आरबीआय/२०११-१२/२६
डीएनबीएस(पीडी).सीसी.क्र. २३२/०३.१०.००४२/२०११-१२

जुलै १, २०११

सर्व अबँकीय वित्तीय कंपन्या (एनबीएफसी) आणि अवशिष्ट अबँकीय कंपन्या (आरएनबीसी)

महोदय,

महापरिपत्रक - योग्य आचार संहिता

सर्व विद्यमान सूचना एकाच ठिकाणी मिळाव्यात ह्यासाठी रिझर्व बँकेने जून ३०, २०११ अखेरपर्यंत ह्या विषयावरील सर्व सूचना एकत्रित केल्या आहेत. येथे नोंद घ्यावी की, ह्या महापरिपत्रकात, जोडपत्रात असलेल्या अधिसूचनांमधील ह्या विषयाशी संबंधित असलेल्या सर्व सूचना एकत्रित करण्यात आल्या असून हे महापरिपत्रक रिझर्व बँकेच्या (http://www.rbi.org.in) ह्या वेबसाईटवरही टाकण्यात आले आहे.

आपली

(उमा सुब्रम्हण्यम)

प्रभारी मुख्य महाव्यवस्थापक

ह्या देशाच्या हितासाठी, कर्ज प्रणालीचे विनियमन करणे आवश्यक असण्याबाबत समाधान झाल्याने, रिझर्व बँक, भारतीय रिझर्व बँक अधिनियम, १९३४ (१९३४ चा २) च्या कलम ४५ एल ने दिलेल्या व ह्या वतीने दिलेल्या सर्व अधिकारांचा वापर करुन येथे, सर्व अबँकीय वित्तीय कंपन्यांच्या (एनबीएफसी) संचालक मंडळाद्वारे तयार मंजुर करावयाच्या, उचित आचार संहितेवरील मार्गदर्शक तत्वे विहित करत आहे. संचालक मंडळाने, तयार व मंजुर केलेली उचित आचार संहिता, जनतेच्या माहितीसाठी प्रसिध्द केली जावी आणि कंपनीच्या वेबसाईटवरही टाकली जावी. सप्टेंबर २८, २००६ चे परिपत्रक दिले जाण्याच्या तारखेपासून एक महिन्याच्या आत, खाली दिलेल्या मार्गदर्शक तत्वांवर आधारित अशी उचित आचार संहिता, सर्व एनबीएफसींद्वारे त्यांच्या संचालक मंडळाची मंजुरी सुरु करावयाची होती.

<u>एनबीएफसींसाठी उचित आचार संहितेवरील मार्गदर्शक तत्वे</u>

<u>१) कर्जासाठी आलेले अर्ज व त्यावरील प्रक्रिया</u>

अ) कर्जासाठी असलेल्या अर्जाच्या फॉर्मवर कर्जदाराच्या हितसंबंधाच्या दृष्टीने आवश्यक असलेली माहिती दिली जावी. त्यामुळे कर्जदार, इतर एनबीएफसींच्या अटी व शर्तीशी तुलना करुन सज्ञान निर्णय घेऊ शकेल. अर्जाच्या फॉर्मवर त्यासोबत आवश्यक असले कागदपत्र निर्देशित केले जावेत.

ब) कर्जाच्या सर्व अर्जांना त्यांची पोच देण्याची प्रणाली एनबीएफसींनी तयार करावी. कर्जाबाबतचे अर्ज निकालात काढण्यासाठीचा कालावधीही पोचपावतीवर देण्यात यावा.

<u>२) कर्जाचे मूल्यमापन व अटी/शर्ती</u>

एनबीएफसींनी, मंजुरी पत्राद्वारे किंवा अन्य प्रकारे, कर्जदाराला, मंजुर केलेल्या कर्जाची रक्कम व त्याबाबतच्या अटी व शर्ती वार्षिकीकृत व्याजदर व तो लावण्याची रीत कळवावी आणि कर्जदाराद्वारे त्याबाबत केलेली स्वीकृती रेकॉर्डमध्ये ठेवावी.

असे दिसून आले आहे की, कर्ज मंजुर करतेवेळी, कर्जदारांना, व्याजदर तसेच त्याबाबतचया अटी व शर्तींची जाणीव नसते, कारण एनबीएफसी त्याबाबतचा तपशील कर्जदाराला उपलब्ध करुन देत नाही किंवा सविस्तार करारनामा वाचण्यास कर्जदाराकडे वेळ नसतो.

त्यानुसार सांगण्यात आले होते की, कर्ज करारनाम्याची प्रत किंवा त्यात निर्देशिलेल्या जोड कागदपत्रांची प्रत न दिली जाणे हा उचित व्यवहार नाही त्यामुळे एनबीएफसी व कर्जदार ह्यांच्या दरम्यान कर्जाच्या अटी व शर्तींसंबंधाने वाद निर्माण होऊ शकतात.

ह्यासाठी एनबीएफसींनी, कर्ज मंजुर करताना/प्रदान करताना, कर्जदारांना कर्ज करारनाम्याची तसेच त्यात निर्देशिलेल्या कागदपत्रांच्या प्रती न चुकता द्यावयात.

<u>३) कर्जरकमेचे प्रदान आणि अटी व शर्तींमधील बदल</u>

अ) वाटपाचे वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा आकार, पूर्वप्रदान आकार ह्यासह अटी व शर्ती ह्यामध्ये बदल झाल्यास एनबीएफसींना कर्जदाराला पूर्वसूचना द्यावी. व्याजदर व आकार ह्यामधील बदल हे भावी काळातच केले जातील ह्याबाबत एनबीएफसींनी खात्री करुन घ्यावी. कर्ज करारनाम्यात ह्याबाबत योग्य अशी अट घातली जावी.

ब) प्रदा/परतफेड मागणे/प्रदान लवकर मागणे किंवा करारनाम्यातील कामगिरी लवकर करण्यास सांगणे हे सर्व कर्ज करारनाम्यानुसार केले जावे.

क) सर्व येणे रकमेची किंवा कर्जाच्या येणे रकमेची परतफेड केली गेल्यावर, एनबीएफसींनी कर्जदाराविरुध्द कायदेशीर हक्क किंवा लिएन नसल्यास सर्व सिक्युरिटीज परत कराव्यात.सेट ऑफ बाबतच्या अशा हक्काची अंमलबजावणी करावयाची असल्यास, उर्वरित हक्क आणि त्या हक्काबाबबची तडजोड/प्रदान होईपर्यंत एनबीएफसींना त्या सिक्युरिटीज ठेवून घेण्याची कारणे ह्याची कर्जदाराला नोटिस दिली जावी.

<u>४) सर्वसाधारण</u>
अ) कर्ज करारनाम्यातील अटी व शर्ती सोडल्यास, (कर्जदाराने आधी प्रकट न केलेली माहिती धनकोच्या नजरेस आल्याचे सोडून) एनबीएफसींनी कर्जदाराच्या व्यवहारात ढवळाढवळ करु नये.

ब) कर्जदाराकडून कर्ज खात्याचे हस्तांतरण करण्यासंबंधीची विनंती आल्यास त्याबाबतची अनुमती किंवा अन्यथा, (उदा. एनबीएफसीची हरकत) त्या कर्जदाराला त्याची विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून २१ दिवसांच्या आत त्याला कळविली जावी. प्रकारचे हस्तांतरण कायद्याला धरुन स्पष्ट करारमधील स्पष्ट अटींनुसार केले जावे.

क) कर्जांची वसुली करण्याबाबत एनबीएफसींनी त्रास देण्याचे टाळावे, उदा नको त्यावेळी कर्जदाराला एकसारखा लकडा लावणे, कर्ज वसुलीसाठी शारिरिक पीडा देणे इत्यादि.

५) ह्याबाबत निर्माण होणाऱ्या वाद-तंट्यांचे निवारण करण्यासाठी एनबीएफसींच्या संचालक मंडळानेही एखादी तक्रार निवारण यंत्रणा, त्या संस्थेत राबवावी. अशा यंत्रणेमुळे, धनको संस्थेच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयामुळे निर्माण झालेले वाद किमान वरच्या ज्येष्ठ स्तरावर सोडविले जातील ह्याची निश्चिती असावी. संचालक मंडळाने, व्यवस्थापनाच्या निरनिराळ्या स्तरांवर उचित आचार संहितेचे व तक्रार निवारण यंत्रणेचे नीट पालन केले जात असण्याबाबत नियतकालिक आढावा घेतला जाण्याची व्यवस्था करावी. संचालक मंडळाने विहित केल्यानुसार अशा आढाव्यांचा एकत्रित केलेला रिपोर्ट त्याच्यासमोर ठेवला जावा.

६) हे परिपत्रक दिल्या गेल्याच्या तारखेपासून एक महिन्याच्या आत, एनबीएफसीनी, वरील मार्गदर्शक तत्वांवर आधारित उचित आचार संहितेची अंमलबजावणी करावी. ह्या मार्गदर्शक तत्वांच्या मूळ तत्वांना धक्का न लावता स्वतःची उचित आचार संहिता तयार करण्याचे स्वातंत्र्य एनबीएफसीना देण्यात आले आहे. निरनिराळ्या ग्राहकांच्या माहितीसाठी ही आचार संहिता वेबसाईटवर टाकली जावी.

एनबीएफसींद्वारा अवास्तव व्याज आकारले जाण्याबाबतच्या तक्रारी

७) (अ)एनबीएफसीद्वारे काही कर्जे व अग्रिम राशींवर अवास्तव व्याज कारले जात असण्याबाबतच्या तक्रारी रिझर्व बँकेकडे येत आहेत.

ह्या बँकेद्वारा व्याजदरांचे नियंत्रण केले जात नसेल तरी एका विशिष्ट स्तरापलिकडील व्याजदर आकारणे अवास्तव/अवाजवी समजले जाऊ शकते आणि ते नेहमीच्या वित्तीय कार्यरीतींनुसाड़ नसल्याचे व न टिकू शकणारे समजले जाते.

ह्यासाठी एनबीएफसीच्या संचालक मंडळांना, व्याजदर व प्रक्रिया तसेच इतर आकार ठरविण्यासाठी त्यांनी योग्य तत्वे व कार्यरीती तयार कराव्यात.

ह्याबाबत, कर्जांच्या अटी व शर्तीबाबतच्या पारदर्शकतेसंबंधी, उचित आचार संहितेमध्ये दिलेली मार्गदर्शक तत्वे नजरेसमोर ठेवली जावीत.

ह्या परिपत्रकाच्या तारखेपासून एक महिन्याच्या आत एनबीएफसींनी, ह्याबाबत सर्व प्रणाली सुरु करण्यात आल्याचे, त्या ज्याच्या अधिकारक्षेत्राखाली येतात त्या रिझर्व बँकेच्या प्रादेशिक विभागाकडे कळवावे.

(ब) ह्या देशाच्या हितासाठी कर्ज प्रणालीचे विनियमन करणे आवश्यक वाटल्याने, रिझर्व बँक, रिझर्व बँक अधिनियम १९३४ (१९३४ चा २) च्या कलम ४५ एल ने दिलेल्या त्याच्या वतीने दिल्या गेल्येल्या सर्व अधिकारांचा वापर करुन, एनबीएफसींना पुढील निदेश देत आहेः-

अ) प्रत्येक एनबीएफसीच्या संचालक मंडळाने, निधीचे मूल्य, मार्जिन व जोखीम घटक इत्यादि विचारात घेऊन व्याजदराचे एक मॉडेल तयार करावे आणि कर्जे व अग्रिम राशी ह्यांना लावावयाचा व्याजदर ठरवावा. व्याजदर आणि कर्हदारांच्या निरनिराळ्या वर्गांसाठी आकारवयाचे वेगवेगळे व्याजदर ह्याबाबतची तत्वमीमांसा व जोखमीचे स्तर ह्याबाबत, ग्राहकाला किंवा कर्जदाराला द्यावयाची माहिती अर्जाच्या फॉर्मवरच दिली जाईल आणि त्याबाबत त्याला मंजुरीपत्रामध्ये ही कळविली जाईल.

ब) व्याजदर आणि जोखीम-स्तर ह्याबाबतचा दृष्टिकोन त्या कंपन्यांच्या वेबसाईटवर प्रदर्शित केला जाईल किंवा संबंधित वृत्तपत्रात प्रसिध्द केला जाईल. वेबसाईटवर किंवा अन्यत्र प्रसिध्द केलेली माहिती व्याजदरात बदल झाल्यास अद्यावत करण्यात येईल.

क) व्याजदर हा वार्षिकीकृत व्याजदर असावा. त्यामुळे त्याच्या कर्जखात्यावर नेमका किती व्याजदर आकारला जाणार आहे, हे ग्राहकाला कळेल.

एनबीएफसींद्वारा अर्थ सहाय्य केलेल्या वाहनांचा पुनश्च ताबा घेण्याबाबत स्पष्टीकरण

७) ह्याशिवाय आरएनबीसी सोडून अन्य एनबीएफसींना स्पष्ट करण्यात येते की, वाहनांचा पुनर्ताबा घेण्याबाबतच्या प्रश्नांबाबत, त्या एनबीएफसींनी कर्जदाराबरोबर केलेल्या कंत्राट/कर्जकरारामध्ये पुनर्ताबा खंड घातलेला असावा आणि त्याची कायद्याने अंमलबजावणी करता यावी. पारदर्शकता येण्यासाठी कंत्राटा/कर्जकर्रामध्ये पुढील्संबंधी तरतुदी असाव्यातः अ) ताबा घेण्यापूर्वीचा नोटीस कालावधी (ब) हा नोटिसकाल काढून/रद्दकरुन टाकण्यालायक परिस्थिती (क) सिक्युरिटीचा ताबा घेण्याची कार्यरीत (ड) मालमत्तेची विक्री/लिलाव करण्यापूर्वी कर्जाची परतफेड करण्याबाबत कर्जदाराला शेवटची संधी देण्याची तरतुद (ई) कर्जदाराला पुनर्ताबा द्यावयाची कार्यरीत (फ) मालमत्तेची विक्री/लिलाव करण्याची कार्यरीत. एनबीएफसींने, कर्जकरार व त्यात निर्देश केलेल्या कागदपत्रांची एकएक प्रत, कर्ज मंजुरी/वाटप करतेवेळी, न चुकता द्यावी असे निर्देशित केलेया परिपत्रकानुसार अशा अटी व शर्तींची प्रत कर्जदाराला दिली जावी आणि अशा कंत्राट/कर्जकरारांसाठी महत्वाचा घटक आहे.

परिशिष्ट

अनु.क्र.	परिपत्रक क्र.	दिनांक
१.	डीएनबीएस (पीडी) सीसी क्र.८०/०३.१०.०४२/२००५-०६	सप्टेंबर २८, २००६
२.	डीएनबीएस.पीडी/सीसी क्र.९५/०३.०५.००२/२००६-०७	मे २४, २००७
३.	डीएनबीएस.पीडी/सीसी.क्र.१०७/०३.१०.०४२/२००७-०८	ऑक्टोंबर १०, २००७
४.	डीएनबीएस (पीडी)सी.सी.क्र.१३३/०३.१०.००१/२००८-०९	जानेवारी २, २००९
५.	डीएनबीएस (पीडी)सीसी.क्र.१३९ /०३.१०.००१/२००८-०९	एप्रिल २४, २००९