सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें

1. **लोन**

स्वीकृत लोन राशि, लोन की अवधि, ब्याज दर, किस्त का प्रकार, ईएमआई राशि, किस्तों की कुल संख्या, किस्त की देय तिथि और लोन का उद्देश्य संबंधी विवरण मंजूरी पत्र के पूर्ववर्ती अनुभाग में उल्लिखित है।

2. **फीस और अन्य शुल्क*:**

ब्याज की दर	उधारकर्ता के जोखिम वर्गीकरण के आधार पर 8.50%-22.00%
लॉगिन शुल्क (प्रारंभिक नकद जमा)	रु. 1,000 - 5,000 रुपये उत्पाद प्रकार और ऋण राशि के आधार पर (लॉगिन के समय भुगतान किया जाना है) । लॉगिन की तारीख से 180 दिनों तक वैध लॉगिन, जिसके बाद ऋणकर्ता द्वारा फिर से लॉगिन शुल्क का भुगतान करना होगा
प्रोसेसिंग शुल्क	जैसा कि स्वीकृति पत्र के पूर्ववर्ती अनुभाग में उल्लिखित है।
पूर्व-भुगतान शुल्क / फोरक्लोजर शुल्क	**फ्लोटिंग रेट लोन (अस्थिर दर ऋण)** ➢ व्यक्तियों को व्यावसायिक उद्देश्य के अलावा अन्य उद्देश्य के लिए दिए गए सभी ऋणों (लोन) के लिए – शून्य ➢ व्यक्तियों और/या एमएसई को व्यावसायिक उद्देश्य के लिए दिए गए ऋणों (लोन) के लिए - 50 लाख तक की मंज़ूरी राशि वाले मामलों के लिए शून्य शुल्क ➢ व्यक्तियों और/या एमएसई को व्यावसायिक उद्देश्य के लिए 50 लाख से अधिक की मंजूरी राशि वाले ऋणों (लोन) के लिए– • अगर अपने फंड से चुकाया जाता है, तो चुकाए गए मूलधन पर 4% + लागू टैक्स • अगर बैलेंस ट्रांसफर के माध्यम से चुकाया जाता है, तो चुकाए गए मूलधन पर 6% + लागू टैक्स ➢ मझोले उद्यमों को व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए दिए गए एलएपी ऋणों (लोन) के लिए- • अगर अपने फंड से चुकाया जाता है, तो चुकाए गए मूलधन पर 4% + लागू टैक्स • अगर बैलेंस ट्रांसफर के माध्यम से चुकाया जाता है, तो चुकाए गए मूलधन पर 6% + लागू टैक्स ➢ मझोले उद्यमों को व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए दिए गए लघु एलएपी ऋणों (लोन) के लिए-

	• अगर अपने फंड से चुकाया जाता है, तो चुकाए गए मूलधन पर 4% + लागू टैक्स • अगर बैलेंस ट्रांसफर के माध्यम से चुकाया जाता है, तो चुकाए गए मूलधन पर 6% + लागू टैक्स **फिक्स्ड दर लोन** ➢ व्यक्तिगत उधारकर्ताओं द्वारा होम लोन को पूरी तरह चुकाने पर - अगर बैलेंस ट्रांसफर के माध्यम से चुकाया जाता है, तो चुकाए गए मूलधन पर 6% + लागू टैक्स; अगर अपने फंड से चुकाया जाता है, तो शून्य ➢ एलएपी/माइक्रो एलएपी ऋण का आंशिक या पूर्ण पुनर्भुगतान - • अगर अपने फंड से चुकाया जाता है, तो चुकाए गए मूलधन पर 4% + लागू टैक्स • अगर बैलेंस ट्रांसफर के माध्यम से चुकाया जाता है, तो चुकाए गए मूलधन पर 6% + लागू टैक्स कॉरपोरेट्स/सार्वजनिक एजेंसियों/बिल्डरों/कानूनी संस्थाओं द्वारा लोन का आंशिक या पूर्ण पूर्व भुगतान (फ्लोटिंग/फिक्स्ड ब्याज दर पर) - मंजूरी पत्र की शर्तों के अनुसार
संसाधन वापसी के लिए जुर्माना - बिल्डर्स/कॉर्पोरेट्स के लिए कंस्ट्रक्शन फाइनेंस	पहली बार वापसी 5000/- दूसरी बार और उससे अधिक बार अधिक वापसी 10000/-
संसाधन वापसी शुल्क	1000/- प्रति घटना
प्रति लेनदेन ईएमआई भुगतान के लिए पीडीसी/एनएसीएच मैंडेट फॉर्म जमा न करने/पंजीकरण न करने पर शुल्क	₹ 2,000/- प्रति लेनदेन
बकाया ब्याज शुल्क	**36% प्रति वर्ष (जीएसटी सहित), यानी सभी प्रकार के लोन के लिए बकाया किश्तों/राशि के लिए 3% प्रति माह**
सीईआरएसएआई शुल्क	5 लाख तक के ऋण (लोन) के लिए 50/- रुपये और 5 लाख से अधिक के ऋण (लोन) के लिए 100/- रुपये
लोन वितरण के बाद लोन की अवधि, ईएमआई में बदलाव, सह-उधारकर्ता को जोड़ना/हटाना^	₹ 10000/- प्रति घटना
डुप्लीकेट स्टेटमेंट जारी करने का शुल्क	250/- प्रति घटना
स्विच शुल्क	फिक्स्ड से परिवर्तनीय- बकाया लोन का 4.0% तक

	परिवर्तनीय से फिक्स्ड- बकाया लोन का 2.0% तक
^कन्वर्जन शुल्क^	होम लोन के लिए बकाया लोन का 0.25% गैर होम लोन के लिए बकाया लोन का 0.50%
टाइटल डीड की फोटोकॉपी जारी करने के शुल्क	₹ 1000/- प्रति घटना
टाइटल डीड की पुनर्प्राप्ति	₹ 500/- प्रति घटना
चेक/इंस्ट्रूमेंट स्वैप शुल्क	₹ 500/- प्रति घटना
एमोर्टाइज़ेशन अनुसूची जारी करने का शुल्क	₹ 250/- प्रति घटना
विवरण जारी करने का शुल्क	₹ 250/- प्रति घटना
डुप्लिकेट ब्याज प्रमाणपत्र (अस्थायी/वास्तविक) जारी करने का शुल्क	₹ 250/- प्रति घटना
डुप्लीकेट एनओसी जारी करने का शुल्क	₹ 250/- प्रति घटना
एलओडी जारी करना	₹ 500/- प्रति घटना
फोरक्लोजर पत्र जारी करना (एफसीएल)	₹ 500/- प्रति घटना
बंद खातों के लिए मूल दस्तावेजों को 30 दिनों से अधिक रखने का शुल्क	₹ 500/- प्रति घटना
ईएमआई कलेक्शन - विज़िट शुल्क	₹ 1000/- प्रति माह
बंधक बनाने/जारी करने का शुल्क	उस राज्य के कानून के अनुसार, जहां संपत्ति स्थित है/बंधक रखा जा रहा है।
कानूनी/रिकवरी/आकस्मिक शुल्क	वास्तविक के अनुसार, डिफॉल्ट की स्थिति में लागू
बंधक गारंटी शुल्क	बंधक गारंटी शुल्क; जहां भी लागू हो; इसे उधारकर्ता द्वारा वहन किया जाना है और यह वापस नहीं होगा।

**ऊपर दर्ज फीस और शुल्क में जीएसटी, शिक्षा उपकर और अन्य सरकारी टैक्स, लेवी आदि शामिल नहीं हैं (जब तक कि अन्यथा निर्दिष्ट न हो), और ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड के विवेक पर परिवर्तन के अधीन हैं। शुल्कों में कोई भी बदलाव होने पर उसे वेबसाइट पर अपलोड किया जाएगा या ग्राहक को पत्र/ईमेल/इलेक्ट्रॉनिक मैसेज द्वारा सूचित किया जाएगा। साथ ही, ऊपर दर्ज सभी फीस और शुल्क वापस नहीं होंगे।*
^ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड के विवेकाधिकार द्वारा अनुमोदित

3. **ब्याज पुनर्निर्धारण:** फ्लोटिंग रेट (अस्थिर दर) के मामले में, कंपनी की प्राइम लेंडिंग रेट (TruhomePLR) (ट्रूहोम पीएलआर) में संशोधन के साथ ऋण पर ब्याज की दर में संशोधन/पुनर्स्थापित किया जाएगा। TruhomePLR (ट्रूहोम पीएलआर) में किसी भी संशोधन के बारे में उधारकर्ता को पत्र/ शाखा अधिसूचना/ वेबसाइट/ ईमेल/ इलेक्ट्रॉनिक संदेश के माध्यम से सूचित किया जाएगा। आरओआई में परिवर्तन का प्रभाव लोन अवधि या ईएमआई या दोनों पर, जैसा भ□ मामला हो, पुनर्भुगतान क्षमता पर निर्भर करेगा। उधारकर्ता के पास ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय फ्लोटिंग से फिक्स्ड में स्विच करने और आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करने का विकल्प होगा।

4. दर पुनर्निर्धारण के कारण होने वाले विभिन्न प्रभाव निम्न हैं:
   a. EMI स्थिर रखते हुए अवधि में बदलाव
   b. अवधि स्थिर रखते हुए EMI में बदलाव
   c. अवधि और EMI में बदलाव

   दर में बदलाव के प्रभाव की विस्तृत जानकारी के लिए, हमारी वेबसाइट पर जाएं।

5. **स्थगन/सब्सिडी:** : किसी सरकारी योजना/नियामक प्रावधान के तहत दी जाने वाली कोई भी सब्सिडी/स्थगन ऐसी योजना के नियमों और शर्तों के अधीन होगा। इसके अलावा, कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को कोई स्थगन या सब्सिडी प्रदान नहीं करती है।

6. **लोन के लिए सुरक्षा:**

   नीचे उल्लिखित संपत्ति का ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड के पक्ष में बंधकः संपत्ति का पता:
   गारंटी:
   अन्य सुरक्षा:

   सुरक्षा का मतलब बंधक, गारंटी और किसी भी अन्य प्रकार की सुरक्षा होगी, जो लोन सुरक्षित करने के लिए ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड द्वारा उचित समझी जाएगी और उस अनुसार उधारकर्ता द्वारा प्रस्तुत की जाएगी। उधारकर्ता को राज्य के कानूनों के अनुसार आईजीआर के साथ टाइटल डॉक्यूमेंट/रजिस्ट्रेशन के लिए मेमोरैनडम ऑफ डिपॉजिट (जमा ज्ञापन) को पंजीकृत करना आवश्यक होगा। ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड सीईआरएसएआई के रिकॉर्ड के लिए अपना शुल्क भी दर्ज करेगा।

7. **संपत्ति/उधारकर्ताओं का बीमा:**

   संपत्ति बीमा: ग्राहक के लिए संपत्ति का बीमा कराना अनिवार्य है, जो खरीदी जाने वाली/निर्माण की जाने वाली संपत्ति को सभी नुकसानों, **अप्रत्याशित खतरों, जैसे** आग, दंगों और अन्य प्राकृतिक आपदाओं, जैसे भूकंप, बाढ़ आदि के नुकसान से सुरक्षित रखें और अगर आवश्यक हो, तो होम लोन/अतिरिक्त वित्तीय खर्च के लिए, किसी अन्य बीमायोग्य जोखिम के विरुद्ध ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड को पूरी तरह सुरक्षित रखे। उधारकर्ता को ऐसी बीमा पॉलिसी ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड के पक्ष में प्राप्त करनी होगी।

8. **जीवन बीमा:** उधारकर्ता के पास लोन राशि की सीमा तक जीवन बीमा कवर प्राप्त करने का विकल्प होता है। प्रीमियम राशि बीमाकर्ता की उम्र और स्वास्थ्य, अवधि और अन्य पॉलिसी मापदंडों के आधार पर अलग-अलग होगी।

9. **स्वास्थ्य बीमा:**
उधारकर्ता के पास स्वास्थ्य बीमा का लाभ उठाने का विकल्प है। बीमाकर्ता की उम्र के आधार पर प्रीमियम राशि अलग-अलग होगी और यह एक वैकल्पिक विकल्प है, जहां ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड के ग्राहक इस योजना के तहत नामांकन के लिए पात्र हैं।

10. **लोन वितरण की शर्तें:**
लोन का वितरण सभी नियमों और शर्तों के संतोषजनक अनुपालन के अधीन होगा, जो मंजूरी पत्र, कानूनी राय रिपोर्ट, तकनीकी सत्यापन रिपोर्ट, सुरक्षा के निर्माण, ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड द्वारा वित्त पोषित की जाने वाली संपत्ति की अपेक्षित वैधानिक मंजूरी प्रस्तुत करने पर आधारित होगा। और घरों के निर्माण के मामलों में, वितरण निर्माण के चरण पर भी आधारित होगा। उधारकर्ता को अपने रोजगार/संपर्क विवरण में किसी भी बदलाव के बारे में ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड को सूचित करना होगा।

वितरण का माध्यम और तरीका ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड के विवेक पर निर्भर है। ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड द्वारा लोन या उसके किसी भी हिस्से का वितरण उधारकर्ता को, या सीधे संपत्ति के डेवलपर/बिल्डर/निर्माण कंपनी/ठेकेदार/विक्रेता को (जहां लागू हो) या किसी अन्य संबंधित व्यक्ति को किया जा सकता है, जैसा कि ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड अपने एकमात्र विवेकाधिकार पर उचित समझे। अगर उधारकर्ता को पहले किसी अन्य बैंक/वित्तीय संस्थान से लिए गए होम लोन के प्रतिस्थापन/स्विचओवर के तहत लोन दिया रहा है, तो ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड द्वारा लोन राशि या उसके किसी हिस्से का वितरण उधारकर्ता को, या सीधे ऐसे अन्य बैंक/वित्तीय संस्थान को किया जा सकता है, जिसे ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड अपने एकमात्र विवेकाधिकार से उचित समझे।

11. **ब्याज दर/ईएमआई और अन्य शुल्कों में परिवर्तन की सूचना के लिए उचित व्यवहार संहिता और प्रक्रिया:**
ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड अधिकारी द्वारा उचित व्यवहार संहिता की सामग्री को उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में समझाया गया था और अनुरोध पर कोड की एक प्रति उधारकर्ता को प्रदान क गई थी। कोड ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड की वेबसाइट और कंपनी की प्रत्येक शाखा पर भी उपलब्ध कराया गया है। इसके अलावा, उचित व्यवहार संहिता के अनुसार, ब्याज दर और अन्य शुल्कों की समय-समय पर समीक्षा की जाती है। ब्याज दर/ईएमआई में किसी भी बदलाव की स्थिति में, ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड इसे वेबसाइट पर अपडेट करेगा, अपने रिकॉर्ड में अपडेट अंतिम ज्ञात संपर्क विवरण पर,पत्र/ईमेल/इलेक्ट्रॉनिक मैसेज या मौजूदा दिशानिर्देशों के तहत स्वीकार्य संचार के किसी अन्य रूप में इसके बारे में उधारकर्ता को सूचित करेगा। ब्याज दरों और शुल्कों में ऐसे बदलाव, अगर कोई हों, संभावित आधार पर प्रभावी किए जाएंगे। इसके अलावा, अगर इस तरह के बदलाव से ग्राहक को नुकसान होता है, तो वह 60 दिनों के भीतर और बिना किसी पूर्व सूचना के अपना खाता बंद कर सकता है या बिना कोई अतिरिक्त शुल्क या ब्याज चुकाए इससे स्विच कर सकता है।

12. **बकाया राशि की वसूली की प्रक्रिया:**
ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड, किसी भी निर्धारित देय राशि, उदाहरण के लिए ईएमआई, प्री-ईएमआई आदि का भुगतान न करने की स्थिति में, उधारकर्ता को एसएमएस (ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड के साथ पंजीकृत मोबाइल नंबर पर) और/या टेलीफोन कॉल और/या पत्र द्वारा सूचना भेजा जाएगा। ऐसे लंबित बकायों का भुगतान मूल रूप से निर्धारित तिथि के 7 दिनों के भीतर करना होगा। साथ ही सभी दंडात्मक और बाउंस शुल्क का भुगतान करना होगा, जैसा कि अनुभाग "शुल्क और अन्य शुल्कों" के तहत सूचीबद्ध है।

7 दिनों के बाद भी बकाया राशि के पूर्ण या आंशिक भुगतान न होने की स्थिति में, ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड अपने विवेक पर, इसकी वसूली के लिए कानूनी कार्रवाई शुरू करेगा।

किसी भी ग्राहक के खाते से संबंधित क्रेडिट जानकारी हर पखवाड़े के आधार पर क्रेडिट सूचना ब्यूरो (इंडिया) लिमिटेड (सीआईबीआईएल) या किसी अन्य लाइसेंस प्राप्त ब्यूरो को प्रदान की जाती है। सिबिल के क्रेडिट हिस्ट्री पर किसी भी प्रतिकूल प्रभाव से बचने के लिए ग्राहक को लोन की देय राशि का समय पर भुगतान सुनिश्चित करना चाहिए।

बंधक/प्रतिभूतियों के प्रवर्तन की रिकवरी प्रक्रिया (जिसमें वित्तीय संपत्तियों के प्रतिभूतिकरण और पुनर्निर्माण और सुरक्षा हित प्रवर्तन अधिनियम, 2002 (सरफेसी अधिनियम) के तहत निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार बंधक संपत्ति का कब्ज़ा लेना और बिक्री करना शामिल है, लेकिन यहीं तक सीमित नहीं है या किसी अन्य कानून के तहत) का संबंधित कानून के तहत निर्धारित निर्देशों के अनुसार पूरी तरह से पालन किया जाता है। नेगोशियेबल इंस्ट्रूमेंट्स एक्ट (परक्राम्य लिखत अधिनियम), सिविल सूट के साथ-साथ सरफेसी अधिनियम के तहत बकाया की वसूली के लिए कदम उठाने से पहले ग्राहक को सूचना/रिमाइंडर/नोटिस दिए जाते हैं।

13. क्रेडिट मूल्यांकन पद्धति के आधार पर, निम्नलिखित स्थितियों में, पहचाने गए लोनों के लिए लोन की ब्याज दर में परिवर्तन किया जा सकता है। परिवर्तन के संबंध में ग्राहक को ऊपर पैराग्राफ 10 में बताए अनुसार सूचित किया जाएगा।
   a) लोन का बार-बार बाउंस होना या पुनर्भुगतान में देरी होना।
   b) ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड के साथ जारी अन्य लोन की क्रेडिट में गिरावट।
   c) किसी अन्य लोनदाता द्वारा क्रेडिट में गिरावट की रिपोर्ट।
   d) ब्यूरो स्कोर में गिरावट।
   e) आरबीआई, एनएचबी आदि की नकारात्मक सूची/डिफॉल्टर सूची में नाम आना।
   f) ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड को सौंपे गए किसी भी दस्तावेज़ में अशुद्धियां या गलतियां होना
   g) ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड द्वारा उधारकर्ता के आंतरिक विश्लेषणात्मक मूल्यांकन के आधार पर ग्राहक के जोखिम प्रोफाइल में गिरावट।

14. **वार्षिक बकाया बैलेंस संबंधी स्टेटमेंट जारी करने की तिथि:**
ग्राहकों के अनुरोध के आधार पर, पिछले वित्तीय वर्ष के लिए वार्षिक बकाया बैलेंस स्टेंटमेंट 30 अप्रैल के बाद जारी किया जाएगा, जो ग्राहक के अनुरोध की तारीख से 15 कार्य दिवसों के भीतर जारी किए या जाएंगे और टैरिफ अनुसूची के अनुसार शुल्क के भुगतान के अधीन होंगे।

15. **ग्राहक सेवा:**
   a) **कार्यालय में मुलाकात का समय:** सभी कार्य दिवसों पर सुबह 10.30 बजे से शाम 4.00 बजे तक (सोमवार से शनिवार)। दूसरे शनिवार और सार्वजनिक छुट्टियों पर बंद।

   b) **किसी भी अन्य पूछताछ के लिए,** आप हमारे टोल फ्री नंबर 1800--102--4345 पर हमसे संपर्क कर सकते हैं।

c) **लोन खाता स्टेटमेंट, स्वामित्व दस्तावेजों की फोटोकॉपी, लोन बंद होने/ट्रांसफर होने पर मूल दस्तावेजों को प्राप्त करने की प्रक्रिया:-** - उपरोक्त किसी भी दस्तावेज को प्राप्त करने के लिए, उधारकर्ताओं से अनुरोध है कि वे ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड के पक्ष में उपरोक्त शुल्क अनुसूची में उल्लिखित राशि का डिमांड ड्राफ्ट / पे ऑर्डर / चेक के साथ एक लिखित अनुरोध करें / आवेदन करें और इसे निकटतम ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड शाखा में जमा करें।

d) पुरोबंध (फोरक्लोज़र) पत्र अनुरोध प्राप्त होने और (एफसीएल) जारी करने के शुल्क का भुगतान करने के 21 दिनों के अंदर जारी किया जाएगा

e) ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड अपने ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड लोन खाते में पूर्ण फोरक्लोजर राशि प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर मूल दस्तावेज वापस कर देगा। लोन खाता बंद होने पर, आप पूर्ण और अंतिम भुगतान प्राप्त होने के 30 दिन के भीतर गृह शाखा से कोलेटरल दस्तावेज़ प्राप्त कर सकते हैं, अगर आप ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड की किसी अन्य सक्रिय शाखा से कोलेटरल दस्तावेज़ प्राप्त करना चाहते हैं (सक्रिय शाखाओं की सूची हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध है), तो कृपया गृह शाखा को पहले से सूचित करें या contact@truhomefinance.in पर अनुरोध भेजें।

16. **शिकायत निवारण तंत्र:**

ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड या इसके डीएसए/रिकवरी एजेंटों की सेवाओं से संतुष्ट नहीं होने की किसी दुर्लभ घटना म□□, आप नीचे दिए गए ग्रिड का पालन करके अपनी शिकायतें या प्रश्न दर्ज कर सकते हैं:

शाखा/टोल फ्री नंबर/ईमेल/मोबाइल ऐप/वेबसाइट पर ग्राहक अनुभाग: शिकायतकर्ता अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए शाखा में जा सकते हैं या 1800--102--4345 पर कॉल कर सकते हैं। शिकायत contact@truhomefinance.in पर ईमेल कर सकते हैं या ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड मोबाइल ऐप के माध्यम से भी संपर्क कर सकते हैं, जिसे प्ले स्टोर से डाउनलोड किया जा सकते हैं।

एस्केलेशन मैट्रिक्स

a) **एस्केलेशन 1:** अगर आप कंपनी की ग्राहक सेवा या उपरोक्त चैनलों के जवाब से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप निम्नलिखित पते पर ग्राहक सेवा के प्रमुख को लिख सकते हैं (कृपया विषय में अपना लोन खाता नंबर और संपर्क नंबर लिखें):

ग्राहक सेवा प्रमुख:

- ईमेल आईडी: escalation@truhomefinance.in
- फोन नंबर: (022) 268118742
- पता: ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड, तीसरी मंजिल, सी-विंग, फॉर्च्यून 2000, सी-2, जी-ब्लॉक, बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, मुंबई – 400051

b) **एस्केलेशन 2:** अगर आप अभी भी संतुष्ट नहीं हैं, तो आप निम्नलिखित पते पर शिकायत निवारण अधिकारी को लिख सकते हैं (कृपया विषय में अपना लोन खाता नंबर और संपर्क नंबर लिखें):

शिकायत निवारण अधिकारी

- सुश्री लीना जोशी
- ईमेल आईडीः leena.joshi@truhomefinance.in
- फोन नंबर: (022) 42410473
- पता: ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड, लेवल 3, वॉकहार्ड टावर्स, ईस्ट विंग, बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, मुंबई - 400051|फोन - (022) 42410400 | फैक्स - (022) 42410422 |

उपरोक्त एस्केलेशन मैट्रिक्स के प्रत्येक स्तर पर, कंपनी एस्केलेशन प्राप्त होने के **7 (सात) कार्य-दिवसों के भीतर जवाब देने** की कोशिश करेगी।

c) राष्ट्रीय आवास बैंक (एनएचबी) के पास एस्केलेशन:
अगर ग्राहक को पहली शिकायत करने के **एक महीने** के भीतर कंपनी से जवाब नहीं मिलता है या ग्राहक प्राप्त जवाब से संतुष्ट नहीं हैं, तो वे संचार के निम्नलिखित माध्यम से एनएचबी के शिकायत निवारण विभाग से संपर्क कर सकते हैं:

ऑनलाइन मोड- शिकायतकर्ता, शिकायत दर्ज करने के लिए निम्नलिखित लिंक पर क्लिक कर सकते हैं: https://grids.nhbonline.org.in

ऑफलाइन मोड - डाक द्वारा ऑफलाइन/भौतिक मोड में, ग्राहक https://nhb.org.in/en/grievance-redressalofficer/ लिंक पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में निम्नलिखित पते पर लिख सकते हैं:

राष्ट्रीय आवास बैंक (शिकायत निवारण प्रकोष्ठ):
शिकायत निवारण विभाग नेशनल हाउसिंग बैंक, चौथी मंजिल, कोर 5-ए, इंडिया हैबिटेट सेंटर लोधी रोड, नई दिल्ली - 110 003

इस बात पर सहमति है कि लोन के विस्तृत नियमों और शर्तों के लिए, यहां पक्ष उनके द्वारा निष्पादित किए गए/किए जाने वाले लोन और अन्य सुरक्षा दस्तावेजों का उल्लेख करेंगे और उन पर भरोसा करेंगे।
उपरोक्त नियम और शर्तें उधारकर्ता द्वारा पढ़ ली गई हैं कंपनी के श्री/श्रीमती/कुमारी ________________________और उधारकर्ता/ओं द्वारा समझा दिया गया है।

स्वीकृत

(उधारकर्ता के हस्ताक्षर या अंगूठे का निशान)

तिथि:

ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड
के लिए प्राधिकृत
हस्ताक्षरकर्ता
तिथि:

आपके लिए निर्धारित अतिरिक्त नियम और शर्तें निम्नलिखित हैं, जिनका आपको पालन करना है:

1. यहां उधारकर्ता इस बात से सहमत हैं और पुष्टि करते हैं कि ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड को ऐसे शुल्क लगाने का पूर्ण अधिकार होगा, जो वह उचित समझे, जिसमें चेक बाउंस/रिटर्न और देरी/विलंब से भुगतान या अन्य के लिए कोई अन्य दंड शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है। उधारकर्ता इस बात से सहमत हैं कि ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड के लिए इस तरह के लेवी की स्थिति में, उधारकर्ता बिना किसी आपत्ति या विरोध के उक्त राशि का भुगतान करेगा और वह इस तरह के लेवी पर कोई आपत्ति नहीं करेगा और न ही छूट का दावा करेगा या क्लेम करेगा या बचाव करेगा कि यह मामला उसके ध्यान मे नहीं लाया गया था। उधारकर्ता इस तथ्य से अवगत हैं कि ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड के लिए उक्त लेवी और/या लेवी में बदलाव या ऐसी लेवी की शुरुआत के बारे में अग्रिम या बाद में सूचित करना अनिवार्य नहीं है। यह उधारकर्ता की जिम्मेदारी होगी कि वह ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड से उसके बारे में विवरण मांगे या प्राप्त करे।
2. आपको पीडीसी, सुरक्षा पीडीसी (एसपीडीसी) और एनएसीएच मैंडेट प्रस्तुत करना आवश्यक है।
3. लोन का उपयोग केवल उसी उद्देश्य के लिए किया जाएगा, जिसके लिए इसे स्वीकृत किया गया है।
4. लोन, कानूनी राय रिपोर्ट में निर्धारित सभी नियमों और शर्तों के संतोषजनक अनुपालन के अधीन है, जिसके लिए टाइटल ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड द्वारा अनुमोदित वकील द्वारा दिया गया स्पष्ट और विपणन योग्य होना चाहिए।
5. लोन की राशि, ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड द्वारा अनुमोदित मूल्यांकनकर्ता की संतोषजनक मूल्यांकन रिपोर्ट पर आधारित होगी।
6. संपत्ति ऋण (लोन अगेंस्ट प्रॉपर्टी) की सुविधा के अंतर्गत तब तक कोई राशि वितरित नहीं की जाएगी, जब तक कि उधारकर्ता/उधारकर्ताओं द्वारा आवश्यक समझौतों, दस्तावेजों एवं लिखित अनुबंधों पर हस्ताक्षर नहीं किए जाते, आवश्यक कार्यवाही पूर्ण नहीं की जाती और ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड द्वारा अपेक्षित संपार्श्विक सुरक्षा (सिक्योरिटी) तैयार नहीं की जाती।
7. ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड द्वारा तय किए गए अनुसार ऋण एकमुश्त या किश्तों में वितरित किया जाएगा।
8. समापन के समय लोन में सभी संपत्ति मालिकों को सामूहिक रूप से टाइटल डीड एकत्र करना होगा।
9. प्री-ईएमआई के लिए ली जाने वाली ब्याज की दर वह दर होगी, जो ईएमआई के लिए लागू दर है, जो वितरण की तारीख से ईएमआई शुरू होने की तारीख तक लिया जाएगा।
10. दंडात्मक पत्र में उल्लिखित ब्याज दर TruhomePLR (ट्रूहोम पीएलआर) (ट्रूहोम फाइनेंस की प्राइम लेंडिंग रेट) में बदलाव के अनुसार परिवर्तन के अधीन है और यदि ऋण सुविधा के लिए ब्याज भुगतान की तारीख पर प्रचलित होगा और जैसा कि ऋण समझौते की अनुसूची में उल्लिखित है, तो लागू दर होगी।
11. उधारकर्ता को ब्याज दर में परिवर्तन की सूचना तब दी जाएगी जब TruhomePLR (ट्रूहोम पीएलआर) में परिवर्तन शाखा या वेबसाइट पर प्रदर्शित या अधिसूचित किया गया हो।
12. कृपया ध्यान दें कि ग्राहक के लिए संपत्ति बीमा लेना अनिवार्य है। आप सभी खरीदी जाने वाली/निर्मित की जाने वाली संपत्ति का सभी नुकसानों, आग, दंगों और भूकंप, बाढ़ जैसे अन्य खतरों के लिए पूर्ण बीमा करवाते हैं और यदि ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड द्वारा आवश्यक समझा जाए तो किसी भी अन्य बीमा योग्य जोखिम के लिए भी बीमा कराना होगा - चाहे वह संपत्ति पर ऋण-वाणिज्यिक ऋण/वाणिज्यिक संपत्ति की खरीद के लिए ऋण/अतिरिक्त वित्त के साथ मौजूदा ऋण का अधिग्रहण हो। उधारकर्ता/उधारकर्ताओं द्वारा प्राप्त की गई ऐसी बीमा पॉलिसी ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड के पक्ष में अधिकृत (समनुदेशित) की जाएगी।
13. उधारकर्ता को ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड को लोन राशि के अंतिम वितरण के 15 दिनों के भीतर बीमा पॉलिसी जमा करनी होगी। अगर उधारकर्ता 15 दिनों के भीतर ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड को ऐसी बीमा पॉलिसी प्रदान/जमा करने में विफल रहता है, तो ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड के पास बीमा प्रीमियम राशि के लिए उधारकर्ता के लोन खाते को डेबिट करने और ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड के पक्ष में बीमा पॉलिसी प्राप्त करने का अधिकार सुरक्षित होगा।

14. जिस उधारकर्ता ने क्रेडिट शील्ड का लाभ उठाया है, उसे बीमा कंपनी द्वारा निर्धारित ग्रिड के अंतर्गत आने पर मेडिकल प्रक्रिया से गुजरना होगा। मेडिकल मामलों पर निर्णय पूरी तरह से बीमा कंपनी की अंडरराइटिंग पर आधारित होता है और ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड जीवन बीमा कंपनी द्वारा साझा किए गए निर्णय के किसी भी पहलू के लिए उत्तरदायी नहीं होगा। ऐसे मामलों में लोन पर कवर केवल तभी शुरू होगा, जब बीमा के लिए प्रस्तावित व्यक्ति (ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड के विवेक पर) मेडिकल जांच से गुजरता है और बीमा कंपनी द्वारा सूचित अंडरराइटिंग निर्णय के अनुसार पावती प्रदान करता है। लोन वितरण से पहले ये सभी जरूरी प्रक्रियाएं पूरी करनी होंगी। अगर लोन वितरण के 45 दिनों के भीतर बीमा प्रक्रिया के किसी भी पहलू पर उधारकर्ता से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड के पास प्रीमियम राशि को वापस लोन में समायोजित करने का पूर्ण अधिकार होगा और लोन लंबित रहेगा।
15. आपके या आपके सह-उधारकर्ता या गारंटर द्वारा संचार के लिए पते में किसी भी बदलाव, नौकरी, पेशे में किसी भी बदलाव की स्थिति में, इसकी सूचना तुरंत ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड को दी जाएगी।
16. संपत्ति का हर समय रखरखाव किया जाएगा और लोन के लंबित रहने के दौरान, अगर संपत्ति को प्राकृतिक आपदाओं या दंगों आदि के कारण कोई नुकसान होता है, तो उसके बारे में बिना किसी असफलता के ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड को सूचित किया जाएगा।
17. आप यह सुनिश्चित करेंगे कि संपत्ति आपके नाम पर स्थानांतरित हो गई है और आवश्यक टैक्स का मूल्यांकन हो गया है। संपत्ति पर सभी करों का तुरंत भुगतान किया गया है।
18. आपके द्वारा डिफॉल्ट की स्थिति में, लोन समझौते के खंड के अनुसार, लोन के भुगतान की किश्तें, ब्याज, लागत आदि और लोन को आपको बिना कोई सूचना दिए तुरंत वापस ले लिया जाएगा। आपसे राशि चुकाने की मांग किए जाने पर, आपको ब्याज, लागत और शुल्क आदि सहित पूरी राशि तुरंत चुकानी होगी, ऐसा न करने पर, ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड आपसे और गारंटर से अपना बकाया वसूलने के लिए कानूनी उपाय अपनाने का अधिकार सुरक्षित रखता है। लोन समझौते के तहत परिभाषित किसी भी 'ईवेंट एफ डिफॉल्ट' करने पर प्रति वर्ष **36% (जीएसटी सहित)** के अनुसार दंडात्मक शुल्क लगेगा।
19. पुनर्भुगतान अनुसूची के अनुसार, लोन की पूरी बकाया राशि का भुगतान न करने की स्थिति में, उक्त खाते को नीचे दिए गए उदाहरण के अनुसार वर्गीकरण तिथियों पर एसएमए (विशेष उल्लेख खाता/स्पेशल मेंशन अकाउंट)/एनपीए (गैर-निष्पादित परिसंपत्ति/नॉन-परफॉर्मिंग एसेट) के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा-

    उदाहरण: अगर किसी लोन खाते की देय तिथि 7 मार्च 2024 है, और लोन देने वाली संस्था को इस दिन के अंत की प्रक्रिया से पहले पूर्ण बकाया प्राप्त नहीं होता है, तो बकाया की तिथि 7 मार्च 2024 होगी। अगर यह जारी रहता है और बकाया बना रहता है, तो इस खाते को 6 अप्रैल,2024 को दिन के अंत की प्रक्रिया पर, यानी लगातार बकाया होने के 30 दिन पूरे होने पर एसएमए-1 के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा। इसी अनुसार, उस खाते के लिए एसएमए-1 वर्गीकरण की तिथि 6 अप्रैल, 2024 होगी। इसी तरह, यदि खाता लंबित रहता है, तो उसे 6 मई, 2024 को दिन-अंत प्रक्रिया चलाने पर एसएमए-2 के रूप में टैग किया जाएगा और यदि आगे भी लंबित रहता है, तो उसे 5 जून, 2024 को दिन-अंत प्रक्रिया चलाने पर एनपीए के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा।
20. आप ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड को पूर्व सूचना दिए बिना बंधक के अस्तित्व के दौरान, गिरवी रखी गई संपत्ति या उसके किसी भी हिस्से को बेचने, गिरवी रखने, पट्टे पर देने, सरेंडर करने या अलग करने के हकदार नहीं होंगे।
21. लोन का वितरण आवश्यक दस्तावेजों के निष्पादन/प्रस्तुति के अधीन है, जो हमारी ओर से समग्र मंजूरी संचार का हिस्सा है।
22. लोन दस्तावेजों के निष्पादन और ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड के पक्ष में शुल्क के निर्माण के लिए देय सभ□ स्टांप शुल्क और पंजीकरण शुल्क उधारकर्ता द्वारा देय होंगे।
23. ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड उपरोक्त सभी या किसी भी नियम और शर्तों को जोड़ने, हटाने या संशोधित करने का हकदार है।

24. प्रोसेसिंग शुल्क और/या लॉगिन शुल्क (प्रारंभिक धनराशि जमा) वापसी योग्य नहीं है।
25. लोन सुविधा की मंजूरी ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड के विवेक पर निर्भर है।
26. यह मंजूरी पत्र, मंजूरी की तारीख से इस मंजूरी पत्र में उल्लिखित वैधता अवधि तक लागू रहेगा। हालांकि, पुनर्वैधीकरण उधारकर्ता के आवेदन पर और ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड के विवेक पर निर्भर है।
27. मंजूरी पत्र की प्रति पर हस्ताक्षर करने पर यह माना जाएगा कि उधारकर्ता और गारंटर ने ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड को उनके द्वारा दी गई जानकारी और डेटा और क्रेडिट सूचना ब्यूरो (भारत) लिमिटेड ('सिबिल') की क्रेडिट सुविधा/संबंधों के बारे में जानकारी का खुलासा करने के लिए अपनी स्पष्ट ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड को सहमति दे दी है। उधारकर्ता और गारंटर इस बात पर भी सहमत हैं कि वे इस उद्देश्य के लिए आवश्यक अतिरिक्त दस्तावेजों को भविष्य में भी निष्पादित करेंगे।
28. ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड यह अधिकार सुरक्षित रखती है कि वह स्वीकृत किए जाने वाले ऋण (या उसके किसी भाग) को, बिना किसी पूर्व सूचना या सहमति के, किसी व्यक्ति या तीसरे पक्ष ('समनुदेशिती') को सौंप दे, या प्रतिभूतिकृत कर दे या अन्यथा, अंतर्निहित प्रतिभूति/प्रतिभूतियों (चल या अचल) के साथ या उसके बिना, जो ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड के लाभ के लिए बनाए गए हैं या बनाए जाने वाले हैं और/या मेरे/हमारे या गारंटर द्वारा बनाए गए हैं या बनाए जाने वाले हैं।
29. सुविधा के तहत उधार दी गई धनराशि का उपयोग पूंजी बाजार में निवेश के लिए नहीं किया जा सकता है।
30. प्री क्लोजर शुल्क ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड द्वारा लगाया जाएगा, जैसा कि ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड के विवेक पर समय-समय पर निर्णय लिया जाता है।
31. ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड को ग्राहक को ऐसा करने का कारण बताते हुए प्रतिबंध पत्र को रद्द करने या संशोधित करने का अधिकार है।
32. इस प्रतिबंध पत्र को स्वीकार करके, आप पुष्टि करते हैं कि आप जोखिम के ग्रेडेशन के लिए ट्रूहोम फाइनेंस द्वारा अपनाए गए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर चार्ज करने के तर्क को समझ गए हैं। इस उद्देश्य के लिए, ट्रूहोम फाइनेंस निधियों की लागत, मार्जिन और आय के लिए जोखिम प्रीमियम, रोजगार प्रोफाइल, पुनर्भुगतान क्षमता, अन्य वित्तीय प्रतिबद्धताएं, क्रेडिट इतिहास, ऋण से मूल्य अनुपात, प्रतिभूति / संपार्श्विक का प्रकार, ऋण का उद्देश्य, विनियामक पूंजी / प्रावधानों की आवश्यकता, आदि जैसे निम्नलिखित कारकों पर भी विचार करता है। तदनुसार, ट्रूहोम फाइनेंस विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दरें वसूल सकता है।

आवेदक/सह-आवेदक (अगर कोई हो), कृपया इस मंजूरी पत्र के सभी पेजों पर हस्ताक्षर करें और उपरोक्त उल्लिखित नियमों और शर्तों को स्वीकार करते हुए इस पत्र की डुप्लिकेट प्रति प्रदान करें।

हम पारस्परिक रूप से लाभप्रद और लंबे समय तक संबंध निर्माण की आशा करते हैं।
धन्यवाद,
ट्रूहोम फाइनेंस लिमिटेड के लिए

प्राधिकृत
हस्ताक्षरकर्ता
तिथि:

स्वीकृत

आवेदक/सह-आवेदक/गारंटर
(अगर कोई हो)
तिथि: