

अति महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें
Most important terms and conditions

ऋणकर्ता/गारंटीकर्ता Borrowers/Guarantor {foreach from=\$ContactRole item=cr}{\$scr.ContactId.Name|upper} {/foreach}
और इंडिया शेल्टर फाइनेंस कॉर्पोरेशन लिमिटेड (कम्पनी या ISFCL) and India Shelter Finance Corporation Limited (“Company” or “ISFCL”):

1. ऋण का विवरण/ Details of the loan
2. ऋण की स्वीकृत राशि / Sanctioned amount of loan «Opportunity Sanctioned Amount»/- रुपये/Rs.
 - a) ब्याज दर / Interest - स्थिर ब्याज / Fixed Rate «OPPORTUNITY SANCTIONED ROI» %
 - b) सरकारी योजना / विनियामक प्रावधान के तहत दी जाने वाली कोई भी सब्सिडी / स्थगन इस तरह की योजना के नियमों और शर्तों के अधीन होगी। होगी। इसके अलावा, कंपनी कोई स्थगन या सब्सिडी प्रदान नहीं करती है। Any subsidy/ moratorium offered under a Government scheme/ regulatory provision shall be subject to terms and conditions of such scheme. Apart from the same, the Company does not provide any moratorium or subsidy.
 - c) फ्लोटिंग ब्याज दर के संदर्भ में, परिवर्तनशील संदर्भ दर (VRR) में संशोधन के साथ, ऋण पर ब्याज की दर को संशोधित / रीसेट किया जाएगा। As per the Company's internal policy on Rate of Interest. in case of floating rate, rate of interest on the loan will be revised/ reset with revision in the Variable Reference Rate (“VRR”). Any revision in VRR will be notified to the Borrower.
 - d) अगर ब्याज दर में बदलाव होगा तो आपको चिट्ठी / शाखा अधिसूचना/ वेबसाइट ईमेल/ मैसेज द्वारा सूचित किया जाएगा। if there is any revision in the Rate of Interest then the same shall be communicated to you via letter/ branch notification / website/ email / electronic message.
3. किस्त की प्रकार/ Instalment Types - लोन की पूरी राशि लेने तक, ली गयी राशि पर साधारण ब्याज(ऊपर दी हुई ब्याज दर से) प्रीईएमआई के रूप में देय होगा। / Till the time entire loan amount is availed, simple interest on the amount availed (at the above mentioned interest rate) will be payable as pre EMI.
4. ऋण की चुकौती और ऋण की अवधि- ऋण का भुगतान «OPPORTUNITY SANC EMI» रुपये की «OPPORTUNITY SANCTIONED TENURE» समान मासिक किस्तों द्वारा होगा। Repayment of loan and tenure of loan - The loan will be repaid in «OPPORTUNITY SANCTIONED TENURE» by equal monthly installments of «OPPORTUNITY SANC EMI» rupees.

ऋण चुकौती और ऋण की अवधि / Loan Repayment and Tenor of Loan -

ऋण को «OPPORTUNITY SANCTIONED TENURE» महीने में रुपये «OPPORTUNITY SANC EMI» की समान मासिक किस्तों में चुकाना होगा जो कि हर महीने की 7 तारीख होगी। ईएमआई पूरी ऋण राशि के वितरण के तुरंत बाद आने वाले बिलिंग चक्र से शुरू होगी। इस प्रयोजन के लिए बिलिंग चक्र देय तिथि को समाप्त होने वाले प्रत्येक माह ब्याज की गणना के लिए मासिक चक्र होगा। देय तिथि ऋण समझौते के नियमों और शर्तों के अनुसार कंपनी द्वारा सूचित कोई अन्य तिथि हो सकती है। इसके अलावा, ईएमआई/पीईएमआईआई के भुगतान के लिए सभी लिखत ऋण समझौते में प्रदान की गई किस्त की देय तिथि/निर्धारित तिथि पर उधारकर्ता के बैंक खाते में प्रस्तुत किए जाएंगे। लागू ब्याज दर में किसी भी परिवर्तन/संशोधन के मामले में, कंपनी, अपने विवेकाधिकार पर, ईएमआई या ऋण की अवधि या दोनों को संशोधित कर सकती है और तदनुसार, यदि आवश्यक हो, तो संशोधित ईएमआई के लिए उधारकर्ता द्वारा नया पुनर्भुगतान साधन प्रदान किया जाएगा।

The loan will have to be repaid in «OPPORTUNITY SANCTIONED TENURE» months (“Tenor”) in equal monthly instalments of Rs. «OPPORTUNITY SANC EMI»/ (“EMI”) with 7th of every month as **Due Date** of payment. The EMI will commence from the billing cycle falling immediately after disbursement of the entire loan amount. Billing cycle for this purpose would be the monthly cycle for computation of interest every month ending on the Due Date. The Due Date can be any other date communicated by the Company as per the terms and conditions of the Loan Agreement. Further, all instrument towards payment of EMI/ PEMII shall be presented in Borrower's bank account on such Due Date / Scheduled

सभी आवेदकों के हस्ताक्षर

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____

Date of Instalment presentation provided in the Loan Agreement. In case of any change/ revision in applicable Rate of Interest, the Company, at its sole discretion, may revise the EMIs or tenor of the loan or both and accordingly fresh repayment instrument, if required, will have to be provided by the Borrower for revised EMIs.

5. ऋण की राशि «Purpose» कार्य में उपयोग की जायेगी। / The loan shall be used for «Purpose».

6. शुल्क तथा अन्य प्रभार / Fee & Other Charges

a) At the time of Application and Documentation

(i) आवेदन के समय प्रोसेसिंग शुल्क देय होगा जो की वापस नहीं होगा / At the time of application, Initial Processing Fees is non-refundable as under:

ऋण राशि लागू/Loan Amount applied	शुल्क (रुपये में) / Fee (in Rs.)
Upto Rs.15 lakh	Rs.3,000/- plus GST
More than Rs.15 lakh	Rs.5,000/- plus GST
Re-login Fee* for upto Rs.15 lakh	Rs.1,500/- plus GST
Re-login Fee* for more than Rs.15 lakh	Rs.2,500/- plus GST

* पुनः लॉगिन शुल्क लागू होता है यदि ऐसी मंजूरी वैधता की समाप्ति या मामले की अस्वीकृति या मामले को रद्द करने के 3 महीने के भीतर फिर से लॉग-इन किया जाता है; बाकी परिदृश्यों में पूर्ण लॉगिन शुल्क लागू होता है।

* Re-login Fee is applicable if logged-in again within 3 months of the expiry of such sanction validity or rejection of the case or cancellation of the case; in rest of the scenarios complete login fees is applicable.

आवेदक द्वारा लोन के लिए सहमति देने पर, स्वीकृत लोन की राशी के अनुसार बचा हुआ प्रोसेसिंग शुल्क देय होगा। जैसा कि नीचे उल्लेख किया गया है, कुल प्रसंस्करण शुल्क देय होगा। / Applicant will be required to pay any balance processing fees at the time of acceptance of sanctioned loan amount. Total Processing Fee payable will be as under:

ऋण के प्रकार / Type of Loan	ऋण का टाइपप्रोसेसिंग शुल्क (प्रारंभिक प्रसंस्करण शुल्क के अतिरिक्त) / Processing Fee (In addition to Initial Processing Fee)
आवास ऋण / Housing Loan	स्वीकृत ऋण राशि का 3% एवम GST तक। / Upto 3% plus GST of the loan amount sanctioned
गैर-आवास ऋण / Non- Housing Loan	स्वीकृत ऋण राशि का 4% एवम GST तक। / Upto 4% plus GST of the loan amount sanctioned
किसी भी सरकारी योजना के तहत पात्र ऋण। Loans eligible under any Government scheme.	संबंधित सरकारी योजना के अनुसार,हालांकि उपरोक्त सीलिंग के अधीन एवम GST। / As per the respective govt. scheme subject to the above ceiling plus GST.
Search Fees**	Rs. 1500 /- plus GST
CERSAI and other Service Charge	Rs. 600/- plus GST

नोट: कृपया संसाधित शुल्क की सही मात्रा के लिए स्वीकृति पत्र देखें। **Note:** Please refer to the Sanction Letter for the exact amount of Processing Fee charged.

सभी आवेदकों के हस्ताक्षर

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____

** जयपुर शहर के लिए खोज शुल्क 2000 रुपये प्लस जीएसटी और छत्तीसगढ़ और दिल्ली एनसीआर के लिए 2500 रुपये प्लस जीएसटी होगा।
/ Search fees shall be Rs. 2000/- plus GST for Jaipur city and Rs.2500/- plus GST for Chhattisgarh and Delhi NCR.

आवेदक द्वारा लोन के लिए सहमति दिए जाने के बाद अगर आवेदक लोन लेने से मना कर देता है या लोन निरस्त कर देता है तो आवेदक द्वारा दिया हुआ लोन प्रोसेसिंग शुल्क वापस नहीं किया जाएगा। इसके अलावा, रु.10,000/- एवम GST का रद्दीकरण शुल्क लिया जाएगा।
Post sanction of the loan, no processing fees shall be refunded if loan is cancelled or not drawn by customer for any reason. Further, Loan Cancellation Fee of Rs.10,000/- plus GST will be charged.

(ii) अन्य सभी शुल्क जैसे कि स्टाम्पपेपर, नोटरी, रजिस्ट्रार के ऑफिस में लीगल सर्च कराना इत्यादि एवम GST आवेदक द्वारा ही वहन किया जाएगा/ All other fees such as stamp paper, notary, cost of legal search report etc - plus GST will have to be borne by the Borrowers.

b) महाराष्ट्र राज्य में सुरक्षा सृजन के लिए 1,000 रुपये प्लस जीएसटी का अतिरिक्त सुरक्षा सृजन शुल्क। Additional Security Creation Charges of Rs. 1,000/- plus GST towards security creation in the state of Maharashtra.

c) ऋण की अवधि के दौरान और उसके बाद शुल्क। Charges during the term of loan and thereafter

बाद के संवितरण के लिए तकनीकी शुल्क - पहली किस्त के संवितरण के बाद, प्रत्येक अगले संवितरण के समय, उधारकर्ता को प्रत्येक तकनीकी यात्रा के लिए 20 लाख रुपये तक की स्वीकृति राशि के लिए 600 रुपये प्लस जीएसटी और 20 लाख रुपये से अधिक की स्वीकृति राशि के लिए 750 रुपये प्लस जीएसटी का शुल्क वहन करना होगा, जिसे बाद की संवितरण राशि से घटा दिया जाएगा।

Technical Charges for subsequent disbursement - After disbursement of first tranche, at the time of each subsequent disbursement, the borrower shall have to bear a fee of Rs.600/- plus GST for sanction amount up to Rs. 20 Lakh and Rs. 750 plus GST for sanction amount above 20 lakhs for each technical visit which shall be deducted from subsequent disbursement amount.

(i) फ्लोटिंग से फिक्स्ड इंटरैस्ट या इसके विपरीत या ऋण का पुन मूल्यांकन के लिए रूपांतरण शुल्क। Conversion Charges for floating to fixed interest and vice-versa or Re- Pricing of the loan- ग्राहक के अनुरोध के आधार पर, कंपनी की आंतरिक नीतियों के विवेक पर, रु। 5000/-के भुगतान पर या ऋण बकाया पर 0.5% जो भी अधिक हो एवम GST। Based on the request by customer, at the discretion of the Company subject to its internal policies, on payment of Rs. 5,000/- or 0.5% of loan outstanding whichever is higher plus GST.

(ii) Legal Charges (plus GST) / कानूनी शुल्क (एवम GST)

13 (2) Notice	Rs. 1500/- per notice
13 (4) Notice	Rs. 2500/- per notice
Possession Notice	Rs. 2500/- per notice
Auction Notice	Rs. 2500/- per notice
Other Legal Cost	As per actuals

(iii) किश्त बाउंस होने पर उसे वसूल करने के लिए उससे जुड़े प्रभार : / Charges incidental to cheque bouncing/Cash Handling Charges

चेक अस्वीकृति प्रभार Cheque/NACH/ECS Bounce Charges	कैशलेन देन प्रभारCash Handling Charges
700 रुपये/ Rs.700 per dishonour of cheque/ instrument	300 रुपये/Rs.300 (inclusive of GST) per instance

(iv) विलंबित किश्त भुगतान प्रभार - 36% प्रतिवर्ष की दर से जुर्माना शुल्क अतिदेय ईएमआई / किस्त राशि पर लगाया जाएगा | Penal charges / Late Payment charges - Penal Charge at 36% per annum shall be charged on the overdue EMI/ instalment amount.

(v) ISFCL द्वारा बकाया ऋण राशि की वसूली के लिए किए गए कोई अन्य कानूनी शुल्क एवम GST उधारकर्ता से वसूल किए जाएंगे। Any other legal charges incurred by ISFCL for recovery of outstanding loan amount plus GST shall be recovered from the Borrower.

सभी आवेदकों के हस्ताक्षर

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____

- (vi) चेक का पुनर्मुद्रण या ऋण के संवितरण इंस्ट्रूमेंट में परिवर्तन Rs.1,000 / - प्रति इंस्ट्रूमेंट / इंस्टेंस एवम GST | Reprinting of Cheque or Change in payment instrument towards disbursement of loan- Rs.1,000/- per instrument/ instance plus GST.
- (vii) लोन बंद होने के 30 दिनों के बाद प्रॉपर्टी मैनेजमेंट- रु। 500/- प्रति माह एवम GST | Property Papers Management after 30 days of loan Closure- Rs. 500/- Per Month plus GST.
- (viii) ऋण खाता बंद करने की फीस- रु .100 तक / Loan Account Closure Fee - Upto Rs.100/-
- (ix) **Other Charges:**

During the Loan Cycle	
Outstanding Enquiry	Rs. 500/- plus GST
Repayment Schedule Fee	Rs. 500/-plus GST
Account Statement	Rs. 500/- plus GST
Document Retrieval Charges during loan cycle	Rs. 750/- plus GST
CLD (Customer List of Document)	Rs. 500/- plus GST
Disbursement Cheque re-print request	Rs. 1000/- plus GST
Expired Cheque Re-Processing Charges	Rs. 2500/- plus GST
Interest Rate Switch Charge	Up to 4% of Loan outstanding
At the time of Closure of Loan	
Document Storage and Handling Charges	Rs. 1000/- plus GST
Property Papers Management after 30 days of loan Closure	Rs. 500/- Per Month plus GST
Loan Account Closure Fee	Up to Rs 100/- plus GST

*ऋण की स्वीकृति के बाद, यदि किसी कारण से ग्राहक द्वारा ऋण रद्द किया जाता है या नहीं लिया जाता है, तो ऋण रद्दीकरण शुल्क लिया जाएगा। इसके अलावा, कोई प्रसंस्करण शुल्क वापस नहीं किया जाएगा। *Post sanction of the loan, if loan is cancelled or not drawn by customer for any reason, Loan Cancellation Fee will be charged. Further, no processing fees shall be refunded.

ऋण में समय पूर्व भुगतान करने पर प्रभार- / Current Prepayment Charges- Charges towards Pre-Closure of the Loan OR towards Advance Adjustment/ Part Payment of the Loan:

Interest Type	Purpose/ Prepaid or Pre-closed through	Charges (please refer to the Notes below)
Variable Rate परिवर्तनीय दर	Housing Loans/ Non- Housing Loans to individual borrowers unless the end use is for business purpose/ आवास ऋण/ गैर- आवास ऋण व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के लिए जब तक कि अंतिम उपयोग व्यावसायिक उद्देश्य के लिए न हो।	कोई शुल्क नहीं। 'NIL' charges
Fixed Rate निर्धारित दर	Housing Loans prepaid/ pre-closed through 'Own Sources' of the Borrower(s). उधारकर्ता के अपने स्रोतों के माध्यम से आवास ऋण प्रीपेड।	कोई शुल्क नहीं। 'NIL' charges
Fixed Rate निर्धारित दर	Housing Loans prepaid/ pre-closed through Other Sources OR Non-Housing Loans with any purpose. हाउसिंग लोन किसी अन्य उद्देश्य से अन्य स्रोतों के माध्यम से प्रीपेड या गैर-हाउसिंग लोन।	ऋण की अंतिम किस्त के वितरण के 24 महीनों के भीतर। भुगतान की गई ऋण राशि पर 6% एवम GST . Within 24 months of disbursement of last instalment of the Loan- 6% plus GST of the Loan Amount paid. ऋण की अंतिम किस्त के वितरण के 24 महीने बाद। भुगतान की गई ऋण राशि पर 4.5% एवम GST . After

सभी आवेदकों के हस्ताक्षर

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____

		24 months of disbursement of last installment of the Loan- 4.5% plus GST of the Loan Amount paid.
Variable Rate परिवर्तनीय दर	For all types of Loans where end use is for business purpose or where the borrower is not individual. सभी प्रकार के ऋणों के लिए जहां अंतिम उपयोग व्यावसायिक उद्देश्य के लिए है या जहां उधारकर्ता व्यक्ति नहीं है।	ऋण की अंतिम किस्त के वितरण के 24 महीनों के भीतर। भुगतान की गई ऋण राशि पर 6% एवम GST Within 24 months of disbursement of last installment of the Loan- 6% plus GST of the Loan Amount paid. ऋण की अंतिम किस्त के वितरण के 24 महीने बाद। भुगतान की गई ऋण राशि पर 4.5% एवम GST. After 24 months of disbursement of last installment of the Loan- 4.5% plus GST of the Loan Amount paid.

Note:

The expression "Own Sources" for the purpose means any source other than by borrowing from a bank/ HFC/ NBFC and/or a financial institution. इस प्रयोजन के लिए स्वयं के स्रोतों का अर्थ बैंक / एचएफसी / एनबीएफसी और / या एक वित्तीय संस्थान से उधार लेने के अलावा किसी अन्य स्रोत से है।

वित्तीय वर्ष की शुरुआत में (संबंधित वर्ष के 1 अप्रैल को) बकाया ऋण राशि के 15% तक की राशि के आंशिक भुगतान पर कोई शुल्क नहीं। No charges on part-payment of the amount upto 15% of the Loan Amount outstanding at the beginning of the Financial Year (as on 1st April of the respective year).

फीस और शुल्कों को कंपनी द्वारा अपने विवेकाधिकार पर संशोधित किया जा सकता है और इस तरह के बदलाव को अनुसूची के तहत कंपनी की वेबसाइट / शाखाओं पर प्रकाशित किया जाएगा। उधारकर्ता (ओं) से अनुरोध है कि वे नवीनतम लागू फीस/शुल्क और अधिक विवरणों के लिए कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित प्रभार की अनुसूची का उल्लेख करें। The fee and charges may be revised by the Company at its sole discretion and such change would be published on the Company's website/ branches under Schedule of Charges. The Borrower(s) are requested to refer to the Schedule of Charges published on the Company's website for latest applicable charges and more details.

7. ऋण के लिये प्रतिभूति / Security of Loan

a) ऋण के लिए प्रतिभूति के रूप में आपकी सम्पत्ति, जिसका पता है:

- पता पंक्ति 1 : }\${ADDRESSLINECO1|upper}
- पता पंक्ति 2 : }\${ADDRESSLINECO2|upper}
- पता पंक्ति 3 : }\${ADDRESSLINECO3|upper}
- पता पंक्ति 4 :

«OPPORTUNITY_Collateral_City», «OPPORTUNITY_Collateral_State», «OPPORTUNITY_Collateral_Pincode»

ऋण का पूर्ण भुगतान होने तक बंधक रखी जायेगी तथा इस संपत्ति से जुड़े सभी दस्तावेज मूल / फोटोप्रति (कम्पनी की जरूरत के अनुसार), प्रतिभूति के रूप में जमा करने होंगे |

The loan will be secured by Equitable/ Registered mortgage/ extension of mortgage of the property situated at the following address:

- पता पंक्ति 1 : }\${ADDRESSLINECO1|upper}
- पता पंक्ति 2 : }\${ADDRESSLINECO2|upper}
- पता पंक्ति 3 : }\${ADDRESSLINECO3|upper}

सभी आवेदकों के हस्ताक्षर

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____

• पता पंक्ति 4 :

«OPPORTUNITY Collateral City».«OPPORTUNITY Collateral State».«OPPORTUNITY Collateral Pincode»

- b) {\$Guarantorname} {\$Guarantorlastname} {\$ADDRESSLINE} का निवासी, इस ऋण के गारंटी दाता हैं | Mr./ Ms. {\$Guarantorname} {\$Guarantorlastname}, resident of {\$ADDRESSLINE} is/are the guarantor.
- c) कोई और सुरक्षा निति जिसका उल्लेख स्वीकृति पत्र में किया गया है / Any other security condition to be complied with, as mentioned in Sanction Letter.

8. बीमा / Insurance

आप अपने विवेकाधिकार पर निम्नलिखित बीमा कवर का लाभ उठा सकते हैं जिसका प्रीमियम, आपके द्वारा अनुरोध पर, कंपनी द्वारा दिया जा सकता है। You, at your discretion, may avail the following insurance cover premium of which could be funded by the Company if requested by you:

- i. क्रेडिट जीवन बीमा / Credit Life Insurance
 - ii. दुर्घटना बीमा / Accident Insurance
 - iii. संपत्ति का बीमा / Property Insurance
- a) कंपनी द्वारा बीमा की सुविधा लेना कंपल्सरी नहीं है और इसे किसी भी बीमा कंपनियों से लिया जा सकता है। बीमा विवरण बीमा संबंधित दस्तावेजों में विस्तार से दिए गए हैं। / Taking Insurance as facilitated by the Company is NOT COMPULSORY and can be taken from any of the insurance company.
- b) क्रेडिट बीमा आपकी संपूर्ण ऋण राशि को कवर करता है और केवल एक बार देय होता है और प्राकृतिक और दुर्घटना मृत्यु दोनों को कवर करता है। / Insurance details are provided in insurance related documents / Credit insurance covers your entire loan amount and is payable only once & covers both natural & accident death
- c) दुर्घटना बीमा स्वीकृत ऋण राशि के बराबर प्रति बीमित के लिए और पांच साल के लिए है। / Accident insurance cover will be up to sanction amount per insured & is for five years.
- d) संपत्ति बीमा घर के मूल्य पर लिया जाएगा और ऋण की अवधि तक वैध है। / Property insurance shall be taken up to value of the house less land value & is valid till the tenure of the loan.
- e) बीमा दावे के समय, इंडिया शेल्टर के शेष बकाया राशि काट ली जाएगी और जो भी अतिरिक्त राशि शेष है, उसका भुगतान नामांकित / उधारकर्ताओं को किया जाएगा। / At the time of insurance claim, the remaining outstanding amount of India Shelter will be deducted and whatever additional amount is balance, it will be paid to the nominee / borrowers.

9. ऋण संवितरण के लिये शर्तें-Conditions for disbursement of the Loan.

कंपनी ऋणदाताओं को तब तक कोई ऋण नहीं देगी जब तक कि कंपनी के संतोष और एकमात्र विवेक के लिए स्वीकृति पत्र और ऋण समझौतों में उल्लिखित शर्तों का अनुपालन नहीं किया जाता है। The Company shall not disburse any loan to the Borrower/s unless the conditions mentioned in the Sanction Letter and Loan Agreements are complied with, to the satisfaction and sole discretion of the Company. प्रमुख शर्तें निम्न हैं / Major conditions are under:

- (a) अनुमोदन पत्र / ऋण समझौते में ISFCL द्वारा उल्लिखित सभी प्रासंगिक दस्तावेजों को प्रस्तुत करना। Submission of all relevant documents as mentioned by ISFCL in the sanction letter/ loan agreement.
- (b) उधारकर्ता के पक्ष में संपत्ति का स्पष्ट बिक्री योग्य शीर्षक। Clear, marketable title of the property in favour of the Borrower.
- (c) उधारकर्ता / सह-उधारकर्ता / गारंटर द्वारा निष्पादित किए जाने वाले सभी सुरक्षा दस्तावेज। All the security documents prescribed to be executed by the Borrower/ co-borrower(s)/ guarantor/s.
- (d) एक वैध बंधक (न्यायसंगत या पंजीकृत अगर समान बंधक संभव नहीं है) को लागू कानूनों के अनुसार ISFCL के पक्ष में बनाया जाना चाहिए। A valid mortgage (equitable or registered if equitable mortgage is not possible) should be created in favour of the ISFCL as per the applicable laws.
- (e) यदि निर्माण के लिए ऋण लिया गया है, तो उसे चरणों में वितरित किया जाएगा। The loan will be disbursed in stages where a loan for construction has been availed.

सभी आवेदकों के हस्ताक्षर

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____

- (f) उधारकर्ता द्वारा स्वयं के योगदान का भुगतान जैसा कि स्वीकृति पत्र में निर्दिष्ट है। Payment of own contribution by the Borrower (total cost of flat less the loan amount), as specified in the Sanction Letter.
- (g) ऋण का पर्याप्त उपयोग प्रमाण प्रदान करना। To providing adequate utilization proof of the Loan.
- (h) संपत्ति का निर्माण स्वीकृत योजनाओं / उपनियमों के अनुसार लागू होना चाहिए। The construction of the property to be in accordance with the approved plans/ bye laws, as applicable.

10. बकाया किश्तों की वसूली प्रक्रिया का संक्षिप्त उल्लेख / The brief of the recovery procedure of the due instalments.

- (a) यदि किसी कारण वश आपकी किश्त बाउंस हो जाती है तो उसके भुगतान के लिए आपके पास कॉल और मेसेज आएगा | आपको वह राशि चेक/NACH/ECS बाउंस चार्ज के साथ इंडिया शेल्टर की शाखा में जमा करवानी होगी | / In case your instalment gets bounced for one or the other reason, you will receive a phone call and SMS for its payment. You will have to deposit the amount along with the cheque/NACH/ECS bounce charge in the branch of India Shelter.
- (b) कंपनी का वसूली अधिकारी आपसे ऋण भुगतान राशि लेने की लिए आपके घर / काम करने की जगह / आपके मुताबिक कोई और जगह पे मिलने आ सकता है / A collection representative/ officer of the company may call you or meet you in your place of residence / occupation / your choice for accepting repayment amount.
- (c) अगर इसके बाद भी आपने उचित समय सीमा के अंदर किश्त की राशि जमा नहीं करवाई तो आप पर नियमानुसार कानूनी कार्यवाही हो सकती है। / In case, even after the abovementioned phone call and SMS, the amount of the instalment is not deposited within proper time limit, the legal proceeding may be initiated against you as per the applicable laws.
- (d) अगर ऋण एनपीए में जाता है तो आपके खिलाफ SARFAESI कार्यवाही शुरू की जाएगी। / In case of loan turning NPA, SARFAESI proceedings will be initiated against you.

11. अप्रैल-जून के दौरान अनुरोध पर वार्षिक बकाया विवरण प्राप्त किया जा सकता है / Annual Outstanding Statement may be received on request during April- June.

12. उपभोगता (ग्राहक) सेवाएं / Consumer (Customer) services

- a) कार्यालय में मिलने का समय- 10.00 a.m. - 6.00 p.m. / Office visiting hours- 10.00 a.m. - 6.00 p.m.
- b) आप ब्रांच में ऋण सम्बंधी किसी भी तरह की सहायता के लिए ब्रांच के कस्टमर सर्विस ऑफिसर से बात कर सकते हैं/ You may contact the customer service officer in the branch for any loan related assistance.
- c) ऋण की अवधि के दौरान, आप उचित शुल्क का भुगतान करने के बाद शाखा में ग्राहक सेवा अधिकारी से ऋण खाता विवरण प्राप्त कर सकते हैं। During the term of the loan, you may obtain the loan account statement from the customer service officer in the branch after paying the proper fee.
- d) स्वामित्व दस्तावेजों की प्रतिलिपि के लिए आपको ब्रांच में लिखित में पत्र देना होगा, तत्पश्चात उन दस्तावेजों की प्रतिलिपि आपको ब्रांच से 7 कार्य दिवस में मिल जायेगी | / You will have to give a written request to the branch for the photocopy of the ownership documents and thereafter you will be able to get the photocopy of those documents within 7 working days.
- e) आप अपने लोन खाता बंद होने के बाद अपने मूल संपत्ति दस्तावेज वापस ले जा सकते हैं; जब आपकी पूरी लोन राशि समेत सभी बकाया राशि कंपनी के बैंक खाते में प्राप्त हो जाये, उसके 30 कार्य दिवसों के भीतर आप अपनी होम ब्रांच से या कंपनी के साथ लिखित रूपमें प्रस्तुत आपके अनुरोध के अनुसार कोई भी निकटतम शाखा से प्राप्त कर सकते हैं।

You can collect your original property documents post the closure of your loan account; within 30 working days from the day when your entire loan amount along with outstanding dues have been received in the bank account of the Company; either from your home branch or any nearest branch as per your request submitted in writing with the Company.

13. शिकायत निवारण की प्रक्रिया / Grievance Redressal Mechanism

आप निम्नलिखित तंत्र के माध्यम से किसी भी प्रकार की शिकायत या सुझाव दर्ज कर सकते हैं (कंपनी की एजेंसियों / प्रतिनिधि द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित के लिए भी)। / You may register any type of grievance or suggestion (including those relating to the services provided by the Company's agencies/ representative) through the following mechanism:

सभी आवेदकों के हस्ताक्षर

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____

Level 1 / स्तर 1

Branch/ Toll-free number/ E-mail/ WhatsApp/ Website/ Portal

The complainant can visit branch or call at 1800-572-8888 to register their complaint. The complaint can also be e-mailed at customer.care@indiashelter.in. The customer may also submit their grievances on our website www.indiashelter.in.

शिकायतकर्ता अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए शाखा पर जा सकते हैं या 1800-572-8888 पर कॉल कर सकते हैं। शिकायत को customer.care@indiashelter.in पर भी ई-मेल किया जा सकता है। ग्राहक हमारी वेबसाइट www.indiashelter.in पर भी अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं।



Level 2- स्तर 2, First Escalation

Branch Head/ Call Centre Manager

Branch Head can be contacted at branch itself. Call-centre manager can be reached at the call centre number.

शाखा प्रमुख से शाखा में ही संपर्क किया जा सकता है। कॉल सेंटर मैनेजर से कॉल सेंटर नंबर पर बात कर सकते हैं।



Level 3- स्तर 3, Second Escalation

Chief Grievance Redressal Officer

In case your complaint is not resolved, you may write to Chief Grievance Redressal Officer through cgro@indiashelter.in, or, you may also write to him at below mentioned address:

Chief Grievance Redressal Officer, India Shelter Finance Corporation, 6th Floor, Plot No. 15, Sector 44, Gurgaon, Haryana - 122002.

यदि आपकी शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो आप cgro@indiashelter.in के माध्यम से मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी को लिख सकते हैं, या, आप उनको नीचे दिए गए पते पर भी लिख सकते हैं:

मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी, इंडिया शेल्टर फाइनेंस कारपोरेशन लिमिटेड ६ मंजिल, प्लॉट नंबर १५, सेक्टर ४४, गुडगांव, हरियाणा - १२२००२ |

The customers are requested to follow the above Grievance Redressal Mechanism/ Grievance Grid for complaint resolution. At every level, the Company will provide acknowledgement/ preliminary remarks to the aggrieved customer within maximum of 72 hours and the final response will be provided within the Turn Around Time ("TAT") as communicated by the Company in such acknowledgement/ preliminary remarks. ग्राहकों से अनुरोध है कि शिकायत निवारण के लिए उपरोक्त शिकायत निवारण तंत्र का अनुसरण करें। हर स्तर पर, कंपनी अधिकतम 72 घंटों के भीतर ग्राहक को पावती / प्रारंभिक टिप्पणी प्रदान करेगी और अंतिम प्रतिक्रिया टर्न अराउंड टाइम ("TAT") के भीतर प्रदान की जाएगी जिसे कंपनी प्रतिबद्ध करेगी।

If more time is required, in the interim, the Company will inform expected timeline to such customer. If the customer is not satisfied with the reply/ resolution provided by the Company at one level or the customer does not receive any response, then he/ she may escalate to the next level. यदि अधिक समय की आवश्यकता होती है, तो अंतरिम में, कंपनी ऐसे ग्राहक को अपेक्षित समयरेखा बताएगी। यदि ग्राहक एक स्तर पर कंपनी द्वारा प्रदान किए गए उत्तर से संतुष्ट नहीं है या ग्राहक को कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो वह अगले स्तर पर आगे बढ़ सकता है।

In case the complainant does not receive response from the Company within a period of one month or is dissatisfied with the response received, the complainant may approach the National Housing Bank (NHB) by lodging its complaints online on the portal of the NHB at link <https://grids.nhbonline.org.in> or through post to 'The Grievance Redressal Department, National Housing Bank, 4th Floor, Core 5A, India Habitat Center, Lodhi Road New Delhi- 110003'. यदि शिकायतकर्ता को एक महीने की अवधि के भीतर कंपनी से प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो शिकायतकर्ता राष्ट्रीय आवास बैंक से एनएचबी की पोर्टल <https://grids.nhbonline.org.in> पर अपनी शिकायतें ऑनलाइन दर्ज करा सकता है या डाक के माध्यम से

सभी आवेदकों के हस्ताक्षर

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____

भेज सकता हूँ - "शिकायत निवारण विभाग, राष्ट्रीय आवास बैंक, चौथी मंजिल, कोर 5 ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड नई दिल्ली-110003' एतद्वारा यह सहमती हुई की ऋण के विस्तृत नियमों एवं शर्तों के लिये, उल्लिखित पक्षों को उनके द्वारा निष्पादित / निष्पादित किये जाने वाले ऋण तथा अन्य प्रतिभूति दस्तावेजों को संदर्भित और आश्रित होना होगा | It has been hereby agreed to that the parties mentioned herein will have to refer to and depend on the loan and security documents executed/to be executed by them for the detailed terms and conditions of the loan.

उपर्युक्त नियमों एवं शर्तों को ऋणकर्ता (ओ) ने पढ़ लिया है / कंपनी के श्री / श्रीमती / कु0 _____ द्वारा ऋणकर्ता को पढ़कर सुना दिया गया और उन्हें ऋणकर्ता (ओं) द्वारा समझ लिया गया है |

The above terms and conditions have been read by the borrower(s)/read out to the borrower(s) by Mr./Mrs./Ms. _____ of the company and understood by the borrower(s).

आवेदकों के हस्ताक्षर या अंगूठा निशान / (Signature or thumb impression of the borrower(s):

आवेदक१/ Applicant1 _____ आवेदक२/ Applicant2 _____

आवेदक३/ Applicant3 _____ आवेदक४/ Applicant4 _____

सभी आवेदकों के हस्ताक्षर

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____