

अत्यंत महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें (MITC)
(आवास ऋण एवं गृह इक्विटी ऋण/संपत्ति के विरुद्ध ऋण)

आवेदन संख्या:

उत्पाद का प्रकार:

: दिनांक:

आवेदक एवं सह-आवेदक:

- _____
- अन्य, _____
- उपर्युक्त आवेदकों, सह-आवेदकों एवं सितारा हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (SHFL) (पूर्व में सेवा गृह ऋण लिमिटेड के नाम से ज्ञात) (जिसे आगे “SHFL”, “कंपनी” अथवा “ऋणदाता” कहा जाएगा) के मध्य सहमत स्वीकृति पत्र एवं संबंधित ऋण दस्तावेजों के संदर्भ में गृह ऋण की अन्य प्रमुख नियम एवं शर्तें (KFS के अतिरिक्त) निम्नानुसार हैं।:

1. ऋण का विवरण

स्वीकृत ऋण राशि	रुपये INR _____ (केवल INR में)
ऋण का उद्देश्य / ऋण राशि का इच्छित उपयोग	
ब्याज दर	लागू ब्याज दर (ROI) _____% मानक दर (PLR) _____ % स्प्रेड _____%
ब्याज दर का प्रकार	स्थिर/परिवर्ती/स्तरीय
ऋण की अवधि	_____ माह
<p>नोट:</p> <p>1. परिवर्ती दर/स्तरीय दर ऋणों के मामले में SHFL की प्राइम लेंडिंग रेट में परिवर्तन होने पर ऋण अवधि में परिवर्तन हो सकता है।</p> <p>2. उपर्युक्त उल्लिखित ऋण अवधि प्री-ईएमआई अवधि को छोड़कर है।</p>	
समान मासिक किस्त (EMI):	INR _____ (केवल INR में)
ईएमआई की देय तिथि	प्रत्येक माह की 3 तारीख
ब्याज दर के पुनर्निर्धारण की तिथि	पुनर्निर्धारण की आवृत्ति SHFL द्वारा समय-समय पर ग्राहक एवं उत्पाद के प्रकार, प्रचलित बाजार परिस्थितियों तथा किसी वैधानिक प्राधिकरण द्वारा जारी दिशानिर्देशों अथवा SHFL की आंतरिक

	नीति में परिवर्तन के आधार पर निर्धारित की जाएगी। ब्याज दर में किसी भी परिवर्तन की सूचना SHFL द्वारा अपनी वेबसाइट अथवा एसएमएस/ईमेल आदि माध्यमों के द्वारा स्थानीय भाषा में दी जाएगी।
--	---

इस ऋण पर लागू कोई अधिस्थगन (Moratorium) अथवा सव्बिडी	हाँ/नहीं
--	----------

2. शुल्क एवं अन्य प्रभार:

- ऋण प्रसंस्करण, ऋण अनुबंध के निष्पादन अथवा ऋण वितरण हेतु आवश्यक स्टाम्प पेपर एवं नोटरीकरण का व्यय आवेदकों/सह-आवेदकों द्वारा वहन किया जाएगा।
- तकनीकी शुल्क, विधिक शुल्क, दस्तावेजीकरण शुल्क एवं वितरणोपरांत दस्तावेज (PDD) शुल्क जैसे अतिरिक्त प्रभार लागू प्रशासनिक शुल्क के अतिरिक्त लगाए जाएंगे।
- ऋण चूक की स्थिति में, उधारकर्ता/सह-उधारकर्ता को विधिक, न्यायालयीन, यात्रा एवं प्रशासनिक व्ययों सहित, किन्तु इन्हीं तक सीमित नहीं, सभी संबंधित खर्चों की प्रतिपूर्ति SHFL को करनी होगी। ये सभी व्यय ऋण बकाया राशि में जोड़ दिए जाएंगे। आवेदकों को SHFL को किए गए सभी भुगतानों की आधिकारिक रसीद प्राप्त करने की सलाह दी जाती है।
- नियम एवं शर्तों में किसी भी अद्यतन हेतु कृपया हमारी आधिकारिक वेबसाइट देखें।

आप सहायता हेतु अपने निकटतम SHFL शाखा कार्यालय में ग्राहक खाता अधिकारी से भी संपर्क कर सकते हैं।

शुल्क एवं प्रभार (GST को छोड़कर)
<p>यहाँ उल्लिखित शुल्क एवं प्रभार सितारा हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (पूर्व में सेवा गृह ऋण लिमिटेड के नाम से ज्ञात) (SHFL) के एकमात्र विवेकाधिकार पर परिवर्तन के अधीन हैं। इन प्रभारों में किसी भी संशोधन की सूचना आवेदकों/सह-आवेदकों को SHFL की आधिकारिक वेबसाइट पर किए गए अद्यतनों के माध्यम से दी जाएगी।</p> <p>उल्लिखित सभी प्रभार (बाउंसिंग शुल्क को छोड़कर) GST से पृथक हैं, जो लागू होने पर अतिरिक्त रूप से लगाया जाएगा।</p> <p>इस शुल्क अनुसूची के उद्देश्य से, आवेदकों एवं सह-आवेदकों को क्रमशः “उधारकर्ता” एवं “सह-उधारकर्ता” कहा गया है।”</p>

क्रम संख्या	विवरण/शीर्षक	शुल्क एवं प्रभार	आवृत्ति	कब देय	विवरण
1	लॉगिन शुल्क	गृह ऋण: अधिकतम रु.	एक बार	आवेदन के समय	लॉगिन शुल्क आवेदन के समय

		2000 तक गैर-गृह ऋण : अधिकतम रु. 3000 तक			देय होगा। ये प्रभार अप्रतिदेय (Non-Refundable) हैं।
2	प्रशासनिक शुल्क (AF)	स्वीकृत राशि का अधिकतम 4% तक प्रभारित	एक बार	आवेदन के समय	AF प्रशासनिक प्रभारों, CERSAI प्रभारों (जैसा लागू हो) एवं अन्य आकस्मिक प्रभारों के लिए स्वीकृति के समय देय होगा।
3	चेक / ECS / ACH / DDM पर प्रति लेनदेन बाउंसिंग शुल्क	प्रति बाउंस प्रति लिखत अधिकतम ₹500/- (केवल रुपये पाँच सौ) तक का प्रभार लगाया जा सकता है, जो एक कैलेंडर माह में प्रति लिखत अधिकतम एक ऐसे प्रभार तक सीमित होगा।	प्रति कैलेंडर माह एक बार तक सीमित	चेक / NACH / SI बाउंस होने पर	उधारकर्ता एवं/अथवा सह-उधारकर्ता(ओं) द्वारा जारी किसी भी चेक, ECS/NACH/ACH अधिदेश, DDM अथवा अन्य बैंकिंग लिखत के वापसी/बाउंस होने पर, प्रति ऋण खाते पर प्रति कैलेंडर माह अधिकतम एक प्रभार तक सीमित, अनादरण प्रभार लागू होगा।
4	तकनीकी शुल्क	HL हेतु अधिकतम 3000/- (केवल रुपये तीन हजार) तक प्रभारित गैर-HL हेतु अधिकतम 3500/- (केवल रुपये तीन हजार पाँच सौ) तक प्रभारित	व्यय होने पर	प्रत्येक घटना पर	उल्लिखित तकनीकी शुल्क प्रशासनिक शुल्क के अतिरिक्त प्रभारित किया जाएगा। ये प्रभार अप्रतिदेय (Non-Refundable) हैं।
5	प्रत्येक किश्त वितरण हेतु तकनीकी शुल्क	अधिकतम 700/- (केवल रुपये सात सौ) तक प्रभारित	व्यय होने पर	प्रत्येक घटना पर	उल्लिखित यह राशि प्रत्येक एवं हर किश्त वितरण हेतु प्रभारित की जाएगी।
6	विधिक शुल्क	HL हेतु अधिकतम 3000/- (केवल रुपये तीन हजार) तक प्रभारित गैर-HL हेतु अधिकतम 3500/- (केवल रुपये तीन हजार पाँच सौ) तक प्रभारित	व्यय होने पर	प्रत्येक घटना पर	उल्लिखित विधिक शुल्क प्रशासनिक शुल्क के अतिरिक्त प्रभारित किया जाएगा। ये प्रभार अप्रतिदेय (Non-Refundable) हैं।
7	खाते का विवरण	शून्य	प्रत्येक कैलेंडर तिमाही में कम से कम एक बार जारी किया जाएगा; साथ ही कंपनी के निर्दिष्ट माध्यमों के द्वारा	लागू नहीं	कंपनी सभी ग्राहकों को त्रैमासिक आधार पर बिना किसी शुल्क के खाते का विवरण उपलब्ध कराती है। ग्राहक निम्नलिखित लिंक के माध्यम से Google Play Store पर

			ग्राहकों के अनुरोध पर भी उपलब्ध कराया जाएगा।		उपलब्ध Sitaara Service App द्वारा किसी भी समय अपने ऋण खाते का विवरण निःशुल्क देख एवं डाउनलोड भी कर सकते हैं: Sitaara Service App
8	नियत तिथि के बाद विलंबित भुगतान हेतु दंडात्मक प्रभार / विलंब भुगतान प्रभार (EMI)	a. गृह ऋण - प्रत्येक रु. 1,000 की अतिदेय राशि पर प्रतिदिन अधिकतम रु. 1 तक दंडात्मक प्रभार (GST को छोड़कर) b. संपत्ति के विरुद्ध ऋण - प्रत्येक रु. 1,000 की अतिदेय राशि पर प्रतिदिन अधिकतम रु. 1 तक दंडात्मक प्रभार (GST को छोड़कर)	मासिक	ऋणदाता द्वारा मान्यता प्राप्त होने पर	चूक की स्थिति में देय अतिरिक्त प्रभार
9	दस्तावेज प्राप्ति (फोटोकॉपी) हेतु प्रभार	अधिकतम रु. 500/- (केवल रुपये पाँच सौ) तक प्रभारित	घटना	प्रत्येक अनुरोध पर	सितारा हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (पूर्व में सेवा गृह ऋण लिमिटेड के नाम से ज्ञात) के पास बंधक रखे गए आपके संपत्ति दस्तावेजों की मूल प्रतियों की प्राप्ति हेतु आपके आवेदन तथा उनकी फोटोकॉपी प्राप्त करने अथवा शाखा/मुख्यालय में हमारे अधिकृत कर्मियों के समक्ष दस्तावेजों का अवलोकन करने के अतिरिक्त अनुरोध पर, रु. 500/- की दर से प्रभार लागू होगा।
10	LOD (SHFL में जमा दस्तावेजों की सूची) की डुप्लिकेट प्रति प्राप्त करने हेतु प्रभार	अधिकतम रु. 500/- (केवल रुपये पाँच सौ) तक प्रभारित	घटना	प्रत्येक अनुरोध पर	आपके LOD (जमा दस्तावेजों की सूची) अर्थात बंधक सृजन हेतु SHFL के पास जमा किए गए संपत्ति दस्तावेजों एवं अन्य दस्तावेजों की सूची की डुप्लिकेट प्रति हेतु आपके आवेदन पर, प्रति LOD रु. 500/- की दर से प्रभार लागू होगा।
11	अनापत्ति प्रमाणपत्र / डुप्लिकेट NOC हेतु प्रभार	अधिकतम रु. 500/- (केवल रुपये पाँच सौ) तक प्रभारित	घटना	प्रत्येक अनुरोध पर	उधारकर्ताओं के अनुरोध पर, शाखा रु. 500/- मात्र के प्रभार पर डुप्लिकेट NOC / अनापत्ति प्रमाणपत्र जारी कर सकती है।

12	बैंक खाता परिवर्तन शुल्क	अधिकतम रु. 500/- (केवल रुपये पाँच सौ) तक प्रभारित	घटना	प्रत्येक अनुरोध पर	उधारकर्ता के अनुरोध पर, SHFL विद्यमान ऋण में बैंक खाते के परिवर्तन पर विचार करेगा। इस सुविधा का लाभ लेने हेतु प्रभार रु. 500/- होगा। (ये प्रभार उन स्थितियों में लागू नहीं होंगे जहाँ परिवर्तन का कारण - a) पुनर्भुगतान विधि का PDC से NACH में परिवर्तन, b) Non-CTS बैंक से CTS बैंक में परिवर्तन, अथवा c) Non-MICR से MICR क्लियरिंग में परिवर्तन हो।)
13	रूपांतरण शुल्क (स्थिर से परिवर्ती ब्याज दर अथवा इसके विपरीत)	बकाया ऋण राशि का अधिकतम 2% एवं वर्तमान स्थिर दर से 1.5% की दर वृद्धि तक शुल्क	घटना	प्रत्येक आंशिक भुगतान की घटना पर एक बार	स्थिर से परिवर्ती ब्याज दर में परिवर्तन हेतु प्रभार कृपया ध्यान दें: ऋण अवधि के दौरान दो वर्षों के चलित अंतराल (rolling block) में केवल एक बार ही परिवर्ती एवं स्थिर ब्याज दरों (तथा इसके विपरीत) के बीच परिवर्तन का विकल्प प्रयोग किया जा सकेगा।
15	स्विच शुल्क	बकाया ऋण राशि का अधिकतम 2% तक	घटना	ब्याज दर में प्रत्येक परिवर्तन पर	ग्राहक के अनुरोध के आधार पर ऋण में ब्याज दर में कमी हेतु देय प्रभार।
16	संविदा प्रभार		घटना	प्रत्येक घटना पर	
(a)	PDD विलंब दंड (महत्वपूर्ण/स्वामित्व दस्तावेज)	#100 प्रतिदिन / 3000/- (मासिक)	प्रथम भुगतान / चेक भुनाने की तिथि से 90 दिन	विधिक आवश्यकता के अनुसार श्रेणी (HL/LAP) में किसी एक अथवा सभी मर्दों के अनुपालन न होने पर।	
(b)	PDD विलंब दंड (महत्वपूर्ण/स्वामित्व दस्तावेजों के अतिरिक्त)	#100 प्रतिदिन / 3000/- (मासिक)	प्रथम भुगतान / चेक भुनाने की तिथि से 90 दिन	विधिक आवश्यकता के अनुसार श्रेणी (HL/LAP) में किसी एक अथवा सभी मर्दों के अनुपालन न होने पर	
31 दिसंबर, 2025 को अथवा उससे पूर्व स्वीकृत या नवीनीकृत ऋण					
18	उद्देश्य / पूर्वभुगतान अथवा पूर्वसमापन के माध्यम से	ब्याज का प्रकार	घटना	जैसा लागू हो सकता है	ऋण पूर्वभुगतान राशि पर पूर्वभुगतान प्रभार (ऋण के पूर्वभुगतान के समय देय)
	व्यवसाय के अतिरिक्त अन्य	परिवर्ती ब्याज दर - "शून्य" प्रभार			

उद्देश्यों हेतु व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को दिए गए गृह ऋण / गैर-गृह ऋण।				
सभी प्रकार के उन ऋणों हेतु जहाँ अंतिम उपयोग व्यवसायिक उद्देश्य के लिए हो अथवा जहाँ उधारकर्ता व्यक्तिगत न हो।	परिवर्ती ब्याज दर: भुगतान की गई ऋण राशि का अधिकतम 4% तक			
उधारकर्ता(ओं) के 'स्वयं के स्रोतों' के माध्यम से पूर्वभुगतान/पूर्वसमापन किए गए गृह ऋण	स्थिर ब्याज दर: "शून्य" प्रभार			
अन्य स्रोतों के माध्यम से पूर्वभुगतान/पूर्वसमापन किए गए गृह ऋण अथवा किसी भी उद्देश्य के गैर-गृह ऋण	स्थिर ब्याज दर: भुगतान की गई ऋण राशि का अधिकतम 4% तक			
01 जनवरी, 2026 को अथवा उसके बाद स्वीकृत या नवीनीकृत ऋण				
उद्देश्य / पूर्वभुगतान अथवा पूर्वसमापन के माध्यम से	ब्याज का प्रकार	घटना	जैसा लागू हो सकता है	
व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अतिरिक्त अन्य उद्देश्यों हेतु दिए गए गृह ऋण / गैर-गृह ऋण अथवा व्यवसायिक उद्देश्य हेतु व्यक्तियों एवं MSME को दिए गए गैर-गृह ऋण, जिनकी स्वीकृत राशि/सीमा रु. 50 लाख तक हो।	परिवर्ती ब्याज दर - "शून्य" प्रभार			ऋण पूर्वभुगतान राशि पर पूर्वभुगतान प्रभार (ऋण के पूर्वभुगतान के समय देय)

व्यक्तियों अथवा MSME को रु. 50 लाख से अधिक स्वीकृत राशि/सीमा वाले व्यवसायिक उद्देश्य के ऋण; अथवा जहाँ उधारकर्ता व्यक्तिगत न हो।	परिवर्ती ब्याज दर: भुगतान की गई ऋण राशि का अधिकतम 4% तक			
उधारकर्ता(ओं) के 'स्वयं के स्रोतों' के माध्यम से पूर्वभुगतान/पूर्वसमापन किए गए गृह ऋण	स्थिर ब्याज दर: "शून्य" प्रभार			
अन्य स्रोतों के माध्यम से पूर्वभुगतान/पूर्वसमापन किए गए गृह ऋण अथवा किसी भी उद्देश्य हेतु गैर-गृह ऋण।	स्थिर ब्याज दर: भुगतान की गई ऋण राशि का अधिकतम 4% तक			
	टिप्पणियाँ: 1. इस उद्देश्य हेतु "स्वयं के स्रोत" अभिव्यक्ति का अर्थ बैंक / HFC / NBFC एवं/अथवा किसी वित्तीय संस्था से उधार लेने के अतिरिक्त किसी भी स्रोत से है। 2. सभी द्वैध / विशेष दर (स्थिर एवं परिवर्ती दर के संयोजन वाले) गृह ऋणों पर पूर्वसमापन संबंधी वे मानदंड लागू होंगे, जो पूर्वसमापन के समय ऋण के स्थिर अथवा परिवर्ती दर पर होने के अनुसार लागू होते हैं। द्वैध / विशेष दर गृह ऋणों के मामले में, स्थिर ब्याज दर अवधि समाप्त होने के पश्चात ऋण के परिवर्ती दर ऋण में परिवर्तित हो जाने पर परिवर्ती दर हेतु पूर्वसमापन मानदंड लागू होंगे। 3. यह भी स्पष्ट किया जाता है कि स्थिर दर ऋण वह है जिसमें ऋण की संपूर्ण अवधि हेतु ब्याज दर स्थिर रहती है।"			

2. ऋण हेतु सुरक्षा

- आपकी वह संपत्ति, जो _____ स्थित है, ऋण राशि के पूर्ण भुगतान तक SHFL के पास बंधक (प्रथम प्रभार के आधार पर) रखी जाएगी। आवेदकों/उधारकर्ताओं को इस संपत्ति से संबंधित सभी दस्तावेज कंपनी की आवश्यकता अनुसार मूल / फोटोकॉपी में प्रस्तुत करने होंगे।
- द्वारा प्रदान की गई व्यक्तिगत गारंटी
- अन्य सुरक्षा का विवरण, यदि कोई हो

3. ऋण वितरण हेतु शर्तें:

ऋण राशि का वितरण नीचे उल्लिखित शर्तों की पूर्ति के अधीन किया जाएगा। :

- SHFL द्वारा स्वीकृति पत्र/ऋण अनुबंध में उल्लिखित सभी संबंधित दस्तावेजों का प्रस्तुतिकरण।
- संपत्ति के विधिक एवं तकनीकी मूल्यांकन की पूर्णता।
- आवेदकों द्वारा स्वयं के अंशदान का भुगतान (ऋण राशि एवं ग्राहक/आवेदक की कुल लागत के मध्य का अंतर)।
- आवेदक द्वारा संपार्श्विक सुरक्षा/संपत्ति से संबंधित बकाया राशि/करों/शुल्कों के संबंध में नियमित रूप से SHFL को जानकारी प्रदान करने का वचन।
- निर्माण कार्य अधिकृत क्षेत्रों में लागू उपविधियों के अनुसार किया जाना चाहिए। सभी आवश्यक अनुमतियाँ आवेदक(ओं) एवं/अथवा डेवलपर द्वारा प्राप्त अथवा आवेदनित की जानी चाहिए। संपत्ति क्रय के मामले में, आवेदक(ओं) को अनुपालन का सत्यापन करना होगा। स्वीकृति पत्र, गृह ऋण अनुबंध, विधिक एवं तकनीकी रिपोर्टें तथा विषय से संबंधित अन्य आवश्यक नियम एवं शर्तों की पूर्ति की जानी आवश्यक होगी।
- SHFL को यह अधिकार सुरक्षित रहेगा कि जब तक स्वीकृत ऋण राशि आवेदक/उधारकर्ता के खाते में स्थानांतरित नहीं हो जाती, तब तक वह ऋण वितरण से इंकार कर सकता है। इसके अतिरिक्त, SHFL को आवेदकों/उधारकर्ताओं के ऋण खाते के ऋण प्रदर्शन संबंधी विवरण क्रेडिट इन्फॉर्मेशन ब्यूरो ऑफ इंडिया लिमिटेड तथा अन्य अधिकृत एजेंसियों के साथ साझा करने का भी अधिकार सुरक्षित रहेगा।
- आवेदक स्वीकार करते हैं एवं सहमति प्रदान करते हैं कि इस MITC का निष्पादन एवं स्वीकृति इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से की जा सकती है, जिसमें डिजिटल हस्ताक्षर, एकमुश्त पासवर्ड (OTP) सत्यापन, क्लिक-टू-एक्सेट प्रणाली अथवा लागू विधि, जिसमें सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 एवं उसके संशोधित नियम सम्मिलित हैं, के अंतर्गत अनुमत कोई अन्य विधि शामिल है, किन्तु इन्हीं तक सीमित नहीं है। ऐसा इलेक्ट्रॉनिक निष्पादन भौतिक हस्ताक्षरों के समान विधिक प्रभाव एवं प्रवर्तनीयता रखेगा। इलेक्ट्रॉनिक रूप में प्रदान की गई इस MITC की प्रति को सभी विधिक एवं साक्ष्यात्मक उद्देश्यों हेतु मूल प्रति माना जाएगा।

4. बीमा से संबंधित जानकारी

आवेदकों/उधारकर्ताओं को सलाह दी जाती है कि वे सितारा हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (पूर्व में सेवा गृह ऋण लिमिटेड के नाम से ज्ञात) (SHFL) के पास बंधक रखी गई संपत्ति हेतु कम से कम ऋण अवधि के बराबर अवधि के लिए तथा स्वीकृत ऋण राशि के समतुल्य बीमित राशि का बीमा कवरेज प्राप्त करें। बीमा पॉलिसी SHFL के पक्ष में समर्पित (Assigned) होनी चाहिए। आवेदक/उधारकर्ता द्वारा प्रदान किया जाने वाला विवरण।:

- a) उस बीमा कंपनी का नाम जहाँ संपत्ति का बीमा किया गया है एवं SHFL के पक्ष में समर्पित (Assigned) किया गया है।
 - b) बीमा कवरेज का मूल्य।
 - c) बीमा पॉलिसी के अन्य नियम एवं शर्तें:
- नोट: बीमा आग्रह का विषय है।

5. सब्सिडी:

- आवेदक/उधारकर्ता स्वीकार करते हैं कि उन्हें प्रधानमंत्री आवास योजना (PMAY) के अंतर्गत क्रेडिट लिंक्ड सब्सिडी योजना (CLSS) के बारे में अवगत कराया गया है। वे समझते हैं कि इस योजना के अंतर्गत पात्रता संबंधित सरकारी प्राधिकरणों द्वारा सत्यापन एवं पुष्टि के अधीन है। पात्र पाए जाने पर, CLSS कार्यक्रम के लागू नियमों के अनुसार सब्सिडी का लाभ प्रदान किया जाएगा।
- आवेदक/उधारकर्ता आगे यह भी स्वीकार करते हैं कि इस योजना के अंतर्गत कवरेज पूर्णतः भारत सरकार द्वारा निर्धारित शर्तों के अधीन है तथा सितारा हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (पूर्व में सेवा गृह ऋण लिमिटेड के नाम से ज्ञात) (SHFL) का सब्सिडी की स्वीकृति, प्रक्रिया अथवा वितरण पर कोई नियंत्रण नहीं है।
- CLSS-PMAY के अंतर्गत सब्सिडी प्राप्त होने पर, समान मासिक किस्त (EMI) में अनिवार्य रूप से कमी की जाएगी तथा लागू नियम एवं शर्तों सहित नई पुनर्भुगतान अनुसूची स्वीकृति हेतु सूचित की जाएगी।
- आवेदक/उधारकर्ता यह भी समझते हैं कि चूक की स्थिति में वे मूल स्वीकृत एवं वितरित अनुसूची के अनुसार संपूर्ण बकाया ऋण राशि के पुनर्भुगतान हेतु उत्तरदायी होंगे। इसमें SHFL के साथ शेष ऋण बकाया राशि तथा सरकार द्वारा जमा की गई सब्सिडी राशि दोनों सम्मिलित हैं। अतः SHFL ऋण एवं सरकारी सब्सिडी से युक्त संपूर्ण वितरित राशि उधारकर्ता/लाभार्थी से वसूल योग्य होगी।

6. ऋण राशि एवं ब्याज का पुनर्भुगतान

- वितरित ऋण राशि पर वितरण की तिथि/संबंधित तिथियों से लेकर EMI प्रारंभ होने की तिथि के ठीक पूर्व तक, साधारण ब्याज प्री-EMI के रूप में ECS/PDC/ACH/DDM के माध्यम से देय होगा।
- ऋण राशि का पुनर्भुगतान () माह में, रुपये () की () समान मासिक किस्तों में किया जाएगा, जो पूर्ण ऋण राशि के वितरण की तिथि के अगले माह से प्रारंभ होगा।
- लागू ब्याज दर में किसी भी परिवर्तन की सूचना आवेदकों/उधारकर्ताओं को लिखित संचार, फोन कॉल अथवा किसी अन्य उपयुक्त माध्यम से विधिवत दी जाएगी। ऐसे परिवर्तन होने पर, आवेदकों/उधारकर्ताओं को संशोधित ब्याज दर के अनुसार किस्त राशि अथवा ऋण अवधि में संशोधन हेतु निकटतम सितारा हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड शाखा से संपर्क करना होगा। संशोधित शर्तों के संबंध में किसी भी आपत्ति अथवा चिंता की स्थिति में, आवेदक/उधारकर्ता स्पष्टीकरण अथवा समाधान हेतु SGRL शाखा से संपर्क कर सकते हैं। यदि सूचना की तिथि

से 15 (पंद्रह) कैलेंडर दिनों की उचित अवधि के भीतर कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है, तो संशोधित शर्तों को SGRL की आंतरिक नीति के अनुसार स्वीकृत एवं लागू माना जाएगा। शेष किस्तों की वसूली प्रक्रिया का संक्षिप्त विवरण।

7. **शेष किस्तों की वसूली प्रक्रिया का संक्षिप्त विवरण**

- आवेदकों/उधारकर्ताओं को समय पर EMI भुगतान सुनिश्चित करने हेतु अपने बैंक खाते में पर्याप्त धनराशि जमा रखने के लिए प्रदान किए गए मोबाइल नंबर पर फोन कॉल अथवा संदेशों के माध्यम से स्मरण कराया जा सकता है।
- यदि EMI भुगतान हेतु आवेदक/उधारकर्ता द्वारा प्रदान किया गया बैंकिंग लिखत (जैसे ECS, ACH, PDC अथवा कोई अन्य माध्यम) बैंक द्वारा अनादरित (Dishonoured) कर दिया जाता है, तो फोन कॉल अथवा संदेश के माध्यम से अनुवर्ती स्मरण भेजा जा सकता है। आवेदक/उधारकर्ता को लागू चेक/लिखत अनादरण प्रभार सहित अतिदेय राशि निकटतम सितारा हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (पूर्व में सेवा गृह ऋण लिमिटेड के नाम से ज्ञात) (SHFL) शाखा कार्यालय में जमा करनी होगी।
- आवश्यकता होने पर SHFL के कर्मचारी बकाया राशि की वसूली हेतु आवेदक/उधारकर्ता के निवास अथवा कार्यस्थल का दौरा कर सकते हैं।
- यदि आवेदक/उधारकर्ता निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर कुल देय राशि का भुगतान करने में विफल रहता है, तो SHFL ऋण अनुबंध एवं निष्पादित अन्य सुरक्षा दस्तावेजों के अनुसार आवेदक/उधारकर्ता एवं/अथवा सह-उधारकर्ताओं के विरुद्ध उपयुक्त विधिक कार्यवाही प्रारंभ करने का अधिकार रखेगा। मामले के अनुसार विधिक कार्यवाही में परक्राम्य लिखत अधिनियम की धारा 138 एवं/अथवा SARFAESI अधिनियम के अंतर्गत कार्यवाही सम्मिलित हो सकती है।
- लागू कानूनों, न्यायिक निर्देशों अथवा न्यायालय के आदेशों के अनुसार बकाया ऋण राशि की वसूली हेतु बंधक संपत्ति का कब्जा लिया जा सकता है एवं/अथवा उसे बेचा जा सकता है।

8. **वार्षिक बकाया शेष विवरण जारी करने की तिथि:**

- वार्षिक बकाया शेष विवरण आगामी वित्तीय वर्ष की प्रथम तिमाही के दौरान आवेदकों/उधारकर्ताओं को जारी किया जाएगा।

9. **संचार के स्वीकार्य माध्यम**

- आवेदकों/उधारकर्ताओं के संदर्भ में “संचार के स्वीकार्य माध्यम” से अभिप्राय उन निम्नलिखित माध्यमों से है जिनका उपयोग सितारा हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (पूर्व में सेवा गृह ऋण लिमिटेड के नाम से ज्ञात) (SHFL) द्वारा महत्वपूर्ण जानकारी, सूचनाएँ अथवा अद्यतन संप्रेषित करने हेतु किया जाता है।:
(a) ऋण अनुबंध के अनुसूची I अथवा संबंधित सहायक दस्तावेजों में उल्लिखित पंजीकृत मोबाइल नंबर अथवा

लैंडलाइन पर किया गया टेलीफोन कॉल या भेजा गया टेक्स्ट संदेश

(b) ऋण अनुबंध की अनुसूची I अथवा संबंधित सहायक दस्तावेजों में उल्लिखित आवेदक/उधारकर्ता के पंजीकृत ईमेल पते पर भेजा गया ईमेल।

(c) आवेदक/उधारकर्ता के पंजीकृत डाक पते पर कूरियर या डाक द्वारा भेजी गई लिखित सूचना।

(d) टेक्स्ट संदेश अथवा WhatsApp जैसे सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म या किसी अन्य स्वीकृत इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से किया गया संचार।

(e) SHFL की आधिकारिक वेबसाइट पर प्रकाशित सूचना/सूचनाएं।

उपरोक्त माध्यमों से किया गया कोई भी संचार आवेदक/उधारकर्ता को विधिवत रूप से वितरित एवं प्राप्त माना जाएगा।

10. ऋण अवधि के दौरान ग्राहक सेवाएँ

- आवेदक/उधारकर्ता किसी भी कार्य दिवस पर सहायता प्राप्त करने हेतु सुबह 09:30 बजे से शाम 06:30 बजे तक शाखा कार्यालय में आ सकते हैं।
- आवेदक/उधारकर्ता अपने ऋण खाते से संबंधित किसी भी प्रश्न अथवा सहायता हेतु शाखा के ग्राहक खाता अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं।
- अन्य शर्तें:
- आवेदक/उधारकर्ता निर्दिष्ट शुल्क के भुगतान की तिथि से 15 कार्य दिवसों के भीतर अपने ऋण खाते का विवरण ग्राहक सेवा अधिकारी से प्राप्त कर सकते हैं।
- निर्दिष्ट शुल्क के भुगतान की तिथि से 21 कार्य दिवसों के भीतर फोरक्लोज़र पत्र एवं दस्तावेजों की सूची की प्रक्रिया पूर्ण की जाएगी।
- आवेदक/उधारकर्ता निर्धारित शुल्क के साथ लिखित अनुरोध प्रस्तुत कर सितारा हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (पूर्व में सेवा गृह ऋण लिमिटेड के नाम से ज्ञात) (SHFL) के पास बंधक रखे गए संपत्ति स्वामित्व दस्तावेजों की फोटोकॉपी का अनुरोध कर सकते हैं। भुगतान की तिथि से 15 कार्य दिवसों के भीतर फोटोकॉपी उपलब्ध कराई जाएगी।
- बंद या परिपक्व ऋणों के मामले में, ऋण समापन की तिथि से 30 दिनों के भीतर मूल दस्तावेज लौटाए जाएंगे, बशर्ते SHFL के बैंक खाते में संपूर्ण बकाया राशि प्राप्त हो गई हो। ये दस्तावेज उस शाखा से प्राप्त किए जा सकते हैं जहाँ से ऋण वितरित किया गया था अथवा आवेदक/उधारकर्ता द्वारा फोरक्लोज़र के समय निर्दिष्ट किसी अन्य शाखा से भी प्राप्त किए जा सकते हैं।
- ऋण समापन के पश्चात यदि संपत्ति स्वामी(यों) की मृत्यु हो जाती है, तो सितारा हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (पूर्व में सेवा गृह ऋण लिमिटेड के नाम से ज्ञात) (SHFL) के पास रखे गए मूल संपत्ति दस्तावेज विधिक उत्तराधिकारी(यों)

को आवश्यक दस्तावेज प्रस्तुत करने पर सौंप दिए जाएंगे, जिनमें शामिल हैं, किन्तु इन्हीं तक सीमित नहीं: (i) संपत्ति स्वामी का मृत्यु प्रमाणपत्र; (ii) विधिक उत्तराधिकार का प्रमाण (जैसे उत्तराधिकार प्रमाणपत्र, कानूनी उत्तराधिकारी प्रमाणपत्र या पंजीकृत वसीयत); (iii) विधिक उत्तराधिकारी(यों) का पहचान एवं पता प्रमाण; (iv) SHFL द्वारा सत्यापन हेतु आवश्यक कोई अन्य दस्तावेज। विधिक उत्तराधिकारी(यों) ऋण वितरण शाखा अथवा अपनी पसंद की किसी अन्य शाखा से, दावा प्रक्रिया के दौरान निर्दिष्ट अनुसार, दस्तावेज प्राप्त कर सकते हैं।

- आवेदक/उधारकर्ता शाखा पतों की अद्यतन सूची के लिए SHFL की आधिकारिक वेबसाइट का संदर्भ ले सकते हैं।

अत्यंत महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें (MITC) SHFL की ऋण नीति का अभिन्न अंग हैं।

11. शिकायत निवारण प्रक्रिया:

स्तर 1	यदि ग्राहक को कोई शिकायत या कोई प्रश्न हो, तो वह शाखा से संपर्क कर सकता है अथवा हमें customer.care@sgrlimited.in / complaints@sgrlimited.in पर लिख सकता है या हमारे टोल फ्री नंबर 1800113909 पर कॉल कर सकता है। हम ग्राहक की शिकायतों/प्रश्नों का 15 दिनों के भीतर समाधान करने के लिए प्रतिबद्ध हैं (कुछ परिस्थितियों में अधिक समय लग सकता है, जिसमें अधिकतम 30 दिन लग सकते हैं)।
स्तर 2	यदि ग्राहक स्तर 1 पर प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है या शिकायत दर्ज करने के 7 दिनों की अवधि समाप्त हो गई है, तो वह प्रथम अपील/प्रथम एस्केलेशन स्तर पर अपनी शिकायत compliance@sgrlimited.in पर भेज सकता है।
स्तर 3	यदि ग्राहक स्तर 2 पर प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है या स्तर 2 पर शिकायत दर्ज करने के 7 दिनों की अवधि समाप्त हो गई है, तो ग्राहक अपनी शिकायत ग्रीवांस रेड्रेसल ऑफिसर को sgrlgro@sitaara.in पर भेज सकता है। वैकल्पिक रूप से, ग्राहक ग्रीवांस रेड्रेसल ऑफिसर को लिखित रूप में भी शिकायत भेज सकते हैं। - श्री नीरज कुमार गौतम पंजीकृत कार्यालय - प्रथम तल, 216/C-12, पुराना नं. C-12, प्लॉट नं. 13-B, गुरु नानक पुरा, लक्ष्मी नगर, दिल्ली – 110092 फोन: 011-4352-1832
स्तर 4	यदि शिकायत का समाधान ग्राहक की संतुष्टि के अनुसार नहीं होता है अथवा शिकायत दर्ज होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर उसका निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक राष्ट्रीय आवास बैंक (National Housing Bank) में अपनी शिकायत ऑनलाइन माध्यम से https://grids.nhbonline.org.in पर अथवा ऑफलाइन माध्यम से नीचे दिए गए पते पर डाक द्वारा निर्धारित प्रारूप में दर्ज कर सकता है, जो https://nhb.org.in/ के Grievances अनुभाग में उपलब्ध है। महाप्रबंधक राष्ट्रीय आवास बैंक (National Housing Bank), शिकायत निवारण प्रकोष्ठ चौथा तल, कोर-5A, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड,

आपको आपके संचार की प्राप्ति के [2 कार्य दिवसों] के भीतर एक पावती / उत्तर प्राप्त होगा। गुमनाम शिकायतों एवं तृतीय पक्ष द्वारा की गई शिकायतों पर विचार नहीं किया जाएगा।

12. विवाद समाधान:

ऋण अनुबंध में विवाद समाधान के साधन के रूप में मध्यस्थता (Arbitration) का प्रावधान किया गया है।

- ऋण लेनदेन से उत्पन्न किसी भी विवाद या असहमति की स्थिति में, मामला ऋण अनुबंध में दिए गए प्रावधानों के अनुसार मध्यस्थता (Arbitration) द्वारा और समय-समय पर संशोधित मध्यस्थता एवं सुलह अधिनियम, 1996 के प्रावधानों के अनुसार हल किया जाएगा। मध्यस्थता का स्थान, कार्यवाही की भाषा एवं मध्यस्थ(ों) की नियुक्ति आवेदक/उधारकर्ता तथा सितारा हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (पूर्व में सेवा गृह ऋण लिमिटेड के नाम से ज्ञात) (SHFL) के बीच निष्पादित ऋण अनुबंध में निर्दिष्ट अनुसार होगी।
- यह प्रावधान कंपनी के किसी भी अन्य विधिक उपाय को प्रारंभ करने के अधिकार को सीमित या बाधित नहीं करेगा, जिसमें चूक की स्थिति में लागू कानूनों जैसे SARFAESI अधिनियम या परक्राम्य लिखत अधिनियम के अंतर्गत कार्यवाही सहित अन्य उपाय शामिल हैं, जैसा कि ऋण अनुबंध एवं अन्य सुरक्षा दस्तावेजों में प्रदान किया गया है।

ऋण अनुबंध में विवाद समाधान के साधन के रूप में मध्यस्थता (Arbitration) का प्रावधान किया गया है।

यह दस्तावेज केवल आवेदकों एवं कंपनी के बीच ऋण एवं सुरक्षा लेनदेन की कुछ महत्वपूर्ण शर्तों का सारांश मात्र है। अतः यह सहमति है कि ऋण की विस्तृत नियम एवं शर्तों के लिए आवेदक कंपनी के साथ उनके द्वारा निष्पादित/निष्पादित किए जाने वाले ऋण अनुबंध एवं सुरक्षा दस्तावेजों का संदर्भ लें एवं उन पर ही निर्भर रहें।

स्वीकृति एवं घोषणा

आवेदक एतद्वारा निम्नलिखित की पुष्टि करते हैं:

- उन्होंने उपरोक्त सभी नियम एवं शर्तों को पढ़ लिया है एवं समझ लिया है। यह एतद्वारा सहमति है कि ऋण की विस्तृत नियम एवं शर्तों के लिए पक्षकार उनके द्वारा निष्पादित/निष्पादित किए जाने वाले ऋण एवं अन्य सुरक्षा दस्तावेजों का संदर्भ लेंगे एवं उन पर ही निर्भर रहेंगे।
- उन्होंने उपरोक्त सभी नियम एवं शर्तों को पढ़ लिया है एवं समझ लिया है। यह एतद्वारा सहमति है कि ऋण की विस्तृत नियम एवं शर्तों के लिए पक्षकार उनके द्वारा निष्पादित/निष्पादित किए जाने वाले ऋण एवं अन्य सुरक्षा दस्तावेजों का संदर्भ लेंगे एवं उन पर ही निर्भर रहेंगे।
- आवेदक पुष्टि करते हैं कि उन्हें इस दस्तावेज की एक प्रति प्राप्त हो गई है।

- d) उल्लिखित सभी शुल्क एवं प्रभार GST तथा अन्य लागू सरकारी करों, उपकरणों आदि को छोड़कर हैं। ये सितारा हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (पूर्व में सेवा गृह ऋण लिमिटेड के नाम से ज्ञात) (SHFL) के एकमात्र विवेकाधिकार पर परिवर्तन के अधीन हैं। किसी भी संशोधन को कंपनी की वेबसाइट: www.sitaara.in पर अद्यतन किया जाएगा।
- e) MITC के क्षेत्रीय भाषाओं (वर्नाक्युलर) संस्करण कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध हैं। आवेदकों को इस विकल्प के बारे में सूचित किया गया है।
- f) यह MITC तथा सभी लेनदेन दस्तावेज इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से निष्पादित किए जा सकते हैं, जिसमें डिजिटल हस्ताक्षर, इलेक्ट्रॉनिक प्रमाणीकरण, OTP अथवा सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 के अंतर्गत अनुमत अन्य माध्यम शामिल हैं। ऐसा निष्पादन भौतिक हस्ताक्षर के समान वैध एवं बाध्यकारी होगा। ऋणदाता के सिस्टम रिकॉर्ड (जिसमें OTP लॉग एवं पुष्टि शामिल हैं) स्वीकृति के निर्णायक साक्ष्य होंगे। इस MITC की प्रति स्थायी इलेक्ट्रॉनिक रूप में प्रदान की जाएगी तथा अनुरोध पर भौतिक प्रति भी जारी की जा सकती है।

उपरोक्त उल्लिखित आवेदकों एवं सह-आवेदकों के डिजिटल हस्ताक्षर / भौतिक हस्ताक्षर / अंगूठे का निशान

आवेदक(ओं) एवं सह-आवेदकों की ओर से एवं उनकी तरफ से

अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता

के लिए

सितारा हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड
(पूर्व में सेवा गृह ऋण लिमिटेड के नाम से ज्ञात)

अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता