

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 पीरियड 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, इश्योरेंस 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 संतुष्ट 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 फाइनैंसर/मॉर्गेंजी 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।
- फाइनल 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:

- ☐ **स्तर 1: कस्टमर केयर (Customer Care)**
 - **किससे संपर्क करें:** कस्टमर केयर एग्जीक्यूटिव / शाखा कार्यालय
 - **माध्यम:** फ़ोन: 011-66107107 (सुबह 10:00 से शाम 5:30 बजे तक, छुट्टियों को छोड़कर); ईमेल: customercare@dmihousingfinance.in; मोबाइल ऐप और कस्टमर पोर्टल; या नजदीकी शाखा में जाकर।
 - **समाधान का समय (TAT):** 7 दिनों के भीतर शिकायत संदर्भ संख्या (Complaint Reference Number) के साथ पावती (Acknowledgement) मिलेगी।
 - **कार्रवाई:** त्वरित समाधान के लिए अपने लोन की जानकारी और समस्या का विवरण साझा करें।
 - **स्तर 2: पहला आंतरिक समाधान (First Internal Escalation)**
 - **किससे संपर्क करें:** श्री रोहित गोयल (Mr. Rochit Goel), एवीपी - ऑपरेशन्स
 - **कब संपर्क करें:** यदि स्तर 1 पर 7 कार्य दिवसों के भीतर कोई जवाब न मिले या आप दिए गए समाधान से असंतुष्ट हों।
 - **माध्यम:** ईमेल: rochit.goel@dmihousingfinance.in; पता: दूसरी मंजिल, एमबीडी हाउस, गुलाब भवन, 6 बहादुर शाह जफर मार्ग, आई.पी. एस्टेट, नई दिल्ली - 110002
 - **समाधान का समय (TAT):** 7 कार्य दिवसों के भीतर समाधान करने का प्रयास किया जाएगा।
 - **स्तर 3: शिकायत निवारण अधिकारी (Final Internal Escalation)**
 - **किससे संपर्क करें:** श्री रोहन उपाध्याय (Mr. Rohan Upadhyay), शिकायत निवारण अधिकारी (GRO)
 - **कब संपर्क करें:** स्तर 1 और 2 पर समाधान न होने पर, स्तर 2 के 7 कार्य दिवसों के बाद बढ़ाएं।
 - **माध्यम:** ईमेल: dmi@dmihousingfinance.in; फ़ोन: 011-69223700; पता: स्तर 2 के समान।
 - **समाधान का समय (TAT):** शिकायत दर्ज होने के अधिकतम 30 दिनों के भीतर अंतिम प्रतिक्रिया या देरी का उचित कारण दिया जाएगा।
 - **स्तर 4: बाहरी नियामक प्राधिकरण (NHB)**
 - **किससे संपर्क करें:** राष्ट्रीय आवास बैंक (National Housing Bank - NHB), शिकायत निवारण विभाग
 - **कब संपर्क करें:** यदि 30 दिनों के भीतर कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या आप समाधान से संतुष्ट नहीं हैं।
- माध्यम:** ऑनलाइन: NHB GRIDS पोर्टल; ऑफलाइन: डाक/कुरियर द्वारा निर्धारित शिकायत फॉर्म इस पते पर भेजें: राष्ट्रीय आवास बैंक, विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग, कोर 5A, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली - 110003; ईमेल: cell@nhb.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 शर्तों 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)