

## 1 सबसे महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें

मंजूरी के सहमत नियमों और शर्तों का उल्लेख ऋण के मंजूरी पत्र पर भी किया जाएगा जिसे उधारकर्ता द्वारा विधिवत स्वीकार किया गया है।

### 1.1 उत्पाद पेशकश और ऋण का उद्देश्य

पुनर्भुगतान क्षमता, संपार्श्विक सुरक्षा, अतीत और वर्तमान क्रेडिट इतिहास और अन्य जोखिम मापदंडों जैसे कई कारकों के संयोजन के आधार पर ऋण स्वीकृत किया जाता है। उधारकर्ता को स्वीकृत ऋण राशि जानने के लिए ऋण अनुबंध का संदर्भ लेने की सलाह दी जाती है।

ICCL द्वारा दिए जाने वाले ऋण के प्रकार निम्नलिखित हैं:

**संपत्ति पर ऋण** : पूर्व-स्वामित्व वाली संपत्तियों के विरुद्ध ऋण, यहां नीचे गृह ऋण में निर्दिष्ट उद्देश्यों के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए उपयोग किया जाएगा। इस श्रेणी के अंतर्गत ऋणव्यवसाय विस्तार, संपत्ति अधिग्रहण, व्यक्तिगत/पारिवारिक आवश्यकता, यात्रा, चिकित्सा उपचार आदि जैसे उद्देश्यों (अवैध, असामाजिक, मनी लॉन्ड्रिंग, सट्टेबाजी आदि के अलावा) के लिए मंजूरी दी जा सकती है।

**गैर-आवासीय खरीद** : इंडियाबुल्स कार्यालय/वाणिज्यिक संपत्तियों के अधिग्रहण के लिए वित्तीय सहायता प्रदान करता है और इंडियाबुल्स व्यवसाय या व्यक्तिगत जरूरतों के लिए गैर-आवासीय परिसर के बदले ऋण भी स्वीकृत करता है।

**निर्माण वित्त** : डेवलपर्स को आवासीय परियोजनाओं के निर्माण/विकास के लिए ऋण प्रदान किया गया।

#### घर के लिए ऋण :

1. आवासीय संपत्ति का निर्माण/खरीद
2. प्लॉट की खरीद और उस पर घर का निर्माण
3. किसी अन्य बैंक/वित्तीय संस्थान से पहले से लिए गए आवास ऋण का शेष हस्तांतरण
4. मौजूदा सदन का सुधार या विस्तार

#### अधिकतम ऋण (मूल्य पर ऋण):-

**एलएपी/एनआरपी**: इस योजना के तहत, संपत्ति की प्रकृति, प्रकार और कब्जे की स्थिति के आधार पर, प्रस्ताव के तहत संपत्ति के मूल्य का अधिकतम 70% तक ऋण स्वीकृत किया जाएगा।

**निर्माण वित्त**: प्राथमिक संपार्श्विक का अधिकतम 50%

**घर के लिए ऋण**: 30 लाख रुपये तक के गृह ऋण के लिए संपत्ति मूल्य का अधिकतम 90%। यह 30 लाख रुपये से अधिक और 75 लाख रुपये तक के गृह ऋण के लिए अधिकतम 80% और 75 लाख रुपये से अधिक के ऋण के लिए अधिकतम 75% तक सीमित है।

**टिप्पणी**: ऋण की मंजूरी के समय गणना की गई एलटीवी को अंतिम मूल्य माना जाएगा और उधारकर्ता को हर समय समान मार्जिन बनाए रखने का दायित्व होगा और संपत्ति के मूल्य में गिरावट की स्थिति में, उधारकर्ता को यह करना होगा। कमी पूरी करो।

### 1.2 ब्याज दर

इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड ("आईसीसीएल") एक गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी है जो अपने ग्राहकों को फ्लोटिंग ब्याज दर या दोहरी ब्याज दर (यानी फिक्सड और फ्लोटिंग) पर ऋण प्रदान करती है। ऋण पर लागू ब्याज की फ्लोटिंग दर ऋण के पहले संवितरण की तिथि पर प्रचलित बेंचमार्क दर से जुड़ी होती है। हालांकि, कृपया ध्यान दें कि किसी भी ऋण पर लागू ब्याज दर आईसीसीएल के विवेक पर संशोधन के अधीन है और ऐसा संशोधन या तो बेंचमार्क दर में बदलाव या ऋण प्रसार या दोनों के कारण हो सकता है। परिणामस्वरूप, बेंचमार्क दर और/या प्रसार में कोई भी बदलाव बाद में समान मासिक किस्तों की राशि और संख्या और/या ऋण की अवधि पर प्रभाव डाल सकता है; लागू ब्याज दर में कोई भी बदलाव/संशोधन उधारकर्ताओं को ईमेल के माध्यम से या आईसीसीएल की वेबसाइट पर इसे अपडेट करके या आईसीसीएल द्वारा उचित समझे गए किसी अन्य तरीके से सूचित किया जाएगा। संशोधित ब्याज दर आईसीसीएल द्वारा निर्दिष्ट तिथि से उधारकर्ता पर बाध्यकारी और लागू होगी। इसलिए, यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि परिणामस्वरूप निम्नलिखित में से सभी या कोई भी प्रभावित हो सकता है:

1. लागू ब्याज दर में ऊपर की ओर बदलाव की स्थिति में, ऋण की शेष अवधि 10 वर्ष तक बढ़ाई जा सकती है, बशर्ते कि ऋण के लिए सबसे कम उम्र के उधारकर्ता की आयु 85 वर्ष से अधिक न हो (या IHFL द्वारा तय किए गए अनुसार) समय-समय पर) ऋण की परिपक्वता के समय।
2. इसके अलावा, यदि लागू ब्याज दर में वृद्धि का प्रभाव केवल ऋण की अवधि के विस्तार या समान मासिक किस्त राशि के माध्यम से समायोजित नहीं होता है, तो समान मासिक किस्त राशि और ऋण की अवधि को एक साथ संशोधित किया जा सकता है।

ऐसी स्थिति में, आवेदक के पास (i) ईएमआई राशि में वृद्धि या अवधि का विस्तार या दोनों विकल्पों का संयोजन चुनने का विकल्प होगा; और/या (ii) आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करना। निर्दिष्ट अवधि के भीतर आवेदक से कोई प्रतिक्रिया न मिलने की स्थिति में, इंडियाबुल्स अपने विवेक से, आरओआई में बदलाव का प्रभाव ईएमआई राशि और/या ऋण की अवधि या दोनों पर डाल सकता है।

यदि उधारकर्ता पुनर्भुगतान शर्तों को पुनर्निर्धारित करना चाहता है, तो उसकी पात्रता और पुनर्भुगतान क्षमता के अधीन, उधारकर्ता को आईसीसीएल के साथ एक अनुरोध प्रस्तुत करना होगा और आवश्यक दस्तावेज पूरे करने होंगे और ऐसी ऋण सुविधा को निर्धारित शर्तों के अधीन पुनर्निर्धारित किया जा सकता है। लागू कानूनों के अनुरूप आईसीसीएल द्वारा।

आईसीसीएल, उधारकर्ताओं के अनुरोध पर या अन्यथा आवश्यकतानुसार, उधारकर्ताओं को ऋण की अवधि के दौरान प्रसार को संशोधित करने का विकल्प प्रदान कर सकता है। ऐसे मामले में, उधारकर्ताओं के पास आवश्यक सत्यापन और शुल्क के भुगतान और आईसीसीएल द्वारा आवश्यक अतिरिक्त दस्तावेजों के निष्पादन के अधीन संभावित प्रभाव से ऋण के बदले संशोधित स्प्रेड/स्विच सुविधा का लाभ उठाने का विकल्प होगा (आईसीसीएल के लिए संतोषजनक प्रारूप में), इस संबंध में। यह उधारकर्ताओं की जिम्मेदारी होगी कि वे समय-समय पर स्विच सुविधा/प्रसार और बेचमार्क दर(दरों) के संशोधन के बारे में सूचित रहें। कृपया ध्यान दें कि ऋण के विरुद्ध प्रसार में कमी/संशोधन के लिए विकल्प/स्विच सुविधा प्रदान करना आईसीसीएल का एकमात्र विवेकाधिकार होगा और इस प्रकार, आईसीसीएल किसी भी समय इसे अस्वीकार/वापस लेने/रद्द करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। .

रीसेट तिथि उस महीने के अगले महीने के पहले दिन से प्रभावी होगी जिसमें आईसीसीएल बेचमार्क दर बदली गई है। आईसीसीएल की ब्याज दरें ऋण की प्रकृति और उद्देश्य के आधार पर कंपनी की बेचमार्क दरों से जुड़ी होती हैं।

ब्याज दरें (जैसा लागू हो):

उत्पाद	ब्याज दर
संपत्ति/गैर-आवासीय खरीद पर ऋण	9.75% से आगे
घर के लिए ऋण	8.75% से आगे

### 1.3 बुनियादी पात्रता मानदंड

1. ऋण की परिपक्वता के समय उधारकर्ता की आयु 75 वर्ष से अधिक नहीं होनी चाहिए।
2. उधारकर्ता के पास बिना किसी चूक के लागू होने वाले अन्य शुल्कों के साथ-साथ समान मासिक किस्तों (ईएमआई) का भुगतान करने की कमाई/वित्तीय क्षमता होनी चाहिए।
3. बंधक संपत्ति बिल्कुल स्पष्ट और विपणन योग्य होनी चाहिए और किसी भी भार से मुक्त होनी चाहिए और सरफेसी अधिनियम के तहत लागू होनी चाहिए।

### 1.4 ऋण अवधि

वर्तमान में, ग्राहक को अधिकतम अवधि के लिए ऋण की पेशकश की जाती है:

1. एलएपी/एनआरपी के लिए 15 वर्ष तक
  2. गृह ऋण के लिए 30 वर्ष तक
- हालाँकि, ऊपर निर्दिष्ट ऋण अवधि आवेदकों की उम्र के अधीन है, जो स्वीकार्य क्रेडिट मानदंडों के भीतर होगी और इसके अलावा, यह ग्राहक जोखिम प्रोफाइल और संपत्ति की उम्र आदि पर भी निर्भर होगी।

**1.5 शुल्क एवं अन्य शुल्क**

विवरण	दर/राशि
प्रक्रमण फीस	ऋण राशि से 1.25% आगे
बैलेंस ट्रांसफर/पुनर्विक्रय गृह ऋण में लेनदेन प्रबंधन शुल्क	INR 1500/-
कानूनी राय, एसआरओ खोज, आरओसी खोज और तकनीकी मूल्यांकन शुल्क	INR 2500/-
पुनर्भुगतान अनादर शुल्क	INR 500 (HL) और INR 750 (LAP)
दंडात्मक आरोप	- <b>भुगतान चूक के मामले में - 24% (चौबीस प्रतिशत)</b> प्रति वर्ष ईएमआई/प्री-ईएमआई के बकाया पर  - <b>अन्य चूक/डिफॉल्ट की घटना के मामले में - 2% (दो प्रतिशत)</b> प्रति वर्ष ऋण की बकाया राशि पर.
आईसीसीएल की हिरासत में ऋण/संपत्ति दस्तावेजों की प्रतियों के लिए पुनर्प्राप्ति शुल्क	INR 750/-
संपत्ति स्वैप शुल्क (स्वैपिंग ऋणदाता के विवेक पर है)	INR 10000/-
वेतन आदेश पुनः जारी करने/संवितरण चेक पुनर्वैधीकरण के लिए शुल्क	INR 500/-
फौजदारी विवरण शुल्क	INR 500/- (शून्य, यदि तिमाही में एक बार अनुरोध किया जाए)
दस्तावेजों की सूची	INR 1000/- (शून्य, यदि पहले संवितरण के शुरुआती 6 महीनों के भीतर अनुरोध किया गया हो)
खाते के भौतिक विवरण के लिए शुल्क/रु. 200/- परिशोधन अनुसूची	
यदि लागू हो तो एसआरओ से स्वामित्व विलेख की प्रमाणित सच्ची प्रतियों के लिए शुल्क	वास्तविक के अनुसार
ऋण समझौते का स्टॉप शुल्क	वास्तविक, राज्य कानूनों के अधीन, उधारकर्ता द्वारा वहन किया जाएगा
अन्य कानूनी दस्तावेजों जैसे क्षतिपूर्ति बांड, कानूनी उपक्रम, कानूनी शपथ पत्र, व्यक्तिगत गारंटी बांड, एनआरआई होम लोन के लिए पावर ऑफ अटॉरनी आदि पर स्टॉप शुल्क।	संबंधित राज्य कानूनों के अधीन, वास्तविक के अनुसार, उधारकर्ता द्वारा वहन किया जाएगा
एसआरओ या विकास प्राधिकरण में उत्पादन जैसी विशिष्ट गतिविधि के लिए मूल संपत्ति दस्तावेज पुनर्प्राप्ति (उधारकर्ता के अनुरोध पर)	INR 5,000/-
डेटाबेस व्यवस्थापक शुल्क	INR 650/-
पुनर्भुगतान मोड/खाता स्वैपिंग शुल्क	INR 500/-
उधारकर्ताओं के ईसीएस अधिदेश (ऋण चुकौती) के लिए पंजीकरण शुल्क	शून्य
गृह ऋण में आयकर प्रमाणपत्र	शून्य
गैर-गृह ऋण में ब्याज प्रमाणपत्र	शून्य
अनुपालक हैडलिंग शुल्क	शून्य
आरओआई स्विच शुल्क	मौजूदा और संशोधित दर के बीच के अंतर से 50% आगे
सभी लागू शुल्क और शुल्क लागू करों के अधीन हैं, जिनमें देय जीएसटी भी शामिल है, लेकिन यह इन्हीं तक सीमित नहीं है, इसका भुगतान किया जाना है	

## फीस/प्रभार के अतिरिक्त.

\* सभी शुल्क और शुल्क कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित दरों के अनुसार देय है।

**2 ऋण के लिए सुरक्षा/संपार्श्विक**

उधारकर्ता, अचल संपत्ति (ऋण दस्तावेजों में निर्दिष्ट) पर स्वामित्व विलेख (एमओई) या बंधक विलेख या पंजीकृत एमओई जमा करने के लिए प्रवेश के ज्ञापन के निष्पादन के माध्यम से आईसीसीएल के पक्ष में सुरक्षा बनाने/प्रीफेक्ट करने के लिए उत्तरदायी होगा। लेन-देन का शीर्षक प्रवाह/प्रकृति और लागू स्थानीय कानूनों के अनुपालन में। इसके अतिरिक्त, स्वामित्व दस्तावेजों को जमा करने के लिए संपत्ति मालिकों से घोषणा/वचनपत्र भी उसकी संतुष्टि के लिए आईसीसीएल के पक्ष में निष्पादित किया जाना चाहिए। दिशानिर्देशों के अनुसार, ICCL के पक्ष में अचल संपत्ति पर बनाए गए बंधक को CERSAI के साथ पंजीकृत किया जाएगा।

**3 संपत्ति/उधारकर्ताओं का बीमा**

इसके अलावा, आईसीसीएल उन ग्राहकों के लिए सेवाओं की व्यवस्था/सुविधा प्रदान करता है जो कुछ बीमाकर्ताओं से जीवन और गैर-जीवन बीमा कवर प्राप्त करने में रुचि रखते हैं। बीमा आग्रह का विषय है और इसलिए, उधारकर्ताओं के लिए आईसीसीएल के माध्यम से इन बीमा कवर का लाभ उठाना वैकल्पिक है, हालांकि, ऋण दस्तावेजों के प्रावधानों के अनुसार, उधारकर्ता बीमा कवर बनाए रखने के लिए बाध्य है। उधारकर्ता उक्त पॉलिसी/पॉलिसियों के तहत एकमात्र लाभार्थी के रूप में आईसीसीएल के पास ऋण के लंबित रहने के दौरान किसी भी समय बकाया ऋण के बराबर अपना जीवन बीमा करा सकता है।

**4 ऋण संवितरण की शर्तें**

ऋण के संवितरण का तरीका या तो एकमुश्त या उपयुक्त किस्तों में वितरित किया जाएगा, जिसे आईसीसीएल द्वारा वित्तपोषित लेनदेन की जरूरतों/प्रगति/निर्माण की प्रकृति को ध्यान में रखते हुए तय किया जाएगा।

आईसीसीएल द्वारा सभी संवितरण भुगतान चेक (केवल विधिवत रेखांकित और भुगतान प्राप्तकर्ता खाते के रूप में चिह्नित) या आरटीजीएस/एनईएफटी या डिमांड ड्राफ्ट के माध्यम से किया जाएगा।

ऋण सुविधा का वितरण से पहले या ऋण की निरंतरता के दौरान, जहां भी आवश्यक हो, कानूनी, तकनीकी और वित्तीय शर्तों पर पुनर्मूल्यांकन किया जा सकता है और यदि कोई निष्कर्ष ऐसा करना आवश्यक बनाता है, तो आईसीसीएल ऋण सुविधा को रोक सकता है, निलंबित कर सकता है, छोटा कर सकता है, रद्द कर सकता है या वापस ले सकता है। ऋणदाता के हित में।

आईसीसीएल उधारकर्ता को कोई भी ऋण तब तक वितरित नहीं करेगा जब तक कि मंजूरी पत्र और ऋण समझौतों में उल्लिखित शर्तों का अनुपालन आईसीसीएल की संतुष्टि और पूर्ण विवेक के अनुसार नहीं किया जाता है। जिनमें से कुछ नीचे दिए गए हैं:

- उधारकर्ता को ICCL की ऋण पात्रता की आवश्यकता को पूरा करना होगा। ऋण समझौते
- और ऐसे अन्य सहायक दस्तावेजों का निष्पादन
- किस्तों के पुनर्भुगतान के लिए फिलहाल लागू एनएसीएच या किसी अन्य समाशोधन प्रणाली को जमा करना
- आईसीसीएल के पक्ष में सुरक्षा का निर्माण।
- संवितरण का उपयोग निर्दिष्ट अंतिम उपयोग के अनुसार होना चाहिए
- उधारकर्ता को प्रत्येक महत्वपूर्ण तथ्य/तथ्यों का खुलासा करना होगा जो उधारकर्ता के ऋण प्रस्ताव को प्रभावित कर सकते हैं।

**5 ऋण एवं ब्याज का पुनर्भुगतान**

ऋण की चुकौती किस्तों/ईएमआई (या प्री-ईएमआई) के माध्यम से होगी जिसमें मूलधन और/या ब्याज शामिल होगा। के माध्यम से ऋण राशि का पुनर्भुगतान किया जा सकता है नचया आईसीसीएल द्वारा निर्दिष्ट कोई अन्य विधि। यदि मुद्रा बाजार की स्थितियों में अप्रत्याशित या असाधारण परिवर्तन होते हैं, तो ICCL अपने विवेक से ब्याज दर में उचित और संभावित परिवर्तन कर सकता है। उधारकर्ताओं की देनदारी तभी समाप्त होगी जब शेष राशि, यदि कोई हो, के भुगतान पर ऋण खाते में संपूर्ण बकाया शून्य हो जाएगा।

**6 अतिदेय की वसूली**

यह उधारकर्ता का कर्तव्य है कि वह ऋण समझौते की सहमत शर्तों के अनुसार लगाए गए सभी बकाया/शुल्क/फीस के साथ लागू ब्याज के साथ ऋण राशि चुकाए। हालांकि, उपरोक्त में से किसी के भी पुनर्भुगतान में चूक की स्थिति में, कंपनी कानूनी और अनुमेय तरीकों का सहारा लेकर बकाया राशि से अधिक की वसूली करने का अधिकार सुरक्षित रखती है।

उधारकर्ता को उसके ऋण खाते पर बकाया राशि के भुगतान में चूक के मामले में समय-समय पर टेलीफोन, ई-मेल, कूरियर, एसएमएस और/या संग्रह उद्देश्यों के लिए नियुक्त तीसरे पक्ष के माध्यम से याद दिलाने, अनुवर्ती कार्रवाई के लिए अनुस्मारक भेजा जाना चाहिए। और बकाया वसूल करें. संग्रह पद्धति में मोटे तौर पर निम्नलिखित शामिल है:

- टेली-कॉलिंग: इसमें उधारकर्ता से फोन पर संपर्क करना और उन्हें छूटी हुई देय तिथि के बारे में अवगत कराना और बकाया राशि का जल्द से जल्द भुगतान करने का अनुरोध करना शामिल है।
- फील्ड संग्रहण: इसमें उधारकर्ता से मिलना और देय राशि का भुगतान एकत्र करना शामिल है। यह गतिविधि आईसीसीएल के कर्मचारियों या अधिकृत प्रतिनिधियों के माध्यम से की जाएगी। भुगतान या तो नकद में या चेक/डीडी के रूप में केवल वैध रसीद के आधार पर एकत्र किया जाएगा जो उधारकर्ता को जारी किया जाएगा।
- आईसीसीएल की नीति के अनुसार और लागू कानूनों के प्रावधानों के अनुसार, प्रत्येक अपराधी खाते की परिस्थितियों के आधार पर कानूनी कार्रवाई की जाएगी। विभिन्न श्रेणी के अपराधी खातों के लिए उचित और प्रभावी कवरेज सुनिश्चित करने के लिए आईसीसीएल फील्ड विजिट, लिखित संचार और कानूनी कार्रवाई के विवेकपूर्ण मिश्रण का उपयोग करेगा।

**7 वार्षिक बकाया शेष विवरण:** आईसीसीएल प्रत्येक वित्तीय वर्ष की पहली तिमाही में सभी उधारकर्ताओं को पिछले वित्तीय वर्ष के लिए वार्षिक आयकर प्रमाणपत्र के साथ वार्षिक बकाया शेष विवरण जारी करेगा।

## 8 पूर्व भुगतान

इंडियाबुल्स व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्य के लिए लिए गए फ्लोटिंग रेट ऋणों के फौजदारी पर व्यक्तिगत उधारकर्ता से पूर्व भुगतान शुल्क नहीं लेता है। ऋण का कोई भी पूर्व भुगतान आईसीसीएल की नीति और नियमों के अनुसार और समय-समय पर जारी किए गए वैधानिक दिशानिर्देशों के अनुसार और पूर्व भुगतान के समय लागू होने वाले ऋण की प्रकृति के अनुसार किया और स्वीकार किया जाएगा। अधिक जानकारी के लिए, कृपया इंडियाबुल्स वेबसाइट पर दिए गए प्रीपेमेंट लिंक को देखें (<http://www.indiabulsccommercialcredit.com/>).

## 9 मिश्रित

- दस्तावेजों की वापसी और नो ड्यू सर्टिफिकेट (एनडीसी) जारी करना: एक बार जब ऋण खाता पूरी तरह चुका दिया जाता है और बंद कर दिया जाता है, तो उधारकर्ता एनडीसी प्राप्त करने का हकदार होता है। संपत्ति के दस्तावेज/सुरक्षा दस्तावेज और साथ ही गारंटर द्वारा जमा किए गए दस्तावेज ऋण के पूर्ण और अंतिम पुनर्भुगतान के 30 दिनों के भीतर जारी किए जाएंगे। इंडियाबुल्स की संतुष्टि. उधारकर्ता संपत्ति के दस्तावेज उस शाखा से प्राप्त कर सकते हैं जहां ऋण खाता संचालित किया गया था या किसी अन्य इंडियाबुल्स शाखा से जहां दस्तावेज उपलब्ध हैं। इंडियाबुल्स शाखाओं की सूची इंडियाबुल्स वेबसाइट पर लिंक पर देखी जा सकती है -<http://www.indiabulsccommercialcredit.com/> लेखा जोखा:

उधारकर्ता ऑनलाइन लॉगिन के माध्यम से अपने ऋण खाते का विवरण प्राप्त कर सकते हैं या व्हाट्सएप के माध्यम से अपने पंजीकृत मोबाइल नंबर के माध्यम से 8929899391 पर "हाय/हैलो" भेजें। कंपनी ने सभी उधारकर्ताओं को मुफ्त में उपरोक्त सुविधा की पेशकश की है।

खाते के विवरण की प्रति अनुरोध पर नजदीकी आईसीसीएल शाखा से भी प्राप्त की जा सकती है। उधारकर्ता और गारंटर का

- दायित्व संयुक्त और अनेक होना: ऐसे मामलों में जहां ऋण एक से अधिक उधारकर्ताओं को प्रदान किया जाता है, तो ऋण लेने वाले (गारंटर के साथ) का दायित्व ब्याज और अन्य सभी राशियों के साथ ऋण चुकाना और समझौते/और किसी अन्य समझौते के नियमों और शर्तों का पालन करना है। (ओ), ऋण के संबंध में उधारकर्ता और आईसीसीएल के बीच बनाए गए दस्तावेज संयुक्त और कई हैं।
- क्रेडिट सूचना ब्यूरो: आईसीसीएल किसी भी क्रेडिट सूचना ब्यूरो से पूछताछ करने और क्रेडिट सूचना रिपोर्ट प्राप्त करने के लिए अधिकृत है और समय-समय पर सरकार द्वारा अनुमोदित किसी भी क्रेडिट ब्यूरो को ऋण से संबंधित किसी भी जानकारी का खुलासा करने के लिए भी अधिकृत है। भारत या भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा उधारकर्ता को कोई विशेष सूचना दिए बिना।

- संपत्ति का निरीक्षण करने का अधिकार:

आईसीसीएल या इसके अधिकृत किसी भी व्यक्ति को ऋण का उचित उपयोग सुनिश्चित करने के लिए निर्माण की स्थिति या प्रगति और निर्माण के खातों का निरीक्षण करने के उद्देश्य से संपत्ति तक मुफ्त पहुंच होगी।

- मंजूरी की वैधता:

यह मंजूरी उधारकर्ता को मंजूरी पत्र जारी होने की तारीख से अधिकतम 30 दिनों की अवधि के लिए उपलब्ध होगी। उपरोक्त अवधि के दौरान मांग पर ऋण सुविधा उपलब्ध रहेगी।

## 10 ग्राहक सेवा

प्रत्येक शाखा में, एक अलग ग्राहक हेल्पडेस्क - "क्या मैं आपकी मदद कर सकता हूँ" बनाया गया है और ग्राहक हेल्पडेस्क कर्मचारियों से तुरंत मार्गदर्शन प्राप्त कर सकते हैं। इसके अलावा, निम्नलिखित ग्राहक अनुकूल उपाय किए गए हैं,

- नियामक अधिकारियों के दिशानिर्देशों के अनुसार ग्राहक सेवाओं, ऋण उत्पादों, एफपीसी, केवाईसी दिशानिर्देश, शुल्क और शुल्क आदि से संबंधित सभी महत्वपूर्ण मामलों का नोटिस बोर्ड प्रदर्शन। ग्राहक हमारी सेवाओं और उत्पादों के बारे में
- सभी जानकारी समर्पित टोल फ्री टेलीफोन नंबर: 1800 572 7777 पर सोमवार से शनिवार (दूसरे और तीसरे शनिवार को छोड़कर) सुबह 9 बजे से शाम 6 बजे (सार्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर) के बीच प्राप्त कर सकते हैं।
- हमारे उत्पादों पर विस्तृत जानकारी का वर्णन करने वाले पैम्फलेट/मुद्रित सामग्री सभी शाखाओं में उपलब्ध है।
- शाखा परिसर के बाहर एक नोटिस बोर्ड लगाया जाता है जिसमें काम के घंटे, समापन के दिन, शाखा प्रमुख के संपर्क विवरण आदि का उल्लेख होता है।
- कंपनी की एक अच्छी तरह से विकसित वेबसाइट है, जिसमें सभी प्रासंगिक जानकारी, प्रतियां/प्रारूप/दस्तावेज़ डाउनलोड करने के लिए ग्राहकों की जानकारी के लिए किसी भी दिन (24x7) माउस के एक क्लिक पर उपलब्ध हैं।
- उधारकर्ता सोमवार से शुक्रवार (सार्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर) सुबह 10:00 बजे से शाम 6:00 बजे तक सेवा शाखा में जा सकता है।
- उधारकर्ता ई-मेल के माध्यम से ग्राहक सेवा तक पहुंच सकता है:- [lapse@indiabulls.com](mailto:lapse@indiabulls.com)
- सामान्य अनुरोध सेवा की सांकेतिक समय-सीमा:
  - हे ऋण खाता विवरण - अनुरोध की तारीख से 7 कार्य दिवस, शीर्षक दस्तावेजों की फोटोकॉपी -
  - हे अनुरोध की तिथि से 7 कार्य दिवस
  - हे ऋण बंद होने/हस्तांतरण पर मूल दस्तावेजों की वापसी - अनुरोध की तारीख से 15 कार्य दिवस
- हे फौजदारी - अनुरोध की तारीख से कम से कम 10 कार्य दिवस और महीने की 3 तारीख से 24 तारीख के बीच फौजदारी स्वीकार की जाएगी

## 11 शिकायत निवारण

- यदि ग्राहक कोई शिकायत करना चाहता है, तो उसे उचित सलाह दी जाएगी कि वह संबंधित शाखा में शिकायत दर्ज कराए या " [lapse@indiabulls.com](mailto:lapse@indiabulls.com) " पर ईमेल कर सकता है। ग्राहक के किसी भी प्रश्न पर हमारा स्टाफ ग्राहक की मदद करेगा।
- यदि ग्राहक फिर भी संतुष्ट नहीं है तो इस संबंध में कंपनी द्वारा नियुक्त/गठित उच्च प्राधिकारी/समिति द्वारा मामले को देखा जाएगा।
- जहां किसी ग्राहक से लिखित में शिकायत प्राप्त होती है, हम उसे एक सप्ताह के भीतर पावती/प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेंगे। यदि शिकायत कंपनी के निर्दिष्ट टेलीफोन-हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन पर प्रसारित की जाती है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित समय के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।
- मामले की जांच करने के बाद, कंपनी ग्राहक को अपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगी या बताएगी कि उसे जवाब देने के लिए अधिक समय की आवश्यकता क्यों है और शिकायत प्राप्त होने के 30 (तीस) कार्य दिवसों के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी और उसे सूचित किया जाना चाहिए कि कैसे यदि वह अभी भी संतुष्ट नहीं है तो उसकी शिकायत को आगे बढ़ाएं।

**शिकायतों के समाधान के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स**

<p>प्रथम स्तर</p>	<p>यदि ग्राहक के पास कोई प्रश्न/चिंता है, तो वे हमें लिख सकते हैं -  <b>हमें लिखें:</b> <a href="mailto:lap@indiabulls.com">lap@indiabulls.com</a> <b>हमें कॉल करें</b> : ग्राहक सहायता लाइन नहीं। 1800 572 7777 (टोल फ्री) :  <b>हमसे मिलें</b> कोई भी निकटतम शाखा  <b>हमें पोस्ट करें</b> : प्रमुख ग्राहक सेवा,  इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड  422 बी, उद्योग विहार चरण IV, सेक्टर -18 गुरुग्राम,  हरियाणा - 122015.  यदि ग्राहक को 7 दिनों में कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है या वह प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है तो वे अगले स्तर तक आगे बढ़ सकते हैं।</p>
<p>दूसरा स्तर</p>	<p>यदि ग्राहक की चिंता का स्तर 1 पर समाधान नहीं किया गया है या संतोषजनक प्रतिक्रिया नहीं मिली है, तो ग्राहक नीचे दिए गए लिंक के माध्यम से आईसीसीएल शिकायत निवारण तक पहुंच सकता है।  <b>हमें लिखें:</b> <a href="mailto:Grievance_iccl@indiabulls.com">Grievance_iccl@indiabulls.com</a> <b>हमें कॉल करें</b> : ग्राहक सहायता लाइन 1800 572 7777 (टोल फ्री)  <b>हमसे मिलें</b> : कोई निकटतम शाखा  <b>हमें पोस्ट करें</b> : इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड, शिकायत निवारण, 422 बी, उद्योग विहार, चरण IV, सेक्टर-18 गुरुग्राम, हरियाणा - 122015  यदि ग्राहक को 7 दिनों में कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है या वह प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है तो वे अगले स्तर तक आगे बढ़ सकते हैं।</p>
<p>हर्ड स्तर</p>	<p>यदि ग्राहक की चिंता को लेवल 2 पर संबोधित नहीं किया गया है या संतोषजनक प्रतिक्रिया नहीं मिली है, तो ग्राहक नीचे दिए गए पते पर आईसीसीएल नोडल अधिकारी को लिख सकता है-  <b>हमें लिखें:</b> श्रीमान. अमित कुमार  उप महाप्रबंधक, नोडल अधिकारी, शिकायत निवारण, इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड 422 बी, उद्योग विहार चरण IV, सेक्टर -18 गुरुग्राम,  हरियाणा - 122015.  यदि ग्राहक को 7 दिनों में कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है या प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है तो अगले स्तर तक बढ़ सकता है</p>
<p>हमारा स्तर</p>	<p>यदि शिकायत का समाधान 30 कार्य दिवसों के भीतर संतोषजनक ढंग से नहीं किया जाता है, तो ग्राहक सीधे आरबीआई को लिख सकता है या नीचे दिए गए लिंक पर आरबीआई की वेबसाइट पर उपलब्ध सीएमएस (शिकायत प्रबंधन प्रणाली) पोर्टल सुविधा पर अपनी शिकायत अपलोड कर सकता है: <a href="https://cms.rbi.org.in">https:// cms.rbi.org.in</a>  ग्राहक नीचे दिए गए पते पर भौतिक पत्र और/या पोस्ट पत्र के माध्यम से भी लिख सकता है -  को,  एकीकृत लोकपाल का कार्यालय, भारतीय रिज़र्व बैंक,  चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017।</p>