

लघुवित्त सहाय्य (मायक्रोफायनान्स)

करिता

आचार संहिता

सप्टेंबर २०१९



Sa-Dhan **Error! Bookmark not defined.**

प्रस्तावना	3
a. आचार संहितेची उपयुक्तता	3
b. मागील आवृत्तीतमध्ये बदल आणि CRL सह संरेखन	4
I. ग्राहक प्रतिबद्धता	5
a.	5
a. प्रशिक्षण आणि पारदर्शकता	6
b. माहिती आणि गोपनीयता	6
c. तक्रार निवारण	7
d. अन्य	7
II. कर्मचारी प्रतिबद्धता	9
a. भरती	9
b. दिशानिर्देशन (प्रशिक्षण आणि मूल्यनिर्धारण)	9
c. कल्याण	10
III. सामुदायिक सुशासन	Error! Bookmark not defined.
१. धोरणे, रणनीती निर्देशने आणि देखरेख	11
d. उद्योग सहकार्य	12
परिशिष्ट ग्राहक प्रकटन	13
IV. कार्यालय	13
शाखा	14
कर्जाकरिता अर्ज	15
कर्ज करारनामा -भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पध्दत संहिता)RBI FPC) नुसार, प्रदात्याने कर्ज करारनाम्याची प्रत, प्राधान्याने स्थानिक भाषेत, त्याच्यासोबत कर्ज करारनाम्यामध्ये उद्धृत केलेल्या सर्व समाविष्टांची प्रत, जी ग्राहकाला समजेल अशा भाषेतील, कर्जाच्या मंजूरीच्या/वितरणाच्या वेळी, वितरीत केलेल्या प्रत्येक कर्जासाठी, कर्जाच्या सर्व अटी आणि शर्ती यांना नमूद करून प्रदान करावी .प्रदात्याच्या कर्ज करारनाम्यामध्ये 'ग्राहकाला प्रकटन मध्ये 'पुढील असावे	16
कर्ज पत्रक	17

प्रस्तावना

लघु वित्तपुरवठा प्रक्रिये मध्ये 'जबाबदार कर्जपुरवठा' (Responsible lending) पद्धतीचा प्रचार करणे, त्यास प्रोत्साहन देणे आणि प्रगती करण्याच्या उद्देशाने हि आचार संहिता (आचार संहिता) तयार करण्यात आली आहे.

'जबाबदार कर्जपुरवठा' (Responsible lending) पद्धती मुळे ग्राहक हितसंबंधास प्राधान्य देणे, त्याचे संरक्षण करणे, ग्राहकांची जीवनशैलीमध्ये सुधारणा घडून येणे हे केवळ लघुवित्त साहाय्यामुळे शक्य झाले आहे. लघु- वित्त साहाय्य ग्राहकांचा विचार करत असताना, भारतातच नव्हे तर पूर्ण जगभरात त्याच्या शैक्षणिक, व्यवसाय पद्धती, रास्त वागणूक, अनुरूपता गोपनीयता, नियामक दिशानिर्देश आणि ग्राहक तक्रार निवारण यांसारख्या मुख्य तत्वांवर आधारित आहे.

लघुवित्त साहाय्य उद्योगाच्या वर्षानुवर्षांच्या च्या अनुभवावर आणि देशातील विकसितहोत असलेल्या 'लघु वित्त पुरवठा' करताना, हि आचार संहिता ग्राहकाकडे 'जबाबदार कर्ज' यावर लक्ष केंद्रित करते. प्रत्येक वेळी लघुवित्त साहाय्य ग्राहकाच्या उत्पादनाला आणि त्याच्या प्रभावाला नेहमी पूर्णपणे समजू शकेलच असे नाही, ग्राहकाचा फायदा संरक्षित केला जाईल याची खात्री करणे ही मोठी जबाबदारी प्रदात्यानी घेणे अनिवार्य आहे.

जबाबदार कर्जपुरवठा' हि ग्राहकाशी असणारे संबंध आणि त्याच्या सोबत काम करण्याची पद्धती कर्मचाऱ्यांची प्रतिबद्धता आणि संयुक्त कारभाराच्या संदर्भात प्रदात्याच्या धोरणामुळे मोठ्या प्रमाणात प्रभावित होतात. म्हणूनच, ग्राहक कल्याण साध्य करण्यासाठी दोन मुख्यतः कर्मचारी कल्याण आणि कंपनी प्रशासन हे दोन आधारस्तंभ आहेत आणि हे ह्या आचार संहितेने आपल्या कार्यक्षेत्रात समाविष्ट केले आहे

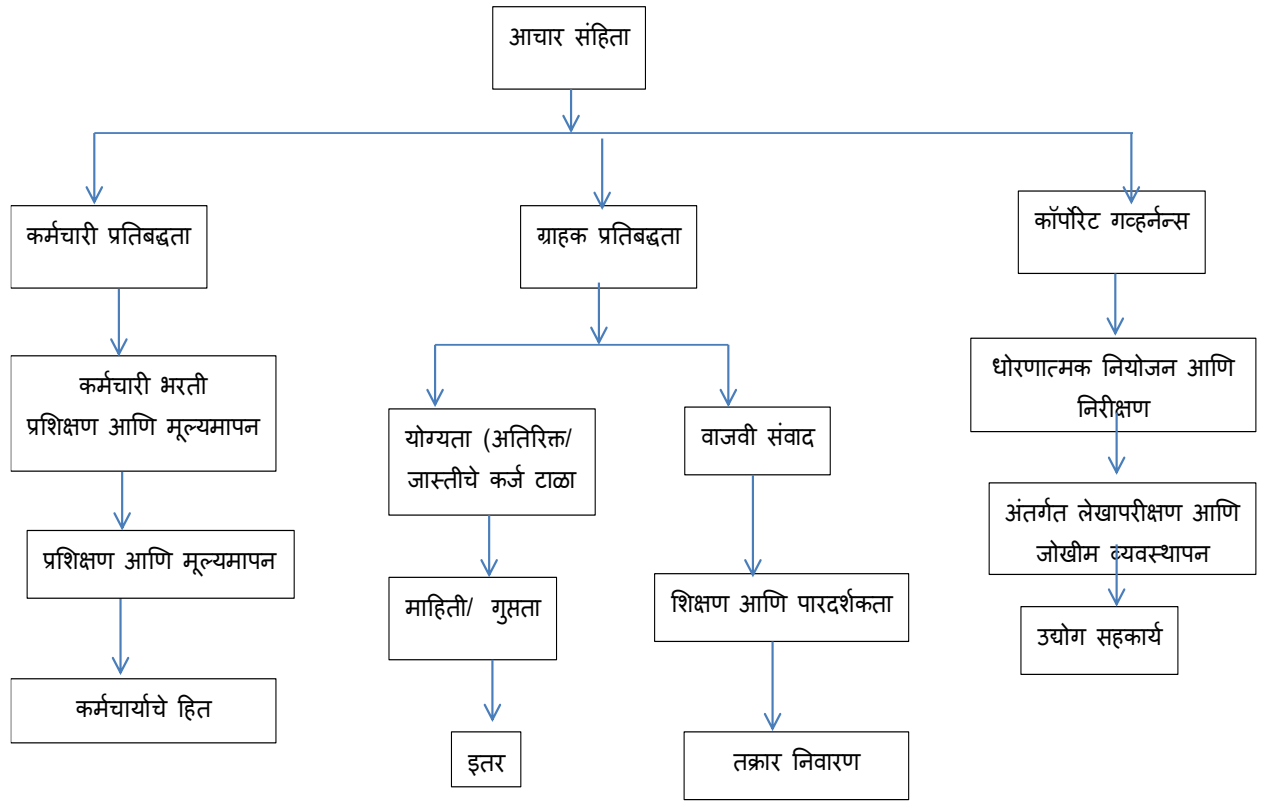
a. आचार संहितेची उपयुक्तता

- लघु-वित्त पुरवठा करणाऱ्या सर्व संस्थांना (MFI) ही आचारसंहिता लागू आहे. या मध्ये
 - NBFC-MFIs ने लघु वित्त पुरवठा संकल्पना प्रदात्यास, RBI च्या व्याखेनुसार नुसार 'मालमता पात्र (क्वालिफाईन्ग असेट) समजतील आणि लागू केले असतील. 'मालमता पात्र' निकषानुसार सर्व कर्ज खाती, जसे पहिले कर्ज आणि त्यानंतर देण्यात आलेली कर्ज, अतिरिक्त कर्ज अथवा इतर उत्पादनांच्या खरेदीसाठी दिलेली कर्ज हे आचार संहितेत स्पष्ट केलेले असेल.
 - NBFC-MFIs करिता RBI चे निकषानुसार 'मालमता पात्र' प्रदात्यास कायदेशीर अस्तित्व म्हणून परिभाषित केले गेले आहे, जे यासह लघु पत पुरवठा प्रदान करतात.
- स्वयं-नियामक संघटना (Self Regulatory Organisation) चे सदस्य असलेल्या प्रदात्यांसाठी, आचार संहिता चे पालन करणे अनिवार्य आहे.
- लघुपत पुरवठा थेट किंवा अप्रत्यक्षरित्या वितरित करणाऱ्या (बँका आणि गैर-बँका दोन्ही) उद्योगाला स्वेच्छेने आचार संहिता चा अवलंब करण्यास प्रवृत्त केले जाते.
- अल्प-उत्पन्न असणारा वर्ग लघुपत पुरवठ्याचे करण्याचे मुख्य स्त्रोत्र आहे, 'जबाबदार कर्जपुरवठा' यावर आचार संहिते चे लक्ष आहे. तथापि, ग्राहक संरक्षणाची मूलभूत तत्वे (योग्य वागणूक, योग्यता, पारदर्शकता, गोपनीयता आणि तक्रारींचे निवारण) हे प्रदात्याद्वारा चांगल्या प्रकारे प्रस्तुत केली जाऊ शकतात.
- प्रदात्यांना RBI, SEBI, IRDA, केंद्र आणि राज्य सरकारचे कायदे इ. द्वारे आवश्यक असलेल्या सर्व कायदेशीर

आणि नियामक यांचे पालन करणे आवश्यक आहे. आचार संहिता या अनुपालनांच्या व्यतिरिक्त आहे आणि त्यास दुय्यम स्थान देता येणार नाही. भविष्यात नियामक बदलांच्या बाबतीत, जर आचार संहिता आणि नियमनाच्या तरतुदी अनुरूप नसतील तर, नियमांचे पालन केले जाईल.

b. मागील आवृत्तीमध्ये बदल आणि CRL सह संरेखन

1. ही आचार संहिता मागील आवृत्तीचे एक पुनरावलोकन आहे आणि म्हणूनच ग्राहक कल्याणच्या केंद्रस्थानी असलेले बरेच घटक तसेच ठेवले गेले आहेत. तथापि, हे अधिक स्पष्टपणे ग्राहकांना कळावे याकरिता पुन्हा तयार केले आहे. विद्यमान नियमांशी जबाबदार कर्ज देण्याच्या पद्धतींमधील 'सुसंगत' नसलेले किंवा ज्या नियमांची पुनरावृत्ती झाली आहे असे कलम काढले गेले आहेत. कर्मचाऱ्यांच्या गुंतवणूकीचे आणि संयुक्त कारभाराचे महत्त्व लक्षात घेता, हे दोन भाग अधिक विस्तृतपणे तयार केले गेले आहेत आणि त्यात बरेच नवीन भागांचा समावेश करण्यात आलेला आहे.
2. विभाग 1 मधील ग्राहकांचे गुंतवणूकीकरण / समाविष्टीकरण हे मोठ्या प्रमाणात जबाबदार कर्ज देण्याची संहिता (CRL) शी मोठ्या प्रमाणात संरेखित करण्यात आली आणि CRL ही ओळखता यावी याकरिता निव्व्या अक्षरामध्ये आणि ठळक करण्यात आली आहे. CRL चा हेतू हा ग्राहकांच्या गुंतवणूकीकरण/समाविष्टीकरण या महत्वाच्या पैलूवर ऐच्छिकपणे लघुपत पुरवठा करणे हा आहे.



3.

आचार संहिता

I. ग्राहकाची प्रतिबद्धता

A सु-संवाद

1. प्रदात्यांनी खात्री केली पाहिजे की ग्राहकाला धर्म, जात, वैवाहिक स्थिती इ. आधारावर भेदभाव केला जाऊ नये.
2. प्रदात्याने आपल्या वतीने काम करणारे सर्व कर्मचारी आणि व्यक्ती आदरयुक्त भाषेचा वापर करतात का याची खात्री करावी, सभ्याचार राखावा सामाजिक आणि सांस्कृतिक संवेदनशीलतेबद्दल आदरणीय असावे.
 - कर्ज वसुली करण्याकरिता कोणत्याही प्रकारची जबरदस्ती करू नये आणि वसुली फक्त नियुक्त करण्यात आलेल्या मध्यवर्ती ठिकाणी करावी. जर ग्राहक नियुक्त करण्यात आलेल्या ठिकाणी येण्यास दोन किंवा अधिक वेळा अयशस्वी झाल्यास कर्मचारी ग्राहकाच्या राहण्याच्या किंवा कामाच्या ठिकाणी जाऊन वसुली करू शकतो.
 - शाब्दिक किंवा शारिरीक धाक दाखवू नये किंवा ग्राहकाचा अपमान / पाणउतारा करू नये. ग्राहकाला नको त्या वेळी त्रास देऊ नये, उदा: आजारी असल्यास, लग्नकार्य, प्रसूती यासारख्या सामाजिक प्रसंगाचे भान राखावे.

योग्यता (एकापेक्षा अधिक कर्ज देणे टाळावे)

१. प्रदात्याने ग्राहकाची आर्थिक स्थिती (उत्पन्न आणि खर्च), वित्तीय गरज, परतफेड क्षमता आणि ग्राहकाद्वारे प्रदान केलेल्या माहितीच्या आधारावर कर्जबाजारीपणा, पत- माहिती अहवाल(CIR) यांचे मूल्यमापन कर्ज वितरीत करण्यापूर्वी करावे.
२. कर्ज मंजूर करण्यापूर्वी प्रदात्याने चालू असणारे कर्ज, अतिरिक्त कर्ज, आणि त्यानंतरचे कर्ज यांच्या समावेशासह सर्व कर्जे वितरीत करण्यापूर्वी CIR चा वापर करावा.
३. प्रदात्याने ग्राहकाच्या परतफेडीच्या क्षमतेला अनुसरून कर्ज वितरीत करणे आवश्यक आहे. कर्ज मंजूर करण्यापूर्वी, वैध CIR च्या लघुपत विभागामध्ये संग्रहीत केलेल्या लघु-पत कर्जांच्या आधारावर प्रदात्याने याची खात्री करावी :
 - जर एका ग्राहकाला तीन (3) वेगवेगळ्या प्रदात्यांपासून सक्रिय कर्जे असल्यास प्रदात्याने चौथा कर्जदार बनू नये. NBFC-MFI यांना याची पक्की खात्री असणे आवश्यकता आहे की 2 पेक्षा जास्त NBFC-MFI नी ग्राहकाला कर्ज देऊ नये.
 - प्रत्येक ग्राहकासाठी एकूण रू 125,000/- इतकी कर्जमर्यादा आहे याचे उल्लंघन करू नये. आसाम मधील एकूण परिस्थिती पाहता ग्राहकांनी पुढील नोटीस मिळेपर्यंत कर्ज मर्यादा रू.1,00,000 प्रति ग्राहक एवढीच राहिल याची खात्री करावी. प्रदात्याने कर्जाला मंजूर करण्यापूर्वी ग्राहकाचा CIR च्या लघुवित्त विभागामध्ये संग्रहीत करण्यात आलेल्या एकूण कर्जबाजारीपणा सर्व विनातारणी लघु-पत कर्जांना विभागून (व्यक्तिगत त्याचप्रमाणे समूह) त्याची पडताळणी करणे आवश्यक आहे.
 - थकीत कर्जदाराला (९० दिवसांपेक्षा जास्त) नवीन कर्ज मंजूर अथवा वितरण करू नये. अन्य प्रदात्याबरोबर रू 1,000 ची थकबाकी असलेल्या कर्ज खातेदारास कर्ज मंजूर/वितरीत करू नका.

a. प्रशिक्षण आणि पारदर्शकता

1. प्रदात्याने ग्राहकांना महत्वाची माहिती प्रदान करणे आणि कर्ज कागदपत्रामध्ये त्याचा सहभाग करणे आवश्यक आहे जसे की कर्ज अर्ज, कर्ज मंजूरी पत्र/कर्ज करारनामा आणि कर्ज पत्रक.यांचा यामध्ये समावेश असणे आवश्यक आहे:
 - प्रदात्याची ओळख आणि पत्ता
 - ग्राहकाची ओळख आणि पत्ता
 - उत्पादन तपशील (कर्ज रक्कम, कालावधी, परतफेड, घटता वार्षिक व्याजाचा दर, प्रक्रिया शुल्क, अन्य कोणतेही आकार किंवा शुल्क ज्याचे वर्णन केले आहे, एकूण देय रक्कम, कर्ज रक्कम जीवन विमा इतकी घेण्यात आलेले एकूण शुल्क, कर्ज रक्कम व्यापकता आणि जोखमी,(इतर काही जर लागू असल्यास, महत्वाच्या अटी आणि शर्ती)
 - ग्राहक तक्रार निवारण प्रणालीचा तपशील
2. प्रदात्याने ग्राहकांना समजेल अशा भाषेमध्ये किंवा अधिकृत प्रादेशिक भाषेमध्ये सर्व अटी आणि शर्ती कळवाव्यात. अटी आणि शर्ती मधील कोणतेही बदल हे प्रदात्याने ग्राहकाने तातडीने कळवावेत.
3. ग्राहकांकडून प्राप्त झालेल्या प्रत्येक देयासाठी प्रदात्याने पावती/लिखित पोचपावती अवश्य प्रदान करावी.
4. ग्राहकांना उत्पादने, प्रक्रिया आणि कराराच्या अटी पूर्णपणे समजल्या आहेत याची खात्री करण्यासाठी प्रदात्याने (ग्राहकांचे प्रशिक्षण, मूल्यमापन आणि नियतकालीन संवाद यासारख्या) उपाययोजना कराव्यात.
5. CICs सोबतच्या चांगल्या पत इतिहासासाठी वेळेवर परतफेड करण्याचे महत्वाबाबत, डिजिटल आर्थिक व्यवहाराचे फायदे, धोके आणि आवश्यक उपाययोजना आणि अंतर्गत आणि बाह्य प्रसार यंत्रणा यांच्या समावेशासह तक्रार निवारण यंत्रणा यावर प्रदात्याने ग्राहकाला शिकवण्यावर भर द्यावा.
6. समूह आणि केंद्र मुख्य यांच्यावरील अंध विश्वासाबद्दल आणि बनावट कर्जातील कोणतीही थकबाकी कशी होते(ग्राहकाच्या नावाने समूह/केंद्र प्रमुखाने घेतलेले बोगस कर्ज/कर्ज साखळी तयार केली जाते) तिचा वित्त अहवाल आणि भविष्यात कर्ज घेण्याची संधी कशी संपुष्टात येऊ शकते याबद्दल प्रदात्याने ग्राहकास शिक्षित करावे. हा अनिवार्य समूह प्रशिक्षण(CGT/समूह ओळख चाचणी(GRT) प्रक्रियेचा भाग असावा. प्रदात्याने समूह बैठकामध्ये ग्राहकाच्या हजेरीची खात्री करणे अवश्य आहे.
7. ग्राहकाचे कर्ज नाकारण्यात आल्यास प्रदात्याने त्याचे कारण ग्राहकाला अवश्य सांगावे. या उद्देशासाठी, ग्राहकाला देण्यात येणाऱ्या कर्ज अर्जाच्या पोचपावतीमध्ये प्रदात्याचा CGRM क्रमांक आणि टर्न अराऊंड टाईम (TAT) असणे आवश्यक आहे, ज्यामुळे ग्राहक प्रदात्याशी संपर्क साधू शकेल.
8. शाखा आणि कर्ज कागदपत्रे यामध्ये आवश्यक त्या तपशिलासाठी कृपया परिशिष्टाचा संदर्भ घ्या .

b. माहिती आणि गोपनीयता

1. प्रदात्याने RBI च्या प्रमाणकानुसार ग्राहकाकडून KYC कागदपत्रांच्या प्रति प्राप्त करणे आवश्यक आहे.
2. प्रदात्याने आठवड्याच्या आधारावर एकसारखी कर्ज माहिती दिलेल्या नमुना नुसार सर्व RBI च्या मान्यताप्राप्त CICs सह अचूक आणि सकल ग्राहक यांची माहिती टाकणे अनिवार्य आहे.
3. CICs सह असलेल्या माहितीसह ग्राहकाने उद्भवलेल्या वादाला प्रदात्याने तत्काळ सोडवावे किंवा उत्तर द्यावे. अशा वादाचे 7 दिवसामध्ये निवारण करणे आवश्यक आहे.
4. प्रदात्याने ग्राहकाची व्यक्तिगत माहिती अतिशय गोपनीय राखणे आवश्यक आहे. पुढील अटीच्यापैकी कोणत्याही अटीच्या अधीन राहून ग्राहकाची माहिती तृतीय पक्षाला उघड केली जाऊ शकते:
 - अशी माहिती प्रदान करण्याची कारणे कायद्याखाली आवश्यक असावे किंवा ती आदेशित व्यावसायिक उद्देश (उदाहरणार्थ, पत माहिती कंपनीना) साठी प्रदान केली पाहिजे.
 - अशा प्रकारे माहिती उघड करण्याबद्दल ग्राहकांना सूचित करणे आणि त्यांच्याकडून लिखित

स्वरूपात पूर्व परवानगी घेण्यात यावी.

- प्रश्नातित पक्ष हा ग्राहकाची माहिती मिळवण्यास प्रदात्याच्या आमंत्रणाने ग्राहकाद्वारे अधिकृत केलेला असावा
5. प्रदात्याने कर्ज अर्ज, तिचा CIR तपासणे आणि कर्जाच्या अटी आणि शर्ती स्विकारणे यासाठी ग्राहकाची संमती घेणे आवश्यक आहे. ग्राहकाद्वारे लाभ घेतलेले प्रत्येक उत्पादक, पत त्याचप्रमाणे विमा किंवा अन्य कोणतेही उत्पादक यासाठी देखील ग्राहकाकडून वेगळी व स्पष्ट संमती घ्यावी.

c. तक्रार निवारण

1. प्रदात्याने प्रभावीपणे आणि वेळेवर ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी तक्रार निवारण यंत्रणा पुरविली पाहिजे. प्रदात्याने तक्रारी नोंदविण्यासाठी सर्व ग्राहकांना फोन नंबर किंवा कर्मचाऱ्यांनी सहाय्य केलेल्या प्रक्रियेद्वारे सहजपणे उपलब्ध होणारा द्यावा.
2. प्रदात्याने आपल्या शाखेमध्ये, कर्ज कागदपत्रक आणि अन्य वार्तालाप साहित्य यांचे शंकाचे निवारण याबाबत स्पष्ट माहिती द्यावी.
3. प्रदात्याकडे CGRM वर लक्ष ठेवण्यासाठी कमीत कमी एक तक्रार निवारण अधिकारी असावा आणि त्याचा/तिचा संपर्क तपशील (ई-मेल, फोन नंबर) ग्राहकांना देण्यात यावा.
4. प्रदात्याने ग्राहकांना आश्वस्त करावे की जरी तक्रार नोंदविली गेली असली तरी देखील तिला उचित वागणूक दिली जाईल.

d. अन्य

1. RBI च्या संबंधित निर्देशनाच्या नुसार प्रदात्याने ग्राहकांना शुल्क आकारणी करावी.
2. प्रदाते काही गैर-लघु-पत उत्पादने ग्राहकाला विकल्यास, त्याचा आवश्यक तपशील (किंमत, फायदे, हमी) हे नमूद करणे आवश्यक आहे. लघु-पतपुरवठा प्राप्त करण्यास किंवा कोणत्याही उत्पादनाला खरेदी करण्यास ग्राहकावर जबरदस्ती केली जाणार नाही याची खात्री प्रदात्याने करावी.
3. ग्राहकांना कर्ज जीवन विमा प्रदान करताना, पुढील सर्व आवश्यक तपशील स्पष्टपणे नमूद करणे प्रदात्यास आवश्यक आहे:
 - विमाकर्त्याचे नाव
 - पॉलिसी नंबर
 - विमा रक्कम
 - विमा कालावधी
 - उपलब्ध कव्हेरेज
 - अपवाद: कालावधी पूर्ण करण्यासंबंधित अटी, कर्ज पुर्नवेळा पत्रक आणि कर्ज थकबाकी इ.
 - दावा दाखल करण्याची प्रक्रिया (आवश्यक कागदपत्रे, TAT, इ..)
 - विमासाठी तक्रार प्रक्रिया
 - अन्य महत्वाच्या अटी
4. प्रदाता, कर्ज अर्ज, ग्राहक संमती, वाजवी तत्परता, करारनामे, प्रकटीकरण, देय पावत्या, तक्रार निवारण इ. प्राप्त करण्याच्या प्रक्रियेला डिजीटल स्वरूपात (उदा. कागदविरहीत) प्राप्त करित आहे, त्याने तेव्हा प्रक्रिया ही संबंधित विनियामक प्रमाणकाच्या सह संरेखित आहे याची खात्री करावी आणि ग्राहकाला त्याची संपूर्ण जाणीव असावी, ग्राहकास या बाबत प्रशिक्षित करावे आणि डिजीटल प्रणाली आत्मसात करण्याचा प्रयत्न करावा.
5. प्रदाता, जर एका भागातून कार्यामुक्त होत असल्यास ग्राहकांच्या सध्याच्या कर्जाच्या सेवेसाठी पर्यायी

व्यवस्था करणे आवश्यक आहे. एक उदाहरण म्हणून, सध्याच्या प्रदात्यांच्या सोबत एक व्यवस्था अशी कार्यरत करावी जी ग्राहकांकडून कर्ज परतफेड प्राप्त करू शकेल.

6. समूह किंवा केंद्र मुख्य यांच्या मध्यस्तीच्या प्रभावाला टाळण्यासाठी, प्रदात्याने ग्राहकांसोबत थेट संपर्क स्थापित करणे आवश्यक आहे. समूहातील मुख्यांच्या प्रभावाच्या प्रमाणाला प्रतिरोध करण्यासाठी प्रदात्याने त्यांचे समूह/केंद्र मुख्य यांना नियमितपणे फिरवावे.

II. कर्मचारी प्रतिबद्धता

a. भरती

1. प्रदात्याने भरती करताना उमेदवारांना त्यांच्या लिंग, धर्म, जात, वैवाहिक स्थिती किंवा लैंगिक अभिमुखता इ. आधारावर भेदभाव करू नये.
2. प्रदात्याने उमेदवारांना त्यांच्या गुणवत्ता, नीतिमत्ता आणि सचोटी यावर निवडावे.
3. प्रदात्याने अन्य प्रदात्याकडील उमेदवारांना समाधानकारक संदर्भ पत्र किंवा फक्त संदर्भ तपासणी करून उमेदवारांची भरती करावी. प्रदात्याने उमेदवारांच्या सध्या कार्यरत असणा-या संस्थेकडून संदर्भ तपासणी केल्यानंतर उमेदवाराला नेमणूक पत्र देऊ करावे. तथापि, जर संदर्भ तपासणी साठी विनंती केल्यानंतर 15 दिवसांच्या आत (विनंती पाठविल्याच्या दिनांकापासून) प्रतिसाद न मिळाल्यास प्रदाता भरती करून घेऊ शकतो.
4. प्रदात्याने अन्य प्रदात्यांकडून आलेल्या संदर्भ तपासणीच्या विनंतीला असा पत्रव्यवहार प्राप्त झाल्यापासून 15 दिवसांच्या आत प्रतिसाद देणे आवश्यक आहे.
5. प्रदात्यांना त्यांच्या उमेदवारांची माहिती कर्मचारी ब्युरोमध्ये नोंद करण्यास, सहभागी होण्यास आणि उमेदवारांचे नोकरी अहवाल तपासण्यास प्रोत्साहित केले जात आहे.
6. प्रदात्याने, अन्य प्रदात्यांकडून नोकरी देताना, संभाव्य उमेदवार आणि तिचा/त्याचा वर्तमान संस्था यांच्यामध्ये समन्वयाने मान्य करण्यात आलेल्या नोटिस कालावधीचा सन्मान करावा.
7. प्रदाता, अन्य प्रदात्यांकडून क्षेत्र व्यवस्थापन कायदा पर्यंतच्या पदाच्या नेमणूकां करताना पद हे प्राधान्याने एका वर्षासाठी त्याच्या/तिच्या शेवटच्या ठिकाणापासून (उदा. कर्मचाऱ्याची शेवटची नेमणूक झालेल्या शाखेच्या ठिकाणापासून) 50 किमी दूर असावी. या कलमा मागील मूलभूत भावना ही आहे की कर्मचाऱ्याने प्रदात्याच्या व्यवसायावर (ज्या ठिकामी तो/ती शेवटी काम करत होते) त्याला/तिला त्या भागातील व्यावसायिक माहिती असल्याने आणि मागील नोकरीपासून ग्राहकांसह अतिपरिचय असल्याने अधिक्रमण करू नये.

b. दिशानिर्देशन(प्रशिक्षण आणि मूल्यनिर्धारण)

1. प्रदात्याने कर्मचाऱ्यांना धोरणे, प्रक्रिया, विनियमके, त्याच प्रमाणे आचार संहिता यावर सकल प्रेरणा प्रशिक्षण देणे आवश्यक आहे. वाजवी वागणूक, पत मूल्यमापन, माहितीची गोपनीयता, सेवा गुणवत्ता. CGRM , संबंध व्यवस्थापन आणि परतफेड करण्यामध्ये समस्यांचा सामना करणाऱ्या ग्राहकाला हाताळणे, ग्राहकांशी तोंड देणे इ. पैलूवर भर द्यावा.
2. प्रदात्याने नियमितपणे कर्मचाऱ्यांचे वरील घटक समजण्याचे मूल्यमापन करावे आणि त्यांना वरचेवर संबधित माहितीचे उजळणी करीता रिफ्रेशर प्रशिक्षणांचे आयोजन करावे.
3. महिला सहकारी आणि ग्राहक यांच्यासह उचित सहभाग / समावेशासह विविध बाबींना हाताळताना आणि समजावून घेण्याबाबत कर्मचाऱ्यांना प्रदात्याने अवश्य प्रशिक्षण प्रदान करावे.
4. प्रदात्याने त्यांच्या कर्मचाऱ्यांना व्यावसायिक आचरण आणि अपेक्षित वर्तणूक यांच्या समावेशसह एकात्मता बाबीवर तयार करावे आणि कोणत्याही बेकायदेशीर आणि समाजविरोधी कारवायामध्ये सहभागी होऊ नये.
5. प्रदात्याने नवीन कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण पूर्ण झाल्यानंतरच शाखा स्तरावरील व्यावसायिक कार्यामध्ये गुंतवावे.
6. प्रदात्याने खात्री करावी की कर्मचारी थेट CGRM साठी जबाबदार आहे, कार्यप्रणाली, प्रक्रिया, आणि

तक्रारीला सोडवण्यासाठी वापरण्यात येणारी कौशल्ये याबद्दल तपशीलवार प्रशिक्षण द्यावे .

7. प्रदात्याने एक पारदर्शक प्रोत्साहन आणि मूल्यनिर्धारण संरचना अशा प्रकारे स्थापित करणे आवश्यक आहे की जी हेकेखोर विक्री वर्तणूकीकडे जाऊ नये, सेवा गुणवत्तेसाठीचे घटक, प्रोत्साहन जबाबदार कर्जे देणे, आचार संहिता सह पालन करण्यास पुरस्कार आणि आचार संहिता च्या उल्लंघनासाठी दंड करणे. प्रदात्याने शाखा स्तरावर कर्मचाऱ्यांसाठी जबाबदार वस्तुनिष्ठ निकषांच्या आधारावर भागातील लघु-पत आवश्यकता आणि परतफेड क्षमता यांना समजावून घेण्याच्या समावेशासह लक्ष्य साध्य करावे.

c. कल्याण

1. प्रदात्याने कर्मचाऱ्यांच्या हित लक्षात घेऊन त्याला (उदाहरणार्थ, पर्याप्त मानधन, कामाचे तास, काम करण्याची परिस्थिती, कौटुंबिक जबाबदाऱ्या आणि आणिबाणी या सारख्या व्यक्तिगत कारणासाठी सुट्ट्या) देऊन कर्मचाऱ्यांचे महत्व जपावे.
2. प्रदात्याचे अवघड भागामध्ये जाणे आणि रोकड हाताळणे यापासून उदभवणाऱ्या जोखमींना हाताळण्यासाठी कर्मचाऱ्यांकडून अनुसरण केल्या जाणाऱ्या योग्य वर्तणूक अधोरेखित केलेली असावी. प्रदात्याने शिष्टचाराचे अनुसरण केले असले तरीदेखील दुर्घटना घडते अशा वेळी कर्मचाऱ्यांचे मनोबल वाढवावे.
3. कर्मचाऱ्यांद्वारे केलेल्या घोट्याच्या प्रकारात घोट्या सिद्ध झाल्याशिवाय प्रदात्याने कर्मचाऱ्यांकडून कर्ज संकलनामधील कमी रक्कम स्विकारू नये.
4. प्रदात्याने दोघांसाठी काम करण्यास आणि वाढविण्यास व्यावसायिक वातावरण तयार करणे आवश्यक आहे.
5. प्रदात्याकडे कर्मचाऱ्यांची गाऱ्हाणी ऐकण्याची उचित यंत्रणा असणे आवश्यक आहे आणि त्यांना समुपदेशन प्रदान करावे.
6. प्रदात्याने, नियमित प्रकरणांसाठी¹, कर्मचाऱ्यांच्या विमोचन औपचारिकतांना (प्रलंबित थकबाकीची अंतिम तडजोड, ना हरकत दाखला जारी करणे आणि विमोचन पत्र यांच्या समावेशासह) कर्मचाऱ्यांच्या कामाच्या अंतिम दिवसापासूनच्या 30 दिवसांच्या आत पूर्ण करावे.
7. प्रदात्याने अन्य प्रदात्यांकडून आलेल्या संदर्भ तपासणीच्या विनंतीला असा पत्रव्यवहार प्राप्त झाल्यापासून 15 दिवसांच्या आत प्रतिसाद देणे आवश्यक आहे.
8. प्रदात्याने खात्री करावी की नोटिस कालावधी हा कर्मचाऱ्यांसाठी 3 महिन्यापेक्षा जास्त नसावा.

¹ नियमित प्रकरणे यामध्ये कर्मचाऱ्यांने नोटिस कालावधी दिलेला आहे. कार्ये पूर्ण केलेली आहेत , त्याच्याकडे कोणतेही आर्थिक थकबाकी नाही आणि शिस्तभंग परवानगीची आवश्यकता आहे.

III. कॉर्पोरेट गव्हर्नन्स

१. धोरण, धोरणात्मक नियोजन, सनियंत्रण

संबंधित प्रदात्याने योग्य सराव योजना संरेखित करणे आवश्यक आहे जसे की योग्य सराव (FPC), उत्पादन विकास, कार्यात्मक रचना, मानव संसाधन, CGRM, अंतर्गत लेखा परिक्षण, माहिती व तंत्रज्ञान इत्यादी निर्दिष्ट केलेल्या कलमांमध्ये आचारसंहिता संरेखित करणे आवश्यक आहे. प्रदात्याने अद्यावत धोरणांसह प्रक्रिया संरेखित करणे आवश्यक आहे.

- प्रदात्याने ग्राहकासोबतचे कर्मचारी व्यवहारासाठी मार्गदर्शक तत्वे स्पष्टपणे व्याखित करणे आवश्यक आहे. यामध्ये मार्गदर्शकतत्वांचे उल्लंघन धोरण समाविष्ट करणे आवश्यक आहे.
- प्रदात्याने CGRM योजना प्रक्रिया अमलात आणणे करिता संचालक मंडळाची परवानगी घेणे आवश्यक आहे. तक्रारीचे निवारण करणे-वर्गवारी करणे, अंतर्गत आणि बाह्य श्रेणी यंत्रणा, संचालक मंडळ वा उच्च व्यवस्थापन यांना CGRMचा लेखापरीक्षण/आढावा सादर करणे.
- प्रदात्याकडे पत धोरणामध्ये असा विभाग असावा जो ग्राहकाच्या पातळीवर काही मर्यादांचे उल्लंघन झाल्यास तो हाताळण्याजोगा असावा ज्यामध्ये ज्या ग्राहकांना व्यावसायिक मतांच्या हानीमुळे, कुटुंबाला उत्पन्न मिळवून देणाऱ्या सदस्याच्या हानीमुळे, नैसर्गिक आपत्तीमुळे किंवा अन्य आपत्तीकाला मुळे परतफेड करण्यास अडचण येत आहे त्यांना कर्जाचे पुर्नपरतफेड करणे यांचा समावेश असावा.
- नैसर्गिक आपत्ती, थकबाकी, नकारात्मक प्रचार, स्थानिक स्तरावरील शुत्रत्व इ. पासून उद्भवणाऱ्या परिस्थितीला हाताळण्यासाठी मंडळाने मंजूर केलेली संरचना असणे आवश्यक आहे.
- प्रदात्याकडे ग्राहक माहिती संरक्षित करण्यासाठी धोरण असणे आवश्यक आहे (माहिती गोळा करणे, संग्रहित करणे, पाठविणे) माहिती सुरक्षित रहावी यासाठी सर्वमान्य असे धोरण खालील प्रमाणे असावे:
 - रक्कम संकलन मर्यादा
 - उद्देश व तपशील
 - मर्यादा वापर
 - माहिती निम्ननतकरण
 - माहिती गुणवत्तेचे जतन करणे
 - उल्लंघन-सूचना
 - प्रवेश नियंत्रणाचे समावेशन
 - जिथे परवडणारे आहे तिथे माहिती कूटबद्धीकरण
 - माहिती संरक्षणाच्या समावेशनाचा प्रभाव हा व्यक्तिगत माहितीला असणारे धोके सक्रियपणे मूल्यमापन करतो आणि त्यांना कमी करतो .

२. प्रदात्याने सर्व प्रकारचे धोरणे आणि योजना (ग्राहक संपादन, विस्तारण, लक्ष्ये, कार्यात्मक व्यवस्थापन ,HR,CGRM इ) माहिती संचालक मंडळाकडून वार्षिकरित्या अद्यावत केलेली असावी.

३. प्रदात्याने देऊ केलेल्या उत्पादनाचे मूल्यमापन काळजीपूर्वक करावे जेणेकरून ग्राहकाच्या हित जोपासले जाईल, (जसे की उत्पन्नात वाढ , मालमत्ता, अंग मेहनत कमी होणे, कौशल्यामध्ये सुधारणा इ.)

४. प्रदात्याने पुरवठा आणि मागणी या दोन्हीवर आधारित त्यांच्या व्यवसाय योजना विकसित करावा. यामध्ये लघु-पतचा पुरवठाची सद्य स्थिती आणि गरज तसेच त्या भागातील ग्राहकांची परतफेड

करण्याची क्षमता यांचा यामध्ये समावेश असेल. भौगोलिक भागाची पुरवठा आणि परतफेडीची वर्तणूक समजावून घेण्यासाठी CICs कडून उपलब्ध असलेला डेटा वापरावा. जे भौगोलिक भाग संतुष्ट आहेत, त्यांना टाळावे किंवा अतिशय काळजीपूर्वक त्यांच्याकडे पहावे.

५. प्रदात्याने त्याच्या कामगिरीचे किमान मूल्यांकन केले पाहिजे कमीत कमी त्याचा कामगिरीचे आचार संहिता तुलनेमध्ये (पालन केलेले आणि त्याचप्रमाणे चूका झालेले) यांचे वार्षिक मूल्यमापन करावे आणि संचालक मंडळ आणि उच्च व्यवस्थापन सदस्यांसोबत अहवालाची चर्चा करावी. अहवालामध्ये कामगिरीचे मूल्यमापन करण्यासाठी वापरल्या जाणाऱ्या पद्धती स्पष्ट कराव्यात. एकूण कर्ज रक्कम (GLP) रु. 500 कोटी आहे अशा प्रदातांनी त्यांनी बाह्य एजन्सीद्वारे मूल्यमापन करून घ्यावे. आचार संहिता वरील मूल्यमापन अहवालाची प्रत SROs सह सामायिक करणे आवश्यक आहे.

६. CGRM करिता तक्रारी जाणणे, कारवाई सुरु केलेनंतरची चालू वेळ, प्रदात्याने वैयक्तिक आणि एकत्रित स्तरावरील माहिती अहवाल तयार करणे आणि त्याचे विश्लेषण करणे आवश्यक आहे. प्राप्त तक्रारींचे निवारण, निराकरण आणि प्रलंबित तक्रारींचा अहवाल संचालक मंडळाला प्रस्तुत करावा.

1. प्रदात्यास जोखीम ओळखता येणे यासाठी जोखीम व्यवस्थापन असणे आवश्यक आहे. (जसे जमा, राजकीय, सार्वजनिक, नैसर्गिक आपत्ती या जोखमीमुळे पत आणि कार्यात्मक जोखमी) ओळखण्यासाठी चांगल्या प्रकारे स्थापित केलेले जोखीम व्यवस्थापन संरचना आणि त्यांना कमी करण्यासाठी पावले असावीत.
2. प्रदात्याने शाखा, ग्राहक, कर्मचारी, प्रक्रिया आणि प्रणाली, या घटकांचे लेखापरिक्षण आचार संहिता मध्ये वर्णन केल्याप्रमाणे करावे.
3. प्रदात्याने शाखा आणि कर्मचाऱ्यांच्या नियुक्त केलेल्या लक्ष्याच्या संदर्भात कायमस्वरूपी सतत उच्च पाठपुरावा केला पाहिजे कारण हे सक्तीने विक्री व्यवहारांचे सूचक असू शकते.
4. दुसऱ्या प्रदात्यासह थकीत खाते असलेल्या ग्राहकास कर्ज संख्या आणि कर्ज असे एकूण कर्जबाजारीपणाच्या नियमांचे उल्लंघन केल्याप्रकरणी प्रदात्याने नमुनेवर तिमाही लेखापरीक्षण करणे आवश्यक आहे. याकरिता प्रदाता एकूण कर्जबाजारीपणा आणि प्रति ग्राहक प्रदाता संख्या या माहितीचा CICs कडून उपलब्ध माहितीचा वापर करू शकतो.
5. कर्ज देण्याच्या प्रक्रियामध्ये आणि प्रणालीमधील बेईमान मध्यस्थांना ओळखण्यासाठी आणि टाळण्यासाठी विशिष्ट अंतर्गत नियंत्रणप्रणाली विकसित करणे आवश्यक आहे. उदाहरणार्थ, ग्राहकांसोबत थेट संपर्क, ग्राहकांना कर्ज वितरणापूर्वी फोनद्वारे स्पष्टीकरण, कर्ज वापर तपासणी, समूह/केंद्र प्रमुख आळीपाळीने नियमित बदलत राहणे आणि अंतर्गत लेखापरीक्षणाच्या दरम्यान ग्राहक तपासणी/पडताळणी करणे.

d. उद्योग सहकार्य

1. उद्योग स्तरावरील पद्धती, संशोधन इ. समजून घेण्यासाठी प्रदात्याने SROद्वारे आवश्यक माहिती सामुदायिक करणे आवश्यक आहे. याकरिता, प्रदात्याने SROसह समन्वय साधण्यासाठी एक केंद्रस्थ व्यक्ती ओळखणे आवश्यक आहे.
2. उद्योगाच्या स्तरावरील समस्यांना सोडवण्यासाठी प्रदात्यांनी एकमेकांना सहकार्य करणे आवश्यक आहे.

परिशिष्ट

ग्राहक प्रकटन

IV. कार्यालय

प्रदात्याचे कार्यालयामध्ये (मुख्य/प्रादेशिक/विभागीय) पुढील मुद्दे प्रदर्शित केलेले असावे.

अनु. नं.	प्रकटन आवश्यकता	आरबीआयच्या मार्गदर्शनाखाली घेतलेले (कलम/पृष्ठ नं)
1	प्रदात्याची योग्य आचार संहिता, जी स्थानिक भाषेमध्ये आरबीआयच्या एफपीसीसह संरेखित असावी	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पध्दत संहिता (RBI FPC), 2.B.i.a (पृ 9)
2	व्याजाचा दर योग्य असावा	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पध्दत संहिता (RBI FPC), 2.B.i.e (पृ 9)
3	कर्मचारी वर्तणूक आणि वेळेवर तक्रार निवारण या अनुचिताला रोखण्यासाठी प्रदाता ज्याला जबाबदार असेल ती घोषणा	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पध्दत संहिता (RBI FPC), 2.B.i.f (पृ 9)
4	कर्ज वितरण पध्दतीत वचनबद्धता आणि पारदर्शकता असावी	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पध्दत संहिता (RBI FPC), 2.B.i.b (पृ 9)
5	प्रदात्याद्वारे तक्रार-निवारण प्रणालीची उभारणी करणे	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पध्दत संहिता (RBI FPC), 2.B.i.e (पृ 9)
6	प्रदात्याच्या विरोधातील तक्रारीचे निवारण करण्याकरिता तक्रार-निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क (टेलिफोन/मोबाईल नं.) त्याचप्रमाणे E-mail ID द्यावा.	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पध्दत संहिता (RBI FPC), 2.A.vi.a (पृ 6)
7	जर तक्रार/विवाद यांचे एका महिन्याच्या कालावधीमध्ये निवारण न झाल्यास, ग्राहक आरबीआय च्या डीएनबीएस च्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रमुखाकडे अपिल करू शकतो. (संपर्क तपशीलवार) ज्याच्या अधिकारितेखाली प्रदात्याचे नोंदणीकृत कार्यालय येते.	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पध्दत संहिता (RBI FPC), 2.A.vi.b (पृ 6)
8	एनबीएफसीकरिता लोकपालपध्दतीचा वापर करावा, ज्या लोकपालाकडे तक्रार केली गेली आहे त्याचा उद्देश आणि संपर्क तपशीलात द्यावा.	एनबीएफसी साठी आरबीआयची लोकपाल योजना 2018, प्रकरण IV, 15, 1 (पृ 13) आचार संहिता
9	ग्राहक तक्रार-निवारण यंत्रणा (सीजीआरएम) खालील प्रमाणे:-	आचार संहिता
i	तक्रार नोंदवण्याकरिता प्रदात्यासह ग्राहकांकरिता उपलब्ध असलेली तक्रार-प्रणाली	
ii	तक्रार प्रक्रिया	
iii	तक्रार प्रसार प्रक्रियेच्या प्रत्येक पातळीवर अपेक्षित उत्तराचा कालावधी	
iv	जर ग्राहकाला तक्रारीची उपाययोजना हवी असल्यास एसआरओ च्या सीजीआरएमचा क्रमांक	
10	कर्ज देण्यात येणा-या सर्व उत्पादनांचा तपशील खालीलप्रमाणे:-	आचार संहिता
i	रक्कम	
ii	उर्वरित/शिल्लक मुद्दलवर वार्षिक घटत्या व्याजाचा दर	
iii	प्रक्रिया शुल्क	
iv	कालावधी	
v	परतफेडीची पुनरावृत्ती	
vi	उद्देश	

शाखा

प्रदात्याच्या शाखमध्ये पुढील 'ग्राहक प्रकटन' ठळकपणे नमूद केलेले असावे.

अनु.नं.	प्रकटन आवश्यकता	आरबीआयच्या मार्गदर्शनाखाली घेतलेले (कलम/पृष्ठ नं)
1	प्रदात्याची उचित पध्दत संहिता, जी स्थानिक भाषेमध्ये आरबीआयच्या एफपीसीसह संरेखित असावी	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पध्दत संहिता (RBI FPC), 2.B.i.a (पृ 9)
2	आकारण्यात येणाऱ्या व्याजाचा प्रभावी दर	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पध्दत संहिता (RBI FPC), 2.B.i.e (पृ 9)
3	कर्ज देण्याच्या पध्दतीत पारदर्शकता आणि वचनबद्धता असावी.	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पध्दत संहिता (RBI FPC), 2.B.i.f (पृ 9)
4	कर्मचाऱ्यांचे अयोग्य वर्तन आणि वेळेवर तक्रार निवारण रोखण्यासाठी प्रदाता जबाबदार असेल अशी घोषणा	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पध्दत संहिता (RBI FPC), 2.B.i.b (पृ 9)
5	प्रदात्याद्वारे तक्रार-निवारण करणे करिता केंद्र उभारणे.	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पध्दत संहिता (RBI FPC), 2.B.i.e (पृ 9)
6	प्रदात्याच्या विरोधातील तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी तक्रार-निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क (टेलिफोन/मोबाईल नं.) त्याचप्रमाणे E-mail ID द्यावा.	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पध्दत संहिता (RBI FPC), 2.A.vi.a (पृ 6)
7	जर तक्रार/विवाद यांचे एका महिन्याच्या कालावधीमध्ये निवारण न झाल्यास, ग्राहक आरबीआयच्या डीएनबीएस च्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रमुखाकडे अपिल करू शकतो. (संपर्क तपशीलवार) ज्याच्या अधिकारितेखाली प्रदात्याचे नोंदणीकृत कार्यालय येते.	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पध्दत संहिता (RBI FPC), 2.A.vi.b (पृ 6)
8	एनबीएफसीज करिता लोकआयुक्त योजना- ज्या लोकांना तक्रारी करायच्या आहेत त्यांचा हेतू आणि संपर्क तपशील लोकायुक्तांकडे असावा.	एनबीएफसीज साठी आरबीआयची लोकपाल योजना 2018, प्रकरण IV, 15, 1 (पृ 13) आचार संहिता
9	देण्यात येणा-या सर्व कर्ज प्रक्रिया शुल्काचा तपशील खालीलप्रमाणे:-	आचार संहिता
i	रक्कम	
ii	उर्वरित/शिल्लक मुद्दलवर वार्षिक घटत्या व्याजाचा दर	
iii	प्रक्रिया शुल्क	
iv	कालावधी	
v	परतफेडीची पुनरावृत्ती	
vi	उद्देश	
10	कर्जाच्या किंमतीमध्ये मुख्यत्वे तीन घटक येतात उदा. व्याज आकार, प्रक्रिया शुल्क आणि विमा हप्ता (यामध्ये प्रशासकीय आकारणीचा समावेश असेल)	आचार संहिता
11	ग्राहक तक्रार-निवारण यंत्रणा (सीजीआरएम) खालील प्रमाणे:-	आचार संहिता
i	तक्रार नोंदवण्यासाठी प्रदात्यासह ग्राहकांकरिता उपलब्ध असलेली तक्रार-प्रणाली	
ii	तक्रार प्रसार प्रक्रिया	
iii	तक्रार प्रसार प्रक्रियेच्या प्रत्येक पातळीवर अपेक्षित उत्तराचा कालावधी	
iv	प्रदात्याच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचा (सीजीआरएम) नंबर आणि संपर्क तपशील	
v	जर ग्राहकाला तक्रारीची उपाययोजना हवी असल्यास एसआरओ च्या सीजीआरएमचा क्रमांक	

कर्जाकरिता अर्ज

अनु.नं.	प्रकटन आवश्यकता	आरबीआयच्या मार्गदर्शनाखाली घेतलेले (कलम/पृष्ठ नं)
1	कर्जदाराच्या स्वारस्यावर प्रभाव टाकणारी आवश्यक माहिती, ज्यामुळे अन्य एनबीएरसीज द्वारे देऊ केलेल्या अटी आणि शर्तीची अर्थपूर्ण तुलना केली जाऊ शकते आणि माहितीपूर्ण निर्णय कर्जदाराद्वारे घेतला जाऊ शकतो	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पध्दत संहिता (RBI FPC), 2.A.i.b(पृ 3)
2	अर्जासोबत आवश्यक असलेली कागदपत्रे जोडावीत.	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पध्दत संहिता (RBI FPC), 2.A.i.b(पृ 3)
3	सर्व कर्ज अर्जाच्या प्राप्तीसाठीची पोचपावती.प्राधान्याने, RBI FPC, 2.A.i.b(पृ 3) वेळमर्यादा ज्याच्यामध्ये कर्ज अर्जाला निकालात काढले जाईल ती देखील पोचपावतीमध्ये दर्शवावी	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पध्दत संहिता (RBI FPC), 2.A.i.b(पृ 3)
4	ग्राहकाला देण्यात येणाऱ्या उत्पादनाचा तपशील पुढीलप्रमाणे	आचार संहिता
i	रक्कम	
ii	उर्वरित/शिल्लक मुद्दलवर वार्षिक घटत्या व्याजाचा दर	
iii	प्रक्रिया शुल्क	
iv	कालावधी	
v	परतफेड पुनरावृत्ती	
vi	उद्देश	
vii	कर्जाच्या अन्य अटी आणि शर्ती	
5	ग्राहकाद्वारे जमा करावयाच्या (KYC) कागदपत्रांची सूची	आचार संहिता
6	सह ग्राहकांची कर्ज विषयक असलेली माहिती तपासण्यास संमती (CIC)	आचार संहिता
7	ग्राहकाला प्रदान करण्यात आलेली लिखित पोचपावतीमध्ये प्रदात्याचा सीजीआरएम आचार संहिता नंबर असावा	आचार संहिता

कर्ज करारनामा-भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पध्दत संहिता)RBI FPC) नुसार, प्रदात्याने कर्ज करारनाम्याची प्रत, प्राधान्याने स्थानिक भाषेत, त्याच्यासोबत कर्ज करारनाम्यामध्ये उद्धृत केलेल्या सर्व समाविष्टांची प्रत, जी ग्राहकाला समजेल अशा भाषेतील, कर्जाच्या मंजूरीच्यावितरणाच्या वेळी/, वितरीत केलेल्या प्रत्येक कर्जासाठी, कर्जाच्या सर्व अटी आणि शर्ती यांना नमूद करून प्रदान करावी.प्रदात्याच्या कर्ज करारनाम्यामध्ये 'ग्राहकाला प्रकट .न मध्ये पुढील असावे'

अनु. नं.	प्रकटन आवश्यकता	आरबीआयच्या मार्गदर्शनाखाली घेतलेले (कलम/पृष्ठ नं)
1	मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पध्दत संहिता (RBI FPC), 2.A.ii(पृ 3)
2	घटती शिल्लक पध्दतीवर आधारित वार्षिक व्याजाचा दर	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पध्दत संहिता (RBI FPC), 2.A.ii(पृ 3)
3	एनबीएफसीने कर्जदाराला वितरणाचे वेळापत्रक, व्याजाचे दर, सेवा आकार, कालावधीपूर्व आकार इ.च्या समावेशासह अटी आणि शर्ती यामधील कोणत्याही बदलाला कर्जदाराला समजेल अशा भाषेमध्ये किंवा स्थानिक भाषेमध्ये कर्जदाराला नोटीस द्यावी. एनबीएफसीजनी याची देखील खात्री करावी की व्याजाचे दर आणि आकार हे फक्त संभवतेने प्रभावित होतील.या संदर्भात एक योग्य अट कर्ज करारनाम्यात समाविष्ट करावी कर्जाच्या सर्व अटी आणि शर्ती	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पध्दत संहिता (RBI FPC), 2.A.iii.a (पृ 4)
4	कर्जाच्या सर्व अटी आणि शर्ती	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पध्दत संहिता (RBI FPC), 2.B.i (पृ 9)
5	कर्जाच्या किंमतीमध्ये फक्त तीन घटक येतात उदा. व्याज आकारणी, प्रक्रिया शुल्क आणि विमा हप्ता(ज्यामध्ये त्याच्या संदर्भातील प्रशासकीय आकारणीचा समावेश असेल)	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पध्दत संहिता (RBI FPC), 2.B.ii (पृ 9)
6	विलंबित देयावर कोणताही दंड आकारण्यात येणार नाही	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पध्दत संहिता (RBI FPC), 2.B.iii (पृ 9)
7	कर्जदाराकडून कोणतीही सुरक्षा ठेव/तारण गोळा करू नये	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पध्दत संहिता (RBI FPC), 2.B.iv(पृ 9)
8	कर्जदार हा एकापेक्षा जास्त SHG/JLGचा सदस्य असता कामा नये	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पध्दत संहिता (RBI FPC), 2.B.v(पृ 9)
9	कर्ज मंजूर करणे आणि परतफेडीच्या पहिल्या हप्त्याची देय दिनांक या विलंबावधी (जसा NBFC-MFIs (रिझर्व्ह बँक) द्वारे मार्गदर्शित आहे) निर्देशने, 2011.	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पध्दत संहिता (RBI FPC), 2.B.vi (पृ 10)
10	कर्जदाराच्या माहितीची गोपनीयता राखली जाईल याची खात्री देणे.	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पध्दत संहिता (RBI FPC), 2.B.vii (पृ 10)
11	कर्मचाऱ्यांच्या अनुचित वागणुकीला रोखण्यासाठी आणि वेळेवर तक्रार निवारण करण्यास प्रदाता जबाबदार आहे	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पध्दत संहिता (RBI FPC), 2.B.i.f (पृ 9)
12	विनियमकाद्वारे आवश्यक नसल्यास कोणत्याही ग्राहकाची माहिती हि तृतीय पक्षाला ग्राहकाची संमती न घेता सामायिक केला जाणार नाही.	आचार संहिता

कर्ज पत्रक

भारतीय रिझर्व्ह बँक निर्देशनुसार, प्रदात्याने वितरीत केलेल्या प्रत्येक कर्जासाठी ग्राहकाला स्थानिक भाषेमध्ये कर्ज पत्रक प्रदान करण्यात यावे. प्रदात्याच्या कर्ज पत्रकामध्येमध्ये 'ग्राहक प्रकटन' मध्ये पुढील मुद्दे असावे.

अनु.नं.	प्रकटन आवश्यकता	आरबीआयच्या मार्गदर्शनाखाली घेतलेले (कलम/पृष्ठ नं)
1	आरबीआयद्वारे निहित केल्याप्रमाणे पारदर्शकता आणि वाजवी दराने कर्ज देण्याची पद्धत यामध्ये वचनबद्धता असावी	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पद्धत संहिता (RBI FPC), 2.B.i.b (पृ 8)
2	आकारण्यात येणाऱ्या व्याजाचा प्रभावी दर	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पद्धत संहिता (RBI FPC), 2.B.ii.c.i (पृ 10)
3	कर्जाच्या सर्व अटी आणि शर्ती	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पद्धत संहिता (RBI FPC), 2.B.ii.c.ii (पृ 10)
4	कर्जदाराची उचित माहिती	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पद्धत संहिता (RBI FPC), 2.B.ii.c.iii (पृ 10)
5	कर्ज परतफेडीच्या सर्व पोहोच पावत्या अंतिम हप्त्यासाहित	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पद्धत संहिता (RBI FPC), 2.B.ii.c.iii (पृ 10)
6	जर कर्ज हे 'मालमत्ता पात्र' म्हणून वर्गीकृत करण्यात आलेले असल्यास	आरबीआय एफएक्यू
7	तक्रार-निवारण प्रणाली हि नोडल अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क नंबरसहित ठळकपणे नमूद केलेली असावी.	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पद्धत संहिता (RBI FPC), 2.B.ii.c.iv (पृ 10)
8	गैर-पत उत्पादने कर्जदाराच्या पूर्ण संमतीने जारी करण्यात यावी आणि फी रचना कर्ज पत्रकामध्येच देण्यात यावी	भारतीय रिझर्व्ह बँक उचित पद्धत संहिता (RBI FPC), 2.B.ii.c.v (पृ 10)
9	प्रदाता किंवा तृतीय पक्ष यांच्याद्वारे देऊ करण्यात येणाऱ्या अन्य कोणत्याही उत्पादनाशी/सेवेशी कर्ज मंजूर लिक केलेली नसावी	आचार संहिता
10	कर्जाची किंमत खालीलप्रमाणे आहे > प्रक्रिया शुल्क > घटत्या शिल्लकेच्या आधारावर वार्षिक व्याजाचा दर > जीवन विमा हप्ता पत-धोरणाच्या दिशेने गोळा केलेला असावा.	आचार संहिता
11	विलंबित देय किंवा वेळेआधी देय देण्यासाठी कोणताही दंड आकारण्यात येणार नाही	आचार संहिता
12	जर ग्राहकाला तक्रारीची उपाययोजना हवी असल्यास एसआरओ च्या सीजीआरएमचा क्रमांक द्यावा.	आचार संहिता
13	जीवन विमा मधील रक्कम संकलित काळ/कालावधीकरिता व्याप्त असावी.	आचार संहिता