

**Most Important Terms & Conditions
(Home Loan / Commercial Loan)**

Major Terms & conditions of the loan agreed to between _____ (the borrower) and MAS Rural Housing & Mortgage Finance Ltd. (Housing Finance Company) are as under:

1. Loan

Sanctioned Loan Amount	
------------------------	--

2. Interest

- i) Type: (Fixed or Floating or Dual/Special Rate):
- ii) Interest Chargeable: i.e. MRHMFL FRR (reference rate) (Currently 17.65%) + % for floating rate loan; and % for fixed rate loan.
- iii) Moratorium or Subsidy:
- iv) Date of Reset of Interest:
- v) Modes of communication of changes in interest rate.

3. Installment Types: Equal / Flexi / Step-up

4. Loan Tenure: Months

5. Purpose of Loan:

6. Fee and other charges

On Application: Processing Fees	1% - 2.75% of loan amount subject to minimum Rs. 5000/- Plus applicable taxes		
During the term of loan	NIL		
On foreclosure / Pre-payment Charges	Type of Interest Rate during prepayment	Source of payment	Charges:
	Floating	Any	NIL
	Fixed	Owened Funds	NIL
	Fixed	Other than own funds	2% of amount prepaid Plus applicable taxes
Fee refundable if loan not sanctioned/disbursed	Full amount after deducting initial processing fees taken at the time of application and other actual expenses incurred.		
Conversion charges for switching from floating to fixed and vice-versa	Maximum of 4% on the principal outstanding (POS) or Rs.15,000/- plus applicable taxes. Other Conditions: <ul style="list-style-type: none"> - Stamping/franking costs as applicable for switching, will be borne by the borrower. 		

	<ul style="list-style-type: none"> - The switch will be permissible 2 years after date of disbursement. - Existing borrowers opting to switch from floating to fixed rate loan may be required to submit their latest income documents for fresh credit assessment or make a part-payment to maintain loan affordability. - The pricing for the fixed rate loans is expected to be higher than floating rate loans. Due to rate differential and relatively lower maximum tenure on fixed rate loans (implying higher EMI), existing borrowers opting to switch from floating to fixed rate loan may be required to submit their latest income documents for fresh credit assessment or make a part-payment to maintain loan affordability. 										
Penal Charges	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Type of Default</th> <th>Quantum of Charges</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Default in payment of EMI or part thereof</td> <td>30% per annum on the amount overdue</td> </tr> <tr> <td>Any other Event of Default as specified in Loan Agreement</td> <td>30% per annum on the total loan outstanding</td> </tr> </tbody> </table>	Type of Default	Quantum of Charges	Default in payment of EMI or part thereof	30% per annum on the amount overdue	Any other Event of Default as specified in Loan Agreement	30% per annum on the total loan outstanding				
Type of Default	Quantum of Charges										
Default in payment of EMI or part thereof	30% per annum on the amount overdue										
Any other Event of Default as specified in Loan Agreement	30% per annum on the total loan outstanding										
Missed EMI Charges	<table border="1"> <thead> <tr> <th>EMI Amount</th> <th>Charges (₹)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Less than ₹ 1,000</td> <td>250/-</td> </tr> <tr> <td>₹ 1,000 - ₹ 5,000</td> <td>500/-</td> </tr> <tr> <td>₹ 5,000 - ₹ 10,000</td> <td>750/-</td> </tr> <tr> <td>₹ 10,000 & above</td> <td>1,000/-</td> </tr> </tbody> </table>	EMI Amount	Charges (₹)	Less than ₹ 1,000	250/-	₹ 1,000 - ₹ 5,000	500/-	₹ 5,000 - ₹ 10,000	750/-	₹ 10,000 & above	1,000/-
EMI Amount	Charges (₹)										
Less than ₹ 1,000	250/-										
₹ 1,000 - ₹ 5,000	500/-										
₹ 5,000 - ₹ 10,000	750/-										
₹ 10,000 & above	1,000/-										
For detailed information on Penal & Missed EMI Charges, kindly refer Penal & Other Charges policy on our website at https://www.mrhmf.com/customer_service_policy.html											
Document Retrieval Charges	Rs. 500 Per Case										
Any kind of Statement Charges	Rs. 100 (For Physical print if more than once a year)										
Repayment Schedule	Rs. 250 (For Physical print if more than once a year)										
File Cancellation Charges after disbursement	Rs. 2500										

7. Security / Collateral for the Loan

Mortgage Property Address	
Guarantor's Name	
Security Deposit/Cash Collateral	
Interest on Security Deposit/Cash Collateral	
Other Security	

The Company will charge **30% per annum** penal charges on the total loan outstanding amount, in case of failure of creation of equitable mortgage and registration thereof within 30 days from the date of execution of sale deed or in case of failure of submission of any Original Property Documents.

8. Insurance of Property / Borrowers

Type	Name of Company	Premium Amount	Amount Covered	Tenure Covered
Life Insurance				
Property Insurance				
Critical Illness Insurance				

9. Conditions for Disbursement of Loan:

- i) Disbursement will be as per the stage of construction on benchmark basis.
- ii) Disbursement will be subject to sufficient valuation of the property.
- iii) Original Cheque will be released only after submission of all original legal documents of the property.
- iv) Any other condition as per sanction terms needs to be complied.

9.1 Disbursement of loans including changes in terms and conditions:

- 9.1.1 Disbursement will be made in accordance with the Loan Agreement/ Sanction Letter;
- 9.1.2 The Company will give notice to the borrower in the vernacular language or a language as understood by the borrower of any change in the terms and conditions including disbursement schedule, interest rates, penal interest (if any), service charges, prepayment charges, other applicable fee / charges etc. The Company will also ensure that changes in interest rates and charges are effected only prospectively. A suitable condition in this regard is also incorporated in the loan agreement.
- 9.1.3 If the abovementioned change is to the disadvantage of the customer, he / she may within 60 days and without notice close his / her account or switch it without having to pay any extra charges or interest.
- 9.1.4 Decision to recall / accelerate payment or performance under the agreement or seeking additional securities, should be in consonance with the loan agreement.
- 9.1.5 The Company will release all securities on repayment of all dues or on realization of the outstanding amount of loan subject to any legitimate right or lien for any other claim the Company may have against borrower. If such right of set off is to be exercised, the borrower shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which the Company is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled / paid.

10. Repayment of the loan & Interest:

EMI Amount#	
EMI Date	
No. Of Installments	

11. PRE EMI:

- Once the photocopy of the cheque is prepared, the PRE-EMI interest will be charged after _____ days. All the original property documents and post disbursement documents required needs to be submitted within this period.
- PRE EMI (Only Interest) would be charged prior to full disbursement of Loan. EMI on Loan would commence on next EMI date after full disbursement of loan.
- MRHMFL has a right to start the EMI if the loan is not fully availed within 1 year from the date of first disbursement.

Note: EMI amount, ROI, Tenure and other charges & details mentioned here are subject to change as per discretion of the Company & policies of the company. The Changes would be informed to the customer via telephonic call/SMS & letter.

12. Brief procedure to be followed for recovery of overdues:

The normal recovery of dues is through PDC, ECS or NACH. In case of default due to any reason soft calling would be done from company side as a gentle reminder. The company will issue a written reminder or visit in person by company representative if default persists. The company can issue legal notice or any legal proceedings will be held including repossession of the security if default continues.

13. SMA & NPA

13.1 SMA (Special Mention Account): The Borrower Loan accounts shall be downgraded to SMA classification defined below, upon failure of the Borrowers to pay any EMI by the due date or the Outstanding Dues or any other amount wholly or partly is overdue:

SMA Sub-categories	Basis for classification - Principal or interest payment or any other amount wholly or partly overdue
SMA-0	Up to 30 days
SMA-1	More than 30 days and up to 60 days
SMA-2	More than 60 days and up to 90 days

13.2 NPA (Non-performing Assets): A Loan account is classified as NPA upon failure of the Borrower to pay any EMI for a period of more than 90 days. Once the borrower is classified as NPA, the loan accounts shall remain classified as NPA until the entire arrears of interest and principal are paid in full by the Borrower.

For detailed information kindly refer the Customer Education Literature on our website at: https://mrhmfl.co.in/pdf/customer_service/other/Consumer_education_website.pdf

14. Date of issue of Annual Outstanding Balance Statement: April 25th of every year

15. Mode of Communication for Change in Interest Rates: MRHMFL is entitled to revise the interest rate upward or downward at any time and from time to time during the loan tenure at its sole discretion, and with due intimation to the Borrower, due to changes in MRHMFL FRR or internal policies or due to regulatory requirements or on occurrence of event of default, including but not limited to, any delay by Borrower in providing / executing any documents so required by the Lender to be executed / provided by the Borrower, post disbursement of the loan, under the agreement. Any revision in the rate of interest is effective prospectively. MRHMFL shall inform of such change in Interest Rate by sending letter to the Borrower on registered communication address / mailer on registered E mail ID / Message on registered Mobile No and / or by updating its Website. Such communication through any one alternate modes of communications mentioned above shall constitute sufficient notice to the Borrower. If such change is to the disadvantage of the Borrower, the Borrower may within 60 days and without notice close the Loan account or switch it without paying any extra charges or interest.

16. Customer Services

Visiting Hours at office	10:00 AM to 7:00 PM
Branch Office Address	
Branch Office No.	
Head Office No.	

Procedure to obtain any documents including:

- a. Loan account statement
- b. Photocopy of the title documents
- c. Return of original documents on closure/transfer of the loan.

Application to be submitted addressing:

To,
 The Manager,
 MAS Rural Housing & Mortgage Finance Ltd.
 4th Floor, Narayan Chambers,
 B/H Patang Hotel, Ashram Road,
 Ahmedabad -380009

Or

mrhmfl_credit@mas.co.in

along with required amount of cheque or DD favoring “MAS Rural Housing & Mortgage Finance Ltd.” Payable at Ahmedabad or cash can be deposited at concerned branch. After the receipt of the request 7 working days would be required to process and dispatch the document.

17. Grievance Redressal

In Case of any complaint (online or offline), please contact the following:

Officer	Contact Details	Time Required to resolve
Concerned Branch Manager	Branch Office	3-5 Days
If Applicant is dissatisfied, he can make a further complaint to		
Zonal Branch Manager	bharat@mas.co.in 079-49137777 or 079-49137799	3-5 Days
If Applicant is dissatisfied, he can make a further complaint to		
Operations Manager	mrhmfl@mas.co.in 079-41106662	3-5 Days
If Applicant is still dissatisfied or where no response is received, he can make a further complaint to		
Complaint Redressal Cell, National Housing Bank	Online Mode link: https://grids.nhbonline.org.in or in offline mode by post to Compliant Redressal Cell, Department of Regulation & Supervision, National Housing Bank, 4 th Floor, Core 5A, India Habitat Centre, Lodhi Road, New Delhi -110 003	

It is hereby agreed that for detail terms & conditions of the loan, the parties hereto shall refer to and rely upon the loan and other security documents executed/ to be executed by them.

The above terms & condition have been read by the borrower/s/ read over to the borrower by Shri/Smt./Km. _____ of the company and have been understood by the borrower/s.

(Signature or thumb impression
Of the borrower/s)

(Signature of the authorised
person of lender)

Note: Duplicate copy of the MITC should be handed-over to the borrower/s.

સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો

(હોમ લોન / કોમર્શિયલ લોન)

_____ (ઉધાર લેનાર) અને MAS રૂલ હાઉસિંગ એન્ડ મોર્ટગેજ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની) વચ્ચે સંમત થયેલા લોનના મુખ્ય નિયમો અને શરતો નીચે મુજબ છે:

1. લોન

મંજૂર લોનની રકમ	
-----------------	--

2. વ્યાજ

- i) પ્રકાર: (સ્થિર અથવા ફ્લોટિંગ અથવા ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ):
- ii) વ્યાજ વસૂલવાપાત્ર:..... એટલે કે MRHMFL FRR (સંદર્ભ દર) (હાલમાં 17.65%) + % ફ્લોટિંગ રેટ લોન માટે; અને નિયત દરની લોન માટે%.
- iii) મોરેટોરિયમ અથવા સબસિડી:
- iv) વ્યાજ ફરીથી સેટ કરવાની તારીખ:
- v) વ્યાજ દરમાં ફેરફારના સંચારની રીતો.

3. હપ્તાના પ્રકાર: સમાન / ફ્લેક્સી / સ્ટેપ-અપ

4. લોનની મુદત:..... મહિના

5. લોનનો હેતુ:

6. ફી અને અન્ય શુલ્ક

અરજી પર: પ્રોસેસિંગ ફી	લોનની રકમના 1% - 2.75% લઘુત્તમ રૂ.5000/-ને આધીન
લોનની મુદત દરમિયાન	NIL
ફોર ક્લોઝર / પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જીસ પર	<p>1. જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના આધારે છે (કોઈપણ સ્રોત દ્વારા પૂર્વ-બંધ) અને જ્યાં હાઉસિંગ લોન નિશ્ચિત વ્યાજ દરના આધારે છે અને લોન લેનાર દ્વારા તેમના પોતાના સ્રોતોમાંથી અગાઉથી બંધ કરવામાં આવે છે: NIL</p> <p>2. અન્ય તમામ કેસો: NHB માર્ગદર્શિકાને આધીન કંપનીના વિવેકબુદ્ધિ મુજબ.</p>
જો લોન મંજૂર/વિતરિત કરવામાં ન આવે તો ફી રિફંડપાત્ર છે	અરજી સમયે લેવામાં આવેલી પ્રારંભિક પ્રોસેસિંગ ફી અને થયેલા અન્ય વાસ્તવિક ખર્ચને બાદ કર્યા પછી સંપૂર્ણ રકમ.
ફ્લોટિંગથી ફિક્સ્ડ પર સ્વિચ કરવા માટે કન્વર્ઝન શુલ્ક અને તેનાથી વિપરીત	NA
વિલંબિત ચૂકવણી માટે દંડ: લેટ EMI શુલ્ક	1.5% પ્રતિ મહિને

ચેક બાઉન્સ ચાર્જિસ / PDC* /	ચેકની રકમ	શુલ્ક
NACH ચાર્જિસ સબમિશન ન કરવું*	રૂ.1000 થી ઓછા	250
	1000-5000	500
	5000-10000	750
* PDC ની અનુપલબ્ધતા અથવા NACH ની અનુપલબ્ધતાના કિસ્સામાં, ઉલ્લેખિત ચાર્જિસ લાગુ થશે.	10000 અને વધુ	1000
દસ્તાવેજ પુનઃપ્રાપ્તિ શુલ્ક	રૂ.250 પ્રતિ કેસ	
કોઈપણ પ્રકારના સ્ટેટમેન્ટ શુલ્ક	રૂ.100	
ચુકવણી ટ્રેક	રૂ.250	
ફાઇલ રદ કરવાના શુલ્ક	રૂ.2500	

- નોંધ: ઉપરોક્ત શુલ્ક પર લાગુ પડતો GST વસૂલવામાં આવશે.

7. લોન માટે સુરક્ષા/કોલેટરલ

ગીરો મિલકતનું સરનામું	
બાંધધરી આપનારનું નામ	
સિક્યોરિટી ડિપોઝિટ/કેશ કોલેટરલ	
સિક્યોરિટી ડિપોઝિટ/કેશ કોલેટરલ	

પર વ્યાજ	
અન્ય સુરક્ષા	

વેચાણ ડીડના અમલની તારીખથી 30 દિવસની અંદર સમાન ગીરો બનાવવા અને તેની નોંધણી કરવામાં નિષ્ફળતાના કિસ્સામાં અથવા કોઈપણ મૂળ મિલકત દસ્તાવેજો સબમિટ કરવામાં નિષ્ફળતાના કિસ્સામાં કંપની સમગ્ર બાકી રકમ પર 4% દંડ વસૂલશે.

8. મિલકત / ઉધાર લેનારાઓનો વીમો

પ્રકાર	કંપનીનું નામ	પ્રીમિયમ રકમ	આવરી લેવામાં આવેલ રકમ	આવરી લેવામાં આવેલ કાર્યકાળ
જીવન વીમો				
મિલકત વીમો				

9. લોનના વિતરણ માટેની શરતો:

- બેન્કમાર્કના આધારે બાંધકામના તબક્કા મુજબ વિતરણ કરવામાં આવશે.
- વિતરણ મિલકતના પર્યાપ્ત મૂલ્યાંકનને આધીન રહેશે.
- મિલકતના તમામ મૂળ કાનૂની દસ્તાવેજો સબમિટ કર્યા પછી જ ઓરિજિનલ ચેક બહાર પાડવામાં આવશે.
- મંજૂરીની શરતો મુજબની કોઈપણ અન્ય શરતનું પાલન કરવાની જરૂર છે.

9.1 નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ:

9.1.1 લોન એગ્રીમેન્ટ / મંજૂરી પત્રમાં આપવામાં આવેલ વિતરણ સમયપત્રક અનુસાર વિતરણ

કરવામાં આવશે;

9.1.2 કંપની ઋણ લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનાર દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં નોટિસ આપશે જેમાં વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, દંડના વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો), સેવા શુલ્ક, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક, અન્ય ફી/ચાર્જ વગેરે લાગુ પડે તેવા નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારનો સમાવેશ થાય છે. કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર માત્ર સંભવિત રૂપે જ અસર પામે છે. આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત પણ લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવી છે.

9.1.3 જો ઉપરોક્ત ફેરફાર ગ્રાહકના ગેરલાભ માટે છે, તો તે/તેણી 60 દિવસની અંદર અને કોઈપણ સૂચના વિના તેનું એકાઉન્ટ બંધ કરી શકે છે અથવા કોઈ વધારાના શુલ્ક અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના તેને બદલી શકે છે.

9.1.4 કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ / વેગ આપવા અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝ મેળવવાનો નિર્ણય, લોન કરાર સાથે સુસંગત હોવો જોઈએ.

9.1.5 કંપની તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર કોઈપણ કાયદેસરના હક અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન તમામ સિક્યોરિટીઝને લોન લેનાર સામે કંપનીના અન્ય કોઈપણ દાવા માટે મુક્ત કરશે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો લોન લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે જે શરતો હેઠળ હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે.

10. લોન અને વ્યાજની ચુકવણી:

EMI રકમ#	
EMI તારીખ	
હપ્તાઓની સંખ્યા	

11. પ્રી- EMI:

- એકવાર ચેકની ફોટોકોપી તૈયાર થઈ જાય પછી, _____ દિવસ પછી PRE-EMI વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે. તમામ મૂળ મિલકત દસ્તાવેજો અને વિતરણ પછીના જરૂરી દસ્તાવેજો આ સમયગાળાની અંદર સબમિટ કરવાની જરૂર છે.
- #PRE EMI (માત્ર વ્યાજ) લોનના સંપૂર્ણ વિતરણ પહેલા લેવામાં આવશે. લોન પર EMI લોનના સંપૂર્ણ વિતરણ પછી આગામી EMI તારીખથી શરૂ થશે.
- જો લોન પ્રથમ વિતરણની તારીખથી 1 વર્ષની અંદર પૂરી રીતે ન મળે તો MRHMFL ને EMI શરૂ કરવાનો અધિકાર છે.

નોંધ: EMI રકમ, ROI, કાર્યકાળ અને અહીં ઉલ્લેખિત અન્ય શુલ્ક અને વિગતો કંપનીની વિવેકબુદ્ધિ અને કંપનીની નીતિઓ અનુસાર બદલવાને પાત્ર છે. ફેરફારની જાણ ગ્રાહકને ટેલિફોનિક કોલ/SMS અને પત્ર દ્વારા કરવામાં આવશે.

12. ઓવરડ્રયૂની વસૂલાત માટે સંક્ષિપ્ત પ્રક્રિયા અનુસરવામાં આવશે:

લેણાંની સામાન્ય વસૂલાત PDC, ECS અથવા NACH દ્વારા થાય છે. કોઈપણ કારણસર ડિફોલ્ટના

કિસ્સામાં કંપની તરફથી હળવા રીમાઇન્ડર તરીકે સોફ્ટ કોલિંગ કરવામાં આવશે. જો ડિફોલ્ટ ચાલુ રહે તો કંપની લેખિત રીમાઇન્ડર આપશે અથવા કંપનીના પ્રતિનિધિ દ્વારા રૂબરૂ મુલાકાત લેશે. કંપની કાનૂની નોટિસ જારી કરી શકે છે અથવા જો ડિફોલ્ટ ચાલુ રહે તો સિક્યોરિટી પાછી મેળવવા સહિત કોઈપણ કાનૂની કાર્યવાહી હાથ ધરવામાં આવશે.

13.1 SMA (ખાસ ઉલ્લેખ ખાતું): ઋણ લેનારાઓ નિયત તારીખ સુધીમાં કોઈપણ EMI ચૂકવવામાં નિષ્ફળ જાય અથવા બાકી લેણાં અથવા અન્ય કોઈપણ રકમ સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે મુદતવીતી હોય ત્યારે, ઋણ લેનારા લોન એકાઉન્ટ્સને નીચે વ્યાખ્યાયિત SMA વર્ગીકરણમાં ડાઉનગ્રેડ કરવામાં આવશે:

SMA પેટા-વર્ગો	વર્ગીકરણ માટેનો આધાર - મુદ્દલ અથવા વ્યાજની ચૂકવણી અથવા અન્ય કોઈપણ રકમ સંપૂર્ણ અથવા આંશિક મુદતવીતી
SMA-0	30 દિવસ સુધી
SMA-1	30 દિવસથી વધુ અને 60 દિવસ સુધી
SMA-2	60 દિવસથી વધુ અને 90 દિવસ સુધી

13.2 NPA (નોન-પરફોર્મિંગ એસેટ્સ): લોન લેનાર 90 દિવસથી વધુ સમયગાળા માટે કોઈપણ EMI ચૂકવવામાં નિષ્ફળ જવા પર લોન એકાઉન્ટને NPA તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવે છે. એકવાર ઉધાર લેનારને NPA તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવે, જ્યાં સુધી લોન લેનાર દ્વારા વ્યાજ અને મુદ્દલની સંપૂર્ણ બાકી રકમ ચૂકવવામાં ન આવે ત્યાં સુધી લોન એકાઉન્ટ્સ NPA તરીકે વર્ગીકૃત રહેશે.

વિગતવાર માહિતી માટે કૃપા કરીને અમારી વેબસાઇટ પર ગ્રાહક શિક્ષણ સાહિત્યનો સંદર્ભ લો:

https://mrhmfl.co.in/pdf/customer_service/other/Consumer_education_website.pdf

14. વાર્ષિક બાકી બેલેન્સ સ્ટેટમેન્ટ જારી કરવાની તારીખ: દર વર્ષની 25મી એપ્રિલ

15. વ્યાજ દરોમાં ફેરફાર માટે સંદેશાવ્યવહારની પદ્ધતિ: SMS/લેટર્સ

16. ગ્રાહક સેવાઓ

ઓફિસમાં મુલાકાતનો સમય	10:00 AM to 7:00 PM
શાખા કચેરીનું સરનામું	
શાખા કચેરી નં.	
મુખ્ય કચેરી નં.	

આ સહિત કોઈપણ દસ્તાવેજો મેળવવા માટેની પ્રક્રિયા:

- લોન એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ
- ટાઈટલ દસ્તાવેજોની ફોટોકોપી
- લોન બંધ / ટ્રાન્સફર પર મૂળ દસ્તાવેજો પરત.

નીચેના સરનામે સબમિટ કરવાની અરજી:

પ્રતિ,

મેનેજર,

MAS રૂરલ હાઉસિંગ એન્ડ મોર્ટગેજ ફાઇનાન્સ લિ.

ચોથો માળ, નારાયણ ચેમ્બર્સ,

પતંગ હોટેલની પાછળ, આશ્રમ રોડ,

અમદાવાદ-380009

અથવા

mrhmfl_credit@mas.co.in

"MAS રૂરલ હાઉસિંગ એન્ડ મોર્ટગેજ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ" ની તરફેણ કરતો ચેક અથવા ડીડીની જરૂરી રકમ સાથે અમદાવાદ ખાતે ચૂકવવાપાત્ર અથવા સંબંધિત શાખામાં રોકડ જમા કરાવી શકાય છે. વિનંતીની પ્રાપ્તિ પછી દસ્તાવેજની પ્રક્રિયા કરવા અને મોકલવા માટે 7 કાર્યકારી દિવસોની જરૂર પડશે.

17. ફરિયાદ નિવારણ

કોઈપણ ફરિયાદ (ઓનલાઈન અથવા ઓફલાઈન) ના કિસ્સામાં, કૃપા કરીને નીચેનાનો સંપર્ક કરો:

અધિકારી	સંપર્ક વિગતો	ઉકેલવા માટે જરૂરી સમય
સંબંધિત શાખા મેનેજર	શાખા કચેરી	3-5 દિવસ
જો અરજદાર અસંતુષ્ટ હોય, તો તે વધુ ફરિયાદ કરી શકે છે		
ઝોનલ બ્રાન્ચ મેનેજર	bharat@mas.co.in 079-49137777 or 079-49137799	3-5 દિવસ

જો અરજદાર અસંતુષ્ટ હોય, તો તે વધુ ફરિયાદ કરી શકે છે		
સંચાલન વ્યવસ્થાપક	mrhmfl@mas.co.in 079-41106662	3-5 દિવસ
જો અરજદાર હજુ પણ અસંતુષ્ટ હોય અથવા જ્યાં કોઈ જવાબ ન મળે, તો તે આગળ ફરિયાદ કરી શકે છે		
ફરિયાદ નિવારણ સેલ, નેશનલ હાઉસિંગ બેંક	ઓનલાઇન મોડ લિંક: https://grids.nhbonline.org.in અથવા પોસ્ટ દ્વારા ઓફલાઇન મોડમાં પ્રતિ સુસંગત નિવારણ સેલ, નિયમન વિભાગ અને દેખરેખ, નેશનલ હાઉસિંગ બેંક, 4થો માળ, કોર 5A, ભારત આવાસ કેન્દ્ર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી-110 003	

આથી સંમતિ આપવામાં આવે છે કે લોનના નિયમો અને શરતોની વિગતવાર માહિતી માટે, અહીં પક્ષકારોએ તેમના દ્વારા અમલમાં મુકવામાં આવેલ લોન અને અન્ય સુરક્ષા દસ્તાવેજોનો ઉલ્લેખ કરવો અને તેના પર આધાર રાખવો જોઈએ.

ઉપરોક્ત નિયમો અને શરતો ઉધાર લેનાર/ઓ/એ કંપનીના શ્રી/શ્રી/શ્રી/કમી._____ દ્વારા ઉધાર લેનારને વાંચી સંભળાવી છે અને ઉધાર લેનાર/ઓ દ્વારા સમજવામાં આવી છે.

(ઉધાર લેનારની સહી અથવા અંગૂઠાની છાપ)

(ધિરાણકર્તાની અધિકૃત વ્યક્તિની સહી)

નોંધ: MATC ની ડુપ્લિકેટ નકલ ઉધાર લેનાર/ને સોંપવી જોઈએ.

सबसे महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें

(गृह ऋण/वाणिज्यिक ऋण)

_____ (उधारकर्ता) और MAS रूरल हाउसिंग एंड मॉर्गेज फाइनेंस लिमिटेड (हाउसिंग फाइनेंस कंपनी) के बीच सहमत ऋण के प्रमुख नियम और शर्तें इस प्रकार हैं:

1. ऋण

स्वीकृत ऋण राशि	
-----------------	--

2. ब्याज

- i) प्रकार: (स्थिर या अस्थायी या दोहरी/विशेष दर):
- ii) ब्याज प्रभार्य:..... यानी MRHMFL FRR (संदर्भ दर) (वर्तमान में 17.65%) + फ्लोटिंग रेट ऋण के लिए% और ; निश्चित दर ऋण के लिए%।
- iii) अधिस्थगन या सब्सिडी:
- iv) ब्याज पुनः निर्धारित करने की तिथि :
- v) ब्याज दर में परिवर्तन के संचार के तरीके.

3. किस्त के प्रकार: समान/फ्लेक्सी/स्टेप-अप

4. ऋण अवधि: महीने

5. ऋण का उद्देश्य:

6. शुल्क एवं अन्य शुल्क

आवेदन पर: प्रोसेसिंग शुल्क	ऋण राशि का 1% - 2.75%, न्यूनतम रु. 5000/- के अधीन
ऋण की अवधि के दौरान	NIL
फोरक्लोजर/पूर्व-भुगतान शुल्क पर	<p>1. जहां आवास ऋण फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर है (किसी भी स्रोत के माध्यम से पूर्व-बंद) और जहां आवास ऋण निश्चित ब्याज दर के आधार पर है और ऋण उधारकर्ता द्वारा अपने स्वयं के स्रोतों से पूर्व-बंद किया गया है: NIL</p> <p>2. अन्य सभी मामले: कंपनी के विवेक के अनुसार NHB दिशानिर्देशों के अधीन।</p>
यदि ऋण स्वीकृत/वितरित नहीं हुआ है तो शुल्क वापसी योग्य है	आवेदन के समय ली गई प्रारंभिक प्रोसेसिंग फीस और किए गए अन्य वास्तविक खर्चों को काटने के बाद पूरी राशि।
फ्लोटिंग से फिक्स्ड और इसके विपरीत में स्विच करने के लिए रूपांतरण शुल्क	NA
विलंबित भुगतान के लिए जुर्माना: देर से ईएमआई शुल्क	1.5% प्रति माह

चेक बाउंस शुल्क / PDC जमा न करने पर* / NACH शुल्क*	चेक की राशि	शुल्क
* PDC की अनुपलब्धता या NACH की अनुपलब्धता के मामले में, उल्लिखित शुल्क लागू होंगे।	रु.1000 से कम	250
	1000-5000	500
	5000-10000	750
	10000 और अधिक	1000
दस्तावेज़ पुनर्प्राप्ति शुल्क	रु.250 प्रति केस	
किसी भी प्रकार का स्टेटमेंट शुल्क	रु.100	
चुकोती ट्रेक	रु.250	
फ़ाइल रद्दीकरण शुल्क	रु.2500	

- नोट: उपरोक्त शुल्कों पर यथा लागू GST लगाया जाएगा।

7. ऋण के लक्ष्य सुरक्षा/संपार्श्विक

बंधक संपत्ति का पता	
गारंटर का नाम	
सुरक्षा जमा/नकद संपार्श्विक	

सुरक्षा जमा/नकद संपाश्विक पर ब्याज	
अन्य सुरक्षा	

बिक्री विलेख के निष्पादन की तारीख से 30 दिनों के भीतर समतामूलक बंधक के निर्माण और उसके पंजीकरण में विफलता के मामले में या किसी भी मूल संपत्ति दस्तावेज जमा करने में विफलता के मामले में, कंपनी पूरी बकाया राशि पर 4% दंडात्मक ब्याज वसूल करेगी।

8. संपत्ति/उधारकर्ताओं का बीमा

प्रकार	कंपनी का नाम	प्रीमियम राशि	कवर की गई राशि	कार्यकाल कवर
बीमा				
संपत्ति बीमा				

9. ऋण संवितरण की शर्तें:

- i) संवितरण बैचमार्क आधार पर निर्माण के चरण के अनुसार होगा।
- ii) संवितरण संपत्ति के पर्याप्त मूल्यांकन के अधीन होगा।
- iii) संपत्ति के सभी मूल कानूनी दस्तावेज जमा करने के बाद ही मूल चेक जारी किया जाएगा।

iv) जूरी शर्तों के अनुसार किसी भी अन्य शर्त का अनुपालन किया जाना आवश्यक है।

9.1 नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण:

9.1.1 वितरण ऋण अनुबंध/मंजूरी पत्र में दिए गए संवितरण कार्यक्रम के अनुसार किया जाएगा;

9.1.2 कंपनी संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो), सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क/प्रभार आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में नोटिस देगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही प्रभावी हों। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त भी ऋण समझौते में शामिल की गई है।

9.1.3 यदि उपर्युक्त परिवर्तन से ग्राहक को नुकसान होता है, तो वह 60 दिनों के भीतर और बिना किसी सूचना के अपना खाता बंद कर सकता है या बिना कोई अतिरिक्त शुल्क या ब्याज चुकाए इसे बदल सकता है।

9.1.4 समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होना चाहिए।

9.1.5 कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या किसी वैध अधिकार या उधारकर्ता के खिलाफ कंपनी के किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियां जारी करेगी। यदि सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

10. ऋण और ब्याज की चुकौती:

EMI राशि#	
EMI तिथि	
किशतों की संख्या	

11. पूर्व EMI:

- एक बार चेक की फोटोकॉपी तैयार हो जाने पर, PRE-EMI ब्याज _____ दिनों के बाद लगाया जाएगा । संपत्ति के सभी मूल दस्तावेज़ और वितरण के बाद के आवश्यक दस्तावेज़ इस अवधि के भीतर जमा करने होंगे।
- #PRE EMI (केवल ब्याज) ऋण के पूर्ण संवितरण से पहले लिया जाएगा। ऋण पर EMI ऋण के पूर्ण संवितरण के बाद अगली EMI तिथि पर शुरू होगी।
- यदि पहले संवितरण की तारीख से 1 वर्ष के भीतर ऋण पूरी तरह से प्राप्त नहीं किया जाता है तो MRHMFL को EMI शुरू करने का अधिकार है।

□□

नोट: EMI राशि, ROI, कार्यकाल और यहां उल्लिखित अन्य शुल्क और विवरण कंपनी के विवेक और कंपनी की नीतियों के अनुसार परिवर्तन के अधीन हैं। परिवर्तनों की सूचना ग्राहक को टेलीफोन कॉल/SMS और पत्र के माध्यम से दी जाएगी।

12. अतिदेय की वसूली के लिए अपनाई जाने वाली संक्षिप्त प्रक्रिया:

बकाए की सामान्य वसूली PDC, ECS या NACH के माध्यम से होती है। किसी भी कारण से डिफॉल्ट होने की स्थिति में कंपनी की ओर से एक सौम्य अनुस्मारक के रूप में सॉफ्ट कॉलिंग की जाएगी। यदि चूक बनी रहती है तो कंपनी एक लिखित अनुस्मारक जारी करेगी या कंपनी के प्रतिनिधि द्वारा व्यक्तिगत रूप से दौरा किया जाएगा। कंपनी कानूनी नोटिस जारी कर सकती है या डिफॉल्ट जारी रहने पर सुरक्षा को वापस लेने सहित कोई कानूनी कार्यवाही की जाएगी।

13.1 SMA (विशेष उल्लेख खाता): यदि उधारकर्ता नियत तारीख तक किसी भी EMI का भुगतान करने में विफल रहता है या बकाया राशि या कोई अन्य राशि पूर्ण या आंशिक रूप से अतिदेय है, तो उधारकर्ता ऋण खातों को नीचे परिभाषित SMA वर्गीकरण में डाउनग्रेड कर दिया जाएगा:

SMA उप-श्रेणियाँ	वर्गीकरण का आधार - मूलधन या ब्याज भुगतान या कोई अन्य राशि पूर्ण या आंशिक रूप से अतिदेय
SMA-0	30 दिन तक
SMA-1	30 दिन से अधिक और 60 दिन तक
SMA-2	60 दिन से अधिक और 90 दिन तक

13.2 NPA (गैर-निष्पादित परिसंपत्तियां): 90 दिनों से अधिक की अवधि के लिए किसी भी EMI का भुगतान करने में उधारकर्ता द्वारा विफलता पर एक ऋण खाते को NPA के रूप में वर्गीकृत किया जाता है। एक बार जब उधारकर्ता को NPA के रूप में वर्गीकृत किया जाता है, तो ऋण खाते तब तक NPA के रूप में वर्गीकृत रहेंगे जब तक कि उधारकर्ता द्वारा ब्याज और मूलधन की पूरी बकाया राशि का भुगतान नहीं कर दिया जाता है।

विस्तृत जानकारी के लिए कृपया हमारी वेबसाइट पर ग्राहक शिक्षा साहित्य देखें:

https://mrhmfl.co.in/pdf/customer_service/other/Consumer_education_website.pdf

14. वार्षिक बकाया शेष विवरण जारी करने की तिथि: प्रत्येक वर्ष 25 अप्रैल

15. ब्याज दरों में बदलाव के लिए संचार का तरीका: SMS/पत्र

16. ग्राहक सेवाएं

कार्यालय में मुलाकात का समय	10:00 AM to 7:00 PM
शाखा कार्यालय का पता	
शाखा कार्यालय नं.	
प्रधान कार्यालय नं.	

किसी भी दस्तावेज़ को प्राप्त करने की प्रक्रिया जिसमें शामिल है:

- ऋण खाता विवरण
- टाइटल दस्तावेजों की फोटोकॉपी
- ऋण के समापन/हस्तांतरण पर मूल दस्तावेजों की वापसी।

आवेदन निम्नलिखित पते पर प्रस्तुत किया जाना

है:

प्रति,

प्रबंधक,

एमएस रूरल हाउसिंग एंड मॉर्गेंज फाइनेंस लिमिटेड

चौथी मंजिल, नारायण चेम्बर्स,

पतंग होटल के पीछे, आश्रम रोड,

अहमदाबाद-380009

अथवा

mrhmfl_credit@mas.co.in

"MAS रूरल हाउसिंग एंड मॉर्गेंज फाइनेंस लिमिटेड" के पक्ष में चेक या डीडी की आवश्यक राशि के साथ अहमदाबाद में देय या संबंधित शाखा में नकद जमा किया जा सकता है। अनुरोध प्राप्त होने के बाद दस्तावेज़ को संसाधित करने और भेजने के लिए 7 कार्य दिवसों की आवश्यकता होगी।

17. शिकायत निवारण

किसी भी शिकायत (ऑनलाइन या ऑफलाइन) के मामले में, कृपया निम्नलिखित से संपर्क करें:

अफसर	सम्पर्क करने का विवरण	समाधान के लिए आवश्यक समय
संबंधित शाखा प्रबंधक	शाखा कार्यालय	3-5 दिन
यदि आवेदक असंतुष्ट है तो वह आगे भी शिकायत कर सकता है		
आंचलिक शाखा प्रबंधक	bharat@mas.co.in 079-49137777 or 079-49137799	3-5 दिन

यदि आवेदक असंतुष्ट है तो वह आगे भी शिकायत कर सकता है		
संचालन प्रबंधक	mrhmfl@mas.co.in 079-41106662	3-5 दिन
यदि आवेदक अभी भी असंतुष्ट है या कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है, तो वह आगे शिकायत कर सकता है		
शिकायत निवारण कक्ष, राष्ट्रीय आवास बैंक	ऑनलाइन मोड लिंक: https://grids.nhbonline.org.in या ऑफलाइन मोड में डाक द्वारा प्रति, अनुपालन निवारण कक्ष, विनियमन विभाग एवं पर्यवेक्षण, राष्ट्रीय आवास बैंक, चौथी मंजिल, कोर 5ए, भारत पर्यावास केंद्र, लोधी रोड, नई दिल्ली-110003	

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।

उपरोक्त नियम और शर्तें उधारकर्ता द्वारा पढ़ ली गई हैं/कंपनी के श्री/श्रीमती/Km._____ द्वारा उधारकर्ता को पढ़कर सुनाया गया है और उधारकर्ता/ओं द्वारा समझी गई हैं।

(उधारकर्ता के हस्ताक्षर या अंगूठे का निशान)

(ऋणदाता के अधिकृत व्यक्ति के
हस्ताक्षर)

नोट: MITC की डुप्लिकेट प्रति उधारकर्ता को सौंपी जानी चाहिए।