

सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (MITC)
(गृह ऋण एवं गृह इकिटी ऋण / संपत्ति के विरुद्ध ऋण)

आवेदन संख्या:

उत्पाद प्रकार:

तिथि:

आवेदक एवं सह-आवेदक:

-
- अन्य, _____
स्वीकृति पत्र तथा संबंधित ऋण दस्तावेजों के संदर्भ में उपर्युक्त आवेदकों, सह-आवेदकों और सेवा गृह ऋण लिमिटेड (जिसे आगे “एसजीआरएल”, “कंपनी”, या “ऋणदाता” कहा जाएगा) के बीच महत्वपूर्ण नियम और शर्तें।

• **ऋण का विवरण**

स्वीकृत ऋण राशि	रूपये INR _____ (INR मात्र)
ऋण का उद्देश्य / ऋण राशि का इच्छित उपयोग:	
ब्याज दर	लागू ब्याज दर (ROI) _____ % बैंचमार्क (PLR) _____ % स्प्रेड (Spread) _____ %
ब्याज दर का प्रकार:	स्थिर / परिवर्तनीय / स्तरित
ऋण की अवधि:	_____ माह
नोट:	
1. परिवर्तनीय या स्तरित ब्याज दर वाले ऋणों के मामले में, ऋण की अवधि एसजीआरएल की खुदरा उधार दरों में परिवर्तन के साथ बदल सकती है।	
2. ऊपर उल्लिखित ऋण अवधि में प्री-ईएमआई अवधि शामिल नहीं है।	
समान मासिक किस्त (EMI):	INR _____ (INR मात्र)
ईएमआई की देय तिथि:	हर महीने की 3 तारीख

ब्याज पुनर्निर्धारण (Reset) की तिथि:	ब्याज दर पुनर्निर्धारण की आवृत्ति (Reset Frequency) एसजीआरएल द्वारा समय-समय पर निर्धारित की जाएगी, जो ग्राहक एवं उत्पाद के प्रकार, प्रचलित बाज़ार परिस्थितियों, किसी वैधानिक प्राधिकरण द्वारा जारी दिशा-निर्देशों या एसजीआरएल की आंतरिक नीतियों में किए गए परिवर्तनों के आधार पर होगी। ब्याज दर में किसी भी प्रकार का परिवर्तन एसजीआरएल द्वारा उसकी वेबसाइट पर या एसएमएस / ईमेल आदि माध्यमों से स्थानीय भाषा में सूचित किया जाएगा।
--------------------------------------	--

क्या इस क्रण पर कोई स्थगन (Moratorium) या सब्सिडी लागू है:	हाँ / नहीं
--	------------

2. शुल्क और अन्य देय राशि:

- क्रण प्रसंस्करण, क्रण अनुबंध के निष्पादन या क्रण वितरण के लिए आवश्यक स्टांप पेपर और नोटरीकरण की लागत का वहन आवेदक / सह-आवेदक द्वारा किया जाएगा।
- तकनीकी शुल्क, विधिक शुल्क, दस्तावेज़ीकरण शुल्क तथा क्रण वितरण के पश्चात् दस्तावेज़ (PDD) शुल्क जैसे अतिरिक्त शुल्क, लागू प्रशासनिक शुल्क के अतिरिक्त लिए जाएंगे।
- यदि क्रण चूक (Loan Default) होती है, तो उधारकर्ता / सह-उधारकर्ता को एसजीआरएल को सभी संबंधित व्यय जैसे कानूनी, न्यायालयीन, यात्रा और प्रशासनिक खर्च की प्रतिपूर्ति करनी होगी। ये सभी खर्चे क्रण की बकाया राशि में जोड़े जाएंगे। आवेदकों को सलाह दी जाती है कि एसजीआरएल को किए गए सभी भुगतानों की आधिकारिक रसीद अवश्य प्राप्त करें।
- शर्तों और नियमों में किसी भी प्रकार के अद्यतन (अपडेट) के लिए कृपया हमारी आधिकारिक वेबसाइट देखें।

आप अपने निकटतम एसजीआरएल शाखा कार्यालय के ग्राहक खाता अधिकारी (Customer Account Officer) से सहायता प्राप्त कर सकते हैं।

शुल्क और प्रभार (GST को छोड़कर):
<ul style="list-style-type: none"> यहाँ सूचीबद्ध सभी शुल्क और प्रभार सेवा गृह क्रण लिमिटेड (SGRL) के पूर्ण विवेकाधिकार पर परिवर्तन के अधीन हैं। इन शुल्कों में किसी भी संशोधन की जानकारी कंपनी की आधिकारिक वेबसाइट पर अद्यतन (अपडेट) के माध्यम से आवेदकों / सह-आवेदकों को प्रदान की जाएगी। सभी उल्लिखित शुल्क जीएसटी (GST) से मुक्त हैं, केवल बांडिंग शुल्क को छोड़कर, जिसे अतिरिक्त रूप से लागू दरों के अनुसार वसूल किया जाएगा। इस शुल्क अनुसूची (Schedule of Charges) के उद्देश्य से, आवेदकों और सह-आवेदकों को क्रमशः “उधारकर्ता” (Borrower) और “सह-उधारकर्ता” (Co-Borrower) के रूप में संदर्भित किया गया है।

क्र. सं.	विवरण / हेड	शुल्क एवं चार्जेस	आवृत्ति	कब देय	विवरण
1	लॉगिन फीस	होम लोन: अधिकतम ₹2000नॉन होम लोन: अधिकतम ₹3000	एक बार	आवेदन के समय	आवेदन के समय लॉगिन फीस देय है। ये चार्जेस नॉन-रिफंडेबल हैं।
2	प्रशासनिक शुल्क (AF)	स्वीकृत राशि का अधिकतम 4%	एक बार	आवेदन के समय	प्रशासनिक शुल्क (AF) स्वीकृति के समय देय है, जिसमें प्रशासनिक चार्जेस, CERSAI चार्जेस (जहाँ लागू हो) एवं अन्य आकस्मिक चार्जेस शामिल हैं।
3	प्रति ट्रांजैक्शन बाउंसिंग चार्जेस (चेक / ECS / ACH / DDM)	प्रति इंस्ट्रमेंट प्रति बाउंस ₹500/- (केवल पाँच सौ रुपये) तक चार्ज	बाउंस की संख्या पर निर्भर	चेक / NACH / SI बाउंस पर	चेक / ECS / ACH / DDM बाउंस पर चार्ज उधारकर्ता पर लागू होगा यदि उधारकर्ता / सह-उधारकर्ता या दोनों द्वारा जारी कोई भी बैंकिंग इंस्ट्रमेंट ड्रॉअर बैंक द्वारा डिसऑनर किया जाता है।
4	टेक्निकल फीस	• HL के लिए अधिकतम ₹2000/- (केवल दो हजार रुपये)• नॉन HL के लिए अधिकतम ₹2500/- (केवल दो हजार पाँच सौ रुपये)	खर्च होने पर	हर बार होने पर	टेक्निकल फीस, जैसा उल्लेखित है, प्रशासनिक शुल्क के अतिरिक्त ली जाएगी। ये चार्जेस नॉन-रिफंडेबल हैं।
5	प्रत्येक ट्रांच डिस्कार्डमेंट के लिए टेक्निकल फीस	अधिकतम ₹700/- (केवल सात सौ रुपये)	खर्च होने पर	हर बार होने पर	जैसा उल्लेखित है, यह राशि प्रत्येक ट्रांच डिस्कार्डमेंट पर ली जाएगी।
6	लीगल फीस	• HL के लिए अधिकतम ₹2000/- (केवल दो हजार रुपये)• नॉन HL के लिए अधिकतम ₹2500/- (केवल दो हजार पाँच सौ रुपये)	खर्च होने पर	हर बार होने पर	लीगल फीस, जैसा उल्लेखित है, प्रशासनिक शुल्क के अतिरिक्त ली जाएगी। ये चार्जेस नॉन-रिफंडेबल हैं।
7	प्रोसेसिंग फीस	HL के लिए अधिकतम ₹2000/- (केवल दो हजार रुपये)	आवेदन के समय	एक बार	प्रोसेसिंग फीस, जैसा उल्लेखित है, प्रशासनिक शुल्क के अतिरिक्त ली जाएगी।
8	देरी से भुगतान पर पेनल चार्जेस / लेट पेमेंट चार्जेस (EMI)	a. हाउसिंग लोन - प्रति दिन ₹1 प्रति ₹1,000 ओवरड्यू पर पेनल चार्ज (GST अतिरिक्त) b. प्रॉपर्टी के बदले लोन - प्रति दिन ₹1 प्रति ₹1,000 ओवरड्यू पर पेनल चार्ज (GST अतिरिक्त)	मासिक	लेंडर द्वारा पहचान पर	डिफॉल्ट होने पर देय अतिरिक्त चार्जेस
9	ग्राहक के स्थान पर कैश कलेक्शन के चार्जेस (होम / ऑफिस / अन्य अनुरोधित स्थान या कलेक्शन पॉइंट)	प्रति विजिट ₹250/- (केवल दो सौ पचास रुपये)	घटना के अनुसार	हर बार होने पर	उधारकर्ता के अनुरोध पर, सेवा प्रिहरिन लिमिटेड के कर्मचारी होम / ऑफिस / अन्य उपयुक्त / अनुरोधित कलेक्शन लोकेशन से किस्त की राशि कलेक्ट कर सकते हैं। लोन किस्त कलेक्शन के लिए ₹250/- चार्ज उधारकर्ता / सह-

					उधारकर्ता द्वारा किस्त राशि के साथ भुगतान किया जाएगा।
10	डॉक्यूमेंट रिट्रीवल के चार्जेस (फोटो कॉपी)	₹500/- (केवल पाँच सौ रुपये)	घटना के अनुसार	हर अनुरोध पर	मूल दस्तावेजों की रिट्रीवल एवं आगे आपकी प्रॉपर्टी पेपर्स की फोटो कॉपी हेतु, जो सेवा प्रिह रिन लिमिटेड के पास मार्गिंज हैं, या ब्रांच / HO में अधिकृत स्टाफ के सामने डॉक्यूमेंट देखने हेतु, सभी पर ₹500/- चार्ज लागू होगा।
11	LOD (लिस्ट ऑफ डॉक्यूमेंट्स - जमा दस्तावेज - SGRL) की रिट्रीवल के चार्जेस (डुप्लीकेट कॉपी)	₹500/- (केवल पाँच सौ रुपये)	घटना के अनुसार	हर अनुरोध पर	आपकी LOD (लिस्ट ऑफ डॉक्यूमेंट्स) की डुप्लीकेट कॉपी हेतु आवेदन पर, अर्थात प्रॉपर्टी पेपर्स एवं अन्य दस्तावेजों की सूची जो लोन क्रिएशन के लिए SGRL के पास जमा हैं।
12	नो ड्यूज सर्टिफिकेट / डुप्लीकेट NOC के चार्जेस	₹500/- (केवल पाँच सौ रुपये)	इवेंट	हर अनुरोध पर	उधारकर्ता के अनुरोध पर, ब्रांच डुप्लीकेट NOC / नो ड्यूज सर्टिफिकेट ₹500/- में जारी कर सकती है।
13	बैंक अकाउंट स्वैपिंग चार्जेस	₹500/- (केवल पाँच सौ रुपये)	इवेंट	हर अनुरोध पर	उधारकर्ता के अनुरोध पर, SGRL मौजूदा लोन में बैंक अकाउंट स्वैपिंग पर विचार करेगा। इस सुविधा के लिए चार्ज ₹500/- होगा। (यह चार्ज लागू नहीं होगा जहाँ स्वैपिंग का कारण - (a) रिपेमेंट मोड का PDC से NACH में बदलाव, (b) नॉन-CTS से CTS बैंक या (c) नॉन-MICR से MICR क्लियरिंग में बदलाव हो।)
14	कन्वर्जन फीस (फिक्स्ड से फ्लोटिंग ROI या इसके विपरीत)	लोन आउटस्टैंडिंग का अधिकतम 2% एवं मौजूदा फिक्स्ड रेट से 1.5% रेट बढ़ातरी	इवेंट	हर अंशिक भुगतान पर एक बार	फिक्स्ड से फ्लोटिंग रेट में कन्वर्जन के लिए चार्ज। कृपया ध्यान दें: पहले 6 महीनों के लिए फिक्स्ड से फ्लोटिंग रेट में कन्वर्जन की अनुमति नहीं है तथा फिक्स्ड से फ्लोटिंग एवं इसके विपरीत कन्वर्जन पूरे लोन टेच्योर में केवल एक बार ही अनुमत होगा।
15	स्विच फीस	लोन आउटस्टैंडिंग का अधिकतम 2%	इवेंट	हर स्प्रेड चेज पर	ग्राहक के अनुरोध पर लोन में रेट कम कराने हेतु देय चार्ज।
(a)	कोवनेंट चार्जेस - PDD डिले पेनल्टी (क्रिटिकल / टाइटल डॉक्यूमेंट्स)	₹100 प्रति दिन / ₹3000 (मासिक)	पहले भुगतान / चेक एन्कैशमेंट डेट से 90 दिन	नॉन-कम्प्लायंस पर	कानूनी आवश्यकता (HL/LAP) के अनुसार किसी एक या सभी हेड्स में नॉन-कम्प्लायंस पर लागू।
(b)	कोवनेंट चार्जेस - PDD डिले पेनल्टी (मुख्य एवं शीर्षक दस्तावेजों के अतिरिक्त)	₹100 प्रति दिन / ₹3000 (मासिक)	पहले भुगतान / चेक एन्कैशमेंट डेट से 90 दिन	नॉन-कम्प्लायंस पर	कानूनी आवश्यकता (HL/LAP) के अनुसार किसी एक या सभी हेड्स में नॉन-कम्प्लायंस पर लागू।
31 दिसंबर, 2025 तक स्वीकृत किए गए लोन					
17	उद्देश्य / प्रीपेड या प्री-क्लोज़ माध्यम	ब्याज प्रकार	इवेंट	जैसा लागू हो	प्रीपेमेंट राशि पर चार्ज देय होगा (लोन के प्रीपेमेंट के समय देय)

व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को दिए गए हाउसिंग लोन / नॉन-हाउसिंग लोन (जब तक अंतिम उपयोग बिज़नेस हेतु न हो)	फ्लोटिंग रेट - "NIL" चार्ज			
सभी प्रकार के लोन जहाँ अंतिम उपयोग बिज़नेस उद्देश्य के लिए है या उधारकर्ता व्यक्तिगत नहीं है	फ्लोटिंग रेट - लोन राशि का अधिकतम 4%			
उधारकर्ता के स्वयं के स्रोतों से प्रीपेड / प्री- क्लोज़ किए गए हाउसिंग लोन	फिक्स्ड रेट - "NIL" चार्ज			
अन्य स्रोतों से प्रीपेड / प्री-क्लोज़ किए गए हाउसिंग लोन या किसी भी उद्देश्य हेतु नॉन- हाउसिंग लोन	फिक्स्ड रेट - लोन राशि का अधिकतम 4%			
01 जनवरी 2026 या उसके बाद स्वीकृत लोन				
उद्देश्य / प्रीपेड या प्री-क्लोज़ माध्यम	ब्याज प्रकार	इवेंट	जैसा लागू हो	प्रीपेमेंट राशि पर चार्ज देय होगा (लोन के प्रीपेमेंट के समय देय)
व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को दिए गए हाउसिंग / नॉन- हाउसिंग लोन (₹50 लाख तक बिज़नेस उद्देश्य हेतु लोन सहित)	फ्लोटिंग रेट - "NIL" चार्ज			
₹50 लाख से अधिक के बिज़नेस उद्देश्य लोन या जहाँ उधारकर्ता व्यक्तिगत नहीं है	फ्लोटिंग रेट - लोन राशि का अधिकतम 4%			
उधारकर्ता के स्वयं के स्रोतों से प्रीपेड / प्री- क्लोज़ किए गए हाउसिंग लोन	फिक्स्ड रेट - "NIL" चार्ज			
अन्य स्रोतों के माध्यम से प्रीपेड / प्री-क्लोज़ किए गए हाउसिंग लोन या किसी भी उद्देश्य के लिए नॉन-हाउसिंग लोन।	फिक्स्ड रेट - लोन राशि का अधिकतम 4%			
		नोट्स:		

	<ol style="list-style-type: none"> इस उद्देश्य के लिए "Own Sources" (स्वयं के स्रोत) का अर्थ है—बैंक / HFC / NBFC और/या किसी वित्तीय संस्था से उधार लिए बिना प्राप्त कोई भी स्रोत। सभी ड्यूल / स्पेशल रेट (फिक्स्ड और फ्लोटिंग का संयोजन) हाउसिंग लोन पर प्री-क्लोज़र के समय लागू दर (फिक्स्ड / फ्लोटिंग) के अनुसार प्री-क्लोज़र नियम लागू होंगे, इस बात पर निर्भर करेगा कि प्री-क्लोज़र के समय लोन फिक्स्ड रेट पर है या फ्लोटिंग रेट पर। ड्यूल / स्पेशल रेट हाउसिंग लोन के मामले में, फिक्स्ड ब्याज अवधि समाप्त होने के बाद जब लोन फ्लोटिंग रेट लोन में कन्वर्ट हो जाएगा, तब फ्लोटिंग रेट के लिए प्री-क्लोज़र नियम लागू होंगे। यह भी स्पष्ट किया जाता है कि फिक्स्ड रेट लोन वह होता है जिसमें पूरी लोन अवधि के लिए ब्याज दर फिक्स्ड रहती है।
--	--

ऋण के लिए सुरक्षा

- आपकी संपत्ति, जो पर स्थित है, उसे कंपनी के पास प्रथम चार्ज पर बंधक रखा जाएगा, जब तक कि संपूर्ण ऋण राशि का भुगतान नहीं हो जाता। आवेदकों / उधारकर्ताओं को इस संपत्ति से संबंधित सभी दस्तावेज़, कंपनी की आवश्यकता अनुसार मूल या प्रतिलिपि रूप में प्रस्तुत करने होंगे।

- व्यक्तिगत गारंटी प्रदान की गई है द्वारा:
- अन्य सुरक्षा का विवरण (यदि कोई हो):
- लोन डिस्बर्समेंट की शर्तें:**

नीचे दी गई शर्तों की पूर्ति होने पर ही लोन राशि का डिस्बर्समेंट किया जाएगा:

- SGRL द्वारा सैंक्षण्य लेटर / लोन एग्रीमेंट में बताए गए सभी संबंधित दस्तावेज़ जमा करना।
- प्रॉपर्टी का लीगल एवं टेक्निकल असेसमेंट पूरा होना।
- आवेदक(ओं) द्वारा स्वयं का अंशदान (Own Contribution) का भुगतान करना (लोन राशि और ग्राहक / आवेदक की कुल लागत के बीच का अंतर)।
- आवेदक द्वारा कोलेटरल सिक्योरिटी / प्रॉपर्टी से संबंधित बकाया / टैक्स / ड्यूटी की जानकारी नियमित रूप से SGRL को देने का अंडरटेकिंग देना।
- कंस्ट्रक्शन लागू बाई-लॉज के अनुसार अधिकृत क्षेत्रों में किया जाना चाहिए। सभी आवश्यक अनुमतियाँ आवेदक(ओं) और/या डेवलपर द्वारा प्राप्त या आवेदन की जानी चाहिए। प्रॉपर्टी खरीद के मामले में, आवेदक(ओं) को कंप्लायांस सत्यापित करना होगा। सैंक्षण्य लेटर, होम लोन एग्रीमेंट, लीगल एवं टेक्निकल रिपोर्ट्स तथा विषय से संबंधित सभी पहलुओं के अनुसार सभी अन्य नियम एवं शर्तों की पूर्ति करना अनिवार्य है।
- SGRL को यह अधिकार सुरक्षित है कि जब तक स्वीकृत लोन राशि आवेदक / उधारकर्ता के खाते में ट्रांसफर नहीं हो जाती, तब तक वह लोन डिस्बर्समेंट को अस्वीकार कर सकता है। इसके अतिरिक्त, SGRL को आवेदक / उधारकर्ता के लोन अकाउंट की क्रेडिट परफॉर्मेंस डिटेल्स को Credit Information Bureau of India Limited तथा अन्य अधिकृत एजेंसियों के साथ साझा करने का भी अधिकार सुरक्षित है।
- आवेदक यह स्वीकार करते हैं और सहमति देते हैं कि यह MITC इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से निष्पादित (execute) और स्वीकार किया जा सकता है, जिसमें (लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं) डिजिटल सिग्नेचर, वन-टाइम पासवर्ड (OTP) वेरिफिकेशन, विलक-टू-एक्सेप्ट मैकेनिज्म, या लागू कानून के अंतर्गत अनुमत कोई भी अन्य तरीका शामिल है, जिसमें सुचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 तथा उसके संशोधित नियम भी शामिल हैं। इस प्रकार का इलेक्ट्रॉनिक निष्पादन भौतिक हस्ताक्षरों के समान ही कानूनी प्रभाव और प्रवर्तनीयता (enforceability) रखेगा। इलेक्ट्रॉनिक रूप में प्रदान की गई इस MITC की प्रति को सभी कानूनी और साक्ष्य संबंधी उद्देश्यों के लिए मूल (original) माना जाएगा।

- **बीमा से संबंधित जानकारी**

आवेदक / उधारकर्ताओं को सलाह दी जाती है कि वे सेवा गृह ऋण लिमिटेड (SGRL) के पास बंधक रखी गई संपत्ति का बीमा कवरेज प्राप्त करें, जो कम से कम ऋण की अवधि के बराबर समयावधि के लिए और स्वीकृत ऋण राशि के बराबर बीमित मूल्य (Sum Insured) के लिए होना चाहिए। यह बीमा पॉलिसी एसजीआरएल के पक्ष में असाइन (Assigned in favor of SGRL) की जानी चाहिए। आवेदक / उधारकर्ता द्वारा प्रदान की जाने वाली जानकारी:

- वह बीमा कंपनी का नाम जिसके साथ संपत्ति बीमित है और जिसे एसजीआरएल के नाम पर असाइन किया गया है।
- बीमा कवरेज का मूल्य (Insurance Cover Value)।
- बीमा पॉलिसी की अन्य शर्तें एवं नियम। नोट: बीमा सिर्फ प्रोस्ताहन (Solicitation) का विषय है।

- **सब्सिडी:**

- आवेदक / उधारकर्ता यह स्वीकार करते हैं कि उन्हें प्रधानमंत्री आवास योजना (PMAY) के अंतर्गत क्रेडिट लिंक्ड सब्सिडी स्कीम (CLSS) के बारे में सूचित किया गया है। वे यह समझते हैं कि इस योजना के अंतर्गत पात्रता संबंधित सरकारी प्राधिकरणों द्वारा सत्यापन एवं पुष्टि के अधीन है। यदि पात्र पाए जाते हैं, तो CLSS कार्यक्रम के लागू नियमों के अनुसार सब्सिडी लाभ प्रदान किया जाएगा।
- आवेदक / उधारकर्ता आगे यह भी स्वीकार करते हैं कि इस योजना के अंतर्गत कवरेज पूरी तरह से भारत सरकार द्वारा निर्धारित शर्तों द्वारा नियंत्रित है तथा सेवा गृह ऋण लिमिटेड (SGRL) का सब्सिडी की स्वीकृति, प्रोसेसिंग या डिस्कार्ड में सूचित किया जाएगा।
- CLSS-PMAY के अंतर्गत सब्सिडी प्राप्त होने पर, इकेटेड मंथली इंस्टॉलमेंट (EMI) को अनिवार्य रूप से कम (डाउनवर्ड रिवाइज) किया जाएगा तथा लागू नियम एवं शर्तों के साथ नया रिपेमेंट शेड्यूल पुष्टि (acknowledgment) हेतु सूचित किया जाएगा।
- आवेदक / उधारकर्ता यह भी समझते हैं कि डिफॉल्ट की स्थिति में, वे मूल रूप से स्वीकृत एवं डिस्कार्ड की गई समय-सारिणी के अनुसार पूरी बकाया लोन राशि चुकाने के लिए उत्तरदायी होंगे। इसमें SGRL के साथ शेष लोन बैलेंस तथा सरकार द्वारा क्रेडिट की गई सब्सिडी राशि दोनों शामिल हैं। अतः SGRL लोन और सरकारी सब्सिडी को मिलाकर पूरी डिस्कार्ड की गई राशि उधारकर्ता / लाभार्थी से वसूल की जा सकेगी।

लोन राशि एवं ब्याज की अदायगी

- डिस्कार्ड की गई लोन राशि पर प्री-EMI के रूप में साधारण ब्याज देय होगा, जो संबंधित डिस्कार्डमेंट तिथि से EMI शुरू होने की तिथि तक लागू रहेगा। यह भुगतान ECS / PDC / ACH / DDM के माध्यम से किया जाएगा।
- लोन राशि को (टेन्योर) महीनों में समान मासिक किस्तों (मंथली EMI) में चुकाया जाएगा, जो उस तिथि के अगले महीने से शुरू होगी जब पूरी लोन राशि डिस्कार्ड कर दी जाती है।
- लागू ब्याज दर में किसी भी परिवर्तन की सूचना आवेदक / उधारकर्ता को लिखित संचार, फोन कॉल या किसी अन्य उपयुक्त माध्यम से दी जाएगी। ऐसे परिवर्तन के बाद, आवेदक / उधारकर्ता को संशोधित ब्याज दर के अनुसार किस्त राशि या लोन टेन्योर को संशोधित कराने हेतु नजदीकी सेवा गृह ऋण लिमिटेड (SGRL) शाखा से संपर्क करना होगा। यदि संशोधित शर्तों को लेकर कोई आपत्ति या चिंता हो, तो स्पष्टीकरण या समाधान हेतु आवेदक / उधारकर्ता SGRL शाखा से संपर्क कर सकते हैं। यदि संचार की तिथि से 15 (पंद्रह) कैलेंडर दिनों की उचित अवधि के भीतर कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है, तो संशोधित शर्तों को स्वीकृत माना जाएगा और SGRL की अंतरिक नीति के अनुसार लागू किया

जाएगा।

- आवेदक / उधारकर्ता को उनके द्वारा प्रदान किए गए मोबाइल नंबर पर कॉल या संदेश के माध्यम से यह याद दिलाया जा सकता है कि वे समय पर EMI भुगतान सुनिश्चित करने के लिए अपने बैंक खाते में पर्याप्त राशि जमा रखें।
- यदि EMI भुगतान हेतु आवेदक / उधारकर्ता द्वारा दिया गया कोई बैंकिंग इंस्ट्रमेंट (जैसे ECS, ACH, PDC या कोई अन्य माध्यम) बैंक द्वारा डिशऑनर कर दिया जाता है, तो फोन कॉल या संदेश के माध्यम से फॉलो-अप रिमाइंडर भेजा जा सकता है। ऐसी स्थिति में आवेदक / उधारकर्ता को ऑवरड्रू राशि के साथ लागू चेक / इंस्ट्रमेंट डिशऑनर चार्जेस भी नजदीकी SGRL शाखा में जमा करने होंगे।
- आवश्यकता पड़ने पर, SGRL के कर्मचारी बकाया राशि की वसूली हेतु आवेदक / उधारकर्ता के निवास स्थान या कार्यस्थल पर भी जा सकते हैं।
- यदि आवेदक / उधारकर्ता निर्धारित समय सीमा के भीतर कुल देय राशि का भुगतान करने में विफल रहता है, तो SGRL को लोन एग्रीमेंट एवं अन्य निष्पादित सिक्योरिटी डॉक्यूमेंट्स के अनुसार आवेदक / उधारकर्ता और/या सह-उधारकर्ताओं के विरुद्ध उपयुक्त कानूनी कार्रवाई शुरू करने का अधिकार होगा। ऐसी कानूनी कार्रवाई में मामले के अनुसार नेगोशिएबल इंस्ट्रमेंट्स एक्ट की धारा 138 तथा/या SARFAESI एक्ट के अंतर्गत कार्रवाही शामिल हो सकती है।
- लागू कानूनों, न्यायिक निर्देशों या न्यायालय के आदेशों के अनुसार, बकाया लोन राशि की वसूली हेतु मॉर्गेज की गई संपत्ति को अपने कब्जे में लिया जा सकता है और/या बेचा जा सकता है।
- अगले वित्तीय वर्ष की पहली तिमाही के दौरान आवेदक / उधारकर्ता को वार्षिक बकाया बैलेंस स्टेटमेंट जारी किया जाएगा। “स्वीकार्य संचार माध्यम से तात्पर्य सेवा गृह ऋण लिमिटेड (SGRL) द्वारा महत्वपूर्ण जानकारी, नोटिस या अपडेट्स देने के लिए उपयोग किए जाने वाले निम्नलिखित तरीकों से होगा:

 - लोन एग्रीमेंट की शेड्यूल-1 या संबंधित सहायक दस्तावेजों में निर्दिष्ट रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर या लैंडलाइन पर टेलीफोन कॉल या टेक्स्ट मैसेज भेजना।
 - लोन एग्रीमेंट की शेड्यूल-1 या संबंधित सहायक दस्तावेजों में दर्ज आवेदक / उधारकर्ता के रजिस्टर्ड ईमेल एड्रेस पर ईमेल भेजना।
 - आवेदक / उधारकर्ता के रजिस्टर्ड डाक पते पर कूरियर या पोस्ट के माध्यम से लिखित नोटिस भेजना।
 - व्हाट्सएप जैसे सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म या किसी अन्य माध्यम से टेक्स्ट मैसेज या संचार करना।
 - व्हाट्सएप जैसे सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म या किसी अन्य स्वीकृत इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से टेक्स्ट मैसेज या संचार।
 - SGRL द्वारा अपनी आधिकारिक वेबसाइट पर प्रकाशित की गई सूचना।
 - उपरोक्त माध्यमों से किया गया कोई भी संचार आवेदक / उधारकर्ता द्वारा विधिवत प्राप्त एवं स्वीकार किया गया माना जाएगा।

लोन अवधि के दौरान ग्राहक सेवाएँ

- आवेदक / उधारकर्ता किसी भी कार्यदिवस में सुबह 09:30 बजे से शाम 06:30 बजे के बीच सहायता प्राप्त करने हेतु शाखा कार्यालय का दौरा कर सकते हैं।
- आवेदक / उधारकर्ता अपने लोन अकाउंट से संबंधित किसी भी प्रश्न या सहायता के लिए शाखा में कस्टमर अकाउंट ऑफिसर से संपर्क कर सकते हैं।

अन्य शर्तें

- आवेदक / उधारकर्ता निर्धारित शुल्क का भुगतान करने की तिथि से 15 कार्यदिवस के भीतर अपने लोन से संबंधित स्टेटमेंट ऑफ अकाउंट कस्टमर सर्विस ऑफिसर से प्राप्त कर सकते हैं।
- निर्धारित शुल्क के भुगतान की तिथि से 30 कार्यदिवस के भीतर फोरक्लोज़र लेटर एवं दस्तावेज़ों की सूची को प्रोसेस किया जाएगा।
- आवेदक / उधारकर्ता लिखित अनुरोध तथा निर्धारित शुल्क के साथ, सेवा गृह ऋण लिमिटेड (SGRL) के पास मॉर्गेज के रूप में रखे गए प्रॉपर्टी ओनरशिप डॉक्यूमेंट्स की फोटो कॉपी का अनुरोध कर सकते हैं। यह फोटो कॉपी भुगतान की तिथि से 15 कार्यदिवस के भीतर उपलब्ध करा दी जाएगी।
- क्लोज़ या मैच्योर हो चुके लोन के मामले में, SGRL के बैंक खाते में पूरी बकाया राशि प्राप्त होने के अधीन, लोन क्लोज़र की तिथि से 30 दिनों के भीतर मूल दस्तावेज़ वापस कर दिए जाएंगे। ये दस्तावेज़ उस शाखा से प्राप्त किए जा सकते हैं जहाँ से लोन डिस्कर्स किया गया था या फोरक्लोज़र के समय आवेदक / उधारकर्ता द्वारा निर्दिष्ट किसी अन्य शाखा से भी प्राप्त किए जा सकते हैं।
- यदि लोन क्लोज़ होने के बाद प्रॉपर्टी मालिक(ओं) का निधन हो जाता है, तो सेवा गृह ऋण लिमिटेड (SGRL) के पास रखे गए मूल प्रॉपर्टी दस्तावेज़ आवश्यक दस्तावेज़ जमा करने पर कानूनी उत्तराधिकारी (legal heir) को सौंप दिए जाएंगे। आवश्यक दस्तावेज़ों में (परंतु इन्हीं तक सीमित नहीं): (i) प्रॉपर्टी मालिक का डेथ सर्टिफिकेट (ii) कानूनी उत्तराधिकार का प्रमाण (जैसे सक्सेशन सर्टिफिकेट, लीगल हेपर सर्टिफिकेट या रजिस्टर्ड वसीयत) (iii) कानूनी उत्तराधिकारी का पहचान एवं पता प्रमाण (iv) सत्यापन हेतु SGRL द्वारा मांगा गया कोई अन्य दस्तावेज़ शामिल है। कानूनी उत्तराधिकारी दस्तावेज़ उस शाखा से प्राप्त कर सकते हैं जहाँ से लोन डिस्कर्स हुआ था या क्लोम प्रक्रिया के दौरान निर्दिष्ट अपनी पसंद की किसी अन्य शाखा से भी प्राप्त कर सकते हैं।
- आवेदक / उधारकर्ता शाखाओं के अद्यतन पते (updated list of branch addresses) देखने के लिए SGRL की आधिकारिक वेबसाइट पर संदर्भ ले सकते हैं।
- मोस्ट इम्पॉर्टेट टर्म्स एंड कंडीशन्स (MITC), SGRL की क्रेडिट पॉलिसी का एक अभिन्न (integral) हिस्सा हैं।

शिकायत निवारण प्रक्रिया

स्तर	विवरण
Level 1	यदि ग्राहक को कोई शिकायत (grievance) या कोई प्रश्न है, तो वह शाखा से संपर्क कर सकता है या हमें customer.care@sqrlimited.in / compliants@sqrlimited.in पर लिख सकता है या हमारे टोल-फ्री नंबर: 1800113909 पर कॉल कर सकता है। हम ग्राहक की शिकायतों / समस्याओं का 15 दिनों के भीतर समाधान करने के लिए प्रतिबद्ध हैं (कुछ मामलों में जहाँ अधिक समय लगेगा, वहाँ अधिकतम 30 दिन लग सकते हैं)।
Level 2	यदि Level 1 पर दिए गए समाधान से ग्राहक संतुष्ट नहीं है या शिकायत दर्ज कराने के 7 दिनों बाद भी समाधान नहीं मिला है, तो वह अपनी शिकायत पहले एस्केलेशन लेवल पर compliance@sqrlimited.in पर भेज सकता है।
Level 3	यदि Level 2 पर दिए गए समाधान से ग्राहक संतुष्ट नहीं है या Level 2 पर शिकायत दर्ज कराने के 7 दिनों बाद भी समाधान नहीं मिला है, तो ग्राहक अपनी शिकायत प्रिवेंस रिड्रेसल ऑफिसर को sqriro@sqrlimited.in पर भेज सकता है। वैकल्पिक रूप से, ग्राहक प्रिवेंस रिड्रेसल ऑफिसर को लिख सकते हैं – Ms. Suvrata Mishra Registered Office 1st Floor, 216/C-12, Old No. C-12, Plot No. 13-B, Guru Nanak Pura, Laxmi Nagar, Delhi – 110092 Phone: 011-4352-1832
Level 4	यदि शिकायत का समाधान ग्राहक की संतुष्टि के अनुसार नहीं होता है या शिकायत की तिथि से 30 दिनों के भीतर समाधान नहीं किया जाता है, तो ग्राहक नेशनल हाउसिंग बैंक में शिकायत दर्ज करा सकता है – ऑनलाइन मोड: https://grids.nhbbonline.org.in ऑफलाइन मोड: नीचे दिए गए पते पर डाक द्वारा, निर्धारित प्रारूप में (जो https://nhb.org.in/ की Grievances सेक्शन में उपलब्ध है)। National Housing Bank Department of Supervision, (Complaint Redressal Cell), 4th Floor, Core-5A, India Habitat Centre, Lodhi Road, New Delhi – 110003

आपके संचार प्राप्त होने के 2 कार्यादिवसों के भीतर आपको एक पावती (Acknowledgement) / प्रतिक्रिया प्राप्त होगी। गुमनाम शिकायतों (Anonymous Complaints) तथा किसी तृतीय पक्ष द्वारा की गई शिकायतों पर विचार नहीं किया जाएगा।

विवाद निपटान:

- a) यदि लोन लेन-देन से संबंधित कोई विवाद या असहमति उत्पन्न होती है, तो उस मामले का निपटान मध्यस्थता (Arbitration) के माध्यम से किया जाएगा, जैसा कि लोन एग्रीमेंट में प्रावधानित है तथा समय-समय पर संशोधित मध्यस्थता एवं सुलह अधिनियम, 1996 के प्रावधानों के अनुसार होगा।
- b) मध्यस्थता का स्थान, कार्यवाही की भाषा तथा मध्यस्थ(ओं) की नियुक्ति, आवेदक / उधारकर्ता और सेवा गृह ऋण लिमिटेड (SGRL) के बीच निष्पादित लोन एग्रीमेंट में निर्दिष्ट अनुसार होगी।
- c) यह प्रावधान कंपनी के किसी अन्य कानूनी उपाय प्रारंभ करने के अधिकार को प्रतिबंधित या सीमित नहीं करेगा, जिसमें (परंतु इन्हीं तक सीमित नहीं) SARFAESI अधिनियम या नेगोशिएबल इंस्ट्रमेंट्स अधिनियम के अंतर्गत कार्यवाही शामिल है, डिफॉल्ट की स्थिति में, जैसा कि लोन एग्रीमेंट एवं अन्य सिक्योरिटी दस्तावेजों में प्रावधानित है।

लोन एग्रीमेंट में विवाद निपटान के साधन के रूप में मध्यस्थता (Arbitration) का प्रावधान किया गया है। यह दस्तावेज़ केवल आवेदकों और कंपनी के बीच हुए लोन एवं सिक्योरिटी ट्रॉन्जैक्शन की कुछ महत्वपूर्ण शर्तों का सारांश प्रस्तुत करता है। अतः यह सहमति की जाती है कि लोन की विस्तृत शर्तों एवं नियमों के लिए आवेदक, कंपनी के साथ उनके द्वारा निष्पादित / किए जा रहे लोन एग्रीमेंट एवं सिक्योरिटी दस्तावेजों को ही संदर्भित करें और उन्हीं पर निर्भर रहें।

स्वीकृति एवं घोषणा

आवेदक निम्नलिखित की पुष्टि करते हैं:

- a) उन्होंने ऊपर उल्लिखित सभी नियम एवं शर्तों को पढ़ लिया है और समझ लिया है।
उक्त नियम एवं शर्तें श्री / श्रीमती / कुमारी _____ (कस्टमर अकाउंट ऑफिसर) द्वारा स्थानीय भाषा में पढ़कर समझाई गई हैं और आवेदकों ने उन्हें समझ लिया है।
- b) आवेदक यह पुष्टि करते हैं कि उन्हें इस दस्तावेज़ की एक प्रति प्राप्त हो चुकी है।
- c) उल्लिखित सभी फीस एवं चार्जेस GST तथा अन्य लागू सरकारी करों / लेवी से अलग हैं। ये सभी सेवा गृह ऋण लिमिटेड (SGRL) के एकमात्र विवेकाधिकार पर परिवर्तनीय हैं।
किसी भी संशोधन को कंपनी की वेबसाइट www.sgrlimited.in पर अपडेट किया जाएगा।
- d) MITC के स्थानीय भाषा संस्करण कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध हैं। आवेदकों को इस विकल्प के बारे में सूचित किया गया है।
- e) यह MITC तथा सभी ट्रॉन्जैक्शन डॉक्यूमेंट्स इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से निष्पादित किए जा सकते हैं, जिसमें डिजिटल सिग्नेचर, इलेक्ट्रॉनिक ऑर्थेटिकेशन, OTP या सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 के अंतर्गत अनुमत अन्य माध्यम शामिल हैं। ऐसा निष्पादन भौतिक हस्ताक्षर की तरह वैध एवं बाध्यकारी होगा। लेंडर के सिस्टम रिकॉर्ड (जिसमें OTP लॉग्स एवं कन्फर्मेशन शामिल हैं) स्वीकृति का निर्णायक प्रमाण माने जाएंगे। इस MITC की एक प्रति स्थायी इलेक्ट्रॉनिक रूप में प्रदान की जाएगी तथा अनुरोध पर इसकी भौतिक प्रति भी जारी की जा सकती है।

ऊपर उल्लिखित आवेदकों और सह-आवेदकों के डिजिटल हस्ताक्षर / भौतिक हस्ताक्षर / अंगूठे के निशान

नाम	हस्ताक्षर

सेवा गृह रिन लिमिटेड

अधिकृत हस्ताक्षरी