

1. ପରିଚୟ

ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, ଯାହାକି ସମ୍ଭାବ୍ୟ/ବିଦ୍ୟମାନ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହ କାରବାର/ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ ସମୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣର ମାନଦଣ୍ଡ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରେ, ତାହା ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ଦିନାଙ୍କିତ 28 ନଭେମ୍ବର 2025 ତାରିଖର **ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ବିଭାଗ ସଂସ୍ଥା – ଦାୟିତ୍ୱଶୀଳ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ) ଦିଶାନ୍ତର୍ଦ୍ଦେଶ, 2025** (ଏହାପରଠାରୁ "**ଦାୟିତ୍ୱଶୀଳ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ ଦିଶାନ୍ତର୍ଦ୍ଦେଶ, 2025**") ଭାବେ ସମ୍ବର୍ଦ୍ଧିତ) ସହିତ ଏକତ୍ର ପଠିତ **ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ) ଦିଶାନ୍ତର୍ଦ୍ଦେଶ, 2025** (ଏହାପରଠାରୁ "**HFC ଦିଶାନ୍ତର୍ଦ୍ଦେଶ, 2025**") ଭାବେ ସମ୍ବର୍ଦ୍ଧିତ) ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି । ଏହି ଦିଶାନ୍ତର୍ଦ୍ଦେଶଗୁଡ଼ିକୁ ଏହି କ୍ଷେତ୍ର ମଧ୍ୟରେ ସର୍ବୋତ୍ତମ କର୍ପୋରେଟ୍ ଆଚରଣ ଅନୁସରଣ କରିବାର ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି । ଉପରୋକ୍ତ ଦିଶାନ୍ତର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ ଆବାସ ଫାଇନାନ୍ସିୟର୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (“ଆବାସ”) ଏକ “ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା” ପ୍ରଣୟନ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିଛି । ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତାର ମୂଳ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଉତ୍ତମ ଆବାସ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ (ମାନ)ଙ୍କ ନିମନ୍ତେ ସହାୟକ ହେବା ।

2. ଏହି ସଂହିତାର ପ୍ରୟୋଗ

ଏହା ଆବାସର ସମସ୍ତ ସଂଚାଳନ/ସର୍ଭିସ୍ ସ୍ଥାନ ଯେପରି ବ୍ରାଞ୍ଚ, ରିଜିଅନ୍ ଏବଂ କର୍ପୋରେଟ୍ ଅଫିସ୍‌ରୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେବ । ଏହା ସମସ୍ତ କାଉଣ୍ଟରରେ, ଫୋନ୍ ଯୋଗେ, ଡାକ ଯୋଗେ, ବିନିମୟ ବୈଦ୍ୟୁତିକ ଉପକରଣ ମାଧ୍ୟମରେ, ଇଣ୍ଟରନେଟ୍‌ରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପଦ୍ଧତିରେ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ ସମସ୍ତ ସ୍ୱୀକୃତିପ୍ରାପ୍ତ କର୍ମକର୍ତ୍ତା, ପରାମର୍ଶଦାତା, ଅଂଶୀଦାର), ସହାୟକ ସଂସ୍ଥା ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ପ୍ଲଟଫର୍ମ (ନିଜସ୍ୱ/ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ ଥିବା) ମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତାକୁ କଡ଼ାକଡ଼ି ଭାବେ ଅନୁସରଣ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

3. ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

- a) ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଏକ ଭାଷାରେ କରାଯିବ ।
- b) ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଦେୟ ଦେୟ/ଶୁଳ୍କ, ରଣ ରାଶି ମଞ୍ଜୁର/ବିତରଣ କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରାଗଲେ ଫେରସ୍ତଯୋଗ୍ୟ ଦେୟ ପରିମାଣ, ପ୍ରାକ୍-ପରିଶୋଧ ବିକଳ୍ପ ଏବଂ ଏଥିପାଇଁ ଥିବା କୌଣସି ଶୁଳ୍କ, ବିଳମ୍ବ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଥିବା କୌଣସି ଜୋରିମାନା, ସ୍ଥିର ରୁ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ କିମ୍ବା ବିପରୀତ ଭାବରେ ରଣ ପରିବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ ରୁପାନ୍ତର ଶୁଳ୍କ, କୌଣସି ସୁଧ ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ପାଇଁ ଥିବା ଖଣ୍ଡ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ଅନ୍ୟ ଯେକୌଣସି ବିଷୟ ସମ୍ପର୍କରେ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଆବାସ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରିବ । ଅର୍ଥାତ୍, ଆବାସ ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କିମ୍ବା ମଞ୍ଜୁରୀରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଥିବା ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି ସମୁଦାୟ ଖର୍ଚ୍ଚକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରିବ । ଏପରି ଶୁଳ୍କ/ ଦେୟଗୁଡ଼ିକ ଅଣ-ଭେଦଭାବମୂଳକ ବୋଲି ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ କରିବ ।

- c) ଆବାସ ଶାରୀରିକ ଭାବରେ ବିକଳାଙ୍ଗ, ଦିବ୍ୟାଙ୍ଗ/ ଭିକ୍ଷୁକ୍ଷମ କିମ୍ବା ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ସହ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ କୌଣସି ପ୍ରକାର ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ। ଆବାସ ଏଭଳି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ମାନବିକ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ସହ ବ୍ୟବହାର କରିବ ଏବଂ ଏଭଳି ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ଶାଖାକୁ ଆସିଥିବା ଅନ୍ୟ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଅପେକ୍ଷା ତାଙ୍କର ପ୍ରଶ୍ନ/ଆବେଦନର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅଗ୍ରାଧିକାର ଦେବ। ଏହା ସହିତ ଆବାସ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ସମୟରେ ବରିଷ୍ଠ ନାଗରିକ, ଶାରୀରିକ ଭାବେ ଅକ୍ଷମ, ଦିବ୍ୟାଙ୍ଗ କିମ୍ବା ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଏବଂ ନିରକ୍ଷର ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଭଳି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଏହାକୁ ସହଜ ଓ ସୁବିଧାଜନକ କରିବା ନିମନ୍ତେ ବିଶେଷ ପ୍ରୟାସ କରିବ।
- d) ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଋଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ଆଗ୍ରହକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବା ପରି ସାଧାରଣ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଅନ୍ୟମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା ହୋଇପାରିବ। ଋଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରିବ। ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହ ଦାଖଲ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ଥିବା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ତାଲିକା ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ସୂଚିତ ହେବ।
- e) ଆବାସ ସମସ୍ତ ଋଣ ଆବେଦନ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ସମ୍ପର୍କରେ ଏକ ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ଵୀକୃତି ପ୍ରଦାନ ନିମନ୍ତେ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସୃଷ୍ଟି କରିବ। ଋଣ ଆବେଦନ ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବାର ସମୟସୀମା ଏହି ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ଵୀକୃତିରେ ସୂଚିତ କରିବାକୁ ଜୋର୍ ଦିଆଯିବ।

4. ଋଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ, ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ଋଣ ଆବେଦନ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ସମ୍ପର୍କରେ ଯୋଗାଯୋଗ

- a) ସାଧାରଣତଃ ଋଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ନିମନ୍ତେ ଆବେଦନ ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ ଆବାସ ଦ୍ଵାରା ଆବେଦନ ସମୟରେ ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ। ଏହା କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା କ୍ଷେତ୍ର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ ପୁଣି ଥରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଏ ବୋଲି କୁହାଯିବ।
- b) ଆବାସ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ଋଣ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ପ୍ରକାରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଋଣ ପରିମାଣ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଜଣାଇବେ, ଯେଉଁଥିରେ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ଆବେଦନ ପଦ୍ଧତି, EMI ସଂରଚନା, ପ୍ରାକ୍-ପୈଠ ଶୁଳ୍କ, ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଏବଂ ରେକର୍ଡ ପାଇଁ ଏହା ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଏହି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଗ୍ରହଣ କରିବା ସମ୍ପର୍କରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ କରିବେ।
- c) ଆବାସ ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ମୋଟା ଅକ୍ଷରରେ ବିଲମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ ନିମନ୍ତେ ଲାଗୁ କରାଯାଉଥିବା ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ।
- d) ଆବାସ, ଋଣ ମଞ୍ଜୁରୀ କିମ୍ବା ବିତରଣ ସମୟରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଋଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ଵୀକାର ବିପକ୍ଷରେ ଋଣ ରାଜିନାମାର ଏକ ନକଲ ଏଥିରେ ଉଲ୍ଲେଖ ଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ସଂଲଗ୍ନକର ଏକ ନକଲ ସହିତ ନିଶ୍ଚୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- e) ଋଣ ଆବେଦନ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର କାରଣ(ଗୁଡ଼ିକ) ସହିତ ତାଙ୍କୁ ଏହି ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ଆବାସର ଅସାମର୍ଥ୍ୟତା ଲିଖିତ ଭାବରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ।

5. ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମେତ ଋଣ ବିତରଣ

- a) ଆବାସ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହି ବିତରଣ ଋଣ ରାଜିନାମା/ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା

- ସହମତ ହୋଇଥିବା ବିଚରଣ ଅନୁସୂଚୀ (ମୂଳ କିମ୍ବା ସଂଶୋଧିତ) କରାଯିବ ।
- b) ଆବାସ ବିଚରଣ ଅନୁସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପ୍ରାକ୍-ପୈଠ ଶୁଳ୍କ, ଅନ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦେୟ/ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ପର୍କରେ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଏକ ଭାଷାରେ ଆଗୁଆ ନୋଟିସ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଏଥିସହିତ, ଆବାସ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ କେବଳ “ଭବିଷ୍ୟତରେ” ଲାଗୁ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହି ସମ୍ପର୍କରେ ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ଆବଶ୍ୟକ ଖଣ୍ଡ ସାମିଲ କରାଯାଇଛି ।
- c) ଯଦି ଏହି ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ନିମନ୍ତେ ଅସୁବିଧାଜନକ ହୁଏ ତେବେ ସେ/ ସେମାନେ ଯେ କୌଣସି ସମୟରେ (ସୁଚନା ବିନା) 60 (ଷାଠିଏ) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏହି ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ କିମ୍ବା ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିପାରିବେ, ଏଥିପାଇଁ ସେମାନଙ୍କୁ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ସଂଶୋଧିତ ସୁଧ ଦେବାକୁ ହେବ ନାହିଁ ।

ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ଉପଲବ୍ଧ ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ 'ଆବାସ ROI ବଦଳ/ରୁପାନ୍ତର ନୀତି' ଅନୁଯାୟୀ, ସମସ୍ତ ବିଦ୍ୟମାନ ଋଣଗ୍ରହଣୀୟ ପାଖରେ ନିଜର ବର୍ତ୍ତମାନର ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁଧ ହାରକୁ ବଦଳାଇ ପ୍ରଚଳିତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁଧ ହାରକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ରହିଛି । ସମସ୍ତ ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଚ୍ଛିନ୍ନ ମାମଲାଗୁଡ଼ିକ ନିମନ୍ତେ ବଦଳ/ ରୁପାନ୍ତର ପାଇବା ପାଇଁ ଦେୟଯୋଗ୍ୟ ବଦଳ/ ରୁପାନ୍ତର ଦେୟ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ଏହା ଶୁଳ୍କ ଅନୁସୂଚୀ ଏବଂ MITC ଅନୁସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ଓ ସୁବିଧା ଗ୍ରହଣ ସମୟରେ ମୂଳ ବକେୟା ଉପରେ ଲାଗୁ କରାଯିବ । ଚୁକ୍ତି କରାଯାଇଥିବା ସମୁଦାୟ ଋଣ ମଧ୍ୟରୁ ଅଣ-ବିଚ୍ଛିନ୍ନ ଋଣରାଶି ଉପରେ କୌଣସି ବଦଳ ଦେୟ ଦେବାକୁ ହେବ ନାହିଁ । ଏହି ସୁବିଧା ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଶୂନ୍ୟ EMI/PEMI ଦେୟ ଥିବା ନିୟମିତ ଭାବରେ ପୈଠ କରୁଥିବା ଋଣଗ୍ରହଣୀୟ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହଣୀୟ(ମାନେ) ଓ ଆବାସ ମଧ୍ୟରେ ଆବଶ୍ୟକ ଦସ୍ତାବିଜକରଣ ସହ ଉଭୟଙ୍କ ସହମତିରେ ଲାଗୁ ହେବ । ଋଣଗ୍ରହଣୀୟମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଅବଧି ଅପରିବର୍ତ୍ତନ ରଖି EMI ହ୍ରାସ କରିବାର କିମ୍ବା EMI ଅପରିବର୍ତ୍ତନ ରଖିବା ଏବଂ ଏହା ଦ୍ୱାରା ତାଙ୍କର ଅବଶିଷ୍ଟ ଅବଧି ହ୍ରାସ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ରହିବ । ସୁଧ ହାର ପୁନଃସ୍ଥାପନ ବଦଳ ତାରିଖଠାରୁ ପରବର୍ତ୍ତୀ ମାସର ପରବର୍ତ୍ତୀ ଚକ୍ର ତାରିଖଠାରୁ ପ୍ରଭାବୀ ହେବ ।

- d) ଆବାସ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଏହି ରାଜିନାମା ଅଧୀନରେ ପେମେଣ୍ଟ କିମ୍ବା ପ୍ରଦର୍ଶନ ପ୍ରତ୍ୟାହାର/ ଭରାଦିତ କରିବା କିମ୍ବା ଅତିରିକ୍ତ ସୁରକ୍ଷା ଚାହିଁବା ନିମନ୍ତେ ନିଷ୍ପତ୍ତିରେ ଆବାସ ଋଣ ରାଜିନାମା ଅନୁପାଳନ କରିବ ।
- e) ଯଦି ଆବାସର ଋଣଗ୍ରହଣୀୟ ବିପକ୍ଷରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପ୍ରତି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଗ୍ରହଣାଧିକାର ନ ଥାଏ ତେବେ ଆବାସ ବକେୟା ଋଣ ରାଶି ପରିଶୋଧ ହେବାର ତୁରନ୍ତ ପରେ ସମସ୍ତ ସୁରକ୍ଷା ମୁକ୍ତ କରିବ । ଯଦି ଏପରି ସେଟ୍-ଅଫ୍ ବା ଋଣ ସମାଯୋଜିତ କରିବାର ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରାଯାଏ, ତେବେ ଋଣଗ୍ରହଣୀୟକୁ ବକେୟା ଦାବିର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଏବଂ ଯେଉଁ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅଧୀନରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବିର ଫାଇସଲା/ପୈଠ ନ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆବାସ ସିକ୍ୟୁରିଟିଗୁଡ଼ିକୁ ନିଜ ପାଖରେ ରଖିବାକୁ ହକ୍‌ଦାର ଅଟେ ତାହାର ଏକ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ ।

6. ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀର ଦାୟିତ୍ୱ

- ଆବାସର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଆପତ୍ତିଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ନିମନ୍ତେ ଅନୁଷ୍ଠାନ ମଧ୍ୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପିତ କରିଛନ୍ତି । ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ରଣପ୍ରଦାନକାରୀ ଅନୁଷ୍ଠାନର ଅଧିକାରୀମାନଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି କାରଣରୁ ସୃଷ୍ଟି ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ବିବାଦ ଶୁଣାଯିବ ଏବଂ ଅତି କମ୍ରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ ।
- ଆବାସର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନା ମଣ୍ଡଳୀ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତାର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଆପତ୍ତି ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଥିବା ସମ୍ପର୍କରେ ସାବଧାନ ସମୀକ୍ଷା ପ୍ରଦାନ କରିବେ ।

7. ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଆପତ୍ତି ସମାଧାନ

- ଆବାସ ନିକଟରେ ଅନୁଭବରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଉଥିବା ସମେତ ଏହାର ପ୍ରତ୍ୟେକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଆପତ୍ତି ଗ୍ରହଣ, ପଞ୍ଜିକରଣ ଏବଂ ସମାଧାନ ନିମନ୍ତେ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ଏକ ପଦ୍ଧତି ରହିଛି ।

ଆମର ଗ୍ରାହକ ଆପତ୍ତି ବ୍ୟବସ୍ଥା ନିମ୍ନ ଅନୁଯାୟୀ ରହିଛି;

ସୋପାନ 1:

ଦୟାକରି ନିକଟସ୍ଥ ଆବାସ ଫାଇନାନ୍ସିୟର୍ସ ଲିମିଟେଡ୍‌ର ଶାଖାକୁ ଯାଆନ୍ତୁ ଏବଂ ଶାଖା ଦ୍ଵାରା ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ କରାଯାଉଥିବା ‘‘ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଆପତ୍ତି ରେଜିଷ୍ଟର’’ରେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଦର୍ଜ ହେବା ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ/ ଆପତ୍ତି ଦାଖଲ କରନ୍ତୁ । (ସୋମବାରରୁ ଶନିବାର କାର୍ଯ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ସକାଳ 9:30 ରୁ ଅପରାହ୍ଣ 6:30 ସମୟରେ)

କିମ୍ବା ଆମକୁ ଏଥିରେ ଲେଖନ୍ତୁ, ମେଲ୍ କରନ୍ତୁ କିମ୍ବା କଲ୍ କରନ୍ତୁ:

ନିମ୍ନ ପଦ୍ଧତିଗୁଡ଼ିକ ଜରିଆରେ କର୍ମୀମାନଙ୍କ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କ ପରିଚାଳନା (CRM) କୋଷକୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ

ଗ୍ରାହକ ସେବା ନଂ: - +91-0141-6618888

ଗ୍ରାହକ ସେବା ଇ-ମେଲ୍ ଆଇଡି: - customercare@aavas.in

ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍‌ରେ ଦର୍ଜ କରି: www.aavas.in

ଆମେ 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ଦେବୁ ।

ସୋପାନ 2:

ଯଦି ଆପଣ ପ୍ରାପ୍ତ କରିଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ କିମ୍ବା 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆପଣ କୌଣସି ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ପାଆନ୍ତି ନାହିଁ ତେବେ କର୍ମୀମାନଙ୍କ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଲେଖିପାରିବେ, ମେଲ୍, ଫୋନ୍ କିମ୍ବା କଲ୍ କରିପାରିବେ:

ଶେଷ ଅବ୍ୟତନ: 05 ଫେବୃଆରୀ 2026

ସୁଶ୍ରୀ ପ୍ରତିଭା ଶର୍ମା

(ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ)

ଆବାସ ଫାଇନାନ୍ସିୟର୍ସ ଲିମିଟେଡ୍

201-202, 2ୟ ମହଲା, ସାଉଥ୍‌ଏଷ୍ଟ ସ୍କୋୟାର୍ ମାନସରୋବର ଇଣ୍ଡଷ୍ଟ୍ରିଆଲ୍ ଏରିଆ, ଜୟପୁର-302020 ଇ-ମେଲ୍ ID:
pratibha.sharma@aavas.in

କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ: +91 141-4659230

ମୋବାଇଲ୍: +91 8003999547

ଏହି ପ୍ରସଙ୍ଗ ପରୀକ୍ଷା କରିବା ପରେ ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆମର ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ପଠାଇବୁ କିମ୍ବା ଆମେ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ଦେବା ପାଇଁ କାହିଁକି ଅଧିକ ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଛୁ ତାହା ଜଣାଇବୁ ଏବଂ ଏହା 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରୟାସ କରିବୁ ।

ସୋପାନ 3:

ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଏକ ମାସ ସମୟ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଅସମାଧିତ ରହିଛି ତେବେ ଆପଣ ସିଧାସଳଖ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ, ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ନିୟାମକ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷକୁ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ନିମ୍ନ ଠିକଣାରେ ପଠାଇ ପାରିବେ:

ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ୍,
ନିୟାମକ ଏବଂ ଡିଭାସନ ବିଭାଗ,
(ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କୋଷ)

4ର୍ଥ ମହଲା, କୋର୍- 5A, ଇଣ୍ଡିଆ ହାବିଟାଟ୍ ସେଣ୍ଟର, ଲୋଧି ରୋଡ୍, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ – 110 003

ଅଭିଯୋଗକାରୀ ମଧ୍ୟ <https://grids.nhbonline.org.in> ଲିଙ୍କ୍ରେ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ ଦର୍ଜ କରିବା ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କୋଷକୁ ଅନୁରୋଧ କରିପାରିବେ ।

- ଯଦି ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଏ, ଆବାସ ତାଙ୍କୁ ଏକ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକୃତି/ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ପଠାଇବା ନିମନ୍ତେ ପ୍ରୟାସ କରିବ । ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକୃତିରେ ଏହି ଆପତ୍ତି ପରିଚାଳନା କରିବାକୁ ଥିବା ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ପଦବୀ ରହିବ । ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ଆବାସର ନ୍ୟସ୍ତ ଟେଲିଫୋନ୍ ହେଲ୍ପଡେସ୍କ୍ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବରରେ ଫୋନ୍ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ସଂଖ୍ୟା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଅଗ୍ରଗତି ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ ।
- ଏହି ମାମଲାର ପରୀକ୍ଷା ନିରୀକ୍ଷା କରିବା ପରେ ଆବାସ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହାର ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ପଠାଇବ କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ଦେବା ପାଇଁ କାହିଁକି ଏହା ଅଧିକ ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଛି ତାହା ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବ ଏବଂ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର ଛଅ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଏପରି କରିବାକୁ ପ୍ରୟାସ କରିବ ଏବଂ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଜଣକ ତଥାପି ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ ତେବେ ସେ ତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ କିପରି ଆଗକୁ ନେଇପାରିବେ ସେ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ ।
- ଆବାସ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ରଣଗ୍ରହଣକାରୀ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ଦର୍ଜ କରିବା ଏବଂ ତାହା ଏହାର ଷ୍ଟେସ୍‌ସାଇଟ୍ରେ ଉପଲବ୍ଧ ତାହା

ବିଶେଷ ଭାବରେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ନିମନ୍ତେ ଏହାର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପଦ୍ଧତି (ଇମେଲ୍ ଆଇଡି ଏବଂ ଅନ୍ୟ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଯେଉଁଠାରେ ଅଭିଯୋଗ ଦର୍ଜ କରାଯାଇପାରିବ, ସମସ୍ୟା ସମାଧାନ ପାଇଁ ମୋଟାମୋଟି ସମୟ, ଉପରକୁ ନେବାର ପଦ୍ଧତି ଇତ୍ୟାଦି)କୁ ସାର୍ବଜନୀନ କରିଛି ।

- ଆବାସ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/ ଶାଖା ଏବଂ ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍‌ରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ ଯେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଆବାସଠାରୁ ଏକ ମାସ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ନ ପାଇବା କିମ୍ବା ପାଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତରରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଅଭିଯୋଗକାରୀ NHBର ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍‌ରେ ଅନୁଲାଇନ୍‌ରେ କିମ୍ବା ଡାକ ଯୋଗେ NHB, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀଠାରେ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଦର୍ଜ କରି ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ୍‌ର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କୋଷକୁ ଜଣାଇ ପାରିବେ ।

8. ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାର ଭାଷା ଏବଂ ପଦ୍ଧତି

- ଏଠାରେ ଉପରେ ରେଖାଙ୍କିତ ଦିଶାନ୍ତର୍ଦ୍ଦେଶ ଆଧାରରେ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା (ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ) ସେମାନଙ୍କର ବୋର୍ଡର ଅନୁମୋଦନ ସହିତ ଆବାସ ଦ୍ୱାରା ଲାଗୁ କରାଯିବ ।
- ବିଭିନ୍ନ ହିତଧାରକଙ୍କ ଅବଗତି ନିମନ୍ତେ ଏହା ଆବାସର ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍‌ରେ ସ୍ଥାନିତ କରାଯିବ ।

9. ଆବାସ ଦ୍ୱାରା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଲାଗୁ କରାଯିବାର ନିୟମକ

- ଆବାସର ବୋର୍ଡ ପାଣ୍ଠିର ଖର୍ଚ୍ଚ, ମାର୍ଜିନ୍ ଏବଂ ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ୍ ପରି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରକଗୁଡ଼ିକ ବିଚାରକୁ ନେଇ ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ଋଣ ଓ ଅଗ୍ରୀମ ନିମନ୍ତେ ଲାଗୁ ହେବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ସ୍ଥିର କରିବ । ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦ କ୍ରମବଦ୍ଧତାର ଦୃଷ୍ଟିଭଙ୍ଗୀ ଏବଂ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ଶ୍ରେଣୀର ଋଣଗ୍ରହଣକାରୀ ନିମନ୍ତେ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଲାଗୁ କରାଯିବାର ଯୌଚ୍ଛିକତା ରଖିଗ୍ରହଣ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ବିଶେଷ ଭାବରେ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।
- ଆବାସର ବୋର୍ଡ ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ/ ଅନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ) ନିମନ୍ତେ ନୀତି ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସ୍ଥିର କରିବ ।
- ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର କ୍ରମବଦ୍ଧତା ନିମନ୍ତେ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଏବଂ ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ) କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକର ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍‌ରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ କିମ୍ବା ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଖବରକାଗଜରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ । ଯେ କୌଣସି ସମୟରେ ହେଲେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଏହି ସୂଚନା ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ସ୍ଥାନରେ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ ।
- ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ) ବାର୍ଷିକ ହାରରେ ହେବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ରଖିଗ୍ରହଣ ସେହି ଆକାଉଣ୍ଟ ପ୍ରତି ଲାଗୁ ହେବାକୁ ଥିବା ସଠିକ୍ ହାର ସମ୍ପର୍କରେ ଅବଗତ ହେବେ ।
- ଋଣଗ୍ରହଣମାନଙ୍କଠାରୁ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା କିଛିଗୁଡ଼ିକ ସୁଧ ଏବଂ ମୂଳ ମଧ୍ୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ବିଭାଜନ କରିବ ।

10. ଆବାସ ଦ୍ୱାରା ଲାଗୁ ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ

- ଆବାସ ଦାୟିତ୍ୱଶୀଳ ବ୍ୟବସାୟ ଆଚରଣ ଦିଶାନିର୍ଦ୍ଦେଶ, 2025ର ଅନୁକ୍ଳେଦ 25ର ବ୍ୟବସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକର ଅନୁପାଳନ କରିବ ।
- ଆବାସ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଓ ଅନ୍ୟ ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ (ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ ସମେତ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ) ସ୍ଥିର କରିବା ନିମନ୍ତେ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପଦ୍ଧତି ସ୍ଥାପିତ କରିବ । ଏହି ସମ୍ପର୍କରେ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତାର ଦିଶାନିର୍ଦ୍ଦେଶରେ ରଖି ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମ୍ପର୍କରେ ପାରଦର୍ଶିତାକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖାଯିବ । ରଖିଗ୍ରହଣିତାମାନଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପାରଦର୍ଶିତ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ସଂଚାଳନକୁ ତଦାରଖ କରିବା ନିମନ୍ତେ ଆବାସ ଏକ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବ ।

11. ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଦଣ୍ଡ ସୁଧ

ଆବାସ ଦାୟିତ୍ୱଶୀଳ ବ୍ୟବସାୟ ଆଚରଣ ଦିଶାନିର୍ଦ୍ଦେଶ, 2025ର ଅନୁକ୍ଳେଦ 30ରେ ଥିବା ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ‘ନିରପେକ୍ଷ ରଣ ପ୍ରଦାନ ଅଭ୍ୟାସ - ରଣ ଖାତାରେ ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ’ରେ ଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଅନୁପାଳନ କରିବ ।

12. ସମାନ ମାସିକ କିଛି (EMI) ଆଧାରିତ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଲୋନ୍ ଉପରେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ପୁନଃସ୍ଥାପିତ କରିବା

ଆବାସ ଦାୟିତ୍ୱଶୀଳ ବ୍ୟବସାୟ ଆଚରଣ ଦିଶାନିର୍ଦ୍ଦେଶ, 2025ର ଅନୁକ୍ଳେଦ 31ରୁ 32ରେ ଥିବା ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ସମାନ ମାସିକ କିଛି (EMI) ଆଧାରିତ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଲୋନ୍ ଉପରେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ପୁନଃସ୍ଥାପିତ କରିବା ସମ୍ପର୍କିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁପାଳନ କରିବ ।

13. ଦାୟିତ୍ୱଶୀଳ ରଣ ପ୍ରଦାନ ଆଚରଣ - ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଲୋନ୍ ପରିଶୋଧ/ ସମାଧାନ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅସ୍ଥାବର/ ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ତଦ୍ୱ୍ୟୟମେଣ୍ଟ ମୂଲ୍ୟ କରିବା ।

ଆବାସ ଦାୟିତ୍ୱଶୀଳ ବ୍ୟବସାୟ ଆଚରଣ ଦିଶାନିର୍ଦ୍ଦେଶ, 2025ର ଅନୁକ୍ଳେଦ 35ରୁ 41ରେ ଥିବା ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଅନୁପାଳନ କରିବ ।

14. ବିଜ୍ଞାପନ, ବିପଣନ ଏବଂ ବିକ୍ରି

ଆବାସ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ:

- ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରସାରମୂଳକ ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ତଥ୍ୟ ଆଧାରିତ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଆବାସ ସର୍ବାଧିକ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ ।
- କୌଣସି ଗଣମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦତ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ କିମ୍ବା ପ୍ରସାରମୂଳକ ଲିଖିତ ସାମଗ୍ରୀରେ ଯାହା ଗୋଟିଏ ସେବା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରତି ଧାନ ଆକର୍ଷଣ କରିଥାଏ ଏବଂ ଏକ ସୁଧ ହାର ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିଥାଏ, ଆବାସ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୂଚିତ କରିବ ଯେ ଏଥିରେ ଅନ୍ୟ ଦେୟ ଏବଂ ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ ଲାଗୁ ହେବ କି ନାହିଁ ଏବଂ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀଗୁଡ଼ିକର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ କିମ୍ବା ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍‌ରେ ଉପଲବ୍ଧ ହୋଇଛି ।

- ଏହା ସେମାନଙ୍କର ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ନୋଟିସ୍ ଲଗାଇବା ଜରିଆରେ, ଟେଲିଫୋନ୍ କିମ୍ବା ହେଲ୍ପ-ଲାଇନ୍, ଆବାସର ୱେବସାଇଟ୍, ନ୍ୟସ୍ କର୍ମଚାରୀ/ ହେଲ୍ପ ଡେସ୍କ କିମ୍ବା ସର୍ଭିସ୍ ଗାଇଡ୍/ ଚାରିଫ୍ ଶେଡୁଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ସୁଧ ହାର, ସାଧାରଣ ଦେୟ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ଯୋଗାଇଦେବେ ।
- ସହାୟକ ସେବା ଯୋଗାଇ ଦେବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ/ଗୁଡ଼ିକ ନିୟୋଜନ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆବାସ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ/ଗୁଡ଼ିକ ସମାନ ପରିମାଣର ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷାରେ ପରିଚାଳନା କରିବେ ଯେପରି ଆବାସ ନିଜେ ଏହି ଦାୟିତ୍ୱ ବହନ କରିବା ସମୟରେ ହୋଇଥାନ୍ତା ।
- ଆବାସ ସମୟ ସମୟରେ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉପଲବ୍ଧ କରାଯାଉଥିବା ସେମାନଙ୍କର ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକର ବିଭିନ୍ନ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ସମ୍ପର୍କରେ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଜଣାଇବ । ସେମାନଙ୍କର ଅନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ/ ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ ପ୍ରସାରମୂଳକ ଅଫର୍ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରାଯାଇପାରିବ ଯଦି କେବଳ ସେ/ସେମାନେ ଏପରି ସୂଚନା/ ସେବା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ମେଲ୍ ଯୋଗେ କିମ୍ବା ଏହାକୁ ୱେବସାଇଟ୍ରେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବରରେ ପଞ୍ଜିକରଣ କରି ଏଥିପାଇଁ ତାଙ୍କର/ ସେମାନଙ୍କର ସହମତି ପ୍ରଦାନ କରିଛନ୍ତି ।
- ଆବାସ ସେମାନଙ୍କର ଡାଇରେକ୍ଟ୍ ସେଲିଂ ଏଜେଣ୍ଟ୍/ ଡାଇରେକ୍ଟ୍ ମାର୍କେଟିଂ ଏଜେଣ୍ଟ୍, ଯଦି କେଜ୍ ଥାଆନ୍ତି ତାଙ୍କ ପାଇଁ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଲାଗୁ/ଅନୁମୋଦନ କରିବ, ଯାହାଙ୍କର ସେବାଗୁଡ଼ିକ ଉତ୍ପାଦ/ସେବାଗୁଡ଼ିକର ବିପଣନ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ, ଯାହା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉତ୍ପାଦ ବିକ୍ରୟ ନିମନ୍ତେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଅନୁରୋଧ କରିବା ସମୟରେ ନିଜର ପରିଚୟ ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ କରିବ ।
- ଆବାସ ପ୍ରତିନିଧି/ କୋରିଅର୍ କିମ୍ବା ମାର୍କେଟିଂ ଏଜେଣ୍ଟ୍ କୌଣସି ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣରେ ନିୟୋଜିତ ହୋଇଥିବା କିମ୍ବା ଏହି ସଂହିତା ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରିଥିବା ସମ୍ପର୍କରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ପାଇବା ଘଟଣାରେ, ତଦନ୍ତ ଏବଂ ଏହି ଅଭିଯୋଗ/ ଆପତ୍ତି ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଆରମ୍ଭ କରାଯିବ ।

15. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି

ଗୋଟିଏ ଲୋନ୍ର ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ହେବା ବିଷୟରେ ଚିନ୍ତା କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଆବାସ ନିମ୍ନ ସୂଚନା ନିଶ୍ଚୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ,

- ଜଣେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦେୟତା;
- ସେ ଆବାସ ପ୍ରତି ବାଧ୍ୟ ହେଉଥିବା ଦେୟତାର ପରିମାଣ;
- କେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଆବାସ ତାଙ୍କୁ ତାଙ୍କର ଦେୟତା ପୈଠ କରିବା ପାଇଁ ଫୋନ୍ କରିବ;
- ଯଦି ସେ ଜଣେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଭାବରେ ପୈଠ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ ଆବାସ ତାଙ୍କର ଅନ୍ୟ ଅର୍ଥଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟବହାର କରିବ କି;
- ଜଣେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦେୟତା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପରିମାଣ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୀମିତ ନା ସେଗୁଡ଼ିକ ଅସୀମିତ; ଏବଂ କେଉଁ ସମୟ ଏବଂ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦେୟତା ପୂରଣ କରିବାକୁ ହେବ ଏବଂ ଏଥିସହିତ ଆବାସ ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ତାଙ୍କୁ କେଉଁ ଶୈଳୀରେ ସୂଚିତ କରିବ ।
- ଦେୟ ପରିଶୋଧ ନିମନ୍ତେ ଯଥେଷ୍ଟ ଉପାୟ ଥିବା ସତ୍ତ୍ୱେ ଆବାସ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ଦାବିକୁ ଅନୁପାଳନ କରିବା ନିମନ୍ତେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ମନା କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଏପରି ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିଙ୍କୁ ଜଣେ ଇଚ୍ଛାକୃତ ଖୁଲାପକାରୀ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ । ଆବାସ ତାଙ୍କୁ ସେ ଯେଉଁ ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ପାଇଁ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ହୋଇଛନ୍ତି ତାଙ୍କର ବିଭୀୟ ପରିସ୍ଥିତିରେ କୌଣସି ବଡ଼ ପ୍ରତିକୂଳ ପରିବର୍ତ୍ତନ/ଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚିତ ରଖିବ ।

16. ଏକାନ୍ତତା ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା

ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା (ବର୍ତ୍ତମାନ ଏବଂ ଅତୀତ) ଏକାନ୍ତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ। ଆବାସ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟର ନେଶଦେଶ ବିବରଣୀ ଏକ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ ପ୍ରଦତ୍ତ କରିବ ନାହିଁ, ଏମଧ୍ୟରେ ଗୁରୁତ୍ୱର ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ। ତେବେ ନିମ୍ନ ପରିସ୍ଥିତିଗୁଡ଼ିକରେ ଆବାସ ଏହା କରିବା ପାଇଁ ଅନୁମତି ରହିଛି:

- ଯଦି ଆବାସକୁ ଆଇନ କାରଣରୁ ସୂଚନା ଦେବାକୁ ହୁଏ;
- ଯଦି ଏହି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ପ୍ରତି ଏକ କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ହୁଏ;
- ଯଦି ଆବାସର ଆଗ୍ରହ ଏହି ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ (ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ, ୦କେଇ ରୋକିବା ପାଇଁ), କିନ୍ତୁ ଆବାସ ଏହାକୁ ଏହାର ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ପର୍କରେ (ନାମ ଏବଂ ଠିକଣା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି) ବିପଣନ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ନିମନ୍ତେ ଗୁରୁତ୍ୱର ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି ଅନ୍ୟ କାହାକୁ ସୂଚନା ଦେବା ପାଇଁ ଏହାକୁ କାରଣ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବ ନାହିଁ;

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଏହି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ କହନ୍ତି କିମ୍ବା ଏହି ସୂଚନା ଗୁରୁତ୍ୱ/ ଆସୋସିଏଟ୍/ ସଂସ୍ଥା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ଦେବା ପାଇଁ ଆବାସ ନିକଟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଅନୁମତି ରହିଛି, ଯେତେବେଳେ ଅନ୍ୟ ବିଭୀୟ ସେବା ଉପାଦାନଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କର ଏକ ମେଣ୍ଟ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି।

- ଯଦି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପର୍କ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଲିଖିତ ଅନୁମତି ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯାଇଛି;

17. ସାଧାରଣ

- ଆବାସ ଦାୟିତ୍ୱଶୀଳ ବ୍ୟବସାୟ ଆଚରଣ ଦିଶାନିର୍ଦ୍ଦେଶ, 2025ର ଅନୁଲେଖ 18ରୁ 20 ଏବଂ 100ରେ ଥିବା ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଅନୁପାଳନ କରିବ।
- ଆବାସ ଋଣଚୁକ୍ତିର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ବ୍ୟତୀତ ଋଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ମାମଲାରେ କେବେ ମଧ୍ୟ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବା ଠାରୁ ଦୂରେଇ ରହିବ (ଯଦି କୌଣସି ସୂଚନା ପୂର୍ବରୁ ଜାଣିଶୁଣି ଋଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇନଥିବା ନଜରକୁ ଆସେ)।
- ଋଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ଠାରୁ ପରିଶୋଧ ଆକାଉଣ୍ଟ ବଦଳକରିବା ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଆବାସର ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ବିରୋଧ, ଯାହା କିଛି, ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରିବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଏଭଳି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଥିବା ସ୍ୱଳ୍ପ ଚୁକ୍ତିମୂଳକ ନିୟମ ଅନୁସାରେ କରାଯିବ।
- ଯେତେବେଳେ ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ସେତେବେଳେ ଆବାସ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରାଶି, ଅବଧି ଏବଂ ପରିଶୋଧର ସମୟ ସମ୍ପର୍କରେ ବୁଝାଇବ। ତଥାପି ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପରିଶୋଧ ସମୟସୂଚୀ ପାଳନ ନ କରନ୍ତି ତେବେ ସ୍ଥାନୀୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପଦ୍ଧତି

ଦେୟ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଅନୁସରଣ କରାଯିବ। ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନୋଟିସ ପଠାଇ କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ ସାକ୍ଷାତ କରି ମନେ ପକାଇ ଦେବା ଏବଂ/କିମ୍ବା ଯଦି କୌଣସି ସୁରକ୍ଷା ଥାଏ, ତେବେ ତାହାକୁ ପୁନଃହାସଲ କରିବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ।

- ରଣ ଅସୁଲ ପ୍ରସଙ୍ଗରେ, ଆବାସ ଉପାଦାନର ସାହାରା ନେବନାହିଁ, ଯେମିତି କି ରଣଗ୍ରହଣକୁ ଲଗାତାର ଅସମୟରେ ହଇରାଣ କରିବା, ରଣ ଅସୁଲ ପାଇଁ ବାହୁ ବଳ ବ୍ୟବହାର କରିବା ଇତ୍ୟାଦି। ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗରେ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ରୁକ୍ଷ ବ୍ୟବହାର ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇଥିବାରୁ, ଆବାସ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଶୈଳୀରେ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ପ୍ରାପ୍ତ କରିଥିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।
- ରିକଭରି ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କୁ ନିୟୋଜିତ କରିବା ପାଇଁ ଆବାସର ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ରହିଛି।
- ନିମ୍ନୋକ୍ତ ପରିସ୍ଥିତିରେ ହାଉସିଂ ଲୋନ୍ ର ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର୍ ଉପରେ ଆବାସ ପ୍ରାକ୍-ପରିଶୋଧ ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ଜରିମାନା ଲାଗୁ କରିବ ନାହିଁ:
 - a) ଯେଉଁଠାରେ ହାଉସିଂ ଲୋନ୍ ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ଆଧାରରେ ଥାଏ ଏବଂ ଯେକୌଣସି ଉତ୍ତରୁ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜ୍ ହୋଇଥାଏ।
 - b) ଯେଉଁଠାରେ ହାଉସିଂ ଲୋନ୍ ଫିକ୍ସଡ୍ ସୁଧ ହାର ଆଧାରରେ ଥାଏ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣ ନିଜସ୍ବ ଉତ୍ତରୁ ରଣକୁ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜ୍ କରିଥାଆନ୍ତି।

ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ନିମନ୍ତେ ‘‘ନିଜସ୍ବ ଉତ୍ତର’’ ପରିପ୍ରକାଶର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଗୋଟିଏ ବ୍ୟାଙ୍କ/HFC/NBFC ଏବଂ/କିମ୍ବା ବିଭାଜ୍ୟ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନଠାରୁ ରଣ ନେବା ଭିନ୍ନ ଅନ୍ୟ ଉତ୍ତର।

- ସମସ୍ତ ଦୈନିକ/ସ୍ବତନ୍ତ୍ର ହାର (ଫିକ୍ସଡ୍ ଏବଂ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାରର ମିଶ୍ରଣ) ହାଉସିଂ ଲୋନ୍ ଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର୍ ସମୟରେ ରଣ ଫିକ୍ସଡ୍ କିମ୍ବା ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାରରେ ଅଛି କି ନାହିଁ ତାହା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି ଫିକ୍ସଡ୍/ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜ୍ ମାନଦଣ୍ଡ ପୂରଣ କରେ। ଦୈନିକ/ସ୍ବତନ୍ତ୍ର ହାର ହାଉସିଂ ଲୋନ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଫିକ୍ସଡ୍ ସୁଧ ହାର ଅବଧି ସମାପ୍ତ ହେବା ପରେ, ରଣକୁ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ରଣରେ ରୂପାନ୍ତରିତ ହେବା ପରେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ପାଇଁ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର୍ ମାନଦଣ୍ଡ ଲାଗୁ ହେବ। ଏହା ଫୋର୍-କ୍ଲୋଜ୍ ହେବାକୁ ଥିବା ସମସ୍ତ ଦୈନିକ/ସ୍ବତନ୍ତ୍ର ହାର ହାଉସିଂ ଲୋନ୍ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ। ଏହା ମଧ୍ୟ ସ୍ପଷ୍ଟ କରାଯାଇଛି ଯେ ଏକ ଫିକ୍ସଡ୍ ହାର ରଣ ହେଉଛି ଏହା ଯେଉଁଠାରେ ରଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବଧି ପାଇଁ ସୁଧ ହାର ସ୍ଥିର ଥାଏ।
- ସହ-ଦାୟିତ୍ବଧାରୀ(ମାନ)ଙ୍କ ସହିତ କିମ୍ବା ଏହାଙ୍କ ବିନା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହଣକୁ ପାଇଁ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଅନୁମୋଦନ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ଟର୍ମ ଲୋନ୍ ଉପରେ ଆବାସ କୌଣସି ଫୋର୍-କ୍ଲୋଜର୍ ଶୁଳ୍କ/ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜୋରିମାନା ଲାଗୁ କରିବ ନାହିଁ। ଆବାସ ଦାୟିତ୍ବଶୀଳ ବ୍ୟବସାୟ ଆଚରଣ ଦିଶାନିର୍ଦ୍ଦେଶ, 2025ର ଅନୁକ୍ଳେବ 33ରୁ 34ରେ ଥିବା ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।
- ଆବାସ ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ନିମନ୍ତେ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ ସମ୍ପର୍କରେ ଦାୟିତ୍ବଶୀଳ ବ୍ୟବସାୟ ଆଚରଣ ଦିଶାନିର୍ଦ୍ଦେଶ, 2025ର ଅନୁକ୍ଳେବ 29ରେ ଥିବା ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।
- ଆବାସ ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହଣକୁ ମଧ୍ୟରେ ସହମତ ହୋଇଥିବା ହାଉସିଂ ଲୋନ୍ ପ୍ରମୁଖ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିବା ପାଇଁ, ଆବାସ ସମସ୍ତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଏପରି ରଣର ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ବପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ (MITC) ଧାରଣ କରିଥିବା ଏକ ତତ୍କାଳୀନ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବ। ଆବାସ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣକୁ ମଧ୍ୟରେ ଯଥାର୍ଥ

- ଭାବରେ ଏହି ସମ୍ପାଦନର ଏକ ନକଲ, ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକୃତି ଅଧୀନରେ ରଖିଗ୍ରହଣକୁ ହସ୍ତାନ୍ତର କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ।
- ଆବାସର କାର୍ଯ୍ୟରେ ପାରଦର୍ଶିତାକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ପାଇଁ ସେବା ଶୁଳ୍କ, ସୁଧ ହାର, ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ (ଯଦି ଥାଏ), ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବା, ଉତ୍ପାଦ ସୂଚନା, ବିଭିନ୍ନ କାରବାର ପାଇଁ ସମୟ ମାନଦଣ୍ଡ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଇତ୍ୟାଦି ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରମୁଖ ଦିଗଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରଦର୍ଶନ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ।
 - ଆବାସ ସେମାନଙ୍କର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ବିଷୟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ଗୋଟିଏ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଭାଷାରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ: ହିନ୍ଦୀ, ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା ।
 - ଆବାସ ରଖି ପ୍ରଦାନ ପ୍ରସଙ୍ଗରେ ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି ଏବଂ ଧର୍ମ ଭିତ୍ତିରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ । ଏହା ସହିତ, ଆବାସ ଉତ୍ପାଦ, ସେବା, ସୁବିଧା ଇତ୍ୟାଦି ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ଅକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ ଭାବରେ ଅକ୍ଷମ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ପ୍ରତି କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ । ତଥାପି, ଏହା ଆବାସକୁ ସମାଜର ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗ ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ ଯୋଜନା ଲାଗୁ କରିବା କିମ୍ବା ସେଥିରେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିବାରୁ ବାରଣ କରେ ନାହିଁ ।
- **ଏହି ସଂହିତାକୁ ପ୍ରଚାର କରିବା ପାଇଁ ଆବାସ ଏହା କରିବେ:**
 - i. ବିଦ୍ୟମାନ ଏବଂ ନୂତନ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସଂହିତାର ଏକ ନକଲ ଯୋଗାଇବେ
 - ii. ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ କାଉଣ୍ଟରରେ କିମ୍ବା ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଯୋଗାଯୋଗ କିମ୍ବା ମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଏହି ସଂହିତା ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବେ;
 - iii. ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ଏହି ସଂହିତା ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବେ; ଏବଂ
 - iv. ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସେମାନଙ୍କର କର୍ମଚାରୀମାନେ ସଂହିତା ବିଷୟରେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସୂଚନା ଦେବା ଏବଂ ସଂହିତାକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପାଇଁ ଚାଲିଯାଆନ୍ତୁ ।

ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦନ ହେବାର ତାରିଖ: ମାର୍ଚ୍ଚ 10, 2012

ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ୱାରା ସମୀକ୍ଷା/ସଂଶୋଧନ ହେବାର ତାରିଖ: ଫେବୃଆରୀ 05, 2026

ସଂସ୍କରଣ: 1.4