

## कर्ज देणारांसाठी उचित व्यवहार संहितेसाठी मार्गदर्शक सूत्रे

डी बी ओ डी एल ई जी क्र. बीसी - १०४ (०९.०७.००७) / २००२-०३

मे ५, २००३

सर्व अनुसूचित वाणिज्य बँका / अखिल भारतीय वित्तविषयक संस्था  
(आर आर बी व एल एबी सोडून)

प्रिय महोदय,

### कर्ज देणारांसाठी, उचित व्यवहार संहितेसाठी मार्गदर्शक तत्वे

भारत सरकारने तयार केलेल्या, कर्ज देणारांच्या दायित्वा बाबतच्या कायदांसंबंधी, कार्यकारी गटाने केलेल्या शिफारशीच्या आधारावर, शासनाचा, काही निवडक बँकांचा आणि वित्तसंस्थांचा सल्ला घेऊन, कर्ज देणारांसाठी, उचित व्यवहार संहिता प्रवेशित करण्यासाठी आम्ही तपासणी केली आहे. त्या बाबतची मार्गदर्शक तत्वे आता ठरविण्यात आली असून, बँका व अखिल भारतीय वित्तविषयक संस्थांना सांगण्यात येत आहे की, त्यांनी पुढील स्थूल मार्गदर्शक तत्वांचा स्वीकार करून, त्यांच्या संचालक मंडळाची मंजूरी घेऊन उचित व्यवहारसंहिता तयार करावी

### २) मार्गदर्शक तत्वे

१) कर्जे व त्यावरील प्रक्रियेसाठी लागू -

अ) अग्रिम क्षेत्रासाठी असलेल्या रु. २ लाख पर्यंतच्या अग्रिम कर्जासाठी असलेल्या अर्जाचे फॉर्मस बहु-समावेशक असावेत. त्यात पुढील माहितीचा समावेश असावा - अर्जावर कार्यवाही / प्रक्रिया करण्यासाठी असलेले शुल्क / आकार (असल्यास), अर्जाचा स्वीकार न झाल्यास शुल्काचा पस्तावा, पूर्व-प्रदानाचे पर्याय, आणि इतर बँकांशी तुलना करून कर्जदार स्वतःचे मत बनवू शकेल अशी व त्याचे हितसंबंध जपले जातील अशी माहिती.

ब) कर्जासाठी आलेल्या सर्व अर्जांची पोच देण्यासाठी बँका व वित्तसंस्थांनी एखादी प्रणाली तयार करावी. अशा अर्जांची पोच देतेवेळी, रु. २.०० लाख पर्यंतच्या कर्जाचा निर्णय केव्हा दिला जाईल या बदलचा कालही त्यात निदेशिला जावा.

क) बँका / वित्तसंस्थानी कर्जाच्या अर्जाची पडताळणी वाजवी कालावधीत करावी. अतिरिक्त माहिती / कागदपत्रांची आवश्यकता असल्यास कर्जदाराला ताबडतोड कळविले जावे.

ड) रु. २ लाख रुपयांपर्यंतच्या लहान कर्जदारांचे बाबतीत, त्यांचा कर्जाचा अर्ज फेटाळतांना, दिलेल्या मुदतीतच, तो अर्ज का फेटाळला गेला यांचे मुख्य कारण / कारणे कर्जदाराला लिखित स्वरूपात बँकांकडून दिली जावीत

### २) कर्जाबाबत मूल्यमापन आणि अटी व शर्ती

अ) कर्जदारांनी कर्जासाठी केलेल्या अर्जाचे योग्य असे मूल्यमापन केले जाईल याची कर्ज देणारांनी खात्री करून घ्यावी. कर्जदाराचा / स्तर / अहीता ठरवितांना, कर्जाबाबतचे मार्जिन आणि सुरक्षा रकमेचा विचार केला जाऊ नये.

ब) कर्ज देणाराने, कर्जदाराला दिल्या जाणाऱ्या कर्जाची मर्यादा, आणि कर्जाच्या अटी व शर्ती कळवाव्यात तसेच कर्जदाराने जाणीवपूर्वक या अटी व शर्तीचा स्वीकार केल्याची पावती जपून ठेवावी.

क) बँका / वित्तसंस्था यांनी दिलेल्या कर्जसुविधे संबंधीच्या अटी व शर्ती, तसेच कर्जदार व कर्ज देणाऱ्या संस्थेमधील करारानुसार सावधानपत्र (कॅव्हिएट) हे लिखित स्वरूपात व अधिकृत अधिकार्याने प्रमाणित केलेले असावे. कर्जाचे करारपत्र व त्यात निर्देशित केल्या गेलेल्या सर्व कागदपत्र यांची एक प्रत कर्जदाराला देण्यात यावी.

ड) शक्य तो, अर्जाच्या करारपत्रात बँकेच्या मर्जीवर अवलंबून असलेल्या कर्जसवलतीच स्पष्टपणे उल्लेख केलेला असावा. यात पुढील बाबी असू शकतात. मंजुरीप्राप्त मर्यादेबाहेरील कर्जाची मंजुरी अथवा अस्वीकार, कर्ज देते वेळी संमत केलेल्या, कारणांबाहेरील कारणांसाठी दिले गेलेले चेक्स, अनुपयोगी मालमत्ता म्हणून वर्गीकृत मालमत्तेवर कर्ज नाकारणे, किंवा कर्जमंजुरीच्या अटी व शर्तीचे पालन अटी व शर्तीचे पालन न झाल्याने कर्ज देण्यास तक्रार देणे इत्यादि. येथे विशेषतेने सांगण्यात येत आहे की, कर्जदाराने धंधाची वाढ केल्यास, त्याच्या पतमर्यादांचे पुनरावलोकन केल्याशिवाय त्याला अधिक कर्ज / पतमर्यादा देण्यास बँक बांधील असणार नाही.

ई) एकत्रित किंवा संघटित रीत्या कर्ज देण्याच्या बाबत एकत्रितपणे (कॉन्सॉर्टियम) कर्ज देतेवेळी त्यात भाग घेणाऱ्या कर्जदात्यांनी, दिलेल्या कालावधीमध्ये, आलेल्या कर्ज प्रस्तावांचे मूल्यमापन करून, वाजवी काळात त्यांचा कर्जविषयक निर्णय कळवावा.

### ३) अटी व शर्ती यातील बदलासह कर्जाचे वाटप

अशी कर्जे त्यातील अटी व शर्तीसह मंजूर झाल्यावर कर्जदात्यांनी त्यांचे वेळेवर वाटप करावे. तसेच कर्जाच्या अटी व शर्ती, व्याजदर इत्यादीं मध्ये बदल झाल्यास त्या बदलची नोटिस कर्जदाराला पाठविली जावी. व्याजदार व इतर आकार यातील बदल हे ठरलेल्या भावी काळात लागू केले जातील याची कर्जदात्यांनी काळजी घ्यावी.

### ४) वाटपानंतरचे पर्यवेक्षण

अ) विशेषतः रु. ३ लाख पर्यंतच्या कर्जाबाबत त्याच्या वाटपानंतरच्या पर्यवेक्षणात 'कर्जदाता संबंधित' अशी खरी अडचण कर्जदाराला अल्यास कर्जदात्याने त्याबाबत सकारात्मक / विधायक दृष्टिकोन ठेवावा.

ब) कर्जाच्या करारपत्रातील अटीनुसार, संपूर्ण कर्ज रक्कमेची वसुली / प्रदान लवकर करणे किंवा अतिरिक्त सुरक्षा ठेवीची आवश्यकता निर्माण झाल्यास, कर्जदात्यांनी करारात निर्देशित केलेल्या कलमा नुसार कर्जदाराला तशी नोटिस द्यावी. मात्र करारात तसा निर्देश नसल्यास वाजवी कालावधीची नोटिस द्यावी.

क) कर्जाची रक्कम परत मिळाल्यावर, किंवा कर्जदात्याचा कर्जदारावर इतर कर्जबाबत कोणताही हक्क (लिएन) न राहिल्यास, कर्जदात्यांनी कर्जदाराच्या सर्व सुरक्षित ठेवी त्याला परत कराव्यात. परंतु 'सेट-ऑफ' संबंधित अशा काही हक्कांबाबत कारवाई करावयाची असल्यास, कर्जदारांना त्यांच्या थकित / उरलेल्या हक्कां / रकमांबाबतची माहिती, तसेच ती सुरक्षा ठेव कर्जदात्या कडेच ठेवली जाण्यासंबंधीची कागदपत्रे यांच्या संपूर्ण माहिती बाबत कर्जदाराला नोटीशीद्वारे कळविले जावे.

### ५) सर्वसाधारण

कर्ज देतांना कर्जदात्यांनी लिंग, जात व धर्म या बाबतीत भेदभाव करू नये तथापि यामुळे कर्जदात्यांना, समाजाच्या दुर्बल घटकांसाठी असलेल्या कर्ज सुविधांमध्ये भाग घेण्यास प्रतिबंध नसावा.

क) कर्ज वसुली करत असताना, कर्जदात्यांनी कर्जदारांचा अकारण छळ म्हणजे, कर्जदारांना अवेळी तगादा लावणे, कर्जवसुली साठी बळाचा उपयोग इत्यादि करू नये.

ड) बँकेकडून / वित्तसंस्थेकडून स्वीकार करण्याची किंवा कर्जदाराकडून कर्जखात्यातच्या हस्तांतरणासाठी विनंती केली गेल्यास, त्यासाठीचा होकार किंवा हरकत (असल्यास) कर्जदात्याने अशी विनंती मिळाल्याच्या २१ दिवसांच्यात आत कळविला जावा.

३) वरील परिच्छेद २ मध्ये नमूद केलेल्या उचित व्यवहार संहितेवर आधारित मार्गदर्शक तत्वे, १ ऑगस्ट २००३ च्या आत अंमलात आणली जावीत. बँकांना आणि वित्तीय संस्थांना उचित व्यवहार संहितेसाठी तिची व्याप्ती वाढविण्यास मजबूर लिहिण्याचे स्वातंत्र्य आहे परंतु तसे करतांना या तत्वांमागील भावनेची पायमल्ली होऊ देऊ नये यासाठी बँकांच्या आणि वित्तीय कंपन्यांच्या संचालक मंडळांनी स्पष्ट धोरण ठरवावे.

४) संचालक मंडळाने ग्राहकाच्या तक्रार निवारणासाठी संस्थेच्या अंतर्गतच सुयोग्य अशी यंत्रणा स्थापन करावी. अशा यंत्रणेने खात्री करून घ्यावी की कर्जादात्या संस्थांबाबतच्या तक्रारीची / वाद तंट्यांची सुनावणी केली जात असून वरच्या स्तरावर त्याबाबतचे निर्णयही दिले जात आहेत. बँकांच्या नियंत्रक कार्यालयांमधून उचित व्यवहार संहितेचे अनुपालन तक्रार निवार यंत्रणे बाबत नियतकालीन आढावा संचालक मंडळाकडून संचालक मंडळाकडे त्यांनी निदेशिल्या प्रमाणे पाठविला जावा.

५) संहितेचा स्वीकार, कर्जासाठी अर्जाचे फॉर्म्स, छापणे व ते शाखांमध्ये व नियंत्रक कार्यालयात पाठविणे ही कामे उशीरात उशीरा, जून २००३ अखरे पर्यंत केली जावीत. बँकांनी आणि वित्तीय कंपन्यांनी स्वीकारलेली उचित व्यवहार संहिता त्यांनी त्यांच्या वेबसाईटवर प्रदर्शित करून तिला भरपूर प्रसिद्धि दिली जावी. त्याची एक प्रत भारतीय रिझर्व बँकेला पाठविली जावी.

६) कृपया पोच द्यावी.

आपला विश्वासू

(एम.आर. श्रीनिवासन)

प्रभारी मुख्य महाव्यवस्थापक