



ऋण बंद करने और संपत्ति के कागजात वापस करने की नीति की प्रक्रिया

परिचय:

यह दस्तावेज़ सेव फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") में ऋणों के समापन और उसके बाद संपत्ति के कागजात की वापसी के लिए व्यापक प्रक्रिया को रेखांकित करता है, जो निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन को सुनिश्चित करता है। हम इस पूरी प्रक्रिया में पारदर्शिता, निष्पक्षता और दक्षता बनाए रखने के लिए प्रतिबद्ध हैं।

❖ ऋण समापन की पूर्वापेक्षा और प्रक्रिया:

1. ऋण बंद करने का अनुरोध:

ऋण बंद कराने के इच्छुक ग्राहकों को निम्नलिखित विवरण के साथ शाखा में जाना चाहिए:

- ऋण संख्या
- एक औपचारिक पत्र जिसमें अनुरोध किया गया हो ऋण खाता बंद करना।

ऋण समापन अनुरोध संख्या प्रस्तुत करने पर शाखा द्वारा जारी की जाएगी।

2. ग्राहक सेवा संपर्क:

कंपनी की ग्राहक सेवा टीम सबमिशन के बाद कॉल करेगी और आगे की सहायता की पेशकश करेगी। इस चर्चा के दौरान:

- यदि आप हमारे साथ अपना संबंध जारी रखना चाहते हैं, तो ऋण समापन अनुरोध को बंद माना जाएगा।
- बंद करने के लिए आगे बढ़ने के लिए, फौजदारी अनुरोध जमा करें शुल्क जमा करें और रसीद प्राप्त करें।

अनुरोध की तिथि से 21 कार्य दिवसों के भीतर शुल्क जमा करने के बाद फोरक्लोज़र लेटर ("एफसीएल") जारी किया जाएगा।

3. फौजदारी राशि भुगतान:

ग्राहक को एफसी पत्र और उसमें निर्धारित शर्तों के अनुसार फौजदारी राशि का भुगतान करना होगा तथा वैध रसीद प्राप्त करनी होगी।

4. ऋण समापन:

एक बार जब कंपनी द्वारा जारी वैध रसीद द्वारा समर्थित लागू धनराशि प्राप्त/जमा हो जाएगी, तो ऋण को यथासमय बंद कर दिया जाएगा।

5. संपत्ति के कागजात वापसी:

संपत्ति के कागजात ग्राहक की होम ब्रांच/आवेदित शाखा में पूर्ण भुगतान के 21 कार्य दिवसों के भीतर उपलब्ध होंगे। राशि का पुनर्भुगतान/निपटान।

यदि आप हमारे प्रधान कार्यालय से संपत्ति के कागजात प्राप्त करना चाहते हैं, तो कृपया ऋण चुकौती/समापन अनुरोध के दौरान हमें सूचित करें।

एनओसी और ग्रहणाधिकार/प्रभार से मुक्ति:

संपत्ति के कागजात के साथ अनापत्ति प्रमाण पत्र (एनओसी) और एलओडी जारी किया जाएगा।

6. एनओसी और ग्रहणाधिकार/प्रभार से मुक्ति:

संपत्ति के कागजात के साथ, अनापत्ति प्रमाण पत्र (एनओसी) और ग्रहणाधिकार/प्रभार मुक्ति पत्र जारी किया जाएगा।

❖ दस्तावेज़ हस्तांतरण की पूर्वापेक्षा और प्रक्रिया:

संपत्ति दस्तावेजों का निर्बाध और सुरक्षित हस्तांतरण सुनिश्चित करने के लिए, कृपया निम्नलिखित पूर्वापेक्षाओं और प्रक्रियाओं का पालन करें:

1. शाखा का दौरा:

सभी संपत्ति मालिकों को यह आवश्यक है कि वे दस्तावेजों के संग्रह के लिए व्यक्तिगत रूप से शाखा पर जाएँ।

2. केवाईसी सत्यापन:

कृपया सत्यापन के लिए अपने ग्राहक को जानें (केवाईसी) के मूल दस्तावेज़ साथ लेकर आएँ। प्रक्रिया की अखंडता बनाए रखने के लिए कंपनी द्वारा केवाईसी की उचित जांच की जाएगी।

3. दस्तावेजों पर हस्ताक्षर:

प्रत्येक संपत्ति मालिक को निम्नलिखित दस्तावेजों पर हस्ताक्षर करना होगा:

- अनापत्ति प्रमाण पत्र (एनओसी)
- जांच रिपोर्ट / दस्तावेजों की सूची
- समतामूलक बंधक/पंजीकृत बंधक/ग्रहणाधिकार हटाने/बंधक वापसी की अनुमति का पत्र सेव फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड के पक्ष में प्रदान किया गया

4. दस्तावेज़ सत्यापन:

ग्राहक को कंपनी द्वारा दस्तावेजों के हस्तांतरण के समय दस्तावेजों का सत्यापन सुनिश्चित करना होगा। दस्तावेज़ सत्यापन हैंडओवर प्रक्रिया के दौरान एक महत्वपूर्ण कदम है। यह संपत्ति के कागजात के हस्तांतरण में सटीकता और पूर्णता सुनिश्चित करता है।

❖ गैर-व्यक्तिगत संपत्ति मालिकों के लिए विशेष नोट:

गैर-व्यक्तिगत संपत्ति मालिकों के लिए, संपत्ति के कागजात सौंपने में सुविधा के लिए निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन करना अनिवार्य है:

1. उपयुक्त प्राधिकारी का संकल्प:

गैर-व्यक्तिगत इकाई के भीतर उपयुक्त प्राधिकारी से एक औपचारिक संकल्प अनिवार्य है। इस संकल्प में संपत्ति के कागजात सौंपने के लिए नामित अधिकृत व्यक्ति का नाम स्पष्ट रूप से लिखा होना चाहिए।

2. प्राधिकरण पत्र जहां संकल्प लागू नहीं है:

प्रस्ताव में उल्लिखित निर्दिष्ट प्राधिकारी द्वारा हस्ताक्षरित प्राधिकरण पत्र, संपत्ति दस्तावेज़ हस्तांतरण प्रक्रिया के लिए एक पूर्वापेक्षा है।

3. फर्म मालिक:

किसी फर्म द्वारा संपत्ति के स्वामित्व के मामले में, हैंडओवर प्रक्रिया के दौरान सभी भागीदारों की उपस्थिति अनिवार्य है। यह सामूहिक उपस्थिति लेनदेन की वैधता और पूर्णता सुनिश्चित करती है।

ये अतिरिक्त आवश्यकताएं कानूनी मानकों को बनाए रखने और गैर-व्यक्तिगत संपत्ति मालिकों से जुड़े संपत्ति लेनदेन की सुरक्षा बनाए रखने के लिए तैयार की गई हैं।

❖ टेकओवर/बीटी में दस्तावेज़ सौंपने की प्रक्रिया:

अधिग्रहण या शेष राशि हस्तांतरण (बीटी) प्रक्रिया के दौरान सुचारू परिवर्तन सुनिश्चित करने के लिए, कृपया उल्लिखित चरणों का पालन करें:

1. अधिग्रहण वित्तीय संस्थान से प्राधिकरण पत्र:

अधिग्रहण करने वाली वित्तीय संस्था को "ऑपरेशन इन-चार्ज, सेव फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड" के हेड ऑफिस को संबोधित एक औपचारिक प्राधिकरण पत्र जारी करना आवश्यक है। इस पत्र में बीटी मामले के बारे में विस्तृत विवरण दिया जाना चाहिए।

2. सौंप दोसंपत्ति के मालिक की उपस्थिति में:

लेन-देन की पारदर्शिता और प्रामाणिकता सुनिश्चित करने के लिए संपत्ति के कागजात प्राधिकृत व्यक्ति की उपस्थिति में संपत्ति के मालिक को सौंपे जाएंगे।

3. संपत्ति मालिकों के केवाईसी का सत्यापन:

बीटी प्रक्रिया में भाग लेने वाले सभी संपत्ति मालिकों को अपने मूल नो योर कस्टमर (केवाईसी) दस्तावेज़ साथ लाने होंगे। ये दस्तावेज़ हमारी कंपनी द्वारा उचित परिश्रम के अधीन हैं।

4. अधिकृत प्रतिनिधि का दस्तावेज़:

बीटी संस्था के अधिकृत प्रतिनिधि के पास निम्नलिखित दस्तावेज़ होने चाहिए:

- अधिकारपत्र
- कर्मचारी आईडी कार्ड
- केवाईसी दस्तावेज़

ये सावधानीपूर्वक उठाए गए कदम हैंडओवर प्रक्रिया को सरल बनाने तथा अधिग्रहण या बीटी परिदृश्यों के दौरान संपत्ति लेनदेन की अखंडता को बनाए रखने के लिए तैयार किए गए हैं।

❖ संपत्ति मालिक(ओं) की मृत्यु की स्थिति में ऋण बंद:

ग्राहक की दुर्भाग्यपूर्ण मृत्यु की स्थिति में, ऋण खाता बंद करने के लिए निम्नलिखित प्रक्रिया का पालन किया जाना चाहिए:

1. गैर-बीमित देहांतग्रस्त ग्राहकों के लिए:

गैर-बीमित मृतक ग्राहकों के मामले में, कानूनी उत्तराधिकारियों को ऊपर उल्लिखित मानक समापन प्रक्रिया का पालन करना आवश्यक है।

2. बीमा की दावाप्रक्रिया:

यदि मृतक ग्राहक बीमाकृत है, तो कानूनी उत्तराधिकारियों को तत्काल निकटतम शाखा को सूचित करना होगा तथा बीमा दावा आरंभ करने के लिए आवश्यक दस्तावेज प्रस्तुत करने होंगे।

3. बीमा दावा दर्ज करना:

कंपनी कानूनी उत्तराधिकारियों से अनुरोध प्राप्त होने पर बीमा दावा प्रक्रिया शुरू करेगी।

4. बीमा दावे का समायोजन:

बीमा दावा राशि प्राप्त होने पर उसे ग्राहक के ऋण खाते में समायोजित कर दिया जाएगा। बकाया शेष की अधिसूचना:

बीमा दावा राशि के समायोजन के बाद शेष बची किसी भी बकाया राशि के बारे में कानूनी उत्तराधिकारियों को तुरंत सूचित किया जाएगा।

5. ऋण खाता बंद करना:

जब कानूनी उत्तराधिकारी कंपनी द्वारा जारी वैध रसीद के साथ शेष राशि जमा कर देंगे, तो ऋण खाता यथासमय बंद कर दिया जाएगा।

6. समयरेखा उपलब्धता:

ऋण राशि के पूर्ण पुनर्भुगतान या निपटान के पश्चात, संपत्ति के कागजात संपत्ति के मालिक/कानूनी उत्तराधिकारियों को उपलब्ध करा दिए जाएंगे। ऋण राशि के पूर्ण पुनर्भुगतान या निपटान के 30 दिनों के भीतर, संपत्ति के कागजात संपत्ति के मालिक/कानूनी उत्तराधिकारियों को उनकी होम ब्रांच में उपलब्ध करा दिए जाएंगे।

यह समय-सीमा सुनिश्चित करती है कि हमारे पास सुचारू हस्तांतरण के लिए आवश्यक दस्तावेजों को संसाधित करने और व्यवस्थित करने के लिए पर्याप्त समय है।

यदि ग्राहक प्रक्रिया में तेजी लाना चाहता है या शाखा के संबंध में उसकी विशेष प्राथमिकताएं हैं, जहां से वह संपत्ति के कागजात प्राप्त करना चाहता है, तो कृपया पुनर्भुगतान या ऋण समापन अनुरोध के दौरान हमें सूचित करें।

इस प्रक्रिया का उद्देश्य चुनौतीपूर्ण समय के दौरान एक दयालु और कुशल दृष्टिकोण प्रदान करना है।

❖ कानूनी उत्तराधिकारियों के लिए दस्तावेज हस्तांतरण की पूर्वापेक्षा और प्रक्रिया:

कानूनी उत्तराधिकारियों को दस्तावेजों का सुचारू और सुरक्षित हस्तांतरण सुनिश्चित करने के लिए कृपया निम्नलिखित पूर्वापेक्षाओं और प्रक्रिया का पालन करें:

1. कानूनी उत्तराधिकारी प्रमाणपत्र:

कानूनी उत्तराधिकारियों को स्थानीय सक्षम प्राधिकारी द्वारा जारी वैध कानूनी उत्तराधिकारी प्रमाणपत्र प्रस्तुत करना होगा। वैकल्पिक रूप से, राशन कार्ड, जन आधार या कंपनी द्वारा संतोषजनक समझे जाने वाले किसी अन्य दस्तावेज की आवश्यकता होती है।

2. दस्तावेज संग्रह के लिए शाखा का दौरा:

सभी कानूनी उत्तराधिकारियों को, किसी भी जीवित उधारकर्ता के साथ, प्रासंगिक दस्तावेजों के संग्रह के लिए व्यक्तिगत रूप से शाखा में जाना आवश्यक है।

3. मूल केवाईसी:

प्रत्येक कानूनी उत्तराधिकारी को कंपनी द्वारा उचित परिश्रम की सुविधा के लिए मूल नो योर कस्टमर (केवाईसी) दस्तावेज साथ रखना होगा।

4. दस्तावेजों पर हस्ताक्षर:

सभी कानूनी उत्तराधिकारियों को निम्नलिखित दस्तावेजों पर हस्ताक्षर करना आवश्यक है:

- अनापत्ति प्रमाण पत्र (एनओसी)
- जांच रिपोर्ट / दस्तावेजों की सूची
- सेव फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड के पक्ष में समतामूलक बंधक/पंजीकृत बंधक/ग्रहणाधिकार हटाने/बंधक वापसी की अनुमति का पत्र प्रदान किया गया।

5. दस्तावेज प्रतिलिपिकानूनी उत्तराधिकारियों के लिए:

कानूनी उत्तराधिकारियों को उनके रिकार्ड के लिए एनओसी, जांच रिपोर्ट और ग्रहणाधिकार/प्रभार पत्र की एक प्रति प्रदान की जाएगी।

6. क्षतिपूर्तिकानूनी उत्तराधिकारी:

भविष्य में हस्तांतरण प्रक्रिया से संबंधित किसी भी विवाद की स्थिति में कानूनी उत्तराधिकारी कंपनी को क्षतिपूर्ति प्रदान करेंगे।

ये उपाय कानूनी उत्तराधिकारियों को दस्तावेजों का कानूनी रूप से सुदृढ़ एवं पारदर्शी हस्तांतरण सुनिश्चित करने के लिए किए गए हैं।

❖ कागजात वापस करने की समयसीमा:

संपत्ति के कागजातों की समय पर और कुशलतापूर्वक वापसी सुनिश्चित करने के लिए कृपया निम्नलिखित समयसीमाओं और दिशानिर्देशों पर ध्यान दें:

1. 21 कार्य दिवसों के भीतर उपलब्धता:

ऋण की पूर्ण चुकौती या निपटान के 21 कार्य दिवसों के भीतर संपत्ति के कागजात आपकी निर्दिष्ट शाखा या प्रधान कार्यालय में उपलब्ध करा दिए जाएंगे।

2. विलंब का संचार:

निर्धारित समय सीमा से परे किसी भी देरी की स्थिति में, देरी के कारणों से आपको अवगत कराया जाएगा। यह संचार रिकॉर्ड किए गए कॉल के माध्यम से हो सकता है या यदि कॉल कनेक्ट नहीं होती है, तो ग्राहक के प्राथमिक पते, एसएमएस, व्हाट्सएप या ईमेल पर पंजीकृत डाक भेजा जाएगा।

3. संरक्षक प्रभार:

ऋण की समाप्ति के 21 कार्य दिवसों के बाद, कस्टोडियन प्रति माह 500 रुपये + जीएसटी का शुल्क लेता हैलागू किया जा सकता है। यह प्रारंभिक अवधि से परे दस्तावेजों की सुरक्षा से जुड़ी लागतों को कवर करने के लिए है।

4. ग्राहक अधिसूचना जिम्मेदारी:

ईमेल आईडी पर कंपनी को सूचित करना ग्राहकों की जिम्मेदारी है customercare.nbfc@savefinance.in या संपर्क नंबर +91-11-61325100.

यदि निर्धारित समय-सीमा के भीतर संपत्ति के दस्तावेज उपलब्ध नहीं कराए जाते हैं, तो अनुरोध से 21 दिनों के भीतर ग्राहक को जवाब देना होगा। ऐसा न करने पर ग्राहक किसी भी देरी और उसके परिणामों के लिए उत्तरदायी हो सकता है।

5. पुनर्प्राप्ति की प्रक्रिया:

यदि किसी कारणवश आप भुगतान की तिथि से 21 कार्य दिवसों के भीतर अपनी संपत्ति के कागजात प्राप्त करने में असमर्थ हैं, तो कागजात हमारे प्रधान कार्यालय को वापस बुला लिए जाएंगे।

आपकी संपत्ति के कागजातों को पुनः भेजने के लिए हम आपसे अनुरोध करते हैं कि आप उनके वितरण के लिए नए सिरे से अनुरोध करें।

इसके अतिरिक्त, हमारी नीतियों के अनुसार, ऋण समाप्ति तिथि से 21 कार्य दिवसों के बाद 500 रुपये + जीएसटी प्रति माह का संरक्षक शुल्क लागू हो सकता है।

यह प्रक्रिया आपकी संपत्ति के कागजातों की पुनर्प्राप्ति को सरल बनाने तथा उनके सुरक्षित संचालन को सुनिश्चित करने के लिए तैयार की गई है।

❖ मूल संपत्ति दस्तावेजों की हानि/क्षति:

मूल संपत्ति दस्तावेजों के नुकसान या क्षति की दुर्भाग्यपूर्ण परिस्थिति से निपटने के लिए, कृपया निम्नलिखित प्रक्रियाओं और विचारों पर ध्यान दें:

1. प्रमाणित प्रतियों/डुप्लिकेट के लिए सहायता:

संपत्ति के दस्तावेजों को सौंपने से पहले नुकसान या क्षति की स्थिति में, कंपनी आपको डुप्लिकेट या प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करने के लिए प्रतिबद्ध है। संबंधित लागत कंपनी द्वारा वहन की जाएगी।

2. ग्राहक सहयोग:

ग्राहकों से अनुरोध है कि वे संपत्ति के दस्तावेजों की डुप्लिकेट या प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने की प्रक्रिया में पूरा सहयोग करें। समाधान में तेजी लाने के लिए समय पर सहयोग महत्वपूर्ण है।

3. कंपनी की देयता सीमा:

कंपनी ग्राहक की ओर से देरी या असहयोग से होने वाले मुआवज़े या नुकसान के लिए उत्तरदायी नहीं होगी। यह ज़रूरी है कि ग्राहक इस प्रक्रिया में सक्रिय रूप से शामिल हों और सहयोग करें।

4. प्राधिकारियों के कारण होने वाले विलंब का बहिष्करण:

सरकारी अधिकारियों या स्थानीय निकायों की कार्रवाई या निष्क्रियता के कारण डुप्लिकेट या प्रमाणित प्रतियाँ प्राप्त करने में होने वाली देरी को समग्र देरी की गणना करते समय बाहर रखा जाएगा। बाहरी संस्थाओं द्वारा होने वाली देरी के लिए कंपनी को जिम्मेदार नहीं ठहराया जा सकता।

ये दिशानिर्देश दस्तावेज़ पुनर्प्राप्ति की प्रक्रिया को कारगर बनाने के लिए स्थापित किए गए हैं, और सफल समाधान सुनिश्चित करने में आपका सहयोग महत्वपूर्ण है

❖ अप्रत्याशित घटना खंड:

अप्रत्याशित परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए, जो दायित्वों को पूरा करने की हमारी क्षमता को प्रभावित कर सकती हैं, कृपया निम्नलिखित अप्रत्याशित घटना खंड से अवगत रहें:

1. अप्रत्याशित घटनाएँ/परिभाषित:

"अप्रत्याशित घटनाएँ" शब्द का तात्पर्य ऐसी घटनाओं या परिस्थितियों से है जो कंपनी के उचित नियंत्रण से परे हैं और इसमें प्राकृतिक आपदाएँ, जैसे आग, बाढ़, भूकंप, प्राकृतिक तत्व या दैवीय आपदाएँ; राज्य के कृत्य; हड़ताल; युद्ध की घटनाएँ; आतंकवाद; दंगे; नागरिक अशांति; विद्रोह; या क्रांतियाँ; संगरोध; महामारी; प्रतिबंध; और इसी तरह की अन्य सरकारी कार्रवाईयाँ शामिल हो सकती हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं।

2. कंपनी की देयता सीमा:

कंपनी अपने दायित्वों के निष्पादन में किसी भी विफलता या देरी के लिए उत्तरदायी नहीं होगी, यदि ऐसी विफलता या देरी किसी अप्रत्याशित घटना के कारण होती है।

3. अधिसूचना आवश्यकताएँ:

किसी अप्रत्याशित घटना की स्थिति में, प्रभावित पक्ष तुरंत दूसरे पक्ष को सूचित करेगा, अप्रत्याशित घटना का उचित विवरण प्रदान करेगा तथा अनुमानित अवधि की जानकारी देगा जिसके दौरान ऐसी विफलता या देरी जारी रहने की उम्मीद है।

यह खंड कंपनी के नियंत्रण से परे परिस्थितियों को स्वीकार करने और उनका समाधान करने के लिए बनाया गया है।

❖ नीति स्पष्टीकरण:

किसी भी सहायता या स्पष्टीकरण के लिए हमसे संपर्क करें customercare.nbfc@savefinance.in या संपर्क नंबर +91-11-61325100.