

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:

- ☐ **સ્તર 1: કસ્ટમર કેર (Customer Care)**
 - **કોનો સંપર્ક કરવો:** કસ્ટમર કેર એક્ઝિક્યુટિવ / બ્રાન્ચ ઓફિસ
 - **માધ્યમ:** ફોન: 011-66107107 (સવારે 10:00 થી સાંજના 5:30 સુધી, રજાઓ સિવાય); ઇમેલ: customercare@dmihousingfinance.in; મોબાઈલ એપ અને કસ્ટમર પોર્ટલ; અથવા નજીકની બ્રાન્ચની મુલાકાત લઈને.
 - **નિવારણ સમય (TAT):** 7 દિવસની અંદર ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર (Complaint Reference Number) સાથે સ્વીકૃતિ (Acknowledgement) મળશે.
 - **કાર્યવાહી:** ઝડપી નિવારણ માટે તમારા લોનની વિગતો અને સમસ્યાનું વર્ણન શેર કરો.
- **સ્તર 2: પ્રથમ આંતરિક વિનંતી (First Internal Escalation)**
 - **કોનો સંપર્ક કરવો:** શ્રી રોચિત ગોયલ (Mr. Rochit Goel), AVP - ઓપરેશન્સ
 - **ક્યારે સંપર્ક કરવો:** જો સ્તર 1 પર 7 કામકાજના દિવસોમાં કોઈ પ્રતિભાવ ન મળે અથવા તમે આપેલા સમાધાનથી અસંતુષ્ટ હોવ.
 - **માધ્યમ:** ઇમેલ: rochit.goel1@dmihousingfinance.in; સરનામું: બીજો માળ, એમબીડી હાઉસિંગ, ગુલાબ ભવન, 6 બહાદુર શાહ ઝફર માર્ગ, આઈ.પી. એસ્ટેટ, નવી દિલ્હી - 110002
 - **નિવારણ સમય (TAT):** 7 કામકાજના દિવસોમાં ઉકેલ લાવવાનો પ્રયાસ કરવામાં આવશે.
- **સ્તર 3: ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (Final Internal Escalation)**
 - **કોનો સંપર્ક કરવો:** શ્રી રોહન ઉપાધ્યાય (Mr. Rohan Upadhyay), ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (GRO)
 - **ક્યારે સંપર્ક કરવો:** જો સ્તર 1 અને 2 હેઠળ ઉકેલ ન આવે, તો સ્તર 2 ના 7 કામકાજના દિવસો પછી અહીં ફરિયાદ કરો.
 - **માધ્યમ:** ઇમેલ: dmi@dmihousingfinance.in; ફોન: 011-69223700; સરનામું: સ્તર 2 મુજબ જ.
 - **નિવારણ સમય (TAT):** ફરિયાદ દાખલ થયાના મહત્તમ 30 દિવસની અંદર અંતિમ પ્રતિભાવ અથવા વિલંબનું યોગ્ય કારણ આપવામાં આવશે.
- **સ્તર 4: બાહ્ય નિયમનકારી સત્તાધિકારી (NHB)**
 - **કોનો સંપર્ક કરવો:** નેશનલ હાઉસિંગ બેંક (National Housing Bank - NHB), ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ

- **ક્યારે સંપર્ક કરવો:** જો 30 દિવસની અંદર કોઈ પ્રતિભાવ ન મળે અથવા ફરિયાદનું સંતોષકારક નિવારણ ન આવે.
- **માધ્યમ:** ઓનલાઈન: NHB GRIDS પોર્ટલ; ઓફલાઈન: પોસ્ટ/કુરિયર દ્વારા નિયત ફોર્મ આ સરનામે મોકલો: નેશનલ હાઉસિંગ બેંક, ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ રેગ્યુલેશન એન્ડ સુપરવિઝન, કોર 5A, ઇન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી - 110003; ઇમેલ: crcell@nhb.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 (ઇ-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.

(ઉધાર લેનાર(રો)ની સહી અથવા અંગૂઠાની છાપ)

(લોન આપનારના અધિકૃત વ્યક્તિની સહી)