



ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

యొక్క

పీఎస్బీ(PNB) హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

విషయ సూచిక

సీరియల్ నంబర్	వివరాలు	పేజీ నంబర్
1	FPC వినియోగం	3
2	రుణ దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్	3
3	రుణ మదింపు, నిబంధనలు/షరతులు & రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణ సమాచారం	3
4	నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ	4
5	వ్యక్తిగత రుణాల తిరిగి చెల్లింపు లేదా పరిష్కారంపై చర/స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదల	5
6	సంచాలకుల మండలి బాధ్యత	5
7	ఫిర్యాదులు మరియు విన్నపాలు	6
8	న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళిని తెలియజేసే భాష మరియు విధానం	7
9	HFCలు వసూలు చేసే అధిక వడ్డీ నియంత్రణ	7
9.A	రుణ ఖాతాలలో జరిమానా రుసుములు	7
10	ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు	9
11	హామీదారులు	10
12	గోప్యత మరియు రహస్యత	10
13	స్థిర డిపాజిట్లు	11
14	శారీరక/దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి రుణ సౌకర్యాలు	12
15	సాధారణ	13

మాతృక (వెర్షన్) చరిత్ర యొక్క సారాంశం

పాలసీని ఆమోదించిన వారు	బోర్డు యొక్క డైరెక్టర్లు
పాలసీని రూపొందించిన వారు	నేషనల్ హెడ్ - కస్టమర్ సర్వీస్ & బ్రాంచ్ ఆపరేషన్స్
పాలసీ పునరుద్ధరణ(రెన్యూవల్)కు చివరి తేదీ	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
ప్రస్తుత పునర్విమర్శ(కరెంట్ రివిజన్) తేదీ/నంబర్	February 27, 2026/V8.0

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

PNB Housing Finance Limited ("కంపెనీ"), 2025 నవంబర్ 28 నాటి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (గృహ రుణ సంస్థలు) ఆదేశాలు, 2025 మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (బ్యాంకింగ్ తర ఆర్థిక సంస్థలు - బాధ్యతాయుతమైన వ్యాపార ప్రవర్తన) ఆదేశాలు, 2025 అనుసరించి, తన 'న్యాయమైన వ్యాపార విధానాన్ని' (Fair Practice Code - FPC) సవరించి, ఆమోదించింది.

ఆర్బీఐ(RBI) నిర్దేశించిన మార్గదర్శకాలను దృష్టిలో ఉంచుకుని, కంపెనీ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ను సవరించింది, ఇందులో కంపెనీ తన కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు బలమైన సంబంధాలను మరియు విశ్వాసాన్ని పెంపొందించుకోవడానికి అనుసరించాల్సిన న్యాయమైన పద్ధతులు/ప్రమాణాల కోసం సూత్రాలను(ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్) రూపొందించింది. ఈ కోడ్ కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదంతో మునుపటి ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క స్థానాన్ని భర్తీ చేస్తుంది.

I. ఎఫ్పీసీ(FPC) యొక్క అమలు

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

II. రుణాలు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తు

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

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

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

- ii. వార్షిక వడ్డీ రేటు, అమలు చేసే విధానం తో సహా అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరైన రుణ మొత్తాన్ని కంపెనీ స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో రుణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి. ఈఎంఐ(EMI) స్ట్రక్చర్, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, జరిమానా వడ్డీ (ఏదైనా ఊంటి) మరియు రుణగ్రహీత నుండి ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులకు వ్రాతపూర్వక అంగీకారాన్ని తీసుకుని దానిని తన రికార్డులో ఉంచుకోవాలి.
- iii. రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు, ప్రామాణిక ఫార్మాట్ ప్రకారం, సమాచారంతో కూడిన అభిప్రాయాన్ని తీసుకోవడంలో సహాయపడటానికి, కంపెనీ అన్ని కాబోయే రుణగ్రహీతలకు కీలక వాస్తవాల ప్రకటన (KFS) అందిస్తుంది. అటువంటి రుణగ్రహీతలు అర్థం చేసుకునే భాషలో KFS వ్రాయబడుతుంది. KFS యొక్క విషయాలను రుణగ్రహీతకు వివరించాలి మరియు అతను/ఆమె దానిని అర్థం చేసుకున్నారని రసీదు పొందాలి.
- iv. ఇంకా, KFS కి ఒక ప్రత్యేకమైన ప్రతిపాదన సంఖ్య అందించబడుతుంది మరియు కనీసం మూడు పని దినాల చెల్లుబాటు వ్యవధి ఉంటుంది. KFS వార్షిక శాతం రేటు (APR) యొక్క గణన పీట్ మరియు రుణ కాలపరిమితిపై రుణ విమోచన షెడ్యూల్ను కూడా కలిగి ఉంటుంది. APR లో కంపెనీ విధించే అన్ని ఛార్జీలు ఉంటాయి.
- v. KFSలో పేర్కొనబడని ఎటువంటి అదనపు రుసుములను కంపెనీ వసూలు చేయరాదు.
- vi. KFS కూడా రుణ ఒప్పందంలో భాగంగా చేర్చబడాలి.
- vii. కంపెనీ రుణ ఒప్పందంలో జరిమానా రుసుమును దళసరి అక్షరాలలో (bold) పేర్కొనవలెను.
- viii. కంపెనీ, రుణ మంజూరు లేదా పంపిణీ సమయంలో, ప్రతి రుణగ్రహీతకు — వారి రశీదు (acknowledgement) పొందిన మీదట — రుణ ఒప్పందపు ప్రతిని, ఆ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అనుబంధ పత్రాల (enclosures) ప్రతులన్నింటితో సహా తప్పక అందజేయవలెను.
- ix. కంపెనీ వినియోగదారునికి రుణం అందించలేకపోతే, తిరస్కరణకు గల కారణాలను లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయాలి.

IV. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

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

V. చరాస్తు/స్థిర ఆస్తి పత్రాల విడుదల

i. ఆస్తి పత్రాల విడుదల

- a. రుణ ఖాతా పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/పరిష్కరించిన తర్వాత 30 రోజుల వ్యవధిలోపు కంపెనీ అన్ని అసలు చరాస్తు/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది మరియు ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను తొలగిస్తుంది.
- b. రుణగ్రహీతకు అతని/ఆమె ప్రాధాన్యత ప్రకారం, రుణ ఖాతాను అందించిన శాఖ నుండి లేదా పత్రాలు అందుబాటులో ఉన్న కంపెనీ యొక్క ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం నుండి అసలు కదిలే/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను సేకరించే అవకాశం ఇవ్వబడుతుంది.
- c. డిసెంబర్ 1, 2023న లేదా ఆ తర్వాత జారీ చేయబడే రుణ మంజూరు లేఖలలో, అసలైన చర/స్థిరాస్తి పత్రాలను తిరిగి అప్పగించే సమయం మరియు స్థలాన్ని తప్పక పేర్కొనాలి.
- d. ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతల ఆకస్మిక మరణాన్ని పరిష్కరించడానికి, అసలు చరాస్తులు/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను చట్టపరమైన వారసులకు తిరిగి ఇవ్వడానికి కంపెనీ చక్కగా రూపొందించబడిన విధానాన్ని కలిగి ఉంటుంది. అటువంటి విధానం కస్టమర్ సమాచారం కోసం ఇతర సారూప్య విధానాలు మరియు విధానాలతో పాటు వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించబడుతుంది.

ii. చరాస్తులు/స్థిర ఆస్తి పత్రాల జారీలో జాప్యానికి పరిహారం:

- a. అసలు చరాస్తులు/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో జాప్యం జరిగితే లేదా రుణం పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత/పరిష్కరించిన తర్వాత 30 రోజుల తర్వాత సంబంధిత రిజిస్ట్రీకి ఛార్జ్ సంతృప్తి ఫారమ్‌ను దాఖలు చేయడంలో విఫలమైతే, అటువంటి ఆలస్యానికి గల కారణాలను కంపెనీ రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది. ఆలస్యం కంపెనీకి కారణమైతే, ఆలస్యమైన ప్రతి రోజుకు ₹5,000/- చొప్పున రుణగ్రహీతకు పరిహారం చెల్లిస్తుంది.
- b. అసలు చరాస్తులు/స్థిర ఆస్తి పత్రాలకు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా నష్టం జరిగిన సందర్భంలో, కంపెనీ రుణగ్రహీతకు చరాస్తులు/స్థిర ఆస్తి పత్రాల నకిలీ/ధృవీకరించబడిన కాపీలను పొందడంలో సహాయం చేస్తుంది మరియు పరిహారం చెల్లించడంతో పాటు సంబంధిత ఖర్చులను భరిస్తుంది. అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో, ఈ విధానాన్ని పూర్తి చేయడానికి కంపెనీకి అదనంగా 30 రోజుల సమయం లభిస్తుంది మరియు ఆలస్య కాల జరిమానా ఆ తర్వాత (అంటే మొత్తం 60 రోజుల వ్యవధి తర్వాత) లెక్కించబడుతుంది.
- c. ఈ ఆదేశాల ప్రకారం అందించబడే పరిహారం, వర్తించే ఏదైనా చట్టం ప్రకారం రుణగ్రహీత ఇతర పరిహారం పొందే హక్కులకు ఎటువంటి భంగం కలిగించదు.

డిసెంబర్ 01, 2023న లేదా ఆ తర్వాత అసలు చరాస్తులు/స్థిర ఆస్తి పత్రాల విడుదల గడువు ఉన్న అన్ని కేసులకు పైన పేర్కొన్న నిబంధనలు వర్తిస్తాయి.

VI. బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్ల యొక్క బాధ్యత

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

VII. ఫిర్యాదులు మరియు వివాదాలు

- a. ఆన్లైన్లో స్వీకరించిన వాటితో సహా ప్రతి కార్యాలయంలో ఫిర్యాదులు మరియు వివాదాలను స్వీకరించడం, నమోదు చేయడం మరియు వాటిని పరిష్కరించడం కోసం కంపెనీ ఒక వ్యవస్థ మరియు విధానాన్ని కలిగి ఉంది. కస్టమర్ నుండి వ్రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు అందినట్లయితే, కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు ఒక వారంలోగా రసీదు/ప్రతిస్పందన పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. అక్కా లోడ్జ్ మెంట్లో ఫిర్యాదుని పరిష్కరించే అధికారి పేరు మరియు హోదా ఉండాలి. కంపెనీ నిర్దేశించిన టెలిఫోన్ హెల్ప్ డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్లో ఫిర్యాదు ఫోన్ ద్వారా రిలే చేయబడితే, కస్టమర్కు ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్ అందించబడుతుంది మరియు సహాయకమైన వ్యవధిలో పురోగతి గురించి తెలియజేయబడుతుంది.
- b. విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, కంపెనీ తన తుది ప్రతిస్పందనను కస్టమర్కు పంపాలి లేదా ప్రతిస్పందించడానికి ఎక్కువ సమయం ఎందుకు అవసరమో వివరించాలి మరియు ఫిర్యాదు అందిన ఆరు వారాలలోపు అలా చేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది మరియు అతను/ఆమె అప్పటికే సంతృప్తి చెందకపోతే ఫిర్యాదును మరింత ముందుకి ఎలా తీసుకు వెళ్ళాలో అతనికి/ఆమెకి తెలియజేయాలి.
- c. బాధిత రుణగ్రహీత తన ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయడం కోసం కంపెనీ తన ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని (ఇ-మెయిల్ ఐడి మరియు ఫిర్యాదులను నమోదు చేయగల ఇతర సంప్రదింపు వివరాలు, సమస్యను పరిష్కరించడానికి టర్న్ అరౌండ్ సమయం, సమయం పెరుగుదల కోసం మాతృక మొదలైనవి) ప్రచురించాలి మరియు ప్రత్యేకంగా దాని వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంచబడిందని నిర్ధారించుకోవాలి.
- d. ఫిర్యాదుదారుడు ఒక నెల వ్యవధిలో కంపెనీ నుండి ప్రతిస్పందనను అందుకోకపోతే లేదా స్వీకరించిన ప్రతిస్పందనతో అసంతృప్తి చెందితే, ఫిర్యాదుదారు ఫిర్యాదు, పరిష్కార సెల్ ను నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ తన ఫిర్యాదులను ఆన్లైన్లో ఎన్హెచ్బీ(NHB) వెబ్సైట్లో లేదా పోస్ట్ ద్వారా ఎన్హెచ్బీ(NHB), న్యూఢిల్లీకి పంపడం ద్వారా సంప్రదించవచ్చునని కంపెనీ తన అన్ని కార్యాలయాలు/బ్రాంచ్లలో మరియు వెబ్సైట్లో స్పష్టంగా ప్రదర్శించాలి.
- e. కస్టమర్ ఫిర్యాదు చేయాలనుకుంటే, అతను / ఆమె ఈ కింది విధంగా చేయవచ్చు:

లవెట్ 1	లవెట్ 2	లవెట్ 3	లవెట్ 4
<p>కస్టమర్ వారి ఫిర్యాదును వారి బ్రాంచ్ ఆఫీస్/బ్రాంచ్ బిజినెస్ హెడ్ కి పోస్ట్ ద్వారా గానీ లేదా కంపెనీ వెబ్సైట్ www.pnhousing.com ను సందర్శించడం ద్వారా గానీ పోస్ట్ చేయవచ్చు</p> <ul style="list-style-type: none"> • కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదు తేదీ నుండి 7 పని రోజులలోపు ప్రతిస్పందిస్తారు. 	<p>బిజినెస్ హెడ్ అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ తన ఫిర్యాదును ప్రాంతీయ ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారులకు లేదా GROలకు (వారి సంబంధిత ఇమెయిల్ ఐడిలలో) పోస్ట్ చేయవచ్చు, దాని వివరాలు వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంటాయి.</p> <ul style="list-style-type: none"> • కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదు తేదీ నుండి 10 పని రోజులలోపు ప్రతిస్పందిస్తారు. 	<p>బ్రాంచ్ బిజినెస్ హెడ్ అందించిన పరిష్కారం(రిజల్యూషన్)తో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ తన ఫిర్యాదును నేడల్ అధికారికి వ్రాతపూర్వకంగా, nodalofficer@pnbhousing.com కి పోస్ట్ చేయవచ్చు</p> <ul style="list-style-type: none"> • కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదు తేదీ నుండి 10 పని రోజులలోపు ప్రతిస్పందిస్తారు. <p>ప్రత్యామ్నాయంగా,</p> <ul style="list-style-type: none"> • కస్టమర్లు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారికి ఈ క్రింది అడ్రసుకు వ్రాయవచ్చు: <p>పీఎన్బీ(PNB)హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్, 9వ అంతస్తు, అంతర్రిక్ష భవన్, 22 కస్తూర్బా గాంధీ మార్గ్, న్యూఢిల్లీ -</p>	<p>పైన పేర్కొన్న వారిచే 30 రోజులలోపల, కస్టమర్ సంతృప్తి చెందేలా ఫిర్యాదు పరిష్కారం చేయబడని పక్షంలో, కస్టమర్, క్రింద ఇవ్వబడిన చిరునామాలో నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ ని సంప్రదించవచ్చు:</p> <p>National Housing Bank, Grievance Redressal Department, G-27, GNS Plaza, Block No. S-7/1, Site- IV, UPSIDA, Greater Noida, Uttar Pradesh – 201304</p>

<p>కింది మోడల్ ద్వారా మా కస్టమర్ రిలేషన్ షిప్ మేనేజ్మెంట్ సెల్ ను చేరుకోవచ్చు:</p> <p>కస్టమర్ కేర్ నంబర్: 18001208800</p> <p>కస్టమర్ కేర్ ఇమెయిల్ ఐడి: customercare@pnbhousing.com</p> <p>వెబ్సైట్: www.pnbhousing.com</p>	<p>గమనిక: - దయచేసి ఎన్వలప్ పైన 'గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ లో అని పేర్కొనండి</p>	<p>110001 గమనిక: - దయచేసి ఎన్వలప్ పైన 'గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ లో అని పేర్కొనండి</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ఫిర్యాదుదారు https://grids.nhbonline.org.in లో www.nhb.org.in లో ఫిర్యాదు చేయడం ద్వారా కంప్లెంట్ రిడ్రెస్ లో సెల్ ను కూడా సంప్రదించవచ్చు.
---	---	--	--

VIII. భాష మరియు సమాచారాన్ని అందించే(కమ్యూనికేటింగ్) విధానం ఫిర్యాదు ప్రాక్టీస్ కోడ్

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

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

- కంపెనీ బోర్డు నిధుల ధర, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని వడ్డీ రేటు నమూనాను అనుసరిస్తుంది మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది. వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి గల రిస్క్ మరియు హేతుబద్ధత యొక్క గ్రేడ్ షిఫ్ట్ విధానాన్ని దరఖాస్తు ఫారమ్లో రుణగ్రహీతకు లేదా కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది. కంపెనీ బోర్డు జరిమానా వడ్డీ/ ఛార్జీల (ఏదైనా ఉంటే) కోసం కూడా స్పష్టంగా పాలసీని నిర్దేశిస్తుంది.
- వడ్డీ రేట్లు మరియు నష్టాల స్థాయికి సంబంధించిన ప్రమాదాన్ని అప్ గ్రేడ్ చేసే విధానం మరియు జరిమానా వడ్డీ (ఏదైనా ఉంటే) కూడా కంపెనీ వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికలలో ప్రచురించబడతాయి. వెబ్సైట్లో ప్రచురించబడిన లేదా ఇతర మాధ్యమాల్లో ప్రచురించబడిన సమాచారం వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా నవీకరించబడుతుంది.
- వడ్డీ రేటు తప్పనిసరిగా వార్షిక రేటు రూపంలో ఉండాలి, తద్వారా రుణగ్రహీత తన ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి అవగాహన కలిగి ఉంటారు.
- రుణగ్రహీతల నుండి సేకరించిన వాయిదాలు వడ్డీ మరియు అసలు మధ్య విభజనను స్పష్టంగా సూచించాలి.

IX.A రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు

- i. రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు విధించే జరిమానాను 'జరిమానా ఛార్జీలు'గా పరిగణించాలి మరియు అడ్వాన్సులపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేటుకు జోడించే 'జరిమానా వడ్డీ' రూపంలో విధించరాదు. అటువంటి ఛార్జీలలో ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు ఛార్జీ, బౌన్స్ ఛార్జీలు మరియు రుణ షరతు/సెక్యూరిటీకి సంబంధించిన పత్రాలను సమర్పించనందుకు ఛార్జీ ఉంటాయి. జరిమానా ఛార్జీలను మూలధనీకరణ చేయడం ఉండదు, అనగా అటువంటి ఛార్జీలపై అదనపు వడ్డీని లెక్కించరాదు.
- ii. కంపెనీ వడ్డీ రేటుకు ఎటువంటి అదనపు భాగాన్ని ప్రవేశపెట్టకూడదు మరియు RBI మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవాలి.
- iii. రుణాలపై జరిమానా ఛార్జీలు లేదా ఇలాంటి ఛార్జీలపై కంపెనీ బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని అనుసరిస్తుంది.
- iv. ఒక నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్షత చూపకుండా, రుణ ఒప్పందం యొక్క ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడం వల్ల విధించబడే జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకంగా ఉండాలి మరియు దానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- v. 'వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం' మంజూరు చేయబడిన రుణాల విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.
- vi. కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీల కింద ప్రదర్శించడంతో పాటు, రుణ ఒప్పందం మరియు వర్తించే అతి ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు / కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS)లో కంపెనీ ద్వారా వినియోగదారులకు జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం మరియు కారణాన్ని స్పష్టంగా వెల్లడించాలి.
- vii. రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రుణగ్రహీతలకు రిమైండర్లు పంపినప్పుడల్లా, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలను తెలియజేయాలి. అంతేకాకుండా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించిన ఏదైనా సందర్భం మరియు దానికి కారణాన్ని కూడా తెలియజేయాలి.

IX.B ఈక్వైటీడ్ మంత్రి ఇన్‌స్ట్రూమెంట్స్ (EMI) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్

- i. మంజూరు సమయంలో, రుణంపై వడ్డీ రేటులో మార్పు వల్ల EMI మరియు/లేదా అవధి లేదా రెండింటిలో మార్పులకు దారితీసే అవకాశం ఉన్న ప్రభావం గురించి కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది. తదనంతరం, పైన పేర్కొన్న కారణంగా EMI అవధి లేదా రెండింటిలో ఏదైనా పెరుగుదల ఉంటే, తగిన మార్గాల ద్వారా వెంటనే రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది.
- ii. వడ్డీ రేట్లను పునఃసమీక్షించే సమయంలో, కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు వారి బోర్డు ఆమోదించిన విధానం ప్రకారం స్థిర రేటుకు మారే అవకాశాన్ని కల్పిస్తుంది.
- iii. రుణగ్రహీతలకు (ఎ) EMI పెంపుదల లేదా కాలపరిమితి పొడిగింపు లేదా రెండు ఎంపికల కలయికను ఎంచుకునే అవకాశం కూడా ఇవ్వబడుతుంది; మరియు (బి) రుణ వ్యవధిలో ఏ సమయంలోనైనా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తుగా చెల్లించే అవకాశం ఉంటుంది. ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా విధించడం ప్రస్తుత సూచనలకు లోబడి ఉంటుంది.
- iv. రుణాలను ఫ్లోటింగ్ రేటు నుండి స్థిర రేటుకు మార్చడానికి వర్తించే అన్ని ఛార్జీలు మరియు పైన పేర్కొన్న ఎంపికలను వినియోగించుకోవడంతో పాటుగా వచ్చే ఏదైనా ఇతర సేవా ఛార్జీలు/పరిపాలనా ఖర్చులను మంజూరు లేఖలో మరియు కంపెనీ ద్వారా అటువంటి ఛార్జీలు/ఖర్చులను సవరించే సమయంలో కూడా పారదర్శకంగా వెల్లడించాలి. వర్తించే ఛార్జీలు బోర్డు ఆమోదించిన విధంగా ఉండాలి మరియు కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించబడాలి.
- v. ఫ్లోటింగ్ రేటు రుణం విషయంలో కాలపరిమితి పొడిగింపు ప్రతికూల రుణ విమోచనకు దారితీయకుండా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.

- vi. కంపెనీ ప్రతి త్రైమాసికం చివరిలో ఒక స్టేట్‌మెంట్‌ను తగిన మార్గాల ద్వారా పంచుకుంటుంది / రుణగ్రహీతలకు అందుబాటులో ఉంచుతుంది, ఇందులో కనీసం, ఇప్పటి వరకు వసూలు చేయబడిన అసలు మరియు వడ్డీ, EMI మొత్తం, మిగిలి ఉన్న EMIల సంఖ్య మరియు వార్షిక వడ్డీ రేటు / మొత్తం లోన్ కాలానికి వార్షిక శాతం రేటు (APR) పేర్కొనబడుతుంది.

X. రుణాలపై ముందస్తు చెల్లింపు రుసుములు

- i. **డిసెంబర్ 31, 2025న లేదా అంతకు ముందు మంజూరు చేయబడిన లేదా పునరుద్ధరించబడిన రుణాల కోసం:**
డిసెంబర్ 31, 2025న లేదా అంతకు ముందు మంజూరు చేయబడిన లేదా పునరుద్ధరించబడిన ప్రస్తుత రుణాల విషయంలో, వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు (సహ-బాధ్యతదారులతో లేదా లేకుండా) మంజూరు చేయబడిన ఏదేని 'ప్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్'పై కంపెనీ ముందస్తు చెల్లింపు రుసుములను విధించదు.
- ii. **జనవరి 1, 2026న లేదా ఆ తర్వాత మంజూరు చేయబడిన లేదా పునరుద్ధరించబడిన రుణాల కోసం:**
1. వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తులకు మంజూరు చేయబడిన, సహ-బాధ్యులు ఉన్నా లేకపోయినా, అన్ని చర వడ్డీ రేటు రుణాలపై కంపెనీ ఎటువంటి ముందస్తు చెల్లింపు రుసుములను విధించదు.
 2. సూక్ష్మ, చిన్న మరియు మధ్య తరహా పరిశ్రమల అభివృద్ధి (MSMED) చట్టం, 2006లో నిర్వచించిన విధంగా—వ్యక్తులకు మరియు సూక్ష్మ, చిన్న సంస్థలకు (MSEs) వ్యాపార ప్రయోజనాల నిమిత్తం మంజూరు చేయబడిన, సహ-బాధ్యతదారులతో (co-obligant) కూడిన లేదా వారు లేకుండా తీసుకున్న అన్ని 'ప్లోటింగ్ రేట్' రుణాలపై—సంస్థ ఎటువంటి ముందస్తు చెల్లింపు రుసుములను (pre-payment charges) వసూలు చేయరాదు.
 3. రుణాలను పాక్షికంగా గానీ లేదా పూర్తిగా గానీ ముందస్తుగా చెల్లించడానికి వినియోగించిన నిధుల వనరుతో సంబంధం లేకుండా, ఎటువంటి కనీస 'లాక్-ఇన్' వ్యవధి లేకుండా, పైన పేరాగ్రాఫ్‌లు (1) మరియు (2)లో పేర్కొన్న ఆదేశాలు వర్తిస్తాయి.
 4. ద్వంద్వ/ ప్రత్యేక రేటు (స్థిర మరియు ఫ్లోటింగ్ రేటు కలయిక) రుణాలకు పై ఆదేశాల వర్తింపు, ముందస్తు చెల్లింపు సమయంలో రుణం ఫ్లోటింగ్ రేటుపై ఉండా లేదా అనే దానిపై ఆధారపడి ఉంటుంది.
 5. పైన పేర్కొన్న పేరాలు (1) మరియు (2) లలో ప్రస్తావించిన సందర్భాల కాకుండా ఇతర సందర్భాలలో, ముందస్తు చెల్లింపు రుసుములు (ఏవైనా ఉంటే), కంపెనీ ఆమోదించిన విధానం ప్రకారం ఉంటాయి. అయితే, టర్మ్ రుణాల విషయంలో, కంపెనీ ముందస్తు చెల్లింపు రుసుములను వసూలు చేసినట్లయితే, ఆ రుసుములు ముందస్తుగా చెల్లించబడుతున్న మొత్తంపై ఆధారపడి ఉంటాయి.
 6. కంపెనీ స్వయంగా కోరిన మీదట ముందస్తు చెల్లింపు జరిపినట్లయితే, కంపెనీ ఎటువంటి రుసుములను వసూలు చేయరాదు.
 7. ముందస్తు చెల్లింపు రుసుముల వర్తింపు లేదా వర్తించకపోవడం గురించిన వివరాలు, మంజూరు లేఖలో మరియు రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా వెల్లడించబడాలి. అంతేకాకుండా, 'కీ ఫ్యాక్ట్స్ స్టేట్‌మెంట్' (KFS) అందించాల్సిన రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల విషయంలో, ఈ వివరాలు KFSలో కూడా తప్పక పేర్కొనబడాలి. ఈ నిబంధనల ప్రకారం స్పష్టంగా వెల్లడించబడని ఎటువంటి ముందస్తు చెల్లింపు రుసుములను కూడా కంపెనీ వసూలు చేయకూడదు.
 8. రుణాలను ముందస్తుగా చెల్లించే సమయంలో, కంపెనీ ఇంతకుముందు మాఫీ చేసిన ఎటువంటి రుసుములు లేదా ఛార్జీలను తిరిగి వసూలు చేయరాదు.

XI. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు

కంపెనీ ఈ క్రింది వాటిని నిర్ధారిస్తుంది;

- i. అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రచార అంశాలు స్పష్టంగా మరియు వాస్తవికమైనవిగా ఉండాలి.
- ii. సేవ లేదా ఉత్పత్తిపై వడ్డీ రేటుకు సూచనను కలిగి ఉన్న, దృష్టిని ఆకర్షించే ప్రతీ మీడియా, ప్రచార సాహిత్యంలో మరియు ప్రకటనలో, ఇతర రుసుములు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయో లేదో మరియు సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతుల పూర్తి వివరాలు అభ్యర్థనపై లేదా వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉన్నాయని కూడా కంపెనీ సూచించాలి.
- iii. కంపెనీ తమ శాఖలలో నోటీసులు పెట్టడం ద్వారా వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ రుసుములు మరియు ఛార్జీల (అపరాధ వడ్డీ, ఏదైనా ఉంటే) సమాచారాన్ని అందిస్తుంది; టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్ లైన్ల ద్వారా; కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో; నియమించబడిన సిబ్బంది/ హెల్ప్ డెస్క్ ద్వారా; లేదా సర్వీస్ గైడ్/టారిఫ్ షెడ్యూల్‌ను అందిస్తుంది.
- iv. మద్దతు సేవలను(సపోర్ట్ సర్వీసెస్) అందించడం కోసం కంపెనీ మూడవ పక్షాల(థర్డ్ పార్టీ) సేవలను పొందినట్లయితే, అటువంటి థర్డ్ పార్టీలు కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి థర్డ్ పార్టీలకు ఏదైనా అందుబాటులో ఉంటే)

ఆ ధర్మ పార్టీలు కూడా, కంపెనీ వలె, అదే స్థాయిలో గోప్యతగా మరియు భద్రతతో నిర్వహించడం అవసరం.

- v. కంపెనీ, ఎప్పటికప్పుడు, కస్టమర్లు పొందే వారి ఉత్పత్తుల యొక్క వివిధ విశిష్టతలను వారికి తెలియజేయవచ్చు. ఉత్పత్తులు/సేవలకు సంబంధించి వారి ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా ప్రమోషనల్ ఆఫర్లను గురించిన సమాచారాన్ని, అతను/ఆమె మెయిల్ ద్వారా లేదా వెబ్సైట్లో రిజిస్టర్ చేసుకోవడం ద్వారా అటువంటి సమాచారం/సేవను స్వీకరించడానికి అతని/ఆమె సమ్మతిని ఇచ్చినప్పుడు మాత్రమే కస్టమర్లకు కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్ ద్వారా తెలియజేయవచ్చు.
- vi. కంపెనీ వారి డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీల (డీఎస్ఎ-DSAలు) కోసం ప్రవర్తనా నియమావళిని వర్తింపజేస్తుంది/సూచిస్తుంది, వీటి మార్కెట్ ఉత్పత్తులు/సేవలు అందుబాటులో ఉంటాయి, ఇతర విషయాలతోపాటు వారు వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా ఉత్పత్తులను విక్రయించడానికి కస్టమర్లను సంప్రదించినప్పుడు తమస్వీయ-గుర్తింపును తెలియ పరచాల్సి ఉంటుంది.
- vii. బోర్డు ఆమో దించిన ప్రకారం కంపెనీ డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీలు (డీఎస్ఎ-DSAలు)/ డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెన్సీలు (డీఎంఎ -DMAలు) మోడల్ కోడ్ ఆఫ్ కాండక్ట్స్ను అమలు చేయాలి.
- viii. కంపెనీ క్రమానుగతంగా డీఎంఎ(DMA)ల ప్రవర్తనను సమీక్షిస్తుంది. కంపెనీ ప్రతినిధి/కొరియర్ లేదా డీఎస్ఎ(DSA) జతచేసిన కస్టమర్ నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందిన సందర్భంలో ఏదైనా సరికాని విధంగా ప్రవర్తించినప్పుడు లేదా ఈ కోడ్ను ఉల్లంఘించినప్పుడు, ఫిర్యాదును విచారించడానికి మరియు పరిష్కరించడానికి మరియు నష్టాన్ని పూడ్చడానికి తగిన చర్యలు ప్రారంభించబడతాయి.

XII. హామీదారులు

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

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

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

XIII. గోప్యత మరియు విశ్వసనీయత

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

- i. చట్టం ద్వారా సమాచారం ఇవ్వవలసి వచ్చినప్పుడు.
- ii. ప్రజల పట్ల కర్తవ్యం అయినప్పుడు సమాచారాన్ని వెల్లడించవలసినప్పుడు.

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

కంపెనీ కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడానికి ప్రస్తుత చట్టపరమైన ప్రైవేసర్వీ కేంద అతని/ఆమె హక్కుల పరిధి గురించి కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది.

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

XIV. ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్లు

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

S. No.	డిపాజిట్ కాలం	కొనసాగిన	వడ్డీ రేటు
1.	లాక్-ఇన్ నిబంధనలకు లోబడి, మూడు నెలల లోపు	వ్యవధి లోబడి,	<p>వడ్డీ ఉండదు, అయితే డిపాజిటర్ మరణించిన సందర్భంలో, సర్వైవర్ క్లాజ్ తో కూడిన జాయింట్ హోల్డింగ్ విషయంలో, కంపెనీ లాక్-ఇన్ పీరియడ్ లోపే పబ్లిక్ డిపాజిట్ ను మిగిలిన డిపాజిటర్(ల)కు, లేదా మరణించిన డిపాజిటర్ యొక్క నామినీ/చట్టపరమైన వారసుల అభ్యర్థన మేరకు, వారి నామినీకి లేదా చట్టపరమైన వారసులకు, మరియు తిరిగి చెల్లించే తేదీ వరకు ఒప్పందం కుదుర్చుకున్న రేటు ప్రకారం వడ్డీతో సహా తిరిగి చెల్లించాలి.</p> <p>ఇంకా, సంతృప్తి చెందిన పక్షంలో, కొన్ని అత్యవసర ఖర్చులను తీర్చడానికి, డిపాజిట్ స్వీకరించిన తేదీ నుండి 3 నెలల గడువు ముగిసేలోపు, అసలు మొత్తంలో 50% లేదా రూ. 5 లక్షలు, ఈ రెండింటిలో ఏది తక్కువైతే ఆ మొత్తాన్ని వడ్డీ లేకుండా చెల్లించవచ్చు.</p> <p>ఇంకా, తీవ్రమైన అనారోగ్యం (IRDAI (ఆరోగ్య బీమా) నిబంధనలు, 2016 ప్రకారం) ఉన్న సందర్భాలలో, అసలు మొత్తంలో 100% వడ్డీ లేకుండా ముందుగానే తిరిగి చెల్లించవచ్చు.</p> <p>వివరణ: అత్యవసర స్వభావం గల ఖర్చులలో, సంబంధిత ప్రభుత్వం/అధికార సంస్థ నోటిఫై చేసిన వైద్య అత్యవసర పరిస్థితి లేదా ప్రకృతి వైపరీత్యాలు/విపత్తుల కారణంగా అయ్యే ఖర్చులు ఉంటాయి.</p>
2.	మూడు నెలల తర్వాత, కానీ ఆరు నెలల లోపు లేదా ఆరు నెలల వరకు		<p>వ్యక్తిగత డిపాజిటర్లకు చెల్లించదగిన గరిష్ట వడ్డీ రేటు సంవత్సరానికి నాలుగు శాతం ఉంటుంది; ఇతర డిపాజిటర్ల విషయంలో ఎటువంటి వడ్డీ చెల్లించబడదు.</p>
3.	ఆరు నెలల తర్వాత, కానీ మెచ్యూరిటీ ముందు	తేదీకి	<p>చెల్లించవలసిన వడ్డీ రేటు, డిపాజిట్ అమలులో ఉన్న కాలానికి వర్తించే ప్రజా డిపాజిట్ల వడ్డీ రేటు కంటే ఒక శాతం తక్కువగా ఉండాలి; లేదా ఆ కాలానికి సంబంధించి ఎటువంటి రేటు నిర్దేశించబడనట్లయితే, కంపెనీ ప్రజా డిపాజిట్లను స్వీకరించే కనీస వడ్డీ రేటు కంటే రెండు శాతం తక్కువగా ఉండాలి.</p>

- b. డిపాజిట్లు కంపెనీచే నిర్ణీత కాలానికి అంగీకరించబడతాయి మరియు ఎప్పటికప్పుడు డిపాజిట్లను పునరుద్ధరించడం డిపాజిట్ యొక్క బాధ్యత. డిపాజిట్లను 7 సంవత్సరాల పాటు పునరుద్ధరించకపోతే, గడువు ముగిసిన డిపాజిట్ గడువు తేదీ నుండి 7 సంవత్సరాలు పూర్తయిన తర్వాత ఇన్వెస్టర్ ఎడ్యుకేషన్ & ప్రోటెక్షన్ ఫండ్ (IEPF)కి బదిలీ చేయబడుతుంది మరియు ఆ తర్వాత, డిపాజిట్ నేరుగా ఐఈపీఎఫ్(IEPF) నుండి డిపాజిట్ రీఫండ్ కోసం క్లెయిమ్ చేయవచ్చు.
- c. స్థిర డిపాజిట్లపై రుణాలు
డిపాజిట్ చేసిన తేదీ నుండి మూడు నెలల గడువు ముగిసిన తర్వాత, సదరు డిపాజిట్ పై చెల్లించాల్సిన వడ్డీ రేటు కంటే రెండు శాతం పాయింట్లు అధిక వడ్డీ రేటుతో, డిపాజిట్ మొత్తంలో గరిష్ఠంగా 75 శాతం వరకు రుణాన్ని కంపెనీ డిపాజిట్దారుకు మంజూరు చేయవచ్చు.

XV. శారీరక/దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి రుణ సౌకర్యాలు

దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు రుణ సౌకర్యాలు కల్పించడం కోసం కంపెనీ ఈ క్రింది ఉదాహరణ మార్గదర్శకాలను పాటించాలి.

- కంపెనీ అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు, సేవలు, సదుపాయాలు మొదలైనవి దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు అందుబాటులో ఉంచబడాలి మరియు కంపెనీ యొక్క అన్ని శాఖలు/కార్యాలయాలలో అందించబడాలి.
- ఇతర వినియోగదారులకు అందించే విధంగానే, ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైనవన్నీ దృష్టి లోపం ఉన్న వినియోగదారులకు కూడా అందుబాటులో ఉండాలి; రుణ మంజూరు లేదా తిరస్కరణకు వారి దృష్టి లోపాన్ని ఒక ప్రాతిపదికగా పరిగణించకూడదు.
- కంపెనీ, దృష్టి లోపం ఉన్న వినియోగదారునికి ఇతర ఏ వినియోగదారునికి అందించే సౌకర్యాలనే అందించాలి.
- దృష్టి లోపం ఉన్న వినియోగదారునికి తాను అందించే ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైనవాటిని విస్తరించడంలో, కంపెనీ తన ఇతర వినియోగదారుల విషయంలో అనుసరించే విధానాన్నే అనుసరించాలి.
- దృష్టి లోపం కలిగిన వినియోగదారునిపై వడ్డీ చెల్లింపులు, తాకట్టు మరియు ఇతర నిబంధనలకు సంబంధించిన ఎటువంటి అదనపు భారం విధించబడదు.
- కంపెనీ దృష్టి లోపం ఉన్న వినియోగదారులను నిరక్షరాస్యులైన వినియోగదారులతో సమానంగా పరిగణించకూడదు.
- కంపెనీ, తమ బోటనవేలి ముద్రను ఉపయోగించే దృష్టి లోపం ఉన్న వినియోగదారులతో సహా, దృష్టి లోపం ఉన్న వినియోగదారులకు ఎలాంటి సేవలను నిరాకరించకూడదు. అవసరమైతే, కంపెనీ తన విచక్షణ మేరకు, దృష్టి లోపం ఉన్న వినియోగదారుడి నుండి అదనపు పత్రంగా బోటనవేలి ముద్ర ప్రకటనను తీసుకోవచ్చు.
- దృష్టి లోపం కలిగిన వినియోగదారులకు ఫారాలు, స్లిప్పులు మొదలైనవాటిని చదివి వినిపించడం మరియు పూరించడంలో సహాయపడటం వంటి అదనపు సదుపాయాలు కల్పించబడతాయి. వినియోగదారు కోరినట్లయితే, సంబంధిత శాఖ లేదా కార్యాలయ అధికారి/మేనేజర్, ఒక సాక్షి సమక్షంలో వ్యాపార నియమాలను మరియు ఇతర నిబంధనలు, షరతులను చదివి వినిపిస్తారు.
- దృష్టి లోపం కలిగిన వినియోగదారుడు, తాను ఎంచుకున్న ఏ వ్యక్తితోనైనా — దృష్టి లోపం కలిగిన వ్యక్తులతో సహా — ఉమ్మడిగా రుణం పొందడానికి లేదా కంపెనీ అందించే ఇతర సదుపాయాలను వినియోగించుకోవడానికి కంపెనీ అనుమతించాలి.
- దృష్టి లోపం ఉన్న వినియోగదారుడు కోరుకుంటే, వారి ఖాతాను నిర్వహించడానికి ఒక వ్యక్తిని/వ్యక్తులను పవర్ ఆఫ్ అటార్నీగా లేదా మాండేట్ హోల్డర్గా నియమించుకోవడానికి అనుమతించబడతారు.
- శాఖ లేదా కార్యాలయ అధికారి/మేనేజర్, దృష్టి లోపం ఉన్న వినియోగదారునికి లేదా కాబోయే వినియోగదారునికి ఏదైనా ఉత్పత్తిని అందించే ముందు, వారి హక్కులు మరియు బాధ్యతల గురించి

తెలియజేయాలి.

- i. దృష్టి లోపం కలిగిన ఖాతాదారునికి సంబంధించిన పత్రాల ఆవశ్యకతలు, ఇతర ఏ ఖాతాదారునికైనా వర్తించే విధంగానే ఉంటాయి. ఈ ఖాతాను "ఖాతాదారుడు దృష్టి లోపం కలిగిన వ్యక్తి" అని స్పష్టంగా గుర్తించాలి.
- m. అవసరమైతే, కంపెనీ దృష్టి లోపం ఉన్న వినియోగదారునికి అన్ని పత్రాల నకలును డిజిటల్ రూపంలో కూడా అందించాలి.
- n. దృష్టి లోపం కలిగిన వినియోగదారులు కోరినట్లయితే, కంపెనీ వారికి KFS మరియు వర్తించే ఇతర అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతుల (MITC) ప్రతిని బ్రెయిల్ రూపంలో లేదా చదవగలిగే PDF రూపంలో అందించాలి.
- o. o. కంపెనీ, దృష్టి లోపం ఉన్న వినియోగదారునికి ప్రాధాన్యతా క్రమంలో ఎలక్ట్రానిక్ క్లియరింగ్ సర్వీస్ (ECS) సదుపాయాన్ని కల్పించాలి.

XVI. జనరల్

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

- o హాసింగ్ లోన్ ప్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన ఉన్నప్పుడు మరియు ఏదైనా ఇతర ఆదాయపు వనరు నుండి ముందుగా ముగించి వేసినప్పుడు.
- o గృహ రుణం స్థిర(ఫిక్స్డ్) వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన ఉన్నప్పుడు మరియు రుణగ్రహీత వారి స్వంత వనరుల నుండి రుణాన్ని ముందుగా ముగించి వేసినప్పుడు.

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

అన్ని డ్యూయల్/స్పషల్ రేట్ (ఫిక్స్డ్) మరియు ప్లోటింగ్ కాంబినేషన్) హాసింగ్ లోన్లు ముందస్తు ముగింపు సమయంలో, ఫిక్స్డ్ లేదా ప్లోటింగ్ రేట్పై ఆధారపడి ఉన్నాయా లేదా అనే దానిపై ఆధారపడి ఫిక్స్డ్/ప్లోటింగ్ రేటుకు

వర్తించే ముందస్తు ముగింపు నిబంధనలు ఉంటాయి. డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ హౌసింగ్ లోన్ల విషయంలో, స్థిర వడ్డీ రేటు వ్యవధి ముగిసిన తర్వాత, లోన్ ప్లోటింగ్ రేట్ లోన్గా మార్చబడిన తర్వాత ప్లోటింగ్ రేట్ కోసం ప్రీ-క్లోజర్ నార్మ్ వర్తిస్తుంది. ఇకపై ముందస్తు ముగింపు చేయబడినటువంటి డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ హౌసింగ్ లోన్లన్నింటికీ ఇది వర్తిస్తుంది. ఫిక్స్డ్ రేట్ లోన్ అనగా లోన్ మొత్తం వ్యవధికి రేటు నిర్ణయించబడినది అని కూడా స్పష్టం చేయబడింది.

- vii. కంపెనీకి మరియు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతకు మధ్య అంగీకరించిన గృహ రుణానికి సంబంధించిన ప్రధాన నిబంధనలు మరియు షరతులను త్వరగా మరియు చక్కగా అర్థం చేసుకోవడానికి వీలుగా, కంపెనీ అటువంటి రుణానికి సంబంధించిన అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు (MITC) ఉన్న ఒక పత్రాన్ని పొందాలి. ఈ పత్రం, కంపెనీ ఇప్పటికే పొందుతున్న రుణ మరియు సెక్యూరిటీ పత్రాలకు అదనంగా ఉండాలి. కంపెనీ సదరు పత్రాన్ని రెండు ప్రతులుగా మరియు రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో తయారు చేయాలి. కంపెనీకి మరియు రుణగ్రహీతకు మధ్య సక్రమంగా సంతకం చేయబడిన నకలు ప్రతిని, రసీదుతో పాటు రుణగ్రహీతకు అందజేయాలి. నియంత్రణ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండే MITC యొక్క ప్రామాణిక నమూనా కూడా వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.
- viii. కంపెనీ కార్యకలాపాలలో పారదర్శకతను పెంపొందించే నిమిత్తం, సేవా రుసుములు, వడ్డీ రేట్లు, జరిమానా రుసుములు (ఏవైనా ఉంటే), అందించే సేవలు, ఉత్పత్తుల సమాచారం, వివిధ లావాదేవీలకు సంబంధించిన కాలపరిమితులు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం వంటి వివిధ కీలక అంశాలను ప్రదర్శించడం తప్పనిసరి. కావున, కంపెనీ ఈ సూచనలను “శాఖ నోటీసు బోర్డు”, “పుస్తకాలు/బ్రోచర్లు”, “వెబ్సైట్” మరియు “ఇతర ప్రదర్శన మాధ్యమాల” ద్వారా ప్రదర్శించవలెను.
- ix. కంపెనీ అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించిన వివరాలను, కింది భాషలలో ఏదో ఒకదానిలో ప్రదర్శించాలి: హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా సంబంధిత స్థానిక భాష.
- x. కంపెనీ జాతి, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం లేదా వైకల్యం (దృష్టి లోపం లేదా శారీరక వైకల్యం) ఆధారంగా ఎటువంటి వివక్ష చూపదు. అయితే, రుణ ఉత్పత్తులలో పేర్కొన్న ఆంక్షలు యథావిధిగా వర్తిస్తాయి.
- xi. రుణ ప్రక్రియలోని ప్రతి దశలోనూ, ఛార్జీల పట్టిక, నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులు మొదలైనవాటిని పొందుపరుస్తూ నవీకరించబడిన FPC/ MITC/ KFSను కంపెనీ తన అధికారిక వెబ్సైట్ www.pnbhousing.comలో జారీ చేస్తుంది, అంతేకాకుండా దానిని బ్రాండ్ నోటీసు బోర్డులో కూడా ప్రదర్శిస్తుంది. అభ్యర్థన మేరకు, కౌంటర్ వద్ద గానీ, ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ లేదా ఇమెయిల్ ద్వారా గానీ కంపెనీ ఒక కాపీని అందిస్తుంది. అయినప్పటికీ, సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కోసం రూపొందించిన పథకాలను ఏర్పాటు చేయడం లేదా వాటిలో పాల్గొనడం నుండి ఇది కంపెనీని నిరోధించదు.
- xii. వినియోగదారుని నిర్దిష్ట అభ్యర్థన మేరకు, కంపెనీ రుణ మొత్తాన్ని NEFT/RTGS ద్వారా లబ్ధిదారుని/బిల్లరుని/విక్రేత ఖాతాకు మరియు కంపెనీ ఖాతాకు ఎలక్ట్రానిక్ పద్ధతిలో బదిలీ చేసే సదుపాయాన్ని కల్పిస్తుంది.
- xiii. కంపెనీ తన వెబ్సైట్లో కస్టమర్ పోర్టల్ సదుపాయాన్ని కలిగి ఉంది మరియు కస్టమర్ సరైన పాస్వర్డ్లను నమోదు చేసుకోవడం ద్వారా, ఐటీ ప్రయోజనాల కోసం తాత్కాలిక/తుది వడ్డీ చెల్లింపు సర్టిఫికేట్, ఖాతాల స్టేట్మెంట్ మొదలైనవాటిని పొందడానికి ఈ సదుపాయం ద్వారా ఖాతాలను యాక్సెస్ చేయవచ్చు.
- xiv. వినియోగదారుని యొక్క ఏ ఖాతాకు సంబంధించినదైనా సరే, వ్యాపార సంబంధం ముగిసిన తర్వాత కనీసం 5 సంవత్సరాల పాటు సంబంధిత డేటా/పత్రాలన్నీ భద్రపరచబడాలి.

xv. వినియోగదారులు, మా వెబ్‌సైట్‌లో ఎప్పటికప్పుడు ప్రచురించబడే 'మీ వినియోగదారుని తెలుసుకోండి' (KYC) మరియు 'మనీ లాండరింగ్ నిరోధక' (AML) నిబంధనలను పాటించాలి.

xvi. రుణగ్రహీతలు ఎదుర్కొనే ఏవైనా "రుణదాతకు సంబంధించిన" నిజమైన ఇబ్బందులను కంపెనీ తక్షణమే పరిష్కరిస్తుంది. రుణ మంజూరు మరియు పంపిణీకి సంబంధించిన విషయాలను మాత్రమే కంపెనీ పర్యవేక్షిస్తుంది; అయితే, ఆస్తికి లేదా ఆస్తి సంబంధిత అంశాలకు సంబంధించి కంపెనీ ఎటువంటి హామీని ఇవ్వదు. కావున, ఆస్తి యాజమాన్య హక్కులు (Title), నిర్మాణ నాణ్యత, ప్రాజెక్టు పురోగతి వంటి అంశాల పట్ల రుణగ్రహీత స్వయంగా సంతృప్తి చెందాల్సి ఉంటుంది.

xvii. సరైన తపాలా చిరునామా, ఈ-మెయిల్ ఐడి, టెలిఫోన్ నంబరు, మొబైల్ నంబరు మరియు ఇతర ఏవైనా సంప్రదింపు సాధనాలను కంపెనీ వద్ద నమోదు చేయడం రుణగ్రహీత బాధ్యత.

xviii. రుణగ్రహీత తన రుణ కాలపరిమితిని యథాతథంగా కొనసాగిస్తూనే, రుణ మొత్తంలో కొంత భాగాన్ని భారీగా లేదా ఏకమొత్తంలో ముందస్తుగా చెల్లించిన సందర్భంలో—ఆయన చేసిన నిర్దిష్ట అభ్యర్థన మేరకు—EMI మొత్తంలో దామాషా పద్ధతిలో తగ్గింపును కోరే విజ్ఞప్తిని పరిశీలించడం జరుగుతుంది. ముందస్తు చెల్లింపులకు సంబంధించి, ఆ చెల్లింపు కనీసం 5 EMIల మొత్తానికి సమానంగా ఉన్న సందర్భాలలో మాత్రమే, EMIని తగ్గించుకునే వెసులుబాటు వినియోగదారునికి లభిస్తుంది.

xix. లోన్ పదవీకాలం పొడిగింపు: ఆర్‌ఓఐ(ROI)లో ఏదైనా అప్‌వర్డ్ రివిజన్ జరిగినప్పుడు, కంపెనీ తన లోన్ ఖాతాలో మార్పులను మరియు బ్యాలెన్స్ లోన్ పదవీకాలాన్ని రుణగ్రహీతకు ఆటోమేటిక్‌గా/ప్రాస్పెక్టివ్‌గా తెలియజేస్తుంది. రుణగ్రహీతకి ఈ కింది ఎంపికలు(ఆప్షన్లు) ఉంటాయి -

- i) వర్తించే మెరుగుపరచబడిన ఈఎంఐ(EMI)ని చెల్లించడానికి లేదా
- ii) వర్తించే ఏకమొత్తం ముందస్తు చెల్లింపులను చెల్లించడానికి మరియు అదే ఈఎంఐ(EMI)ని కొనసాగించడానికి లేదా
- iii) అదే ఈఎంఐ(EMI)ని కొనసాగించడానికి మరియు లోన్ కాలవ్యవధిని పొడిగించడానికి.
- iv) వర్తించే రుసుముతో స్థిర రేటు నిర్మాణానికి మారడానికి

పైన పేర్కొన్న వాటిలో దేని కోసమైనా ట్రాండ్‌ని సందర్శించడం/ సంప్రదించడం, కమ్యూనికేషన్/వడ్డీ రేటులో మార్పులను పోస్ట్ చేయడం రుణగ్రహీత యొక్క బాధ్యత.

xx. రుణాల కోసం ఆర్‌ఓఐ(ROI) (క్వార్టర్ రేట్లు)లో డౌన్‌వర్డ్ రివిజన్ చేయబడినప్పుడల్లా, భవిష్యత్తు కొరకు మంజూరు చేయబడిన కొత్త రుణాలకు కూడా ఇది వర్తిస్తుంది. పాత లోన్‌లకు సంబంధించి, వర్తించే నిబంధనలకు లోబడి, రుణగ్రహీతలు తాజా కంపెనీ హౌసింగ్ పైనాన్స్ రేట్ (పీఎన్‌బీహెచ్‌ఎఫ్‌ఆర్-PNBHFR)కి మారడం ద్వారా తగ్గిన వడ్డీ రేటు ప్రయోజనాన్ని పొందే అవకాశం ఉంటుంది మరియు నామమాత్రపు రుసుము మరియు కొన్ని ఫార్మా లిటిలను పూర్తి చేయడం ద్వారా ఆర్‌ఓఐ(ROI) మోడ్‌ను రీసెట్ చేయవచ్చు.

xxi. ఈ కోడ్‌ను కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ప్రతి ఏటా లేదా అంతకంటే తక్కువ విరామాలలో సమీక్షిస్తుంది.

xxii. కోడ్‌ను ప్రచారం చేయడానికి, కంపెనీ వీటిని చేయాలి:

- ఇప్పటికే ఉన్న కస్టమర్‌లకు మరియు కొత్త కస్టమర్‌లకు కోడ్ కాపీని అందించడం;
- ఈ కోడ్‌ను కౌంటర్ ద్వారా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ లేదా మెయిల్ ద్వారా అభ్యర్థనపై అందుబాటులో ఉంచడం;
- ఈ కోడ్‌ని ప్రతి శాఖలో మరియు వారి వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంచడం; మరియు
- కోడ్ ను గురించిన సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించడానికి మరియు కోడ్‌ను ఆచరణలో పెట్టడానికి వారి సిబ్బంది శిక్షణ పొందారని నిర్ధారించుకోవడం.