ച്
o	ഇ-എഗ്രിമെന്റ് എക്സിക്യൂഷൻ നിരക്കുകൾ	ഇ-എഗ്രിമെന്റ് ഒപ്പിടുന്ന സമയത്ത് വ്യക്തമാക്കിയതുപോലെ.
3.	ലോണിനുള്ള സെക്യൂരിറ്റി	
a	ലോണിനുള്ള മോർഗേജ് (ലോണിനുള്ള സെക്യൂരിറ്റിയായി മോർഗേജ് ചെയ്യേണ്ട പ്രോപ്പർട്ടിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ)	അനുമതി കത്തിലും ലോൺ എഗ്രിമെന്റിലും വ്യക്തമാക്കിയതുപോലെ
b	ഗ്യാരണ്ടി (ഗ്യാരണ്ടർമാരുടെ പേര്)	അനുമതി കത്തിലും ലോൺ എഗ്രിമെന്റിലും വ്യക്തമാക്കിയതുപോലെ
c	മറ്റ് സെക്യൂരിറ്റി (മറ്റ് സെക്യൂരിറ്റികളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ)	അനുമതി കത്തിലും ലോൺ എഗ്രിമെന്റിലും വ്യക്തമാക്കിയതുപോലെ
4.	പ്രോപ്പർട്ടി/വായ്പക്കാരുടെ ഇൻഷുറൻസ്	

	പ്രോപ്പർട്ടി/വാസ്തുക്കാർക്ക് ലഭിക്കേണ്ട ഇൻഷുറൻസ് പോളിസിയുടെ ആവശ്യകതകളുടെയും സവിശേഷതകളുടെയും വിശദാംശങ്ങൾ	അനുമതി കത്തിലും ലോൺ എഗ്രിമെന്റിലും വ്യക്തമാക്കിയതുപോലെ.
5.	ലോൺ വിതരണം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ	
	ലോൺ വിതരണത്തിനുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ ഏതെങ്കിലും ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റ്, സെക്യൂരിറ്റി സൃഷ്ടിക്കൽ, അംഗീകൃത പ്ലാനുകൾ സമർപ്പിക്കൽ, നിർമ്മാണ ഘട്ടങ്ങൾ, നിയമപരമായ അപ്രൂവലുകൾ	അനുമതി കത്തിലും ലോൺ എഗ്രിമെന്റിലും വ്യക്തമാക്കിയതുപോലെ
6.	ലോണിന്റെയും പലിശയുടെയും തിരിച്ചടവ്	
a	അനുവദിച്ച തുക പ്രകാരം EMI തുക	അനുമതി കത്തിലും ലോൺ എഗ്രിമെന്റിലും വ്യക്തമാക്കിയതുപോലെ.
b	ആകെ ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റുകളുടെ എണ്ണം (EMI)	
c	പ്രീ EMI പേമെന്റിനുള്ള കുടിശ്ശിക തീയതി	
d	EMI കുടിശ്ശിക തീയതി	
e	പലിശ നിരക്കിലെയും EMIലെയും മാറ്റങ്ങൾ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം	<ul style="list-style-type: none"> പലിശ നിരക്കിലെ/EMI-യിലെ മാറ്റം അറിയിച്ചുകൊണ്ട് കസ്റ്റമേഴ്സിന്റെ വിലാസത്തിലേക്ക് SMS/മെയിൽ/കത്തുകൾ അയക്കുന്നതാണ്. ABHFL വെബ്സൈറ്റിലും ARR അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതാണ്.
7.	കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് പിന്തുടരേണ്ട ഹ്രസ്വ നടപടിക്രമം	അനുബന്ധം "A" പരിശോധിക്കുക
8.	കസ്റ്റമർ സർവ്വീസ്	
a	ഓഫീസിലെ സന്ദർശന സമയം	സമയം- അവധിദിനങ്ങൾ ഒഴികെ 9.30 AM മുതൽ 6 PM വരെ - അതായത് എല്ലാ 1st & 2nd ശനി, ഞായർ, പബ്ലിക് & പൊതു അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ
b	കസ്റ്റമർ സർവ്വീസിനായി ബന്ധപ്പെടേണ്ട വ്യക്തിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ	ബന്ധപ്പെട്ട ഏരിയ ഓഫീസ്/ബിസിനസ് സെന്റർ/ഹെഡ് കസ്റ്റമർ സർവ്വീസിന്റെ ചുമതലയുള്ള ഓഫീസർ
c	അതിനാൽ ടൈം ലൈൻ ഉൾപ്പെടെ താഴെപ്പറയുന്നവ നേടുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം:	
	I.ലോൺ അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ്	http://bit.ly/ONEIDlogin എന്ന ലിങ്കിലൂടെ നിങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ പോർട്ടലിൽ ലോഗിൻ ചെയ്ത് അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ്, റീപേമെന്റ് ഷെഡ്യൂൾ തുടങ്ങിയ ഡോക്യുമെന്റുകൾ നിങ്ങൾക്ക് ഡൗൺലോഡ് ചെയ്യാൻ കഴിയും. അതേസമയം, 8828800032 എന്ന നമ്പറിൽ whatsapp വഴി "Hi" അയച്ചോ അല്ലെങ്കിൽ കസ്റ്റമർ സർവ്വീസ് ഹെൽപ്പ്ലൈനുമായി

		ബന്ധപ്പെട്ടോ നിങ്ങളുടെ ലോൺ അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്താം.
	ii.ലോൺ ക്ലോഷർ/ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുമ്പോൾ ഒറിജിനൽ ഡോക്യുമെന്റുകളുടെ റിട്ടേൺ	പൂർണ്ണ തിരിച്ചടവ്/ ലോൺ അക്കൗണ്ടിന്റെ സെറ്റിൽമെന്റ് കഴിഞ്ഞ് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ. ഹോം ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്ന് ശേഖരിക്കണം..
9.	പരാതി പരിഹാരം	ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ഭാഗം. (എക്സ്‌ട്രാറ്റിനായി അനുബന്ധം "B" റഫർ ചെയ്യുക)

ദയവായി ശ്രദ്ധിക്കുക:

- a. ലോൺ എഗ്രിമെന്റ്, അനുമതി കത്ത്, വിതരണ കത്ത്, ലോൺ എഗ്രിമെന്റിന്റെ ("ലോൺ ഡോക്യുമെന്റുകൾ") ഭാഗമായി നടപ്പിലാക്കിയ മറ്റ് ഡോക്യുമെന്റുകൾ എന്നിവയിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി ചേർത്ത് ഈ ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ("MITC ") വായിക്കണം.
- b. ABHFL റഫറൻസ് നിരക്കുകൾ (ARR) എപ്പോൾ വേണമെങ്കിലും മാറ്റാൻ ABHFL-ന് കഴിയും. ഈ മാറ്റം പലിശ നിരക്കിനെ ബാധിക്കും, ഇത് സാഹചര്യത്തിനനുസരിച്ച് ലോൺ തിരിച്ചടവ് കാലയളവിലോ EMIയിലോ മാറ്റങ്ങൾക്ക് കാരണമായേക്കാം. പലിശ നിരക്കുകൾ, പ്രോസസ്സിംഗ്, മറ്റ് ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവ നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് ദയവായി ABHFLന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമായ പോളിസി പരിശോധിക്കുക. സെഗ്മെന്റ് തിരിച്ചുള്ള ARR-കളും ലഭ്യമാണ്.
- c. സെമി-ഫിക്സ്ഡ് ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, ഫിക്സ്ഡ് നിരക്ക് കാലയളവ് പൂർത്തിയാക്കിയ ശേഷം, ലോണുകൾ ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിലേക്ക് പരിവർത്തനം ചെയ്യുകയും ആ സമയത്ത് നിലവിലുള്ള ARR-ഉം ആയി ലിങ്ക് ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.

അനുബന്ധം "A":

കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് പിന്തുടരേണ്ട ഹ്രസ്വ നടപടിക്രമം

1. ഒന്നോ അതിലധികമോ വീഴ്ചകൾ സംഭവിച്ചാൽ, വായ്പക്കാരന് ഒരു രേഖാമൂലമുള്ള നോട്ടീസ് അയക്കാൻ ലെൻഡറിന് കഴിയും. അതിനുശേഷം, ഈ എഗ്രിമെന്റിനോ അനുബന്ധ എഗ്രിമെന്റിനോ കീഴിൽ വായ്പക്കാരന് നൽകേണ്ട മുഴുവൻ ലോൺ തുകയും, എല്ലാ പലിശയും, മറ്റ് ചാർജ്ജുകളും ഉടൻ അടയ്ക്കണം. കൂടാതെ, എഗ്രിമെന്റിലെയോ അനുബന്ധ എഗ്രിമെന്റിലെയോ പരസ്പരവിരുദ്ധമായ നിബന്ധനകൾ പരിഗണിക്കാതെ ഈ ലോണിനോ മറ്റ് ലോണുകൾക്കോ നൽകിയിട്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും സെക്യൂരിറ്റി (കൊളാറ്ററൽ പോലുള്ളവ) ലെൻഡറിന് പണം വീണ്ടെടുക്കാൻ ഉപയോഗിക്കാം. ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള വീഴ്ച സംഭവിച്ചാൽ, ലെൻഡറിന് മറ്റ് എല്ലാ ചാർജ്ജുകളും പലിശയും ഉൾപ്പെടെ മുഴുവൻ ലോൺ തുകയും തിരിച്ചെടുക്കാൻ അവകാശമുണ്ടായിരിക്കും, വായ്പക്കാരൻ, സഹ-വായ്പക്കാരൻ, ഗ്യാരണ്ടർ എന്നിവർ യാതൊരു തടസ്സവും എതിർപ്പും കൂടാതെ അത്തരം ലോൺ തുക ഉടൻ തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ ബാധ്യസ്ഥരായിരിക്കും.
2. എന്തെങ്കിലും വീഴ്ച സംഭവിച്ചാൽ, അല്ലെങ്കിൽ അറിയിപ്പിന് ശേഷം, അല്ലെങ്കിൽ കാലതാമസം മൂലം, അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടും കൂടിയോ വീഴ്ചയിലേക്ക് നയിച്ചേക്കാവുന്ന ഒരു സംഭവം ഉണ്ടായാൽ, വായ്പക്കാരൻ ലെൻഡറിനെ രേഖാമൂലം ഉടൻ അറിയിക്കണം, വീഴ്ചയുടെ അല്ലെങ്കിൽ സംഭവത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ വ്യക്തമാക്കണം.
3. വീഴ്ച വരുത്തിയാൽ, വായ്പയെടുത്ത വ്യക്തിയുടെ സ്വത്തും ജോലിസ്ഥലവും സന്ദർശിക്കുന്നത് ഉൾപ്പെടെ, വീഴ്ച വരുത്തിയ തുകകൾ തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിന് സഹായം സ്വീകരിക്കുന്നതിനായി, ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിയുമായോ വ്യക്തികളുമായോ ആശയവിനിമയം നടത്താൻ ലെൻഡർക്ക് അവകാശമുണ്ട്.
4. ലോൺ എഗ്രിമെന്റിലും വായ്പക്കാരനും ലെൻഡറും തമ്മിൽ നടപ്പിലാക്കിയ മറ്റ് അനുബന്ധ ഡോക്യുമെന്റുകളിലും വ്യക്തമാക്കിയ എല്ലാ അവകാശങ്ങളും ഉപയോഗിക്കാൻ ലെൻഡറിന് അർഹതയുണ്ട്.

2002 ലെ സെക്യൂരിറ്റൈസേഷൻ ആൻഡ് റീകൺസ്ട്രക്ഷൻ ഓഫ് ഫൈനാൻഷ്യൽ അസറ്റ്സ് ആൻഡ് എൻഫോഴ്സ്മെന്റ് ഓഫ് സെക്യൂരിറ്റി ഇൻററസ്റ്റ് ആക്ട് (SARFAESI ആക്ട്) അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും നിയമം അനുസരിച്ചുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി, മോർഗേജ് സ്വത്ത് കൈവശപ്പെടുത്തുകയും വിൽക്കുകയും ചെയ്യുന്നതുൾപ്പെടെ, എന്നാൽ ഇതിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടുത്താതെ മോർഗേജ്/സെക്യൂരിറ്റികളുടെ വീണ്ടെടുക്കൽ പ്രക്രിയ നടപ്പിലാക്കുന്നത്, ബന്ധപ്പെട്ട നിയമപ്രകാരം നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായാണ്. നെഗോഷ്യബിൾ ഇൻസ്ട്രുമെന്റ്സ് ആക്റ്റ്, സിവിൽ സ്യൂട്ട്, SARFAESI ആക്റ്റ് തുടങ്ങിയ വിവിധ നിയമപരമായ ടൂളുകൾ വഴി കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് അനുയോജ്യമായ നിയമ നടപടികൾ ആരംഭിക്കുന്നതിന് മുമ്പ്

കസ്റ്റമേഴ്സിന് അറിയിപ്പുകൾ/റിമൈൻഡറുകൾ/നോട്ടീസുകൾ(കൾ) നൽകുന്നു.

അനുബന്ധം "B":

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം:

നിലവിലെ മത്സര സാഹചര്യത്തിൽ, സുസ്ഥിര ബിസിനസ് മോഡലിനായി മികച്ച കസ്റ്റമർ സർവ്വീസ് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നത് വളരെ പ്രാധാന്യമുള്ളതാണ്. കസ്റ്റമേഴ്സിന്റെ പരാതികൾ ഏതൊരു കോർപ്പറേറ്റ് എന്റീറ്റിയുടെയും ബിസിനസ് ലൈഫിന്റെ അവിഭാജ്യ ഘടകമാണ്.

ABHFL-ൽ, കസ്റ്റമർ സേവനവും കസ്റ്റമർ സംതൃപ്തിയും ഞങ്ങൾക്ക് പ്രധാനപ്പെട്ടതാണ്. വേഗത്തിലും കാര്യക്ഷമമായും സേവനം ലഭ്യമാക്കുന്നത് കസ്റ്റമേഴ്സിനെ നേടുന്നതിന് മാത്രമല്ല, നിലവിലുള്ളവരുമായി ദീർഘകാല പങ്കാളിത്തം നിലനിർത്തുന്നതിനും അത്യാവശ്യമാണെന്ന് ഞങ്ങൾ വിശ്വസിക്കുന്നു. കസ്റ്റമർ എക്സ്പീരിയൻസ് മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനായി ABHFL നിരവധി സംരംഭങ്ങൾ ആരംഭിക്കുകയും പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള കാര്യക്ഷമമായ സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.

ABHFL-ന്റെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം കൂടുതൽ ശക്തമാക്കുന്നതിന്, എല്ലാ പരാതികളും കമ്പനിക്കുള്ളിൽ ശരിയായി പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നുണ്ടെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും. കമ്പനി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ഔട്ട്സോഴ്സ് ഏജൻസി/പങ്കാളി നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം കൈകാര്യം ചെയ്യും.

ഇൻഷുറൻസ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വിതരണത്തിനായി ABHFL ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി & ഡെവലപ്പ്മെന്റ് അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യയിൽ ("IRDAI") ഒരു കോർപ്പറേറ്റ് ഏജൻസിയായി (കോമ്പോസിറ്റ്) രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. അതനുസരിച്ച്, ലൈസൻസുള്ള കോർപ്പറേറ്റ് ഏജന്റ് എന്ന നിലയിൽ ABHFL ഏറ്റെടുക്കുന്ന ഇൻഷുറൻസ് വിതരണവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് പരാതി പരിഹാര മാർഗങ്ങളും ലഭ്യമാകും.

4.6.15 കസ്റ്റമർ അന്വേഷണങ്ങൾ/അഭ്യർത്ഥനകൾ/പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം

4.6.16 ലെവൽ 1:

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് താഴെയുള്ള ചാനലുകളിലൂടെ ഞങ്ങൾ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികളോ ABHFL-ന്റെയോ അതിന്റെ പ്രതിനിധികളുടെയോ തെറ്റായ പ്രവർത്തനങ്ങളോ അറിയിക്കാവുന്നതാണ്.

- 1800-270-7000 ൽ ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ സർവ്വീസ് ഹെൽപ്പ്ലൈനിൽ വിളിക്കുക (തിങ്കൾ മുതൽ ഞായർ വരെ 9 AM മുതൽ 9:00 PM വരെ)
- care.housingfinance@adityabirlacapital.com ൽ ഞങ്ങൾക്ക് ഇമെയിൽ ചെയ്യുക
- താഴെപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക:
 ആദിത്യ ബിർള ഹൗസിംഗ് ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് - കസ്റ്റമർ സർവ്വീസ് സെൽ
 ആർ ടെക് പാർക്ക്, 15th ഫ്ലോർ, നിർലോൺ കോംപ്ലക്സ്, ഓഫ്
 വെസ്റ്റേൺ എക്സ്പ്രസ്സ് ഹൈവേ, ഗോരോഗാവ് ഈസ്റ്റ്, മുംബൈ-
 400 063
- പകരം, അവധി ദിവസം ഒഴികെ ഉപഭോക്താവിന് സമീപത്തുള്ള ABHFL ബ്രാഞ്ചുകൾ (സമയം- 9.30 AM മുതൽ 6 PM വരെ) സന്ദർശിക്കാം - അതായത് എല്ലാ 1st & 2nd ശനി, ഞായർ & പൊതു അവധിദിവസങ്ങളും ഒഴികെ.

ലേവൽ 2:

ഒരു ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് രേഖാമൂലം പരാതി ലഭിച്ചാൽ, ഒരാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ അംഗീകരിക്കാൻ/പ്രതികരിക്കാൻ ABHFL ശ്രമിക്കും. പരാതി പരിഹരിക്കാൻ നിയോഗിക്കപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേരും സ്ഥാനപ്പേരും പ്രതികരണത്തിൽ ഉൾപ്പെടും. പരാതി ABHFL കസ്റ്റമർ സർവ്വീസ് ഹെൽപ്പ്ലൈനിൽ ഫോണിലൂടെ ബന്ധപ്പെട്ടാൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഒരു പരാതി നമ്പർ നൽകും. മേൽപ്പറഞ്ഞ ചാനലുകൾ നൽകുന്ന പരിഹാരം തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഇതിലേക്ക് എഴുതാം:-

ഹെഡ് - പരാതി പരിഹാര സെൽ:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ മറുപടി നൽകുമെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പ് നൽകുന്നു.

ലേവൽ 3:

മുകളിലുള്ള ലേവൽ 2 പ്രകാരം നൽകിയ പരിഹാരം ഇപ്പോഴും തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർക്ക് എഴുതാവുന്നതാണ്. പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ ("PNO") കൂടിയായ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ ("GRO") പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും ഇപ്രകാരമാണ്:

ശ്രീമതി. സ്മിത
 നസ്കർണി
 ടെലിഫോൺ
 നമ്പർ:

08045860159

ഇമെയിൽ ഐഡി: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

ചെവ്വൽ 4:

കസ്റ്റമർ ഇപ്പോഴും തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ, കസ്റ്റമറിന് താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന വിലാസത്തിൽ താഴെയുള്ള ലിങ്കിൽ ലഭ്യമായ നിർദ്ദിഷ്ട ഫോർമാറ്റിൽ തപാൽ വഴി ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനികളുടെ സൂപ്പർവൈസറി അതോറിറ്റിയായ നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്:

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

നാഷണൽ ഹൗസിംഗ്

ബാങ്ക് പരാതി പരിഹാര

സെൽ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ്

ഓഫ് സൂപ്പർവിഷൻ

നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക്, 4th ഫ്ലോർ, കോർ-5A, ഇന്ത്യ

ഹാബിറ്റാറ്റ് സെന്റർ, ലോധി റോഡ്, ന്യൂഡൽഹി - 110 003.

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ആക്സസ് ചെയ്യുന്നതിന് **കസ്റ്റമറിന്** <https://www.nhb.org.in/der> **സന്ദർശിക്കാവുന്നതാണ്.** പരാതികൾ നേരിട്ടോ അല്ലെങ്കിൽ ഓൺലൈനായോ(GRIDS) സമർപ്പിക്കാം-<https://grids.nhbonline.org.in>

4.6.17 ഡിസ്ക്ലോഷർ

ലോണുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏത് വിവരവും അപേക്ഷകന് യാതൊരു അറിയിപ്പും നൽകാതെ കാലാകാലങ്ങളിൽ ഇന്ത്യാ ഗവൺമെന്റ് അംഗീകരിച്ച ഏതെങ്കിലും ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോയ്ക്ക് (നിലവിലുള്ളതോ ഭാവിയുള്ളതോ) അല്ലെങ്കിൽ ആവശ്യപ്പെടുന്ന ഏതെങ്കിലും അതോറിറ്റിക്ക് വെളിപ്പെടുത്താൻ ABHFL ന് അധികാരമുണ്ട്. ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ ബ്യൂറോകളിൽ അന്വേഷണങ്ങൾ നടത്താനും അപേക്ഷകരുടെ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ റിപ്പോർട്ട് നേടാനും ABHFL-ന് അധികാരമുണ്ട്. മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഞങ്ങളുടെ ലോൺ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ഒരു സൂചനാ പട്ടികയാണ്. ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ബന്ധപ്പെട്ട ലോൺ എഗ്രിമെന്റിലെ പ്രസക്തമായ വിഭാഗങ്ങൾ/ഘടകങ്ങൾക്ക് കീഴിൽ കൂടുതൽ വിവരിച്ചിരിക്കുന്നു. അതുകൊണ്ട് ലോൺ എഗ്രിമെന്റിൽ/അല്ലെങ്കിൽ അനുബന്ധ കത്തിൽ പരാമർശിച്ചിട്ടുള്ളവയുമായി ചേർത്ത് വായിക്കണം.

ലോണിന്റെ വിശദമായ നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കുമായി, കക്ഷികൾ ലോൺ, നടപ്പിലാക്കിയ/നടപ്പിലാക്കേണ്ട മറ്റ് സെക്യൂരിറ്റി ഡോക്യുമെന്റുകൾ എന്നിവ റഫർ ചെയ്യുകയും ആശ്രയിക്കുകയും ചെയ്യും എന്ന് ഇതിനാൽ സമ്മതിക്കുന്നു.

മുകളിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വായ്ക്കാൻ സ്വയം വായിച്ച് മനസ്സിലാക്കി/ഞങ്ങളുടെ കമ്പനിയുടെ പ്രതിനിധിയായ ശ്രീ/ശ്രീമതി/കുമാരി _____ വിശദീകരിക്കുകയും വായ്ക്കാൻ

വ്യക്തമാവുകയും ചെയ്യും.
ABHFL/VER13/OCT/2024

(വായ്പക്കാരന്റെ ഒപ്പ് അല്ലെങ്കിൽ താപ് ഇംപ്രഷൻ)

(ABHFL ന്റെ അംഗീകൃത വ്യക്തിയുടെ ഒപ്പ്)

തീയതി:

സ്ഥലം:

ശ്രദ്ധിക്കുക: MITCയുടെ ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് കോപ്പി വായ്പക്കാരന് കൈമാറണം.

आदित्य बिल्डा हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड

सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती (MITC)

(सर्व अॅप/ को-अॅपचे नाव) आणि आदित्य बिल्डा हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड यांच्या दरम्यान मान्य केलेल्या लोनच्या प्रमुख अटी व शर्ती खालीलप्रमाणे आहेत:

अनु.	विवरण	तपशील
1.	लोन	
a.	लोन सुविधेचा प्रकार	
b.	मंजूर लोन रक्कम	
c.	लोनचा उद्देश (अंतिम वापर)	
d.	इंटररेस्ट प्रकार (फिक्स्ड किंवा फ्लोटिंग किंवा झ्युअल/सेमी-फिक्स्ड/स्पेशल रेट)	
e.	इंटररेस्ट आकारण्यायोग्य रक्कम	
f.	इंस्टॉलमेंटचे प्रकार	
g.	इंटररेस्ट रेट (%) ()	
h.	लोन कालावधी (ARR मधील बदलासह बदलाच्या अधीन, अँडजस्टेबल/फ्लोटिंग इंटररेस्ट रेटच्या बाबतीत)	
i.	अधिस्थगन किंवा सबसिडी, जर असल्यास:	
2.	फी आणि इतर शुल्क (जेथे लागू GST @ विहित रेट्सनुसार या शुल्कांवर आकारले जातील)	
a.	अॅप्लिकेशनवर (सर्व प्रकारच्या फी/शुल्क जसे की प्रोसेसिंग शुल्क इ. निर्दिष्ट करणे आवश्यक आहे)	<ul style="list-style-type: none">प्रोसेसिंग शुल्क: सॅक्शन लेटर मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे.वैधानिक शुल्क (स्टॅम्प ड्युटी/MOE/MOD/रजिस्ट्रेशन) लागू असल्याप्रमाणे

b.	<p><u>पार्ट पेमेंट/प्री-क्लोजर/प्री-पेमेंट/फोरक्लोजर शुल्क</u></p>	<p>25. सह-कर्जदारांसह किंवा त्याशिवाय वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेले फ्लोटिंग रेट टर्म लोन्स:</p> <ul style="list-style-type: none"> • बिझनेस उद्देशाव्यतिरिक्त - शून्य • बिझनेसचा उद्देश - प्रिन्सिपल थकितच्या 4%. <p>26. गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेले फ्लोटिंग रेट टर्म लोन: भरलेल्या प्रिन्सिपल थकितच्या 4%</p> <p>27. व्यक्तीला दिले जाणारे फिक्स्ड इंटररेस्ट रेट हाऊसिंग लोन:</p> <ul style="list-style-type: none"> • स्वतःच्या स्रोतांकडून क्लोजर - शून्य • इतर स्रोतांकडून क्लोजर - प्रिन्सिपल थकितच्या 2% <p>28. वैयक्तिक/गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना (स्वतःच्या/इतर स्रोतातून बंद) दिले जाणारे फिक्स्ड इंटररेस्ट रेट नॉन-हाऊसिंग लोन (LAP/LRD/CP/GPL/टॉप-अप): भरलेल्या प्रिन्सिपल थकितच्या 4%</p>
----	--	--

		<p>स्पष्टीकरण:</p> <p>25. सेमी-फिक्स्ड लोन्सच्या बाबतीत (प्रारंभिक कालावधीसाठी फिक्स्ड आणि नंतर फ्लोटिंग), फोरक्लोजर / पार्ट पेमेंट नियम त्या विशिष्ट दिवशी लोनच्या स्थितीनुसार (फिक्स्ड / फ्लोटिंग) लागू होतील.</p> <p>26. "स्वतःचे स्रोत" म्हणजे बँक/ HFC/ NBFC आणि / किंवा फायनान्शियल इन्स्टिट्यूशन कडून कर्ज घेण्याव्यतिरिक्त इतर कोणतेही स्रोत.</p> <p>27. "फिक्स्ड रेट लोन" म्हणजे एखाद्या विशिष्ट कालावधीसाठी किंवा लोनच्या संपूर्ण कालावधीसाठी इंटररेस्ट रेट निश्चित केला जातो.</p> <p>28. "बिझनेस उद्देश लोन" म्हणजे:</p> <ul style="list-style-type: none"> • खेळते भांडवल, बिझनेस कर्ज एकत्रीकरण, बिझनेस लोनचे रिपेमेंट, बिझनेसचा विस्तार, बिझनेस अॅसेट संपादन यासारख्या बिझनेस वापरासाठी घेतलेले
--	--	--

		<p>कोणतेही प्रॉपर्टी वरील लोन/टॉप-अप लोन,</p> <ul style="list-style-type: none"> अनिवासी प्रॉपर्टीच्या खरेदी/ नूतनीकरण/ बांधकाम/ विस्तारासाठी लोन, लीज रेंटल डिस्काउंटिंग.
c.	प्री-क्लोजर स्टेटमेंट शुल्क	₹1,000/- प्रति लोन अकाउंट
d.	लोन क्लोजर नंतर मूळ डॉक्युमेंट पुनर्प्राप्ती शुल्क	₹1,000/- प्रति लोन अकाउंट
e.	दंडात्मक शुल्क:	
	विलंबित पेमेंट दंड	वर्तमान लागू इंटरेस्ट रेटच्या वर 12% p.a. (लागू कायद्यांनुसार एकूण 24% p.a. अधिक GST पेक्षा जास्त नाही)
	टायटल डॉक्युमेंट/सिक्युरिटी परफेक्शन डॉक्युमेंट्स/मॉर्टगेज डीड/MCA सह चार्ज निर्मिती (जेथे लागू असेल तेथे) यासारखे महत्वाचे डिस्बर्समेंट नंतरचे डॉक्युमेंट्स सबमिट न करणे किंवा लक्षित सबमिशन तारखेच्या आत लोन अॅग्रीमेंट/संक्शन लेटर मध्ये परिभाषित केल्याप्रमाणे कोणत्याही अटी व शर्ती, प्रतिनिधित्व आणि करारांचे पालन न करणे.	₹ 3000/- प्रति महिना
	जेथे 30 दिवसांच्या कालावधीसाठी विद्यमान मॅडेक अवैध/इनअॅक्टिव्ह/बँक अकाउंट बंद किंवा फ्रोजन/इतर तांत्रिक समस्या असेल तेथे सुधारित NACH / ECS डेबिट मॅडेक रजिस्ट्रेशन सबमिट न करणे	₹1000/- प्रति महिना सिक्युअर्ड लोन्सच्या बाबतीत

f.	चेक बाउन्सिंग शुल्क/NACH अयशस्वी शुल्क/बाउन्स शुल्क	₹ 750/- प्रति घटना
----	---	--------------------

g.	CERSAI शुल्क (तुम्ही www.cersai.org.in येथे अशा सर्व शुल्कांसाठी CERSAI च्या वेबसाईटला भेट देऊ शकता)	xiii. जेव्हा सुविधा रक्कम ₹5 लाख किंवा त्यापेक्षा कमी असेल - ₹50 प्रति लोन xiv. जेव्हा सुविधा रक्कम ₹5 लाखापेक्षा अधिक असेल - ₹100 प्रति लोन
h.	ABHFL कडे असलेल्या कोणत्याही कोलॅटरलच्या कॉपीसाठी विनंती	₹ 750/- प्रति घटना
i.	ड्युप्लिकेट अकाउंट स्टेटमेंट/रिपेमेंट शेड्यूल/इतर कोणत्याही डॉक्युमेंटसाठी विनंती (कोलॅटरल वगळता)	₹ 200/- प्रति लोन अकाउंट
j.	NACH मॅडेन एक्सचेंज करण्यासाठी शुल्क	₹ 750/- प्रति घटना प्रति लोन अकाउंट
k.	ब्युरो रिपोर्ट पुनर्प्राप्ती शुल्क	₹ 50/- प्रति घटना कॅड्युमरसाठी आणि ₹ 500/- कमर्शियल ब्युरो साठी.
l.	कस्टमरच्या विनंतीनुसार कन्व्हर्जन शुल्क	5. समान इंटरेस्ट प्रकारात रेटमध्ये सुधारणा: प्रिन्सिपल थकितवर 0.25% + GST, प्रति घटना ₹7500/- पर्यंत मर्यादित 6. लोन रिशेड्यूलमेंट शुल्क (पात्रता नियमांनुसार EMI/कालावधीमध्ये बदल): प्रिन्सिपल थकितच्या 0.5% अधिक लागू GST 7. फिक्स्ड रेट वरून फ्लोटिंग रेटवर स्विच करा आणि त्याउलट: प्रिन्सिपल थकितच्या 2% अधिक लागू GST.
m.	NOC जारी करण्याचे शुल्क	₹ 500/- प्रति घटना
n.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ स्टॅम्प ड्युटी ▪ कायदेशीर आणि इतर वैधानिक शुल्क ▪ इन्श्युरन्स प्रीमियम ▪ ROC सह निर्मिती शुल्क 	वास्तविक नुसार, जेथे लागू असेल
o.	ई-अॅग्रीमेंट अंमलबजावणी शुल्क	ई-अॅग्रीमेंट वर स्वाक्षरी करताना नमूद केल्याप्रमाणे.
3.	लोनसाठी सिक्युरिटी	
a.	लोनसाठी गहाण (लोनसाठी सिक्युरिटी म्हणून गहाण ठेवल्या जाणाऱ्या प्रापटींचा तपशील)	सॅक्शन लेटर आणि लोन अॅग्रीमेंटमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे
b.	हमी (हमीदारांचे नाव)	सॅक्शन लेटर आणि लोन अॅग्रीमेंटमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे
c.	इतर सिक्युरिटी (इतर सिक्युरिटीजचा तपशील, जर असल्यास)	सॅक्शन लेटर आणि लोन अॅग्रीमेंटमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे
4.	प्रापटी/कर्जदारांचा इन्श्युरन्स	
	प्रापटी/कर्जदारांसाठी प्राप्त करावयाच्या इन्श्युरन्स पॉलिसीच्या आवश्यकता आणि वैशिष्ट्यांचा तपशील	सॅक्शन लेटर आणि लोन अॅग्रीमेंटमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे.
5.	लोन डिस्बर्समेंटसाठी शर्ती	

	लोन डिस्बर्समेंट किंवा त्यातील कोणत्याही इंस्टॉलमेंटसाठी शर्ती जसे की, सिक्युरिटी निर्मिती, मंजूर प्लॅन्सचे सबमिशन, कन्स्ट्रक्शनचे टप्पे, वैधानिक मंजूरी	सॅक्शन लेटर आणि लोन अॅग्रीमेंटमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे
6.	लोन आणि इंटरेस्टचे रिपेमेंट	
a.	मंजूर रकमेनुसार EMI ची रक्कम	सॅक्शन लेटर आणि लोन अॅग्रीमेंटमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे.
b.	एकूण इंस्टॉलमेंट्सची संख्या (EMI)	
c.	प्री EMI पेमेंटची देय तारीख	
d.	EMI देय तारीख	
e.	इंटरेस्ट रेट/EMI मधील बदलांच्या अडव्हान्स सूचनेची प्रक्रिया	<ul style="list-style-type: none"> इंटरेस्ट रेट/EMI मधील बदलाची माहिती देणारे SMS/मेल/लेटर कस्टमर्सच्या मेलिंग अॅड्रेसवर पाठवले जातील. ABHFL वेबसाईटवर ARR देखील अपडेट केले जाईल.
7.	अतिदेय रिकव्हरीसाठी अनुसरण करावयाची संक्षिप्त प्रक्रिया	परिशिष्ट "A" रेफर करा
8.	कस्टमर सर्व्हिस	
a.	ऑफिसमध्ये भेट देण्याचे तास	वेळ- 9.30 am ते 6 pm सुट्टीचे दिवस वगळता - म्हणजेच प्रत्येक 1st आणि 2nd शनिवार, सर्व रविवार आणि सार्वजनिक सुट्टी
b.	कस्टमर सर्व्हिससाठी संपर्क साधण्याच्या व्यक्तीचा तपशील	संबंधित एरिया ऑफिस/बिझनेस सेंटर/हेड कस्टमर सर्व्हिसचे प्रभारी अधिकारी
c.	टाइम लाईनसह खालील गोष्टी प्राप्त करण्याची प्रक्रिया:	
	i. लोन अकाउंट स्टेटमेंट	तुम्ही http://bit.ly/ONEIDlogin लिंकवर तुमच्या कस्टमर पॉर्टलमध्ये लॉग-इन करून अकाउंट स्टेटमेंट, रिपेमेंट शेड्यूल सारखे डॉक्युमेंट्स डाउनलोड करू शकता. वैकल्पिकरित्या, whatsapp द्वारे 8828800032 वर 'Hi' पाठवून किंवा कस्टमर सर्व्हिस हेल्पलाईनशी संपर्क साधून तुम्ही तुमचे लोन अकाउंट स्टेटमेंट मिळवू शकता.
	ii. लोन क्लोजर/ट्रान्सफर झाल्यावर मूळ डॉक्युमेंट्स परत मिळणे	लोन अकाउंटच्या पूर्ण रिपेमेंट/ सेटलमेंटच्या 30 दिवसांच्या आत. होम ब्रॅच मधून कलेक्ट करावे.
9.	तक्रार निवारण	फेअर प्रॅक्टिस कोडचा भाग. (सारांशासाठी परिशिष्ट "B" रेफर करा)

कृपया नोंद घ्या:

- या सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती ("MITC") लोन अॅग्रीमेंट, सॅक्शन लेटर, डिस्बर्समेंट लेटर आणि लोन अॅग्रीमेंटचा ("लोन डॉक्युमेंट्स") भाग म्हणून अंमलात आणलेल्या इतर डॉक्युमेंट्स मध्ये नमूद केलेल्या अटी व शर्तीसह वाचल्या पाहिजेत.
- ABHFL ला वेळोवेळी ABHFL रेफरन्स रेट्स ("ARR") सुधारित करण्याचा अधिकार आहे आणि त्यानुसार, लागू इंटरेस्ट रेट सुधारित केला जाईल आणि परिस्थितीनुसार लोन कालावधी किंवा EMI वर परिणाम दिला जाईल. कृपया ABHFL

च्या वेबसाईटवर उपलब्ध इंटररेस्ट रेट्स, प्रोसेसिंग आणि इतर शुल्क, सेगमेंटनुसार ARR निर्धारित करण्यासाठी पॉलिसी रेफर करा.

- c. सेमी-फिक्स्ड लोनच्या बाबतीत, फिक्स्ड रेट कालावधी पूर्ण झाल्यानंतर, लोन फ्लोटिंग रेट आधारावर रूपांतरित केले जाईल आणि त्या वेळी प्रचलित ARR शी लिंक केले जाईल.

परिशिष्ट "A":

अतिदेय रिकव्हरीसाठी अनुसरण करावयाची संक्षिप्त प्रक्रिया

1. जर डिफॉल्टच्या एक किंवा अधिक घटना घडल्या असतील तर, लेंडर, कर्जदाराला लिखित नोटीसद्वारे लोनवरील प्रिन्सिपल आणि सर्व जमा इंटरेस्ट आणि शुल्क घोषित करू शकतो, जे अॅग्रीमेंट आणि/किंवा इतर कोणत्याही अॅग्रीमेंट, कर्जदार आणि लेंडर यांच्यात अस्तित्वात असलेले डॉक्युमेंट्स, तसेच देय असलेले इतर सर्व शुल्क आणि देय रक्कम आणि अशा घोषणेनंतर ते त्वरित देय आणि देययोग्य होईल आणि लोन आणि इतर कोणत्याही लोनशी संबंधित सिक्युरिटी लागू होईल, अॅग्रीमेंट किंवा इतर कोणत्याही अॅग्रीमेंट किंवा डॉक्युमेंट्समध्ये विपरित काहीही असले तरीही. डिफॉल्टच्या कोणत्याही घटनेनंतर, लेंडरला इतर सर्व शुल्क आणि इंटरेस्टसह संपूर्ण थकित लोन रक्कम परत घेण्याचा अधिकार असेल आणि कर्जदार, सह-कर्जदार, हमीदार कोणत्याही हरकतीशिवाय किंवा विरोध न करता अशा लोनची रक्कम त्वरित परतफेड करण्यास जबाबदार असेल.
2. जर कोणतीही डिफॉल्टची घटना किंवा कोणतीही घटना, जी सूचना दिल्यानंतर किंवा वेळ संपल्यानंतर किंवा दोन्हीनंतर डिफॉल्टची घटना ठरत असेल, तर कर्जदाराने लेंडरला ताबडतोब लेखी सूचना द्यावी ज्यामध्ये अशा डिफॉल्टची घटना किंवा अशा घटनेचा उल्लेख असेल.
3. डिफॉल्टच्या घटनेत, लेंडरला अशा व्यक्ती किंवा व्यक्तींचे सहाय्य मिळण्याच्या उद्देशाने, ज्या व्यक्तीला किंवा व्यक्तींना योग्य वाटेल त्या पद्धतीने संवाद साधण्याचा अधिकार असेल, ज्यामध्ये कर्जदाराच्या प्रॉपर्टीला आणि/किंवा कामाच्या ठिकाणाला भेट देणे समाविष्ट आहे परंतु त्यापुरते मर्यादित नाही.
4. लेंडरला लोन अॅग्रीमेंट आणि कर्जदार आणि लेंडर यांच्यात अंमलात आणलेल्या इतर संबंधित डॉक्युमेंट्स मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे त्याचे सर्व अधिकार वापरण्याचा अधिकार असेल.

सिक्युरिटीयझेशन अँड रिकन्स्ट्रक्शन ऑफ फायनान्शियल असेट्स अँड एन्फोर्समेंट ऑफ सिक्युरिटी इंटरेस्ट अॅक्ट, 2002 (SARFAESI अॅक्ट) किंवा इतर कोणत्याही कायद्यांतर्गत विहित प्रक्रियेनुसार गहाण/सिक्युरिटीजच्या अंमलबजावणीच्या रिकव्हरी प्रोसेसचे, ज्यामध्ये गहाण प्रॉपर्टीचा ताबा घेणे आणि विक्री करणे समाविष्ट आहे परंतु त्यापुरते मर्यादित नाही, संबंधित कायद्यांतर्गत निर्धारित निर्देशानुसार पूर्णपणे पालन केले जाते. नेगोशिएबल इन्स्ट्रुमेंट्स अॅक्ट, सिव्हिल सूट, SARFAESI अॅक्ट इ. सारख्या विविध कायदेशीर साधनांद्वारे अतिदेय रिकव्हरी करण्यासाठी योग्य कायदेशीर पावले उचलण्यापूर्वी कस्टमर्सना सूचना/रिमाइंडर/नोटीस दिल्या जातात.

परिशिष्ट "B":

तक्रार निवारण यंत्रणा:

सध्याच्या स्पर्धात्मक परिस्थितीत, शाश्वत बिझनेस मॉडेलसाठी सर्वोत्तम कस्टमर सर्व्हिस ऑफर करणे अत्यंत महत्वाचे आहे. कस्टमरच्या तक्रारी कोणत्याही कॉर्पोरेट संस्थेतील बिझनेस लाईफचा अविभाज्य भाग असतो.

ABHFL मध्ये, कस्टमर सर्व्हिस आणि कस्टमर समाधान हे आमचे मुख्य उद्दिष्ट आहे. आम्हाला विश्वास आहे की त्वरित आणि कार्यक्षम सर्व्हिस प्रदान करणे केवळ कस्टमर संपादनासाठीच नव्हे तर विद्यमान कस्टमरसह दीर्घकालीन पार्टनरशिप टिकवून ठेवण्यासाठी देखील आवश्यक आहे. ABHFL ने अनेक उपक्रम आणले आहेत जे कस्टमर अनुभव आणि सर्वोत्तम कस्टमर अनुभव प्रदान करण्याच्या दृष्टीने कार्यक्षम तक्रार निवारण यंत्रणेवर लक्ष केंद्रित करण्यासाठी तयार केले आहेत.

ABHFL ची निवारण यंत्रणा अधिक मजबूत बनवण्यासाठी आम्ही कंपनी मध्ये तक्रारींचे निराकरण करण्याचे पालन सुनिश्चित करू. तक्रार यंत्रणा कंपनीने नियुक्त केलेल्या कोणत्याही आऊटसोर्स एजन्सी / पार्टनरद्वारे प्रदान केलेल्या सर्व्हिसेसमुळे उद्भवणाऱ्या समस्यांचा सामना करेल.

ABHFL ही इन्श्युरन्स प्रॉडक्ट्सच्या वितरणासाठी कॉर्पोरेट एजंट (संयुक्त) म्हणून इन्श्युरन्स रेग्युलेटरी अँड डेव्हलपमेंट ऑथोरिटी ऑफ इंडिया ("IRDAI") सह रजिस्टर्ड आहे. त्यानुसार, परवानाधारक कॉर्पोरेट एजंट म्हणून ABHFL द्वारे हाती घेतलेल्या इन्श्युरन्स वितरणाशी संबंधित समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी तक्रार निवारण चॅनेल्स देखील उपलब्ध असतील.

4.6.18 कस्टमरच्या शंका/विनंती/तक्रारी हाताळण्याची यंत्रणा

4.6.19 लेव्हल 1:

आमच्या प्रदान केलेल्या सर्व्हिसेसशी संबंधित कोणतीही तक्रार करण्यासाठी कस्टमरकडे खालील चॅनेल्स आहेत किंवा ते ABHFL किंवा त्यांच्या प्रतिनिधीद्वारे कोणत्याही अयोग्य गैरवर्तनाची तक्रार करू शकतात.

- आमच्या कस्टमर सर्व्हिस हेल्पलाईनला 1800-270-7000 वर कॉल करा (9 a.m ते 9:00 pm पर्यंत कार्यरत. सोमवार ते रविवार)
- आम्हाला येथे ईमेल करा care.housingfinance@adityabirlacapital.com
- खाली नमूद केलेल्या अॅड्रेसवर आम्हाला लिहा:
आदित्य बिर्ला हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड - कस्टमर सर्व्हिस सेल
आर टेक पार्क, 15th फ्लोअर, निरलॉन कॉम्प्लेक्स, ऑफ वेस्टर्न एक्सप्रेस हायवे,
गोरेगाव ईस्ट, मुंबई- 400 063
- वैकल्पिकरित्या, कस्टमर नजीकच्या ABHFL ब्रॅचेसना (वेळ- 9.30 am ते 6 pm) भेट देऊ शकतात, सुट्टीचे दिवस वगळता - म्हणजेच प्रत्येक 1st आणि 2nd शनिवार, सर्व रविवार आणि सार्वजनिक सुट्टी.

लेव्हल 2:

जर कस्टमरकडून लिखित स्वरूपात तक्रार प्राप्त झाली असेल तर ABHFL एका आठवड्यात पोच/प्रतिसाद देण्याचा प्रयत्न करेल. पोचपावती मध्ये तक्रार हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पद असेल. जर ABHFL कस्टमर सर्व्हिस हेल्पलाईनवर फोनवर तक्रार दिली असेल तर कस्टमरला तक्रार नंबर दिला जाईल. जर उपरोक्त चॅनेल्सद्वारे प्रदान केलेले निराकरण असमाधानकारक असेल तर कस्टमर येथे लिहू शकतात:

हेड - तक्रार निवारण सेल येथे:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

आम्ही 5 कामकाजाच्या दिवसांमध्ये प्रतिसादाची खात्री देतो.

लेव्हल 3:

जर वरील लेव्हल 2 द्वारे प्रदान केलेले निराकरण अद्याप असमाधानकारक असेल तर कस्टमर तक्रार निवारण अधिकाऱ्याला लिहू शकतात. तक्रार निवारण अधिकारी ("GRO") जे प्रिन्सिपल नोडल अधिकारी ("PNO") देखील आहेत त्यांचे नाव आणि संपर्क तपशील खालीलप्रमाणे आहेत:

कु. स्मिता नाडकर्णी

टेलि. नं.: 08045860159

ईमेल Id: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

लेव्हल 4:

जर कस्टमर अद्याप समाधानी नसेल किंवा तक्रारीचे एका महिन्याच्या कालावधीत निवारण झाले नसेल तर कस्टमर खाली दिलेल्या अॅड्रेसवर खालील लिंकवर उपलब्ध असलेल्या विहित फॉर्ममध्ये हाऊसिंग फायनान्स कंपन्यांच्या पर्यवेक्षी प्राधिकरणाकडे - नॅशनल हाऊसिंग बँककडे पोस्टद्वारे अपील करू शकतात:

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

नॅशनल हाऊसिंग बँक कम्प्लेंट

रिड्रेसल सेल डिपार्टमेंट ऑफ

सुपरव्हिजन

नॅशनल हाऊसिंग बँक, 4th फ्लोअर, कोअर-5A, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड,

नवी दिल्ली - 110 003.

कस्टमर <https://www.nhb.org.in/der> ला देखील भेट देऊ शकतात आणि तक्रार निवारण प्रणालीच्या प्रमुखाकडे फिजिकल मोडमध्ये तक्रार दाखल करू शकतात किंवा ऑनलाईन मोड (GRIDS) मध्ये तक्रार दाखल करण्यासाठी खालील लिंकवर क्लिक करू शकतात:

ABHFL/VER13/OCT/2024

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

4.6.20 प्रकटीकरण

अर्जदाराला कोणत्याही सूचना न देता वेळोवेळी भारत सरकार किंवा कोणत्याही प्राधिकरणाद्वारे मंजूर केलेल्या कोणत्याही क्रेडिट ब्युरोला (विद्यमान किंवा भविष्यातील) लोनशी संबंधित कोणतीही माहिती वेळोवेळी प्रकट करण्यासाठी ABHFL अधिकृत आहे. ABHFL क्रेडिट इन्फॉर्मेशन ब्युरोकडे चौकशी करण्यासाठी आणि अर्जदारांचा क्रेडिट इन्फॉर्मेशन रिपोर्ट मिळविण्यासाठी देखील अधिकृत आहे. वर नमूद केलेल्या सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती आमच्या लोन प्रॉडक्ट्सच्या अटी व शर्तीच्या सूचक यादी आहेत. या अटी व शर्तीचे पुढे संबंधित लोन अॅग्रीमेंट मध्ये संबंधित सेक्शन/ शेड्यूल अंतर्गत वर्णन केले आहे आणि त्यामुळे त्या लोन अॅग्रीमेंट आणि / किंवा सॅक्शन लेटर मध्ये नमूद केलेल्यांच्या संयोगाने वाचल्या पाहिजेत.

याद्वारे हे मान्य केले आहे की लोनच्या तपशीलवार अटी व शर्तीसाठी, येथील पार्टी लोन आणि अंमलात आणलेल्या/अंमलात आणल्या जाणाऱ्या इतर सिक्युरिटी डॉक्युमेंट्सला रेफर करतील आणि त्यावर अवलंबून असतील. वरील अटी व शर्ती कर्जदार/ कर्जदारांनी वाचल्या आहेत/ कर्जदार/ कर्जदारांना कंपनीच्या श्री/ श्रीमती/ कु. _____ (आमच्या अधिकाऱ्याद्वारे) द्वारे वाचून दाखवण्यात आल्या आहेत आणि कर्जदार/ कर्जदारांना समजल्या आहेत.

(कर्जदाराची स्वाक्षरी किंवा अंगठ्याचा ठसा)

(ABHFL च्या अधिकृत व्यक्तीची स्वाक्षरी)

तारीख:

ठिकाण:

नोंद: MITC ची ड्युप्लिकेट कॉपी कर्जदार/कर्जदारांना सोपवण्यात यावी.

ଆଦିତ୍ୟ ବିର୍ଲା ହାଇସ୍କୁଲ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍
ପ୍ରମୁଖ ସଭା ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ (MITC)

ରଣର ପ୍ରମୁଖ ସଭା ଏବଂ ନିୟମାବଳୀକୁ _____ (ସମସ୍ତ ଆବେଦନକାରୀ / ସହ-ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ନାମ)
ଏବଂ ଆଦିତ୍ୟ ବିର୍ଲା ହାଇସ୍କୁଲ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ନିମ୍ନ ଅନୁସାରେ ସ୍ୱୀକାର କରିଛନ୍ତି:

କ୍ରମାଙ୍କ	ବିଷୟ	ବିବରଣୀ
1.	ରଣ	
a.	ରଣ ସୁବିଧାର ପ୍ରକାର	
b.	ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣର ପରିମାଣ	
c.	ରଣର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ (ଅକ୍ରିମ ବ୍ୟବହାର)	
d.	ସୁଧର ପ୍ରକାର (ଫ୍ଲଟ୍ କିମ୍ବା ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ କିମ୍ବା ଡ୍ରୁଆଲ୍ / ସେମି-ଫ୍ଲଟ୍ / ସ୍ଟେଣ୍ଡିଆଲ୍ ରେଟ୍)	
e.	ସୁଧ ଶୁଳ୍କଯୋଗ୍ୟ ରାଶି	
f.	କିଛିର ପ୍ରକାର	
g.	ସୁଧର ହାର (%) ()	
h.	ରଣର ଅବଧି (ARR ରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ, ବ୍ୟବସ୍ଥିତ କରିହେଉଥିବା / ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ ସୁଧ ହାର କ୍ଷେତ୍ରରେ)	
i.	ମୋରାଟୋରିୟମ୍ କିମ୍ବା ସବସିଡି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ:	
2.	ଦେୟ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ (ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ, ଏହି ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଦରରେ GST ଲାଗୁ ହେବ)	
a.	ଆବେଦନ ଉପରେ (ସମସ୍ତ ପ୍ରକାରର ଦେୟ/ଶୁଳ୍କ ଯଥା ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯିବ)	<ul style="list-style-type: none"> ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ: ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ. ବୈଧାନିକ ଶୁଳ୍କ (କ୍ଷାମ୍ପ ଡ୍ରୁପ୍/MOE/MOD/ରେଜିଷ୍ଟ୍ରେସନ୍) ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଅନୁଯାୟୀ
b.	ପାର୍ଟି ପେମେଣ୍ଟ୍/ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର/ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ୍/ ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଶୁଳ୍କ	<p>29. ସହ-ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ ରେଟ୍ ଚର୍ଚ୍ଚା ଲୋଭ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ - ଶୂନ୍ୟ ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ - ବକେୟା ମୂଲ୍ୟନର 4%. <p>30. ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ ରେଟ୍ ଚର୍ଚ୍ଚା ଲୋଭ: ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ବକେୟା ମୂଲ୍ୟନର 4%</p> <p>31. ବ୍ୟକ୍ତିକୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଫ୍ଲଟ୍ ସୁଧ ହାରର ଆବାସିକ ରଣ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ନିଜର ଉତ୍ସରୁ ସମାପନ - ଶୂନ୍ୟ ଅନ୍ୟ ଉତ୍ସରୁ ସମାପନ - ବକେୟା ମୂଲ୍ୟନର 2% <p>32. ବ୍ୟକ୍ତିଗତ/ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା (ନିଜ/ଅନ୍ୟ ଉତ୍ସରୁ ସମାପନ) ଫ୍ଲଟ୍ ସୁଧ ହାର ଥିବା ଅଣ-ଆବାସିକ ରଣ (LAP/LRD/CP/GPL/ଟପ୍-ଅପ୍): ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ବକେୟା ମୂଲ୍ୟନର 4%</p>

		<p>ବ୍ୟାଖ୍ୟା:</p> <p>29. ସେମି-ଫିକ୍ସଡ୍ ଲୋନ୍ (ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ଅବଧି ପାଇଁ ଫିକ୍ସଡ୍ ଏବଂ ଏହା ପରେ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍) କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଫୋରଲୋଜର/ଆଂଶିକ ପେମେଣ୍ଟ ମାନବଣ୍ଡ ସେହି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଦିନ ଅନୁଯାୟୀ ରଖିବା ଛାଡି ଫିକ୍ସଡ୍/ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ଅନୁଯାୟୀ ଲାଗୁ ହେବ.</p> <p>30. "ନିଜସ୍ୱ ଉତ୍ସ"ର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ବ୍ୟାଙ୍କ/HFC/NBFC ଏବଂ/କିମ୍ବା ଏକ ଆର୍ଥିକ ସଂସ୍ଥାରୁ ରଖି ନେବା ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉତ୍ସ.</p> <p>31. "ଫିକ୍ସଡ୍ ରେଟ୍ ଲୋନ୍"ର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଏକ ରଖି, ଯେଉଁଠାରେ ସୁଧର ହାର ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅବଧି ପାଇଁ କିମ୍ବା ରଖିର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବଧି ପାଇଁ ଛାଡି ରହିଥାଏ.</p> <p>32. "ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଥିବା ରଖି"ର ଅର୍ଥ ହେବ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ଯେ କୌଣସି ସମ୍ପତ୍ତି ବିପକ୍ଷରେ ରଖି/ବ୍ୟାବସାୟିକ ଉପଯୋଗ ଯେପରିକି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ପୁଞ୍ଜି, ବ୍ୟବସାୟ ରଖି ଏକତ୍ରୀକରଣ, ବ୍ୟବସାୟ ରଖି ପରିଶୋଧ, ବ୍ୟବସାୟର ବିସ୍ତାର, ବ୍ୟାବସାୟିକ ସମ୍ପତ୍ତିର ଅଧିଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ନିଆଯାଇଥିବା ଟପ୍ ଅପ୍ ରଖି, • ଅଣ-ଆବାସିକ ସମ୍ପତ୍ତିର କ୍ରୟ/ନବୀକରଣ/ନିର୍ମାଣ/ବିସ୍ତାର ପାଇଁ ରଖି, • ଲିଜ୍ ରେଣ୍ଟାଲ୍ ଡିସକାଉଣ୍ଟିଙ୍ଗ୍.
c.	ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ	ପ୍ରତି ରଖି ଆକାଉଣ୍ଟ ପିଛା ₹1,000/-
d.	ରଖି ସମାପନ ପରେ ମୂଳ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ପୁନଃପ୍ରାପ୍ତି ଶୁଳ୍କ	ପ୍ରତି ରଖି ଆକାଉଣ୍ଟ ପିଛା ₹1,000/-
e.	ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କ:	
	ବିଳମ୍ବ ପେମେଣ୍ଟ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଜୋରିମାନା	ବର୍ତ୍ତମାନର ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁଧ ହାର ଠାରୁ ପ୍ରତି ବର୍ଷ 12% ଅଧିକ (ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରତି ବର୍ଷ ସମୁଦାୟ 24% ସହିତ GST ରୁ ଅଧିକ ନୁହେଁ)
	ଟାଇଟଲ୍ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ/ସିକ୍ସ୍ମିଟି ପରଫେକ୍ସନ୍ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ/ମର୍ଚ୍ଚଗେଜ୍ ଡିଡ୍/MCA ସହିତ ଚାର୍ଜ୍ କ୍ରିଏସନ୍ (ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ) ପରି ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ପୋଷ୍ଟ ଡିସବର୍ସମେଣ୍ଟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଦାଖଲ ନ କରିବା କିମ୍ବା ଦାଖଲ କରିବାର ଲକ୍ଷ୍ୟସ୍ଥ ତାରିଖ ମଧ୍ୟରେ ରଖି ଚୁକ୍ତିନାମା/ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ କୌଣସି ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ, ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ ଏବଂ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଅନୁପାଳନ ନ କରିବା.	ପ୍ରତି ମାସ ପିଛା ₹3000/-
	ଯେଉଁଠାରେ ବର୍ତ୍ତମାନର ମ୍ୟାଣ୍ଡେଟ୍ ଅମାନ୍ୟ/ଇନାକ୍ଟିଭ୍/ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ କିମ୍ବା ଫ୍ରୋଜେନ୍/ଅନ୍ୟ ଟେକ୍ନିକାଲ୍ ସମସ୍ୟା ଥାଏ, ସେଠାରେ 30 ଦିନ ଅବଧି ପାଇଁ ସଂଶୋଧିତ NACH/ECS ଡେବିଟ୍ ମ୍ୟାଣ୍ଡେଟ୍ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରେସନ୍ ଦାଖଲ ନ କରିବା	ବନ୍ଦକ ରଖି କ୍ଷେତ୍ରରେ ପ୍ରତି ମାସ ₹1000/-
f.	ଟେକ୍ ବାଉଣ୍ଡିଙ୍ଗ୍ ଶୁଳ୍କ/ NACH ବିଫାଲ୍ ଶୁଳ୍କ/ ବାଉଣ୍ଡି ଶୁଳ୍କ	ପ୍ରତି ଘଟଣା ପିଛା ₹750/-

g.	CERSAI ଶୁଳ୍କ (ଆପଣ www.cersai.org.in ରେ କ୍ଲିକ୍ କରି CERSAI ର ୱେବସାଇଟ୍ କୁ ଯାଇ ଏପରି ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ଦେଖିପାରିବେ)	xv. ଯେତେବେଳେ ସୁବିଧା ରାଶି ₹5 ଲକ୍ଷ ସହ ସମାନ କିମ୍ବା ସେଥିରୁ କମ୍ ହୋଇଥାଏ, ପ୍ରତି ରଶ ପିଛା ₹50 xvi. ଯେତେବେଳେ ସୁବିଧା ରାଶି ₹5 ଲକ୍ଷରୁ ଅଧିକ ହୋଇଥାଏ - ପ୍ରତି ରଶ ପିଛା ₹100
h.	ABHFL ରେ ଥିବା ଯେ କୌଣସି କୋଲ୍ମାଟେରାଲ୍ ର କପି ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ	ପ୍ରତି ଘଟଣା ପିଛା ₹750/-
i.	ଡ୍ରୁକ୍‌କେଟ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ/ରିପେମେଣ୍ଟ ଶିଫ୍ଟ୍‌ଅପ୍/ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ (କୋଲ୍ମାଟେରାଲ୍ ବ୍ୟତୀତ) ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ	ପ୍ରତି ରଶ ଆକାଉଣ୍ଟ ପିଛା ₹200/-
j.	NACH ମ୍ୟାଣ୍ଡେଟ୍ ବଦଳାଇବା ପାଇଁ ଶୁଳ୍କ	ପ୍ରତି ଘଟଣାରେ ପ୍ରତି ରଶ ଆକାଉଣ୍ଟ ପିଛା ₹750/-
k.	ବୁଧିରୋ ରିପୋର୍ଟ ରିଟ୍ରିଭାଲ୍ ଫିସ୍	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରତି ଘଟଣା ପିଛା ₹50/- ଏବଂ କମର୍ସିଆଲ୍ ବୁଧିରୋ ପାଇଁ ₹500/-
l.	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧରେ କନଭର୍ସନ ଶୁଳ୍କ	5. ସମାନ ସୁଧ ପ୍ରକାର ମଧ୍ୟରେ ହାରର ସଂଶୋଧନ: ବକେୟା ମୂଲ୍ୟନ ଉପରେ 0.25% + GST, ପ୍ରତି ଘଟଣା ପିଛା ସର୍ବାଧିକ ₹ 7500/- 6. ରଶ ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ଶୁଳ୍କ (ଯୋଗ୍ୟତା ମାନବଣ୍ଡ ଅନୁଯାୟୀ EMI/ଅବଧିରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ): ବକେୟା ମୂଲ୍ୟନର 0.5% ସହିତ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ GST 7. ଫିକ୍ସଡ୍ ରେଟ୍‌ରୁ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ରେଟ୍‌କୁ ସ୍ୱିଚ୍ କରିବା ଏବଂ ଏହାର ବିପରୀତ କରାଯିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ: ବକେୟା ମୂଲ୍ୟନର 2% ସହିତ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ GST.
m.	NOC ଜାରୀ କରିବା ଶୁଳ୍କ	ପ୍ରତି ଘଟଣା ପିଛା ₹500/-
n.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ଷ୍ଟାମ୍ପ ଡ୍ୟୁଟି ▪ ଆଇନଗତ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ବୈଧାନିକ ଶୁଳ୍କ ▪ ବୀମାର ପ୍ରିମିୟମ ▪ ROC ସହିତ କ୍ରିଏସନ୍ ଶୁଳ୍କ 	ଆକ୍ରମଣିକ ଅନୁଯାୟୀ, ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ
o.	ଇ-ରୁକ୍ମିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଶୁଳ୍କ	ଇ-ରୁକ୍ମିନାମା ଦସ୍ତଖତ କରିବା ସମୟରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ.
3.	ରଶ ପାଇଁ ସିକ୍ୟୁରିଟି	
a.	ରଶ ପାଇଁ ବନ୍ଧକ (ରଶ ପାଇଁ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଭାବରେ ବନ୍ଧକ ରଖାଯିବାକୁ ଥିବା ସମ୍ପତ୍ତିର ବିବରଣୀ)	ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ରଶ ରୁକ୍ମିନାମାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ
b.	ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି (ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରଙ୍କ ନାମ)	ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ରଶ ରୁକ୍ମିନାମାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ
c.	ଅନ୍ୟ ସିକ୍ୟୁରିଟି (ଅନ୍ୟ ସିକ୍ୟୁରିଟିର ବିବରଣୀ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ)	ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ରଶ ରୁକ୍ମିନାମାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ
4.	ସମ୍ପତ୍ତି/ରଶଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବୀମା	
	ସମ୍ପତ୍ତି/ରଶଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଇନସୁରାନ୍ସ ପଲିସିର ଆବଶ୍ୟକତା ଓ ବିଶେଷତାଗୁଡ଼ିକର ବିବରଣୀ	ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ରଶ ରୁକ୍ମିନାମାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ.
5.	ରଶ ଡିସବର୍ସମେଣ୍ଟ ପାଇଁ ସର୍ଭିସ୍	
	ରଶ ଡିସବର୍ସମେଣ୍ଟ ପାଇଁ ସର୍ଭିସ୍ କିମ୍ବା ଏହାର ଯେ କୌଣସି କିଛି ଯଥା, ସିକ୍ୟୁରିଟି ସୃଷ୍ଟି, ଅନୁମୋଦିତ ଯୋଜନା ବାଖଲ, ନିର୍ମାଣର ପର୍ଯ୍ୟାୟ, ବୈଧାନିକ ଅନୁମୋଦନ	ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ରଶ ରୁକ୍ମିନାମାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ
6.	ରଶ ଏବଂ ସୁଧର ପରିଶୋଧ	
a.	ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରାଶି ଅନୁଯାୟୀ EMI ରାଶି	

b.	ସମୁଦାୟ କିଛି ସଂଖ୍ୟା (EMI)	
c.	ପ୍ରତି EMI ପେମେଣ୍ଟ ପାଇଁ ଦେୟ ଚାରିଖ	ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ.
d.	EMI ଦେୟ ଚାରିଖ	
e.	ସୁଧ ହାର/EMI ରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ଆଗୁଆ ସୂଚନା ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା	<ul style="list-style-type: none"> ସୁଧ ହାର/EMI ରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସୂଚିତ କରୁଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମେଲିଂ ଠିକଣାକୁ SMS/ମେଲ୍/ପତ୍ର ପଠାଯିବ. ABHFL ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ମଧ୍ୟ ARR ଅପଡେଟ୍ ହେବ.
7.	ଓଭରଡିଉ ରିକଭରି ପାଇଁ ଅନୁସରଣୀୟ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟା	ଆନେକ୍ସର "A" ଦେଖନ୍ତୁ
8.	ଗ୍ରାହକ ସେବା	
a.	କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଭିଜିଟିଙ୍ଗ ସମୟ	ସମୟ- ପ୍ରତ୍ୟେକ 1ମ ଏବଂ 2ୟ ଶନିବାର, ସମସ୍ତ ରବିବାର ଏବଂ ସାର୍ବଜନିକ ଛୁଟିଦିନ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଦିନରେ 9.30 AM ରୁ 6 PM
b.	ଗ୍ରାହକ ସେବା ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ବିବରଣୀ	ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/ବ୍ୟବସାୟ କେନ୍ଦ୍ରର ଦାୟିତ୍ୱରେ ଥିବା ଅଧିକାରୀ/ମୁଖ୍ୟ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଅଧିକାରୀ
c.	ସମୟସୀମା ସମେତ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା:	
	i. ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ	ଆପଣ http://bit.ly/ONEIDlogin ଲିଙ୍କ୍ ରେ ନିଜର କଣ୍ଟ୍ରୋଲ ପ୍ୟାନେଲ୍ ରେ ଲଗ୍-ଇନ୍ କରି ଆକାଉଣ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ, ପରିଶୋଧ ସୂଚୀ ପରି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଡାଉନଲୋଡ୍ କରିପାରିବେ. ଅନ୍ୟଥା, ଆପଣ 8828800032 ରେ "Hi" ପଠାଇ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ସହାୟତା ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରି Whatsapp ଜରିଆରେ ନିଜର ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟର ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ପାଇପାରିବେ.
	ii. ରଣ ସମାପନ/ଗ୍ରାହକ୍ସ୍ ର ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟରେ ମୂଳ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଫେରସ୍ତ	ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟର ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ/ସେଟଲମେଣ୍ଟର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ. ହୋମ୍ ବ୍ରାଞ୍ଚରୁ ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ. .
9.	ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ	ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ର ଏକ ଅଂଶ. (ଏକ୍ସପ୍ରେସ୍ ପାଇଁ ଆନେକ୍ସର "B" ଦେଖନ୍ତୁ)

ଦୟାକରି ଧ୍ୟାନ ଦିଅନ୍ତୁ:

- ଏହି ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ("MIT")କୁ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା, ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର, ବିତରଣ ପତ୍ର ଏବଂ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ("ରଣ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ")ର ଅଂଶ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ସହିତ ମିଶି ପଢାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ.
- ABHFL ର ସମୟ ସମୟରେ ABHFL ରେଫରେନ୍ସ ରେଟ୍ ("ARR") ରେ ସଂଶୋଧନ କରିବାର ଅଧିକାର ରହିଛି ଏବଂ ସେହି ଅନୁସାରେ, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁଧ ହାର ସଂଶୋଧନ କରାଯିବ ଏବଂ ରଣ ଅବଧି କିମ୍ବା EMI ଉପରେ ପ୍ରଭାବ ପକାଇବ. ଦୟାକରି ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ପାଇଁ ନୀତି ଦେଖନ୍ତୁ, ବିଭାଗ ଅନୁଯାୟୀ ARR ABHFL ର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି.
- ସେମି-ଫିକ୍ସଡ୍ ରଣ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟରେ, ଫିକ୍ସଡ୍ ରେଟ୍ ଅବଧି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହେବା ପରେ, ରଣଗୁଡ଼ିକୁ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ ରେଟ୍ ଆଧାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଯିବ ଏବଂ ସେହି ସମୟରେ ପ୍ରଚଳିତ ARR ସହିତ ସଂଯୁକ୍ତ କରାଯିବ.

ଆନେକ୍ସର "A":

ଅଧିକ ବକେୟା ରାଶି ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ ଅନୁସରଣ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟା

1. ଯଦି ଡିଫଲ୍ଟର ଏକ କିମ୍ବା ଏକାଧିକ ଘଟଣା ଘଟିଥାଏ, ତେବେ ରଣଦାତା, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏକ ଲିଖିତ ସୂଚନା ଦ୍ୱାରା ରଣ ଉପରେ ମୂଲ୍ୟନ ଏବଂ ସମସ୍ତ ଅର୍ଜିତ ସୁଧ ଏବଂ ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକର ଘୋଷଣା କରିପାରିବେ ଯାହା ରଣଦାତା ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ/କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଚୁକ୍ତିନାମା, ଡକ୍ଟମେଣ୍ଟ୍ ଅଧୀନରେ କିମ୍ବା ତାହା ଅନୁଯାୟୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦେୟ ହୋଇପାରେ, ଏହା ସହିତ, ଅନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ବକେୟା ରାଶି ଏବଂ ଏପରି ଘୋଷଣା ପରେ ତାହା ତୁରନ୍ତ ଦେୟ ହୋଇଯିବ ଏବଂ ଚୁକ୍ତିନାମା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଚୁକ୍ତିନାମା/ଡକ୍ଟମେଣ୍ଟ୍ରେ ଏହାର ବିପରୀତ କିଛି ମଧ୍ୟ ଥିବା ସତ୍ତ୍ୱେ ରଣ ତଥା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସିକୁରିଟି ଲାଗୁ ହୋଇଯିବ. କୌଣସି ଡିଫଲ୍ଟ ଘଟଣା ଘଟିଲେ, ରଣଦାତାଙ୍କୁ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ସୁଧ ସହିତ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବକେୟା ରଣ ରାଶିକୁ ଫେରସ୍ତ ନେବାର ଅଧିକାର ରହିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା, ସହ-ରଣଗ୍ରହୀତା, ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ବିନା କୌଣସି ଆପତ୍ତି କିମ୍ବା ପ୍ରତିବାଦରେ ଏପରି ରଣ ରାଶିକୁ ତୁରନ୍ତ ପରିଶୋଧ କରିବା ପାଇଁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବେ.
2. ଯଦି କୌଣସି ଡିଫଲ୍ଟ ଘଟଣା କିମ୍ବା ଏପରି କୌଣସି ଘଟଣା, ଯାହା ସୂଚନା ପରେ କିମ୍ବା ସମୟ ସମାପ୍ତ ହେବା ପରେ କିମ୍ବା ଉଭୟ ପରେ, ଡିଫଲ୍ଟର ଏକ ଘଟଣା ହୁଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତା ତୁରନ୍ତ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଏପରି ଡିଫଲ୍ଟ ଘଟଣା କିମ୍ବା ଏପରି ଘଟଣାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରିବା ସହିତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବେ.
3. ଡିଫଲ୍ଟ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ରଣଦାତା ଯେ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଠାରୁ, ଯେପରି ସେ ଉଚିତ ମନେ କରିବେ, ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବା ପାଇଁ ହକଦାର ହେବେ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଡିଫଲ୍ଟ ହୋଇଥିବା ରାଶି ଆଦାୟ କରିବାରେ ଏପରି ବ୍ୟକ୍ତି କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କର ସହାୟତା ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯାଇପାରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା/ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟସ୍ଥଳକୁ ଗସ୍ତ କରିବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିବ, କିନ୍ତୁ ତାହା ସେଥିମଧ୍ୟରେ ସୀମିତ ନୁହେଁ.
4. ରଣଦାତା, ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ ରଣଦାତାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଡକ୍ଟମେଣ୍ଟ୍ରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନିଜର ସମସ୍ତ ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରିବା ପାଇଁ ହକଦାର ହେବେ.

ବନ୍ଧକ/ସିକୁରିଟିର ପ୍ରବର୍ତ୍ତନର ପୁନଃପ୍ରାପ୍ତି ପ୍ରକ୍ରିୟା, ଯେଉଁଥିରେ ସିକୁରିଟାଇଜେସନ ଆଣ୍ଡ ରିକନଷ୍ଟ୍ରକ୍ସନ ଅଫ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ ଆଣ୍ଡ ଏନଫୋର୍ସମେଣ୍ଟ ଅଫ୍ ସିକୁରିଟି ଇଣ୍ଟେରେଷ୍ଟ ଆଇନ, 2002 (SARFAESI ଆଇନ) କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଆଇନ ଅଧୀନରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁଯାୟୀ, ବନ୍ଧକ ଥିବା ସମ୍ପତ୍ତି ଦଖଲ କରିବା ଏବଂ ବିକ୍ରି କରିବା ସାମିଲ ରହିଛି, କିନ୍ତୁ ଏହା ଏଥିମଧ୍ୟରେ ସୀମିତ ନୁହେଁ, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଆଇନ ଅଧୀନରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହୋଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅଧୀନରେ ପାଳନ କରାଯାଇଥାଏ. ବିଭିନ୍ନ ଆଇନଗତ ଚୁଲ୍ ଦ୍ୱାରା ବକେୟା ରାଶି ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଇନଗତ ପଦକ୍ଷେପ ଆରମ୍ଭ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ଆଇନଗତ ସାଧନ ଯେପରିକି ନେଗୋସିଏସନ୍ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ୍ ଆକ୍ଟ, ସିଭିଲ୍ ସୁଟ୍, SARFAESI ଆଇନ ଇତ୍ୟାଦି ମାଧ୍ୟମରେ ସୂଚନା/ରିମାଇଣ୍ଡର/ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯାଇଥାଏ.

ଆନେକ୍ସର "B":

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା:

ବର୍ତ୍ତମାନର ପ୍ରତିଯୋଗିତାମୂଳକ ପରିଦୃଶ୍ୟରେ, ଧାରଣଯୋଗ୍ୟ ବ୍ୟବସାୟ ମଡେଲ ପାଇଁ ଶ୍ରେଷ୍ଠ ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଅତ୍ୟନ୍ତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ହୋଇଥାଏ. ଯେକୌଣସି କମ୍ପାନୀରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ବ୍ୟବସାୟିକ ଜୀବନର ଏକ ଅବିଚ୍ଛେଦ୍ୟ ଅଂଶ.

ABHFL ରେ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଓ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହେଉଛି ଆମର ମୁଖ୍ୟ ଲକ୍ଷ୍ୟ. ଆମେ ବିଶ୍ୱାସ କରୁ ଯେ ତୁରନ୍ତ ଏବଂ କୁଶଳ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା କେବଳ ଗ୍ରାହକ ଅଧିଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ନୁହେଁ, ବରଂ ବିଦ୍ୟମାନ ଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଦୀର୍ଘକାଳୀନ ଭାଗୀଦାରୀ ବଜାୟ ରଖିବା ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ଆବଶ୍ୟକ. ABHFL ଅନେକ ପଦକ୍ଷେପ ନେଇ ଆସିଛି ଯାହା ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ଧ୍ୟାନ କେନ୍ଦ୍ରିତ କରିବା ଏବଂ ସର୍ବୋତ୍ତମ ଗ୍ରାହକ ଅନୁଭବ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଏକ ଦକ୍ଷ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ ଉପରେ ଧ୍ୟାନ କେନ୍ଦ୍ରିତ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି.

ABHFL ର ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ଅଧିକ ସୁଦୃଢ଼ କରିବା ପାଇଁ ଆମେ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଛୁ. ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରଣାଳୀ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ଯେ କୌଣସି ଆଉଟସୋର୍ସ ଏଜେଣ୍ଟ/ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବାରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ହେଉଥିବା ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକୁ ସମାଧାନ କରିବ.

ABHFL ବୀମା ଉତ୍ପାଦର ବିତରଣ ପାଇଁ ଏକ କର୍ପୋରେଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟ (କମ୍ପୋଜିଟ୍) ଭାବରେ ଭାରତୀୟ ବୀମା ନିୟାମକ ଓ ବିକାଶ ପ୍ରାଧିକରଣ (IRDAI) ରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ହୋଇଛି. ସେହି ଅନୁସାରେ, ଲାଇସେନ୍ସ ପ୍ରାପ୍ତ କର୍ପୋରେଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ABHFL ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ବୀମା ବିତରଣ ସହିତ ସମ୍ପର୍କିତ ଥିବା ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକୁ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଚ୍ୟାନେଲ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ.

4.6.21 ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ/ଅନୁରୋଧ/ଅଭିଯୋଗକୁ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ପଦକ୍ଷେପ

4.6.22 ସୋପାନ 1:

ଗ୍ରାହକମାନେ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ମାଧ୍ୟମ ଜରିଆରେ ଆମର ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଯେ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଉଠାଏ କିମ୍ବା ପରିସର କିମ୍ବା ସେମାନେ ABHFL କିମ୍ବା ଏହାର ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ଯେ କୌଣସି ଅନୁଚିତ ଅସଦାଚରଣ ବିଷୟରେ ରିପୋର୍ଟ କରିପାରିବେ.

- ଆମର ଗ୍ରାହକ ସେବା ସହାୟତାକୁ 1800-270-7000 ରେ କଲ୍ କରନ୍ତୁ (ଯୋଗାଯୋଗ ସମୟ - ସୋମବାର ରୁ ରବିବାର - 9 A.M. ରୁ 9:00 P.M. ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ)
- ଆମକୁ care.housingfinance@adityabirlacapital.com ରେ ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ
- ନିମ୍ନରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଠିକଣାରେ ଆମକୁ ଲେଖନ୍ତୁ:
ଆଦିତ୍ୟ ବିର୍ଲା ହାଉସିଙ୍ଗ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ - ଗ୍ରାହକ ସେବା କକ୍ଷ
R ଟେକ୍ ପାର୍କ, 15th ଫ୍ଲୋର୍, ନିର୍ଲନ୍ଦ୍ କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ, ଅଫ୍ ଡେଭେଲପ୍ମେଣ୍ଟ ଏଣ୍ଡ ପ୍ରୋପର୍ଟି ହାଇଲେଣ୍ଡ,
ଗୋରେଗାଓଁ ଇଷ୍ଟ, ମୁମ୍ବାଇ- 400 063
- ବିକଳ ଭାବରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ପ୍ରତ୍ୟେକ 1ମ ଏବଂ 2ୟ ଶନିବାର, ସମସ୍ତ ରବିବାର ଏବଂ ସାର୍ବଜନିକ ଛୁଟିଦିନ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଦିନରେ (9.30 AM ରୁ 6 PM ମଧ୍ୟରେ) ନିକଟତମ ABHFL ବ୍ରାଞ୍ଚକୁ ମଧ୍ୟ ଯାଇପାରିବେ.

ସୋପାନ 2:

ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଲିଖିତ ଭାବେ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ, ତେବେ ABHFL ଗୋଟିଏ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ସ୍ୱୀକୃତି/ଉତ୍ତର ଦେବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ. ସ୍ୱୀକାରୋକ୍ତିରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରୁଥିବା ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ପଦବୀ ରହିବ. ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ABHFL ଗ୍ରାହକ ସେବା ସହାୟତାରେ ଫୋନ୍ ଜରିଆରେ କରାଯାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ. ଯଦି ଉପରୋକ୍ତ ଚ୍ୟାନେଲ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନ ଅସନ୍ତୋଷଜନକ ହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଏଠାକୁ ଲେଖିପାରିବେ:

ମୁଖ୍ୟ - ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସେଲ୍:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

ଆମେ 5 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ଉତ୍ତର ଦେଇଥାଉ.

ସୋପାନ 3:

ତଥାପି ଯଦି ଉପରୋକ୍ତ ସୋପାନ 2 ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ଆପଣ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନଥା'ନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଲେଖିପାରିବେ. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ("GRO"), ଯିଏକି ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ ("PNO") ମଧ୍ୟ ଅଟନ୍ତି, ତାଙ୍କର ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଛି:

ସୁଶ୍ରୀ ସ୍ମିତା

ନାବକର୍ଣ୍ଣଚେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର:

08045860159

ଇମେଲ୍ ID: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

ସୋପାନ 4:

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ତଥାପି ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗର ଏକ ମାସ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ହୁଏ ନାହିଁ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକର ଡିଭିଜନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ - ନେଶନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଡାକ ମାଧ୍ୟମରେ, ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଲିଙ୍କରେ ଉପଲବ୍ଧ ଥିବା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫର୍ମାଟରେ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଠିକଣାରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ:

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

ନେଶନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ

କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ସେଲ୍

ଡିପାର୍ଟମେଣ୍ଟ ଅଫ୍ ସୁପରଭାଇଜନ୍

ନେଶନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ, 4th ଫ୍ଲୋର୍, କୋର୍-5A, ଇଣ୍ଡିଆ ହ୍ୟାବିଟାଟ୍ ସେଣ୍ଟର, ଲୋଧି ରୋଡ୍,

ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ - 110 003.

ଗ୍ରାହକ ମଧ୍ୟ <https://www.nhb.org.in/der> କୁ ଯାଇ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀର ପ୍ରମୁଖ ନିକଟରେ ଫିଜିକାଲ୍ ମୋଡ୍ ଏବଂ ଅନଲାଇନ୍ ମୋଡ୍ (GRIDS)/ <https://grids.nhbonline.org.in> ରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ

4.6.23 ଡିସ୍କ୍ଲୋଜର୍

ABHFL କୁ ସମୟ ସମୟରେ ଭାରତ ସରକାର କିମ୍ବା ଯେ କୌଣସି ପ୍ରାଧିକରଣ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ କୌଣସି କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟବସାୟ (ବିଦ୍ୟମାନ କିମ୍ବା ଭବିଷ୍ୟତ) କୁ ରଖି ସହିତ ସମ୍ପର୍କିତ ଯେ କୌଣସି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ଅଧିକୃତ କରାଯାଇଛି, ଯେପରି ଆବେଦନକାରୀଙ୍କର କୌଣସି ସୂଚନା ବିନା ସମୟ ସମୟରେ ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇପାରେ. ABHFL ମଧ୍ୟ କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫରମେସନ୍ ବ୍ୟବସାୟ ସହିତ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବା ଏବଂ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫରମେସନ୍ ରିପୋର୍ଟ ପାଇବା ପାଇଁ ଅଧିକୃତ ଅଟେ. ଉପରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ଆମର ରଖି ଉପାଦାନ ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀର ଏକ ସାଙ୍କେତିକ ତାଲିକା ଅଟେ. ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀକୁ ସମ୍ପର୍କିତ ରଖି ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ବିଭାଗ/ଅନୁସୂଚୀ ଅଧୀନରେ ଆଗକୁ ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଛି ଏବଂ ସେଥିପାଇଁ ସେଗୁଡ଼ିକୁ ରଖି ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ/କିମ୍ବା ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ଥିବା ସମ୍ପର୍କିତ ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ସହିତ ପଢାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ.

ଏତଦ୍ୱାରା ଏଥିରେ ସହମତ ପ୍ରକାଶ ପାଇଛି ଯେ ରଖିର ସବିଶେଷ ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ପାଇଁ, ଏଠାରେ ପକ୍ଷଗୁଡ଼ିକ ରଖି ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥିବା/କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବାକୁ ଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟକୁ ସମର୍ଥନ କରିବେ ଏବଂ ଏହା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିବେ.

ଉପରୋକ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକୁ ରଖିଗ୍ରହୀତା(ମାନେ) ପଢ଼ିଛନ୍ତି କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀ ତରଫରୁ (ଆମର ଅଧିକାରୀ) ଶ୍ରୀ/ଶ୍ରୀମତୀ/କୁମାରୀ _____ ଦ୍ୱାରା ରଖିଗ୍ରହୀତା(ମାନଙ୍କ) ସମ୍ମୁଖରେ ପାଠ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ରଖିଗ୍ରହୀତା(ମାନେ) ଏହାକୁ ବୁଝିଛନ୍ତି.

(ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦସ୍ତଖତ କିମ୍ବା ଚିପଟିହୁ)

(ABHFL ର ଅଧିକୃତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦସ୍ତଖତ)

ତାରିଖ:

ସ୍ଥାନ:

ସୂଚନା: MITC ର ଡ୍ରପ୍‌ସ୍କେଚ୍ କପି ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ହସ୍ତାନ୍ତର କରାଯିବା ଉଚିତ.

ਆਦਿਤਿਆ ਬਿਰਲਾ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (MITC)

(ਸਾਰੇ ਐਪ / ਕੋ-ਐਪ ਨਾਮ) ਅਤੇ ਆਦਿਤਿਆ ਬਿਰਲਾ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਵਿਚਕਾਰ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਲੇਨ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ:

ਸੀ	ਵਿਵਰਣ	ਵੇਰਵਾ
1.	ਲੇਨ	
a.	ਲੇਨ ਸੁਵਿਧਾ ਦਾ ਪ੍ਰਕਾਰ	
b.	ਸੈਕਸ਼ਨ ਲੇਨ ਦੀ ਰਕਮ	
c.	ਲੇਨ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ (ਅੰਤਿਮ ਵਰਤੋਂ)	
d.	ਵਿਆਜ ਦਾ ਪ੍ਰਕਾਰ (ਫਿਕਸਡ ਜਾਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਜਾਂ ਡੂਅਲ/ਸੈਮੀ-ਫਿਕਸਡ/ਸਪੈਸ਼ਲ ਰੇਟ)	
e.	ਵਿਆਜ ਸੁਲਕਯੋਗ ਰਕਮ	
f.	ਕਿਸਤ ਦੇ ਪ੍ਰਕਾਰ	
g.	ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ (%) ()	
h.	ਲੇਨ ਦੀ ਅਵਧੀ (ARR ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਐਡਜਸਟੇਬਲ/ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ)	
i.	ਮੋਰਟੋਗੇਜਮ ਜਾਂ ਸਬਸਿਡੀ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ:	
2.	ਫੀਸ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੁਲਕ (ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ GST @ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਦਰਾਂ 'ਤੇ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ)	
a.	ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ 'ਤੇ (ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀ ਫੀਸ/ਸੁਲਕ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੁਲਕ ਆਦਿ, ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ)	<ul style="list-style-type: none"> • ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੁਲਕ: ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੈਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ. ▪ ਵੈਧਾਨਿਕ ਸੁਲਕ (ਸਟੈਪ ਡਿਊਟੀ/MOE/MOD/ਰਜਿਸਟਰੇਸ਼ਨ) ਜਿਵੇਂ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ
b.	ਅੰਸ਼ਕ ਭੁਗਤਾਨ/ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ/ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ/ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਸੁਲਕ	<p>33. ਸਹਿ-ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੈਕਸ਼ਨ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੇਨ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ਬਿਜਨੈਸ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ - ਸਿਫਰ • ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਉਦੇਸ਼ - 4% ਮੂਲ ਬਕਾਇਆ. <p>34. ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੈਕਸ਼ਨ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੇਨ: ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮੂਲ ਬਕਾਇਆ ਦਾ 4%</p> <p>35. ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਫਿਕਸਡ ਵਿਆਜ ਦਰ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੇਨ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ਆਪਣੇ ਸਰੋਤਾਂ ਤੋਂ ਕਲੋਜ਼ਰ - ਸਿਫਰ • ਹੋਰ ਸਰੋਤਾਂ ਤੋਂ ਕਲੋਜ਼ਰ - ਬਕਾਇਆ ਮੂਲਧਨ ਦਾ 2% <p>36. ਫਿਕਸਡ ਵਿਆਜ ਦਰ ਗੈਰ-ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੇਨ (LAP/LRD/CP/GPL/ਟਾਪ-ਐੱਪ) ਵਿਅਕਤੀਗਤ/ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ (ਆਪਣੇ/ਹੋਰ ਸਰੋਤ ਤੋਂ ਕਲੋਜ਼ਰ): ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮੂਲਧਨ ਦੇ 4%</p>

		<p>ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ:</p> <p>33. ਸੈਮੀ-ਫਿਕਸਡ ਲੋਨ (ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਅਵਧੀ ਅਤੇ ਫਿਰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਲਈ ਫਿਕਸਡ) ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ/ਅੰਸ਼ਕ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਨਿਯਮ ਉਸ ਖਾਸ ਦਿਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ (ਫਿਕਸਡ/ਫਲੋਟਿੰਗ) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ।</p> <p>34. "ਆਪਣੇ ਸਰੋਤ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਬੈਂਕ / HFC/ NBFC ਅਤੇ / ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸਰੋਤ।</p> <p>35. "ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ ਲੋਨ" ਦਾ ਅਰਥ ਉਹ ਲੋਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਜਾਂ ਤਾਂ ਇੱਕ ਖਾਸ ਮਿਆਦ ਲਈ ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।</p> <p>36. "ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਉਦੇਸ਼ ਲੋਨ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੋਵੇਗਾ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ਕਿਸੇ ਵੀ ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ 'ਤੇ ਲੋਨ/ਟਾਪ-ਅੱਪ ਲੋਨ ਜੋ ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਰਕਿੰਗ ਕੈਪੀਟਲ, ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਡੈਬਟ ਕੰਸੋਲਿਡੇਸ਼ਨ, ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਲੋਨ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ, ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਦਾ ਵਿਸਤਾਰ, ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਅਸੈਟ ਦਾ ਅਧਿਗ੍ਰਹਿਣ, ਗੈਰ-ਰਿਹਾਇਸ਼ੀ ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ ਦੀ ਖਰੀਦ/ਨਵੀਨੀਕਰਨ/ਨਿਰਮਾਣ/ਵਿਸਥਾਰ ਲਈ ਲੋਨ, ਲੀਜ਼ ਰੈਂਟਲ ਡਿਸਕਾਉਂਟਿੰਗ।
c.	ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਸ਼ੁਲਕ	₹1,000/- ਪ੍ਰਤੀ ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟ
d.	ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਸ਼ੁਲਕ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਲੋਨ ਕਲੋਜ਼ਰ	₹1,000/- ਪ੍ਰਤੀ ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟ
e.	ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ:	
	ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਦਾ ਜੁਰਮਾਨਾ	ਮੌਜੂਦਾ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਤੋਂ 12% ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਲ (ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੁੱਲ 24% ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਲ ਪਲੱਸ GST ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ)
	MCA (ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ) ਨਾਲ ਟਾਈਟਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼/ਸੁਰੱਖਿਆ ਪੂਰਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼/ਮੈਰਗੇਜ ਡੀਡ/ਚਾਰਜ ਬਣਾਉਣ ਵਰਗੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪੇਸਟ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਨਾ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਦੀ ਟੀਚਾਗਤ ਤਾਰੀਖ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਸੈਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮਿਆਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ।	₹3000/- ਪ੍ਰਤੀ ਮਹੀਨਾ
	ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਮੌਜੂਦਾ ਮੈਂਡੇਟ ਅਵੈਧ/ਇਨਐਕਟਿਵ/ਬੈਂਕ ਅਕਾਊਂਟ ਬੰਦ ਜਾਂ ਫ੍ਰੀਜ਼ ਕੀਤਾ ਗਿਆ / 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਅਵਧੀ ਲਈ ਕੋਈ ਹੋਰ ਤਕਨੀਕੀ ਸਮੱਸਿਆ ਹੋਵੇ, ਉੱਥੇ ਸੋਧਿਆ ਹੋਇਆ NACH / ECS ਡੈਬਿਟ ਮੈਂਡੇਟ	ਸਿਕਿਓਰਡ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਤੀ ਮਹੀਨਾ ₹ 1000/-

	ਰਜਿਸਟਰੇਸ਼ਨ ਜਮ੍ਹਾਂ ਨਾ ਕਰਵਾਉਣਾ	
f.	ਚੈਕ ਬਾਊਂਸਿੰਗ ਸੁਲਕ/NACH ਅਸਫਲਤਾ ਸੁਲਕ/ਬਾਊਂਸ ਸੁਲਕ	₹ 750/- ਪ੍ਰਤੀ ਉਦਾਹਰਣ

g.	CERSAI ਸੁਲਕ (ਤੁਸੀਂ www.cersai.org.in 'ਤੇ ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਸੁਲਕਾਂ ਲਈ CERSAI ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ)	xvii. ਜਦੋਂ ਸੁਵਿਧਾ ਦੀ ਰਕਮ ₹5 ਲੱਖ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਜਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਲੋਨ ₹50 ਤੋਂ ਘੱਟ ਹੁੰਦੀ ਹੈ xviii. ਜਦੋਂ ਸੁਵਿਧਾ ਦੀ ਰਕਮ ₹5 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੁੰਦੀ ਹੈ - ₹100 ਪ੍ਰਤੀ ਲੋਨ
h.	ABHFL ਨਾਲ ਰੱਖੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕੋਲਟਰਲ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਲਈ ਬੇਨਤੀ	₹ 750/- ਪ੍ਰਤੀ ਉਦਾਹਰਣ
i.	ਡੂਪਲੀਕੇਟ ਅਕਾਊਂਟ ਸਟੇਟਮੈਂਟ/ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਸੈਡਿਊਲ/ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਲਈ ਬੇਨਤੀ (ਕੋਲਟਰਲ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)	₹200/- ਪ੍ਰਤੀ ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟ
j.	NACH ਮੈਂਡੇਟ ਨੂੰ ਐਕਸਚੇਂਜ ਕਰਨ ਲਈ ਸੁਲਕ	₹750/- ਪ੍ਰਤੀ ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟ
k.	ਬਿਊਰੋ ਰਿਪੋਰਟ ਰਿਟ੍ਰੀਵਲ ਫੀਸ	ਉਪਭੋਗਤਾ ਲਈ ਪ੍ਰਤੀ ਉਦਾਹਰਣ ₹50/- ਅਤੇ ₹500/- ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਬਿਊਰੋ.
l.	ਗਾਹਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਕਨਵਰਜ਼ਨ ਸੁਲਕ	5. ਉਸੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦਰ ਵਿੱਚ ਸੰਸ਼ੋਧਨ: ਬਕਾਇਆ ਮੁਲਧਨ 'ਤੇ 0.25% + GST, ਪ੍ਰਤੀ ਉਦਾਹਰਣ ₹7500/- ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ 6. ਲੋਨ ਰੀਸੈਡਿਊਲਮੈਂਟ ਸੁਲਕ (ਯੋਗਤਾ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ EMI/ਅਵਧੀ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ): ਬਕਾਇਆ ਮੁਲਧਨ ਦਾ 0.5% ਅਤੇ ਲਾਗੂ GST 7. ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ ਤੋਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਵਿੱਚ ਸਵਿੱਚ ਕਰੋ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਉਲਟ: ਬਕਾਇਆ ਮੁਲਧਨ ਦਾ 2% ਅਤੇ ਲਾਗੂ GST.
m.	NOC ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੇ ਸੁਲਕ	₹ 500/- ਪ੍ਰਤੀ ਉਦਾਹਰਣ
n.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ਸਟੈਂਪ ਡਿਊਟੀ ▪ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਵੈਧਾਨਿਕ ਸੁਲਕ ▪ ਇੰਸ਼ੂਰੈਂਸ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ▪ ROC ਨਾਲ ਬਣਾਉਣ ਦਾ ਸੁਲਕ 	ਅਸਲ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਜਿੱਥੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ
o.	ਈ-ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਲਾਗੂਕਰਨ ਸੁਲਕ	ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਈ-ਸਮਝੌਤੇ 'ਤੇ ਹਸਤਾਖਰ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ.
3.	ਲੋਨ ਦੀ ਸਿਕਿਓਰਿਟੀ	
a.	ਲੋਨ ਲਈ ਮੌਰਗੇਜ਼ (ਲੋਨ ਲਈ ਸਿਕਿਓਰਿਟੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮੌਰਗੇਜ਼ ਰੱਖੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ ਦਾ ਵੇਰਵਾ)	ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੈਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ ਅਤੇ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ
b.	ਗਾਰੰਟੀ (ਗਾਰੰਟਰ ਦਾ ਨਾਮ)	ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੈਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ ਅਤੇ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ
c.	ਹੋਰ ਸਿਕਿਓਰਿਟੀ (ਹੋਰ ਸਿਕਿਓਰਿਟੀਜ਼ ਦਾ ਵੇਰਵਾ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ)	ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੈਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ ਅਤੇ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ
4.	ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ/ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਇੰਸ਼ੂਰੈਂਸ	
	ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ/ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਇੰਸ਼ੂਰੈਂਸ ਪਾਲਿਸੀ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ	ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੈਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ ਅਤੇ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ.

5.	ਲੋਨ ਦੇ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਲਈ ਸ਼ਰਤਾਂ	
	ਲੋਨ ਦੀ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਲਈ ਸ਼ਰਤਾਂ ਜਾਂ ਇਸ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸ਼ਤ ਜਿਵੇਂ ਕਿ, ਸਿਕਿਓਰਿਟੀ ਬਣਾਉਣਾ, ਅਪਰਵਾਫ ਪਲਾਨ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨਾ, ਨਿਰਮਾਣ ਦੇ ਪੜਾਅ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀਆਂ	ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੈਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ ਅਤੇ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ
6.	ਲੋਨ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ	
a.	ਸੈਕਸ਼ਨ ਰਕਮ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ EMI ਦੀ ਰਕਮ	ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੈਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ ਅਤੇ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ.
b.	ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਦੀ ਕੁੱਲ ਗਿਣਤੀ (EMI)	
c.	ਪ੍ਰੀ EMI ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਨਿਯਤ ਤਾਰੀਖ	
d.	EMI ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ	
e.	ਵਿਆਜ/EMI ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਦੀ ਐਡਵਾਂਸ ਸੂਚਨਾ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ	<ul style="list-style-type: none"> ਵਿਆਜ ਦਰ / EMI ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਮੇਲ ਐਡਰੈੱਸ 'ਤੇ SMS/ਮੇਲ/ਪੱਤਰ ਭੇਜੇ ਜਾਣਗੇ. ARR ਨੂੰ ABHFL ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ.
7.	ਓਵਰਡਿਊ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸੰਖੇਪ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ	ਅਨੁਬੰਧ "A" ਦੇਖੋ
8.	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ	
a.	ਆਫਿਸ ਵਿੱਚ ਮਿਲਣ ਦਾ ਸਮਾਂ	ਸਮਾਂ - ਸਵੇਰੇ 9.30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6 ਵਜੇ ਤੱਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ - ਭਾਵ ਹਰ ਪਹਿਲੇ ਅਤੇ ਦੂਜੇ ਸ਼ਨੀਵਾਰ, ਸਾਰੇ ਐਤਵਾਰ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀ ਵਾਲੇ ਦਿਨ
b.	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਵੇਰਵਾ	ਸੰਬੰਧਿਤ ਖੇਤਰ ਦੇ ਦਫਤਰ/ਬਿਜ਼ਨਸ ਸੇਂਟਰ/ਹੱਡ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਅਧਿਕਾਰੀ
c.	ਇਸ ਲਈ ਸਮੇਂ-ਸੀਮਾ ਸਮੇਤ ਹੇਠਾਂ ਲਿੱਖੇ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:	
	i. ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟ ਸਟੇਟਮੈਂਟ	ਤੁਸੀਂ ਲਿੰਕ http://bit.ly/ONEIDlogin 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਪੋਰਟਲ ਵਿੱਚ ਲਾਗ-ਇਨ ਕਰਕੇ ਅਕਾਊਂਟ ਸਟੇਟਮੈਂਟ, ਅਦਾਇਗੀ ਸੈਡਿਊਲ ਵਰਗੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਡਾਊਨਲੋਡ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ. ਵਿਕਲਪਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਤੁਸੀਂ 8828800032 'ਤੇ "Hi" ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ Whatsapp ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੇ ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹੋ.
	ii. ਲੋਨ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ/ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਰਨ 'ਤੇ ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ	30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ. ਹੇਮ ਬੁੱਚ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ. .
9.	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ	ਫੋਅਰ ਪ੍ਰੋਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦਾ ਹਿੱਸਾ. (ਐਕਸਟ੍ਰੈਕਟ ਲਈ ਅਨੁਬੰਧ "B" ਦੇਖੋ)

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਧਿਆਨ ਦਿਓ:

- ਇਹ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ("MITC") ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ, ਸੈਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ, ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਲੈਟਰ ਅਤੇ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ("ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼") ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ.
- ABHFL ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ABHFL ਰੈਫਰੈਂਸ ਰੇਟ ("ARR") ਨੂੰ ਸੋਧਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਅਨੁਸਾਰ, ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਸੋਧਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵ ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਜਾਂ EMI 'ਤੇ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ. ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ABHFL ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਜੈਕਸ਼ਨ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ, ਸੈਗਮੈਂਟ ਅਨੁਸਾਰ ARR ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਨ ਲਈ ਪਾਲਿਸੀ ਦੇਖੋ.
- ਸੈਮੀ-ਫਿਕਸਡ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ ਦੀ ਮਿਆਦ ਪੂਰੀ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਲੋਨ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਆਧਾਰ ਵਿੱਚ ਬਦਲ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਸ ਸਮੇਂ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ARR ਨਾਲ ਲਿੰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ.

ਅਨੁਬੰਧ "A":

ਓਵਰਡਿਊਜ਼ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸੰਖੇਪ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

1. ਜੇਕਰ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਡਿਫਾਲਟ ਘਟਨਾਵਾਂ ਵਾਪਰੀਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ, ਰਿਣਦਾਤਾ, ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇੱਕ ਲਿਖਤੀ ਨੋਟਿਸ ਰਾਹੀਂ, ਮੁਲਧਨ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਇਕੱਠੇ ਹੋਏ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਲੋਨ 'ਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਐਲਾਨ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਵਲੋਂ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਮਝੌਤੇ, ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਅਤੇ ਰਿਣਦਾਤਾ ਵਿਚਕਾਰ ਮੌਜੂਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਜਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਨਾਲ ਹੀ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਬਕਾਏ ਦਾ ਐਲਾਨ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਐਲਾਨ 'ਤੇ ਇਹ ਤੁਰੰਤ ਬਕਾਇਆ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਹੋ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਲੋਨ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਲੋਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸਿਕਿਓਰਿਟੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਹੋ ਜਾਵੇਗੀ, ਭਾਵੇਂ ਸਮਝੌਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਮਝੌਤੇ/ਜਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਕੁਝ ਵੀ ਉਲਟ ਹੋਵੇ. ਡਿਫਾਲਟ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਘਟਨਾ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਰਿਣਦਾਤਾ ਨੂੰ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ, ਸਹਿ-ਉਧਾਰਕਰਤਾ, ਗਾਰੰਟਰ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਜਾਂ ਵਿਰੋਧ ਦੇ ਅਜਿਹੀ ਲੋਨ ਰਕਮ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਅਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ.
2. ਜੇ ਕੋਈ ਡਿਫਾਲਟ ਦੀ ਘਟਨਾ ਜਾਂ ਕੋਈ ਘਟਨਾ, ਜੋ ਨੋਟਿਸ ਜਾਂ ਸਮੇਂ ਦੇ ਖਤਮ ਹੋਣ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਡਿਫਾਲਟ ਦੀ ਘਟਨਾ ਦਾ ਗਠਨ ਕਰੇਗੀ, ਤਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਤੁਰੰਤ ਰਿਣਦਾਤਾ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਡਿਫਾਲਟ ਦੀ ਘਟਨਾ ਜਾਂ ਅਜਿਹੀ ਘਟਨਾ ਨੂੰ ਨਿਰਦਿਸ਼ਟ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ.
3. ਡਿਫਾਲਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਰਿਣਦਾਤਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨਾਲ, ਜਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਉਹ ਢੁਕਵਾਂ ਸਮਝੇ, ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਡਿਫਾਲਟ ਰਕਮਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕੰਮ ਵਾਲੀ ਥਾਂ ਦਾ ਦੌਰਾ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਪਰ ਇਸ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ.
4. ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਅਤੇ ਰਿਣਦਾਤਾ ਵਿਚਕਾਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋਵੇਗਾ.

ਗਿਰਵੀ/ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿੱਤੀ ਸੰਪਤੀਆਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਪੁਨਰ ਨਿਰਮਾਣ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਲਾਗੂਕਰਨ ਐਕਟ, 2002 (SARFAESI ਐਕਟ) ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੌਰਗੇਜ ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣਾ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਪਰ ਇਹਨਾਂ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ. ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਾਧਨਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨੈਗੋਸ਼ੀਏਬਲ ਇੰਸਟਰੂਮੈਂਟਸ ਐਕਟ, ਸਿਵਲ ਸੂਟ, ਸਰਫੇਸੀ ਐਕਟ ਆਦਿ ਰਾਹੀਂ ਓਵਰਡਿਊਜ਼ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਦਮ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾਵਾਂ/ਰੀਮਾਈਡਰ/ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ.

ਅਨੁਬੰਧ "B":

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ:

ਮੌਜੂਦਾ ਮੁਕਾਬਲੇ ਵਾਲੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਟਿਕਾਊ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਮਾਡਲ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਬਹੁਤ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਇਕਾਈ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਜੀਵਨ ਦਾ ਇੱਕ ਅਨਿੱਖੜਵਾਂ ਅੰਗ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।

ABHFL ਵਿਖੇ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਸਾਡਾ ਮੁੱਖ ਉਦੇਸ਼ ਹੈ। ਸਾਡਾ ਮੰਨਣਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਨਾ ਸਿਰਫ਼ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ, ਸਗੋਂ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੀ ਭਾਈਵਾਲੀ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਲਈ ਵੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ABHFL ਨੇ ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਵ 'ਤੇ ਕੇਂਦਰਿਤ ਹਨ ਅਤੇ ਇੱਕ ਕੁਸ਼ਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਅਨੁਭਵ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।

ABHFL ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਹੋਰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਅਸੀਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਧੀ ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਲਗਾਈ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀ / ਭਾਈਵਾਲ ਵਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੇਗੀ।

ABHFL ਇੰਸ਼ੋਰੈਂਸ ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਦੇ ਡਿਸਟ੍ਰੀਬਿਊਸ਼ਨ ਲਈ ਇੱਕ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਏਜੰਟ (ਕੰਪੇਜ਼ਿਟ) ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਭਾਰਤੀ ਬੀਮਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ ਅਥਾਰਟੀ ("IRDAI") ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੈ। ਇਸ ਅਨੁਸਾਰ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਚੈਨਲ ABHFL ਵਲੋਂ ਇੱਕ ਲਾਇਸੰਸਸ਼ੁਦਾ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਇੰਸ਼ੋਰੈਂਸ ਡਿਸਟ੍ਰੀਬਿਊਸ਼ਨ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣਗੇ।

4.6.24 ਗਾਹਕ ਸੰਬੰਧੀ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ/ਬੇਨਤੀਆਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਵਿਧੀ

4.6.25 ਲੈਵਲ 1:

ਗਾਹਕਾਂ ਕੋਲ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਚੈਨਲ ਹਨ ਜਾਂ ਉਹ ABHFL ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀਆਂ ਵਲੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਣਉਚਿਤ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ।

- ਸਾਡੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨੂੰ 1800-270-7000 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ (ਕੰਮਕਾਜੀ ਸਮਾਂ ਸਵੇਰੇ 9 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤ 9:00 ਵਜੇ ਤੱਕ। ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਐਤਵਾਰ)
- ਸਾਨੂੰ care.housingfinance@adityabirlacapital.com 'ਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਕਰੋ
- ਸਾਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦੱਸੇ ਗਏ ਐਡਰੈੱਸ 'ਤੇ ਲਿਖੋ:

ਆਦਿਤਿਆ ਬਿਰਲਾ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ - ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਸੈੱਲ

R ਟੈਕ ਪਾਰਕ, 15th ਫਲੋਰ, ਨਿਰਲੇਨ ਕੰਪਲੈਕਸ, ਆਫ ਵੈਸਟਰਨ ਐਕਸਪ੍ਰੈਸ ਹਾਈਵੇ,
ਗੋਰੇਗਾਓਂ ਈਸਟ, ਮੁੰਬਈ- 400 063

- ਵਿਕਲਪਕ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਗਾਹਕ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ABHFL ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ (ਸਮੇਂ - ਸਵੇਰੇ 9.30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6 ਵਜੇ ਤੱਕ) ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ - ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹਰ ਪਹਿਲੇ ਅਤੇ ਦੂਜੇ ਸ਼ਨੀਵਾਰ, ਸਾਰੇ ਐਤਵਾਰ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ।

ਲੈਵਲ 2:

ਜੇ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ABHFL ਇੱਕ ਹਫਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਵੀਕਾਰ/ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਉਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦਾ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣਗੇ। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ABHFL ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ 'ਤੇ ਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੰਬਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਉਪਰੋਕਤ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਦਾਨ

ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੱਲ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਇੱਥੇ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਹੈੱਡ - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

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

ਲੇਵਲ 3:

ਜੇ ਉਪਰੋਕਤ ਲੇਵਲ 2 ਵਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸਮਾਧਾਨ ਅਜੇ ਵੀ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀਜਨਕ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਲਿੱਖ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ("GRO") ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਾ ਜੋ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ("PNO") ਵੀ ਹਨ:

ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਸਮਿਤਾ ਨਾਡਕਰਨੀ

ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰ.:

08045860159

ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

ਲੇਵਲ 4:

ਜੇ ਗਾਹਕ ਹਾਲੇ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਵਾਰਣ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਅਵਧੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਐਡਰੈੱਸ 'ਤੇ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਲਿੰਕ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰੀ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ਟ ਰਾਹੀਂ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

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

ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ

ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ

ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ, 4th ਫਲੋਰ, ਕੋਰ-5A, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬਿਟੈਟ ਸੈਂਟਰ, ਲੋਧੀ ਰੋਡ,

ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ - 110 003.

ਗਾਹਕ <https://www.nhb.org.in/der> 'ਤੇ ਵੀ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਮੁਖੀ ਨੂੰ ਫਿਜ਼ੀਕਲ ਮੇਡ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਆਨਲਾਈਨ ਮੇਡ (GRIDS) ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਉਹ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਲਿੰਕ 'ਤੇ ਕਲਿੱਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

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

4.6.26 ਡਿਸਕਲੇਜ਼ਰ

ABHFL ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਐਪਲੀਕੈੱਟ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਥਾਰਟੀ ਵਲੋਂ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ (ਮੌਜੂਦਾ ਜਾਂ ਭਵਿੱਖ) ਨੂੰ ਲੋਨ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੈ। ABHFL ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇੰਫਾਰਮੇਸ਼ਨ ਬਿਊਰੋ ਨਾਲ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਕਰਨ ਅਤੇ ਐਪਲੀਕੈੱਟ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇੰਫਾਰਮੇਸ਼ਨ ਰਿਪੋਰਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਵੀ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੈ। ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਾਡੇ ਲੋਨ ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਕੇਤਕ ਸੂਚੀ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਵਰਣਨ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਸੰਬੰਧਿਤ ਭਾਗਾਂ/ਸੈਕਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਲਈ ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ

ABHFL/VER13/OCT/2024

ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸੈਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜੋੜ ਕੇ ਪੜ੍ਹਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ.

ਇਸ ਰਾਹੀਂ ਇਹ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਲੋਨ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਵਾਲੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਲਈ, ਪਾਰਟੀ ਇੱਥੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਗਏ / ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਹੋਰ ਸਿਕਿਓਰਿਟੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ 'ਤੇ ਭਰੋਸਾ ਕਰਨਗੀਆਂ.

ਉਪਰੋਕਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ /ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਵਲੋਂ ਪੜ੍ਹ ਲਈਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ / ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼੍ਰੀ/ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ/ਕੁਮਾਰੀ
_____ (ਸਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰੀ) ਵਲੋਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ/ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹ ਕੇ ਸੁਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ ਅਤੇ
ਉਧਾਰਕਰਤਾ/ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਵਲੋਂ ਸਮਝ ਲਈਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ.

(ਉਧਾਰਕਰਤਾ/ਵਾਂ ਦੇ ਹਸਤਾਖਰ ਜਾਂ ਅੰਗੂਠੇ ਦਾ ਨਿਸ਼ਾਨ)

(ABHFL ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਹਸਤਾਖਰ)

ਤਾਰੀਖ:

ਸਥਾਨ:

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: MITC ਦੀ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਕਾਪੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ/ਵਾਂ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ.

ஆதித்யா பிரர்லா ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (MITC)

(அனைத்து செயலி / இணை-செயலி பெயர்) மற்றும் ஆதித்யா பிரர்லா ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் இடையே ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பின்வருமாறு:

வரிசை	குறிப்புகள்	விவரங்கள்
1.	கடன்	
a.	கடன் வசதியின் வகை	
b.	கடன் தொகை ஒப்புதலளிக்கப்பட்டது	
c.	கடனின் நோக்கம் (இறுதி பயன்பாடு)	
d.	வட்டி வகை (நிலையான அல்லது ஃப்ளோட்டிங் அல்லது ட்யூல்/செமி-ஃபிக்ஸ்டு/சிறப்பு விகிதம்)	
e.	வட்டி வசூலிக்கக்கூடிய தொகை	
f.	தவணை வகைகள்	
g.	வட்டி விகிதம் (%)	
h.	கடன் தவணைக்காலம் (சரிசெய்யக்கூடிய/ஃப்ளோட்டிங் வட்டி விகிதத்தில் ARR-யில் மாற்றத்துடன் மாற்றத்திற்கு உட்பட்டது)	
i.	மொராட்டோரியம் அல்லது மானியம், ஏதேனும் இருந்தால்:	
2.	கட்டணங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் (பொருந்தக்கூடிய GST @ பரிந்துரைக்கப்பட்ட விகிதங்கள் இந்த கட்டணங்கள் மீது விதிக்கப்படும்)	
a.	விண்ணப்பத்தின் மீது (செயல்முறை கட்டணங்கள் போன்ற அனைத்து வகையான கட்டணங்கள் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்)	<ul style="list-style-type: none"> செயல்முறை கட்டணங்கள்: ஒப்புதல் கடிதத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி. சட்டரீதியான கட்டணங்கள் (முத்திரை வரி/MOE/MOD/பதிவு) பொருந்தும்படி

b.	<p><u>பகுதியளவு செலுத்தும் தொகை / முன்கூட்டியே-அடைத்தல் / முன்கூட்டியே செலுத்தும் தொகை / முன்கூட்டியே அடைத்தல்(ஃபோர்டுளோசர்) கட்டணங்கள்</u></p>	<p>37. இணை-கடன் வாங்குபவர்களுடன் அல்லது இல்லாமல் தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு ஒப்புதலளிக்கப்பட்ட ஃப்ளோட்டிங் விகித டேர்ம் கடன்கள்:</p> <ul style="list-style-type: none"> • தொழில் நோக்கத்தை தவிர - இல்லை • தொழில் நோக்கம் - 4% அசல் நிலுவைத் தொகை. <p>38. தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்கு ஒப்புதலளிக்கப்பட்ட ஃப்ளோட்டிங் விகித டேர்ம் கடன்: செலுத்தப்பட்ட அசல் நிலுவைத்தொகையில் 4%</p> <p>39. தனிநபருக்கு வழங்கப்பட்ட நிலையான வட்டி விகித வீட்டுக் கடன்:</p> <ul style="list-style-type: none"> • சொந்த ஆதாரங்களிலிருந்து அடைத்தல் - இல்லை • மற்ற ஆதாரங்களிலிருந்து அடைத்தல் - நிலுவையிலுள்ள அசல் தொகையில் 2% <p>40. தனிநபர்/தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்கு (சொந்த/பிற ஆதாரத்திலிருந்து அடைக்கப்பட்ட) வழங்கப்பட்ட நிலையான வட்டி விகித வீட்டுக் கடன்கள் (LAP/LRD/CP/GPL//டாப்-அப்): செலுத்தப்பட்ட அசல் நிலுவைத்தொகையில் 4%</p>
----	---	---

		<p>விளக்கம்:</p> <p>37. செமி-ஃபிக்ஸ்டு கடன்கள் (ஆரம்ப காலத்திற்கு நிலையானது மற்றும் பின்னர் மாறக்கூடியது), முன்கூட்டியே அடைத்தல்(ஃபோர்டுளோசர்)/ பகுதியளவு பேமெண்ட் விதிமுறைகள் அந்த குறிப்பிட்ட நாளின்படி கடன்களின் நிலை (நிலையான/மாறக்கூடியது) படி பொருந்தும்.</p> <p>38. "சொந்த ஆதாரங்கள்" என்பது வங்கி / HFC / NBFC மற்றும் / அல்லது நிதி நிறுவனத்திலிருந்து கடன் வாங்குவதைத் தவிர வேறு எந்த மூலத்தையும் குறிக்கிறது.</p> <p>39. "நிலையான விகிதக் கடன்" என்பது ஒரு குறிப்பிட்ட காலத்திற்கு அல்லது கடன் முழு காலத்திற்கும் வட்டி விகிதம் நிர்ணயிக்கப்படும் கடன் ஆகும்.</p> <p>40. "தொழில் நோக்க கடன்" என்பது:</p> <ul style="list-style-type: none"> • நடப்பு மூலதனம், தொழில் கடன் ஒருங்கிணைப்பு, தொழில் கடன்களை திருப்பிச் செலுத்துதல், வணிக விரிவாக்கம், தொழில் சொத்தை கையகப்படுத்துதல் போன்ற தொழில் பயன்பாட்டிற்காக பெறப்பட்ட எந்தவொரு சொத்து/டாப் அப் கடன்கள் மீதான கடன், • குடியிருப்பு அல்லாத சொத்தை வாங்குதல்/புதுப்பித்தல்/கட்டுமானம்/நீட்டிப்புக் கான கடன், • குத்தகை வாடகை தள்ளுபடி.
c.	முன்கூட்டியே-அடைத்தல் அறிக்கை கட்டணங்கள்	₹ 1,000/- ஒரு கடன் கணக்கிற்கு
d	கடன் முடித்த பிறகு அசல் ஆவண மீட்டி கட்டணங்கள்	₹ 1,000/- ஒரு கடன் கணக்கிற்கு
e.	அபராத கட்டணங்கள்:	
	தாமதமான பேமெண்ட் அபராதம்	தற்போதைய பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதத்திற்கு மேல் ஆண்டுக்கு 12% (பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களின்படி ஆண்டுக்கு 24% மற்றும் GST ஐ விட அதிகமாக இல்லை
	வழங்கல் ஆவணம்/பாதுகாப்பு சரிபார்ப்பு ஆவணங்கள்/அடமான பத்திரம்/MCA உடன் கட்டண உருவாக்கம் (பொருந்தினாலும்) போன்ற முக்கியமான பிந்தைய வழங்கல் ஆவணங்களை சமர்ப்பிக்காதது அல்லது சமர்ப்பிக்கும் இலக்கு தேதிக்குள் கடன் ஒப்பந்தம் / ஒப்புதல் கடிதத்தில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ள எந்தவொரு விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், பிரதிநிதித்துவங்கள் மற்றும் உடன்படிக்கைகளைப் பின்பற்றாதது.	₹ 3000/- மாதம்

	தற்போதுள்ள மேண்டேட் தவறானது/செயலில் இல்லாதது/வங்கிக் கணக்கு மூடப்பட்டது அல்லது முடக்கப்பட்டது/பிற தொழில்நுட்ப பிரச்சனை 30 நாட்களுக்கு திருத்தப்பட்ட NACH / ECS டெபிட் மேண்டேட் பதிவை சமர்ப்பிக்காதது	பாதுகாப்பான கடன்கள் என்றால் மாதத்திற்கு ₹ 1000/-
f.	காசோலை பவுன்சிங் கட்டணங்கள்/ NACH தோல்வி கட்டணங்கள்/ பவுன்ஸ் கட்டணங்கள்	₹ 750/- ஒரு நிகழ்வுக்கு

g.	CERSAI கட்டணங்கள் (இதுபோன்ற அனைத்து கட்டணங்களுக்கும் CERSAI இன் www.cersai.org.in என்ற இணையதளத்தைப் பார்வையிடலாம்)	xix. தொகை ₹ 5 லட்சத்திற்கு சமமாகவோ அல்லது ஒரு கடனுக்கு ₹ 50க்குக் குறைவாகவோ இருக்கும்போது xx. தொகை ₹ 5 லட்சத்திற்கு மேல் இருந்தால் - ஒவ்வொரு கடனுக்கும் ₹ 100 வசூலிக்கப்படும்
h.	ABHFL உடன் வைக்கப்பட்ட எந்தவொரு அடமானத்தின் நகல்களுக்கான கோரிக்கை	₹ 750/- ஒரு நிகழ்வுக்கு
i.	டூப்ளிகேட் கணக்கு அறிக்கை/திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணை/வேறு ஏதேனும் ஆவணத்திற்கான கோரிக்கை (அடமானங்கள் தவிர)	₹ 200/- ஒரு கடன் கணக்கிற்கு
j.	NACH மேண்டேட்டை பரிமாற்றுவதற்கான கட்டணம்	₹ 750/- ஒரு நிகழ்விற்கு ஒரு கடன் கணக்கிற்கு
k.	பியூரோ அறிக்கை மீட்பு கட்டணம்	நுகர்வோருக்கு ஒரு நிகழ்விற்கு ₹ 50/- மற்றும் 500/- கமர்ஷியல் பியூரோவிற்கு.
l.	வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கையின் பேரில் மாற்ற கட்டணங்கள்	5. அதே வட்டி வகைக்குள் விகிதத்தின் திருத்தம்: நிலுவையிலுள்ள அசல் மீது 0.25% + GST, ஒரு நிகழ்வுக்கு ₹ 7500/- வரை வரம்பு 6. கடன் மறுஅட்டவணை கட்டணங்கள் (தகுதி விதிமுறைகளின்படி EMI/தவணைக்காலத்தில் மாற்றம்): நிலுவையிலுள்ள அசல் தொகையில் 0.5% மற்றும் பொருந்தக்கூடிய GST 7. நிலையான விகிதத்திலிருந்து மாறக்கூடிய விகிதத்திற்கு மாறுங்கள் மற்றும் அதற்கு மாறாக: நிலுவையிலுள்ள அசல் தொகையில் 2% மற்றும் பொருந்தக்கூடிய GST.
m.	NOC வழங்கல் கட்டணங்கள்	₹ 500/- ஒரு நிகழ்வுக்கு
n.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ முத்திரை வரி ▪ சட்ட மற்றும் பிற சட்டரீதியான கட்டணங்கள் ▪ காப்பீட்டு பிரீமியம் ▪ ROC உடன் உருவாக்க கட்டணம் 	நடைமுறையில், பொருந்தக்கூடிய இடத்தில்
o.	இ-ஒப்பந்தம் செயல்படுத்தல் கட்டணங்கள்	இ-ஒப்பந்தத்தில் கையெழுத்திடும் நேரத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி.
3.	கடனுக்கான பாதுகாப்பு	
a.	கடனுக்கான அடமானம் (கடனுக்கான பாதுகாப்பாக அடமானம் வைக்கப்பட வேண்டிய சொத்தின் விவரம்)	ஒப்புதல் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி
b.	உத்தரவாதம் (உத்தரவாததாரர்களின் பெயர்)	ஒப்புதல் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி

c.	மற்ற பத்திரம் (மற்ற பத்திரங்களின் விவரங்கள், ஏதேனும் இருந்தால்)	ஒப்புதல் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி
4.	சொத்து/கடன் வாங்குபவர்களின் காப்பீடு	
	சொத்து/கடன் வாங்குபவர்களுக்கு பெற வேண்டிய காப்பீட்டு பாலிசியின் தேவைகள் மற்றும் சிறப்பம்சங்களின் விவரம்	ஒப்புதல் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி.
5.	கடன் வழங்குவதற்கான நிபந்தனைகள்	
	கடன் வழங்குவதற்கான நிபந்தனைகள் அல்லது அதன் எந்தவொரு தவணையும் அதாவது, பாதுகாப்பை உருவாக்குதல், ஒப்புதலளிக்கப்பட்ட திட்டங்களை சமர்ப்பித்தல், கட்டுமான நிலைகள், சட்டரீதியான ஒப்புதல்கள்	ஒப்புதல் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி.
6.	கடன் மற்றும் வட்டி திருப்பிச் செலுத்துதல்	
a.	ஒப்புதலளிக்கப்பட்ட தொகையின்படி EMI தொகை	ஒப்புதல் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி.
b.	மொத்த தவணைகளின் எண்ணிக்கை (EMI)	
c.	முன் EMI-ஐ செலுத்துவதற்கான நிலுவைத் தேதி	
d.	EMI நிலுவைத் தேதி	
e.	வட்டி விகிதம்/EMI-யில் மாற்றங்களின் முன்கூட்டிய அறிவிப்புக்கான செயல்முறை	<ul style="list-style-type: none"> ▪ வட்டி விகிதம்/EMI மாற்றத்தை தெரிவிக்கும் முகவரிக்கு SMS/மெயில்/கடிதங்கள் அனுப்பப்படும். ▪ ABHFL இணையதளத்திலும் ARR புதுப்பிக்கப்படும்.
7.	நிலுவைத் தொகையை மீட்பதற்கு பின்பற்ற வேண்டிய சுருக்கமான செயல்முறை	
8.	வாடிக்கையாளர் சேவை	
a.	அலுவலகத்தில் வருகை நேரங்கள்	நேரம்- 9:30 am முதல் 6 pm வரை விடுமுறை நாட்கள் தவிர - ஒவ்வொரு 1வது மற்றும் 2வது சனிக்கிழமைகள், அனைத்து ஞாயிற்றுக்கிழமைகள் மற்றும் பொது விடுமுறை நாட்கள்
b.	வாடிக்கையாளர் சேவைக்காக தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய நபரின் விவரங்கள்	சம்பந்தப்பட்ட பகுதி அலுவலகம்/வணிக மையம்/தலைமை வாடிக்கையாளர் சேவையின் பொறுப்பாளர்
c.	எனவே நேர வரிசை உட்பட பின்வருவனவற்றைப் பெறுவதற்கான செயல்முறை:	
	i.கடன் கணக்கு அறிக்கை	Http://bit.ly/ONEIDlogin. என்ற இணைப்பில் உங்கள் வாடிக்கையாளர் போர்ட்டலில் உள்நுழைவதன் மூலம் கணக்கு அறிக்கை, திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணை போன்ற ஆவணங்களை நீங்கள் பதிவிறக்கம் செய்யலாம். மாற்றாக, 8828800032-க்கு "Hi" என அனுப்புவதன் மூலமோ அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை உதவி மையத்தை தொடர்பு கொள்வதன் மூலமோ whatsapp மூலமோ உங்கள் கடன் கணக்கு அறிக்கைகளை நீங்கள் பெறலாம்.
	ii.கடனை அடைத்தல்/டிரான்ஸ்ஃபர் செய்வதன் மூலம் அசல் ஆவணங்களைத் திரும்பப் பெறுதல்	கடன் கணக்கை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்திய 30 நாட்களுக்குள். முதன்மை கிளையில் இருந்து சேகரிக்கப்பட வேண்டும். .
9.	குறை தீர்ப்பு	
	நியாயமான நடத்தை நெறிமுறையின் ஒரு பகுதி. (எக்ஸ்ட்ராக்ட்டுக்கு இணைப்பு "B"-ஐ பார்க்கவும்)	

தயவுசெய்து கவனத்தில் கொள்ளவும்:

- a. கடன் ஒப்பந்தம், ஒப்புதல் கடிதம், வழங்கல் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தின் ("கடன் ஆவணங்கள்") ஒரு பகுதியாக செயல்படுத்தப்பட்ட பிற ஆவணங்களில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் இணைந்து இந்த மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் ("MITC") படிக்க வேண்டும்.
- b. ABHFL குறிப்பு விகிதங்களை ("ARR") அவ்வப்போது திருத்துவதற்கான உரிமை உள்ளது மற்றும் அதன்படி, பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதம் திருத்தப்படும் மற்றும் கடன் தவணைக்காலம் அல்லது EMI-யில் தாக்கம் ஏற்படும். ABHFL இணையதளத்தில் கிடைக்கும் வட்டி விகிதங்கள், செயல்முறை மற்றும் பிற கட்டணங்கள், பிரிவு வாரியான ARR-களை தீர்மானிப்பதற்கான கொள்கையை தயவுசெய்து பார்க்கவும்.
- c. செமி-ஃபிக்ஸ்டு கடன்களின் விஷயத்தில், நிலையான விகித தவணைக்காலம் முடிந்த பிறகு, கடன்கள் மாறக்கூடிய விகித அடிப்படையில் மாற்றப்படும் மற்றும் அந்த நேரத்தில் நடைமுறையிலுள்ள ARR உடன் இணைக்கப்படும்.

இணைப்பு "A":

நிலுவைத் தொகையை மீட்பதற்காக பின்பற்ற வேண்டிய சுருக்கமான செயல்முறை

1. ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட இயல்புநிலைகள் ஏற்பட்டால், கடன் வழங்குநர், கடன் வாங்குபவருக்கு எழுத்துப்பூர்வ அறிவிப்பின் மூலம், ஒப்பந்தம் மற்றும்/அல்லது வேறு ஏதேனும் ஒப்பந்தங்கள், கடன் வாங்குபவர் மற்றும் கடன் வழங்குநருக்கு இடையே உள்ள ஆவணங்கள், மற்றும் அத்தகைய அறிவிப்பின் போது, கடன் வழங்குநர் அசல் மற்றும் அனைத்து திரட்டப்பட்ட வட்டி மற்றும் கட்டணங்களை அறிவிக்கலாம், இது ஒப்பந்தம் அல்லது வேறு ஏதேனும் ஒப்பந்தம்/கள் அல்லது ஆவணங்களுக்கு மாறாக எதுவும் இருந்தபோதிலும், கடன் வழங்குநர் உடனடியாக செலுத்த வேண்டிய மற்றும் செலுத்த வேண்டிய அனைத்து கட்டணங்களையும் அறிவிக்கலாம். ஏதேனும் தவணை தவறுதல் ஏற்பட்டால், கடன் வழங்குநருக்கு நிலுவையில் உள்ள முழு கடன் தொகையையும் மற்ற அனைத்து கட்டணங்கள் மற்றும் வட்டியுடன் திரும்பப் பெற உரிமை உண்டு, மேலும் கடன் வாங்குபவர், இணை கடன் வாங்குபவர், உத்தரவாததாரர் ஆகியோர் எந்தவொரு தயக்கமோ அல்லது எதிர்ப்பும் இல்லாமல் அத்தகைய கடன் தொகையை உடனடியாக திருப்பிச் செலுத்த வேண்டியிருக்கும்.
2. எந்தவொரு இயல்புநிலை நிகழ்வு அல்லது எந்தவொரு நிகழ்வு, அறிவிப்பு அல்லது நேரம் கழிந்த பிறகு அல்லது இரண்டும், இயல்புநிலை நிகழ்வு ஏற்பட்டிருந்தால், கடன் வாங்குபவர் அத்தகைய இயல்புநிலை அல்லது அத்தகைய நிகழ்வை குறிப்பிட்டு எழுத்துப்பூர்வமாக கடன் வழங்குபவருக்கு அறிவிப்பை வழங்க வேண்டும்.
3. கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தத் தவறும் பட்சத்தில், கடனைத் திருப்பிச் செலுத்த வேண்டிய தொகையை மீட்டெடுப்பதில் உதவி பெறும் நோக்கில், கடன் வழங்குபவர் எந்தவொரு நபருடனோ அல்லது நபர்களுடனோ தொடர்பு கொள்ள உரிமை உண்டு. கடன் வாங்கியவரின் சொத்து மற்றும்/அல்லது வேலை செய்யும் இடத்தைப் பார்வையிடுவது உட்பட, ஆனால் அது மட்டும் அல்ல.
4. கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி கடன் வழங்குநருக்கும் கடன் வழங்குநருக்கும் இடையில் செயல்படுத்தப்பட்ட பிற தொடர்புடைய ஆவணங்களில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி அதன் அனைத்து உரிமைகளையும் பயன்படுத்த கடன் வழங்குநருக்கு உரிமை உண்டு.

அடமானம்/பத்திரங்களை அமலாக்குவதற்கான மீட்பு செயல்முறை, அடமானம் வைக்கப்பட்ட சொத்தை கையகப்படுத்துதல் மற்றும் விற்பனை செய்தல் உட்பட, நிதி சொத்துக்களின் பத்திரமயமாக்கல் மற்றும் மறுகட்டமைப்பு மற்றும் பாதுகாப்பு வட்டி அமலாக்கச் சட்டம், 2002 (SARFAESI சட்டம்) அல்லது வேறு எந்த சட்டத்தின் கீழும் பரிந்துரைக்கப்பட்ட நடைமுறையின்படி, அந்தந்த சட்டத்தின் கீழ் வகுக்கப்பட்ட வழிமுறைகளின் கீழ் மட்டுமே பின்பற்றப்படுகிறது. பேச்சுவார்த்தை தொடர்புடைய சட்டம், சிவில் வழக்கு, SARFAESI சட்டம் போன்ற பல்வேறு சட்ட கருவிகளால் நிலுவைத் தொகையை மீட்பதற்கான பொருத்தமான சட்ட நடவடிக்கைகளைத் தொடங்குவதற்கு முன்னர் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவிப்புகள்/நினைவூட்டல்கள்/அறிவிப்புகள்(கள்) வழங்கப்படுகின்றன.

இணைப்பு "B":

குறை தீர்க்கும் வழிமுறை:

தற்போதைய போட்டி சூழ்நிலையில், நிலையான வணிக மாதிரிக்கு வர்க்க வாடிக்கையாளர் சேவையில் சிறந்ததை வழங்குவது மிகவும் முக்கியமாகும். வாடிக்கையாளர் புகார்கள் எந்தவொரு நிறுவனத்திலும் வணிக வாழ்க்கையின் ஒருங்கிணைந்த பகுதியாகும்.

ABHFL-யில், வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் வாடிக்கையாளர் திருப்தி ஆகியவை எங்கள் முக்கிய கவனம். வாடிக்கையாளர் கையகப்படுத்தலுக்கு மட்டுமல்லாமல், தற்போதுள்ளவற்றுடன் நீண்ட கால கூட்டாண்மையைத் தக்கவைத்துக்கொள்ளவும் திறமையான சேவையை வழங்குவது அவசியம் என்று நாங்கள் நம்புகிறோம். சிறந்த வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தை வழங்குவதற்காக வாடிக்கையாளர் அனுபவம் மற்றும் திறமையான புகார்களை தீர்க்கும் வழிமுறையில் கவனம் செலுத்த வடிவமைக்கப்பட்ட பல முயற்சிகளை ABHFL கொண்டு வருகிறது.

ABHFL-யின் நிவர்த்தி வழிமுறையை மேலும் வலுவாக்குவதற்காக, நிறுவனத்திற்குள் உள்ள புகார்களைத் தீர்ப்பதற்கான இணக்கத்தை நாங்கள் உறுதி செய்வோம். நிறுவனத்தால் ஈடுபட்டுள்ள எந்தவொரு அவுட்சோர்ஸ் ஏஜென்சி/பங்குதாரரால் வழங்கப்பட்ட சேவைகளிலிருந்து எழும் சிக்கல்களை குறைதீர்க்கும் வழிமுறை கையாளும்.

காப்பீட்டுத் தயாரிப்புகளை விநியோகிப்பதற்காக, ABHFL இன்சூரன்ஸ் ரெகுலேட்டரி அண்ட் டெவலப்மென்ட் அத்தாரிட்டி ஆஃப் இந்தியா (IRDAI) நிறுவன முகவராக பதிவு செய்யப்பட்டுள்ளது. அதன்படி, உரிமம் பெற்ற கார்ப்பரேட் முகவராக ABHFL மேற்கொண்ட காப்பீட்டு விநியோகம் தொடர்பான பிரச்சனைகளைத் தீர்ப்பதற்கும் குறை தீர்க்கும் சேனல்கள் கிடைக்கும்.

4.6.27 வாடிக்கையாளர் கேள்விகள்/கோரிக்கைகள்/புகார்களை

கையாளுவதற்கான வழிமுறை

நிலை 1:

ABHFL அல்லது அதன் பிரதிநிதிகளால் வழங்கப்படும் எங்கள் சேவைகள் தொடர்பான எந்தவொரு குறையையும் தெரிவிக்க அல்லது புகாரளிக்க வாடிக்கையாளர்கள் பின்வரும் வழிகளைக் கொண்டுள்ளனர்.

- 1800-270-7000 என்ற எண்ணில் எங்கள் வாடிக்கையாளர் சேவை உதவி மையத்தை அழைக்கவும் (9 a.m முதல் 9:00 pm வரை செயல்படுகிறது. திங்கள் முதல் ஞாயிறு வரை)
- எங்களுக்கு care.housingfinance@adityabirlacapital.com என்ற முகவரிக்கு இமெயில் அனுப்பவும்
- கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முகவரியில் எங்களுக்கு இமெயில் அனுப்பவும்:
ஆதித்யா பிரீலா ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் - வாடிக்கையாளர் சேவை செல்
ஆர் டெக் பாரக், 15th ஃப்ளோர், நிர்லான் காம்பளக்ஸ், ஆஃப் வெஸ்டர்ன்
எக்ஸ்பிரஸ் ஹைவே, கோரேகான் ஈஸ்ட், மும்பை- 400 063
- வாடிக்கையாளர் அருகிலுள்ள ABHFL கிளைகளுக்கும் (நேரம்- 9:30 am முதல் 6 pm) வரை செல்லலாம்.
மாதத்தின் 1வது மற்றும் 2வது சனிக்கிழமைகள், அனைத்து ஞாயிற்றுக்கிழமைகள் மற்றும் பொது விடுமுறை நாட்கள் உள்ளிட்ட விடுமுறை நாட்களில் கிளைகள் மூடப்படும்.

நிலை 2:

ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் பெறப்பட்டால், ABHFL ஒரு வாரத்திற்குள் ஒப்புக்கொள்ள/பதிலளிக்க முயற்சிக்கும். குறைகளை கையாளும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் பதவியை ஒப்புதல் கொண்டிருக்கும். ABHFL வாடிக்கையாளர் சேவை உதவி மையத்தில் தொலைபேசியில் புகார் தெரிவிக்கப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு புகார் எண் வழங்கப்படும். மேற்கூறிய சேனல்களால் வழங்கப்பட்ட தீர்வு திருப்தியடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் இதற்கு இமெயில் அனுப்பலாம்:

ABHFL/VER13/OCT/2024

தலைமை - குறை தீர்க்கும் பிரிவு:
grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

நாங்கள் 5 வேலை நாட்களுக்குள் பதிலளிப்போம்.

நிலை 3:

மேலே உள்ள நிலை 2 மூலம் வழங்கப்படும் தீர்மானம் இன்னும் திருப்தியடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் அதிகாரிக்கு எழுதலாம். முதன்மை நோடல் அதிகாரியாகவும் ("PNO") குறை தீர்க்கும் அதிகாரி ("GRO")-யின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் பின்வருமாறு:

செல்வி. ஸ்மிதா
நட்கர்னி

தொலைபேசி. எண்:
08045860159

இமெயில் Id: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

நிலை 4:

வாடிக்கையாளர் இன்னும் திருப்தியடையவில்லை அல்லது ஒரு மாத காலத்திற்குள் குறை தீர்க்கப்படவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள முகவரியில், கீழே உள்ள இணைப்பில் கிடைக்கும் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் வீட்டு நிதி நிறுவனங்களின் மேற்பார்வை ஆணையத்திற்கு - தபால் மூலம் தேசிய வீட்டுவசதி நிறுவனத்திற்கு மேல்முறையீடு செய்யலாம்:

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

நேஷனல் ஹவுசிங் பேங்க்

கம்பளைன்ட் ரெட்ரசல் செல்

டிபார்ட்மெண்ட் ஆஃப்

சூப்பர்விஷன்

நேஷனல் ஹவுசிங் பேங்க், 4வது ஃப்ளோர், கோர்-5A, இந்தியா ஹேபிடேட்

சென்டர், லோதி ரோடு,

புது தில்லி - 110 003.

வாடிக்கையாளர் மேலும் இதில் பார்வையிடலாம்: <https://www.nhb.org.in/der> குறை தீர்க்கும் அமைப்பின் தலைவர் பிசிக்கல் முறை மற்றும் ஆன்லைன் முறை (GRIDS))// <https://grids.nhbonline.org.in> யில் புகாரை பதிவு செய்யலாம்

4.6.28 வெளிப்படுத்தல்

விண்ணப்பதாரருக்கு எந்தவொரு அறிவிப்பும் இல்லாமல் அவ்வப்போது தேவைப்படும் எந்தவொரு கிரெடிட் பியூரோ (தற்போதுள்ள அல்லது இனி வரவிருக்கும்) அல்லது இந்திய அரசாங்கத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு அதிகாரத்திற்கும் கடன் தொடர்பான எந்தவொரு தகவலையும் வெளிப்படுத்த ABHFL அங்கீகரிக்கப்படுகிறது. கடன் தகவல் பியூரோக்களுடன் விசாரணைகளை மேற்கொள்வதற்கும் விண்ணப்பதாரர்களின் கடன் தகவல் அறிக்கையைப் பெறுவதற்கும் ABHFL அங்கீகரிக்கப்படுகிறது. மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் எங்கள் கடன் தயாரிப்புகளின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் குறிப்பிட்ட பட்டியல் ஆகும். இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் தொடர்புடைய பிரிவுகள்/அட்டவணைகளின் கீழ் அந்தந்த கடன் ஒப்பந்தங்களில் மேலும் விவரிக்கப்பட்டுள்ளன, எனவே கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும்/அல்லது ஒப்புதல் கடிதத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளவற்றுடன் இணைந்து படிக்க வேண்டும்.

கடனின் விரிவான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு, தரப்பினர் செயல்படுத்தப்பட்ட / செயல்படுத்தப்படவுள்ள கடன் மற்றும் பிற பாதுகாப்பு ஆவணங்களைப் பார்த்து நம்பியிருக்க வேண்டும் என்று இதன் மூலம் ஒப்புக்

ABHFL/VER13/OCT/2024

கொள்ளப்படுகிறது.

மேற்கூறிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் எங்கள் நிறுவனத்தை சார்ந்த திரு / திருமதி. / செல்வி _____
(எங்கள் அதிகாரி மூலம்) என்பவரால் வாசிக்கப்பட்டது மற்றும் கடன் வாங்குபவர்களால் புரிந்து கொள்ளப்பட்டுள்ளது

(கடன் வாங்குபவரின் கையொப்பம் அல்லது கட்டைவிரல் ரேகை)

(ABHFL-யின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபரின் கையொப்பம்)

தேதி:

இடம்:

குறிப்பு: MITC-யின் நகல் கடன் வாங்குபவரிடம் ஒப்படைக்க வேண்டும்.

ఆదిత్య బిర్లా హౌసింగ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్

అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు (MITC)

_____ (అందరు అప్లికెంట్లు / సహ - అప్లికెంట్ల పేర్లు) మరియు ఆదిత్య బిర్లా హౌసింగ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్ మధ్య కుదిరిన లోన్ సంబంధిత ప్రధాన నిబంధనలు మరియు షరతులు క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

క్ర.సం.	అంశాలు	వివరాలు
1.	లోన్	
a.	లోన్ సదుపాయం రకం	
b.	మంజూరు చేయబడిన లోన్ మొత్తం	
c.	లోన్ ఉద్దేశం (తుది ఉపయోగం)	
d.	వడ్డీ రకం (ఫిక్స్డ్ లేదా ఫ్లోటింగ్ లేదా డ్యూయల్/సెమీ-ఫిక్స్డ్/ స్పెషల్ రేటు)	
e.	వడ్డీ ఛార్జ్ చేయదగిన మొత్తం	
f.	ఇన్స్టాల్మెంట్ రకాలు	
g.	వడ్డీ రేటు (%) ()	
h.	లోన్ అవధి (సర్దుబాటు / ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు లాంటి సందర్భాల్లో, ARRలో మార్పుకే అనుగుణంగా మార్పుకే లోబడి ఉంటుంది)	
i.	మారబోరియం లేదా సబ్సిడీ, ఏదైనా ఉంటే:	
2.	ఫీజులు మరియు ఇతర ఛార్జీలు (సూచించిన రేట్లు వద్ద GST వర్తించిన ప్రతిచోటా సదరు ఛార్జీల మీద విధించబడుతాయి)	
a.	అప్లికేషన్ మీద (ప్రాసెసింగ్ ఛార్జీలు లాంటి అన్ని రకాల ఫీజు/ఛార్జీలు పేర్కొనాలి)	<ul style="list-style-type: none"> • ప్రాసెసింగ్ ఛార్జీలు: మంజూరు లేఖలో పేర్కొన్న విధంగా. ▪ చట్టబద్ధమైన ఛార్జీలు (స్టాంప్ డ్యూటీ/MOE/MOD/రిజిస్ట్రేషన్) వర్తించే విధంగా
	<u>పాక్షిక చెల్లింపు / ప్రీ-క్లోజర్ / ప్రీ-పేమెంట్ / ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు</u>	<p>41. సహ-రుణగ్రహీతలు(లు) సహితంగా లేదా లేకుండా వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేసిన ఫ్లోటింగ్ రేటు టర్మ్ లోన్లు:</p> <ul style="list-style-type: none"> • వ్యాపార ఉద్దేశం కాకుండా అన్వయించబడినవి - ఏమీ లేదు • వ్యాపార ఉద్దేశం - ప్రెన్సిపల్ ఔట్స్టాండింగ్లో 4%. <p>42. నాన్-ఇండివిడ్యువల్ రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేసిన ఫ్లోటింగ్ రేటు టర్మ్ లోన్: చెల్లించిన ప్రెన్సిపల్ ఔట్స్టాండింగ్లో 4%</p>

b.		<p>43. వ్యక్తులకు ఇచ్చిన ఫిక్స్డ్ వడ్డీ రేటు హాసింగ్ లోన్:</p> <ul style="list-style-type: none"> • సొంత వనరులు నుండి మూసివేత - ఏమీ లేదు • ఇతర వనరులు నుండి మూసివేత - ప్రిన్సిపల్ ఔట్స్టాండింగ్లో 2% <p>44. వ్యక్తులు/వ్యక్తులు-కాని రుణగ్రహీతలు (స్వంత/ఇతర వనరు నుండి మూసివేయబడినది) కు ఇచ్చిన ఫిక్స్డ్ వడ్డీ రేటు నాన్-హాసింగ్ లోన్లు (LAP/LRD/CP/GPL/టాప్-అప్) : చెల్లించిన ప్రిన్సిపల్ ఔట్స్టాండింగ్లో 4%</p> <p>వివరణ:</p> <p>41. సెమీ-ఫిక్స్డ్ లోన్లు విషయంలో (ప్రారంభంలో ఫిక్స్డ్ ఎంచుకుని, ఆ తర్వాత ఫ్లోటింగ్కి మారిన) ఆ నిర్దిష్ట రోజున లోన్లు స్థితి (ఫిక్స్డ్/ఫ్లోటింగ్) ప్రకారం, ఫోర్ క్లోజర్/పాక్షిక చెల్లింపు నిబంధనలు వర్తిస్తాయి.</p> <p>42. "స్వంత వనరులు" అంటే, బ్యాంక్ / HFC/ NBFC మరియు / లేదా ఒక ఆర్థిక సంస్థ నుండి అప్పుగా తీసుకున్నది కాకుండా ఏదైనా ఇతర వనరు.</p> <p>43. "ఫిక్స్డ్ రేట్ లోన్" అంటే, ఒక నిర్దిష్ట కాలానికి లేదా మొత్తం లోను కాలానికి వడ్డీ రేటు స్థిరంగా ఉండే లోను.</p> <p>44. "బిజినెస్ పర్పస్ లోన్" అంటే:</p> <ul style="list-style-type: none"> • వర్కింగ్ క్యాపిటల్, బిజినెస్ డెట్ కన్సాలిడేషన్, బిజినెస్ లోన్ రిపేమెంట్, బిజినెస్ విస్తరణ, బిజినెస్ ఆస్తి స్వాధీనం లాంటి వ్యాపార ఉపయోగం కోసం ఏదైనా ఆస్తి మీద తీసుకున్న లోను/టాప్ అప్ లోన్లు, • నాన్-రెసిడెన్షియల్ ఆస్తి కొనుగోలు/ పునరుద్ధరణ/ నిర్మాణం/ విస్తరణ కోసం లోను, • లీజ్ రెంటల్ డిస్కాంటింగ్.
----	--	--

c.	ప్రీ-క్లోజర్ స్టేట్మెంట్ ఛార్జీలు	ప్రతి లోను అకౌంట్కి ₹1,000/-
d.	ఒరిజినల్ డాక్యుమెంట్ తిరిగి పొందడానికి ఛార్జీలు, లోను క్లోజర్ తర్వాత	ప్రతి లోను అకౌంట్కి ₹1,000/-
e.	జరిమానా ఛార్జీలు:	

	అలస్యంగా చేసిన చెల్లింపు మీద జరిమానా	ప్రస్తుతం వర్తించే వడ్డీ రేటు మించి ఏడాదికి 12% (ఈ మొత్తం ఏడాదికి 24% మించకూడదు) మరియు వర్తించే చట్టాల ప్రకారం విధించబడే GST
	టైటిల్ డాక్యుమెంట్ / సెక్యూరిటీ పర్ఫెక్షన్ డాక్యుమెంట్లు / తనఖా డీడ్ / MCAలో ఛార్జ్ క్రియేషన్ (వర్తించే ప్రతిచోటా) లాంటి కీలక పంపిణీ-తర్వాత డాక్యుమెంట్లు సమర్పించకపోవడం లేదా లక్షిత సమర్పణ తేదీ లోపల లోన్ అగ్రిమెంట్ / మంజూరు లేఖలో నిర్వచించిన విధంగా ఏవైనా నిబంధనలు మరియు షరతులు, నివేదనలు మరియు ఒడంబడికలకు కట్టుబడి ఉండకపోవడం.	నెలకు ₹3000/-
	ఉనికిలో ఉన్న మ్యాండేట్ చెల్లకపోవడం / నిష్క్రియంగా ఉండడం / బ్యాంక్ అకౌంట్ క్లోజ్ కావడం లేదా నిలుపుదలలో ఉండడం / ఇతర సాంకేతిక సమస్య కారణంగా 30 రోజుల వ్యవధిలో సవరించిన NACH / ECS డెబిట్ మ్యాండేట్ రిజిస్ట్రేషన్ సమర్పించకపోవడం	సెక్యూర్డ్ లోన్లు విషయంలో నెలకు ₹1000/-
f.	చెక్ బౌన్సింగ్ ఛార్జీలు/NACH వైఫల్యం ఛార్జీలు/బౌన్స్ ఛార్జీలు	ప్రతి సందర్భం కోసం ₹750/-

g.	CERSAI ఛార్జీలు (అలాంటి అన్ని ఛార్జీల కోసం మీరు www.cersai.org.in ద్వారా CERSAI వెబ్‌సైట్‌ని సందర్శించవచ్చు)	xxi. సదుపాయం మొత్తం ₹5 లక్షలకు సమానంగా లేదా ప్రతి లోన్ కోసం ₹50 కంటే తక్కువగా ఉన్నప్పుడు xxii. సదుపాయం మొత్తం ₹5 లక్షల కంటే ఎక్కువగా ఉన్నప్పుడు - ప్రతి లోన్ కోసం ₹100
h.	ABHFL వద్ద ఉన్న ఏదైనా తాకట్టు సంబంధిత కాపీలు కోసం అభ్యర్థన	ప్రతి సందర్భం కోసం ₹750/-
i.	డూప్లికేట్ అకౌంట్ స్టేట్‌మెంట్ / రిపేమెంట్ షెడ్యూల్ / ఏదైనా ఇతర డాక్యుమెంట్ (తాకట్టు సంబంధితం కానివి) కోసం అభ్యర్థన	ప్రతి లోను అకౌంట్ కోసం ₹200/-
j.	NACH మ్యాండేట్ మార్పిడి కోసం ఛార్జ్	ప్రతి లోను అకౌంట్ కోసం ప్రతి సందర్భానికి ₹750/-
k.	బ్యూరో రిపోర్ట్ తిరిగి పొందడానికి ఫీజు	వినియోగదారు కోసం ప్రతి సందర్భానికి ₹50/- మరియు ₹500/- కమర్షియల్ బ్యూరో కోసం.

l.	కస్టమర్ అభ్యర్థన మేరకు కన్వర్షన్ ఛార్జీలు	<p>5. అదే వడ్డీ రకంలో రేటు సవరణ: ప్రిన్సిపల్ ఔట్స్టాండింగ్ మీద 0.25% + GST, ప్రతి సందర్భం కోసం ₹7500/-కి పరిమితం చేయబడింది</p> <p>6. లోను రిపెడ్యూల్మెంట్ ఛార్జీలు (అర్హతా నిబంధనల మేరకు EMI/ అవధిలో మార్పు): ప్రిన్సిపల్ ఔట్స్టాండింగ్లో 0.5% మరియు వర్తించే GST</p> <p>7. ఫిక్స్డ్ రేటు నుండి ఫ్లోటింగ్ రేటుకి మరియు ఫ్లోటింగ్ నుండి ఫిక్స్డ్ రేటుకి మారడం: ప్రిన్సిపల్ ఔట్స్టాండింగ్లో 2% మరియు వర్తించే GST.</p>
m.	NOC జారీ ఛార్జీలు	ప్రతి సందర్భం కోసం ₹500/-
n.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ స్టాంప్ డ్యూటీ ▪ చట్టపరమైన మరియు ఇతర చట్టబద్ధమైన ఛార్జీలు ▪ ఇన్సూరెన్స్ ప్రీమియం ▪ ROCతో క్రియేషన్ ఛార్జ్ 	వాస్తవం ప్రకారం, వర్తించిన ప్రతిచోట
o.	ఇ-అగ్రిమెంట్ అమలు ఛార్జీలు	ఇ-బంపందం మీద సంతకం చేసిన సమయంలో పేర్కొన్న విధంగా.
3. లోన్ కోసం సెక్యూరిటీ		
a.	లోను కోసం తనఖా (లోను కోసం సెక్యూరిటీగా తనఖా పెట్టబోయే ఆస్తి వివరాలు)	మంజూరు లేఖ మరియు లోను అగ్రిమెంట్లో పేర్కొన్న విధంగా
b.	పూచీ (పూచీదార్లు పేరు)	మంజూరు లేఖ మరియు లోను అగ్రిమెంట్లో పేర్కొన్న విధంగా
c.	ఇతర సెక్యూరిటీ (ఇతర సెక్యూరిటీల వివరాలు, ఏవైనా ఉంటే)	మంజూరు లేఖ మరియు లోను అగ్రిమెంట్లో పేర్కొన్న విధంగా
4. ఆస్తి / రుణగ్రహీతల ఇన్సూరెన్స్		
	ఆస్తి/రుణగ్రహీతలు కోసం తీసుకోవాల్సిన ఇన్సూరెన్స్ పాలసీ అవసరాలు మరియు ఫీచర్ల వివరాలు	మంజూరు లేఖ మరియు లోను అగ్రిమెంట్లో పేర్కొన్న విధంగా.
5. లోన్ పంపిణీ కోసం షరతులు		
	లోను పంపిణీ కోసం షరతులు లేదా సంబంధిత ఏదైనా ఇన్స్టాల్మెంట్ అంటే, సెక్యూరిటీ సృష్టించడం, ఆమోదిత ప్లాన్లు సమర్పించడం, నిర్మాణం దశలు, చట్టబద్ధమైన ఆమోదాలు	మంజూరు లేఖ మరియు లోను అగ్రిమెంట్లో పేర్కొన్న విధంగా
6. లోన్ మరియు వడ్డీ రిపెమెంట్		
a.	మంజూరైన మొత్తం ప్రకారం EMI మొత్తం	

b.	మొత్తం ఇన్స్టాల్మెంట్ల సంఖ్య (EMI)	మంజూరు లేఖ మరియు లోను అగ్రిమెంట్లో పేర్కొన్న విధంగా.
c.	ప్రీ EMI చెల్లింపు కోసం గడువు తేదీ	

d.	EMI గడువు తేదీ	
e.	వడ్డీ రేటు/ EMIలో మార్పుల ముందస్తు సమాచారం కోసం విధానం	<ul style="list-style-type: none"> వడ్డీ రేటు / EMIలో మార్పు గురించి తెలియజేసే మెయిలింగ్ చిరునామాకి SMS / మెయిల్ / లేఖలు పంపబడుతాయి. ABHFL వెబ్సైట్లో కూడా ARR అప్డేట్ చేయబడుతుంది.
7.	ఓవర్డ్యూల రికవరీ కోసం అనుసరించాల్సిన విధానం గురించిన సంక్షిప్త వివరణ	అనుబంధం "A" చూడండి
8.	కస్టమర్ సర్వీస్	
a.	ఆఫీసులో సందర్శన గంటలు	సమయం- సెలవు దినాలు - అంటే, ప్రతి 1వ మరియు 2వ శనివారం, అన్ని ఆదివారాలు మరియు ప్రభుత్వ సెలవులు మినహా, ఉదయం 9.30 గం. నుండి సాయంత్రం 6 గం. వరకు
b.	కస్టమర్ సర్వీస్ కోసం సంప్రదించాల్సిన వ్యక్తి వివరాలు	సంబంధిత ఏరియా ఆఫీస్ / బిజినెస్ సెంటర్ / హెడ్ కస్టమర్ సర్వీస్ కోసం ఛార్జ్లో ఉన్న అధికారి
c.	టైమ్ లైన్తో సహా క్రింది వాటిని పొందడానికి విధానం:	
	i.లోన్ అకౌంట్ స్టేట్మెంట్	http://bit.ly/ONEIDlogin లింక్ ద్వారా మీరు మీ కస్టమర్ పోర్టల్లోకి లాగిన్ కావడం ద్వారా అకౌంట్ స్టేట్మెంట్, రీపేమెంట్ షెడ్యూల్ లాంటి డాక్యుమెంట్లు డౌన్లోడ్ చేసుకోవచ్చు. బదులుగా, 8828800032 అనే నంబరుకి "Hi" అని పంపడం ద్వారా లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ హెల్ప్లైన్ సంప్రదించడం ద్వారా మీ లోన్ అకౌంట్ స్టేట్మెంట్లను WhatsApp ద్వారా పొందవచ్చు.
	ii.లోను మూసివేత/బదిలీ సమయంలో అసలు డాక్యుమెంట్లు తిరిగిపొందడం	పూర్తి రీపేమెంట్ / లోను అకౌంట్ సెటిల్మెంట్ తర్వాత, 30 రోజుల లోపు. హోమ్ బ్రాంచ్ నుండి తీసుకోవాలి. .
9.	ఫిర్యాదు పరిష్కారం	సముచిత ప్రవర్తనా నియమావళిలో భాగం. (సంగ్రహం కోసం అనుబంధం "B" చూడండి)

దయచేసి గమనించండి:

- ఈ అత్యంత కీలక నిబంధనలు మరియు షరతులు ("MITC")ను లోను ఒప్పందం, మంజూరు లేఖ, పంపిణీ లేఖ మరియు లోను ఒప్పందం ("లోను పత్రాలు")లో పేర్కొన్న నిబంధనలు మరియు షరతులతో కలిపి చదువుకోవాలి.
- రెపరెన్స్ రేట్లు ("ARR") ఎప్పటికప్పుడు సవరించడానికి ABHFLకి హక్కు ఉంది మరియు తదనుగుణంగా, వర్తించే

వడ్డీ రేటు సవరించబడుతుంది మరియు ఆ మేరకు లోను అవధి లేదా EMI మీద ప్రభావం ఉంటుంది. ABHFL వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉండే వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు, విభాగం వారీగా ARRల నిర్ణయం కోసం దయచేసి పాలసీ చూడండి.

- c. సెమ్-ఫిక్స్డ్ లోన్లు విషయంలో, ఫిక్స్డ్ రేట్ అవధి పూర్తయిన తర్వాత, లోన్లు ఫ్లోటింగ్ రేటు ప్రాతిపదికన మార్చబడతాయి మరియు ఆ సమయంలో అమలులో ఉండే ARRకి లింక్ చేయబడుతాయి.

అనుబంధం "A":

బకాయిల రికవరీ కోసం అనుసరించాల్సిన విధానం గురించి సంక్షిప్తంగా

1. ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ డిఫాల్ట్ సంఘటనలు సంభవించిన పక్షంలో, రుణగ్రహీతకి రుణదాత ఒక లిఖితపూర్వక నోటీసు పంపడం ద్వారా, ఒప్పందం మరియు/లేదా ఏదైనా ఇతర ఒప్పందాలు లేదా నిబంధనలు ప్రకారం, రుణగ్రహీత మరియు రుణదాత మధ్య ఒప్పంద పత్రాల మేరకు చెల్లించాల్సిన అన్ని ఇతర ఛార్జీలు మరియు బకాయిలతో పాటు రుణగ్రహీత చెల్లించాల్సిన అసలు మరియు పోగుపడిన వడ్డీ మరియు ఇతర ఛార్జీలు చెల్లించాల్సిందిగా రుణదాత ప్రకటించవచ్చు మరియు అలాంటి ప్రకటన తర్వాత, ఒప్పందం లేదా ఏదైనా ఇతర ఒప్పందం/లు లేదా పత్రాల్లో విరుద్ధంగా ఏదైనా ఉన్నప్పటికీ, రుణగ్రహీత తక్షణం ఆ మొత్తాలు చెల్లించాలి మరియు లోను మరియు ఇతర లోన్లకు సంబంధించిన సెక్యూరిటీ అమలు చేయబడుతుంది. ఏదైనా డిఫాల్ట్ సంఘటన సంభవించినప్పుడు, అన్ని ఇతర ఛార్జీలు మరియు వడ్డీతో సహా, బకాయి ఉన్న లోను మొత్తం తక్షణం చెల్లించాలని కోరే హక్కు రుణదాతకి ఉంటుంది మరియు ఆ సమయంలో ఎలాంటి ఆందోళన లేదా నిరసన వ్యక్తం చేయకుండా ఆ లోను మొత్తాన్ని తక్షణం తిరిగి చెల్లించడానికి రుణగ్రహీత, సహ-రుణగ్రహీత, పూచీదారు బాధ్యత వహిస్తారు.
 2. ఏదైనా డిఫాల్ట్ సంఘటన లేదా ఏదైనా సంఘటన జరిగిన సమయంలో, నోటీసు లేదా గడువు ముగియడం లేదా రెండూ సంభవించిన తర్వాత, డిఫాల్ట్ సంఘటన సంభవిస్తే, తక్షణం ఆ డిఫాల్ట్ సంఘటన లేదా ఆ సంఘటన గురించి పేర్కొంటూ రుణదాతకు రుణగ్రహీతకు రాతపూర్వక నోటీసు అందించాలి.
 3. డిఫాల్ట్ సంఘటన జరిగిన పక్షంలో, ఆస్తిని సందర్శించడం మరియు / లేదా రుణగ్రహీత పని ప్రదేశానికి వెళ్లడమే కాకుండా, వాటితో సహా, డిఫాల్ట్ మొత్తాలు తిరిగి పొందడం కోసం తాను సముచితంగా భావించే సంబంధిత వ్యక్తి లేదా వ్యక్తులు నుండి సహాయం అందుకోవడం లేదా ఎవరైనా వ్యక్తి లేదా వ్యక్తులతో సమాచారం పంచుకోవడానికి రుణదాత హక్కు కలిగి ఉంటారు.
 4. రుణగ్రహీత మరియు రుణదాత మధ్య అమలు చేయబడిన రుణ ఒప్పందం మరియు ఇతర సంబంధిత పత్రాల్లో పేర్కొన్న విధంగా తన అన్ని హక్కులు వినియోగించుకోవడానికి రుణదాత అర్హత కలిగి ఉంటారు.
- సెక్యూరిటీజేషన్ అండ్ రీకన్స్ట్రక్షన్ ఆఫ్ ఫైనాన్షియల్ అసెట్స్ అండ్ ఎన్ఫోర్స్మెంట్ ఆఫ్ సెక్యూరిటీ ఇంటరెస్ట్ చట్టం - 2002 (SARFAESI చట్టం) లేదా ఏదైనా ఇతర చట్టం క్రింద సూచించిన విధానానికి అనుగుణంగా, తనఖా పెట్టిన ఆస్తిని స్వాధీనం చేసుకోవడం మరియు విక్రయించడమే కాకుండా, వాటితో సహా, తనఖా/సెక్యూరిటీలు అమలు ద్వారా రికవరీ ప్రక్రియ అనేది సంబంధిత చట్టం క్రింద నిర్దేశించిన ఆదేశాల మేరకు సంపూర్ణంగా అనుసరించబడుతుంది. నెగోషియబుల్ ఇన్స్ట్రుమెంట్స్ చట్టం, సివిల్ సూట్, SARFAESI చట్టం లాంటి వివిధ చట్టపరమైన సాధనాలు ద్వారా బకాయిలు రికవరీ చేయడం కోసం తగిన చట్టపరమైన చర్యలు ప్రారంభించే ముందు కస్టమర్/లకు సమాచారం/రిమైండర్లు/నోటీసులు(లు) అందించబడుతాయి.

అనుబంధం "B":

ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం:

ప్రస్తుత పోటీ ప్రపంచంలో, సుస్థిర వ్యాపార నమూనా కోసం అత్యుత్తమ కస్టమర్ సేవ అందించడం అత్యంత కీలకం. ఏ కార్పొరేట్ సంస్థలోనైనా సరే, కస్టమర్ ఫిర్యాదులనేవి దాని వ్యాపార జీవితంలో ఒక విడదీయలేని భాగంగా ఉంటాయి.

ABHFLలో, కస్టమర్ సేవ మరియు కస్టమర్ సంతృప్తి మీద మేము ప్రధానంగా దృష్టి పెడతాము. కొత్త కస్టమర్ని సంపాదించుకోవడమే కాకుండా, ఇప్పటికే ఉన్న వారితో దీర్ఘకాలిక భాగస్వామ్యం నిలిపి ఉంచుకోవడం కోసం మరియు కలిగి ఉండడం కోసం తక్షణ మరియు సమర్థవంతమైన సేవ అందించడం అవసరం అని మేము విశ్వసిస్తున్నాము. అత్యుత్తమ కస్టమర్ అనుభవం అందించే ఉద్దేశంతో కస్టమర్ అనుభవం మరియు సమర్థవంతమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం మీద దృష్టి సారించడం కోసం రూపొందించిన అనేక కార్యక్రమాలను ABHFL తీసుకువచ్చింది.

ABHFL పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని మరింత బలంగా చేయడానికి, కంపెనీలోనే ఫిర్యాదులు పరిష్కరించడానికి మేము కట్టుబడి ఉండడానికి కృషి చేస్తాము. కంపెనీ ద్వారా నియమించబడిన ఏదైనా అవుట్సోర్స్ ఏజెన్సీ / భాగస్వామి అందించే సేవలు నుండి ఉత్పన్నమయ్యే సమస్యలను ఫిర్యాదు యంత్రాంగం పరిష్కరిస్తుంది.

ఇన్సూరెన్స్ ఉత్పత్తుల పంపిణీ కోసం ఇన్సూరెన్స్ రెగ్యులేటరీ అండ్ డెవలప్ మెంట్ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా ("IRDAI")లో ఒక కార్పొరేట్ ఏజెంట్ (కాంపోజిట్)గా ABHFL నమోదు చేయబడింది. దానిప్రకారం, లైసెన్స్ పొందిన ఒక కార్పొరేట్ ఏజెంట్ గా ABHFL ద్వారా ఇన్సూరెన్స్ పంపిణీకి సంబంధించిన సమస్యలు పరిష్కరించడం కోసం ఫిర్యాదు పరిష్కార ఛానెళ్లు కూడా అందుబాటులో ఉంటాయి.

4.6.29 కస్టమర్ ప్రశ్నలు / అభ్యర్థనలు / ఫిర్యాదులు నిర్వహించే యంత్రాంగం

స్థాయి 1:

మేము అందించిన మా సేవలకు సంబంధించిన ఏదైనా ఫిర్యాదు లేవనెత్తడానికి లేదా ABHFL లేదా దాని ప్రతినిధులు ద్వారా ఏదైనా అనుచిత దుష్ప్రవర్తన గురించి నివేదించడం కోసం కస్టమర్లు క్రింది ఛానెళ్లను ఎంచుకోవచ్చు.

- 1800-270-7000 నంబరు నుండి మా కస్టమర్ సర్వీస్ హెల్ప్ లైన్ కి కాల్ చేయండి (ఉదయం 9 గం. నుండి రాత్రి 9:00 గం. వరకు అందుబాటులో ఉంటుంది. సోమవారం నుండి ఆదివారం వరకు)
- care.housingfinance@adityabirlacapital.com ద్వారా మాకు ఇమెయిల్ పంపండి
- క్రింద పేర్కొన్న చిరునామాకి మాకు రాయండి:
ఆదిత్య బిర్లా హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ - కస్టమర్ సర్వీస్ సెల్
ఆర్ టెక్ పార్క్, 15వ అంతస్తు, నిర్దాన్ కాంప్లెక్స్, ఆఫ్ వెస్టర్న్ ఎక్స్ ప్రెస్ హైవే, గోరేగావ్ ఈస్ట్,
ముంబయ్- 400 063
- బదులుగా, సెలవులు - అంటే, ప్రతి 1వ మరియు 2వ శనివారం, అన్ని ఆదివారాలు మరియు ప్రభుత్వ సెలవు రోజులు

మినహా, మిగిలిన రోజుల్లో కస్టమర్లు వారి సమీప ABHFL శాఖల్లో (సమయం- ఉదయం 9.30 గం. నుండి సాయంత్రం 6 గం. వరకు) కూడా సందర్శించవచ్చు.

స్థాయి 2:

కస్టమర్ నుండి రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు అందితే, ఒక వారం లోపు దానిని అందుకున్నట్టు తెలియజేయడానికి/ దానికి ప్రతిస్పందించడానికి ABHFL ప్రయత్నిస్తుంది. సదరు ఫిర్యాదుతో వ్యవహరించే అధికారి పేరు మరియు హోదా వివరాలు అక్నాలెడ్జ్మెంట్లో ఉంటాయి. ABHFL కస్టమర్ సర్వీస్ హెల్ప్లైన్కి ఫోన్ చేయడం ద్వారా ఫిర్యాదు అందిస్తే, సదరు ఫిర్యాదు నంబర్ కస్టమర్కి అందించబడుతుంది. పైన పేర్కొన్న ఛానెళ్ల ద్వారా అందించిన పరిష్కారం సంతృప్తికరంగా లేకపోతే, కస్టమర్ దీనికి రాయవచ్చు:

హెడ్ - ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

5 పని రోజులు లోపు ప్రతిస్పందన అందించడానికి మేము హామీ ఇస్తాము.

స్థాయి 3:

పైన పేర్కొన్న స్థాయి 2 ద్వారా అందించిన పరిష్కారం కూడా సంతృప్తికరంగా లేకపోతే, ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారికి కూడా కస్టమర్ రాయవచ్చు. ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ ("PNO") గా కూడా ఉండే ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి ("GRO") పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు క్రింది పేర్కొనబడ్డాయి:

శ్రీమతి స్మితా నాద్కర్

ఫోన్ నం.: 08045860159

ఇమెయిల్ ఐడి: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

స్థాయి 4:

ఇప్పటికీ కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా ఒక నెల వ్యవధిలో ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే, క్రింది లింక్లో అందుబాటులో ఉండే సూచించిన ఫార్మాట్లో, క్రింద ఇచ్చిన చిరునామాకి పోస్ట్ చేయడం ద్వారా, హౌసింగ్ పైనాన్స్ కంపెనీల సూపర్వైజరీ అథారిటీ - నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్కి కూడా కస్టమర్ అప్పీల్ చేయవచ్చు:

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

నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ ఫిర్యాదు

పరిష్కార సెల్ పర్యవేక్షణ విభాగం

నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్, 4వ అంతస్తు, కోర్-5A, ఇండియా హ్యూబ్ టావర్ సెంటర్, లోడ్ రోడ్,

ABHFL/VER13/OCT/2024

న్యూఢిల్లీ - 110 003.

కస్టమర్ <https://www.nhb.org.in/> ని సందర్శించవచ్చు మరియు గ్రివెన్స్ రిడ్రెసల్ సిస్టమ్లో భౌతిక విధానం మరియు ఆన్‌లైన్ విధానం (GRIDS)లో ఈ కింది లింక్ పై ఫిర్యాదు చేయవచ్చు

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

4.6.30 డిస్‌క్లొజర్

దరఖాస్తుదారునికి ఎలాంటి నోటీసు అందించకుండానే ఎప్పటికప్పుడు అవసరమైన ఏదైనా క్రెడిట్ బ్యూరో (ఇప్పటికే ఉన్న లేదా భవిష్యత్తులో ఏర్పాటయ్యేది) కి ఆమోదిత లోనుకి సంబంధించిన ఏదైనా సమాచారం బహిర్గతం చేయడానికి ABHFL అధికారం కలిగి ఉంది. క్రెడిట్ ఇన్‌స్పెక్షన్ బ్యూరోలతో విచారణలు చేయడానికి మరియు వారి నుండి దరఖాస్తుదారుల క్రెడిట్ ఇన్‌స్పెక్షన్ రిపోర్ట్ పొందడానికి కూడా ABHFL అధికారం కలిగి ఉంది. పైన పేర్కొన్న అత్యంత కీలక నిబంధనలు మరియు షరతులు మా లోను ఉత్పత్తుల నిబంధనలు మరియు షరతుల సూచనాత్మక జాబితాలో ఉంటాయి. ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులు సంబంధిత విభాగాలు / షెడ్యూల్లు క్రింద సంబంధిత లోను ఒప్పందాల్లో మరింతగా వివరించబడ్డాయి. కాబట్టి, లోను ఒప్పందం మరియు / లేదా మంజూరు లేఖలో పేర్కొన్న వాటితో వీటిని కలిపి చదువుకోవాలి.

లోను సంబంధిత వివరణాత్మక నిబంధనలు మరియు షరతులు కోసం, లోను మరియు అమలు చేసిన/అమలు చేయాల్సిన ఇతర సెక్యూరిటీ డాక్యుమెంట్లు చదువుతాము మరియు వాటిమీద ఆధారపడతామని ఇక్కడ పేర్కొన్న పక్షాలు ఇందుమూలంగా అంగీకరిస్తాయి.

పైన పేర్కొన్న నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీత/లు చదివారు / కంపెనీకి చెందిన శ్రీ/శ్రీమతి/కుమారి _____ (మా అధికారి ద్వారా) రుణగ్రహీత/లుకి చదివి వినిపించబడింది మరియు రుణగ్రహీత/లు అర్థం చేసుకున్నారు.

(రుణగ్రహీత/లు యొక్క సంతకం లేదా బొటనవేలి ముద్ర)

(ABHFL యొక్క అధికారిక వ్యక్తి యొక్క సంతకం)

తేదీ:

స్థలం:

గమనిక: MITC డూప్లికేట్ కాపీ రుణగ్రహీత/లకు ఇవ్వాలి.

آدتیہ برلا ہاوسنگ فنانس لمیٹڈ
سب سے اہم ترین شرائط و ضوابط (MITC)

(تمام ایپ / شریک ایپ کا نام) _____ اور آدتیہ برلا ہاوسنگ
فنانس لمیٹڈ کے درمیان متفقہ قرض کی اہم شرائط و ضوابط حسب ذیل ہیں:

نمبر شمار	کوائف	تفصیلات
-1	لون	
a	لون فیسلٹی کی قسم	
b	منظور شدہ لون کی رقم	
c	لون کا مقصد (حتمی استعمال)	
d	سود کی قسم (فکسڈ، یا فلوٹنگ، یا ڈونل / سیمی فکسڈ / خصوصی شرح)	
e	قابل وصول سود کی رقم	
f	قسط کی قسمیں	
g	شرح سود (%) ()	
h	قرض کی مدت (ایڈجسٹ ایبل / فلوٹنگ شرح سود کے معاملے میں ARR میں تبدیلی کے ساتھ مشروط تبدیلی کے تابع ہے)	
i	لون فیسلٹی کی قسم	مہلت یا رعایت، اگر کوئی ہو:
-2	فیس اور دیگر چارجز (جہاں بھی قابل اطلاق ہو، ان چارجز پر مقررہ شرح کے مطابق GST کا اطلاق ہوگا)	
a	درخواست پر (تمام قسم کی فیس / چارجز جیسے پروسیسنگ چارجز وغیرہ، جسکی وضاحت کی جائے گی)	<ul style="list-style-type: none"> پروسیسنگ چارجز: جیسا کہ منظوری خط میں وضاحت کی گئی ہے۔ قانونی چارجز (اسٹامپ ڈیوٹی / MOE / MOD / رجسٹریشن) جیسا کہ قابل اطلاق ہو

جزوی ادائیگی/پری کلوزر/پیشگی ادائیگی/فوری کلوزر
چارچز

b

45. شریک قرض خواہ (خواہان) کے ساتھ منفرد قرض
خواہان کو منظور شدہ فلوٹنگ ریٹ ٹرم لونز:

- کاروباری مقصد کے علاوہ - صفر
- کاروباری مقصد - بقایا راس المال کا 4%

46. غیر انفرادی قرض خواہان کو منظور شدہ فلوٹنگ ریٹ
ٹرم لون: بقایا راس المال رقم کی ادائیگی پر 4%

47. فکسڈ انٹریسٹ ریٹ پر کسی فرد کو دیا گیا ہاؤسنگ لون:

- اپنے ذاتی ذرائع سے ادائیگی یا کلوزر - صفر
- دیگر ذرائع سے کلوزر - بقایا واجب الادا راس المال کا 2%

48. فرد یا غیر فرد قرض خواہان کو فکسڈ شرح سود
پر دیے گئے نئے ہاؤسنگ لونز
(اپنے/دیگر ذرائع (LAP/LRD/CP/GPL/Top-up) سے بند کردہ): ادا کردہ واجب الادا کے راس المال کا
4%

وضاحت:

45. سیمی فکسڈ لونز کی صورت میں (ابتدائی مدت کے لیے
فکسڈ اور بعد میں فلوٹنگ)، قبل از وقت ادائیگی یا جزوی
ادائیگی کے قواعد اس دن قرض کی حیثیت (فکسڈ/فلوٹنگ)
کے مطابق قابل اطلاق ہوں گے۔

46. "اپنے ذرائع" سے مراد وہ تمام ذرائع ہیں جو کسی بینک/ ہاؤسنگ
فنانس کمپنی HFC/ NBFC اور/یا کسی مالیاتی ادارے سے قرض
لینے کے علاوہ ہوں۔

47. "فکسڈ ریٹ لون" سے مراد ایسا قرض ہے جس میں سود کی
شرح یا تو کسی مخصوص مدت کے لیے یا پورے قرض
مدت کے لیے مقرر ہوتی ہے۔

48. "کاروباری مقصد کا لون" سے مراد ایسا قرض ہے جو کاروباری
مقاصد کے لیے لیا گیا ہو:

- کسی بھی ملکیت کے عوض لیا گیا قرض / اضافی قرض جو
کاروباری استعمال کے لیے حاصل کیا گیا ہو، جیسے ورکنگ
کیپیٹل، کاروباری قرضوں کا انضمام، کاروباری قرضوں کی
ادائیگی، کاروبار کی توسیع، یا کاروباری اثاثے کی خریداری مراد
ہے،
- غیر رہائشی ملکیت کی خریداری / مرمت / تعمیر /

<p>توسیع کے لیے لیا گیا قرض، لیز رینٹل ڈسکاؤنٹنگ.</p>		
<p>₹1,000/- فی لون اکاونٹ</p>	<p>پری کلوزر اسٹیٹمینٹ چارجز</p>	<p>c</p>
<p>₹1,000/- فی لون اکاونٹ</p>	<p>اصل دستاویزات کی بازیابی کے چارجز لون کلوزر</p>	<p>d</p>
	<p>تعزیری چارجز:</p>	<p>e</p>
<p>سالانہ 12% موجودہ قابل اطلاق شرح سود کے علاوہ (کل ملا کر سالانہ 24% سے زائد نہ ہو) نیز قابل اطلاق قوانین کے مطابق GST شامل ہوگا</p>	<p>تاخیر سے ادائیگی پر جرمانہ</p>	
<p>فی مہینہ / ₹3000</p>	<p>اہم دستاویزات کی عدم فراہمی جیسے ملکیتی دستاویز/ ضمانتی دستاویزات/ رہن کا معاہدہ/ MCA کی تیار سے متعلق چارج (جہاں قابل اطلاق ہو)، یا قرض معاہدے/ منظوری مکتوب میں بیان کردہ کسی بھی شرائط، نمائندگیوں اور معاہدوں کی مقررہ مدت کے اندر عدم تعمیل.</p>	
<p>سیکورڈ لونز کی صورت میں فی مہینہ ₹1000</p>	<p>جب کبھی موجودہ مختارنامہ غیر درست ہو/ غیر فعال/ بینک کھاتہ بند یا منجمد ہو/ یا 30 دنوں کے لیے کوئی دیگر تکنیکی معاملہ سامنے آجائے تو اس صورت میں نظرثانی شدہ NACH/ECS ڈیٹ مختارنامہ رجسٹریشن کی عدم جمع کاری</p>	

	چیک باؤنس چارجز/NACH/ناکامی کے چارجز/باؤنس چارجز	f
	فی واقعہ ₹750	
	Cersai چارجز (اس طرح کے سبھی چارجز کے لیے آپ CERSAI کی ویب سائٹ www.cersai.org.in وزٹ کر سکتے ہیں)	g
xxiii. جب سہولت کی رقم 5 لاکھ کے مساوی یا فی لون ₹50 سے کم ہو		
xxiv. جب سہولت کی رقم 5 لاکھ سے زیادہ ہو تو - فی لون ₹100		
	ABHFL کے پاس موجود کسی بھی ضمانت کی کاپیوں کی درخواست	h
فی واقعہ ₹750		
₹200 فی لون اکاؤنٹ	اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ کی نقل / ادائیگی شیڈول / کسی بھی دیگر دستاویز (سوائے ضمانتی دستاویزات کے) کی درخواست	i
	NACH مختارنامہ تبادلے کے چارجز	j
فی قرض اکاؤنٹ ہر لین دین پر ₹750		
بیورو رپورٹ بازیابی فیس	صارفین کے لیے فی لین دین ₹50 اور ₹500 برائے کمرشیل بیورو	k
	گاہک کی درخواست پر تبدیلی کے چارجز	l
8. اسی سود کی قسم کے اندر شرح پر نظر ثانی: واجب الادا راس المال پر 0.25% + GST، فی لین دین زیادہ سے زیادہ ₹/750 مقرر ہے		
9. لون کی دوبارہ شیڈولنگ کے چارجز (EMI / مدت میں تبدیلی، اہلیتی اصولوں کے مطابق): بقایا اصل رقم کا 0.5 فیصد، علاوہ ازیں قابل اطلاق GST		
10. فکسڈ شرح سے فلوٹنگ شرح یا اس کے برعکس میں تبدیلی: اصل واجب الادا کا 2% ساتھ ہی قابل اطلاق GST.		
	NOC اجرا کے چارجز	m
500- فی اجرا		
اصل کے مطابق، جہاں قابل اطلاق ہو	<ul style="list-style-type: none"> ▪ اسٹامپ ڈیوٹی ▪ قانونی اور دیگر مجازی چارجز ▪ انشورنس پریئم ▪ ROC کے ساتھ تخلیقی چارج 	n
ای-معاہدہ پر دستخط کے وقت درج کردہ شرائط کے مطابق.	ای معاہدہ تیار کرنے کے چارجز	o
	لون کے لئے ضمانت	-3
منظوری خط اور قرض معاہدے میں درج کردہ شرائط کے مطابق	لون کے لیے رہن (قرض کی ضمانت کے طور پر رہن رکھی جانے والی جائیداد کی تفصیلات)	a
منظوری خط اور قرض معاہدے میں درج کردہ شرائط کے مطابق	ضمانت (ضامنوں کے نام)	b
منظوری مکتوب اور قرض معاہدے میں درج کردہ شرائط کے مطابق	دیگر سیکورٹی (دیگر تمسکات کی تفصیلات، اگر کوئی ہو)	c
	ملکیت / قرض خواہان کا بیمہ	-4
ملکیت/ قرض خواہان کے لیے حاصل کی جانے والی بیمہ پالیسی کی ضروریات اور خصوصیات کی تفصیل	منظوری خط اور قرض معاہدے میں درج کردہ شرائط کے مطابق.	
	لون جاری کرنے کی شرطیں	-5

	لون جاری کرنے یا اسکی کسی بھی قسط مثلاً تمسک کی تخلیق، منظور شدہ منصوبے کی جمع آوری، تشکیلی مراحل، قانونی منظوری کی شرطیں	جیسا کہ منظوری مکتوب اور قرض معاہدے میں توضاحت کی گئی ہو
-6	لون اور سود کی باز ادائیگی	جیسا کہ منظوری مکتوب اور قرض معاہدے میں توضاحت کی گئی ہو۔
a	کل قسطوں (EMI) کی تعداد	منظور شدہ رقم کے مطابق EMI کی مقدار
b	PRE EMI کی ادائیگی کی مقررہ تاریخ	
c	EMI کی مقررہ تاریخ	
d	شرح سود / EMI میں تبدیلی کی پیشگی اطلاع دینے کا طریقہ کار	شرح سود / EMI میں تبدیلی کی اطلاع دینے کے لیے صارف کے خط و کتابت کے پتے پر SMS / ای میل / خطوط بھیجے جائیں گے۔
e	ARR کو ABHFL کی ویب سائٹ پر بھی اپڈیٹ کیا جائے گا	ضمیمہ "A" سے رجوع کریں
-7	واجب الادا رقم کی وصولی کے لیے مختصر طریقہ کار پر عمل کیا جائے گا	
-8	کسٹمر سروس	
a	دفتر میں ملاقات کا وقت	اوقات: صبح 9:30 بجے سے شام 6 بجے تک، تعطیلات کے علاوہ - یعنی ہر اول اور 2 رے ہفتہ، تمام اتوار اور عوامی تعطیلات متعلقہ ایریا آفس / بزنس سینٹر / ہیڈ کسٹمر سروس کے انچارج افسر
b	کسٹمر سروس کے لیے رابطہ کرنے والے شخص کی تفصیلات	
c	درج ذیل حاصل کرنے کا طریقہ کار، بشمول اس کے لیے مقررہ مدت:	
	آپ اپنے کسٹمر پورٹل میں درج ذیل لنک پر لاگ ان کرتے ہوئے اسٹیٹمنٹ آف اکاؤنٹ، باز ادائیگی شیڈول جیسے دستاویزات ڈاؤن لوڈ کر سکتے ہیں:	i. لون اکاؤنٹ کا اسٹیٹمنٹ
	http://bit.ly/ONEIDlogin اس کے علاوہ، آپ اپنا قرض اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ واٹس ایپ کے ذریعے بھی حاصل کر سکتے ہیں۔ بس 8828800032 پر "Hi" بھیجیں یا کسٹمر سروس ہیلپ لائن سے رابطہ کریں۔	
	قرض اکاؤنٹ کی مکمل ادائیگی / تصفیہ کے 30 دنوں کے اندر۔ بوم برانچ سے کلیکٹ کیا جائے گا۔	ii. لون کی بندی/منتقلی سے متعلق اصل دستاویزات کی واپسی
-9	شکایت کا ازالہ	منصفانہ طرز عمل کے ضابطے کا حصہ۔ (اقتباس کے لیے ضمیمہ "B" ملاحظہ کریں)

براہ کرم یاد رکھیں:

- d. اس سب سے اہم شرائط و ضوابط ("MITC") قرض معاہدے، منظوری مکتوب، رقم کی ادائیگی کے خط، اور قرض معاہدے کا حصہ بننے والی دیگر دستاویزات ("قرض دستاویزات") میں درج شرائط و ضوابط کے ساتھ ملا کر پڑھی جائیں۔
- e. ABHFL کو یہ حق حاصل ہے کہ وہ وقتاً فوقتاً ABHFL ریفرنس ریٹس ("ARR") پر نظر ثانی کرے، اور اسی کے مطابق قابل اطلاق شرح سود میں تبدیلی کی جائے، جس کا اثر قرض کی مدت یا EMI پر (جیسا کہ صورت حال ہو) دیا جائے گا۔ براہ کرم سود کی شرحوں، پروسیسنگ اور دیگر چارجز کے تعین سے متعلق پالیسی، اور مختلف شعبہ جات کے لیے دستیاب ARR (ریفرنس ریٹس)

ABHFL کی ویب سائٹ پر ملاحظہ فرمائیں۔

f. سیمی-فکسڈ لونز کی صورت میں، جب فکسڈ شرح کی مدت مکمل ہو جائے گی، تو یہ قرضے فلوٹنگ شرح پر منتقل ہو جائیں گے، اور اس وقت کے رائج 'ARR' سے منسلک ہوں گے۔

ضمیمہ "A":

زائد واجبات کی وصولی کے لیے مختصر طریقہ کار پر عمل کیا جائے گا

11. اگر ایک یا ایک سے زیادہ خلاف ورزی کے واقعات واقع ہو چکے ہوں، تو قرض دہندہ تحریری نوٹس کے ذریعے قرض دار کو مطلع کرتے ہوئے یہ اعلان کر سکتا ہے کہ، قرض کی اصل رقم، اس پر جمع ہونے والا تمام سود، چارجز، اور وہ تمام رقم جو اس معاہدے یا قرض دار اور قرض دہندہ کے درمیان کسی بھی دیگر معاہدے یا دستاویزات کے تحت قابل ادا ہو، فوری طور پر قابل ادائیگی قرار دی جائے گی، اس اعلان کے ساتھ ہی، وہ تمام رقم فوراً قابل ادائیگی ہو جائے گی، اور قرض سے متعلق سیکیورٹی اور کسی بھی دیگر قرضوں سے متعلق تمسکات نافذ العمل ہو جائے گی، خواہ اس معاہدے یا کسی اور معاہدے یا دستاویز میں کچھ بھی مخالف لکھا ہو۔ جیسے ہی خلاف ورزی کا کوئی واقعہ پیش آتا ہے، قرض دہندہ کو یہ حق حاصل ہوگا کہ وہ مکمل بقایا قرض کی رقم، تمام واجب الادا چارجز اور سود سمیت، واپس طلب کرے، ایسی صورت میں، قرض دار، شریک قرض دار اور ضامن بغیر کسی اعتراض یا احتجاج کے، اس پوری رقم کی فوری ادائیگی کے پابند ہوں گے۔

12. اگر خلاف ورزی کا کوئی واقعہ، یا کوئی ایسا واقعہ جو نوٹس ملنے یا وقت گزرنے یا دونوں کے بعد ڈیفالٹ کا واقعہ بن جائے، پیش آ جائے، تو قرض دار فوراً قرض دہندہ کو تحریری طور پر اس کی اطلاع دے گا، جس میں اس ڈیفالٹ یا واقعہ کی وضاحت کی جائے گی۔

13. خلاف ورزی کی صورت میں، قرض دہندہ مجاز ہوگا کہ وہ اپنی صوابدیدی کے مطابق کسی بھی فرد یا افراد سے رابطہ کرے، تاکہ وہ قرض کی واجب الادا رقم کی وصولی کے لیے ایسے فرد یا افراد کی مدد حاصل کر سکے، جس میں (لیکن بلا تحدید) قرض لینے والے کے گھر اور/یا کام کی جگہ کا دورہ شامل ہو سکتا ہے۔

14. قرض دہندہ کو یہ حق حاصل ہوگا کہ وہ قرض خواہ اور قرض دہندہ کے درمیان قرض معاہدے اور طے شدہ دیگر متعلقہ دستاویزات میں درج تمام حقوق کا استعمال کرے۔

رہن/تمسکات کے نفاذ کے لیے وصولی کا عمل، جس میں رہن شدہ جائیداد کو تصرف میں لینا اور فروخت کرنا بشمول بلا تحدید، 2002 کے سیکیورٹائزیشن اینڈ ری کنسٹرکشن آف فنانشیل ایسیٹس اینڈ انفورسمنٹ آف سیکیورٹی انٹرسٹ ایکٹ (SARFAESI Act) یا کسی دیگر متعلقہ قانون کے تحت مقرر کردہ طریقہ کار کے مطابق عمل کیا جاتا ہے، اور اسکو کلی طور پر متعلقہ قانون میں دی گئی ہدایات کے تحت انجام دیا جاتا ہے۔ واجب الادا رقم کی وصولی کے لیے مناسب قانونی کارروائی شروع کرنے سے قبل صارف/صارفین کو مختلف قانونی ذرائع جیسے نیگوشی ایبل انسٹرومنٹس ایکٹ، دیوانی مقدمہ، SARFAESI ایکٹ وغیرہ کے تحت اطلاع، یاددہانی یا نوٹس دیا جاتا ہے۔

ضمیمہ "B":

شکایت ازالہ کا طریقہ کار:

موجودہ مسابقتی ماحول میں، پائیدار کاروباری ماڈل کے لیے بہترین کسٹمر سروس کی پیشکش انتہائی اہمیت کی حامل ہے۔ کسٹمر کی شکایات کسی بھی کارپوریٹ ادارے کی کاروباری زندگی کا لازمی حصہ ہوتی ہیں۔

ABHFL میں کسٹمر سروس اور کسٹمر کی طمانیت ہماری اولین ترجیح ہے۔ ہم یقین رکھتے ہیں کہ فوری اور مؤثر سروس فراہم کرنا نہ صرف نئے صارفین کے حصول کے لیے ضروری ہے بلکہ موجودہ صارفین کو برقرار رکھنے اور ان کے ساتھ طویل مدتی شراکت داری قائم رکھنے کے لحاظ سے بھی اہم ہے۔ ABHFL نے کئی اقدامات متعارف کرائے ہیں جو کسٹمر کے تجربے پر توجہ مرکوز کرنے اور شکایات ازالے کے مؤثر نظام کو یقینی بنانے کے لیے تیار کیے گئے ہیں، تاکہ بہترین کسٹمر تجربہ فراہم کی جا سکے۔

ABHFL کے شکایات ازالے نظام کو مزید مؤثر بنانے کے لیے ہم یہ یقینی بنائیں گے کہ شکایات کمپنی کے اندر مقررہ مدت میں حل کی جائے۔ شکایات ازالے نظام ان مسائل کو حل کرے گا جو کمپنی کے ذریعے مقرر کردہ کسی بھی آؤٹ سورس ایجنسی/شراکت دار کی فراہم کردہ خدمات سے پیدا ہوں گے۔

ABHFL بھارت کے بیمہ انضباطی و ترقیاتی اتھارٹی (IRDAI) کے پاس ایک کارپوریٹ ایجنٹ (کمپوزٹ) کے طور پر رجسٹرڈ ہے، جو بیمہ مصنوعات کی تقسیم کے لیے مجاز ہے۔ اسی کی طرح شکایات ازالے چینلز بھی دستیاب ہوں گے تاکہ ABHFL کے ذریعہ لائسنس یافتہ کارپوریٹ ایجنٹ کے طور پر کی گئی انشورنس تقسیم سے متعلق شکایت دور کی جا سکے۔

4.6.31 گاہک کے سوالات/درخواستیں / شکایات سے نیچے کا طریقہ کار

لیول 1:

گاہکوں کے پاس درج ذیل ذرائع موجود ہیں تاکہ وہ ہماری فراہم کردہ خدمات سے متعلق کوئی بھی شکایت درج کرا سکیں یا ABHFL یا اس کے نمائندوں کے کسی بھی نامناسب رویے کی اطلاع دے سکیں۔

- ہماری کسٹمر سروس ہیلپ لائن 7000-270-1800 پر کال کریں (صبح 9 بجے سے رات 9:00 بجے تک آپریشنل)۔ پیر تا اتوار)
- ہمیں ای میل کریں اس پر care.housingfinance@adityabirlacapital.com
- ذیل میں مذکور پتے پر ہمیں تحریر کریں:
آدتیہ برلا ہاوسنگ فنانس لمیٹڈ - کسٹمر سروس سیل
آر ٹیک پارک، 15 ویں منزل، نیرلون کمپلیکس، ویسٹرن ایکسپریس ہائی وے کے قریب، گورے گاؤں
ایسٹ، ممبئی - 063 400

- متبادل طور پر، گاہک قریبی اے بی ایچ ایف ایل کی شاخ پر بھی جا سکتا ہے (اوقات: صبح 9:30 بجے سے شام 6 بجے تک)، تعطیلات کے علاوہ - یعنی ہر مہینے کا 1 (پہلا) اور 2 (دوسرا) ہفتہ، تمام اتوار اور سرکاری تعطیلات۔

لیول 2:

اگر کسی صارف کی طرف سے تحریری طور پر شکایت موصول ہوتی ہے تو، ABHFL اس کا اعتراف/جواب ایک ہفتے کے اندر دینے کی کوشش کرے گا۔ شکایت کی تصدیق میں اُس افسر کا نام اور عہدہ درج ہوگا جو اس شکایت کو دیکھے گا۔ اگر شکایت ABHFL کی کسٹمر سروس ہیلپ لائن پر فون کے ذریعے کی جاتی ہے، تو صارف کو ایک شکایت نمبر فراہم کیا جائے گا۔ اگر مذکورہ ذرائع سے فراہم کردہ حل غیر تسلی بخش ہو، تو صارف درج ذیل کو تحریری طور پر شکایت کر سکتا ہے:

سربراہ - شکایات ازالہ شعبہ، پتہ:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

ہم یقینی بناتے ہیں کہ 5 ایام کار میں جواب دیا جائے۔

لیول 3:

اگر مذکورہ بالا لیول 2 کی جانب سے دیا گیا حل اب بھی غیر تسلی بخش ہو، تو صارف شکایات ازالہ افسر سے تحریری طور پر شکایت کر سکتا ہے۔ شکایات ازالہ افسر ("GRO")، جو کہ پرنسپل نوٹل افسر ("PNO") بھی ہیں، کا نام اور رابطے کی تفصیلات درج ذیل ہیں:

محترمہ سمیتا نڈکرنی ٹیلی

فون نمبر: 08045860159

ای میل آئی ڈی: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

لیول 4:

اگر صارف اب بھی مطمئن نہ ہو یا شکایت کا ازالہ ایک ماہ کی مدت کے اندر نہیں کیا جاتا، تو صارف ہاؤسنگ فنانس کمپنیوں کے نگران ادارے – نیشنل ہاؤسنگ بینک سے مقررہ فارم کے توسط سے ذیل میں مذکورہ پر بذریعہ ڈاک اپیل کر سکتا ہے، فارم درج ذیل لنک پر دستیاب ہے:

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

نیشنل ہاؤسنگ بینک، شکایات ازالہ سیل،

شعبہ نگران

نیشنل ہاؤسنگ بینک، 4ویں منزل،

کور-5A، انڈیا بیبی ٹیٹ سینٹر، لودھی روڈ، نئی دہلی - 110 003

کسٹمر فزیکل موڈ بان لائن (GRIDS) شکایت ازالہ کے سربراہ سے شکایت درج کرانے کے لیے اس ویب سائٹ پر <https://www.nhb.org.in/> بھی

وزٹ کر سکتے ہیں

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

4.6.32 ڈسکلوزر

ABHFL وقتاً فوقتاً وہ قرض سے متعلق کسی بھی معلومات (موجودہ یا مستقبل کی) کو بھارت سرکار کی منظور شدہ کسی بھی کریڈٹ بیوریا کسی مجاز حکام کو، بغیر کسی پیشگی اطلاع کے درخواست دہندہ کو، وقتاً فوقتاً مطلوب ہونے کی صورت، فراہم کرنے کا مجاز ہے۔ ABHFL کو اس کی بھی اجازت ہے کہ وہ کریڈٹ انفارمیشن بیوروز سے معلومات حاصل کرے اور درخواست دہندہ کی کریڈٹ انفارمیشن رپورٹ حاصل کرے۔ مذکورہ بالا اہم ترین شرائط و ضوابط ہمارے قرضہ جاتی مصنوعات کی شرائط و ضوابط کی ایک علامتی فہرست ہے۔ یہ شرائط و ضوابط متعلقہ قرض معاہدے میں متعلقہ سیکشنز/نظام الاوقات کے نیچے مزید تفصیل سے بیان کی گئی ہیں، لہذا انہیں قرض معاہدے اور/یا منظوری مکتوب میں درج شرائط کے ساتھ ملا کر پڑھنا چاہیے

یہ طے پایا ہے کہ قرض کی تفصیلی شرائط و ضوابط کے لیے فریقین اس معاہدے کے تحت دستخط شدہ/ کیے جانے والے قرض اور دیگر سیکورٹی دستاویزات کا حوالہ دیں گے اور ان پر انحصار کریں گے۔

درج بالا شرائط و ضوابط کو قرض خواہان کے ذریعہ پڑھ گئے ہیں / قرض خواہان کو جناب/ محترمہ _____ نے (ہمارے اہلکار کے ذریعہ) اور قرض لینے والے کے ذریعہ سمجھا گیا ہے۔

ABHFL کے مجاز شخص کا دستخط)

قرض خواہ (خواہان) کے دستخط یا انگوٹھے کے نشان

مقام:

تاریخ:

نوٹ: MITC کی نقل کاپی قرض خواہ (خواہان) کے حوالے کیا جانا چاہیے۔