

### अति महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी)

बजाज हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड ("बीएचएफएल" या "लेंडर") और उधारकर्ता ("उधारकर्ता" या "कस्टमर") के बीच नियम और शर्तों को लेकर हुई सहमति के अनुसार, सैंक्शन लेटर, लोन एग्रीमेंट ("लोन एग्रीमेंट"), टॉप-अप लोन एडेंडम, डिस्बर्समेंट लेटर और/या अन्य डॉक्यूमेंट, अगर कोई हो (जिन्हें सामूहिक रूप से "लोन डॉक्यूमेंट" कहा जाता है), में दर्ज विवरण के अनुसार, मुख्य नियम और शर्तें इस एमआईटीसी में उल्लिखित हैं.

इस एमआईटीसी को लोन डॉक्यूमेंट के नियम और शर्तों के साथ पढ़ा जाना चाहिए. उधारकर्ता द्वारा लिया गया लोन, लोन डॉक्यूमेंट द्वारा नियंत्रित किया जाएगा. यहां निर्धारित किए गए एमआईटीसी और लोन डॉक्यूमेंट के बीच किसी भी टकराव की स्थिति में, लोन डॉक्यूमेंट के नियम और शर्तें लागू होंगे. हम कस्टमर लॉग-इन क्रेडेंशियल्स (यूज़र आईडी और पासवर्ड) जारी करेंगे, जिसके माध्यम से कस्टमर लोन एग्रीमेंट एक्सेस कर सकते हैं. अगर कस्टमर पोर्टल पर लोन एग्रीमेंट एक्सेस नहीं कर पा रहे हैं, तो लोन एग्रीमेंट की कॉपी प्रदान करने के लिए अनुरोध किया जा सकता है और इसके बाद लोन एग्रीमेंट की फोटोकॉपी प्रदान की जाएगी.

एप्लीकेशन नंबर.: \_\_\_\_\_

लोन का प्रकार:  सेक्योर्ड लोन  अनसेक्योर्ड लोन

लोन का प्रकार:  फ्रेश/ परचेज  बीटी  बीटी+ टॉप-अप  टॉप-अप

1. लोन राशि:

2. ब्याज़ प्रकार:

फ्लोटिंग रेट  फिक्स्ड रेट

ब्याज़ दर:

मोराटोरियम या सब्सिडी:

ब्याज़ रीसेट की तिथि (अगर कोई हो):

ब्याज़ दर में परिवर्तनों के बारे में सूचना का माध्यम: बीएचएफएल अपने स्वेच्छानुसार और उधारकर्ता को प्रदान किए गए उपयुक्त सूचना के साथ लोन अवधि के दौरान किसी भी समय और समय-समय पर ब्याज़ दर में परिवर्तन कर सकता है. यह बीएचएफएल एफआरआर या एक्सटर्नल बेंचमार्क (एक्सटर्नल बेंचमार्क लिंक्ड लोन के लिए) या इंटरनल पॉलिसी में हुए बदलाव या नियामक आवश्यकताओं के कारण या डिफॉल्ट की घटना आदि के कारण भी हो सकता है या किसी भी

डॉक्यूमेंट को प्रदान करने/निष्पादित करने में उधारकर्ता द्वारा किसी भी देरी, जो लेंडर को लोन डिसबर्सल के बाद, एग्रीमेंट के तहत लोन लेने वाले द्वारा निष्पादित / प्रदान किया जाना चाहिए, आदि के कारण भी हो सकता है. ब्याज दर में कोई भी संशोधन संभावित रूप से प्रभावी होगी. बीएचएफएल ब्याज दर में इस तरह के बदलाव की जानकारी के बारे में उधारकर्ता को उसके रजिस्टर्ड कम्युनिकेशन एड्रेस / रजिस्टर्ड ईमेल आईडी पर मेल भेजकर/ रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर पर मैसेज भेजकर और/या अपनी वेबसाइट पर अपडेट करके प्रदान करेगा. उपरोक्त कम्युनिकेशन के किसी भी दो वैकल्पिक माध्यम से भेजी गई सूचना को उधारकर्ता के लिए पर्याप्त नोटिस माना जाएगा. अगर ऐसे बदलाव से उधारकर्ता को नुकसान होता है, तो उधारकर्ता 60 दिनों के भीतर और बिना नोटिस के लोन अकाउंट को बंद कर सकता है या बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए इससे स्विच कर सकता है.

### 3. लोन की अवधि:

### 4. किश्त के प्रकार

- टर्म लोन: लोन डॉक्यूमेंट में दिए गए अनुसार समान मासिक किश्तें/इक्वेटेड मंथली इंस्टॉलमेंट (ईएमआई).
- फ्लेक्सी टर्म लोन: लोन डॉक्यूमेंट में दिए गए अनुसार, मासिक किश्त में मूल राशि और ब्याज घटक शामिल हैं.
- फ्लेक्सी हाइब्रिड लोन: लोन डॉक्यूमेंट में दिए गए अनुसार, फ्लेक्सी इंटरैस्ट ओनली लोन की पुनर्भुगतान अवधि के दौरान मासिक किश्तों में ब्याज शामिल है और फ्लेक्सी टर्म लोन अवधि के दौरान मासिक किश्तों में मूलधन और ब्याज शामिल हैं.

### लोन अकाउंट में कस्टमर द्वारा किए गए भुगतान का एडजस्टमेंट:

टर्म लोन (फ्लेक्सी टर्म लोन सहित):

- a) पेमेंट गेटवे के अलावा अगर कस्टमर किसी भी अन्य तरीके से भुगतान करते हैं (जैसे आरटीजीएस/एनईएफटी/आईएमपीएस/यूपीआई आदि): कंपनी को फंड मिलने के बाद लोन अकाउंट में क्रेडिट किया जाएगा, (अफल ट्रांज़ैक्शन को छोड़कर आमतौर पर उसी दिन)
- b) अगर कस्टमर पेमेंट गेटवे के माध्यम से भुगतान करते हैं (जैसे bill desk): कंपनी को फंड मिलने के बाद लोन अकाउंट में क्रेडिट किया जाएगा (आमतौर पर T+1 दिन, जिसमें T कस्टमर के अकाउंट से डेबिट होने की तिथि होती है).
- c) बैंकिंग हॉलिडे को क्रेडिट अवधि की गणना में शामिल नहीं किया जाता है, क्योंकि कंपनी को फंड नहीं मिलते हैं, इसलिए यह T+1 दिनों से अधिक हो सकता है. कस्टमर को सलाह दी जाती है कि पेमेंट गेटवे के माध्यम से पैसे ट्रांसफर करने से पहले विशेष रूप से बैंकिंग हॉलिडे चेक करें, क्योंकि एक से अधिक बैंकिंग हॉलिडे हो सकते हैं और कस्टमर के बैंक अकाउंट से डेबिट होने और क्रेडिट होने में T+1 दिन से अधिक का अंतर हो सकता है.

- d) ऐसे ट्रांज़ैक्शन, जहां कस्टमर के अकाउंट से डेबिट हो जाते हैं, लेकिन पेमेंट गेटवे की समस्या के कारण कंपनी को देरी के साथ क्रेडिट प्राप्त होता है, तो कंपनी के अकाउंट में क्रेडिट होने के दिन कस्टमर के अकाउंट में क्रेडिट किया जाएगा.

फ्लेक्सी टर्म लोन के लिए, जहां लोन की राशि रु.1.00 करोड़ से अधिक है:

- a) सामान्य बैंकिंग कार्य दिवस पर फ्लेक्सी भुगतान के लिए कट-ऑफ टाइमिंग 1 बजे होगा.
- b) बैंकिंग कार्य दिवस पर 1:00 बजे से पहले ट्रांसफर की गई राशि: उसी दिन लोन अकाउंट में क्रेडिट किया जाएगा.
- c) बैंकिंग कार्य दिवस पर 1:00 बजे के बाद ट्रांसफर की गई राशि: T+1 दिन पर लोन अकाउंट में क्रेडिट किया जाएगा.
- d) बैंकिंग हॉलिडे पर किए गए भुगतान: लोन अकाउंट में अगले कार्य दिवस पर क्रेडिट किया जाएगा. कस्टमर को सलाह दी जाती है कि पेमेंट गेटवे के माध्यम से पैसे ट्रांसफर करने से पहले विशेष रूप से बैंकिंग हॉलिडे चेक करें, क्योंकि एक से अधिक बैंकिंग हॉलिडे हो सकते हैं और कस्टमर के बैंक अकाउंट से डेबिट होने और क्रेडिट होने में T+1 दिन से अधिक का अंतर हो सकता है.
- e) ऐसे ट्रांज़ैक्शन, जहां कस्टमर के अकाउंट से डेबिट हो जाते हैं, लेकिन पेमेंट गेटवे की समस्या के कारण कंपनी को देरी के साथ क्रेडिट प्राप्त होता है, तो कंपनी के अकाउंट में क्रेडिट होने के दिन कस्टमर के अकाउंट में क्रेडिट किया जाएगा.

## 5. सुरक्षा

- बीएचएफएल के पक्ष में और/या किसी अन्य कोलैटरल/सिक्योरिटी के रूप में, सुरक्षा के रूप में प्रदान किए गए प्रॉपर्टी के लिए लगाया गया / लगाया जाने वाला शुल्क, जो बीएचएफएल के पक्ष में बनाया जा सकता है, उसे लोन की सुरक्षा के रूप में माना जाता है और लोन डॉक्यूमेंट में दर्ज है. सेक्योरिटी का अर्थ होगा और इसमें शामिल मॉरगेज़, गारंटी और किसी भी अन्य प्रकार की सुरक्षा, जैसा कि बीएचएफएल द्वारा लोन को सुरक्षित करने के लिए उपयुक्त समझा जाता है और उसके अनुसार उधारकर्ता द्वारा सबमिट किया जाता है. उधारकर्ता बीएचएफएल द्वारा आवश्यक रूप मांगे जाने पर टाइटल डीड, डॉक्यूमेंट, रिपोर्ट की ऐसी मूल/कॉपी प्रदान करेगा.
- उधारकर्ता कथित सुरक्षा के निर्माण के लिए सभी देय शुल्क का व्यय उठाएगा और उसकी पूर्णता के लिए आवश्यक सभी कदम उठाएगा.  
ध्यान दें: अगर यह अनसेक्योर्ड लोन है, तो सुरक्षा से संबंधित पूर्वकथित उपनियम लागू नहीं होंगे.

## 6. प्रॉपर्टी/उधारकर्ता (उधारकर्ताओं) का इंश्योरेंस और वैल्यू एडेड प्रोडक्ट

- यह सुनिश्चित करना उधारकर्ता की जिम्मेदारी होगी कि सुरक्षा के रूप में प्रदान की गई प्रॉपर्टी, लोन की अवधि के दौरान, बीएचएफएल के साथ विधिवत रूप से सभी जोखिमों के लिए बराबर राशि या उससे अधिक राशि के लिए इंश्योर्ड की जाए. बीएचएफएल द्वारा ज़रूरी होने पर उसका साक्ष्य बीएचएफएल को दिया जाएगा.

- बीमा कंपनी द्वारा जारी किए गए इश्योरेंस पॉलिसी के नियम व शर्तों के अनुसार क्लेम और कवरेज नियंत्रित किए जाएंगे.
- बीएचएफएल मास्टर पॉलिसी होल्डर्स के तहत विभिन्न ग्रुप इश्योरेंस पॉलिसी के लिए केवल अपने कस्टमर्स को ही नामांकन प्रदान करता है. बीएचएफएल की भूमिका इस प्रभाव तक सीमित है कि यह केवल कस्टमर के अनुरोध पर बीमा कंपनी से इश्योरेंस पॉलिसी के लिए अप्लाई करने की सुविधा प्रदान करती है. हालांकि, इश्योरेंस पॉलिसी जारी करने का निर्णय, आवश्यक इश्योरेंस कवरेज प्रदान करना और पॉलिसी के तहत भविष्य के किसी भी क्लेम के लिए सेटलमेंट का अधिकार केवल बीमा कंपनी के पास ही होगा. इश्योरेंस आग्रह की विषय-वस्तु है, और उधारकर्ता ने स्वेच्छा से इसका लाभ उठाने पर विचार किया है. बीएचएफएल कोई वारंटी नहीं देता है और वह इश्योरेंस प्रोडक्ट, इश्योरेंस प्रोडक्ट के तहत नियम और शर्तों और/या लाभों और बीमा कंपनी द्वारा क्लेम प्रोसेस करने के तरीके के बारे में कोई रिप्रेजेंटेशन नहीं देता है. इसके अलावा, बीएचएफएल इश्योरेंस क्लेम के प्रोसेस के तरीकों आदि के लिए, पॉलिसी और/या क्लेम के अनुरोध को स्वीकार या अस्वीकार करने के लिए, किसी भी तरह से ज़िम्मेदार नहीं होगा. इश्योरेंस पॉलिसी के संदर्भ में सभी या किसी भी शिकायत के लिए केवल बीमा कंपनी से ही संपर्क करना होगा.
- वैल्यू एडेड प्रोडक्ट अनुरोध के विषय-वस्तु हैं और उधारकर्ता ने स्वैच्छिक रूप से इनका लाभ उठाने का विकल्प चुना है. बीएचएफएल की भूमिका इस प्रभाव तक सीमित है कि यह सर्विस प्रदाताओं से ऐसे वैल्यू-एडेड प्रोडक्ट के लिए अप्लाई करने के कस्टमर के अनुरोध को केवल सुगम बनाता है. बीएचएफएल ऑफर किए जाने वाले प्रोडक्ट, अंतर्निहित नियम और शर्तों और/या प्रोडक्ट के लाभों, क्लेम प्रोसेस के तरीके/ थर्ड पार्टी की सर्विसेज़ के लिए कोई वारंटी नहीं देता है और न ही कोई प्रतिनिधित्व करता है. बीएचएफएल किसी भी प्रकार से ऑफर किए गए थर्ड पार्टी प्रोडक्ट और/या क्लेम, क्लेम प्रोसेस के तरीकों / सर्विसेज़ आदि की स्वीकृति या अस्वीकृति के लिए ज़िम्मेदार नहीं होगा. जिन प्रोडक्ट का लाभ उठाया गया है, उनके संदर्भ में सभी या किसी भी शिकायत को सीधे केवल सर्विस प्रदाता के पास दर्ज करना होगा.

## 7. लोन डिस्बर्समेंट की शर्तें

- सैंक्शन लेटर, लोन एग्रीमेंट और अन्य लोन डॉक्यूमेंट में बीएचएफएल द्वारा उल्लिखित सभी संबंधित डॉक्यूमेंट जमा करें;
- **अगर यह सेक्योर्ड लोन है, तो कस्टमर को निम्नलिखित अतिरिक्त शर्तें भी पूरी करनी होंगी:**
  - प्रॉपर्टी का कानूनी और तकनीकी मूल्यांकन;
  - सुरक्षा के रूप में प्रदान की जाने वाली प्रॉपर्टी के लिए स्पष्ट, मार्केटेबल और अनकम्बर्ड टाइटल;

- अगर लोन, होम लोन है, तो उधारकर्ता द्वारा प्रॉपर्टी की खरीद के लिए स्वयं के योगदान संबंधी प्रूफ को बीएचएफएल के पास सबमिट करना होगा;
- प्रॉपर्टी पर किया गया निर्माण अप्रूव्ड प्लान के अनुसार और लागू कानूनों (नियमों)/उप-नियमों/नियमों और विनियमों के अनुसार किया गया है;
- प्रॉपर्टी के लिए सभी आवश्यक अप्रूवल (जिसमें शामिल हैं अप्रूव्ड प्लान्स और वैधानिक अप्रूवल, लेकिन इसके अतिरिक्त भी हो सकते हैं) प्राप्त किए गए हैं और बीएचएफएल को सबमिट किए गए हैं.

## 8. लोन का पुनर्भुगतान

- उधारकर्ता, लोन एग्रीमेंट या टॉप-अप लोन एडेंडम में निर्धारित किसी भी पुनर्भुगतान विकल्प या ऐसे तरीके से और ऐसे स्थान पर, जिसके लिए उधारकर्ता और बीएचएफएलके बीच सहमति हो, संबंधित देय तिथियों को या उससे पहले उधारकर्ता बीएचएफएल को ईएमआई/मासिक किश्तों और अन्य बकाया राशियों का पुनर्भुगतान करने के लिए सहमत होता है.
- बीएचएफएल, लिखित रूप में उधारकर्ता के अनुरोध पर, पुनर्भुगतान के माध्यम को बदलने के लिए सहमत हो सकता है. बीएचएफएल, किसी भी समय, अपने एकमात्र और पूर्ण विवेकाधिकार के अनुसार, पुनर्भुगतान शिड्यूल को संशोधित कर सकता है और उसके अनुसार उधारकर्ता को पहले से ही सूचित कर सकता है.
- ईएमआई/मासिक किश्त राशि की गणना इस प्रकार की जाएगी, जिसमें लोन राशि का पुनर्भुगतान और लोन अवधि के भीतर के ब्याज दर के आधार पर गणना किए गए ब्याज का भुगतान शामिल हो. उधारकर्ता ईएमआई/मासिक किश्तों का भुगतान तब तक जारी रखने के लिए सहमत हैं, जब तक कि लोन की सभी बकाया देय राशि ऋणदाता/ बीएचएफएल को पूरी तरह से चुकाई नहीं जाती है.

## 9. बकाया राशि की उगाही के लिए अपनाई जाने वाली संक्षिप्त प्रक्रिया

लोन एग्रीमेंट और अन्य लोन डॉक्यूमेंट में उल्लिखित डिफॉल्ट की किसी भी घटना ("डिफॉल्ट की घटना") पर, उधारकर्ता द्वारा बीएचएफएल को देय सभी बकाया राशि का भुगतान तुरंत देय हो जाएगा और बीएचएफएल लोन एग्रीमेंट और अन्य लोन डॉक्यूमेंट के तहत इस तरह के आवश्यक प्रोसेस/उपाय करने का अधिकार सुरक्षित रखता है, जिसमें देरी से भुगतान करने के लिए डिफॉल्ट ब्याज शुल्क लेने, बकाया राशि की उगाही आदि शामिल हैं. इसके अलावा, सेक्योर्ड लोन के मामले में, बीएचएफएल कानून के तहत उपलब्ध उपायों के अनुसार सुरक्षा को लागू करने का हकदार होगा. बीएचएफएल इससे संबंधित अधिकार सुरक्षित रखता है:

- लोन सहित बकाया राशि के पुनर्भुगतान के लिए प्रोसेस में तेज़ी लाए.
- मांग के अनुसार लोन प्रदान करना या देय लोन और तुरंत देय होने के संबंध में उधारकर्ता द्वारा देय सभी बकाया देय को घोषित करना.
- दंडात्मक ब्याज़ दर के अनुसार डिफॉल्ट ब्याज़ और बाउंस शुल्क सहित लागू कोई भी अन्य दंडात्मक शुल्क लगाना.
- ऐसे अन्य अधिकारों और उपायों का उपयोग करना, जो लंबित लोन के दौरान लागू कानून के तहत ऋणदाता/ कंपनीके लिए उपलब्ध हो सकते हैं.
- ऐसी अन्य स्थितियों का निर्धारण करना या अन्य कार्रवाई करना, जिन्हें कंपनी उचित समझता है;
- लागू ब्याज़ दर को संशोधित करना; और/या
- उधारकर्ता के सभी लोन अकाउंट विवरण को आरबीआई, एनएचबी, स्टॉक एक्सचेंज, इन्फॉर्मेशन यूटिलिटी, ऑडिटर्स, सिबिल और अन्य इन्फॉर्मेशन ब्यूरो और किसी भी कानूनी/नियामक आवश्यकताओं के अनुसार, इस संबंध में अधिकृत किसी अन्य सांविधिक/नियामक प्राधिकरण और/या किसी अन्य एजेंसी के सामने प्रकट करना.
- अपने पूर्ण स्वेच्छानुसार, इलेक्ट्रॉनिक, प्रिंट और सोशल मीडिया में उधारकर्ता का नाम, पता, फोटोग्राफ, सुरक्षा विवरण (अगर लागू हो) और ऐसी अन्य जानकारी, जैसा कि बीएचएफएल उचित समझे, प्रकाशित करें और इस तरह के प्रकाशन में इस तरह के डिफॉल्ट की ऐसी घटना के तथ्य को भी शामिल किया जाएगा; और उधारकर्ता इस बात से सहमत है कि ऐसी जानकारी के प्रकाशन के कारण, उधारकर्ता को हुए किसी भी नुकसान और/या क्षति के लिए चाहे वह आर्थिक हो या अन्य, बीएचएफएल को ज़िम्मेदार नहीं माना जाएगा.
- प्रॉपर्टी पर कब्जा (अगर कोई हो), जिसे सुरक्षा के रूप में प्रदान किया गया है. वह खुद से या किसी भी उगाही एजेंट या अटॉर्नी के माध्यम से किया जा सकता है, जो लेंडर द्वारा नियुक्त किया गया हो.

#### 10. वार्षिक बकाया बैलेंस स्टेटमेंट

बीएचएफएल, अनुरोध पर उधारकर्ता को वार्षिक बकाया बैलेंस स्टेटमेंट जारी करेगा.

#### 11. फेयर प्रैक्टिस कोड

कंपनी के प्रैक्टिस कोड को नीचे दिए गए लिंक <https://www.bajajhousingfinance.in/notice-board> पर ऑनलाइन देखा जा सकता है

## 12. कस्टमर सर्विस

ई-मेल	<a href="mailto:bhflwecare@bajajfinserv.in">bhflwecare@bajajfinserv.in</a>
कॉल करें	022 - 45297300
ऑनलाइन कस्टमर पोर्टल	<a href="https://myaccount.bajajhousingfinance.in/#/home">https://myaccount.bajajhousingfinance.in/#/home</a>
ब्रांच में जाने का समय	10:00 बजे सुबह से 6:00 बजे शाम तक

उपरोक्त चैनल्स में से किसी भी माध्यम से दर्ज की गई समस्या के लिए उधारकर्ता को 7 कार्य दिवसों के भीतर समाधान प्रदान किया जाएगा.

- (i) लोन अकाउंट स्टेटमेंट - लोन अकाउंट स्टेटमेंट को ऑनलाइन डाउनलोड किया जा सकता है. वैकल्पिक रूप से, कस्टमर ऊपर बताए गए कस्टमर केयर नंबर पर कॉल करके या ब्रांच में जाकर स्टेटमेंट प्राप्त कर सकते हैं.
- (ii) टाइटल डॉक्यूमेंट की फोटोकॉपी - अगर कस्टमर ने प्रॉपर्टी के टाइटल और लिंक डॉक्यूमेंट सबमिट करके सेक्योर्ड लोन का लाभ उठाया है, तो कस्टमर से लिखित अनुरोध प्राप्त करने पर और नीचे दिए गए फीस/शुल्क संबंधी सेक्शन के तहत परिभाषित लागू शुल्क के भुगतान के बाद प्रॉपर्टी के टाइटल और लिंक डॉक्यूमेंट की फोटोकॉपी को प्रदान किया जाएगा. टेकओवर/बैलेंस ट्रांसफर लोन के मामले में, टाइटल और लिंक डॉक्यूमेंट की फोटोकॉपी के लिए कस्टमर द्वारा अनुरोध को ट्रांसफरर बैंक/फाइनेंशियल इंस्टिट्यूशन से टाइटल और लिंक डॉक्यूमेंट की प्राप्ति के अधीन सुविधा दी जाएगी.
- (iii) लोन को बंद करने/ट्रांसफर करने पर ओरिजिनल टाइटल और लिंक डॉक्यूमेंट को वापस करना - बीएचएफएल के साथ सभी बकाया लोन राशि को बंद करने/पूर्ण भुगतान करने के 20 कार्य दिवसों के भीतर बीएचएफएल द्वारा प्राप्त ओरिजिनल प्रॉपर्टी डॉक्यूमेंट वापस कर दिए जाएंगे.

## 13. शिकायत निवारण

आपसे संचार प्राप्त होने के 2 व्यावसायिक दिवसों के भीतर आपको एक पावती/जवाब की प्राप्ति होगी

लेवल 1	हम कस्टमर के प्रश्न / मुद्दों को 15 कार्य दिवसों (कुछ परिस्थितियों में अधिकतम 30 दिनों का समय लग सकता है) के भीतर हल करने के लिए प्रतिबद्ध हैं. अगर हम कस्टमर से इस समय तक संपर्क नहीं करते हैं, या कस्टमर हमारे द्वारा किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो वे हमें इस आईडी पर लिख सकते हैं <a href="mailto:bhflgrievance@bajajfinserv.in">bhflgrievance@bajajfinserv.in</a>
लेवल 2	अगर आप 2 कार्य दिवसों के अंदर लेवल 1 पर उपलब्ध कराए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो वह अपनी शिकायत हेड ऑफ द कंजूरमर एक्सपीरियंस को इस आईडी पर भेज सकते हैं

	<p><a href="mailto:Bhflcustomerexperience@bajajfinserv.in">Bhflcustomerexperience@bajajfinserv.in</a></p> <p>वैकल्पिक रूप से, कस्टमर यहां अपने कस्टमर एक्सपीरियंस के हेड पास इससे संबंधित पत्र लिख सकते हैं: बजाज हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड, 5 फ्लोर, B2 सेरेब्रम IT पार्क, कुमार सिटी कल्याणी नगर पुणे, महाराष्ट्र, PIN - 411014</p>
लेवल 3	<p>अगर कस्टमर 5 कार्य दिवसों के भीतर लेवल 2 पर प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो वे अपनी शिकायत निम्नलिखित पर शिकायत निवारण अधिकारी के पास भेज सकते हैं</p> <p><a href="mailto:hema.ratnam@bajajfinserv.in">hema.ratnam@bajajfinserv.in</a></p> <p>वैकल्पिक रूप से, कस्टमर, -शिकायत निवारण अधिकारी को लिख सकते हैं:</p> <p>हेमा रत्नम बजाज हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड, 5th फ्लोर, B2 सेरेब्रम IT पार्क, कुमार सिटी कल्याणी नागर पुणे, महाराष्ट्र PIN - 411014</p>
लेवल 4	<p>शिकायत की तिथि से 30 दिनों के भीतर, अगर कस्टमर को संतुष्टि के अनुसार समाधान नहीं मिलता है, तो वह शिकायत के निवारण के लिए, National Housing Bank से <a href="https://grids.nhbonline.org.in">https://grids.nhbonline.org.in</a> लिंक पर ऑनलाइन अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं या ऑफलाइन मोड में, <a href="https://nhb.org.in">https://nhb.org.in</a> के 'शिकायत' सेक्शन के तहत उपलब्ध निर्धारित फॉर्मेट में, दिए गए पते पर पोस्ट द्वारा अपनी शिकायत भेज सकते हैं.</p> <p>नेशनल हाउसिंग बैंक, डिपार्टमेंट ऑफ सुपरविज़न, (शिकायत निवारण प्रकोष्ठ), 4th फ्लोर, कोर -5A, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली- 110003</p>

#### 14. शिकायत प्रक्रिया

उधारकर्ता द्वारा [bhflgrievance@bajajfinserv.in](mailto:bhflgrievance@bajajfinserv.in) पर शिकायत करने के बाद नीचे दिए गए प्रोसेस का पालन किया जाता है :

- ग्राहक सेवा अधिकारी ग्राहक की पूछताछ/शिकायत को समझने के लिए पूरा ईमेल पढ़ते हैं
- ग्राहक की व्यक्ति और अव्यक्त आवश्यकताओं को समझने के लिए हमारे प्रतिनिधि उनके घर जाते हैं शिकायत टीम निर्धारित समय-सीमा के अनुसार शिकायत का समाधान करने के लिए आंतरिक विभागों के साथ समन्वय करती है.



- अगर आंतरिक और बाहरी निर्भरता के कारण 7 कार्य दिवसों के निर्धारित TAT के भीतर रिज़ोल्यूशन संभव नहीं है, तो उधारकर्ता को समय-सीमा के साथ अंतरिम जवाब भेज दिया जाता है.
- ईमेल और टेलीफोन कॉल के माध्यम से सभी समस्याओं के समाधान किए जाते हैं.

निर्धारित समय-सीमा को बढ़ाने जैसे किसी आवश्यक मामले में उधारकर्ता को समय पर अपडेट भेज दिया जाता है.

### 15. फीस और अन्य शुल्क

नीचे दिए गए फीस/शुल्क में बदलाव बजाज हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के पूर्ण विवेकाधिकार के अधीन हैं. किसी भी बदलाव के लिए, उधारकर्ता (उधारकर्ताओं) से अनुरोध किया जाता है कि वे बीएचएफएल की वेबसाइट <https://www.bajajhousingfinance.in/notice-board> पर दर्ज लेटेस्ट शिड्यूल ऑफ चार्जस देखें, जो लागू होंगे.

नीचे दिए गए फीस/शुल्क उधारकर्ता द्वारा ऐसी फीस/शुल्क के रूप में देय अधिकतम राशि को दर्शाते हैं. लोन डॉक्यूमेंट में उल्लिखित फीस/शुल्क, देय निर्धारित राशि का विवरण देते हैं. जब तक विशेष रूप से उल्लेख ना किया गया हो, तब तक भुगतान की गई फीस/शुल्क वापस नहीं की जा सकती है.

क्रमांक.	फीस/शुल्क का प्रकार	फीस/शुल्क का नाम	कब देय है	फ्रिक्वेंसी	राशि
1.	होम लोन/प्रॉपर्टी लोन के लिए शुल्क	प्रोसेसिंग फीस	एप्लीकेशन पर	एक बार	लोन राशि का 7% तक + लागू जीएसटी
2.	टॉप-अप लोन के लिए शुल्क	प्रोसेसिंग फीस	एप्लीकेशन पर	एक बार	लोन राशि का 7% तक + लागू जीएसटी
3.	अनसेक्योर्ड लोन के लिए शुल्क	प्रोसेसिंग फीस	एप्लीकेशन पर	एक बार	लोन राशि का 7% तक + लागू जीएसटी
4.	दंड शुल्क/डिफॉल्ट दर	अतिरिक्त ब्याज़	संचय पर	मासिक	बकाया राशि पर लागू ब्याज़ दर के अलावा 24% प्रति वर्ष
5.	लागत को कवर करने के लिए व्यय	आकस्मिक शुल्क	किए गए व्यय पर		वास्तविक अनुसार

6.	वैधानिक शुल्क	स्टैम्प ड्यूटी/एमओ डीटी/एमओई	संबंधित कानूनों के अनुसार	एक बार	राज्य के कानूनों के अनुसार लागू																
7.	कम दर पर स्विच करें	स्विच करने का शुल्क	दर के संशोधन पर	प्रत्येक दर के संशोधन पर	मूल बकाया राशि का 4.5% तक + लागू जीएसटी																
8.	ब्याज कंप्यूटेशन (गणना) में स्विच करें (जैसे बीएचएफएल FRR से रेपो रेट और इसके विपरीत)	स्विच करने का शुल्क	ब्याज कंप्यूटेशन (गणना) में बदलाव होने पर	प्रत्येक स्विच पर	मूल बकाया राशि का 4.5% तक + लागू जीएसटी																
9.	मॉरगेज ओरिजिनेशन फीस (एमओएफ) (नॉन-रिफंडेबल राशि) - सेक्योर्ड लोन के लिए	प्रोसेसिंग फीस से अतिरिक्त एमओएफ	एप्लीकेशन पर	एक बार	रु. 10000 तक + लागू जीएसटी																
10.	बाउंस शुल्क	विविध. रसीद	चेक/ईसीएस/ एनएसीएच डिसऑनर/अ स्वीकृति पर	डिसऑनर/ अस्वीकृति के नंबर पर निर्भर करता है	<table border="1"> <thead> <tr> <th>लोन राशि (रु. में)</th> <th>बाउंस शुल्क (रु. में)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15,00,000 तक</td> <td>500</td> </tr> <tr> <td>15,00,001 - 30,00,000</td> <td>1,000</td> </tr> <tr> <td>30,00,001 - 50,00,000</td> <td>1,500</td> </tr> <tr> <td>50,00,001 - 1,00,00,000</td> <td>2,000</td> </tr> <tr> <td>1,00,00,001 - 5,00,00,000</td> <td>3,000</td> </tr> <tr> <td>5,00,00,001 - 10,00,00,000</td> <td>5,000</td> </tr> <tr> <td>10,00,00,001 और उससे ज्यादा</td> <td>10,000</td> </tr> </tbody> </table>	लोन राशि (रु. में)	बाउंस शुल्क (रु. में)	15,00,000 तक	500	15,00,001 - 30,00,000	1,000	30,00,001 - 50,00,000	1,500	50,00,001 - 1,00,00,000	2,000	1,00,00,001 - 5,00,00,000	3,000	5,00,00,001 - 10,00,00,000	5,000	10,00,00,001 और उससे ज्यादा	10,000
लोन राशि (रु. में)	बाउंस शुल्क (रु. में)																				
15,00,000 तक	500																				
15,00,001 - 30,00,000	1,000																				
30,00,001 - 50,00,000	1,500																				
50,00,001 - 1,00,00,000	2,000																				
1,00,00,001 - 5,00,00,000	3,000																				
5,00,00,001 - 10,00,00,000	5,000																				
10,00,00,001 और उससे ज्यादा	10,000																				
11.	चेक स्वैप करने का शुल्क	विविधरसीद	अनुरोध पर	जब और जैसा आवश्यक हो	नहीं																
12.	सेक्योरिटी स्वैप करने का शुल्क	विविध रसीद	अनुरोध पर	जब और जैसा आवश्यक हो	नहीं																
13	बाहरी राय लेने पर फीस	विविध रसीदें	किए गए व्यय पर	जब और जैसा आवश्यक हो	किए गए व्यय के अनुसार																

14	सैंक्शन से 6 महीनों के बाद लोन का पुनर्मूल्यांकन	प्रोसेसिंग फीस	री-एप्लीकेशन पर	एक बार	मॉरगेज़ ओरिजिनेशन शुल्क लागू है
15	अकाउंट स्टेटमेंट की हार्ड कॉपी	विविध रसीदें	अनुरोध पर	प्रति अनुरोध	प्रति अनुरोध रु. 500 तक + लागू जीएसटी
16.	मौजूदा लोन को नए प्रोडक्ट में बदलना (टर्म लोन/फ्लेक्सी टर्म लोन/फ्लेक्सी हाइब्रिड लोन)	रूपांतरण शुल्क	रूपांतरण पर	प्रत्येक बदलाव पर	मूल बकाया राशि का 2% तक + लागू जीएसटी
17	फ्लेक्सी लोन शुल्क	प्रोसेसिंग फीस	फ्लेक्सी टर्म लोन या फ्लेक्सी हाइब्रिड लोन का लाभ उठाने पर	एक बार	लोन राशि का 2% तक + लागू जीएसटी
18	फ्लेक्सी एनुअल मेंटेनेंस शुल्क - फ्लेक्सी हाइब्रिड लोन	वार्षिक रखरखाव शुल्क	फ्लेक्सी हाइब्रिड लोन पर लागू	वार्षिक शुल्क	फ्लेक्सी इंटरैस्ट ओनली लोन के पुनर्भुगतान अवधि के दौरान, सैंक्शन राशि का 1% तक + जीएसटी, जो भी लागू हो और फ्लेक्सी टर्म लोन अवधि के दौरान उपलब्ध फ्लेक्सी लोन लिमिट का 1% तक + जीएसटी, जो भी लागू हो
19	फ्लेक्सी एनुअल मेंटेनेंस शुल्क - फ्लेक्सी टर्म लोन	वार्षिक रखरखाव शुल्क	फ्लेक्सी टर्म लोन पर लागू	वार्षिक शुल्क	उपलब्ध फ्लेक्सी लोन लिमिट के 1% तक + जीएसटी जो भी लागू हो
20	सीईआरएसएआई शुल्क (सेक्योर्ड लोन के लिए)	सीईआरएसएआई रजिस्ट्रेशन के लिए शुल्क	एप्लीकेशन पर	एक बार	प्रत्येक लोन के लिए, सीईआरएसएआई द्वारा लगाए गए शुल्क के अनुसार + जीएसटी जो भी लागू हो
21	सुरक्षित शुल्क (सेक्योर्ड लोन के लिए)	प्रोसेसिंग फीस	ऑनलाइन एप्लीकेशन पर	एक बार	रु. 9999 + जीएसटी जो भी लागू हो

22	टाइटल डॉक्यूमेंट की फोटोकॉपी के लिए शुल्क (सेक्योरिटी लोन के लिए)	विविध रसीदें	अनुरोध पर	प्रति अनुरोध	30 पेज तक की न्यूनतम फीस रु. 500/- और उसके बाद प्रत्येक अतिरिक्त पेज के लिए रु. 3/- + जीएसटी जो भी लागू हो
23	बंद लोन के लिए दस्तावेज़ पुनर्प्राप्ति शुल्क	विविध रसीदें	अनुरोध पर	अनुरोध के अनुसार	लोन बंद होने के बाद, बीएचएफएल द्वारा 'प्रॉपर्टी के मूल पेपर कलेक्शन' के लिए जारी कम्युनिकेशन से 15 दिनों के भीतर, अगर उधारकर्ता मूल डॉक्यूमेंट कलेक्ट नहीं करते हैं, तो रु. 1000/- (जीएसटी शामिल) का शुल्क लिया जाएगा.

### प्री-पेमेंट शुल्क

व्यावसायिक उद्देश्यों को छोड़कर व्यक्तिगत/गैर-व्यक्तिगत फ्लोटिंग रेट लोन			
	टर्म लोन	फ्लेक्ससी टर्म लोन	फ्लेक्ससी हाइब्रिड लोन
अवधि (महीने)	>1	>1	>1
पार्ट प्री-पेमेंट शुल्क	शून्य	शून्य	शून्य
फुल प्री-पेमेंट शुल्क	शून्य	शून्य	शून्य
व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत/गैर-व्यक्तिगत फ्लोटिंग रेट लोन फिक्स्ड रेट लोन: सभी उधारकर्ता (व्यक्तिगत सहित)**			
	टर्म लोन	फ्लेक्ससी टर्म लोन	फ्लेक्ससी हाइब्रिड लोन
अवधि (महीने)	>1	>1	>1
पार्ट प्री-पेमेंट शुल्क	पार्ट-पेमेंट पर 2%*	शून्य	शून्य
फुल प्री-पेमेंट शुल्क	बकाया मूल राशि / बकाया फ्लेक्ससी टर्म लोन लिमिट पर 4%*	4%*, उपलब्ध फ्लेक्ससी लोन लिमिट पर	फ्लेक्ससी इंटरैस्ट ओनली लोन के पुनर्भुगतान अवधि के दौरान स्वीकृत राशि पर 4%*; और 4%*, फ्लेक्ससी टर्म लोन अवधि के दौरान उपलब्ध फ्लेक्ससी लोन लिमिट पर

\* जीएसटी, जो भी लागू हो, प्री-पेमेंट शुल्क के अलावा उधारकर्ता द्वारा देय होगा.

\*\* उधारकर्ता द्वारा खुद के स्रोतों से क्लोज़ किए गए हाउसिंग लोन के लिए शून्य. इस उद्देश्य के लिए "खुद के स्रोतों" का आशय किसी बैंक/एचएफसी/एनबीएफसी और/या फाइनेंशियल संस्थान से लिए गए उधार के अतिरिक्त किसी भी अन्य स्रोत से है.

लोन का उद्देश्य: निम्नलिखित लोन को बिज़नेस के उद्देश्य से लिए गए लोन के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा:

- लीज रेंटल डिस्काउंटिंग लोन.
- बिज़नेस के उद्देश्य के लिए गए प्रॉपर्टी पर लिया गया लोन, जैसे कार्यशील पूंजी, कर्ज़ समेकन, बिज़नेस लोन का पुनर्भुगतान, बिज़नेस का विस्तार, बिज़नेस एसेट का अधिग्रहण या फंड का इस तरह के समान काम के लिए उपयोग.
- नॉन-रेजिडेंशियल प्रॉपर्टी खरीदने के लिए लोन.
- नॉन-रेजिडेंशियल प्रॉपर्टी की सिक्योरिटी पर लोन.
- बिज़नेस के उद्देश्य के लिए टॉप-अप लोन, जैसे कार्यशील पूंजी, कर्ज़ समेकन, बिज़नेस लोन का पुनर्भुगतान, बिज़नेस का विस्तार, बिज़नेस एसेट का अधिग्रहण या फंड का कोई भी समान उपयोग.

इसके अलावा, मौजूदा नियम और शर्तों के अतिरिक्त निम्नलिखित शर्तें लागू होंगी:

#### A. प्री-पेमेंट की शर्तें

1. पार्ट प्री-पेमेंट की राशि कम से कम 1 ईएमआई / मासिक किश्त के बराबर या उससे अधिक होनी चाहिए
2. पूरा और/या पार्ट प्री-पेमेंट उधारकर्ता द्वारा केवल पहली ईएमआई/मासिक किश्त के क्लियरेंस के बाद ही किया जा सकता है.
3. उधारकर्ता द्वारा किए गए पार्ट-पेमेंट / फोरक्लोज़र को पूरे महीने स्वीकार किया जाता है, लेकिन चेक/डिमांड ड्राफ्ट से किए गए पार्ट-पेमेंट / फोरक्लोज़र को वर्तमान महीने के 25वें दिन से आगामी महीने के तीसरे दिन तक (दोनों दिन शामिल) स्वीकार नहीं किया जाता है.
4. फोरक्लोज़र लेटर जारी करना: अनुरोध की तिथि से 21 दिन तक.
5. फ्लेक्सी टर्म लोन और/या फ्लेक्सी हाइब्रिड लोन के लिए पार्ट प्री-पेमेंट शुल्क शून्य होगा.

इसके द्वारा यह सहमति व्यक्त की जाती है कि इस एमआईटीसी में लोन के कुछ प्रमुख नियम और शर्तें शामिल हैं और अगर उधारकर्ता द्वारा पहले किसी अवसर पर लोन प्राप्त किया गया है, तो यह एमआईटीसी का उल्लंघन करता है. इसके अलावा, पक्षकार बिना शर्त लोन एग्रीमेंट की शर्तों और उनके द्वारा निष्पादित किए गए/निष्पादित किए जाने वाले अन्य सुरक्षा डॉक्यूमेंट को संदर्भित करने और उन पर भरोसा करने के लिए सहमत हैं.

उधारकर्ता को स्वीकार्य है कि उसने अति महत्वपूर्ण नियम और शर्तों के सभी 14 पेजों को पढ़ और समझ लिया है और इसके प्रमाण के रूप में अपने हस्ताक्षर/सार्व मुद्रा को एमआईटीसी के पहले और अंतिम पेज पर अंकित करेगा. उधारकर्ता इस बात से भी सहमत है और पुष्टि करता/करती है कि उधारकर्ता को एमआईटीसी के हर पेज पर हस्ताक्षर करने की आवश्यकता नहीं है और एमआईटीसी के पहले और अंतिम पेज पर किए गए हस्ताक्षर पर्याप्त होंगे.

उपरोक्त नियम और शर्तें उधारकर्ता/उधारकर्ताओं द्वारा पढ़ी गई हैं या बीएचएफएल के श्री./श्रीमती. \_\_\_\_\_ द्वारा उधारकर्ता/उधारकर्ताओं के लिए पढ़ी गई है और उन्हें उधारकर्ता/उधारकर्ताओं द्वारा समझा गया है.

*\*\*अंग्रेजी और स्थानीय भाषा के बीच किसी भी विसंगति के मामले में, अंग्रेजी भाषा को प्रमाणिक माना जाएगा.*

⊗

(उधारकर्ताओं का हस्ताक्षर या अंगूठे का निशान)  
उधारकर्ता (उधारकर्ताओं) का नाम::

⊗

(बीएचएफएल के अधिकृत प्रतिनिधि का हस्ताक्षर)  
अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता का नाम

तारीख

स्था

ध्यान दें: एमआईटीसी की डुप्लीकेट कॉपी उधारकर्ता/उधारकर्ताओं को सौंपी जानी चाहिए