

સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (એમઆઈટીસી)

હાઉસિંગ લોન / પ્રોપર્ટી સામે લોન ("લોન" અથવા "સુવિધા")

પ્રિય ગ્રાહક,

રેલિગેર હાઉસિંગ ડેવલપમેન્ટ ફાઇનાન્સ કોર્પોરેશન લિમિટેડ ("આરએચડીએફસીએલ") તરફથી કેપ્શનવાળી લોન/ સુવિધા માટે અરજી કરવા બદલ આભાર. વચ્ચે સંમત થયેલા મુખ્ય નિયમો અને શરતો

..... ("ઉધાર લેનાર") અને
આરએચડીએફસીએલ નીચે મુજબ છે:

(A) લોનની વિશેષતા		
૧.	લોન અરજી નં.	_____
૨.	મંજૂર લોનની રકમ	₹. _____
૩.	લોનનો પ્રકાર (ટિક કરવા માટે લાગુ)	ખરીદી માટે હાઉસિંગ લોન ("એચએલ") ☐ અથવા બાંધકામ માટે એચએલ ☐ અથવા સમારકામ માટે એચએલ ☐ અથવા નવીનીકરણ / વિસ્તરણ માટે એચએલ ☐ અથવા પ્લોટ/પ્લોટ વત્તા બાંધકામ માટે એચએલ ☐ અથવા બિન-હાઉસિંગ લોન ☐ અથવા અન્ય (અહીં લખો) _____ બિન હાઉસિંગ લોન 1. ધંધાના હેતુ માટે 2. બાળકોના શિક્ષણ માટે 3. તબીબી સારવાર માટે 4. લગ્ન માટે 5. અન્ય અંગત જરૂરિયાત માટે (અહીં લખો) _____
૪.	વ્યાજ દરનો પ્રકાર ("રોલ")	નિશ્ચિત રોલ ☐ અથવા ફ્લોટિંગ રોલ ☐ અથવા સ્થિર - ફ્લેક્સી રોલ ☐ (ટિક કરવા માટે લાગુ)
૫.	તારીખ પ્રમાણે લાગુ વ્યાજ દર ("રોલ").	જો નિશ્ચિત વ્યાજ દર પર હોય, તો લાગુ રોલ= _____% વાર્ષિક જો ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર ("રોલ") પર: (i) પ્રાથમ લેન્ડિંગ રેટ ("પીએલઆર") / આરએચડીએફસીએલ પીએલઆર= _____% વાર્ષિક. (ii) લાગુ રોલ= _____% વાર્ષિક [.....% (પીએલઆર) +/- _____%].
૬.	મોરેટોરિયમ	
૭.	સબસિડી	લાયકાત ભારત સરકાર/સંબંધિત રાજ્ય સરકાર/સરકાર દ્વારા નિર્ધારિત પાત્રતા માપદંડો અનુસાર રહેશે. વિભાગ/નોડલ એજન્સી સમય સમય પર.
૮.	વ્યાજ દરને ફરીથી સેટ કરવાની તારીખ	આરએચડીએફસીએલ પીએલઆર માં ફેરફાર સાથે લોન પર લાગુ પડતા વ્યાજ દરમાં સુધારો/રીસેટ કરવામાં આવશે. આરએચડીએફસીએલ પીએલઆર માં કોઈપણ ફેરફાર નીચેની કલમ (સી) હેઠળ નીચે જણાવ્યા મુજબ ઋણ લેનારને સૂચિત કરવામાં આવશે.
૯.	લોન ટેનર*	_____ મહિનાઓ (ફ્લોટિંગ / ફિક્સ્ડ-ફ્લેક્સી વ્યાજ દરના કિસ્સામાં ફેરફારને આધીન).
૧૦.	હમાનો પ્રકાર	માસિક
૧૧.	ઇએમઆઈ *	₹. _____ (ફ્લોટિંગ/બેવડા વ્યાજ દરના કિસ્સામાં ફેરફારને

Religare Housing Development Finance Corporation Limited

CIN: U74899DL1993PLC054259

Regd. Office: First Floor, Office no. 101, 2E/23, Jhandewalan Extn. New Delhi-110055, India. Phone : +91-11-4550 6605

Corporate Office: 8th floor, Max House, Block A, Dr. Jha Marg, Okhla Phase 3, Okhla Industrial Estate, New Delhi-110020, India. Phone : +91-11-4739 2500

www.religarehomeloans.com | homeloans@religare.com | 1860-266-4111, 1800-103-9711, 1800-309-9711

Page 1 of 8

		આધીન).
૧૨.	ઇએમઆઇ ચૂકવવાની નિયત તારીખ	
૧૩.	તારીખ કે જેના પર વાર્ષિક બાકી બેલેન્સ અને વ્યાજ નિવેદન જારી કરવામાં આવશે: દર વર્ષે ૩૦મી જૂન સુધીમાં વ્યાજ પ્રમાણપત્ર, એસએમએસ/ઇમેઇલ/ અથવા પત્ર દ્વારા.	
* લાગુ પડતા વ્યાજ દરમાં કોઈપણ ફેરફાર/સંશોધનના કિસ્સામાં, RHDfCL અનુસાર રહેશે "સમાન માસિક હપ્તો (EMI) પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના રીસેટ માટેની નીતિ" પરની નીતિ આંશિક રીતે વિતરિત કરાયેલા કેસોના કિસ્સામાં, 'પૂર્વ-સમાન માસિક હપ્તો વ્યાજ' ("પીઇએમઆઇઆઇ") હશે, નમતી મહિનાની રકમે શ્રદ્ધા કરવી જરૂરી છે. પીઇએમઆઇઆઇ પ્રથમ વિતરણની ખાતી ઇએમઆઇની શરૂઆતની હદ સુધી વસૂલ કરવામાં આવશે.		

(B) ફી અને અન્ય શુલ્ક:

(i) પ્રોસેસિંગ ફી ("પીએફ "):**

હોમ લોન	મંજૂર લોનની રકમના ૩.૫% સુધી
ટોપ અપ/એલએપી લોન	મંજૂર લોનની રકમના ૪% સુધી
** Upto ₹.૫,૦૦૦/- આઇએમડી (પ્રારંભિક મની ડિપોઝિટ) અરજી અને સંતુલન પ્રક્રિયા ફી મંજૂરી પછી ચૂકવવા માટે બિન-રિફંડપાત્ર	

(ii) લોનની મુદત દરમિયાન (વ્યક્તિગત રીતે તમામ પ્રકારની ફી/ચાર્જનો ઉલ્લેખ કરો):

પીડીસી /ઇસીએસ બાઉન્સ ચાર્જિસ (પ્રતિ સાધન)	₹.૫૦૦/-
સ્વેપ ચાર્જિસ / ઇએમઆઇ સાયકલ ફેરફાર	₹.૧,૦૦૦/- ***
લોનની મુદતમાં ફેરફાર, ઇએમઆઇ, લોન વિતરણ પછી સહ ઋણ લેનાર (ઓ) ના ઉમેરા/કાઢી નાખવું	₹.૧૦,૦૦૦/-
ડુબ્લિકેટ આવકવેરા પ્રમાણપત્ર - હોમ લોન	₹.૫૦૦/-
પ્રોપર્ટી સ્વેપ ચાર્જિસ	મૂળ રકમના ૨% બાકી
એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ (SOA) શુલ્ક	ત્રિમાસિક ધોરણે એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટની એક નકલ નજીકની લોન શાખામાં અથવા અમારી વેબસાઇટ www.religarehomeloans.com પર વિનંતી સબમિટ કરીને મફતમાં ઉપલબ્ધ છે. ત્રિમાસિક ગાળામાં એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ જારી કરવાની કોઈપણ વધારાની વિનંતી માટે રૂ. ૫૦૦/-.
લોન કેન્સલેશન શુલ્ક	₹૧૦ લાખ સુધીની લોન મંજૂરી રકમ માટે ₹૫૦૦૦/- ₹૧૦ લાખથી વધુની લોન મંજૂરી રકમ માટે ₹૧૦૦૦૦/-
દસ્તાવેજ પુનઃપ્રાપ્તિ	₹.૧,૦૦૦/-
₹.૫,૦૦,૦૦૦/- સુધીની લોનની રકમ માટે CERSAI શુલ્ક	₹૫૦/- (લાગુ પડતું હોય અને CERSAI દ્વારા નિર્ધારિત હોય)
₹.૫,૦૦,૦૦૦/-થી વધુની લોનની રકમ માટે CERSAI શુલ્ક	₹૧૦૦/- (લાગુ પડતું હોય અને CERSAI દ્વારા નિર્ધારિત હોય)
લોન બંધ થયા પછી ચાર્જ સંભાળતા દસ્તાવેજો (જો લેનારા)	₹.૫૦૦/- પ્રતિ દિવસ.

Religare Housing Development Finance Corporation Limited

CIN: U74899DL1993PLC054259

Regd. Office: First Floor, Office no. 101, 2E/23, Jhandewalan Extn. New Delhi-110055, India. Phone : +91-11-4550 6605

Corporate Office: 8th floor, Max House, Block A, Dr. Jha Marg, Okhla Phase 3, Okhla Industrial Estate, New Delhi-110020, India. Phone : +91-11-4739 2500

www.religarehomeloans.com | homeloans@religare.com | 1860-266-4111, 1800-103-9711, 1800-309-9711

Page 2 of 8

મૂળ જંગમ/જંગમ મિલકતના દસ્તાવેજો એકત્રિત કરવા માટે RHDFCL સંચારના 30 દિવસની અંદર મૂળ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો એકત્રિત ન કરે તો)	
કાનૂની વસૂલાત શુલ્ક અને અન્ય કોઈપણ આકસ્મિક ચાર્જીસ.	કંપની દ્વારા ખર્ચવામાં આવેલી વાસ્તવિક રકમ ગ્રાહક દ્વારા ચૂકવવામાં આવે છે
સીકેવાયસીઆર ને ચૂકવવાના શુલ્ક	સીકેવાયસીઆર દ્વારા લાગુ અને નિર્ધારિત મુજબ
સ્ટેમ્પ ડ્યુટી અને નોંધણી શુલ્ક	સંબંધિત સરકારી સત્તાધિકારી દ્વારા સૂચવ્યા મુજબ
***લોન રિપેમેન્ટ મોડમાં એનએસીએચ માં ફેરફાર થવાના કિસ્સામાં સ્વેપ ચાર્જ 'શૂન્ય' રહેશે	

(iii) ફોરક્લોઝર/પૂર્વ ચુકવણી પર

વ્યાજનો પ્રકાર	હેતુ/પ્રીપેડ અથવા પ્રી-ક્લોઝ્ડ મારફતે	શુલ્ક (જીએસટી સિવાય) (ફૂપા કરીને નીચેની નોંધોનો સંદર્ભ લો)
ફ્લોટિંગ રેટ	હાઉસિંગ લોન/વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને બિન-હાઉસિંગ લોન જ્યાં સુધી અંતિમ ઉપયોગ વ્યવસાય હેતુ માટે ન હોય.	'શૂન્ય' ચાર્જ
ફ્લોટિંગ રેટ	તમામ પ્રકારની લોન માટે જ્યાં અંતિમ ઉપયોગ વ્યવસાય હેતુ માટે હોય અથવા જ્યાં લેનારા વ્યક્તિગત ન હોય.	(i) 31.12.2025 સુધી મંજૂર થયેલ લોન, લોનની રકમના 2% ચૂકવવામાં આવ્યા. (ii) 01.01.2026 થી મંજૂર કરાયેલી લોન પ૦ લાખ સુધી મંજૂર થયેલી લોન રકમ સુધી શૂન્ય ચાર્જ પ૦ લાખથી વધુ મંજૂર લોન રકમ, ચૂકવવામાં આવેલી લોન રકમના ૨%
સ્થિર દર	હાઉસિંગ લોન લેનારા(ઓ)ના 'પોતાના સ્રોતો' દ્વારા પ્રી-પેઇડ/ પ્રી-ક્લોઝ્ડ.	'શૂન્ય' ચાર્જ
સ્થિર દર	અન્ય સ્રોતો દ્વારા પ્રી-પેઇડ/પ્રી-ક્લોઝ્ડ હાઉસિંગ લોન અથવા કોઈપણ હેતુ સાથે નોન-હાઉસિંગ લોન.	ચૂકવેલ લોનની રકમના ૨%

નોંધો:

- * આ હેતુ માટે "પોતાના સ્રોતો" શબ્દનો અર્થ BANK/HFC/NBFC અને/અથવા નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી ઉધાર લેવા સિવાયનો કોઈપણ સ્રોત થાય છે.
- નિશ્ચિત દરના કેસોમાં,, જ્યાં સુધી સુવિધા સંપૂર્ણપણે વિતરિત ન થાય અને પ્રથમ વિતરણની તારીખથી ૧૨ (બાર) મહિના પૂર્ણ થાય ત્યાં સુધી કોઈ પૂર્વચુકવણી માન્ય રહેશે નહીં, સિવાય કે RHDFCL ની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી
- તમામ ડ્યુઅલ/ સ્પેશિયલ રેટ (ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગનું સંયોજન) હાઉસિંગ લોન પ્રિ-ક્લોઝરના સમયે, લોન ફિક્સ્ડ અથવા ફ્લોટિંગ રેટ પર છે કે નહીં તેના આધારે ફિક્સ/ફ્લોટિંગ રેટ પર લાગુ થતા પ્રી-ક્લોઝર ધોરણોને આકર્ષિત કરશે. ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ હાઉસિંગ લોનના કિસ્સામાં, ફ્લોટિંગ રેટ માટેનો પ્રી-ક્લોઝર નોર્મ એકવાર લોન ફ્લોટિંગ રેટ લોનમાં રૂપાંતરિત થયા પછી, નિશ્ચિત વ્યાજ દરની મુદત પૂરી થયા પછી લાગુ થશે.

(iv) તે પણ સ્પષ્ટ કરવામાં આવ્યું છે કે ફિક્સ્ડ રેટ લોન તે છે જ્યાં દર લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે નક્કી કરવામાં આવે છે.

(iv) **પ્રોસેસિંગ ફીનું રિફંડ:** આરએચડીએફસીએલ લોનની અરજી ઉપાડવા/નકારવાના કિસ્સામાં upto ૫૦૦૦/-ની પ્રારંભિક પ્રોસેસિંગ ફી જાળવી રાખશે. લોન મંજૂર કર્યા પછી, આરએચડીએફસીએલ કોઈપણ પ્રોસેસિંગ ફી પરત કરવા માટે બંધાયેલ રહેશે નહીં.

(v) **ફ્લોટિંગથી ફિક્સ રોલ અને તેનાથી વિપરીત પર સ્વિચ કરવા માટેના શુલ્ક; અથવા લોનની પુનઃ કિંમત નિર્ધારણ**

ફરીથી કિંમત નિર્ધારણ / રૂપાંતરણ શુલ્ક (જો આરએચડીએફસીએલ દ્વારા સ્વીકારવામાં આવે તો)	મૂળ રકમના ૨% બાકી
--	-------------------

(i) **વિલંબિત ચુકવણી (ઇએમઆઈ / પીઇએમઆઈ) માટે દંડ**

દંડાત્મક ખર્ચ	બાકી રહેલા હપ્તા (ઇએમઆઈ / પીઇએમઆઈઆઈ) પર 2.5% માસિક (30% વાર્ષિક)
----------------------	--

(vi) ઉપરોક્ત ફી અને શુલ્ક જીએસટી અને અન્ય સરકારો સિવાયના છે. કર, વસૂલાત વગેરે અને ફેરફારને આધીન છે અને તે આરએચડીએફસીએલ ની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિ પર રહેશે અને ચાર્જિસમાં કોઈપણ ફેરફાર વેબસાઇટ પર અપલોડ કરવામાં આવશે અથવા પત્ર/ઈમેલ દ્વારા ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે.

(C) વ્યાજના દર, ફી અને ચાર્જિસને લગતી સૂચના/સંચાર- આરએચડીએફસીએલ દ્વારા વ્યાજના દર અને/અથવા ફી/ચાર્જમાં કોઈપણ સુધારાને નીચેનામાંથી કોઈપણ એક અથવા વધુ માધ્યમો દ્વારા સૂચિત કરવામાં આવશે:

- છેલ્લા જાણીતા સરનામા પરનો પત્ર અથવા નોંધાયેલ ઈ-મેલ આઈડી પર ઈ-મેલ;
- રજિસ્ટર્ડ મોબાઇલ નંબર પર એસએમએસ/ટેલિફોન;
- આરએચડીએફસીએલ ની શાખાઓ પર સૂચના;
- આરએચડીએફસીએલ ની વેબસાઇટ પર સૂચના.

(D) લોન માટે સિક્યોરિટી/કોલેટરલ

- લોન માટે સુરક્ષા તરીકે આરએચડીએફસીએલ ની તરફેણમાં ગીરો રાખવાની મિલકતની વિગતો;
- લોન માટે બાંધધરી આપનારની વિગતો, જો કોઈ હોય તો;
- અન્ય સુરક્ષાની વિગતો, જો કોઈ હોય તો;

(E) મિલકત/ઉધાર લેનારાઓનો વીમો- ઋણ લેનાર જાગ્રત રહેશે અને ખાતરી કરશે કે, લોનની બાકી રહેલ દરમિયાન મિલકત હંમેશા યોગ્ય રીતે સુરક્ષિત છે અને તમામ જોખમો સામે યોગ્ય રીતે વીમો થયેલ છે. ઋણ લેનાર આથી સંમત થાય છે કે વીમા પોલિસી/પોલીસી હેઠળ આરએચડીએફસીએલને એકમાત્ર લાભાર્થી બનાવવામાં

આવશે, અને ઋણ લેનાર આરએચડીએફસીએલને તેના પછી તરત જ આરએચડીએફસીએલને લાભાર્થી બનાવવા અંગેના પુરાવા પ્રદાન કરશે. લેનારાએ પ્રીમિયમની રકમ તાત્કાલિક અને નિયમિતપણે ચૂકવવી જોઈએ જેથી કરીને લોનના સમયગાળા દરમિયાન હંમેશા પોલિસી/પોલીસીસ જીવંત રહે.

(F) લોનની વહેંચણી માટેની શરતો

- આરએચડીએફસીએલ દ્વારા મંજૂરી પત્ર/લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત તમામ સંબંધિત દસ્તાવેજો સબમિટ કરવા.
- મિલકતનું કાનૂની અને તકનીકી મૂલ્યાંકન સાફ કરો.
- મંજૂરી પત્ર/લોન એગ્રીમેન્ટમાં નિર્દિષ્ટ કરેલા પોતાના યોગદાનની ચૂકવણી. આરએચડીએફસીએલ દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી ચોક્કસ પ્રોડક્ટ પર આધારિત કોઈપણ વૈકલ્પિક વ્યવસ્થાના કિસ્સામાં તે જ ઋણ લેનારને જાણ કરવામાં આવશે અને તેની સ્વીકૃતિ આપવામાં આવશે.
- રાજ્ય સરકાર દ્વારા નિર્ધારિત સમાન/રજિસ્ટર્ડ મોર્ટગેજ/એમઓઇ અને શુલ્કની રચના, જો કોઈ હોય તો, ગ્રાહક દ્વારા વાસ્તવિકતા મુજબ ચૂકવવામાં આવે.
- મંજૂર પ્લાન મુજબ બાંધકામ હાથ ધરવામાં આવી રહ્યું છે
- મંજૂરી પત્રમાં નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબ લોનનું વિતરણ બાંધકામના તબક્કા સાથે જોડાયેલું હશે.
- મિલકત માટે જરૂરી તમામ વૈધાનિક મંજૂરીઓ મેળવી લેવામાં આવી છે
- સબમિટ કરેલા તમામ દસ્તાવેજોની હકારાત્મક ચકાસણી
- સીઇઆરએસએઆઇ ચાર્જ રચના.
- તમામ મિલકત માલિકો લોન સ્ટ્રક્ચર પર હોવા જોઈએ.
- મંજૂરી પત્રમાં ઉલ્લેખિત અન્ય કોઈપણ વિશિષ્ટ શરત.

(G) લેણાંની વસૂલાત / મુદતવીતી રકમ - લોન કરારમાં દર્શાવેલ ડિફોલ્ટની કોઈપણ ઘટના બનવા પર, મૂળ, વ્યાજ, વધારાના વ્યાજ અને અન્ય શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, આરએચડીએફસીએલને દેવાદાર દ્વારા બાકી રહેલી તમામ બાકી રકમો તરત જ ચૂકવવાપાત્ર થશે અને આરએચડીએફસીએલ લેવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે. ઉધાર લેનાર સાથે દાખલ કરાયેલા લોન દસ્તાવેજકરણ હેઠળ તેના અધિકારોને લાગુ કરીને તેના લેણાંની વસૂલાત કરવા માટે લાગુ કાયદાઓ અનુસાર યોગ્ય માનવામાં આવે તેવી કાર્યવાહી.

(H) ગ્રાહક સેવા:

- ઓફિસમાં મુલાકાતના કલાકો - સોમવારથી શુક્રવાર સવારે ૦૯.૦૦ થી સાંજે ૬.૦૦ વાગ્યા સુધી.
- ૧૮૬૦-૨૬૬-૪૧૧૧ / ૧૮૦૦-૩૦૯-૯૭૧૧ / ૧૮૦૦-૧૦૩-૯૭૧૧ પર ગ્રાહક સેવા એક્ઝિક્યુટિવનો સંપર્ક કરો અથવા ૫૭૫૭૫૮ પર લોનસ એસએમએસ કરો homeloans@religare.com પર અમને ઇમેઇલ કરો.
- લોન એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ - ગ્રાહકે તેની/તેણીની લોનના એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ માટે શાખા અથવા ગ્રાહક સેવા ઈ-મેલ આઈડીને લેખિતમાં વિનંતી કરવાની જરૂર છે. લોન એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી ૪ કામકાજ દિવસની અંદર પ્રદાન કરવામાં આવશે અને લાગુ પડતા શુલ્ક
- શીર્ષક દસ્તાવેજોની ફોટોકોપી- શીર્ષક દસ્તાવેજોની ફોટોકોપી શાખામાં લેખિત વિનંતી કર્યાની તારીખથી ૫ કાર્યકારી દિવસોમાં પ્રદાન કરવામાં આવશે. આ અંગે લાગુ પડતી ફી વસૂલવામાં આવશે.
- બંધ થવા પર મૂળ દસ્તાવેજો પરત / લોન ટ્રાન્સફર- મૂળ લોન દસ્તાવેજો તમને લોન બંધ કરવા માટે કરવામાં આવેલી સંપૂર્ણ અને અંતિમ ચૂકવણીની તારીખથી ૩૦ કાર્યકારી દિવસોમાં પરત કરવામાં આવશે. જો દસ્તાવેજો નિર્ધારિત સમય-સમયમાં એકત્રિત કરવામાં ન આવે તો ગ્રાહક પાસેથી લાગુ વહીવટી શુલ્ક લેવામાં આવશે.

(I) ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

- ફરિયાદ કેવી રીતે લોગ ઇન કરવી/ ફરિયાદ ક્યાં કરી શકાય- રેલિગેર હાઉસિંગ ડેવલપમેન્ટ ફાઇનાન્સ

Religare Housing Development Finance Corporation Limited

CIN: U74899DL1993PLC054259

Regd. Office: First Floor, Office no. 101, 2E/23, Jhandewalan Extn. New Delhi-110055, India. Phone : +91-11-4550 6605

Corporate Office: 8th floor, Max House, Block A, Dr. Jha Marg, Okhla Phase 3, Okhla Industrial Estate, New Delhi-110020, India. Phone : +91-11-4739 2500

www.religarehomeloans.com | homeloans@religare.com | 1860-266-4111, 1800-103-9711, 1800-309-9711

Page 5 of 8

લિમિટેડ દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં તમામ ગ્રાહકોના પ્રશ્નો અને ફરિયાદો નીચે આપેલા માધ્યમોનો ઉપયોગ કરીને ગ્રાહક સેવા વિભાગ- આરએચડીએફસીએલને સંબોધિત કરી શકાય છે:

- ૧૮૬૦-૨૬૬-૪૧૧૧ / ૧૮૦૦-૩૦૯-૮૭૧૧ / ૧૮૦૦-૧૦૩-૮૭૧૧ પર કોલ કરો
- એસએમએસ- 575758 પર એસએમએસ લોન
- ઈમેલ- homeloans@religare.com
- પત્ર- ગ્રાહક સેવા વિભાગ, રેલિગેર હાઉસિંગ ડેવલપમેન્ટ ફાઇનાન્સ કોર્પોરેશન લિમિટેડ, પહેલો માળ ટાવર એ, ક્લબ ૧૨૫, પ્લોટ એ-૩, ૪, ૫, સેક્ટર-૧૨૫ નોઈડા ઉત્તર પ્રદેશ-૨૦૧૩૦૧
- વેબસાઇટ- www.religarehomeloans.com

(iii) ફરિયાદ કેવી રીતે કરવી જોઈએ- આ ચેનલો દ્વારા પ્રશ્નો અથવા ફરિયાદો નોંધાવતી વખતે તમારે જરૂરી લોન વિગતો એટલે કે લોન એકાઉન્ટ નંબર, ફરિયાદ/ફરિયાદની વિગતો, તમારા ઈમેલ આઈડી અને પ્રોડક્ટની વિગતો સાથે માન્ય સંપર્ક માહિતી પ્રદાન કરવી આવશ્યક છે.

(a) ક્યારે જવાબની અપેક્ષા રાખવી- કંપની વાજબી સમયની અંદર તમામ પ્રશ્નો/ફરિયાદોને સંબોધવા/જવાબ આપવાનો પ્રયત્ન કરશે અને ગ્રાહકને તેમની ફરિયાદોની સ્થિતિ વિશે માહિતગાર રાખશે. જો કંપની ગ્રાહક પાસેથી લેખિતમાં ફરિયાદ મેળવે છે, તો તે તેને/તેણીને એક સપ્તાહની અંદર એક સ્વીકૃતિ/પ્રતિભાવ મોકલશે. જો કંપનીને ગ્રાહક તરફથી ફોન પર ફરિયાદ મળે છે, તો તે ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર પ્રદાન કરશે અને તેને પ્રગતિ વિશે માહિતગાર રાખશે. દરેક ગ્રાહકની ક્વેરી/ફરિયાદ અનોખી પ્રકૃતિની હોવાથી, સંપૂર્ણ નિરાકરણમાં ૪ અઠવાડિયા જેટલો સમય લાગી શકે છે. સ્વીકૃતિ/પ્રગતિની સ્થિતિ/પ્રતિભાવ ઈમેલ/પત્ર/એસએમએસ વગેરે દ્વારા શેર કરવામાં આવશે.

(b) નિવારણ માટે કોનો સંપર્ક કરવો - ગ્રાહકોએ તેમની સમસ્યાઓ અહીં જણાવેલ માધ્યમો દ્વારા રજૂ કરવી જોઈએ. જો નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં સંબંધિત માધ્યમ તરફથી કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે અથવા વિલંબ થાય, તો ફરિયાદ 'ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી' (Grievance Redressal Officer), શ્રી હરીશ ગુમાને grievanceofficer@religare.com (સંપર્ક નંબર – 9958197853) પર મોકલી શકાય છે.

(e) વીમા સંબંધિત ફરિયાદોનું નિવારણ:

પગલું I.

કંપની દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતા વીમા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સંબંધિત કોઈપણ પ્રશ્ન અથવા ફરિયાદ ધરાવતા ગ્રાહકો, નીચે દર્શાવેલ સ્થાપિત સંચાર માધ્યમો દ્વારા રિલિગેર હાઉસિંગ ડેવલપમેન્ટ ફાઇનાન્સ કોર્પોરેશન લિમિટેડના "ગ્રાહક સેવા વિભાગ" સમક્ષ તે રજૂ કરી શકે છે. ગ્રાહકો નીચે જણાવેલ કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા તેમની વીમા પોલિસી નંબરનો ઉલ્લેખ કરીને તેમના પ્રશ્નો અને ફરિયાદો નોંધાવી શકે છે:

કોલ - 1860-266-4111 / 1800-309-9711 / 1800-103-9711 પર કોલ કરો

એસએમએસ - 575758 પર **LOANS** લખીને SMS મોકલો

ઈમેલ – homeloans@religare.com

પત્ર - ગ્રાહક સેવા વિભાગ, રિલિગેર હાઉસિંગ ડેવલપમેન્ટ ફાઇનાન્સ કોર્પોરેશન લિમિટેડ, પ્રથમ માળ, ટાવર A, ક્લબ 125, પ્લોટ A-3, 4, 5, સેક્ટર-125, નોઈડા-201301, ઉત્તર પ્રદેશ

વેબસાઇટ - www.religarehomeloans.com

ફરિયાદના નિરાકરણનો સમય - ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 7 કાર્યકારી દિવસોની અંદર

Religare Housing Development Finance Corporation Limited

CIN: U74899DL1993PLC054259

Regd. Office: First Floor, Office no. 101, 2E/23, Jhandewalan Extn. New Delhi-110055, India. Phone : +91-11-4550 6605

Corporate Office: 8th floor, Max House, Block A, Dr. Jha Marg, Okhla Phase 3, Okhla Industrial Estate, New Delhi-110020, India. Phone : +91-11-4739 2500

www.religarehomeloans.com | homeloans@religare.com | 1860-266-4111, 1800-103-9711, 1800-309-9711

Page 6 of 8

પગલું II.

જો ગ્રાહકને મળેલ નિરાકરણ/જવાબ તેમની અપેક્ષા મુજબ ન હોય અથવા ફરિયાદ નોંધાવ્યાની તારીખથી 7 દિવસની અંદર કોઈ જવાબ પ્રાપ્ત ન થયો હોય, તો તે/તેણી ફરિયાદને RHFCLના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી/પ્રિન્સિપલ ઓફિસર (વીમા માટે) સમક્ષ આગળ વધારી શકે છે. પ્રિન્સિપલ ઓફિસર (વીમા) વીમા સંબંધિત તમામ ફરિયાદોનું નિરીક્ષણ કરશે, સમયસર નિરાકરણ માટે સંબંધિત વીમાકર્તા સાથે સંકલન કરશે, ફરિયાદોના રેકૉર્ડ જાળવશે, નિયમનકારી સમયમર્યાદાઓના પાલનનું નિરીક્ષણ કરશે, વારંવાર ઊભા થતા મુદ્દાઓ ઓળખશે અને જરૂર પડ્યે IRDAને ફરિયાદ સંબંધિત માહિતી રજૂ કરશે.

વીમા કંપનીઓ અને RHFCL નોંધાયેલી ફરિયાદોના સંપૂર્ણ અને અંતિમ નિરાકરણ માટે પરસ્પર સંકલન કરશે તથા ફરિયાદ નોંધાવ્યાની તારીખથી 14 દિવસની અંદર વીમા પોલિસીધારકને ન્યાયસંગત નિરાકરણ આપશે. પ્રિન્સિપલ ઓફિસર (વીમા માટે) દ્વારા વીમા ફરિયાદ રજિસ્ટર જાળવવામાં આવશે, જેમાં ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર, પ્રાપ્ત થયાની તારીખ, પોલિસી નંબર, વીમાકર્તાનું નામ, ફરિયાદનું સ્વરૂપ, કરવામાં આવેલી કાર્યવાહી, નિરાકરણની તારીખ, સ્થિતિ અને બંધ કરવાની તારીખનો સમાવેશ થશે. આ રજિસ્ટર માંગ કરવામાં આવે ત્યારે IRDAને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

પગલું III.

જો ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી/પ્રિન્સિપલ ઓફિસર દ્વારા આપવામાં આવેલા જવાબથી પણ સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે/તેણી વેબસાઇટ પરથી સંપર્ક વિગતો મેળવી સંબંધિત વીમા કંપનીને લેખિતમાં રજૂઆત કરી શકે છે.

પગલું IV.

જો ગ્રાહક વીમાકર્તા/RHFCL દ્વારા આપવામાં આવેલા નિરાકરણથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા કોઈપણ સમયે કોઈ જવાબ પ્રાપ્ત ન થયો હોય, તો તે/તેણી:

- [બીમા ભરોસા સિસ્ટમ](#)માં લોગિન કરીને ઓનલાઇન ફરિયાદ આગળ વધારી શકે છે; અથવા
- ટોલ ફ્રી નંબર-155255 અથવા 1800 4254 732 પર કોલ કરી શકે છે; અથવા
- complaints@irdai.gov.in પર ઇમેઇલ કરી શકે છે; અથવા
- ઇન્શ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા (IRDAI), Sy No. 115/1, ચોથો માળ, ફાઇનાન્શિયલ ડિસ્ટ્રિક્ટ, નાનકરામગુડા, ગાયીબાઉલી, હૈદરાબાદ – 500 032ને લેખિતમાં રજૂઆત કરી શકે છે; અથવા

સમયાંતરે લાગુ પડતા જાહેર ફરિયાદોના નિવારણના નિયમોની જોગવાઈઓ હેઠળ, પાત્રતાને આધીન, અધિકારક્ષેત્ર ધરાવતા વીમા લોકપાલનો સંપર્ક કરી શકે છે.

(iii) નેશનલ હાઉસિંગ બેંકમાં વધારો- જો ગ્રાહકને આરએયડીએફસીએલ તરફથી કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે અથવા તે/તેણી પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક નીચેનામાંથી કોઈપણ મોડ દ્વારા નેશનલ હાઉસિંગ બેંકનો સંપર્ક કરી શકે છે:

- (a) **ઓનલાઇન મોડ:** ફરિયાદ નોંધણી માટે ફરિયાદકર્તા નીચેની લિંક પર ક્લિક કરી શકે છે:
<https://grids.nhbonline.org.in>.
- (b) **ઓફલાઇન મોડ:** પોસ્ટ દ્વારા ઓફલાઇન/ ભૌતિક મોડમાં, ગ્રાહક નીચેના સરનામે
<https://nhb.org.in/en/grievance-redressal-officer> લિંક પર ઉપલબ્ધ નિયત ફોર્મમાં લખી શકે છે:

- ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ, નેશનલ હાઉસિંગ બેંક, 3જા માળથી 5મા માળે, કોર 5A, ઇન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી- 110 003

ઉપરોક્ત પદ્ધતિ ઉપરાંત, આઉટસોર્સ સેવાઓ સંબંધિત ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે વધારાની પદ્ધતિ નીચે મુજબ હશે:

જો **RHDFCL** દ્વારા ફરિયાદ સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવે અને ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા **RHDFCL** ને ફરિયાદ મળ્યા પછી 30 દિવસની અંદર કોઈ જવાબ ન મળે, તો ફરિયાદી પાસે તેમની ફરિયાદ(ઓ) ના નિવારણ માટે નીચે મુજબનો વિકલ્પ રહેશે:

RBI ના સંબંધિત પ્રાદેશિક કાર્યાલયના ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલ (**CEPC**).

(J) લોનની મંજૂરી અને/અથવા વિતરણ રેલિગેર હાઉસિંગ ડેવલપમેન્ટ ફાઇનાન્સ કોર્પોરેશન લિમિટેડની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિ પર રહેશે.

(K) રેલિગેર હાઉસિંગ ડેવલપમેન્ટ ફાઇનાન્સ કોર્પોરેશન લિમિટેડ, તેની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી અને તમને સૂચના હેઠળ, લોનની શરતો અને શરતોમાં સુધારો અથવા ફેરફાર કરવા માટે હકદાર રહેશે અને આવા તમામ સુધારા અથવા ફેરફારો તમારા માટે અસરકારક અને બંધનકર્તા હોવાનું માનવામાં આવશે.

ઉપરોક્ત સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (એમઆઈટીસી) મંજૂર પત્ર અને લોન કરારમાં સમાવિષ્ટ શરતો અને અન્ય દસ્તાવેજો કે જે લેનારાએ આરએચડીએફસીએલ (સામૂહિક રીતે લોન દસ્તાવેજો તરીકે ઓળખાય છે) સાથે અમલમાં મૂક્યા છે તેની સાથે વાંચવા જોઈએ. ઉપર દર્શાવેલ એમઆઈટીસી માત્ર સૂચક છે અને સંપૂર્ણ નથી. આથી સંમતિ આપવામાં આવે છે કે લોનના નિયમો અને શરતોની વિગતવાર માહિતી માટે, અહીં પક્ષકારોએ લોન અને તેમના દ્વારા અમલમાં મુકવામાં આવેલા અન્ય સુરક્ષા દસ્તાવેજોનો સંદર્ભ અને તેના પર આધાર રાખવો જોઈએ.

ઉપરોક્ત નિયમો અને શરતો ઉધાર લેનાર/ઓ/એ શ્રી/શ્રીમતી/કિમી દ્વારા ઉધાર લેનારને વાંચી સંભળાવી છે.....આરએચડીએફસીએલ ના અને ઉધાર લેનાર/ઓ દ્વારા સમજવામાં આવ્યા છે.

(ઉધાર લેનાર/ની સહી અથવા અંગૂઠાની છાપ)
કોર્પોરેશન

(રેલિગેર હાઉસિંગ ડેવલપમેન્ટ ફાઇનાન્સ

લિ.ના અધિકૃત વ્યક્તિની સહી)

તારીખ:

સ્થળ:

તારીખ:

સ્થળ: