

सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें

उधारकर्ता/गारंटर और इंडिया शेल्टर फाइनेंस कॉर्पोरेशन लिमिटेड ("कंपनी" या "आईएसएफसीएल" या "इंडिया शेल्टर"):

ऋण का विवरण

1. स्वीकृत ऋण राशि/रु

a) ब्याज दर

- (i) लागू ब्याज दर (आरओआई) का प्रकार
- (ii) ब्याज दर यदि अर्ध परिवर्तनशील / परिवर्तनशील / स्थिर

b) किसी सरकारी योजना/नियामक प्रावधान के तहत दी जाने वाली कोई भी सब्सिडी/स्थगन उस योजना के नियमों और शर्तों के अधीन होगी। इसके अलावा, कंपनी कोई भी स्थगन या सब्सिडी प्रदान नहीं करती है।

c) कंपनी की ब्याज दर संबंधी आंतरिक नीति के अनुसार, फ्लोटिंग रेट के मामले में, लोन पर ब्याज दर 'वेरिफेबल रेफरेंस रेट' (VRR) में बदलाव के साथ बदली/रीसेट की जाएगी। VRR में किसी भी बदलाव की जानकारी उधारकर्ता को दी जाएगी।

d) अर्ध-परिवर्तनीय ब्याज दर में, ब्याज दर बेंचमार्क परिवर्तनीय संदर्भ दर से जुड़ी होती है, जो कंपनी की आंतरिक नीतियों के अनुसार उसके पूर्ण विवेक के आधार पर संशोधन के अधीन होती है और वीआरआर में परिवर्तन का प्रभाव पहले संवितरण की तारीख से तीन वर्ष बाद पड़ने वाली पहली रीसेट तिथि से प्रभावी ब्याज दर पर डाला जाएगा।

e) यदि ब्याज दर में कोई संशोधन होता है तो आपको पत्र/शाखा अधिसूचना/वेबसाइट/ईमेल/इलेक्ट्रॉनिक संदेश के माध्यम से सूचित किया जाएगा।

2. किश्तों के प्रकार

जब तक सम्पूर्ण ऋण राशि प्राप्त नहीं कर ली जाती, तब तक प्राप्त राशि पर साधारण ब्याज (उपर्युक्त ब्याज दर पर) पूर्व-ईएमआई के रूप में देय होगा।

3. **ऋण चुकौती और ऋण अवधि**— ऋण का भुगतान ईएमआई की समान मासिक किस्तों द्वारा किया जाएगा

4. ऋण चुकौती और ऋण की अवधि-

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

5. ऋण का उपयोग के लिए किया जाएगा।

6. शुल्क और अन्य प्रभार

a) आवेदन और दस्तावेज़ीकरण के समय

- (i) आवेदन के समय, गैर-वापसी योग्य प्रारंभिक लॉगिन शुल्क: 5,000 रुपये तक + जीएसटी।
- (ii) स्वीकृत ऋण राशि की स्वीकृति के समय आवेदक को शेष प्रसंस्करण शुल्क का भुगतान करना होगा। देय कुल प्रसंस्करण शुल्क निम्नानुसार होगा:

ऋण का प्रकार	ऋण का टाइपप्रोसेसिंग शुल्क (प्रारंभिक प्रसंस्करण शुल्क के अतिरिक्त जो की वापस नहीं होगा)
आवास ऋण	स्वीकृत ऋण राशि का 4% तक + जीएसटी

सभी 1. के हस्ताक्षर

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

गैर-आवास ऋण	स्वीकृत ऋण राशि का 4% तक + जीएसटी
किसी भी सरकारी योजना के अंतर्गत ऋण पात्र।	संबंधित सरकारी योजना के अनुसार, हालांकि उपरोक्त सीलिंग के अधीन एवम GST।
कोलेटरल से जुड़े कानूनी और तकनीकी शुल्क**	रु. 1500/- प्लस जीएसटी
अन्य प्रशासनिक प्रभार	रु. 1000/- प्लस जीएसटी

नोट: कृपया प्रसंस्करण शुल्क की सटीक राशि के लिए स्वीकृति पत्र देखें।

**** गिरवी संपत्ति से संबंधित कानूनी व तकनीकी शुल्क राजस्थान के लिए ₹2000/- प्लस जीएसटी तथा छत्तीसगढ़, ओडिशा और दिल्ली एनसीआर के लिए ₹2500/- प्लस जीएसटी होगा।**

आवेदक द्वारा लोन के लिए सहमति दिए जाने के बाद अगर आवेदक लोन लेने से मना कर देता है या लोन निरस्त कर देता है तो आवेदक द्वारा दिया हुआ लोन प्रोसेसिंग शुल्क वापस नहीं किया जाएगा। इसके अलावा, रु.10,000/- एवम GST का रद्दीकरण शुल्क लिया जाएगा।

(iii) अन्य सभी शुल्क जैसे स्टाम्प पेपर, नोटरी, कानूनी खोज रिपोर्ट की लागत आदि - साथ ही जीएसटी का भुगतान उधारकर्ताओं को करना होगा।

(iv) दिल्ली, उत्तर प्रदेश, महाराष्ट्र और हरियाणा राज्य में प्रतिभूति सृजन के लिए 2,000/- रुपये तक + जीएसटी।

b) ऋण अवधि के दौरान और उसके बाद शुल्क

(i) **बाद के संवितरण के लिए तकनीकी शुल्क** - पहली किस्त के संवितरण के बाद, प्रत्येक अगले संवितरण के समय, उधारकर्ता को प्रत्येक तकनीकी यात्रा के लिए 20 लाख रुपये तक की स्वीकृति राशि के लिए 750 रुपये प्लस जीएसटी, 20 लाख रुपये से अधिक की स्वीकृति राशि के लिए 1000 रुपये प्लस जीएसटी और 50 लाख रुपये से अधिक की स्वीकृति राशि के लिए 1250 रुपये प्लस जीएसटी का शुल्क वहन करना होगा, जिसे बाद की संवितरण राशि से घटा दिया जाएगा।

(ii) कानूनी शुल्क (जीएसटी सहित)

13 (2) सूचना	2500/- रुपये प्रति नोटिस
13 (4) सूचना	5000/- रुपये प्रति नोटिस
कब्जे की सूचना	5000/- रुपये प्रति नोटिस
नीलामी सूचना	5000/- रुपये प्रति नोटिस
एनपीए मामलों के लिए संपत्ति का पुनर्मूल्यांकन	रु. 1500/- प्रति उदाहरण
SARFAESI में धारा 14 आवेदन भरना और भौतिक कब्जे के लिए आदेश प्राप्त करना	15000/- रुपये प्रति केस
मध्यस्थता (एलआरएन आरंभ के चरण में)	4000/- रुपये प्रति केस
एनआई अधिनियम की धारा 138 (दाखिल करने के चरण में)	5000/- रुपये प्रति केस
भौतिक कब्जे का शुल्क (पूरा होने पर)	वास्तविक आंकड़ों के अनुसार
भौतिक कब्जा शुल्क (भौतिक कब्जा लेने के प्रयास पर)	10000/- रुपये प्रति केस
धारा 25 दाखिल करने के चरण में	3500/- रुपये प्रति केस
अन्य कानूनी लागत	वास्तविक आंकड़ों के अनुसार

(iii) **दंडात्मक आरोप-** नियत तारीख के बाद अतिदेय EMI/PEMI राशि पर देरी के दिनों के लिए 2% प्रति महीने की दर से पेनल्टी चार्ज लगेगा। अतिदेय EMI/PEMI राशि पर कोई अन्य ब्याज नहीं लिया जाएगा। साथ ही, ऐसे चार्ज का कैपिटलाइजेशन नहीं होगा, यानी ऐसे चार्ज पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा।

सभी 1. के हस्ताक्षर

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

- (iv) बकाया ऋण राशि और जीएसटी की वसूली के लिए आईएसएफसीएल द्वारा किए गए किसी भी अन्य कानूनी शुल्क की वसूली उधारकर्ता से की जाएगी।
- (v) ऋण वितरण के लिए चेक का पुनर्मुद्रण या भुगतान साधन में परिवर्तन - 1,000/- रुपये प्रति साधन/उदाहरण प्लस जीएसटी.
- (vi) ऋण खाता बंद करने का शुल्क- 100/- रुपये तक
- (vii) अन्य शुल्क:

ऋण चक्र के दौरान	
नकद हैंडलिंग शुल्क	रु. 300/- (जीएसटी सहित)
बकाया पूछताछ**	रु. 1000/- प्लस जीएसटी
पुनर्भुगतान अनुसूची शुल्क	500 रुपये प्लस जीएसटी
खाता विवरण	रु. 700/- प्लस जीएसटी
ऋण चक्र के दौरान दस्तावेज़ पुनर्प्राप्ति शुल्क	रु. 750/- प्लस जीएसटी
सीएलडी (दस्तावेज़ की ग्राहक सूची)	रु. 700/- प्लस जीएसटी
संवितरण चेक पुनर्मुद्रण अनुरोध	रु. 1000/- प्लस जीएसटी
समाप्त चेक पुनः प्रसंस्करण शुल्क	रु. 2500/- प्लस जीएसटी
बैंकिंग विवरण में कोई भी परिवर्तन	प्रति उदाहरण 1000/- रुपये + जीएसटी
ब्याज दर समीक्षा शुल्क (बेहतर क्रेडिट प्रोफाइल के आधार पर उच्च ब्याज वाले ऋण से कम ब्याज वाले ऋण पर स्विच करने के लिए)	ग्राहक के अनुरोध के अधीन तथा कंपनी की आंतरिक नीतियों के आधार पर उसके विवेक पर - 5,000/- रुपए या बकाया ऋण का 0.5% जो भी अधिक हो, प्लस जीएसटी; ग्राहक द्वारा देय होगा।
रूपांतरण शुल्क (ब्याज दर के प्रकार ("आरओआई") में फ्लोटिंग से फिक्स्ड ब्याज आरओआई और इसके विपरीत परिवर्तन के लिए)	बकाया ऋण का 4% तक + जीएसटी
बाउंस/मिस देय तिथि शुल्क (उन मामलों के लिए जहां ACH/ECS अधिदेश चालू नहीं है, और देय तिथि पर या उससे पहले भुगतान नहीं किया गया है)	700 रुपये प्रति उदाहरण
फील्ड विजिट प्रभार	प्रति विजिट 500 रुपये + जीएसटी
ऋण बंद होने के समय	
दस्तावेज़ भंडारण और हैंडलिंग शुल्क	रु. 2000/- प्लस जीएसटी
ऋण समाप्ति तिथि से 30 दिनों के बाद संपत्ति के दस्तावेज़ न लेने पर दंडात्मक शुल्क	रु. 2000/- प्रति माह + जीएसटी
ऋण खाता बंद करने का शुल्क	100 रुपये तक + जीएसटी

***ऋण स्वीकृत होने के बाद, यदि ग्राहक किसी भी कारण से ऋण रद्द करता है या ऋण नहीं निकालता है, तो ऋण रद्दीकरण शुल्क लिया जाएगा। इसके अलावा, कोई भी प्रोसेसिंग शुल्क वापस नहीं किया जाएगा।**

****फोरक्लोज़र जारी करने के लिए टीएटी - ग्राहक अनुरोध प्राप्त होने के 21 दिन बाद।**

- c) **मौजूदा पूर्वभुगतान शुल्क-** ऋण की समयपूर्व समाप्ति या ऋण के अग्रिम समायोजन/आंशिक भुगतान के लिए शुल्क:
 कंपनी अपने विवेकानुसार शुल्क और प्रभारों में संशोधन कर सकती है और ऐसे परिवर्तन कंपनी की वेबसाइट/शाखाओं पर प्रभार अनुसूची के अंतर्गत प्रकाशित किए जाएंगे। ऋणकर्ता(कों) से अनुरोध है कि वे नवीनतम लागू प्रभारों और अधिक जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित प्रभार अनुसूची देखें।

सभी 1. के हस्ताक्षर

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

Interest Type	Purpose	Charges (please refer to the Notes below)
परिवर्तनीय/ फ्लोटिंग दर	सभी ऋण जो व्यवसायिक उद्देश्यों के अतिरिक्त व्यक्तियों को, सह-ऋणी (co-obligant) के साथ या बिना, प्रदान किए जाते हैं।	कोई शुल्क नहीं।
परिवर्तनीय/ फ्लोटिंग दर	For all loans granted for business purpose to individuals and MSEs, with or without co-obligant(s) with Sanctioned amount up to 50 Lac (Applicable for loans sanctioned on or after Jan 1, 2026) सभी ऋण जो व्यवसायिक उद्देश्यों के लिए व्यक्तियों और सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों (MSEs) को, सह-ऋणी (co-obligant) के साथ या बिना, स्वीकृत राशि 50 लाख तक प्रदान किए जाते हैं। (यह उन ऋणों पर लागू है जो 1 जनवरी 2026 या उसके बाद स्वीकृत किए गए हैं)	कोई शुल्क नहीं।
परिवर्तनीय/ फ्लोटिंग दर	सभी ऋण जो व्यक्तियों और सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों (MSEs) को व्यावसायिक उद्देश्य के लिए दिए गए हैं, सह-उत्तरदायी (co-obligant) के साथ या बिना, यदि: 1. ऋण ₹50 लाख से अधिक राशि के लिए 1 जनवरी 2026 या उसके बाद स्वीकृत किया गया हो, या 2. ऋण 31 दिसंबर 2025 तक स्वीकृत किया गया हो, राशि चाहे कितनी भी हो।	a) ऋण की अंतिम किस्त के वितरण के 24 महीनों के भीतर।भुगतान की गई ऋण राशि पर 6% एवम GST.
		(b) ऋण की अंतिम किस्त के वितरण के 24 महीने बाद। भुगतान की गई ऋण राशि पर 4.5% एवम GST.
निर्धारित दर	उधारकर्ता के अपने स्रोतों के माध्यम से आवास ऋण प्रीपेड।	कोई शुल्क नहीं।
निर्धारित दर	हाउसिंग लोन किसी अन्य उद्देश्य से अन्य स्रोतों के माध्यम से प्रीपेड या गैर-हाउसिंग लोन।	(a) ऋण की अंतिम किस्त के वितरण के 24 महीनों के भीतर।भुगतान की गई ऋण राशि पर 6% एवम GST
		(b) ऋण की अंतिम किस्त के वितरण के 24 महीने बाद। भुगतान की गई ऋण राशि पर 4.5% एवम GST
अर्ध परिवर्तनीय दर	हाउसिंग लोन किसी अन्य उद्देश्य से अन्य स्रोतों के माध्यम से या अपने स्रोतों के माध्यम से प्रीपेड या गैर-हाउसिंग लोन।	a) पहले संवितरण की तारीख से पहले 3 वर्षों के लिए - निर्धारित दर ऋण में लागू शुल्क लागू होंगे।
		b) 3 वर्ष के बाद - परिवर्तनीय दर ऋण में लागू शुल्क लागू होंगे।
Notes:		

सभी 1. के हस्ताक्षर

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

- I. इस प्रयोजन के लिए स्वयं के स्रोतों का अर्थ बैंक / एचएफसी / एनबीएफसी और / या एक वित्तीय संस्थान से उधार लेने के अलावा किसी अन्य स्रोत से है।
- II. सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम (MSEs) को सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम विकास अधिनियम, 2006 (MSMED Act, 2006) के अंतर्गत दी गई परिभाषाओं के अनुसार माना जाएगा।

फीस और शुल्कों को कंपनी द्वारा अपने विवेकाधिकार पर संशोधित किया जा सकता है और इस तरह के बदलाव को अनुसूची के तहत कंपनी की वेबसाइट / शाखाओं पर प्रकाशित किया जाएगा। उधारकर्ता (ओं) से अनुरोध है कि वे नवीनतम लागू फीस/शुल्क और अधिक विवरणों के लिए कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित प्रभार की अनुसूची का उल्लेख करें।

7. ऋण के लिए सुरक्षा

a) ऋण निम्नलिखित पते पर स्थित संपत्ति के समतुल्य/पंजीकृत बंधक/बंधक विस्तार द्वारा सुरक्षित किया जाएगा:

- पता पंक्ति1:
- पता पंक्ति2:
- पता पंक्ति3:
- पता पंक्ति 4 :

b) स्वीकृति पत्र में उल्लिखित किसी अन्य सुरक्षा शर्त का अनुपालन किया जाना आवश्यक है।

8. बीमा

आप अपने विवेकानुसार निम्नलिखित बीमा कवर का लाभ उठा सकते हैं, जिसका प्रीमियम आपके अनुरोध पर कंपनी द्वारा वहन किया जा सकता है:

- (i) क्रेडिट लाइफ इंश्योरेंस
- (ii) दुर्घटना बीमा
- (iii) संपत्ति बीमा
- (iv) स्वास्थ्य और गंभीर बीमा

कंपनी द्वारा दी गई सुविधा के अनुसार बीमा लेना अनिवार्य नहीं है और इसे किसी भी बीमा कंपनी से लिया जा सकता है। बीमा संबंधी दस्तावेजों में बीमा विवरण दिया जाता है।

- क्रेडिट बीमा आपकी संपूर्ण ऋण राशि को कवर करता है और इसका भुगतान केवल एक बार किया जाता है तथा यह प्राकृतिक और दुर्घटना मृत्यु दोनों को कवर करता है।
- दुर्घटना बीमा कवर प्रति बीमित व्यक्ति स्वीकृत राशि तक होगा और यह पांच वर्ष के लिए है।
- संपत्ति बीमा मकान के मूल्य में से भूमि मूल्य घटाकर लिया जाएगा तथा यह ऋण की अवधि तक वैध रहेगा।
- बीमा दावे के समय इंडिया शेल्टर की शेष मूल राशि काट ली जाएगी और जो भी अतिरिक्त राशि शेष होगी, उसका भुगतान नामित व्यक्ति/उधारकर्ता को कर दिया जाएगा।

9. ऋण संवितरण की शर्तें.

कंपनी उधारकर्ता/ऋणकर्ताओं को तब तक कोई ऋण वितरित नहीं करेगी जब तक कि स्वीकृति पत्र और ऋण समझौतों में उल्लिखित शर्तों का कंपनी की संतुष्टि और पूर्ण विवेकानुसार पालन नहीं किया जाता। प्रमुख शर्तें इस प्रकार हैं:

- (a) आईएसएफसीएल द्वारा स्वीकृति पत्र/ऋण समझौते में उल्लिखित सभी प्रासंगिक दस्तावेज प्रस्तुत करना।
- (b) उधारकर्ता के पक्ष में संपत्ति का स्पष्ट, विपणन योग्य स्वामित्व।
- (c) उधारकर्ता/सह-उधारकर्ता/गारंटर द्वारा निष्पादित किए जाने वाले सभी निर्धारित प्रतिभूति दस्तावेज।
- (d) लागू कानूनों के अनुसार आईएसएफसीएल के पक्ष में एक वैध बंधक (यदि साम्यिक बंधक संभव नहीं है तो साम्यिक या पंजीकृत) बनाया जाना चाहिए।
- (e) जहां निर्माण के लिए ऋण लिया गया है, वहां ऋण चरणों में वितरित किया जाएगा।
- (f) स्वीकृति पत्र में निर्दिष्ट अनुसार ऋणी द्वारा स्वयं के अंशदान का भुगतान (फ्लैट की कुल लागत में से ऋण राशि घटा दी गई है)।
- (g) ऋण के पर्याप्त उपयोग का प्रमाण उपलब्ध कराना।
- (h) संपत्ति का निर्माण, अनुमोदित योजनाओं/उपनियमों के अनुसार किया जाएगा।

10. देय किशतों की वसूली प्रक्रिया का संक्षिप्त विवरण

सभी 1. के हस्ताक्षर

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

- यदि किसी कारणवश आपकी किस्त बाउंस हो जाती है, तो आपको भुगतान के लिए फ़ोन कॉल और एसएमएस प्राप्त होगा। आपको इंडिया शेल्टर की शाखा में चेक/NACH/ECS बाउंस शुल्क के साथ राशि जमा करनी होगी।
- कंपनी का एक संग्रह प्रतिनिधि/अधिकारी आपको पुनर्भुगतान राशि स्वीकार करने के लिए आपके निवास स्थान/व्यवसाय/आपकी पसंद के स्थान पर बुला सकता है या आपसे मिल सकता है।
- यदि उपर्युक्त फ़ोन कॉल और एसएमएस के बाद भी किस्त की राशि उचित समय सीमा के भीतर जमा नहीं की जाती है, तो लागू कानूनों के अनुसार आपके खिलाफ कानूनी कार्यवाही शुरू की जा सकती है।

• **ऋण के एनपीए हो जाने की स्थिति में आपके विरुद्ध SARFAESI कार्यवाही शुरू की जाएगी।**

11. ऋण अवधि के दौरान किसी भी समय ग्राहक के अनुरोध पर वार्षिक बकाया विवरण प्राप्त किया जा सकता है।

12. उपभोक्ता (ग्राहक) सेवाएँ

- कार्यालय खुलने का समय- सुबह 10:00 बजे से शाम 6:00 बजे तक
- आप किसी भी ऋण संबंधी सहायता के लिए शाखा में ग्राहक सेवा अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं या 1800-572-8888 पर कॉल कर सकते हैं।
- ऋण की अवधि के दौरान, आप उचित शुल्क का भुगतान करने के बाद शाखा में ग्राहक सेवा अधिकारी से ऋण खाता विवरण प्राप्त कर सकते हैं।
- आपको स्वामित्व दस्तावेजों की फोटोकॉपी के लिए शाखा को लिखित अनुरोध देना होगा और उसके बाद आप 7 कार्य दिवसों के भीतर उन दस्तावेजों की फोटोकॉपी प्राप्त कर सकेंगे।
- आप अपने ऋण खाते के बंद होने के बाद, अपनी मूल संपत्ति के दस्तावेज उस दिन से 30 कार्य दिवसों के भीतर प्राप्त कर सकते हैं, जब आपकी संपूर्ण ऋण राशि बकाया राशि के साथ कंपनी के बैंक खाते में प्राप्त हो जाती है; या तो अपनी होम ब्रांच से या कंपनी के साथ लिखित रूप में प्रस्तुत आपके अनुरोध के अनुसार किसी भी निकटतम शाखा से।

13. शिकायत निवारण तंत्र

आप निम्नलिखित प्रणाली के माध्यम से किसी भी प्रकार की शिकायत या सुझाव (कंपनी की एजेंसियों/प्रतिनिधि द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित सहित) दर्ज कर सकते हैं:

स्तर 1

शाखा/टोल-फ्री नंबर/ई-मेल/व्हाट्सएप/वेबसाइट/पोर्टल

शिकायतकर्ता शाखा में जाकर या 1800-572-8888 पर कॉल करके अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं। शिकायत ईमेल पर भी भेजी जा सकती है। customer.care@indiashelter.in ग्राहक अपनी शिकायतें हमारी वेबसाइट पर भी दर्ज करा सकते हैं। www.indiashelter.in.

↓

लेवल 2 पहला उन्नयन

शाखा प्रमुख/कॉल सेंटर प्रबंधक

शाखा प्रमुख से शाखा में ही संपर्क किया जा सकता है। कॉल सेंटर प्रबंधक से कॉल सेंटर नंबर पर संपर्क किया जा सकता है।

↓

स्तर 3, दूसरा उन्नयन

मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी

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

- मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी, इंडिया शेल्टर फाइनेंस कॉर्पोरेशन, 6वीं मंजिल, प्लॉट नंबर 15, सेक्टर 44, गुडगांव, हरियाणा - 122002।

ग्राहकों से अनुरोध है कि वे शिकायत समाधान के लिए उपरोक्त शिकायत निवारण तंत्र/शिकायत ग्रीड का पालन करें। प्रत्येक स्तर पर, कंपनी पीड़ित ग्राहक को अधिकतम 72 घंटों के भीतर पावती/प्रारंभिक टिप्पणियाँ प्रदान करेगी और अंतिम प्रतिक्रिया कंपनी द्वारा ऐसी पावती/प्रारंभिक टिप्पणियों में बताए गए टर्न अराउंड टाइम ("टीएटी") के भीतर प्रदान की जाएगी।

यदि इस बीच और समय की आवश्यकता हो, तो कंपनी ऐसे ग्राहक को अपेक्षित समय-सीमा बताएगी। यदि ग्राहक किसी एक स्तर पर कंपनी द्वारा दिए गए उत्तर/समाधान से संतुष्ट नहीं है या उसे कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो वह अगले स्तर पर शिकायत दर्ज करा सकता है।

सभी 1. के हस्ताक्षर

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

यदि शिकायतकर्ता को एक महीने की अवधि के भीतर कंपनी से जवाब नहीं मिलता है या प्राप्त जवाब से असंतुष्ट है, तो शिकायतकर्ता एनएचबी के पोर्टल पर लिंक पर ऑनलाइन शिकायत दर्ज करके राष्ट्रीय आवास बैंक (एनएचबी) से संपर्क कर सकता है। <https://grids.nhbonline.org.in> या डाक के माध्यम से 'शिकायत निवारण विभाग, राष्ट्रीय आवास बैंक, चौथी मंजिल, कोर 5ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड नई दिल्ली- 110003' पर भेजे। 'शिकायत निवारण विभाग, राष्ट्रीय आवास बैंक, चौथी मंजिल, कोर 5ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड नई दिल्ली- 110003'

इसके द्वारा यह सहमति व्यक्त की गई है कि यहां उल्लिखित पक्षों को ऋण की विस्तृत शर्तों के लिए उनके द्वारा निष्पादित/निष्पादित किए जाने वाले ऋण और सुरक्षा दस्तावेजों का संदर्भ लेना होगा और उन पर निर्भर रहना होगा।

उपरोक्त नियम और शर्तें उधारकर्ता(ओं) द्वारा पढ़ी गई हैं/उधारकर्ता(ओं) को कंपनी के श्री/श्रीमती/सुश्री _____ द्वारा पढ़कर सुनाई गई हैं और उधारकर्ता(ओं) द्वारा समझी गई हैं।

(उधारकर्ता(ओं) के हस्ताक्षर या अंगूठे का निशान:

आवेदक1 _____ आवेदक2 _____

आवेदक3 _____ आवेदक4 _____

सभी 1. के हस्ताक्षर

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