

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%):
- ਮੋਰਟਗੇਜਿੰਗ ਜਾਂ ਸਬਸਿਡੀ:
- ਵਿਆਜ ਰੀਸੈੱਟ 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 ਬੋਰਡਾਂ '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 ਹੋਮ 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 ਹੋਮ 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/ਮੈਨੇਜਰ ਦੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਇਦਾਦ (ਆਈ. ਈ. ਐਸ.) 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 ਹੋਮ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਘਟਨਾ ਦੇ ਵਾਪਰਨ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਢੁਕਵੇਂ ਸਮਝੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ, ਹੋਰ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਦੀ ਵੰਡ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਸੁਤੰਤਰ ਹੋਵੇਗਾ।

10. ਲੇਨ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ:

- **ਅਦਾਇਗੀ:** ਲੇਨ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਬਰਾਬਰ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (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, ਵੰਡੇ 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 ਕਿਸ਼ਤਾਂ 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 ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

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

- ਹੋਮ 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 ਹੋਮ 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 - ਸ਼੍ਰੀ

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:

- ਪੱਧਰ 1: ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ (Customer Care)**
 - **ਕਿਸ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਹੈ:** ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ / ਬ੍ਰਾਂਚ ਆਫਿਸ
 - **ਮਾਧਿਅਮ:** ਫੋਨ: 011-66107107 (ਸਵੇਰੇ 10:00 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:30 ਵਜੇ ਤੱਕ, ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ); ਈਮੇਲ: customercare@dmihousingfinance.in; ਮੋਬਾਈਲ ਐਪ ਅਤੇ ਕਸਟਮਰ ਪੋਰਟਲ; ਜਾਂ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿੱਚ ਜਾ ਕੇ।
 - **ਹੱਲ ਦਾ ਸਮਾਂ (TAT):** 7 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ (Complaint Reference Number) ਦੇ ਨਾਲ ਰਸੀਦ ਮਿਲੇਗੀ।
 - **ਕਾਰਵਾਈ:** ਤੁਰੰਤ ਹੱਲ ਲਈ ਆਪਣੇ ਲੇਨ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਸਮੱਸਿਆ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰੋ।
 - ਪੱਧਰ 2: ਪਹਿਲੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ (First Internal Escalation)**
 - **ਕਿਸ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਹੈ:** ਸ਼੍ਰੀ ਰੋਚਿਤ ਗੋਇਲ (Mr. Rochit Goel), ਏਵੀਪੀ - ਓਪਰੇਸ਼ਨਜ਼
 - **ਕਦੋਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਹੈ:** ਜੇਕਰ ਪੱਧਰ 1 'ਤੇ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ।
 - **ਮਾਧਿਅਮ:** ਈਮੇਲ: rochit.goel1@dmihousingfinance.in; ਪਤਾ: ਦੂਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਐਮਬੀਡੀ ਹਾਊਸ, ਗੁਲਾਬ ਭਵਨ, 6 ਬਹਾਦਰ ਸ਼ਾਹ ਜ਼ਫਰ ਮਾਰਗ, ਆਈ.ਪੀ. ਐਸਟੇਟ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ - 110002
 - **ਹੱਲ ਦਾ ਸਮਾਂ (TAT):** 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
 - ਪੱਧਰ 3: ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰ (Final Internal Escalation)**
 - **ਕਿਸ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਹੈ:** ਸ਼੍ਰੀ ਰੋਹਨ ਉਪਾਧਿਆਏ (Mr. Rohan Upadhyay), ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰ (GRO)
 - **ਕਦੋਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਹੈ:** ਜੇਕਰ ਪੱਧਰ 1 ਅਤੇ 2 'ਤੇ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਪੱਧਰ 2 ਤੋਂ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ ਇਸਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਓ।
 - **ਮਾਧਿਅਮ:** ਈਮੇਲ: dmi@dmihousingfinance.in; ਫੋਨ: 011-69223700; ਪਤਾ: ਪੱਧਰ 2 ਵਾਲਾ ਹੀ।
 - **ਹੱਲ ਦਾ ਸਮਾਂ (TAT):** ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਹੋਣ ਦੇ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਦਾ ਉਚਿਤ ਕਾਰਨ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
 - ਪੱਧਰ 4: ਬਾਹਰੀ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਟੀ (NHB)**
 - **ਕਿਸ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਹੈ:** ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ (National Housing Bank - NHB), ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਭਾਗ
 - **ਕਦੋਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਹੈ:** ਜੇਕਰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ।
- ਮਾਧਿਅਮ:** ਆਨਲਾਈਨ: NHB GRIDS ਪੋਰਟਲ; ਆਫਲਾਈਨ: ਡਾਕ/ਕੂਰੀਅਰ ਰਾਹੀਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਇਸ ਪਤੇ 'ਤੇ ਭੇਜੋ: ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ, ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਸੁਪਰਵਿਜ਼ਨ ਵਿਭਾਗ, ਕੋਰ 5A, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬੀਟੇਟ ਸੈਂਟਰ, ਲੇਧੀ ਰੋਡ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ - 110003; ਈਮੇਲ: crccell@nhb.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।

(ਉਧਾਰਕਰਤਾ/ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਦਸਤਖਤ ਜਾਂ ਅੰਗੂਠੇ ਦੀ ਛਾਪ)

(ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਦਸਤਖਤ)