સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (એમઆઈટીસી)

લોન લેનાર અને કેપ્રી ગ્લોબલ હાઉસિંગ ફાયનાન્સ લિમિટેડકે જેઓ 502, ટાવર A, પેનિન્સુલા બિઝનેસ પાર્ક, સેનાપતિ બાપટ માર્ગ, લોઅર પરેલ, મુંબઈ 400013 (હવેથી આગળ " સીજીએચએફએલ" તરીકે ઓળખવામાં આવે છે) ખાતે તેમની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ ધરાવે છે તેમની વચ્ચેની લોનના સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (એમઆઈટીસી)થી તેઓસંમત છે અને તેનો નીચે ઉલ્લેખ કર્યો છે.

1. **લોન**:-પરત ચુકવણીની ક્ષમતા, જામીન સુરક્ષા, ભૂતકાળના અને હાલના ક્રેડિટ ઇતિહાસ તેમજ અન્ય જોખમ પરિમાણો જેવા ઘણા પરિબળોને સંયુક્ત રીતે ધ્યાનમાં લઈને તેના આધારે લોન મંજૂર કરવામાં આવે છે. ઋણધારકને મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ જાણવા માટે લોનના કરારનો સંદર્ભ લેવાની સલાહ આપવામાં આવે છે.
2. **વ્યાજ**:-
   i. **પ્રકાર (ફિક્સ્ડ અથવા ફ્લોટિંગ અથવા સેમી-ફિક્સ્ડ)**:- સીજીએચએફએલતેના તમામ ઋણધારકોને ફ્લોટિંગ/સેમી-ફિક્સ્ડ દરની લોન પૂરી પાડે છે. સેમી-ફિક્સ્ડ દરની લોન શરૂઆતના વર્ષો દરમિયાન ફિક્સ્ડ વ્યાજ દરની હોય છે અને ત્યારબાદ વ્યાજનો દર ફ્લોટિંગ હોય છે. ઋણધારકને મંજૂર કરાયેલી લોનના ફિક્સ્ડ અને ચલિત દરની અવધિ જાણવા માટે લોનના કરારનો સંદર્ભ લેવાની સલાહ આપવામાં આવે છે.

   ii. **વસૂલવાપાત્ર વ્યાજ**: - વ્યાજના ફ્લોટિંગ દરની ગણતરી લોન કરારમાં વિગતવાર ઉલ્લેખ કર્યા અનુસાર સીજીએચએફએલના સીજીએચએફએલ-આરઆરના સંદર્ભમાં કરવામાં આવે છે, જો કોઈ હોય તો.

   સીજીએચએફએલ-આરઆર હેઠળ સૂચક આરઓઆઈનીચે આપેલ છે:-

લોનપ્રકાર	**બિલ્ટઅપ/ અન્ડરકન્સ્ટ્રક્શન/પ્લોટ**
હોમલોન્સઅનેએચઈટોપઅપ્સ	16.75% સુધી
નોનહોમલોન્સ (એચઈ)	22% સુધી

   iii. **મોરેટોરિયમ અથવા સબસિડી**:- સીજીએચએફએલપોતાના ઋણધારકોને તેમની લોન પર વ્યાજ મોરેટોરિયમ અથવા કોઈપણ સબસિડી આપતી નથી.

   iv. **વ્યાજ રીસેટ કરવાની તારીખ:- ધિરાણકર્તા દ્વારા ધિરાણ લેનારને આપવામાં આવેલી લોનની રકમ માટે લાગુ પડતા તમામ ભવિષ્ય માટેના / હવે પછીના** સીજીએચએફએલ-આરઆર **નો અમલ ઇન્ટરેસ્ટ રેટ રીસેટ રિવિઝન સાયકલ (આઈઆરઆરઆરસી)ના આધારે ધિરાણકર્તા દ્વારા કરવામાં આવશે, જે અંગ્રેજી કૅલેન્ડર વર્ષના દરેક મહિનાના 1લા (પ્રથમ) દિવસે શરૂ થાય છે.**

   v. **વ્યાજ દરમાં ફેરફારના સંદેશાવ્યવહારની રીતો**:- સીજીએચએફએલ-આરઆર કોઈપણ ફેરફાર અંગે ધિરાણકર્તા પાસે ઋણધારકની ઉપલબ્ધ સંપર્કની વિગતો જેમ કે એસએમએસ/ઈ-મેલ/ કુરિયર/સામાન્ય પોસ્ટ અથવા અન્ય કોઈપણ ઈલેક્ટ્રોનિક મોડ જે પણ પ્રવર્તમાન હોય તેનાથી ઋણધારકોનેજાણ કરવામાં આવશે.
3. **હપ્તાના પ્રકાર**:- માસિક/ત્રિમાસિક/ પક્ષકારો વચ્ચે સંમત થયા મુજબ.
4. **લોનની મુદત**:- સીજીએચએફએલ દ્વારાઋણધારકની ઉંમર, લોનની પ્રોડક્ટ, જામીન સુરક્ષા વગેરે જેવા વિવિધ પરિમાણોના સંયોજનના આધારે 25વર્ષ સુધીની લોનની મુદતની વિશાળ શ્રેણી આપવામાં આવે છે. ઋણધારકને સલાહ આપવામાં આવે છે કે તે/તેઓ લોન માટે મંજૂર કરાયેલી મુદત જાણવા માટે લોનના કરારનો સંદર્ભ લે.
5. **લોનનો હેતુ**:- સીજીએચએફએલ દ્વારાઋણધારકની જરૂરિયાતને આધારે વિવિધ પ્રકારના લોન વિકલ્પો આપવામાં આવે જેમાં બિઝનેસ માટે એમએસએમઈટર્મ લોન, વ્યક્તિગત જરૂરિયાતો, બેલેન્સ ટ્રાન્સફર, ડેબ્ટ કોન્સોલિડેશન અથવા ખરીદી/બાંધકામ/સંપત્તિનું નવીનીકરણ વગેરે હેતુઓ સામેલ છે. ઋણધારકને સલાહ આપવામાં આવે છે કે મંજૂર કરાયેલ લોનનો હેતુ જાણવા માટે લોનના કરાર/ મંજૂરી પત્રનો સંદર્ભ લે.

ઋણધારકની સહી____

ઋણધારકનું નામ: ____

કૃપા કરીને લોનની સુવિધાના હેતુની પુષ્ટિ કરવા માટે લેવામાં આવેલી અને છેવટના ઉપયોગ સાથે સંબંધિત પ્રોડક્ટ સામે ટિક કરો:					
હોમ લોન		ટિક	હોમ ઇક્વિટી		ટિક
1	રહેણાંક યુનિટ/ઘરની ખરીદી/બાંધકામ		1	મિલકતની ખરીદી/બાંધકામ/વિસ્તરણ/રીનોવેશન	
2	રહેણાંક યુનિટ/ઘરના બાંધકામ માટે પ્લોટની ખરીદી		2	ધંધામાં વિસ્તરણ અને/અથવા કામકાજી મૂડીની જરૂરિયાતો	
3	હાલના રહેણાંક યુનિટ/ઘરનું રીનોવેશન/ફરી બાંધકામ		3	ટોપ-અપ લોન	
4	લોનનું બેલેન્સ ટ્રાન્સફર		4	લોનનું બેલેન્સ ટ્રાન્સફર	

6. ફી અને અન્ય ચાર્જ*

અનુ. નંબર	ચાર્જ કરવામાં આવતી ફીની વિગતો	જીએસટી સિવાય લાગુ પડતા ચાર્જ
i.	અરજી કરતી વખતે	
	અરજીની ફી (આઈએમડી)નોન-રિફંડેબલ(જીએસટીસહિત)	50 લાખ સુધી: રૂ. 3,500/- અને 50થી વધુ: રૂ. 4720/-
	સ્ટેમ્પ ડ્યૂટી ચાર્જ અનેએમઓઇચાર્જ	વાસ્તવિક પર
ii.	ડિસ્બર્સમેન્ટ વખતે	
	પ્રોસેસિંગ ફી	સુધી - 2.5% + જીએસટી
	સીઈઆરએસએઆઈચાર્જ ક્રિએશન	રૂ. 50/- <= રૂ. 5 લાખની લોન માટે અનેરૂ. 100/- >રૂ. 5 લાખથી વધુની લોન માટે
	જામીન દીઠ કાનૂની અભિપ્રાય ચાર્જ	રૂ. 3,000/-
	કાનૂની હેન્ડલિંગ ચાર્જ (ફક્ત બેલેન્સ ટ્રાન્સફર / રીસેલ લોનમાં)	રૂ. 1,500/-
	વેલ્યૂએશન ચાર્જ	રૂ. 2,000/-
	પરિણામી વેલ્યૂએશન ચાર્જ(ફક્ત બાંધકામની લોનમાં)	રૂ. 500/-
	દસ્તાવેજ ચકાસણી ચાર્જ (એફસીયુ)	રૂ. 750/-
	દસ્તાવેજ હેન્ડલિંગ ચાર્જ	લોની રકમના 0.1% (50ના ગુણાંકમાં નજીક હોય તેવી પૂર્ણ રકમ)
	આવક અનુમાન ચાર્જએલઆઈપી)	રૂ. 1,750 (લાગુ પડે ત્યાં)
	આરઓસીલીન અપડેશન ચાર્જ	રૂ. 2,500 (લાગુ પડે ત્યાં)
iii.	લોનની મુદત દરમિયાન	
	લોન રદ કરવાનો ચાર્જ	રૂ. 5,000/-
	લોનના ફરી બુકિંગનો	રૂ. 2,500/
	પીડીસી/ઈસીએસ/એનએસીએચઅવમાનના ચાર્જ	રૂ. 500/- દર વખતે (હોમ લોન) ; રૂ. 750/- દર વખતે (હોમ ઇક્વિટી)
	પેનલ ચાર્જ	**બાકી ચુકવણીના વાર્ષિક 36% લેખે**
	કલેક્શન ચાર્જ (ફક્ત કલેક્શન એક્ઝિક્યુટીવ મુલાકાત લે ત્યારે લાગુ)	રૂ. 350 પ્રતિ મુલાકાત
	રિકવરી (કાનૂની / કબજોઅને સાંયોજિક ચાર્જ)	વાસ્તવિક પર
	પરત ચુકવણી સ્વેપિંગના ચાર્જ	રૂ.500/-
	દસ્તાવેજ રિટ્રાઇવલ યાદી (એલઓડી)ના ચાર્જ	રૂ.1100/- દરે વખતે

ઋણધારકની સહી____

ઋણધારકનું નામ: ____

	મિલકતના કાગળોના રિટ્રાઇવલની નકલ	રૂ.1000/- દરેક વકતે
	ડુપ્લિકેટ નો ડ્યૂ સર્ટિફિકેટ	રૂ.500/-
	દસ્તાવેજ રિટ્રાઇવલ ચાર્જ(ઉપર ઉલ્લેખ કર્યા સિવાયના કોઇપણ)	રૂ. 500/- દરેક વખતે
	ફોરક્લોઝર અને અન્ય પ્રકારના સ્ટેટમેન્ટનો ચાર્જ	રૂ. 500/-
	ROI રૂપાંતરણ ચાર્જ / સ્વિચ ફી/ રીટેન્શન ફી	@ રૂ.500/- દરેક વખતેROIમાં %ના ઘટાડાને ધ્યાનમાં લીધા વગર લોનની રકમના રૂ. 1.00 લાખ
iv.	**પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ (સેમી-ફિક્સ્ડ લોનના ફિક્સ્ડ દરની મુદતમાં)**	

<table>
<tr><th>લોનનો પ્રકાર</th><th>હોમ લોન</th><th>હોમ ઇક્વિટી</th><th>ચાર્જ</th></tr>
<tr><td rowspan="3">લોનની આંશિક અથવા સંપૂર્ણ ચુકવણી (ફ્લોટિંગ દરની લોન + સેમી ફિક્સ્ડ લોન પર તેની ફ્લોટિંગ દરની મુદત દરમિયાન લાગુ)*</td><td>જો વ્યક્તિ (સહ-અરજદાર સાથે અથવા વગર)ના નામે લોન અથવા મિલકત હોય તો - ચાર્જ NIL છે;</td><td>જો વ્યક્તિ (સહ-અરજદાર સાથે અથવા વગર)ના લોન અથવા મિલકત હોય અને તે બિઝનેસના હેતુ માટે ન હોય તો – ચાર્જ NIL છે;</td><td rowspan="5">પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ (આંશિક/સંપૂર્ણ) છેલ્લા ડિસ્બર્સલની તારીખથી 24 મહિના સુધી 5% રહેશે. પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ (આંશિક/સંપૂર્ણ) છેલ્લા ડિસ્બર્સલની તારીખથી 25મા મહિનાથી 3% રહેશે.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">જો સંસ્થા (બિન-વ્યક્તિગત)ના નામે લોન અથવા મિલકત હોય તો, તેને બિઝનેસના ઉદ્દેશની લોન માનવામાં આવશે – ચાર્જ લાગુ પડશે</td><td>જો લોન અથવા મિલકત વ્યક્તિના નામે હોય અને બિન-હાઉસિંગ લોન/બિઝનેસના હેતુ માટે લોન હોય તો – ચાર્જ લાગુ પડશે;</td></tr>
<tr><td>જો સંસ્થા (બિન-વ્યક્તિગત)ના નામે લોન અથવા મિલકતહોય તો તેને બિઝનેસના હેતુ માટેની લોન માનવામાં આવશે – ચાર્જ લાગુ પડશે</td></tr>
<tr><td rowspan="2">લોનની આંશિક અથવા સંપૂર્ણ ચુકવણી (ફિક્સ દરની લોન + સેમી ફિક્સ્ડ લોન પર તેની ફિક્સ દરની મુદત દરમિયાન લાગુ)*</td><td>જો વ્યક્તિ (સહ-અરજદાર સાથે અથવા વગર)ના નામે લોન અથવા મિલકત હોય અને પોતાના સ્રોતોથી ચુકવણી કરી હોય તો - ચાર્જ NIL છે;</td><td rowspan="2">આ બિન-હાઉસિંગ લોન હોવાથી – ચાર્જ લાગુ પડશે</td></tr>
<tr><td>જો સંસ્થા (બિન-વ્યક્તિગત)/ વ્યક્તિ (સહ-અરજદાર સાથે અથવા વગર)ના નામે લોન અથવા મિલકત હોય અને થર્ડ પાર્ટી દ્વારા/પાસેથી ચુકવણી કરી હોય તો – ચાર્જ લાગુ પડશે;</td></tr>
<tr><td colspan="4">*ચુકવણી માટે લોનની આંશિક ચુકવણી/સંપૂર્ણ ચુકવણી માટે આ બાબતો ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે:
1. કોઇપણ નાણાકીય વર્ષમાં એક વખત મુદ્દલ બાકી રકમના 25% સુધી કરેલા પ્રી-પેમેન્ટ પર ચાર્જ NIL છે.
2. લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી પહેલાં 12 મહિનામાં કરેલવામાં આવેલી તમામ આંશિક ચુકવણીઓ પર પ્રી-પેમેન્ટના સમયે સંપૂર્ણ પ્રી-પેમેન્ટ પર લાગુ પડતા ચાર્જ લેવામાં આવશે.
3. આંશિક પ્રી-પેમેન્ટની રકમ ઓછામાં ઓછા 3 ઈએમઆઈની સમકક્ષ રકમ રહેશે.</td></tr>
</table>

ઋણધારકની સહી____

ઋણધારકનું નામ: ____

	4. તમામ લાગુ થવા પાત્ર ફી અને ચાર્જ પર જીએસટી અને અન્ય કોઇપણ કર/ઉપકર જેમ લાગુ પડે તેમ લેવામાં આવશે અને ફી/ચાર્જ ઉપરાંત તે ચુકવવાના રહેશે. ઉપર ઉલ્લેખિત તમામ ચાર્જ સીજીએચએફએલની મનસુફીને આધીન ફેરફાર થવા પાત્ર છે. 5. ઉપરોક્ત ચાર્જ 6 ઓક્ટોબર 2023થી લાગુ થવા પાત્ર છે. 6. ધીરાણકર્તા વ્યક્તિગત ઋણધારકોને મંજૂર કરાયેલ તમામ હોમ લોન/ ફ્લોટિંગ દરની ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ/ પ્રી-પેમેન્ટ દંડ લેતા નથી. 7. આના સંબંધમાં, સ્પષ્ટ કરવામાં આવે છે કે ધીરાણકર્તા સહ-બંધનકર્તા(ઓ) સાથે અથવા તેના વિના વ્યક્તિગત ઋણધારકો પાસેથી, વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલી કોઈપણ ફ્લોટિંગ દરની ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ/ પ્રી-પેમેન્ટ દંડ લેતા નથી.

7. **લોન માટે સિક્યોરિટી/જામીનઃ**- લોનની સિક્યોરિટી સામાન્ય રીતે ફાઇનાન્સ કરવામાં આવી રહેલી મિલકત પર સુરક્ષા વ્યાજ અને/અથવા સીજીએચએફએલદ્વારા ફરજિયાત વધારાની મિલકત/ગેરન્ટર્સની પ્રકૃતિમાં અન્ય કોઈપણ વધારાની સુરક્ષા રહેશે. ઋણધારકને મંજૂર કરાયેલ લોનની સુરક્ષાની વિગતો જાણવા માટે લોનના કરાર અને મંજૂરી પત્રનો સંદર્ભ લેવાની સલાહ આપવામાં આવે છે.

8. મિલકત/ઋણધારકનો વીમો :-
    i. ઋણધારકોએ લોનની બાકી રહેલ લોનની સમકક્ષ વ્યાપક વીમા પોલિસી સાથેની સુરક્ષા હેઠળની મિલકતને લોન બાકી હોય તે કોઈપણ સમયે સીજીએચએફએલ પાસે રાખવાની રહેશે જેમાં કથિત પોલિસી/પોલિસીઓના લાભાર્થી એકમાત્ર સીજીએચએફએલ રહેશે.
    ii. ઋણધારકો સીજીએચએફએલ પાસે બાકી રહેલી લોનના કોઈપણ સમયે બાકી રહેલી લોનની સમકક્ષ તેમનો જીવનવીમો રાખી શકે છે જેમાં પોલિસી/પોલિસીઓના લાભાર્થી એકમાત્ર સીજીએચએફએલ રહેશે.

9. **લોનના ડિસ્બર્સમેન્ટ માટેની શરતોઃ-**

સીજીએચએફએલ જ્યાં સુધી મંજૂરી પત્ર અને લોનના કરારમાં આપવામાં આવેલી શરતોનું સંતોષકારક રીતે પાલન ન થાય ત્યાં સુધી ઋણધારકને કોઈપણ લોનનું ડિસ્બર્સમેન્ટ કરશે અને તે સંપૂર્ણપણે માત્ર સીજીએચએફએલની વિવેકબુદ્ધિને આધીન રહેશે જેમાંથી કેટલીક શરતો નીચે આપેલી છેઃ-

i. ઋણધારકે સીજીએચએફએલની ક્રેડિટ યોગ્યતાની જરૂરિયાત પૂરી કરવી આવશ્યક છે;
ii. લોનના કરાર અને આવા અન્ય આનુષંગિક દસ્તાવેજોનો અમલ;
iii. સીજીએચએફએલની તરફેણમાં સિક્યોરિટીનું નિર્માણ કરવા માટે હપ્તાઓની ચુકવણી માટે જે-ત સમયે અમલમાં હોય તે કોઈપણ અન્ય ક્લિયરિંગ સિસ્ટમ ચેક/ ઈસીએસ/એનએસીએચ/ વગેરેનું સબમિશન;
iv. ડિસ્બર્સમેન્ટની રકમનો ઉપયોગ ઉલ્લેખ કરેલા છેવટના ઉપયોગ મુજબ થવો જોઈએ;
v. ઋણધારકની લોનની દરખાસ્તને અસર કરી શકે તેવી દરેક ભૌતિક હકીકતોને ઋણધારકોએ જાહેર કરવી આવશ્યક છે.

10. **લોન અને વ્યાજની પરત ચુકવણી** :- લોનના કરારમાં દર્શાવેલ શરતો અનુસાર લોનની સંપૂર્ણ મુદત દરમિયાન પ્રી- ઈએમઆઈ/ ઈએમઆઈની રીતે લોનની ચુકવણી. ઋણધારકને સમાન માસિક હપ્તા (ઈએમઆઈ/પ્રી-ઈએમઆઈ) અથવા અન્ય ચુકવણીઓ, ઈએમઆઈસાઇકલ, ચુકવણીની તારીખો વગેરેમાં ચુકવણીની વિગતો માટે લોનના કરારનો સંદર્ભ લેવાની સલાહ આપવામાં આવે છે. સીજીએચએફએલ -આરઆર/ ઈએમઆઈમાં થતા કોઈપણ ફેરફાર અંગે એમઆઈટીસીની ઉપરની જોગવાઈ 2(v) મુજબ અગાઉથી જાણ કરવામાં આવશે.

11. **બાકી રકમની રિકવરી માટે અનુસરવાની ટૂંકી પ્રક્રિયાઃ**- લોનના કરારમાં દર્શાવ્યા મુજબ ડિફૉલ્ટ (નાદાર) થવાની ઘટનામાં, ઋણધારકને તેના લોન એકાઉન્ટ પરની બાકી રકમની ચુકવણી માટે સમય સમયે ટેલિફોન, ઈમેલ, કુરિયર, **એસએમએસ** અને/અથવા કલેક્શનના હેતુઓ માટે યાદ કરાવવા માટે, ફોલોઅપ માટે અને બાકી

ઋણધારકની સહી______________________________

ઋણધારકનું નામ: ______________________________

રકમના કલેક્શન માટે નિયુક્ત કરવામાં આવેલા તૃતીયપક્ષ દ્વારા રીમાઇન્ડર મોકલવામાં આવશે. કલેક્શનની પદ્ધતિ વ્યાપક રીતે નીચે મુજબ છે :-

i. **ટેલિ-કૉલિંગ** :- તેમાં ઋણધારકનો ફોન દ્વારા સંપર્ક કરવાનો અને ચુકી ગયા હોય તે બાકી ભરવા પાત્ર રકમની ચુકવણીની તારીખ વિશે તેમને જાણ કરવાનો અને વહેલામાં વહેલી તકે બાકી રકમ ચુકવવા માટે વિનંતી કરવાનો સમાવેશ થાય છે.

ii. **ફીલ્ડ કલેક્શન** :- તેમાં ઋણધારકને મળવાનું અને બાકી રકમની ચુકવણીનું કલેક્શન કરવાનું સામેલ છે. આ પ્રવૃત્તિ સીજીએચએફએલના કર્મચારીઓ અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિઓ દ્વારા હાથ ધરવામાં આવશે. ચુકવણી રોકડમાં અથવા ચેક/**ડીઓ** સ્વરૂપે માન્ય રસીદની સામે લેવામાં આવશે અને આવ રસીદ ઋણધારકને આપવામાં આવશે.

iii. સીજીએચએફએલની નીતિ મુજબ અને લાગુ કાયદાઓની જોગવાઈ અનુસાર, દરેક દોષિત એકાઉન્ટના સંજોગોના આધારે કાનૂની પગલાં લેવામાં આવશે. આથી, સીજીએચએફએલવિવિધ શ્રેણી દોષિત એકાઉન્ટ માટે યોગ્ય અને અસરકારક કવરેજ સુનિશ્ચિત કરવા માટે સંયુક્ત રીતે ફીલ્ડ મુલાકાત, લેખિત કમ્યુનિકેશન અને કાનૂની કાર્યવાહીનો ન્યાયપૂર્ણ ઉપયોગ કરશે.

12. **વાર્ષિક આઉટસ્ટેન્ડિંગ બેલેન્સ સ્ટેટમેન્ટ** :- જ્યારે પણ ગ્રાહક દ્વારા વિનંતી કરવામાં આવે ત્યારે ધિરાણકર્તા તમામ હોમ લોન લેનારાઓને અગાઉના નાણાકીય વર્ષ માટે વાર્ષિક આઉટસ્ટેન્ડિંગ બેલેન્સનું સ્ટેટમેન્ટ / વાર્ષિક આવકવેરા પ્રમાણપત્ર ઇશ્યુ કરશે.

13. ગ્રાહક સેવાઓ :-

i. ઋણધારક સોમવારથી શુક્રવાર (જાહેર રજાઓ સિવાય) દરમિયાન સવારે 10:-00 થી સાંજે 5:-00 વાગ્યા સુધીમાં સર્વિસ બ્રાન્ચની મુલાકાત લઈ શકે છે.

ii. ઋણધારકો સોમવારથી શુક્રવાર (જાહેર રજાઓ સિવાય) દરમિયાન સવારે 10:-00 થી સાંજે 5:-00 વચ્ચે 1800-102-102-1 (ટોલ ફ્રી) પર પર અમારા કૉલ સેન્ટરનો સંપર્ક કરી શકે છે.

iii. ઋણધારક ઈમેલ દ્વારા ગ્રાહક સેવાનો સંપર્ક કરી શકે છે:-carehl@caprihomeloans.com

iv. સામાન્ય વિનંતી સેવાની સૂચક ટાઇમલાઇન :-

a) લોન એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ - વિનંતીની તારીખથી કામકાજના 7 દિવસ

b) માલિકી દસ્તાવેજોની ફોટોકોપી - વિનંતીની તારીખથી કામકાજના 14 દિવસ

c) લોન ક્લોઝર/ટ્રાન્સફર કરવા પર અસલ દસ્તાવેજો પરત કરવા — ક્લોઝરની તારીખથી કામકાજના 14 દિવસ

14. **ફરિયાદ નિવારણ**:- દસ્તાવેજો મેળવવા અથવા કોઈ રાવ અને ફરિયાદના કિસ્સા સહિત સેવા સંબંધિત કોઇપણ સમસ્યા હોય તો, ઋણધારકો લેખિત, મૌખિક, ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે ઈમેલ, વેબસાઇટ, ટેલિફોન અને નીચે આપેલા માધ્યમો દ્વારા કમ્યુનિકેશન કરી શકે છે. ઋણધારક નીચેની કોઇપણ ચેનલ દ્વારા અમારી ઓફિસનો સંપર્ક કરી શકે છે:-

i. સોમવારથી શુક્રવાર (જાહેર રજાઓ સિવાય) દરમિયાન સવારે 10:-00 થી સાંજે 5:-00 વચ્ચે 1800-102-102-1 (ટોલ ફ્રી) પર પર અમારા કૉલ સેન્ટરનો સંપર્ક કરીને ટેલિફોનિક કમ્યુનિકેશન દ્વારા;

ii. ઈમેલ દ્વારા:-care@caprihomeloans.com

iii. ગ્રાહક સેવાને સંબોધિત લેખિત પત્ર દ્વારા - કેપ્રી ગ્લોબલ હાઉસિંગ ફાયનાન્સ લિમિટેડ, 502, ટાવર A, પેનિન્સુલા બિઝનેસ પાર્ક, સેનાપતિ બાપટ માર્ગ, લોઅર પરેલ, મુંબઈ 400 013;

iv. સર્વિસ બ્રાન્ચની ભૌતિક મુલાકાત લઈને અને અમારી બ્રાન્ચમાં જાળવવામાં આવેલા ફરિયાદ રજિસ્ટરમાં ફરિયાદ નોંધાવી.

ઋણધારકની સહી____

ઋણધારકનું નામ: ____

v. ઋણધારક વધુ ફરિયાદ આના પર મોકલી શકે છે:- નોડલ ઓફિસર:- શ્રી યશેશભટ્ટ(ઈમેલ:- nodalofficer@caprihomeloans.com).

vi. જો સીજીએચએફએલતરફથી મળેલા પ્રતિસાદથી ફરિયાદકર્તા અસંતુષ્ટ હોય અથવા જો કોઇ પ્રતિસાદ ન મળે, તો ફરિયાદકર્તા https://grids.nhbonline.org.in લિંક પર ઑનલાઇન માધ્યમથી ફરિયાદ નોંધાવીને અથવા ઑફલાઇન માધ્યમમાં પોસ્ટ દ્વારા, નિયત ફોર્મેટમાં નેશનલ હાઉસિંગ બેંક, ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ રેગ્યુલેશન એન્ડ સુપરવિઝન (કંપ્લેઈન્ટ રીડ્રેસલ સેલ), 4થો માળ, કોર-5એ, ઈન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી 110 003ખાતે પત્રવ્યવહાર દ્વારા નેશનલ હાઉસિંગ બેંકના ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે.

આ એમઆઈટીસીભારતના કાયદા દ્વારા સંચાલિત થશે. આથી સંમતિ આપવામાં આવે છે કે, લોનના નિયમો અને શરતોની વિગતવાર માહિતી માટે, અહીં પક્ષકારો તેમના દ્વારા અમલમાં મૂકવામાં આવેલા લોન અને અન્ય સુરક્ષા દસ્તાવેજોનો સંદર્ભ લેશે અને તેના પર આધાર રાખશે.

ઉપરોક્ત નિયમો અને શરતો ઋણધારકે વાંચ્યા છે/ ઋણધારક સમક્ષ વાંચવામાં આવ્યા છે, તેઓ સમજ્યા છે અને ઋણધારકે તેના પર સંમતિ આપી છે.

હું/અમે એ પણ સ્વીકારીએ છીએ કે મને/અમને MITC અને લોનના કરારની નકલ મળી છે.

ઋણધારકની સહી____

ઋણધારકનું નામ: ____