

## १ सर्वात महत्वाच्या अटी आणि नियम

कर्जदाराने मान्य केलेल्या कर्जाच्या मंजूरीच्या पत्रावर मंजूर अटी व शर्ती देखील नमूद केलेल्या जातील.

### 1.1 उत्पादन ऑफर आणि कर्जाचा उद्देश

कर्ज परतफेडीची क्षमता, संपारश्विक सुरक्षा, भूतकाळ आणि वर्तमान क्रेडिट इतिहास आणि इतर जोखीम पॅरामीटर्स यासारख्या अनेक घटकांच्या संयोजनाच्या आधारे कर्ज मंजूर केले जाते. कर्जदारांना मंजूर कर्जाची रक्कम जाणून घेण्यासाठी कर्ज कराराचा संदर्भ घेण्याचा सल्ला दिला जातो.

ICCL द्वारे ऑफर केलेल्या कर्जाचे प्रकार खालीलप्रमाणे आहेत:

**मालमत्तेवर कर्ज** : पूरव-मालकीच्या मालमत्तेसाठी कर्जे, ज्याचा वापर येथे अंतर्गत गृह करजामध्ये नमूद केलेल्या उद्देशांव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी केला जाईल. या श्रेणी अंतर्गत कर्जव्यवसाय विस्तार, मालमत्ता संपादन, वैयक्तिक/कौटुंबिक गरज, प्रवास, वैद्यकीय उपचार इ. यासारख्या उद्देशांसाठी (बेकायदेशीर, समाजविरोधी, मनी लॉन्ड्रिंग, सट्टा इ. व्यतिरिक्त) मंजूर केले जाऊ शकते.

**अनिवासी खरेदी** : इंडियाबुल्स कार्यालय/व्यावसायिक मालमत्तांच्या संपादनासाठी आर्थिक सहाय्य देते आणि इंडियाबुल्स व्यवसाय किंवा वैयक्तिक गरजांसाठी अनिवासी जागेवर कर्ज मंजूर करते.

**बांधकाम वित्त**: विकासकांना निवासी प्रकल्पांच्या बांधकाम/विकासासाठी कर्ज दिले जाते.

#### गृहकर्ज :

1. निवासी मालमत्तेचे बांधकाम/खरेदी
2. भूखंड खरेदी आणि त्यावर घर बांधणे
3. इतर कोणत्याही बँक/वित्तीय संस्थेकडून आधीच घेतलेल्या गृहकर्जाचे शिल्लक हस्तांतरण
4. विद्यमान सदन्याची सुधारणा किंवा विस्तार

#### कमाल कर्ज (मूल्यावर कर्ज): -

**LAP/NRP**: या योजनेतर्गत, मालमत्तेचे स्वरूप, प्रकार आणि ताबा स्थिती यावर अवलंबून, प्रस्तावाखालील मालमत्तेच्या मूल्याच्या कमाल 70% पर्यंत कर्ज मंजूर केले जाईल.

**बांधकाम वित्त**: प्राथमिक संपारश्विकाच्या कमाल 50%

**गृहकर्ज**: 30 लाखांपर्यंतच्या गृहकर्जासाठी मालमत्ता मूल्याच्या कमाल 90%. 30 लाखांपेक्षा जास्त आणि 75 लाखांपर्यंतच्या गृहकर्जासाठी हे कमाल 80% आणि रु. 75 लाखांपेक्षा जास्त कर्जासाठी कमाल 75% पर्यंत मर्यादित आहे.

**टीप**: कर्जाच्या मंजूरीच्या वेळी मोजलेले एलटीव्ही हे अंतिम मूल्य मानले जाईल आणि कर्जदाराला नेहमीच समान मार्जिन राखण्याचे बंधन आहे आणि मालमत्तेचे मूल्य कमी झाल्यास, कर्जदाराने कमतरता भरून काढा.

### 1.2 व्याजदर

इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड ("आयसीसीएल") ही एक नॉन-बँकिंग फायनान्स कंपनी आहे जी आपल्या ग्राहकांना फ्लोटिंग दराने किंवा दुहेरी व्याज दराने (म्हणजे निश्चित आणि फ्लोटिंग) कर्ज देते. कर्जांना लागू होणारा फ्लोटिंग व्याज दर कर्जाच्या पहिल्या वितरणाच्या तारखेनुसार प्रचलित बेचमार्क दरांशी जोडलेला आहे. तथापि, कृपया लक्षात घ्या की कोणत्याही कर्जावर लागू होणारे व्याज दर ICCL च्या विवेकबुद्धीनुसार पुनरावृत्तीच्या अधीन आहेत आणि अशी पुनरावृत्ती बेचमार्क दर(रे) किंवा कर्जाच्या प्रसार किंवा दोन्ही बदलांमुळे असू शकते. परिणामी, बेचमार्क दर(रे) आणि/किंवा स्प्रेडमधील कोणत्याही बदलाचा परिणाम नंतर समान मासिक हप्त्यांची रक्कम आणि संख्या आणि/किंवा कर्जाच्या कालावधीवर होऊ शकतो; लागू व्याजदरातील कोणताही बदल/बदल कर्जदारांना ईमेलद्वारे किंवा ICCL च्या वेबसाइटवर अपडेट करून किंवा ICCL द्वारे योग्य समजल्या जाणार्या इतर कोणत्याही प्रकारे सूचित केले जाईल. ICCL द्वारे निर्दिष्ट केलेल्या तारखेपासून व्याजाचा सुधारित दर कर्जदारावर बंधनकारक आणि लागू होईल. त्यानुसार, हे लक्षात घेणे महत्त्वाचे आहे की परिणाम म्हणून खालील सर्व किंवा कोणत्याही गोष्टींवर परिणाम होऊ शकतो:

1. लागू व्याजदरामध्ये वरच्या दिशेने बदल झाल्यास, कर्जाचा शिल्लक कालावधी 10 वर्षांपर्यंत वाढवला जाऊ शकतो, परंतु कर्जासाठी सर्वात तरुण कर्जदाराचे वय 85 वर्षांपेक्षा जास्त नसेल (किंवा IHFL ने ठरवल्याप्रमाणे) वेळोवेळी कर्जाच्या परिपक्वतेच्या वेळी.
2. पुढे, कर्जाच्या समान मासिक हप्त्यांची रक्कम आणि कालावधी एकाच वेळी सुधारित केला जाऊ शकतो जर लागू व्याजदरातील वाढीचा परिणाम केवळ कर्जाच्या कालावधीच्या वाढीव किंवा समान मासिक हप्त्यांच्या रकमेद्वारे सामावून घेतला जात नाही.

अशा परिस्थितीत, अर्जदारांना (i) EMI रक्कम वाढवणे किंवा मुदत वाढवणे किंवा दोन्ही पर्यायांचे संयोजन निवडण्याचा पर्याय असेल; आणि/किंवा (ii) प्रीपे करण्यासाठी, एकतर आंशिक किंवा पूर्ण. विनिर्दिष्ट कालावधीत अर्जदारांकडून कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्यास, इंडियाबुल्स, त्यांच्या विवेकबुद्धीनुसार, EMI रक्कम आणि/किंवा कर्जाच्या कालावधी किंवा दोन्हीवर ROI मधील बदलाचा प्रभाव पार करू शकते.

कर्जदाराला परतफेडीच्या अटी पुन्हा शेड्यूल करायच्या असतील तर, त्याची पात्रता आणि परतफेड क्षमतेच्या अधीन राहून, कर्जदाराने ICCL कडे विनंती सबमिट करणे आणि आवश्यक कागदपत्रे पूर्ण करणे आवश्यक आहे आणि अशा कर्जाची सुविधा निर्धारित अटीच्या अधीन राहून पुन्हा शेड्यूल केली जाऊ शकते. ICCL द्वारे लागू कायद्यांनुसार.

ICCL, कर्जदारांच्या विनंतीनुसार किंवा अन्यथा आवश्यकतेनुसार, कर्जदारांना कर्जाच्या कालावधी दरम्यान स्प्रेडमध्ये सुधारणा करण्याचा पर्याय देऊ शकते. अशा परिस्थितीत, कर्जदारांना आवश्यक पडताळणीच्या अधीन राहून संभाव्य प्रभावासह कर्जाच्या विरुद्ध सुधारित स्प्रेड/स्विच सुविधेचा लाभ घेण्याचा पर्याय असेल आणि फी भरणे आणि ICCL द्वारे आवश्यक असलेल्या अतिरिक्त दस्तऐवजांची अंमलबजावणी करणे (ICCL साठी समाधानकारक स्वरूपात), या संदर्भात. स्प्रेड आणि बेचमार्क दर(रे) च्या स्विच सुविधा/पुनरावृत्तीबद्दल वेळोवेळी माहिती देणे कर्जदारांची जबाबदारी असेल. कृपया लक्षात घ्या की कर्जा(चे) विरुद्ध स्प्रेड कमी/पुनरावलोकन करण्यासाठी पर्याय/स्विच सुविधा प्रदान करणे हा ICCL चा एकमात्र विवेक असेल आणि ICCL ते कधीही नाकारण्याचा/काढण्याचा/ रद्द करण्याचा अधिकार राखून ठेवते. .

रीसेट तारीख ज्या महिन्यामध्ये ICCL बेचमार्क दर(रे) बदलले आहेत त्या महिन्याच्या पहिल्या दिवसापासून प्रभावी होईल. ICCL व्याजदर कर्जाच्या स्वरूपावर आणि उद्देशानुसार कंपनीच्या बेचमार्क दरांशी जोडलेले आहेत.

व्याज दर (लागू असेल):

उत्पादन	व्याज दर
मालमत्ता/अनिवासी खरेदीवर कर्ज	9.75% पुढे
गृहकर्ज	8.75% पुढे

### 1.3 मूलभूत पात्रता निकष

1. कर्जाच्या मुदतपूर्तीच्या वेळी कर्जदाराचे वय 75 वर्षांपेक्षा जास्त नसावे.
2. कर्जदाराकडे समतुल्य मासिक हप्ते (EMI) भरण्याची कमाई/आर्थिक क्षमता असणे आवश्यक आहे, तसेच इतर शुल्केही अयशस्वी होऊ शकतात.
3. गहाणखत संपत्ती पूर्णपणे स्पष्ट आणि विक्रीयोग्य आणि कोणत्याही भारापासून मुक्त असणे आवश्यक आहे आणि SARFAESI कायद्यांतर्गत अंमलात आणण्यायोग्य असणे आवश्यक आहे.

### 1.4 कर्जाचा कालावधी

सध्या, ग्राहकांना जास्तीत जास्त कालावधीसाठी कर्ज दिले जाते:

1. LAP/NRP साठी 15 वर्षांपर्यंत
2. गृहकर्जासाठी 30 वर्षांपर्यंत  
तथापि, वर नमूद केलेली कर्जाची मुदत अर्जदारांच्या वयाच्या अधीन आहे, जी स्वीकारार्ह क्रेडिट नियमांमध्ये असेल आणि पुढे, ती ग्राहक जोखीम प्रोफाइल आणि मालमत्तेचे वय इत्यादीवर देखील अवलंबून असेल.

## 1.5 फी आणि इतर शुल्क

विशेष	दर/ रक्कम
प्रक्रिया शुल्क	करजाच्या रकमेच्या पुढे 1.25%
शिल्लक हस्तांतरण / पुनर्विक्री गृह करजामध्ये व्यवहार हाताळणी शुल्क	INR 1500/-
कायदेशीर मत, SRO शोध, ROC शोध आणि तांत्रिक मूल्यमापन शुल्क	INR 2500/-
परतफेड अनादर शुल्क	INR 500 (HL) आणि INR 750 (LAP)
दंडात्मक शुल्क	- <b>पेमेंट चुकल्यास - २४% (चोवीस टक्के)</b> ईएमआय/प्री-ईएमआयच्या थकबाकीवर दरवर्षी - <b>इतर डीफॉल्ट / डीफॉल्टच्या घटनेच्या बाबतीत - 2% (दोन टक्के)</b> करजाच्या थकित रकमेवर वार्षिक.
ICCL च्या ताब्यात असलेल्या करज/मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या प्रतीसाठी पुनर्प्राप्ती शुल्क	INR 750/-
मालमत्ता सर्वेप शुल्क (सर्वेपिंग सावकाराच्या विवेकबुद्धीनुसार आहे)	INR 10000/-
पे ऑर्डर/वितरण चेक पुनर्प्रमाणीकरण पुन्हा जारी करण्यासाठी शुल्क	INR 500/-
फोरक्लोजर स्टेटमेंट चार्जेस	INR 500/- (शून्य, तिमाहीत एकदा विनंती केल्यास)
कागदपत्रांची यादी	INR 1000/- (शून्य, पहिल्या वितरणाच्या सुरुवातीच्या 6 महिन्यांत विनंती केल्यास)
करजाची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यापासून ३० दिवसांनंतर मालमत्तेची कागदपत्रे ठेवण्याचे शुल्क	INR 1000/- प्रतिदिन
खात्याच्या भौतिक विवरणासाठी शुल्क / INR 200/- करजमाफीचे वेळापत्रक	
SRO कडून टायटल डीड्सच्या प्रमाणित सत्य प्रतीसाठी शुल्क, लागू असल्यास	प्रत्यक्ष प्रमाणे
करज कराराचे मुद्रांक शुल्क	करजदाराने, वास्तविकतेनुसार, राज्य कायद्यांच्या अधीन आहे
इतर कायदेशीर कागदपत्रांचे मुद्रांक शुल्क जसे की नुकसानभरपाई बॉंड, कायदेशीर उपक्रम, कायदेशीर शपथपत्र, वैयक्तिक हमी रोखे, एनआरआय गृहकरजासाठी मुखत्यारपत्र इ.	संबंधित राज्य कायद्यांच्या अधीन राहून, वास्तविकतेनुसार, करजदाराने उचलले पाहिजे
एसआरओ किंवा विकास प्राधिकरण (करजदाराच्या विनंतीनुसार) उत्पादनासारख्या विशिष्ट क्रियाकलापांसाठी मूळ मालमत्ता दस्तऐवज पुनर्प्राप्त करणे	INR 5,000/-
डेटाबेस प्रशासन शुल्क	INR 650/-
परतफेड मोड/खाते सर्वेपिंग शुल्क	INR 500/-
करजदारांच्या ECS आदेशासाठी नोंदणी शुल्क (करज परतफेड)	शून्य
गृहकरजामध्ये आयकर प्रमाणपत्र	शून्य
गृहकरज नसलेले व्याज प्रमाणपत्र	शून्य
सुसंगत हाताळणी शुल्क	शून्य
ROI स्विच फी	मधील फरकाच्या 50% पुढे

## विद्यमान आणि सुधारित दर

सर्व लागू शुल्क आणि शुल्क हे लागू करांच्या आकारणीच्या अधीन आहेत, ज्यामध्ये जीएसटी देय आहे, परंतु त्यापुरते मर्यादित नाही, मध्ये भरावे लागेल  
शुल्क / शुल्काव्यतिरिक्त.

\* सर्व शुल्क आणि शुल्क कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रकाशित केलेल्या दरांनुसार देय आहेत.

**2 कर्जासाठी सुरक्षा / संपार्षविक**

कर्जदार ICCL च्या नावे सिक्युरिटी तयार/प्रीफेक्ट करण्यास जबाबदार असेल टायटल डीड्स (MOE) किंवा मॉर्टगेज डीड किंवा स्थावर मालमत्तेवर नोंदणीकृत MOE (कर्ज दस्तऐवजांमध्ये निर्दिष्ट केल्यानुसार) जमा करण्यासाठी मेमोरँडम ऑफ एंट्रीच्या अंमलबजावणीद्वारे, यावर अवलंबून व्यवहाराचे शीर्षक प्रवाह/स्वरूप आणि लागू असलेल्या स्थानिक कायद्यांचे पालन. याशिवाय, मालमत्ता मालकांकडून टायटल दस्तऐवज जमा करण्यासाठी घोषणा/उपक्रम देखील ICCL च्या बाजूने, त्याच्या समाधानासाठी अंमलात आणले जावे. ICCL च्या नावे स्थावर मालमत्तेवर गहाण ठेवल्यास, मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार, CERSAI कडे नोंदणी केली जाईल.

**3 मालमत्ता / कर्जदारांचा विमा**

पुढे, ICCL अशा ग्राहकांना सेवांची व्यवस्था/सुविधा देते ज्यांना काही विमा कंपन्यांकडून जीवन आणि नॉन-लाइफ इन्शुरन्स कव्हर मिळविण्यात रस आहे. विमा हा विनंतीचा विषय आहे आणि म्हणून, कर्जदारांना ICCL द्वारे या विमा संरक्षणांचा लाभ घेणे पर्यायी आहे, तथापि, कर्जदारांनी कर्ज दस्तऐवजांच्या तरतुदीनुसार विमा संरक्षण राखणे बंधनकारक आहे. ICCL कडे कर्ज प्रलंबित असताना कर्जदार/त्यांच्या जीवनाचा विमा काढलेल्या कर्जाच्या समतुल्य कोणत्याही वेळी त्या पॉलिसी/ पॉलिसी अंतर्गत एकमेव लाभार्थी म्हणून ठेवू शकतात.

**4 कर्ज वाटपासाठी अटी**

कर्ज वितरणाची पद्धत एकरकमी किंवा योग्य हप्त्यांमध्ये वितरीत केली जाईल, ज्याचा निर्णय ICCL द्वारे केला जाईल, त्यानंतरच्या गरजा/बांधकामाची प्रगती/वित्त पुरवठा केल्या जाणाऱ्या व्यवहाराचे स्वरूप विचारात घेऊन.

ICCL द्वारे सर्व वितरण पेमेंट चेकद्वारे केले जातील (फक्त योग्यरित्या क्रॉस केलेले आणि चिन्हांकित खाते प्राप्तकर्ता) किंवा RTGS/ NEFT किंवा डिमांड ड्राफ्ट..

कर्ज सुविधेचे वितरण करण्यापूर्वी कायदेशीर, तांत्रिक आणि आर्थिक अटींवर पुनर्मूल्यांकन केले जाऊ शकते किंवा आवश्यकतेनुसार कर्जाच्या सातत्य दरम्यान आणि ICCL कर्ज सुविधा धारण करू शकते, निलंबित करू शकते, आकार कमी करू शकते, रद्द करू शकते किंवा परत मागू शकते, जर असे करणे आवश्यक आहे. सावकाराच्या हितासाठी. मंजूरी पत्र आणि कर्ज करारांमध्ये नमूद केलेल्या अटीचे पालन केल्याशिवाय ICCL कर्जदार/यांना कोणतेही कर्ज वितरित करणार नाही, जोपर्यंत ICCL च्या समाधानासाठी आणि विवेकबुद्धीनुसार. त्यापैकी काही खालीलप्रमाणे आहेत:

- कर्जदाराने ICCL च्या क्रेडिट पात्रतेची आवश्यकता पूर्ण करणे आवश्यक आहे. कर्ज
- करार आणि अशा इतर सहायक कागदपत्रांची अंमलबजावणी
- हप्त्यांच्या परतफेडीसाठी एनएसीएच किंवा इतर कोणतीही क्लिअरिंग सिस्टम सध्या अंमलात आहे.
- ICCL च्या बाजूने सुरक्षा निर्माण करणे.
- वितरणाचा वापर निर्दिष्ट केलेल्या अंतिम वापरानुसार असावा
- कर्जदाराने कर्जदाराच्या कर्ज प्रस्तावावर परिणाम करणारी प्रत्येक वस्तुस्थिती उघड करणे आवश्यक आहे.

**५ कर्ज आणि व्याजाची परतफेड**

कर्जाची परतफेड मुद्दल आणि/किंवा व्याजासह हप्ते/EMI (किंवा प्री-ईएमआय) द्वारे केली जाईल. द्वारे कर्जाच्या रकमेची परतफेड करता येतेNACHकिंवा ICCL द्वारे निर्दिष्ट केलेली इतर कोणतीही पद्धत. जर मनी मार्केटच्या परिस्थितीत अनपेक्षित किंवा असाधारण बदल घडले तर ICCL स्वतःच्या विवेकबुद्धीनुसार व्याजदरात योग्य आणि संभाव्य बदल करू शकते. कर्जदारांचे दायित्व केवळ तेव्हाच संपुष्टात येईल जेव्हा कर्ज खात्यातील संपूर्ण थकबाकी उरलेली रक्कम भरल्यावर, जर असेल तर शून्य होईल.

**6 थकीत वसुली**

कर्जाच्या कराराच्या मान्य अटीनुसार सर्व देय/शुल्क/शुल्कासह लागू व्याजासह कर्जाची रक्कम परत करणे हे कर्जदाराचे कर्तव्य आहे. तथापि, मध्ये डीफॉल्ट झाल्यास

वरीलपैकी कोणतेही पुन्हा भरणे, कंपनी कायदेशीर आणि अनुज्ञेय मार्गांचा अवलंब करून थकबाकी वसूल करण्याचा अधिकार राखून ठेवते

कर्जदाराला वेळोवेळी समरणपत्र पाठवले जाईल त्याच्या कर्ज खात्यावरील थकबाकीची रक्कम दूरध्वनी, ई-मेल, कुरिअर, एसएमएसद्वारे आणि/किंवा संकलनाच्या उद्देशाने नियुक्त केलेल्या तृतीय पक्षांद्वारे समरण करून देण्यासाठी, पाठपुरावा करण्यासाठी आणि थकबाकी गोळा करा. संकलन पद्धतीमध्ये मोठ्या प्रमाणावर खालील गोष्टींचा समावेश होतो:

- टेली-कॉलिंग: यामध्ये कर्जदाराशी फोनवर संपर्क साधणे आणि चुकलेल्या देय तारखेबद्दल त्यांना जागृक करणे आणि लवकरात लवकर थकबाकी भरण्याची विनंती करणे समाविष्ट आहे.
- फील्ड कलेक्शन: यामध्ये कर्जदाराला भेटणे आणि देय रकमेचे पेमेंट गोळा करणे समाविष्ट आहे. ही क्रिया ICCL च्या कर्मचार्यांमार्फत किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत केली जाईल. पेमेंट एकतर रोख स्वरूपात किंवा धनादेश/डीडीच्या स्वरूपात वैध पावतीवर जमा केले जाईल जे कर्जदाराला जारी केले जाईल.
- ICCL च्या धोरणानुसार आणि लागू कायद्याच्या तरतुदीनुसार प्रत्येक दोषी खात्याच्या परिस्थितीनुसार कायदेशीर कारवाई केली जाईल. ICCL क्लेअर भेट, लेखी संप्रेषण आणि कायदेशीर कृती यांचे न्यायसंगत मिश्रण वापरले जाणेकडून वेगवेगळ्या श्रेणीतील बकाया खात्यासाठी योग्य आणि प्रभावी कव्हरेज मिळेल.

**७ वार्षिक थकबाकीचे विवरण:** ICCL प्रत्येक आर्थिक वर्षाच्या पहिल्या तिमाहीत सर्व कर्जदारांना मागील आर्थिक वर्षासाठी वार्षिक आयकर प्रमाणपत्रासह वार्षिक थकबाकीचे विवरणपत्र जारी करेल.

## 8 प्री-पेमेंट

इंडियाबुल्स व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी घेतलेल्या फ्लोटिंग रेट कर्जाच्या फोरक्लोजरवर वैयक्तिक कर्जदाराकडून प्रीपेमेंट शुल्क आकारत नाहीत. कर्जाचे कोणतेही प्रीपेमेंट आयसीसीएलच्या धोरण आणि नियमानुसार आणि वेळोवेळी जारी केलेल्या वैधानिक मार्गदर्शक तत्वांनुसार आणि प्रीपेमेंटच्या वेळी आणि कर्जाच्या स्वरूपानुसार लागू केले जाईल आणि स्वीकारले जाईल. अधिक तपशीलांसाठी, कृपया इंडियाबुल्स वेबसाइटवर प्रदान केलेल्या प्रीपेमेंट लिंकचा संदर्भ घ्या (<http://www.indiabulsccommercialcredit.com/>).

## ९ नानाविध

- कागदपत्रे परत करणे आणि कोणतेही देय प्रमाणपत्र (एनडीसी) जारी करणे: एकदा कर्ज खाते पूर्णपणे परतफेड केल्यानंतर आणि बंद झाल्यानंतर, कर्जदारास NDC मिळण्याचा अधिकार आहे. मालमत्तेची कागदपत्रे/सुरक्षा दस्तऐवज तसेच हमीदार/ने सादर केलेली कागदपत्रे कर्जाची पूर्ण आणि अंतिम परतफेड केल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत जारी केली जातील. इंडियाबुल्सचे समाधान. कर्जदार ज्या शाखेत कर्ज खाते सर्व्हिस केले होते किंवा इतर कोणत्याही इंडियाबुल्स शाखेतून मालमत्तेची कागदपत्रे गोळा करू शकतात जिथे कागदपत्रे उपलब्ध आहेत. इंडियाबुल्सच्या शाखांची यादी इंडियाबुल्सच्या वेबसाइटवर लिंकवर पाहिली जाऊ शकते -<http://www.indiabulsccommercialcredit.com/>
- खाते विधान: कर्जदार ऑनलाइन लॉगिनद्वारे त्यांच्या कर्ज खात्याच्या तपशीलांमध्ये प्रवेश करू शकतात किंवा WhatsApp द्वारे पाठवून तुमच्या नोंदणीकृत मोबाईल क्रमांकाद्वारे 8929899391 वर "हाय/हॅलो" करा. कंपनीने सर्व कर्जदारांना वरील सुविधा मोफत देऊ केली आहे. खात्याच्या स्टेटमेंटची प्रत जवळच्या ICCL शाखेतून विनंती केल्यावर देखील मिळू शकते.
- कर्जदार आणि हमीदार यांची संयुक्त आणि अनेक जबाबदारी: ज्या प्रकरणांमध्ये एकापेक्षा जास्त कर्जदारांना कर्ज दिले जाते, तेव्हा कर्जदाराचे दायित्व (जामीनदारासह) व्याज आणि इतर सर्व रकमेसह कर्जाची परतफेड करणे आणि कराराच्या अटी व शर्तीचे पालन करणे/ आणि इतर कोणत्याही कराराचे पालन करणे. कर्जाच्या संदर्भात कर्जदार आणि ICCL यांच्यात केलेले दस्तऐवज संयुक्त आणि अनेक आहेत.
- क्रेडिट माहिती ब्युरो: ICCL कोणत्याही क्रेडिट इन्फॉर्मेशन ब्युरोकडून चौकशी करण्यासाठी आणि क्रेडिट माहिती अहवाल मिळविण्यासाठी अधिकृत आहे आणि सरकारने मंजूर केलेल्या कोणत्याही क्रेडिट ब्युरोला कर्जाशी संबंधित कोणतीही माहिती वेळोवेळी उघड करण्यास अधिकृत आहे. ऑफ इंडिया किंवा रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया शिवाय

कर्जदाराला विशिष्ट सूचना.

- मालमत्तेची तपासणी करण्याचा अधिकार:  
ICCL किंवा त्याच्या अधिकृत व्यक्तीच्या कोणत्याही व्यक्तीला कर्जाचा योग्य वापर सुनिश्चित करण्यासाठी बांधकामाची स्थिती किंवा प्रगती आणि बांधकाम खात्यांची तपासणी करण्याच्या हेतूने मालमत्तेमध्ये विनामूल्य प्रवेश असेल.
- मंजूरीची वैधता:  
ही मंजूरी कर्जदाराला मंजूरी पत्र जारी केल्याच्या तारखेपासून जास्तीत जास्त 30 दिवसांच्या कालावधीसाठी उपलब्ध असेल. वरील कालावधीत, मागणीनुसार कर्जाची सुविधा उपलब्ध असेल.

## 10 ग्राहक सेवा

प्रत्येक शाखेत, एक स्वतंत्र ग्राहक हेल्पडेस्क - "मे आय हेल्प यू" तयार करण्यात आला आहे आणि ग्राहकांना हेल्पडेस्क कर्मचार्यांकडून त्वरित मार्गदर्शन मिळू शकते. याशिवाय खालील ग्राहक स्नेही उपाय योजले आहेत,

- नियामक प्राधिकरणांच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार ग्राहक सेवा, कर्ज उत्पादने, FPC, KYC मार्गदर्शक तत्त्वे, शुल्क आणि शुल्क इत्यादींशी संबंधित सर्व महत्वाच्या बाबींचे सूचना फलक डिस्प्ले. सोमवार ते शनिवार (दुसरा आणि तिसरा शनिवार वगळता) सकाळी 9 ते संध्याकाळी 6 (सार्वजनिक सुट्ट्या वगळून) दरम्यान ग्राहक आमच्या सेवा आणि उत्पादनांची सर्व माहिती समर्पित टोल फ्री टेलिफोन नंबर: 1800 572 7777 वर मिळवू शकतात.
- आमच्या उत्पादनांबद्दल तपशीलवार माहितीचे वर्णन करणारे पॅम्फलेट/मुद्रित साहित्य सर्व शाखांमध्ये उपलब्ध आहेत.
- शाखेच्या आवाराबाहेर एक सूचना फलक लावण्यात आला आहे, ज्यामध्ये कामाचे तास, बंद करण्याचे दिवस, शाखापरमुखांचे संपर्क तपशील इ.
- कंपनीने उत्तम प्रकारे वेबसाइट विकसित केली आहे, जिथे सर्व संबंधित माहिती, प्रती/स्वरूपे/डाऊनलोड करण्यासाठी कागदपत्रे ग्राहकांच्या माहितीसाठी कधीही (24x7) माउसच्या क्लिकवर उपलब्ध आहेत.
- कर्जदार सोमवार ते शुक्रवार (सार्वजनिक सुट्ट्या वगळता) सकाळी 10:00 ते संध्याकाळी 6:00 या वेळेत सेवा शाखेला भेट देऊ शकतात.
- कर्जदार ई-मेलद्वारे ग्राहक सेवेपर्यंत पोहोचू शकतो:- lap@indiabulls.com सामान्य विनंती
- सेवांच्या सूचक टाइमलाइन:
  - o कर्ज खाते विवरण - विनंतीच्या तारखेपासून 7 कामकाजाचे दिवस शीर्षक दस्तऐवजांची
  - o छायाप्रत - विनंती केल्याच्या तारखेपासून 7 कामकाजाचे दिवस
  - o कर्ज बंद केल्यावर/हस्तांतरण करताना मूळ कागदपत्रांचा परतावा - विनंती केल्याच्या तारखेपासून 15 कामकाजाचे दिवस
  - o फोरक्लोजर - विनंतीच्या तारखेपासून किमान 10 कार्य दिवस आणि महिन्याच्या 3 व्या दिवसापासून महिन्याच्या 24 व्या दिवसाच्या दरम्यान फोरक्लोजर स्वीकारले जाईल

## 11 तक्रार निवारण

- ग्राहकाला तक्रार करायची असल्यास, त्याला/तिला संबंधित शाखेत तक्रार नोंदवण्याचा सल्ला दिला जाईल किंवा "lap@indiabulls.com" वर ईमेल करू शकता. आमचे कर्मचारी ग्राहकाला कोणतेही प्रश्न असल्यास मदत करतील.
- तरीही ग्राहक समाधानी न झाल्यास, या संदर्भात कंपनीने नियुक्त केलेल्या/गठित केलेल्या उच्च अधिकार्याद्वारे/समितीद्वारे प्रकरणाची चौकशी केली जाईल.
- ग्राहकाकडून लेखी तक्रार आल्यास, आम्ही एका आठवड्याच्या आत त्याला/तिला पोचपावती/प्रतिसाद पाठवण्याचा प्रयत्न करू. कंपनीच्या नियुक्त टेलिफोन-हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा कर्मांकावर फोनवर तक्रार केल्यास, ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीची माहिती दिली जाईल. प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी ग्राहकाला त्याचा अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा त्याला प्रतिसाद देण्यासाठी आणखी वेळ का हवा आहे हे स्पष्ट करेल आणि तक्रार मिळाल्यानंतर 30 (तीस) कामकाजाच्या दिवसांच्या आत तसे करण्याचा प्रयत्न करेल आणि त्याला/तिला कसे करावे याची माहिती दिली पाहिजे. तरीही तो/ती समाधानी नसल्यास त्याची/तिची तक्रार पुढे घ्या.

## तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी एस्केलेशन मॅट्रिक्स

प्रथम evel	<p>ग्राहकाला काही प्रश्न/चिंता असल्यास, ते आमहाला लिहू शकतात -  <b>आमहाला लिहा:</b> <a href="mailto:lap@indiabulls.com">lap@indiabulls.com</a> <b>आमहाला कॉल करा</b> : ग्राहक हेल्प लाइन नाही 1800 572 7777 (टोल फ्री):  <b>आमहास भेट द्या</b> कोणतीही जवळची शाखा  <b>आमहाला पोस्ट करा</b> : हेड कस्टमर केअर,  इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड  422 बी, उद्योग विहार फेज IV, सेक्टर-18  गुरुग्राम,  हरियाणा - १२२०१५.  जर ग्राहकाला 7 दिवसात कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा प्रतिसादाने समाधानी नसेल तर ते पुढील स्तरावर जाऊ शकतात.</p>
दुसरा evel	<p>लेव्हल 1 वर ग्राहकाच्या चिंतेकडे लक्ष दिले गेले नाही किंवा समाधानकारक प्रतिसाद न मिळाल्यास, ग्राहक खालील लिंकद्वारे ICCL तक्रार निवारणापर्यंत पोहोचू शकतो.  <b>आमहाला लिहा:</b> <a href="mailto:grievance_iccl@indiabulls.com">grievance_iccl@indiabulls.com</a> <b>आमहाला कॉल करा</b> : ग्राहक हेल्प लाइन 1800 572 7777 (टोल फ्री)  <b>आमहास भेट द्या</b> : कोणतीही जवळची शाखा  <b>आमहाला पोस्ट करा</b> : इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड, तक्रार निवारण, 422 बी, उद्योग विहार, चौथा टप्पा, सेक्टर-१८ गुरुग्राम, हरियाणा - १२२०१५  जर ग्राहकाला 7 दिवसात कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा प्रतिसादाने समाधानी नसेल तर ते पुढील स्तरावर जाऊ शकतात.</p>
हिरद evel	<p>लेव्हल 2 वर ग्राहकाच्या चिंतेकडे लक्ष दिले गेले नाही किंवा समाधानकारक प्रतिसाद न मिळाल्यास, ग्राहक खालील पत्त्यावर ICCL नोडल ऑफिसरला लिहू शकतो-  <b>आमहाला लिहा:</b> श्री. अमित कुमार  उपमहाव्यवस्थापक, नोडल अधिकारी, तक्रार निवारण, इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड 422 बी, उद्योग विहार फेज IV, सेक्टर-18 गुरुग्राम,  हरियाणा - १२२०१५.  जर ग्राहकाला 7 दिवसात कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा प्रतिसादाने समाधानी नसेल तर पुढील स्तरावर जाऊ शकतो</p>
आमच्या evel	<p>30 कामकाजाच्या दिवसांत तक्रारीचे समाधानकारक निवारण न झाल्यास, ग्राहक थेट RBI ला लिहू शकतो किंवा RBI च्या वेबसाइटवर CMS (कंप्लेट मॅनेजमेंट सिस्टम) पोर्टल सुविधेवर अपलोड करू शकतो, जो खालील लिंकवर उपलब्ध आहे: <a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a>  ग्राहक खाली नमूद केलेल्या पत्त्यावर प्रत्यक्ष पत्र आणि/किंवा पोस्ट पत्राद्वारे देखील लिहू शकतात -  ते,  एकात्मिक लोकपाल कार्यालय, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, 4था मजला, सेक्टर 17, चंदीगड - 160017.</p>