અમારી લોનના સૌથી મહત્ત્વના નિયમો અને શરતો

શુભમ પાસેથી લોન મેળવવા માટેના સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો નીચે આપેલ છે. આ લોન કરાર પર હસ્તાક્ષર કરતી વખતે ગ્રાહકને આપવામાં આવશે અને આ શરતો પર ગ્રાહકની સંમતિ પછી જ લોનનું વિતરણ કરવામાં આવશે.

અરજદાર નંબર માટે કરાર શેડ્યૂલ રિપોર્ટ. ------

કરારનું સ્થળ	
કરારની તારીખ	
ઉત્પાદન પ્રકાર	
ઉધાર લેનારનું નામ	
સહ-ઋણ લેનાર(ઓ)/બાંયધરી આપનાર(ઓ)નું નામ	
ઋણ લેનારનું સરનામું	
શુભમ શાખાનું સરનામું	
લોનની રકમ	
CLSS જથ્થો	
પીએલઆર	
વ્યાજ દરનો પ્રકાર (એસએચડીએફસીના પીએલઆરમાં સુધારા સાથે જોડાયેલ રીસેટ)	તરતું હોય છે
ફરીથી કિંમત નક્કી કરવાની આવર્તન	માસિક અથવા જ્યારે જરૂર પડે ત્યારે
લાગુ વ્યાજ દર	વાર્ષિક .....% એટલે કે એફડીપી ±..... (ફેલાવો)
લેટ પેમેન્ટ ચાર્જ	**24% વાર્ષિક**
હપ્તાનો પ્રકાર	
નિયત તારીખ	દર મહિનાની ચોથી કે ૧૦મી તારીખ
EMI	
પ્રી-ઇએમઆઇ	
મોર્ટગેજ કરેલી મિલકત / સિક્યોરિટી / કોલેટરલ	
સમયગાળા (મહિનાઓમાં)/સંખ્યા. ઇએમઆઈની સંખ્યા	
જીવન વીમા પ્રીમિયમ (નોન-રિફંડેબલ) (લાગુ પડતા કરવેરા સહિત)	વાસ્તવિક
જનરલ ઇન્શ્યોરન્સ પ્રીમિયમ (નોન-રિફંડેબલ) (લાગુ કરવેરા સહિત)	વાસ્તવિક
અંતિમ ઉપયોગ/લોનનો હેતુ	
મિલકતનો ઉપયોગ	
લોનના વિતરણની શરતો	
ચુકવણીની રીત	PDC/ઇલેક્ટ્રોનિક સ્થિતિ

(A) વ્યાજ દરો વિશેની માહિતી

1. વ્યાજ દરોની ઉત્પાદન મુજબની શ્રેણી

1.1 હાઉસિંગ લોન- વાર્ષિક ટકાવારીના આધારે વ્યાજનો દર

એસ.એન.	ગ્રાહકનો પ્રકાર	વ્યાજના પ્રમાણભૂત દરની રેન્જ ("આરઓઆઈ")	
		ફિક્સ્ડ આરઓઆઈ પર	ફ્લોટિંગ આરઓઆઈ પર
(i)	ઔપચારિક પગારદાર	11.95% થી 18.60% સુધી	10.45% થી 17.10% સુધી
(ii)	રોકડ પગારદાર	12.40% થી 20.60% સુધી	10.90% થી 19.10%
(iii)	સ્વ-રોજગાર	12.49% થી 20.60% સુધી	10.99% થી 19.10% સુધી

1.2 મિલકત સામે લોન - વાર્ષિક ટકાવારીના આધારે વ્યાજનો દર

એસ.એન.	ગ્રાહકનો પ્રકાર	વ્યાજના પ્રમાણભૂત દરની રેન્જ ("આરઓઆઈ")	
		ફિક્સ્ડ આરઓઆઈ પર	ફ્લોટિંગ આરઓઆઈ પર
(i)	ઔપચારિક પગારદાર	15.5% થી 19.60% સુધી	14.00% થી 18.10%
(ii)	રોકડ પગારદાર	15.50% થી 23.60%	14.00% થી 22.10%
(iii)	સ્વ-રોજગાર	15.60% થી 23.60% સુધી	14.10% થી 22.10%

2. ફ્લોટિંગ ઇન્ટરેસ્ટ રેટમાં રિવિઝન- શુભમની પીએલઆરમાં ફેરફારની સ્થિતિમાં, ફ્લોટિંગ રેટ લોન પરનો વ્યાજ દર માસિક અથવા જ્યારે શુભમ દ્વારા સમયાંતરે નિયમનકારી આવશ્યકતાઓને આધિન તેની આંતરિક નીતિ મુજબ સમીક્ષા કરવામાં આવશે ત્યારે રીસેટ કરવામાં આવશે.

(B) ફી અને ચાર્જ

ફીનો પ્રકાર અને ચાર્જીસ	જથ્થો
વહીવટી અને ઓપરેશનલ ખર્ચ - લોગિન પર	રિટેલ લોન - ૭૫૦૦/- સુધી (જીએસટી સહિત) પ્રોજેક્ટ લોન- 1 લાખ સુધીની (જીએસટી સહિત)
વહીવટી અને પરિચાલન ખર્ચ - વિતરણ	મંજૂર લોનની રકમ પર 3% સુધી + GST તમારી લોનને લગતી કાનૂની સમીક્ષા અને મૂલ્યાંકન સહિત કંપનીએ ચકાસણી માટે ચૂકવણી કરવી પડે તેવા ચાર્જનો સમાવેશ થાય છે. આ એક બિન-રિફંડેબલ રકમ છે.
ડુપ્લિકેટ સ્ટેટમેન્ટ માટે ફી (એકાઉન્ટના સ્ટેટમેન્ટ સહિત)	રૂ. 500 + સ્ટેટમેન્ટ દીઠ જીએસટી
ઇએમઆઇ પેમેન્ટ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ સ્વેપિંગ ચાર્જિસ	રૂ. 500 + દાખલા દીઠ જીએસટી
ડુપ્લિકેટ ઇન્ટરેસ્ટ સર્ટિફિકેટ માટે ફી	રૂ. 500 + દાખલા દીઠ જીએસટી
મિલકતના દસ્તાવેજોની નકલ ફરીથી જારી કરવા માટેની ફી	દાખલા દીઠ રૂ.1000 + જીએસટી
ચેક/ઇસીએસ/આફ્ટર/એસઆઇ બાઉન્સ ચાર્જિસ	દરેક ચેક/ઇસીએસ/એનએસીએચ/એસઆઇ બાઉન્સ ચાર્જ માટે રૂ. 500 વસૂલવામાં આવશે

લોન દસ્તાવેજોના અમલ માટેના ચાર્જિસ	▪ ઈ-સ્ટેમ્પ સાથે ડિજિટલ લોન કરારના અમલીકરણ માટે રૂ. 1000+ જીએસટી (દિલ્હી, ઉત્તર પ્રદેશ, તેલંગાણા, ઉત્તરાખંડ, હરિયાણા, પંજાબ અને આંધ્ર પ્રદેશ માટે) ▪ ઇ-સ્ટેમ્પ સાથે ડિજિટલ લોન કરારના અમલીકરણ માટે રૂ.2000+ જીએસટી (મહારાષ્ટ્ર, ગુજરાત, તમિલનાડુ, કર્ણાટક, રાજસ્થાન અને મધ્ય પ્રદેશ માટે)

લોનની પ્રી-પેમેન્ટ (આંશિક ચુકવણી સહિત) પર લાગુ પડતા પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જિસ/પેનલ્ટી નીચે મુજબ રહેશે:

એસ. એન.	**લોનના પ્રકારો**	**પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જ**
(a)	ફ્લોટિંગ રેટ હાઉસિંગ લોન	શૂન્ય
(b)	ફિક્સ્ડ રેટ હાઉસિંગ લોન પોતાના સ્ત્રોતો દ્વારા પ્રીપેઇડ/પ્રીક્લોઝ્ડ	શૂન્ય
(c)	વ્યવસાયિક હેતુઓ સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે વ્યક્તિઓને ફ્લોટિંગ રેટ નોન-હાઉસિંગ લોન	શૂન્ય
(d)	વ્યાવસાયિક હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત/એમએસએમઇ ઋણ લેનારાઓને રૂ.50 લાખ સુધીની ફ્લોટિંગ રેટ લોન (પ્રોજેક્ટ લોન સહિત) મંજૂર કરવામાં આવે છે.	શૂન્ય
(e)	વ્યવસાયિક હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત/ MSME ઋણધારકોને રૂ. 50 લાખથી વધુ ફ્લોટિંગ રેટ લોન મંજૂર કરવામાં આવી	4%
(f)	વ્યાજના પ્રકારને ધ્યાનમાં લીધા વિના બિન-વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને બિન-હાઉસિંગ લોન અથવા વ્યવસાયિક હેતુઓ માટે લોન	પ્રી-પેઇડ રકમના 4%
(g)	પ્રોજેક્ટ ફાઇનાન્સ* સિવાયના ક્રમ નં. (ડી) આ કોષ્ટકમાં	પ્રી-પેઇડ રકમના 2%
(h)	ફિક્સ્ડ રેટ હાઉસિંગ લોન પોતાના સ્ત્રોતો સિવાય અન્ય કોઈ પણ સ્ત્રોત દ્વારા પ્રીપેઇડ/પ્રીક્લોઝ	શૂન્ય
(i)	ફિક્સ્ડ રેટ નોન-હાઉસિંગ લોન	શૂન્ય

* **પ્રોજેક્ટ** ફાઇનાન્સ, વ્યાપારી પ્રકૃતિ હોવાને કારણે, વ્યવસાયિક હેતુ માટે લોન તરીકે ગણવામાં આવે છે.

સીઆરએસએઆઇ સાથે સિક્યોરિટી ઇન્ટરેસ્ટ ફાઇલ કરવા માટેના ચાર્જિસ સીઆરએસએઆઇ દ્વારા સમયાંતરે વસૂલવામાં આવતી ફી મુજબ હશે	રૂ. 50 + લાગુ પડતા જીએસટી જો લોનની રકમ રૂ. 5 લાખ સુધીની હોય અને જો લોનની રકમ રૂ. 5 લાખથી વધુ હોય તો રૂ. 100 + લાગુ જીએસટી (સીઆરએસએઆઇ દ્વારા લેવામાં આવતી વર્તમાન ફીના આધારે)
લેટ પેમેન્ટ ચાર્જ	**પ્રો-રેટાના આધારે ગણતરી કરવામાં આવતી ઓવરડ્યુ ઇએમઆઇ રકમ પર દર મહિને 2% (વાર્ષિક 24%)**
મિલકતની અદલાબદલી માટે ફી	દાખલા દીઠ રૂ.3000 + જીએસટી
ફોરક્લોઝર સ્ટેટમેન્ટ જારી કરવા માટેની ફી	દાખલા દીઠ રૂ. 1000 + જીએસટી
બાકી પૂછપરછ (જો પૂરી પાડવામાં આવતી વાર્ષિક બાકી રકમ ઉપરાંત માંગવામાં આવે તો)	ઉદાહરણ દીઠ રૂ.500+જીએસટી
ડુપ્લિકેટ રિપેમેન્ટ શેડ્યૂલ માટે ફી	દાખલા દીઠ રૂ. 500+જીએસટી
બંધ લોનમાં મિલકતના દસ્તાવેજો માટે કસ્ટોડિયલ ફી	રૂ. 1000 પ્રતિ માસ (લોન બંધ થયાની તારીખથી 60 દિવસ પછી) + જીએસટી
ડુપ્લિકેટ બાકી લેણાં પ્રમાણપત્ર	રૂ. 500 + દાખલા દીઠ જીએસટી

દસ્તાવેજોની યાદી ફરીથી જારી કરવા માટે ફી	રૂ. 500 + દાખલા દીઠ જીએસટી
વેલ્યુએશન ફી જ્યાં લોન અન્ડર કન્સ્ટ્રક્શન પ્રોપર્ટી માટે છે	પ્રથમ મુલાકાત: કોઈ ચાર્જ નહીં. અનુગામી મુલાકાતો: રૂ. 700 + GST
પ્રોપર્ટી રિવિઝિટ માટે વેલ્યુએશન ફી	1500 રૂપિયા + જીએસટી પ્રતિ દાખલા
પરિપક્વતા બંધ સિવાય, ઉધાર લેનાર દ્વારા વિનંતી કરવામાં આવેલી મિલકત અથવા લોન દસ્તાવેજોની પુનઃપ્રાપ્તિ માટેની ફી	1000 રૂપિયા + જીએસટી પ્રતિ દાખલા
વધારાના સુરક્ષા બનાવટ ચાર્જ	1000 રૂપિયા + પ્રતિ સિક્યોરિટી જીએસટી
વસૂલાત ચાર્જ, કાયદેસર/કબજો અને આકસ્મિક ચાર્જ સહિતના કાનૂની ફી/ચાર્જ જો કોઈ હોય તો	વિવિધ પક્ષો/વિક્રેતાઓ/સત્તાવાળાઓ/કાનૂની સેવાઓને ચૂકવવામાં આવેલી વાસ્તવિકતા વત્તા લાગુ પડતી વૈધાનિક વસૂલાત મુજબ
દરેક વધારાના શીર્ષક શોધ માટે ફી (તે કિસ્સાઓ સહિત જ્યાં વિલંબિત વિતરણ વધારાની શોધ તરફ દોરી જાય છે)	1000/- + GST સુધી, ચોક્કસ રકમ સંબંધિત સબ-રજિસ્ટ્રાર કચેરી પર આધારિત રહેશે
કાયદાકીય ચાર્જ જો કોઈ હોય તો	વર્તમાન માટે એસ
પુનઃચુકવણી સાધનની અનુપલબ્ધતા માટે ચાર્જીસ	રૂ.500/- + GST
વ્યાજ દરને બદલવા માટેની દરેક વિનંતી માટે વહીવટી ચાર્જિસ (ફ્લોટિંગ અથવા તેનાથી વિપરીત)	રૂ.5000/- + GST
NESL ડેટા સબમિટ કરવા માટેની ફી CERSAI દ્વારા સમયાંતરે લેવામાં આવતી ફી મુજબ હશે	રૂ.50 + જીએસટી (એનઇએસએલ દ્વારા વસૂલવામાં આવતી વર્તમાન ફીના આધારે)

કૃપા કરીને નીચેની નોંધ લો:

- *ઉપરોક્ત વ્યાજ દરો અને ચાર્જિસની શ્રેણી હાલમાં લાગુ થવા પાત્ર ચાર્જ છે જે શુભમ દ્વારા સુધારવામાં આવી શકે છે અથવા નવા ચાર્જિસ સમયાંતરે રજૂ કરવામાં આવી શકે છે, શુભમની સંપૂર્ણ મુનસફી પર. આવા કોઈપણ સુધારેલા વ્યાજ દરો / ચાર્જ અથવા નવા ચાર્જ અંતિમ અને શુભમ દ્વારા સમયાંતરે સૂચિત કરવામાં આવે તે મુજબ તમામ ઉધાર લેનારાઓ માટે બંધનકર્તા રહેશે.*
- *તમામ ગ્રાહકોને વિનંતી કરવામાં આવે છે કે સમયાંતરે વ્યાજ દરો અને ચાર્જના નવીનતમ અને અપડેટ શેડ્યૂલ માટે www.shubham.co પર શુભમની વેબસાઇટનો સંદર્ભ લો.*
- *ઉપર જણાવેલ તમામ ફી અને ચાર્જ લાગુ જીએસટી સિવાય છે, સિવાય કે અન્યથા ઉલ્લેખ કરવામાં આવે. જો વિતરણનો લાભ લેવામાં ન આવે તો વહીવટી અને ઓપરેશનલ ખર્ચ-વત્તા વ્યાજ ચૂકવવામાં આવે છે (જો કોઈ હોય તો) નોન-રિફંડેબલ છે.*

નોંધઃ- ઉપરોક્ત ફી અને ચાર્જીસ એક્સક્લુઝિવ લાગુ કરવેરા (જીએસટી) અથવા અન્ય કોઈ પણ સરકારી કરવેરા, વસૂલાત વગેરે છે અને તે ફેરફારને આધિન છે અને શુભમ હાઉસિંગ ડેવલપમેન્ટ ફાઇનાન્સ કંપની લિમિટેડની સંપૂર્ણ મુનસફી પર રહેશે.

લોનના સમયગાળા દરમિયાન તમામ વર્ષો માટે વ્યાજની ગણતરી 360 દિવસ પર છે અને માસિક વ્યાજની ગણતરી તમામ મહિના માટે 30 દિવસ પર છે.

સંપૂર્ણ વિતરણ લોન માટે- પ્રી-ઇએમઆઇ વિતરણ પછીના પ્રથમ મહિનામાં લેવામાં આવશે જે વિતરણની તારીખથી તે મહિનાના અંત સુધી વ્યાજ રહેશે. ઉપરોક્ત કોષ્ટકમાં જણાવ્યા મુજબ ઇએમઆઇ પછીના મહિનાથી શરૂ થશે.
ટ્રેન્ચ ડિસ્બર્સલ લોન માટે, પીઇએમઆઇ વિતરણના મહિના પછીના મહિનાથી શરૂ થશે. જ્યાં સુધી મંજૂર પત્રમાં ઋણ લેનાર (ઓ) દ્વારા અન્યથા સંમત ન થાય ત્યાં સુધી, સંપૂર્ણ વિતરણ ન થાય ત્યાં સુધી અથવા પ્રથમ પીઇએમઆઈના મહિનાથી 12 મહિના, બેમાંથી જે પણ વહેલું હોય ત્યાં સુધી પ્રી-ઇએમઆઇ ચાર્જ કરવાનું ચાલુ રાખવામાં આવશે. ત્યારબાદ, ઉપરોક્ત કોષ્ટકમાં જણાવ્યા મુજબ ઇએમઆઇ પછીના મહિનાથી શરૂ થશે.

પ્લોટ વત્તા બાંધકામ/સ્વ-બાંધકામ લોનના કિસ્સામાં, પ્લોટમાં હાલમાં અથવા ભવિષ્યમાં તેના પર બાંધવામાં આવેલા કોઈપણ માળખાનો સમાવેશ થાય છે.

આથી સંમત થાય છે કે લોનના વિગતવાર નિયમો અને શરતો માટે, પક્ષકારો તેમના દ્વારા અમલમાં મૂકાયેલ/અમલમાં મૂકવામાં આવનાર લોન અને અન્ય સુરક્ષા દસ્તાવેજોનો સંદર્ભ લેશે અને તેના પર આધાર રાખશે.
વધુમાં સ્પષ્ટતા કરવામાં આવે છે કે, ઉપરોક્ત નિયત તારીખે ચૂકવવામાં ન આવેલી ઇએમઆઇ/પ્રી-ઇએમઆઇની રકમ બાકી નીકળી જશે. વધુમાં, ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં તમારું લોન ખાતું કંપની દ્વારા નીચે મુજબ વર્ગીકૃત કરવામાં આવશે: -

એસ. નં.	**SMA પેટાશ્રેણીઓ**	**વર્ગીકરણ માટેનો આધાર - મુદ્દલ અથવા વ્યાજની ચુકવણી અથવા અન્ય કોઈપણ રકમ સંપૂર્ણ અથવા આંશિક બાકી નીકળતી હોય છે.**
(i)	SMA-0	30 દિવસ સુધી
(ii)	SMA-1	30 દિવસથી વધુ અને 60 દિવસ સુધી
(iii)	SMA-2	60 દિવસથી વધુ અને 90 દિવસ સુધી
(iv)	એન.પી.એ.	90 દિવસથી વધુ સમય

વધુમાં સ્પષ્ટતા કરવામાં આવે છે કે એકવાર એનપીએ તરીકે વર્ગીકૃત કરાયેલા લોન ખાતાઓને 'માનક' અસ્કયામત તરીકે અપગ્રેડ કરી શકાતા નથી જ્યાં સુધી ધિરાણ લેનાર દ્વારા વ્યાજ અને મુદ્દલની સંપૂર્ણ ચુકવણી ન કરવામાં આવે.

વધારાની શરતો

સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો લોનની વિગતો આપતા કરારના સમયપત્રક સાથે મળીને વાંચવી જોઈએ.

1. **વીમો:** ઋણ લેનારે ફરજિયાતપણે મિલકત વીમો મેળવવો પડશે, સિવાય કે શુભમ દ્વારા મુક્તિ આપવામાં આવે. શુભમ ઋણ લેનારને કોઈપણ જનરલ ઇન્શ્યોરન્સ કંપની પાસેથી વીમો મેળવવામાં મદદ કરે છે. જો કે, ઉધાર લેનાર સ્વતંત્ર રીતે પ્રોપર્ટી ઇન્શ્યોરન્સ મેળવવા અને તેને શુભમ હાઉસિંગ ડેવલપમેન્ટ ફાઇનાન્સ કંપની લિમિટેડને સોંપવા માટે મુક્ત છે. શુભમ અથવા શુભમ સાથે સૂચિબદ્ધ સામાન્ય વીમા કંપનીઓ હાલમાં પ્રોપર્ટી ઇન્શ્યોરન્સ માટે કોઈ ફી લેતી નથી
2. **વિતરણની શરતો.** કોઈપણ વિતરણ કરવાની શુભમની જવાબદારી નીચેની શરતોને આધિન રહેશે:
   (a) ઋણ લેનારની ક્રેડિટ યોગ્યતા અને મિલકતનું શીર્ષક: ઉધાર લેનારે શુભમની ક્રેડિટયોગ્યતાની આવશ્યકતાઓને પૂર્ણ કરવી આવશ્યક છે. વધુમાં, શુભમને સંપૂર્ણ સંતુષ્ટ થવું આવશ્યક છે કે મિલકતનું શીર્ષક સ્પષ્ટ, માર્કેટેબલ અને બોજારૂપ નથી. ઉધાર લેનારે મિલકતમાં સુરક્ષા હિત બનાવવા માટે જરૂરી તમામ જરૂરી પરવાનગીઓ મેળવવી જોઈએ, જેમાં મિલકત હસ્તગત કરવાનો અધિકાર પણ સામેલ છે. શુભમ ઉપરોક્ત મૂલ્યાંકન કરવા માટે યોગ્ય માનવામાં આવતી કોઈપણ પૂછપરછ કરવા અથવા કરવા માટે હકદાર રહેશે
   (b) મૂળભૂતની ઘટનાનું અસ્તિત્વ નથી
   (c) અસાધારણ સંજોગો શુભમના એકમાત્ર અભિપ્રાય મુજબ ઋણ લેનાર માટે કોઈ પણ નિયમો અને શરતોનું પાલન કરવું અશક્ય બની શકે તેવા કોઈ અસાધારણ અથવા અન્ય સંજોગો બન્યા નથી.
   (d) પેન્ડિંગ કાનૂની કાર્યવાહી ઋણ લેનારે શુભમને તેની વિરુદ્ધ શરૂ કરવામાં આવેલી કોઈ પણ કાર્યવાહી, દાવાની કાર્યવાહી, સમાપ્તિ/નાદારીની કાર્યવાહી અથવા પેન્ડિંગ તપાસ વિશે જાહેર કર્યું હશે.
   (e) વિતરણના ઉપયોગ માટેના પુરાવા ઋણ લેનારે લોનના ઉપયોગના પુરાવા અથવા લોનના કોઈપણ ભાગના વિતરણના પુરાવા રજૂ કર્યા હોવા જોઈએ.
   (f) ગેરંટી / સિક્યોરિટીઝ વગેરે. જો શુભમ દ્વારા જરૂરી હોય તો ઋણ લેનાર પોતે અથવા શુભમ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવી શકે તેવી વ્યક્તિ દ્વારા ગેરંટી (ઓ) પ્રદાન કરશે અને અમલમાં મૂકશે. ઋણ લેનારે અન્ય તમામ જરૂરી દસ્તાવેજો, લખાણો યોગ્ય રીતે અમલમાં મૂકવા જોઈએ, શુભમની તરફેણમાં મિલકતની સુરક્ષા બનાવવી પડશે અને પોસ્ટ ડેટેડ ચેક, સ્ટેન્ડિંગ ઇન્સ્ટ્રક્શન્સ અથવા ઇસીએસ મેન્ડેટ સબમિટ કરશે.
   (g) ઋણ લેનારના યોગદાનનો ઉપયોગ: ઋણ લેનાર લોનના હેતુ માટે જરૂરી બાકીના ભંડોળની વ્યવસ્થા કરશે (એટલે કે લોન કરતા ઓછી મિલકતની કિંમત). ઉધાર લેનાર અન્ય કોઈ વ્યક્તિ પાસેથી ઉધાર લેશે નહીં.
   (h) જ્યાં ઋણ લેનાર અન્ય બેંક/નાણાકીય સંસ્થામાંથી શુભમને લોન ટ્રાન્સફર કરે છે, ત્યારે ઋણ લેનારે હાલના/અગાઉની બેંક/સંસ્થા/ધિરાણકર્તા (કિસ્સા મુજબ) પાસેથી જરૂરી પરવાનગીઓ, પત્ર મેળવ્યો હોવો જોઈએ અને શુભમને સાચી માહિતી જાહેર કરી હોવી જોઈએ.

(i) અહીં નિર્ધારિત વિતરણ માટેની પૂર્વશરતોની પૂર્તિને આધીન, શુભમ લોનનું વિતરણ એકમ રકમમાં અથવા યોગ્ય હપ્તામાં કરશે, જેમ કે શુભમ દ્વારા નક્કી કરવામાં આવે છે, જરૂરિયાત, બાંધકામની પ્રગતિ અથવા શુભમ દ્વારા તેની સંપૂર્ણ મુનસફી પર નક્કી કરેલા અન્ય પરિબળોના સંદર્ભમાં. લોનનું સંપૂર્ણ અથવા આંશિક વિતરણ કરવાનો શુભમનો નિર્ણય અને વિતરણની રીત, લેનાર માટે અંતિમ અને બંધનકર્તા રહેશે.

(j) શુભમ દ્વારા પે ઓર્ડર, ચેક અથવા ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ જારી કરીને અથવા અહીં શેડ્યૂલમાં ઉલ્લેખિત વિગતો, નિયુક્ત બેંક ખાતામાં ક્રેડિટ દ્વારા કરવામાં આવશે. લોન લેનાર (ઓ) ને ચેક સોંપવામાં આવે તે તારીખથી અથવા તે તારીખથી વિતરણ કરવામાં આવશે જ્યારે ઉધાર લેનાર (ઓ) ના બેંક ખાતા અથવા વિક્રેતાના / તૃતીય પક્ષના બેંક ખાતામાં વિતરણની રકમનું ઇલેક્ટ્રોનિક / ઓનલાઇન ટ્રાન્સફર કરવામાં આવે છે અને લોન પરનું વ્યાજ ઉક્ત તારીખથી શુભમની તરફેણમાં ઉપાર્જિત થવાનું શરૂ થશે, પછી ભલે તે રકમ ખરેખર ઉપાડી લેવામાં આવી હોય.

(k) શુભમ, તેની સંપૂર્ણ મુનસફી પર, ઋણ લેનાર, બિલ્ડર, ડેવલપર, સોસાયટી અને અન્ય બેંકો / સંસ્થા / ધિરાણકર્તાને સીધી લોનનું વિતરણ કરી શકે છે, જેમની પાસેથી ઋણ લેનાર શુભમને અથવા કોઈ પણ ત્રાહિત પક્ષની તરફેણમાં લોન ટ્રાન્સફર કરે છે.

(l) શુભમ, ઉધાર લેનારને વાજબી નોટિસ આપીને, લોનના વધુ વિતરણને સ્થગિત અથવા રદ કરી શકે છે, જો લોનની રકમ વાજબી સમયની અંદર સંપૂર્ણ રીતે ઉપાડવામાં આવી નથી, અથવા જો સંજોગોમાં કોઈ ફેરફારને કારણે શુભમનો અભિપ્રાય છે કે મંજૂર પત્ર જારી કરતી વખતે શુભમ દ્વારા ધ્યાનમાં લેવામાં આવેલા અન્ય કોઈપણ પરિબળો પર ભૌતિક પ્રતિકૂળ અસર થઈ છે. આમાં મિલકતના નિર્માણમાં વિલંબનો સમાવેશ થાય છે પરંતુ તે પૂરતું મર્યાદિત નથી.

(m) શુભમ લોનના વિતરણ પછી નાણાકીય સ્થિતિ, લોનની આવકનો ઉપયોગ, મિલકત, મિલકતના બાંધકામનો તબક્કો, સરનામું અને સંપર્ક વિગતો, તમારા ગ્રાહકને જાણો (કેવાયસી) આવશ્યકતાઓને લગતા દસ્તાવેજો વગેરેના સંબંધમાં ઉધાર લેનારના વધારાના દસ્તાવેજો માંગવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે. જો શુભમ દ્વારા નિર્ધારિત સમયગાળાની અંદર ઉધાર લેનાર દ્વારા આવા દસ્તાવેજો સબમિટ કરવામાં ન આવે તો, શુભમ લોન પાછી ખેંચવાના તેના અધિકારને પૂર્વગ્રહ કર્યા વિના, આવી લોન જાળવવાથી ઉદ્ભવતા વધારાના જોખમને આવરી લેવા માટે ઉધાર લેનારને સૂચિત કર્યા પછી તેની સંપૂર્ણ મુનસફી પર વ્યાજ દરમાં વધારો કરવા માટે હકદાર રહેશે.

(n) ઋણ લેનારને મળેલા શુભમ તરફથી મંજૂર પત્ર અને અન્ય સંદેશાવ્યવહારમાં ઉલ્લેખિત તમામ શરતોનું પાલન.

3. આરઓઆઈમાં ફેરફાર માટેની પ્રક્રિયા {શુભમના પ્રાઇમ લેન્ડિંગ રેટ (પીએલઆર) સાથે જોડાયેલી છે**}, / ઇએમઆઇ:** શુભમ, તેની સંપૂર્ણ મુનસફી પર (અથવા લાગુ નિયમો, મની માર્કેટની શરતોને ધ્યાનમાં રાખીને અથવા તેની આંતરિક નીતિઓ અથવા નિયમનકારી આવશ્યકતાઓને ધ્યાનમાં રાખીને અથવા કંપનીની પીએલઆરમાં ફેરફાર અથવા ક્રેડિટ હિસ્ટ્રી, ક્રેડિટ રેટિંગ, ફાઇનાન્સિયલ પ્રોફાઇલ, પ્રદાન કરાયેલ સિક્યોરિટી કવર વગેરે સહિત ઋણ લેનાર સાથે સંકળાયેલા ક્રેડિટ જોખમના આધારે સ્પ્રેડ/માર્જિનમાં ફેરફાર) લોન લેનારને જાણ કર્યા પછી લોન પરના વ્યાજ દર અને દંડ ચાર્જિસમાં સુધારો કરી શકે છે. વ્યાજ દર અને દંડ ચાર્જ, આવા સૂચનાની તારીખથી, આવા સુધારેલા દરે ઉપાર્જિત થશે. જો શુભમ લોનના સંપૂર્ણ વિતરણ પહેલાં લોન પરના વ્યાજ દરમાં સુધારો કરે છે, તો તેને તેની સંપૂર્ણ મુનસફી પર, લોનના સંપૂર્ણ અથવા કોઇપણ ભાગ પર આવા સુધારેલા દરને અસર કરવાનો અધિકાર રહેશે અને ઋણ લેનાર આવી સુધારેલી રકમ ચૂકવવા માટે જવાબદાર રહેશે. શુભમ સમયાંતરે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા અથવા નેશનલ હાઉસિંગ બેંક દ્વારા ફરજિયાત વ્યાજ દરોમાં ફેરફાર કરવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે. વ્યાજ દરોમાં ફેરફારના કિસ્સામાં, શુભમ ઋણ લેનાર દ્વારા પસંદ કરેલા વિકલ્પના આધારે અથવા જો ઋણ લેનાર કોઇપણ વિકલ્પ પસંદ કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો તેની સંપૂર્ણ મુનસફી પર કરી શકે છે:

(i) લોનની મુદત બદલો અને ઈએમઆઇ સ્થિર રહેશે અથવા
(ii) ઈએમઆઈની રકમ બદલાઇ જશે અને મુદત યથાવત રહેશે, અથવા
(iii) (i) અને (ii) બંનેનું સંયોજન

ઈએમઆઈની રકમમાં ફેરફાર થવાના કિસ્સામાં ચેક, સ્થાયી સૂચનાઓ (એસઆઇ) અથવા એનએસીએચ/ઇ-એનએસીએચ (લાગુ પડતા મુજબ) સ્વરૂપે પુનઃચુકવણીની સૂચનાઓમાં સુધારો કરવામાં આવશે અને ઋણ લેનાર શુભમને નવી/નવી પુનઃચુકવણીની સૂચનાઓ સુપરત કરશે.

વધુમાં, શુભમ સમયાંતરે તેના ભંડોળની કિંમત, બજારની પરિસ્થિતિઓ અને સ્પર્ધાના આધારે લાગુ વ્યાજ દરના મેટ્રિક્સની સમીક્ષા કરે છે. જ્યાં સુધી કોઈ ચોક્કસ ઋણ લેનારની વાત છે, ત્યાં સુધી વાસ્તવિક વ્યાજ દર ઉપરોક્ત પરિબળોના આધારે વસૂલવામાં આવે છે. આમ, ઉપરોક્ત વ્યાજ દરના મોડેલ અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેના અભિગમને ધ્યાનમાં રાખીને, વિવિધ ઉધાર લેનારાઓ માટે લાગુ વ્યાજ દર અલગ હોઈ શકે છે.

અહીં સમાવિષ્ટ કંઈપણ હોવા છતાં, ફ્લોટિંગ રેટ લિંક્ડ લોન ખાતાઓના વ્યાજ દરોમાં સુધારો કરવાના કિસ્સામાં શુભમને ઋણ લેનાર પાસેથી પ્રાપ્ત વિનંતી મુજબ અથવા જો ઋણ લેનાર પાસેથી કોઇ વિનંતી પ્રાપ્ત ન થાય તો શુભમ યોગ્ય લાગે તે મુજબ ઇએમઆઇ, મુદત અથવા લોનની રકમની સમીક્ષા અને પુનઃશેડ્યૂલ કરવાનો અધિકાર રહેશે. શરત એ છે કે જો આવી સમીક્ષા/પુનઃનિર્ધારણના પરિણામે, લોનની મૂળ મુદત લંબાવવાની જરૂર હોય, તો તે શુભમ દ્વારા તેની આંતરિક નીતિ અનુસાર મંજૂરી આપવામાં આવેલી શરતો સુધી જ કરવામાં આવશે. આવી ઘટનામાં, ઋણ લેનાર શુભમ દ્વારા નિર્ધારિત સુધારેલી અનુસૂચિ મુજબ લોન અથવા તેની બાકી રકમની ચુકવણી કરશે. શુભમ લેખિતમાં ઋણ લેનારને જાણ કરશે કે જ્યાં આવા ફેરફાર અથવા પુનઃસમયપત્રકમાં ફેરફાર થાય છે:

a. ઇએમઆઇ અથવા તેની રકમની ચુકવણી માટેની તારીખ; અથવા
b. વ્યાજની રકમ, મુદ્દલ અથવા ઇએમઆઇ; અથવા
c. આ ભિન્નતાના પરિણામે લોનની મુદત લાગુ પડતા ઋણ લેનાર(ઓ)ની નિવૃત્તિની ઉંમર કરતાં વધી જાય છે

વ્યાજ દર અને/અથવા દંડ ચાર્જીસ અને/અથવા સર્વિસ ચાર્જીસ અને/અથવા અન્ય લાગુ ફી/ચાર્જીસ વગેરેમાં તમામ ફેરફારો ઋણ લેનારાઓને સલાહ આપવામાં આવશે અને તે સંભવિત રીતે જ અમલમાં આવશે. આવા ફેરફાર શુભમની વેબસાઇટ અને શાખાઓ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. વ્યાજ દરમાં કોઈપણ ફેરફાર ગ્રાહકોને પત્ર/એસએમએસ અથવા સંદેશાવ્યવહારના અન્ય કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા શુભમને શક્ય હોય તેવા કોઈપણ નામથી જણાવવામાં આવશે. જો કે, જો આવા ફેરફાર ગ્રાહકના ગેરફાયદા માટે હોય, તો તે/તેણી, 60 દિવસની અંદર, તેની લોનની પૂર્વચૂકવણી કરી શકે છે અથવા શુભમને કોઇ વધારાના ચાર્જ અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના તેને અન્ય ધિરાણકર્તાને ફેરવી શકે છે. ઉપરોક્ત પૂર્વગ્રહ વિના, વ્યાજ દરોમાં સુધારો કર્યા પછી, ઋણ લેનારને તેની ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરની લોનને નિશ્ચિત વ્યાજ દરમાં બદલવાનો અધિકાર રહેશે.

અરજીની પદ્ધતિ: જો ઋણ લેનાર દ્વારા કોઈ પણ રકમ ચૂકવવામાં આવે અથવા ઋણ લેનાર પાસેથી કોઈ રકમ પ્રાપ્ત/વસૂલવામાં આવે/વસૂલવામાં આવે તો તેને ઋણ લેનારને કોઈ પણ આગોતરી જાણ કર્યા વિના નીચેના ક્રમમાં એડજસ્ટ/ફાળવવામાં આવશે:

(i) પ્રથમ ગોઠવણ મૂળ બાકી નીકળતી રકમ સામે હશે[1].
(ii) બીજું એડજસ્ટમેન્ટ બાકી વ્યાજ સામે હશે[2]

4. પ્રાપ્ત થયેલી રકમ ફી / ચાર્જ અને પેનલ ચાર્જ સામે ફી / ચાર્જ અને પેનલ ચાર્જ સામે તમામ મુદ્દલ બાકી અને બાકી વ્યાજ ચૂકવ્યા પછી જ સમાયોજિત કરવામાં આવશે. લોન એકાઉન્ટ પર 90 દિવસ ઓવરડ્યુ (એનપીએ) અને તે પછી પણ સમાન ચુકવણી વંશવેલો અનુસરવામાં આવશે.

5. બાકી નીકળતી રકમની વસૂલાત: શુભમની દેવું વસૂલાત નીતિ ઋણ લેનારાઓના ગૌરવ અને આદરની આસપાસ બનાવવામાં આવી છે. શુભમ એવી નીતિઓનું પાલન કરશે નહીં જે બાકી લેણાંની વસૂલાતમાં અયોગ્ય રીતે બળજબરીથી કરવામાં આવે છે. નીતિ સૌજન્ય, ન્યાયી વર્તન અને સમજાવટ પર બનાવવામાં આવી છે. શુભમ બાકી લેણાંની વસૂલાત અને જામીનગીરીના પુનઃકબજાના સંદર્ભમાં ન્યાયી પ્રથાઓને અનુસરવામાં માને છે અને તે રીતે ઋણ લેનારના વિશ્વાસ અને લાંબા ગાળાના સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપે છે. શુભમની સિક્યોરિટી રિપઝેશન પોલિસીનો હેતુ ડિફોલ્ટની સ્થિતિમાં બાકી નીકળતી રકમની વસૂલાત કરવાનો છે અને તેનો હેતુ મિલકતની તરંગી વંચિત કરવાનો નથી. નીતિ સિક્યોરિટીના પુનઃકબજા, મૂલ્યાંકન અને પ્રાપ્તિમાં નિષ્પક્ષતા અને પારદર્શિતાને માન્યતા આપે છે. શુભમ દ્વારા ફોલોઅપ અને બાકી લેણાંની વસૂલાત અને સિક્યોરિટીના પુનઃકબજા માટે અપનાવવામાં આવેલી તમામ પદ્ધતિઓ કાયદાને અનુરૂપ હશે.

જો ઋણ લેનારનું ચુકવણી સાધન કોઈ ચોક્કસ મહિનામાં બાઉન્સ થાય છે, તો ઋણ લેનારને ચૂકવણી કરવા માટે કહેવા માટે ટેલિફોનિક / વ્યક્તિગત ફોલો-અપ્સ કરવામાં આવે છે. કોઇપણ ઋણ લેનાર કે જે આ તારીખથી આગળ વધે છે અને બાકી 30 દિવસથી વધુ સમય પસાર કરે છે તે પછી સંગ્રહ સૂચિમાં જાય છે જે નીચે દર્શાવેલ વ્યાખ્યાયિત ક્રિયાઓ સાથે અલગથી ટ્રેક કરવામાં આવે છે:

(a) જો ચુકવણી બાકી રહે તો, બાકી નીકળેલા 30 દિવસ પર, શુભમ ઉધાર લેનારને જણાવેલી રકમની તાત્કાલિક ચુકવણી કરવા માટે એક પત્ર મોકલે છે.
(b) જો ચુકવણી બાકી 60 દિવસ વીતી ગઇ છે, તો શુભમ એક ફોલો-અપ પત્ર મોકલે છે, એટલે કે, લેનારને ઉલ્લેખિત રકમ તાત્કાલિક ચૂકવવા માટે પગલાં લેવા પહેલાં નોટિસ (એનબીટીએ). આ સમયગાળા દરમિયાન, શુભમના અધિકારીઓ ઋણ લેનાર સાથે નિયમિત સંપર્કમાં રહેશે અને તેમને બાકી રકમ ચૂકવવાના મહત્વ પર ભાર મૂકશે

---

[1] જો ઋણ લેનાર (ઓ)ની એક કરતા વધુ ઇએમઆઇ બાકી હોય તો, પછી ઇએમઆઇના મુખ્ય ભાગ સામે એડજસ્ટમેન્ટ કરવામાં આવશે જે પહેલા બાકી નીકળી ગઇ હતી અને બાકીની રકમ, જો કોઇ હોય તો, ઉપરોક્ત ઇએમઆઇના વ્યાજ ભાગ સામે સમાયોજિત કરવામાં આવશે. તે પછીની કોઇપણ બાકીની રકમ, જો કોઇ હોય, તો તે ઇએમઆઇના મુખ્ય ભાગ સામે સમાયોજિત કરવામાં આવશે જે પછીથી બાકી નીકળ્યું હતું અને તેથી વધુ.

[2] આગળની ફૂટનોટનો સંદર્ભ લો

(c) જો ચૂકવણી બાકી નીકળેલા 90 દિવસ પછી રહે છે, તો શુભમ ઉધાર લેનારને નિયત રકમની તાત્કાલિક ચુકવણી કરવા માટે લોન રિકોલ નોટિસ (એલઆરએન) મોકલે છે.

(d) જો ચુકવણી બાકી નીકળેલા 90 દિવસથી વધુ રહે છે, તો શુભમને સિક્યોરિટાઇઝેશન એન્ડ રિકન્સ્ટ્રક્શન ઓફ ફાઇનાન્સિયલ એસેટ્સ એન્ડ એન્ફોર્સમેન્ટ ઓફ સિક્યોરિટી ઇન્ટરેસ્ટ એક્ટ, 2002 (એસએઆરએફએઇએસઆઈ એક્ટ, 2002) અને તેના હેઠળ બનાવેલા નિયમો હેઠળ, જો કોઈ હોય તો, તેની બાકી નીકળતી રકમની વસૂલાત કરવા માટે અમલમાં રહેલા કોઇપણ વૈધાનિક ફેરફાર (ઓ) અથવા તેના ફરીથી કાયદા (ઓ) સહિતની કાર્યવાહી કરવાનો અધિકાર છે. વધુમાં સ્પષ્ટ કરવામાં આવે છે કે એકવાર ચુકવણી 90 દિવસની બાકી નીકળતી થઈ જાય છે, પછી ઉધાર લેનારના ખાતાને એનપીએ તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવશે અને જ્યાં સુધી ઋણ લેનાર દ્વારા તમામ બાકી નીકળતી રકમ ચૂકવવામાં ન આવે ત્યાં સુધી તેને એનપીએ તરીકે વર્ગીકૃત કરવાનું ચાલુ રાખવામાં આવશે, જ્યાં શુભમ એસએઆરએફએઇએસઆઇ એક્ટ, 2002 હેઠળ ઉધાર લેનાર સામે કાર્યવાહી કરવાનો અધિકાર અનામત રાખશે.
ઉપરોક્ત ઉપરાંત, શુભમને આવા ઋણ લેનારાઓને સંદેશાવ્યવહાર મોકલવાનો અધિકાર છે, જ્યારે શુભમ અને ઋણ લેનાર વચ્ચે કરવામાં આવેલા લોન કરાર મુજબ બાકી નીકળતી રકમ હોય.

વધુમાં, શુભમને નેગોશિએબલ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ એક્ટની કલમ 138 અથવા અન્ય કોઈ લાગુ કાયદા હેઠળ કાર્યવાહી કરવાનો અધિકાર છે.

6. ગ્રાહક સેવા

શાખાનો સમય: તમામ શાખાઓ સવારે 9.30 થી સાંજના 6.30 વાગ્યા સુધી ખુલ્લી રહે છે, અઠવાડિયામાં છ દિવસ, બીજા શનિવાર સિવાય. મહિનાના રવિવાર શુભમ માટે સામાહિક રજા છે.

સેવા સંબંધિત કોઈ પણ સમસ્યાના કિસ્સામાં, ઋણ લેનાર શાખાના પ્રભારીનો સંપર્ક કરી શકે છે. ત્યારબાદ કોઈ પણ વૃદ્ધિ પર ધ્યાન આપવું જોઈએ:

ગ્રાહક સપોર્ટ વ્યવસ્થાપક

ફોન નં. : 1800-258-2225

ઈ-મેઈલ : customercare@shubham.co

(a) **લોન એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ:** લોન એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ કે જેમાં ઓછામાં ઓછા મુદ્દલ અને આજ સુધી વસૂલવામાં આવેલા વ્યાજ, ઇએમઆઈની રકમ, બાકી રહેલી ઇએમઆઈની સંખ્યા અને લોનની સંપૂર્ણ મુદત માટે વાર્ષિક વ્યાજ દર / વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર) ની ગણતરી કરવામાં આવશે, તે દરેક ત્રિમાસિક ગાળાના અંતે ઇલેક્ટ્રોનિક મોડ દ્વારા (રજિસ્ટર્ડ મોબાઇલ નંબર અથવા ઉધાર લેનારના ઇમેઇલ આઈડી વગેરે પર ઇમેઇલ / વેબ-લિંક / એસએમએસ લિંક સહિત) અથવા આપેલા સંબંધિત સરનામાં પર હાર્ડ કોપી દ્વારા શુભમની શક્યતા મુજબ મોકલવામાં આવશે. ડુપ્લિકેટ સ્ટેટમેન્ટનો પુરવઠો ઋણ લેનારને તેના ખર્ચે રજૂ કરવામાં આવશે.

(b) **શીર્ષક દસ્તાવેજોની ફોટોકોપી: ઋણ** લેનાર શીર્ષક દસ્તાવેજોની નકલ માટે અરજી કરી શકે છે જે તેણે લોન વિતરણ કરેલી શાખામાં લોનના વિતરણના 30 દિવસની અંદર સબમિટ કરી છે. સંબંધિત નોંધણી કચેરીમાંથી દસ્તાવેજની અરજી અથવા પ્રાપ્તિના 30 દિવસની અંદર દસ્તાવેજ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

(c) **બંધ કરવાની પ્રક્રિયા: ઉધાર** લેનાર તે જ શાખા અથવા નજીકની શાખાની મુલાકાત લઈને અને વિનંતી કરીને ચાલુ મહિનાની 25 તારીખ પહેલાં કોઇપણ દિવસે તેની રનિંગ લોન બંધ કરવા માટે વિનંતી કરી શકે છે. લોન અરજી સ્વીકાર્યાના 15 દિવસની અંદર બંધ થઈ જશે અને લોન બંધ થયાના 30 દિવસની અંદર એસપીડીસી (જો કોઈ હોય તો) સાથે મૂળ મિલકત કાગળો સોંપવામાં આવશે.

7. ફરિયાદ નિવારણ

જો ઋણ લેનારાઓને લોન અથવા શુભમના કોઈ કર્મચારી સાથે તેમની ક્રિયાપ્રતિક્રિયા અંગે કોઇ ફરિયાદ અથવા ફરિયાદ હોય, તો શુભમ ઋણ લેનારને શાખામાં જાળવવામાં આવેલા ફરિયાદ રજિસ્ટરમાં એન્ટ્રી કરવા વિનંતી કરશે અને ક્રેડિટ ઓફિસરને તેના માટે ફરિયાદ નંબર આપવા માટે કહેશે.

શુભમ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાના7કામકાજના દિવસોની અંદર તેનો નિરાકરણ લાવવાનો પ્રયાસ કરશે. ફરિયાદના નિરાકરણની જાણ લેખિતમાં અથવા ક્રેડિટ અધિકારી દ્વારા શાખામાં કરવામાં આવશે.

જો ઋણ લેનારને 7 કામકાજના દિવસોમાં ફરિયાદ માટે કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે, તો તે નીચેના નિવારણ પદ્ધતિનો આશરો લઈ શકે છે:

પ્રાપ્ત થયેલી તમામ ફરિયાદો માટે નીચેની ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાનું પાલન કરવામાં આવશે.

સ્તર 1- શુભમ શાખા/ટોલ ફ્રી નંબર/ઇ-મેઇલ/પોર્ટલ

ગ્રાહક તેમની ફરિયાદ નોંધાવવા માટે શાખાની મુલાકાત લઈ શકે છે અથવા 1800-258-2225 પર કૉલ કરી શકે છે. ફરિયાદ customercare@shubham.co પર ઇ-મેઇલ પણ કરી શકાય છે.

ગ્રાહકને એક અઠવાડિયાની અંદર સ્પષ્ટતા સાથે જવાબ આપવામાં આવશે. ગ્રાહકની ફરિયાદના જવાબ/સ્વીકૃતિમાં તે અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો હોવો જોઈએ જે ફરિયાદનો સામનો કરશે. જો ફરિયાદ કંપનીના નિયુક્ત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર ફોન પર પ્રસારિત કરવામાં આવે છે, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર આપવામાં આવશે અને વાજબી સમયગાળાની અંદર પ્રગતિની જાણ કરવામાં આવશે.

સ્તર 2- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

જો ગ્રાહકને ઉપરોક્ત એક અઠવાડિયાની સમયરેખાની અંદર કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે અથવા શાખા દ્વારા આપવામાં આવેલા પ્રતિભાવથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો 7 દિવસ પછી ગ્રાહક ફરિયાદ/ફરિયાદ ગુરુગ્રામ સ્થિત કોર્પોરેટ ઓફિસમાં અથવા તો શુભમના ગ્રાહક સંભાળ અધિકારી/ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને સંબોધીને પત્ર દ્વારા અથવા ઇમેઇલ દ્વારા મોકલી શકે છે:

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી
સુશ્રી કનિકા શર્મા
ઈ-મેઈલ-GRO@shubham.co,
ફોન નંબર- 0124-6631140
શુભમ હાઉસ, 425,
ઉદ્યોગ વિહાર તબક્કો-IV, ગુડગાંવ,
હરિયાણા - 122015

લેવલ-3 – નેશનલ હાઉસિંગ બેંક

જો ગ્રાહકને એક મહિનાના સમયગાળામાં શુભમ તરફથી પ્રતિસાદ ન મળે અથવા શુભમ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઠરાવથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે તેની ફરિયાદ નોંધાવીને નેશનલ હાઉસિંગ બેંકના ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે.

a. લિંક પર ઓનલાઇન મોડમાં https://grids.nhbonline.org.in
b. પોસ્ટ દ્વારા ઑફલાઇન મોડમાં, નિર્ધારિત ફોર્મેટમાં લિંક પર ઉપલબ્ધ છે.
   https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf, થી
   ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ,
   નેશનલ હાઉસિંગ બેંક,
   3 થી 5 માળ, કોર 5 એ, ઇન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર,
   લોધી રોડ, નવી દિલ્હી – 110 003

<u>સ્વીકૃતિ</u>

ઉપરોક્ત નિયમો અને શરતો હું/અમે/અમારા દ્વારા શ્રી/શ્રીમતી/કુમ દ્વારા વાંચી સંભળાવવામાં આવી છે. કંપની _____of અને મને / અમારા દ્વારા સમજવામાં આવી છે અને સ્વીકારવામાં આવી છે અને ઉપરોક્ત શરતોની નકલ પણ મને / અમને પહોંચાડવામાં આવી છે.

(ઋણ લેનારની સહી અથવા અંગૂઠાની છાપ)	(સહ-ઋણ લેનાર(ઓ)/બાંયધરી આપનારાઓની સહી અથવા અંગૂઠાની છાપ)	(ધિરાણકર્તાની અધિકૃત વ્યક્તિની સહી)