Index

MOST IMPORTANT TERMS AND CONDITIONS	1- 11
सबसे महत्वपूर्ण नि यम और शर्तें	12- 20
सर्वात महत्वाचे नि यम आणि अटी	21- 30

MOST IMPORTANT TERMS AND CONDITIONS

Adopted/ Amendment	Board Meeting Date(s)
Adoption of the Policy	April 26, 2019
Amendment of the Policy	January 23, 2023
Amendment of the Policy	August 01, 2024
Amendment of the Policy	July 25, 2025
Amendment of the Policy	September 11, 2025

Last reviewed on September 11, 2025

Table of Contents

1. Introduction: 4
2. Details of Loan: 4
3. Fee and Other Charges 5
4. Security for the Loan: 6
5. Insurance of the Property/Borrowers: 6
6. Conditions for Disbursement of Loan: 7
7. Repayment of Loan and Interest: 7
8. Brief procedure for Recovery of Overdues: 7
9. Date on which Outstanding Balance Statement will be issued: 8
10. Customer Services: 8
11. Grievance Redressal Mechanism: 9
12. General: 9

1. Introduction:

The Most Important Terms and Conditions ("**MITC**") for the housing loan/ non-housing loan ("**Loan**") availed by an individual Borrower(s) from Family Home Finance Private Limited ("**FHFPL"/ "Company**"), a company incorporated under the Companies Act, 2013 and having its Registered & Corporate Office at Unit No. 601-602, 6th Floor, Windsor, Off. CST Road, Kalina, Santacruz - (East), Mumbai – 400 098, are mentioned below and are to be read and understood in conjunction with the other terms and conditions contained in the sanction letter, disbursement letter, loan agreement, security documents and other loan documents which shall be executed in connection to the loan advanced by FHFPL (Collectively referred to as "**Loan Documents**").

The MITC mentioned here are merely indicative and not exhaustive. The loan shall be governed by the Loan Documents. In the event on a contradiction between of the terms and conditions set out herein and the Loan Documents, the terms and conditions of the Loan Documents shall prevail.

2. Details of Loan:

The folloiwng details related to the loan product availed shall be disclosed to the customer in addition to the Key Facts Statements:

1.	Name/s of the Borrower/s	
2.	Application Number	
3.	Sanctioned Amount	
4.	Interest	
i.	Type (Fixed or Floating or Dual/ Special Rate)	
ii.	Interest chargeable	(……. i.e. ….. % (reference rate +/- ……) for floating rate loans; and ……% for fixed rate loans)
iii.	Moratorium or subsidy	
iv.	Date and manner of reset of interest, if any	
v.	Mode of communication of changes in interest rate	Intimation about the changes in the rate of interest will be given by way of letters / E-mails / SMSs as per the terms and conditions of the loan documents.
5.	Installment Types (Bullet/ Monthly/ Quarterly/ Half-yearly)	
6.	Loan Tenure	
7.	Purpose of Loan (mention the purpose for which the loan is sanctioned)	

8.	Mode of repayment (PDC/ ECS/ ACH)	

3. Fee and Other Charges

Nature of Charge	Amount
Copy of Welcome Letter and Amortization Schedule	Nil
Processing Fee	Upto 5% on Sanctioned amount
Fees/ charges refundable if loan amount is not sanctioned/ disbursed	As per actual
Statement Request (Duplicate Interest Statement/ Statement of Accounts)	Nil
Photocopy of title documents	Nil
Recovery fees	As per actual
Legal fees	As per actual
Title search fees	As per actual
Duplicate No due certificate	upto Rs. 2000 + applicable taxes
NOC issuance charge	upto Rs. 2000 + applicable taxes
Document Retrieval Fee	upto Rs. 2000 + applicable taxes
Change of repayment mode-	Nil
PDC/ECS bounce charges	upto Rs. 2000 + applicable taxes
CERSAI charges	As per CERSAI schedule of charges
Part pre-payment charges	. Nil
Full Pre-payment of loan/ foreclosure charges if applicable[4]	Upto 5% +Applicable taxes
Loan Cancellation Charges	Interest accrued & due + applicable taxes
Penal charges for delayed payments of Housing Loans	**Upto 36% per annum (inclusive of taxes) on overdue payment**
Penal charges, for breach of material terms and Condition	**Upto 36% p.a. (inclusive of taxes) on the principal outstanding**
Penalty for delayed payments for other Loans	**On case to case basis**
Charges for switching of loans from floating to fixed rate and vice versa alonwgwith other service charges/ administrative costs incidental to switching of loans	NIL

Note:

1. Above fees and charges are subject to change and will be at the sole discretion of FHFPL and any change in the aforesaid fees and charges, would be intimated to the customer.
2. All the above fees and charges are exclusive of GST.

3. The term material terms and conditions shall mean such events which in the commercial reasonable assessment of the Company constitute non-compliance of the material terms and conditions as applicable to the sanctioned loan facility(ies).
4. The Company will not charge pre-payment levy or penalty on pre-closure of housing loans under the following situations:
    - Where the housing loan is on floating interest rate basis and pre-closed from any source.
    - Where the housing loan is on fixed interest rate basis and the loan is pre-closed by the borrower out of their own sources.

    The expression "own sources" for the purpose means any source other than by borrowing from a bank/ HFC/ NBFC and/or a financial institution.

4. Security for the Loan:

The Security for the Loan would generally be security interest/ mortgage on the property being financed by FHFPL and / or any other collateral / interim security as may be required by FHFPL.

- Property description:
- Guarantee: Names of the Guarantor(s) if any:
- Other security interest (if any):

5. Insurance of the Property/Borrowers:

The Borrower(s) is required to insure the property against all risks including fire, earthquake, and flood etc. and make FHFPL the sole beneficiary under the said insurance policy. The Borrower(s) has/have to pay the premium on time and keep the policy alive at all times during the period of the loan and produce evidence thereof to FHFPL from time to time on his/her/their own.

In addition to the above insurance, it is also the Borrower(s) responsibility to ensure that his life is also insured for an amount specified by FHFPL during the period of this Loan with FHFPL as sole beneficiary. The evidence thereof shall be given to FHFPL every year and/ or whenever asked for by FHFPL. Regardless of the amount being specified by FHFPL for the said purpose, the Borrower(s) shall remain absolutely obligated to insure his life for an adequate amount.

The terms & conditions including claims & coverage will be governed by the issuer of such insurance policy. Please note that the role of FHFPL under the insurance policy would be that of a facilitator and the decision to cover and settle any future claim under the policy would solely rest with the insurance company. Insurance is the subject matter of solicitation.

6. Conditions for Disbursement of Loan:

The conditions for the Disbursement of the Loan shall be mentioned under the Loan Documents in detail however, some of the salient and major conditions are mentioned below:

- Submission of all relevant documents as mentioned by FHFPL in the Loan Documents.
- Legal & technical assessment of the Property.
- Payment of own contribution by the Borrower(s) (total cost of flat less the Loan amount), as specified in the Disbursement Letter.
-
- Undertaking by the Borrower to regularly provide FHFPL information, including details regarding progress / delay in construction, any major damage to the property, change in employment/ contact details, non-payment of taxes pertaining to property, etc.
- The construction is being undertaken as per the approved plans.
- The Borrower(s) has satisfied himself/ herself that required approvals for the project have been obtained by the developer.
- All required approvals for the property have been obtained and are available with the seller in case the property is being purchased in resale.

7. Repayment of Loan and Interest:

The amount of EMI:	
Total number of instalments where the loan is repayable in equated monthly instalments:	
EMI due date	
Procedure for advance intimation of the changes in the rate of interest /EMI	Intimation about the changes in the rate of interest / EMI will be given by way of Letters / Emails /SMSs as per the terms and conditions of the loan documents.

8. Brief procedure for Recovery of Overdues:

On occurrence of any event of default as mentioned in the Loan Documents ("Event of Default"), all outstanding amounts owed by the Borrower(s) to FHFPL shall become payable forthwith and FHFPL reserves the right to undertake such necessary processes/ measures to enforce its rights under the Loan Documents including but not limited to levying of Penal Chares for the delayed payment, recovery of over dues by enforcing the Security in accordance with the remedy available under the law. The actual procedure shall be determined by FHFPL depending upon the circumstances of each case.

IMPORTANT: An account is liable for being declared Non-Performing or NPA in the event of non-payment of interest or EMI for 90 (Ninety) consecutive days. Further once an account is declared NPA, customer will have to pay entire dues in full in order for the account to be declared 'standard' again.

9. Date on which Outstanding Balance Statement will be issued:

The Company shall share / make accessible to the customers, through appropriate channels, a statement at the end of each quarter which shall at the minimum, enumerate the principal and interest recovered till date, EMI amount, number of EMIs left and annualized rate of interest / Annual Percentage Rate (APR) for the entire tenor of the loan.

10. Customer Services:

a. Visiting Hours at the registered office – The customer can contact the officials of the Company at the registered office of the Company within the regular working hours of 9:00 am to 6:00 pm (Monday to Friday).

b. Details of the person to be contacted for customer service – The customer can contact the officials of the Company at following contact details -

Grievance Redressal Officer
601-602, 6th Floor,
Windsor, off CST Road, Kalina,
Santacruz (East), Mumbai - 400098
Tel No: +91-22- 67544600
E-mail ID: annu.garg@akgroup.co.in

c. Procedure to obtain the following including time line therefore:

i. **Statement of Accounts (SOA)** – The SOA shall be provided to customer within 7 working days from the date of request,.

ii. **Photocopy of title documents** - The copy of title document shall be provided within 7 working days from the date of request, subject to payment of fees as mentioned in schedule of fees and charges.

iii. **Original documents released –** All the original property document will be released along with the release of any charge on property within a period of 30 days after full repayment/ settlement of loan account. The detailed procedure of

the same is mentioned in the Fair Practice Code as available on the website of the Company viz., www.fhfpl.co.in

iv. **Prepayment and return of documents upon closure of loans –** The process of prepayment to be initiated through written request letter. The foreclosure letter shall be provided within 15 working days from the date of payment of the outstanding principal amount along with accrued interest and all other applicable fees and charges as mentioned in the schedule of fees and charges. The original property document will be released along with the release of any charge on property within a period of 30 days after realisation of full amount and completion of required formalities

11. Grievance Redressal Mechanism:

The Company is having Grievance Redressal Mechanism in place and the details regarding the point of contact, modes of filing a complaint, turnaround time for resolving the compliant, escalation matrix, etc. is forming part of the said mechanism and the same is available at the website of the Company at https://www.fhfpl.co.in/ .

12. General:

It is hereby agreed that for detailed and exhaustive terms and conditions of the loan, the customer and the Company shall refer to and rely upon the sanction letter as well as the loan agreement, security documents and other loan documents executed/ to be executed by them and in the event of any inconsistency said letter and the documents shall prevail.

FHFPL retains the right to alter any charges, fees, timeline or procedure from time to time to introduce any new charges, fees, timeline or procedure as it may deem appropriate with due intimation to the Borrower.

The above terms and conditions have been read by the Borrower/s or read to the Borrower/s by an authorized representative of FHFPL and have been understood by the Borrower/s and a duplicate copy of this MITC has been received by the Borrower/s.

_____	_____
Signature or Thumb impression of the Borrower/s	**Authorised Signatory of FHFPL**

फैमिली होम फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड
सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें

विषय-सूची

1. परिचय: 13
2. ऋण 13
3. शुल्क और अन्य प्रभार 14
4. ऋण के लिए सुरक्षा: 14
5. संपत्ति/उधारकर्ताओं का बीमा: 15
6. ऋण वितरण की शर्तें: 15
7. ऋण और ब्याज की चुकौती: 16
8. अतिदेय राशि की वसूली की संक्षिप्त प्रक्रिया: 16
9. बकाया शेष विवरण जारी करने की तिथि: 16
10. ग्राहक सेवाएं: 16
11. शिकायत निवारण तंत्र: 17
12. सामान्य: 19

1. परिचय:

फ़ैमिली होम फ़ाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड **("FHFPL"/"कंपनी")** से किसी व्यक्तिगत उधारकर्ता द्वारा लिए गए आवास ऋण/गैर-आवास ऋण **("ऋण")** के लिए सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें **("MITC"),** जो कंपनी अधिनियम, 2013 के तहत निगमित कंपनी है और जिसका पंजीकृत और कॉर्पोरेट कार्यालय यूनिट नंबर 601-602, 6वीं मंज़िल, इंडसर, ऑफ़ सीएसटी रोड, कलिना, सांताक्रूज़ - (पूर्व), मुंबई - 400 098 में है, जिसे आगे "FHFPL" के रूप में संदर्भित किया गया है, नीचे उल्लिखित हैं और इन्हें स्वीकृति पत्र, संवितरण पत्र और ऋण दस्तावेज़ों में निहित शर्तों के साथ पढ़ा और समझा जाना चाहिए, जिन्हें FHFPL के साथ ऋण के संदर्भ में निष्पादित किया जाएगा (सामूहिक रूप से **"ऋण दस्तावेज़"** के रूप में संदर्भित)।

यहाँ उल्लिखित MITC केवल सांकेतिक हैं और संपूर्ण नहीं हैं। ऋण स्वीकृति पत्र सहित ऋण दस्तावेज़ों द्वारा शासित होगा। यहां निर्धारित नियमों और शर्तों और ऋण दस्तावेजों के बीच विरोधाभास की स्थिति में, ऋण दस्तावेजों के नियम और शर्तें लागू होंगी।

2. ऋण

१	उधारकर्ता/उधारकर्ताओं का नाम	
२.	आवेदन संख्या	
३.	स्वीकृत राशि	
४.	ब्याज	
अ	प्रकार (निश्चित या अस्थायी या दोहरी/विशेष दर)	
ब	देय ब्याज	(..... यानि फ्लोटिंग रेट लोन के लिए .....% (संदर्भ दर +/- .....); और फिक्स्ड रेट लोन के लिए .....%
क	स्थगन या सब्सिडी	
ड	ब्याज के पुनर्निर्धारण की तिथि, यदि कोई हो	
ई	ब्याज दर में परिवर्तन की सूचना का तरीका	ऋण प्रस्ताव पत्र की शर्तों और नियमों के अनुसार ब्याज दर में परिवर्तन की सूचना पत्र/ईमेल/ एसएमएस के माध्यम से दी जाएगी।
५.	किस्त के प्रकार	
६.	ऋण अवधि	
७.	ऋण का उद्देश्य (उस उद्देश्य का उल्लेख करें जिसके लिए ऋण स्वीकृत किया गया है)	
८.	पुनर्भुगतान का तरीका	

3. शुल्क एवं अन्य प्रभार

शुल्क की प्रकृति	राशि
स्वागत पत्र और परिशोधन अनुसूची की प्रति	शून्य
प्रसंस्करण शुल्क	स्वीकृत राशि पर 5% तक
विवरण अनुरोध (ब्याज विवरण/खातों का विवरण)	शून्य
वसूली शुल्क	वास्तविक के अनुसार
कानूनी शुल्क	वास्तविक के अनुसार
शीर्षक खोज शुल्क	वास्तविक के अनुसार
डुप्लिकेट नो ड्यू सर्टिफिकेट	2000 रुपये तक + लागू कर
एनओसी जारी करने का शुल्क	2000 रुपये तक + लागू कर
दस्तावेज़ पुनर्प्राप्ति शुल्क	2000 रुपये तक + लागू कर
पुनर्भुगतान मोड में परिवर्तन-पीडीसी से पीडीसी या ईसीएस से ईसीएस	शून्य
पीडीसी/ईसीएस बाउंस शुल्क	2000 रुपये तक + लागू कर
सीईआरएसएआई शुल्क	CERSAI शुल्क अनुसूची के अनुसार
आंशिक भुगतान	शून्य
ऋण का पूर्ण पूर्व भुगतान/पूर्व-बंद शुल्क	5% तक + लागू कर
ऋण रद्दीकरण शुल्क	अर्जित और देय ब्याज + लागू कर
आवास ऋण के विलंबित भुगतान पर दंडात्मक शुल्क	**अतिदेय भुगतान पर 36% प्रति वर्ष तक**
अन्य ऋणों के लिए विलंबित भुगतान हेतु जुर्माना	**मामला दर मामला आधार पर**

नोट:

- उपरोक्त शुल्क और प्रभार परिवर्तन के अधीन हैं और यह FHFPL के पूर्ण विवेक पर निर्भर करेगा तथा प्रभारों में किसी भी परिवर्तन की सूचना ग्राहक को दी जाएगी।
- उपरोक्त सभी शुल्क जीएसटी के अतिरिक्त हैं।

4. ऋण के लिए सुरक्षा:

ऋण के लिए सुरक्षा आम तौर पर वित्तपोषित की जा रही संपत्ति पर सुरक्षा हित और / या कोई अन्य संपार्श्विक / अंतरिम सुरक्षा होगी जो FHFPL द्वारा आवश्यक हो सकती है।

- संपत्ति का विवरण:
- गारंटी: गारंटर (गारंटरों) के नाम यदि कोई हो:
- अन्य सुरक्षा हित (यदि कोई हो)

5. **संपत्ति/उधारकर्ताओं का बीमा:**

उधारकर्ता को आग, भूकंप और बाढ़ आदि सहित सभी जोखिमों के विरुद्ध संपत्ति का बीमा कराना होगा और पॉलिसी के तहत FHFPL को एकमात्र लाभार्थी बनाना होगा। उधारकर्ता को समय पर प्रीमियम का भुगतान करना होगा और ऋण की अवधि के दौरान हर समय पॉलिसी को चालू रखना होगा और समय-समय पर FHFPL को इसका सबूत खुद से पेश करना होगा।

उपर्युक्त बीमा के अलावा, उधारकर्ता की यह भी जिम्मेदारी है कि वह सुनिश्चित करे कि इस ऋण की अवधि के दौरान FHFPL द्वारा निर्दिष्ट राशि के लिए उसका जीवन भी बीमाकृत हो और FHFPL एकमात्र लाभार्थी हो। इसका सबूत हर साल और/या जब भी FHFPL द्वारा मांगा जाएगा, FHFPL को दिया जाएगा। FHFPL द्वारा उक्त उद्देश्य के लिए निर्दिष्ट की गई राशि के बावजूद, उधारकर्ता को अपने जीवन का पर्याप्त राशि का बीमा कराना अनिवार्य होगा।

दावे और कवरेज सहित नियम और शर्तें ऐसी बीमा पॉलिसी के जारीकर्ता द्वारा शासित होंगी। कृपया ध्यान दें कि बीमा पॉलिसी के तहत एफएचएफपीएल की भूमिका एक सुविधाकर्ता की होगी और पॉलिसी के तहत भविष्य के किसी भी दावे को कवर करने और निपटाने का निर्णय पूरी तरह से बीमा कंपनी के पास होगा। बीमा निवेदन का विषय है।

6. **ऋण वितरण की शर्तें:**

ऋण वितरण की शर्तों का ऋण दस्तावेजों में विस्तार से उल्लेख किया जाएगा, हालांकि, कुछ मुख्य और प्रमुख शर्तें नीचे दी गई हैं:

- ऋण दस्तावेजों में FHFPL द्वारा उल्लिखित सभी प्रासंगिक दस्तावेजों को प्रस्तुत करना।
- संपत्ति का कानूनी और तकनीकी मूल्यांकन।
- ऋणी(ओं) द्वारा स्वयं के अंशदान का भुगतान (फ्लैट की कुल लागत में से ऋण राशि घटाना), जैसा कि वितरण पत्र में निर्दिष्ट है।
- ऋणी द्वारा नियमित रूप से FHFPL को जानकारी प्रदान करने की वचनबद्धता, जिसमें निर्माण में प्रगति/विलंब, संपत्ति को कोई बड़ा नुकसान, रोजगार/संपर्क विवरण में परिवर्तन, संपत्ति से संबंधित करों का भुगतान न करना आदि के बारे में विवरण शामिल हैं।
- निर्माण स्वीकृत योजनाओं के अनुसार किया जा रहा है।
- ऋणी(ओं) ने खुद को संतुष्ट कर लिया है कि डेवलपर द्वारा परियोजना के लिए आवश्यक अनुमोदन प्राप्त कर लिया गया है।
- संपत्ति के लिए सभी आवश्यक अनुमोदन प्राप्त कर लिए गए हैं और यदि संपत्ति को पुनः विक्रय के लिए खरीदा जा रहा है तो वे विक्रेता के पास उपलब्ध हैं।

7. ऋण और ब्याज का पुनर्भुगतान

ईएमआई की राशि:	
कुल किस्तों की संख्या जहां ऋण समान मासिक किस्तों में चुकाया जाना है:	
ईएमआई देय तिथि	
ब्याज दर/ईएमआई में परिवर्तन की अग्रिम सूचना देने की प्रक्रिया	ऋण प्रस्ताव पत्र के अनुसार ब्याज दर/ई संस्थान में परिवर्तन की सूचना पत्र/ईमेल/एसएमएस के माध्यम से दिया जाएगा।

8. बकाया राशि की वसूली के लिए संक्षिप्त प्रक्रिया:

ऋण दस्तावेजों में उल्लिखित किसी भी चूक की घटना ("चूक की घटना") के घटित होने पर, उधारकर्ता(ओं) द्वारा FHFPL को देय सभी बकाया राशि तत्काल देय हो जाएगी और FHFPL ऋण दस्तावेजों के तहत अपने अधिकारों को लागू करने के लिए ऐसी आवश्यक प्रक्रिया/उपाय करने का अधिकार सुरक्षित रखता है, जिसमें विलंबित भुगतान के लिए अतिरिक्त ब्याज वसूलना, कानून के तहत उपलब्ध उपाय के अनुसार सुरक्षा लागू करके बकाया राशि की वसूली शामिल है, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है। प्रत्येक मामले की परिस्थितियों के आधार पर वास्तविक प्रक्रिया FHFPL द्वारा निर्धारित की जाएगी।

महत्वपूर्ण: लगातार 90 (नब्बे) दिनों तक ब्याज या EMI का भुगतान न करने की स्थिति में खाता गैर-निष्पादित या NPA घोषित किया जा सकता है। इसके अलावा, एक बार जब खाता NPA घोषित हो जाता है, तो ग्राहक को खाते को फिर से 'मानक' घोषित करने के लिए संपूर्ण बकाया राशि का भुगतान करना होगा।

9. बकाया शेष विवरण जारी करने की तिथि:

कंपनी प्रत्येक तिमाही के अंत में उचित चैनलों के माध्यम से ग्राहकों को एक विवरण साझा करेगी/उपलब्ध कराएगी, जिसमें कम से कम आज तक वसूले गए मूलधन और ब्याज, ईएमआई राशि, शेष ईएमआई की संख्या और ऋण की पूरी अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) का उल्लेख होगा।

10. ग्राहक सेवाएँ:

क. **पंजीकृत कार्यालय में आने का समय** - ग्राहक कंपनी के पंजीकृत कार्यालय में कंपनी के अधिकारियों से नियमित कार्य समय सुबह 9:00 बजे से शाम 6:00 बजे तक (सोमवार से शुक्रवार) संपर्क कर सकते हैं।

ख. ग्राहक सेवा के लिए संपर्क किए जाने वाले व्यक्ति का विवरण - ग्राहक निम्नलिखित संपर्क विवरणों पर कंपनी के अधिकारियों से संपर्क कर सकते हैं -

शिकायत निवारण अधिकारी
601-602, 6वीं मंजिल, विंडसर, सीएसटी रोड के पास,
कलिना, सांताक्रूज़ (पूर्व), मुंबई - 400098
टेलीफोन नंबर: +91-22- 67544600
ई-मेल : annu.garg@akgroup.co.in

ग. निम्नलिखित प्राप्त करने की प्रक्रिया जिसमें समय-सीमा भी शामिल है।

अ. खातों का विवरण (एसओए) – एसओए अनुरोध की तिथि से 7 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक को प्रदान किया जाएगा, शुल्क और प्रभारों की अनुसूची में उल्लिखित शुल्क के भुगतान के अधीन।

ब. शीर्षक दस्तावेजों की फोटोकॉपी - शीर्षक दस्तावेज की प्रति अनुरोध की तिथि से 7 कार्य दिवसों के भीतर प्रदान की जाएगी, शुल्क और प्रभारों की अनुसूची में उल्लिखित शुल्क के भुगतान के अधीन।

क. मूल दस्तावेज जारी किए गए – ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर संपत्ति पर किसी भी शुल्क की रिहाई के साथ सभी मूल संपत्ति दस्तावेज जारी किए जाएंगे। इसकी विस्तृत प्रक्रिया कंपनी की वेबसाइट www.fhfpl.co.in पर उपलब्ध फेयर प्रैक्टिस कोड में उल्लिखित है।

ड. ऋण बंद होने पर दस्तावेजों का पूर्व भुगतान और वापसी – लिखित अनुरोध पत्र के माध्यम से पूर्व भुगतान की प्रक्रिया शुरू की जाएगी। शुल्क और शुल्क की अनुसूची में उल्लिखित सभी लागू शुल्क और प्रभारों के भुगतान की तिथि से 15 कार्य दिवसों के भीतर फौजदारी पत्र प्रदान किया जाएगा। मूल संपत्ति दस्तावेज पूरी राशि की वसूली और आवश्यक औपचारिकताओं को पूरा करने के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर संपत्ति पर किसी भी शुल्क की रिहाई के साथ जारी किया जाएगा।

11. शिकायत निवारण तंत्र:

स्तर 1:

ग्राहक निम्नलिखित तरीकों से कंपनी के समक्ष अपनी शिकायतें दर्ज कराएंगे -

क. पंजीकृत कार्यालय में जाकर -

ग्राहक कंपनी के पंजीकृत कार्यालय में कंपनी के अधिकारियों से सुबह 9:00 बजे से शाम 6:00 बजे (सोमवार से शुक्रवार) के नियमित कार्य समय के दौरान संपर्क कर सकते हैं। कंपनी के अधिकारी इस नीति में दर्शाई गई समय-सीमा के भीतर ग्राहक द्वारा उठाई गई शिकायतों का संतोषजनक समाधान करने के लिए जिम्मेदार होंगे। इसके अलावा ग्राहक को एक सप्ताह के भीतर एक पावती भेजी जाएगी। पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होना चाहिए जो शिकायत का निपटारा करेगा।

ख. वेबसाइट और टेलीफोन पर:

ग्राहक कंपनी की वेबसाइट पर उल्लिखित संपर्क नंबर या Grievance@fhfl.co.in पर ईमेल के माध्यम से भी अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है। शिकायत निवारण नीति के "अनुलग्नक-I" में निर्दिष्ट प्रारूप में शिकायत प्रस्तुत की जानी चाहिए।

शिकायत दर्ज करते समय, ग्राहकों को ऋण खाता संख्या, प्रश्न/शिकायत का विवरण और आवश्यक दस्तावेज, यदि कोई हो, वैध फोन नंबर और ई-मेल आईडी प्रदान करना आवश्यक है।

यदि शिकायत कंपनी के निर्दिष्ट ग्राहक सेवा नंबर पर फोन पर भेजी जाती है, तो ग्राहक को शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित समय के भीतर प्रगति के बारे में सूचित रखा जाएगा।

उपर्युक्त तरीकों से प्राप्त शिकायतों की जांच करने के बाद, कंपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगी या बताएगी कि उसे जवाब देने के लिए अधिक समय की आवश्यकता क्यों है और शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी और ग्राहक को सूचित करेगी कि यदि वह अभी भी संतुष्ट नहीं है तो शिकायत को आगे कैसे बढ़ाया जाए।

स्तर 2:

यदि कोई ग्राहक विभिन्न चैनलों के माध्यम से प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक निम्नलिखित संपर्क विवरणों पर कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी को मुद्दे को आगे बढ़ा सकता है -

शिकायत निवारण अधिकारी
601-602, 6वीं मंजिल, विंडसर,
सीएसटी रोड के पास, कलिना,
सांताक्रूज़ (पूर्व), मुंबई - 400098
टेलीफोन नंबर: +91-22-67546500/ 66349300
ईमेल आईडी: annu.garg@akgroup.co.in

शिकायत निवारण अधिकारी शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर उसका निपटारा करेगा।

शिकायत निवारण अधिकारी

पूर्णकालिक निदेशक सुश्री अन्नू गर्ग, एफएचएफपीएल के ग्राहकों द्वारा उठाई गई सभी सेवा संबंधी शिकायतों का समाधान करने के लिए शिकायत निवारण अधिकारी होंगी। संबंधित अधिकारियों द्वारा सभी शिकायतों को उनके संज्ञान में लाया जाएगा।

स्तर 3 - विनियामक को अग्रेषित करना:

यदि शिकायत/विवाद का निवारण शिकायत प्राप्ति की तिथि से 30 दिनों की उपर्युक्त समय-सीमा के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक आवास वित्त कंपनियों के पर्यवेक्षी प्राधिकरण - राष्ट्रीय आवास बैंक को डाक द्वारा ऑफ़लाइन मोड में या एनएचबी वेबसाइट पर ऑनलाइन मोड में, नीचे दिए गए लिंक पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में, नीचे दिए गए पते पर अपील कर सकता है: https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx

राष्ट्रीय आवास बैंक
शिकायत निवारण प्रकोष्ठ
पर्यवेक्षण विभाग
राष्ट्रीय आवास बैंक, 4वीं मंजिल, कोर-5ए, इंडिया हैबिटेट सेंटर,
लोधी रोड, नई दिल्ली - 110 003.

वेबसाइट: www.nhb.org.in (शिकायत निवारण प्रणाली के शीर्षक के अंतर्गत भौतिक मोड और ऑनलाइन मोड (GRIDS) में शिकायत दर्ज करने का विकल्प है)/ https://grids.nhbonline.org.in

12. सामान्य:

इसके द्वारा यह सहमति व्यक्त की जाती है कि ऋण की विस्तृत और संपूर्ण शर्तों के लिए, पक्षकार स्वीकृति पत्र के साथ-साथ ऋण समझौते और उनके द्वारा निष्पादित/निष्पादित किए जाने वाले अन्य दस्तावेजों का संदर्भ लेंगे और उन पर भरोसा करेंगे और किसी भी असंगति की स्थिति में उक्त पत्र और दस्तावेज मान्य होंगे।

FFPL समय-समय पर किसी भी शुल्क, फीस, समयसीमा या प्रक्रिया को बदलने का अधिकार रखता है, ताकि उधारकर्ता को उचित सूचना के साथ कोई भी नया शुल्क, फीस, समयसीमा या प्रक्रिया शुरू की जा सके।

उपरोक्त नियम एवं शर्तें ऋणी/ओं द्वारा पढ़ ली गई हैं या एफएचएफपीएल के अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा ऋणी/ओं को पढ़कर सुनाई गई हैं तथा ऋणी/ओं द्वारा समझ ली गई हैं और इस एमआईटीसी की एक डुप्लिकेट प्रति ऋणी/ओं द्वारा प्राप्त कर ली गई है।

उधारकर्ता/उधारकर्ताओं के हस्ताक्षर या अंगूठे का निशान

FHFPL का अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता

फॅमिली होम फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड
सर्वात महत्वाचे नियम आणि अटी

सामग्री सारणी

1. परिचय: 23

2. कर्ज..... 23

3. फी आणि इतर शुल्क 24

4. कर्जासाठी सुरक्षा: 24

5. मालमत्ता/कर्जदारांचा विमा: 25

6. कर्ज वाटपाच्या अटी: 25

7. कर्ज आणि व्याजाची परतफेड: 26

8. थकीत रकमेच्या वसुलीसाठी संक्षिप्त प्रक्रिया: 26

9. थकबाकीचे विवरणपत्र जारी करण्याची तारीख: 26

10. ग्राहक सेवा: 26

11. तक्रार निवारण यंत्रणा: 27

12. सामान्य: 29

1. परिचय:

कंपनी कायद्यानुसार फॅमिली होम फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड ("FHFPL"/"कंपनी") कडून वैयक्तिक कर्जदाराने घेतलेल्या हाऊसिंग लोन/नॉन-हाऊसिंग लोन ("कर्ज") साठी सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती ("MITC"), 2013 आणि त्याचे नोंदणीकृत आणि कॉर्पोरेट कार्यालय युनिट क्रमांक 601-602, 6वा मजला, इंदसर, सीएसटी रोड ऑफ, कलिना, सांताक्रूझ – (पूर्व), मुंबई – 400 098, यापुढे "FHFPL" म्हणून संदर्भित केले आहे FHFPL (एकत्रितपणे "कर्ज दस्तऐवज" म्हणून संदर्भित) सह कर्जाच्या संदर्भात अंमलात आणल्या जाणाऱ्या मंजुरी पत्र, वितरण पत्र आणि कर्ज दस्तऐवज यामध्ये समाविष्ट असलेल्या अटी व शर्तींच्या संयोगाने खाली आणि वाचले आणि समजून घेतले पाहिजे.).

येथे नमूद केलेले MITC केवळ सूचक आहेत आणि संपूर्ण नाहीत. कर्ज मंजूरी पत्रासह कर्जाच्या कागदपत्रांद्वारे नियंत्रित केले जाईल. येथे नमूद केलेल्या अटी व शर्ती आणि कर्ज दस्तऐवज यांच्यात संघर्ष झाल्यास, कर्ज दस्तऐवजांच्या अटी व शर्ती प्रचलित राहतील.

2. कर्ज

१	कर्जदाराचे नाव	
२.	अर्ज क्रमांक	
३.	मंजूर रक्कम	
४.	व्याज	
अ	प्रकार (निश्चित किंवा तात्पुरता किंवा दुहेरी/विशेष दर)	
ब	व्याज देय	(.....म्हणजे.....% (संदर्भ दर+/-.....) फ्लोटिंग रेट कर्जासाठी आणि .....% साठी निश्चित दर कर्जासाठी
क	अधिस्थगन किंवा अनुदान	
ड	व्याजाचे पुनर्निर्धारित करण्याची तारीख, जर असेल	
ई	व्याजदरातील बदलाच्या अधिसूचनेची पद्धत	कर्जाच्या ऑफर लेटरच्या अटी व शर्तींनुसार व्याजदरातील बदलाची माहिती पत्र/ईमेल/ एसएमएसद्वारे दिली जाईल.
५.	हप्त्याचे प्रकार	
६.	क्रेडिट कालावधी	
७.	कर्जाचा उद्देश (ज्या उद्देशासाठी कर्ज मंजूर केले आहे त्याचा उल्लेख करा)	
८.	परतफेड पद्धत	

3. फी आणि इतर शुल्क

फीचे स्वरूप	रक्कम
स्वागत पत्र आणि परिशोधन वेळापत्रकाची प्रत	शून्य
प्रक्रिया शुल्क	मंजूर रकमेवर 5% पर्यंत
निवेदन विनंती (व्याज विवरण/खात्याचे विवरण)	शून्य
संकलन शुल्क	वास्तविक नुसार
कायदेशीर शुल्क	वास्तविक नुसार
शीर्षक शोध शुल्क	वास्तविक नुसार
डुप्लिकेट नाही देय प्रमाणपत्र	रु 2000 पर्यंत + लागू कर
NOC जारी करण्याचे शुल्क	रु 2000 पर्यंत + लागू कर
दस्तऐवज पुनर्प्राप्ती शुल्क	रु 2000 पर्यंत + लागू कर
परतफेड मोड-PDC ते PDC किंवा ECS ते ECS PDC/ECS ते ACH बदला	शून्य
PDC/ECS बाऊन्स फी	रु 2000 पर्यंत + लागू कर
CERSAI फी	CERSAI शुल्क वेळापत्रकानुसार
आंशिक पेमेंट	शून्य
कर्ज/प्री-क्लोजर शुल्काचे पूर्ण प्रीपेमेंट	5% पर्यंत + लागू कर
कर्ज रद्द करण्याची फी	मिळालेले व्याज आणि देय + लागू कर
गृहकर्जाच्या विलंबासाठी दंडात्मक शुल्क	**थकीत पेमेंटवर 36% पर्यंत p.a**
इतर कर्जासाठी उशीरा भरल्याबद्दल दंड	**केस टू केस आधारावर**

टीप:

- वरील शुल्क आणि शुल्क बदलाच्या अधीन आहेत आणि ते FHFPL च्या विवेकबुद्धीनुसार असतील आणि शुल्कातील कोणताही बदल, ग्राहकाला सूचित केला जाईल.
- वरील सर्व शुल्क GST व्यतिरिक्त आहेत.

4. कर्जासाठी सुरक्षा:

कर्जासाठीची सुरक्षा ही सामान्यत: वित्तपुरवठा केलेल्या मालमत्तेवरील सुरक्षिततेचे व्याज असेल आणि/किंवा FHFPL ला आवश्यक असणारी इतर कोणतीही संपार्श्विक/अंतरिम सुरक्षा असेल.

- मालमत्तेचे तपशील:
- हमी: हमीदाराचे नाव, जर असेल तर:
- इतर सुरक्षा स्वारस्ये (असल्यास)

5. मालमत्ता/कर्जदारांचा विमा:

कर्जदाराला आग, भूकंप आणि पूर इत्यादी सर्व जोखमींविरूद्ध मालमत्तेचा विमा उतरवावा लागेल आणि पॉलिसी अंतर्गत FHFPL ला एकमेव लाभार्थी बनवावे लागेल. कर्जदाराने वेळेवर प्रीमियम भरणे आवश्यक आहे आणि कर्जाच्या कालावधीत पॉलिसी नेहमीच लागू ठेवली पाहिजे आणि त्याचा पुरावा वेळोवेळी FHFPL कडे सादर केला पाहिजे.

वर नमूद केलेल्या विम्याव्यतिरिक्त, या कर्जाच्या कालावधीत FHFPL द्वारे निर्दिष्ट केलेल्या रकमेसाठी FHFPL हा एकमेव लाभार्थी असल्याने त्याच्या/तिच्या जीवनाचा देखील विमा काढला गेला आहे याची खात्री करणे ही कर्जदाराची जबाबदारी आहे. याचा पुरावा FHFPL ला वार्षिक आणि/किंवा FHFPL ला आवश्यक असेल तेव्हा प्रदान केला जाईल. या उद्देशासाठी FHFPL द्वारे निर्दिष्ट केलेली रक्कम विचारात न घेता, कर्जदाराला पुरेशा रकमेसाठी त्याच्या/तिच्या जीवनाचा विमा उतरवणे अनिवार्य असेल.

दावे आणि कव्हरेजसह अटी व शर्ती अशा विमा पॉलिसी जारीकर्त्याद्वारे नियंत्रित केल्या जातील. कृपया लक्षात घ्या की विमा पॉलिसी अंतर्गत FHFPL ची भूमिका एका फॅसिलिटेटरची असेल आणि पॉलिसी अंतर्गत भविष्यातील कोणताही दावा कव्हर करण्याचा आणि सेटल करण्याचा निर्णय पूर्णपणे विमा कंपनीवर अवलंबून असतो. विमा विनंतीच्या अधीन आहे.

6. कर्ज वाटपाच्या अटी:

कर्ज वाटपाच्या अटी व शर्ती कर्जाच्या कागदपत्रांमध्ये तपशीलवार नमूद केल्या जातील, तथापि, काही मुख्य आणि प्रमुख अटी खाली दिल्या आहेत:

- कर्जाच्या कागदपत्रांमध्ये FHFPL ने नमूद केल्यानुसार सर्व संबंधित कागदपत्रे सादर करणे.
- मालमत्तेचे कायदेशीर आणि तांत्रिक मूल्यांकन.
- वाटप पत्रात नमूद केल्यानुसार कर्जदाराद्वारे (फ्लॅटच्या एकूण किमतीच्या कर्जाच्या रकमेपेक्षा कमी) द्वारे स्वतःच्या योगदानाचे पेमेंट.
- बांधकामातील प्रगती/विलंब, मालमत्तेचे कोणतेही मोठे नुकसान, रोजगार/संपर्क तपशीलातील बदल, मालमत्तेशी संबंधित कराचा भरणा न करणे इ. यासह FHFPL ला माहिती नियमितपणे पुरवण्यासाठी कर्जदाराची वचनबद्धता.
- बांधकाम मंजूर आराखड्यानुसार केले जात आहे.
- कर्जदाराने/स्वतःचे समाधान केले आहे की विकासकाने प्रकल्पासाठी आवश्यक मंजूरी प्राप्त केली आहे.
- मालमत्तेसाठी सर्व आवश्यक मंजुऱ्या मिळाल्या आहेत आणि जर मालमत्ता पुनर्विक्रीसाठी खरेदी केली जात असेल तर त्या विक्रेत्याकडे उपलब्ध आहेत.

7. कर्ज आणि व्याजाची परतफेड

EMI रक्कम:	
कर्जाची परतफेड समान मासिक हप्त्यांमध्ये करावयाची असलेल्या हप्त्यांची एकूण संख्या:	
EMI देय तारीख	
व्याजदर/ईएमआयमधील बदलाची आगाऊ सूचना देण्याची प्रक्रिया	कर्ज प्रस्ताव पत्रानुसार, व्याजदर/ई-संस्थेतील बदलाची माहिती पत्र/ईमेल/एसएमएसद्वारे दिली जाईल.

8. थकित रकमेच्या वसुलीसाठी संक्षिप्त प्रक्रिया:

कर्जाच्या दस्तऐवजांमध्ये ("डिफॉल्टची घटना") नमूद केलेली डीफॉल्टची कोणतीही घटना घडल्यानंतर, कर्जदारांद्वारे FH-FPL ला देय असलेली सर्व थकबाकी रक्कम तात्काळ देय होईल आणि FHFPL कर्जाच्या अंतर्गत त्याच्या अधिकारांची अंमलबजावणी करण्यास पात्र असेल. दस्तऐवज आवश्यक कारवाई/उपाय घेण्याचा अधिकार राखून ठेवतात, ज्यामध्ये विलंबित पेमेंटसाठी अतिरिक्त व्याज आकारणे, कायद्यांतर्गत उपलब्ध उपायांनुसार सुरक्षा लागू करून थकबाकीची रक्कम वसूल करणे समाविष्ट आहे. प्रत्येक प्रकरणाच्या परिस्थितीनुसार FHFPL द्वारे वास्तविक प्रक्रिया निश्चित केली जाईल.

महत्त्वाचे: सलग 90 (नव्वद) दिवस व्याज किंवा EMI न भरल्यास खाते नॉन-परफॉर्मिंग किंवा NPA घोषित केले जाऊ शकते. शिवाय, खाते NPA घोषित केल्यावर, खाते पुन्हा 'स्टैन्डर्ड' म्हणून घोषित करण्यासाठी ग्राहकाला संपूर्ण थकबाकी भरावी लागेल.

9. थकबाकीचे विवरणपत्र जारी करण्याची तारीख:

कंपनी प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी ग्राहकांना योग्य चॅनेलद्वारे स्टेटमेंट शेअर करेल/ प्रदान करेल, ज्यामध्ये किमान मुद्दल आणि आजपर्यंत वसूल केलेले व्याज, EMI रक्कम, उर्वरित EMI ची संख्या आणि संपूर्ण कालावधीसाठी वार्षिक व्याजदर असेल. कर्ज / वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) नमूद केले जाईल.

10. ग्राहक सेवा:

क. नोंदणीकृत कार्यालयाला भेट देण्याची वेळ - ग्राहक सकाळी 9:00 ते संध्याकाळी 6:00 (सोमवार ते शुक्रवार)

नियमित कामकाजाच्या वेळेत कंपनीच्या नोंदणीकृत कार्यालयात कंपनीच्या अधिकाऱ्यांशी संपर्क साधू शकतात.

ख. ग्राहक काळजीसाठी संपर्क व्यक्तीचे तपशील - ग्राहक खालील संपर्क तपशीलांवर कंपनी अधिकाऱ्यांशी संपर्क साधू शकतात.

तक्रार निवारण अधिकारी
६०१-६०२, सहावा मजला, विंडसर, सीएसटी रोडजवळ,
कलिना, सांताक्रूझ (पूर्व), मुंबई – ४००९८
दूरध्वनी क्रमांक: +91-22- 67544600
ई-मेल: annu.garg@akgroup.co.in

ग. कालमर्यादिसह खालील गोष्टी साध्य करण्याची प्रक्रिया.

अ. स्टेटमेंट ऑफ अकाउंट्स (SOA) - SOA ग्राहकाला विनंती केल्याच्या तारखेपासून 7 कामकाजाच्या दिवसात प्रदान केले जाईल, शुल्क आणि शुल्काच्या शेड्यूलमध्ये नमूद केल्यानुसार शुल्क भरण्याच्या अधीन.

ब. शीर्षक दस्तऐवजांच्या छायाप्रत - शीर्षक दस्तऐवजांची प्रत विनंती केल्याच्या तारखेपासून 7 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत प्रदान केली जाईल, फी आणि शुल्काच्या शेड्यूलमध्ये नमूद केलेल्या फी भरण्याच्या अधीन.

क. मूळ कागदपत्रे जाहीर केली - कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत मालमत्तेवरील कोणत्याही शुल्कासह सर्व मूळ मालमत्ता दस्तऐवज सोडले जातील. कंपनीच्या www.fhfpl.co.in या वेबसाइटवर उपलब्ध असलेल्या फेअर प्रॅक्टिस कोडमध्ये त्याची तपशीलवार प्रक्रिया नमूद केली आहे.

ड. कर्ज बंद झाल्यावर दस्तऐवजांची पूर्वपेमेंट आणि परतफेड – प्रीपेमेंटची प्रक्रिया लेखी विनंती पत्राद्वारे सुरू केली जाईल. फोरक्लोजर लेटर फी आणि चार्जेसच्या शेड्यूलमध्ये नमूद केलेले सर्व लागू शुल्क आणि शुल्क भरल्याच्या तारखेपासून 15 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत प्रदान केले जाईल. संपूर्ण रक्कम वसूल केल्यानंतर आणि आवश्यक औपचारिकता पूर्ण केल्यानंतर 30 दिवसांच्या कालावधीत मालमत्तेवरील कोणतेही शुल्क सोडण्यासह मूळ मालमत्तेचा दस्तऐवज जारी केला जाईल.

11. तक्रार निवारण यंत्रणा:

स्तर 1:

ग्राहकांनी त्यांच्या तक्रारी कंपनीकडे खालील प्रकारे कराव्यात -

क. नोंदणीकृत कार्यालयात जाऊन -

ग्राहक सकाळी 9:00 ते संध्याकाळी 6:00 (सोमवार ते शुक्रवार) नियमित कामकाजाच्या वेळेत कंपनीच्या नोंदणीकृत कार्यालयात कंपनीच्या अधिकाऱ्यांशी संपर्क साधू शकतात. या धोरणात नमूद केलेल्या मुदतीत ग्राहकाने मांडलेल्या तक्रारींचे समाधानकारक निराकरण करण्यासाठी कंपनीचे अधिकारी जबाबदार असतील. याशिवाय एका आठवड्याच्या आत ग्राहकाला पावती पाठवली जाईल. पोचपावतीमध्ये तक्रार निकाली काढणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पद असावे.

ख. वेबसाइट आणि टेलिफोनवर:

ग्राहक आपली तक्रार कंपनीच्या वेबसाइटवर नमूद केलेल्या संपर्क क्रमांकाद्वारे किंवा Grievance@fhfl.co.in या ईमेलद्वारे देखील करू शकतात. तक्रार निवारण धोरणाच्या "परिशिष्ट-I" मध्ये निर्दिष्ट केलेल्या नमुन्यात तक्रार सबमिट करावी.

तक्रार दाखल करताना, ग्राहकांना कर्ज खाते क्रमांक, क्वेरी/तक्रारीचे तपशील आणि आवश्यक कागदपत्रे, वैध फोन नंबर आणि ई-मेल आयडी देणे आवश्यक आहे.

कंपनीच्या नियुक्त ग्राहक सेवा क्रमांकावर फोनवरून तक्रार पाठवली गेल्यास, ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल आणि वाजवी वेळेत प्रगतीबद्दल माहिती दिली जाईल.

वर नमूद केलेल्या पद्धतींमधून प्राप्त झालेल्या तक्रारींचे परीक्षण केल्यानंतर, कंपनी अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा प्रतिसाद देण्यासाठी अधिक वेळ का हवा आहे हे स्पष्ट करेल आणि तक्रार मिळाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत तसे करण्याचा प्रयत्न करेल आणि ग्राहक, यंत्रणा यांना सूचित करेल. तरीही तो/ती समाधानी नसल्यास तक्रार पुढे नेण्यासाठी.

स्तर 2:

विविध माध्यमांद्वारे प्रदान केलेल्या ठरावावर ग्राहक समाधानी नसल्यास, ग्राहक खालील संपर्क तपशीलांवर कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडे समस्या वाढवू शकतो.

तक्रार निवारण अधिकारी
६०१-६०२, सहावा मजला, विंडसर,
सीएसटी रोड जवळ, कलिना,
सांताक्रूझ (पूर्व), मुंबई – ४००९८
दूरध्वनी क्रमांक: +91-22-67546500/ 66349300
ईमेल आयडी: annu.garg@akgroup.co.in

तक्रार निवारण अधिकारी तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत ती निकाली काढतील.

तक्रार निवारण अधिकारी

सुश्री अन्नू गर्ग, पूर्णवेळ संचालक, FHFPL च्या ग्राहकांनी उपस्थित केलेल्या सर्व सेवा संबंधित तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी तक्रार निवारण अधिकारी असतील. सर्व तक्रारी संबंधित अधिकाऱ्यांच्या निदर्शनास आणून दिल्या जातील.

स्तर 3 - नियामकाकडे अग्रेषित करणे:

तक्रार मिळाल्याच्या तारखेपासून वरील 30 दिवसांच्या कालावधीत तक्रार/विवादाचे निराकरण न झाल्यास, ग्राहक हाऊसिंग फायनान्स कंपन्यांच्या पर्यवेक्षी प्राधिकरणाशी - नॅशनल हाऊसिंग बँक ऑफलाइन पद्धतीने पोस्टाने किंवा ऑनलाइन मोडमध्ये संपर्क साधू शकतो. NHB वेबसाइट, खाली दिलेल्या लिंकवर उपलब्ध असलेल्या विहित नमुन्यात, खालील पत्त्यावर अपील करू शकते: https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx

राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक
तक्रार निवारण कक्ष
देखरेख विभाग
नॅशनल हाऊसिंग बँक, चौथा मजला, कोअर-५ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर,
लोधी रोड, नवी दिल्ली - 110 003.

वेबसाइट: www.nhb.org.in (तक्रार निवारण प्रणाली या शीर्षकाखाली फिजिकल मोड आणि ऑनलाइन मोडमध्ये (GRIDS) तक्रार नोंदवण्याचा पर्याय आहे)/ https://grids.nhbonline.org.in

12. सामान्य:

याद्वारे सहमत आहे की कर्जाच्या तपशीलवार आणि पूर्ण अटींसाठी, पक्षांनी मंजूरी पत्र तसेच कर्ज करार आणि त्यांच्याद्वारे अंमलात आणलेल्या/अंमलबजावणीयोग्य इतर कागदपत्रांचा संदर्भ घ्यावा आणि त्यावर विसंबून राहतील आणि अशा परिस्थितीत कोणतीही विसंगती असेल तर ते पत्र आणि कागदपत्रे वैध असतील.

FFPL वेळोवेळी कोणतेही शुल्क, शुल्क, टाइमलाइन किंवा प्रक्रिया बदलण्याचा अधिकार राखून ठेवते आणि कर्जदाराला वाजवी सूचना देऊन कोणतेही नवीन शुल्क, शुल्क, टाइमलाइन किंवा प्रक्रिया लागू करू शकते.

वरील अटी व शर्ती कर्जदार/ने वाचल्या आहेत किंवा FHFPL च्या अधिकृत प्रतिनिधीने कर्जदाराला वाचून दाखवल्या आहेत आणि कर्जदार/ने समजल्या आहेत आणि या MITC ची डुप्लिकेट प्रत कर्जदार/ने मिळवली आहे.

कर्जदाराची स्वाक्षरी किंवा अंगठ्याचा ठसा

FHFPL चे अधिकृत स्वाक्षरी