



भारतीय रिज़र्व बैंक
RESERVE BANK OF INDIA
www.rbi.org.in

आरबीआय/२०१३-१४/४२
डीएनबीएस.(पीडी).सीसी.क्र.३४०/०३.१०.०४२/२०१३-१४

जुलै १, २०१३

सर्व अर्बकीय वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी)
आणि अवशिष्ट अर्बकीय कंपनी (आरएनबीसी)

महोदय,

महापरिपत्रक - योग्य आचार संहिता

सर्व विद्यमान सूचना एकाच ठिकाणी मिळव्यात ह्यासाठी रिज़र्व बँकेने जून ३०, २०१३ अखेरपर्यंत ह्या विषयावरील सर्व सूचना एकत्रित केल्या आहेत. हे महापरिपत्रक रिज़र्व बँकेच्या (<http://www.rbi.org.in>) ह्या वेबसाईटवरही टाकण्यात आले आहे.

आपला
(एन एस विश्वनाथन)
प्रधान मुख्य महाव्यवस्थापक

अनुक्रमणिका

अनु.क्र.	तपशील
१	प्रस्तावना
२ अ	एनबीएफसीसाठी उचित आचार संहितेवरील मार्गदर्शक तत्त्वे १) कर्जासाठी आलेले अर्ज व त्यावरील प्रक्रिया २) कर्ज रकमेचे प्रदान आणि अटी व शर्तीमधील बदल ३) कर्जाचे मूल्यमापन व अटी/शर्ती ४) सर्वसाधारण ५)संचालक मंडळाची जबाबदारी ६) तक्रार निवारण अधिकारी ७) भाषा आणि संभाषणाचे माध्यम यांबाबत योग्य आचार संहिता ८)एनबीएफसीद्वारा अवास्तव व्याज आकारले जाण्याबाबत विनियमन ९)एनबीएफसीद्वारे आकारलेल्या अत्याधिक व्याजाच्या तक्रारी १०)एनबीएफसीद्वारा अर्थ सहाय्य केलेल्या वाहनांचा पुनश्च ताबा घेण्याबाबत स्पष्टीकरण
ब	एनबीएफसी एमएफआय (१) सर्वसाधारण (२) कर्ज-करारनामा/लोन कार्ड मधील प्रकटीकरणे (३) वसुलीच्या विना-बळजोबरीच्या रीती (४) अंतर्गत नियंत्रण प्रणाली :
क	सुवर्ण अलंकारांच्या तारणाविरुद्ध कर्ज देणे - १) सुवर्ण अलंकारांविरुद्ध कर्ज देतांना संचालक मंडळाने मंजूर केलेले धोरण २)लिलावाच्या कार्यरीती
	जोडपत्र

१. प्रस्तावना

रिझर्व बँकेने, तिचे परिपत्रक दि. सप्टेंबर २५, २००६ अन्वये, सर्व एनबीएफसींना, त्यांच्या कर्ज देण्याच्या व्यवहारांसंबंधाने पाळावयाच्या उचित आचार संहितेवरील (एफपीसी) मार्गदर्शक तत्वे दिली होती. ह्या मार्गदर्शक तत्वांमध्ये इतर बाबींबरोबर, एखाद्या कर्जाबाबतच्या अटी व शर्तीवरील सुयोग्य प्रकटीकरणे देण्याबाबत आणि वसुलीबाबत विना-बळजोबरीचे धोरण स्वीकारण्याबाबत सर्वसाधारण तत्वे दिली होती. एनबीएफसींचा नवीन वर्ग (म्हणजे एनबीएफसी एमएफआय) निर्माण झाल्याकारणाने आणि सुवर्ण-अलंकाराविरुद्ध कर्ज देणा-या एनएफसींची झपाट्याने झालेली वाढ पाहता ती तत्वे सुधारित करण्यात आली आणि मार्च २६, २०१२ रोजी सुधारित परिपत्रक देण्यात आले.

२. एनबीएफसींसाठी उचित आचार संहितेवरील मार्गदर्शक तत्वे

(अ)(१) कर्जासाठीचे अर्ज व त्यावरील प्रक्रिया

(अ) कर्जदाराबरोबर केलेला सर्वप्रकारचा पत्रव्यवहार/संदेशन हे भारतीय भाषा किंवा कर्जदाराला समजणा-या भाषेत केला जाईल.

(ब) कर्जाच्या अर्जाच्या फॉर्ममध्ये, कर्जदाराच्या हितसंबंधात असलेली माहिती समाविष्ट केलेली असावी. त्यामुळे इतर एनबीएफसींनी देऊ केलेल्या अटी व शर्तीची अर्थपूर्ण तुलना करता येऊन कर्जदार सज्ञान निर्णय घेऊ शकेल. कर्जासाठीच्या अर्जात त्याबरोबर द्यावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांचा निर्देश असावा.

(क) कर्जासाठी आलेल्या सर्व अर्जांची पोच देण्याची प्रणाली एनबीएफसींनी तयार करावी आणि शक्यतो त्या पोचपावतीमध्ये त्याची वासलात लावली जाण्याचा कालावधीहि निर्देशित केला जावा.

२) कर्जाचे मूल्यमापन व अटी/शर्ती

एनबीएफसींनी, कर्जदाराला, त्याला समजणा-या भारतीय भाषेत लिहिलेल्या मंजुरी पत्राद्वारे किंवा अन्य प्रकारे, मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, त्याच्या अटी व शर्ती, वार्षिकीकृत व्याजदर व तो लागू करण्याची रीत कळवावी आणि कर्जदाराने त्या अटी व शर्तीबाबत दिलेली स्वीकृती रेकॉर्डमध्ये ठेवावी. एनबीएफसींविरुद्ध आलेल्या तक्रारी ह्या सर्वसामान्यतः अधिकतर व्याज/दंडात्मक व्याज ह्यासंबंधानेच असल्याने, एनबीएफसींनी कर्ज-करारनाम्यामध्ये, विलंबाने परतफेड केली जाण्याबाबत आकारले जाणारे दंडात्मक व्याज ठळक अक्षरात निर्देशित करावे.

असे दिसून आले आहे की, काही बाबतीत, कर्जे मंजूर करतेवेळी, कर्जदारांना त्या कर्जाच्या व्याजदरासह अटी व शर्तीची पूर्ण माहिती/जाणीव नसते. ह्याचे कारण म्हणजे, एनबीएफसी त्याबाबत तपशील देत नाहीत किंवा तो करारनामा संपूर्णपणे वाचण्यास कर्जदाराला वेळ नसतो.

कर्ज करारनाम्याची प्रत किंवा त्यात निर्देशित केलेल्या जोडपत्रांची प्रत दिली न जाणे ही एक अनुचित प्रथा/रीत आहे व त्यामुळे, ते कर्ज मंजूर केलेल्या अटी व शर्तीबाबत एनबीएफसी व कर्जदार ह्यामध्ये वाद/झगडे निर्माण होऊ शकतात.

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 शर्तीसंबंधाने वाद निर्माण होऊ शकतात.

ह्यासाठी एनबीएफसींना सांगण्यात येते की, त्यांनी, कर्जाच्या मंजुरीच्या /वाटपाच्या वेळी, कर्जदाराला समजत असलेल्या भारतीय भाषेतच (शक्यतो) असलेली कर्ज-करारनाम्याची प्रत आणि त्यासह, कर्ज-करारनाम्यात निर्देशित केलेल्या सर्व कागदपत्रांची एक-एक प्रत, सर्व कर्जदारांना उपलब्ध करून द्यावी.

^१ डीएनबीएस.सीसी.पीडी.क्र.२६६/०३/१०.०१/२०११-१२ मार्च २६, २०१२ अन्वये सुधारित.

३) कर्ज रकमेचे प्रदान आणि अटी व शर्तीमधील बदल

(अ) पुढील बाबींसह, अटी व शर्तीमध्ये बदल केलेला असल्यास, एनबीएफसीने कर्जदाराला भारतीय भाषेत किंवा त्या कर्जदाराला समजणा-या भाषेत नोटिस द्यावी. वाटपाचे वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा आकार, पूर्वप्रदान आकार ह्यासह अटी व शर्ती ह्यामध्ये बदल झाल्यास एनबीएफसीना कर्जदाराला पूर्वसूचना द्यावी. व्याजदर व आकार ह्यामधील बदल हे भावी काळातच केले जातील ह्याबाबत एनबीएफसीनी खात्री करून घ्यावी. कर्ज करारनाम्यात ह्याबाबत योग्य अशी अट घातली जावी.

ब) प्रदान/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, एनबीएफसीनी कर्जदाराविरुद्ध कायदेशीर हक्क किंवा लिएन नसल्यास सर्व सिक््युरिटीज परत कराव्यात. सेट ऑफ बाबतच्या अशा हक्काची अंमलबजावणी करावयाची असल्यास, उर्वरित हक्क आणि त्या हक्काबाबतची तडजोड/प्रदान होईपर्यंत एनबीएफसीना त्या सिक््युरिटीज ठेवून घेण्याची कारणे ह्याची कर्जदाराला नोटिस दिली जावी.

४) सर्वसाधारण

अ) कर्ज करारनाम्यातील अटी व शर्ती सोडल्यास, (कर्जदाराने आधी प्रकट न केलेली माहिती धनकोच्या नजरेस आल्याचे सोडून) एनबीएफसीनी कर्जदाराच्या व्यवहारात ढवळाढवळ करू नये.

ब) कर्जदाराकडून कर्ज खात्याचे हस्तांतरण करण्यासंबंधीची विनंती आल्यास त्याबाबतची अनुमती किंवा अन्यथा, (उदा. एनबीएफसीची हरकत) त्या कर्जदाराला त्याची विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून २९ दिवसांच्या आत त्याला कळविली जावी. प्रकारचे हस्तांतरण कायद्याला धरून स्पष्ट करारमधील स्पष्ट अटीनुसार केले जावे.

क) कर्जाची वसुली करण्याबाबत एनबीएफसीनी त्रास देण्याचे टाळावे, उदा नको त्यावेळी कर्जदाराला एकसारखा लकडा लावणे, कर्ज वसुलीसाठी शारिरिक पीडा देणे इत्यादि. ग्राहकांकडून आलेल्या तक्रारी, एनबीएफसीच्या कर्मचा-यांच्या उध्दट वर्तणुकीबाबत असल्याने, ग्राहकांना योग्य प्रकारे हाताळतील असे प्रशिक्षण आपल्या कर्मचा-यांना दिले गेले असल्याची खात्री एनबीएफसीनी करून घ्यावी.

५) ह्याबाबत निर्माण होणाऱ्या वाद-तंट्यांचे निवारण करण्यासाठी एनबीएफसीच्या 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) कार्यकारी स्तरावर, सर्व एनबीएफसीनी, ग्राहकाच्या हितासाठी, त्यांच्या शाखांमध्ये/व्यवहाराच्या जागांमध्ये पुढील माहिती ठळकपणे प्रदर्शित करावयाची आहे :

- कंपनीविरुद्धच्या तक्रारींच्या निवारणासाठी द्यावयाच्या तक्रार निवारण अधिका-याचे नाव व संपर्क माहिती (टेलिफोन/मोबाईल क्रमांक व ई मेल ॲड्रेस).
- त्या तक्रारीचे निवारण एक महिन्याच्या आत न झाल्यास, ग्राहक, त्या कंपनीचे पंजीकृत कार्यालय ज्याच्या अधिकार क्षेत्राखाली येते त्या आरबीआयच्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या डीएनबीएसकडे (संपूर्ण संपर्क माहिती) जाऊ शकतो.

थोडक्यात, अशा सार्वजनिक सूचनेमुळे, ती कंपनी अनुसरत असलेली तक्रार निवारण यंत्रणा व तक्रार निवारण अधिकारी व आरबीआयचे प्रादेशिक कार्यालय ग्राहकांना ठळकपणे समजून यावे.

७) हे परिपत्रक दिले गेल्याच्या तारखेपासून एक महिन्याच्या आत, वरील मार्गदर्शक तत्वांवर आधारित अशी उचित आचार संहिता (भारतीय किंवा कर्जदाराला समजणा-या भाषेत) सर्व एनबीएफसींनी तयार करून अंमलात आणावी. ह्या मार्गदर्शक तत्वांच्या मूळ तत्वांना धक्का न लावता स्वतःची उचित आचार संहिता तयार करण्याचे स्वातंत्र्य एनबीएफसींना देण्यात आले आहे. निरनिराळ्या ग्राहकांच्या माहितीसाठी ही आचार संहिता वेबसाईटवर टाकली जावी.

८) एनबीएफसीद्वारा अवास्तव व्याज आकारले जाण्याबाबतचे विनियम.

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 कळविले जावे.

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.

९) एनबीएफसीद्वारे आकारलेल्या अत्याधिक व्याजाच्या तक्रारी

एनबीएफसीने दिलेल्या काही कर्जांवर व अग्रिम राशींवर अत्याधिक व्याज आकारल्या जाण्यासंबंधीच्या अनेक तक्रारी रिझर्व बँकेकडे येत आहेत. ह्या व्याजदरांवर ह्या बँकेचे विनियामन नसले तरीही एका विशिष्ट स्तरापलिकडे आकारलेले व्याज हे अत्याधिकच समजले जाईल आणि योग्य तर नाहीच व नेहमीच्या वित्तीय रीतींना अनुसरूनही नाही.

ह्यासाठी एनबीएफसीच्या संचालक मंडळांना सांगण्यात येत आहे की त्यांनी व्याजदर, प्रक्रिया तसेच इतर आकार ठरविण्यासाठी सुयोग्य अशी अंतर्गत तत्वे व रीती ठरवून घ्याव्यात.

ह्याबाबत, उचित आचार संहितेमध्ये, कर्जांसाठीच्या अटी व शर्तीच्या बाबतीत पारदर्शकता ठेवण्यासाठी असलेली मार्गदर्शक तत्वे नजरेसमोर ठेवावीत.

१०) एनबीएफसीद्वारा अर्थ सहाय्य केलेल्या वाहनांचा पुनश्च ताबा घेण्याबाबत स्पष्टीकरण

वाहनांचा पुनर्ताबा घेण्याबाबतच्या प्रश्नांबाबत, त्या एनबीएफसींनी कर्जदाराबरोबर केलेल्या कंत्राट/कर्जकरारामध्ये पुनर्ताबा खंड घातलेला असावा आणि त्याची कायद्याने अंमलबजावणी करता यावी. पारदर्शकता घेण्यासाठी कंत्राट/कर्जदारांमध्ये पुढीलसंबंधी तरतुदी असाव्यात: अ) ताबा घेण्यापूर्वीचा नोटीस कालावधी (ब) हा नोटीस काल काढून/रद्द करून टाकण्यालायक परिस्थिती (क) सिक््युरिटीचा 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. एनबीएफसीने, कर्जकरार व त्यात निर्देश केलेल्या कागदपत्रांची एक एक प्रत, कर्ज मंजुरी/वाटप करतेवेळी, न चुकता द्यावी असे निर्देशित केलेल्या परिपत्रकानुसार अशा अटी व शर्तीची प्रत कर्जदाराला दिली जावी आणि अशा कंत्राट/कर्जकरारांसाठी हा महत्वाचा घटक असू शकतो.

(ब) एनबीएफसी एमएफआय :

वरील सर्वसाधारण तत्वांव्यतिरिक्त, एनबीएफसी एमएफआय ह्यांनी, त्यांच्या कर्ज देण्याच्या व्यवसायासाठी व विनियामक रचनेसाठी खास असलेल्या पुढील उचित आचारांचे पालन करावे

(१) सर्वसाधारण :

(अ) भारतीय भाषेत असलेली एफपीसी, एनबीएफसी एमएफआयने तिच्या कार्यालयात व शाखेत प्रदर्शित करावी

(ब) एनबीएफसी एमएफआयने तिच्या कार्यालयात तसेच लोन-कार्डसमध्येही त्यांची पारदर्शकता व चांगली कर्ज नीती ह्याबाबत निवेदन भारतीय भाषेमध्ये प्रदर्शित करावे

(क) कर्जदारांच्या विद्यमान कर्जाबाबत आवश्यक ती चौकशी करण्यासाठी क्षेत्र कर्मचा-यांना (फील्ड स्टाफ) प्रशिक्षित केले जावे.

(ड) कर्जदारांना प्रशिक्षण द्यावयाचे झाल्यास ते निःशुल्क असावे. असे प्रशिक्षण देण्यासाठी फील्ड स्टाफ प्रशिक्षित असावा आणि त्यांनी कर्जदारांना, कर्जे/इतर उत्पाद ह्यासंबंधीच्या कार्यरीती व प्रणाली ह्याबाबत संपूर्ण जाणीव करून द्यावी.

- (ई) त्या एनबीएफसीनी आकारलेला व्याजदर आणि तक्रार निवारणासाठी तिने तयार केलेली प्रणाली, तिच्या सर्व कार्यालयांमध्ये ठळकपणे प्रदर्शित केली जावी तसेच तिने प्रस्तुत केलेल्या साहित्यात (भारतीय भाषेमध्ये) व वेबसाईटवरही प्रदर्शित केली जावी.
- (फ) कर्मचा-यांची अयोग्य वागणुक टाळण्याबाबत आणि वेळेवारी तक्रार निवारण करण्याबाबत ती एमएफआय जबाबदार असेल असे घोषणापत्र, कर्ज करारनाम्यात व कार्यालय/शाखा कार्यालयातील एफपीसीमध्ये टाकले जाईल.
- (ज) आरबीआयने केवायसीबाबत दिलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले जाईल. कर्जदारांची परतफेड करण्याच्या क्षमतेची खात्री करून घेण्यासाठी सर्व चौकशी-प्रयास केले जातील.
- (ह) एनबीएफसी-एमएफआय (रिझर्व बँक) निदेश, २०११ मध्ये विहित केल्याप्रमाणे, कर्जाची मंजुरी व वाटप केवळ एकाच केंद्रीय स्थानी केले जावे आणि ह्या कार्यात एकापेक्षा अधिक व्यक्तींचा सहभाग असावा. ह्याशिवाय, वाटप करतेवेळी जवळून देखरेख ठेवली जावी.
- (आय) कर्जासाठी अर्ज करण्याची कार्यरीत त्रासदायक होणार नाही व कर्जाचे वाटप पूर्ण नियोजित कालावधीतच केले जाईल ह्यासाठी योग्य ते उपाय योजले जावेत.

(२) कर्ज-करारनामा/लोन कार्ड मधील प्रकटीकरणे

- (अ) सर्व एनबीएफसी एमएफआयकडे त्यांच्या संचालक मंडळाने मंजूर केलेला कर्ज-करारनाम्याचा प्रमाणित नमुना असावा असा कर्ज-करारनामा शक्यतो भारतीय भाषेत असावा.
- (ब) कर्ज-करारनाम्यात पुढील बाबी प्रकट केल्या जाव्यात
- (१) कर्जाच्या सर्व अटी व शर्ती
 - (२) की, त्या कर्जाच्या मूल्यांकनात केवळ तीन घटक आहेत - आकारलेले व्याज, प्रक्रिया आकार आणि विम्याचा हप्ता (ह्यात त्याचा प्रशासकीय आकार येतो)
 - (३) विलंबाने प्रदान केल्यास दंड लावला जाणार नाही
 - (४) कर्जदाराकडून कोणतीही सुरक्षा ठेव/मार्जिन घेतले गेलेले नाही
 - (५) तो कर्जदार केवळ एकापेक्षा अधिक एसएचजी/जेएलजीचा सभासद असू शकणार नाही
 - (६) कर्ज दिले जाणे व पहिल्या हप्त्याच्या प्रदानाची ठरलेली तारीख ह्यादरम्यान कर्ज फेड पुढे ढकलण्याचा अधिकार/(मोराटोरियम)(एनबीएफसी-एमएफआय (रिझर्व बँक) निदेश, २०११ अनुसार
 - (७) कर्जदाराबाबतची माहिती गोपनीय ठेवली जाईल असे आश्वासन

(क) अबॅकीय वित्तीय कंपनी - मायक्रो वित्त संस्था (रिझर्व बँक) निदेश, २०११ मध्ये विहित केल्यानुसार लोन कार्डावर पुढील माहिती असावी

- (१) आकारल्या जाणा-या व्याजाचा लागू केलेला दर
- (२) त्या कर्जा संबंधीच्या सर्व अटी व शर्ती
- (३) कर्जदाराची सुयोग्य ओळख देणारी माहिती आणि
- (४) हप्त्यांसह सर्व परतफेड केली असल्याबाबत एनबीएफसी एमएफआय ह्यांनी दिलेल्या पोचपावत्या
- (५) त्या लोन कार्डावर, त्या एमएफआयने स्थापन केलेली तक्रार निवारण प्रणाली व नोडल ऑफिसरचे नाव व संपर्क क्रमांक असावा
- (६) दिले गेलेले, कर्ज नसलेले उत्पाद कर्जदारांच्या पूर्ण संमतीनेच दिले जातील आणि त्याबाबतची शुल्क-रचना त्या लोन कार्डावरच कळविली जाईल
- (७) लोन कार्डावरील सर्व नोंदी भारतीय भाषांमध्येच असतील.

(३) वसुलीच्या विना-बळजबरीच्या रीती

एनबीएफसी एमएफआय ((रिझर्व बँक) निदेश, २०११ मध्ये विहित केल्याप्रमाणे, वसुली केवळ एकाच केंद्रीय व नेमस्त ठिकाणावरून केली जाईल. दोन किंवा त्याहून अधिक वेळा कर्जदार ह्या ठिकाणी न आल्यासच, फील्ड स्टाफला त्या कर्जदाराच्या कामाच्या जागी किंवा त्याच्या घरी जाऊन वसुली करण्याची परवानगी दिली जाईल.

एनबीएफसी एमएफआयनी खात्री करून घ्यावी की, फील्ड स्टाफसाठी असलेली आचार संहिता, त्यांचे प्रशिक्षण व पर्यावेक्षण ह्याबाबतचे धोरण संचालक मंडळाच्या मंजुरीने तयार करण्यात आले आहे. ह्या आचार संहितेमध्ये फील्ड स्टाफसाठी आवश्यक असलेले किमान निकष असावेत आणि ग्राहकांशी संबंध ठेवताना त्यांच्यासाठी आवश्यक ते प्रशिक्षण दिले जावे. फील्ड स्टाफला दिल्या जाणा-या प्रशिक्षणात, शिवीगाळ किंवा धाकदपटशा ह्यांचा वापर करून कर्जवसुलीच्या रीती न अवलंबिता, कर्जदारांबरोबर सुयोग्य वर्तणुक ठेवण्याचे कार्यक्रम समाविष्ट असावेत. कर्मचा-यांसाठी असलेल्या भरपाईच्या रीतीबाबत, सेवा व कर्जदाराचे समाधान ह्यावरच भर दिला जावा - वसुलीचा दर किंवा कर्जाच्या संग्रहणावर नव्हे. ही आचार संहिता न पाळणा-या कर्मचा-यांवर दंडही लावण्यात यावा. संवेदनशील क्षेत्रात, सर्वसाधारणतः बाहेरील वसुली एजंट/एवजी, कर्मचा-यांचाच उपयोग केला जावा.

(४) अंतर्गत नियंत्रण प्रणाली :

ह्या निदेशांचे पालन करण्याची प्राथमिक जबाबदारी एनबीएफसी एमएफआयवरच असल्याने, त्यांनी अनुपालनासाठी, कंपनीमधीलच नेमलेल्या व्यक्तींवर त्याबाबत जबाबदारी सोपवावी आणि ऑडिट व नियतकालिक तपासणीसह, अंतर्गत नियंत्रणाच्या प्रणाली ठेवण्याची खात्री करावी.

(क) सुवर्ण अलंकारांच्या तारणाविरुद्ध कर्ज देणे - सुवर्ण अलंकाराविरुद्ध कर्ज देताना वरील सर्वसाधारण मार्गदर्शक तत्वांसह, एनबीएफसींनी पुढील अतिरिक्त तत्वे पाळावीत

(१) सुवर्ण अलंकारांविरुद्ध कर्ज देतांना, त्यांनी, त्यांच्या संचालक मंडळाने मंजूर केलेले धोरण तयार करावे व त्यात पुढील बाबींचाही समावेश असावा

(अ) आरबीआयने विहित केल्यानुसार केवायसी मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करण्यात आले असल्याची खात्री करुन ग्राहकाला कर्ज देण्यापूर्वी त्याची कसून चौकशी - माहिती मिळविण्यात आली आहे.

(ब) मिळालेल्या अलंकारांचे सुयोग्य असे मूल्यमापन करण्याची रीत

(क) त्या सुवर्ण अलंकारांची मालकीबाबत समाधान करण्यासाठी अंतर्गत प्रणाली

(ड) ह्या धोरणामध्ये पुढील गोष्टींचाही समावेश असेल ते अलंकार सुरक्षित ठेवण्याच्या सुयोग्य प्रणाली, अशा प्रणालींचे सातत्याने पुनरावलोकन, आणि ह्याबाबतच्या कार्यरीती काटेकोरपणे पाळल्या जात आहेत ह्याची खात्री करण्यासाठी संबंधित कर्मचा-यांचे प्रशिक्षण व अंतर्गत तपासनीसांद्वारे नियतकालिक तपासणी. एक धोरण म्हणून, अलंकार ठेवण्यासाठी सुयोग्य सुविधा नसलेल्या शाखांनी, सुवर्ण अलंकारांच्या तारणावर कर्ज देऊ नयेत.

(ई) तारण म्हणून स्वीकारलेल्या अलंकारांचा सुयोग्य विमा उतरविला जावा.

(फ) परतफेड न केली गेल्यास त्या अलंकारांचा लिलाव करण्याबाबतचे संचालक मंडळाने मंजूर केलेले धोरण पारदर्शक असावे आणि लिलावाच्या तारखेपूर्वी कर्जदाराला सुयोग्य अशी पूर्वसूचना दिली जावी. लिलावाच्या बाबतीत अनुसरावयाची कार्यरीत देखील ठरविण्यात यावी. ह्यात हितसंबंधाबाबत वाद नसावेत आणि लिलावाच्या प्रक्रियेत, गट कंपनी व संबंधित संस्था ह्यांच्या संबंधात हातभर अंतर ठेवले जावे.

(ग) अशा लिलावाबाबत जनतेच्या माहितीसाठी किमान दोन वृत्तपत्रात जाहीर नोटिस/जाहिरात दिली जावी, एक भारतीय भाषेत व दुसरे राष्ट्रीय दैनिक वृत्तपत्र.

(ह) एक धोरण म्हणून त्या एनबीएफसीने लिलावात भाग घेऊ नये

(आय) प्लेज केलेल्या सोन्याचा लिलाव केवळ संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या लिलावकंपनीमार्फत केला जावा

(ज) ह्या धोरणात, संग्रहण (मोबिलायझेशन), अंमलबजावणी (एक्सिक्युशन) व मंजुरीच्या कर्तव्यांच्या विलगीकरणासह फसवाफसवी हातळण्यासाठी प्रणाली व कार्यरीतीचा समावेश असावा.

(२) कर्ज करारनाम्यात लिलावाच्या कार्यरीतीबाबतचाही तपशील दिला जावा

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	ऑक्टोबर 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
६.	डीएनबीएस (पीडी)सीसी.क्र. २६६ /०३.१०.०१/२०११-१२	मार्च २६, २०१२
७.	डीएनबीएस.सीसी.पीडी.क्र.३२०/०३.१०.०१/२०१२-१३	फेब्रुवारी १८, २०१३.