



पंजीकृत कार्यालय: 29/1, सर एम.एन. कृष्णा राव रोड, बसवनगुडी, बेंगलुरु - 560004

शिकायत प्रतितोषण: अनसुलझे शिकायतों के लिए कृपया उपरोक्त पते पर या ई-मेल  
[Grievance.redressal@canfinhomes.com](mailto:Grievance.redressal@canfinhomes.com) पर शिकायत प्रतितोषण अधिकारी को लिखें

## उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी)

कैन फिन होम्स लिमिटेड कंपनी अधिनियम, 1956 के तहत निगमित एक सार्वजनिक लिमिटेड कंपनी है, जो केनरा बैंक द्वारा प्रायोजित और राष्ट्रीय आवास बैंक के निर्देशों द्वारा विनियमित है।

यह संहिता कैन फिन होम्स लिमिटेड ('कंपनी') द्वारा राष्ट्रीय आवास बैंक द्वारा अपने सर्कुलर संख्या एनएचबी (एनडी)/डीआरएस/पीओएल-सं.16/2006 दिनांक 05 सितंबर, 2006 के माध्यम से आवास वित्त कंपनियों के लिए उचित व्यवहार संहिता पर जारी दिशा-निर्देशों और एनएचबी द्वारा समय-समय पर किए गए पुनरीक्षणों में नवीनतम सर्कुलर दिनांक 24/04/11 के अनुसरण में तैयार की गई है।

उक्त संहिता का उद्देश्य अच्छे और उचित व्यवहारों को बढ़ावा देना, पारदर्शिता बढ़ाना, बाजार की शक्तियों को प्रोत्साहित करना, उधारकर्ता / ग्राहक और कंपनी के बीच उचित और सौहार्दपूर्ण संबंधों को बढ़ावा देना तथा कंपनी में ग्राहक का विश्वास बढ़ाना है।

### उद्देश्य:

हमारा मुख्य व्यवसाय मकान, अपार्टमेंट आदि की खरीद / निर्माण / विस्तार / मरम्मत / नवीकरण आदि के लिए ऋण प्रदान करना, आवासीय स्थलों की खरीद / अन्य बंधक संबंधी ऋण (आवास के अलावा) और जनता से जमा स्वीकार करना है।

इस संहिता का उद्देश्य मुख्य रूप से हमारे सभी ग्राहकों के साथ उचित और पारदर्शी लेनदेन सुनिश्चित करना है। इससे ग्राहकों को हमारे उत्पादों और कंपनी द्वारा लगाए जाने वाले विभिन्न शुल्कों के बारे में बेहतर समझ प्राप्त करने में भी मदद मिलेगी। कंपनी द्वारा निम्नलिखित उचित व्यवहार संहिता का पालन किया जाएगा।

### ऋण देने के लिए उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी)

1. कंपनी सभी ऋण उत्पादों की मुख्य विशेषताएं, व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को दिए गए अग्रिमों की विभिन्न श्रेणियों के लिए अनुबंधित ऋण की ब्याज दर सीमा, औसत ब्याज दरें, दरों का वार्षिक प्रतिशत (एपीआर), विभिन्न प्रकार के ऋणों पर लागू कुल शुल्क और प्रभार (कृपया पैरा II देखें) और जमा उत्पादों (कृपया पैरा III देखें) को कंपनी की वेबसाइट <http://www.canfinhomes.com> पर प्रकाशित करेगी।
2. कंपनी प्रभारों की अनुसूची, विभिन्न ऋण / जमा उत्पादों पर ब्याज दर, ऋणों की अवधि का विस्तार, रियायतों की पेशकश आदि प्रकाशित करेगी। आवेदन स्वीकार न किए जाने की स्थिति में वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व भुगतान विकल्प, प्रभारों के संग्रह से छूट आदि ताकि संभावित उधारकर्ताओं द्वारा अन्य आवास वित्त कंपनियों (एचएफसी) / बैंकों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उन्हें सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाया जा सके। {पैरा VIII. (4) से (10)}
3. कंपनी वह समय-सीमा बताएगी जिसके भीतर पूर्ण सूचना / विवरण / दस्तावेजों वाले ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा।
4. कंपनी उचित समयावधि के भीतर ऋण आवेदनों का सत्यापन करेगी। यदि अतिरिक्त विवरण / दस्तावेजों की आवश्यकता होगी, तो वह आवेदकों/ उधारकर्ताओं को तुरंत सूचित करेगी।

5. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि आवेदकों / उधारकर्ताओं द्वारा प्रस्तुत ऋण आवेदनों का उचित मूल्यांकन किया जाए।
6. कंपनी आवेदकों/उधारकर्ताओं की ऋण-योग्यता के बारे में उचित सावधानी बरतेगी, भले ही इसके द्वारा कोई सुरक्षा और मार्जिन की शर्त रखी गई हो। कंपनी इस उद्देश्य के लिए ग्राहक की जानकारी / खाता विवरण को क्रेडिट सूचना एजेंसियों / टीपीए / सांविधिक/ नियामक प्राधिकरणों को भेजेगी।
7. कंपनी उधारकर्ताओं की ऋण आवश्यकताओं का उचित मूल्यांकन करेगी ताकि यह ध्यान रखा जा सके कि स्वीकृत की गई ऋण सीमाएं ऐसे उधारकर्ताओं की वास्तविक आवश्यकताओं को पूरा करती हैं।
8. कंपनी संबंधित आवेदकों/उधारकर्ताओं को उनके लिए स्वीकृत की गई ऋण सीमाओं के साथ में उसके नियम व शर्तें (दो प्रतियों में) के बारे में बताएगी तथा और अपने रिकॉर्ड के लिए उनकी स्वीकृति के लिए उनकी विशिष्ट पावती प्राप्त करनी होगी। आवेदकों/ उधारकर्ताओं की जानकारी के लिए संस्वीकृति पत्र के साथ एफपीसी की प्रति भी प्रदान की जाएगी।
9. कंपनी एनएचबी के दिशा-निर्देशों "एनएचबी/एनडी/डीआरएस/विविध सर्कुलर संख्या 12/13 दिनांक 08/05/13 और एनएचबी/एनडी/डीआरएस/पोल संख्या 54/2012-13 दिनांक 05/04/13" के अनुसार, ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय उधारकर्ता को स्वीकृत सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी) जारी करेगी और एमआईटीसी की डुप्लीकेट कॉपी में उसकी पावती प्राप्त करेगी। एनएचबी सर्कुलर संख्या एनएचबी (एनडी) / डीआरएस / नीति सर्कुलर संख्या 70 / 2014-15 दिनांक 20/04/15 के अनुसार, कंपनी समय-समय पर निर्धारित प्रारूप में कंपनी के नोटिस बोर्ड और कंपनी की वेबसाइट पर ऐसी अतिरिक्त जानकारी और एमआईटीसी प्रदर्शित करेगी।
10. कंपनी द्वारा निर्धारित ऋण विवरण को नियंत्रित करने वाले नियमों एवं शर्तों तथा अन्य प्रसंविदा को आवेदक / उधारकर्ता को लिखित रूप में बताते समय, कंपनी के प्राधिकारी का नाम और पदनाम, जिसके आदेश के अनुसार स्वीकृति कम्युनिकेशन जारी किया गया है, का भी विधिवत उल्लेख किया जाएगा।
11. कंपनी मंजूरी की शर्तों एवं नियमों के अनुरूप स्वीकृत ऋणों का समय पर संवितरण सुनिश्चित करेगी तथा उधारकर्ताओं / गारंटर द्वारा ऐसे नियमों एवं शर्तों का अनुपालन सुनिश्चित करेगी।
12. ऋण / जमा उत्पादों का विवरण, शुल्कों की अनुसूची, ऋण और जमा के लिए आरओआई (कार्ड दरें) हमारी वेबसाइट [www.canfins.com](http://www.canfins.com) पर प्रकाशित की जाएंगी तथा समय-समय पर सभी शाखाओं के नोटिस बोर्ड पर भी प्रकाशित किया जाएगा। जब भी ऋण और जमा राशियों पर आरओआई में परिवर्तन किए जाएंगे (अपवर्ड पुनरीक्षण और डाउन्वर्ड पुनरीक्षण), प्रभारों की अनुसूची, नियम और शर्तें, एनएचबी द्वारा निर्धारित दिशा-निर्देश आदि वेबसाइट पर प्रकाशित किए जाएंगे और तुरंत शाखा के नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित किए जाएंगे। ग्राहकों /उधारकर्ताओं / गारंटर्स को व्यक्तिगत रूप से कोई लिखित सूचना नहीं भेजी जाएगी।
13. जब भी ऋणों के लिए ब्याज दर में अपवर्ड पुनरीक्षण (वृद्धि) किया जाता है, तो यह सभी ऋणों पर लागू होता है, जिसमें पहले से स्वीकृत और आरओआई में परिवर्तन की तिथि पर बकाया ऋण भी शामिल हैं। इस तरह के बढ़े हुए आरओआई के बारे में एसएमएस कंपनी के साथ पंजीकृत मोबाइल नंबर पर भेजा जाएगा।
14. ऐसे ऋणों के मामले में जहां पुनर्भुगतान आगामी नहीं है, 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 विवेकानुसार, समय-समय पर समीक्षा की जाएगी, और जैसा भी मामला हो, उसे पुनः रिस्क मूल्यांकन (S1/S2+/S2/S3) दिया जाएगा और संबंधित रिस्क श्रेणी के लिए लागू आरओआई चार्ज किया जाएगा। यदि ऐसी रिस्क रेटिंग के परिणामस्वरूप आरओआई में कोई वृद्धि होती है, तो कंपनी के साथ पंजीकृत मोबाइल नंबर पर एसएमएस अलर्ट द्वारा उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा।
15. जब भी आरओआई में कोई पुनरीक्षण / रीसेट किया जाता है, तो उधारकर्ता के पास निम्नलिखित विकल्प होंगे:-
  - i) लागू बढी हुई ईएमआई का भावी भुगतान करने पर सहमति।
  - ii) संबंधित ऋण उत्पाद/उद्देश्य के अंतर्गत अधिकतम अवधि तक ऋण की अवधि बढ़ाई जा सकती है अथवा उच्चतम आय धारक की अधिकतम आयु 70 वर्ष हो जाने पर, जो भी पहले हो।।

- iii) लागू एकमुश्त पूर्व भुगतान (कंपनी द्वारा निर्धारित / प्रदान किया जाएगा) का भुगतान करें और उसी ईएमआई को जारी रखें।
- iv) समान ईएमआई/ईएमआई में वृद्धि जारी रखें और संबंधित ऋण उत्पाद/उद्देश्य के तहत बढ़ाए जा सकने वाले अधिकतम अवधि या उच्चतम आय धारक की अधिकतम 70 वर्ष की आयु तक पहुंचने, जो भी पहले हो, के अधीन ऋण की अवधि बढ़ाएं।
- v) आरओआई में पुनरीक्षण / 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 करें 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।
16. ऐसे ऋण खातों के संबंध में जहां आरओआई में वृद्धि की गई है, ईएमआई में इसी तरह की वृद्धि होगी ताकि ईएमआई शेष अवधि के भीतर ऋण को बंद करने के लिए पर्याप्त हो। उधारकर्ता के पास ईएमआई में वृद्धि या अवधि के विस्तार या दोनों विकल्पों के संयोजन का विकल्प भी होगा और लागू एकमुश्त पूर्व भुगतान (कंपनी द्वारा प्राप्त / प्रदान किया जाएगा) का भुगतान करें और उपरोक्त पैरा 15 में उल्लिखित समान ईएमआई जारी रखें।
17. जब भी **डाउनवर्ड पुनरीक्षण** ऋणों के लिए आरओआई (कार्ड दरों) में जो बदलाव किया गया है, तो वह नए दिए गए ऋणों पर भी भविष्यलक्षी रूप से भी लागू होगा। पुराने ऋणों के संबंध में, उधारकर्ताओं के पास आरओआई मोड के तिमाही रीसेट पर स्विच करके कम ब्याज दर का लाभ उठाने का विकल्प होगा, जैसा कि नीचे बताया गया है:

वार्षिक आधार पर रिस्क रेटिंग और तिमाही आधार पर आरओआई को रीसेट करने की स्वचालित प्रणाली, जो रिस्क रेटिंग के आधार पर आरओआई को तिमाही आधार पर रीसेट करने की सुविधा प्रदान करती है, 01/01/2024 से प्रभावी हो गई है। जिसकी प्रक्रिया इस प्रकार है:

- वार्षिक रीसेट मोड और त्रैमासिक ब्याज दर रीसेट मोड के तहत सभी सक्रिय ऋण खातों की रिस्क रेटिंग की समीक्षा की जाएगी और वार्षिक आधार पर पुनः रिस्क रेटिंग की जाएगी।
- खातों की समीक्षा की जाएगी तथा उधारकर्ताओं की रिस्क रेटिंग के अनुसार ब्याज दर निर्धारित की जाएगी।

#### **दिनांक 01/04/2017 से पहले लिए गए ऋण:**

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

ii) यदि उधारकर्ता लिंक पत्र पर हस्ताक्षर नहीं करता है, तो ऋण खाता त्रैमासिक ब्याज दर पुनर्निर्धारण योजना के लिए पात्र नहीं होगा और खाते में अगले पुनरीक्षण तक विद्यमान दर लागू रहेगी तथा आरओआई में यदि कोई पुनरीक्षण लागू है, तो ऋण खाते में तब तक भावी रूप से अपवर्ड पुनरीक्षण लागू रहेगा, जब तक उधारकर्ता त्रैमासिक ब्याज दर पुनर्निर्धारण मोड का विकल्प नहीं चुनता है।

#### **दिनांक 31/12/2023 तक वार्षिक रीसेट योजना के तहत ऋण:**

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

ii) आरओआई, ऋण अनुदान की तिथि / वार्षिक पुनर्निर्धारण की प्रभावी तिथि से एक वर्ष तक एक समान रहेगा

तथा वार्षिक अवधि के दौरान कंपनी द्वारा ब्याज दर में किसी भी प्रकार का पुनरीक्षण किए जाने की स्थिति में पुनर्निर्धारण तिथि से पहले के ऋणों 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 ऋण दस्तावेज का एक हिस्सा होगा।

iv) वार्षिक अवधि के दौरान, आरओआई में और कमी होने की स्थिति में, उधारकर्ता के पास लिंक लेटर 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 (यानि अगले महीने के पहले दिन प्रोडक्ट के लिए कार्ड दर) अगले महीने से लागू हो जाएगा और रीसेट की तारीख से तीन महीने तक जारी रहेगा। तिमाही अवधि के दौरान ब्याज दर में कोई भी पुनरीक्षण 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।

#### **दिनांकित 01/01/2024 के बाद स्वीकृत ऋण**

i) दिनांकित 01/01/24 के बाद लिए गए सभी ऋण पर ब्याज दर 3 महीने बाद, यानी मई, 2024 से फिर से निर्धारित की जाएगी। उदाहरण के लिए, जनवरी 2024 के दौरान दिया गया ऋण, की प्रचलित कार्ड दर के अनुसार दिनांक 01/05/24 को उसकी समीक्षा और उसको रीसेट की जाएगी और इसी तरह आगे भी।

ii) आरओआई ऋण की मंजूरी की तारीख से तीन महीने तक एक समान रहेगा और तिमाही अवधि के दौरान कंपनी द्वारा ब्याज दर में किसी भी पुनरीक्षण के मामले में, पुनर्निर्धारित तिथि से पहले उन ऋणों 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 ऋण 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।

#### **18. उधारकर्ताओं से थोक भुगतान के विनियोजन की विधि :**

i. उधारकर्ताओं द्वारा किया गया थोक भुगतान विशिष्ट निर्देश के साथ अग्रिम भुगतान के लिए अग्रिम ईएमआई भुगतान के रूप में माना जाएगा। इस तरह की अग्रिम ईएमआई को ऋण खाते में जमा नहीं किया जाएगा, बल्कि इसे अलग से अग्रिम ईएमआई के रूप में रखा जाएगा और जब यह खाते में देय हो जाएगा तो इसे ईएमआई में समायोजित किया जाएगा।

ii a) . उधारकर्ता द्वारा बिना किसी विशिष्ट निर्देश के भुगतान की गई कोई भी राशि आंशिक पूर्व भुगतान / अग्रिम भुगतान (ऑनलाइन, काउंटर पर या अन्यथा) को डिफॉल्ट रूप से अग्रिम भुगतान माना जाएगा और इसे ऋण खाते में जमा नहीं किया जाएगा, बल्कि अग्रिम ईएमआई के रूप में अलग से रखा जाएगा और खाते में देय होने पर इसे ईएमआई में समायोजित किया जाएगा।

b). ऐसे ऋणों के संबंध में, जिनमें पिछले 12 महीनों में कोई चूक नहीं हुई है, लेकिन वर्तमान में एक महीने से अधिक की एलएस अतिरिक्त ईएमआई है, उसे प्रत्येक आगामी तिमाही की शुरुआत में संबंधित ऋण खातों में वर्ष के अंत यानी वर्तमान में लागू 31 मार्च के मुकाबले समायोजित किया जाएगा। इन खातों में अनुसूची शेष राशि तदनुसार पुनर्संयोजित की जाएगी।

c). ऐसे ऋणों के संबंध में जिनमें पिछले 12 महीनों में कोई चूक नहीं हुई है, लेकिन वर्तमान में एलएस एक्सेस ईएमआई एक ईएमआई से कम है, एलएस एक्सेस ईएमआई खाते में शेष राशि वर्ष के अंत में यानी 31 मार्च को ऋण खाते में जमा कर दी जाएगी।

- iii. यदि उधारकर्ता आंशिक पूर्व भुगतान (मूलधन का) का विकल्प चुनता है, तो उधारकर्ता के विशिष्ट अनुरोध पर, राशि उसके ऋण खाते में, ईएमआई में परिवर्तन के साथ या उसके बिना (उधारकर्ता की पसंद के अनुसार, बशर्ते कि पूर्व भुगतान राशि कम से कम 5 ईएमआई के बराबर या उससे अधिक हो) जमा कर दी जाएगी।
- iv. कंपनी द्वारा किसी भी ग्राहक को मूलधन कटौती और अग्रिम ईएमआई दोनों का लाभ एक साथ एक ही समय पर और एक ही राशि पर प्रदान नहीं किया जा सकता है।

**19. ईएमआई में कमी के अनुरोध पर केवल निम्नलिखित परिस्थितियों में विचार किया जाएगा:**

- i. ऋण की अवधि को समान रखने के लिए उधारकर्ता के विशेष अनुरोध पर ऋण राशि के प्रतिबंध / अनुपयोगी सीमा को रद्द करने के कारण ईएमआई की राशि में कोई आनुपातिक कमी।
- ii. ऋण की अवधि को समान रखने के लिए ऋणदाता द्वारा ऋण के थोक / एकमुश्त पूर्व भुगतान के कारण ऋणदाता के विशेष अनुरोध पर ईएमआई की राशि में कोई आनुपातिक कमी। पूर्व भुगतान के संबंध में, ग्राहक के पास केवल उन मामलों में ईएमआई में कमी का विकल्प होगा जहां ऐसा पूर्व भुगतान न्यूनतम 5 ईएमआई के बराबर है।

20. 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, किसी भी परिवर्तन की सूचना दे तथा उसे संबंधित शाखा में पंजीकृत कराए। उधारकर्ता को शाखा से ऐसे परिवर्तनों की सूचना की उचित पावती प्राप्त करनी होगी।

21. कंपनी समय-समय पर अद्यतन एफपीसी/एमआईटीसी प्रकाशित करेगी, जिसमें प्रभारों की अनुसूची, नियमों और शर्तों में परिवर्तन आदि को कंपनी की आधिकारिक वेबसाइट [www.canfins.com](http://www.canfins.com) पर समय-समय पर प्रदर्शित करने के अलावा शाखा के नोटिस बोर्ड पर भी प्रदर्शित किया जाएगा।

22. कंपनी उधारकर्ताओं के सामने आने वाली किसी भी "ऋणदाता-संबंधी" वास्तविक कठिनाई / कठिनाइयों पर तुरंत ध्यान देगी। कंपनी ऋण की स्वीकृति और वितरण से संबंधित होगी, लेकिन संपत्ति / संपत्ति से संबंधित मुद्दों के लिए कोई वारंटी नहीं देगी और उधारकर्ता को संपत्ति के हक, निर्माण की गुणवत्ता, परियोजना की प्रगति आदि से खुद को संतुष्ट करना होगा।

23. कंपनी ऋण का भुगतान प्राप्त करने या ऋण की वसूली होने पर सभी प्रतिभूतियों को रिलीज़ कर देगी, बशर्ते कि कंपनी के पास गारंटर/सह-आवेदक/सह-मालिक के रूप में उधारकर्ताओं के विरुद्ध किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और दस्तावेजों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा जिसके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूति को अपने पास रखने की हकदार है।

23.क. कंपनी ऋण खाते की पूर्ण चुकौती / निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल / अचल संपत्ति दस्तावेजों को रिलीज़ कर देगी और किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्कों को हटा देगी।

23.ख. उधारकर्ताओं को उनकी पसंद के अनुसार मूल संपत्ति दस्तावेज या तो उस मुख्य शाखा से प्राप्त करने का विकल्प दिया जाएगा जहां ऋण खाते की सेवाएं दी गई थीं या केंद्रीय दस्तावेज भंडारण केंद्र शाखाओं (सीडीएससी शाखाओं) से प्राप्त करने का विकल्प दिया जाएगा।

24. प्रतिभूतियों का पूर्ण संवितरण/पूर्णता सुनिश्चित होने और शाखा का ऑडिट पूरा होने के बाद, कंपनी ऋण पत्रों/संपत्ति दस्तावेजों को केंद्रीकृत स्थानों (अग्निरोधक वातावरण) पर संग्रहीत करेगी, जो वर्तमान में बेंगलुरु-उत्तरहल्ली, हैदराबाद-गाचीबोवली और एनसीआर गुडगांव में हैं, । (पैरा IX देखें)।

25. कंपनी सामान्यतः अपने उधारकर्ताओं के ऐसे मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, जो प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से ऋण

सुविधाएं प्रदान करने से संबंधित न हों, जब तक कि संबंधित उधारकर्ताओं द्वारा पहले से प्रकट न की गई कोई नई सूचना कंपनी के संज्ञान में न आ जाए।

26. कंपनी ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। हालांकि, यह कंपनी को समाज के कमजोर वर्गों के लिए बनाई गई ऋण-लिंकड योजनाओं में भाग लेने से नहीं रोकता है।
27. स्वीकृति के समय या उसके बाद किसी भी समय, कंपनी स्वीकृति सूचना के माध्यम से ग्राहक को ऋण की राशि, अवधि और पुनर्भुगतान प्रक्रिया की आवश्यकता आदि के बारे में सूचित करेगी। हालांकि, यदि उधारकर्ता पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो कंपनी बिना किसी अनुचित दबाव के एसएमएस अलर्ट, टेलीफोन कॉल, ईमेल, ग्राहक के निवास / कार्यालय का दौरा, संपत्ति का पुनः कब्जा आदि भेजने जैसी सामान्य वैध वसूली प्रक्रियाओं का पालन करेगी। कंपनी को कंपनी की वेबसाइट / समाचार पत्र और अन्य प्रिंट / इलेक्ट्रॉनिक मीडिया में चूककर्ता उधारकर्ताओं / गारंटर्स की तस्वीरें प्रकाशित करने की स्वतंत्रता है।
28. कंपनी के पास शिकायत प्रतितोषण तंत्र होगा (पैरा V देखें)
29. ग्राहक को अपने ग्राहक को जानो (केवाईसी), एंटी मनी लॉन्ड्रिंग (एएमएल) (पैरा VII देखें) और ग्राहक स्वीकृति नीति ( पैरा VI) के नियमों का पालन करना चाहिए, जैसा कि समय-समय पर हमारी वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाता है।
30. 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।
31. एनएचबी के दिशा-निर्देशों के अनुसार, एचएफसी को सभी क्रेडिट सूचना कंपनियों को मासिक आधार पर जानबूझकर चूक करने वालों की सूची प्रस्तुत करनी चाहिए। कंपनी को उधारकर्ताओं / गारंटर्स से संबंधित कोई भी जानकारी किसी भी क्रेडिट सूचना कंपनी को देनी चाहिए और जानबूझकर चूक करने की स्थिति में ऐसे उधारकर्ताओं / गारंटर्स के नाम कंपनी की वेबसाइट या आरबीआई / एनएचबी / क्रेडिट सूचना कंपनियों की वेबसाइटों पर समय-समय पर प्रकाशित करने चाहिए।
32. कंपनी के प्रत्यक्ष विक्रय एजेंट (डीएसए) कंपनी द्वारा निर्धारित आचार संहिता का पालन करेंगे।
33. कंपनी ऋण के लिए गारंटर्स / गारंटर्स, यदि कोई हो, को गारंटर्स के रूप में देनदारियों की मात्रा तथा उससे संबंधित शर्तों, जिसमें समय-समय पर उनमें होने वाले परिवर्तन भी शामिल हैं, के बारे में सूचित करेगी।
34. ग्राहक के विशेष अनुरोध पर, कंपनी लाभार्थी / बिल्डर / विक्रेता और कंपनी के खाते में एनईएफटी / आरटीजीएस के माध्यम से ऋण राशि के इलेक्ट्रॉनिक हस्तांतरण की सुविधा प्रदान करेगी।
35. कंपनी और ग्राहक एक दूसरे के साथ व्यवहार में उचित और लगन से काम करेंगे। यदि ग्राहक धोखाधड़ी / लापरवाही से काम करता है और / या कोई जानकारी छुपाता है, तो वह कंपनी को होने वाले सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा और उसके विरुद्ध आपराधिक / कानूनी कार्रवाई की जाएगी।
36. कंपनी की वेबसाइट में ग्राहक पोर्टल की सुविधा है और ग्राहक अपने खातों तक अनंतिम / अंतिम ब्याज भुगतान प्रमाणपत्र प्राप्त करने के लिए इस सुविधा के माध्यम से पहुंच सकते हैं। आईटी प्रयोजनों के लिए, कंपनी की उस शाखा में पासवर्ड को उचित रूप से पंजीकृत करना आवश्यक है, जहाँ वह अपना लेन-देन कर रहा है। उधारकर्ता कंपनी की वेबसाइट [www.canfinhomes.com](http://www.canfinhomes.com) पर जाकर ऋण की किस्तों का भुगतान भी कर सकता है।
37. सामान्यतः, ग्राहक के किसी भी खाते से संबंधित सभी डेटा / दस्तावेज ऋण / खाता बंद होने के 8 वर्ष बाद हटा दिए जाएंगे और कंपनी 8 वर्षों के बाद ऐसे खातों की कोई भी जानकारी / डेटा प्रदान करने के किसी भी अनुरोध पर विचार नहीं करेगी।
38. सभी दस्तावेजी औपचारिकताएं पूरी होने के बाद ऋणदाता के विशेष अनुरोध पर ऋण दस्तावेजों की प्रतिलिपि प्रासंगिक संलग्नकों सहित उपलब्ध कराई जाएगी।
39. ऋण के वितरण और उधारकर्ता / विक्रेता के नाम पर चेक जारी करने के बाद, यदि किसी भी कारण से खरीद लेनदेन पूरा नहीं हो सका और चेक को ऋण खाते में पुनः जमा कर दिया गया है, तो उधारकर्ता को ऋण खाते में

डेबिट की तारीख और ऋण बंद होने के बीच की अवधि के लिए लागू दर पर ब्याज का भुगतान करना होगा।

40. ऐसे ऋणों के मामले में जिनके लिए कंपनी ने एनएचबी (एलयूएच/ जीआरएचएस आदि) से पुनर्वित्त प्राप्त किया है, ऐसे ऋणों के लिए एनएचबी द्वारा बताई गई ब्याज दर सहित सभी नियम और शर्तें निर्धारित की जाएगी। यदि ऐसे ऋणों में से कोई भी जिसके लिए पुनर्वित्त प्राप्त किया गया है, एनएचबी (एनपीए या किसी अन्य कारण) से ऐसे पुनर्वित्त के लिए अयोग्य हो जाता है, तो कंपनी द्वारा पुनर्वित्त के लिए अयोग्य होने की तिथि से उधारकर्ता/ओं को उचित सूचना देने के बाद दंडात्मक शुल्क सहित सामान्य योजना के लिए लागू ब्याज दर, यदि कोई हो, लगाई जाएगी। ब्याज दर में पुनरीक्षण की उचित सूचना उधारकर्ता को दी जाएगी।
41. जहां भी कंपनी ने मुख्य देनदार द्वारा की गई चूक के कारण गारंटर पर दावा किया है, वहां गारंटर की देयता तत्काल है। यदि उक्त गारंटर बकाया राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद कंपनी द्वारा की गई मांग का अनुपालन करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी जानबूझकर चूककर्ता माना जाएगा।
42. शारीरिक रूप से विकलांग / दृष्टिबाधित व्यक्तियों को ऋण सुविधा सहित उत्पाद, सेवाएँ, सुविधाएँ आदि प्रदान करने में विकलांगता के आधार पर कोई भेदभाव नहीं किया जाएगा। कंपनी वरिष्ठ नागरिकों, निरक्षर व्यक्तियों और शारीरिक रूप से विकलांग / दृष्टिबाधित व्यक्तियों जैसे ग्राहकों के लिए हमारे साथ व्यवहार को आसान और सुविधाजनक बनाने के लिए विशेष प्रयास करेगी।

## II उपलब्ध ऋण प्रोडक्ट्स

अब तक, कैन फिन होम्स लिमिटेड के पास ग्राहकों के लिए हमारी उधार योजनाओं से संबंधित 22 उत्पाद हैं, अर्थात्, (1) व्यक्तिगत आवास ऋण (201), (2) साइट ऋण (203 और 204), (3) कम्पोजिट ऋण (226 और 238) (साइट और निर्माण की खरीद), (4) व्यक्तिगत ऋण (220), (5) बंधक ऋण (205), (6) किराया प्राप्तियों के विरुद्ध ऋण (208) (एलआरआर), (7) वाणिज्यिक संपत्तियों के लिए ऋण (209) (एलसीपी), (8) बच्चों की शिक्षा के लिए ऋण (211) (एलसीई), (9) बिल्टर ऋण (206), (10) ऋण व्यवस्था (207) (एलओसी), (11) फ्लेक्सी एलएपी (222), (12) वाणिज्यिक आवास ऋण (225), (13) जमा पर ऋण (221), (14) विशेष शहरी आवास पुनर्वित्त योजना - प्रत्यक्ष (227), (15) योजना- अप्रत्यक्ष (228), (16) सीएफएचएल टॉप अप लोन (235), (17) सीएफएचएल निश्चित-पेंशनभोगियों के लिए लोन (236), (18) निर्माणाधीन फ्लैट टीपीए (239), (19) आईएचएल कैश (240), (20) किफायती आवास ऋण ग्रामीण [एएचएल-आर] (241) (21) किफायती आवास ऋण-शहरी [एएचएल-यू] (242) (22) आई-सिक्वोर लोन (243)। उपरोक्त सभी उत्पादों की विशेषताएं हमारी वेबसाइट <http://www.canfinhomes.com> पर उपलब्ध हैं।

## III उपलब्ध डिपॉजिट प्रोडक्ट्स

कैन फिन होम्स में निम्नलिखित जमा योजनाएं हैं:

- i) **संचयी जमा:** न्यूनतम जमा राशि ₹20,000/- और उससे अधिक स्वीकार की जाती है। ब्याज तिमाही आधार पर संयोजित किया जाता है और प्रत्येक वित्तीय वर्ष के अंत में या परिपक्वता तिथि पर जोड़ा जाता है, यदि जमा राशि का भुगतान वित्तीय वर्ष के अंत से पहले बीच में किया जाना है।
- ii) **फिक्स्ड डिपॉजिट:** मासिक ब्याज के भुगतान के लिए न्यूनतम जमा राशि ₹10 लाख है। तिमाही/ अर्धवार्षिक और वार्षिक अंतराल पर ब्याज भुगतान के लिए न्यूनतम जमा राशि ₹2 लाख होनी चाहिए। जमा राशि के विवरण के लिए वेबसाइट <http://www.canfinhomes.com> देखें।
- iii) **डिपॉजिट की छूट प्राप्त श्रेणी:** समय-समय पर निर्दिष्ट इंटर - कॉरपोरेट डिपॉजिट

कंपनी द्वारा जमा राशियाँ निश्चित अवधि के लिए स्वीकार की जाती हैं और समय-समय पर जमाराशि का नवीनीकरण करना जमाकर्ता की जिम्मेदारी है। यदि जमाराशि का नवीनीकरण 7 वर्षों तक नहीं किया जाता है, तो बकाया जमाराशि को जमाराशि की देय तिथि से 7 वर्ष पूरे होने पर निवेशक शिक्षा एवं संरक्षण निधि (IEPF) में स्थानांतरित कर दिया जाएगा और उसके बाद, जमाकर्ता सीधे IEPF से जमाराशि की वापसी का दावा कर सकता है।

#### IV. डायरेक्ट सेलिंग एजेंट (डीएसए)

1. कंपनी ने सभी शाखाओं में डायरेक्ट सेलिंग एजेंट नियुक्त किए हैं, जो उन्हें हमारी ओर से पात्र ग्राहकों से ऋण प्रस्ताव प्राप्त करने के लिए अधिकृत होते हैं। कंपनी द्वारा उन्हें अलग पहचान पत्र दिए गए हैं।
2. यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि वे कंपनी के कर्मचारी नहीं हैं वे आवेदकों को योजनाओं/शुल्कों और अन्य विवरणों के बारे में स्पष्टीकरण देकर सहायता करेंगे।
3. डीएसए के माध्यम से भेजे गए प्रस्तावों के लिए प्रोसेसिंग फीस पैरा VIII में तालिका में दर्शाए गए हैं। ऐसे प्रोसेसिंग फीस का भुगतान कैन फिन होम्स लिमिटेड के पक्ष में अकाउंट पेयी चेक के माध्यम से किया जाएगा।
4. डीएसए द्वारा प्राप्त प्रस्तावों का मूल्यांकन केवल हमारी कंपनी द्वारा किया जाएगा और प्रस्ताव की स्वीकृति / अस्वीकृति कंपनी के पूर्ण विवेक पर होगी। हालांकि कंपनी द्वारा सूचीबद्ध अधिवक्ताओं के माध्यम से कानूनी जांच / शीर्षक सत्यापन किया जाता है, लेकिन कंपनी उधारकर्ता के शीर्षक की कोई वारंटी नहीं देगी। ऋण स्वीकृत होने के बाद, ग्राहक को अधिसूचित शाखा / स्थान में शीर्षक विलेख जमा करना होगा और ईएमटी/ऋण दस्तावेजीकरण को निष्पादित करने के लिए सीएफएचएल की संबंधित शाखा में जाना होगा।
5. ग्राहकों द्वारा डीएसए को कोई शुल्क देय नहीं है। यह ध्यान देने योग्य बात है कि डीएसए को ग्राहकों से सीधे तौर पर किसी भी प्रकार का शुल्क / प्रभार लेने का अधिकार नहीं है। यदि कोई विचलन पाया जाता है तो उसे आगे की कार्रवाई के लिए शाखा प्रबंधक को भेजा जा सकता है।

#### V. शिकायत प्रतितोषण तंत्र

कंपनी के पास एक व्यवस्थित शिकायत प्रतितोषण तंत्र है। कंपनी का उद्देश्य ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित और प्रभावी निपटान सुनिश्चित करना है, साथ ही ऐसी शिकायतों की पुनरावृत्ति से बचने के लिए तुरंत सुधारात्मक और निवारक कार्रवाई करना है।

**वृद्धि हेतु मैट्रिक्स:** 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](http://www.canfinhomes.com) - अत्याधुनिक वेब आधारित प्रणाली पर शिकायत प्रतितोषण पोर्टल पर अपनी शिकायत अपडेट कर सकता 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 करके भी भेजी 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 अंदर उसका प्रतितोषण किया जाएगा। 30 दिनों से अधिक की देरी के मामले में, देरी के कारणों के साथ एक अंतरिम उत्तर दिया जाएगा और अगले 15 दिनों के भीतर शिकायत का प्रतितोषण 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 होता है, तो ग्राहक सीआरसी - राष्ट्रीय आवास बैंक से संपर्क कर सकता है या निम्नलिखित पते पर एनएचबी को लिख सकता है और लिंक <http://grids.nhbonline.org.in> पर ऑनलाइन शिकायत दर्ज कर सकता है या ऑफ़लाइन मोड में डाक द्वारा, निम्नलिखित पते पर लिंक पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में: <https://nhb.org.in/citizencharter/Complaintform.pdf> पर दर्ज कर सकता है :

शिकायत प्रतितोषण प्रकोष्ठ,  
विनियमन एवं पर्यवेक्षण विभाग,  
राष्ट्रीय आवास बैंक  
4 मंजिल, कोर - 5ए,  
इंडिया हैबिटेड सेंटर, नई दिल्ली- 110003



## VI ग्राहक स्वीकृति नीति

- i) राष्ट्रीय आवास बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार, सीएफएचएल ऋण उधारकर्ताओं को स्वीकृति पत्र जारी करने और जमाराशि रखने के लिए विधिवत भरे गए आवेदन पत्र को स्वीकार करने से पहले, सीधे या कंपनी द्वारा नियुक्त अधिकृत आउटसोर्सिंग एजेंसी के माध्यम से ग्राहक पहचान प्रक्रिया का उचित पालन करते हुए ग्राहक की पहचान सत्यापित करेगा। साथ ही, सीएफएचएल ग्राहक के रिस्क प्रोफाइल के अनुसार ड्यू डिलिजेंस करेगा।
- ii) सीएफएचएल यह प्रयास करेगा कि अनाम या काल्पनिक / बेनामी नाम से कोई खाता न खोला जाए तथा यह भी प्रयास करेगा कि ऐसे ग्राहक के लिए कोई खाता न खोला जाए जिसकी आपराधिक पृष्ठभूमि हो, जो आतंकवादी हो या ऐसे अन्य व्यक्ति हों जिन्हें वैधानिक प्राधिकारियों द्वारा प्रतिबंधित किया गया हो।
- iii) रिस्क धारणा के मापदंडों को ग्राहक के स्थान, टर्नओवर की मात्रा, सामाजिक और वित्तीय स्थिति आदि के संदर्भ में परिभाषित किया गया है, जिससे ग्राहकों को निम्न, मध्यम और उच्च रिस्क वाले ग्राहकों में वर्गीकृत किया जा सकेगा, जिनके लिए बहुत उच्च स्तर की निगरानी की आवश्यकता होगी।

उच्चतर ड्यू डिलिजेंस की आवश्यकता वाले ग्राहकों के उदाहरणों में शामिल हैं:

- a) अनिवासी ग्राहक
  - b) एचएनआई
  - c) ट्रस्ट, धर्मार्थ संस्थाएं, गैर सरकारी संगठन और दान प्राप्त करने वाले संगठन, बंद शेर होल्डिंग वाली कंपनियां, निष्क्रिय साझेदार वाली फर्म,
  - d) विदेशी मूल के राजनीतिक रूप से उजागर व्यक्ति
  - e) नॉन फेस तो फेस कस्टमर्स
- iv. सार्वजनिक जानकारी के अनुसार जिनकी प्रतिष्ठा संदिग्ध है, इत्यादि ।
  - v) रिस्क वर्गीकरण के आधार पर प्रत्येक ग्राहक के लिए प्रोफाइल तैयार की जाएगी और ऐसी प्रोफाइल में ग्राहक की पहचान, सामाजिक/ वित्तीय स्थिति, व्यावसायिक गतिविधि की प्रकृति आदि से संबंधित जानकारी शामिल होगी।
  - vi) पीएमएलए दिशानिर्देशों के अनुसार, दस्तावेजीकरण आवश्यकताएं और अन्य जानकारी विभिन्न श्रेणियों के ग्राहकों से एकत्रित की जाती है, जो एनएचबी/ एफआईयूआईएनडी / भारत सरकार द्वारा निर्दिष्ट रिस्क और आवधिक अंतराल पर निर्भर करती है।
  - vii) ऐसे ग्राहक के लिए कोई खाता नहीं खोला या बंद किया जाता है, जहां हम उचित सावधानी बरतने के उपाय करने में असमर्थ होते हैं, अर्थात ग्राहक के असहयोग या हमें उपलब्ध कराए गए डेटा / सूचना की अविश्वसनीयता के कारण रिस्क वर्गीकरण के अनुसार पहचान सत्यापित करने और/या आवश्यक दस्तावेज प्राप्त करने में असमर्थ होते हैं।
  - viii) सीएफएचएल ग्राहक स्वीकृति नीति का अनुपालन करते समय उचित सावधानी बरतता है और यह सुनिश्चित करता है कि इसका कार्यान्वयन बहुत अधिक प्रतिबंधात्मक न हो और इसके परिणामस्वरूप आम जनता को हमारी सेवाओं से वंचित न होना पड़े।

### विदेशी मूल के राजनीतिक रूप से उजागर व्यक्ति (पीईपी) :

जैसा कि एनएचबी ने 10 अप्रैल, 2006 के अपने सर्कुलर में बताया है, सीएफएचएल राजनीतिक रूप से उजागर व्यक्तियों (पीईपी) के साथ व्यवहार करते समय अतिरिक्त सावधानी बरतता है। राजनीतिक रूप से उजागर व्यक्ति वे व्यक्ति होते हैं जिन्हें किसी विदेशी देश में प्रमुख सार्वजनिक कार्य सौंपे गए हैं या सौंपे गए हैं, जैसे राष्ट्राध्यक्ष या सरकार के प्रमुख, वरिष्ठ राजनेता, वरिष्ठ सरकारी / न्यायिक / सैन्य अधिकारी, राज्य के स्वामित्व वाले निगमों के वरिष्ठ अधिकारी, महत्वपूर्ण राजनीतिक दल के पदाधिकारी आदि। सीएफएचएल इस श्रेणी के लोगों के साथ संबंध स्थापित करते समय जनता में उपलब्ध सभी आवश्यक सूचनाएं एकत्र करेगा। सीएफएचएल व्यक्ति की पहचान सत्यापित करता है और पीईपी को ग्राहक के रूप में स्वीकार करने से पहले धन के स्रोतों के बारे में जानकारी मांगता है। पीईपी के लिए खाता खोलने का निर्णय वरिष्ठ प्रबंधन की मंजूरी प्राप्त करना चाहिए। उपरोक्त मानदंड पीईपी के परिवार के सदस्यों या करीबी रिश्तेदारों के खातों पर भी लागू हो सकते हैं।

## VI अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) दिशा-निर्देश

I ग्राहक केवाईसी मानदंडों के अनुसार सीएफएचएल द्वारा मांगे जाने पर आवश्यक दस्तावेज या प्रमाण जैसे कि पैन विवरण, पहचान का प्रमाण, पता, शैक्षिक योग्यता, रोजगार आदि प्रस्तुत करेंगे या उपलब्ध कराएंगे, जो ऋण के लिए आवेदन करते समय और खाता बंद होने से पहले किसी भी बाद के चरण में हो सकते हैं।

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी निजी और गोपनीय मानी जाएगी [भले ही ग्राहक अब ग्राहक न हों], निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों को छोड़कर:

- a) यदि सूचना कानून द्वारा दी जानी है
- b) यदि जनता के प्रति सूचना प्रकट करना कर्तव्य है
- c) यदि हमारे हितों के लिए हमें जानकारी देना आवश्यक हो (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए)
- d) यदि ग्राहक जानकारी प्रकट करने की अनुमति या सहमति देता है।
- e) यदि जानकारी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी जा रही है
- f) यदि ग्राहक ने किस्तों का भुगतान करने में चूक की है, तो उधारकर्ता की सहमति के बिना ही क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को जानकारी दे दी जाएगी। इस प्रकार बताई गई जानकारी की प्रति मांग करके और आवश्यक शुल्क का भुगतान करके प्राप्त की जा सकती है।

पूर्ण विवरण हमारी वेबसाइट [www.canfinhomes.com](http://www.canfinhomes.com) पर प्रकाशित हैं।

## VI ब्याज और चार्ज का निर्धारण

### 1. ब्याज:

a) सभी ऋणों के लिए ब्याज दर समय-समय पर तय की जाएगी। कैन फिन होम्स लिमिटेड (सीएफएचएल प्राइम लेंडिंग रेट) की प्रमुख उधार दर फंड की खर्च, ऋण की अवधि, उधार / बाजार की स्थितियों और उधारकर्ता की रिस्क श्रेणी आदि पर आधारित है।

b) **परिवर्ती ब्याज दर:** जब भी ऋणों के लिए ब्याज दर (कार्ड दरों) में अपवर्ड / डाउनवर्ड पुनरीक्षण किया जाता है, तो वह दिए जाने वाले नए ऋणों पर भविष्यलक्षी रूप में भी लागू होगा।

1. दिनांक 01/04/2017 से पहले लिए गए ऋणों के लिए, जहां उधारकर्ताओं ने लिंक पत्र निष्पादित करके त्रैमासिक ब्याज दर रीसेटिंग मोड पर स्विच नहीं किया है, केवल अपवर्ड पुनरीक्षण ऋण खाते पर तब तक प्रभावी होगा जब तक कि उधारकर्ता त्रैमासिक ब्याज दर रीसेटिंग मोड का विकल्प नहीं चुनता है।

2. वार्षिक रीसेट मोड के तहत ऋणों के लिए, आरओआई ऋण के अनुदान की तारीख से एक वर्ष के लिए समान रहेगा और वर्षगांठ अवधि के दौरान कंपनी द्वारा ब्याज दर में किसी भी पुनरीक्षण के मामले में रीसेट तिथि से पहले उन ऋणों पर लागू नहीं होगा।

हालांकि, वर्षगांठ अवधि के दौरान, आरओआई में और कमी होने की स्थिति में, उधारकर्ता के पास त्रैमासिक रीसेट योजना में स्विच करके कम दर का लाभ प्राप्त करने का विकल्प होता है, जिसके लिए लिंक लेटर निष्पादित किया जाता है जो ऋण दस्तावेज़ का एक हिस्सा होता है। ऐसी कम दर ऐसे रीसेट की तारीख से तीन महीने तक लागू रहेगी और उस तारीख से तीन महीने बाद खाता समीक्षा के लिए देय हो जाएगा।

3. त्रैमासिक रीसेट मोड के तहत ऋण, ऋण प्राप्त करने की तारीख से तीन महीने के लिए आरओआई समान रहेगा और तिमाही अवधि के दौरान कंपनी द्वारा ब्याज दर में किसी भी पुनरीक्षण के मामले में रीसेट तिथि से पहले उन ऋणों पर लागू नहीं होगा।

हालांकि, 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 ऋण का 0.50%) का भुगतान करने के बाद कम दर का लाभ प्राप्त करने का विकल्प होता है, 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।

c) **निश्चित ब्याज दर:** जहाँ भी निश्चित ब्याज दर की पेशकश की जाती है, वहाँ ब्याज पूरी ऋण अवधि के लिए निश्चित रहता है, जब तक कि उधारकर्ता (ऋणकर्ता) ब्याज और शुल्क अनुसूची के पैरा एम में उल्लिखित अनुसार

फ्लोटिंग ब्याज दर पर स्विच करने का विकल्प नहीं चुनते।

- d) ऋण की प्रत्येक श्रेणी और ग्राहक के लिए ब्याज दर ऋण की मंजूरी के समय गणना किए गए उधारकर्ता के क्रेडिट स्कोर पर आधारित होती है और उक्त ब्याज दर समय-समय पर कंपनी द्वारा समीक्षा के अधीन भी होती है।
- e) सभी उत्पादों के लिए कार्ड ब्याज दर (कार्ड दर) समय-समय पर हमारी वेबसाइट/शाखा नोटिस बोर्ड पर प्रकाशित की जाएगी। जब भी कार्ड दरों में परिवर्तन (ऊपर या नीचे) दिए जाएंगे, तो ऐसी संशोधित कार्ड दरें समय-समय पर हमारी वेबसाइट/शाखा नोटिस बोर्ड पर प्रकाशित की जाएगी। सभी नए ऋणों के लिए, कार्ड दर भविष्यलक्षी रूप से अर्थात् यह संवितरण की तिथि से लागू होगी।
- f) ऋण के दैनिक उत्पादों पर केवल दैनिक हासमान शेष (Daily Diminishing Balances) पद्धति के तहत ब्याज लगाया जाता है और मासिक आधार पर गढ़ना होता है।
- g) सभी ऋण खातों से मासिक अंतराल पर तथा ऋण बंद होने के समय ब्याज काटा जाता है, यदि ऋण महीने के अंत से पहले बंद कर दिया जाता है।
- h) एनपीए खातों के लिए, एनएचबी द्वारा समय-समय पर/कंपनी की नीति के अनुसार आय मान्यता और परिसंपत्ति वर्गीकरण (आईआरएसी) मानदंडों के अनुसार ब्याज देय है।
- i) वर्तमान में मेट्रो/शहरी क्षेत्रों में ₹25 लाख तक के ऋण के लिए महिला लाभार्थियों, नौसेना/वायु सेना/रक्षा कर्मियों (सेवा में और सेवानिवृत्ति के बाद दोनों) और शारीरिक रूप से विकलांग व्यक्तियों के लिए 01/08/14 को और उसके बाद दिए गए आवास ऋण (201) के लिए प्रारंभिक एक वर्ष के लिए आरओआई में 0.05% की एकमुश्त रियायत उपलब्ध है।
- j) **कम्पोजिट लोन** - यदि निर्माण 18 महीने / 36 महीने के भीतर शुरू नहीं होता है और उधारकर्ता ने स्वीकृत ऋण का पूरा लाभ नहीं उठाया है, तो साइट ऋण पर लागू ब्याज दर पूर्वव्यापी प्रभाव से लगाई जाएगी। यदि निर्माण 18 महीने/ 36 महीने के भीतर शुरू नहीं होता है और उधारकर्ता ने स्वीकृत ऋण का पूरा लाभ नहीं उठाया है, तो साइट ऋण पर लागू ब्याज दर पूर्वव्यापी प्रभाव से लगाई जाएगी। कम्पोजिट लोन के मामले में, हालांकि आवास ऋण पर लागू ब्याज दर लगाई जाती है, साइट की खरीद के लिए वितरित राशि पर शुरू से ही साइट ऋण पर लागू दर पर ईएमआई/पीईएमआई निर्धारित की जाएगी। यदि ग्राहक घर के निर्माण के लिए ऋण की शेष राशि का लाभ उठाता है, तो आवास ऋण पर लागू ऋण के पूर्ण वितरण के बाद ईएमआई को फिर से तय किया जाएगा। प्रारंभिक चरण में अधिक भुगतान की गई राशि को अग्रिम भुगतान माना जाएगा या शेष अवधि के लिए शेष राशि के लिए किस्त को फिर से तय किया जाएगा। यदि ग्राहक ऋण लेने और घर का निर्माण करने में विफल रहता है, तो 18 महीने पूरे होने के तुरंत बाद ऋण को साइट ऋण में बदल दिया जाएगा। बिना ईएमआई में बदलाव किए अंतर ब्याज खाते में डेबिट किया जाएगा।
- k) जैसा कि पैरा I.15 और I.16 में रेखांकित किया गया है, जब भी ब्याज दर में अपवर्ड पुनरीक्षण होता है, तो ग्राहक के पास ऋण की अवधि बढ़ाए बिना ब्याज दर में वृद्धि के कारण बढ़ी हुई ब्याज देयता के बराबर किसी भी एकमुश्त राशि का भुगतान करके उसी ईएमआई को जारी रखने का विकल्प होता है।
- l) मकान/प्लैटों के निर्माण के लिए ऋण के संबंध में, कार्ड दरों पर पूर्व ईएमआई ब्याज, निर्माण पूरा होने की निर्धारित तिथि या वास्तविक निर्माण पूरा होने तक, जो भी पहले हो, तक के लिए माफ किया जाएगा।
- m) आरओआई के रीसेट के दौरान, उधारकर्ताओं के पास फ्लोटिंग से फिक्स्ड और फिक्स्ड से फ्लोटिंग में स्विच करने का विकल्प होता है, जो 2 साल की कूलिंग अवधि के साथ पूरे ऋण अवधि के दौरान दो बार तक होता है और बकाया ऋण के 0.50% प्लस लागू जीएसटी के स्विच ओवर शुल्क के साथ होता है।

## 2. ब्याज समायोजन शुल्क

जब कभी भी डाउनवर्ड पुनरीक्षण ऋणों के लिए ब्याज दर (कार्ड दरों) में जो बदलाव होता है, वह नए ऋणों के लिए भी भविष्यलक्षी रूप से लागू होता है। पुराने ऋण उधारकर्ताओं (31/12/2023 से पहले लिए गए) के संबंध में जो आरओआई के त्रैमासिक रीसेट का लाभ उठाने के इच्छुक हैं, उन्हें मानदंडों के अनुसार शाखाओं द्वारा नए रिस्क रेटिंग प्राप्त करके और लिंक पत्र पर हस्ताक्षर करके इसका लाभ उठाना चाहिए। अन्य ऋण खातों (01/01/2024 को या उसके बाद लिए गए) के संबंध में, बकाया देयता का 0.50% आईएसी प्लस जीएसटी

लागू होगा यदि उधारकर्ता तिमाही अवधि से पहले आरओआई में किसी भी कमी का लाभ उठाना चाहता है। शाखा प्रबंधक/क्षेत्रीय कार्यालय समय-समय पर कंपनी द्वारा बताए गए नियमों के अधीन ऐसे रूपांतरणों की अनुमति देगा।

### 3. दंडात्मक शुल्क

- दंडात्मक शुल्क के पूंजीकरण के बिना विलंबित किस्तों के लिए 2% प्रतिवर्ष की दर से दंडात्मक शुल्क और लागू जीएसटी लगाया जाएगा।
- संपत्तियों की खरीद के संबंध में, संपत्ति के पूंजीकरण की तारीख से 30 दिनों के भीतर बिक्री विलेख प्राप्त न होने पर, शीर्षक विलेख की प्राप्ति की नियत तारीख से शीर्षक / बिक्री विलेख की वास्तविक प्राप्ति तक बकाया देयता पर 2% प्रति वर्ष का दंडात्मक प्रभार और लागू जीएसटी लगेगा।
- यदि निर्माण 36/60/72 महीनों के भीतर पूरा नहीं किया जाता है, तो अप्रयुक्त सीमा रद्द कर दी जाएगी और बकाया देयता पर 2% प्रतिवर्ष की दर से दंडात्मक शुल्क और लागू जीएसटी क्रमशः 37वें/61वें/73वें महीने से लगाया जाएगा।

उपर्युक्त सभी दंडात्मक शुल्क मासिक अंतराल पर लागू जीएसटी के साथ पूंजीकरण के बिना लगाए जाएंगे, अर्थात् ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा।

### 4. प्रोसेसिंग फीस (पीसी)

लागू प्रोसेसिंग फीस (पीसी) नीचे दिए गए हैं:

तालिका- I

क्रम. संख्या	प्रोडक्ट का नाम	कैटेगरी	ग्राहकों से सीधे प्राप्त प्रस्ताव	डीएसए/विपणन अधिकारियों के माध्यम से भेजे गए प्रस्ताव
1	आवास ऋण/ साइट ऋण/ कम्पोजिट ऋण / सीएचएल/ निर्माणाधीन फ्लैट/ आईएचएल नकद वेतन	एस एंड पी	ऋण राशि का 0.50% + जीएसटी, न्यूनतम रु. 5000/- + जीएसटी और अधिकतम रूपये 25000/-	ऋण राशि का 0.75% + जीएसटी, न्यूनतम 7500 /- रुपये + जीएसटी और ऊपरी सीमा पर कोई कैप नहीं।
		एसईएनपी	0.50% + ऋण राशि का जीएसटी, न्यूनतम रु.5000/- + जीएसटी और अधिकतम रूपये 35000/-	ऋण राशि का 1.00% + जीएसटी, न्यूनतम 7500/- रुपये + जीएसटी और ऊपरी सीमा पर कोई कैप नहीं।
2	एएचएल-यू/एएचएल आर	एस एंड पी	ऋण राशि का 0.75% + जीएसटी, न्यूनतम 7500/- + जीएसटी और ऊपरी सीमा पर कोई कैप नहीं।	ऋण राशि का 1% + जीएसटी, न्यूनतम 7500/- + जीएसटी और ऊपरी सीमा पर कोई कैप नहीं।
		एसईएनपी	ऋण राशि का 1% + जीएसटी, न्यूनतम 7500/- + जीएसटी और ऊपरी सीमा पर कोई कैप नहीं।	ऋण राशि का 1.25% + जीएसटी, न्यूनतम 7500/- + जीएसटी और ऊपरी सीमा पर कोई कैप नहीं।
3	बंधक ऋण	एस एंड पी	ऋण राशि का 0.75% + जीएसटी, न्यूनतम 5000/- रुपये + जीएसटी और ऊपरी सीमा पर कोई कैप नहीं।	ऋण राशि का 1% + जीएसटी, न्यूनतम 5000/- रु. + जीएसटी तथा ऊपरी सीमा पर कोई कैप नहीं।

		एसईएनपी	ऋण राशि का 1% + जीएसटी, न्यूनतम 5000/- रु. + जीएसटी तथा ऊपरी सीमा पर कोई कैप नहीं।	ऋण राशि का 1.25% + जीएसटी, न्यूनतम 5000/- रु. + जीएसटी तथा ऊपरी सीमा पर कोई कैप नहीं।
4	एलआरआर/फ्लेक्सी एलएपी	एस एंड पी	ऋण राशि का 0.75% + जीएसटी, न्यूनतम 10000/- रुपये + जीएसटी और ऊपरी सीमा पर कोई कैप नहीं।	ऋण राशि का 1%+ जीएसटी, न्यूनतम 10000/- रुपये + जीएसटी और ऊपरी सीमा पर कोई कैप नहीं।
		एसईएनपी	ऋण राशि का 1%+ जीएसटी, न्यूनतम 10000/- रुपये + जीएसटी और ऊपरी सीमा पर कोई कैप नहीं।	ऋण राशि का 1.25% + जीएसटी, न्यूनतम 10000/- रुपये + जीएसटी और ऊपरी सीमा पर कोई कैप नहीं।
5	पर्सनल ऋण	एस एंड पी	ऋण राशि का 0.75% + जीएसटी, न्यूनतम 5000/- रुपये + जीएसटी और ऊपरी सीमा पर कोई कैप नहीं।	ऋण राशि का 1% + जीएसटी, न्यूनतम 5000/- रुपये + जीएसटी और ऊपरी सीमा पर कोई कैप नहीं।
		एसईएनपी	ऋण राशि का 1%+ जीएसटी, न्यूनतम 5000/- रुपये + जीएसटी और ऊपरी सीमा पर कोई कैप नहीं।	ऋण राशि का 1.25% + जीएसटी, न्यूनतम 5000/- रुपये + जीएसटी और ऊपरी सीमा पर कोई कैप नहीं।
6	एलसीपी	सभी श्रेणियाँ	ऋण राशि का 1% + जीएसटी, न्यूनतम 15000/- रुपये + जीएसटी और ऊपरी सीमा पर कोई कैप नहीं।	ऋण राशि का 1.25% + जीएसटी, न्यूनतम 15000/- रुपये + जीएसटी और ऊपरी सीमा पर कोई कैप नहीं।
7	एलसीई	एस एंड पी	ऋण राशि का 0.25% + जीएसटी, ऊपरी सीमा पर कोई कैप नहीं।	ऋण राशि का 1% + जीएसटी, न्यूनतम 5000/- रुपये + जीएसटी और ऊपरी सीमा पर कोई कैप नहीं।
		एसईएनपी	ऋण राशि का 0.25% + जीएसटी, ऊपरी सीमा पर कोई कैप नहीं।	ऋण राशि का 1.25% + जीएसटी, न्यूनतम 5000/- रुपये + जीएसटी और ऊपरी सीमा पर कोई कैप नहीं।
8	बिल्डर का ऋण/एलओसी	बिल्डर	ऋण राशि का 1.75% + जीएसटी, न्यूनतम 50,000 रुपये + जीएसटी, ऊपरी सीमा पर कोई कैप नहीं।	डीएसए/एमओ लागू नहीं
9	सीएफएचएल - निश्चिन्त	एस एंड पी	ऋण राशि का 0.25% + जीएसटी, अधिकतम रु. 1000/- + जीएसटी	ऋण राशि का 1% + जीएसटी, न्यूनतम 5000/- रुपये + जीएसटी और ऊपरी सीमा पर कोई कैप नहीं।
		एसईएनपी	ऋण राशि का 0.25% + जीएसटी, अधिकतम रु. 1000/- + जीएसटी	ऋण राशि का 1.25% + जीएसटी, न्यूनतम 5000/- रुपये + जीएसटी और ऊपरी सीमा पर कोई कैप नहीं।

10	सीएफएचएल - टॉपअप	एस एंड पी	रु.1000+जीएसटी	ऋण राशि का 1% + जीएसटी, न्यूनतम 5000/- रुपये + जीएसटी और ऊपरी सीमा पर कोई कैप नहीं।
		एसईएनपी	रु.1000+जीएसटी	ऋण राशि का 1.25% + जीएसटी, न्यूनतम 5000/- रुपये + जीएसटी और ऊपरी सीमा पर कोई कैप नहीं।
11	आई- सिक्क्योर	सभी श्रेणियाँ	निल	निल

**5. पुनर्वैधीकरण शुल्क (Revalidation Charges )**

मंजूरी आवेदक को मंजूरी की सूचना दिए जाने की तिथि से 30 दिनों के लिए वैध है। यदि आवेदक नियत तिथि के बाद मंजूरी को पुनः वैध करने के लिए आगे आता है तो बिल्टर ऋण के अलावा अन्य सभी ऋणों के लिए पुनः वैधीकरण हेतु 500/- रुपये का शुल्क लिया जाएगा।

**6. प्री-क्लोजर चार्जेस (Pre-closure charges):**

टर्म लोन (एचएल और एनएचएल) के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू नहीं। हालांकि, यदि स्वीकृत सीमा का उपयोग स्वीकृत शर्तों के अनुसार नहीं किया जाता है, तब कंपनी अपने विवेक पर गैर-आवास ऋणों (बिल्टर/प्रोजेक्ट ऋण/ऋणों) की कुछ श्रेणियों पर प्रतिबद्धता शुल्क लगाएगी।

**प्री-क्लोजर चार्जेस (नियत आरओआई) :**

एनएचबी के दिशा-निर्देशों के अनुसार, यदि ऋण अन्य बैंकों / वित्तीय संस्थानों द्वारा लिया जाता है, तो कंपनी अपने विवेक से बकाया देयता पर 2% प्लस लागू जीएसटी का प्री-क्लोजर शुल्क लगाएगी, जहां ऋण खाते ऋण अवधि के दौरान निश्चित ब्याज दर पर हैं। हालांकि, यदि उधारकर्ता अपने स्वयं के धन से ऋण बंद करते हैं, तो कोई प्री-क्लोजर शुल्क नहीं लिया जाएगा।

**7. प्रतिबद्धता शुल्क (Commitment charges )**

बिल्टर / प्रोजेक्ट लोन स्वीकृत करते समय, क्रेडिट विभाग कैश फ्लो स्टेटमेंट के आधार पर संवितरण के लिए ड्रॉडाउन शेड्यूल निर्धारित करेगा। यदि, ड्रॉडाउन शेड्यूल के अनुसार संवितरण नहीं किया जाता है / सीमा का लाभ नहीं उठाया जाता है, तो बिल्टर लोन श्रेणी में ड्रॉडाउन शेड्यूल के अप्रयुक्त हिस्से पर 1% का प्रतिबद्धता शुल्क और लागू जीएसटी वसूला जाएगा।

**8. संपत्ति मूल्यांकन रिपोर्ट शुल्क**

आवेदक को संपत्ति के मूल्यांकन के लिए पैनल मूल्यांकनकर्ताओं को सीधे संपत्ति के मूल्यांकन मूल्य का 1 / 8% शुल्क देना चाहिए, जो अधिकतम ₹2500/- + लागू जीएसटी के अधीन है। उसे रिपोर्ट की आवश्यक प्रतियाँ प्राप्त करनी चाहिए, जिसमें स्वयं के लिए एक प्रति भी शामिल है।

**9. परियोजना मूल्यांकन रिपोर्ट / तकनीकी आर्थिक मूल्यांकन रिपोर्ट**

पैनल मूल्यांकनकर्ता द्वारा तकनीकी आर्थिक मूल्यांकन/ परियोजना मूल्यांकन रिपोर्ट से संबंधित परियोजनाओं के संबंध में आवेदक को निम्नलिखित शुल्क चेक / डीडी के माध्यम से सीधे मूल्यांकनकर्ता को भुगतान करना चाहिए:

₹1 करोड़ से ₹3 करोड़ तक के ऋण	₹25000 + जीएसटी
₹3 करोड़ से लेकर ₹5 करोड़ तक के ऋण	₹40,000 + जीएसटी
5 करोड़ से अधिक के ऋण	₹50,000 + जीएसटी

आवेदक को पैनलबद्ध परामर्शदाता से मूल्यांकन रिपोर्ट की प्रतियां सीधे प्राप्त करनी होंगी, जिसमें एक प्रति स्वयं के लिए भी होगी।

## 10. विविध शुल्क

अन्य शुल्क, जो प्रतिपूर्ति की प्रकृति के हैं, नीचे सारणीबद्ध हैं, आवेदक / उधारकर्ता द्वारा भुगतान किए जाएंगे। जहां भी संबंधित ऋण खातों को डेबिट करके शुल्क वसूल किए जाते हैं, शुल्क को पूंजीकृत नहीं किया जाएगा, अर्थात्, ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा:

टेबल-II

क्रम सं.	शुल्क का प्रकार	राशि	भुगतान/ प्रतिपूर्ति
1	डॉक्यूमेंटेशन चार्ज	वास्तविक खर्च , न्यूनतम Rs. 100/-	मॉर्गेज के तैयारी के लिए समझौते की स्टाम्पिंग/ फ्रैंकिंग/ एलईडीटीडी की स्टाम्पिंग
2	चेक (पीडीसी) वापसी शुल्क	₹750/- + जीएसटी	प्रत्येक चेक के अनादर की वसूली संबंधित ऋण खातों से डेबिट करके की जा सकती है।
3	ईसीएस/ एनएसीएच वापसी शुल्क	₹750/- + जीएसटी	प्रत्येक ईसीएस रिटर्न की वसूली संबंधित ऋण खातों से डेबिट करके की जा सकती है।
4	केंद्रीकृत जमा भंडारण केंद्रों (सीडीएससी) से दस्तावेजों की पुनर्प्राप्ति के लिए शुल्क	वास्तविक कूरियर शुल्क + ₹300/- प्रति विड्रॉल + जीएसटी	ऋण के लंबित रहने के दौरान (अर्थात् ऋण के वास्तविक क्लोजर से पहले) सीडीएससी से शाखा तक दस्तावेजों को लाने और सीडीएससी को वापस लौटाने की कूरियर और हैंडलिंग खर्च
5	बंद खातों के संबंध में ऋण दस्तावेजों की सुरक्षित अभिरक्षा शुल्क	₹200/- प्रति माह + जीएसटी, क्लोजर होने की तिथि से लेकर ग्राहकों को दस्तावेजों की वास्तविक डिलीवरी की तिथि तक	ऋण समापन की तिथि से 2 महीने के भीतर (हमारे नोटिस भेजने के बावजूद) ऋण क्लोजर के बाद दस्तावेजों को लेने के लिए आगे नहीं आने पर दस्तावेजों को सुरक्षित रखने की खर्च , ऋणकर्ताओं द्वारा दस्तावेजों को वापस उनके पास पहुंचाने से पहले चुकाई जानी चाहिए।
6	5 लाख रुपये तक के ऋण के लिए सृजन/संशोधन हेतु सीईआरएसएआई पंजीकरण शुल्क	₹150 + जीएसटी	एनएचबी/सीईआरएसएआई दिशानिर्देशों के अनुसार
	₹5 लाख से अधिक के ऋणों के लिए सृजन/ संशोधन के लिए शुल्क के पंजीकरण के लिए	₹200 + जीएसटी	
	शुल्क की सैटिस्फैक्शन के लिए	शून्य	
7	संपत्ति बीमा शुल्क:	प्रीमियम की वास्तविक राशि	प्राइम/ कोलैटरल सिक्योरिटी का बीमा करने के लिए
8	ऑनलाइन सर्च सिबिल/ एक्सपेरियन/ सीईआरएसएआई प्रति रिपोर्ट शुल्क	₹150 (जीएसटी सहित) प्रति रिपोर्ट	प्रस्ताव के आने से पहले जांच चरण में एकत्र दिए जाने वाला शुल्क (सह आवेदक/गारंटर सहित)

9	कानूनी जांच शुल्क (LSR)	सभी स्थानों पर न्यूनतम ₹1100 के साथ वास्तविक	ऋणकर्ता द्वारा संबंधित शाखा के माध्यम से चेक के माध्यम से अधिवक्ता को शुल्क का भुगतान किया जाना होगा और ऋणकर्ता को रसीद के साथ एलएसआर की एक प्रति दी जाएगी
	एसआरओ से भार प्रमाणपत्र खोज रिपोर्ट	वास्तविक खर्च + न्यूनतम ओपीई  एसआरओ रसीदों के अनुसार वास्तविक सर्च शुल्क न्यूनतम ओपीई के साथ	ऋणकर्ताओं द्वारा नकद में भुगतान किया जाना चाहिए या ऋण खातों को डेबिट करके वसूल किया जाना है।  उधारकर्ताओं द्वारा नकद में भुगतान किया जाना है या ऋण खातों को डेबिट करके वसूल किया जाना है।
	दस्तावेजों की प्रमाणित प्रतियां	वास्तविक शुल्क पर	उधारकर्ताओं द्वारा नकद में भुगतान किया जाना है या ऋण खातों को डेबिट करके वसूल किया जाना है।
10	वसूली एजेंटों के माध्यम से संपत्ति की बिक्री के लिए शुल्क	यदि बिक्री राशि या देयता प्राप्त हुई है:	
		1. 20 लाख तक	प्राप्त बिक्री राशि या देयता का 3% जो भी कम हो।
		2. 20 लाख से अधिक लेकिन ₹50 लाख तक	₹ 60,000 + प्राप्त बिक्री राशि या देयता का 2.5% जो भी कम हो, ₹ 20 लाख से अधिक।
	3. ₹50 लाख से अधिक	₹ 1, 35,000 + प्राप्त बिक्री राशि या देयता का 2% जो भी कम हो, ₹ 50 लाख से अधिक।	
11	संपत्ति निरीक्षण शुल्क	संपत्ति के प्रत्येक निरीक्षण पर ₹300 + जीएसटी, (दूसरे निरीक्षण से)	ऋण खाते से डेबिट किया जाएगा और निर्माण मामलों में निरीक्षण के लिए अग्रिम भुगतान करना होगा जहां निर्माण में प्रगति के आधार पर संवितरण किया जाता है  इसके अलावा संपत्ति का निरीक्षण [ प्राइम और/या कोलैटरल ] प्रत्येक वर्ष मार्च के अंत तक बकाया सभी ऋण खातों के लिए सालाना किया जाएगा और निरीक्षण शुल्क के रूप में 300 रुपये ऋण के बंद होने तक वर्ष में एक बार केंद्रीय रूप से डेबिट किए जाएंगे।
12	रिकवरी विजिट शुल्क	एसएमए-2/एनपीए खातों के लिए प्रति विजिट ₹500 + जीएसटी	ऋण खाते में डेबिट किया जाएगा और अग्रिम भुगतान करना होगा



11. वसूली शुल्क: (यदि खाता एनपीए हो जाता है तो) तब इसका भुगतान उधारकर्ता द्वारा किया जाएगा

टेबल-III

सिविल कानून के अंतर्गत:				
a)	i	कूरियर के माध्यम से पंजीकृत/नोटिस	₹50/- + जीएसटी प्रति नोटिस, प्रति उधारकर्ता	प्रत्येक पंजीकृत नोटिस की खर्च उधारकर्ताओं से वसूल की जाएगी
	ii	अधिवक्ता / कानूनी नोटिस शुल्क	₹500/- + जीएसटी प्रति नोटिस प्रति एकाउंट	प्रत्येक पंजीकृत नोटिस की खर्च उधारकर्ताओं से वसूल की जाएगी
	iii	मुकदमा दायर करने/ याचिका निष्पादन व्यय	राज्य कानूनों के तहत लागू वास्तविक शुल्क	वाद दायर करने की खर्च / याचिका के निष्पादन व्यय को उधारकर्ताओं के ऋण खातों में डेबिट किया जाएगा
b)	सरफेसी अधिनियम के तहत:			
	a)	डिमांड नोटिस का पेपर में प्रकाशन	वास्तविक खर्च + जीएसटी	प्रत्येक कानूनी नोटिस की खर्च उधारकर्ताओं से वसूल की जाएगी
	b)	कब्जे का नोटिस	वास्तविक खर्च + जीएसटी	कब्जे का नोटिस का खर्च उधारकर्ताओं से वसूल की जाएगी
	c)	कब्जा लेना - प्रवर्तन के माध्यम से एजेंसी	न्यूनतम ₹2,500/- + जीएसटी और अधिकतम ₹4,000/- + जीएसटी	
	i	पूर्व-निरीक्षण / पूर्व-प्रवर्तन गतिविधियाँ		पूर्व-निरीक्षण/पूर्व-प्रवर्तन गतिविधियों के संबंध में किए गए व्यय, कार्य/यात्रा की दूरी और वास्तविक टैक्सी शुल्क पर निर्भर करेंगे।
	ii	आवश्यकता पड़ने पर जिला मजिस्ट्रेट/ सीजेएम से आदेश प्राप्त करना तथा अधिकृत अधिकारी को कब्जा लेने में सहायता करना	पैनल मूल्यांकनकर्ता की रिपोर्ट/देयता के अनुसार संपत्ति के मूल्य का 0.25%, जो भी कम हो, न्यूनतम 2,500/- + जीएसटी और अधिकतम 25,000/- + जीएसटी।	ऑर्डर प्राप्त करने की खर्च + जीएसटी उधारकर्ताओं से वसूल की जाएगी
	iii	संपत्ति पर कब्जा लेने, पंचनामा तैयार करने तथा कब्जे की सूचना प्रकाशित करने के लिए अपेक्षित अन्य आकस्मिक सेवाओं में सहायता करना।	क) प्रतीकात्मक कब्जा - ईए की सहायता नहीं ली जानी है। ख) या वास्तविक कब्जा - ₹ 10,000/- तक + GST (यह ज़रूरत और काम पर निर्भर करेगा)	वास्तविक कब्जे की खर्च + जीएसटी उधारकर्ताओं से वसूल किया जायेगा

## 12. कंपनी द्वारा वहन किए जाने वाले शुल्क

कंपनी आयकर (आईटी) उद्देश्यों के लिए अनंतिम और अंतिम ब्याज/पुनर्भुगतान प्रमाणपत्र/विवरण, एसएमएस अलर्ट भेजने और आवेदक के रोजगार/निवास/बैंक खाते/आईटी विवरण आदि पर सत्यापन रिपोर्ट प्राप्त करने के लिए आउटसोर्सिंग एजेंसियों को किए गए भुगतान के लिए शुल्क वहन करेगी। यह समय-समय पर संशोधन के अधीन है और यदि कोई परिवर्तन होता है, तो कंपनी की वेबसाइट/शाखा के नोटिस बोर्ड पर परिवर्तन किए जाने पर प्रकाशित किया जाएगा।

## 13. ऋण के लिए बीमा कवर

ऋण के लिए उधारकर्ता/ओं के जीवन के लिए बीमा कवर अनिवार्य नहीं है। हालाँकि, उधारकर्ता के विकल्प और अनुरोध पर ऐसा बीमा उधारकर्ता की खर्च पर अनुमोदित कंपनियों से प्राप्त किया जाएगा। उधारकर्ता अनुमोदित बीमा कंपनियों से अपने खर्च पर अपने जीवन और दुर्घटना बीमा कवर भी ले सकता है, जिसका खर्च उधारकर्ता को खुद उठाना होगा। ऐसी बीमा पॉलिसी कंपनी के पक्ष में सौंपी जानी होगी।

## 14. प्रोसेसिंग फीस (पीसी) के रेमिटेंस / वापसी की प्रणाली

- 1) संपूर्ण प्रोसेसिंग फीस का भुगतान अनिवार्य रूप से आवेदन जमा करते समय किया जाना चाहिए। हालाँकि, यदि आवेदक, कुछ वैध कारणों से, पूरी राशि का भुगतान नहीं कर रहा है, तो सभी ऋणों के लिए न्यूनतम ₹5,000 + GST (गैर-वापसी योग्य) के अधीन, लागू प्रोसेसिंग फीस का कम से कम 10% भुगतान करके आवेदन जमा किया जा सकता है। शेष / शेष प्रोसेसिंग फीस का भुगतान दस्तावेज़ीकरण / पहले संवितरण से पहले किया जाना चाहिए।
- 2) प्रस्ताव को आगे बढ़ाने और प्रोसेसिंग फीस (पूरा या ₹5000/- जैसा भी मामला हो ) एकत्र करने के बाद, यदि ऋण हमारे द्वारा स्वीकृत या अस्वीकृत नहीं किया जाता है, तो पहले से एकत्र किए गए प्रोसेसिंग फीस में से ₹ 5,000 + जीएसटी घटाकर आवेदक को वापस कर दिया जाएगा। यदि न्यूनतम ₹ 5000/- + जीएसटी एकत्र किया गया है, तो उसे वापस नहीं किया जाएगा। यदि ऋण स्वीकृत हो जाता है और इसकी सूचना दी जाती है, लेकिन आवेदक ऋण नहीं लेना चाहता है और सीमा को रद्द करने का अनुरोध करता है, तो वास्तव में एकत्र किए गए प्रोसेसिंग फीस में से ₹ 6,000/- घटाकर सभी ऋणों के मामले में लिखित अनुरोध के आधार पर ग्राहक को वापस कर दिया जाएगा।

## 15. रेफरल योजना के तहत प्रोसेसिंग फीस की वापसी

**रेफरल स्कीम:** जब भी कोई ग्राहक अपने लोन के लिए प्रोसेसिंग शुल्क का भुगतान करता है (या तो सीधे आवेदन करके या डीएसए के माध्यम से), तो उसके पास हमारे कंपनी में अपने रिश्तेदारों / दोस्तों को लोन के वितरण के लिए, परिचय और स्वीकृति पर उसके द्वारा भुगतान किए गए प्रोसेसिंग शुल्क का आंशिक या पूर्ण रूप से रिफंड का दावा करने का विकल्प होता है। यदि मौजूदा ग्राहक ( मान लें कि श्री ए), हमारे पास नए लोन ग्राहकों ( मान लें कि श्री बी, सी और इसी तरह) का परिचय कराते हैं, जिन्हें बाद में उनके लोन स्वीकृत हो जाते हैं और वितरण हो जाता है। ऐसे ऋण की, तो मौजूदा ग्राहक (श्री ए) प्रोसेसिंग फीस की प्रतिपूर्ति के लिए पात्र है उस सीमा तक जो उसने पहले ही हमें भेज दिया है।

नए ग्राहकों (जैसे श्री बी, सी और अन्य) के नए ऋण खातों में प्रतिपूर्ति @ 0.15% आनुपातिक आधार पर होगी और ऐसी राशि तिमाही अंतराल पर उनके ऋण खाते में जमा की जाएगी। विस्तृत जानकारी के लिए शाखा प्रबंधक से संपर्क करें।

## IX. दस्तावेजों का भंडारण

- a) दस्तावेजों को अग्रिरोधक केंद्रीय जमा भंडारण केंद्रों (सीडीएससी) में संग्रहित किया जाता है, जो बेंगलुरु के उत्तराहल्ली ( कर्नाटक, केरल और तमिलनाडु में दक्षिण क्षेत्र की शाखाओं के लिए), हैदराबाद के गाचीबोवली (आंध्र प्रदेश, तेलंगाना, पूर्व और पश्चिम क्षेत्र की शाखाओं के लिए) और हरियाणा के गुड़गांव (उत्तर क्षेत्र की शाखाओं के लिए) में स्थित हैं।
- b) ऋण बंद होने पर, दस्तावेज वापस कर दिए जाएंगे। शाखाओं द्वारा ग्राहकों को ऋण बंद होने के 15 दिनों के भीतर दस्तावेज वापस लेने के लिए विधिवत सूचित किया जाएगा। यदि दस्तावेजों की तत्काल आवश्यकता है ( मान लीजिए 4 दिनों के भीतर), तो वास्तविक कूरियर शुल्क (₹300/- + जीएसटी तक) का भुगतान करना होगा।
- c) यदि उधारकर्ता ऋण की लंबित अवधि के दौरान किसी भी संपत्ति के दस्तावेजों की प्रतियां मांगता है, तो वास्तविक कूरियर शुल्क + ₹300/- + जीएसटी का भुगतान करके, अनुरोधित दस्तावेजों की पुनर्प्राप्ति के लिए संबंधित शाखा को कम से कम 15 दिनों का नोटिस दिया जाना चाहिए।

- d) यदि उधारकर्ता द्वारा दस्तावेजों की डिलीवरी नहीं ली जाती है, तो दस्तावेजों की डिलीवरी के समय ₹200/- प्रति माह + जीएसटी की दर से सुरक्षित अभिरक्षा शुल्क लगाया जाएगा।
- e) बंधक बनाने के लिए उधारकर्ता / ओं या गारंटर / ओं द्वारा जमा किए गए स्वामित्व विलेख, उक्त व्यक्तियों या उनके कानूनी उत्तराधिकारियों को केवल उधारकर्ताओं / गारंटरों की संपूर्ण ऋण देनदारियों के बंद होने पर ही वापस किए जाएंगे, जो ऐसी संपत्तियों की सुरक्षा के खिलाफ प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से लिए गए ऋण के अंतर्गत देय हैं।
- f) कंपनी उधारकर्ता द्वारा प्रस्तुत संपत्ति दस्तावेजों से निपटने के दौरान उचित देखभाल और सतर्कता बरतती है। यदि किसी कारण से, कंपनी के नियंत्रण से परे कारणों से दस्तावेज खो जाते हैं या क्षतिग्रस्त हो जाते हैं और कंपनी ऐसे दस्तावेज प्रस्तुत करने में सक्षम नहीं है, तो कंपनी कानून / कंपनी की नीति के तहत अनुमेय ऐसे दस्तावेजों की प्रमाणित प्रतियां प्रदान करने की व्यवस्था करेगी।

**X कोड का अनुप्रयोग**

1. यह संहिता किसी अप्रत्याशित घटना को छोड़कर सामान्य परिचालन परिवेश में लागू है।
2. यह संहिता सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है तथा सभी कार्य और व्यवहार संहिता की भावना के अनुरूप होंगे।

स्थान: बेंगलुरु

तारीख:

हस्ताक्षर  
महाप्रबंधक