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 (ओं)/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
पुन: मूल्य निर्धारण आवृत्ति	मासिक या जब भी आवश्यक हो
लागू ब्याज दर	.....% प्रति वर्ष अर्थात एफडीपी ±..... (फैलाव)
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	
जीवन बीमा प्रीमियम (गैर-वापसी योग्य) (लागू करों सहित)	वास्तविक
सामान्य बीमा प्रीमियम (गैर-वापसी योग्य) (लागू करों सहित)	वास्तविक
ऋण का अंतिम उपयोग/उद्देश्य	
संपत्ति का उपयोग	
ऋण के वितरण की शर्तें	
पुनर्भुगतान का तरीका	पीडीसी/इलेक्ट्रॉनिक मोड

(अ) ब्याज दरों पर जानकारी

एक. प्रोडक्ट-वार रेंज ऑफ ब्याज़ दरें

एक.एक आवास ऋण- प्रतिशत प्रति वर्ष के आधार पर ब्याज दर

एस.एन.	ग्राहक का प्रकार	ब्याज की मानक दर की सीमा ("आरओआई")	
		फिक्स्ड आरओआई पर	फ्लोटिंग आरओआई पर
(i)	औपचारिक वेतनभोगी	11.95% से 18.60%	10.45% से 17.10%
(ii)	नकद वेतनभोगी	12.40% से 20.60%	10.90% से 19.10%
(iii)	स्व नियोजित	12.49% से 20.60%	10.99% से 19.10%

एक.दो संपत्ति पर ऋण - प्रतिशत प्रति वर्ष के आधार पर ब्याज दर

एस.एन.	ग्राहक का प्रकार	ब्याज की मानक दर की सीमा ("आरओआई")	
		फिक्स्ड आरओआई पर	फ्लोटिंग आरओआई पर
(i)	औपचारिक वेतनभोगी	15.5% से 19.60%	14.00% से 18.10%
(ii)	नकद वेतनभोगी	15.50% से 23.60%	14.00% से 22.10%
(iii)	स्व नियोजित	15.60% से 23.60%	14.10% से 22.10%

दो. फ्लोटिंग ब्याज दरों में संशोधन- शुभम के पीएलआर में बदलाव की स्थिति में, फ्लोटिंग रेट लोन पर ब्याज दर को मासिक रूप से रीसेट किया जाएगा या शुभम द्वारा समय-समय पर नियामक आवश्यकताओं के अधीन अपनी आंतरिक नीति के अनुसार समीक्षा की जाएगी।

(आ) शुल्क और शुल्क

शुल्क और शुल्क का प्रकार	कुल धनराशि
प्रशासनिक और परिचालन लागत- लॉगिन पर	खुदरा ऋण - 7500/- तक (जीएसटी सहित) परियोजना ऋण- 1 लाख रुपये 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 आपके ऋण से संबंधित कानूनी समीक्षा और मूल्यांकन शामिल है। यह एक गैर-वापसी योग्य राशि है।
डुप्लिकेट स्टेटमेंट के लिए शुल्क (खाते के विवरण सहित)	रु. 500 + जीएसटी प्रति स्टेटमेंट
ईएमआई भुगतान साधन स्वैपिंग शुल्क	रु. 500 + प्रति इंस्टेंस जीएसटी
डुप्लीकेट ब्याज प्रमाणपत्र के लिए शुल्क	रु. 500 + प्रति इंस्टेंस जीएसटी
संपत्ति के दस्तावेजों की प्रति को फिर से जारी करने के लिए शुल्क	रु. 1000 + प्रति इंस्टेंस जीएसटी
चेक/ईसीएस/आफ्टर/एसआई बाउंस शुल्क	प्रत्येक चेक/ईसीएस/एनएसीएच/एसआई बाउंस शुल्क के लिए 500 रुपये लगाए जाएंगे

ऋण दस्तावेजों के निष्पादन के लिए शुल्क	▪ ई-स्टाम्प के साथ डिजिटल ऋण समझौते के निष्पादन के लिए 1000+ जीएसटी (दिल्ली, उत्तर प्रदेश, तेलंगाना, उत्तराखंड, हरियाणा, पंजाब और आंध्र प्रदेश के लिए) ▪ ई-स्टाम्प के साथ डिजिटल ऋण समझौते के निष्पादन के लिए रु.2000+ जीएसटी (महाराष्ट्र, गुजरात, तमिलनाडु, कर्नाटक, राजस्थान और मध्य प्रदेश के लिए)

ऋण के पूर्व-भुगतान (अंश-भुगतान सहित) या ऋण के पूर्व-समापन पर लागू पूर्व-भुगतान शुल्क/जुर्माना निम्नानुसार होगा:

एस.एन.	**ऋण का प्रकार**	**पूर्व भुगतान शुल्क**
(अ)	फ्लोटिंग रेट हाउसिंग लोन	शून्य
(आ)	फिक्स्ड रेट हाउसिंग लोन प्रीपेड/प्रीक्लोज अपने स्रोतों के माध्यम से	शून्य
(इ)	व्यावसायिक उद्देश्यों के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तियों को फ्लोटिंग रेट गैर-आवास ऋण	शून्य
(ई)	व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत/एमएसएमई उधारकर्ताओं को 50 लाख रुपये तक के फ्लोटिंग रेट ऋण (परियोजना ऋण सहित) स्वीकृत किए गए	शून्य
(उ)	व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत/एमएसएमई उधारकर्ताओं को 50 लाख रुपये से अधिक के फ्लोटिंग रेट ऋण स्वीकृत किए गए	4%
(ऊ)	गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यावसायिक प्रयोजनों के लिए गैर-आवास ऋण या ऋण, चाहे ब्याज का प्रकार कुछ भी हो।	प्री-पेड राशि का 4%
(ऋ)	(घ **) इस तालिका में दिए गए प्रावधान के अलावा परियोजना वित्त* (घ) इस तालिका में दी गई है।**	प्री-पेड राशि का 2%
(ऌ)	फिक्स्ड रेट हाउसिंग लोन प्रीपेड/प्रीक्लोज्ड अपने स्रोतों के अलावा किसी अन्य स्रोत के माध्यम से	शून्य
(ऍ)	फिक्स्ड रेट नॉन-हाउसिंग लोन	शून्य

* परियोजना वित्त, वाणिज्यिक प्रकृति के होने के कारण, व्यावसायिक उद्देश्य के लिए ऋण के रूप में माना गया है।

सीईआरएसएआई के साथ प्रतिभूति हित दाखिल करने का शुल्क सीईआरएसएआई द्वारा समय-समय पर लिए जाने वाले शुल्क के अनुसार होगा	रु. 50 + लागू जीएसटी यदि रु. 5 लाख तक की ऋण राशि और रु. 100 + लागू जीएसटी यदि रु. 5 लाख से अधिक की ऋण राशि (सीईआरएसएआई द्वारा लगाए गए वर्तमान शुल्क के आधार पर)
देर से भुगतान शुल्क	**आनुपातिक आधार पर गणना की गई अतिदेय ईएमआई राशि पर 2% प्रति माह (24% प्रति वर्ष)**
संपत्ति की अदला-बदली के लिए शुल्क	रु. 3000 + प्रति इंस्टेंस जीएसटी
फौजदारी विवरण जारी करने का शुल्क	रु. 1000 + प्रति इंस्टेंस जीएसटी

बकाया पूछताछ (यदि प्रदान की गई वार्षिक बकाया राशि के अलावा मांगी गई हो)	रु.500+जीएसटी प्रति इंस्टेंस
डुप्लिकेट पुनर्भुगतान अनुसूची के लिए शुल्क	रु. 500+जीएसटी प्रति इंस्टेंस
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
डुप्लिकेट नो ड्यूज सर्टिफिकेट	रु. 500 + प्रति इंस्टेंस जीएसटी
दस्तावेजों की सूची को फिर से जारी करने के लिए शुल्क	रु. 500 + प्रति इंस्टेंस जीएसटी
मूल्यांकन शुल्क जहां ऋण निर्माणाधीन संपत्ति के लिए है	पहली यात्रा: कोई शुल्क नहीं। बाद की यात्राएं: 700 रुपये + जीएसटी
संपत्ति की पुनरावृत्ति के लिए मूल्यांकन शुल्क	रु. 1500 + जीएसटी प्रति इंस्टेंस
परिपक्वता बंद होने को छोड़कर, उधारकर्ता द्वारा अनुरोधित संपत्ति या ऋण दस्तावेजों की पुनर्प्राप्ति के लिए शुल्क	1000 रुपये + जीएसटी प्रति उदाहरण
अतिरिक्त सुरक्षा निर्माण शुल्क	रु. 1000 + प्रति प्रतिभूति जीएसटी
वसूली शुल्क, कानूनी/कब्जे और आकस्मिक शुल्क सहित कानूनी शुल्क/शुल्क, यदि कोई हो,	विभिन्न पक्षों/विक्रेताओं/अधिकारियों/कानूनी सेवाओं को भुगतान किए गए वास्तविक भुगतान के साथ-साथ लागू वैधानिक शुल्कों के अनुसार
प्रत्येक अतिरिक्त शीर्षक खोज के लिए शुल्क (उन मामलों सहित जहां देरी से संवितरण अतिरिक्त खोज की ओर ले जाता है)	1000/- + जीएसटी तक, सटीक राशि संबंधित उप-पंजीयक कार्यालय पर निर्भर करेगी
वैधानिक शुल्क यदि कोई हो	वर्तमान के लिए ऐस
पुनर्भुगतान लिखत की अनुपलब्धता के लिए शुल्क	रु.500/- + जीएसटी
ब्याज दर बदलने के लिए प्रत्येक अनुरोध के लिए प्रशासनिक शुल्क (फ्लोटिंग या इसके विपरीत)	रु.5000/- + जीएसटी
एनईएसएल डेटा जमा करने का शुल्क सीईआरएसएआई द्वारा समय-समय पर लिए जाने वाले शुल्क के अनुसार होगा	रु.50 + जीएसटी (एनईएसएल द्वारा लगाए गए वर्तमान शुल्क के आधार पर)

कृपया निम्नलिखित पर ध्यान दें:

- *ऊपर उल्लिखित ब्याज दरों और शुल्कों की सीमा वर्तमान में लागू शुल्क हैं जिन्हें शुभम द्वारा संशोधित किया जा सकता है या शुभम के विवेकाधिकार पर समय-समय पर नए शुल्क पेश किए जा सकते हैं। ऐसी कोई भी संशोधित ब्याज दरें/शुल्क या नए शुल्क अंतिम होंगे और शुभम द्वारा समय-समय पर अधिसूचित सभी उधारकर्ताओं के लिए बाध्यकारी होंगे।*
- *सभी ग्राहकों से अनुरोध है कि वे समय-समय पर ब्याज दरों और शुल्कों की नवीनतम और अद्यतन अनुसूची के लिए शुभम की वेबसाइट www.shubham.co देखें।*
- *ऊपर उल्लिखित सभी शुल्क और शुल्क लागू जीएसटी से अलग हैं जब तक कि अन्यथा उल्लेख न किया गया हो। यदि संवितरण का लाभ नहीं उठाया जाता है तो प्रशासनिक और परिचालन लागत-प्लस ब्याज (यदि कोई हो) गैर-वापसी योग्य है।*

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 ऋणों 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 संवितरण के महीने के बाद के महीने से शुरू होगी। जब तक कि स्वीकृति पत्र में उधारकर्ता द्वारा अन्यथा सहमति न दी गई हो, प्री ईएमआई तब तक ली जाएगी जब तक कि पूर्ण वितरण 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 देय तिथि पर भुगतान नहीं की गई ईएमआई/प्री-ईएमआई की राशि अतिदेय हो जाएगी। इसके अलावा, डिफॉल्ट के मामले में आपका ऋण खाता कंपनी द्वारा निम्नानुसार वर्गीकृत किया जाएगा: -

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।

<u>अतिरिक्त शर्तें</u>

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

एक. **बीमा**: उधारकर्ता अनिवार्य रूप से संपत्ति बीमा प्राप्त करेगा, जब तक कि शुभम द्वारा छूट न दी जाए। 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। शुभम और शुभम के साथ सूचीबद्ध सामान्य बीमा कंपनियां वर्तमान में संपत्ति बीमा के लिए कोई शुल्क लेती हैं

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

(अ) <u>उधारकर्ता की क्रेडिट योग्यता और संपत्ति का शीर्षक:</u> 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 अनुमतियां प्राप्त करनी

होंगी, जिसमें संपत्ति प्राप्त 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) डिफ़ॉल्ट 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/प्रतिभूतियां आदि। यदि शुभम द्वारा आवश्यक हो, तो उधारकर्ता 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 उधार नहीं लेगा।

(ऌ) 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।

(ऍ) 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 और उधारकर्ता के लिए बाध्यकारी होगा।

(ऎ) शुभम द्वारा भुगतान आदेश, 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 किया जाएगा जब चेक उधारकर्ता को सौंपा जाता है या उस तारीख से जब संवितरण राशि का इलेक्ट्रॉनिक/ऑनलाइन हस्तांतरण उधारकर्ता के बैंक खाते या विक्रेता/तीसरे पक्ष के बैंक खाते में 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 द्वारा निकाली गई हो।

(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 शुभम की राय है कि स्वीकृति पत्र जारी करते समय शुभम द्वारा विचार किए गए किसी भी अन्य कारक पर उधारकर्ता की वित्तीय

स्थिति, लाभ, व्यवसाय या किसी अन्य कारक पर भौतिक प्रतिकूल प्रभाव पड़ा है। इसमें संपत्ति के निर्माण में देरी शामिल है, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है।

(ऑ) शुभम के पास ऋण के संवितरण के बाद वित्तीय स्थिति, ऋण आय के उपयोग, संपत्ति, संपत्ति के निर्माण के चरण, पता 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 जमा नहीं किए जाते हैं, तो शुभम ऋण को वापस लेने या इसके 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।

(ऑ) 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)}, **/ 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, क्रेडिट रेटिंग, वित्तीय प्रोफाइल, प्रदान किए गए सुरक्षा कवर आदि सहित उधारकर्ता से जुड़े क्रेडिट जोखिम के आधार पर स्प्रेड/मार्जिन में परिवर्तन), उधारकर्ता को सूचित करने के बाद ऋण पर ब्याज दर और दंड शुल्क को संशोधित कर सकता है। ब्याज दर और दंड शुल्क, 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 रिज़र्व बैंक या राष्ट्रीय आवास बैंक द्वारा समय-समय पर अनिवार्य ब्याज दरों में परिवर्तन करने का अधिकार सुरक्षित है। ब्याज दरों में परिवर्तन के मामले में शुभम उधारकर्ता द्वारा चुने गए विकल्प के आधार पर या अपने विवेकाधिकार पर हो सकता है यदि उधारकर्ता कोई विकल्प चुनने 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 की 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, उपरोक्त ब्याज दर मॉडल और कंपनी द्वारा जोखिम के उन्नयन के लिए अपनाए गए दृष्टिकोण को देखते हुए, लागू ब्याज दर अलग-अलग उधारकर्ताओं के लिए अलग-अलग हो सकती है।

इसमें निहित किसी भी बात के बावजूद, फ्लोटिंग रेट लिंक्ड लोन 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 समझे, 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 यह केवल संभावित रूप से प्रभावी होगी। इस तरह के परिवर्तन 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 ऐसा परिवर्तन ग्राहक के नुकसान के लिए 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 होगा[1]।
(२) दूसरा समायोजन देय ब्याज के खिलाफ होगा[2]

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

पाँच. **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 की वसूली में अनुचित रूप से मजबूर हैं। 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 करता है और इस तरह उधारकर्ता के विश्वास और दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देता है। शुभम की सुरक्षा पुनर्ग्रहण नीति का उद्देश्य डिफ़ॉल्ट 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 पुनर्ग्रहण, मूल्यांकन और प्राप्ति में निष्पक्षता और पारदर्शिता को मान्यता देती है। शुभम द्वारा बकाया राशि की वसूली और सुरक्षा के पुनर्ग्रहण के लिए अपनाई गई सभी प्रथाएं कानून के अनुरूप होंगी।

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 की देय राशि पर 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।

---

[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

(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 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 पुन: अधिनियमन शामिल है। 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 हैं।

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, जिसमें न्यूनतम रूप से अब तक वसूल किए गए मूलधन और ब्याज, ईएमआई राशि, बची हुई ईएमआई की संख्या और ऋण की पूरी अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) की गणना की जाएगी, प्रत्येक तिमाही के अंत में इलेक्ट्रॉनिक मोड के माध्यम से (पंजीकृत मोबाइल नंबर पर ईमेल/वेब-लिंक/एसएमएस लिंक या उधारकर्ता की ईमेल आईडी आदि शामिल हैं) या शुभम की व्यवहार्यता के अनुसार, दिए गए संबंधित पते पर हार्ड कॉपी द्वारा मुफ्त में भेजा जाएगा। 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 उसी शाखा या निकटतम शाखा में जाकर और अनुरोध देकर चालू महीने की 25 तारीख से पहले किसी भी दिन अपने चल रहे 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 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 शिकायत का 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 हैबिटेट सेंटर,

लोधी रोड, नई दिल्ली – 110 003

स्वीकृति

उपरोक्त नियम और शर्तें मैं/हमारे द्वारा पढ़ी गई हैं/श्री/श्रीमती/कुम द्वारा मुझे/हमें पढ़ी 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)