

टाटा कैपिटल हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (टीसीएचएफएल)

मुख्य तथ्य विवरण/सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें- अतिरिक्त सुविधा के लिए

ऋण आईडी _____

उधारकर्ता का/के नाम) _____

उधारकर्ता(ओं) और टाटा कैपिटल हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (टीसीएचएफएल) के बीच सहमत अत्यावश्यक नियम और शर्तें निम्नलिखित हैं
कृपया लागू अतिरिक्त सुविधा का चयन करें: विशेष प्रयोजन ऋण त्वरित नकद डिजिटल तुरंत नकद

A: ऋण विवरण

1	ऋण राशि (₹)		प्रोफाइल, आय और पुनर्भुगतान ट्रैक के क्रेडिट मूल्यांकन के आधार पर निर्धारित किया जाता है
2	ऋण का उद्देश्य (अंत उपयोग)	निजी उपयोग <input type="checkbox"/> व्यावसायिक उपयोग <input type="checkbox"/>	कृपया उपयोग निर्दिष्ट करें _____
3	ब्याज की दर (%)		प्रचलित अस्थायी / निश्चित / दोहरी दर
4	संदर्भ दर (आरपीएलआर*) (%)		
5	आरपीएलआर पर छूट (%)		
6	सदभ दर(एनआरपीएलआर *)(%)		
7	एनआरपीएलआर पर छूट (%)		
8	ऋण अवधि (महीने)		

कृपया ध्यान दें:

- रिटल प्राइम लडिंग रेट- आरपीएलआर टोसोएचएफएल द्वारा घोषित दर ह जो आपका ऋण अनबध क लिए समय-समय पर ब्याज को दर को नियतित करेगा। इस दस्तावेज म एनआरपीएलआर क लिए दिए गए किसी भी सदभ म आरपीएलआर भो शामिल ह।
- *नइ रिटल प्राइम लडिंग दर- एनआरपीएलआर को घोषणा टोसोएचएफएल द्वारा को गइ ह जो आपका ऋण अनबध क लिए 12 अप्रल, 2024 स लाग किए गए ऋणा क लिए समय-समय पर ब्याज दर को नियतित करेगा।
- यह आपके द्वारा निष्पादित ऋण समझौते के संदर्भ में इसके बदलाव के प्रावधानों के अधीन है।
- टीसीएचएफएल को समय-समय आरपीएलआर/ एनआरपीएलआर पर रिटल प्राइम लेंडिंग रेट को संशोधित करने का अधिकार है और तदनुसार, लागू ब्याज दर को संशोधित किया जाएगा और मामले के अनुसार ऋण अवधि या ईएमआई को निर्धारित किया जाएगा।
- आरपीएलआर/ एनआरपीएलआर में ऐसे किसी भी परिवर्तन के मामले में, ग्राहकों को आरपीएलआर/ एनआरपीएलआर परिवर्तन से पहले और बाद में एसएमएस /ईमेल संचार के माध्यम से सूचित किया जाएगा। ऐसी सूचना प्राप्त होने पर, आरपीएलआर/ एनआरपीएलआर में बढ़ोतरी के मामले में, ग्राहकों के पास या तो ऋण अवधि बढ़ाने (कंपनी की नीति के अनुसार कार्यकाल कैपिंग के अधीन) या ईएमआई बढ़ाने या दोनों विकल्पों का उपयोग करने का विकल्प होता है।
- ग्राहक आरपीएलआर/ एनआरपीएलआर परिवर्तन की सूचना प्राप्त होने पर ऋण का पूर्ण या आंशिक भुगतान करने का विकल्प भी चुन सकते हैं और इसे पूर्व समापन/आंशिक-भुगतान प्रक्रिया और लागू पूर्व समापन शुल्क के अनुसार कंपनी द्वारा संसाधित किया जाएगा।
- ग्राहक, शुल्कों की अनुसूची में दर्शाए अनुसार लागू स्मॉंतरण शुल्क का भुगतान करके ऋण अवधि के दौरान एक बार अपने ऋण खाते को फ्लोटिंग से निश्चित दर में बदलने का विकल्प चुन सकते हैं।
- यदि उपरोक्त किसी भी विकल्प पर सूचना की तारीख से सुविधा दस्तावेजों के अनुसार निर्धारित समय सीमा के भीतर कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो कंपनी अनुबंध की शर्तों के अनुसार आरपीएलआर/ एनआरपीएलआर परिवर्तन को प्रभावित करेगी।
- अर्ध-निर्धारित ऋणों के मामले में, निश्चित दर अवधि पूरी होने के बाद, ऋण को फ्लोटिंग रेट के आधार पर परिवर्तित कर दिया जाएगा और उस समय प्रचलित टीसीएचएफएल आरपीएलआर/ एनआरपीएलआर से जोड़ दिया जाएगा।
- अनुरोध पर टीसीएचएफएल उधारकर्ता को 7 कार्य दिवसों के भीतर वार्षिक बकाया शेष विवरण जारी करेगा। हालांकि, मौजूदा बकाया राशि जानने के लिए ग्राहक 1860 267 6060 पर संपर्क कर सकते हैं या हमें customercare.housing@tatacapital.com पर लिख सकते हैं।

B: शुल्क और प्रभार

अ.क्र.	विषय	लागाए गए शुल्क/प्रभार का नाम	कब देय है	आवृत्ति	लागू प्रभार
--------	------	------------------------------	-----------	---------	-------------

1	त्वरित नकद उत्पाद (यदि लागू हो) (ऑफलाइन एवं ऑनलाइन)	प्रोसेसिंग फीस	आवेदन पर	एक बार	ऋण राशि का 1.00% तक + जीएसटी
2	विशेष प्रयोजन ऋण (यदि लागू हो)	प्रोसेसिंग फीस	आवेदन पर	एक बार	₹ 1,000/- + जीएसटी
3	दंडात्मक ब्याज	डिफॉल्ट राशि पर दंडात्मक शुल्क	संचय पर	मासिक	2.36% पीएम (जीएसटी सहित)
		चेक अनादरण शुल्क/NACH की अस्वीकृति/ECS अधिदेश	चेक/मैडेट के अनादरण पर	अनादरण की संख्या पर निर्भर करता है।	700/- चेक के प्रत्येक अनादर/ईसीएस/ऑटो डेबिट/एनएसीएच मैडेट की अस्वीकृति के लिए
		सुरक्षा का निर्माण/पूर्णता न होना	सहमत नियम एवं शर्तों के अनुसार		
4	दर स्विच शुल्क (क्यूसी के लिए प्रयोजनीय नहीं)	स्मॉंतरण शुल्क	घटना	केवल ग्राहक द्वारा किए गए अनुरोध पर कन्वर्जन पर	रुपये 12,000 + लागू जीएसटी प्रति मामला तक
5	फिक्स्ड से फ्लोटिंग में बदलने के लिए परिवर्तन शुल्क	स्मॉंतरण शुल्क	घटना	केवल ग्राहक द्वारा शुरू किए गए अनुरोधों के लिए	2.00% तक + बकाया मूलधन का जीएसटी + अवितरित राशि (यदि कोई हो)
6	फोरक्लोजर विवरण जारी करने का शुल्क	विविध प्रभार	घटना	केवल ग्राहक द्वारा शुरू किए गए अनुरोधों के लिए	₹ 500/- प्रति अनुबंध + जीएसटी
7	पीडीसी प्रभार (ईसीएस / एनएसीएच के अलावा पुनर्भुगतान के अन्य माध्यम)	विविध प्रभार	घटना	एक बार	₹ 850 + जीएसटी
8	भुगतान लिखत अदला-बदली प्रभार	विविध प्रभार	घटना	हर अनुरोध पर	₹ 550/- प्रति स्वैप इंस्टेंस (जीएसटी सहित)
9	ऋण रद्दीकरण शुल्क	रद्दीकरण शुल्क	घटना	केवल ग्राहक द्वारा शुरू किए गए अनुरोधों के लिए एकमुश्त शुल्क	₹ 5,000 प्रति अनुबंध + जीएसटी
10	खाता रखरखाव शुल्क	विविध प्रभार	घटना	एक बार	₹ 1000/- (जीएसटी सहित)
11	खाता रखरखाव शुल्क (डीक्यूसी)	विविध प्रभार	घटना	एक बार	₹ 1000/- (जीएसटी को छोड़कर)
12	किसी भी कानूनी कार्यवाही से उत्पन्न होने वाले कानूनी आरोप	प्रभार	घटना	-	वास्तविक के अनुसार
13	ऋण समझौते की प्रतिलिपि के लिए शुल्क	विविध प्रभार	घटना	केवल ग्राहक द्वारा शुरू किए गए अनुरोधों के लिए	₹ 250/- (जीएसटी सहित)
14	भौतिक प्रति - लेखा विवरण (एसओए)	विविध प्रभार	घटना	केवल ग्राहक द्वारा शुरू किए गए अनुरोधों के लिए	₹ 200 प्रति कॉपी + जीएसटी
15	भौतिक प्रति - पुनर्भुगतान कार्यक्रम	विविध प्रभार	घटना	केवल ग्राहक द्वारा शुरू किए गए अनुरोधों के लिए	₹ 550/- + जीएसटी
16	अन्य विवरण/प्रतियां/अनुरोध सूची में निर्दिष्ट नहीं हैं	विविध प्रभार	घटना	केवल ग्राहक द्वारा शुरू किए गए अनुरोधों के लिए	₹ 500/- + जीएसटी प्रति अनुबंध
17	डुप्लीकेट एनओसी	विविध प्रभार	घटना	केवल ग्राहक द्वारा शुरू किए गए अनुरोधों के लिए	₹ 550/- + जीएसटी

18	मालिकाना दस्तावेजों की फोटोकॉपी	विविध प्रभार	घटना	केवल ग्राहक द्वारा शुरू किए गए अनुरोधों के लिए	₹ 500/- + जीएसटी प्रति अनुबंध
19	फ्लोटिंग से फिक्स्ड में बदलने के लिए स्मॉंतरण शुल्क	स्मॉंतरण शुल्क	ऋण के जीवनकाल में एक बार	केवल दर पुनर्निर्धारण के समय लागू	1.00% तक + बकाया मूलधन का जीएसटी + अवितरित राशि (यदि कोई हो)

C: अन्य प्रमुख तथ्य शर्तें

क्रमांक	पैरामीटर	विवरण
(i)	ऋण राशि	
(ii)	लोन की पूरी अवधि के दौरान कुल ब्याज शुल्क	
(iii)	अन्य अप-फ्रंट शुल्क, यदि कोई हो (a+b+c+d+e+f)	
(a)	प्रसंस्करण शुल्क (यदि कोई हो)	
(b)	बीमा शुल्क (यदि कोई हो)	
(c)	बीमा प्रीमियम	
(d)	मूल्य वर्धित सेवाएं	
(e)	खंडित अवधि ब्याज	
(f)	खाता रखरखाव शुल्क	
(iv)	निवल संवितरित राशि ((i)-(iii))	
(v)	उधारकर्ता द्वारा भुगतान की जाने वाली कुल राशि ((i), (ii) और (iii) का योग)	
(vi)	वार्षिक प्रतिशत दर* -प्रभावी वार्षिक ब्याज दर (प्रतिशत में) (आईआरआर दृष्टिकोण और शेष राशि को कम करने की विधि का उपयोग करके शुद्ध संवितरित राशि पर गणना)	
लगने वाले आकस्मिक शुल्क का विवरण		
(vii)	विलांबित भुगतान के मामले में वार्षिक दंड शुल्क की दर (यदि कोई हो)	खंड बी देखें (बिंदु 3)
(viii)	वार्षिक अन्य दंड शुल्क की दर (विवरण प्रदान किया जाए)	खंड बी देखें
अन्य प्रकटीकरण		
(ix)	कूलिंग ऑफ/लुक-अप अवधि जिसके दौरान ऋण लेने वाले से ऋण के पूर्व भुगतान पर कोई जुर्माना नहीं लिया जाएगा	दस दिन
(x)	वसूली एजेंट के रूप में कार्यरत और उधारकर्ता से संपर्क करने के लिए अधिकृत एलएसपी का विवरण	लागू नहीं

*आंकड़े और गणना दिनांक _____ तक के हैं और संवितरण की लागू तिथि के आधार पर अलग हो सकते हैं

* उपरोक्त सभी शुल्क जीएसटी सहित हैं।

D: पूर्व-भुगतान और पूर्व-समापन प्रभार

दर विवरण	अनुबंध और उद्देश्य का पक्षकार	पूर्व-समापन (फोरक्लोजर) शुल्क*		आंशिक पूर्व भुगतान शुल्क
		स्वयं की निधियों द्वारा बंद करना	शेष राशि अंतरण द्वारा बंद करना	
अस्थायी दर योजना	व्यवसाय के अलावा अन्य अंतिम उपयोग के साथ व्यक्तिगत उधारकर्ता	शून्य		
	व्यवसाय के रूप में अंतिम उपयोग के साथ व्यक्तिगत उधारकर्ता	4% + जीएसटी*	4% + जीएसटी*	4% + संबंधित वित्तीय वर्ष के 1 अप्रैल को प्रीपेड राशि प्रिसिपल ओ/एस के 25% से अधिक पर जीएसटी*
	अंतिम उपयोग के बावजूद गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ता	(सह-उधारकर्ता चाहे व्यक्तिगत या गैर-व्यक्तिगत हो)		
निश्चित दर योजनाएं	व्यक्तिगत / गैर-व्यक्तिगत	4% + जीएसटी*	4% + जीएसटी*	4% + संबंधित वित्तीय वर्ष के 1 अप्रैल को प्रीपेड राशि प्रिसिपल ओ/एस के 25% से अधिक पर जीएसटी*

*अर्द्ध-स्थिर ऋणों के मामले में (शुरुआती अवधि के लिए निर्धारित और फिफ्टन फ्लोटिंग), फोरक्लोजर/आंशिक भुगतान मानदंड दिन के अनुसार ऋणों की स्थिति (फिक्स्ड/फ्लोटिंग) के अनुसार लागू होंगे।

E: ऋण के वितरण के लिए शर्तें

कृपया इसके लिए ऋण अनुबंध और मंजूरी पत्र देखें। उपरोक्त शुल्क ऋण समझौते में उल्लिखित शुल्कों का अधिकरण करते हैं।

** बीमा विवरण

उधारकर्ताओं का बीमा यदि लागू होता है

**बीमा ग्राहक की स्वीकृति के अधीन है

F: ऋण की चुकौती

मासिक किस्त राशि	रुपये	आंशिक पूर्व भुगतान	रुपये
चुकौती का तरीका		पूर्ण पूर्व भुगतान	
किस्तों की संख्या		आरओआई / ईएमआई में परिवर्तनों की अग्रिम सूचना के लिए प्रक्रिया	इसकी सूचना एसएमएस या ईमेल से दी जाएगी
उधारकर्ता द्वारा चुकौती आवृत्ति (महीने/वर्ष)			


चुकौती / परिशोधन अनुसूची के रूप में ऋण के संवितरण पर ईएमआई चुकौती की देय तिथि प्रदान की जाएगी। इसे हमारी वेबसाइट पर टाटा कैपिटल के लॉगिन सेक्शन में उपलब्ध कराया जाएगा। <https://www.tatacapital.com/home-loan.html>

H: देय राशि की वसूली के लिए प्रक्रिया

- एनएसीएच/ईसीएस या ऑटो डेबिट या चेक बाउंस होने के लिए मॉडेट के अनादर के बाद उधारकर्ता / सह-उधारकर्ता को टेली-कॉल करना।
- टीसीएचएफएल आपसे सीधे या अपने पार्टनर/एलएसपी/डीएलए/एजेंसी/प्रतिनिधियों के माध्यम से व्यक्तिगत मुलाकात/मीटिंग और/या एसएमएस/फोन/आईवीआर या टेली-कॉलिंग के माध्यम से आपकी अतिदेय राशि को चुकाने के संबंध में आपको याद दिलाने के लिए आपसे संपर्क कर सकता है।
- 10 दिनों की नोटिस अवधि के साथ डिफॉल्ट की घटना होने के बाद ऋण वापस करने का नोटिस यानी लोन रिकॉल नोटिस।
- 7 दिनों की नोटिस अवधि के बाद गिरवी रखी वस्तु से ऋण वसूलने की कानूनी कार्रवाई की शुरुआत।

G: ग्राहक सेवा

शाखा में जाने का समय	सोमवार से शुक्रवार सुबह 10:00 बजे से शाम 5:00 बजे तक शनिवार को सुबह 10:00 बजे से दोपहर 2:30 बजे तक (पहले और दूसरे शनिवार को बंद) रविवार और सार्वजनिक अवकाशों को छोड़कर
ग्राहक देखभाल संपर्क विवरण	customercare.housing@tatacapital.com ग्राहक सेवा नंबर. 1860 267 6060 समय- रविवार और सार्वजनिक अवकाशों को छोड़कर सभी दिन सुबह 9 बजे से रात 8 बजे तक
बीमा दावे से संबंधित किसी भी प्रश्न के मामले में, हमें इस पते ईमेल करें इस पते पर मेल करें	Insuranceclaim.TCHFL@tatacapital.com
	टाटा कैपिटल हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड 11वीं मंजिल ए विंग पेनिनसुला बिजनेस पार्क गणपतराव कदम मार्ग लोअर परेल मुंबई 400 013
*ब्याज प्रमाणपत्र टाइमलाइन टीएटी	3 कार्य दिवस
*ऋण खाता विवरण टाइमलाइन टीएटी	3 कार्य दिवस
**फोरक्लोज़र स्टेटमेंट जारी करना (एफसी)	अनुरोध की तारीख से 12 दिनों में लागू शुल्क के भुगतान के अधीन 15 कार्य दिवस। "पुरोबंध विवरण पत्र जारी होने की तारीख से 15 कार्य दिवसों के लिए वैध होगा।"
**दस्तावेजों की सूची जारी करना (एलओडी)	अनुरोध की तारीख से 12 दिनों में लागू शुल्क के भुगतान के अधीन 15 कार्य दिवस। (नोट- रि कॉर्ड उद्देश्य के लिए 6 महीने के अंदर जारी किए जाने वाले दस्तावेजों की सूची केवल पहली बार बिना किसी शुल्क के जारी की जाएगी। यदि दस्तावेजों के अनुरोध की सूची फोरक्लोज़र अनुरोध के साथ उठाई जाती है तो शुल्क पहली बार भी लागू होते हैं)
बोमा पालिसो क निरसन स सबधित जानकारी	कपया ध्यान द कि टोसोएचएफएल न विभिन्न बोमा प्रदाताआ क साथ गठजोड़ किया ह जो ग्राहक को बोमा आवश्यकताआ को परा करते ह, और साथ हो इसक ऋण को भो प्रतिभत करते ह। तदनसार, बोमा प्रदाता द्वारा ग्राहक को उसक द्वारा पालिसो दस्तावज़ को प्राप्त को तारोख स 15 दिना को फ़्रो-लक अवधि प्रदान को जातो ह ताकि वह पालिसो दस्तावज़ का मल्याकन और समोक्षा कर सक और यदि वह किंसो भो निबधन और शता स असतष्ट ह, तो एस निरसन क कारण को बताते हुए ग्राहक पालिसो को रद्द करन का अनरोध कर सकता ह। बोमाकता द्वारा निदिष्ट अनसार मडिकल चक-अप, स्टाप शल्क, प्रभार और आनपातिक जोखिम प्रोमियम, यदि कोइ हो, पर खच को गइ राशिया पर कटोतिया क बाद प्रोमियम को वापसो आरभ को जाएगो। टिप्पणो: फ़्रो-लक अवधि क बाद प्राप्त किए गए निरसन (रद्दकरण) अनरोधा पर

	दडातमक शल्क लग सकता ह और इस सरडर मल्य क आधार पर बोमा प्रदाता क नोति मानदडा क अनसार ससाधित किया जाएगा।
ऋण संबंधी जानकारी	ऋण संबंधी सभी महत्वपूर्ण जानकारी जैसे बकाया मूलधन, ईएमआई, शेष ऋण अवधि, ब्याज दर (आरओआई), पुनर्भुगतान कार्यक्रम के एक भाग के रूप में मूलधन और ब्याज के विवरण के लिए हमारे वेब पोर्टल में 'लोन डिटेल्स' अनुभाग के तहत आसान पहुंच और विवरण डाउनलोड के लिए द्विक लिंक उपलब्ध कराया गया है। वेब पोर्टल लिंक- https://retailonline.tatacapital.com/#/login
नोट: फोरक्लोजर पत्र और दस्तावेजों की सूची के अनुरोध केवल हमारे संपर्क केंद्र नंबर 1860 267 6060 या हमारे ग्राहक वेब पोर्टल लिंक https://retailonline.tatacapital.com/ या ग्राहक मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से किए जा सकते हैं। आप हमारे पोर्टल पर ओटीपी आधारित लॉगिन के माध्यम से लॉग इन कर सकते हैं। इस अनुरोध पर शुल्क लागू है और फोरक्लोजर के विवरण और दस्तावेजों की सूची जारी करने के शुल्क संबंधित जानकारी हेतु कृपया उपरोक्त तालिका में 'शुल्क और प्रभार' देखें।	
सभी दस्तावेजों के पूरा होने और शुल्क जमा करने (यदि कोई हो) के बाद टीएटी शुरू होता है; टीएटी में शनिवार, रविवार और सार्वजनिक अवकाश शामिल नहीं हैं। हमारी वेबसाइट https://www.tatacapital.com/home-loan.htm पर ग्राहक पोर्टल का उपयोग करके, जिसका विवरण 'स्वागत पत्र' पर उपलब्ध है, ब्याज प्रमाण पत्र सीधे आप आसानी से डाउनलोड किया जा सकता है। अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों (एफएक्यू) को देखने के लिए हमारी वेबसाइट पर जाएँ https://www.tatacapital.com/contact-us/retail-service-faqs.html कृपया उचित प्रक्रिया और कोड का संदर्भ लेने के लिए नीचे दिए गए लिंक पर क्लिक करें जिसका टीसीएचएफएल अनुसरण करता है: https://www.tatacapital.com/tchfl.html	
ग्राहक पोर्टल में स्वयं सेवा विकल्प पोर्टल लिंक- https://www.tatacapital.com/contact-us/retail-service-faqs.html नीचे दिए गए ऋण संबंधी विवरण डाउनलोड करने के लिए ऑनलाइन वेब पोर्टल पर जाएं: खाते का विवरण पुनर्भुगतान कार्यक्रम। अंतिम ब्याज प्रमाण पत्र। अंतिम ब्याज प्रमाण पत्र। सर्विस ऐप डाउनलोड के लिए क्यूआर कोड 	

H: समयरेखा सहित निम्नलिखित प्राप्त करने की प्रक्रिया

- ऋण खाता विवरण-** कृपया हमारी वेबसाइट www.tatacapital.com पर जाएं और अपना ऋण खाता विवरण डाउनलोड करने के लिए ओटीपी-आधारित लॉगिन के माध्यम से हमारे ग्राहक पोर्टल पर लॉग इन करें। अन्य तरीके से, आप हमारे संपर्क केंद्र नंबर 1860 267 6060 पर डायल करके 'स्व सेवा' विकल्पों पर तुरंत जाकर खाते के विवरण का अनुरोध कर सकते हैं।
- शीर्षक दस्तावेजों की फोटोकॉपी-** शीर्षक दस्तावेजों की एक फोटोकॉपी के लिए अनुरोध करने हेतु हमारी निकटतम सेवा योग्य शाखा में जाएँ। कृपया ध्यान दें कि चूंकि इसमें मूल दस्तावेजों की पुनर्प्राप्ति शामिल है, इस पर रु. 500 + जीएसटी प्रति अनुबंध जो दस्तावेज पुनर्प्राप्ति शुल्क है। अपनी निकटतम शाखा में अनुरोध जमा करने और दस्तावेज पुनर्प्राप्ति शुल्क के भुगतान के बाद, आपके अनुरोध को 14 कार्य दिवसों के भीतर प्रक्रियाधीन किया जाएगा।

ऋण के समापन/हस्तांतरण पर मूल दस्तावेजों की वापसी। मूल संपत्ति दस्तावेज खाता बंद होने की तारीख से 14 कार्य दिवसों के अंदर वापस कर दिए जाएंगे। हम सभी संपत्ति मालिकों या संपत्ति के मालिक के पावर ऑफ अटॉर्नी धारक (यदि संपत्ति का मालिक एक कॉर्पोरेट इकाई है या जैसा कि अलग-अलग मामलों में हो सकता है) से अनुरोध करते हैं कि वे मूल केवाईसी दस्तावेज के साथ शाखा में जाकर उन्हें प्राप्त करें।**

कृपया ध्यान दें कि संपत्ति के दस्तावेज, टाटा कैपिटल हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड द्वारा सभी संबंधित ऋण अनुबंधों (यदि कोई हो) के समाप्त होने के बाद सौंपे जाएंगे। टाटा कैपिटल हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड अपने विवेक पर ऋण के तहत सुरक्षा के रूप में पेश किए गए मूल संपत्ति दस्तावेजों को तब तक अपने पास रख सकता है जब तक कि टाटा कैपिटल हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के साथ सभी जुड़े अनुबंध/किसी अन्य ऋण को समझौता प्रावधानों के अनुसार पूरी तरह से चुकाया नहीं जाता या अनुबंध समाप्त नहीं हो जाता। लागू राज्य कानूनों के अनुसार टीसीएचएफएल द्वारा संपत्ति पर बनाए गए किसी भी पंजीकृत शुल्क के मामले में, हम ग्राहक से अनुरोध

करते हैं कि कृपया आवश्यक नियुक्ति लेने के लिए संबंधित एसआरओ (उप-रजिस्ट्रार कार्यालय) के साथ समन्वय करें और पूर्ण पुनर्भुगतान की तारीख से 30 दिनों के अंदर शुल्क जारी कराना सुनिश्चित करने के लिए पूर्व सूचना के साथ टीसीएचएफएल को सूचित करें। टीसीएचएफएल ऋण समाप्ति पर ग्राहकों को उचित सूचना भेजेगा और उनसे प्रक्रिया शुरू करने का अनुरोध करेगा। शुल्क जारी करने के लिए टीसीएचएफएल के साथ समन्वय करने में ग्राहकों की ओर से किसी भी देरी के मामले में, टीसीएचएफएल किसी भी तरह से इसके लिए जिम्मेदार या उत्तरदायी नहीं होगा।

I: शिकायत निवारण प्रक्रिया

भाग - A

स्तर 1	अपनी शिकायतों के निवारण के लिए, आवेदक/उधारकर्ता customercare.housing@tatacapital.com पर लिख सकते हैं या ग्राहक सेवा नंबर (कस्टमर केयर नंबर) पर कॉल कर सकते हैं। 1860 267 6060. आपका संचार प्राप्त होने के 7 दिनों के भीतर आपको एक पावती/प्रतिक्रिया प्राप्त होगी।
स्तर 2	यदि आप स्तर 1 पर किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो हमारा अनुरोध है कि आप हमारे शिकायत निवारण अधिकारी/नोडल अधिकारी श्रीमती रेशमा सेठी से customerservice.head@tatacapital.com पर संपर्क करें। आपको 4 व्यावसायिक दिनों के भीतर उत्तर प्राप्त होगा।
स्तर 3	यदि आप स्तर 2 पर प्रदान किए गए संकल्प से संतुष्ट नहीं हैं, तो हमारा आपसे अनुरोध है कि आप हमारे मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी श्री अजय शुक्ला से gro.housing@tatacapital.com पर संपर्क करें। आपको 3 व्यावसायिक दिनों के भीतर उत्तर प्राप्त होगा।
स्तर 4	यदि आप स्तर 3 पर आपको प्रदान किए गए संकल्प से संतुष्ट नहीं हैं, तो हमारा आपसे अनुरोध है कि आप mdtchfl@tatacapital.com पर प्रबंध निदेशक से संपर्क करें। आपको 2 व्यावसायिक दिनों के भीतर उत्तर प्राप्त होगा।
स्तर 5	यदि आपको 30 दिनों की अवधि के भीतर हमसे कोई जवाब नहीं मिलता है या उपरोक्त सभी चरणों का पालन करने के बाद प्राप्त जवाब से असंतुष्ट हैं, तो आप नीचे दिए गए पते पर आवास वित्त कंपनियों के नियामक प्राधिकरण- राष्ट्रीय आवास बैंक से संपर्क कर सकते हैं: प्रभारी अधिकारी, राष्ट्रीय आवास बैंक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ पर्यवेक्षण विभाग राष्ट्रीय आवास बैंक, चौथी मंजिल, कोर-5 A, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली - 110 003 वेबसाइट: www.nhb.org.in

भाग - B

विशेष रूप से फिनटेक/डिजिटल ऋण संबंधी शिकायतों/मुद्दों से निपटने के लिए नामित नोडल शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण:

श्रीमती रेशमा सेठी

डेप्युटी वाइस प्रेसीडेंट (उप उपाध्यक्ष) - सीआरएम

पता: यूनिट नंबर 701, 7वीं मंजिल, टॉवर ए, एम्बेसी 247, एलबीएस मार्ग, विक्रोली वेस्ट, मुंबई, महाराष्ट्र 400083

संपर्क नंबर: 1860 267 6060

एफसी/एलओडी जारी करने का अनुरोध करने पर शुल्क लगता है। लागू शुल्क का भुगतान अनुरोध की तारीख से 5 दिनों के भीतर करना होगा, ऐसा न करने पर एफसी/एलओडी जारी नहीं किया जाएगा। सेवाओं का लाभ उठाने के लिए ग्राहक को फिर से नया अनुरोध करना होगा।

**यदि ग्राहक ने एफसी/एलओडी के लिए अनुरोध किया है, तो कंपनी अनुरोध को प्रोसेस करने हेतु विवरण/स्पष्टीकरण प्राप्त करने के लिए ग्राहक से संपर्क करेगी। यदि ग्राहक संपर्क में नहीं आ पाता है; कंपनी वैकल्पिक संपर्क विवरण प्रदान करने के लिए ग्राहक तक पहुँचने का प्रयास करेगी या ग्राहक को उनके एफसी/एलओडी अनुरोध के संबंध में कंपनी से संपर्क करने के लिए कहेगी। ग्राहक से कोई संचार न होने की स्थिति में, कंपनी अनुरोध को बंद कर देगी। ग्राहक को सेवाओं का लाभ उठाने के लिए अब पुनः एक नया अनुरोध करना होगा।

नीचे दी गई सेवाओं के लिए हमारा समय सुबह **10 बजे से शाम 5 बजे तक** है

- फोरक्लोज़र चेक की वसूली
- ऋण बंद होने के बाद संपत्ति के कागजात सौंपना

*फौजदारी चेक/भुगतान पहले और दूसरे शनिवार, सभी रविवार और सार्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर पूरे महीने के दौरान स्वीकार किया जाएगा।

इस केएफएस/एमआईटीसी की सामग्री में कोई भी संशोधन/परिवर्धन, जिसमें शुल्कों में संशोधन भी शामिल है, समय-समय पर वेबसाइट www.tatacapital.com पर अपडेट और अपलोड किया जाएगा। ग्राहकों से अनुरोध है कि वे वेबसाइट देखें और इस तरह के किसी भी बदलाव से स्वयं को अद्यतन रखें। इसके अतिरिक्त, हम आपको ऐसे परिवर्तनों के बारे में आपकी पंजीकृत ईमेल आईडी और मोबाइल नंबर पर एसएमएस के माध्यम से भी सूचित करेंगे। हम आपसे अनुरोध करते हैं कि अपने संपर्क विवरण अपडेट रखें।

कृपया गोपनीयता प्रतिबद्धता देखें:

https://www.tatacapital.com/content/dam/tata-capital/pdf/footer/Privacy_Commitment.pdf

उपरोक्त नियमों और शर्तों को उधारकर्ता (ओं) द्वारा पढ़ा गया है या उधारकर्ता (ओं) को सुनाया गया है और उधारकर्ता (ओं) द्वारा समझा गया है। दस्तावेज़ में उल्लिखित सभी शुल्क और प्रभार की प्रकृति गैर-वापसी योग्य हैं। उधारकर्ता स्वीकार करता है कि वह किसी भी कारण से टीसीएचएफएल से धनवापसी का हकदार नहीं होगा।

टाटा कैपिटल हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के लिए (टीसीएचएफएल)

द्वारा स्वीकृत

अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता

उधारकर्ता