अति महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी)

गृहम हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (पूर्व में पूनावाला हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) (जिसे आगे 'गृहम' या "ऋणदाता" कहा जाएगा) और श्री/सुश्री _____ (जिसे आगे 'उधारकर्ता' कहा जाएगा) और अन्य सह-उधारकर्ताओं और गारंटरों _____ के बीच सहमत हुए ऋण खाता संख्या _____ के तहत ऋण की सबसे महत्वपूर्ण शर्तें और नियम निम्नानुसार हैं:

1. कर्ज
स्वीकृत राशि:
2. ब्याज
(i) प्रकार (फिक्स्ड या फ्लोटिंग या डुअल/स्पेशल ब्याज़ दर):
(ii) फ्लोटिंग रेफरेंस रेट (एफआरआर) (तिथि के अनुसार): ____ % प्रति वर्ष
(iii) फ्लोटिंग दर पर, लागू ब्याज दर: एफआरआर (+/-) अगर प्रति वर्ष _% है
(iv) अगर फिक्स्ड रेट पर, लागू ब्याज़ दर: ____ % प्रति वर्ष
(v) अगर संयुक्त दर पर, लागू ब्याज़ दर (तिथि के अनुसार): _____ % प्रति वर्ष _____ महीनों के लिए और फ्लोटिंग दर पर: एफआरआर (+/-) ___% = ____% प्रति वर्ष इससे प्रभावी _____
(vi) मोराटोरियम या सब्सिडी: कृपया लोन पर लागू मोराटोरियम या सब्सिडी पर विस्तृत नियम और शर्तों के लिए सैंक्शन लेटर और लोन एग्रीमेंट देखें.
(vii) ब्याज दर को पुनः निर्धारित करने की तारीख: कोई फ्लोटिंग दर ऋण या संयुक्त दर ऋण (एफआरआर से जुड़े समय की अवधि के दौरान) जब एफआरआर गृहम द्वारा संशोधित किया जाता है तब पुनः निर्धारित किया जाएगा. एफआरआर में ब्याज दर या संशोधन के किसी भी रीसेट के लिए, गृहम ब्याज दर निर्धारित करने के लिए अपनी आंतरिक नीति का पालन करेगा. ऐसे ऋण के मामले में, ऋण करार में उल्लिखित नियमों और शर्तों के अनुसार लागू ब्याज दर समय-समय पर ऊपर या नीचे की ओर संशोधित हो सकती है.
फ्लोटिंग ब्याज़ दर को रीसेट करने पर, उधारकर्ताओं को निम्नलिखित में से किसी भी विकल्प का विकल्प चुनने का विकल्प दिया जाएगा:
(क) ईएमआई में वृद्धि या अवधि में वृद्धि या दोनों विकल्पों के संयोजन के लिए; और,
(ख) लोन की अवधि के दौरान किसी भी समय, आंशिक या पूर्ण रूप से प्री-पे करने के लिए, लागू फोरक्लोज़र शुल्क/प्री-पेमेंट दंड के अधीन.
लागू एफआरआर/फ्लोटिंग ब्याज दर में किसी भी बदलाव/संशोधन के मामले में, उधारकर्ता के पास गृहम की इंटरनल पॉलिसी के अधीन फ्लोटिंग दर से फिक्स्ड दर पर स्विच करने का विकल्प होगा. हालांकि, फ्लोटिंग दर से फिक्स्ड ब्याज दर में स्विच ओवर करने का ऐसा विकल्प या इसके विपरीत लोन की पूरी अवधि के दौरान दो बार से अधिक उपलब्ध नहीं होगा, जो लागू शुल्कों के अधीन होगा. इसके अलावा, गृहम अपने विवेकाधिकार पर, बिज़नेस रिलेशनशिप के विंटेज और लोन के पुनर्भुगतान ट्रैक रिकॉर्ड के आधार पर ब्याज दर को पुनर्मूल्यांकन/संशोधित करने का विकल्प प्रदान कर सकता है. ब्याज दर का ऐसा स्विचिंग/रीप्राइसिंग, समय-समय पर गृहम की वेबसाइट पर संलग्न/अपडेट किए गए शुल्कों के टैरिफ शीट शिड्यूल में उल्लिखित स्विच फीस या अन्य शुल्कों के भुगतान के अधीन होगा/शाखाओं और अन्य आंतरिक दिशानिर्देशों पर प्रदर्शित होगा, जिसका निर्णय गृहम द्वारा अपने विवेकाधिकार पर लिया जाएगा.
(viii) ब्याज दर में परिवर्तनों के संचार माध्यम: ग्रीहम निम्नलिखित मीडिया में से किसी एक या अधिक माध्यम के माध्यम से ब्याज दर, विभिन्न प्रकार के फीस और शुल्क सहित उसके किसी संशोधन सहित सूचना प्रदान करेगा:

- गृहम की शाखाओं में नोटिस लगाना.
- टेलीफोन या हेल्पलाइन के माध्यम से.
- शॉर्ट मैसेजिंग सर्विस/ईमेल/इलेक्ट्रॉनिक मैसेज या नोटिस के माध्यम से नोटिस लिखने में.
- गृहम की वेबसाइट पर.
- नियुक्त कर्मचारी/सहायता केंद्र के माध्यम से.

एक बार ब्याज दर, फीस और शुल्क उपरोक्त किसी भी मीडिया के माध्यम से अधिसूचित किए जाने के बाद, उधारकर्ता को ब्याज दर, विभिन्न प्रकार के फीस और शुल्क में परिवर्तन देखे गए समझे जाएंगे.
3. किस्त का प्रकार: मासिक, जब तक कि अन्यथा मंजूरी पत्र/ऋण करार में उल्लिखित न हो.
4. समान मासिक किश्त ("EMI"): ₹ _____.
आंशिक रूप से वितरित मामलों के मामले में, 'पूर्व-समान मासिक किश्त' ("पीईएमआई") का भुगतान नियत तारीख को मासिक आधार पर किया जाना है. प्रथम डिस्बर्समेंट की तिथि से ईएमआई शुरू होने की तिथि तक पीईएमआई शुल्क लिया जाएगा.

5. लोन की अवधि:
6. लोन का उद्देश्य:
7. फीस और अन्य शुल्क: जैसा कि अक्षर के साथ संलग्न शुल्क के शिड्यूल में उल्लिखित है
8. लोन के लिए सिक्योरिटी/कोलैटरल: निम्नलिखित प्रॉपर्टी को लोन के लिए सिक्योरिटी के रूप में मॉरगेज किया गया है**:**
(i) प्रॉपर्टी का पता:
(ii) लोन के लिए गारंटर का विवरण, अगर कोई हो:
(iii) अन्य सुरक्षा का विवरण, यदि कोई हो:
9. प्रॉपर्टी/उधारकर्ताओं का बीमा: उधारकर्ता को अपनी लागत पर, सभी बीमायोग्य जोखिमों के विरुद्ध बंधक परिसंपत्तियों का बीमा करना चाहिए और ऐसी राशियों के लिए और ऐसी अवधि और स्वरूपों के लिए जिन्हें गृहम की आवश्यकता हो सकेगी और यह सुनिश्चित करना चाहिए कि गृहम को ऐसी पॉलिसी के नुकसान प्राप्तकर्ता या असाइनी के रूप में उल्लिखित किया जाए. यह सुझाव दिया गया है कि उधारकर्ता को लिए गए ऋण के प्रति अपनी देयताओं को पूरा करने के लिए जीवन बीमा योजना लेनी चाहिए, जो किसी भी घटना के मामले में उत्पन्न हो सकती है. उधारकर्ता, अपने विवेकाधिकार पर, किसी भी प्रतिष्ठित इंश्योरेंस कंपनी से इंश्योरेंस कवर चुन सकता है.
10. ऋण के वितरण की शर्तें: मंजूरी पत्र और ऋण करार में उल्लिखित नियम और शर्तों के अनुसार.
11. ऋण और ब्याज का पुनर्भुगतान: ऋण का पुनर्भुगतान, मंजूरी पत्र और ऋण करार में उल्लिखित नियमों और शर्तों के अनुसार ब्याज सहित मूलधन और ब्याज घटकों या पीईएमआई सहित ईएमआई के माध्यम से होगा. गृहम ऋण के वितरण के बाद मूलधन और ब्याज के बीच ईएमआई के विवरण को कैप्चर करने के लिए पुनर्भुगतान अनुसूची प्रदान करेगा. ऋण के लिए देय राशि का आधारित भुगतान, गृहम विनियामक आवश्यकताओं के अनुसार विशेष उल्लेख अकाउंट ("एसएमए") या गैर-निष्पादक आस्ति ("एनपीए") के रूप में ऋण को वर्गीकृत करेगा. इस संबंध में एक उदाहरण नीचे दिया गया है:
अगर एग्रीमेंट के अनुसार, लोन की देय तिथि 31 मार्च, 2021 है, और इस तिथि के लिए दिन-समाप्ति प्रोसेस से पहले पूरी बकाया राशि प्राप्त नहीं होती है, तो बकाया की तिथि 31 मार्च 2021 होगी . अगर बकाया राशि जारी रहती है, तो लोन को 30 अप्रैल, 2021 (यानी, देय तिथि से 30 दिन पूरे होने पर) के चल रहे दिन की समाप्ति प्रक्रिया पर एसएमए-1 के रूप में टैग किया जाएगा. अगर लोन बकाया रहते हैं, तो इसे 30 मई, 2021 को दिन की समाप्ति प्रक्रिया चलने पर एसएमए-2 के रूप में टैग किया जाएगा (यानी, देय तिथि से 60 दिन पूरे होने पर). अगर लोन और बकाया कैटेगरी में रहता है, तो इसे 29 जून 2021 को दिन की समाप्ति प्रक्रिया चलाने पर एनपीए के रूप में टैग किया जाएगा (यानी, देय तिथि से 90 दिन पूरे होने पर).
12. बकाया राशि की वसूली के लिए अनुसरण की जाने वाली संक्षिप्त प्रक्रिया: ग्राहक द्वारा देय राशि का भुगतान न करने की स्थिति में, ग्रीहम को ऋण करार और लागू कानूनों के उपबंधों के अनुसार उधारकर्ता के विरुद्ध कानूनी कार्रवाई शुरू करने का अधिकार होगा. ऐसी कोई कानूनी कार्रवाई शुरू करने से पहले, गृहम उधारकर्ता को लागू कानूनों के तहत अपेक्षित सूचना भेजेगा.
13. जिस तिथि पर वार्षिक बकाया बैलेंस स्टेटमेंट जारी किया जाएगा: _____
14. कस्टमर सर्विस:
(i) ऑफिस जाने के घंटे - सप्ताह के दिन और तीसरे, चौथे और पांचवे शनिवार (अगर कोई हो) महीने के 10:00 AM से 5:00 PM तक सभी महीनों के लिए.
(ii) संपर्क व्यक्ति- कस्टमर सर्विस डेस्क
(iii) विभिन्न डॉक्यूमेंट प्राप्त करने की प्रक्रिया- कस्टमर को सोमवार से शनिवार को 9:00 A.M. से 7:00 P.M तक हेल्पलाइन 1800 2663204 पर कॉल करना होगा या हमें customercare@grihumhousing.com पर लिख सकते हैं
(iv) निम्नलिखित डॉक्यूमेंट प्राप्त करने के लिए लगभग समय (टीएटी) बदलें:
· SOA को प्राप्त करने के लिए - मेल और मेलिंग एड्रेस पर 30 कार्य दिवस.
· डाक पर -15 कार्य दिवसों और डाक पते पर 17 कार्य दिवसों की कॉपी प्राप्त करने के लिए
· लोन को बंद करने/ट्रांसफर करने पर मूल प्रॉपर्टी डॉक्यूमेंट प्राप्त करने के लिए- लोन से संबंधित सभी देय राशि के पूर्ण पुनर्भुगतान/सेटलमेंट के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर, लेंडर उधारकर्ता द्वारा सबमिट किए गए सभी मूल प्रॉपर्टी/टाइटल डॉक्यूमेंट रिलीज़ करेगा और संबंधित रजिस्ट्रेशन के साथ, जहां भी लागू हो, उसे हटाने के लिए कार्रवाई/फाइल शुल्क संतोष फॉर्म लेगा. मूल प्रॉपर्टी/टाइटल डॉक्यूमेंट या तो लेंडर की ब्रांच में, जहां से लोन अकाउंट की सर्विस की गई थी या लेंडर की किसी अन्य ब्रांच में, जहां आपकी पसंद के अनुसार, कन्फर्मेशन कॉल के बाद, लोन डॉक्यूमेंट उपलब्ध हैं, उधारकर्ता को सौंप दिए जाएंगे.

15. शिकायत निवारण
किसी भी प्रश्न/शिकायत के मामले में, आपके पास संलग्न प्रश्न समाधान प्रक्रिया के अनुसार लेंडर के प्रतिनिधियों से संपर्क करने का विकल्प होगा.

16. सह-उधार और असाइनमेंट को सैंक्शन और सहमति

गृहम को एक या अधिक उधारकर्ताओं को वित्तीय सहायता/ऋण सुविधा/ऋण सुविधा प्रदान करने के उद्देश्य से सह-लेंडर के साथ सहयोग/सह-उधार व्यवस्था करने का अधिकार है. सैंक्शन लेटर पर हस्ताक्षर/स्वीकार करके, आप, उधारकर्ता, स्वीकार करते हैं कि आपके ऋण का एक भाग अन्य वित्तीय संस्थानों/बैंकों द्वारा वित्तपोषित किया जा सकता है जिनके पास भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित लागू दिशानिर्देशों के अनुसार ग्रीहम के साथ सह-उधार व्यवस्था है. आप लोन एग्रीमेंट और सबसे महत्वपूर्ण नियम व शर्तें (एमआईटीसी) डॉक्यूमेंट में निर्धारित सभी संबंधित नियमों के अधीन अपने लोन के किसी भाग को सह-लेंडर को सौंपने/हस्तांतरित करने के लिए स्पष्ट रूप से सहमति देते हैं. आपकी सैंक्शन अतिरिक्त दस्तावेजों या औपचारिकताओं की आवश्यकता के बिना इन व्यवस्थाओं के लिए आपके व्यापक करार को दर्शाती है.

यह सहमत है कि ऋण के विस्तृत नियमों और शर्तों के लिए, पक्षकार उनके द्वारा निष्पादित/निष्पादित किए जाने वाले अन्य सुरक्षा दस्तावेजों का उल्लेख करेंगे और उन पर निर्भर करेंगे.
उपरोक्त नियम और शर्तें उधारकर्ताओं द्वारा पढ़ी गई हैं/ग्रीहम के श्री/कुमारी _____ द्वारा उधारकर्ता को पढ़ी गई हैं और उन्हें उधारकर्ता(ओं) द्वारा समझा गया है.

गृहम हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के लिए. (पूर्व नाम पूनावाला हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड) अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता	उधारकर्ता(ओं): : उधारकर्ता/सह-उधारकर्ता के हस्ताक्षर
	गारंटर गारंटर के हस्ताक्षर

टैरिफ शीट/शुल्क का शिड्यूल (*कृपया नीचे दिए गए नोट देखें)

#	विवरण	लागू राशि
1	लॉग-इन शुल्क (नॉन-रिफंडेबल) (जिसे लेंडर के विकल्प पर एक या अधिक ट्रांच में एकत्रित किया जा सकता है)	₹10,000 से अधिक नहीं होना चाहिए/-
2	प्रोसेसिंग शुल्क (नॉन-रिफंडेबल)	स्वीकृत लोन राशि का 0.50% तक और GST, न्यूनतम ₹2,000 और GST के अधीन
3	लोन सोर्सिंग/लोन डॉक्यूमेंटेशन/टेक्निकल/वैल्यूएशन/लीगल/CKYC/NESL शुल्क (नॉन-रिफंडेबल)	स्वीकृत लोन राशि का 2% तक (प्रोसेसिंग फीस सहित)
4	मुद्रांक शुल्क, पंजीकरण प्रभार और ऋण करार पर देय अन्य संबंधित प्रभार, दस्तावेजों पर सुरक्षा सृजन आदि.	संबंधित राज्यों में लागू प्रचलित स्टाम्प ड्यूटी दरों के अनुसार आवेदक द्वारा वहन किया जाना.
5	लोन कैंसलेशन/रीबुकिंग पर शुल्क	₹ 5,000/-
6	भुगतान इंस्ट्रूमेंट बाउंस शुल्क (चेक/ACH या किसी अन्य मैंडेट)	₹600/- हर बार
7	बकाया ईएमआई/किश्त/प्री-ईएमआई पर ब्याज	लोन पर लागू ब्याज़ दर के साथ.
8	बकाया राशि के भुगतान में देरी के लिए दंड शुल्क (बकाया ईएमआई/किश्त/प्री-ईएमआई पर ब्याज़ के अलावा)	12% प्रति वर्ष, यानी, बकाया/डिफॉल्ट राशि का 1% और बकाया राशि/ईएमआई/किश्त/प्री-ईएमआई के भुगतान में देरी/डिफॉल्ट के प्रत्येक महीने के लिए जीएसटी
9	फ्लोटिंग से फिक्स्ड ब्याज़ दर में स्विच करने के शुल्क और इसके विपरीत; या लोन का पुनर्मूल्यन	बकाया मूलधन राशि पर 0.50%
10	पुनर्भुगतान इंस्ट्रूमेंट/NACH बदलने के लिए भुगतान इंस्ट्रूमेंट स्वैप शुल्क	₹ 500 /- प्रति स्वैप
11	अकाउंट का स्टेटमेंट	₹ 500/- प्रति स्टेटमेंट
12	वार्षिक रूप से शेयर किए गए स्टेटमेंट या लोन डिस्बर्समेंट के समय वेलकम लेटर के साथ प्रदान की गई लोन एग्रीमेंट की कॉपी के अलावा ब्याज स्टेटमेंट/एनओसी/फोरक्लोज़र लेटर/वेलकम लेटर/एमोर्टाइज़ेशन शिड्यूल/लोन एग्रीमेंट की डुप्लीकेट	ईमेल या डिजिटल लिंक के माध्यम से शेयर की गई सॉफ्ट कॉपी के लिए ₹ 250/- और हार्ड कॉपी पर ₹ 550
13	डॉक्यूमेंट शुल्कों की लिस्ट	₹ 500/-
14	दस्तावेज़ की प्रतिलिपि प्राप्त करना	एक डॉक्यूमेंट के लिए ₹ 250 /-, 2 से 4 डॉक्यूमेंट के लिए ₹ 500/-, 4 से अधिक डॉक्यूमेंट के लिए ₹ 750
15	आंशिक पेमेंट शुल्क और प्रीपेमेंट/फ़ोरक्लोज़र शुल्क (बंद होने के समय बकाया मूल राशि पर लागू)	4% फिक्स्ड ब्याज़ दर के मामलों के तहत या संयुक्त ब्याज़ दर के तहत लोन के लिए फिक्स्ड ब्याज़ दर अवधि के तहत लोन के लिए और भुगतान उधारकर्ता के अपने स्रोत से बाहर नहीं है; या

		बिज़नेस के उद्देश्यों के लिए विस्तारित लोन के लिए फ्लोटिंग ब्याज़ दर पर लोन के लिए 4%.
16	फोरक्लोज़र लेटर जारी करने के शुल्क	₹ 1500/-
17	कलेक्शन शुल्क	कस्टमर रेजिडेंस/ऑफिस से बकाया राशि का प्रति विजिट कलेक्शन ₹ 600
18	डिफ़रेंशियल इंटरेस्ट (किसी भी लोन अकाउंट की लागू ब्याज दर और मौजूदा ब्याज दर में अंतर की वजह से अर्जित कोई ब्याज)	इसे ग्राहक के लिए उपयुक्त किसी भी समय या लोन बंद होने के समय रिफंड कर दिया जाएगा या लिया जाएगा
19	लोन के दौरान ग्रीहम हाउसिंग फाइनेंस द्वारा किए गए कोई अन्य आकस्मिक शुल्क	लोन अकाउंट में असाइन/एलोकेट किया गया
20	ओवर द काउंटर सेवा शुल्क - पुनर्भुगतान या दूसरे मामले	जैसा कि सेवाओं के समय लागू होता है
21	CERSAI शुल्क	₹ 5 लाख तक की लोन राशि के लिए ₹ 50 + GST ₹ 5 लाख से अधिक की लोन राशि के लिए ₹ 100 + GST

कृपया ध्यान दें:

1. ऋण पर प्रभार्य फ्लोटिंग ब्याज दर (आरओआई) बेंचमार्क फ्लोटिंग रेफरेंस रेट (एफआरआर) से जुड़ी होती है, जो बैंचमार्क फ्लोटिंग रेफरेंस रेट (एफआरआर) में संशोधन के अनुसार देय होगी.
2. लागू कानून के अनुसार सभी लागू कर, शुल्क और शुल्क समय-समय पर उपरोक्त शुल्कों पर अतिरिक्त शुल्क लगाया जाएगा.
3. लेंडर द्वारा एकत्र की गई लॉग-इन फीस केवल अंडरराइटिंग प्रोसेस के दौरान उधारकर्ता की मृत्यु और गंभीर विकलांगता की स्थिति में ही रिफंड की जाती है.
4. ऊपर दिए गए टैरिफ शिड्यूल/शुल्कों का शिड्यूल विस्तृत नहीं है और वर्तमान में उल्लिखित शुल्क वर्तमान में प्रचलित दरों पर हैं और इसे समय-समय पर लेंडर के एकमात्र और पूर्ण विवेकाधिकार पर बदला जा सकता है और ऐसे बदलाव अपने सभी कस्टमर के लिए अंतिम और बाध्यकारी होंगे. लागू फीस/शुल्क या फ्लोटिंग रेफरेंस रेट (एफआरआर) में बदलाव के बारे में नवीनतम अपडेट के लिए, कृपया हमारी वेबसाइट www.grihumhousing.com देखें या ब्रांच के नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित लेंडर की नज़दीकी ब्रांच में जाएं. शुल्कों में किसी भी संशोधन के बाद, लेंडर वेबसाइट पर प्रदर्शन, ब्रांच में नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शन, शॉर्ट मैसेजिंग सर्विस, ई-मेल, इलेक्ट्रॉनिक मैसेज, कॉल या नोटिस जैसे किसी भी माध्यम से संशोधन के बारे में उधारकर्ता को सूचित करेगा और उधारकर्ता को संशोधित दरों पर लागू शुल्क का भुगतान करना होगा. मोबाइल नंबर सहित आपके संपर्क विवरण में बदलाव के मामले में, कृपया जल्द से जल्द अपडेट करने के लिए लेंडर को सूचित करें.
5. अपने स्रोत" शब्द का अर्थ प्री-पेमेंट/फोरक्लोज़र के उद्देश्य से उधारकर्ता द्वारा उपयोग किए गए/लिए गए किसी भी स्रोत से होगा और जिसमें बैंक, हाउसिंग फाइनेंशियल कंपनी, नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी और/या फाइनेंशियल संस्थान से कोई उधार नहीं लिया जाता है.
6. किसी भी अन्य स्पष्टीकरण के लिए, कृपया सोमवार से शनिवार को 9:00 A.M. से 7:00 P.M. तक हमारे टोल-फ्री कस्टमर केयर हेल्पलाइन नंबर 1800 266 3204 पर हमसे संपर्क करें या हमें customercare@grihumhousing.com पर लिखें
7. आप हमारी वेबसाइट www.Grihumhousing.com पर क्विक पे विकल्प के माध्यम से ऑनलाइन भुगतान भी कर सकते हैं और लिंक के तहत विस्तृत निर्देश का पालन कर सकते हैं.
8. उधारकर्ता द्वारा किए गए सभी फोरक्लोज़र अनुरोधों को लेंडर द्वारा ऐसा अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 कार्य दिवसों की अवधि के भीतर लेंडर द्वारा संबोधित किया जाएगा.

गृहम हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के लिए. (पूर्व नाम पूनावाला हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड)	उधारकर्ता(ओं):

अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता	उधारकर्ता/सह-उधारकर्ता के हस्ताक्षर
	गारंटर गारंटर के हस्ताक्षर

कस्टमर क्वेरी रिज़ोल्यूशन प्रोसेस:
हमें कॉल करें
आपके किसी भी प्रश्न या सेवा आवश्यकता के लिए, कृपया हमें 1800 266 3204 पर कॉल करें. हम आपको बेहतर सेवा देने के लिए उत्सुक होंगे. हमारा कस्टमर केयर कॉल सेंटर सोमवार से शनिवार तक 9:00 am से 7:00 pm के बीच उपलब्ध है.
आप हमें पते पर भी लिख सकते हैं:
प्रबंधक - ग्राहक सेवाएं,
गृहम हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड
रजिस्टर्ड ऑफिस: 6th फ्लोर, B- बिल्डिंग, गंगा ट्रूएनो, लोहेगांव, पुणे-411014, महाराष्ट्र
आपके पास हमें ईमेल करने का विकल्प है: customercare@grihumhousing.com (कृपया विषय लाइन में अपना लोन अकाउंट नंबर और कॉन्टैक्ट नंबर दर्ज करें).
हम आपका लेटर प्राप्त होने के 7 कार्य दिवसों के भीतर या आपका ईमेल प्राप्त होने के 48 घंटों के भीतर आपकी समस्या का समाधान करने का प्रयास करेंगे. अगर हम 7 कार्य दिवसों के भीतर आपकी समस्या का समाधान नहीं कर पा रहे हैं, तो हम आपको बताएंगे कि लेंडर को जवाब देने के लिए अधिक समय क्यों चाहिए.
एस्कलेशन 1 :
अगर आप हमारे कस्टमर केयर/हेल्पलाइन से प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप हेड-ऑपरेशन को head.customercare@grihumhousing.com पर लिख सकते हैं (कृपया विषय लाइन में अपना लोन अकाउंट नंबर और कॉन्टैक्ट नंबर दर्ज करें).
एस्कलेशन 2 :
अगर आप अभी भी संतुष्ट नहीं हैं, तो आप nodalofficer@grihumhousing.com पर नोडल अधिकारी को लिख सकते हैं
राष्ट्रीय आवास बैंक (एनएचबी) में वृद्धि:
अगर आपको पहली शिकायत करने के एक महीने के भीतर लेंडर से प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है या आप प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट हैं, तो आप निम्नलिखित संचार माध्यमों के माध्यम से NHB के शिकायत निवारण सेल से संपर्क कर सकते हैं:

(a) **ऑनलाइन मोड-** आप शिकायत दर्ज करने के लिए निम्नलिखित लिंक पर क्लिक कर सकते हैं: https://grids.nhbonline.org.in.
(b) **ऑफलाइन मोड-** ऑफलाइन/फिज़िकल मोड में पोस्ट द्वारा, आप लिंक https://www.nhb.org.in/grievance-redressal-%20officer पर उपलब्ध निर्धारित फॉर्मेट में लिख सकते हैं/

शिकायत निवारण विभाग, राष्ट्रीय आवास बैंक, कोर 5A, इंडिया हैबिटेट सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली- 110003

गृहम हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के लिए. (पूर्व नाम पूनावाला हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड) अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता	उधारकर्ता(ओं): उधारकर्ता/सह-उधारकर्ता के हस्ताक्षर
	गारंटर गारंटर के हस्ताक्षर