



**उचित व्यवहार संहिता
च्या
पीएनबी हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेडचा**

सामग्री सारणी

अनु. क्रमांक	तपशील	पृष्ठ क्र.
1	FPC चा वापर	3
2	कर्जाचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया	3
3	कर्ज मूल्यांकन, अटी व शर्ती आणि कर्ज अर्ज नामंजूर झाल्याची सूचना	3
4	कर्जाचे वितरण (अटी व शर्तीमधील बदलांसह)	4
5	वैयक्तिक कर्जाची परतफेड / तडजोड झाल्यानंतर जंगम / स्थावर मालमतेच्या कागदपत्रांची सुपूर्दगी	5
6	संचालक मंडळाची जबाबदारी	5
7	तक्रारी आणि गाऱ्हाणी	6
8	निष्पक्ष व्यवहार संहिता संप्रेषित करण्याची भाषा आणि पद्धत	7
9	गृहवित्त कंपन्यांद्वारे आकारल्या जाणाऱ्या अतिरिक्त व्याजाचे नियमन	7
9.A	कर्ज खात्यांवरील दंड शुल्क	7
10	जाहिरात, विपणन आणि विक्री	9
11	जामीनदार	10
12	गोपनीयता आणि गुप्तता	10
13	मुदत ठेवी	11
14	शारीरिक/दृष्टिदिव्यांगांसाठी कर्ज सुविधा	12
15	सामान्य	13

आवृत्ती इतिहासाचा सारांश

यानो धोरण मजूर केले	संचालक मंडळ
यानो धोरणाचा मसुदा तयार केला	राष्ट्रीय प्रमुख – ग्राहक सेवा आणि शाखा संचालन
धोरणाच्या नूतनीकरणाची अंतिम तारीख	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 सुधारित आवृत्ती तारीख/क्र	February 27, 2026/V8.0

उचित व्यवहार संहिता

PNB हाउसिंग फायनान्स लिमिटेड ("कंपनी") ने, दिनांक २८ नोव्हेंबर २०२५ रोजीच्या 'भारतीय रिझर्व्ह बँक (गृह वित्त कंपनी) निर्देश, २०२५' आणि 'भारतीय रिझर्व्ह बँक (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी - जबाबदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, २०२५' अन्वये, 'निष्पक्ष व्यवहार संहिता' (FPC) मध्ये सुधारणा करून ती स्वीकारली आहे.

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

I. FPC चा उपयोग

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

II. कर्ज आणि त्यांच्या प्रक्रियेसाठी अर्ज

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

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

- i. साधारणपणे कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेले सर्व तपशील अर्जाच्या वेळी कंपनीद्वारे गोळा केले जातील. जर कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असेल तर, ग्राहकाला लगेच सांगितले पाहिजे की त्याच्याशी पुन्हा संपर्क साधला जाईल
- ii. कंपनीने कर्जदाराला मंजूर करण्यात आलेली कर्जाची रक्कम, तसेच वार्षिक व्याजदर, अर्ज करण्याची पद्धत, ईएमआय (EMI) रचना, मुदतीपूर्वी परतफेडीचे शुल्क, दंडात्मक शुल्क (असल्यास) यांसह सर्व नियम व अटी; मंजुरी पत्राद्वारे किंवा अन्य कोणत्याही मार्गाने, स्थानिक भाषेत अथवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत लेखी स्वरूपात कळवाव्यात आणि या नियम व अटींना कर्जदाराने दिलेली लेखी संमती आपल्या अभिलेखात जतन

- करून ठेवावी.
- iii. कंपनी, सर्व संभाव्य कर्जदारांना कर्ज करारावर स्वाक्षरी करण्यापूर्वी सुजाण निर्णय घेण्यास मदत करण्याच्या उद्देशाने, प्रमाणित नमुन्यानुसार 'मुख्य तथ्य विवरणपत्र' (Key Facts Statement - KFS) उपलब्ध करून देईल. हे KFS अशा कर्जदारांना समजेल अशा भाषेत तयार केलेले असेल. KFS मधील मजकूर कर्जदाराला समजावून सांगितला जाईल आणि त्याने/तिने तो समजून घेतला आहे, याची लेखी पोच (acknowledgement) त्याच्याकडून घेतली जाईल.
 - iv. शिवाय, KFS ला एक अद्वितीय प्रस्ताव क्रमांक (Unique Proposal Number) दिला जाईल आणि त्याची वैधता किमान तीन कामकाजाच्या दिवसांची असेल. KFS मध्ये 'वार्षिक टक्केवारी दर' (APR) ची गणना दर्शवणारी एक गणना-पत्रक (Computation Sheet), तसेच कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीतील परतफेडीचे वेळापत्रक (Amortization Schedule) यांचाही समावेश असेल. या APR मध्ये कंपनीद्वारे आकारले जाणारे सर्व शुल्क समाविष्ट असतील.
 - v. कंपनी KFS मध्ये नमूद नसलेले कोणतेही अतिरिक्त शुल्क आकारणार नाही.
 - vi. KFS चा समावेश कर्ज कराराचा एक भाग म्हणूनही केला जाईल.
 - vii. कंपनीने कर्ज करारामध्ये दंडात्मक शुल्क ठळक अक्षरात नमूद करावे.
 - viii. कंपनीने कर्ज मंजूर करताना किंवा त्याचे वितरण करताना, प्रत्येक कर्जदारास—त्याची पोच (acknowledgement) घेऊन—कर्ज कराराची एक प्रत, तसेच सदर करारात नमूद केलेल्या प्रत्येक जोडपत्राची (enclosure) प्रत अनिवार्यपणे उपलब्ध करून द्यावी.
 - ix. जर कंपनी ग्राहकाला कर्ज देऊ शकत नसेल, तर तिने नकार देण्याचे कारण (किंवा कारणे) लेखी स्वरूपात कळवावे.

IV. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

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

V. जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांचे प्रकाशन

- i. मालमत्तेची कागदपत्रे सोडणे
- a) कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/निकाल झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत कंपनी सर्व मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करेल आणि कोणत्याही रजिस्ट्रीमध्ये नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकेल.

- b) कर्जदाराला तिच्या/तिच्या पसंतीनुसार, मूळ जंगम/स्थावर मालमतेची कागदपत्रे कर्ज खाते ज्या शाखेत सेवा दिली गेली होती त्या शाखेतून किंवा कंपनीच्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून जिथे कागदपत्रे उपलब्ध आहेत तिथून गोळा करण्याचा पर्याय दिला जाईल.
- c) १ डिसेंबर २०२३ रोजी किंवा त्यानंतर निर्गमित करण्यात आलेल्या कर्ज मंजूरी पत्रांमध्ये, मूळ जंगम/स्थावर मालमता कागदपत्रे परत करण्याबाबतची कालमर्यादा आणि ठिकाण नमूद करण्यात यावे.
- d) एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या मृत्यूच्या आकस्मिक घटनेला तोंड देण्यासाठी, कंपनीकडे मूळ जंगम/अचल मालमतेची कागदपत्रे कायदेशीर वारसांना परत देण्यासाठी एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया असेल. ग्राहकांच्या माहितीसाठी इतर तत्सम धोरणे आणि प्रक्रियांसह ही प्रक्रिया कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केली जाईल.

ii. जंगम/स्थावर मालमतेची कागदपत्रे जारी करण्यास विलंब झाल्यास भरपाई:

- a) कर्जाची पूर्ण परतफेड/निकाल झाल्यानंतर ३० दिवसांपेक्षा जास्त काळ मूळ जंगम/स्थावर मालमतेची कागदपत्रे जारी करण्यास विलंब झाल्यास किंवा संबंधित रजिस्ट्रीकडे शुल्क समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला अशा विलंबाची कारणे कळवेल. जर कंपनीमुळे विलंब झाला असेल तर, ती कर्जदाराला प्रत्येक दिवसाच्या विलंबासाठी ₹५,०००/- दराने भरपाई देईल.
- b) मूळ जंगम/स्थावर मालमतेच्या कागदपत्रांचे अंशतः किंवा पूर्णतः नुकसान/नुकसान झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला जंगम/स्थावर मालमतेच्या कागदपत्रांच्या डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळविण्यात मदत करेल आणि भरपाई देण्याव्यतिरिक्त संबंधित खर्च देखील उचलेल. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी कंपनीला ३० दिवसांचा अतिरिक्त वेळ उपलब्ध असेल आणि त्यानंतर (म्हणजे एकूण ६० दिवसांच्या कालावधीनंतर) विलंब कालावधी दंड मोजला जाईल.
- c) या निर्देशानुसार देण्यात येणारी भरपाई कर्जदाराच्या कोणत्याही लागू कायद्यानुसार इतर कोणतीही भरपाई मिळविण्याच्या अधिकारांना बाधा आणणार नाही.

वरील कलमे अशा सर्व प्रकरणांना लागू असतील जिथे मूळ जंगम/अचल मालमतेची कागदपत्रे १ डिसेंबर २०२३ रोजी किंवा त्यानंतर जारी करण्याची मुदत आहे.

VI. संचालक मंडळाची जबाबदारी

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

VII. तक्रारी आणि गाऱ्हाणी

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

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

स्तर 1	स्तर 2	स्तर 3	स्तर 4
<ul style="list-style-type: none"> ग्राहक त्यांच्या शाखा कार्यालय/ शाखा व्यवसाय प्रमुखाकडे किंवा कंपनीच्या www.pnbhousing.com वेबसाइटला भेट देऊन त्यांची तक्रार पोस्ट करू शकतात. तक्रारीच्या तारखेपासून 7 कामकाजाच्या दिवसांत ग्राहकाला प्रतिसाद दिला जाईल. 	<ul style="list-style-type: none"> जर व्यवसाय प्रमुखाने दिलेल्या निराकरणावर ग्राहक समाधानी नसेल, तर ग्राहक त्याची तक्रार प्रादेशिक तक्रार निवारण अधिकारी किंवा GROs (त्यांच्या संबंधित ईमेल आयडीवर) कडे पोस्ट करू शकतो ज्याची माहिती वेबसाइटवर उपलब्ध असेल. तक्रारीच्या तारखेपासून 10 कामकाजाच्या दिवसांत ग्राहकाला प्रतिसाद दिला जाईल 	<ul style="list-style-type: none"> जर तरीही ग्राहकांच्या समाधानासाठी तोडगा निघाला नाही, तर त्यांनी nodalofficer@pnbhousing.com/executivedirector@pnbhousing.com वर पत्र लिहून नोडल अधिकाऱ्यांशी संपर्क साधू शकता. तक्रारीच्या तारखेपासून 10 कामकाजाच्या दिवसांत ग्राहकाला प्रतिसाद दिला जाईल. <p>पर्यायी म्हणून,</p> <p>ग्राहक तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांना येथे लिहू शकतात:</p> <p>पीएनबी हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड ९वा मजला, अंत्रिक्ष भवन, २२ कस्तुरबा गांधी मार्ग, नवी दिल्ली - ११०००१</p> <p>टीप: - कृपया लिफाफ्याच्या वरच्या बाजूला 'तक्रार निवारण' असा उल्लेख करा.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ग्राहकांचे समाधान होईपर्यंत तक्रारीची दखल न घेतल्यास, वरील तिमाहीपासून 30 दिवसांच्या आत, ग्राहक खालील पत्त्यावर नॅशनल हाऊसिंग बँकेशी संपर्क साधू शकतो: National Housing Bank, Grievance Redressal Department, G-27, GNS Plaza, Block No. S-7/1, Site- IV, UPSIDA, Greater Noida, Uttar Pradesh - 201304

<p>आमच्या ग्राहक संबंध व्यवस्थापन कक्षाशी खालील पद्धतींद्वारे संपर्क साधला जाऊ शकतो: ग्राहक सेवा क्रमांक: 18001208800 ग्राहक सेवा ईमेल आयडी: customercare@pnbho using.com वेबसाइट: www.pnbhousing.com</p>			<ul style="list-style-type: none"> तक्रारदार https://grids.nhbonline.org.in www.nhb.org.in येथे तक्रार नोंदवून तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकतो.
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

VIII. उचित व्यवहार संहिता संप्रेषणाची भाषा आणि पद्धत

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

IX. HFCs द्वारे आकारल्या जाणाऱ्या अत्याधिक व्याजाचे नियमन

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

IX.A कर्ज खात्यांमध्ये दंड आकारणी

- कर्जदाराने कर्ज कराराच्या महत्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्यास, आकारण्यात आलेला दंड 'दंडात्मक शुल्क' मानला जाईल आणि तो कर्जावरील व्याजदरात जोडल्या जाणाऱ्या 'दंडात्मक व्याजा'च्या स्वरूपात आकारला जाणार नाही. अशा शुल्कांमध्ये विलंबित परतफेडीसाठीचे शुल्क, बाऊन्स शुल्क आणि कर्जाच्या अटी/सुरक्षेची संबंधित कागदपत्रे सादर न केल्याबद्दलच्या शुल्काचा समावेश असेल. दंडात्मक शुल्कांचे भांडवलीकरण केले जाणार नाही, म्हणजेच अशा शुल्कांवर कोणतेही अतिरिक्त व्याज आकारले जाणार नाही.
- कंपनी व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही आणि आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन सुनिश्चित करेल.
- कर्जावरील दंडात्मक शुल्क किंवा तत्सम शुल्काबाबत कंपनी मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणाचे पालन करेल,
- दंडात्मक शुल्काची रक्कम वाजवी आणि कर्ज कराराच्या मूलभूत अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्यास त्याशी सुसंगत असावी, विशिष्ट कर्ज / उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता.

- v. 'व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना' मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क, भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना लागू असलेल्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त नसावे.
- vi. दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण कंपनीने ग्राहकांना कर्ज करारात आणि लागू असलेल्या सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती / की फॅक्ट स्टेटमेंट (KFS) मध्ये स्पष्टपणे उघड केले पाहिजे, त्याव्यतिरिक्त ते कंपनीच्या वेबसाइटवर व्याजदर आणि सेवा शुल्क अंतर्गत प्रदर्शित केले जावे.
- vii. कर्जदारांना कर्जाच्या महत्वाच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठवली जातात तेव्हा, लागू असलेले दंडात्मक शुल्क कळवले जाईल. शिवाय, दंडात्मक शुल्क आकारल्याचे कोणतेही उदाहरण आणि त्याचे कारण देखील कळवले जाईल.

IX.B समान मासिक हप्त्यांवर (EMI) आधारित वैयक्तिक कर्जावरील फ्लोटिंग व्याजदर रीसेट करणे

- i. मंजूरीच्या वेळी, कंपनी कर्जदारांना कर्जावरील व्याजदरातील बदलामुळे ईएमआय आणि/किंवा कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये बदल होऊ शकतात अशा संभाव्य परिणामांबद्दल स्पष्टपणे कळवेल. त्यानंतर, वरील कारणांमुळे ईएमआय कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये कोणतीही वाढ झाल्यास योग्य माध्यमांद्वारे कर्जदाराला त्वरित कळवले जाईल.
- ii. व्याजदर रीसेट करताना, कंपनी कर्जदारांना त्यांच्या बोर्डांने मंजूर केलेल्या धोरणानुसार निश्चित दरावर स्विक करण्याचा पर्याय प्रदान करेल.
- iii. कर्जदारांना पुढील पर्यायांचा पर्याय देखील दिला जाईल: (अ) कर्जाची मुदत वाढवणे किंवा मुदत वाढवणे किंवा दोन्ही पर्यायांचे संयोजन करणे; आणि (ब) कर्जाच्या मुदतीदरम्यान कोणत्याही वेळी अंशतः किंवा पूर्णतः प्रीपेमेंट करणे. जप्ती शुल्क/प्री-पेमेंट दंडाची आकारणी विद्यमान सूचनांच्या अधीन असेल.
- iv. कर्जाचे दर 'फ्लोटिंग' (बदलते) वरून 'फिक्सड' (स्थिर) दरामध्ये रूपांतरित करण्यासाठीचे सर्व लागू शुल्क, तसेच वरील पर्यायांचा वापर करताना उद्भवणारे इतर कोणतेही सेवा शुल्क किंवा प्रशासकीय खर्च; हे सर्व तपशील मंजूरी पत्रामध्ये (Sanction Letter) आणि कंपनीद्वारे अशा शुल्कांमध्ये किंवा खर्चात सुधारणा केली जाईल त्या वेळी, अत्यंत पारदर्शकपणे स्पष्ट केले जातील. हे लागू शुल्क संचालक मंडळाने (Board) मंजूर केल्याप्रमाणे असतील आणि ते कंपनीच्या संकेतस्थळावर (Website) प्रदर्शित केले जातील.
- v. फ्लोटिंग रेट कर्जाच्या बाबतीत मुदतवाढीमुळे नकारात्मक कर्जमाफी होणार नाही याची कंपनी खात्री करेल.
- vi. कंपनी प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी योग्य माध्यमांद्वारे कर्जदारांना एक विवरणपत्र शेअर करेल / उपलब्ध करून देईल ज्यामध्ये किमान, आजपर्यंत वसूल केलेले मुद्दल आणि व्याज, ईएमआय रक्कम, शिल्लक ईएमआयची संख्या आणि कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी वार्षिक व्याजदर / वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) यांचा समावेश असेल.

X. कर्जावरील पूर्व-पेमेंट शुल्क

- i. ३१ डिसेंबर २०२५ रोजी किंवा त्यापूर्वी मंजूर करण्यात आलेल्या अथवा नूतनीकरण करण्यात आलेल्या कर्जासाठी:

31 डिसेंबर 2025 रोजी किंवा त्यापूर्वी मंजूर झालेल्या किंवा नूतनीकरण केलेल्या विद्यमान कर्जाच्या बाबतीत, कंपनी वैयक्तिक कर्जदारांना, सह-कर्जदारांसह किंवा त्याशिवाय, व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर प्री-पेमेंट शुल्क आकारणार नाही.

- ii. १ जानेवारी २०२६ रोजी किंवा त्यानंतर मंजूर करण्यात आलेल्या अथवा नूतनीकरण करण्यात आलेल्या कर्जासाठी:

1. व्यक्तींना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी दिलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट कर्जावर, सह-कर्जदार असो वा नसो, कंपनी पूर्व-पेमेंट शुल्क आकारणार नाही.
2. सूक्ष्म, लघु आणि मध्यम उद्योग विकास (MSMED) अधिनियम, २००६ मध्ये परिभाषित केल्यानुसार, व्यक्तींना तसेच सूक्ष्म आणि लघु उद्योगांना (MSEs) व्यावसायिक उद्देशासाठी मंजूर करण्यात आलेल्या-सह-कर्जदार (co-obligant) असोत वा नसोत-अशा सर्व 'फ्लोटिंग रेट' (बदलत्या व्याजदराच्या) कर्जावर, कंपनी कोणतेही 'प्री-पेमेंट शुल्क' (मुदतीपूर्वी परतफेड केल्याबद्दलचे शुल्क) आकारणार नाही.
3. वरील परिच्छेद (1) आणि (2) मधील निर्देश, कर्जाची अंशतः किंवा पूर्णतः पूर्व-पेमेंट करण्यासाठी वापरल्या गेलेल्या निधीचा स्रोत कोणताही असो, तरीही लागू राहतील; तसेच यासाठी कोणत्याही किमान 'लॉक-इन' कालावधीची अट नसेल.
4. दुहेरी/विशेष दरावरील (स्थिर आणि चल दरांचे संयोजन असलेल्या) कर्जाच्या बाबतीत, वरील निर्देशांची लागूता ही, कर्जाची पूर्व-परतफेड (pre-payment) करण्याच्या वेळी ते कर्ज चल दरावर आहे की नाही, यावर अवलंबून असेल.
5. वरील परिच्छेद (१) आणि (२) मध्ये नमूद केलेल्या प्रकरणांव्यतिरिक्त इतर प्रकरणांमध्ये, जर कोणतेही पूर्व-पेमेंट शुल्क (Pre-payment charges) लागू होत असतील, तर ते कंपनीच्या मंजूर धोरणानुसार असतील. तथापि, मुदत कर्जाच्या (Term loans) बाबतीत, जर कंपनीने पूर्व-पेमेंट शुल्क आकारले असतील, तर ते पूर्व-पेमेंट म्हणून भरल्या जाणाऱ्या रकमेवर आधारित असतील.
6. जेथे आगाऊ भरणा कंपनीच्या पुढाकाराने केला जातो, तेथे कंपनी कोणतेही शुल्क आकारणार नाही.
7. पूर्व-पेमेंट शुल्काची (Pre-payment charges) लागूता किंवा अन्यथा स्थिती, मंजुरी पत्रामध्ये आणि कर्ज करारामध्ये स्पष्टपणे नमूद केली जाईल. शिवाय, ज्या कर्जाच्या आणि आगाऊ रकमांच्या बाबतीत 'मुख्य तथ्य विवरणपत्र' (Key Facts Statement - KFS) प्रदान करणे आवश्यक आहे, अशा प्रकरणांमध्ये सदर माहिती KFS मध्ये देखील नमूद केली जाईल. या ठिकाणी विहित केल्याप्रमाणे ज्या पूर्व-पेमेंट शुल्कांचा खुलासा करण्यात आलेला नाही, असे कोणतेही शुल्क कंपनीकडून आकारले जाणार नाही.
8. कर्जाची मुदतपूर्व परतफेड करताना, कंपनीने यापूर्वी माफ केलेले कोणतेही शुल्क किंवा फी पूर्वलक्षी प्रभावाने आकारली जाणार नाही.

XI. जाहिरात, विपणन आणि विक्री

कंपनीने याची खात्री करावी

- i. सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट आणि तथ्यात्मक आहे
- ii. सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधणाऱ्या आणि व्याजदराचा संदर्भ समाविष्ट करणाऱ्या कोणत्याही मीडिया आणि प्रचारात्मक साहित्यातील कोणत्याही जाहिरातीमध्ये, कंपनी इतर फी आणि शुल्क लागू होतील की नाही हे देखील सूचित करेल आणि संबंधित अटी व शर्तीचे संपूर्ण तपशील विनंतीनुसार किंवा वेबसाइटवर उपलब्ध करून देईल.
- iii. कंपनी त्यांच्या शाखांमध्ये नोटीस प्रदर्शित करून, टेलिफोन किंवा हेलपलाइनद्वारे; कंपनीच्या वेबसाइटवर; नियुक्त कर्मचारी/मदत डेस्कद्वारे; किंवा सेवा मार्गदर्शक/दर वेळापत्रक याद्वारे व्याजदर, सामान्य फी आणि शुल्क (दंडात्मक व्याजासह, असल्यास) याबद्दल माहिती प्रदान करेल.
- iv. कंपनीने सहाय्य सेवा प्रदान करण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या सेवा घेतल्यास, अशा तृतीय पक्षांनी ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती (अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असल्यास) कंपनी ज्या प्रमाणात गोपनीयतेने आणि सुरक्षिततेसह हाताळते त्याच प्रमाणात हाताळणे आवश्यक आहे.
- v. कंपनी, वेळोवेळी, ग्राहकांना त्यांच्याकडून घेतलेल्या उत्पादनांची विविध वैशिष्ट्ये कळवण्यासाठी संवाद साधू शकते. त्यांची इतर उत्पादने किंवा उत्पादने/सेवांच्या संदर्भात प्रचारात्मक ऑफरची माहिती, जर ग्राहकाने

मेलद्वारे किंवा वेबसाइटवर नोंदणी करून किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर अशी माहिती/सेवा प्राप्त करण्यास संमती दिली असेल, तरच ती दिली जाऊ शकेल.

- vi. ज्यांच्या सेवा उत्पादने/सेवा विक्रीसाठी वापरल्या जातात आणि इतर गोष्टींप्रमाणे ज्यासाठी त्यांना वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे उत्पादने विपणनासाठी ग्राहकाशी संपर्क साधताना स्वतःची ओळख करून देणे आवश्यक असते अशा त्यांच्या थेट विक्री एजंसी अर्थात डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीजसाठी (DSAs) कंपनी आचारसंहिता लागू करेल/विहित करेल.
- vii. मंडळाच्या मान्यतेनुसार कंपनी डायरेक्ट सेलिंग एजंट (DSAs)/ डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट (DMAs) साठी आदर्श आचारसंहिता स्वीकारेल
- viii. कंपनी वेळोवेळी DMA च्या वर्तनाचे पुनरावलोकन करेल. कंपनीच्या प्रतिनिधीने/कुरिअरने किंवा DSAs ने कोणतेही अनुचित वर्तन केले आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे अशी ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास, चौकशी करण्यासाठी आणि तक्रार हाताळण्यासाठी आणि नुकसान भरून काढण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील.

XII. जामीनदार

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

ज्या कर्जदाराला तो/ती जामीनदार म्हणून उभा आहे त्याच्या आर्थिक स्थितीतील कोणत्याही भौतिक प्रतिकूल बदलांबद्दल कंपनी त्याला/तिला माहिती देईल.

XIII. खाजगी पणा आणि गोपनीयता

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

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

ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या/तिच्याबद्दल कंपनीच्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये प्रवेश करण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर चौकटी अंतर्गत त्याच्या/तिच्या अधिकारांची माहिती दिली जाईल.

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

XIV. मुदत ठेवी

- a. सर्व प्रकारच्या ठेवींसाठी किमान लॉक-इन कालावधी 3 महिन्यांचा असेल. ठेवींच्या मुदतपूर्व परतफेडीचे व्याज दर खालीलप्रमाणे आहेत:

S. No.	ठेव ज्या कालावधीसाठी चालू होती	व्याजदर
1.	लॉक-इन कालावधीच्या आवश्यकतांच्या अधीन	कोणतेही व्याज दिले जाणार नाही; तथापि, जर ठेवीदाराचा मृत्यू झाला, तर कंपनी ती सार्वजनिक ठेव मुदतीपूर्वीच—अगदी 'लॉक-इन कालावधी'

	<p>राहून, तीन महिन्यांच्या आत</p>	<p>(lock-in period) सुरु असतानाही—परत करेल. ही रक्कम, 'वारसदार कलम' (survivor clause) असलेल्या संयुक्त खात्याच्या बाबतीत ह्यात असलेल्या ठेवीदारास/ठेवीदारांना, किंवा मृत ठेवीदाराच्या नामनिर्देशित व्यक्तीस (nominee)/कायदेशीर वारसास/वारसांना दिली जाईल. ही परतफेड ह्यात असलेल्या ठेवीदाराची/नामनिर्देशित व्यक्तीची/कायदेशीर वारसाची विनंती आल्यास आणि कंपनीचे समाधान होईल अशा प्रकारे मृत्यूचा पुरावा सादर केल्यास केली जाईल; तसेच, परतफेडीच्या दिनांकापर्यंत करारातील दराने व्याजही दिले जाईल.</p> <p>पुढील अशी अट आहे की, कंपनीचे समाधान झाल्यास आणि काही तातडीच्या स्वरूपाचे खर्च भागवण्यासाठी, ठेव स्वीकारल्याच्या दिनांकापासून 3 महिने पूर्ण होण्यापूर्वीच, मूळ रकमेच्या ५० टक्क्यांपेक्षा अधिक नाही किंवा ५ लाख रुपये—यापैकी जी रक्कम कमी असेल ती—व्याजविरहित स्वरूपात परत केली जाऊ शकते.</p> <p>पुढील अशीही अट आहे की, गंभीर आजारांच्या (IRDAI (Health Insurance) Regulations, 2016 नुसार) बाबतीत, मूळ रकमेची १०० टक्के रक्कम मुदतीपूर्वीच आणि व्याजविरहित स्वरूपात परत केली जाऊ शकते.</p> <p>स्पष्टीकरण: 'तातडीच्या स्वरूपाच्या खर्चांमध्ये' वैद्यकीय आणीबाणी (medical emergency) किंवा संबंधित शासन/प्राधिकरणाने अधिसूचित केलेल्या नैसर्गिक आपत्ती/संकटांमुळे उद्भवणारे खर्च यांचा समावेश होतो.</p>
2.	<p>तीन महिन्यांनंतर, परंतु सहा महिन्यांपूर्वी किंवा सहा महिन्यांपर्यंत</p>	<p>वैयक्तिक ठेवीदारासाठी देय असलेले कमाल व्याज दरसाल चार टक्के असेल, आणि इतर ठेवीदारांच्या बाबतीत कोणतेही व्याज दिले जाणार नाही.</p>
3.	<p>सहा महिन्यांनंतर, परंतु मुदतपूर्तीच्या तारखेपूर्वी</p>	<p>देय व्याज हे—ज्या कालावधीसाठी ठेव अस्तित्वात होती, त्या कालावधीसाठी सार्वजनिक ठेवींना लागू असलेल्या व्याजदरापेक्षा एक टक्का कमी असेल; किंवा जर त्या कालावधीसाठी कोणताही दर विनिर्दिष्ट केलेला नसेल, तर कंपनी ज्या किमान दराने सार्वजनिक ठेवी स्वीकारते, त्या दरापेक्षा दोन टक्के कमी असेल.</p>

- b. ठेवी निश्चित कालावधीसाठी कंपनीकडून स्वीकारल्या जातात आणि ठेवींचे वेळोवेळी नूतनीकरण करण्याची जबाबदारी ठेवीदाराची असते. ठेवींचे 7 वर्षांसाठी नूतनीकरण न केल्यास, ठेवींच्या देय तारखेपासून 7 वर्षे पूर्ण झाल्यानंतर थकीत ठेव गुंतवणूकदार शिक्षण आणि संरक्षण निधी (IEPF) मध्ये हस्तांतरित केली जाईल आणि त्यानंतर, ठेवीदार ठेवी परत करण्यासाठी IEPF कडे थेट दावा करू शकतो.
- c. मुदत ठेवींवर कर्ज
- ठेवींच्या दिनांकापासून तीन महिने पूर्ण झाल्यानंतर, कंपनी एखाद्या ठेवीदाराला त्याच्या सार्वजनिक ठेवीच्या रकमेच्या ७५ टक्क्यांपर्यंत कर्ज मंजूर करू शकते; हे कर्ज अशा व्याजदराने दिले जाईल जो त्या ठेवीवर देय असलेल्या व्याजदरापेक्षा दोन टक्के गुण (percentage points) अधिक असेल.

XV. शारीरिक/दृष्टिदिव्यांगांसाठी कर्ज सुविधा

कंपनी दृष्टीहीन अर्जदारांना कर्ज सुविधा पुरवण्यासाठी खालील मार्गदर्शक तत्वे (उदाहरणादाखल) स्वीकारेल.

- a. कंपनीद्वारे देऊ केल्या जाणाऱ्या सर्व उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादी दृष्टीहीन व्यक्तींना उपलब्ध करून दिल्या जातील आणि त्या कंपनीच्या सर्व शाखा/कार्यालयांमध्ये उपलब्ध असतील.
- b. इतर ग्राहकांना उपलब्ध करून दिल्या जाणाऱ्या सर्व उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादी गोष्टी दृष्टीदोष असलेल्या ग्राहकांनाही उपलब्ध करून दिल्या जातील; तसेच, कर्ज मंजूर करण्यासाठी किंवा नाकारण्यासाठी त्यांच्या दृष्टीदोषाचा निकष म्हणून वापर केला जाणार नाही.
- c. कंपनी दृष्टीहीन ग्राहकाला, इतर कोणत्याही ग्राहकाला दिल्या जाणाऱ्या सुविधांप्रमाणेच सुविधा पुरवेल.
- d. कंपनीने दृष्टीहीन ग्राहकाला आपली उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादी उपलब्ध करून देण्यासाठी, ती आपल्या इतर ग्राहकांसाठी अवलंबत असलेल्या पद्धतीचेच अनुसरण करावे.
- e. दृष्टिदिव्यांग ग्राहकावर व्याज भरणे, तारण आणि इतर अटीबाबतचा कोणताही अतिरिक्त बोजा लादला जाणार नाही.
- f. कंपनीने दृष्टीहीन ग्राहकांना निरक्षर ग्राहकांच्या समतुल्य मानू नये.
- g. कंपनी दृष्टीदोष असलेल्या कोणत्याही ग्राहकाला—ज्यामध्ये अंगठ्याचा ठसा वापरणाऱ्या ग्राहकांचाही समावेश आहे—कोणतीही सेवा नाकारणार नाही. आवश्यक असल्यास, कंपनी आपल्या स्वेच्छेनुसार, दृष्टीदोष असलेल्या ग्राहकाकडून 'अंगठ्याच्या ठसाबाबतचे घोषणापत्र' (Declaration of Thumb Impression) हा एक अतिरिक्त दस्तऐवज म्हणून स्वीकारू शकते.
- h. दृष्टिहीन ग्राहकाला फॉर्म, स्लिप्स इत्यादी वाचून दाखवणे व भरून देणे यांसारख्या अतिरिक्त सुविधा पुरवल्या जातील. ग्राहकाची मागणी असल्यास, शाखेचे/कार्यालयाचे अधिकारी/व्यवस्थापक व्यवसायाचे नियम आणि इतर अटी व शर्ती एका साक्षीदाराच्या उपस्थितीत वाचून दाखवतील.
- i. कंपनी दृष्टीहीन ग्राहकाला, त्याने/तिने निवडलेल्या कोणत्याही व्यक्तीसोबत—ज्यामध्ये स्वतः दृष्टीहीन असलेल्या व्यक्तींचाही समावेश होतो—संयुक्तपणे कर्ज घेण्याची किंवा कंपनीद्वारे दिल्या जाणाऱ्या इतर कोणत्याही सुविधांचा लाभ घेण्याची मुभा देईल.
- j. दृष्टिहीन ग्राहकाची इच्छा असल्यास, त्यांना त्यांचे खाते हाताळण्यासाठी एखाद्या व्यक्तीची किंवा व्यक्तीची 'मुखत्यारपत्र धारक' (Power of Attorney) अथवा 'आदेश धारक' (Mandate Holder) म्हणून नेमणूक करण्याची परवानगी दिली जाईल.
- k. शाखा/कार्यालयातील अधिकारी किंवा व्यवस्थापक यांनी, एखादे उत्पादन सादर करण्यापूर्वी, दृष्टीदोष असलेल्या ग्राहकाला किंवा संभाव्य ग्राहकाला त्याचे हक्क आणि दायित्वे यांची माहिती द्यावी.
- l. दृष्टिदोष असलेल्या ग्राहकासाठी कागदपत्रांच्या आवश्यकता इतर कोणत्याही ग्राहकाप्रमाणेच असतील. सादर खाते "खातेदार दृष्टिदोषयुक्त आहे" असे स्पष्टपणे चिन्हांकित केलेले असणे आवश्यक आहे.
- m. आवश्यक असल्यास, कंपनी दृष्टीहीन ग्राहकाला सर्व कागदपत्रांची प्रत डिजिटल स्वरूपातही उपलब्ध करून देईल.
- n. दृष्टिहीन ग्राहकाने विनंती केल्यास, कंपनीने KFS आणि (लागू असल्यास) इतर 'अत्यंत महत्वाच्या अटी व शर्ती' (MITC) यांची प्रत ब्रेल लिपीमध्ये किंवा वाचता येईल अशा PDF स्वरूपात उपलब्ध करून द्यावी.

- o. कंपनीने दृष्टीहीन ग्राहकाला इलेक्ट्रॉनिक क्लिअरिंग सेवा (ECS) सुविधा प्राधान्याने उपलब्ध करून द्यावी.

XVI. सामान्य

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

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

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

- vii. कंपनी आणि वैयक्तिक कर्जदार यांच्यात मान्य झालेल्या गृहकर्जाच्या प्रमुख अटी व शर्तीचे त्वरित आणि सुलभ आकलन व्हावे, या उद्देशाने कंपनी अशा कर्जाशी संबंधित 'सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती' (MITC) समाविष्ट असलेला एक दस्तऐवज प्राप्त करून घेईल. हा दस्तऐवज, कंपनीद्वारे सध्या प्राप्त केल्या जाणाऱ्या कर्ज आणि तारणविषयक विद्यमान दस्तऐवजांव्यतिरिक्त (त्यांना पूरक म्हणून) असेल. कंपनी सदर दस्तऐवज दोन प्रतींमध्ये आणि कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत तयार करेल. कंपनी आणि कर्जदार यांच्यात रीतसर स्वाक्षऱ्या होऊन पूर्ण झालेली या दस्तऐवजाची दुसरी प्रत, पोच घेऊन कर्जदाराच्या स्वाधीन केली जाईल. नियामक मार्गदर्शक तत्वांना अनुसरून तयार करण्यात आलेला MITC चा प्रमाणित नमुना (Standard Format) कंपनीच्या संकेतस्थळावर देखील उपलब्ध करून दिला जाईल.

- viii. कंपनीच्या कामकाजात पारदर्शकता वाढवण्यासाठी सेवा शुल्क, व्याजदर, दंड शुल्क (असल्यास), दिल्या जाणाऱ्या सेवा, उत्पादनांची माहिती, विविध व्यवहारांसाठीची कालमर्यादा आणि तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी विविध महत्त्वाच्या बाबी प्रदर्शित करणे आवश्यक आहे. म्हणूनच, कंपनीने यासंबंधीच्या सूचना "शाखेच्या सूचना फलकावर", "पुस्तिका/माहितीपत्रकांमध्ये", "संकेतस्थळावर" आणि "प्रदर्शनाच्या इतर माध्यमांद्वारे" प्रदर्शित कराव्यात.
- ix. कंपनीने आपल्या उत्पादनांविषयी आणि सेवांविषयीची माहिती खालीलपैकी कोणत्याही भाषेत प्रदर्शित करावी: हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य ती स्थानिक भाषा.
- x. कंपनी वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा दिव्यांगत्व (दृष्टिदोष किंवा शारीरिक अपंगत्व) या आधारांवर कोणताही भेदभाव करणार नाही. तथापि, कर्ज उत्पादनांमध्ये नमूद केलेले निर्बंध लागू राहतील.
- xi. कंपनी कर्ज प्रक्रियेच्या प्रत्येक टप्प्यावर अद्ययावत केलेली FPC / MITC / KFS (ज्यामध्ये शुल्कांचे वेळापत्रक, नियम व शर्तीमधील बदल इत्यादींचा समावेश असेल) कंपनीच्या अधिकृत संकेतस्थळावर www.pnbhousing.com प्रसिद्ध करेल; तसेच ती शाखेच्या सूचना फलकावरही प्रदर्शित करेल. विनंती केल्यास, कंपनी याची प्रत प्रत्यक्ष (काउंटरवर), इलेक्ट्रॉनिक माध्यमांद्वारे किंवा ईमेलद्वारे देखील उपलब्ध करून देईल. तथापि, यामुळे समाजातील विविध घटकांसाठी तयार करण्यात आलेल्या योजना सुरू करण्यास किंवा त्यामध्ये सहभागी होण्यास कंपनीला कोणताही प्रतिबंध होत नाही.
- xii. ग्राहकाच्या विशिष्ट विनंतीनुसार, कंपनी NEFT/RTGS द्वारे कर्जाच्या रकमेचे लाभार्थी/बिलडर/विक्रेता यांच्या खात्यात, तसेच कंपनीच्या खात्यात इलेक्ट्रॉनिक हस्तांतरण करण्याची सुविधा उपलब्ध करून देईल.
- xiii. कंपनीच्या संकेतस्थळावर 'ग्राहक पोर्टल' (Customer Portal) सुविधा उपलब्ध आहे. या सुविधेचा वापर करून, ग्राहक योग्य प्रकारे पासवर्डची नोंदणी करून, प्राप्तिकर (IT) विषयक बाबींसाठी आवश्यक असलेले 'तात्पुरते/अंतिम व्याज भरणा प्रमाणपत्र', 'खात्याचा तपशील' (Statement of Accounts) इत्यादी माहिती मिळवण्यासाठी आपल्या खात्यांमध्ये प्रवेश करू शकतात.
- xiv. ग्राहकाच्या कोणत्याही खात्याशी संबंधित सर्व माहिती/कागदपत्रे, व्यावसायिक संबंध संपुष्टात आल्यानंतर किमान ५ वर्षांपर्यंत जतन करून ठेवली जातील.
- xv. ग्राहकाने, आमच्या संकेतस्थळावर वेळोवेळी प्रकाशित करण्यात आलेल्या 'तुमचा ग्राहक ओळखा' (KYC) आणि 'मनी लॉड्रिंग प्रतिबंधक' (AML) या नियमांचे पालन करावे.
- xvi. कर्जदारांना भेडसावणारी कोणतीही "कर्जदात्याशी संबंधित" (lender-related) खरी अडचण असल्यास, कंपनी त्यावर त्वरित लक्ष घालेल. कंपनीची जबाबदारी केवळ कर्जाची मंजुरी आणि वितरण करण्यापुरतीच मर्यादित असेल; मालमत्ता किंवा मालमतेशी संबंधित बाबींबाबत कंपनी कोणतीही हमी देणार नाही. त्यामुळे, मालमतेचा मालकी हक्क (Title), बांधकामाचा दर्जा, प्रकल्पाची प्रगती इत्यादी बाबींची खात्री कर्जदाराने स्वतःच करून घेणे आवश्यक आहे.
- xvii. कंपनीकडे अचूक टपाल पत्ता, ई-मेल आयडी, दूरध्वनी क्रमांक, भ्रमणध्वनी क्रमांक आणि संवादाची इतर कोणतीही साधने नोंदवणे ही कर्जदाराची जबाबदारी आहे.
- xviii. कर्जदाराने कर्जाची मुदत (tenure) तीच कायम ठेवण्याच्या उद्देशाने, कर्जाची मोठी रक्कम किंवा एकरकमी पूर्व-पेमेंट (pre-payment) केल्यास आणि तशी विशिष्ट विनंती केल्यास, ईएमआयच्या (EMI) रकमेत प्रमाणात कपात करण्याच्या विनंतीचा विचार केला जाईल. पूर्व-पेमेंटच्या संदर्भात, ग्राहकाला ईएमआयमध्ये कपात करण्याचा पर्याय केवळ अशाच प्रसंगी उपलब्ध असेल, ज्यामध्ये केलेले पूर्व-पेमेंट हे किमान ५ ईएमआयच्या रकमेइतके असेल.
- xix. कर्जाच्या मुदतीचा विस्तार: जेव्हा जेव्हा व्याजदरामध्ये कोणतीही वाढीची सुधारणा होते, तेव्हा कंपनी आपोआप/ भविष्यकालीन प्रभावाने, कर्जदाराला त्याच्या कर्ज खात्यातील बदल आणि शिल्लक कर्ज कालावधीची माहिती देईल. कर्जदाराकडे पुढील पर्याय असतील -

i) लागू वर्धित समान मासिक हप्ता भविष्यकालीन प्रभावाने भरणे किंवा

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

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

iv) लागू शुल्कासह निश्चित दर रचनेवर स्विच करणे

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

xx. जेव्हा जेव्हा कर्जासाठी व्याज दरा (कार्ड दर) मध्ये खालच्या दिशेने बदल केला जातो, तेव्हा तोच संभाव्य नवीन कर्जासाठी लागू होतो. जुन्या कर्जाच्या संदर्भात, लागू असलेल्या अटीच्या अधीन राहून, कर्जदारांना कंपनीच्या नवीनतम गृहनिर्माण वित्त दर (PNBHFR) वर बदलून घेऊन कमी केलेल्या व्याज दराचा लाभ घेण्याचा पर्याय असेल आणि नाममात्र शुल्क भरून आणि काही औपचारिकता पूर्ण करून व्याज दर पद्धतीची पुनर्रचना केली जाईल.

xxi. कंपनीच्या संचालक मंडळाद्वारे या संहितेचे वार्षिक किंवा कमी कालावधीच्या अंतराने पुनरावलोकन केले जाईल

xxii. संहितेचा प्रचार करण्यासाठी, कंपनी हे करील:

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