



વાજબી પ્રથા સંહિતા  
ઓફ  
પીએનબી હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

## વિષયવસ્તુનું કોષ્ટક

અનુ. નં	વિગત	પેજ નં
1	FPC ની અરજી	3
2	લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટે અરજી	3
3	લોન મૂલ્યાંકન, નિયમો/શરતો અને લોન અરજીના અસ્વીકારનો સંદેશાવ્યવહાર	3
4	નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ	4
5	વ્યક્તિગત લોનની ચુકવણી / પતાવટ પર જંગમ / સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન	5
6	ડિરેક્ટર મંડળની જવાબદારી	5
7	ફરિયાદો અને ફરિયાદો	6
8	વાતચીત કરવાની ભાષા અને પદ્ધતિ વાજબી પ્રથા સંહિતા	7
9	HFCs દ્વારા વસૂલવામાં આવતા અતિશય વ્યાજનું નિયમન	7
9.A	લોન ખાતાઓમાં દંડ	7
10	જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ	9
11	ગેરેટી આપનારાઓ	10
12	ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા	10
13	ફિક્સ ડિપોઝિટ	11
14	શારીરિક/દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ માટે લોન સુવિધાઓ	12
15	સામાન્ય	13

## વર્ઝન હિસ્ટ્રીનો સારાંશ

દ્વારા નીતિ મંજૂર	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
દ્વારા નીતિનો મુસદ્દો તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે	રાષ્ટ્રીય વડા - કસ્ટમર સર્વિસીસ અને બ્રાન્ચ ઓપરેશન્સ
પોલિસી રિન્યુની છેલ્લી તારીખ	2011 /V1.0 January 2017/V2.0 November 2019/V3.0 October 28, 2020/V4.0 February 02, 2022/V5.0 August 19, 2023/V6.0 December 18, 2024/V7.0
વર્તમાન પુનરાવર્તન તારીખ/નં	February 27, 2026/V8.0

## પીએનબી હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

પીએનબી હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ ("કંપની") એ 28 નવેમ્બર, 2025 ના રોજ ભારતીય રિઝર્વ બેંક (હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ) નિર્દેશો, 2025 અને ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ - જવાબદાર વ્યવસાય આચાર) નિર્દેશો, 2025 અનુસાર ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (FPC) માં સુધારો અને અપનાવ્યો છે.

આરબીઆઈ દ્વારા તેના નિર્દેશોમાં નિર્ધારિત માર્ગદર્શિકાને ધ્યાનમાં રાખીને, કંપનીએ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડમાં સુધારો કર્યો છે જેમાં વાજબી પ્રથાઓ/ઘોરણો માટે સિદ્ધાંતો બનાવવામાં આવ્યા છે જે કંપનીએ તેના ગ્રાહકો સાથે મજબૂત સંબંધ બાંધવા અને તેને પ્રોત્સાહન આપતી વખતે અનુસરવા જોઈએ. આ કોડ કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની મંજૂરીથી અમલ થતાં અગાઉના ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનું સ્થાન લેશે.

### I. FPC ની ઉપયોગીતા

આ કોડ તમામ પ્રોડક્ટ અને સેવાઓને લાગુ પડશે, પછી ભલે તે કંપની, તેની પેટાકંપનીઓ અથવા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ (સ્વ-માલિકીના અને/અથવા આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા હેઠળ) કાઉન્ટર પર, ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈપણ પદ્ધતિ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવે.

### II. લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજી

- ઋણ લેનાર સાથેનો તમામ સંચાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉદાર લેનાર દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હોવો જોઈએ.
- કંપની લોન લેનારને લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ચાર્જીસ, જો લોનની રકમ મંજૂર/વિતરિત કરવામાં ન આવી હોય તો રિફંડપાત્ર ફીની રકમ, પૂર્વ-ચુકવણીના વિકલ્પો અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, દંડના વ્યાજ/દંડ વિશેની તમામ માહિતી પારદર્શક રીતે જાહેર કરશે. વિલંબિત પુનઃચુકવણી, જો કોઈ હોય તો, લોનને ડિફોલ્ટમાંથી ફ્લોટિંગ રેટમાં બદલવા માટેના રૂપાંતરણ શુલ્ક અથવા તેનાથી વિપરીત, કોઈપણ વ્યાજ રીસેટ કલમનું અસ્તિત્વ અને અન્ય કોઈપણ બાબત જે લેનારાના વ્યાજને અસર કરે છે. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, કંપની પારદર્શક રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂરી સાથે સંકળાયેલા તમામ શુલ્ક સહિત 'બધા ખર્ચમાં' જાહેર કરશે. તે પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે આવા શુલ્ક/ફી બિન-ભેદભાવપૂર્ણ છે.
- લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ હોવી જોઈએ જે લેનારાના હિતને અસર કરે છે, જેથી કરીને અન્ય HFCS દ્વારા ઓફર કરાયેલ નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને લેનારા દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય. લોન અરજી ફોર્મ, અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની સૂચિ સૂચવી શકે છે.
- કંપનીએ તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ આપવાની સિસ્ટમ તૈયાર કરવી પડશે. પ્રાધાન્યમાં, સમયમર્યાદા કે જેમાં લોન અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે તે પણ સ્વીકૃતિમાં દર્શાવવું જોઈએ.

### III. લોન મૂલ્યાંકન, શરતો/નિયમો અને લોન અરજીના અસ્વીકારનું કમ્યુનિકેશન

- સામાન્ય રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી બધી વિગતો કંપની દ્વારા અરજી કરતી વખતે એકત્રિત કરવામાં આવશે. જો તેને કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો ગ્રાહકને તાત્કાલિક જણાવવામાં આવશે કે તેનો ફરીથી સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- કંપની લોન લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા સમજાય તેવી ભાષામાં લેખિતમાં લોનની રકમ, વાર્ષિક વ્યાજ દર, અરજી કરવાની પદ્ધતિ, EMI માળખું, પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક, દંડ શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો) સહિત તમામ નિયમો અને શરતો સાથે જણાવશે અને લોન લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને

- શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિ તેના રેકોર્ડ પર રાખશે.
- iii. કંપની તમામ સંભવિત દેવાદારોને લોન કરાર અમલમાં મૂકતા પહેલા એક મુખ્ય હકીકત નિવેદન (KFS) પ્રદાન કરશે, જે પ્રમાણિત ફોર્મેટ મુજબ તેમને જાણકાર દૃષ્ટિકોણ લેવામાં મદદ કરશે. KFS એ ભાષામાં લખવામાં આવશે જે આવા દેવાદારો સમજી શકે. KFS ની સામગ્રી ઉધાર લેનારને સમજાવવામાં આવશે અને એક સ્વીકૃતિ મેળવવામાં આવશે કે તે/તેણીએ તે સમજી લીધું છે.
  - iv. વધુમાં, KFS ને એક અનન્ય દરખાસ્ત નંબર આપવામાં આવશે અને તેની માન્યતા અવધિ ઓછામાં ઓછી ત્રણ કાર્યકારી દિવસની હશે. KFS માં વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR) ની ગણતરી શીટ અને લોનની મુદત ઉપર લોનનું ઋણમુક્તિ સમયપત્રક પણ શામેલ હશે. APR માં કંપની દ્વારા લાદવામાં આવતા તમામ શુલ્કનો સમાવેશ થશે.
  - v. કંપની KFS માં ઉલ્લેખિત ન હોય તેવા કોઈપણ વધારાના શુલ્ક વસૂલશે નહીં.
  - vi. લોન કરારના ભાગ રૂપે KFSનો પણ સમાવેશ કરવામાં આવશે.
  - vii. કંપની લોન કરારમાં દંડનો ઉલ્લેખ ઘાટા અક્ષરોમાં કરશે.
  - viii. કંપની લોન મંજૂર/વિતરણ સમયે દરેક ઉધાર લેનારને લોન કરારની એક નકલ અને લોન કરારમાં દર્શાવેલ દરેક જોડાણની નકલ હંમેશા સ્વીકૃતિ સામે પૂરી પાડશે.
  - ix. જો કંપની ગ્રાહકને લોન આપી શકતી નથી, તો તેણે અસ્વીકારના કારણો લેખિતમાં જણાવવા પડશે.

#### IV. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું ડિસ્બર્સમેન્ટ

- i. લોન એગ્રીમેન્ટ/ મંજૂરી પત્રમાં આપેલા ડિસ્બર્સમેન્ટ સમયપત્રક અનુસાર ડિસ્બર્સમેન્ટ કરવું જોઈએ.
- ii. કંપનીએ લોન લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનાર દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં નોટિસ આપવી જોઈએ જેમાં વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, દંડના વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો), સેવા શુલ્ક, પ્રિપેમેન્ટ શુલ્ક, અન્ય લાગુ પડે તેવા નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારનો સમાવેશ થાય છે. ફી/ચાર્જ વગેરે. કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર માત્ર સંભવિત રીતે જ કરવામાં આવે છે અને આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત પણ લોન એગ્રીમેન્ટમાં સામેલ કરવામાં આવી છે.
- iii. જો આવો ફેરફાર ગ્રાહકના ગેરલાભ માટે હોય, તો તે 60 દિવસની અંદર અને નોટિસ આપ્યા વિના પોતાનું એકાઉન્ટ બંધ કરી શકે છે અથવા કોઈપણ વધારાના શુલ્ક અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના તેને બદલી શકે છે.
- iv. કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ/વેગ આપવા અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝ મેળવવાનો નિર્ણય, લોન એગ્રીમેન્ટ સાથે સુસંગત હોવો જોઈએ.
- v. કંપની તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા અન્ય કોઈ દાવા માટેના પૂર્વાધિકારને આધીન તમામ સિક્યોરિટીઝ રિલીઝ કરશે જે કંપનીના ઉધાર લેનાર સામે હોઈ શકે છે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો લોન લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે જે શરતો હેઠળ હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે.
- vi. કંપની ખાતરી કરશે કે ઉધાર લેનાર પાસેથી વાસ્તવિક ચુકવણીની તારીખથી વ્યાજ વસૂલવામાં આવે..

#### V. સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન

- i. મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવા
  - a) લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસના સમયગાળામાં કંપની તમામ મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો જાહેર કરશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જિસ દૂર કરશે.
  - b) લોન લેનારને તેની પસંદગી મુજબ મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો તે શાખામાંથી એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે જ્યાં લોન ખાતું સેવા આપવામાં આવ્યું હતું અથવા કંપનીના કોઈપણ અન્ય કાર્યાલયમાંથી જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે.
  - c) 1 ડિસેમ્બર, 2023 ના રોજ અથવા તે પછી જારી કરાયેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.
  - d) એકમાત્ર ઉધાર લેનાર અથવા સંયુક્ત ઉધાર લેનારાઓના મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટનાને સંબોધવા માટે, કંપની પાસે મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો કાનૂની વારસદારોને પરત કરવા માટે એક સુવ્યવસ્થિત પ્રક્રિયા હશે. આવી પ્રક્રિયા ગ્રાહક માહિતી માટે અન્ય સમાન નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ સાથે વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- ii. સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવામાં વિલંબ માટે વળતર:
  - a) લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસથી વધુ સમય પછી મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવામાં વિલંબ થાય અથવા સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો કંપની ઉધાર લેનારને આવા વિલંબના કારણો જણાવશે. જો કંપની વિલંબ માટે જવાબદાર હોય, તો તે દેવાદારને દરેક દિવસના વિલંબ માટે ₹5,000/- ના દરે વળતર આપશે.
  - b) મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોના નુકસાન/નુકસાનના કિસ્સામાં, કાં તો આંશિક રીતે અથવા

સંપૂર્ણ રીતે, કંપની ઉધાર લેનારને જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત સંકળાયેલ ખર્ચ પણ ભોગવશે. જોકે, આવા કિસ્સાઓમાં, કંપનીને આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે 30 દિવસનો વધારાનો સમય ઉપલબ્ધ રહેશે અને વિલંબિત સમયગાળાના દંડની ગણતરી ત્યારબાદ કરવામાં આવશે (એટલે કે કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી).

- c) આ દિશાનિર્દેશો હેઠળ આપવામાં આવેલ વળતર કોઈપણ લાગુ કાયદા મુજબ અન્ય કોઈપણ વળતર મેળવવાના ઉધાર લેનારના અધિકારોને પૂર્વગ્રહ રાખશે નહીં.

ઉપરોક્ત કલમો એવા બધા કેસોમાં લાગુ પડશે જ્યાં મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો 01 ડિસેમ્બર, 2023 ના રોજ અથવા તે પછી રિલીઝ થવાના હોય.

## VI. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી

- કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે ફરિયાદો અને ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંસ્થામાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ નિર્ધારિત કરી છે. મિકેનિઝમ એ સુનિશ્ચિત કરે છે કે ધિરાણ સંસ્થાના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે.
- કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ ડેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની સામયિક સમીક્ષા કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ બોર્ડને નિયમિત અંતરાલે સબમિટ કરી શકાય છે, જે તે દ્વારા સૂચવવામાં આવે છે.

## VII. ફરિયાદો અને ફરિયાદ નિવારણ

- કંપની પાસે ઓનલાઇન મેળવેલી ફરિયાદો સહિત તેની દરેક ઓફિસમાં ફરિયાદો અને ફરિયાદોનું નિરાકરણ મેળવવા, નોંધણી કરવા અને નિકાલ કરવા માટેની સિસ્ટમ અને પ્રક્રિયા છે. જો ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ મળી હોય, તો કંપની તેને/તેણીને એક સપ્તાહની અંદર એક સ્વીકૃતિ/પ્રતિભાવ મોકલવાનો પ્રયત્ન કરશે. સ્વીકૃતિમાં તે અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો હોવો જોઈએ જે ફરિયાદનો સાથે વ્યવહાર કરશે. જો ફરિયાદ કંપનીના નિયુક્ત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર ફોન પર રિલે કરવામાં આવે છે, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર પ્રદાન કરવામાં આવશે અને વાજબી સમયગાળામાં પ્રગતિ વિશે જાણ કરવામાં આવશે.
- આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, કંપની ગ્રાહકને તેનો અંતિમ પ્રતિસાદ મોકલશે અથવા શા માટે જવાબ આપવા માટે વધુ સમયની જરૂર છે તે સમજાવશે અને ફરિયાદ મળ્યાના છ અઠવાડિયાની અંદર તે કરવાનો પ્રયાસ કરશે અને તેને/તેણીને તેની/તેણીને જો તે/તેણી હજુ પણ સંતુષ્ટ ન હોય તો આગળ ફરિયાદ કેવી રીતે કરવી તેની જાણ કરવી જોઈએ.
- કંપનીએ તેની ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા (ઈ-મેલ આઈડી અને અન્ય સંપર્ક વિગતો કે જેના પર ફરિયાદો નોંધાવી શકાય છે, સમસ્યાના નિરાકરણ માટેનો ટર્નઅરાઉન્ડ સમય, ઉન્નતિ માટે મેટ્રિક્સ વગેરે) પીડિત ઉધાર લેનારા દ્વારા ફરિયાદો નોંધાવવા માટે જાહેર કરી છે અને ખાસ કરીને ખાતરી કરો. કે તે તેની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.
- કંપનીએ તેની તમામ કચેરીઓ/શાખાઓમાં અને વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટપણે દર્શાવ્યું છે કે જો ફરિયાદોને એક મહિનાની અંદર કંપની તરફથી પ્રતિસાદ ન મળે અથવા મળેલા પ્રતિભાવથી અસંતુષ્ટ હોય, તો ફરિયાદો ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે. નેશનલ હાઉસિંગ બેંક તેની ફરિયાદો NHBની વેબસાઇટ પર અથવા NHB, નવી દિલ્હીને પોસ્ટ દ્વારા ઓનલાઇન નોંધાવી શકે છે.
- જો ગ્રાહક ફરિયાદ કરવા માંગે છે, તો તે આમ કરી શકે છે:

લેવલ 1	લેવલ 2	લેવલ 3	લેવલ 4
<ul style="list-style-type: none"> <li>ગ્રાહક તેમની ફરિયાદ તેમની શાખા ઓફિસ/ શાખાના બિઝનેસ હેડને અથવા કંપનીની વેબસાઇટ <a href="http://www.pnhousing.com/www.pnhousing.com">http://www.pnhousing.com/www.pnhousing.com</a> ની મુલાકાત લઈને પોસ્ટ કરી શકે છે</li> <li>ગ્રાહકને ફરિયાદની તારીખથી 7 કામકાજ દિવસોમાં જવાબ આપવામાં આવશે.</li> </ul> <p>અમારા કસ્ટમર રિલેશનશિપ મેનેજમેન્ટ સેલનો સંપર્ક નીચેના મોડ દ્વારા કરી શકાય છે:</p> <p>કસ્ટમર કેર નંબર: 18001208800 કસ્ટમર કેર ઈમેલ આઈડી: <a href="mailto:customercare@pnhousing.com">customercare@pnhousing.com</a> વેબસાઇટ: <a href="http://www.pnhousing.com">www.pnhousing.com</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>જો ગ્રાહક બ્રાન્ચ બિઝનેસ હેડ દ્વારા આપવામાં આવેલા ઠરાવથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક તેની ફરિયાદ નોડલ ઓફિસર ગ્રાહક નીચે આપેલા <a href="mailto:nodalofficer@pnhousing.com">nodalofficer@pnhousing.com</a> પર લેખિત મોકલી શકે છે.</li> <li>ગ્રાહકને ફરિયાદની તારીખથી 10 કામકાજ દિવસોમાં જવાબ આપવામાં આવશે.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>જો ઉકેલ હજુ પણ ગ્રાહકોના સંતોષ મુજબ ન હોય, તો તેઓ <a href="mailto:nodalofficer@pnhousing.com">nodalofficer@pnhousing.com</a> પર લખીને નોડલ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે.</li> <li>ગ્રાહકને ફરિયાદની તારીખથી 10 કામકાજ દિવસોમાં જવાબ આપવામાં આવશે</li> </ul> <p><b>વૈકલ્પિક રીતે,</b></p> <p>ગ્રાહકો ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને લખી શકે છે: જો ઠરાવ હજુ પણ.</p> <p>ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ 9<sup>મો</sup> માળ, અંતરીક્ષ ભવન, 22 કસ્તુરબા ગાંધી માર્ગ, નવી દિલ્હી – 110001</p> <p>નોંધ:- કૃપા કરીને પરબિડીયાંની ટોચ પર 'ફરિયાદ નિવારણ' ઉલ્લેખ કરો</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ગ્રાહકને સંતોષ થાય તે રીતે ફરિયાદનું ના ન મળવાના કિસ્સામાં ના 30 દિવસની અંદર ગ્રાહક નીચે આપેલા સરનામે નેશનલ હાઉસિંગ બેંકનો સંપર્ક કરી શકે છે:</li> <li><b>National Housing Bank,</b> Grievance Redressal Department, G-27, GNS Plaza, Block No. S-7/1, Site- IV, UPSIDA, Greater Noida, Uttar Pradesh – 201304</li> <li>ફરિયાદી કમ્પ્લાયન્ટ રિડ્રેસલ સેલ નો પણ <a href="https://grids.nhbonline.org.in">https://grids.nhbonline.org.in</a> પર <a href="http://www.nhb.org.in">www.nhb.org.in</a> પર ફરિયાદ નોંધાવીને સંપર્ક કરી શકે છે</li> </ul>

### VIII. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની વાતચીત કરવાની ભાષા અને રીત

ઉપર દર્શાવેલ નિર્દેશોના આધારે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (જે પ્રાધાન્ય સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉદાર લેનાર દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હોવો જોઈએ) કંપની દ્વારા બોર્ડની મંજૂરી સાથે લાગુ કરવામાં આવશે. વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે તે કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે.

## IX. એચએફસીઓ દ્વારા વસૂલવામાં આવતા અતિશય વ્યાજનું નિયમન

- i. કંપનીના બોર્ડે ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવવું પડશે અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર નક્કી કરશે. વ્યાજના દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને ઉધાર લેનારાઓની વિવિધ શ્રેણીઓ પાસેથી અલગ-અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેનો તર્ક ઉધાર લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે. કંપનીના બોર્ડે દંડના વ્યાજ/ચાર્જ (જો કોઈ હોય તો) માટે પણ સ્પષ્ટપણે નીતિ નિર્ધારિત કરવી પડશે.
- ii. વ્યાજના દરો અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને દંડાત્મક વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો) પણ કંપનીની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. વેબસાઈટમાં પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત માહિતી જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે.
- iii. વ્યાજ દર વાર્ષિક દર હોવો જોઈએ જેથી ઉધાર લેનારને ખાતામાં વસૂલવામાં આવનાર ચોક્કસ દરોની જાણ થાય.
- iv. ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી વસૂલવામાં આવેલા હપ્તાઓ સ્પષ્ટપણે વ્યાજ અને મુદ્દલ વચ્ચેના વિભાજનને દર્શાવવા જોઈએ.

### IX.A લોન ખાતાઓમાં દંડ

- i. લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવા બદલ, જો ઉધાર લેનાર દ્વારા દંડ વસૂલવામાં આવે છે, તો તેને 'દંડ ચાર્જ' ગણવામાં આવશે અને તે 'દંડ વ્યાજ'ના રૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં જે એડવાન્સિસ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે. આવા ચાર્જમાં વિલંબિત ચુકવણી માટે ચાર્જ, બાઉન્સ ચાર્જ અને લોનની સ્થિતિ/સિક્યોરિટી સંબંધિત દસ્તાવેજો સબમિટ ન કરવા માટે ચાર્જનો સમાવેશ થશે. દંડ ચાર્જનું કોઈ મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં એટલે કે આવા ચાર્જ પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં.
- ii. કંપની વ્યાજ દરમાં કોઈ વધારાનો ઘટક દાખલ કરશે નહીં અને RBI માર્ગદર્શિકાનું પાલન સુનિશ્ચિત કરશે.
- iii. કંપની લોન પર દંડ અથવા સમાન ચાર્જ પર બોર્ડ દ્વારા મંજૂર નીતિનું પાલન કરશે,
- iv. દંડની રકમ વાજબી હોવી જોઈએ અને લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા પર ચોક્કસ લોન / ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવ રાખ્યા વિના અનુરૂપ હોવી જોઈએ.
- v. 'વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને' મંજૂર કરાયેલી લોનના કિસ્સામાં દંડ, બિન-વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને સમાન નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ લાગુ પડતા દંડ કરતાં વધુ નહીં હોય.
- vi. કંપની દ્વારા ગ્રાહકોને લોન કરાર અને લાગુ પડતા સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો / મુખ્ય હકીકત નિવેદન (KFS) માં દંડનીય શુલ્કનું પ્રમાણ અને કારણ સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે, ઉપરાંત તે કંપનીની વેબસાઈટ પર વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક હેઠળ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- vii. જ્યારે પણ લોન લેનારાઓને લોનના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે રીમાઇન્ડર મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે લાગુ પડતા દંડની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડનીય શુલ્ક વસૂલવાના કોઈપણ ઉદાહરણ અને તેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.

### IX.B સમાન માસિક હપ્તા (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર ફરીથી સેટ કરવો

- i. મંજૂરી આપતી વખતે, કંપની લોન પર વ્યાજ દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર વિશે સ્પષ્ટપણે જણાવશે જેના કારણે EMI અને/અથવા મુદત અથવા બંનેમાં ફેરફાર થશે. ત્યારબાદ, ઉપરોક્ત

કારણોસર EMI મુદત અથવા બંનેમાં કોઈપણ વધારો યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા તાત્કાલિક ઉધાર લેનારને જણાવવામાં આવશે.

- ii. વ્યાજ દરો ફરીથી સેટ કરતી વખતે, કંપની દેવાદારોને તેમની બોર્ડ દ્વારા માન્ય નીતિ અનુસાર નિશ્ચિત દર પર સ્વિચ કરવાનો વિકલ્પ આપશે.
- iii. લોન લેનારાઓને (a) EMI માં વધારો અથવા મુદત લંબાવવાનો અથવા બંને વિકલ્પોના સંયોજનનો વિકલ્પ પણ આપવામાં આવશે; અને, (b) લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે, આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, પૂર્વ ચુકવણી કરવાનો વિકલ્પ પણ આપવામાં આવશે. ફોરકલોઝર ચાર્જ/પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી હાલની સૂચનાઓને આધીન રહેશે.
- iv. ઉપરોક્ત વિકલ્પોના ઉપયોગથી સંબંધિત લોનને ફ્લોટિંગથી ફિક્સ્ડ રેટમાં બદલવા માટેના તમામ લાગુ પડતા ચાર્જ અને અન્ય કોઈપણ સેવા ચાર્જ/વહીવટી ખર્ચ મંજૂરી પત્રમાં અને કંપની દ્વારા આવા ચાર્જ/ખર્ચના સુધારા સમયે પારદર્શક રીતે જાહેર કરવામાં આવશે. લાગુ પડતા ચાર્જ બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલા હશે અને કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- v. કંપની ખાતરી કરશે કે ફ્લોટિંગ રેટ લોનના કિસ્સામાં મુદત લંબાવવાથી નકારાત્મક ઋણમુક્તિ ન થાય.
- vi. કંપની દરેક ક્વાર્ટરના અંતે યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા ઉધાર લેનારાઓને એક સ્ટેટમેન્ટ શેર કરશે / સુલભ બનાવશે જેમાં ઓછામાં ઓછું, આજ સુધી વસૂલવામાં આવેલ મુદ્દલ અને વ્યાજ, EMI રકમ, બાકી EMI ની સંખ્યા અને લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે વાર્ષિક વ્યાજ દર / વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR) નો સમાવેશ થશે.

#### X. લોન પર પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ

- i. ૩૧ ડિસેમ્બર, ૨૦૨૫ ના રોજ અથવા તે પહેલાં મંજૂર અથવા રિન્યૂ કરાયેલી લોન માટે:  
૩૧ ડિસેમ્બર, ૨૦૨૫ ના રોજ અથવા તે પહેલાં મંજૂર કરાયેલ અથવા રિન્યૂ કરાયેલ હાલની લોનના કિસ્સામાં, કંપની સહ-જવાબદાર(ઓ) સાથે અથવા તેના વગર, વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને વ્યવસાય સિવાય અન્ય હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ વસૂલશે નહીં.
- ii. ૧ જાન્યુઆરી, ૨૦૨૬ ના રોજ અથવા તે પછી મંજૂર અથવા રિન્યૂ કરાયેલી લોન માટે:
  1. સહ-જવાબદાર(ઓ) સાથે અથવા વગર, વ્યક્તિઓને વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે આપવામાં આવતી બધી ફ્લોટિંગ રેટ લોન માટે, કંપની પૂર્વ-ચુકવણી શુલ્ક વસૂલશે નહીં.
  2. સૂક્ષ્મ, લઘુ અને મધ્યમ ઉદ્યોગ વિકાસ (MSMED) અધિનિયમ, 2006 માં વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ, વ્યક્તિઓ અને સૂક્ષ્મ અને લઘુ ઉદ્યોગો (MSEs) ને વ્યવસાય હેતુ માટે આપવામાં આવતી તમામ ફ્લોટિંગ રેટ લોન માટે, સહ-જવાબદાર(ઓ) સાથે અથવા વગર: કંપની કોઈપણ પૂર્વ-ચુકવણી શુલ્ક વસૂલશે નહીં.
  3. ઉપરોક્ત ફકરા (1) અને (2) માં આપેલા નિર્દેશો લોનની પૂર્વ-ચુકવણી માટે ઉપયોગમાં લેવાતા ભંડોળના સ્ત્રોતને ધ્યાનમાં લીધા વિના, આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, અને કોઈપણ લઘુત્તમ લોક-ઇન સમયગાળા વિના લાગુ પડશે.
  4. ઉપરોક્ત દિશાનિર્દેશો ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ (ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગ રેટનું સંયોજન) લોન માટે લાગુ પડે છે કે નહીં તે પૂર્વ-ચુકવણી સમયે લોન ફ્લોટિંગ રેટ પર છે કે નહીં તેના પર નિર્ભર રહેશે.
  5. ઉપરોક્ત ફકરા (1) અને (2) માં ઉલ્લેખિત સિવાયના કિસ્સાઓમાં, જો કોઈ હોય તો, પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ કંપનીની મંજૂર નીતિ મુજબ રહેશે. જો કે, ટર્મ લોનના કિસ્સામાં, પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ, જો કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવે છે, તો તે ચૂકવવામાં આવતી રકમ પર આધારિત રહેશે.
  6. કંપનીના કહેવાથી પૂર્વ ચુકવણી કરવામાં આવે ત્યારે કંપની કોઈપણ ચાર્જ વસૂલશે નહીં.
  7. પૂર્વ-ચુકવણી ચાર્જ લાગુ પડવો કે નહીં તે મંજૂરી પત્ર અને લોન કરારમાં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે. વધુમાં, લોન અને એડવાન્સિસના કિસ્સામાં જ્યાં મુખ્ય હકીકતો નિવેદન (KFS) પૂરું પાડવામાં આવશે, તે પણ KFS માં

- ઉલ્લેખિત કરવામાં આવશે. અહીં ઉલ્લેખિત મુજબ જાહેર ન કરાયેલ કોઈપણ પૂર્વ-ચુકવણી ચાર્જ કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવશે નહીં.
8. કંપની દ્વારા અગાઉ માફ કરાયેલી લોનની પૂર્વ ચુકવણી સમયે, કંપની ભૂતકાળની અસરથી કોઈપણ ચાર્જ / ફી વસૂલશે નહીં.

## XI. એડવર્ટાઇઝિંગ, માર્કેટિંગ અને સેલ્સ

કંપની ખાતરી કરશે કે;

- તમામ જાહેરાત અને પ્રચાર સામગ્રી સ્પષ્ટ અને તથ્ય પર આધારિત છે.
- કોઈપણ મીડિયા અને પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં કોઈપણ જાહેરાતમાં જે સેવા અથવા ઉત્પાદન તરફ ધ્યાન દોરે છે અને તેમાં વ્યાજ દરનો સંદર્ભ શામેલ છે, કંપની એ પણ સૂચવશે કે અન્ય ફી અને શુલ્ક લાગુ થશે કે કેમ અને વિનંતી કરવા પર અથવા વેબસાઇટ પર સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો ઉપલબ્ધ છે.
- કંપની તેમની શાખાઓમાં નોટિસો મૂકીને વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને શુલ્ક (દંડના વ્યાજ સહિત, જો કોઈ હોય તો) તે વિશે ટેલિફોન અથવા હેલ્પલાઇન દ્વારા; કંપનીની વેબસાઇટ પર; નિયુક્ત સ્ટાફ/હેલ્પ ડેસ્ક દ્વારા; અથવા સેવા માર્ગદર્શિકા/ટેરિફ શેડ્યૂલ પ્રદાન કરીને માહિતી આપશે.
- જો કંપની સપોર્ટ સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે તૃતીય પક્ષોની સેવાઓ મેળવે છે, તો તેને જરૂરી રહેશે કે આવા તૃતીય પક્ષો ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જો આવા તૃતીય પક્ષો માટે ઉપલબ્ધ હોય તો) કંપનીની જેમ ગોપનીયતા અને સુરક્ષાના સમાન પ્રમાણમાં હેન્ડલ કરે.
- કંપની, સમયાંતરે, ગ્રાહકને તેમના દ્વારા મેળવેલા પ્રોડક્ટની વિવિધ વિશેષતાઓ વિશે સંચાર કરી શકે છે. તેમની અન્ય પ્રોડક્ટ અથવા પ્રોડક્ટ/સેવાઓના સંદર્ભમાં પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશેની માહિતી, જો તેણે/તેણીએ આવી માહિતી/સેવા પ્રાપ્ત કરવા માટે તેમની સંમતિ આપી હોય તો જ તેને ટપાલ દ્વારા અથવા વેબસાઇટ પર તેના માટે નોંધણી કરીને અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર આપી શકે છે.
- કંપની તેમની ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (DSAs) માટે આચારસંહિતા લાગુ/નિર્દેશિત કરશે જેમની સેવાઓ માર્કેટ પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓ માટે લેવામાં આવે છે જે અન્ય બાબતોમાં જ્યારે તેઓ ગ્રાહકને વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફોન દ્વારા પ્રોડક્ટના વેચાણ માટે સંપર્ક કરે છે ત્યારે તેમણે પોતાની ઓળખ આપવાની જરૂર હોય છે.
- કંપની બોર્ડની મંજૂરી મુજબ ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ્સ (DSAs)/ ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટ્સ (DMAs) માટે આદર્શ આચારસંહિતા અપનાવશે.
- કંપની સમયાંતરે DMA ના આચરણની સમીક્ષા કરશે. ગ્રાહક તરફથી કંપનીના પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા ડીએસએ સાથે સંકળાયેલી કોઈપણ ફરિયાદની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં
- કંપની દર વર્ષે DSA/DMA ના વર્તનની સમીક્ષા કરશે. જો ગ્રાહક તરફથી કોઈ ફરિયાદ મળે કે કંપનીના પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા DSA એ કોઈ અયોગ્ય વર્તન કર્યું છે અથવા આ સંહિતાનું ઉલ્લંઘન કર્યું છે, તો ફરિયાદની તપાસ કરવા અને તેનું નિરાકરણ લાવવા અને નુકસાનની ભરપાઈ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.

## XII. ગેરેન્ટર

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ લોન માટે ગેરેન્ટર બનવાનું વિચારી રહી હોય, ત્યારે તેને તેની

- ગેરેન્ટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીની જાણ હોવી જોઈએ;
- જવાબદારીની રકમ માટે તે/તેણી તેને/પોતાનું કમિટમેન્ટ કંપનીને આપશે;
- એવા કોઈ સંજોગો કે જેમાં કંપની તેને/તેણીને તેની/તેણીની જવાબદારી ચૂકવવા માટે બોલાવશે;
- જ્યારે કંપની તેના/તેણીના અન્ય નાણાંનો આશરો લે છે, જો તે/તેણી ગેરેન્ટર તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો;

- v. શું ગેરેન્ટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ ચોક્કસ ક્વોન્ટમ સુધી મર્યાદિત છે અથવા તે
- vi. અમર્યાદિત; અને
- vii. સમય અને સંજોગો કે જેમાં ગેરેન્ટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ છૂટા કરવામાં આવશે તેમજ કંપની જે રીતે તેને/તેણીને આ વિશે જાણ કરશે.
- viii. જો ગેરેન્ટર લેણદાર/ધિરાણકર્તા દ્વારા કરવામાં આવેલી માંગનું પાલન કરવાનો ઇનકાર કરે છે, બાકીની ચુકવણી કરવા માટે પૂરતા સાધનો હોવા છતાં, આવા ગેરેન્ટર ને પણ વિલકુલ ડિફોલ્ટર તરીકે ગણવામાં આવશે.

કંપની તેને/તેણીને ઋણલેનારની નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈ પણ વિપરીત ફેરફાર/ઓ વિશે માહિતગાર રાખશે, જેની પાસે તે/તેણી ગેરેન્ટર તરીકે ઊભા છે.

### XIII. ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા

વર્તમાન અને ભૂતકાળના ગ્રાહકોની તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણવામાં આવશે અને નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે. કંપની ગ્રાહક ખાતાઓ સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટા જાહેર કરશે નહીં, પછી ભલે તે ગ્રાહકો દ્વારા આપવામાં આવેલ હોય અથવા અન્યથા, નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓમાં સિવાય અન્ય કોઈને પણ.

- i. જો કાયદા દ્વારા માહિતી આપવાની હોય.
- ii. જો જનતા પ્રત્યેની ફરજ હોય તો માહિતી જાહેર કરવી.
- iii. જો કંપનીના હિતોને તેઓને છેતરપિંડી વગેરે અટકાવવા માહિતી આપવાની જરૂર હોય. ગ્રાહકની માહિતી તેની/તેણીની પરવાનગી સિવાય માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે કોઈને આપવામાં આવશે નહીં.
- iv. જો ગ્રાહક કંપનીને માહિતી જાહેર કરવા કહે, અથવા ગ્રાહકની પરવાનગી સાથે.
- v. જો કંપનીને ગ્રાહક વિશેનો સંદર્ભ આપવા માટે કહેવામાં આવે, તો કંપની તેને / તે આપતા પહેલા તેણીની લેખિત પરવાનગી પ્રાપ્ત કરશે.

ગ્રાહકને તેના/તેણીના વિશેના વ્યક્તિગત રેકોર્ડ્સ ઍક્સેસ કરવા માટે હાલના કાયદાકીય માળખા હેઠળ તેના/તેણીના અધિકારોની હદ વિશે જાણ કરવામાં આવશે.

કંપની ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કંપની સહિત કોઈપણ દ્વારા માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે કરશે નહીં, સિવાય કે ગ્રાહક તેમને આમ કરવા માટે ખાસ અધિકૃત કરે.

#### XIV. ફિક્સ ડિપોઝિટ

- a. તમામ પ્રકારની ડિપોઝિટ માટે લઘુત્તમ લોક-ઇન સમયગાળો 3 મહિનાનો રહેશે. ડિપોઝિટના પ્રિ-પેમેન્ટમાટેના વ્યાજ દરો નીચે મુજબ છે:

S. No.	ડિપોઝિટ ચાલુ થઈ તે સમયગાળો	વ્યાજ દર
1	લોક-ઇન સમયગાળાની આવશ્યકતાઓને આધીન ત્રણ મહિનાની અંદર	કોઈ વ્યાજ નહીં, જો કે ડિપોઝિટરના મૃત્યુના કિસ્સામાં, કંપની જાહેર ડિપોઝિટ સમય પહેલાં ચૂકવી દેશે, લોક-ઇન સમયગાળાની અંદર પણ, હયાત ડિપોઝિટર/ઓ/નોમિની/કાનૂની વારસદારની વિનંતી પર, અને મૃત્યુનો પુરાવો રજૂ કર્યા પછી જ, હયાત ડિપોઝિટર/ઓ/નોમિની/કાનૂની વારસદારને, ચૂકવણીની તારીખ સુધીના કરાર દરે વ્યાજ સાથે. વધુમાં, સંતુષ્ટ થયા પછી, કટોકટીના સ્વભાવના ચોક્કસ ખર્ચાઓને પહોંચી વળવા માટે, મૂળ રકમના 50% થી વધુ અથવા રૂ. 5 લાખ, જે ઓછું હોય તે, વ્યાજ વિના, ડિપોઝિટ સ્વીકારવાની તારીખથી 3 મહિનાની સમાપ્તિ પહેલાં ચૂકવી શકાશે નહીં. વધુમાં, ગંભીર બીમારીના કિસ્સામાં (IRDAI (આરોગ્ય વીમા) નિયમનો, 2016 મુજબ), મૂળ રકમની 100% રકમ વ્યાજ વિના, અકાળે ચૂકવી શકાય છે. સમજૂતી: કટોકટીના ખર્ચમાં તબીબી કટોકટી અથવા કુદરતી આફતો/આપત્તિને કારણે સંબંધિત સરકાર/સત્તા દ્વારા સૂચિત ખર્ચનો સમાવેશ થાય છે.
2	ત્રણ મહિના પછી પણ પહેલા અથવા છ મહિના સુધી	વ્યક્તિગત થાપણદારો માટે ચૂકવવાપાત્ર મહત્તમ વ્યાજ વાર્ષિક ચાર ટકા રહેશે, અને અન્ય થાપણદારોના કિસ્સામાં કોઈ વ્યાજ નહીં.
3	છ મહિના પછી પણ પરિપક્વતાની તારીખ પહેલાં	ચૂકવવાપાત્ર વ્યાજ એ સમયગાળા માટે જાહેર થાપણ પર લાગુ પડતા વ્યાજ દર કરતા એક ટકા ઓછું હોવું જોઈએ જે સમયગાળા માટે થાપણ ચાલી રહી છે અથવા જો તે સમયગાળા માટે કોઈ દર નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવ્યો નથી, તો કંપની દ્વારા જાહેર થાપણો સ્વીકારવામાં આવતા લઘુત્તમ દર કરતા બે ટકા ઓછું હોવું જોઈએ.

- b. ડિપોઝિટ કંપની દ્વારા નિશ્ચિત સમયગાળા માટે સ્વીકારવામાં આવે છે અને સમય સમય પર ડિપોઝિટનું નવીકરણ કરવાની ડિપોઝિટરની જવાબદારી છે. જો ડિપોઝિટ 7 વર્ષ સુધી રિન્યુ કરવામાં ન આવે, તો ઓવરડ્યુ ડિપોઝિટ ડિપોઝિટની નિયત તારીખથી 7 વર્ષ પૂર્ણ થવા પર ઇન્વેસ્ટર એજ્યુકેશન એન્ડ પ્રોટેક્શન ફંડ (IEPF) માં ટ્રાન્સફર કરવામાં આવશે અને તે પછી, ડિપોઝિટર સીધા જ IEPF માં ડિપોઝિટના રિફંડ માટે દાવો કરી શકે છે.

- c. ફિક્સ ડિપોઝિટ સામે લોન

કંપની ડિપોઝિટની તારીખથી ત્રણ મહિનાની મુદત પૂરી થયા પછી ડિપોઝિટ પર ચૂકવવાપાત્ર વ્યાજ દર કરતાં બે ટકા વધુ વ્યાજ દરે ડિપોઝિટકર્તાને જાહેર ડિપોઝિટની રકમના 75 ટકા સુધીની લોન આપી શકે છે.

## XV. શારીરિક/દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ માટે લોન સુવિધાઓ

કંપની દૃષ્ટિહીન અરજદારોને લોન સુવિધાઓ માટે નીચેની ઉદાહરણરૂપ માર્ગદર્શિકા અપનાવશે.

- કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી બધી પ્રોડક્ટ્સ, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરે દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ માટે ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અને કંપનીની બધી શાખાઓ/કાર્યાલયોમાં ઓફર કરવામાં આવશે.
- બધા ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ, વગેરે દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે જેમ અન્ય ગ્રાહકોને આપવામાં આવે છે અને તેમની દ્રષ્ટિની ક્ષતિ લોન મંજૂર કરવા/ના પાડવા માટેનો માપદંડ ન હોવો જોઈએ.
- કંપની દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકને તે જ સુવિધાઓ પૂરી પાડશે જે તે અન્ય કોઈપણ ગ્રાહકને પૂરી પાડશે.
- કંપની દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકને તેમના દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરેનો લાભ આપવા માટે તે જ પ્રક્રિયાનું પાલન કરશે જે તે તેના અન્ય ગ્રાહકો માટે કરે છે.
- દૃષ્ટિહીન ગ્રાહક પર વ્યાજ ચુકવણી, કોલેટરલ અને અન્ય શરતોનો કોઈ વધારાનો બોજ લાદવામાં આવશે નહીં.
- કંપની દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોને અભણ ગ્રાહકો સાથે સરખાવી શકશે નહીં.
- કંપની દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોને કોઈપણ સેવાઓનો ઇનકાર કરશે નહીં, જેમાં દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોનો પણ સમાવેશ થાય છે જેઓ તેમના અંગૂઠાની છાપનો ઉપયોગ કરે છે. જો જરૂરી હોય તો, કંપની, તેના વિવેકબુદ્ધિથી, દૃષ્ટિહીન ગ્રાહક પાસેથી વધારાના દસ્તાવેજ તરીકે અંગૂઠાની છાપની ઘોષણા લઈ શકે છે.
- દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકને ફોર્મ, સ્ટિપ વગેરે વાંચવા અને ભરવા જેવી વધારાની સુવિધાઓ પૂરી પાડવામાં આવશે. ગ્રાહક દ્વારા જરૂર પડ્યે, શાખા/કાર્યાલયના અધિકારી/મેનેજર સાક્ષીની હાજરીમાં વ્યવસાયના નિયમો અને અન્ય નિયમો અને શરતો વાંચીને સંભળાવશે.
- કંપની દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકને લોન લેવાની અથવા તેમની પસંદગીની કોઈપણ વ્યક્તિ સાથે સંયુક્ત રીતે ઓફર કરવામાં આવતી કોઈપણ સુવિધાઓનો લાભ લેવાની મંજૂરી આપશે, જેમાં દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિ(ઓ)નો સમાવેશ થાય છે.
- જો દૃષ્ટિહીન ગ્રાહક ઈચ્છે તો, દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોને તેમના ખાતાના સંચાલન માટે પાવર ઓફ એટર્ની અથવા મેન્ડેટ ધારક તરીકે કોઈ વ્યક્તિ/વ્યક્તિઓની નિમણૂક કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે.
- શાખા/કાર્યાલયના અધિકારી/મેનેજર દૃષ્ટિહીન ગ્રાહક/સંભવિત ગ્રાહકને ઉત્પાદન ઓફર કરતા પહેલા તેમના અધિકારો અને જવાબદારીઓ વિશે જાણ કરશે.
- દૃષ્ટિહીન ગ્રાહક માટે દસ્તાવેજોની આવશ્યકતાઓ અન્ય કોઈપણ ગ્રાહક જેવી જ રહેશે. ખાતા પર સ્પષ્ટપણે "ખાતાધારક દૃષ્ટિહીન છે" તરીકે ચિહ્નિત થયેલ હોવું જોઈએ.
- જો જરૂર પડે તો, કંપની દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોને બધા દસ્તાવેજોની નકલ ડિજિટલ સ્વરૂપમાં પણ પૂરી પાડશે.
- કંપની દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોને KFS અને લાગુ પડતા અન્ય સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC) ની નકલ બ્રેઇલ સ્વરૂપમાં અથવા વાંચી શકાય તેવા ટેક્સ્ટ PDF માં પૂરી પાડશે, જો તેઓ ઇચ્છે તો.
- કંપની દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોને ઇલેક્ટ્રોનિક ક્રિલિયરિંગ સર્વિસ (ECS) સુવિધા પૂરી પાડવાનું પસંદ કરશે.

## XVI. જનરલ

- લોન એગ્રીમેન્ટના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય કંપની ઉધાર લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે માહિતી, જે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, તેની નોંધ લેવામાં આવી ન હોય).
- ઉધાર ખાતું ટ્રાન્સફર કરવા માટે ઉધાર લેનાર પાસેથી વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, કંપનીની સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદા સાથે સુસંગત પારદર્શક કરારની મુદત મુજબ હશે.
- જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે છે, ત્યારે કંપની ગ્રાહકને ચુકવણીની રકમ, મુદત અને સમયાંતરે ચુકવણીની પ્રક્રિયા સમજાવશે. તેમ છતાં, જો ગ્રાહક પુનઃચુકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો લેણાંની વસૂલાત

માટે જમીનના કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાત લઈને અને/અથવા જો કોઈ હોય તો સિક્યોરિટી પુનઃ કબજે કરીને તેને યાદ કરાવવાનો સમાવેશ થશે.

- iv. લોનની વસૂલાતના કિસ્સામાં, કંપની હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે. ઋણધારકોને વિષમ કલાકોમાં સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે મસલ પાવરનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે સ્ટાફને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવી છે.
- v. કંપની રિકવરી એજન્ટોને એન્ગેજ કરવા માટે નીતિ ઘડશે.
- vi. કંપની નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં હાઉસિંગ લોનના પ્રી-ક્લોઝર પર પ્રી-પેમેન્ટ લેવી અથવા ઇંડ વસૂલશે નહીં:
  - જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના આધારે હોય છે અને કોઈપણ સ્ત્રોતમાંથી પ્રી-ક્લોઝર હોય છે.
  - જ્યાં હાઉસિંગ લોન નિશ્ચિત વ્યાજ દરના આધારે હોય છે અને લોન લેનાર દ્વારા તેમના પોતાના સ્ત્રોતમાંથી પ્રિ-ક્લોઝ કરવામાં આવે છે.

ઉદ્દેશ્ય માટે "પોતાના સ્ત્રોતો" અભિવ્યક્તિનો અર્થ બેંક/HFC/NBFC અને/અથવા નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી ઉધાર લેવા સિવાયનો કોઈપણ સ્ત્રોત છે.

તમામ ડ્યુઅલ/ સ્પેશિયલ રેટ (ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગનું સંયોજન) હાઉસિંગ લોન પ્રી-ક્લોઝરના સમયે, લોન ફિક્સ્ડ અથવા ફ્લોટિંગ રેટ પર છે કે નહીં તેના આધારે ફિક્સ્ડ/ફ્લોટિંગ રેટને લાગુ પડતા પ્રી-ક્લોઝર ધોરણોને પ્રમાણે હશે. ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ હાઉસિંગ લોનના કિસ્સામાં, ફ્લોટિંગ રેટ માટે પ્રી-ક્લોઝર નોર્મ એકવાર લોન ફ્લોટિંગ રેટ લોનમાં રૂપાંતરિત થયા પછી, નિશ્ચિત વ્યાજ દરની મુદત પૂરી થયા પછી લાગુ થશે. આ પછીથી બંધ કરવામાં આવેલી આવી બધી ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ હાઉસિંગ લોન પર લાગુ થશે. તે પણ સ્પષ્ટ કરવામાં આવ્યું છે કે ફિક્સ્ડ રેટ લોન એ એક એવી લોન છે જ્યાં દર લોનની સમગ્ર અવધિ માટે નક્કી કરવામાં આવે છે.

- vii. કંપની વ્યક્તિગત ઋણધારકોને, સહ-બંધનકર્તા(ઓ) સાથે અથવા તેના વિના, વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર શુલ્ક/પ્રિ-પેમેન્ટ ઇંડ લાદશે નહીં.
- viii. કંપની અને વ્યક્તિગત ઉધાર લેનાર વચ્ચે સંમત થયેલા હાઉસિંગ લોનના મુખ્ય નિયમો અને શરતોની ઝડપી અને સારી સમજણની સુવિધા માટે, કંપની આવી લોનના સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC) ધરાવતો દસ્તાવેજ મેળવશે. દસ્તાવેજ કંપની દ્વારા મેળવવામાં આવતી વર્તમાન લોન અને સુરક્ષા દસ્તાવેજો ઉપરાંત હશે. કંપની ઉપરોક્ત દસ્તાવેજ ડુપ્લિકેટમાં અને લેનારા સમજી શકે તેવી ભાષામાં તૈયાર કરશે. કંપની અને ઋણ લેનાર વચ્ચે યોગ્ય રીતે અમલમાં મુકાયેલી ડુપ્લિકેટ નકલ સ્વીકૃતિ હેઠળ ઉધાર લેનારને સોંપવી જોઈએ.
- ix. કંપનીની કામગીરીમાં પારદર્શિતાને પ્રોત્સાહન આપવા માટે સેવા શુલ્ક, વ્યાજ દર, ઇંડના વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો), ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓ, પ્રોડક્ટની માહિતી, વિવિધ વ્યવહારો માટેના સમયના ધોરણો અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વગેરે જેવા વિવિધ મુખ્ય પાસાઓનું પ્રદર્શન જરૂરી છે. આથી, કંપની "નોટિસ બોર્ડ", "બુકલેટ્સ/બ્રોશર્સ", "વેબસાઈટ", "અન્ય પ્રદર્શન મોડ્સ" અને "અન્ય મુદ્દાઓ" પરની સૂચનાઓનું પાલન કરશે.
- x. કંપની નીચેની કોઈપણ ભાષામાં કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ વિશે પ્રદર્શિત કરશે: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.

- xi. કંપની ઉંમર, વંશ, જાતિ, લિંગ, વૈવાહિક દરજ્જો, ધર્મ અથવા વિકલાંગતાના આધારે ભેદભાવ નહીં કરે. જો કે, લોન પ્રોડક્ટ્સમાં દર્શાવેલ વય પરના નિયંત્રણો લાગુ થવાનું ચાલુ રહેશે.
- xii. કંપની શાખાના નોટિસ બોર્ડમાં દર્શાવવા ઉપરાંત, કંપનીની અધિકૃત વેબસાઇટ [www.pnbhousing.com](http://www.pnbhousing.com) પર ચાર્જિસના શેડ્યુલ, નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર વગેરેને આવરી લેતા સમયાંતરે અપડેટ કરાયેલ FPC/MITC પ્રકાશિત કરશે. કંપની કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક કોમ્યુનિકેશન અથવા ઇમેલ દ્વારા વિનંતી પર એક નકલ પણ પ્રદાન કરશે. જો કે, આ કંપનીને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે ઘડવામાં આવેલી યોજનાઓની સ્થાપના અથવા તેમાં ભાગ લેવાથી અટકાવતું નથી.
- xiii. ગ્રાહકની ચોક્કસ વિનંતી પર, કંપની લાભાર્થી/બિલ્ડર/વિકેતા અને કંપનીના ખાતામાં NEFT/RTGS દ્વારા લોનની આવકના ઇલેક્ટ્રોનિક ટ્રાન્સફરની સુવિધા પૂરી પાડશે.
- xiv. ગ્રાહકના કોઈપણ ખાતાને લગતા તમામ ડેટા/દસ્તાવેજો વ્યવસાયિક સંબંધ સમાપ્ત થયા પછી ઓછામાં ઓછા 5 વર્ષ સુધી સાચવવામાં આવશે.
- xv. ગ્રાહકે તમારા ગ્રાહકને જાણો (KYC), એન્ટી મની લોન્ડરિંગ (AML) અને ગ્રાહક સ્વીકૃતિ નીતિના નિયમોનું પાલન કરવું જોઈએ, જે અમારી વેબસાઇટ પર સમયાંતરે પ્રકાશિત થાય છે.
- xvi. કંપની કોઈ પણ "ધિરાણકર્તા-સંબંધિત" વાસ્તવિક મુશ્કેલી/ઓ કે જે ઋણ લેનારાઓને સામનો કરવો પડી શકે છે તેના માટે તાત્કાલિક હાજરી આપશે. કંપનીને લોનની મંજૂરી અને ડિસ્બર્સમેન્ટ માટે બંધાયેલી રહેશે, પરંતુ મિલકત/મિલકતને લગતા પ્રશ્નો માટે કોઈ વોરન્ટી ઓફર નહીં કરે અને લોન લેનારે પોતાની જાતને મિલકતના ટાઈટલ, બાંધકામની ગુણવત્તા, પ્રોજેક્ટની પ્રગતિ વગેરેથી સંતોષ માનવો જોઈએ.
- xvii. સાચા પોસ્ટલ સરનામું, ઇ-મેલ આઈડી, ટેલિફોન નંબર અને મોબાઈલ નંબર અને કંપની સાથે સંચારના અન્ય કોઈપણ માધ્યમોની નોંધણી કરવાની જવાબદારી લેનારાની છે.
- xviii. લોનની સમાન મુદત જાળવી રાખવા માટે ઋણલેનાર દ્વારા લોનની બલ્ક/લમ્પ સમ પ્રિ-પેમેન્ટને કારણે ઋણલેનારની ચોક્કસ વિનંતીને આધારે ઇએમઆઈની રકમમાં કોઈ પણ તરફી ઘટાડો થાય તો ઇએમઆઈના ઘટાડા માટેની વિનંતી ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે. પ્રિપેમેન્ટના સંદર્ભમાં, ગ્રાહક પાસે માત્ર એવા કિસ્સામાં જ ઇએમઆઈ ઘટાડવાનો વિકલ્પ હશે જ્યાં આવી પ્રિપેમેન્ટ ન્યૂનતમ 5 ઇએમઆઈ બરાબર હોય.
- xix. લોનની મુદતનું એક્સ્ટેન્શન: જ્યારે પણ ROIમાં કોઈ ઉપરનું પુનરાવર્તન થાય છે, ત્યારે કંપની આપમેળે/સંભવિતપણે, તેના લોન ખાતામાં થયેલા ફેરફારો અને લોનની બેલેન્સ મુદતની જાણ કરશે. લેનારા પાસે વિકલ્પો હશે -
- સંભવિત રીતે લાગુ ઉન્નત ઇએમઆઈ ચૂકવવા અથવા
  - લાગુ પડતી એકસામટી પ્રિપેમેન્ટ્સ ચૂકવવા અને સમાન ઇએમઆઈ ચાલુ રાખવા અથવા
  - સમાન ઇએમઆઈ ચાલુ રાખવો અને લોનની મુદત લંબાવવી.
  - લાગુ ફી સાથે ફિક્સ્ડ રેટ સ્ટ્રક્ચર પર સ્વિચ કરવા માટે ઉપરોક્ત કોઈપણ બાબત માટે, વ્યાજ દરમાં વાતચીત/ફેરફાર પછી, શાખાની મુલાકાત લેવાની/સંપર્ક કરવાની જવાબદારી ઉધાર લેનારની રહેશે.
- xx. જ્યારે પણ લોન માટે ROI (કાર્ડ રેટ)માં ડાઉનવર્ડ રિવિઝન કરવામાં આવે છે, ત્યારે તે જ સંભવિત રીતે અપાયેલી નવી લોન માટે લાગુ પડે છે. જૂની લોનના સંદર્ભમાં, લાગુ પડતી શરતોને આધીન, ઉધાર લેનારાઓ પાસે નવીનતમ કંપનીના હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ રેટ (PNBHFR) પર સ્વિચ કરીને અને નજીવી ફી ચૂકવીને અને થોડી ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કરીને ROI મોડને રીસેટ કરીને ઘટાડેલા વ્યાજ દરનો લાભ મેળવવાનો વિકલ્પ

હશે.

xxi. કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા આ કોડની વાર્ષિક અથવા અગાઉના સમયાંતરે સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

xxii. કોડને પ્રસિદ્ધ કરવા માટે, કંપની:

- વર્તમાન અને નવા ગ્રાહકોને કોડની નકલ પ્રદાન કરશે;
- વિનંતી પર કાઉન્ટર પર અથવા ઈલેક્ટ્રોનિક સંચાર અથવા મેઈલ દ્વારા આ કોડ ઉપલબ્ધ કરાવશે;
- દરેક શાખામાં અને તેમની વેબસાઇટ પર આ કોડ ઉપલબ્ધ કરાવો; અને
- સુનિશ્ચિત કરશે કે તેમના કર્મચારીઓને કોડ વિશે સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરવા અને કોડને વ્યવહારમાં મૂકવા માટે તાલીમ આપવામાં આવી છે.