

DMI HOUSING FINANCE PRIVATE LIMITED

ਜ਼ਰੂਰੀ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮ (MITC)
(ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ/ਗੈਰ-ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਲਈ)

ਹਾਊਸਿੰਗ/ਗੈਰ-ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਮੁੱਖ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮ, ਜੋ _____ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ "ਗਾਹਕ" ਜਾਂ "ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ" ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਅਤੇ DMI Housing Finance Private Limited ("DMI HFC" ਜਾਂ "ਲੈਂਡਰ") ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਹਨ:

1. ਲੋਨ

- ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਰਕਮ:

2. ਵਿਆਜ

- ਕਿਸਮ - (ਫਿਕਸਡ/ਫਲੋਟਿੰਗ ਜਾਂ ਡਿਊਲ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ):
- ਵਿਆਜ ਚਾਰਜਯੋਗ (..... ਭਾਵ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ % (ਰੈਫਰੈਂਸ ਰੇਟ +/-.....); ਅਤੇ ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ%):
- ਮੋਰਟੇਗੇਜ ਜਾਂ ਸਬਸਿਡੀ:
- ਵਿਆਜ ਰੀਸੈਂਟ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ:
- ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੇ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਤਰੀਕੇ: ਪੱਤਰ/ਈਮੇਲ/sms

3. ਇੰਸਟਾਲਮੈਂਟ ਕਿਸਮਾਂ: ਮਹੀਨਾਵਾਰ

4. ਲੋਨ ਮਿਆਦ:

5. ਲੋਨ ਦਾ ਉਦੇਸ਼:

6. ਫੀਸ ਅਤੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜ:

- ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਵੇਖੋ: ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਸ਼ੀਟ ਇਸ ਨਾਲ ਨੱਥੀ ਹੈ।

ਨੋਟ: ਉਪਰੋਕਤ ਚਾਰਜਸ਼ੀਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਨੂੰ DMIHFC ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਬ੍ਰਾਂਚ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ 'ਤੇ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

7. ਲੋਨ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਆ/ਕੋਲੈਟਰਲ:

- ਮਾਰਟਗੇਜ:
- ਗਰੰਟੀ:
- ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ:

8. ਜਾਇਦਾਦ / ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਬੀਮਾ:

- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਗਈ ਜਾਇਦਾਦ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਅੱਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਢੁਕਵੇਂ ਖਤਰਿਆਂ ਤੋਂ ਢੁਕਵੀਂ ਤਰ੍ਹਾਂ ਬੀਮਾਯੁਕਤ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਹਰ ਸਾਲ / ਜਾਂ ਜਦੋਂ ਵੀ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਵੇ ਤਾਂ DMI HFC ਨੂੰ ਇਸ ਦਾ ਸਬੂਤ ਪੇਸ਼ ਕਰੇ। DMI HFC ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਬੀਮਾ ਪਾਲਿਸੀ ਦਾ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

9. ਲੇਨ ਦੀ ਵੰਡ ਲਈ ਸ਼ਰਤਾਂ:

- ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਵੰਡ ਹੇਮ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਮਿਆਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਲਿਖਤਾਂ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:
 - o ਜਾਇਦਾਦ ਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਤਕਨੀਕੀ ਮੁਲਾਂਕਣ;
 - o ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਨੇ ਰਿਣਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੁਰੱਖਿਆ ਹਿੱਤ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਹੈ;
 - o ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣਾ ਪੂਰਾ ਯੋਗਦਾਨ ਅਦਾ ਕਰਨ/ਨਿਵੇਸ਼ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, "ਆਪਣਾ ਯੋਗਦਾਨ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਲਾਗਤ ਘਟਾ ਕੇ ਕਰਜ਼ਾ।
 - o ਹੇਮ ਲੇਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਧਾਰਾ 7 ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਡਿਫਾਲਟ ਦੀ ਕੋਈ ਘਟਨਾ ਨਹੀਂ ਹੋਈ ਹੋਵੇਗੀ;
 - o ਗਾਹਕ ਨੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੂਰਵ ਵੰਡ ਦੀ ਆਮਦਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਬਾਰੇ DMI HFC ਨੂੰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਕੀਤਾ ਹੋਵੇਗਾ;
 - o ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅੱਗ, ਭੁਚਾਲ, ਹੜ੍ਹ ਅਤੇ ਹੋਰ ਨੁਕਸਾਨਾਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਇੱਕ ਬੀਮਾ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਜਾਇਦਾਦ ਦਾ ਬੀਮਾ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ "DMI ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ" ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲੇਨਦਾਤਾ ਦੇ ਹੱਕ ਵਿੱਚ ਮਾਲੀ/ਮੈਨੇਜਰੀ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਇਦਾਦ (ਆਈ. ਈ. ਐੱਸ.) ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਬੀਮਾ ਪਾਲਿਸੀ ਦੀ ਕਾਪੀ ਪੇਸ਼ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਕਰਜ਼ਾਦਾਤਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਜਿਹੀ ਘਟਨਾ ਦੇ ਵਾਪਰਨ 'ਤੇ, ਜੋ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਬਣਾਈ ਗਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਸਾਰੀ ਦੇ ਰੁਕਣ, ਉਸਾਰੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ, ਮੁਕੱਦਮੇਬਾਜ਼ੀ, ਪ੍ਰਾਪਤੀ, ਮੰਗ, ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਮੁੱਲ ਵਿੱਚ ਕਮੀ, 'ਡਿਫਾਲਟ ਦੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ' ਸਿਰਲੇਖ ਹੇਠ ਹੇਮ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਘਟਨਾ ਦੇ ਵਾਪਰਨ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਢੁਕਵੇਂ ਸਮਝੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ, ਹੋਰ ਕਿਸਤਾਂ ਦੀ ਵੰਡ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਸੁਤੰਤਰ ਹੋਵੇਗਾ।

10. ਲੇਨ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ:

- **ਅਦਾਇਗੀ:** ਲੇਨ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਬਰਾਬਰ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸਤਾਂ (EMI) ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮੁੱਲ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੋਵੇਂ ਹਿੱਸੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਅਦਾਇਗੀ ਉਸ ਮਹੀਨੇ ਤੋਂ ਸ਼ੁਰੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਮਹੀਨਾ ਲੇਨ ਦੀ ਅੰਤਿਮ ਵੰਡ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- ਅੰਤਿਮ ਵੰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲੰਬਿਤ ਹੈ, ਵੰਡ ਗਏ ਲੇਨ 'ਤੇ ਸਧਾਰਨ ਵਿਆਜ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਵੰਡੀ ਗਈ ਰਕਮ 'ਤੇ ਇਸ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਪ੍ਰੀ-ਈਐਮਆਈ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਪ੍ਰੀ-ਈਐਮਆਈ ਵਿਆਜ ਹਰੇਕ ਵੰਡ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਈਐਮਆਈ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੱਕ ਹਰ ਮਹੀਨੇ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- ਤੁਹਾਡੇ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ EMI INR----- ਸਾਲ EMI = _____ ਪ੍ਰਤੀ ਮਹੀਨਾ ਹੈ।
- EMI ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਮਿਤੀ ਪੂਰੀ ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਗਲੇ ਮਹੀਨੇ ਦੇ 5, 10 ਅਤੇ 15 ਦਿਨ ਹੈ
- ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਕਿਸਤਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਮਹੀਨੇ ਹਨ
- ਵਿਆਜ ਦਰ/EMI/ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਅਜਿਹੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪੱਤਰਾਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਡਾਕ/SMS ਰਾਹੀਂ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ DMIHFC ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

11. ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਅਪਣਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸੰਖੇਪ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

- ਹੇਮ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਡਿਫਾਲਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਰਿਣਦਾਤਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਈਮੇਲ, SMS, ਪੱਤਰ, ਫੈਕਸ ਟ੍ਰਾਂਸਮਿਸ਼ਨ ਅਤੇ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਰਾਹੀਂ ਯਾਦ-ਪੱਤਰ ਭੇਜੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਫਿਰ, ਜੇਕਰ ਲੋੜ ਪਈ ਤਾਂ ਹੇਮ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਉਸ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਅੱਗੇ ਵਧਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਜਿਹੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਲਈ ਇੱਕ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।

12. ਉਹ ਮਿਤੀ ਜਿਸ ਨੂੰ ਸਾਲਾਨਾ ਬਕਾਇਆ ਬਕਾਇਆ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ:

- ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਵੇਖੋ: ਸਰਵਿਸ ਟਰਨਅਰਾਊਂਡ ਟਾਈਮ ਸ਼ੀਟ ਇਸ ਨਾਲ ਜੁੜੀ ਹੋਈ ਹੈ।

13. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾਵਾਂ:

- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ ਸਵੇਰੇ 10:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 05:30 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ DMI Housing Finance Private Limited ਦੇ ਅਹਾਤੇ ਦਾ ਦੌਰਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਹਫ਼ਤਾਵਾਰੀ ਛੁੱਟੀ - ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਅਤੇ ਐਤਵਾਰ।
- ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਵਿਅਕਤੀ - ਸ੍ਰੀ

14. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ;

- DMIHFC ਵਿੱਚ, ਅਸੀਂ ਇੱਕ ਬਹੁ-ਪੱਧਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜਿਸ ਨੂੰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਇਸ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ:

- ☐ **ਲੈਵਲ 1-** ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਪੱਧਰ 'ਤੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਹੈ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਐਂਟਰੀ ਕਰੇਗਾ। ਉਪਰੋਕਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ 15 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ☐ **ਲੈਵਲ 2-** ਜੇ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ **ਗ੍ਰਿਵੈਂਸ ਰੈਡਰੈਸਲ ਅਫਸਰ** ਕੰਪਨੀ ਦਾ। ਉਕਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 7 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਸਵੀਕਾਰ/ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਕਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ/ਜਵਾਬ ਵਿੱਚ ਉਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤਨਾਲ ਨਜਿੱਠੇਗੇ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਢੁਕਵੇਂ ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਯਤਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਇੱਕ ਪੱਤਰ ਭੇਜਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ	ਰੋਹਨ ਉਪਾਧਿਆਏ ਆਪਰੇਸ਼ਨ ਦੇ ਮੁਖੀ DMI Housing Finance Pvt. Ltd. ਦੂਜੀ ਮੰਜਿਲ, ਐਮਬੀਡੀ ਹਾਊਸ, ਗੁਲਾਬ ਭਵਨ, 6, ਬਹਾਦੁਰ ਸਾਹ ਜ਼ਫਰ ਮਾਰਗ, ਆਈ.ਪੀ. ਐਸਟੇਟ, ਸੈਂਟਰਲ ਦਿੱਲੀ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ, ਦਿੱਲੀ, ਭਾਰਤ, 110002।
ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ	011-69223700
ਈਮੇਲ ਐਡਰੈੱਸ	dmi@dmihousingfinance.in

- ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਉਸਨੂੰ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਰਸੀਦ/ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ। ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਉਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੇਗੇ।
- ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਟੈਲੀਫੋਨ ਹੈਲਪਡੈਸਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜੇਗੀ ਜਾਂ ਇਹ ਦੱਸੇਗੀ ਕਿ ਉਸਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਕਿਉਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਛੇ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ।
- ☐ **ਲੈਵਲ 3-** ਜੇ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬਿਜ਼ਨਸ ਹੌਡ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਤਾਂ ਉਕਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਕਾਫ਼ੀ ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਵੀ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ dmi@dmihousingfinance.in ਤੇ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਨੂੰ ਇੱਕ ਪੱਤਰ ਭੇਜਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

- ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ ਜਾਂ ਉਪਰੋਕਤਦੱਸੀ ਗਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ (ਭਾਵ 30 ਦਿਨਾਂ) ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ HFCs ਲਈ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ (NHB) ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਐਨਲਾਈਨ ਮੋਡ ਵਿੱਚ <https://grids.nhbonline.org.in> 'ਤੇ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਕੇ ਜਾਂ ਐਫਲਾਈਨਮੇਡ ਵਿੱਚ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ, ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ NHB ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਲਿੰਕ: <https://www.dmihousingfinance.in/pdf/grievance-redressal-mechanism.pdf> [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(n5nz5nlf05ue3vgq0g4qwcyc\)\)/Complainant/Default](https://grids.nhbonline.org.in/(S(n5nz5nlf05ue3vgq0g4qwcyc))/Complainant/Default) ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਭੇਜੇ:

- o ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ,
ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਸੁਪਰਵਿਜ਼ਨ ਵਿਭਾਗ,
ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ (NHB),
4 ਫਲੋਰ, ਕੋਰ 5-ਏ, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬਿਟੇਟ ਸੈਂਟਰ,
ਲੋਧੀ ਰੋਡ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ – 110003
ਵੈੱਬਸਾਈਟ : <https://grids.nhbonline.org.in>

- ਇਹ ਅੱਗੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ 9 ਨਵੰਬਰ, 2017 ਨੂੰ RBI ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, NBFCs ਦੁਆਰਾ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿੱਚ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਅਤੇ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਬਾਰੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ DSAs ਲਈ DMI HFC ਦੇ ਆਦਰਸ਼ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ (ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਗਏ) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਉਪਰੋਕਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮਸ਼ੀਨਰੀ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੀ ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਵੀ ਨਜਿੱਠੇਗੀ।

- ਉਕਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਜਿਸ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮਾਂ, ਵਾਧਾ ਲਈ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ, ਆਦਿ) ਹਰੇਕ ਸ਼ਾਖਾ, ਕਾਰਪੋਰੇਟ/ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦੇ ਬਾਹਰ ਵਿਧੀਵਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਇਹ ਇਸ ਗੱਲ ਤੇ ਸਹਿਮਤ ਹੈ ਕਿ ਲੋਨ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਲਈ, ਇੱਥੇ ਪਾਰਟੀਆਂ ਲੋਨ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ 'ਤੇ ਭਰੋਸਾ ਕਰਨਗੀਆਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਉਪਰੋਕਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਕਰਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪੜ੍ਹੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼੍ਰੀ/ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ/ਕੁਮਾਰ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹ ਕੇ ਸੁਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਕਰਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝ ਲਈਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ।