



पीएनबी हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड  
की  
उचित व्यवहार संहिता

## विषयसूची

क्र.स.	विवरण	पृष्ठ संख्या
1	FPC का अनुप्रयोग	3
2	ऋणों के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग	3
3	ऋण मूल्यांकन, नियम एवं शर्तें तथा ऋण आवेदन अस्वीकृति की सूचना	3
4	ऋणों का संवितरण, जिसमें नियम और शर्तों में परिवर्तन शामिल हैं	4
5	व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान / निपटान पर चल / अचल संपत्ति के दस्तावेजों की सुपुर्दगी	5
6	निदेशक मंडल की जिम्मेदारी	5
7	शिकायतें और शिकायत निवारण	6
8	निष्पक्ष आचरण संहिता के संप्रेषण की भाषा और माध्यम	7
9	HFCs द्वारा लिए जाने वाले अत्यधिक ब्याज का विनियमन	7
9.A	ऋण खातों पर दंडात्मक शुल्क	7
10	विज्ञापन, मार्केटिंग और बिक्री	9
11	जमानतदार	10
12	निजता और गोपनीयता	10
13	सावधि जमा	11
14	शारीरिक रूप से/दृष्टिबाधित व्यक्तियों को ऋण सुविधाएँ	12
15	सामान्य	13

## 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 /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
वर्तमान संशोधन दिनांक/संख्या	February 27, 2026/V8.0

## उचित व्यवहार संहिता

PNB हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड ("कंपनी") ने 28 नवंबर, 2025 को जारी भारतीय रिज़र्व बैंक (हाउसिंग फाइनेंस कंपनियाँ) निर्देश, 2025 और भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ – ज़िम्मेदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, 2025 के अनुसार 'निष्पक्ष आचरण संहिता' (FPC) में संशोधन किया है और उसे अपनाया है।

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 बहिस्तोतन 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/अर्धदंड (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 सभी संभावित उधारकर्ताओं को एक मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) प्रदान करेगी ताकि उन्हें मानकीकृत प्रारूप के अनुसार ऋण अनुबंध निष्पादित करने से पहले एक सूचित दृष्टिकोण लेने में मदद मिल सके। केएफएस को ऐसे उधारकर्ताओं द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखा जाएगा। केएफएस की सामग्री उधारकर्ता को समझाई जाएगी और एक पावती प्राप्त की जाएगी कि उसने इसे समझ लिया है।
- iv. इसके अलावा, केएफएस को एक अद्वितीय प्रस्ताव संख्या प्रदान की जाएगी और इसकी वैधता अवधि कम से कम तीन कार्य दिवस होगी। केएफएस में वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) की गणना शीट और ऋण अवधि पर ऋण के परिशोधन अनुसूची भी शामिल होगी। एपीआर में कंपनी द्वारा लगाए गए सभी शुल्क शामिल होंगे।
- v. कंपनी कोई भी अतिरिक्त शुल्क नहीं लेगी, जिसका उल्लेख KFS में नहीं किया गया है।
- vi. KFS को ऋण समझौते के एक भाग के रूप में भी शामिल किया जाएगा।
- vii. कंपनी ऋण समझौते में दंडात्मक शुल्क का उल्लेख मोटे अक्षरों में करेगी।
- viii. कंपनी, ऋण स्वीकृत/वितरित करते समय, प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण समझौते की एक प्रति, तथा ऋण समझौते में उल्लिखित प्रत्येक संलग्नक की एक प्रति, पावती के बदले अनिवार्य रूप से उपलब्ध कराएगी।
- ix. यदि कंपनी ग्राहक को ऋण प्रदान नहीं कर पाती है, तो वह अस्वीकृति का कारण (या कारणों) 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।

- vi. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उधारकर्ता से वास्तविक संवितरण की तारीख से ब्याज लिया जाए।

## V. चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की रिहाई

- i. संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करना

- कंपनी ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करेगी और किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्कों को हटा देगी।
- उधारकर्ता को अपनी पसंद के अनुसार मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज या तो उस शाखा से प्राप्त करने का विकल्प दिया जाएगा जहां ऋण खाते की सेवाएं दी गई थीं या कंपनी के किसी अन्य कार्यालय से जहां दस्तावेज उपलब्ध हों।
- 1 दिसंबर, 2023 को या उसके बाद जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में, मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समय-सीमा और स्थान का उल्लेख किया जाएगा।
- एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की आकस्मिक घटना को संबोधित करने के लिए, कंपनी के पास कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज लौटाने के लिए एक अच्छी तरह से निर्धारित प्रक्रिया होगी। ग्राहक जानकारी के लिए ऐसी प्रक्रिया को अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।

## ii चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करने में देरी के लिए मुआवजा:

- मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करने में देरी या ऋण की पूरी चुकौती/निपटान के 30 दिनों के बाद संबंधित रजिस्ट्री के साथ चार्ज संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विफल रहने की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को इस तरह की देरी के कारणों के बारे में बताएगी। यदि देरी कंपनी के कारण हुई है, तो वह उधारकर्ता को देरी के प्रत्येक दिन के लिए ₹5,000/- की दर से मुआवजा देगी।
- मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाने/क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी और क्षतिपूर्ति का भुगतान करने के अलावा संबंधित लागतों को वहन करेगी। हालांकि, ऐसे मामलों में, कंपनी को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा और विलंबित अवधि के दंड की गणना उसके बाद की जाएगी (यानी कुल 60 दिनों की अवधि के बाद)।
- इन निर्देशों के तहत प्रदान किया गया मुआवजा किसी भी लागू कानून के अनुसार किसी अन्य मुआवजे को प्राप्त करने के उधारकर्ता के अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना होगा।

उपरोक्त धाराएं उन सभी मामलों पर लागू होंगी जहां मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की रिहाई 01 दिसंबर, 2023 को या उसके बाद होनी है।

## VI. निदेशक मंडल का उत्तरदायित्व

- 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।
- 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

## VII. शिकायतें और आपत्तियां

- i. 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 7 कार्य दिवसों के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।
- ii. 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।
- iii. 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।
- iv. 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।
- v. 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"> <li>• ग्राहक अपनी शिकायत अपने शाखा कार्यालय पर/शाखा व्यवसाय प्रमुख को या कंपनी की वेबसाइट <a href="http://www.pnhousing.com">www.pnhousing.com</a> पर जाकर भेज सकते हैं।</li> <li>• ग्राहक को शिकायत की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर जवाब दिया जाएगा।</li> </ul> <p>हमारे ग्राहक संबंध प्रबंधन प्रकोष्ठ से निम्न माध्यमों से संपर्क किया जा सकता है :</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• यदि ग्राहक व्यवसाय प्रमुख द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक अपनी शिकायत क्षेत्रीय शिकायत निवारण अधिकारियों या जीआरओ (उनके संबंधित ईमेल आईडी पर) को पोस्ट कर सकता है, जिसका विवरण वेबसाइट पर उपलब्ध होगा।</li> <li>• ग्राहक को शिकायत की तारीख से 10 कार्य दिवसों के भीतर जवाब दिया जाएगा।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• यदि समाधान अभी भी ग्राहकों की संतुष्टि के अनुरूप नहीं है, तो वे <a href="mailto:nodalofficer@pnbhousing.com">nodalofficer@pnbhousing.com</a> / <a href="mailto:executivedirector@pnbhousing.com">executivedirector@pnbhousing.com</a> पर लिखकर नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं।</li> <li>• ग्राहक को शिकायत की तारीख से 10 कार्य दिवसों के भीतर जवाब दिया जाएगा।</li> </ul> <p>वैकल्पिक रूप से,</p> <p>ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी को यहां लिख</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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:</li> </ul> <p><b>National Housing Bank, Grievance Redressal Department, G-27, GNS Plaza, Block No. S-7/1, Site-IV, UPSIDA, Greater Noida, Uttar Pradesh – 201304</b></p>

<p>कस्टमर केयर नंबर 18001208800 कस्टमर केयर ईमेल आईडी <a href="mailto:customercare@pnbhousing.com">customercare@pnbhousing.com</a> वेबसाइट <a href="http://www.pnbhousing.com">www.pnbhousing.com</a></p>		<p>सकते हैं :</p> <p><b>पीएनबी हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड</b> 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"> <li>• शिकायतकर्ता <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> पर शिकायत दर्ज कराकर भी शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है।</li> </ul>
---	--	--	---

#### VIII. 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।

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

- 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।
- 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।
- ब्याज दर वार्षिक दर होनी चाहिए, ताकि उधार लेने वाले को उन सटीक दरों की जानकारी हो सके जो उसके खाते पर लागू होंगी।
- ऋणी से एकत्रित किशतों में ब्याज और मूलधन के बीच विभाजन स्पष्ट रूप से इंगित होना चाहिए।

#### IX. A ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क

- i. अगर उधार लेने वाला लोन कॉन्ट्रैक्ट की ज़रूरी शर्तों और नियमों का पालन नहीं करता है, तो उस पर लगने वाली पेनल्टी को 'पेनल चार्ज' माना जाएगा। इसे 'पेनल इंटरैस्ट' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जिसे लोन पर लगने वाली ब्याज दर में जोड़ दिया जाता है। इन चार्ज में देरी से पेमेंट करने का चार्ज, चेक बाउंस होने का चार्ज और लोन की शर्तों/सिक्क्योरिटी से जुड़े डॉक्यूमेंट जमा न करने का चार्ज शामिल होगा। पेनल चार्ज का कैपिटलाइज़ेशन नहीं किया जाएगा, यानी इन चार्ज पर आगे कोई ब्याज नहीं लगाया जाएगा।
- ii. कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ेगी तथा आरबीआई के दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करेगी।
- iii. कंपनी ऋण पर दंडात्मक शुल्क या समान शुल्क के संबंध में बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति का पालन करेगी।
- iv. दंडात्मक प्रभार की मात्रा उचित होगी तथा किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी।
- v. 'व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं' को स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक प्रभार, भौतिक नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक प्रभारों से अधिक नहीं होंगे।
- vi. दंडात्मक प्रभारों की मात्रा और कारण कंपनी द्वारा ग्राहकों को ऋण समझौते में स्पष्ट रूप से बताए जाएंगे और सबसे महत्वपूर्ण नियम व शर्तें / मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) जो भी लागू हो, इसके अलावा कंपनी की वेबसाइट पर ब्याज दरों और सेवा शुल्क के तहत प्रदर्शित किए जाएंगे।
- vii. जब भी ऋण की शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो लागू दंडात्मक शुल्कों के बारे में सूचित किया जाना चाहिए। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाए जाने के किसी भी मामले और उसके कारण के बारे में भी सूचित किया जाना चाहिए।
- viii. ऊपर दिए गए निर्देशों को 1 अप्रैल, 2024 से लिए गए सभी नए कर्ज़ों पर लागू किया जाएगा। मौजूदा कर्ज़ों के मामले में, नए पेनाल्टी चार्ज सिस्टम में बदलाव 1 अप्रैल, 2024 को या उसके बाद आने वाली अगली समीक्षा या रिन्यूअल की तारीख पर सुनिश्चित किया जाएगा।

#### IX. B समान मासिक किस्तों (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर को पुनः निर्धारित करना

- i. स्वीकृति के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को ऋण पर ब्याज दर में परिवर्तन के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से बताएगी, जिससे ईएमआई और/या अवधि या दोनों में परिवर्तन हो सकता है। इसके बाद, उपरोक्त के कारण ईएमआई अवधि या दोनों में किसी भी वृद्धि के बारे में उधारकर्ता को उचित चैनलों के माध्यम से तुरंत सूचित किया जाएगा।
- ii. ब्याज दरों के पुनर्निर्धारण के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को अपने बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार एक निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान करेगी।
- iii. उधारकर्ताओं को (ए) ईएमआई में वृद्धि या अवधि में वृद्धि या दोनों विकल्पों के संयोजन का विकल्प चुनने का विकल्प भी दिया जाएगा; और, (बी) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करने का विकल्प दिया जाएगा। फोरक्लोज़र शुल्क/पूर्व भुगतान दंड का शुल्क मौजूदा निर्देशों के अधीन होगा।

- iv. लोन को फ्लोटिंग से फिक्स्ड रेट पर बदलने के लिए लगने वाले सभी लागू शुल्क, और ऊपर बताए गए विकल्पों का इस्तेमाल करने से जुड़े किसी भी अन्य सर्विस शुल्क/एडमिनिस्ट्रेटिव खर्चों का खुलासा, सैंक्शन लेटर में और कंपनी द्वारा ऐसे शुल्कों/खर्चों में बदलाव किए जाने के समय, पूरी पारदर्शिता के साथ किया जाएगा। लागू शुल्क वही होंगे जिन्हें बोर्ड ने मंजूरी दी है, और उन्हें कंपनी की वेबसाइट पर दिखाया जाएगा।
- v. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ्लोटिंग रेट लोन के मामले में अवधि के विस्तार के परिणामस्वरूप नकारात्मक परिशोधन न हो।
- vi. कंपनी प्रत्येक तिमाही के अंत में उचित माध्यमों से उधारकर्ताओं के साथ एक विवरण साझा करेगी/उपलब्ध कराएगी, जिसमें कम से कम आज तक वसूले गए मूलधन और ब्याज, ईएमआई राशि, शेष ईएमआई की संख्या और ऋण की पूरी अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) का उल्लेख होगा।

## x. ऋणों पर पूर्व-भुगतान शुल्क

### i. 31 दिसंबर, 2025 को या उससे पहले स्वीकृत या नवीकृत ऋणों के लिए:

31 दिसंबर, 2025 को या उससे पहले मंजूर या रिन्यू किए गए मौजूदा लोन के मामले में, कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को (सह-उधारकर्ता के साथ या उसके बिना) व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए मंजूर किए गए किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर प्री-पेमेंट शुल्क नहीं लेगी।

### ii. 1 जनवरी, 2026 को या उसके बाद स्वीकृत या नवीकृत ऋणों के लिए:

1. व्यक्तियों को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए दिए गए सभी फ्लोटिंग रेट लोन पर, चाहे उनमें कोई सह-ऋणी हो या न हो, कंपनी कोई प्री-पेमेंट शुल्क नहीं लेगी।
2. व्यक्तियों और सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों (MSEs) को व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए दिए गए सभी फ्लोटिंग रेट ऋणों पर—चाहे वे सह-ऋणी (co-obligant) के साथ हों या उनके बिना—कंपनी कोई भी प्री-पेमेंट शुल्क नहीं लेगी। यहाँ MSEs की परिभाषा वही होगी जो सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम विकास (MSMED) अधिनियम, 2006 में दी गई है।
3. ऊपर पैराग्राफ (1) और (2) में दिए गए निर्देश, ऋणों के आंशिक या पूर्ण पूर्व-भुगतान के लिए उपयोग किए गए निधियों के स्रोत की परवाह किए बिना, और बिना किसी न्यूनतम लॉक-इन अवधि के लागू होंगे।
4. दोहरी/विशेष दर (निश्चित और फ्लोटिंग दर का संयोजन) वाले ऋणों के लिए उपरोक्त निर्देशों की प्रयोज्यता इस बात पर निर्भर करेगी कि क्या ऋण, पूर्व-भुगतान के समय फ्लोटिंग दर पर है।
5. ऊपर पैराग्राफ (1) और (2) में बताए गए मामलों के अलावा, अगर कोई प्री-पेमेंट चार्ज लगता है, तो वह कंपनी की मंजूरशुदा पॉलिसी के हिसाब से होगा। हालाँकि, टर्म लोन के मामले में, अगर कंपनी कोई प्री-पेमेंट चार्ज लगाती है, तो वह उस रकम पर आधारित होगा जिसका प्री-पेमेंट किया जा रहा है।
6. यदि कंपनी के कहने पर पहले ही भुगतान कर दिया जाता है, तो कंपनी कोई शुल्क नहीं लेगी।
7. प्री-पेमेंट चार्जस लागू होंगे या नहीं, इस बात का स्पष्ट उल्लेख सैंक्शन लेटर और लोन एग्रीमेंट में किया जाएगा। इसके अलावा, जिन लोन्स और एडवांसेस के लिए Key Facts Statement (KFS) देना ज़रूरी है, उनमें भी इस बात का ज़िक्र किया जाएगा। कंपनी ऐसे कोई भी प्री-पेमेंट चार्जस नहीं लेगी, जिनका उल्लेख यहाँ बताए गए तरीके से नहीं किया गया हो।
8. कंपनी, ऋणों के पूर्व-भुगतान के समय, ऐसे कोई भी शुल्क/फीस पूर्वव्यापी रूप से नहीं लगाएगी, जिन्हें कंपनी द्वारा पहले ही माफ कर दिया गया था।

## XI. विज्ञापन, मार्केटिंग और बिक्री

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि;

- i. सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट एवं तथ्यात्मक है।
- ii. किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में किसी भी विज्ञापन में जो किसी सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित करता है और ब्याज दर का संदर्भ शामिल करता है, कंपनी यह भी इंगित करेगी कि क्या अन्य शुल्क और प्रभार लागू होंगे, और प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर या वेबसाइट पर उपलब्ध है।
- iii. कंपनी अपनी शाखाओं में नोटिस लगाकर; टेलीफोन या हेल्पलाइन के माध्यम से; कंपनी की वेबसाइट पर; नामित कर्मचारियों/सहायता डेस्क के माध्यम से; या सेवा गाइड/टैरिफ अनुसूची प्रदान करके ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और प्रभारों (दंडात्मक प्रभार सहित, यदि कोई हो) के बारे में जानकारी प्रदान करेगी।
- vii. यदि कंपनी सहायता सेवाएँ प्रदान करने के लिए तीसरे पक्ष की सेवाएँ लेती है, तो उसे यह अपेक्षा करनी होगी कि ऐसे तीसरे पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि कोई तीसरे पक्ष के लिए उपलब्ध हो) को उसी गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालें जैसा कि कंपनी करेगी।
- viii. कंपनी समय-समय पर ग्राहकों को अपने उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बताएगी। उत्पादों/सेवाओं के संबंध में उनके अन्य उत्पादों या प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी ग्राहकों को तभी दी जा सकती है जब उन्होंने मेल द्वारा या वेबसाइट पर या ग्राहक सेवा नंबर पर पंजीकरण करके ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो।
- ix. कंपनी अपनी प्रत्यक्ष बिक्री एजेंसियों (डीएसए) के लिए आचार संहिता लागू करेगी/निर्धारित करेगी, जिनकी सेवाएँ उत्पादों/सेवाओं के विपणन के लिए ली जाती हैं, जिसमें अन्य बातों के अलावा उन्हें व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते समय अपनी पहचान बताना आवश्यक होता है।
- x. कंपनी बोर्ड के अनुमोदन के अनुसार प्रत्यक्ष बिक्री एजेंटों (डीएसए)/प्रत्यक्ष विपणन एजेंटों (डीएमए) के लिए आदर्श आचार संहिता की नीति अपनाएगी।
- xi. कंपनी डीएमए के आचरण की सालाना समीक्षा करेगी। ग्राहक से कोई शिकायत मिलने की स्थिति में कि कंपनी के प्रतिनिधि/कूरियर या डीएसए ने कोई अनुचित आचरण किया है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, शिकायत की जांच करने और उसका निपटारा करने तथा नुकसान की भरपाई करने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।

## XII. जमानतदार

सभी प्रकार की जमाराशियों के लिए न्यूनतम लॉक-इन अवधि 3 महीने होगी। जमाराशियों के पूर्व भुगतान

- i. गारंटर के रूप में उसका दायित्व;
- ii. कंपनी के प्रति उसके द्वारा स्वयं पर लायी जाने वाली देयता की राशि;
- iii. परिस्थितियाँ जिनमें कंपनी उसे अपनी देनदारी का भुगतान करने के लिए कहेगी;
- iv. यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है तो कंपनी को कंपनी में उसके अन्य धन का सहारा लेना पड़ता है;
- v. क्या गारंटर के रूप में उसकी देनदारियाँ ए
- vi. असीमित; और
- vii. वह समय और परिस्थितियाँ जिनमें गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा तथा वह तरीका जिससे कंपनी उसे इस बारे में सूचित करेगी।
- viii. यदि गारंटर बकाया राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद ऋणदाता/ऋणदाता द्वारा की गई मांग को पूरा करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी जानबूझकर चूककर्ता माना जाएगा।

कंपनी उसे उस उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी भौतिक प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में सूचित रखेगी, जिसके लिए वह गारंटर है।

### XIII. गोपनीयता एवं गोपनीयता

वर्तमान और पिछले ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी निजी और गोपनीय मानी जाएगी और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित होगी। कंपनी ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा, चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान की गई हो या अन्यथा, किसी को भी, अपने समूह में अन्य कंपनियों/संस्थाओं सहित, निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों को छोड़कर, प्रकट नहीं करेगी:

- i. यदि जानकारी कानून द्वारा दी जानी है।
- ii. यदि जनता के प्रति सूचना प्रकट करना कर्तव्य है।
- iii. यदि कंपनी के हितों के लिए धोखाधड़ी आदि को रोकने के लिए जानकारी देना आवश्यक हो तो ग्राहक की जानकारी उसकी अनुमति के बिना विपणन उद्देश्यों के लिए किसी को 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 संदर्भ देने से पहले उसकी लिखित अनुमति प्राप्त करेगी।

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

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

### XIV. 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 निम्नानुसार हैं:

S. No.	वह अवधि जिसके लिए जमा राशि रही है	ब्याज दर
1.	लॉक-इन अवधि की शर्तों के अधीन, तीन महीने के भीतर।	कोई ब्याज नहीं, बशर्ते कि किसी जमाकर्ता की मृत्यु होने पर, कंपनी सार्वजनिक जमा राशि को समय से पहले (लॉक-इन अवधि के भीतर भी) वापस कर देगी। यह वापसी, संयुक्त खाते के मामले में (यदि उसमें 'उत्तरजीवी खंड' (survivor clause) शामिल है) जीवित जमाकर्ता/जमाकर्ताओं को; या मृतक जमाकर्ता के नॉमिनी या कानूनी वारिस/वारिसों को की जाएगी। यह वापसी केवल जीवित जमाकर्ता/नॉमिनी/कानूनी वारिस के अनुरोध पर, और कंपनी की संतुष्टि के अनुसार मृत्यु का प्रमाण प्रस्तुत करने पर ही की जाएगी। इस पर, वापसी की तारीख तक अनुबंधित दर से ब्याज भी दिया जाएगा। इसके अलावा, यदि कंपनी संतुष्ट हो जाती है कि कुछ आपातकालीन प्रकृति के खर्चों को पूरा करना आवश्यक है, तो जमा स्वीकार किए जाने की तारीख से 3 महीने की अवधि समाप्त होने से पहले, मूल राशि का 50% या 5 लाख रुपये (इनमें से जो भी कम हो) तक की राशि बिना किसी ब्याज के वापस की जा सकती है।

		इसके अतिरिक्त, गंभीर बीमारी के मामलों में (जैसा कि IRDAI (स्वास्थ्य बीमा) विनियम, 2016 के अनुसार परिभाषित है), मूल राशि का 100% समय से पहले, बिना किसी ब्याज के वापस किया जा सकता है। स्पष्टीकरण: आपातकालीन प्रकृति के खर्चों में चिकित्सा आपातकाल, या संबंधित सरकार/प्राधिकरण द्वारा अधिसूचित प्राकृतिक आपदाओं/विपत्तियों के कारण होने वाले खर्च शामिल हैं।
2.	तीन महीने के बाद, लेकिन छह महीने से पहले या छह महीने तक	व्यक्तिगत जमाकर्ताओं के लिए देय अधिकतम ब्याज दर 4 प्रतिशत प्रति वर्ष होगी, और अन्य जमाकर्ताओं के मामले में कोई ब्याज नहीं दिया जाएगा।
3.	छह महीने बाद, लेकिन परिपक्वता तिथि से पहले	देय ब्याज, उस अवधि के लिए जिसके दौरान जमा राशि जमा रही है, सार्वजनिक जमा पर लागू ब्याज दर से एक प्रतिशत कम होगा; या यदि उस अवधि के लिए कोई दर निर्धारित नहीं की गई है, तो यह उस न्यूनतम दर से दो प्रतिशत कम होगा जिस पर कंपनी द्वारा सार्वजनिक जमा स्वीकार किए जाते हैं।

- b. कंपनी द्वारा जमाराशि निश्चित अवधि के लिए स्वीकार की जाती है और समय-समय पर जमाराशि का नवीनीकरण करना जमाकर्ता की जिम्मेदारी है। नवीनीकरण के लिए किसी निर्देश के अभाव में, जमाराशि जमाकर्ता के बैंक खाते में भेज दी जाएगी। हालाँकि, अगर जमाराशि वापस कर दी जाती है और 7 साल तक दावा नहीं किया जाता है, तो बकाया जमाराशि जमाराशि की देय तिथि से 7 साल पूरे होने पर निवेशक शिक्षा एवं संरक्षण निधि (IEPF) में स्थानांतरित कर दी जाएगी और उसके बाद, जमाकर्ता सीधे IEPF से जमाराशि की वापसी का दावा कर सकता है।
- c. फिक्स्ड डिपॉजिट के बदले लोन  
कंपनी, डिपॉजिट की तारीख से तीन महीने पूरे होने के बाद, किसी डिपॉजिटर को उसके पब्लिक डिपॉजिट की रकम का 75 प्रतिशत तक लोन दे सकती है। इस लोन पर लगने वाली ब्याज दर, उस ब्याज दर से दो प्रतिशत ज़्यादा होगी जो डिपॉजिट पर दी जाती है।

## XV. शारीरिक रूप से/दृष्टिबाधित व्यक्तियों को ऋण सुविधाएँ

कंपनी दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋण सुविधाएँ प्रदान करने के लिए निम्नलिखित मार्गदर्शक सिद्धांतों को अपनाएगी।

- कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले सभी उत्पाद, सेवाएँ, सुविधाएँ आदि दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए उपलब्ध कराए जाएँगे, और कंपनी की सभी शाखाओं/कार्यालयों में पेश किए जाएँगे।
- सभी उत्पाद, सेवाएँ, सुविधाएँ आदि दृष्टिबाधित ग्राहकों को भी उसी प्रकार उपलब्ध कराई जाएँगी, जिस प्रकार वे अन्य ग्राहकों को दी जाती हैं; तथा उनकी दृष्टि-बाधा ऋण स्वीकृत करने या अस्वीकृत करने का आधार नहीं होनी चाहिए।
- कंपनी दृष्टिबाधित ग्राहक को भी वही सुविधाएँ प्रदान करेगी, जो वह किसी अन्य ग्राहक को प्रदान करती है।
- कंपनी, दृष्टिबाधित ग्राहक को अपने उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि का विस्तार करने के लिए उसी प्रक्रिया का पालन करेगी, जिसका पालन वह अपने अन्य ग्राहकों के लिए करती है।
- दृष्टिबाधित ग्राहक पर ब्याज भुगतान, कोलैटरल और अन्य शर्तों का कोई अतिरिक्त बोझ नहीं डाला जाएगा।
- कंपनी दृष्टिबाधित ग्राहकों को निरक्षर ग्राहकों के समान नहीं मानेगी।
- कंपनी दृष्टिबाधित ग्राहकों को, जिनमें वे ग्राहक भी शामिल हैं जो अपने अंगूठे के निशान का उपयोग करते हैं, किसी भी सेवा से मना नहीं करेगी। यदि आवश्यक हो, तो कंपनी अपने विवेक से, दृष्टिबाधित ग्राहक से एक 'अंगूठे के निशान की घोषणा' (Declaration of Thumb Impression) को एक अतिरिक्त दस्तावेज़ के रूप में ले सकती है।

- h. दृष्टिबाधित ग्राहक को फॉर्म, पर्चियां आदि पढ़ने और भरने जैसी अतिरिक्त सुविधाएं प्रदान की जाएंगी। यदि ग्राहक चाहे, तो शाखा/कार्यालय का अधिकारी/प्रबंधक किसी गवाह की उपस्थिति में व्यवसाय के नियम तथा अन्य नियम और शर्तें पढ़कर सुनाएगा।
- i. कंपनी दृष्टिबाधित ग्राहक को, अपनी पसंद के किसी भी व्यक्ति—जिसमें स्वयं दृष्टिबाधित व्यक्ति भी शामिल हो सकता है—के साथ मिलकर ऋण लेने या कंपनी द्वारा दी जाने वाली किसी भी अन्य सुविधा का लाभ उठाने की अनुमति देगी।
- j. दृष्टिबाधित ग्राहकों को, यदि वे चाहें, तो अपने खाते का संचालन करने के लिए किसी व्यक्ति/व्यक्तियों को अपना पावर ऑफ़ अटॉर्नी या मैडेट होल्डर नियुक्त करने की अनुमति दी जाएगी।
- k. शाखा/कार्यालय का अधिकारी/प्रबंधक, किसी दृष्टिबाधित ग्राहक/संभावित ग्राहक को उत्पाद की पेशकश करने से पहले, उसे उसके अधिकारों और दायित्वों के बारे में सूचित करेगा।
- l. दृष्टिबाधित ग्राहक के लिए दस्तावेज़ीकरण की आवश्यकताएँ किसी भी अन्य ग्राहक के समान ही होंगी। खाते पर स्पष्ट रूप से यह अंकित होना चाहिए कि "खाताधारक दृष्टिबाधित है"।
- m. कंपनी, यदि आवश्यक हो, तो दृष्टिबाधित ग्राहक को सभी दस्तावेजों की एक प्रति डिजिटल रूप में भी उपलब्ध कराएगी।
- n. कंपनी, दृष्टिबाधित ग्राहक को KFS और अन्य 'सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें' (MITC)—जो भी लागू हों—की एक प्रति ब्रेल रूप में या टेक्स्ट-पठनीय PDF के रूप में उपलब्ध कराएगी, यदि ग्राहक ऐसा चाहें।
- o. कंपनी को दृष्टिबाधित ग्राहक को प्राथमिकता के आधार पर इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सर्विस (ECS) की सुविधा प्रदान करनी चाहिए।

#### XIV. 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](http://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. ग्राहक के किसी भी खाते से संबंधित समस्त डेटा/दस्तावेज, व्यावसायिक संबंध समाप्त होने के बाद

कम से कम 5 वर्षों तक सुरक्षित रखे जाएंगे।

- xvi. ग्राहक को 'अपने ग्राहक को जानें' (KYC) और 'मनी लॉन्ड्रिंग विरोधी' (AML) के उन नियमों का पालन करना चाहिए, जो हमारी वेबसाइट पर समय-समय पर प्रकाशित किए जाते हैं।
- xvii. कंपनी, उधार लेने वालों को पेश आने वाली किसी भी "ऋणदाता-संबंधी" वास्तविक कठिनाई (कठिनाइयों) पर तुरंत ध्यान देगी। कंपनी का काम ऋण को मंजूरी देना और उसका वितरण करना होगा, लेकिन वह संपत्ति/संपत्ति से जुड़े मामलों के लिए कोई वारंटी नहीं देगी; उधार लेने वाले को स्वयं ही संपत्ति के मालिकाना हक, निर्माण की गुणवत्ता, प्रोजेक्ट की प्रगति आदि के बारे में पूरी तरह संतुष्ट हो जाना चाहिए।
- xviii. सही डाक पता, ई-मेल ID, टेलीफ़ोन नंबर, मोबाइल नंबर और संचार के किसी भी अन्य माध्यम को कंपनी के पास पंजीकृत करवाना उधारकर्ता की ज़िम्मेदारी है।
- xix. EMI कम करने के अनुरोध पर तभी विचार किया जाएगा, जब उधार लेने वाला लोन की अवधि को उतना ही रखते हुए, लोन का एक बड़ा हिस्सा या पूरी रकम एक साथ (lump sum) चुका दे, और खास तौर पर EMI की रकम में आनुपातिक कमी करने का अनुरोध करे। लोन की समय से पहले पूरी रकम चुकाने (Prepayment) के मामले में, ग्राहक के पास EMI कम करने का विकल्प केवल तभी उपलब्ध होगा, जब चुकाई गई यह रकम कम से कम 5 EMIs के बराबर हो।
- xx. 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 -
- i) संभावित रूप से लागू बढी हुई ईएमआई का भुगतान करना या
  - ii) लागू एकमुश्त पूर्व भुगतानों का भुगतान करना और समान ईएमआई जारी रखना या
  - iii) समान ईएमआई जारी रखना और ऋण की अवधि बढ़ाना
  - iv) लागू शुल्क के साथ निश्चित दर संरचना पर स्विच करना
- xxi. उपरोक्त में से किसी भी मामले में, ब्याज दर में परिवर्तन/सूचना के बाद, शाखा में जाना/संपर्क करना उधारकर्ता की जिम्मेदारी होगी। 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।
- xxii. कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा इस संहिता की वार्षिक रूप से या पहले के अंतराल पर समीक्षा की जाएगी।
- xxiii. संहिता को प्रचारित करने के लिए, कंपनी:
- मौजूदा और नए ग्राहकों को एफपीसी की एक प्रति उपलब्ध कराना;
  - 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।