SMFG Grihashakti
Nayi Asha. Naya Vishwas.

એપ્લિકેશન આઈડી નં.: ....
માન્યતા અવધિ: 60 દિવસ

સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (એમઆઈટીસી) અને મુખ્ય તથ્ય સ્ટેટમેન્ટ (કેએફએસ)

લોનનો પ્રકાર (ગૃહધિરાણ ☐ મિલકત સામે ધિરાણ ☐ કમર્શિયલ પ્રોપર્ટીની ખરીદી ☐
અન્ય ☐ (કૃપયા સ્પષ્ટ જણાવો) ....)

(ઋણ લેનાર/ઓ) .... અને કોમરઝોન આઈ ટી પાર્ક, ટાવર બી,પહેલો માળ, નં. 111, માઉન્ટ પૂનામલ્લી રોડ,પોરૂર, ચેન્નઈ–600116, તમિલનાડુ ખાતે પોતાની નોંધાયેલ ઑફિસ ધરાવતી એસએમએફજી ઇન્ડિયા હોમ ફાઇનાન્સ કં. લિ. (અગાઉ ફુલર્ટન ઇન્ડિયા હોમ ફાઇનાન્સ કં. લિ.) (એસએમએફજી ગૃહશક્તિ) વચ્ચે હાઉસિંગ લોન (''લોન'') સંમત થયેલ સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (એમઆઈટીસી) અને મુખ્ય તથ્ય સ્ટેટમેન્ટ (કેએફએસ) નીચે મુજબ છેઃ

ભાગ 1 (વ્યાજ દર અને ફી/શુલ્કો)

1	**મંજૂર લોનની રકમ (રૂપિયામાં) = એસએ**	
2	**વિતરણ સમયપત્રક** તબક્કામાં અથવા 100% અગાઉથી વિતરણ.	કૃપા કરીને લાગુ પડે તેમ ખરાંનુ ચિન્હ કરો **સંપૂર્ણ** ☐ **ભાગ/તબક્કાવાર** ☐
	(i) જો સંપૂર્ણ વિતરણ **મુદ્દલ/મંજુર અને વ્યાજ વચ્ચે વિભાજન** (ચેક હેન્ડઓવરના દિવસથી તમારા લોન એકાઉન્ટ પર વ્યાજ એકઠું થાય છે, તેથી સંબંધિત કોષ્ટકમાં ઉલ્લેખિત મૂલ્યો સૂચક છે, વાસ્તવિક મૂલ્યો સાથેની ચુકવણી સમયપત્રક પછીથી ચેક હેન્ડઓવરની તારીખ પછી આપવામાં આવશે) ***મંજૂરીની તારીખે પ્રવર્તતા દર મુજબ લોનના સમગ્ર સમયગાળા દરમ્યાન વસૂલવામાં આવેલ કુલ વ્યાજની રકમ**	મંજૂર રકમ = ______________ રૂપિયા કુલ વ્યાજની રકમ = ______________ રૂપિયા
	ઋણ લેનાર દ્વારા ચૂકવવાની કુલ રકમ (મંજુર + કુલ વ્યાજ)	______________________________ રૂપિયા
	(ii) જો તે તબક્કાવાર હોય, તો સંબંધિત વિગતો ધરાવતા લોન કરારની કલમનો ઉલ્લેખ કરો **જો બહુવિધ તબક્કામાં વિતરણ કરવામાં આવે તો જ લાગુ** (પરત ચુકવણી સમયપત્રક પછીથી ચેક સોંપણી તારીખ પછી આપવામાં આવશે)	જ્યાં વિતરણ તબક્કાઓમાં નક્કી/વિનંતી કરવામાં આવે છે, ત્યાં ઈએમઆઈ ચેક હેન્ડઓવર પછી શરૂ થશે. ત્યાં સુધી ઋણ લેનાર(ઓ) વિતરિત રકમ પર લાગુ પડવા મુજબ દર મહિને વ્યાજની માસિક ચુકવણી (''પ્રી ઈએમઆઈ'') કરશે અને આવી દરેક માસિક પૂર્વ ઈએમઆઈ ચુકવણી લોન સમરી શેડ્યૂલમાં ઉલ્લેખત વ્યાજના દરે થશે.
3	**લોનની મુદત (વર્ષ/મહિના/દિવસો)**	**મહિનામાં =**
4	**હપ્તાની વિગતો**	

હપ્તાઓનો પ્રકાર	ઈએમઆઈ ની સંખ્યા	ઈએમઆઈ (રૂ.)	ચુકવણીની શરૂઆત, મંજૂરી પછી
માસિક			દર મહિનાની 7મી

5	**વ્યાજનો પ્રકાર*** (કૃપા કરીને યોગ્ય રીતે ખરાંનુ ચિન્હ કરો)	**ફિક્સ્ડ** ☐	**સેમી ફિક્સ્ડ** ☐	**ફ્લોટિંગ** ☐
	વ્યાજ દર (%)			
6	**ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના કિસ્સામાં વધારાની માહિતી***			

રેફ્રન્સ બેન્ચમાર્ક	બેન્ચમાર્ક દર (%) (બી)	સ્પ્રેડ (%) (એસ)	અંતિમ દર (%) આર = (બી) – (એસ)	વખતોવખત રીસેટ (મહિના)		રેફ્રન્સ બેન્ચમાર્કમાં ફેરફારની અસર ('આર' માં 25 બીપીએસ ફેરફાર માટે, બદલોઃ)	
				B	S	ઈએમઆઈ (રૂ.)	ઈએમઆઈ ની સંખ્યા
આરપીએલઆર				ત્રિમાસિક			

7	**ફી/શુલ્કો**				
	આરઈ (એ) ને ચૂકવવાપાત્ર	**વન–ટાઇમ/રિકરિંગ**	**લાગુ પડવા મુજબ રકમ (રૂ. માં) અથવા ટકાવારી (%)**		
			અપફ્રન્ટ કલેક્ટેડ (એકત્રિત) = યુ	**વિતરણમાંથી ભંડોળીત/બાદ કરેલ રકમ = એફ**	**કુલ ફી = (ટી)**
(i)	**પ્રોસેસિંગ ફી/ચાર્જીસ**	વન–ટાઇમ			
(ii)	**ઍપ્લિકેશન ફી/આઇએમડી ફી**	વન–ટાઇમ			
(iii)	**દસ્તાવેજીકરણ ખર્ચાઓ** **(કેવળ ચુકવણી માટેના ઋણ માટે)**	વન–ટાઇમ			

(iv)	કોઈપણ અન્ય (કૃપા કરીને સ્પષ્ટ કરો)				
આરઈ (બી) દ્વારા તૃતીય પક્ષને ચૂકવવાપાત્ર					
(i)	**સ્ટેમ્પ ફી અને શુલ્કો (રાજ્યના કાયદા મુજબ લાગુ દરે જો એસએમએફજી ગૃહશક્તિ દ્વારા સ્ટેમ્પિંગ કરવામાં આવે તો વધારાની 5%) (સ્ટેમ્પિંગ રકમની) સેવા ફી વસૂલવામાં આવશે.**	વન–ટાઇમ			
(ii)	**સીઈઆરએસએઆઈ ચાર્જીસ** 1. 5 લાખ સુધીની લોન માટે (મૂળ ફાઈલિંગ અને ફેરફાર માટે) = રૂ. 60/- 2. 5 લાખથી વધુની લોન માટે (મૂળ ફાઈલિંગ અને ફેરફાર માટે) = રૂ. 110/-	વન–ટાઇમ			
(iii)	વીમા શુલ્કો	વન–ટાઇમ			
(iv)	ઈન્ડિયન હેલ્થ ઑર્ગેનાઈઝેશન (આઈએચઓ)	વન–ટાઇમ			
(v)	કોઈપણ અન્ય (કૃપા કરીને સ્પષ્ટ કરો)				
	કુલ				
	ચોખ્ખી વિતરિત રકમ	વિતરિત રકમ ''મંજૂર લોનની રકમ (એસએ)''–'' વિતરણ માંથી ભંડોળીત /બાદ કરેલ રકમ (એફ)= ____________________રૂ.			

8	**એન્યુઅલ પરસન્ટેજ રેટ (એપીઆર) (%)** **એપીઆર % ગણતરી માટે ગૃહશક્તિ વેબસાઈટ લિંક તપાસોઃ** https://www.grihashakti.com/apr-calculator.aspx	**=**
9	**આકસ્મિક શુલ્કોની વિગતો (રૂ. અથવા % માં, લાગુ પડે તેમ)**	
(i)	**પ્રોસેસિંગ ફી/ચાર્જીસ**	લોનની રકમના 3% સુધી
(ii)	**અરજી ફી/આઈએમડી ફી**	રૂ. 10000/- સુધી
(iii)	**દસ્તાવેજીકરણ ફી (ફક્ત વિતરિત કેસ માટે)**	રૂ. 5000/- સુધી
(iv)	**લોનના વ્યાજના પ્રકારમાં ફેરફાર માટે રેટ ઑફ ઈન્ટરેસ્ટ કન્વરઝન ફી/સ્વિચ ફી ચાર્જનો દર**	બાકી મુદ્દલ રકમના 1.00% થી વધુ ન હોય તેવી રકમ
(v)	**ચેક/ઈસીએસ/એનએસીએચ અવમાણના શુલ્કો****	રૂ. 500/- ઘટના દીઠ
(vi)	**કોઈપણ ચુકવણીમાં કોઈપણ ફેરફાર માટે સ્વેપ શુલ્ક**	સ્વેપની ઘટના દીઠ રૂ. 600/-
(vii)	**વિલંબિત ચુકવણી શુલ્કો (ચુકવણીમાં ચૂક માટે લાગુ)**	**2% દર મહિને મુદતવીતી ઈએમઆઈ ની ગણતરી દરરોજના ધોરણે કરવામાં આવે છે, જે સંબંધિત નિયત તારીખથી વાસ્તવિક ચૂકવણી/ડીફૉલ્ટના સુધારણાની તારીખ સુધી ચૂકવવાપાત્ર છે.**
(viii)	**એચએલ થી એનએચએલ માં કન્વરઝન**	**લાગુ પડતા વ્યાજ દરમાં વાર્ષિક 2%નો વધારો થશે**
(ix)	**દંડાત્મક શુલ્કો** **આ લોન કરારના અમલ પછી એસએમએફજી ગૃહશક્તિ સાથે સિક્યોર્ડ એસેટ્સ સાથે લાગતા વળગતા અથવા એસએમએફજી ગૃહશક્તિ દ્વારા ઋણધારકો પાસેથી માંગવામાં આવ્યા મુજબના દસ્તાવેજો જમા/ફરીથી જમા કરાવવા તે માટે ઋણ લેનારા(ઓ) દ્વારા 60 દિવસ (સાઠ દિવસ)ના વિલંબ માટે લેખન**	**બાકી લોનની રકમ પર વાર્ષિક એક ટકા (1%), દરરોજના આધારે ગણવામાં આવે છે, જે ચૂક/વિલંબની તારીખથી એસએમએફજી ગૃહશક્તિના સંતોષ માટે આવા ચૂકને સુધારવાની તારીખ સુધી ચૂકવવાપાત્ર છે.**
(x)	**એનઓસી, નો ડ્યૂ સર્ટિફિકેટ, આરપીએસ, વ્યાજ પ્રમાણપત્ર/દસ્તાવેજોની યાદી (એલઓડી, એકાઉન્ટનું*** ડુપ્લિકેટ સ્ટેટમેન્ટ/લોન કરારની નકલ/વગેરે.**	રૂ. 500/-
(xi)	**મિલકતના મૂળ ટાઈટલ ડીડની ફોટોકૉપી માટે ચાર્જીસ**	રૂ. 1000/-
(xii)	**વિતરણ પછી લોન કેન્સલેશન શુલ્કો**	રૂ. 5000/-
(xiii)	**મૂળ દસ્તાવેજ પુનઃપ્રાપ્તિ શુલ્કો**	રૂ. 1000/-
(xiv)	**ફોરક્લોઝર લેટર શુલ્કો**	રૂ. 500/-
(xv)	**વાર્ષિક જાળવણી શુલ્કો** (લોનના પહેલા વિતરણના વાર્ષિક મહિને વાર્ષિક ધોરણે એએમસી વસૂલવામાં આવશે)	રૂ. 1000/-
(xvi)	**કોલેટરલ હેન્ડલિંગ ફી**	રૂ. 3000/-
(xvii)	**કોઈપણ અન્ય શુલ્કો (કૃપા કરીને સ્પષ્ટ કરો)**	રૂ. ______________________/-
(xviii)	**પૂર્વચુકવણી શુલ્કો (આંશિક અથવા સંપૂર્ણ)*****	

	વ્યાજ દરનો પ્રકાર	ઋણ લેનારાઓ	લોનનો હેતુ	વિગતો	શુલ્કો
(xviii A)	ફિક્સ્ડ	વ્યક્તિગત	કોઈપણ	પોતાના સ્ત્રોત/ફંડ્સનો ઉપયોગ કરીને પૂર્વ ચુકવણી	આંશિક/સંપૂર્ણ પૂર્વચુકવણી માટે કોઈ પૂર્વચુકવણી શુલ્કો ચૂકવવાપાત્ર રહેશે નહીં
		વ્યક્તિગત		કોઈપણ બેન્ક/હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ કંપની/નૉન–બેન્કિંગ ફાઈનાન્સ કંપની/કોઈપણ નાણાકીય સંસ્થાઓ/કોઈ અન્ય સ્ત્રોતો પાસેથી ઋણ લેવું	0-60 એમઓબીઃ પ્રીપેડ રકમના 7% >60 એમઓબીઃ પ્રીપેડ રકમના 5%
		એમએસએમઈ/સંપૂર્ણ માલિકીની ફર્મ્સ/ બિન–વ્યક્તિગત		પોતાના સ્ત્રોત/ફંડનો ઉપયોગ કરીને પૂર્વચુકવણી અથવા કોઈપણ બેન્ક/હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ કંપની/નૉન–બેન્કિંગ ફાઈનાન્સ કંપની/કોઈપણ નાણાકીય સંસ્થાઓ/કોઈ અન્ય સ્ત્રોતો પાસેથી ઋણ લેવું	0-60 એમઓબીઃ પ્રીપેડ રકમના 7%
					>60 એમઓબીઃ પ્રીપેડ રકમના 5%
(xviii B)	ફ્લોટિંગ	વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓ (પ્રાથમિક અને સહ–ઉધાર લેનારાઓ) સૂક્ષ્મ અને નાના સાહસો (એમએસઈ)	બિઝનેસ	લાગુ નહીં	પ્રીપેઇડ રકમના 5%
		1. વ્યક્તિગત ઋણલેનારા (પ્રાથમિક અને સહ–ઋણલેનારા) 2. વ્યક્તિગત ઋણલેનારા (બિન–વ્યક્તિગત સહ–ઋણલેનારા સાથે અથવા વગર)	બિઝનેસ સિવાય; ઘર ખરીદવું, ઘરનું સ્વ–બાંધકામ, પ્લોટ + ઘરનું બાંધકામ, ઘરનું વિસ્તરણ, સુધારણા અથવા નવીનીકરણ	ઘર વ્યક્તિગત નામ પર હોવું જોઈએ અને અંતિમ ઉપયોગ ઘર ખરીદવા, ઘરનું સ્વ–બાંધકામ, પ્લોટ + ઘરનું બાંધકામ, ઘરનું વિસ્તરણ, સુધારણા અથવા નવીનીકરણ માટે હોવું જોઈએ.	આંશિક/સંપૂર્ણ પૂર્વચુકવણી માટે કોઈ પૂર્વચુકવણી શુલ્ક ચૂકવવાપાત્ર રહેશે નહીં
(xix)	**કર અને વેરાઓ**		**લોન કરારમાં ઉપરોક્ત દર્શાવેલા અથવા બહારના તમામ ચાજીર્સ તમામ કરવેરા અને વૈધાનિક વસૂલાત સિવાયના રહેશે, જે ગુડ્સ એન્ડ સર્વિસ ટેક્સની મર્યાદા વિના જ સમયાંતરે તેના પર લાગુ થઈ શકે છે.**		

ગ્રાહકોની અરજીની પ્રક્રિયા સંબંધિત કોઈપણ શુલ્કો જેમ કે એપ્લિકેશન ફી/આઈએમડી ફી/પ્રોફેસિંગ ફી/શુલ્કો વગેરે નૉન–રીફંડેબલ છે.

ફોરક્લોઝર વિનંતી શાખાઓમાં ઉપલબ્ધ એસએમએફજી ગૃહશક્તિ ફોરક્લોઝર વિનંતી ફોર્મમાં કરી શકાય છે. ફોરક્લોઝર રિક્વેસ્ટ એસએમએફજી ગૃહશક્તિ ગ્રાહક સેવા ડેસ્કને ઈમેઈલ દ્વારા મોકલી શકાય છે અથવા રજિસ્ટર્ડ પોસ્ટ દ્વારા ગ્રાહક સેવા ડેસ્ક પર ફિઝિકલ નકલ મોકલી શકાય છે અથવા શાખામાં ગ્રાહક સેવા અધિકારીને પત્ર સોંપી શકાય છે. ફોરક્લોઝર લેટર જારી કરવાની વિનંતીના જવાબની સમયરેખા આ દસ્તાવેજમાં દર્શાવ્યા મુજબ ફોરક્લોઝર લેટર ચાર્જની પ્રાપ્તિના ૨૧ કામકાજના દિવસો છે. કૃપા કરીને નોંધ કરો કે ફોરક્લોઝર ચેક ફક્ત એસએમએફજી ગૃહશક્તિ શાખાઓમાં જ જમા કરાવવાનો રહેશે. કેલેન્ડર મહિનાની 02મી તારીખે અથવા તે પછી પ્રાપ્ત થયેલી કોઈપણ ચુકવણીઓ તે જ મહિનામાં પછીની તારીખે પ્રક્રિયા કરવામાં આવશે કારણ કે વર્તમાન મહિના માટે ઈએમઆઈ રજૂ કરવામાં આવશે અને તે સમયગાળા માટે ગણતરી કરેલ વધારાની રકમનું વ્યાજ રિફંડ માટે લેવામાં આવશે.

જો ફોરક્લોઝર માટે ચુકવણી એનઈએફટી/આરટીજીએસ પેમેન્ટ મોડનો ઉપયોગ કરીને કરવામાં આવી હોય, તો ગ્રાહકે ચુકવણી વ્યવહારની તારીખથી ૩ દિવસની અંદર ગ્રાહક સેવા/શાખાને તેની જાણ કરવી અને વિનંતીની આગળની પ્રક્રિયા કરવા માટે કરવામાં આવેલી ચુકવણી વિશે જાણ કરવાની જરૂર છે.

ઉપરોક્ત ઉલ્લેખિત શુલ્કો, વ્યાજ દર, ફી, માલ અને સેવા કર વગેરે લોન કરાર અને અન્ય વ્યવહાર દસ્તાવેજોની તારીખ પ્રમાણે છે અને ઉપર જણાવેલ શુલ્કો વખતોવખત બદલાતા રહે છે. નવીનતમ લાગુ નિયમો અને શરતો ફી અને શુલ્કો માટે કૃપા કરીને અમારી વેબસાઈટ www.grihashakti.com તપાસો.

* વ્યાજ દરમાં ફેરફારના સંદેશાવ્યવહારની રીતોઃ એસએમએફજી ગૃહશક્તિ ઋણ લેનાર/ને આવા ફેરફારોની લેખિતમાં અને તેની સત્તાવાર વેબસાઈટ www.grihashakti.com દ્વારા અને શાખામાં નોટિસ બોર્ડ પર ડિસ્પ્લે દ્વારા જાણ કરશે. કંપનીની અધિકૃત વેબસાઈટ અને શાખામાં પ્રદર્શિત નોટિસ બોર્ડમાં આવી અપડેટ કરેલી માહિતી હોવી જોઈએ. વખતોવખત એસએમએફજી ગૃહશક્તિ રિટેલ પ્રાઈમ લેન્ડિંગ રેટ (પીએલઆર) માં કોઈપણ સુધારા સહિતનો ઉલ્લેખિત વ્યાજ દર ઋણ લેનાર(ઓ) અને તેના માટે ઋણ લેનાર(ઓ)ની સંમતિ માટે બંધનકર્તા રહેશે. ઋણ લેનાર(ઓ) બાંયધરી આપે છે અને પુષ્ટિ કરે છે કે ઋણ લેનાર(ઓ) કંપનીની અધિકૃત વેબસાઈટ અને/અથવા શાખાની મુલાકાત લઈને વખતોવખત લાગુ પડતા શુલ્કો/ખર્ચ/વ્યાજના દર સાથે અપડેટ રાખશે. ઋણ લેનાર(ઓ) દ્વારા સ્પષ્ટપણે સમજાય છે કે આવી અપડેટ કરેલી માહિતી તેની અધિકૃત વેબસાઈટ અને/અથવા શાખાઓમાં નોટિસ બોર્ડ પર મૂકવી એ કંપનીના ભાગે પૂરતું પાલન હશે.

(ii) મોરેટોરિયમ અથવા સબસિડી

** (નોંધઃ ઉપરોક્ત ઉલ્લેખિત ચેક/ઈસીએસ/એનએસીએચ અવમાણના શુલ્કો વળતર આપતા નથી અને/અથવા અવમાણનાના કૃત્યને ધ્યાનમાં લેવાના કોઈપણ સ્વરૂપ તરીકે સમજવામાં આવે છે અને કોઈ પણ રીતે આ સુવિધા હેઠળ વસૂલવામાં આવેલી ફી તરીકે સમજવામાં આવવી જોઈએ નહીં. એ તદ્દન સ્પષ્ટ કરવામાં આવે છે કે એસએમએફજી ગૃહશક્તિ આ સુવિધા હેઠળ ચૂકવણીની જવાબદારીઓને પૂર્ણ કરવા માટે જારી કરાયેલા અમાન્ય, બનાવટી અથવા અયોગ્ય સાધનની જમા કરાવવાને સાંખી લેતું નથી અને તેના દ્વારા લેવામાં આવેલ કોઈપણ શુલ્કો આવી અવમાણનાના કૃત્યોને આવરી લેવાનો હેતુ નથી. એસએમએફજી ગૃહશક્તિ અહીંથી વસૂલવામાં આવેલ કોઈપણ ચાર્જ હોવા છતાં, યોગ્ય નાગરિક અને ફોજદારી કાયદાઓ લાગુ કરવાનો પોતાનો અધિકાર અનામત રાખે છે.)

*** નોંધઃ સહ–બંધનકર્તા(ઓ) સાથે અથવા તેના વગર, વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર કોઈ ફોરક્લોઝર શુલ્કો/પૂર્વ ચુકવણી શુલ્કો લાગુ પડશે નહીં.

તમામ સેમી–ફિક્સ્ડ રેટ (ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગનું સંયોજન) લોન ફિક્સ/ફ્લોટિંગ રેટ પર લાગુ પડતા પ્રી–ક્લોઝર ધારાધોરણોને આકર્ષિત કરશે, જે પ્રી–ક્લોઝર સમયે, લોન ફિક્સ્ડ અથવા ફ્લોટિંગ રેટ પર છે તેના આધારે. સેમી–ફિક્સ્ડ રેટની લોનના કિસ્સામાં, નિર્ધારિત વ્યાજ દરની અવધિની સમાપ્તિ પછી, લોન ફ્લોટિંગ રેટ લોનમાં રૂપાંતરિત થયા પછી ફ્લોટિંગ રેટ માટે પ્રી–ક્લોઝર નોર્મ લાગુ થશે. આ પછીથી ફોરક્લોઝ કરવામાં આવેલી આવી બધી સેમી–ફિક્સ્ડ રેટ લોન પર લાગુ પડશે.

**** એસઓએ ત્રિમાસિક દીઠ એક વાર લોન લેનારને મફતમાં ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે/સુલભ બનાવવામાં આવશે.

ભાગ 2 (અન્ય ગુણાત્મક માહિતી)

10	રિકવરી એજન્ટોની સંલગ્નતા સંબંધિત લોન કરારની કલમ	લોન કરારની કલમ 17 (સેવા પ્રદાતા) તપાસોઃ ઋણ લેનાર(ઓ) દ્વારા સંમત થાય છે કે એસએમએફજી ગૃહશક્તિના કોઈપણ અધિકારો પ્રત્યે પૂર્વગ્રહ રાખ્યા વિના, લોન અને તેના ઉપયોગ અને/અથવા ઋણ લેનાર/ઓ ની જવાબદારીઓ પર દેખરેખ રાખવા માટે એસએમએફજી ગૃહશક્તિ માટે અને/અથવા લેનારા(ઓ)નું અહીંની શરતોનું પાલન અને/અથવા એસએમએફજી ગૃહશક્તિ અથવા તેના કોઈપણ ભાગ અથવા ભાગને લીધે રકમ વસૂલવા માટે, અને/અથવા આવી અન્ય વ્યક્તિ દ્વારા જરૂરી તમામ ક્રિયાઓ/પગલાઓ લેવા જોઈએ, અને/અથવા આવી અન્ય વ્યક્તિ દ્વારા અને/અથવા દ્વારા લેવામાં આવશે. (એક કંપની અથવા બોડી કૉર્પોરેટ સહિત) વખતોવખત એસએમએફજી ગૃહશક્તિ દ્વારા તેના સંબંધમાં નિમણૂક કરવામાં આવી શકે છે અને તે એસએમએફજી ગૃહશક્તિ દરેક સમયે તમામ દસ્તાવેજો, ખાતાઓના સ્ટેટમેન્ટ્સ અને ઋણ લેનારા(ઓ) અને/અથવા લોનને લગતી કોઈપણ પ્રકૃતિની અન્ય માહિતી એવી કોઈપણ અન્ય વ્યક્તિ સાથે આપ–લે કરવા માટે હકદાર રહેશે કે જે આ રીતે એસએમએફજી ગૃહશક્તિ દ્વારા નિયુક્ત કરવામાં આવી શકે, વધુમાં, ઋણ લેનાર(ઓ) સ્પષ્ટપણે માને અને સ્વીકારે છે કે એસએમએફજી ગૃહશક્તિ, પોતે અથવા તેના અધિકારીઓ અ઼થવા નોકરો દ્વારા આવી પ્રવૃત્તિઓ કરવા માટેના તેના અધિકારો સાથે પૂર્વગ્રહ રાખ્યા વિના, સંપૂર્ણ હકદાર હશે અને તેની પાસે એસએમએફજી ગૃહશક્તિની પસંદગીના એક અથવા વધુ તૃતીય પક્ષ/પુનઃપ્રાપ્તિ એજન્ટોની નિમણૂક કરવી અને આવા તૃતીય પક્ષ/પુનઃપ્રાપ્તિ એજન્ટોને એસએમએફજી ગૃહશક્તિ વતી તમામ અવેતન રકમ એકત્રિત કરવાનો અને તેની સાથે સંકળાયેલા અથવા આકસ્મિક તમામ કૃત્યો, કાર્યો, બાબતો અને સત્તા સ્થાનાંતરિત અથવા સોંપવવાનો, તેમાં ઋણ લેનાર(ઓ)ની ઑફિસ અથવા રહેઠાણમાં હાજરી આપવી, બાકી રકમ મેળવવી અને સામાન્ય રીતે તમામ કાયદેસર કૃત્યો કરવા સહિત તૃતીય પક્ષ/પુનઃપ્રાપ્તિ એજન્ટ આવા હેતુઓ માટે યોગ્ય ગણવા અને બાબતો કરવા અને ચલાવવાનો અધિકાર રાખશે.
11	લોન કરારની કલમ જે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની વિગતો આપે છે	એચઅલ કરારમાં કલમ 14.11 (ગ્રાહક સેવાઓ અને ફરિયાદ નિવારણ) અને એલએપી કરારમાં 14.8 અને એમઆઈટીસી અને કેએફએસ ના કલમ 26 (ફરિયાદ નિવારણ) તપાસો.
12	નોડલ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો ફોન નંબર અને ઈમેલ આઈડી	18001021003 GRO@grihashakti.com
13	શું લોન છે, અથવા ભવિષ્યમાં કદાચ, અન્ય આરઈમાં ટ્રાન્સફર અથવા સિક્યોરિટાઇઝેશનને આધીન છે (હા/ના)	હા
14	સહયોગી ધિરાણ વ્યવસ્થાઓ (દા.ત., સહ–ધિરાણ/આઉટસોર્સિંગ) હેઠળ ધિરાણના કિસ્સામાં, નીચેની વધારાની વિગતો પૂરી પાડવામાં આવી શકે છે :	

મૂળ આરઈ નું નામ, તેના ભંડોળના પ્રમાણ સાથે	ભાગીદાર આરઈ નું નામ તેના ભંડોળના પ્રમાણ સાથે	મિશ્રિત વ્યાજ દર
લાગુ નહીં	લાગુ નહીં	લાગુ નહીં

15	ડિજિટલ લોનના કિસ્સામાં, નીચેની ચોક્કસ જાહેરાતો આપવામાં આવી શકે છેઃ
(I) આરઈ ની બોર્ડ મંજૂર પોલિસીના સંદર્ભમાં કૂલિંગ ઑફ/લૂક–અપ સમયગાળો, જે દરમ્યાન ઋણ લેનાર પાસેથી લોનની પૂર્વ ચુકવણી પર કોઈ દંડ વસૂલવામાં આવશે નહીં.	લાગુ નહીં
(ii) એલએસપી ની વિગતો રિકવરી એજન્ટ તરીકે કામ કરે છે અને ઋણ લેનારાનો સંપર્ક કરવા માટે અધિકૃત છે	લાગુ નહીં

16. લોનનો હેતુ/અંતિમ ઉપયોગ(કૃપા કરીને ખરાંનુ એક જ ચિન્હ (✓) હેતુ/અંતિમ ઉપયોગ જેના માટે લોન મંજૂર કરવામાં આવી છે)

એચએલ–બેલેન્સ ટ્રાન્સફર	☐	એચએલ–નવી ખરીદી	☐	એચએલ–બિલ્ડર ખરીદી	☐
એચએલ–પુનઃ વેચાણ	☐	એચએલ–પ્લૉટ + બાંધકામ	☐	એચએલ–સેલ્ફ કન્સ્ટ્રક્શન	☐
એચએલ–ઘર સુધારણા	☐	એચએલ–હોમ એક્સ્ટેંશન	☐	એલએપી–કમર્શિયલ પ્રોપર્ટીની ખરીદી	☐
એલએપી– એચએલ બીટી અને અંતિમ ઉપયોગ પર ટૉપ–અપ	☐	એલએપી–એચએલ બીટી અને અંતિમ ઉપયોગ પર ટોપ–અપ વ્યક્તિગત હેતુ માટે છે	☐	એલએપી–વ્યવસાયિક ઉપયોગ	☐
એલએપી–બેલેન્સ ટ્રાન્સફર (બિઝનેસ)	☐	એલએપી–બેલેન્સ ટ્રાન્સફર (વ્યવસાય) અને વ્યવસાય હેતુ માટે ટૉપ–અપ	☐	એલએપી–બેલેન્સ ટ્રાન્સફર (પર્સનલ) અને વ્યવસાય હેતુ માટે ટૉપ–અપ	☐
એલએપી–બેલેન્સ ટ્રાન્સફર (પર્સનલ)	☐	એલએપી–બેલેન્સ ટ્રાન્સફર (વ્યવસાય) અને વ્યક્તિગત હેતુ માટે ટૉપ–અપ	☐	એલએપી–બેલેન્સ ટ્રાન્સફર (પર્સનલ) અને વ્યક્તિગત હેતુ માટે ટૉપ–અપ	☐
એલએપી–વ્યવસાયનું સ્થળ નવીનીકરણ/વિસ્તરણ	☐	એલએપી–દેવાનું એકત્રીકરણ વ્યવસાય હેતુ માટે લાભ લીધો	☐	એલએપી–દેવાનું એકત્રીકરણ અંગત કારણોસર લાભ લીધો	☐
એલએપી–લગ્ન અથવા શિક્ષણ અથવા તબીબી હેતુ અથવા પારિવારિક ઉપયોગ	☐	એલએપી–મિલકત ખરીદી (પ્લૉટ/મકાન વગેરે)/ ઘરનું નવીનીકરણ/સુધારણા/બાંધકામ	☐		

17. ઋણ માટે જામીનગીરી/બાંયધરી

સાધારણ રીતે ઋણ માટે જામીનગીરી હિત, એસએમએફજી ગૃહશક્તિ દ્વારા આવશ્યકતા હોય તદનુસાર, જે મિલકત માટે ઋણ આપવામાં આવી રહ્યું છે એ જ અને/અથવા અન્ય કોઈ બાંયધરી/મધ્યાવધિ જામીનગીરી રહેશે. આમાં, અન્ય બાબતો અંતર્ગત, સમાવિષ્ટ છેઃ

ક. મિલકતનું વર્ણન,

ખ. જામીનદારઃ જામીનદાર/રોનાં નામ (જો કોઈ હોય):

ગ. અન્ય જામીનગીરી હિત (જો કોઈ હોય):

18. એસએમએફજી ગૃહશક્તિ (માર્કેટિંગ હેતુઓ સહિત) દ્વારા ઋણલેનારની માહિતીના ઉપયોગ માટે વિશિષ્ટ સત્તાધિકારી

ઋણલેનારા ખાસ કરીને એસએમએફજી ગૃહશક્તિને કોઈપણ સૂચના વિના (આ પછી નિર્ધારિત) ઋણલેનારાની માહિતી જાહેર કરવા માટે અધિકૃત કરે છે અને પરવાનગી આપે છે (જેમાં કોઈપણ ખાતાઓ અથવા ઋણલેનારા અને/અથવા લેનારાની નાણાકીય સ્થિતિ, કોઈપણ સેવાઓને લગતી કોઈપણ અન્ય માહિતી સહિત પરંતુ તેના સુધી મર્યાદિત નથી. એસએમએફજી ગૃહશક્તિ દ્વારા આ શરતો અને/અથવા એસએમએફજી ગૃહશક્તિ અને ઋણલેનારા અને/અથવા એસએમએફજી ગૃહશક્તિ અને ઋણલેનાર વચ્ચેના કોઈપણ વ્યવહારો અથવા લેવડદેવડો અને/અથવા કોઈપણ અન્ય કરાર(ઓ)ના અનુસંધાનમાં ઋણલેનારાને પૂરી પાડવામાં આવેલ અથવા પૂરી પાડવામાં આવશે, આવી તમામ માહિતી ત્યારપછી સામૂહિક રીતે (''ઋણલેનારાની માહિતી'' તરીકે ઓળખવામાં આવે છે) એસએમએફજી ગૃહશક્તિ તેને યોગ્ય અને ઉચિત માનશે, જેમાં તેની પેટાકંપનીઓ, સહયોગીઓ, સંલગ્ન કંપનીઓ, એસએમએફજી ઈન્ડિયા ગ્રુપ કંપનીઓ જ્યાં પણ સ્થિત હોય અને આ પ્રકારની માહિતીનો ઉપયોગ નવા ઉત્પાદનો ઑફર કરવા માટે થઈ શકે છે. અને/અથવા સેવાઓ અને/અથવા અન્ય કોઈપણ વ્યક્તિ(ઓ) કે જેમને એસએમએફજી ગૃહશક્તિ કરાર અનુસાર તેના અધિકારો અને/અથવા જવાબદારીઓના તમામ અથવા કોઈપણ ભાગને સોંપે છે, નવીકરણ કરે છે અથવા ટ્રાન્સફર કરે છે.

19. ક) મિલકતનો વીમો

ઋણલેનારા/ઓને સલાહ આપવામાં આવે છે કે જ્યાં સુધી એસએમએફજી ગૃહશક્તિ દ્વારા આપવામાં આવેલી સમગ્ર લોનની સંપૂર્ણ સંતુષ્ટિ સુધી ચૂકવણી કરવામાં ન આવે ત્યાં સુધી, કોઈપણ સમયે બાકી રહેલી લોનની સમકક્ષ વીમા રકમ માટે મિલકતનો વ્યાપક અને સંયુક્ત વીમા પૉલિસી સાથે વીમો લેવો. આવી પૉલિસીમાં, લોન સુવિધાના સાતત્ય દરમ્યાન, એસએમએફજી ગૃહશક્તિ એકમાત્ર લાભાર્થી હશે. ઋણલેનારા/ઓ દરેક નવીકરણ/નવી પૉલિસીના 15 દિવસની અંદર વીમા કવર અને પૉલિસીની એક નકલ પણ મોકલશે.

ખ) લોન લેનારાઓનો વીમો

લોન લેનાર/ઓ પૉલિસી/પૉલિસી હેઠળ એકમાત્ર લાભાર્થી તરીકે એસએમએફજી ગૃહશક્તિ સાથે પોતાના માટે સ્વાસ્થ્ય અને/અથવા જીવન વીમા સુરક્ષા મેળવી શકે છે.

20. ઋણની ચુકવણીની શરતો

ગૃહ–ધિરાણ મંજૂરી–પત્રમાં જણાવેલી શરતો અને એસએમએફજી ગૃહશક્તિની સંતુષ્ટી તથા એકમેવ નિર્ણયાનુસાર ધિરાણ કરારનામાઓનું અનુપાલન ન થાય ત્યાં સુધી એસએમએફજી ગૃહશક્તિ ઋણકર્તાને ગૃહ–ધિરાણ ચૂકવશે નહીં. શરતો સામેલ છે, પરંતુ નિમ્નાનુસાર પર્યંત મર્યાદિત નથીઃ–

ક. કરારનામા તથા આવા અન્ય આનુષંગિક દસ્તાવેજોનું અમલીકરણ

ખ. હપ્તાઓની પુનર્ચુકવણી કરત્વે પોસ્ટ–ડેટેડ ચેક/ઇસીએસની સોંપણી

ગ. એસએમએફજી ગૃહશક્તિની તરફેણમાં જામીનગીરી આપવી

ઘ. ચુકવણીનો ઉપયોગ મિલકતનો કબજો મેળવવા/બાંધકામ માટે અથવા છેવટનો ઉપયોગ સ્પષ્ટીકરણ કર્યા મુજબ થવો જોઈએ

ચ.સર્વ હકીકતોને જાહેર ન કરવામાં આવતાં એસએમએફજી ગૃહશક્તિની ધિરાણ આપવાના નિર્ણયને પ્રભાવિત કરી શકે છે

છ. તેમના/તેણીના નોકરી/સંપર્કની વિગતોમાં કોઈપણ ફેરફાર અંગે એસએમએફજી ગૃહશક્તિને જાણકારી

જ. ધિરાણની ચુકવણી માટે લખાણમાં વિનંતિ (એસએમએફજી ગૃહશક્તિ દ્વારા સ્પષ્ટપણે સૂચવ્યા અનુસાર). જ્યારે હાથે લખીને, મેલ અથવા એસએમએફજી ગૃહશક્તિની વેબસાઈટ મારફત આવી વિનંતિ કરવામાં આવે કે સમયે સમયે એસએમએફજી ગૃહશક્તિ દ્વારા જાહેર કરવામાં આવે તે અન્ય કોઈ રીતે રૂપે/પદ્ધતિથી આવી વિનંતિ સમાન જ આવી વિનંતીને વિધિવત ગણવામાં આવશે.

ઝ. સુનિશ્ચિત કરવું કે, ઋણકર્તા મિલકત (જામીનગીરી) પર સંપૂર્ણ, સ્પષ્ટ અને વેચાણક્ષક અધિકાર ધરાવે છે અને ઉક્ત મિલકત કોઈપણ પ્રકારની જવાબદારીથી પૂર્ણપણે બોજારહિત તથા મુક્ત છે.

ટ. સુનિશ્ચિત કરવું કે, વર્તમાન ધિરાણ માટે ધિરાણ કરારનામા અંતર્ગત તેમની જવાબદારીઓનું નિર્વહન કરવાનું ઋણકર્તા/ઓને માટે અસંભવ બનાવે તેવા કોઈ વિશિષ્ટ કે અન્ય સંજોગા ન ઉદ્ભવે.

ઠ. સુનિશ્ચિત કરવું કે, ઋણકર્તા દ્વારા અમલીકૃત/અમલ કરવામાં આવનારા ધિરાણ કરારનામાની શરતોમાં કોઈ જ ચૂક થયાની ઘટના ન બની હોય.

અન્ય સર્વ ધિરાણો (ગૃહ ઈક્વિટી ઋણ, અ–નિવાસી જગ્યાઓ માટે ઋણ તથા ટૉપ–અપ ઋણ સિવાય) માટે નિમ્નાનુસાર શરતો લાગુ પડશે.

(i) મંજૂરી–પત્રમાં સ્પષ્ટીકૃત કર્યા અનુસાર, સંપૂર્ણ પ્રદાન (ફ્લૅટની કુલ કિંમત–ધિરાણની રકમ)ની ચુકવણી.

(ii) બાંધકામની પ્રગતિ/વિલંબ સહિત મિલકતને કોઈ મોટી નુકસાની, મિલકતને લગતા સમયે સમયે લાગુ પડતા કરવેરાઓ, વૈધાનિક વેરાઓ તથા શુલ્કની ગેરઅદાયગીઓ અંગેની માહિતી એસએમએફજી ગૃહશક્તિને નિયમિતપણે પૂરી પાડવી.

(iii) સુનિશ્ચિત કરવું કે, મંજૂર થયેલા પ્લાન અનુસાર જ બાંધકામ હાથ ધરવામાં આવેલું હોય અને ડેવલપર (પુનર્વેચાણની મિલકત હોય તો, પુનર્વેચાણકર્તા) દ્વારા પ્રોજેક્ટ માટે સર્વ આવશ્યક મંજૂરીઓ પ્રાપ્ત કરી હોય તે અંગે તેમણે/તેણીએ પોતાની જાતને સંતુષ્ટ કરી લીધી હોય.

(iv) અગાઉના ચુકલાયેલા ઋણનાં નાણાંના ઉપયોગ અંગે એસએમએફજી ગૃહશક્તિને સંતુષ્ટ કરવી તથા તે અંગેના પર્યાપ્ત પુરાવા સુપરત કરવા.

21. બાંધકામની પ્રગતિ

ક. જો ઋણલેનારાઓ બાંધકામ/પ્લોટની ખરીદી માટે લોનની રકમના વિતરણના 36 (છત્રીસ) મહિનામાં બાંધકામ પૂર્ણ કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો, એસએમએફજી ગૃહશક્તિ

i) આરબીઆઈ માર્ગદર્શિકા અનુસાર આખી લોન નૉન–હાઉસિંગ લોનમાં પરિવર્તિત કરાશે.

ii) લોન સમરી શેડ્યૂલમાં ઉલ્લેખિત નૉન–હાઉસિંગ લોન (''એનએચએલ વ્યાજ દર'') પર લાગુ પડતા વ્યાજ દર લગાવો ; અને/અથવા

iii) આરબીઆઈએ વખતોવખત જારી કરેલી વર્તમાન માર્ગદર્શિકા અનુસાર અન્ય પગલાં લેવામાં આવશે

22. ઋણ તથા વ્યાજની પુનર્ચુકવણી

લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત નિયત તારીખે નિર્ધારિત ઈએમઆઈ/પીઈએમઆઈ માં લોનની ચુકવણી કરવી જરૂરી છે. ઈએમઆઈ/પીઈએમઆઈ ની ચુકવણી એસએમએફજી ગૃહશક્તિની તરફેણમાં નેશનલ ઑટોમેટેડ ક્લિયરિંગ હાઉસ (એનએસીએચ)/ઈલેક્ટ્રોનિક ક્લિયરન્સ સિસ્ટમ (ઇસીએસ)/પોસ્ટ ડેટેડ ચેક્સ (પીડીસી) દ્વારા ફરજિયાત છે.

ઋણકર્તાએ સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે કેઃ

ક. ઋણકર્તાના નિર્દિષ્ટ બેન્ક ખાતાને ઉધારવાનું હોય તેમાં પર્યાપ્ત નાણાં ભંડોળ હોય.

ખ. ઋણના ઈએમઆઈની પુનર્ચુકવણી પ્રતિ આપેલા ચેક/ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સને રદ ન કરવા/સ્ટૉપ પેમેન્ટ ન કરાવવું. વધુમાં, જે ખાતામાંથી પુનર્ચુકવણીનાં ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ જારી કરવામાં આવ્યાં હોય (સિવાય કે, એસએમએફજી ગૃહશક્તિને સ્વીકાર્ય પુનર્ચુકવણી માટે તેઓ/તેણી વૈકલ્પિક વ્યવસ્થા કરે) તે ખાતું બંધ ન કરવું કે બદલવું.

ગ. સંબંધિત નિયમ તારીખે અથવા તે પહેલાં, હપ્તાની ચુકવણી માટે, જો ન હોય તો, બાકી રહેતી ઋણની રકમ તથા સર્વ ચઢેલું વ્યાજ તરત જ ચુકવવાપાત્ર બનશે. સ્ટેટમેન્ટ ઑફ ચાર્જીસમાં દર્શાવવામાં આવેલી ફીની ચુકવણી કરવા માટે પણ ઋણકર્તા જવાબદાર રહેશે.

ઘ. ઋણ લેનારા દ્વારા લોન એગ્રીમેન્ટના નિયમો હેઠળ સંમત થવામાં આવેલ વિરૂદ્ધ એસએમએફજી ગૃહશક્તિ દ્વારા સૂચવવામાં આવ્યા મુજબ લોનના નિયમો અને શરતોમાં કોઈક પરિવર્તનના કિસ્સામાં અને જો એવા પરિવર્તનો ઋણ લેનારા(ઓ) ને ગેરલાભ કરનારા હોય, તો ઋણ લેનારા પાસે સંમત લોન એગ્રીમેન્ટમાં જણાવવામાં આવેલ ન હોય તેવા કોઈ વધારાના શુલ્કો કે વ્યાજ વગર 60 દિવસની અંદર લોનના વહેલા સમર્પણનો વિકલ્પ ઉપલબ્ધ હશે.

ઋણલેનારા સ્વીકારે છે અને સંમત થાય છે કે માત્ર સમયસર ચુકવણીનો રેકોર્ડ ધરાવતા ઋણલેનારાઓ જ માન્ય વિનંતી કરવાને આધીન રેટ ઘટાડા માટે પાત્ર હશે. આવી વિનંતીની મંજૂરી એસએમએફજી ગૃહશક્તિની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિ પર રહેશે.

23. ચડત રકમોની વસૂલી માટે અનુસરવાની ટૂંક પદ્ધતિ

પૂર્વ ચેતવણી પ્રતિક્રિયાઓ પર આધારિત કસૂર–પૂર્વ પ્રવૃત્તિઓથી કસૂર પ્રબંધનની શરૂઆત થાય છે, અને તેમાં વિભિન્ન વિકલ્પો મારફત, જેમ કે, ટપાલ, ફૅક્સ, ટેલીફોન, ઈ–મેલ, એસએમએસ અને/અથવા કલેક્શનના હેતુઓ માટે નિયુક્ત ત્રીજા પક્ષ દ્વારા યાદી અપાવીને, ફોલો–અપ કરીને અને બાકી લેણી રકમની વસૂલી કરીને ઋણની બાકી રહેતી રકમની ચુકવણી કરવા માટે સમયે સમયે ઋણકર્તાને તકાદાઓની તાકીદો કરવાનું સામેલ છે. વસૂલી પ્રક્રિયામાં વ્યાપકપણે નિમ્નલિખિત બાબતોનો સમાવેશ થાય છેઃ

ક. **ટેલીકૉલિંગઃ** આમાં ઋણકર્તાનો ફોન મારફત સંપર્ક સાધવામાં આવે છે અને તેમને ચૂકી જવાયેલી દેય તારીખ અંગે જાણકારી આપવામાં આવે છે અને બની શકે તેટલી જલદી બાકી રહેતી રકમ ચૂકવી દેવર વિનંતિ કરવામાં આવે છે.

ફિલ્ડ કલેક્શન્સઃ આમાં ઋણકર્તાને મળવાનું તથા બાકી રહેતી રકમ એકત્ર કરવાનું સામેલ છે. આ પ્રવૃતિ એસએમએફજી ગૃહશક્તિના કર્મચારીઓ કૃત પ્રતિનિધિઓ દ્વારા હાથ ધરાવી જોઈએ. ચુકવણી રોકડ રકમ અથવા ચેક/ડીડી દ્વારા એકત્ર કરવી જોઈએ.

ખ. **કાયદેસરની કાર્યવાહીઃ** એસએમએફજી ગૃહશક્તિની નીતિ અનુસાર તથા લાગુ પડતા કાયદાઓના અનુપાલનમાં, પ્રત્યેક કસૂરવાર ખાતાના સંજોગોના આધારે કાયદેસરની કાર્યવાહી હાથ ધરવામાં આવશે. કોઈપણ ગ્રાહકના ખાતા સંબંધિત ક્રેડિટ માહિતી નિયામક પ્રાધિકરણો દ્વારા અને જો નિયામક દ્વારા સૂચવવામાં આવે તો, માસિક ધોરણે પ્રાધિકૃત બધી ચારેય ક્રેડિટ ઈન્ફર્મેશન કંપનીઓને (સીઆઈસી) પૂરી પાડવામાં આવે છે. સીઆઈસી સાથેના ક્રેડિટ ઈતિહાસ પર પ્રતિકૂળ પ્રભાવ પડતો નિવારવા માટે, ઋણની બાકી રહેતી રકમની ચુકવણી સમયસર થઈ જાય તે, ગ્રાહકે સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ. ગીરો/જામીનગીરીઓ પર ટાંચની પ્રક્રિયા, અન્ય કોઈપણ કાયદા અંતર્ગત ગીરો મૂકેલી મિલકતનો કબજો લેવાનું તથા તેનું વેચાણનું, તત્સંબંધી કાયદાઓ દ્વારા નિર્ધારિત કાયદાઓના નિર્દેશો અંતર્ગત જ અનુસરવામાં આવશે. બાકી રહેતી રકમ વસૂલ કરવાની કાર્યવાહીનાં પગલાં લેતાં પહેલાં, સૂચના/યાદપત્રો/નોટિસ (નોટિસો), નીગોશિએબલ ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ એક્ટ, ફોજદારી કાયસાઓ, દિવાની કાયદાઓ, લવાદ, સરફેસી અધિનિયમ, વગેરે અંતર્ગત, લાગુ પડતું હોય તદનુસાર ગ્રાહકને આપવામાં આવે છે.

આથી, કસૂરવાર ખાતાની વિભિન્ન શ્રેણીઓ માટે યોગ્ય અને પ્રભાવી વ્યાપ્તિ સુનિશ્ચિત કરવા એસએમએફજી ગૃહશક્તિ ટેલીકૉલિંગ, ફિલ્ડ વિઝિટ, લેખિત સંપ્રેષણ તથા કાયદેસરની કાર્યવાહીનો ન્યાયસંગત ઉપયોગ કરશે.

24. ગ્રાહકની વિનંતિ પર બાકી લેણી રકમનું વાર્ષિક સરવૈયું પૂરૂં પાડવામાં આવશે.

25. ગ્રાહક સેવાઓ

દસ્તાવેજોની આવશ્યકતા સહિત અન્ય કોઈપણ સેવા સંબંધિત બાબતો, નિમ્નલિખિત માર્ગે એસએમએફજી ગૃહશક્તિને પાઠવી શકાશેઃ–

ક. અમારા ટોલ ફ્રી નંબર 18001021003 પર સંપર્ક કેન્દ્ર સાથે ટેલીફોન દ્વારા વાતચીત મારફતઃ

સમયઃ સવારે 9.30 થી સાંજે 6.30 (સોમવાર થી શનિવાર)*

*જાહેર રજાઓ અને દર મહિનાના ચોથા શનિવારને બાદ કરતાં

ખ. ઈ–મેલ દ્વારાઃ grihashakti@grihashakti.com

ગ. એસએમએફજી ઈન્ડિયા હોમ ફાઈનાન્સ કંપની લિમિટેડ (અગાઉ ફુલર્ટન ઈન્ડિયા હોમ ફાઈનાન્સ કંપની લિ.) ખાતે કોર્પોરેટ ઑફિસ ખાતે ગ્રાહક સેવાને સંબોધિત લેખિત પત્રો દ્વારા અદાણી ઈન્સ્પાયર, યુનિટ નં. 503 અને 504, 5મો માળ, મેઈન રોડ, જી. બ્લોક, બાંદ્રા કુર્લા કોમ્પ્લેક્સ, બાંદ્રા (પૂર્વ), મુંબઈ–400 051 અથવા કોમરઝોન આઈટી પાર્ક, ટાવર બી,પહેલો માળ, નં. 111, માઉન્ટ પૂનામલ્લી રોડ,પોરૂર, ચેન્નઈ–600116, તમિલનાડુ.

ઘ. વ્યક્તિગત રીતે શાખાની મુલાકાત લઈને તથા કામકાજના કલાકો દરમિયાન ઉક્ત શાખામાં માગણી કરીને.

- શાખાનો સમયઃ સવારે 9.30 થી સાંજે 6.30 સુધી (સોમવાર થી શુક્રવાર)*
- ચુકવણીનો સમયઃ સવારે 9.30 થી સાંજે 6.00 સુધી (સોમવાર થી શુક્રવાર)*
  સવારે 9.30 થી સાંજે 4.00 સુધી (શનિવાર)*
  *જાહેર રજાઓ અને મહિનાના પહેલા શનિવારને બાદ કરતાં

સૂચક ટર્ન અરાઉન્ડ ટાઇમ (ટીએટી) સાથે નીચે દર્શાવ્યા અનુસાર ગ્રાહક વિનંતીઓઃ

I. દસ્તાવેજોની ફોટો કૉપી – વિનંતી કરવાની તારીખથી 15 કેલેન્ડર દિવસો. જરૂરી વહીવટી ફી લાગુ પડે છે.

ii. મૂળ દસ્તાવેજો લોનના બંધ/ટ્રાન્સફરની તારીખથી 30 કેલેન્ડર દિવસોમાં પરત કરવામાં આવશે.

iii. વિનંતી મેળવ્યાના 4 કેલેન્ડર દિવસમાં લોન એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ.

iv. વિનંતી મેળવ્યાના 40 કેલેન્ડર દિવસમાં ઈએમઆઈમાં ઘટાડો.

v. વિલંબિત ચૂકવણી શુલ્કોનું કોઈપણ રીવર્સલ વિનંતિ પ્રાપ્ત થયાના 45 કેલેન્ડર દિવસોની અંદર (એસએમએફજી ગૃહશક્તિના સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી) હશે.

vi. તમામ પ્રકારની સર્વિસ વિનંતી – જે તારીખે વિનંતી કરી હોય ત્યારથી 30 કેલેન્ડર દિવસ.

26. ફરિયાદ નિવારણ

એસએમએફજી ગૃહશક્તિની ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયામાં 3 સ્તરીય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ સમાવાઈ છે જેથી ફરિયાદનો નિકાલ અસરકારક, પારદર્શક અને નિષ્પક્ષ રીતે આવ્યો છે તે સુનિશ્ચિત થઈ શકે. જે કોઈ કિસ્સામાં લોન લેનારને આપવામાં આવેલી સેવાઓથી સંતોષ ન હોય તો, લોન લેનાર નીચે દર્શાવેલી કોઈપણ ચેનલ મારફતે કોઈપણ રાવ/ફરિયાદ લઈને એસએમએફજી ગૃહશક્તિનો સંપર્ક કરી શકે છે. પાવતી માટે ટર્ન અરાઉન્ડ ટાઈમ(ટીએટી)/તમામ 3 લેવલ માટે ગ્રાહકને જવાબ વાળવાનો સમય 7 દિવસ રહેશે.

સ્તર 1: ક. અમારા ટોલ ફ્રી નંબર 1800 102 1003 પર સંપર્ક કેન્દ્ર સાથે ટેલીફોન દ્વારા વાતચીત મારફત;

સમયઃ સવારે 9.30 થી સાંજે 6.30 (સોમવાર થી શનિવાર)*

*જાહેર રજાઓ અને દર મહિનાના ચોથા શનિવારને બાદ કરતાં

ખ. ઈ–મેલ દ્વારાઃ grihashakti@grihashakti.com

ગ. અદાણી ઈન્સ્પાયર, યુનિટ નં. 503 અને 504, 5મો માળ, મેઈન રોડ, જી. બ્લોક, બાંદ્રા કુર્લા કોમ્પ્લેક્સ, બાંદ્રા (પૂર્વ), મુંબઈ–400 051 અથવા કોમરઝોન આઈ ટી પાર્ક, ટાવર બી,પહેલો માળ, નં. 111, માઉન્ટ પૂનામલ્લી રોડ,પોરૂર, ચેન્નઈ–600116, તમિલનાડુ.

ઘ. સેવા શાખામાં ગ્રાહક સેવા અધિકારીને રૂબરૂ મળીને અને કથિત શાખામાં નિમ્નલિખિત મુલાકાતના સમયમાં વિનંતી કરી શખો છોઃ

શાખાનો સમયઃ સવારે 9.30 થી સાંજે 6.30 (સોમવાર થી શનિવાર);*

ચુકવણીનો સમયઃ સવારે 9.30 થી સાંજે 6 (સોમવાર થી શુક્રવાર)* ; સવારે 9.30 થી સાંજે 4 (શનિવાર)*

*જાહેર રજાઓ અને મહિનાના પહેલા શનિવારને બાદ કરતાં

સ્તર 2: જો પ્રાપ્ત થયેલ નિરાકરણ ગ્રાહકની અપેક્ષાઓ અનુસાર ન હોય તો, ગ્રાહક કમ્પ્લેન્ટ્સ સેલને @ CCRC@grihashakti.com પર અને/અથવા કૉર્પોરેટ ઑફિસ અથવા રજિસ્ટર્ડ ઑફિસને ઉપર આપેલા સરનામે લખી શકે છે.

સ્તર 3: જો ગ્રાહક પ્રાપ્ત નિરાકરણથી હજી સુધી અસંતુષ્ટ હોય તો, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને @ GRO@grihashakti.com પર અને/અથવા કૉર્પોરેટ ઑફિસ અથવા રજિસ્ટર્ડ ઑફિસને ઉપર આપેલા સરનામે લખી શકે છે.

જો ઋણકર્તા(ઓ) પ્રાપ્ત થયેલા નિરાકરણથી હજી પણ સંતુષ્ટ ન હોય/અથવા જ્યારે પ્રતિભાવ ન સાંપડ્યો હોય તો, ઋણકર્તા(ઓ) નેશનલ હાઉસિંગ બેન્કના તકરાર નિવારણ કેન્દ્રનો સંપર્ક ઑનલાઈન પદ્ધતિથી લિન્ક http://grids.nhbonline.org.in અથવા ઑફલાઈન પદ્ધતિથી પત્ર દ્વારા, http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB–Physical-Mode.pdf લિન્ક પર ઉપલબ્ધ નિયમ પ્રારૂપમાં લખીને તકરાર નિવારણ કેન્દ્ર, ડિપાર્ટમેન્ટ ઑફ સુપરવિઝન, નેશનલ હાઉસિંગ બેન્ક, 4થો માળ, કૉર 5એ, ઈન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી-110003 ખાતે સંપર્ક કરી શકે છે.

આ સાથે સ્વીકારવામાં આવે છે કે, ધિરાણનાં વિગતવાર નિયમો અને શરતો માટે, આ સાથેના પક્ષો, તેમના દ્વારા અમલીકૃત કરાયેલા/અમલીકૃત કરવાના ઋણ તથા અન્ય જામીનગીરી દસ્તાવેજોને સંદર્ભિત કરશે અને તેમના પર નિર્ભર રહેશે. ઉપરોક્ત નિયમો અને શરતો ઋણકર્તા/ઓએ વાંચ્યા છે/તેમને વાંચી સંભળાવવામાં આવ્યા છે અને ઋણકર્તાઓ દ્વારા સમજાય છે. ઋણ લેનાર/ઓ ઉપરોક્ત સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (એમઆઈટીસી) અને મુખ્ય તથ્ય સ્ટેટમેન્ટ (કેએફએસ) દસ્તાવેજની ડુપ્લિકેટ નકલ પ્રાપ્ત કરી હોવાનું પણ સ્વીકારે છે.

ઉપર જણાવેલાં નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ તથા આ દસ્તાવેજની એક નકલ પ્રાપ્ત થઈ હોવાની સ્વીકૃતિની પુષ્ટી કરતી ઋણકર્તા/ઓની સહી અથવા અંગૂઠાની છાપ.

....	....	....
ઋણકર્તા	સહ – ઋણકર્તા -1	સહ – ઋણકર્તા -2

....

એસએમએફજી ગૃહશક્તિના પ્રાધિકૃત વ્યક્તિની સહી

નોંધઃ એમઆઈટીસી અને કેએફએસ ની ડુપ્લિકેટ નકલ ઋણ લેનાર/ઓ ને સોંપવી જોઈએ