

उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी)

१) परिचय और प्रयोज्यता

फेयर प्रैक्टिस कोड (इसके बाद, "कोड ") आर्ट हाउसिंग फाइनेंस (इंडिया) लिमिटेड (इसके बाद, "कंपनी "या" एएचएफ ") द्वारा कंपनी और अंतिम उपयोगकर्ताओं के बीच पारदर्शिता को बढ़ावा देने और अच्छी तरह से सूचित व्यावसायिक संबंधों को प्रदान करने के लिए राष्ट्रीय आवास बैंक (एनएचबी) द्वारा जारी किए गए "फेयर प्रैक्टिस कोड पर दिशानिर्देश (इसके बाद, "कोड "या" एफपीसी ") के अनुसार तैयार किया गया है। कोड को सार्वजनिक रूप से जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित और प्रसारित किया जाना चाहिए।

यह कोड काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या कंपनी और उसके सहयोगियों के सभी कर्मचारियों द्वारा किसी अन्य तरीके से प्रदान किए गए कंपनी के सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगा।

२) कोड के उद्देश्य

सर्वोत्तम कॉर्पोरेट प्रथाओं के एक भाग के रूप में सेवा करने और व्यावसायिक प्रथाओं में पारदर्शिता प्रदान करने के लिए, कंपनी ने इस कोड को विकसित और अपनाया है, जिससे:

- क) ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी और उचित प्रथाओं को बढ़ावा मिले;
- ख) पारदर्शिता बढ़ाएं ताकि ग्राहकों को उन सेवाओं की बेहतर समझ हो सके जो वह कंपनी से यथोचित उम्मीद कर सकते हैं।
- ग) उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार बलों को प्रोत्साहित करें।
- घ) कंपनी और उसके ग्राहकों के बीच एक निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा मिले; तथा
- ड) आवास वित्त प्रणाली में विश्वास को बढ़ावा मिले।

3) उचित व्यवहार और पारदर्शिता

कंपनी यह सुनिश्चित करके अपने ग्राहकों के साथ अपने सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और उचित रूप से कार्य करेगी कि:

- क) उत्पादों और सेवाओं की पेशकश के लिए और प्रक्रियाओं और प्रथाओं में कोड की प्रतिबद्धताओं और मानकों का पालन इसके सभी कर्मचारियों और संबंधित द्वारा किया जाता है;
- ख) कंपनी द्वारा पेश किए गए उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और विनियमों की आवश्यकताओं को पत्र और भावना से पूरा करती हैं;
- ग) ग्राहकों के साथ बेहतर व्यवहार ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर निर्भर करेगा।
- घ) ऋण आवेदन प्रसंस्करण के लिए देय शुल्क/प्रभार के बारे में सभी जानकारी, यदि ऋण राशि स्वीकृत/संवितरित नहीं है तो वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व भुगतान विकल्प और प्रभार, यदि कोई हो, विलंबित पुनर्भुगतान के लिए दंड उधारकर्ता को प्रकट किया जाता है, अर्थात् ऋण आवेदन के प्रसंस्करण/अनुमोदन में शामिल सभी प्रभारों सहित 'सभी लागत में' और उक्त प्रभार गैर - भेदभावपूर्ण हैं।

4) सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी)

कंपनी के संचालन में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए, सेवा शुल्क, ब्याज दरें, सेवाएं प्रदान की जा रही सेवाएँ, उत्पाद की जानकारी, विभिन्न लेनदेन के लिए समय मानदंड और शिकायत निवारण तंत्र आदि जैसे विभिन्न प्रमुख पहलू एमआईटीसी के अंतर्गत आते हैं। कंपनी अपने एमआईटीसी को अपने नोटिस बोर्ड और वेबसाइटों पर प्रदर्शित करती है और अपने ग्राहकों को भी प्रदान करती है। वही इस दस्तावेज़ के लिए 'अनुलग्नक A' के रूप में संलग्न है।

5) विज्ञापन, विपणन और बिक्री

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि:

- क) सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट, पारदर्शी और भ्रामक नहीं है;
- ख) किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में विज्ञापन में जो कंपनी द्वारा प्रदान की गई सेवा

या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित करता है और इसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल है, कंपनी यह बताएगी कि क्या अन्य शुल्क और शुल्क लागू होंगे और प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर उपलब्ध कराया जाएगा;

- ग) शाखाओं/कार्यालयों में नोटिस देकर; टेलीफोन या हेल्पलाइन के माध्यम से; कंपनी की वेबसाइट पर; नामित कर्मचारी/सहायता डेस्क के माध्यम से; या सेवा गाइड/टैरिफ अनुसूची प्रदान करके ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और शुल्क पर जानकारी प्रदान की जाती है।
- घ) यदि कंपनी समर्थन सेवाएं प्रदान करने के लिए तीसरे पक्ष की सेवाओं का लाभ उठाती है, तो ऐसे तीसरे पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि इस तरह के तीसरे पक्ष के लिए कोई उपलब्ध है) को उसी गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालते हैं जैसा कंपनी संभालती है;
- ङ) यह और इसके सहयोगी ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त किए गए उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं से अवगत कराते हैं। अपने उत्पादों/सेवाओं के संबंध में कंपनी के अन्य उत्पादों/सेवाओं या प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी केवल तभी ग्राहकों को अवगत कराई जाती है जब उसने मेल द्वारा या वेबसाइट पर या ग्राहक सेवा नंबर पर इसके लिए पंजीकरण करके ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो;
- च) यह डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (इसके बाद, "डीएसए ") के लिए एक आचार संहिता तैयार करता है, जिनकी सेवाओं का लाभ कंपनी द्वारा कंपनी के उत्पादों/सेवाओं के विपणन के लिए उठाया जाता है, जो अन्य मामलों के बीच डीएसए को व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते समय अपनी पहचान करने की आवश्यकता होती है;
- छ) ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने पर कि कंपनी के प्रतिनिधि/कूरियर या डीएसए ने किसी भी अनुचित आचरण में शामिल किया है या आचार संहिता का उल्लंघन करते हुए कार्रवाई की है, शिकायत की जांच और संभाल करने और यदि कोई हो तो अच्छा नुकसान करने के लिए उचित कदम उठाए जाते हैं।

६) ऋण

(i) अनुप्रयोग और प्रसंस्करण

क) कंपनी के ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल है जो उधारकर्ता के हितों को

प्रभावित करती है, ताकि अन्य आवास वित्त कंपनियों द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और ग्राहक द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।

- ख) ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों की एक सांकेतिक सूची शामिल है।
- ग) कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए एक पावती प्रदान करेगी। ऋण आवेदनों का किस समय सीमा के भीतर निस्तारण किया जाएगा, यह भी पावती में दर्शाया जाएगा।

(ii) ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

१. ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए आवश्यक विवरण आवेदन और सत्यापन के समय कंपनी द्वारा एकत्र किए जाएंगे। ग्राहक को सूचित किया जाएगा कि आवेदन को संसाधित करने के लिए किसी भी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होने पर तुरंत उससे संपर्क किया जाएगा।
२. कंपनी स्वीकृति पत्र के माध्यम से उधारकर्ता को लिखित रूप में या अन्यथा, सभी नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क सहित और उधारकर्ता द्वारा सभी नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी।
३. कंपनी ऋण की स्वीकृति/संवितरण के समय प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण समझौते में उद्धृत प्रत्येक बाड़े की एक प्रति के साथ ऋण समझौते की एक प्रति प्रस्तुत करेगी।

(iii) ऋण आवेदन की अस्वीकृति का संचार

कंपनी अस्वीकृति के कारण (ओं) के साथ ग्राहक को ऋण आवेदन की अस्वीकृति का एक संचार भेजेगी।

(iv) नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का वितरण

१. कंपनी ऋण समझौते/स्वीकृति पत्र में दिए गए संवितरण अनुसूची के अनुसार संवितरण करेगी।

2. कंपनी उधारकर्ता को संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा प्रभार, पूर्वभुगतान प्रभार, अन्य लागू शुल्क/प्रभार आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना देगी। ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावित होंगे और इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।
3. यदि इस तरह का परिवर्तन ग्राहक के नुकसान के लिए है, तो वह ६० दिनों के भीतर और बिना किसी सूचना के अपना खाता बंद कर सकता है या बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए इसे बदल सकता है।
४. समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय, ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
५. कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की प्राप्ति पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगी, बशर्ते कंपनी उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन हो। यदि मुआवजे के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ इस बारे में नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत हम संबंधित दावे का निपटारा/भुगतान किए जाने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने के हकदार हैं।

(v) **गारंटर**

जब कोई व्यक्ति ऋण के लिए गारंटर बनने का इरादा रखता है, तो उसे निम्नलिखित के बारे में सूचित किया जाएगा:

- क) गारंटर के रूप में उसका दायित्व;
- ख) देयता की राशि वह कंपनी के लिए प्रतिबद्ध होगा;
- ग) ऐसी परिस्थितियां जिनमें कंपनी उसे अपनी देयता का भुगतान करने के लिए बुलाएगी;
- घ) अगर कंपनी गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहती है तो कंपनी में अपने अन्य धन का सहारा लेती है;
- ड) क्या एक गारंटर के रूप में उसकी देनदारियां एक विशिष्ट क्वांटम तक सीमित हैं या वे असीमित हैं;

- च) समय और परिस्थितियां जिसमें एक गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और जिस तरह से कंपनी उसे निर्वहन के बारे में सूचित करेगी;
- छ) यह तथ्य कि यदि गारंटर कंपनी द्वारा की गई मांग का अनुपालन करने से इनकार करता है, तो बकाया का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद, ऐसे गारंटर को एक जानबूझकर चूककर्ता के रूप में भी माना जाएगा; तथा
- ज) ग्राहक के पुनर्भुगतान व्यवहार में कोई भी प्रतिकूल परिवर्तन, जिसके लिए वह गारंटर के रूप में खड़ा है।

७) निजता और गोपनीयता

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा (तब भी जब ग्राहक अब कंपनी के ग्राहक नहीं हैं) और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित किया जाएगा। कंपनी ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा प्रकट नहीं करेगी, चाहे ग्राहक द्वारा प्रदान की गई हो या अन्यथा, समूह में अन्य कंपनियों/संस्थाओं सहित, निम्नलिखित असाधारण मामलों को छोड़कर:

- क) अगर जानकारी कानून द्वारा दी जानी है
- ख) यदि जानकारी प्रकट करने के लिए जनता के प्रति कोई कर्तव्य है
- ग) यदि कंपनी के हितों को इसकी आवश्यकता है तो यह जानकारी देने के लिए (उदाहरण के लिए: धोखाधड़ी को रोकने के लिए), लेकिन यह विपणन उद्देश्यों के लिए, समूह की अन्य कंपनियों सहित किसी और को ग्राहक या ग्राहक के खाते (ग्राहक के नाम और पते सहित) के बारे में जानकारी देने के लिए एक कारण के रूप में उपयोग नहीं किया जाएगा;
- घ) यदि ग्राहक कंपनी से जानकारी प्रकट करने के लिए या ग्राहक की अनुमति के साथ पूछता है।
- ङ) अगर कंपनी को ग्राहकों के बारे में एक संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो वह इसे देने से पहले उसकी लिखित अनुमति प्राप्त करेगी।
- च) ग्राहक को उस व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के लिए मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत अपने अधिकारों की सीमा बताई जानी चाहिए जो कंपनी उसके बारे में रखती है।

छ) कंपनी स्वयं कंपनी सहित किसी के भी द्वारा विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेगी, जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से कंपनी को ऐसा करने के लिए अधिकृत न करें

८) ऋण संदर्भ एजेंसियां

एक नया खाता खोलते समय, कंपनी ग्राहक के खाते के विवरण को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को पास करेगी और इस संबंध में आवश्यकतानुसार अन्य जांच कर सकती है।

कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को व्यक्तिगत ऋणों के बारे में जानकारी प्रदान कर सकती है जो ग्राहक कंपनी पर बकाया है अगर:

- i. ग्राहक अपने भुगतान के साथ पिछड़ गया है;
- ii. और ये एक हकीकत है, इसमें क्या शक है
- iii. ग्राहक ने कंपनी की औपचारिक मांग के बाद अपने ऋण को चुकाने के लिए संतोषजनक प्रस्ताव नहीं दिये हैं।

इन मामलों में, कंपनी ग्राहक को यह लिखकर सूचित करेगी कि वह ऋण संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक के ऋण के बारे में जानकारी प्रदान करने की योजना बना रही है। उसी समय, कंपनी ग्राहक को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों की भूमिका और कंपनी द्वारा प्रदान की गई जानकारी के प्रभाव को समझाएगी, ग्राहक की क्रेडिट प्राप्त करने की क्षमता पर हो सकती है।

ग्राहक के खाते के बारे में अन्य जानकारी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी जा सकती है यदि ग्राहक ने ऐसा करने के लिए अपनी सहमति दी है।

क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी गई जानकारी की एक प्रति ग्राहक को उपलब्ध कराई जाएगी, यदि ऐसा है तो उसकी मांग है।

९) प्राप्य रकमों की वसूली

- (i) कंपनी ग्राहक को राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की आवश्यकता के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया की व्याख्या करेगी। तथापि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो देय राशि की वसूली के लिए भूमि के कानूनों के अनुसार एक निर्धारित प्रक्रिया का अनुसरण किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत दौरा करके और /या सुरक्षा का पुनरुद्धार करके, यदि कोई हो, ग्राहक को याद दिलाना शामिल होगा।
- (ii) कंपनी एक संग्रह नीति अपनाएगी जो शिष्टाचार, उचित व्यवहार और अनुनय के सिद्धांतों पर बनाई जाएगी। कंपनी ग्राहक विश्वास और दीर्घकालिक संबंध को बढ़ावा देने में विश्वास करती है। कंपनी के कर्मचारी या कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति बकाया राशि या/ और सुरक्षा वसूली के संग्रह में खुद की पहचान करेगा और कंपनी द्वारा जारी किए गए प्राधिकरण पत्र को प्रदर्शित करेगा और अनुरोध पर, कंपनी द्वारा या कंपनी के अधिकार के तहत जारी किए गए अपने पहचान पत्र को प्रदर्शित करेगा। कंपनी ग्राहकों को बकाया से संबंधित सभी जानकारी प्रदान करेगी और बकाया भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस देने का प्रयास करेगी।
- (iii) कंपनी के कर्मचारियों या संग्रह और/या सुरक्षा कब्जे में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत किसी भी व्यक्ति को नीचे दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए:
 - क) ग्राहक से उसकी पसंद के स्थान पर और उसके निवास स्थान पर किसी भी निर्दिष्ट स्थान की अनुपस्थिति में और यदि उसके निवास स्थान पर अनुपलब्ध है, तो व्यवसाय/व्यवसाय के स्थान पर सामान्य रूप से संपर्क किया जाएगा।
 - ख) कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए पहचान और अधिकार को पहली बार ग्राहक को सूचित किया जाना चाहिए।
 - ग) ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाना चाहिए।
 - घ) ग्राहक के साथ बातचीत नागरिक तरीके से होनी चाहिए।
 - ङ) कंपनी के प्रतिनिधियों को ग्राहकों से ०७०० घंटे और १९०० घंटे के बीच संपर्क करना चाहिए, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों में अन्यथा

आवश्यकता न हो।

- च) किसी विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल से बचने के लिए ग्राहक के अनुरोध को यथासंभव सम्मानित किया जाना चाहिए।
- छ) कॉल का समय और संख्या और बातचीत की सामग्री दस्तावेज किया जाएगा।
- ज) पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से बकाया के संबंध में विवादों या मतभेदों को हल करने के लिए सभी सहायता दी जानी चाहिए।
- झ) बकाया वसूली के लिए ग्राहक की जगह के दौरे के दौरान, शालीनता और शिष्टाचार बनाए रखा जाना चाहिए।
- ञ) अनुचित अवसरों जैसे परिवार में शोक या इस तरह के अन्य आपदाजनक अवसरों पर बकाया राशि एकत्र करने के लिए कॉल/विज़िट करने से बचना चाहिए।

१०) शिकायतें और उलाहने

- क) निदेशक मंडल की देखरेख में प्रबंधन ने अपने प्रत्येक कार्यालय में शिकायतों और शिकायतों को प्राप्त करने, पंजीकृत करने, हल करने/निपटाने के लिए कंपनी के भीतर एक उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित किया है। इस तरह के तंत्र से यह सुनिश्चित होगा कि ऋण देने वाली संस्थाओं के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना जाए और उनका निपटारा किया जाए।
- ख) शिकायत निवारण तंत्र में ग्राहक शिकायतों को निष्पक्ष और शीघ्रता से निपटाने की प्रक्रिया शामिल है।
- ग) कंपनी अपने सभी कार्यालयों/शाखाओं और वेबसाइट पर एनएचबी कार्यालय के संपर्क विवरणों को स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करेगी, जो शिकायतकर्ता को उचित समय के भीतर कंपनी से प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होने या प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट होने पर संपर्क किया जा सकता है।
- घ) कंपनी उचित समय के भीतर सभी शिकायतों और शिकायतों का समाधान/जवाब देने का प्रयास करेगी और ग्राहकों को उनकी शिकायतों की स्थिति से अवगत कराएगी।

- ड) एक बोर्ड नामित समिति को उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायतों के निवारण तंत्र के कामकाज की समय - समय पर समीक्षा प्रदान की जाएगी।
- च) कंपनी के शिकायत निवारण तंत्र को www.arthfc.com से डाउनलोड या संदर्भित किया जा सकता <http://www.arthfc.com/> है।

सामान्य

- क) कंपनी ऋण आवेदन में ग्राहक द्वारा उल्लिखित विवरणों को उसके निवास और /या व्यवसाय टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करके और/या कंपनी द्वारा आवश्यक समझे जाने पर, इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से उसके निवास और/या व्यावसायिक पते पर जाकर सत्यापित करेगी।
- ख) ग्राहक को सहयोग करने के लिए सूचित किया जाएगा यदि कंपनी को ग्राहक के खाते पर और पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के साथ लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता है, अगर कंपनी को उन्हें शामिल करने की आवश्यकता है।
- ग) कंपनी ग्राहक को सलाह देगी कि यदि वह धोखाधड़ी से कार्य करता है, तो वह अपने खाते पर सभी नुकसान के लिए जिम्मेदार होगा और यदि ग्राहक उचित देखभाल के बिना कार्य करता है और इससे नुकसान होता है, तो ग्राहक इसके लिए जिम्मेदार हो सकता है।
- घ) कंपनी अपनी शाखाओं/कार्यालयों में कंपनी के उत्पादों और सेवाओं से संबंधित विभिन्न महत्वपूर्ण पहलुओं को हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा में प्रदर्शित करेगी।
- ड) कंपनी उधार देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। इसके अलावा, कंपनी उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि का विस्तार करने में विकलांगता के आधार पर नेत्रहीन या शारीरिक रूप से अक्षम आवेदकों के साथ भेदभाव नहीं करेगी। तथापि, यह कंपनी को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को आरंभ करने या उसमें भाग लेने से नहीं रोकता।
- च) कंपनी सामान्य पाठ्यक्रम में उधारकर्ता या बैंक/वित्तीय संस्थान से ऋण खाते के

हस्तांतरण के लिए अनुरोध संसाधित करेगी। ऐसा अंतरण उधारकर्ता के साथ की गई संविदात्मक शर्तों के अनुसार और समय - समय पर लागू होने वाली विधियों, नियमों, विनियमों और दिशानिर्देशों के अनुरूप होगा।

छ) कोड का प्रचार करने के लिए, कंपनी निम्नलिखित करेगी:

- मौजूदा और नए ग्राहकों को कोड की एक प्रति प्रदान करना;
- कोड को काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा अनुरोध पर उपलब्ध कराएं;
- प्रत्येक कार्यालय में कोड उपलब्ध कराएं; और इसकी वेबसाइट पर; तथा
- कोड के बारे में जानकारी प्रदान करने और कोड को व्यवहार में रखने के लिए कर्मचारियों को प्रशिक्षित करना।

११) आवधिक समीक्षा

कंपनी का निदेशक मंडल समय - समय पर संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट प्रतिवर्ष बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

१२) कार्यान्वयन

यह व्यवस्था बोर्ड के अनुमोदन के बाद तत्काल प्रभाव से लागू होगी।

आर्ट हाउसिंग फाइनेंस (इंडिया) लिमिटेड

सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी)

उधारकर्ता (ओं) का नाम *	
सह - उधारकर्ता (ओं) का नाम *	
पता	
लोन खाता संख्या	
डील नंबर	
आवेदन नंबर	

उधारकर्ता (ओं)/सह - उधारकर्ता (ओं) (इसके बाद व्यक्तिगत रूप से और/या सामूहिक रूप से 'उधारकर्ता' के रूप में संदर्भित) और एआरटी हाउसिंग फाइनेंस (इंडिया) लिमिटेड (इसके बाद 'ऋणदाता' या 'कंपनी' के रूप में संदर्भित) के बीच सहमत ऋण के प्रमुख नियम और शर्तें इस प्रकार हैं :

- ऋण: ऋण राशि, ब्याज की दर, अवधि आदि पात्रता, पुनर्भुगतान क्षमता, विभिन्न जोखिम, ट्रैक रिकॉर्ड, लागत और संपत्ति के बाजार मूल्य आदि जैसे विभिन्न कारकों पर आधारित होते हैं और इसलिए प्रत्येक व्यक्तिगत ऋण के लिए अलग - अलग होंगे और कंपनी की आंतरिक नीतियों पर आधारित होते हैं। ऋण की स्वीकृति और संवितरण कंपनी के विवेकाधिकार पर है।

ऋण विवरण (१.०)	
स्वीकृत ऋण राशि	रुपये _____
उत्पाद श्रेणी	
उत्पाद वर्णन	
ऋण का उद्देश्य	
ब्याज दर (आरओआई) [(स्प्रेड के साथ लागू प्राइम लेंडिंग रेट (पीएलआर)] - फ्लोटिंग/फिक्स्ड (यथा लागू)	प्रति वर्ष _____ % दर: आरओआई पीएलआर से जुड़ा हुआ है। कंपनी का वर्तमान पीएलआर _____ % है और आपका वर्तमान प्रसार है _____ %, इस प्रकार प्रभावी आरओआई _____ % है
अवधि	_____ महीने (प्रसार के साथ लागू पीएलआर में समय - समय पर परिवर्तन के कारण परिवर्तन के अधीन।)

- शुल्क और अन्य चार्ज: निम्नलिखित शुल्क दिनांक के अनुसार लागू होते हैं और वेबसाइट (www.arthfc.com) पर अपडेट किए गए समय - समय पर परिवर्तन के अधीन हैं। लागू शुल्क लेनदेन के समय प्रचलित शुल्क पर आधारित

आर्ट हाउसिंग फाइनेंस (इंडिया) लिमिटेड

सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी)

होगा; लागू कर अतिरिक्त होंगे।

शुल्क और अन्य चार्ज		
१.	प्रोसेसिंग फी	<p>स्वीकृति/अनुमोदन पत्र के अनुसार प्रोसेसिंग फी, कंपनी की लागू आधार नीति है और समय - समय पर परिवर्तन के अधीन है।</p> <p>(प्रोसेसिंग फी तब गैर - वापसी योग्य होता है जब ऋण कंपनी द्वारा स्वीकृत किया जाता है। हालांकि, यदि ऋण स्वीकृत नहीं है, तो विभिन्न सत्यापन, उचित परिश्रम गतिविधियों और लागू करों के लिए कंपनी द्वारा किए गए सभी खर्चों को काटने के बाद आवेदक के अनुरोध पर आंशिक शुल्क वापस किया जा सकता है। उधारकर्ता (ओं) द्वारा ऋण आवेदन रद्द करने की स्थिति में, किसी भी कारण से, इससे पहले जो भी पहले स्वीकृत किया गया था, उसके बाद कोई प्रोसेसिंग फी वापस नहीं किया जाएगा।</p> <p>प्रधानमंत्री आवास योजना के तहत क्रेडिट लिंकड सब्सिडी स्कीम(CLSS)) के लिए योग्य ऋण राशि तक लागू प्रोसेसिंग फीस, अनुदान प्राधिकारी द्वारा आवश्यक अनुमोदन पर, उधारकर्ता के ऋण खाते में सब्सिडी राशि के साथ वापस कर दी जाएगी।</p>
२.	विधिक प्रभार	<p>(i) रुपये की कानूनी खोज प्रभार। २५०० + लागू कर संवितरण से पहले देय हैं।</p> <p>(ii) स्वीकृत परियोजनाओं और टॉप - अप मामलों पर लागू नहीं है।</p> <p>महाराष्ट्र के लिए बंधक की सूचना के लिए प्रभार, रु. २५०० + उधारकर्ता/उधारकर्ता (ओं) द्वारा संबंधित उप रजिस्ट्रार कार्यालय के साथ, बंधक निर्माण की तारीख से ३० दिनों के भीतर, बंधक की सूचना के संवितरण और सूचना से पहले एकत्र किए जाने वाले लागू कर। टॉप - अप लोन पर लागू नहीं</p>

आर्ट हाउसिंग फाइनेंस (इंडिया) लिमिटेड

सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी)

३.	संपत्ति मूल्यांकन प्रभार	<p>(i) इसके बाद संपत्ति मूल्यांकन, यदि आवश्यक हो, रुपये का शुल्क। ऋणदाता द्वारा परिभाषित भौगोलिक सीमाओं के भीतर संपत्ति के मामले में संवितरण से पहले १००० + लागू कर देय हैं।</p> <p>(ii) रुपये की संपत्ति मूल्यांकन शुल्क। ऋणदाता द्वारा परिभाषित भौगोलिक सीमाओं के बाहर संपत्ति के मामले में संवितरण से पहले १००० + लागू कर देय हैं।</p> <p>(iii) इसके बाद संपत्ति मूल्यांकन, यदि आवश्यक हो, रुपये का शुल्क। ऋणदाता द्वारा परिभाषित भौगोलिक सीमाओं के भीतर संपत्ति के मामले में संवितरण से पहले १५०० + लागू कर देय हैं।</p> <p>नोट: स्वीकृत आवास परियोजना संपत्तियों और टॉप - अप मामलों पर लागू नहीं।</p>
४.	CERSAI फाइलिंग चार्ज	<p>(i) रु.५० /- + रु. तक के ऋण पर लागू कर ५.०० लाख (मूल भरने और संशोधन के लिए)</p> <p>(ii) रु.१०० /- + रु. से अधिक के ऋण पर लागू कर ५.०० लाख (मूल भरने और संशोधन के लिए)</p>
५.	अन्य सत्यापन प्रभार	ऋण स्वीकृति में गिनाया गया कोई अन्य सत्यापन प्रभार/ अनुमोदन पत्र
६.	पूर्वभगतान प्रभार	नियामक अर्थात् राष्ट्रीय आवास बैंक के प्रचलित दिशानिर्देशों के अनुसार।
७.	अतिदेय प्रभार/दंडात्मक	बकाया देय राशि पर २ % प्रतिमाह
८.	ईएमआई/ प्री - ईएमआई बाउंसिंग शुल्क	रु.५००/- + लागू कर
९.	चेक /खाता प्रतिस्थापन प्रभार	रु.२५०/- + लागू कर
१०.	डिमांड ड्राफ्ट/पे ऑर्डर	रु.१५० प्रति लाख या वास्तविक बैंक शुल्क, जो भी अधिक हो
११.	रूपांतरण प्रभार	यदि आवश्यक हो, तो कृपया स्थानीय कार्यालय से संपर्क करें
१२.	वसूली प्रभार (कानूनी/ पुनर्ग्रहण और आकस्मिक)	वास्तविक के अनुसार
१३.	गैर - घुसपैठ प्रमाणपत्र	वास्तविक व्यय के अनुसार
१४.	दस्तावेज पुनर्प्राप्ति प्रभार	रु.५००/- + लागू कर
१५.	फोरक्लोज़र स्टेटमेंट शुल्क	रु.५००/- + लागू कर
१६.	प्रतिलिपि विवरण/प्रमाण पत्र	रु.२५०/- + लागू कर
१७.	प्रतिलिपि कोई देय नहीं प्रमाणपत्र निर्गम प्रभार	रु.२५०/- + लागू कर

आर्ट हाउसिंग फाइनेंस (इंडिया) लिमिटेड

सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी)

१८.	1 से अधिक बंद ऋणों में संपत्ति दस्तावेज रखने के लिए अभिरक्षक शुल्क बंद करने का महीना	रु.५००/- प्रति माह + लागू कर
१९.	बकाया राशि के लिए विजिट प्रभार संग्रह	रु.५००/- + लागू कर

3. ऋण के लिए प्रतिभूति: ऋण की प्रतिभूति उस संपत्ति का पहला न्यायसंगत/पंजीकृत बंधक होगा जिसे वित्तपोषित किया जा रहा है और/या कोई अन्य संपार्श्विक प्रतिभूति। संपार्श्विक या अंतरिम प्रतिभूति सावधि जमा और/या जीवन बीमा पॉलिसी और/या अच्छे और संपन्न व्यक्तियों से गारंटी और/या शेयरों की गिरवी और/या ऋणदाता को स्वीकार्य हो सकता है कि इस तरह का कोई भी अन्य निवेश हो सकता है।

ऋण के लिए प्रतिभूति	
संपत्ति का पता जिसे बन्धक रखना है	
गारंटर का नाम	
अन्य सुरक्षा/सुरक्षाएं (यदि कोई हो)	

४. बीमा:

(क). संपत्ति का बीमा:

उधारकर्ता (ओं) को आग, भूकंप और बाढ़ आदि सहित सभी जोखिमों के खिलाफ संपत्ति का बीमा करना आवश्यक है और ऋणदाता को पॉलिसी के तहत एकमात्र लाभार्थी बनाना आवश्यक है। उधारकर्ता (ओं) को समय पर प्रीमियम का भुगतान करना होगा और ऋण की अवधि के दौरान हर समय पॉलिसी को जीवित रखना होगा और ऋणदाता को उसके साक्ष्य प्रस्तुत करना होगा।

(ख) [उधारकर्ता (ओं) का बीमा]:

उधारकर्ता पॉलिसी/पॉलिसी (यों) के तहत एकमात्र लाभार्थी के रूप में ऋणदाता के साथ अपने लिए जीवन और/या स्वास्थ्य बीमा कवर का लाभ उठा सकता है। विफलता की स्थिति में, ऋणदाता उधारकर्ता की लागत पर संपत्ति का बीमा करने के लिए बाध्य नहीं हो सकता है और ऋणदाता उधारकर्ता (ओं) द्वारा देय शुल्क में इसे जोड़ने के लिए अधिकृत है।

आर्ट हाउसिंग फाइनेंस (इंडिया) लिमिटेड

सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी)

नोट: ऋणदाता केवल बीमा के लिए एक सहायक के रूप में कार्य कर सकता है और पॉलिसी के तहत किसी भी दावे के लिए उसका कोई दायित्व नहीं होगा।

५. ऋण/ऋण की किस्त के संवितरण के लिए शर्तें: ऋण का संवितरण संपत्ति के कानूनी और तकनीकी सत्यापन के अधीन है और उधारकर्ता (ओं) ने ऋणदाता द्वारा आवश्यक सुरक्षा ब्याज के निर्माण की आवश्यकता का अनुपालन करने के बाद और उधारकर्ता (ओं) ने अपने स्वयं के योगदान (मार्जिन मनी) का भुगतान/निवेश करने के बाद पूर्ण रूप से अनुपालन किया है। निर्माणाधीन संपत्ति/विस्तार/मरम्मत/नवीकरण के लिए, स्वीकृत राशि निर्माण की प्रगति के आधार पर और अनुमोदित योजना और अनुमानों के अनुसार मार्जिन मनी/निर्माण के निवेश को सुनिश्चित करने के बाद चरणों में जारी की जाएगी।

संवितरण के लिए शर्तें

प्रतिभूति का सृजन (वित्तपोषित की जाने वाली सम्पत्ति की प्रतिभूति का सृजन करना होगा)	<p>ऋण की मूल राशि, ब्याज और अन्य प्रभार और अन्य सभी देय राशि प्रतिभूति ब्याज के सृजन द्वारा सुरक्षित की जाएगी, जैसा कि ऋणदाता द्वारा उचित समझा जाए, जिसके पास प्रतिभूति का स्थान, समय और प्रकार तय करने का अधिकार होगा, जिसमें इसके निर्माण का तरीका और रूप और/या अतिरिक्त प्रतिभूति की आवश्यकता हो सकती है और उधारकर्ता (ओं) उधारकर्ता के सभी बकाया राशि के भुगतान के लिए तदनुसार प्रतिभूति का निर्माण करेगा। सुरक्षा ब्याज का सबूत देने वाले सुरक्षा दस्तावेज इस तरह और रूप में हो सकते हैं जिसकी ऋणदाता को आवश्यकता हो सकती है।</p> <p>ऋण राशि के संबंध में ऋणदाता को प्रदान किए जाने वाले सभी प्रतिभूति दस्तावेज और उधारकर्ता (ओं) पर एक सतत प्रतिभूति और बाध्यकारी बने रहेंगे और</p> <p>(i) यह किसी अन्य प्रतिभूति के अतिरिक्त होगा जो ऋणदाता किसी भी समय उधारकर्ता के देय के संबंध में धारण कर सकता है और</p> <p>(ii) ऋणदाता के लिए तब तक उपलब्ध रहेगा जब तक कि और सभी खातों के बीच उधारकर्ता (ओं) और ऋणदाता ऋण के संबंध में निपटान कर रहे हैं।</p>
अनुमोदित योजनाएं प्रस्तुत करना	उधारकर्ता (ओं) द्वारा प्रतिभूति के रूप में प्रदान की गई संपत्ति की अनुमोदित स्वीकृति योजना प्रस्तुत करनी होगी।
आज की तारीख में निर्माण के चरण	निर्माण तैयार है / निर्माणाधीन/ निर्माण शुरू किया जाना है / प्लॉट.

आर्ट हाउसिंग फाइनेंस (इंडिया) लिमिटेड

सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी)

<p>सांविधिक अनुमोदन और अन्य आवश्यक सहमति/अनुमतियां</p>	<p>उधारकर्ता (ओं) ऋणदाता को सभी सबूत प्रस्तुत करेगा (गे) कि ऋण लेने और प्रतिभूति ब्याज बनाने के लिए संपत्ति के लिए आवश्यक सभी वैधानिक अनुमोदन, सहमति, अनुमतियां आदि, नीचे दिए गए अनुसार प्राप्त की गई हैं।</p> <p>(i) सुरक्षा दस्तावेज (ii) गारंटी (यां), अगर लागू हैं (iii) उधारकर्ता के पक्ष में संपत्ति की बिक्री के अनुबंध के निर्वाह की पुष्टि करने वाले दस्तावेज और ऋणदाता द्वारा सुझाए गए रूप और तरीके से ऋणदाता के पक्ष में प्रतिभूति ब्याज बनाया जा सकता है।</p> <p>यदि उधारकर्ता द्वारा प्रस्तुत कोई प्रतिभूति ब्याज अमान्य या अप्रवर्तनीय पाया जाता है या यदि किसी परिसंपत्ति का मूल्य गलत या उचित नहीं है, तो उधारकर्ता को अतिरिक्त प्रतिभूति ब्याज प्रस्तुत करने का निर्देश दिया जाएगा जो ऋणदाता द्वारा आवश्यक हो सकता है। उपर्युक्त के बावजूद, ऋण आवेदन में उधारकर्ता (ओं) द्वारा घोषित किए गए अनुसार बाद में किसी भी परिसंपत्ति के कम मूल्य पाए जाने पर ऋण को वापस लिया जा सकता है/ऋण का पुनर्भुगतान ऋणदाता द्वारा तत्काल प्रभाव से तेज किया जा सकता है।</p>
<p>संवितरण के लिए अन्य शर्तें</p>	<p>ऋणदाता उधारकर्ता (ओं) को ऋण वितरित नहीं करेगा जब तक कि ऋण स्वीकृति पत्र और ऋण समझौते के अनुच्छेद ४ में उल्लिखित शर्तों का अनुपालन ऋणदाता की संतुष्टि और विवेकाधिकार के अनुसार नहीं किया जाता है, उदाहरण नीचे दिए गए हैं:</p> <p>(i) उधारकर्ता (ओं) को ऋणदाता की ऋण पात्रता की आवश्यकता को पूरा करना चाहिए। (ii) ऋण समझौते और अन्य आवश्यक दस्तावेजों का निष्पादन। (iii) किशतों के पुनर्भुगतान के लिए एनएसीएच/ई - एनएसीएच/पोस्ट डेटेड चेक/ईसीएस आदि जमा करना। (iv) ऋणदाता के पक्ष में प्रतिभूति का सृजन। (v) बीमा कवर, जैसा भी लागू हो, प्रदान किया जाना चाहिए। (vi) संवितरण का उपयोग संपत्ति के अधिग्रहण/निर्माण या अंतिम उपयोग के अनुसार होना चाहिए।</p>
	<p>(vii) ऋण पर चूक की कोई घटना नहीं हुई होगी। चूक की घटनाओं का उल्लेख गृह ऋण समझौते के अनुच्छेद ७ में किया गया है। (viii) ऐसी कोई भी परिस्थिति उत्पन्न नहीं होगी, जो ऋणदाता की राय में, ऋण प्राप्त करने के लिए उधारकर्ता (ओं) द्वारा निष्पादित गृह ऋण समझौते और अन्य मानक दस्तावेजों के दायित्वों को पूरा करना असंभव/असंभाव्य बना सकती है।</p>

आर्ट हाउसिंग फाइनेंस (इंडिया) लिमिटेड

सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी)

६. ऋण और ब्याज का पुनर्भुगतान: ऋण का पुनर्भुगतान समान मासिक किस्त (ईएमआई) के माध्यम से किया जाता है, जिसमें मूल और ब्याज घटक दोनों शामिल होते हैं। पुनर्भुगतान उस महीने के बाद के महीने से शुरू होता है जिसमें ऋण का अंतिम संवितरण उपलब्ध होता है। लंबित अंतिम संवितरण, साधारण ब्याज संवितरित ऋण पर लागू होता है। वितरित की गई राशि पर इस ब्याज को प्री - ईएमआई कहा जाता है। ईएमआई शुरू होने की तारीख तक प्रत्येक संवितरण की हर तारीख से पूर्व ईएमआई ब्याज देय है।

ऋण और ब्याज का पुनर्भुगतान (१.०)	
ईएमआई राशि	रुपये _____ (पीएलआर में परिवर्तन और ऊपर उल्लिखित ब्याज दर में परिणामी परिवर्तन के कारण परिवर्तन के अधीन।)
किश्तों की कुल संख्या	_____ (पीएलआर में परिवर्तन और ऊपर उल्लिखित ब्याज दर में परिणामी परिवर्तन के कारण परिवर्तन के अधीन।)
पुनर्भुगतान कालावधि	मासिक
किस्त देय तिथियां	हर महीने की ७ तारीख को, उस महीने से जिसमें ईएमआई शुरू होती है।
ब्याज दर रीसेट	ब्याज दर में कोई भी परिवर्तन कंपनी की वेबसाइट www.arthfc.com , पर अपडेट किया जाता है, ब्याज दर/ईएमआई/पीईएमआई में भी परिवर्तन ईमेल/एसएमएस/पत्र आदि के माध्यम से उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा। यदि ब्याज दर बढ़ती है, तो ब्याज घटक बढ़ेगा और मूल राशि कम हो जाएगी, जिसके परिणामस्वरूप ऋण अवधि में वृद्धि होगी और इसके विपरीत जब ब्याज दर कम हो जाएगी। ऐसे मामलों में ईएमआई को अपरिवर्तित रखा जाएगा। हालांकि, अगर ईएमआई सेवा के लिए पर्याप्त नहीं है ब्याज भुगतान, कंपनी को ऐसे में ईएमआई बढ़ाने का अधिकार है।

७. (क). पूर्वभुगतान प्रभार-ऋण के लिए जहां सभी उधारकर्ता व्यक्ति हैं और ब्याज का प्रकार 'फ्लोटिंग' है -शून्य
(ख). पूर्व भुगतान शुल्क - ऋण के लिए जहां सभी उधारकर्ता व्यक्तिगत हैं और ब्याज का प्रकार 'स्थिर' तय किया गया है।

अ. होम लोन के लिए

आर्ट हाउसिंग फाइनेंस (इंडिया) लिमिटेड

सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी)

- i. यदि पूर्व भुगतान स्वयं के स्रोतों से किया गया है; शून्य
- ii. यदि अन्य बैंक/एचएफसी से शेष हस्तांतरण के माध्यम से संवितरण की तारीख से १२ महीने के भीतर पूर्व भुगतान किया जाता है; पूर्व भुगतान की तारीख पर बकाया मूलधन का ३%
- iii. यदि अन्य बैंक/एचएफसी से शेष हस्तांतरण के माध्यम से संवितरण की तारीख से १२ महीने के बाद पूर्व भुगतान किया जाता है; पूर्व भुगतान की तारीख पर मूल बकाया का २%

ब. नॉन-होम लोन के लिए

- i. यदि अन्य बैंक/एचएफसी से शेष हस्तांतरण के माध्यम से संवितरण की तारीख से १२ महीने के भीतर पूर्व भुगतान किया जाता है; पूर्व भुगतान की तारीख पर बकाया मूलधन का ५%
 - ii. यदि अन्य बैंक/एचएफसी से शेष हस्तांतरण के माध्यम से संवितरण की तारीख से १२ महीने के बाद पूर्व भुगतान किया जाता है; पूर्व भुगतान की तारीख पर मूल बकाया का ३%
८. पूर्व भुगतान शुल्क - ऋण के लिए जहां एक या अधिक आवेदक व्यावसायिक इकाई हैं

अ. होम लोन के लिए

- i. यदि अन्य बैंक/एचएफसी से शेष हस्तांतरण के माध्यम से संवितरण की तारीख से १२ महीने के भीतर पूर्व भुगतान किया जाता है; पूर्व भुगतान की तारीख पर बकाया मूलधन का ३%
- ii. यदि अन्य बैंक/एचएफसी से शेष हस्तांतरण के माध्यम से संवितरण की तारीख से १२ महीने के बाद पूर्व भुगतान किया जाता है; पूर्व भुगतान की तारीख पर मूल बकाया का २%

ब. नॉन-होम लोन के लिए

- i. यदि अन्य बैंक/एचएफसी से शेष हस्तांतरण के माध्यम से संवितरण की तारीख से १२ महीने के भीतर पूर्व भुगतान किया जाता है; पूर्व भुगतान की तारीख पर बकाया मूलधन का ५%
- ii. यदि अन्य बैंक/एचएफसी से शेष हस्तांतरण के माध्यम से संवितरण की तारीख से १२ महीने के बाद पूर्व भुगतान किया जाता है; पूर्व भुगतान की तारीख पर मूल बकाया का ३%

९. नियत तारीखों पर ईएमआई का भुगतान न करने के मामले में ऋण खाते को विशेष उल्लेख खाते (एसएमए) की श्रेणी में वर्गीकृत किया जाएगा, इसके बाद गैर - निष्पादित खाते (एनपीए) का वर्गीकरण किया जाएगा यदि नीचे दी गई तालिका के अनुसार ९० दिनों से अधिक समय तक लगातार अतिदेय के लिए भुगतान नहीं किया जाता है:

श्रेणियाँ	वर्गीकरण के लिए अवधि
एसएमए- ०	०-३० दिन

आर्ट हाउसिंग फाइनेंस (इंडिया) लिमिटेड

सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी)

एसएमए -१	३१-६० दिन
एसएमए -२	६०-९० दिन
एनपीए	९०+ दिन

इसके अलावा, एक बार खाते को एनपीए (नॉन - परफॉर्मिंग अकाउंट) के रूप में वर्गीकृत करने के बाद एनपीए (नॉन - परफॉर्मिंग अकाउंट) में रहता है जब तक कि सभी ओवरड्यू ईएमआई/पीईएमआई का पूरा भुगतान पूरा नहीं हो जाता है। जिसका अर्थ है "एनपीए" से एक खाता "मानक" बनाने के लिए सभी अवैतनिक अतिदेय ईएमआई/पीईएमआई को पूर्ण रूप से भुगतान करना होगा और आंशिक पुनर्भुगतान का ऋण वर्गीकरण के परिवर्तन पर कोई प्रभाव नहीं पड़ेगा।

उदाहरण के लिए:

यदि आपके लिए गए ऋण खाते की नियत तारीख ०७ नवंबर है, और ऋणदाता संस्थान द्वारा इस तिथि के लिए दिन के अंत की प्रक्रिया चलाने से पहले पूर्ण/पूर्ण अर्जित बकाया प्राप्त नहीं होता है, तो अतिदेय की तारीख ०७ नवंबर होगी और ऋण को एसएमए -0 के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा।

यदि यह बकाया बना रहता है, तो इस खाते को ०७ दिसंबर को दिन के अंत तक चलने वाली प्रक्रिया पर SMA -1 के रूप में टैग किया जाएगा, यानी लगातार अतिदेय होने के ३० दिन पूरे होने पर। तदनुसार, उस खाते के लिए एसएमए -1 वर्गीकरण की तारीख ०७ दिसंबर होगी और इसी तरह, यदि आपका खाता ३० दिनों के लिए अतिदेय बना रहता है, तो इसे ०६ जनवरी को दिन - समाप्त प्रक्रिया पर एसएमए -२ के रूप में टैग किया जाएगा और यदि आगे भी अतिदेय बना रहता है, तो इसे ०५ फरवरी को दिन - अंत प्रक्रिया पर एनपीए के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा।

१०. अतिदेय की वसूली के लिए संक्षिप्त प्रक्रिया: ऋण समझौते के संदर्भ में चूक की स्थिति में (यदि उधारकर्ता (ओं) के ऋण खाते के लिए देय राशि नियत तारीख तक या समझौते के किसी खंड के उल्लंघन के मामले में भुगतान नहीं की जाती है), तो उधारकर्ता (ओं) को समय - समय पर उसके ऋण खाते पर बकाया राशि के भुगतान के लिए सूचित किया जाएगा, पोस्ट/फैक्स/टेलीफोन/ई - मेल/एसएमएस संदेश और/या संग्रह उद्देश्यों के लिए नियुक्त तीसरे पक्ष के माध्यम से, यदि आवश्यकता पड़ने पर इस तरह के प्रभाव के लिए एक नोटिस का पालन करना और/या पुनर्गठन/पुनः चरणबद्ध करना जहां भी संभव हो, नियामक दिशानिर्देशों के अनुसार और/प्रतिभूतियों का प्रवर्तन SARFAESI अधिनियम के प्रावधानों और/या वसूली के माध्यम से कानूनी तरीकों के माध्यम से।

संग्रह पद्धति में मोटे तौर पर निम्नलिखित शामिल हैं:

क.टेली-कॉलिंग: इसमें फोन पर उधारकर्ता से संपर्क करना और अतिदेय के बारे में याद दिलाना और जल्द से जल्द

आर्ट हाउसिंग फाइनेंस (इंडिया) लिमिटेड

सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी)

बकाया राशि का भुगतान करने का अनुरोध करना शामिल है।

ख. फील्ड विजिट और संग्रह: इसमें उधारकर्ता से मिलना और देय राशि का भुगतान एकत्र करना शामिल है। यह गतिविधि ऋणदाता के कर्मचारियों या उसके अधिकृत प्रतिनिधियों के माध्यम से की जाएगी।

ग. ऋणदाता की नीति के अनुसार और लागू कानूनों के प्रावधान के अनुसार प्रत्येक अपराधी खाते की परिस्थितियों के आधार पर कानूनी कार्रवाई की जाएगी।

इसलिए, ऋणदाता विभिन्न श्रेणी के अपराधी खाते के लिए उचित और प्रभावी संग्रह और अतिदेय की वसूली सुनिश्चित करने के लिए टेली - कॉलिंग, फील्ड विजिट, लिखित संचार और कानूनी कार्रवाई के विवेकपूर्ण मिश्रण का उपयोग करेगा।

११. ग्राहक सेवा: आप हमारी वेबसाइट (www.arthfc.com) पर सूचीबद्ध हमारे कार्यालयों पर जाकर हमसे संपर्क कर सकते हैं या हमें कॉल कर सकते हैं या नीचे उल्लिखित विवरणों पर हमें लिख सकते हैं

ग्राहक सेवाएं	
आने का समय	सुबह १० बजे - शाम ४ बजे; सोमवार - शुक्रवार
संपर्क करने वाले व्यक्ति का नाम	ग्राहक सेवा
संपर्क नंबर	०१२४-५०६०९८१
ई - मेल आईडी	contact@arthfc.com
के लिए समयरेखा:	
ऋण खाता विवरण	७ कार्य दिवस
शीर्षक की फोटोकॉपी दस्तावेज	१५ कार्य दिवस
ऋण के बंद करने/हस्तांतरण करने पर मूल दस्तावेजों की वापसी	२१ कार्य दिवस

१२. शिकायत निवारण: यदि आप हमारी सेवाओं से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप चिंता के निवारण के लिए अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

शिकायत और निवारण	
प्रथम स्तर	
शिकायत दर्ज करने के लिए ई - मेल आईडी शिकायत	contact@arthfc.com
शिकायत दर्ज करने के लिए संपर्क नंबर	०१२४-५०६०९८१

आर्ट हाउसिंग फाइनेंस (इंडिया) लिमिटेड

सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी)

संपर्क नंबर	
जवाब का समय	१५ कार्य दिवस
दूसरा स्तर	
शिकायत निवारण अधिकारी	प्रमुख - संचालन और ग्राहक सेवा आर्ट हाउसिंग फाइनेंस (इंडिया) लिमिटेड ४९, उद्योग विहार, फेज -४, गुरुग्राम, हरियाणा -१२२०१५ दूरभाष: ०१२४-६६२२२२८ ईमेल आईडी - gro@arthfc.com
शिकायत दर्ज करने के लिए संपर्क नंबर	०१२४-५०६०९८१
जवाब का समय	२१ कार्य दिवस

यदि शिकायतकर्ता प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है/या जहां उचित समय/निर्दिष्ट समय के भीतर कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है, तो शिकायतकर्ता राष्ट्रीय आवास बैंक (एनएचबी) के शिकायत निवारण कक्ष से संपर्क कर सकता है:

क. एनएचबी-ग्रिड के ऑनलाइन शिकायत निपटान पोर्टल पर शिकायत दर्ज करने के लिए
<https://grids.nhbonline.org.in>

ख. शिकायत डाक द्वारा एनएचबी को भेजना। शिकायत फॉर्म को कंपनी की वेबसाइट
https://arthfc.com/Complaint_form.pdf से डाउनलोड किया जा सकता है।

आप निम्नलिखित पते पर डाक या कूरियर द्वारा पत्र या संलग्नक, यदि कोई हो, के साथ फॉर्म भर और भेज सकते हैं:

शिकायत निवारण प्रकोष्ठ,
विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग, राष्ट्रीय आवास बैंक, कोर -५
A, इंडिया हैबिटेट सेंटर,
लोधी रोड, नई दिल्ली -११०००३

प्रकटीकरण: कंपनी समय - समय पर भारत सरकार द्वारा अनुमोदित किसी भी क्रेडिट ब्यूरो (मौजूदा या भविष्य) या किसी भी प्राधिकरण को ऋण से संबंधित किसी भी जानकारी का खुलासा करने के लिए अधिकृत है, जो उधारकर्ता को बिना किसी सूचना के समय - समय पर आवश्यक हो सकता है।

इसके द्वारा सहमति व्यक्त की जाती है कि ऋण के विस्तृत नियमों और शर्तों के लिए, पक्ष उनके द्वारा निष्पादित / निष्पादित किए जाने वाले ऋण और अन्य सुरक्षा दस्तावेजों का संदर्भ लेंगे और उन पर निर्भर करेंगे। इस दस्तावेज में निहित विवरण कंपनी की नीति के अनुसार और ऋण समझौते में निहित शर्तों के अनुसार परिवर्तन के अधीन हो सकते हैं।

आर्ट हाउसिंग फाइनेंस (इंडिया) लिमिटेड

सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी)

उपर्युक्त नियम और शर्तें उधारकर्ता (ओं) द्वारा उधारकर्ता (ओं) के प्रतिनिधि द्वारा उधारकर्ता (ओं)

को पढ़ी गई हैं और उधारकर्ता (ओं) द्वारा उनकी भाषा में समझी गई हैं।

उधारकर्ता, सह - उधारकर्ता की

उधारकर्ता/

हस्ताक्षर अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता

गारंटर के अंगूठे के निशान के

टीप: १. एमआईटीसी की डुप्लीकेट प्रति उधारकर्ता (ओं) को सौंपी जानी चाहिए।

२. संवितरण प्रसंस्करण के लिए उधारकर्ता (ओं) से प्राप्त किए जाने वाले एमआईटीसी की स्वीकृति।

कंपनी का नाम २० सितंबर २०१८ से 'एआरटी अफोर्डेबल हाउसिंग फाइनेंस (इंडिया) लिमिटेड' से बदलकर 'एआरटी हाउसिंग फाइनेंस (इंडिया) लिमिटेड' हो गया है