



21.07.2022 से पहले प्रभावी 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 एक ग्राहक को विस्तृत और दिए जाएंगे और ऋण केवल तभी वितरित किया जाएगा जब हमारे पास इन शर्तों पर ग्राहकों की सहमति होगी।

**आवेदक संख्या ----- के लिए अनुबंध अनुसूची रिपोर्ट**

समझौते का स्थान	
समझौते की तारीख	
उत्पाद का प्रकार	
उधारकर्ता का नाम	
सह उधारकर्ता (ओं) / गारंटर (ओं) का नाम	
उधारकर्ता का पता	
शुभम की शाखा	
ऋण राशि	
CLSS की राशि	
आधार दर	
ब्याज दर का प्रकार	तैरता हुआ
पुनः मूल्य निर्धारण आवृत्ति	मासिक या जब भी आवश्यक हो
लागू ब्याज दर	..... यानी बेस रेट +/-..... (फैलाओ)
दंड ब्याज दर	
किस्त का प्रकार	
नियत तिथि	हर महीने की 4 या 10 <sup>th</sup>
ईएमआई	
प्री-ईएमआई	
गिरवी रखी गई संपत्ति/प्रतिभूति/संपार्श्विक	
अवधि/अवधि (महीनों में)/सं. ईएमआई की संख्या	
कार्यकाल के दौरान मूलधन और ब्याज का विवरण	प्रिंसिपल = रु. .... / - + ब्याज = रु. ....
शुल्क:	

प्रशासनिक और परिचालन लागत- लॉगिन पर (गैर वापसी योग्य) ( लागू करों सहित)	4000.00 रुपये (केवल चार हजार रुपये)
* केवल तभी लिया जाएगा जब ग्राहक ने संपत्ति की पहचान की है और अग्रिम भुगतान करना चाहता है	4500.00 रुपये (केवल चार हजार रुपये) 2,000 रुपये * (केवल दो हजार रुपये)
प्रशासनिक और परिचालन लागत- संवितरण पर (गैर वापसी योग्य) (लागू करों सहित)	संवितरित राशि के 3% तक या कोई अन्य राशि, जैसा भी हो सकता है प्रबंधन द्वारा तय किया जाएगा
सीईआरएसएआई शुल्क (गैर-वापसी योग्य) (लागू करों सहित)	50 रुपये + जीएसटी, यदि ऋण राशि 5 लाख रुपये तक है, तो 100 रुपये + जीएसटी, यदि ऋण राशि 5 लाख रुपये से अधिक है
सामान्य बीमा प्रीमियम (गैर-वापसी योग्य) (लागू करों सहित)	वास्तविक
स्वास्थ्य बीमा प्रीमियम (गैर-वापसी योग्य) (लागू करों सहित)	वास्तविक
जीवन बीमा प्रीमियम (गैर-रेफअप्राप्य) (लागू करों सहित)	वास्तविक
डुप्लिकेट विवरण (कथन के अनुसार)	250 रुपये + जीएसटी
ईएमआई भुगतान साधन स्वैपिंग शुल्क	500 रुपये + जीएसटी
डुप्लिकेट ब्याज प्रमाण पत्र	रु. 250 + जीएसटी
संपत्ति दस्तावेजों की प्रतिलिपि	500 रुपये + जीएसटी
चेक/ईसीएस/एनएसीएच/एसआई बाउंस चार्ज	500 रुपये + जीएसटी
आंशिक पूर्व भुगतान	शून्य
देर से भुगतान शुल्क	शून्य
संपत्ति स्वैपिंग शुल्क	3000 रुपये + जीएसटी
दस्तावेजों की सूची	250 रुपये + जीएसटी
फोरक्लोजर स्टेटमेंट के आरोप	500 रुपये + जीएसटी
बंद ऋणों में संपत्ति दस्तावेजों के लिए कस्टोडियल शुल्क	500 रुपये प्रति माह (ऋण बंद होने की तारीख से 60 दिनों के बाद) + जीएसटी पहली यात्रा: कोई शुल्क नहीं। बाद के दौरों: 500 रुपये + जीएसटी
कंस्ट्रक्शन लिंकड लोन मामलों में मूल्यांकन शुल्क	यात्रा: कोई शुल्क नहीं। बाद के दौरों: 500 रुपये + जीएसटी
संपत्ति के लिए मूल्यांकन शुल्क पर फिर से विचार	रु. 1500 + GST
ऋण को बंद करने पर दस्तावेज पुनर्प्राप्ति शुल्क (परिपक्वता समापन को छोड़कर)	1000 रुपये + जीएसटी
डुप्लिकेट कोई बकाया प्रमाण पत्र	वास्तविक के अनुसार 250 रुपये
स्टेट्यूअरी शुल्क यदि कोई हो	+ जीएसटी
कानूनी शुल्क यदि कोई हो	रु. 1350 + GST
एनपीए मामलों के लिए पुनर्मूल्यांकन शुल्क	

खोज शुल्क (देरी से वितरण के मामले में वसूला जाएगा)	1000 रुपये एसआरओ पर निर्भर करते हैं कार्यालय + जीएसटी
Nesl डेटा सबमिशन	50 रुपये + जीएसटी
ऋण का अंतिम उपयोग /	
संपत्ति का उपयोग	
ऋण 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 पूरी तरह से शुभम हाउसिंग डेवलपमेंट फाइनेंस कंपनी लिमिटेड के विवेक पर होंगे।

यदि संवितरण का लाभ नहीं उठाया जाता है तो भुगतान की गई ब्याज (यदि कोई हो) गैर-निधियोग्य है।

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

पूर्ण संवितरण ऋणों के लिए- पूर्व-ईएमआई संवितरण के बाद पहले महीने में शुल्क लिया जाएगा जो संवितरण की तारीख से उस महीने के अंत तक ब्याज होगा। उपरोक्त तालिका में बताए गए अनुसार ईएमआई अगले महीने से शुरू होगी।

किस्त वितरण ऋण के लिए। प्री ईएमआई तब तक चार्ज की जाएगी जब तक कि पूर्ण वितरण नहीं हो जाता या संवितरण के महीने से 12 महीने, जो भी पहले हो। इसके बाद, उपरोक्त तालिका में बताई गई ईएमआई अगले महीने से शुरू होगी।

प्लॉट प्लस निर्माण/स्व-निर्माण ऋण के मामले में, वर्तमान या भविष्य में उस पर बनाए गए किसी भी संरचित ढांचे को शामिल माना जाएगा।

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

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 जाएगा : –

S. नहीं।	एसएमए उपश्रेणियाँ	वर्गीकरण के लिए आधार - मूलधन या ब्याज भुगतान या कोई अन्य राशि पूरी तरह से या आंशिक रूप से अतिदेय
(i)	SMA-0	30 दिनों तक
(ii)	SMA-1	30 दिनों से अधिक और 60 दिनों तक
(iii)	SMA-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 'मानक' संपत्ति के रूप में अपग्रेड नहीं किया जा सकता है जब तक कि ब्याज और मूलधन के पूरे बकाया का भुगतान उधारकर्ता द्वारा नहीं किया जाता है।

### पावती

उपर्युक्त नियम और शर्तों को मैंने/हमने/मुझे/मुझे/मुझे कंपनी \_\_\_\_\_ of द्वारा पढ़ा है और मेरे/हमारे द्वारा समझा और स्वीकार किया गया है और उपर्युक्त शर्तों की एक प्रति मुझे/हमें भी दे दी गई है।

(  
निशान

अधिकृत व्यक्ति के  
उधारकर्ता)

हस्ताक्षर या अंगूठे का निशान) काहस्ताक्षर या अंगूठे का  
ऋणदाता

के सह-उधारकर्ता (ओं)/गारंटर)

## अतिरिक्त शर्तें

सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों को ऋण के विवरण देने वाले समझौते अनुसूची के साथ पढ़ा जाना चाहिए।

- बीमा:** उधारकर्ता द्वारा अनिवार्य रूप से लिया जाने वाला उचित बीमा। शुभम किसी भी सामान्य बीमा कंपनी से बीमा कराने में उधारकर्ता की सहायता करता है। हालांकि, उधारकर्ता अपने दम पर संपत्ति बीमा लेने और शुभम हाउसिंग डेवलपमेंट फाइनेंस कंपनी लिमिटेड को सौंपने के लिए स्वतंत्र है, शुभम, वर्तमान में, उधारकर्ता से या सामान्य बीमा कंपनी से कोई शुल्क नहीं लेता है।
- संवितरण की शर्तें।** किसी भी संवितरण को करने के लिए शुभम का दायित्व निम्नलिखित शर्तों के अधीन होगा:

- (a) उधारकर्ता की क्रेडिट योग्यता और प्रो पर्टी का शीर्षक: उधारकर्ता शुभम की क्रेडिट योग्यता की आवश्यकता को पूरा करता है। साथ ही शुभम को पूरी तरह से संतुष्ट होना चाहिए कि संपत्ति का शीर्षक स्पष्ट, विपणन योग्य और बिना देनदारी वाला है। उधारकर्ता ऐसी सभी अनुमतियाँ प्राप्त करेगा जो संपत्ति में प्रतिभूति हित के सृजन के लिए आवश्यक हो सकती हैं, जिसमें अधिग्रहण करने के लिए ऋषि भी शामिल है। शुभम उपरोक्त का आकलन करने के लिए शुभम जैसा भी उचित समझे, जांच करने या जांच करने का हकदार होगा।
- (b) डिफॉल्ट घटना का अस्तित्व न होना
- (c) कोई अतिरिक्त साधारण या अन्य परिस्थितियां नहीं हुई हैं जो शुभम की एकमात्र राय में उधारकर्ता के लिए किसी भी नियम और शर्तों को पूरा करना असंभव बना सकती हैं।
- (d) लंबित कानूनी कार्यवाही उधारकर्ता ने शुभम को उसके खिलाफ शुरू की गई कार्रवाई, मुकदमे की कार्यवाही, समापन / दिवाला कार्यवाही या लंबित जांच के बारे में बताया होगा।
- (e) संवितरण के उपयोग के लिए साक्ष्य उधारकर्ता ने ऋण के उपयोग या ऋण के किसी भी भाग के संवितरण के साक्ष्य प्रस्तुत किए होंगे।
- (f) गारंटी/प्रतिभूतियां आदि उधारकर्ता यदि शुभम द्वारा अपेक्षित हो तो वह स्वयं या ऐसे व्यक्ति द्वारा गारंटी प्रदान करेगा और निष्पादित करेगा जो शुभम द्वारा अनुमोदित की जा सकती है। उधारकर्ता अन्य सभी आवश्यक दस्तावेजों, लेखन को विधिवत निष्पादित करेगा, शुभम के घर में संपत्ति की सुरक्षा बनाएगा और पोस्ट डेटेड चेक, स्थायी निर्देश या ईसीएस जनादेश प्रस्तुत करेगा, जैसा भी मामला हो।
- (g) उधारकर्ता के योगदान का उपयोग: उधारकर्ता ऋण के उद्देश्य के लिए आवश्यक शेष निधियों की व्यवस्था करेगा (यानी ऋण से कम संपत्ति की लागत)। उधारकर्ता किसी अन्य व्यक्ति से उधार नहीं लेगा।
- (h) एनओसी आदि: जहां उधारकर्ता शुभम को अन्य बैंक / वित्तीय संस्थान से ऋण हस्तांतरित करता है, उधारकर्ता नेई-जिस्टिंग / पिछले बैंक / संस्थान / ऋणदाता (जैसा भी मामला हो) से आवश्यक अनुमति, पत्र प्राप्त किया होगा और शुभम को सही जानकारी का खुलासा किया होगा।
- (i) यहां निर्धारित संवितरण के लिए शर्तों को पूरा करने के अधीन, शुभम या तो यहां निर्धारित संवितरण के लिए शर्तों को पूरा करने में ऋण का वितरण करेगा, शुभम या तो एकमुश्त या उपयुक्त किस्तों में ऋण वितरित करेगा, जैसा कि शुभम द्वारा निर्माण की आवश्यकता या प्रगति के संदर्भ में या एस द्वारा निर्धारित किसी अन्य कारकों पर विचार करने के आधार पर तय किया जा सकता है। हुबहुम अपने विवेक में। शुभम का ऋण पूरी तरह से या आंशिक रूप से वितरित करने का निर्णय और संवितरण का तरीका उधारकर्ता के लिए अंतिम और बाध्यकारी होगा।
- (j) शुभम द्वारा भुगतान आदेश, चेक या डिमांड ड्राफ्ट जारी करके या नामित बैंक खाते में क्रेडिट के माध्यम से वितरण किया जाएगा, जिसका विवरण यहां अनुसूची में निर्दिष्ट है। ऋण को अनुसूची में निर्दिष्ट संवितरण अनुरोध तिथि से संवितरित माना जाएगा और उक्त तिथि से शुभम के पक्ष में ऋण पर ब्याज प्राप्त होना शुरू हो जाएगा, भले ही उधारकर्ता द्वारा राशि वास्तव में वापस ले ली गई हो या नहीं।
- (k) शुभम अपने विवेकाधिकार से सीधे उधारकर्ता, बिल्डर, डेवलपर, सोसाइटी और उन बैंकों / संस्थान / ऋणदाता को ऋण 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।
- (l) उपरोक्त नहीं, शुभम उधारकर्ता को उचित सूचना देकर, ऋण की आगे की क्षतिपूर्ति को निलंबित या रद्द कर सकता है यदि ऋण राशि उचित समय के भीतर पूरी तरह से तैयार नहीं की गई है या यदि परिस्थितियों में किसी भी बदलाव के कारण शुभम की राय है कि उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति या पीआर पर भौतिक प्रतिकूल प्रभाव पड़ा है। (ख) स्वीकृति पत्र जारी करते समय शुभम द्वारा विचार किए गए इसके अथवा व्यवसाय अथवा किसी भी कारक के संबंध में, जिसमें संपत्ति के निर्माण में विलंब का कारण भी शामिल है, लेकिन यह सीमित नहीं है।

- (m) शुभम के पासवित्तीय स्थिति, ऋण आय का उपयोग, संपत्ति, संपत्ति के निर्माण का चरण, पता और संपर्क विवरण, ऋण के संवितरण के बाद अपने उधारकर्ता को जानें (केवाईसी) आवश्यकताओं से संबंधित दस्तावेज आदि के संबंध में उधार के अतिरिक्त दस्तावेज मांगने का अधिकार सुरक्षित है। यदि शुभम द्वारा निर्धारित समयावधि 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 के प्रति पूर्वाग्रह के बिना, उधारकर्ता को सूचित करने के बाद ब्याज दर में वृद्धि करने का हकदार होगा ताकि ऐसे ऋण को बनाए रखने से उत्पन्न होने वाले अतिरिक्त जोखिम को कवर किया जा सके।
- (n) उधारकर्ता द्वारा शुभम से प्राप्त स्वीकृति पत्र और अन्य पत्र में उल्लिखित सभी शर्तों का पालन।

**3. ईएमआई में परिवर्तन की प्रक्रिया:** शुभम, अपने विवेकाधिकार (या मुद्रा बाजार में लागू विनियमों, शर्तों को ध्यान में रखते हुए या इसकी आंतरिक नीतियों या नियामक आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए), उधारकर्ता और ब्याज दर और दंड ब्याज दर को अधिसूचित करने के बाद ऋण पर ब्याज दर और दंड ब्याज दर को संशोधित कर सकता है, ऐसी अधिसूचना की तारीख से, ऐसी संशोधित दर पर अर्जित करें। यदि शुभम ऋण के पूर्ण संवितरण से पहले ऋण पर ब्याज दर को संशोधित करता है, तो उसके पास अपने विवेक पर, ऋण के पूरे या किसी भी हिस्से पर ऐसी संशोधित दर को प्रभावी करने के लिए एक रिग टी 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 परिवर्तन के मामले में शुभम अपने विवेक पर:

- (i) लोन की अवधि में परिवर्तन और ईएमआई स्थिर रहेगी या
- (ii) ईएमआई राशि बदल जाएगी और अवधि अपरिवर्तित रहेगी। ऐसी स्थिति में, चेक, एसआई या ईसीएस (जैसा लागू हो) के रूप में पुनर्भुगतान निर्देशों को संशोधित किया जाएगा और उधारकर्ता शुभम को नए / नए पुनर्भुगतान निर्देश प्रस्तुत करेगा।

शुभम को किसी भी समय या समय-समय पर उधारकर्ता के किसी भी अनुरोध के साथ या उसके बिना ईएमआई, अवधि या ऋण राशि की समीक्षा करने और पुनर्निर्धारित करने का अधिकार होगा, इस तरह से और इस हद तक कि शुभम अपने विवेक से निर्णय ले सके। ऋण की मूल अवधि को बढ़ाया जाना आवश्यक है, यह केवल उन शर्तों तक किया जाएगा जो शुभम द्वारा अपनी आंतरिक नीति के अनुसार अनुमति दी गई है। ऐसी घटनाओं में, उधारकर्ता शुभम द्वारा निर्धारित संशोधित अनुसूची के अनुसार ऋण या उसकी बकाया राशि का भुगतान करेगा। शुभम उधारकर्ता को लिखित रूप में सूचित करेगा कि इस तरह के परिवर्तन या पुनर्निर्धारण में भिन्नता शामिल है:

- a. ईएमआई के भुगतान की तारीख या उसकी राशि; नहीं तो
- b. ब्याज, मूलधन या ईएमआई की राशि; या
- c. इस भिन्नता के परिणामस्वरूप ऋण की अवधि उधारकर्ता (ओं) की सेवानिवृत्ति की आयु से अधिक हो जाती है जैसा कि लागू होता है

ब्याज दर और/अथवा दंडात्मक ब्याज दर में सभी परिवर्तनों की सलाह उधारकर्ताओं को दी जाएगी और यह केवल भावी प्रभाव से ही प्रभावी होगा। इस तरह के बदलाव शुभम की वेबसाइट और शाखाओं पर प्रदर्शित किए जाएंगे। ब्याज दर में किसी भी बदलाव के बारे में ग्राहकों को पत्र/एसएमएस या संचार के किसी अन्य माध्यम से सूचित किया जाएगा, चाहे वह किसी भी नाम से हो। बशर्ते कि यदि इस तरह का परिवर्तन ग्राहक के नुकसान के लिए है, तो वह 60 दिनों के भीतर, शुभम को कोई अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए बिना अपने ऋण का पूर्व भुगतान कर सकता है या इसे किसी अन्य ऋणदाता को स्विच कर सकता है।

**4. अतिदेय की वसूली:** शुभम की ऋण संग्रह नीति उधारकर्ताओं की गरिमा और सम्मान के आसपास बनाई गई है। शुभम उन नीतियों का पालन नहीं करेगा जो बकाया राशि के संग्रह में अनावश्यक रूप से कठोर हैं। नीति शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और अनुनय पर बनाई गई है। शुभम बकायाराशि के संग्रह और प्रतिभूति के कब्जे के संबंध में उचित प्रथाओं का पालन करने में रुचि रखता है और इस तरह उधारकर्ता के आत्मविश्वास और दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देता है। शुभम की सुरक्षा पुनर्ग्रहण नीति का उद्देश्य चूक की स्थिति में बकाया राशि की वसूली करना है और इसका उद्देश्य संपत्ति के मनमाने ढंग से वंचित होना नहीं है। यह नीति पुनरावर्तन, मूल्यांकन और सुरक्षा की प्राप्ति में निष्पक्षता और पारदर्शिता को मान्यता देती है। शुभम द्वारा बकाया राशि की वसूली और प्रतिभूति के पुनः प्राप्ति के लिए अपनाई गई सभी प्रथाएं कानून के अनुरूप नहीं होंगी।

यदि उधारकर्ता का पुनर्भुगतान लिखत किसी विशेष महीने में उछलता है, तो उधारकर्ता को भुगतान करने के लिए कहने के लिए टेलीफोनिक / व्यक्तिगत अनुवर्ती कार्रवाई की जाती है। कोई भी उधारकर्ता जो इस तिथि से आगे जाता है और देय से 30 दिन से अधिक समय तक जाता है, फिर संग्रह सूची में चला जाता है जिसे नीचे उल्लिखित परिभाषित कार्यों के साथ अलग से ट्रैक किया जाता है:

- यदि भुगतान शेष रहता है, तो 30 दिन बीत जाने पर, शुभम उधारकर्ता को तुरंत बताई गई राशि का भुगतान करने के लिए एक पत्र भेजता है।
- यदि भुगतान 60 दिनों के पिछले देय पर रहता है, तो शुभम उधारकर्ता को तत्काल बताई गई राशि का भुगतान करने के लिए कार्रवाई करने से पहले नोटिस (एनबीटीए) नामक अनुवर्ती पत्र भेजता है। इस अवधि के दौरान, शुभम के अधिकारी बी यारो के साथ नियमित संपर्क में रहेंगे ताकि उसे अतिदेय राशि का भुगतान करने के महत्व के बारे में बताया जा सके
- यदि भुगतान 90 दिनों के बाद भी बकाया रहता है, तो शुभम उधारकर्ता को तुरंत बताई गई राशि का भुगतान करने के लिए ऋण रिकॉल नोटिस (एलआरएन) भेजता है।
- यदि भुगतान 90 दिनों से अधिक समय से लंबित रहता है, तो शुभम को वित्तीय परिसंपत्तियों का प्रतिभूतिकरण और पुनर्निर्माण और प्रतिभूति हित 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 सांविधिक संशोधनया उसके पुनः अधिनियमन शामिल हैं, जो अपने बकायों की वसूली के लिए कुछ समय के लिए लागू हैं। यह भी स्पष्ट किया जाता है कि एक बार भुगतान 90 दिन से अधिक समय बीत जाने के बाद, उधारकर्ता के खाते को एनपीए के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा और एन पीए के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा जब तक कि उधारकर्ता द्वारा सभी अतिदेय राशि का भुगतान नहीं किया जाता है, जहां शुभम के पास सरफेसी अधिनियम के तहत उधारकर्ता के खिलाफ कार्रवाई करने का अधिकार होगा। 2002।

उपरोक्त के अलावा, शुभम को ऐसे उधारकर्ताओं को संचार भेजने का अधिकार है, जब भी शुभम और उधारकर्ता के बीच निष्पादित ऋण समझौते के अनुसार बकाया हो।

इसके अलावा, शुभम को अपने बकाए की वसूली के लिए नेगोशिएबल इंस्ट्रूमेंट एक्ट की धारा 138 या किसी अन्य लागू कानून के तहत कार्यवाही करने का अधिकार है।

## 5. ग्राहक सेवा

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

किसी भी सेवा संबंधी मुद्दे के मामले में, उधारकर्ता शाखा प्रभारी से संपर्क कर सकता है। उसके बाद किसी भी वृद्धि को संबोधित किया जाना चाहिए:

ग्राहक सहायता प्रबंधक

फोन नंबर : 1800 300 22250

ईमेल : [customercare@shubham.co](mailto:customercare@shubham.co)

- ऋण खाता विवरण:** वित्तीय वर्ष के लिए लोआ एन खाता विवरण इलेक्ट्रॉनिक मोड के माध्यम से अगले वित्तीय वर्ष की अप्रैल से जुलाई की अवधि में एक बार मुफ्त में भेजा जाएगा (पंजीकृत मोबाइल नंबर या उधारकर्ता के ईमेल आईडी आदि पर ईमेल / वेब-लिनक / एसएमएस लिनक शामिल है) या दिए गए संबंधित पते पर हर डी कॉपी द्वारा। शुभम की व्यवहार्यता के अनुसार। डुप्लिकेट स्टेटमेंट की आपूर्ति उधारकर्ता को उसकी लागत पर प्रस्तुत की जाएगी।

- (b) **शीर्षक दस्तावेजों की फोटोकॉपी:** उधारकर्ता शीर्षक दस्तावेजों की एक प्रति के लिए आवेदन कर सकता है जो उसने उस शाखा में ऋण के वितरण के 30 दिनों के भीतर जमा किया है जिसने ऋण वितरित किया है। दस्तावेज आवेदन या संबंधित पंजीकरण कार्यालय से दस्तावेज की प्राप्ति के 30 दिनों के भीतर उपलब्ध कराया जाएगा।
- (c) **समापन प्रक्रिया:** उधारकर्ता चल रहे महीने की 25 तारीख से पहले किसी भी दिन उसी शाखा में जाकर अपने चल रहे ऋण को बंद करने का अनुरोध कर सकता है जिसने अपना ऋण वितरित किया है और लिखित आवेदन देकर। आवेदन स्वीकार करने के 15 दिनों के भीतर ऋण बंद कर दिया जाएगा और याएसपीडीसी (यदि कोई हो) के साथ संपत्ति के कागजात लिखित प्राप्त करने के खिलाफ ऋण समापन के 30 दिनों के भीतर सौंप दिए जाएंगे।

## 6. शिकायत निवारण

यदि उधारकर्ताओं को ऋण के संबंध में कोई शिकायत या शिकायत है या किसी एनवाई शुभम कर्मचारी के साथ उनकी बातचीत है, तो शुभम उधारकर्ता से शाखा में रखे गए शिकायत रजिस्टर में प्रविष्टि करने का अनुरोध करेगा और क्रेडिट अधिकारी को इसके लिए शिकायत संख्या प्रदान करने के लिए कहेगा।

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

यदि उधारकर्ता को 7 कार्य दिवसों के भीतर शिकायत के लिए कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो वह निम्नलिखित निवारण तंत्र का सहारा ले सकता है:

प्राप्त सभी शिकायतों के लिए निम्नलिखित ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र का पालन किया जाएगा। लेवल 1- शुभम ब्रांच/टोल फ्री नंबर/ई-मेल/पोर्टल्स

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

स्तर 2- शिकायत निवारण अधिकारी

यदि शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो ग्राहक संपर्क कर सकता है

राज्यपालनिवारण अधिकारी सुश्री

कनिका शर्मा

ई मेल- [kanika.sharma1@shubham.co](mailto:kanika.sharma1@shubham.co), फोन नंबर-

0124-4669332

शुभम हाउस, 425, उद्योग विहार, फेज-4, गुरुग्राम, हरियाणा - 122015

यदि उधारकर्ता की संतुष्टि के लिए शिकायत का समाधान नहीं किया गया है, तो वह शिकायत निवारण से संपर्क कर सकता है नेशनल हाउसिंग बैंक के सेल ने दर्ज कराई शिकायत

- a. लिंक पर ऑनलाइन मोड में <https://grids.nhbonline.org.in> नहीं तो

- b. शिकायत निवारण प्रकोष्ठ के लिंक [https://nhb.org.in/नागरिक/Complaint\\_form.pdf](https://nhb.org.in/नागरिक/Complaint_form.pdf) पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में डाक द्वारा ऑफलाइन मोड में,

विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग,





राष्ट्रीय आवास बैंक,  
चौथी मंजिल, कोर 5 ए, इंडिया हैबिटेट सेंटर,  
लोधी रोड, नई दिल्ली – 110 003

पावती

उपर्युक्त नियम और शर्तों को मैंने/हमने/मुझे/मुझे/मुझे कंपनी \_\_\_\_\_ of द्वारा पढ़ा है और मेरे/हमारे द्वारा समझा और स्वीकार किया गया है और उपरोक्त शर्तों की एक प्रति मुझे/हमें भी दी गई है।

(अधिकृत व्यक्ति के  
उधारकर्ता)

हस्ताक्षर या अंगूठे का  
ऋणदाता

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