हमारे ऋण के सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें

शुभम से लोन प्राप्त करने के लिए सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें नीचे दी गई हैं। ये ऋण समझौते पर हस्ताक्षर करने के समय ग्राहक को दिए जाएंगे और इन शर्तों पर ग्राहक की सहमति होने के बाद ही ऋण वितरित किया जाएगा।

आवेदक संख्या के लिए समझौता अनुसूची रिपोर्ट। ------

समझौते का स्थान	
समझौते की तिथि	
उत्पाद प्रकार	
उधारकर्ता का नाम	
सह-उधारकर्ता(ओं)/गारंटर का नाम	
उधारकर्ता का पता	
शुभम शाखा का पता	
ऋण राशि	
सीएलएसएस राशि	
पीएलआर	
ब्याज़ दर का प्रकार (एसएचडीएफसी के PLR में संशोधन से जुड़ा रीसेट)	तैरता हुआ
पुन: मूल्य निर्धारण आवृत्ति	मासिक या जब आवश्यक हो
लागू ब्याज दर	.....% प्रति वर्ष अर्थात् 30% प्रति वर्ष की दर से 1000 करोड़ रुपए की दर से 1000 करोड़ रुपए की दर से 1000 पीएलआर ±..... (फैलाव)
देर से भुगतान शुल्क	24% प्रति वर्ष
किश्त का प्रकार	
नियत तारीख	हर महीने की 4 या 10 तारीख
ईएमआई	
प्री-ईएमआई	
गिरवी रखी गई संपत्ति/सुरक्षा/संपार्श्विक	
अवधि (महीनों में)/नहीं। ईएमआई की संख्या	
शुल्क:	
प्रशासनिक और परिचालन लागत-लॉगिन पर (गैर-वापसी योग्य) (लागू टैक्स सहित)	ऋण राशि आवास ऋण गैर-आवास ऋण 20 लाख तक 4000/- 4500/- >20 लाख - <=30 लाख 4000/- 5500/- >30 लाख 7000/- 7000/-
प्रशासनिक और परिचालन लागत-डिस्बर्सल पर (गैर-वापसी योग्य) (लागू टैक्स सहित)	मंजूरी राशि का 3% तक या प्रबंधन द्वारा तय की जा सकने वाली कोई अन्य राशि
CERSAI शुल्क (अप्रतिदेय) (लागू टैक्स सहित)	रु.50+ जीएसटी, यदि ऋण राशि रु. 5 लाख तक हैरु.100+जीएसटी, यदि ऋण राशि रु. 5 लाख से अधिक है.
जीवन बीमा प्रीमियम (अप्रतिदेय) (लागू करों सहित)	वास्तविक
डुप्लिकेट स्टेटमेंट (प्रति स्टेटमेंट)	रु.250 + जीएसटी
ईएमआई भुगतान साधन स्वैपिंग शुल्क	रु.500 + जीएसटी
डुप्लीकेट ब्याज़ सर्टिफिकेट	रु.250 + जीएसटी
संपत्ति दस्तावेजों की प्रति	रु.500 + जीएसटी
चेक/ईसीएस/एनएसीएच/एसआई बाउंस प्रभार	रु. 500
चुकौती लिखत की अनुपलब्धता के लिए प्रभार	रु.500 + जीएसटी
EMI देय संग्रहण शुल्क	रु.400 + जीएसटी

प्रॉपर्टी स्वैपिंग चार्ज	रु.3000 + जीएसटी	
दस्तावेजों की सूची	रु.250 + जीएसटी	
फोरक्लोज़र स्टेटमेंट शुल्क	रु.500 + जीएसटी	
बंद ऋणों में संपत्ति दस्तावेजों के लिए कस्टोडियल शुल्क	रु. 500 प्रति माह (लोन बंद होने की तारीख से 60 दिनों के बाद) + जीएसटी	
कंस्ट्रक्शन लिंक्ड लोन में वैल्यूएशन शुल्क	पहली यात्रा: कोई शुल्क नहीं। बाद के दौरे: 500 रुपये + जीएसटी	
संपत्ति के पुनरीक्षण के लिए मूल्यांकन शुल्क	रु.1500 + जीएसटी	
ऋण बंद करने पर दस्तावेज़ पुनर्प्राप्ति शुल्क (परिपक्वता समापन को छोड़कर)	रु.1000 + जीएसटी	
डुप्लीकेट नो ड्यूज सर्टिफिकेट	रु.250 + जीएसटी	
वैधानिक प्रभार यदि कोई हो	वास्तविक के अनुसार	
कानूनी शुल्क यदि कोई हो	वास्तविक के अनुसार	
NPA मामलों के लिए पुनर्मूल्यांकन शुल्क	रु.1350+जीएसटी	
खोज शुल्क (विलंबित संवितरण के मामले में लिया जाएगा)	रु. 1000 पर्यंत SRO कार्यालयावर + GST वर निर्भर करते	
ऋण प्रलेखन शुल्क	रु.1000 + जीएसटी समझौते के निष्पादन के लिए	
ब्याज दर प्रकार स्विचओवर के लिए प्रशासनिक शुल्क	रु.5000 + जीएसटी	
एनईएसएल डेटा सबमिशन	रु.50 + जीएसटी	
आंशिक पूर्व भुगतान शुल्क	गुणनफल	फ्लोटिंग ब्याज दर
	आवास ऋण	शून्य
	नॉन हाउसिंग लोन	बिज़नेस उद्देश्य के लिए व्यक्तिगत/गैर-व्यक्ति को दिया गया गैर-हाउसिंग लोन- भुगतान किए गए मूलधन पर 4% + GST
प्री क्लोजर शुल्क	गुणनफल	ब्याज दर- फ्लोटिंग
	आवास ऋण	शून्य
	नॉन हाउसिंग लोन	बिज़नेस उद्देश्य के लिए व्यक्तिगत/गैर-व्यक्ति को दिया गया गैर-हाउसिंग लोन- भुगतान किए गए मूलधन पर 4% + GST
	निर्माण और परियोजना वित्त के लिए गोद	बैलेंस ट्रांसफर के माध्यम से बंद करने के लिए पीओएस पर 2% शुल्क लिया जाएगा
ऋण का अंतिम उपयोग/उद्देश्य		
संपत्ति का उपयोग		
ऋण के संवितरण की शर्तें		
चुकौती का तरीका	1.पीडीसी2. इलेक्ट्रॉनिक मोड	

नोट: - उपरोक्त शुल्क और शुल्क अनन्य लागू कर (जीएसटी) या किसी अन्य सरकारी कर, लेवी आदि हैं और परिवर्तन के अधीन हैं और शुभम हाउसिंग डेवलपमेंट फाइनेंस कंपनी लिमिटेड के विवेकाधिकार पर होंगे।

ब्याज की गणना ऋण अवधि के दौरान सभी वर्षों के लिए 360 दिनों पर होती है और मासिक ब्याज गणना सभी महीनों के लिए 30 दिनों पर होती है।

पूर्ण संवितरण ऋण के लिए- प्री-ईएमआई संवितरण के बाद पहले महीने में चार्ज किया जाएगा जो उस महीने के अंत तक संवितरण की तारीख से ब्याज होगा। उपरोक्त तालिका में बताई गई ईएमआई अगले महीने से शुरू होगी।

ट्रांश संवितरण ऋणों के लिए, पीईएमआई संवितरण के महीने के बाद के महीने से शुरू होगा। जब तक स्वीकृति पत्र में उधारकर्ता (उधारकर्ताओं) द्वारा अन्यथा सहमति नहीं दी जाती है, तब तक प्री ईएमआई का पूरा वितरण नहीं हो जाता है या पहले पेमी के महीने से 12 महीने, जो भी पहले हो, चार्ज किया जाता रहेगा। इसके बाद, उपरोक्त टेबल में बताई गई ईएमआई अगले महीने से शुरू होगी.

प्लॉट प्लस निर्माण/स्व-निर्माण ऋण के मामले में, प्लॉट को वर्तमान या भविष्य में उस पर बनाए गए किसी भी संरचित को शामिल करने के लिए माना जाएगा।

एतद्द्वारा यह सहमति हुई है कि ऋण के विस्तृत नियमों और शर्तों के लिए, पार्टियां ऋण और उनके द्वारा निष्पादित/निष्पादित किए जाने वाले अन्य सुरक्षा दस्तावेजों का उल्लेख करेंगी और उन पर भरोसा करेंगी।

यह भी स्पष्ट किया जाता है कि ऊपर उल्लिखित देय तिथि पर भुगतान नहीं की गई ईएमआई/प्री-ईएमआई की राशि अतिदेय हो जाएगी। इसके अलावा, चूक के मामले में आपका ऋण खाता कंपनी द्वारा निम्नानुसार वर्गीकृत किया जा सकता है: -

क्र.सं.	**SMA उपश्रेणियाँ**	**वर्गीकरण के लिए आधार - मूलधन या ब्याज भुगतान या कोई अन्य राशि पूरी तरह या आंशिक रूप से अतिदेय**
(मैं)	एसएमए-0	30 दिनों तक
(द्वितीय)	एसएमए-1	30 दिनों से अधिक और 60 दिनों तक
(iii)	एसएमए-2	60 दिनों से अधिक और 90 दिनों तक
(चतुर्थ)	एनपीए	90 दिनों से अधिक

यह भी स्पष्ट किया जाता है कि एक बार एनपीए के रूप में वर्गीकृत ऋण खातों को 'मानक' संपत्ति के रूप में अपग्रेड नहीं किया जा सकता है जब तक कि ब्याज और मूलधन की पूरी बकाया राशि उधारकर्ता द्वारा भुगतान नहीं की जाती है।

<u>अतिरिक्त शर्तें</u>

सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों को ऋण का विवरण देते हुए समझौते अनुसूची के साथ पढ़ा जाना चाहिए।

एक. **बीमा**: उधारकर्ता द्वारा अनिवार्य रूप से उचित बीमा लिया जाना चाहिए। शुभम किसी भी जनरल इंश्योरेंस कंपनी से बीमा करवाने में उधारकर्ता की सहायता करता है। हालांकि, उधारकर्ता अपने दम पर संपत्ति बीमा लेने और शुभम हाउसिंग डेवलपमेंट फाइनेंस कंपनी लिमिटेड को सौंपने के लिए स्वतंत्र है। शुभम, वर्तमान में, उधारकर्ता या जनरल इंश्योरेंस कंपनी से कोई शुल्क नहीं लेता है।

दो. **संवितरण की शर्तें।** शुभम का कोई भी डिस्बर्समेंट करने का दायित्व निम्नलिखित शर्तों के अधीन होगा:

(अ) <u>उधारकर्ता की क्रेडिट योग्यता और संपत्ति का शीर्षक: उधारकर्ता शुभम की क्रेडिट योग्यता की आवश्यकता को पूरा करता है।</u> साथ ही शुभम को पूरी तरह से संतुष्ट होना चाहिए कि संपत्ति का शीर्षक स्पष्ट, विपणन योग्य और भारमुक्त है। उधारकर्ता को ऐसी सभी अनुमतियां प्राप्त करनी होंगी जो संपत्ति में प्रतिभूति हित के सृजन के लिए आवश्यक हों, जिसमें अधिग्रहण का अधिकार भी शामिल है। शुभम संपत्ति बनाने या पूछताछ करने का हकदार होगा जैसा कि शुभम उपरोक्त का आकलन करने के लिए उपयुक्त समझ सकता है।

(आ) <u>डिफ़ॉल्ट की घटना का गैर-अस्तित्व</u>

(इ) <u>असाधारण परिस्थितियाँ</u> ऐसी कोई असाधारण या अन्य परिस्थितियाँ नहीं हुई हैं, जो शुभम की एकमात्र राय में उधारकर्ता के लिए किसी भी नियम और शर्तों को पूरा करना असंभव बना सकती हैं।

(ई) <u>लंबित कानूनी कार्यवाही</u> उधारकर्ता ने शुभम को उसके खिलाफ शुरू की गई किसी भी कार्रवाई, वाद की कार्यवाही, समापन / दिवालिया कार्यवाही या लंबित जांच के बारे में खुलासा किया होगा।

(उ) <u>संवितरण के उपयोग के लिए साक्ष्य</u> उधारकर्ता ने ऋण के उपयोग या ऋण के किसी भी भाग के संवितरण का साक्ष्य प्रस्तुत किया होगा।

(ऊ) <u>गारंटी/प्रतिभूतियां</u> आदि यदि शुभम द्वारा आवश्यक हो तो उधारकर्ता स्वयं या शुभम द्वारा अनुमोदित व्यक्ति द्वारा गारंटी प्रदान और निष्पादित करेगा। उधारकर्ता विधिवत अन्य सभी आवश्यक दस्तावेजों, लेखों को निष्पादित करेगा, शुभम के पक्ष में संपत्ति की सुरक्षा बनाएगा और पोस्ट डेटेड चेक, स्थायी निर्देश या ईसीएस मैंडेट जमा करेगा, जैसा भी मामला हो।

(ऋ) <u>उधारकर्ता के अंशदान का उपयोग:</u>उधारकर्ता ऋण के प्रयोजन के लिए आवश्यक शेष निधियों (अर्थात संपत्ति की लागत ऋण से कम) की व्यवस्था करेगा। उधारकर्ता किसी अन्य व्यक्ति से इसे उधार नहीं लेगा।

(ऌ) अनापत्ति प्रमाणपत्र: जहां उधारकर्ता अन्य बैंक/वित्तीय संस्थान से शुभम को ऋण अंतरित करता है, वहां उधारकर्ता को मौजूदा / पिछले बैंक / संस्था / ऋणदाता (जैसा भी मामला हो) से आवश्यक अनुमति, पत्र प्राप्त करना होगा और शुभम को सही जानकारी का खुलासा करना होगा।

(ऍ) यहां निर्धारित संवितरण के लिए शर्तों को पूरा करने के अधीन, शुभम यहां निर्धारित संवितरण की शर्तों को पूरा करने में ऋण का वितरण करेगा, शुभम ऋण को एकमुश्त या उपयुक्त किस्तों में वितरित करेगा, जैसा कि शुभम द्वारा निर्माण की आवश्यकता या प्रगति के संदर्भ में या शुभम द्वारा अपने विवेकाधिकार में निर्धारित किसी अन्य कारकों पर विचार करने पर तय किया जा सकता है। शुभम का ऋण पूरी तरह से या उसके हिस्से को वितरित करने का निर्णय और संवितरण का तरीका उधारकर्ता पर अंतिम और बाध्यकारी होगा।

(ऎ) शुभम द्वारा भुगतान आदेश, चेक या डिमांड ड्राफ्ट जारी करके "केवल खाता आदाता के रूप में" या नामित बैंक खाते में क्रेडिट के माध्यम से किया जाएगा, जिसका विवरण यहां अनुसूची में निर्दिष्ट है। ऋण को उधारकर्ता(ओं) को चेक सौंपे जाने की तारीख से या उधारकर्ता (ओं) के बैंक खाते या विक्रेता/तृतीय पक्ष के बैंक खाते में संवितरण राशि के इलेक्ट्रॉनिक/ऑनलाइन अंतरण की तारीख से वितरित किया जाना माना जाएगा, जैसा कि उधारकर्ता(ओं) द्वारा सलाह दी जा सकती है और ऋण पर ब्याज शुभम के पक्ष में उक्त तारीख से अर्जित होना शुरू हो जाएगा, भले ही राशि वास्तव में उधारकर्ता।

(ए) शुभम, अपने विवेकाधिकार पर, उधारकर्ता, बिल्डर, डेवलपर, सोसाइटी और अन्य बैंकों/संस्था/ऋणदाता, जिनसे उधारकर्ता शुभम को ऋण हस्तांतरित करता है या किसी तीसरे पक्ष के पक्ष में ऋण को सीधे वितरित कर सकता है, जैसा कि उधारकर्ता द्वारा अनुरोध किया जा सकता है।

(ऐ) उपरोक्त नहीं, शुभम, उधारकर्ता को उचित नोटिस देकर, ऋण के आगे संवितरण को निलंबित या रद्द कर सकता है यदि ऋण राशि उचित समय के भीतर पूरी तरह से आहरित नहीं की गई है या यदि परिस्थितियों में किसी भी बदलाव के कारण शुभम की राय है कि उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति या लाभ या व्यवसाय पर या किसी भी कारक पर कोई प्रतिकूल प्रभाव पड़ा है जिसे जारी करते समय शुभम द्वारा विचार किया गया था संपत्ति के निर्माण में देरी के कारण सहित, लेकिन सीमित नहीं है।

(ऑ) शुभम के पास ऋण के संवितरण के बाद वित्तीय स्थिति, ऋण आय का उपयोग, संपत्ति, संपत्ति के निर्माण का चरण, पता और संपर्क विवरण, अपने उधारकर्ता को जानें (केवाईसी) आवश्यकताओं आदि से संबंधित दस्तावेज मांगने का अधिकार सुरक्षित है। यदि शुभम द्वारा निर्धारित समय अवधि के भीतर उधारकर्ता द्वारा ऐसे दस्तावेज प्रस्तुत नहीं किए जाते हैं, तो शुभम ऋण को वापस लेने या उसके लिए उपलब्ध किसी अन्य उपाय का प्रयोग करने के अपने अधिकार पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, उधारकर्ता को सूचित करने के बाद अपने विवेकाधिकार पर ब्याज दर बढ़ाने का हकदार होगा।

(ऑ) स्वीकृति पत्र में उल्लिखित सभी शर्तों का पालन और उधारकर्ता द्वारा शुभम से प्राप्त अन्य संचार।

तीन. **आरओआई में परिवर्तन की प्रक्रिया {**शुभम की प्राइम लेंडिंग रेट (पीएलआर) से जुड़ा हुआ}, **/ ईएमआई:** शुभम, अपने विवेकाधिकार पर (या लागू विनियमों, मुद्रा बाजार में शर्तों को ध्यान में रखते हुए या अपनी आंतरिक नीतियों या नियामक आवश्यकताओं या कंपनी के पीएलआर में परिवर्तन या क्रेडिट इतिहास सहित उधारकर्ता से जुड़े क्रेडिट जोखिम के आधार पर स्प्रेड/मार्जिन में परिवर्तन, (ख) भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने ऋण की क्रेडिट रेटिंग, वित्तीय प्रोफाइल, प्रदान की गई प्रतिभूति कवर आदि के लिए ब्याज दर और दंड प्रभारों को उधारकर्ता को अधिसूचित करने के बाद संशोधित किया है और ऐसी अधिसूचना की तारीख से ब्याज दर और दंड प्रभार ऐसी संशोधित दर पर प्रोद्भूत होंगे। यदि शुभम ऋण के पूर्ण संवितरण से पहले ऋण पर ब्याज दर को संशोधित करता है, तो उसे अपने विवेकाधिकार पर, ऋण के संपूर्ण या किसी भी हिस्से पर ऐसी संशोधित दर को लागू करने का अधिकार होगा और उधारकर्ता ऐसी संशोधित राशि का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा। शुभम समय-समय पर भारतीय रिजर्व बैंक या राष्ट्रीय आवास बैंक द्वारा अनिवार्य ब्याज दरों में बदलाव करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। ब्याज दरों में बदलाव के मामले में, शुभम उधारकर्ता द्वारा चुने गए विकल्प के आधार पर या अपने विवेकाधिकार पर उधारकर्ता द्वारा किसी भी विकल्प को चुनने में विफल रहने की स्थिति में अपने विवेकाधिकार पर हो सकता है:

(१) ऋण की अवधि में परिवर्तन और ईएमआई स्थिर रहेगी या

(२) ईएमआई राशि बदल जाएगी और अवधि अपरिवर्तित रहेगी, या

(३) (i) और (ii) दोनों का संयोजन

ईएमआई राशि में परिवर्तन होने की स्थिति में, चेक, स्थायी अनुदेश (एसआई) या एनएसीएच/ई-एनएसीएच (जो लागू हो) के रूप में पुनर्भुगतान निर्देश संशोधित किए जाएंगे और उधारकर्ता शुभम को नए/नए पुनर्भुगतान निर्देश प्रस्तुत करेगा।

इसके अलावा, शुभम समय-समय पर अपनी निधियों की लागत, बाजार स्थितियों और प्रतिस्पर्धा के आधार पर लागू ब्याज दर के मैट्रिक्स की समीक्षा करता है। जहां तक किसी विशेष उधारकर्ता का संबंध है, ब्याज की वास्तविक दर उपरोक्त कारकों के आधार पर ली जाती है। इस प्रकार, उपर्युक्त ब्याज दर मॉडल को ध्यान में रखते हुए और कंपनी द्वारा जोखिम के श्रेणीकरण के लिए अपनाए गए दृष्टिकोण को ध्यान में रखते हुए, लागू ब्याज दर अलग-अलग उधारकर्ताओं के लिए अलग-अलग हो सकती है।

शुभम को किसी भी समय या समय-समय पर, उधारकर्ता से किसी भी अनुरोध के साथ या उसके बिना, ईएमआई, अवधि या ऋण राशि की समीक्षा और पुनर्निर्धारण करने का अधिकार होगा, इस तरह से और इस हद तक शुभम अपने विवेकाधिकार में तय कर सकता है। बशर्ते कि यदि इस तरह की समीक्षा/पुनर्निर्धारण के परिणामस्वरूप, ऋण की मूल अवधि को बढ़ाया जाना आवश्यक है, तो यह केवल उन शर्तों तक किया जाएगा जो शुभम द्वारा अपनी आंतरिक नीति के अनुसार अनुमत हैं। ऐसी घटना (घटनाओं) में, उधारकर्ता शुभम द्वारा निर्धारित संशोधित अनुसूचियों के अनुसार ऋण या बकाया राशि का पुनर्भुगतान करेगा। शुभम उधारकर्ता को लिखित रूप में सूचित करेगा जहां इस तरह के परिवर्तन या पुनर्निर्धारण में भिन्नता शामिल है:

अ. ईएमआई के भुगतान की तारीख या उसकी राशि; नहीं तो

आ. ब्याज, मूलधन या ईएमआई की राशि; नहीं तो

इ. परिवर्तन के परिणामस्वरूप ऋण की अवधि उधारकर्ता (ओं) की सेवानिवृत्ति की आयु से अधिक हो जाती है, जैसा लागू हो

ब्याज दर और/या दंड प्रभारों और/या सेवा प्रभारों और/या अन्य लागू शुल्कों/प्रभारों आदि में सभी परिवर्तनों की सूचना उधारकर्ताओं को दी जाएगी और ये केवल भविष्यलक्षी प्रभाव से ही प्रभावी होंगे। इस तरह के परिवर्तन शुभम की वेबसाइट और शाखाओं पर प्रदर्शित किए जाएंगे। ब्याज दर में किसी भी बदलाव की सूचना ग्राहकों को पत्र/एसएमएस या संचार के किसी अन्य माध्यम से, शुभम को जो भी संभव हो, के माध्यम से दी जाएगी। बशर्ते कि यदि इस तरह के परिवर्तन ग्राहक के नुकसान के लिए हैं, तो वह 60 दिनों के भीतर, शुभम को कोई अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए बिना अपने ऋण का समय पूर्व भुगतान कर सकता है या इसे किसी अन्य ऋणदाता को स्विच कर सकता है।

आवेदन की विधि : यदि उधारकर्ता द्वारा किसी राशि का भुगतान किया जाता है या उधारकर्ता से कोई राशि प्राप्त/वसूल/वसूल की जाती है, तो उसे उधारकर्ता को किसी पूर्व सूचना के बिना निम्नलिखित क्रम में समायोजित/विनियोजित किया जाएगा:

(१) पहला समायोजन मूलधन देय के विरुद्ध होगा[1]।

(२) दूसरा समायोजन देय ब्याज के विरुद्ध होगा[2]

(३) प्राप्त राशि को फीस/प्रभारों और दंड प्रभारों के विरुद्ध फीफो आधार पर (प्रथम इन प्रथम आउट आधार) पर सभी देय मूलधन और देय ब्याज का भुगतान करने के बाद ही समायोजित किया जाएगा। 90 दिन के अतिदेय (एनपीए) वाले ऋण खाते पर और उसके बाद भी समान भुगतान पदानुक्रम का पालन किया जाएगा।

चार. **अतिदेय की वसूली:** शुभम की ऋण वसूली नीति उधारकर्ताओं की गरिमा और सम्मान के आसपास बनाई गई है। शुभम उन नीतियों का पालन नहीं करेगा जो बकाया राशि के संग्रह में अनुचित रूप से जबरदस्ती कर रहे हैं। नीति शिष्टाचार, उचित व्यवहार और अनुनय पर बनाई गई है। शुभम बकाया राशि के संग्रह और सुरक्षा के पुन: कब्जे के संबंध में उचित प्रथाओं का पालन करने में विश्वास करता है और इस तरह उधारकर्ता के विश्वास और दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देता है। शुभम की सुरक्षा पुन: कब्जा नीति का उद्देश्य डिफ़ॉल्ट की स्थिति में बकाया राशि की वसूली करना है और इसका उद्देश्य संपत्ति का मनमाना वंचित करना नहीं है। नीति में पुनर्कब्जे, मूल्यांकन और प्रतिभूति की प्राप्ति में निष्पक्षता और पारदशता को मान्यता दी गई है। शुभम द्वारा फॉलो-अप और बकाया राशि की वसूली और सुरक्षा के पुन: कब्जे के लिए अपनाई गई सभी प्रथाएं कानून के अनुरूप होंगी।

यदि किसी विशेष महीने में उधारकर्ता का चुकौती लिखत बाउंस हो जाता है, तो उधारकर्ता को भुगतान करने के लिए कहने के लिए टेलीफोनिक/व्यक्तिगत अनुवर्ती कार्रवाई की जाती है। कोई भी उधारकर्ता जो इस तिथि से आगे जाता है और 30 दिनों से अधिक समय बीत चुका है, फिर संग्रह सूची में चला जाता है जिसे नीचे उल्लिखित परिभाषित कार्यों के साथ अलग से ट्रैक किया जाता है:

(अ) यदि भुगतान शेष रहता है, तो देय 30 दिनों में, शुभम उधारकर्ता को बताई गई राशि का तुरंत भुगतान करने के लिए एक पत्र भेजता है।

---

[1] यदि उधारकर्ता(ओं) की एक से अधिक ईएमआई अतिदेय है, तो ईएमआई के मूल भाग के खिलाफ समायोजन किया जाएगा जो पहले अतिदेय हो गया था और अवशिष्ट राशि, यदि कोई हो, को उक्त ईएमआई के ब्याज हिस्से के खिलाफ समायोजित किया जाएगा। इसके बाद कोई भी अवशिष्ट राशि, यदि कोई हो, को ईएमआई के मूल हिस्से के खिलाफ समायोजित किया जाएगा जो बाद में अतिदेय हो गया और इसी तरह।

[2] संदर्भ फुटनोट नंबर 1

(आ) यदि भुगतान 60 दिनों के पिछले देय पर रहता है, तो शुभम एक अनुवर्ती पत्र, अर्थात्, कार्रवाई करने से पहले नोटिस (एनबीटीए) उधारकर्ता को बताई गई राशि का तुरंत भुगतान करने के लिए भेजता है। इस अवधि के दौरान, शुभम के अधिकारी उधारकर्ता के साथ नियमित संपर्क में रहेंगे ताकि उसे अतिदेय राशि का भुगतान करने के महत्व को समझाया जा सके

(इ) यदि भुगतान 90 दिनों के पिछले देय पर रहता है, तो शुभम उधारकर्ता को तुरंत बताई गई राशि का भुगतान करने के लिए लोन रिकॉल नोटिस (एलआरएन) भेजता है।

(ई) यदि भुगतान 90 दिनों से अधिक समय तक बकाया रहता है, तो शुभम को वित्तीय आस्तियों का प्रतिभूतिकरण और पुनर्निर्माण और सुरक्षा हित का प्रवर्तन अधिनियम, 2002 (सरफेसी अधिनियम, 2002) और उसके तहत बनाए गए नियमों के तहत कार्यवाही करने का अधिकार है, यदि कोई हो, जिसमें कोई वैधानिक संशोधन (संशोधन) या पुन: अधिनियमन शामिल हैं। यह भी स्पष्ट किया जाता है कि एक बार जब भुगतान 90 दिनों या उससे अधिक समय पहले देय हो जाता है, तो उधारकर्ता के खाते को एनपीए के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा और एनपीए के रूप में वर्गीकृत करना जारी रखेगा जब तक कि उधारकर्ता द्वारा सभी अतिदेय राशि का भुगतान नहीं किया जाता है, जहां शुभम सरफेसी अधिनियम, 2002 के तहत उधारकर्ता के खिलाफ कार्रवाई करने का अधिकार सुरक्षित रखेगा।

उपरोक्त के अलावा, शुभम को शुभम और उधारकर्ता के बीच निष्पादित ऋण समझौते के अनुसार देय राशि के अनुसार ऐसे उधारकर्ताओं को संचार भेजने का अधिकार है।

इसके अलावा, शुभम को अपनी बकाया राशि वसूलने के लिए परक्राम्य लिखत अधिनियम की धारा 138 या किसी अन्य लागू कानून के तहत कार्यवाही करने का अधिकार है।

पाँच. **ग्राहक सेवा**

शाखा का समय: सभी शाखाएं दूसरे शनिवार को छोड़कर, सप्ताह में छह दिन सुबह 9.30 बजे से शाम 6.30 बजे तक खुली रहती हैं। शुभम के लिए महीने का रविवार साप्ताहिक अवकाश होता है।

सेवा से संबंधित किसी भी समस्या के मामले में, उधारकर्ता शाखा प्रभारी से संपर्क कर सकता है। इसके बाद किसी भी वृद्धि को संबोधित किया जाना चाहिए:

ग्राहक सहायता प्रबंधक

फोन नं. : 1800-258-2225

ईमेल : customercare@shubham.co

(अ) **ऋण खाता विवरण:** ऋण खाता विवरण जिसमें आज तक वसूल मूलधन और ब्याज, ईएमआई राशि, शेष ईएमआई की संख्या और ऋण की पूरी अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) का उल्लेख किया जाएगा, प्रत्येक तिमाही के अंत में इलेक्ट्रॉनिक मोड (पंजीकृत मोबाइल नंबर पर ईमेल/वेब-लिंक/एसएमएस लिंक या उधारकर्ता की ईमेल आईडी आदि शामिल है) के माध्यम से या हार्ड कॉपी द्वारा भेजा जाएगा शुभम की व्यवहार्यता के अनुसार दिए गए तदनुरूपी पते पर। डुप्लीकेट स्टेटमेंट की आपूर्ति उधारकर्ता को उसकी लागत पर प्रस्तुत की जाएगी।

(आ) **शीर्षक दस्तावेजों की फोटोकॉपी:** उधारकर्ता शीर्षक दस्तावेजों की एक प्रति के लिए आवेदन कर सकता है जिसे उसने उस शाखा में ऋण के वितरण के 30 दिनों के भीतर प्रस्तुत किया है जिसने ऋण वितरित किया है। दस्तावेज़ संबंधित पंजीकरण कार्यालय से दस्तावेज़ के आवेदन या प्राप्ति के 30 दिनों के भीतर उपलब्ध कराया जाएगा।

(इ) **बंद करने की प्रक्रिया:** उधारकर्ता अपने चालू ऋण को चालू महीने की 25 तारीख से पहले किसी भी दिन बंद करने का अनुरोध कर सकता है, उसी शाखा में जाकर जिसने अपना ऋण वितरित किया है और लिखित आवेदन दे रहा है। आवेदन स्वीकार करने के 15 दिनों के भीतर ऋण बंद कर दिया जाएगा और एसपीडीसी (यदि कोई हो) के साथ मूल संपत्ति के कागजात लिखित प्राप्ति के खिलाफ ऋण बंद होने के 30 दिनों के भीतर सौंप दिए जाएंगे।

छः. **शिकायत निवारण**

यदि उधारकर्ताओं को ऋण के बारे में कोई शिकायत या शिकायत है या किसी शुभम कर्मचारी के साथ उनकी बातचीत है, तो शुभम उधारकर्ता से शाखा में बनाए गए शिकायत रजिस्टर में प्रविष्टि करने का अनुरोध करेगा और क्रेडिट अधिकारी से उसी के लिए एक शिकायत संख्या प्रदान करने के लिए कहेगा।

शुभम शिकायत प्राप्त होने के 7 कार्य दिवसों के भीतर उसका समाधान करने का प्रयास करेगा। शिकायत का समाधान उधारकर्ता को लिखित रूप में या क्रेडिट अधिकारी द्वारा शाखा में सूचित किया जाएगा।

यदि उधारकर्ता को 7 कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का कोई जवाब नहीं मिलता है, तो वह निम्नलिखित निवारण तंत्र का सहारा ले सकता है:

प्राप्त सभी शिकायतों के लिए निम्नलिखित ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र का पालन किया जाएगा।
लेवल 1- शुभम ब्रांच/टोल फ्री नंबर/ई-मेल/पोर्टल
ग्राहक अपनी शिकायत दर्ज करने के लिए शाखा में जा सकता है या 1800-258-2225 पर कॉल कर सकता है। शिकायत customercare@shubham.co पर ई-मेल भी की जा सकती है।

लेवल 2- शिकायत निवारण अधिकारी
यदि शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो ग्राहक संपर्क कर सकता है
शिकायत निवारण अधिकारी
सुश्री कनिका शर्मा
ई-मेल- gro@shubham.co,
फोन नंबर- 0124-6631140
शुभम हाउस, 425, उद्योग विहार, फेज-आइवी,
गुरुग्राम, हरियाणा - 122015

यदि उधारकर्ता की संतुष्टि के अनुसार शिकायत का समाधान नहीं किया गया है, तो वह अपनी शिकायत दर्ज करके राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण कक्ष से संपर्क कर सकता है

अ. लिंक पर ऑनलाइन मोड में https://grids.nhbonline.org.in
नहीं तो

आ. डाक द्वारा ऑफ़लाइन मोड में, लिंक https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में,
शिकायत निवारण प्रकोष्ठ,

विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग,

राष्ट्रीय आवास बैंक,

चौथी मंजिल, कोर 5ए, इंडिया हैबिटेट सेंटर,

लोधी रोड, नई दिल्ली – 110 003

पावती

उपर्युक्त नियम और शर्तें मैं/हमें/मुझे/हमें श्री/श्रीमती/कुम द्वारा पढ़कर सुनाए गए हैं। कंपनी के _____of और मेरे/हमारे द्वारा समझा और स्वीकार किया गया है और उपरोक्त शर्तों की एक प्रति भी मुझे/हमें वितरित की गई है।

(उधारकर्ता के हस्ताक्षर या अंगूठे का निशान)	(सह-उधारकर्ता(ओं)/गारंटरों के हस्ताक्षर या अंगूठे का निशान)	(ऋणदाता के अधिकृत व्यक्ति के हस्ताक्षर)