

DMI HOUSING FINANCE PRIVATE LIMITED

**મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC)
(હાઉસિંગ લોન/નોન-હાઉસિંગ લોન માટે)**

હાઉસિંગ/નોન-હાઉસિંગ લોનના મુખ્ય નિયમો અને શરતો, જે (જેમને હવે પછી "ગ્રાહક" અથવા "ઉધાર લેનાર" તરીકે ઓળખવામાં આવશે) અને **DMI HOUSING FINANCE Private Limited ("DMI HFC"** અથવા "લોન આપનાર") વચ્ચે નક્કી થયા છે, તે નીચે મુજબ છે:

1. લોન

- મંજૂર થયેલી રકમ:

2. ઇન્ટરેસ્ટ

- પ્રકાર - (ફિક્સ્ડ/ફ્લોટિંગ અથવા ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ):
- લાગુ પડતું વ્યાજ (..... એટલે કે % રેફરન્સ રેટ +/-.....) ફ્લોટિંગ રેટ લોન માટે; અને% ફિક્સ્ડ રેટ લોન માટે);
- મોરેટોરિયમ અથવા સબસિડી :
- વ્યાજ રીસેટ કરવાની તારીખ:
- વ્યાજ દરમાં ફેરફારની જાણ કરવાના માધ્યમો: પત્રો/ઇમેઇલ/sms

3. હતાનો પ્રકાર: માસિક

4. લોનની મુદત:

5. લોનનો હેતુ:

6. ફી અને અન્ય ચાર્જીસ:

- ફૂપા કરીને આ સાથે: સામેલ સર્વિસ અને ચાર્જીસ શીટ જુઓ

નોંધ: ઉપરની ચાર્જ શીટમાં થયેલા ફેરફારો DMIHFC વેબસાઇટ પર અને અમારી બ્રાન્ચના નોટિસ બોર્ડ પર પણ દર્શાવવામાં આવશે.

7. લોન માટે સિક્યોરિટી/ કોલેટરલ

- મોર્ગેજ:
- ગેરંટી:
- અન્ય સિક્યોરિટી:

8. મિલકત / ઉધાર લેનારનો વીમો:

- ઉધાર લેનારની જવાબદારી છે કે લોનની સમગ્ર મુદત દરમિયાન ગીરો મૂકેલી મિલકતનો આગ અને અન્ય યોગ્ય જોખમો સામે પૂરતો વીમો લેવામાં આવે. ઉધાર લેનારે આ વીમાનો પુરાવો દર વર્ષે, અથવા જ્યારે પણ DMI HFC દ્વારા માંગવામાં આવે, ત્યારે જમા કરાવવાનો રહેશે. લોનની સમગ્ર મુદત દરમિયાન, આ વીમા પોલિસીમાં લાભાર્થી તરીકે DMI HFCનું નામ હોવું જોઈએ.

9. લોનની રકમની ચુકવણી માટેની શરતો:

- લોનની રકમની ચુકવણી, હોમ લોન એગ્રીમેન્ટ અને લોન આપનાર દ્વારા નક્કી કરાયેલા અન્ય તમામ સ્ટાન્ડર્ડ દસ્તાવેજોની બધી શરતો ઉધાર લેનાર દ્વારા પૂરી કરવામાં આવે અને પાલન કરવામાં આવે તેના પર આધાર રાખે છે. આમાં નીચેની બાબતો શામેલ છે:
 - o મિલકતનું લીગલ અને ટેકનિકલ મૂલ્યાંકન;
 - o લોન આપનાર દ્વારા જણાવ્યા મુજબ, ગ્રાહક દ્વારા સિક્યોરિટી ઇન્ટરેસ્ટ (જામીનગીરીમાં હક) બનાવવાની જરૂરિયાત પૂરી કર્યા પછી;
 - o ગ્રાહક દ્વારા પોતાનું યોગદાન સંપૂર્ણપણે ચૂકવી દેવામાં આવે તે પછી; "પોતાના યોગદાન" નો અર્થ છે - મિલકતની કિંમતમાંથી લોનની રકમ બાદ કરવી.
 - o હોમ લોન એગ્રીમેન્ટના આર્ટિકલ 7 માં જણાવ્યા મુજબની કોઈ ડિફોલ્ટની ઘટના બની ન હોવી જોઈએ;
 - o ગ્રાહકે અગાઉ ચુકવાયેલી રકમના ઉપયોગ બાબતે DMI HFC ને સંતોષકારક માહિતી આપવી પડશે;
 - o ગ્રાહકે મિલકતનો વીમો કોઈ વીમા કંપની પાસેથી લેવો જરૂરી છે, જે આગ, ભૂકંપ, પૂર અને અન્ય નુકસાનને આવરી લે. આ પોલિસીમાં " DMI Housing Finance Private Limited" લાભાર્થી હોવા જોઈએ. ગ્રાહકે મિલકતની વીમા પોલિસીની કોપી, જેમાં ફાઇનાન્સર/મોર્ગેજી તરીકે લોન આપનારનું નામ હોય, તે રજૂ કરવાની રહેશે.
- જો એવી કોઈ ઘટના બને જેનાથી સિક્યોરિટી પર કોઈ પણ રીતે અસર થતી હોય, તો લોન આપનાર આગળના હિસાબોની ચુકવણી રોકી શકે છે. આવી ઘટનાઓમાં બાંધકામ અટકી જવું, બાંધકામમાં વિલંબ, કાનૂની વિવાદ, સંપાદન, મિલકતની માંગણી, સિક્યોરિટીના મૂલ્યમાં ઘટાડો, હોમ લોન એગ્રીમેન્ટમાં 'ડિફોલ્ટની ઘટનાઓ' હેઠળ જણાવેલ કોઈ બનાવ, અથવા લોન આપનારને યોગ્ય લાગે તેવું અન્ય કોઈ કારણ શામેલ છે.

10. લોન અને વ્યાજની પરત ચુકવણી:

- **પરત ચુકવણી:** લોનની પરત ચુકવણી સમાન માસિક હિસા (EMI) દ્વારા કરવામાં આવે છે, જેમાં મૂળ રકમ અને વ્યાજ બંનેનો સમાવેશ થાય છે. લોનની છેલ્લી રકમ જે મહિનામાં ચૂકવવામાં આવે, તેના પછીના મહિનાથી હિસા ભરવાના શરૂ થાય છે.
- છેલ્લી રકમની ચુકવણી બાકી હોય ત્યાં સુધી, ચૂકવાયેલી લોનની રકમ પર સાદું વ્યાજ લાગુ પડે છે. આ વ્યાજને પ્રી-EMI કહેવામાં આવે છે. પ્રી-EMI વ્યાજ દરેક ચુકવણીની તારીખથી EMI શરૂ થવાની તારીખ સુધી દર મહિને ચૂકવવાનું રહે છે.
- તમારી લોન માટે EMI INR ----- વર્ષો માટે EMI=_____ દર મહિને
- સંપૂર્ણ રકમ ચૂકવાઈ જાય તે પછીના મહિનાની 5, 10 અને 15 તારીખ EMI ભરવાની નિયત તારીખ છે.
- ચૂકવવાના કુલ હિસાઓની સંખ્યા મહિના છે
- વ્યાજ દર/EMI/લોનની મુદતમાં થયેલા ફેરફારોની જાણ આવા કોઈપણ અમલીકરણ પહેલાં પત્રો અને/અથવા ઇમેઇલ/SMS દ્વારા કરવામાં આવશે અને તે DMIHFCની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

11. બાકી લેણાંની વસૂલાત માટે અનુસરવાની સંક્ષિપ્ત પ્રક્રિયા:

- હોમ લોન એગ્રીમેન્ટની શરતો મુજબ ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં, લોન આપનાર તેના ગ્રાહકોને ઇમેઇલ, SMS, પત્રો અને રૂબરૂ મુલાકાત દ્વારા યાદ કરાવશે. તેમ છતાં, જો જરૂર જણાશે, તો હોમ લોન એગ્રીમેન્ટ અને લાગુ કાયદા મુજબ કાર્યવાહી કરતાં પહેલાં એક નોટિસ આપવામાં આવશે. વાર્ષિક બાકી રકમનું સ્ટેટમેન્ટ જે તારીખે આપવામાં આવશે: કૃપા કરીને આ સાથે સામેલ સર્વિસ ટર્નઅરાઉન્ડ ટાઇમ શીટ જુઓ.

12. વાર્ષિક બાકી રકમનું સ્ટેટમેન્ટ જે તારીખે આપવામાં આવશે:

- કૃપા કરીને આ સાથે સામેલ સર્વિસ ટર્નઅરાઉન્ડ ટાઇમ શીટ જુઓ.

13. ગ્રાહક સેવા:

- ઉધાર લેનારાઓ કોઈપણ કામકાજના દિવસે સવારે 10:00 AM થી સાંજે 05:30 PM દરમિયાન DMI HOUSING FINANCE PVT. LTD.ના કાર્યાલયની મુલાકાત લઈ શકે છે.
- સાપ્તાહિક રજા - શનિવાર અને રવિવાર.
- ગ્રાહક સેવા માટે સંપર્ક કરવાની વ્યક્તિ - શ્રી.

14. ફરિયાદ નિવારણ;

- DMIHFC માં, અમે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂર થયેલ એક બહુ-સ્તરીય ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા સ્થાપિત કરી છે. તેની વિગતો નીચે મુજબ છે:

- ❑ **લેવલ 1-** સૌ પ્રથમ, ફરિયાદની જાણ બ્રાન્ચ મેનેજરને કરવાની રહેશે, જેઓ ફરિયાદની વિગતો સાથે તેની નોંધ ફરિયાદ/નિવારણ રજિસ્ટરમાં કરશે. આ ફરિયાદ મળ્યાના **15 દિવસની** અંદર તેનો ઉકેલ લાવવામાં આવશે.
- ❑ **લેવલ 2-** જો ગ્રાહક બ્રાન્ચ મેનેજરના જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે કંપનીના **ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો** સંપર્ક કરી શકે છે. ફરિયાદ મળ્યાના **7 દિવસની** અંદર તેની D આપવામાં આવશે. આ જવાબમાં તે અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો જણાવેલો હોવો જોઈએ જે ફરિયાદનું નિવારણ કરશે. પૂરતા ખુલાસા સાથે, ફરિયાદ મળ્યાના **30 દિવસની** અંદર તેનો નિકાલ કરવાના શ્રેષ્ઠ પ્રયાસો કરવામાં આવશે. આ ફરિયાદ ઇમેઇલ દ્વારા મોકલી શકાય છે અથવા કંપનીની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસના સરનામા પર નીચે જણાવેલા અધિકારીને પત્ર મોકલી શકાય છે:

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ	રોહન ઉપાધ્યાય ઓપરેશન્સ હેડ DMI HOUSING FINANCE Pvt. Ltd. એક્સપ્રેસ બિલ્ડિંગ, ત્રીજો માળ, 9-10, બહાદુર શાહ ઝફર માર્ગ, નવી દિલ્હી- 110002
સંપર્ક નં.	011-49834444
ઇમેઇલ એડ્રેસ	dmi@dmihousingfinance.in

- જો ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ મળી હોય, તો કંપની **એક અઠવાડિયાની અંદર પાવતી/જવાબ મોકલવાનો પ્રયત્ન કરશે.** આ પાવતીમાં ફરિયાદનું નિવારણ કરનાર અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો હોવો જોઈએ.
- જો તમે ફોન કરીને અમારી હેલ્પલાઇન કે કસ્ટમર સર્વિસ નંબર પર ફરિયાદ નોંધાવો છો, તો તમને એક ફરિયાદ નંબર મળશે. આ નંબરથી તમારી ફરિયાદ પર શું કાર્યવાહી થઈ રહી છે, તેની જાણકારી તમને થોડા-થોડા સમયે મળતી રહેશે.
- તમારી ફરિયાદની તપાસ કર્યા પછી, કંપની તમને આખરી જવાબ મોકલશે. જો જવાબ આપવામાં વધુ સમય લાગે તેમ હોય, તો તેનું કારણ પણ જણાવશે. કંપની તમારી ફરિયાદ મળ્યાના **છ અઠવાડિયાની અંદર જવાબ આપવાનો પૂરો પ્રયત્ન કરશે.**
- ❑ **લેવલ 3-** જો તમને 'ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી' ના જવાબથી સંતોષ ન થાય, તો તમે **કંપનીના બિઝનેસ હેડ'નો** સંપર્ક કરી શકો છો.

તમારી ફરિયાદ મળ્યાના **30 દિવસની** અંદરતેનો ઉકેલ લાવવામાં આવશે. અને જો કોઈ કારણસર ફરિયાદનો ઉકેલ શક્ય ન હોય, તો તમને તેનું કારણ સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે. તમે તમારી ફરિયાદ dmi@dmihousingfinance.in પર ઇમેઇલ કરીને અથવા કંપનીની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસના સરનામા પર પત્ર લખીને મોકલી શકો છો.

- જો ગ્રાહકને કંપની તરફથી મળેલા પ્રતિભાવથી અસંતોષ હોય અથવા ઉપર જણાવેલ સમયમર્યાદા (એટલે કે 30 દિવસ) માં કંપની તરફથી કોઈ પ્રતિભાવ ન મળ્યો હોય, તો ગ્રાહક HFCs માટે નેશનલ હાઉસિંગ બેંક (NHB) ના કમ્પ્લેઇન્ટ રિડ્રેસલ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે. ગ્રાહક પોતાની ફરિયાદ ઓનલાઇન મોડમાં આ લિંક: <https://grids.nhbonline.org.in> પર દાખલ કરી શકે છે અથવા ઓફલાઇન મોડમાં પોસ્ટ દ્વારા, NHB ની વેબસાઇટ લિંક <https://www.dmihousingfinance.in/pdf/grievance-redressal-mechanism.pdf> [grids.nhbonline.org.in/\(S\(n5nz5nlf05ue3vgq0q4qwcyc\)\)/Complainant/Default](https://grids.nhbonline.org.in/(S(n5nz5nlf05ue3vgq0q4qwcyc))/Complainant/Default) પર ઉપલબ્ધ નિર્ધારિત ફોર્મમાં નીચેના સરનામે મોકલી શકે છે:

- o **પ્રતિ, ફરિયાદ નિવારણ સેલ,**
ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ રેગ્યુલેશન એન્ડ સુપરવિઝન,
નેશનલ હાઉસિંગ બેંક (NHB),
4મી ફ્લોર, કોર 5-એ, ઇન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર,
લોધી રોડ, નવી દિલ્હી – 110003.
વેબસાઇટ : <https://grids.nhbonline.org.in>

- વધુમાં, એ પણ જાણ કરવામાં આવે છે કે જો તમને અમારી બહારની એજન્સીઓ (outsourced agency) દ્વારા આપવામાં આવેલી સેવાઓ વિશે કોઈ ફરિયાદ હોય, તો તેનો નિકાલ પણ અમારી આ જ ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા દ્વારા કરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયા RBI અને કંપનીના નિયમો મુજબ છે. ફરિયાદ નિવારણની આ સંપૂર્ણ પ્રક્રિયાની વિગતો (જેમ કે, ફરિયાદ ક્યાં અને કેવી રીતે કરવી, કેટલા સમયમાં ઉકેલ આવશે, વગેરે) અમારી દરેક બ્રાન્ચ, ઓફિસની બહાર અને અમારી કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ મૂકવામાં આવી છે.

- ઉક્ત ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી (ઈ-મેલ આઈડી અને અન્ય સંપર્ક વિગતો કે જેના પર ફરિયાદો નોંધી શકાય છે, મુદ્દાના નિરાકરણ માટેનો ટર્નઅરાઉન્ડ સમય, એસ્કેલેશન માટેનું મેટ્રિક્સ, વગેરે) દરેક શાખા, કોર્પોરેટ/રજિસ્ટર્ડ (નોંધાયેલ) કાર્યાલયની બહાર વિધિવત રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવી છે. ઓફિસ અને કંપનીની વેબસાઇટ.

આથી સંમત થાય છે કે લોનના વિગતવાર નિયમો અને શરતો માટે, અહીંના પક્ષકારો તેમના દ્વારા ચલાવવામાં આવેલા/ચલાવવામાં આવતા લોન અને અન્ય સુરક્ષા દસ્તાવેજોનો સંદર્ભ લેશે અને તેના પર આધાર રાખશે.

ઉપરોક્ત નિયમો અને શરતો ઉધાર લેનાર(રો) દ્વારા વાંચવામાં આવી છે / કંપનીના શ્રી / શ્રીમતી / કુ._____ દ્વારા ઉધાર લેનારને વાંચીને સંભળાવવામાં આવી છે અને ઉધાર લેનાર(રો) દ્વારા સમજવામાં આવી છે.