

MOST IMPORTANT TERMS AND CONDITIONS (MITC)

**Aditya Birla Housing
Finance Ltd.**



INDEX	
English	1-9
অসমীয়া	10-19
বাংলা	20-29
ગુજરાતી	30-38
हिंदी	39-48
ಕನ್ನಡ	49-60
മലയാളം	61-74
मराठी	75-83
ଓଡ଼ିଆ	84-93
ਪੰਜਾਬੀ	94-102
தமிழ்	103-116
తెలుగు	117-125

MOST IMPORTANT TERMS AND CONDITIONS (MITC)

Major terms and conditions of the loan agreed to between _____
 _____ (All App/Co-App name) and Aditya Birla Housing Finance Limited are as under:

Sr	Particulars	Details
1.	Loan	
a.	Type of loan facility	
b.	Loan amount sanctioned	
c.	Purpose of the loan (End use)	
d.	Interest Type (Fixed or Floating or Dual/ Semi-Fixed / Special rate)	
e.	Interest chargeable amount	
f.	Installment Types	
g.	Rate of Interest (%) ()	
h.	Loan Tenure (<i>subject to change with a change in the ARR, in cases of adjustable / floating rate of interest</i>)	
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) as applicable
b.	<u>Part Payment /Pre-Closure / Pre-payment /Foreclosure Charges</u>	- Floating rate term loans sanctioned to individual borrowers, with or without co-borrowers(s): - Other than business purpose – NIL. - Loan for business purpose up to 50 lakhs* – NIL. - Loan for business purpose above 50 lakhs* – 4 % of principal outstanding. - Floating rate term loan sanctioned to Micro and Small Enterprises (MSEs) borrowers, with or without co-borrowers(s): - Other than business purpose* – NIL. - Loan for business purpose up to 50 lakhs*- NIL. - Loan for business purpose above 50 lakhs* – 4 % of principal outstanding. - Floating rate term loan sanctioned to non-individual borrowers other than MSE borrowers: - Housing Loan – NIL - Non-housing Loan - 4% of principal outstanding

		4. Fixed interest rate housing loan given to Individual/ Non-individual borrowers: • Closure from own sources – Nil • Closure from other sources – 2% of principal outstanding 5. 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 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. 5. “Micro and Small Enterprises (MSEs) borrowers” shall have the same meaning as defined in Micro, Small and Medium Enterprises Development (MSMED) Act, 2006 <i>* Applicable for all Loans sanctioned or renewed on or after January 01, 2026. .</i>
c.	Pre-closure statement charges	Rs 1,000/- per loan account
d.	Original document retrieval charges	Rs 1,000/- per loan account
e.	Penal Charges:	

	Late Payment Penalty	12% p.a. above current applicable interest rate (aggregate not exceeding 24% p.a. plus GST as per applicable laws)
	Non- submission of Critical Post Disbursement Documents like Title document / Security perfection documents / Mortgage Deed / charge creation with MCA (wherever applicable) or non-adherence to any terms and conditions, representations and covenants as defined in the loan agreement / sanction letter within the targeted date of submission.	Rs. 3000/- per month
	Non-submission of revised NACH / ECS Debit Mandate registration wherever existing mandate is invalid / inactive / bank account closed or frozen / other technical issue for a period of 30 days	Rs. 1000/- per month in case of secured loans
f.	Cheque bouncing charges/NACH failure charges/Bounce charges	Rs 750/- per instance
g.	CERSAI charges i. For loan upto Rs.5 Lakhs ii. For loan above Rs.5 Lakhs (You may visit the website of CERSAI for all such charges at www.cersai.org.in)	i. Rs.50/- Plus applicable tax for original filing and every subsequent modification, (if any). ii. Rs.100/- Plus applicable tax for original filing and every subsequent modification, (if any).
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
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.
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 Holidays
b.	Details of person to be contacted for customer service	Officer In charge of the concerned Area Office / Business Centre / Head Customer Service.
c.	Procedure to obtain the following including time line therefore:	
	i. Loan account statement	You can download documents like statement of account, repayment schedule by logging into your customer portal on the link http://bit.ly/ONEIDlogin . Alternatively, you can avail your loan account statements through whatsapp by sending "Hi" on 8828800032 or contacting the Customer Service Helpline.
	ii. Return of original documents on closure/transfer of the loan	Within 30 days of full repayment / settlement of the loan account. To be collected from the home branch.
9.	Grievance Redressal	Part of Fair Practice Code. (Refer Annexure "B" for the extract)

Please note:

- a. This Most Important Terms and Conditions ("MITC") should be read in conjunction with the terms and conditions mentioned in the loan agreement, sanction letter, Disbursement letter and other documents executed as part of the Loan agreement ("Loan Documents").
- b. ABHFL has the right to revise the ABHFL Reference Rates ("ARR") from time to time and accordingly, the applicable Rate of Interest shall be revised and impact shall be given on loan tenure or EMI as the case may be. Please refer the Policy for determination of interest rates, processing and other charges, segment wise ARR's available on ABHFL's website.

In case of semi-fixed loans, post completion of the Fixed Rate tenure, the loans will be converted into 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

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

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

Level 4:

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

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

National Housing Bank

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

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

4.6.2 Disclosure

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

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

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

(Signature or thumb impression of the Borrower/s)

(Signature of the authorized person of ABHFL)

Date:

Place:

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

আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী (এম.আই.টি.চি.)

(সকলো এপ্ল / সহ-এপ্ল নাম) আৰু আদিত্য বিৰলা হাউচিং ফাইনেঞ্চ
লিমিটেডৰ মাজত সন্মত হোৱা ঋণৰ মুখ্য চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী নিম্নলিখিত ধৰণৰ:

ক্রমিক	সবিশেষ	বিৱৰণ
1.	ঋণ	
a.	ঋণ সুবিধাৰ প্ৰকাৰ	
b.	আৱণ্টন কৰা ঋণৰ পৰিমাণ	
c.	ঋণৰ উদ্দেশ্য (অন্তিম ব্যৱহাৰ)	
d.	সূতৰ প্ৰকাৰ (স্থিৰ বা ফ্লোটিং বা দ্বৈত/অৰ্ধ-স্থিৰ / বিশেষ হাৰ)	
e.	আদায়যোগ্য সূতৰ পৰিমাণ	
f.	কিস্তিৰ ধৰণসমূহ	
g.	সূতৰ হাৰ (%) ()	
h.	ঋণৰ ম্যাদ (এ.আৰ.আৰ.-ৰ পৰিৱৰ্তনৰ সৈতে পৰিৱৰ্তন সাপেক্ষে, এডজাষ্টেবল / ফ্লোটিং সূতৰ হাৰৰ ক্ষেত্ৰত)	
i.	স্থগিতাদেশ বা ৰাজসাহায্য, যদি থাকে:	
2.	মাচুল আৰু অন্যান্য মাচুল (য'ত প্ৰযোজ্য হয় জি.এছ.টি. @ নিৰ্ধাৰিত হাৰ এই মাচুলবোৰৰ ওপৰত আৰোপ কৰা হ'ব)	
a.	আৱেদনৰ ওপৰত (সকলো প্ৰকাৰৰ মাচুল / মাচুল যেনে প্ৰচেছিং মাচুল ইত্যাদি নিৰ্দিষ্ট কৰিব লাগিব)	- প্ৰক্ৰিয়াকৰণ মাচুল: অনুমোদন পত্ৰত উল্লেখ কৰাৰ দৰে। - প্ৰযোজ্য অনুসৰি আইনী মাচুল (ষ্টাম্প শুল্ক/এম.ও.ই./এম.ও.ডি./পঞ্জীয়ণ)
b.	<u>আংশিক পৰিশোধ / পূৰ্ব-সমাপ্তি / পূৰ্ব-পৰিশোধ/ পূৰ্ব-সমাপ্তি মাচুল</u>	1. গাইগুটীয়া ঋণ লগুঁতাসকলক আৱণ্টন কৰা ফ্লোটিং হাৰৰ ম্যাদী ঋণ, সহ-ঋণ লগুঁতাৰ সৈতে বা অবিহনে): - ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে – শূন্য - ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যৰ বাবে 50 লাখ পৰ্যন্ত ঋণ* – শূন্য। - ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যৰ বাবে 50 লাখতকৈ অধিক ঋণ* – মূল অনাদায়ী ধন 4 %।

		2. ক্ষুদ্র আৰু লঘু উদ্যোগ (এমএছই) ঋণগ্রহণকাৰীসকলক অনুমোদিত ফ্লটিং ৰেট টাৰ্ম লোন, সহ-ঋণগ্রহণকাৰী(সমূহ)ৰ সৈতে বা অবিহনে: • ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যৰ বাহিৰেও * – শূন্য। • ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যৰ বাবে 50 লাখ পৰ্যন্ত ঋণ* – শূন্য। • ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যৰ বাবে 50 লাখতকৈ অধিক ঋণ* – মূল অনাদায়ী ধন 4 %। 3. ভাসমান সুদেৰ হাৰত মঞ্জুৰ কৰা মুদত ঋণ, যি অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰাহকক দিয়া হয় আৰু MSE ঋণগ্ৰাহক নহয়: • গৃহ ঋণ – NIL • অ-গৃহ ঋণ – অৱশিষ্ট মূলধনৰ 4% 4. স্থিৰ সুদেৰ হাৰত গৃহ ঋণ, যি ব্যক্তিগত / অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰাহকক দিয়া হৈছে: • নিজৰ উৎসৰ পৰা বন্ধ কৰা – Nil • অন্য উৎসৰ পৰা বন্ধ কৰা – অৱশিষ্ট মূলধনৰ 2% 5. ব্যক্তিগত / অব্যক্তিগত ঋণগ্ৰাহকসকলক দিয়া স্থিৰ সুদেৰ হাৰত গৃহ-নোহোৱা ঋণ (LAP/LRD/CP/GPL/Top-up) যিবোৰ নিজস্ব বা আন উৎসৰ পৰা বন্ধ কৰা হৈছে: বাকী থকা মূলধনৰ 4%
		ব্যাখ্যা: 1. অৰ্ধ-স্থিৰ ঋণৰ ক্ষেত্ৰত (প্ৰাৰম্ভিক ম্যাদৰ বাবে স্থিৰ কৰা আৰু তাৰ পিছত আৰম্ভ হোৱা), স্থিতি অনুসৰি পূৰ্ব-সমাপ্তি / আংশিক পৰিশোধৰ নিয়ম প্ৰযোজ্য হ'ব সেই নিৰ্দিষ্ট দিনত ঋণৰ (স্থিৰ/ভাসমান) 2. "নিজা উৎস"ৰ অৰ্থ হৈছে বেংক/এইচএফচি/এনবিএফচি আৰু/বা বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠানৰ পৰা ঋণ লোৱাৰ বাহিৰে আন যিকোনো উৎস। 3. "স্থিৰ হাৰ ঋণ"ৰ অৰ্থ হৈছে এক ঋণ য'ত সুতৰ হাৰ এক নিৰ্দিষ্ট ম্যাদৰ বাবে বা ঋণৰ সম্পূৰ্ণ ম্যাদৰ বাবে স্থিৰ কৰা হয়। 4. "ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যৰ ঋণ"ৰ অৰ্থ হ'ব: • যিকোনো সম্পত্তিৰ বিপৰীতে ঋণ / ব্যৱসায়িক ব্যৱহাৰৰ বাবে লোৱা টপ আপ ঋণ যেনে কাৰ্যকৰী পুঁজি, ব্যৱসায়িক ঋণ একত্ৰিতকৰণ, ব্যৱসায়িক

		ঋণ পরিশোধ, ব্যৱসায়ৰ সম্প্ৰসাৰণ, ব্যৱসায়িক সম্পত্তি আহৰণ, - অনা-আৱাসিক সম্পত্তি ক্ৰয়/নৱীকৰণ/নিৰ্মাণ/সম্প্ৰসাৰণৰ বাবে ঋণ, - লীজ ভাড়া ৰেহাই। 5. "মাইক্ৰো এণ্ড স্মল এণ্টাৰপ্ৰাইজেছ (MSEs) ঋণগ্ৰাহক" বুলিলে মাইক্ৰো, স্মল এণ্ড মিডিয়াম এণ্টাৰপ্ৰাইজেছ ডেভেলপমেণ্ট(MSMED) এক্ট, 2006 অনুসাৰে সংজ্ঞায়িত অৰ্থকে বুজায়। <i>* 01 জানুৱাৰী 2026 বা তাৰ পাছত অনুমোদিত বা পুনৰ নবীকৰণ কৰা সকলো ঋণৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য।</i>
c.	প্ৰি-ক্লোজাৰ বিবৃতি মাচুল	প্ৰতি ঋণ একাউণ্টত 1,000/- টকা
d.	প্ৰকৃত দস্তাবেজ উদ্ধাৰ মাচুল	প্ৰতি ঋণ একাউণ্টত 1,000/- টকা
e.	জৰিমনা মাচুল:	
	বিলম্বিত পৰিশোধৰ জৰিমনা	বৰ্তমানৰ প্ৰযোজ্য সূতৰ হাৰতকৈ প্ৰতি বছৰে 12% অধিক (মুঠ বাৰ্ষিক 24%-ৰ অধিক নহয় আৰু প্ৰযোজ্য আইন অনুসৰি জি.এছ.টি.
	জটিল বিতৰণৰ পিছৰ দস্তাবেজ যেনে টাইটেল ডকুমেণ্ট / চিকিউৰিটি পাৰফেক্টচন ডকুমেণ্ট / মৰ্গেজ ডীড / এমচিএ-ৰ ওচৰত মাচুল সৃষ্টি (য'ত প্ৰযোজ্য হয়) বা যিকোনো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী, প্ৰতিনিধিত্ব আৰু প্ৰতিশ্ৰুতি দাখিল কৰাৰ লক্ষ্য তাৰিখৰ ভিতৰত দাখিল নকৰা।	প্ৰতি মাহে 3000/- টকা
	30 দিনৰ সময়ৰ বাবে মজুত থকা আদেশ অবৈধ / নিষ্ক্ৰিয় / বেঙ্ক একাউণ্ট বন্ধ বা স্থগিত / অন্যান্য কাৰিকৰী সমস্যা হ'লে সংশোধিত এন.এ.চি.এইচ. / ই.চি.এছ. ডেবিট আদেশ দাখিল নকৰা	সুৰক্ষিত ঋণৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰতি মাহে 1000/- টকা
f.	চেক বাউন্সিং মাচুল/এন.এ.চি.এইচ. বিফলতা মাচুল/বাউন্স মাচুল	প্ৰতিটো উদাহৰণৰ বাবে 750/- টকা
g.	চিইআৰএছএআই চাৰ্জ	i. মূল নথিভুক্তিকৰণ আৰু প্ৰতিটো পাছৰ সংশোধনৰ (যদি থাকে) বাবে ₹50/- লগতে প্ৰযোজ্য কৰ।
	i. ₹5 লাখ পৰ্যন্ত ঋণৰ বাবে	
	ii. ₹5 লাখতকৈ অধিক ঋণৰ বাবে	ii. মূল নথিভুক্তিকৰণ আৰু প্ৰতিটো পাছৰ সংশোধনৰ (যদি থাকে) বাবে ₹100/- লগতে প্ৰযোজ্য কৰ।

	(এনে সকলো মাচুলৰ বাবে আপুনি www.cersai.org.in নম্বৰত CERSAI-ৰ ৱেবছাইট চাব পাৰে)	
h.	এ.বি.এইচ.এফ.এল.-ৰ ওচৰত ৰখা যিকোনো বন্ধকীৰ প্রতিলিপিৰ বাবে অনুৰোধ	প্রতিটো উদাহৰণৰ বাবে 750/- টকা
i.	ডুপ্লিকেট একাউন্ট বিবৃতি/পৰিশোধৰ অনুসূচী / আন যিকোনো নথিপত্ৰৰ বাবে অনুৰোধ (বন্ধকীৰ বাহিৰে)	প্রতি ঋণ একাউন্টত 200/- টকা
j.	এন.এ.চি.এইচ. আদেশ সলনি কৰাৰ বাবে মাচুল	প্রতি ঋণ একাউন্টত প্রতি দৃষ্টান্তত 750/- টকা
k.	ব্যুৰোধৰ প্রতিবেদন পুনৰুদ্ধাৰ মাচুল	উপভোক্তাৰ বাবে 50/- টকা আৰু বাণিজ্যিক ব্যুৰোধৰ বাবে 500/- টকা।
l.	গ্রাহকৰ অনুৰোধত ৰূপান্তৰ মাচুল	- একে সূতৰ প্ৰকাৰৰ ভিতৰত হাৰৰ সংশোধন: বকেয়া মূলধনৰ ওপৰত 0.25% + জি.এছ.টি. - ঋণ পুনঃঅনুসূচী মাচুল (যোগ্যতাৰ মানদণ্ড অনুসৰি মাহিলী / ম্যাদ পৰিৱৰ্তন): মূলধন বকেয়া পৰিমাণৰ 0.5% যোগ প্ৰযোজ্য জি.এছ.টি. - স্থিৰ হাৰৰ পৰা ফ্লোটিং হাৰলৈ সলনি কৰক আৰু ইয়াৰ বিপৰীতটোলৈ: মূলধনৰ বকেয়া পৰিমাণৰ 2% যোগ প্ৰযোজ্য জি.এছ.টি.
m.	এন অ' চি জাৰী মাচুল	প্রতিটো দৃষ্টান্তত 500/- টকা
n.	- ষ্টাম্প শুল্ক - আইনী আৰু অন্যান্য আইনী মাচুল - বীমাৰ প্ৰিমিয়াম - ROC ৰ সৈতে সৃষ্টি মাচুল	প্রকৃত অনুসৰি, য'ত প্ৰযোজ্য হয়
o.	ই-চুক্তি সম্পাদন মাচুল	ই-চুক্তি স্বাক্ষৰ কৰাৰ সময়ত নিৰ্ধাৰিত কৰা অনুসৰি।
3.	ঋণৰ বাবে সুৰক্ষা	
a.	ঋণৰ বাবে বন্ধকী (ঋণৰ বাবে বন্ধকী হিচাপে বন্ধকত ৰাখিব লগা সম্পত্তিৰ বিৱৰণ)	আৱণ্টন পত্ৰ আৰু ঋণ চুক্তিপত্ৰত নিৰ্ধাৰিত কৰা অনুসৰি
b.	গেৰাণ্টি (গেৰাণ্টৰৰ নাম)	আৱণ্টন পত্ৰ আৰু ঋণ চুক্তিপত্ৰত নিৰ্ধাৰিত কৰা অনুসৰি
c.	অন্যান্য সুৰক্ষা (অন্যান্য চিকিউৰিটিৰ বিৱৰণ, যদি থাকে)	আৱণ্টন পত্ৰ আৰু ঋণ চুক্তিপত্ৰত নিৰ্ধাৰিত কৰা অনুসৰি
4.	সম্পত্তি / ঋণ লওঁতাৰ বীমা	
	সম্পত্তি/ঋণ লওঁতাৰ বাবে প্ৰাপ্ত কৰিবলগা বীমা আঁচনিৰ প্ৰয়োজনীয়তা আৰু বিশেষত্ববোৰৰ বিৱৰণ	অনুমোদন পত্ৰ আৰু ঋণ চুক্তিপত্ৰত উল্লেখ কৰা অনুসৰি।

5.	ঋণ বিতৰণৰ বাবে চৰ্তাৱলী	
	ঋণ বিতৰণ বা ইয়াৰ যিকোনো কিস্তি যেনে চিকিউৰিটি সৃষ্টি কৰা, অনুমোদিত আঁচনি দাখিল কৰা, নিৰ্মাণৰ পৰ্যায়, আইনী অনুমোদনৰ বাবে চৰ্তাৱলী	আৱণ্টন পত্ৰ আৰু ঋণ চুক্তিত নিৰ্ধাৰিত কৰা অনুসৰি
6.	ঋণ পৰিশোধ আৰু সূত	
a.	আৱণ্টিত পৰিমাণ অনুসৰি ই.এম.আই.-ৰ পৰিমাণ	আৱণ্টন পত্ৰ আৰু ঋণ চুক্তিপত্ৰত নিৰ্ধাৰিত কৰা অনুসৰি।
b.	কিস্তিৰ মুঠ সংখ্যা (ই.এম.আই.)	
c.	প্ৰাসংগিক মাহিলী কিস্তি পৰিশোধৰ দেয় তাৰিখ	
d.	ইএমআই দেয় তাৰিখ	
e.	সূতৰ হাৰ/ই.এম.আই.-ৰ পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে আগতীয়াকৈ অৱগত কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়া	- গ্ৰাহকৰ ডাক ঠিকনালৈ সূতৰ হাৰ / ই.এম.আই.-ৰ পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে অৱগত কৰি এছ.এম.এছ./মেইল/পত্ৰ প্ৰেৰণ কৰা হ'ব। - এ.আৰ.আৰ. এ.বি.এফ.এল. ৱেবছাইটতো উন্নীত কৰা হ'ব।
7.	দেয় পৰিমাণ পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে অনুসৰণ কৰিবলগা চমু প্ৰক্ৰিয়া	
8.	গ্ৰাহক সেৱা	
a.	কাৰ্যালয়ত সাক্ষাতৰ সময়	সময়- বন্ধৰ দিনবোৰৰ বাহিৰে ৰাতিপুৱা 9.30 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 6 বজালৈ - অৰ্থাৎ প্ৰতি 1ম আৰু 2য় শনিবাৰ, সকলো দেওবাৰ আৰু ৰাজহুৱা বন্ধৰ দিন
b.	গ্ৰাহক সেৱাৰ বাবে যোগাযোগ কৰিবলগা ব্যক্তিৰ বিৱৰণ	সংশ্লিষ্ট ক্ষেত্ৰ কাৰ্যালয় / ব্যৱসায় কেন্দ্ৰ / মুখ্য গ্ৰাহক সেৱাৰ ভাৰপ্ৰাপ্ত বিষয়া
c.	সেয়েহে সময়ৰেখা সহ নিম্নলিখিতবোৰ প্ৰাপ্ত কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়া:	
	i. ঋণ একাউন্ট বিবৃতি	আপুনি http://bit.ly/ONEIDlogin লিংকত আপোনাৰ গ্ৰাহক পৰ্টেলত লগ ইন কৰি একাউন্টৰ বিবৃতি, পৰিশোধৰ অনুসূচীৰ দৰে নথিপত্ৰ ডাউনলোড কৰিব পাৰে। বৈকল্পিকভাৱে, আপুনি 8828800032 ত "হাই" প্ৰেৰণ কৰি বা গ্ৰাহক সেৱা হেল্পলাইনৰ সৈতে যোগাযোগ কৰি হোৱাটছএপৰ যোগেৰে আপোনাৰ ঋণ একাউন্ট বিবৃতি প্ৰাপ্ত কৰিব পাৰে।
	ii. ঋণটো সমাপ্ত / স্থানান্তৰৰ পিছত মূল নথিপত্ৰ ঘূৰাই দিয়া	ঋণ একাউন্টৰ সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ/নিষ্পত্তিৰ 30 দিনৰ ভিতৰত। গৃহ শাখাৰ পৰা সংগ্ৰহ কৰিব লাগিব। .
9.	অভিযোগ নিষ্পত্তি	
	উচিত আচৰণ সংহিতাৰ অংশ। (উদ্ধৃতিৰ বাবে পৰিশিষ্ট "খ" চাওক)	

অনুগ্ৰহ কৰি মন কৰিব:

- a. এই অতি গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী ("এম.আই.টি.চি.") ঋণ চুক্তি, আৱণ্টন পত্ৰ, বিতৰণ পত্ৰ আৰু ঋণ চুক্তিৰ অংশ হিচাপে ৰূপায়ণ কৰা অন্যান্য দস্তাবেজত উল্লেখ কৰা চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ সৈতে পঢ়িব লাগে।
- b. সময়ে সময়ে এবিএইচএফএল ৰেফাৰেন্স হাৰবোৰ ("এআৰআৰ") সংশোধন কৰাৰ অধিকাৰ এবিএইচএফএল-ৰ আছে আৰু সেইমতে, প্ৰযোজ্য সূতৰ হাৰ সংশোধন কৰা হ'ব আৰু প্ৰভাৱ ঋণৰ ম্যাদ বা ই.এম.আই.-ৰ ওপৰত দিয়া হ'ব। অনুগ্ৰহ কৰি সূতৰ হাৰ, প্ৰচেছিং আৰু অন্যান্য মাচুল নিৰ্ধাৰণৰ বাবে আঁচনিখন চাওঁক, শাখা অনুসৰি এ.আৰ.আৰ. এ.বি.এফ.এল.-ৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ।
- c. অৰ্ধ-স্থিৰ ঋণৰ ক্ষেত্ৰত, স্থিৰ হাৰৰ ম্যাদ সম্পূৰ্ণ হোৱাৰ পিছত, ঋণবোৰ ফ্লোটিং ৰেট আধাৰলৈ ৰূপান্তৰ কৰা হ'ব আৰু সেই সময়ত বাহাল থকা এআৰআৰ-ৰ সৈতে সংযোজিত কৰা হ'ব।

পৰিশিষ্ট "ক":

দেয় পৰিমাণ পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে অনুসৰণ কৰিবলগা চমু প্ৰক্ৰিয়া

1. যদি এক বা একাধিক ঋণ পৰিশোধ নকৰাৰ ঘটনা ঘটিছে, তেনেহ'লে, ঋণদাতাই ঋণ লওঁতালৈ এক লিখিত জাননী যোগে ঋণ লওঁতা আৰু ঋণ লওঁতা আৰু ঋণদাতাৰ মাজত বাহাল থকা চুক্তি আৰু/বা আন যিকোনো চুক্তি, দস্তাবেজৰ অধীনত বা চৰ্তাৱলী অনুসৰি ঋণ লওঁতাই পৰিশোধ কৰিবলগা ঋণৰ মূলধন আৰু সকলো সঞ্চিত সূত আৰু মাচুল ঘোষণা কৰিব পাৰে। লগতে দেয় আন সকলো মাচুল আৰু দেয় পৰিমাণ আৰু এনে ঘোষণাৰ পিছত সেইবোৰ তৎক্ষণাত দেয় আৰু পৰিশোধ কৰিবলগা হ'ব আৰু ঋণ আৰু আন যিকোনো ঋণৰ সম্পৰ্কত বন্ধকী বলবৎযোগ্য হ'ব, চুক্তি বা আন যিকোনো চুক্তি বা দস্তাবেজত বিপৰীত যিকোনো স্বত্বেও। যিকোনো ঋণ পৰিশোধ নকৰাৰ ঘটনাৰ ক্ষেত্ৰত, আন সকলো মাচুল আৰু সূতৰ সৈতে সমগ্ৰ বকেয়া ঋণৰ পৰিমাণটো ঘূৰাই দিয়াৰ অধিকাৰ ঋণদাতাৰ থাকিব আৰু ঋণ লওঁতা, সহ-ঋণ লওঁতা, গেৰাণ্টৰ কোনো আপত্তি বা প্ৰতিবাদ অবিহনে এনে ঋণৰ পৰিমাণটো তৎক্ষণাত পৰিশোধ কৰাৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব।
2. যদি কোনো ঋণ পৰিশোধ নকৰাৰ ঘটনা বা আন কোনো ঘটনা, যি জাননী দিয়াৰ পিছত বা সময় পাৰ হোৱাৰ পিছত বা দুয়োটা ঘটনা ঘটিছে, ঋণ লওঁতাই তৎক্ষণাত এনে ঋণ পৰিশোধ নকৰাৰ ঘটনা, বা এনে ঘটনা উল্লেখ কৰি লিখিত ভাৱে ঋণদাতাক জাননী দিব।
3. ঋণ পৰিশোধ নকৰাৰ ক্ষেত্ৰত, ঋণ লওঁতাৰ সম্পত্তি আৰু/বা কৰ্মস্থানলৈ যোৱা সহ কিন্তু ইয়াতে সীমিত নহয়, ঋণ লওঁতাৰ সম্পত্তি আৰু/বা কৰ্মস্থানলৈ যোৱা সহ কিন্তু ইয়াতে সীমিত নহয়, যিকোনো ব্যক্তি বা ব্যক্তিৰ সৈতে ঋণদাতাই উপযুক্ত বুলি ভবা ধৰণে যোগাযোগ কৰাৰ অধিকাৰ থাকিব।
4. ঋণ লওঁতা আৰু ঋণদাতাৰ মাজত সম্পাদন কৰা ঋণ চুক্তি আৰু অন্যান্য সম্পৰ্কিত দস্তাবেজত নিৰ্ধাৰিত কৰা অনুসৰি ইয়াৰ সকলো অধিকাৰ সাব্যস্ত কৰাৰ অধিকাৰ ঋণদাতাৰ থাকিব।

বন্ধকী/চিকিউৰিটিজ বলবৎ কৰাৰ পুনৰুদ্ধাৰ প্ৰক্ৰিয়া, যাৰ ভিতৰত আছে কিন্তু ইয়াতে সীমাবদ্ধ নহয়, বিত্তীয় সম্পত্তিৰ চিকিউৰিটাইজেচন এণ্ড ৰিকনষ্ট্ৰাকচন এণ্ড এনফৰ্চমেণ্ট অৱ চিকিউৰিটি ইণ্টাৰেষ্ট এক্ট, 2002 (এছএআৰএফএইএছআই এক্ট) বা আন যিকোনো আইনৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰি, সম্পূৰ্ণৰূপে সংশ্লিষ্ট আইনৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত নিৰ্দেশনাৰ অধীনত অনুসৰণ কৰা হয়। দেয় পৰিমাণ পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে উপযুক্ত আইনী পদক্ষেপ লোৱাৰ আগতে, বিভিন্ন আইনী সঁজুলি যেনে নেগচিয়েবল ইনষ্ট্ৰুমেন্ট এক্ট, দেৱানী মোকদ্দমা, এছ.এ.আৰ.এফ.এ.ই.এছ.আই. অধিনিয়ম আদিৰ দ্বাৰা গ্ৰাহকক জাননী / স্মাৰক/ জাননী প্ৰদান কৰা হয়।

পৰিশিষ্ট "খ":

অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী:

বৰ্তমানৰ প্ৰতিযোগিতামূলক পৰিস্থিতিত, বহনক্ষম ব্যৱসায় মডেলৰ বাবে শ্ৰেণীৰ সৰ্বশ্ৰেষ্ঠ গ্ৰাহক সেৱা প্ৰদান কৰাটো অতি গুৰুত্বপূৰ্ণ। গ্ৰাহকৰ অভিযোগ যিকোনো কৰ্পোৰেট সংস্থাৰ ব্যৱসায়িক জীৱনৰ এক অপৰিহাৰ্য অংশ।

এ.বি.এইচ.এফ.এল.-ত, গ্ৰাহক সেৱা আৰু গ্ৰাহক সন্তুষ্টি হৈছে আমাৰ মুখ্য লক্ষ্য। আমি বিশ্বাস কৰোঁ যে তাৎক্ষণিক আৰু দক্ষ সেৱা প্ৰদান কৰাটো কেৱল গ্ৰাহক অধিগ্ৰহণৰ বাবেই নহয়, কিন্তু মজুত থকা গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে দীৰ্ঘম্যাদী অংশীদাৰীত্ব বাহাল ৰখাৰ বাবেও অপৰিহাৰ্য। এ.বি.এইচ.এফ.এল.-এ বহুতো প্ৰচেষ্টা আগবঢ়াইছে যিবোৰ গ্ৰাহকৰ অভিজ্ঞতাৰ ওপৰত গুৰুত্ব দিয়াৰ বাবে আৰু এক দক্ষ অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ ওপৰত গুৰুত্ব দিয়াৰ বাবে প্ৰস্তুত কৰা হৈছে যাতে গ্ৰাহকক সৰ্বশ্ৰেষ্ঠ অভিজ্ঞতা প্ৰদান কৰা হয়।

এ.বি.এইচ.এফ.এল.-ৰ নিষ্পত্তি প্ৰণালী অধিক শক্তিশালী কৰাৰ বাবে আমি কোম্পানীৰ ভিতৰত অভিযোগ নিষ্পত্তি কৰাটো নিশ্চিত কৰিম। অভিযোগ প্ৰণালীয়ে কোম্পানীৰ দ্বাৰা নিযুক্ত যিকোনো আউটচৰ্চড এজেন্সী / অংশীদাৰে প্ৰদান কৰা সেৱাৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা সমস্যাবোৰৰ মোকাবিলা কৰিব।

এ.বি.এইচ.এফ.এল. এক কর্পোৰেট এজেণ্ট (মিশ্ৰিত) হিচাপে ভাৰতীয় বীমা বিনিয়ামক আৰু বিকাশ প্ৰাধিকৰণৰ ("আই.আৰ.ডি.এ.আই.") সৈতে পঞ্জীকৃত, বীমা আঁচনি বিতৰণৰ বাবে। সেইমতে, এক অনুজ্ঞাপ্ৰাপ্ত কর্পোৰেট এজেণ্ট হিচাপে এ.বি.এইচ.এফ.এল.-এ কৰা বীমা বিতৰণৰ সৈতে সম্পৰ্কিত সমস্যা সমাধানৰ বাবেও অভিযোগ নিষ্পত্তি চেনেল উপলব্ধ হ'ব।

4.6.1 গ্ৰাহকৰ প্ৰশ্ন/অনুৰোধ/অভিযোগৰ মোকাবিলা কৰাৰ প্ৰণালী

স্তৰ 1:

আমি প্ৰদান কৰা সেৱাবোৰৰ বিষয়ে যিকোনো অভিযোগ উত্থাপন কৰাৰ বাবে গ্ৰাহকসকলৰ ওচৰত নিম্নলিখিত চেনেলবোৰ আছে বা এবিএইচএফএল বা ইয়াৰ প্ৰতিনিধিৰ দ্বাৰা যিকোনো অনুচিত অসদাচৰণৰ প্ৰতিবেদন দিব বিচাৰিব পাৰে।

- আমাৰ গ্ৰাহক সেৱা হেল্পলাইনত 1800-270-7000 নম্বৰত ফোন কৰক (সোমবাৰৰ পৰা দেওবাৰলৈ ৰাতিপুৱা 9 বজাৰ পৰা নিশা 9:00 বজালৈ কাৰ্য্যকৰী)
- care.housingfinance@adityabirlacapital.com ত আমাক ইমেইল কৰক • নিম্নলিখিত ঠিকনাত আমালৈ লিখক:
আদিত্য বিৰলা হাউচিং ফাইনেঞ্চ লিমিটেড – গ্ৰাহক সেৱা কোষ
ৰেটেক পাৰ্ক, 15ম মহলা, নিৰ্লন কমপ্লেক্স, ৰেষ্টোৰ্ণ এক্সপ্ৰেছ হাইৱেৰ ওচৰত,
গোৰেগাঁও পূৱ, মুম্বাই- 400 063
- বৈকল্পিকভাৱে, গ্ৰাহকে বন্ধৰ দিনবোৰৰ বাহিৰে নিকটতম এ.বি.এইচ.এফ.এল. শাখাবোৰলৈ যাব পাৰে (সময়- ৰাতিপুৱা 9.30 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 6 বজালৈ) - অৰ্থাৎ প্ৰতি 1ম আৰু 2য় শনিবাৰ, সকলো দেওবাৰ আৰু ৰাজহুৱা বন্ধৰ দিনত।

স্তৰ 2:

যদি গ্ৰাহক এজনৰ পৰা লিখিত ভাৱে অভিযোগ এটা প্ৰাপ্ত হয়, এ.বি.এইচ.এফ.এল.-এ এক সপ্তাহৰ ভিতৰত স্বীকাৰ / সঁহাৰি দিয়াৰ চেষ্টা কৰিব। প্ৰাপ্তিস্বীকাৰ পত্ৰত অভিযোগৰ মোকাবিলা কৰা বিষয়াজনৰ নাম আৰু পদবী থাকিব। যদি অভিযোগটো ফোনযোগে এবিএইচএফএল গ্ৰাহক সেৱা হেল্পলাইনত প্ৰেৰণ কৰা হয়, গ্ৰাহকজনক অভিযোগ নম্বৰ এটা প্ৰদান কৰা হ'ব। যদি ওপৰোক্ত চেনেলবোৰে প্ৰদান কৰা সমাধান সন্তোষজনক নহয়, গ্ৰাহকে ইয়ালৈ লিখিব পাৰে:

অভিযোগ নিষ্পত্তি কোষৰ মুৰব্বী:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

আমি 5 কৰ্মদিনৰ ভিতৰত সঁহাৰি দিয়াৰ নিশ্চিতি দিছোঁ।

স্তৰ 3:

যদি পৰ্য্যায় 2-ৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা সমাধানটো এতিয়াও সন্তোষজনক নহয়, তেনেহ'লে গ্ৰাহকে অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়ালৈ লিখিব পাৰে। অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া ("জি.আৰ.ও.") যি লগতে মুখ্য নোডেল বিষয়া ("পি.এন.ও.") তেওঁৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ নিম্নলিখিত ধৰণৰ:

শ্ৰীমতী স্মিতা নাদকাৰ্ণী

টেলিফোন নং: 08045860159

ই-মেইল আইডি: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

স্তৰ 4:

যদি তথাপিও গ্ৰাহকজন সন্তুষ্ট নহয় বা এমাহৰ ভিতৰত অভিযোগটো নিষ্পত্তি কৰা নহয়, গ্ৰাহকে নিম্নলিখিত লিংকত উপলব্ধ নিৰ্ধাৰিত সজ্জাত হাউচিং ফাইনেঞ্চ কোম্পানীবোৰৰ তত্ত্বাবধায়ক কৰ্তৃপক্ষ – নেচনেল হাউচিং বেঞ্চৰ ওচৰত ডাক যোগে আবেদন কৰিব পাৰে:

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

নেচনেল হাউচিং বেঞ্চ

অভিযোগ নিষ্পত্তি কোষ

তত্ত্বাবধান বিভাগ[সম্পাদনা কৰক]

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

গ্ৰাহকে লগতে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ মুৰব্বীৰ **ওচৰলৈ যাব পাৰে** <https://www.nhb.org.in/der> শাৰীৰিক মোডত আৰু অনলাইন মোডত (গ্ৰিড)/<https://grids.nhbonline.org.in>

4.6.2 প্ৰকাশ

এ.বি.এইচ.এফ.এল.-য়ে সময়ে সময়ে আবেদকক কোনো জাননী নিদিয়াকৈ ভাৰত চৰকাৰে অনুমোদিত যিকোনো ক্রেডিট ব্যৱস্থা (বিদ্যমান বা ভৱিষ্যতৰ) বা যিকোনো কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা অনুমোদিত যিকোনো কৰ্তৃপক্ষক ঋণ সম্পৰ্কীয় যিকোনো তথ্য প্ৰকট কৰাৰ কৰ্তৃত্ব আছে। এ.বি.এইচ.এফ.এল.-ক ক্রেডিট ইনফৰ্মেচন ব্যৱস্থাৰ সৈতে অনুসন্ধান কৰা আৰু আবেদকৰ ক্রেডিট তথ্য প্ৰতিবেদন প্ৰাপ্ত কৰাৰ কৰ্তৃত্ব আছে। ওপৰত উল্লেখ কৰা আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী হৈছে আমাৰ ঋণ আঁচনিবোৰৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ এক সূচক তালিকা। এই চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীবোৰ সংশ্লিষ্ট শাখা/অনুসূচীৰ অধীনত সংশ্লিষ্ট ঋণ চুক্তিত আৰু অধিক বৰ্ণনা কৰা হৈছে আৰু সেয়েহে ঋণ চুক্তি আৰু/বা আৱণ্টন পত্ৰত উল্লেখ কৰাবোৰৰ সৈতে একেলগে পঢ়িব লাগে।

ইয়াৰ দ্বাৰা সন্মতি দিয়া হৈছে যে ঋণৰ বিতং চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ বাবে, ইয়াৰ পক্ষবোৰে ঋণ আৰু ৰূপায়ণ / ৰূপায়ণ কৰিবলগা অন্যান্য সুৰক্ষা দস্তাবেজবোৰ উল্লেখ কৰিব আৰু তেওঁলোকৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰিব।

ওপৰোক্ত চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী ঋণ লগুতাই কোম্পানীৰ শ্ৰী/শ্ৰীমতী/কিমি _____ (আমাৰ বিষয়া)-এ ঋণ লগুত/সকলকে পঢ়ি শুনাইছে আৰু ঋণ লগুতাসকলে বুজি পাইছে।

(ঋণ লগুতাৰ(সকলৰ) স্বাক্ষৰ বা বুঢ়া আঙুলিৰ ছাপ) (এ.বি.এইচ.এফ.এল.-ৰ কৰ্তৃত্বশীল ব্যক্তিৰ স্বাক্ষৰ)

তাৰিখ:

ঠাই:

টোকা: এম.আই.টি.চি.-ৰ ডুপ্লিকেট প্ৰতিলিপি ঋণ লগুতাকক প্ৰদান কৰিব লাগে।

সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (MITC)

ঋণের প্রধান শর্তাবলী যা _____ (সমস্ত আবেদনকারী / সহ-আবেদনকারীর নাম) এবং আদিত্যা বিড়লা হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড -এর মধ্যে সম্মত হয়েছে, তা নিম্নরূপ:

ক্রমিক সংখ্যা	বিবরণ	তথ্য
1.	ঋণ	
a.	ঋণের ধরণ	
b.	অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ	
c.	ঋণের উদ্দেশ্য (চূড়ান্ত ব্যবহার)	
d.	সুদের ধরন (ফিক্সড, ফ্লোটিং, ডুয়াল / সেমি-ফিক্সড/ স্পেশাল রেট)	
e.	প্রযোজ্য সুদের পরিমাণ	
f.	কিস্তির ধরন	
g.	সুদের হার (%)	
h.	ঋণের মেয়াদ (ফ্লোটিং/অ্যাডজাস্টেবল সুদের হারের ক্ষেত্রে ARR পরিবর্তনের সাথে পরিবর্তন হতে পারে)	
i.	মরাটোরিয়াম বা ভর্তুকি, থাকলে	
2.	ফি এবং অন্যান্য চার্জ (যেখানে প্রযোজ্য সেখানে GST প্রযোজ্য হারের উপর আরোপিত হবে)	
a.	আবেদনের সময় (সকল ধরনের ফি/চার্জ যেমন প্রসেসিং চার্জ ইত্যাদি স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে)	- প্রসেসিং চার্জ: অনুমোদন পত্রে উল্লেখিত অনুযায়ী। - আইনানুগ চার্জ (স্ট্যাম্প ডিউটি / MOE / MOD / রেজিস্ট্রেশন) প্রযোজ্য অনুযায়ী।
b.	<u>পার্ট পেমেন্ট / প্রি-ক্লোজার / প্রি-পেমেন্ট / ফোরক্লোজার চার্জ।</u>	- কো-বরোয়ারের সাথে বা ছাড়া ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের জন্য ফ্লোটিং রেটের টার্ম লোন (Floating Rate Term Loan) : - ব্যবসা ব্যতীত উদ্দেশ্য – নেই (NIL) - ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে 50 লক্ষ* পর্যন্ত ঋণ — কোনো চার্জ নেই। - ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে 50 লক্ষ*-এর বেশি ঋণ — বকেয়া মূলধনের উপর 4% চার্জ। - মাইক্রো ও স্মল এন্টারপ্রাইজ (MSE) ঋণগ্রহীতাদের জন্য ফ্লোটিং রেট টার্ম লোন — কো-বরোয়ার থাকুক বা না থাকুক:

		• ব্যবসায়িক উদ্দেশ্য ছাড়া অন্যান্য ক্ষেত্রে* — কোনো চার্জ নেই। • ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে 50 লক্ষ* পর্যন্ত ঋণ — কোনো চার্জ নেই। • ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে 50 লক্ষ*-এর বেশি ঋণ — বকেয়া মূলধনের উপর 4% চার্জ। 3. অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের (MSE ঋণগ্রহীতা ব্যতীত) প্রদত্ত ভাসমান সুদের মেয়াদি ঋণ: • গৃহঋণ – NIL • অ-গৃহঋণ – অবশিষ্ট মূলধনের 4% 4. ব্যক্তি / অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের প্রদত্ত স্থির সুদের গৃহঋণ: • নিজস্ব উৎস থেকে বন্ধ করা – Nil • অন্যান্য উৎস থেকে বন্ধ করা – অবশিষ্ট মূলধনের ২% 5. স্থির সুদের হারের নন-হাউজিং ঋণ (LAP/LRD/CP/GPL/Top-up), যা ব্যক্তিবিশেষে কিংবা প্রতিষ্ঠানের ঋণগ্রহীতাদের প্রদান করা হয়েছে এবং যা নিজস্ব বা অন্য কোনও উৎস থেকে পরিশোধ করে বন্ধ করা হয়েছে: বকেয়া মূলধনের 4%।
		ব্যাখ্যা: 1. সেমি-ফিক্সড লোনের ক্ষেত্রে (যেখানে সুদের হার প্রথমে নির্দিষ্ট সময় পর্যন্ত ফিক্সড থাকে এবং পরে ফ্লোটিং হয়ে যায়), ফোরক্লোজার/পার্ট পেমেন্টের নিয়ম সেই সময়কার লোনের স্ট্যাটাস বা স্থিতি (ফিক্সড বা ফ্লোটিং) অনুযায়ী প্রযোজ্য হবে। 2. "নিজস্ব উৎস" বলতে বোঝায় যেকোনো উৎস, যা কোনো ব্যাংক/হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানি (HFC)/নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্স কোম্পানি (NBFC) এবং/অথবা আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে ঋণ গ্রহণ ছাড়া অন্য কিছু।

		3. "ফিক্সড রেট লোন" বলতে বোঝায় এমন ঋণ যেখানে সুদের হার হয়তো নির্দিষ্ট সময় পর্যন্ত অথবা পুরো ঋণকাল জুড়ে একই থাকে। 4. "বিজনেস পারপাস লোন" বলতে বোঝানো হচ্ছে: - সম্পত্তি বন্ধক রেখে লোন/ টপ-আপ লোন ওয়ার্কিং ক্যাপিটাল (ব্যবসার মূলধন), বিজনেস লোন একত্র করা (ডেট কনসলিডেশন), পুরনো বিজনেস লোন পরিশোধ করা, ব্যবসা সম্প্রসারণ, ব্যবসার সম্পদ কেনার মতো ব্যবসার নানা কাজে ব্যবহারের জন্য নেওয়া হয়। - অনাবাসিক সম্পত্তি কেনা/মেরামত/নির্মাণ/বাড়ানো সংক্রান্ত ঋণ - লিজ রেন্টাল ডিসকাউন্টিং 5. "মাইক্রো অ্যান্ড স্মল এন্টারপ্রাইজেস (এমএসইস) বরোয়ার্স" বলতে মাইক্রো, স্মল অ্যান্ড মিডিয়াম এন্টারপ্রাইজেস ডেভেলপমেন্ট (এমএসএমইডি) অ্যাক্ট, 2006-এ সংজ্ঞায়িত এই অর্থে বোঝাবে হবে। <i>* 1 জানুয়ারি 2026 বা তার পরে মঞ্জুর বা রিনিউ করা সকল ঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।</i>
c.	প্রি-ক্লোজার স্টেটমেন্ট চার্জ	প্রতি লোন অ্যাকাউন্টে ₹1,000/-
d.	অরিজিনাল ডকুমেন্ট ফেরত পাওয়ার চার্জ	প্রতি লোন অ্যাকাউন্টে 1,000/- টাকা
e.	পেনাল চার্জ:	
	লেট পেমেন্ট বা দেরিতে কিস্তি জমা দেওয়ার জন্য পেনাল্টি	দেরিতে কিস্তি জমা দিলে বর্তমানে প্রযোজ্য সুদের হারের উপর আইন অনুযায়ী প্রযোজ্য GST সহ বছরে 12% হারে জরিমানা দিতে হবে (যা একত্রে 24% -এর বেশি হবে না)
	গুরুত্বপূর্ণ পোস্ট-ডিসবার্সমেন্ট ডকুমেন্টস (যেমন: টাইটেল ডকুমেন্ট, সিকিউরিটি পারফেকশন ডকুমেন্ট, মর্টগেজ ডিড, MCA-তে চার্জ ক্রিয়েশন যেখানে প্রযোজ্য) নির্ধারিত সময়ের মধ্যে জমা না দিলে অথবা লোন এগ্রিমেন্ট/স্যানকশন লেটারে নির্ধারিত কোনো শর্ত, প্রতিশ্রুতি বা নিয়ম মানা না হলে	প্রতি মাসে ₹3,000/- চার্জ

	সংশোধিত NACH / ECS ডেবিট ম্যান্ডেট না জমা দিলে (যেমন: পুরনো ম্যান্ডেট অবৈধ, সক্রিয় নয়, ব্যাংক অ্যাকাউন্ট বন্ধ/ফ্রিজ হয়ে গেছে বা অন্য কোনো টেকনিক্যাল সমস্যা হলে)	সিকিউরড লোনের ক্ষেত্রে 30 দিনের জন্য প্রতি মাসে ₹1,000/- চার্জ
f.	চেক বাউন্স / NACH ব্যর্থ / বাউন্স হলে চার্জ	প্রতি বার ₹750/-
g.	CERSAI চার্জ i. 5 লক্ষ টাকা পর্যন্ত ঋণের জন্য ii. 5 লক্ষ টাকার বেশি ঋণের জন্য (এ সম্পর্কিত সব ধরনের চার্জ জানতে আপনি CERSAI-এর অফিসিয়াল ওয়েবসাইট www.cersai.org.in -এ ভিজিট করতে পারেন)	i. মূল ফাইলিং এবং পরবর্তী প্রতিটি সংশোধনের জন্য (যদি থাকে): 50 টাকা + প্রযোজ্য কর ii. মূল ফাইলিং এবং পরবর্তী প্রতিটি সংশোধনের জন্য (যদি থাকে): 100 টাকা + প্রযোজ্য কর
h.	ABHFL-এর সঙ্গে থাকা জামানত সংক্রান্ত যেকোনো নথির অনুলিপি চাওয়ার আবেদন	প্রতি বার 750/- টাকা
i.	অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট / রিপেমেন্ট শিডিউল / অন্য কোনো নথির (জামানত ছাড়া) অনুলিপি চাওয়ার আবেদন	প্রতি লোন অ্যাকাউন্টে 200 টাকা
j.	NACH ম্যান্ডেট পরিবর্তনের চার্জ	প্রতি লোন অ্যাকাউন্টে প্রতি বার 750 টাকা
k.	বিউরো রিপোর্ট রিট্রিভাল বা পুনরায় সংগ্রহ করার ফি	কনজিউমার বিউরোর জন্য প্রতি বার 50 টাকা এবং কমাার্শিয়াল বিউরোর জন্য প্রতি বার 500 টাকা
l.	গ্রাহকের অনুরোধে কনভার্সন বা রূপান্তরের জন্য প্রযোজ্য চার্জ	1. একই সুদের ধরনে রেট সংশোধন: প্রতি বার বকেয়া মূলধনের 0.25% + GST, সর্বোচ্চ সীমা 7500 টাকা 2. লোন রিশিডিউলমেন্ট চার্জ (EMI/মেয়াদ পরিবর্তন – যোগ্যতা অনুযায়ী) বকেয়া মূলধনের 0.5% + প্রযোজ্য GST 3. ফ্লোটিং রেট থেকে ফ্লোটিং রেটে (বা উল্টো পথে) পরিবর্তনের চার্জ বকেয়া মূলধনের 2% + প্রযোজ্য GST
m.	NOC ইস্যু চার্জ	প্রতি বার 500 টাকা
n.	- স্ট্যাম্প ডিউটি - লিগ্যাল ও অন্যান্য আইনি চার্জ - ইনশিওরেন্স প্রিমিয়াম - ROC-এর সঙ্গে চার্জ ক্রিয়েশন	যেখানে প্রযোজ্য, প্রকৃত খরচ অনুযায়ী
o.	ই-অ্যাগ্রিমেন্ট এক্সিকিউশন চার্জ	ই-অ্যাগ্রিমেন্ট স্বাক্ষরের সময় যা নির্ধারিত থাকবে।
3.	ঋণের সিকিউরিটি (বন্ধক হিসাবে রাখা সম্পদ) বা লোনের সিকিউরিটি	

a.	ঋণ বা লোনের জামানত হিসেবে বন্ধক বা মর্টগেজ (যে সম্পত্তি ঋণের সিকিউরিটি হিসেবে বন্ধক বা মর্টগেজ রাখা হবে তার বিস্তারিত বিবরণ)।	স্যাংশন লেটার বা অনুমোদন পত্র এবং ঋণ চুক্তিপত্র বা লোন এগ্রিমেন্টে যেমনটি উল্লেখিত।
b.	গ্যারান্টি (গ্যারান্টরদের নাম)	স্যাংশন লেটার বা অনুমোদন পত্র এবং ঋণ চুক্তিপত্র বা লোন এগ্রিমেন্টে যেমনটি উল্লেখিত।
c.	অন্যান্য সিকিউরিটি (অন্যান্য সিকিউরিটি) (যদি থাকে তবে অন্যান্য সিকিউরিটির বিবরণ)	স্যাংশন লেটার বা অনুমোদন পত্র এবং ঋণ চুক্তিপত্র বা লোন এগ্রিমেন্টে যেমনটি উল্লেখিত।
4.	সম্পত্তির / ঋণগ্রহীতার বীমা	
	সম্পত্তি/ঋণগ্রহীতার জন্য গ্রহণযোগ্য বীমা পলিসির প্রয়োজনীয়তা ও বৈশিষ্ট্য।	স্যাংশন লেটার বা অনুমোদনপত্র এবং ঋণ চুক্তিপত্র বা লোন এগ্রিমেন্টে যেমনটি উল্লেখিত।
5.	ঋণ প্রদানের শর্তাবলি	
	ঋণ বা তার কোনো কিস্তি প্রদানের জন্য শর্তাবলি; যেমন, জামানত তৈরি, অনুমোদিত প্ল্যান জমা, নির্মাণ পর্যায়, বৈধ অনুমোদন ইত্যাদি।	স্যাংশন লেটার বা অনুমোদন পত্র এবং ঋণ চুক্তিপত্র বা লোন এগ্রিমেন্ট অনুযায়ী নির্ধারিত হবে।
6.	ঋণ ও সুদ পরিশোধ	
a.	অনুমোদিত অর্থরাশি অনুযায়ী EMI-এর পরিমাণ।	স্যাংশন লেটার বা অনুমোদন পত্র এবং ঋণ চুক্তিপত্র বা লোন এগ্রিমেন্টে যেমনটি উল্লেখিত।
b.	মোট কিস্তির সংখ্যা (EMI)	
c.	প্রি-EMI অর্থপ্রদানের শেষ তারিখ	
d.	EMI জমা দেওয়ার শেষ তারিখ	
e.	বিবেচিত সুদের হার/EMI পরিবর্তনের জন্য অগ্রিম জানানো প্রক্রিয়া	- গ্রাহকদের ডাকযোগে চিঠি পাঠানোর ঠিকানায় SMS/ইমেইল/চিঠি পাঠানোর মাধ্যমে সুদের হার বা EMI পরিবর্তনের তথ্য পাঠানো হবে। - এছাড়াও ARR আপডেট করা হবে ABHFL ওয়েবসাইটে।
7.	বকেয়া টাকা আদায়ের সংক্ষিপ্ত প্রক্রিয়া	
8.	গ্রাহক সেবা	
a.	অফিসে ভিজিট করার সময়	সময়: সকাল 9.30টা থেকে সন্ধ্যা 6টা পর্যন্ত ছুটির দিন ব্যতীত – উদাহরণ স্বরূপ: প্রতিটি 1ম ও 2য় শনিবার, সকল রবিবার এবং সরকারি ছুটি।
b.	গ্রাহক সেবার জন্য যোগাযোগের ব্যক্তি	সংক্রান্ত এরিয়া অফিস / বিজনেস সেন্টার / হেড গ্রাহক সেবার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা।

c.	নিম্নলিখিত প্রাপ্তির প্রক্রিয়া এবং সময়সীমা:	
	i. লোন অ্যাকাউন্টের বিবরণী	আপনি আপনার গ্রাহক পোর্টাল: http://bit.ly/ONEIDlogin -এ লগইন করে অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট এবং রেমিমেন্ট শিডিউল ডাউনলোড করতে পারেন। অন্যথায়, আপনি হোয়াটসঅ্যাপে 8828800032 নম্বরে "Hi" লিখে পাঠিয়ে অথবা গ্রাহক সেবা হেল্পলাইনের মাধ্যমে লোন অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্ট পেতে পারেন।
	ii. ঋণ বন্ধ/হস্তান্তরের সময় মূল নথি ফেরত দিতে হবে	ঋণ সম্পূর্ণ পরিশোধ/সমন্বয় করার 30 দিনের মধ্যে। এটি হোম ব্রাঞ্চ থেকে সংগ্রহ করতে হবে।
9.	অভিযোগ নিষ্পত্তি	ন্যায়সঙ্গত আচরণ বিধি (Fair Practices Code) -এর অংশ। (সংক্ষিপ্ত অংশের জন্য Annexure "B" দেখুন)

অনুগ্রহ করে লক্ষ্য করুন:

- এই Most Important Terms and Conditions ("MITC") বা সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী লোন এগ্রিমেন্ট, স্যাংশন লেটার, ডিসবার্সমেন্ট লেটার এবং ঋণের অংশ হিসেবে কার্যকর অন্য যে সমস্ত নথি রয়েছে (একসঙ্গে যেগুলিকে "Loan Documents" বলা হয়), তাদের সঙ্গে মিলিয়ে পড়তে হবে।
- ABHFL সময়ে সময়ে ABHFL Reference Rates (ARR) পরিবর্তন করার অধিকার রাখে। সে অনুযায়ী প্রযোজ্য সুদের হার পরিবর্তিত হবে এবং এর প্রভাব পড়বে ঋণের মেয়াদ বা EMI-তে। সুদের হার, প্রসেসিং ফি এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের নীতি এবং সেগমেন্টভিত্তিক ARR সম্বন্ধে বিস্তারিত জানতে ABHFL-এর ওয়েবসাইটে দেওয়া পলিসিটি দেখুন।
- আধা-নির্দিষ্ট সুদের হারের (semi-fixed loan) ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট মেয়াদ শেষ হলে ঋণ Floating Rate-এ রূপান্তরিত হবে এবং সেই সময়কার বিদ্যমান ARR-এর সঙ্গে সংযুক্ত থাকবে।

পরিশিষ্ট “A”:

বকেয়া আদায়ের সংক্ষিপ্ত প্রক্রিয়া

1. যদি এক বা একাধিকবার ডিফল্টের ঘটনা (Event of Default) ঘটে, তবে ঋণদাতা লিখিত নোটিশের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাকে জানাতে পারে যে, ঋণের মূলধন, এর ওপর জমে থাকা সুদ ও চার্জ এবং ঋণচুক্তি বা ঋণগ্রহীতা ও ঋণদাতার মধ্যে বিদ্যমান অন্য যেকোনও চুক্তি/দলিল অনুযায়ী প্রদেয় অন্যান্য চার্জ ও বকেয়া এখন প্রাপ্য। এই ঘোষণা দেওয়া মাত্রই সমস্ত বকেয়া অবিলম্বে পরিশোধযোগ্য হয়ে যাবে এবং ঋণ ও এর সঙ্গে সম্পর্কিত অন্য যেকোনও ঋণের সিকিউরিটি অবিলম্বে কার্যকর হবে, চুক্তি বা অন্য কোনও দলিলে ভিন্ন কিছু উল্লেখ থাকলেও। যদি কোনও ডিফল্টের ঘটনা (Event of Default) ঘটে, তবে ঋণদাতার অধিকার থাকবে সম্পূর্ণ বকেয়া ঋণরাশি সহ সমস্ত সুদ ও চার্জ ফেরত চাওয়ার। এই ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতা, সহঋণগ্রহীতা এবং জামিনদাতা অবিলম্বে কোনও রকম আপত্তি বা প্রতিবাদ ছাড়াই পুরো ঋণরাশি পরিশোধ করতে বাধ্য থাকবে।
2. যদি কোনো ডিফল্টের ঘটনা (Event of Default) ঘটে, অথবা এমন কোনো ঘটনা ঘটে যা নোটিশ প্রদান বা নির্দিষ্ট সময়সীমা বা উভয়ের অতিক্রান্ত হওয়ার পর ডিফল্টের ঘটনা হিসেবে গণ্য হতে পারে, তবে ঋণগ্রহীতা অবিলম্বে ঋণদাতাকে লিখিতভাবে তা জানাবে, যাতে সেই ডিফল্টের ঘটনা বা এই ধরনের ঘটনার কথা স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হবে।
3. ডিফল্টের ঘটনা ঘটলে, ঋণদাতা তার উপযুক্ত মনে হলে যেকোনো ব্যক্তি বা ব্যক্তিদের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারবে, যাতে সেই ব্যক্তি বা ব্যক্তিদের সহায়তা নিয়ে বকেয়া অর্থ আদায় করা যায়। এর মধ্যে ঋণগ্রহীতার সম্পত্তি ও/অথবা কর্মস্থলে পরিদর্শন করাও অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে, তবে এতেই সীমাবদ্ধ নয়।
4. ঋণদাতা ঋণচুক্তি এবং ঋণগ্রহীতা ও ঋণদাতার মধ্যে সম্পাদিত অন্যান্য সংশ্লিষ্ট নথিতে বর্ণিত সব অধিকার প্রয়োগ করার পূর্ণ অধিকারী থাকবে।

বন্ধক/সিকিউরিটি কার্যকর করার প্রক্রিয়া, যার মধ্যে বন্ধক রাখা সম্পত্তি দখল ও বিক্রি করা-সহ অন্যান্য ব্যবস্থা অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে, তা 2002 সালের সিকিউরিটিজেশন অ্যান্ড রিকনস্ট্রাকশন অব ফাইন্যান্সিয়াল অ্যাসেটস অ্যান্ড এনফোর্সমেন্ট অব সিকিউরিটি ইন্টারেস্ট অ্যাক্ট (SARFAESI অ্যাক্ট) অথবা অন্য যে কোনও প্রযোজ্য আইনে নির্ধারিত পদ্ধতি অনুযায়ী সম্পূর্ণভাবে সংশ্লিষ্ট আইনের নির্দেশনা মেনে পরিচালিত হবে। অতিরিক্ত বকেয়া আদায়ের জন্য প্রযোজ্য আইনি পদক্ষেপ নেওয়ার আগে গ্রাহকদের নোটিশ/স্মারক/অবহিতকরণ পাঠানো হয়। এই পদক্ষেপগুলো নেওয়া হয় বিভিন্ন আইনি বিধানের মাধ্যমে, যেমন নেগোশিয়েবল ইনস্ট্রুমেন্টস অ্যাক্ট, দেওয়ানি মামলা, SARFAESI অ্যাক্ট ইত্যাদি।

পরিশিষ্ট “B”:

অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি

বর্তমান প্রতিযোগিতামূলক পরিস্থিতিতে টেকসই ব্যবসায়িক মডেলের জন্য সর্বোত্তম গ্রাহক পরিষেবা প্রদান করা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। গ্রাহক অভিযোগ যেকোনো কর্পোরেট প্রতিষ্ঠানের ব্যবসায়িক জীবনের অবিচ্ছেদ্য অংশ।

ABHFL-এ গ্রাহকসেবা এবং গ্রাহকের সন্তুষ্টিই আমাদের মূল লক্ষ্য। আমরা বিশ্বাস করি, দ্রুত এবং কার্যকরী সেবা প্রদান করা কেবল নতুন গ্রাহক অর্জনের জন্যই নয়, বরং বিদ্যমান গ্রাহকদের ধরে রাখা এবং তাদের সঙ্গে দীর্ঘমেয়াদি সম্পর্ক গড়ে তোলার জন্যও অত্যন্ত জরুরি। ABHFL এমন বহু উদ্যোগ নিয়েছে, যা মূলত গ্রাহকের অভিজ্ঞতার ওপর গুরুত্ব দেয় এবং কার্যকর অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার মাধ্যমে সর্বোত্তম গ্রাহকসেবা প্রদানের লক্ষ্যে তৈরি হয়েছে।

ABHFL-এর অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়াকে আরও দৃঢ় করতে আমরা নিশ্চিত করব যে কোম্পানির ভেতরে অভিযোগ দ্রুত সমাধান করা হয়। অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়াটি সেই সকল সমস্যার ক্ষেত্রেও কার্যকর হবে, যেগুলো কোম্পানির দ্বারা নিযুক্ত কোনো আউটসোর্সড এজেন্সি/পার্টনারের প্রদত্ত সেবার মাধ্যমে উদ্ভূত হয়।

ABHFL, ইস্যুরেন্স রেগুলেটরি অ্যান্ড ডেভেলপমেন্ট অথরিটি অফ ইন্ডিয়া (IRDAI)-তে একটি কর্পোরেট এজেন্ট (কম্পোজিট) হিসেবে নিবন্ধিত, যাতে বীমা পণ্যের বিতরণ করা যায়। সুতরাং, ABHFL একজন লাইসেন্সধারী কর্পোরেট এজেন্ট হিসেবে যে বীমা বিতরণ কার্যক্রম পরিচালনা করে, তার সম্পর্কিত অভিযোগ নিষ্পত্তির ক্ষেত্রেও একই রকম চ্যানেল কার্যকর থাকবে।

4.6.1 গ্রাহকের প্রশ্ন/অনুরোধ/অভিযোগ নিষ্পত্তির উপায়

লেভেল 1:

গ্রাহকরা আমাদের প্রদত্ত পরিষেবা সম্পর্কিত কোনো অভিযোগ জানাতে পারেন, অথবা ABHFL বা তার প্রতিনিধিদের কোনো অনুপযুক্ত আচরণ রিপোর্ট করতে চাইলে, নীচের চ্যানেলগুলির মাধ্যমে অভিযোগ উত্থাপন করতে পারবেন।

- আমাদের কাস্টমার সার্ভিস হেল্পলাইন নম্বর 1800-270-7000 -এতে ফোন করুন (চালু থাকে সকাল 9টা থেকে রাত 9টা পর্যন্ত, সোমবার থেকে রবিবার)।
- আমাদের care.housingfinance@adityabirlacapital.com -এতে ইমেল করুন • নিচে দেওয়া ঠিকানায় আমাদের চিঠি লিখুন:
Aditya Birla Housing Finance Limited – Customer Service Cell
R Tech Park, 15th Floor, Nirlon Complex, Off Western Express Highway,
Goregaon East, Mumbai- 400 063
- বিকল্পভাবে, গ্রাহক নিকটবর্তী ABHFL শাখায়ও যেতে পারেন। (সময়: সকাল 9.30 থেকে সন্ধ্যা 6টা পর্যন্ত, ছুটির দিনগুলি ছাড়া – অর্থাৎ প্রতি মাসের 1ম ও 2য় শনিবার, সমস্ত রবিবার এবং সরকারি ছুটির দিনগুলি ছাড়া)।

লেভেল 2:

যদি কোনো অভিযোগ গ্রাহকের কাছ থেকে লিখিত আকারে পাওয়া যায়, তবে ABHFL এক সপ্তাহের মধ্যে সেই অভিযোগ স্বীকার/তার উত্তর দেওয়ার চেষ্টা করবে। অভিযোগের স্বীকৃতিপত্রে সেই কর্মকর্তার নাম ও পদবী থাকবে, যিনি বিষয়টি দেখবেন। যদি অভিযোগ ফোনের মাধ্যমে ABHFL কাস্টমার সার্ভিস হেল্পলাইনে জানানো হয়, তবে গ্রাহককে একটি অভিযোগ নম্বর (complaint number) প্রদান করা হবে। যদি উপরে উল্লেখিত চ্যানেলগুলোর মাধ্যমে প্রদত্ত সমাধান সন্তোষজনক না হয়, তবে গ্রাহক নিচের ঠিকানায় লিখতে পারেন:

Head – Grievance Redressal Cell

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

আমরা 5টি কার্যদিবসের মধ্যে উত্তর দেওয়ার নিশ্চয়তা প্রদান করছি।

লেভেল 3:

যদি লেভেল 2 -এ প্রদত্ত সমাধানও সন্তোষজনক না হয়, তবে গ্রাহক Grievance Redressal Officer (GRO)-এর কাছে চিঠি লিখতে পারেন। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (Grievance Redressal Officer, GRO) এবং প্রধান নোডাল কর্মকর্তা (Principal Nodal Officer, PNO) যিনি একই ব্যক্তি, তাঁর নাম ও যোগাযোগের বিবরণ নিম্নরূপ:

Ms. Smita Nadkarni

টেলিফোন নম্বর: 08045860159

ইমেল আইডি: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

লেভেল 4:

যদি গ্রাহক এখনও সন্তুষ্ট না হন অথবা অভিযোগ এক মাসের মধ্যে সমাধান না হয়, তাহলে গ্রাহক হাউসিং ফাইন্যান্স কোম্পানিগুলোর তদারকি কর্তৃপক্ষ – ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংকের কাছে পোস্টের মাধ্যমে আবেদন করতে পারেন, প্রদত্ত ফরম্যাটে (নিচের লিঙ্কে পাওয়া যাবে) এবং প্রদত্ত ঠিকানায়:

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

ন্যাশনাল হাউসিং ব্যাংক

অভিযোগ নিষ্পত্তি সেল (Complaint Redressal Cell)

Department of Supervision

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

এছাড়াও গ্রাহক <https://www.nhb.org.in/der> **ওয়েবসাইটটি ভিজিট করতে পারেন**, Grievance Redressal System-এর প্রধান ব্যক্তিগতভাবে অথবা অনলাইন মোড (GRIDS) <https://grids.nhbonline.org.in>-এ গিয়ে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

4.6.2 প্রকাশ্যতা

ABHFL-এর অনুমতি রয়েছে সময়ে সময়ে ঋণের সঙ্গে সম্পর্কিত যে কোনও তথ্য ভারতের সরকার বা যে কোনও কর্তৃপক্ষ দ্বারা অনুমোদিত ক্রেডিট ব্যুরোর কাছে প্রকাশ করার জন্য, গ্রাহককে কোনও নোটিশ ছাড়াই। ABHFL ক্রেডিট ইনফরমেশন ব্যুরোতে অনুসন্ধান করতে এবং আবেদনকারীর ক্রেডিট ইনফরমেশন রিপোর্ট পেতেও অনুমোদিত। উপরোক্ত মোস্ট ইম্পরট্যান্ট টার্মস অ্যান্ড কন্ডিশনস (MITC) হল আমাদের ঋণ পণ্যের শর্তসমূহের একটি নির্দেশক তালিকা। এই শর্তসমূহ ঋণ চুক্তির প্রাসঙ্গিক ধারা/সূচি অনুযায়ী আরও বিস্তারিতভাবে বর্ণনা করা হয়েছে এবং তাই এগুলি ঋণ চুক্তি এবং/অথবা স্যাংশন লেটার বা অনুমোদন পত্রের সাথে মিলিয়ে পড়া উচিত।

ঋণের বিস্তারিত শর্তাবলীর জন্য, পক্ষসমূহকে ঋণ এবং অন্যান্য সিকিউরিটি সংক্রান্ত দলিলগুলো রেফার করার এবং তাতে নির্ভর করার জন্য সম্মত হয়েছে।

উপরোক্ত শর্তাবলী ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা পড়া হয়েছে বা কোম্পানির শ্রী / শ্রীমতী / কুমার _____ (আমাদের কর্মকর্তা দ্বারা) ঋণগ্রহীতাদের কাছে পড়ে শোনানো হয়েছে এবং ঋণগ্রহীতার এগুলি বুঝেছেন।

(ঋণগ্রহীতার স্বাক্ষর বা বুড়ো আঙ্গুলের ছাপ)

(ABHFL-এর অনুমোদিত ব্যক্তির স্বাক্ষর)

তারিখ:

স্থান:

নোট: MITC-এর একটি ডুপ্লিকেট কপি ঋণগ্রহীতার হাতে দেওয়া উচিত।

સૌથી મહત્વપૂર્ણ મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC)

(તમામ અરજદારો/ સહ-અરજદારનું નામ) અને આદિત્ય બિરલા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ વચ્ચે અમલમાં મુકવામાં આવેલ લોનની મુખ્ય શરતો નીચે મુજબ છે:

ક્ર.	વર્ણન	વિગતો
1.	લોન	
a.	લોન સુવિધાનો પ્રકાર	
b.	લોનની મંજૂર રકમ	
c.	લોનનો હેતુ (અંતિમ ઉપયોગ)	
d.	વ્યાજનો પ્રકાર (ફિક્સ્ડ અથવા ફ્લોટિંગ અથવા ડ્યુઅલ / સેમી-ફિક્સ્ડ / સ્પેશિયલ રેટ)	
e.	વ્યાજ વસૂલવાપાત્ર રકમ	
f.	હાતાના પ્રકારો	
g.	વ્યાજ દર (%) ()	
h.	લોનની મુદત (એડજસ્ટેબલ / ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના કિસ્સામાં, ARR માં ફેરફાર સાથે ફેરફારને આધીન)	
i.	મોરેટોરિયમ અથવા સબસિડી, જો કોઈ હોય તો:	
2.	ફી અને અન્ય શુલ્ક (જ્યાં લાગુ પડે ત્યાં આ શુલ્ક પર નિર્ધારિત દરે GST વસૂલવામાં આવશે)	
a.	અરજી પર (ઉલ્લેખ કર્યા મુજબ બધા પ્રકારના ફી / ચાર્જ જેમ કે પ્રોસેસિંગ શુલ્ક વગેરે)	- પ્રોસેસિંગ શુલ્ક: મંજૂરી પત્રમાં ઉલ્લેખિત મુજબ. - લાગુ પડતા કાયદાકીય ચાર્જ (સ્ટેમ્પ ડ્યુટી/MOE/MOD/નોંધણી)
b.	આંશિક ચુકવણી/પૂર્વ-સમાપ્તિ/પૂર્વ-ચુકવણી/ફોરક્લોઝર શુલ્ક	- સહ-ઉધાર લેનારા(ઓ) સાથે અથવા વગર એકલ ઉધાર લેનારાઓને મંજૂર કરાયેલ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન: - વ્યવસાયિક હેતુ માટે 50 લાખ સુધીની લોન* – શૂન્ય. - વ્યવસાયિક હેતુ માટે 50 લાખથી વધુની લોન* – બાકી મુદ્દલ પર 4%. - સૂક્ષ્મ અને લઘુ ઉદ્યોગો (MSEs) વાળા ઋણ લેનારાઓને, સહ-ઋણ લેનારાઓ સાથે અથવા તેમના વિના, મંજૂર કરાયેલ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન: - બિન-વ્યવસાયિક હેતુ માટે* – શૂન્ય. - વ્યવસાયિક હેતુ માટે 50 લાખ સુધીની લોન* – શૂન્ય. - વ્યવસાયિક હેતુ માટે 50 લાખથી વધુની લોન* – બાકી મુદ્દલ પર 4%.

		3. MSE લોનગ્રાહકો સિવાયના ગેર-વ્યક્તિગત લોનગ્રાહકોને મંજૂર કરાયેલ ફ્લોટિંગ વ્યાજદરવાળો ટર્મ લોન: - હાઉસિંગ લોન – NIL - નોન-હાઉસિંગ લોન – બાકી રહેલ મુખ્ય રકમના 8% 4. વ્યક્તિગત / ગેર-વ્યક્તિગત લોનગ્રાહકોને આપવામાં આવેલ નિશ્ચિત વ્યાજદરવાળી હાઉસિંગ લોન: - પોતાની જ સ્ત્રોતમાંથી બંધ કરવું – Nil - અન્ય સ્ત્રોતમાંથી બંધ કરવું – બાકી રહેલ મુખ્ય રકમના 2% 5. વ્યક્તિગત/બિન-વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને આપવામાં આવતી નિશ્ચિત વ્યાજ દર નોન-હાઉસિંગ લોન (LAP/LRD/CP/GPL/ટોપ-અપ): બાકી રહેલી મુદ્દલ રકમના 4%
		સમજૂતી: - સેમી-ફિક્સ્ડ લોન (પ્રારંભિક સમયગાળા માટે ફિક્સ્ડ અને પછી ફ્લોટિંગ) ના કિસ્સામાં, ફોરક્લોઝર/આંશિક ચુકવણીના ધોરણો તે ચોક્કસ દિવસે લોનની સ્થિતિ (ફિક્સ્ડ/ફ્લોટિંગ) મુજબ લાગુ થશે. - પોતાના નાણાં-સાધનો એટલે બેંક/HFC/NBFC અને/અથવા નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી ઉધાર લેવા સિવાયના કોઈપણ સાધનો. - ફિક્સ્ડ રેટ લોન એટલે એ લોન જ્યાં વ્યાજ દર ચોક્કસ સમયગાળા માટે અથવા લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે નક્કી કરવામાં આવે છે. - વ્યવસાયિક હેતુ માટેની લોન નો અર્થ નીચે મુજબ થશે: - કાર્યકારી મૂડી, વ્યવસાયિક દેવાનું એકત્રીકરણ, વ્યવસાયિક લોનની ચુકવણી, વ્યવસાયનું વિસ્તરણ, વ્યવસાયિક સંપત્તિનું સંપાદન જેવા વ્યવસાયિક ઉપયોગ માટે લેવામાં આવેલી કોઈપણ મિલકત/ટોપ અપ લોન સામે લોન, - બિન-રહેણાંક મિલકતની ખરીદી/ નવીનીકરણ/ બાંધકામ/ વિસ્તરણ માટે લોન, - લીઝ રેન્ટલ ડિસ્કાઉન્ટિંગ. “સૂક્ષ્મ અને લઘુ ઉદ્યોગો (MSEs) ઋણ લેનારાઓ” નો અર્થ સૂક્ષ્મ, લઘુ અને મધ્યમ ઉદ્યોગ વિકાસ (MSMED) અધિનિયમ, 2006 માં વ્યાખ્યાયિત કરેલ અર્થ સમાન હશે.

		* 01 જાન્યુઆરી, 2026 ના રોજ અથવા તે પછી મંજૂર કરાયેલ અથવા રિન્યૂ કરાયેલી તમામ લોન માટે લાગુ.
c.	પ્રી-ક્લોઝર સ્ટેટમેન્ટના શુલ્ક	લોન એકાઉન્ટ દીઠ રૂ. 1,000/-
d.	મૂળ દસ્તાવેજ પુનઃપ્રાપ્ત કરવાના શુલ્ક	લોન એકાઉન્ટ દીઠ રૂ. 1,000/-
e.	દંડાત્મક શુલ્ક:	
	મોડી ચુકવણી પર દંડ	વર્તમાન લાગુ વ્યાજ દર પર દર વર્ષે 12% (લાગુ કાયદા મુજબ કુલ વાર્ષિક 24% વત્તા GST કરતાં વધુ નહીં)
	માલિકી હક-ખત / સિક્યોરિટી પરફેક્શન ડોક્યુમેન્ટ્સ / ગીરો ખત / એમસીએ સાથે બોજો બનાવવા જેવા વિતરણ પછીના મહત્વપૂર્ણ દસ્તાવેજો, સબમિટ કરવાની લક્ષિત તારીખની અંદર સબમિટ ન કરવા (જ્યાં લાગુ પડે ત્યાં) અથવા લોન કરાર / મંજૂરી પત્રમાં વ્યાખ્યાયિત કોઈપણ નિયમો અને શરતો, રજૂઆતો અને કરારોનું પાલન ન કરવું.	દર મહિને રૂ.3000/-
	જ્યાં હાલનો મેન્ડેટ અમાન્ય / નિષ્ક્રિય હોય / બેંક ખાતું બંધ અથવા ફીઝ કરેલું હોય/ 30 દિવસના સમયગાળા માટે અન્ય તકનીકી સમસ્યા હોય ત્યાં સુધારેલા NACH / ECS ડેબિટ મેન્ડેટની નોંધણી સબમિટ ન કરવી	સિક્યોર્ડ લોનના કિસ્સામાં દર મહિને રૂ.1000/-
f.	ચેક બાઉન્સ થવાના શુલ્ક/ NACH નામંજૂર થવાના શુલ્ક / બાઉન્સ થવા પર શુલ્ક	દરેક વખત માટે રૂ.750/-
g.	CERSAI શુલ્ક i. 5 લાખ રૂપિયા સુધીની લોન માટે ii. 5 લાખ રૂપિયાથી વધુની લોન માટે (તમે આવા બધા ખર્ચ માટે CERSAI ની વેબસાઇટ www.cersai.org.in ની મુલાકાત લઈ શકો છો)	i. મૂળ ફાઇલિંગ અને ત્યારબાદના દરેક સુધારા માટે (જો કોઈ હોય તો) રૂ. 50/- ઉપરાંત લાગુ પડતા કર. ii. મૂળ ફાઇલિંગ અને ત્યારબાદના દરેક સુધારા માટે (જો કોઈ હોય તો) રૂ. 100/- ઉપરાંત લાગુ પડતા કર.
h.	ABHFL સાથે રાખેલી કોઈપણ કોલેટરલની નકલો માટે વિનંતી	પ્રતિ વખત રૂ. 750/-
i.	ડુબ્લિકેટ એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ/ચુકવણીનું સમયપત્રક / કોઈપણ અન્ય દસ્તાવેજ (કોલેટરલ સિવાય) માટે વિનંતી	લોન એકાઉન્ટ દીઠ રૂ.200/-
j.	NACH મેન્ડેટ બદલવા માટે શુલ્ક	દરેક લોન એકાઉન્ટ દીઠ રૂ.750/-
k.	બ્યુરો રિપોર્ટ પુનઃપ્રાપ્ત કરવાની ફી	ગ્રાહક માટે પ્રતિ વખત રૂ. 50/- અને વાણિજ્યિક બ્યુરો માટે રૂ. 500/-.

l.	ગ્રાહકની વિનંતી પર રૂપાંતર શુલ્ક	1. સમાન પ્રકારના વ્યાજના દરમાં સુધારો: મુદ્દલ બાકી રકમ પર 0.25% + GST, પ્રતિ વખત રૂ. 7500/- સુધી મર્યાદિત 2. લોન રિશેડ્યુલ કરવાના શુલ્ક (પાત્રતાના ધોરણો મુજબ EMI/મુદતમાં ફેરફાર): મુદ્દલ બાકી રકમના 0.5% વત્તા લાગુ GST 3. ફિક્સ્ડ થી ફ્લોટિંગ અને ફ્લોટિંગ થી ફિક્સ્ડ દરમાં રૂપાંતરિત કરવું : મુદ્દલ બાકી રકમના 2% વત્તા લાગુ GST.
m.	NOC જારી કરવાના શુલ્ક	પ્રતિ વખત રૂ. 500/-
n.	• સ્ટેમ્પ ડ્યુટી • કાનૂની અને અન્ય કાનૂની શુલ્ક • ઇન્શ્યોરન્સ પ્રીમિયમ • ROC સાથે ખર્ચબોજો બનાવવાના શુલ્ક	જ્યાં લાગુ પડે ત્યાં વાસ્તવિક મુજબ
o.	ઈ-કરાર અમલમાં મુકવાના શુલ્ક	ઈ-કરાર પર હસ્તાક્ષર કરતી વખતે ઉલ્લેખિત મુજબ.
3. લોન માટે જામીનગીરી		
a.	લોન માટે ગીરો (લોન માટે જામીનગીરી તરીકે ગીરો રાખવાની મિલકતની વિગતો)	મંજૂરી પત્ર અને લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત મુજબ
b.	ગેરંટી (ગેરંટર્સનું નામ)	મંજૂરી પત્ર અને લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત મુજબ
c.	અન્ય જામીનગીરી (અન્ય જામીનગીરીની વિગતો, જો કોઈ હોય તો)	મંજૂરી પત્ર અને લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત મુજબ
4. મિલકત / ઉધાર લેનારાઓનો ઇન્શ્યોરન્સ		
	મિલકત / ઉધાર લેનારાઓ માટે મેળવવા માટેની ઇન્શ્યોરન્સ પોલિસીની જરૂરિયાતો અને સુવિધાઓની વિગતો	મંજૂરી પત્ર અને લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત મુજબ.
5. લોન વિતરણ માટેની શરતો		
	લોન અથવા તેના કોઈપણ હિસ્સાના વિતરણ માટેની શરતો જેમ કે, જામીનગીરીનું નિર્માણ, મંજૂર યોજનાઓ સબમિટ કરવી, બાંધકામના તબક્કા, કાનૂની મંજૂરીઓ	મંજૂરી પત્ર અને લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત મુજબ
6. લોન અને વ્યાજની ચુકવણી		
a.	મંજૂર રકમ મુજબ EMI ની રકમ	મંજૂરી પત્ર અને લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત મુજબ.
b.	હિસ્સાની કુલ સંખ્યા (EMI)	
c.	પૂર્વ EMI ના ચુકવણી માટેની અંતિમ તારીખ	
d.	EMI ચુકવવાની નિયત તારીખ	
e.	વ્યાજ દર / EMI માં ફેરફારની અગાઉથી જાણ કરવાની પ્રક્રિયા	• વ્યાજ દર / EMI માં ફેરફારની જાણ કરતા ગ્રાહકોના મેઇલિંગ સરનામાં પર SMS / મેઇલ / પત્રો મોકલવામાં આવશે. • ARR ABHFL વેબસાઇટ પર પણ અપડેટ કરવામાં આવશે.
7. મુદતવીતી રકમની વસૂલાત માટે અનુસરવાની સંક્ષિપ્ત પ્રક્રિયા		પરિશિષ્ટ “એ” નો સંદર્ભ લો

8. કેસ્ટમર કેર		
a.	ઓફિસમાં મુલાકાતનો સમય	સમય - રજાઓ, એટલે કે દર 1વા અને 2જા શનિવાર, બધા રવિવાર અને જાહેર રજાઓ સિવાય સવારે 9.30 થી સાંજે 6 વાગ્યા સુધી
b.	કેસ્ટમર કેરને સંપર્ક કરવા માટેની વ્યક્તિની વિગતો	સંબંધિત ક્ષેત્ર કાર્યાલય / વ્યવસાય કેન્દ્ર / કેસ્ટમર કેરના પ્રમુખના પ્રભારી અધિકારી
c.	તેથી સમયરેખા સહિત નીચે મુજબ મેળવવા માટેની પ્રક્રિયા:	
	i. લોન એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ	તમે http://bit.ly/ONEIDlogin લિંક પર તમારા ગ્રાહક પોર્ટલમાં લોગીન કરીને એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ, ચુકવણીના સમયપત્રક જેવા દસ્તાવેજો ડાઉનલોડ કરી શકો છો. વૈકલ્પિક રીતે, તમે 8828800032 પર "હાય" મોકલીને અથવા કેસ્ટમર કેર હેલ્પલાઇનનો સંપર્ક કરીને વોટસએપ દ્વારા તમારા લોન એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ મેળવી શકો છો.
	ii. લોન બંધ થવા/ટ્રાન્સફર કેવા પર મૂળ દસ્તાવેજો પરત કરવા	લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટના 30 દિવસની અંદર. હોમ બ્રાન્ચમાંથી એકત્રિત કરવા. .
9.	ફરિયાદ નિવારણ	વાજબી વ્યવહાર સંહિતાનો ભાગ. (ઉદ્ધરણ માટે પરિશિષ્ટ "બી" નો સંદર્ભ લો)

કૃપા કરીને નોંધ કરો:

- આ સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો ("MITC") ને લોન કરાર, મંજૂરી પત્ર, વિતરણ પત્ર અને લોન કરારના ભાગ રૂપે અમલમાં મુકાયેલા અન્ય દસ્તાવેજો ("લોન દસ્તાવેજો") માં ઉલ્લેખિત નિયમો અને શરતો સાથે વાંચવાની રહેશે.
- ABHFL ને સમયાંતરે ABHFL સંદર્ભ દરો ("ARR") માં સુધારો કરવાનો અધિકાર છે અને તે મુજબ, લાગુ વ્યાજ દરમાં સુધારો કરવામાં આવશે અને તેની અસર લોનની મુદત અથવા EMI પર થશે. ABHFL ની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ વ્યાજ દર, પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક, ખાંડ મુજબ ARR નક્કી કરવા માટે કૃપા કરીને નીતિનો સંદર્ભ લો.
- સેમી-ફિક્સ્ડ લોનના કિસ્સામાં, ફિક્સ્ડ દરની મુદત પૂર્ણ થયા પછી, લોનને ફ્લોટિંગ દર પર રૂપાંતરિત કરવામાં આવશે અને તે સમયે પ્રવર્તમાન ARR સાથે જોડવામાં આવશે.

પરિશિષ્ટ “એ”:

વધારે લેણાંની વસૂલાત માટે અનુસરવામાં આવતી સંક્ષિપ્ત પ્રક્રિયા

1. જો ડિફોલ્ટની એક અથવા વધુ ઘટનાઓ બની હોય, તો, ધિરાણકર્તા, ઉધાર લેનારને લેખિત સૂચના આપીને, એવી મુદ્દલ રકમ અને તમામ સંચિત વ્યાજ અને લોન પરના શુલ્ક તેમજ બાકી રહેલા અન્ય તમામ શુલ્ક અને બાકી રકમ જાહેર કરી શકે છે જે ઉધાર લેનાર દ્વારા, ઉધાર લેનાર અને ધિરાણકર્તા વચ્ચે અમલમાં મુકાયેલા કરાર અને/અથવા અન્ય કોઈપણ કરાર, દસ્તાવેજો અથવા શરતો હેઠળ ચૂકવવાપાત્ર હોઈ શકે છે અને આવી ઘોષણા પર તે તરત જ ચૂકવવાપાત્ર બનશે અને લોન અને અન્ય કોઈપણ લોનના સંબંધમાં ગીરો મુકેલ મિલકતનો કબજો, અન્ય કોઈપણ કરાર/ઓ અથવા દસ્તાવેજોમાં કંઈપણ વિપરીત હોવા છતાં, ધિરાણકર્તા દ્વારા લેવામાં આવશે. કોઈપણ ડિફોલ્ટની ઘટના બને તો, ધિરાણકર્તાને અન્ય તમામ શુલ્ક અને વ્યાજ સાથે બાકી રહેલી લોનની સંપૂર્ણ રકમ પાછી ખેંચવાનો અધિકાર રહેશે અને ઉધાર લેનાર, સહ-ઉધાર લેનાર, ગેરેન્ટર કોઈપણ પ્રકારની સંકોચ કે વિરોધ વિના આવી લોનની રકમ તાત્કાલિક ચૂકવવા માટે જવાબદાર રહેશે.
2. નોટિસ અથવા સમય વીતી ગયા પછી અથવા બંને પછી બનતી કોઈ ડિફોલ્ટની ઘટના અથવા કોઈપણ ઘટના ડિફોલ્ટની ઘટના બનશે અને ઉધાર લેનારે તરત જ ધિરાણકર્તાને લેખિતમાં નોટિસ આપીને આવી ડિફોલ્ટની ઘટના અથવા આવી ઘટનાની જાણ કરવાની રહેશે.
3. ડિફોલ્ટની ઘટનામાં, ધિરાણકર્તાને, તેને યોગ્ય લાગે એ રીતે, ઉધાર લેનારની મિલકત અને/અથવા કાર્યસ્થળની મુલાકાત લેવા સહિત ચૂકવવામાં ન આવેલ મિલકત વસૂલવા માટે એવી કોઈપણ વ્યક્તિ અથવા વ્યક્તિઓ સાથે વાતચીત કરવાનો અધિકાર રહેશે.
4. ધિરાણકર્તા લોન કરાર અને ઉધાર લેનાર અને ધિરાણકર્તા વચ્ચે કરવામાં આવેલા અન્ય સંબંધિત દસ્તાવેજોમાં ઉલ્લેખિત તમામ અધિકારોનો ઉપયોગ કરવા માટે હકદાર રહેશે.

સિક્યોરિટાઇઝેશન એન્ડ રિકન્સ્ટ્રક્શન ઓફ ફાઇનાન્શિયલ એસેટ્સ એન્ડ એન્ફોર્સમેન્ટ ઓફ સિક્યોરિટી ઇન્ટરેસ્ટ એક્ટ, 2002 (SARFAESI એક્ટ) અથવા અન્ય કોઈપણ કાયદા હેઠળ નિર્ધારિત પ્રક્રિયા અનુસાર ગીરવે મૂકેલી મિલકતનો કબજો લેવા અને વેચાણ કરવા સહિત ગીરો/જામીનગીરી કબજામાં લઇ/વેચીને બાકી રકમ વસૂલવાની પ્રક્રિયા સંબંધિત કાયદા હેઠળ નિર્ધારિત દિશાનિર્દેશો હેઠળ સંપૂર્ણપણે અનુસરવામાં આવે છે. નેગોશિયેબલ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ એક્ટ, સિવિલ સ્યુટ, SARFAESI એક્ટ વગેરે જેવા વિવિધ કાનૂની સાધનો દ્વારા બાકી રકમની વસૂલાત માટે યોગ્ય કાનૂની પગલાં શરૂ કરતા પહેલા ગ્રાહકોને સૂચનાઓ/રિમાઇન્ડર્સ/નોટિસ આપવામાં આવે છે.

પરિશિષ્ટ “બી”:

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ:

હાલના સ્પર્ધાત્મક સંજોગોમાં, ટકાઉ વ્યવસાય મોડેલ માટે શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક સેવા પ્રદાન કરવી અત્યંત મહત્વપૂર્ણ છે. ગ્રાહકની ફરિયાદો કોઈપણ કોર્પોરેટ સંસ્થામાં વ્યવસાયિક જીવનનો એક અભિન્ન ભાગ છે.

ABHFL ખાતે, ગ્રાહક સેવા અને ગ્રાહક સંતોષ અમારું મુખ્ય લક્ષ્ય છે. અમારું માનવું છે કે ઝડપી અને કાર્યક્ષમ સેવા પૂરી પાડવી એ ફક્ત ગ્રાહકને અમારી સાથે જોડેલા રાખવા માટે જ નહીં, પરંતુ હાલના ગ્રાહકો સાથે લાંબા સમય સુધી ભાગીદારી જાળવી રાખવા માટે પણ જરૂરી છે. ABHFL એ ગ્રાહક અનુભવ અને કાર્યક્ષમ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવા માટે ઘણી બધી પહેલો રજૂ કરી છે અને તેનો હેતુ શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક અનુભવ પ્રદાન કરવાનો છે.

ABHFL ની નિવારણ પદ્ધતિને વધુ મજબૂત બનાવવા માટે અમે કંપનીમાં ફરિયાદોના નિવારણનું પાલન સુનિશ્ચિત કરીશું. ફરિયાદ પદ્ધતિ કંપની દ્વારા રોકાયેલા કોઈપણ આઉટસોર્સ એજન્સી / ભાગીદાર દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓમાંથી ઉદ્ભવતા મુદ્દાઓનું નિવારણ લાવશે.

ABHFL વીમા ઉત્પાદનોના વિતરણ માટે કોર્પોરેટ એજન્ટ (સંયુક્ત) તરીકે ભારતીય વીમા નિયમનકારી અને વિકાસ સત્તામંડળ ("IRDAI") માં નોંધાયેલ છે. તેમજ, ABHFL દ્વારા લાઇસન્સ પ્રાપ્ત કોર્પોરેટ એજન્ટ તરીકે હાથ ધરવામાં આવતા વીમા વિતરણ સંબંધિત સમસ્યાઓના નિવારણ માટે ફરિયાદ નિવારણના માધ્યમો પણ ઉપલબ્ધ રહેશે.

4.6.1 ગ્રાહકના પ્રશ્નો/વિનંતીઓ/ફરિયાદોને સંભાળવાની પદ્ધતિ

સ્તર 1:

ગ્રાહકો પાસે અમારી સેવાઓ સંબંધિત કોઈપણ ફરિયાદ ઉઠાવવા અથવા ABHFL કે પછી તેના પ્રતિનિધિઓ દ્વારા કોઈપણ અયોગ્ય ગેરવર્તણૂકની જાણ કરવા માટે નીચે મુજબના માધ્યમો છે.

- અમારી કેસ્ટમર સર્વિસ હેલ્પલાઇન 1800-270-7000 પર કોલ કરો (સોમવારથી રવિવાર સવારે 9 વાગ્યાથી રાત્રે 9:00 વાગ્યા સુધી કાર્યરત)
- care.housingfinance@adityabirlacapital.com પર અમને ઇમેઇલ કરો • નીચે આપેલા સરનામે અમને લખો:
આદિત્ય બિરલા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ - ગ્રાહક સેવા વિભાગ
આર ટેક પાર્ક, 15મો માળ, નિર્વોન કોમ્પ્લેક્સ, વેસ્ટર્ન એક્સપ્રેસ હાઇવેની બહાર,
ગોરેગાંવ પૂર્વ, મુંબઈ- 400 063
- વૈકલ્પિક રીતે, ગ્રાહક, રજાના દિવસો - એટલે કે દર પહેલા અને બીજા શનિવાર, બધા રવિવાર અને જાહેર રજાઓ સિવાય નજીકની ABHFL શાખાઓની પણ મુલાકાત લઈ શકે છે (સમય - સવારે 9.30 થી સાંજે 6 વાગ્યા સુધી).

સ્તર 2:

જો ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય છે, તો ABHFL એક અઠવાડિયાની અંદર ફરિયાદ સ્વીકારવાનો/જવાબ આપવાનો પ્રયાસ કરશે. સ્વીકૃતિમાં ફરિયાદ સાથે વ્યવહાર કરનાર અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો હશે. જો ફરિયાદ ABHFL કેસ્ટમર સર્વિસ હેલ્પલાઇન પર ફોન દ્વારા કરવામાં આવે છે, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ નંબર આપવામાં આવશે. જો ઉપરોક્ત માધ્યમો દ્વારા આપવામાં આવેલ નિરાકરણ અસંતોષકારક હોય, તો ગ્રાહક આ સરનામે લખી શકે છે:

શીર્ષક- ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

અમે 5 કાર્યકારી દિવસોમાં જવાબ આપવાની ખાતરી આપીએ છીએ.

સ્તર 3:

જો ઉપરોક્ત સ્તર 2 દ્વારા આપવામાં આવેલ ઉકેલ હજી 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:

શ્રીમતી સ્મિતા નાડકર્ણી

ટેલિફોન નંબર: 08045860159

ઈમેલ આઈડી: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

સ્તર 4:

જો ગ્રાહક હજી પણ સંતુષ્ટ ન હોય અથવા એક મહિનામાં ફરિયાદનું નિવારણ ન થાય, તો ગ્રાહક હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓના સુપરવાઇઝરી ઓથોરિટી - નેશનલ હાઉસિંગ બેંકને પોસ્ટ દ્વારા, નીચે આપેલા સરનામે, નીચે આપેલ લિંક પર ઉપલબ્ધ નિર્ધારિત ફોર્મમાં અપીલ કરી શકે છે: [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

નેશનલ હાઉસિંગ બેંક

ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ

નિરીક્ષણ વિભાગ

નેશનલ હાઉસિંગ બેંક, ચોથો માળ, કોર-5A, ઇન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી - 110 003.

ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ શીર્ષક હેઠળ <https://www.nhb.org.in/der> પર **મુલાકાત લઈને** ફિઝિકલ મોડ અને ઓનલાઈન મોડ (GRIDS)/ <https://grids.nhbonline.org.in> માં ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

4.6.2 ધોષણ

ABHFL અરજદારને કોઈપણ સૂચના આપ્યા વિના સમય સમય પર ભારત સરકાર અથવા કોઈપણ અધિકારી દ્વારા મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ક્રેડિટ બ્યુરો (હાલના અથવા ભવિષ્યના) ને લોન સંબંધિત કોઈપણ માહિતી 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 ઉત્પાદનોના નિયમો અને શરતોની સૂચક સૂચિ છે. આ નિયમો અને શરતો સંબંધિત વિભાગો/સમયપત્રકો હેઠળ સંબંધિત લોન કરારોમાં વધુ વર્ણવેલ છે અને તેથી લોન કરાર અને/અથવા મંજૂરી પત્રમાં ઉલ્લેખિત નિયમો અને શરતો સાથે વાંચવી જોઈએ.

આથી સંમતિ આપવામાં આવે છે કે લોનના વિગતવાર નિયમો અને શરતો માટે, પક્ષકારો અહીં અમલમાં મુકાયેલા/ અમલમાં મુકવાના લોન અને ગીરોના અન્ય દસ્તાવેજોનો સંદર્ભ વેશે અને તેના પર આધાર રાખશે.

ઉપરોક્ત નિયમો અને શરતો ઉધાર લેનાર/ઓ એ વાંચી છે/ કંપનીના શ્રી / શ્રીમતી / સુશ્રી _____ (અમારા અધિકારી દ્વારા) દ્વારા ઉધાર લેનાર/ઓ સમક્ષ વાંચવામાં આવી છે અને ઉધાર લેનાર/ઓ દ્વારા સમજી લેવામાં આવી છે.

(ઉધાર લેનાર/લેનારાઓની સહી અથવા અંગૂઠાની છાપ)

(ABHFL ના અધિકૃત વ્યક્તિની સહી)

તારીખ:

સ્થળ:

નોંધ: MITC ની ડુપ્લિકેટ નકલ ઉધાર લેનાર/લેનારાઓને સોંપવાની રહેશે.

सबसे ज़रूरी नियम और शर्तें (एमआईटीसी)

(सभी ऐप / सह-ऐप के नाम) और Aditya Birla Housing Finance Limited सहमत किए गए लोन के प्रमुख नियम और शर्तें इस प्रकार हैं:

क्र.	विशेष जानकारी	विवरण
1.	लोन	
a.	लोन सुविधा के प्रकार	
b.	स्वीकृत लोन राशि	
c.	लोन का उद्देश्य (अंतिम उपयोग)	
d.	ब्याज के प्रकार (फिक्स्ड या फ्लोटिंग या डुअल / सेमी-फिक्स्ड / स्पेशल रेट)	
e.	ब्याज देय राशि	
f.	किस्त के प्रकार	
g.	ब्याज की दर (%) ()	
h.	लोन की अवधि (एडजस्टेबल / फ्लोटिंग ब्याज दर के मामलों में एआरआर में बदलाव के अधीन)	
i.	रोक या सब्सिडी, यदि कोई हो:	
2.	फीस और अन्य शुल्क (जहां भी लागू हो इन शुल्कों पर तय दरों पर GST @ लगाया जाएगा)	
a.	आवेदन पर (सभी प्रकार के फीस/ शुल्क जैसे प्रोसेसिंग शुल्क आदि, बताए जाएंगे)	- प्रोसेसिंग शुल्क: जैसे कि सैंक्शन लेटर में बताया है। - कानूनी शुल्क (स्टाम्प ड्यूटी/एमओई/एमओडी/रजिस्ट्रेशन) जैसा लागू हो
b.	पार्ट पेमेंट /प्री-क्लोजर / प्री-पेमेंट/फोरक्लोजर शुल्क	- निजी उधारकर्ताओं को सह-उधारकर्ताओं के साथ या उनके बिना स्वीकृत फ्लोटिंग रेट टर्म लोन: - व्यावसायिक उद्देश्य के अलावा – शून्य - व्यावसायिक उद्देश्य के लिए 50 लाख* तक का लोन - शून्य। - व्यावसायिक उद्देश्य के लिए 50 लाख* से अधिक का लोन - बकाया मूलधन का 4%। - सूक्ष्म एवं लघु उद्यम (एमएसई) के उधारकर्ताओं (सह-उधारकर्ताओं के साथ या उनके बिना) को स्वीकृत फ्लोटिंग दर का टर्म लोन:हाउसिंग लोन-शून्य - व्यावसायिक उद्देश्य के अलावा* – शून्य। 50 लाख रुपये तक के व्यावसायिक उद्देश्य के लिए लोन* – शून्य।

		50 लाख रुपये से अधिक के व्यावसायिक उद्देश्य के लिए लोन* – बकाया मूलधन का 4%। 3. MSE उधारकर्ताओं को छोड़कर गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत फ्लोटिंग ब्याज दर वाली टर्म लोन: - आवास ऋण – NIL - गैर-आवास ऋण – बकाया मूलधन का 4% 4. व्यक्तिगत / गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को दिया गया स्थिर ब्याज दर वाला आवास ऋण: - अपने स्रोतों से बंद करना – Nil - अन्य स्रोतों से बंद करना – बकाया मूलधन का 2% 5. व्यक्तिगत/गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं (स्वयं या अन्य स्रोत से बंद करने पर) को फिक्स्ड ब्याज दर दिए जाने वाले वाले नॉन-हाउसिंग लोन (एलएपी/एलआरडी/सीपी/जीपीएल/टॉप-अप): बकाया मूलधन का 4%
		स्पष्टीकरण: 1. सेमी-फिक्स्ड लोन (प्रारंभिक अवधि के लिए फिक्स्ड और फिर फ्लोटिंग) के मामले में, स्थिति के अनुसार फोरक्लोजर / पार्ट पेमेंट मानदंड लागू होंगे उस विशेष दिन पर लोन की कुल राशि (फिक्स्ड/फ्लोटिंग) 2. "खुद के सोर्स" का अर्थ किसी बैंक/ एचएफसी/ एनबीएफसी और/या किसी वित्तीय संस्थान से उधार लेने के अलावा कोई सोर्स है। 3. "फिक्स्ड रेट लोन" का अर्थ है एक लोन जहां ब्याज की दर या तो किसी विशेष अवधि के लिए या लोन की पूरी अवधि के लिए फिक्स की जाती है। 4. "व्यावसायिक उद्देश्य के लिए लोन" का अर्थ होगा: - किसी भी संपत्ति के विरुद्ध लोन/व्यावसायिक उपयोग के लिए लिया गया टॉप-अप लोन जैसे कार्यशील पूंजी, व्यावसायिक लोन समेकन, व्यावसायिक लोन का पुनर्भुगतान, व्यवसाय का विस्तार, व्यावसायिक परिसंपत्ति का अधिग्रहण, - गैर-आवासीय संपत्ति की खरीद/मरम्मत / निर्माण/ विस्तार के लिए लोन, - लीज रेंटल डिस्काउंटिंग।

		5. "सूक्ष्म और लघु उद्यम (एमएसई) उधारकर्ता" का वही अर्थ होगा जैसा सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम विकास (एमएसईडी) अधिनियम, 2006 में परिभाषित किया गया है। * 01 जनवरी 2026 या उसके बाद स्वीकृत या रिन्यू सभी लोनों पर लागू।
c.	प्री-क्लोजर स्टेटमेंट शुल्क	रु. 1,000 / - प्रति लोन अकाउंट
d.	असली दस्तावेज पुनर्प्राप्ति शुल्क	रु. 1,000 / - प्रति लोन अकाउंट
e.	पैनल शुल्क:	
	देर से पेमेंट जुर्माना	वर्तमान लागू ब्याज दर से 12% प्रति वर्ष अधिक (कुल 24% प्रति वर्ष से अधिक नहीं) और लागू कानूनों के अनुसार GST
	एमसीए (जहां भी लागू हो) के साथ शीर्षक दस्तावेज / सुरक्षा पूर्णता दस्तावेज / बंधक विलेख / शुल्क बनाने जैसे महत्वपूर्ण पोस्ट संवितरण दस्तावेजों को प्रस्तुत न करना या प्रस्तुत करने की लक्षित तिथि के भीतर लोन समझौते / सैंकशन लेटर में बताए किसी भी नियम और शर्तों, अभ्यावेदन और वाचा का पालन न करना।	रु.3000 / - प्रति माह
	जहां भी मौजूदा अधिदेश अमान्य/निष्क्रिय/बैंक अकाउंट क्लोज्ड या फ्रीज/अन्य तकनीकी समस्या है, वहां 30 दिनों की अवधि के लिए संशोधित एनएसीएच/ईसीएस डेबिट अधिदेश रजिस्ट्रेशन प्रस्तुत न करना।	रु.1000 / - प्रति माह सुरक्षित लोन के मामले में
f.	चेक बाउंसिंग शुल्क / एनएसीएच विफलता शुल्क / बाउंस शुल्क	रु 750 / - प्रति इकाई
g.	CERSAI शुल्क i. 5 लाख रुपये तक के लोन के लिए ii. 5 लाख रुपये से अधिक के लोन के लिए (आप ऐसे सभी शुल्कों के लिए CERSAI की वेबसाइट पर जा सकते हैं www.cersai.org.in)	i. मूल पंजीकरण और प्रत्येक बाद के संशोधन (यदि कोई हो) के लिए 50 रुपये और लागू टैक्स अतिरिक्त। ii. मूल पंजीकरण और प्रत्येक बाद के संशोधन (यदि कोई हो) के लिए 100 रुपये और लागू टैक्स अतिरिक्त।
h.	एबीएचएफएल के पास रखी गई किसी भी जमानत की कॉपी के लिए अनुरोध	रु 750 / - प्रति इकाई
i.	डुप्लीकेट अकाउंट स्टेटमेंट/रिपेमेंट शेड्यूल / कोई अन्य दस्तावेज (जमानत को छोड़कर) के लिए अनुरोध	रु. 200 / - प्रति लोन अकाउंट

j.	एनएसीएच अधिदेश के आदान-प्रदान के लिए शुल्क	रु. 750 / - प्रति लोन अकाउंट
k.	ब्यूरो रिपोर्ट पुनर्प्राप्ति शुल्क	उपभोक्ता के लिए 50/- रुपये प्रति इकाई तथा वाणिज्यिक ब्यूरो के लिए 500/- रुपये प्रति इकाई।
l.	ग्राहक के अनुरोध पर परिवर्तन शुल्क	1. एक ही ब्याज प्रकार के भीतर दर में संशोधन: बकाया मूलधन पर 0.25% + जीएसटी, अधिकतम 7500/- रुपये प्रति इकाई 2. लोन पुनर्निर्धारण शुल्क (पात्रता मानदंडों के अनुसार ईएमआई / अवधि में परिवर्तन): बकाया मूलधन का 0.5% + लागू जीएसटी 3. फिक्स्ड रेट से फ्लोटिंग रेट पर स्विच करें और इसके विपरीत: मूल बकाया का 2% और लागू जीएसटी।
m.	एनओसी जारी करने का शुल्क	रु 500 / - प्रति इकाई
n.	• स्टाम्प ड्यूटी • कानूनी और अन्य वैधानिक शुल्क • इंश्योरेंस प्रीमियम • आरओसी के साथ निर्माण शुल्क	वास्तविक के अनुसार, जहां लागू हो
o.	ई-एग्रीमेंट निष्पादन शुल्क	जैसा कि ई-एग्रीमेंट पर हस्ताक्षर करते समय बताया गया है।
3.	लोन के लिए सुरक्षा	
a.	लोन के लिए गिरवी (लोन के लिए सुरक्षा के रूप में गिरवी रखी जाने वाली संपत्ति का विवरण)	जैसा कि सैंक्शन लेटर और लोन एग्रीमेंट में बताया है
b.	गारंटी (गारंटर का नाम)	जैसा कि सैंक्शन लेटर और लोन एग्रीमेंट में बताया है
c.	अन्य जमानत (अन्य जमानत का विवरण, यदि कोई हो)	जैसा कि सैंक्शन लेटर और लोन एग्रीमेंट में बताया है
4.	संपत्ति / उधारकर्ताओं का इंश्योरेंस	
	संपत्ति / उधारकर्ताओं के लिए प्राप्त की जाने वाली इंश्योरेंस पॉलिसी की आवश्यकताओं और विशेषताओं का विवरण	जैसा कि सैंक्शन लेटर और लोन एग्रीमेंट में बताया है।
5.	लोन भुगतान की शर्तें	
	लोन या उसकी किसी किस्त के भुगतान की शर्तें जैसे, जमानत बनाना, अनुमोदित प्लान को दिखाना, निर्माण के चरण, वैधानिक अनुमोदन	जैसा कि सैंक्शन लेटर और लोन एग्रीमेंट में बताया है

6.	लोन और ब्याज की रिपेमेंट	
a.	सैंक्शन की गई राशि के अनुसार ईएमआई की राशि	जैसा कि सैंक्शन लेटर और लोन एग्रीमेंट में बताया है।
b.	किश्तों की कुल संख्या (ईएमआई)	
c.	पूर्व ईएमआई के भुगतान के लिए देय तारीख	
d.	ईएमआई की देय तारीख	
e.	ब्याज दर / ईएमआई में परिवर्तन की अग्रिम सूचना के लिए प्रक्रिया	- ब्याज दर/ईएमआई में परिवर्तन की सूचना देने वाले ग्राहकों के डाक पते पर एसएमएस/मेल / लेटर भेजे जाएंगे। - एआरआर को एबीएचएफएल की वेबसाइट पर भी अपडेट किया जाएगा।
7.	अतिदेय की वसूली के लिए अपनाई जाने वाली संक्षिप्त प्रक्रिया	अनुबंध "ए" का संदर्भ लें
8.	ग्राहक सेवा	
a.	कार्यालय में आने का समय	समय- सुबह 9.30 बजे से शाम 6 बजे तक, छुट्टियों को छोड़कर - यानी प्रत्येक पहला और दूसरा शनिवार, सभी रविवार और सार्वजनिक अवकाश
b.	ग्राहक सेवा के लिए संपर्क किए जाने वाले व्यक्ति का विवरण	संबंधित क्षेत्र कार्यालय / व्यापार केंद्र / प्रमुख ग्राहक सेवा के प्रभारी अधिकारी
c.	इसलिए टाइम लाइन के साथ निम्नलिखित प्राप्त करने की प्रक्रिया:	
	i. लोन अकाउंट स्टेटमेंट	आप http://bit.ly/ONEIDlogin लिंक पर अपने ग्राहक पोर्टल पर लॉग इन करके अकाउंट की स्टेटमेंट, रिपेमेंट शेड्यूल जैसे दस्तावेज डाउनलोड कर सकते हैं। इसके अलावा, आप 8828800032 पर "हाय" भेजकर या ग्राहक सेवा हेल्पलाइन से संपर्क करके व्हाट्सएप के ज़रिए अपने लोन अकाउंट की स्टेटमेंट का लाभ उठा सकते हैं।
	ii. लोन क्लोजर/ट्रांसफ़र पर मूल दस्तावेजों की वापसी	लोन अकाउंट की पूरी रिपेमेंट / निपटान के 30 दिनों के अंदर। होम ब्रांच से इकट्ठा किया जाएगा। .
9.	शिकायत निवारण	निष्पक्ष व्यवहार संहिता का हिस्सा। (उद्धरण के लिए अनुबंध "बी" देखें)

कृपया ध्यान दें:

- a. यह सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें ("एमआईटीसी") लोन एग्रीमेंट, सैंक्शन लेटर, भुगतान लेटर और लोन एग्रीमेंट ("ऋण दस्तावेज") के हिस्से के रूप में निष्पादित अन्य दस्तावेजों में बताए नियमों और शर्तों के साथ पढ़ी जानी चाहिए।
- b. एबीएचएफएल को समय-समय पर एबीएचएफएल संदर्भ दरों ("एआरआर") को संशोधित करने का अधिकार है और इसके अनुसार, लागू ब्याज दर को संशोधित किया जाएगा और इसका प्रभाव लोन अवधि या ईएमआई पर दिया जाएगा जैसा भी मामला हो। कृपया ब्याज दरों, प्रोसेसिंग और अन्य शुल्क, खंडवार एआरआर के निर्धारण के लिए एबीएचएफएल की वेबसाइट पर उपलब्ध पॉलिसी देखें।
- c. सेमी-फिक्स्ड लोन के मामले में, निश्चित दर अवधि के पूरा होने के बाद, लोन को फ्लोटिंग दर के आधार पर परिवर्तित किया जाएगा और उस समय प्रचलित एआरआर से जोड़ा जाएगा।

अनुबंध "ए":

बकाया राशि की वसूली के लिए संक्षिप्त प्रक्रिया का पालन किया जाएगा

1. यदि चूक की एक या एक से ज्यादा घटनाएं घटित हुई हैं, तो लोन देने वाला, उधारकर्ता को लिखित नोटिस द्वारा लोन पर मूलधन और सभी लागू वाले ब्याज तथा शुल्क की घोषणा कर सकता है, जो कि लोन देने वाले और उधारकर्ता के बीच समझौते और/या किसी अन्य समझौते, दस्तावेजों के तहत या उसके अनुसार उधारकर्ता द्वारा देय हो सकते हैं, साथ ही अन्य सभी शुल्क और बकाया राशि भी देय हो सकते हैं और ऐसी घोषणा के बाद वे तुरंत देय हो जाएंगे और लोन तथा अन्य लोन के संबंध में जमानत लागू करने योग्य हो जाएगी, भले ही समझौते या किसी अन्य समझौतों या दस्तावेजों में इसके विपरीत कुछ भी हो। किसी भी तरह की चूक होने पर, लोन देने वाले 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 को तुरंत चुकाने के लिए उत्तरदायी होंगे।
2. यदि चूक की कोई घटना, जो नोटिस या समय की चूक या दोनों के बाद, चूक की घटना का गठन करेगी, तो उधारकर्ता तुरंत लिखित रूप में लोन देने वाले को ऐसी चूक की घटना या ऐसी घटना को बताते हुए इसकी सूचना देगा।
3. चूक के मामले में, लोन देने वाला किसी भी व्यक्ति या व्यक्तियों से, जैसा वह सही समझे, संपर्क करने का हकदार होगा, ताकि चूक की गई राशि की वसूली में ऐसे व्यक्ति या व्यक्तियों की मदद ली जा सके, जिसमें उधारकर्ता की संपत्ति और/या कार्यस्थल का दौरा करना शामिल है, परंतु यह इस तक ही सीमित नहीं है।
4. लोन देने वाला, लोन एग्रीमेंट और उधारकर्ता तथा लोन देने वाले के बीच हुए अन्य संबंधित दस्तावेजों में बताए अपने सभी अधिकारों का इस्तेमाल करने का हकदार होगा।

गिरवी/जमानत के प्रवर्तन की वसूली प्रक्रिया, जिसमें वित्तीय परिसंपत्तियों के प्रतिभूतिकरण और पुनर्निर्माण और सुरक्षा ब्याज अधिनियम, 2002 (SARFAESI अधिनियम) या किसी अन्य कानून के तहत निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार गिरवी संपत्ति का कब्जा और बिक्री शामिल है, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है, इसका पालन संबंधित कानून के तहत निर्धारित निर्देशों के तहत पूरी तरह से किया जाता है। बकाया राशि की वसूली के लिए सही कानूनी कदम उठाने से पहले ग्राहक को विभिन्न कानूनी साधनों जैसे परक्राम्य लिखत अधिनियम, सिविल सूट, SARFAESI अधिनियम आदि के माध्यम से सूचनाएं/अनुस्मारक/नोटिस दिए जाते हैं।

अनुबंध "बी":

शिकायत निवारण तंत्र:

वर्तमान प्रतिस्पर्धी परिदृश्य में, टिकाऊ व्यवसाय मॉडल के लिए सर्वश्रेष्ठ ग्राहक सेवा प्रदान करना बहुत ज़रूरी है। ग्राहक की शिकायतें किसी भी कॉर्पोरेट इकाई में व्यावसायिक जीवन का एक अभिन्न अंग हैं।

एबीएचएफएल में, ग्राहक सेवा और ग्राहक संतुष्टि हमारा मुख्य फोकस है। हमारा मानना है कि तुरंत और कुशल सेवा देना न केवल ग्राहक अधिग्रहण के लिए ज़रूरी है, बल्कि मौजूदा लोगों के साथ लंबे समय तक साझेदारी को बनाए रखने के लिए भी ज़रूरी है। एबीएचएफएल ने बहुत सी पहल की हैं जो ग्राहक अनुभव और एक कुशल शिकायत निवारण तंत्र पर ध्यान केंद्रित करने के लिए डिज़ाइन की गई हैं ताकि अच्छा ग्राहक अनुभव दिया जा सके।

एबीएचएफएल के निवारण तंत्र को और अधिक मजबूत बनाने के लिए हम कंपनी के भीतर शिकायतों के समाधान के लिए अनुपालन सुनिश्चित करेंगे। शिकायत तंत्र कंपनी द्वारा लगी किसी भी आउटसोर्स एजेंसी / भागीदार द्वारा दी गई सेवाओं से उत्पन्न मुद्दों से निपटेगा।

एबीएचएफएल बीमा उत्पादों के वितरण के लिए एक कॉर्पोरेट एजेंट (समग्र) के रूप में भारतीय बीमा नियामक और विकास प्राधिकरण ("आईआरडीएआई") के साथ पंजीकृत है। इसलिए, शिकायत निवारण के साधन एबीएचएफएल द्वारा एक लाइसेंस प्राप्त कॉर्पोरेट एजेंट के रूप में की जाने वाली बीमा वितरण से जुड़ी समस्याओं को सुलझाने के लिए भी उपलब्ध रहेंगे।

4.6.1 ग्राहकों की जिज्ञासाओं/अनुरोधों/शिकायतों को संभालने की व्यवस्था

स्तर 1:

ग्राहकों के पास नीचे दिए गए माध्यम उपलब्ध हैं, जिनके ज़रिए वे हमारी दी गई सेवाओं से जुड़ी किसी भी शिकायत दर्ज कर सकते हैं या फिर एबीएचएफएल या उसके प्रतिनिधियों द्वारा किए गए किसी अनुचित आचरण की रिपोर्ट कर सकते हैं।

- हमारी ग्राहक सेवा हेल्पलाइन 1800-270-7000 पर कॉल करें (सुबह 9 बजे से रात 9 बजे तक संचालित)। सोमवार से रविवार)
- हमें ईमेल करें: care.housingfinance@adityabirlacapital.com • नीचे दिए गए पते पर हमें लिखें:
Aditya Birla Housing Finance Limited - ग्राहक सेवा सेल
आर टेक पार्क, 15 वीं मंजिल, निर्लोन कॉम्प्लेक्स, ऑफ वेस्टर्न एक्सप्रेस हाईवे, गोरेगांव ईस्ट,
मुंबई-400 063
- इसके अलावा, ग्राहक नज़दीकी एबीएचएफएल शाखा में भी जा सकते हैं (समय: सुबह 9:30 बजे से शाम 6:00 बजे तक)। यह सुविधा छुट्टियों पर उपलब्ध नहीं होगी – यानी हर महीने का पहला और दूसरा शनिवार, सभी रविवार और सार्वजनिक अवकाश।

स्तर 2:

यदि किसी ग्राहक से लिखित रूप में शिकायत प्राप्त होती है, तो एबीएचएफएल एक सप्ताह के भीतर उसे स्वीकार करने / उसका उत्तर देने का प्रयास करेगा। स्वीकृति पत्र में उस अधिकारी का नाम और पदनाम शामिल होगा, जो शिकायत को संभालेगा। यदि शिकायत एबीएचएफएल ग्राहक सेवा हेल्पलाइन पर फोन के माध्यम से दर्ज की जाती है, तो ग्राहक को एक शिकायत संख्या प्रदान की जाएगी। यदि उपरोक्त माध्यमों से दी गई समाधान ग्राहक को असंतोषजनक लगे, तो ग्राहक निम्न पते पर लिख सकते हैं:

प्रमुख – शिकायत निवारण सेल, पते पर:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

हम आपको पांच कार्यदिवसों के भीतर उत्तर देने का आश्वासन देते हैं।

स्तर 3:

यदि स्तर 2 पर दिया गया समाधान भी असंतोषजनक हो, तो ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी को लिख सकते हैं। शिकायत निवारण अधिकारी (GRO), जो साथ ही प्रधान नोडल अधिकारी (PNO) भी हैं, का नाम और संपर्क विवरण इस प्रकार है:

सुश्री स्मिता नाडकर्णी

दूरभाष। संख्या.: 08045860159

ईमेल आईडी: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

स्तर 4:

यदि ग्राहक अभी भी संतुष्ट नहीं है या एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत का निवारण नहीं किया गया है, तो ग्राहक नीचे दिए गए पते पर, नीचे दिए गए लिंक पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में, डाक के माध्यम से आवास वित्त कंपनियों के पर्यवेक्षी प्राधिकरण – राष्ट्रीय आवास बैंक से अपील कर सकता है:

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

राष्ट्रीय आवास बैंक

शिकायत निवारण सेल

पर्यवेक्षण विभाग

राष्ट्रीय आवास बैंक, 4 वीं मंजिल, कोर -5 ए, इंडिया हैबिटेट सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली - 110 003.

ग्राहक <https://www.nhb.org.in/> **पर जाकर** Grievance Redressal System (GRIDS) अनुभाग के अंतर्गत शिकायत दर्ज कर सकते हैं। यह शिकायत दो तरीकों ऑफ़लाइन और ऑनलाइन से की जा सकती है, लिंक: <https://grids.nhbonline.org.in>

4.6.2 खुलासा

एबीएचएफएल को यह अधिकार है कि वह समय-समय पर लोन से संबंधित किसी भी जानकारी को भारत सरकार द्वारा अनुमोदित किसी भी क्रेडिट ब्यूरो (वर्तमान या भविष्य में स्थापित) अथवा किसी अन्य प्राधिकरण के साथ, उनकी आवश्यकता अनुसार, बिना आवेदक को सूचित किए साझा कर सके। एबीएचएफएल को यह भी अधिकार है कि वह क्रेडिट सूचना ब्यूरो से आवश्यक जानकारी प्राप्त करने के लिए पूछताछ करे और आवेदक की क्रेडिट सूचना रिपोर्ट हासिल करे। उपरोक्त बताई गई सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें हमारे लोन उत्पादों की नियमों और शर्तों की केवल एक संकेतात्मक सूची हैं। ये नियम और शर्तें संबंधित लोन समझौते में दिए गए प्रासंगिक अनुभागों/अनुसूचियों में विस्तार से वर्णित हैं। इसलिए, इन्हें लोन समझौते और/या स्वीकृति पत्र में उल्लिखित शर्तों के साथ मिलाकर पढ़ा जाना चाहिए।

यह सहमति व्यक्त की जाती है कि लोन से संबंधित विस्तृत नियमों और शर्तों के लिए दोनों पक्ष उन लोन और अन्य सुरक्षा दस्तावेजों का संदर्भ लेंगे और उन्हीं पर भरोसा करेंगे, जो निष्पादित किए गए हैं / किए जाने हैं।

उपरोक्त नियम और शर्तें उधारकर्ता/उधारकर्ताओं द्वारा पढ़ी गई हैं / कंपनी के हमारे अधिकारी श्री/श्रीमती/कुमारी _____ द्वारा उधारकर्ता/उधारकर्ताओं को पढ़कर सुनाई गई हैं और उधारकर्ता/उधारकर्ताओं ने उन्हें समझ लिया है।

(उधारकर्ता/उधारकर्ताओं के हस्ताक्षर या अंगूठे का निशान)

(एबीएचएफएल के अधिकृत व्यक्ति के हस्ताक्षर)

तारीख:

स्थान:

नोट: MITC की एक प्रतिलिपि उधारकर्ता/उधारकर्ताओं को सौंपी जानी चाहिए।

ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು (ಎಮ್‌ಐಟಿಸಿ)

_____ (ಎಲ್ಲಾ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ / ಸಹ-ಆಪ್ ಹೆಸರು) ಮತ್ತು ಆದಿತ್ಯ ಬಿರ್ಲಾ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ನಡುವೆ ಒಪ್ಪಲಾದ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

ಶ್ರೀ	ವಿವರಗಳು	ಸೂಕ್ಷ್ಮ ವಿವರಗಳು
1.	ಸಾಲ	
a.	ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯದ ಪ್ರಕಾರ	
b.	ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ	
c.	ಸಾಲದ ಉದ್ದೇಶ (ಅಂತಿಮ ಬಳಕೆ)	
d.	ಬಡ್ಡಿ ಪ್ರಕಾರ (ಸ್ಥಿರ ಅಥವಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಅಥವಾ ಡ್ಯುಯಲ್ / ಅರೆ-ಸ್ಥಿರ / ವಿಶೇಷ ದರ)	
e.	ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸಬಹುದಾದ ಮೊತ್ತ	
f.	ಕಂತು ವಿಧಗಳು	
g.	ಬಡ್ಡಿ ದರ (%) ()	
h.	ಸಾಲದ ಅವಧಿ (ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಎಆರ್ ಆರ್ ನಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಬದಲಾವಣೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ / ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರ)	
i.	ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ನಿಷೇಧ ಅಥವಾ ಸಬ್ಸಿಡಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ:	
2.	ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿಲ್ಲಾ ಜಿಎಸ್ ಟಿ ನಿಗದಿತ ದರಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಈ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ)	
a.	ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವಾಗ (ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬೇಕು)	- ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು: ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ. - ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಸ್ವಾಂಪ್ ಡ್ಯೂಟಿ/ಎಮ್‌ಒಇ/ಎಮ್ ಓಡಿ/ನೋಂದಣಿ)
b.	ಭಾಗಶಃ ಪಾವತಿ / ಪ್ರಿ-ಕ್ಲೋಸರ್ / ಪ್ರಿ-ಪೇಮೆಂಟ್ / ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಶುಲ್ಕಗಳು	- ಸಹ-ಸಾಲಗಾರರು ಇರುವ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳು: - ವ್ಯಾಪಾರ ಉದ್ದೇಶ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ - ಶೂನ್ಯ 50 ಲಕ್ಷದವರೆಗಿನ ವ್ಯವಹಾರ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲ* - ಶೂನ್ಯ. 50 ಲಕ್ಷಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ವ್ಯವಹಾರ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲ* - ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅಸಲಿನ 4%. - ಸಹ-ಸಾಲಗಾರರು ಇರುವ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದ ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಮತ್ತು ಸಣ್ಣ ಉದ್ಯಮಗಳ (MSEs) ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ

		ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಪ್ರೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿ ಸಾಲ: • ವ್ಯವಹಾರ ಉದ್ದೇಶ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ* - ಶೂನ್ಯ. • 50 ಲಕ್ಷದವರೆಗಿನ ವ್ಯವಹಾರ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲ*- ಶೂನ್ಯ. • 50 ಲಕ್ಷಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ವ್ಯವಹಾರ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲ* - ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅಸಲಿನ 4%. 3. MSE ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ತೇಲುವ ಬಡ್ಡಿದರದ ಅವಧಿ ಸಾಲ: • ಗೃಹ ಸಾಲ - NIL • ಗೃಹೇತರ ಸಾಲ - ಬಾಕಿ ಇರುವ ಮೂಲಧನದ 4% 4. ವೈಯಕ್ತಿಕ / ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಗೃಹ ಸಾಲ: • ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಮುಚ್ಚುವುದು - Nil • ಇತರ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಮುಚ್ಚುವುದು - ಬಾಕಿ ಇರುವ ಮೂಲಧನದ 2% 5. ವೈಯಕ್ತಿಕ/ವೈಯಕ್ತಿಕೇತರ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಗೃಹೇತರ ಸಾಲಗಳು (ಎಲ್‌ಎಪಿ/ಎಲ್‌ಆರ್‌ಡಿ/ಸಿಪಿ/ಜಿಪಿಎಲ್/ಟಾಪ್-ಅಪ್) (ಸ್ವಂತ/ಇತರ ಮೂಲದಿಂದ ಮುಚ್ಚಲಾಗಿದೆ): ಬಾಕಿ ಮೂಲದ 4%
		ವಿವರಣೆ: 1. ಅರೆ-ಸ್ಥಿರ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ (ಆರಂಭಿಕ ಅವಧಿಗೆ ಸ್ಥಿರವಾಗಿ ಮತ್ತು ನಂತರ ಪ್ರೋಟಿಂಗ್), ಸ್ಥಿತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್/ಭಾಗಶಃ ಪಾವತಿ ಮಾನದಂಡಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ ಆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ದಿನದಂದು ಸಾಲಗಳ (ಸ್ಥಿರ/ಪ್ರೋಟಿಂಗ್). 2. "ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳು" ಎಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್/ ಎಚ್‌ಎಫ್ ಸಿ/ ಎನ್ ಬಿಎಫ್ ಸಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಲ ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಮೂಲ.

		3. "ಸ್ಥಿರ ದರದ ಸಾಲ" ಎಂದರೆ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅವಧಿಗೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಸಾಲ. 4. "ವ್ಯಾಪಾರ ಉದ್ದೇಶದ ಸಾಲ" ಎಂದರೆ: • ವ್ಯಾಪಾರದ ಬಳಕೆಗಾಗಿ ಪಡೆದ ಯಾವುದೇ ಆಸ್ತಿ/ಟಾಪ್ ಅಪ್ ಸಾಲಗಳು, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರತ ಬಂಡವಾಳ, ವ್ಯಾಪಾರ ಸಾಲದ ಕ್ರೋಢೀಕರಣ, ವ್ಯಾಪಾರ ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ, ವ್ಯಾಪಾರ ವಿಸ್ತರಣೆ, ವ್ಯಾಪಾರ ಆಸ್ತಿಯ ಸ್ವಾಧೀನ, • ವಸತಿ ರಹಿತ ಆಸ್ತಿಯ ಖರೀದಿ/ ನವೀಕರಣ/ ನಿರ್ಮಾಣ/ ವಿಸ್ತರಣೆಗಾಗಿ ಸಾಲ, • ಗುತ್ತಿಗೆ ಬಾಡಿಗೆ ರಿಯಾಯಿತಿ. 5. "ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಮತ್ತು ಸಣ್ಣ ಉದ್ಯಮಗಳ (ಎಂಎಸ್‌ಇ) ಸಾಲಗಾರರು" ಎಂದರೆ ಸೂಕ್ಷ್ಮ, ಸಣ್ಣ ಮತ್ತು ಮಧ್ಯಮ ಉದ್ಯಮಗಳ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ (ಎಂಎಸ್‌ಎಂಇಡಿ) ಕಾಯ್ದೆ, 2006 ರಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಅದೇ ಅರ್ಥವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. * ಜನವರಿ 01, 2026 ರಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ಮಂಜೂರು ಅಥವಾ ನವೀಕರಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
c.	ಪ್ರಿ-ಕ್ಲೋಸರ್ ಸ್ಟೇಟ್ಮೆಂಟ್ ಶುಲ್ಕಗಳು	ಪ್ರತಿ ಸಾಲ ಖಾತೆಗೆ ರೂ. 1,000/-
d.	ಮೂಲ ದಾಖಲೆ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಶುಲ್ಕಗಳು	ಪ್ರತಿ ಸಾಲ ಖಾತೆಗೆ ರೂ. 1,000/-
e.	ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು:	
	ತಡ ಪಾವತಿಗೆ ದಂಡ	ಪ್ರಸ್ತುತ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕಿಂತ ವಾರ್ಷಿಕ 12% ಹೆಚ್ಚು (ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಒಟ್ಟು ವಾರ್ಷಿಕ 24% ಜೊತೆಗೆ GST ಮೀರದಂತೆ)
	ಶೀರ್ಷಿಕೆ ದಾಖಲೆ / ಭದ್ರತಾ ಪರಿಪೂರ್ಣತಾ ದಾಖಲೆಗಳು / ಅಡಮಾನ ಪತ್ರ / ಎಮ್ ಸಿಎ ಯೊಂದಿಗೆ ಶುಲ್ಕ ರಚನೆ (ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಾ) ನಂತರದ ನಿರ್ಣಾಯಕ ನಂತರದ ವಿತರಣೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸದಿರುವುದು ಅಥವಾ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ / ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು,	ತಿಂಗಳಿಗೆ ರೂ.3000/-

	ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಂದಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಗುರಿ ದಿನಾಂಕದೊಳಗೆ ಪಾಲಿಸದಿರುವುದು.	
	ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಆದೇಶವು ಅಮಾನ್ಯವಾಗಿದ್ದರೆ / ನಿಷ್ಕ್ರಿಯವಾಗಿದ್ದರೆ / ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯನ್ನು ಕ್ಲೋಸ್ ಮಾಡಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸ್ಥಗಿತಗೊಳಿಸಿದ್ದರೆ / ಇತರ ತಾಂತ್ರಿಕ ಸಮಸ್ಯೆ ಇದ್ದಲ್ಲಿ 30 ದಿನಗಳವರೆಗೆ ಪರಿಷ್ಕೃತ ಎನ್‌ಎಸಿಎಚ್ / ಇಸಿಎಸ್ ಡೆಬಿಟ್ ಆದೇಶ ನೋಂದಣಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸದಿರುವುದು.	ಸುರಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ತಿಂಗಳಿಗೆ ರೂ.1000/-
f.	ಚೆಕ್ ಬೌನ್ಸ್ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಎನ್‌ಎಸಿಎಚ್ ವೈಫಲ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಬೌನ್ಸ್ ಶುಲ್ಕಗಳು	ಪ್ರತಿ ಸೂಚನೆಗೆ 750 ರೂ.
g.	ಸಿಇಆರ್ ಎಸ್‌ಎಐ ಶುಲ್ಕಗಳು i. 5 ಲಕ್ಷ ರೂ.ಗಳವರೆಗಿನ ಸಾಲಕ್ಕೆ ii. 5 ಲಕ್ಷ ರೂ.ಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಾಲಕ್ಕೆ (ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಾಗಿ ನೀವು ಸಿಇಆರ್ ಎಸ್‌ಎಐ ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ www.cersai.org.in ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಬಹುದು)	i. ಮೂಲ ದಾಖಲಾತಿ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ನಂತರದ ಮಾರ್ಪಾಡಿಗೆ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ರೂ. 50/- ಜೊತೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ತೆರಿಗೆ. ii. ಮೂಲ ದಾಖಲಾತಿ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ನಂತರದ ಮಾರ್ಪಾಡಿಗೆ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ರೂ. 100/- ಜೊತೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ತೆರಿಗೆ.
h.	ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಮೇಲಾಧಾರದ ಪ್ರತಿಗಳಿಗಾಗಿ ವಿನಂತಿ	ಪ್ರತಿ ಸೂಚನೆಗೆ 750 ರೂ.
i.	ನಕಲಿ ಖಾತೆ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್/ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ/ಯಾವುದೇ ಇತರ ದಾಖಲೆಗಳಿಗಾಗಿ ಕೋರಿಕೆ (ಮೇಲಾಧಾರಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ).	ಪ್ರತಿ ಸಾಲ ಖಾತೆಗೆ ರೂ. 200/-
j.	ಎನ್‌ಎಸಿಎಚ್ ಆದೇಶವನ್ನು ವಿನಿಮಯ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಶುಲ್ಕ	ಪ್ರತಿ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಪ್ರತಿ ಸೂಚನೆಗೆ ರೂ 750/-
k.	ಬ್ಯೂರೋ ವರದಿ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಶುಲ್ಕ	ಪ್ರತಿ ಸೂಚನೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ರೂ. 50/- ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯ ಬ್ಯೂರೋಗೆ ರೂ. 500/-.
l.	ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು	1. ಒಂದೇ ಬಡ್ಡಿ ಪ್ರಕಾರದೊಳಗಿನ ದರದ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ: ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅಸಲಿನ ಮೇಲೆ 0.25% + GST, ಪ್ರತಿ ಸೂಚನೆಗೆ 7500/- ಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ. 2. ಸಾಲ ಮರುಹೊಂದಾಣಿಕೆ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಅರ್ಹತಾ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇಎಮ್‌ಐ/ ಅವಧಿಯ ಬದಲಾವಣೆ): ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅಸಲಿನ 0.5% ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಜಿಎಸ್ ಟಿ

		3. ಸ್ಥಿರ ದರದಿಂದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಕ್ಕೆ ಮತ್ತು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಿಂದ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಿಸಿ: ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅಸಲಿನ 2% ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಜಿಎಸ್ ಟಿ.
m.	ಎನ್‌ಓಸಿ ನೀಡಿಕೆ ಶುಲ್ಕಗಳು	ಪ್ರತಿ ಸೂಚನೆಗೆ 500 ರೂ.
n.	• ಸ್ಟ್ಯಾಂಪ್ ಡ್ಯೂಟಿ • ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಇತರ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಶುಲ್ಕಗಳು • ವಿಮಾ ಪ್ರೀಮಿಯಂ • ಆರ್ ಓಸಿ ಯೊಂದಿಗೆ ರಚನಾ ಶುಲ್ಕ	ವಾಸ್ತವಿಕವಾಗಿ, ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ
o.	ಇ-ಒಪ್ಪಂದ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಶುಲ್ಕಗಳು	ಇ-ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಹಿ ಹಾಕುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ.
3.	ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿ	
a.	ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅಡಮಾನ (ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಯಾಗಿ ಅಡಮಾನ ಇಡಬೇಕಾದ ಆಸ್ತಿಯ ವಿವರ)	ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ
b.	ಖಾತರಿ (ಖಾತರಿದಾರರ ಹೆಸರು)	ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ
c.	ಇತರ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿ (ಇತರ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳ ವಿವರಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ)	ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ
4.	ಆಸ್ತಿ / ಸಾಲಗಾರರ ವಿಮೆ	
	ಆಸ್ತಿ/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪಡೆಯಬೇಕಾದ ವಿಮಾ ಪಾಲಿಸಿಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಮತ್ತು ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳ ವಿವರ.	ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ.
5.	ಸಾಲ ವಿತರಣೆಗೆ ಷರತ್ತುಗಳು	
	ಸಾಲ ಅಥವಾ ಅದರ ಯಾವುದೇ ಕಂತು ವಿತರಣೆಗೆ ಷರತ್ತುಗಳು, ಅಂದರೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಯ ರಚನೆ, ಅನುಮೋದಿತ ಯೋಜನೆಗಳ ಸಲ್ಲಿಕೆ, ನಿರ್ಮಾಣದ ಹಂತಗಳು, ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅನುಮೋದನೆಗಳು	ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ.

6.	ಸಾಲ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ಮರುಪಾವತಿ	
a.	ಮಂಜೂರಾದ ಮೊತ್ತದ ಪ್ರಕಾರ ಇಎಮ್‌ಐ ಮೊತ್ತ	ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ.
b.	ಒಟ್ಟು ಕಂತುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ (ಇಎಮ್‌ಐ)	
c.	ಪ್ರಿ ಇಎಮ್‌ಐ ಪಾವತಿಗೆ ಅಂತಿಮ ದಿನಾಂಕ	
d.	ಇಎಮ್‌ಐ ಅಂತಿಮ ದಿನಾಂಕ	
e.	ಬಡ್ಡಿದರ/ಇಎಂಐ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುವ ವಿಧಾನ	- ಬಡ್ಡಿದರ / ಇಎಂಐ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸುವ ಎಸ್‌ಎಮ್‌ಎಸ್/ಮೇಲ್/ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂಚೆ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. - ಎಆರ್ ಆರ್ ಅನ್ನು ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
7.	ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಸಾಲವನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ವಿಧಾನ	ಅನುಬಂಧ "ಎ" ನೋಡಿ
8.	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ	
a.	ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಸಮಯ	ಸಮಯ- ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9.30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6 ರವರೆಗೆ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ - ಅಂದರೆ ಪ್ರತಿ 1 ನೇ ಮತ್ತು 2 ನೇ ಶನಿವಾರ, ಎಲ್ಲಾ ಭಾನುವಾರ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳು.
b.	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಿವರಗಳು	ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಪ್ರದೇಶ ಕಚೇರಿ / ವ್ಯವಹಾರ ಕೇಂದ್ರ / ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ
c.	ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ವಿಧಾನ:	
	i. ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಸ್ಟೇಟ್ಮೆಂಟ್	ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಪ್ರೋಟೆಕ್ಟ್‌ಗೆ ಲಾಗಿನ್ ಆಗಿ http://bit.ly/ONEIDlogin ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಖಾತೆಯ ಸ್ಟೇಟ್ಮೆಂಟ್, ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯಂತಹ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನೀವು ಡೌನ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡಬಹುದು. ಪರ್ಯಾಯವಾಗಿ, ನೀವು 8828800032 ಗೆ "ಹಾಯ್" ಎಂದು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೂಲಕ ವಾಟ್ಸಾಪ್ ಮೂಲಕ ನಿಮ್ಮ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಹೇಳಿಕೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು.
	ii. ಸಾಲದ ಕ್ಲೋಸರ್/ವರ್ಗಾವಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಿಕೆ	ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ / ಸೆಟಲ್ಮೆಂಟ್ ನ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ. ಹೋಮ್ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಬೇಕು. .
9.	ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ	ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಭಾಗ. (ವಿವರಣೆಗಾಗಿ ಅನುಬಂಧ "ಬಿ" ನೋಡಿ)

ದಯವಿಟ್ಟು ಗಮನಿಸಿ:

- a. ಈ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ("ಎಮ್‌ಐಟಿಸಿ") ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ, ವಿತರಣಾ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಭಾಗವಾಗಿ ಇತರ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ("ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗಳು") ಓದಬೇಕು.
- b. ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಉಲ್ಲೇಖ ದರಗಳನ್ನು ("ಎಆರ್ ಆರ್") ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿಷ್ಕರಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರ ಸಾಲದ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಇಎಮ್‌ಐ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು, ವಿಭಾಗವಾರು ಎಆರ್ ಆರ್ ಗಳ ನಿರ್ಣಯಕ್ಕಾಗಿ ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು ದಯವಿಟ್ಟು ನೋಡಿ.
- c. ಅರೆ-ಸ್ಥಿರ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸ್ಥಿರ ದರದ ಅವಧಿ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ನಂತರ, ಸಾಲಗಳನ್ನು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಆಧಾರಕ್ಕೆ ಪರಿವರ್ತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಎಆರ್ ಆರ್ ಗೆ ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅನುಬಂಧ "ಎ":

ಅಧಿಕ ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗೆ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ವಿಧಾನ

1. ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಘಟನೆಗಳು ಸಂಭವಿಸಿದ್ದರೆ, ಸಾಲದಾತರು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು ಸಾಲದಾತರ ನಡುವೆ ಇರುವ ದಾಖಲೆಗಳ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಒಪ್ಪಂದಗಳು, ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು ಸಾಲದಾತರ ನಡುವೆ ಇರುವ ದಾಖಲೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಪಾವತಿಸಬಹುದಾದ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಚಿತ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಹಾಗೆಯೇ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಲಿಖಿತ ಸೂಚನೆಯ ಮೂಲಕ ಘೋಷಿಸಬಹುದು, ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಘೋಷಣೆಯ ನಂತರ ಅದು ತಕ್ಷಣವೇ ಬಾಕಿ ಇರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಂದ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಒಪ್ಪಂದ/ಗಳು ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ಏನೇ ಇದ್ದರೂ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಭದ್ರತೆಯು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಸಂಭವಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದಾತನು ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಬಾಕಿ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರ, ಸಹ-ಸಾಲಗಾರ, ಖಾತರಿದಾರರು ಯಾವುದೇ ನಿರಾಕರಣೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಭಟನೆಯಿಲ್ಲದೆ ಅಂತಹ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಹೊಣೆಗಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
2. ಯಾವುದೇ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಘಟನೆ ಅಥವಾ ಸೂಚನೆ ಅಥವಾ ಸಮಯ ಕಳೆದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಎರಡರ ನಂತರವೂ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಘಟನೆಯ ಅಂಶವಾಗಿರುವ ಯಾವುದೇ ಘಟನೆ ಸಂಭವಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರು ತಕ್ಷಣವೇ ಅಂತಹ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಘಟನೆ ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಘಟನೆಯನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುವ ಲಿಖಿತ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಸಾಲದಾತರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕು.
3. ಸಾಲಗಾರನ ಆಸ್ತಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವುದನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಆದರೆ ಅದಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರದೆ, ಸಾಲದಾತನು ತಾನು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಭಾವಿಸಬಹುದಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ, ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಥವಾ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಸಹಾಯ ಪಡೆಯುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಲು ಅರ್ಹನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ.
4. ಸಾಲಗಾರನ ಮತ್ತು ಸಾಲದಾತರ ನಡುವೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಸಾಲದಾತರು ತಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ಹಣಕಾಸು ಆಸ್ತಿಗಳ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟೈಸೇಶನ್ ಮತ್ತು ಪುನರ್ನಿರ್ಮಾಣ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಹಿತಾಸಕ್ತಿ ಜಾರಿ ಕಾಯ್ದೆ, 2002 (ಎಸ್‌ಎಆರ್ ಎಫ್‌ಎಇಎಸ್‌ಐ ಕಾಯ್ದೆ) ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರ ಅಡಮಾನದ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ ಆದರೆ ಅವುಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರದೆ, ಅಡಮಾನ/ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳ ಜಾರಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಆಯಾ ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನೆಗೋಷಿಯೇಬಲ್ ಇನ್ಸ್ಟ್ರುಮೆಂಟ್ಸ್ ಆಕ್ಟ್, ಸಿವಿಲ್ ಮೊಕದ್ದಮೆ, ಎಸ್‌ಎಆರ್ ಎಫ್‌ಎಇಎಸ್‌ಐ ಕಾಯ್ದೆ ಮುಂತಾದ ವಿವಿಧ ಕಾನೂನು ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ, ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಸೂಕ್ತ ಕಾನೂನು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕ/ರು ಗೆ ಸೂಚನೆಗಳು/ಜ್ಞಾಪನೆಗಳು/ನೋಟೀಸ್‌ಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅನುಬಂಧ "ಬಿ":

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:

ಪ್ರಸ್ತುತ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ಸುಸ್ಥಿರ ವ್ಯವಹಾರ ಮಾದರಿಗಾಗಿ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡುವುದು ಅತ್ಯಂತ ಮಹತ್ವದ್ದಾಗಿದೆ. ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಘಟಕದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ವ್ಯವಹಾರ ಜೀವನದ ಅವಿಭಾಜ್ಯ ಅಂಗವಾಗಿದೆ.

ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ತೃಪ್ತಿ ನಮ್ಮ ಪ್ರಮುಖ ಗಮನ. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪಾದಿಸಲು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವವರೊಂದಿಗೆ ದೀರ್ಘಕಾಲದ ಪಾಲುದಾರಿಕೆಯನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಹೊಂದಲು ಅವರೊಂದಿಗೆ ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಅತ್ಯಗತ್ಯ ಎಂದು ನಾವು ನಂಬುತ್ತೇವೆ. ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಭವ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಲು ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಹಲವಾರು ಉಪಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತಂದಿದೆ.

ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಬಲಿಷ್ಠಗೊಳಿಸಲು, ಕಂಪನಿಯೊಳಗಿನ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ನಾವು ಬದ್ಧರಾಗಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ. ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆ / ಪಾಲುದಾರರು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ನಿಭಾಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್, ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿತರಣೆಗಾಗಿ ಭಾರತೀಯ ವಿಮಾ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಲ್ಲಿ ("ಐಆರ್ ಡಿಎಐ") ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಏಜೆಂಟ್ (ಸಂಯೋಜಿತ) ಆಗಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ. ಅಂತೆಯೇ, ಪರವಾನಗಿ ಪಡೆದ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಏಜೆಂಟ್ ಆಗಿ ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಕೈಗೊಂಡ ವಿಮಾ ವಿತರಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮಾರ್ಗಗಳು ಸಹ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ.

4.6.1 ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ವಿನಂತಿಗಳು/ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಹಂತ 1:

ನಮ್ಮ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅಥವಾ ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಅಥವಾ ಅದರ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳಿಂದ ಅನುಚಿತ ದುರ್ನಡತೆಯನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ.

- ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿ 1800-270-7000 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9 ರಿಂದ ರಾತ್ರಿ 9:00 ರವರೆಗೆ. ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಭಾನುವಾರದವರೆಗೆ)
- care.housingfinance@adityabirlacapital.com ಗೆ ಇ ಮೇಲ್ ಮಾಡಿ • ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ನಮಗೆ ಬರೆಯಿರಿ:

ಆದಿತ್ಯ ಬಿರ್ಲಾ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ - ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೋಶ
ಆರ್ ಟೆಕ್ ಪಾರ್ಕ್, 15 ನೇ ಮಹಡಿ, ನಿರ್ಲಾನ್ ಕಾಂಪ್ಲೆಕ್ಸ್, ಆಫ್ ವೆಸ್ಟರ್ನ್
ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ರೆಸ್ ಹೈವೇ, ಗೋರೆಗಾಂವ್ ಈಸ್ಟ್, ಮುಂಬೈ- 400 063

- ಪರ್ಯಾಯವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಹತ್ತಿರದ ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಬಹುದು (ಸಮಯ- ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9.30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6 ರವರೆಗೆ) ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ - ಅಂದರೆ ಪ್ರತಿ 1 ನೇ ಮತ್ತು 2 ನೇ ಶನಿವಾರ, ಎಲ್ಲಾ ಭಾನುವಾರ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳು.

ಹಂತ 2:

ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತ ದೂರು ಬಂದರೆ, ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಅದನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರವು ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ದೂರನ್ನು ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗೆ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರವು ಅತ್ಯಪ್ಪಿಕರವಾಗಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಇಲ್ಲಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು:

ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು - ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕೋಶ:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

ನಾವು 5 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಖಾತರಿಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಹಂತ 3:

ಮೇಲಿನ ಹಂತ 2 ರಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರವು ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು. ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ("ಪಿಎನ್ ಓ") ಆಗಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ("ಜಿಆರ್ ಓ") ಅವರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

ಶ್ರೀಮತಿ ಸ್ಮಿತಾ ನಾಡಕರ್ಣಿ

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 08045860159

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

ಹಂತ 4:

ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ -ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ, ಕೆಳಗಿನ ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಿಗದಿತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ, ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು: [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ

ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಕೋಶ

ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ

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

ಗ್ರಾಹಕರು <https://www.nhb.org.in/der> ಗೂ ಸಹ ಭೇಟಿ ನೀಡಬಹುದು, ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ಭೌತಿಕ ಮೋಡ್ ಮತ್ತು ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೋಡ್ (ಜಿಆರ್ ಐಡಿಎಸ್)/ <https://grids.nhbonline.org.in> ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

4.6.2 ಅನಾವರಣ

ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸೂಚನೆ ನೀಡದೆ ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರದಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಯಾವುದೇ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋಗೆ (ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಅಥವಾ ಭವಿಷ್ಯದ) ಅಥವಾ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಬ್ಯೂರೋಗಳೊಂದಿಗೆ ವಿಚಾರಣೆ ನಡೆಸಲು ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿದಾರರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ವರದಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿದೆ. ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ನಮ್ಮ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸೂಚಕ ಪಟ್ಟಿಯಾಗಿದೆ. ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಂಬಂಧಿತ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿಭಾಗಗಳು/ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಆದ್ದರಿಂದ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದವುಗಳೊಂದಿಗೆ ಓದಬೇಕು.

ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ, ಪಕ್ಷಗಳು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ / ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಬೇಕಾದ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಇತರ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವಲಂಬಿಸಬೇಕು ಎಂದು ಇಲ್ಲಿ ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ.

ಮೇಲಿನ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಶ್ರೀ / ಶ್ರೀಮತಿ / ಕುಮಾರಿ _____ (ನಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರಿ) ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಓದಿ ಹೇಳಿದ್ದಾರೆ / ಸಾಲಗಾರರು ಓದಿದ್ದಾರೆ / ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ.

(ಸಾಲಗಾರರ ಸಹಿ ಅಥವಾ ಹೆಬ್ಬರಳಿನ ಗುರುತು)

(ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನ ಅಧಿಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸಹಿ)

ದಿನಾಂಕ:

ಸ್ಥಳ:

ಸೂಚನೆ: ಎಮ್ ಐಟಿಸಿ ಯ ನಕಲು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರ ನಿಗೆ/ರಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬೇಕು.

MOST IMPORTANT TERMS AND CONDITIONS (MITC)

ആദിത്യ ബിർള ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡും _____ (എല്ലാ അപേക്ഷകന്റേ / സഹ അപേക്ഷകന്റേ പേര്) തമ്മിൽ അംഗീകരിച്ച വായ്പയുടെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും താഴെ പറയുന്നവയാണ്:

എസ് ആർ	പ്രത്യേകതകൾ	വിശദാംശങ്ങൾ
1.	വായ്പ	
a.	ഏതു തരത്തിലുള്ള വായ്പ സൗകര്യമാണ്	
b.	അനുവദിച്ച വായ്പ തുക	
c.	വായ്പയുടെ ഉദ്ദേശ്യം (അന്തിമമായ ആവശ്യം)	
d.	പലിശ ഇനം (ഫിക്സ്ഡ് (സ്ഥിരമായത്) അല്ലെങ്കിൽ ഫ്ലോട്ടിംഗ്(മാറിക്കൊണ്ടിരിക്കുന്നത്) അല്ലെങ്കിൽ ഡ്യൂവൽ (രണ്ടും കൂടിയത്) / പകുതി സ്ഥിരപ്പെടുത്തിയത് / പ്രത്യേക നിരക്ക്)	
e.	പലിശ ഈടാക്കാവുന്ന തുക	
f.	ഗഡു ഇനങ്ങൾ	
g.	പലിശ നിരക്ക് (%) ()	
h.	വായ്പ കാലാവധി (ARR-ൽ മാറ്റം വന്നാൽ, ക്രമീകരിക്കാവുന്ന / ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കിന്റെ കാര്യത്തിൽ മാറ്റം ഉണ്ടാവും)	
i.	മൊറട്ടോറിയം അല്ലെങ്കിൽ സബ്സിഡി, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ:	
2.	ഫീസും മറ്റ് ചാർജുകളും (ബാധകമായ ഇടങ്ങളിലെല്ലാം GST @ നിർദ്ദിഷ്ട നിരക്കുകൾ ഈ ചാർജുകളിൽ ഈടാക്കും)	
a.	അപേക്ഷയിൽ (പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജുകൾ പോലുള്ള എല്ലാത്തരം ഫീസും/ചാർജുകളും വ്യക്തമാക്കണം)	- പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജുകൾ: വായ്പ അനുമതി പത്രത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്ന പ്രകാരം - ബാധകമായ സ്റ്റാൻഡ്ഡ് ഫീസ്/ചാർജുകൾ (സ്റ്റാമ്പ് ഡ്യൂട്ടി/MOE/MOD/രജിസ്ട്രേഷൻ)

b.	<u>പാർട്ട് പേയ്മെന്റ്(ഭാഗികമായി) /പ്രീ-ക്ലോഷർ(മുൻകൂട്ടി അടച്ചുതീർക്കൽ) /പ്രീ-പേയ്മെന്റ്(മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കൽ /ഫോർക്ലോഷർ(കടം പൂർത്തിയാക്കി)അടയ്ക്കുമ്പോഴുള്ള ചാർജുകൾ</u>	1. സഹ-വായ്പക്കാർ ഉള്ളതോ അല്ലാത്തതോ വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് അനുവദിച്ച ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടോ വായ്പകൾ: • ബിസിനസ് ഉദ്ദേശം അല്ലെങ്കിൽ - ഇല്ല • 50 ലക്ഷം വരെയുള്ള ബിസിനസ് ആവശ്യങ്ങൾക്കുള്ള വായ്പ* - ഇല്ല. • 50 ലക്ഷത്തിന് മുകളിലുള്ള ബിസിനസ് ആവശ്യങ്ങൾക്കുള്ള വായ്പ* - മുതലിന്റെ കുടിശ്ശികയുടെ 4%. 2. സഹ-വായ്പക്കാർ ഉള്ളതോ അല്ലാത്തതോ ആയ സൂക്ഷ്മ, ചെറുകിട സംരംഭങ്ങളുടെ (എംഎസ്ഇ-കൾ) വായ്പക്കാർക്ക് അനുവദിക്കുന്ന ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടോ ലോൺ: • ബിസിനസ് ആവശ്യങ്ങൾക്ക് ഒഴികെ* - ഇല്ല. • 50 ലക്ഷം വരെയുള്ള ബിസിനസ് ആവശ്യങ്ങൾക്കുള്ള വായ്പ*- ഇല്ല. • 50 ലക്ഷത്തിന് മുകളിലുള്ള ബിസിനസ് ആവശ്യങ്ങൾക്കുള്ള വായ്പ* - മുതലിന്റെ കുടിശ്ശികയുടെ 4%. 3. MSE വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ ഒഴികെ വ്യക്തിയല്ലാത്ത വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് അനുവദിച്ച ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശനിരക്കിലുള്ള ടെർം ലോൺ: • ഹൗസിംഗ് ലോൺ - NIL • ഹൗസിംഗ് അല്ലാത്ത ലോൺ - ബാക്കി നിൽക്കുന്ന മുഖ്യ തുകയുടെ 4% 4. വ്യക്തിഗത / വ്യക്തിയല്ലാത്ത വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് നൽകിയ സ്ഥിര പലിശനിരക്കിലുള്ള ഹൗസിംഗ് ലോൺ: • സ്വന്തം ഉറവിടങ്ങളിൽ നിന്ന് അടച്ചുപൂട്ടൽ - Nil • മറ്റ് ഉറവിടങ്ങളിൽ നിന്ന് അടച്ചുപൂട്ടൽ - ബാക്കി നിൽക്കുന്ന മുഖ്യ തുകയുടെ 2%
----	---	---

		5. വ്യക്തിഗത/വ്യക്തിഗതേതര വായ്പക്കാർക്ക് നൽകുന്ന സ്ഥിര പലിശ നിരക്കിലുള്ള ഭവനേതര വായ്പകൾ (LAP/LRD/CP/GPL/ടോപ്പ്-അപ്പ്) (സ്വന്തം/മറ്റ് സ്രോതസ്സുകളിൽ നിന്ന് അടച്ചത്): കുടിശ്ശികയുള്ള മുതലിന്റെ 4%
		വിശദീകരണം: 1. സെമി-ഫിക്സ്ഡ് ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ (തുടക്കകാലത്ത് സ്ഥിരവും പിന്നീട് ഫ്ലോട്ടിംഗ്), ഫോർക്ലോഷർ/പാർട്ട് പേയ്മെന്റ് മാനദണ്ഡങ്ങൾ(ആ പ്രത്യേക ദിവസത്തെ വായ്പകളുടെ സ്ഥിതി (ഫിക്സ്ഡ്/ഫ്ലോട്ടിംഗ്) അനുസരിച്ചായിരിക്കും. 2. "സ്വന്തം സ്രോതസ്സുകൾ" എന്നാൽ ബാങ്ക്/HFC /NBFC/ ഏതെങ്കിലും ധനകാര്യ സ്ഥാപനം എന്നിവയിൽ നിന്ന് കടം വാങ്ങുന്നത് ഒഴികെയുള്ളതെന്തെങ്കിലും. 3. "ഫിക്സ്ഡ് റേറ്റ് ലോൺ" എന്നാൽ ഒരു പ്രത്യേക കാലയളവിലേക്കോ വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലയളവിലേക്കോ പലിശ നിരക്ക് നിശ്ചയിച്ചിരിക്കുന്ന വായ്പയാണ്. 4. ബിസിനസ് അവശ്യ ലോൺ" ഇവയാണ്: • പ്രവർത്തന മൂലധനം, ബിസിനസ് കടം ഏകീകരണം, ബിസിനസ് വായ്പകളുടെ തിരിച്ചടവ്, ബിസിനസ് വിപുലീകരണം, ബിസിനസ് ആസ്തി ഏറ്റെടുക്കൽ തുടങ്ങിയ ബിസിനസ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ലഭിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും സ്വത്ത് ഈടിന്മേൽ /ടോപ്പ് അപ്പ് വായ്പകൾ • ആൾ താമസമില്ലാത്ത വസ്തു വാങ്ങൽ /നവീകരണം/നിർമ്മാണം/വിപുലീകരണം എന്നിവയ്ക്കുള്ള വായ്പ, • ലീസ് റെന്റൽ (വാടകയ്ക്ക് മേലുള്ള ലോൺ) കിഴിവ്.

		5. "സൂക്ഷ്മ, ചെറുകിട സംരംഭങ്ങളുടെ (എംഎസ്ഇ) വായ്പക്കാർക്ക് 2006 ലെ സൂക്ഷ്മ, ചെറുകിട, ഇടത്തരം സംരംഭ വികസന (എംഎസ്എംഇഡി) നിയമത്തിൽ നിർവ്വചിച്ചിരിക്കുന്ന അതേ അർത്ഥമായിരിക്കും ഉണ്ടായിരിക്കുക. * 2026 ജനുവരി 01-നോ അതിനുശേഷമോ അനുവദിച്ചതോ പുതുക്കിയതോ ആയ എല്ലാ വായ്പകൾക്കും ബാധകം.
c.	പ്രീ-ക്ലോഷർ വിവരണ ചാർജുകൾ	ഓരോ വായ്പ അക്കൗണ്ടിനും 1,000 രൂപ
d.	ഒറിജിനൽ ഡോക്യുമെന്റ് വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനുള്ള ചാർജുകൾ	ഓരോ വായ്പ അക്കൗണ്ടിനും 1,000/-രൂപ
e.	പിഴ :	
	തിരിച്ചടവ് വൈകുമ്പോഴുള്ള പിഴ ഈടാക്കൽ	നിലവിലെ ബാധകമായ പലിശ നിരക്കിനേക്കാൾ പ്രതിവർഷം 12% (ബാധകമായ നിയമങ്ങൾ അനുസരിച്ച് ആകെ 24% വാർഷിക പലിശ നിരക്കും ജിഎസ്ടിയും കവിയരുത്)
	ടൈറ്റിൽ ഡോക്യുമെന്റ് / സെക്യൂരിറ്റി പെർഫെക്ഷൻ ഡോക്യുമെന്റുകൾ / മോർട്ട്ഗേജ് ഡീഡ് / MCA യുമായി ചാർജ് സൃഷ്ടിക്കൽ (ബാധകമാകുന്നിടത്തെല്ലാം) പോലുള്ള വായ്പ വിതരണശേഷം ആവശ്യമായ നിർണായക രേഖകൾ സമർപ്പിക്കാതിരിക്കുക അല്ലെങ്കിൽ സമർപ്പിക്കേണ്ട നിശ്ചിത തീയതിക്കുള്ളിൽ വായ്പാ കരാറിൽ / അനുബന്ധ കത്തിൽ നിർവ്വചിച്ചിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും നിബന്ധനകളും, വ്യവസ്ഥകളും, പ്രാതിനിധ്യങ്ങളും	പ്രതിമാസം 3000 രൂപ

	ഉടമ്പടികളും പാലിക്കാതിരിക്കുക.	
	നിലവിലുള്ള അധികാരപത്രം(മാൻഡേറ്റ്) അസാധുവാകുകയോ / നിഷ്ക്രിയമാകുകയോ / ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് അവസാനിപ്പിക്കുകയോ / മരവിപ്പിക്കുകയോ / മറ്റ് സാങ്കേതിക പ്രശ്നങ്ങളാൽ 30 ദിവസത്തേക്ക് പുതുക്കിയ NACH / ECS ഡെബിറ്റ് മാൻഡേറ്റ് രജിസ്ട്രേഷൻ സമർപ്പിക്കാതിരിക്കുക	സുരക്ഷിത വായ്പകൾക്ക് പ്രതിമാസം 1000 രൂപ
f.	ചെക്ക് ബൗൺസിംഗ് ചാർജുകൾ / NACH ലംഘന ചാർജുകൾ / ബൗൺസ് ചാർജുകൾ	ഓരോന്നിനും 750 രൂപ
g.	CERSAI ചാർജുകൾ i. 5 ലക്ഷം രൂപ വരെയുള്ള വായ്പയ്ക്ക് ii. 5 ലക്ഷം രൂപയ്ക്ക് മുകളിലുള്ള വായ്പകൾക്ക് (അത്തരം എല്ലാ ചാർജുകൾക്കും CERSAI-യുടെ www.cersai.org.in എന്ന വെബ്സൈറ്റ് സന്ദർശിക്കാം)	i. ഒറിജിനൽ ഫയലിംഗിനും തുടർന്നുള്ള ഓരോ ഭേദഗതിക്കും (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) 50 രൂപയും ബാധകമായ നികുതികളും . ii. ഒറിജിനൽ ഫയലിംഗിനും തുടർന്നുള്ള ഓരോ ഭേദഗതിക്കും (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) 100 രൂപ ബാധകമായ നികുതികളും.
h.	ABHFL-ൽ കൈവശം വച്ചിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും വായ്പയ്ക്ക് ഈടായി വച്ചിരിക്കുന്നതിന്റെ പകർപ്പുകൾക്കായുള്ള അഭ്യർത്ഥന	ഓരോന്നിനും 750/- രൂപ
i.	ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് / തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ / മറ്റേതെങ്കിലും രേഖ (വായ്പയ്ക്ക് ഈടായി വയ്ക്കുന്നതിന്റെ ഒഴികെ) എന്നിവയ്ക്കുള്ള അപേക്ഷ	ഓരോ വായ്പ അക്കൗണ്ടിനും 200/-രൂപ
j.	NACH മാൻഡേറ്റ്(അധികാരപത്രം) കൈമാറ്റം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ചാർജ്	വായ്പ അക്കൗണ്ടിന് 750 രൂപ

k.	ബുറോ റിപ്പോർട്ട് വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനുള്ള ഫീസ്	ഒറ്റ തവണയ്ക്ക് ഉപഭോക്താവിന് 50/- രൂപയും വാണിജ്യ ബുറോയ്ക്ക് 500/- രൂപയും.
l.	ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരമുള്ള സ്ഥിതിപരിവർത്തന നിരക്കുകൾ	- ഒരേ പലിശ വിഭാഗത്തിലുള്ള നിരക്ക് പരിഷ്കരണം: 0.25% + കുടിശ്ശികയായ മുതലിന്റെ GST, ഒറ്റ തവണയ്ക്ക് 7500/- രൂപയായി പരിമിതപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു - വായ്പ പുനഃക്രമീകരണ ചാർജുകൾ (യോഗ്യതാ മാനദണ്ഡങ്ങൾ അനുസരിച്ച് EMI/ കാലാവധിയിലെ മാറ്റം): 0.5% മുതലിന്റെ കുടിശ്ശികയും ബാധകമായ GSTയും - ഫിക്സ്ഡ് നിരക്കിൽ നിന്ന് ഫ്ലോട്ടിങ്ങിലേക്കും തിരിച്ചും മാറുക: കുടിശ്ശികയായ മുതലിന്റെ 2%, കൂടെ ബാധകമായ GST യും.
m.	NOC ഇഷ്യൂ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ചാർജുകൾ	ഒറ്റ തവണയ്ക്ക് 500/- രൂപ
n.	- സ്റ്റാമ്പ് ഡ്യൂട്ടി - നിയമപ്രകാരമുള്ള ചാർജുകൾ - ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയം - ROC ഉപയോഗിച്ചുള്ള ചാർജ് ക്രിയേഷൻ	ബാധകമാകുന്നിടത്ത്, വാസ്തവ പ്രകാരം
o.	ഇ-കരാർ നിർവഹിക്കുന്നതിനുള്ള ചാർജുകൾ	ഇ-കരാറിൽ ഒപ്പിടുന്ന സമയത്ത് വ്യക്തമാക്കിയ പ്രകാരം.
3.	വാത്സ്യയ്ക്കുള്ള സെക്യൂരിറ്റി	
a.	വാത്സ്യയ്ക്കുള്ള മോർട്ട്ഗേജ് (വാത്സ്യയ്ക്ക് സെക്യൂരിറ്റിയായി പണയപ്പെടുത്തേണ്ട വസ്തുവിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ)	അനുമതിപത്രത്തിലും വാത്സാ കരാറിലും വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്നത് പോലെ
b.	ഗ്യാരണ്ടി ഗ്യാരണ്ടി ആയിട്ടുള്ളവരുടെ പേരുകൾ	അനുമതിപത്രത്തിലും വാത്സാ കരാറിലും വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്നത് പോലെ
c.	മറ്റ് സെക്യൂരിറ്റി (മറ്റ് സെക്യൂരിറ്റികളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ)	അനുമതിപത്രത്തിലും വാത്സാ കരാറിലും വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്നത് പോലെ
4.	സ്വത്തിന്റെ / കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ ഇൻഷുറൻസ്	
	സ്വത്തിനു / കടം വാങ്ങുന്നവർക്കായി ലഭിക്കേണ്ട ഇൻഷുറൻസ് പോളിസിയുടെ	സാൻക്ഷൻ ലെറ്ററിലും (അനുമതി പത്രത്തിലും) വാത്സ കരാറിലും വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്നത് പോലെ.

	ആവശ്യകതകളുടെയും സവിശേഷതകളുടെയും വിശദാംശങ്ങൾ	
5.	വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ	
	വായ്പ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ ഗഡു വിതരണം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ, അതായത്, സെക്യൂരിറ്റി സൃഷ്ടിക്കൽ, അംഗീകൃത പ്ലാനുകളുടെ സമർപ്പണം, നിർമ്മാണ ഘട്ടങ്ങൾ, നിയമപരമായ അംഗീകാരങ്ങൾ	സാങ്ക്ഷൻ ലെറ്ററിലും വായ്പ കരാറിലും വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്നത് പോലെ
6.	വായ്പയുടെയും പലിശയുടെയും തിരിച്ചടവ്	
a.	അനുവദിച്ച തുകയനുസരിച്ചുള്ള EMI തുക	സാങ്ക്ഷൻ ലെറ്ററിലും വായ്പ കരാറിലും വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്നത് പോലെ.
b.	ആകെ ഗഡുക്കളുടെ എണ്ണം (EMI)	
c.	PRE EMI അടയ്ക്കേണ്ട അവസാന തീയതി	
d.	EMI അടയ്ക്കേണ്ട അവസാന തീയതി	
e.	പലിശ നിരക്ക് / EMI യിലെ മാറ്റങ്ങൾ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം	- പലിശ നിരക്ക് / EMI യിലെ മാറ്റം അറിയിച്ചുകൊണ്ട് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് SMS / മെയിൽ / കത്തുകൾ അയയ്ക്കും. - ABHFL വെബ്സൈറ്റിലും ARR അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.
7.	കുടിശ്ശിക തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിനായി പാലിക്കേണ്ട ചുരുങ്ങിയ നടപടിക്രമം	അനുബന്ധം "എ" കാണുക
8.	ഉപഭോക്തൃ സേവനം	
a.	ഓഫീസിലെ സന്ദർശന സമയം	സമയം- രാവിലെ 9.30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 6 വരെ അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ - അതായത് എല്ലാ ആദ്യത്തെയും രണ്ടാമത്തെയും ശനിയാഴ്ചകൾ, എല്ലാ ഞായറാഴ്ചകളും പൊതു അവധി ദിവസങ്ങളും

b.	ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിനായി ബന്ധപ്പെടേണ്ട വ്യക്തിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ	ബന്ധപ്പെട്ട ഏരിയ ഓഫീസ് / ബിസിനസ് സെന്റർ / ഹെഡ് കസ്റ്റമർ സർവീസ് എന്നിവയുടെ ചുമതലയുള്ള ഓഫീസർ
c.	താഴെപ്പറയുന്നവ ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമവും സമയവും:	
	i. വായ്പ അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ്	http://bit.ly/ONEIDlogin എന്ന ലിങ്കിൽ നിങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ പോർട്ടലിൽ ലോഗിൻ ചെയ്ത് അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ്, തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ പോലുള്ള രേഖകൾ ഡൗൺലോഡ് ചെയ്യാം. കൂടാതെ, 8828800032 എന്ന നമ്പറിൽ "ഹായ്" എന്ന് അയച്ചോ, കസ്റ്റമർ സർവീസ് ഹെൽപ്പ്ലൈനിൽ ബന്ധപ്പെട്ടോ ചെയ്താൽ, വാട്ട്സ്ആപ്പ് വഴി നിങ്ങളുടെ ലോൺ അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ ലഭിക്കുന്നതാണ്.
	ii. വായ്പ പൂർണ്ണമായി അടച്ചുതീർക്കുമ്പോൾ / ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുമ്പോൾ ഒറിജിനൽ രേഖകൾ തിരികെ നൽകണം	വായ്പ അക്കൗണ്ട് പൂർണ്ണമായി തിരിച്ചടച്ചതിന് / തീർപ്പാക്കിയതിന് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ. ഹോം ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്ന് ശേഖരിക്കാവുന്നതാണ്.
9.	പരാതി പരിഹാരം	ന്യായ സംവിധാന നിയമാവലിയുടെ ഭാഗം. (രത്നച്ചുരുക്കത്തിനു അനുബന്ധം "B" കാണുക)

ദയവായി ശ്രദ്ധിക്കുക:

- a. ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ("MITC"), വായ്പാ കരാർ, അനുമതി പത്രം, വിതരണ കത്ത്, വായ്പാ കരാറിന്റെ ഭാഗമായി നടപ്പിലാക്കിയ മറ്റ് രേഖകൾ ("വായ്പ രേഖകൾ") എന്നിവയിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ചേർത്ത് വായിക്കണം.
- b. കാലാകാലങ്ങളിൽ ABHFL റഫറൻസ് നിരക്കുകൾ ("ARR") പരിഷ്കരിക്കാൻ ABHFL-ന് അവകാശമുണ്ട്, അതനുസരിച്ച്, ബാധകമായ പലിശ നിരക്ക് പരിഷ്കരിക്കുകയും സാഹചര്യത്തിനനുസരിച്ച് വായ്പാ കാലാവധിയിലോ EMI-യിലോ സ്വാധീനം ചെലുത്തുകയും ചെയ്യും. പലിശ നിരക്കുകൾ, പ്രോസസ്സിംഗ്, മറ്റ് ചാർജ്ജുകൾ, ഓരോ വിഭാഗം തിരിച്ചുള്ള ARR-കൾ എന്നിവ നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് ABHFL-ന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമായ നയം പരിശോധിക്കുക.
- c. സെമി-ഫിക്സ്ഡ് വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, ഫിക്സ്ഡ് റേറ്റ് കാലാവധി പൂർത്തിയാക്കിയ ശേഷം, ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് അടിസ്ഥാനത്തിലേക്ക് മാറ്റി അപ്പോൾ നിലവിലുള്ള ARR-മായി ബന്ധിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

അനുബന്ധം "A":

കുടിശ്ശികകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് പിന്തുടരേണ്ട ഒരു സംക്ഷിപ്ത നടപടിക്രമം

1. തിരിച്ചടവിൽ ഒന്നോ അതിലധികമോ വീഴ്ചകൾ സംഭവിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, കടം കൊടുക്കുന്നയാൾക്ക് രേഖാമൂലം അറിയിപ്പ് നൽകുക, ഇതിൽ മുതലും സമാഹരിച്ച പലിശയും ചാർജുകളും, കരാർ പ്രകാരമോ മറ്റ് ഏതെങ്കിലും കരാറുകൾ പ്രകാരമോ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കും കടം കൊടുക്കുന്നയാൾക്കും ഇടയിലുള്ള രേഖകൾ, അടയ്ക്കേണ്ട മറ്റ് എല്ലാ ചാർജുകളും കുടിശ്ശികകളും പ്രഖ്യാപിക്കാവുന്നതാണ്. അത്തരം പ്രഖ്യാപനത്തിന് ശേഷം ഉടൻ എല്ലാം അടയ്ക്കേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ വായ്പയുമായോ മറ്റ് ഏതെങ്കിലും വായ്പകളുമായോ ബന്ധപ്പെട്ട സെക്യൂരിറ്റി നടപ്പിലാക്കാനും കഴിയും, കരാറിലോ മറ്റേതെങ്കിലും കരാറിലോ രേഖകളിലോ വിരുദ്ധമായി എന്തുതന്നെ പറഞ്ഞാലും. ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള വീഴ്ച സംഭവിച്ചാൽ, മറ്റ് എല്ലാ ചാർജുകളും പലിശയും ഉൾപ്പെടെ വായ്പ തുക മുഴുവനായും തിരിച്ചുവിലിക്കാൻ കടം കൊടുക്കുന്നയാൾക്ക് അവകാശമുണ്ടായിരിക്കും, കൂടാതെ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ, സഹ-വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ, ഗ്യാരണ്ടർ എന്നിവർ യാതൊരു മടിയും പ്രതിഷേധവും കൂടാതെ അത്തരം വായ്പ തുക ഉടൻ തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ ബാധ്യസ്ഥരായിരിക്കും.
2. അറിയിപ്പ് ലഭിച്ചതിനു ശേഷമോ / നിശ്ചിത സമയത്തിനു ശേഷമോ അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിനും ശേഷമോ തിരിച്ചടവിൽ ഏതെങ്കിലും വീഴ്ച സംഭവിച്ചാൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഉടൻ തന്നെ അതിന്റെ കാരണം വ്യക്തമാക്കി രേഖാമൂലം കടം കൊടുക്കുന്നയാൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകണം.
3. തിരിച്ചടവിൽ എന്തെങ്കിലും വീഴ്ച സംഭവിച്ചാൽ, കടം വാങ്ങിയ വ്യക്തിയുടെ സ്വത്തും/അല്ലെങ്കിൽ ജോലിസ്ഥലവും സന്ദർശിക്കുന്നത് ഉൾപ്പെടെ, എന്നാൽ അതിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടുത്താതെ, ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിയുമായോ വ്യക്തികളുമായോ ആശയവിനിമയം നടത്താൻ കടം കൊടുക്കുന്നയാൾക്ക് അവകാശമുണ്ട്.
4. വായ്പാ കരാറിലും, കടം വാങ്ങുന്നയാളും കൊടുക്കുന്നയാളും തമ്മിൽ നടപ്പിലാക്കിയ മറ്റ് അനുബന്ധ രേഖകളിലും വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള എല്ലാ അവകാശങ്ങളും വിനിയോഗിക്കാൻ കടം കൊടുക്കുന്നയാൾക്ക് അവകാശമുണ്ട്.

2002 ലെ സെക്യൂരിറ്റൈസേഷൻ ആൻഡ് റീകൺസ്ട്രക്ഷൻ ഓഫ് ഫിനാൻഷ്യൽ അസറ്റ്സ് ആൻഡ് എൻഫോഴ്സ്മെന്റ് ഓഫ് സെക്യൂരിറ്റി ഇൻററസ്റ്റ് ആക്ട് (SARFAESI Act) അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും നിയമം അനുസരിച്ചുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി, മോർട്ട്ഗേജ്/സെക്യൂരിറ്റികൾ നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുള്ള വീണ്ടെടുക്കൽ പ്രക്രിയ, മോർട്ട്ഗേജ് ചെയ്ത സ്വത്ത് കൈവശപ്പെടുത്തുകയും വിൽക്കുകയും ചെയ്യുന്നത് ഉൾപ്പെടെയുള്ളവ, ബന്ധപ്പെട്ട നിയമം നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി മാത്രമാണ് പിന്തുടരുന്നത്. നെഗോഷ്യബിൾ ഇൻസ്ട്രുമെന്റ്സ് ആക്ട്, സിവിൽ സ്യൂട്ട്, SARFAESI Act തുടങ്ങിയ വിവിധ നിയമ ഉപാധികളിലൂടെ, കുടിശ്ശികകൾ തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിന് ഉചിതമായ നിയമ നടപടികൾ ആരംഭിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് ഉപഭോക്താവിനു അറിയിപ്പുകൾ / ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ / വിജ്ഞാപനങ്ങൾ നൽകുന്നു.

അനുബന്ധം “ബി”:

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം:

ഇന്നത്തെ മത്സരാധിഷ്ഠിത സാഹചര്യത്തിൽ, സുസ്ഥിരമായ ബിസിനസ്സ് മോഡലിന് മികച്ച ഉപഭോക്തൃ സേവനം നൽകേണ്ടത് അത്യന്താപേക്ഷിതമാണ്. ഏതൊരു കോർപ്പറേറ്റ് സ്ഥാപനത്തിലും ബിസിനസ് ജീവിതത്തിന്റെ അവിഭാജ്യ ഘടകമാണ് ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ.

ഉപഭോക്തൃ സേവനവും സംതൃപ്തിയുമാണ് ABHFL-ൽ ഞങ്ങളുടെ പ്രധാന ശ്രദ്ധ. പുതിയ ഉപഭോക്തൃ നേട്ടം മാത്രമല്ല, നിലവിലുള്ളവയുമായി ദീർഘകാല പങ്കാളിത്തം നിലനിർത്താൻ വേഗത്തിലും കാര്യക്ഷമവുമായ സേവനം നൽകേണ്ടത് അത്യാവശ്യമാണെന്ന് ഞങ്ങൾ വിശ്വസിക്കുന്നു. മികച്ച ഉപഭോക്തൃ അനുഭവം നൽകുന്നതിനും, കാര്യക്ഷമമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിനും ശ്രദ്ധ കേന്ദ്രീകരിക്കുന്നതിനായി രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിരിക്കുന്ന നിരവധി സംരംഭങ്ങൾ ABHFL നടപ്പിലാക്കുന്നുണ്ട്.

ABHFL-ന്റെ പരിഹാര സംവിധാനം കൂടുതൽ ശക്തമാക്കുന്നതിന്, കമ്പനിക്കുള്ളിലെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നത് കർക്കശമായി ഞങ്ങൾ പാലിക്കും. കമ്പനി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ഔട്ട്സോഴ്സ് ഏജൻസി / പങ്കാളി നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന പ്രശ്നങ്ങളും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം കൈകാര്യം ചെയ്യും.

ഇൻഷുറൻസ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വിതരണത്തിനായി ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി & ഡെവലപ്മെന്റ് അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യയിൽ ("IRDAI") ഒരു കോർപ്പറേറ്റ് ഏജൻറായി (കോമ്പോസിറ്റ്) ABHFL രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. അത് പ്രകാരം ലൈസൻസുള്ള കോർപ്പറേറ്റ് ഏജൻ്റ് എന്ന നിലയിൽ ABHFL ഏറ്റെടുക്കുന്ന ഇൻഷുറൻസ് വിതരണവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് പരാതി പരിഹാര മാർഗങ്ങളും ലഭ്യമാകും.

4.6.1 ഉപഭോക്തൃ ചോദ്യങ്ങൾ/അഭ്യർത്ഥനകൾ/പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം

ലെവൽ 1:

ABHFL അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ പ്രതിനിധികൾ നൽകുന്ന ഞങ്ങളുടെ സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏതെങ്കിലും പരാതി ഉന്നയിക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ അനുചിതമായ ഏതെങ്കിലും കൃത്യം റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നതിനോ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് താഴെപ്പറയുന്ന ചാനലുകളുണ്ട്.

- ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് ഹെൽപ്പ്ലൈൻ - 1800-270-7000 എന്ന നമ്പറിൽ വിളിക്കുക (രാവിലെ 9 മുതൽ രാത്രി 9:00 വരെ. തിങ്കൾ മുതൽ ഞായർ വരെ)
- care.housingfinance@adityabirlacapital.com എന്ന വിലാസത്തിൽ ഇമെയിൽ അയയ്ക്കുക
- ഇനി പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക:

Aditya Birla Housing Finance Limited – Customer Service Cell

ABHFL/VER16/JAN/2026

72

- കൂടാതെ, അടുത്തുള്ള ABHFL ശാഖകളും സന്ദർശിക്കാം (സമയം - രാവിലെ 9.30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 6 വരെ) അവധി ദിവസങ്ങളിൽ ഒഴികെ - അതായത് എല്ലാ 1-ാം, 2-ാം ശനിയാഴ്ചകളിലും, എല്ലാ ഞായറാഴ്ചകളിലും, പൊതു അവധി ദിവസങ്ങളിലും.

ലേവൽ 2:

ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് രേഖാമൂലം പരാതി ലഭിച്ചാൽ, ഒരു ആഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ മറുപടി/പ്രതികരണത്തിന് ABHFL ശ്രമിക്കും. പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേരും പദവിയും രസീതിൽ ഉണ്ടായിരിക്കും. ABHFL കസ്റ്റമർ സർവീസ് ഹെൽപ്പ്ലൈനിൽ പരാതി അറിയിച്ചാൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഒരു പരാതി നമ്പർ നൽകും. മേൽപ്പറഞ്ഞ ചാനലുകളിലൂടെ ലഭിക്കുന്ന പരിഹാരം തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഇനിപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ ബന്ധപ്പെടാം:

ഹെഡ് - പരാതി പരിഹാര സെൽ

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

5 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ മറുപടി നൽകുമെന്നു ഞങ്ങൾ ഉറപ്പ് നൽകുന്നു.

ലേവൽ 3:

മുകളിലുള്ള രണ്ടാമത്തെ ലേവലിൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്ന പരിഹാരം ഇപ്പോഴും തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർക്ക് എഴുതാം. പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ ("PNO") കൂടിയായ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ ("GRO") പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും ഇപ്രകാരമാണ്:

മിസ് സ്മിത നല്ലൂർണി

ടെലിഫോൺ: 08045860159

ഇമെയിൽ ഐഡി: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

ലേവൽ 4:

ഉപഭോക്താവ് ഇപ്പോഴും തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ, ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് താഴെയുള്ള വിലാസത്തിൽ താഴെയുള്ള ലിങ്കിലെ നിർദ്ദിഷ്ട ഫോർമാറ്റിൽ തപാൽ വഴി ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനികളുടെ സൂപ്പർവൈസറി അതോറിറ്റിയായ നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിലേക്ക് അപ്പീൽ നൽകാം:

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

നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക്

പരാതി പരിഹാര സെൽ

ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് ഓഫ് സൂപ്പർവിഷൻ

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

ഉപഭോക്താവിന് <https://www.nhb.org.in/der> **സന്ദർശിച്ച്**, പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ ഓഫീസർക്ക് നേരിട്ടോ ഓൺലൈനിലോ (GRIDS)/ <https://grids.nhbonline.org.in> പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

4.6.2 വെളിപ്പെടുത്തൽ

ഇന്ത്യാ ഗവൺമെന്റ് അംഗീകാരമുള്ള ഏതു ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോയ്ക്കും (നിലവിലുള്ളതോ ഭാവിയിലുള്ളതോ) അല്ലെങ്കിൽ അപേക്ഷകന് കാലാകാലങ്ങളിൽ ആവശ്യമായി വന്നേക്കാവുന്ന ഏതെങ്കിലും അതോറിറ്റിക്ക് വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏത് വിവരവും വെളിപ്പെടുത്താൻ ABHFL ന് അധികാരമുണ്ട്. ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ ബ്യൂറോകളുമായി അന്വേഷണങ്ങൾ നടത്താനും അപേക്ഷകരിൽ നിന്ന് ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ റിപ്പോർട്ട് നേടാനും ABHFL ന് അധികാരമുണ്ട്. മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഞങ്ങളുടെ വായ്പാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ഒരു സൂചക പട്ടികയാണ്. ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ബന്ധപ്പെട്ട വായ്പാ കരാറുകളിൽ പ്രസക്തമായ വിഭാഗങ്ങൾ/ഷെഡ്യൂളുകൾ പ്രകാരം കൂടുതൽ വിവരിച്ചിരിക്കുന്നു, അതിനാൽ വായ്പാ കരാറിലും / അനുബന്ധ കത്തിലും പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്നവയുമായി സംയോജിപ്പിച്ച് വായിക്കണം.

വായ്പയുടെ വിശദമായ നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും, കക്ഷികൾ നടപ്പിലാക്കിയ / നടപ്പിലാക്കേണ്ട വായ്പയും മറ്റ് സുരക്ഷാ രേഖകളും പരിശോധിക്കുകയും ആശ്രയിക്കുകയും ചെയ്യുമെന്ന് ഇതിനാൽ സമ്മതിക്കുന്നു.

മുകളിൽ പറഞ്ഞ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ/ആൾക്ക് ശ്രീ / ശ്രീമതി / കുമാരി _____ വായിച്ചു മനസ്സിലാക്കിരിക്കുന്നു / വായിച്ചു കേൾപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു (കമ്പനിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥൻ) .

(കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ/ഉടമകളുടെ ഒപ്പ് അല്ലെങ്കിൽ തള്ളവിരലടയാളം) (ABHFL ന്റെ ചുമതലയുള്ള വ്യക്തിയുടെ ഒപ്പ്)

തീയതി:

സ്ഥലം:

കുറിപ്പ്: MITC യുടെ ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് പകർപ്പ് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക്/ഉടമകൾക്ക് കൈമാറണം.

सर्वात महत्वाचे नियम आणि अटी (एमआयटीसी)

(सर्व अर्जदार / सह-अर्जदारांचे नाव) आणि आदित्य बिरला हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड यांच्यात मान्य झालेल्या कर्जाच्या प्रमुख अटी आणि शर्ती खालीलप्रमाणे आहेत:

अनु. क्र.	तपशील	विवरण
1.	कर्ज	
a.	कर्ज सुविधेचा प्रकार	
b.	मंजूर कर्जाची रक्कम	
c.	कर्जाचा उद्देश (अंतिम वापर)	
d.	व्याज प्रकार (निश्चित किंवा चल (फ्लोटिंग) किंवा दुहेरी/अर्ध-निश्चित / विशेष दर)	
e.	व्याज आकारणीय रक्कम	
f.	हप्त्याचे प्रकार	
g.	व्याजदर (%) ()	
h.	कर्जाचा कालावधी (समायोज्य / फ्लोटिंग व्याजदराच्या बाबतीत, एआरआरमध्ये बदलासह बदल होऊ शकतो)	
i.	अधिस्थगन किंवा अनुदान, जर असेल तर:	
2.	शुल्क आणि इतर शुल्क (जिथे लागू असेल तिथे या शुल्कांवर निर्धारित दरांनुसार जीएसटी आकारला जाईल)	
a.	अर्ज केल्यावर (सर्व प्रकारचे शुल्क जसे की प्रक्रिया शुल्क इत्यादी, निर्दिष्ट केले जातील)	- प्रक्रिया शुल्क: मंजुरी पत्रात नमूद केल्याप्रमाणे. - लागू असल्यास वैधानिक शुल्क (स्टॅम्प ड्युटी/एमओई/एमओडी/नोंदणी)
b.	पार्ट पेमेंट / प्री-क्लोजर / प्री-पेमेंट / फोरक्लोजर शुल्क	- सह-कर्जदारांसह किंवा त्यांच्याशिवाय वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेले फ्लोटिंग दर मुदत कर्जे: - व्यवसायाच्या उद्देशाव्यतिरिक्त - शून्य (नील) 50 लाखांपर्यंत व्यवसायिक कर्ज* - शून्य. 50 लाखांपेक्षा जास्त व्यवसायिक कर्ज* - थकीत मुदलाच्या 4%. - सूक्ष्म आणि लघु उद्योग (एमएसई) कर्जदारांना, सह-कर्जदारांसह किंवा त्यांच्याशिवाय, फ्लोटिंग रेट टर्म लोन मंजूर: - व्यवसायाच्या उद्देशाव्यतिरिक्त* - शून्य. 50 लाखांपर्यंत व्यवसायिक कर्ज* - शून्य. 50 लाखांपेक्षा जास्त व्यवसायिक कर्ज* - थकीत मुदलाच्या 4%.

		3. MSE कर्जदारांव्यतिरिक्त गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेले फ्लोटिंग व्याजदराचे मुदत कर्ज: • गृहनिर्माण कर्ज – NIL • गैर-गृहनिर्माण कर्ज – प्रलंबित मूळ रकमेच्या 4% 4. वैयक्तिक / गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना दिलेले स्थिर व्याजदराचे गृहनिर्माण कर्ज: • स्वतःच्या स्रोतांमधून बंद करणे – Nil • इतर स्रोतांमधून बंद करणे – प्रलंबित मूळ रकमेच्या 2% 5. वैयक्तिक/व्यक्तिगत कर्जदारांना दिले जाणारे (स्वतःच्या/इतर स्रोतांकडून बंद केलेले) निश्चित व्याजदर बिगर-गृहनिर्माण कर्ज (एलएपी/एलआरडी/सीपी/जीपीएल/टॉप-अप): थकीत मुद्दलाच्या 8%
		स्पष्टीकरण: 1. अर्ध-स्थिर कर्जांच्या बाबतीत (सुरुवातीच्या कालावधीसाठी निश्चित आणि नंतर फ्लोटिंग), त्या विशिष्ट दिवशी कर्जांच्या स्थितीनुसार (स्थिर/फ्लोटिंग) फोरक्लोजर/पार्ट पेमेंट नियम लागू होतील. 2. "स्वतःचे स्रोत" म्हणजे बँक/एचएफसी/एनबीएफसी आणि/किंवा वित्तीय संस्थेकडून कर्ज घेण्याव्यतिरिक्त इतर कोणताही स्रोत. 3. "निश्चित दराचे कर्ज" म्हणजे असे कर्ज जिथे व्याजदर एका विशिष्ट कालावधीसाठी किंवा कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी निश्चित केला जातो. 4. "व्यवसाय उद्देश कर्ज" चा अर्थ पुढीलप्रमाणे असेल: • कोणत्याही मालमत्तेवर कर्ज/ व्यवसाय वापरासाठी घेतलेले टॉप अप कर्ज जसे की खेळते भांडवल, व्यवसाय कर्ज एकत्रीकरण, व्यवसाय कर्जाची परतफेड, व्यवसायाचा विस्तार, व्यवसाय मालमत्तेचे संपादन, • अनिवासी मालमत्तेच्या खरेदी/ नूतनीकरण/ बांधकाम/ विस्तारासाठी कर्ज, • भाडेपट्टा भाड्याने सवलत.

		5. सूक्ष्म आणि लघु उद्योग (एमएसई) कर्जदार याचा अर्थ सूक्ष्म, लघु आणि मध्यम उद्योग विकास (एमएसएमईडी) कायदा, २००६ मध्ये परिभाषित केल्याप्रमाणे असेल. * १ जानेवारी २०२६ रोजी किंवा त्यानंतर मंजूर झालेल्या किंवा नूतनीकरण केलेल्या सर्व कर्जासाठी लागू
c.	प्री-क्लोजर विवरण शुल्क	प्रत्येक कर्ज खात्यासाठी 1,000/- रुपये
d.	मूळ कागदपत्रे पुनर्प्राप्तीचे शुल्क	प्रत्येक कर्ज खात्यासाठी 1,000/- रुपये
e.	दंडात्मक शुल्क:	
	उशिरा पैसे भरल्यास दंड	सध्याच्या लागू व्याजदरापेक्षा 12% वार्षिक जास्त (लागू कायद्यांनुसार एकूण 24% वार्षिक आणि जीएसटी पेक्षा जास्त नाही)
	कर्ज करार / मंजूरी पत्रात परिभाषित केल्याप्रमाणे कोणत्याही अटी आणि शर्ती, प्रतिनिधित्व आणि करारांचे पालन न करणे किंवा कर्ज करार / मंजूरी पत्रात परिभाषित केल्याप्रमाणे कोणत्याही अटी आणि शर्ती, प्रतिनिधित्व आणि करारांचे पालन न करणे (जसे की मालकी हक्क दस्तऐवज / सुरक्षा परिपूर्णता दस्तऐवज / गृहकर्ज करार / MCA सोबत शुल्क निर्मिती) यासारखे महत्वाचे वितरणानंतरची दस्तऐवज सादर न करणे.	दरमहा 3000/- रुपये
	विद्यमान आदेश अवैध / निष्क्रिय / बँक खाते बंद किंवा गोठवलेले / इतर तांत्रिक समस्या असल्यास 30 दिवसांच्या कालावधीसाठी सुधारित NACH / ECS डेबिट आदेश नोंदणी सादर न करणे.	सुरक्षित कर्जाच्या बाबतीत दरमहा 1000/- रुपये
f.	चेक बाउंस शुल्क /NACH अयशस्वी शुल्क/बाउन्स शुल्क	प्रति घटना 750 रुपये
g.	CERSAI शुल्क i. ५ लाख रुपयांपर्यंतच्या कर्जासाठी ii. ५ लाखांपेक्षा जास्त कर्जासाठी (अशा सर्व शुल्कांसाठी तुम्ही CERSAI च्या वेबसाइट www.cersai.org.in ला भेट देऊ शकता)	i. मूळ दाखल करण्यासाठी आणि त्यानंतरच्या प्रत्येक सुधारणासाठी (जर काही असेल तर) रु.५०/- अधिक लागू कर. ii. मूळ दाखल करण्यासाठी आणि त्यानंतरच्या प्रत्येक सुधारणासाठी (जर काही असेल तर) रु. १००/- अधिक लागू कर.
h.	एबीएचएफएल कडे असलेल्या कोणत्याही तारणाच्या प्रतींची विनंती	प्रति घटना 750 रुपये

i.	डुप्लिकेट अकाउंट स्टेटमेंट/परतफेड वेळापत्रक / इतर कोणत्याही कागदपत्रांची विनंती (संपार्श्विक वगळता)	प्रत्येक कर्ज खात्यासाठी 200/- रुपये
j.	NACH आदेशाची देवाणघेवाण करण्यासाठी शुल्क	प्रत्येक कर्ज खात्यासाठी प्रति घटना 750 रुपये
k.	ब्युरो रिपोर्ट पुनर्प्राप्ती शुल्क	ग्राहकांसाठी प्रति घटना 50 रुपये आणि व्यावसायिक ब्युरोसाठी 500 रुपये.
l.	ग्राहकाच्या विनंतीनुसार रूपांतरण शुल्क	- समान व्याज प्रकारातील दराची पुनरावृत्ती: 0.25% + थकबाकी असलेल्या मूळ रकमेवर जीएसटी, प्रति घटना 7500 रुपयांपर्यंत मर्यादित. - कर्ज पुनर्निर्धारण शुल्क (पात्रतेच्या निकषांनुसार ईएमआय/ कालावधीत बदल): मुद्दल थकबाकीच्या 0.5% अधिक लागू जीएसटी - निश्चित दरावरून फ्लोटिंग दरावर स्विकारणे आणि परत येणे : मूळ थकबाकीच्या 2% अधिक लागू जीएसटी.
m.	एनओसी जारी करण्याचे शुल्क	प्रति घटना 500 रुपये
n.	- मुद्रांक शुल्क - कायदेशीर आणि इतर वैधानिक शुल्क - विमा प्रीमियम - आरओसी सोबत निर्मिती शुल्क	प्रत्यक्षानुसार, जेथे लागू असेल तेथे
o.	ई-करार अंमलबजावणी शुल्क	ई-करारावर स्वाक्षरी करताना निर्दिष्ट केल्याप्रमाणे.
3.	कर्जाची सुरक्षा	
a.	कर्जासाठी गहाणखत (कर्जासाठी तारण म्हणून गहाण ठेवल्या जाणाऱ्या मालमत्तेचा तपशील)	मंजुरी पत्र आणि कर्ज करारात नमूद केल्याप्रमाणे
b.	हमी (जामीनदारांचे नाव)	मंजुरी पत्र आणि कर्ज करारात नमूद केल्याप्रमाणे
c.	इतर सुरक्षा (इतर सुरक्षेचे तपशील, जर असतील तर)	मंजुरी पत्र आणि कर्ज करारात नमूद केल्याप्रमाणे
4.	मालमत्तेचा / कर्जदारांचा विमा	
	मालमत्ता/कर्जदारांसाठी मिळवायच्या विमा पॉलिसीच्या आवश्यकता आणि वैशिष्ट्यांचा तपशील	मंजुरी पत्र आणि कर्ज करारात नमूद केल्याप्रमाणे
5.	कर्ज वितरणाच्या अटी	
	कर्जाच्या वितरणासाठी किंवा त्याच्या कोणत्याही हप्त्यासाठी अटी उदा., सुरक्षा निर्मिती, मंजूर योजना सादर करणे, बांधकामाचे टप्पे, वैधानिक मान्यता	मंजुरी पत्र आणि कर्ज करारात नमूद केल्याप्रमाणे

6.	कर्ज आणि व्याजाची परतफेड	
a.	मंजूर रकमेनुसार ईएमआयची रक्कम	मंजुरी पत्र आणि कर्ज करारात नमूद केल्याप्रमाणे.
b.	एकूण हप्त्यांची संख्या (EMI)	
c.	प्री ईएमआय भरण्याची अंतिम तारीख	
d.	ईएमआय भरण्याची अंतिम तारीख	
e.	व्याजदर/ईएमआयमधील बदलांची आगाऊ सूचना देण्याची प्रक्रिया	- व्याजदर / ईएमआयमधील बदलाची माहिती ग्राहकांना त्यांच्या पोस्टल पत्त्यावर एसएमएस/मेल/पत्रे पाठवली जातील. - एआरआर एबीएचएफएल वेबसाइटवर देखील अपडेट केला जाईल.
7.	थकीत रकमेच्या वसुलीसाठी अनुसरण करावयाची संक्षिप्त प्रक्रिया	परिशिष्ट "अ" पहा.
8.	ग्राहक सेवा	
a.	कार्यालयात भेटीचे तास	वेळ - सकाळी 9 : 30 ते संध्याकाळी 6 वाजेपर्यंत सुट्टीच्या दिवशी वगळता - म्हणजे दर पहिल्या आणि दुसऱ्या शनिवारी, सर्व रविवार आणि सार्वजनिक सुट्टीच्या दिवशी
b.	ग्राहक सेवेसाठी संपर्क साधावा अशा व्यक्तीची माहिती	संबंधित क्षेत्र कार्यालय / व्यवसाय केंद्र / ग्राहक सेवा प्रमुख यांचे प्रभारी अधिकारी
c.	वेळेच्या मर्यादित खालील गोष्टी मिळविण्याची प्रक्रिया:	
i.	कर्ज खाते विवरणपत्र	तुम्ही http://bit.ly/ONEIDlogin या लिंकवर तुमच्या ग्राहक पोर्टलवर लॉग इन करून खात्याचे विवरणपत्र, परतफेड वेळापत्रक यासारखे कागदपत्रे डाउनलोड करू शकता. किंवा, तुम्ही तुमचे कर्ज खाते विवरणपत्र 8828800032 वर "हाय" पाठवून किंवा ग्राहक सेवा हेलपलाइनशी संपर्क साधून whatsapp द्वारे मिळवू शकता.
ii.	कर्ज बंद करताना/हस्तांतरण करताना मूळ कागदपत्रे परत करणे	कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड / सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत. मुख्य शाखेतून घेऊन जावे. .
9.	तक्रार निवारण	निष्पक्ष सराव संहितेचा भाग. (उताऱ्यासाठी परिशिष्ट "ब" पहा)

कृपया लक्षात ठेवा:

- हे सर्वात महत्वाचे नियम आणि अटी ("MITC") कर्ज करार, मंजुरी पत्र, वितरण पत्र आणि कर्ज कराराचा भाग म्हणून अंमलात आणलेल्या इतर कागदपत्रांमध्ये नमूद केलेल्या अटी आणि शर्तीसह ("कर्ज दस्तऐवज") वाचले पाहिजेत.
- एबीएचएफएलला वेळोवेळी एबीएचएफएल संदर्भ दर ("एआरआर") सुधारित करण्याचा अधिकार आहे आणि त्यानुसार, लागू व्याजदर सुधारित केला जाईल आणि त्याचा परिणाम कर्जाच्या कालावधीवर किंवा परिस्थितीनुसार ईएमआयवर होईल. व्याजदर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क, विभागवार एआरआर निश्चित करण्यासाठी कृपया एबीएचएफएलच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असलेल्या धोरणाचा संदर्भ घ्या.
- अर्ध-निश्चित कर्जाच्या बाबतीत, निश्चित दर कालावधी पूर्ण झाल्यानंतर, कर्जे फ्लोटिंग दर आधारावर रूपांतरित केली जातील आणि त्या वेळी प्रचलित असलेल्या "एआरआर" शी जोडली जातील.

परिशिष्ट "अ":

थकबाकी रक्कम वसूल करण्यासाठी अनुसरण्याची संक्षिप्त प्रक्रिया

1. जर एक किंवा अधिक डिफॉल्ट असेल, तर कर्जदाता कर्जदाराला लेखी सूचना देऊन, करार आणि/किंवा इतर कोणत्याही करारांनुसार किंवा त्यांच्या अटीनुसार कर्जदाराला देय असलेले मुद्दल आणि कर्जावरील सर्व जमा झालेले व्याज आणि शुल्क, कर्जदाता आणि कर्जदार यांच्यातील कागदपत्रे, तसेच देय असलेले इतर सर्व शुल्क आणि देयके जाहीर करू शकतो आणि अशा घोषणेनंतर ते त्वरित देय आणि देय होतील आणि कर्ज आणि इतर कोणत्याही कर्जांशी संबंधित सुरक्षा लागू होईल, करारात किंवा इतर कोणत्याही करारात किंवा कागदपत्रांमध्ये काहीही विरुद्ध असले तरीही. कोणत्याही प्रकारची थकबाकी झाल्यास, कर्जदात्याला इतर सर्व शुल्क आणि व्याजासह संपूर्ण थकित कर्ज रक्कम परत मागवण्याचा अधिकार असेल आणि कर्जदार, सह-कर्जदार, जामीनदार कोणत्याही आक्षेपाशिवाय किंवा निषेधाशिवाय अशा कर्जाची रक्कम त्वरित परत करण्यास जबाबदार असतील.
2. जर कोणतीही डिफॉल्टची घटना किंवा कोणतीही घटना, जी सूचना दिल्यानंतर किंवा वेळ संपल्यानंतर किंवा दोन्हीनंतर डिफॉल्टची घटना ठरेल, तर कर्जदाराने कर्जदात्याला ताबडतोब लेखी सूचना द्यावी ज्यामध्ये अशा डिफॉल्टची घटना किंवा अशा घटनेचा उल्लेख असेल.
3. कर्जदाराने कर्ज फेडल्यास, कर्जदात्याला योग्य वाटेल त्या पद्धतीने, कर्जदाराच्या मालमत्तेला आणि/किंवा कामाच्या ठिकाणी भेट देऊन थकित रकमा वसूल करण्यासाठी अशा व्यक्ती किंवा व्यक्तींकडून मदत मिळविण्यासाठी कोणत्याही व्यक्ती किंवा व्यक्तींशी किंवा त्यांच्याशी संपर्क साधण्याचा अधिकार असेल.
4. कर्जदार आणि कर्जदार यांच्यात झालेल्या कर्ज करारात आणि इतर संबंधित कागदपत्रांमध्ये निर्दिष्ट केल्यानुसार कर्जदात्याला त्याचे सर्व अधिकार वापरण्याचा अधिकार असेल.

गहाणखत/सिक््युरिटीजच्या अंमलबजावणीची वसुली प्रक्रिया, ज्यामध्ये सिक््युरिटीयझेशन अँड रिकन्स्ट्रक्शन ऑफ फायनान्शियल असेट्स अँड एन्फोर्समेंट ऑफ सिक््युरिटी इंटरेस्ट अॅक्ट, 2002 (SARFAESI अॅक्ट) किंवा इतर कोणत्याही कायद्यांतर्गत विहित केलेल्या प्रक्रियेनुसार गहाणखत मालमत्तेचा ताबा घेणे आणि विक्री करणे समाविष्ट आहे परंतु त्यापुरते मर्यादित नाही, ती पूर्णपणे संबंधित कायद्यांतर्गत दिलेल्या निर्देशांनुसार पाळली जाते. थकीत रकमेच्या वसुलीसाठी योग्य कायदेशीर पावले उचलण्यापूर्वी, निगोशिएबल इन्स्ट्रुमेंट्स अॅक्ट, सिव्हिल सूट, SARFAESI अॅक्ट इत्यादी विविध कायदेशीर साधनांद्वारे ग्राहकांना सूचना / स्मरणपत्रे / सूचना दिल्या जातात.

परिशिष्ट "ब":

तक्रार निवारण यंत्रणा:

सध्याच्या स्पर्धात्मक परिस्थितीत, शाश्वत व्यवसाय मॉडेलसाठी सर्वोत्तम दर्जाची ग्राहक सेवा देणे अत्यंत महत्वाचे आहे. ग्राहकांच्या तक्रारी कोणत्याही कॉर्पोरेट संस्थेच्या व्यावसायिक जीवनाचा अविभाज्य भाग असतात.

एबीएचएफएलमध्ये, ग्राहक सेवा आणि ग्राहकांचे समाधान हे आमचे मुख्य लक्ष्य आहे. आमचे असे मानने आहे की जलद आणि कार्यक्षम सेवा प्रदान करणे केवळ ग्राहक मिळविण्यासाठीच नाही तर विद्यमान ग्राहकांसोबत दीर्घकालीन भागीदारी टिकवून ठेवण्यासाठी देखील आवश्यक आहे. एबीएचएफएलने ग्राहकांच्या अनुभवावर लक्ष केंद्रित करण्यासाठी आणि ग्राहकांना सर्वोत्तम अनुभव प्रदान करण्याच्या उद्देशाने कार्यक्षम तक्रार निवारण यंत्रणा तयार करण्यासाठी अनेक उपक्रम सुरू केले आहेत.

एबीएचएफएलची तक्रार निवारण यंत्रणा अधिक मजबूत करण्यासाठी आम्ही कंपनीमधील तक्रारींचे निराकरण करण्याचे पालन सुनिश्चित करू. तक्रार निवारण यंत्रणा कंपनीने नियुक्त केलेल्या कोणत्याही आउटसोर्स केलेल्या एजन्सी / भागीदाराने प्रदान केलेल्या सेवांमुळे उद्भवणाऱ्या समस्यांचे निराकरण करेल.

एबीएचएफएल विमा उत्पादनांच्या वितरणासाठी कॉर्पोरेट एजंट (संयुक्त) म्हणून भारतीय विमा नियामक आणि विकास प्राधिकरण (आयआरडीएआय) मध्ये नोंदणीकृत आहे. त्यानुसार, एबीएचएफएलने परवानाधारक कॉर्पोरेट एजंट म्हणून केलेल्या विमा वितरणाशी संबंधित समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी तक्रार निवारण माध्यमे देखील उपलब्ध असतील.

4.6.1 ग्राहकांच्या शंका/विनंत्या/तक्रारी हाताळण्याची यंत्रणा

पातळी 1 :

आमच्या सेवांबद्दल तक्रार करण्यासाठी किंवा एबीएचएफएल किंवा त्यांच्या प्रतिनिधींकडून कोणत्याही अनुचित गैरवर्तनाची तक्रार करू इच्छिणाऱ्या ग्राहकांना खालील मार्गांनी तक्रार करता येईल.

- आमच्या ग्राहक सेवा हेल्पलाइनला 1800-270-7000 वर कॉल करावे (सोमवार ते रविवार, सकाळी 9 ते रात्री 9 वाजेपर्यंत.)
- आम्हाला care.housingfinance@adityabirlacapital.com वर ईमेल करा • आम्हाला खालील पत्त्यावर लिहा:
आदित्य बिल्डिंग फायनान्स लिमिटेड - ग्राहक सेवा कक्ष
आर टेक पार्क, 15 वा मजला, निर्लोन कॉम्प्लेक्स, वेस्टर्न एक्सप्रेस हायवेच्या समोर, गोरगाव
पूर्व, मुंबई- 400 063
- पर्यायीरित्या, ग्राहक जवळच्या एबीएचएफएल शाखांना देखील भेट देऊ शकतात (वेळ - सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 6) सुट्टीच्या दिवशी वगळता - म्हणजे दर पहिल्या आणि दुसऱ्या शनिवारी, सर्व रविवार आणि सार्वजनिक सुट्ट्या वगळता.

पातळी 2 :

जर एखाद्या ग्राहकाकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाली तर, एबीएचएफएल एका आठवड्याच्या आत त्याची पोचपावती देण्याचा/उत्तर देण्याचा प्रयत्न करेल. पोचपावतीमध्ये तक्रारीचे निवारण करणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पदनाम असेल. जर तक्रार एबीएचएफएल ग्राहक सेवा हेल्पलाइनवर फोनवरून केली गेली तर ग्राहकांना तक्रार क्रमांक दिला जाईल. जर वरील माध्यमांनी दिलेले निराकरण असमाधानकारक असेल, तर ग्राहक खालील पत्त्यावर लिहू शकतो:

तक्रार निवारण कक्षाचे प्रमुख :

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

आम्ही 5 कामकाजाच्या दिवसांत प्रतिसाद देण्याचे आश्वासन देतो.

पातळी 3 :

जर वरील स्तर 2 द्वारे प्रदान केलेला निर्णय अजूनही असमाधानकारक असेल, तर ग्राहक तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांना लिहू शकतो. तक्रार निवारण अधिकारी ("GRO") आणि प्रधान नोडल अधिकारी ("PNO") यांचे नाव आणि संपर्क तपशील खालीलप्रमाणे आहेत:

सुश्री स्मिता नाडकर्णी

दूरध्वनी क्रमांक: 08045860159

ईमेल आयडी: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

पातळी 4 :

जर ग्राहकाचे समाधान झाले नाही किंवा एका महिन्याच्या आत तक्रारीचे निवारण झाले नाही, तर ग्राहक गृहनिर्माण वित्त कंपन्यांच्या पर्यवेक्षी प्राधिकरणाकडे - राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेकडे, खाली दिलेल्या पत्त्यावर दिलेल्या लिंकवर उपलब्ध असलेल्या विहित नमुन्यात पोस्टाद्वारे अपील करू शकतो: [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

नॅशनल हाऊसिंग बँक

तक्रार निवारण कक्ष

देखरेख विभाग

नॅशनल गृहनिर्माण बँक, चौथा मजला, कोअर-5ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड, नवी दिल्ली - 110 003.

ग्राहक तक्रार निवारण प्रणालीच्या प्रमुख <https://www.nhb.org.in/der> ला भेट देऊ शकतात, प्रत्यक्ष आणि ऑनलाइन पद्धतीने (GRIDS))/ <https://grids.nhbonline.org.in> वर तक्रार दाखल करू शकतात.

4.6.2 प्रकटीकरण

अर्जदाराला कोणतीही सूचना न देता, वेळोवेळी आवश्यक असल्यास, भारत सरकार किंवा कोणत्याही प्राधिकरणाने मंजूर केलेल्या कोणत्याही क्रेडिट ब्युरोला (विद्यमान किंवा भविष्यातील) कर्जाशी संबंधित कोणतीही माहिती उघड करण्यास एबीएचएफएल अधिकृत आहे. एबीएचएफएलला क्रेडिट इन्फॉर्मेशन ब्युरोकडे चौकशी करण्याचा आणि अर्जदारांचा क्रेडिट इन्फॉर्मेशन रिपोर्ट मिळविण्याचा अधिकार आहे. वर नमूद केलेले सर्वात महत्वाचे नियम आणि अटी आमच्या कर्ज उत्पादनांच्या अटी आणि शर्तीची सूचक यादी आहेत. या अटी आणि शर्ती संबंधित कर्ज करारांमध्ये संबंधित कलम/शेड्यूल अंतर्गत अधिक वर्णन केल्या आहेत आणि म्हणून त्या कर्ज करार आणि/किंवा मंजुरी पत्रात नमूद केलेल्या अटींशी जोडून वाचल्या पाहिजेत.

याद्वारे हे मान्य केले जाते की कर्जाच्या तपशीलवार अटी आणि शर्तीसाठी, येथे पक्ष कर्ज आणि अंमलात आणलेल्या / अंमलात आणल्या जाणाऱ्या इतर सुरक्षा कागदपत्रांचा संदर्भ घेतील आणि त्यांच्यावर अवलंबून राहतील.

वरील अटी आणि शर्ती कर्जदाराला कंपनीच्या श्री / श्रीमती / कु. _____ (आमचे अधिकारी) यांनी कर्जदाराला वाचून दाखवल्या आहेत आणि कर्जदाराने समजून घेतल्या आहेत.

(कर्जदाराची स्वाक्षरी किंवा अंगठ्याचा ठसा)

(एबीएचएफएलच्या अधिकृत व्यक्तीची स्वाक्षरी)

तारीख:

ठिकाण:

टीप: एमआयटीसीची डुप्लिकेट प्रत कर्जदाराला देण्यात यावी.

ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ (MITC)

_____ (ସମସ୍ତ ଆପ୍/ସହ-ଆପ୍ ନାମ) ଏବଂ ଆଦିତ୍ୟ ବିର୍ଲା ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ମଧ୍ୟରେ ରାଜି ହୋଇଥିବା ରଣର ମୁଖ୍ୟ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଟେ:

ଏସ ଆର	ସବିଶେଷ	ବିବରଣୀ
1.	ରଣ	
a.	ରଣ ସୁବିଧାର ପ୍ରକାର	
b.	ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ ପରିମାଣ	
c.	ରଣର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ (ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ବ୍ୟବହାର)	
d.	ସୁଧର ପ୍ରକାର (ସ୍ଥିର କିମ୍ବା ଫ୍ଲୋଟିଂ କିମ୍ବା ଫ୍ଲେଟ/ଅର୍ଜ-ସ୍ଥିର/ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ହାର)	
e.	ସୁଧର ପରିମାଣ	
f.	କିଛି ପ୍ରକାର	
g.	ସୁଧ ହାର (%) ()	
h.	ରଣ ଅବଧି (ସମାପ୍ତକାଳୀନ/ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର କ୍ଷେତ୍ରରେ, ARR ରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୋଇପାରେ)	
i.	ପରିଶୋଧ ସମୟ ରିହାତି କିମ୍ବା ସବସିଡି, ଯଦି ଥାଏ:	
2.	ଦେୟ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ (ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ ସେଠାରେ ଏହି ଦେୟ ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହାରରେ GST ଲାଗୁ ହେବ)	
a.	ଆବେଦନ ଉପରେ (ସମସ୍ତ ପ୍ରକାରର ଦେୟ/ଚାର୍ଜ ଯେପରିକି ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି, ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ)	- ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଚାର୍ଜ: ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁସାରେ। - ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ବୈଧାନିକ ଚାର୍ଜ (ଷ୍ଟାମ୍ପ ଡ୍ୟୁଟି/MOE/MOD/ପଞ୍ଜିକରଣ)
b.	<u>ଆଂଶିକ ଦେୟ/ପୂର୍ବ-ସମାପ୍ତ/ପୂର୍ବ- ଦେୟ/ଜବରଦସ୍ତୀ ଚାର୍ଜ</u>	- ସହ-ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ କିମ୍ବା ବ୍ୟତୀତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ମିଆଦୀ ରଣ: - ବ୍ୟବସାୟିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ – ଶୂନ୍ୟ - ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ 50 ଲକ୍ଷ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ରଣ* – କୌଣସି ମୂଲ୍ୟ ନାହିଁ। 50 ଲକ୍ଷରୁ ଅଧିକ ବ୍ୟବସାୟ ପାଇଁ ରଣ* – ବକେୟା ମୂଲ ରଣର 4%। - ସହ-ରଣଗ୍ରହୀତା (ମାନଙ୍କ) ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା ସୁନ୍ଦ୍ର ଏବଂ କ୍ଷୁଦ୍ର ଉଦ୍ୟୋଗ (MSEs) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ମିଆଦୀ ରଣ:

		• ବ୍ୟବସାୟିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ* - କୌଣସି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ନାହିଁ। • ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ 50 ଲକ୍ଷ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ରଶି* - କୌଣସି ମୂଲ୍ୟ ନାହିଁ। • 50 ଲକ୍ଷରୁ ଅଧିକ ବ୍ୟବସାୟ ପାଇଁ ରଶି* – ବକେୟା ମୂଲ୍ୟ ରଶିର 4%। 3. MSE ରଶିଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଛାଡ଼ି ଅ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଶିଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନୁମୋଦିତ ଭାସମାନ ସୁଦ୍ଧା ହାରର ଟର୍ମ ଲୋନ୍: • ଗୃହ ରଶି – NIL • ଅ-ଗୃହ ରଶି – ବକେୟା ମୂଲ୍ୟଧନର 4% 4. ବ୍ୟକ୍ତିଗତ / ଅ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଶିଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ସ୍ଥିର ସୁଦ୍ଧା ହାରର ଗୃହ ରଶି: • ନିଜ ସ୍ରୋତରୁ ବନ୍ଦ କରିବା – Nil • ଅନ୍ୟ ସ୍ରୋତରୁ ବନ୍ଦ କରିବା – ବକେୟା ମୂଲ୍ୟଧନର 2% 5. ବ୍ୟକ୍ତିଗତ/ଅଶ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଶିଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ସ୍ଥିର ସୁଧ ହାର ଅଶ-ଆବାସ ଲୋନ୍(LAP/LRD/CP/GPL/ଟପ୍-ଅପ୍) (ନିଜର/ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉତ୍ସରୁ ବନ୍ଦ): ମୂଲ୍ୟ ବକେୟା 4%
		ବ୍ୟାଖ୍ୟା: 1. ଅର୍ଦ୍ଧ-ସ୍ଥାୟୀ ରଶି (ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ଅବଧି ପାଇଁ ସ୍ଥିର ଏବଂ ଟା'ପରେ ଫ୍ଲୋଟିଂ) କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସ୍ଥିତି ଅନୁଯାୟୀ ବାଜ୍ୟାସ୍ତି/ଅଂଶ ଦେୟ ମାନବଣ୍ଡ ପ୍ରୟୁଜ୍ୟ ହେବ ସେହି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଦିନ ଅନୁଯାୟୀ ରଶିର (ସ୍ଥାୟୀ/ଫ୍ଲୋଟିଂ)। 2. ନିଜସ୍ବ ଉତ୍ସ ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଏକ ବ୍ୟାଙ୍କ/HFC/NBFC ଏବଂ/ଅଥବା ଏକ ଆର୍ଥିକ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନରୁ ରଶି ନେବା ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଯେକୌଣସି ଉତ୍ସ। 3. ସ୍ଥିର ହାର ରଶି ଅର୍ଥ ଏକ ରଶି ଯେଉଁଠାରେ ସୁଧ ହାର ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅବଧି ପାଇଁ କିମ୍ବା ରଶିର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବଧି ପାଇଁ ସ୍ଥିର ହୋଇଥାଏ। 4. ବ୍ୟବସାୟିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ରଶି ଅର୍ଥ ହେବ: • ବ୍ୟବସାୟିକ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଯେକୌଣସି ସମ୍ପତ୍ତି/ ଟପ୍ ଅପ୍ ରଶି ଯେପରିକି କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ପୁଞ୍ଜି, ବ୍ୟବସାୟିକ ରଶି ଏକତ୍ରୀକରଣ, ବ୍ୟବସାୟିକ ରଶି ପରିଣୋଧ, ବ୍ୟବସାୟର ବିସ୍ତାର, ବ୍ୟବସାୟିକ ସମ୍ପତ୍ତି ଅଧିଗ୍ରହଣ, • ଅଶ-ଆବାସିକ ସମ୍ପତ୍ତିର କ୍ରୟ/ନବୀକରଣ/ନିର୍ମାଣ/ବିସ୍ତାର ପାଇଁ ରଶି, • ଲିଜ୍ ଭଡା ରିହାତି।

		5. ସୂକ୍ଷ୍ମ ଏବଂ କ୍ଷୁଦ୍ର ଉଦ୍ୟୋଗ (MSEs) ରଣରାହୀତାର ଅର୍ଥ ସୂକ୍ଷ୍ମ, କ୍ଷୁଦ୍ର ଏବଂ ମଧ୍ୟମ ଉଦ୍ୟୋଗ ବିକାଶ (MSMED) ଆଇନ, 2006 ରେ ପରିଭାଷିତ ହୋଇଥିବା ସମାନ ହେବ। *ଜାନୁଆରୀ 01, 2026 ରେ କିମ୍ବା ତା'ପରେ ମଞ୍ଜୁର କିମ୍ବା ନବୀକରଣ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ଲୋନ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ।
c.	ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର ବିବରଣୀ ଶୁଳ୍କ	ପ୍ରତି ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ପାଇଁ 1,000/- ଟଙ୍କା
d.	ମୂଳ ଦସ୍ତାବିଜ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଶୁଳ୍କ	ପ୍ରତି ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ପାଇଁ 1,000/- ଟଙ୍କା
e.	ଜରିମାନା ଶୁଳ୍କ:	
	ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ ଜରିମାନା	ବର୍ତ୍ତମାନର ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁଧ ହାରଠାରୁ 12% ପ୍ରତିବର୍ଷ (ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ମୋଟ 24% ପ୍ରତିବର୍ଷ ଏବଂ GST ଅତିକ୍ରମ କରିବ ନାହିଁ)
	ଦାଖଲର ଲକ୍ଷ୍ୟ ତାରିଖ ମଧ୍ୟରେ ଟାଇଟଲ୍ ଦସ୍ତାବିଜ/ ସିନ୍ଦ୍ରିଟି ପୂର୍ଣ୍ଣତା ଦସ୍ତାବିଜ/ ମର୍ଚ୍ଚନେଜ୍ ଡିଡ୍/MCA ସହିତ ଚାର୍ଜ୍ ସୃଷ୍ଟି (ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ) ଭଳି ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ପୋଷ୍ଟ ଡିବର୍ସମେଣ୍ଟ ଦସ୍ତାବିଜ ଦାଖଲ ନ କରିବା କିମ୍ବା ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା/ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ପରିଭାଷିତ କୌଣସି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ ଏବଂ ଚୁକ୍ତିନାମାର ପାଳନ ନ କରିବା।	ମାସିକ 3000 ଟଙ୍କା
	ଯେଉଁଠାରେ ବର୍ତ୍ତମାନର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅବୈଧ/ନିଷ୍ପ୍ରଭୁ/ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ କିମ୍ବା ଫ୍ରାଉଡ୍/ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବୈଷୟିକ ସମସ୍ୟା 30 ଦିନ ପାଇଁ ସଂଶୋଧିତ NACH/ECS ଡେବିଟ୍ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପଞ୍ଜିକରଣ ଦାଖଲ ନ କରିବା	ସୁରକ୍ଷିତ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ପ୍ରତି ମାସରେ 1000 ଟଙ୍କା
f.	ଚେକ୍ ବାଉନ୍ସ ଚାର୍ଜ୍/NACH ବିଫଳତା ଚାର୍ଜ୍/ବାଉନ୍ସ ଚାର୍ଜ୍	ପ୍ରତି ଉଦାହରଣ ପାଇଁ 750 ଟଙ୍କା
g.	CERSAI ଚାର୍ଜ୍ i. 5 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଲୋନ ପାଇଁ ii. 5 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କାରୁ ଅଧିକ ଲୋନ ପାଇଁ (ଆପଣ ଏହିପରି ସମସ୍ତ ଦେୟ ପାଇଁ CERSAIର ୱେବସାଇଟ୍ www.cersai.org.in ପରିଦର୍ଶନ କରିପାରିବେ)	i. 50 ଟଙ୍କା ସହିତ ମୂଳ ଫାଇଲିଂ ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟେକ ପରବର୍ତ୍ତୀ ପରିବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ କର, (ଯଦି ଆସ)। ii. 100 ଟଙ୍କା ସହିତ ମୂଳ ଫାଇଲିଂ ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟେକ ପରବର୍ତ୍ତୀ ପରିବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ କର, (ଯଦି ଆସ)।
h.	ABHFL ସହିତ ରଖାଯାଇଥିବା ଯେକୌଣସି ବକ୍ସର ନକଲ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ	ପ୍ରତି ଉଦାହରଣ ପାଇଁ 750 ଟଙ୍କା
i.	ନକଲ ଆକାଉଣ୍ଟ ବିବରଣୀ/ପରିଶୋଧ ସୂଚୀ/ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ (ବକ୍ସ ବ୍ୟତୀତ) ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ	ପ୍ରତି ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ପାଇଁ 200/- ଟଙ୍କା
j.	NACH ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ବଦଳାଇବା ପାଇଁ ଦେୟ	ପ୍ରତି ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ପାଇଁ ପ୍ରତି ଉଦାହରଣ ପାଇଁ 750 ଟଙ୍କା

k.	ବ୍ୟବସାୟ ରିପୋର୍ଟ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଫି	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରତି ଉଦାହରଣ ପାଇଁ 50 ଟଙ୍କା ଏବଂ ବାର୍ଷିକିକ ବ୍ୟବସାୟ ପାଇଁ 500 ଟଙ୍କା।
l.	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଦେୟ	- ସମାନ ସୁଧ ପ୍ରକାର ମଧ୍ୟରେ ହାର ସଂଶୋଧନ: 0.25% + ବକେୟା ମୂଳ ଉପରେ GST, ପ୍ରତି ଉଦାହରଣ ପାଇଁ ଟଙ୍କା 7500 /- ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୀମିତ - ରଣ ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଚାର୍ଜ (ଯୋଗ୍ୟତା ମାନଦଣ୍ଡ ଅନୁଯାୟୀ EMI/ଚେନରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ): 0.5% ବକେୟା ମୂଳ ସହିତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ GST - ସ୍ଥିର ହାରରୁ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାରକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ବିପରୀତ: 2% ବକେୟା ମୂଳ ସହିତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ GST।
m.	NOC ପ୍ରଦାନ ଶୁଳ୍କ	ପ୍ରତି ଉଦାହରଣ ପାଇଁ 500 ଟଙ୍କା
n.	- ଷ୍ଟାମ୍ପ ଡ୍ୟୁଟି - ଆଇନଗତ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବୈଧାନିକ ଶୁଳ୍କ - ବୀମା ପ୍ରିମିୟମ - ROC ସହିତ ସୃଷ୍ଟି ଶୁଳ୍କ	ପ୍ରକୃତ ଅନୁଯାୟୀ, ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ
o.	ଇ-ଟୁଲିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ଶୁଳ୍କ	ଇ-ଟୁଲିନାମା ସ୍ୱାକ୍ଷର କରିବା ସମୟରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ।
3. ରଣ ପାଇଁ ସୁରକ୍ଷା		
a.	ରଣ ପାଇଁ ବନ୍ଧକ (ରଣ ପାଇଁ ସୁରକ୍ଷା ଭାବରେ ବନ୍ଧକ ରଖିବାକୁ ଥିବା ସମ୍ପତ୍ତିର ବିବରଣୀ)	ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ରଣ ଟୁଲିନାମାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ
b.	ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି (ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରଙ୍କ ନାମ)	ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ରଣ ଟୁଲିନାମାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ
c.	ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା (ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷାର ବିବରଣୀ, ଯଦି ଥାଏ)	ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ରଣ ଟୁଲିନାମାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ
4. ସମ୍ପତ୍ତି/ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବୀମା		
	ସମ୍ପତ୍ତି/ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାକୁ ଥିବା ବୀମା ପଲିସିର ଆବଶ୍ୟକତା ଏବଂ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକର ବିବରଣୀ	ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ରଣ ଟୁଲିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ପରି।
5. ରଣ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ		
	ରଣ ପ୍ରଦାନ କିମ୍ବା ଏହାର ଯେକୌଣସି କିଛି ପାଇଁ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଯଥା, ସୁରକ୍ଷା ସୃଷ୍ଟି, ଅନୁମୋଦିତ ଯୋଜନା ଦାଖଲ, ନିର୍ମାଣର ପର୍ଯ୍ୟାୟ, ବୈଧାନିକ ଅନୁମୋଦନ।	ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ରଣ ଟୁଲିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ପରି
6. ରଣ ଏବଂ ସୁଧର ପରିଶୋଧ		
a.	ମଞ୍ଜୁରିତ ପରିମାଣ ଅନୁଯାୟୀ EMI ପରିମାଣ	ମଞ୍ଜୁରିତ ପତ୍ର ଏବଂ ରଣ ଟୁଲିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ପରି।
b.	ମୋଟ କିଛି ସଂଖ୍ୟା (EMI)	
c.	ପୂର୍ବ EMI ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖ	
d.	EMI ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖ	
e.	ସୁଧ ହାର/EMIରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଆଗୁଆ ସୂଚନା ଦେବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା	- ସୁଧ ହାର/EMIରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ପର୍କରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଡାକ ଠିକଣାକୁ SMS/ମେଲ୍/ଟିପି ପଠାଯିବ। - ABHFL ୱେବସାଇଟରେ ARR ମଧ୍ୟ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ।

7.	ବହୁତ ଦେୟ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟା	ସଂଲଗ୍ନ "A" ଦେଖନ୍ତୁ
8.	ଗ୍ରାହକ ସେବା	
a.	କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମୟ	ସମୟ - ସକାଳ 9.30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6 ଟା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଛୁଟିଦିନ ବ୍ୟତୀତ - ଯଥା ପ୍ରତି ପ୍ରଥମ ଏବଂ ଦ୍ୱିତୀୟ ଶନିବାର, ସମସ୍ତ ରବିବାର ଏବଂ ସାଧାରଣ ଛୁଟିଦିନ।
b.	ଗ୍ରାହକ ସେବା ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାକୁ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ବିବରଣୀ	ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କ୍ଷେତ୍ର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/ବ୍ୟବସାୟ କେନ୍ଦ୍ର/ମୁଖ୍ୟ ଗ୍ରାହକ ସେବାର ଦାୟିତ୍ୱରେ ଥିବା ଅଧିକାରୀ
c.	ତେଣୁ ସମୟସୀମା ସମେତ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା:	
	i. ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ବିବରଣୀ	ଆପଣ http://bit.ly/ONEIDlogin ଲିଙ୍କରେ ଆପଣଙ୍କ ଗ୍ରାହକ ପୋର୍ଟାଲରେ ଲଗଇନ୍ କରି ଆକାଉଣ୍ଟ ବିବରଣୀ, ପରିଶୋଧ ସମୟସୂଚୀ ଭଳି ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟ ଡାଉନଲୋଡ୍ କରିପାରିବେ। ବିକଳ୍ପ ଭାବରେ, ଆପଣ 8828800032ରେ "ହାଏ" ପଠାଇ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ହେଲ୍ପଲାଇନ୍ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରି ହ୍ୱାଟ୍ସଆପ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଆପଣଙ୍କର ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ବିବରଣୀ ପାଇପାରିବେ।
	ii. ରଣ ବନ୍ଧ/ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଉପରେ ମୂଳ ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟ ଫେରସ୍ତ	ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ/ସମାଧାନର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ। ଘରୋଇ ଶାଖାରୁ ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ।
9.	ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର	ନିଷ୍ପନ୍ନ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତାର ଅଂଶ। (ଉତ୍ତରାଂଶ ପାଇଁ ପରିଶିଷ୍ଟ "B" ଦେଖନ୍ତୁ)

ଦୟାକରି ଧ୍ୟାନ ଦିଅନ୍ତୁ:

- a. ଏହା ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ("MITC")କୁ ରଖି ଚୁକ୍ତିନାମା, ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର, ବଣ୍ଟନ ପତ୍ର ଏବଂ ରଖି ଚୁକ୍ତିନାମାର ଅଂଶ ଭାବରେ ସମ୍ପାଦିତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦସ୍ତାବିଜରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ମିଶାଇ ପଢ଼ାଯିବା ଉଚିତ ("ରଖି ଦସ୍ତାବିଜ")।
- b. ABHFLର ସମୟ ସମୟରେ ABHFL ରେଫରେନ୍ସ ହାର ("ARR") ସଂଶୋଧନ କରିବାର ଅଧିକାର ଅଛି ଏବଂ ତଦନୁସାରେ, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁଧ ହାର ସଂଶୋଧନ କରାଯିବ ଏବଂ ରଖି ଅବଧି କିମ୍ବା ପରିସ୍ଥିତି ଅନୁଯାୟୀ EMI ଉପରେ ପ୍ରଭାବ ଦିଆଯିବ। ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଣ୍ଣୟ ପାଇଁ ଦୟାକରି ABHFLର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ସେଗମେଣ୍ଟ୍ ଖାଇନ୍ ARR ନୀତି ଦେଖନ୍ତୁ।
- c. ଅର୍ଦ୍ଧ-ସ୍ଥାୟୀ ରଖି କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସ୍ଥିର ହାର ଅବଧି ସମାପ୍ତ ହେବା ପରେ, ରଖିଗୁଡ଼ିକୁ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ଆଧାରରେ ରୂପାନ୍ତରିତ କରାଯିବ ଏବଂ ସେହି ସମୟରେ ପ୍ରଚଳିତ ARR ସହିତ ଲିଙ୍କ୍ କରାଯିବ।

ପରିଶିଷ୍ଟ “A”:

ଅଧିକ ଦେୟ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ଥିବା ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟା

- ଯଦି ଡିଫଲ୍ଟର ଗୋଟିଏ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଘଟଣା ଘଟିଥାଏ, ତେବେ ରଣଦାତା, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏକ ଲିଖିତ ନୋଟିସ୍ ବ୍ଯାଋ ମୂଳଧନ ଏବଂ ସମସ୍ତ ଅର୍ଜିତ ସୁଧ ଏବଂ ରଣ ଉପରେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ଘୋଷଣା କରିପାରିବେ, ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ଯାଋ ଚୁକ୍ତିନାମା ଅଧୀନରେ କିମ୍ବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇପାରେ, ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ ରଣଦାତାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଥିବା କାଗଜପତ୍ର, ତଥା ବାକି ଥିବା ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଦେୟ ଏବଂ ଦେୟତା ତଥା ଏହିପରି ଘୋଷଣା ଉପରେ ତୁରନ୍ତ ଦେୟ ଏବଂ ପ୍ରଦାନଯୋଗ୍ୟ ହେବ ଏବଂ ରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୁରକ୍ଷା ବଳବତ୍ତର ରହିବ, ଚୁକ୍ତିନାମା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଚୁକ୍ତିନାମା/କାଗଜପତ୍ରରେ କିଛି ବିପରୀତ ହେଲେ ମଧ୍ୟ। କୌଣସି ଡିଫଲ୍ଟ ହେଲେ, ରଣଦାତାଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ ଏବଂ ସୁଧ ସହିତ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବକେୟା ରଣ ରାଶି ଫେରାଇ ନେବାର ଅଧିକାର ରହିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା, ସହ-ରଣଗ୍ରହୀତା, ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର କୌଣସି ଆପତ୍ତି କିମ୍ବା ପ୍ରତିବାଦ ବିନା ତୁରନ୍ତ ଏହି ରଣ ରାଶି ପରିଶୋଧ କରିବାକୁ ଦାୟୀ ରହିବେ।
- ଯଦି କୌଣସି ଡିଫଲ୍ଟ କିମ୍ବା କୌଣସି ଘଟଣା, ଯାହା ନୋଟିସ୍ କିମ୍ବା ସମୟ ବିତିଯିବା ପରେ କିମ୍ବା ଉଭୟ ଏକ ଡିଫଲ୍ଟ କରିବ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତା ତୁରନ୍ତ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ଏପରି ଖୁଲାପ ଘଟଣା କିମ୍ବା ଏପରି ଘଟଣାକୁ ଉଲ୍ଲେଖ କରି ଲିଖିତ ସୂଚନା ଦେବେ।
- ଡିଫଲ୍ଟ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ରଣଦାତା ଯେକୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାକୁ ହକଦାର ହେବେ, ଯାହା ବ୍ଯାଋ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତି ଏବଂ/ଅଥବା କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ସହିତ ଖୁଲାପା ପରିମାଣ ଆଦାୟ କରିବାରେ ସହାୟତା ପାଇବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ମନେ ହୁଏ।
- ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମସ୍ତ ଅଧିକାର ଏବଂ ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ଏବଂ ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ସମ୍ପାଦିତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଦସ୍ତାବିଜକୁ ବ୍ୟବହାର କରିବାର ଅଧିକାର ରହିବ।

ବନ୍ଧକ/ସିକ୍ୟୁରିଟି ପ୍ରବର୍ତ୍ତନର ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରକ୍ରିୟା, ଯେଉଁଥିରେ ସିକ୍ୟୁରିଟାଇଜେସନ୍ ଆଣ୍ଡ ରିକନଷ୍ଟ୍ରକ୍ସନ୍ ଅଫ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ଆସେଟ୍ସ ଆଣ୍ଡ ଏନଫୋର୍ସମେଣ୍ଟ ଅଫ୍ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଇଣ୍ଟରଷ୍ଟ ଆଇନ, 2002 (SARFAESI ଆଇନ) କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁଯାୟୀ ବନ୍ଧକ ସମ୍ପତ୍ତିର ଦଖଲ ଏବଂ ବିକ୍ରୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ, କିନ୍ତୁ ସୀମିତ ନୁହେଁ, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଅନୁସରଣ କରାଯାଏ। ନେଗୋସିଆଲ୍ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ୍ସ ଆଇନ, ସିଭିଲ୍ ମକ୍, SARFAESI ଆଇନ ଇତ୍ୟାଦି ବିଭିନ୍ନ ଆଇନଗତ ଉପକରଣ ବ୍ଯାଋ ଅଧିକ ଦେୟ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଇନଗତ ପଦକ୍ଷେପ ଆରମ୍ଭ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚନା/ସ୍ପରଶକାରୀ/ନୋଟିସ୍ (ଗୁଡ଼ିକ) ଦିଆଯାଇଥାଏ।

ପରିଶିଷ୍ଟ “B”:

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ:

ବର୍ତ୍ତମାନର ପ୍ରତିଯୋଗିତାମୂଳକ ପରିସ୍ଥିତିରେ, ସ୍ଥାୟୀ ବ୍ୟବସାୟ ମଡେଲ ପାଇଁ ସର୍ବୋତ୍ତମ ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଅତ୍ୟନ୍ତ ଗୁରୁତ୍ବପୂର୍ଣ୍ଣ। ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ଯେକୌଣସି କର୍ପୋରେଟ୍ ସଂସ୍ଥାରେ ବ୍ୟବସାୟିକ ଜୀବନର ଏକ ଅବିଚ୍ଛେଦ୍ୟ ଅଂଶ।

ABHFLରେ, ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ଆମର ପ୍ରମୁଖ ଲକ୍ଷ୍ୟ। ଆମେ ବିଶ୍ବାସ କରୁ ଯେ ତୁରନ୍ତ ଏବଂ ଭଲ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା କେବଳ ଗ୍ରାହକ ହାସଲ ପାଇଁ ନୁହେଁ, ବରଂ ବିଦ୍ୟମାନ ସେବାକୁ ବଜାୟ ରଖିବା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ଦୀର୍ଘସ୍ଥାୟୀ ସହଭାଗୀତା ରଖିବା ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ଜରୁରୀ। ABHFL ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଜ୍ଞତା ଏବଂ ସର୍ବୋତ୍ତମ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଜ୍ଞତା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଏକ ଦକ୍ଷ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଉପରେ ଧ୍ୟାନ ଦେବା ପାଇଁ ଅନେକ ପଦକ୍ଷେପ ନେଇଛି।

ABHFLର ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ଅଧିକ ସୁଦୃଢ଼ କରିବା ପାଇଁ ଆମେ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା। ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରକ୍ରିୟା କମ୍ପାନୀ ବ୍ଯାଋ ନିୟୁକ୍ତ ଯେକୌଣସି ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏଜେଣ୍ଟ୍/ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ବ୍ଯାଋ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବାରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ କରିବ।

ABHFL ବୀମା ଉପାଦ ବଣ୍ଟନ ପାଇଁ ଏକ କର୍ପୋରେଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟ (ସମ୍ମିଳିତ) ଭାବରେ ଭାରତୀୟ ବୀମା ନିୟାମକ ଏବଂ ବିକାଶ ପ୍ରାଧିକରଣ ("IRDAI") ସହିତ ପଞ୍ଜିକୃତ। ତଦନୁସାରେ, ଏକ ଲାଇସେନ୍ସପ୍ରାପ୍ତ କର୍ପୋରେଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ABHFL ଦ୍ଵାରା ନିଆଯାଇଥିବା ବୀମା ବଣ୍ଟନ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଚ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ।

4.6. 1 ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ/ଅନୁରୋଧ/ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା କରିବାର ପଦ୍ଧତି

ସ୍ତର 1:

ଗ୍ରାହକମାନେ ଆମର ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଯେକୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଉଠାଇବା ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉପାୟଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ABHFL କିମ୍ବା ଏହାର ପ୍ରତିନିଧିମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ହୋଇଥିବା କୌଣସି ଅନୁଚିତ ଅପବ୍ୟବହାର ବିଷୟରେ ରିପୋର୍ଟ କରିବାକୁ ଚାହଁପାରିବେ।

- ଆମର ଗ୍ରାହକ ସେବା ହେଲ୍ପଲାଇନ୍‌କୁ 1800-270-7000 ରେ କଲ୍ କରନ୍ତୁ (ସକାଳ 9 ଟାରୁ ରାତି 9:00 ଟା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ। ସୋମବାର ରୁ ରବିବାର)
- care.housingfinance@adityabirlacapital.com ରେ ଆମକୁ ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ • ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ଠିକଣାରେ ଆମକୁ ଲେଖନ୍ତୁ:
ଆଦିତ୍ୟ ବିର୍ଲା ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ - ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ରକୋଷ୍ଠ
ଆର ଟେକ୍ ପାର୍କ, 15ତମ ମହଲା, ନିରଲନ୍ଦ୍ କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ, ଅଫ୍ ଡ୍ରେସ୍‌ଜର୍ ଏକ୍ସପ୍ରେସ ହାଇଡ଼େର ,
ଗୋରେଗାଓଁ ପୂର୍ବ, ମୁମ୍ବାଇ- 400 063
- ବିକଳ୍ପ ଭାବରେ, ଗ୍ରାହକ କ୍ଷୁଦ୍ଧିବିନ ବ୍ୟତୀତ - ଯଥା ପ୍ରତି ପ୍ରଥମ ଏବଂ ଦ୍ଵିତୀୟ ଶନିବାର, ସମସ୍ତ ରବିବାର ଏବଂ ସାର୍ବଜନୀନ କ୍ଷୁଦ୍ଧିବିନରେ ନିକଟସ୍ଥ ABHFL ଶାଖାଗୁଡ଼ିକୁ (ସମୟ - ସକାଳ 9.30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6 ଟା) ମଧ୍ୟ ପରିଦର୍ଶନ କରିପାରିବେ।

ସ୍ତର 2:

ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ, ତେବେ ABHFL ଗୋଟିଏ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ସ୍ଵୀକାର/ଉତ୍ତର ଦେବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ। ଏହି ସ୍ଵୀକୃତି ପତ୍ରରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରୁଥିବା ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ପଦବୀ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ। ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ABHFL ଗ୍ରାହକ ସେବା ହେଲ୍ପଲାଇନ୍‌ରେ ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପଠାଯାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ଯଦି ଉପରୋକ୍ତ ଚ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନ ସନ୍ତୋଷଜନକ ନହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ଲେଖିପାରିବେ:

ମୁଖ୍ୟ – ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ପ୍ରକୋଷ୍ଠ:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

ଆମେ 5 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ଉତ୍ତର ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେଉଛୁ।

ସ୍ତର 3:

ଯଦି ଉପରୋକ୍ତ ସ୍ତର 2 ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନ ଏପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସନ୍ତୋଷଜନକ ନୁହେଁ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଲେଖିପାରିବେ। ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ("GRO") ଯିଏ କି ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ ("PNO") ମଧ୍ୟ ଅଟନ୍ତି, ତାଙ୍କର ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ:

ସୁଶ୍ରୀ ସ୍ମିତା ନାଡକର୍ଣ୍ଣି

ଟେଲିଫୋନ ନମ୍ବର: 08045860159

ଇମେଲ ଆଇଡି: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

ସ୍ତର 4:

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ତଥାପି ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି କିମ୍ବା ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନ ହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକର ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ - ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ତାଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ, ଯାହା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଲିଙ୍କରେ ଉପଲବ୍ଧ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫର୍ମାଟରେ, ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଠିକଣାରେ ଉପଲବ୍ଧ:

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

ଜାତୀୟ ଗୃହ ବ୍ୟାଙ୍କ

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକୋଷ୍ଠ

ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ ବିଭାଗ

ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, କୋର-5A, ଇଣ୍ଡିଆ ହାବିଟାଟ୍ ସେଣ୍ଟର, ଲୋଧି ରୋଡ୍,

ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ - 110003।

ଗ୍ରାହକ <https://www.nhb.org.in/derକୁ ଯାଇ> ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀର ମୁଖ୍ୟଙ୍କୁ ଶାରୀରିକ ମୋଡ୍ ଏବଂ ଅନଲାଇନ୍ ମୋଡ୍ (GRIDS))/ <https://grids.nhbonline.org.in> ରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ।

4.6.2 ଘୋଷଣା

ଭାରତ ସରକାରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ କୌଣସି କ୍ରେଡିଟ୍ ଟ୍ୟୁରୋ (ବର୍ତ୍ତମାନର କିମ୍ବା ଭବିଷ୍ୟତର) କିମ୍ବା କୌଣସି କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ରଣ ସମ୍ପନ୍ନୀୟ କୌଣସି ସୁଚନା ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ବିନା କୌଣସି ନୋଟିସରେ ସମୟ ସମୟରେ ପ୍ରକାଶ କରିବା ପାଇଁ ABHFL କ୍ଷମତାପ୍ରାପ୍ତ ଅଟେ। ABHFL କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫର୍ମେସନ୍ ଟ୍ୟୁରୋ ସହିତ ତଦନ୍ତ କରିବା ଏବଂ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫର୍ମେସନ୍ ରିପୋର୍ଟ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ମଧ୍ୟ କ୍ଷମତାପ୍ରାପ୍ତ ଅଟେ। ଉପରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ହେଉଛି ଆମର ରଣ ଉପାଦଗୁଡ଼ିକର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଏକ ସୂଚକ ତାଲିକା। ଏହି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଧାରା/ସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ଆହୁରି ବର୍ଣ୍ଣିତ ହୋଇଛି ଏବଂ ତେଣୁ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ/କିମ୍ବା ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲେଖ ଥିବା ନିୟମ ସହିତ ଏହାକୁ ପଢ଼ାଯିବା ଉଚିତ।

ଏହାଦ୍ୱାରା ସମ୍ମତ ହୋଇଛି ଯେ ରଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ବିସ୍ତୃତ ବିବରଣୀ ପାଇଁ, ପକ୍ଷମାନେ ଏଠାରେ ସମ୍ପାଦିତ/ସମ୍ପାଦିତ ହେବାକୁ ଥିବା ରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକୁ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବେ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିବେ।

ଉପରୋକ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପଢ଼ିଛନ୍ତି/କମ୍ପାନୀର ଶ୍ରୀ/ଶ୍ରୀମତୀ/କୁମାରୀ _____ (ଆମର ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପଢ଼ି ଶୁଣାଇଛନ୍ତି ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝିଛନ୍ତି।

(ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦସ୍ତଖତ କିମ୍ବା ବୁଢ଼ା ଆଙ୍ଗୁଠି ଛାପ)

(ABHFLର ଅଧିକୃତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦସ୍ତଖତ)

ତାରିଖ:

ସ୍ଥାନ:

ନୋଟ୍: MITC ର ଡ୍ରୁସ୍କିକେଟ୍ କପି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ହସ୍ତାନ୍ତର କରାଯିବା ଉଚିତ।

ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (MITC)

ਵਿਚਕਾਰ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ _____ (ਸਾਰੇ ਐਪ / ਸਹਿ-ਐਪ ਨਾਮ) ਅਤੇ
ਆਦਿਤਿਆ ਬਿਰਲਾ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਟਿਡ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ:

ਲੜੀ	ਵਿਸਥਾਰ	ਵੇਰਵੇ
1.	ਲੋਨ	
a.	ਲੋਨ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਕਿਸਮ	
b.	ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ	
c.	ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ (ਅੰਤਮ ਵਰਤੋਂ)	
d.	ਵਿਆਜ ਦੀ ਕਿਸਮ (ਸਥਿਰ ਜਾਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਜਾਂ ਦੇਹਰਾ/ਅਰਧ-ਸਥਿਰ / ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ)	
e.	ਵਿਆਜ ਸ਼ੁਲਕਯੋਗ ਰਕਮ	
f.	ਕਿਸਤ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ	
g.	ਵਿਆਜ ਦਰ (%) ()	
h.	ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ (ਐਡਜਸਟੇਬਲ / ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ARR ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਨਾਲ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਅਧੀਨ)	
i.	ਮੋਰੇਟੋਰੀਅਮ ਜਾਂ ਸਬਸਿਡੀ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ:	
2.	ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ (ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ ਇਹਨਾਂ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਰਾਂ 'ਤੇ GST ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ)	
a.	ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣ 'ਤੇ (ਸਾਰੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਦੀਆਂ ਫੀਸਾਂ/ਖਰਚੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਖਰਚੇ ਆਦਿ, ਦੱਸੇ ਜਾਣੇ ਹਨ)	- ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਖਰਚੇ: ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ। - ਕਾਨੂੰਨੀ ਖਰਚੇ (ਸਟੈਂਪ ਡਿਊਟੀ/MOE/MOD/ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ) ਲਾਗੂ ਹੋਣ 'ਤੇ
b.	ਅੰਸ਼ਕ ਭੁਗਤਾਨ / ਪਹਿਲਾਂ ਬੰਦ / ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਭੁਗਤਾਨ/ ਕਰਜ਼ਾ ਅਗਾਂਹ ਮੁਕਤ ਕਰਨ ਦੇ ਖਰਚੇ	- ਸਹਿ-ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ਾ: - ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਉਦੇਸ਼ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ - NIL - ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ 50 ਲੱਖ ਤੱਕ ਦਾ ਕਰਜ਼ਾ* – ਕੋਈ ਨਹੀਂ। 50 ਲੱਖ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ* – ਬਕਾਇਆ ਮੂਲ ਰਾਸ਼ੀ ਦਾ 4%। - ਸੂਖਮ ਅਤੇ ਲਘੂ ਉੱਦਮਾਂ (MSEs) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸਹਿ-ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ (ਵਾਲਿਆਂ) ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ: - ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਉਦੇਸ਼ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ* – ਕੋਈ ਨਹੀਂ।

		• ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ 50 ਲੱਖ ਤੱਕ ਦਾ ਕਰਜ਼ਾ* – ਕੋਈ ਨਹੀਂ। • 50 ਲੱਖ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ* – ਬਕਾਇਆ ਮੂਲ ਰਾਸ਼ੀ ਦਾ 4%. 3. MSE ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਫਲੋਟਿੰਗ ਬਿਆਜ ਦਰ ਵਾਲਾ ਟਰਮ ਲੋਨ: • ਹਾਉਸਿੰਗ ਲੋਨ – NIL • ਗੈਰ-ਹਾਉਸਿੰਗ ਲੋਨ – ਬਕਾਇਆ ਮੁੱਖ ਰਕਮ ਦਾ 4% 4. ਵਿਅਕਤੀਗਤ / ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਫਿਕਸਡ ਬਿਆਜ ਦਰ ਵਾਲਾ ਹਾਉਸਿੰਗ ਲੋਨ: • ਆਪਣੇ ਸਰੋਤਾਂ ਤੋਂ ਬੰਦ ਕਰਨਾ – Nil • ਹੋਰ ਸਰੋਤਾਂ ਤੋਂ ਬੰਦ ਕਰਨਾ – ਬਕਾਇਆ ਮੁੱਖ ਰਕਮ ਦਾ 2% 5. ਵਿਅਕਤੀਗਤ/ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਾਲੇ ਗੈਰ-ਰਿਹਾਇਸ਼ੀ ਕਰਜ਼ੇ (LAP/LRD/CP/GPL/Top-up) (ਆਪਣੇ/ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਰੋਤ ਤੋਂ ਬੰਦ ਕੀਤੇ ਗਏ): ਬਕਾਇਆ ਮੂਲ ਰਕਮ ਦਾ 4%
		ਵਿਆਖਿਆ: 1. ਅਰਧ-ਸਥਿਰ ਕਰਜ਼ਿਆਂ (ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਅਵਧੀ ਲਈ ਸਥਿਰ ਅਤੇ ਫਿਰ ਫਲੋਟਿੰਗ) ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜ਼ਬਤ/ਅੰਸ਼ ਭੁਗਤਾਨ ਨਿਯਮ ਸਥਿਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ (ਸਥਿਰ/ਫਲੋਟਿੰਗ) ਉਸ ਖਾਸ ਦਿਨ ਦੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦਾ। 2. "ਆਪਣੇ ਸਰੋਤ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਬੈਂਕ/HFC/NBFC ਅਤੇ/ਜਾਂ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸਰੋਤ। 3. "ਸਥਿਰ ਦਰ ਵਾਲਾ ਕਰਜ਼ਾ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਇੱਕ ਅਜਿਹਾ ਕਰਜ਼ਾ ਜਿੱਥੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਜਾਂ ਤਾਂ ਇੱਕ ਖਾਸ ਮਿਆਦ ਲਈ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। 4. "ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਉਦੇਸ਼ ਕਰਜ਼ਾ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੋਵੇਗਾ: • ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਦਾਦ/ਟੋਪ ਅੱਪ ਲੋਨ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਰਜ਼ਾ ਜੋ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਪੂੰਜੀ, ਵਪਾਰਕ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਇਕਜੁੱਟਤਾ, ਵਪਾਰਕ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਵਿਸਥਾਰ, ਵਪਾਰਕ ਸੰਪਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ, • ਗੈਰ-ਰਿਹਾਇਸ਼ੀ ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਖਰੀਦ/ਨਵੀਨੀਕਰਣ/ਨਿਰਮਾਣ/ਵਿਸਤਾਰ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ, • ਪੱਟਾ ਕਿਰਾਇਆ ਛੇਟ।

		5. "ਮਾਈਕਰੋ ਅਤੇ ਸਮਾਲ ਇੰਟਰਪ੍ਰਾਈਜ਼ਿਜ਼ (MSEs) ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ" ਦਾ ਉਹੀ ਅਰਥ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਮਾਈਕਰੋ, ਸਮਾਲ ਐਂਡ ਮੀਡੀਅਮ ਇੰਟਰਪ੍ਰਾਈਜ਼ਿਜ਼ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ (MSMED) ਐਕਟ, 2006 ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। * 01 ਜਨਵਰੀ, 2026 ਨੂੰ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਜਾਂ ਨਵਿਆਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਲਾਗੂ।
c.	ਪਹਿਲਾਂ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦਾ ਬਿਆਨ ਸ਼ੁਲਕ	ਪ੍ਰਤੀ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ 1,000/- ਰੁਪਏ
d.	ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਮੁੜ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਖਰਚੇ	ਪ੍ਰਤੀ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ 1,000/- ਰੁਪਏ
e.	ਦੰਡ ਸ਼ੁਲਕ:	
	ਦੇਰ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਸਜ਼ਾ	ਮੌਜੂਦਾ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਤੋਂ 12% ਸਾਲਾਨਾ ਵੱਧ (ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕੁੱਲ 24% ਸਾਲਾਨਾ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਾ ਹੋਵੇ ਅਤੇ GST)
	ਸਿਰਲੇਖ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ / ਸੁਰੱਖਿਆ ਸੰਪੂਰਨਤਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ / ਗਿਰਵੀਨਾਮਾ / MCA ਨਾਲ ਚਾਰਜ ਬਣਾਉਣਾ (ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ) ਵਰਗੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਨਾ ਕਰਵਾਉਣਾ ਜਾਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਦੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਤੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਮਹੀਨਾ	3000/- ਰੁਪਏ ਪ੍ਰਤੀ ਮਹੀਨਾ
	ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਮੌਜੂਦਾ ਆਦੇਸ਼ ਅਵੈਧ / ਅਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ / ਬੈਂਕ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਜਾਂ ਫ੍ਰੀਜ਼ ਕੀਤਾ ਗਿਆ / 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਕੋਈ ਹੋਰ ਤਕਨੀਕੀ ਸਮੱਸਿਆ ਹੋਵੇ, ਉੱਥੇ ਸੋਧਿਆ ਹੋਇਆ NACH / ECS ਡੈਬਿਟ ਆਦੇਸ਼ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਜਮ੍ਹਾਂ ਨਾ ਕਰਵਾਉਣਾ।	ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ 1000/- ਰੁਪਏ ਪ੍ਰਤੀ ਮਹੀਨਾ
f.	ਚੈੱਕ ਬਾਊਂਸ ਹੋਣ ਦੇ ਖਰਚੇ/NACH ਫੇਲ੍ਹ ਹੋਣ ਦੇ ਖਰਚੇ/ਬਾਊਂਸ ਖਰਚੇ	ਪ੍ਰਤੀ ਮੌਕਾ 750/- ਰੁਪਏ
g.	CERSAI ਖਰਚੇ i. 5 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ii. 5 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ (ਤੁਸੀਂ ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ ਲਈ CERSAI ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.cersai.org.in 'ਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ)	i. ਅਸਲ ਫਾਈਲਿੰਗ ਅਤੇ ਹਰ ਅਗਲੀ ਸੋਧ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਲਈ 50/- ਰੁਪਏ ਪਲੱਸ ਲਾਗੂ ਟੈਕਸ। ii. ਅਸਲ ਫਾਈਲਿੰਗ ਅਤੇ ਹਰ ਅਗਲੀ ਸੋਧ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਲਈ 100/- ਰੁਪਏ ਪਲੱਸ ਲਾਗੂ ਟੈਕਸ।
h.	ABHFL ਕੋਲ ਰੱਖੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਿਰਵੀ ਚੀਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਲਈ ਬੇਨਤੀ	ਪ੍ਰਤੀ ਮੌਕਾ 750/- ਰੁਪਏ
i.	ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਖਾਤਾ ਸਟੇਟਮੈਂਟ/ਮੁੜਭੁਗਤਾਨ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ / ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ (ਜਮਾਂਦਰੂਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ) ਲਈ ਬੇਨਤੀ	ਪ੍ਰਤੀ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ 200/- ਰੁਪਏ

j.	NACH ਆਦੇਸ਼ ਦੇ ਆਦਾਨ-ਪ੍ਰਦਾਨ ਲਈ ਸ਼ੁਲਕ	ਪ੍ਰਤੀ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਉਦਾਹਰਣ 750/- ਰੁਪਏ
k.	ਬਿਊਰੋ ਰਿਪੋਰਟ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਫੀਸ	ਖਪਤਕਾਰ ਲਈ ਪ੍ਰਤੀ ਉਦਾਹਰਣ 50/- ਰੁਪਏ ਅਤੇ ਵਪਾਰਕ ਬਿਊਰੋ ਲਈ 500/- ਰੁਪਏ।
l.	ਗਾਹਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਪਰਿਵਰਤਨ ਖਰਚੇ	- ਉਸੇ ਵਿਆਜ ਕਿਸਮ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦਰ ਦੀ ਸੋਧ: 0.25% + ਬਕਾਇਆ ਮੂਲ ਰਾਸ਼ੀ 'ਤੇ GST, ਪ੍ਰਤੀ ਉਦਾਹਰਣ 7500/- ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਸੀਮਤ। - ਲੋਨ ਮੁੜ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਨ ਦੇ ਸ਼ੁਲਕ ਚਾਰਜ (ਯੋਗਤਾ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ EMI/ਟੈਨਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ): ਮੂਲ ਬਕਾਇਆ ਦਾ 0.5% ਅਤੇ ਲਾਗੂ GST - ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ ਤੋਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਤੇ ਬਦਲੇ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਉਲਟ: ਮੂਲ ਬਕਾਇਆ ਦਾ 2% ਅਤੇ ਲਾਗੂ GST
m.	NOC ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੇ ਖਰਚੇ	ਪ੍ਰਤੀ ਮੌਕਾ 500/- ਰੁਪਏ
n.	- ਸਟੈਂਪ ਡਿਊਟੀ - ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਖਰਚੇ - ਬੀਮਾ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ - ROC ਨਾਲ ਰਚਨਾ ਚਾਰਜ	ਅਸਲ ਅਨੁਸਾਰ, ਜਿੱਥੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ
o.	ਈ-ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਮਲ ਦੇ ਖਰਚੇ	ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਈ-ਸਮਝੌਤੇ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਸੀ।
3. ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਆ		
a.	ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਗਿਰਵੀਨਾਮਾ (ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਜੋਂ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਜਾਇਦਾਦ ਦਾ ਵੇਰਵਾ)	ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ
b.	ਗਾਰੰਟੀ (ਗਾਰੰਟਰਾਂ ਦੇ ਨਾਮ)	ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ
c.	ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ (ਹੋਰ ਪ੍ਰਤੀਬੁਝਤੀਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ)	ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ
4. ਜਾਇਦਾਦ / ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦਾ ਬੀਮਾ		
	ਜਾਇਦਾਦ/ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਬੀਮਾ ਪਾਲਿਸੀ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ	ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ।
5. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਲਈ ਸ਼ਰਤਾਂ		
	ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਜਾਂ ਇਸਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸ਼ਤ ਲਈ ਸ਼ਰਤਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ, ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਸਿਰਜਣਾ, ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣਾ, ਉਸਾਰੀ ਦੇ ਪੜਾਅ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀਆਂ	ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ
6. ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ		
a.	ਮਨਜ਼ੂਰ ਰਕਮ ਅਨੁਸਾਰ EMI ਦੀ ਰਕਮ	ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ।
b.	ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਦੀ ਕੁੱਲ ਗਿਣਤੀ (EMI)	
c.	ਪ੍ਰੀ EMI ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਆਖਰੀ ਮਿਤੀ	
d.	EMI ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ	
e.	ਵਿਆਜ ਦਰ/EMI ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੀ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ	- ਵਿਆਜ ਦਰ / EMI ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਡਾਕ ਪਤੇ 'ਤੇ SMS/ਡਾਕ/ਪੱਤਰ ਭੇਜੇ ਜਾਣਗੇ। - ARR ਨੂੰ ABHFL ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

7.	ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਅਪਣਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸੰਖੇਪ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ	ਅਨੁਬੰਧ "A" ਵੇਖੋ
8.	ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੇਵਾ	
a.	ਦਫ਼ਤਰ ਵਿਖੇ ਮੁਲਾਕਾਤ ਦੇ ਘੰਟੇ	ਸਮਾਂ - 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
b.	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ	ਸਬੰਧਤ ਖੇਤਰ ਦਫ਼ਤਰ / ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਕੇਂਦਰ / ਮੁੱਖ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦਾ ਇੰਚਾਰਜ ਅਧਿਕਾਰੀ
c.	ਇਸ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਰੇਖਾ ਸਮੇਤ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:	
	i. ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਬਿਆਨ	ਤੁਸੀਂ http://bit.ly/ONEIDlogin ਲਿੰਕ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਪੋਰਟਲ ਵਿੱਚ ਲੌਗਇਨ ਕਰਕੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟ, ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ ਵਰਗੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਡਾਊਨਲੋਡ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਤੁਸੀਂ 8828800032 'ਤੇ "Hi" ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ whatsapp ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੇ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੇ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।
	ii. ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਬੰਦ ਹੋਣ/ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ 'ਤੇ ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ	ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ / ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਣ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ। ਹੋਮ ਬ੍ਰਾਂਚ ਤੋਂ ਇਕੱਠਾ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਹੈ।
9.	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ	ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦਾ ਹਿੱਸਾ। (ਅੰਸ਼ ਲਈ ਅਨੁਲੱਗ "B" ਵੇਖੋ)

ਕ੍ਰਿਪਾ ਧਿਆਨ ਦਿਓ:

- ਇਸ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ("MITC") ਨੂੰ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ, ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ, ਵੰਡ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ("ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼") ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜੋੜ ਕੇ ਪੜ੍ਹਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ABHFL ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ABHFL ਸੰਦਰਭ ਦਰਾਂ ("ARR") ਨੂੰ ਸੋਧਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਅਨੁਸਾਰ, ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਸੋਧਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਜਾਂ EMI 'ਤੇ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ, ਸੈਗਮੈਂਟ ਵਾਰ ARR ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਨ ਲਈ ਨੀਤੀ ਵੇਖੋ ਜੋ ABHFL ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।
- ਅਰਧ-ਸਥਿਰ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਥਿਰ ਦਰ ਦੀ ਮਿਆਦ ਪੂਰੀ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਬਦਲ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਸ ਸਮੇਂ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ARR ਨਾਲ ਜੋੜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਅਨੁਬੰਧ "A":

ਵੱਧ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਅਪਣਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸੰਖੇਪ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

1. ਜੇਕਰ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਡਿਫਾਲਟ ਘਟਨਾਵਾਂ ਵਾਪਰੀਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ, ਰਿਣਦਾਤਾ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਇੱਕ ਲਿਖਤੀ ਨੋਟਿਸ ਦੁਆਰਾ, ਮੂਲਧਨ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਇਕੱਠੇ ਹੋਏ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਐਲਾਨ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਮਝੌਤੇ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ 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 ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਹੋ ਜਾਵੇਗੀ, ਭਾਵੇਂ ਸਮਝੌਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਮਝੌਤੇ/ਜਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਕੁਝ ਵੀ ਉਲਟ ਹੋਵੇ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਡਿਫਾਲਟ ਦੀ ਘਟਨਾ ਵਾਪਰਨ 'ਤੇ, ਕਰਜ਼ਦਾਤਾ ਨੂੰ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਸਮੇਤ ਸਾਰੀ ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ਾ ਰਕਮ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਤਾ, ਸਹਿ-ਕਰਜ਼ਦਾਤਾ, ਗਾਰੰਟਰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਇਤਰਾਜ਼ ਜਾਂ ਵਿਰੋਧ ਦੇ ਅਜਿਹੀ ਕਰਜ਼ਾ ਰਕਮ ਤੁਰੰਤ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਣਗੇ।
2. ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਡਿਫਾਲਟ ਦੀ ਘਟਨਾ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਘਟਨਾ, ਜੋ ਨੋਟਿਸ ਜਾਂ ਸਮਾਂ ਬੀਤਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਡਿਫਾਲਟ ਦੀ ਘਟਨਾ ਬਣਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਰਿਣਦਾਤਾ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਇਸ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣਾ ਪਵੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀ ਡਿਫਾਲਟ ਦੀ ਘਟਨਾ, ਜਾਂ ਅਜਿਹੀ ਘਟਨਾ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਹੋਵੇਗਾ।
3. ਡਿਫਾਲਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਰਿਣਦਾਤਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨਾਲ, ਜਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਉਹ ਢੁਕਵਾਂ ਸਮਝੇ, ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਡਿਫਾਲਟ ਰਕਮਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਜਾਇਦਾਦ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕੰਮ ਵਾਲੀ ਥਾਂ ਦਾ ਦੌਰਾ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਪਰ ਇਸ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ।
4. ਕਰਜ਼ਦਾਤਾ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਵਿਚਕਾਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਬੰਧਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਮੌਰਗੇਜ/ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿੱਤੀ ਸੰਪਤੀਆਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਪੁਨਰ ਨਿਰਮਾਣ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਐਕਟ, 2002 (SARFAESI ਐਕਟ) ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਗਈ ਜਾਇਦਾਦ 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। ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨੈਗੋਸ਼ੀਏਬਲ ਇੰਸਟੀਟਿਊਸ਼ਨ ਐਕਟ, ਸਿਵਲ ਸੂਟ, ਸਰਫੇਸੀ ਐਕਟ ਆਦਿ ਵਰਗੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਾਧਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸੂਚਨਾਵਾਂ / ਯਾਦ-ਦਹਾਨੀਆਂ / ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

ਅਨੁਬੰਧ "B":

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ:

ਮੌਜੂਦਾ ਮੁਕਾਬਲੇ ਵਾਲੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ 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 ਤੋਂ ਚੱਲ ਰਹੀ ਭਾਈਵਾਲੀ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਅਤੇ 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।

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

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

4.6.1 ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਸਵਾਲਾਂ/ਬੇਨਤੀਆਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਵਿਧੀ

ਪੱਧਰ 1:

ਗਾਹਕਾਂ ਕੋਲ ਸਾਡੀਆਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਉਠਾਉਣ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਚੈਨਲ ਹਨ ਜਾਂ ਉਹ ABHFL ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਣਉਚਿਤ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ।

- ਸਾਡੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨੂੰ 1800-270-7000 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ (ਸਵੇਰੇ 9 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤ 9:00 ਵਜੇ ਤੱਕ। ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਐਤਵਾਰ)
- ਸਾਨੂੰ care.housingfinance@adityabirlacapital.com 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ। • ਸਾਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖੋ:
ਆਦਿਤਿਆ ਬਿਰਲਾ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਟਿਡ - ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਸੈੱਲ
R Tech Park, 15th Floor, Nirlon Complex, Off Western Express Highway,
Goregaon East, Mumbai- 400 063
- ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਗਾਹਕ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ABHFL ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ (ਸਮਾਂ - ਸਵੇਰੇ 9.30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6 ਵਜੇ ਤੱਕ) ਛੁੱਟੀਆਂ ਵਾਲੇ ਦਿਨ - ਭਾਵ ਹਰ ਪਹਿਲੇ ਅਤੇ ਦੂਜੇ ਸ਼ਨੀਵਾਰ, ਸਾਰੇ ਐਤਵਾਰ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਵਾਲੇ ਦਿਨ ਵੀ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਪੱਧਰ 2:

ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ABHFL ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ/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 ਚੈਨਲਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੱਲ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਮੁਖੀ - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

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

ਪੱਧਰ 3:

ਜੇਕਰ ਉਪਰਲੇ ਪੱਧਰ 2 ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੱਲ ਅਜੇ ਵੀ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ("GRO") ਜੋ ਕਿ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ("PNO") ਵੀ ਹੈ, ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ:

Ms. Smita Nadkarni

ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਨੰ.: 08045860159

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

ਪੱਧਰ 4:

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਫਿਰ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਜਾਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰੀ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਲਿੰਕ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ 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

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

ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਮੁਖੀ <https://www.nhb.org.in/der> 'ਤੇ ਵੀ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜਿੱਥੇ ਉਹ ਭੌਤਿਕ ਮੋਡ ਅਤੇ ਐਨਲਾਈਨ ਮੋਡ (GRIDS)/ <https://grids.nhbonline.org.in> ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

4.6.2 ਖੁਲਾਸਾ

ABHFL ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ (ਮੌਜੂਦਾ ਜਾਂ ਭਵਿੱਖ) ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੈ। ABHFL ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਬਿਊਰੋ ਨਾਲ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਕਰਨ ਅਤੇ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਰਿਪੋਰਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਵੀ ਹੈ। ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਾਡੇ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਕੇਤਕ ਸੂਚੀ ਹਨ। ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਵਰਣਨ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸੰਬੰਧਿਤ ਭਾਗਾਂ/ਸ਼ਡਿਊਲਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਲਈ ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜੋੜ ਕੇ ਪੜ੍ਹਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

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

ਉਪਰੋਕਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਕਰਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪੜ੍ਹੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ / ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼੍ਰੀ / ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ/ ਕੁਮਾਰ _____ (ਸਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ) ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹ ਕੇ ਸੁਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਕਰਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝ ਲਈਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ।

(ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ/ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਦਸਤਖਤ ਜਾਂ ਅੰਗੂਠੇ ਦਾ ਨਿਸ਼ਾਨ) (ABHFL ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਦਸਤਖਤ)

ਮਿਤੀ:

ਸਥਾਨ:

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

மிகவும் முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (MITC)

_____ (அனைத்து செயலி / இணை-செயலி பெயர்) மற்றும் ஆதித்யா பிர்லா ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் நிறுவனத்திற்கு இடையில் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட கடனின் முக்கிய விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

வ. எண்	கூறுகள்	விவரங்கள்
1.	கடன்	
a.	கடன் வசதி வகை	
b.	ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட கடன் தொகை	
c.	கடனுக்கான நோக்கம் (இறுதி பயன்பாடு)	
d.	வட்டி வகை (நிலையான அல்லது மிதவை அல்லது இருமுக/பகுதி நிலையான / சிறப்பு விகிதம்)	
e.	வட்டி விதிக்கப்படும் தொகை	
f.	தவணை வகைகள்	
g.	வட்டி விகிதம் (%) ()	
h.	கடன் காலம் (சரிசெய்யக்கூடிய / ஃப்ளோட்டிங் வட்டிவிகிதம் எனில், ARR-ல் ஏற்படும் மாற்றத்திற்கு உட்பட்டு மாறக்கூடியது)	
i.	இடை நிறுத்தக் காலம் அல்லது மானியம், ஏதேனும் இருப்பின்:	
2.	கட்டணங்கள் மற்றும் பிற செலவுகள் (பொருந்தக்கூடிய இடங்களில், இந்தக் கட்டணங்களுக்கு பரிந்துரைக்கப்பட்ட விகிதங்களில் GST விதிக்கப்படும்)	
a.	விண்ணப்பம் செய்வதற்கு (செயலாக்க கட்டணங்கள் போன்ற அனைத்து வகையான கட்டணங்கள்/செலவுகள் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்)	- செயலாக்கக் கட்டணங்கள்: ஒப்புதல் கடிதத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி. - பொருந்தக்கூடிய சட்டரீதியான கட்டணங்கள் (முத்திரை வரி/MOE/MOD/பதிவு)
b.	பகுதி கட்டணம் / கடன் காலத்திற்கு முன்னதாகக் கடனை அடைத்தல் / முன்கூட்டிய	1. இணை கடனாளிகள் இருந்தாலும் இல்லையென்றாலும், தனிநபர்

கட்டணம் / முன்னதாக கடனை அடைப்பதற்கான கட்டணங்கள்	கடனாளிகளுக்கு வழங்கப்படும் ஃப்ளோட்டிங் விகித டெர்ம் கடன்கள்: • தொழில் தவிர மற்ற காரணத்திற்காக கடன் விண்ணப்பித்திருந்தால் - இல்லை • வணிக நோக்கத்திற்காக 50 லட்சம் வரைக்குமான கடன்* - எதுவும்இல்லை (NIL). • 50 இலட்சத்திற்கும் அதிகமாக வணிக நோக்கத்திற்கான கடன் - அசல் நிலுவையில் 4% 2. கூட்டு கடன் வாங்குபவர்கள் அல்லது எதுவும் இல்லாமல் குறு மற்றும் சிறு நிறுவனங்களுக்காக (MSEs) கடன் வாங்குபவர்களுக்கான தளர்வு விகித காலத்திற்கான கடன்: • வணிக நோக்கத்தைத் தவிர வேறு ஏதாவது* - எதுவும்இல்லை (NIL). • வணிக நோக்கத்திற்காக 50 லட்சம் வரைக்குமான கடன்* - எதுவும் இல்லை (NIL). • 50 இலட்சத்திற்கும் அதிகமாக வணிக நோக்கத்திற்கான கடன் - அசல் நிலுவையில் 4%. 3. MSE கடன் பெறுநர்களைத் தவிர பிற தனிநபர் அல்லாத கடன் பெறுநர்களுக்கு வழங்கப்பட்ட மிதக்கும் வட்டி விகித காலவரையறை கடன்: • வீட்டு கடன் - NIL • வீடு அல்லாத கடன் - நிலுவையில் உள்ள முதற்காசின் 4% 4. தனிநபர் / தனிநபர் அல்லாத கடன் பெறுநர்களுக்கு வழங்கப்பட்ட நிலையான வட்டி விகித வீட்டு கடன்: • சொந்த ஆதாரங்களில் இருந்து முடித்தல் - Nil • பிற ஆதாரங்களில் இருந்து முடித்தல் - நிலுவையில் உள்ள முதற்காசின் 2%
--	---

		5. தனிநபர்/தனிநபர் அல்லாத கடனாளிக்கு (சுயமாக/மற்ற சோர்ஸிலிருந்து குளோஸ் செய்யப்பட்டது) வீட்டுவசதிக் கடன் அல்லாத கடன்களுக்கான (LAP/LRD/CP/GPL/டாப்-அப்) நிலையான வட்டி விகிதம்:
		விளக்கம்: 1. பகுதி-நிலையான கடன்களைப் (ஆரம்ப காலத்தில் நிலையானது மற்றும் அதன் பின்னர் ஃப்ளோட்டிங்) பொறுத்தவரை , முன்கூட்டியே கடனை அடைத்தல்/பகுதி கட்டணம் செலுத்தும் விதிமுறைகள் அந்த குறிப்பிட்ட நாளில் கடன்களின் நிலையைப் (நிலையான/ஃப்ளோட்டிங்) பொருத்து விதிக்கப்படும். 2. "சொந்த மூலங்கள்" என்பது ஒரு வங்கி/ HFC/ NBFC மற்றும்/அல்லது ஒரு நிதி நிறுவனத்திடமிருந்து கடன் வாங்குவதைத் தவிர வேறு எந்தவொரு மூலத்தையும் குறிக்கிறது. 3. "நிலையான விகித கடன்" என்பது ஒரு கடனின் குறிப்பிட்ட காலத்திற்கு அல்லது கடன் காலம் முழுவதற்குமான வட்டி விகிதம் நிலையாக இருப்பதைக் குறிக்கிறது. 4. "தொழில் காரணத்திற்காக விண்ணப்பிக்கும் கடன்" என்பது: • தொழில் மூலதனம், தொழில் கடன் ஒருங்கிணைப்பு, தொழில் கடன்களை திருப்பிச் செலுத்துதல், தொழில் விரிவாக்கம், தொழிலுக்கான சொத்தைக் கையகப்படுத்துதல் போன்ற தொழில் பயன்பாட்டிற்காக பெறப்பட்ட எந்தவொரு சொத்துக்குமான பிணையக் கடன்/ டாப்-அப் கடன்கள், • குடியிருப்பு அல்லாத சொத்தை வாங்குதல்/ புதுப்பித்தல்/

		கட்டுமானம்/ விரிவாக்கத்திற்கான கடன், குத்தகை வாடகைக்கான தள்ளுபடி. 5. "குறு மற்றும் சிறு தொழில் நிறுவனக் கடனாளிகள்" என்பது, குறு, சிறு மற்றும் நடுத்தரத் தொழில் நிறுவன மேம்பாட்டுச் சட்டம், 2006-இல் வரையறுக்கப்பட்டுள்ள அதே அர்த்தத்தையே கொண்டிருக்கும். * ஜனவரி 01, 2026 அன்று அல்லது அதற்குப் பிறகு அனுமதி வழங்கப்பட்ட அல்லது புதுப்பிக்கப்பட்ட அனைத்துக் கடன்களுக்கும் இது பொருந்தும்.
c.	முன்னதாகக் கடனை அடைப்பதற்கான அறிக்கை கட்டணங்கள்	ஒரு கடன் கணக்கிற்கு ரூ 1,000/-
d.	அசல் ஆவண மீட்புக் கட்டணங்கள்	ஒரு கடன் கணக்கிற்கு ரூ 1,000/-
e.	அபராதக் கட்டணங்கள்:	
	தாமதமாக பணம் செலுத்துவதற்கான அபராதம்	தற்போதைய பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதத்தை விட ஆண்டுக்கு 12% அதிகம் (மொத்தத் தொகை பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களின்படி ஆண்டுக்கு 24% + GSTக்கு மிகாமல்)
	முதன்மை ஆவணம் / பரிபூரணப் பாதுகாப்பு ஆவணங்கள் / அடமானப் பத்திரம் / MCA உடனான கட்டண உருவாக்கம் (பொருந்தக்கூடிய இடங்களில்) போன்ற முக்கியமான பிந்தைய பட்டுவாடா ஆவணங்களை சமர்ப்பிக்காதது அல்லது சமர்ப்பிக்க வேண்டிய தேதிக்குள் கடன் ஒப்பந்தம் /	மாதத்திற்கு ரூ. 3000/-

	ஒப்புதல் கடிதத்தில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ள எந்தவொரு விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், பிரதிநிதித்துவங்கள் மற்றும் உடன்படிக்கைகளைப் பின்பற்றாதது.	
	30 நாட்கள் கால அவகாசத்திற்குள், திருத்தப்பட்ட NACH / ECS பற்று ஆணை பதிவை சமர்ப்பிக்காதது, ஏற்கனவே உள்ள ஆணை செல்லுபடியாகாமல் போவது / செயலற்றதாகுவது / வங்கிக் கணக்கு மூடப்படுவது அல்லது முடக்கப்படுவது / பிற தொழில்நுட்ப சிக்கல் இருந்தால்	பிணையக் கடன்கள் எனில் ஒரு மாதத்திற்கு ரூ. 1000/-
f.	காசோலை பவுன்ஸ் ஆவதற்கான கட்டணங்கள்/ NACH செயலிழந்ததற்கான கட்டணங்கள்/பவுன்ஸ் கட்டணங்கள்	ஒரு முறைக்கு ரூ. 750/-
g.	CERSAI கட்டணங்கள் i. ரூ. 5 லட்சம் வரையான கடனுக்கு ii. ரூ. 5 லட்சத்திற்கு மேற்பட்ட கடனுக்கு (இது போன்ற அனைத்து வகையான கட்டணங்களுக்கும் www.cersai.org.in என்ற CERSAI வளைதளத்தை நீங்கள் அணுகலாம்)	i. ஃபைல் செய்யப்பட்ட அசல் மற்றும் அதன்பின் செய்யப்படும் ஒவ்வொரு மாற்றத்திற்கும் (ஏதேனும் இருப்பின்), ரூ. 50/- மற்றும் பொருந்தக்கூடிய வரிகள். ii. ஃபைல் செய்யப்பட்ட அசல் மற்றும் அதன்பின் செய்யப்படும் ஒவ்வொரு மாற்றத்திற்கும் (ஏதேனும் இருப்பின்), ரூ. 100/- மற்றும் பொருந்தக்கூடிய வரிகள்.
h.	ABHFL உடன் பிணையமாக வைத்திருக்கும் எந்தவொரு பிணையத்தின் நகல்களுக்கான கோரிக்கை	ஒரு முறைக்கு ரூ. 750/-

i.	கணக்கு அறிக்கை/திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணை/ வேறு ஏதேனும் ஆவணத்தின் (பிணையங்கள் தவிர) போலி நகல் கோருதல்	ஒரு கடன் கணக்கிற்கு ரூ 200/-
j.	NACH ஆணையை மாற்றுவதற்கான கட்டணம்	ஒரு கடன் கணக்கிற்கு ஒரு முறைக்கு ரூ 750/-
k.	துறை அறிக்கை மீட்டெடுப்பு கட்டணம்	வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு முறைக்கு ரூ 50/- மற்றும் வணிகத் துறைக்கு ரூ.500/-
l.	வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கையின் பேரில் மாற்றக் கட்டணங்கள்	- ஒரே வட்டி வகைக்குள் திருத்தப்பட்ட விகிதம்: நிலுவையில் உள்ள அசல் தொகையில் 0.25% + GST, ஒரு முறைக்கு அதிகபட்சமாக ரூ.7500/- - கடன் மறுசீரமைப்பு கட்டணங்கள் (தகுதி விதிமுறைகளின்படி EMI/ கடன் காலத்தில் மாற்றம்): நிலுவையில் உள்ள அசல் தொகையில் 0.5% மற்றும் பொருந்தக்கூடிய GST - நிலையான விகிதம் மற்றும் ஃப்ளோட்டிங் விகிதங்களுக்குள் மாற்றிக் கொள்ளுதல்: நிலுவையில் உள்ள அசல் தொகையில் 2% மற்றும் பொருந்தக்கூடிய GST.
m.	NOC வழங்கல் கட்டணங்கள்	ஒரு முறைக்கு ரூ. 500/-
n.	- முத்திரை வரி - சட்டம் மற்றும் பிற சட்ட ரீதியான கட்டணங்கள் - காப்பீட்டுப் பிரீமியம் - ROC உடன் கூடிய உருவாக்கக் கட்டணம்	நடைமுறைப்படி, பொருந்தக்கூடிய இடங்களில்
o.	மின் ஒப்பந்தத்தை செயல்படுத்துவதற்கான கட்டணங்கள்	மின் ஒப்பந்தத்தில் கையொப்பமிடும் சமயத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி.
3.	கடனுக்கான பாதுகாப்பு	
a.	கடனுக்கான அடமானம் (கடனுக்கான பிணையமாக அடமானம் வைக்கப்படும் சொத்தின் விவரம்)	கடன் ஒப்புதல் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி
b.	உத்தரவாதம் (உத்தரவாதமளிப்பவர்களின் பெயர்)	கடன் ஒப்புதல் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி
c.	மற்ற பாதுகாப்பு பத்திரங்கள்	கடன் ஒப்புதல் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி

	(மற்ற பாதுகாப்பு பத்திரங்களின் விவரங்கள், ஏதேனும் இருப்பின்)	
4.	சொத்து / கடனாளிகளின் காப்பீடு	
	சொத்து/கடனாளிகளுக்கு பெற வேண்டிய காப்பீட்டுப் பாலிசியின் தேவைகள் மற்றும் அம்சங்கள் பற்றிய விவரம்.	கடன் ஒப்புதல் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளப்படி
5.	கடன் வழங்குவதற்கான நிபந்தனைகள்	
	கடன் அல்லது அதன் எந்தவொரு தவணையையும் வழங்குவதற்கான நிபந்தனைகள், அதாவது பாதுகாப்பை உருவாக்குதல், அங்கீகரிக்கப்பட்ட திட்டங்களை சமர்ப்பித்தல், கட்டுமான நிலைகள், சட்டப்பூர்வ ஒப்புதல்கள்	கடன் ஒப்புதல் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளப்படி
6.	கடன் & வட்டியைத் திரும்ப செலுத்துதல்	
a.	ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட கடன் தொகையின் படியான EMI தொகை	கடன் ஒப்புதல் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளப்படி.
b.	மொத்தத் தவணைகளின் (EMI) எண்ணிக்கை	
c.	முன்னதாக EMI லுத்துவதற்கான நிலுவைத் தேதி	
d.	EMI நிலுவை தேதி	
e.	வட்டி விகிதம்/EMI மாற்றங்களை முன்கூட்டியே தெரியப்படுத்தும் விதிமுறை	- வட்டி விகிதம் / EMI மாற்றங்கள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களின் அஞ்சல் முகவரிக்கு SMS/அஞ்சல்/கடிதங்கள் மூலம் அனுப்பப்படும். - ARR குறித்தும் ABHFL வலைதளத்தில் புதுப்பிக்கப்படும்.
7.	நிலுவைத் தொகைகளை மீட்பதற்கு விரிவான நடைமுறை பின்பற்றப்பட வேண்டும்	பிற்சேர்க்கை "A"-ஐ வாசிக்கவும்
8.	வாடிக்கையாளர் சேவை	
a.	அலுவலகத்தை அணுக வேண்டிய நேரம்	நேரம் - விடுமுறை நாட்களை (அதாவது ஒவ்வொரு முதல் மற்றும் இரண்டாவது சனிக்கிழமைகள், அனைத்து ஞாயிற்று கிழமைகள் மற்றும் அரசினர் பொது விடுமுறை

		நாட்கள்) தவிர மற்ற வேலை நாட்களில் 9.30 am முதல் 6 pm வரை
b.	வாடிக்கையாளர் சேவைக்காக தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய நபரின் விவரங்கள்	சம்பந்தப்பட்ட பகுதி அலுவலகத்தின் பொறுப்பாளர் / வணிக மையம் / வாடிக்கையாளர் சேவைத் தலைவர்
c.	காலக்கெடு உட்பட பின்வருவனவற்றை பெறுவதற்கான நடைமுறை:	
	i.கடன் கணக்கு அறிக்கை	http://bit.ly/ONEIDlogin என்ற லிங்கில் உங்களது வாடிக்கையாளர் போர்ட்டில் லாக்-இன் செய்து கணக்கு அறிக்கை, கடனை திருப்பி செலுத்துவதற்கான அட்டவணை போன்ற ஆவணங்களை பதிவிறக்கம் செய்துக் கொள்ளலாம் அதற்கு மாற்று வழியாக, நீங்கள் 8828800032 என்ற எண்ணுக்கு வாட்ஸ்அப்-இல் "Hi" என்று மெசேஜ் அனுப்புவதன் மூலமோ அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை உதவி மையத்தை தொடர்பு கொள்வதன் மூலமோ உங்களது கடன் கணக்கு அறிக்கைகளை பெறலாம்.
	ii. கடனை அடைத்து முடிக்கும் சமயத்தில்/மாற்றி விடும் சமயத்தில் அசல் ஆவணங்களைத் திரும்பப் பெறுதல்	கடன் முழுவதுமாக திருப்பி செலுத்தியதில் இருந்து / கணக்கு செட்டில்மெண்ட் முடிந்ததில் இருந்து 30 நாட்களுக்குள். முகவரி கிளையில் இருந்து சேகரித்துக் கொள்ளலாம். .
9.	குறை தீர்க்கும் சேவை	ஃபேர் பிராக்டிஸ் கோடு-இன் ஒரு பகுதி (சாரத்திற்கு பிற்சேர்க்கை "B"-ஐ வாசிக்கவும்)

கருத்தில் கொள்ளவும்:

- a. இந்த மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ("MITC") கடன் ஒப்பந்தம், ஒப்புதல் கடிதம், வழங்கல் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பகுதியாக செயல்படுத்தப்படும் பிற ஆவணங்கள் ("கடன் ஆவணங்கள்") ஆகியவற்றில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் சேர்த்துப் படிக்க வேண்டும்.
- b. ABHFL குறிப்பு விகிதங்களை ("ARR") அவ்வப்போது திருத்தி அமைக்கும் உரிமையை ABHFL கொண்டுள்ளது, அதன்படி, பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதம் திருத்தப்பட்டு, கடன் காலம் அல்லது EMI இல் பாதிப்பு ஏற்படும். வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள், பிரிவு வாரியான ARR-களை நிர்ணயிப்பதற்கு ABHFL இணையதளத்தில் இருக்கும் பாலிசியை வாசிக்கவும்.
- c. பகுதி-நிலையான கடன்களைப் பொறுத்தவரை, நிலையான விகிதக் காலம் முடிந்த பிறகு, கடன்கள் ஃப்ளோட்டிங் விகித அடிப்படையில் மாற்றப்பட்டு, அந்த சமயத்தல் நடைமுறையில் இருக்கும் ARR உடன் இணைக்கப்படும்.

பிற்சேர்க்கை "A":

நிலுவைத் தொகைகளை மீட்பதற்கு விரிவான நடைமுறை பின்பற்றப்பட வேண்டும்

1. ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தவணைகளை செலுத்தத் தவறியிருந்தால், கடனாளிக்கும் கடன் வழங்குபவருக்கும் இடையே உள்ள ஒப்பந்தம் மற்றும்/அல்லது வேறு ஏதேனும் ஒப்பந்தங்கள், மற்றும் ஆவணங்களின் கீழ், கடன் வழங்குபவர், கடனாளிக்கு ஒரு எழுத்துப்பூர்வ அறிவிப்பின் மூலம், கடன் வாங்குபவர் செலுத்த வேண்டிய அசல் மற்றும் அனைத்து திரட்டப்பட்ட வட்டி மற்றும் கட்டணங்களையும் அறிவிக்கலாம். அத்துடன் அத்தகைய அறிவிப்பின் படி செலுத்த வேண்டிய பிற கட்டணங்கள் மற்றும் நிலுவைத் தொகைகளை உடனடியாக செலுத்தப்பட வேண்டி இருக்கலாம் மற்றும் ஒப்பந்தம் அல்லது வேறு ஏதேனும் ஒப்பந்தம்/கள் அல்லது ஆவணங்களில் முரணாக எதுவும் இருந்தபோதிலும், கடன் மற்றும் வேறு ஏதேனும் கடன்கள் தொடர்பான பாதுகாப்பு அமல்படுத்தப்படும். ஒருவேளை தவணையை செலுத்தத் தவறினால், கடன் வழங்குபவருக்கு மற்ற அனைத்து கட்டணங்கள் மற்றும் வட்டியுடன் நிலுவையில் உள்ள முழு கடன் தொகையையும் திரும்பப் பெற உரிமை உண்டு, மேலும் கடன் வாங்குபவர், இணை கடன் வாங்குபவர், உத்தரவாததாரர் ஆகியோர் எந்தவொரு தயக்கமோ அல்லது எதிர்ப்பும் இல்லாமல் அந்தக் கடன் தொகையை உடனடியாக திருப்பிச் செலுத்த வேண்டியிருக்கும்.
2. ஒருவேளை கடன் காலதில் ஏதேனும் தவறு நேர்ந்தால் அதாவது அறிவிப்பு அல்லது காலக்கெடு அல்லது இரண்டையும் பின்பற்றிய பிறகு கடன் தவறு என வரையறுக்கப்படக்கூடிய எந்தவொரு சம்பவமும் நேர்ந்தால், கடனாளி உடனடியாக கடன் வழங்குபவருக்கு அதற்கான எழுத்துப்பூர்வ அறிவிப்பை வழங்க வேண்டும், இதில் அந்த தவறை அல்லது அந்த சம்பவத்தை குறிப்பிட வேண்டும்.
3. கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தத் தவறும் பட்சத்தில், கடனைத் திருப்பிச் செலுத்த வேண்டிய தொகையை மீட்டெடுப்பதில் உதவி பெறும் நோக்கில், கடன் வழங்குபவர் எந்தவொரு நபருடனோ அல்லது நபர்களுடனோ தொடர்பு கொள்ள உரிமை உண்டு. கடனாளியின் சொத்து மற்றும்/அல்லது வேலை செய்யும் இடத்தைப் பார்வையிடுவது உட்பட.
4. கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் கடனாளிக்கும் கடன் வழங்குபவருக்கும் இடையில் செயல்படுத்தப்பட்ட பிற தொடர்புடைய ஆவணங்களில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி கடன் வழங்குபவருக்கு அதன் அனைத்து உரிமைகளையும் பயன்படுத்த உரிமை உண்டு.

அடமானம்/பத்திரங்களை அமலாக்குவதற்கான மீட்பு செயல்முறை, அடமானம் வைக்கப்பட்ட சொத்தை கையகப்படுத்துதல் மற்றும் விற்பனை செய்தல் உட்பட, நிதி சார்ந்த சொத்துக்களின் காப்புரிமை மற்றும் மறுகட்டமைப்பு மற்றும் பாதுகாப்பு வட்டி அமலாக்கச் சட்டம், 2002 (SARFAESI சட்டம்) அல்லது வேறு ஏதேனும் சட்டத்தின் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட நடைமுறையின்படி, அந்தந்த சட்டத்தின் கீழ் வகுக்கப்பட்ட வழிமுறைகளின் கீழ் மட்டுமே பின்பற்றப்படுகிறது. நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்கான பொருத்தமான சட்ட நடவடிக்கைகளை துவங்குவதற்கு முன்பு, வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவிப்புகள் / நினைவூட்டல்கள் / குறிப்புகள் வழங்கப்படுகின்றன, இது நெகோஷியேபிள் இன்ஸ்ட்ருமெண்ட்ஸ் சட்டம், சிவில் வழக்கு, SARFAESI சட்டம் போன்ற பல சட்ட சாதனங்கள் மூலம் மேற்கொள்ளப்படுகின்றன.

பிற்சேர்க்கை "B":

குறை தீர்க்கும் வழிமுறை

தற்போதைய போட்டி நிறைந்த சூழலில், நிலையான வணிக மாதிரிக்கு சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்குவது மிகவும் முக்கியமானது. எந்தவொரு கார்ப்பரேட் நிறுவனத்திலும் வாடிக்கையாளர் புகார்கள் வணிக வாழ்க்கையின் ஒருங்கிணைந்த பகுதியாகும்.

ABHFL-ல், வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் வாடிக்கையாளர் திருப்தியே எங்களது முதன்மையான நோக்கம். புதிய வாடிக்கையாளர்களை ஈர்ப்பதற்கு மட்டுமல்லாமல், ஏற்கனவே உள்ளவர்களுடன் நீண்டகால உறவைத் தக்கவைத்துக் கொள்வதற்கும், உடனடி மற்றும் திறமையான சேவையை வழங்குவது அவசியம் என்று நாங்கள் நம்புகிறோம். சிறந்த வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தை வழங்கும் நோக்கில், வாடிக்கையாளர் அனுபவத்திலும், திறமையான புகார் தீர்க்கும் முறையிலும் கவனம் செலுத்தும் வகையில் வடிவமைக்கப்பட்ட பல முயற்சிகளை ABHFL கொண்டு வந்துள்ளது.

ABHFL இன் குறை தீர்க்கும் முறையை மேலும் வலுவானதாக மாற்ற, நாம் நிறுவனத்திற்குள் குறைகளை தீர்க்க நடவடிக்கை எடுப்பதை உறுதிப்படுத்துகிறோம். நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட எந்தவொரு அவுட்சோர்ஸ் நிறுவனம்/பார்ட்னரால் வழங்கப்படும் சேவைகளிலிருந்து எழும் சிக்கல்களை குறை தீர்க்கும் வழிமுறை கையாளும்.

ABHFL நிறுவனம், காப்பீட்டுத் தயாரிப்புகளை விநியோகிப்பதற்காக, இந்தியக் காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேம்பாட்டு ஆணையத்தில் ("IRDAI") கார்ப்பரேட் முகவராக (கலப்பு) பதிவு செய்யப்பட்டுள்ளது. அதன்படி, உரிமம் பெற்ற கார்ப்பரேட் முகவராக ABHFL மேற்கொள்ளும் காப்பீட்டு விநியோகம் தொடர்பான சிக்கல்களைத் தீர்ப்பதற்கும் குறை தீர்க்கும் வழிகள் கிடைக்கும்.

4.6.1 வாடிக்கையாளர் கேள்விகள் / கோரிக்கைகள் / புகார்களைக் கையாளும் வழிமுறை

நிலை 1:

ABHFL அல்லது அதன் பிரதிநிதிகளால் வழங்கப்படும் எங்கள் சேவைகள் தொடர்பான எந்தவொரு குறையையும் தெரிவிக்க அல்லது புகாரளிக்க வாடிக்கையாளர்களுக்கு பின்வரும் வழிகளைப் பயன்படுத்தலாம்.

- 1800-270-7000 என்ற எண்ணில் எங்களது வாடிக்கையாளர் சேவை உதவி மையத்தைத் தொடர்புக் கொள்ளலாம் (செயல்படும் நேரம் திங்கள் முதல் ஞாயிறு வரை 9:00 a.m முதல் 9:00 pm வரை.)
- care.housingfinance@adityabirlacapital.com என்ற முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம் • கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முகவரிக்கு அஞ்சலில் எழுதி அனுப்பலாம்:

ஆதித்யா பிர்லா ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் - வாடிக்கையாளர் சேவை மையம் R டெக் பார்க், 15வது தளம், நிர்லான் காம்ப்ளெக்ஸ், மேற்கு

- அதற்கு மாறாக, வாடிக்கையாளர் தங்களுக்கு அருகில் இருக்கும் ABHFL கிளையை நேரில் அணுகலாம் (நேரம் - 9.30 am முதல் 6 pm வரை) விடுமுறை நாட்கள் தவிர - அதாவது ஒவ்வொரு முதல் மற்றும் இரண்டாவது சனிக்கிழமைகள், அனைத்து ஞாயிற்றுக் கிழமைகள் & அரசினர் பொது விடுமுறை நாட்கள்.

நிலை 2:

ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் பெறப்பட்டால், ABHFL நிறுவனம் ஒரு வாரத்திற்குள் பெற்றுக் கொண்டதாக தெரிவிக்க/பதிலளிக்க முயற்சிக்கும். புகாரை விசாரிக்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் பதவி ஆகியவை அந்த ஒப்புதல் கடிதத்தில் இருக்கும் ABHFL வாடிக்கையாளர் சேவை உதவி மையத்தில் தொலைபேசியில் புகார் தெரிவிக்கப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு புகார் எண் வழங்கப்படும் மேற்கூறிய வழிமுறைகளால் வழங்கப்பட்ட தீர்வு திருப்திகரமாக இல்லாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் பின்வரும் முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம்:

தலைவர் - குறை தீர்க்கும் பிரிவு:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

5 வேலை நாட்களுக்குள் உங்களுக்கு பதிலளிக்கப்படும் என்பதை நாங்கள் உறுதிப்படுத்துகிறோம்.

நிலை 3:

ஒருவேளை நிலை 2-ல் வழங்கப்பட்ட தீர்விலும் திருப்தியாகவில்லை எனில், வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் அதிகாரிக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம். முதன்மை நோடல் அதிகாரியாகவும் ("PNO") இருக்கும் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் ("GRO") பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் பின்வருமாறு:

Ms. ஸ்மிதா நட்கர்னி

தொலைபேசி எண்: 08045860159

மின்னஞ்சல் முகவரி: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

நிலை 4:

வாடிக்கையாளர் இன்னும் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அல்லது ஒரு மாத காலத்திற்குள் குறை தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் ஹவுஸிங் ஃபைனான்ஸ் நிறுவனங்களின் மேற்பார்வை அதிகாரியிடம் - தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியிடம், கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள முகவரியில், கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள இணைப்பில் கிடைக்கும் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் அஞ்சல் மூலம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்:

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

தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி

புகார் தீர்க்கும் பிரிவு

கண்காணிப்புத் துறை

தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி, 4-வது தளம், மையம்-5A, இந்திய வாழ்விட மையம், லோதி சாலை, நியூ டெல்லி - 110 003.

வாடிக்கையாளர் <https://www.nhb.org.in/der> என்ற இணையதளத்தையும் அணுகி. குறை தீர்க்கும் அமைப்பின் தலைவருக்கு பாரம்பரிய முறையில் அல்லது ஆன்லைன் முறையில் (GRIDS) புகார் அளிக்கலாம். <https://grids.nhbonline.org.in>

4.6.2 வெளியிடுதல்

இந்திய அரசாங்கத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு கிரெடிட் துறைக்கும் (ஏற்கனவே இருக்கும் அல்லது எதிர்கால) கடன் தொடர்பான எந்தத் தகவலையும் விண்ணப்பதாரருக்கு எந்த அறிவிப்பும் இல்லாமல் அவ்வப்போது வெளியிடுவதற்கு ABHFL அங்கீகரிக்கப்பட்டுள்ளது. கிரெடிட் இன்ஃபர்மேஷன் துறைகளிடம் விசாரிப்பதற்கும் விண்ணப்பதாரர்களின் கடன் தகவல் அறிக்கையைப் பெறுவதற்கும் ABHFL அங்கீகரிக்கப்பட்டுள்ளது. மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், எங்கள் கடன் தயாரிப்புகளின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் குறிப்பான பட்டியல் ஆகும். தொடர்புடைய பிரிவுகள்/அட்டவணைகளின் கீழ் அந்தந்த கடன் ஒப்பந்தங்களில் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மேற்கொண்டு விவரிக்கப்பட்டுள்ளன, எனவே கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும்/அல்லது ஒப்புதல் கடிதத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளவற்றுடன் சேர்த்து இதுவும் வாசிக்கப்பட வேண்டும்.

கடனின் விரிவான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு, தரப்பினர் செயல்படுத்தப்பட்ட / செயல்படுத்தப்பட உள்ள கடன் மற்றும் பிற பாதுகாப்பு ஆவணங்களைக் குறிப்பிட்டு நம்பியிருக்க வேண்டும் என்று இதன் மூலம் ஒப்புக் கொள்ளப்படுகிறது.

மேற்கூறிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் கடன் வாங்குபவரால் வாசிக்கப்பட்டது / கடன் வாங்குபவருக்கு நிறுவனத்தின் அதிகாரி திரு / திருமதி / செல்வன் / செல்வி _____ - ஆல் (எங்கள் அதிகாரி) வாசித்து காட்டப்பட்டது மற்றும் கடன் வாங்குபவரால் நன்கு புரிந்து கொள்ளப்பட்டது.

(கடன் வாங்குபவரின் கையொப்பம் அல்லது கட்டை விரல் ரேகை) (ABHFL-இன் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபரின் கையொப்பம்)

தேதி:

இடம்:

குறிப்பு: MITC-யின் போலி நகல் கடன் வாங்குபவரிடம் ஒப்படைக்கப்பட்டது.

అతి ముఖ్యమైన నియమనిబంధనలు (MITC)

(దరఖాస్తుదారులు / సహ-దరఖాస్తుదారుల అందరి పేర్లు) మరియు ఆదిత్య బిర్లా హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ మధ్య అంగీకరించబడిన రుణానికి సంబంధించిన ప్రధాన నిబంధనలు మరియు షరతులు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి:

క్రమ సంఖ్య	వివరణములు	వివరాలు
1.	రుణం	
a.	రుణ సదుపాయం యొక్క రకం	
b.	మంజూరు చేయబడ్డ రుణ మొత్తం	
c.	రుణం యొక్క ఉద్దేశ్యం (తుది ఉపయోగం)	
d.	వడ్డీ రకం (ఫిక్సిడ్ లేదా ఫ్లోటింగ్ లేదా డ్యూయల్/సెమీ ఫిక్సిడ్/స్పెషల్ రేటు)	
e.	వసూలు చేయదగ్గ వడ్డీ మొత్తం	
f.	వాయిదా రకాలు	
g.	వడ్డీరేటు (%) ()	
h.	రుణ కాలపరిమితి (సర్దుబాటు చేయగల/ఫ్లోటింగ్ వడ్డీరేటు ఉన్న సందర్భాల్లో, ARRలో మార్పుకు లోబడి ఉంటుంది)	
i.	మారబోరియం లేదా సబ్సిడీ, ఒకవేళ ఏదైనా:	
2.	రుసుములు మరియు ఇతర ఛార్జీలు (జీఎస్టీ వర్తించే చోట, నిర్దేశించిన రేట్ల ప్రకారం ఈ ఛార్జీలపై జీఎస్టీ విధించబడుతుంది)	
a.	దరఖాస్తుపై (ప్రాసెసింగ్ ఛార్జీలు మొదలైన అన్ని రకాల రుసుములు/ ఛార్జీలు పేర్కొనబడాలి)	- ప్రాసెసింగ్ ఛార్జీలు: మంజూరు లేఖలో పేర్కొన్న విధంగా. - చట్టబద్ధ రుసుములు (స్టాంప్ డ్యూటీ / MOE / MOD / రిజిస్ట్రేషన్) నిర్దేశించిన విధంగా వర్తిస్తాయి
b.	పార్ట్ పేమెంట్ /ప్రీ-క్లోజర్ /ప్రీ-పేమెంట్/ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు	- సహ-రుణగ్రహీతలు(లు) ఉన్న లేదా లేని వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడిన ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లు: - వ్యాపార ప్రయోజనం కాకుండా - NIL - వ్యాపార ప్రయోజనాల కోసం 50 లక్షల వరకు లోన్* - సున్నా. - వ్యాపార ప్రయోజనాల కోసం 50 లక్షలకు పైగా లోన్* - అసలు బకాయిలో 4%. - సహ-రుణగ్రహీతలు ఉన్న లేదా లేకున్నా సూక్ష్మ మరియు చిన్న సంస్థల (MSEలు) రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడిన ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్: - వ్యాపార ప్రయోజనాల కోసం కాకుండా* - సున్నా. - వ్యాపార ప్రయోజనాల కోసం 50 లక్షల వరకు లోన్* - సున్నా. - వ్యాపార ప్రయోజనాల కోసం 50 లక్షలకు పైగా లోన్* - అసలు బకాయిలో 4%.

		3. MSE రుణగ్రహీతలను తప్పించి ఇతర వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేసిన ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు గల టర్మ్ లోన్: - హౌసింగ్ లోన్ - NIL - నాన్-హౌసింగ్ లోన్ - మిగిలిన ప్రధాన మొత్తంలో 4% 4. వ్యక్తిగత / వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలకు ఇచ్చిన ఫ్లిర వడ్డీ రేటు గల హౌసింగ్ లోన్: - స్వంత వనరుల ద్వారా ముగింపు - NIL - ఇతర వనరుల ద్వారా ముగింపు - మిగిలిన ప్రధాన మొత్తంలో 2% 5. వ్యక్తిగత/వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలకు ఇచ్చిన ఫ్లిర వడ్డీ రేటు గృహేతర రుణాలు (LAP/LRD/CP/GPL/Top-up): (సొంత లేదా ఇతర వనరుల నుండి క్లోజ్ చేసినట్లయితే): బకాయి ఉన్న అసలు మొత్తంలో 4%.
		వివరణ: - సెమ్-ఫిక్స్డ్ లోన్ల విషయంలో (ప్రారంభ కాలానికి ఫిక్స్డ్, ఆపై ఫ్లోటింగ్), ఆ నిర్దిష్ట రోజు నాటికి రుణాల స్థితి (ఫిక్స్డ్ / ఫ్లోటింగ్) ప్రకారం ఫోర్ క్లోజర్/పార్ట్ చెల్లింపు నిబంధనలు వర్తిస్తాయి. "స్వంత వనరులు" అంటే బ్యాంకు / హెచ్ ఎఫ్ సి / ఎన్ బిఎఫ్ సి మరియు/లేదా ఆర్థిక సంస్థ నుండి రుణం తీసుకోవడం కాకుండా ఏదైనా ఇతర వనరు. "ఫిక్స్డ్ రేట్ లోన్" అంటే ఒక నిర్దిష్ట కాలానికి లేదా రుణం యొక్క మొత్తం కాలవ్యవధికి వడ్డీ రేటు నిర్ణయించబడే రుణం. "బిజినెస్ పర్సన్ లోన్" అంటే : - ఏదైనా ఆస్తిపై రుణం / వ్యాపార అవసరాల కోసం తీసుకునే టాప్-అప్ రుణాలు, ఉదాహరణకు వర్కింగ్ క్యాపిటల్, వ్యాపార అప్పుల ఏకీకరణ, వ్యాపార రుణాల చెల్లింపు, వ్యాపార విస్తరణ, వ్యాపార ఆస్తుల కొనుగోలు. - నాన్ రెసిడెన్షియల్ ప్రాపర్టీ కొనుగోలు / మరమ్మత్తు / నిర్మాణం / విస్తరణ కోసం కొరకు రుణం, - లీజ్ రెంటల్ డిస్కాంటింగ్ "సూక్ష్మ మరియు చిన్న తరహా పరిశ్రమల (MSEs) రుణగ్రహీతలు": ఈ పదానికి 'సూక్ష్మ, చిన్న మరియు మధ్యతరహా పరిశ్రమల అభివృద్ధి (MSMED) చట్టం, 2006'లో నిర్వచించిన విధంగానే అర్థం ఉంటుంది. *వర్తింపు: జనవరి 01, 2026న లేదా ఆ తర్వాత మంజూరు చేయబడిన లేదా పునరుద్ధరించబడిన అన్ని రుణాలకు ఇది వర్తిస్తుంది.
c.	ప్రీ క్లోజర్ ఫ్లేట్ మెంట్ ఛార్జీలు	ప్రతి రుణ ఖాతాకు రూ. 1,000/-
d.	అసలు(ఒరిజినల్) పత్రాల తెరిగి పొందేందుకు రుసుము	ప్రతి రుణ ఖాతాకు రూ. 1,000/-
e.	జరిమానా ఛార్జీలు:	

	ఆలస్య చెల్లింపు జరిమానా	ప్రస్తుతం వర్తించే వడ్డీ రేటుకు సంవత్సరానికి 12% అదనంగా (మొత్తం సంవత్సరానికి 24% మించకూడదు) అలాగే వర్తించే చట్టాల ప్రకారం జీఎస్టీ వసూలు చేయబడుతుంది.
	ఫైటిల్ డాక్యుమెంట్ / సెక్యూరిటీ పర్ఫెక్షన్ డాక్యుమెంట్లు / మార్జిన్ డీడ్ / ఎంసిపి వద్ద (అవసరమైతే) ఛార్జ్ క్రియేషన్ వంటి రుణ విడుదల అనంతర ముఖ్య పత్రాలను సమర్పించకపోవడం లేదా రుణ ఒప్పందం/ ఆమోద పత్రంలో పేర్కొన్న నిబంధనలు, షరతులు, ప్రకటనలు మరియు ఒప్పందాలను నిర్దేశిత సమర్పణ గడువులో పాటించకపోవడం	నెలకు రూ.3000/-
	ప్రస్తుతమున్న ఉన్న మాండేట్ చెల్లకపోవడం / క్రియాశీలంగా లేకపోవడం / బ్యాంక్ ఖాతా మూసివేత లేదా ఫ్రీజ్ అవ్వడం / ఇతర సాంకేతిక సమస్యల కారణంగా 30 రోజులపాటు సవరించిన NACH / ECS డెబిట్ మాండేట్, నమోదు సమర్పించకపోవడం.	సెక్యూర్టీ రుణాల విషయంలో నెలకు రూ. 1000/-
f.	చెక్కు బౌన్సింగ్ ఛార్జీలు/ఎన్ఎసిహెచ్ ఫెయిల్చూర్ ఛార్జీలు/బౌన్స్ ఛార్జీలు	ఒక్కో సందర్భానికి రూ. 750/-
g.	CERSAI ఛార్జీలు i. 5 లక్షల రూపాయల వరకు ఉన్న రుణాలకు: ii. 5 లక్షల రూపాయల కంటే ఎక్కువ ఉన్న రుణాలకు: (అటువంటి ఛార్జీల కొరకు మీరు సెర్పాస్ వెబ్ సైట్ ని www.cersai.org.in వద్ద సందర్శించవచ్చు)	i. రూ. 50/- మరియు వర్తించే పన్నులు; ఇది అసలు పైలింగ్ మరియు ఆ తర్వాత చేసే ప్రతి సవరణకు (ఒకవేళ ఉంటే) వర్తిస్తుంది. ii. రూ. 100/- మరియు వర్తించే పన్నులు; ఇది అసలు పైలింగ్ మరియు ఆ తర్వాత చేసే ప్రతి సవరణకు (ఒకవేళ ఉంటే) వర్తిస్తుంది.
h.	ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్వద్ద ఉన్న ఏదైనా కొలట్రల్ యొక్క కాపీల కొరకు అభ్యర్థన	ఒక్కో సందర్భానికి రూ. 750/-
i.	డూప్లికేట్ అకౌంట్ స్టేట్ మెంట్/రీపేమెంట్ షెడ్యూల్/ఏదైనా ఇతర డాక్యుమెంట్ కొరకు అభ్యర్థన (కొలట్రల్స్ మినహా)	ప్రతి రుణ ఖాతాకు రూ. 200/-
j.	ఎన్ఎసిహెచ్ మాండేట్ మార్పిడి చేసుకోవడానికి ఛార్జీ	ప్రతి రుణ ఖాతాకు రూ. 750/-
k.	బ్యూరో రిపోర్ట్ రిట్రీవల్ ఫీజు	వినియోగదారునికి ఒక్కో సందర్భానికి రూ. 50/- మరియు కమర్షియల్ బ్యూరోకు రూ.500/-.
l.	కస్టమర్ యొక్క అభ్యర్థన మేరకు కన్వర్షన్ ఛార్జీలు	1. ఒకే వడ్డీ రకంలో రేటును సవరించడం: బకాయి ఉన్న ప్రిన్సిపల్ కు 0.25% + జిఎస్టీ, ప్రతి సందర్భానికి రూ.7500 / - కు పరిమితం చేయబడింది 2. రుణ రీషెడ్యూల్ మెంట్ ఛార్జీలు (అర్హతా నిబంధనల ప్రకారంగా ఈఎమ్ఐ/కాలపరిమితిలో మార్పు): బకాయి ఉన్న ప్రిన్సిపల్ కు 0.5% ఫ్లస్ GST వర్తించే విధంగా 3. ఫిక్సిడ్ రేటుకు మారండి మరియు దీనికి విరుద్ధంగా ఫ్లోటింగ్ రేటుకు మారండి: బకాయి ఉన్న ప్రిన్సిపల్ కు 2% ఫ్లస్ GST వర్తించే విధంగా.

m.	ఎన్ఓసీ జారీ ఛార్జీలు	ఒక్కో సందర్భానికి రూ. 500/-
n.	- స్టాంప్ డ్యూటీ - లీగల్ మరియు ఇతర చట్టబద్ధమైన ఛార్జీలు - బీమా ప్రీమియం - ROC లో రిజిస్ట్రేషన్ కొరకు చెల్లించాల్సిన ఛార్జీ	వాస్తవానికి అనుగుణంగా, వర్తించే విధంగా
o.	ఇ-అగ్రిమెంట్ అమలు ఛార్జీలు	ఇ-ఒప్పందంపై సంతకం చేసే సమయంలో పేర్కొన్న విధంగా.
3. రుణం కొరకు సెక్యూరిటీ		
a.	రుణం కొరకు తనఖా (రుణం కొరకు సెక్యూరిటీగా తనఖా పెట్టాల్సిన ఆస్తి వివరాలు)	మంజూరు లేఖ మరియు రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొనబడ్డ విధంగా
b.	పూచీ (పూచీదారుల పేరు)	మంజూరు లేఖ మరియు రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొనబడ్డ విధంగా
c.	ఇతర సెక్యూరిటీ (ఇతర సెక్యూరిటీల వివరాలు, ఒకవేళ ఏదైనా ఉంటే)	మంజూరు లేఖ మరియు రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొనబడ్డ విధంగా
4. ఆస్తి/రుణగ్రహీతల యొక్క బీమా		
	ఆస్తి/రుణగ్రహీతల కొరకు పొందాల్సిన బీమా పాలసీ యొక్క ఆవశ్యకతలు మరియు ఫీచర్ల వివరాలు	మంజూరు లేఖ మరియు రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న విధంగా.
5. రుణం మంజూరుకు షరతులు		
	రుణం లేదా దాని యొక్క ఏదైనా వాయిదా చెల్లింపు కొరకు నిబంధనలు, సెక్యూరిటీని సృష్టించడం, ఆమోదించబడ్డ ప్లాన్ లను సబ్మిట్ చేయడం, నిర్మాణ దశలు, చట్టబద్ధమైన అప్రూవల్స్	మంజూరు లేఖ మరియు రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొనబడ్డ విధంగా
6. రుణం తిరిగి చెల్లించడం, వడ్డీ		
a.	మంజూరు చేయబడ్డ మొత్తం ప్రకారంగా ఈఎమ్ఐ మొత్తం	మంజూరు లేఖ మరియు రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొనబడ్డ విధంగా
b.	మొత్తం వాయిదాల సంఖ్య (ఈఎమ్ఐ)	
c.	PRE EMI చెల్లింపు కొరకు గడువు తేదీ	
d.	ఈఎమ్ఐ గడువు తేదీ	
e.	వడ్డీరేటు/ఈఎమ్ఐలో మార్పుల గురించి ముందస్తుగా సమాచారం అందించే ప్రక్రియ	- వడ్డీరేటు/ఈఎమ్ఐలో మార్పును తెలియజేస్తూ కస్టమర్ల మెయిలింగ్ చిరునామాకు ఎస్ఎమ్ఎస్/మెయిల్/లేఖలు పంపించబడతాయి. - ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ వెబ్ సైట్ లో కూడా ARR అప్ డేట్ చేయబడుతుంది.
7. బకాయిలను రికవరీ చేసుకోవడం కొరకు అనుసరించాల్సిన సంక్షిప్త ప్రక్రియ		అనుబంధం "A" రిఫర్ చేయండి
8. కస్టమర్ సర్వీస్		
a.	కార్యాలయంలో సందర్శన వేళలు	సమయం- సెలవు దినాలు మినహా ఉదయం 9.30 నుండి సాయంత్రం 6 గంటల వరకు - అంటే ప్రతి 1 & 2 శనివారం, అన్ని ఆదివారాలు మరియు ప్రభుత్వ సెలవుదినాలు
b.	కస్టమర్ సర్వీస్ కొరకు సంప్రదించాల్సిన వ్యక్తి వివరాలు	సంబంధిత ఏరియా ఆఫీసు/బిజినెస్ సెంటర్/హెడ్ కస్టమర్ సర్వీస్ యొక్క ఆఫీసర్ ఇన్ ఛార్జ్
c.	టైమ్ లైన్ తో సహా ఈ క్రింది వాటిని పొందే ప్రక్రియ:	

	i. రుణ ఖాతా స్టేట్ మెంట్	లింక్ http://bit.ly/ONEIDlogin పై మీ కస్టమర్ పోర్టల్ లోనికి లాగిన్ అవ్వడం ద్వారా మీరు ఖాతా స్టేట్ మెంట్, రీపేమెంట్ షెడ్యూల్ వంటి డాక్యుమెంట్ లను డౌన్ లోడ్ చేసుకోవచ్చు. ప్రత్యామ్నాయంగా, 8828800032 కు "హామ్" పంపడం ద్వారా లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ హెల్ప్ లైన్ ను సంప్రదించడం ద్వారా మీరు వాటాస్ ద్వారా మీ రుణ ఖాతా స్టేట్ మెంట్లను పొందవచ్చు.
	ii. రుణం క్లోజర్ /బదిలీపై అసలు పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వడం	రుణ ఖాతా పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/సెటిల్ చేసిన 30 రోజుల్లోపు. హోమ్ బ్రాంచ్ నుండి తీసుకోవాలి.
9.	గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ట్	ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ లో భాగం. (సారాంశం కోసం అనుబంధం "B" చూడండి)

దయచేసి గమనించండి:

- ఈ అతి ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు ("MITC") రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న నిబంధనలు మరియు షరతులు, మంజూరు లేఖ, పంపిణీ లేఖ మరియు రుణ ఒప్పందంలో భాగంగా అమలు చేయబడిన ఇతర పత్రాలు ("రుణ పత్రాలు") తో కలిపి చదవాలి.
- ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ కి ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ రిఫరెన్స్ రేట్లను ("ARR") ఎప్పటికప్పుడు సవరించే హక్కు ఉంది మరియు తదనుగుణంగా, వర్తించే వడ్డీ రేటు సవరించబడుతుంది మరియు సందర్భాన్ని బట్టి రుణ కాల వ్యవధి లేదా EMI పై ప్రభావం ఇవ్వబడుతుంది. ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉన్న సెగ్మెంట్ వారీగా ARR లు, వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీల కోసం దయచేసి పాలసీని చూడండి.
- సెమ్-ఫిక్స్డ్ లోన్ల విషయంలో, స్థిర రేటు కాల వ్యవధి పూర్తయిన తర్వాత, రుణాలు ఫ్లోటింగ్ రేట్ ప్రాతిపదికన మార్చబడతాయి మరియు ఆ సమయంలో అమలులో ఉన్న ARR కి లింక్ చేయబడతాయి.

అనుబంధం "A":

అధిక బకాయిలను రికవరీ చేసుకోవడం కొరకు అనుసరించాల్సిన సంక్షిప్త ప్రక్రియ

1. ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువసార్లు డిఫాల్ట్ జరిగిన సందర్భంలో, రుణదాత రుణగ్రహీతకు లిఖితపూర్వక నోటీసు ద్వారా రుణగ్రహీత ఒప్పందం మరియు/లేదా ఏదైనా ఇతర ఒప్పందాల ప్రకారం లేదా నిబంధనల ప్రకారం రుణగ్రహీత చెల్లించాల్సిన అసలు మరియు రుణంపై సంచిత వడ్డీ మరియు ఛార్జీలను ప్రకటించవచ్చు. అదేవిధంగా బకాయిలు, బకాయి ఉన్న అన్ని ఇతర ఛార్జీలు మరియు అటువంటి ప్రకటన తరువాత అవి తక్షణ బకాయిగా మారి వెంటనే చెల్లించబడతాయి మరియు ఒప్పందం లేదా ఏదైనా ఇతర అగ్రిమెంట్/లు లేదా డాక్యుమెంట్ లో విరుద్ధంగా ఉన్నప్పటికీ, రుణం మరియు ఏదైనా ఇతర రుణాలకు సంబంధించిన సెక్యూరిటీ అమలు చేయబడుతుంది. ఏదైనా డిఫాల్ట్ చోటు చేసుకున్నప్పుడు, అన్ని ఇతర ఛార్జీలు మరియు వడ్డీతో సహా మొత్తం బకాయి మొత్తాన్ని రీకాల్ చేసుకునే హక్కు రుణదాతకు ఉంటుంది మరియు రుణగ్రహీత, సహ రుణగ్రహీత, పూచీదారుడు ఎలాంటి అభ్యంతరం లేదా నిరసన లేకుండా అటువంటి రుణ మొత్తాన్ని తక్షణం తిరిగి చెల్లించడానికి బాధ్యత వహిస్తారు.
 2. ఒకవేళ ఏదైనా డిఫాల్ట్ లేదా అటువంటి సందర్భంలో, నోటీస్ లేదా సమయం గడచిన తరువాత లేదా రెండూ డిఫాల్ట్ గా పరిగణించినట్లయితే, రుణగ్రహీత తక్షణం అటువంటి డిఫాల్ట్ ఘటన లేదా అటువంటి ఘటనను పేర్కొనడం కొరకు రుణదాతకు రాతపూర్వకంగా నోటీస్ ఇవ్వాలి.
 3. డిఫాల్ట్ అయినట్లయితే, రుణగ్రహీత యొక్క ఆస్తి మరియు/లేదా పని ప్రాంతాన్ని సందర్శించడంతో సహా అయితే వీటికే పరిమితం కాకుండా డిఫాల్ట్ అయిన మొత్తాలను రికవరీ చేసుకోవడంలో అటువంటి వ్యక్తి లేదా వ్యక్తుల నుంచి సాయం పొందే ఉద్దేశ్యంతో ఎవరైనా వ్యక్తి లేదా వ్యక్తులకు, వారితో కమ్యూనికేట్ చేయడానికి రుణదాతకు హక్కు ఉంటుంది.
 4. రుణగ్రహీత మరియు రుణదాత మధ్య అమలు చేయబడిన రుణ అగ్రిమెంట్ మరియు ఇతర సంబంధిత డాక్యుమెంట్ లో పేర్కొనబడని అన్ని హక్కులను వినియోగించుకునే అధికారం రుణదాతకు ఉంటుంది.
- సెక్యూరిటీజేషన్ అండ్ రీకన్ స్ట్రక్చర్ ఆఫ్ పైనానియల్ అసెట్స్ అండ్ ఎస్ ఫోర్స్ మెంట్ ఆఫ్ సెక్యూరిటీ ఇంటరెస్ట్ యాక్ట్, 2002 (SARFAESI యాక్ట్) లేదా ఏదైనా ఇతర చట్టం కింద సూచించిన విధానానికి అనుగుణంగా తనఖా పెట్టిన ఆస్తిని స్వాధీనం చేసుకోవడం మరియు అమ్మడం తో సహా కానీ వీటికే పరిమితం కాకుండా, తనఖా / సెక్యూరిటీల అమలు రికవరీ ప్రక్రియ పూర్తిగా సంబంధిత చట్టం కింద నిర్దేశించిన ఆదేశాల ప్రకారం అనుసరించబడుతుంది. నెగోషియబుల్ ఇన్సుమెంట్స్ చట్టం, సివిల్ సూట్, సర్వేసి చట్టం వంటి వివిధ చట్టపరమైన సాధనాల ద్వారా బకాయిల రికవరీ కోసం తగిన చట్టపరమైన చర్యలు ప్రారంభించే ముందు కస్టమర్/లకు సమాచారం / రిమైండర్లు / నోటీసులు (లు) ఇవ్వబడతాయి.

అనుబంధం "బి":

ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం:

నేటి పోటీ వాతావరణంలో, స్థిరమైన వ్యాపార నమూనాకు సాధ్యమైనంత ఉత్తమమైన కస్టమర్ సేవను అందించడం చాలా అవసరం. కస్టమర్ ఫిర్యాదులు అనేవి ఏ కార్పొరేట్ సంస్థ వ్యాపార జీవితంలోనైనా అంతర్భాగం.

ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్లో, కస్టమర్ సేవ మరియు కస్టమర్ సంతృప్తి మాకు అత్యధిక ప్రాధాన్యత కస్టమర్లను పొందడమే కాకుండా, వారిని నిలుపుకోవడానికి మరియు దీర్ఘకాలిక భాగస్వామ్యాలను పెంపొందించుకోవడానికి కూడా సత్వర మరియు సమర్థవంతమైన సేవలను అందించడం చాలా అవసరమని మేము విశ్వసిస్తున్నాము. అత్యుత్తమ కస్టమర్ అనుభవాన్ని అందించే ఉద్దేశ్యంతో సమర్థవంతమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగంపై దృష్టి సారించడం కొరకు ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ అనేక కార్యక్రమాలతో ముందుకు వచ్చింది.

ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ యొక్క పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని మరింత పటిష్టం చేయడానికి, కంపెనీలోని ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి మేము కట్టుబడి ఉండేలా చూస్తాము. కంపెనీ నియమించిన ఏదైనా అవుట్సోర్సింగ్ ఏజెన్సీ / భాగస్వామి అందించే సేవల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే సమస్యలను ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పరిష్కరిస్తుంది.

బీమా ఉత్పత్తుల పంపిణీ కోసం బీమా రెగ్యులేటరీ & డెవలప్ మెంట్ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా ("ఐఆర్ డిఎఐ") వద్ద కార్పొరేట్ ఏజెంట్ (కాంపోజిట్) గా ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ రిజిస్టర్ చేయబడింది. దీని ప్రకారం, లైసెన్స్ పొందిన కార్పొరేట్ ఏజెంట్ గా ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ చేపట్టిన బీమా పంపిణీకి సంబంధించిన సమస్యలను పరిష్కరించడానికి ఫిర్యాదుల పరిష్కార మార్గాలు కూడా అందుబాటులో ఉంటాయి.

4.6.1 కస్టమర్ ప్రశ్నలు/అభ్యర్థనలు/ఫిర్యాదులను స్వీకరించడానికి

స్టాప్ 1:

అందించబడే మా సేవలకు సంబంధించి ఏదైనా ఫిర్యాదును లేవనెత్తడానికి లేదా ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ లేదా దాని ప్రతినిధుల ద్వారా ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనను నివేదించడానికి కస్టమర్ లకు దిగువ ఛానల్స్ ఉన్నాయి.

- మా కస్టమర్ సర్వీస్ హెల్ప్ లైన్ కు 1800-270-7000 కు కాల్ చేయండి (సోమవారం నుంచి ఆదివారం వరకు ఉదయం 9 గంటల నుంచి రాత్రి 9:00 గంటల వరకు పనిచేస్తుంది)
- care.housingfinance@adityabirlacapital.com కు మాకు ఇమెయిల్ చేయండి • క్రింద పేర్కొన్న చిరునామాకు మాకు వ్రాయండి:
ఆదిత్య బిర్లా హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ - కస్టమర్ సర్వీస్ సెల్
ఆర్టెక్ పార్క్, 15వ అంతస్తు, నిర్లాన్ కాంప్లెక్స్, ఆఫ్ వెస్ట్రన్ ఎక్స్ ప్రెస్ హైవే, గోరేగావ్
ఈస్ట్, ముంబై- 400 063
- ప్రత్యామ్నాయంగా, కస్టమర్ సమీపంలోని ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ శాఖలను కూడా సందర్శించవచ్చు (సమయం- ఉదయం 9.30 నుండి సాయంత్రం 6 వరకు) సెలవు దినాలు తప్ప - అంటే ప్రతి 1వ & 2వ శనివారం, అన్ని ఆదివారాలు & ప్రభుత్వ సెలవు దినాలు.

స్టాప్ 2:

ఒక కస్టమర్ నుండి లిఖితపూర్వకంగా ఫిర్యాదు అందితే, ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ ఒక వారంలోపు దానిని ధృవీకరించడానికి /ప్రతిస్పందించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. అక్కాలెడ్జెంట్లో ఫిర్యాదును పరిష్కరించే అధికారి పేరు మరియు హోదా ఉంటుంది. ఫిర్యాదును ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ కస్టమర్ సర్వీస్ హెల్ప్ లైన్ కు ఫోన్ ద్వారా పంపినట్లయితే, కస్టమర్ కు ఫిర్యాదు నంబర్ అందించబడుతుంది. పైన పేర్కొన్న ఛానెల్ లు అందించిన పరిష్కారం సంతృప్తికరంగా లేకుంటే, కస్టమర్ దీనికి వ్రాయవచ్చు:

ఫిర్యాదుల పరిష్కార సెల్ అధిపతి:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

5 పనిదినాల్లోగా ప్రతిస్పందనకు మేం భరోసా ఇస్తున్నాం.

స్టాప్ 3:

పైన పేర్కొన్న లెవల్ 2 ద్వారా అందించబడిన పరిష్కారం ఇప్పటికీ సంతృప్తికరంగా లేకుంటే, కస్టమర్ ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారికి వ్రాయవచ్చు. ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ ("PNO") కూడా అయిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి ("GRO") పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

శ్రీమతి స్మితా నాడ్కర్ని

టెలిఫోన్ నెం.: 08045860159

ఇమెయిల్ ఐడి: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

స్టాప్ 4:

కస్టమర్ అప్పటికీ సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా ఫిర్యాదు ఒక నెల వ్యవధిలో పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీల పర్యవేక్షక అధికారికి - నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ కు పోస్ట్ ద్వారా, దిగువ లింక్ లో అందుబాటులో ఉన్న నిర్దేశిత ఫార్మాట్ లో, క్రింద ఇవ్వబడిన చిరునామాలో అప్లై చేసుకోవచ్చు:

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

నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్

ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగం

విభాగ పర్యవేక్షణ

నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్, 4వ అంతస్తు, కోర్-5ఎ, ఇండియా హబిటాట్ సెంటర్, లోధి
రోడ్డు, న్యూఢిల్లీ - 110 003.

కస్టమర్ <https://www.nhb.org.in/der> ని కూడా సందర్శించవచ్చు. గ్రిడ్స్ రిడ్రెసల్ సిస్టమ్ అధిపతిని నేరుగా మరియు ఆన్లైన్ మోడ్ (GRIDS)/ <https://grids.nhbonline.org.in> లో ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

4.6.2 ప్రకటన

భారత ప్రభుత్వం ఆమోదించిన ఏదైనా క్రెడిట్ బ్యూరో (ప్రస్తుత లేదా భవిష్యత్తు) కు లేదా దరఖాస్తుదారునికి ఎటువంటి నోటీసు లేకుండా ఎప్పటికప్పుడు అవసరమైన ఏదైనా అధికారానికి లోన్ కు సంబంధించిన ఏదైనా సమాచారాన్ని వెల్లడించడానికి ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ అధికారం ఉంది. క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ బ్యూరోలతో విచారణలు జరపడానికి మరియు దరఖాస్తుదారుల క్రెడిట్ సమాచార నివేదికను పొందేందుకు కూడా ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ కు అధికారం ఉంది. పైన పేర్కొన్న అతి ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు మా రుణ ఉత్పత్తుల నిబంధనలు మరియు షరతుల సూచిక జాబితా. ఈ నియమనిబంధనలు సంబంధిత సెక్షన్లు/షెడ్యూల్స్ కింద సంబంధిత రుణ ఒప్పందాలలో తదుపరి వివరించబడ్డాయి మరియు అందువల్ల రుణ ఒప్పందం మరియు/లేదా మంజూరు లేఖలో పేర్కొన్న వాటితో కలిపి చదవాలి.

రుణం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతుల గురించి వివరంగా చెప్పడానికి, ఇరువర్గాలు అమలు చేయబడిన / అమలు చేయబోయే రుణం మరియు ఇతర భద్రతా పత్రాలను పరిశీలించి వాటిపై ఆధారపడతారని ఇందుమూలంగా అంగీకరించబడింది.

పైన పేర్కొన్న నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీత/లు చదివారు / రుణగ్రహీత/లకు కంపెనీ శ్రీ / శ్రీమతి/ కి.మీ
_____ (మా అధికారి) చదివి వినిపించారు మరియు రుణగ్రహీత/లు అర్థం చేసుకున్నారు.

(రుణగ్రహీత/ల యొక్క సంతకం లేదా బొటనవేలు ముద్ర) (ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ యొక్క అధికృత వ్యక్తి సంతకం)

తేదీ:

స్థలం:

గమనిక: MITC యొక్క నకలు కాపీని రుణగ్రహీతలకు అందజేయాలి.