

ग्राहकों के लिए प्रायः पूछे जाने वाले प्रश्न

1.	मुझे अपनी ईएमआई स्थगित करानी है परन्तु मार्च महीने की ईएमआई पहले से ही काटी जा चुकी है। मैं ईएमआई की राशि कैसे वापस कर सकता /सकती हूँ?
उत्तर	एसबीआई ने सभी ऋण खातों के लिए तीन महीने की मोहलत (मोरेटोरियम) दी है। यदि ईएमआई डेबिट कर दी गई है और आप इसका रिफंड चाहते हैं तो कृपया https://bank.sbi/stopemi पर उपलब्ध अनुलग्नक-II में दी गई आईडी पर ईमेल के माध्यम से आवेदन करें। आवेदन का प्रारूप उसी लिंक पर अनुलग्नक-1 के रूप में उपलब्ध है। यदि आप ईमेल भेजने में असमर्थ हैं, तो निर्धारित प्रारूप में हस्तलिखित आवेदन होम शाखा में प्रस्तुत किया जा सकता है।
2.	मेरी ईएमआई एनएसीएच/ईसीएस/स्थायी अनुदेश के माध्यम से स्वचालित रूप से डेबिट की जाती है। मैं सरकार की घोषणा के अनुसार स्थगन सुविधा का लाभ कैसे उठा सकता/सकती हूँ?
उत्तर	हम आपकी परेशानी को समझते हैं। इस विकट परिस्थिति में एसबीआई आप सभी के साथ खड़ा है। ईएमआई के स्थगन के बारे में एक सुविज्ञ निर्णय लेने के लिए, हम आपसे https://bank.sbi/stopemi में दी गई जानकारी का अवलोकन करने का अनुरोध करते हैं। कृपया ध्यान दें कि ग्राहक को लिंक (अनुलग्नक-II) में दिए गए ईमेल आईडी पर ईमेल के माध्यम से आवेदन करना होता है। आवेदन की सामग्री एक ही लिंक पर एनेक्सचर-1 के रूप में उपलब्ध है। यदि आप ईमेल भेजने में असमर्थ हैं, तो निर्धारित प्रारूप में हस्तलिखित आवेदन होम शाखा में प्रस्तुत किया जा सकता है।
3.	मैं खुद से अपनी किस्तों का भुगतान करता/करती हूँ। क्या मुझे अपनी किस्तों के आस्थगन/स्थगन के लिए अलग से आवेदन करना होगा?

उत्तर	एसबीआई ने सभी लोन खातों के लिए तीन महीने की मोहलत दी है। यदि आप खुद से अपनी किस्तों का भुगतान कर रहे थे तो आपकी तरफ से कोई कार्रवाई की आवश्यकता नहीं है। स्थगन अवधि खत्म होने के बाद यानी 1 जून के बाद आप ईएमआई का भुगतान शुरू कर सकते हैं। कुल चुकौती अवधि बढ़ जाएगी।
4.	मैं स्थगन सुविधा का लाभ उठाए बिना अपनी ईएमआई का भुगतान जारी रखना चाहता/चाहती हूं। ऑफ्ट-आउट करने के लिए क्या प्रक्रिया है?
उत्तर	इस स्थिति में, आपके द्वारा कोई कार्रवाई की आवश्यकता नहीं है। आप हमेशा की तरह भुगतान करना जारी रख सकते/सकती हैं। लोन मूल चुकौती कार्यक्रम के अनुसार जारी रहेगा।
5.	क्या ईएमआई स्थगन कार ऋण/शिक्षा ऋण/व्यक्तिगत ऋण पर भी लागू है?
उत्तर	पैकेज के तहत सभी मीयादी ऋण यह सुविधा लेने के पात्र हैं। कार ऋण/शिक्षा ऋण/व्यक्तिगत ऋण के ग्राहक इस सुविधा के लिए आवेदन कर सकते हैं।
6.	क्या ईएमआई को माफ किया जाएगा?
उत्तर	ईएमआई माफ नहीं की जा रही है बल्कि केवल स्थगित या बाद में वसूल की जाएगी। स्थगन अवधि (मोरेटोरियम) खत्म होने के बाद यानी 1 जून से ग्राहक ईएमआई का भुगतान शुरू कर सकते हैं। कुल चुकौती अवधि बढ़ जाएगी।
7.	क्या स्थगन (मोरेटोरियम) के 3 महीनों का ब्याज माफ किया जा रहा है?
उत्तर	ब्याज माफ नहीं किया जाएगा लेकिन स्थगन अवधि के दौरान उपचित होता जाएगा। ग्राहकों को एक सुविज्ञ निर्णय लेने में मदद करने के लिए, हमने अपनी वेबसाइट पर स्थगन के प्रभाव के बारे में विस्तार से जानकारी दी है। कृपया https://bank.sbi/stopemi देखें।

8.	क्या आरबीआई द्वारा घोषित तीन महीने का प्रस्तावित ईएमआई स्थगन सभी ऋण खातों पर लागू है?
उत्तर	मैक्सगेन आवास ऋण और मानक आस्तियों (01 मार्च 2020 तक) सहित सभी मीयादी ऋण और ओवरड्राफ्ट खाते पर 3 महीने का स्थगन लागू है। 1 मार्च 20 से 31 मई 20 के बीच देय स्थगित किस्तें (i) मूलधन और/या ब्याज भाग, (ii) बुलेट चुकौती, (iii) समान मासिक किस्तों (ईएमआई) के बीच।
9.	यदि मेरे एक से अधिक ऋण खाते हैं, तो क्या सभी ऋण खाते राहत का लाभ उठाने के पात्र होंगे?
उत्तर	हां, ऊपर उल्लिखित सभी ऋण खाते राहत का लाभ उठाने के पात्र होंगे।
10.	मोरेटोरियम का अर्थ क्या है?
उत्तर	स्थगन का अर्थ 1 मार्च 20 और 31 मई 20 के बीच की अवधि के लिए ईएमआई/किस्तों के भुगतान को अस्थायी रूप से स्थगित करना है।
11.	क्या बैंक अपने आप ईएमआई/किस्तों की वसूली बंद कर देगा?
उत्तर	नहीं। बैंक को इसके लिए कर्जदार की सहमति की जरूरत होती है। विवरण के लिए कृपया https://bank.sbi/stopemi देखें।
12.	मैं बैंक से कैसे संपर्क कर सकता हूं और स्थगन के लिए आवेदन कर सकता हूं?
उत्तर	कृपया https://bank.sbi/stopemi देखें और अनुदेशों का पालन करें। वेब पेज पर आपको आवेदन पत्र मिलेंगे जिन्हें भरकर, हस्ताक्षर करके निर्धारित ईमेल आईडी पर ईमेल किया जाना है।
13.	ईएमआई (यों) 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।
14.	क्या ईएमआई के स्थगन के फलस्वरूप मेरी सीआईसी रिपोर्ट में किसी भी प्रतिकूल टिप्पणी या मेरे क्रेडिट स्कोर को प्रभावित करेगा?
उत्तर	नहीं, ग्राहक की क्रेडिट रिपोर्ट/क्रेडिट स्कोर पर कोई प्रभाव नहीं पड़ेगा।
15.	यदि मैं तीन ईएमआई के स्थगन का लाभ उठाता हूं तो क्या मेरा ऋण खाता एनपीए में बदल जाएगा?
उत्तर	नहीं। ऐसे मामले में आपका ऋण खाता एनपीए में नहीं बदलेगा।
16.	तीन ईएमआई के स्थगन की अवधि के दौरान, क्या मेरे ऋण खाते में ब्याज उपचित होता जाएगा?
उत्तर	हां, ऋण करार के अनुसार ऋण खाते में ब्याज उपचित होगा और पूंजीकृत किया जाएगा।
17.	तीन ईएमआई के स्थगन का लाभ लेने के लिए क्या चार्जिस हैं?
उत्तर	इस सुविधा का लाभ उठाने के लिए कोई शुल्क नहीं है।
18.	सुविधा का विकल्प चुनने पर क्या मुझे स्थगन के 3 महीने के बाद एक बार में ही पूरी बकाया ईएमआई राशि का भुगतान करने की जरूरत है?
उत्तर	नहीं। ग्राहक मूल चुकौती कार्यक्रम के अनुसार जून 2020 के बाद अपनी सामान्य ईएमआई/किस्तों का भुगतान जारी रखेगा/रखेंगी, जिसकी अवधि 3 महीने तक बढ़ाई जाएगी। हालांकि, ईएमआई/किस्त राशि पर ब्याज लगने के कारण, शेष ईएमआई की राशि या ईएमआई की संख्या बदल सकती है।

19.	क्या ईएमआई को स्थगित करने के परिणामस्वरूप मेरी भविष्य की ईएमआई राशि में वृद्धि होगी?
उत्तर	नहीं। ग्राहक मूल चुकौती कार्यक्रम के अनुसार जून 2020 के बाद अपनी सामान्य ईएमआई/किस्तों का भुगतान जारी रखेगा/रखेंगी, जिसकी अवधि 3 महीने तक बढ़ाई जाएगी। हालांकि, ईएमआई/किस्त राशि पर ब्याज लगने के कारण, शेष ईएमआई की राशि या ईएमआई की संख्या बदल सकती है।
20.	क्या आरबीआई के इन सभी उपायों को पुनर्गठन माना जाएगा?
उत्तर	नहीं। इसे पुनर्गठन के रूप में नहीं माना जाएगा और इसलिए ऋण वर्गीकरण में भी कोई बदलाव नहीं किया जाएगा।
21.	यदि मैं पहले से भुगतान किए गए ईएमआई राशि की वापसी नहीं चाहता/चाहती हूं, तो इसपर क्या कार्रवाई की जाएगी?
उत्तर	आपकी तरफ से कोई कार्रवाई आवश्यक नहीं है। ऐसे मामले में भुगतान की गई ईएमआई को ऋण की नियमित चुकौती माना जाएगा।
22.	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 पर कार्रवाई की जाएगी?
उत्तर	यदि आपने एसआई में परिवर्तन के लिए कोई अनुरोध नहीं दिया है, तो एसआई पर कार्रवाई जारी रहेगी, जिसका अर्थ है कि किस्तें/ईएमआई की वसूली की जाएगी। यदि आप पहले से वसूली गई किस्तों/ईएमआई की राशि की वापसी चाहते/चाहती हैं, तो आप इसके लिए आवेदन कर सकते/सकती हैं। विवरण के लिए कृपया https://bank.sbi/stopemi देखें।

23.	यदि मेरा ऋण खाता स्थगन (मोरेटोरियम) के अधीन है और चुकोती प्रारंभ तिथि 1 मार्च 20 और 31 मई 2020 के बीच है, तो क्या मैं ईएमआई के स्थगन का लाभ उठा सकता हूँ?
उत्तर	हाँ। ईएमआई के स्थगन का लाभ 1 मार्च 2020 और 31 मई 2020 के बीच देय ईएमआई के लिए उपलब्ध है।
24.	यदि मेरे ऋण खाते मोरेटोरियम के तहत है और चुकोती शुरू करने की तारीख 31 मई 2020 के बाद है, तो क्या स्थगन/अवधि 3 महीने तक बढ़ायी जा सकती है?
उत्तर	नहीं। जिन ऋण खातों की चुकोती तिथि 31 मई 2020 के बाद है, उनके लिए स्थगन नहीं किया जाएगा/अवधि नहीं बढ़ायी जाएगी।
25.	मैं अपने ईएमआई का भुगतान किसी अन्य बैंक में रखे वेतन/बचत बैंक खाते से कर रहा हूँ। मुझे 3 ईएमआई के स्थगन के लिए क्या करना होगा?
उत्तर	जहां राष्ट्रीय स्वचालित समाशोधन गृह (एनएसीएच) सुविधा के माध्यम से किस्त/ईएमआई की वसूली होती है, कृपया एनएसीएच बढ़ाने के लिए मंडेट सहित तथा इन किस्तों को रोकने के लिए निर्दिष्ट ईमेल आईडी पर ई-मेल के माध्यम से आवेदन प्रस्तुत करें। विवरण के लिए https://bank.sbi/stopemi देखें।
26.	क्या मैं एक महीने में ईएमआई के स्थगन का विकल्प चुन सकता/सकती हूँ और फिर दूसरे महीने में ईएमआई का भुगतान कर सकता/सकती हूँ?
उत्तर	हां, आप अपनी सुविधा के अनुसार आवेदन कर सकते/सकती हैं।
27.	मीयादी ऋण की विस्तारित अवधि निर्धारित अधिकतम अवधि से अधिक या ऋण करार में निर्धारित अवधि से अधिक होने का क्या परिणाम होगा?
उत्तर	यह ऐसे सभी मीयादी ऋणों के लिए परिवर्तन या अनुमोदन प्राप्त किए बिना बढ़ायी जा सकती है।