

हमारे ऋणों के सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें

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

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

समझौते का स्थान	
समझौते की तिथि	
उत्पाद का प्रकार	
उधारकर्ता का नाम	
सह-उधारकर्ता (औ)/गारंटर का नाम	
उधारकर्ता का पता	
शुभम शाखा का पता	
ऋण राशि	
सीएलएसएस राशि	
पीएलआर	
ब्याज दर का प्रकार (SHDFC के PLR में संशोधन से जुड़ा रीसेट)	तैरता हुआ
पुनः मूल्य निर्धारण आवृत्ति	मासिक या जब भी आवश्यक हो
लागू ब्याज दर	% प्रति वर्ष अर्थात् एफडीपी ±..... (फैलाना)
देर से भुगतान शुल्क	24% प्रति वर्ष
किस्त 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 करें सहित)	7500/- तक (जीएसटी सहित)
प्रशासनिक और परिचालन लागत - संवितरण	स्वीकृत ऋण राशि पर 3% तक + जीएसटी इसमें वे शुल्क शामिल हैं जो कंपनी को सत्यापन के लिए भुगतान करना पड़ता है, जिसमें कानूनी समीक्षा और आपके ऋण से संबंधित मूल्यांकन शामिल हैं। यह एक गैर-वापसी योग्य राशि है।
CERSAI शुल्क (गैर-वापसी योग्य) (लागू करें सहित)	रु. 50 + लागू जीएसटी यदि रु. 5 लाख तक की लोन राशि और रु. 100 + 5 लाख रुपये से अधिक की ऋण राशि पर लागू जीएसटी
जीवन बीमा प्रीमियम (गैर-वापसी योग्य) (लागू करें सहित)	वास्तविक
डुप्लिकेट स्टेटमेंट (प्रति स्टेटमेंट)	रु. 500 + जीएसटी
ईएमआई भुगतान साधन स्वैपिंग शुल्क	रु. 500 + जीएसटी
डुप्लिकेट ब्याज प्रमाण पत्र	रु. 500- + जीएसटी
संपत्ति के दस्तावेजों की प्रति	रु. 1000 + जीएसटी
चेक/ईसीएस/एनएसीएच/एसआई बाउंस शुल्क	रु. 500
पुनर्भुगतान लिखत की अनुपलब्धता के लिए शुल्क	रु. 500 + जीएसटी
ईएमआई देय संग्रह शुल्क	रु. 400 + जीएसटी
संपत्ति की अदला-बदली का शुल्क	रु. 3000 + जीएसटी
दस्तावेजों की सूची	रु. 500 + जीएसटी
फौजदारी विवरण शुल्क	रु. 1000 + जीएसटी
बंद ऋणों में संपत्ति के दस्तावेजों के लिए कस्टोडियल शुल्क	रु. 1000 प्रति माह (ऋण बंद होने की तिथि से 60 दिनों के बाद) + जीएसटी
कंस्ट्रक्शन लिंकड लोन में वैल्यूएशन फीस	पहली यात्रा: कोई शुल्क नहीं। बाद के दौर: 500 रुपये + जीएसटी

संपत्ति की पुनरावृत्ति के लिए मूल्यांकन शुल्क	रु. 1500 + जीएसटी	
ऋण बंद करने पर दस्तावेज़ पुनर्प्राप्ति शुल्क (परिपक्वता बंद करने को छोड़कर)	रु. 1000 + जीएसटी	
डुप्लिकेट कोई बकाया प्रमाण पत्र नहीं	रु. 500 + जीएसटी	
वैधानिक शुल्क, यदि कोई हो,	वर्तमान के लिए	
कानूनी शुल्क यदि कोई हो	वर्तमान के लिए	
एनपीए मामलों के लिए पुनर्मूल्यांकन शुल्क	रु. 1350 + जीएसटी	
खोज शुल्क (विलंबित संवितरण के मामले में चार्ज किया जाएगा)	1000 रुपये तक एसआरओ कार्यालय + जीएसटी पर निर्भर करता है	
अतिरिक्त सुरक्षा निर्माण शुल्क	1000 रुपये + जीएसटी	
बकाया पूछताछ	रु. 500 + जीएसटी	
चुकोती अनुसूची शुल्क	रु. 500 + जीएसटी	
ऋण दस्तावेज़ीकरण शुल्क	ई-स्टाम्प के साथ डिजिटल ऋण समझौते के निष्पादन के लिए 1000+ जीएसटी (दिल्ली, उत्तर प्रदेश, तेलंगाना, उत्तराखंड, राजस्थान, हरियाणा और पंजाब के लिए) ई-स्टाम्प के साथ डिजिटल ऋण समझौते के निष्पादन के लिए रु. 2000+ जीएसटी (महाराष्ट्र, गुजरात, तमिलनाडु और कर्नाटक 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
	गैर आवास ऋण	एलएपी-एमएसएमई ऋणों के लिए शून्य व्यावसायिक उद्देश्य के लिए व्यक्तिगत/गैर-व्यक्तिगत को दिए गए अन्य सभी गैर-आवास ऋण- 4% + ईएमआई अनुसूची के अनुसार मांग की गई राशि से अधिक मूलधन पर जीएसटी
प्री क्लोजर शुल्क	गुणनफल	ब्याज दर- फ्लोटिंग
	आवास ऋण	शून्य
	गैर आवास ऋण	एलएपी-एमएसएमई ऋणों के लिए शून्य अन्य सभी गैर-आवास ऋण व्यक्तियों को दिए गए व्यावसायिक उद्देश्य के लिए गैर-व्यक्तिगत- 4% + भुगतान किए गए मूलधन पर जीएसटी
	निर्माण और परियोजना वित्त के लिए लैप	बैलेंस ट्रांसफर के माध्यम से बंद होने पर पीओएस पर 2% शुल्क लिया जाएगा
ऋण का अंतिम उपयोग/उद्देश्य		
संपत्ति का उपयोग		
ऋण के वितरण की शर्तें		
पुनर्भुगतान का तरीका	1. पीडीसी 2. 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।

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

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

किश्त वितरण ऋणों के लिए, पीईएमआई अगले महीने से संवितरण के महीने तक शुरू होगी। जब तक स्वीकृति पत्र में उधारकर्ता द्वारा अन्यथा सहमति नहीं दी जाती है, तब तक प्री ईएमआई का शुल्क तब तक लिया जाएगा जब तक कि पूर्ण संवितरण नहीं हो जाता है या पहले पीईएमआई के महीने से 12 महीने, जो भी पहले हो। इसके बाद, उपरोक्त तालिका में बताई गई ईएमआई अगले महीने से शुरू होगी।

प्लॉट प्लस कंस्ट्रक्शन/सेल्फ कंस्ट्रक्शन लोन के मामले में, प्लॉट को वर्तमान या भविष्य में उस पर बनाए गए किसी भी स्ट्रक्चर को शामिल माना जाएगा।

इसके द्वारा यह 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 उल्लेख करेंगे और उन पर भरोसा करेंगे।

यह भी स्पष्ट किया जाता है कि ऊपर उल्लिखित नियत 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.	एसएमए उपश्रेणियाँ	वर्गीकरण के लिए आधार - मूलधन या ब्याज भुगतान या कोई अन्य राशि पूरी तरह या आंशिक रूप से अतिदेय
(i)	एसएमए-0	30 दिनों तक
(ii)	एसएमए-1	30 दिन से अधिक और 60 दिनों तक
(iii)	एसएमए-2	60 दिनों से अधिक और 90 दिनों तक
(iv)	एनपीए	90 दिनों से अधिक

यह भी स्पष्ट किया जाता है कि एक बार एनपीए के रूप में वर्गीकृत ऋण खातों को तब तक 'मानक' परिसंपत्ति के रूप में अपग्रेड नहीं किया जा सकता है जब तक कि उधारकर्ता द्वारा ब्याज और मूलधन के पूरे बकाया का भुगतान नहीं किया जाता है।

अतिरिक्त शर्तें

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

एक. **बीमा:** उधारकर्ता को संपत्ति बीमा अनिवार्य रूप से प्राप्त करना होगा, जब तक कि शुभम द्वारा छूट न दी गई हो। शुभम किसी भी सामान्य बीमा कंपनी से बीमा प्राप्त करने में उधारकर्ता की सहायता करता है। हालांकि, उधारकर्ता स्वतंत्र रूप से संपत्ति बीमा प्राप्त करने और इसे शुभम हाउसिंग डेवलपमेंट फाइनेंस कंपनी लिमिटेड को सौंपने के लिए स्वतंत्र है। न तो शुभम और न ही शुभम के साथ सूचीबद्ध सामान्य बीमा कंपनियां वर्तमान में संपत्ति बीमा के लिए कोई शुल्क लेती हैं

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

- (अ) **उधारकर्ता की क्रेडिट योग्यता और संपत्ति का शीर्षक:** उधारकर्ता को शुभम की साख संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करना होगा। इसके अतिरिक्त, शुभम को पूरी तरह से संतुष्ट होना चाहिए कि संपत्ति का शीर्षक स्पष्ट, विपणन योग्य और भारमुक्त है। उधारकर्ता को संपत्ति में सुरक्षा हित के निर्माण के लिए आवश्यक सभी आवश्यक अनुमतियाँ प्राप्त करनी होंगी, जिसमें संपत्ति का अधिग्रहण करने का अधिकार भी शामिल है। शुभम उपरोक्त का आकलन करने के लिए उपयुक्त समझी जाने वाली कोई भी पूछताछ करने या कराने का हकदार होगा
- (आ) **डिफॉल्ट की घटना का अस्तित्व न होना**
- (इ) **असाधारण परिस्थितियाँ** 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) **लंबित कानूनी कार्यवाही** उधारकर्ता ने शुभम को किसी भी कार्रवाई, मुकदमे की कार्यवाही, समापन / दिवालिया कार्यवाही या उसके खिलाफ शुरू की गई लंबित 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) **गारंटी/प्रतिभूतियाँ** आदि। उधारकर्ता, यदि शुभम द्वारा आवश्यक हो, तो स्वयं या ऐसे व्यक्ति द्वारा गारंटी प्रदान करेगा और निष्पादित करेगा जिसे शुभम द्वारा अनुमोदित किया जा सकता है। उधारकर्ता अन्य सभी आवश्यक दस्तावेजों, लेखनों को विधिवत निष्पादित करेगा, शुभम के पक्ष में संपत्ति की सुरक्षा बनाएगा और पोस्ट डेटेड चेक, स्थायी निर्देश या ईसीएस जनादेश, जैसा भी मामला हो, जमा करेगा।

- (ऋ) उधारकर्ता के योगदान का उपयोग: उधारकर्ता ऋण के उद्देश्य के लिए आवश्यक शेष धन (यानी ऋण से कम संपत्ति की लागत) की व्यवस्था करेगा। उधारकर्ता किसी अन्य व्यक्ति से इसे उधार नहीं लेगा।
- (ल) जहां उधारकर्ता अन्य बैंक/वित्तीय संस्थान से शुभम को ऋण हस्तांतरित करता है, उधारकर्ता को आवश्यक अनुमतियां, मौजूदा /पिछले बैंक/संस्था/ऋणदाता (जैसा भी मामला हो) से पत्र प्राप्त करना होगा और शुभम को सही जानकारी का खुलासा करना होगा।
- (एँ) यहां निर्धारित संवितरण के लिए पूर्ववर्ती शर्तों को पूरा करने के अधीन, शुभम ऋण को एकमुश्त या उपयुक्त किश्तों में वितरित करेगा, जैसा कि शुभम द्वारा तय किया जा सकता है, आवश्यकता, निर्माण की प्रगति, या अन्य कारकों के संदर्भ में शुभम द्वारा अपने विवेकाधिकार पर निर्धारित किया गया है। ऋण को पूरी तरह से या आंशिक रूप से वितरित करने का शुभम का निर्णय और संवितरण का तरीका, अंतिम होगा और उधारकर्ता के लिए बाध्यकारी होगा।
- (ऐ) शुभम द्वारा एक पे ऑर्डर, चेक या डिमांड ड्राफ्ट जारी करके "केवल खाता आदाता" के रूप में पार किया जाएगा या एक निर्दिष्ट बैंक खाते में क्रेडिट के माध्यम से, यहां अनुसूची में निर्दिष्ट विवरण के माध्यम से किया जाएगा। ऋण को उस तारीख से वितरित माना जाएगा जब चेक उधारकर्ता को सौंपा जाता है या उस तारीख से जब उधारकर्ता (ओं) के बैंक खाते या विक्रेता/तीसरे पक्ष के बैंक खाते में संवितरण राशि का इलेक्ट्रॉनिक/ऑनलाइन हस्तांतरण किया जाता है, जैसा कि उधारकर्ता द्वारा सलाह दी जा सकती है और ऋण पर ब्याज उक्त तिथि से शुभम के पक्ष में जमा होना शुरू हो जाएगा, भले ही राशि वास्तव में उधारकर्ता।
- (ए) शुभम, अपने विवेकाधिकार पर, ऋण को सीधे उधारकर्ता, बिल्डर, डेवलपर, सोसायटी और अन्य बैंकों/संस्था/ऋणदाता को वितरित कर सकता है, जिनसे 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 वितरण को निलंबित या रद्द कर सकता है यदि ऋण राशि उचित समय के भीतर पूरी तरह से नहीं निकाली गई है, या यदि परिस्थितियों में किसी भी बदलाव के कारण जहां शुभम की राय है कि उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति पर भौतिक प्रतिकूल प्रभाव पड़ा है, स्वीकृति पत्र जारी करते समय शुभम द्वारा विचार किया गया लाभ, व्यवसाय या कोई अन्य कारक। इसमें संपत्ति के निर्माण में देरी शामिल है, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है।
- (ऑ) शुभम के पास ऋण के वितरण के बाद वित्तीय स्थिति, ऋण आय के उपयोग, संपत्ति, संपत्ति के निर्माण के चरण, पते और संपर्क विवरण, अपने ग्राहक को जानो (केवाईसी) आवश्यकताओं आदि से संबंधित दस्तावेजों के संबंध में उधारकर्ता के अतिरिक्त 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 उपयोग करने के अपने अधिकार पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, इस तरह के 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।

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

तीन. **आरओआई में बदलाव की प्रक्रिया** {शुभम की प्राइम लेंडिंग रेट (पीएलआर) से जुड़ा हुआ}, / **ईएमआई:** शुभम, अपने विवेकाधिकार पर (या लागू नियमों, मुद्रा बाजार में शर्तों को ध्यान में रखते हुए या अपनी आंतरिक नीतियों या नियामक आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए या कंपनी के पीएलआर में बदलाव या क्रेडिट इतिहास सहित उधारकर्ता से जुड़े क्रेडिट जोखिम के आधार पर स्प्रेड/मार्जिन में परिवर्तन, क्रेडिट रेटिंग, वित्तीय प्रोफाइल, प्रदान किया गया सुरक्षा कवर आदि), उधारकर्ता को सूचित करने के बाद ऋण पर ब्याज दर और दंड प्रभारों को संशोधित करें। ब्याज दर और दंड प्रभार, ऐसी अधिसूचना की तारीख से, ऐसी संशोधित दर पर अर्जित होंगे। यदि शुभम ऋण के पूर्ण वितरण 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 के पास भारतीय रिजर्व बैंक या राष्ट्रीय आवास बैंक द्वारा समय-समय पर अनिवार्य ब्याज दरों में परिवर्तन करने का अधिकार सुरक्षित है। ब्याज दरों में बदलाव के मामले में शुभम उधारकर्ता द्वारा चुने गए विकल्प के आधार पर या अपने विवेकाधिकार पर हो सकता है, यदि उधारकर्ता किसी भी विकल्प का चयन करने में विफल रहता है:

- (१) ऋण की अवधि में बदलाव 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 बदलाव होने की स्थिति में, चेक, स्थायी निर्देश (एसआई) या एनएसीएच/ई-एनएसीएच (जैसा 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 उन्नयन के लिए अपनाए गए दृष्टिकोण को ध्यान में रखते हुए, लागू ब्याज दर अलग-अलग उधारकर्ताओं के लिए अलग-अलग हो सकती है।

इसमें निहित किसी भी बात के बावजूद, फ्लोटिंग रेट लिंक्ड ऋण खातों की ब्याज दरों में संशोधन की स्थिति में, शुभम को ईएमआई, अवधि या ऋण राशि की समीक्षा करने और पुनर्निर्धारित करने का अधिकार होगा, जैसा कि उधारकर्ता से प्राप्त अनुरोध के अनुसार या शुभम उचित समझता है, यदि उधारकर्ता से कोई अनुरोध प्राप्त नहीं होता है। बशर्ते कि यदि इस तरह की समीक्षा/पुनर्निर्धारण के परिणामस्वरूप, ऋण की मूल अवधि को बढ़ाने की आवश्यकता है, तो यह केवल उन शर्तों तक किया जाएगा जो शुभम द्वारा अपनी आंतरिक नीति के अनुसार अनुमति दी गई है। ऐसी स्थिति में, उधारकर्ता शुभम द्वारा निर्धारित संशोधित अनुसूचियों के अनुसार ऋण या उसकी बकाया राशि का पुनर्भुगतान करेगा। शुभम उधारकर्ता को लिखित रूप में सूचित करेगा कि इस तरह के परिवर्तन या पुनर्निर्धारण में निम्नलिखित भिन्नता शामिल है:

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

आ. ब्याज, मूलधन या ईएमआई की राशि; या

इ. भिन्नता के परिणामस्वरूप ऋण की अवधि उधारकर्ता की सेवानिवृत्ति की आयु से अधिक हो जाती है, जैसा कि लागू होता है

ब्याज दर और/या दंड शुल्क और/या सेवा शुल्क और/या अन्य लागू शुल्क/शुल्क आदि में सभी परिवर्तनों की जानकारी उधारकर्ताओं को दी जाएगी और वे केवल संभावित रूप से प्रभावी होंगे। इस तरह के बदलाव को शुभम की वेबसाइट और शाखाओं पर प्रदर्शित किया जाएगा। ब्याज दर में किसी भी बदलाव के बारे में ग्राहकों को पत्र/एसएमएस या संचार के किसी अन्य माध्यम के माध्यम से सूचित किया जाएगा, जो भी शुभम को व्यवहार्य नाम से कहा जाएगा। बशर्ते कि यदि इस तरह के परिवर्तन से ग्राहक को नुकसान होता है, तो वह 60 दिनों के भीतर अपने ऋण का पूर्व भुगतान कर सकता है या शुभम को कोई अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए बिना इसे किसी अन्य ऋणदाता को बदल सकता है। उपरोक्त पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, उधारकर्ता को ब्याज दरों में संशोधन करने पर अपने फ्लोटिंग ब्याज दर ऋण को निश्चित ब्याज दर पर बदलने का अधिकार होगा।

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

(१) पहला समायोजन देय मूलधन के खिलाफ होगा¹।

(२) दूसरा समायोजन देय ब्याज के खिलाफ होगा²

चार. प्राप्त राशि को फीफो आधार पर (पहली बार के आधार पर) फीफ/प्रभारों और दंड प्रभारों के आधार पर समायोजित किया जाएगा, जब सभी देय मूलधन और देय ब्याज का भुगतान किया जाएगा। ऋण खाते में 90 दिन अतिदेय (एनपीए) और उसके बाद भी समान भुगतान पदानुक्रम का पालन किया जाएगा।

पाँच. **अतिदेय राशि की वसूली:** शुभम की ऋण वसूली नीति उधारकर्ताओं की गरिमा और सम्मान के इर्द-गिर्द बनाई गई है। शुभम उन नीतियों का पालन नहीं करेंगे जो बकाया राशि की वसूली में अनावश्यक रूप से मजबूर हैं। यह नीति शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और अनुनय पर बनाई गई है। शुभम बकाया राशि के संग्रह और सुरक्षा के पुनर्ग्रहण के संबंध में उचित प्रथाओं का पालन करने में विश्वास करते हैं और इस तरह उधारकर्ता के विश्वास और दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देते हैं। शुभम की सुरक्षा पुनर्ग्रहण नीति का उद्देश्य चूक की स्थिति में बकाया राशि की वसूली करना है और इसका उद्देश्य संपत्ति से सनकी रूप से वंचित करना नहीं है। यह नीति सुरक्षा के कब्जे, मूल्यांकन और प्राप्ति में निष्पक्षता और पारदर्शिता को मान्यता देती है। शुभम द्वारा बकाया राशि की अनुवर्ती कार्रवाई और वसूली और सुरक्षा के कब्जे के लिए अपनाई गई सभी प्रथाएं कानून के अनुरूप होंगी।

¹ यदि उधारकर्ता (ओं) की एक से अधिक ईएमआई अतिदेय है, तो ईएमआई के मूल हिस्से 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 आगे अतिदेय हो गया और इसी तरह।

² पिछले फुट नोट का संदर्भ लें

यदि उधारकर्ता का पुनर्भुगतान साधन किसी विशेष महीने में बाउंस होता 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 हो जाता है, फिर संग्रह सूची में चला जाता है, जिसे नीचे उल्लिखित परिभाषित कार्यों के साथ अलग से ट्रैक किया जाता है:

- (अ) यदि भुगतान रहता है, तो 30 दिन के बाद बकाया होने पर, शुभम उधारकर्ता को बताई गई राशि का तुरंत भुगतान करने के लिए एक पत्र भेजता है।
- (आ) यदि भुगतान 60 दिनों के बाद बकाया रहता है, तो शुभम एक अनुवर्ती पत्र भेजता है, जिसका नाम है, उधारकर्ता को तुरंत बताई गई राशि का भुगतान करने के लिए कार्रवाई करने से पहले नोटिस (एनबीटीए)। 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 दिन पहले बकाया रहता है, तो शुभम उधारकर्ता को तुरंत बताई गई राशि का भुगतान करने के लिए ऋण 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 प्रतिभूति हित का प्रवर्तन अधिनियम, 2002 (सरफेसी अधिनियम, 2002) और उसके तहत बनाए गए नियमों, यदि कोई हो, के तहत कार्यवाही शुरू करने का अधिकार है, जिसमें कोई वैधानिक संशोधन या पुनः अधिनियमन शामिल है, ताकि इसकी बकाया राशि की वसूली की जा सके। यह भी स्पष्ट किया जाता है कि एक बार जब भुगतान देय 90 दिनों से अधिक हो जाता है, तो उधारकर्ता के खाते को एनपीए के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा और एनपीए के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा 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 ऐसे उधारकर्ताओं को संचार भेजने का अधिकार है।

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

छः. ग्राहक सेवा

शाखा का समय: सभी शाखाएं सुबह 9.30 बजे से शाम 6.30 बजे तक, सप्ताह में छह दिन, दूसरे शनिवार को छोड़कर खुली रहती हैं। महीने के रविवार शुभम के लिए साप्ताहिक अवकाश 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 नंबर। : 1800-258-2225

ईमेल : customercare@shubham.co

(अ) **ऋण खाता विवरण:** ऋण खाता विवरण जो कम से कम अब तक वसूल किए गए मूलधन और ब्याज, ईएमआई राशि, बची हुई ईएमआई की संख्या और ऋण की पूरी अवधि के लिए ब्याज की वार्षिक दर/वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) की गणना करेगा, प्रत्येक तिमाही के अंत में इलेक्ट्रॉनिक मोड के माध्यम से (पंजीकृत मोबाइल नंबर या उधारकर्ता की ईमेल आईडी आदि पर ईमेल/वेब-लिंक/एसएमएस लिंक शामिल है) या हार्ड कॉपी द्वारा मुफ्त भेजा जाएगा शुभम की व्यवहार्यता के अनुसार, दिए गए तत्संबंधी पते पर संपर्क में लाया गया है। डुप्लिकेट 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 जो उसने ऋण के वितरण के 30 दिनों के भीतर उस शाखा में जमा किया है जिसने ऋण वितरित किया है। दस्तावेज आवेदन या संबंधित पंजीकरण कार्यालय से दस्तावेज प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर उपलब्ध कराया जाएगा।

(इ) **बंद करने की प्रक्रिया:** उधारकर्ता अपने चल रहे ऋण को चालू महीने की 25 तारीख से पहले किसी भी दिन बंद करने का अनुरोध कर सकता है, उसी शाखा या निकटतम शाखा में जाकर और अनुरोध देकर। आवेदन स्वीकार करने के 15 दिनों के भीतर ऋण बंद कर दिया जाएगा और एसपीडीसी (यदि कोई हो) के साथ मूल संपत्ति के कागजात ऋण बंद होने के 30 दिनों के भीतर सौंप दिए जाएंगे।

सात. शिकायत निवारण

यदि उधारकर्ताओं को ऋण या किसी शुभम कर्मचारी के साथ उनकी बातचीत के बारे में कोई शिकायत या शिकायत है, तो शुभम उधारकर्ता से शाखा में बनाए गए शिकायत रजिस्टर में एक प्रविष्टि करने का अनुरोध करेगा और क्रेडिट अधिकारी से इसके 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 के समाधान की सूचना ऋण अधिकारी द्वारा उधारकर्ता को लिखित रूप में या शाखा में दी जाएगी।

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 अपनी शिकायत दर्ज करने के लिए शाखा में जा सकता है या 1800-258-2225 पर कॉल कर सकता है। शिकायत को customercare@shubham.co पर ई-मेल भी किया जा सकता है।

ग्राहक को एक सप्ताह के भीतर स्पष्टीकरण के साथ जवाब दिया जाएगा। ग्राहक की शिकायत के जवाब/पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम शामिल होगा जो शिकायत से निपटेगा। यदि शिकायत कंपनी के निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन पर रिले की जाती है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित अवधि के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।

स्तर 2- शिकायत निवारण अधिकारी

यदि ग्राहक को एक सप्ताह की उपरोक्त समय-सीमा के भीतर कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है या शाखा द्वारा दिए गए उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो 7 दिनों के बाद ग्राहक गुरुग्राम में कॉर्पोरेट कार्यालय में शिकायत/शिकायत को आगे बढ़ा सकता है, या तो ग्राहक ग्राहक सेवा अधिकारी/शुभम के शिकायत निवारण अधिकारी को संबोधित पत्र के माध्यम से या ईमेल के माध्यम से यहां भेज सकता है:

शिकायत निवारण अधिकारी
सुश्री कनिका शर्मा
ई-मेल-GRO@shubham.co,
फोन नंबर- 0124-6631140
शुभम हाउस, 425,
उद्योग विहार फेज-आईवी, गुड़गांव,
हरियाणा - 122015

लेवल-3 – राष्ट्रीय आवास बैंक

यदि ग्राहक को एक महीने की अवधि के भीतर शुभम से जवाब नहीं मिलता है या शुभम द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह अपनी शिकायत दर्ज करके राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है।

अ. ऑनलाइन मोड में लिंक पर <https://grids.nhbonline.org.in>

आ. डाक द्वारा ऑफलाइन मोड में, लिंक पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में

https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf, से
शिकायत निवारण विभाग, ,

राष्ट्रीय आवास बैंक,

तीसरी से 5वीं मंजिल, कोर 5ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर,

लोधी रोड, नई दिल्ली – 110 003

स्वीकृति

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

(उधारकर्ता के हस्ताक्षर या अंगूठे का
निशान)

(सह-उधारकर्ता/गारंटर के हस्ताक्षर या
अंगूठे का निशान)

(ऋणदाता के अधिकृत व्यक्ति के
हस्ताक्षर)