

बेलस्टार इन्व्हेस्टमेंट एंड फायर्नॅस प्रायव्हेट लिमिटेड

फेअर प्रॅक्टीसेस कोड (निष्पक्ष व्यवहार नियमावली)

३० जानेवारी २०१८ रोजी संचालक मंडळाने संमत केलेले V2

बेलस्टार इन्व्हेस्टमेंट एंड फायनॅन्स प्रायव्हेट लिमिटेड (यापुढे याचा उल्लेख "कंपनी"/"बीआयएफपीएल" असा होईल) सूक्ष्म उद्योजकांना त्यांचा आर्थिक अंतर्भाव समर्थ करण्यासाठी मापनीय सूक्ष्म वित्त सेवा देऊ करते. रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियामध्ये (आरबीआय) मध्ये नोंदणीकृत असलेली कंपनी एनबीएफसी-एमएफआय आहे. बीआयएफपीएलची ही निष्पक्ष व्यवहार नियमावली (फेअर प्रॅक्टीसेस कोड किंवा एफपीसी) आरबीआयने जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वानुसार आहे. दिनांक ०१ सप्टेंबर २०१६च्या मास्टर डिरेक्शन डिएनबीआर. पीडि. ००८/०३.१०.११६/२०१६-१७ नुसार कंपनीच्या एफपीसीचा आढावा घेण्यात आलेला आहे आणि त्यात वेळोवेळी बदलही करण्यात आलेले आहेत, आणि या सर्वांना संचालक मंडळाने ३० जानेवारी २०१८ रोजी संमतही केलेले आहे.

अ. कर्जासाठी आवेदन आणि त्याची प्रक्रिया

- कर्जदाराशी केला गेलेला सर्व व्यवहार हा स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अश्या भाषेमध्ये असेल.
- इतर एनबीएफसी देऊ करत असलेल्या अटी आणि नियमांची अर्थपूर्ण तुलना करून जी माहिती कर्जदाराच्या स्वारस्यावर परिणाम करते आणि ज्यामुळे कर्जदारास माहितीपूर्ण निर्णय घेणे शक्य होईल अश्या आवश्यक माहितीचा अंतर्भाव कर्ज आवेदनासाठी असलेल्या फॉर्मसमधे असेल. कर्ज आवेदनासाठी असलेल्या फॉर्मसोबत जमा करणे आवश्यक असलेली कागदपत्रे तो फॉर्म दर्शवितो.
- प्राप्त झालेल्या सर्व कर्ज आवेदन फॉर्मसची पोहोच बीआयएफपीएल देते. कर्जासाठी असलेला अर्ज किती कालावधीमध्ये निकालात काढला जातो याचा उल्लेखही पोहोचपत्रामधे केलेला असतो.

ब. कर्जाचे मूल्यमापन आणि अटी / नियम

स्थानिक भाषेमध्ये कर्जदारास समजेल अश्याप्रकारे लिखित स्वरूपात मंजूरपत्र किंवा मंजूर झालेली कर्ज रक्कम आणि त्यासोबतच वार्षिक व्याजदर व तो आकारण्याची पद्धत यासह अटी आणि नियम बीआयएफपीएल कळवेल आणि या अटी व नियमांची कर्जदाराने दिलेली स्विकृती आपल्या नोंदवहीमध्ये सुरक्षित ठेवेल.

कर्ज देऊ करण्याच्या वेळेस सर्व कर्जदारांना स्थानिक भाषेत असलेली कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारामध्ये उल्लेख केलेल्या सर्व कागदपत्रांची प्रत्येकी एक प्रत बीआयएफपीएल देऊ करेल.

क. अटी व नियम यातील बदलांच्या अंतर्भावासह कर्ज वाटप

- कर्ज वाटपाची सूची, व्याजदर, सेवा आकारणी, प्रिपेमेंट आकारणी इ.चा अंतर्भाव असलेल्या अटी आणि नियम यात झालेल्या कोणत्याही बदलांबाबत कर्जदारास समजेल अश्या स्थानिक भाषेत बीआयएफपीएल सूचना देईल. व्याजदर आणि इतर आकारणी यातील बदल केवळ भावी काळासाठी असतील याची खात्रीही बीआयएफपीएल करेल. कर्ज करारामध्ये यासंबंधी योग्य ती अट अंतर्भूत करायला हवी.
- कर्ज कराराशी सुसंवाद साधण्यासाठी परताव्यासंबंधी असलेल्या स्मरणाचा / गतिमानता वाढवण्याचा निर्णय किंवा कृती ही कर्ज कराराचा भाग असेल.
- सर्व बाकी रकमेची पूर्तता झाल्यानंतर किंवा उर्वरित कर्ज रकमेचा भरणा केला गेल्यानंतर बीआयएफपीएलकडे कायदेशीर अधिकारानुसार किंवा धारणाधिकारानुसार असलेल्या कर्जदाराच्या सर्व

प्रकारच्या सुरक्षांना मुक्त करेल. जर अश्या प्रकारच्या अधिकाराच्या अंमलबजावणीचा आरंभ करायचा असल्यास जोवर उर्वरित रकमेचा भरणा कर्जदार करत नाही तोवर ज्यासाठी सुरक्षा बीआयएफपीएल स्वतःकडे राखून ठेवण्यासाठी कायदेशीरपणे पात्र असेल अश्या उर्वरित मागणीच्या सर्व तपशिलांसह व अटींसहकर्जदारास सूचना दिली जाईल.

ड. सर्वसाधारण नियम

- कर्ज कराराच्या अटी आणि नियम याव्यतिरिक्त कर्जदाराच्या कोणत्याही बाबींमध्ये बीआयएफपीएल हस्तक्षेप करणार नाही (यास केवळ 'यापूर्वी कर्जदाराने निदर्शनास आणून न दिलेली नवीन माहिती बीआयएफपीएलच्या निदर्शनास येण्याचा' अपवाद आहे).
- कर्ज खात्याचे हस्तांतरण करण्याची विनंती, संमती किंवा अन्य काही कर्जदाराकडून प्राप्त झाल्यास त्याला बीआयएफपीएलचा काही आक्षेप असल्यास त्यासंबंधीची माहिती कर्जदारास विनंती प्राप्त झाल्यापासून २९ दिवसांमध्ये कळवली जाईल. अश्या प्रकारचे हस्तांतरण कायद्याच्या चौकटीत राहून करारातील पारदर्शक अटींनुसार असेल.
- कर्जाची परतफेड करून घेण्यासाठी बीआयएफपीएल कोणत्याही प्रकारची अकारण छळवणूक करणार नाही. उदा. वेळीअवेळी कर्जदारास सातत्याने दबाव आणणे, शारिरीक बळाचा वापर करणे इ. बीआयएफपीएल अशी खात्री देईल की कर्जदारांशी योग्यप्रकारे वर्तणूक राखताना त्यांचे कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत.

इ. संचालक मंडळाची जबाबदारी

बीआयएफपीएलच्या संचालक मंडळाने तक्रारींची हाताळणी करण्यासाठी संस्थांतर्गत अशी योग्य प्रकारची तक्रार निवारण यंत्रणा निर्माण केलेली आहे. कंपनीच्या निर्णयांद्वारे निर्माण होत असलेल्या तक्रारी ऐकून त्यावर किमानपक्षी पुढील उच्चस्तरावर कार्यवाही होते आहे याची खात्री करण्यासाठी ही तक्रार निवारण यंत्रणा निर्माण करण्यात आलेली आहे. ठराविक कालावधीनंतर घेतला जाणारा फेअर प्रॅक्टीसेस कोडच्या अनुपालनाचा आणि व्यवस्थापनातील विविध स्तरांवर असलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा आढावाही संचालक मंडळही पुरवेल. शिफारस केल्यानुसार अश्या आढाव्यांचा एकत्रित अहवालही नियमित कालावधीने मंडळाकडे जमा केला जाईल.

ई. तक्रार निवारण कार्यालय

आपल्या शाखा किंवा जिथे आपला व्यवहार होत आहे अश्या स्थानांवरील क्रियाशिल स्तरावर खालील माहिती ग्राहकांच्या लाभासाठी बीआयएफपीएल ठळकपणे प्रदर्शित करेल:

- कंपनीच्या विरोधात ग्राहकांच्या ज्या तक्रारी आहेत त्यावरील उपाययोजनेसाठी असलेल्या तक्रार निवारण अधिकारी यांचे नाव आणि संपर्काचा तपशिल (दूरध्वनी किंवा मोबाईल क्रमांक आणि ईमेल पत्ता)
- जर अशी तक्रार किंवा वादाचे एका महिन्याच्या कालावधीत निवारण न केले गेल्यास ग्राहक आरबीआय डिएनबीएसच्या ज्या क्षेत्रिय कार्यालयांतर्गत बीआयएफपीएलचे कार्यालय नोंदणीकृत आहे तेथील ऑफीसर ईन चार्ज यांच्याशी संपर्क साधू शकतो, त्याचा पत्ता खालीलप्रमाणे आहे:

महाप्रबंधक
नॉन बॅन्कींग सुपरव्हिजन डिव्हिजन
रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया
फोर्ट ग्लेसिस

राजाजी सलाई
चेन्नई ६००००१
दुरध्वनी क्रमांक: ०४४ २५३६३४०६
फक्स क्रमांक: ०४४ २५३६३७६७

फ. फेअर प्रॅक्टीसेस कोड कळविण्यासाठी असलेली भाषा आणि प्रकार

फेअर प्रॅक्टीसेस कोड कर्जदारास समजतील अश्या स्थानिक भाषेत असावेत.

ग. अवाजवी आकारण्यात आलेल्या व्याजाचे नियमन

- निधीची रक्कम, मार्जिन आणि रिस्क प्रिमियम या संबंधित घटकांचा विचार करुन बीआयएफपीएलचे संचालक मंडळाने व्याज दर नमुना स्विकारावा आणि कर्ज व एडव्हान्सेसवर आकारावयाचा व्याज दर निश्चित करावा. व्याजदर आणि जोखिमांच्या वर्गीकरणाचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या निरनिराळ्या वर्गासाठी निरनिराळे व्याजदर आकारणीसाठी असलेली तर्कमिमांसा यांची माहिती आवेदन पत्रामध्ये कर्जदार किंवा ग्राहकाला उघड करण्यात यावी आणि मंजूरी पत्रात त्याचा ठळकपणे उल्लेख असावा.
- व्याजाचे दर आणि जोखिमांच्या वर्गीकरणाचा दृष्टीकोन हे कंपनीच्या संकेतस्थळावर (www.Belstar.in) उपलब्ध केलेले असावेत आणि जेव्हा जेव्हा व्याजदरामध्ये बदल केले जातील तेव्हा ते अद्ययावतही केले जावेत.
- व्याजाचा दर हा वार्षिक पद्धतीनेच आकारला जावा जेणेकरुन कर्जदाराला त्याच्या खात्यामध्ये नेमकी किती आकारणी केली जात आहे याचा नेमका अंदाज येऊ शकेल.

ह. एनबीएफसी एमएफआय:

या मार्गदर्शक तत्वांमध्ये प्रकरण ६ मध्ये निर्देशित केलेल्या एफपीसीबाबतच्या सर्वसाधारण तत्वांसोबतच बीआयएफपीएल खालील निष्पक्ष व्यवहाराचीही अंमलबजावणी करेल:

(१) सर्वसाधारण नियम:

- अ) बीआयएफपीएल कार्यालयात आणि शाखा कार्यालयांमध्ये स्थानिक भाषेमध्ये एफपीसी प्रदर्शित केली जाईल.
- ब) आपल्या कर्जदारांसोबत पारदर्शकता आणि निष्पक्ष व्यवहारांसाठी बीआयएफपीएल कटीबद्ध आहे. याबाबत स्थानिक भाषेमध्ये बीआयएफपीएल आपले विचार स्थानिक भाषेत जाहीर करेल आणि आपल्या शाखा कार्यालयांमध्ये ते प्रदर्शित करेल आणि कर्ज कार्डावरही छापेल.
- क) कर्जदाराच्या सध्याच्या थकबाकीची आवश्यक ती चौकशी करण्यासाठी बीआयएफपीएलचा फिल्ड स्टाफ प्रशिक्षित आहे.
- ड) आपल्या कर्जदारांना बीआयएफपीएल जे प्रशिक्षण देईल ते मोफत असेल. असे प्रशिक्षण देण्यास आणि कर्जदारांना कर्ज किंवा इतर उत्पादनांसंबंधी प्रणालीची पूर्णतः माहिती देण्यास सर्व फिल्ड स्टाफ हा प्रशिक्षित आहे.
- ई) ज्या परिणामकारक व्याजदराची आकारणी केली जात आहे तो आपल्या कार्यालयात बीआयएफपीएल प्रदर्शित आणि आपल्या साहित्यातही स्थानिक भाषेत प्रकाशित करते. तसेच बीआयएफपीएलची तक्रार निवारण यंत्रणाही आपल्या सर्व कार्यालयांमध्ये ठळकपणे प्रदर्शित केली जाईल.

फ) आपल्या स्टाफच्या अयोग्य वर्तनास आणि कर्जदाराच्या तक्रारीचे योग्य वेळेत केल्या गेलेल्या निवारणास बीआयएफपीएल जबाबदार असेल. वरील जाहीरनामा कर्जदारास दिलेल्या कर्ज करारातही स्पष्ट केलेला आहे.

ग) आरबीआयची केवायसी मार्गदर्शक तत्वांची आणि त्यांच्या अंमलबजावणीची खात्री बीआयएफपीएल करेल. प्रत्येक कर्जदाराची परतफेड क्षमता जाणून घेण्यासाठी त्यांची योग्य ती माहिती संग्रहीत केली जाईल.

ह) सर्व कर्जांची मंजूरी आणि वाटप हे केवळ एका केंद्रीय स्थानाहून केले जाईल आणि

य) या कृतीमध्ये एकाहून अधिक व्यक्तींचा समावेश असेल. त्याचबरोबर, कर्ज वाटप प्रक्रियेवरही कठोर देखरेख ठेवली जाईल.

ज) कर्ज आवेदन प्रक्रिया त्रासदायक नसेल याची खात्री बीआयएफपीएल करेल आणि कर्ज वाटप आधीच निश्चित केलेल्या कालावधीनुसार केले जाईल.

(२) कर्ज करार किंवा कर्ज कार्ड यातील उघड केलेली माहिती

अ) बीआयएफपीएलकडे संचालक मंडळाने संमत केलेला कर्ज कराराचा प्रमाणित फॉर्म आहे. कर्ज करार स्थानिक भाषेमध्ये असेल.

ब) कर्ज करारामध्ये खालील बाबी उघड केलेल्या असतील:

- कर्जाच्या सर्व अटी आणि नियम.
- कर्जाची किंमत ठरवताना केवळ तीनच घटकांचा समावेश होत असतो. उदा. व्याज आकारणी, प्रक्रिया आकारणी आणि विम्याचा प्रिमियम (तत्संबंधित प्रशासकीय आकारणीचा यात समावेश असतो).
- उशिराने केलेल्या परताव्यावर कोणताही दंड आकारला जाणार नाही.
- कर्जदाराकडून कोणतेही सुरक्षा जमा किंवा मार्जिन संग्रहीत केले जाणार नाही.
- कर्जदार एकाहून अधिक एसएचजी किंवा जेएलजीचा सभासद नसेल.
- कर्जाची संमती आणि पहिल्या परताव्याच्या दिनांकामध्ये असलेले अधिस्थगन (मोर्टोरियम).
- कर्जदाराच्या माहितीच्या गोपनियतेचा सन्मान राखला जाण्याची खात्री.

क) नॉन बँकींग फायनॅन्शियल कंपनी – माईक्रो फायनॅन्स इन्स्टिट्यूशन्स (रिझर्व्ह बँक) मार्गदर्शक तत्वे, २०११ नुसार कर्ज कार्डामध्ये खालील बाबींचा उल्लेख असतो.

- व्याजाचा आकारलेला परिणामकारक आकारणी
- कर्जासंबंधित सर्व इतर अटी आणि नियम
- कर्जदाराची पुरेशी ओळख पटवणारी माहिती आणि केलेल्या सर्व परताव्यांची बीआयएफपीएलने दिलेली पोहोच ज्यामध्ये जमा हप्त्यांचा आणि अंतिम कर्ज फेडीचा अंतर्भाव असेल.
- कर्ज कार्ड बीआयएफपीएलने निर्माण केलेल्या तक्रार निवारण प्रणालीचा आणि नोडल ऑफीसरचे नाव आणि संपर्क क्रमांक यांचा ठळकपणे उल्लेख करेल.
- देऊ केलेली नॉन क्रेडीट उत्पादने ही पूर्णतः कर्जदाराच्या संमतीने असतील आणि फीची रचनाही कर्ज कार्डामध्ये उल्लेखलेली असावी.
- कर्ज कार्डातील सर्व नोंदी स्थानिक भाषेत असतील.

(३) परतफेड करुन घेण्यासाठी सक्ती नसलेल्या पद्धती

- ❖ कर्जाची परतफेड ही सर्वसाधारणपणे केवळ एकाच निश्चित केलेल्या केंद्रीय स्थानी केली जाईल. निश्चित केलेल्या केंद्रीय स्थानी कर्जदार जर दोन किंवा त्याहून अधिक वेळा सलगपणे अनुपस्थित राहील्यासच कर्जदाराच्या घरी किंवा कामाच्या ठिकाणी जाऊन कर्जाची वसूली फिल्ड स्टाफकडून केली जाईल.
- ❖ बीआयएफपीएलकडे संचालक मंडळाने संमत केलेले आणि कार्यान्वित असलेले धोरण आहे जे फिल्ड स्टाफच्या वर्तणूकीचे नियम आणि त्यांची नेमणूक करण्यासाठी असलेली यंत्रणा, प्रशिक्षण आणि देखरेख यासंबंधी आहे. या वर्तणूकीच्या नियमांद्वारे ग्राहकांशी व्यवहार करताना उपयुक्त ठरेल अशी फिल्ड स्टाफसाठी असलेली किमान शैक्षणिक पात्रता आणि त्यांच्यासाठी असलेली प्रशिक्षण साधने निश्चित केली जातात. फिल्ड स्टाफसाठी असलेल्या प्रशिक्षणामध्ये कर्ज परतफेड करून घेण्यासाठी कोणत्याही प्रकारच्या अपमानजनक किंवा जुलूमी पद्धतींचा अवलंब न करता ग्राहकांशी कसे योग्य प्रकारे वागावे याबाबतच्या माहितीचा अंतर्भाव असेल. स्टाफसाठी असलेल्या नुकसानभरपाई पद्धतींमध्ये केवळ किती कर्जे गतिमान केली आणि कर्ज परतफेड करून घेण्याचा दर याहूनही सेवा आणि ग्राहक समाधानाला अधिक महत्व दिले जाईल. वर्तणूकीच्या नियमांचे फिल्ड स्टाफकडून अनुपालन न झाल्यास दंडही आकारला जाईल. केवळ संवेदनशील स्थानीच कर्ज परतफेड करवून घेण्यासाठी बीआयएफपीएल कर्मचारी वर्गाचा वापर करेल.

(४) अंतर्गत नियंत्रण यंत्रणा

कंपनीच्या वरीष्ठ अंतर्गत लेखा परिक्षकावर एफपीसीच्या अनुपालनाची जबाबदारी सोपवण्यात आलेली आहे. बीआयएफपीएलमध्ये असलेला अंतर्गत लेखा परिक्षण विभाग ठराविक कालावधीनंतर सर्व प्रक्रियांमध्ये एफपीसीचे अनुपालन होत आहे याची खात्री करण्यासाठी लेखा परिक्षण करत असतो.