

Most Important Terms and Conditions (MITC)

**Aditya Birla Housing
Finance Ltd.**



**ADITYA BIRLA
CAPITAL**

HOME LOANS

INDEX

English	1-9
हिंदी	10-18
বাংলা	19-27
ગુજરાતી	28-36
ಕನ್ನಡ	37-45
മലയാളം	46-56
मराठी	57-65
ଓଡ଼ିଆ	66-74
ਪੰਜਾਬੀ	75-83
தமிழ்	84-95
తెలుగు	96-104

MOST IMPORTANT TERMS AND CONDITIONS (MITC)

Major terms and conditions of the loan agreed to between

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

Sr. No.	Particulars	Details
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)	- Processing charges: as specified in the Sanction letter. - Statutory Charges (stamp duty/MOE/MOD/registration)
b.	Part Payment /Pre-Closure / Pre-payment /Foreclosure Charges	- Floating rate term loans sanctioned to individual borrowers, with or without co-borrowers(s): - Other than business purpose – NIL - Business Purpose – 4 % of principal outstanding. - Floating rate term loan sanctioned to non-individual borrowers: 4% of principal outstanding paid - Fixed interest rate housing loan given to individual: - Closure from own sources – Nil

Sr. No.	Particulars	Details
		• 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 Explanation: 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: • 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)

Sr. No.	Particulars	Details
	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	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

Sr. No.	Particulars	Details
n.	- 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	- 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

Sr. No.	Particulars	Details
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:

- 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").
- 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.
- 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:

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

(Signature or thumb impression of the Borrower/s)	(Signature of the authorized person of ABHFL)
--	--

Date: _____ Place: _____

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

सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (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)	- प्रोसेसिंग शुल्क: जैसा कि सैंक्शन लेटर में निर्दिष्ट है. - वैधानिक शुल्क (स्टाम्प ड्यूटी/MOE MOD/रजिस्ट्रेशन) जैसा लागू हो
b.	पार्ट पेमेंट/प्री-क्लोज़र/प्री-पेमेंट/फोरक्लोज़र शुल्क	- व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को, सह-उधारकर्ताओं के साथ या उनके बिना स्वीकृत फ्लोटिंग दर टर्म लोन: - बिज़नेस के उद्देश्य के अलावा अन्य- शून्य - बिज़नेस उद्देश्य - मूल बकाया का 4%. - नॉन-इंडिविजुअल उधारकर्ताओं को स्वीकृत फ्लोटिंग दर का टर्म लोन: भुगतान किए गए मूल बकाया का 4% - व्यक्ति को दिए गए फिक्स्ड ब्याज दर के हाउसिंग लोन: - अपने स्रोतों से क्लोज़र - शून्य - अन्य स्रोतों से क्लोज़र - बकाया मूलधन का 2%

क्रमांक	विषय	विवरण
		4. 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% स्पष्टीकरण: 1. 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. 2. "अपने स्रोत" का अर्थ है- बैंक/HFC/ NBFC और/या फाइनेंशियल संस्थान से उधार लेने के अलावा कोई अन्य स्रोत. 3. "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. 4. "बिज़नेस के उद्देश्य से लोन" का अर्थ होगा: • 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 प्राप्ति शुल्क लोन क्लोजर 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

क्रमांक	विषय	विवरण
	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 मैडेट रजिस्ट्रेशन जमा नहीं करना, जहां मौजूदा मैडेट 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)	i. जब लोन राशि ₹ 5 लाख या उससे कम हो, ₹50 प्रति लोन ii. 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 मैडेट को बदलने के लिए शुल्क	₹750/- प्रति घटना, प्रति लोन अकाउंट
k.	ब्यूरो रिपोर्ट प्राप्ति शुल्क	उपभोक्ता के लिए प्रति घटना ₹50/- और कमर्शियल ब्यूरो के लिए ₹500/-
l.	कस्टमर के अनुरोध पर कन्वर्जन शुल्क	1. समान ब्याज प्रकार में दर का संशोधन: बकाया मूलधन का 0.25% + GST, प्रति घटना ₹7500/- तक सीमित 2. लोन पुनर्निर्धारण शुल्क (पात्रता मानदंडों के अनुसार EMI/अवधि में बदलाव): बकाया मूलधन का 0.5% और लागू GST 3. फिक्स्ड दर से फ्लोटिंग दर और इसके विपरीत स्विच करना: मूल बकाया का 2% और लागू GST.

क्रमांक	विषय	विवरण
m.	NOC जारी करने का शुल्क	₹500/- प्रति घटना
n.	• 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 सेक्योरिटी (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	• 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.

क्रमांक	विषय	विवरण
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।

मॉरगेज/सिक्योरिटी के प्रवर्तन की वसूली की प्रक्रिया, जिसमें सिक्योरिटाइजेशन एंड रीकंस्ट्रक्शन ऑफ फाइनेंशियल एसेट्स व एनफोर्समेंट ऑफ सिक्योरिटी इन्टरेस्ट एक्ट, 2002 (SARFAESI अधिनियम) या किसी अन्य कानून के तहत निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार मॉरगेज 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 इंस्ट्रुमेंट्स 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।

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

4.6.2 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 संतुष्टिजनक 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\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/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 फिजिकल 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>

4.6.3 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 बताए 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.

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.

সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম এবং শর্তাবলী (MITC)

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

সিরি য়াল	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)	- প্রক্রিয়াকরণ চার্জ: অনুমোদন পত্রে উল্লেখ করা অনুযায়ী. - বিধিবদ্ধ চার্জ (স্ট্যাম্প ডিউটি/MOE/-MOD/রেজিস্ট্রেশন) প্রযোজ্য অনুযায়ী
b.	আংশিক পেমেন্ট / প্রি-ক্লোজার / প্রি-পেমেন্ট / ফোরক্লোজার চার্জ	- সহ-লোনগ্রহীতা(দের) সাথে বা ছাড়াই ব্যক্তিগত লোনগ্রহীতাদের অনুমোদিত ফ্লোটিং রেট টার্ম লোন: - ব্যবসার উদ্দেশ্য ছাড়া অন্য কোন - শূন্য - ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে - বকেয়া মূলধনের 4%. - নন-ইন্ডিভিজুয়াল লোনগ্রহীতাদের জন্য অনুমোদিত ফ্লোটিং রেট টার্ম লোন: মূল বকেয়ার 4% পে করা হয়েছে - ব্যক্তিকে দেওয়া ফিক্সড সুদের হারের হাউসিং লোন: - নিজের উৎস থেকে বন্ধ করা - শূন্য - অন্যান্য উৎস থেকে বন্ধ করা - বকেয়া মূলধনের 2%

সিরি য়াল	বিবরণ	বিবরণ
		4. 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 ব্যাখ্যা: 1. 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. 2. "নিজস্ব উৎস" মানে ব্যাঙ্ক/ HFC/ NBFC এবং / অথবা আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে লোন গ্রহণ ছাড়া অন্য যে কোনও উৎস. 3. "ফিক্সড রেট লোন" মানে এমন একটি লোন যেখানে সুদের হার নির্দিষ্ট সময়ের জন্য বা লোনের সম্পূর্ণ সময়ের জন্য নির্ধারিত হয়. 4. "ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে লোন" এর অর্থ হবে: • 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.
c.	প্রি-ক্লোজার স্টেটমেন্ট চার্জ	₹1,000/- প্রতি লোন অ্যাকাউন্টে
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

সিরি য়াল	বিবরণ	বিবরণ
	টাইটেল ডকুমেন্ট / সিকিউরিটি পারফেকশন ডকুমেন্ট / মর্টগেজ ডিড / MCA এর সাথে চার্জ তৈরির (যেখানে প্রযোজ্য) মতো গুরুত্বপূর্ণ পোস্ট ডিসবার্সমেন্ট 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 ম্যান্ডেট অবৈধ/ নিষ্ক্রিয়/ ব্যাল্ক অ্যাকাউন্ট বন্ধ বা ফ্রোজেন/ অন্যান্য প্রযুক্তিগত সমস্যা সংশোধিত এনএসিএইচ/ ইসিএস ডেবিট ম্যান্ডেট রেজিস্ট্রেশন জমা না দেওয়া	সিকিওরড লোনের ক্ষেত্রে প্রতি মাসে ₹1000/-
f.	ক 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)	i. যখন লোনের পরিমাণ ₹5 লক্ষের সমান বা তার কম হয়, প্রতি লোনের জন্য ₹50 ii. যখন লোনের পরিমাণ ₹5 লক্ষের বেশি হয় - ₹100 প্রতি লোন
h.	ABHFL-এর সাথে হোল্ড করা যে কোনও কোলাটারালের কপির জন্য অনুরোধ	প্রতি ক্ষেত্রে ₹750/-
i.	ডুপ্লিকেট অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট/ রিপেমেন্ট শিডিউল/অন্য যে কোনও ডকুমেন্টের জন্য অনুরোধ (কোলাটারাল ছাড়া)	প্রতি লোন অ্যাকাউন্টে ₹200/-
j.	NACH ম্যান্ডেট এক্সচেঞ্জ করার জন্য চার্জ	প্রতি লোন অ্যাকাউন্টে ₹200/-
k.	বুরো রিপোর্ট রিড্রিভাল ফি	উপভোক্তাদের জন্য ₹50/- প্রতি ক্ষেত্রে এবং ₹500/- কমার্শিয়াল ব্যুরোর জন্য.
k.	বুরো রিপোর্ট রিড্রিভাল ফি	উপভোক্তাদের জন্য ₹50/- প্রতি ক্ষেত্রে এবং ₹500/- কমার্শিয়াল ব্যুরোর জন্য.

সিরি য়াল	বিবরণ	বিবরণ
l.	গ্রাহকের অনুরোধ অনুযায়ী কনভার্সন চার্জ	1. একই সুদের ধরনের মধ্যে রেটের সংশোধন: 0.25% + বকেয়া মূলধনের উপর GST, প্রতি ক্ষেত্রে ₹7500/- তে সীমাবদ্ধ 2. লোন রিশিডিউল করার চার্জ (যোগ্যতার নিয়ম অনুযায়ী EMI/(মেয়াদে পরিবর্তন): মূল বকেয়ার 0.5% এবং প্রযোজ্য GST 3. 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.	- 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 (গ্যারান্টরের 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)	

সিরি য়াল	বিবরণ	বিবরণ
c.	প্রি EMI পেমেন্টের জন্য নির্ধারিত তারিখ	
d.	EMI দেওয়ার তারিখ	
e.	সুদের হার/EMI-এর পরিবর্তনের অগ্রিম তথ্যের পদ্ধতি	- 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	অ্যানেক্সার "A" দেখুন
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:

- 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.
- 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।

অ্যানেন্সার "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 ঘটেলে, 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 স্যুট, SARFAESI আইন ইত্যাদির মতো বিভিন্ন আইনী সরঞ্জামের মাধ্যমে ওভারডিউ পুনরুদ্ধারের জন্য উপযুক্ত আইনী পদক্ষেপ শুরু করার আগে গ্রাহক/দের তথ্য/রিমাইন্ডার/নোটিশ(গুলি) দেওয়া হয়।

অ্যানেন্সার "B":

অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি:

বর্তমান প্রতিযোগিতামূলক পরিস্থিতিতে, স্থায়ীত্বযুক্ত ব্যবসায়িক মডেলের জন্য সেবা 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 সেবা 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.

ইনসুরেন্স প্রোডাক্ট বিতরণের জন্য ABHFL একটি কর্পোরেট এজেন্ট (কম্পাজিট) হিসাবে ইনসুরেন্স রেগুলেটরি অথরিটি অ্যান্ড ডেভেলপমেন্ট অথরিটি অফ ইন্ডিয়া ("IRDAI") এর সাথে রেজিস্টার্ড. সেই অনুযায়ী, লাইসেন্সপ্রাপ্ত কর্পোরেট এজেন্ট হিসাবে ABHFL দ্বারা গৃহীত ইনসুরেন্স বিতরণ সম্পর্কিত সমস্যার সমাধানের জন্য গ্রেন্ডিয়েন্স রিড্রেসাল চ্যানেলগুলিও উপলব্ধ হবে.

4.6.1 গ্রাহকের জিজ্ঞাস্য/অনুরোধ/অভিযোগ হ্যান্ডেল করার পদ্ধতি

4.6.2 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,
গোবর্গাও 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. স্বীকৃতিপত্রে 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 - গ্রেন্ডিয়েন্স রিড্রেসাল 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 গ্রেন্ডিয়েন্স রিড্রেসাল অফিসারের কাছে লিখে জানাতে পারেন. গ্রেন্ডিয়েন্স 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 গ্রেডিয়েন্স রিড্রিসাল সিস্টেমের কাছে ফিজিক্যাল মোডে বা অনলাইন মোডে (GRIDS) এর মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন নীচের লিঙ্কটিতে ক্লিক করে: <https://grids.nhbonline.org.in>

4.6.3 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 বুড়ো
আঙুলের ছাপ)

(ABHFL-এর অনুমোদিত ব্যক্তির স্বাক্ষর)

তারিখ:_____

স্থান:_____

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

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 ક્યુઅલ/ સેમી-ફિક્સ્ડ / સ્પેશલ રેટ)	
e.	શુલ્કપાત્ર વ્યાજ રકમ	
f.	હપ્તાના 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)	- પ્રોસેસિંગ શુલ્ક: મંજૂરી પત્રમાં ઉલ્લેખિત મુજબ. - વૈધાનિક શુલ્ક (સ્ટેમ્પ ક્યુટી/MOE MOD/રજિસ્ટ્રેશન) લાગુ પડતા મુજબ
b.	આંશિક ચુકવણી /પ્રી-ક્લોઝર / પૂર્વ-ચુકવણી /ફોરક્લોઝર શુલ્ક	- સહ-કરજદારો સાથે અથવા તેના વિના, વ્યક્તિગત કરજદારોને મંજૂર કરાયેલ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન: - બિઝનેસના હેતુ સિવાય – શૂન્ય - બિઝનેસનો હેતુ – બાકી મુદ્દલના 4 %. - બિન-વ્યક્તિગત કરજદારોને મંજૂર કરાયેલ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન: ચૂકવેલ મુદ્દલના 4% - વ્યક્તિને આપવામાં આવેલ ફિક્સ્ડ વ્યાજ દરની હાઉસિંગ લોન: - પોતાના સ્રોતો દ્વારા બંધ કરવી – શૂન્ય - અન્ય સ્રોતો દ્વારા બંધ કરવી – બાકી મુદ્દલના 2%

ક્રમ	વર્ણન	વિગતો
		4. વ્યક્તિગત/બિન-વ્યક્તિગત કરજદારોને આપવામાં આવેલ ફિક્સ્ડ વ્યાજ દર નોન-ઢાઉસિંગ લોન (LAP/LRD/CP/GPL/ટોપ-અપ) (પોતાના/અન્ય સ્રોત દ્વારા બંધ કરેલ): ચૂકવેલ બાકી મુદ્દલા 4% સ્પષ્ટીકરણ: 1. સેમી-ફિક્સ્ડ લોન (પ્રારંભિક સમયગાળા માટે ફિક્સ્ડ અને પછી ફ્લોટિંગ) ના કિસ્સામાં, ફોરક્લોઝર/આંશિક ચૂકવણીના નિયમો તે ચોક્કસ દિવસે લોનના સ્ટેટસ (ફિક્સ્ડ/ફ્લોટિંગ) મુજબ લાગુ થશે. 2. "પોતાના સ્રોતો" નો અર્થ કોઈ બેંક / HFC/ NBFC અને / અથવા કોઈ નાણાંકીય સંસ્થા પાસેથી ઉધાર લેવા સિવાયનો અન્ય કોઈપણ સ્રોત છે. 3. "ફિક્સ્ડ રેટ લોન" એટલે એવી લોન કે જેમાં વ્યાજ દર ચોક્કસ સમયગાળા માટે અથવા લોનના સંપૂર્ણ સમયગાળા માટે નિશ્ચિત કરવામાં આવે છે. 4. "બિઝનેસ હેતુ લોન" નો અર્થ હશે: • કાર્યકારી મૂડી, બિઝનેસ ડેટ કન્સોલિડેશન, બિઝનેસ લોનની ચૂકવણી, 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 ચૂકવણી દંડ	વર્તમાન લાગુ વ્યાજ દર કરતાં 12% વાર્ષિક વધુ (લાગુ કાયદા મુજબ કુલ વાર્ષિક 24% વત્તા GST થી વધુ નહીં)

ક્રમ	વર્ણન	વિગતો
	સબમિશનની લક્ષિત તારીખની અંદર ટાઇટલ ડોક્યુમેન્ટ/સિક્યોરિટી પરફેક્શન ડોક્યુમેન્ટ/મોર્ગેજ ડીડ/ MCA સાથે ચાર્જ ક્રિએશન (જ્યાં પણ લાગુ પડે ત્યાં) જેવા ક્રિટિકલ પોસ્ટ ડિસ્બર્સમેન્ટ 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)	i. જ્યારે સુવિધાની રકમ ₹5 લાખ અથવા તેનાથી ઓછી હોય - લોન દીઠ ₹50 ii. જ્યારે સુવિધાની રકમ ₹5 લાખથી વધુ હોય - લોન દીઠ ₹100
h.	ABHFL પાસે રાખેલા કોઈપણ કોલેટરલની કોપી માટે વિનંતી	₹750/- પ્રતિ ઘટના
i.	ડુપ્લિકેટ એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ/ચુકવણી શેડ્યૂલ/કોઈપણ અન્ય ડોક્યુમેન્ટ (કોલેટરલ સિવાય) માટે વિનંતી	₹200/- પ્રતિ લોન એકાઉન્ટ
j.	NACH મેન્ડેટ બદલવા માટે શુલ્ક	ઘટના દીઠ ₹750/- પ્રતિ લોન એકાઉન્ટ
k.	બ્યુરો રિપોર્ટ પ્રાપ્તિ ફી	ગ્રાહક માટે પ્રતિ ઘટના ₹50/- અને ₹500/- કોમર્શિયલ બ્યુરો માટે.
l.	ગ્રાહકની વિનંતી પર કન્વર્ઝન શુલ્ક	1. સમાન વ્યાજ પ્રકારની અંદર દરમાં સુધારો: બાકી મુદ્દલ પર 0.25% + GST, ઘટના દીઠ ₹7500/- પર મર્યાદિત 2. લોન રિએક્ચૂલમેન્ટ શુલ્ક (પાત્રતાના ધોરણો મુજબ EMI/ મુદતમાં ફેરફાર): બાકી મુદ્દલના 0.5% વત્તા લાગુ GST 3. ફિક્સ્ડ રેટથી ફ્લોટિંગ રેટમાં અને તેનાથી વિપરીત સ્વિચ કરો: બાકી મુદ્દલના 2% વત્તા લાગુ GST.

ક્રમ	વર્ણન	વિગતો
m.	NOC જારી કરવાના શુલ્ક	₹500/- પ્રતિ ઘટના
n.	- સ્ટેમ્પ ક્યુટી - 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 મોર્ગેજ (લોન માટે સિક્યોરિટી તરીકે ગીરવે મૂકવામાં આવતી પ્રોપર્ટીની વિગત)	મંજૂરી પત્ર અને લોન એગ્રીમેન્ટમાં ઉલ્લેખિત મુજબ
b.	ગેરંટી (ગેરંટરનું 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 ડિસ્બર્સમેન્ટ માટેની શરતો	
	લોન અથવા તેના કોઈપણ હપ્તાના ડિસ્બર્સમેન્ટ 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 હપ્તાઓની સંખ્યા (EMI)	
c.	પ્રી EMI ની ચુકવણી માટે નિયત તારીખ	
d.	EMI ની નિયત તારીખ	
e.	જના દર/ EMI માં ફેરફારોની એડવાન્સ સૂચના માટેની પ્રક્રિયા	- 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.

ક્રમ	વર્ણન	વિગતો
7.	ઓવરડ્રયૂની 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	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનો ભાગ. (સારાંશ માટે પરિશિષ્ટ "B" નો સંદર્ભ લો)

કૃપા કરીને નોંધ કરો:

- આ સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો ("MITC") 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, ડૉક્યુમેન્ટ હેઠળ ચૂકવવાપાત્ર હોઈ શકે છે, તેમજ બાકી અન્ય તમામ શુલ્ક અને ચડત રકમ કે જે દેય થવાના હોય અને આવી ઘોષણા પર, એગ્રીમેન્ટ અથવા અન્ય કોઈપણ એગ્રીમેન્ટ/ઓ અથવા ડૉક્યુમેન્ટમાં 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 ડૉક્યુમેન્ટમાં ઉલ્લેખિત, તેના તમામ અધિકારોનો ઉપયોગ કરવા માટે હકદાર રહેશે.

મોર્ગેજ/સિક્યોરિટીઝના અમલીકરણની વસૂલાત પ્રક્રિયા, જેમાં સિક્યોરિટાઇઝેશન એન્ડ રિસ્ક્ટ્રકશન 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 ઉત્પન્ન થતી સમસ્યાઓને સંભાળશે.

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

4.6.1 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 ચેનલો 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 ઇસ્ટ, 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 ચેનલો 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 3:

જો ઉપરોક્ત લેવલ 2 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 હજી 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>

4.6.2 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/શેડ્યુલ 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: _____

સ્થાન: _____

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

ಅತ್ಯಂತ ಪೂರೈಕೆ ನಿಯಮಿತ ಮತು ಪರಕುಗಳು (MITC)

ಮತ್ತೆ ಆದೇಶ ಬರಲಿಲ್ಲವೆಂದು ಹೇಳಿಕೊಳ್ಳುವ ಫೈನಾನ್ಸಿಂಗ್ ಲಿಮಿಟೇಡ್‌ನ ನಡುವೆ ಲೋನ್‌ಗೆ ಒಪ್ಪಂದವಾದ ಪರಮುಖ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ವಿಷಯ	ವಿವರಗಳು
1.	ಲೋನ್	
a.	ಲೋನ್ ಸೌಲಭ್ಯದ ಪರಕಾರ	
b.	ಮಂಜೂರಾದ ಲೋನ್ ಮೊತ್ತ	
c.	ಲೋನ್‌ನ ಉದ್ದೇಶ (ಅಂತಿಮ ಬಳಕೆ)	
d.	ಬಡ್ಡಿ ಪರಕಾರ (ಫ್ಲೋಯಿಂಗ್ ಅಥವಾ ಫ್ಲೋಯಿಂಗ್ ಅಥವಾ ಡಯುಯಲ್/ಸೆಮಿ-ಫ್ಲೋಯಿಂಗ್/ವೇರೇಜ್ ದರ)	
e.	ವಿಧಿಸಬಹುದಾದ ಬಡ್ಡಿ ಮೊತ್ತ	
f.	ಕಂತು ವಿಧಗಳು	
g.	ಬಡ್ಡಿ ದರ (%) ()	
h.	ಲೋನ್ ಅವಧಿ (ಹೊಂದಾಣಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದಾದ/ಫ್ಲೋಯಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ARR ನಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಬದಲಾವಣೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ)	
i.	ಮೊರಟೋರಿಯಂ ಅಥವಾ ಸಬ್‌ಸೈಡ್, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ:	
2.	ಫೀಸ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ, ಈ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ನಗದಾತ ದರಗಳಲ್ಲಿ GST ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) levied on these charges)	
a.	ಅಪ್‌ಲೋಕೇಶನ್ ಮೇಲೆ (ಪರಕಾರಿಯಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮುಂತಾದ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಫೀಸ್/ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಬೇಕು)	- ಪರಕಾರಿಯಾ ಶುಲ್ಕಗಳು: ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲೇ ನೋಂದಾಯಿಸಬೇಕು. - ಶಾಸನಬದ್ಧ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಸ್ಟಾಂಪ್ ಡಯೂಟಿ/MOE/MOD/ನೋಂದಣಿ) ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ
b.	ಭಾಗಶಃ ಪಾವತಿ/ಮುಂಚಿತ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ/ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ/ಫೋರ್‌ಪೇಯಿಂಗ್ ಶುಲ್ಕಗಳು	- ಸಹ-ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಸಹ-ಸಾಲಗಾರರಲ್ಲದೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಫ್ಲೋಯಿಂಗ್ ದರದ ಟರ್ಮ್ ಲೋನ್‌ಗಳು: - ಬಿಸಿನೆಸ್ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ - ಶೂನ್ಯ - ಬಿಸಿನೆಸ್ ಉದ್ದೇಶ - ಬಾಕಿ ಅಸಲಿನ 4%. - ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಫ್ಲೋಯಿಂಗ್ ದರದ ಟರ್ಮ್ ಲೋನ್: ಪಾವತಿಸಲಾದ ಅಸಲು ಬಾಕಿಯ 4% - ವೈಯಕ್ತಿಕ ನೋಡಲಾದ ಫ್ಲೋಯಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಹೇಸಿಂಗ್ ಲೋನ್: - ಸೆವೆನ್ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಮುಚ್ಚಿದರೆ-ಶೂನ್ಯ - ಇತರ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಮುಚ್ಚಿದರೆ-ಬಾಕಿ ಅಸಲಿನ 2%

ಕೊರಮು ಸಂಖ್ಯೆ	ವಿಷಯ	ವಿವರಗಳು
		4. ವ್ಯಕ್ತಿಗತ/ವ್ಯಕ್ತಿಗತವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಫೈನಾನ್ಸಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ನಾನಾ-ಹೆಸರಿನ ಲೋನ್‌ಗಳು (LAP/LRD/CP/ GPL/ಟಾಪ್-ಅಪ್) (ಸ್ವಂತ/ಇತರ ಮೂಲದಿಂದ ಮುಚ್ಚಿದ): ಪಾವತಿಸಿದ ಅಸಲು ಬಾಕಿಯ 4% ವಿವರಣೆ: 1. ಸಿಮಿ-ಫೈನಾನ್ಸಿಂಗ್ ಲೋನ್‌ಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ (ಆರಂಭಿಕ ಅವಧಿಗೆ ಫೈನಾನ್ಸಿಂಗ್ ಮತ್ತೆ ನಂತರ ಫೋಲೋ‌ಫ್‌ಗಳು, ಫೋಲೋ‌ಫ್‌ಗಳ ಸರಣಿ/ಭಾಗಶಃ ಪಾವತಿ ನಿಯಮಗಳು ಆ ನೋಂದಣಿ ದಿನದಿಂದ ಲೋನ್‌ಗಳ ಸ್ಪೆಷೀಫಿಕ್ (ಫೈನಾನ್ಸಿಂಗ್/ಫೋಲೋ‌ಫ್‌ಗಳು) ಪರಿಶೀಲನೆ ಅನಿವಾರ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. 2. "ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳು" ಎಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್/HF-C/NBFC ಮತ್ತೆ/ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಲೋನ್ ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಮೂಲ ಎಂದರ್ಥ. 3. "ಫೈನಾನ್ಸಿಂಗ್ ದರದ ಲೋನ್" ಎಂದರೆ ಒಂದು ನೋಂದಣಿ ಅವಧಿಗೆ ಅಥವಾ ಲೋನ್‌ನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಲೋನ್. 4. "ಬಿಸಿನೆಸ್ ಉದ್ದೇಶದ ಲೋನ್" ಎಂದರೆ: • 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/ ನೋಂದಣಿ/ ವಿಸ್ತರಣೆಗಾಗಿ ಲೋನ್, • ಗುತ್ತಿಗೆಗೆ ಬಾಡಿಗೆ ರಿಯಾಯಿತಿ.
c.	ಮುಂಚಿತ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ ಸ್ಪೆಷೀಫಿಕ್ ಮಿಷನ್ ಕುಲಕಗಳು	₹1,000/- ಪರಿಶೀಲನೆ ಅಕೌಂಟ್‌ಗೆ
d.	ಲೋನ್ ಮುಚ್ಚಿದ ನಂತರ ಮೂಲ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಕುಲಕಗಳು	₹1,000/- ಪರಿಶೀಲನೆ ಅಕೌಂಟ್‌ಗೆ
e.	ದಂಡ ಕುಲಕಗಳು:	
	ತಡವಾದ ಪಾವತಿ ದಂಡ	ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ಅನಿವಾರ್ಯವಾಗಿ ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕಿಂತ ವರ್ಷಕ್ಕೆ 12% ಹೆಚ್ಚು (ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಒಟ್ಟು 24% ಮೇರಬಾರದು ಪರಿಶೀಲನೆ ಅನಿವಾರ್ಯವಾಗಿ ಕಾನೂನುಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆ GST

ಕೊರಮು ಸಂಖ್ಯೆ	ವಿವರಣೆ	ವಿವರಣೆ
	ಉದ್ದೇಶಿತ ದಾನಾಂಕದೊಳಗೆ ಶೇರ್‌ಪೈಕ್ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್/ ಭದ್ರತಾ ಪರಿಪೂರ್ಣತಾ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್/ ಅಡಮಾನ ಪತ್ರ/ MCA ಯುನಿಂಧಿಂಗ್ ಹಕ್ಕಿನ ರಚನೆ (ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ) ರೇತಿಯ ನೋಂದಾಯಿತ ವತರಣೆ ನಂತರದ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಸಲಿಸದೇ ಇರುವುದು ಅಥವಾ ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದ / ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲೂ ವಿಯಾಖಾಯಾನಾಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಪರಕುಗಳು, ಪರಾತನಾಧಿಯಗಳು ಮತ್ತು ಒಡಂಬಡಿಕೆಗಳನ್ನು ಸಲಿಸದಿರುವುದು.	ತೆರಿಗಳಿಗೆ ₹3000/-
	ಅನಾಂತವದಲಾರುವ ಮಯಾಂಡೇಟ್ ಅಮಾನಾಯವಾಗಿದ್ಧರ/ ನಾಪ್ಕರಾಯವಾಗಿದ್ಧರ/ಬಯಾಂಕ್ ಅಕಾಂಟ್ ಮುಚ್ಚಿದ್ಧರ ಅಥವಾ ಸಾಧಗಾತಗೊಳಿಸಿದ್ಧರ/ಇತರ ತಾಂತರಾಕ ಸಮಸಾಯಿ ಇದ್ದದಲಾ 30 ದಾನಗಳವರಿಗೆ ಪರಾಪ್ಕತ NACH/ECS ಡೆಬಿಟ್ ಮಯಾಂಡೇಟ್ ನಾಂಂದಣಿಯನು ಸಲಿಸದಿರುವುದು	ಸುರಕ್ಪಿತ ಲೋನ್‌ಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲಾ ತೆರಿಗಳಿಗೆ ₹1000/-
f.	ಚಿಕ್ ಬಯಾನಾಂಗ ಶುಲ್ಕಗಳು/NACH ವೈಫಲಯ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಬಯಾನ್ ಶುಲ್ಕಗಳು	ಪರತೆ ಸಂದರ್ಭಕೆ ₹750/-
g.	CERSAI ಶುಲ್ಕಗಳು (ಅಂತಕ ಎಲ್ಲಿ ಶುಲ್ಕಗಳಾಗಾಗ ನೇಮ www.cersai.org.in ನಲ್ಲಿ CERSAI ವೆಬ್ ಸೈಟ್‌ಗೆ ಭೇಟಿ ನೇಡಬುದು)	i. ಸಾಲಭಯದ ಮೂತತಮ ₹5 ಲಕ್ಪ ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಾಂತ ಕದಮಿ ಇದ್ದದಾಗ - ಪರತೆ ಲೋನ್ ಗೆ ₹50 ii. ಸಾಲಭಯದ ಮೂತತಮ ₹5 ಲಕ್ಪಗಳಾಗಾಂತ ಹಿಚ್ಚದಾಗ - ಪರತೆ ಲೋನ್‌ಗೆ ₹100
h.	ABHFL ನಾಂದಿಗ ಹಾಂದಾರುವ ಯಾವುದೇ ಅಡಮಾನದ ಪರತೆಗಳಿಗೆ ಕೋರಾಕೆ	ಪರತೆ ಸಂದರ್ಭಕೆ ₹750/-
i.	ನಕಲಿ ಅಕಾಂಟ್ ಸೇಟ್‌ಮೆಂಟ್/ ಮರುಪಾವತಿ ಶೆಡ್ಯೂಲ್/ಇತರ ಯಾವುದೇ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಾಗ ಕೋರಾಕೆ (ಅಡಮಾನಗಳನ್ನು ಹಾರತುಪಡಿಸಿ)	₹200/- ಪರತೆ ಲೋನ್ ಅಕಾಂಟ್‌ಗೆ
j.	NACH ಮಯಾಂಡೇಟ್ ವನಾಮಯ ಮದಲು ಶುಲ್ಕ	ಪರತೆ ಲೋನ್ ಅಕಾಂಟ್‌ಗೆ ₹750/-
k.	ಬಯಾರಾ ವರದ ಮರುಪಡೆಯುವಾಕೆ ಶುಲ್ಕ	ಗರಾಹಕರಿಗೆ ಪರತೆ ಸಂದರ್ಭಕೆ ₹50/- ಮತ್ತು ವಾಣಿಜಯ ಬಯಾರಾಂಗೆ ₹500/-
l.	ಗರಾಹಕರ ಕೋರಾಕೆಯ ಮೇರಿಗೆ ಪರಿವರತನ ಶುಲ್ಕಗಳು	1. ಅದೇ ಬಡೆ ಪರಕಾರದ ಒಳಗೆ ದರದ ಪರಿಪರಣೆ: ಬಾಕಿ ಅಸಲಿನ ಮೇಲೆ 0.25% + GST, ಪರತೆ ಸಂದರ್ಭಕೆ ₹7500/- ಮುತಗೊಳಸಲಾಗದ

ಕೊರಮು ಸಂಖ್ಯೆ	ವಿಷಯ	ವಿವರಗಳು
		2. ಲೋನ್ ಮರು ಶೆಡ್ಯೂಲ್ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಅರ್ಹತಾ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪರಕಾರ EMI/ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ): ಬಾಕಿ ಅಸಲಿನ 0.5% ಮತ್ತೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ GST 3. ಫೈನಾನ್ಸ್ ದರದಿಂದ ಫೋರ್ವಾರ್ಡ್ ದರಕ್ಕೆ ಮತ್ತೆ ಅದಕ್ಕೆ ತದ್ವಾರ್ಥವಾಗ ಪರಿವರ್ತನೆ: ಬಾಕಿ ಅಸಲಿನ 2% ಮತ್ತೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ GST.
m.	NOC ವಾತರಣಿ ಶುಲ್ಕಗಳು	ಪರಕಾರ ಸಂದರ್ಭಕ್ಕೆ ₹ 500/-
n.	- ಸೆಟ್‌ಯಾಂಪ್ ಡಯೂಟಿ - ಕಾನೂನು ಮತ್ತೆ ಇತರ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಶುಲ್ಕಗಳು - ಇನ್‌ಶೂರೆನ್ಸ್ ಪರೀಕ್ಷೆಯು - ROC ಜೊತೆಗೆ ರಜನಿ ಶುಲ್ಕ	ನಿಜವಾದ ಪರಕಾರ, ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ
o.	ಇ-ಒಪ್ಪಂದ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಶುಲ್ಕಗಳು	ಇ-ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಹ ಹಾಕುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಿದಂತೆ.
3	ಲೋನ್‌ಗೆ ಭದ್ರತೆ	
a.	ಲೋನ್‌ಗೆ ಅಡಮಾನ (ಲೋನ್‌ಗೆ ಭದ್ರತೆಯಾಗಿ ಅಡಮಾನ ಇಡಬೇಕಾದ ಆಸ್ತಿಯ ವೇರ)	ಮಂಜೂರಾತಿ ಪರಕಾರ ಮತ್ತೆ ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಿದಂತೆ
b.	ಖಾತರಾ (ಖಾತರಾದಾರರ ಹೆಸರು)	ಮಂಜೂರಾತಿ ಪರಕಾರ ಮತ್ತೆ ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಿದಂತೆ
c.	ಇತರ ಭದ್ರತೆ (ಇತರ ಭದ್ರತೆಗಳ ವೇರಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ)	ಮಂಜೂರಾತಿ ಪರಕಾರ ಮತ್ತೆ ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಿದಂತೆ
4	ಆಸ್ತಿ/ಸಾಲಗಾರರ ಇನ್‌ಶೂರೆನ್ಸ್	
	ಆಸ್ತಿ/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪಡೆಯಬೇಕಾದ ಇನ್‌ಶೂರೆನ್ಸ್ ಪಾಲಿಸಿಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಮತ್ತೆ ಫೀಚರ್‌ಗಳ ವೇರ	ಮಂಜೂರಾತಿ ಪರಕಾರ ಮತ್ತೆ ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಿದಂತೆ.
5	ಲೋನ್ ವಾತರಣಿಗಾಗಿ ಷರತ್ತುಗಳು	
	ಲೋನ್ ಅಥವಾ ಅದರ ಯಾವುದೇ ಕಂತುಗಳ ವಾತರಣಿಗಾಗಿ ಷರತ್ತುಗಳು, ಅಂದರೆ, ಭದ್ರತೆಯ ರಜನಿ, ಅನುಮೋದಿತ ಪಾಲಿಸಿಗಳ ಸಲ್ಲಿಕೆ, ನೋಮಿನೇಡ ಹಂತಗಳು, ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅನುಮೋದನೆ	ಮಂಜೂರಾತಿ ಪರಕಾರ ಮತ್ತೆ ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಿದಂತೆ
6	ಲೋನ್ ಮತ್ತೆ ಬಡ್ಡಿಯ ಮರುಪಾವತಿ	
a.	ಮಂಜೂರಾದ ಮೂಲತದ ಪರಕಾರ EMI ಮೂಲತ	ಮಂಜೂರಾತಿ ಪರಕಾರ ಮತ್ತೆ ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಿದಂತೆ.
b.	ಒಟ್ಟು ಕಂತುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ (EMI)	
c.	ಮುಂಚಿತ EMI ಪಾವತಿಗೆ ಗಡುವು ದಿನಾಂಕ	

ಕೊರಮು ಸಂಖ್ಯೆ	ವಿಷಯ	ವಿವರಗಳು
c.	ಮುಂಚಿತ EMI ಪಾವತಿಗೆ ಗಡುವು ದಿನಾಂಕ	ಪರತಿ ಸಂದರ್ಭಕ್ಕೆ ₹ 500/-
d.	EMI ಗಡುವು ದಿನಾಂಕ	
e.	ಬಡ್ಡಿ ದರ/EMI ನಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಚಿತ್ರಣದ ವಿವರ	- ಬಡ್ಡಿ ದರ/EMI ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸುವ SMS/ಮೇಲ್/ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಗೌರವಾನ್ವಿತ ಮೇಲ್ದಿನಕ್ಕೆ ವಾಪಾಸಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಬೇಕು. - ABHFL ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕೂಡ ARR ಅನ್ನು ಅಪ್‌ಡೇಟ್ ಮಾಡಬೇಕು.
7	ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗೆ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಸಂಕೇತ ಪದ್ಧತಿ	ಅನುಬಂಧ "A" ನೋಡಿ
8	ಗೌರವಾನ್ವಿತ ಸೇವೆ	
a.	ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಭೇಟಿಯ ಸಮಯ	ಸಮಯ- ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು, ಅಂದರೆ ಪರತಿ 1 ನೇ ಮಕ್ಕಳು 2 ನೇ ಶನಿವಾರ, ಎಲ್ಲಾ ಭಾನುವಾರಗಳು ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ 9.30 am ನಿಂದ 6 pm ವರೆಗೆ
b.	ಗೌರವಾನ್ವಿತ ಸೇವೆಗಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಿವರಗಳು	ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಏರ್ಪಡಿಸಿದ/ಬಾಕಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದ/ ಗೌರವಾನ್ವಿತ ಸೇವೆಯ ಮುಖಾಂತರ ಉಪಯುಕ್ತವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರಿ
c.	ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ವಿಧಾನ:	
	i. ಲೋನ್ ಅಕೌಂಟ್ ಸ್ಟೇಟಮೆಂಟ್	http://bit.ly/ONEIDlogin ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಗೌರವಾನ್ವಿತ ಪೋರ್ಟಲ್‌ಗೆ ಲಾಗಿನ್ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಅಕೌಂಟ್ ಸ್ಟೇಟಮೆಂಟ್, ಮರುಪಾವತಿ ಶಿರೋಮುಖದಂತಹ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ನೋಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದು. ಪರಿಯಾಯವಾಗಿ, 8828800032 ಗೆ "Hi" ಎಂದು ಕಳುಹಿಸಿ whatsapp ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಗೌರವಾನ್ವಿತ ಸೇವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೂಲಕ ನೋಡಲು ನಮಗೆ ಲೋನ್ ಅಕೌಂಟ್ ಸ್ಟೇಟಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು.
	ii. ಲೋನ್ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ/ವರಗಾವಣೆಯ ನಂತರ ಮೂಲ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಹಂತಿಗೊಳಿಸುವಿಕೆ	ಲೋನ್ ಅಕೌಂಟ್‌ನ ಪೂರಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಸ್ಟೇಟಮೆಂಟ್‌ನ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಹೋಮ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಬೇಕು.
9	ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ	ನಿಯಮಾನ್ವಿತ ಅಭಿಯಾನ ಸಂಹಿತೆಯ ಭಾಗ. (ಸಾರಾಂಶಕ್ಕೆಾಗಿ ಅನುಬಂಧ "B" ನೋಡಿ)

ದಯವಿಟ್ಟು ಗಮನಿಸಿ:

- ಈ ಅರ್ಜಿಯಂತೆ ಪರಿಮಾಣ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ("MITC") ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ, ವಾಪಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದ ಭಾಗವಾಗಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾದ ಇತರ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ("ಲೋನ್ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳು") ನಮೂದಿಸಿದ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಓದಬೇಕು.
- ABHFL ರೆಫರೆನ್ಸ್ ದಿನಗಳನ್ನು ("ARR") ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೂ ಪರಿಷ್ಕರಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ABHFL ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರ ಲೋನ್ ಅವಧಿ ಅಥವಾ EMI ಮೇಲೆ ಅದರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಉಪಕ್ರಮ, ವಿಭಾಗವಾದ ARR ಗಳ ನೋಡುವಿಕೆಗೆ ದಯವಿಟ್ಟು ABHFL ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನೋಟೀಸ್‌ನ್ನು ನೋಡಿ.
- ಸೆಮಿ-ಫ್ಲಾಟ್ ಲೋನ್‌ಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಫ್ಲಾಟ್ ದರದ ಅವಧಿ ಮುಗಿದ ನಂತರ, ಲೋನ್‌ಗಳನ್ನು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿವರ್ತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಚಲಾಂತಿಯಲ್ಲಿರುವ ARR ಗೆ ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅನುಬಂಧ "A":

ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಡೆಯಲು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಸಂಕ್ಷೇಪಿತ ಪರಕಾರಯ

1. ಒಪ್ಪಂದದ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಒಪ್ಪಂದ/ಗುರುತಿಸಿದ ಅಥವಾ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಏನೇ ಸೂಚಿಸಿದ್ದರೂ, ಡೇಫಾಲ್ಟ್‌ಗಳ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಘಟನೆಗಳು ಸಂಭವಿಸಿದರೆ, ನಂತರ ಸಾಲದಾತರು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಿಖಿತ ಸೂಚನೆ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ, ಒಪ್ಪಂದದ ಮತೆ/ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಒಪ್ಪಂದಗಳು, ಸಾಲಗಾರರು ಮತೆ ಸಾಲದಾತರ ನಡುವೆ ಅಸೌಕರ್ಯವಲ್ಲದಂತೆ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಪರಕಾರ ಸಾಲಗಾರರು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಅಸಲು ಮತೆ ಸಾಲಗಾರನ ಲೋನ್ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭವಿತ ಬಡ್ಡಿ ಮತೆ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು, ಹಾಗೆಯೇ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತೆ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಬಾಕಿ ಎಂದು ಘೋಷಿಸಬಹುದು ಮತೆ ಅಂತಹ ಘೋಷಣೆಯ ನಂತರ ಸಾಲಗಾರರು ತಕ್ಷಣವೇ ಅಮಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಮತೆ ಲೋನ್ ಮತೆ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಲೋನ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಡೇಫಾಲ್ಟ್ ಘಟನೆ ಸಂಭವಿಸಿದಾಗ, ಸಾಲದಾತರು ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತೆ ಬಡ್ಡಿಯ ಜೊತೆಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಬಾಕಿ ಲೋನ್ ಮೂಲಕವನ್ನು ಹಂಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ ಮತೆ ಸಾಲಗಾರರು, ಸಹ-ಸಾಲಗಾರರು, ಖಾತರದಾರರು ಯಾವುದೇ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಅಥವಾ ಪರತಿಭಟನೆ ಇಲ್ಲದೆ ಅಂತಹ ಲೋನ್ ಮೂಲಕವನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಹೋಗಿರಬಹುದು.
2. ಡೇಫಾಲ್ಟ್‌ನ ಯಾವುದೇ ಘಟನೆ ಅಥವಾ ನೋಟೀಸ್ ನಂತರ ಅಥವಾ ಗಡುವು ಮುಗಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಎರಡರ ನಂತರ ಡೇಫಾಲ್ಟ್ ಘಟನೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸುವ ರೀತಿಯ ಯಾವುದೇ ಘಟನೆ ಸಂಭವಿಸಿದರೆ, ಸಾಲಗಾರರು ತಕ್ಷಣವೇ ಅಂತಹ ಡೇಫಾಲ್ಟ್ ಘಟನೆ ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಘಟನೆ ನಡೆದಿರುವುದನ್ನು ನೋಡಬಹುದು.
3. ಡೇಫಾಲ್ಟ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರ ಆಸೆ ಮತೆ / ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ ಆದರೆ ಅದಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರ ಸೇರಿರುವಾಗ, ಡೇಫಾಲ್ಟ್ ಮೂಲಕವನ್ನು ಹಂಪಡೆಯಲು ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಥವಾ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಸಹಾಯವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಅಂಥ ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಥವಾ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಜೊತೆಗೆ ತಮಗೆ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಭಾವಿಸಬಹುದಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಲು ಸಾಲದಾತರು ಅರ್ಹರಾಗುತ್ತಾರೆ.
4. ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಮತೆ ಸಾಲಗಾರರು ಹಾಗೂ ಸಾಲದಾತರ ನಡುವೆ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾದ ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ನೋಡಬಹುದಾದ ತಮಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಜಲಾಯಿಸಲು ಸಾಲದಾತರು ಅರ್ಹರಾಗುತ್ತಾರೆ.

ಹಣಕಾಸು ಆಸೆಗಳ ಭದ್ರತೆ ಮತೆ ಪುನರ್ನಿರ್ಮಾಣ ಮತೆ ಭದ್ರತಾ ಆಸೆಗಳ ಜಾರಿ ಕಾಯಿದೆ, 2002 (SARFAESI ಕಾಯಿದೆ) ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪರಕಾರ ಅಡಮಾನದ ಆಸೆಯನ್ನು ಸೇವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ ಆದರೆ ಅಮಗಳಿಗೆ ಸೇರಿರುವಾಗ, ಅಡಮಾನ/ಭದ್ರತೆಗಳ ಜಾರಿ ಪರಕಾರಯಿಯನ್ನು ಆಯಾ ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೋಡಬಹುದಾದ ನೋಡಬಹುದಾದ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ನೋಟೀಸ್‌ಬಲ ಇನ್‌ಸೆಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಆಯ್ಕೆ, ಸೆಲ್ ಮೂಲಕವಾಗಿ, SARFAESI ಆಯ್ಕೆ ಮುಂತಾದ ವಿವಿಧ ಕಾನೂನು ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ಸೂಕ್ತ ಕಾನೂನು ಕರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಗೌರವಕರಾಗಿ ಸೂಚನೆಗಳು/ಜ್ಞಾಪನಗಳು/ನೋಟೀಸ್‌ಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅನುಬಂಧ "B":

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:

ಪರಸ್ಪರ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ಸುಸ್ಥಿರ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಮಾದರಿಗಾಗಿ ಅತಿಯಾತವು ಗೌರವ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಅತಿಯಾತ ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ಗೌರವಕರ ದೂರುಗಳು ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಘಟಕದಲ್ಲಿ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಜೀವನದ ಅವಿಭಾಜ್ಯ ಅಂಗವಾಗಿದೆ.

ABHFL ನಲ್ಲಿ, ಗೌರವಕರ ಸೇವೆ ಮತೆ ಗೌರವಕರ ತೃಪ್ತಿ ನಮಗೆ ಪರಿಮುಖ ಆದಾಯತೆಯಾಗಿದೆ. ತ್ವರಿತ ಮತೆ ದಕ್ಷ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಗೌರವಕರ ಸೇವಾಧೀನಕ್ಕೆ ಮಾರ್ಗವಲ್ಲದೆ, ಅಸೌಕರ್ಯವಲ್ಲದಂತೆ ಗೌರವಕರರಿಂದಾಗಿ ದೇಶವಿವಿಧ ಪಾಲುದಾರಿಕೆಯನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತೆ ಹೊಂದಲು ಅಗತ್ಯವಾಗಿದೆ ಎಂದು ನಾವು ನಂಬುತ್ತೇವೆ. ಅತಿಯಾತವು ಗೌರವಕರ ಅನುಭವವನ್ನು

ಒದಗಿಸುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಗೌರಾಹಕ ಅನುಭವ ಮತ್ತಿತು ಪರೀಣಾಮಕಾರಿ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಮೇಲೆ ಗಮನ ಹರಿಸಲು ವಾನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಅನೇಕ ಉಪಕರಮಗಳನ್ನು ABHFL ಹೊಂದಿದೆ.

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

ಇನ್‌ಶೂರೆನ್ಸ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವೆಚ್ಚಗಳಿಗಾಗಿ ABHFL, ಭಾರತೀಯ ವಾಮಾ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತಿತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪರಾಧಿಕಾರದಲ್ಲ್ಲಿ ("IRDAI") ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಏಜೆಂಟ್ (ಸಂಯೋಜಿತ) ಆಗಿ ನೋಂದಣಿಯಾಗಿದೆ. ಅದಕ್ಕಾಗಿ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಪರಿವಾನಗಿ ಪಡೆದ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಏಜೆಂಟ್ ಆಗಿ ABHFL ಕೈಗೊಂಡ ಇನ್‌ಶೂರೆನ್ಸ್ ವೆಚ್ಚಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು ಸಹ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ.

4.6.1 ಗೌರಾಹಕರ ಪರಿಶೀಲನೆ/ಕೋರೊಕ್/ದೂರುಗಳ ನೋವಹಣೆ

4.6.2 ಹಂತ 1:

ನಾಮ ಒದಗಿಸಿದ ನಮೂಮ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅಥವಾ ABHFL ಅಥವಾ ಅದರ ಪರಿಶೀಲನಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಂದ ನಡೆದ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ದುರನಡತೆಯನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ಗೌರಾಹಕರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು ಲಭ್ಯ ಇವೆ.

- 1800-270-7000 ನಲ್ಲ್ಲಿ ನಮೂಮ ಗೌರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ (9 a.m.ನಿಂದ 9:00 pm ವರೆಗೆ, ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಭಾನುವಾರದವರೆಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ)
- ಇಮೇಲ್: care.housingfinance@adityabirlacapital.com
- ಈ ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಿದ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ನಮಗೆ ಬರೆಯಿರಿ:
ಆದಾಯ ಬಿರ್ಲಾ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ - ಗೌರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಲ್ಲ್
R ಟೆಕ್ ಪಾರ್ಕ್, 15 ನೇ ಫ್ಲೋರ್, ನಾರ್ಲಾನ್ ಕಾಂಪೌಂಡ್, ಆಫ್ ವೆಸ್ಟರ್ನ್ ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ರೆಸ್
ಹೈವೇ, ಗೋರಗಂವ್ ಈಸ್ಟ್, ಮುಂಬೈ- 400 063
- ಪರಿಯಾಯವಾಗಿ, ಗೌರಾಹಕರು ರಜಾದಿನಗಳು- ಅಂದರೆ ಪರಿಶೀಲನೆ 1 ನೇ ಮತ್ತಿತು 2 ನೇ ಶನಿವಾರ, ಎಲ್ಲಾ ಭಾನುವಾರಗಳು ಮತ್ತಿತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಹತ್ತಿರದ ABHFL ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ (ಸಮಯ- 9.30 am ನಿಂದ 6 pm) ಭೇಟಿ ನೀಡಬಹುದು.

ಹಂತ 2:

ಗೌರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ದೂರು ಸವಾಳಿಕರಿಸಿದರೆ, ABHFL ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಸವಾಳಿಕ್ಕು ಪರಿಶೀಲನೆ/ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಪರಿಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಸವಾಳಿಕ್ಕು ಪರಿಶೀಲನೆಯ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಂಬಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತಿತು ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ABHFL ಗೌರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹಾಯ ವಾಣಿಯಲ್ಲ್ಲಿ ಪೋನ್ ಮೂಲಕ ದೂರವನ್ನು ನೀಡಿದರೆ, ಗೌರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರವು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಲಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಗೌರಾಹಕರು ಇಲ್ಲ್ಲಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು:

ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು - ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಸಲ್ಲ್:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

5 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ನಾಮ ಪರಿಶೀಲನೆಯು ನೀಡುತ್ತೇವೆ.

ಹಂತ 3:

ಮೇಲಿನ ಹಂತ 2 ರಲ್ಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುವ ಪರಿಹಾರ ಕೂಡಾ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಲಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಗೌರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು. ಪರಿಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ("PNO") ಕೂಡ ಆಗಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ ("GRO") ಹೆಸರು ಮತ್ತಿತು ಸಂಪರ್ಕ ವವರಗಳು ಈ ರೀತಿಯಾಗಿವೆ:

ಮಾಸ್ ಸಮಿತಾ ನಾಡಕರ್ಣಿ

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 08045860159

ಇಮೇಲ್ ಐಡ್: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

ಹಂತ 4:

ಒಂದು ವೇಳೆ ಗೌರಾಹಕರು ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತೆ ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗೌರಾಹಕರು ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಪರಿಷತ್‌ಗೆ ದೂರು ನೀಡುವುದು- ನ್ಯಾಯಾಪನಾ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಾಗರಿಕ ಭಾರಮ್ಯಾಟನಲ್ಲಿ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮೇಲೆ ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

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

ನ್ಯಾಯಾಪನಾ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಸೆಲ್ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ

ನ್ಯಾಯಾಪನಾ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋರ್-5A, ಇಂಡಿಯಾ ಹೌಸಿಂಗ್‌ಟಾಂಕ್ ಸೆಂಟರ್, ಲೋಧಿ ರಸ್ತೆ, ನವದೆಹಲಿ - 110 003.

ಗೌರಾಹಕರು ಈ ಮೂಲಕ- <https://www.nhb.org.in/der> ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಮೂಲಕ ಭೌತಿಕ ವರ್ಧನಾ ಮತು ಆನ್‌ಲೈನ್ ವರ್ಧನದಲ್ಲಿ (GRIDS)/ <https://grids.nhbonline.org.in> ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು

4.6.3 ಪರಿಶೀಲನೆ

ABHFL ಲೋನ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸೂಚನೆ ನೀಡದೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೂ, ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರದಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಯಾವುದೇ ಕರೆಡೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ (ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಅಥವಾ ಭವಿಷ್ಯದ) ಅಥವಾ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೂ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಯಾವುದೇ ಪರಿಷತ್‌ಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಕರೆಡೆಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ಗೊಂದಿಗೆ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಮತು ಅರ್ಜಿದಾರರ ಕರೆಡೆಟ್ ಮಾಹಿತಿ ವರದಿ ಪಡೆಯಲು ABHFL ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿದೆ. ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಅತಿಯಾದ ಪರಿಮಾಣ ನಿಯಮ ಮತು ಪರಿಷತ್ತುಗಳು ನಮಗೆ ಲೋನ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ನಿಯಮ ಮತು ಪರಿಷತ್ತುಗಳ ಸೂಚಕ ಪಟ್ಟಿಯಾಗಿದೆ. ಈ ನಿಯಮ ಮತು ಪರಿಷತ್ತುಗಳನ್ನು ಆಯಾ ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಬಂಧಿತ ವೆಚ್ಚಗಳು/ಶೇಡ್‌ಯೂಲ್ ಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮತುಪಟ್ಟಿ ವೆಚ್ಚವಾಗಿದೆ ಮತು ಆದ್ದರಿಂದ ಇವುಗಳನ್ನು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದ ಮತು / ಅಥವಾ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿದ ಮತು ಜೊತೆಯಲ್ಲಿ ಓದಬೇಕು.

ಲೋನ್ ವೆಚ್ಚವಾದ ನಿಯಮ ಮತು ಪರಿಷತ್ತುಗಳಿಗಾಗಿ, ಸಂಬಂಧಿತ ಪರಿಷತ್ತುಗಳು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ /ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಬೇಕಾದ ಲೋನ್ ಮತು ಇತರ ಭದ್ರತಾ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ನೋಡಬೇಕು ಮತು ಅವಲಂಬಿಸಬೇಕು ಎಂದು ಈ ಮೂಲಕ ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ.

ಮೇಲಿನ ನಿಯಮ ಮತು ಪರಿಷತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು/ ಓದಿದವರು/ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಮಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಶೇರೀ/ಶೇರೀಮತು/ಕುಮಾರ (ನಮಗೆ ಸಂಬಂಧ) ಮೂಲಕ ಓದಿ ಹೇಳಲಾಗಿದೆ ಮತು ಸಾಲಗಾರರು ಅದನ್ನು ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ.

(ಸಾಲಗಾರರ ಸಹ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನವರ ಗುರುತು)

(ABHFL ನ ಅಧ್ಯಕ್ಷ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು)

ದಿನಾಂಕ:

ಸ್ಥಳ:

ಗಮನಿಸಿ: MITC ಯ ನಕಲು ಪರಿಷತ್ತಿನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬೇಕು.

**ഏറ്റെടുത്ത പദ്ധതികളുടെ നിബന്ധനകളും
വ്യവസ്ഥകളും (MITC)**

ലഭാണിന്റേ പരധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും_____ (എല്പാ അപകേഷകർ/സഹ അപകേഷകരുടെ പേര്) ഉം ആദിത്യ ബിർള ഹൗസിംഗ് ഫനൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡും തമ്മിൽ താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്നത് പരകാരം അംഗീകരിക്കുന്നത്:

ക്രമ നം	വിവരങ്ങൾ	വിശദാംശങ്ങൾ
1.	ലഭാൺ	
a	ലഭാൺ സൗകര്യത്തിന്റേ തരം	
b	ലഭാൺ തുക അനുവദിച്ചു	
c	ലഭാണിന്റേ ഉദ്ദേശ്യം (അന്തിമ ഉപയോഗം)	
d	പലിശ തരം (ഫിക്സഡ് അല്ലെങ്കിൽ ഫ്ലോട്ടിംഗ് അല്ലെങ്കിൽ ഡ്യൂവൽ/ സെമി-ഫിക്സഡ്/സ്പെഷ്യൽ നിരക്ക്)	
e	പലിശ ഈടാക്കാവുന്ന തുക	
f	ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റ് തരങ്ങൾ	
g	പലിശ നിരക്ക് (%)	
h	ലഭാൺ കാലയളവ് (ARRൽ വരുന്ന മാർഗ്ഗത്തിനനുസരിച്ച് ചാർജ്ജ് വിയോജ്യമാണ്, അഡ്ജസ്റ്റ്ഡ്/ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് ആണെങ്കിൽ)	
i	മൊറട്ട്ഡേറിയം അല്ലെങ്കിൽ സബ്സിഡി, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ:	
2.	ഫീസും മറ്റ് ചാർജുകളും (ബാധകമായ GST@ നിർദ്ദിഷ്ട നിരക്കുകളിൽ ഈ ചാർജുകളിൽ ഈടാക്കും)	
a	അപകേഷയിൽ (പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജുകൾ പലാലുള്ള എല്പാ തരത്തിലുള്ള ഫീസ്/ചാർജുകൾ, വ്യക്തമാകണം)	- പ്രോസസ്സിംഗ് നിരക്കുകൾ: അനുമതി കത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയതുപോലെ. - നിയമപരമായ നിരക്കുകൾ (സ്റ്റാമ്പ് ഡ്യൂട്ടി/MOE/MOD/രജിസ്ട്രേഷൻ) ബാധകമായത് പോലെ
b	പാർട്ടി പരമെന്റ്/പ്രീ-ക്ലോഷർ/പ്രീ-പരമെന്റ്/ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ	1. സഹ-വായ്പകർക്കൊപ്പം അല്ലെങ്കിൽ സഹ-വായ്പകർ ഇല്ലാതെ ഇൻഡിവിജ്വൽ വായ്പകർക്ക് അനുവദിച്ച ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് 5% ലഭിക്കും: - ബിസിനസ് ആവശ്യങ്ങൾ ഒഴികെ - ഇല്ല - ബിസിനസ് ആവശ്യം - ശേഷിക്കുന്ന മുതൽ തുകയുടെ 4%.

ക്രമ നം	വിവരങ്ങൾ	വിശദാംശങ്ങൾ
		2. നോൺ-ഇൻഡിവിജ്വൽ വായ്പകാർക്കു് അനുവദിച്ച ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടേം ലോൺ: അടച്ച മുതൽ തുകയുടെ 4% 3. വ്യക്തികൾക്കു് നൽകുന്ന ഫിക്സഡ് പലിശ നിരക്കിലുള്ള ഹൗസിംഗ് ലോൺ: • സ്പന്തം സഭാതസ്സുകളിൽ നിന്നുള്ള ക്ലോഷർ - ഇല്ല • മറ്റ് സഭാതസ്സുകളിൽ നിന്നുള്ള ക്ലോഷർ -ശേഷിക്കുന്ന മുതൽ തുകയുടെ 2% 4. ഇൻഡിവിജ്വൽ/നോൺ-ഇൻഡിവിജ്വൽ വായ്പകാർക്കു് നൽകുന്ന ഫിക്സഡ് പലിശ നിരക്കിലുള്ള നോൺ-ഹൗസിംഗ് ലോണുകൾ (LAP/LRD/CP/GPL /ടോപ്പ്-അപ്പ്) (സ്പന്തം/മറ്റ് സഭാതസ്സിൽ നിന്ന് അടച്ചു: അടച്ച മുതൽ തുകയുടെ 4%
		വിശദീകരണം: 1. സമി-ഫിക്സഡ് ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ (ആദ്യ കാലയളവിൽ ഫിക്സഡ്, തുടർന്ന് ഫ്ലോട്ടിംഗ്), ഫോർക്ലോഷർ/പാർട്ട് പരമേന്റ് മാനദണ്ഡങ്ങൾ ആ പര്യയകേ ദിവസത്തേ ലോണുകളുടെ സ്റ്റ്റാറ്റ്സ് (ഫിക്സഡ്/ഫ്ലോട്ടിംഗ്) അനുസരിച്ചു് ബാധകമായിരിക്കും. 2. "സ്പന്തം സഭാതസ്സുകൾ" എന്ന് നാൽ ബാങ്ക് / HFC / NBFC അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഫന്നൊൻഷ്യൽ സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് വായ്പ എടുക്കുന്നതിൽ ഒഴികെയുള്ള ഏതെങ്കിലും സഭാതസ്സ് എന്ന് നാൽ അർത്ഥമാകുന്നതിൽ. 3. "ഫിക്സഡ് റേറ്റ് ലോൺ" എന്ന് നാൽ ഒരു നിശ്ചിത കാലയളവിലേക്കു് ലോണിൻറെ മുഴുവൻ കാലയളവിലേക്കു് പലിശ നിരക്കു് നിശ്ചയിച്ചിരിക്കുന്ന ലോൺ എന്ന് നാൽ അർത്ഥമാകുന്നതിൽ. 4. "ബിസിനസ് ഉദ്ദേശ്യത്തിനായുള്ള ലോൺ" എന്ന് നാൽ: • പരവർത്തന മൂലധനം, ബിസിനസ് ഡെറ്റ് കൺസോളിഡേഷൻ, ബിസിനസ് ലോൺ തിരിച്ചടവ്, ബിസിനസ് വിപുലീകരണം, ബിസിനസ്

ക്രമ നം	വിവരങ്ങൾ	വിശദാംശങ്ങൾ
		ആസ്ടി ഏറ്റെടുക്കൽ തുടങ്ങിയ ബിസിനസ് ഉപയോഗത്തിനായി ലഭ്യമാക്കിയ ഏതെങ്കിലും പ്ലോപ് പർട്ടിക് മലയുള്ള ലോൺ/ ടോപ്പ അപ്പ് ലോണുകൾ, • നോൺ-റസിഡൻഷ്യൽ പ്ലോപ് പർട്ടി വാങ്ങൽ/നവീകരണം/നിർമ്മാണം/വീ പുലികരണം എന്തിനായുള്ള ലോൺ, • ലിസ്റ്റ് നെറ്റ് ഡിസ്കൗണ്ട്.
c.	പ്ലീ-ക്ലോഷർ സ്റ്റാൻഡ് മെൻ്റ് നിരക്കുകൾ	₹1,000/- ഓരോ ലോൺ അടയ്ക്കുന്നതിനും
d.	ലോൺ ക്ലോഷറിന് ശേഷം ഒറിജിനൽ ഡാക്യുമെന്റ് വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനുള്ള നിരക്കുകൾ	₹1,000/- ഓരോ ലോൺ അടയ്ക്കുന്നതിനും
e.	പിഴ നിരക്കുകൾ:	
	വരെയെടുത്ത പിഴ	നിലവിലുള്ള ബാധകമായ പലിശ നിരക്കിനേക്കാൾ 12% വാർഷിക പലിശ (ബാധകമായ നിയമങ്ങൾ അനുസരിച്ച് മൊത്തം പലിശ നിരക്ക് പരിധി 24% + GST കവിയാരുത്)
	ട്രൈനിൽ ഡാക്യുമെന്റ് സ്കെയ്ലിംഗ് പരിപാടിക്ക് ശേഷം ഡാക്യുമെന്റുകൾ/മോഡലിംഗ് ഡീഡ്/MCA-യുമായുള്ള ചാർജ് സൃഷ്ടിക്കൽ (ബാധകമാകുന്നതിനായി) പലയുള്ള നിർണായക പലസ്റ്റ് ഡിസ്ബേഴ്സ്മെന്റ് ഡാക്യുമെന്റുകൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള അലയെങ്കിൽ സമർപ്പിക്കേണ്ട തീയതികളിൽ ലോൺ എഗ്ജിക്യൂട്ടീവ്/ അനുമാതി കത്തിൽ നിർവ്വഹിക്കുന്നതിനുള്ള ഏതെങ്കിലും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉടമസ്ഥകളും പലിക്കുന്നതിനുള്ള.	₹ 3000/- പരിധി
	നിലവിലുള്ള മാൻഡേറ്റ് അസാധുവാണെങ്കിൽ/ഇനാക്ടിവ്/ ബാങ്ക് അടയ്ക്കുന്ന ക്ലോസ് ചെയ്താൽ അലയെങ്കിൽ മരവിപ്പിച്ചാൽ/മറ്റ് ടെക്നിക്കൽ പ്ലേം മൂലം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ നിങ്ങൾ ഒരു പുതിയ NACH/ECS ഡെബിറ്റ് മാൻഡേറ്റ് സമർപ്പിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ	സെയ്ലിംഗ് ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ പരിധി ₹1000/-
f.	ചെക്ക് ബൗൺസിംഗ് നിരക്കുകൾ/ NACH പരാജയ നിരക്കുകൾ/ ബൗൺസിംഗ് നിരക്കുകൾ	ഓരോ സന്ദർഭത്തിലും ₹ 750/-

ക്രമ നം	വിവരങ്ങൾ	വിശദാംശങ്ങൾ
g.	CERSAI നിരക്കുകൾ (അതീതരം എല്ലാ നിരക്കുകൾക്കും നിങ്ങൾക്ക് CERSAI വെബ്സൈറ്റ് നായ www.cersai.org.in സന്ദർശിക്കാം)	i. ഫെസിലിറ്റി തുക ₹5 ലക്ഷമോ അതിൽ കുറവോ ആണെങ്കിൽ- ഓരോ ലോണിനും ₹50 ii. ഫെസിലിറ്റി തുക ₹5 ലക്ഷത്തിൽ കൂടുതലായിരിക്കുമ്പോൾ - ഓരോ ലോണിനും ₹100
h.	ABHFL കവേരം വാങ്ങിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും കൊലാറ്ററലിന്റെ പകർപ്പുകൾ അടയർത്ഥന	ഓരോ സന്ദർഭത്തിലും ₹ 750/-
i.	ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് അക്വയർഡ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ്/റിപേയ്മെന്റ് ഷെഡ്യൂൾ/മറ്റ് തെളിവുകൾ ഡാക്യുമെന്റിനുള്ള അടയർത്ഥന (കൊലാറ്ററലുകൾ ഒഴികെ)	ഓരോ ലോൺ അക്വയർഡിനും ₹200
j.	NACH മാൻഡേറ്റ് എക്സചേഞ്ച് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നിരക്ക്	ഒരു ലോൺ അക്വയർഡുമായി ബന്ധപെട്ട് ഓരോ സന്ദർഭത്തിനും ₹750/-
k.	ബ്ലോക്ക് റിപ്പോർട്ട് റിട്ടേൺ ഫീസ്	കസ്റ്റമറുമായി ബന്ധപെട്ട് ഒരു സന്ദർഭത്തിന് ₹50/- ഉം ക്രെഡിറ്റ് ഷെയർ ബ്ലോക്കുകൾ- ₹500/- ഉം
l.	കസ്റ്റമറിന്റെ അടയർത്ഥന പരകാരം കൺവേർഷൻ നിരക്കുകൾ	1. ഒരു തരത്തിലുള്ള പലിശയുടെ നിരക്ക് പരിഷ്കരിക്കുക: ശേഷിക്കുന്ന മുതൽ തുകയുടെ 0.25% + GST, ഒരു സന്ദർഭത്തിന് ₹7500/- എന്ന് രീതിയിൽ പരിമിതപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു 2. ലോൺ റിപ്പോയ്മെന്റ് നിരക്കുകൾ (യോഗ്യതാ മാനദണ്ഡങ്ങൾ അനുസരിച്ച് EMI/കാലയളവിലെ മാറ്റം): ശേഷിക്കുന്ന ലോൺ തുകയുടെ 0.5% + ബാധകമായ GST 3. ഫിക്സഡ് നിരക്കിൽ നിന്ന് ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിലേക്ക് മാറ്റുക, തിരിച്ചും: ശേഷിക്കുന്ന മുതൽ തുകയുടെ 2%, ഒപ്പം ബാധകമായ GST.
m.	NOC ഇഷ്യുവൻസ് നിരക്കുകൾ	ഓരോ സന്ദർഭത്തിലും ₹500/-
n.	- സ്റ്റാമ്പ് ഡ്യൂട്ടി - ലിഗൽ & മറ്റ് സ്റ്റാമ്പ് ഡ്യൂട്ടി നിരക്കുകൾ - ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയം - ROC-യുമായുള്ള ക്രെഡിറ്റ് ചാർജ്	ബാധകമെങ്കിൽ, യഥാർത്ഥ വിവരങ്ങൾ അനുസരിച്ച്
o.	ഇ-എഗ്രിമെന്റ് എക്സിക്യൂഷൻ നിരക്കുകൾ	ഇ-എഗ്രിമെന്റ് ഒപ്പിടുന്ന സമയത്ത് വ്യക്തമാക്കിയതുപോലെ.
3.	ലോണിനുള്ള സെക്യൂരിറ്റി	

ക്രമ നം.	വിവരങ്ങൾ	വിശദാംശങ്ങൾ
a	ലോണിനുള്ള മോർഗേജ് (ലോണിനുള്ള സങ്കെയുരിറിനായി മോർഗേജ് ചെയ്യേണ്ട പ്ലാൻപർട്ടിയിലെ വിശദാംശങ്ങൾ)	അനുമതി കത്തിലും ലോൺ എഗ്രിമെന്റിലും വ്യക്തമാക്കിയതുപോലെ
b.	ഗ്യാരൻടി (ഗ്യാരൻടർമാരുടെ പേര്)	അനുമതി കത്തിലും ലോൺ എഗ്രിമെന്റിലും വ്യക്തമാക്കിയതുപോലെ
c.	മറ്റ് സങ്കെയുരിറി (മറ്റ് സങ്കെയുരിറിനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ)	അനുമതി കത്തിലും ലോൺ എഗ്രിമെന്റിലും വ്യക്തമാക്കിയതുപോലെ
4.	പ്ലാൻപർട്ടി/റായ്പക്കാരുടെ ഇൻഷുറൻസ്	
	പ്ലാൻപർട്ടി/റായ്പക്കാർക്ക് ലഭിക്കേണ്ട ഇൻഷുറൻസ് പൊളിസിയുടെ ആവശ്യകതകളുടെയും സവിശേഷതകളുടെയും വിശദാംശങ്ങൾ	അനുമതി കത്തിലും ലോൺ എഗ്രിമെന്റിലും വ്യക്തമാക്കിയതുപോലെ.
5.	ലോൺ വിതരണം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ	
	ലോൺ വിതരണത്തിനുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ അലൈൻസിൽ അതിന്റെ ഏതെങ്കിലും ഇൻസുറൻസ്മെന്റ്, സങ്കെയുരിറി സൃഷ്ടിക്കൽ, അംഗീകൃത പ്ലാനുകൾ സമർപ്പിക്കൽ, നിർമ്മാണ ഘട്ടങ്ങൾ, നിയമപരമായ അപ്രൂവലുകൾ	അനുമതി കത്തിലും ലോൺ എഗ്രിമെന്റിലും വ്യക്തമാക്കിയതുപോലെ.
6.	ലോണിനെയും പലിശയുടെയും തിരിച്ചടവ്	
a.	അനുവദിച്ച തുക പ്ലാൻ EMI തുക	അനുമതി കത്തിലും ലോൺ എഗ്രിമെന്റിലും വ്യക്തമാക്കിയതുപോലെ.
b.	ആകെ ഇൻസുറൻസ്മെന്റുകളുടെ എണ്ണം (EMI)	
c.	പ്ലാൻ EMI പരമമെന്റിനുള്ള കുടിശ്ശിക തീയതി	
d.	EMI കുടിശ്ശിക തീയതി	
e.	പലിശ നിരക്കിലെയും EMIയെയും മാറ്റങ്ങൾ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം	- പലിശ നിരക്കിലെ/EMI-യിലെ മാറ്റം അറിയിച്ചുകൊണ്ട് കസ്റ്റമർ സിന്ററി വിഭാഗത്തിലേക്ക് SMS/മെയിൽ/കത്ത്കൾ അയക്കുന്നതാണ്. - ABHFL വെബ്സൈറ്റിലും ARR അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതാണ്.
7.	കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് പിന്തുടരേണ്ട പ്ലാൻ നടപടിക്രമം	അനുബന്ധം "A" പരിശോധിക്കുക

ക്രമ നം	വിവരങ്ങൾ	വിശദാംശങ്ങൾ
8.	കസ്റ്റ്മർ 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.	കസ്റ്റ്മർ സർവ്വീസിനായി ബന്ധപ്പെടേണ്ടി വയ്ക്കുന്നതിനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ	ബന്ധപ്പെട്ട ഏരിയ ഓഫീസ്/ബിസിനസ് സെന്റർ/ഹെഡ് കസ്റ്റ്മർ സർവ്വീസിന് ൨൭ ചുമതലയുള്ള ഓഫീസർ
c.	അതിനാൽ ടൈം ലൈൻ ഉൾപ്പെടെ താഴെപ്പറയുന്നവ നേടുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ:	
	i. ലോൺ അപ്ലൈഡ് സർവ്വീസ് മെൻ്റ്	http://bit.ly/ONEIDlogin എന്ന് ലിങ്ക്കിലൂടെ നിങ്ങളുടെ കസ്റ്റ്മർ പാർട്ടിലിൽ ലോഗിൻ ചെയ്ത് അപ്ലൈഡ് സർവ്വീസ് മെൻ്റ്, റീപേമെൻ്റ് ഷെഡ്യൂൾ തുടങ്ങിയ ഡാക്യുമെന്റുകൾ നിങ്ങൾക്ക് ഡൗൺലോഡ് ചെയ്യാൻ കഴിയും. അതേസമയം, 8828800032 എന്ന് നമ്പറിൽ whatsapp വഴി "Hi" അയച്ചാൽ അലൈവ് ചെയ്ത കസ്റ്റ്മർ സർവ്വീസ് ഹെൽപ്പ് ലൈനുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് നിങ്ങളുടെ ലോൺ അപ്ലൈഡ് സർവ്വീസ് മെന്റുകൾ പരയോജനപ്പെടുത്താം.
	ii. ലോൺ ക്ലോഷർ/ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുമ്പോൾ ഒറിജിനൽ ഡാക്യുമെന്റുകളുടെ റിട്ടേൺ	പൂർണ്ണ തിരിച്ചടവ്/ ലോൺ അപ്ലൈഡ് സെന്ററിൽ കഴിഞ്ഞ് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ. ഹോം ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്ന് ശേഖരിക്കണം..

ദയവായി ശ്രദ്ധിക്കുക:

- a. ലോൺ എഗ്രിമെന്റ്, അനുമതി കത്ത്, വിതരണ കത്ത്, ലോൺ എഗ്രിമെന്റിൻറെ ("ലോൺ ഡാക്യുമെന്റുകൾ") ഭാഗമായി നടപിലാക്കിയ മറ്റ് ഡാക്യുമെന്റുകൾ എന്തിനായി പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി ചേർത്ത് ഈ ഏറ്റവും പരമാവധി നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ("MITC ") വായിക്കണം.
- b. ABHFL റഫറൻസ് നിരക്കുകൾ (ARR) എപ്പോൾ വരുന്നതെങ്കിലും മാറ്റാൻ ABHFL-ന് കഴിയും. ഈ മാറ്റം പലിശ നിരക്കിനെ ബാധിക്കും, ഇത് സാഹചര്യത്തിനനുസരിച്ച് ലോൺ തിരിച്ചടവ് കാലയളവിലോ EMIയിലോ മാറ്റങ്ങൾക്ക് കാരണമായേക്കാം. പലിശ നിരക്കുകൾ, പരമാവധി, മറ്റ് ചാർജുകൾ എന്തിനായി നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് ദയവായി ABHFL-ന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമായ പൊതുവിവരങ്ങൾ സന്ദർശിച്ച് തിരിച്ചടയ്ക്കേണ്ട ARR-കളും ലഭ്യമാണ്.
- c. സെമി-ഫിക്സഡ് ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, ഫിക്സഡ് നിരക്ക് കാലയളവ് പൂർത്തിയാക്കിയ ശേഷം, ലോണുകൾ ഫ്ലോയിംഗ് നിരക്കിലേക്ക് പരിവർത്തനം ചെയ്യുകയും ആ സമയത്ത് നിലവിലുള്ള ARR-ഉം ആയി ലിങ്ക് ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.

അനുബന്ധം "A":

കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് പിന്തുടരേണ്ട ഫ്ലാസ് വ നടപടിക്രമം

1. ഒന്നോ അതിലധികമോ വീഴ്ചകൾ സംഭവിച്ചാൽ, വായ്പക്കാരന് ഒരു രേഖാമൂലമുള്ള നോട്ടീസ് അയയ്ക്കാൻ ലെൻഡറിന് കഴിയും. അതിനുശേഷം, ഈ എഗ്രിമെന്റിനോ അനുബന്ധ എഗ്രിമെന്റിനോ കീഴിൽ വായ്പക്കാരന് നൽകേണ്ട മുഴുവൻ ലഭാൺ തുകയും, എല്ലാ പലിശയും, മറ്റ് ചാർജ്ജുകളും ഉടൻ അടയ്ക്കണം. കൂടാതെ, എഗ്രിമെന്റിലെയോ അനുബന്ധ എഗ്രിമെന്റിലെയോ പരസ്പരവിരുദ്ധമായ നിബന്ധനകൾ പരിഗണിക്കാതെ ഈ ലഭാണിനോ മറ്റ് ലഭാണുകൾക്കോ നൽകിയിട്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും സക്യൂരിറ്റി (കൊളാറ്ററൽ പാലുള്ളവ) ലെൻഡറിന് പണം വീണ്ടെടുക്കാൻ ഉപയോഗിക്കാം. ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള വീഴ്ച സംഭവിച്ചാൽ, ലെൻഡറിന് മറ്റ് എല്ലാ ചാർജ്ജുകളും പലിശയും ഉൾപടെ മുഴുവൻ ലഭാൺ തുകയും തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ അവകാശമുണ്ടായിരിക്കും, വായ്പക്കാരൻ, സഹ-വായ്പക്കാരൻ, ഗ്യാരന്റർ എന്തിനാലും യാതൊരു തടസ്സവും എതിർപ്പും കൂടാതെ അതരം ലഭാൺ തുക ഉടൻ തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ ബാധ്യസ്ഥരായിരിക്കും.
2. എന്തെങ്കിലും വീഴ്ച സംഭവിച്ചാൽ, അല്പലഭാണിൽ അറിയിപ്പിന് ശേഷം, അല്പലഭാണിൽ കാലതാമസം മൂലം, അല്പലഭാണിൽ രണ്ട്സം കുടിയോ വീഴ്ചയിലേക്ക് നയിച്ചേക്കാവുന്ന ഒരു സംഭവം ഉണ്ടായാൽ, വായ്പക്കാരൻ ലെൻഡറിനോ രേഖാമൂലം ഉടൻ അറിയിക്കണം, വീഴ്ചയുടെ അല്പലഭാണിൽ സംഭവത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ വ്യക്തമാക്കണം.
3. വീഴ്ച വരുത്തിയാൽ, വായ്പയടുത്ത വ്യക്തിയുടെ സ്വത്തും ജോലിസ്ഥലവും സന്ദർശിക്കുന്നതിന് ഉൾപടെ, വീഴ്ച വരുത്തിയ തുകകൾ തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിന് സഹായം സ്വീകരിക്കുന്നതിനായി, ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിയുമായോ വ്യക്തികളുമായോ ആശയവിനിമയം നടത്താൻ ലെൻഡർക്ക് അവകാശമുണ്ട്.
4. ലഭാൺ എഗ്രിമെന്റിലും വായ്പക്കാരനും ലെൻഡറും തമ്മിൽ നടപ്പിലാക്കിയ മറ്റ് അനുബന്ധ ഡോക്യുമെന്റുകളിലും വ്യക്തമാക്കിയ എല്ലാ അവകാശങ്ങളും ഉപയോഗിക്കാൻ ലെൻഡറിന് അർഹതയുണ്ട്.

2002 ലെ സക്യൂരിറ്റിസേഷൻ ആൻഡ് റീകൺസ്ട്രക്ഷൻ ഓഫ് ഫന്നേഷ്യൽ അസറ്റ്സ് ആൻഡ് എൻഫോഴ്സ്മെന്റ് ഓഫ് സക്യൂരിറ്റി ഇൻററസ്റ്റ് ആക്ട് (SARFAESI ആക്ട്) അല്പലഭാണിൽ മറ്റെന്തെങ്കിലും നിയമം അനുസരിച്ചുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി, മോർഗേജ് സ്വത്ത് കൈവശപ്പെടുത്തുകയും വിൽക്കുകയും ചെയ്യുന്നതുൾപടെ, എന്താൽ ഇതിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടുത്താതെ മോർഗേജ്/സക്യൂരിറ്റികളുടെ വീണ്ടെടുക്കൽ പര്യായ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന്, ബന്ധപ്പെട്ട നിയമപരകാരം നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായാണ്. നെഗോഷിയബിൾ ഇൻസ്ട്രുമെന്റ്സ് ആക്റ്റ്, സിവിൽ സ്യൂട്ട്, SARFAESI ആക്റ്റ് തുടങ്ങിയ വിവിധ നിയമപരമായ ടൂളുകൾ വഴി കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് അനുയോജ്യമായ നിയമ നടപടികൾ ആരംഭിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് കസ്റ്റമറൈസ്ഡ് അറിയിപ്പുകൾ/റിമൈൻഡറുകൾ/ നോട്ടീസുകൾ(കൾ) നൽകുന്നു.

അനുബന്ധം "B":

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം:

നിലവിലെ മത്സര സാഹചര്യത്തിൽ, സുസ്ഥിര ബിസിനസ് മോഡലുമായി മികച്ച കസ്റ്റമർ സർവ്വീസ് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതായുള്ളതാണ്. കസ്റ്റമർ സിന്ററിനെ പരാതികൾ ഏതൊരു ക്ലാർപ്പിംഗ് എൻറിനിയുടേയും ബിസിനസ് ലൈഫിന്ററിനെ അവിഭാജ്യ ഘടകമാണ്.

ABHFL-ൽ, കസ്റ്റമർ സേവനവും കസ്റ്റമർ സംതൃപ്തിയും ഞങ്ങളുടെ ക്കുപ്രധാനപ്രവർത്തനമാണ്. വശേതിലും കാര്യക്ഷമമായും സേവനം ലഭ്യമാകുന്നതിന് കസ്റ്റമർ സിന്ററിനെ നോക്കുന്നതിന് മാത്രമല്ല, നിലവിലുള്ളവരുമായി ദീർഘകാല പങ്കാളിത്തം നിലനിർത്തുന്നതിനും അത്യാവശ്യമാണെന്ന് ഞങ്ങളുടെ വിശ്വസിക്കുന്നു. കസ്റ്റമർ എക്സ്പീരിയൻസ് മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനായി ABHFL നിരവധി സംരംഭങ്ങൾ ആരംഭിക്കുകയും പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള കാര്യക്ഷമമായ സംവിധാനം ഏർപ്പാടുചെയ്യുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.

ABHFL-ന്റെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം കൂടുതൽ ശക്തമാക്കുന്നതിന്, എല്ലാ പരാതികളും കമ്പനിക്കുള്ളിൽ ശരിയായി പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നുണ്ടെന്ന് ഞങ്ങളുടെ ഉറപ്പാക്കുകയും കമ്പനി ഏർപ്പാടിലിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ഒട്ടാകുന്നതിന് ഏജൻസി/പങ്കാളി നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന പരാതികൾ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം കൈകാര്യം ചെയ്യും.

ഇൻഷുറൻസ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വിതരണത്തിനായി ABHFL ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി & ഡവലപ്മെന്റ് അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യയിൽ ("IRDAI") ഒരു ക്ലാർപ്പിംഗ് ഏജൻസിയായി (കോമപ്രൈസ്) രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. അതനുസരിച്ച്, ലൈസൻസുള്ള ക്ലാർപ്പിംഗ് ഏജൻസി എന്ന് നിലയിൽ ABHFL ഏർപ്പെടുത്തുന്ന ഇൻഷുറൻസ് വിതരണവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് പരാതി പരിഹാര മാർഗ്ഗങ്ങളും ലഭ്യമാകും.

4.6.1 കസ്റ്റമർ അനുഭവങ്ങളുടെ/അഭയർത്ഥനകൾ/പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം

4.6.2 ലൈൻ 1:

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് താഴെയുള്ള ചാനലുകളിലൂടെ ഞങ്ങളുടെ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികളോ ABHFL-ന്റെയോ അതിന്റെ പരിധിയികളുടെയോ തന്നെയും പരാതികൾ 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 ഞങ്ങളുടെ ഇമെയിൽ ചെയ്യുക
- താഴെപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ ഞങ്ങളുടെ എഴുതുക:

ആദിത്യ ബിർള ഹൗസിംഗ് ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് - കസ്റ്റമർ സർവ്വീസ് സെൽ
ആർ 501 പാർക്ക്, 15th ഫ്ലോർ, നിർലാൺ കോംപ്ലക്സ്, ഓഫ് വെസ്റ്റ് ബെംഗളൂരു എക്സ് പ്രെസ്സ് ഹൈവേ, ഗോവേലാവ് 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 അവധിദിനങ്ങളും ഒഴികെ.

ലവെൽ 2:

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

ഹെഡ് - പരാതി പരിഹാര സെൽ:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

5 പേജിൽ ദിവസത്തിനുള്ളിൽ മറുപടി നൽകുമെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പ് നൽകുന്നു.

ലവെൽ 3:

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

ശ്രീമതി. സ്മിത നായർ 5 ലൈഫ്ലൈൻ നമ്പർ: 08045860159

ഇമെയിൽ ഐഡി: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

ലവെൽ 4:

കസ്റ്റമർ ഇപ്പോഴും തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ, കസ്റ്റമറിന് താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന വിവരങ്ങളിൽ താഴെയുള്ള ലിങ്ക്സിൽ ലഭ്യമായ നിർദ്ദിഷ്ട ഫോർമാറ്റിൽ തപാൽ വഴി ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്മീഷനിലേക്ക് സുപ്രസംഗം 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 സുപ്രസംഗം

നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക്, 4th ഫ്ലോർ, കോർ-5A, ഇന്ത്യ ഹാബിറ്റാറ്റ് സെന്റർ, ലോഡ് റോഡ്, ന്യൂഡൽഹി - 110 003.

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

4.6.3 ഡിസ്കലൈമർ

ലോണുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏത് വിവരവും അപേക്ഷകന് യാതൊരു അറിയിപ്പും നൽകാതെ കാലാകാലങ്ങളിൽ ഇന്ത്യ ഗവൺമെന്റ് അംഗീകരിച്ച ഏതെങ്കിലും ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോയ്ക്ക് (നിലവിലുള്ളതോ ഭാവിയുള്ളതോ) അല്ലെങ്കിൽ ആവശ്യപ്പെടുന്ന ഏതെങ്കിലും അതോറിറ്റിക്ക് വെളിപ്പെടുത്താൻ ABHFL ന് അധികാരമുണ്ട്. ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ ബ്യൂറോകളിൽ അനുബന്ധങ്ങളുടെ നടപടികൾ അപേക്ഷകരുടെ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ റിപ്പോർട്ട് നോക്കുമ്പോൾ ABHFL-ന്

ലോണിന്റ വിശദമായ നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കുമായി, കക്ഷികൾ ലോൺ, നടപിലാക്കിയ/നടപിലാക്കേണ്ട മറ്റ് സെയ്‌യുറിറ്റി ഡാക്യുമെന്റുകൾ എന്തിവ റഫർ ചെയ്യുകയും ആശ്രയിക്കുകയും ചെയ്യും എന്ന് ഇതിനാൽ സമ്‌മതിക്കുന്നു.

മുകളിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വായ്പക്കാരൻ സ്വയം വായിച്ച് മനസ്സിലാക്കി/അടങ്ങുവാൻ കർത്തവ്യമായ പരമിതിയായ ശ്രീ/ശ്രീമതി/കുമാരി _____ വിശദീകരിക്കുകയും വായ്പക്കാരൻ വ്യക്തമാവുകയും ചെയ്തു.

(ABHFL ന്റെ അംഗീകൃത
വ്യക്തിയുടെ ഒപ്പ്)

សំណួរ៖

ശ്രദ്ധയിൽക്കുക: MITCയുടെ ഡയറക്ടറേറ്റ് കലാപി വായ്പകാരന് കൈമാറണം.

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.	इंटरेस्ट प्रकार (फिक्स्ड किंवा फ्लोटिंग किंवा ड्युअल/सेमी-फिक्स्ड/स्पेशल रेट)	
e.	इंटरेस्ट आकारण्यायोग्य रक्कम	
f.	इंस्टॉलमेंटचे प्रकार	
g.	इंटरेस्ट रेट (%) ()	
h.	लोन कालावधी (ARR मधील बदलासह बदलाच्या अधीन, अँडजस्टेबल/फ्लोटिंग इंटरेस्ट 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)	- प्रोसेसिंग शुल्क: सँक्शन लेटर मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे. - वैधानिक शुल्क (स्टॅम्प ड्युटी/MOE MOD/रजिस्ट्रेशन) लागू असल्याप्रमाणे
b.	पार्ट पेमेंट/प्री-क्लोजर/प्री-पेमेंट/फोरक्लोजर शुल्क	- सह-कर्जदारांसह किंवा त्याशिवाय वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेले फ्लोटिंग रेट टर्म लोन्स: - बिझनेस उद्देशाव्यतिरिक्त - शून्य - बिझनेसचा उद्देश - प्रिन्सिपल थकितच्या 4%. - गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेले फ्लोटिंग रेट टर्म लोन: भरलेल्या प्रिन्सिपल थकितच्या 4% - व्यक्तीला दिले जाणारे फिक्स्ड इंटरेस्ट रेट हाऊसिंग लोन: - स्वतःच्या स्रोतांकडून क्लोजर - शून्य - इतर स्रोतांकडून क्लोजर - प्रिन्सिपल थकितच्या 2%

अनु.	विवरण	तपशील
		4. वैयक्तिक/गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना (स्वतःच्या/इतर स्रोतातून बंद) दिले जाणारे फिक्स्ड इंटरेस्ट रेट नॉन-हाऊसिंग लोन (LAP/LRD/CP/PL/टॉप-अप): भरलेल्या प्रिन्सिपल थकितच्या 4% स्पष्टीकरण: - सेमी-फिक्स्ड लोन्सच्या बाबतीत (प्रारंभिक कालावधीसाठी फिक्स्ड आणि नंतर फ्लोटिंग), फोरक्लोजर / पार्ट पेमेंट नियम त्या विशिष्ट दिवशी लोनच्या स्थितीनुसार (फिक्स्ड / फ्लोटिंग) लागू होतील. "स्वतःचे स्रोत" म्हणजे बँक/ HFC/ NBFC आणि / किंवा फायनान्शियल इन्स्टिट्यूशन कडून कर्ज घेण्याव्यतिरिक्त इतर कोणतेही स्रोत. "फिक्स्ड रेट लोन" म्हणजे एखाद्या विशिष्ट कालावधीसाठी किंवा लोनच्या संपूर्ण कालावधीसाठी इंटरेस्ट रेट निश्चित केला जातो. "बिझनेस उद्देश लोन" म्हणजे: - खेळते भांडवल, बिझनेस कर्ज एकत्रीकरण, बिझनेस लोनचे रिपेमेंट, बिझनेसचा विस्तार, बिझनेस असेट संपादन यासारख्या बिझनेस वापरासाठी घेतलेले कोणतेही प्रॉपर्टी वरील लोन/ टॉप-अप लोन, - अनिवासी प्रॉपर्टीच्या खरेदी/ नूतनीकरण/ बांधकाम/ विस्तारासाठी लोन, - लीज रेंटल डिस्काउंटिंग.
c.	प्री-क्लोजर स्टेटमेंट शुल्क	₹1,000/- प्रति लोन अकाउंट
c.	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)

अनु.	विवरण	तपशील
	टायटल डॉक्युमेंट/सिक्युरिटी परफेक्शन डॉक्युमेंट्स/मॉर्टगेज डीड/MCA सह चार्ज निमिती (जेथे लागू असेल तेथे) यासारखे महत्वाचे डिस्बर्समेंट नंतरचे डॉक्युमेंट्स सबमिट न करणे किंवा लक्षित सबमिशन तारखेच्या आत लोन अॅग्रीमेंट/सँक्शन लेटर मध्ये परिभाषित केल्याप्रमाणे कोणत्याही अटी व शर्ती, प्रतिनिधित्व आणि करारांचे पालन न करणे.	₹ 3000/- प्रति महिना
	जेथे 30 दिवसांच्या कालावधीसाठी विद्यमान मॅडेट अवैध/ इनऑक्टिव्ह/ बँक अकाउंट बंद किंवा फ्रॉडन/ इतर तांत्रिक समस्या असेल तेथे सुधारित NACH / ECS डेबिट मॅडेट 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)	i. जेव्हा सुविधा रक्कम ₹5 लाख किंवा त्यापेक्षा कमी असेल - ₹50 प्रति लोन ii. जेव्हा सुविधा रक्कम ₹5 लाखांपेक्षा अधिक असेल - ₹100 प्रति लोन
h.	ABHFL कडे असलेल्या कोणत्याही कोलॅटरलच्या कॉपीसाठी विनंती	₹750/- प्रति घटना
i.	डुड्युप्लिकेट अकाउंट स्टेटमेंट/रिपेमेंट शेड्यूल/इतर कोणत्याही डॉक्युमेंटसाठी विनंती (कोलॅटरल वगळता)	₹200/- प्रति लोन अकाउंट
j.	NACH मॅडेट एक्सचेंज करण्यासाठी शुल्क	₹ 750/- प्रति घटना प्रति लोन अकाउंट
k.	ब्युरो रिपोर्ट पुनर्प्राप्ती शुल्क	₹ 50/- प्रति घटना कंझ्युमरसाठी आणि ₹ 500/- कमर्शियल ब्युरो साठी.
l.	कस्टमरच्या विनंतीनुसार कन्व्हर्जन शुल्क	1. समान इंटरेस्ट प्रकारात रेटमध्ये सुधारणा: प्रिन्सिपल थकितवर 0.25% + GST, प्रति घटना ₹7500/- पर्यंत मर्यादित 2. लोन रिशेड्यूलमेंट शुल्क (पात्रता नियमांनुसार EMI/कालावधीमध्ये बदल): प्रिन्सिपल थकितच्या 0.5% अधिक लागू GST 3. फिक्स्ड रेट वरून फ्लोटिंग रेटवर स्विच करा आणि त्याउलट: प्रिन्सिपल थकितच्या 2% अधिक लागू GST.

अनु.	विवरण	तपशील
m.	NOC जारी करण्याचे शुल्क	₹ 500/- प्रति घटना
n.	- 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 प्रॉपर्टीचा तपशील)	सँक्शन लेटर आणि लोन अॅग्रीमेंटमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे
b.	हमी (हमीदारांचे नाव)	सँक्शन लेटर आणि लोन अॅग्रीमेंटमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे
c.	इतर सिक्युरिटी (इतर सिक्युरिटीजचा तपशील, जर असल्यास)	सँक्शन लेटर आणि लोन अॅग्रीमेंटमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे
4.	प्रॉपर्टी/कर्जदारांचा इन्श्युरन्स	
	प्रॉपर्टी/कर्जदारांसाठी प्राप्त करावयाच्या इन्श्युरन्स पॉलिसीच्या आवश्यकता आणि वैशिष्ट्यांचा तपशील	सँक्शन 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	सँक्शन लेटर आणि लोन अॅग्रीमेंटमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे.
6.	लोन आणि इंटरेस्टचे रिपेमेंट	
a.	मंजूर रकमेनुसार EMI ची रक्कम	सँक्शन 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 अॅडव्हान्स सूचनेची प्रक्रिया	- इंटरेस्ट रेट/EMI मधील बदलाची माहिती देणारे SMS/मेल/लेटर कस्टमर्सच्या मेलिंग अॅड्रेसवर पाठवले जातील. - ABHFL वेबसाईटवर ARR देखील अपडेट केले जाईल.

अनु.	विवरण	तपशील
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 पोर्टलमध्ये 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 ब्रँच मधून कलेक्ट करावे.
9.	तक्रार निवारण	फेअर प्रॉक्टिस कोडचा भाग. (सारांशासाठी परिशिष्ट "B" रेफर करा)

कृपया नोंद घ्या:

- या सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती ("MITC") लोन अॅग्रीमेंट, सँक्शन 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 इंटरेस्ट रेट्स, प्रोसेसिंग आणि इतर शुल्क, सेगमेंटनुसार ARR निर्धारित करण्यासाठी पॉलिसी रेफर करा.
- 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

- जर डिफॉल्टच्या एक किंवा अधिक घटना घडल्या असतील तर, लेंडर, कर्जदाराला लिखित नोटीसद्वारे लोनवरील प्रिन्सिपल आणि सर्व जमा इंटेरेस्ट आणि शुल्क घोषित करू शकतो, जे अग्रीमेंट आणि/किंवा इतर कोणत्याही अग्रीमेंट, 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, अग्रीमेंट किंवा इतर कोणत्याही अग्रीमेंट किंवा डॉक्युमेंट्समध्ये विपरित काहीही असले तरीही. डिफॉल्टच्या कोणत्याही घटनेनंतर, लेंडरला इतर सर्व शुल्क आणि इंटेरेस्टसह 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.
- 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.
- 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.
- लेंडरला लोन अग्रीमेंट आणि कर्जदार आणि लेंडर यांच्यात अंमलात आणलेल्या इतर संबंधित डॉक्युमेंट्स मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे त्याचे सर्व अधिकार वापरण्याचा अधिकार असेल.

सिक्युरिटीअझेन्शन अँड रिकन्स्ट्रक्शन ऑफ फायनान्शियल असेट्स अँड एन्फोर्समेंट ऑफ सिक्युरिटी इंटेरेस्ट अँक्ट, 2002 (SARFAESI अँक्ट) 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 अँक्ट, सिव्हिल सूट, SARFAESI अँक्ट 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 सव्हिस ऑफर करणे अत्यंत महत्वाचे आहे. कस्टमरच्या तक्रारी कोणत्याही कॉर्पोरेट संस्थेतील बिझनेस लाईफचा अविभाज्य भाग असतो.

ABHFL मध्ये, कस्टमर सव्हिस आणि कस्टमर समाधान हे आमचे मुख्य उद्दिष्ट आहे. आम्हाला विश्वास आहे की त्वरित आणि कार्यक्षम सव्हिस 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 तक्रारीचे निराकरण करण्याचे पालन सुनिश्चित करू. तक्रार यंत्रणा कंपनीने नियुक्त केलेल्या कोणत्याही आऊटसोर्स एजन्सी / पार्टनरद्वारे प्रदान केलेल्या सव्हिसेसमुळे 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.

4.6.1 कस्टमरच्या शंका/विनंती/तक्रारी हाताळण्याची यंत्रणा

4.6.2 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 ॲड्रेसवर 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 ब्रँचेसना (वेळ- 9.30 am ते 6 pm) भेट देऊ शकतात, सुट्टीचे दिवस वगळता - म्हणजेच प्रत्येक 1st आणि 2nd शनिवार, सर्व रविवार आणि सार्वजनिक सुट्टी.

लेवेल 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.

लेवेल 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

लेवेल 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 हॅबिटेट 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:

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

4.6.3 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 सँक्शन 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.

ପ୍ରମୁଖ ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ (MITC)

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

କ୍ରମାଙ୍କ	ବିଷୟ	ବିବରଣୀ
1.	ରଣ	
a.	ରଣ ସୁବିଧାର ପ୍ରକାର	
b.	ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣର ପରିମାଣ	
c.	ରଣର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ (ଅନ୍ତିମ ବ୍ୟବହାର)	
d.	ସୁଧର ପ୍ରକାର (ଫ୍ଲଟ୍ କିମ୍ବା ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ କିମ୍ବା ଡୁଆଲ୍ / ସେମି-ଫ୍ଲଟ୍ / ସ୍ୱେଣିଆଲ୍ ରେଟ୍)	
e.	ସୁଧ ଶୁଳ୍କଯୋଗ୍ୟ ରାଶି	
f.	କିସ୍ତିର 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.	ଯୁ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ (ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ, ଏହି ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଦରରେ GST ଲାଗୁ ହେବ)	
a.	ଆବେଦନ ଉପରେ (ସମସ୍ତ ପ୍ରକାରର ଦେୟ/ଶୁଳ୍କ ଯଥା ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯିବ)	- ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ: ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ. - ବୈଧାନିକ ଶୁଳ୍କ (ଷ୍ଟାମ୍ପ ଡ୍ୟୁଟି/MOE/-MOD/ରେଜିଷ୍ଟ୍ରେସନ୍) ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅନୁଯାୟୀ
b.	ପାର୍ସ ପେମେଣ୍ଟ/ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର/ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ/ ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଶୁଳ୍କ	- ସହ-ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ ରେଟ୍ ଟର୍ମ ଲୋନ୍: - ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ - ଶୂନ୍ୟ - ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ -ବକେୟା ମୂଲ୍ୟନର 4%. - ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ ରେଟ୍ ଟର୍ମ ଲୋନ୍: ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ବକେୟା ମୂଲ୍ୟନର 4% - ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଫ୍ଲଟ୍ ସୁଧ ହାରର ଆବାସିକ ରଣ: - ନିଜର ଉତ୍ସରୁ ସମାପନ - ଶୂନ୍ୟ - ଅନ୍ୟ ଉତ୍ସରୁ ସମାପନ - ବକେୟା ମୂଲ୍ୟନର 2%

କ୍ରମାଙ୍କ	ବିଷୟ	ବିବରଣୀ
		4. ବ୍ୟକ୍ତିଗତ/ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା (ନିଜ/ଅନ୍ୟ ଉତ୍ସରୁ ସମାପନ) ଫିକ୍ସଡ୍ ସୁଧ ହାର ଥିବା ଅଣ-ଆବାସିକ ଋଣ (LAP/LRD/CP/GPL/ଟପ୍-ଅପ୍): ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ବକେୟା ମୂଲ୍ୟନର 4%
		ବ୍ୟାଖ୍ୟା: - ସେମି-ଫିକ୍ସଡ୍ ଲୋନ୍ (ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ଅବଧି ପାଇଁ ଫିକ୍ସଡ୍ ଏବଂ ଏହା ପରେ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ) କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଫୋରକ୍ଲୋଜର/ଆଂଶିକ ପେମେଣ୍ଟ ମାନଦଣ୍ଡ ସେହି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଦିନ ଅନୁଯାୟୀ ଋଣର ସ୍ଥିତି (ଫିକ୍ସଡ୍/ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ) ଅନୁଯାୟୀ ଲାଗୁ ହେବ. "ନିଜସ୍ବ ଉତ୍ସ"ର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ବ୍ୟାଙ୍କ/HFC/N-BFC ଏବଂ/କିମ୍ବା ଏକ ଆର୍ଥିକ ସଂସ୍ଥାରୁ ଋଣ ନେବା ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉତ୍ସ. "ଫିକ୍ସଡ୍ ରେଟ୍ ଲୋନ୍"ର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଏକ ଋଣ, ଯେଉଁଠାରେ ସୁଧର ହାର ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅବଧି ପାଇଁ କିମ୍ବା ଋଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବଧି ପାଇଁ ସ୍ଥିର ରହିଥାଏ. "ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଥିବା ଋଣ"ର ଅର୍ଥ ହେବ: - ଯେ କୌଣସି ସମ୍ପତ୍ତି ବିପକ୍ଷରେ ଋଣ/ବ୍ୟାବସାୟିକ ଉପଯୋଗ ଯେପରିକି କାର୍ଯ୍ୟଶାଳ ପୁଞ୍ଜି, ବ୍ୟବସାୟ ଋଣ ଏକତ୍ରୀକରଣ, ବ୍ୟବସାୟ ଋଣ ପରିଣୋଧ, ବ୍ୟବସାୟର ବିସ୍ତାର, ବ୍ୟାବସାୟିକ ସମ୍ପତ୍ତିର ଅଧିଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ନିଆଯାଇଥିବା ଟପ୍ ଅପ୍ ଋଣ, - ଅଣ-ଆବାସିକ ସମ୍ପତ୍ତିର କ୍ରୟ/ନବୀକରଣ/ନିର୍ମାଣ/ବିସ୍ତାର ପାଇଁ ଋଣ, - ଲିଜ୍ ରେଣ୍ଟାଲ୍ ଡିସକାଉଣ୍ଟିଙ୍ଗ.
c.	ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ	ପ୍ରତି ଋଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ପିଛା ₹1,000/-
d.	ଋଣ ସମାପନ ପରେ ମୂଳ ଡକୁମେଣ୍ଟ ପୁନଃପ୍ରାପ୍ତି ଶୁଳ୍କ	ପ୍ରତି ଋଣ 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)

କ୍ରମାଙ୍କ	ବିଷୟ	ବିବରଣୀ
	ଟାଇଟଲ୍ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍/ସିକୁରିଟି ପରଫେକ୍ଟର୍ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍/ମର୍ଚ୍ଚଗେଜ୍ ଡିଡ୍/MCA ସହିତ ଚାର୍ଜ୍ କ୍ରିଏସନ୍ (ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ) ପରି ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ପୋଷ୍ଟ ଡିସବର୍ସମେଣ୍ଟ୍ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ ଦାଖଲ ନ କରିବା କିମ୍ବା ଦାଖଲ କରିବାର ଲକ୍ଷ୍ୟସ୍ଥ ତାରିଖ ମଧ୍ୟରେ ରଖି ଟୁକ୍ରିନାମା/ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ କୌଣସି ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ, ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ ଏବଂ ଟୁକ୍ରିନାମାର ଅନୁପାଳନ ନ କରିବା.	ପ୍ରତି ମାସ ପିଛା ₹3000/-
	ଯେଉଁଠାରେ ବର୍ତ୍ତମାନର ମ୍ୟାଣେଜର୍ ଅମାନ୍ୟ/ଇନାକ୍ଟିଭ୍/ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ କିମ୍ବା ଫ୍ରୋଜେନ୍/ଅନ୍ୟ ଟେକ୍ନିକାଲ୍ ସମସ୍ୟା ଥାଏ, ସେଠାରେ 30 ଦିନ ଅବଧି ପାଇଁ ସଂଶୋଧିତ NACH/ECS ଡେବିଟ୍ ମ୍ୟାଣେଜର୍ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରେସନ୍ ଦାଖଲ ନ କରିବା	ବନ୍ଦକ ରଖି କ୍ଷେତ୍ରରେ ପ୍ରତି ମାସ ₹1000/-
f.	ଡେବ୍ ବାଉଣ୍ଡିଙ୍ଗ୍ ଶୁଳ୍କ/ NACH ବିଫଳ ଶୁଳ୍କ/ ବାଉଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ	ପ୍ରତି ଘଟଣା ପିଛା ₹750/-
g.	CERSAI ଶୁଳ୍କ (ଆପଣ www.cersai.org.in ରେ ଲିଙ୍କ କରି CERSAI ର ୱେବସାଇଟ୍ କୁ ଯାଇ ଏପରି ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ଦେଖିପାରିବେ)	i. ଯେତେବେଳେ ସୁବିଧା ରାଶି ₹5 ଲକ୍ଷ ସହ ସମାନ କିମ୍ବା ସେଥିରୁ କମ୍ ହୋଇଥାଏ, ପ୍ରତି ରଖି ପିଛା ₹50 ii. ଯେତେବେଳେ ସୁବିଧା ରାଶି ₹5 ଲକ୍ଷରୁ ଅଧିକ ହୋଇଥାଏ - ପ୍ରତି ରଖି ପିଛା ₹100
h.	ABHFL ରେ ଥିବା ଯେ କୌଣସି କୋଲାଟେରାଲ୍ ର କପି ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ	ପ୍ରତି ଘଟଣା ପିଛା ₹750/-
i.	ଡୁବ୍ଲିକେଟ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ୍ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ୍/ରିପେମେଣ୍ଟ୍ ଶିଡ୍ୟୁଲ୍/ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ (କୋଲାଟେରାଲ୍ ଲ୍ୟୁପ୍ତତା) ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ	ପ୍ରତି ରଖି ଆକାଉଣ୍ଟ୍ ପିଛା ₹200/-
j.	NACH ମ୍ୟାଣେଜର୍ ବଦଳାଇବା ପାଇଁ ଶୁଳ୍କ	ପ୍ରତି ଘଟଣାରେ ପ୍ରତି ରଖି ଆକାଉଣ୍ଟ୍ ପିଛା ₹750/-
k.	ବୁ୍ୟରୋ ରିପୋର୍ଟ୍ ରିଟ୍ରିଭାଲ୍ ଫିସ୍	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରତି ଘଟଣା ପିଛା ₹50/- ଏବଂ କମର୍ସିଆଲ୍ ବୁ୍ୟରୋ ପାଇଁ ₹500/-

କ୍ରମାଙ୍କ	ବିଷୟ	ବିବରଣୀ
l.	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧରେ କନଭର୍ସନ ଶୁଳ୍କ	- ସମାନ ସୁଧ ପ୍ରକାର ମଧ୍ୟରେ ହାରର ସଂଶୋଧନ: ବକେୟା ମୂଳଧନ ଉପରେ 0.25% + GST, ପ୍ରତି ଘଟଣା ପିଛା ସର୍ବାଧିକ ₹ 7500/- - ରଣ ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ଶୁଳ୍କ (ଯୋଗ୍ୟତା ମାନଦଣ୍ଡ ଅନୁଯାୟୀ EMI/ଅବଧିରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ): ବକେୟା ମୂଳଧନର 0.5% ସହିତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ GST - ଫିକ୍ସ୍ ରେଟ୍ ରୁ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ରେଟ୍ କୁ ସ୍ୱିଚ୍ କରିବା ଏବଂ ଏହାର ବିପରୀତ କରାଯିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ: ବକେୟା ମୂଳଧନର 2% ସହିତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ GST.
m.	NOC ଜାରୀ କରିବା ଶୁଳ୍କ	ପ୍ରତି ଘଟଣା ପିଛା ₹500/-
n.	- ଷ୍ଟାମ୍ପ ଡ୍ୟୁଟି - ଆଇନଗତ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ବୈଧାନିକ ଶୁଳ୍କ - ବୀମାର ପ୍ରିମିୟମ - ROC ସହିତ କ୍ରିଏସନ୍ ଶୁଳ୍କ	ଆକ୍ଟୁଆଲ୍ ଅନୁଯାୟୀ, ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ
o.	ଇ-ଟୁକ୍ରିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଶୁଳ୍କ	ଇ-ଟୁକ୍ରିନାମା ଦସ୍ତଖତ କରିବା ସମୟରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ.
3.	ରଣ ପାଇଁ ସିକ୍ୟୁରିଟି	
a.	ରଣ ପାଇଁ ବନ୍ଧକ (ରଣ ପାଇଁ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଭାବରେ ବନ୍ଧକ ରଖାଯିବାକୁ ଥିବା ସମ୍ପତ୍ତିର ବିବରଣୀ)	ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ରଣ ଟୁକ୍ରିନାମାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ
b.	ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି (ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରଙ୍କ ନାମ)	ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ରଣ ଟୁକ୍ରିନାମାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ
c.	ଅନ୍ୟ ସିକ୍ୟୁରିଟି (ଅନ୍ୟ ସିକ୍ୟୁରିଟିର ବିବରଣୀ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ)	ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ରଣ ଟୁକ୍ରିନାମାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ
4.	ସମ୍ପତ୍ତି/ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବୀମା	
	ସମ୍ପତ୍ତି/ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଇନସୁରାନ୍ସ ପଲିସିର ଆବଶ୍ୟକତା ଓ ବିଶେଷତାଗୁଡ଼ିକର ବିବରଣୀ	ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ରଣ ଟୁକ୍ରିନାମାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ.
5.	ରଣ ଡିସବର୍ସମେଣ୍ଟ ପାଇଁ ସର୍ଭି	
	ରଣ ଡିସବର୍ସମେଣ୍ଟ ପାଇଁ ସର୍ଭି କିମ୍ବା ଏହାର ଯେ କୌଣସି କିସ୍ତି ଯଥା, ସିକ୍ୟୁରିଟି ସୃଷ୍ଟି, ଅନୁମୋଦିତ ଯୋଜନା ଦାଖଲ, ନିର୍ମାଣର ପର୍ଯ୍ୟାୟ, ବୈଧାନିକ ଅନୁମୋଦନ	ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ରଣ ଟୁକ୍ରିନାମାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ.

କ୍ରମାଙ୍କ	ବିଷୟ	ବିବରଣୀ
6.	ରଣ ଏବଂ ସୁଧର ପରିଶୋଧ	
a.	ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରାଶି ଅନୁଯାୟୀ EMI ରାଶି	ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ରଣ ନୁହଁନାମାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ.
b.	ସମୁଦାୟ କିସ୍ତି ସଂଖ୍ୟା (EMI)	
c.	ପ୍ରି EMI ପେମେଣ୍ଟ ପାଇଁ ଦେୟ ତାରିଖ	
d.	EMI ଦେୟ ତାରିଖ	
e.	ସୁଧ ହାର/EMI ରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ଆଗୁଆ ସୂଚନା ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା	• ସୁଧ ହାର/EMI ରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସୂଚିତ କରୁଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମେଲିଂ ଠିକଣାକୁ SMS/ମେଲ୍/ପତ୍ର ପଠାଯିବ. • ABHFL ସେବସାଇଟ୍ ରେ ମଧ୍ୟ ARR ଅପଡେଟ୍ ହେବ.
7.	ଓଭରଡିଉ ରିକଭରି ପାଇଁ ଅନୁସରଣୀୟ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟା	ଆନେକ୍ସର "A" ଦେଖନ୍ତୁ
8.	ଗ୍ରାହକ ସେବା	
a.	କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଭିଜିଟିଙ୍ଗ୍ ସମୟ	ସମୟ- ପ୍ରତ୍ୟେକ ମସିହା ଏବଂ 2ୟ ଶନିବାର, ସମସ୍ତ ରବିବାର ଏବଂ ସାର୍ବଜନିକ ହୁଡିଓନ୍ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଦିନରେ 9.30 AM ରୁ 6 PM
b.	ଗ୍ରାହକ ସେବା ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ବିବରଣୀ	ସମ୍ବନ୍ଧିତ କ୍ଷେତ୍ର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/ବ୍ୟବସାୟ କେନ୍ଦ୍ରର ଦାୟିତ୍ବରେ 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 ପୋର୍ଟାଲ୍ ରେ ଲଗ୍-ଇନ୍ କରି ଆକାଉଣ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ, ପରିଶୋଧ ସୂଚୀ ପରି ତତ୍ତ୍ବମେଣ୍ଟ ତାତ୍କାଳୀନ କରିପାରିବେ. ଅନ୍ୟଥା, ଆପଣ 8828800032 ରେ "Hi" ପଠାଇ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ସହାୟତା ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରି Whatsapp ଜରିଆରେ ନିଜର ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟର ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ପାଇପାରିବେ.
	ii. ରଣ ସମାପନ/ଗ୍ରାହକତ୍ବର କ୍ଷେତ୍ରରେ ମୂଳ ତତ୍ତ୍ବମେଣ୍ଟ ଫେରସ୍ତ	ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟର ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ/ସେଟଲମେଣ୍ଟର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ. ହୋମ୍ ବ୍ରାଞ୍ଚରୁ ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ.
9.	ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ	ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ର ଏକ ଅଂଶ. (ଏକ୍ସପ୍ଟାକ୍ଟ ପାଇଁ ଆନେକ୍ସର "B" ଦେଖନ୍ତୁ)

ଦୟାକରି ଧ୍ୟାନ ଦିଅନ୍ତୁ:

- ଏହି ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ("MITC")କୁ ରଣ ବୁକ୍ଟିନାମା, ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର, ବିତରଣ ପତ୍ର ଏବଂ ରଣ ବୁକ୍ଟିନାମା ("ରଣ ଡକ୍ଟ୍ରମେଣ୍ଟ୍")ର ଅଂଶ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଡକ୍ଟ୍ରମେଣ୍ଟ୍ରେ ଉଲ୍ଲିଖିତ ଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ସହିତ ମିଶି ପଢାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ.
- ABHFL ର ସମୟ ସମୟରେ ABHFL ରେଫରେନ୍ସ ରେଟ୍ ("ARR") ରେ ସଂଶୋଧନ କରିବାର ଅଧିକାର ରହିଛି ଏବଂ ସେହି ଅନୁସାରେ, ପ୍ରତ୍ୟୁଦ୍ୟ 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-ଫ୍ଲ୍‌ଫ୍ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଫ୍ଲ୍‌ଫ୍ ରେଟ୍ ଅବଧି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହେବା ପରେ, ରଣଗୁଡ଼ିକୁ ଫ୍ଲ୍‌ଫ୍‌ଟିଙ୍କା ରେଟ୍ ଆଧାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଯିବ ଏବଂ ସେହି ସମୟରେ ପ୍ରଚଳିତ ARR ସହିତ ସଂଯୁକ୍ତ କରାଯିବ.

ଆନେକ୍ଚର "A":

ଅଧିକ ବକେୟା ରାଶି ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ ଅନୁସରଣ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟା

- ଯଦି ଡିଫଲ୍ଟ ଏକ କିମ୍ବା ଏକାଧିକ ଘଟଣା ଘଟିଥାଏ, ତେବେ ରଣଦାତା, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏକ ଲିଖିତ ସୂଚନା ଦ୍ୱାରା ରଣ ଉପରେ ମୂଳଧନ ଏବଂ ସମସ୍ତ ଅର୍ଜିତ ସୁଧ ଏବଂ ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକର ଘୋଷଣା କରିପାରିବେ ଯାହା ରଣଦାତା ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ବୁକ୍ଟିନାମା ଏବଂ/କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବୁକ୍ଟିନାମା, ଡକ୍ଟ୍ରମେଣ୍ଟ୍ ଅଧୀନରେ କିମ୍ବା ତାହା ଅନୁଯାୟୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦେୟ ହୋଇପାରେ, ଏହା ସହିତ, ଅନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ବକେୟା ରାଶି ଏବଂ ଏପରି ଘୋଷଣା ପରେ ତାହା ତୁରନ୍ତ ଦେୟ ହୋଇଯିବ ଏବଂ ବୁକ୍ଟିନାମା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବୁକ୍ଟିନାମା/ଡକ୍ଟ୍ରମେଣ୍ଟ୍ରେ ଏହାର ବିପରୀତ କିଛି ମଧ୍ୟ ଥିବା ସତ୍ତ୍ୱେ ରଣ ତଥା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସିକ୍ୟୁରିଟି 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.
- ଯଦି କୌଣସି ଡିଫଲ୍ଟ ଘଟଣା କିମ୍ବା ଏପରି କୌଣସି ଘଟଣା, ଯାହା ସୂଚନା ପରେ କିମ୍ବା ସମୟ ସମୟରେ ହେବା ପରେ କିମ୍ବା ଉଭୟ ପରେ, ଡିଫଲ୍ଟ ଏକ ଘଟଣା ହୁଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତା ତୁରନ୍ତ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଏପରି ଡିଫଲ୍ଟ ଘଟଣା କିମ୍ବା ଏପରି ଘଟଣାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରିବା ସହିତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବେ.
- 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.
- ରଣଦାତା, ରଣ ବୁକ୍ଟିନାମା ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ ରଣଦାତାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଡକ୍ଟ୍ରମେଣ୍ଟ୍ରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନିଜର ସମସ୍ତ ଅଧିକାରର ପ୍ରୟୋଗ କରିବା ପାଇଁ ହକଦାର ହେବେ.

ବନ୍ଧକ/ସିକ୍ୟୁରିଟିର ପ୍ରବର୍ତ୍ତନର ପୁନଃପ୍ରାପ୍ତି ପ୍ରକ୍ରିୟା, ଯେଉଁଥିରେ ସିକ୍ୟୁରିଟାଇଜେସନ ଆଣ୍ଡ ରିକନଷ୍ଟ୍ରକ୍ସନ ଅଫ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ ଆଣ୍ଡ ଏନଫୋର୍ସମେଣ୍ଟ୍ ଅଫ୍ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଇଣ୍ଡେରେକ୍ସ 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 ଇନଷ୍ଟ୍ରମେଣ୍ଟ୍ ଆକ୍ଟ, ସିଭିଲ୍ ସୁଟ୍, SARFAESI ଆଇନ ଇତ୍ୟାଦି ମାଧ୍ୟମରେ ସୂଚନା/ରିମାଇଣ୍ଡର/ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯାଇଥାଏ.

ଆନେକ୍ଚର "B":

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା:

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

ABHFL ରେ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଓ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି 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 ଅଭିଜ୍ଞତା 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 କରିବୁ। ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରଣାଳୀ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ଯେ କୌଣସି ଆଉଟସୋର୍ସ ଏଜେନ୍ସି/ଅର୍ଗାନାଇଜ୍ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବାରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ହେଉଥିବା ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକୁ ସମାଧାନ କରିବ। ABHFL ବୀମା ଉପାଦର 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 ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଥିବା ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକୁ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଚ୍ୟାନେଲ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ।

4.6.1 ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ/ଅନୁରୋଧ/ଅଭିଯୋଗକୁ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ପଦକ୍ତି

4.6.2 ସୋପାନ 1:

ଗ୍ରାହକମାନେ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ମାଧ୍ୟମ ଜରିଆରେ ଆମର ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଯେ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଉତ୍ଥାପନ କରିପାରିବେ 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 ଟେକ ପାର୍କ, 15th ଫ୍ଲୋର୍, ନିର୍ମାଣ କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ, ଅଫ୍ ଷ୍ଟେସ୍ ଷ୍ଟ୍ରିଟ୍ ଏକ୍ସପ୍ରେସ୍ ହାଇଓବ୍,
ଗୋରେଗାଓ ଇଷ୍ଟ, ମୁମ୍ବାଇ- 400 063
- ବିକଳ୍ପ ଭାବରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ମସିହା 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 ଚ୍ୟାନେଲ୍ 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 ନଥାନ୍ତି, 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 ସ୍ଥିତା ନାଦକର୍ଣ୍ଣ ତେଲିଫୋନ୍ 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 ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ - ନେଶନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ତାଙ୍କ 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 ସୁପରଭାଇ ନେଶନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ, 4th ଫ୍ଲୋର୍, କୋର୍-5A, ଇଣ୍ଡିଆ ହ୍ୟାବିଟାଟ୍ ସେଣ୍ଟର, ଲୋପି 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

4.6.3 ତିସ୍ତକ୍ଲୋଜର୍

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

ଏତଦ୍ୱାରା ଏଥିରେ ସହମତ ପ୍ରକାଶ ପାଇଛି ଯେ ରଣର ସବିଶେଷ ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ପାଇଁ, ଏଠାରେ ପକ୍ଷଗୁଡ଼ିକ ରଣ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥିବା/କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବାକୁ ଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସିକ୍ସ୍ଟି ଡିଜିଟାଲ୍ ସହମତ କରିବେ ଏବଂ ଏହା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିବେ.

ଉପରୋକ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକୁ ରଣଗ୍ରହୀତା(ମାନେ) ପକ୍ଷରୁ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀ ତରଫରୁ (ଆମର ଅଧିକାରୀ) ଶ୍ରୀ/ଶ୍ରୀମତି/କୁମାରୀ _____ ଦ୍ୱାରା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ(ମାନଙ୍କ) ସମ୍ମୁଖରେ ପାଠ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା(ମାନେ) ଏହାକୁ ବୁଝିଛନ୍ତି.

(ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦସ୍ତଖତ କିମ୍ବା
ଚିପତିହ୍ନ)

(ABHFL ର ଅଧିକୃତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦସ୍ତଖତ)

ତାରିଖ: _____ ସ୍ଥାନ: _____

ସୂଚନା: MITC ର ଡୁବ୍ଲିକେଟ୍ କପି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ହସ୍ତାନ୍ତର କରାଯିବା ଉଚିତ.

ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (MITC)

_____ (ਸਾਰੇ ਐਪ / ਕੇ-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.	ਸੈਂਕਸ਼ਨ ਲੇਨ ਦੀ ਰਕਮ	
c.	ਲੇਨ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ (ਅੰਤਿਮ ਵਰਤੋਂ)	
d.	ਵਿਆਜ ਦਾ ਪ੍ਰਕਾਰ (ਫਿਕਸਡ ਜਾਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਜਾਂ ਡੂਅਲ/ਸੈਮੀ-ਫਿਕਸਡ/ਸਪੈਸ਼ਲ ਰੇਟ)	
e.	ਵਿਆਜ ਸ਼ੁਲਕਯੋਗ ਰਕਮ	
f.	ਕਿਸ਼ਤ ਦੇ ਪ੍ਰਕਾਰ	
g.	ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ (%) ()	
h.	ਲੇਨ ਦੀ ਅਵਧੀ (ARR ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਐਡਜਸਟੇਬਲ/ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ)	
i.	ਮੋਰਾਟੋਰੀਅਮ ਜਾਂ ਸਬਸਿਡੀ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ:	
2.	ਫੀਸ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸ਼ੁਲਕ (ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ GST @ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਦਰਾਂ 'ਤੇ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ)	
a.	ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ 'ਤੇ (ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀ ਫੀਸ/ਸ਼ੁਲਕ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸ਼ੁਲਕ ਆਦਿ, ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ)	- ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸ਼ੁਲਕ: ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੈਂਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ. - ਵੈਧਾਨਿਕ ਸ਼ੁਲਕ (ਸਟੈਂਪ ਡਿਊਟੀ/MOE/-MOD/ਰਜਿਸਟਰੇਸ਼ਨ) ਜਿਵੇਂ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ
b.	ਅੰਸ਼ਕ ਭੁਗਤਾਨ/ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ/ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ/ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਸ਼ੁਲਕ	- ਸਹਿ-ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੈਂਕਸ਼ਨ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੇਨ: - ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ - ਸਿਫਰ - ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਉਦੇਸ਼ - 4% ਮੂਲ ਬਕਾਇਆ. - ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੈਂਕਸ਼ਨ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੇਨ: ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮੂਲ ਬਕਾਇਆ ਦਾ 4% - ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਫਿਕਸਡ ਵਿਆਜ ਦਰ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੇਨ: - ਆਪਣੇ ਸਰੋਤਾਂ ਤੋਂ ਕਲੋਜ਼ਰ - ਸਿਫਰ - ਹੋਰ ਸਰੋਤਾਂ ਤੋਂ ਕਲੋਜ਼ਰ - ਬਕਾਇਆ ਮੂਲਧਨ ਦਾ 2%

ਸੀ	ਵਿਵਰਣ	ਵੇਰਵਾ
		4. ਫਿਕਸਡ ਵਿਆਜ ਦਰ ਗੈਰ-ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ (LAP/LRD/CP/GPL/ਟਾਪ-ਅੱਪ) ਵਿਅਕਤੀਗਤ/ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ (ਆਪਣੇ/ਹੋਰ ਸਰੋਤ ਤੋਂ ਕਲੋਜ਼ਰ): ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮੂਲਧਨ ਦੇ 4%
		ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ: - 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। "ਆਪਣੇ ਸਰੋਤ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਬੈਂਕ / HFC/ NBFC ਅਤੇ / ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸਰੋਤ। "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। "ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਉਦੇਸ਼ ਲੋਨ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੋਵੇਗਾ: - 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 ਡਿਸਕਾਊਂਟਿੰਗ।
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)

ਸੀ	ਵਿਵਰਣ	ਵੇਰਵਾ
	MCA (ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ) ਨਾਲ ਟਾਈਟਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼/ਸੁਰੱਖਿਆ ਪੂਰਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼/ ਮੋਰਗੇਜ ਡੀਡ/ਚਾਰਜ ਬਣਾਉਣ ਵਰਗੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪੋਸਟ 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 ਰਜਿਸਟਰੇਸ਼ਨ ਜਮ੍ਹਾਂ ਨਾ ਕਰਵਾਉਣਾ	ਸਿਕਿਓਰਿਟ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਤੀ ਮਹੀਨਾ ₹ 1000/-
f.	ਚੈੱਕ ਬਾਉਂਸਿੰਗ ਸ਼ੁਲਕ/NACH ਅਸਫਲਤਾ ਸ਼ੁਲਕ/ਬਾਉਂਸ ਸ਼ੁਲਕ	₹ 750/- ਪ੍ਰਤੀ ਉਦਾਹਰਣ
g.	CERSAI ਸ਼ੁਲਕ (ਤੁਸੀਂ www.cersai.org.in 'ਤੇ ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਲਈ CERSAI ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ)	i. ਜਦੋਂ ਸੁਵਿਧਾ ਦੀ ਰਕਮ ₹5 ਲੱਖ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਜਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਲੋਨ ₹50 ਤੋਂ ਘੱਟ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ii. ਜਦੋਂ ਸੁਵਿਧਾ ਦੀ ਰਕਮ ₹5 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੁੰਦੀ ਹੈ - ₹100 ਪ੍ਰਤੀ ਲੋਨ
h.	ABHFL ਨਾਲ ਰੱਖੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕੋਲੈਟਰਲ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਲਈ ਬੇਨਤੀ	₹ 750/- ਪ੍ਰਤੀ ਉਦਾਹਰਣ
i.	ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਅਕਾਊਂਟ ਸਟੇਟਮੈਂਟ/ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਸ਼ੈਡਿਊਲ/ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਲਈ ਬੇਨਤੀ (ਕੋਲੈਟਰਲ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)	₹200/- ਪ੍ਰਤੀ ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟ
j.	NACH ਮੈਂਡੇਟ ਨੂੰ ਐਕਸਚੇਂਜ ਕਰਨ ਲਈ ਸ਼ੁਲਕ	₹750/- ਪ੍ਰਤੀ ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟ
k.	ਬਿਊਰੋ ਰਿਪੋਰਟ ਰਿਵੀਵਲ ਫੀਸ	ਉਪਭੋਗਤਾ ਲਈ ਪ੍ਰਤੀ ਉਦਾਹਰਣ ₹50/- ਅਤੇ ₹500/- ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਬਿਊਰੋ.
l.	ਗਾਹਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਕਨਵਰਸ਼ਨ ਸ਼ੁਲਕ	1. ਉਸੇ ਵਿਆਸ ਦੇ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦਰ ਵਿੱਚ ਸੰਸ਼ੋਧਨ: ਬਕਾਇਆ ਮੁਲਧਨ 'ਤੇ 0.25% + GST, ਪ੍ਰਤੀ ਉਦਾਹਰਣ ₹7500/- ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ 2. ਲੋਨ ਰੀਸ਼ੈਡਿਊਲਮੈਂਟ ਸ਼ੁਲਕ (ਯੋਗਤਾ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ EMI/ਅਵਧੀ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ): ਬਕਾਇਆ ਮੁਲਧਨ ਦਾ 0.5% ਅਤੇ ਲਾਗੂ GST

ਸੀ	ਵਿਵਰਣ	ਵੇਰਵਾ
		3. ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ ਤੋਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਵਿੱਚ ਸਵਿੱਚ ਕਰੋ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਉਲਟ: ਬਕਾਇਆ ਮੂਲਧਨ ਦਾ 2% ਅਤੇ ਲਾਗੂ GST.
m.	NOC ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੇ ਸ਼ੁਲਕ	₹ 500/- ਪ੍ਰਤੀ ਉਦਾਹਰਣ
n.	- ਸਟੈਂਪ ਡਿਊਟੀ - ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਵੈਧਾਨਿਕ ਸ਼ੁਲਕ - ਇੰਸ਼ੋਰੈਂਸ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ - ROC ਨਾਲ ਬਣਾਉਣ ਦਾ ਸ਼ੁਲਕ	ਅਸਲ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਜਿੱਥੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ
n.	ਈ-ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਲਾਗੂਕਰਨ ਸ਼ੁਲਕ	ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਈ-ਸਮਝੌਤੇ 'ਤੇ ਹਸਤਾਖਰ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ.
3.	ਲੋਨ ਦੀ ਸਿਕਿਓਰਿਟੀ	
a.	ਲੋਨ ਲਈ ਮੌਰਗੇਜ (ਲੋਨ ਲਈ ਸਿਕਿਓਰਿਟੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮੌਰਗੇਜ ਰੱਖੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ ਦਾ ਵੇਰਵਾ)	ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੈਂਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ ਅਤੇ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ
b.	ਗਾਰੰਟੀ (ਗਾਰੰਟਰ ਦਾ ਨਾਮ)	ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੈਂਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ ਅਤੇ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ
c.	ਹੋਰ ਸਿਕਿਓਰਿਟੀ (ਹੋਰ ਸਿਕਿਓਰਿਟੀਜ਼ ਦਾ ਵੇਰਵਾ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ)	ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੈਂਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ ਅਤੇ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ
4.	ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ/ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਇੰਸ਼ੋਰੈਂਸ	
	ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ/ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਇੰਸ਼ੋਰੈਂਸ ਪਾਲਿਸੀ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ	ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੈਂਕਸ਼ਨ 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, ਅਪਰਵਾਫ਼ ਪਲਾਨ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨਾ, ਨਿਰਮਾਣ ਦੇ ਪੜਾਅ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀਆਂ	ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੈਂਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ ਅਤੇ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ
6.	ਲੋਨ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ	
a.	ਸੈਂਕਸ਼ਨ ਰਕਮ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ EMI ਦੀ ਰਕਮ	
b.	ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਦੀ ਕੁੱਲ ਗਿਣਤੀ (EMI)	ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੈਂਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ ਅਤੇ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ.
c.	ਪ੍ਰੀ EMI ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਨਿਯਤ ਤਾਰੀਖ	
d.	EMI ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ	

ਸੀ	ਵਿਵਰਣ	ਵੇਰਵਾ
e.	ਵਿਆਜ/EMI ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਦੀ ਐਡਵਾਂਸ ਸੂਚਨਾ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ	- 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/ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਮੈਂਟਰ/ਹੈੱਡ 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. ਹੋਮ ਬ੍ਰਾਂਚ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
9.	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ	

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਧਿਆਨ ਦਿਓ:

- ਇਹ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ("MITC") ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ, ਸੈਂਕਸ਼ਨ 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, ਮੂਲਧਨ 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 ਮੌਜੂਦਾ 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 ਨਿਰਦੇਸ਼ਿਤ 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 ਮੋਰਗੇਜ ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣਾ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਪਰ ਇਹਨਾਂ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਬੰਧਤ 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/ਰੀਮਾਈਂਡਰ/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 ਕੇਂਦ੍ਰਿਤ ਹਨ ਅਤੇ ਇੱਕ ਕੁਸ਼ਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਅਨੁਭਵ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।

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

4.6.2 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 ਹਫ਼ਤੇ 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 ਫ਼ੋਨ 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.

ਲੈਵਲ 3:

ਜੇ ਉਪਰੋਕਤ ਲੈਵਲ 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

ਲੈਵਲ 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 ਅਥਾਰਿਟੀ 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 ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਆਨਲਾਈਨ ਮੋਡ (GRIDS) ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ. ਉਹ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਲਿੰਕ 'ਤੇ ਕਲਿੱਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ: <https://grids.nhbonline.org.in>

4.6.3 ਡਿਸਕਲੋਜ਼ਰ

ABHFL ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਐਪਲੀਕੈਂਟ 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 ਐਪਲੀਕੈਂਟ 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/ਸ਼ੈਡਿਊਲਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਲਈ ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ 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 ਸਿਵਿਲਿਟੀ 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: _____

ਸ਼ਾਹ: _____

ਸਨੇ ਰਾਖਵੇਨ: MITC-ਏਰ ਡੂਬਲਿਕੇਟ ਕਾਪੀ (ਲਾਨਗ੍ਰਹੀਤਾ/ਦਰ ਕਾਢੇ ਹਲਾਭਰ ਕਰਾ ਓਚਿਤ).

மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (MITC)

----- (அனதைத்து சயெலி / இணை-சயெலி பயெர்)
மற்றும் ஆதித்யா பிரல்லா ஹவுசிங் ஃபனனான்ஸ் 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 டீயல்/சுமெரி-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 (பொறுந்தக்கூடிய GST @ பரிந்துரைக்கப்பட்ட விகிதங்கள் இந்த கட்டணங்கள் மீது வதிக்கப்படும்)	
a.	விண்ணப்பத்தின் மீது (செயலமுறை கட்டணங்கள் போன்ற அனதைத்து வகையான கட்டணங்கள் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்)	- செயலமுறை கட்டணங்கள்: ஒப்புதல் கடிதத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி. - சுட்டிரீயான கட்டணங்கள் (முத்திரை வரி/MOE/MOD/பதிவு) பொறுந்தும்படி
b.	பகுதியளவு சலுகத்தும் தொகை / முன்கூட்டியே-அடதைதல் / முன்கூட்டியே சலுகத்தும் தொகை/ முன்கூட்டியே அடதைதல்(ஃபோர்குளோசர) கட்டணங்கள்	- இணை-கடன் வாங்குபவர்களுடன் அல்லது இல்லாமல் தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கோ ஒப்புதலளிக்கப்பட்ட ஃப்ளோட்டிங் விகித டீரம் கடன்கள்: - தொழில் நோக்கத்தை தவிர - இல்லாத தொழில் நோக்கம் - 4% அசல் நிலுவைத் தொகை.

வரிசை	குறிப்புகள்	விவரங்கள்
		- இணை-கடன் வாங்குபவர்களிடம் அல்லது இல்லாமல் தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு ஒப்புதலளிக்கப்பட்ட ஃப்ளாட்டிங் விகித டீரம் கடன்கள்: - தொழில் நோக்கத்தை தவிர - இல்லை - தொழில் நோக்கம் - 4% அசல் நிலுவைத் தொகை. - தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்கு ஒப்புதலளிக்கப்பட்ட ஃப்ளாட்டிங் விகித டீரம் கடன்: சலுகை அசல் நிலுவைத்தொகையில் 4% - தனிநபர்களுக்கு வழங்கப்பட்ட நிலையான வட்டி விகித வீட்க் கடன்: - சொந்த ஆதாரங்களிலிருந்து அடத்தைத் - இல்லை - மற்ற ஆதாரங்களிலிருந்து அடத்தைத் - நிலுவையிலுள்ள அசல் தொகையில் 2% - தனிநபர்/தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்கு (சொந்த/பிற ஆதாரத்திலிருந்து அடக்கப்பட்ட) வழங்கப்பட்ட நிலையான வட்டி விகித வீட்க் கடன்கள் (LAP/LRD/CP/GPL//டாப்-அப்): சலுகை அசல் நிலுவைத்தொகையில் 4%
		விளக்கம்: - சமீப-ஃபிக்ஸ்டு கடன்கள் (ஆரம்ப காலத்திற்கு நிலையானது மற்றும் பின்னர் மாற்றக்கூடியது), முன்கூட்டியே அடத்தைத் (ஃபிரேசர்)/ பகுதியளவு பீமெண்ட் விதிமுறைகள் அந்த குறிப்பிட்ட நாளின்படி கடன்களின் நிலை (நிலையான/மாற்றக்கூடியது) படி பொறுந்தும். "சொந்த ஆதாரங்கள்" எனப்படு வங்கி/HFC/ NBFC மற்றும் / அல்லது நிதி நிறுவனத்திலிருந்து கடன் வாங்குவதைத் தவிர விற்பனை மூலத்தையும் குறிக்கிறது.

வரிசை	கூறியப்புகள்	விவரங்கள்
		3. "நிலையான விகிதக் கடன்" எனப்பது ஒரு கூறியப்பட்ட காலத்திற்கு அல்லது கடன் முழு காலத்திற்கும் வட்டி விகிதம் நிரணயிக்கப்படும் கடன் ஆகும். 4. "தொழில் நோக்க கடன்" எனப்பது: • நடப்பது மலிவதனம், தொழில் கடன் ஒருங்கிணைப்பு, தொழில் கடன்களை திருப்பிச் செலுத்துதல், வணிக விரிவாக்கம், தொழில் சொத்த கையகப்படுத்துதல் பிளான்ற தொழில் பயன்பாட்டிற்காக பறெப்பட்ட எந்தவொரு சொத்து/டாப் அப் கடன்கள் மதீதான கடன், • கூடியிருப்பது அல்லாத சொத்த வாகுதல்/புதுப்பித்தல்/கட்டுமானம்/நீட்டிப்புக்கான கடன், • குத்தகை வாடகை தள்ளுபடி.
c.	முன்கூட்டியே-அடதைதல் அறிக்கை கட்டணங்கள்	₹ 1,000/- ஒரு கடன் கணக்கிற்கு
d.	கடன் முடித்த பிறகு அசல் ஆவண மீது கட்டணங்கள்	₹ 1,000/- ஒரு கடன் கணக்கிற்கு
e.	அபராத கட்டணங்கள்:	
	தாமதமான பிமெண்ட் அபராதம்	தற்போதைய பபொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதத்திற்கு மலீல் ஆண்டுக்கு 12% (பபொருந்தக்கூடிய சட்டங்களின்படி ஆண்டுக்கு 24% மற்றும் GST ஐ விட அதிகமாக இல்லலை
	வழங்கல் ஆவணம்/பாதுகாப்பு சரிபார்ப்பு ஆவணங்கள்/அடமான பத்திரம்/MCA உடன் கட்டண உருவாக்கம் (பபொருந்தினாலும்) பிளான்ற முக்கியமான பிந்தைய வழங்கல் ஆவணங்களான சமர்ப்பிக்காதது அல்லது சமர்ப்பிக்கும் இலக்க துதிகுகுள் கடன் ஒப்பந்தம் / ஒப்புதல் கடித்ததில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ள எந்தவொரு விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், பிரதிநிதித்துவங்கள் மற்றும் உடன்படிக்கைகளைப் பின்பற்றாதது.	₹ 3000/- மாதம்

வரிசை	கூறிப்புகள்	விவரங்கள்
	தற்போதுள்ள மணைட்டேத் தவறானது/செயலில் இல்லாதது/வங்கிக் கணக்கு மூடப்பட்டது அல்லது மூடக்கப்பட்டது/பிற தொழில்நுட்ப பிரச்சனை 30 நாட்களுக்க்கு திருத்தப்பட்ட NACH / ECS டபெிட் மணைட்டேத் பதிவவை சமர்ப்பிக்காதது	பாதுகாப்பான கடன்கள் என்றால் மாதத்திற்கு ₹ 1000/-
f.	காசலாலவை பவான்சிங் கட்டணங்ககள்/ NACH துலாலவ் கட்டணங்ககள்/ பவானஸ் கட்டணங்ககள்	₹ 750/- ஓறு நிகழ்வககுகு
g.	CERSAI கட்டணங்ககள் (இதுபலானற்ற அனவைத்து கட்டணங்ககுகுகும் CERSAI இன் www.cersai.org.in என்ற இணையதளத்ததைப் பார்வையிடலாம)	i. தலாகவை ₹ 5 லட்சத்திற்கு சமமாகவலு அல்லது ஓறு கட்டணகுகு ₹ 50ககுகுக் கூறவைகவலு இரககுகும்பலு ii. தலாகவை ₹ 5 லட்சத்திற்கு மலு இரந்தால் - ஓவ்வலுரு கட்டணகுகும் ₹ 100 வசலுலிக்கபப்டும்
h.	ABHFL ஁டன் வவைகபபப்ட்டு எந்தவலுரு அடமானத்தின் நகல்ககுகுகான கலுரிககவை	₹ 750/- ஓறு நிகழ்வககுகு
i.	டூப்ளிகடேக் கணகுகு அறிககவை/ திரூப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணவை /வலுரு ஏதலுனும் ஆவணத்திற்கான கலுரிககவை (அடமானங்ககள் தவிர)	₹ 200/- ஓறு கட்டன் கணககுகுகு
j.	NACH மணைட்டேட்டவை பரலமானற்றுவதற்கான கட்டணம்	₹ 750/- ஓறு நிகழ்விற்கு ஓறு கட்டன் கணககுகுகுகு
k.	பியூரலுரூ அறிககவை மலுபு கட்டணம்	நுகர்வலுரூகுகு ஓறு நிகழ்விற்கு ₹ 50/- மற்றும் 500/- கமர்லுடியல் பியூரலுரூவிற்கு.
l.	வாடிககையாளரின் கலுரிககையின் பலுரில் மாற்ற கட்டணங்ககள்	1. அதலு வட்டி வகைகுகுள் விகித்தத்தின் திரூத்தம்: நலுவையிலுள்ள அசல் மதூ 0.25% + GST, ஓறு நிகழ்வககுகு ₹ 7500/- வரவை வரம்பு 2. கட்டன் மற்றுஅட்டவணவை கட்டணங்ககள் (தகூதி விகிமுறகைளின்படி EMI/ தவணகைககாலத்தில் மாற்றம்): நலுவையிலுள்ள அசல் தலாகையிலு் 0.5% மற்றும் பலுரூந்தககூடிய GST 3. நலுவையான விகித்தத்திலிருந்து மாறககூடிய விகித்தத்திற்கு மாறூங்ககள் மற்றும் அதற்கு மாறாக: நலுவையிலுள்ள அசல் தலாகையில் 2% மற்றும் பலுரூந்தககூடிய GST.

வரிசை	கூறிப்புகள்	விவரங்கள்
m.	NOC வழங்கல் கட்டணங்கள்	₹ 500/- ஒரு நிகழ்வுக்காக
n.	• மொத்திரை வரி • சட்ட மன்றும் பிற சட்டரீதியான கட்டணங்கள் • காப்பீட்டு பிரீமியம் • ROC உடன் உருவாகக் கட்டணம்	நடமைமுறையில், பொருந்தக்கூடிய இடத்தில்
o.	இ-ஒப்பந்தம் செயல்படுத்தல் கட்டணங்கள்	இ-ஒப்பந்தத்தில் கையொழுத்திடும் நேரத்தில் கூறிப்பட்டபட்டுள்ளபடி.
3. கடனுக்கான பாதுகாப்பு		
a.	கடனுக்கான அடமானம் (கடனுக்கான பாதுகாப்பாக அடமானம் வகைக்கப்பட வண்ணிய சமாதான விவரம்)	ஒப்பந்தல் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் கூறிப்பட்டபட்டுள்ளபடி
b.	உத்தரவாதம் (உத்தரவாததாரர்களின் பெயர்)	ஒப்பந்தல் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் கூறிப்பட்டபட்டுள்ளபடி
c.	மற்ற பத்திரம் (மற்ற பத்திரங்களின் விவரங்கள், ஏதேனும் இராந்தால்)	ஒப்பந்தல் கடிதம் மற்றும் கடன்
4. சமாதான/கடன் வாங்குபவர்களின் காப்பீடு		
	சமாதான/கடன் வாங்குபவர்களுக்காக பற்ற வண்ணிய காப்பீட்டு பாலிசியின் துவகைகள் மற்றும் சிறப்பம்சங்களின் விவரம்	ஒப்பந்தல் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் கூறிப்பட்டபட்டுள்ளபடி.
5. கடன் வழங்குவதற்கான நிபந்தனைகள்		
	கடன் வழங்குவதற்கான நிபந்தனைகள் அல்லது அதன் எந்தவொரு தவணையாம் அதாவது, பாதுகாப்பை உருவாக்குதல், ஒப்பந்தலளிக்கப்பட்ட திட்டங்களான சமர்ப்பித்தல், கட்டுமான நிலைகள், சட்டரீதியான ஒப்பந்தங்கள்	ஒப்பந்தல் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் கூறிப்பட்டபட்டுள்ளபடி
6. கடன் மற்றும் வட்டி திராப்பிச் சலுத்துதல்		
a.	ஒப்பந்தலளிக்கப்பட்ட தகையின்படி EMI தகை	ஒப்பந்தல் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் கூறிப்பட்டபட்டுள்ளபடி.
b.	மமாத் தவணைகளின் எண்ணிக்கை (EMI)	
c.	மான் EMI-ஐ சலுத்துவதற்கான நிலுவதைத் துதி	

வரிசை	கூறிப்புகள்	விவரங்கள்
d.	EMI நிலுவதைத் தீதி	
e.	வட்டி விகிதம்/EMI-யில் மாற்றங்களின் மான்குட்டிய அறிவிப்புக்கான செயலமுறை	- வட்டி விகிதம்/EMI மாற்றத்தைத் தெரிவிக்கும் மகவரிக்கு SMS/மயில/கட்டிதங்கள் அனுப்பப்படும். - ABHFL இணையதளத்திலும் ARR புதுப்பிக்கப்படும்.
7.	நிலுவதைத் தொகையை மீபதற்கு பின்பற்ற வண்ணிய சரூககமான செயலமுறை	இணைப்பு "A"-ஐ பார்க்கவும்
8.	வாடிககையாளர் சேவை	
a.	அலுவலகத்தில் வருகை நேரங்கள்	நேரம்:- 9:30 am முதல் 6 pm வரை விடுமுறை நாட்கள் தவிர - ஒவ்வொரு 1வது மற்றும் 2வது சனிக்கிழமகைள், அனதைது ஞாயிறற்க்கிழமகைள் மற்றும் பொது விடுமுறை நாட்கள்
b.	வாடிககையாளர் சேவககாக தடாடர்பு ககள்ள வண்ணிய நபரின் விவரங்கள்	சமந்நதப்பட்ட பகூதி அலுவலகம்/வணிக மயைம்/தலமைவை வாடிககையாளர் சேவையின் பொறுப்பாளர்
c.	எனவே நேர வரிசை உட்பட பின்வருவனவற்றைப் பறுவதற்கான செயலமுறை:	
	i. கடன் கணககூ அறிகககை	Http://bit.ly/ONEIDlogin. என்ற இணைப்பில் உங்கள் வாடிககையாளர் பகார்ட்டலில் உள்ளுழவைதன் மலம் கணககூ அறிகககை, திருப்பிச் சலுதும் அட்டவணை பகான்ற ஆவணங்களனை நீங்கள் பதிவிறககம் செய்யலாம். மாற்றாக, 8828800032-ககூ "Hi" என அனுப்புவதன் மலமகோ அல்லது வாடிககையாளர் சேவை உதவி மயைத்ததை தடாடர்பு ககள்ளவதன் மலமகோ whatsapp மலமகோ உங்கள் கடன் கணககூ அறிகககைகளனை நீங்கள் பறலாம்.
	ii.கடனை அடதைதல்/ டிரானஸ்கிபர் செய்வதன் மலம் அசல் ஆவணங்களதை திரும்பப் பறுதல்	கடன் கணகககை முழமயைகக திருப்பிச் சலுத்திய 30 நாட்களககூள். மாதனமை கிளையில் இறுநது சகேரிககப்பட வண்ணடும். .
9.	கூறதை தரீப்பு	நியாயமான நடத்தை நறெிமுறையின் ஓறு பகூதி. (எக்ஸ்ட்ராகட்-ககூ இணைப்பு "B"-ஐ பார்க்கவும்)

தயவுசெய்து கவனத்தில் கொள்ளவும்:

- a. கடன் ஒப்பந்தம், ஒப்புதல் கடிதம், வழங்கல் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தின் ("கடன் ஆவணங்கள்") ஒரு பகுதியாக செயல்படுத்துப்பட்ட பிற ஆவணங்களில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் இணைந்து இந்த மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் ("MITC") படிக்க வேண்டும்.
- b. ABHFL குறிப்பு விகிதங்களை ("ARR") அவ்வப்போது திருத்துவதற்கான உரிம உள்ளது மற்றும் அதன்படி, பொருத்தக்கூடிய 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 நடவடிக்கையிலுள்ள ARR உடன் இணைக்கப்படும்.

இணைப்பு "A":

நிலுவதைத் தொகையை மீப்பதற்காக பின்பற்ற வேண்டிய சூரூக்கமான 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 அதற்குரிய அறிவிப்பின் படி, கடன் வழங்குநர் அசல் மற்றும் அனைத்து திரட்டப்பட்ட வட்டி மற்றும் கட்டணங்களை அறிவிக்கலாம், இது ஒப்பந்தம் அல்லது வேறு ஏதேனும் ஒப்பந்தம்/கள் அல்லது ஆவணங்களுக்கு மாறாக எதுவும் இருந்தபடியிலும், கடன் வழங்குநர் உடனடியாக செலுத்த வேண்டிய மற்றும் செலுத்த வேண்டிய அனைத்து கட்டணங்களையும் அறிவிக்கலாம். ஏதேனும் தவணை தவறுதல் ஏற்பட்டால், கடன் வழங்குநருக்கு நிலுவையில் உள்ள மூல கடன் தொகையையும் மற்ற அனைத்து கட்டணங்கள் மற்றும் வட்டியுடன் திரும்பப் பெற உரிமை உண்டு, மேலும் கடன் வாங்குபவர், இணை கடன் வாங்குபவர், உத்தரவாததாரர் ஆகியோர் எந்தவொரு தயக்கமோ அல்லது எதிர்ப்பும் இல்லாமல் அதற்குரிய கடன் தொகையை உடனடியாக திரும்பிச் செலுத்த வேண்டியிருக்கும்.
2. எந்தவொரு இயல்புநிலை நிகழ்வு அல்லது எந்தவொரு நிகழ்வு, அறிவிப்பு அல்லது நேரம் கழிந்த பிறகு அல்லது இரண்டாம், இயல்புநிலை நிகழ்வு ஏற்பட்டிருந்தால், கடன் வாங்குபவர் அதற்குரிய இயல்புநிலை அல்லது அதற்குரிய நிகழ்வை குறிப்பிட்டு எழுத்துப்பூர்வமாக கடன் வழங்குபவருக்கு அறிவிப்பை வழங்க வேண்டும்.

3. கடனதைத் திரும்பிச் சலுத்தத் தவறும் பட்சத்தில், கடனதைத் திரும்பிச் சலுத்த வணைய தககயை மீட்டெடுத்தில் உதவி பறும் நகககில், கடன் வழங்குபவர் ஂந்தவறா நபரூடனக அல்லது நபர்கூடனக தகடர்பு ககள்ள ஁ரிமனை உண்டூ. கடன் வங்கியவரின் சகதது மற்றும்/அல்லது வகலனை செய்யும் இடத்தபை பார்வையிடுவது உட்பட, ஆனால் அதூ மட்டும் அல்ல.
4. கடன் ஒப்பந்தத்தில் கூறப்பட்டபப்டுள்ளபடி கடன் வழங்குநரூககும் கடன் வழங்குநரூககும் இடையில் செயல்படுத்தப்பட்ட பிற தகடர்பூடைய ஆவணங்களில் கூறப்பட்டபப்டுள்ளபடி அதன் அனதைத் ஁ரிமனைகளைய்யும் பயன்படுத்த கடன் வழங்குநரூககூ ஁ரிமனை உண்டூ.

அடமானம்/பத்திரங்களனை அமலாக்குவதற்கான மீபு செயல்முறை, அடமானம் வகைகப்பட்ட சகததனை கயைகபப்டுத்ததல் மற்றும் விற்பனை செய்தல் உட்பட, நிதி சகததககளின் பத்திரமயமாக்கல் மற்றும் மறுகட்டமைப்பு மற்றும் பாதுகாப்பு வட்டி அமலாக்கச் சட்டம், 2002 (SARFAESI சட்டம்) அல்லது வறூ ஂந்த சட்டத்தின் கழும் பரிந்துரகைகப்பட்ட நடமைறையின்படி, அந்தந்த சட்டத்தின் கழீ வகைகப்பட்ட வழிமுறைகளின் கழீ மட்டுமகி பின்பற்றப்படுகிறது. பக்சுவார்த்தனை தகடர்பூடைய சட்டம், சிவில் வழககூ, SARFAESI சட்டம் பகன்ற பல்வறூ சட்ட கருவிகளால் நிலுவதைத் தககயை மீட்பதற்கான பகாரத்தமான சட்ட நடவடிககைகளைத் தகடங்குவதற்கூ முன்னர் வாடிககயைாளர்கககூ அறிவிப்புகள்/நினைவூட்டல்கள்/அறிவிப்புகள்(கள்) வழங்கப்படுகின்றன.

இணைப்பு "B":

கூற தரீககும் வழிமுறை:

தற்பகாதைய பகாட்டி சூழ்நிலையில், நிலயைான வணிக மாதிரிககூ வரக்க வாடிககயைாளர் சகவையில் சிறந்தனை வழங்குவது மிகவம் முக்கியமாகும். வாடிககயைாளர் புகார்கள் ஂந்தவறா நிறுவனத்திலும் வணிக வாழ்ககயைின் ஁ரங்கிணைந்த பகூதியாகும்.

ABHFL-யில், வாடிககயைாளர் சகவனை மற்றும் வாடிககயைாளர் திரும்பி ஆகியவனை ஂங்கள் முக்கிய கவனம். வாடிககயைாளர் கயைகபப்டுத்தலூககூ மட்டும்ல்லாமல், தற்பகாதுள்ளவற்றுடன் நீண்ட கால கூட்டாணமயைதைத் தககவதைத்துக்ககள்ளவம் திறமயைான சகவயைை வழங்குவது அவசியம் ஂன்றூ நாங்கள் நம்புகிறகூம். சிறந்த வாடிககயைாளர் அனுபவத்தனை வழங்குவதற்காக வாடிககயைாளர் அனுபவம் மற்றும் திறமயைான புகார்களனை தரீககும் வழிமுறையில் கவனம் சலுத்த வடிவமைகப்பட்ட பல முயற்சிகளை ABHFL ககண்டூ வரூகிறது.

ABHFL-யின் நிவர்த்தி வழிமுறையை மகூம் வலுவாகுவதற்காக, நிறுவனத்திற்கூள் ஁ள்ள புகார்களனைத் தரீப்பதற்கான இணக்கத்தனை நாங்கள் ஁றுதி செய்வகூம். நிறுவனத்தால் ஈடபப்டுள்ள ஂந்தவறா அவுட்சகாரஸ் ஁ஜனெசி/பங்குதாரரால் வழங்கப்பட்ட சகவகைளிலிருந்து ஁ழும் சிககல்களை கூறதைரீககும் வழிமுறை கயைாளும்.

காப்பீட்டுத் தயாரிப்புகளை விநியககிப்பதற்காக, ABHFL இன்சூரன்ஸ் ரகூலூட்டரி அண்ட் டவெலபமனெட் அததாரிட்டி ஆஃப் இந்தியா (IRDAI) நிறுவனை முகவராக பதிவூ செய்யப்பப்டுள்ளது. அதன்படி, ஁ரிமம் பறெற கார்ப்பரூட் முகவராக ABHFL மகூககாண்ட காப்பீட்டு விநியககம் தகடர்பான பிரச்சனைகளைத் தரீப்பதற்கும் கூறனை தரீககும் சகனைல்கள் கிடகைகும்.

3. கடனதைத் திரும்பிச் சலுத்தத் தவறும் பட்சத்தில், கடனதைத் திரும்பிச் சலுத்த வணைய தககயை மீட்டெடுத்தில் உதவி பறும் நகககில், கடன் வழங்குபவர் ஂந்தவறா நபரூடனக அல்லது நபர்கூடனக தகடர்பு ககள்ள ஁ரிமனை உண்டூ. கடன் வங்கியவரின் சகதது மற்றும்/அல்லது வகலனை செய்யும் இடத்தபை பார்வையிடுவது உட்பட, ஆனால் அதூ மட்டும் அல்ல.
4. கடன் ஒப்பந்தத்தில் கூறப்பட்டபப்டுள்ளபடி கடன் வழங்குநரூககும் கடன் வழங்குநரூககும் இடையில் செயல்படுத்தப்பட்ட பிற தகடர்பூடைய ஆவணங்களில் கூறப்பட்டபப்டுள்ளபடி அதன் அனதைத் ஁ரிமனைகளைய்யும் பயன்படுத்த கடன் வழங்குநரூககூ ஁ரிமனை உண்டூ.

அடமானம்/பத்திரங்களனை அமலாக்குவதற்கான மீபு செயல்முறை, அடமானம் வகைகப்பட்ட சகததனை கயைகபப்டுத்ததல் மற்றும் விற்பனை செய்தல் உட்பட, நிதி சகததககளின் பத்திரமயமாக்கல் மற்றும் மறுகட்டமைப்பு மற்றும் பாதுகாப்பு வட்டி அமலாக்கச் சட்டம், 2002 (SARFAESI சட்டம்) அல்லது வகூ ஂந்த சட்டத்தின் கழும் பரிந்துரகைகப்பட்ட நடமைறையின்படி, அந்தந்த சட்டத்தின் கழீ வககைகப்பட்ட வழிமுறைகளின் கழீ மட்டுமகே பின்பற்றப்படுகிறது. பக்சுவார்த்தனை தகடர்பூடைய சட்டம், சிவில் வழககூ, SARFAESI சட்டம் பகன்ற பல்வகூ சட்ட கரூவிகளால் நிலுவதைத் தககயை மீட்பதற்கான பகாரத்தமான சட்ட நடவடிககைகளைத் தகடங்குவதற்கூ முன்னர் வாடிககயைாளர்கககூ அறிவிப்புகள்/நினைவூட்டல்கள்/அறிவிப்புகள்(கள்) வழங்கப்படுகின்றன.

இணைப்பு "B":

கூற தரீககும் வழிமுறை:

தற்பகதைய பகாட்டி சூழ்நிலையில், நிலயைான வணிக மாதிரிககூ வரக்க வாடிககயைாளர் சகவையில் சிறந்தனை வழங்குவது மிகவூம் முக்கியமாகும். வாடிககயைாளர் புகார்கள் ஂந்தவறா நிறுவனத்திலூம் வணிக வாழ்ககயைின் ஁ரூங்கிணைந்த பகூதியாகும்.

ABHFL-யில், வாடிககயைாளர் சகவனை மற்றும் வாடிககயைாளர் திரும்பி ஆகியவனை ஂங்கள் முக்கிய கவனம். வாடிககயைாளர் கயைகபப்டுத்தலூககூ மட்டுமல்லாமல், தற்பகதூள்ளவற்றூடன் நகண்ட கால கூட்டாண்மையைதைத் தககவதைத்துக்ககள்ளவூம் திறமயைான சகவையை வழங்குவது அவசியம் ஂன்றூ நாங்கள் நம்புகிறகூம். சிறந்த வாடிககயைாளர் அனுபவத்தனை வழங்குவதற்காக வாடிககயைாளர் அனுபவம் மற்றும் திறமயைான புகார்களனை தரீககும் வழிமுறையில் கவனம் சலுத்த வடிவமைகப்பட்ட பல முயற்சிகளனை ABHFL ககண்டூ வரூகிறது.

ABHFL-யின் நிவர்த்தி வழிமுறையை மகூமும் வலுவாகுவதற்காக, நிறுவனத்திற்கூள் ஁ள்ள புகார்களனைத் தரீப்பதற்கான இணக்கத்தனை நாங்கள் ஁றூதி செய்வகூம். நிறுவனத்தால் ஈடபப்டுள்ள ஂந்தவறா அவூட்சகாரஸ் ஁ஜனெசி/பங்கூதாரரால் வழங்கப்பட்ட சகவகைளிலிறூந்து ஁ழும் சிககல்களனை கூறதைரீககும் வழிமுறை கயைாளும்.

காப்பீடூத் தயாரிப்புகளனை விநியககிப்பதற்காக, ABHFL இன்சூரன்ஸ் ரகூலூட்டரி அண்ட் டவெலபமனெட் அததாரிட்டி ஆஃப் இந்தியா (IRDAI) நிறுவன முகவராக பதிவூ செய்யப்பப்டுள்ளதூ. அதன்படி, ஁ரிமம் பறெற கார்ப்பரூட் முகவராக ABHFL மகேககாண்ட காப்பீடூ விநியககம் தகடர்பான பிர்சசனகளைத் தரீப்பதற்கும் கூறனை தரீககும் சகனல்கள் கிடகைகும்.

4.6.1 வாடிக்கையாளர் கள்ளவிகள்/கோரிக்கைகள்/புகார்கள் கையாளுவதற்கான வழிமுறை

நிலை 1:

ABHFL அல்லது அதன் பிரதிநிதிகளால் வழங்கப்படும் எங்கள் சேவைகள் தொடர்பான எந்தவொரு குறையைமும் துரிதவிக் அல்லது புகாரளிக்க வாடிக்கையாளர்கள் பின்வரும் வழிகளாகக் கொண்டுள்ளனர்.

- 1800-270-7000 என்ற எண்ணில் எங்கள் வாடிக்கையாளர் சேவை உதவி மையத்தின் அழைக்கவும் (9 a.m முதல் 9:00 pm வரை செயல்படுகிறது. திங்கள் முதல் ஞாயிறு வரை)
- எங்களுக்கு care.housingfinance@adityabirlacapital.com என்ற மூவரிக்கு இமெயில் அனுப்பவும்
- கழீச குறிப்பிடப்பட்டுள்ள மூவரியில் எங்களுக்கு இமெயில் அனுப்பவும்: ஆதித்யா பிரல்லா ஹவூசிங் ஃபினைன்ஸ் லிமிடெட் - வாடிக்கையாளர் சேவை செல் ஆர் டெக் பார்சு, 15th ஃபளோர், நிரலான் காமப்ளக்ஸ், ஆஃப் வஸெட்ரன் எக்ஸ்பிரஸ் ஹவை, கோரூகான் ஈஸ்ட், மும்பை- 400 063
- வாடிக்கையாளர் அரூகிலுள்ள ABHFL கிளகைகளுக்கும் (நேரம்- 9:30 am முதல் 6 pm) வரை செல்லலாம். மாதத்தின் 1வது மற்றும் 2வது சனிக்கிழமைகள், அனதத்து ஞாயிறுக்கிழமைகள் மற்றும் பதது விடுமுறை நாட்கள் உள்ளிட்ட விடுமுறை நாட்களில் கிளகைகள் மூடப்படும்.

நிலை 2:

ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுதப்படுவதாக புகார் பறபபட்டால், ABHFL ஒரு வாரத்திற்குள் ஒப்புக்கொள்ள/பதிலளிக்க முயற்சிக்கும். குறகைளகையாளும் அதிகாரியின் பதெர் மற்றும் பதவியை ஒப்பதல் ககொண்டிருக்கும். ABHFL வாடிக்கையாளர் சேவை உதவி மையத்தின் தகொலபைசியில் புகார் துரிதவிக் பபட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு புகார் எண் வழங்கப்படும். மறேகூறிய சேவைகளால் வழங்கப்பட்ட தரீவூ திருப்தியடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் இதற்கு இமெயில் அனுப்பலாம்:

தலமை - குறை தரீக்கும் பரிர்வூ:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

நாங்கள் 5 வரலை நாட்களுக்கூள் பதிலளிப்போம்.

நிலை 3:

மரலே உள்ள நிலை 2 மரிலம் வழங்கப்படும் தரீமானம் இன்னும் திருப்தியடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் குறை தரீக்கும் அதிகாரிக்கு எழுதலாம். மூதன்மை நோடல் அதிகாரியாகவும் ("PNO") குறை தரீக்கும் அதிகாரி ("GRO")-யின் பதெர் மற்றும் தகொடர்பு விவரங்கள் பின்வரமாறு:

செல்வி. ஸமிதா நடகர்னி

தகொலபைசி. எண்: 08045860159

இமெயில் id: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

நிலை 4:

வாடிக்கையாளர் இன்னும் திருப்தியடையவில்லை அல்லது ஒரு மாத காலத்திற்குள் குறை தரீக்கப்படவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் கழீச

கொடுக்கப்பட்டுள்ள மாகவரியில், கழீ உள்ள இணைப்பில் கிடகைகும் பரிந்துரகைகப்பட்ட வடிவத்தில் வீட்டு நிதி நிறுவனங்களின் மஹ்பார்வகை ஆணையத்திற்கு - தபால் மலம் தகசிய வீட்டுவசதி நிறுவனத்திற்கு மலம்மறையீடு சய்யலாம்:

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

நஹைல் ஹவாசிங் பஹ்க், கமப்ளனைட் ரஹ்சல் சலல்

டிபார்ட்மெண்ட் ஆஃப், சசிப்பர்விஷன்

நஹைல் ஹவாசிங் பஹ்க், 4வது ஃப்ளஹர், கஹர்-5A, இந்தியா ஹஹிடீட்

சலண்டர், லஹிதா ரஹாடு, புது தில்லி - 110 003.

வாடிக்கையாளர் மலம் இதில் பார்வையிடலாம்: <https://www.nhb.org.in/der> குறகை தஹ்க்கும் அமைப்பின் தலவைவர் பிசிக்கல் மறகை மஹ்ரம் ஆனல்னை மறகை (GRIDS))/ <https://grids.nhbonline.org.in> யில் புகாரகை பதிவு சய்யலாம்

4.6.2 வலளிப்ப்டுதல்

விண்ணப்ப்தாரர்க்கு ஂந்தவஹு அஹிவிப்பும் இல்லாமல் அவ்வப்பஹு தஹவைப்ப்டும் ஂந்தவஹு கிரஹிட் பியஹ்ரஹ (தஹ்பஹுள்ள அல்லது இனி வரவிற்கும்) அல்லது இந்திய அரசாங்கத்தால் அங்ககீரிக்ஃப்ட்ட ஂந்தவஹு அதிகாரத்திற்கும் கடன் தஹடர்பான ஂந்தவஹு தகவலையும் வலளிப்ப்டுத்த ABHFL அங்ககீரிக்ஃப்ட்டுகிறது. கடன் தகவல் பியஹ்ரஹக்களுடன் விசாரணகைளகை மஹ்கௌவதற்கும் விண்ணப்ப்தாரர்களின் கடன் தகவல் அஹிக்கையைப் பஹுவதற்கும் ABHFL அங்ககீரிக்ஃப்ட்டுகிறது. மலஹ குஹிப்பிடப்ப்ட்டுள்ள மிக மக்கியமான விதிமறகைகள் மஹ்ரம் நிபந்தனகைகள் ஂங்கள் கடன் தயாரிப்புகளின் விதிமறகைகள் மஹ்ரம் நிபந்தனகைகளின் குஹிப்பிட்ட பட்டியல் ஆகும். இந்த விதிமறகைகள் மஹ்ரம் நிபந்தனகைகள் தஹடர்புடைய பிரிவுகள்/அட்டவணகைளகை கழீ அந்தந்த கடன் ஓப்பந்தங்களில் மலம் விவரிக்ஃப்ட்டுள்ளன, ஂனவஹ கடன் ஓப்பந்தம் மஹ்ரம்/அல்லது ஓப்புதல் கடித்ததில் குஹிப்பிடப்ப்ட்டுள்ளவஹ்ருடன் இணைந்து படிக்க வலண்டும்.

கடனின் விரிவான விதிமறகைகள் மஹ்ரம் நிபந்தனகைக்கு, தரப்பினர் சயல்ப்டுத்தப்பட்ட / சயல்ப்டுத்தப்படவள்ள கடன் மஹ்ரம் பிற பாதுகாப்பு ஆவணங்களைப் பார்த்து நம்பியிருக்க வலண்டும் ஂன்று இதன் மலம் ஓப்புக் கௌஃப்ட்டுகிறது.

மஹ்கஹிய விதிமறகைகள் மஹ்ரம் நிபந்தனகைகள் ஂங்கள் நிறுவனத்தகை சார்ந்த திறு / திறுமதி. / சலல்வி _____ (ஂங்கள் அதிகாரி மலம்) ஂனப்வரால் வாசிக்கப்பட்டது மஹ்ரம் கடன் வாங்குபவர்களால் பஹ்ரிந்து கௌஃப்ட்டுள்ளது

(கடன் வாங்குபவரின் கையஹபம்
அல்லது கட்டவைரல் ரஹகை)

(ABHFL-யின் அங்ககீரிக்ஃப்ட்ட
நபரின் கையஹபம்)

தஹி:

இடம்:

குஹிப்பு: MITC-யின் நகல் கடன் வாங்குபவரிடம் ஓப்ப்டகை வலண்டும்.

అత్యంత ముఖ్యమైన నీబంధనలు మరియు షరతులు (MITC)

----- (అందరు అవ్ లెకెంట్లు / సహ - అవ్ లెకెంట్ల వేరేలు) మరియు ఆడిట్ య బిరేలా హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ మధ్య కుడిరీస లోన్ సంబంధిత వరధాన నిబంధనలు మరియు షరతులు కిరిండి వీధంగా ఉన్నాయి:

క్ర.సం	అంశాలు	వీవరాలు
1.	లోన్	
a.	లోన్ సదుహయం రకం	
b.	మంజూరు చేయబడిన లోన్ మాతృతం	
c.	లోన్ ఉద్దేశం (తుది ఉపయోగం)	
d.	వడ్డీ రకం (ఫ్లికెన్డ్ లేదా ఫ్లోటింగ్ లేదా డ్రియాయల్/ నెమీ-ఫ్లికెన్డ్/ నేవెషల్ రేటు)	
e.	వడ్డీ ఛార్జ్ చేయదగిన మాతృతం	
f.	ఇన్ నోటాలేమెంట్ రకాలు	
g.	వడ్డీ రేటు (%) ()	
h.	లోన్ అవధి (సర్దుబాటు / ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు లాంటి సందర్భాల్లో, ARRలో మార్మకి అనుగుణంగా మార్మకి లోబడి ఉంటుంది)	
i.	మారటొరియం లేదా సబ్సిడీ, ఏదైనా ఉంటే:	
2.	ఫీజులు మరియు ఇతర ఛార్జీలు (సూచించిన రేట్లు వద్ద GST వరతించిన వరతీచోటా సదరు ఛార్జీల వద్ద విధించబడుతాయి)విత్రికకప్పలామ)	
a.	అవ్ లెకెషన్ వేద (వేరాసనింగ్ ఛార్జీలు లాంటి అన్నీ రకాల ఫీజు/ఛార్జీలు వేరేకొనాలి)	- వేరాసనింగ్ ఛార్జీలు: మంజూరు లేఖలో వేరేకొన్న విధంగా. - చట్టబద్దమైన ఛార్జీలు (నోటాంవ్ డ్రియాటీ/MOE/MOD/రీజిన్ట్రేషన్) వరతించే విధంగా
b.	హక్విక చొలీంపు / వోరీ-కెలొజర్ / వోరీ-చేమెంట్ / ఛార్జీలొజర్ ఛార్జీలు	- సహ-రుణగీరహితలు(లు) సహితంగా లేదా లేకుండా వ్యక్తీగత రుణగీరహితలకు మంజూరు చేసిన ఫ్లోటింగ్ రేటు టర్మ్ లోనీలు: - వ్యూహార ఉద్దేశం కాకుండా అన్యమైనవి - ఏమీ లేదు - వ్యూహార ఉద్దేశం - వోరీసేపల్ ఔట్ నోటాండింగ్లో 4%. - నాన్-ఇండివిడ్యువల్ రుణగీరహితలకు మంజూరు చేసిన ఫ్లోటింగ్ రేటు టర్మ్ లోన్: చొలీంచిన వోరీసేపల్ ఔట్ నోటాండింగ్లో 4%

క్ర.సం	అంశాలు	వివరాలు
		3. వ్యక్తులకు ఇచ్చిన ఫిక్స్డ్ వడ్డీ రేటు హానింగ్ లోన్: • సొంత వనరులు నుండి మూనివేత - ఏమీ లేదు • ఇతర వనరులు నుండి మూనివేత - వర్రన్షిఫల్ ఔట్స్టాండింగ్ లో 2% 4. వ్యక్తులు/వ్యక్తులు-కాని రుణగ్రహీతలు (నవంత/ఇతర వనరు నుండి మూనివేయబడినది) కు ఇచ్చిన ఫిక్స్డ్ వడ్డీ రేటు సాన్-హానింగ్ లోన్లు (LAP/LRD/CP/GPL/టాప్-అప్) : చొరబడిన వర్రన్షిఫల్ ఔట్స్టాండింగ్ లో 4% వివరణ: 1. సాన్-ఫిక్స్డ్ లోన్లు విషయంలో (వర్రన్షిఫల్ ఫిక్స్డ్ ఎంచుకుని, ఆ తర్వాత ఫోటోగ్రాఫ్ మార్చి) ఆ నిర్దిష్ట రోజున లోన్లు నోటి (ఫిక్స్డ్/ఫోటోగ్రాఫ్) వరకూ, ఫోటోగ్రాఫ్/హానింగ్ చొరబడిన నిబంధనలు వర్తించతాయి. 2. "నవంత వనరులు" అంటే, బ్యాంక్ / HFC/ NBFC మరియు / లేదా ఒక ఆర్థిక సంస్థ నుండి అవసరం తీసుకున్నది కాకుండా ఏదైనా ఇతర వనరు. 3. "ఫిక్స్డ్ రేట్ లోన్" అంటే, ఒక నిర్దిష్ట కాలానికి లేదా మోతతం లోను కాలానికి వడ్డీ రేటు నిర్ధారణ ఉండే లోన్. 4. "బిజినెస్ పర్పస్ లోన్" అంటే: • వర్రన్షిఫల్ క్యాపిటల్, బిజినెస్ డెట్ కన్సాలిడేషన్, బిజినెస్ లోన్ రివేయింగ్, బిజినెస్ వీనతరణ, బిజినెస్ ఆన్ లైన్ సమాధానం లాంటి వ్యాపార ఉపయోగం కోసం ఏదైనా ఆన్ లైన్ మేద తీసుకున్న లోన్/టాప్ అప్ లోన్లు, • సాన్-రెసిడెన్షియల్ ఆన్ లైన్ కొనుగోలు/ మనరుద్ధరణ/ నిర్మాణం/ వీనతరణ కోసం లోన్, • లీజ్ రెంటల్ డిన్ కౌంటింగ్.
c.	వర్రన్షిఫల్ నోటింగ్ ఫార్జీలు	వర్రన్షిఫల్ లోన్ అకౌంట్ కి ₹1,000/-
d.	ఒరిజినల్ డాక్యుమెంట్ టిరిగ్గి హౌండ్డానిక్ ఫార్జీలు, లోన్ క్లొజర్ తర్వాత	వర్రన్షిఫల్ లోన్ అకౌంట్ కి ₹1,000/-
e.	జరిమానా ఫార్జీలు: అలయంగా చేసిన చొరబడిన మేద జరిమానా	వర్రన్షిఫల్ వర్రన్షిఫల్ వడ్డీ రేటు మించి ఏడాదికి 12% (ఈ మోతతం ఏడాదికి 24% మించకూడదు) మరియు వర్రన్షిఫల్ చట్టాల వరకూ విధించబడే GST

క్ర.సం	అంశాలు	వీవరాలు
	ట్రాటిల్ డాక్యుమెంట్ / సెక్యూరిటీ పర్ఫెక్షన్ డాక్యుమెంట్లు / తనఖా డీడ్ / MCAతో ఛార్జ్ కేరియేషన్ (వరతించే వరతిపోటా) లాంటి కీలక పంపిణీ-తరహాత డాక్యుమెంట్లు సమర్పించకపోవడం లేదా లక్షిత సమర్పణ తీదీ లోపల లోన్ అగ్రిమెంట్ / మంజూరు లేఖలో నీబంధనల విధంగా ఏదైనా నిబంధనలు మరియు షరతులు, నీవీదనలు మరియు ఒడంబడికలకు కట్టుబడి ఉండకపోవడం.	నెలకు ₹3000/-
	ఉనికీలో ఉన్న మ్యూండీట్ చొల్లకపోవడం / నీవ్ కేరియంగా ఉండడం / బ్యూంకీ అకౌంట్ కీలోజ్ కావడం లేదా నీలుమడలలో ఉండడం / ఇతర సాంకేతిక సమన్య కారణంగా 30 రోజుల వ్యయపథిలో సవరించిన NACH / ECS డిబిట్ మ్యూండీట్ రిజిస్ట్రేషన్ సమర్పించకపోవడం	సెక్యూరిటీ లోన్లు విషయంలో నెలకు ₹1000/-
f.	చెక్ బాన్సీంగ్ ఛార్జీలు/NACH వైఫల్యం ఛార్జీలు/బాన్సీ ఛార్జీలు	వరతి సందర్భం కోసం ₹750/-
g.	CERSAI ఛార్జీలు (అలాంటి అన్నీ ఛార్జీల కోసం మీరు www.cersai.org.in ద్వారా CERSAI వెబ్సైట్ నీ సందర్శించవచ్చు)	i. సదుహయం మోతతం ₹5 లక్షలకు సమానంగా లేదా వరతి లోన్ కోసం ₹50 కంటే తక్కువగా ఉన్నవీమడు ii. సదుహయం మోతతం ₹5 లక్షల కంటే ఎక్కువగా ఉన్నవీమడు - వరతి లోన్ కోసం ₹100
h.	ABHFL వద్ద ఉన్న ఏదైనా తాకట్టు సంబంధిత కాపీలు కోసం అభ్యయరీధన	వరతి సందర్భం కోసం ₹750/-
i.	డూవల్ కీట్ అకౌంట్ నోట్స్ మెంట్ / రీవ్ మెంట్ షిడ్యూల్ / ఏదైనా ఇతర డాక్యుమెంట్ (తాకట్టు సంబంధితం కానివి) కోసం అభ్యయరీధన	వరతి లోను అకౌంట్ కోసం ₹200/-
j.	NACH మ్యూండీట్ మార్పిడి కోసం ఛార్జ్	వరతి లోను అకౌంట్ కోసం వరతి సందర్భానికి ₹750/-
k.	బ్యూరొ రిపోర్ట్ తీరిగి వాందడానికి ఫీజు	వినీయోగదారు కోసం వరతి సందర్భానికి ₹50/- మరియు ₹500/- కమర్షియల్ బ్యూరొ కోసం.
l.	కన్టమర్ అభ్యయరీధన మరకు కన్వర్షన్ ఛార్జీలు	1. అదీ వడ్డీ రకంలో రేటు సవరణ: వరీనీపల్ ఔట్ నీటాండింగ్ మీద 0.25% + GST, వరతి సందర్భం కోసం ₹7500/-కి పరిమితం చేయబడింది 2. లోను రీషిడ్యూల్ మెంట్ ఛార్జీలు (అర్హతా నిబంధనల మరకు EMI/ అవధిలో మార్పు): వరీనీపల్ ఔట్ నీటాండింగ్ లో 0.5% మరియు వరతించే GST

క్ర.సం	అంశాలు	వివరాలు
m.	NOC జారీ ఛార్జీలు	వరతి సందర్భం కోసం ₹500/-
n.	• నోటాంప్ డ్యూటీ • చట్టపరమైన మరియు ఇతర చట్టబద్ధమైన ఛార్జీలు • ఇన్సూరెన్స్ ప్రిమియం • ROCతో క్లెయిమ్స్ ఛార్జీ	హాన్తవం వరకారం, వరతించిన వరతిచోట
o.	ఇ-అగ్రిమెంట్ అమలు ఛార్జీలు	ఇ-ఒప్పందం మీద సంతకం చేసిన సమయంలో పేరకొన్న విధంగా.
3.	లోన్ కోసం సెక్యూరిటీ	
a.	లోన్ కోసం తనఖా (లోన్ కోసం సెక్యూరిటీగా తనఖా పట్టబోయే ఆస్తి వివరాలు)	మంజూరు లేఖ మరియు లోన్ అగ్రిమెంట్లో పేరకొన్న విధంగా
b.	మాచీ (మాచీదారీలు పేరు)	మంజూరు లేఖ మరియు లోన్ అగ్రిమెంట్లో పేరకొన్న విధంగా
c.	ఇతర సెక్యూరిటీ (ఇతర సెక్యూరిటీల వివరాలు, ఏవైనా ఉంటే)	మంజూరు లేఖ మరియు లోన్ అగ్రిమెంట్లో పేరకొన్న విధంగా
4.	ఆస్తి / రుణగీరహిత ఇన్సూరెన్స్	
	ఆస్తి/రుణగీరహిత కోసం తీసుకోవాల్సిన ఇన్సూరెన్స్ పాలసీ అవసరాలు మరియు ఫీచర్ల వివరాలు	మంజూరు లేఖ మరియు లోన్ అగ్రిమెంట్లో పేరకొన్న విధంగా.
5.	లోన్ పంపిణీ కోసం షరతులు	
	లోన్ పంపిణీ కోసం షరతులు లేదా సంబంధిత ఏదైనా ఇన్సూరెన్స్ అంటే, సెక్యూరిటీ స్వీకరించడం, ఆమోదిత వలాన్లు సమర్పించడం, నిరమాణం దశలు, చట్టబద్ధమైన ఆమోదాలు	మంజూరు లేఖ మరియు లోన్ అగ్రిమెంట్లో పేరకొన్న విధంగా
6.	లోన్ మరియు వడ్డీ రీవీమెంట్	
a.	మంజూరైన మోతాతం వరకారం EMI మోతాతం	
b.	మోతాతం ఇన్సూరెన్స్ మోటల్ సంఖ్య (EMI)	మంజూరు లేఖ మరియు లోన్ అగ్రిమెంట్లో పేరకొన్న విధంగా.
c.	వరీ EMI చెల్లింపు కోసం గడువు తీదీ	
d.	EMI గడువు తీదీ	
e.	వడ్డీ రేటు/ EMIలో మార్పల ముందనీతు సమాచారం కోసం విధానం	i. సదుహాయం మోతాతం ₹5 లక్ష్మలకు సమానంగా లేదా వరతి లోన్ కోసం ₹50 కంటే తక్కువగా ఉననవీమడు ii. సదుహాయం మోతాతం ₹5 లక్ష్మల కంటే ఎక్కువగా ఉననవీమడు - వరతి లోన్ కోసం ₹100

క్ర.సం	అంశాలు	వివరాలు
7.	ఓవర్ డ్రియూల రికవరీ కోసం అనుసరించాల్సిన విధానం గురించిన సంకీర్ణత వివరణ	అనుబంధం "A" చూడండి
8.	కన్టమర్ సర్వీస్	
a.	ఆఫీసులో సందర్శన గంటలు	సమయం- సెలవు దినాలు - అంటే, వారానికి 1వ మరియు 2వ శనివారం, అన్నీ ఆదివారాలు మరియు వారభూత సెలవులు మినహా, ఉదయం 9.30 గం. నుండి సాయంత్రం 6 గం. వరకు
b.	కన్టమర్ సర్వీస్ కోసం సంవర్ధించాల్సిన వ్యయకృత వివరాలు	సంబంధిత ఏరియా ఆఫీస్ / బిజినెస్ సెంటర్ / హౌస్ కన్టమర్ సర్వీస్ కోసం ఛార్జ్ లో ఉన్న అధికారి
c.	ట్రైమ్ లైన్ తో సహా క్లిరింగ్ హాటింగ్ పొందడానికి విధానం:	
	i. లోన్ అకౌంట్ నోటిఫికేషన్	http://bit.ly/ONEIDlogin లింక్ ద్వారా మీరు మీ కన్టమర్ పోర్టల్ లోకి లాగిన్ కావడం ద్వారా అకౌంట్ నోటిఫికేషన్, రీవ్యూ షేడ్యూల్ లాంటి డాక్యుమెంట్లు డౌన్లోడ్ చేసుకోవచ్చు. బదులుగా, 8828800032 అనే నంబరుకు "Hi" అని పంపడం ద్వారా లేదా కన్టమర్ సర్వీస్ హాట్ లైన్ సంవర్ధించడం ద్వారా మీ లోన్ అకౌంట్ నోటిఫికేషన్లను WhatsApp ద్వారా పొందవచ్చు.
	ii. లోన్ మూనిషేట్/బడిల్ సమయంలో అసలు డాక్యుమెంట్లు తీరిగి పొందడం	మార్కెట్ రీవ్యూ / లోన్ అకౌంట్ నోటిఫికేషన్ తర్వాత, 30 రోజుల లోపు. హోమ్ బ్రాంచ్ నుండి తీసుకోవాలి.
9.	ఫిర్యాదు పరిష్కారం	సముచిత వ్యవస్థాపన నియమావళిలో భాగం. (సంగ్రహం కోసం అనుబంధం "B" చూడండి)

దయచేసి గమనించండి:

- a. ఈ అత్యంత కీలక నిబంధనలు మరియు షరతులు ("MITC")ను లోన్ ఒప్పందం, మంజూరు లేఖ, పంపిణీ లేఖ మరియు లోన్ ఒప్పందం ("లోన్ పత్రాలు")లో పేర్కొన్న నిబంధనలు మరియు షరతులతో కలిపి చదువుకోవాలి.
- b. రిఫరెన్స్ రేట్లు ("ARR") ఎవ్ పటికవ్వుడు సవరించడానికి ABHFLకి హక్కు ఉంది మరియు తదనుగుణంగా, వారంతో పాటు సవరించబడుతుంది మరియు ఆ వరకు లోన్ అవధి లేదా EMI మీద వరభావం ఉంటుంది. ABHFL పోస్ట్ లో అందుబాటులో ఉండి పడితే రేట్లు, వరసానింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు, విభాగం వారీగా ARRల నిర్ణయం కోసం దయచేసి హాల్స్ చూడండి.
- c. సమీ-ఫిక్స్డ్ లోన్లు విషయంలో, ఫిక్స్డ్ రేట్ అవధి మార్కెట్ యొక్క తర్వాత, లోన్లు ఫ్లోటింగ్ రేట్ వరతిపడికన మార్చబడతాయో మరియు ఆ సమయంలో అమలులో ఉండి ARRకి లింక్ చేయబడుతాయో.

అనుబంధం "A":

బకాయీల రికవరీ కోసం అనుసరించాల్సిన విధానం గురించి సంక్షిప్తతంగా

1. ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ డిఫాల్ట్డ్ సంఘటనలు సంభవించిన పక్షింలో, రుణగీరహితకి రుణదాత ఒక లిఖితపూర్వక నోటీసు పంపడం ద్వారా, ఒప్పందం మరియు/లేదా ఏదైనా ఇతర ఒప్పందాలు లేదా నిబంధనలు వీరకారం, రుణగీరహిత మరియు రుణదాత మధ్య ఒప్పంద పత్రాల మరకు చేల్లించాల్సిన అనేక ఇతర ఛార్జీలు మరియు బకాయీలతో హాటు రుణగీరహిత చేల్లించాల్సిన అసలు మరియు పోగుపడిన వడ్డీ మరియు ఇతర ఛార్జీలు చేల్లించాల్సినట్టిగా రుణదాత వీరకటించవచ్చు మరియు అలాంటి వీరకటన తర్వాత, ఒప్పందం లేదా ఏదైనా ఇతర ఒప్పందం/లు లేదా పత్రాలతో పిరుద్దంగా ఏదైనా ఉన్నవపటికీ, రుణగీరహిత తక్షణం ఆ మోతతాలు చేల్లించాలి మరియు లోను మరియు ఇతర లోనలకు సంబంధించిన నెక్యూరటీ అమలు చేయబడుతుంది. ఏదైనా డిఫాల్ట్డ్ సంఘటన సంభవించినప్పుడు, అనేక ఇతర ఛార్జీలు మరియు వడ్డీతో సహా, బకాయీ ఉన్న లోను మోతతం తక్షణం చేల్లించాలని కోరి హక్కు రుణదాతకి ఉంటుంది మరియు ఆ సమయంలో అలాంటి ఆందోళన లేదా నీరసన వ్యక్తం చేయకుండా ఆ లోను మోతతానీ తక్షణం తీరిగి చేల్లించడానికి రుణగీరహిత, సహ-రుణగీరహిత, మాచీదారు బాధ్యత వహిస్తారు.
2. ఏదైనా డిఫాల్ట్డ్ సంఘటన లేదా ఏదైనా సంఘటన జరిగిన సమయంలో, నోటీసు లేదా గడువు ముగియడం లేదా రెండూ సంభవించిన తర్వాత, డిఫాల్ట్డ్ సంఘటన సంభవితే, తక్షణం ఆ డిఫాల్ట్డ్ సంఘటన లేదా ఆ సంఘటన గురించి వీరకొంటూ రుణదాతకు రుణగీరహితకు రాతపూర్వక నోటీసు అందించాలి.
3. డిఫాల్ట్డ్ సంఘటన జరిగిన పక్షింలో, అనేక సందర్శించడం మరియు / లేదా రుణగీరహిత పని వీరదేశానికి వెళ్లడమే కాకుండా, హాటితో సహా, డిఫాల్ట్డ్ మోతతాలు తీరిగి పొందడం కోసం తాను సముచితంగా భావించే సంబంధిత వ్యక్తి లేదా వ్యక్తులు నుండి సహాయం అందుకోవడం లేదా ఎవైనా వ్యక్తి లేదా వ్యక్తులతో సమాచారం పంచుకోవడానికి రుణదాత హక్కు కలిగి ఉంటారు.
4. రుణగీరహిత మరియు రుణదాత మధ్య అమలు చేయబడిన రుణ ఒప్పందం మరియు ఇతర సంబంధిత పత్రాలలో వీరకొన్న విధంగా తన అనేక హక్కులు వినయోగించుకోవడానికి రుణదాత అర్హత కలిగి ఉంటారు.

నెక్యూరటీబ్లెషన్ అండ్ రీకన్స్ట్రక్షన్ ఆఫ్ ప్లాన్షియల్ అసెట్స్ అండ్ ఎన్ఫోర్స్మెంట్ ఆఫ్ నెక్యూరటీబ్లె ఇంటర్నల్ చట్టం - 2002 (SARFAESI చట్టం) లేదా ఏదైనా ఇతర చట్టం క్రింద సూచించిన విధానానికి అనుగుణంగా, తనఖా పోటిన్ అనేక నేపాధీనం చేసుకోవడం మరియు వీరకయించడమే కాకుండా, హాటితో సహా, తనఖా/నెక్యూరటీబ్లె అమలు ద్వారా రికవరీ వీరకరీయ అనేది సంబంధిత చట్టం క్రింద నీరదేశించిన ఆదేశాల మరకు సంపూర్ణంగా అనుసరించబడుతుంది. నెగోషియేబుల్ ఇన్వెస్టుమెంట్స్ చట్టం, నెవీల్ సూట్, SARFAESI చట్టం లాంటి వివిధ చట్టపరమైన సాధనాలు ద్వారా బకాయీల రికవరీ చేయడం కోసం తగిన చట్టపరమైన చర్యలు వీరారంభించే ముందు కనీమరీ/లకు సమాచారం/రీమండర్లు/నోటీసులు(లు) అందించబడుతాయి.

అనుబంధం "B":

ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం:

వీరనీతుత హాటి వీరపంచంలో, సునీధీర వీయాహార నమూనా కోసం అత్యుత్తమ కనీమరీ నేవ అందించడం అత్యంత కీలకం. ఏ కారీవారీ సంస్థలీనా సరీ, కనీమరీ ఫిర్యాదులనేవి దాని వీయాహార జీవితంలో ఒక విడదీయలేని భాగంగా ఉంటాయి.

ABHFLలో, కనీమరీ నేవ మరియు కనీమరీ సంశ్లేవితీ మేద మేము వీరధానంగా ద్వేవితీ వెడతాము. కొత్త కనీమరీ సంపాదించుకోవడమే కాకుండా, ఇవపటికీ ఉన్న హారితో దీర్ఘకాలిక భాగనహమయం నీలీవి ఉంచుకోవడం కోసం మరియు కలిగి ఉండడం కోసం తక్షణ మరియు సమరీధవంతమైన నేవ అందించడం అవసరం అని మేము వీకవనీతునాము. అత్యుత్తమ కనీమరీ అనుభవం అందించే ఉదదేశంతో కనీమరీ అనుభవం మరియు సమరీధవంతమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం మేద ద్వేవితీ

సూర్యచంద్రం కోసం రూపొందించిన అనేక కార్యక్రమాలను ABHFL తీసుకువచ్చింది.

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

ఇన్సూరెన్స్ ఉత్పత్తుల పంపిణీ కోసం ఇన్సూరెన్స్ రేగ్యులేటరీ అండ్ డివలప్మెంట్ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా ("IRDAI")లో ఒక కార్యకర్త ప్రిజెంట్ (కాంప్లైబ్)గా ABHFL సహాధునికీకరించింది. దానివారకారం, లైసెన్స్ పొందిన ఒక కార్యకర్త ప్రిజెంట్గా ABHFL ద్వారా ఇన్సూరెన్స్ పంపిణీకి సంబంధించిన సమస్యలు పరిష్కరించడం కోసం ఫిర్యాదు పరిష్కార ఛానెళ్లు కూడా అందుబాటులో ఉంటాయి.

4.6.1 కనీటమర్ వరశీనలు / అభ్యయరీధనలు / ఫిర్యాదులు నిర్వహించే యంత్రాంగం

నీధాయీ 1:

మేము అందించిన మా సేవలకు సంబంధించిన ఏదైనా ఫిర్యాదు లేవనెత్తడానికి లేదా ABHFL లేదా దాని వరశీనీధులు ద్వారా ఏదైనా అనుచిత దుష్ప్రవర్తన గురించి నివేదించడం కోసం కనీటమర్లు కింది ఛానెళ్లను ఎంచుకోవచ్చు.

- 1800-270-7000 నంబరు నుండి మా కనీటమర్ సర్వీస్ హాల్ప్లైన్ 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
- కింది పేజీలోని చిరునామాకి మాకు రాయండి:
ఆడిట్ యి బిర్లా హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ - కనీటమర్ సర్వీస్ సెల్
ఆర్ టెక్ హిల్స్, 15వ అంతస్తు, నీర్లాన్ కాంప్లెక్స్, ఆఫ్ పోస్టల్ ఎక్స్ ప్రెస్ ప్లాట్, గోరీగావ్ ఈస్ట్, ముంబయ్ - 400 063
- బదులుగా, సెలమలు - అంటే, వరశీ 1వ మరియు 2వ శనివారం, అన్నీ ఆదివారాలు మరియు వరశీతవ సెలమల రోజులు మినహా, మిగిలిన రోజుల్లో కనీటమర్లు వారి సమీప ABHFL శాఖల్లో (సమయం- ఉదయం 9.30 గం. నుండి సాయంత్రం 6 గం. వరకు) కూడా సందర్శించవచ్చు.

నీధాయీ 2:

కనీటమర్ నుండి రాతమార్వకంగా ఫిర్యాదు అందిస్తే, ఒక వారం లోపు దానిని అందుకున్నట్లు తలెత్తడం/ దానికి వరశీనపంపించడానికి ABHFL వరయత్నిస్తుంది. సదరు ఫిర్యాదుతో వ్యవహరించే అధికారి పేరు మరియు హాదా వివరాలు అక్షరాలాక్షరాలలో ఉంటాయి. ABHFL కనీటమర్ సర్వీస్ హాల్ప్లైన్ ఫోన్ చేయడం ద్వారా ఫిర్యాదు అందిస్తే, సదరు ఫిర్యాదు నంబర్ కనీటమర్ కి అందించబడుతుంది. పైన పేర్కొన్న ఛానెళ్ల ద్వారా అందించిన పరిష్కారం సంతృప్తికరంగా లేకపోతే, కనీటమర్ దీనికి రాయవచ్చు:

హెడ్ - ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

5 పని రోజులు లోపు వరశీనపందన అందించడానికి మేము హామీ ఇస్తాము.

నీధాయీ 3:

పైన పేర్కొన్న నీధాయీ 2 ద్వారా అందించిన పరిష్కారం కూడా సంతృప్తికరంగా లేకపోతే, ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి కూడా కనీటమర్ రాయవచ్చు. వరీన్ సెల్ నోడల్ ఆఫీసర్ ("PNO") గా కూడా ఉండి ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి ("GRO") పేరు మరియు సంవర్దింపు వివరాలు కింది పేజీలో ఉంటాయి:

శ్రీమతి నీవీతా నాదకర్

ఫోన్ నం.: 08045860159

నోటాయీ 4:

ఇవ్ పటికీ కనీటమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా ఒక నెల వ్యవధిలో ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే, కిరెండి లింక్ లో అందుబాటులో ఉండే సూచించిన ఫారమాట్ లో, కిరెంద ఇచ్చిన చిరునామాకి పోస్ట్ చేయడం ద్వారా, పశానింగ్ పైసానిన్ కంపెనీల సూపర్ వైజర్ అధారిటీ - నేషనల్ పశానింగ్ బియాంకికి కూడా కనీటమర్ అప్ పీల్ చేయవచ్చు:

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

నేషనల్ పశానింగ్ బియాంకి ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్ పరియవీకషణ విభాగం

నేషనల్ పశానింగ్ బియాంకి, 4వ అంతస్థు,

కొర్రే-5A, ఇండియా హయాబిటాట్ నెంటర్, లోడ్ ి రోడ్, న్యూఢిల్లీ - 110 003.

కనీటమర్ <https://www.nhb.org.in/> నీ సందర్శించవచ్చు మరియు గిర్రెవెన్స్ రిడ్రెస్ ల నీనీటమర్లో భౌతిక విధానం మరియు ఆన్ లైన్

విధానం (GRIDS)లో ఈ కిండి లింక్ పై ఫిర్యాదు చేయవచ్చు

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

4.6.2 డిస్ కిలోజర్

దరఖాన్ తుదారునీకి ఎలాంటి నోటీసు అందించకుండానే ఎవ్ పటికవ్ ముదు అవసరమైన ఏదైనా కిరెడిట్ బియారో (ఇవ్ పటికీ ఉన్న లేదా భవిష్యత్తులో ఏర్పాటుయ్యేది) కి ఆహ్వాదిత లోనుకి సంబంధించిన ఏదైనా సమాచారం బహిర్గతం చేయడానికి ABHFL అధికారం కలిగి ఉంది. కిరెడిట్ ఇన్ ఫర్మేషన్ బియారోలతో విచారణలు చేయడానికి మరియు వారి నుండి దరఖాన్ తుదారుల కిరెడిట్ ఇన్ ఫర్మేషన్ రిపోర్ట్ వొందడానికి 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 / షిడ్ యూల్ లు కిరెంద సంబంధిత లోను ఒవ్ పందాల్ లో మరింతగా వివరించబడ్డాయి. కాబట్టి, లోను ఒవ్ పందం మరియు / లేదా మంజూరు లేఖలో పేర్కొన్న హాటితో పీటిని కలిపి చదుమకోవాలి.

లోను సంబంధిత వేవరణాత్మక నిబంధనలు మరియు షరతులు కొసం, లోను మరియు అమలు చేసిన/అమలు చేయాలిన ఇతర సెక్యూరిటీ డాక్యుమెంట్ లు చదుమతాము మరియు హాటిమీద ఆధారపడతామని ఇక్కడ పేర్కొన్న పక్షాలు ఇందుమూలంగా అంగీకరిస్తాయి.

పైన పేర్కొన్న నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగిరహీత/లు చదివారు / కంపెనీకి చెందిన శిర్/శిరమత్/కుమారి _____ (మా అధికారి ద్వారా) రుణగిరహీత/లుకి చదివి పినివించబడింది మరియు రుణగిరహీత/లు అర్థం చేసుకున్నారు.

(రుణగిరహీత/లు యాక్ క సంతకం
లేదా బాటనవేలి ముద్ర)

(ABHFL యాక్ క అధికారిక వ్యక్తి
యాక్ క సంతకం)

తేదీ:

నోడలం:

గమనిక: MITC డూవ్ లిక్ ిట్ కావీ రుణగిరహీత/లకు ఇవ్ హాలి.