सबसे महत्वपूर्ण हमारे लोन के नियम और शर्तें 01.02.2024 को या उसके बाद प्रभावी

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

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

समझौते का स्थान	
समझौते की तारीख	
उत्पाद प्रकार	
उधारकर्ता का नाम	
सह उधारकर्ता का नाम / गारंटर	
उधारकर्ता का पता	
शुभम की शाखा	
ऋण राशि	
CLSS राशि	
पीएलआर	
ब्याज दर का प्रकार (कंपनी/एसएचडीएफसी के पीएलआर में संशोधन से जुड़ा रीसेट)	**तैरता हुआ**
पुन: मूल्य निर्धारण आवृत्ति	मासिक या जब और जब आवश्यक हो
लागू ब्याज दर	.....% प्रति वर्ष अर्थात् 10,000 प्रतिशत पीएलआर ±.....(स्प्रेड)
दंडात्मक ब्याज दर	24% प्रति वर्ष
किश्त का प्रकार	
नियत तारीख	हर महीने की 4 या 10 तारीख
ईएमआई	
प्री-ईएमआई	
गिरवी रखी गई संपत्ति/प्रतिभूति/संपार्श्विक	
अवधि/अवधि (महीनों में)/सं. ईएमआई की संख्या	
शुल्क:	
प्रशासनिक और परिचालन लागत-लॉगिन पर (गैर वापसी योग्य) (लागू करों सहित)	

ऋण राशि	आवास ऋण (जीएसटी सहित)	गैर आवास ऋण (जीएसटी सहित)
20 लाख तक	4000	4500

	>20 लाख - <=30 लाख | 4000 | 5500 >30 लाख | 7000 | 7000
प्रशासनिक और परिचालन लागत-संवितरण पर (अप्रतिदेय) (लागू टैक्स सहित)	वितरित राशि का 3% तक या कोई अन्य राशि जैसा कि प्रबंधन द्वारा तय किया जा सकता है
CERSAI शुल्क (नॉन-रिफंडेबल) (लागू टैक्स सहित)	रु. 50+ जीएसटी, यदि ऋण राशि रु. 5 लाख तक है रु. 100+जीएसटी, अगर लोन राशि रु. 5 लाख से अधिक है
जनरल इंश्योरेंस प्रीमियम (नॉन-रिफंडेबल) (लागू टैक्स सहित)	वास्तविक
स्वास्थ्य बीमा प्रीमियम (अप्रतिदेय) (लागू टैक्स सहित)	वास्तविक
जीवन बीमा प्रीमियम (गैर-वापसी योग्य) (लागू टैक्स सहित)	वास्तविक
डुप्लीकेट स्टेटमेंट (प्रति स्टेटमेंट) ईएमआई भुगतान साधन स्वैपिंग शुल्क डुप्लीकेट ब्याज़ सर्टिफिकेट संपत्ति दस्तावेजों की प्रति चेक/ईसीएस/एनएसीएच/एसआई बाउंस शुल्क पुनर्भुगतान साधन की अनुपलब्धता के लिए शुल्क EMI ड्यू कलेक्शन शुल्क प्रॉपर्टी स्वैपिंग चार्ज दस्तावेजों की सूची फोरक्लोज़र स्टेटमेंट शुल्क बंद ऋणों में संपत्ति दस्तावेजों के लिए कस्टोडियल शुल्क कंस्ट्रक्शन लिंक्ड लोन में वैल्यूएशन फीस संपत्ति के पुनरीक्षण के लिए मूल्यांकन शुल्क ऋण बंद करने पर दस्तावेज़ पुनर्प्राप्ति शुल्क (परिपक्वता समापन को छोड़कर) डुप्लीकेट नो ड्यूज सर्टिफिकेट स्टैचुअरी शुल्क यदि कोई हो कानूनी शुल्क यदि कोई हो एनपीए मामलों के लिए पुनर्मूल्यांकन शुल्क खोज शुल्क (विलंबित संवितरण के मामले में प्रभारित किया जाएगा) ऋण प्रलेखन शुल्क	रु. 250 + जीएसटी रु. 500 +जीएसटी रु. 250 +जीएसटी रु. 500 + जीएसटी रु. 500 रु. 500 + जीएसटी रु. 400 + जीएसटी रु.3000+जीएसटी रु. 250+जीएसटी रु.500+जीएसटी 500 रुपये प्रति माह (ऋण बंद होने की तारीख से 60 दिनों के बाद) + जीएसटी पहली यात्रा: कोई शुल्क नहीं। बाद के दौरे: रुपये 500 + जीएसटी रु.1500+जीएसटी रु.1000+जीएसटी रु.250+जीएसटी वास्तविक के अनुसार वास्तविक के अनुसार रु.1350+जीएसटी Ùpto रु. 1000 SRO ऑफिस + GST पर निर्भर करते हैं समझौते के निष्पादन के लिए रु.1000+जीएसटी

<table>
<tr><td>एनईएसएल डेटा सबमिशन</td><td colspan="2">रु. 50 + जीएसटी</td></tr>
<tr><td rowspan="4">आंशिक पूर्व भुगतान शुल्क</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>गुणनफल</td><td>फ्लोटिंग ब्याज दर</td></tr>
<tr><td>आवास ऋण</td><td>शून्य</td></tr>
<tr><td>नॉन हाउसिंग लोन</td><td>व् यावसायिक उद्देश् य के लिए व् यक्ति/गैर-व् यक्तिगत को दिया गया गैर-आवास ऋण- भुगतान किए गए मूलधन पर 4% + जीएसटी</td></tr>
<tr><td rowspan="4">प्री क्लोजर शुल्क</td><td>गुणनफल</td><td>ब्याज दर- फ्लोटिंग</td></tr>
<tr><td>आवास ऋण</td><td>शून्य</td></tr>
<tr><td>नॉन हाउसिंग लोन</td><td>व् यावसायिक उद्देश् य के लिए व् यक्ति/गैर-व् यक्तिगत को दिया गया गैर-आवास ऋण- भुगतान किए गए मूलधन पर 4% + जीएसटी</td></tr>
<tr><td>निर्माण और परियोजना वित्त के लिए गोद</td><td>बैलेंस ट्रांसफर के माध्यम से बंद करने के लिए पीओएस पर 2% शुल्क लिया जाएगा</td></tr>
<tr><td>अंतिम उपयोग/ऋण का उद्देश्य</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>संपत्ति का उपयोग</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>ऋण के संवितरण की शर्तें</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>चुकौती का तरीका</td><td colspan="2">1. पीडीसी
2. इलेक्ट्रॉनिक मोड</td></tr>
</table>

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

यदि संवितरण का लाभ नहीं उठाया जाता है तो प्रशासनिक और परिचालन लागत-प्लस भुगतान किया गया ब्याज (यदि कोई हो) गैर-वापसी योग्य है।

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

पूर्ण संवितरण ऋणों के लिए- ईएमआई से पहले संवितरण के बाद पहले महीने में लिया जाएगा जो उस महीने के अंत तक संवितरण की तारीख से ब्याज होगा। उपरोक्त टेबल में बताई गई ईएमआई अगले महीने से शुरू होगी.

किश्त संवितरण ऋण के लिए। प्री ईएमआई का शुल्क तब तक लिया जाएगा जब तक कि पूर्ण डिस्बर्सल नहीं हो जाता है या डिस्बर्सल के महीने से 12 महीने, जो भी पहले हो। 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 स्ट्रक्चर्ड को शामिल करने के लिए माना जाएगा।

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

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, डिफ़ॉल्ट के मामले में आपका ऋण खाता कंपनी द्वारा निम्नानुसार वर्गीकृत किया जाएगा: -

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

आगे यह 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 का भुगतान उधारकर्ता द्वारा नहीं किया जाता है।
शेष राशि अंतरण के अलावा ऋण समापन अनुरोधों की प्राप्ति के मामलों में, उधारकर्ता चालू महीने की 25 तारीख से पहले किसी भी दिन उसी शाखा में जाकर जिसने अपना ऋण वितरित किया है और लिखित आवेदन देकर अपने चालू ऋण को बंद करने का अनुरोध कर सकता है। आवेदन स्वीकार करने के 15 दिनों के भीतर ऋण बंद कर दिया जाएगा और एसपीडीसी (यदि कोई हो) के साथ मूल संपत्ति लिखित प्राप्ति के खिलाफ ऋण बंद होने के 30 दिनों के भीतर सौंप दी जाएगी।

<u>अतिरिक्त शर्तें</u>

अधिकांश महत्वपूर्ण नियम और शर्तों को ऋण का विवरण देने वाले समझौते अनुसूची के साथ पढ़ा जाना चाहिए।

एक. **बीमा**: उधारकर्ता द्वारा अनिवार्य रूप से उचित बीमा लिया जाना चाहिए। शुभम किसी भी सामान्य बीमा कंपनी से बीमा करवाने में उधारकर्ता की सहायता करता है। तथापि, उधारकर्ता स्वयं संपत्ति बीमा लेने और शुभम हाउसिंग डेवलपमेंट फाइनेंस कंपनी लि को सौंपने के लिए स्वतंत्र है।

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

(अ) उधारकर्ता की क्रेडिट योग्यता और संपत्ति का शीर्षक: उधारकर्ता शुभम की क्रेडिट योग्यता की आवश्यकता को पूरा करता है। साथ ही शुभम को पूरी तरह से संतुष्ट होना चाहिए कि संपत्ति का शीर्षक स्पष्ट, विपणन योग्य और भारमुक्त है। उधारकर्ता ऐसी सभी अनुमतियां प्राप्त करेगा जो संपत्ति में सुरक्षा हित के निर्माण के लिए आवश्यक हो सकती हैं, जिसमें अधिग्रहण का अधिकार भी शामिल है। संपत्ति शुभम उपरोक्त का आकलन करने के लिए शुभम के रूप में पूछताछ करने या करने का हकदार होगा।

(आ) डिफ़ॉल्ट की घटना का अस्तित्व न होना

(इ) असाधारण परिस्थितियाँ ऐसी कोई असाधारण या अन्य परिस्थितियाँ उत्पन्न 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) लंबित कानूनी कार्यवाही उधारकर्ता ने शुभम को किसी भी कार्रवाई, वाद कार्यवाही, समापन / दिवालिया कार्यवाही या उसके खिलाफ शुरू की गई जांच के बारे में खुलासा किया होगा।

(उ) संवितरण के उपयोग के लिए साक्ष्य उधारकर्ता ने ऋण के उपयोग या ऋण के किसी भी हिस्से के संवितरण का प्रमाण प्रस्तुत किया होगा।

(ऊ) प्रतिभूतियां आदि यदि शुभम द्वारा उधारकर्ता की आवश्यकता हो तो वह स्वयं या ऐसे व्यक्ति द्वारा गारंटी प्रदान करेगा और निष्पादित करेगा जो शुभम द्वारा अनुमोदित हो। उधारकर्ता शुभम के पक्ष में संपत्ति की सुरक्षा सृजित करने और दिनांकित चेक, स्थायी अनुदेश या ईसीएस आदेश, जैसा भी मामला हो, अन्य सभी आवश्यक दस्तावेजों, लेखों को विधिवत निष्पादित करेगा।

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

(ऌ) एनओसी आदि: जहां उधारकर्ता अन्य बैंक / वित्तीय संस्थान से शुभम को ऋण हस्तांतरित करता है, उधारकर्ता ने मौजूदा / पिछले बैंक / संस्था / ऋणदाता (जैसा भी मामला हो) से आवश्यक अनुमति, पत्र प्राप्त किया होगा और शुभम को सही जानकारी का खुलासा किया होगा।

(ॲ) यहां निर्धारित संवितरण के लिए शर्तों की पूर्ति के अधीन, शुभम या तो यहां निर्धारित संवितरण के लिए शर्तों की पूर्ति 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 के लिए 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।

(ऍ) शुभम द्वारा भुगतान आदेश, चेक या डिमांड ड्राफ्ट जारी करके या किसी नामित बैंक खाते में क्रेडिट के माध्यम से संवितरण किया जाएगा, जिसका विवरण यहां अनुसूची में निर्दिष्ट है। ऋण अनुसूची में निर्दिष्ट संवितरण अनुरोध तिथि से वितरित माना जाएगा और ऋण पर ब्याज उक्त तिथि से शुभम के पक्ष में अर्जित होना शुरू हो जाएगा, भले ही राशि वास्तव में उधारकर्ता द्वारा वापस ले ली गई हो।

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

(ऐ) शुभम उधारकर्ता को उचित नोटिस देकर, ऋण के आगे के 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 शुभम द्वारा जारी करते समय विचार किए गए किसी भी कारक पर कोई भौतिक प्रतिकूल प्रभाव पड़ा है संपत्ति के निर्माण में देरी के कारण सहित स्वीकृति पत्र, लेकिन इन्हीं तक 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 को ऋण को वापस लेने या इसके लिए उपलब्ध किसी अन्य उपाय का प्रयोग करने के अपने अधिकार पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, ऐसे ऋण को बनाए रखने से उत्पन्न होने वाले अतिरिक्त जोखिम को कवर करने के लिए उधारकर्ता को सूचित करने के बाद अपने विवेकाधिकार पर ब्याज दर बढ़ाने का हकदार होगा।

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

तीन. **आरओआई में परिवर्तन की प्रक्रिया** {शुभम की मूल उधार दर (पीएलआर) से जुड़ा हुआ}, **/ ईएमआई शुभम** अपने विवेकाधिकार पर (या लागू नियमों, मुद्रा बाजार में शर्तों को ध्यान में रखते हुए या इसकी आंतरिक नीतियों या नियामक आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए या कंपनी के पीएलआर में परिवर्तन या क्रेडिट इतिहास सहित उधारकर्ता से जुड़े क्रेडिट जोखिम के आधार पर स्प्रेड/मार्जिन में परिवर्तन, (ख) उधारकर्ता को अधिसूचित करने के बाद ऋण पर ब्याज दर और दंडात्मक प्रभारों में संशोधन करने के लिए ऋण पर ब्याज दर और दंडात्मक प्रभार संशोधित करने के लिए ऋण की दर और दंड प्रभार जैसे संशोधित दर पर प्राप्त होंगे। यदि शुभम ऋण के पूर्ण संवितरण से पहले ऋण पर ब्याज दर को संशोधित करता है, तो उसे अपने विवेकाधिकार पर, ऋण के पूरे 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 रिज़र्व बैंक या राष्ट्रीय आवास बैंक द्वारा अनिवार्य ब्याज दरों में परिवर्तन करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। ब्याज दरों में परिवर्तन के मामले में, शुभम उधारकर्ता द्वारा चुने गए विकल्प के आधार पर या उधारकर्ता द्वारा किसी भी विकल्प को चुनने में विफल रहने की स्थिति में अपने विवेकाधिकार पर कर सकता है:

(१) लोन की अवधि में बदलाव और ईएमआई स्थिर रहेगी या

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

(३) (i) और (ii) दोनों का संयोजन

ईएमआई राशि में परिवर्तन होने पर, चेक के रूप में पुनर्भुगतान निर्देश, स्थायी निर्देश (एसआई) या एनएसीएच/ई-एनएसीएच (जैसा लागू हो) संशोधित किया जाएगा 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, वास्तविक ब्याज दर उपर्युक्त कारकों के आधार पर ली जाती है। इस प्रकार, उपर्युक्त ब्याज दर मॉडल और कंपनी द्वारा जोखिम के श्रेणीकरण के लिए अपनाए गए दृष्टिकोण को ध्यान में रखते हुए, विभिन्न उधारकर्ताओं के लिए लागू ब्याज दर 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 निर्णय ले सकता है। बशर्ते कि यदि ऐसी समीक्षा/पुनर्निर्धारण के परिणामस्वरूप, ऋण की मूल अवधि को बढ़ाया जाना आवश्यक है, तो यह केवल शुभम द्वारा अपनी आंतरिक नीति के अनुसार अनुमत शर्तों तक ही किया जाएगा। ऐसी स्थिति में, उधारकर्ता शुभम द्वारा निर्धारित संशोधित अनुसूचियों के अनुसार ऋण या बकाया राशि का भुगतान करेगा। शुभम उधारकर्ता को लिखित रूप में सूचित करेगा जहां इस तरह के परिवर्तन या पुनर्निर्धारण में भिन्नता शामिल है:

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

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

इ. इस भिन्नता के परिणामस्वरूप ऋण की अवधि उधारकर्ता(ओं) की सेवानिवृत्ति की आयु से अधिक हो जाती है, जैसा भी 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 वे केवल भविष्यलक्षी प्रभाव से प्रभावी होंगे। इस तरह के परिवर्तन शुभम की वेबसाइट और शाखाओं पर प्रदर्शित किए जाएंगे। ब्याज दर में किसी भी प्रकार के परिवर्तन की सूचना शुभम को पत्र/एसएमएस अथवा संचार के किसी अन्य माध्यम से, शुभम को जो भी नाम से संभव हो, के माध्यम से दी जाएगी। बशर्ते कि यदि इस तरह के परिवर्तन से ग्राहक को नुकसान होता है, तो वह 60 दिनों के भीतर, शुभम को कोई अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए बिना अपने ऋण का पूर्व भुगतान कर सकता है या इसे किसी अन्य ऋणदाता को दे सकता है।

चार. **अतिदेय राशि की वसूली:** शुभम की ऋण वसूली नीति उधारकर्ताओं के प्रति गरिमा और सम्मान के आसपास बनाई गई है। शुभम उन नीतियों का पालन नहीं करेगा जो बकाया राशि की वसूली में अनुचित रूप से जबरदस्ती हैं। नीति शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और अनुनय पर बनाई गई है। शुभम बकाया राशि की वसूली और सुरक्षा के 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 सिक्योरिटी रिपजेशन पॉलिसी का उद्देश्य डिफॉल्ट की स्थिति में बकाया राशि की वसूली करना है और इसका उद्देश्य संपत्ति से वंचित करना नहीं है। नीति पुनः कब्जे, मूल्यांकन और सुरक्षा की प्राप्ति में निष्पक्षता और पारदर्शिता को मान्यता देती है। शुभम द्वारा बकाया राशि की अनुवर्ती वसूली और प्रतिभूति को कब्जे में लेने के लिए अपनाई गई सभी प्रथाएं कानून के अनुरूप होंगी।

यदि किसी विशेष महीने में उधारकर्ता का पुनर्भुगतान साधन बाउंस हो जाता है, तो उधारकर्ता को भुगतान करने के लिए कहने के लिए टेलीफोनिक/व्यक्तिगत फॉलो-अप किया जाता है। कोई भी उधारकर्ता जो इस तिथि से आगे जाता है और 30 दिनों से अधिक समय तक देय रहता 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 30 दिन पहले देय होने पर, शुभम उधारकर्ता को बताई गई राशि का तुरंत भुगतान करने के लिए एक पत्र भेजता है।

(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 के बारे में बताया जा सके

(इ) यदि भुगतान 90 दिनों के बाद भी बकाया रहता है, तो शुभम उधारकर्ता को बताई गई राशि का तुरंत 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, यदि कोई हो, के तहत कार्यवाही करने का अधिकार है, जिसमें कोई वैधानिक संशोधन (एस) या उसके पुन: अधिनियमन शामिल हैं। यह भी

स्पष्ट किया जाता है कि एक बार जब भुगतान देय 90 दिनों या उससे अधिक समय तक पहुंच जाता है, तो उधारकर्ता के खाते को एनपीए के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा और एनपीए के रूप में वर्गीकृत करना जारी रहेगा 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।

उपर्युक्त के अतिरिक्त, शुभम को ऐसे उधारकर्ताओं को शुभम और उधारकर्ता के बीच निष्पादित ऋण करार के अनुसार देय होने पर सूचना भेजने का अधिकार है।

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

पाँच. **ग्राहक सेवा**

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

सेवा से संबंधित किसी भी मुद्दे 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 जो न्यूनतम मूलधन और आज तक वसूल किए गए ब्याज, ईएमआई राशि, शेष ईएमआई की संख्या और ऋण की संपूर्ण अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) की गणना करेगा, प्रत्येक तिमाही के अंत में इलेक्ट्रॉनिक मोड (पंजीकृत मोबाइल नंबर या उधारकर्ता की ईमेल आईडी आदि पर ईमेल/वेब-लिंक/एसएमएस लिंक शामिल है) या हार्ड कॉपी द्वारा शुभम की व्यवहार्यता के अनुसार दिए गए पते पर। उधारकर्ता को उसकी लागत पर डुप्लीकेट विवरण की आपूर्ति प्रस्तुत की जाएगी।

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

(इ) **समापन प्रक्रिया:** उधारकर्ता चालू महीने की 25 तारीख से पहले किसी भी दिन अपने चालू ऋण को बंद करने का अनुरोध कर सकता है, उसी शाखा में जाकर जिसने अपना ऋण वितरित किया है और लिखित आवेदन दे सकता 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 संबंध में कोई शिकायत या शिकायत है या 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 शिकायत संख्या प्रदान करने के लिए कहेगा।

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

यदि उधारकर्ता को 7 कार्य दिवसों के भीतर शिकायत के लिए कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती 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 शाखा में जा सकते हैं या 1800-258-2225 पर कॉल करके अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं। शिकायत को customercare@shubham.co पर ई-मेल भी किया जा सकता है।

स्तर 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- kanika.sharma1@shubham.co,
फोन नंबर- 0124-6631140
शुभम हाउस, 425, उद्योग विहार, फेज-IV,
गुरुग्राम, हरियाणा - 122015

यदि उधारकर्ता की संतुष्टि के अनुसार शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है तो वह अपनी शिकायत दर्ज कराकर राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ 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

<u>पावती</u>

उपरोक्त नियम और शर्तें मैं/हमारे द्वारा पढ़ी गई हैं/श्री/श्रीमती/कुम द्वारा मुझे/हमें पढ़ी गई हैं। कंपनी _____of और मेरे द्वारा समझा और स्वीकार किया गया है और उपरोक्त शर्तों की एक प्रति मुझे/हमें भी दी गई है।

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