

सीआईएन: U67190DL2014PLC272457



सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (MITC)

आवास ऋण की प्रमुख शर्तों पर सहमति हुई (उधारकर्ता) और सुप्रीम हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (जिसे आगे "एसएचएफएल" या कंपनी कहा जाएगा) के स्वामित्व वाली अन्य शर्तें निम्नानुसार हैं:

ऋण खाता संख्या (LAN): _____

1. ऋण विवरण

क्र.सं.	विवरण	विवरण
1	स्वीकृत ऋण राशि	
2	ऋण का उद्देश्य	
3	ऋण अवधि	
4	ऋण की अदायगी	मासिक किश्तों के माध्यम से
5	ईएमआई	(रु.) _____ (परिवर्तन के साथ परिवर्तन के अधीन एसएचएफएल प्राइम लेंडिंग रेट/एसएचएफएल रेफरेंस रेट, फ्लोटिंग ब्याज दर के मामले में)
6	ईएमआई शुरू होने की तिथि	
7	ईएमआई भुगतान की नियत तिथि	हर महीने की 10 तारीख
8	ब्याज दर का प्रकार	तय (FIXED)
9	देय ब्याज	_____ जो कि SHFL प्राइम लेंडिंग रेट है/ एसएचएफएल संदर्भ दर +/- _____ %
10	अधिस्थगन, यदि कोई हो	
11	ब्याज दर पुनः निर्धारित करने की तिथि	
12	ब्याज दर में परिवर्तन के संचार के तरीके	पत्र/ईमेल/एसएमएस/पंजीकृत फोन पर कॉल के माध्यम से / मोबाइल नंबर / नोटिस बोर्ड / वेबसाइट पर अद्यतनीकरण(www.supremehomeloans.com) / अन्य स्रोत संचार

2. शुल्क एवं अन्य प्रभार

क्र. सं.	विवरण	विवरण
1	लॉगिन शुल्क	आवेदन के साथ 5,000/- रुपये तक + जीएसटी का भुगतान करना होगा (नॉन रिफंडेबल).
2	प्रक्रमण संसाधन शुल्क	3.75% तक + जीएसटी (गृह ऋण) 3.75% तक + जीएसटी (अन्य ऋण) ग्राहक के अनुरोध के अनुसार संवितरण से पहले वसूला जाएगा या पहले संवितरण से काटा जाएगा (नॉन रिफंडेबल).
3	पीडीडी शुल्क	1000 रुपये तक + जीएसटी

4	CERSAI शुल्क	<ul style="list-style-type: none"> रु. 50/- + लागू कर, रु. 5.00 लाख तक के ऋण के लिए (मूल भराई एवं संशोधन हेतु) रु 100/- + लागू कर रु. 5.00 लाख से अधिक के ऋण के लिए (मूल भराई एवं संशोधन हेतु)
5	ट्रैच विज़िट शुल्क	250/- तक + जीएसटी (प्रति विज़िट)
6	पीडीसी / ईसीएस / एसीएच बाउंस शुल्क	प्रत्येक पीडीसी/ईसीएस/एसीएच बाउंस के लिए रु.600/- + जीएसटी
7	देर से भुगतान के लिए दंडात्मक शुल्क	बकाया EMI का 36% प्रति वर्ष
8	पीडीसी/ईसीएस/एसीएच स्वेपिंग शुल्क	रु. 1000/- + जीएसटी
9	संपत्ति दस्तावेजों की फोटोकॉपी	रु. 2100/- + जीएसटी
10	कानूनी और तकनीकी सत्यापन शुल्क	रु. 5000/- + जीएसटी (कानूनी + तकनीकी प्रतिवेदन)
11	डुप्लीकेट वार्षिक खाता विवरण / अनंतिम प्रमाणपत्र	रु. 1100/- + जीएसटी
12	चेक/ईसीएस/एसीएच/ईएमआई चक्र परिवर्तन	रु. 1,000/- + जीएसटी
13	दस्तावेजों की सूची शुल्क (एलओडी शुल्क)	2100/- रु + जीएसटी
14	संपत्ति अदला-बदली शुल्क	बकाया मूल राशि का 3% + जीएसटी या न्यूनतम रु. 10000 जो भी अधिक हो।
15	लेखा जोखा सूची शुल्क (अतिरिक्त)	रु. 1100/- + जीएसटी (निःशुल्क तिमाही में एक बार)
16	ग्राहक के स्थान पर प्रत्येक व्यक्तिगत यात्रा के लिए (बकाया राशि का संग्रहण)	रु. 500/- प्रति विज़िट + जीएसटी
17	ऋण रद्दीकरण शुल्क	रु.10,000/- + जीएसटी + बीमा प्रीमियम पर हानि, यदि कोई हो
18	वसूली शुल्क (कानूनी / पुनः कब्जा और आकस्मिक)	वास्तविक के अनुसार
19	संपत्ति के दस्तावेजों को रखने के लिए कस्टोडियन शुल्क एक महीने से अधिक समय से बंद ऋण	रु. 500/- प्रति माह + जीएसटी
20	शुल्क वापसी योग्य (यदि ऋण स्वीकृत/वितरित नहीं हुआ है)	लॉगिन शुल्क और प्रक्रमण संसाधन शुल्क वापसी योग्य नहीं है
21	अन्य विवरण	<p>उधारकर्ता को सवितरण से पहले/उसी समय कंपनी को चेक/नकद/UPI के माध्यम से प्रोसेसिंग फीस, बीमा शुल्क आदि का भुगतान अलग से करना होगा। यदि उधारकर्ता इन शुल्कों का भुगतान पहले नहीं कर पाता है, तो उधारकर्ता के अनुरोध पर, कंपनी वितरित ऋण राशि से इसे काट लेगी और उधारकर्ता उस पर ब्याज का भुगतान करने के लिए सहमत होगा।</p> <p>पूर्ण वितरित राशि.</p>

टिप्पणी:

- सुरक्षा दस्तावेजों या लेनदेन दस्तावेजों पर लागू स्टाम्प ड्यूटी, ई-फाइलिंग शुल्क, जीएसटी, फीस, कर और अन्य वैधानिक बकाया स्थान के आधार पर भिन्न हो सकते हैं और प्रसंस्करण शुल्क के अतिरिक्त उधारकर्ता से वसूले जाएंगे।

3. पूर्व भुगतान शुल्क

ऋण प्रकार	ग्राहक प्रकार		
	व्यक्तिगत उधारकर्ता		
	तय दर	अपने बचत खाते के माध्यम से अपने स्रोतों से किया गया कोई भी पूर्व भुगतान	शून्य, अपने स्रोतों के लिए स्वीकार्य प्रमाण के अधीन

गृह ऋण	फ्लोटिंग दर	अन्य बैंक/एचएफसी/एनबीएफसी आदि से बैलेंस ट्रांसफर के माध्यम से कोई भी पूर्व भुगतान।	पूर्व भुगतान की तिथि पर बकाया मूलधन का 10%+जीएसटी।
		शून्य	
	गैर-व्यक्तिगत - उधारकर्ता		
	कोई भी पूर्व भुगतान		
	सभी प्रीपेड राशि पर 10% + जीएसटी		फिक्स्ड और फ्लोटिंग दोनों दरों के लिए

ऋण प्रकार	ग्राहक प्रकार	
संपत्ति पर ऋण	व्यक्तिगत और गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ता	
	पूर्ण पूर्व भुगतान	
	सभी प्रीपेड राशि पर 10% + जीएसटी	फिक्स्ड और फ्लोटिंग दोनों दरों के लिए

4. ऋण के लिए सुरक्षा:

क्र. सं.	विवरण	विवरण
1	गिरवी रखी जाने वाली संपत्ति	संपत्ति का पता:
2	यदि लागू हो तो गारंटर/गारंटर्स का नाम	
3	अन्य सुरक्षा/सुरक्षाएं (यदि कोई हो)	

5. संपत्ति/उधारकर्ताओं का बीमा: गैर-अनिवार्य

उधारकर्ता का बीमा	मांग: मुख्य आय अर्जक के जीवन का बीमा
	विशेषताएँ: बीमित व्यक्ति का जीवन बीमा
संपत्ति का बीमा – केवल निर्माण लागत	मांग: प्रस्तावित संपत्ति की “निर्माण लागत” का बीमा कराना भूकंप, आग, बाढ़, विस्फोट, तूफान, आंधी आदि के कारण होने वाली हानि के विरुद्ध सुरक्षा के रूप में।
	विशेषताएँ: भूकंप, आग, बाढ़ के कारण हुए नुकसान की भरपाई करना, विस्फोट, तूफान, आंधी आदि।

बीमा प्रीमियम की लागत उधारकर्ता द्वारा वहन की जाएगी।

नोट: एसएचएफएल केवल बीमा के लिए सुविधा प्रदाता के रूप में कार्य कर सकता है और पॉलिसियों के तहत किसी भी दावे के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

6. ऋण/ऋण की किस्त के वितरण की शर्तें:

- एसएचएफएल द्वारा स्वीकृति पत्र/ऋण समझौते में उल्लिखित सभी प्रासंगिक दस्तावेज प्रस्तुत करना।
- संपत्ति का कानूनी और तकनीकी मूल्यांकन और निकासी।
- उधारकर्ता द्वारा स्वयं के अंशदान का भुगतान (फ्लैट/घर की कुल लागत ऋण राशि से कम), जैसा कि स्वीकृति पत्र में निर्दिष्ट है। SHFL द्वारा पेश किए जा रहे किसी विशिष्ट उत्पाद के आधार पर किसी वैकल्पिक व्यवस्था के मामले में, उधारकर्ता को इसकी सूचना देनी होगी और उसे स्वीकार करना होगा।
- निर्माण कार्य स्वीकृत योजना के अनुसार किया जा रहा है।
- ग्राहक ने स्वयं को संतुष्ट कर लिया है कि परियोजना के लिए आवश्यक अनुमोदन डेवलपर द्वारा प्राप्त कर लिया गया है।
- ऋण समझौते और ऐसे अन्य सहायक दस्तावेजों का निष्पादन।

- किश्तों के पुनर्भुगतान के लिए उत्तर दिनांकित चेक/एसीएच आदि प्रस्तुत करना।
- एसएचएफएल के पक्ष में सुरक्षा का सृजन।
- संवितरण का उपयोग संपत्ति के अधिग्रहण/निर्माण या निर्दिष्ट अंतिम उपयोग के अनुसार किया जाना चाहिए।
- लागू होने पर बीमा कवर उपलब्ध कराया जाएगा।
- संपत्ति के लिए सभी आवश्यक अनुमोदन प्राप्त कर लिए गए हैं तथा यदि संपत्ति को पुनः बिक्री के लिए खरीदा जाता है तो वे विक्रेता के पास उपलब्ध हैं।
- ऐसी कोई परिस्थिति उत्पन्न नहीं होनी चाहिए, जो एसएचएफएल की राय में, ऋणदाता के लिए ऋण प्राप्त करने के लिए ऋणदाता द्वारा निष्पादित ऋण समझौते और अन्य मानक दस्तावेजों के दायित्व को पूरा करना असंभव बना दे।

निर्माणाधीन संपत्ति / विस्तार / मरम्मत / नवीकरण के लिए, स्वीकृत राशि निर्माण में प्रगति के आधार पर और अनुमोदित योजना और अनुमान के अनुसार मार्जिन मनी / निर्माण का निवेश सुनिश्चित करने के बाद किस्तों में जारी की जाएगी।

7. ऋण एवं ब्याज का पुनर्भुगतान:

ऋण का भुगतान समान मासिक किस्तों (ईएमआई) के माध्यम से किया जाता है, जिसमें मूलधन और ब्याज दोनों शामिल होते हैं। ऋण का अंतिम संवितरण प्राप्त करने के महीने के बाद के महीने से पुनर्भुगतान शुरू होता है। अंतिम संवितरण लंबित होने पर, वितरित ऋण पर साधारण ब्याज लागू होता है। वितरित राशि पर यह ब्याज प्री-ईएमआई कहलाता है। प्री-ईएमआई ब्याज प्रत्येक चेक हैंडओवर की तारीख से लेकर ईएमआई शुरू होने की तारीख तक हर महीने देय होता है।

ब्याज की गणना मासिक घटती शेष राशि पर की जाएगी।

भुगतान की जाने वाली किश्तों की संख्या इस प्रकार है:

प्रीएमआई और ईएमआई का पुनर्भुगतान पोस्ट-डेटेड चेक (पीडीसी) / स्वचालित क्लियरिंग हाउस (एसीएच) पद्धति के माध्यम से किया जाएगा।

ब्याज दर में परिवर्तन की सूचना देने के तरीके: ईमेल / एसएमएस / पंजीकृत फोन / मोबाइल नंबर पर कॉल के माध्यम से।

8. अतिदेय राशि की वसूली के लिए संक्षिप्त प्रक्रिया:

ऋण समझौते में उल्लिखित चूक की घटना होने पर, उधारकर्ता को समय-समय पर डाक, टेलीफोन, ई-मेल, एसएमएस और/या संग्रह उद्देश्यों के लिए नियुक्त तीसरे पक्ष के माध्यम से उसके ऋण खाते पर बकाया राशि के भुगतान के लिए अनुस्मारक भेजा जा सकता है ताकि याद दिलाया जा सके, अनुवर्ती कार्रवाई की जा सके और बकाया राशि एकत्र की जा सके। संग्रह पद्धति में मोटे तौर पर निम्नलिखित शामिल हैं:

- टेली-कॉलिंग:** इसमें उधारकर्ता से फोन पर संपर्क करके उसे अतिदेय राशि के बारे में याद दिलाना तथा बकाया राशि का यथाशीघ्र भुगतान करने का अनुरोध करना शामिल है।
- क्षेत्र भ्रमण और संग्रहण:** इसमें उधारकर्ता से मिलना और देय राशि का भुगतान प्राप्त करना शामिल है। यह गतिविधि SHFL के कर्मचारियों या उसके अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से की जाएगी।
- कानूनी कार्रवाई** एसएचएफएल की नीति के अनुसार और लागू कानूनों के प्रावधान के अनुसार, प्रत्येक दोषी खाते की परिस्थितियों के आधार पर निर्णय लिया जाएगा।

इसलिए, एसएचएफएल विभिन्न श्रेणी के बकाया खातों के लिए अतिदेय राशि का उचित और प्रभावी संग्रह और वसूली सुनिश्चित करने के लिए टेली-कॉलिंग, फील्ड विजिट, लिखित संचार और कानूनी कार्रवाई के विवेकपूर्ण मिश्रण का उपयोग करेगा।

9. वह तिथि जिस दिन वार्षिक बकाया शेष विवरण जारी किया जाएगा— वित्तीय वर्ष की समाप्ति के 30 दिनों के भीतर।

10. ग्राहक सेवाएं

क्र. सं.	विवरण	विवरण
1	मिलने का समय	सुबह 10 बजे से शाम 5 बजे तक; सोमवार-शुक्रवार
2	संपर्क व्यक्ति	शाखा प्रबंधक / ग्राहक सेवा अधिकारी
3	संपर्क संख्या	1800 120777778
4	ईमेल आईडी	customercare@supremehomeloan

		ns.com
5*	समयरेखा:	
	ऋण खाता विवरण/बंदी पत्र	15 कार्य दिवसों के भीतर
	शीर्षक दस्तावेजों की फोटोकॉपी	30 कार्य दिवसों के भीतर
	मूल दस्तावेजों की वापसी ऋण का समापन/हस्तांतरण	30 कार्य दिवसों के भीतर

* उपर्युक्त दस्तावेजों के लिए ग्राहक शिकायत निवारण में नीचे उल्लिखित विवरण पर संपर्क कर सकते हैं।

11. शिकायत निवारण:

वर्तमान प्रतिस्पर्धी परिदृश्य में, उत्कृष्ट ग्राहक सेवा निरंतर व्यावसायिक विकास के लिए एक महत्वपूर्ण उपकरण है। ग्राहक शिकायतें किसी भी कॉर्पोरेट इकाई में व्यावसायिक जीवन का हिस्सा हैं।

एसएचएफएल में, निदेशक मंडल ने शिकायतों और शिकायतों को हल करने के लिए उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है। हमारा मानना है कि शीघ्र समाधान प्रदान करना और कुशल सेवा न केवल नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए बल्कि मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए भी आवश्यक है। हमारी कंपनी ग्राहकों को सूचना, उत्पादों और सेवाओं तक आसान पहुँच प्रदान करती है, साथ ही उनकी शिकायतों के निवारण के साधन भी प्रदान करती है।

सुप्रीम हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (जिसे आगे कंपनी कहा जाएगा) द्वारा प्रदान किए गए उत्पाद और सेवाओं के संबंध में शिकायत/शिकायत/फीडबैक वाला कोई भी ग्राहक निम्नलिखित में से किसी भी चैनल के माध्यम से कंपनी के ग्राहक सेवा विभाग को लिख सकता है:

1800120777778 पर कॉल करें

ईमेल-customercare@supremehomeloans.com

आप इस पते पर पत्र लिख सकते हैं - द्वितीय तल, हर्ष भवन, 13/29, ई-ब्लॉक, मिडिल सर्किल, कॉनॉट प्लेस, नई दिल्ली- 110001

वेबसाइट-www.supremehomeloans.com

शिकायत कैसे की जानी चाहिए:

पत्रों और शिकायतों/शिकायतों को हल करने के लिए, कंपनी ने निम्नलिखित शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित किया है।

स्तर 1:

शिकायत दर्ज करने के तरीके: ग्राहक लिखित रूप से, मौखिक रूप से, इलेक्ट्रॉनिक रूप से या टेलीफोन पर शिकायत दर्ज कर सकता है:

व्यक्तिगत रूप से शिकायत करें	शाखाओं में शिकायत पुस्तिका उपलब्ध है। ग्राहक इसे शाखा से प्राप्त कर सकते हैं और उसमें अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।
हमें कॉल करें	कॉल सेंटर के टोल फ्री नंबर 1800120777778 पर भी शिकायत दर्ज की जा सकती है।
ईमेल	customercare@supremehomeloans.com
वेबसाइट	www.supremehomeloans.com
हमें लिखें	द्वितीय तल, हर्ष भवन, 13/29, ई-ब्लॉक, मिडिल सर्किल, कॉनॉट प्लेस, नई दिल्ली- 110001

ग्राहक से अनुरोध है कि वे कंपनी के साथ संवाद करते समय ऋण खाता संख्या, कंपनी द्वारा प्रदान की गई संदर्भ संख्या, फीडबैक/सुझाव/शिकायत का विवरण तथा वैध फोन नंबर और ई-मेल आईडी आवश्यक रूप से प्रदान करें।

यदि ग्राहक से लिखित में शिकायत प्राप्त होती है, तो कंपनी एक सप्ताह के भीतर पावती/प्रतिक्रिया भेजेगी। यदि अधिक समय की आवश्यकता होती है, तो कंपनी ग्राहक को अपेक्षित समय-सीमा बताएगी।

पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम शामिल होना चाहिए जो शिकायत से निपटेगा।

यदि शिकायत कंपनी के निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन के माध्यम से की जाती है, तो कंपनी ग्राहक को शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान करेगी और उसे एक सप्ताह के भीतर प्रगति से अवगत कराएगी।

यदि अधिक समय की आवश्यकता है, तो कंपनी ग्राहक को अपेक्षित समयसीमा बताएगी। मामले की जांच करने के बाद, कंपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगी या बताएगी कि कंपनी को जवाब देने के लिए अधिक समय की आवश्यकता क्यों है और शिकायत प्राप्त होने के 6 सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी और यदि ग्राहक अभी भी संतुष्ट नहीं है तो शिकायत को आगे बढ़ाने के लिए ग्राहक तंत्र को सूचित करेगी।

लेवल 2:

यदि स्तर 1 पर प्रदान की गई शिकायत का समाधान अपेक्षा के अनुरूप नहीं है या निर्धारित समय सीमा के भीतर प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है, तो ऐसी शिकायतों को कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी के पास भेजा जा सकता है, जिनका विवरण नीचे दिया गया है:

अनुपालन विभाग

सुप्रीम हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड.

द्वितीय तल, हर्ष भवन, 13/29, ई-ब्लॉक, मिडिल सर्कल, कॉनॉट प्लेस, नई दिल्ली- 110001

ईमेल आईडी: compliance@supremehomeloans.com

फ़ोन नंबर 7428086525

इस स्तर पर, शिकायत प्राप्त होने के 7 कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का जवाब दिया जाना अपेक्षित है।

स्तर 3:

यदि शिकायत का निवारण नहीं होता है या ग्राहक प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो ग्राहक लिंक पर ऑनलाइन मोड में अपनी शिकायत दर्ज करके राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है।

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(vtggxlcgsh4bmr4raad5axv4\)\)/शिकायतकर्ता/डिफॉल्ट](https://grids.nhbonline.org.in/(S(vtggxlcgsh4bmr4raad5axv4))/शिकायतकर्ता/डिफॉल्ट) या ऑफलाइन/भौतिक रूप से डाक द्वारा, निर्धारित प्रारूप में लिंक पर उपलब्ध <https://www.nhb.org.in/wp-content/uploads/2023/02/compalint-form.pdf> निम्नलिखित पते पर:

शिकायत निवारण प्रकोष्ठ,

विनियमन एवं पर्यवेक्षण विभाग,

राष्ट्रीय आवास बैंक,

4वीं मंजिल, कोर- 5ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली-110003

उपरोक्त शिकायत निवारण तंत्र को कंपनी के सभी कार्यालयों/शाखाओं और वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा। बोर्ड निष्पक्ष व्यवहार संहिता का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक कदम भी उठाएगा।

प्रकटीकरण:

एसएचएफएल को समय-समय पर भारत सरकार द्वारा अनुमोदित किसी भी क्रेडिट ब्यूरो (मौजूदा या भविष्य) या किसी प्राधिकरण को ऋण से संबंधित किसी भी जानकारी का खुलासा करने के लिए अधिकृत किया गया है, जैसा कि समय-समय पर ग्राहक को कोई सूचना दिए बिना आवश्यक हो।

इस बात पर सहमति है कि ऋण की विस्तृत शर्तों और नियमों के लिए, पक्षकार ऋण समझौते और उनके द्वारा निष्पादित/निष्पादित किए जाने वाले अन्य सुरक्षा दस्तावेजों का संदर्भ लेंगे और उन पर भरोसा करेंगे। इस दस्तावेज में निहित विवरण कंपनी की नीति और ऋण समझौते में निहित शर्तों के अनुसार परिवर्तन के अधीन हो सकते हैं।

उपरोक्त नियम व शर्तें उधारकर्ता(ओं) द्वारा पढ़ी गई हैं/उधारकर्ता(ओं) को कंपनी के श्री/सुश्री द्वारा उधारकर्ता(ओं) की

स्थानीय भाषा में पढ़कर सुनाई गई हैं तथा उधारकर्ता(ओं) द्वारा समझी गई हैं।

ऋण लेने वाले व्यक्ति/व्यक्तियों के हस्ताक्षर या ऋण लेने वाले का
निशान

गारंटर/गारंटर

अधिकृत व्यक्ति का हस्ताक्षर एवं नाम

सुप्रीम हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड

जगह:

तारीख:

नोट: एमआईटीसी की डुप्लिकेट प्रति उधारकर्ता को सौंप दी जानी चाहिए।