भारतीय रिज़र्व बैंक
RESERVE BANK OF INDIA

आरबीआई/2025-26/362

विवि.एमसीएस.आरईसी.सं.281/01-01-039/2025-26 नवंबर 28, 2025

भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ - जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण) निदेश, 2025

विषयसूची

अध्याय I - प्रारंभिक 33

ए. संक्षिप्त शीर्षक और प्रारंभ 33

बी. प्रयोज्यता 3

सी. परिभाषाएँ 44

अध्याय II- संस्थागत ढांचा 77

ए. बोर्ड की भूमिका **7**

अध्याय III - जिम्मेदार ऋण आचरण 98

ए. एनबीएफसी के लिए उचित व्यवहार संहिता 8

बी. ऋण और अग्रिम के लिए मुख्य तथ्य विवरण 12

सी. ऋण खातों में दंडात्मक प्रभार 1615

डी. समान मासिक किस्तों (ईएमआई) पर आधारित व्यक्तिगत ऋण के लिए अस्थायी ब्याज दर का पुनर्निर्धारण 1817

ई. ऋण पर पूर्व-भुगतान प्रभार 19 18

एफ. व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान / निपटान पर चल / अचल संपत्ति के दस्तावेज निर्मोचन**....**

2120

जी. सोने और चांदी संपार्श्विक पर उधार देने से संबंधित पहलु 21

एच. माइक्रोफाइनेंस उधारकर्ताओं के प्रति आचरण पर दिशानिदेश 27

आई. एनबीएफसी के प्रत्यक्ष बिक्री एजेंटों (डीएसए)/प्रत्यक्ष विपणन एजेंटों (डीएमए)/वसूली एजेंटों की जिम्मेदारियां 3130

अध्याय IV - विविध 3332

ए. शाखा/कार्यालय बंद करने से पहले सार्वजनिक सूचना की आवश्यकता 332

बी. निकटतम रुपये में लेनदेन पूर्णांकन 33 32

सी. एनबीएफसी द्वारा सुरक्षित जमा लॉकर सुविधा का प्रा33न 32

डी. प्रज्ञा प्रसून और अन्य बनाम भारत संघ और अन्य (डब्ल्यूपी (सी) 2024 का 289) और अमर जैन बनाम भारत संघ और अन्य (डब्ल्यूपी (सी) 2025 का 49) के मामले में 30 अप्रैल, 2025 के माननीय सर्वोच्च न्यायालय के आदेश का अनुपालन 32

अध्याय V- निरसन और अन्य प्रावधान 3433

ए. निरसन और संरक्षण 3433

बी. अन्य कानूनों का अनुप्रयोग निषिद्ध न होना 33

सी. व्याख्याएं 3433

अनुबंध I – मुख्य तथ्य विवरण 36

अनुबंध II - सोने के आभूषण के संपार्श्विक पर ऋण 3837

भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 45जेए, 45एल और 45एम और इस संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक (जिसे इसके बाद रिज़र्व बैंक कहा जाएगा) को सक्षम करने वाले अन्य सभी प्रावधानों / कानूनों द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, रिज़र्व बैंक इस बात से संतुष्ट है कि ऐसा करना सार्वजनिक हित में आवश्यक और समीचीन है, एतद्द्वारा, ये निदेश जारी करता है।

अध्याय I - प्रारंभिक

ए. संक्षिप्त शीर्षक और प्रारंभ

1. इन निदेशों को भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ - जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण) निदेश, 2025 कहा जाएगा।
2. ये निदेश जारी होने की तारीख से प्रभावी होंगे जब तक कि अन्यथा उल्लेख न किया जाए।

बी. प्रयोज्यता

3. ये निदेश निम्नलिखित गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (जिसे इसके बाद सामूहिक रूप से 'एनबीएफसीयों' और व्यक्तिगत रूप से 'एनबीएफसी' के रूप में संदर्भित किया जाएगा), सभी वर्गों के लिए लागू होंगे, जब तक कि अन्यथा निर्दिष्ट न किया जाएँ:
    (1) आरबीआई अधिनियम, 1934 के प्रावधानों के तहत आरबीआई में पंजीकृत एनबीएफसी-डी;
    (2) आरबीआई अधिनियम, 1934 के प्रावधानों के तहत आरबीआई में पंजीकृत एनबीएफसी-आईसीसी;
    (3) फैक्टरिंग विनियमन अधिनियम, 2011 के प्रावधानों के तहत आरबीआई में पंजीकृत एनबीएफसी-फैक्टर;
    (4) आरबीआई अधिनियम, 1934 के प्रावधानों के तहत आरबीआई में पंजीकृत एनबीएफसी-एमएफआई;
    (5) आरबीआई अधिनियम, 1934 के प्रावधानों के तहत आरबीआई में पंजीकृत एनबीएफसी-आईएफसी;

(6) आरबीआई अधिनियम, 1934 के प्रावधानों के तहत आरबीआई में पंजीकृत आईडीएफ-एनबीएफसी;

(7) एनएचबी अधिनियम, 1987 के प्रावधानों के तहत आरबीआई में पंजीकृत एचएफसी;

4. पैरा 98 से पैरा 100 में निहित प्रावधान आरबीआई अधिनियम, 1934 के प्रावधानों के तहत आरबीआई में पंजीकृत एनबीएफसी-पी2पी के लिए लागू होंगे।

5. ये निदेश निम्नलिखित के लिए लागू नहीं हैं:

(1) बंधक गारंटी कंपनियों के पंजीकरण की योजना के तहत आरबीआई में पंजीकृत बंधक गारंटी कंपनी;

(2) आरबीआई अधिनियम, 1934 के प्रावधानों के तहत आरबीआई में पंजीकृत कोर निवेश कंपनी;

(3) आरबीआई अधिनियम, 1934 के प्रावधानों के तहत आरबीआई में पंजीकृत एनबीएफसी-खाता एग्रीगेटर;

(4) आरबीआई अधिनियम, 1934 के प्रावधानों के तहत एनबीएफसी के रूप में आरबीआई में पंजीकृत एकल प्राथमिक डीलर;

(5) आरबीआई अधिनियम, 1991 के प्रावधानों के तहत आरबीआई में एनबीएफसी के रूप में पंजीकृत गैर-परिचालन वित्तीय होल्डिंग कंपनी;

(6) एनबीएफसी जिनका कोई ग्राहक इंटरफेस नहीं है।

नोट: इन निदेशों के तहत प्रयोज्यता भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां - पंजीकरण, छूट और स्केल आधारित विनियमन के लिए रूपरेखा) निदेश, 2025 में निर्धारित एनबीएफसीयों के लिए नियामक संरचना के अनुरूप है।

सी. परिभाषाएं

6. इन निदेशों में, जब तक कि संदर्भ अन्यथा न हो, यहां दिए गए शब्दों का अर्थ नीचे दिया गया है:

(1) **वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर)** का **अर्थ** है उधारकर्ता के लिए क्रेडिट की वार्षिक लागत**,** जिसमें ब्याज दर और क्रेडिट सुविधा से जुड़े सभी अन्य शुल्क शामिल हैं।

(2) **उपभोक्ता क्रेडिट** व्यक्तियों को दिए गए ऋण को संदर्भित करता है, जिसमें शामिल हैं

(i) टिकाऊ उपभोक्ता वस्तुओं के लिए ऋण,

(ii) क्रेडिट कार्ड प्राप्य,

(iii) ऑटो ऋण (वाणिज्यिक उपयोग के लिए ऋण के अलावा),

(iv) सोना, सोने के आभूषण, अचल संपत्ति, मियादी जमा (एफसीएनआर(बी) सहित), शेयर और बांड आदि द्वारा सुरक्षित व्यक्तिगत ऋण (व्यावसायिक / वाणिज्यिक उद्देश्यों के अलावा),

(v) पेशेवरों को व्यक्तिगत ऋण (व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए ऋण को छोड़कर), और

(vi) अन्य उपभोग प्रयोजन के लिए दिए गए ऋण (उदाहरण के लिए, सामाजिक समारोह, आदि)।

हालांकि, इसमें (क) शिक्षा ऋण, (ख) अचल संपत्ति (जैसे, आवास, आदि) के निर्माण / संवर्धन के लिए दिए गए ऋण, (ग) वित्तीय आस्तियों (शेयर, डिबेंचर, आदि) में निवेश के लिए दिए गए ऋण, और (घ) केसीसी के तहत किसानों को दिए गए उपभोग ऋण शामिल नहीं हैं।

(3) **पात्र संपार्श्विक** का वही अर्थ होगा जो भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां - ऋण सुविधाएं) निदेश, 2025 में परिभाषित किया गया है।

(4) **समान आवधिक किस्तें (ईपीआई)** का अर्थ है कि उधारकर्ता द्वारा एक निश्चित संख्या के आवधिक अंतराल के लिए समय-समय पर ऋण के पुनर्भुगतान के लिए, मूलधन और ब्याज दोनों घटकों से मिलकर, चुकाई जाने वाली एक समान या निश्चित राशि; और जिसके परिणामस्वरूप ऋण का पूर्ण परिशोधन होता है। मासिक अंतराल पर ईपीआई को ईएमआई कहा जाता है।

(5) **आभूषण** का वही अर्थ होगा जो भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां - ऋण सुविधाएं) निदेश, 2025 में परिभाषित किया गया है।

(6) एनबीएफसी/आरई के समूह और उधारकर्ता के बीच ऋण करार के **मुख्य तथ्य** कानूनी रूप से महत्वपूर्ण और निर्धारक तथ्य हैं जो उधारकर्ता को सूचित वित्तीय निर्णय लेने में सहायता करने के लिए आवश्यक बुनियादी जानकारी को पूरा करते हैं।

(7) **मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस)** एक ऋण करार के मुख्य तथ्यों का विवरण है जिसे सरल और आसानी से समझने योग्य भाषा में, उधारकर्ता को एक मानकीकृत प्रारूप में प्रदान किया जाता है।

(8) **मूल्य की तुलना में ऋण (एलटीवी)** अनुपात का वही अर्थ होगा जो भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां - ऋण सुविधाएं) निदेश, 2025 में परिभाषित किया गया है।

(9) **सूक्ष्म वित्त ऋण** का वही अर्थ होगा जो भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ - सूक्ष्म वित्त संस्थान) निदेश, 2025 में परिभाषित किया गया है

(10) **आभूषणों का** वही अर्थ होगा जो भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां - ऋण सुविधाएं) निदेश, 2025 में परिभाषित किया गया है।

(11) **वैयक्तिक ऋण,** जैसा कि अध्याय III के खंड डी और एफ में संदर्भित है, का वही अर्थ होगा जो समय-समय पर संशोधित**,** दिनांक 04 जनवरी 2018 के एक्सबीआरएल विवरण – बैंकिंग सांख्यिकी का सामंजस्य में परिभाषित है।

(12) **विनियमित संस्थाएं (आरई),** इस निदेश के सीमित उद्देश्य के लिए, का अर्थ होगा

(i) अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक (एससीबी) / क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक (आरआरबी) / स्थानीय क्षेत्र बैंक (एलएबी) / सभी प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक (यूसीबी) / राज्य और केंद्रीय सहकारी बैंक (एसटीसीबी / सीसीबी) / लघु वित्त बैंक, भुगतान बैंक और कोई अन्य इकाई जिसे बैंकिंग विनियमन अधिनियम**,** 1949 की धारा 22 के तहत लाइसेंस दिया गया है

(ii) अखिल भारतीय वित्तीय संस्थान (एआईएफआई)

(iii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ और आवास वित्त कंपनियाँ

अध्याय II - संस्थागत ढांचा

ए. बोर्ड की भूमिका

7. जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण सुनिश्चित करने के लिए एनबीएफसी के पास बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीतियां और समीक्षा तंत्र होगा। बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीतियों की उदाहरणात्मक सूची और उसके तहत सम्मिलित किए जाने वाले पहलुओं का विवरण नीचे के पैराओं में दिया गया है।

ए 1 बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीतियां

(1) उचित व्यवहार संहिता, जो अधिमानतः स्थानीय भाषा में, या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होगी।

(2) शिकायत निवारण तंत्र

नोट: शिकायत निवारण तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए।

(3) ब्याज दरों और प्रसंस्करण, दंड और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं।

नोट: ऋणों की शर्तों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में उचित व्यवहार संहिता में इंगित दिशानिर्देशों पर भी विचार किया जाएगा।

(4) सोने और चांदी के संपार्श्विक पर उधार देना

(5) सूक्ष्म-वित्त उधारकर्ताओं को ऋण देने के लिए उचित व्यवहार संहिता

(6) स्थिर और अस्थिर ब्याज दरों में परिवर्तन करने के विकल्प सहित, उधारकर्ताओं के लिए अस्थिर दर व्यक्तिगत ऋण के रीसेट पर नीति

(7) वसूली एजेंटों की नियुक्ति

(8) डीएसए / डीएमए / वसूली एजेंटों के लिए आचार संहिता

ए.2 समीक्षा

8. निदेशक मंडल द्वारा प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा के लिए भी प्रावधान किया जाएगा। ऐसी समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

अध्याय III - जिम्मेदार ऋण आचरण

ए.एनबीएफसीयों के लिए उचित व्यवहार संहिता

9. ग्राहक इंटरफेस वाले एनबीएफसीयों को निम्नलिखित दिशानिर्देशों को अपनाना होगा:

ए.1 ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

10. उधारकर्ता के साथ सभी संप्रेषण स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में किए जाएंगे।

11. ऋण आवेदन प्रपत्रों में उधारकर्ता के हित को प्रभावित करने वाली आवश्यक जानकारी सम्मिलित होनी चाहिए, ताकि किसी अन्य ऋणदाता द्वारा प्रस्तुत की गए नियम और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके, और उधारकर्ता द्वारा सोच-समझकर निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख किया जाना चाहिए।

12. एनबीएफसी द्वारा सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की प्रणाली तैयार की जाएगी। अभिस्वीकृति में अधिमानतः वह समय सीमा भी इंगित की जानी चाहिए जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा।

ए.2 ऋण मूल्यांकन और नियम / शर्तें

13. एनबीएफसी उधारकर्ता को, मंज़ूरी पत्र के माध्यम से या अन्यथा, उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में लिखित रूप में, वार्षिक ब्याज दर और उसे लागू करने की पद्धति सहित ऋण की स्वीकृत राशि की जानकारी देगा और उधारकर्ता द्वारा इन नियम और शर्तों की अभिस्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगा। चूंकि एनबीएफसी से संबंधित प्राप्त शिकायतें सामान्य तौर पर उच्च ब्याज / दंडात्मक प्रभार लेने से संबंधित होती हैं, इसलिए एनबीएफसी ऋण करार में देरी से पुनर्भुगतान के लिए लगाए गए दंड का उल्लेख मोटाअक्षरों में करेगा।

14. उधारकर्ताओं को ऋण की स्वीकृति के समय ब्याज दर सहित ऋण की शर्तों के बारे में सम्पूर्ण जानकारी नहीं हो सकती है, या तो इसलिए कि एनबीएफसी इसके बारे में विवरण प्रदान नहीं करता है या उधारकर्ता के पास विस्तृत करार को देखने का समय नहीं होता है। ऋण करार की प्रति या ऋण करार में उद्धृत संलग्नकों को प्रस्तुत न करना एक अनुचित प्रथा है और इससे एनबीएफसी और उधारकर्ता के बीच नियम और शर्तों के संबंध में विवाद हो सकता है। एनबीएफसी, ऋणों की

स्वीकृति / संवितरण के समय उधारकर्ता द्वारा समझे गए ऋण करार की एक प्रति के साथ साथ ऋण करार में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति, सभी उधारकर्ताओं को प्रस्तुत करेगा।

ए.3 नियमों और शर्तों में बदलाव सहित ऋणों का वितरण

15. एनबीएफसी उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली किसी भाषा में वितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन के बारे में नोटिस देगा। एनबीएफसी यह भी सुनिश्चित करेगा कि ब्याज दरों और प्रभारों में परिवर्तन केवल भावी रूप से ही किया जाए। ऋण करार में इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त शामिल की जानी चाहिए।

16. करार के अंतर्गत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने / तेज करने का निर्णय ऋण करार के अनुरूप होगा।

17. एनबीएफसी सभी देय राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगा, लेकिन यह उधारकर्ता के विरुद्ध उसके किसी भी वैध अधिकार या किसी भी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन होगा । यदि प्रतिसंतुलन के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत एनबीएफसी संबंधित दावे के निपटारे / भुगतान तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है।

ए.4 सामान्य

18. उधारकर्ता के ऋण करार के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों के अलावा अन्य मामलों में हस्तक्षेप करने से एनबीएफसी को परिवर्जन करना चाहिए (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट की गई जानकारी के अलावा अन्य कोई नई जानकारी ध्यान में नहीं आयी है)।

19. उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, एनबीएफसी की सहमति या अन्यथा, अर्थात आपत्ति, यदि कोई हो, के बारें में अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर अवगत कराया जाएगा। ऐसा अंतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी करार की शर्तों के अनुसार होगा।

20. ऋणों की वसूली के लिए एनबीएफसी द्वारा अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लिया जाएगा, जिसमें लगातार उधारकर्ताओं को असमय परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बल-प्रयोग आदि शामिल हैं। ग्राहकों की शिकायतों में कंपनियों के कर्मचारियों का असभ्य व्यवहार भी शामिल है, एनबीएफसी

द्वारा सुनिश्चित किया जाएगा कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।

ए.5 उचित व्यवहार संहिता को संप्रेषित करने की भाषा और विधि

21. एनबीएफसी को दिशानिर्देशों का दायरा विस्तारित करते हुए उचित व्यवहार संहिता का मसौदा तैयार करने की स्वतंत्रता होगी, , लेकिन वह किसी भी तरह से उपरोक्त दिशानिर्देशों के अंतर्निहित भावना का परित्याग नहीं करेगा। इसे विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए वेबसाइट पर भी डाला जाएगा।

ए.6 एनबीएफसी द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन

22. एनबीएफसी का बोर्ड प्रासंगिक कारकों जैसे कि धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल को अपनाएगा तथा ऋण और अग्रिम के लिए प्रभारित की जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करेगा। ब्याज दर और जोखिम के श्रेणीकरण के लिए दृष्टिकोण और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के तर्क को उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में प्रकट किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

23. ब्याज दरें और जोखिमों के श्रेणीकरण के लिए दृष्टिकोण कंपनियों की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराए जाएंगे या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किए जाएंगे। वेबसाइट पर या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को ब्याज दरों में परिवर्तन होने पर अद्यतन किया जाएगा।

24. ब्याज दर वार्षिक होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से प्रभारित किया जाएगा।

ए.7 एनबीएफसी द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज के बारे में शिकायतें

25. भारतीय रिज़र्व बैंक को एनबीएफसी द्वारा कुछ ऋणों और अग्रिमों पर अत्यधिक ब्याज और प्रभार लगाने के संबंध में कई शिकायतें प्राप्त हो रही हैं। हालांकि ब्याज दरों को रिजर्व बैंक द्वारा विनियमित नहीं किया जाता है, एक निश्चित स्तर से परे ब्याज दरों को अत्यधिक माना जा सकता है और वे न तो संधारणीय हो सकती है और न ही सामान्य वित्तीय प्रथा के अनुरूप हो सकती है।

ए.8 एनबीएफसी द्वारा वित्तपोषित वाहनों की पुन:कब्जा

26. एनबीएफसी के पास उधारकर्ता के साथ अनुबंध / ऋण करार में एक अंतर्निहित पुन: कब्जा खंड होना चाहिए जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य हो। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, अनुबंध / ऋण करार के नियमों और शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान भी शामिल होंगे:

(1) कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि;

(2) परिस्थितियाँ जिनके अंतर्गत नोटिस अवधि में छूट दी जा सकती है;

(3) परिसंपत्ति का कब्जा लेने की प्रक्रिया;

(4) संपत्ति की बिक्री / नीलामी से पहले ऋण के पुनर्भुगतान के लिए उधारकर्ता को अंतिम मौका देने के संबंध में प्रावधान;

(5) उधारकर्ता को पुनः कब्जा देने की प्रक्रिया; और

(6) संपत्ति की बिक्री / नीलामी की प्रक्रिया।

27. ऐसे नियमों और शर्तों की एक प्रति उधारकर्ता को उपलब्ध कराई जानी चाहिए। एनबीएफसी ऋणों की स्वीकृति / संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण करार में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति, जो कि ऋण करार के प्रमुख घटक हो, के साथ ऋण करार की एक प्रति अनिवार्य रूप से देगी।

ए.9 शारीरिक / दृष्टि बाधित लोगों को ऋण सुविधाएं

28. एनबीएफसी विकलांगता के आधार पर शारीरिक / दृष्टि बाधित आवेदकों को ऋण सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाओं को देने में भेदभाव नहीं करेगी। एनबीएफसी की सभी शाखाएं विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ प्राप्त करने के लिए ऐसे व्यक्तियों को हर संभव सहायता प्रदान करेंगी। एनबीएफसी अपने सभी स्तरों के कर्मचारियों के लिए संचालित किये जानेवाले सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेगी जिसमें कानून और अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलनों द्वारा दिव्यांगजनों के गारंटीकृत अधिकारों की जानकारी हो। इसके अतिरिक्त, एनबीएफसी यह सुनिश्चित करेगी कि उनके द्वारा पहले से स्थापित शिकायत निवारण तंत्र के तहत दिव्यांगजनों की शिकायतों का निवारण किया जाए।

बी. ऋण और अग्रिम के लिए मुख्य तथ्य विवरण

29. निम्नलिखित निदेश सभी एनबीएफसी द्वारा दिए गए सभी खुदरा और एमएसएमई मियादी ऋण उत्पादों के लिए लागू होंगे जो 1 अक्टूबर, 2024 या उसके बाद स्वीकृत किए जाएं, जिसमें मौजूदा ग्राहकों को दिए जाने वाले नए लोन भी शामिल हैं। क्रेडिट कार्ड प्राप्य राशियों को नीचे दिए गए प्रावधानों से छूट दी गई है:

(1) एनबीएफसी सभी संभावित उधारकर्ताओं को ऋण करार को निष्पादित करने से पहले उन्हें विचारपूर्वक निर्णय लेने में मदद करने के लिए मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) प्रदान करेगी, जैसाकि मानक प्रारूप अनुबंध I में दिया गया है। केएफएस उधारकर्ताओं द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखा जाएगा। केएफएस की विषय-वस्तु उधारकर्ता को समझाई जाएगी और पावती प्राप्त की जाएगी कि वे इसे समझ गए हैं।

(2) केएफएस को एक अद्वितीय प्रस्ताव संख्या प्रदान की जाएगी और इसकी वैधता अवधि सात दिनों या उससे अधिक की अवधि वाले ऋणों के लिए कम से कम तीन कार्य दिवसों की होगी और सात दिनों से कम की अवधि वाले ऋणों के लिए एक कार्य दिवस की होगी।

स्पष्टीकरण: वैधता अवधि से तात्पर्य उधारकर्ता को एनबीएफसी द्वारा केएफएस प्रदान किए जाने के बाद ऋण की शर्तों से सहमत होने के लिए उपलब्ध अवधि से है। यदि उधारकर्ता द्वारा वैधता अवधि के दौरान सहमति दी जाती है तो एनबीएफसी के लिए ऋण की शर्तें बाध्य होगी जिसे केएफएस में इंगित किया गया है।

(3) केएफएस में वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) की गणना (कंप्यूटेशन) शीट और ऋण अवधि के दौरान ऋण की परिशोधन अनुसूची भी शामिल होगी। एपीआर में वे सभी शुल्क शामिल होंगे जो एनबीएफसी द्वारा लगाए जाते हैं। काल्पनिक ऋण के लिए एपीआर की गणना और पुनर्भुगतान अनुसूची के प्रकटीकरण के उदाहरण नीचे दिए गए हैं:

(i) खुदरा और एमएसएमई ऋणों के लिए एपीआर की गणना के लिए उदाहरण

क्रम. सं.	पैरामीटर	विवरण
1	स्वीकृत ऋण राशि (रुपये में) (केएफएस टेम्पलेट की क्रम संख्या 2 - अनुबंध I का भाग 1)	20,000
2	ऋण अवधि (वर्षों / महीनों / दिनों में) (केएफएस टेम्पलेट का क्रम संख्या 4 - अनुबंध I का भाग 1)	

ए)	मूलधन भुगतान के किस्तों की संख्या, गैर-समान आवधिक ऋणों के मामले में	-
बी)	ईपीआई का प्रकार प्रत्येक ईपीआई की राशि (रुपये में) और ईपीआई की संख्या (उदाहरणस्वरूप, मासिक किस्तों के मामले में ईएमआई की संख्या) (केएफएस टेम्पलेट की क्रम संख्या 5 – अनुबंध I का भाग 1)	मासिक 970 24
सी)	पूंजीकृत ब्याज के भुगतान के लिए किश्तों की संख्या, यदि कोई हो,	-
डी)	मंजूरी के बाद पुनर्भुगतान का प्रारंभ (केएफएस टेम्पलेट की क्रम संख्या 5– अनुबंध I का भाग 1)	30 दिन
3	ब्याज दर का प्रकार (स्थिर या अस्थिर या संकर (हाइब्रिड)) (केएफएस टेम्पलेट की क्रम संख्या 6 – अनुबंध I का भाग 1)	स्थिर
4	ब्याज दर (केएफएस टेम्पलेट की क्रम संख्या 6 – अनुबंध I का भाग 1)	15 %
5	स्वीकृति तिथि पर प्रचलित दर के अनुसार ऋण की पूरी अवधि के दौरान ली जाने वाली कुल ब्याज राशि (रुपये में)	3,274
6	देय फीस / प्रभार (रुपये में) *नोट: जहां मंजूरी से पहले ऐसे प्रभार निर्धारित नहीं किए जा सकते हैं, वहां एनबीएफसी ऊपरी सीमा का संकेत दे सकती हैं*	400
ए	एनबीएफसी को देय (केएफएस टेम्पलेट की क्रम संख्या 8ए– भाग 1)	240
बी	एनबीएफसी के माध्यम से तीसरे पक्ष को देय (केएफएस टेम्पलेट की क्रम संख्या 8बी – अनुबंध I का भाग 1)	160
7	निवल वितरित राशि (1-6) (रुपये में)	19,600
8	उधारकर्ता द्वारा भुगतान की जाने वाली कुल राशि (1 और 5 का योग) (रुपये में)	23,274*
9	वार्षिक प्रतिशत दर- प्रभावी वार्षिक ब्याज दर (प्रतिशत में) (केएफएस टेम्पलेट की क्रम संख्या 9 – अनुबंध I का भाग 1) *नोट: आईआरआर दृष्टिकोण और घटती शेष राशि पद्धति का उपयोग कर निवल वितरित राशि पर गणना की जाती है*	17.07%
10	नियम और शर्तों के अनुसार संवितरण की अनुसूची	विस्तृत अनुसूची प्रदान की जाएगी
11	किस्त और ब्याज के भुगतान की देय तिथि	डीडीएमएमवाईवाईवाईवाई

* विस्तृत पुनर्भुगतान अनुसूची के तहत दिए गए किस्तों की कुल राशि से गणना की गई पुनर्भुगतान राशि में अंतर, अर्थात, ₹ 23, 280 (= 970 * 24) बनाम ₹ 23, 274 (₹ 20,000 (ऋण राशि) + ₹ 3,274 (ब्याज प्रभार) के तहत (8) में उल्लिखित का कारण विस्तृत पुनर्भुगतान अनुसूची के तहत ₹ 969.73 को ₹ 970 में पूर्णांकित करना है।

(ii) उपर्युक्त काल्पनिक ऋण के लिए समान आवधिक किस्त के तहत उदाहरण स्वरूप पुनर्भुगतान अनुसूची

किस्त संख्या	बकाया मूलधन (रुपये में)	मूलधन (रुपये में)	ब्याज (रुपये में)	किस्त (रुपये में)
1	20,000	720	250	970
2	19,280	729	241	970
3	18,552	738	232	970
4	17,814	747	223	970
5	17,067	756	213	970
6	16,310	766	204	970
7	15,544	775	194	970
8	14,769	785	185	970
9	13,984	795	175	970
10	13,189	805	165	970
11	12,384	815	155	970
12	11,569	825	145	970
13	10,744	835	134	970
14	9,909	846	124	970
15	9,063	856	113	970
16	8,206	867	103	970
17	7,339	878	92	970
18	6,461	889	81	970
19	5,572	900	70	970
20	4,672	911	58	970
21	3,761	923	47	970
22	2,838	934	35	970
23	1,904	946	24	970
24	958	958	12	970

(4) वास्तविक आधार पर अन्य पक्षकार के सेवा प्रदाताओं की ओर से एनबीएफसी द्वारा उधारकर्ताओं से वसूल किए गए प्रभार, जैसे बीमा प्रभार, विधिक प्रभार आदि भी एपीआर का भाग होंगे और उन्हें अलग से बताया जाएगा। सभी मामलों में, जहां भी एनबीएफसी ऐसे शुल्क की वसूली में शामिल है, प्रत्येक भुगतान के लिए प्राप्तियां और संबंधित दस्तावेज उधारकर्ता को उचित समय के भीतर प्रदान किए जाएंगे।

(5) कोई भी फीस, प्रभार, आदि जो केएफएस में उल्लिखित नहीं हैं, उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति के बिना, ऋण की अवधि के दौरान किसी भी स्तर पर एनबीएफसी द्वारा उधारकर्ता से नहीं लिया जाएगा।

(6) केएफएस को सारांश बॉक्स की तरह ऋण समझौते के हिस्से के रूप में भी प्रदर्शित किया जाएगा।

सी. ऋण खातों में दंडात्मक प्रभार

30. एनबीएफसी को 1 अप्रैल, 2024 से प्राप्त सभी नए ऋणों पर दंडात्मक प्रभार लगाने के लिए निम्नलिखित निर्देशों का पालन करना होगा। मौजूदा ऋणों के मामले में, नए दंड शुल्क व्यवस्था में स्विचओवर 30 जून, 2024 से लागू होगा। ये अनुदेश एनबीएफसी द्वारा दी जाने वाली सभी क्रेडिट सुविधाओं पर लागू होंगे, लेकिन क्रेडिट कार्ड, बाह्य वाणिज्यिक उधार, व्यापार क्रेडिट (रुपये / विदेशी मुद्रा निर्यात ऋण) और संरचित दायित्वों, जो उत्पाद विशिष्ट निदेशों के अंतर्गत आते हैं, के साथ अन्य विदेशी मुद्रा ऋणों पर भी लागू नहीं होंगे।

(1) उधारकर्ता द्वारा ऋण संविदा की महत्वपूर्ण शर्तों व नियमों के अनुपालन न करने पर, यदि कोई दंड लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक प्रभार' के रूप में माना जाएगा और उसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जो अग्रिम पर लगाए गए ब्याज की दर में जोड़ा जाता है। दंडात्मक प्रभार का पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, अर्थात, ऐसे प्रभारों पर कोई और ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालांकि, इससे ऋण खाते में ब्याज की चक्रवृद्धि की सामान्य प्रक्रिया प्रभावित नहीं होगी। इसलिए, बैंक अदत्त ब्याज (अदत्त ईएमआई सहित) पर संविदागत ब्याज दर पर सुधार होने की तारीख तक ब्याज लगा सकता है, न कि दंडात्मक ब्याज दर पर।

टिप्पणियाँ:

(i) महत्वपूर्ण नियम और शर्तें, यदि पहले से परिभाषित नहीं हैं, तो एनबीएफसी की ऋण नीति के अनुसार परिभाषित की जाएंगी और वे एक ऋण श्रेणी से दूसरी श्रेणी में, और साथ ही, प्रत्येक ऋणदाता द्वारा अपने स्वयं के मूल्यांकन के आधार पर भिन्न हो सकती हैं।

(ii) उधारकर्ता द्वारा पुनर्भुगतान में चूक भी ऋण पुनर्भुगतान संविदा की महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों का एक प्रकार का अनुपालन न करना है और ऐसी चूक के लिए, यदि कोई दंड लगाया जाता है, तो वह केवल दंडात्मक प्रभार के रूप में लगाया जाएगा, न कि दंडात्मक ब्याज के रूप में। ऐसे दंडात्मक प्रभार उचित होंगे और ऋणदाताओं द्वारा उनके बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार गैर-भेदभावपूर्ण तरीके से केवल चूक की गई राशि पर ही लगाए जाएंगे। इसके अलावा, यह सुनिश्चित किया जाएगा कि दंडात्मक प्रभार का पूंजीकरण न हो, अर्थात ऐसे प्रभारों पर कोई और ब्याज नहीं लगाया जाएगा।

(iii) पूर्व में बकाया दंडात्मक प्रभार की राशि पर अतिरिक्त / नए दंडात्मक प्रभार नहीं लगाए जा सकते।

(iv) एनबीएफसी, दंडात्मक प्रभार पर जीएसटी की प्रयोज्यता के संबंध, में केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर और सीमा शुल्क बोर्ड (सीबीआईसी) द्वारा जारी किए गए अनुदेशों और स्पष्टीकरणों (यदि कोई हो) का पालन करेगी।

(2) एनबीएफसी द्वारा ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ा जाएगा और दिशानिर्देशों का अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित किया जाएगा।

(3) एनबीएफसी द्वारा, ऋणों पर दंडात्मक प्रभार या इस प्रकार के प्रभार, चाहे जो भी नाम दिया जाए, के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति तैयार की जाएगी।

(4) दंडात्मक प्रभार की मात्रा किसी विशिष्ट ऋण / उत्पाद श्रेणी में भेदभावपूर्ण न होकर, उचित और ऋण संविदा की महत्वपूर्ण शर्तों व नियमों का अनुपालन नहीं करने के अनुरूप होनी चाहिए।

टिप्पणियाँ:

(i) दंडात्मक प्रभार, एक ही उत्पाद श्रेणी के भीतर ऋण की राशि के आधार पर भिन्न हो सकते हैं और एनबीएफसी उपर्युक्त शर्तों का पालन करते हुए दंडात्मक प्रभार की एक उपयुक्त संरचना अपना सकता है। किसी विशेष ऋण / उत्पाद श्रेणी के भीतर दंडात्मक प्रभार की संरचना उधारकर्ता के वर्गों की परवाह किए बिना एक समान होनी चाहिए।

(ii) यद्यपि दंडात्मक प्रभार के लिए कोई ऊपरी सीमा / उच्चतम सीमा निर्धारित नहीं की गई है, एनबीएफसी को दंडात्मक प्रभार पर अपनी बोर्ड-अनुमोदित नीति तैयार करते समय यह ध्यान रखना चाहिए कि दंडात्मक प्रभार लगाने का उद्देश्य अनिवार्य रूप से ऋण अनुशासन की भावना पैदा करना है और इस तरह के प्रभारों का उद्देश्य राजस्व बढ़ाने का साधन बनना नहीं है।

(5) 'व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को, कारोबार के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए' संस्वीकृत ऋणों के मामले में, महत्वपूर्ण नियमों व शर्तों के इसी प्रकार अनुपालन नहीं करने के लिए लागू दंडात्मक प्रभार, गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक प्रभार से अधिक नहीं होना चाहिए।

(6) एनबीएफसी द्वारा दंडात्मक प्रभारों की राशि और उनके कारणों का स्पष्ट रूप से उल्लेख ग्राहकों के समक्ष, ऋण करार में तथा प्रयोज्य 'अति महत्वपूर्ण नियम और शर्तें / मुख्य तथ्य विवरण' में अग्रिम रूप से किया जाएगा; इसके अतिरिक्त, इन विवरणों को एनबीएफसी की वेबसाइट पर 'ब्याज दरें

और सेवा शुल्क' शीर्षक के अंतर्गत भी प्रदर्शित किया जाएगा। इसके अलावा, स्वीकृति पत्र और ऋण करार में एनबीएफसी की वेबसाइट पर प्रदर्शित दंडात्मक प्रभारों की अनुसूची का संदर्भ प्रदान करना पर्याप्त नहीं होगा।

(7) जब भी उधारकर्ताओं को ऋण के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का पालन न करने के लिए अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो लागू दंडात्मक प्रभार की सूचना दी जाएगी। इसके अलावा, दंडात्मक प्रभार लगाने के किसी भी घटना और उसके कारण को भी सूचित किया जाएगा।

डी. ईएमआई पर आधारित व्यक्तिगत ऋण पर अस्थिर ब्याज दर का पुनर्निर्धारण

31. निम्नलिखित निदेश 1 जनवरी, 2024 से मौजूदा के साथ साथ नए व्यक्तिगत ऋण पर लागू होंगे। एनबीएफसी को कार्यान्वयन और अनुपालन के लिए निम्नलिखित आवश्यकताओं को पूरा करने वाला उपयुक्त नीति ढांचा स्थापित करना चाहिए :

(1) स्वीकृति के समय, एनबीएफसी उधारकर्ताओं को ऋण पर बेंचमार्क ब्याज दर में परिवर्तन के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से सूचित करेगी, जिससे ईएमआई और / या अवधि या दोनों में परिवर्तन हो सकता है। इसके बाद, उपरोक्त के कारण से ईएमआई / अवधि या दोनों में किसी भी वृद्धि की सूचना तुरंत उपयुक्त चैनलों के माध्यम से उधारकर्ता को दी जाएगी।

(2) ब्याज दरों का पुनर्निर्धारण करने के समय, एनबीएफसी अपने विकल्प पर, अपने बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार, उधारकर्ताओं को नियत दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान कर सकता है। नीति, अन्य बातों के साथ-साथ, यह भी निर्दिष्ट कर सकती है कि उधारकर्ता को ऋण की अवधि के दौरान कितनी बार स्विच करने की अनुमति दी जाएगी।

(3) उधारकर्ता को यह विकल्प भी दिया जाएगा कि वह (i) ईएमआई में वृद्धि या अवधि का विस्तार या दोनों विकल्पों के संयोजन का विकल्प चुने; और, (ii) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व-भुगतान करे। पूर्व-भुगतान प्रभार को लगाना मौजूदा अनुदेशों के अधीन होगा।

नोट: जब किसी विशेष ऋण श्रेणी, जैसे आवास ऋण, में उधारकर्ताओं के पूरे वर्ग के लिए संदर्भ बेंचमार्क में वृद्धि के कारण ब्याज दरों का पुनर्निर्धारण होता है, तो एनबीएफसी उधारकर्ताओं को निम्नलिखित विकल्प प्रदान करेगा:

(i) या तो ईएमआई में वृद्धि या ईएमआई की संख्या में वृद्धि, ईएमआई को अपरिवर्तित रखते हुए, या दोनों विकल्पों का संयोजन;

(ii) एनबीएफसी द्वारा प्रदान किए गए विकल्प के तहत ऋण के शेष भाग के लिए नियत ब्याज दर पर स्विच करना; और

(iii) ऋण की शेष अवधि के दौरान किसी भी समय, आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व-भुगतान करने के लिए।

(4) अस्थायी दर से नियत दर में ऋण को स्विच करने के लिए सभी लागू प्रभार और उपर्युक्त विकल्पों का प्रयोग करने से संबंधित कोई भी अन्य सेवा प्रभार / प्रशासनिक लागत को संस्वीकृति पत्र में पारदर्शी रूप से प्रकट किया जाएगा और समय-समय पर एनबीएफसी द्वारा ऐसे प्रभारों / लागतों के संशोधन के समय भी प्रकट किया जाएगा। लागू प्रभार बोर्ड द्वारा अनुमोदित होंगे और एनबीएफसी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किए जाएंगे।

(5) एनबीएफसी यह सुनिश्चित करेगी कि अस्थायी दर पर ऋण की अवधि बढ़ाने से ऋणात्मक परिशोधन न हो।

(6) एनबीएफसी उचित माध्यमों से, प्रत्येक तिमाही के अंत में उधारकर्ता को एक विवरण साझा / उपलब्ध कराएगा, जिसमें न्यूनतम रूप से, अब तक वसूले गए मूलधन और ब्याज, ईएमआई राशि, बची हुई ईएमआई की संख्या और ऋण की पूरी अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर / एपीआर का उल्लेख होगा। एनबीएफसी यह सुनिश्चित करेगा कि विवरण सरल हों और उधारकर्ता द्वारा आसानी से समझ में आने योग्य हों।

32. ईएमआई वाले ऋणों के अलावा, *यथोचित परिवर्तनों सहित,* ये अनुदेश अलग-अलग आवधिकताओं के सभी समान किस्त-आधारित ऋणों पर भी लागू होंगे, चाहे वे बाहरी बेंचमार्क या आंतरिक बेंचमार्क से जुड़े हों। उपरोक्त पैरा 31 में दिए गए अनुदेश अन्य प्रकार के ऋणों पर लागू नहीं होते हैं। बाहरी बेंचमार्क से जुड़े ऋणों के मामले में, एनबीएफसी उधार दर में बेंचमार्क दर में परिवर्तन के संचरण की निगरानी के लिए पर्याप्त सूचना प्रणाली स्थापित करेगी।

ई. ऋण पर पूर्व भुगतान प्रभार

33. 31 दिसंबर 2025 को या उससे पहले स्वीकृत या नवीनीकृत मौजूदा ऋणों के मामले में, एनबीएफसी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को, सह-बाध्यता के साथ या उसके बिना, व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी अस्थिर दर के मियादी ऋण पर, पूर्व-भुगतान प्रभार नहीं लगाएगी।

34. एनबीएफसी को 1 जनवरी 2026 को या उसके बाद स्वीकृत या नवीनीकृत ऋणों और अग्रिमों (मियादी ऋणों के साथ-साथ मांग ऋणों) पर पूर्व-भुगतान प्रभार लगाने के संबंध में निम्नलिखित निदेशों का पालन करना होगा:

(1) व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को, सह-बाध्यता के साथ या बिना, व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए दिए गए सभी अस्थिर दर के ऋणों के लिए, एनबीएफसी पूर्व-भुगतान प्रभार नहीं लगाएगी।

(2) व्यक्तिगत उधारकर्ताओं तथा सूक्ष्म और लघु उद्यमों (एमएसई), जैसा कि सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम विकास (एमएसएमईडी) अधिनियम, 2006 में परिभाषित किया गया है, को, सह-बाध्यता के साथ या बिना, व्यावसायिक उद्देश्य के लिए दिए गए सभी अस्थिर दर के ऋणों के लिए :

(i) एनबीएफसी-ऊपरी स्तर (अप्पर लेयर) कोई पूर्व-भुगतान प्रभार नहीं लगाएगी।

(ii) एनबीएफसी-मध्यम स्तर, ₹50 लाख तक की स्वीकृत राशि / सीमा वाले ऋणों पर कोई पूर्व-भुगतान प्रभार नहीं लगाएगी।

(3) उपरोक्त पैरा 34 (1) और 34 (2) में दिए गए निदेश, आंशिक या पूर्ण रूप से ऋण के पूर्व भुगतान के लिए उपयोग किए गए धन के स्रोत के बावजूद, और बिना किसी न्यूनतम लॉक-इन अवधि के लागू होंगे।

(4) दोहरी / विशेष दर (स्थिर और अस्थिर दर का संयोजन) ऋण के लिए उपरोक्त निदेशों की प्रयोज्यता इस बात पर निर्भर करेगी कि क्या ऋण पूर्व-भुगतान के समय अस्थिर दर पर है।

(5) उपरोक्त पैरा 34 (1) और 34 (2) में उल्लिखित मामलों के अलावा अन्य मामलों में, पूर्व-भुगतान शुल्क, यदि कोई हो, एनबीएफसी की अनुमोदित नीति के अनुसार होगा। तथापि, मियादी ऋणों के मामले में, पूर्व-भुगतान प्रभार, यदि एनबीएफसी द्वारा लगाया जाता है, तो पूर्व-भुगतान की जा रही राशि के आधार पर लगाया जाएगा। नकद ऋण / ओवरड्राफ्ट सुविधाओं के मामले में, नियत तारीख से पहले सुविधा बंद करने पर पूर्व-भुगतान प्रभार केवल आधिकतम स्वीकृत सीमा तक की राशि पर लगाया जाएगा।

(6) नकद ऋण / ओवरड्राफ्ट सुविधाओं के मामले में, यदि उधारकर्ता ऋण समझौते में निर्धारित अवधि से पहले सुविधा का नवीनीकरण नहीं करने की अपनी मंशा के बारे में एनबीएफसी को सूचित करता है, तो कोई पूर्व-भुगतान प्रभार लागू नहीं होगा, बशर्ते कि सुविधा नियत तारीख पर बंद हो जाए।

(7) जहां एनबीएफसी के कहने पर पूर्व-भुगतान किया जाता है, एनबीएफसी द्वारा कोई प्रभार नहीं लगाया जाएगा।

(8) पूर्व-भुगतान प्रभार की प्रयोज्यता या अन्यथा को मंजूरी पत्र और ऋण करार में स्पष्ट रूप से प्रकट किया जाएगा। इसके अलावा, ऋण और अग्रिम के मामले में जहां पैरा 29 में निर्दिष्ट केएफएस प्रदान किया जाना है, उक्त को केएफएस में भी उल्लेख किया जाना चाहिए। एनबीएफसी द्वारा ऐसा कोई पूर्व-भुगतान प्रभार नहीं लगाया जाएगा जिसकी जानकारी यहां निर्दिष्ट अनुदेशों के अनुसार नहीं दी गई हो।

(9) एनबीएफसी ऋणों के पूर्व-भुगतान के समय पूर्वव्यापी रूप से कोई प्रभार / फीस नहीं लगाएगी, जिस पर एनबीएफसी द्वारा पहले छूट दी गई थी।

एफ. व्यक्तिगत ऋण के पुनर्भुगतान / निपटान पर पर चल / अचल संपत्ति के दस्तावेज निर्मोचन

एफ.1 संपत्ति के दस्तावेज निर्मोचन

35. एनबीएफसी ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान / निपटान होने के 30 दिनों के भीतर सभी चल / अचल संपत्ति दस्तावेज निर्मुक्त करेगी और किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत सभी प्रभारों को हटा देगी।

36. उधारकर्ता को विकल्प दिया जाएगा कि वह अपनी पसंद के अनुसार, अपनी चल / अचल संपत्ति के मूल दस्तावेज़ या तो उस बैंकिंग आउटलेट / शाखा से ले, जहाँ ऋण खाते की सर्विसिंग की गई थी, या फिर एनबीएफसी के किसी अन्य कार्यालय से, जहाँ वे दस्तावेज़ उपलब्ध हों।

37. चल / अचल संपत्ति के मूल दस्तावेजों की वापसी की समय-सीमा और स्थान 1 दिसंबर, 2023 को या उसके बाद जारी ऋण स्वीकृति पत्रों में उल्लिखित किया जाएगा।

38. एकल उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं के आकस्मिक निधन की घटना से निपटने के लिए, एनबीएफसी के पास विधिक वारिस(ओं) को मूल चल / अचल संपत्ति दस्तावेजों को वापस करने के लिए एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया होनी चाहिए। ऐसी प्रक्रिया ग्राहक की जानकारी के लिए अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ एनबीएफसी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी।

एफ.2 संपत्ति के दस्तावेजों के निर्मोचन में देरी के लिए मुआवजा

39. बैंक को उधारकर्ता को ऋण की पूर्ण चुकौती / निपटान के 30 दिनों के भीतर मूल चल / अचल संपत्ति दस्तावेजों को वापस करने में देरी होने या संबंधित रजिस्ट्री के साथ ऋण-भार संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विफल रहने के कारणों की सूचना देनी चाहिए। यदि देरी बैंक के कारण हुई है, तो उसे देरी के प्रत्येक दिन के लिए ₹5,000 की दर से उधारकर्ता को मुआवजा देना होगा।

40. चल / अचल संपत्ति के मूल दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से नुकसान / क्षति के मामले में, एनबीएफसी उधारकर्ता को चल / अचल संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लिकेट / प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी और उपरोक्त पैरा 39 में की गए उल्लेख के अनुसार मुआवजे का भुगतान करने के अलावा संबंधित लागतों को वहन करेगी। यद्यपि, ऐसे मामलों में, एनबीएफसी को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय दिया जाएगा और उसके बाद (अर्थात, 60 दिनों की कुल अवधि के बाद) विलंबित अवधि के जुर्माने की गणना की जाएगी।

41. इस खंड के तहत दिए गए निदेश उन सभी मामलों पर लागू होंगे जहाँ मूल चल / अचल संपत्ति के दस्तावेज़ों की वापसी 1 दिसंबर, 2023 या उसके बाद होनी है। साथी ही, इन निदेशों के तहत किसी उधारकर्ता को प्रदान किया गया मुआवजा किसी भी लागू कानून के अनुसार, किसी अन्य मुआवजे को प्राप्त करने के अधिकारों के लिए बिना किसी पूर्वाग्रह के होगा।

जी. सोने और चांदी संपार्श्विक पर उधार देने से संबंधित पहलु

42. इन निदेशों के माध्यम से जारी किए गए अनुदेशों का यथासंभव शीघ्र, लेकिन 01 अप्रैल 2026 से अधिक नहीं, अनुपालन किया जाएगा। एनबीएफसी द्वारा इन निदेशों को अपनाने की तारीख से पहले स्वीकृत ऋण, अनुबंध II में उल्लिखित और इन निदेशों के जारी होने से पहले लागू दिशानिर्देशों द्वारा ही शासित होते रहेंगे।

जी.1 नीतिगत पहलू

43. भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां - ऋण सुविधाएं) निदेश, 2025 (इसके बाद इस अनुभाग में 'नीति' के रूप में संदर्भित) के तहत सोने और चांदी संपार्श्विक पर उधार देने की नीति / नीति के तहत तैयार की गई मानक संचालन प्रक्रियाएँ (एसओपी) आचरण से संबंधित निम्नलिखित पहलुओं को कवर करेंगी:

(1) सोने या चांदी से बने आभूषण, गहने या सिक्कों की परख करने की प्रक्रिया (इस भाग के लिए "पात्र संपार्श्विक");

(2) सोने और चांदी के पारखी या मूल्यांकनकर्ता को नियुक्त करने के लिए मानदंड / अर्हताएं;

(3) नीलामी प्रक्रिया, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ, पात्र संपार्श्विक की नीलामी के लिए कारक घटना और उधारकर्ता को नीलामी सूचना देने की समय-सीमा निर्दिष्ट की गई हो;

(4) नीलामी का तरीका;

(5) नीलामी से पहले ऋण निपटान के लिए उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) को अनुमत नोटिस अवधि;

(6) नीलामीकर्ताओं का पैनल तैयार करना;

(7) गिरवी रखी गई पात्र संपार्श्विक के खो जाने की स्थिति में या संपार्श्विक की वापसी या नीलामी के समय सहित आंतरिक लेखापरीक्षा या अन्यथा के दौरान पात्र संपार्श्विक की मात्रा या शुद्धता में किसी भी गिरावट या विसंगति की स्थिति में, पालन की जाने वाली प्रक्रिया और ऐसे मामलों में उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) को भुगतान किए जाने वाले उचित मुआवजे और इसे लागू करने के लिए समय-सीमा, आदि।

जी.2 सोने और चांदी के संपार्श्विक के आकलन और मूल्यांकन के लिए प्रक्रिया का मानकीकरण

44. एनबीएफसी, जो पात्र संपार्श्विक पर ऋण प्रदान करती है या प्रदान करने की मंशा रखती है, सुनिश्चित करेगी कि स्वर्ण और चांदी के संपार्श्विक की शुद्धता, उसके वजन (सकल और निवल) आदि का आकलन करने के लिए मानकीकृत प्रक्रिया स्थापित की गई है। यह प्रक्रिया बिना किसी विचलन के सभी परख प्रक्रियाओं के लिए अपनी सभी शाखाओं में समान रूप से अपनाई जाएगी।

45. एनबीएफसी अपनी वेबसाइट पर पात्र संपार्श्विक के स्वर्ण और चांदी की मात्रा के निवल वजन के निर्धारण के लिए अपनाई गई कार्यप्रणाली और एलटीवी अनुपात के निर्धारण के लिए पात्र संपार्श्विक के स्वर्ण और चांदी की मात्रा का मूल्यांकन करने के लिए उपयोग की जाने वाली कीमत प्रदर्शित करेगी।

46. एनबीएफसी ऋण स्वीकृति के दौरान संपार्श्विक का आकलन करते समय उधारकर्ता(ओं) की उपस्थिति सुनिश्चित करेगी। पत्थर के वजन, फास्टनिंग आदि से संबंधित कटौती, परख प्रक्रिया के हिस्से के रूप में उधारकर्ता (ओं) को समझाई जाएगी और जारी किए जाने वाले प्रमाण पत्र में इसका विवरण (नीचे पैरा 50 के अनुसार) सम्मिलित किया जाएगा।

47. क्लोजिंग के बाद, संपार्श्विक की वापसी या नीलामी के समय सहित आंतरिक लेखापरीक्षा के दौरान या अन्यथा, पाये गए स्वर्ण या चांदी की संपार्श्विक के नुकसान और मात्रा या शुद्धता में किसी भी गिरावट या विसंगति से जुड़े मामले को रिकॉर्ड किया जाएगा और उधारकर्ता(ओं) / कानूनी उत्तराधिकारी (ओं) को तुरंत सूचित किया जाएगा। नीति या एसओपी के अनुसार प्रतिपूर्ति या मुआवजा देने की प्रक्रिया उधारकर्ता(ओं) / कानूनी उत्तराधिकारी(ओं) को भी सूचित की जाएगी।

जी.3 दस्तावेजों और संप्रेषण का मानकीकरण

48. एनबीएफसी की सभी शाखाओं में प्रलेखन मानकीकृत किया जाएगा।

49. ऋण करार में सुरक्षा के रूप में ली गई योग्य संपार्श्विक का विवरण, ऐसे संपार्श्विक का मूल्य, नीलामी प्रक्रिया का विवरण और योग्य संपार्श्विक की नीलामी के लिए अनुमति दी जाने वाली नोटिस की अवधि, नीलामी आयोजित करने से पहले ऋण के पुनर्भुगतान या निपटान के लिए उधारकर्ता को दी जाने वाली समय-सीमा, ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान या निपटान पर गिरवी रखी गई योग्य संपार्श्विक की नीलामी से अधिशेष की वापसी, यदि कोई हो, और अन्य आवश्यक विवरण शामिल होंगे। आहरणकर्ता द्वारा देय सभी लागू प्रभार, जिनमें परख, नीलामी आदि से संबंधित प्रभारभी शामिल हैं, ऋण समझौते और केएफएस में स्पष्ट रूप से शामिल किए जाएंगे।

50. एनबीएफसी, पात्र संपार्श्विक की स्वीकृति के समय करते समय, संपार्श्विक के परख के संबंध में अपने लेटरहेड पर दो प्रतियों में एक प्रमाण पत्र या ई-प्रमाण पत्र तैयार करेगी और उसमें शुद्धता (कैरेट के संदर्भ में); गिरवी रखे गए पात्र संपार्श्विक का सकल वजन; सोने या चांदी की मात्रा का शुद्ध वजन और पत्थरों, लाख, मिश्र धातु, स्ट्रिंग्स, फास्टनिंग आदि के वजन से संबंधित कटौती, यदि कोई हो; संपार्श्विक में देखी गई क्षति, टूटना या दोष, यदि कोई हो; संपार्श्विक की छवि; और संपार्श्विक का मूल्य (भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां - ऋण सुविधाएं) निदेश, 2025 में निर्दिष्ट सोने और चांदी संपार्श्विक के मूल्यांकन और परख पर अनुदेशों के अनुसार गणना की गई) । प्रमाण पत्र या ई-प्रमाण पत्र की एक प्रति ऋण दस्तावेजों के हिस्से के रूप में रखी जाएगी और दूसरी प्रति उधारकर्ता को उनकी पावती के तहत दी जाएगी।

51. उधारकर्ता के साथ सभी संप्रेषण, विशेष रूप से, ऋण के नियम और शर्तें, या अन्य महत्वपूर्ण संपर्षण जो उधारकर्ता या एनबीएफसी के हित को प्रभावित करते हैं, उस क्षेत्र की भाषा में या उधारकर्ता द्वारा चुनी गई भाषा में होंगे। अनपढ़ उधारकर्ता के लिए, महत्वपूर्ण नियम और शर्तें एक गवाह की उपस्थिति में समझाई जाएंगी, जो एनबीएफसी का कर्मचारी नहीं होगा।

जी.4 संपार्श्विक का प्रबंधन और भंडारण

52. एनबीएफसी सुनिश्चित करेगी कि उसके प्रत्येक शाखा में, जहां सोने या चांदी के संपार्श्विक पर ऋण स्वीकृत किए जाते हैं, आवश्यक बुनियादी ढांचे और सुविधाएं स्थापित की जाएं और उचित सुरक्षा उपाय किए जाएं।

53. एनबीएफसी यह सुनिश्चित करेगी कि सोने और / या चांदी के संपार्श्विक को केवल उसकी शाखाओं में और केवल उसके कर्मचारियों द्वारा संचालित किया जाए।

54. एनबीएफसी केवल अपनी शाखाओं में संपार्श्विक का भंडारण करेगी जो उसके कर्मचारियों द्वारा संचालित की जाएँ और जहाँ सोने और चांदी के भंडारण के लिए सुरक्षित जमा तिजोरियां हैं। आमतौर पर, ऐसे ऋण उन शाखाओं द्वारा नहीं दिए जाएंगे जिनके पास गिरवी रखी गई योग्य संपार्श्विक के भंडारण के लिए उपयुक्त सुरक्षित सुविधा नहीं है।

55. गिरवी रखी गई पात्र संपार्श्विक को एक शाखा से दूसरी शाखा में केवल तभी ले जाया जा सकता है, जब नीचे दिए गए पैरा 64 के तहत इसकी अनुमति हो, या फिर शाखा(ओं) के स्थानांतरण या बंद होने की स्थिति में, अथवा एनबीएफ़सी द्वारा अपनी नीति के अनुसार निर्धारित प्रक्रिया के तहत किसी असाधारण कारण से।

56. एनबीएफसी पात्र संपार्श्विक के भंडारण के लिए प्रणालियों की पर्याप्तता की समय-समय पर समीक्षा करेगी, संबंधित कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण आयोजित करेगी और सभी प्रक्रियाओं का सख्ती से पालन सुनिश्चित करने के लिए आंतरिक लेखा परीक्षण करेगी।

57. आंतरिक लेखापरीक्षा के भाग के रूप में, एनबीएफसी गिरवी रखे गए सोने और चांदी के संपार्श्विक का समय-समय पर औचक सत्यापन करेगी और उसका रिकॉर्ड रखेगी। ऋण करार में खंड शामिल किया जाएगा ताकि उधारकर्ता (ओं) की सहमति प्राप्त की जा सके ताकि ऋण की अवधि के दौरान उनकी अनुपस्थिति में भी गिरवी रखी गई योग्य संपार्श्विक के आकलन सहित औचक सत्यापन किया जा सके। इस पहलू को ऋण स्वीकृत करते समय उधारकर्ता को विशेष रूप से सूचित किया जाएगा।

जी.5 पुनर्भुगतान के बाद संपार्श्विक निर्मुक्त करना

58. एनबीएफसी उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) को, ऋण की पूर्ण चुकौती या निपटान के बाद उसी दिन, लेकिन किसी भी स्थिति में यह अधिकतम सात कार्य दिवसों की अवधि से अधिक नहीं होना चाहिए, गिरवी रखी गई पात्र संपार्श्विक को वापस करेगा।

59. उधारकर्ता(ओं) / कानूनी उत्तराधिकारी(ओं) को गिरवी रखी योग्य संपार्श्विक की निर्मुक्ति के समय, संपार्श्विक को उधारकर्ताओं की संतुष्टि के लिए प्रमाण पत्र (पैरा 50 के अनुसार) में दिए गए विवरण के अनुसार सही होने के लिए सत्यापित किया जाएगा।

जी.6 नीलामी प्रक्रिया में पारदर्शिता

60. एनबीएफसी को नीलामी प्रक्रिया शुरू करने से पहले, उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) को, जैसा भी लागू हो, उपलब्ध संचार माध्यमों के माध्यम से ऋण की बकाया राशि का भुगतान करने या निपटान करने के लिए पर्याप्त सूचना देनी चाहिए। दोनों ही परिदृश्यों में सूचना और उसकी पावती

की एक प्रति रिकॉर्ड में रखी जाएगी। यदि ऋणदाता पूरी कोशिश करने के बावजूद और सार्वजनिक सूचना जारी करने के बाद भी उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) का पता लगाने में असमर्थ है, तो वह नीलामी कर सकता है, बशर्ते कि सार्वजनिक सूचना की तारीख से एक महीने की अवधि समाप्त हो चुकी हो।

61. एनबीएफसी एक पारदर्शी नीलामी प्रक्रिया लागू करेगा, जिसमें *अन्य बातों के साथ-साथ,* कम से कम दो समाचार पत्रों में, एक क्षेत्रीय भाषा में और दूसरा राष्ट्रीय दैनिक में विज्ञापन जारी करके जनता को नीलामी की घोषणा शामिल होगी।

62. गिरवी रखी गई पात्र संपार्श्विक की नीलामी एनबीएफसी द्वारा केवल अपने आवश्यक अनुभवी और / या प्रशिक्षित कर्मचारी या अपनी नीति के अनुसार एनबीएफसी द्वारा पैनल में शामिल नीलामीकर्ता के माध्यम से ही की जाएगी। जिन मामलों में नीलामी एनबीएफसी द्वारा अपने कर्मचारियों के माध्यम से आयोजित की जाती है, उनमें आवधिक आधार पर क्षेत्रीय / नियंत्रक अधिकारियों द्वारा आकस्मिक दौरे, आंतरिक लेखापरीक्षा के अंतर्गत कवरेज, आदि जैसे आवश्यक सुरक्षा उपाय लागू किए जाएँगे।

63. एनबीएफसी नीलामी के समय सोने और चांदी की संपार्श्विक के लिए एक आरक्षित मूल्य घोषित करेगी, जो उसके वर्तमान मूल्य के 90 प्रतिशत से कम नहीं होगा।

बशर्ते कि यदि नीलामी दो बार विफल हो जाती है, तो इसके वर्तमान मूल्य का 85 प्रतिशत से कम आरक्षित मूल्य नहीं अपनाया जाएगा।

64. पहली नीलामी उसी जिले में भौतिक रूप से आयोजित की जाएगी जिसमें ऋण देने वाली शाखा स्थित है। तथापि, पहली नीलामी विफल होने की स्थिति में, एनबीएफसी आस-पास के जिले में नीलामी कर सकती है या ऑनलाइन नीलामी आयोजित कर सकता है।

65. नीति के तौर पर, एनबीएफसी या उससे संबंधित पक्ष नीलामी में भाग नहीं लेंगे ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि हितों का कोई संभावित टकराव नहीं हो।

66. नीलामी के बाद, एनबीएफसी अनिवार्य रूप से नीलामी से प्राप्त मूल्य और उधारकर्ता (ओं) / कानूनी उत्तराधिकारी(ओं) के लिए समायोजित बकाया का पूरा विवरण प्रदान करेगी। सोने या चांदी की संपार्श्विक की नीलामी से अधिशेष राशि, यदि कोई हो, तो नीलामी की पूरी राशि प्राप्त होने की तारीख से अधिकतम सात कार्य दिवसों की अवधि के भीतर उधारकर्ता (ओं) / कानूनी उत्तराधिकारी (ओं) को लौटायी जाएगी। कमी, यदि कोई हो, को एनबीएफसी ऋण करार की शर्तों के अनुसार वसूल कर सकता है।

जी.7 क्षतिपूर्ति

67. ऋण की अवधि के दौरान गिरवी रखे गए पात्र संपार्श्विक के एनबीएफसी द्वारा किसी भी नुकसान की मरम्मत की लागत एनबीएफसी द्वारा वहन की जाएगी।

68. गिरवी रखे गए पात्र संपार्श्विक के खो जाने पर, और / या आंतरिक लेखापरीक्षा के दौरान या किसी अन्य तरीके से जिसमें संपार्श्विक को वापस करते समय या उसकी नीलामी के समय उसकी मात्रा अथवा शुद्धता में पाई गई किसी भी गिरावट या विसंगति से उत्पन्न किसी भी नुकसान पर , एनबीएफसी उधारकर्ता(ओं) / कानूनी वारिस(सों) को उचित मुआवज़ा देगी।

69. उधारकर्ता द्वारा ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान या निपटान के बाद गिरवी संपार्श्विक जारी करने में देरी के मामले में, जहां देरी के लिए एनबीएफसी जिम्मेदार हैं, एनबीएफसी उधारकर्ता(ओं) / कानूनी उत्तराधिकारी(ओं) को उपरोक्त पैरा 58 में निर्धारित समय सीमा से परे देरी के प्रत्येक दिन के लिए ₹ 5,000 की दर से मुआवजा देगी। यदि विलंब एनबीएफसी के कारण नहीं है, तो वह उधारकर्ता (ओं) / कानूनी उत्तराधिकारी (ओं) को ऐसे विलंब के कारण बताएगी। इसके अलावा, जहां उधारकर्ता (ओं) / कानूनी उत्तराधिकारी (ओं) ने ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान या निपटान के बाद गिरवी रखे गए पात्र संपार्श्विक जारी करने के लिए एनबीएफसी से संपर्क नहीं किया है, तो यदि ईमेल और मोबाइल नंबर एनबीएफसी में पंजीकृत हैं तो एनबीएफसी उधारकर्ता(ओं) / कानूनी उत्तराधिकारी (ओं) को पत्र, ईमेल या एसएमएस के माध्यम से समय-समय पर अनुस्मारक जारी करेगी।

70. उपर्युक्त पैरा 67 से 69 के तहत प्रदान किया गया मुआवजा, उधारकर्ता / कानूनी वारिस के किसी भी लागू कानून के अनुसार कोई अन्य मुआवजा प्राप्त करने के अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना होगा।

जी.8 अदावाकृत सोना और चांदी संपार्श्विक

71. ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान या निपटान की तारीख से दो साल से अधिक समय तक एनबीएफसी के पास गिरवी रखे गए सोने और / या चांदी की संपार्श्विक को अदावाकृत माना जाएगा। एनबीएफसी समय-समय पर ऐसे अदावाकृत सोने और / या चांदी के संपार्श्विक के संबंध में उधारकर्ता(ओं) / कानूनी उत्तराधिकारी(ओं) की जानकारी का पता लगाने के लिए विशेष अभियान चलाएगी।

72. अदावाकृत सोने और / या चांदी की संपार्श्विक पर एक रिपोर्ट, जैसा भी मामला हो, ग्राहक सेवा समिति या बोर्ड की समीक्षा के लिए अर्ध-वार्षिक अंतराल पर प्रस्तुत की जाएगी।

जी.9 अन्य अनुदेश

73. एनबीएफसी सोने और / या चांदी के संपार्श्विक पर ऋण को बढ़ावा देने वाले अवास्तविक दावों वाले भ्रामक विज्ञापन जारी करने से परिवर्जन करेगी।

74. एनबीएफसी सुनिश्चित करेगी कि पात्र संपार्श्विक पर ऋणों की सोर्सिंग और / या वसूली के लिए सभी व्यवस्थाएं रिज़र्व बैंक द्वारा जारी आउटसोर्सिंग और वसूली प्रथाओं पर लागू निदेशों के अनुपालन में हैं।

75. विवेकपूर्ण संबंधित पहलुओं और अन्य अनुदेशों के लिए, एनबीएफसी भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां - ऋण सुविधाएं) निदेश, 2025 में 'सोने और चांदी संपार्श्विक पर ऋण' पर अध्याय में निहित अनुदेशों द्वारा निर्देशित किया जाएगा।

एच. माइक्रोफाइनेंस उधारकर्ताओं के प्रति आचरण

एच.1 सामान्य

76. इन निदेशों के आधार पर सूक्ष्म वित्त ऋणों के लिए एनबीएफसी द्वारा अपने बोर्ड की मंजूरी से उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) लागू की जाएगी। उचित व्यवहार संहिता को एनबीएफसी द्वारा अपने सभी शाखाओं और वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा। उचित व्यवहार संहिता, उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में जारी की जानी चाहिए।

77. सूक्ष्म वित्त ऋणों के लिए उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में ऋण करार का एक मानक प्रपत्र होगा।

78. एनबीएफसी उधारकर्ता को एक ऋण कार्ड प्रदान करेगी जिसमें निम्नलिखित सम्मिलित होंगे:

(1) उधारकर्ता की पर्याप्त पहचान करनेवाली जानकारी ;

(2) मूल्य निर्धारण पर सरलीकृत तथ्य-पत्रिका;

(3) ऋण से जुड़े अन्य सभी नियम और शर्तें;

(4) एनबीएफसी को प्राप्त सभी किस्तों सहित पुनर्भुगतानों और अंतिम उन्मोचन की अभिस्वीकृति; और

(5) एनबीएफसी के नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर सहित शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण।

79. ऋण कार्ड में सभी प्रविष्टियाँ उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगी।

80. गैर-ऋण उत्पादों का निर्गमन उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से किया जाएगा और ऐसे उत्पादों के लिए फीस संरचना उधारकर्ता के ऋण कार्ड में ही स्पष्ट रूप से दी जाएगी।

एच.2 ऋणों की कीमत निर्धारण में आचरण पहलू

81. सूक्ष्म वित्त ऋणों पर कोई पूर्व-भुगतान प्रभार नहीं लगाया जाएगा। विलंबित भुगतान के लिए प्रभार, यदि कोई हो, बकाया राशि पर लागू किया जाएगा और संपूर्ण ऋण राशि पर नहीं।

82. एनबीएफसी अपने सभी कार्यालयों में, जारी की गए साहित्य (सूचना पुस्तिकाएं/पैम्फलेट) और अपनी वेबसाइट पर विवरण में, सूक्ष्म वित्त ऋणों पर प्रभारित न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों को प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी। यह जानकारी पर्यवेक्षी रिटर्न में भी शामिल की जाएगी और पर्यवेक्षी जांच के अधीन होगी।

83. ब्याज दर या किसी अन्य प्रभार में किसी भी परिवर्तन के बारे में उधारकर्ता को पहले से सूचित किया जाएगा और ये परिवर्तन केवल भावी रूप से प्रभावी होंगे।

84. अपने जागरूकता अभियानों के भाग के रूप में, स्व-नियामक संगठन (एसआरओ) / अन्य उद्योग संघ किसी जिले में कार्य करने वाले अपने सदस्यों द्वारा माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर लिए गए ब्याज दरों की सीमा प्रकाशित करें। एसआरओ / अन्य उद्योग संघ अपने सदस्यों को अतिब्याजी दरों के बारें में सुग्राही बनाएं।

85. रिज़र्व बैंक सूक्ष्म वित्त ऋणों पर एनबीएफसी द्वारा लगाए गए ब्याज के बारे में जानकारी भी उपलब्ध कराएगी।

एच.3 स्टाफ प्रशिक्षण

86. एनबीएफसी के पास कर्मचारियों के आचरण और उनकी भर्ती, प्रशिक्षण और निगरानी के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति होनी चाहिए। यह नीति, अन्य बातों के साथ-साथ, कर्मचारियों के लिए न्यूनतम योग्यताएं निर्धारित करेगी और ग्राहकों से व्यवहार के लिए आवश्यक प्रशिक्षण उपकरण प्रदान करेगी। कर्मचारियों के प्रशिक्षण में ग्राहकों से उचित व्यवहार करने के कार्यक्रम शामिल होंगे। ग्राहकों के प्रति कर्मचारियों का आचरण कर्माचारियों के प्रतिपूर्ति मैट्रिक्स में भी उचित रूप से शामिल किया जाना चाहिए।

87. फील्ड स्टाफ को घरेलू आय और मौजूदा ऋण के बारे में आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा।

88. उधारकर्ताओं को दिया जाने वाला प्रशिक्षण, यदि कोई हो, नि:शुल्क होगी।

एच.4 ऋणों की वसूली से संबंधित दिशानिदेश

89. पुनर्भुगतान से संबंधित कठिनाइयों का सामना करनेवाले उधारकर्ताओं की पहचान करने, ऐसे उधारकर्ताओं के साथ जुड़ना तथा उन्हें उपलब्ध उपाय के बारें में आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए एनबीएफसी एक तंत्र स्थापित करेगी।

90. उधारकर्ता और एनबीएफसी द्वारा आपसी सहमति से तय किए गए निर्दिष्ट / केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर वसूली की जाएगी। तथापि, यदि उधारकर्ता दो या दो से अधिक लगातार अवसरों पर निर्दिष्ट / केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है तो फील्ड स्टाफ को उधारकर्ता के निवास या कार्यस्थल पर वसूली करने की अनुमति दी जाएगी।

91. एनबीएफसी या उसके एजेंट वसूली के लिए कोई भी कठोर तरीकों का प्रयोग नहीं करेंगे। उपरोक्त के सामान्य अनुप्रयोग को सीमित किए बिना, निम्नलिखित प्रथाओं को कठोर माना जाएगा:

(1) धमकाने या अपमानजनक भाषा का प्रयोग

(2) लगातार उधारकर्ता को कॉल करना और / या उधारकर्ता को सुबह 9:00 से पहले और शाम 6:00 के बाद कॉल करना

(3) उधारकर्ता के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान करना

(4) उधारकर्ताओं का नाम प्रकाशित करना

(5) उधारकर्ता या उधारकर्ता के परिवार / संपत्ति / प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा का इस्तेमाल या इस्तेमाल करने की धमकी देना या इसी तरह के अन्य समान साधनों का उपयोग

(6) ऋण की सीमा या गैर-पुनर्भुगतान के परिणामों के बारे में उधारकर्ता को गुमराह करना

92. एनबीएफसी के पास वसूली से संबंधित शिकायतों के निवारण के लिए समर्पित तंत्र होगा। इस तंत्र का विवरण उधारकर्ता को ऋण वितरण के समय प्रदान किया जाएगा।

एच.5 वसूली एजेंटों की नियुक्ति

93. वसूली एजेंटों का अर्थ एनबीएफसी द्वारा अपने उधारकर्ताओं से बकाया राशि की वसूली के लिए नियुक्त एजेंसियां और इन एजेंसियों के कर्मचारियों से हैं।

94. एनबीएफसी के पास वसूली एजेंटों की नियुक्ति के लिए एक समुचित सावधानी प्रक्रिया होनी चाहिए, जिसमें अन्य बातों के अलावा, वसूली प्रक्रिया में शामिल व्यक्तियों को शामिल किया जाएगा। एनबीएफसी यह सुनिश्चित करेगा कि उनके द्वारा नियुक्त वसूली एजेंट अपने कर्मचारियों के पूर्ववृत्त का सत्यापन करें, जिसमें पुलिस सत्यापन भी शामिल होगा। एनबीएफसी यह भी तय करेगी कि पूर्ववृत्त के पुन: सत्यापन कितने समय के अंतराल पर की जाएगी।

95. उचित नोटिस और उपयुक्त प्राधिकरण सुनिश्चित करने के लिए, एनबीएफसी वसूली की प्रक्रिया प्रारंभ करते समय उधारकर्ता को वसूली एजेंटों का विवरण प्रदान करेगी। एजेंट को एनबीएफसी या एजेंसी द्वारा उसे जारी किए गए पहचान पत्र के साथ एनबीएफसी से नोटिस और प्राधिकार पत्र की एक प्रति भी ले जानी चाहिए। इसके अलावा, जहां वसूली प्रक्रिया के दौरान एनबीएफसी द्वारा वसूली एजेंसी को बदल दिया जाता है, एनबीएफसी द्वारा उधारकर्ता को परिवर्तन की सूचना देने के साथ ही, नए एजेंट को नोटिस और प्राधिकार पत्र को अपने पहचान पत्र के साथ ले जाना चाहिए।

96. नोटिस और प्राधिकार पत्र में अन्य विवरणों के अलावा, वसूली एजेंसी और एनबीएफसी के संपर्क विवरण भी शामिल होंगे।

97. एनबीएफसी द्वारा नियुक्त वसूली एजेंसियों का अद्यतन विवरण एनबीएफसी की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किया जाएगा।

आई. एनबीएफसी के प्रत्यक्ष बिक्री एजेंटों (डीएसए) / प्रत्यक्ष विपणन एजेंटों (डीएमए) / वसूली एजेंटों की जिम्मेदारियां

98. एनबीएफसी सुनिश्चित करेगी कि डीएसए / डीएमए / वसूली एजेंटों को अपनी जिम्मेदारियों को ध्यानपूर्वक और संवेदनशीलता के साथ संचालित करने के लिए, विशेष रूप से ग्राहकों से आग्रह करना, कॉल करने का समय, ग्राहक की जानकारी की गोपनीयता और प्रस्तुत की जानेवाले उत्पादों के सही नियम और शर्तों को अभिव्यक्त करने जैसे पहलुओं के साथ, उचित रूप से प्रशिक्षित किया गया है।

99. एनबीएफसी को डीएसए / डीएमए / वसूली एजेंटों से आचार संहिता का पालन करने का वचनपत्र प्राप्त करना चाहिए। इसके अलावा, वसूली एजेंटों को एनबीएफसी के लिए उचित व्यवहार संहिता के साथ-साथ बकाया राशि के संग्रहण और सुरक्षा की पुनः प्राप्ति के लिए अपनी स्वयं की संहिता के मौजूदा निर्देशों का पालन करना चाहिए। यह आवश्यक है कि वसूली एजेंट ऐसे कार्य से बचें जो

एनबीएफसी की अखंडता और प्रतिष्ठा को हानि पहुचा सकते है और वे ग्राहक गोपनीयता का सख्ती से पालन करें।

100.एनबीएफसी कड़ाई से सुनिश्चित करेगी कि उसके या उसके एजेंट द्वारा अपने ऋण वसूली प्रयासों में किसी भी व्यक्ति को डराने-धमकाने या किसी भी प्रकार के मौखिक या शारीरिक उत्पीड़न का सहारा नहीं लिया जाता हैं, जिसमें सार्वजनिक रूप से अपमानित करने या देनदारों के परिवार के सदस्यों, रेफरी और मित्रों की गोपनीयता में अतिक्रमण करने के इरादे से, मोबाइल या सोशल मीडिया पर अनुचित संदेश भेजना, धमकी भरे और/या गुमनाम कॉल करना, उधारकर्ता को लगातार कॉल करना और / या उधारकर्ता को सुबह 8:00 बजे से पहले और शाम 7:00 बजे के बाद बकाया ऋणों की वसूली के लिए कॉल करना, झूठे और भ्रामक प्रतिनिधित्व करना आदि शामिल हैं । यह निदेश भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां - ऋण सुविधाएं) निदेश, 2025 के अनुसार माइक्रोफाइनेंस ऋणों के लिए लागू नहीं होंगे।

101.एनबीएफसी को

(1) जिनके पास दूरसंचार विभाग, भारत सरकार से टेलीमार्केटर के रूप में (डीएसए / डीएमए) वैध पंजीकरण प्रमाणपत्र नहीं है ऐसे टेलीमार्केटर को शामिल नहीं करना; एनबीएफसी अपनी सभी प्रचार/टेलेमार्केटिंग गतिविधियों के लिए केवल उन टेलीमार्केटर को शामिल करेंगी जो समय-समय पर ट्राई द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुसार पंजीकृत हैं।

(2)टेलीमार्केटिंग कॉल करने के लिए उपयोग किए जा रहे पंजीकृत टेलीफोन नंबरों के साथ उनके द्वारा नियोजित टेलीमार्केटर्स (डीएसए / डीएमए) की सूची ट्राई को प्रस्तुत करनी होगी ; और

(3)सुनिश्चित करना है कि उनके द्वारा वर्तमान में नियोजित सभी एजेंटों को टेलीमार्केटर के रूप में डीओटी में अपना पंजीकरण कराना होगा।

अध्याय IV - विविध

ए. शाखा / कार्यालय बंद करने से पहले सार्वजनिक सूचना की आवश्यकता

102.एनबीएफसी को अपनी किसी भी शाखा / कार्यालय को बंद करने की तारीख से न्यूनतम तीन महीने पहले, कम से कम एक प्रमुख राष्ट्रीय समाचार पत्र और एक प्रमुख स्थानीय (शाखा / कार्यालय के स्थान को कवर करने वाले) स्थानीय समाचार पत्र में सार्वजनिक नोटिस देनी होगी, जिसमें जमाकर्ताओं आदि की सेवा के लिए किए जा रहे प्रयोजन और व्यवस्थाओं का उल्लेख किया गया हो।

बी. लेन-देन को निकटतम रुपये में पूर्णांकित करना

103.एनबीएफसी के सभी लेनदेन, जिसमें जमा पर ब्याज का भुगतान / अग्रिम पर ब्याज प्रभार शामिल है, निकटतम रुपये में पूर्णांकित किए जाएगे, अर्थात 50 पैसे और उससे अधिक के अंशों को अगले उच्च रुपये में पूर्णांकित किया जाएगा और 50 पैसे से कम के अंशों को अनदेखा किया जाएगा। यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ग्राहकों द्वारा जारी किए गए चेक / ड्राफ्ट जिनमें एक रुपये के अंश होते हैं, उन्हें अस्वीकार नहीं किया जाएगा।

सी. एनबीएफसी द्वारा सुरक्षित जमा लॉकर सुविधा का प्रावधान

104.सुरक्षित जमा लॉकर सुविधा प्रदान करना एक शुल्क-आधारित सेवा है और इसे एनबीएफसी द्वारा किए गए वित्तीय व्यवसाय के हिस्से के रूप में नहीं माना जाएगा। सुरक्षित जमा लॉकर सुविधा प्रदान करनेवाली एनबीएफसी या इसे प्रदान करने का इरादा रखनेवाली एनबीएफसी, अपने ग्राहकों को यह प्रकटन करेंगी कि यह गतिविधि रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित नहीं है।

डी. प्रज्ञा प्रसून और अन्य बनाम भारत संघ और अन्य (डब्ल्यूपी (सी) 2024 का 289) और अमर जैन बनाम भारत संघ और अन्य (डब्ल्यूपी (सी) 2025 का 49) के मामले में 30 अप्रैल, 2025 के माननीय सर्वोच्च न्यायालय के आदेश का अनुपालन

105. एनबीएफसी का ध्यान प्रज्ञा प्रसून और अन्य बनाम भारत संघ और अन्य (डब्ल्यूपी (सी) 2024 का 289) और अमर जैन बनाम भारत संघ और अन्य (डब्ल्यूपी (सी) 2025 का 49) के मामले में 30 अप्रैल, 2025 के माननीय सर्वोच्च न्यायालय के आदेश की ओर आकर्षित किया जाता है। एनबीएफसी सर्वोच्च न्यायालय के उपरोक्त आदेश का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए, जैसा भी लागू हो, उचित उपाय करेगी ।

अध्याय V - निरसन और अन्य प्रावधान

ए. निरसन और संरक्षण

106.इन निदेशों के जारी होने के साथ, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों पर लागू होने वाले जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण से संबंधित मौजूदा निदेश, अनुदेश और दिशानिदेश निरस्त हो जाते हैं, जैसा कि 28 नवंबर, 2025 की तारीख के परिपत्र डीओआर.आरआरसी.आरईसी.302/33-01-010/2025-26 के माध्यम से सूचित किया गया है। इन निदेशों के जारी होने से पहले निरस्त किए गए निदेश, अनुदेश और दिशानिदेश निरस्त ही रहेंगे।

107.इस तरह के निरसन के बावजूद, निरस्त निदेशों, अनुदेशों अथवा दिशानिर्देशों के अंतर्गत की गई या प्रारंभ की गई कोई भी कार्रवाई उसके प्रावधानों द्वारा अधिशासित होती रहेगी। इन निरसित सूचियों के तहत दी गई सभी स्वीकृतियां या पावतियां इन निदेशों द्वारा अधिशासित मानी जाएगी। इसके अलावा, इन निदेशों, अनुदेशों या दिशानिर्देशों को निरस्त करना निम्नलिखित को प्रतिकूल रूप से प्रभावित नहीं करेगा:

(1) उसके अधीन अर्जित, प्रोद्भूत या उपगत कोई अधिकार, बाध्यता या दायित्व;

(2) उसके अधीन किए गए किसी उल्लंघन से उपगत कोई जुर्माना, जब्ती या दण्ड ;

(3) पूर्वोक्त किसी ऐसे अधिकार, विशेषाधिकार, बाध्यता, दायित्व, जुर्माना, जब्ती या दंड के संबंध में कोई अन्वेषण, विधिक कार्यवाही या उपचार; और ऐसा कोई अन्वेषण, विधिक कार्यवाहियां या उपचार संस्थित किया जा सकेगा, जारी रखा जा सकेगा या प्रवृत्त किया जा सकेगा और ऐसा कोई जुर्माना, जब्ती या दंड इस प्रकार अधिरोपित किया जा सकेगा मानो वे निदेश,अनुदेश या दिशानिदेश निरसित नहीं किए गए थे ।

बी. अन्य कानूनों का लागू होना वर्जित नहीं

108.इन निदेशों के प्रावधान किसी अन्य कानून, नियम, विनियम या दिशानिर्देशों के प्रावधानों के अतिरिक्त होंगे और उनके हनन के रूप में नहीं होंगे, जो समय-समय पर लागू किए जाते हैं।

सी. व्याख्याएँ

109.इन निदेशों के प्रावधानों को प्रभावी करने के उद्देश्य से या इन निदेशों के प्रावधानों के प्रयोज्यता या व्याख्या में किसी भी कठिनाई को दूर करने के लिए, यदि आवश्यक प्रतीत होता है तो, आरबीआई

किसी भी मामले के संबंध में आवश्यक स्पष्टीकरण जारी कर सकता है और आरबीआई द्वारा दिए गए इन निदेशों के किसी भी प्रावधान की व्याख्या अंतिम और बाध्यकारी होगी।

(वीणा श्रीवास्तव)
मुख्य महाप्रबंधक

अनुबंध I– मुख्य तथ्य विवरण

भाग 1 (ब्याज दर और शुल्क/प्रभार)

1	**ऋण प्रस्ताव/खाता संख्या**		**ऋण का प्रकार**	
2	**स्वीकृत ऋण राशि (रुपये में)**			
3	**वितरण अनुसूची** (i) चरणों में संवितरण या 100% अग्रिम (ii) यदि यह चरणवार है, तो प्रासंगिक विवरण वाले ऋण करार के खंड का उल्लेख करें			
4	**ऋण अवधि (वर्ष/महीने/दिन)**			
5	**किस्त विवरण**			

किस्तों का प्रकार	ईपीआई की संख्या	ईपीआई (₹)	मंजूरी के बाद पुनर्भुगतान का प्रारंभ

6	**ब्याज दर (%) और प्रकार (स्थिर या अस्थिर या संकर (हाइब्रिड))**	
7	**ब्याज की अस्थिर दर के मामले में अतिरिक्त जानकारी**	

संदर्भ : मानदंड	बेंचमार्क दर (%) (बी)	दायरा (%) (एस)	अंतिम दर (%) आर = (बी) + (एस)	पुनर्निर्धारण आवधिकता * (महीने)		संदर्भ बेंचमार्क में परिवर्तन का प्रभाव ('आर' में 25 बीएसपी परिवर्तन के लिए, परिवर्तन का प्रभाव:)	
				बी	एस	ईपीआई (₹)	ईपीआई की संख्या

8	**शुल्क/प्रभार** (एनबीएफसी किसी भी कर जैसे जीएसटी की निवल राशि प्रकट कर सकती है का)				
		एनबीएफसी (ए) को देय		एनबीएफसी (बी) के माध्यम से किसी तीसरे पक्ष को देय	
		एकबारगी /आवर्ती	राशि (₹ में) या लागू प्रतिशत (%) (आवर्ती होने पर आवृत्ति का उल्लेख करें)	एकबारगी / आवर्ती	राशि (₹ में) या लागू प्रतिशत (%) (आवर्ती होने पर आवृत्ति का उल्लेख करें)
(i)	प्रसंस्करण शुल्क				
(ii)	बीमा शुल्क				
(iii)	मूल्यांकन शुल्क				

(iv)	कोई अन्य (कृपया उल्लेख करें)				
9	**वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) (%)** (कृपया इन निदेशों के पैरा 29 के उप-पैरा (3) में दिए गए उदाहरण देखें)				
10	**आकस्मिक प्रभारों का विवरण (₹ या % में, जैसा भी लागू हो)**				
(i)	विलंबित भुगतान के मामले में, यदि कोई हो, तो दंडात्मक प्रभार				
(ii)	अन्य दंडात्मक प्रभार, यदि कोई हो				
(iii)	मोचनरोध प्रभार, यदि लागू हो				
(iv)	अस्थिर से स्थिर दर और इसके विपरीत ऋण स्विच करने के लिए प्रभार				
(v)	कोई अन्य प्रभार (कृपया उल्लेख करें)				

*क्रेडिट प्रोफाइल में परिवर्तन के अलावा निश्चित पुनर्निर्धारण (रीसेट)

भाग 2 (अन्य गुणात्मक जानकारी)

1	वसूली एजेंटों की नियुक्ति से संबंधित ऋण करार का खंड	
2	ऋण करार का खंड जिसमें शिकायत निवारण तंत्र का उल्लेख है	
3	नोडल शिकायत निवारण अधिकारी का फोन नंबर और ईमेल आईडी (एनबीएफसी जेनेरिक ईमेल आईडी दे सकती है, बशर्ते कि 1 कार्य दिवसों के भीतर प्रत्युत्तर दिया जाए)	
4	क्या ऋण, या भविष्य में, अन्य आरई या प्रतिभूतिकरण में हस्तांतरण के अधीन है (हाँ/नहीं)	
5	सहयोगात्मक ऋण व्यवस्था (उदाहरण के लिए, सह-ऋण/आउटसोर्सिंग) के तहत ऋण देने के मामले में, निम्नलिखित अतिरिक्त विवरण प्रस्तुत किया जाएं:	

उद्गम आरई के नाम के साथ वित्तपोषण अनुपात	साझेदार आरआई के नाम के साथ वित्तपोषण का अनुपात	मिश्रित ब्याज दर

6	डिजिटल ऋण के मामले में, निम्नलिखित विशिष्ट प्रकटन किए जाएं:	
	(i) आरई की बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के संदर्भ में विराम (कूलिंग ऑफ)/ अग्रमुखी (लुक-अप) अवधि, जिसके दौरान उधारकर्ता को ऋण के पूर्व-भुगतान पर कोई दंड नहीं लगाया जाएगा	
	(ii)वसूली एजेंट के रूप में कार्य करनेवाले और उधारकर्ता से संपर्क करने के लिए अधिकृत एलएसपी का विवरण	

अनुबंध II- सोने के आभूषण के संपार्श्विक पर ऋण

सोने के आभूषणों के संपार्श्विक पर व्यक्तियों को उधार देते समय, एनबीएफसी द्वारा उपरोक्त सामान्य दिशानिर्देशों के अलावा निम्नलिखित को भी अपनाया जाएगा।

1) वे सोने के एवज में ऋण देने के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति लागू करेंगे, जिसमें अन्य बातों के अलावा, निम्नलिखित शामिल होंगे:

(i) यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम कि रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित केवाईसी दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाए जाते है और यह सुनिश्चित किया जाता है कि कोई भी ऋण देने से पहले ग्राहक के बारें में समुचित सावधानी बरती जाती है,

(ii) प्राप्त आभूषणों के लिए उचित परख प्रक्रिया,

(iii) सोने के आभूषणों के स्वामित्व को आश्वस्त करने के लिए आंतरिक प्रणालियाँ,

(iv) आभूषणों को सुरक्षित अभिरक्षा में रखने के लिए पर्याप्त प्रणालियाँ, प्रणालियों की लगातार समीक्षा करना, संबंधित कर्मचारियों को प्रशिक्षित करना और इसे सुनिश्चित करने के लिए आंतरिक लेखा परीक्षकों द्वारा समय-समय पर निरीक्षण करना ताकि प्रक्रियाओं का कड़ाई से पालन किया जाए। आमतौर पर, ऐसे ऋण उन शाखाओं द्वारा नहीं दिए जाएंगे जिनके पास आभूषणों के भंडारण के लिए उचित सुविधा नहीं है,

(v) संपार्श्विक के रूप में स्वीकार किए गए आभूषणों का उचित रूप से बीमा किया जाना चाहिए,

(vi) ऋण का पुनर्भुगतान न करने की स्थिति में उधारकर्ता को पर्याप्त पूर्व-सूचना देने के साथ पारदर्शी नीलामी प्रक्रिया करना। हितों का कोई टकराव नहीं होना चाहिए और नीलामी प्रक्रिया में यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि नीलामी के दौरान समूह की कंपनियों और संबंधित संस्थाओं सहित सभी लेनदेन में उचित सावधानी बरती जाएं,

(vii) नीलामी की घोषणा कम से कम दो समाचार पत्रों में विज्ञापनों के माध्यम से जनता को की जाएगी, एक स्थानीय भाषा में और दूसरा राष्ट्रीय दैनिक समाचार पत्र में,

(viii) नीति के रूप में, आयोजित नीलामी में एनबीएफसी स्वयं भाग नहीं लेंगे,

(ix) गिरवी रखा गया सोना केवल बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीलामीकर्ताओं के माध्यम से नीलाम किया जाएगा,

(x) धोखाधड़ी से निपटने के लिए लागू की जाने वाली प्रणालियों और प्रक्रियाओं को भी नीति कवर करेगी, जिसमें जुटाव, निष्पादन और अनुमोदन के कर्तव्यों का पृथक्करण सम्मिलित है।

2) ऋण करार में नीलामी प्रक्रिया के संबंध में विवरण भी प्रकट किया जाएगा।

3) अन्य अनुदेश :

(i) सोने के संपार्श्विक पर वित्तपोषण करने वाली एनबीएफसी को ₹5 लाख से अधिक के सभी लेनदेन के लिए उधारकर्ता के पैन कार्ड की एक प्रति पर जोर देना चाहिए।

(ii) सभी शाखाओं में प्रलेखन मानकीकृत होना चाहिए।

(iii) एनबीएफसी 2 -3 मिनट में ऋण की उपलब्धता का दावा करने जैसे भ्रामक विज्ञापन जारी नहीं करेंगी।