राष्ट्रीय आवास बैंक की
उचित उधार कार्य प्रणाली संहिता

वर्तमान में, राष्ट्रीय आवास -बैंक लोक अभिकरणों को प्रत्यक्ष वित्त के माध्यम से और प्राथमिक ऋणदाता संस्थानों अर्थात् आवास वित्त कंपनियों, अनुसूचित वाणिज्यिक -बैंकों, अनुसूचित सह्कारी -बैंकों, क्षेत्रीय ग्रामीण -बैंकों, शीर्ष सह्कारी आवास समितियों/संघों को उनके आगामी उधार हे्तु पुनर्वित्त सह्ायता देता है् । राष्ट्रीय आवास -बैंक व्यैक्तिकों को सीधे कोई वित्तीय सह्ायता नह्ीं प्रदान करता है् ।

प्राथमिक ऋणदाता संस्थानों को अप्रत्यक्ष वित्त के लिए पुनर्वित्त सह्ायता के रूप में और प्रत्यक्ष वित्त सह्ायता के लिए पृथक उचित व्यवह्ार संह्िता अंगीकार की है्, जो निम्न प्रकार से है् :-

I. प्रत्यक्ष वित्त के लिए उचित व्यवह्ार संह्िता

1. ऋणार्थ आवेदन एवं उनकी प्रक्रिया

i) राष्ट्रीय आवास -बैंक(रा.आ.-बैंक) ऋण आवेदन की प्राप्ति की तारीख के प्रमाणस्वरूप ऋण आवेदन की प्राप्ति पर भावी उधारकर्ताओं को सात दिनों के भीतर एक पावती देगा ।

ii) यह् सुनिश्चित किया जाएगा कि ऋण आवेदनों का साधारणतयाः सत्यापन आवेदनों की प्राप्ति से 21 दिनों के भीतर कर लिया जाए और यदि ऋण मूल्यांकन के उद्देश्य से कोई अतिरिक्त विवरण/दस्तावेज़ आवश्यक ह्ोता है्, त-ा उधारकर्ता को तत्काल इसकी सूचना दे दी जाएगी ।

2. ऋण का मूल्यांकन एवं नियम/शर्ते

i) यह् सुनिश्चित किया जाएगा कि उधारकर्ताओं की ऋण अपेक्षा का उचित मूल्यांकन ह्ो । ऋण की जो राशि संस्वीकृत की जाती है्, ऋण नीति के अनुसार ह्ोगी तथा मार्जिन की शर्ते तथा प्रतिभूति उधारकर्ता की सम्यक तत्परता और ऋण विश्वसनीयता पर आधारित ह्ोगी ।

ii) रा.आ. -बैंक संस्वीकृति की शर्ते उधारकर्ता को सूचित करेगा तथा उधारकर्ता के पूर्ण ज्ञान के साथ दी गई संस्वीकृत शर्तो की स्वीकृति अभिलेख में रखेगा ।

iii) रा.आ.-बैंक द्वारा संस्वीकृत की गई ऋण सुविधाओं को अभिशासित करने वाले नियम एवं शर्तो तथा अन्य आपत्ति-सूचनाओं, जिनका निर्णय उधारकर्ता के साथ -ातचीत करने के -ाद किया गया है्, को ऋण करार के प्रपत्र में लिखित रूप में किया जाएगा । ऐसे करार की प्रति उधारकर्ताओं को उनके अभिलेखार्थ उपल-ध कराई जाएगी और उनसे पावती ली जाएगी ।

iv) संघीय सह्यता व्यवस्था के अधीन उधार देने के मामले में, भागीदार ऋणदाता संभव अवस्था तक, एक निश्चित समय में प्रस्तावों का मूल्यांकन पूरा करने के लिए एक क्रियाविधि विकसित करेंगे और एक उपयुक्त समय के भीतर, वित्तपोषण पर अथवा अन्यथा उधारकर्ता को अपना विनिश्चय संसूचित करेंगे ।

3. नियम एवं शर्तो में परिवर्तनों सहि्त ऋणों का संवितरण

i) रा.आ. -ैंक द्वारा संस्वीकृत ऋणों का समय से संवितरण इस शर्त के अध्यधीन सुनिश्चित करेगा कि उधारकर्ता पूर्ववर्ती शर्तो को पूरी करेगा, संवितरण की उस प्रक्रिया का अनुपालन करेगा, जो उधारकर्ता को अग्रिम सूचित कर दी जाएगी ।

ii) उधारकर्ताओं को -याज दरों सहि्त नियम एवं शर्तो में किसी प्रकार के परिवर्तन की अग्रिम सूचना दी जाएगी । -याज दर(ों) और अन्य प्रभारों में किसी प्रकार की वृद्धि केवल भविष्यलक्षी प्रभाव से की जाएगी । यह् उनको, जो विनियामक/सरकारी प्राधिकरणों की ओर से अधिरोपित है्ं, को छोड़कर की जाएगी जो पृष्ठ-दर-पृष्ठ आधार पर हो्गी ।

4. संवितरणोत्तर पर्यवेक्षण

i) रा.आ. -ैंक द्वारा संवितरणोत्तर पर्यवेक्षण इस प्रकार से किया जाएगा कि ऋणदाता से सं-ंधित किसी वास्तविक ऐसी कठिनाई पर ध्यान दिया जा सके जिसका सामना उधारकर्ता को करना पड़े ।

ii) (ऋण करार के अधीन भुगतान वापस लेने/तेज़ करने अथवा अतिरिक्त प्रतिभूतियां मांगने अथवा आगामी संवितरण निलम्-ित करने के निर्णय की सूचना देगा)। रा.आ. -ैंक उधारकर्ताओं को उतनी अवधि की, जितनी कि ऋण करार में विनिर्दिष्ट की जाए अथवा किसी उचित अवधि के भीतर, यदि उसमें ऐसा कोई प्रावधान नह्ीं है्, देगा ।

iii) पुनर्भुगतान की अनुसूची उधारकर्ता को पुनर्भुगतान प्रारम्भ हो्ने से पह्ले ह्ी भेज दी जाएगी । एक मांग सूचना, सामान्यतयाः उधारकर्ता को किस्त के पुनर्भुगतान की देय तारीख से 15 दिन पह्ले भेज दी जाएगी ।

iv) यह् सुनिश्चित किया जाएगा कि रा.आ. -ैंक को प्रभारित प्रतिभूतियां पूर्ण संतुष्टि/ऋण के वसूले जाने पर छोड़ी जाती है्ं ।

II. पुनर्वित्त के ज़रिए अप्रत्यक्ष वित्त के लिए उचित कार्यप्रणाली संहि्ता

1. प्राथमिक ऋणदाता संस्थानों को वार्षिक ऋण सीमा की मंजूरी

i) प्राथमिक ऋणदाता संस्थानों की ओर से वार्षिक पुनर्वित्त सीमा की मंजूरी के आवेदन की पावती उसके प्राप्त हो्ने की तारीख से सात दिनों के भीतर दे दी जाएगी ।

ii) आवेदन प्रपत्र में विसंगतियों और अतिरिक्त सूचना/स्पष्टीकरण की सूचना प्राथमिक ऋणदाता संस्थानों को एक -ाार में और प्राप्ति के 21 दिनों के भीतर भेज दी जाएगी ।

iii) वार्षिक सीमा की मंजूरी के लिए प्राथमिक ऋणदाता संस्थानों के अनुरोध का आकलन रा.आ. -ैंक की वर्तमान नीति के अनुसार किया जाएगा ।

iv) वार्षिक सीमा की मंजूरी की सूचना सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन के -ााद दी जाएगी ।

2. पुनर्वित्त/वित्तीय सहा्यतार्थ प्रलेखन

i) मंजूरी के नियम एवं शर्तो के पूर्ण प्रकटीकरण सहि्त मंजूरी की सूचना प्राथमिक ऋणदाता संस्थानों को दे दी जाएगी ।

ii) मंजूरी के नियम एवं शर्तो का प्राथमिक ऋणदाता संस्थानों द्वारा स्वीकृति अभिलेख में रखा जाएगा ।

iii) प्राथमिक ऋणदाता संस्थान नियम एवं शर्तो और पुनर्वित्त/वित्तीय सहा्यता को अभिशासित करने वाली अन्य आपत्ति सूचनाओं में आशोधन का अनुरोध कर सकते हैं् । अन्तिम रूप से स्वीकार कर लिए गए नियमों/शर्तो तथा अन्य आपत्ति सूचनाओं को तत्काल लिखित रूप में प्रस्तुत किया जाएगा । इस पर राष्ट्रीय आवास -ैंक/प्राथमिक ऋणदाता संस्थान के प्राधिकृत अधिकारियों के ह्स्ताक्षर हो्ंगे ।

iv) सभी सुसंगत करारों की एक प्रति प्राथमिक ऋणदाता संस्थान को उपल-ध कराई जाएगी ।

v) समय से प्रलेखन पूरा करने में पूरा सह्योग प्राथमिक ऋणदाता संस्थानों को उनकी ओर से सभी अपेक्षाओं की प्राप्ति के अध्यधीन दिया जाएगा ।

3. संवितरण और निधियों के संवितरणार्थ आवेदन सं-ांधी प्रक्रिया

i) पुनर्वित्त के आवेदन पर कार्रवाई सात दिनों के भीतर कर ली जाएगी । निर्धारित समय के भीतर आवेदन पर कार्रवाई नह्ीं किए जाने की स्थिति में प्राथमिक ऋणदाता संस्थान को तदनुसार अवगत रखा जाएगा ।

ii) दावा प्रपत्र में विसंगतियां या अतिरिक्त जानकारी, यदि कोई ह्ै, के अनुरोध की सूचना प्राथमिक ऋणदाता संस्थान को तुरन्त दे दी जाएगी ।

iii) प्राथमिक ऋणदाता संस्थानों को -याज दरों सह्ित नियमों एवं शर्तों में किसी परिवर्तन की अग्रिम सूचना दी जाएगी । -याज दरों और अन्य प्रभारों में वृद्धि, उन विनियामक/सरकारी प्राधिकरण द्वारा अधिरोपित, को छोड़कर, जो पृष्ठ-दर-पृष्ठ के आधार पर ह्ोंगे, भविष्यलक्षी प्रभाव से की जाएगी ।

4. संवितरणोत्तर अनुवर्ती कार्रवाई

i) ऐसी पुनर्वित्त/वित्तीय सह्ायता के प्रत्येक -ाार जारी किए जाने के सं-ांध में पुनर्भुगतान की अनुसूची निधियों के संवितरण के पंद्रह् दिनों के भीतर भेजी जाएगी ।

ii) देय तारीख पर किस्त के पुनर्भुगतान एवं -याज के भुगतान को उपदर्शित करती मांग की अनुसूची की सूचना प्राथमिक ऋणदाता संस्थानों को कम से कम सात दिन पह्ले भेज दी जाएगी ।

iii) -याज एवं दांडिक -याज की संगणना रा.आ. -ैंक को वर्तमान नीति के अनुसार की जाएगी ।

iv) संवितरणोत्तर पर्यवेक्षण "ऋणदाता से सं-ांधित" उस वास्तविक कठिनाई की दृष्टि से रचनात्मक ह्ोगा जिनका सामना प्राथमिक ऋणदाता संस्थान करते ह्ैं ।

v) ऋण करार के अधीन भुगतान वापस लेने/तेज़ करने अथवा निष्पादनार्थ अथवा अतिरिक्त प्रतिभूतियां मांगने के निर्णय की सूचना प्राथमिक ऋणदाता संस्थानों को, ऐसी अवधि, जो ऋण करार में विनिर्दिष्ट की जाए, अथवा एक उचित अवधि में, यदि उसमें ऐसा कोई प्रावधान नह्ीं ह्ै, दी जाएगी।

vi) प्रतिभूतियां, ऋणों का भुगतान प्राप्त ह्ोने पर अथवा ऋणों की वसूली पर किसी विधिसम्मत अधिकार अथवा किसी अन्य दावे, जो उधारकर्ताओं के विरुद्ध ऋणदाता का ह्ो सकता ह्ै, के लिए धारणाधिकार के अध्यधीन छोड़ी जाएंगी ।

5. सामान्य

प्राथमिक ऋणदाता संस्थानों द्वारा दी गई जानकारी सामान्यतयाः गोपनीय रखी जाएगी तथा किसी तीसरे पक्षकार के सामने त-ा तक प्रकट नह्ीं की जाएगी ज-ा तक कि प्राथमिक ऋणदाता संस्थान इस पर सह्मत नह्ीं ह्ो जाता ह्ै । "तीसरा पक्षकार"- में सभी विधि-प्रवर्तनकारी अभिकरण, भारतीय रिज़र्व -ैंक, ऋण सूचना -यूरो, अन्य -ैंक एवं वित्तीय संस्थान शामिल नह्ीं ह्ैं ।

6. विषाद निवारण तंत्र

आवेदक/उधारकर्ता अपने विषाद निवारण के लिए, अभिह्ित वरिष्ठ अधिकारी, जिसका सम्पर्क सूत्र नीचे दिया ह्ै, को आवश्यक दस्तावेज़, यदि कोई ह्ै, के साथ अपने विषाद की प्रकृति स्पष्ट रूप से -ताते ह्ुए लिख सकते ह्ैं । उसकी एक प्रति दिनांकित पावती सह्ित उधारकर्ता को लौटा दी जाएगी ।

अभिह्ित अधिकारी उसका शीघ्रता से समाधान करने के प्रयास करते ह्ुए आवश्यक कार्रवाई की सूचना देगा।

अभिह्ित अधिकारी के विनिश्चय से विषादग्रस्त उधारकर्ता, नीचे दिए गए पते पर अध्यक्ष एवं प्र-ंध निदेशक मह्ोदय को प्रधान कार्यालय में एक अभ्यावेदन प्रस्तुत कर सकता ह्ै ।

अभिह्ित अधिकारी का सम्पर्क सूत्र ः

कार्यपालक निदेशक,
राष्ट्रीय आवास -ैंक,
कोर 5ए, तृतीय तल, भारत पर्यावास केन्द्र,
लोधी रोड,
नई दिल्ली - 110 003
टेलीफोन ः 011-2464 2263 एक्सटेंशनः 511,
फैक्स ः 011-2464 6988