सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी)
(हाउसिंग/ नॉन-हाउसिंग ऋण के लिए)

(उधारकर्ता) और केन फिन होम्स लिमिटेड (एफएचएल) के बीच सहमत लोन की प्रमुख यतै निधानुसार है:

1. लोन

i	लोन राशि	: ₹____________(रुपये_______________)
ii.	लोन का उद्देश्य	: ____________(प्रोडक्ट कोड__________)
iii.	क. ब्याज दर ख. निश्चित दर के मामले में रिसेट की तिथि	: ____________% (वर्षों के लिए अस्थायी या_______स्थिर) :
iv.	लोन की अवधि	: ____________महीने/वर्ष
v.	ऋण स्थगन / चुकौती अवकाश	:
vi.	आरओआई में परिवर्तन की संचार का माध्यम : एसएमएस / नोटिस बोर्ड / वेबसाइट	

2. शुलक एर अयि परभार

i. परोसेसिंग चार्ज: ₹ _______________+ लागू जीएसटी
ii. पुनर्वैधीकरण शुल्क: ₹500/- यदि उधारकर 30 दिनों की नियत तिथि केबाद (तथा 60 दिनों के भीतर) सल वीकृति को पुनर्वैध करने केलिए आगे आत है।
iii. ₹1 करोड़ से अधिक की परियोजनाओं के लिए परियोजना मूल्यांकन रिपोर्ट / तकनीकी आर्थिक मूल्यांकन रिपोर्ट ₹25000+ GST से ₹50000+ GST तक:
iv. दस्तावेज़ीकरण शुल्कः (राज्य स्टाम्प शुल्क अधिनियम के अनुसार शाखा द्वारा निर्धारित वास्तविक शुल्क) + एसआरओ से प्रभार प्रमाणपत्र / खोज रिपोर्ट, शपथ पत्र शुल्क और अन्य विविध शुल्क |
v. एनपीए के मामले में संपत्ति की बिक्री के लिए वसूली शुल्क: ₹20 लाख तक 3%, ₹20 लाख से अधिक ₹50 लाख तक 2.5% और ₹50 लाख से अधिक प्राप्त बिक्री राशि का 20%, जो संपत्ति के मूल्य और बकाया लोन पर निर्भर करेगा।
vi. पूर्व भुगतान शुल्क: शून्य
vii. प्री-क्लोजर शुल्क: एनएचबी दिशानिर्देशों के अनुसार शून्य, कंपनी अपने विवेक पर यदि ऋण अन्य बैंकों / वित्तीय संस्थानों द्वारा लिया जाता है, तो ऋण अवधि के दौरान ऋण खाते निश्चित ब्याज दर पर होने पर बकाया देयता पर 2% + लागू जीएसटी पर प्री-क्लोजर शुल्क वसूला जाएगा। हालांकि, यदि उधारकर्ता अपने स्वयं के धन से ऋण बंद करते हैं, तो कोई प्री-क्लोजर शुल्क नहीं लिया जाएगा।

viii. परिवर्तन शुल्क / ब्याज समायोजन शुल्क: जब भी नीचे की ओर संशोधन लोन के लिए ब्याज दर (कार्ड दूरों) में जो परिवर्तन किया गया है, वही परिवर्तन भावी रूप से दिए जाने वाले नए लोन पर भी लागू है।

दिनांक 01/04/17 से पहले संस्वीकृति पुराने लोन के संबंध में, जो त्रैमासिक ब्याज दर रीसेट मोड़ के अंतर्गत नहीं हैं, उधारकर्ता जो आरओआई में किसी भी कमी का लाभ उठाने के इच्छुक हैं, उन्हें मानदंडों के अनुसार शाखाओं द्वारा नए जोखिम रेटिंग प्राप्त करके और त्रैमासिक ब्याज दर रीसेट मोड़ पर स्विच करने के लिए लिंक पत्र पर हस्ताक्षर करके इसका लाभ उठाना होगा।
दिनांक 31/12/2023 तक वार्षिक रीसेट योजना के तहत आने वाले ऋण खातों के संबंध में, यदि उधारकर्ता वर्षगांठ अवधि से पहले आरओआई में किसी भी कमी का लाभ उठाना चाहता है, तो उसे मानदंडों के अनुसार जोखिम रेटिंग

प्राप्त करके और त्रैमासिक ब्याज दर की सेटिंग मोड पर स्विच करने के लिए लिंक पत्र पर हस्ताक्षर करके इसका लाभ उठाना होगा।

तिमाही ब्याज दर रीसेटिंग योजना के अंतर्गत आने वाले ऋण खातों के संबंध में, यदि उधारकर्ता तिमाही ब्याज दर रीसेटिंग अवधि से पहले आरओआई में किसी भी कमी का लाभ उठाना चाहता है, तो तिमाही ब्याज दर निर्धारण अवधि से पहले बकाया देयता का 0.50% IAC + GST लागू होगा।

आरओआई के रीसेट के दौरान, उधारकर्ताओं के पास फ्लोटिंग से फिक्स्ड और फिक्स्ड से फ्लोटिंग में स्विच करने का विकल्प होता है, जो 2 वर्षों की कूलिंग अवधि के साथ पूरे ऋण अवधि के दौरान दो बार तक होता है, जिसमें बकाया लोन के 0.50% के स्विच ओवर शुल्क के साथ लागू जीएसटी शामिल होता है।

शाखा प्रबंधक / आरओ समय - समय पर कंपनी द्वारा बताए गए नियमों के अधीन ऐसे रूपांतरणों की अनुमति देगा।

ix. चेक / पीडीसी अनादर शुल्क: ₹750/- + जीएसटी प्रति चेक प्रत्येक बार

x. डीडी रद्द करना: शाखाओं को प्रति लिखत ₹250/- + GST का शुल्क वसूलना होगा

xi. डुप्लीकेट डीडी जारी करना/भुगतान रोकना: शाखाओं को प्रति लिखत ₹500/- + GST जमा करना होगा

xii. ₹10 लाख तक के उपकरणों का पुनर्वैधीकरण: शाखाओं को प्रति उपकरण ₹1000/- + GST जमा करना होगा

xiii. ₹10 लाख से अधिक के उपकरणों का पुनर्वैधीकरण: शाखाओं को प्रति उपकरण ₹2000/- + GST जमा करना होगा

xiv. ईसीएस / एनएसीएच रिटर्न शुल्क ₹750/- + जीएसटी प्रति रिटर्न

xv. नेशनल ई-गवर्नेंस सर्विस लिमिटेड (नेस्ल) अपलोड शुल्क: लोन की अवधि के पहले पांच सालों के लिए 25/- रुपये + GST, और उसके बाद लोन खत्म होने तक हर साल 10/- रुपये + GST लगेगा

xvi. दस्तावेज़ रिट्रीवल शुल्क: वास्तविक कॉरिएर शुल्क + ₹300/ प्रति निकासी + जीएसटी ।

xvii. संपत्ति निरीक्षण शुल्कः निर्माण मामलों में प्रत्येक रिलीज से पहले किए गए दूसरे निरीक्षण के लिए प्रति निरीक्षण ₹300 + जीएसटी तथा लोन क्लोजर होने तक हर साल प्राइम और कोलेटरल सिक्योरिटी का वार्षिक निरीक्षण किया जाएगा।

xviii. रिकवरी विजिट शुल्क: एसएमए-2 / एनपीए खातों के मामले में प्रति विजिट ₹500 + जीएसटी ।

xix. सुरक्षित अभिरक्षा शुल्क: सभी लोन के क्लोजर होने के बाद सभी शीर्षक विलेखों की डिलीवरी कंपनी की संतुष्टि के अनुसार लेना ग्राहक की जिम्मेदारी है। यदि ग्राहक द्वारा दस्तावेज नहीं लिए जाते हैं, तो कंपनी लोन क्लोजर होने की तिथि से 2 महीने के भीतर दस्तावेजों को वापस लेने के लिए आगे नहीं आने पर, क्लोजर की तिथि से लेकर दस्तावेजों की वास्तविक डिलीवरी की तिथि तक ₹200 प्रति माह + जीएसटी चार्ज करेगी। आमतौर पर, ग्राहक के किसी भी खाते से संबंधित सभी डेटा / दस्तावेज लोन के क्लोजर होने के 8 साल बाद हटा दिए जाएंगे और कंपनी 8 साल के बाद ऐसे खातों की कोई भी जानकारी / डेटा प्रदान करने के किसी भी अनुरोध पर विचार नहीं करेगी।

xx. **दंडात्मक शुल्क: दंडात्मक शुल्क के पूंजीकरण के बिना विलंबित किस्तों के लिए 2% प्रतिवर्ष की दर से दंडात्मक शुल्क और लागू जीएसटी लगाया जाएगा।**

निर्माणाधीन संपत्तियों या फ्लैटों की सीधी खरीद के संबंध में, संपत्ति के पंजीकरण की तारीख से 30 दिनों के भीतर विक्रय विलेख प्राप्त न होने पर शीर्षक विलेख की प्राप्ति की नियत तारीख से शीर्षक/ विक्रय विलेख की वास्तविक प्राप्ति तक बकाया देयता पर 20% प्रति वर्ष का दंडात्मक शुल्क और लागू जीएसटी लगेगा।

यदि निर्माण 36/60/72 महीनों के भीतर पूरा नहीं किया जाता है, जैसा भी मामला हो, तो अप्रयुक्त सीमा रद्द कर दी जाएगी और क्रमशः 37/61/73 माह से बकाया देयता पर 2% प्रतिवर्ष की दर से दंडात्मक शुल्क और लागू जीएसटी लगाया जाएगा।

उपरोक्त सन्दर्भित सभी दंडात्मक शुल्क, बिना पूंजीकरण के लागू जीएसटी के साथ मासिक अंतराल पर लगाए जाएंगे, अर्थात ऐसे शुल्कों पर कोई चक्रवृद्धि ब्याज नहीं लगाया जाएगा।

xxi. किश्तों के भुगतान में चूक होने पर ग्राहक से लागू वसूली शुल्क वसूल किया जाएगा।

xxii. अन्य शुल्क: जैसा कि हमारी वेबसाइट / नोटिस बोर्ड पर अपलोड किए गए एफपीसी / एमआईटीसी में बताया गया है या जैसा कि समय-समय पर ग्राहकों को सूचित किया जाता है।

xxiii. स्वामित्व दस्तावेजों की फोटो प्रति यदि उधारकर्ता लोन की लंबित अवधि के दौरान किसी भी संपत्ति के दस्तावेजों की प्रतियों के लिए अनुरोध करता है, तो वास्तविक कूरियर शुल्क + ₹300/- प्रति निकासी मय लागू जीएसटी का भुगतान करके अनुरोधित दस्तावेजों की पुनर्प्राप्ति के लिए संबंधित शाखा को कम से कम 15 दिनों का नोटिस दिया जाना चाहिए।

xxiv. दस्तावेज़ पुनर्प्राप्ति शुल्कः लोन के क्लोजर होने / हस्तांतरण पर मूल दस्तावेज़ों की वापसी: लोन के क्लोजर होने पर, दस्तावेज वापस कर दिए जाएँगे। शाखाओं द्वारा ग्राहकों को लोन के क्लोजर होने के 15 दिनों के भीतर दस्तावेज वापस लेने के लिए विधिवत सूचित किया जाएगा। यदि दस्तावेज़ों की तत्काल आवश्यकता है (मान लें कि 4 दिनों के भीतर), तो वास्तविक कूरियर शुल्क (₹300/- तक और लागू जीएसटी) का भुगतान करना होगा।

xxv. प्रतिबद्धता शुल्क: वाणिज्यिक संपत्ति (एलसीपी) और बिल्डर लोन श्रेणी में आहरित लोन के अप्रयुक्त हिस्से पर 1% प्रतिबद्धता शुल्क और लागू जीएसटी वसूला जाएगा।

3. लोन के लिए प्रतिभूति

i. प्राइम सिक्योरिटी का बंधक (संपत्ति का पूर्ण विवरण और पता)

ii. प्रत्याभूति (माता-पिता सहित प्रत्याभूति-दाता का नाम)

iii. अन्य प्रतिभूति (अन्य कोलैटरल प्रतिभूतियों की संपत्ति का पूर्ण विवरण और पता, यदि कोई हो)

4. संपत्ति / उधारकर्ताओं का बीमा

सीएफएचएल को सुरक्षा के रूप में दी गई संपत्ति का बीमा उधारकर्ता की लागत पर उसके पूर्ण मूल्य पर किया जाना चाहिए, जिसमें ऋण की अवधि के दौरान चोरी, सेंधमारी, प्राकृतिक आपदा, भूकंप, आग, हड़ताल, दंगा और नागरिक उपद्रव (एसआरसीसी) तथा अन्य उपयुक्त खतरों के कारण होने वाले जोखिमों को आच्छादित किया जाना चाहिए।

उधारकर्ता अपने जीवन और दुर्घटना बीमा के लिए भी अनुमोदित बीमा कंपनियों से अपने खर्च पर बीमा कवर सकता है, जिसका खर्च उधारकर्ता को खुद वहन करना होगा। ऐसी बीमा पॉलिसी कंपनी के पक्ष में होनी चाहिए।

जब बीमा लिया जाता है, तो लोन चुकाए जाने तक सीएफएचएल को पॉलिसी का लाभार्थी बनाया जाना चाहिए। उधारकर्ता को समय-समय पर पॉलिसी का नवीनीकरण करवाना चाहिए और इसे पत्रावली में रखना चाहिए।

5. ऋण वितरण की शर्तें

i. **निर्माण / विस्तार / मरम्मत/नवीनीकरण आदि के मामले में:** स्वीकृत राशि निर्माण में प्रगति के आधार पर चरणों में जारी की जाएगी, यह सुनिश्चित करने के बाद कि उधारकर्ता द्वारा मार्जिन का निवेश किया गया है और निर्माण स्वीकृत योजना और अनुमान के अनुसार है।

ii. **रेही विल्ट मान/फ्लैट आदि की खरीद:** खरीद हेतु स्वीकृत राशि, अधिमानतः मार्जिन राशि के साथ, पंजीकरण के दिन एकमुश्त वितरित की जाएगी।

iii. **कम्पोजिट लोन के मामले में (भूमि की खरीद और घर का निर्माण)** : साइट खरीदने के उद्देश्य से मंज़ूर की गई रकम, मंज़ूर किए गए ऋण के खरीद वाले हिस्से के लिए तय मार्जिन का निवेश करने के बाद, पंजीकरण के दिन जारी की जाएगी। यदि निर्माण शुरू नहीं हो पाता है और उधारकर्ता केवल ऋण उत्पाद 245 के लिए 12 महीने/6 महीने के भीतर/36 महीने के भीतर निर्माण पूरा करने के लिए ऋण का लाभ उठाने में विफल रहता है और स्वीकृत ऋण का पूरी तरह से लाभ नहीं उठा पाता है, तो ऋण को साइट ऋण में परिवर्तित कर दिया जाएगा और रूपांतरण की तारीख से प्लॉट/साइट ऋण पर यथा लागू ब्याज दर संभावित प्रभाव के साथ प्रभारित की जाएगी।

iv. **निर्माणाधीन फ्लैट के मामले में:** इकरारनामा के अनुसार मार्जिन ऑफ मनी के निवेश और निर्माण की प्रगति के बाद संवितरण किया जाएगा। अंतिम संवितरण संपत्ति के पंजीकरण के साथ-साथ कंपनी के निर्धारित मानदंडों के अनुसार भवन के पूरा होने के साथ ही होगा। लोन की राशि बिल्डर / भू-स्वामी के नाम से उनके बैंक खाते में केवल ग्राहक के विशेष अनुरोध / प्राधिकरण पर जारी की जाएगी।

v. कंपनी स्वीकृति की शर्तों एवं नियमों के अनुरूप स्वीकृत लोन का समय पर संवितरण सुनिश्चित करेगी तथा उधारकर्ता/ प्रत्याभूति - दाता द्वारा ऐसे नियमों एवं शर्तों का अनुपालन सुनिश्चित करेगी।

vi. ग्राहक के विशेष अनुरोध पर कंपनी लाभार्थी / बिल्डर / विक्रेता के खाते में एनईएफटी / आरटीजीएस के माध्यम से लोन राशि के इलेक्ट्रॉनिक हस्तांतरण की सुविधा प्रदान करेगी।

6. लोन और ब्याज की चुकौती

i. ईएमआई राशि: रु.________________दिनांक__________से शुरू होकर तक

ii. लोन खाते पर ब्याज स्वीकृति पत्र में निर्दिष्ट दर पर कटौती किया जाता है, जो समय-समय पर कंपनी द्वारा किए गए परिवर्तनों और ग्राहक के जोखिम प्रोफाइल की आवधिक समीक्षा के अधीन है। ब्याज मासिक आधार पर संयोजित होता है और महीने के अंतिम कार्य दिवस पर कटौती किया जाता है।

iii. किस्तों की कुल संख्या _____________महीने। ईएमआई ऋण की शेष अवधि के लिए तय की जाएगी, जो कि लोन की कुल अवधि है कम स्वीकृति शर्तों के अनुसार ऋण स्थगन अवधि की अनुमति दी गई।

iv. निर्माणाधीन मकानों/फ्लैटों / वाणिज्यिक संपत्तियों के मामले में, पूर्व-समान मासिक किस्त ब्याज (पीईएमआई) के भुगतान की नियत तिथि मासिक अंतराल पर देय होगी। ऐसा पीईएमआई पहली संवितरण की तिथि से शुरू होकर अंतिम संवितरण तक चलेगा।

v. समान मासिक किस्त (ईएमआई) आरंभ तिथि:

ईएमआई आरंभ तिथि निनुसार है:

क) पीएमएवाई के तहत आईएचएल / वाणिज्यिक आवास ऋण / सीएलएसएस (ईडब्ल्यूएस / एलआईजी और एमआईजी श्रेणी दोनों) / (एलसीपी) वाणिज्यिक संपत्तियों के लिए ऋण |

तैयार मकान/फ्लैट / व्यावसायिक संपत्ति की सीधी खरीद	
▪ जब संवितरण एक बार में किया जाता है। ▪ जहां भी संवितरण चरणों में होता है जैसे मरम्मत, नवीकरण, घर की साज-सज्जा आदि के मामले में।	स्वीकृत लोन राशि पर अगले ही महीने से ईएमआई शुरू हो जाएगी। ईएमआई प्रारंभ तिथि निम्नलिखित में से जो भी पहले हो, होगी: 1) स्वीकृति की तारीख से 19वां महीना (या) 2) अंतिम संवितरण के महीने के बाद का महीना (या) 3) स्वीकृति शर्तों के अनुसार ऋण स्थगन अवधि (प्री-ईएमआई अवधि) के पूरा होने के बाद का महीना
मकान निर्माण के लिए जहां भूमि पहले से ही आवेदक के स्वामित्व में है तथा मरम्मत, नवीकरण / विस्तार के लिए	ईएमआई प्रारंभ तिथि निम्नलिखित में से जो भी पहले हो, होगी: 1) स्वीकृति की तारीख से 19वां महीना (या) 2) अंतिम संवितरण के महीने के बाद का महीना (या) 3) स्वीकृति शर्तों के अनुसार ऋण स्थगन अवधि के पूरा होने के बाद का महीना ।
निर्माणाधीन परियोजनाओं में फ्लैटों की खरीद के लिए	ईएमआई प्रारंभ तिथि निम्नलिखित में से जो भी पहले हो, होगी : 1) स्वीकृति की तारीख से 37 वां महीना (या) 2) अंतिम संवितरण के महीने के बाद का महीना (या) 3) स्वीकृति शर्तों के अनुसार ऋण स्थगन अवधि के पूरा होने के बाद का महीना ।
वाणिज्यिक भवन / कॉम्प्लेक्स/ पीजी/ स्टूडियो अपार्टमेंट आदि के निर्माण के लिए।	ईएमआई प्रारंभ तिथि निम्नलिखित में से जो भी पहले हो, होगी : 1) स्वीकृति की तारीख से 19वां महीना (या) 2) अंतिम संवितरण के महीने के बाद का महीना (या) 3) स्वीकृति शर्तों के अनुसार ऋण स्थगन अवधि के पूरा होने के बाद का महीना ।

ख) कम्पोजिट लोन:

1.	पीईएमआई का भुगतान अनिवार्य रूप से साइट की खरीद के लिए वितरित राशि पर शुरू से ही साइट लोन दर पर किया जाएगा। हालांकि, ग्राहक के पास लोन राशि के साइट घटक पर या लोन के वितरण के बाद पूरी लोन राशि पर ईएमआई शुरू करने का विकल्प होगा।
2.	केवल ऋण उत्पाद 245 के लिए: स्वीकृति की तिथि से 12 महीने / 6 महीने के भीतर यदि निर्माण के लिए स्वीकृत राशि प्राप्त नहीं की जाती है: ▪ ऋण उत्पाद 245 के लिए 12 महीने/6 महीने पूरे होने के तुरंत बाद ऋण को साइट ऋण में परिवर्तित कर दिया जाएगा और ऋण उत्पाद 245 के लिए 13वें महीने/7वें महीने से साइट घटक के लिए वितरित राशि पर ईएमआई शुरू हो जाएगी।
3.	यदि स्वीकृति की तिथि से केवल उत्पाद 245 के लिए 12 महीने/ 6 महीने के भीतर निर्माण के लिए ऋण राशि प्राप्त की जाती है, तो ऐसे मामलों में ईएमआई स्वीकृत राशि पर निर्धारित की जाएगी और ईएमआई शुरू हो जाएगी। क. स्वीकृति की तारीख से 37वां महीना (या) ख. अंतिम संवितरण के महीने के बाद का महीना (या) ग. स्वीकृति शर्तों के अनुसार ऋण स्थगन अवधि के पूरा होने के बाद का महीना ।
4.	शुरुआत में दी गई अतिरिक्त राशि को 'समय से पहले किया गया भुगतान' (Prepayment) माना जाएगा, और बाकी बचे हुए पैसे और समय के आधार पर आपकी किस्त (EMI) फिर से तय की जाएगी।

सी) व्यक्तिगत लोन / बंधक लोन / किराया प्राप्तियों के विरुद्ध लोन (एलआरआर)/ सीएफएचएल- निश्चिन्त / सीएफएचएल टॉप अप लोन / साइट लोन / अन्य स्टाफ लोन (व्यक्तिगत लोन 2/4 व्हीलर लोन, ड्यूल लोन, त्यौहार अग्रिम)

पहली किस्त प्राप्त होने के अगले महीने से ईएमआई शुरू होगी।

घ) फ्लेक्सी एलएपी

यदि लोन एकमुश्त लिया गया हो।	अगले महीने से ईएमआई शुरू हो जाएगी।
यदि लोन किस्तों में (6 माह के भीतर) लिया गया हो।	पूर्ण ईएमआई तीसरे महीने से शुरू होगी।

ई) बच्चों की शिक्षा के लिए लोन

ईएमआई प्रारंभ तिथि निम्नलिखित में से जो भी पहले हो, होगी : 1. पाठ्यक्रम पूरा होने से 13वें महीने या 2. रोजगार प्राप्त करने। ▪ पाठ्यक्रम पूरा होने पर उधारकर्ता और छात्र (यदि नियुक्ति मिल गई हो) की आय के आधार पर ईएमआई तय की जाएगी। ▪ हालांकि, उधारकर्ताओं को मासिक आधार पर ब्याज का भुगतान करना होगा।

vi. ईएमआई का भुगतान अधिमानतः ईसीएस / एनएसीएच के माध्यम से किया जाएगा।

vii. मूलधन के भुगतान की नियत तिथि: लोन के ईएमआई चरण में प्रवेश करने पर ग्राहक की सुविधा के अनुसार लोन का आंशिक पूर्व चुकौती किया जा सकता है।

viii. ब्याज दर में परिवर्तन की अग्रिम सूचना देने की प्रक्रिया: ब्याज दर में परिवर्तन (ऊपर या नीचे संशोधन) की सूचना कंपनी की वेबसाइट और शाखाओं के नोटिस बोर्ड पर आरओआई में परिवर्तन होने पर प्रकाशित की जाएगी।

ix. जब भी ऋणों के लिए ब्याज दर में संशोधन किया जाता है, तो यह सभी ऋणों पर लागू होता है, जिसमें पहले से स्वीकृत और ROI में परिवर्तन की तिथि पर बकाया ऋण भी शामिल हैं। SMS ऐसे संशोधित ROI के बारे में एसएमएस कंपनी के साथ पंजीकृत मोबाइल नंबर पर भेजा जाएगा।

x. ऐसे लोन के मामले में, जिनमें चूक होती है- जहाँ पुनर्भुगतान नहीं हो रहा है, एनएसीएच/ईसीएस/पीडीसी वापस कर दिए गए हैं, प्रतिभूतियों की पूर्णता निर्धारित समय के भीतर पूरी नहीं हुई है, खाते एसएमए श्रेणी में रिपोर्ट किए गए हैं, तो ऐसे खातों की, कंपनी के विवेक पर, समय-समय पर समीक्षा की जाएगी और उन्हें पुनः जोखिम रेटिंग (एस 1 / एस 2+ / एस 3) दी जाएगी, जैसा भी मामला हो और संबंधित जोखिम श्रेणी के लिए लागू आरओआई चार्ज किया जाएगा। ऐसी जोखिम रेटिंग के परिणामस्वरूप आरओआई में वृद्धि, यदि कोई हो, तो कंपनी के साथ पंजीकृत मोबाइल नंबर पर एसएमएस अलर्ट द्वारा उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा।

xi. जब भी आरओआई में कोई संशोधन / रीसेट किया जाता है, तो उधारकर्ता के पास निम्नलिखित विकल्प होंगे: -

i) लागू बढ़ी हुई ईएमआई का भावी भुगतान करने पर सहमति ।

ii) संबंधित लोन प्रोडक्ट / उद्देश्य के अंतर्गत अधिकतम अवधि तक लोन की अवधि बढ़ाई जा सकेगी अथवा उच्चतम आय धारक की अधिकतम आयु 70 वर्ष हो जाएगी, जो भी पहले हो ।

iii) लागू एकमुश्त पूर्व भुगतान (कंपनी द्वारा निर्धारित/प्रदान किया जाएगा) का भुगतान करें और समान ईएमआई जारी रखें।

iv) समान ईएमआई / ईएमआई में वृद्धि जारी रखें तथा लोन की अवधि को संबंधित लोन प्रोडक्ट / उद्देश्य के अंतर्गत बढ़ाए जाने योग्य अधिकतम अवधि तक या उच्चतम आय धारक की अधिकतम आयु 70 वर्ष तक पहुंचने तक जो भी पहले हो, बढ़ाएं।

आरओआई में संशोधन/ रीसेट के कारण ईएमआई / अवधि या दोनों में किसी भी तरह की वृद्धि की सूचना उधारकर्ता को कंपनी के साथ पंजीकृत मोबाइल नंबर पर एसएमएस अलर्ट द्वारा दी जाएगी।

यह उधारकर्ता की जिम्मेदारी होगी कि वह शाखा में जाए / संपर्क करे और लिखित रूप में ऊपर दिए गए 4 विकल्पों में से किसी एक को चुने। यदि उधारकर्ता शाखा में नहीं जाता / संपर्क नहीं करता, तो विकल्प (iv) का प्रयोग कंपनी द्वारा स्वचालित रूप से / संभावित रूप से किया जाएगा और कंपनी के साथ पंजीकृत उसके मोबाइल नंबर पर एसएमएस भेजा जाएगा।

xii. जहां कहीं भी ब्याज दर में कोई वृद्धि होती है, और मौजूदा ईएमआई ब्याज को कवर करने के लिए पर्याप्त नहीं है, तो उधारकर्ता को एसएमएस अलर्ट प्राप्त करने के तुरंत बाद ऊपर बताए गए किसी भी विकल्प का उपयोग करना चाहिए / कंपनी की वेबसाइट / नोटिस बोर्ड पर नोटिस देना चाहिए और यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ब्याज / किस्तों का भुगतान ठीक से किया गया है। यदि ब्याज / किस्तों का भुगतान नहीं किया जाता है, तो खाते को बकाया खाते के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा जो कंपनी / क्रेडिट सूचना / रेटिंग एजेंसियों में ग्राहक की क्रेडिट प्रोफ़ाइल में दिखाई दे सकता है।

xiii. जब भी ब्याज दर (लोन के लिए कार्ड दरें) में कमी की जाती है, तो यह भावी रूप से दिए जाने वाले नए लोन पर भी लागू होती है।

पुराने लोन के संबंध में, उधारकर्ताओं के पास आरओआई मोड के त्रैमासिक रीसेट पर स्विच करके कम ब्याज दर का लाभ उठाने का विकल्प होगा, जैसा कि नीचे उल्लिखित है :

वार्षिक आधार पर जोखिम रेटिंग और तिमाही आधार पर ब्याज दर को रीसेट करने की स्वचालित प्रणाली, जो जोखिम रेटिंग के आधार पर आरओआई को तिमाही आधार पर रीसेट करने की सुविधा प्रदान करती है, दिनांक 01/01/2024 से प्रभावी हो गई है। इस प्रक्रिया को देखें :

- वार्षिक रिसेट मोड और त्रैमासिक ब्याज दर रिसेट मोड के तहत सभी सक्रिय लोन खातों की जोखिम रेटिंग की समीक्षा की जाती है और वार्षिक आधार पर पुनः जोखिम रेटिंग की जाती है।
- खातों की समीक्षा की जाएगी तथा उधारकर्ताओं की जोखिम रेटिंग के अनुसार ब्याज दर निर्धारित की जाएगी।

निम्नलिखित के संबंध में :

I. <u>दिनांक 01/04/2017 से पूर्व लिए गए लोन:</u>

i) जिन उधारकर्ताओं ने दिनांक 01/04/2017 से पहले लोन लिया है (01/04/17 से 31/12/23 के दौरान वार्षिक रीसेट योजना में स्विच नहीं किया है) उन्हें लिंक लेटर निष्पादित करके वार्षिक तिमाही ब्याज दर रीसेटिंग मोड में स्विच करने का विकल्प दिया जाता है जो लोन दस्तावेज का एक हिस्सा है। यदि उधारकर्ता लिंक पत्र निष्पादित करता है तो ब्याज दर रीसेट योजना त्रैमासिक आधार पर, यानी लिंक पत्र (आईएसी के बिना) जमा करने के महीने के बाद के महीने से लागू हो जाएगी।

ii) यदि उधारकर्ता लिंक पत्र निष्पादित नहीं करता है, तो ऋण खाता तिमाही ब्याज दर रीसेट योजना के लिए पात्र नहीं होगा और खाते में अगले संशोधन तक मौजूदा दर लागू रहेगी। यदि ROI में कोई संशोधन लागू होता है, तो ऋण खाते पर संभावित रूप से तब तक लागू रहेगा, जब तक उधारकर्ता तिमाही ब्याज दर रीसेट मोड का विकल्प नहीं चुनता।

II. <u>दिनांक 31/12/23 तक वार्षिक रीसेट योजना के तहत लोन:</u>

i) दिनांक 01/04/17 से 31/12/23 के बाद लिए गए सभी लोन और दिनांक 01/04/17 से पहले लिए गए लोन (जो लिंक पत्र जमा करके वार्षिक रीसेट योजना के तहत हैं) को 1 वर्ष के बाद प्रचलित कार्ड दर और इसी तरह रिसेट किया जाएगा।

ii) आरओआई, लोन अनुदान की तिथि / वार्षिक रिसेट की प्रभावी तिथि से एक वर्ष तक एक समान रहेगा तथा वार्षिक अवधि के दौरान कंपनी द्वारा ब्याज दर में किसी भी प्रकार का संशोधन किए जाने की स्थिति में रिसेट तिथि से पहले के लोन पर यह लागू नहीं होगा ।

iii) सभी उधारकर्ता जो वार्षिक रीसेट योजना के अंतर्गत हैं, वे लिंक पत्र निष्पादित करके त्रैमासिक ब्याज दर रीसेटिंग मोड पर स्विच करने का विकल्प चुनने के पात्र हैं, जो लोन दस्तावेज का एक हिस्सा होगा।

iv) वर्षगांठ अवधि के दौरान, आरओआई में और कमी होने की स्थिति में, उधारकर्ता के पास लिंक पत्र निष्पादित करके तिमाही ब्याज दर रीसेटिंग योजना पर स्विच करके कम दर का लाभ प्राप्त करने का विकल्प होता है। ऐसी कम दर ऐसे रीसेट की तारीख से तीन महीने तक लागू रहेगी और उस तारीख से तीन महीने के बाद आरओआई के रीसेट के लिए खाता देय हो जाएगा।

v) यदि उधारकर्ता दिनांक 01/01/24 के बाद किसी भी समय लिंक पत्र निष्पादित करता है, तो तिमाही ब्याज दर रीसेट योजना लिंक पत्र जमा करने के बाद के महीने से लागू हो जाएगी।

संशोधित आरओआई (अर्थात अगले महीने के पहले दिन प्रोडक्ट के लिए कार्ड दर) अगले महीने से लागू हो जाएगी और रीसेट की तारीख से तीन महीने तक जारी रहेगी । त्रैमासिक अवधि के दौरान ब्याज दर में कोई भी संशोधन लागू नहीं होगा ।

vi) यदि उधारकर्ता हस्ताक्षरित लिंक पत्र प्रस्तुत नहीं करता है तो ऐसे खाते त्रैमासिक ब्याज दर रीसेट योजना के लिए पात्र नहीं होंगे और खाते वार्षिक रीसेट योजना के तहत तब तक जारी रहेंगे जब तक कि वे लिंक पत्र निष्पादित करके त्रैमासिक ब्याज दर रीसेटिंग पर स्विच नहीं कर लेते।

III. <u>दिनांक 01/01/24 के बाद स्वीकृति लोन</u>

i) दिनांक 01/01/24 के बाद लिए गए सभी लोन पर ब्याज दर 3 महीने बाद, यानी मई, 2024 से फिर से निर्धारित की जाएगी। उदाहरण, जनवरी, 2024 के दौरान दिए गए लोन की समीक्षा की जाएगी और दिनांक 01/05/24 को मौजूदा कार्ड दर पर और इसी तरह आगे भी रीसेट किया जाएगा।

ii) आरओआई लोन की स्वीकृति की तारीख से तीन महीने तक एक समान रहेगा और तिमाही अवधि के दौरान कंपनी द्वारा ब्याज दर में किसी भी संशोधन के मामले में, रिसेट तिथि से पहले के लोन पर लागू नहीं होगा।

iii) तिमाही अवधि के दौरान, आरओआई में और कमी होने की स्थिति में, उधारकर्ता के पास बिना किसी अधिकतम सीमा के लागू ब्याज समायोजन शुल्क (अर्थात बिना किसी अधिकतम सीमा के बकाया लोन का 0.50%) का भुगतान करने के बाद कम दर का लाभ प्राप्त करने का विकल्प होगा; ऐसी कम दर ऐसे पुनर्निर्धारण की तिथि से तीन महीने तक लागू रहेगी और खाता उस तिथि से तीन महीने के बाद समीक्षा के लिए देय हो जाएगा।

7. अतिदेष राशि की वसूली के लिए अपनाई जाने वाली संक्षिप्त प्रक्रिया

i. बकाया किश्तों / ब्याज की वसूली के लिए व्यक्तिगत संपर्क / समझाइश / अनुनय ।

ii. यदि उधारकर्ता पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो कंपनी सामान्य वैध वसूली प्रक्रियाओं का पालन करेगी जैसे एसएमएस अलर्ट भेजना, टेलीफोन कॉल, ईमेल, ग्राहक के निवास / कार्यालय का दौरा करना, बिना किसी अनुचित दबाव के संपत्ति का पुनः कब्जा करना आदि। कंपनी को कंपनी की वेबसाइट / समाचार पत्र और अन्य प्रिंट / इलेक्ट्रॉनिक मीडिया में चूककर्ता उधारकर्ता / प्रभुभूति की तस्वीर प्रकाशित करने की स्वतंत्रता है।

iii. मौजूदा दिशा-निर्देशों के अनुसार जहां भी संभव हो, खातों का पुनरचना / पुनः चरणबद्ध करना

iv. SARFAESI अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार प्रतिभूतियों का प्रवर्तन

v. कानूनी तरीकों से वसूली

8. खाते का विवरण, बकाया राशि की पुष्टि, ब्याज प्रमाणपत्र आदि जारी करना

कंपनी की वेबसाइट में ग्राहक पोर्टल सुविधा है और ग्राहक आईटी उद्देश्यों के लिए प्रोविजनल / फाइनल इंटरेस्ट पेड सर्टिफिकेट प्राप्त करने के लिए ऐसी सुविधा के माध्यम से खातों तक पहुंच सकता है, इसके लिए उसे कंपनी की उस शाखा में पासवर्ड ठीक से रजिस्टर करना होगा, जहां उसका लेनदेन हो रहा है। ग्राहक के विशेष अनुरोध पर वर्ष में एक बार खाते का विवरण और अन्य बकाया राशि की पुष्टि बिना किसी शुल्क के जारी की जाएगी। हालांकि, यदि ग्राहक अतिरिक्त प्रतियों/ डुप्लीकेट प्रमाणपत्रों के लिए अनुरोध करता है, तो कंपनी अपने विवेक पर उचित शुल्क वसूल सकती है।

इसके अलावा, प्रत्येक तिमाही के अंत में अब तक वसूले गए मूलधन और ब्याज, ईएमआई राशि, शेष ईएमआई की संख्या और लोन की पूरी अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर / वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) का विवरण उचित चैनलों के माध्यम से सूचित किया जाएगा।

9. ग्राहक सेवाएं

i. कार्यालय में मिलने का समय:

सोमवार से शुक्रवार	- सुबह 10.00 बजे से	शाम 5.00 बजे
शनिवार *	- सुबह 10.00 बजे से	शाम 5.00 बजे
लंच टाइम	- दोपहर 1.30 बजे से	दोपहर 2 बजे

पहला और दूसरा शनिवार और सभी रविवार अवकाश

ii. ग्राहक सेवा के लिए संपर्क किए जाने वाले व्यक्ति का विवरण:

प्रबंधक / अधिकारी का नाम :

iii. निम्नलिखित प्राप्त करने की प्रक्रिया, इसके लिए समय-सीमा सहितः

1) लोन खाता स्टेटमेंट: हमेशा उसी दिन लेकिन 3 कार्य दिवसों से अधिक नहीं । ग्राहक के विशेष अनुरोध पर वर्ष में एक बार बिना किसी शुल्क के खाते का स्टेटमेंट ग्राहक को जारी किया जाएगा। हालांकि, यदि ग्राहक अतिरिक्त प्रतियों/डुप्लीकेट प्रमाणपत्रों के लिए अनुरोध करता है, तो कंपनी अपने विवेक पर उचित शुल्क वसूल सकती है।

2) यह उधारकर्ता की जिम्मेदारी है कि वह कंपनी की संबंधित शाखा में सही डाक पता, ई-मेल आईडी, टेलीफोन नंबर और मोबाइल नंबर तथा संचार के किसी अन्य माध्यम को पंजीकृत कराए तथा किसी भी परिवर्तन की सूचना देकर उसे संबंधित शाखा में पंजीकृत कराए। उधारकर्ता को शाखा से ऐसे परिवर्तनों की सूचना की उचित पावती प्राप्त करनी होगी।

3) जहां कहीं भी किस्तों के भुगतान में विलम्ब होगा, वहां ग्राहकों को एसएमएस अलर्ट भेजा जाएगा, जिसके लिए ग्राहकों को स्वीकृति के समय अपना मोबाइल नंबर पंजीकृत कराना होगा और जब भी उनके मोबाइल नंबर में कोई परिवर्तन होगा, तो लिखित रूप में शाखाओं को सूचित करना होगा।

4) कंपनी ग्राहकों से संबंधित जानकारी को पूर्णतः गोपनीय रखेगी तथा कोई भी जानकारी साझा नहीं करेगी, जब तक कि कानून के तहत ऐसा करना आवश्यक न हो या ग्राहक द्वारा इसकी अनुमति न दी गई हो।

10. शिकायत प्रतितोषण व्यवस्था

कंपनी के पास एक व्यवस्थित शिकायत प्रतितोषण व्यवस्था है। ग्राहक अधिक जानकारी के लिए एफपीसी के पैरा-V और / या कंपनी की वेबसाइट www.canfinhomes.com देख सकते हैं।

मैट्रिक्स फॉर एस्कालेशनः कोई भी पीड़ित ग्राहक अपनी शिकायत के त्वरित समाधान के लिए अपनी होम ब्रांच से संपर्क कर सकता है। यदि शाखाएँ शिकायत का समाधान करने में विफल रहती हैं या ग्राहक प्रस्तावित समाधान से असंतुष्ट है, तो वह कंपनी की आधिकारिक वेबसाइट www.canfinhomes.com पर शिकायत प्रतितोषण पोर्टल में अपनी शिकायत अपडेट कर सकता है जो एक अत्याधुनिक वेब आधारित प्रणाली है। (या) शिकायत प्रतितोषण विभाग के टेलीफोन नंबर, 09606084362 पर शिकायत दर्ज की जा सकती है (या) ऐसे मामलों में जहाँ इंटरनेट सुविधा उपलब्ध नहीं है या अन्यथा भी, ग्राहक शिकायत प्रतितोषण विभाग को डाक द्वारा अपनी शिकायत भेजने के लिए स्वतंत्र हैं। कोई निर्धारित प्रारूप नहीं है। शिकायत प्रतितोषण विभाग को संबोधित की जा सकती है। संपर्क विवरण शिकायत प्रतितोषण अधिकारी, कैन फिन होम्स लिमिटेड, नंबर 29/1, सर एमएन कृष्णा राव रोड, बसवनागुडी, बेंगलुरु 5600041

टर्न अराउंड टाइम (टीएटी): शिकायत की पावती की तारीख से 30 दिन तक 30 दिनों से अधिक के विलम्ब के मामले में, विलम्ब के कारणों के साथ एक अंतरिम जवान दिया जाएगा और अगले 15 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान किया जाएगा। यदि शिकायतकर्ता कंपनी द्वारा समाधान से संतुष्ट नहीं है या यदि शिकायत की पावती की तारीख से 30 दिनों के भीतर समस्या का समाधान नहीं किया जाता है, तो ग्राहक सीआरसी नेशनल हाउसिंग बैंक से संपर्क कर सकता है या एनएचबी को निम्नलिखित पते पर लिख सकता है और लिंक http://grids.nhbonline.org.in पर ऑनलाइन या डाक द्वारा ऑफ़लाइन मोड लिंक https://nhb.org.in/citizen charter / Complaintform.pdf पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में शिकायत निम्नलिखित पते पर दर्ज कर सकता है

शिकायत प्रतितोषण सेल,

विनियमन एवं पर्यवेक्षण विभाग,

राष्ट्रीय आवास बैंक

४ थी मंजिल, कोर- ५ए,

इंडिया हैबिटेट सेंटर, नई दिल्ली 110003.

इस पर सहमति व्यक्त की जाती है कि लोन की विस्तृत शर्तों के लिए, पक्षकार अपने द्वारा निष्पादित/निष्पादित किए जाने वाले लोन और अन्य सुरक्षा दस्तावेजों का संदर्भ लेंगे और उन पर भरोसा करेंगे।

उपरोक्त नियम एवं शर्तें उधारकर्ता द्वारा पढ़ ली गई हैं/कंपनी के श्री/श्रीमती/कुमारी...द्वारा उधारकर्ता को पढ़कर सुनाई गई हैं तथा उधारकर्ता द्वारा समझ ली गई हैं।

हस्ताक्षर/-	हस्ताक्षर /-
(उधारकर्ताओं के हस्ताक्षर या अंगूठे का निशान)	(ऋणदाता के अधिकृत व्यक्ति के हस्ताक्षर)

टिप्पणी: स्वीकृति के समय एमआईटीसी की डुप्लीकेट प्रति उधारकर्ता को सौंप दी जानी चाहिए।