अनुलग्रक- III

ग्राहकों के लिए प्रायः पूछे जाने वाले प्रश्न

1.	भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा घोषित स्थगन अवधि (मोरेटोरियम) का अर्थ क्या है?
उत्तर	कॉविड–19 महामारी के कारण उत्पन्न व्यवधानों से ऋण चुकौती के बोझ को कम करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 27-03-2020 को 3 महीने यानी 01 मार्च 20 और 31 मई 20 के लिए स्थगन की अनुमति दी गई है जिसके दौरान ईएमआई/किस्तों का भुगतान अनिवार्य नहीं होगा। इसके अलावा, आरबीआई ने टर्म लोन के संबंध में देय सभी किस्तों के भुगतान पर स्थगन अवधि को 3 महीने के लिए, यानी 1 जून 2020 से 31 अगस्त 2020 तक बढ़ा दिया है।
2.	क्या आरबीआई द्वारा घोषित तीन महीने का प्रस्तावित ईएमआई स्थगन सभी ऋण खातों पर लागू होगा?
उत्तर	हाँ, सभी टर्म लोन और ओवरड्राफ्ट खाते होम लोन मैक्सगेन (01 मार्च 2020 को स्टैंडर्ड असेट्स) सहित पात्र हैं तथा बैंक द्वारा स्थगन अवधि की सुविधा अपने आप ही सभी पात्र कर्जदारों को दी जाएगी।
3.	क्या ईएमआई का स्थगन आवास ऋण/कार ऋण/शिक्षा ऋण/व्यक्तिगत ऋण पर भी लागू है?
उत्तर	हाँ, ऐसे सभी टर्म लोन खातों में जो 01 मार्च 2020 को स्टैंडर्ड असेट के रूप में निर्धारित हैं ईएमआई स्थगन का लाभ मिल सकेगा जिनमें कार लोन, शिक्षा ऋण तथा व्यक्तिगत ऋण भी शामिल हैं।
4.	क्या ईएमआई को माफ किया जाएगा?
उत्तर	ईएमआई को माफ नहीं किया जा रहा है बल्कि केवल स्थगित किया जा रहा है। स्थगन अवधि (मोरेटोरियम) खत्म होने के बाद यानी 1 सितंबर से ग्राहक ईएमआई का भुगतान शुरू करेंगे।
5.	क्या स्थगन (मोरेटोरियम) के 6 महीनों का ब्याज माफ किया जा रहा है?
उत्तर	ब्याज माफ नहीं किया जाएगा लेकिन स्थगन अवधि के दौरान उपचित होता जाएगा।
6.	क्या बैंक अपने आप ईएमआई/किस्तों की वसूली बंद कर देगा?
उत्तर	नहीं। बैंक को इसके लिए कर्जदार की सहमति की जरूरत होती है।

7.	स्थायी अनुदेश (एसआई) के माध्यम से मेरे खाते से वसूल की जाने वाली ईएमआई के स्थगन के लिए मुझे कैसे आवेदन करना होगा?
उत्तर	ईएमआई के स्थगन के लिए बैंक आपके पंजीकृत मोबाइल नंबर पर एसएमएस भेजेगा, मोरेटोरियम सुविधा उपलब्ध कराने के लिए ऐसे एसएमएस मिलने के 5 दिनों में <YES> to VMN को जवाबी एसएमएस भेजें। *आपका मोबाइल नंबर बैंक के पास पंजीकृत नंबर से भिन्न होने पर आपको एसएमएस प्राप्त नहीं होगा। ऐसे मामलों में आप अपनी शाखा से संपर्क करें तथा अनुलग्नक-I के अनुसार अपना अनुरोध प्रस्तुत करें।
8.	अन्य बैंक के पास मेरे खाते से एनएसीएच के माध्यम से वसूल की जाने वाली ईएमआई के स्थगन के लिए कैसे आवेदन करना होगा?
उत्तर	ईएमआई के स्थगन के लिए बैंक आपके पंजीकृत मोबाइल नंबर पर एसएमएस भेजेगा, स्थगन का लाभ लेने के लिए एसएमएस मिलने के 5 दिनों में VMN को <STOP1234> (जिसमें 1234 ऋण खाता संख्या के अंतिम 4 नंबर हैं) जवाबी एसएमएस भेजें। *आपका मोबाइल नंबर बैंक के पास पंजीकृत नंबर से भिन्न होने पर आपको एसएमएस प्राप्त नहीं होगा। ऐसे मामलों में आप अपनी शाखा से संपर्क करें तथा अनुलग्नक-I के अनुसार अपना अनुरोध प्रस्तुत करें।
9	मैं अपनी ईएमआई का भुगतान जारी रखना चाहता/चाहती हूं। मुझे इसके लिए क्या कार्रवाई करनी चाहिए?
उत्तर	इस स्थिति में, आपके द्वारा कोई कार्रवाई की आवश्यकता नहीं है। आप हमेशा की तरह भुगतान करना जारी रख सकते हैं। लोन मूल चुकौती कार्यक्रम के अनुसार जारी रहेगा।
10.	मैं खुद से अपनी किस्तों का भुगतान करता हूं। क्या मुझे अपनी किस्तों के स्थगन के लिए अलग से आवेदन करना होगा?
उत्तर	यदि आप खुद से अपनी किस्तों का भुगतान कर रहे थे तो आपकी तरफ में कोई कार्रवाई की आवश्यकता नहीं है। स्थगन अवधि खत्म होने के बाद यानी 1 सितंबर 2020 के बाद आप ईएमआई का भुगतान शुरू कर सकते हैं। कुल चुकौती की अवधि तदनुसार बढ़ाई जाएगी।
11.	यदि मेरे एक से अधिक ऋण खाते हैं, तो क्या सभी ऋण खाते राहत का लाभ उठाने के पात्र होंगे?
उत्तर	हां, ऊपर दिए गए सभी ऋण खाते राहत का लाभ उठाने के पात्र होंगे।
12.	ईएमआई की चुकौती में स्थगन के लिए आवेदन करना अनिवार्य है या नहीं?

उत्तर	नहीं। ग्राहक की सुविधा के अनुसार यह वैकल्पिक है। हालांकि, पर्याप्त धन वाले ग्राहकों को हम किसी भी अतिरिक्त ब्याज और अवधि विस्तार से बचने के लिए इस अवधि के दौरान चुकौती जारी रखने के लिए प्रोत्साहित करते हैं।
13.	क्या ईएमआई के स्थगन के फलस्वरूप मेरी सीआईसी रिपोर्ट में कोई प्रतिकूल टिप्पणी या मेरा क्रेडिट स्कोर इससे प्रभावित होगा?
उत्तर	नहीं, ग्राहक की क्रेडिट रिपोर्ट/क्रेडिट स्कोर पर कोई प्रभाव नहीं पड़ेगा।
14.	यदि मैं तीन ईएमआई के स्थगन का लाभ उठाता/उठाती हूं तो क्या मेरा ऋण खाता एनपीए में बदल जाएगा?
उत्तर	नहीं। ऐसे मामले में आपका ऋण खाता एनपीए में नहीं बदलेगा।
15.	तीन ईएमआई के स्थगन का लाभ लेने के लिए क्या अतिरिक्त चार्जिस हैं?
उत्तर	इस सुविधा का लाभ उठाने के लिए कोई अतिरिक्त शुल्क नहीं है।
16.	सुविधा का विकल्प चुनने पर क्या मुझे स्थगन के 6 महीने के बाद एक बार में ही पूरी लंबित ईएमआई राशि का भुगतान करने की जरूरत होगी?
उत्तर	ग्राहक मूल चुकौती कार्यक्रम के अनुसार सितंबर 2020 के बाद अपनी सामान्य ईएमआई/किस्तों का भुगतान जारी रखेगा/रखेंगी। हालांकि, स्थगित ईएमआई/किस्त राशि पर ब्याज लगने के कारण, बढ़ाई गई अवधि के लिए शेष ईएमआई की राशि या ईएमआई की संख्या बदल सकती है।
17.	क्या ईएमआई को स्थगित करने के परिणामस्वरूप मेरे भविष्य की ईएमआई राशि में वृद्धि होगी?
उत्तर	ग्राहक मूल चुकौती कार्यक्रम के अनुसार सितंबर 2020 के बाद अपनी सामान्य ईएमआई/किस्तों का भुगतान जारी रखेगा/रखेंगी। हालांकि, स्थगित ईएमआई/किस्त राशि पर ब्याज लगने के कारण, बढ़ाई गई अवधि के लिए शेष ईएमआई की राशि या ईएमआई की संख्या बदल सकती है।
18.	क्या आरबीआई के इन सभी उपायों को पुनर्गठन माना जाएगा?
उत्तर	नहीं। इसे पुनर्गठन के रूप में नहीं माना जाएगा और इसलिए असेट वर्गीकरण में भी कोई बदलाव नहीं किया जाएगा।
19.	यदि मेरे खाते में पर्याप्त शेष राशि है और मैं 3 ईएमआई के स्थगन का लाभ नहीं उठाता हूं, तो क्या ऋण खाते के संबंध में मेरे स्थायी अनुदेश कार्यान्वित होंगे?
उत्तर	यदि आपने एसआई में परिवर्तन के लिए कोई अनुरोध नहीं दिया है, तो एसआई को निष्पादित किया जाता रहेगा, जिसका अर्थ है कि तदनुसार किस्तों/ईएमआई की वसूली की जाएगी।

20.	यदि मेरा ऋण खाता स्थगन (मोरेटोरियम) के अधीन है और चुकौती की शुरुआत होने की तारीख 1 जून 20 और 31 अगस्त 2020 के बीच है, तो क्या मैं ईएमआई के स्थगन का लाभ उठा सकता/सकती हूं?
उत्तर	हाँ। ईएमआई के स्थगन का लाभ 1 जून 2020 और 31 अगस्त 2020 के बीच देय ईएमआई के लिए उपलब्ध है।
21.	यदि मेरा ऋण खाता मोरेटोरियम के तहत है और चुकौती शुरू करने की तारीख 31 अगस्त 2020 के बाद है, तो क्या स्थगन/अवधि 3 महीने तक बढ़ाई जा सकती है?
उत्तर	नहीं। जिन ऋण खातों की चुकौती की तारीख 31 अगस्त 2020 के बाद है, उनके लिए स्थगन नहीं दिया जाएगा/अवधि नहीं बढ़ायी जाएगी।
22.	क्या मैं एक महीने में ईएमआई के स्थगन का विकल्प चुन सकता/सकती हूं और फिर दूसरे महीने में ईएमआई का भुगतान कर सकता/सकती हूं?
उत्तर	हां, आप अपनी सुविधा के अनुसार आवेदन कर सकते/सकती हैं।