

Ummeed Housing Finance Private Limited

MOST IMPORTANT TERMS AND CONDITIONS (MITC)

Loan (Name of the specific Loan Product i.e. HL/LAP/BL/STBL)

Major terms and conditions of the housing loan agreed to between Shri/Smt./Kum.
.....(the borrower) and the Ummeed Housing Finance Private Limited
(hereinafter referred as Ummeed Housing Finance) are as under:

1. Loan

Sanction Amount:

Loan Agreement Date:

2. Interest

i. **Type (Fixed or Floating or Dual/ Special Rate):**

ii. **Interest chargeable (..... i.e. % (Ummeed Reference Rate (URR) +/-) for floating rate loans; and% for fixed rate loans)**

iii. **Moratorium or subsidy:**

iv. **Date of reset of interest:**

v. **Modes of communication of changes in interest rate:** Any change in interest rate would be duly communicated to the borrower at the contact details available with Ummeed Housing Finance through SMS / E-mail / call on the registered phone or mobile number/ Courier or any other electronic mode prevalent for the time being. The changes will also be updated on Ummeed Housing Finance website and will be displayed at Ummeed Housing Finance branches

3. Installment Types

a. Repayment of loan through monthly Instalment.

b. Amount:(In Figures). Subject to change with a change in URR in case of floating rate loans.

c. Date of Commencement of EMI:

d. Due Date for EMI:

4. **Loan Tenure:** _____months (Subject to change with a change in Ummeed Reference Rate in case of floating rate loans)

5. Purpose of Loan:

- a. Home Loan
- b. Plot Purchase Plus Construction
- c. Repair & Renovation
- d. Home Extension Loan
- e. Construction Refinance
- f. Purchase Refinance (Non Housing)
- g. Loan Against Property
- h. Business Loan
- i. Small Ticket Business Loan
- j. Others (Please Specify) _____

6. Fee and Other Charges

- i. **On application (all type of fee/ charges, to be specified individually):** *Please refer table below*
- ii. **During the term of loan (all type of fee/ charges, to be specified individually):** *Please refer table below*
- iii. **On foreclosure (all type of fee/ charges, to be specified individually):** *Please refer table below*
- iv. **Fee refundable if loan not sanctioned/disbursed (all type of fee, to be specified individually):** *Please refer table below*
- v. **Conversion charges for switching from floating to fixed interest and vice-versa (type of charges, to be specified individually):** *Please refer table below*
- vi. **Penalty for delayed payments (all type of penalty, to be specified individually):** *Please refer table below*

| Tariff Sheet-Schedule of Charges | | |
|---|--|--|
| Particulars | Home Loan | Non-Home Loan (Loan against Property, Business Loan & Small Ticket Business Loan) |
| Copy of Welcome Letter & Amortization Schedule | NIL | NIL |
| Commitment Fee (at the time of Login the file) – <i>non-refundable</i> | Not to exceed Rs.10,000/- | Not to exceed Rs.10,000/- |
| Processing Fee | Up to 1% | Up to 2% |
| Document & Service Charges | Up to 3% of Sanction Amount | Up to 4% of Sanction Amount |
| CERSAI Charge | Up to Rs.750/- or as applicable | Up to Rs.750/- or as applicable |
| Loan Cancellation Charges | Rs.5000/- or 1% of Sanction amount whichever is higher | Rs.5000/- or 1% of Sanction amount whichever is higher |
| PDC/ECS/ACH Bounced Charges | Rs.600/- per bounce | Rs.600/- per bounce |
| Penal Charges for delay in deposit (applicable on Outstanding EMI/PEMI Due) | 2.50% per month | 2.50% per month |
| Switching Fee (Applicable on Outstanding Principal Amount) | Up to 0.5% of the POS or Rs.10,000/- whichever is lower. | Up to 0.5% of the POS or Rs.10,000/- whichever is lower. |
| Repayment Swap Charges | Rs.500/- | Rs.500/- |
| Statement of Accounts/Duplicate NOC/Foreclosure Letter) | Rs.500/- per statement | Rs.500/- per statement |
| Retrieval of copy of documents | Rs.1000/- | Rs.1000/- |
| List of Documents -Duplicate Copy | Rs. 500/- | Rs. 500/- |

| | | |
|---|---|--|
| | NIL Charges - In case of closure through own funds | |
| Pre-Closure Charges (Fixed Rate of Interest) by Individual Borrowers | 5% on Principal Outstanding - In case pre-closure of loan is through borrowing from other Bank / HFC / NBFC / any other Financial Institution | 5% on Principal Outstanding. |
| Pre-Closure Charges (Fixed Rate of Interest) by Non-Individual Borrowers | 5% on Principal Outstanding. | 5% on Principal Outstanding. |
| Pre-Closure Charges (Floating Rate of Interest) by Individual Borrowers | NIL | NIL |
| Pre-Closure Charges (Floating Rate of Interest) by Non-Individual Borrowers | 5% on Principal Outstanding. | 5% on Principal Outstanding. |
| Part Payment Charges (Fixed Rate of Interest) by Individual Borrowers | NIL | 5% on Principal Outstanding |
| Part Payment Charges (Fixed Rate of Interest) by Non-Individual Borrowers | 5% on Part Payment Amount | 5% on Part Payment Amount |
| Part Payment Charges (Floating Rate of Interest) by Individual Borrowers | NIL | NIL |
| Part Payment Charges (Floating Rate of Interest) by Non-Individual Borrowers | 5% on Part Payment Amount | 5% on Part Payment Amount |
| Collection Charges | Rs.500/- per collection from the customer's residence/office | Rs.500/- per collection from the customer's residence/office |
| Differential Interest (any interest accrued due to gap in applicable ROI and existing rate of interest of any loan) | Refund or charged at any time suitable to customer or Ummeed Housing Finance | Refund or charged at any time suitable to customer or Ummeed Housing Finance |
| Document Custodian Fee (To be charged at the time of loan closure) | Rs.200 per month (after first 60 days) | Rs.200 per month (after first 60 days) |
| Property Swapping Charges | NA | Rs.3000 |
| Applicable Taxes will be charged over and above the charges mentioned above in the Tariff Sheet | | |

Note:

- a. Fee/Charges mentioned above are excluding applicable taxes and charges, while making payment applicable service tax and other statutory charges to be added as notified by statutory/government bodies.
- b. We share credit performance details of your loan account with credit information bureau of India limited (CIBIL) and with other bureau agencies.

7. Security/ Collateral for the Loan

(i) Mortgage (Mention detail of the property to be mortgaged as security for the loan):

.....

.....

.....

.....

(ii) Guarantee (Mention the name of the guarantors):

.....
.....

(iii) Other Security (Mention the details of other securities, if any).

.....
.....

8. Insurance of the Property/ Borrowers

- (i) The borrower/s shall keep the property under security insured with comprehensive Insurance policy equivalent to the loan outstanding at any point of time during the pendency of the loan with Ummeed Housing Finance as the sole beneficiary under said policy/policies.
- (ii) The borrower/s may keep his/her life insured equivalent to the loan outstanding at any point of time during the pendency of the loan with Ummeed Housing Finance as the sole beneficiary under said policy/policies.

9. Conditions for Disbursement of the Loan

Ummeed Housing Finance shall not disburse any loan to the Borrower unless the conditions mentioned in the sanction letter and loan agreement are complied with, to the satisfaction of Ummeed Housing Finance. All the loans at the sole discretion of Ummeed Housing Finance.

- (i) The borrower must fulfil the Ummeed Housing Finance requirement of credit worthiness.
- (ii) Submission of all relevant documents as mentioned by Ummeed Housing Finance in the sanction letter / Loan agreement.
- (iii) Legal and Technical assessment of the property.
- (iv) Execution of the loan agreement and such other ancillary documents.
- (v) Submission of Cheques/ACH. any other clearing system in force for the time being towards repayment of installments.
- (vi) Payment of own contribution by the borrower (total cost of flat/house less than the loan amount), as specified in the sanction letter. In case of any alternative arrangement based on a specific product being offered by Ummeed Housing Finance, the same shall be informed to and acknowledged by the Borrower.

10. Repayment of the Loan & Interest

Repayment of the loan to be by the way of pre-EMI/EMI during the entire tenure of the loan. The instalments (EMI) comprise of both principal repayment and interest component calculated on the outstanding principal and PEMI which comprises of interest component calculated on the outstanding principal. Interest shall be calculated on monthly reducing balance.

- (i) The EMI / PEMI for your Loan is:
- (ii) Numbers of installments to be paid are:
- (iii) Modes of communication of changes in interest rate: through email / SMS / call on the registered phone / mobile number.

11. Brief procedure to be followed for Recovery of overdues

- (i) Telephone/Personal contact and follow up for recovery of instalments and interest due.
- (ii) Initiate legal action against the borrower in accordance with provisions of the loan agreement and applicable laws. Before initiating any such legal action, Ummeed Housing Finance shall send notice to the borrower/s as required under applicable law.

12. Date on which annual outstanding balance statement will be issued: Ummeed Housing Finance will issue an annual outstanding statement reflecting your repayments and current outstanding as of 31st March every year on or before 31st May.

13. Customer Services

- i. Visiting Hours at office / Branch
Monday to Saturday 10.00 AM to 06.00 PM
1st Saturday 10.00 AM to 02.00 PM
Office will be closed on 2nd Saturday of every month, all Sundays and all public Holiday.
- ii. Borrowers are requested to contact the Branch manager during working hours for any clarifications/guidance.
- iii. Borrower can contact our customer service helpdesk at 1800 2126 127/ 0124 483 6480 during office hours
- iv. Indicative timelines of common request servicing:
 - a. Loan Account Statement – 7 working days from the date of request.
 - b. Photocopy of title documents-15 working days from the date of request.
 - c. Issuance of foreclosure letter -15 working days from the date of request.
 - d. Return of Original Documents on Closure/ Transfer of Loan- 15 Working days from the date of request.

14. Grievance Redressal

Level 1

In case of any query/ complaint/ grievance with respect to the product and services offered by Ummeed Housing Finance Private Limited, the customer may register the complaint either by writing a letter/ email or visiting the branch office or through telephonic communication. The customer may contact our office through any of the following channels.

- By telephonic communication at 1800 2126 127 between 10.00 AM to 06.00 PM (except holidays).
- Make an entry of query/ complaint in the Complaint Register at the branch.
- By way of writing an email at customercare@ummeedhfc.com

Level 2

If the customer does not receive any response from the company within 30 days or is not satisfied with the resolution provided by the above channel, the customer may complaint to the Grievance Redressal Officer of by way of writing letter/ Email to:

Mr. Shariq Khan
Grievance Redressal Officer
Ummeed Housing Finance Private Limited,
Unit 809-815, 8th Floor, Tower A, Emaar Digital Greens,
Golf Course Extension Road, Sector 61, Gurugram – 122102
Email ID: shariq.khan@ummeedhfc.com.
Contact No.: 0124-4836480

It is advised to customers to provide Loan details and customer issue in detail for quick redressal. We assure you that your complaint will be looked into at the earliest.

Each customer complaint being unique in nature, can take approximately 30 days for a detailed response to respective customer query or complaint. Once, a query or a complaint is registered with the company, an acknowledgement along with a complaint reference number will be sent to the customer within 7 days. The acknowledgement will contain the name & designation of the official who will deal with the grievance. If the complaint is relayed over Company's designated telephone helpdesk or customer service number, the customer shall be provided with a complaint reference number and be kept informed of the progress within a reasonable period of time. While the

concerned team works on the query / complaint towards resolution, an interim response intimating the actual time that will be taken to resolve the issue will be sent to the customer. After examining the matter, the company will send the customer its final response or explain why it needs more time to respond and will endeavour to do so within 30 days of receipt of a complaint and he/she will be informed how to take his complaint further if he/she is still not satisfied.

Level 3

In case your complaint has not been resolved to your satisfaction, you can also approach the Complaint Redressal Cell of National Housing Bank by lodging its complaints in Online mode at the link <https://grids.nhbonline.org.in> OR in offline mode by post, in prescribed format available at link https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf on National Housing Bank's website. You may fill and send the form along with letters or enclosures, if any, by post or courier to the following address:

*Complaint Redressal Cell
Department of Supervision
National Housing Bank
4th Floor, Core 5-A, India Habitat Centre,
Lodhi Road, New Delhi - 110 003*

It is hereby agreed that for detail terms and 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 and conditions have been read by the borrower/s / read over to the borrower by Shri/Smt./Kum.of the company and have been understood by the borrower/s.

(Signature or thumb impression
of the Borrower/s)

(Signature of the authorized person
of Lender)

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

उम्मीद हाउसिंग फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी)

ऋण (विशिष्ट ऋण उत्पाद का नाम अर्थात एचएल/एलएपी/बीएल/एसटीबीएल)

श्री/श्रीमती/ कुम के बीच सहमत हुए आवास ऋण के प्रमुख नियम और शर्तें ।
..... (उधारकर्ता) और उम्मीद हाउसिंग फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (इसके बाद उम्मीद हाउसिंग फाइनेंस के रूप में संदर्भित) इस प्रकार हैं अंतर्गत:

1. ऋण

स्वीकृति राशि:

ऋण समझौते की तिथि:

2. रुचि

- i. प्रकार (फिक्स्ड या फ्लोटिंग या डुअल/स्पेशल रेट):
- ii. ब्याज प्रभार्य (..... यानी % (उम्मीद संदर्भ दर (URR) +/-) फ्लोटिंग दर ऋण के लिए; और% निश्चित दर ऋण के लिए)
- iii. मोराटोरियम या सब्सिडी:
- iv. ब्याज के पुनर्निर्धारण की तिथि:
- v. ब्याज दर में परिवर्तन के संचार के तरीके: ब्याज दर में किसी भी बदलाव की सूचना उधारकर्ता को उम्मीद हाउसिंग फाइनेंस के पास उपलब्ध संपर्क विवरण पर एसएमएस / ई-मेल / पंजीकृत फोन या मोबाइल नंबर / कूरियर या किसी अन्य पर कॉल के माध्यम से दी जाएगी। वर्तमान में प्रचलित इलेक्ट्रॉनिक मोड। परिवर्तनों को उम्मीद हाउसिंग फाइनेंस वेबसाइट पर भी अपडेट किया जाएगा और उम्मीद हाउसिंग फाइनेंस शाखाओं में प्रदर्शित किया जाएगा

3. किस्त के प्रकार

- a. मासिक किस्त के माध्यम से ऋण की चुकौती।
- b. राशि: (आंकड़ों में)। फ्लोटिंग रेट लोन के मामले में यूआरआर में बदलाव के साथ परिवर्तन के अधीन।
- c. ईएमआई शुरू होने की तिथि :
- d. ईएमआई की देय तिथि :

4. ऋण अवधि: _____ महीने (उम्मीद संदर्भ दर में बदलाव के साथ परिवर्तन के अधीन में फ्लोटिंग रेट लोन के मामले में)

5. ऋण का उद्देश्य:

- गृह ऋण
- प्लॉट खरीद प्लस निर्माण
- मरम्मत और नवीनीकरण
- गृह विस्तार ऋण
- निर्माण पुनर्वित्त
- खरीद पुनर्वित्त (गैर आवास)
- संपत्ति पर ऋण
- बिज़नेस लोन
- लघु टिकट व्यवसाय ऋण
- अन्य, कृपया निर्दिष्ट करें) _____

6. शुल्क और अन्य शुल्क

- आवेदन पर (सभी प्रकार के शुल्क / शुल्क, व्यक्तिगत रूप से निर्दिष्ट किए जाने के लिए): कृपया नीचे दी गई तालिका देखें
- ऋण की अवधि के दौरान (सभी प्रकार के शुल्क/शुल्क, व्यक्तिगत रूप से निर्दिष्ट किए जाने हैं): कृपया नीचे दी गई तालिका देखें
- फोरक्लोज़र पर (सभी प्रकार के शुल्क/शुल्क, व्यक्तिगत रूप से निर्दिष्ट किए जाने हैं): कृपया नीचे दी गई तालिका देखें
- यदि ऋण स्वीकृत/वितरित नहीं किया गया है तो शुल्क वापसी योग्य (सभी प्रकार के शुल्क, व्यक्तिगत रूप से निर्दिष्ट किए जाने चाहिए): कृपया नीचे दी गई तालिका देखें
- फ्लोटिंग से फिक्स्ड इंटररेस्ट में स्विच करने के लिए रूपांतरण शुल्क और इसके विपरीत (शुल्क के प्रकार, अलग-अलग निर्दिष्ट किए जाने चाहिए): कृपया नीचे दी गई तालिका देखें
- विलंबित भुगतानों के लिए दंड (सभी प्रकार के जुर्माने, व्यक्तिगत रूप से निर्दिष्ट किए जाने चाहिए): कृपया नीचे दी गई तालिका देखें

टैरिफ शीट-प्रभार की अनुसूची

| विवरण | गृह ऋण | गैर-गृह ऋण (संपत्ति पर ऋण, व्यवसाय ऋण और लघु टिकट व्यवसाय ऋण) |
|--|--------------------------------|--|
| स्वागत पत्र और परिशोधन अनुसूची की प्रति | शून्य | शून्य |
| प्रतिबद्धता शुल्क (फाइल लॉग इन करते समय) - अप्रतिदेय | 10,000/- रुपये से अधिक नहीं | 10,000/- रुपये से अधिक नहीं |
| प्रक्रमण संसाधन शुल्क | 1% तक | 2 तक% |
| दस्तावेज़ और सेवा शुल्क | स्वीकृति राशि का 3% तक | स्वीकृति राशि का 4% तक |
| सीईआरएएआई प्रभार | 750/- रुपये तक या लागू होने पर | 750/- रुपये तक या लागू होने पर |

| | | |
|---|--|---|
| ऋण रद्दीकरण शुल्क | रु.5000/- या स्वीकृति राशि का 1% जो भी अधिक हो | रु.5000/- या स्वीकृति राशि का 1% जो भी अधिक हो |
| पीडीसी/ईसीएस/एसीएच बाउंस शुल्क | रु.600/- प्रति बाउंस | रु.600/- प्रति बाउंस |
| जमा में देरी के लिए दंड प्रभार (बकाया ईएमआई/पीईएमआई देय पर लागू) | 2.50% प्रति माह | 2.50% प्रति माह |
| स्विचिंग शुल्क (बकाया मूलधन राशि पर लागू) | पीओएस का 0.5% या रु.10,000/- जो भी कम हो। | पीओएस का 0.5% या रु.10,000/- जो भी कम हो। |
| चुकौती स्वैप शुल्क | रु.500/- | रु.500/- |
| खातों का विवरण/डुप्लीकेट एनओसी/फौजदारी पत्र) | रु.500/- प्रति विवरणी | रु.500/- प्रति विवरणी |
| दस्तावेजों की प्रति की पुनर्प्राप्ति | रु.1000/- | रु.1000/- |
| दस्तावेजों की सूची -डुप्लीकेट कॉपी | रु. 500/- | रु. 500/- |
| व्यक्तिगत उधारकर्ताओं द्वारा पूर्व-बंद शुल्क (ब्याज की निश्चित दर) | शून्य शुल्क - अपने स्वयं के धन के माध्यम से बंद करने के मामले में मूलधन पर 5% बकाया - यदि ऋण का पूर्व-बंद अन्य बैंक / एचएफसी / एनबीएफसी / किसी अन्य वित्तीय संस्थान से उधार लेने के माध्यम से होता है | बकाया मूलधन पर 5%। |
| गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं द्वारा पूर्व-बंद शुल्क (ब्याज की निश्चित दर) | बकाया मूलधन पर 5%। | बकाया मूलधन पर 5%। |
| व्यक्तिगत उधारकर्ताओं द्वारा पूर्व-बंद शुल्क (अस्थायी ब्याज दर) | शून्य | शून्य |
| गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं द्वारा पूर्व-बंद शुल्क (अस्थायी ब्याज दर) | बकाया मूलधन पर 5%। | बकाया मूलधन पर 5%। |
| व्यक्तिगत उधारकर्ताओं द्वारा आंशिक भुगतान शुल्क (निश्चित ब्याज दर) | शून्य | बकाया मूलधन पर 5% |
| गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं द्वारा आंशिक भुगतान शुल्क (निश्चित ब्याज दर) | आंशिक भुगतान राशि पर 5% | आंशिक भुगतान राशि पर 5% |
| व्यक्तिगत उधारकर्ताओं द्वारा आंशिक भुगतान शुल्क (अस्थायी ब्याज दर) | शून्य | शून्य |
| गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं द्वारा आंशिक भुगतान शुल्क (अस्थायी ब्याज दर) | आंशिक भुगतान राशि पर 5% | आंशिक भुगतान राशि पर 5% |
| संग्रह शुल्क | ग्राहक के आवास/कार्यालय से प्रति संग्रह रु.500/- | ग्राहक के आवास/कार्यालय से प्रति संग्रह रु.500/- |
| डिफरेंशियल इंटरैस्ट (लागू आरओआई और किसी भी लोन की मौजूदा ब्याज दर में अंतर के कारण अर्जित कोई भी ब्याज) | ग्राहक या उम्मीद हाउसिंग फाइनेंस के लिए उपयुक्त किसी भी समय रिफंड या चार्ज किया गया | ग्राहक या उम्मीद हाउसिंग फाइनेंस के लिए उपयुक्त किसी भी समय रिफंड या चार्ज किया गया |
| दस्तावेज अभिरक्षक शुल्क (ऋण बंद होने के समय लिया जाएगा) | 200 रुपये प्रति माह (पहले 60 दिनों के बाद) | 200 रुपये प्रति माह (पहले 60 दिनों के बाद) |
| संपत्ति की अदला-बदली शुल्क | ना | 3000 |
| टैरिफ शीट में ऊपर उल्लिखित शुल्कों के अलावा लागू कर वसूल किए जाएंगे | | |

ध्यान दें:

- ऊपर उल्लिखित शुल्क/शुल्क लागू करें और शुल्कों को छोड़कर हैं, जबकि भुगतान को लागू सेवा कर और अन्य वैधानिक शुल्कों को सांविधिक/सरकारी निकायों द्वारा अधिसूचित के रूप में जोड़ा जाना है।
- हम आपके ऋण खाते के क्रेडिट प्रदर्शन विवरण को क्रेडिट इंफॉर्मेशन ब्यूरो ऑफ इंडिया लिमिटेड (CIBIL) और अन्य ब्यूरो एजेंसियों के साथ साझा करते हैं।

7. ऋण के लिए सुरक्षा/संपाश्विक

(i) बंधक (ऋण के लिए जमानत के रूप में गिरवी रखी जाने वाली संपत्ति के विवरण का उल्लेख करें):

.....
.....
.....
.....

(ii) गारंटी (गारंटियों के नाम का उल्लेख करें):

.....
.....

(iii) अन्य प्रतिभूतियां (अन्य प्रतिभूतियों का विवरण, यदि कोई हो, उल्लेख करें)।

.....
.....

8. संपत्ति/उधारकर्ताओं का बीमा

- (i) उधारकर्ता/ओं को उक्त पॉलिसी/पॉलिसियों के तहत एकमात्र लाभार्थी के रूप में उम्मीद हाउसिंग फाइनेंस के साथ ऋण के लंबित रहने के दौरान किसी भी समय बकाया ऋण के बराबर व्यापक बीमा पॉलिसी के साथ संपत्ति को सुरक्षा बीमा के तहत रखना होगा।
- (ii) उक्त पॉलिसी/पॉलिसियों के तहत एकमात्र लाभार्थी के रूप में उम्मीद हाउसिंग फाइनेंस के साथ ऋण के लंबित रहने के दौरान उधारकर्ता/उधारकर्ता अपने जीवन का बीमा किसी भी समय बकाया ऋण के बराबर रख सकते हैं।

9. ऋण के वितरण की शर्तें

उम्मीद हाउसिंग फाइनेंस उधारकर्ता को तब तक कोई ऋण नहीं देगा जब तक कि स्वीकृति पत्र और ऋण समझौते में उल्लिखित शर्तों का पालन नहीं किया जाता है, उम्मीद हाउसिंग फाइनेंस की संतुष्टि के लिए। उम्मीद हाउसिंग फाइनेंस के विवेकाधिकार पर सभी ऋण।

- (i) उधारकर्ता को क्रेडिट योग्यता की उम्मीद हाउसिंग फाइनेंस आवश्यकता को पूरा करना होगा।
- (ii) उम्मीद हाउसिंग फाइनेंस द्वारा स्वीकृति पत्र / ऋण समझौते में उल्लिखित सभी प्रासंगिक दस्तावेज जमा करना।
- (iii) संपत्ति का कानूनी और तकनीकी मूल्यांकन।
- (iv) ऋण समझौते और ऐसे अन्य सहायक दस्तावेजों का निष्पादन।
- (v) चेक/एसीएच जमा करना। किशतों की अदायगी के लिए फिलहाल लागू कोई अन्य समाशोधन प्रणाली।
- (vi) उधारकर्ता द्वारा स्वयं के योगदान का भुगतान (ऋण राशि से कम प्लेट/घर की कुल लागत), जैसा कि स्वीकृति पत्र में निर्दिष्ट है। उम्मीद हाउसिंग फाइनेंस द्वारा पेश किए जा रहे किसी विशिष्ट उत्पाद के आधार पर किसी वैकल्पिक व्यवस्था के मामले में, उसे सूचित किया जाएगा और उधारकर्ता द्वारा स्वीकार किया जाएगा।

10. ऋण और ब्याज की चुकौती

लोन की पूरी अवधि के दौरान प्री-ईएमआई/ईएमआई के माध्यम से लोन की चुकौती। किस्तों (ईएमआई) में मूलधन की चुकौती और बकाया मूलधन पर गणना किए गए ब्याज घटक दोनों शामिल हैं और पीईएमआई जिसमें बकाया मूलधन पर गणना किए गए ब्याज घटक शामिल हैं। ब्याज की गणना मासिक घटती शेष राशि पर की जाएगी।

- (i) आपके ऋण के लिए ईएमआई/पीईएमआई है :
- (ii) भुगतान की जाने वाली किस्तों की संख्या है :
- (iii) ब्याज दर में परिवर्तन के संचार के तरीके: ईमेल / एसएमएस / पंजीकृत फोन / मोबाइल नंबर पर कॉल के माध्यम से।

11. अतिदेय की वसूली के लिए अपनाई जाने वाली संक्षिप्त प्रक्रिया

- (i) टेलीफोन/व्यक्तिगत संपर्क और किस्तों और देय ब्याज की वसूली के लिए अनुवर्ती कार्रवाई।
- (ii) ऋण समझौते और लागू कानूनों के प्रावधानों के अनुसार उधारकर्ता के खिलाफ कानूनी कार्रवाई शुरू करें। ऐसी कोई भी कानूनी कार्रवाई शुरू करने से पहले, उम्मीद हाउसिंग फाइनेंस लागू कानून के तहत उधारकर्ता को नोटिस भेजेगा।

12. जिस तारीख को वार्षिक बकाया राशि का विवरण जारी किया जाएगा: उम्मीद हाउसिंग फाइनेंस हर साल 31 मई को या उससे पहले आपके भुगतानों और वर्तमान बकाया राशि को दर्शाने वाला एक वार्षिक बकाया विवरण जारी करेगा।

13. ग्राहक सेवाएं

- i. कार्यालय/शाखा में मिलने का समय
सोमवार से शनिवार सुबह 10.00 बजे से शाम 06.00 बजे तक
पहला शनिवार सुबह 10.00 बजे से दोपहर 02.00 बजे तक
कार्यालय प्रत्येक माह के दूसरे शनिवार, सभी रविवार और सभी सार्वजनिक अवकाश पर बंद रहेगा।
- ii. उधारकर्ताओं से अनुरोध है कि वे किसी भी स्पष्टीकरण/मार्गदर्शन के लिए काम के घंटों के दौरान शाखा प्रबंधक से संपर्क करें।
- iii. उधारकर्ता हमारे ग्राहक सेवा हेल्पडेस्क से 1800 2126 127/0124 483 6480 पर कार्यालय समय के दौरान संपर्क कर सकते हैं
- iv. सामान्य अनुरोध सर्विसिंग की सांकेतिक समय-सीमा:
 - a. ऋण खाता विवरण - अनुरोध की तिथि से 7 कार्य दिवस।
 - b. शीर्षक दस्तावेजों की फोटोकॉपी अनुरोध की तारीख से 15 कार्य दिवस।
 - c. फौजदारी पत्र जारी करना -15 कार्य दिवस अनुरोध की तारीख से।
 - d. ऋण के बंद/हस्तांतरण पर मूल दस्तावेजों की वापसी- अनुरोध की तारीख से 15 कार्य दिवस।

14. शिकायत निवारण

स्तर 1

उम्मीद हाउसिंग फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड द्वारा पेश किए गए उत्पाद और सेवाओं के संबंध में किसी भी प्रश्न/शिकायत/शिकायत के मामले में, ग्राहक या तो एक पत्र/ईमेल लिखकर या शाखा कार्यालय में जाकर या टेलीफोन संचार के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है। ग्राहक निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम से हमारे कार्यालय से संपर्क कर सकता है।

- 1800 2126 127 पर सुबह 10.00 बजे से शाम 06.00 बजे के बीच (छुट्टियों को छोड़कर) टेलीफोन पर संचार द्वारा।
- शाखा में शिकायत रजिस्टर में प्रश्न/शिकायत की प्रविष्टि करें।
- Customercare@ummeedhfc.com पर ईमेल लिखकर

यदि ग्राहक को 30 दिनों के भीतर कंपनी से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या उपरोक्त चैनल द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी को पत्र/ईमेल लिखकर शिकायत कर सकता है:

श्री शारिक खान

शिकायत निवारण अधिकारी

उम्मेद हाउसिंग फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड,

यूनिट 809-815, 8^{वीं} मंजिल, टावर ए, एमार डिजिटल ग्रीन्स,

गोल्फ कोर्स एक्सटेंशन रोड, सेक्टर 61, गुरुग्राम- 122102

ईमेल आईडी: shariq.khan@ummeedhfc.com /

संपर्क नंबर: 0124-4836480

ग्राहकों को सलाह दी जाती है कि वे त्वरित समाधान के लिए ऋण विवरण और ग्राहक मुद्दे को विस्तार से प्रदान करें। हम आपको विश्वास दिलाते हैं कि आपकी शिकायत पर जल्द से जल्द गौर किया जाएगा।

प्रत्येक ग्राहक शिकायत प्रकृति में अद्वितीय होने के कारण, संबंधित ग्राहक प्रश्न या शिकायत के विस्तृत जवाब के लिए लगभग 30 दिन लग सकते हैं। एक बार, कंपनी के पास कोई प्रश्न या शिकायत दर्ज हो जाने पर, शिकायत संदर्भ संख्या के साथ एक पावती 7 दिनों के भीतर ग्राहक को भेजी जाएगी। पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होगा जो शिकायत से निपटेगा। यदि शिकायत कंपनी के नामित टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर भेजी जाती है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित समय के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा। जब संबंधित टीम समाधान की दिशा में प्रश्न/शिकायत पर काम करती है, तो ग्राहक को वास्तविक समय की सूचना देते हुए एक अंतरिम प्रतिक्रिया ग्राहक को भेजी जाएगी। मामले की जांच करने के बाद, कंपनी ग्राहक को अपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगी या समझाएगी कि उसे जवाब देने के लिए और समय की आवश्यकता क्यों है और शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी और उसे सूचित किया जाएगा कि उसकी शिकायत को आगे कैसे बढ़ाया जाए अगर वह अभी भी संतुष्ट नहीं है।

स्तर 3

यदि आपकी शिकायत का समाधान आपकी संतुष्टि के अनुरूप नहीं होता है, तो आप राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से भी संपर्क कर सकते हैं, इसकी शिकायत ऑनलाइन मोड में <https://grids.nhbonline.org.in> लिंक पर या ऑफलाइन मोड में दर्ज कर सकते हैं। पोस्ट, निर्धारित प्रारूप में नेशनल होजिंग बैंक की वेबसाइट पर https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf लिंक पर उपलब्ध है। आप पत्र या संलग्नक, यदि कोई हो, के साथ फॉर्म भर सकते हैं और डाक या कूरियर द्वारा निम्नलिखित पते पर भेज सकते हैं:

शिकायत निवारण प्रकोष्ठ

पर्यवेक्षण विभाग

राष्ट्रीय आवास बैंक

चौथी मंजिल, कोर 5-ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर,

लोधी रोड, नई दिल्ली- 110 003

एतद्वारा यह सहमति दी जाती है कि ऋण के विस्तृत नियमों और शर्तों के लिए, इसके पक्षकार ऋण और उनके द्वारा निष्पादित/निष्पादित किए जाने वाले अन्य सुरक्षा दस्तावेजों का संदर्भ लेंगे और उन पर भरोसा करेंगे।

उपरोक्त नियम और शर्तों को उधारकर्ता/यों ने पढ़ लिया है/उधारकर्ता को श्री/श्रीमती/कुमारी ने पढ़ लिया है। कंपनी के और उधारकर्ताओं द्वारा समझा गया है।

(हस्ताक्षर या अंगूठे का निशान
उधारकर्ता/ओं की)

(अधिकृत व्यक्ति के हस्ताक्षर
ऋणदाता का)

नोट: एमआईटीसी की डुप्लीकेट प्रति उधारकर्ता को सौंप दी जानी चाहिए।