

सम्मान फिनसर्व लिमिटेड

(पूर्व में इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)

सबसे महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें (11 अप्रैल, 2025 को आयोजित बोर्ड की बैठक में समीक्षा की गई और अनुमोदित)

1 उत्पाद

स्वीकृति की सहमत शर्तों का उल्लेख ऋण के स्वीकृति पत्र पर भी किया जाएगा, जिसे उधारकर्ता द्वारा विधिवत स्वीकार किया गया है।

1.1 उत्पाद पेशकश और ऋण का उद्देश्य

ऋण कई कारकों के संयोजन के आधार पर स्वीकृत किया जाता है जैसे कि पुनर्भुगतान क्षमता, संपार्श्विक सुरक्षा, पिछला और वर्तमान क्रेडिट इतिहास और अन्य जोखिम पैरामीटर। उधारकर्ता/ऋणकर्ताओं को सलाह दी जाती है कि वे स्वीकृत ऋण राशि जानने के लिए ऋण समझौते को देखें।

सम्मान फिनसर्व लिमिटेड (जिसे पहले इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) (जिसे आगे "इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड" के नाम से संदर्भित किया जाएगा) द्वारा दिए जाने वाले ऋण के प्रकार निम्नलिखित हैं। **एसएफएल**):

संपत्ति पर ऋण : पूर्व स्वामित्व वाली संपत्तियों के विरुद्ध ऋण, जिसका उपयोग नीचे दिए गए गृह ऋण में निर्दिष्ट उद्देश्यों के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए किया जा सकता है। इस श्रेणी के अंतर्गत ऋण को व्यवसाय विस्तार, परिसंपत्ति अधिग्रहण, व्यक्तिगत/पारिवारिक आवश्यकता, यात्रा, चिकित्सा उपचार आदि जैसे उद्देश्यों (अवैध, असामाजिक, मनी लॉन्ड्रिंग, सट्टा आदि के अलावा) के लिए स्वीकृत किया जा सकता है।

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

निर्माण वित्त: आवासीय परियोजनाओं के निर्माण/विकास के लिए डेवलपर्स को ऋण उपलब्ध कराया गया।

गृह ऋण :

- आवासीय संपत्ति का निर्माण/खरीद
- प्लॉट की खरीद और उस पर मकान का निर्माण
- किसी अन्य बैंक/वित्तीय संस्थान से पहले से लिए गए आवास ऋण का शेष स्थानांतरण
- मौजूदा घर का सुधार या विस्तार

अधिकतम ऋण (मूल्य के अनुसार ऋण): -

एलएपी/एनआरपी: इस योजना के अंतर्गत, प्रस्तावित संपत्ति के मूल्य का अधिकतम 70% तक ऋण स्वीकृत किया जाएगा, जो संपत्ति की प्रकृति, प्रकार और कब्जे की स्थिति पर निर्भर करेगा।

निर्माण वित्त: प्राथमिक संपार्श्विक का अधिकतम 50%

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

टिप्पणी: ऋण की स्वीकृति 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 कमी को पूरा करना होगा।

1.2 ब्याज दर

सम्मान फिनसर्व लिमिटेड (पूर्व में इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) ("एसएफएल") एक गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी है जो अपने ग्राहकों को अस्थिर ब्याज दर पर ऋण प्रदान करती है। ऋणों पर लागू ब्याज की अस्थिर दर ऋण के पहले संवितरण की तिथि पर प्रचलित बेचमार्क दर(ओं) से जुड़ी होती है। हालाँकि, कृपया ध्यान दें कि किसी भी ऋण पर लागू ब्याज दर SFL के विवेक पर संशोधन के अधीन है और ऐसा संशोधन बेचमार्क दर(ओं) या ऋण प्रसार या दोनों में परिवर्तन के कारण हो सकता है। बेचमार्क दर(एँ) समय-समय पर विभिन्न कारकों के आधार पर परिवर्तन/संशोधन/संशोधन/परिवर्तन के अधीन होती हैं, जिनमें फंड की लागत, ब्याज दर का दृष्टिकोण, तरलता, परिचालन/प्रशासनिक व्यय, बाजार की स्थिति/अस्थिरता, प्रतिस्पर्धी समीक्षा, जैसा कि ALCO समिति द्वारा निर्धारित किया जाता है, आदि शामिल हैं। SFL गुणात्मक मूल्यांकन, व्यावसायिक आवश्यकताओं या किसी भी बाहरी या आंतरिक कारकों के आधार पर प्रसार को बदल/संशोधित/बदल (बढ़ा या घटा) सकता है, जिसमें सुरक्षा कवर में परिवर्तन, किसी भी भौतिक प्रतिकूल घटना का होना, ब्यूरो स्कोर में परिवर्तन और उधारकर्ता(ओं) की जोखिम श्रेणी शामिल है, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है। और/या सह-उधारकर्ता(ओं), उधारकर्ता(ओं) के जोखिम प्रोफाइल में परिवर्तन, उधारकर्ता के रोजगार, व्यवसाय या पेशे में भौतिक परिवर्तन, ऋण प्रदर्शन में गिरावट, ऋण प्राप्त करने के समय उधारकर्ता द्वारा प्रदान की गई घोषणा के विपरीत धन के अंतिम उपयोग में विचलन, संपार्श्विक के निर्माण का पूरा न होना, उधारकर्ता(ओं) के शेयरधारिता पैटर्न में परिवर्तन, शेयर पूंजी, लाभ-साझाकरण और/या प्रबंधन/नियंत्रण/स्वामित्व/भागीदार(ओं)/मालिक(ओं) में परिवर्तन, दंड/कानूनी निहितार्थ/संबंधित अधिकारियों द्वारा शुरू की गई प्रतिकूल कार्रवाई/लंबित मुकदमे या करों के भुगतान में चूक, किसी भी प्रकृति के दंडात्मक शुल्क लगाने वाली परिस्थितियाँ भी बढ़े हुए जोखिम, क्रेडिट ग्रेडिंग में गिरावट, व्यवसाय, व्यापार या उद्योग के विशेष खंड में या विशेष क्षेत्र/स्थान में ऋण और/या चूक जोखिम में वृद्धि या अनियमित पुनर्भुगतान और चूक की सुरक्षा निर्माण के लिए अपेक्षित औपचारिकताओं का निष्पादन न करना/पूरा न करना), ऋण दस्तावेजों या लागू कानूनों के उल्लंघन में सुरक्षा के रूप में पेश की गई अचल संपत्ति की प्रकृति या उपयोग में कोई परिवर्तन, आंतरिक नीतियों में परिवर्तन, मुद्रा बाजार की स्थितियों/आर्थिक चक्र में कोई अप्रत्याशित परिवर्तन या उपरोक्त परिस्थितियों के समान कोई घटना, जो ऋण और/या व्यावसायिक जोखिम को बढ़ा सकती है। स्प्रेड का ऐसा संशोधन प्रत्येक उदाहरण के लिए 250 आधार बिंदु तक सीमित होगा। परिणामस्वरूप, बेचमार्क दर(दरों) और/या स्प्रेड 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 एसएफएल की वेबसाइट पर इसे अपडेट करके या एसएफएल द्वारा उचित समझे जाने वाले किसी अन्य तरीके से सूचित किया जाएगा। संशोधित ब्याज दर उधारकर्ता पर बाध्यकारी और लागू होगी, जो एसएफएल द्वारा निर्दिष्ट तिथि से प्रभावी होगी। तदनुसार, यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि निम्नलिखित सभी या इनमें से कोई भी परिणामस्वरूप प्रभावित हो सकता है:

- लागू ब्याज दर में वृद्धि होने की स्थिति में, ऋण की शेष अवधि को 10 वर्ष तक बढ़ाया जा सकता है, बशर्ते कि ऋण की परिपक्वता के समय ऋण लेने वाले सबसे कम आयु के उधारकर्ता की आयु 85 वर्ष (या जैसा कि समय-समय पर आईएचएफएल द्वारा तय किया जाता है) से अधिक न हो।
- इसके अलावा, यदि लागू ब्याज दर में वृद्धि का प्रभाव केवल ऋण की अवधि या समान मासिक किस्तों की राशि के विस्तार के माध्यम से समायोजित नहीं होता है, तो ऋण की समान मासिक किस्तों की राशि और अवधि को एक साथ संशोधित किया जा सकता है।

ऐसी स्थिति में, आवेदक के पास (i) EMI राशि में वृद्धि या अवधि में विस्तार या दोनों विकल्पों के संयोजन का विकल्प होगा; और/या (ii) आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करने का विकल्प होगा। निर्दिष्ट अवधि के भीतर आवेदक से कोई प्रतिक्रिया न मिलने की स्थिति में, SFL अपने विवेक से, EMI राशि और/या ऋण की अवधि या दोनों पर ROI में परिवर्तन के प्रभाव को आगे बढ़ा सकता है।

यदि उधारकर्ता पुनर्भुगतान शर्तों को पुनर्निर्धारित करना चाहता है, तो उसकी पात्रता के अधीन और

पुनर्भुगतान क्षमता के अभाव में, उधारकर्ता को एसएफएल के पास एक अनुरोध प्रस्तुत करना होगा और आवश्यक दस्तावेज पूरे करने होंगे तथा ऐसी ऋण सुविधा को लागू कानूनों के अनुरूप एसएफएल द्वारा निर्धारित शर्तों के अधीन पुनर्निर्धारित किया जा सकता है।

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

रीसेट तिथि उस महीने के बाद के महीने की पहली तारीख से प्रभावी होगी जिसमें एसएफएल बेचमार्क दर(दरों) में बदलाव किया गया है। एसएफएल ब्याज दरें ऋण की प्रकृति और उद्देश्य के आधार पर कंपनी की बेचमार्क दर(दरों) से जुड़ी होती हैं।

ब्याज दरें (जैसा लागू हो):

उत्पाद	ब्याज दरें
संपत्ति/गैर-आवासीय खरीद पर ऋण	9.75% से आगे
गृह ऋण	8.75% से आगे

1.3 मूल पात्रता मानदंड

- ऋण की परिपक्वता के समय उधारकर्ता की आयु 75 वर्ष से अधिक नहीं होनी चाहिए।
- उधारकर्ता के पास समान मासिक किस्तों (ईएमआई) के साथ-साथ अन्य लागू शुल्कों का भुगतान करने के लिए अर्जन/वित्तीय क्षमता होनी चाहिए।
- बंधक संपत्ति पूर्णतः स्पष्ट और विक्रय योग्य होनी चाहिए तथा किसी भी प्रकार के भार से मुक्त होनी चाहिए तथा SARFAESI अधिनियम के तहत प्रवर्तनीय होनी चाहिए।

1.4 ऋण अवधि

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

- एलएपी/एनआरपी के लिए 15 वर्ष तक
- गृह ऋण के लिए 30 वर्ष तक

हालांकि, ऊपर निर्दिष्ट ऋण अवधि आवेदकों की आयु के अधीन है, जो स्वीकार्य ऋण मानदंडों के भीतर होगी और इसके अलावा, यह ग्राहक जोखिम प्रोफाइल और संपत्ति की आयु आदि पर भी निर्भर करेगी।

1.5 शुल्क एवं अन्य प्रभार

विवरण	दरें/राशि
प्रक्रमण फीस	ऋण राशि का 1.25% से आगे
शेष राशि हस्तांतरण/पुनर्विक्रय ऋण में लेनदेन प्रबंधन शुल्क	2000/- रुपये
तकनीकी / मूल्यांकन और कानूनी राय शुल्क, एसआरओ खोज शुल्क, आरओसी खोज शुल्क, गैर-भार प्रमाणपत्र	एचएल - 3000/- रुपये एलएपी - 5000/- रुपये

एसआरओ शुल्क से	
चेक / एनएसीएच / ईसीएस अनादर शुल्क और/या चेक / एनएसीएच वापस / ईएमआई का भुगतान न करना	500 रुपये (एचएल) और 750 रुपये (एलएपी)
दंडात्मक आरोप	• भुगतान में चूक की स्थिति में - 24% (चौबीस प्रतिशत) ईएमआई/प्री-ईएमआई बकाया पर प्रति वर्ष • अन्य चूक/चूक की घटना के मामले में - 2% (दो प्रतिशत) ऋण की बकाया राशि पर प्रति वर्ष।
एसएफएल की अभिरक्षा में ऋण/संपत्ति दस्तावेजों की प्रतियों के लिए पुनर्प्राप्ति शुल्क	750/- रुपये
संपत्ति अदला-बदली शुल्क (स्वैपिंग एस.एफ.एल. के विवेक पर निर्भर है)	10000/- रुपये
भुगतान आदेश पुनः जारी करने/वितरण चेक पुनर्वैधीकरण के लिए शुल्क	500/- रुपये
फौजदारी बयान शुल्क	500/- रुपये (यदि तिमाही में एक बार अनुरोध किया जाए तो शून्य)
दस्तावेजों की सूची	1000/- रुपये (शून्य, यदि प्रथम संवितरण के प्रारंभिक 6 महीने के भीतर अनुरोध किया जाए)
ऋण की पूर्ण चुकौती/निपटान की तिथि से 30 दिनों के बाद संपत्ति के दस्तावेजों का संग्रह न करने पर शुल्क	500/- रुपये प्रति माह या उसका भाग
खाते के भौतिक विवरण/परिशोधन अनुसूची के लिए शुल्क	200/- रुपये
एसआरओ से शीर्षक विलेखों की प्रमाणित सत्य प्रतियों के लिए शुल्क, यदि लागू हो	वास्तविक के अनुसार
ऋण समझौते का स्टाम्पिंग शुल्क	राज्य के कानूनों के अधीन, वास्तविक रूप से उधारकर्ता द्वारा वहन किया जाएगा
कृषिपूर्ति बांड, कानूनी वचनबद्धता, कानूनी हलफनामे, व्यक्तिगत गारंटी बांड, एनआरआई गृह ऋण के लिए पावर ऑफ अटॉर्नी आदि जैसे अन्य कानूनी दस्तावेजों के स्टाम्पिंग शुल्क।	वास्तविक रूप से उधारकर्ता द्वारा वहन किया जाएगा, संबंधित राज्य कानूनों के अधीन
एसआरओ या विकास प्राधिकरण में उत्पादन जैसी विशिष्ट गतिविधि के लिए मूल संपत्ति दस्तावेजों की पुनर्प्राप्ति (उधारकर्ता के अनुरोध पर)	5,000/- रुपये
डेटाबेस एडमिन शुल्क	650/- रुपये
पुनर्भुगतान मोड/खाता स्वैपिंग शुल्क	500/- रुपये
उधारकर्ताओं के ईसीएस अधिदेश (ऋण चुकौती) के लिए पंजीकरण शुल्क	शून्य
गृह ऋण में आयकर प्रमाण पत्र	शून्य
गैर-गृह ऋण में ब्याज प्रमाणपत्र	शून्य
अनुपालन हैडलिंग शुल्क	शून्य
ROI स्विच शुल्क	मौजूदा और संशोधित दर के बीच अंतर का 50% से अधिक
NeSL IU सेवा शुल्क	एनईएसएल द्वारा लगाए गए वास्तविक शुल्क के अनुसार
सभी लागू शुल्क एवं प्रभार लागू करों के अधीन होंगे, जिनमें जीएसटी भी शामिल है, परंतु उस तक सीमित नहीं है, जो कि यदि देय है, तो शुल्क/प्रभार के अतिरिक्त भुगतान किया जाना है।	

* सभी शुल्क और प्रभार कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित दरों के अनुसार देय हैं।

2 ऋण के लिए सुरक्षा/संपार्श्विक

उधारकर्ता को एसएफएल के पक्ष में सुरक्षा बनाने/पूर्ण करने के लिए उत्तरदायी होना चाहिए, जिसके लिए उसे शीर्षक प्रवाह/लेनदेन की प्रकृति और लागू स्थानीय कानूनों के अनुपालन के आधार पर, अचल संपत्ति (जैसा कि ऋण दस्तावेजों में निर्दिष्ट है) पर शीर्षक विलेख (एमओई) या बंधक विलेख या पंजीकृत एमओई के जमा करने के लिए प्रविष्टि ज्ञापन के निष्पादन के माध्यम से एसएफएल के पक्ष में सुरक्षा बनाने/पूर्ण करने के लिए उत्तरदायी होना चाहिए। इसके अतिरिक्त, संपत्ति के मालिकों से शीर्षक दस्तावेजों के जमा करने के लिए घोषणा/वचन भी एसएफएल के पक्ष में, उसकी संतुष्टि के लिए निष्पादित किया जाना चाहिए। एसएफएल के पक्ष में अचल संपत्ति पर बनाए गए बंधक को दिशानिर्देशों के अनुसार सीईआरएसआई के साथ पंजीकृत किया जाएगा।

3 संपत्ति/उधारकर्ताओं का बीमा

इसके अलावा, एसएफएल 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 अनुरोध का विषय है और इसलिए, उधारकर्ताओं के लिए एसएफएल के माध्यम से इन बीमा कवरों का लाभ उठाना वैकल्पिक है, हालांकि, ऋण दस्तावेजों के प्रावधानों के अनुसार, उधारकर्ताओं को बीमा कवर बनाए रखना अनिवार्य है। उधारकर्ता/ऋणकर्ता एसएफएल के साथ ऋण की पेडेंसी के दौरान किसी भी समय अपने/अपने जीवन का बीमा बकाया ऋण के बराबर रख सकते हैं, जो उक्त पॉलिसी/पॉलिसियों के तहत एकमात्र लाभार्थी है।

4 ऋण वितरण की शर्तें

ऋण के वितरण का तरीका या तो एकमुश्त या उपयुक्त किस्तों में वितरित किया जाएगा, जिसका निर्णय एसएफएल द्वारा, निर्माण की आवश्यकताओं/प्रगति/वित्तपोषित किए जा रहे लेनदेन की प्रकृति को ध्यान में रखते हुए किया जाएगा।

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

ऋण सुविधा का कानूनी, तकनीकी और वित्तीय शर्तों पर संवितरण से पहले या ऋण की निरंतरता के दौरान, जहां भी आवश्यक हो, पुनर्मूल्यांकन किया जा सकता है और यदि किसी निष्कर्ष के आधार पर एसएफएल के हित में ऐसा करना आवश्यक हो तो एसएफएल ऋण सुविधा को रोक सकता है, निलंबित कर सकता है, आकार घटा सकता है, रद्द कर सकता है या वापस ले सकता है।

एसएफएल उधारकर्ता/ऋणकर्ताओं को तब तक कोई ऋण वितरित नहीं करेगा जब तक कि स्वीकृति पत्र और ऋण समझौतों में उल्लिखित शर्तों का अनुपालन एसएफएल की संतुष्टि और एकमात्र विवेक पर न किया जाए। जिनमें से कुछ नीचे दिए गए हैं:

- उधारकर्ता को एसएफएल की ऋण पात्रता की आवश्यकता को पूरा करना होगा।
- ऋण समझौते और ऐसे अन्य सहायक दस्तावेजों का निष्पादन
- किस्तों के पुनर्भुगतान के लिए एनएसीएच या वर्तमान में लागू किसी अन्य समाशोधन प्रणाली को प्रस्तुत करना
- एसएफएल के पक्ष में सुरक्षा का सृजन।
- 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 अदायगी किस्तों/ईएमआई (या प्री-ईएमआई) के माध्यम से होगी, जिसमें मूलधन और/या ब्याज शामिल होगा। ऋण राशि की अदायगी एनएसीएच या एसएफएल द्वारा निर्दिष्ट किसी अन्य विधि के माध्यम से की जा सकती है। एसएफएल, अपने विवेकानुसार, मुद्रा बाजार की स्थितियों में अप्रत्याशित या असाधारण परिवर्तन होने पर ब्याज दर को उपयुक्त और भावी रूप से बदल सकता है। उधारकर्ताओं की देयता तभी समाप्त होगी जब ऋण खाते में बकाया राशि शेष राशि, यदि कोई हो, के भुगतान पर शून्य हो जाएगी।

6 अतिदेय राशि की वसूली

ऋण समझौते की शर्तों के अनुसार लागू ब्याज के साथ ऋण राशि का भुगतान करना उधारकर्ता का कर्तव्य है। हालांकि, उपरोक्त में से किसी भी भुगतान में चूक की स्थिति में, कंपनी कानूनी और स्वीकार्य साधनों का सहारा लेकर बकाया राशि वसूलने का अधिकार सुरक्षित रखती है।

ऋण लेने वाले व्यक्ति को उसके ऋण खाते पर बकाया राशि के भुगतान में चूक होने की स्थिति में समय-समय पर टेलीफोन, ई-मेल, कूरियर, एसएमएस और/या संग्रह उद्देश्यों के लिए नियुक्त तीसरे पक्ष के माध्यम से अनुस्मारक भेजा जाना चाहिए ताकि याद दिलाया जा सके, अनुवर्ती कार्रवाई की जा सके और बकाया राशि एकत्र की जा सके। संग्रह पद्धति में मोटे तौर पर निम्नलिखित शामिल हैं:

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

7 वार्षिक बकाया शेष विवरण एसएफएल 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

एसएफएल व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्य के लिए लिए गए फ्लोटिंग रेट लोन के फोरक्लोजर पर व्यक्तिगत उधारकर्ता से प्रीपेमेंट चार्ज नहीं लेता है। लोन का कोई भी प्रीपेमेंट एसएफएल की नीति और नियमों के अनुसार और समय-समय पर जारी किए गए वैधानिक दिशा-निर्देशों के अनुसार और प्रीपेमेंट के समय लागू और लोन की प्रकृति के अनुसार किया और स्वीकार किया जाएगा। अधिक जानकारी के लिए, कृपया एसएफएल की वेबसाइट पर दिए गए प्रीपेमेंट लिंक को देखें (www.sammaanfinserve.com)।

9 मिश्रित

- दस्तावेजों की वापसी और नो ड्यू सर्टिफिकेट (एनडीसी) जारी करना:
एक बार जब ऋण खाता पूरी तरह से चुका दिया जाता है और बंद हो जाता है, तो उधारकर्ता एनडीसी प्राप्त करने का हकदार होता है। संपत्ति के दस्तावेज/सुरक्षा दस्तावेज और साथ ही गारंटर/गारंटर द्वारा प्रस्तुत दस्तावेज ऋण की पूर्ण और अंतिम चुकौती के 30 दिनों के भीतर एसएफएल की पूर्ण संतुष्टि के लिए जारी किए जाएंगे। उधारकर्ता उस शाखा से संपत्ति के दस्तावेज एकत्र कर सकते हैं जहां ऋण खाता सेवित था या किसी अन्य एसएफएल शाखा से जहां दस्तावेज उपलब्ध हैं। एसएफएल शाखाओं की सूची एसएफएल वेबसाइट पर लिंक पर देखी जा सकती है -www.sammaanfinserve.com
- लेखा जोखा:
उधारकर्ता अपने ऋण खाते के विवरण ऑनलाइन लॉगिन के माध्यम से या अपने पंजीकृत मोबाइल नंबर से 8929899391 पर "हाय/हेलो" भेजकर व्हाट्सएप के माध्यम से प्राप्त कर सकते हैं। कंपनी ने सभी उधारकर्ताओं को उपरोक्त सुविधा निःशुल्क प्रदान की है।
खाते के विवरण की प्रति, अनुरोध करने पर, नजदीकी एसएफएल शाखा से भी प्राप्त की जा सकती है।
- उधारकर्ता और गारंटर का दायित्व संयुक्त और अलग-अलग होगा:
ऐसे मामलों में जहां ऋण एक से अधिक उधारकर्ताओं को प्रदान किया जाता है, तो उधारकर्ता (गारंटर के साथ) का ऋण को ब्याज और अन्य सभी राशियों के साथ चुकाने और ऋण के संबंध में उधारकर्ता और एसएफएल के बीच किए गए समझौते/और किसी अन्य समझौते, दस्तावेज की शर्तों का पालन करने का दायित्व संयुक्त और अलग-अलग है।
- क्रेडिट सूचना ब्यूरो:
एसएफएल को किसी भी क्रेडिट सूचना ब्यूरो से पूछताछ करने और क्रेडिट सूचना रिपोर्ट प्राप्त करने के लिए अधिकृत किया गया है और समय-समय पर क्रेडिट सूचना से संबंधित किसी भी जानकारी का खुलासा करने के लिए भी अधिकृत किया गया है।

भारत सरकार या भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा अनुमोदित किसी भी क्रेडिट ब्यूरो से ऋण लेना, उधारकर्ता को कोई विशेष सूचना दिए बिना।

- संपत्ति का निरीक्षण करने का अधिकार:
एसएफएल या उसके द्वारा 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, ऋण सुविधा मांग पर उपलब्ध होगी।

10 ग्राहक सेवा

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

- विनियामक प्राधिकरणों के दिशा-निर्देशों के अनुसार ग्राहक सेवाओं, ऋण उत्पादों, एफपीसी, केवाईसी दिशानिर्देश, फीस एवं प्रभार आदि से संबंधित सभी महत्वपूर्ण मामलों का नोटिस बोर्ड पर 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 के बीच (सार्वजनिक अवकाशों को छोड़कर) प्राप्त कर सकते हैं।
- हमारे उत्पादों की विस्तृत जानकारी देने वाले पर्चे/मुद्रित सामग्री सभी शाखाओं पर उपलब्ध हैं।
- शाखा परिसर के बाहर एक नोटिस बोर्ड लगाया गया है, जिसमें कार्य समय, बंद होने के दिन, शाखा प्रमुख के संपर्क विवरण आदि का उल्लेख किया गया है।
- कंपनी के पास अच्छी तरह से विकसित वेबसाइट है, जहां सभी प्रासंगिक जानकारी, प्रतियां / प्रारूप / डाउनलोड करने के लिए दस्तावेज ग्राहकों के लिए किसी भी समय (24x7) किसी भी दिन माउस क्लिक द्वारा उपलब्ध हैं।
- उधारकर्ता सोमवार से शुक्रवार तक (सार्वजनिक अवकाशों को छोड़कर) सुबह 10:00 बजे से शाम 6:00 बजे तक सेवा शाखा में आ सकते हैं।
- उधारकर्ता ई-मेल के माध्यम से ग्राहक सेवा तक पहुंच सकते हैं: - lap@sammaancapital.com
- सामान्य अनुरोध सेवा की सांकेतिक समयसीमा: हे
 ऋण खाता विवरण - अनुरोध की तिथि से 7 कार्य दिवस शीर्षक दस्तावेजों की
 हे फोटोकॉपी - अनुरोध की तिथि से 7 कार्य दिवस
 हे ऋण के समापन/हस्तांतरण पर मूल दस्तावेजों की वापसी - अनुरोध की तिथि से 15 कार्य दिवस फौजदारी - अनुरोध की
 हे तिथि से कम से कम 10 कार्य दिवस और फौजदारी महीने के 3 वें दिन से महीने के 24 वें दिन के बीच 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 "lap@sammaancapital.com" पर ईमेल कर सकता है। हमारा स्टाफ ग्राहक के किसी भी प्रश्न का उत्तर देने में उसकी मदद करेगा।
- यदि ग्राहक फिर भी संतुष्ट नहीं है तो इस संबंध में कंपनी द्वारा नियुक्त/गठित उच्च प्राधिकारी/समिति द्वारा मामले पर विचार किया जाएगा।
- जहाँ 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 के माध्यम से भेजी जाती है, तो ग्राहक को शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित समयावधि के भीतर प्रगति के बारे में सूचित रखा जाएगा।
- मामले की जांच करने के बाद, कंपनी ग्राहक को अपना अंतिम जवाब भेजेगी या बताएगी कि उसे जवाब देने के लिए अधिक समय क्यों चाहिए और शिकायत प्राप्त होने के 30 (तीस) कार्य दिवसों के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी और उसे सूचित किया जाना चाहिए कि यदि वह अभी भी संतुष्ट नहीं है तो उसे अपनी शिकायत को आगे कैसे ले जाना है।

शिकायतों के समाधान के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स

प्रथम स्तर	यदि ग्राहक के पास कोई प्रश्न/चिंता है, तो वे हमें लिख सकते हैं - हमें लिखें: lap@sammaancapital.com हमें कॉल करें : ग्राहक हेल्पलाइन नं. 1800 572 7777 (टोल फ्री) : हमसे मिलें कोई भी निकटतम शाखा हमें पोस्ट करें : प्रमुख ग्राहक सेवा, सम्मान फिनसर्व लिमिटेड (पूर्व में इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) द्वितीय तल, प्लॉट नं.-3, ब्लॉक-ए, पॉकेट-2, सेक्टर-17, द्वारका आवासीय योजना, द्वारका, नई दिल्ली- 110075 यदि ग्राहक को 7 दिनों में कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या वह प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है तो वे अगले स्तर पर शिकायत दर्ज करा सकते हैं।
दूसरा स्तर	यदि ग्राहक की चिंता का स्तर 1 पर समाधान नहीं किया गया है या संतोषजनक प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं हुई है, तो ग्राहक नीचे दिए गए लिंक के माध्यम से एसएफएल शिकायत निवारण तक पहुंच सकता है हमें लिखें: Grievance_sfl@sammaancapital.com हमें कॉल करें : ग्राहक सहायता लाइन 1800 572 7777 (टोल फ्री) : हमसे मिलें कोई भी निकटतम शाखा हमें पोस्ट करें : सम्मान फिनसर्व लिमिटेड (पूर्व में इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) शिकायत निवारण, द्वितीय तल, प्लॉट संख्या-3, ब्लॉक-ए, पॉकेट-2, सेक्टर-17, द्वारका आवासीय योजना, द्वारका, नई दिल्ली- 110075 यदि ग्राहक को 7 दिनों में कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है या प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है तो वे अगले स्तर पर शिकायत दर्ज करा सकते हैं।
तीसरा स्तर	यदि ग्राहक की चिंता का स्तर 2 पर समाधान नहीं हुआ है या संतोषजनक प्रतिक्रिया नहीं मिली है, तो ग्राहक नीचे दिए गए पते पर एसएफएल के नोडल अधिकारी को लिख सकते हैं- हमें लिखें: श्री अमित कुमार उप महाप्रबंधक, नोडल अधिकारी, शिकायत निवारण, सम्मान फिनसर्व लिमिटेड (पूर्व में इंडियाबुल्स कमर्शियल क्रेडिट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) द्वितीय तल, प्लॉट नं.-3, ब्लॉक-ए, पॉकेट-2, सेक्टर-17, द्वारका आवासीय योजना, द्वारका, नई दिल्ली- 110075 यदि ग्राहक को 7 दिनों में कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है या वह प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है तो वह अगले स्तर पर मामला आगे बढ़ा सकता है
हमारा स्तर	यदि शिकायत का 30 कार्य दिवसों के भीतर संतोषजनक ढंग से निवारण नहीं होता है, तो ग्राहक सीधे आरबीआई को लिख सकता है या अपनी शिकायत सीएमएस (शिकायत प्रबंधन प्रणाली) पोर्टल सुविधा पर अपलोड कर सकता है जो आरबीआई की वेबसाइट पर नीचे दिए गए लिंक पर उपलब्ध है: https://cms.rbi.org.in ग्राहक नीचे दिए गए पते पर भौतिक पत्र और/या डाक पत्र के माध्यम से भी लिख सकते हैं - को, केंद्रीयकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी), भारतीय रिजर्व बैंक, सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017