

DMI HOUSING FINANCE PRIVATE LIMITED के

सबसे जरूरी नियम और शर्तें (MITC)

(हाउसिंग लोन/नॉन-हाउसिंग लोन के लिए)

हाउसिंग लोन/नॉन-हाउसिंग लोन के मुख्य नियम और शर्तें (जिसे आगे "कस्टमर" या "उधारकर्ता" कहा जाएगा) और DMI Housing Finance Private Limited (जिसे आगे "DMI HFC" या "लेंडर" कहा जाएगा) के बीच तय किए गए हैं, नीचे दिए गए हैं:

1. लोन

- मंजूर की गई राशि:

2. ब्याज

- प्रकार - (फिक्स्ड/फ्लोटिंग या दोनों/स्पेशल रेट):
- लगने वाला ब्याज (..... यानी % (रेफरेंस रेट +/) फ्लोटिंग रेट लोन के लिए; और% फिक्स्ड रेट लोन के लिए):
- मोरेटोरियम या सब्सिडी:
- ब्याज दर में बदलाव की तारीख:
- ब्याज दर में बदलाव की जानकारी के तरीके: पत्र/ईमेल/sms

3. किस्त के प्रकार: मंथली

4. लोन की अवधि:

5. लोन का उद्देश्य:

6. फीस और दूसरे चार्ज:

- कृपया साथ में दी गई सर्विस और चार्ज शीट देखें

नोट: चार्ज शीट में किए गए बदलाव DMIHFC की वेबसाइट और ब्रांच के नोटिस बोर्ड पर डिस्प्ले किए जाएंगे।

7. लोन के लिए सिक्योरिटी/गारंटी:

- मॉर्गेज:
- गारंटी:
- अन्य सुरक्षा:

8. प्रॉपर्टी/उधारकर्ता का बीमा:

- उधारकर्ता को यह ध्यान में रखना होगा कि जिस प्रॉपर्टी को गिरवी रखा गया है, वो पूरे लोन पीडियड के दौरान, आग व दूसरे जरूरी जोखिमों से बीमा किया गया हो। इसका सबूत हर साल या जब भी DMI HFC मांगे, तब देना होगा। लोन पीरियड के दौरान, इंश्योरेंस पॉलिसी में DMI HFC को लाभार्थी (बेनिफिशियरी) बनाना जरूरी है।

9. लोन डिसबर्समेंट्स की शर्तें:

- लोन के तहत डिसबर्समेंट्स तभी किए जाएंगे जब होम लोन एग्रीमेंट की पूर्ति और कंप्लायंस का पालन किया गया हो और उधारकर्ता द्वारा एकजीक्यूट किए गए सभी अन्य स्टैंडर्ड डॉक्यूमेंट्स और राइटिंग्स के साथ-साथ लेंडर द्वारा स्पेसिफाई की गई सभी शर्तें पूरी हों, जिसमें निम्नलिखित शामिल हैं
 - o प्रॉपर्टी की कानूनी और तकनीकी जांच;
 - o कस्टमर को लेंडर की जरूरत के मुताबिक सिक्योरिटी से जुड़ी सभी शर्तें पूरी करनी होंगी;
 - o कस्टमर को अपना पूरा पेमेंट जमा करना होगा; "अपना हिस्सा" मतलब प्रॉपर्टी की कीमत में से लोन की राशि घटाकर;
 - o होम लोन एग्रीमेंट के आर्टिकल 7 में बताया गए मुताबिक कोई भी डिफॉल्ट नहीं हुआ हो;
 - o पहले दी गई लोन राशि के सही इस्तेमाल के बारे में कस्टमर को DMI HFC को सैतुष्ट करना होगा;
 - o कस्टमर को किसी बीमा कंपनी से आग, भूकंप, बाढ़ और अन्य नुकसान के लिए प्रॉपर्टी का बीमा करवाना होगा, जिसमें "DMI Housing Finance Private Limited" लाभार्थी होगा। कस्टमर को प्रॉपर्टी से संबंधित बीमा पॉलिसी की कॉपी जमा करनी होगी, जिसमें लेंडर को फाइनेंसर/मार्गजी के रूप में नामित किया गया हो।
- लेंडर किसी भी ऐसी घटना होने पर आगे की किस्तों का भुगतान रोकने के लिए स्वतंत्र होगा, जो किसी भी तरह से बनाई गई सिक्योरिटी को प्रभावित करती हो, जैसे कि निर्माण कार्य रुकने की वजह से, निर्माण में देरी होने से, कानूनी विवाद होने पर, प्रॉपर्टी के अधिग्रहण पर, प्रॉपर्टी की मांग होने पर, दी गई सिक्योरिटी के मूल्य में कमी आने पर, या होम लोन एग्रीमेंट में 'डिफॉल्ट की स्थिति' शीर्षक के अंतर्गत बताई गई किसी भी घटना के होने पर, या किसी अन्य कारण से जो लेंडर को उचित लगे।

10. लोन और ब्याज का रीपेमेंट:

- **रीपेमेंट:** लोन का रीपेमेंट समान मंथली इंस्टॉलमेंट्स (EMI) के जरिए किया जाता है, जिसमें मूलधन और ब्याज दोनों शामिल होते हैं। रीपेमेंट की शुरुआत अंतिम डिसबर्समेंट वाले महीने के बाद वाले महीने से होती है।
- फाइनेल डिसबर्समेंट होने तक, दी गई लोन राशि पर साधारण ब्याज लागू होता है। डिसबर्स की गई राशि पर यह ब्याज प्री-EMI कहलाता है। प्री-EMI ब्याज हर महीने देना होता है, जो हर डिसबर्समेंट की डेट से लेकर EMI शुरू होने की डेट तक का होता है।
- आपके लोन की मंथली EMI INR _____ होगी जो = _____ साल के लिए देय होगी।
- EMI की ड्यू डेट पूरा डिसबर्समेंट होने के बाद अगले महीने की 5, 10 और 15 तारीख है।
- पेमेंट की जाने वाली इंस्टॉलमेंट्स की संख्या महीने है।
- ब्याज रेट/EMI/लोन टेन्योर में कोई बदलाव लागू करने से पहले लेटर और/या मेल/SMS के जरिए कम्युनिकेट किया जाएगा और DMIHFC की वेबसाइट पर डिस्प्ले किया जाएगा।

11. बकाया राशि की रिकवरी के लिए ब्रीफ प्रोसीजर:

- होम लोन एग्रीमेंट की शर्तों के हिसाब से डिफॉल्ट होने की स्थिति में लेंडर अपने कस्टमर्स को जैसा भी उचित हो, ईमेल, SMS, लेटर्स, फैक्स ट्रांसमिशन और विजिट के जरिए रिमाइंडर भेजेगा, और फिर जरूरत पड़ने पर होम लोन एग्रीमेंट में दी गई शर्तों और उसमें बताए गए लागू कानूनों और प्रोसीजर्स के हिसाब से कार्रवाई करने से पहले इसका नोटिस भेजेगा।

12. एनुअल आउटस्टैंडिंग बैलेंस स्टेटमेंट जारी करने की तारीख:

- कृपया साथ में दी गई सर्विस टर्नअराउंड टाइम शीट देखें।

13. कस्टमर सर्विसेज:

- उधारकर्ता किसी भी वर्किंग डे पर सुबह 10:00 बजे से शाम 5:30 बजे तक DMI Housing Finance Private Limited के ऑफिस आ सकते हैं।
- वीकली हॉलिडे - शनिवार और रविवार
- कस्टमर सर्विस के लिए संपर्क व्यक्ति - श्री

14. शिकायत का समाधान:

- DMIHFC में, हमने बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स द्वारा मंजूर की गई कई स्तरों की शिकायत समाधान सिस्टम बनाया है। इसका पूरा विवरण नीचे दिया गया है:
- ☐ **लेवल 1-** पहले स्तर पर, शिकायत **ब्रांच मैनेजर** को बताई जाएगी जो शिकायत के विवरण के साथ शिकायत रजिस्टर में एंट्री करेंगे। यह शिकायत मिलने के **15 दिनों** के अंदर शिकायत का समाधान कर दिया जाएगा।
- ☐ **स्तर 2-** अगर कस्टमर ब्रांच मैनेजर के जवाब से संतुष्ट नहीं है, तो वह कंपनी के **शिकायत समाधान अधिकारी** से संपर्क कर सकता है। शिकायत मिलने के **7 दिनों** के अंदर इसको स्वीकार किया जाएगा/जवाब दिया जाएगा जिसमें शिकायत देखने वाले अधिकारी का नाम और पद लिखा होगा। शिकायत मिलने के **30 दिनों** के अंदर पूरी जानकारी के साथ शिकायत का समाधान करने की पूरी कोशिश की जाएगी। शिकायत/समस्या, ईमेल या लेटर के जरिए कंपनी के रजिस्टर्ड ऑफिस में नीचे दिए गए अधिकारी को भेजी जा सकती है:

शिकायत समाधान अधिकारी का नाम	रोहन उपाध्याय ऑपरेशन हेड DMI Housing Finance Pvt. Ltd. दूसरी मंजिल एमबीडी हाउस, गुलाब भवन, 6, बहादुर शाह ज़फर मार्ग, आई.पी. एस्टेट, सेंट्रल दिल्ली, नई दिल्ली, दिल्ली, भारत, 110002
फोन नंबर	011-69223700
ईमेल पता	dmi@dmihousingfinance.in

- अगर किसी कस्टमर से लिखित में शिकायत मिलती है, तो कंपनी **एक हफ्ते के अंदर** उसकी जानकारी/जवाब भेजने की कोशिश करेगी। दी गई जानकारी में शिकायत का समाधान करने वाले अधिकारी का नाम और पद लिखा होगा।
- अगर शिकायत कंपनी द्वारा तय टेलीफोन हेल्पडेस्क या कस्टमर सर्विस नंबर पर फोन से की जाती है, तो कस्टमर को एक शिकायत रेफरेंस नंबर दिया जाएगा और उचित समय में प्रगति की जानकारी दी जाएगी।
- मामले की जांच के बाद, कंपनी कस्टमर को अपना फाइनल रिस्पांस भेजेगी या बताएगी कि उसे जवाब देने में और समय क्यों चाहिए। कंपनी शिकायत मिलने के **छह हफ्तों के अंदर** ऐसा करने की कोशिश करेगी।
- ☐ **लेवल 3-** अगर कस्टमर शिकायत समाधान अधिकारी के जवाब से संतुष्ट नहीं है, तो वह कंपनी के **बिजनेस हेड** से संपर्क कर सकता है।

शिकायत मिलने के 30 दिनों के अंदर शिकायत का समाधान कर दिया जाएगा। अगर शिकायत का समाधान नहीं हो पाता है तो इसकी पूरी जानकारी के साथ इसका कारण बताया जाएगा। शिकायत ईमेल dmi@dmihousingfinance.in पर या कंपनी के रजिस्टर्ड ऑफिस में लेटर के जरिए भेजी जा सकती है।

- अगर कस्टमर कंपनी से मिले जवाब से संतुष्ट नहीं है या उपरोक्त समय सीमा (यानी 30 दिन) में कंपनी से कोई जवाब नहीं मिला है, तो **कस्टमर नेशनल हाउसिंग बैंक (NHB) के शिकायत समाधान सेल** से संपर्क कर सकता है, HFC से संबंधित शिकायतें ऑनलाइन मोड में इस लिंक पर दर्ज की जा सकती हैं: <https://grids.nhbonline.org.in> पर या ऑफलाइन मोड में डाक द्वारा, NHB की वेबसाइट लिंक: <https://www.dmihousingfinance.in/pdf/grievance-redressal-mechanism.pdf> [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(n5nz5nlf05ue3vgg0g4qwcyc\)\)/Complainant/Default](https://grids.nhbonline.org.in/(S(n5nz5nlf05ue3vgg0g4qwcyc))/Complainant/Default) पर उपलब्ध निर्धारित फॉर्मट में, निम्नलिखित पते पर भेजी जा सकती है:

- o **शिकायत समाधान सेल,**
डिपार्टमेंट ऑफ रेगुलेशन एंड सुपरविजन,
National Housing Bank (NHB),
चौथी मंजिल, कोर 5-A, इंडिया हैबिटेड सेंटर,
लोधी रोड, नई दिल्ली - 110003
वेबसाइट : <https://grids.nhbonline.org.in>

- यह भी सूचित किया जाता है कि RBI मास्टर डायरेक्शंस, NBFCs द्वारा फाइनेंशियल सर्विसेज की आउटसोर्सिंग में रिस्क मैनेजमेंट और कोड ऑफ कंडक्ट पर दिशा-निर्देश दिनांक 9 नवंबर, 2017 और DMI HFC के DSAs के लिए मॉडल कोड ऑफ कंडक्ट (समय-समय पर संशोधित) के अनुसार, कंपनी की उपरोक्त शिकायत समाधान सिस्टम आउटसोर्स एजेंसी द्वारा दी जाने वाली सेवाओं से संबंधित मामलों को भी देखेगी।

- यह शिकायत समाधान सिस्टम (शिकायत दर्ज करने के लिए ईमेल आईडी और अन्य संपर्क विवरण, समाधान का समय, एस्केलेशन मैट्रिक्स, आदि) हर ब्रांच, कॉर्पोरेट/रजिस्टर्ड ऑफिस के बाहर और कंपनी की वेबसाइट पर डिस्प्ले किया गया है।

यह माना गया है कि लोन से जुड़ी सभी शर्तें और नियम जानने के लिए सभी पार्टिज उन लोन और सिक्योरिटी डॉक्यूमेंट्स को देखेंगे और मानेंगे, जो उन्होंने साइन किए हैं या आगे साइन करेंगे

ऊपर दिए गए नियम और शर्तें को उधारकर्ता ने खुद पढ़ लिया है/कंपनी के श्री/श्रीमती/ कुमारी _ने उधारकर्ता को पढ़कर सुनाया है और उधारकर्ता ने इन्हें समझ लिया है।

(उधारकर्ता के हस्ताक्षर या अंगूठे का निशान)

(लेंडर के अधिकृत व्यक्ति के हस्ताक्षर)