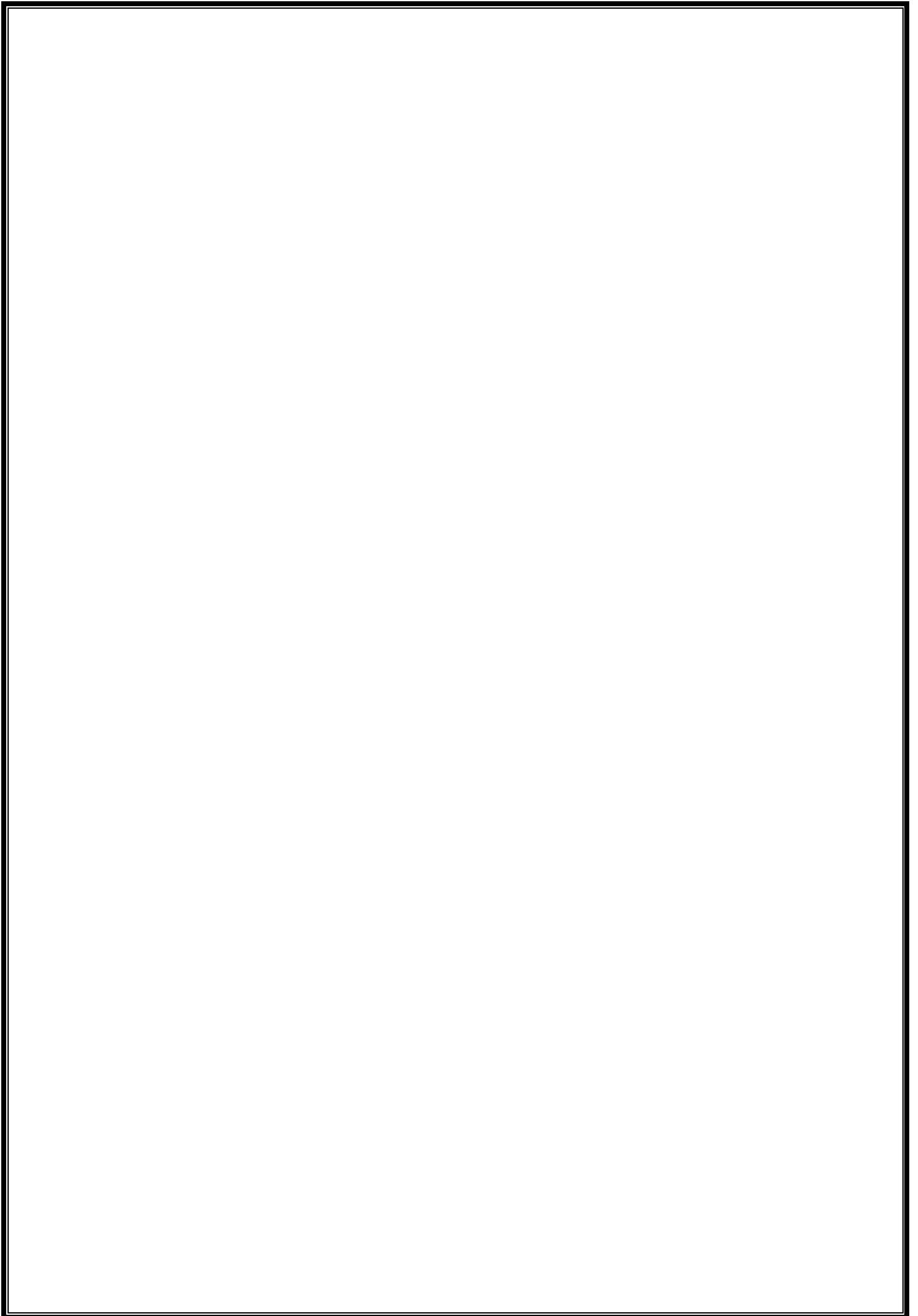




పీఎన్బీ(PNB) హౌసింగ్ ఫైనాన్స్
లిమిటెడ్

యొక్క

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్



విషయ సూచిక

స్థిరీయ సంబర్	వివరాలు	పేజీ సంబర్
1	లక్ష్యాలు మరియు అమలు(అప్లికేషన్)	2
2	పారదర్శకంగా వ్యవహరించడం	2
3	అడ్వర్టైజింగ్ మార్కెటింగ్ మరియు సేల్స్	2
4	రుణాలు(లోన్స్)	3
5	క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీ	5
6	బకాయిల వసూళ్లు	5
7	ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులు	6
8	జనరల్	7

మాతృక (వెర్షన్) చరిత్ర యొక్క సారాంశం

పాలసీని ఆమోదించిన వారు	బొమ్మ యొక్క డైరెక్టర్లు
పాలసీని రూపొందించిన వారు	నెషనల్ హెడ్ - కస్టమర్ సర్వీస్ & బ్రాంచ్ ఆపరేషన్స్
పాలసీ పునరుద్ధరణ(రెన్యూవల్)కు చివరి తేదీ	2011 /V1.0 జనవరి 2017/V2.0 నవంబర్ 2019/V3.0 అక్టోబర్ 28, 2020/V4.0
ప్రస్తుత పునర్విమర్శ(కరెంట్ రివిజన్) తేదీ/సంబర్	V5.0

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

పీఎన్బీ(PNB) హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (“ది కంపెనీ”), మాస్టర్ డైరెక్షన్ - నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్సియల్ కంపెనీ - హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ (రిజిస్టర్డ్ బ్యాంక్) ఆదేశాలు, 2021 ఆర్బీఐ(RBI) సర్క్యులర్ ఆర్ బీఐ(RBI)/2020-21/73డిఓఆర్(DOR).ఎఫ్ఐఎన్(FIN).హెచ్ఎఫ్ సి(HFC).సీసీ(CC).నంబర్.120/03.10.136/2020-21 తేదీ ఫిబ్రవరి 17, 2021 ప్రకారం రిజిస్టర్డ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా జారీ చేయబడిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (FPC)ని సవరించింది మరియు ఆమోదించింది. ఆర్బీఐ(RBI) నిర్దేశించిన మార్గదర్శకాలను దృష్టిలో ఉంచుకుని, కంపెనీ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ను సవరించింది, ఇందులో కంపెనీ తన కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు బలమైన సంబంధాలను మరియు విశ్వాసాన్ని పెంపొందించుకోవడానికి అనుసరించాల్సిన న్యాయమైన పద్ధతులు/ప్రమాణాల కోసం సూత్రాలను(ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్) రూపొందించింది. ఈ కోడ్ కంపెనీ డైరెక్షర్ల బోర్డు ఆమోదంతో మునుపటి ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క స్థానాన్ని భర్తీ చేస్తుంది.

I. ఎఫ్పీసీ(FPC) యొక్క అమలు

ఈ కోడ్ అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది, అవి కంపెనీ, దాని అనుబంధ సంస్థలు లేదా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లు (స్వీయ-యాజమాన్యం మరియు/లేదా అవుట్సోర్సింగ్ ఏర్పాటు కింద) కౌంటర్లో, ఫోన్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్లో లేదా మరేదైనా పద్ధతి ద్వారా అందించబడతాయి.

II. రుణాలు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తు

- i. రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన అన్ని సమాచారాలు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండాలి.
- ii. రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించాల్సిన రుసుములు/ఛార్జీలు, లోన్ మొత్తాన్ని మంజూరు చేయకపోతే/ పంపిణీ(డిస్పర్స్) చేయకపోతే తిరిగి చెల్లించాల్సిన రుసుముల మొత్తం, ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు(ఆప్షన్స్) మరియు ఛార్జీలు, ఏవైనా ఉంటే, జరిమానా వడ్డీ/పెనాల్టీలను గురించిన మొత్తం సమాచారాన్ని కంపెనీ పారదర్శకంగా రుణగ్రహీతకు వెల్లడిస్తుంది. ఆలస్యమైన తిరిగి చెల్లింపు, ఏదైనా ఉంటే, రుణాన్ని స్థిరమైన నుండి ఫ్లోటింగ్ రేట్ లకు మార్చడానికి లేదా దీనికి విరుద్ధంగా, ఏదైనా వడ్డీ రీసెట్ నిబంధన యొక్క ఉనికిని మరియు రుణగ్రహీత యొక్క వడ్డీని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర అంశం కోసం మార్పిడి ఛార్జీలు. మరో మాటలో చెప్పాలంటే, పారదర్శక పద్ధతిలో లోన్ అప్లికేషన్ను ప్రాసెస్ చేయడం/మంజూరీ చేయడంలో ఉన్న అన్ని ఛార్జీలతో సహా ‘అన్ని ఖర్చులు’ కంపెనీ వెల్లడిస్తుంది. అటువంటి ఛార్జీలు/ఫీజులు వివక్షత లేనివని కూడా నిర్ధారించాలి.
- iii. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లు రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటాయి, తద్వారా ఇతర హెచ్ఎఫ్సీ (HFC)లు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతంగా పోల్చుకోవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత ఆ సమాచారంతో తగు నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. లోన్ అప్లికేషన్(దరఖాస్తు) ఫారమ్తో పాటు సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్ల జాబితాను సూచించవచ్చు.
- iv. కంపెనీ అన్ని రుణ దరఖాస్తులను స్వీకరించినట్లుగా రసీదు ఇచ్చే వ్యవస్థను రూపొందించాలి. ముఖ్యంగా, రుణ దరఖాస్తులు ఏ సమయంలోగా పరిష్కరించబడతాయో కూడా అక్నాలెడ్జ్మెంట్ లో సూచించబడాలి.

III. రుణ మదింపు(లోన్ అప్రైజల్), నిబంధనలు / షరతులు మరియు లోన్ దరఖాస్తు తిరస్కరించబడితే దానికి సంబంధించిన సమాచారం(కమ్యూనికేషన్)

- i. సాధారణంగా రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలను దరఖాస్తు సమయంలో కంపెనీ సేకరిస్తుంది. ఇంకా ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, వారిని మళ్లీ సంప్రదిస్తామని కస్టమర్ కి వెంటనే తెలియజేయాలి.

- ii. వార్షిక వడ్డీ రేటు, అమలు చేసే విధానం తో సహా అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరైన రుణ మొత్తాన్ని కంపెనీ స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో రుణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి. ఈఎంఐ(EMI) స్ట్రక్చర్, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, జరిమానా వడ్డీ (ఎడైనా ఉంటే) మరియు రుణగ్రహీత నుండి ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులకు వ్రాతపూర్వక అంగీకారాన్ని తీసుకుని దానిని తన రికార్డులో ఉంచుకోవాలి.
- iii. రుణ ఒప్పందంలో ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానా వడ్డీని కంపెనీ పెద్ద అక్షరాలతో పేర్కొనాలి.
- iv. రుణం మంజూరు/వితరణ సమయంలో ప్రతి రుణగ్రహీతకు రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన ప్రతి ఎన్క్లోజర్ల కాపీతో పాటు రుణ ఒప్పందానికి సంబంధించిన ప్రతిని కంపెనీ ఎక్సాలెడ్జ్మెంట్ తీసుకుని అందచేయాలి.

కంపెనీ కస్టమర్ కు రుణాన్ని ఇవ్వలేకపోతే, అట్టి తిరస్కరణకు గల కారణాలను లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయాలి

IV. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- i. లోన్ అగ్రిమెంట్/మంజూరీ లెటర్లో ఇచ్చిన పంపిణీ-షెడ్యూల్కు అనుగుణంగా పంపిణీ చేయాలి.
- ii. చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, జరిమానా వడ్డీ (ఏదైనా ఉంటే), సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు, వర్తించే ఇతర రుసుము/ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏదైనా మార్పు ఉంటే దాని గురించి రుణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో కంపెనీ రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు ఆశించిన విధంగా మాత్రమే అమలు చేయబడతాయని మరియు రుణ ఒప్పందంలో ఈ విషయంలో తగిన షరతు కూడా పొందుపరచబడిందని కంపెనీ నిర్ధారించాలి.
- iii. అటువంటి మార్పు కస్టమర్కు ప్రతికూలంగా ఉంటే, అతను/ఆమె 60 రోజులలోపు మరియు నోటీసు లేకుండా అతని/ఆమె ఖాతాను మూసివేయవచ్చు లేదా ఎటువంటి అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీని చెల్లించాల్సిన అవసరం లేకుండా దాన్ని మార్చవచ్చు.
- iv. ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడం/ వేగవంతం చేయడం లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడం వంటి నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- v. కంపెనీ అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించడంపై లేదా రుణగ్రహీతపై కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి ఉన్న రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని తీసుకున్న తర్వాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలంటే, మిగతా క్లెయిమ్లు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యే వరకు/చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను కలిగి ఉండటానికి కంపెనీకి ఉన్న అర్హత షరతులను గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

V. బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్ల యొక్క బాధ్యత

- i. కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు వివాదాలు మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేస్తుంది. రుణం ఇచ్చే సంస్థ యొక్క కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలు కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో విని పరిష్కరించబడతాయని యంత్రాంగం నిర్ధారిస్తుంది.
- ii. కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతిని మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును కాలానుగుణంగా సమీక్షిస్తుంది. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను బోర్డుకు సూచించిన విధంగా ఒక క్రమ వ్యవధిలో సమర్పించవచ్చు.

VI. ఫిర్యాదులు మరియు వివాదాలు

- a. ఆన్లైన్లో స్వీకరించిన వాటితో సహా ప్రతి కార్యాలయంలో ఫిర్యాదులు మరియు వివాదాలను స్వీకరించడం, నమోదు చేయడం మరియు వాటిని పరిష్కరించడం కోసం కంపెనీ ఒక వ్యవస్థ మరియు విధానాన్ని కలిగి ఉంది. కస్టమర్ నుండి వ్రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు అందినట్లయితే, కంపెనీ అతని/ఆమెకు ఒక వారంలోగా రసీదు/ప్రతిస్పందన పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. అక్నాలెడ్జ్మెంట్లో ఫిర్యాదుని పరిష్కరించే అధికారి పేరు మరియు హెచ్చరిక ఉండాలి. కంపెనీ నిర్దేశించిన సెలెక్షన్ హెల్ప్డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్లో ఫిర్యాదు ఫోన్ ద్వారా రిలే చేయబడితే, కస్టమర్కు ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్ అందించబడుతుంది మరియు సహేతుకమైన వ్యవధిలో పురోగతి గురించి తెలియజేయబడుతుంది.

- b. విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, కంపెనీ తన తుది ప్రతిస్పందనను కస్టమర్ కు పంపాలి లేదా ప్రతిస్పందించడానికి ఎక్కువ సమయం ఎందుకు అవసరమో వివరించాలి మరియు ఫిర్యాదు అందిన ఆరు వారాలలోపు అలా చేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది మరియు అతను/ఆమె అప్పటికే సంతృప్తి చెందకపోతే ఫిర్యాదును మరింత ముందుకి ఎలా తీసుకు వెళ్ళాలో అతనికి/ఆమెకి తెలియజేయాలి.
- c. బాధిత రుణగ్రహీత తన ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయడం కోసం కంపెనీ తన ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని (ఇ-మెయిల్ ఐడి మరియు ఫిర్యాదులను నమోదు చేయగల ఇతర సంప్రదింపు వివరాలు, సమస్యను పరిష్కరించడానికి టర్నిఅరౌండ్ సమయం, సమయం పెరుగుదల కోసం మాతృక మొదలైనవి) ప్రచురించాలి మరియు ప్రత్యేకంగా దాని వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచబడిందని నిర్ధారించుకోవాలి.
- d. ఫిర్యాదుదారుడు ఒక నెల వ్యవధిలో కంపెనీ నుండి ప్రతిస్పందనను అందుకోకపోతే లేదా స్వీకరించిన ప్రతిస్పందనతో అసంతృప్తి చెందితే, ఫిర్యాదుదారు ఫిర్యాదు, పరిష్కార సెల్ ను నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ తన ఫిర్యాదులను ఆన్ లైన్ లో ఎన్ హెచ్ బీ (NHB) వెబ్ సైట్ లో లేదా పోస్ట్ ద్వారా ఎన్ హెచ్ బీ (NHB), న్యూఢిల్లీకి పంపడం ద్వారా సంప్రదించవచ్చునని కంపెనీ తన అన్ని కార్యాలయాలు/బ్రాంచ్ లలో మరియు వెబ్ సైట్ లో స్పష్టంగా ప్రదర్శించాలి.
- e. కస్టమర్ ఫిర్యాదు చేయాలనుకుంటే, అతను / ఆమె ఈ కింది విధంగా చేయవచ్చు:

లెవెల్ 1	లెవెల్ 2	లెవెల్ 3	లెవెల్ 4
<p>కస్టమర్ వారి ఫిర్యాదును వారి బ్రాంచ్ ఆఫీస్/బ్రాంచ్ బిజినెస్ హెడ్ కి పోస్ట్ ద్వారా గానీ లేదా కంపెనీ వెబ్ సైట్ www.pnhousing.com ను సందర్శించడం ద్వారా గానీ పోస్ట్ చేయవచ్చు</p> <p>• కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదు తేదీ నుండి 7 పని రోజులలోపు ప్రతిస్పందిస్తారు.</p>	<p>బ్రాంచ్ బిజినెస్ హెడ్ అందించిన పరిష్కారం(రిజల్యూషన్) తో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ తన ఫిర్యాదును అధికారికి వ్రాతపూర్వకంగా, nodalofficer@pnbhousing.com కి పోస్ట్ చేయవచ్చు</p> <p>• కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదు తేదీ నుండి 7 పని రోజులలోపు ప్రతిస్పందిస్తారు.</p> <p>ప్రత్యామ్నాయంగా,</p> <p>• కస్టమర్లు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారికి ఈ క్రింది అడ్రసుకు వ్రాయవచ్చు:</p> <p>వీఎన్ బీ(PNB) హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్, 9వ అంతస్తు, అంతర్నెట్ భవన్, 22 కస్తూర్బా గాంధీ మార్గ్, న్యూఢిల్లీ - 110001</p>	<p>పరిష్కారం(రిజల్యూషన్) అప్పటికే కస్టమర్ లను సంతృప్తిపరిచే విధంగా లేనట్లయితే, వారు executivedirector@pnbhousing.com కి వ్రాయడం ద్వారా మేనేజింగ్ డైరెక్టర్ మరియు సీఈఓ(CEO)ని సంప్రదించవచ్చు.</p> <p>• కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదు తేదీ నుండి 7 పని రోజులలోపు ప్రతిస్పందిస్తారు.</p>	<p>పైన పేర్కొన్న వారిచే 30 రోజులలోపల, కస్టమర్ సంతృప్తి చెందేలా ఫిర్యాదు పరిష్కారం చేయబడని పక్షంలో, కస్టమర్, క్రింద ఇవ్వబడిన చిరునామాలో నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ ని సంప్రదించవచ్చు:</p> <p>• నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్, డిపార్ట్ మెంట్ ఆఫ్ రెగ్యులేషన్ అండ్ సూపర్ విజన్, (ఫిర్యాదు రిడ్రెసల్ సెల్), 4వ అంతస్తు, కోర్-5A, ఇండియా హాబిటాట్ సెంటర్, లోధి రోడ్, న్యూఢిల్లీ - 110003</p>

కింది మోడల్ ద్వారా
మా కస్టమర్ రిలేషన్
షిప్ మెనేజ్ మెంట్
సెల్ను చేరుకోవచ్చు:

కస్టమర్ కేర్
నంబర్: 18001208800
కస్టమర్ కేర్ ఇమెయిల్
ఐడి:
customer-care@pnbhousing.com

వెబ్ సైట్:
www.pnbhousing.com

గమనిక: - దయచేసి ఎన్వలప్
పైన 'గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్' అని
పేర్కొనండి

- ఫిర్యాదుదారు
<https://grids.nhbonline.org.in>
www.nhb.org.in లో
ఫిర్యాదు చేయడం
ద్వారా కంప్లైంట్
రిడ్రెసల్ సెల్ను
కూడా
సంప్రదించవచ్చు.

VII. భాష మరియు సమాచారాన్ని అందించే(కమ్యూనికేటింగ్) విధానం ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

ఇక్కడ పేర్కొన్న సూచనల ఆధారంగా ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (ముఖ్యంగా స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండాలి) బోర్డు ఆమోదంతో కంపెనీచే తగు రీతిలో ఉంచబడుతుంది. వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం అదే కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ఉంచబడుతుంది.

VIII. హెచ్ఎఫ్సీ(HFC)ల ద్వారా ఛార్జ్ చేయబడిన అధిక వడ్డీ నియంత్రణ

- i. కంపెనీ బోర్డు నిధుల ధర, మార్కెట్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని వడ్డీ రేటు నమూనాను అనుసరిస్తుంది మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది. వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి గల రిస్క్ మరియు హేతుబద్ధత యొక్క గ్రేడేషన్ విధానాన్ని దరఖాస్తు ఫారమ్లో రుణగ్రహీతకు లేదా కస్టమర్కు తెలియజేయబడుతుంది మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది. కంపెనీ బోర్డు జరిమానా వడ్డీ/ ఛార్జీల (ఏదైనా ఉంటే) కోసం కూడా స్పష్టంగా పాలసీని నిర్దేశిస్తుంది.
- ii. వడ్డీ రేట్లు మరియు నష్టాల స్థాయికి సంబంధించిన ప్రమాదాన్ని అప్గ్రేడ్ చేసే విధానం మరియు జరిమానా వడ్డీ (ఏదైనా ఉంటే) కూడా కంపెనీ వెబ్ సైట్లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికలలో ప్రచురించబడతాయి. వెబ్ సైట్లో ప్రచురించబడిన లేదా ఇతర మాధ్యమాల్లో ప్రచురించబడిన సమాచారం వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా నవీకరించబడుతుంది.
- iii. వడ్డీ రేటు మరియు జరిమానా వడ్డీ (ఏదైనా ఉంటే) తప్పనిసరిగా వార్షిక రేటుగా ఉండాలి, తద్వారా రుణగ్రహీత తన ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటారు.
- iv. రుణగ్రహీతల నుండి సేకరించిన వాయిదాలు వడ్డీ మరియు అసలు మధ్య విభజనను స్పష్టంగా సూచించాలి.

IX. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు

కంపెనీ ఈ క్రింది వాటిని నిర్ధారిస్తుంది;

- i. అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రచార అంశాలు స్పష్టంగా మరియు వాస్తవికమైనవిగా ఉండాలి.
- ii. సేవ లేదా ఉత్పత్తిపై వడ్డీ రేటుకు సూచనను కలిగి ఉన్న, దృష్టిని ఆకర్షించే ప్రతీ మీడియా, ప్రచార సాహిత్యంలో మరియు ప్రకటనలో, ఇతర రుసుములు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయో లేదో మరియు సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతుల పూర్తి వివరాలు అభ్యర్థనపై లేదా వెబ్ సైట్లో అందుబాటులో ఉన్నాయని కూడా కంపెనీ సూచించాలి.
- iii. కంపెనీ తమ శాఖలలో నోటీసులు పెట్టడం ద్వారా వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ రుసుములు మరియు ఛార్జీల (అపరాధ వడ్డీ, ఏదైనా ఉంటే) సమాచారాన్ని అందిస్తుంది; టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్ లైన్ ద్వారా; కంపెనీ వెబ్ సైట్లో; నియమించబడిన సిబ్బంది/ హెల్ప్ డెస్క్ ద్వారా; లేదా సర్వీస్ గ్రేడ్/టారిఫ్ షెడ్యూల్ను అందిస్తుంది.
- iv. మద్దతు సేవలను(సపోర్ట్ సర్వీసెస్) అందించడం కోసం కంపెనీ మూడవ పక్షాల(థర్డ్ పార్టీ) సేవలను పొందినట్లయితే, అటువంటి థర్డ్ పార్టీలు కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి థర్డ్ పార్టీలకు ఏదైనా అందుబాటులో ఉంటే) ఆ థర్డ్ పార్టీలు కూడా, కంపెనీ వలె, అదే స్థాయిలో గోప్యతగా మరియు భద్రతతో నిర్వహించడం అవసరం.
- v. కంపెనీ, ఎప్పటికప్పుడు, కస్టమర్లు పొందే వారి ఉత్పత్తుల యొక్క వివిధ విశిష్టతలను వారికి తెలియజేయవచ్చు. ఉత్పత్తులు/సేవలకు సంబంధించి వారి ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా ప్రమోషన్ల ఆఫర్లను గురించిన సమాచారాన్ని, అతను/ఆమె మెయిల్ ద్వారా లేదా వెబ్ సైట్లో రిజిస్టర్ చేసుకోవడం ద్వారా అటువంటి సమాచారం/సేవను స్వీకరించడానికి అతని/ఆమె సమ్మతిని ఇచ్చినప్పుడు మాత్రమే కస్టమర్లకు కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్ ద్వారా తెలియజేయవచ్చు.
- vi. కంపెనీ వారి డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీల (డీఎస్ఎ-DSAలు) కోసం ప్రవర్తనా నియమావళిని వర్తింపజేస్తుంది/సూచిస్తుంది, వీటి మార్కెట్ ఉత్పత్తులు/సేవలు అందుబాటులో ఉంటాయి, ఇతర విషయాలతోపాటు వారు వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా ఉత్పత్తులను విక్రయించడానికి కస్టమర్ను సంప్రదించినప్పుడు తమస్వీయ-గుర్తింపును తెలియ పరచాల్సి ఉంటుంది.

- vii. బోర్డు ఆమో దించిన ప్రకారం కంపెనీ డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్లు (డీఎస్ఎ-DSAలు)/ డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్లు (డీఎంఎ -DMAలు) మోడల్ కోడ్ ఆఫ్ కాండక్ట్స్ను అమలు చేయాలి.

కంపెనీ క్రమానుగతంగా డీఎంఎ(DMA)ల ప్రవర్తనను సమీక్షిస్తుంది. కంపెనీ ప్రతినిధి/కొరియర్ లేదా డీఎస్ఎ(DSA) జతచేసిన కస్టమర్ నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందిన సందర్భంలో ఏదైనా సరికాని విధంగా ప్రవర్తించినప్పుడు లేదా ఈ కోడ్ను ఉల్లంఘించినప్పుడు, ఫిర్యాదును విచారించడానికి మరియు పరిష్కరించడానికి మరియు నష్టాన్ని పూడ్చడానికి తగిన చర్యలు ప్రారంభించబడతాయి.

X. హామీదారులు

ఒక వ్యక్తి యొక్క రుణానికి హామీదారు(గ్యారెంటార్)గా పరిగణించబడుతున్నప్పుడు, అతనికి/ఆమెకి ఈ క్రింది విషయాలు తెలియజేయాలి

- i. హామీదారుగా అతని/ఆమె యొక్క బాధ్యత;
- ii. అతను/ఆమె కంపెనీకి కట్టుబడి ఉండవలసిన మొత్తం బాధ్యత;
- iii. అతని/ఆమె బాధ్యతను చెల్లించమని కంపెనీ అతనిని/ఆమెను పిలిచే పరిస్థితులు;
- iv. అతను/ఆమె కంపెనీ హామీదారుగా చెల్లింపు చేయడంలో విఫలమైనప్పుడు, కంపెనీలో అతని/ఆమె ఇతర డబ్బులను కంపెనీ తీసేసుకోవచ్చును;
- v. హామీదారుగా అతని/ఆమె బాధ్యత నిర్దిష్ట పరిమాణానికి పరిమితం చేయబడిందా లేదా అవి
- vi. అపరిమిత; మరియు
- vii. హామీదారుగా అతని/ఆమె బాధ్యతలు, డిశ్చార్జ్ చేయబడే సమయం మరియు పరిస్థితులు అలాగే కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు దీని గురించి తెలియజేసే విధానం.
- viii. బకాయిలను చెల్లించడానికి తగిన మార్గాలు ఉన్నప్పటికీ, క్రెడిటార్ / రుణదాత చేసిన డిమాండ్ కు కట్టుబడి ఉండటానికి హామీదారు నిరాకరిస్తే, అటువంటి హామీదారుని ఉద్దేశపూర్వక డిఫాల్టర్ గా కూడా పరిగణిస్తారు.

అతను/ఆమె ఎవరికైతే హామీదారుగా ఉన్నారో ఆ రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక స్థితిలో ఏదైనా ప్రతికూల మార్పు/ల గురించి కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు తెలియజేయాలి.

XI. గోప్యత మరియు విశ్వసనీయత

ప్రస్తుత మరియు గత వినియోగదారుల యొక్క మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారం ప్రైవేట్ మరియు గోప్యమైనదిగా పరిగణించబడుతుంది మరియు క్రింది సూత్రాలు మరియు విధానాల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది. కింది అసాధారణమైన సందర్భాల్లో తప్ప, కస్టమర్లు అందించిన లేదా ఎవరికైనా కస్టమర్ ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను కంపెనీ బహిర్గతం చేయదు:

- i. చట్టం ద్వారా సమాచారం ఇవ్వవలసి వచ్చినప్పుడు.
- ii. ప్రజల పట్ల కర్తవ్యం అయినప్పుడు సమాచారాన్ని వెల్లడించవలసినప్పుడు.
- iii. మోసం మొదలైన వాటిని నిరోధించడానికి కంపెనీ ఆసక్తుల దృష్ట్యా వారు సమాచారాన్ని అందించవలసి వస్తే. కస్టమర్ యొక్క సమాచారం అతని/ఆమె అనుమతితో తప్ప మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం ఎవరికీ ఇవ్వబడదు.
- iv. కస్టమర్ తన సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయమని కంపెనీని అడిగినప్పుడు లేదా కస్టమర్ అనుమతితో.
- v. ఒక కస్టమర్ గురించి రిఫరెన్స్ ఇవ్వమని కంపెనీని అడిగితే, అలా ఇవ్వడానికి ముందు కంపెనీ అతని/ఆమె నుండి అనుమతిని పొందుతుంది.

కంపెనీ కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడానికి ప్రస్తుత చట్టపరమైన ఫ్రేమ్వర్క్ కింద అతని/ఆమె హక్కుల పరిధి గురించి కస్టమర్కు తెలియజేయబడుతుంది.

కస్టమర్, వారికి ప్రత్యేకంగా అధికారం ఇస్తే తప్ప, కంపెనీతో సహా ఏ వ్యక్తి అయినా మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని కంపెనీ ఉపయోగించదు.

XII. ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్లు

- a. అన్ని రకాల డిపాజిట్ల కోసం కనీస లాక్-ఇన్ వ్యవధి 3 నెలలు. డిపాజిట్ల ముందస్తు చెల్లింపు కోసం వడ్డీ రేట్లు క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

- i. మూడు నెలల తర్వాత, మరియు ఆరు నెలల ముందు - వ్యక్తిగత డిపాజిటర్లకు చెల్లించాల్సిన గరిష్ట వడ్డీ సంవత్సరానికి 4% మరియు ఇతర కేటగిరీ డిపాజిటర్లకు వడ్డీ ఉండదు.
- ii. ఆరు నెలల తర్వాత మరియు మెచ్యూరిటీ తేదీకి ముందు - చెల్లించాల్సిన వడ్డీ, డిపాజిట్ అమలు చేయబడే కాలానికి పబ్లిక్ డిపాజిట్ కి వర్తించే వడ్డీ రేటు కంటే 1% తక్కువగా ఉంటుంది.
- iii. డిపాజిట్ అమలు చేయబడిన కాలానికి ఎటువంటి రేటు పేర్కొనబడనట్లయితే - డిపాజిట్లు ఆమోదించబడిన కనీస రేటు కంటే 2 % తక్కువ.

కంపెనీ యొక్క అధీకృత ఏజెంట్ కు డిపాజిట్ మొత్తం కాలానికి బ్రోకరేజ్ ముందస్తుగా చెల్లించబడుతుంది. డిపాజిట్ అకాల ఉపసంహరణ విషయంలో, బ్రోకరేజ్ పూర్తి కాలానికి చెల్లించబడుతుంది కాబట్టి అట్టి చెల్లించిన అదనపు బ్రోకరేజ్ డిపాజిట్ మొత్తం నుండి రికవరీ చేయబడుతుంది.

b. డిపాజిట్లు కంపెనీచే నిర్ణీత కాలానికి అంగీకరించబడతాయి మరియు ఎప్పటికప్పుడు డిపాజిట్ ను పునరుద్ధరించడం డిపాజిటర్ యొక్క బాధ్యత. డిపాజిట్ లను 7 సంవత్సరాల పాటు పునరుద్ధరించకపోతే, గడువు ముగిసిన డిపాజిట్ గడువు తేదీ నుండి 7 సంవత్సరాలు పూర్తయిన తర్వాత ఇన్వెస్టర్ ఎడ్యుకేషన్ & ప్రొటెక్షన్ ఫండ్ (IEPF)కి బదిలీ చేయబడుతుంది మరియు ఆ తర్వాత, డిపాజిటర్ నేరుగా ఐఈపీఎఫ్ (IEPF) నుండి డిపాజిట్ రీఫండ్ కోసం క్లెయిమ్ చేయవచ్చు.

12. జనరల్

- i. రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు (అంతకుముందు రుణగ్రహీత ద్వారా బహిష్కరణం చేయబడని సమాచారం, గుర్తించబడితే తప్ప).
- ii. రుణగ్రహీత నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, అందుకు సమ్మతి లేదా కంపెనీ అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శకంగా ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.
- iii. రుణాలు ఇచ్చినప్పుడల్లా, కంపెనీ రుణ మొత్తం, రుణ కాల వ్యవధి మరియు నిర్దిష్ట కాల వ్యవధిలో తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియను కస్టమర్ కు వివరిస్తుంది. అయితే, కస్టమర్ రిపేమెంట్ షెడ్యూల్ కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల రికవరీ కోసం భూమి చట్టాల ప్రకారం నిర్వచించిన ప్రక్రియను అనుసరించాలి. ఈ ప్రక్రియలో కస్టమర్ కు (అతనికి/ఆమెకు) నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం ద్వారా అతనికి/ఆమెకు గుర్తుచేయడం జరుగుతుంది మరియు/లేదా ఏదైనా భద్రతను తిరిగి పొందడం జరుగుతుంది.
- iv. రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ వేధింపులను ఆశ్రయించదు. విషమ పరిస్థితుల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం బాహుబలాన్ని ఉపయోగించడం మొదలైనవి చేయదు. కస్టమర్ తో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఉండేలా కంపెనీ తగు జాగ్రత్తలను తీసుకుంటుంది.
- v. కంపెనీ రికవరీ ఏజెంట్లను ఎంగేజ్ చేయడం కోసం పాలసీని రూపొంది స్తుంది.
- vi. ఈ కింది పరిస్థితులలో హాసింగ్ లోన్లను ప్రీ-క్లోజర్ చేయడంపై కంపెనీ ప్రీ-పేమెంట్ లెవీ లేదా పెనాల్టీని వసూలు చేయదు:
 - o హాసింగ్ లోన్ ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన ఉన్నప్పుడు మరియు ఏదైనా ఇతర ఆదాయపు వనరు నుండి ముందుగా ముగించి వేసినప్పుడు.
 - o గృహ రుణం స్థిర (ఫిక్సెడ్) వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన ఉన్నప్పుడు మరియు రుణగ్రహీత వారి స్వంత వనరుల నుండి రుణాన్ని ముందుగా ముగించి వేసినప్పుడు.

ప్రయోజనం కోసం "సొంత వనరులు" అనే పదానికి బ్యాంక్/ హెచ్ఎఫ్ఎస్ (HFC)/ ఎన్బీఎఫ్ఎస్ (NBFC) మరియు/లేదా ఆర్థిక సంస్థ నుండి రుణం తీసుకోవడం ద్వారా కాకుండా ఏదైనా ఇతర వనరు నుండి అని అర్థం.

అన్ని డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ (ఫిక్సెడ్ మరియు ఫ్లోటింగ్ కాంబినేషన్) హాసింగ్ లోన్లు ముందస్తు ముగింపు సమయంలో, ఫిక్సెడ్ లేదా ఫ్లోటింగ్ రేట్ పై ఆధారపడి ఉన్నాయా లేదా అనే దానిపై ఆధారపడి ఫిక్సెడ్/ఫ్లోటింగ్ రేటుకు వర్తించే ముందస్తు ముగింపు నిబంధనలు ఉంటాయి. డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ హాసింగ్ లోన్ల విషయంలో, స్థిర వడ్డీ రేటు వ్యవధి ముగిసిన తర్వాత, లోన్ ఫ్లోటింగ్ రేట్ లోన్ గా మార్చబడిన తర్వాత ఫ్లోటింగ్ రేట్ కోసం ప్రీ-క్లోజర్ నార్మ్ వర్తిస్తుంది. ఇకపై ముందస్తు ముగింపు చేయబడినటువంటి డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ హాసింగ్ లోన్లన్నింటికీ ఇది వర్తిస్తుంది. ఫిక్సెడ్ రేట్ లోన్ అనగా లోన్ మొత్తం వ్యవధికి రేటు నిర్ణయించబడినది అని కూడా స్పష్టం చేయబడింది.

- vii. సహ(కో)-ఆబ్లిగేట్(లు) ఉన్నా/లేకున్నా వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ఏదైనా ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్పై కంపెనీ ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలు విధించదు.
- viii. కంపెనీ మరియు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీత మధ్య అంగీకరించబడిన హౌసింగ్ లోన్ యొక్క కీలక నిబంధనలు మరియు షరతులను త్వరగా మరియు చక్కగా అర్థం చేసుకోవడానికి, కంపెనీ అటువంటి లోన్ యొక్క మోస్ట్ ఇంపార్టెంట్ టెర్మ్స్ అండ్ కండిషన్స్(MITC) కలిగి ఉన్న పత్రాన్ని పొందుతుంది. ఈ పత్రం కంపెనీ సేకరించే ప్రస్తుత రుణం మరియు భద్రతా పత్రాలకు అదనంగా ఉంటుంది. కంపెనీ పేర్కొన్న పత్రాన్ని ఒక డూప్లికేట్ కాపీతో రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో సిద్ధం చేస్తుంది. కంపెనీ మరియు రుణగ్రహీత మధ్య సరిగ్గా అమలు చేయబడిన డూప్లికేట్ కాపీని రుణగ్రహీతకి రసీదు ద్వారా అందజేయాలి.
- ix. సేవా ఛార్జీలు, వడ్డీ రేట్లు, జరిమానా వడ్డీ (ఏదైనా ఉంటే), అందించే సేవలు, ఉత్పత్తి సమాచారం, వివిధ లావాదేవీల కోసం సమయ నిబంధనలు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం వంటి వివిధ కీలక అంశాల ప్రకటన కంపెనీ కార్యకలాపాలలో పారదర్శకతను ప్రోత్సహించడానికి అవసరం. అందువల్ల, కంపెనీ "నోటీస్ బోర్డ్", "బుక్ లెట్ లు/ బ్రోచర్ లు", "వెబ్ సైట్", "ఇతర డిస్సెమ్మోడ్ లు" మరియు "ఇతర సమస్యల"పై సూచనలను పాటిస్తుంది.
- x. కంపెనీ అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి కంపెనీ కింది భాషల్లో దేనిలోనైనా ప్రదర్శించాలి: హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా తగిన స్థానిక భాష.
- xi. కంపెనీ వయస్సు, జాతి, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం లేదా వైకల్యం ఆధారంగా వివక్ష చూపదు. అయితే, లోన్ ప్రొడక్ట్ లలో పేర్కొన్న విధంగా వయస్సుపై పరిమితులు వర్తిస్తాయి.
- xii. కంపెనీ అధికారిక వెబ్ సైట్ www.pnbhousing.comలో, బ్రాంచ్ నోటీసు బోర్డులో ప్రదర్శించడంతోపాటు ఛార్జీల షెడ్యూల్, నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులు మొదలైన వాటిని ఎప్పటికప్పుడు అప్ డేట్ చేసిన ఎఫ్ పీ సి(FPC)/ ఎంఐటీ సి(MITC)ని కంపెనీ ప్రచురిస్తుంది. కంపెనీ అభ్యర్థనపై కొంటర్ ద్వారా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ లేదా ఇమెయిల్ ద్వారా కాపీని కూడా అందిస్తుంది. అయితే, సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కోసం రూపొందించిన పథకాలను స్థాపించడం లేదా అందులో పాల్గొనడం నుండి ఇది కంపెనీని నిరోధించదు.
- xiii. కస్టమర్ యొక్క నిర్దిష్ట అభ్యర్థన మేరకు, నెఫ్ టి(NEFT)/ ఆర్ టీ జీ ఎస్(RTGS) ద్వారా లబ్ధిదారు/బిల్ డ్ర/వెండర్ మరియు కంపెనీ ఖాతాకు రుణాల చెల్లింపులను ఎలక్ట్రానిక్ బదిలీ చేసే సౌకర్యాన్ని కంపెనీ అందిస్తుంది.
- xiv. కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో కస్టమర్ ఫోర్మల్ సదుపాయాన్ని కలిగి ఉంది మరియు కస్టమర్ పాస్ వర్డ్ లను సరిగ్గా నమోదు చేయడం ద్వారా ఐటీ(IT) ప్రయోజనాల కోసం తాత్కాలిక/ఫైనల్ వడ్డీ చెల్లించిన సర్టిఫికేట్, ఖాతాల స్టేట్ మెంట్ మొదలైన వాటిని పొందడం కోసం అటువంటి సౌకర్యం ద్వారా ఖాతాలను యాక్సెస్ చేయవచ్చు..
- xv. సాధారణంగా, కస్టమర్ యొక్క ఏదైనా ఖాతాకు సంబంధించిన అన్ని డేటా/పత్రాలు లోన్/ఖాతా మూసివేయబడిన 5 సంవత్సరాల తర్వాత ప్రక్షాళన చేయబడతాయి మరియు 5 సంవత్సరాల తర్వాత అటువంటి ఖాతాల యొక్క ఏదైనా సమాచారం/డేటాను అందించడానికి కంపెనీ ఎలాంటి అభ్యర్థనను స్వీకరించదు.
- xvi. రుణం పంపిణీ చేసిన తర్వాత మరియు రుణగ్రహీత/విక్రేత పేరు మీద చెక్కును జారీ చేసిన తర్వాత, ఏవైనా కారణాల వల్ల కొనుగోలు లావాదేవీ పూర్తి కానట్లయితే మరియు చెక్కు రుణ ఖాతాకు తిరిగి జమ చేయబడితే, రుణగ్రహీత లోన్ ఖాతాకు డెబిట్ చేసిన తేదీ మరియు రుణం మూసివేయబడిన తేదీ మధ్య గల వ్యవధికి వర్తించే రేటు ప్రకారం వడ్డీని చెల్లించాలి.
- xvii. మా వెబ్ సైట్ లో ఎప్పటికప్పుడు ప్రచురితమైన నో యువర్ కస్టమర్ (కేవై సి-KYC), యాంటీ మనీ లాండరింగ్ (ఎఎంఎల్-AML) మరియు కస్టమర్ యాక్సెస్సెన్స్ పాలసీ నిబంధనలకు కస్టమర్ కట్టుబడి ఉండాలి

- xviii. రుణగ్రహీతలు ఎదుర్కొనే ఏవైనా "రుణదాత-సంబంధిత" నిజమైన ఇబ్బంది/ఇబ్బందులకు కంపెనీ వెంటనే హాజరవుతుంది. కంపెనీ రుణం మంజూరు మరియు పంపిణీకి సంబంధించినది, కానీ ఆస్తి/ఆస్తి సంబంధిత సమస్యలకు ఎటువంటి వారంటీని అందించదు మరియు ఆస్తి సైటిల్, నిర్మాణం యొక్క నాణ్యత, ప్రాజెక్ట్ పురోగతి మొదలైన వాటితో సంతృప్తి చెందవలసిన బాధ్యత రుణగ్రహీతదే.
- xix. సరైన పోస్టుల్ చిరునామా, ఇ-మెయిల్ ఐడీ(ID), టెలిఫోన్ నంబర్ మరియు మొబైల్ నంబర్ మరియు కంపెనీతో ఏదైనా ఇతర కమ్యూనికేషన్ మార్గాలను నమోదు చేయడం రుణగ్రహీత యొక్క బాధ్యత.
- xx. రుణగ్రహీత రుణం యొక్క అదే కాలవ్యవధిని కొనసాగించడానికి రుణగ్రహీత బల్జ్/లంప్ సమ్ ప్రీపేమెంట్ కారణంగా రుణగ్రహీత యొక్క నిర్దిష్ట అభ్యర్థన మేరకు ఈఎంఐ(EMI) మొత్తంలో ఏదైనా దామాషా తగ్గింపు ఉంటే, ఈఎంఐ(EMI) తగ్గింపు కోసం అభ్యర్థన పరిగణించబడుతుంది. ప్రీపేమెంట్కు సంబంధించి, కస్టమర్కు ఈఎంఐ(EMI)లో తగ్గింపు అవకాశం ఉంటుంది, అటువంటి ముందస్తు చెల్లింపు 5 ఈఎంఐ(EMI)లకు సమానంగా ఉన్న సందర్భాలలో మాత్రమే
- xxi. లోన్ పదవీకాలం పొడిగింపు: ఆర్ఓఐ(ROI)లో ఏదైనా అప్ వర్డ్ రివిజన్ జరిగినప్పుడు, కంపెనీ తన లోన్ ఖాతాలో మార్పులను మరియు బ్యాలెన్స్ లోన్ పదవీకాలాన్ని రుణగ్రహీతకు ఆటోమేటిక్ గా/ప్రాస్పెక్టివ్ గా తెలియజేస్తుంది. రుణగ్రహీతకి ఈ కింది ఎంపికలు(ఆప్షన్లు) ఉంటాయి -
- i) వర్తించే మెరుగుపరచబడిన ఈఎంఐ(EMI)ని చెల్లించడానికి లేదా
 - ii) వర్తించే ఏకమొత్తం ముందస్తు చెల్లింపులను చెల్లించడానికి మరియు అదే ఈఎంఐ(EMI)ని కొనసాగించడానికి లేదా
 - iii) అదే ఈఎంఐ(EMI)ని కొనసాగించడానికి మరియు లోన్ కాలవ్యవధిని పొడిగించడానికి. పైన పేర్కొన్న వాటిలో దేని కోసమైనా బ్రాంచ్ ని సందర్శించడం/ సంప్రదించడం, కమ్యూనికేషన్/వడ్డీ రేటులో మార్పులను పోస్ట్ చేయడం రుణగ్రహీత యొక్క బాధ్యత.
- xxii. రుణాల కోసం ఆర్ఓఐ(ROI) (కార్డ్ రేట్లు)లో డౌన్ వర్డ్ రివిజన్ చేయబడినప్పుడల్లా, భవిష్యత్తు కొరకు మంజూరు చేయబడిన కొత్త రుణాలకు కూడా ఇది వర్తిస్తుంది. పాత లోన్లకు సంబంధించి, వర్తించే నిబంధనలకు లోబడి, రుణగ్రహీతలు తాజా కంపెనీ హాసింగ్ పైనాన్స్ రేట్ (పీఎన్ బీహెచ్ఎఫ్ఆర్-PNBHFR)కి మారడం ద్వారా తగ్గిన వడ్డీ రేటు ప్రయోజనాన్ని పొందే అవకాశం ఉంటుంది మరియు నామమాత్రపు రుసుము మరియు కొన్ని ఫార్మాలిటీలను పూర్తి చేయడం ద్వారా ఆర్ఓఐ(ROI) మోడను రీసెట్ చేయవచ్చు.
- xxiii. ఈ కోడ్ను కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ప్రతి ఏటా లేదా అంతకంటే తక్కువ విరామాలలో సమీక్షిస్తుంది.
- xxiv. కోడ్ను ప్రచారం చేయడానికి, కంపెనీ వీటిని చేయాలి:
- ఇప్పటికే ఉన్న కస్టమర్లకు మరియు కొత్త కస్టమర్లకు కోడ్ కాపీని అందించడం;
 - ఈ కోడ్ను కౌంటర్ ద్వారా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ లేదా మెయిల్ ద్వారా అభ్యర్థనపై అందుబాటులో ఉంచడం;
 - ఈ కోడ్ని ప్రతి శాఖలో మరియు వారి వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచడం; మరియు
 - కోడ్ ను గురించిన సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించడానికి మరియు కోడ్ను ఆచరణలో పెట్టడానికి వారి సిబ్బంది శిక్షణ పొందారని నిర్ధారించుకోవడం.