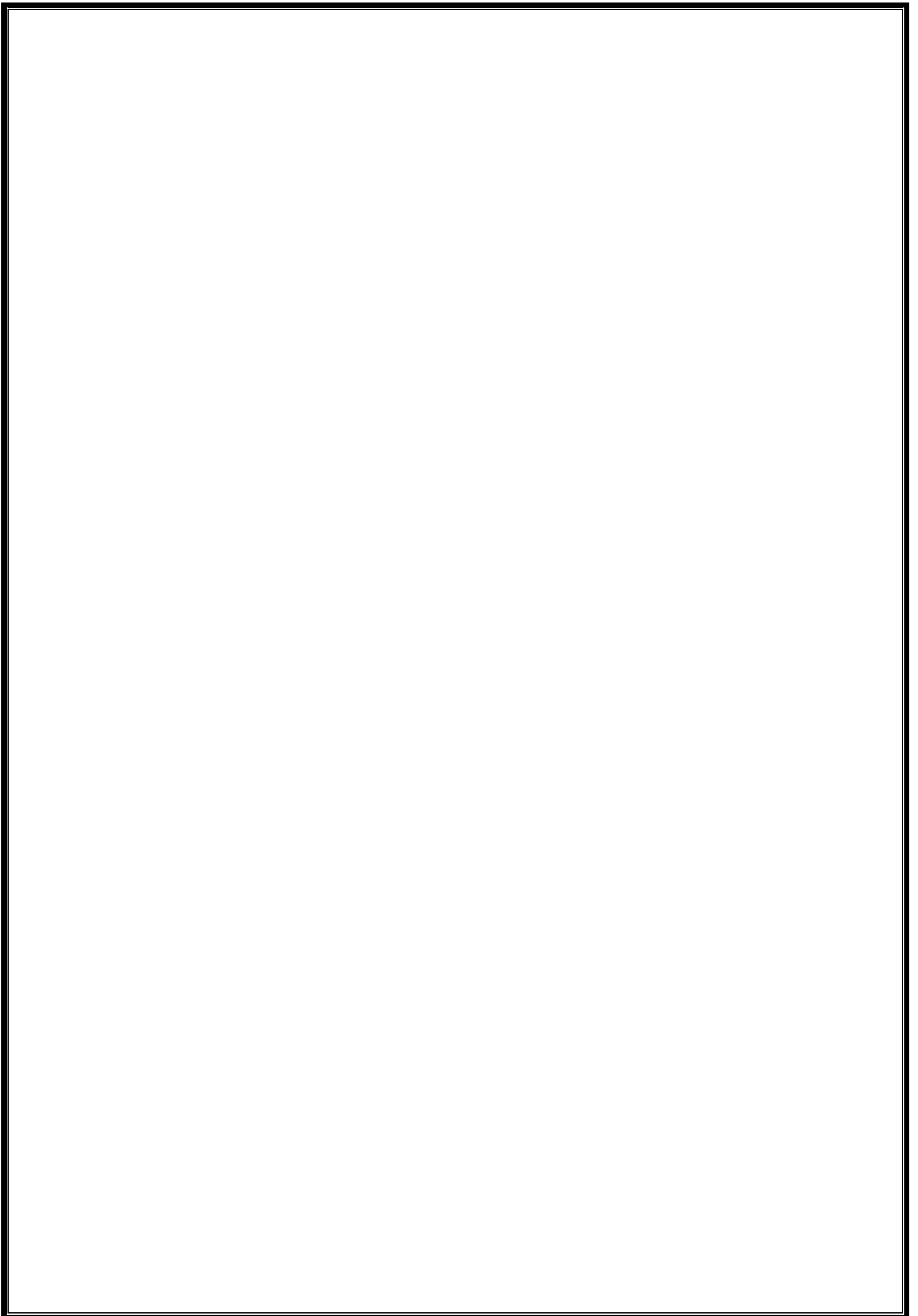




ਪੀਐਨਬੀ ਡਾਊਸਿੰਗ ਫ਼ਾਈਨਾਨਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਨਾ

ਫ਼ੋਰ ਪ੍ਰੋਕ੍ਰਿਟਸ ਕੋਡ



વિષયવસ્તુનું કોષ્ટક

અનુ. નં	વિગત	પેજ નં
1	હેતુઓ અને ઉપયોગિતાઓ	2
2	પારદર્શક રીતે યોગ્ય રીતે કાર્ય કરો	2
3	એડવર્ટાઇઝિંગ માર્કેટિંગ અને સેલ્સ	2
4	લોન	3
5	ક્રેડિટ રેફરન્સ અજન્સી	5
6	વેણાની વસૂલાત	5
7	ફરિયાદો અને ફરિયાદ નિવારણ	6
8	જનરલ	7

વર્ઝન હિસ્ટોરીનો સારાંશ

દ્વારા નીત મજૂર	બોડ આફ ડરેક્ટસ
દ્વારા નીતનો મુસદ્દો તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે	રાષ્ટ્રીય વડા - કસ્ટમર સર્વિસીસ અને બ્રાન્ચ ઓપરેશન્સ
પોલિસી રિન્યુની છેલ્લી તારીખ	2011 /V1.0 જાન્યુઆરી 2017/V2.0 નવેમ્બર 2019/V3.0 ઓક્ટોબર 28, 2020/V4.0
વર્તમાન પુનરાવર્તન તારીખ/ન	V5.0

પીએનબી હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

પીએનબી હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ ("કંપની") એ ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરાયેલ માસ્ટર ડાયરેક્શન - નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની (રિઝર્વ બેંક) નિર્દેશો, 2021 RBI પરિપત્ર RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 તારીખ 17 ફેબ્રુઆરી, 2021 અનુસાર ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (FPC) માં સુધારો કર્યો છે અને અપનાવ્યો છે.

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

I. FPC ની ઉપયોગિતા

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

II. લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજી

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

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

- i. સામાન્ય રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી તમામ વિગતો કંપની દ્વારા અરજી સમયે એકત્ર કરવામાં આવશે. જો તેને કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો ગ્રાહકને તરત જ જણાવવું જોઈએ કે તેનો ફરીથી સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- ii. કંપનીએ ઋણ લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા મંજૂર પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા, વાર્ષિક વ્યાજ દર, અરજીની પદ્ધતિ, સહિત તમામ નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ, સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લેનારા દ્વારા સમજાતી ભાષામાં લેખિતમાં જણાવવા જોઈએ. ઈએમઆઈ માળખું, પ્રિપેમેન્ટ ચાર્જ, દંડાત્મક વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો) અને લેનારા દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિ તેના રેકોર્ડમાં રાખો.

- iii. કંપનીએ લોન એગ્રીમેન્ટમાં બોલ્ડ અક્ષરમાં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડના વ્યાજનો ઉલ્લેખ કરવો પડશે.
- iv. કંપનીએ સ્વીકૃતિ સામે, લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે દરેક ઉધાર લેનારને લોન એગ્રીમેન્ટમાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક બિડાણની નકલ સાથે લોન એગ્રીમેન્ટની નકલ હંમેશા પ્રદાન કરવી જોઈએ.
- v. જો કંપની ગ્રાહકને લોન આપી શકતી નથી, તો તેણે અસ્વીકાર માટેનું કારણ(ઓ) લેખિતમાં જણાવવા જોઈએ.

IV. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું ડિસ્બર્સમેન્ટ

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

V. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી

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

VI. ફરિયાદો અને ફરિયાદ નિવારણ

- a. કંપની પાસે ઓનલાઇન મેળવેલી ફરિયાદો સહિત તેની દરેક ઓફિસમાં ફરિયાદો અને ફરિયાદોનું નિરાકરણ મેળવવા, નોંધણી કરવા અને નિકાલ કરવા માટેની સિસ્ટમ અને પ્રક્રિયા છે. જો ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ મળી હોય, તો કંપની તેને/તેણીને એક સપ્તાહની અંદર એક સ્વીકૃતિ/પ્રતિભાવ મોકલવાનો પ્રયત્ન કરશે. સ્વીકૃતિમાં તે અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો હોવો જોઈએ જે ફરિયાદનો સાથે વ્યવહાર કરશે. જો ફરિયાદ કંપનીના નિયુક્ત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર ફોન પર રિવે કરવામાં આવે છે, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર પ્રદાન કરવામાં આવશે અને વાજબી સમયગાળામાં પ્રગતિ વિશે જાણ કરવામાં આવશે.
- b. આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, કંપની ગ્રાહકને તેનો અંતિમ પ્રતિસાદ મોકલશે અથવા શા માટે જવાબ આપવા માટે વધુ સમયની જરૂર છે તે સમજાવશે અને ફરિયાદ મળ્યાના છ અઠવાડિયાની અંદર તે કરવાનો પ્રયાસ કરશે અને તેને/તેણીને તેની/તેણીને જો તે/તેણી હજુ પણ સંતુષ્ટ ન હોય તો આગળ ફરિયાદ કેવી રીતે કરવી તેની જાણ કરવી જોઈએ.

- c. કંપનીએ તેની ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા (ઇ-મેલ આઈડી અને અન્ય સંપર્ક વિગતો કે જેના પર ફરિયાદો નોંધાવી શકાય છે, સમસ્યાના નિરાકરણ માટેનો ટર્નઅરાઉન્ડ સમય, ઉન્નતિ માટે મેટ્રિક્સ વગેરે) પીડિત ઉધાર લેનારા દ્વારા ફરિયાદો નોંધાવવા માટે જાહેર કરી છે અને ખાસ કરીને ખાતરી કરો. કે તે તેની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.
- d. કંપનીએ તેની તમામ કચેરીઓ/શાખાઓમાં અને વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટપણે દર્શાવ્યું છે કે જો ફરિયાદીને એક મહિનાની અંદર કંપની તરફથી પ્રતિસાદ ન મળે અથવા મળેલા પ્રતિભાવથી અસંતુષ્ટ હોય, તો ફરિયાદી ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે. નેશનલ હાઉસિંગ બેંક તેની ફરિયાદો NHBની વેબસાઇટ પર અથવા NHB, નવી દિલ્હીને પોસ્ટ દ્વારા ઓનલાઇન નોંધાવી શકે છે.
- e. જો ગ્રાહક ફરિયાદ કરવા માંગે છે, તો તે આમ કરી શકે છે:

લવલ 1	લવલ 2	લવલ 3	લવલ 4
<ul style="list-style-type: none"> ગ્રાહક તેમની ફરિયાદ તેમની શાખા ઓફિસ/શાખાના બિઝનેસ હેડને અથવા કંપનીની વેબસાઇટ http://www.pnhousing.com/www.pnhousing.com ની મુલાકાત લઈને પોસ્ટ કરી શકે છે ગ્રાહકને ફરિયાદની તારીખથી 7 કામકાજ દિવસોમાં જવાબ આપવામાં આવશે. <p>અમારા કસ્ટમર રિવેશનશિપ મેનેજમેન્ટ સેલનો સંપર્ક નીચેના મોડ દ્વારા કરી શકાય છે:</p> <p>કસ્ટમર કેર નંબર: 18001208800 કસ્ટમર કેર ઈમેલ આઈડી: customercare@pnbhousing.com</p> <p>વેબસાઇટ: www.pnbhousing.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> જો ગ્રાહક બ્રાન્ચ બિઝનેસ હેડ દ્વારા આપવામાં આવેલા ઠરાવથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક તેની ફરિયાદ નોડલ ઓફિસર ગ્રાહક નીચે આપેલા nodalofficer@pnbhousing.com પર લેખિત મોકલી શકે છે. ગ્રાહકને ફરિયાદની તારીખથી 7 કામકાજ દિવસોમાં જવાબ આપવામાં આવશે. <p>વૈકલ્પિક રીતે,</p> <ul style="list-style-type: none"> ગ્રાહકો ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને લખી શકે છે: જો ઠરાવ હજુ પણ <p>ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ 9 મો માળ, અંતરીક્ષ ભવન, 22 કસ્તુરબા ગાંધી માર્ગ, નવી દિલ્હી - 110001</p> <p>નોંધ:- કૃપા કરીને પરબિડીયાની ટોચ પર 'ફરિયાદ નિવારણ' ઉલ્લેખ કરો</p>	<ul style="list-style-type: none"> ગ્રાહકોના સંતોષ મુજબનો ન હોય તો તેઓ મેનેજિંગ ડિરેક્ટર અને સીઈઓનો mailto:executivedirector@pnbhousing.com અથવા mailto:executivedirector@pnbhousing.com પર સંપર્ક સાધીને લખી શકે છે. ગ્રાહકને ફરિયાદની તારીખથી 7 કામકાજ દિવસોમાં જવાબ આપવામાં આવશે. 	<ul style="list-style-type: none"> ગ્રાહકને સંતોષ થાય તે રીતે ફરિયાદનું ના ન મળવાના કિસ્સામાં ના 30 દિવસની અંદર ગ્રાહક નીચે આપેલા સરનામે નેશનલ હાઉસિંગ બેંકનો સંપર્ક કરી શકે છે: નેશનલ હાઉસિંગ બેંક, રેગ્યુલેશન અને સુપરવિઝન ડિપાર્ટમેન્ટ, (ફરિયાદ નિવારણ સેલ), 4થો માળ, કોર-5A, ઈન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી - 110003 ફરિયાદી કમ્પ્લાયન્ટ રિડ્રેસલ સેલ નો પણ https://grids.nhbonline.org.in પર www.nhb.org.in પર ફરિયાદ નોંધાવીને સંપર્ક કરી શકે છે

VII. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની વાતચીત કરવાની ભાષા અને રીત

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

VIII. એચએફસીઓ દ્વારા વસૂલવામાં આવતા અતિશય વ્યાજનું નિયમન

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

IX. એડવર્ટાઇઝિંગ, માર્કેટિંગ અને સેલ્સ

કંપની ખાતરી કરશે કે;

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

કોઈપણ અયોગ્ય વર્તણૂકમાં અથવા આ સંહિતાના ઉલ્લંઘનમાં, તપાસ કરવા અને ફરિયાદને નિયંત્રિત કરવા અને નુકસાનને સારું કરવા માટે યોગ્ય પગલાં ભરવામાં આવશે.

X. ગેરેન્ટર

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

- i. ગેરેન્ટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીની જાણ હોવી જોઈએ;
- ii. જવાબદારીની રકમ માટે તે/તેણી તેને/પોતાનું કમિટમેન્ટ કંપનીને આપશે;
- iii. એવા કોઈ સંજોગો કે જેમાં કંપની તેને/તેણીને તેની/તેણીની જવાબદારી ચૂકવવા માટે બોલાવશે;
- iv. જ્યારે કંપની તેના/તેણીના અન્ય નાણાંનો આશરો લે છે, જો તે/તેણી ગેરેન્ટર તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો;
- v. શું ગેરેન્ટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ ચોક્કસ ક્વોન્ટમ સુધી મર્યાદિત છે અથવા તે
- vi. અમર્યાદિત; અને
- vii. સમય અને સંજોગો કે જેમાં ગેરેન્ટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ છૂટા કરવામાં આવશે તેમજ કંપની જે રીતે તેને/તેણીને આ વિશે જાણ કરશે.
- viii. જો ગેરેન્ટર લેણદાર/ધિરાણકર્તા દ્વારા કરવામાં આવેલી માંગનું પાલન કરવાનો ઇનકાર કરે છે, બાકીની ચૂકવણી કરવા માટે પૂરતા સાધનો હોવા છતાં, આવા ગેરેન્ટર ને પણ વિલક્રુલ ડિફોલ્ટર તરીકે ગણવામાં આવશે.

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

XI. ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા

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

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

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

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

XII. ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ

- a. તમામ પ્રકારની ડિપોઝિટ માટે લઘુત્તમ લોક-ઇન સમયગાળો 3 મહિનાનો રહેશે. ડિપોઝિટના પ્રિ-પેમેન્ટમાટેના વ્યાજ દરો નીચે મુજબ છે:
 - i. ત્રણ મહિના પછી પણ છ મહિના પહેલાં - વ્યક્તિગત ડિપોઝિટર માટે મહત્તમ વ્યાજ વાર્ષિક 4 ટકા રહેશે અને અન્ય કેટેગરીના ડિપોઝિટરના કિસ્સામાં કોઈ વ્યાજ નહીં.
 - ii. છ મહિના પછી પરંતુ પાકતી મુદતની તારીખ પહેલાં - જે સમયગાળા માટે ડિપોઝિટ ચાલી હોય તે સમયગાળા માટે પબ્લિક ડિપોઝિટને લાગુ પડતા વ્યાજ દર કરતા ચૂકવવાપાત્ર વ્યાજ દર 1 ટકા ઓછું રહેશે.
 - iii. જે સમયગાળા માટે ડિપોઝિટ ચાલી હોય તે સમયગાળા માટે જો કોઈ દર સ્પષ્ટ કરવામાં આવ્યો ન હોય તો - જે લઘુત્તમ દર ડિપોઝિટ સ્વીકારવામાં આવે છે તેના કરતા 2% ઓછો.

કંપનીના અધિકૃત એજન્ટને ડિપોઝિટના સમગ્ર સમયગાળા માટે બ્રોકરેજ અગાઉથી ચૂકવવામાં આવે છે. સમય પહેલા ઉપાડના કિસ્સામાં, બ્રોકરેજ પૂર્ણ થયેલા સમયગાળા માટે ચૂકવવાપાત્ર છે અને ચૂકવેલ વધારાની બ્રોકરેજ ડિપોઝિટની રકમમાંથી વસૂલવામાં આવશે.

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

12. જનરલ

- લોન એગ્રીમેન્ટના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય કંપની ઉધાર લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે માહિતી, જે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, તેની નોંધ લેવામાં આવી ન હોય).
- ઉધાર ખાતું ટ્રાન્સફર કરવા માટે ઉધાર લેનાર પાસેથી વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, કંપનીની સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદા સાથે સુસંગત પારદર્શક કરારની મુદત મુજબ હશે.
- જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે છે, ત્યારે કંપની ગ્રાહકને ચુકવણીની રકમ, મુદત અને સમયાંતરે ચુકવણીની પ્રક્રિયા સમજાવશે. તેમ છતાં, જો ગ્રાહક પુનઃચુકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો લેણાંની વસૂલાત માટે જમીનના કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાત લઈને અને/અથવા જો કોઈ હોય તો સિક્યોરિટી પુનઃ કબજે કરીને તેને યાદ કરાવવાનો સમાવેશ થશે.
- લોનની વસૂલાતના કિસ્સામાં, કંપની હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે. ઋણધારકોને વિષમ ક્લાકોમાં સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે મસલ પાવરનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે સ્ટાફને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવી છે.
- કંપની રિકવરી એજન્ટને એન્જેજ કરવા માટે નીતિ ઘડશે.
- કંપની નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં હાઉસિંગ લોનના પ્રી-ક્લોઝર પર પ્રી-પેમેન્ટ લેવી અથવા દંડ વસૂલશે નહીં:
 - જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના આધારે હોય છે અને કોઈપણ સ્ત્રોતમાંથી પ્રી-ક્લોઝર હોય છે.
 - જ્યાં હાઉસિંગ લોન નિશ્ચિત વ્યાજ દરના આધારે હોય છે અને લોન લેનાર દ્વારા તેમના પોતાના સ્ત્રોતમાંથી પ્રિ-ક્લોઝ કરવામાં આવે છે.

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

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

- કંપની વ્યક્તિગત ઋણધારકોને, સહ-બંધનકર્તા(ઓ) સાથે અથવા તેના વિના, વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર શુલ્ક/પ્રિ-પેમેન્ટ દંડ લાદશે નહીં.
- કંપની અને વ્યક્તિગત ઉધાર લેનાર વચ્ચે સંમત થયેલા હાઉસિંગ લોનના મુખ્ય નિયમો અને શરતોની ઝડપી અને સારી સમજણની સુવિધા માટે, કંપની

આવી લોનના સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC) ધરાવતો દસ્તાવેજ મેળવશે. દસ્તાવેજ કંપની દ્વારા મેળવવામાં આવતી વર્તમાન લોન અને સુરક્ષા દસ્તાવેજો ઉપરાંત હશે. કંપની ઉપરોક્ત દસ્તાવેજ ડુપ્લિકેટમાં અને લેનારા સમજી શકે તેવી ભાષામાં તૈયાર કરશે. કંપની અને ઋણ લેનાર વચ્ચે યોગ્ય રીતે અમલમાં મુકાયેલી ડુપ્લિકેટ નકલ સ્વીકૃતિ હેઠળ ઉધાર લેનારને સોંપવી જોઈએ.

- ix. કંપનીની કામગીરીમાં પારદર્શિતાને પ્રોત્સાહન આપવા માટે સેવા શુલ્ક, વ્યાજ દર, દંડના વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો), ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓ, પ્રોડક્ટની માહિતી, વિવિધ વ્યવહારો માટેના સમયના ધોરણો અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વગેરે જેવા વિવિધ મુખ્ય પાસાઓનું પ્રદર્શન જરૂરી છે. આથી, કંપની “નોટિસ બોર્ડ”, “બુકલેટ્સ/બ્રોશર્સ”, “વેબસાઇટ”, “અન્ય પ્રદર્શન મોડ્સ” અને “અન્ય મુદ્દાઓ” પરની સૂચનાઓનું પાલન કરશે.
- x. કંપની નીચેની કોઈપણ ભાષામાં કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ વિશે પ્રદર્શિત કરશે: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.
- xi. કંપની ઉંમર, વંશ, જાતિ, લિંગ, વૈવાહિક દરજ્જો, ધર્મ અથવા વિકલાંગતાના આધારે ભેદભાવ નહીં કરે. જો કે, લોન પ્રોડક્ટ્સમાં દર્શાવેલ વય પરના નિયંત્રણો લાગુ થવાનું ચાલુ રહેશે.
- xii. કંપની શાખાના નોટિસ બોર્ડમાં દર્શાવવા ઉપરાંત, કંપનીની અધિકૃત વેબસાઇટ www.pnbhousing.com પર ચાર્જિસના શેડ્યૂલ, નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર વગેરેને આવરી લેતા સમયાંતરે અપડેટ કરાયેલ FPC/MITC પ્રકાશિત કરશે. કંપની કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક કોમ્યુનિકેશન અથવા ઇમેલ દ્વારા વિનંતી પર એક નકલ પણ પ્રદાન કરશે. જો કે, આ કંપનીને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે ઘડવામાં આવેલી યોજનાઓની સ્થાપના અથવા તેમાં ભાગ લેવાથી અટકાવતું નથી.
- xiii. ગ્રાહકની ચોક્કસ વિનંતી પર, કંપની લાભાર્થી/બિલ્ડર/વિક્રેતા અને કંપનીના ખાતામાં NEFT/RTGS દ્વારા લોનની આવકના ઇલેક્ટ્રોનિક ટ્રાન્સફરની સુવિધા પૂરી પાડશે.
- xiv. કંપની પાસે વેબસાઇટમાં ગ્રાહક પોર્ટલ સુવિધા છે અને ગ્રાહક યોગ્ય રીતે પાસવર્ડની નોંધણી કરીને આઇટી હેતુઓ માટે પ્રોવિઝનલ/ફાઇનલ ઇન્ટરેસ્ટ પેઇડ સર્ટિફિકેટ, એકાઉન્ટ્સનું સ્ટેટમેન્ટ વગેરે મેળવવા માટે આવી સુવિધા દ્વારા એકાઉન્ટ્સ એક્સેસ કરી શકે છે.
- xv. સામાન્ય રીતે, ગ્રાહકના કોઈપણ ખાતાને લગતા તમામ ડેટા/દસ્તાવેજો લોન/એકાઉન્ટ બંધ થયાના 5 વર્ષ પછી શુદ્ધ કરવામાં આવશે અને કંપની 5 વર્ષ પછી આવા ખાતાઓની કોઈપણ માહિતી/ડેટા પ્રદાન કરવા માટેની કોઈપણ વિનંતીને સ્વીકારશે નહીં.
- xvi. લોનના ડિસ્બર્સમેન્ટ અને ઋણ લેનાર/વિક્રેતાના નામે ચેક જારી કર્યા બાદ, જો કોઈ પણ કારણોસર ખરીદીનો વ્યવહાર પૂર્ણ ન થઈ શકે અને ચેકને લોન ખાતામાં પાછો મોકલી દેવામાં આવે, તો લોન લેનારે લોન ખાતામાં ડેબિટની તારીખ અને લોન બંધ થવાની તારીખ વચ્ચેના સમયગાળા માટે લાગુ દરે વ્યાજ ચૂકવવાનું રહેશે.
- xvii. ગ્રાહકે તમારા ગ્રાહકને જાણી (KYC), એન્ટી મની લોન્ડરિંગ (AML) અને ગ્રાહક સ્વીકૃતિ નીતિના નિયમોનું પાલન કરવું જોઈએ, જે અમારી વેબસાઇટ પર સમયાંતરે પ્રકાશિત થાય છે.
- xviii. કંપની કોઈ પણ “ધિરાણકર્તા-સંબંધિત” વાસ્તવિક મુશ્કેલી/ઓ કે જે ઋણ લેનારાઓને સામનો કરવો પડી શકે છે તેના માટે તાત્કાલિક હાજરી આપશે. કંપનીને લોનની મંજૂરી અને ડિસ્બર્સમેન્ટ માટે બંધાયેલી રહેશે, પરંતુ મિલકત/મિલકતને લગતા પ્રશ્નો માટે કોઈ વોરન્ટી ઓફર નહીં કરે અને લોન લેનારે પોતાની જાતને મિલકતના ટાઇટલ, બાંધકામની ગુણવત્તા, પ્રોજેક્ટની પ્રગતિ વગેરેથી સંતોષ માનવો જોઈએ.
- xix. સાચા પોસ્ટલ સરનામું, ઇ-મેલ આઈડી, ટેલિફોન નંબર અને મોબાઇલ નંબર અને કંપની સાથે સંચારના અન્ય કોઈપણ માધ્યમોની નોંધણી કરવાની જવાબદારી લેનારાની છે.
- xx. લોનની સમાન મુદત જાળવી રાખવા માટે ઋણલેનાર દ્વારા લોનની બલ્ક/લમ્પ સમ પ્રિ-પેમેન્ટને કારણે ઋણલેનારની ચોક્કસ વિનંતીને આધારે ઇએમઆઈની રકમમાં કોઈ પણ તરફી ઘટાડો થાય તો ઇએમઆઈના ઘટાડા માટેની વિનંતી ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે. પ્રિપેમેન્ટના સંદર્ભમાં, ગ્રાહક પાસે માત્ર એવા કિસ્સામાં જ ઇએમઆઈ ઘટાડવાનો વિકલ્પ હશે જ્યાં આવી પ્રિપેમેન્ટ

ન્યૂનતમ 5 ઈએમઆઈ બરાબર હોય.

xxi. લોનની મુદતનું એક્સ્ટેન્શન: જ્યારે પણ ROIમાં કોઈ ઉપરનું પુનરાવર્તન થાય છે, ત્યારે કંપની આપમેળે/સંભવિતપણે, તેના લોન ખાતામાં થયેલા ફેરફારો અને લોનની બેલેન્સ મુદતની જાણ કરશે. લેનારા પાસે વિકલ્પો હશે -

- i) સંભવિત રીતે લાગુ ઉચ્ચત ઈએમઆઈ ચૂકવવા અથવા
 - ii) લાગુ પડતી એક્સામટી પ્રીપેમેન્ટ્સ ચૂકવવા અને સમાન ઈએમઆઈ ચાલુ રાખવા અથવા
 - iii) સમાન ઈએમઆઈ ચાલુ રાખવો અને લોનની મુદત લંબાવવી.
- સંચાર/વ્યાજના દરમાં ફેરફાર બાદ ઉપરોક્તમાંથી કોઈ એક માટે શાખાની મુલાકાત લેવી/તેનો સંપર્ક કરવો એ ઋણલેનારની જવાબદારી રહેશે.

xxii. જ્યારે પણ લોન માટે ROI (કાર્ડ રેટ)માં ડાઉનવર્ડ રિવિઝન કરવામાં આવે છે, ત્યારે તે જ સંભવિત રીતે અપાયેલી નવી લોન માટે લાગુ પડે છે. જૂની લોનના સંદર્ભમાં, લાગુ પડતી શરતોને આધીન, ઉધાર લેનારાઓ પાસે નવીનતમ કંપનીના હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ રેટ (PNBHFR) પર સ્વિચ કરીને અને નજીવી ફી ચૂકવીને અને થોડી ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કરીને ROI મોડને રીસેટ કરીને ઘટાડેલા વ્યાજ દરનો લાભ મેળવવાનો વિકલ્પ હશે.

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

xxiv. કોડને પ્રસિદ્ધ કરવા માટે, કંપની:

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