

అత్యంత ముఖ్యమైన నియమనిబంధనలు (MITC)
(గృహ రుణం కోసం)

రుణగ్రహీత/లు మరియు స్వతంత్ర మైక్రో హౌసింగ్ పైనాన్స్ కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్ మధ్య రుణానికి సంబంధించిన అత్యంత ముఖ్యమైన నియమనిబంధనలు (MITC) అంగీకరించబడ్డాయి, ఇది కంపెనీల చట్టం, 1956 కింద విలీనం చేయబడింది మరియు దీని రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం ఆఫీస్ నంబర్లు 1,2,3 మరియు 4, గ్రౌండ్ ఫ్లోర్, పుష్పాక్ CHSL, మాలవ్యా రోడ్, విలే పార్లే (తూర్పు), ముంబై 400057 వద్ద ఉంది, ఇకపై "SMHFC" గా పిలువబడుతుంది మరియు క్రింది విధంగా అంగీకరించబడి, పేర్కొనబడింది:

రుణగ్రహీత/ల పేరు/లు:

అప్లికేషన్ నెంబరు:

1. రుణం :

- a. మంజూరైన మొత్తం : రూ.
- b. గృహ రుణ మొత్తం: రూ.
- c. అనుబంధ రుణ మొత్తం: రూ.

I. (రుణ రకం) :

II. బీమా : రూ.

III. మొదటి EMI సుమారు: రూ.

IV. జేబు ఖర్చుల నుండి: రూ.

2. వడ్డీ:

- I. రకం: మార్పుచెందే వడ్డీ రేటు (Variable Rate of Interest), ఇది SMHFC రిపైల్ ప్రైమ్ లెండింగ్ రేటు (RPLR) కు అనుసంధానించబడి ఉంటుంది. RPLR ప్రస్తుతం
- II. వసూలు చేసే వడ్డీ:
- III. మారటోరియం లేదా సబ్సిడీ:
- IV. వడ్డీ రేటు మార్పు తేదీ: రుణగ్రహీత/లు మరియు SMHFC మధ్య అమలు చేయబడ్డ/అమలు చేయబడే రుణ ఒప్పందం ప్రకారం.
- V. వడ్డీ రేటులో మార్పులను కమ్యూనికేట్ చేసే పద్ధతులు: రిపైల్ ప్రైమ్ లెండింగ్ రేటు (RPLR) లో అటువంటి మార్పు గురించి SMHFC తన వెబ్ సైట్ లో అప్ డేట్ తో పాటు తన వినియోగదారులందరికీ టెక్స్ట్ సందేశం ద్వారా తెలియజేస్తుంది.

3 వాయిదా రకాలు: సమానమైన నెలవారీ వాయిదా (EMI).

4. రుణం తిరిగి చెల్లింపు [*]:

I. EMI మొత్తం: రూ.

- a. గృహ రుణం కొరకు: రూ.
- b. అనుబంధ రుణం కోసం: రూ.

II. రుణాన్ని సమాన నెలవారీ వాయిదాల్లో తిరిగి చెల్లించాల్సిన మొత్తం వాయిదాల సంఖ్య:

5. రుణ కాలపరిమితి: (రెండు రుణాల కోసం)

* వడ్డీ రేటు, EMIల మొత్తాలు మరియు తిరిగి చెల్లించే కాలపరిమితి రుణగ్రహీత/లు మరియు SMHFC మధ్య అమలు చేయబడ్డ రుణ ఒప్పందం పరంగా వైవిధ్యానికి లోబడి ఉంటాయి. SMHFC తన అధికారిక వెబ్ సైట్ (www.svatantramhfc.com), వార్షిక ఖాతా స్టేట్ మెంట్ లు, కార్యాలయాల్లో ప్రదర్శన మరియు సాధారణ ప్రకటనల ద్వారా రుణ గ్రహీతలకు వడ్డీ రేట్ లో మార్పుల గురించి తెలియజేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.

6. రుణ మంజూరు యొక్క చెల్లుబాటు: మంజూరు లేఖ తేదీ నుండి 6 నెలలు

7. లోన్ యొక్క ఉద్దేశ్యం (రుణం మంజూరు చేయబడిన ఉద్దేశ్యం):

8. రుణానికి భద్రత/పూచీకత్తు:

రుణం యొక్క భద్రత సాధారణంగా పైనాన్స్ చేయబడుతున్న ఆస్తిపై తనఖా ద్వారా సెక్యూరిటీ వడ్డీ మరియు/లేదా SMHFC ద్వారా అవసరమైన ఏదైనా ఇతర పూచీకత్తు/ తాత్కాలిక భద్రతగా ఉంటుంది.

A. తనఖా పెట్టిన ఆస్తి వివరణ:

B. హోమీదారుని పేరు (అవసరమైతే):

C. ఇతర భద్రతా ఆసక్తి (ఏవైనా ఉంటే):

9 ఫీజులు మరియు ఇతర ఛార్జీలు:

A. దరఖాస్తుపై వర్తించే రుసుములు మరియు ఇతర ఛార్జీలు/ లోన్ వ్యవధిలో మరియు ఆలస్యమైన చెల్లింపులకు పెనాల్టీ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి

క్ర. నెం.	ఉత్పత్తి/సేవ యొక్క పేరు	వసూలు చేయబడ్డ ఫీజు / ఛార్జీ యొక్క పేరు	ఎప్పుడు చెల్లించాలి	తరచుద సం	మొత్తం మొత్తం రూపాయల్లో
1	వ్యక్తిగత గృహ రుణం/ పొడిగింపు/ హెమామ్ మెరుగుదల రుణాలు/ ఆస్తిపై రుణం/ నివాసేతర ప్రాంగణ రుణాలు/ ప్లాట్ రుణాల ఫీజు	ప్రాసెసింగ్ ఫీజు (తిరిగి చెల్లించబడదు)	ముందస్తుగా చెల్లించాల్సిన రుసుములు లేవు + వర్తించే GSTని NHPలో జోడించాలి, ఇది మొదటి చెల్లింపు సమయంలో వసూలు చేయబడుతుంది.	ఒకసారి	రుణ మొత్తంలో 4% వరకు + GST
			అప్లికేషన్ వద్ద రూ. 2500/- + వర్తించే GST (నాన్-రీఫండబుల్). మిగిలిన మొత్తం + వర్తించే GSTని NHPలో జోడించాలి, మొదటి పంపిణీ సమయంలో వసూలు చేయాలి		రుణ మొత్తంలో 3.5% వరకు + GST
			అప్లికేషన్ వద్ద రూ. 2500/- + వర్తించే GST (నాన్-రీఫండబుల్). మిగిలిన మొత్తం + వర్తించే GSTని NHPలో జోడించాలి, మొదటి పంపిణీ సమయంలో వసూలు చేయాలి		రుణ మొత్తంలో 3% వరకు + GST
			అప్లికేషన్ వద్ద రూ. 2500/- + వర్తించే GST (నాన్-రీఫండబుల్). మిగిలిన మొత్తం + వర్తించే GSTని NHPలో జోడించాలి, మొదటి పంపిణీ సమయంలో వసూలు చేయాలి		రుణ మొత్తంలో 2% లేదా రూ. 2000/- వర్తించే GST ఏది ఎక్కువైతే అది.
3	మైక్రోల్యాప్ రుణాల కోసం రుసుము		అప్లికేషన్ వద్ద రూ. 2000/- + వర్తించే GST (నాన్-రీఫండబుల్). మిగిలిన మొత్తం + వర్తించే GSTని NHPలో జోడించాలి, మొదటి పంపిణీ సమయంలో వసూలు చేయాలి		రుణ మొత్తంలో 3% + GST
4	ఆలస్యం చెల్లింపు ఛార్జీలు	అపరాధ రుసుములు	వాస్తవంపై	నెలసరి	మీరిన కాలానికి డిఫాల్ట్ మొత్తంపై సంవత్సరానికి గరిష్ఠంగా 24%.
5	ఖర్చులను భరించడానికి వ్యయాలు	యాదృచ్ఛిక ఛార్జీలు	భరించే ఖర్చులు		ఒక కేసుకు వర్తించే వాస్తవాల ప్రకారం ఖర్చు, ఛార్జీలు, వ్యయం మరియు ఇతర ధనాలను కవర్ చేయడానికి ఆకస్మిక ఛార్జీలు మరియు ఖర్చులు వసూలు చేయబడతాయి.

క్ర. నెం.	ఉత్పత్తి/సేవ యొక్క పేరు	వసూలు చేయబడ్డ ఫీజు / ఛార్జీ యొక్క పేరు	ఎప్పుడు చెల్లించాలి	తరచుద సం	మొత్తం మొత్తం రూపాయల్లో
6	చట్టపరమైన ఛార్జీలు	CERSAI	మొదటి పంపిణీ సమయంలో/ భద్రత మార్పు	మొదటి పంపిణీ / భద్రత మార్పుపై	CERSAI వసూలు చేసిన ఛార్జీల ప్రకారం. ప్రస్తుతం ఛార్జీలు ఎ. రుణాలు రూ. 5 లక్షల వరకు, ఛార్జీ సృష్టించడానికి మరియు ఛార్జీ విడుదలకు రూ. 50/- బి. రుణాలు రూ. 5 లక్షల కంటే ఎక్కువ, ఛార్జీ సృష్టించడానికి మరియు ఛార్జీ విడుదలకు రూ.100/-
7	చట్టపరమైన ఛార్జీలు	స్టాంప్ డ్యూటీ/ MOD/MOE / రిజిస్టర్ మార్డిగేజ్	మొదటి పంపిణీ సమయంలో/ భద్రత మార్పు	మొదటి పంపిణీ / భద్రత మార్పుపై	సంబంధిత రాష్ట్రంలో వర్తించే విధంగా
8	చెక్కు / NACH డిస్ హానర్ ఛార్జీ	వివిధ రకాల రశీదులు	చెక్కు డిస్ హానర్	చెక్కు డిస్ హానర్ సంఘటన లో	ప్రతి డిస్ హానర్ సంఘటనకు రూ. 500/- + వర్తించే GST
9	పత్రాల ఫాటోకాపీ	వివిధ రకాల రశీదులు	సంఘటన	ప్రతి అభ్యర్థనకు	గరిష్టంగా రూ. 500/- వరకు + వర్తించే GST
10	చెక్కు హ్యాండింగ్ ఛార్జీలు	వివిధ రకాల రశీదులు	వ్యక్తిగత రుణ చెల్లింపు కోసం చెక్కుల ప్రాసెసింగ్ పై (EMI / ప్రీ EMI)	వ్యక్తిగత లోన్ రిపేమెంట్ కోసం చెక్ (EMI / ప్రీ EMI) ప్రాసెస్ చేసే ప్రతి సమయం లో	గరిష్టంగా రూ. 150/- వరకు + వర్తించే GST
11	క్యాష్ హ్యాండింగ్ ఛార్జీలు	వివిధ రకాల రశీదులు	వ్యక్తిగత రుణ చెల్లింపు (EMI / ప్రీ EMI) కోసం నగదు రసీదుపై	వ్యక్తిగత రుణం (EMI / ప్రీ EMI) తిరిగి చెల్లింపు కోసం నగదు రసీదుని ప్రాసెస్ చేసే ప్రతి సమయం లో	గరిష్టంగా రూ. 300/- వరకు + వర్తించే GST
12	డాక్యుమెంట్ రిట్రీవల్ ఛార్జీలు	ఇతర ఛార్జీలు	పత్రాలు కోసం కస్టమర్ అభ్యర్థనపై. పత్రాల జాబితా/ ముందస్తు మూసివేత లేఖ మొదలైనవి	అభ్యర్థన స్వీకరించిన 21 పని రోజులలోపు	గరిష్టంగా రూ. 500/- వరకు + వర్తించే GST

B. ముందస్తు జప్తు/ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు:

క్రమ సంఖ్య	వివరాలు	రుణ రకం	ఫీజులు/ఛార్జీలు

1	ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు (పాక్షిక ముందస్తు చెల్లింపు కోసం)	అన్ని రుణ ఉత్పత్తులు	వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడ్డ రుణాలకు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు చెల్లించాల్సిన అవసరం లేదు.
2	ముందస్తు జప్తు ఛార్జీలు (పూర్తి ముందస్తు చెల్లింపు కొరకు)	గృహ రుణం	హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీల కోసం RBI మార్గదర్శకాల ప్రకారం, వ్యక్తులకు వేరియబుల్ రేటు రుణాలపై జప్తు / ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు వర్తించవు.
		నివాస గృహ ఆస్తిపై రుణం	క్లోజర్ కోసం చెల్లించే అసలు మొత్తంలో 2% + వర్తించే GST
		నివాసేతర గృహ ఆస్తులపై రుణం	
		నివాసేతర గృహ ఆస్తి రుణానికి వ్యతిరేకంగా రుణం	
టాప్ అప్ రుణం			

గమనిక: రుణాన్ని ముందస్తు స్వాధీనం చేసే ముందు లేదా ముందస్తు చెల్లింపు చేసే ముందు, రుణ ఒప్పందం కింద అన్ని బకాయిలను చెల్లించాల్సి ఉంటుంది.

10 బీమా:

(ఎ). జీవిత బీమా (తనఖా రిడంప్షన్):

తనఖా రిడంప్షన్ పాలసీ కింద రుణగ్రహీత/లు బీమా చేయబడతారు. ఈ పాలసీ ప్రీమియం _____ కాలపరిమితికి <846> <864> రూ. _____. రుణ మొత్తానికి ప్రీమియం జోడించబడుతుంది. రుణం మొదటి పంపిణీ తర్వాత ప్రీమియం మొత్తాన్ని నేరుగా బీమా కంపెనీకి చెల్లిస్తారు.

(బి). సాధారణ బీమా (ఆస్తి సంబంధిత):

SMHFC ద్వారా ఫైనాన్స్ చేయబడ్డ రుణగ్రహీత/ల యొక్క ఆస్తికి అగ్నిప్రమాదం, భూకంపం మరియు వరదలు వంటి ప్రమాదాల నుంచి రూ. _____ బీమా చేయబడుతుంది _____. ఈ పాలసీ ప్రీమియం _____ నెలల కాలపరిమితికి రూ. _____ రుణ మొత్తానికి ప్రీమియం జోడించబడుతుంది. రుణం మొదటి పంపిణీ తర్వాత ప్రీమియం మొత్తాన్ని నేరుగా బీమా కంపెనీకి చెల్లిస్తారు.

(సి). సాధారణ బీమా (వైద్య సంబంధిత):

రుణ ఒప్పందం యొక్క "బీమా అనుబంధం" ప్రకారం రుణగ్రహీత/ల యొక్క కొన్ని వైద్య సంబంధిత ప్రమాదాలు ఈ పాలసీ కింద బీమా చేయబడతాయి. ఈ పాలసీ ప్రీమియం _____ కాలపరిమితికి రూ. _____. రుణ మొత్తానికి ప్రీమియం జోడించబడుతుంది. రుణం మొదటి పంపిణీ తర్వాత ప్రీమియం మొత్తాన్ని నేరుగా బీమా కంపెనీకి చెల్లిస్తారు.

11 రుణ వితరణకు షరతులు:

రుణగ్రహీత వీటిని చేయాలి:

- మంజూరు లేఖ/రుణ ఒప్పందం/SMHFC అవసరమైన పత్రాలలో పేర్కొన్న విధంగా అన్ని సంబంధిత పత్రాలను సమర్పించండి.
- పని/సంప్రదింపు వివరాలలో ఏదైనా మార్పు ఉంటే SMHFCకి తెలియజేయండి
- లిఖితపూర్వకంగా రుణం మంజూరు చేయాలని అభ్యర్థన (SMHFC ద్వారా సిఫారసు చేయబడ్డ పద్ధతి ప్రకారం). అటువంటి అభ్యర్థనను చేతితో, మెయిల్ ద్వారా లేదా SMHFC ద్వారా ఎప్పటికప్పుడు ప్రకటించే ఇతర రూపం/పద్ధతి ద్వారా చేసినప్పుడు సక్రమంగా చేసినట్లుగా భావించబడుతుంది.

- d. మంజూరు లేఖ/ఆఫర్ లేఖలో పేర్కొన్న రుణ చెల్లింపుకు ముందస్తు షరతులను అన్నింటినీ పాటించండి.
- e. ఆస్తి (భద్రత)పై అతనికి పూర్తి, స్పష్టమైన మరియు మార్కెట్ చేయదగిన హక్కు ఉందని ధృవీకరించుకోండి మరియు ఆస్తి పూర్తిగా ఎటువంటి పరిమితి లేనిది మరియు ఎటువంటి బాధ్యత లేకుండా ఉందని నిర్ధారించుకోండి.
- f. రుణ ఒప్పందం కింద రుణ గ్రహీత తన బాధ్యతలను నెరవేర్చడం అసాధ్యంగా చేసే ఎటువంటి అసాధారణ లేదా ఇతర పరిస్థితులు ఏర్పడలేదని నిర్ధారించుకోండి
- g. రుణగ్రహీత ద్వారా అమలు చేయబడే/నిర్వహించాల్సిన రుణ ఒప్పందంలో లోపం యొక్క సంఘటన ఏమీ జరగలేదని ధృవీకరించుకోండి.
- h. నివాస గృహ ఆస్తులపై రుణం, నివాసేతర ప్రాంగణ రుణం, నివాసేతర ఆస్తి రుణం మరియు టాప్ అప్ రుణాల మినహా ఇతర అన్ని రుణాలకు ఈ క్రింది షరతులు వర్తిస్తాయి:
రుణగ్రహీత వీటిని చేయాలి:
 - i. మంజూరు లేఖలో పేర్కొన్న విధంగా స్వంత కంట్రీబ్యూషన్ మొత్తాన్ని (ఫ్లాట్ యొక్క మొత్తం ఖర్చు రుణ మొత్తం) చెల్లించండి.
 - ii. నిర్మాణంలో పురోగతి/జాప్యం, ఆస్తికి ఏదైనా పెద్ద నష్టం, పన్నులు మరియు చట్టబద్ధమైన లెవీలు మరియు ఛార్జీలు చెల్లించకపోవడం, ఆస్తికి సంబంధించి ఎప్పటికప్పుడు వర్తించే వివరాలతో సహా SMHFC సమాచారాన్ని క్రమం తప్పకుండా అందించండి.
 - iii. చేపట్టబడుతున్న నిర్మాణం ఆమోదించబడిన ప్లాన్ ప్రకారము ఉందని మరియు ప్రాజెక్ట్ కొరకు అవసరమైన అన్ని అనుమతులను డెవలపర్ (ఆస్తిని తిరిగి కొనుగోలు చేసిన సందర్భంలో అమ్మకందారు ద్వారా) పొందారని అతడు/ఆమె సంతృప్తి చెందారని నిర్ధారించుకోండి.
 - iv. SMHFCని రుణ మొత్తం మునుపటి చెల్లింపుల వినియోగంపై సంతృప్తిపరచండి మరియు దానికి తగినంత ఆధారాన్ని అందించండి.

12 ఆదాయపు పన్ను చట్టం (కాలానుగుణంగా అమల్లో ఉన్న విధంగా) కింద ప్రయోజనాన్ని పొందడానికి/ క్లెయిమ్ చేయడానికి, మార్చి 31 వరకు అన్ని చెల్లింపులను రుణగ్రహీత ప్రతి సంవత్సరం మార్చి 31 న లేదా అంతకంటే ముందు చెల్లించాల్సి ఉంటుంది, తద్వారా ఇది సంబంధిత ఆర్థిక సంవత్సరానికి సంబంధించి అతని ఖాతా ప్రకటనలో ప్రతిబింబించవచ్చు.

13 బకాయి వసూలుకు పాటించాల్సిన క్లుప్త విధానం:

రుణ వ్యవధి, కాలపరిమితి, మొత్తం మరియు రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించే విధానానికి సంబంధించి రుణం తిరిగి చెల్లించే విధానాన్ని ఖాతాదారులకు వివరించబడింది. గడువు తేదీలో క్రమం తప్పకుండా EMI లేదా PEMI ని చెల్లించాల్సిన అతని/ఆమె బాధ్యతకు సంబంధించి ఖాతాదారులకు ఎటువంటి నోటీసు, రిమైండర్ లేదా సమాచారం ఇవ్వబడదు.

నిర్ణీత తేదీలోగా ప్రీ-EMI/EMI చెల్లించకపోతే, SMHFC ఖాతాదారులకు సెలిఫోన్ కాల్స్ చేయడం, పోస్ట్ మరియు ఎలక్ట్రానిక్ మాధ్యమం ద్వారా రాతపూర్వక సమాచారం పంపడం లేదా కస్టమర్ అందించిన చిరునామాల వద్ద SMHFC యొక్క అధికృత సిబ్బంది ద్వారా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం ద్వారా (అలా చేయాల్సిన బాధ్యత లేకుండా) గుర్తు చేయవచ్చు. అటువంటి కాల్స్/కమ్యూనికేషన్/సందర్శనల ఖర్చులు కస్టమర్ నుంచి రికవరీ చేయబడతాయి.

ఇందులో ఏమీ పేర్కొనబడినప్పటికీ, ప్రీ-EMI/ EMIలు గడువు తేదీలలో క్రమం తప్పకుండా చెల్లించే బాధ్యత ఖాతాదారులపైనే ఉంటుంది.

ఏదైనా ఖాతాదారు ఖాతాకు సంబంధించిన క్రెడిట్ సమాచారం క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ బ్యూరో (ఇండియా) లిమిటెడ్ (CIBIL) లేదా ఏదైనా ఇతర లైసెన్స్ పొందిన బ్యూరోకు నెలవారీ ప్రాతిపదికన అందించబడుతుంది. CIBILతో క్రెడిట్ హిస్టరీపై ఎలాంటి ప్రతికూల ప్రభావం పడకుండా ఉండాలంటే, రుణ మొత్తంపై చెల్లించాల్సిన మొత్తాన్ని సకాలంలో చెల్లించేలా ఖాతాదారులు చూసుకోవాలని సూచించబడుతుంది.

సెక్యూరిటీజేషన్ అండ్ రీకన్స్ట్రక్షన్ ఆఫ్ పైనానియల్ అసెట్స్ అండ్ ఎన్ఫోర్స్మెంట్ ఆఫ్ సెక్యూరిటీ ఇంట్రస్ట్రస్ట్ యాక్ట్, 2002 (SARFAESI యాక్ట్) లేదా మరేదైనా చట్టం కింద సూచించిన ప్రక్రియకు అనుగుణంగా తనఖా పెట్టిన ఆస్తిని స్వాధీనం చేసుకోవడం మరియు

విక్రయించడం వంటి తనఖా / సెక్యూరిటీల అమలు యొక్క రికవరీ ప్రక్రియ పూర్తిగా సంబంధిత చట్టం కింద నిర్దేశించిన ఆదేశాల ప్రకారం అనుసరించబడుతుంది. సివిల్ దావాలకు సంబంధించిన చట్టం మరియు SARFAESI చట్టం కింద బకాయిని రికవరీ చేయడానికి చర్యలు ప్రారంభించడానికి ముందు ఖాతాదారులకు సమాచారం / రిమైండర్లు / నోటీసు(లు) ఇవ్వబడతాయి.

14 వార్షిక బకాయి నివేదిక ఎప్పుడు జారీ చేయబడతేదీ: ఖాతాదారుల యొక్క రాతపూర్వక అభ్యర్థనపై. ప్రత్యామ్నాయంగా జూలై 1వ తేదీ నాటికి పంపబడుతుంది.

15 ఖాతాదారుల సేవలు:

సెలవు దినాలు మరియు వారాంతాలను మినహాయించి ఆఫీసు సమయాలు ఉదయం 10.00 గంటల నుండి సాయంత్రం 6.00 గంటల వరకు

ఖాతాదారుల సేవల కొరకు సంప్రదించాల్సిన వ్యక్తి: SMHFC లోన్ ఆఫీసర్ లేదా రిలేషన్ షిప్ మేనేజర్ లేదా ప్రాంతీయ మేనేజర్.

రుణగ్రహీత/లు ఈ క్రింది వాటి కొరకు SMHFCకి రాతపూర్వక లేదా మౌఖిక అభ్యర్థన ఇవ్వాలి:

- . **రుణ ఖాతా నివేదిక:** గరిష్ఠంగా 30 రోజులు. ప్రత్యామ్నాయంగా జూలై 1వ తేదీ నాటికి పంపబడుతుంది.
- . **శీర్షిక పత్రాల ఫోటో కాపీ:** అసలు పత్రాలు/కాగితాలను SMHFCకి సమర్పించే ముందు రుణ గ్రహీత(లు) వారి స్వంత రికార్డు కోసం కాపీలను భద్రపరచాలి. సెక్షన్ 3లో పేర్కొన్న విధంగా ఛార్జీలు (గరిష్ఠంగా 30 రోజులు)
- . **రుణాన్ని మూసివేయడం/బదిలీ చేసినప్పుడు అసలు పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వడం (అన్ని బకాయిలు చెల్లించిన తరువాత):** రుణగ్రహీత/లు SMHFC నుంచి వ్యక్తిగతంగా సేకరించాలి. (మూసివేసిన తేదీ నుండి గరిష్ఠంగా 30 రోజులు).

16. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం:

• రుణ ఖాతా నెంబరు మరియు రిజిస్టర్డ్ మొబైల్ నెంబరు వంటి ప్రాథమిక వివరాలను అందించడం ద్వారా ఖాతాదారులు ఈ క్రింది మార్గాలలో దేనిలోనైనా తమ ఫిర్యాదులు/ఆందోళనలను నమోదు చేసుకోవచ్చు.

- . **ఫోన్ కాల్:** ఖాతాదారులు SMHFC లోన్ ఆఫీసర్ లేదా రిలేషన్ షిప్ మేనేజర్ లేదా ప్రాంతీయ మేనేజర్ లేదా మా కస్టమర్ సర్వీస్ టోల్ ఫ్రీ నెంబరు 1800 1234 427 వద్ద సంప్రదించవచ్చు.
- . **ఇమెయిల్:** ఖాతాదారులు తమ ఫిర్యాదులను ఇమెయిల్ ద్వారా తెలియజేయవచ్చు customerservices@mhfcindia.com లేదా contact@mhfcindia.com.
- . **లేఖ:** ఖాతాదారులు తమ ఫిర్యాదులను రాతపూర్వకంగా SMHFC ప్రధాన కార్యాలయం 1,2,3 మరియు 4, గ్రౌండ్ ఫ్లోర్, పుష్పక్ CHSL, మాలవీయ రోడ్, విలే పార్లే (ఈస్ట్), ముంబై 400 057 వద్ద లేఖ పంపవచ్చు.
- . **ప్రత్యేక సందర్శన** - సోమవారం నుంచి శుక్రవారం వరకు ఉదయం 10:00 గంటల నుంచి సాయంత్రం 6:00 గంటల వరకు పనివేళల్లో రిసెప్షన్ వద్ద ఉంచిన ఫిర్యాదు రిజిస్టర్ లో ఫిర్యాదులు/ఆందోళనల వివరాలను నమోదు చేయడం ద్వారా ఖాతాదారులు లేదా అతని/ఆమె అధీకృత ప్రతినిధులు వ్యక్తిగతంగా ప్రధాన కార్యాలయాన్ని సందర్శించి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.
- . **SMHFC యాప్** - ఖాతాదారులు గూగుల్ ప్లేస్టోర్ లో లభ్యమయ్యే SMHFC ఆండ్రాయిడ్ అప్లికేషన్ పై తమ ఫిర్యాదులను నమోదు చేయవచ్చు. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mhfc.userapp>.
- . **SMHFC వెబ్ సైట్** - ఖాతాదారులు సంస్థ వెబ్ సైట్ లోని లింక్ ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు <https://svatantramhfc.com/contactus>.

• ఒకవేళ 8 రోజుల తరువాత కూడా ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడనట్లయితే, ఎస్కలేషన్ కొరకు కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ ని సంప్రదించవచ్చు:

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్,
స్వతంత్ర మైక్రో హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్
కార్యాలయ సంఖ్యలు 1,2,3 మరియు 4, గ్రౌండ్ ఫ్లోర్, పుష్పక్ CHSL,
మాలవీయ రోడ్, వెల్ పార్లే (తూర్పు), ముంబై 400 057 సంప్రదింపు
సంఖ్య: 1800 1234 427

ఇమెయిల్ ఐడి: grievance@mhfcindia.com

- ఒకవేళ 15 రోజుల్లోగా ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడనట్లయితే, అతని/ఆమె ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియలో ఉందని కస్టమర్ కు తెలియజేయాలి మరియు పరిష్కారానికి అవసరమైన అదనపు సమయం కొరకు రీజనింగ్ తో సహా సాధ్యమైనంత త్వరగా పరిష్కరించబడుతుంది.
- ఒకవేళ కస్టమర్/లు అందుకున్న ప్రతిస్పందన పట్ల ఇంకా అసంతృప్తి చెంది ఉంటే/లేదా ఫిర్యాదు చేసిన 15 రోజుల్లోగా ఎలాంటి ప్రతిస్పందన రానట్లయితే, అతడు/ఆమె ఆన్ లైన్ మోడ్ లేదా ఆఫ్ లైన్ మోడ్ ద్వారా ఫిర్యాదును పరిష్కరించడం కొరకు నేషనల్ హాసింగ్ బ్యాంక్ ని సంప్రదించవచ్చు.

. ఆన్ లైన్ మోడ్ - <https://grids.nhbonline.org.in>

లేదా

- . పోస్ట్ ద్వారా ఆఫ్ లైన్ మోడ్ లో, సూచించిన ఆకృతిలో లింక్ లో అందుబాటులో ఉంటుంది
https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf దీనిని ఉద్దేశించి ఇలా అంటారు:

టు,

కంప్లైంట్ రిడ్రెస్ట్ సెల్, పర్యవేక్షణ విభాగం,
నేషనల్ హాసింగ్ బ్యాంక్, కోర్ 5 ఎ, ఇండియా
హబిటాట్ సెంటర్, లోధీ రోడ్, న్యూఢిల్లీ - 110 003

రుణం యొక్క సవిస్తరమైన నియమనిబంధనల కొరకు, ఇందులోని పక్షాలు వారి ద్వారా అమలు చేయబడే రుణం మరియు ఇతర ఇతర భద్రతా పత్రాలను సూచించి చేయాలని మరియు వాటిపై ఆధారపడాలని ఇందుమూలంగా అంగీకరించబడింది.

పై నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీత/లు శ్రీ/శ్రీమతి _____ యొక్క SMHFC ద్వారా రుణగ్రహీతకు చదివి వినిపించారు మరియు రుణగ్రహీత/లు అర్థం చేసుకున్నారు.

(రుణగ్రహీత/లందరి యొక్క సంతకం లేదా వేలిముద్ర)

(SMHFC యొక్క అధికృత ప్రతినిధి యొక్క సంతకం)