

लोन बंद करने और प्रॉपर्टी के कागज़ात वापस करने की प्रक्रिया

परिचय:

यह दस्तावेज़ FINOVA CAPITAL PRIVATE LIMITED ("कंपनी") में लोन बंद करने और उसके बाद प्रॉपर्टी के कागज़ात वापस करने की पूरी प्रक्रिया बताता है, साथ ही यह भी सुनिश्चित करता है कि 'फेयर प्रैक्टिस कोड' (उचित व्यवहार संहिता) का पालन किया जाए। हम इस पूरी प्रक्रिया के दौरान पारदर्शिता, निष्पक्षता और कुशलता बनाए रखने के लिए प्रतिबद्ध हैं।

❖ लोन बंद करने की ज़रूरी शर्तें और प्रक्रिया:

1. लोन बंद करने का अनुरोध:

जो ग्राहक अपना लोन बंद करवाना चाहते हैं, उन्हें नीचे दी गई जानकारी के साथ ब्रांच जाना होगा:

- लोन नंबर
- लोन अकाउंट बंद करने के अनुरोध वाला एक औपचारिक पत्र और साथ में पहचान का प्रमाण (KYC)।

ये दस्तावेज़ जमा करने पर ब्रांच की ओर से 'लोन क्लोज़र रिक्वेस्ट नंबर' जारी किया जाएगा।

2. कस्टमर केयर से बातचीत:

सबमिशन के बाद, कंपनी की कस्टमर केयर टीम आपको कॉल करके आगे की मदद देगी। इस बातचीत के दौरान:

- अगर आप हमारे साथ अपना रिश्ता बनाए रखना चाहते हैं, तो लोन बंद करने की रिक्वेस्ट को बंद माना जाएगा।
- लोन बंद करने की प्रक्रिया आगे बढ़ाने के लिए, फोरक्लोज़र रिक्वेस्ट चार्ज जमा करें और रसीद लें।

चार्ज जमा करने के बाद फोरक्लोज़र लेटर ("FC") जारी किया जाएगा।

3. फोरक्लोज़र राशि का भुगतान:

ग्राहक को FC लेटर के अनुसार, उसकी वैधता अवधि के भीतर और उसमें बताई गई शर्तों के मुताबिक फोरक्लोज़र राशि का भुगतान करना होगा और एक वैध रसीद प्राप्त करनी होगी।

4. लोन बंद करना:

कंपनी द्वारा जारी वैध रसीद के साथ ज़रूरी फंड मिलने/क्रेडिट होने पर लोन समय पर बंद कर दिया जाएगा।

5. प्रॉपर्टी के कागज़ात की वापसी:

FINOVA CAPITAL PRIVATE LIMITED
CIN: U65993RJ2015PTC048340

Regd. Office: 702, Seventh Floor, Unique Aspire, Plot No. 13-14, Cosmo Colony, Amrapali Marg, Vaishali Nagar, Jaipur -302021 (Rajasthan)
Corp. Office: Fourth Floor, Unique Aspire, Plot No. 13-14, Cosmo Colony, Amrapali Marg, Vaishali Nagar, Jaipur -302021 (Rajasthan)
Tel. No. 0141-4118202 Website: www.finova.in Email Id: info@finova.in

लोन की पूरी रकम चुकाने या सेटलमेंट के 30 दिनों के अंदर प्रॉपर्टी के कागज़ात कस्टमर की होम ब्रांच या अनुरोध की गई ब्रांच में उपलब्ध हो जाएंगे।

अगर आप हमारे हेड ऑफिस से प्रॉपर्टी के कागज़ात लेना चाहते हैं, तो कृपया लोन चुकाने या उसे बंद करने का अनुरोध करते समय हमें बता दें।

6. **NOC और लीन/चार्ज से मुक्ति:**

प्रॉपर्टी के कागज़ात के साथ-साथ, नो ऑब्जेक्शन सर्टिफिकेट (NOC) और लीन/चार्ज हटाने का लेटर भी जारी किया जाएगा।

❖ **दस्तावेज़ सौंपने की पूर्व-आवश्यकता और प्रक्रिया:**

प्रॉपर्टी के दस्तावेज़ों का सुचारू और सुरक्षित हस्तांतरण सुनिश्चित करने के लिए, कृपया निम्नलिखित पूर्व-आवश्यकताओं और प्रक्रियाओं का पालन करें:

1. **ब्रांच पर जाना:**

सभी प्रॉपर्टी मालिकों को डॉक्यूमेंट्स लेने के लिए खुद ब्रांच जाना होगा।

2. **KYC वेरिफिकेशन:**

वेरिफिकेशन के लिए कृपया ओरिजिनल KYC डॉक्यूमेंट्स साथ ले जाएं। प्रोसेस की विश्वसनीयता बनाए रखने के लिए कंपनी KYC की उचित जांच करेगी।

3. **डॉक्यूमेंट्स पर साइन करना:**

हर प्रॉपर्टी मालिक को नीचे दिए गए डॉक्यूमेंट्स पर साइन करना होगा:

- नो ऑब्जेक्शन सर्टिफिकेट (NOC)
- वेटिंग रिपोर्ट / डॉक्यूमेंट्स की लिस्ट
- इक्विटेबल मॉर्गेज/रजिस्टर्ड मॉर्गेज से रिलीज़ का लेटर / लीन (lien) हटाने / फिनोवा कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड के पक्ष में दी गई मॉर्गेज की अनुमति वापस लेने का लेटर

4. **दस्तावेज़ों की जाँच:**

कंपनी द्वारा दस्तावेज़ सौंपे जाते समय ग्राहक को दस्तावेज़ों के सत्यापन (वेरिफिकेशन) को सुनिश्चित करना चाहिए। दस्तावेज़ सत्यापन, दस्तावेज़ सौंपने की प्रक्रिया का एक महत्वपूर्ण चरण है। यह प्रॉपर्टी के कागज़ात के हस्तांतरण में सटीकता और पूर्णता सुनिश्चित करता है।

❖ **गैर-व्यक्तिगत संपत्ति मालिकों के लिए विशेष नोट:**

जो प्रॉपर्टी मालिक 'नॉन-इंडिविजुअल' (यानी व्यक्ति नहीं) हैं, उनके लिए प्रॉपर्टी के कागज़ात सौंपने की

प्रक्रिया को आसान बनाने के लिए नीचे दी गई गाइडलाइन्स का पालन करना ज़रूरी है:

1. उचित प्राधिकारी का प्रस्ताव:

गैर-व्यक्तिगत संस्था के भीतर उचित अधिकारी की ओर से एक औपचारिक प्रस्ताव ज़रूरी है। इस प्रस्ताव में संपत्ति के कागज़ात सौंपने के लिए नियुक्त अधिकृत व्यक्ति का नाम स्पष्ट रूप से लिखा होना चाहिए।

2. प्राधिकरण पत्र जहाँ प्रस्ताव लागू नहीं होता है:

प्रॉपर्टी के दस्तावेज़ सौंपने की प्रक्रिया के लिए, रिज़ॉल्यूशन में बताए गए अधिकृत अधिकारी के हस्ताक्षर वाला एक ऑथराइज़ेशन लेटर ज़रूरी है।

3. फर्म के मालिक:

अगर प्रॉपर्टी किसी फर्म की है, तो हैंडओवर प्रोसेस के दौरान सभी पार्टनर्स का मौजूद होना ज़रूरी है। सबकी मौजूदगी से ट्रांज़ैक्शन की वैधता और पूर्णता सुनिश्चित होती है।

ये अतिरिक्त ज़रूरतें कानूनी मानकों को बनाए रखने और नॉन-इंडिविजुअल प्रॉपर्टी मालिकों से जुड़े प्रॉपर्टी ट्रांज़ैक्शन की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए बनाई गई हैं।

❖ टेकओवर/BT में डॉक्यूमेंट्स सौंपने की प्रक्रिया:

टेकओवर या बैलेंस ट्रांसफर (BT) की प्रक्रिया के दौरान आसानी से बदलाव सुनिश्चित करने के लिए, कृपया बताए गए स्टेप्स का पालन करें:

1. प्रॉपर्टी के मालिक और/या रीपेमेंट अकाउंट होल्डर को सौंपना:

लेन-देन में पारदर्शिता और प्रमाणिकता सुनिश्चित करने के लिए प्रॉपर्टी के कागज़ात प्रॉपर्टी के मालिक और रीपेमेंट अकाउंट होल्डर को सौंपे जाएंगे।

2. प्रॉपर्टी मालिकों के KYC का सत्यापन:

सभी प्रॉपर्टी मालिकों/रीपेमेंट अकाउंट होल्डर्स को अपने ओरिजिनल 'नो योर कस्टमर' (KYC) डॉक्यूमेंट्स साथ लाने होंगे। हमारी कंपनी इन डॉक्यूमेंट्स की जांच-पड़ताल करेगी।

ये सावधानीपूर्वक उठाए गए कदम प्रॉपर्टी के ओरिजिनल कागज़ात सौंपने की प्रक्रिया को आसान बनाने और कोलैटरल (गिरवी रखी गई संपत्ति) के डॉक्यूमेंट्स सौंपने जैसे अहम लेन-देन की विश्वसनीयता बनाए रखने के लिए हैं।

❖ प्रॉपर्टी के मालिक (मालिकों) की मृत्यु होने पर लोन बंद करना:

किसी ग्राहक की दुर्भाग्यपूर्ण मृत्यु की स्थिति में, लोन अकाउंट बंद करने के लिए नीचे दी गई प्रक्रिया का पालन किया जाना चाहिए:

1. बिना बीमा वाले दिवंगत ग्राहकों के लिए:

बिना बीमा वाले मृतक ग्राहकों के मामले में, कानूनी उत्तराधिकारियों को ऊपर बताई गई सामान्य खाता बंद करने की प्रक्रिया का पालन करना होगा।

2. बीमा क्लेम की प्रक्रिया:

अगर मृतक ग्राहक का बीमा है, तो कानूनी वारिसों को तुरंत नज़दीकी ब्रांच को सूचित करना चाहिए और बीमा क्लेम की प्रक्रिया शुरू करने के लिए ज़रूरी दस्तावेज़ जमा करने चाहिए।

3. बीमा दावा दायर करना:

कानूनी उत्तराधिकारियों से अनुरोध मिलने पर कंपनी बीमा क्लेम की प्रक्रिया शुरू करेगी।

4. इंश्योरेंस क्लेम का एडजस्टमेंट:

इंश्योरेंस क्लेम की रकम मिलने पर, इसे ग्राहक के लोन अकाउंट में ठीक तरह से एडजस्ट कर दिया जाएगा।

5. बकाया राशि की सूचना:

बीमा क्लेम की राशि के समायोजन के बाद बची हुई किसी भी बकाया राशि के बारे में कानूनी उत्तराधिकारियों को तुरंत सूचित किया जाएगा।

6. लोन अकाउंट बंद करना:

जब कानूनी उत्तराधिकारी कंपनी द्वारा जारी वैध रसीद के साथ बकाया राशि जमा कर देंगे, तो लोन अकाउंट उचित समय पर बंद कर दिया जाएगा।

7. उपलब्धता के लिए समय-सीमा:

लोन की रकम का पूरा भुगतान या सेटलमेंट होने पर, प्रॉपर्टी के कागज़ात प्रॉपर्टी के मालिक/कानूनी वारिसों को उपलब्ध करा दिए जाएंगे। लोन की रकम का पूरा भुगतान या सेटलमेंट होने के 30 दिनों के भीतर, प्रॉपर्टी के मालिक/कानूनी वारिस होम ब्रांच से प्रॉपर्टी के कागज़ात ले सकेंगे।

यह समय-सीमा यह सुनिश्चित करती है कि हमारे पास आसानी से कागज़ात सौंपने के लिए ज़रूरी डॉक्यूमेंटेशन को प्रोसेस और व्यवस्थित करने का पर्याप्त समय हो।

अगर कस्टमर इस प्रोसेस को तेज़ी से पूरा करना चाहते हैं या किसी खास ब्रांच से प्रॉपर्टी के कागज़ात लेना चाहते हैं, तो कृपया लोन का भुगतान करते समय या लोन बंद करने की रिक्वेस्ट करते समय हमें बताएं।

इस प्रोसेस का मकसद मुश्किल समय में सहानुभूतिपूर्ण और कुशल तरीका अपनाना है।

❖ कानूनी वारिसों को दस्तावेज़ सौंपने की ज़रूरी शर्तें और प्रक्रिया:

कानूनी वारिसों को दस्तावेज़ आसानी से और सुरक्षित रूप से सौंपने के लिए, कृपया नीचे दी गई ज़रूरी शर्तों और प्रक्रिया का पालन करें:

1. कानूनी उत्तराधिकारी प्रमाण-पत्र:

कानूनी उत्तराधिकारियों को स्थानीय सक्षम अधिकारी द्वारा जारी वैध कानूनी उत्तराधिकारी प्रमाण-पत्र देना होगा। इसके अलावा, राशन कार्ड, जन आधार या कंपनी द्वारा संतोषजनक माने जाने वाले किसी अन्य दस्तावेज़ की भी ज़रूरत हो सकती है।

2. दस्तावेज़ लेने के लिए ब्रांच जाना:

सभी कानूनी उत्तराधिकारियों और जीवित उधारकर्ताओं (अगर कोई हों) को ज़रूरी दस्तावेज़ लेने के लिए खुद ब्रांच जाना होगा।

3. असली KYC दस्तावेज़:

कंपनी द्वारा ज़रूरी जाँच-पड़ताल (ड्यू डिलिजेंस) में आसानी के लिए हर कानूनी उत्तराधिकारी को अपने असली KYC (नो योर कस्टमर) दस्तावेज़ साथ लाने होंगे।

4. दस्तावेज़ों पर हस्ताक्षर:

सभी कानूनी उत्तराधिकारियों को निम्नलिखित दस्तावेज़ों पर हस्ताक्षर करने होंगे:

- नो ऑब्जेक्शन सर्टिफ़िकेट (NOC)
- वेटिंग रिपोर्ट / दस्तावेज़ों की सूची
- इक्विटेबल मॉर्गेज/रजिस्टर्ड मॉर्गेज से मुक्ति/लीयन (lien) हटाने/मॉर्गेज वापस लेने का पत्र (जो Finova Capital Private Limited के पक्ष में जारी किया गया हो)

5. कानूनी उत्तराधिकारियों के लिए दस्तावेज़ की कॉपी:

कानूनी उत्तराधिकारियों को उनके रिकॉर्ड के लिए NOC, वेटिंग रिपोर्ट और लीयन/चार्ज (lien/charges) से संबंधित पत्र की एक कॉपी दी जाएगी।

6. कानूनी उत्तराधिकारी(यों) द्वारा क्षतिपूर्ति (Indemnification):

हैंडओवर प्रक्रिया से जुड़े भविष्य के किसी भी विवाद की स्थिति में कानूनी उत्तराधिकारी कंपनी को क्षतिपूर्ति (indemnify) करेंगे।

ये उपाय कानूनी रूप से सही और पारदर्शी तरीके से कानूनी उत्तराधिकारियों को दस्तावेज़ों का हस्तांतरण सुनिश्चित करने के लिए किए गए हैं।

❖ दस्तावेज़ लौटाने की समय-सीमा:

प्रॉपर्टी के दस्तावेज़ समय पर और सही तरीके से लौटाने के लिए, कृपया नीचे दी गई समय-सीमा और दिशा-निर्देशों का ध्यान रखें:

30 दिनों के भीतर उपलब्धता:

लोन का पूरा भुगतान या सेटलमेंट होने के 30 दिनों के भीतर प्रॉपर्टी के दस्तावेज़ आपकी तय की गई ब्रांच या हेड ऑफिस में उपलब्ध करा दिए जाएंगे।

❖ देरी की सूचना:

अगर तय समय-सीमा से ज़्यादा देरी होती है, तो आपको देरी के कारणों के बारे में बताया जाएगा। यह जानकारी रिकॉर्ड की गई कॉल के ज़रिए दी जा सकती है, या अगर कॉल कनेक्ट नहीं हो पाती है, तो आपके प्राइमरी पते पर रजिस्टर्ड पोस्ट भेजा जा सकता है, या फिर SMS, WhatsApp या ईमेल के ज़रिए सूचना दी जा सकती है।

❖ कस्टोडियन शुल्क:

लोन बंद होने के 30 दिन बाद, प्रति माह ₹500 + GST का कस्टोडियन शुल्क लग सकता है। यह शुल्क शुरुआती समय के बाद भी डॉक्यूमेंट्स को सुरक्षित रखने से जुड़े खर्चों को कवर करने के लिए है।

❖ ग्राहक को सूचित करने की ज़िम्मेदारी:

अगर तय समय-सीमा के अंदर प्रॉपर्टी के दस्तावेज़ उपलब्ध नहीं कराए जाते हैं, तो ग्राहक की यह ज़िम्मेदारी है कि वे csd@finova.in ईमेल आईडी या 0141-6699999 कॉन्टैक्ट नंबर पर अनुरोध करने के 21 दिनों के भीतर कंपनी को सूचित करें। ऐसा न करने पर, किसी भी देरी और उसके नतीजों के लिए ग्राहक को ज़िम्मेदार ठहराया जा सकता है।

❖ वापस पाने की प्रक्रिया:

अगर किसी वजह से आप पेमेंट की तारीख से 30 दिनों के अंदर अपने प्रॉपर्टी के कागज़ात नहीं ले पाते हैं, तो कागज़ात हमारे हेड ऑफिस वापस भेज दिए जाएंगे।

अपनी प्रॉपर्टी के कागज़ात दोबारा मंगवाने के लिए, कृपया उनकी डिलीवरी के लिए एक नया अनुरोध (रिकेस्ट) करें।

इसके अलावा, हमारी पॉलिसी के अनुसार, लोन बंद होने की तारीख के 30 दिनों बाद प्रति माह ₹500 + GST का कस्टोडियन चार्ज लग सकता है।

यह प्रक्रिया आपकी प्रॉपर्टी के कागज़ात को वापस पाने की प्रक्रिया को आसान बनाने और उन्हें सुरक्षित रूप से संभालने के लिए बनाई गई है।

❖ प्रॉपर्टी के ओरिजिनल डॉक्यूमेंट्स का खोना या खराब होना:

FINOVA CAPITAL PRIVATE LIMITED
CIN: U65993RJ2015PTC048340

प्रॉपर्टी के ओरिजिनल डॉक्यूमेंट्स के खोने या खराब होने जैसी दुर्भाग्यपूर्ण स्थिति से निपटने के लिए, कृपया नीचे दी गई प्रक्रियाओं और बातों पर ध्यान दें:

❖ **डुप्लिकेट/सर्टिफाइड कॉपी के लिए सहायता:**

अगर प्रॉपर्टी के डॉक्यूमेंट्स हैंडओवर से पहले खो जाते हैं या खराब हो जाते हैं, तो कंपनी डुप्लिकेट या सर्टिफाइड कॉपी हासिल करने में आपकी मदद करने के लिए प्रतिबद्ध है। इससे जुड़ा खर्च कंपनी उठाएगी।

❖ **ग्राहकों का सहयोग:**

संपत्ति के दस्तावेजों की डुप्लिकेट या प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने की प्रक्रिया में ग्राहकों से पूर्ण सहयोग का अनुरोध किया जाता है। मामले के जल्द समाधान के लिए समय पर सहयोग बहुत ज़रूरी है।

1. **कंपनी की ज़िम्मेदारी की सीमा:**

ग्राहक की तरफ से देरी या सहयोग न करने के कारण होने वाले नुकसान या मुआवज़े के लिए कंपनी ज़िम्मेदार नहीं होगी। यह ज़रूरी है कि ग्राहक इस प्रक्रिया में सक्रिय रूप से शामिल हों और सहयोग करें।

2. **अधिकारियों की वजह से होने वाली देरी को शामिल न करना:**

सरकारी अधिकारियों या स्थानीय निकायों के काम करने या न करने की वजह से डुप्लिकेट या सर्टिफाइड कॉपी पाने में होने वाली देरी को कुल देरी की गिनती में शामिल नहीं किया जाएगा। बाहरी संस्थाओं की वजह से होने वाली देरी के लिए कंपनी को ज़िम्मेदार नहीं ठहराया जा सकता।

ये दिशा-निर्देश दस्तावेज़ वापस पाने की प्रक्रिया को आसान बनाने के लिए बनाए गए हैं, और सफल समाधान के लिए आपका सहयोग बहुत ज़रूरी है।

❖ **अप्रत्याशित घटना खंड:**

अप्रत्याशित परिस्थितियों के मद्देनजर, जो हमारे दायित्वों को पूरा करने की हमारी क्षमता को प्रभावित कर सकती हैं, कृपया निम्नलिखित अप्रत्याशित घटना खंड से अवगत रहें:

1. **'फोर्स मेज्योर' (Force Majeure) घटनाओं की परिभाषा:**

'फोर्स मेज्योर' घटनाओं का मतलब ऐसी घटनाओं या हालात से है जो कंपनी के उचित नियंत्रण से बाहर हैं। इनमें प्राकृतिक आपदाएं (जैसे आग, बाढ़, भूकंप या कुदरती घटनाएं), सरकारी कार्रवाई, हड़ताल, युद्ध, आतंकवाद, दंगे, नागरिक अशांति, विद्रोह या क्रांति, क़ारंटीन, महामारी, व्यापार पर रोक (embargo) और इसी तरह की अन्य सरकारी कार्रवाइयां शामिल हो सकती हैं।

2. **कंपनी की ज़िम्मेदारी की सीमा:**

अगर किसी 'फोर्स मेज्योर' घटना की वजह से कंपनी अपनी ज़िम्मेदारियों को पूरा करने में नाकाम रहती है या उसमें देरी होती है, तो इसके लिए कंपनी को ज़िम्मेदार नहीं ठहराया जाएगा।

3. सूचना देने की ज़रूरत:

'फोर्स मेज्योर' घटना होने पर, प्रभावित पक्ष तुरंत दूसरे पक्ष को इसकी सूचना देगा। साथ ही, घटना के बारे में ज़रूरी जानकारी और उस अनुमानित समय-सीमा के बारे में भी बताएगा जिसके दौरान ऐसी नाकामी या देरी जारी रहने की उम्मीद है।

यह क्लॉज़ कंपनी के नियंत्रण से बाहर की स्थितियों को स्वीकार करने और उनसे निपटने के लिए बनाया गया है।

❖ पॉलिसी से जुड़ी जानकारी:

किसी भी मदद या जानकारी के लिए, हमसे 0141-6699999 पर संपर्क करें या csd@finova.in पर ईमेल करें।