

લોન માટેના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC)
(હાઉસિંગ લોન માટે)

લોન માટેના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC) ઋણ લેનાર/લેનારાઓ અને સ્વતંત્ર માર્ફટ્સ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કોર્પોરેશન લિમિટેડ, એક કંપની જે કંપનીઝ એક્ટ, 1956 હેઠળ દાખલ કરવામાં આવી છે અને તેની નોંધાયેલી ઓફિસ. ઓફિસ નં. 1,2,3 અને 4, ગ્રાઉન્ડ ફ્લોર, પુષ્પક CHSL, માલવીયા રોડ, વિલે પાલેર (ઈસ્ટ), મુંબઈ 400057 ખાતે છે, જેને હવે પછી અહિયાં "SMHFC" તરીકે ઓળખવામાં આવે છે, વચ્ચે સહમતિ થઈ છે અને નીચે મુજબ ઉલ્લેખિત છે:

ઋણ લેનાર/લેનારાઓના નામ/નામો:

અરજી નંબર:

1.લોન:

I કુલ મંજૂર રકમ: રૂ.

a. હાઉસિંગ લોનની રકમ: રૂ.

b. વધારાની લોનની રકમ: રૂ.

II. (લોનનો પ્રકાર):

III. વીમો: રૂ.

IV. પ્રથમ EMI અંદાજે: રૂ.

V. ખિસ્સામાંથી ખર્ચ: રૂ.

2. વ્યાજ:

I. પ્રકાર: SMHFC સિટલ પ્રાઈમ લેન્ડિંગ રેટ (RPLR) સાથે જોડાયેલ ફેરફારશીલ વ્યાજ દર. હાલનું RPLR છે

II. ચાજર થનાર વ્યાજ:

III. મોરેટોરિયમ અથવા સબસિડી:

IV. વ્યાજના પુનઃસેટની તારીખ: ઋણ લેનાર/લેનારાઓ અને SMHFC વચ્ચે થયેલ /કરવાના થતા લોનના કરાર મુજબ.

V. વ્યાજ દરમાં બદલાવના સંદેશાવ્યવહારના માધ્યમો: SMHFC તેના તમામ ગ્રાહકોને SMS મેસેજ દ્વારા અને તેની વેબસાઈટ પર અપડેટ સાથે સિટલ પ્રાઈમ લેન્ડિંગ રેટ (RPLR) માં આવા બદલાવની માહિતી આપે છે.

3 હપ્તાના પ્રકાર: સમાન માસિક હપ્તા (EMI).

4. લોનની ચુકવણી [*]:

I. EMI ની રકમ: રૂ.

a. હાઉસિંગ લોન માટે: રૂ.

b. વધારાની લોન માટે: રૂ.

II. સમાન માસિક હપ્તાઓમાં લોન પરત કરવા માટેના ફૂલ હપ્તાઓની સંખ્યા:

5. લોનનો ક્યારકાળ: (બંને લોન માટે)

* વ્યાજ દર, EMIની રકમ અને ચુકવણીનો સમયગાળો ઋણ લેનાર/લેનારાઓ અને SMHFC વચ્ચે થયેલા/કરવાના થતા લોનના કરાર મુજબ બદલાતો રહેશે. SMHFC તેના તમામ ઋણ લેનારાઓને વ્યાજ દરમાં થતા કોઈપણ ફેરફાર વિશે SMS મેસેજ, તેની અધિકૃત વેબસાઈટ (www.svatantramhfc.com), વૅબસાઈટ ખાતા પત્રક, તેના કચેરીઓમાં પ્રદર્શિત કરીને અને સમયાંતરે સામાન્ય જાહેરાતો દ્વારા માહિતી આપવાનો પ્રયાસ કરશે.

6.લોન મંજૂરીની માન્યતા: મંજૂરી પત્રની તારીખથી 6 મહિના

7.લોનનો ઉદ્દેશ્ય (લોન મંજૂર કરવાનો ઉદ્દેશ્ય):

8.લોન માટે સુરક્ષા/ગોણ:

લોનની સુરક્ષા સામાન્ય રીતે નાણાં મંજૂર કરેલ મિલકત પર મોગેરજ દ્વારા અને/અથવા SMHFC દ્વારા જરૂરી કોઈપણ અન્ય ગોણ/મધ્યવર્તી સુરક્ષા દ્વારા સુરક્ષા વ્યાજ તરીકે રહેશે.

A. ગીરવી રાખેલી મિલકતનું વર્ણન:

B. ગેરંટરનું નામ (જો લાગુ હોય):

C. અન્ય સુરક્ષા વ્યાજ (જો હોય):

9 ફી અને અન્ય શુલ્ક:

A. લોનની અરજી પર / મુદત દરમિયાન ફી અને અન્ય શુલ્ક અને વિલંબિત ચૂકવણી માટે ઇંડ, નીચે મુજબ છે.

ક્રમ સંખ્યા.	ઉત્પાદન/સેવાનું નામ	ફી/શુલ્કનું નામ	ક્યારે ચૂકવવાપાત્ર	આવૃત્તિ	કુલ રકમ રૂપિયામાં
1	વ્યક્તિગત હાઉસિંગ લોન/વિસ્તરણ/મકાન સુધારણા લોન/મિલકત સામે લોન/ગેર આવાસીય મકાન લોન/પ્લોટ લોન માટેની ફી	લોનની રકમ રૂ. 5 લાખ સુધી ની લોન માટે રૂ. 5 લાખથી વધુ અને રૂ. 10 લાખ સુધી ની લોન માટે રૂ. 10 લાખથી વધુ લોન માટે	પૂણર રકમ પર કોઈ અપફ્રન્ટ ફી ચૂકવવાપાત્ર નહીં + લાગુ પડતા GST સાથે NHPમાં ઉમેરવામાં આવશે, પ્રથમ વિતરણ સમયે વસૂલ કરવામાં આવશે	એક વખત	લોનની રકમના 4% સુધી + GST
			અરજી સમયે રૂ. 2000/- + લાગુ પડતા GST બાકી રકમ + લાગુ પડતા GST NHP લોન માં ઉમેરવામાં આવશે, પ્રથમ વિતરણ સમયે વસૂલ કરવામાં આવશે		લોનની રકમના 3.5% સુધી + GST.
			લોનની રકમના 3% સુધી + GST.		
2	ટોપ-અપ લોન માટેની ફી / લોન વધારવા / અરજદારની વિનંતી પર લોનની શરતોમાં સુધારો	પ્રોસેસિંગ ફી (રિફંડપાત્ર નથી)	અરજી સમયે રૂ. 2000/- + લાગુ પડતા GST બાકી રકમ લાગુ પડતા GST સાથે લોનની રકમમાં ઉમેરવામાં આવશે, પ્રથમ વિતરણ સમયે વસૂલ કરવામાં આવશે	એક વખત	લોનની રકમના 2% અથવા રૂ. 2000/- લાગુ પડતા GST સાથે જે પણ વધારે હોય.
3	માઈક્રો લેપ લોન માટે ફી		અરજી સમયે રૂ. 2000/- + લાગુ પડતા GST બાકી રકમ લાગુ પડતા GST સાથે લોનની રકમમાં ઉમેરવામાં આવશે, પ્રથમ વિતરણ સમયે વસૂલ કરવામાં આવશે		લોનની રકમના 3% + લાગુ પડતા GST
4	વિલંબિત ચુકવણીના શુલ્ક	પેનલ શુલ્ક	મૂળ રકમ પર	માસિક	24% p.a. મુદતવીતી અવધિ માટે મુદતવીતી રકમ પર
5	કિમતને આવરી લેવાના ખર્ચ	આકસ્મિક શુલ્ક	આવનાર ખર્ચારઓ પર	એક વખત	કેસ પ્રમાણે લાગુ પડતી કિમત, શુલ્ક, ખર્ચ અને અન્ય રકમોને આવરી લેવા માટે આકસ્મિક શુલ્ક અને ખર્ચ લગાવવામાં આવે છે.

ક્રમ સંખ્યા.	ઉત્પાદન/સેવાનું નામ	ફી/શુલ્કનું નામ	ક્યારે ચૂકવવાપાત્ર	આવૃત્તિ	કુલ રકમ રૂપિયામાં
6	કાયદાકીય શુલ્ક	CERSAI	પ્રથમ વિતરણ પર / સિક્યોરિટીમાં ફેરફાર	એક વખત	CERSAI દ્વારા લાદવામાં આવેલા શુલ્ક મુજબ. હાલના શુલ્ક આ છે: a. રૂ. 5 લાખ સુધીની લોન માટે ચાજર બનાવવું અને મુફત કરવું માટે રૂ. 50/- દરેક b. રૂ. 5 લાખથી વધુની લોન માટે હવાલો બનાવવા અને મુફત કરવા માટે દરેક ઈ6 રૂ. 100/-.
7	કાયદાકીય શુલ્ક	સ્ટેમ્પ ડ્યુટી/ MOD/MOE / નોંધાયેલ મોર્ગેજ	પ્રથમ વિતરણ પર / સિક્યોરિટીમાં ફેરફાર	એક વખત	લાગુ પડતા રાજ્ય પ્રમાણે લાગુ.
8	ચેક / NACH બાઉન્સ ચાજર	વિવિધ રસીદો	ચેક બાઉન્સ સમયે	બાઉન્સની ઘટનાઓ પર	દરેક બાઉન્સની ઘટનાને માટે રૂ. 500/- + લાગુ પડતા GST સાથે.
9	દસ્તાવેજોની ફોટોકોપી	વિવિધ રસીદો	ઘટના	દરેક વિનંતી પર	રૂ. 500/- સુધી + લાગુ પડતા GST સાથે.
10	ચેક હેન્ડલિંગ શુલ્ક	ચેક હેન્ડલિંગ શુલ્ક	વ્યક્તિગત લોનની EMI / પૂવર EMI ચુકવણી માટેના ચેકની પ્રાપ્તિ પર	વ્યક્તિગત લોનની EMI / પૂવર EMI ચુકવણી માટે ચેક પ્રાપ્ત થયાની દરેક ઘટના પર	દરેક ઘટનાને માટે રૂ. 150/- + લાગુ પડતા GST સાથે
11	કેશ હેન્ડલિંગ શુલ્ક	કેશ હેન્ડલિંગ શુલ્ક	વ્યક્તિગત લોનની (EMI / પૂવર EMI) ચુકવણી માટે રોકડની પ્રાપ્તિ પર ઘટના	વ્યક્તિગત લોનની (EMI / પૂવર EMI) ચુકવણી માટે રોકડ રસીદની પ્રાપ્તિની દરેક ઘટના પર	દરેક ઘટનાઓ માટે રૂ. 300/- + લાગુ પડતા GST સાથે
12	દસ્તાવેજ પુનઃપ્રાપ્ત શુલ્ક	વિવિધ રસીદો	ગ્રાહકની વિનંતીઓ પર દસ્તાવેજો, દસ્તાવેજોની સૂચિ / ફોરફ્લોઝર લેટર વગેરે	વિનંતી પ્રાપ્ત થયાના 21 કાર્યકારી દિવસોની અંદર	Rs.500/- + લાગુ પડતા GST સાથે.

નોંધ - ઉપરોક્ત ચાજીરસની સૂચિ સંપૂર્ણ નથી અને હાલમાં ઉલ્લેખિત શુલ્ક હાલમાં પ્રચલિત દરો પર છે અને કંપની એકમાત્ર અને સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી સમયાંતરે બદલી શકાય છે અને આવા ફેરફારો તેના તમામ ગ્રાહકો માટે અંતિમ અને બંધનકર્તા રહેશે. લાગુ પડતી ફી/ચાજીરસ અથવા SMHFC રિટેલ પ્રાઇમ લેન્ડિંગ રેટ (RPLR)માં ફેરફાર અંગે નવીનતમ અપડેટ માટે કૃપા કરીને અમારી વેબસાઇટનો સંદર્ભ લો અથવા ઓફિસના નોટિસ બોર્ડ પર પ્રદર્શિત થતાં ધિરાણકર્તાની નજીકની ઓફિસની મુલાકાત લો. ચાજીરસના કોઈપણ સુધારા પર, ધિરાણકર્તાએ વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત, ઓફિસમાં નોટિસ બોર્ડ પર પ્રદર્શિત થોટર મેસેજિંગ સ્વિરસ (SMS), ઈ-મેલ, ઈલેક્ટ્રોનિક મેસેજ, કોલ્સ અથવા લેખિતમાં નોટિસ જેવા કોઈપણ માધ્યમો દ્વારા રિવિઝનની ગ્રાહકો ને જાણ કરવી જોઈએ. અને ગ્રાહકો ને લાગુ પડતા શુલ્કની ચૂકવણી સુધારેલા દરે કરવાની રહેશે. મોબાઇલ નંબર સહિત તમારી સંપર્ક વિગતોમાં ફેરફારના કિસ્સામાં, કૃપા કરીને વહેલામાં વહેલી તકે અપડેટ માટે ધિરાણકર્તાને જાણ કરો.

B. ફોરફ્લોઝર/પ્રીપેમેન્ટ શુલ્ક:

ક્રમ નંબર	વિગતો	લોનનો પ્રકાર	ફી / શુલ્ક
1	પ્રી-પેમેન્ટ શુલ્ક (આંશિક પ્રીપેમેન્ટ માટે)	તમામ લોન પ્રોડક્ટ્સ	તમામ લોન જે વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને મંજૂર કરવામાં આવી છે, તેના માટે કોઈ પ્રીપેમેન્ટ શુલ્ક ચુકવવા પાત્ર નથી.
2	ફોરક્લોઝર શુલ્ક (સંપૂર્ણ પુનઃપેમેન્ટ માટે)	હાઉસિંગ લોન	RBI ના હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ માટેના દિશા સૂચનો મુજબ, વ્યક્તિઓ માટે ફેરફારશીલ રેટ લોન પર કોઈ ફોરક્લોઝર/પ્રીપેમેન્ટ શુલ્ક લાગુ પડતા નથી.
		રહેણાંક મિલકત સામે લોન	સમાપ્તિ માટે ભરી રહેલી મૂળ રકમના 2% + લાગુ પડતા GST સાથે.
		ગેર-રહેણાંક મિલકત લોન	
		ગેર-રહેણાંક મિલકત લોન સામે લોન	
		ટોપ અપ લોન	

નોંધ: લોન ફોરક્લોઝ કરવાના અથવા કોઈપણ પ્રીપેમેન્ટ કરતા પૂવેર, લોન કરાર હેઠળની તમામ બાકી રકમો ચુકવી દેવી પડશે.

10 વીમો:

(a). જીવન વીમો (મોર્ગેજ રીડમ્પ્શન):

ઋણ લેનાર/લેનારાઓનું મોર્ગેજ રીડમ્પ્શન પોલિસી હેઠળ વીમો કરાવવામાં આવશે. આ પોલિસી માટે પ્રીમિયમની રકમ _____ મુદ્દત માટે રૂ. _____ છે, જે પ્રીમિયમ લોનની રકમમાં ઉમેરવામાં આવે છે. લોનના પ્રથમ વિતરણ પછી પ્રીમિયમની રકમ સીધી વીમા કંપનીને ચુકવવામાં આવશે.

(b). સામાન્ય વીમો (મિલકત સંબંધિત):

SMHFC દ્વારા ફાઇનાન્સ કરાયેલી ઋણ લેનાર/લેનારાઓની મિલકત ને આગ, ભૂકંપ અને પૂરના જોખમો સામે રૂ. _____ આ પોલિસી માટે પ્રીમિયમની રકમ _____ મહિનાની મુદ્દત માટે રૂ. _____ છે. જે પ્રીમિયમ લોનની રકમમાં ઉમેરવામાં આવે છે. લોનના પ્રથમ વિતરણ પછી પ્રીમિયમની રકમ સીધી વીમા કંપનીને ચુકવવામાં આવશે.

(c) સામાન્ય વીમો (મેડિકલ સંબંધિત):

લોન કરારના "વીમા અનુસુચિ" મુજબ ઋણ લેનાર/લેનારાઓના કેટલીક મેડિકલ સંબંધિત જોખમો આ પોલિસી હેઠળ વીમો કરાવવામાં આવશે. આ પોલિસી માટે પ્રીમિયમની રકમ _____ મુદ્દત માટે રૂ. _____ છે. જે પ્રીમિયમ લોનની રકમમાં ઉમેરવામાં આવે છે. લોનના પ્રથમ વિતરણ પછી પ્રીમિયમની રકમ સીધી વીમા કંપનીને ચુકવવામાં આવશે.

11 લોનના વિતરણ માટેની શરતો:

ઋણ લેનાર નીચે મુજબની શરતોનું પાલન કરશે:

- તમામ સંબંધિત દસ્તાવેજો રજૂ કરશે જે મંજૂરી પત્ર/લોન કરાર/SMHFC દ્વારા જરૂરી તરીકે ઉલ્લેખિત છે.
- તેની નોકરી/સંપર્કર વિગતોમાં કોઈપણ ફેરફારની SMHFC ને જાણ કરશે.
- લોનના વિતરણ માટે લેખિતમાં વિનંતી કરશે (SMHFC દ્વારા નિર્ધારિત પદ્ધતિ અનુસાર). આવી વિનંતી હાથવગી, મેઈલ અથવા SMHFC દ્વારા સમયાંતરે જાહેર કરેલા અન્ય સ્વરૂપ/પદ્ધતિ દ્વારા કરવામાં આવે ત્યારે યોગ્ય માનવામાં આવશે.

- d. મંજૂરી પત્ર/પ્રસ્તાવ પત્રમાં ઉલ્લેખિત લોનના વિતરણ માટેની તમામ પૂવરશરતોનું પાલન કરો.
- e. તે સુનિશ્ચિત કરો કે તેની પાસે મિલકત (સુરક્ષા) પર સંપૂર્ણ, સ્પષ્ટ અને વેચી શકાય તેવી શીષરક છે અને મિલકત સંપૂર્ણરૂપે નિષ્કરણીય અને કોઈપણ જવાબદારીથી મુક્ત છે.
- f. કોઈ પણ અસાધારણ અથવા અન્ય પરિસ્થિતિઓ બની નથી, જેનાથી ઋણ લેનાર લોન માટેના લોન કરાર હેઠળ તેની ફરજો પુરી કરવામાં અસમ્મથર બની જાય.
- g. ખાતરી કરો કે ઋણ લેનાર દ્વારા અમલમાં મૂકવામાં આવેલ/મૂકવામાં આવનાર લોન કરારની શરતોના સંદર્ભમાં કોઈ ડિફોલ્ટની ઘટના બની નથી.
- h. નિમ્નલિખિત શરતો રેહેણાંક મિલકત સામે લોન, ગેર-આવાસીય મકાન લોન, ગેર-રહેણાંક મિલકત સામે લોન અને ટોપ અપ લોન સિવાયની તમામ અન્ય લોન માટે લાગુ થશે:
ઋણ લેનાર નીચે મુજબની શરતોનું પાલન કરશે:
- મંજૂરી પત્રમાં દર્શાવ્યા અનુસાર પોતાની યોગદાન રકમ (ફ્લેટની કુલ કિંમતમાંથી લોનની રકમ ઘટાડીને) ચૂકવો.
 - SMHFC ને નિયમિતપણે માહિતી પૂરી પાડો, જેમાં બાંધકામની પ્રગતિ/વિલંબ, મિલકતને થયેલા કોઈ મોટા નુકસાન, ટેક્સ અને કાયદાકીય લેવીઝ અને શુલ્કની ચૂકવણી ન થવી, તેમજ મિલકત સાથે સંબંધિત સમયાંતરે લાગુ પડતી હોય, વગેરે સહિતની વિગતો.
 - બાંધકામ મંજૂર થયેલા પ્લાન મુજબ કરવામાં આવી રહ્યું છે તેની ખાતરી કરો અને વિકાસકર્તા (મિલકતની પુનઃવેચાણની ખરીદીના કિસ્સામાં વેચનાર દ્વારા) પ્રોજેક્ટ માટે જરૂરી તમામ મંજૂરીઓ મેળવી લેવામાં આવી છે તેવી પોતાને ખાતરી છે.
 - લોન રકમના અગાઉના વિતરણના નાણાંના ઉપયોગ પર SMHFC ને ભરોસો આપો અને તે માટે પૂરતા પુરાવા પ્રદાન કરો.

12 આયકર અધિનિયમ હેઠળ લાભ મેળવવા/દાવો કરવા માટે (જેમ કે સમયાંતરે અમલમાં હોય) માર્ચ 31 સુધીની અવધિ માટેની તમામ ચુકવણીઓ ઋણ લેનાર દ્વારા દર વર્ષે માર્ચ 31 સુધી અથવા તે પહેલાં ચૂકવી દેવી પડશે જેથી તે સંબંધિત નાણાકીય વર્ષના તેના ખાતાના પત્રકમાં પ્રતિબિંબિત થઈ શકે.

13 બાકી રકમની વસૂલાત માટે અનુસરવાની સંક્ષિપ્ત પ્રક્રિયા:

ગ્રાહકોને લોનની મુદ્દત, આવૃત્તિ, રકમ અને લોનની ચુકવણીની પદ્ધતિના સંદર્ભમાં લોનની ચુકવણીની પ્રક્રિયા વિશે સમજાવવામાં આવે છે. ગ્રાહકને તેના/તેણીના EMI અથવા PEMI નિયમિતપણે નિયત તારીખે ચૂકવવાની ફરજ વિશે કોઈ નોટિસ, સ્મૃતિપત્ર કે સૂચના આપવામાં આવતી નથી.

પિર-EMI/EMI ની ચુકવણી નિયત તારીખે ન થવા પર, SMHFC ગ્રાહકોને (આમ કરવાના કોઈ બંધન વિના) ટેલિફોન કોલ કરીને, પોસ્ટ અને ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ દ્વારા લેખિત સૂચના મોકલીને અથવા SMHFC ના અધિકૃત ફરિયાદીઓ દ્વારા ગ્રાહક દ્વારા પ્રદાન કરાયેલા સરનામા પર વ્યક્તિગત મુલાકાત લઈને યાદ અપાવી શકે છે. આવા કોલ્સ/સંદેશાવ્યવહાર/મુલાકાતોની કિંમત ગ્રાહક પાસેથી વસૂલવામાં આવશે.

અહીં જણાવેલ છે તેમ છતાં, નિયત તારીખે પિર-EMI/EMI ની નિયમિત ચુકવણી સુનિશ્ચિત કરવી તે ગ્રાહકની જવાબદારી છે.

કોઈપણ ગ્રાહકના ખાતાના ફરેડિટની માહિતી ફરેડિટ માહિતી બ્યુરો (ઈન્ડિયા) લિમિટેડ (CIBIL) અથવા અન્ય લાઈસન્સ ધરાવતી બ્યુરોને માસિક ધોરણે પ્રદાન કરવામાં આવે છે. CIBIL સાથેના ફરેડિટ ઇતિહાસ પર કોઈપણ વિપરીત અસર ટાળવા માટે, ગ્રાહકને સલાહ આપવામાં આવે છે કે લોનની રકમ પર બાકી રકમની સમયસર ચુકવણી સુનિશ્ચિત કરો.

મોગેરજ/સિક્યુરિટીઝના અમલીકરણની વસૂલાતની પ્રક્રિયા જેમાં સિક્યુરિટી ઇઝેશન એન્ડ રિસ્ક્સ્ટ્રક્શન ઓફ ફાઇનાન્શિયલ એસેટ્સ એન્ડ એન્ફોર્સમેન્ટ ઓફ સિક્યુરિટી ઇન્ટરેસ્ટ એક્ટ, 2002 (SARFAESI એક્ટ) અથવા અન્ય કોઈપણ કાયદા હેઠળ નિર્ધારિત પ્રક્રિયા અનુસાર ગિરવી મૂકેલી મિલકતનો કબજો લેવા અને વેચાણ સહિત પરંતુ તેના સુધી મ્યારદિત નહીં નો સમાવેશ થાય છે તે સંબંધિત કાયદા હેઠળ નિર્ધારિત નિર્દેશો અનુસાર શુદ્ધપણે અનુસરવામાં આવે છે. નાગરિક દાવાઓ સંબંધિત કાયદા તેમજ SARFAESI અધિનિયમ હેઠળ બાકી રકમની વસૂલાત માટે પગલાં લેતા પહેલાં ગ્રાહકોને સૂચનાઓ/સ્મૃતિપત્રો/નોટિસો આપવામાં આવશે.

14 વાષિરક બાકી બેલેન્સ સ્ટેટમેન્ટ જાહેર કરવાની તારીખ: ગ્રાહકની લેખિત વિનંતી પર. વૈકલ્પિક રીતે 1 જુલાઈ સુધી મોકલી આપવામાં આવશે.

15 ગ્રાહક સેવાઓ:

કચેરીમાં મુલાકાત સમય સવારે 10.00 થી સાંજે 6.00, જાહેર રજાઓ અને સપ્તાહના અંત ઉપરાંત સિવાય.

ગ્રાહક સેવાનો સંપર્ક કરવો: SMHFC લોન અધિકારી અથવા રિલેશનશિપ મેનેજર અથવા ક્ષેત્રીય મેનેજર, જેવી સ્થિતિ હોય તે મુજબ.

ઋણ લેનાર/ઋણ લેનારાઓએ SMHFC ને નીચેના માટે લેખિત અથવા મૌખિક વિનંતી કરવી:

- . **લોન એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ:** મહત્તમ 30 દિવસ. વૈકલ્પિક રીતે, 1 લી જુલાઈ સુધીમાં મોકલવામાં આવશે.
- . **ટાઈટલ દસ્તાવેજોની ફોટોકોપી:** ઋણ લેનાર/ઋણ લેનારાઓએ મૂળ દસ્તાવેજો/કાગળ SMHFC ને સબમિટ કરતાં પહેલાં પોતાનો રેકોર્ડર રાખવા માટે નકલો રાખવી જોઈએ. વિભાગ 3 માં ઉલ્લેખિત શુલ્ક લાગુ (મહત્તમ 30 દિવસ).
- . **લોનની સમાપ્તિ/હસ્તાંતરણ પર મૂળ દસ્તાવેજોની પરતફેર (બધી બાકી રકમની ચુકવણી પર):** ઋણ લેનાર/ઋણ લેનારાઓએ વ્યક્તિગત રીતે SMHFC પાસેથી સંકલિત કરવા. (સમાપ્તિની તારીખથી મહત્તમ 30 દિવસ).

16. ફરિયાદ નિવારણ:

- ગ્રાહકો નીચેના કોઈપણ માધ્યમથી તેમની ફરિયાદો/અપહેલનાઓ દાખલ કરી શકે છે, જેના માટે લોન ખાતા નંબર અને નોંધાયેલ મોબાઈલ નંબર જેવી સામાન્ય વિગતો આપવી જરૂરી છે.

- . **ફોન કોલ:** ગ્રાહકો SMHFC લોન અધિકારી અથવા રિલેશનશિપ મેનેજર અથવા ક્ષેત્રીય મેનેજર અથવા અમારા ગ્રાહક સેવાને ટોલ-ફ્રી નંબર 1800 1234 427 પર સંપર્ક કરી શકે છે.
- . **ઇમેઇલ:** ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદો customerservices@svatantramhfc.com અથવા contact@svatantramhfc.com. પર ઇમેઇલ લખીને પણ મોકલી શકે છે.
- . **લેખિતમાં:** ગ્રાહકો SMHFC હેડ ઓફિસમાં, ઓફિસ નંબર 1,2,3 અને 4, ગ્રાઉન્ડ ફ્લોર, પુષ્પક CHSL, મલવીયા રોડ, વિલે પ્લેર (ઈસ્ટ), મુંબઈ 400 057 ખાતે પત્ર મોકલીને તેમની ફરિયાદો દાખલ કરી શકે છે.
- . **વ્યક્તિગત મુલાકાત** – ગ્રાહકો અથવા તેના/તેણીના કોઈપણ અધિકૃત પ્રતિનિધિઓ હેડ ઓફિસમાં વ્યક્તિગત રીતે સોમવારથી શુક્રવાર સવારે 10:00 થી સાંજે 06:00 સુધીના કાર્ય સમય દરમિયાન મુલાકાત લઈ શકે છે અને સ્વાગત કક્ષામાં રાખેલી ફરિયાદ રજીસ્ટરમાં ફરિયાદ/શિકાયતની વિગતો દાખલ કરીને ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.
- . SMHFC APP - ગ્રાહકો SMHFC Android એપ્લિકેશન પર તેમની ફરિયાદો નોંધાવી શકે છે, જે Google Playstore પર ઉપલબ્ધ છે. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mhfc.userapp>.
- . SMHFC વેબસાઇટ - ગ્રાહક કંપનીની વેબસાઇટ <https://svatantramhfc.com/contactus> પર ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

- જો ફરિયાદ 8 દિવસ પછી પણ ઉકેલાઈ નથી, તો ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક આ સરનામે કરી શકે છે:

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી,

સ્વતંત્ર માઈક્રો હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કોર્પોરેશન લિમિટેડ,

ઓફિસ નં. 1,2,3 અને 4, ગ્રાઉન્ડ ફ્લોર, પુષ્પક CHSL, માલવીયા રોડ, વિલે પ્લેર

(ઈસ્ટ), મુંબઈ 400 057 સંપર્ક નંબર: 1800 1234 427

ઇમેઇલ આઈડી: grievance@svatantra.com

- જો ફરિયાદ 15 દિવસની અંદર ઉકેલાઈ નથી, તો ગ્રાહકને સૂચિત કરવું જોઈએ કે તેની/તેણીની ફરિયાદ ઉકેલવાની પ્રક્રિયામાં છે અને તેનો ઉકેલ જલદી થશે, જેમાં ઉકેલ માટે જરૂરી વધારાના સમયનું કારણ સામેલ છે.

- જો ગ્રાહક/કોને પ્રાપ્ત થયેલા પ્રતિસાદથી તેઓ હજુ પણ અસંતોષી છે અથવા 15 દિવસની અંદર ફરિયાદ નોંધાવ્યા પછી કોઈ પ્રતિસાદ મળ્યો નથી, તો તે/તેણી નેશનલ હાઉસિંગ બેન્કમાં ઓનલાઇન અથવા ઓફલાઇન પદ્ધતિથી ફરિયાદ નિવારણ માટે જઈ શકે છે.

. ઓનલાઇન પદ્ધતિ - <https://grids.nhbonline.org.in>

અથવા

. ઓફલાઇન પદ્ધતિ: પોસ્ટ દ્વારા, નક્કી કરેલા ફોર્મમાં
https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf જે આ સરનામે મોકલવું છે:

પ્રતિ,

**ફરિયાદ નિવારણ સેલ, પ્યરવેક્ષણ વિભાગ, નેશનલ હાઉસિંગ બેન્ક,
કોર 5 એ, ઈન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોકી રોડ, નવી દિલ્હી - 110 003**

આથી સંમતિ આપવામાં આવે છે કે લોનના વિગતવાર નિયમો અને શરતો માટે, પક્ષકરોએ તેઓ દ્વારા કરવામાં આવેલા અથવા કરવામાં આવનાર લોન અને અન્ય સુરક્ષા દસ્તાવેજો પર આધાર રાખવો જોઈએ અને તેનો સંદર્ભ આપવો જોઈએ.

ઉપરોક્ત નિયમો અને શરતો ઋણ લેનાર/ઋણ લેનારાઓએ વાંચી છે/SMHFCના શ્રી/શ્રીમતી _____ દ્વારા ઋણ લેનારને વાંચીને જણાવવામાં આવી છે અને ઋણ લેનાર/ઋણ લેનારાઓએ સમજી છે.

(તમામ ઋણ લેનારાઓની સહી અથવા અંગૂઠાનું નિશાન)

(SMHFCના અધિકૃત પ્રતિનિધિની સહી)