बेल्स्टार इन्वेस्टमेंट एंड फाइनेंस

प्राइवेट लिमिटेड़

उचित व्यवहार संहिता

V2@ 30 जनवरी 2018 को निदेशक बोर्ड़ द्वारा अनुमोदित

बेल्स्टार इन्वेस्टमेंट एंड फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड़ (जिसे यहाँ, "कंपनी/ बीआईएफएल" के नाम से संदर्भित किया जाएगा), लघु उद्यमियों द्वारा उनकी वित्तीय समावेशन को सक्षम बनाने हेतु मापनीय लघु वित्तीय सेवाएं प्रदान करता है। कंपनी एक एनबीएफसी-एमएफआई है तथा भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) में पंजीकृत है। बीआईएफएल की इस उचित व्यवहार संहिता(एफपीसी) की रचना, आरबीआई द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुसार की गई है। दिनांक 01 सितंबर, 2016 की मास्टर निदेश डीएनबीआर.पीडी. 008/03.10.119/2016-17, जिसे समय-समय पर संशोधित किया गया है, के अनुसार कंपनी की एफपीसी की समीक्षा की गई है, तथा यथा 30 जनवरी, 2018, निदेशक बोर्ड़ द्वारा इसे अनुमोदित किया गया है।

क. ऋण हेतु आवेदन एवं उनकी प्रसंस्करण प्रक्रिया

- उधारकर्ता को सभी सूचनाएं, स्थानीय भाषा अथवा उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में प्रस्तुत की जाएंगी;
- ऋण आवेदन पत्रों में उधारकर्ता के हित को प्रभावित करने वाली सभी आवश्यक सूचनाओं को शामिल किया जाएगा ताकि उधारकर्ता द्वारा अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रस्तुत नियमों एवं शर्तों की अर्थपूर्ण तुलना करते हुए विषय की जानकारी सहित उचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र में, आवेदन सहित प्रस्तुत की जाने वाली आवश्यक दस्तावेज़ों की सूचना भी प्रस्तुत है;
- बीआईएफपीएल द्वारा ऋण संबंधी सभी आवेदन पत्रों हेतु पावती की रसीद भी दी जाती है। पावती में ऋण आवेदनों के निपटान की समयावधि का भी उल्लेख किया जाता है।

ख. ऋण का मूल्यांकन एवं शर्त/नियम

बीआईएफपीएल द्वारा उधारकर्ता को स्थानीय भाषा अथवा उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखित रूप से स्वीकृति पत्र के ज़रिए, नियमों एवं शर्तों के साथ-साथ ब्याज की वार्षिकीकृत दर एवं आवेदन प्रस्तुत करने की विधि को शामिल करते हुए ऋण की स्वीकृत राशि की सूचना दी जाएगी तथा उधारकर्ता द्वारा प्रस्तुत उक्त नियमों एवं शर्तों की स्वीकृति, उनके अभिलेख में सुरक्षित रखा जाएगा।

बीआईएफपीएल द्वारा सभी उधारकर्ताओं को, ऋण के वितरण के दौरान, ऋण के करार में उद्धृत सभी संलग्नकों के साथ ऋण के करार की प्रति स्थानीय भाषा में प्रदान की जाएगी। .

ग. नियम एवं शर्त में परिवर्तन सहित ऋण का वितरण

- बीआईएफपीएल द्वारा उधारकर्ता को, स्थानीय भाषा अथवा उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में, शर्तों एवं निबंधनों में परिवर्तन के साथ-साथ वितरण अनुसूची, ब्याज दर, सेवा प्रभार, पूर्व भुगतान प्रभार आदि की सूचना दी जाएगी। बीआईएफपीएल, द्वारा सुनिश्चित किया जाएगा की ब्याज दरों एवं प्रभारों में परिवर्तन, भावी रूप से ही लागू होगा। इस संबंध में, ऋण के करार में, उपयुक्त शर्त को शामिल किया जाना चाहिए;
- करार के तहत, खंडन/त्वरित भुगतान अथवा कार्यनिष्पादन का निर्णय, ऋण के करार के अनुरूप लिया जाएगा।

- देय राशि की संपूर्ण अदायगी अथवा बीआईएफपीएल द्वारा उधारकर्ता के विरुद्ध कोई वैध अधिकार किसी अन्य दावा के अधीन ऋण की बकाया राशि की प्राप्ति पर, बीआईफएल द्वारा सभी प्रतिभूतियों को वापस कर दिया जाएगा। मुजराई-हक के ऐसे अधिकार के प्रयोग की स्थिति में, उधारकर्ता को, संबंधित दावे के निपटान/भुगतान तक बीआईएफपीएल द्वारा प्रतिभुतियों को प्रतिधारित रखने की पात्रता की शर्तों एवं बकाया दावों के संबंध में संपूर्ण विवरण सहित इसकी सूचना दी जाएगी।

घ. सामान्य

- बीआईएफपीएल, ऋण करार में उल्लिखित शर्तों एवं नियमों (सिवाय, नई सूचना, जिसका प्रकटन, उधारकर्ता द्वारा पहले नहीं किया गया है, तथा बीआईएफपीएल को जिसकी जानकारी बाद में प्राप्त हुई हो) के प्रयोग हेतु, संबंधित गतिविधियों के अलावा उधारकर्ता की अन्य गतिविधियों में हस्तक्षेप नहीं करेगा;
- उधारकर्ता से उधार खाता के स्थानांतरण के संबंध में अनुरोध की प्राप्ति पर, सहमति अथवा अन्यथा अर्थात् बीआईएफपीएल की असम्मत, यदि कोई हो, की सूचना, अनुरोध की प्राप्ति तिथि से 21 दिनों के अंदर दी जाएगी। उक्त स्थानांतरण, कानून के अनुरूप, पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार की जाएगी;
- ऋण की वसूली के मामले में, बीआईएफपीएल द्वारा अनुचित उत्पीड़न की विधि नहीं अपनाई जाएगी अर्थात् असुविधात्मक समय के दौरान उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली हेतु हिंसात्मक विधि अपनाना आदि। बीआईएफपीएल द्वारा सुनिश्चित किया जाएगा कि ग्राहकों से उचित विधि से व्यवहार करने हेतु कर्मचारियों को पर्याप्त प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है;

ङ. उत्तरदायिता एवं निदेशक बोर्ड

बीआईएफपीएल के निदेशक बोर्ड ने इस संबंध में उत्पन्न होने वाले विवादों के निवारण हेतु संस्था में, उपयुक्त परिवेदना निवारण क्रियाविधि निर्धारित किया है। परिवेदना निवारण क्रियाविधि का गठन यह सुनिश्चित करने के लिए किया गया है कि, कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णय से उत्पन्न सभी विवादों को सुना जाता है तथा कम से कम अगले उच्चतम स्तर पर इनका निपटान किया जाता है। निदेशक बोर्ड द्वारा प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर, उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन एवं परिवेदना निवारण क्रियाविधि की कार्यपद्धति की सामयिक समीक्षा भी प्रस्तुत की जाएगी। उक्त समीक्षाओं का समेकित रिपोर्ट, नियमित अंतराल पर, बोर्ड को उसके द्वारा निर्धारित किए गए अनुसार प्रस्तुत किया जाएगा।

च. परिवेदना निवारण कार्यालय

परिचालन स्तर पर, बीआईएफपीएल द्वारा, ग्राहकों के लाभ हेतु उसकी शाखाओं/ कारोबार के प्रबंधन स्थानों पर, निम्नलिखित सूचना प्रधान रूप से प्रदर्शित की जाएगी :

- परिवेदना निवारण अधिकारी का नाम एवं संपर्क विवरण(टेलीफोन/मोबाइल नंबर और साथ ही ईमेल-पता) जिससे कंपनी के विरुद्ध शिकायतों के समाधान हेतु संपर्क किया जा सकता है;

- शिकायत/विवाद के एक महीने की अवधि के अंदर निवारण न होने पर, ग्राहक, आरबीआई की डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी-अधिकारी, जिसके क्षेत्राधिकार के अधीन बीआईएफपीएल का पंजीकृत कार्यालय स्थित है, के समक्ष निम्नानुसार अपील प्रस्तुत कर सकता है:

महाप्रबंधक
गैर-बैंकिंग निरीक्षण विभाग,
भारतीय रिज़र्व बैंक, फोर्ट ग्लेसिस
राजाजी सालई, चेन्नई 600001
फोन नंबर – 044-25393406
फैक्स नंबर – 044-25393797

छ. उचित व्यवहार संहिता की भाषा एवं संप्रेषण माध्यम

उचित व्यवहार संहिता, स्थानीय भाषा अथवा उधारकर्ता द्वारा समझी जानेवाली भाषा में होगी ;

ज. प्रभारित अत्यधिक ब्याज का विनियमन

- बीआईएफपीएल के बोर्ड द्वारा निधि की लागत, सीमा एवं जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक घटकों पर ध्यान देते हुए ब्याज दर का एक मॉडल अपनाया जाएगा तथा ऋण एवं अग्रिम राशि हेतु प्रभारित किए जाने वाले ब्याज दर के संबंध में निर्णय लिया जाएगा। ब्याज दर एवं जोखिम के उन्नयन संबंधी दृष्टिकोण सथा विभिन्न वर्गों के उधारकर्ताओं को ब्याज का विभिन्न दर प्रभारित करने का तर्क उधारकर्ता अथवा ग्राहक को आवेदन पत्र में प्रकटित किया जाएगा तथा स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से संप्रेषित किया जाएगा।
- ब्याज दर एवं जोखिम के उन्नयन संबंधी दृष्टिकोण की सूचना कंपनी के वेबसाइट(डबल्यूडबल्यूडबल्यू. बेलस्टार.इन) पर भी उपलब्ध कराई जाएगी एवं ब्याज दरों में परिवर्तन की सूचना का भी अद्यतन किया जाएगा।
- ब्याज दर, वार्षिकीकृत दर होनी चाहिए जिससे उधारकर्ता को उसके खाते पर प्रभारित किए जाने वाले वास्तविक दरों के संबंध में जानकारी उपलब्ध हो।

झ. एनबीएफसी-एमएफआई :

इन दिशानिर्देशों के पाठ VI में एफपीसी पर उल्लिखित सामान्य सिद्धांतों के अतिरिक्त, बीआईएफपीएल द्वारा निम्नलिखित उचित व्यवहार, जो उनके लिए विशिष्ट हैं, अपनाया जाएगा :

(I) सामान्य:

क. बीआईएफपीएल द्वारा उसके कार्यालयों एवं शाखा परिसरों में स्थानीय भाषा में एफपीसी प्रदर्शित किया जाएगा;

ख. बीआईएफपीएल, अपने उधारकर्ताओं के प्रति ऋण की पारदर्शी एवं उचित व्यवहार हेतु समर्पित है। इस संबंध में, बीआईएफपीएल द्वारा स्थानीय भाषा में कथन प्रस्तुत किया जाएगा तथा उक्त कथन को उसकी सभी शाखा परिसरों में प्रदर्शित किया जाएगा और साथ ही उधारकर्ता ऋण कार्ड में भी मुद्रित किया जाएगा;

ग. बीआईएफपीएल के क्षेत्रीय कर्मचारी, उधारकर्ताओं के विद्यमान ऋण के संबंध में आवश्यक पूछताछ करने हेतु प्रशिक्षित होते हैं;

घ. बीआईएफपीएल द्वारा उधारकर्ताओं को प्रस्तुत सभी प्रशिक्षण, निःशुल्क होगा। सभी क्षेत्रीय कर्मचारी, उक्त प्रशिक्षण प्रदान करने हेतु प्रशिक्षित हैं तथा उधारकर्ताओं को ऋण/अन्य उत्पादों से संबंधित कार्यपद्धति एवं प्रणाली की पूर्ण जानकारी उधारकर्ताओं को प्रदान करते हैं;

ङ. बीआईएफपीएल द्वारा, प्रभारित प्रभावी ब्याज दर की सूचना एवं स्थानीय भाषा में जारी प्रचारसामग्री, उसकी सभी कार्यालयों में प्रदर्शित की जाती है। बीआईएफपीएल की परिवेदना निवारण प्रणाली को भी उसकी सभी कार्यालयों में प्रधान रूप से प्रदर्शित किया जाएगा;

च. बीआईएफपीएल, कर्मचारी द्वारा अनुचित आचरण के रोकथाम एवं उधारकर्ता की परिवेदना के सामयिक निवारण हेतु उत्तरदायी होगा। उपरोक्त घोषणा, उधारकर्ता को प्रस्तुत ऋण करार में भी उपलब्ध कराई जाती है;

छ. बीआईएफपीएल, आरबीआई की केवाईसी संबंधी दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करता है। उधारकर्ताओं की अदायगी क्षमता सुनिश्चित करने हेतु प्रत्येक उधारकर्ता की समुचित सावधानी(ड्यू डिलिजेंस) प्रक्रिया पूरी की जाएगी;

ज. केंद्रीय स्थान पर ही सभी प्रकार के ऋण की स्वीकृति एवं वितरण की जाएगी तथा एक से अधिक वैयक्तिक व्यक्ति को इस क्रियाविधि में शामिल किया जाएगा। इसके अतिरिक्त, वितरण संबंधी कार्रवाई का निरीक्षण सावधानीपूर्वक किया जाएगा;

झ. बीआईएफपीएल द्वारा ऋण की आवेदन प्रक्रिया के जटिल न होने के साथ-साथ समय की पूर्व-निर्धारित संरचना के अनुरूप ऋण का वितरण सुनिश्चित किया जाएगा।

(II) ऋण करार/ऋण कार्ड में प्रस्तुत प्रकटीकरण

बीआईएफपीएल में बोर्ड अनुमोदित, ऋण करार का मानक प्रपत्र उपलब्ध है। ऋण करार, स्थानीय भाषा में उपलब्ध कराई जाएगी ;

क. ऋण करार में निम्नलिखित विषयों का प्रकटीकरण किया जाता है :

- ऋण की सभी नियम एवं शर्तें
- यह कि, ऋण की लागत में केवल तीन घटकों को शामिल किया गया है, अर्थात् ब्याज दर, संसाधन प्रभार एवं बीमा प्रीमियम (जिसमें संबंधित प्रशासनिक प्रभार भी सम्मिलित है)
- यह कि, विलंबित भुगतान पर जुर्माना प्रभारित नहीं किया जाएगा।
- यह कि, उधारकर्ता से किसी प्रकार की सुरक्षा जमाराशि/मार्जिन संग्रहित नहीं किया गया है।
- यह कि, उधारकर्ता, एक से अधिक एसएचजी/जेएलजी का सदस्य नहीं हो सकता है।
- ऋण का अनुदान एवं पहली किस्त की अदायगी की देय तिथि के बीच ऋण का स्थगन।
- यह आश्वासन कि, उधारकर्ता डाटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।

ख. गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी- माइक्रो फाइनेंस संस्था(रिज़र्व बैंक) निदेश, 2011 में विनिर्दिष्ट निम्नलिखित विवरण को ऋण कार्ड में प्रतिबिंबित किया जाता हैः

- ब्याज का प्रभावी प्रभारित दर;
- ऋण से संलग्न सभी नियम एवं शर्तें ;
- सूचना, जो पर्याप्त रूप से उधारकर्ता तथा सभी प्राप्त किस्तों तथा अंतिम भुगतान को शामिल करते हुए बीआईएफपीएल की पावतियों को पहचान प्रदान करती है;
- ऋण कार्ड में मुख्य रूप से, बीआईएफपीएल द्वारा गठित परिवेदना निवारण प्रणाली और साथ ही केंद्रीय अधिकारी का नाम एवं संपर्क नंबर उल्लिखित किया जाएगा;
- उधारकर्ताओं की पूर्ण सम्मति पर गैर-ऋण उत्पाद जारी किए जाएंगे तथा शुल्क की संरचना की सूचना कार्ड में ही प्रस्तुत की जाएगी;
- ऋण कार्ड में प्रविष्टियां, स्थानीय भाषा में दर्ज की जाएंगी ;

(III) **वसूली के गैर-प्रभावी उपाय**

- सामान्यतः, केंद्रीय रूप से नामित स्थान पर ही वसूली की जाएगी। क्षेत्रीय कर्मचारियों को उधारकर्ता के आवासीय स्थान अथवा कार्यस्थल पर वसूली करने की अनुमति प्रदान की जाएगी, यदि उधारकर्ता, लगातार, दो या दो से अधिक, अवसरों पर केंद्रीय रूप से नामित स्थान पर उपस्थित होने में असफल रहा हो।
- बीआईएफएल में, क्षेत्रीय कर्मचारी हेतु आचार संहिता एवं उनकी नियुक्ति, प्रशिक्षण एवं निरीक्षण हेतु बोर्ड द्वारा अनुमोदित पॉलिसी उपलब्ध है। संहिता में क्षेत्रीय कर्मचारी हेतु आवश्यक न्यूनतम योग्यताओं का उल्लेख किया जाएगा तथा उसमें ग्राहकों से निपटने हेतु प्रशिक्षण के आवश्यक उपकरणों की भी पहचान की जाएगी। क्षेत्रीय कर्मचारियों के प्रशिक्षण में, निन्दात्मक अथवा बलपूर्वक ऋण संग्रहण/वसूली की विधियों का प्रयोग न करते हुए उधारकर्ताओं के प्रति उचित आचरण अंतर्निविष्ट करने हेतु कार्यक्रम शामिल किए जाएंगे। कर्मचारियों हेतु प्रतिपूर्ति संबंधी विधियों में, संग्रहित ऋणों की संख्या तथा वसूली के दर पर केवल ध्यान न देते हुए सेवा तथा उधारकर्ता की संतुष्टि पर अधिक ज़ोर दिया जाएगा। क्षेत्रीय कर्मचारियों द्वारा आचार संहिता का अनुपालन न किए जाने पर जुर्माना भी लगाया जाएगा। संवेदनशील क्षेत्रों में वसूली हेतु बीआईएफपीएल द्वारा कर्मचारियों का ही प्रयोग किया जाएगा।

(IV) आंतरिक नियंत्रण प्रणाली

एफपीसी के अनुपालन की उत्तरदायिता, कंपनी के आंतरिक लेखापरीक्षा प्रमुख को सौंपी जाती है। बीआईएफपीएल में आंतरिक लेखापरीक्षा विभाग उपस्थित है जो एफपीसी के अनुपालन की जांच हेतु परिचालन के सभी पहलुओं का सामयिक लेखापरीक्षण करती है।