



**पीएनबी हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड
की
उचित व्यवहार संहिता**

विषयसूची

क्र.सं.	विवरण	पृष्ठ संख्या
1	उद्देश्य और प्रयोज्यता	2
2	पारदर्शी तरीके से निष्पक्ष रूप से कार्य करना	2
3	विज्ञापन विपणन और बिक्री	2
4	ऋण	3
5	क्रेडिट संदर्भ एजेंसी	5
6	देय राशि की वसूली	5
7	शिकायतें और आपत्ति	6
8	सामान्य	7

संस्करण इतिहास का सारांश

नीति अनुमोदित की गई है	निदेशक मंडल द्वारा
नीति मसौदा तैयार किया गया है	राष्ट्रीय प्रमुख - ग्राहक सेवा और शाखा संचालन, द्वारा
नीति के नवीनीकरण की अंतिम तिथि	2011/वी1.0 जनवरी 2017/वी2.0 नवंबर 2019/वी3.0 28 अक्टूबर, 2020/वी4.0
वर्तमान संशोधन दिनांक/संख्या	वी5.0

उचित व्यवहार संहिता

पीएनबी हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (“कंपनी”) ने मास्टर निदेश - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिजर्व बैंक) निदेश, 2021 के अनुसार भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी उचित व्यवहार संहिता (फेयर प्रैक्टिस कोड (एफपीसी)) में संशोधन किया है और उसे अपनाया है। देखें आरबीआई परिपत्र आरबीआई/2020-21/73 डीओआर.एफआईएन.एचएफसी.सीसी.सं.120/03.10.136/2020-21 दिनांक 17 फरवरी, 2021

आरबीआई द्वारा अपने उक्त निदेशों में निर्धारित दिशा-निर्देशों को ध्यान में रखते हुए, कंपनी ने उचित व्यवहार संहिता (फेयर प्रैक्टिस कोड) में संशोधन किया है, जिसमें उचित व्यवहारों/मानकों के लिए सिद्धांतों को तैयार किया गया है, जिनका कंपनी अपने ग्राहकों के साथ मजबूत संबंध बनाने और आत्मविश्वास को बढ़ावा देने के लिए पालन करेगी। यह संहिता कंपनी के निदेशक मंडल के अनुमोदन से प्रभावी होकर पूर्व की उचित व्यवहार संहिता का स्थान लेगी।

I. एफपीसी की प्रयोज्यता

यह संहिता सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगी, चाहे वे कंपनी, उसकी सहायक कंपनियों या डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म (स्व-स्वामित्व वाली और/या बहिस्त्रोतन व्यवस्था के तहत) द्वारा काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से प्रदान किए गए हों।

II. ऋणों और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन

- i. ऋणी के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा या ऋणी द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- ii. कंपनी पारदर्शी रूप से ऋणी को ऋण आवेदन के प्रसंस्करण के लिए देय शुल्क, ऋण राशि स्वीकृत/संवितरित नहीं होने पर वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो तो, विलंबित पुनर्भुगतान के लिए दंडात्मक ब्याज/अर्थदंड (पेनाल्टी) यदि कोई हो तो, ऋण को नियत (फिक्स्ड) से अस्थायी (फ्लोटिंग) दरों में बदलने या इसके विपरीत करने के लिए संपरिवर्तन शुल्क (कन्वर्शन चार्ज), किसी भी ब्याज पुनः स्थापन शर्त (इंटेस्ट रीसेट क्लॉज) के अस्तित्व और कोई अन्य मामला जो ऋणी के हित को प्रभावित करता है के बारे में सभी जानकारी का खुलासा करेगी। दूसरे शब्दों में, कंपनी पारदर्शी तरीके से ऋण आवेदन के प्रसंस्करण/स्वीकृति में शामिल सभी शुल्कों सहित ‘सभी लागत’ का खुलासा करेगी। यह भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि ऐसे शुल्क अभेदात्मक हैं।
- iii. ऋण आवेदन प्रपत्रों में वो आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो ऋणी के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एचएफसी द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ एक अर्थपूर्ण तुलना की जा सके और ऋणी द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र आवेदन पत्र के साथ जमा करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों की सूची को इंगित कर सकता है।
- iv. कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की एक प्रणाली तैयार करेगी। अधिमानतः, जिस समय सीमा के भीतर ऋण आवेदनों का निपटारा किया जाएगा, उसे भी पावती में दर्शाया जाना चाहिए।

III. ऋण मूल्यांकन, नियम/शर्तें और ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना

- i. आम तौर पर ऋण आवेदन के प्रसंस्करण के लिए आवश्यक सभी विवरण कंपनी द्वारा आवेदन के समय पर एकत्र किए जाएंगे। यदि इसे किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता है, तो ग्राहक को तुरंत बताया जाना चाहिए कि उससे फिर से संपर्क किया जाएगा।
- ii. कंपनी ऋणी को स्वीकृति पत्र के माध्यम से स्थानीय भाषा या ऐसी भाषा में लिखित रूप में बताएगी जो ऋणी को समझ में आती है, या अन्यथा ब्याज की वार्षिक दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क, पेनल (दंडात्मक) ब्याज (यदि कोई हो) सहित सभी नियमों और शर्तों के साथ ऋण की राशि स्वीकृत होती है और ऋणी द्वारा इन नियमों

और शर्तों की लिखित स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखें।

- iii. कंपनी ऋण अनुबंध में विलंब से पुनर्भुगतान के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज का उल्लेख बड़े अक्षरों में करेगी।
- iv. कंपनी ऋणों की स्वीकृति / संवितरण के समय प्रत्येक ऋणी को ऋण समझौते में उद्धृत प्रत्येक संलग्नक की एक प्रति के साथ ऋण अनुबंध की एक प्रति अनिवार्य रूप से पावती के विपरीत प्रस्तुत करेगी।
- v. यदि कंपनी ग्राहक को ऋण प्रदान नहीं कर सकती है, तो वह अस्वीकृति के कारणों को लिखित रूप में सूचित करेगी।

IV. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

- i. संवितरण, ऋण अनुबंध/स्वीकृति पत्र में दिए गए संवितरण कार्यक्रम के अनुसार किया जाना चाहिए।
- ii. कंपनी संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, दंडात्मक (पेनल) ब्याज (यदि कोई हो), सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य प्रयुक्त शुल्कों आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन के लिए स्थानीय भाषा या ऋणी द्वारा समझी जाने वाली भाषा में ऋणी को नोटिस देगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावी हों और इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त भी ऋण अनुबंध में शामिल की गई हो।
- iii. यदि ऐसा परिवर्तन ग्राहक के लिए नुकसानदेह है, तो वह 60 दिनों के भीतर और बिना किसी सूचना के अपना खाता बंद कर सकता है या बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए इसे बदल सकता है।
- iv. अनुबंध के तहत भुगतान या प्रदर्शन को प्रत्याहार (रीकॉल)/त्वरित करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय ऋण अनुबंध के अनुरूप होना चाहिए।
- v. कंपनी समस्त देय राशि के पुनर्भुगतान पर या किसी भी वैध अधिकार के अधीन ऋण की बकाया राशि की वसूली पर या किसी अन्य दावे के ग्रहणाधिकार के लिए जो कंपनी के ऋणी के खिलाफ हो सकता है समस्त प्रतिभूतियां जारी करेगी। यदि ऐसे समंजन अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो ऋणी को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा, जिसके तहत कंपनी संबंधित दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

V. निदेशक मंडल का उत्तरदायित्व

- i. कंपनी के निदेशक मंडल ने शिकायतों और आपत्तियों के समाधान के लिए संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण व्यवस्था निर्धारित की है। व्यवस्था यह सुनिश्चित करती है कि ऋण देने वाली संस्था के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को सुना जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर निपटाया जाए।
- ii. कंपनी का निदेशक मंडल समय-समय पर प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण व्यवस्था के कार्य की समीक्षा करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है, जैसा कि इसके द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।

VI. शिकायतें और आपत्तियां

- a. कंपनी के पास अपने प्रत्येक कार्यालय में शिकायतों और आपत्तियों को प्राप्त करने, दर्ज करने और निपटाने के लिए एक प्रणाली और एक प्रक्रिया है, जिसमें ऑनलाइन प्राप्त शिकायतें भी शामिल हैं। यदि किसी ग्राहक से लिखित रूप में कोई शिकायत प्राप्त हुई है, तो कंपनी उसे एक सप्ताह के भीतर एक पावती/प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगी। पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होना चाहिए जो शिकायत से निपटेगा। यदि शिकायत को कंपनी द्वारा निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन पर प्रसारित (रिले) किया जाता है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित समय के भीतर इस कार्य की प्रगति के बारे में सूचित किया

- b. मामले की जांच करने के बाद, कंपनी ग्राहक को अपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगी या समझाएगी कि उसे जवाब देने के लिए और समय की आवश्यकता क्यों है और शिकायत प्राप्त होने के छह सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी और उसे सूचित किया जाना चाहिए कि अगर वह अभी भी संतुष्ट नहीं है तो इस शिकायत को आगे कैसे ले जाए।
- c. कंपनी ने असंतुष्ट ऋणी द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आईडी और अन्य संपर्क विवरण, जिस पर शिकायत दर्ज की जा सकती है, समस्या को हल करने के लिए प्रतिवर्तन काल (टर्नअराउंड टाइम), वृद्धि के लिए मैट्रिक्स, आदि) को प्रचारित किया है और विशेष रूप से सुनिश्चित किया है जो इसकी वेबसाइट पर उपलब्ध करा दिया गया है।
- d. कंपनी ने अपने सभी कार्यालयों/शाखाओं और वेबसाइट पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित किया है कि यदि शिकायतकर्ता को एक महीने की अवधि के भीतर कंपनी से प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है या वो प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो शिकायतकर्ता एनएचबी की वेबसाइट पर ऑनलाइन दर्ज कराकर या डाक के माध्यम से एनएचबी, नई दिल्ली पर इसे दर्ज करके राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है।
- e. यदि ग्राहक शिकायत करना चाहता/चाहती है, तो वह ऐसा कर सकता/सकती है:

स्तर 1	स्तर 2	स्तर 3	स्तर 4
<ul style="list-style-type: none"> ग्राहक अपनी शिकायत अपने शाखा कार्यालय पर/शाखा व्यवसाय प्रमुख को या कंपनी की वेबसाइट www.pnhousing.com पर जाकर भेज सकते हैं। ग्राहक को शिकायत की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर जवाब दिया जाएगा। <p>हमारे ग्राहक संबंध प्रबंधन प्रकोष्ठ से निम्न माध्यमों से संपर्क किया जा सकता है :</p> <p>कस्टमर केयर नंबर 18001208800 कस्टमर केयर ईमेल आ ई डी customercare@pnbhousing.com वेबसाइट www.pnhousing.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> यदि ग्राहक शाखा व्यवसाय प्रमुख द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक अपनी शिकायत नोडल अधिकारी को nodalofficer@pnbhousing.com पर लिखकर भेज सकता है। ग्राहक को शिकायत की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर जवाब दिया जाएगा। <p>वैकल्पिक रूप से,</p> <ul style="list-style-type: none"> ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी को यहां लिख सकते हैं : <p>पीएनबी हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड नौवीं मंजिल, अंतरिक्ष भवन, 22 कस्तूरबा गांधी मार्ग, नई दिल्ली - 110001</p> <p>नोट:- कृपया लिफाफे के ऊपर 'शिकायत निवारण' उल्लेख करें</p>	<ul style="list-style-type: none"> यदि समाधान अभी भी ग्राहकों की संतुष्टि के अनुरूप नहीं है, तो वे executivedirector@pnbhousing.com को लिखकर प्रबंध निदेशक और सीईओ से संपर्क कर सकते हैं। ग्राहक को शिकायत की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर जवाब दिया जाएगा। 	<ul style="list-style-type: none"> ग्राहक की संतुष्टि के अनुसार शिकायत का समाधान न करने की स्थिति में, उपरोक्त तिमाहियों से 30 दिनों के भीतर, ग्राहक नीचे दिए गए पते पर राष्ट्रीय आवास बैंक से संपर्क कर सकते हैं: राष्ट्रीय आवास बैंक, विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग, (शिकायत निवारण प्रकोष्ठ), चौथी मंजिल, कोर-5ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली - 110003 शिकायतकर्ता https://grids.nhbonline.org.in पर www.nhb.org.in पर शिकायत दर्ज कराकर भी शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है।

VII. उचित व्यवहार संहिता से संचार करने की भाषा और माध्यम

उचित व्यवहार संहिता (जो अधिमानतः स्थानीय भाषा या ऋणी द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होगी) यहां ऊपर उल्लिखित निर्देशों के आधार पर बोर्ड के अनुमोदन से कंपनी द्वारा लागू की जाएगी। इसे विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर भी प्रस्तुत किया जाएगा।

VIII. आवास वित्त कंपनियों (एचएफसी) द्वारा प्रभारित अत्यधिक ब्याज का विनियमन

- i. कंपनी का बोर्ड संबंधित कारकों जैसे कि फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और एवं और अग्रिम के लिए ब्याज की दर निर्धारित करेगा। ब्याज की दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और ऋणियों की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य को ऋणी या ग्राहक को आवेदन पत्र में प्रकट किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा। कंपनी का बोर्ड दंडात्मक ब्याज/शुल्क (यदि कोई हो) के लिए भी स्पष्ट रूप से नीति निर्धारित करेगा।
- ii. ब्याज की दरें और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण, और पेनल (दंडात्मक) ब्याज (यदि कोई हो) को भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई परिवर्तन होता है तो वेबसाइट में प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित सूचना को अपडेट (अद्यतन) किया जाएगा।
- iii. ब्याज की दर और दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो) वार्षिक दर पर होने चाहिए ताकि ऋणी को सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से वसूल की जाएगी।
- iv. ऋणी से एकत्रित किशतों में ब्याज और मूलधन के बीच विभाजन स्पष्ट रूप से इंगित होना चाहिए।

IX. विज्ञापन, विपणन और बिक्री

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि;

- i. सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट और तथ्यात्मक हैं।
- ii. किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में किसी भी विज्ञापन में जो किसी सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित करता है और इसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल है, कंपनी यह भी बताएगी कि क्या अन्य शुल्क प्रयुक्त होंगे और उन प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर या वेबसाइट पर उपलब्ध है।
- iii. कंपनी ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और प्रभारों (दंडात्मक ब्याज सहित, यदि कोई हो तो) के बारे में अपनी शाखाओं में नोटिस लगाकर; टेलीफोन या हेल्प-लाइन के माध्यम से; कंपनी की वेबसाइट पर; नामित कर्मचारियों/सहायता डेस्क के माध्यम से; या सर्विस गाइड/टैरिफ शेड्यूल प्रदान करके जानकारी प्रदान करेगी।
- iv. यदि कंपनी सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए तृतीय पक्षों की सेवाएं लेती है, तो यह आवश्यक होगा कि ऐसे तृतीय पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तृतीय पक्षों के लिए उपलब्ध हों) को उसी स्तर की गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालें जैसे कंपनी करेगी।
- v. कंपनी समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा लिए गए उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बता सकती है। उत्पादों/सेवाओं के संबंध में उनके अन्य उत्पादों या प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी ग्राहकों को तभी दी जा सकती है जब उन्होंने ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए मेल द्वारा या इस हेतु वेबसाइट पर या ग्राहक सेवा संख्या पर पंजीकरण करके अपनी सहमति दी हो।
- vi. कंपनी अपनी उन डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (डीएसए) के लिए एक आचार संहिता लागू/निर्धारित करेगी, जिनकी सेवाओं का लाभ बाजार के उत्पादों/सेवाओं के लिए लिया जाता है, जिसमें अन्य मामलों के साथ-साथ उन्हें स्वयं की पहचान बताने की आवश्यकता होती है जब वे व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते हैं।
- vii. कंपनी बोर्ड के अनुमोदन के अनुसार प्रत्यक्ष बिक्री एजेंटों (डीएसए)/ प्रत्यक्ष विपणन एजेंटों (डीएमए) के लिए आदर्श आचार संहिता को अपनाएगी।

- viii. कंपनी समय-समय पर डीएमए की प्रणाली की समीक्षा करेगी। ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि कंपनी के प्रतिनिधि/कूरियर या डीएसए किसी भी अनुचित आचरण में संलग्न थे या इस संहिता का उल्लंघन कर रहे थे, कंपनी जांच करने और शिकायत का प्रबंधन करने एवं नुकसान को पूरा करने के उचित कदम उठाएगी।

X. गारंटर (जमानतकर्ता)

जब कोई व्यक्ति ऋण का गारंटर बनने पर विचार कर रहा हो, तो उसे इस बारे में सूचित किया जाना चाहिए

- i. गारंटर के रूप में उसका दायित्व
- ii. देनदारी की राशि में वह स्वयं कंपनी के लिए प्रतिबद्ध होगा/होगी।
- iii. किन परिस्थितियों में कंपनी उसे अपनी देनदारी का भुगतान करने के लिए बुलाएगी;
- iv. यदि कंपनी गारंटर के रूप में भुगतान करने में वह विफल रहता/रहती है तो जब कंपनी उसके अन्य पैसे से वसूली करती है।
- v. चाहे गारंटर के रूप में उसकी देनदारियां एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे
- vi. असीमित हैं; और
- vii. समय और परिस्थितियाँ जिसमें एक गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और साथ ही वह तरीके जिसमें कंपनी उसे इस बारे में सूचित करेगी।
- viii. यदि गारंटर देय राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद, देनदार/ऋणदाता द्वारा की गई मांग का पालन करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी इरादतन दोषी (डिफॉल्टर) माना जाएगा।

कंपनी उसे ऋणी की वित्तीय स्थिति में किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में सूचित रखेगी, जिसके लिए वह एक गारंटर के रूप में प्रस्तुत हुआ है।

XI. निजता और गोपनीयता (प्राइवैसी एंड कॉन्फिडेंशियलिटी)

वर्तमान और पिछले ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित किया जाएगा। कंपनी ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा, चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान की गई हो या अन्यथा हो, निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा किसी को भी प्रकट नहीं करेगी:

- i. यदि जानकारी कानून द्वारा दी जानी है।
- ii. यदि जानकारी को प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य है।
- iii. यदि कंपनी के हितों के लिए उन्हें धोखाधड़ी आदि को रोकने के लिए जानकारी देने की आवश्यकता होती है। ग्राहक की जानकारी किसी को उसकी अनुमति के अलावा विपणन उद्देश्यों के लिए नहीं दी जाएगी।
- iv. यदि ग्राहक कंपनी से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या ग्राहक की अनुमति से।
- v. यदि कंपनी को किसी ग्राहक के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो कंपनी उसे देने से पहले ग्राहक की लिखित अनुमति प्राप्त करेगी।

कंपनी के पास मौजूद ग्राहक के व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के लिए मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत ग्राहक को उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा।

जब तक ग्राहक विशेष रूप से उन्हें ऐसा करने के लिए अधिकृत नहीं करता है, कंपनी, कंपनी सहित किसी भी व्यक्ति द्वारा विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेगी।

XII. सावधि जमा

a. सभी प्रकार की जमा राशियों के लिए न्यूनतम लॉक-इन अवधि 3 महीने होगी। जमा राशियों के पूर्व भुगतान के लिए ब्याज दरें इस प्रकार हैं:

- i. तीन महीने के बाद लेकिन छह महीने से पहले - व्यक्तिगत जमाकर्ताओं के लिए देय अधिकतम ब्याज 4% प्रतिवर्ष होगा और जमाकर्ताओं की अन्य श्रेणी के मामले में कोई ब्याज नहीं होगा।

PNB HFL: यह नीति के बाद से परिपक्वता की तारीख से पहले - देय ब्याज उस अवधि के लिए सार्वजनिक जमा पर ब्याज दर से

- 1% कम होगा, जिसके लिए जमा राशि चल रही है।
- iii. यदि उस अवधि के लिए कोई दर निर्दिष्ट नहीं की गई है जिसके लिए जमा राशि चल रही है - तो न्यूनतम दर जिस पर जमा स्वीकार की जाती है, से 2% कम होगी।

ब्रोकरेज (दलाली) कंपनी के अधिकृत एजेंट को जमाओं की पूरी अवधि के लिए अग्रिम भुगतान किया जाता है। समयपूर्व आहरण के मामले में, ब्रोकरेज केवल पूर्ण की गई अवधि के लिए देय है और भुगतान की गई अतिरिक्त ब्रोकरेज राशि, जमा राशि से वसूल की जाएगी।

- a. जमाओं को कंपनी द्वारा निश्चित अवधि के लिए स्वीकार किया जाता है और जमाकर्ता की जिम्मेदारी है कि वह समय-समय पर जमा का नवीनीकरण करे। यदि जमा राशि को 7 वर्षों तक नवीनीकृत नहीं किया जाता है, तो जमा की देय तिथि से 7 वर्ष पूरे होने पर अतिदेय जमा को निवेशक शिक्षा और संरक्षण कोष (आईईपीएफ) में स्थानांतरित कर दिया जाएगा और उसके बाद जमाकर्ता सीधे आईईपीएफ से जमा की वापसी के लिए दावा कर सकता है।

12. सामान्य

- i. कंपनी ऋण अनुबंध के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर ऋणी के मामलों में हस्तक्षेप से दूर रहेगी (जब तक कि ऋणी द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई जानकारी संज्ञान में नहीं आए)।
- ii. ऋणी से ऋण खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, उसे अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- iii. जब भी ऋण दिया जाएगा, कंपनी ग्राहक को राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की आवर्तिता के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया के बारे में बताएगी। हालांकि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो देय राशि की वसूली के लिए भूमि के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत दौरा करके और/या यदि कोई प्रतिभूति है तो उसे पुनर्ग्रहित (वापस लेकर) द्वारा उसे स्मरण कराना शामिल होगा।
- iv. ऋण की वसूली के मामले में, कंपनी उत्पीड़न जैसे बेवक्त ऋणी को लगातार परेशान करना, ऋणों की वसूली आदि के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि का सहारा नहीं लेगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को उचित तरीके से ग्राहकों से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।
- v. कंपनी वसूली (रिकवरी) एजेंटों को नियुक्त करने के लिए नीति तैयार करेगी।
- vi. कंपनी निम्नलिखित परिस्थितियों में आवास ऋणों के पूर्वसमापन पर पूर्व-भुगतान शुल्क या अर्थदंड नहीं लगाएगी:
 - जहां गृहनिर्माण ऋण (हाउसिंग लोन) फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर हो और किसी भी स्रोत से पूर्वसमापन किया हो।
 - जहां गृहनिर्माण ऋण (हाउसिंग लोन) निश्चित ब्याज दर के आधार पर हो और ऋण का ऋणी द्वारा स्वयं के स्रोतों से पूर्वसमापन किया गया हो।

इस प्रयोजन के लिए अभिव्यक्ति "स्वयं के स्रोत" का अर्थ बैंक/एचएफसी/एनबीएफसी और/या किसी वित्तीय संस्थान से ऋण लेने के अलावा कोई अन्य स्रोत है।

सभी दोहरी/विशेष दर (फिक्स्ड और फ्लोटिंग का संयोजन) के गृहनिर्माण ऋण (हाउसिंग लोन), फिक्स्ड/फ्लोटिंग दर पर लागू पूर्वसमापन मानदंडों को आकर्षित करेंगे, जो इस बात पर निर्भर करते हैं कि पूर्वसमापन के समय, ऋण फिक्स्ड या फ्लोटिंग दर पर है या नहीं। दोहरी/विशेष दर गृहनिर्माण ऋण (हाउसिंग लोन) के मामले में, फ्लोटिंग दर के लिए पूर्वसमापन मानदंड तब प्रयुक्त होगा जब निश्चित ब्याज दर अवधि की समाप्ति के बाद ऋण को फ्लोटिंग दर ऋण में परिवर्तित किया जाता है। यह ऐसे सभी दोहरे/विशेष दर गृहनिर्माण ऋण (हाउसिंग लोन) पर लागू होता है जिन्हें इसके बाद बंद किया जा रहा है। यह भी स्पष्ट किया जाता है कि एक निश्चित दर ऋण वह होता है जहां ऋण की संपूर्ण अवधि के लिए दर तय की जाती है।

- vii. कंपनी व्यक्तिगत ऋणियों से सह-बाध्यता(ओं) के साथ या उनके बिना व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग दर सावधि ऋण पर फोरक्लोजिंग शुल्क/पूर्व-भुगतान अर्थदंड नहीं लगाएगी।
- viii. कंपनी और व्यक्तिगत ऋणी के बीच सहमत गृहनिर्माण ऋण (हाउसिंग लोन) के प्रमुख नियमों और शर्तों की त्वरित और अच्छी समझ की सुविधा के लिए कंपनी ऐसे ऋण के सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों (एमआईटीसी) वाले एक दस्तावेज प्राप्त करेगी। दस्तावेज कंपनी द्वारा प्राप्त किए जा रहे मौजूदा ऋण और प्रतिभूति दस्तावेजों के अतिरिक्त होगा। कंपनी उक्त दस्तावेज को दो प्रतियों में और ऋणी द्वारा समझी जा सकने वाली भाषा में तैयार करेगी। कंपनी और ऋणी के बीच विधिवत निष्पादित दस्तावेज की प्रतिलिपि पावती के अंतर्गत ऋणी को सौंपी जानी चाहिए।
- ix. कंपनी के संचालनों में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए सेवा शुल्क, ब्याज दरें, दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो), प्रस्तुत सेवाएं, उत्पाद जानकारी, विभिन्न लेनदेन के लिए समय मानदंड और शिकायत निवारण तंत्र आदि जैसे विभिन्न प्रमुख पहलुओं का प्रदर्शन आवश्यक है। इसलिए, कंपनी “सूचना पटल”, “बुकलेट/ब्रोशर”, “वेबसाइट”, “प्रदर्शन के अन्य माध्यम” और “अन्य मुद्दों” पर निर्देशों का पालन करेगी।
- x. कंपनी निम्नलिखित में से किसी भी भाषा में कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं के बारे में प्रदर्शित करेगी: हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा।
- xi. कंपनी उम्र, वर्ग, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। हालांकि, ऋण उत्पादों में उल्लेखित आयु पर प्रतिबंध लागू रहेंगे।
- xii. कंपनी शाखा के सूचना पटल में प्रदर्शित करने के अलावा, कंपनी की आधिकारिक वेबसाइट www.pnbhousing.com में शुल्कों की अनुसूची, नियम और शर्तों में बदलाव आदि को समाहित करते हुए समय-समय पर अपडेटेड एफपीसी/एमआईटीसी प्रकाशित करेगी। कंपनी अनुरोध पर या तो काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या ईमेल द्वारा एक प्रति भी प्रदान करेगी। हालांकि, यह कंपनी को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को स्थापित करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।
- xiii. ग्राहक के विशिष्ट अनुरोध पर, कंपनी, लाभार्थी/बिल्डर/विक्रेता और कंपनी के खाते में एनईएफटी/आरटीजीएस के माध्यम से ऋण राशि के इलेक्ट्रॉनिक हस्तांतरण की सुविधा प्रदान करेगी।
- xiv. कंपनी के पास वेबसाइट में ग्राहक पोर्टल की सुविधा है और ग्राहक इस तरह की सुविधा के माध्यम से आईटी उद्देश्यों के लिए अनंतिम/अंतिम ब्याज भुगतान प्रमाण पत्र, खातों का विवरण आदि प्राप्त करने के लिए पासवर्ड को ठीक से पंजीकृत करके खातों तक पहुंच सकते हैं।
- xv. आम तौर पर, ग्राहक के किसी भी खाते से संबंधित सभी डेटा/दस्तावेजों को ऋण/खाता बंद होने के 5 साल बाद परिष्कृत कर दिया जाएगा और कंपनी 5 साल के बाद ऐसे खातों की कोई जानकारी/डेटा प्रदान करने के किसी भी अनुरोध पर विचार नहीं करेगी।
- xvi. ऋण के संवितरण और उधारकर्ता/विक्रेता के नाम पर चेक जारी करने के बाद, यदि किसी भी कारण से खरीद लेनदेन पूरा नहीं किया जा सकता है और चेक को ऋण खाते में फिर से जमा किया जाता है, तो ऋणी को ऋण खाते में नामे करने की तारीख और ऋण बंद करने की तारीख के बीच की अवधि के लिए लागू दर पर ब्याज का भुगतान करना होगा।
- xvii. ग्राहक को समय-समय पर हमारी वेबसाइट पर प्रकाशित नो यूअर कस्टमर (केवाईसी), एंटी मनी लॉन्ड्रिंग (एएमएल) और ग्राहक स्वीकृति नीति के नियमों का पालन करना चाहिए।
- xviii. कंपनी किसी भी उन “ऋणदाता से संबंधित” वास्तविक कठिनाईयों का तुरंत समाधान करेगी जिसका ऋणी को सामना करना पड़ सकता है। कंपनी ऋण की स्वीकृति और संवितरण से सम्बद्ध होगी, लेकिन संपत्ति/संपत्ति से संबंधित मुद्दों के लिए कोई वारंटी नहीं देगी और ऋणी को संपत्ति के शीर्षक, निर्माण की गुणवत्ता, परियोजना की प्रगति आदि से स्वयं को संतुष्ट करना चाहिए।

- xix. सही डाक पता, ई-मेल आईडी, टेलीफोन नंबर और मोबाइल नंबर और कंपनी के साथ संचार के किसी भी अन्य माध्यम को पंजीकृत करना ऋणी की जिम्मेदारी है।
- xx. ईएमआई में कमी के अनुरोध पर विचार किया जाएगा यदि ऋण की समान अवधि को बनाए रखने के लिए ऋणी द्वारा ऋण के विस्तृत/एकमुश्त पूर्व भुगतान के कारण ऋणी के विशिष्ट अनुरोध पर ईएमआई की राशि में कोई आनुपातिक कमी हो। पूर्व भुगतान के संबंध में, ग्राहक के पास केवल उन्हीं मामलों में ईएमआई में कमी का विकल्प होगा जहां ऐसा पूर्व भुगतान न्यूनतम 5 ईएमआई के बराबर है।
- xxi. ऋण की अवधि का विस्तार: जब भी ब्याज दर (आरओआई) में कोई उर्ध्वगामी संशोधन होता है, तो कंपनी स्वचालित रूप से/संभावित रूप से, ऋणी को उसके ऋण खाते में परिवर्तन और शेष ऋण अवधि के बारे में सूचित करेगी। ऋणी के पास निम्न विकल्प होंगे -
- संभावित रूप से लागू बड़ी हुई ईएमआई का भुगतान करना या
 - लागू एकमुश्त पूर्व भुगतानों का भुगतान करना और समान ईएमआई जारी रखना या
 - समान ईएमआई जारी रखना और ऋण की अवधि बढ़ाना
- यह ऋणी की जिम्मेदारी होगी कि वह उपरोक्त में से किसी एक के लिए शाखा में जाए/संपर्क करे, ब्याज दर में परिवर्तन/संचार को भेजे।
- xxii. जब भी ऋण के लिए ब्याज दर (आरओआई (कार्ड दरों)) में नीचे की ओर संशोधन होती है, तो वही संभावित रूप से दिए गए नए ऋणों के लिए लागू होती है। पुराने ऋणों के संबंध में, लागू शर्तों के अधीन, ऋणी के पास कम ब्याज दर का लाभ उठाने का विकल्प होगा जो नवीनतम कंपनी की हाउसिंग फाइनेंस रेट (पीएनबीएचएफआर) पर स्विच करके और मामूली शुल्क का भुगतान करके और कुछ औपचारिकताओं को पूरा कर ब्याज दर (आरओआई) मोड को फिर से स्थापित करके हो सकेगा।
- xxiii. कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा इस संहिता की वार्षिक रूप से या पहले के अंतराल पर समीक्षा की जाएगी।
- xxiv. संहिता को प्रचारित करने के लिए, कंपनी:
- मौजूदा और नए ग्राहकों को संहिता की एक प्रति प्रदान करेगी ;
 - अनुरोध पर इस संहिता को या तो काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा उपलब्ध कराएगी;
 - इस संहिता को प्रत्येक शाखा और उनकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएगी; और
 - सुनिश्चित करेगी कि उनके कर्मचारियों को संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और संहिता को व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित किया गया है।