మా రుణాల యొక్క అత్యంత ముఖ్యమైన నియమనిబంధనలు

శుభమ్ నుండి రుణం పొందడానికి అత్యంత ముఖ్యమైన నియమనిబంధనలు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి. రుణ ఒప్పందంపై సంతకం చేసే సమయంలో ఇవి ఖాతాదారునికి ఇవ్వబడతాయి మరియు ఈ నిబంధనలపై కస్టమర్ యొక్క సమ్మతి పొందిన తరువాత మాత్రమే రుణం పంపిణీ చేయబడుతుంది.

దరఖాస్తుదారుడి నెంబరు కొరకు అగ్రిమెంట్ షెడ్యూల్ రిపోర్ట్ ------

ఒప్పందం యొక్క స్థలం	
ఒప్పందం కుదిరిన తేదీ	
ఉత్పత్తి రకం	
రుణగ్రహీత పేరు	
సహ రుణగ్రహీత(లు)/పూచీదారుడు(లు) పేరు	
రుణగ్రహీత చిరునామా	
శుభమ్ బ్రాంచీ చిరునామా	
రుణ మొత్తం	
CLSS మొత్తం	
PLR	
వడ్డీరేటు రకం (ఎస్ హెచ్ డిఎఫ్ సి యొక్క పిఎల్ ఆర్ లో రివిజన్ కు రీసెట్ లింక్ చేయబడింది)	తేలియాడే
రీ-ప్రైసింగ్ ఫ్రీక్వెన్సీ	నెలవారీ లేదా అవసరమైనప్పుడు
వర్తించే వడ్డీ రేటు	సంవత్సరానికి ..... % అంటే ఎఫ్ డిపి ±..... (స్ప్రెడ్)
ఆలస్య చెల్లింపు ఛార్జీ	**సంవత్సరానికి 24 %**
వాయిదా రకం	
గడువు తేదీ	ప్రతి నెలా 4 లేదా 10వ తేదీ
ఈఎంఐ	
ప్రీ ఈఎమ్ఐ	
తనఖా పెట్టిన ఆస్తి/సెక్యూరిటీ/కొలట్రల్	
కాలపరిమితి (నెలల్లో)/సంఖ్య. ఈఎంఐల సంఖ్య	
జీవిత బీమా ప్రీమియం (తిరిగి చెల్లించబడదు) (వర్తించే పన్నులతో సహా)	వాస్తవం
జనరల్ ఇన్స్యూరెన్స్ ప్రీమియం (తిరిగి చెల్లించబడదు) (వర్తించే పన్నులతో సహా)	వాస్తవం
తుది వినియోగం/రుణం యొక్క ఉద్దేశ్యం	
ఆస్తి వినియోగం	
రుణం బట్వాడా యొక్క షరతులు	
తిరిగి చెల్లించే విధానం	పిడిసి / ఎలక్ట్రానిక్ మోడ్

(A) వడ్డీ రేట్లపై సమాచారం

1. ఉత్పత్తి వారీగా వడ్డీ రేట్ల శ్రేణి

1.1 గృహ రుణాలు- వార్షిక ప్రాతిపదికన వడ్డీరేటు

ఎస్. ఎన్.	కస్టమర్ రకం	ప్రామాణిక వడ్డీరేటు యొక్క అవధి ("RoI")	
		ఫిక్స్‌డ్ ఆర్ ఓఐపై	ఆన్ ఫ్లోటింగ్ ఆర్ఓఐ
(i)	అధికారిక జీతం పొందేవారు	11.95% నుండి 18.60%	10.45% నుండి 17.10%
(ii)	నగదు జీతం పొందేవారు	12.40% నుండి 20.60%	10.90% నుండి 19.10%
(iii)	స్వయం ఉపాధి	12.49% నుండి 20.60%	10.99% నుండి 19.10%

1.2 ఆస్తిపై రుణం - వార్షిక ప్రాతిపదికన వడ్డీ రేటు

ఎస్. ఎన్.	కస్టమర్ రకం	ప్రామాణిక వడ్డీరేటు యొక్క అవధి ("RoI")	
		ఫిక్స్‌డ్ ఆర్ ఓఐపై	ఆన్ ఫ్లోటింగ్ ఆర్ఓఐ
(i)	అధికారిక జీతం పొందేవారు	15.5% నుండి 19.60%	14.00% నుండి 18.10%
(ii)	నగదు జీతం పొందేవారు	15.50% నుండి 23.60%	14.00% నుండి 22.10%
(iii)	స్వయం ఉపాధి	15.60% నుండి 23.60%	14.10% నుండి 22.10%

2. ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేట్లలో సవరణ- శుభమ్ యొక్క పిఎల్ ఆర్ లో మార్పు చోటు చేసుకున్నట్లయితే, ఫ్లోటింగ్ రేట్ రుణంపై వడ్డీరేటు నెలవారీ రీసెట్ చేయబడుతుంది లేదా నియతానుసారంగా రెగ్యులేటరీ ఆవశ్యకతలకు లోబడి శుభమ్ తన అంతర్గత పాలసీ ప్రకారం సమీక్షించినప్పుడు రీసెట్ చేయబడుతుంది.

(B) ఫీజు మరియు ఛార్జీలు

ఫీజు రకం & ఛార్జీలు	మొత్తం
అడ్మినిస్ట్రేటివ్ మరియు ఆపరేషనల్ ఖర్చులు- లాగిన్ వద్ద	రిటైల్ రుణాలు - రూ. 7500/- వరకు (జిఎస్ టితో సహా) ప్రాజెక్ట్ రుణాలు- రూ. 1లక్షల వరకు (జిఎస్ టితో సహా)
అడ్మినిస్ట్రేటివ్ మరియు ఆపరేషనల్ ఖర్చులు- బట్వాడా	మంజూరైన రుణ మొత్తంపై 3% + GST వరకు మీ రుణానికి సంబంధించిన చట్టపరమైన సమీక్ష మరియు వాల్యుయేషన్ తో సహా ధృవీకరణ కోసం కంపెనీ చెల్లించాల్సిన ఛార్జీలను కలిగి ఉంటుంది. ఇది తిరిగి చెల్లించలేని మొత్తం.
డూప్లికేట్ స్టేట్ మెంట్ కొరకు ఫీజు (ఖాతా స్టేట్ మెంట్ తో సహా)	ఒక్కో స్టేట్ మెంట్ కు రూ. 500 + జిఎస్ టి
ఈఎమ్ఐ చెల్లింపు ఇనుస్ట్రుమెంట్ స్వాపింగ్ ఛార్జీలు	ప్రతి సందర్భానికి రూ. 500 + జిఎస్ టి
డూప్లికేట్ వడ్డీ సర్టిఫికేట్ కొరకు ఫీజు	ప్రతి సందర్భానికి రూ. 500 + జిఎస్ టి
ఆస్తి పత్రాల కాపీని తిరిగి జారీ చేయడానికి రుసుము	ఒక్కో సందర్భానికి రూ.1000 + జిఎస్ టి
చెక్కు/ఈసిఎస్/ఆఫ్టర్/ఎస్ ఐ బౌన్స్ ఛార్జీలు	ప్రతి చెక్కు/ఈసిఎస్/ఎన్ఎసిహెచ్/ఎస్ ఐ బౌన్స్ ఛార్జీలకు రూ. 500 విధించబడుతుంది.

రుణ డాక్యుమెంట్ లను అమలు చేయడానికి ఛార్జీలు	▪ ఈ స్టాంప్ తో డిజిటల్ రుణ అగ్రిమెంట్ అమలు చేయడం కొరకు రూ. 1000+ GST (ఢిల్లీ, ఉత్తర ప్రదేశ్, తెలంగాణ, ఉత్తరాఖండ్, హర్యానా, పంజాబ్ మరియు ఆంధ్రప్రదేశ్ కొరకు) ▪ ఈ స్టాంప్ తో డిజిటల్ రుణ అగ్రిమెంట్ అమలు చేయడం కొరకు రూ. 2000+ GST (మహారాష్ట్ర, గుజరాత్, తమిళనాడు, కర్ణాటక, రాజస్థాన్ మరియు మధ్యప్రదేశ్ కొరకు)

రుణం యొక్క ముందస్తు చెల్లింపు (పాక్షిక చెల్లింపుతో సహా) లేదా రుణం యొక్క ముందస్తు ముగింపుపై వర్తించే ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు/పెనాల్టీ దిగువ పేర్కొన్నవిధంగా ఉంటాయి:

ఎస్. ఎన్.	రుణాల రకాలు	ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు
(a)	ఫ్లోటింగ్ రేటు గృహ రుణాలు	నిల్
(b)	ఫిక్సిడ్ రేట్ హౌసింగ్ లోన్ లు స్వంత వనరుల ద్వారా ముందస్తుగా చెల్లించబడిన/ముందస్తుగా క్లోజ్ చేయబడ్డాయి	నిల్
(c)	వ్యాపార ప్రయోజనాల కొరకు కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కొరకు వ్యక్తులకు ఫ్లోటింగ్ రేట్ నాన్ హౌసింగ్ రుణాలు	నిల్
(d)	వ్యాపార ప్రయోజనాల కొరకు వ్యక్తిగత/ఎమ్.ఎస్.ఎమ్.ఈ రుణగ్రహీతలకు రూ.50 లక్షల వరకు ఫ్లోటింగ్ రేట్ రుణాలు (ప్రాజెక్ట్ రుణాలతో సహా) మంజూరు చేయబడతాయి.	నిల్
(e)	వ్యాపార ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత/ఎంఎస్ఎంఈ రుణగ్రహీతలకు రూ.50 లక్షల కంటే ఎక్కువ ఫ్లోటింగ్ రేట్ రుణాలు మంజూరు	4%
(f)	వడ్డీ రకంతో సంబంధం లేకుండా నాన్ ఇండివిడ్యువల్ రుణగ్రహీతలకు వ్యాపార ప్రయోజనాల కొరకు నాన్ హౌసింగ్ రుణాలు లేదా రుణాలు	ముందస్తుగా చెల్లించిన మొత్తంలో 4%
(g)	ప్రాజెక్ట్ ఫైనాన్స్* **క్రమ** సంఖ్య కింద ఉన్నవి కాకుండా ఇతరులు. (డి) ఈ పట్టికలో	ప్రీ పెయిడ్ మొత్తంలో 2%
(h)	ఫిక్సిడ్ రేట్ హౌసింగ్ లోన్ స్వంత వనరులు కాకుండా ఏదైనా ఇతర వనరు ద్వారా ముందస్తుగా చెల్లించబడిన/ముందస్తుగా క్లోజ్ చేయబడింది	నిల్
(i)	ఫిక్సిడ్ రేటు నాన్ హౌసింగ్ రుణాలు	నిల్

* ప్రాజెక్ట్ ఫైనాన్స్, వాణిజ్య స్వభావం కలిగి ఉండటం వల్ల, వ్యాపార ప్రయోజనం కొరకు రుణంగా పరిగణించబడుతుంది.

సెర్సాయ్ వద్ద సెక్యూరిటీ వడ్డీని ఫైల్ చేయడానికి ఛార్జీలు నియతానుసారంగా సెర్సాయ్ ద్వారా వసూలు చేయబడే ఫీజు ప్రకారం ఉంటాయి.	రూ. 50 + రుణ మొత్తం రూ. 5 లక్షల వరకు ఉన్నట్లయితే వర్తించే GST మరియు రుణ మొత్తం రూ. 5లక్షలు ఎక్కువగా ఉంటే రూ. 100 + వర్తించే జిఎస్ టి (సిఇఆర్ ఎస్ ఎఐ ద్వారా ఛార్జ్ చేయబడ్డ ప్రస్తుత ఫీజు ఆధారంగా)
ఆలస్య చెల్లింపు ఛార్జీ	**ప్రో-రేటా ప్రాతిపదికన లెక్కించబడ్డ ఓవర్ డ్యూ ఈఎమ్ఐ మొత్తంపై ప్రతినెలా 2% (సంవత్సరానికి 24%)**
ఆస్తి మార్పిడి కోసం రుసుము	ఒక్కో సందర్భానికి రూ.3000 + జిఎస్ టి
ముందస్తు ముగింపు స్టేట్ మెంట్ జారీ చేయడానికి రుసుము	ఒక్కో సందర్భానికి రూ. 1000 + జిఎస్ టి
బకాయి ఎంక్వైరీ (ఒకవేళ అందించబడ్డ వార్షిక బకాయి బ్యాలెన్స్ కు అదనంగా కోరినట్లయితే)	ప్రతి సందర్భానికి రూ.500+GST
డూప్లికేట్ రీపేమెంట్ షెడ్యూల్ కొరకు ఫీజు	ఒక్కో సందర్భానికి రూ. 500+GST

క్లోజ్ లోన్లలో ఆస్తి డాక్యుమెంట్ ల కొరకు కస్టోడియల్ ఫీజు	నెలకు రూ. 1000 (రుణం ముగిసిన తేదీ నుంచి 60 రోజుల తరువాత) + GST
డూప్లికేట్ బకాయిలు సర్టిఫికేట్	ప్రతి సందర్భానికి రూ. 500 + జిఎస్ టి
డాక్యుమెంట్ ల జాబితాను తిరిగి జారీ చేయడానికి రుసుము	ప్రతి సందర్భానికి రూ. 500 + జిఎస్ టి
నిర్మాణంలో ఉన్న ఆస్తి కొరకు రుణం ఉన్నప్పుడు వాల్యుయేషన్ ఫీజు	మొదటి సందర్శన: ఛార్జీలు లేవు. తదుపరి సందర్శనలు: రూ. 700 + GST
ఆస్తి పునఃసందర్శన కొరకు వాల్యుయేషన్ ఫీజు	ఒక్కో సందర్భానికి రూ. 1500 + జిఎస్ టి
మెచ్యూరిటీ క్లోజర్ మినహాయించి, రుణగ్రహీత ద్వారా అభ్యర్థించబడ్డ ఆస్తి లేదా రుణ డాక్యుమెంట్ లను తిరిగి పొందడం కొరకు ఫీజు	ప్రతి సందర్భానికి రూ. 1000 + GST
అదనపు సెక్యూరిటీ క్రియేషన్ ఛార్జీలు	ప్రతి సెక్యూరిటీకి రూ. 1000 + జీఎస్టీ
రికవరీ ఛార్జీలు, లీగల్/స్వాధీనం మరియు యాదృచ్ఛిక ఛార్జీలతో సహా లీగల్ ఫీజు/ఛార్జీలు ఏవైనా ఉంటే	వివిధ పక్షాలు/వెండర్లు/అథారిటీలు/లీగల్ సర్వీసెస్ లకు చెల్లించిన వాస్తవాలు మరియు వర్తించే చట్టబద్ధమైన లెవీల ప్రకారం
ప్రతి అదనపు ప్రైటిల్ సెర్చ్ కొరకు ఫీజు (ఆలస్యంగా బట్వాడా చేయడం అదనపు శోధనకు దారితీసే కేసులతో సహా)	1000/- + జీఎస్టీ వరకు, ఖచ్చితమైన మొత్తం సంబంధిత సబ్ రిజిస్ట్రార్ కార్యాలయంపై ఆధారపడి ఉంటుంది.
చట్టబద్ధమైన ఛార్జీలు ఏమైనా ఉంటే	ప్రస్తుతానికి ఏస్
తిరిగి చెల్లింపు ఇనుస్ట్రుమెంట్ లభ్యం కానందుకు ఛార్జీలు	రూ.500/- + జీఎస్టీ
వడ్డీరేటును మార్చడం కొరకు ప్రతి అభ్యర్థన కొరకు అడ్మినిస్ట్రేటివ్ ఛార్జీలు (ఫ్లోటింగ్ లేదా ఫ్లోటింగ్ కు ఫిక్స్ చేయబడింది)	రూ.5000/- + జీఎస్టీ
ఎన్ఈఎస్ఎల్ డేటా సమర్పణ కోసం రుసుము ఎప్పటికప్పుడు సెర్సాయ్ వసూలు చేసే రుసుము ప్రకారం ఉంటుంది.	రూ.50 + GST (ఎన్.ఈ.ఎస్.ఎల్ ద్వారా ఛార్జ్ చేయబడే ప్రస్తుత ఫీజు ఆధారంగా)

దయచేసి ఈ క్రింది వాటిని గమనించండి:

- *పైన పేర్కొన్న వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీల శ్రేణి ప్రస్తుతం వర్తించే ఛార్జీలు, వీటిని శుభమ్ సవరించవచ్చు లేదా శుభమ్ యొక్క పూర్తి అభీష్టానుసారం ఎప్పటికప్పుడు కొత్త ఛార్జీలను ప్రవేశపెట్టవచ్చు. అటువంటి ఏదైనా సవరించిన వడ్డీ రేట్లు / ఛార్జీలు లేదా కొత్త ఛార్జీలు తుది మరియు శుభమ్ ద్వారా ఎప్పటికప్పుడు తెలియజేయబడిన రుణగ్రహీతలు అందరికీ కట్టుబడి ఉంటాయి.*
- *నియతానుసారంగా వడ్డీరేట్లు మరియు ఛార్జీల యొక్క తాజా మరియు అప్ డేట్ చేయబడ్డ షెడ్యూల్ కొరకు కస్టమర్ లు అందరూ కూడా www.shubham.co వద్ద ఉండే శుభమ్ వెబ్ సైట్ ని రిఫర్ చేయాలని కోరబడుతోంది.*
- *పైన పేర్కొన్న అన్ని రుసుములు మరియు ఛార్జీలు వర్తించే GST మినహాయించి ఉంటాయి. ఒకవేళ పంపిణీ చేయకపోతే, చెల్లించిన అడ్మినిస్ట్రేటివ్ మరియు ఆపరేషనల్ కాస్ట్-ప్లస్ వడ్డీ (ఏదైనా ఉంటే) తిరిగి చెల్లించబడదు.*

గమనిక: - పై ఫీజు మరియు ఛార్జీలు ప్రత్యేకంగా వర్తించే పన్నులు (జిఎస్ టి) లేదా ఏదైనా ఇతర ప్రభుత్వ పన్నులు, లెవీలు మొదలైనవి మరియు మార్పులకు లోబడి ఉంటాయి మరియు శుభమ్ హౌసింగ్ డెవలప్ మెంట్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ లిమిటెడ్ యొక్క పూర్తి విచక్షణకు లోబడి ఉంటాయి.

రుణ కాలపరిమితిలో అన్ని సంవత్సరాలకు వడ్డీ లెక్కింపు 360 రోజులకు ఉంటుంది మరియు నెలవారీ వడ్డీ లెక్కింపు అన్ని నెలలకు 30 రోజులు ఉంటుంది.

పూర్తి బట్వాడా రుణాల కోసం- పంపిణీ చేసిన మొదటి నెలలో ప్రీ ఈఎమ్ఐ వసూలు చేయబడుతుంది, ఇది పంపిణీ తేదీ నుండి ఆ నెల చివరి వరకు వడ్డీగా ఉంటుంది. పై పట్టికలో పేర్కొన్న విధంగా ఈఎంఐ తరువాతి నెల నుండి ప్రారంభమవుతుంది.
ట్రాంచ్ బట్వాడా రుణాల కొరకు, PEMI తదుపరి నెల నుండి బట్వాడా చేసిన నెల వరకు ప్రారంభమవుతుంది. మంజూరు లేఖలో రుణగ్రహీత(లు) మరోవిధంగా అంగీకరించకపోతే, పూర్తి పంపిణీ జరిగేంత వరకు లేదా మొదటి PEMI నెల నుండి 12 నెలలు, ఏది ముందు అయితే అది, ప్రీ ఈఎమ్ఐ ఛార్జ్ చేయబడటం కొనసాగుతుంది. ఆ తరువాత, పై పట్టికలో పేర్కొన్న ఈఎంఐ తరువాతి నెల నుండి ప్రారంభమవుతుంది.

ప్లాట్ ప్లస్ నిర్మాణం/స్వీయ నిర్మాణ రుణాల విషయంలో, ప్లాట్ లో ప్రస్తుతం లేదా భవిష్యత్తులో దానిపై నిర్మించిన ఏదైనా నిర్మాణాన్ని చేర్చినట్లు భావించబడుతుంది.
రుణం యొక్క సవిస్తర నియమనిబంధనల కొరకు, ఇందులోని పార్టీలు రుణం మరియు వారి ద్వారా అమలు చేయబడిన/అమలు చేయాల్సిన ఇతర సెక్యూరిటీ డాక్యుమెంట్ లను రిఫర్ చేసి, వాటిపై ఆధారపడాలని ఇందుమూలంగా అంగీకరించబడుతోంది.
పైన పేర్కొన్న గడువు తేదీలో చెల్లించని ఈఎంఐ / ప్రీ-ఈఎంఐ మొత్తం బకాయి అవుతుందని స్పష్టం చేయబడింది. ఇంకా, డిఫాల్ట్ అయిన సందర్భంలో మీ రుణ ఖాతాను కంపెనీ ఈ క్రింది విధంగా వర్గీకరించడానికి బాధ్యత వహిస్తుంది: -

ఎస్. నెం.	**SMA ఉపవర్గాలు**	**వర్గీకరణకు ప్రాతిపదిక- అసలు లేదా వడ్డీ చెల్లింపు లేదా పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా బకాయి ఉన్న ఏదైనా ఇతర మొత్తం**
(i)	SMA-0	30 రోజుల వరకు
(ii)	SMA-1	30 రోజుల కంటే ఎక్కువ మరియు 60 రోజుల వరకు
(iii)	SMA-2	60 రోజుల కంటే ఎక్కువ మరియు 90 రోజుల వరకు
(iv)	NPA	90 రోజుల కంటే ఎక్కువ

ఎన్పిఎలుగా వర్గీకరించబడిన రుణ ఖాతాలను రుణగ్రహీత మొత్తం వడ్డీ మరియు అసలు బకాయిలు చెల్లించే వరకు 'ప్రామాణిక' ఆస్తిగా అప్గ్రేడ్ చేయలేమని మరింత స్పష్టం చేయబడింది.

<u>అదనపు షరతులు</u>

అత్యంత ముఖ్యమైన నియమనిబంధనలను రుణం యొక్క వివరాలను ఇచ్చే అగ్రిమెంట్ షెడ్యూల్ తోపాటుగా చదవాలి.

1. బీమా: రుణగ్రహీత తప్పనిసరిగా ఆస్తి బీమాను పొందాలి, శుభమ్ చేత మినహాయింపు పొందకపోతే. ఏదైనా సాధారణ బీమా కంపెనీల నుండి బీమా పొందడంలో రుణగ్రహీతకు శుభమ్ సహాయం చేస్తుంది. ఏదేమైనా, రుణగ్రహీత స్వతంత్రంగా ఆస్తి బీమాను పొందవచ్చు మరియు దానిని శుభమ్ హౌసింగ్ డెవలప్ మెంట్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ లిమిటెడ్ కు కేటాయించవచ్చు. శుభమ్ లేదా శుభమ్ తో ఎంప్యానెల్ చేయబడిన జనరల్ ఇన్సూరెన్స్ కంపెనీలు ప్రస్తుతం ఆస్తి బీమా కోసం ఎటువంటి రుసుమును వసూలు చేయవు
2. **పంపిణీ షరతులు.** ఏదైనా పంపిణీ చేయడానికి శుభమ్ యొక్క బాధ్యత ఈ క్రింది షరతులకు లోబడి ఉంటుంది:

   (a) <u>రుణగ్రహీత యొక్క క్రెడిట్ యోగ్యత మరియు ఆస్తి యొక్క శీర్షిక:</u> రుణగ్రహీత శుభమ్ యొక్క క్రెడిట్ యోగ్యత అవసరాలను తీర్చాలి. అదనంగా, ఆస్తి యొక్క టైటిల్ స్పష్టమైన, మార్కెట్ చేయదగినది మరియు భారం లేనిదని శుభమ్ పూర్తిగా సంతృప్తి చెందాలి. ఆస్తిని పొందే హక్కుతో సహా ఆస్తిలో భద్రతా ఆసక్తిని సృష్టించడానికి అవసరమైన అన్ని అనుమతులను రుణగ్రహీత పొందాలి. పైన పేర్కొన్న వాటిని అంచనా వేయడానికి సముచితంగా భావించే ఏదైనా విచారణలు చేయడానికి లేదా చేయడానికి శుభమ్ కు అర్హత ఉంటుంది

(b) డిఫాల్ట్ ఘటన ఉనికిలో లేకపోవడం

(c) అసాధారణ పరిస్థితులు శుభమ్ యొక్క ఏకైక అభిప్రాయం ప్రకారం, రుణగ్రహీత నియమనిబంధనలను సంతృప్తి పరచడం అసంభవం కలిగించే అసాధారణ లేదా ఇతర పరిస్థితులు ఏవీ చోటు చేసుకోలేదు.

(d) పెండింగ్ లో ఉన్న లీగల్ ప్రొసీడింగ్స్ అతడు/ఆమెకు విరుద్ధంగా ప్రారంభించబడ్డ ఏదైనా చర్య, దావా ప్రొసీడింగ్స్, మూసివేయడం/దివాలా ప్రక్రియలు లేదా పెండింగ్ లో ఉన్న ఇన్వెస్టిగేషన్ గురించి రుణగ్రహీత శుభమ్ కు వెల్లడించాలి.

(e) బట్వాడా యొక్క ఉపయోగం కొరకు సాక్ష్యం : రుణగ్రహీత రుణం యొక్క వినియోగం లేదా రుణం యొక్క ఏదైనా పాక్షిక బట్వాడా యొక్క సాక్ష్యాన్ని సమర్పించాలి.

(f) హామీలు / సెక్యూరిటీలు మొదలైనవి. శుభమ్ కు అవసరమైతే, రుణగ్రహీత స్వయంగా లేదా శుభమ్ ఆమోదించిన వ్యక్తి ద్వారా గ్యారెంటీ(లు) అందించాలి మరియు అమలు చేయాలి. రుణగ్రహీత అన్ని ఇతర అవసరమైన పత్రాలు, రాతలను సక్రమంగా అమలు చేయాలి, శుభమ్ పేరిట ఆస్తి యొక్క భద్రతను సృష్టించాలి మరియు పోస్ట్ డేటెడ్ చెక్కులు, స్టాండింగ్ ఇన్ స్ట్రక్షన్స్ లేదా ECS ఆదేశాలను సమర్పించాలి.

(g) రుణగ్రహీత యొక్క సహకారం యొక్క వినియోగం: రుణగ్రహీత రుణం యొక్క ప్రయోజనం కోసం అవసరమైన మిగిలిన నిధులను ఏర్పాటు చేయాలి (అంటే రుణం కంటే తక్కువ ఆస్తి ఖర్చు). రుణగ్రహీత మరే ఇతర వ్యక్తి నుండి రుణం తీసుకోకూడదు.

(h) రుణగ్రహీత ఇతర బ్యాంక్/ఫైనాన్షియల్ ఇనిస్టిట్యూట్ నుంచి శుభమ్ కు రుణాన్ని బదిలీ చేసినప్పుడు, రుణగ్రహీత ప్రస్తుత/మునుపటి బ్యాంక్/ఇనిస్టిట్యూషన్/రుణదాత నుంచి అవసరమైన అనుమతులు, లేఖ పొందాలి (సందర్భాన్ని బట్టి) మరియు శుభమ్ కు సరైన సమాచారాన్ని వెల్లడించాలి.

(i) ఇందులో పేర్కొనబడ్డ బట్వాడా కొరకు ముందస్తు షరతులను నెరవేర్చడానికి లోబడి, శుభమ్ తన పూర్తి విచక్షణ మేరకు అవసరం, నిర్మాణం యొక్క పురోగతి లేదా ఇతర కారకాలకు సంబంధించి శుభమ్ నిర్ణయించిన విధంగా ఏకమొత్తంలో లేదా తగిన వాయిదాలలో రుణాన్ని పంపిణీ చేయాలి. రుణాన్ని పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా పంపిణీ చేయాలనే శుభమ్ నిర్ణయం మరియు పంపిణీ విధానం తుది మరియు రుణగ్రహీతకు కట్టుబడి ఉండాలి.

(j) పే ఆర్డర్, చెక్కు లేదా డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ ను "ఖాతా పేయీ మాత్రమే" అని క్రాస్ చేయడం ద్వారా లేదా ఇక్కడ షెడ్యూల్ లో పేర్కొనబడ్డ వివరాలను నిర్ధారిత బ్యాంకు ఖాతాకు క్రెడిట్ చేయడం ద్వారా శుభమ్ ద్వారా బట్వాడా చేయాలి. రుణగ్రహీత(లు)కు చెక్కు హ్యాండోవర్ చేయబడిన తేదీ నుంచి లేదా రుణగ్రహీత(లు) బ్యాంకు ఖాతా లేదా విక్రేత/తృతీయపక్షం బ్యాంకు ఖాతాలో బట్వాడా మొత్తాన్ని ఎలక్ట్రానిక్/ఆన్ లైన్ బదిలీ చేసిన తేదీ నుంచి రుణగ్రహీత(లు) ద్వారా సలహా ఇవ్వబడినట్లుగా రుణం బట్వాడా చేయబడినట్లుగా భావించబడుతుంది మరియు రుణగ్రహీత ద్వారా వాస్తవంగా విత్ డ్రా చేయబడినదా లేదా అనే దానితో సంబంధం లేకుండా పేర్కొనబడ్డ తేదీ నుంచి రుణంపై వడ్డీ శుభమ్ పేరిట జమ కావడం ప్రారంభమవుతుంది.

(k) శుభమ్, తన యొక్క పూర్తి విచక్షణ మేరకు, రుణగ్రహీత, బిల్డర్, డెవలపర్, సొసైటీ, మరియు రుణగ్రహీత శుభమ్ కు లేదా రుణగ్రహీత ద్వారా అభ్యర్థించబడ్డ ఏదైనా తృతీయపక్షానికి రుణాన్ని బదిలీ చేసే ఇతర బ్యాంకులు/సంస్థ/రుణదాతకు నేరుగా రుణాన్ని బట్వాడా చేయవచ్చు.

(l) రుణగ్రహీతకు సహేతుకమైన నోటీసు ఇవ్వడం ద్వారా, రుణ మొత్తం సహేతుకమైన సమయంలో పూర్తిగా తీసుకోకపోతే, లేదా రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక పరిస్థితి, లాభాలు, వ్యాపారం లేదా మంజూరు లేఖ జారీ చేసేటప్పుడు శుభమ్ పరిగణనలోకి తీసుకున్న ఏదైనా ఇతర అంశాలపై భౌతిక ప్రతికూల ప్రభావం ఉందని శుభమ్ అభిప్రాయపడినట్లయితే, రుణగ్రహీతకు సహేతుకమైన నోటీసు ఇవ్వడం ద్వారా, రుణం యొక్క తదుపరి పంపిణీని నిలిపివేయవచ్చు లేదా రద్దు చేయవచ్చు. ఇది ఆస్తి నిర్మాణంలో ఆలస్యాన్ని కలిగి ఉంటుంది కానీ వాటికే పరిమితం కాదు.

(m) రుణం బట్వాడా చేసిన తరువాత ఆర్థిక స్థితి, రుణ ఆదాయం యొక్క వినియోగం, ఆస్తి, ఆస్తి నిర్మాణ దశ, చిరునామా మరియు సంప్రదింపు వివరాలు, నో యువర్ కస్టమర్ (కెవైసి) అవసరాలకు సంబంధించిన డాక్యుమెంట్ లు మొదలైన వాటికి సంబంధించి రుణగ్రహీత యొక్క అదనపు డాక్యుమెంట్ లను అడిగే

హక్కు శుభమ్ కు దఖలు పడి ఉంటుంది. శుభమ్ ద్వారా నిర్ధారిత కాలవ్యవధిలోగా రుణగ్రహీత అటువంటి డాక్యుమెంట్ లను సబ్మిట్ చేయనట్లయితే, రుణాన్ని రీకాల్ చేసుకునే హక్కుకు లేదా దానికి లభ్యమయ్యే ఏదైనా ఇతర పరిష్కారాన్ని ఉపయోగించుకునే హక్కుకు ఎలాంటి పక్షపాతం లేకుండా, అటువంటి రుణాన్ని నిర్వహించడం వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే అదనపు రిస్క్ ను కవర్ చేయడం కొరకు రుణగ్రహీతకు తెలియజేసిన తరువాత తన పూర్తి విచక్షణ మేరకు వడ్డీ రేటును పెంచే హక్కు శుభమ్ కు ఉంటుంది.

(n) రుణగ్రహీత ద్వారా అందుకున్న శుభమ్ నుంచి మంజూరు లేఖ మరియు ఇతర కమ్యూనికేషన్ లో పేర్కొనబడ్డ అన్ని నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండాలి.

3. ROI లో మార్పు కొరకు ప్రక్రియ {శుభమ్ యొక్క ప్రైమ్ లెండింగ్ రేట్ (PLR)కు లింక్ చేయబడింది}**, / EMI:** శుభమ్, తన పూర్తి విచక్షణ మేరకు (లేదా వర్తించే నిబంధనలు, మనీ మార్కెట్ లోని పరిస్థితులు లేదా దాని అంతర్గత పాలసీలు లేదా నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా లేదా కంపెనీ యొక్క PLRలో మార్పు లేదా క్రెడిట్ హిస్టరీ, క్రెడిట్ రేటింగ్, ఫైనాన్షియల్ ప్రొఫైల్, అందించబడ్డ సెక్యూరిటీ కవర్ మొదలైన వాటితో సహా రుణగ్రహీతతో సంబంధం ఉన్న క్రెడిట్ రిస్క్ ఆధారంగా స్ప్రెడ్/మార్జిన్ లో మార్పు చేయవచ్చు), రుణగ్రహీతకు తెలియజేసిన తరువాత రుణంపై వడ్డీ రేటు మరియు జరిమానా ఛార్జీలను సవరించవచ్చు. అటువంటి నోటిఫికేషన్ తేదీ నుండి, వడ్డీ రేటు మరియు జరిమానా ఛార్జీలు అటువంటి సవరించిన రేటుతో జమ అవుతాయి. ఒకవేళ రుణం పూర్తిగా బట్వాడా చేయడానికి ముందు శుభమ్ రుణంపై వడ్డీ రేటును సవరించినట్లయితే, రుణం యొక్క మొత్తం లేదా ఏదైనా భాగంపై అటువంటి సవరించిన రేటును తన పూర్తి విచక్షణ మేరకు అమలు చేసే హక్కు ఉంటుంది మరియు రుణగ్రహీత అటువంటి సవరించిన మొత్తాలను చెల్లించడానికి బాధ్యత వహిస్తాడు. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా లేదా నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ ద్వారా నియతానుసారంగా వడ్డీ రేట్లలో మార్పులను అమలు చేసే హక్కు శుభమ్ కు దఖలు పడి ఉంటుంది. వడ్డీ రేట్లలో మార్పు ఉన్నట్లయితే, రుణగ్రహీత ఎంచుకున్న ఆప్షన్ ఆధారంగా లేదా రుణగ్రహీత ఏదైనా ఆప్షన్ ఎంచుకోవడంలో విఫలమైనట్లయితే దాని పూర్తి విచక్షణ మేరకు శుభమ్ ఈ ఆప్షన్ ని ఎంచుకోవచ్చు:

(i) రుణం యొక్క కాలపరిమితిని మార్చడం మరియు EMI స్థిరంగా ఉంటుంది లేదా
(ii) EMI మొత్తం మారుతుంది మరియు కాలపరిమితి మారదు, లేదా
(iii) (i) & (ii) రెండింటి కలయిక

ఒకవేళ ఈఎమ్ఐ మొత్తం మారినట్లయితే, చెక్కులు, స్టాండింగ్ ఇన్ స్ట్రక్షన్ (ఎస్ఐ) లేదా ఎన్ ఎసిహెచ్/ఇ-ఎన్ఎసిహెచ్ (వర్తించే విధంగా) రూపంలో తిరిగి చెల్లింపు ఆదేశాలు సవరించబడతాయి మరియు రుణగ్రహీత కొత్త/తాజా రీపేమెంట్ ఆదేశాలను శుభమ్ కు సబ్మిట్ చేయాలి.

తదుపరి, శుభమ్ నియతానుసారంగా దాని నిధుల వ్యయం, మార్కెట్ పరిస్థితులు మరియు పోటీ ఆధారంగా వర్తించే వడ్డీ రేటు యొక్క మాతృకను సమీక్షిస్తుంది. ఒక నిర్దిష్ట రుణగ్రహీతకు సంబంధించినంతవరకు, పైన పేర్కొన్న కారకాల ఆధారంగా వాస్తవ వడ్డీ రేటు ఛార్జ్ చేయబడుతుంది. అందువల్ల, పై వడ్డీ రేటు మోడల్ మరియు రిస్క్ గ్రేడేషన్ కోసం కంపెనీ అవలంబించే విధానాన్ని దృష్టిలో ఉంచుకుని, విభిన్న రుణగ్రహీతలకు వర్తించే వడ్డీ రేటు విభిన్నంగా ఉండవచ్చు.

ఇందులో ఏదీ ఉన్నప్పటికీ, ఫ్లోటింగ్ రేటు లింక్డ్ లోన్ ఖాతాల యొక్క వడ్డీరేట్లను సవరించిన సందర్భంలో, రుణగ్రహీత నుండి అందుకున్న అభ్యర్థన లేదా రుణగ్రహీత నుండి ఎలాంటి అభ్యర్థన అందుకోనట్లయితే శుభమ్ సముచితంగా భావించే విధంగా ఈఎమ్ఐలు, కాలపరిమితి లేదా రుణ మొత్తాన్ని సమీక్షించే మరియు రీషెడ్యూల్ చేసే హక్కు శుభమ్ కు ఉంటుంది. అటువంటి సమీక్ష/రీషెడ్యూలింగ్ ఫలితంగా, రుణం యొక్క ఒరిజినల్ కాలపరిమితిని పొడిగించాల్సిన అవసరం ఉన్నట్లయితే, దాని అంతర్గత పాలసీకి అనుగుణంగా శుభమ్ ద్వారా అనుమతించబడ్డ నిబంధనల మేరకు మాత్రమే ఇది చేయబడుతుంది. అటువంటి సందర్భంలో, రుణగ్రహీత శుభమ్ ద్వారా తెలుసుకోబడ్డ సవరించిన షెడ్యూళ్ల ప్రకారం రుణగ్రహీత రుణం లేదా దాని బకాయి మొత్తాన్ని తిరిగి చెల్లించాలి. అటువంటి మార్పు లేదా రీషెడ్యూల్ లో ఈ క్రింది అంశాల్లో వ్యత్యాసం ఉన్నట్లయితే శుభమ్ రుణగ్రహీతకు రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి:

a. ఈఎంఐ చెల్లింపు తేదీ లేదా దాని మొత్తం; లేదా
b. వడ్డీ మొత్తం, అసలు లేదా EMI మొత్తం; లేదా

c. ఈ వ్యత్యాసం ఫలితంగా రుణ కాలపరిమితి వర్తించే విధంగా రుణగ్రహీత(లు) యొక్క రిపైర్ మెంట్ వయస్సును మించిపోతుంది.

వడ్డీ రేటు మరియు/లేదా జరిమానా ఛార్జీలు మరియు/లేదా సర్వీస్ ఛార్జీలు మరియు/లేదా ఇతర వర్తించే ఫీజులు/ఛార్జీలు మొదలైన వాటిలో అన్ని మార్పులు రుణగ్రహీతలకు సలహా ఇవ్వబడతాయి మరియు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమల్లోనికి వస్తాయి. అటువంటి మార్పు శుభమ్ వెబ్ సైట్ మరియు బ్రాంచీల్లో ప్రదర్శించబడుతుంది. వడ్డీరేటులో ఏదైనా మార్పు శుభమ్ కు సాధ్యమయ్యే పేరుతో లేఖ/ఎస్ఎమ్ఎస్ లేదా ఏదైనా ఇతర కమ్యూనికేషన్ మార్గాల ద్వారా కస్టమర్ లకు తెలియజేయబడుతుంది. అయితే, ఒకవేళ అటువంటి మార్పు కస్టమర్ కు ప్రతికూలంగా ఉన్నట్లయితే, అతడు/ఆమె, 60 రోజుల్లోపు, అతడి/ఆమె రుణాన్ని ముందస్తుగా చెల్లించవచ్చు లేదా శుభమ్ కు ఎలాంటి అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీ చెల్లించకుండా మరో రుణదాతకు మార్చవచ్చు. పైన పేర్కొన్న వాటికి ఎలాంటి పక్షపాతం లేకుండా, వడ్డీరేట్లను సవరించిన తరువాత, రుణగ్రహీత తన ఫ్లోటింగ్ వడ్డీరేటు రుణాన్ని స్థిర వడ్డీ రేటుకు మార్చుకునే హక్కు ఉంటుంది.

దరఖాస్తు విధానం: ఒకవేళ రుణగ్రహీత ద్వారా ఏదైనా మొత్తం చెల్లించినట్లయితే లేదా రుణగ్రహీత నుంచి ఏదైనా మొత్తం అందుకోబడినా/రియలైజ్ చేయబడినా/రికవరీ చేయబడినా, అప్పుడు రుణగ్రహీతకు ఎలాంటి ముందస్తు సమాచారం లేకుండా దిగువ క్రమంలో సర్దుబాటు చేయాలి/కేటాయించాలి:

(i) మొదటి సర్దుబాటు అసలు బకాయికి విరుద్ధంగా ఉంటుంది[1].
(ii) రెండో సర్దుబాటు బకాయి ఉన్న వడ్డీకి విరుద్ధంగా ఉంటుంది.[2]

4. అందుకున్న మొత్తం అన్ని అసలు బకాయిలు మరియు వడ్డీ చెల్లించిన తర్వాత మాత్రమే ఫీజులు / ఛార్జీలు మరియు జరిమానా ఛార్జీలకు వ్యతిరేకంగా FIFO ప్రాతిపదికన (మొదట మొదటి దశలో) సర్దుబాటు చేయబడుతుంది. 90 రోజుల గడువు ముగిసిన (NPA) మరియు ఆ తర్వాత కూడా రుణ ఖాతాపై అదే చెల్లింపు సోపానక్రమం అనుసరించబడుతుంది.

5. బకాయిల రికవరీ: శుభమ్ యొక్క రుణ సేకరణ విధానం రుణగ్రహీతల పట్ల గౌరవం మరియు గౌరవం చుట్టూ నిర్మించబడింది. బకాయిల వసూలులో అనవసరంగా బలవంతం చేసే విధానాలను శుభమ్ అనుసరించదు. మర్యాద, న్యాయమైన ప్రవర్తన మరియు ఒప్పించడంపై ఈ విధానం నిర్మించబడింది. బకాయిల సేకరణ మరియు సెక్యూరిటీని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం మరియు తద్వారా రుణగ్రహీత విశ్వాసం మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని పెంపొందించడానికి సంబంధించి న్యాయమైన పద్ధతులను అనుసరించాలని శుభమ్ విశ్వసిస్తుంది. శుభమ్ యొక్క సెక్యూరిటీ రీస్వాధీన పాలసీ డిఫాల్ట్ సందర్భంలో బకాయిలను రికవరీ చేయడం లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది మరియు ఆస్తిని విచిత్రంగా కోల్పోవడం లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది. ఈ విధానం భద్రతను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం, మూల్యాంకనం చేయడం మరియు గ్రహించడంలో న్యాయం మరియు పారదర్శకతను గుర్తిస్తుంది. ఫాలోఅప్ మరియు బకాయిల రికవరీ మరియు సెక్యూరిటీని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం కోసం శుభమ్ అవలంబించిన అన్ని పద్ధతులు చట్టానికి అనుగుణంగా ఉంటాయి.

ఒకవేళ రుణగ్రహీత యొక్క రీపేమెంట్ ఇన్‌స్ట్రుమెంట్ ఒక నిర్దిష్ట నెలలో బౌన్స్ అయినట్లయితే, రుణగ్రహీతను చెల్లించమని అడగడానికి టెలిఫోనిక్/వ్యక్తిగత ఫాలో-అప్ లు చేయబడతాయి. ఈ తేదీని దాటి 30 రోజుల కంటే ఎక్కువ గడువు ఉన్న రుణగ్రహీత కలెక్షన్ జాబితాకు వెళతారు, ఇది క్రింద వివరించిన విధంగా నిర్వచించబడ్డ చర్యలతో విడిగా ట్రాక్ చేయబడుతుంది:

(a) ఒకవేళ పేమెంట్ మిగిలి ఉన్నట్లయితే, గడువు గడువు 30 రోజుల్లో, పేర్కొనబడ్డ మొత్తాన్ని తక్షణం చెల్లించమని శుభమ్ రుణగ్రహీతకు ఒక లేఖ పంపుతాడు.
(b) చెల్లింపు గడువు గడిచి 60 రోజులు గడిచితే, శుభమ్ పేర్కొన్న మొత్తాన్ని వెంటనే చెల్లించడానికి రుణగ్రహీతకు చర్య తీసుకోవడానికి ముందు నోటీసు (ఎన్ బిటిఎ) అనే ఫాలో-అప్ లేఖను పంపుతాడు. ఈ కాలంలో, శుభమ్ అధికారులు రుణగ్రహీతతో క్రమం తప్పకుండా సంప్రదింపులు జరుపుతారు.
(c) ఒకవేళ చెల్లింపులు గడువు గడువు 90 రోజులు గనక మిగిలి ఉన్నట్లయితే, పేర్కొనబడ్డ మొత్తాన్ని వెంటనే చెల్లించడం కొరకు రుణగ్రహీతకు శుభమ్ రుణగ్రహీతకు రుణ రీకాల్ నోటీస్ (LRN) పంపుతాడు.

---

[1] ఒకవేళ రుణగ్రహీత (లు) యొక్క ఒకటి కంటే ఎక్కువ ఈఎమ్ఐలు బకాయి ఉన్నట్లయితే, అప్పుడు మొదట బకాయి ఉన్న ఈఎమ్ఐ యొక్క అసలు భాగానికి వ్యతిరేకంగా సర్దుబాటు చేయబడుతుంది మరియు అవశేష మొత్తం, ఏదైనా ఉంటే, పేర్కొన్న ఈఎంఐ యొక్క వడ్డీ భాగానికి వ్యతిరేకంగా సర్దుబాటు చేయబడుతుంది. ఆ తర్వాత ఏదైనా అవశేష మొత్తం, ఏదైనా ఉంటే, తరువాత బకాయి ఉన్న ఈఎంఐ యొక్క అసలు భాగానికి వ్యతిరేకంగా సర్దుబాటు చేయబడుతుంది.

[2] మునుపటి ఫుట్ నోట్ రిఫర్ చేయండి

(d) ఒకవేళ చెల్లింపు గడువు గడువు 90 రోజులకు మించి ఉంటే, సెక్యూరిటైజేషన్ అండ్ రీకన్ స్ట్రక్షన్ ఆఫ్ ఫైనాన్షియల్ అసెట్స్ అండ్ ఎన్ ఫోర్స్ మెంట్ ఆఫ్ సెక్యూరిటీ ఇంటరెస్ట్ యాక్ట్, 2002 (SARFAESI చట్టం, 2002) మరియు దాని కింద రూపొందించిన నియమాల ప్రకారం ప్రొసీడింగ్స్ ను ప్రారంభించే హక్కు శుభమ్ కు ఉంటుంది. చెల్లింపు గడువు 90 రోజులు దాటిన తర్వాత, రుణగ్రహీత ఖాతా ఎన్ పిఎ గా వర్గీకరించబడుతుంది మరియు రుణగ్రహీత ద్వారా బకాయి మొత్తాన్ని చెల్లించకపోతే ఎన్ పిఎ గా వర్గీకరించబడుతుంది, ఇక్కడ SARFAESI చట్టం, 2002 కింద రుణగ్రహీతపై చర్య తీసుకునే హక్కు శుభమ్ కు ఉంటుంది.
పైన పేర్కొన్న వాటికి అదనంగా, శుభమ్ మరియు రుణగ్రహీత మధ్య అమలు చేయబడ్డ రుణ ఒప్పందం ప్రకారంగా బకాయిలు ఉన్నప్పుడు అటువంటి రుణగ్రహీతలకు కమ్యూనికేషన్ పంపే హక్కు శుభమ్ కు ఉంటుంది.

తదుపరి, తన బకాయిలను రికవరీ చేయడం కొరకు నెగోషియబుల్ ఇన్ స్ట్రుమెంట్ యాక్ట్ యొక్క సెక్షన్ 138 లేదా ఏదైనా ఇతర వర్తించే చట్టం కింద ప్రొసీడింగ్స్ ప్రారంభించే హక్కు శుభమ్ కు ఉంటుంది.

6. కస్టమర్ సర్వీస్

బ్రాంచ్ సమయాలు: అన్ని శాఖలు ఉదయం 9.30 నుండి సాయంత్రం 6.30 వరకు, వారానికి ఆరు రోజులు, 2వ శనివారం మినహా తెరిచి ఉంటాయి. నెల ఆదివారాలు శుభమ్ కు వారపు సెలవు.

ఏదైనా సేవా సంబంధిత సమస్య ఉంటే, రుణగ్రహీత బ్రాంచ్ ఇన్చార్జిని సంప్రదించవచ్చు. ఆ తర్వాత ఏవైనా ఎస్కలేషన్లు ఉంటే ఈ క్రింది లింకులో ప్రస్తావించాలి:

కస్టమర్ సపోర్ట్ మేనేజర్

ఫోన్ నెం. : 1800-258-2225

ఈమెయిల్ : customercare@shubham.co

(a) **రుణ ఖాతా స్టేట్ మెంట్:** ఇప్పటి వరకు రికవరీ చేయబడిన అసలు మరియు వడ్డీ, ఈఎమ్ఐ మొత్తం, మిగిలి ఉన్న ఈఎమ్ ఐల సంఖ్య మరియు రుణం యొక్క మొత్తం కాలపరిమితి కొరకు వార్షిక వడ్డీ రేటు/వార్షిక శాతం రేటు (ఎపిఆర్) ప్రతి త్రైమాసికం చివరిలో, ఎలక్ట్రానిక్ మోడ్ ద్వారా (రిజిస్టర్డ్ మొబైల్ నంబర్ లేదా రుణగ్రహీత యొక్క ఇమెయిల్ ఐడిలు మొదలైన వాటితో సహా) లేదా ఇచ్చిన సంబంధిత చిరునామాలో హార్డ్ కాపీ ద్వారా ఉచితంగా పంపబడుతుంది. డూప్లికేట్ స్టేట్ మెంట్ యొక్క సరఫరా రుణగ్రహీతకు అతని ఖర్చుతో అందించబడుతుంది.

(b) **పైటిల్ డాక్యుమెంట్ల ఫోటోకాపీ:** రుణగ్రహీత రుణాన్ని పంపిణీ చేసిన బ్రాంచీలో రుణం పంపిణీ చేసిన 30 రోజులలోపు సమర్పించిన పైటిల్ డాక్యుమెంట్ల కాపీ కోసం దరఖాస్తు చేసుకోవచ్చు. సంబంధిత రిజిస్ట్రేషన్ కార్యాలయం నుండి దరఖాస్తు లేదా పత్రం అందుకున్న 30 రోజులలోపు డాక్యుమెంట్ అందుబాటులో ఉంటుంది.

(c) **మూసివేత ప్రక్రియ:** రుణగ్రహీత అదే బ్రాంచ్ లేదా సమీప శాఖను సందర్శించి అభ్యర్థన చేయడం ద్వారా రన్నింగ్ నెల 25 వ తేదీకి ముందు ఎప్పుడైనా తన రన్నింగ్ లోన్ ను మూసివేయమని అభ్యర్థించవచ్చు. దరఖాస్తును అంగీకరించిన 15 రోజులలోపు రుణం మూసివేయబడుతుంది మరియు రుణం ముగిసిన 30 రోజులలోపు SPDC లతో పాటు అసలు ఆస్తి పత్రాలు (ఏవైనా ఉంటే) అందజేయబడతాయి.

7. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

రుణానికి సంబంధించి లేదా ఎవరైనా శుభమ్ ఉద్యోగితో వారు ఇంటరాక్ట్ అవ్వడానికి సంబంధించి రుణగ్రహీతలకు ఏవైనా ఫిర్యాదులు లేదా క్లేశాలు ఉన్నట్లయితే, బ్రాంచీ వద్ద మెయింపైన్ చేసే ఫిర్యాదు రిజిస్టర్ లో నమోదు చేయమని శుభమ్ రుణగ్రహీతను కోరతాడు మరియు దీని కొరకు ఫిర్యాదు నెంబరును అందించమని క్రెడిట్ ఆఫీసర్ ని అడుగుతాడు.

ఫిర్యాదును స్వీకరించిన 7 పనిదినాలలోపు శుభమ్ ప్రయత్నిస్తాడు మరియు పరిష్కరించాలి. ఫిర్యాదు యొక్క పరిష్కారం రుణగ్రహీతకు లిఖితపూర్వకంగా లేదా క్రెడిట్ ఆఫీసర్ ద్వారా బ్రాంచీలో తెలియజేయబడుతుంది.

ఒకవేళ రుణగ్రహీత 7 పనిదినాల్లోగా ఫిర్యాదుకు ఎలాంటి ప్రతిస్పందన అందుకోనట్లయితే, అతడు దిగువ పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఆశ్రయించవచ్చు:

అందుకోబడిన అన్ని ఫిర్యాదుల కొరకు దిగువ కస్టమర్ గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం పాటించాలి.

లెవల్ 1- శుభమ్ బ్రాంచీ/టోల్ ఫ్రీ నెంబరు/ఇమెయిల్/పోర్టల్స్

కస్టమర్ తమ ఫిర్యాదును నమోదు చేయడానికి బ్రాంచ్ను సందర్శించవచ్చు లేదా 1800-258-2225 కు కాల్ చేయవచ్చు. ఫిర్యాదును customercare@shubham.co కు ఈ-మెయిల్ చేయవచ్చు.

కస్టమర్ కు ఒక వారంలోపు వివరణతో ప్రతిస్పందించాలి. కస్టమర్ ఫిర్యాదుకు ప్రతిస్పందన / రసీదు ఫిర్యాదుతో వ్యవహరించే అధికారి పేరు మరియు హోదాను కలిగి ఉండాలి. కంపెనీ యొక్క నియమించబడిన టెలిఫోన్ హెల్ప్ డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్ కు ఫోన్ ద్వారా ఫిర్యాదు రిలే చేయబడితే, కస్టమర్ కు ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్ అందించబడుతుంది మరియు సహేతుకమైన వ్యవధిలో పురోగతి గురించి తెలియజేయబడుతుంది.

లెవల్ 2- గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్

ఒకవేళ ఖాతాదారుడు పైన పేర్కొన్న వారం కాలవ్యవధిలోగా ఎలాంటి ప్రతిస్పందన అందుకోకపోయినా లేదా బ్రాంచీ ద్వారా ఇవ్వబడ్డ ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే, 7 రోజుల తరువాత ఖాతాదారుడు ఫిర్యాదు/ఫిర్యాదును గురుగ్రామ్ లోని కార్పొరేట్ ఆఫీసుకు కస్టమర్ కేర్ ఆఫీసర్/గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ కు ఉద్దేశించి లేఖ ద్వారా లేదా ఇమెయిల్ ద్వారా పంపవచ్చు:

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్
శ్రీమతి కనికా శర్మ
ఇ-మెయిల్-GRO@shubham.co,
ఫోన్ నెం- 0124-6631140
శుభమ్ హౌస్, 425,
ఉద్యోగ్ విహార్ ఫేజ్-IV, గుర్గావ్,
హర్యానా - 122015

లెవల్-3 – నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్

ఒకవేళ ఖాతాదారుడు ఒక నెల వ్యవధిలోగా శుభమ్ నుండి ప్రతిస్పందన అందుకోకపోయినా లేదా శుభమ్ చే ఇవ్వబడిన పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, అప్పుడు అతడు తన ఫిర్యాదును దాఖలు చేయడం ద్వారా నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్ ను సంప్రదించవచ్చు.

a. https://grids.nhbonline.org.in లింక్ ద్వారా ఆన్లైన్ మోడ్లో
b. పోస్ట్ ద్వారా ఆఫ్లైన్ మోడ్లో, సూచించిన ఫార్మాట్లో లింక్లో అందుబాటులో ఉంది.
https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf, to
గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ డిపార్ట్ మెంట్,
నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్,
3వ నుంచి 5వ అంతస్థు, కోర్ 5A, ఇండియా హాబిటాట్ సెంటర్,
లోధి రోడ్డు, న్యూఢిల్లీ – 110 003

అంగీకారం

పై నిబంధనలు మరియు షరతులను నేను / మేము చదివాను/నాకు / మాకు చదివి వినిపించారు శ్రీ/శ్రీమతి/కుమ్. కంపెనీ _____of మరియు నేను / మా ద్వారా అర్థం చేసుకున్నాను మరియు అంగీకరించబడింది మరియు పై నిబంధనల కాపీ కూడా నాకు / మాకు పంపిణీ చేయబడింది.

(రుణగ్రహీత సంతకం లేదా బొటనవేలు ముద్ర)	(సహ రుణగ్రహీత(లు)/ప్రూచీదారుల సంతకం లేదా బొటనవేలు ముద్ర)	(రుణదాత యొక్క అధీకృత వ్యక్తి సంతకం)