

सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (MITC)

उधारकर्ता और रोहा हाउसिंग फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (जिसे आगे आरएचएफपीएल के रूप में संदर्भित किया जाएगा) जिसका पंजीकृत कार्यालय जेजेटी हाउस, प्लॉट नंबर ए / 44-45, रोड नंबर 2, एमआईडीसी, अंधेरी ईस्ट, मुंबई 400 093 (जिसे आगे आरएचएफपीएल के रूप में संदर्भित किया जाएगा) के बीच ऋण की सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों (एमआईटीसी) पर सहमति हुई है और उनका उल्लेख किया गया है। नीचे।

1. ऋण के लिए सुरक्षा/संपार्श्विक:

ऋण की सुरक्षा आम तौर पर वित्तपोषित की जा रही संपत्ति पर सुरक्षा ब्याज और/या अतिरिक्त संपत्ति/गारंटर की प्रकृति में कोई अन्य अतिरिक्त सुरक्षा होगी जैसा कि आरएचएफपीएल द्वारा अनिवार्य किया जा सकता है। उधारकर्ता को स्वीकृत ऋण के सुरक्षा विवरण जानने के लिए सुविधा समझौते और मंजूरी पत्र को देखने की सलाह दी जाती है।

2. बीमा संपत्ति/उधारकर्ता:

- उधारकर्ता सभी संपत्तियों को व्यापक बीमा पॉलिसी के साथ बीमाकृत सुरक्षा के तहत रखेगा, जिसकी राशि ऋण के लंबित रहने के दौरान किसी भी समय कम से कम बकाया ऋण के बराबर होगी और आरएचएफपीएल उक्त पॉलिसी के तहत एकमात्र लाभार्थी होगा। / पॉलिसियां तब तक जब तक ऋण सुविधा के तहत आरएचएफपीएल की संतुष्टि के लिए उधारकर्ता द्वारा बकाया राशि का भुगतान नहीं कर दिया जाता।
- उधारकर्ता को उक्त पॉलिसी/पॉलिसियों के अंतर्गत एकमात्र लाभार्थी के रूप में आरएचएफपीएल के पास ऋण के लंबित रहने के दौरान किसी भी समय बकाया ऋण के बराबर अपना/अपने जीवन का बीमा रखना होगा।

3. ऋण वितरण की शर्तें:

आरएचएफपीएल उधारकर्ता को तब तक कोई ऋण वितरित नहीं करेगा जब तक कि स्वीकृति पत्र और ऋण समझौतों में उल्लिखित शर्तों का आरएचएफपीएल की संतुष्टि और एकमात्र विवेक के साथ अनुपालन नहीं किया जाता है, जिनमें से कुछ नीचे दिए गए हैं नीचे:

- उधार लेने वाला अवश्य पूरा आरएचएफपीएल मांग का श्रेय पात्रता।
- ऋण समझौते और ऐसे अन्य सहायक कार्यों का निष्पादन दस्तावेज़।
- आरएचएफपीएल के पक्ष में किस्तों के पुनर्भुगतान और सुरक्षा के निर्माण के लिए चेक/एनएसीएच/आदि या किसी अन्य समाशोधन प्रणाली को जमा करना।
- वितरित राशि का उपयोग निर्दिष्ट अंतिम उपयोग के अनुसार होना चाहिए।
- उधारकर्ता को प्रत्येक महत्वपूर्ण तथ्य का खुलासा करना होगा जो उसे प्रभावित कर सकता है उधारकर्ता ऋण प्रस्ताव।
- सभी का प्रस्तुतीकरण प्रासंगिक दस्तावेज़ जैसा उल्लिखित द्वारा आरएचएफपीएल में ऋण दस्तावेज़।
- सुरक्षा के रूप में प्रदान की गई संपत्ति का कानूनी एवं तकनीकी मूल्यांकन किया जाना है।
- उधारकर्ता द्वारा स्वयं के अंशदान का भुगतान (फ्लैट/संपत्ति की कुल लागत/व्यय ऋण राशि घटाकर), जैसा कि संवितरण पत्र में निर्दिष्ट किया गया है और साथ में प्रमाण भी देना होगा।
- वितरित ऋण का पर्याप्त उपयोग प्रमाण प्रदान करना।

- ऋणदाता द्वारा आरएचएफपीएल को नियमित रूप से जानकारी प्रदान करने का वचन, जिसमें निर्माण में प्रगति/विलंब, सुरक्षा को कोई बड़ी क्षति, रोजगार/संपर्क में परिवर्तन के बारे में विवरण शामिल है। विवरण, संपत्ति से संबंधित करों का भुगतान न करना, वगैरह।
- निर्माण कार्य स्वीकृत योजना के अनुसार किया जा रहा है।
- उधारकर्ता ने स्वयं को संतुष्ट कर लिया है कि आवश्यक परियोजना के लिए अनुमोदन पास होना द्वारा प्राप्त किया जाएगा डेवलपर।
- संपत्ति के लिए सभी आवश्यक अनुमोदन प्राप्त कर लिए गए हैं और यदि संपत्ति पुनर्विक्रय में खरीदी जा रही है तो विक्रेता के पास उपलब्ध हैं।
- आरएचएफपीएल उधारकर्ता को कोई भी ऋण तब तक वितरित नहीं करेगा जब तक कि मंजूरी पत्र और/या सुविधा समझौते में उल्लिखित शर्तों को ऋणदाताओं की संतुष्टि के अनुसार संकलित नहीं किया जाता है।

4. ऋण की चुकौती एवं दिलचस्पी:

ऋण की चुकौती ऋण समझौते में उल्लिखित शर्तों के अनुसार ऋण की पूरी अवधि के दौरान प्री-ईएमआई/ईएमआई के माध्यम से की जाएगी। उधारकर्ता को सलाह दी जाती है कि वह समान मासिक किस्तों (ईएमआई/प्री-ईएमआई) या अन्य भुगतानों, ईएमआई चक्र, देय तिथियों आदि में पुनर्भुगतान के विवरण के लिए ऋण समझौते का संदर्भ लें। एमआईटीसी के उपरोक्त खंड 2(v) के अनुसार आरआरआर/ईएमआई में कोई भी बदलाव पहले से सूचित किया जाएगा।

5. अतिदेय राशि की वसूली के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया का संक्षिप्त विवरण:

जब उधारकर्ता संविदागत भुगतान करने में विफल रहता है तो ऋण चक्र का संग्रहण चरण शुरू होता है।

ऋणी को तुरंत सूचित किया जाएगा और साथ ही उनके ऋण खाते पर बकाया राशि के भुगतान के लिए समय-समय पर टेलीफोन/ई-मेल/कूरियर/एसएमएस/व्हाट्सएप और/या संग्रह प्रयोजनों के लिए नियुक्त कर्मचारियों/तृतीय पक्षों द्वारा याद दिलाने, अनुवर्ती कार्रवाई करने और बकाया राशि एकत्र करने के लिए नियमित आधार पर अनुस्मारक भेजा जाएगा।

सुविधा अनुबंध में उल्लिखित चूक की घटना घटित होने पर

उधारकर्ता(ओं) द्वारा आरएचएफपीएल को दी जाने वाली सभी बकाया राशि तत्काल देय हो जाएगी और आरएचएफपीएल सुविधा समझौते और अन्य दस्तावेजों के तहत अपने अधिकारों को लागू करने के लिए ऐसी आवश्यक प्रक्रियाएं/उपाय करने का अधिकार सुरक्षित रखता है, जिसमें देरी से भुगतान के लिए दंडात्मक शुल्क लगाना, 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 आरएचएफपीएल द्वारा निर्धारित की जाएगी।

संग्रह पद्धति में मोटे तौर पर निम्नलिखित शामिल हैं:

i. टेली कॉलिंग:

इसमें उधारकर्ता से फोन पर संपर्क करके उन्हें छूटी हुई देय तिथि के बारे में अवगत कराना तथा बकाया राशि का यथाशीघ्र भुगतान करने का अनुरोध करना शामिल है।

ii. मैदान संग्रह:

इसमें उधारकर्ता से मिलना और देय राशि का भुगतान एकत्र करना शामिल है। यह गतिविधि RHFPL के कर्मचारियों या अधिकृत प्रतिनिधियों के माध्यम से की जाएगी। भुगतान वैध आधार पर नकद या चेक/डीडी के रूप में वसूला जाएगा। केवल रसीद ही जारी की जाएगी उधार लेने वाला।

iii. कानूनी क्रियाएँ:

आरएचएफपीएल की नीति के अनुसार और लागू कानूनों के प्रावधानों के अनुसार, प्रत्येक अपराधी खाते की परिस्थितियों के आधार पर कानूनी कार्रवाई की जाएगी। इसलिए, आरएचएफपीएल अपराधी खातों की विभिन्न श्रेणियों के लिए उचित और प्रभावी कवरेज सुनिश्चित करने के लिए फील्ड विजिट, लिखित संचार और कानूनी कार्रवाई के विवेकपूर्ण मिश्रण का उपयोग करेगा।

6. वार्षिक बकाया शेष कथन:

ऋणदाता प्रत्येक वित्तीय वर्ष की पहली तिमाही में (यदि आवश्यक हो) सभी गृह ऋण उधारकर्ताओं को पिछले वित्तीय वर्ष के लिए वार्षिक आयकर प्रमाणपत्र के साथ वार्षिक बकाया शेष विवरण जारी करेगा।

7. ग्राहक सेवाएं:

i. **शाखा कार्यालय में आने का समय:** उधारकर्ता सोमवार से शनिवार तक (सार्वजनिक अवकाशों और प्रथम व द्वितीय शनिवार को छोड़कर) सुबह 10:00 बजे से शाम 6:00 बजे तक सेवा शाखा कार्यालय में आ सकते हैं।।

ii. **शाखा में संपर्क व्यक्ति:** शाखा प्रबंधक

उधारकर्ता हमारे कॉल सेंटर 1800-266-2111 (टोल फ्री) पर सोमवार से शनिवार (सार्वजनिक अवकाश और पहले और दूसरे शनिवार को छोड़कर) सुबह 10:00 बजे से शाम 6:00 बजे के बीच संपर्क कर सकते हैं या किसी भी सहायता के लिए ई-मेल: customerservice@rohahousing.com / Grievances@rohahousing.com के माध्यम से ग्राहक सेवा से संपर्क कर सकते हैं।।

विभिन्न अनुरोधों के लिए सामान्य अनुरोध सेवा और प्रक्रिया की सांकेतिक समयसीमा:

- ऋण खाता विवरण - शाखा में शुल्क जमा करने के साथ अनुरोध प्रस्तुत करने के बाद, अनुरोध की प्रक्रिया में ऐसे अनुरोध की तिथि से 7 कार्य दिवस लगेंगे।
- शीर्षक दस्तावेजों की फोटोकॉपी - एक बार शाखा में भेजे गए शुल्क के साथ अनुरोध प्रस्तुत करने पर, अनुरोध की प्रक्रिया में ऐसे अनुरोध की तारीख से 14 कार्य दिवस लगेंगे।
- ऋण के बंद होने/हस्तांतरण पर मूल दस्तावेजों की वापसी - बंद होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर ऋण खाते का पूरा भुगतान और एनओसी तैयार किया जाना। उधारकर्ता(ओं) की दुखद मृत्यु की आकस्मिक घटना के मामले में कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल अचल संपत्ति के दस्तावेजों की वापसी के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया कंपनी की वेबसाइट www.rohahousing.com पर उपलब्ध है।

8. शिकायत निवारण:

ग्राहक अपनी शिकायत लिखित, मौखिक, इलेक्ट्रॉनिक, वेबसाइट या टेलीफोन के माध्यम से उठा सकते हैं।

किसी भी ग्राहक को आरएचएफपीएल द्वारा पेश किए गए उत्पाद और सेवाओं के संबंध में कोई शिकायत/शिकायत/प्रतिक्रिया है तो वह निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम से कंपनी के ग्राहक सेवा विभाग को लिख सकता है:

- 1800 266 2111 पर कॉल करें
- ईमेल आईडी: customerservice@rohahousing.com / grievances@rohahousing.com
- आप इस पते पर पत्र लिख सकते हैं - रोहा हाउसिंग फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड,
ए-45, दूसरी मंजिल, सिवटेक बिल्डिंग, नोएडा सेक्टर-4, नोएडा-201301
- वेबसाइट: www.rohahousing.com

शिकायत कैसे की जानी चाहिए:

प्रश्नों और शिकायतों/शिकायतों को हल करने के लिए, कंपनी ने निम्नलिखित शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित किया है।

स्तर 1:

शिकायत दर्ज करने के तरीके: ग्राहक लिखित, मौखिक, या किसी भी रूप में शिकायत दर्ज कर सकता है। इलेक्ट्रॉनिक रूप से या टेलीफोन पर:

व्यक्तिगत रूप से शिकायत करें	शाखाओं में एक शिकायत रजिस्टर उपलब्ध है। ग्राहक इसमें अपनी शिकायतें दर्ज करा सकता है। ग्राहक अपनी शिकायत सुबह 10:00 बजे से शाम 6:00 बजे तक कार्य समय के दौरान शिकायत पेटी में भी डाल सकता है।
हमें कॉल करें	कंपनी के कॉल सेंटर के टोल फ्री नंबर 1800 266 2111 पर भी शिकायत दर्ज की जा सकती है।
ईमेल	customerservice@rohahousing.com / grievances@rohahousing.com
हमें लिखें	ग्राहक सेवा सेल, रोहा हाउसिंग फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड, ए-45, द्वितीय तल, सिवटेक बिल्डिंग, सेक्टर 4, नोएडा-201301।
वेबसाइट	www.rohahousing.com हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध आवेदन पत्र भरकर भी शिकायतें हमारी वेबसाइट पर दर्ज की जा सकती हैं।

इस स्तर पर, शिकायत प्राप्त होने के 7 कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का जवाब दिए जाने की उम्मीद की जाती है।

स्तर 2:

यदि स्तर 1 पर प्रदान की गई शिकायत का समाधान अपेक्षा के अनुरूप नहीं है या निर्धारित समयसीमा के भीतर प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो ऐसी शिकायतों को नीचे दिए गए विवरण पर कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) को भेजा जा सकता है:

नाम: श्री मृणाल अग्रवाल (शिकायत निवारण अधिकारी)

ईमेल आईडी: GRO@rohahousing.com

संपर्क नंबर: 18002662111

पता: रोहा हाउसिंग फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड,
ए-45, दूसरी मंजिल, सिवटेक बिल्डिंग, नोएडा सेक्टर-4, नोएडा-201301

शिकायत के पंजीकरण पर, शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) शिकायतकर्ता को विशिष्ट शिकायत पहचान संख्या के साथ सात कार्य दिवसों के भीतर पावती/प्रतिक्रिया प्रदान करेगा और शिकायतकर्ता से भविष्य की सभी बातचीत और पत्राचार में नंबर का उपयोग करने का अनुरोध करेगा। पावती पत्र में उस अधिकारी का नाम और पदनाम शामिल होगा जो शिकायत से निपटेगा। यदि शिकायत कंपनी के हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन पर भेजी जाती है, तो ग्राहक को शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित अवधि के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा। मामले की जांच करने के बाद, कंपनी ग्राहक को अधिकतम 30 दिनों के भीतर अपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगी। यदि अधिक समय की आवश्यकता है, तो अंतरिम में, कंपनी ऐसे ग्राहक को अपेक्षित समयसीमा सूचित करेगी, और उसे सूचित किया जाना चाहिए कि यदि वह अभी भी संतुष्ट नहीं है तो अपनी शिकायत को आगे कैसे ले जाए।

स्तर 3:

यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं हैं या शिकायत निवारण अधिकारी से भी कोई उत्तर नहीं मिलता है, तो वह 30 दिनों की अवधि के भीतर कंपनी के प्रबंध निदेशक और मुख्य कार्यकारी अधिकारी (एमडी और सीईओ) के पास अपील कर सकते हैं। ग्राहक/अपीलकर्ता को निर्णय की तारीख नीचे उल्लिखित विवरण पर सूचित की जाएगी:

श्री सुनील कपूर
प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी
रोहा हाउसिंग फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड
ए-45, द्वितीय तल, सिवटेक बिल्डिंग,
नोएडा सेक्टर-4, नोएडा-201301
ईमेल: ceo.hf@rohahousing.com

नोट: यह शिकायत निवारण मशीनरी आउटसोर्स एजेंसी को प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित मुद्दे से भी निपटेगी।

यदि किसी शिकायत का समाधान नहीं हुआ है या ग्राहक प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो ग्राहक <https://grids.nhbonline.org.in> लिंक पर ऑनलाइन मोड में अपनी शिकायत दर्ज करके राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण कक्ष से संपर्क कर सकता है या ऑफलाइन/भौतिक मोड में डाक द्वारा, निम्नलिखित पते पर भेजे:

शिकायत निवारण प्रकोष्ठ,
विनियमन एवं पर्यवेक्षण विभाग,
राष्ट्रीय आवास बैंक,
चौथा तल, कोर- 5ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर,
लोधी रोड, नई दिल्ली - 110003

9. आरएचएफपीएल किसी भी प्रभार, फीस में परिवर्तन करने तथा किसी भी नए प्रभार, फीस, समयसीमा या प्रक्रिया को लागू करने का अधिकार रखता है, जैसा कि उधारकर्ता को भावी आधार पर उचित सूचना के साथ उचित समझा जा सकता है।

ये एमआईटीसी भारत के कानूनों द्वारा शासित होंगे। इस बात पर सहमति है कि ऋण के विस्तृत नियमों और शर्तों के लिए, पार्टियां ऋण और उनके द्वारा निष्पादित/निष्पादित किए जाने वाले अन्य सुरक्षा दस्तावेजों का उल्लेख करेंगी और उन पर भरोसा करेंगी।

रोहा हाउसिंग फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड से उधारकर्ता द्वारा लिए गए ऋण के लिए सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें ("**एमआईटीसी**") को मंजूरी पत्र, ऋण समझौते और अन्य लेनदेन दस्तावेजों में निहित शर्तों के साथ पढ़ा और समझा जाना चाहिए। आरएचएफपीएल के साथ आपके ऋण के संदर्भ में निष्पादित किया जाना चाहिए (सामूहिक रूप से "**ऋण दस्तावेज़**") के रूप में जाना जाता है।

ऊपर उल्लिखित एमआईटीसी केवल महत्वपूर्ण नियम और शर्तें हैं और संपूर्ण नहीं हैं। ऋण ऋण दस्तावेजों द्वारा शासित होगा। यहां निर्धारित नियमों और शर्तों और ऋण दस्तावेजों के बीच किसी भी अंतर/अंतर की स्थिति में, ऋण दस्तावेजों में उल्लिखित नियम और शर्तें मान्य होंगी।

उपरोक्त नियम एवं शर्तें ऋणी(ओं) द्वारा पढ़ी गई हैं/कंपनी के श्री/श्रीमती/..... द्वारा ऋणी को पढ़कर सुनाई गई हैं तथा ऋणी/(ओं) द्वारा उन्हें समझा गया है तथा उनसे सहमत हैं।

इसके अतिरिक्त, आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार, भविष्य में होने वाले किसी भी परिवर्तन को कंपनी की वेबसाइट www.rohahousing.com पर अपडेट किया जाएगा।

उपरोक्त नियम व शर्तें उधारकर्ता/ओं द्वारा पढ़ी गई हैं तथा कंपनी के श्री/श्रीमती/ _____ द्वारा उधारकर्ता को पढ़कर सुनाई गई हैं तथा उधारकर्ता/ओं द्वारा उन्हें समझा गया है तथा उन पर सहमति व्यक्त की गई है। इसके अतिरिक्त, आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार, भविष्य में होने वाले किसी भी परिवर्तन को कंपनी की वेबसाइट www.rohahousing.com पर अपडेट किया जाएगा।

रोहा हाउसिंग फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड	उधारकर्ता(ओं) के हस्ताक्षर या अंगूठे का निशान
अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता	

तारीख : _____

जगह : _____