सबसे महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें (एमआईटीसी)

उधारकर्ता और कैप्री ग्लोबल हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड, जिसका पंजीकृत कार्यालय 502, टॉवर ए, पेनिनसुला बिजनेस पार्क, सेनापति बापट मार्ग, लोअर परेल, मुंबई 400013 (आगे " सीजीएचएफएल" के रूप में संदर्भित) है, नीचे उल्लिखित लोन के सबसे महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तों (एमआईटीसी) से सहमत हैं।

1. **लोन: -** पुनर्भुगतान क्षमता, संपार्श्विक सुरक्षा, पिछले और वर्तमान क्रेडिट इतिहास और अन्य जोखिम मापदंडों जैसे कई कारकों के संयोजन के आधार पर लोन स्वीकृत किया जाता है। लोन लेने वाले को सलाह दी जाती है कि स्वीकृत लोन राशि जानने के लिए लोन समझौते का संदर्भ लें।

2. **ब्याज: -**

   i. **प्रकार (फिक्स्ड या फ्लोटिंग या सेमी-फिक्स्ड): -** सीजीएचएफएल अपने सभी कर्जदारों को फिक्स्ड/फ्लोटिंग/सेमी-फिक्स्ड रेट लोन प्रदान करता है। सेमी-फिक्स्ड रेट वाले लोन में प्रारंभिक वर्षों के दौरान ब्याज की दर निश्चित होती है और उसके बाद ब्याज दर फ्लोटिंग होता है। उधारकर्ता को सलाह दी जाती है कि स्वीकृत लोन की निश्चित और परिवर्तनीय दर की अवधि जानने के लिए लोन समझौते का संदर्भ लें।

   ii. **देय ब्याज: -** ब्याज के फ्लोटिंग दर की गणना सीजीएचएफएल के सीजीएचएफएल -आरआर के संदर्भ में मार्जिन, यदि कोई हो, के साथ की जाती है, जैसा कि लोन समझौते में विस्तार से निर्दिष्ट है।

सीजीएचएफएल-आरआर के तहत सांकेतिक ब्याज दर नीचे दिया गया है:-

लोन का प्रकार	**बिल्ट अप/ निर्माणाधीन/ प्लॉट**
होम लोन एव एचएल टॉप अप गैर-होम लोन (एचई) एवं एचई टॉप अप	**24% तक**

   iii. **मोरेटोरियम या सब्सिडी :-** सीजीएचएफएल अपने उधारकर्ताओं को लोन पर ब्याज मोरेटोरियम या किसी प्रकार की सब्सिडी की पेशकश नहीं करता है।

   iv. **ब्याज दर रीसेट करने की तारीख :-** ऋणदाता द्वारा उधारकर्ता को दिए गए लोन की राशि के लिए लागू सभी भविष्य/आगे की सीजीएचएफएल-आरआर को ऋणदाता द्वारा ब्याज दर रीसेट संशोधन चक्र (आईआरआरआरसी) के आधार पर लागू किया जाएगा जो कि अंग्रेजी कैलेंडर वर्ष के प्रत्येक महीने का पहला दिन होता है।

   v. **संचार के तरीके**: - ऋण खाते से संबंधित कोई भी अपडेट उधारकर्ताओं को एसएमएस/व्हाट्सएप/ई-मेल/कूरियर/सामान्य पोस्ट या किसी के माध्यम से ऋणदाता के पास उपलब्ध संपर्क विवरण, ईमेल आईडी या संचार पते पर विधिवत सूचित किया जाएगा। अन्य इलेक्ट्रॉनिक मोड फिलहाल प्रचलित हैं।

3. **किश्त के प्रकार :-** मासिक पक्षों के बीच हुई सहमति के अनुसार।

4. **लोन की अवधि :-** सीजीएचएफएल 25 वर्ष तक की लोन अवधि की एक विस्तृत श्रृंखला प्रदान करता है, जो विभिन्न मापदंडों जैसे उधारकर्ता की आयु, ऋण उत्पाद, संपार्श्विक सुरक्षा आदि के संयोजन पर निर्भर करता है। लोन लेने वाले / वालों को सलाह दी जाती है कि वे स्वीकृत लोन की अवधि जानने के लिए लोन समझौते का संदर्भ लें।

5. लोन का उद्देश्य :- सीजीएचएफएल उधारकर्ता की आवश्यकता के आधार पर विभिन्न प्रकार के लोन विकल्प प्रदान करता है जैसे व्यवसाय के लिए एमएसएमई सावधि लोन, व्यक्तिगत आवश्यकताएं, बैलेंस ट्रांसफर, ऋण समेकन या खरीद / निर्माण / संपत्ति का नवीनीकरण आदि। स्वीकृत लोन का उद्देश्य जानने के लिए उधारकर्ता को लोन समझौते / स्वीकृति पत्र का संदर्भ लेने की सलाह दी जाती है।

कृपया लोन के उद्देश्य की पुष्टि करने के लिए प्राप्त उत्पाद और संबंधित अंतिम उपयोग पर निशान लगाएं:					
	होम लोन	**निशान लगाएं**		**होम इक्विटी**	**निशान लगाएं**
1	आवासीय इकाई / घर की खरीदारी / निर्माण		1	संपत्ति की खरीदारी / निर्माण / विस्तार / नवीनीकरण	
2	आवासीय इकाई / घर के निर्माण के लिए भूखंड की खरीदारी		2	व्यवसाय का विस्तार और / या कार्यशील पूंजी की आवश्यकता	
3	मौजूदा आवासीय इकाई / घर का नवीनीकरण / पुनर्निर्माण		3	टॉप-अप लोन	
4	लोन का बैलेंस ट्रांसफर		4	लोन का बैलेंस ट्रांसफर	

उधारकर्ता का हस्ताक्षर____

उधारकर्ता का नाम: ____

6. फीस एवं अन्य शुल्क*

क्रम संख्या	लगाए जाने वाले शुल्क का विवरण	जीएसटी के अलावा लागू शुल्क
i.	आवेदन पर	
	आवेदन फीस (आईएमडी) नॉन-रिफंडेबल	एचएल, एचएल टॉपअप, एचई और एचई टॉपअप के लिए: रुपये तक। 5,000/-
	स्टाम्प ड्युटी शुल्क एवं एमओई शुल्क	वास्तविक पर
ii.	संवितरण पर	
	प्रोसेसिंग शुल्क	एचएल एवं एचएल टॉप अप के लिए: 2,000 रुपए + जीएसटी एचई एवं एचई टॉप अप के लिए: लोन राशि का 0.1%
	दस्तावेज़ प्रबंधन और प्रशासनिक शुल्क:	एचएल, एचएल टॉपअप, एचई, एचई टॉपअप के लिए - 2.50% तक
	सीईआरएसएआई शुल्क निर्माण	5 लाख या उससे कम लोन पर 50 रुपए और 5 लाख से अधिक के लोन पर 100 रुपए
	प्रति संपार्श्विक कानूनी राय शुल्क	एचएल, एचएल टॉपअप, एचई, एचई टॉपअप के लिए: रुपये तक. पहली संपार्श्विक के लिए 3,500/- और प्रत्येक अतिरिक्त संपार्श्विक के लिए 3000/- तक
	कानूनी प्रबंधन शुल्क (केवल बैलेंस ट्रांसफर / पुनर्विक्रय लोन में)	2,000 रुपए तक
	मूल्यांकन शुल्क	2,000 रुपए तक
	अनुवर्ती मूल्यांकन शुल्क (केवल निर्माण लोन में)	500 रुपए तक
	दस्तावेज सत्यापन शुल्क (एफसीयू)	750 रुपए तक
	आय अनुमान शुल्क (एलआईपी)	1,750 रुपए (यदि लागू हो)
	आरओसी लियन अपडेशन शुल्क	2,500 रुपए (यदि लागू हो)
iii.	लोन की अवधि के दौरान	
	लोन रद्दीकरण शुल्क	25 लाख रुपये तक की ऋण राशि पर : 5,000 रुपये 25 लाख से अधिक की ऋण राशि पर : 10,000 रुपये
	लोन रीबुकिंग शुल्क	2,500 रुपए
	पीडीसी/ ईसीएस/ एनएसीएच अनादरण शुल्क	1050/- रु. प्रति आग्रह
	जुर्माना(भुगतान चूक के मामले में)	**बकाया देय का 30% प्रति वर्ष**
	संग्रहण शुल्क (केवल संग्रह कार्यकारी विजिट के मामलों में लागू)	प्रति विजिट 600 रुपए
	टेली/ दूरभाष संग्रह शुल्क	40/- रु. प्रति लेनदेन
	रिकवरी (कानूनी / कब्ज़ा और आकस्मिक शुल्क)	वास्तविक पर
	पुनर्भुगतान अदला-बदली शुल्क	1000/- रु. प्रति स्वैपिंग/अदला -बदली
	दस्तावेज़ की सूची पुनर्प्राप्ति (एलओडी) शुल्क	हर बार 1100 रुपए
	संपत्ति के दस्तावेज पुनर्प्राप्ति शुल्क	हर बार 1000 रुपए
	डुप्लिकेट मो ड्युज प्रमाणपत्र	500 रुपए
	दस्तावेज़ पुनर्प्राप्ति शुल्क (जो ऊपर वर्णित नहीं है)	हर बार 500 रुपए
	फोरक्लोजर और किसी अन्य प्रकार के स्टेटमेंट शुल्क	500 रुपए
	ब्याज दर परिवर्तन शुल्क / स्विच फीस/ प्रतिधारण फीस	ब्याज दर में कमी होने के बावजूद लोन राशि के प्रति एक लाख रुपए के लिए @ रुपए 500

उधारकर्ता का हस्ताक्षर____

उधारकर्ता का नाम: ____

iv. पूर्व भुगतान शुल्क

लोन पर पूर्व-भुगतान शुल्क	उधारकर्ता का प्रकार	लोन का उद्देश्य	लोन के पूर्व-भुगतान के समय ब्याज दर का प्रकार	लागू पूर्व-भुगतान शुल्क*
आवास ऋण	उधार लेने वाला	आवास ऋण	(फ्लोटिंग रेट लोन + सेमी-फिक्स्ड लोन, फ्लोटिंग रेट अवधि के दौरान)	फ्लोटिंग रेट ब्याज अवधि के दौरान कोई शुल्क नहीं (किसी भी स्रोत से पूर्व-समाप्त)।
			निश्चित ब्याज दर वाले ऋण + निश्चित ब्याज दर की अवधि के दौरान अर्ध-निश्चित ब्याज दर वाले ऋण	यदि उधारकर्ता अपने स्वयं के स्रोतों से आवास ऋण का पूर्व भुगतान करता है, तो कोई शुल्क नहीं लगेगा। नोट: यहां "स्वयं के स्रोत" का अर्थ बैंक/एचएफसी/एनबीएफसी और/या वितीय संस्थान से ऋण लेने के अलावा कोई अन्य स्रोत है। यदि उधारकर्ता ऊपर बताए गए "स्वयं के स्रोतों" के अलावा किसी अन्य स्रोत से आवास ऋण का पूर्व भुगतान करता है, तो निम्नलिखित शुल्क लागू होंगे: अंतिम ऋण वितरण की तिथि से 24वें महीने तक या निश्चित ब्याज दर की अवधि समाप्त होने तक, जो भी पहले हो, 6% का पूर्व भुगतान शुल्क लगेगा। अंतिम ऋण वितरण की तिथि से 24 महीने बाद निश्चित ब्याज दर की अवधि समाप्त होने तक 5% का पूर्व भुगतान शुल्क लगेगा।
सह-देनदार के साथ या उसके बिना, व्यक्तियों को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए दिए गए सभी लोन के लिए (लोन के आंशिक या पूरे पूर्व-भुगतान के लिए इस्तेमाल किए गए फंड के सोर्स की परवाह किए बिना, और बिना किसी न्यूनतम लॉक-इन अवधि के)	व्यक्तिगत	व्यवसाय से अलग	फ्लोटिंग दर लोन + सेमी-फिक्स्ड लोन (उनके फ्लोटिंग दर अवधि के दौरान)	फ्लोटिंग दर ब्याज अवधि के दौरान शून्य शुल्क
	व्यक्तिगत	व्यवसाय से अलग	फिक्स्ड दर लोन + सेमी-फिक्स्ड लोन (उनके फिक्स्ड दर अवधि के दौरान)	आखिरी संवितरण की तारीख से 24वें महीने तक या फिक्स्ड ब्याज दर की अवधि खत्म होने तक, जो भी पहले हो, पूर्व-भुगतान शुल्क (आंशिक / पूर्ण) 6% होगा। आखिरी संवितरण की तारीख के 24 महीने बाद से फिक्स्ड ब्याज दर की अवधि खत्म होने तक पूर्व-भुगतान शुल्क (आंशिक / पूर्ण) 5% होगा।
सह-देनदार के साथ या उसके बिना, व्यक्तियों और एमएसई को व्यवसाय के उद्देश्य से दिए गए सभी लोन के लिए। (लोन के आंशिक या पूरे पूर्व-भुगतान के लिए इस्तेमाल किए गए फंड के सोर्स की परवाह किए बिना, और बिना किसी न्यूनतम लॉक-इन अवधि के)	व्यक्तिगत / सूक्ष्म और लघु उद्यम (एमएसई)	व्यवसाय	फ्लोटिंग दर लोन + सेमी-फिक्स्ड लोन (उनके फ्लोटिंग दर अवधि के दौरान)	₹ 50 लाख तक की स्वीकृत राशि / सीमा – फ्लोटिंग दर ब्याज अवधि के दौरान कोई शुल्क नहीं
				₹50 लाख से ज़्यादा तक की स्वीकृत राशि / सीमा – आखिरी संवितरण की तारीख से 24 महीने तक पूर्व-भुगतान शुल्क (आंशिक / पूर्ण) 6% होगा। आखिरी संवितरण की तारीख के 24 महीने बाद पूर्व-भुगतान शुल्क (आंशिक / पूर्ण) 5% होगा।
	व्यक्तिगत / सूक्ष्म और लघु उद्यम (एमएसई)	व्यवसाय	फिक्स्ड दर लोन + सेमी-फिक्स्ड लोन (उनके फिक्स्ड दर अवधि के दौरान)	आखिरी संवितरण की तारीख से 24 महीने तक पूर्व-भुगतान शुल्क (आंशिक / पूर्ण) 6% होगा। आखिरी संवितरण की तारीख के 24 महीने बाद पूर्व-भुगतान शुल्क (आंशिक / पूर्ण) 5% होगा।

उधारकर्ता का हस्ताक्षर____

उधारकर्ता का नाम: ____

	सह-देनदार के साथ या उसके बिना, गैर-व्यक्तिगत संस्थाएं (गैर-एमएसई) को व्यवसाय के उद्देश्य से दिए गए सभी लोन के लिए। (लोन के आंशिक या पूरे पूर्व-भुगतान के लिए इस्तेमाल किए गए फंड के सोर्स की परवाह किए बिना, और बिना किसी न्यूनतम लॉक-इन अवधि के)	गैर-व्यक्तिगत उद्यम (गैर-एमएसई)	व्यवसाय	फ्लोटिंग दर लोन + सेमी-फिक्स्ड लोन (उनके फ्लोटिंग दर अवधि के दौरान) एवं फिक्स्ड दर लोन + सेमी-फिक्स्ड लोन (उनके फिक्स्ड दर अवधि के दौरान)	आखिरी संवितरण की तारीख से 24 महीने तक पूर्व-भुगतान शुल्क (आंशिक / पूर्ण) 6% होगा। आखिरी संवितरण की तारीख के 24 महीने बाद पूर्व-भुगतान शुल्क (आंशिक / पूर्ण) 5% होगा।

नियम एवं शर्तें: किसी भुगतान को लोन के आंशिक भुगतान / पूर्ण भुगतान के तौर पर माने जाने और लागू होने के लिए:

1. किसी भी वित्तीय वर्ष में बकाया मूलधन की 25% तक की राशि के एक बार पूर्व-भुगतान करने पर लगने वाले शुल्क शून्य हैं।
2. सभी लागू फीस और शुल्क पर जीएसटी और कोई अन्य टैक्स / सरचार्ज लगेगा, जो फीस / शुल्क के अलावा देय होगा। ऊपर बताए गए सभी शुल्क कैप्री लोन के विवेक पर बदले जा सकते हैं।
3. ऊपर बताए गए शुल्क 01 जनवरी 2026 से लागू होंगे।
4. अगर ब्याज दरों या शुल्क में कोई भी बदलाव आपके नुकसान में होता है, तो आप 60 दिनों के अंदर बिना किसी नोटिस के, अपना अकाउंट बंद कर सकते हैं या बिना कोई अतिरिक्त शुल्क या ब्याज दिए उसे स्विच कर सकते हैं।
5. ऋणदाता होम लोन / सभी फ्लोटिंग दर अवधि लोन पर, जो व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को मंज़ूर किए गए हैं, पूर्व समापन शुल्क / पूर्व भुगतान जुर्माना नहीं लेता है।
6. इस संबंध में, यह साफ़ किया जाता है कि ऋणदाता किसी भी फ्लोटिंग दर अवधि लोन पर, जो व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए, व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को सह-आवेदक (आवेदकों) के साथ या उनके बिना मंज़ूर किया गया है, पूर्व समापन शुल्क / पूर्व भुगतान जुर्माना नहीं लेता है।
7. फिक्स्ड ब्याज दर अवधि की गणना पहली संवितरण तारीख से की जाएगी।
8. सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम विकास (एमएसएमईडी) अधिनियम, 2006 में परिभाषित सूक्ष्म एवं लघु उद्यम (एमएसई)
9. होम इक्विटी उत्पाद के तहत बुक किए गए सभी लोन (एचएल टॉपअप और वैतनिक एलएपी को छोड़कर) केवल व्यवसाय उद्देश्य के लिए उपयोग के तहत माने जाएंगे।
10. लोन के भुगतान और किसी भी शुल्क के भुगतान के लिए आईटी अधिनियम के प्रावधान: इनकम टैक्स अधिनियम के तहत तय सीमा से ज़्यादा नगद जमा स्वीकार नहीं किया जाएगा और ऐसे नगद जमा के लिए आपके अकाउंट में क्रेडिट नहीं दिया जाएगा।
    - ✓ किसी भी फीस, शुल्क, भुगतान, या एकल / एकाधिक लोन के पूर्व-भुगतान के लिए एक ही दिन में 1,99,999/- रुपए से ज़्यादा की कोई भी राशि नगद में स्वीकार नहीं की जा सकती है।
    - ✓ एक ईएमआई या किसी खास शुल्क के लिए अलग-अलग तारीखों में कुल मिलाकर 1,99,999/- रुपए से ज़्यादा की कोई भी राशि नगद में स्वीकार नहीं की जा सकती है।

7. लोन के लिए सुरक्षा/संपार्श्विक **:-** लोन की सुरक्षा आमतौर पर वित्तपोषित संपत्ति पर सुरक्षा ब्याज और/या अतिरिक्त संपत्ति/गारंटर की प्रकृति में कोई अन्य अतिरिक्त सुरक्षा होगी जैसा कि सीजीएचएफएल द्वारा अनिवार्य किया जा सकता है। लोन लेने वाले को सलाह दी जाती है कि स्वीकृत लोन का सुरक्षा विवरण जानने के लिए लोन समझौते और स्वीकृति पत्र का संदर्भ लें।

8. संपत्ति**/** उधारकर्ता का बीमा **:-**

    i. उधारकर्ता उक्त नीति/नीतियों के तहत एकमात्र लाभार्थी के रूप में सीजीएचएफएल के साथ लोन के लंबित होने के दौरान किसी भी समय बकाया लोन के बराबर व्यापक बीमा पॉलिसी के साथ संपत्ति को सुरक्षा के तहत रखेंगे।

    ii. उधारकर्ता उक्त नीति/नीतियों के तहत एकमात्र लाभार्थी के रूप में सीजीएचएफएल के साथ लोन के लंबित होने के दौरान किसी भी समय अपने जीवन बीमा को बकाया लोन के बराबर रख सकते हैं।

9. लोन संवितरण की शर्तें:-

सीजीएचएफएल उधारकर्ता को तब तक लोन वितरित नहीं करेगा जब तक कि स्वीकृति पत्र और लोन समझौते में उल्लिखित शर्तों को सीजीएचएफएल की संतुष्टि और एकमात्र विवेक के साथ संकलित नहीं किया जाता है, जिनमें से कुछ नीचे दिए गए हैं:-

i. उधारकर्ता सीजीएचएफएल की लोन पात्रता की आवश्यकता को पूरा करता हो;

उधारकर्ता का हस्ताक्षर____

उधारकर्ता का नाम: ____

ii. लोन समझौते और ऐसे अन्य सहायक दस्तावेजों का निष्पादन;

iii. सुरक्षा के निर्माण के लिए किश्तों के पुनर्भुगतान की दिशा में कुछ समय के लिए लागू कोई अन्य समाशोधन प्रणाली से सीजीएचएफएल के पक्ष में चेक/ईसीएस/एनएसीएच/आदि जमा करना;

iv. संवितरण का उपयोग निर्दिष्ट अंतिम उपयोग के अनुसार होना चाहिए;

v. उधारकर्ताओं को हर उस भौतिक तथ्य का खुलासा करना चाहिए जो उधारकर्ता के लोन प्रस्ताव को प्रभावित कर सकता है।

vi. सभी लागू स्टांप शुल्क व्यय और अन्य सरकारी शुल्क / कर का वहन ग्राहक / उधारकर्ता द्वारा किया जाएगा।

vii. ग्राहक / उधारकर्ता अपनी ओर से स्टांप शुल्क खरीदने के लिए सीजीसीएल / सीजीएचएफएल को अधिकृत करता है और उन्हें इस पर कोई आपत्ति नहीं है।

10. लोन और ब्याज का भुगतान:- लोन समझौते में उल्लिखित शर्तों के अनुसार लोन की पूरी अवधि के दौरान पूर्व-ईएमआई/ईएमआई के माध्यम से लोन का भुगतान किया जाएगा। उधारकर्ता को समान मासिक किस्तों (ईएमआई/पूर्व-ईएमआई) या अन्य भुगतानों, ईएमआई चक्र, देय तिथियों आदि में चुकौती के विवरण के लिए लोन समझौते को देखने की सलाह दी जाती है। उपरोक्त एमआईटीसी के क्लाउज 2(v) के अनुसार सीजीएचएफएल - आरआर/ईएमआई में किसी भी बदलाव की सूचना अग्रिम रूप से दी जाएगी। बेंचमार्क ब्याज दर में बदलाव के मामले में, उधारकर्ता, ऋणदाता के नियमों और नीति के अनुसार, अपनी ईएमआई की राशि बढ़ाने या इस सुविधा की अवधि बढ़ाने का विकल्प चुन सकता है या दोनों का विकल्प चुन सकता है और इसे स्वीकार किया जाएगा। ऋणदाता अपनी नीति और नियमों के अनुसार।

11. अतिदेय की वसूली के लिए अपनाई जाने वाली संक्षिप्त प्रक्रिया:- लोन समझौते में उल्लिखित डिफॉल्ट की घटना होने पर, उधारकर्ता को समय समय-पर टेलीफोन, ईमेल, कूरियर, एसएमएस के द्वारा भुगतान के लिए रिमाइंडर भेजा जाएगा औरया याद दिलाने/, अनुवर्ती कार्रवाई करने और देय राशि एकत्र करने के लिए संग्रहण उद्देश्यों के लिए नियुक्त तृतीय पक्षों को भेजा जाएगा। संग्रहण पद्धति में मोटे तौर पर निम्नलिखित शामिल हैं:-

i. टेली कॉलिंग:- इसमें उधारकर्ता से फोन पर संपर्क करना और उन्हें छूटी हुई देय तिथि के बारे में अवगत कराना और बकाया राशि का जल्द से जल्द भुगतान करने का अनुरोध करना शामिल है।

ii. क्षेत्र में जाकर संग्रहण:- इसमें उधात्रकर्ता से मिलना और देय राशि का भुगतान एकत्र करना शामिल है। गतिविधि सीजीएचएफएल के कर्मचारियों या अधिकृत प्रतिनिधियों के माध्यम से की जाएगी। भुगतान या तो नकद में या चेक/डीओ के रूप में केवल वैध रसीद के रूप में लिया जाएगा जो उधारकर्ता को जारी किया जाएगा।

iii. सीजीएचएफएल की नीति के अनुसार और लागू कानूनों के प्रावधान के अनुसार, प्रत्येक अपराधी खाते की परिस्थितियों के आधार पर कानूनी कार्रवाई की जाएगी। इसलिए, सीजीएचएफएल अपराधी खाते की विभिन्न श्रेणी के लिए उचित और प्रभावी कवरेज सुनिश्चित करने के लिए फील्ड विजिट, लिखित संचार और कानूनी कार्रवाई के विवेकपूर्ण मिश्रण का उपयोग करेगा।

12. वार्षिक शेष बकाया विवरण:- ग्राहक द्वारा अनुरोध किए जाने पर ऋणदाता सभी होम लोन उधारकर्ताओं को पिछले वित्तीय वर्ष के लिए वार्षिक बकाया शेष विवरण / वार्षिक आयकर प्रमाणपत्र जारी करेगा।

13. ग्राहक सेवाएं:-

i. उधारकर्ता सोमवार से शुक्रवार (सार्वजनिक अवकाश को छोड़कर) सुबह 10:-00 बजे से शाम 5:-00 बजे के बीच सेवा शाखा में जा सकते हैं।

ii. उधारकर्ता सोमवार से शुक्रवार (सार्वजनिक अवकाश को छोड़कर) सुबह 10:-00 बजे से शाम 5:-00 बजे के बीच हमारे कॉल सेंटर से 18001033033 (टोल फ्री) पर संपर्क कर सकते हैं।

iii. उधारकर्ता carehl@caprihomeloans.com पर ईमेल करके ग्राहक सेवा तक पहुंच सकते हैं।

iv. सामान्य अनुरोध सेवा की सांकेतिक समय-सीमा:-

a) लोन खाता विवरण - अनुरोध की तारीख से 7 कार्य दिवस

b) टाइटल दस्तावेज की फोटोकॉपी - अनुरोध की तारीख से 14 कार्य दिवस

c) लोन की समाप्ति/हस्तांतरण पर मूल दस्तावेजों की वापसी – लोन समाप्ति की तारीख से 14 कार्य दिवस

d) उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति या अन्यथा यानी एचएफसी की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा।

14. शिकायत निवारण :- दस्तावेज़ प्राप्त करने सहित किसी भी सेवा संबंधी मुद्दे के लिए या किसी परेशानी और शिकायत के मामले में, उधारकर्ता लिखित रूप में, मौखिक रूप से, इलेक्ट्रॉनिक रूप से ई-मेल, वेबसाइट, टेलीफोन और नीचे दिए गए तरीकों के माध्यम से संवाद कर सकता है। उधारकर्ता निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम से हमारे कार्यालय से संपर्क कर सकता है :-

उधारकर्ता का हस्ताक्षर____

उधारकर्ता का नाम: ____

i. सोमवार से शुक्रवार (सार्वजनिक अवकाश को छोड़कर) सुबह 10:00 बजे से शाम 5:00 बजे के बीच 18001033033 (टोल फ्री) पर हमारे कॉल सेंटर के साथ टेलीफोनिक संचार द्वारा;

ii. care@caprihomeloans.com पर ईमेल करके

iii. ग्राहक सेवा को इस पते पर पत्र लिखकर - होम लोन, कैप्री ग्लोबल हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड, 502, टॉवर ए, पेनिनसुला बिजनेस पार्क, सेनापति बापट मार्ग, लोअर परेल, मुंबई 400 013;

iv. सेवा शाखा में जाकर हमारी शाखाओं में रखे गए शिकायत रजिस्टर में शिकायत दर्ज करके।

v. उधारकर्ता अपनी शिकायत आगे निम्न पते पर भेज सकते हैं: - नोडल अधिकारी: - श्री सतीश शिम्पी और शिकायत निवारण अधिकारी: - सुश्री श्वेता वरदराज (ईमेल: - nodalofficer@caprihomeloans.com)

vi. यदि शिकायतकर्ता सीजीएचएफएल से प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है या उसे कोई जवाब नहीं मिलता है, तो शिकायतकर्ता https://grids.nhbonline.org.in पर ऑनलाइन मोड में अपनी शिकायत दर्ज करके राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण कक्ष से संपर्क कर सकता है। या ऑफ़लाइन मोड में डाक द्वारा, निर्धारित प्रारूप में राष्ट्रीय आवास बैंक, विनियमन एवं पर्यवेक्षण विभाग, (शिकायत निवारण कक्ष), चौथी मंजिल, कोर - 5 ए, इंडिया हैबिटेट सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली - 110 003 को भेजें।

ये एमआईटीसी भारतीय कानून द्वारा शासित होंगे। एतदद्वारा यह सहमति है कि लोन के विस्तृत नियमों और शर्तों के लिए, पक्षकार उनके द्वारा निष्पादित किए जाने वाले लोन और अन्य सुरक्षा दस्तावेजों का संदर्भ लेंगे और उन पर भरोसा करेंगे।

उपरोक्त नियमों और शर्तों को उधारकर्ता द्वारा पढ़ लिया गया है / उधारकर्ता को पढ़कर सुना दिया गया है, उधारकर्ता द्वारा समझ लिया गया है और उधारकर्ता सहमत है। एमआईटीसी, मंजूरी पत्र, ऋण अनुबंध और ऋण आवेदन पत्र के विस्तृत स्थानीय संस्करणों के लिए कृपया हमारी वेबसाइट https://www.capriloans.in/feesandcharges/ देखें।

मैं/हम यह भी स्वीकार करता हूँ / करते हैं कि मुझे एमआईटीसी और लोन समझौते की प्रति प्राप्त हो गई है।

उधारकर्ता का हस्ताक्षर____

उधारकर्ता का नाम: ____