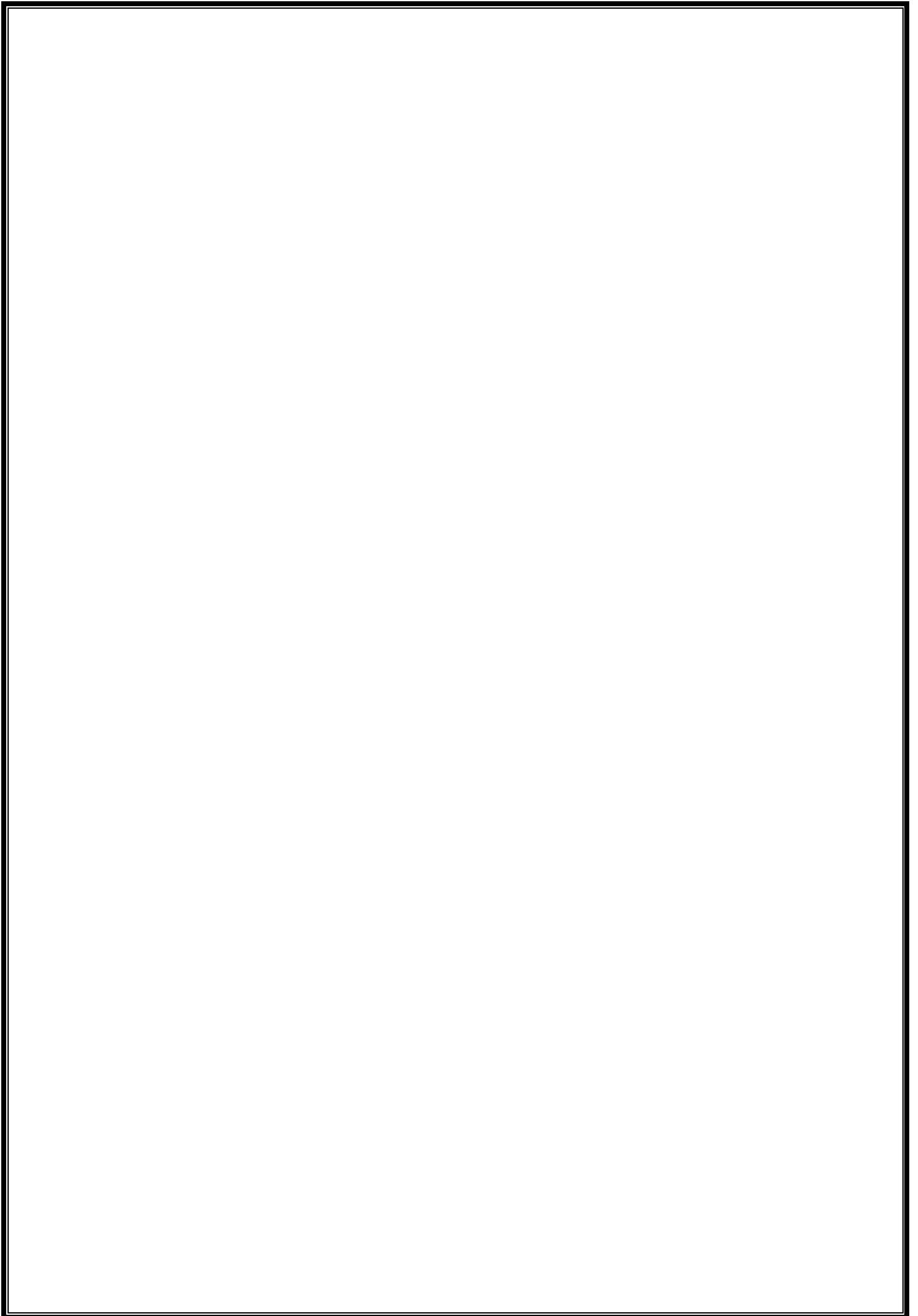




**PNB ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ്
ലിമിറ്റഡിന്റെ ഫൈയർ
പ്രാക്ടീസ് കോഡ്**



ഉള്ളടക്ക പട്ടിക

S. No	പ്രത്യേകതകൾ	പേജ് നമ്പർ
1	ലക്ഷ്യങ്ങളും അപേക്ഷയും	2
2	സുതാര്യമായ രീതിയിൽ പ്രവർത്തിക്കുക	2
3	പരസ്യവും വിപണനവും വിൽപ്പനയും	2
4	വാങ്ങുകൾ	3
5	ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസി	5
6	കൂടിശ്ശികയുടെ ശേഖരണം	5
7	പരാതികളും ആവലാതികളും	6
8	ജനറൽ	7

വേർഷൻ ഹിസ്റ്ററിയുടെ സംഗ്രഹം

പോളിസി അംഗീകരാച്ചത	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്
പോളിസി തയ്യാറാക്കിയത്	ദേശീയ തലവൻ - കസ്റ്റമർ സർവീസ് & ബ്രാഞ്ച് പ്രവർത്തനങ്ങൾ
പോളിസി പുതുക്കിയ അവസാന തീയതി	2011 /V1.0 ജനുവരി 2017/V2.0 നവംബർ 2019/V3.0 ഒക്ടോബർ 28, 2020/V4.0
നിലവിലെ പുനരവലോകന തീയതി/നമ്പർ	V5.0

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

PNB ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് ("കമ്പനി") 2021 ലെ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനി (റിസർവ് ബാങ്ക്) നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (FPC) ഭേദഗതി ചെയ്യുകയും അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്തു. 2021 ഫെബ്രുവരി 17-ന് RBI സർക്കുലർ RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 പ്രകാരം റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ പുറപ്പെടുവിച്ച നിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ചുള്ളതാണ് ഇത്.

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

I. FPC-യുടെ അപേക്ഷ

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

II. ലോണുകൾക്കും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗിനുമുള്ള അപേക്ഷ

- i. കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ മനസ്സിലാക്കുന്ന ഒരു ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം
- ii. ഫീസ് / ചാർജുകൾ സംബന്ധിച്ച എല്ലാ വിവരങ്ങളും കമ്പനി സുതാര്യമായി കടം വാങ്ങുന്നയാളോട് വെളിപ്പെടുത്തും. അതായത് വായ്പ തുക അനുവദിക്കാതിരിക്കുകയോ ചിലവഴിക്കാതിരിക്കുകയോ ചെയ്യാൻ മടക്കി നൽകാവുന്ന തുക, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ഓപ്പഷനുകളും ചാർജുകളും, പിഴ പലിശ/ പിഴ വൈകിയ തിരിച്ചടവ്, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, ഫിക്സ്ഡ് നിരക്കിൽ നിന്ന് ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കുകളിലേക്ക് അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ചും വായ്പ മാറുന്നതിനുള്ള പരിവർത്തന നിരക്കുകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, ഏതെങ്കിലും പലിശ റീസെറ്റ് ക്ലോസിന്റെ അസ്തിത്വവും കടം വാങ്ങുന്നവന്റെ പലിശയെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും കാര്യവും ഉണ്ടെങ്കിൽ അതെല്ലാം. മറ്റൊരു വിധത്തിൽ പറഞ്ഞാൽ, ലോൺ അപേക്ഷ അനുവദിക്കുക, പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുക എന്നിവയടക്കം ഉള്ള എല്ലാ ചാർജുകളും ഉൾപ്പെടെ 'എല്ലാം ചിലവ്' സുതാര്യമായ രീതിയിൽ കമ്പനി വെളിപ്പെടുത്തും. അത്തരം ചാർജുകൾ/ഫീസുകൾ വിവേചനരഹിതമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും വേണം.
- iii. വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തണം. അതുവഴി മറ്റ് എച്ച്എഫ്സികൾ നൽകുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി

അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം ചെയ്യുന്നതിനും വിവരമുള്ള തീരുമാനം എടുക്കുന്നതിനും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് കഴിയും. അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ ലിസ്റ്റ് അപേക്ഷാ ഫോമിൽ സൂചിപ്പിക്കാം.

- iv. എല്ലാ വായ്പ അപേക്ഷകളുടെയും രസീതിനുള്ള അംഗീകാരം നൽകുന്ന ഒരു സംവിധാനം കമ്പനി ആവിഷ്കരിക്കും. വായ്പ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്ന സമയപരിധിയും അക്നോളജ്മെന്റിൽ സൂചിപ്പിക്കുന്നതാണ് നല്ലത്.

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

- i. സാധാരണയായി ലോൺ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിശദാംശങ്ങളും അപേക്ഷിക്കുന്ന സമയത്ത് കമ്പനി ശേഖരിക്കും. ഇതിന് എന്തെങ്കിലും കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, വീണ്ടും ബന്ധപ്പെടണമെന്ന് ഉപദേശിക്കാവിനെ ഉടൻ അറിയിക്കണം.
- ii. വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, അപേക്ഷാ രീതി, ഇഎംഐ ഘടന, പ്രീപേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ, പിഴപ്പലിശ(ഉണ്ടെങ്കിൽ), എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക, സാംഗ്ഷൻ ലെറ്റർ മുഖേനയോ അല്ലാതെയോ, പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ, കമ്പനി വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കും. ഈ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും രേഖാമൂലമുള്ള അംഗീകാരം കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അതിന്റെ രേഖയിൽ സൂക്ഷിക്കണം.

- iii. തിരിച്ചടവ് വൈകുന്നതിന് ഇടയാക്കുന്ന പിഴപ്പലിശ കമ്പനി ലോൺ കരാറിൽ ബോൾഡായി രേഖപ്പെടുത്തും.
- iv. ലോണുകൾ അനുവദിക്കുന്ന/വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് കടം വാങ്ങുന്ന ഓരോ ആൾക്കും ലോൺ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ച ഓരോ എൻക്ലോസറുകളുടെയും കോപ്പി സഹിതം അക്നോളഡ്ജ്മെന്റോടു കൂടി ലോൺ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് വ്യത്യസ്തം കൂടാതെ കമ്പനി നൽകണം.
- v. ഉപഭോക്താവിന് വായ്പ നൽകാൻ കമ്പനിക്ക് കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, നിരസിക്കാനുള്ള കാരണം(കൾ) രേഖാമൂലം അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

IV. വ്യവസ്ഥകളിലെയും നിബന്ധനകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം

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

V. ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം

- i. പരാതികളും ആവലാതികളും പരിഹരിക്കാൻ കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഉചിതമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം സംഘടനയ്ക്കുള്ളിൽ നൽകിയിട്ടുണ്ട്. വായ്പ നൽകുന്ന സ്ഥാപനത്തിന്റെ ഭാരവാഹികളുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലേക്കിലും കേൾക്കുകയും നീക്കം ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഈ

- ii. സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കുന്നു.
കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ അനുവർത്തനവും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും ആനുകാലികമായി അവലോകനം ചെയ്യും. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഒരു ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് പതിവായ ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്, നിർദ്ദേശിച്ചേക്കാവുന്നതാണ്.

VI. പരാതികളും ആവലാതികളും

- a. ഓരോ ഓഫീസിലും ഓൺലൈനായി ലഭിച്ചുവെള്ള ഉൾപ്പെടെയുള്ള പരാതികളും ആവലാതികളും, സ്വീകരിക്കുന്നതിനും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനും നീക്കം ചെയ്യുന്നതിനുമുള്ള ഒരു സംവിധാനവും നടപടിക്രമവും കമ്പനിക്കുണ്ട്. ഒരു ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് രേഖാമൂലം പരാതി ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, കമ്പനി ഒരാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ ഒരു അക്നോളഡ്ജ്മെന്റ് / പ്രതികരണം അവൻ/അവൾക്ക് അയയ്ക്കാൻ ശ്രമിക്കും. പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേരും പദവിയും അക്നോളഡ്ജ്മെന്റിൽ അടങ്ങിയിരിക്കണം. കമ്പനിയുടെ നിയുക്ത ടെലിഫോൺ ഹെൽപ്പഡെസ്കിലോ ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പറിലോ ഫോണിലൂടെ പരാതി കൈമാറിയാൽ ഉപഭോക്താവിന് ഒരു പരാതി റഫറൻസ് നമ്പർ നൽകുകയും ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ അതിന്റെ പുരോഗതി അറിയിക്കുകയും വേണം.

- b. കാര്യം പരിശോധിച്ച ശേഷം, കമ്പനി, ഉപഭോക്താവിന് അന്തിമ പ്രതികരണം അയയ്ക്കുകയോ, എന്തുകൊണ്ട് പ്രതികരിക്കാൻ കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യമായിരിക്കുന്നുവെന്നും രസീതു ലഭിച്ച് ആറാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ അത് ചെയ്യാൻ ശ്രമിക്കുമെന്നും വിശദീകരിക്കുകയും ചെയ്യും. ഇനിയും തൃപ്തിയായിട്ടില്ലെങ്കിൽ അവൻ/അവൾ പരാതിയുമായി എങ്ങനെ മുന്നോട്ട് കൊണ്ടുപോകണമെന്ന് അവനെ/അവളെ അറിയിക്കുകയും വേണം.
- c. സങ്കടമനുഭവിക്കുന്ന കടം വാങ്ങുന്നയാളിന് പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിനും ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനും കമ്പനി അതിന്റെ പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം പരസ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ട് (ഇ-മെയിൽ ഐഡി, പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിന് ബന്ധപ്പെടേണ്ടവരുടെ വിശദാംശങ്ങൾ, പ്രശ്നം പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സമയം, മാട്രിക്സ് വർദ്ധിപ്പിക്കുക മുതലായവ വഴി). അത് അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ട് എന്ന് പ്രത്യേകിച്ചും ഉറപ്പാക്കുക.
- d. പരാതിക്കാരന് ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനിയിൽ നിന്ന് പ്രതികരണം ലഭിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ അത്യപ്തിയുണ്ടെങ്കിൽ, പരാതിക്കാരന് നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിന്റെ കംപ്ലെയ്ന്റ് റിഡ്രസൽ സെല്ലിനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്. അല്ലെങ്കിൽ NHB യുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഓൺലൈനായി പരാതി കൊടുക്കാവുന്നതാണ്. അല്ലെങ്കിൽ NHB ന്യൂഡൽഹിയിലേക്ക് തപാൽ വഴി അയക്കാവുന്നതാണ്.

ഉപഭോക്താവിന് ഒരു പരാതി നൽകണമെങ്കിൽ, അയാൾക്ക് ഇങ്ങനെ ചെയ്യാം:

ലെവൽ 1	ലെവൽ 2	ലെവൽ 3	ലെവൽ 4
<ul style="list-style-type: none"> • ഉപഭോക്താവിന് അവരുടെ ശാഖാ ഓഫീസിലേയ്ക്ക്/ ബ്രാഞ്ച് ബിസിനസ് ഹെഡിന് അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റ് www.pnhousing.com സന്ദർശിച്ചു കൊണ്ട് അവരുടെ പരാതി കൊടുക്കാം. • പരാതി നൽകിയ തീയതി മുതൽ 7-ദിവസത്തിനുള്ളിൽ 	<ul style="list-style-type: none"> • ബ്രാഞ്ച് ബിസിനസ് ഹെഡ് നൽകിയ തീർപ്പിൽ ഉപഭോക്താവ് സംതൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് എഴുതി പരാതി കൊടുക്കാവുന്നതാണ്: nodalofficer@pnbhousing.com. • പരാതി നൽകിയ തീയതി മുതൽ 7-ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിനോടു പ്രതികരിക്കുന്നതായിരിക്കും. 	<ul style="list-style-type: none"> • ഇനിയും കിട്ടിയ പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് സംതൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ മാനേജിങ് ഡയറൈറ്റർ സിഇഒ യെയും ഇങ്ങനെ എഴുതി അയാൾക്ക് സമീപിക്കാവുന്നതാണ്: executivedirector@pnbhousing.com • പരാതി നൽകിയ തീയതി മുതൽ 7-ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിനോടു പ്രതികരിക്കുന്നതായിരിക്കും. 	<ul style="list-style-type: none"> • മുമ്പു പറഞ്ഞ ഭാഗത്തു നിന്നും കിട്ടിയ തീർപ്പിൽ ഇനിയും ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ 30 ദിവസത്തിനകം താഴെ കാണുന്ന അഡ്രസിൽ ഉപഭോക്താവിന് നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്: • നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക്, ഡിപ്പാർട്ടുമെന്റ് ഓഫ് റെഗുലേഷൻ

<p>ഉപഭോക്താവിനോടു പ്രതികരിക്കുന്നതായിരിക്കും.</p> <p>താഴെ പറയുന്ന പ്രകാരം ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജ്മെന്റ് സെല്ലിൽ എത്തിച്ചേരാം:</p> <p>കസ്റ്റമർ കെയർ നമ്പർ: 18001208800</p> <p>കസ്റ്റമർ കെയർ ഇ-മെയിൽ ഐഡി: customercare@pnbhousing.com</p> <p>വെബ്സൈറ്റ്: www.pnbhousing.com</p>	<p>പകരമായി,</p> <ul style="list-style-type: none"> പരാതിക്കാർക്ക് ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ ഓഫീസർക്ക് പരാതി അയയ്ക്കാവുന്നതാണ്: <p>പിഎൻബി ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് 9-ആം നില, അന്തിക്ഷ് ഭവൻ, 22 കസ്റ്റർബാ ഗാന്ധി മാർഗ്, ന്യൂഡൽഹി - 110001</p> <p>ശ്രദ്ധിക്കുക: - ദയവായി കമ്പനിൻറെ മുകൾഭാഗത്ത് 'പരാതി പരിഹാരം' എന്നു സൂചിപ്പിക്കുക.</p>		<p>ആന്റ് സൂപ്പർവിഷൻ (പരാതി പരിഹാര സെൽ), 4th ഫ്ലോർ, കോർ-5A, ഇന്ത്യ ഹാബിറ്റാറ്റ് സെന്റർ, ലോധി റോഡ്, ന്യൂ ഡൽഹി - 110003</p> <ul style="list-style-type: none"> ഇനി പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ പരാതിക്കാർ കമ്പയിന്റ് റിഡ്രസൽ സെല്ലിനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്: https://grids.nhbonline.org.in www.nhb.org.in
--	--	--	---

VII. ഭാഷയും ആശയവിനിമയ രീതിയും ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

ഇവിടെ മുകളിൽ വിവരിച്ചിരിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കി ബോർഡിൻറെ അംഗീകാരത്തോടെ കമ്പനി ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (അത് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഒരു ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം) സ്ഥാപിക്കുന്നതാണ്. വിവിധ പങ്കാളികളുടെ അറിവിലേക്കായി ഇത് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും സ്ഥാപിക്കും.

VIII. എച്ച്എഫ്സികൾ ഈടാക്കുന്ന അമിത പലിശയുടെ നിയന്ത്രണം

- I. പലിശ നിരക്കും അപകടസാധ്യതയുടെ ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും വിവിധ വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വായ്പക്കാരനോടോ ഉപഭോക്താവിനോടോ വെളിപ്പെടുത്തുകയും അത് അനുമതികത്തിൽ വ്യക്തമായി കാണിക്കുകയും ചെയ്യും. പിഴപ്പലിശ/ചാർജ്ജുകൾ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) എന്നിവയ്ക്കായി കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് വ്യക്തമായി നയം രൂപീകരിക്കും.
- II. പലിശ നിരക്കുകളും അപകടസാധ്യതകളുടെ ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും പിഴ പലിശയും (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കുകയോ പ്രസക്തമായ പത്രങ്ങളിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയോ ചെയ്യും. വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതോ അല്ലെങ്കിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതോ ആയ വിവരങ്ങൾ പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.
- III. പലിശ നിരക്കും പിഴപ്പലിശയും (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) വാർഷിക നിരക്ക് ആയിരിക്കണം, അതുവഴി അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയാം.
- IV. വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് ശേഖരിക്കുന്ന തവണകളിൽ പലിശയും മുതലും തമ്മിലുള്ള വിഭജനം വ്യക്തമായി സൂചിപ്പിക്കണം.

IX. പരസ്യം ചെയ്യൽ, വിപണനം, വിൽപ്പന

കമ്പനി ഇത് ഉറപ്പാക്കും;

- i. എല്ലാ പ്രൊമോഷണൽ മെറ്റീരിയലുകളും പരസ്യങ്ങളും വ്യക്തവും വസ്തുതാപരവുമാണ്.
- ii. ഒരു സേവനത്തിലേക്കോ ഉൽപ്പന്നത്തിലേക്കോ ശ്രദ്ധയാകർഷിക്കുന്നതും പലിശനിരക്കിനെക്കുറിച്ചുള്ള പരാമർശം ഉൾപ്പെടുന്നതുമായ ഏതെങ്കിലും മാധ്യമങ്ങളിലെയോ പ്രൊമോഷണൽ സാഹിത്യത്തിലെയോ പരസ്യത്തിൽ, ഇതര ഫീസുകളും നിരക്കുകളും ബാധകമാണോയെന്ന് കമ്പനി സൂചിപ്പിക്കും. അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും മുഴുവൻ വിശദാംശങ്ങളും അഭ്യർത്ഥിച്ചാലും വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാണ്.
- iii. പലിശ നിരക്കുകൾ, പൊതു ഫീസ്, ചാർജ്ജുകൾ (പിഴപ്പലിശയുണ്ടെങ്കിൽ, അതും ഉൾപ്പെടെ) തുടങ്ങിയ വിവരങ്ങൾ, കമ്പനി അവരുടെ ബ്രാഞ്ചുകളിൽ നോട്ടീസ് ഇടുമ്പോൾ അതിലൂടെയോ അല്ലെങ്കിൽ ടെലിഫോൺ വഴിയോ ഹെൽപ്പ് ലൈനുകൾ വഴിയോ; കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലൂടെയോ; നിയുക്ത സ്റ്റാഫ്/ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക് വഴിയോ; അല്ലെങ്കിൽ സേവന ഗൈഡ്/ താരിഫ് ഷെഡ്യൂൾ തരുന്നതിലൂടെയോ നൽകുന്നു.
- iv. പിന്തുണാ സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് കമ്പനി മൂന്നാം കക്ഷികളുടെ സേവനങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുകയാണെങ്കിൽ, അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ (അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് ലഭ്യമാണെങ്കിൽ) കമ്പനിയുടെ അതേ അളവിലുള്ള രഹസ്യാത്മകതയോടും സുരക്ഷിതത്വത്തോടും കൂടി കൈകാര്യം ചെയ്യേണ്ടത് ആവശ്യമാണ്.

- v. കമ്പനി, കാലാകാലങ്ങളിൽ, ഉപഭോക്താവിന്റെ വിവിധ സവിശേഷതകളുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തിയേക്കാം. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അത്തരം വിവരങ്ങൾ/സേവനം ലഭിക്കുന്നതിന് മെയിൽ മുഖേനയോ അല്ലെങ്കിൽ വെബ്സൈറ്റിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തോ ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പറിലൂടെയോ അവന്റെ/അവളുടെ സമ്മതം നൽകിയാൽ മാത്രമേ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച അവരുടെ മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളെക്കുറിച്ചോ പ്രൊമോഷണൽ ഓഫറുകളെക്കുറിച്ചോ ഉള്ള വിവരങ്ങൾ, അവരെ അറിയിക്കൂ.
- vi. ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ വിപണിയിൽ ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് കമ്പനി അവരുടെ ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻസികൾക്ക് (ഡിഎസ്എ) ഒരു പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ബാധകമാക്കും/നിർദ്ദേശിക്കും. ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ വിപണനം ചെയ്യുന്നതിന് അവരുടെ സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാണ്, മറ്റെല്ലാ കാര്യങ്ങളിലെയും പോലെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വ്യക്തിപരമായോ ഫോൺ വഴിയോ വിൽക്കുന്നതിനായി ഉപഭോക്താവിനെ സമീപിക്കുമ്പോൾ അവർ സ്വയം തിരിച്ചറിയേണ്ടതുണ്ട്.
- vii. ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജന്റുകൾക്ക്(ഡിഎസ്എ) / ഡയറക്ട് മാർക്കറ്റിംഗ് ഏജന്റുകൾക്ക് (ഡിഎംഎ) ഉള്ള മാതൃകാ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ കമ്പനി സ്വീകരിക്കും.
- viii. DMA-കളുടെ പെരുമാറ്റം കമ്പനി ആനുകാലികമായി അവലോകനം ചെയ്യും. കമ്പനിയുടെ പ്രതിനിധി/കൊറിയർ അല്ലെങ്കിൽ DSA ഏതെങ്കിലും അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിൽ ഏർപ്പെടുകയോ ഈ കോഡിന്റെ ലംഘനം നടത്തുകയോ ചെയ്തതായി ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് എന്തെങ്കിലും പരാതി ലഭിച്ചാൽ, പരാതി അന്വേഷിക്കാനും കൈകാര്യം ചെയ്യാനും നഷ്ടം നികത്താനും ഉചിതമായ നടപടികൾ ആരംഭിക്കും.

X. ജാമ്യം നിൽക്കുന്നവർ

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

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

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

XI. സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും

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

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

ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ, നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് അവന്റെ/ അവളുടെ രേഖാമൂലമുള്ള അനുമതി കമ്പനി സ്വന്തമാക്കും.

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

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

XII. സ്ഥിര നിക്ഷേപങ്ങൾ

- a. എല്ലാത്തരം നിക്ഷേപങ്ങൾക്കും ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ ലോക്ക്-ഇൻ കാലയളവ് 3 മാസമായിരിക്കും. നിക്ഷേപങ്ങളുടെ മുൻകൂർ പണമടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള പലിശ നിരക്കുകൾ താഴെ പറയുന്നവയാണ്:
 - i. മൂന്ന് മാസത്തിന് ശേഷം എന്നാൽ ആറ് മാസത്തിന് മുമ്പ് - വ്യക്തിഗത നിക്ഷേപകർക്ക് നൽകേണ്ട പരമാവധി പലിശ പ്രതിവർഷം 4% ആയിരിക്കും, മറ്റ് വിഭാഗത്തിലുള്ള നിക്ഷേപകരുടെ കാര്യത്തിൽ പലിശയില്ല.
 - ii. ആറ് മാസത്തിന് ശേഷം എന്നാൽ കാലാവധി പൂർത്തിയാകുന്നതിന് മുമ്പ് - അടയ്ക്കേണ്ട പലിശ, നിക്ഷേപം പ്രവർത്തിച്ച കാലയളവിലെ ഒരു പൊതു നിക്ഷേപത്തിന് ബാധകമായ പലിശ നിരക്കിനേക്കാൾ 1% കുറവായിരിക്കും.
 - iii. ഡെപ്പോസിറ്റ് പ്രവർത്തിച്ച കാലയളവിലേക്ക് ഒരു നിരക്കും വ്യക്തമാക്കിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ - നിക്ഷേപങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്ന ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ നിരക്കിനേക്കാൾ 2 % കുറവ്.

കമ്പനിയുടെ അംഗീകൃത ഏജന്റിന് നിക്ഷേപങ്ങളുടെ മുഴുവൻ കാലയളവിനും ബ്രോക്കറേജ് മുൻകൂറായി നൽകും. അകാല പിൻവലിക്കൽ കാര്യത്തിൽ, ബ്രോക്കറേജ് പൂർത്തിയാക്കിയ കാലയളവിലേക്ക് നൽകണം, കൂടാതെ അധികമായി നൽകിയ ബ്രോക്കറേജ് ഡെപ്പോസിറ്റ് തുകയിൽ നിന്ന് വീണ്ടെടുക്കും.

b. നിക്ഷേപങ്ങൾ കമ്പനി നിശ്ചിത കാലയളവിലേക്ക് സ്വീകരിക്കുന്നു, കാലാകാലങ്ങളിൽ നിക്ഷേപം പുതുക്കേണ്ടത് നിക്ഷേപകന്റെ ഉത്തരവാദിത്തമാണ്. ഡെപ്പോസിറ്റുകൾ 7 വർഷത്തേക്ക് പുതുക്കിയില്ലെങ്കിൽ, ഡെപ്പോസിറ്റിന്റെ നിശ്ചിത തീയതി മുതൽ 7 വർഷം പൂർത്തിയാകുമ്പോൾ, കാലഹരണപ്പെട്ട ഡെപ്പോസിറ്റ് ഇൻവെസ്റ്റർ എഡ്യൂക്കേഷൻ & പ്രൊട്ടക്ഷൻ ഫണ്ടിലേക്ക് (ഐഇപിഎഫ്) ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യപ്പെടും, അതിനുശേഷം, നിക്ഷേപകന് നേരിട്ട് ഡെപ്പോസിറ്റ് റീഫണ്ടിനായി ഐ.ഇ.പി.എഫ്. ൽ നിന്നും ക്ലെയിം ചെയ്യാം.

12. ജനറൽ

i. വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് കമ്പനി വിട്ടുനിൽക്കും (കടം വാങ്ങുന്നയാൾ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്താത്ത വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ).

ii. കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് വായ്പാ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, കമ്പനിയുടെ സമ്മതമോ മറ്റെന്തെങ്കിലും എതിർപ്പോ ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം കൈമാറ്റം, നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.

iii. വായ്പകൾ നൽകുമ്പോഴെല്ലാം, തുക, കാലാവധി, തിരിച്ചടവിന്റെ ആനുകാലികം എന്നിവ വഴി തിരിച്ചടവ് പ്രക്രിയ ഉപഭോക്താവിന് കമ്പനി വിശദീകരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്താവ് തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ പാലിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് രാജ്യത്തെ നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി നിർവ്വഹിക്കപ്പെട്ട പ്രക്രിയ പിന്തുടരും. ഉപഭോക്താവിന് അറിയിപ്പ് അയച്ചുകൊണ്ട് ഓർമ്മപ്പെടുത്തുന്നതും വ്യക്തിപരമായ സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തുന്നതും അല്ലെങ്കിൽ സുരക്ഷ വീണ്ടെടുക്കുന്നതും ഈ പ്രക്രിയയിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.

iv. ലോണുകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, കമ്പനി ഉപദ്രവിക്കില്ല, അതായത്. കടം വാങ്ങുന്നവരെ അസാധാരണ സമയങ്ങളിൽ സ്ഥിരമായി ശല്യപ്പെടുത്തുക, ലോണുകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് മസിൽ പവർ പ്രയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയവ. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് മതിയായ പരിശീലനം സ്റ്റാഫ് നേടിയിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

v. ഇടപഴകുന്ന റിക്കവറി ഏജന്റുമാർക്കുവേണ്ടി കമ്പനി നയം രൂപീകരിക്കുന്നതിന്.

vi. ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഹൗസിംഗ് ലോണുകൾ മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കുന്നതിന് കമ്പനി പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ലെവിയോ പിഴയോ ഈടാക്കില്ല:

- o ഭവന വായ്പ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ളതും

- ഏതെങ്കിലും സ്രോതസ്സിൽ നിന്ന് മുൻകൂട്ടി അടച്ചതും.
- o ഭവനവായ്പ സ്ഥിരമായ പലിശ നിരക്കിലുള്ളതും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ സ്വന്തം സ്രോതസ്സുകളിൽ നിന്ന് വായ്പ മുൻകൂട്ടി അടച്ചതും.

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

എല്ലാ ഡ്യൂവൽ/സ്പെഷ്യൽ റേറ്റ് (ഫിക്സ്ഡ്, ഫ്ലോട്ടിംഗ് എന്നിവയുടെ സംയോജനം) ഹൗസിംഗ് ലോണുകളും പ്രീ-ക്ലോഷർ സമയത്ത് ലോൺ ഫിക്സ്ഡ് അഥവാ ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിലാണോ എന്നതിനെ ആശ്രയിച്ച് ഫിക്സ്ഡ്/ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിന് ബാധകമായ പ്രീ-ക്ലോഷർ മാനദണ്ഡങ്ങൾ ആകർഷിക്കും. ഡ്യൂവൽ/സ്പെഷ്യൽ റേറ്റ് ഭവനവായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, നിശ്ചിത പലിശ നിരക്ക് കാലയളവ് അവസാനിച്ചതിന് ശേഷം, ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ലോണായി മാറ്റിക്കഴിഞ്ഞാൽ, ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിന് പ്രീ-ക്ലോഷർ മാനദണ്ഡം ബാധകമാകും. ഇനി മുതൽ ഫോർക്ലോസ് ചെയ്യുന്ന ഇത്തരം ഇരട്ട/പ്രത്യേക നിരക്ക് ഭവനവായ്പകൾക്കും ബാധകമാണ്. വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലയളവിനും നിരക്ക് നിശ്ചയിക്കുന്ന ഒന്നാണ് ഫിക്സ്ഡ് റേറ്റ് ലോൺ എന്നും വ്യക്തമാക്കുന്നു.

- vii. സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവരുമായോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് ബിസിനസ്സിന് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടേം ലോണിന് കമ്പനി ഫോർക്ലോഷർ ചാർജ്ജുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ചുമത്തില്ല.

- viii. കമ്പനിയും വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാരനും തമ്മിൽ സമ്മതിച്ചിട്ടുള്ള ഭവന വായ്പയുടെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വേഗത്തിലും നല്ലതിലും മനസ്സിലാക്കുന്നതിന്, അത്തരം ലോണിന്റെ ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും (എംഐടിസി) അടങ്ങിയ ഒരു രേഖ കമ്പനി കരസ്ഥമാക്കും. ഈ രേഖ നിലവിലുള്ള വായ്പയ്ക്കും കമ്പനിക്ക് ലഭിക്കുന്ന സെക്യൂരിറ്റി രേഖകൾക്കും പുറമെയായിരിക്കും. കമ്പനി പ്രസ്തുത രേഖ ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റിലും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലും തയ്യാറാക്കും. കമ്പനിയും കടം വാങ്ങുന്നയാളും തമ്മിൽ യഥാവിധി നടപ്പിലാക്കിയ ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് കോപ്പി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അകനോളജ്മെന്റിന് കീഴിൽ നൽകണം.
- ix. കമ്പനിയുടെ പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ സുതാര്യത പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന് സേവന നിരക്കുകൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, പിഴപ്പലിശ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ), ഓഫർ ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങൾ, ഉൽപ്പന്ന വിവരങ്ങൾ, വിവിധ ഇടപാടുകൾക്കുള്ള സമയ മാനദണ്ഡങ്ങൾ, പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം തുടങ്ങിയ വിവിധ പ്രധാന വശങ്ങൾ പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതുണ്ട്. . അതിനാൽ, കമ്പനി "നോട്ടീസ് ബോർഡ്", "ബുക്ക്ലെറ്റുകൾ / ബ്രോഷറുകൾ", "വെബ്സൈറ്റ്", "മറ്റ് ഡിസ്പ്ലേ മോഡ്യൂൾ", "മറ്റ് പ്രശ്നങ്ങൾ" എന്നിവയിലെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കും.
- x. കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ച് ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും ഭാഷകളിൽ കമ്പനി പ്രദർശിപ്പിക്കും: ഹിന്ദി, ഇംഗ്ലീഷ് അല്ലെങ്കിൽ ഉചിതമായ പ്രാദേശിക ഭാഷ.
- xi. പ്രായം, വംശം, ജാതി, ലിംഗഭേദം, വൈവാഹിക നില, മതം, വൈകല്യം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കമ്പനി വിവേചനം കാണിക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, ലോൺ പ്രോഡക്ടുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ പ്രായത്തിലുള്ള നിയന്ത്രണങ്ങൾ ബാധകമായി തുടരും.
- xii. ബ്രോഞ്ചിന്റെ നോട്ടീസ് ബോർഡിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിന് പുറമെ, കമ്പനിയുടെ ഔദ്യോഗിക വെബ്സൈറ്റായ www.pnbhousing.com -ൽ, ചാർജുകളുടെ ഷെഡ്യൂൾ, നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ മുതലായവ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന FPC/ MITC കാലാകാലങ്ങളിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നത് കമ്പനി പ്രസിദ്ധീകരിക്കും. കൗണ്ടറിലൂടെയോ ഇലക്ട്രോണിക് ആശയവിനിമയത്തിലൂടെയോ ഇമെയിലിലൂടെയോ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം കമ്പനി ഒരു പകർപ്പ് നൽകും. എന്നിരുന്നാലും, സമൂഹത്തിലെ വിവിധ വിഭാഗങ്ങൾക്കായി രൂപകല്പന ചെയ്തിട്ടുള്ള സ്ത്രീകൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിനോ അതിൽ പങ്കെടുക്കുന്നതിനോ ഇത് കമ്പനിയെ തടയുന്നില്ല.
- xiii. ഉപഭോക്താവിന്റെ പ്രത്യേക അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം, ഗുണഭോക്താവിന്റെ/ നിർമ്മാതാവിന്റെ/ വെണ്ടറുടെയും കമ്പനിയുടെയും അക്കൗണ്ടിലേക്ക് NEFT/RTGS മുഖേന ലോൺ വരവ് ഇലക്ട്രോണിക് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യാനുള്ള സൗകര്യം കമ്പനി നൽകും.
- xiv. കമ്പനിക്ക് വെബ്സൈറ്റിൽ ഉപഭോക്തൃ പോർട്ടൽ സൗകര്യമുണ്ട്, പാസ്വേഡുകൾ ശരിയായി രജിസ്റ്റർ ചെയ്തുകൊണ്ട് ഐടി ആവശ്യങ്ങൾക്കായി പ്രൊവിഷണൽ/ഫൈനൽ പലിശ അടച്ചു സർട്ടിഫിക്കറ്റ്, അക്കൗണ്ടുകളുടെ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് മുതലായവ ലഭിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിന് അത്തരം സൗകര്യത്തിലൂടെ അക്കൗണ്ടുകളിലേക്ക്

എത്താൻ കഴിയും.

- xv. സാധാരണയായി, ഉപഭോക്താവിന്റെ ഏതെങ്കിലും അക്കൗണ്ടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ ഡാറ്റയും/രേഖകളും ലോൺ/അക്കൗണ്ട് അവസാനിപ്പിച്ച് 5 വർഷത്തിന് ശേഷം നീക്കം ചെയ്യപ്പെടും, കൂടാതെ 5 വർഷത്തിന് ശേഷം അത്തരം അക്കൗണ്ടുകളുടെ വിവരങ്ങൾ/ഡാറ്റ നൽകുന്നതിനുള്ള ഒരു അഭ്യർത്ഥനയും കമ്പനി സ്വീകരിക്കില്ല.
- xvi. വായ്പ വിതരണം ചെയ്ത് കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ/വെണ്ടറുടെ പേരിൽ ചെക്ക് നൽകിയ ശേഷം, എന്തെങ്കിലും കാരണങ്ങളാൽ വാങ്ങൽ ഇടപാട് പൂർത്തിയാക്കാൻ കഴിയാതെ വരികയും ചെയ്ത് ലോൺ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് റീക്രഡിറ്റ് ചെയ്യുകയും ചെയ്താൽ, ലോൺ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യുന്ന തീയതിയും ലോൺ ക്ലോസ് ചെയ്യുന്ന തീയതിയും തമ്മിലുള്ള കാലയളവിലേക്കുള്ള പലിശ ബാധകമായ നിരക്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ നൽകണം..
- xvii. ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ കാലാകാലങ്ങളിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നത് പോലെ, നിങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ അറിയുക (KYC), ആന്റി മണി ലോണ്ടറിംഗ് (AML), കസ്റ്റമർ സ്വീകാര്യത നയം എന്നിവയുടെ നിയമങ്ങൾ ഉപഭോക്താവ് പാലിക്കണം.
- xviii. കടം വാങ്ങുന്നവർ അഭിമുഖീകരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും "വായ്പക്കാരുമായി ബന്ധപ്പെട്ട" യഥാർത്ഥ ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ ഉണ്ടായാൽ കമ്പനി ഉടനടി ശ്രദ്ധിക്കും. ലോൺ അനുവദിക്കുന്നതിലും വിതരണം ചെയ്യുന്നതിലും കമ്പനി ശ്രദ്ധാലുവായിരിക്കും. എന്നാൽ പ്രോപ്പർട്ടി/വസ്തു സംബന്ധമായ പ്രശ്നങ്ങൾക്ക് വാറന്റി ഒന്നും നൽകില്ല, കൂടാതെ വസ്തുവിന്റെ അവകാശം, നിർമ്മാണത്തിന്റെ ഗുണനിലവാരം, പ്രോജക്റ്റിന്റെ പുരോഗതി മുതലായവയിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ സ്വയം തൃപ്തിപ്പെടണം.
- xix. ശരിയായ തപാൽ വിലാസം, ഇ-മെയിൽ ഐഡി, ടെലിഫോൺ നമ്പർ, മൊബൈൽ നമ്പർ എന്നിവയും കമ്പനിയുമായി ആശയവിനിമയത്തിനുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും മാർഗങ്ങളും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യേണ്ടത് കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ഉത്തരവാദിത്തമാണ്.
- xx. വായ്പയുടെ അതേ കാലയളവ് നിലനിർത്തുന്നതിന് വായ്പയുടെ ബൾക്ക് / ലംപ് സൗകര്യം പ്രീ-പേയ്മെന്റ് കണക്കിലെടുത്ത്, വായ്പക്കാരന്റെ നിർദ്ദിഷ്ട അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം EMI തുകയിൽ എന്തെങ്കിലും പ്രോ-റാറ്റാ കുറവ് വരുത്തിയാൽ EMI കുറയ്ക്കുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന പരിഗണിക്കും. മുൻകൂർ പേയ്മെന്റിനെ സംബന്ധിച്ചിടത്തോളം, അത്തരം മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് കുറഞ്ഞത് 5 ഇഎംഐകൾക്ക് തുല്യമായ സന്ദർഭങ്ങളിൽ മാത്രമേ ഉപഭോക്താവിന് ഇഎംഐയിൽ കുറവുണ്ടാകൂ.
- xxi. ലോണിന്റെ കാലാവധി നീട്ടൽ: ROI-യിൽ എന്തെങ്കിലും ഉയർന്ന പുതുക്കൽ ഉണ്ടാകുമ്പോഴെല്ലാം, ലോൺ അക്കൗണ്ടിലെ മാറ്റങ്ങളും ബാലൻസ് ലോൺ കാലാവധിയും, വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ കമ്പനി സ്വയമേവ / ഭാവിയിൽ അറിയിക്കും. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ഈ ഓപ്ഷനുകൾ ഉണ്ടായിരിക്കും -
 - i. ബാധകമായ മെച്ചപ്പെടുത്തിയ EMI ഭാവിയിൽ അടയ്ക്കുന്നതിന്, അല്ലെങ്കിൽ
 - ii. ബാധകമായ ഒറ്റത്തവണ മുൻകൂർ പേയ്മെന്റുകൾ അടച്ച് അതേ EMI

തുടരുക, അല്ലെങ്കിൽ

iii. അതേ EMI തുടരുകയും ലോണിന്റെ കാലാവധി നീട്ടുകയും ചെയ്യുക.

മേൽപ്പറഞ്ഞ ഏതെങ്കിലും കാര്യങ്ങൾക്ക് ശാഖ സന്ദർശിക്കുക/ ബന്ധപ്പെടുക, ആശയവിനിമയം നടത്തുക / പലിശ നിരക്കിലെ മാറ്റങ്ങൾ എന്നിവ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ഉത്തരവാദിത്തമായിരിക്കും.

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

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

xxiv. കോഡ് പരസ്യപ്പെടുത്തുന്നതിന്, കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യണം:

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