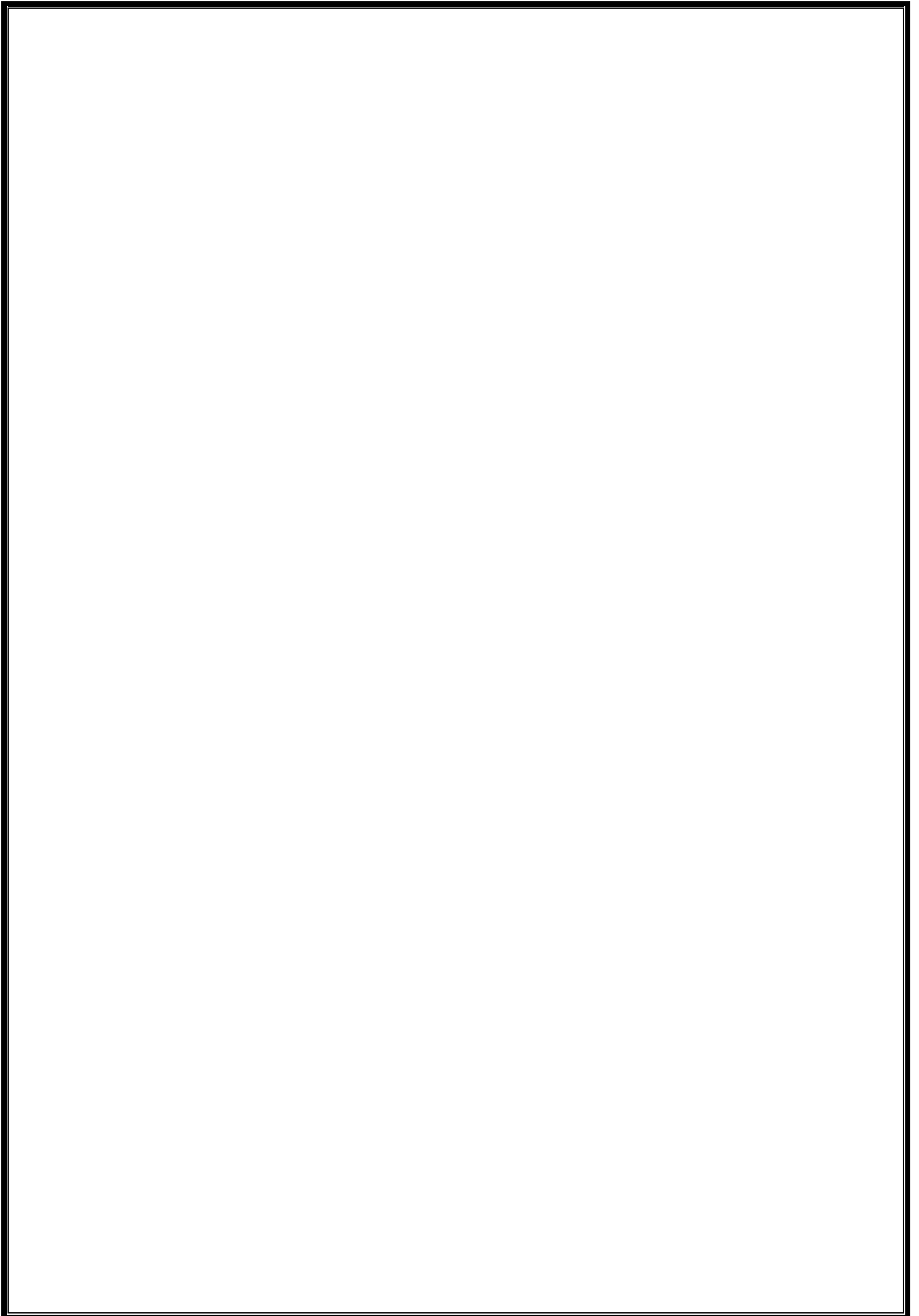




पीएनबी हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेडची

उचित व्यवहार संहिता



## सामग्री सारणी

| अनु. क्रमांक | तपशील                          | पृष्ठ क्र. |
|--------------|--------------------------------|------------|
| 1            | उद्दिष्टे आणि उपयोग            | 2          |
| 2            | पारदर्शक पद्धतीने योग्य वागणूक | 2          |
| 3            | जाहिरात, विपणन आणि विक्री      | 2          |
| 4            | कर्ज                           | 3          |
| 5            | ऋण संदर्भ एजन्सी               | 5          |
| 6            | थकबाकी जमा करणे                | 5          |
| 7            | तक्रारी आणि गाऱ्हाणी           | 6          |
| 8            | सामान्य                        | 7          |

## आवृत्ती इतिहासाचा सारांश

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| याना धारण मजूर कल                 | सचालक मडळ  |
| याना धारणाचा मसुदा तयार कला       | राष्ट्रीय प्रमुख – ग्राहक सेवा आणि शाखा सचालन                                    |
| धारणाच्या नूतनीकरणाचा अंतिम ताराख | 2011 /V1.0<br>जानेवारी 2017/V2.0<br>नोव्हेंबर 2019/V3.0<br>ऑक्टोबर 28, 2020/V4.0 |
| वर्तमान सुधारत आवृत्ती ताराख/क्र  | V5.0   |

## उचित व्यवहार संहिता

PNB हाउसिंग फायनान्स लिमिटेड ("कंपनी") ने रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने RBI परिपत्रक RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 दिनांक 17 फेब्रुवारी 2021 द्वारे जारी केलेल्या मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - हाउसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2021 नुसार उचित व्यवहार संहिता अर्थात फेअर प्रॅक्टिस कोड (FPC) मध्ये सुधारणा आणि त्यांचा स्वीकार केला आहे..

रिझर्व्ह बँकने सांगितलेल्या निर्देशांमध्ये विहित केलेली मार्गदर्शक तत्त्वे लक्षात घेऊन, कंपनीने उचित व्यवहार संहितेत अशी सुधारणा केली आहे, ज्यात त्यांच्या ग्राहकांशी बळकट नातेसंबंध निर्माण करण्यासाठी आणि विश्वास वाढवण्यासाठी उचित पद्धती/मानकांची तत्त्वे तयार केली आहेत, त्यांचे ग्राहकांशी व्यवहार करताना कंपनी पालन करील. ही संहिता कंपनीच्या संचालक मंडळाची मान्यता मिळाल्यापासून पूर्वीच्या उचित व्यवहार संहितेची जागा घेईल.

### I. FPC चा उपयोग

ही संहिता सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू होईल, मग ती सेवा कंपनी, तिच्या सहाय्यक कंपन्यांद्वारे किंवा डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म (स्वयं-मालकीच्या आणि/किंवा आउटसोर्सिंग व्यवस्थेच्या अंतर्गत) काउंटरवर, फोनवर, पोस्टाद्वारे, परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने पुरवलेली असो.

### II. कर्ज आणि त्यांच्या प्रक्रियेसाठी अर्ज

- कर्जदाराशी होणारे सर्व संपर्क संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत असावेत.
- कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय शुल्क/फी, कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित न केल्यास परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम, पूर्व-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क, जर असेल तर, दंडात्मक व्याज/दंड, विलंबित परतफेड, जर असेल तर, कर्जाला स्थिर दरावरून बदलण्यासाठी रूपांतरण शुल्क किंवा त्याउलट, कोणत्याही व्याज पुनर्संचयित कलमाचे अस्तित्व आणि कर्जदाराच्या व्याजावर परिणाम करणारी इतर कोणतीही बाब याबाबतची सर्व माहिती कंपनी कर्जदाराकडे पारदर्शकपणे उघड करेल. दुसऱ्या शब्दात, कंपनी कर्ज अर्जाची प्रक्रिया/मंजूर करण्यामध्ये गुंतलेल्या सर्व शुल्कांसह 'सर्व अंतर्भूत खर्च' पारदर्शक पद्धतीने उघड करेल. हे देखील सुनिश्चित केले पाहिजे की असे शुल्क/शुल्क भेदभावरहित असतील.
- कर्जाच्या अर्जामध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या आवश्यक माहितीचा समावेश असावा, जेणेकरून कर्जदाराला इतर HFCs द्वारे ऑफर केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि सूचित निर्णय घेता येईल. कर्ज अर्जाचा फॉर्म अर्जासोबत सुपूर्त करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी दर्शवू शकतो.
- कंपनी सर्व कर्ज अर्जांची पावती देण्याची एक प्रणाली तयार करेल. शक्यतो, कर्ज अर्ज कोणत्या कालावधीत निकाली काढले जातील ते देखील पावतीमध्ये सूचित केले जावे

### III. कर्ज मूल्यमापन, अटी / शर्ती आणि कर्ज अर्ज नाकारण्याचे संप्रेषण

- साधारणपणे कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेले सर्व तपशील अर्जाच्या वेळी कंपनीद्वारे गोळा केले जातील. जर कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असेल तर, ग्राहकाला लगेच सांगितले पाहिजे की त्याच्याशी पुन्हा संपर्क साधला जाईल
- कंपनी कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम वार्षिक व्याज दर, अर्जाची पद्धत, EMI संरचना, प्रीपेमेंट शुल्क, दंडात्मक व्याज (असल्यास) यासह सर्व अटी व शर्तीसह लिखित स्वरूपात कळवेल आणि कर्जदाराची या अटी व शर्तीसाठी लेखी स्वीकृती नोंद करून ठेवील.

- iii. उशीरा परतफेडीसाठी आकारले जाणारे दंडात्मक व्याज कंपनी कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरात नमूद करेल
- iv. कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी कंपनी प्रत्येक कर्जदाराला कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांच्या प्रतीसह कर्ज कराराची एकेक प्रत पोचपावती घेऊन अनिवार्यपणे सादर करेल.
- v. जर कंपनी ग्राहकाला कर्ज देऊ शकत नसेल, तर नाकारण्याचे कारण ती लिखित स्वरूपात कळवेल.

**IV. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण**

- i. कर्ज करार/मंजूरी पत्रामध्ये दिलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार कर्जाचे वितरण केले जावे
- ii. ज्यात कर्जदाराला वितरणाचे वेळापत्रक, व्याजदर, दंडात्मक व्याज (असल्यास), सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, इतर लागू असलेल्या शुल्क/फी इ अटी व शर्तीमध्ये कोणताही बदल केला गेल्यास कंपनी कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत नोटीस देईल. कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की व्याज दर आणि शुल्कातील बदल केवळ भविष्यकालीन प्रभावाने केले जातील आणि या संदर्भात एक योग्य अट देखील कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.
- iii. जर अशा बदलामुळे ग्राहकाची गैरसोय होत असेल तर, तो/ती 60 दिवसांच्या आत आणि कोणतीही सूचना न देता आपले खाते बंद करू शकतो किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता ते बदलून अन्यत्र हलवू शकतो.
- iv. कराराच्या अंतर्गत कर्ज पूर्ण परत मागवण्याचा / परतफेड वेगवान करण्याचा निर्णय, किंवा करारासंदर्भात कामगिरी किंवा अतिरिक्त तारण मिळविण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असावा.
- v. कंपनी सर्व देयांची परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यावर कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन राहून किंवा कर्जदाराविरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकाराच्या अधीन राहून सर्व तारण मुक्त करेल. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलांसह आणि संबंधित दाव्याची पूर्तता/फेड होईपर्यंत कंपनीला ज्या अटीयोगे तारण ठेवण्याचा अधिकार असेल त्याबद्दल कर्जदाराला सूचना दिली जाईल.

**V. संचालक मंडळाची जबाबदारी**

- i. कंपनीच्या संचालक मंडळाने तक्रारी आणि गा-हाण्यांचे निराकरण करण्यासाठी संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा तयार केली आहे. ही यंत्रणा हे सुनिश्चित करते की कर्ज देणाऱ्या संस्थेच्या कार्यकर्त्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातात आणि सोडवले जातात.
- ii. कंपनीचे संचालक मंडळ उचित व्यवहार संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रारी निवारण यंत्रणेच्या कार्याचे कालनियत पुनरावलोकन करेल. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल मंडळाला नियमित अंतराने सादर केला जाऊ शकतो, जसे की त्यांनी विहित केलेले असू शकते.

**VI. तक्रारी आणि गा-हाणी**

- a. कंपनीच्या प्रत्येक कार्यालयात ऑनलाइन प्राप्त झालेल्या तक्रारींसह सर्व तक्रारी प्राप्त करणे, नोंदणी करणे आणि त्यांचा निपटारा करणे यासाठी एक प्रणाली आणि प्रक्रिया आहे. जर ग्राहकाकडून लिखित स्वरूपात तक्रार प्राप्त झाली असेल, तर कंपनी त्याला/तिला एक आठवड्यांच्या आत पोचपावती/प्रतिसाद पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. पोचपावतीमध्ये तक्रार हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पद असावे. कंपनीने नियुक्त केलेल्या टेलिफोन मदत डेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर फोनवर तक्रार केल्यास, ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीची माहिती दिली जाईल.

- b. या प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी ग्राहकाला त्यांचा अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा प्रतिसाद देण्यासाठी अधिक वेळ का हवा आहे हे स्पष्ट करेल आणि तक्रार मिळाल्यानंतर सहा आठवड्यांच्या आत तसे करण्याचा प्रयत्न करेल तसेच यावर तो/ती समाधानी नसल्यास तक्रार पुढे कशी न्यावी याबद्दल त्याला/तिला माहिती दिली पाहिजे.
- c. कंपनीने पीडित कर्जदाराच्या तक्रारी नोंदवण्यासाठी तक्रार निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आयडी आणि इतर संपर्क तपशील ज्यावर तक्रारी नोंदवल्या जाऊ शकतात, समस्येचे निराकरण करण्यासाठी पुन्हा येण्याचा वेळ, तक्रार वाढीसाठी साचा इ.) प्रसिद्ध केली आहे आणि ती त्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिली आहे याची विशेषतः खात्री करून घेतली आहे..
- d. कंपनीने तिच्या सर्व कार्यालये/शाखांमध्ये आणि वेबसाइटवर स्पष्टपणे दर्शवले आहे की तक्रारकर्त्याला एका महिन्याच्या कालावधीत कंपनीकडून प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा मिळालेल्या प्रतिसादावर तो असमाधानी असल्यास नॅशनल हाऊसिंग बँकेच्या वेबसाइटवर किंवा पोस्टाद्वारे तक्रार निवारण कक्ष NHB, नवी दिल्ली येथे तक्रारदार ऑनलाइन तक्रारी नोंदवून संपर्क साधू शकतो.
- e. ग्राहकाला तक्रार करायची असल्यास, तो पुढीलप्रमाणे करू शकतो:

| स्तर 1   | स्तर 2  | स्तर 3  | स्तर 4  |
|--|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>ग्राहक त्यांच्या शाखा कार्यालय/ शाखा व्यवसाय प्रमुखाकडे किंवा कंपनीच्या <a href="http://www.pnbhousing.com">www.pnbhousing.com</a> वेबसाइटला भेट देऊन त्यांची तक्रार पोस्ट करू शकतात.</li> <li>तक्रारीच्या तारखेपासून 7 कामकाजाच्या दिवसांत ग्राहकाला प्रतिसाद दिला जाईल.</li> </ul> <p>आमच्या ग्राहक संबंध व्यवस्थापन कक्षाशी खालील पद्धतीद्वारे संपर्क साधला जाऊ शकतो:<br/>ग्राहक सेवा क्रमांक: 18001208800<br/>ग्राहक सेवा ईमेल आयडी: <a href="mailto:customercare@pnbhousing.com">customercare@pnbhousing.com</a><br/>वेबसाइट: <a href="http://www.pnbhousing.com">www.pnbhousing.com</a></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>शाखा व्यवसाय प्रमुखाने दिलेल्या निराकरण बदल ग्राहक समाधानी नसल्यास, आपली तक्रार नोडल ऑफिसरला पत्र लिहून पाठवू शकतो.</li> <li><a href="mailto:nodalofficer@pnbhousing.com">nodalofficer@pnbhousing.com</a>.</li> <li>तक्रारीच्या तारखेपासून 7 कामकाजाच्या दिवसांत ग्राहकाला प्रतिसाद दिला जाईल</li> <li>पर्यायाने,<br/>ग्राहक तक्रार निवारण अधिकाऱ्याला येथे लिहू शकतात</li> </ul> <p>पीएनबी हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड<br/>9वा मजला,<br/>अंतरीक्ष भवन, 22 कस्तुरबा गांधी मार्ग, नवी दिल्ली - 110001<br/>टीप:- कृपया लिफाफ्याच्या वर 'तक्रार निवारण' असे नमूद करा</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>जर निराकरण अजूनही ग्राहकांचे समाधान करू शकत नसेल, तर ते <a href="mailto:executivedirector@pnbhousing.com">executivedirector@pnbhousing.com</a> वर पत्र लिहून व्यवस्थापकीय संचालक आणि मुख्य कार्यकारी अधिकारी यांच्याशी संपर्क साधू शकतात.</li> <li>तक्रारीच्या तारखेपासून 7 कामकाजाच्या दिवसांत ग्राहकाला प्रतिसाद दिला जाईल.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ग्राहकांचे समाधान होईपर्यंत तक्रारीची दखल न घेतल्यास, वरील तिमाहीपासून 30 दिवसांच्या आत, ग्राहक खालील पत्त्यावर नॅशनल हाऊसिंग बँकेशी संपर्क साधू शकतो:<br/>नॅशनल हाऊसिंग बँक, नियमन आणि पर्यवेक्षण विभाग, (तक्रार निवारण कक्ष), चौथा मजला, कोअर-5ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड, नवी दिल्ली - 110003</li> <li>तक्रारदार <a href="https://grids.nhbonline.org.in">https://grids.nhbonline.org.in</a> <a href="http://www.nhb.org.in">www.nhb.org.in</a> येथे तक्रार नोंदवून तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकतो.</li> </ul> |

## VII. उचित व्यवहार संहिता संप्रेषणाची भाषा आणि पद्धत

वर वर्णन केलेल्या निर्देशांच्या आधारे उचित व्यवहार संहिता (जी शक्यतो स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असेल) कंपनीद्वारे मंडळाच्या मान्यतेने लागू केला जाईल. विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी ती कंपनीच्या वेबसाइटवर ठेवली जाईल.

### VIII. HFCs द्वारे आकारल्या जाणाऱ्या अत्याधिक व्याजाचे नियमन

- i. कंपनीचे मंडळ निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम हप्ता यांसारखे संबंधित घटक विचारात घेऊन व्याजदराचे मॉडेल स्वीकारील आणि कर्ज आणि अग्रिमांसाठी आकारले जाणारे व्याज दर निश्चित करील. व्याजाचा दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाची पद्धत तसेच कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या वर्गवारीसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्यामागील तर्क कर्जदाराला किंवा ग्राहकापुढे अर्जात उघड केले जातील आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जातील. कंपनीचे बोर्ड दंडात्मक व्याज/शुल्क (असल्यास) त्यासंबंधी स्पष्ट धोरण ठरवील.
- ii. व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाची पद्धत, तसेच दंडात्मक व्याज (असल्यास) कंपनीच्या वेबसाइटवर किंवा संबंधित वर्तमानपत्रांमध्ये प्रकाशित केले जाईल. वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती जेव्हा जेव्हा व्याजदरांमध्ये बदल होईल तेव्हा अद्यतनित केली जाईल
- iii. व्याज दर आणि दंडात्मक व्याज (असल्यास) त्याचा वार्षिक दर असणे आवश्यक आहे जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे अचूक दर माहित असतील.
- iv. कर्जदारांकडून जमा केलेल्या हप्त्यांमध्ये व्याज आणि मुद्दल यांच्यातील विभाजन स्पष्टपणे सूचित करण्यात यावे.

### IX. जाहिरात, विपणन आणि विक्री

कंपनीने याची खात्री करावी

- i. सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट आणि तथ्यात्मक आहे
- ii. सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधणाऱ्या आणि व्याजदराचा संदर्भ समाविष्ट करणाऱ्या कोणत्याही मीडिया आणि प्रचारात्मक साहित्यातील कोणत्याही जाहिरातींमध्ये, कंपनी इतर फी आणि शुल्क लागू होतील की नाही हे देखील सूचित करेल आणि संबंधित अटी व शर्तीचे संपूर्ण तपशील विनंतीनुसार किंवा वेबसाइटवर उपलब्ध करून देईल.
- iii. कंपनी त्यांच्या शाखांमध्ये नोटीस प्रदर्शित करून, टेलिफोन किंवा हेल्पलाइनद्वारे; कंपनीच्या वेबसाइटवर; नियुक्त कर्मचारी/मदत डेस्कद्वारे; किंवा सेवा मार्गदर्शक/दर वेळापत्रक याद्वारे व्याजदर, सामान्य फी आणि शुल्क (दंडात्मक व्याजासह, असल्यास) याबद्दल माहिती प्रदान करेल.
- iv. कंपनीने सहाय्य सेवा प्रदान करण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या सेवा घेतल्यास, अशा तृतीय पक्षांनी ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती (अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असल्यास) कंपनी ज्या प्रमाणात गोपनीयतेने आणि सुरक्षिततेसह हाताळते त्याच प्रमाणात हाताळणे आवश्यक आहे.
- v. कंपनी, वेळोवेळी, ग्राहकांना त्यांच्याकडून घेतलेल्या उत्पादनांची विविध वैशिष्ट्ये कळवण्यासाठी संवाद साधू शकते. त्यांची इतर उत्पादने किंवा उत्पादने/सेवांच्या संदर्भात प्रचारात्मक ऑफरची माहिती, जर ग्राहकाने मेलद्वारे किंवा वेबसाइटवर नोंदणी करून किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर अशी माहिती/सेवा प्राप्त करण्यास संमती दिली असेल, तरच ती दिली जाऊ शकेल.
- vi. ज्यांच्या सेवा उत्पादने/सेवा विक्रीसाठी वापरल्या जातात आणि इतर गोष्टींप्रमाणे ज्यासाठी त्यांना वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे उत्पादने विपणनासाठी ग्राहकाशी संपर्क साधताना स्वतःची ओळख करून देणे आवश्यक असते अशा त्यांच्या थेट विक्री एजंसी अर्थात डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीजसाठी (DSAs) कंपनी आचारसंहिता लागू करेल/विहित करेल.
- vii. मंडळाच्या मान्यतेनुसार कंपनी डायरेक्ट सेलिंग एजंट (DSAs)/ डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट (DMAs) साठी आदर्श आचारसंहिता स्वीकारेल
- viii. कंपनी वेळोवेळी DMA च्या वर्तनाचे पुनरावलोकन करेल. कंपनीच्या प्रतिनिधीने/कुरिअरने किंवा DSAs ने कोणतेही अनुचित वर्तन केले आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे अशी ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास, चौकशी करण्यासाठी आणि तक्रार हाताळण्यासाठी आणि नुकसान भरून काढण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील.

## X. जामीनदार

जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जाचा जामीनदार होण्याचा विचार करत असेल, तेव्हा त्याला/तिला पुढील माहिती दिली पाहिजे

- I. जामीनदार म्हणून त्याची/तिची देय जबाबदारी;
  - II. दायित्वाची रक्कम ज्याकरिता तो/ती कंपनीला वचनबद्ध असेल.
  - III. ज्या परिस्थितीत कंपनी त्याला/तिला त्याचे/तिचे दायित्व भरण्यासाठी बोलावील;
  - IV. कोणत्या परिस्थितीत जामीनदार म्हणून पैसे भरण्यात अयशस्वी झाल्यास कंपनी त्याच्या/तिच्या इतर पैशांचा विनियोग करू शकेल;
  - V. जामीनदार म्हणून त्याची/तिची दायित्वे विशिष्ट परिमाणापर्यंत मर्यादित आहेत की नाही
  - VI. अमर्यादित; आणि
  - VII. वेळ आणि परिस्थिती ज्यामध्ये जामीनदार म्हणून त्याच्या/तिच्या जबाबदाऱ्या सोडल्या जातील तसेच कंपनी ज्या पद्धतीने त्याला/तिला याबद्दल सूचित करेल.
  - VIII. थकबाकी भरण्यासाठी पुरेशी संसाधने असूनही, जामीनदाराने कर्ज/ऋण दात्याने केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिल्यास, अशा जामीनदारासही ऐच्छिक चुकार थकबाकीदार अर्थात विलफुल डिफॉल्टर मानले जाईल.
- ज्या कर्जदाराला तो/ती जामीनदार म्हणून उभा आहे त्याच्या आर्थिक स्थितीतील कोणत्याही भौतिक प्रतिकूल बदलांबद्दल कंपनी त्याला/तिला माहिती देईल.

## XI. खाजगी पणा आणि गोपनीयता

वर्तमान आणि भूतकाळातील ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल आणि त्यासाठी खालील तत्त्वे आणि धोरणांद्वारे मार्गदर्शन केले जाईल. कंपनी ग्राहकांच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, ग्राहकांनी पुरवलेली किंवा अन्यथा, खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त इतर कोणालाही प्रदान करणार नाही.

- I. कायद्याने माहिती द्यायची असेल तर.
  - II. माहिती उघड करणे जनतेप्रती कर्तव्य असेल तर.
  - III. जर कंपनीच्या हितासाठी त्यांची फसवणूक इत्यादी टाळण्यासाठी माहिती देणे आवश्यक असेल तर. ग्राहकाची माहिती त्याच्या/तिच्या परवानगीशिवाय विपणन हेतूसाठी कोणालाही दिली जाणार नाही.
  - IV. जर ग्राहकाने कंपनीला माहिती उघड करण्यास सांगितले किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने.
  - V. कंपनीला एखाद्या ग्राहकाविषयी संदर्भ देण्यास सांगितले असल्यास, कंपनी ते देण्यापूर्वी त्याची/तिची लेखी परवानगी घेईल.
- ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या/तिच्याबद्दल कंपनीच्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये प्रवेश करण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर चौकटी अंतर्गत त्याच्या/तिच्या अधिकारांची माहिती दिली जाईल.

जोपर्यंत ग्राहक विशेषतः त्यांना तसे करण्यास अधिकृत करत नाही तोपर्यंत कंपनी ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती कंपनीसह इतर कोणाकडूनही विपणन उद्देशांसाठी वापरणार नाही.

## XII. मुदत ठेवी

- a. सर्व प्रकारच्या ठेवींसाठी किमान लॉक-इन कालावधी 3 महिन्यांचा असेल. ठेवींच्या मुदतपूर्व परतफेडीचे व्याज दर खालीलप्रमाणे आहेत:
  - I. तीन महिन्यांनंतर परंतु सहा महिन्यांपूर्वी – वैयक्तिक ठेवीदारांसाठी देय असलेले कमाल व्याज 4% प्रतिवर्ष असेल आणि ठेवीदारांच्या इतर श्रेणीच्या बाबतीत कोणतेही व्याज नाही.
  - II. सहा महिन्यांनंतर परंतु मुदतपूर्वीच्या तारखेपूर्वी – ज्या कालावधीसाठी ठेव चालू आहे त्या कालावधीसाठी सार्वजनिक ठेवीवर लागू होणाऱ्या व्याजदरापेक्षा देय व्याज 1% कमी असेल.
  - III. ज्या कालावधीसाठी ठेव चालू आहे त्या कालावधीसाठी कोणताही दर निर्दिष्ट केला नसल्यास - ठेवी स्वीकारल्या जाणाऱ्या किमान दरापेक्षा 2% कमी.



कंपनीच्या अधिकृत एजंटला ठेवीच्या संपूर्ण कालावधीसाठी संपूर्ण ब्रोकरेज अगोदर दिले जाते. मुदतीपूर्वी पैसे काढण्याच्या बाबतीत, ब्रोकरेज पूर्ण झालेल्या कालावधीसाठी देय आहे आणि भरलेले जादा ब्रोकरेज जमा ठेव रकमेतून वसूल केले जाईल.

- b. ठेवी निश्चित कालावधीसाठी कंपनीकडून स्वीकारल्या जातात आणि ठेवीचे वेळोवेळी नूतनीकरण करण्याची जबाबदारी ठेवीदाराची असते. ठेवीचे 7 वर्षांसाठी नूतनीकरण न केल्यास, ठेवीच्या देय तारखेपासून 7 वर्षे पूर्ण झाल्यानंतर थकीत ठेव गुंतवणूकदार शिक्षण आणि संरक्षण निधी (IEPF) मध्ये हस्तांतरित केली जाईल आणि त्यानंतर, ठेवीदार ठेवी परत करण्यासाठी IEPF कडे थेट दावा करू शकतो.

## 12. सामान्य

- i. कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये ठरवलेल्या उद्देशांशिवाय कंपनी कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून दूर राहील (जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी उघड न केलेली माहिती लक्षात येत नाही तोपर्यंत)
- ii. कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती मिळाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्यथा, काही आक्षेप, जर असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून २१ दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत, कराराच्या पारदर्शक अटीनुसार असेल.
- iii. जेव्हा केव्हा कर्ज दिले जाते, तेव्हा कंपनी ग्राहकाला परतफेडीची प्रक्रिया रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीचा वारंवारिता कालावधी यांद्वारे समजावून सांगेल. तथापि, जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही तर, थकबाकीच्या वसुलीसाठी स्थानिक कायदानुसार परिभाषित प्रक्रियेचे पालन केले जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आठवण करून देणे आणि/किंवा काही तारण असल्यास ते पुन्हा ताब्यात घेणे समाविष्ट असेल.
- iv. कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी छळवणूक करणार नाही उदा. विचित्र वेळेत कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी स्नायूबळाचा वापर करणे इत्यादी. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत.
- v. वसुली एजंटची नियुक्ती करण्यासाठी कंपनी धोरण तयार करेल
- vi. कंपनी पुढील परिस्थितीत गृहकर्ज पूर्व-बंद करण्यावर प्री-पेमेंट आकारणी किंवा दंड आकारणार नाही:  
o जेथे गृहकर्ज बदलत्या व्याजदराच्या आधारावर आहे आणि कोणत्याही स्त्रोताद्वारे पूर्व-बंद केले जात आहे.  
o जेथे गृहकर्ज स्थिर व्याजदराच्या आधारावर आहे आणि कर्जदाराने त्यांच्या स्वतःच्या स्रोतातून कर्ज पूर्व-बंद केलेले आहे.

येथे उद्दिष्टासाठी "स्वतःचे स्त्रोत" या अभिव्यक्तीचा अर्थ बँक/एचएफसी/एनबीएफसी आणि/किंवा वित्तीय संस्थेकडून कर्ज घेण्याशिवाय इतर कोणताही स्रोत असा आहे.

सर्व दुहेरी/विशेष दर (स्थिर आणि बदलता यांचे संयोजन) गृह कर्जे पूर्व बंद करण्याच्या वेळेस, त्या वेळी कर्ज स्थिर किंवा बदलत्या दराने आहे यावर अवलंबून राहून, लागू होतील. दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जाच्या बाबतीत, स्थिर व्याजदराचा कालावधी संपल्यानंतर, कर्जाचे बदलत्या दराच्या कर्जामध्ये रूपांतर झाल्यावर बदलत्या दरासाठीचा पूर्व बंद नियम लागू होईल. हे यापुढे पूर्व बंद होणाऱ्या सर्व दुहेरी/विशेष दरांच्या गृहकर्जांना लागू होईल. हे देखील स्पष्ट केले आहे की स्थिर दर कर्ज असे आहे की ज्यात कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी दर स्थिर असतो.

- vii. कंपनी सह-बाध्यदार किंवा त्याशिवायच्या वैयक्तिक कर्जदारांना, व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या बदलत्या दराच्या मुदतीच्या कर्जावर पूर्व बंद शुल्क/पूर्व-परतफेड दंड लावणार नाही.
- viii. कंपनी आणि वैयक्तिक कर्जदार यांच्यात गृहनिर्माण कर्जाच्या मान्य झालेल्या प्रमुख अटी आणि शर्तीची द्रुत आणि चांगली समज होण्यासाठी, कंपनी अशा कर्जाच्या सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती (MITC) असलेले दस्तऐवज प्राप्त करील. कंपनीने घेतलेले हे दस्तऐवज विद्यमान कर्ज आणि तारण दस्तऐवजांच्या व्यतिरिक्त अधिकचे असेल. कंपनी उक्त दस्तऐवज दोन प्रतींमध्ये आणि कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत तयार करेल. कंपनी आणि कर्जदार यांच्यात रीतसर अंमलात आणलेली नक्कल प्रत कर्जदाराला पोचपावती घेऊन सुपूर्द करावी लागेल.
- ix. कंपनीच्या कामकाजात पारदर्शकता आणण्यासाठी सेवा शुल्क, व्याजदर, दंडात्मक व्याज (असल्यास), ऑफर केलेल्या सेवा, उत्पादनाची माहिती, विविध व्यवहारांसाठी लागणारा आदर्श वेळ मानदंड आणि तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी विविध प्रमुख पैलूंचे प्रदर्शन आवश्यक आहे. म्हणून, कंपनी "सूचना फलक", "पुस्तके/ब्रोशर", "वेबसाइट", "प्रदर्शनाचे इतर मार्ग" आणि "इतर समस्या" याबद्दलच्या सूचनांचे पालन करेल.
- x. कंपनी पुढीलपैकी कोणत्याही भाषेत कंपनीने देऊ केलेली उत्पादने आणि सेवा प्रदर्शित करेल: हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषा
- xi. कंपनी वय, वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्व या आधारावर भेदभाव करणार नाही. तथापि, कर्ज उत्पादनांमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे वयावरील निर्बंध लागू राहतील
- xii. कंपनी शाखेच्या सूचना फलकावर प्रदर्शित करण्यासोबतच कंपनीच्या अधिकृत वेबसाइट [www.pnbhousing.com](http://www.pnbhousing.com) वर शुल्काचे वेळापत्रक, अटी आणि शर्तीमधील बदल इत्यादींचा समावेश करून वेळोवेळी अद्यतनित केलेले FPC/MITC प्रकाशित करेल. विनंती केल्यावर कंपनी एक प्रत देखील काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण किंवा ईमेलद्वारे प्रदान करेल. तथापि, हे कंपनीला समाजाच्या विविध घटकांसाठी तयार

- केलेल्या योजना सुरू करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून प्रतिबंधित करत नाही.
- xiii. ग्राहकाच्या विशिष्ट विनंतीनुसार, कंपनी लाभार्थी/बिल्डर/विक्रेता आणि कंपनीच्या खात्यात NEFT/RTGS द्वारे कर्जाच्या रकमेचे इलेक्ट्रॉनिक हस्तांतरण करण्याची सुविधा प्रदान करेल.
- xiv. कंपनीकडे वेबसाइटवर ग्राहक पोर्टल सुविधा आहे आणि ग्राहक अशा सुविधेद्वारे आयकर उद्देशांसाठी तात्पुरते/अंतिम व्याज प्रमाणपत्र, खात्यांचे विवरण इत्यादी मिळवण्यासाठी परवलीच्या शब्दाची योग्यरित्या नोंदणी करून खात्यांमध्ये प्रवेश करू शकतो.
- xv. साधारणपणे, ग्राहकाच्या कोणत्याही खात्याशी संबंधित सर्व डेटा/दस्तऐवज कर्ज/खाते बंद केल्यापासून 5 वर्षांनी टाकून दिले जातील आणि कंपनी 5 वर्षांनंतर अशा खात्यांची कोणतीही माहिती/डेटा प्रदान करण्याची विनंती स्वीकारणार नाही.
- xvi. कर्जचे वितरण केल्यानंतर आणि कर्जदार/विक्रेत्याच्या नावाने धनादेश जारी केल्यानंतर, कोणत्याही कारणास्तव खरेदी व्यवहार पूर्ण होऊ शकला नाही आणि धनादेश कर्ज खात्यात पुन्हा जमा केला गेला, तर कर्जदाराला कर्ज खात्यात डेबिट झाल्याची तारीख आणि कर्ज बंद होण्याच्या दरम्यानचा कालावधी यासाठी लागू असलेल्या दराने व्याज भरावे लागेल.
- xvii. आमच्या वेबसाइटवर वेळोवेळी प्रकाशित केल्यानुसार, ग्राहकाने तुमच्या ग्राहकाला जाणून घ्या (KYC), अँटी मनी लाँडरिंग (AML) आणि ग्राहक स्वीकृती धोरणाच्या नियमांचे पालन केले पाहिजे.
- xviii. कर्जदारांना येणाऱ्या कोणत्याही "कर्जदार-संबंधित" असलेले अडचणी/अडचणीकडे कंपनी त्वरित लक्ष देईल. कंपनी कर्ज मंजूरी आणि वितरणाशी संबंधित असेल, परंतु मालमत्ता/संपत्तीशी संबंधित समस्यांसाठी कोणतीही हमी देणार नाही आणि कर्जदाराने मालमतेचे शीर्षक हक्क, बांधकामाचा दर्जा, प्रकल्पाची प्रगती इत्यादीबद्दल स्वतःचे स्वतः समाधान केले पाहिजे.
- xix. योग्य पोस्टल पत्ता, ई-मेल आयडी, दूरध्वनी क्रमांक आणि मोबाईल क्रमांक आणि कंपनीशी संपर्काचे इतर कोणतेही साधन अचूक नोंदणी करणे ही कर्जदाराची जबाबदारी आहे.
- xx. कर्जाचा कालावधी कायम ठेवण्यासाठी कर्जदाराने मोठ्या प्रमाणात/ एकरकमी पूर्व-पेमेंट केल्यामुळे समान मासिक हप्त्याच्या रकमेत कोणतीही प्रमाणानुसार कपात करायची असल्यास कर्जदाराच्या विशिष्ट विनंतीनुसार समान मासिक हप्ता कमी करण्याच्या विनंतीचा विचार केला जाईल. . प्रीपेमेंटच्या संदर्भात, जेव्हा असे प्रीपेमेंट किमान 5 समान मासिक हप्त्याच्या समतुल्य असेल फक्त तेव्हाच ग्राहकाला समान मासिक हप्ता कमी करण्याचा पर्याय असेल.
- xxi. कर्जाच्या मुदतीचा विस्तार: जेव्हा जेव्हा व्याजदरामध्ये कोणतीही वाढीची सुधारणा होते, तेव्हा कंपनी आपोआप/ भविष्यकालीन प्रभावाने, कर्जदाराला त्याच्या कर्ज खात्यातील बदल आणि शिल्लक कर्ज कालावधीची माहिती देईल. कर्जदाराकडे पुढील पर्याय असतील -

i) लागू वर्धित समान मासिक हप्ता भविष्यकालीन प्रभावाने भरणे किंवा

ii) लागू प्रीपेमेंट एकरकमी भरा आणि तोच समान मासिक हप्ता चालू ठेवा किंवा

iii) तोच समान मासिक हप्ता सुरू ठेवा आणि कर्जाची मुदत वाढवा.

व्याजदरातील बदल/ संपर्कानंतर वरीलपैकी एक पर्याय निवडण्यासाठी शाखेला भेट देणे/संपर्क करणे, ही कर्जदाराची जबाबदारी असेल.

- xxii. जेव्हा जेव्हा कर्जासाठी व्याज दरा (कार्ड दर) मध्ये खालच्या दिशेने बदल केला जातो, तेव्हा तोच संभाव्य नवीन कर्जासाठी लागू होतो. जुन्या कर्जाच्या संदर्भात, लागू असलेल्या अटीच्या अधीन राहून, कर्जदारांना कंपनीच्या नवीनतम गृहनिर्माण वित्त दर (PNBHFR) वर बदलून घेऊन कमी केलेल्या व्याज दराचा लाभ घेण्याचा पर्याय असेल आणि नाममात्र शुल्क भरून आणि काही औपचारिकता पूर्ण करून व्याज दर पद्धतीची पुनर्रचना केली जाईल.
- xxiii. कंपनीच्या संचालक मंडळाद्वारे या संहितेचे वार्षिक किंवा कमी कालावधीच्या अंतराने पुनरावलोकन केले जाईल
- xxiv. संहितेचा प्रचार करण्यासाठी, कंपनी हे करील:

- विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना संहितेची प्रत प्रदान करणे;
- ही संहिता कोणी विनंती केल्यावर काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण किंवा मेलद्वारे उपलब्ध करणे;
- ही संहिता प्रत्येक शाखेत आणि त्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करणे; आणि
- संहितेबद्दल संबंधित माहिती प्रदान करण्यासाठीचे आणि संहिता प्रत्यक्षात आचरणात आणण्यासाठीचे प्रशिक्षण त्यांच्या कर्मचाऱ्यांना देण्याची खात्री करणे