



ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്  
ന്റെ  
പിഎൻബി ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ്  
ലിമിറ്റഡ്

S. No	പ്രത്യേക തകൾ	പേജ് നമ്പർ
1	എഫ്പിസിയുടെ അപേക്ഷ	3
2	വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷയും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും	3
3	വായ്പാ വിലയിരുത്തൽ, നിബന്ധനകൾ / വ്യവസ്ഥകൾ & വായ്പാ അപേക്ഷ നിരസിക്കൽ സംബന്ധിച്ച അറിയിപ്പ്	3
4	നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വരുത്തിയ മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം	4
5	വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ തിരിച്ചടവ് / തീർപ്പാക്കൽ സംബന്ധിച്ച ജംഗമ/ സ്ഥാവര സ്വത്തു രേഖകളുടെ പ്രകാശനം	5
6	ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം	5
7	പരാതികളും പരാതികളും	6
8	ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ഭാഷയും ആശയവിനിമയ രീതിയും	7
9	എച്ച്എഫ്സികൾ ഊടാക്കുന്ന അമിത പലിശയുടെ നിയന്ത്രണം	7
9.A	ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ ചാർജ്ജുകൾ	7
10	പരസ്യം, വിപണനം, വിൽപന	9
11	ഗ്യാരണ്ടറുകൾ	10
12	സ്വകാര്യതയും രഹസ്യത്വമകതയും	10
13	സ്ഥിര നിക്ഷേപങ്ങൾ	11
14	ശാരീരിക/കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്നവർക്കുള്ള വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ	12
15	ജനറൽ	13

വേർഷൻ ഹിസ്റ്ററിയുടെ സംഗ്രഹം

പോളിസി അംഗീകരിച്ചത്	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്
പോളിസി തയ്യാറാക്കിയത്	ദേശീയ തലവൻ - കസ്റ്റമർ സർവീസ് & ബ്രാഞ്ച് പ്രവർത്തനങ്ങൾ
പോളിസി പുതുക്കിയ അവസാന തീയതി	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
നിലവിലെ പുനരവലോകന തീയതി/നമ്പർ	February 27, 2026/V8.0

# ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

2025 നവംബർ 28 ലെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ഭവന ധനകാര്യ കമ്പനികൾ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2025, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾ - ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള ബിസിനസ്സ് പെരുമാറ്റം) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2025 എന്നിവ അനുസരിച്ച് പിഎൻബി ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് ("കമ്പനി") ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (എഫ്പിസി) ഭേദഗതി ചെയ്ത് അംഗീകരിച്ചു.

പ്രസ്തുത നിർദ്ദേശങ്ങളിൽ ആർബിട്രെ അനുശാസിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത്, കമ്പനി തങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ, സുദ്യവമായ ബന്ധം കെട്ടിപ്പടുക്കുന്നതിനും ആത്മവിശ്വാസം പരിപോഷിപ്പിക്കുന്നതിനുമായി കമ്പനി പിന്തുടരേണ്ട ന്യായമായ സമ്പ്രദായങ്ങൾ/മാനദണ്ഡങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്കായി രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള തത്വങ്ങൾ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിൽ ഭേദഗതി വരുത്തിയിട്ടുണ്ട്. കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരം ലഭിക്കുന്നതോടെ ഈ കോഡ് മുൻപത്തെ ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡിനെ നീക്കി പകരം വയ്ക്കുന്നതാകും.

## I. FPC-യുടെ അപേക്ഷ

കമ്പനി നൽകിയതാണെങ്കിലും, അതിന്റെ സബ്സിഡിയറികളാണെങ്കിലും അഥവാ കൗണ്ടറിലൂടെയോ, ഫോണിലൂടെയോ, തപാൽ വഴിയോ, ഇൻറാക്ടീവ് ഇലക്ട്രോണിക് ഉപകരണങ്ങൾ വഴിയോ, ഇൻറർനെറ്റ് വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും മറ്റൊരു രീതിയിലോ ഉള്ള ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ (സ്വയം ഉടമസ്ഥതയിലുള്ളതോ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് ക്രമീകരണത്തിന് കീഴിലുള്ളതോ ആയാലും) വഴിയോ ആണെങ്കിലും എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ഈ കോഡ് ബാധകമാണ്.

## II. ലോണുകൾക്കും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗിനുമുള്ള അപേക്ഷ

- i. കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ മനസ്സിലാക്കുന്ന ഒരു ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം
- ii. വായ്പാ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് നൽകേണ്ട ഫീസ്/ചാർജുകൾ, വായ്പാ തുക അനുവദിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ/വിതരണം ചെയ്തില്ലെങ്കിൽ റീഫണ്ട് ചെയ്യാവുന്ന ഫീസ് തുക, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ഓപ്പേഷനുകളും ചാർജുകളും, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, വൈകിയ തിരിച്ചടവിന് പിഴ/പിഴ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, വായ്പ ഫിക്സഡ് നിരക്കിൽ നിന്ന് പ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കുകളിലേക്ക് മാറ്റുന്നതിനുള്ള പരിവർത്തന ചാർജുകൾ അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ചും, ഏതെങ്കിലും പലിശ പുനഃക്രമീകരണ വ്യവസ്ഥയുടെ നിലനിൽപ്പ്, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും കാര്യങ്ങൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള എല്ലാ വിവരങ്ങളും കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാളോട് സുതാര്യമായി വെളിപ്പെടുത്തും. മറ്റൊരു വിധത്തിൽ പറഞ്ഞാൽ, വായ്പാ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിലും/അനുവദിക്കുന്നതിലും ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന എല്ലാ ചാർജുകളും ഉൾപ്പെടെ 'എല്ലാ ചെലവുകളും' കമ്പനി സുതാര്യമായ രീതിയിൽ വെളിപ്പെടുത്തും. അത്തരം ചാർജുകൾ/ഫീസുകൾ വിവേചനരഹിതമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.
- iii. വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തണം, അതുവഴി മറ്റ് എച്ച്എഫ്സികൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉപയോഗിച്ച് അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം നടത്താനും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിവുള്ള തീരുമാനം എടുക്കാനും കഴിയും. അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ പട്ടിക വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ സൂചിപ്പിക്കും.
- iv. എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകളുടെയും രസീതിനുള്ള അംഗീകാരം നൽകുന്ന ഒരു സംവിധാനം കമ്പനി ആവിഷ്കരിക്കും. വായ്പാ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്ന സമയപരിധിയും അക്നോളജ്‌മെന്റിൽ സൂചിപ്പിക്കുന്നതാണ് നല്ലത്.

## III. ലോൺ വിലയിരുത്തൽ, നിബന്ധനകൾ / വ്യവസ്ഥകൾ & ലോൺ അപേക്ഷ നിരസിക്കാനുള്ള ആശയവിനിമയം

- I. സാധാരണയായി ലോൺ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിശദാംശങ്ങളും അപേക്ഷിക്കുന്ന സമയത്ത് കമ്പനി ശേഖരിക്കും. ഇതിന് എന്തെങ്കിലും കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, വീണ്ടും ബന്ധപ്പെടണമെന്ന് ഉപഭോക്താവിനെ ഉടൻ അറിയിക്കണം.
- II. വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, അപേക്ഷാ രീതി, ഇഎംഐ ഘടന, പ്രീപേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ, പിഴപ്പലിശ(ഉണ്ടെങ്കിൽ), എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക, സാംഗ്ഷൻ ലെറ്റർ മുഖേനയോ അല്ലാതെയോ, പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ, കമ്പനി വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കും. ഈ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും രേഖാമൂലമുള്ള അംഗീകാരം കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അതിന്റെ രേഖയിൽ സൂക്ഷിക്കണം.
- III. സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോർമാറ്റ് അനുസരിച്ച്, വായ്പ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, എല്ലാ ഭാവി വായ്പക്കാർക്കും ഒരു പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവന (KFS) കമ്പനി നൽകും. അത്തരം വായ്പക്കാർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലാണ് KFS എഴുതേണ്ടത്. KFS-ന്റെ ഉള്ളടക്കം കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് വിശദീകരിക്കുകയും അവൻ/അവൾ അത് മനസ്സിലാക്കിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ഒരു അംഗീകാരം നേടുകയും വേണം.
- IV. കൂടാതെ, കെഎഫ്എസിൽ ഒരു സവിശേഷ പ്രൊപ്പോസൽ നമ്പർ നൽകും, കൂടാതെ കുറഞ്ഞത് മൂന്ന് പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളുടെ സാധ്യത കാലയളവ് ഉണ്ടായിരിക്കുകയും ചെയ്യും. വാർഷിക ശതമാനം നിരക്കിന്റെ (എപിആർ) ഒരു കമ്പ്യൂട്ടേഷൻ ഷീറ്റും, ലോൺ കാലയളവിലെ ലോണിന്റെ അമോർട്ടൈസേഷൻ ഷെഡ്യൂളും കെഎഫ്എസിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും. കമ്പനി ചുമത്തുന്ന എല്ലാ ചാർജുകളും എപിആറിൽ ഉൾപ്പെടും.
- V. കെഎഫ്എസിൽ പരാമർശിച്ചിട്ടില്ലാത്ത അധിക ചാർജുകളൊന്നും കമ്പനി ഈടാക്കില്ല.
- VI. വായ്പാ കരാറിന്റെ ഭാഗമായി കെ.എഫ്.എസും ഉൾപ്പെടുത്തും.
- VII. വായ്പാ കരാറിൽ കമ്പനി പിഴ ചുമത്തൽ ബോൾഡ് അക്ഷരത്തിൽ പരാമർശിക്കേണ്ടതാണ്.
- VIII. വായ്പകൾ അനുവദിക്കുന്ന/വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും, അതിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന ഓരോ അനുബന്ധങ്ങളുടെയും ഒരു പകർപ്പും കമ്പനി ഓരോ വായ്പക്കാരനും സ്ഥിരമായി നൽകേണ്ടതാണ്.
- IX. കമ്പനിക്ക് ഉപഭോക്താവിന് വായ്പ നൽകാൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, നിരസിക്കാനുള്ള കാരണം(ങ്ങൾ) രേഖാമൂലം അറിയിക്കും.

**IV. വ്യവസ്ഥകളിലെയും നിബന്ധനകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം**

- i. ലോൺ കരാറിൽ/ അനുമതി കത്തിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ അനുസരിച്ച് വിതരണം ചെയ്യണം.
- ii. വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, പിഴപ്പലിശ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ), സേവന നിരക്കുകൾ, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ, മറ്റ് ബാധകമായ ഫീസ്/ ചാർജ്ജുകൾ തുടങ്ങിയവ ഉൾപ്പെടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടായാൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ കമ്പനി നോട്ടീസ് നൽകും. പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ നടപ്പിലാക്കൂ എന്നും വായ്പാ കരാറിൽ ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.
- iii. അത്തരം മാറ്റം ഉപഭോക്താവിന് ദോഷകരമാണെങ്കിൽ, അവൻ/അവൾ 60 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിപ്പ് കൂടാതെ അവൻ/അവളുടെ അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യുകയോ അല്ലെങ്കിൽ അധിക നിരക്കുകളോ പലിശയോ നൽകാതെ തന്നെ അത് മാറ്റുകയോ ചെയ്യാവുന്നതാണ്.
- iv. ഉടമ്പടിപ്രകാരം പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ നിർവ്വഹണം മടക്കിയെടുക്കാനുള്ള/വേഗത്തിലാക്കാനുള്ള തീരുമാനം അല്ലെങ്കിൽ അധിക സെക്യൂരിറ്റികൾ തേടുന്നത് ലോൺ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കണം.
- v. ഏതെങ്കിലും നിയമപരമായ അവകാശത്തിന് വിധേയമായി വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുക സാക്ഷാത്കരിക്കുമ്പോൾ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കെതിരെ കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിന് വേണ്ടിയുള്ള അവകാശം വരുമ്പോൾ എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടച്ചാൽ കമ്പനി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യും. തട്ടിക്കിഴിക്കാനുള്ള അത്തരം അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചുള്ള പൂർണ്ണ വിവരങ്ങളോടെ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അതേ കുറിച്ച് അറിയിപ്പ് നൽകണം. അതുപോലെ പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ / പണമടയ്ക്കുന്നത് വരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ കമ്പനിക്ക് അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളും അറിയിക്കണം.
- vi. വായ്പ വിതരണം ചെയ്ത തീയതി മുതൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് പലിശ ഈടാക്കുമെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും

**V. ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്തുക്കളുടെ രേഖകൾ പുറത്തുവിടൽ.**

**i. സ്വത്ത് രേഖകളുടെ പ്രകാശനം**

- a) ലോൺ അക്കൗണ്ടിന്റെ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ്/തീർപ്പാക്കൽ കഴിഞ്ഞ് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി എല്ലാ യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളും പുറത്തുവിടുകയും ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ചാർജ്ജുകൾ നീക്കം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.
- b) വായ്പാ അക്കൗണ്ട് സർവീസ് ചെയ്ത ശാഖയിൽ നിന്നോ രേഖകൾ ലഭ്യമായ കമ്പനിയുടെ മറ്റേതെങ്കിലും ഓഫീസിൽ നിന്നോ, അവരുടെ/അവളുടെ മുൻഗണന അനുസരിച്ച്, യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ ശേഖരിക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകുന്നതാണ്.
- c) 2023 ഡിസംബർ 1-നോ അതിനുശേഷമോ നൽകിയ വായ്പാ അനുമതി കത്തുകളിൽ യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ തിരികെ നൽകേണ്ട സമയക്രമവും സ്ഥലവും പരാമർശിച്ചിരിക്കണം.
- d) ഏക വായ്പക്കാരന്റെയോ സംയുക്ത വായ്പക്കാരുടെയോ ആകസ്മിക മരണം സംഭവിച്ചാൽ, നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ തിരികെ നൽകുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് നന്നായി തയ്യാറാക്കിയ നടപടിക്രമം ഉണ്ടായിരിക്കണം. അത്തരം നടപടിക്രമങ്ങൾ ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾക്കായി മറ്റ് സമാനമായ നയങ്ങൾക്കും നടപടിക്രമങ്ങൾക്കും ഒപ്പം കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.

**ii. ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്തുക്കളുടെ രേഖകൾ പുറത്തുവിടുന്നതിലെ കാലതാമസത്തിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം:**

- a. യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ പുറത്തുവിടുന്നതിൽ കാലതാമസം നേരിടുകയോ വായ്പയുടെ പൂർണ്ണ തിരിച്ചടവ്/തീർപ്പാക്കൽ കഴിഞ്ഞ് 30 ദിവസത്തിനപ്പുറം പ്രസക്തമായ രജിസ്ട്രിയിൽ ചാർജ്ജ് സംതൃപ്തി ഫോം ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ, അത്തരം കാലതാമസത്തിനുള്ള കാരണങ്ങൾ കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാളെ അറിയിക്കും. കാലതാമസത്തിന് കാരണം കമ്പനിയല്ലെങ്കിൽ, കാലതാമസത്തിന്റെ ഓരോ ദിവസത്തിനും ₹5,000/- എന്ന നിരക്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.
- b. യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾക്ക് ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നഷ്ടമോ കേടുപാടുകളോ സംഭവിച്ചാൽ, കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാളെ സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളുടെ തനിപ്പകർപ്പ്/സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകൾ ലഭിക്കുന്നതിന് സഹായിക്കുകയും നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിനൊപ്പം അനുബന്ധ ചെലവുകൾ വഹിക്കുകയും ചെയ്യും. എന്നിരുന്നാലും, അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ഈ നടപടിക്രമം പൂർത്തിയാക്കാൻ കമ്പനിക്ക് 30 ദിവസത്തെ അധിക സമയം ലഭിക്കും, തുടർന്ന് (അതായത് മൊത്തം 60 ദിവസത്തെ കാലയളവിനുശേഷം) കാലതാമസ കാലയളവിലെ പിഴ കണക്കാക്കും.
- c. ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം നൽകുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം, ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും നിയമം അനുസരിച്ച് മറ്റ് നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ അവകാശങ്ങൾക്ക് ഒരു ദോഷവും വരുത്താത്തതായിരിക്കും.

2023 ഡിസംബർ 01-നോ അതിനുശേഷമോ യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ വിട്ടുകൊടുക്കേണ്ട എല്ലാ കേസുകൾക്കും മുകളിൽ പറഞ്ഞ വ്യവസ്ഥകൾ ബാധകമായിരിക്കും.

**VI. ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം**

- i. പരാതികളും ആവലാതികളും പരിഹരിക്കാൻ കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഉചിതമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം സംഘടനയ്ക്കുള്ളിൽ നൽകിയിട്ടുണ്ട്. വായ്പ നൽകുന്ന സ്ഥാപനത്തിന്റെ ഭാരവാഹികളുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലേക്കിലും കേൾക്കുകയും നീക്കം ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഈ സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കുന്നു.
- ii. കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ അനുവർത്തനവും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും ആനുകാലികമായി അവലോകനം ചെയ്യും. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഒരു ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് പതിവായ ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്, നിർദ്ദേശിച്ചേക്കാവുന്നതാണ്.

**VII. പരാതികളും ആവലാതികളും**

- i. ഓരോ ഓഫീസിലും ഓൺലൈനായി ലഭിച്ചുവെള്ള ഉൾപ്പെടെയുള്ള പരാതികളും ആവലാതികളും, സ്വീകരിക്കുന്നതിനും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനും നീക്കം ചെയ്യുന്നതിനുമുള്ള ഒരു സംവിധാനവും നടപടിക്രമവും കമ്പനിക്കുണ്ട്. ഒരു ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് രേഖാമൂലം പരാതി ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, കമ്പനി ഒരാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ ഒരു അക്നോളഡ്ജ്മെന്റ് / പ്രതികരണം അവൻ/അവൾക്ക് അയയ്ക്കാൻ ശ്രമിക്കും. പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേരും പദവിയും അക്നോളഡ്ജ്മെന്റിൽ അടങ്ങിയിരിക്കണം. കമ്പനിയുടെ നിയുക്ത ടെലിഫോൺ ഹെൽപ്പഡെസ്കിലോ ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പറിലോ ഫോണിലൂടെ പരാതി കൈമാറിയാൽ ഉപഭോക്താവിന് ഒരു പരാതി റഫറൻസ് നമ്പർ നൽകുകയും ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ അതിന്റെ പുരോഗതി അറിയിക്കുകയും വേണം.
- ii. വിഷയം പരിശോധിച്ച ശേഷം, കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് അന്തിമ മറുപടി അയയ്ക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ പ്രതികരിക്കാൻ കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യമായി വരുമ്പോൾ എന്തുകൊണ്ടെന്ന് വിശദീകരിക്കുകയോ ചെയ്യും. പരാതി ലഭിച്ച് ആറ് ആഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ അത് ചെയ്യാൻ ശ്രമിക്കും. എന്നിട്ടും അയാൾ/അവൾ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ പരാതിയിൽ എങ്ങനെ മുന്നോട്ട് പോകണമെന്ന് അയാളെ/അവളെ അറിയിക്കും.
- iii. പരാതിക്കാരന്റെ പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം (പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാൻ കഴിയുന്ന ഇ-മെയിൽ ഐഡിയും മറ്റ് ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും, പ്രശ്നം പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സമയം, എസ്കലേഷനുള്ള മാട്രിക്സ് മുതലായവ) കമ്പനി പരസ്യപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്, കൂടാതെ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഇത് ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ട്.
- iv. ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനിയിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ലഭിച്ച

മറുപടിയിൽ അത്യുപ്തിയുണ്ടെങ്കിൽ, പരാതിക്കാരന് NHB യുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഓൺലൈനായോ അല്ലെങ്കിൽ ന്യൂഡൽഹിയിലെ NHB യിലേക്ക് തപാൽ വഴിയോ പരാതികൾ സമർപ്പിച്ചുകൊണ്ട് നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിനെ സമീപിക്കാമെന്ന് കമ്പനി അതിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും/ശാഖകളിലും വെബ്സൈറ്റിലും വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്.

- v. ഉപഭോക്താവിന് പരാതി നൽകാൻ താൽപ്പര്യമുണ്ടെങ്കിൽ, അയാൾക്ക് / അവൾക്ക് അങ്ങനെ ചെയ്യാൻ കഴിയും:

ലെവൽ 1	ലെവൽ 2	ലെവൽ 3	ലെവൽ 4
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ഉപഭോക്താവിന് അവരുടെ ശാഖാ ഓഫീസിലേയ്ക്ക്/ ബ്രാഞ്ച് ബിസിനസ് ഹെഡിന് അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റ് <a href="http://www.pnbhousing.com">www.pnbhousing.com</a> സന്ദർശിച്ചുകൊണ്ട് അവരുടെ പരാതി കൊടുക്കാം.</li> <li>• പരാതി നൽകിയ തീയതി മുതൽ 7-ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിനോടു പ്രതികരിക്കുന്നതായിരിക്കും.</li> </ul> <p>താഴെ പറയുന്ന പ്രകാരം ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജ്മെന്റ് സെല്ലിൽ എത്തിച്ചേരാം:</p> <p>കസ്റ്റമർ കെയർ നമ്പർ: 18001208800</p> <p>കസ്റ്റമർ കെയർ ഇമെയിൽ ഐഡി: <a href="mailto:customercare@pnbhousing.com">customercare@pnbhousing.com</a></p> <p>വെബ്സൈറ്റ്: <a href="http://www.pnbhousing.com">www.pnbhousing.com</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ബിസിനസ് മേധാവിനൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് തന്റെ പരാതി റീജിയണൽ ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ ഓഫീസർമാർക്കോ ജിആർഒമാർക്കോ (അവരുടെ ഇമെയിൽ ഐഡികളിൽ) പോസ്റ്റ് ചെയ്യാം, അതിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാകും.</li> <li>• പരാതി നൽകിയ തീയതി മുതൽ 10-ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിനോടു പ്രതികരിക്കുന്നതായിരിക്കും.</li> </ul> <p>പകരമായി,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• പരിഹാരം ഇപ്പോഴും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ, <a href="mailto:nodalofficer@pnbhousing.com">nodalofficer@pnbhousing.com</a> / <a href="mailto:executivedirector@pnbhousing.com">executivedirector@pnbhousing.com</a> എന്ന വിലാസത്തിൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്</li> <li>• പരാതി നൽകിയ തീയതി മുതൽ 10-ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിനോടു പ്രതികരിക്കുന്നതായിരിക്കും.</li> </ul> <p>പകരമായി,</p> <p>പരാതിക്കാർക്ക് ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ ഓഫീസർക്ക് പരാതി അയയ്ക്കാവുന്നതാണ്:</p> <p>പിഎൻബി ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് 9-ആം നില, അന്ത്രിക്ഷ് ഭവൻ, 22 കസ്തൂർബാ ഗാന്ധി മാർഗ്, ന്യൂഡൽഹി - 110001</p> <p>ശ്രദ്ധിക്കുക: - ദയവായി കവറിന്റെ മുകൾഭാഗത്ത് 'പരാതി പരിഹാരം' എന്നു സൂചിപ്പിക്കുക.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• മുമ്പു പറഞ്ഞ ഭാഗത്തു നിന്നും കിട്ടിയതിർപ്പിൽ ഇനിയും ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ 30 ദിവസത്തിനകം താഴെ കാണുന്ന അഡ്രസിൽ ഉപഭോക്താവിന് നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്:</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>• ഇനി പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ പരാതിക്കാരന് കംപ്ലയിന്റ് റിഡ്രസൽ സെല്ലിനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്:</li> </ul> <p><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></p>

**VIII. ഭാഷയും ആശയവിനിമയ രീതിയും ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്**

ഇവിടെ മുകളിൽ വിവരിച്ചിരിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കി ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ കമ്പനി ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (അത് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ

അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഒരു ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം) സ്ഥാപിക്കുന്നതാണ്. വിവിധ പങ്കാളികളുടെ അറിവിലേക്കായി ഇത് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും സ്ഥാപിക്കും.

**IX. എച്ച്എഫ്സികൾ ഈടാക്കുന്ന അമിത പലിശയുടെ നിയന്ത്രണം**

- i. പലിശ നിരക്കും അപകടസാധ്യതയുടെ ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും വിവിധ വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വായ്പക്കാരനോടോ ഉപഭോക്താവിനോടോ വെളിപ്പെടുത്തുകയും അത് അനുമതികത്തിൽ വ്യക്തമായി കാണിക്കുകയും ചെയ്യും. പിഴപ്പലിശ/ചാർജുകൾ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) എന്നിവയ്ക്കായി കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് വ്യക്തമായി നയം രൂപീകരിക്കും.
- ii. പലിശ നിരക്കുകളും അപകടസാധ്യതകളുടെ ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും പിഴ പലിശയും (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കുകയോ പ്രസക്തമായ പത്രങ്ങളിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയോ ചെയ്യും. വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതോ അല്ലെങ്കിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതോ ആയ വിവരങ്ങൾ പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.
- iii. പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്കായിരിക്കണം, അതുവഴി അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകൾ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകും.
- iv. വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് ശേഖരിക്കുന്ന തവണകളിൽ പലിശയും മുതലും തമ്മിലുള്ള വിഭജനം വ്യക്തമായി സൂചിപ്പിക്കണം.

**IX.A ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ ചാർജുകൾ**

- i. വായ്പാ കരാറിലെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് കടം വാങ്ങുന്നയാൾ പിഴ ഈടാക്കുകയാണെങ്കിൽ അത് 'പിഴ ചാർജുകൾ' ആയി കണക്കാക്കും കൂടാതെ അഡ്വാൻസുകളിൽ ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്കിൽ 'പിഴ പലിശ'യായി ഈടാക്കില്ല. അത്തരം ചാർജുകളിൽ തിരിച്ചടവ് വൈകിയതിനുള്ള ചാർജ്, ബുൺസ് ചാർജുകൾ, വായ്പ വ്യവസ്ഥ/സുരക്ഷയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട രേഖകൾ സമർപ്പിക്കാത്തതിനുള്ള ചാർജ് എന്നിവ ഉൾപ്പെടും. പിഴ ചാർജുകളുടെ മൂലധനവൽക്കരണം ഉണ്ടാകില്ല, അതായത് അത്തരം ചാർജുകളിൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല.
- ii. പലിശ നിരക്കിൽ കമ്പനി ഒരു അധിക ഘടകങ്ങളും ചേർക്കില്ല, കൂടാതെ ആർബിട്രറി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും വേണം.
- iii. വായ്പകൾക്ക് ചുമത്തുന്ന പിഴ ചാർജുകൾ അല്ലെങ്കിൽ സമാനമായ ചാർജുകൾ സംബന്ധിച്ച് ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച നയം കമ്പനി പാലിക്കും,
- iv. ഒരു പ്രത്യേക വായ്പ/ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിനുള്ളിൽ വിവേചനം കാണിക്കാതെ, വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ആനുപാതികമായി പിഴ ഈടാക്കൽ തുക ന്യായയുക്തമായിരിക്കും.
- v. 'ബിസിനസ്സ് അല്ലാത്ത ആവശ്യങ്ങൾക്കായി വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക്' അനുവദിക്കുന്ന വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് വ്യക്തിഗതമല്ലാത്ത വായ്പക്കാർക്ക് ബാധകമായ പിഴ നിരക്കുകളേക്കാൾ കൂടുതലായിരിക്കരുത്.
- vi. വായ്പാ കരാറിലും ബാധകമായ ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും / പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവനയിലും (KFS) കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വ്യക്തമായി പിഴ ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള കാരണവും അളവും വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്, കൂടാതെ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പലിശ നിരക്കുകളും സേവന നിരക്കുകളും എന്ന വിഭാഗത്തിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും വേണം.
- vii. വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിനെക്കുറിച്ചുള്ള ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് അയയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം, ബാധകമായ പിഴ ചാർജുകൾ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ, പിഴ ചാർജുകൾ ചുമത്തിയതിന്റെ ഏതെങ്കിലും സാഹചര്യവും അതിനുള്ള കാരണവും അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

**IX.B തുല്യ പ്രതിമാസ തവണകൾ (EMI) അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വ്യക്തിഗത**

**വായ്പകളുടെ പ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് പുനഃക്രമീകരിക്കുക.**

- i. വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്, പലിശ നിരക്കിലെ മാറ്റം വായ്പാ പരിധിയിൽ വരുത്തുന്ന മാറ്റങ്ങളെക്കുറിച്ചും EMI യിലും/അല്ലെങ്കിൽ കാലയളവിലും അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലും ഉണ്ടാകുന്ന മാറ്റങ്ങളെക്കുറിച്ചും കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നവരെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. തുടർന്ന്, മുകളിൽ പറഞ്ഞ കാരണങ്ങളാൽ EMI കാലയളവിലോ രണ്ടിലോ ഉണ്ടാകുന്ന വർദ്ധനവ് ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ ഉടൻ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
- ii. പലിശ നിരക്കുകൾ പുനഃക്രമീകരിക്കുന്ന സമയത്ത്, ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച നയം അനുസരിച്ച് ഒരു നിശ്ചിത നിരക്കിലേക്ക് മാറാനുള്ള ഓപ്ഷൻ കമ്പനി വായ്പക്കാർക്ക് നൽകും.
- iii. (എ) ഇഎംഐ വർദ്ധിപ്പിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ കാലാവധി നീട്ടൽ അല്ലെങ്കിൽ രണ്ട് ഓപ്ഷനുകളുടെയും സംയോജനം എന്നിവ തിരഞ്ഞെടുക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ വായ്പക്കാർക്ക് നൽകും; (ബി) വായ്പാ കാലയളവിലെ എത് ഘട്ടത്തിലും ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ പ്രീപേയ്മെന്റ് നടത്തുക. ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴ ചുമത്തുന്നത് നിലവിലുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് വിധേയമായിരിക്കും.
- iv. പ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിൽ നിന്ന് ഫിക്സഡ് നിരക്കിലേക്ക് വായ്പകൾ മാറ്റുന്നതിനുള്ള ബാധകമായ എല്ലാ ചാർജുകളും, മുകളിൽ പറഞ്ഞ ഓപ്ഷനുകൾ നടപ്പിലാക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റ് സേവന ചാർജുകളും/അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ചെലവുകളും അനുമാതി കത്തിലും കമ്പനി അത്തരം ചാർജുകൾ/ചെലവുകൾ പരിഷ്കരിക്കുന്ന സമയത്തും സുതാര്യമായി വെളിപ്പെടുത്തും. ബാധകമായ ചാർജുകൾ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചതായിരിക്കും, കൂടാതെ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.
- v. പ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ലോണിന്റെ കാര്യത്തിൽ കാലാവധി നീട്ടുന്നത് നെഗറ്റീവ് അമോർട്ടൈസേഷനിൽ കലാശിക്കുന്നില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.
- vi. കമ്പനി ഓരോ പാദത്തിന്റെയും അവസാനം ഒരു സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് പങ്കിടും / വായ്പക്കാർക്ക് ലഭ്യമാക്കും, അതിൽ കുറഞ്ഞത്, ഇനൂവറെ തിരിച്ചെടുത്ത മുതലും പലിശയും, EMI തുക, ശേഷിക്കുന്ന EMIകളുടെ എണ്ണം, വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലയളവിനുമുള്ള വാർഷിക പലിശ നിരക്ക് / വാർഷിക ശതമാന നിരക്ക് (APR) എന്നിവ ഉൾപ്പെടുത്തും.

**X. വായ്പകളുടെ മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ**

- i. **2025 ഡിസംബർ 31-നോ അതിനുമുമ്പോ അനുവദിച്ചതോ പുതുക്കിയതോ ആയ വായ്പകൾക്ക്:**

2025 ഡിസംബർ 31-നോ അതിനുമുമ്പോ അനുവദിച്ചതോ പുതുക്കിയതോ ആയ നിലവിലുള്ള വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവരോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച ഏതെങ്കിലും പ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടോ ലോണിന് കമ്പനി പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ ഞാടാക്കില്ല.
- ii. **2026 ജനുവരി 1-നോ അതിനുശേഷമോ അനുവദിച്ചതോ പുതുക്കിയതോ ആയ വായ്പകൾക്ക്:**
  - 1. സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവരോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തികൾക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിക്കുന്ന എല്ലാ പ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പകൾക്കും, കമ്പനി പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ ഞാടാക്കില്ല.
  - 2. 2006 ലെ മൈക്രോ, ചെറുകിട, ഇടത്തരം സംരംഭ വികസന (എംഎസ്എംഇഡി) നിയമത്തിൽ നിർവ്വചിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ, വ്യക്തികൾക്കും സൂക്ഷ്മ, ചെറുകിട സംരംഭങ്ങൾക്കും (എംഎസ്ഇ) ബിസിനസ്സ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിക്കുന്ന എല്ലാ പ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പകൾക്കും, സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവരോ അല്ലാതെയോ: കമ്പനി യാതൊരു മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജുകളും ഞാടാക്കില്ല.

3. വായ്പകളുടെ മുൻകൂർ തിരിച്ചടവിനായി ഉപയോഗിക്കുന്ന ഫണ്ടിന്റെ ഉറവിടം പരിഗണിക്കാതെ തന്നെ, ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ, കുറഞ്ഞ ലോക്ക്-ഇൻ കാലയളവിലൂടെ മുകളിലുള്ള (1) ഉം (2) ഉം ഖണ്ഡികകളിലെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ബാധകമായിരിക്കും.
4. ഡ്യൂവൽ/സ്പെഷ്യൽ റേറ്റ് (ഫിക്സഡ്, പ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് എന്നിവയുടെ സംയോജനം) വായ്പകൾക്ക് മുകളിലുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങളുടെ പ്രയോഗക്ഷമത, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് സമയത്ത് വായ്പ പ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ആണോ എന്നതിനെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കും.
5. മുകളിൽ (1) ഉം (2) ഉം ഖണ്ഡികകളിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്നവ ഒഴികെയുള്ള കേസുകളിൽ, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, അത് കമ്പനിയുടെ അംഗീകൃത നയം പ്രകാരമായിരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ടേം ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, കമ്പനി ഈടാക്കുന്ന പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ, പ്രീപേയ്മെന്റ് തുകയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതായിരിക്കും.
6. കമ്പനിയുടെ നിർദ്ദേശപ്രകാരം മുൻകൂർ പണമടയ്ക്കൽ നടത്തുമ്പോൾ കമ്പനി യാതൊരു നിരക്കും ഈടാക്കില്ല.
7. പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകളുടെ ബാധകതയോ അല്ലാതെയോ അനുമാനം കത്തിലും വായ്പാ കരാറിലും വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം. കൂടാതെ, വായ്പകളുടെയും മുൻകൂർ വായ്പകളുടെയും കാര്യത്തിൽ, കീ ഫാക്റ്റ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് (കെഎഫ്എസ്) നൽകേണ്ട സാഹചര്യത്തിൽ, കെഎഫ്എസിലും ഇത് പരാമർശിച്ചിരിക്കണം. ഇവിടെ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടില്ലാത്ത പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകളൊന്നും കമ്പനി ഈടാക്കില്ല.
8. കമ്പനി നേരത്തെ എഴുതിത്തള്ളിയ വായ്പകളുടെ മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് സമയത്ത് കമ്പനി മുൻകാല പ്രാബല്യത്തോടെ യാതൊരു ചാർജുകളും / ഫീസും ഈടാക്കില്ല.

## XI. പരസ്യം, വിപണനം, വിൽപന

കമ്പനി ഇത് ഉറപ്പാക്കും;

- i. എല്ലാ പ്രൊമോഷണൽ മെറ്റീരിയലുകളും പരസ്യങ്ങളും വ്യക്തവും വസ്തുതാപരവുമാണ്.
- ii. ഒരു സേവനത്തിലേക്കോ ഉൽപ്പന്നത്തിലേക്കോ ശ്രദ്ധയാകർഷിക്കുന്നതും പലിശനിരക്കിനെക്കുറിച്ചുള്ള പരാമർശം ഉൾപ്പെടുന്നതുമായ ഏതെങ്കിലും മാധ്യമങ്ങളിലെയോ പ്രൊമോഷണൽ സാഹിത്യത്തിലെയോ പരസ്യത്തിൽ, ഇതര ഫീസുകളും നിരക്കുകളും ബാധകമാണോയെന്ന് കമ്പനി സൂചിപ്പിക്കും. അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും മുഴുവൻ വിശദാംശങ്ങളും അഭ്യർത്ഥിച്ചാലും വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാണ്.
- iii. പലിശ നിരക്കുകൾ, പൊതു ഫീസ്, ചാർജുകൾ (പിഴപ്പലിശയുണ്ടെങ്കിൽ, അതും ഉൾപ്പെടെ) തുടങ്ങിയ വിവരങ്ങൾ, കമ്പനി അവരുടെ ബ്രാഞ്ചുകളിൽ നോട്ടീസ് ഈടുമ്പോൾ അതിലൂടെയോ അല്ലെങ്കിൽ ടെലിഫോൺ വഴിയോ ഹെൽപ്പ് ലൈനുകൾ വഴിയോ; കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലൂടെയോ; നിയുക്ത സ്റ്റാഫ്/ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക് വഴിയോ; അല്ലെങ്കിൽ സേവന ഗൈഡ്/ താരിഫ് ഷെഡ്യൂൾ തരുന്നതിലൂടെയോ നൽകുന്നു.
- iv. പിന്തുണ സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് കമ്പനി മൂന്നാം കക്ഷികളുടെ സേവനങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുകയാണെങ്കിൽ, അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ (അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് ലഭ്യമാണെങ്കിൽ) കമ്പനിയുടെ അതേ അളവിലുള്ള രഹസ്യാത്മകതയോടും സുരക്ഷിതത്വത്തോടും കൂടി കൈകാര്യം ചെയ്യേണ്ടത് ആവശ്യമാണ്.
- v. കമ്പനി, കാലാകാലങ്ങളിൽ, ഉപഭോക്താവിന്റെ വിവിധ സവിശേഷതകളുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തിയേക്കാം. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അത്തരം വിവരങ്ങൾ/സേവനം ലഭിക്കുന്നതിന് മെയിൽ മുഖേനയോ അല്ലെങ്കിൽ വെബ്സൈറ്റിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തോ ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പറിലൂടെയോ അവന്റെ/അവളുടെ സമ്മതം നൽകിയാൽ മാത്രമേ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച അവരുടെ മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളെക്കുറിച്ചോ പ്രൊമോഷണൽ ഓഫറുകളെക്കുറിച്ചോ ഉള്ള വിവരങ്ങൾ, അവരെ അറിയിക്കൂ.

- vi. ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ വിപണിയിൽ ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് കമ്പനി അവരുടെ ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻസികൾക്ക് (ഡിഎസ്എ) ഒരു പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ബാധകമാക്കും/നിർദ്ദേശിക്കും. ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ വിപണനം ചെയ്യുന്നതിന് അവരുടെ സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാണ്, മറ്റെല്ലാ കാര്യങ്ങളിലെയും പോലെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വ്യക്തിപരമായോ ഫോൺ വഴിയോ വിൽക്കുന്നതിനായി ഉപഭോക്താവിനെ സമീപിക്കുമ്പോൾ അവർ സ്വയം തിരിച്ചറിയേണ്ടതുണ്ട്.
- vii. ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജന്റുകൾക്ക്(ഡിഎസ്എ) / ഡയറക്ട് മാർക്കറ്റിംഗ് ഏജന്റുകൾക്ക് (ഡിഎംഎ) ഉള്ള മാതൃകാ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ കമ്പനി സ്വീകരിക്കും.
- viii. DMA-കളുടെ പെരുമാറ്റം കമ്പനി ആനുകാലികമായി അവലോകനം ചെയ്യും. കമ്പനിയുടെ പ്രതിനിധി/കൊറിയർ അല്ലെങ്കിൽ DSA ഏതെങ്കിലും അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിൽ ഏർപ്പെടുകയോ ഈ കോഡിന്റെ ലംഘനം നടത്തുകയോ ചെയ്തതായി ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് എന്തെങ്കിലും പരാതി ലഭിച്ചാൽ, പരാതി അന്വേഷിക്കാനും കൈകാര്യം ചെയ്യാനും നഷ്ടം നികത്താനും ഉചിതമായ നടപടികൾ ആരംഭിക്കും.

## XII. ജാമ്യം നിൽക്കുന്നവർ

ഒരു വ്യക്തിയെ വായ്പയ്ക്ക് ജാമ്യം നിൽക്കുന്നവനായി പരിഗണിക്കുമ്പോൾ, ഇവയെക്കുറിച്ച് അവനെ/അവളെ അറിയിക്കണം

- i. ജാമ്യം നിൽക്കുന്നവൻ എന്ന നിലയിൽ അവന്റെ/അവളുടെ ബാധ്യത;
- ii. അവൻ/അവൾ കമ്പനിയിൽ സ്വയം ഏൽപ്പിക്കുന്ന ബാധ്യതയുടെ അളവ്;
- iii. അവന്റെ/അവളുടെ ബാധ്യത തീർക്കാൻ കമ്പനി അവനെ/അവളെ വിളിക്കുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;
- iv. ജാമ്യം നിൽക്കുന്ന ഒരാൾ എന്ന നിലയിൽ അയാൾ/അവൾ പണമടയ്ക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ, കമ്പനിയിലെ അവന്റെ/അവളുടെ മറ്റ് പണത്തെ കമ്പനി അവലംബിക്കുമ്പോൾ;
- v. ജാമ്യം നിൽക്കുന്ന ഒരാൾ എന്ന നിലയിൽ അവന്റെ/അവളുടെ ബാധ്യതകൾ ഒരു പ്രത്യേക ക്വാണ്ടത്തിൽ പരിമിതപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടോ അതോ
- vi. പരിധിയില്ലാത്തതാണോ; കൂടാതെ
- vii. ജാമ്യം നിൽക്കുന്ന ഒരാൾ എന്ന നിലയിലുള്ള അവന്റെ/അവളുടെ ബാധ്യതകൾ തീർപ്പാക്കപ്പെടുന്ന സമയവും സാഹചര്യവും കൂടാതെ കമ്പനി അവനെ/അവളെ ഇതിനെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കുന്ന രീതി.
- viii. കുടിശ്ശിക അടയ്ക്കാൻ മതിയായ മാർഗങ്ങളുണ്ടായിട്ടും, കടക്കാരൻ / കടം കൊടുക്കുന്നയാൾ ഉന്നയിച്ച ആവശ്യം അനുസരിക്കാൻ ജാമ്യം നിൽക്കുന്നയാൾ വിസമ്മതിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, അത്തരം ജാമ്യക്കാരനെയും മനപ്പൂർവ്വം കുടിശ്ശിക വരുത്തുന്നയാളായി കണക്കാക്കും.

അയാൾ/അവൾ ജാമ്യക്കാരനായി നിൽക്കുന്ന കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ സാമ്പത്തിക സ്ഥിതിയിൽ എന്തെങ്കിലും പ്രതികൂല മാറ്റങ്ങളുണ്ടായാൽ അതേക്കുറിച്ച് കമ്പനി അവനെ/അവളെ അറിയിക്കും.

## XIII. സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും

നിലവിലുള്ളതും പഴയതുമായ ഉപഭോക്താക്കളുടെ എല്ലാ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി പരിഗണിക്കും. ഇനിപ്പറയുന്ന തത്വങ്ങളും നയങ്ങളും വഴി അതു നയിക്കപ്പെടും. താഴെപ്പറയുന്ന അസാധാരണമായ സന്ദർഭങ്ങളിലല്ലാതെ, ഉപഭോക്താക്കൾ നൽകിയതോ അല്ലാത്തതോ ആയ, ഉപഭോക്തൃ അക്കൗണ്ടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട, വിവരങ്ങളോ ഡാറ്റയോ കമ്പനി വെളിപ്പെടുത്താൻ പാടില്ല:

- i. വിവരങ്ങൾ നിയമപ്രകാരം നൽകണമെങ്കിൽ.
- ii. വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ പൊതുജനങ്ങളോട് കടമയുണ്ടെങ്കിൽ.
- iii. വഞ്ചന തടയുന്നതിനുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകണമെന്ന് കമ്പനിയുടെ താൽപ്പര്യങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ. ഉപഭോക്താവിന്റെ വിവരങ്ങൾ അവന്റെ/അവളുടെ അനുമതിയോടെയല്ലാതെ മാർക്കറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ആർക്കും നൽകില്ല.
- iv. വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ ഉപഭോക്താവ് കമ്പനിയോട് ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ അനുമതിയോടെ.
- v. ഒരു ഉപഭോക്താവിനെ കുറിച്ച് ഒരു റഫറൻസ് നൽകാൻ കമ്പനിയോട് ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ, നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് അവന്റെ/അവളുടെ രേഖാമൂലമുള്ള അനുമതി കമ്പനി സ്വന്തമാക്കും.

അവനെ/അവളെ കുറിച്ച് കമ്പനി കൈവശം വച്ചിരിക്കുന്ന വ്യക്തിഗത രേഖകൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് നിലവിലുള്ള നിയമ ചട്ടക്കൂടിന് കീഴിലുള്ള അവന്റെ/അവളുടെ അവകാശങ്ങളുടെ പരിധി ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

ഉപഭോക്താവ് പ്രത്യേകമായി അധികാരപ്പെടുത്തിയില്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ ആരുടെയും, കമ്പനിയുടെ തന്നെയും, വിപണന ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ഉപയോഗിക്കില്ല

**XIV. സ്ഥിര നിക്ഷേപങ്ങൾ**

a. എല്ലാത്തരം നിക്ഷേപങ്ങൾക്കും ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ ലോക്ക്-ഇൻ കാലയളവ് 3 മാസമായിരിക്കും. നിക്ഷേപങ്ങളുടെ മുൻകൂർ പണമടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള പലിശ നിരക്കുകൾ താഴെ പറയുന്നവയാണ്:

S. No.	നിക്ഷേപം ആരംഭിച്ച കാലയളവ്	പലിശ നിരക്ക്
1.	ലോക്ക്-ഇൻ കാലയളവ് ആവശ്യകതകൾക്ക് വിധേയമായി മൂന്ന് മാസത്തിനുള്ളിൽ	<p>ഒരു നിക്ഷേപകന്റെ മരണമുണ്ടായാൽ, കമ്പനി പൊതു നിക്ഷേപം അകാലത്തിൽ, ലോക്ക്-ഇൻ കാലയളവിനുള്ളിൽ പോലും, അതിജീവിച്ച നിക്ഷേപകന്/കൾക്ക്, അതിജീവിച്ച ക്ലോസ് ഉള്ള സംയുക്ത ഹോൾഡിംഗ് കാര്യത്തിൽ, അല്ലെങ്കിൽ മരണപ്പെട്ട നിക്ഷേപകന്റെ നോമിനിക്കോ നിയമപരമായ അവകാശിക്കോ/അവകാശിക്കോ, ജീവിച്ചിരിക്കുന്ന നിക്ഷേപകന്റെ/അവരുടെ/നോമിനിയുടെ/നിയമപരമായ അവകാശിയുടെ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം, മരണത്തിന്റെ തെളിവ് സമർപ്പിച്ചതിന് ശേഷം മാത്രം, കമ്പനിയുടെ തൃപ്തികരമായി, തിരിച്ചടവ് തീയതി വരെയുള്ള കരാർ നിരക്കിൽ പലിശ നൽകേണ്ടതാണ്.</p> <p>കൂടാതെ, അടിയന്തര സ്വഭാവമുള്ള ചില ചെലവുകൾ നിറവേറ്റുന്നതിനായി, മുതലിന്റെ 50%-ൽ കൂടാത്ത തുക അല്ലെങ്കിൽ 5 ലക്ഷം രൂപ, ഏതാണോ കുറവ് അത്, നിക്ഷേപം സ്വീകരിച്ച തീയതി മുതൽ 3 മാസം അവസാനിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് പലിശയില്ലാതെ നൽകാവുന്നതാണ്.</p> <p>കൂടാതെ, ഗുരുതരമായ രോഗാവസ്ഥകളിൽ (IRDAI (ആരോഗ്യ ഇൻഷുറൻസ്) ചട്ടങ്ങൾ, 2016 അനുസരിച്ച്), മുതലിന്റെ 100% പലിശയില്ലാതെ അകാലത്തിൽ തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ കഴിയും.</p> <p>വിശദീകരണം: അടിയന്തര സ്വഭാവമുള്ള ചെലവുകളിൽ മെഡിക്കൽ അടിയന്തരാവസ്ഥ അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട സർക്കാർ/ അതോറിറ്റി വിജ്ഞാപനം ചെയ്യുന്ന പ്രകൃതിദുരന്തങ്ങൾ/ദുരന്തങ്ങൾ മൂലമുള്ള ചെലവുകൾ ഉൾപ്പെടുന്നു.</p>
2.	മൂന്ന് മാസത്തിന് ശേഷം എന്നാൽ ആറ് മാസത്തിന് മുമ്പ് അല്ലെങ്കിൽ വരെ	<p>വ്യക്തിഗത നിക്ഷേപകന് നൽകേണ്ട പരമാവധി പലിശ പ്രതിവർഷം നാല് ശതമാനമായിരിക്കും, മറ്റ് നിക്ഷേപകരുടെ കാര്യത്തിൽ പലിശയില്ല.</p>
3.	ആറ് മാസത്തിന് ശേഷം എന്നാൽ കാലാവധി പൂർത്തിയാകുന്നതിന് മുമ്പ്	<p>പൊതു നിക്ഷേപത്തിന്, നിക്ഷേപം നിലനിൽക്കുന്ന കാലയളവിലേക്കുള്ള പലിശ നിരക്കിനേക്കാൾ ഒരു ശതമാനം കുറവായിരിക്കും പലിശ. അല്ലെങ്കിൽ ആ കാലയളവിലേക്ക് നിരക്ക് നിശ്ചയിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ, കമ്പനി പൊതു നിക്ഷേപങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്ന ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ നിരക്കിനേക്കാൾ രണ്ട് ശതമാനം കുറവായിരിക്കും പലിശ.</p>

b. നിക്ഷേപങ്ങൾ കമ്പനി നിശ്ചിത കാലയളവിലേക്ക് സ്വീകരിക്കുന്നു, കാലാകാലങ്ങളിൽ നിക്ഷേപം പുതുക്കേണ്ടത് നിക്ഷേപകന്റെ ഉത്തരവാദിത്തമാണ്. ഡെപ്പോസിറ്റുകൾ 7 വർഷത്തേക്ക് പുതുക്കിയില്ലെങ്കിൽ, ഡെപ്പോസിറ്റിന്റെ നിശ്ചിത തീയതി മുതൽ 7 വർഷം പൂർത്തിയാകുമ്പോൾ, കാലഹരണപ്പെട്ട ഡെപ്പോസിറ്റ് ഇൻവെസ്റ്റർ എഡ്യൂക്കേഷൻ & പ്രൊട്ടക്ഷൻ ഫണ്ടിലേക്ക് (ഐഇപിഎഫ്) ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യപ്പെടും, അതിനുശേഷം,

നിക്ഷേപകൻ നേരിട്ട് ഡെപ്പോസിറ്റ് റീഫണ്ടിനായി ഐ.ഇ.പി.എഫ്. ൽ നിന്നും ഒക്ടയിം ചെയ്യാം.

- c. സ്ഥിര നിക്ഷേപങ്ങളുടെ ഈട് വായ്പകൾ നിക്ഷേപ തീയതി മുതൽ മൂന്ന് മാസം കഴിഞ്ഞാൽ, നിക്ഷേപകൻ പൊതു നിക്ഷേപത്തിന്റെ 75 ശതമാനം വരെ വായ്പ അനുവദിക്കാവുന്നതാണ്. നിക്ഷേപത്തിന് നൽകേണ്ട പലിശ നിരക്കിന്റെ രണ്ട് ശതമാനം കൂടുതലുള്ള പലിശ നിരക്കിൽ ഇത് ബാധകമാണ്.

**XV. ശാരീരിക/കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്നവർക്കുള്ള വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ**

**കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്ന അപേക്ഷകർക്കുള്ള വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾക്കായി കമ്പനി താഴെപ്പറയുന്ന ചിത്രീകരണ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ സ്വീകരിക്കും.**

- a. കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും മറ്റും കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവർക്ക് ലഭ്യമാക്കുകയും കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ശാഖകളിലും/ഓഫീസുകളിലും ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യും.
- b. എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും മറ്റും മറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്നതുപോലെ കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ലഭ്യമാക്കണം, കൂടാതെ വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിനോ നിരസിക്കുന്നതിനോ അവരുടെ കാഴ്ച വൈകല്യം ഒരു മാനദണ്ഡമായിരിക്കരുത്.
- c. മറ്റ് ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനും നൽകുന്ന അതേ സൗകര്യങ്ങൾ കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ഒരു ഉപഭോക്താവിനും കമ്പനി നൽകും.
- d. കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ഒരു ഉപഭോക്താവിന് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, സൗകര്യങ്ങൾ മുതലായവ നൽകുന്നതിന് കമ്പനി മറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ചെയ്യുന്ന അതേ നടപടിക്രമം തന്നെ പിന്തുടരേണ്ടതാണ്.
- e. കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താവിന്മേൽ പലിശ അടയ്ക്കൽ, ഞാട്, മറ്റ് നിബന്ധനകൾ എന്നിവയുടെ അധിക ഭാരം ചുമത്തില്ല.
- f. കമ്പനി കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താക്കളെ നിരക്ഷരരായ ഉപഭോക്താക്കളുമായി തുലനം ചെയ്യരുത്.
- g. കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾ ഉൾപ്പെടെ, സ്വന്തം തള്ളവിരലടയാളം ഉപയോഗിക്കുന്ന കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കമ്പനി ഒരു സേവനവും നിഷേധിക്കാൻ പാടില്ല. ആവശ്യമെങ്കിൽ, കമ്പനിക്ക് അതിന്റെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ, കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഒരു അധിക രേഖയായി തമ്പ് ഇംപ്രഷൻ പ്രഖ്യാപനം എടുക്കാവുന്നതാണ്.
- h. കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താവിന് ഫോമുകൾ, സ്ലിപ്പുകൾ മുതലായവ വായിക്കുന്നതിനും പൂരിപ്പിക്കുന്നതിനും അധിക സൗകര്യങ്ങൾ നൽകുന്നതാണ്. ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുന്ന പക്ഷം, ഒരു സാക്ഷിയുടെ സാന്നിധ്യത്തിൽ, ബ്രാഞ്ച്/ഓഫീസിലെ ഓഫീസർ/മാനേജർ ബിസിനസ് നിയമങ്ങളും മറ്റ് നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വായിച്ചു കേൾപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
- i. കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താവിന്, കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തി/വ്യക്തികൾ ഉൾപ്പെടെ, അവൻ/അവൾ തിരഞ്ഞെടുക്കുന്ന ആരുമായും സംയുക്തമായി വായ്പ എടുക്കാനോ അല്ലെങ്കിൽ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും സൗകര്യങ്ങൾ നേടാനോ കമ്പനി അനുവദിക്കും.
- j. കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് താൽപ്പര്യമുണ്ടെങ്കിൽ, അവരുടെ അക്കൗണ്ട് പ്രവർത്തിപ്പിക്കുന്നതിന് ഒരു വ്യക്തിയെ/വ്യക്തികളെ പവർ ഓഫ് അറ്റോർണി അല്ലെങ്കിൽ മാൻഡേറ്റ് ഹോൾഡറായി നിയമിക്കാൻ അനുവാദമുണ്ട്.
- k. കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ഒരു ഉപഭോക്താവിനെ/ഭാവി ഉപഭോക്താവിനെ ഉൽപ്പന്നം വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതിനുമുമ്പ് അവരുടെ അവകാശങ്ങളെയും ബാധ്യതകളെയും കുറിച്ച് ബ്രാഞ്ചിലെ/ഓഫീസിലെ ഓഫീസർ/മാനേജർ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
- l. കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ രേഖകൾ മറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്

തുല്യമായിരിക്കും. അക്കൗണ്ടിൽ "അക്കൗണ്ട് ഉടമ കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളയാളാണ്" എന്ന് വ്യക്തമായി അടയാളപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം.

- m. ആവശ്യമെങ്കിൽ, കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താവിന് കമ്പനി എല്ലാ രേഖകളുടെയും പകർപ്പ് ഡിജിറ്റൽ രൂപത്തിലും നൽകും.
- n. കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താവിന്, അവർ ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, കമ്പനി KFS-ന്റേയും മറ്റ് ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും (MITC) ഒരു പകർപ്പ് ബ്രെയിൽ രൂപത്തിലോ ടെക്സ്റ്റ് വായിക്കാൻ കഴിയുന്ന PDF-ലോ നൽകേണ്ടതാണ്.
- o. കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താവിന് കമ്പനി ഇലക്ട്രോണിക് ക്ലിയറിങ് സർവീസ് (ഇസിഎസ്) സൗകര്യം നൽകുന്നതാണ് അഭികാമ്യം.

**XVI. ജനറൽ**

- i. വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് കമ്പനി വിട്ടുനിൽക്കും (കടം വാങ്ങുന്നയാൾ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്താത്ത വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ).
- ii. കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് വായ്പാ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, കമ്പനിയുടെ സമ്മതമോ മറ്റേതെങ്കിലും എതിർപ്പോ ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം കൈമാറ്റം, നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
- iii. വായ്പകൾ നൽകുമ്പോഴെല്ലാം, തുക, കാലാവധി, തിരിച്ചടവിന്റെ ആനുകാലികം എന്നിവ വഴി തിരിച്ചടവ് പ്രക്രിയ ഉപഭോക്താവിന് കമ്പനി വിശദീകരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്താവ് തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ പാലിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് രാജ്യത്തെ നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി നിർവ്വഹിക്കപ്പെട്ട പ്രക്രിയ പിന്തുടരും. ഉപഭോക്താവിന് അറിയിപ്പ് അയച്ചുകൊണ്ട് ഓർമ്മപ്പെടുത്തുന്നതും വ്യക്തിപരമായ സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തുന്നതും അല്ലെങ്കിൽ സുരക്ഷ വീണ്ടെടുക്കുന്നതും ഈ പ്രക്രിയയിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.
- iv. ലോണുകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, കമ്പനി ഉപദ്രവിക്കില്ല, അതായത്. കടം വാങ്ങുന്നവരെ അസാധാരണ സമയങ്ങളിൽ സ്ഥിരമായി ശല്യപ്പെടുത്തുക, ലോണുകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് മസിൽ പവർ പ്രയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയവ. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് മതിയായ പരിശീലനം സ്റ്റാഫ് നേടിയിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- v. ഇടപഴകുന്ന റിക്കവറി ഏജൻറുമാർക്കുവേണ്ടി കമ്പനി നയം രൂപീകരിക്കുന്നതിന്.
- vi. ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഹൗസിംഗ് ലോണുകൾ മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കുന്നതിന് കമ്പനി പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ലെവിയോ പിഴയോ ഈടാക്കില്ല:
  - o. ഭവന വായ്പ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ളതും ഏതെങ്കിലും സ്രോതസ്സിൽ നിന്ന് മുൻകൂട്ടി അടച്ചതും.
  - o. ഭവനവായ്പ സ്ഥിരമായ പലിശ നിരക്കിലുള്ളതും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ സ്വന്തം സ്രോതസ്സുകളിൽ നിന്ന് വായ്പ മുൻകൂട്ടി അടച്ചതും.

"സ്വന്തം സ്രോതസ്സ്" എന്ന പദപ്രയോഗം അർത്ഥമാക്കുന്നത് ഒരു ബാങ്ക്/എച്ച്എഫ്സി/എൻബിഎഫ്സി അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ധനകാര്യ സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് കടമെടുക്കുന്നതിലൂടെയല്ലാതെ മറ്റേതെങ്കിലും സ്രോതസ്സ് എന്നാണ്.

എല്ലാ ഡ്യൂവൽ/സ്പെഷ്യൽ റേറ്റ് (ഫിക്സഡ്, ഫ്ലോട്ടിംഗ് എന്നിവയുടെ സംയോജനം) ഹൗസിംഗ് ലോണുകളും പ്രീ-ക്ലോഷർ സമയത്ത് ലോൺ ഫിക്സഡ് അഥവാ ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിലാണോ എന്നതിനെ ആശ്രയിച്ച് ഫിക്സഡ്/ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിന് ബാധകമായ പ്രീ-ക്ലോഷർ മാനദണ്ഡങ്ങൾ ആകർഷിക്കും. ഡ്യൂവൽ/സ്പെഷ്യൽ റേറ്റ് ഭവനവായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, നിശ്ചിത പലിശ നിരക്ക് കാലയളവ് അവസാനിച്ചതിന് ശേഷം, ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ലോണായി മാറ്റിക്കഴിഞ്ഞാൽ, ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിന് പ്രീ-ക്ലോഷർ മാനദണ്ഡം ബാധകമാകും. ഇനി മുതൽ ഫോർക്ലോസ് ചെയ്യുന്ന ഇത്തരം

ഇരട്ട/പ്രത്യേക നിരക്ക് ഭവനവായ്പകൾക്കും ബാധകമാണ്. വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലയളവിനും നിരക്ക് നിശ്ചയിക്കുന്ന ഒന്നാണ് ഫിക്സഡ് റേറ്റ് ലോൺ എന്നും വ്യക്തമാക്കുന്നു.

- vii. സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവരുമായോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് ബിസിനസ്സിനു ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച പ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടേം ലോണിന് കമ്പനി ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ചുമത്തില്ല.

- viii. കമ്പനിയും വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാരനും തമ്മിൽ സമ്മതിച്ചിട്ടുള്ള ഭവന വായ്പയുടെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വേഗത്തിലും നല്ലതിലും മനസ്സിലാക്കുന്നതിന്, അത്തരം ലോണിന്റെ ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും (എംഐടിസി) അടങ്ങിയ ഒരു രേഖ കമ്പനി കരസ്ഥമാക്കും. ഈ രേഖ നിലവിലുള്ള വായ്പയ്ക്കും കമ്പനിക്ക് ലഭിക്കുന്ന സെക്യൂരിറ്റി രേഖകൾക്കും പുറമെയായിരിക്കും. കമ്പനി പ്രസ്തുത രേഖ ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റിലും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലും തയ്യാറാക്കും. കമ്പനിയും കടം വാങ്ങുന്നയാളും തമ്മിൽ യഥാവിധി നടപ്പിലാക്കിയ ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് കോപ്പി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അക്നോളജ്മെന്റിന് കീഴിൽ നൽകണം.
- ix. കമ്പനിയുടെ പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ സുതാര്യത പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന് സേവന നിരക്കുകൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, പിഴപ്പലിശ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ), ഓഫർ ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങൾ, ഉൽപ്പന്ന വിവരങ്ങൾ, വിവിധ ഇടപാടുകൾക്കുള്ള സമയ മാനദണ്ഡങ്ങൾ, പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം തുടങ്ങിയ വിവിധ പ്രധാന വശങ്ങൾ പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതുണ്ട്. . അതിനാൽ, കമ്പനി "നോട്ടീസ് ബോർഡ്", "ബുക്ക്ലെറ്റുകൾ / ബ്രോഷറുകൾ", "വെബ്സൈറ്റ്", "മറ്റ് ഡിസ്പ്ലേ മോഡ്യൂൾ", "മറ്റ് പ്രശ്നങ്ങൾ" എന്നിവയിലെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കും.
- x. കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ച് ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും ഭാഷകളിൽ കമ്പനി പ്രദർശിപ്പിക്കും: ഹിന്ദി, ഇംഗ്ലീഷ് അല്ലെങ്കിൽ ഉചിതമായ പ്രാദേശിക ഭാഷ.
- xi. പ്രായം, വംശം, ജാതി, ലിംഗഭേദം, വൈവാഹിക നില, മതം, വൈകല്യം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കമ്പനി വിവേചനം കാണിക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, ലോൺ പ്രോഡക്ടുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ പ്രായത്തിലുള്ള നിയന്ത്രണങ്ങൾ ബാധകമായി തുടരും.
- xii. ബ്രാഞ്ചിന്റെ നോട്ടീസ് ബോർഡിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിന് പുറമെ, കമ്പനിയുടെ ഔദ്യോഗിക വെബ്സൈറ്റായ [www.pnbhousing.com](http://www.pnbhousing.com) -ൽ, ചാർജുകളുടെ ഷെഡ്യൂൾ, നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ മുതലായവ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന FPC/ MITC കാലാകാലങ്ങളിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നത് കമ്പനി പ്രസിദ്ധീകരിക്കും. കൗണ്ടറിലൂടെയോ ഇലക്ട്രോണിക് ആശയവിനിമയത്തിലൂടെയോ ഇമെയിലിലൂടെയോ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം കമ്പനി ഒരു പകർപ്പ് നൽകും. എന്നിരുന്നാലും, സമൂഹത്തിലെ വിവിധ വിഭാഗങ്ങൾക്കായി രൂപകല്പന ചെയ്തിട്ടുള്ള സ്കീമുകൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിനോ അതിൽ പങ്കെടുക്കുന്നതിനോ ഇത് കമ്പനിയെ തടയുന്നില്ല.
- xiii. ഉപഭോക്താവിന്റെ പ്രത്യേക അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം, ഗുണഭോക്താവിന്റെ/ നിർമ്മാതാവിന്റെ/ വെണ്ടറുടെയും കമ്പനിയുടെയും അക്കൗണ്ടിലേക്ക് NEFT/RTGS മുഖേന ലോൺ വരവ് ഇലക്ട്രോണിക് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യാനുള്ള സൗകര്യം കമ്പനി നൽകും.
- xiv. കമ്പനിക്ക് വെബ്സൈറ്റിൽ ഉപഭോക്തൃ പോർട്ടൽ സൗകര്യമുണ്ട്, പാസ്വേഡുകൾ ശരിയായി രജിസ്റ്റർ ചെയ്തുകൊണ്ട് ഐടി ആവശ്യങ്ങൾക്കായി പ്രൊവിഷണൽ/ഫൈനൽ പലിശ അടച്ച സർട്ടിഫിക്കറ്റ്, അക്കൗണ്ടുകളുടെ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് മുതലായവ ലഭിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിന് അത്തരം സൗകര്യത്തിലൂടെ അക്കൗണ്ടുകളിലേക്ക് എത്താൻ കഴിയും.
- xv. ബിസിനസ് ബന്ധം അവസാനിച്ചതിന് ശേഷം കുറഞ്ഞത് 5 വർഷത്തേക്ക് ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ ഡാറ്റയും/രേഖകളും സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്.
- xvi. ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ കാലാകാലങ്ങളിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്ന, നിങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയുക (KYC), കള്ളപ്പണം വെളുപ്പിക്കൽ വിരുദ്ധ (AML) നിയമങ്ങൾ ഉപഭോക്താവ് പാലിക്കണം.
- xvii. "വായ്പ നൽകുന്നയാളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട" ഏതൊരു യഥാർത്ഥ ബുദ്ധിമുട്ടും/പ്രശ്നങ്ങളും കമ്പനി ഉടൻ പരിഹരിക്കും. വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിലും വിതരണം ചെയ്യുന്നതിലും കമ്പനി ശ്രദ്ധാലുവായിരിക്കും, എന്നാൽ സ്വന്തം/സ്വന്തം സംബന്ധമായ പ്രശ്നങ്ങൾക്ക് യാതൊരു വാറന്റിയും നൽകില്ല, കൂടാതെ സ്വന്തം ഉടമസ്ഥാവകാശം, നിർമ്മാണ നിലവാരം, പദ്ധതിയുടെ പുരോഗതി മുതലായവയിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ സ്വയം തൃപ്തിപ്പെടണം.
- xviii. കമ്പനിയുമായി ശരിയായ തപാൽ വിലാസം, ഇ-മെയിൽ ഐഡി, ടെലിഫോൺ നമ്പർ, മൊബൈൽ നമ്പർ എന്നിവയും മറ്റ് ആശയവിനിമയ മാർഗങ്ങളും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യേണ്ടത് കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ഉത്തരവാദിത്തമാണ്.
- xix. വായ്പയുടെ കാലാവധി അതേപടി നിലനിർത്തുന്നതിനായി വായ്പയുടെ മൊത്തമായോ അല്ലെങ്കിൽ ലംപ് സൗം പ്രീ-പേയ്മെന്റിന്റെ പേരിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ പ്രത്യേക അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം EMI തുകയിൽ ആനുപാതികമായ കുറവുണ്ടെങ്കിൽ EMI കുറയ്ക്കുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന പരിഗണിക്കുന്നതാണ്. പ്രീപേയ്മെന്റിന്റെ കാര്യത്തിൽ, അത്തരം പ്രീപേയ്മെന്റ് കുറഞ്ഞത് 5 EMI-കൾക്ക് തുല്യമായ സന്ദർഭങ്ങളിൽ മാത്രമേ ഉപഭോക്താവിന് EMI കുറയ്ക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ ഉണ്ടായിരിക്കുകയുള്ളൂ.

xx. ലോണിന്റെ കാലാവധി നീട്ടൽ: ROI-യിൽ എന്തെങ്കിലും ഉയർന്ന പുതുക്കൽ ഉണ്ടാകുമ്പോഴെല്ലാം, ലോൺ അക്കൗണ്ടിലെ മാറ്റങ്ങളും ബാലൻസ് ലോൺ കാലാവധിയും, വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ കമ്പനി സ്വയമേവ / ഭാവിയിൽ അറിയിക്കും. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ഈ ഓപ്ഷനുകൾ ഉണ്ടായിരിക്കും -

- i. ബാധകമായ മെച്ചപ്പെടുത്തിയ EMI ഭാവിയിൽ അടയ്ക്കുന്നതിന്, അല്ലെങ്കിൽ
  - ii. ബാധകമായ ഒറ്റത്തവണ മുൻകൂർ പേയ്മെന്റുകൾ അടച്ച് അതേ EMI തുടരുക, അല്ലെങ്കിൽ
  - iii. അതേ EMI തുടരുകയും ലോണിന്റെ കാലാവധി നീട്ടുകയും ചെയ്യുക.
  - iv. ബാധകമായ ഫീസ് സഹിതം സ്ഥിര നിരക്ക് ഘടനയിലേക്ക് മാറുന്നതിന്
- മുകളിൽ പറഞ്ഞവയിൽ ഏതെങ്കിലുമൊന്നിനായി, ആശയവിനിമയം / പലിശ നിരക്കിലെ മാറ്റങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് ശേഷം, ബ്രാഞ്ച് സന്ദർശിക്കുകയോ / ബന്ധപ്പെടുകയോ ചെയ്യേണ്ടത് കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ഉത്തരവാദിത്തമായിരിക്കും.

xxi. ലോണുകൾക്കായുള്ള ROI-യിൽ (കാർഡ് നിരക്കുകൾ) താഴേയ്ക്ക് പുതുക്കൽ നടത്തുമ്പോഴെല്ലാം, ഭാവിയിൽ അനുവദിക്കുന്ന പുതിയ വായ്പകൾക്കും ഇത് ബാധകമാണ്. പഴയ ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, ബാധകമായ നിബന്ധനകൾക്ക് വിധേയമായി, കമ്പനിയുടെ ഏറ്റവും പുതിയ ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് നിരക്കിലേക്ക് (PNBHFR) മാറി, നാമമാത്രമായ ഫീസ് അടച്ച് കുറച്ച് ഔദ്യോഗികതകൾ പൂർത്തിയാക്കി ROI മോഡ് പുനഃസജ്ജമാക്കുക.

xxii. ഈ കോഡ് കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് വർഷം തോറും അല്ലെങ്കിൽ അതിന് മുമ്പുള്ള ഇടവേളകളിൽ അവലോകനം ചെയ്യും.

xxiii. കോഡ് പരസ്യപ്പെടുത്തുന്നതിന്, കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യണം:

- നിലവിലുള്ളതും പുതിയതുമായ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കോഡിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് നൽകുക;
- ഈ കോഡ് കൗണ്ടറിലൂടെയോ ഇലക്ട്രോണിക് ആശയവിനിമയത്തിലൂടെയോ മെയിൽ വഴിയോ അഭ്യർത്ഥിച്ചാൽ ലഭ്യമാക്കുക;
- ഈ കോഡ് എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും അവരുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാക്കുക; ഒപ്പം
- കോഡിനെക്കുറിച്ച് പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകാനും കോഡ് പ്രയോഗത്തിൽ വരുത്താനും അവരുടെ സ്റ്റാഫുകൾക്ക് പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.