பெல்ஸ்டார் இன்வெஸ்ட்மென்ட் அன்ட்
பைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்

நன்னடத்தை நெறிமுறைகள்

V2 @ இயக்குநர் குழுவால் ஜனவரி 30, 2018 அன்று அங்கீகரிக்கப்பட்டது.

Fair Practices Code – நன்னடத்தை நெறிமுறைகள்

பெல்ஸ்டார் இன்வெஸ்ட்மெண்ட் மற்றும் பைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் (இனி ”நிறுவனம்/BIFPL" என குறிப்பிடப்படும்), மேம்பட்ட சிறுநிதி சேவைகளை குறுந்தொழில் புரிவோர்க்கு வழங்கி வருகிறது. இந்நிறுவனமானது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் பதிவு செய்யப்பட்ட சிறுநிதி வழங்கும் வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் ஆகும் (NBFC-MFI). BIFPL-ன் இந்த நன்னடத்தை நெறிமுறைகளானது (FPC) இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதலின்படி வெளியிடப்படுகிறது. இந்த FPC ஆனது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் முதன்மை வழிகாட்டுதல் அறிவிப்பு எண்.DNBR PD-008/ 03.10.119/2016-17ன் படி மறு ஆய்வு செய்யப்பட்டு, அவ்வப்போது மாற்றங்கள் செய்யப்படுகிறது. இது 2018 ஜனவரி 30ந் தேதி இயக்குனர் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்டது.

<u>A.கடன்களுக்கன விண்ணப்பங்களும், அவற்றின் நடைமுறைகளும்</u>

1) கடன் தொடர்பான அனைத்து தகவல் தொடர்புகளும், கடன்தாரரின் தாய்மொழியில் அல்லது அவர் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய மொழியில் இருக்கும்.
2) கடன் விண்ணப்பமானது வாடிக்கையாளரின் நலன் சம்மந்தமான அனைத்து விவரங்களும் இடம் பெற்றிருக்கும். எனவே, அவர் பிற NBFC களின் விதிமுறைகள், நிபந்தனைகளை ஒப்பிட்டு பார்த்து முடிவு எடுக்க இயலும். கடன் விண்ணப்பத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் விவரம் கடன் விண்ணப்பத்தில் குறிபிடப்பட்டிருக்க வேண்டும்.
3) பெறப்பட்ட அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களும் ஏற்றுக்கொண்டதற்கான ரசீதினை BIFPL வழங்குகின்றது. கடன் விண்ணப்பங்கள் மீதான முடிவு எடுக்கும் காலக்கெடுவும் அதில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்.

<u>B.கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகள்</u>

BIFPL ஆனது கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ள கூடிய மொழியில் அல்லது அவர் தாய்மொழியில் ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட கடன் தொகை, விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் வருடாந்திர வட்டி விகிதம் ஆகியவற்றை எழுத்து மூலம் கடன் ஒப்புதல் கடிதம் அல்லது வேறு முறைகளில் தெரிவிக்கும். கடன் பெறுபவரின் இவ்விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் ஒப்புதலை பதிவில் வைக்கும்.

கடன் வழங்கும் போது கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்ட அனைத்து இணைப்புகளையும் தாய்மொழியில் BIFL கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கும்.

இதன் பொருட்டு மீதமுள்ள கோரல்கள் பற்றிய விவரங்கள் மற்றும் அத்தகைய கோரல்கள் முடிக்கபபடும் பணம் கட்டப்படும் வரை BIFPL பிணையங்களை விடுவிக்காமல் வைத்துக் கொள்ளும் நிலைகள் பற்றி கடன் பெறுபவருக்கு முன் அறிவிப்பு செய்யும்.

<u>C.கடன் வழங்குதல் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றம் உட்பட</u>

- ❖ BIFPL ஆனது கடன்பெறுபவர் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய மொழியிலோ அல்லது அவர் தாய்மொழியிலோ கடன் வழங்கும் அட்டவணை வட்டி விகிதங்கள், சேவைகட்டணங்கள், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் போன்றவற்றில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருப்பின் கடன் பெறுபவருக்கு தெரிவிக்கும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் எதிர்காலங்களில் மட்டுமே பொருந்தும் என BIFPL உறுதி செய்யும், இது குறித்த பொருத்தமான நிபந்தனையை கடன் உடன்பாட்டில் சேர்க்கும்.
- ❖ கடன் உடன்படிக்கையின் கீழ் கடனை திரும்ப பெறுதல்.'. பணம்செலுத்துதலை துரிதப்படுத்துதல் அல்லது செயல்பாடு ஆகியவற்றிற்கான முடிவு கடன் உடன்படிக்கைக்கு உடன்பட்டதாகவே இருக்கும்.
- ❖ அனைத்து கடன் நிலுவைகளையும் செலுத்திய பிறகு அல்லது நிலுவையில் உள்ள கடன் தவணை தொகையை வசூலித்த பிறகோ, ஏதேனும் சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது BIFPLன் வேறு எதேனும் கோரலுக்கான பற்றுரிமைக்குட்பட்டு அனைத்து பிணையங்களையும் BIFPL விடுவிக்கும்.

<u>D. பொதுவானவை (General)</u>

1. BIFPL தனது கடன் ஒப்பந்தத்தின் நிபந்தனைகள் மற்றும் விதிமுறைகளில் அளிக்கப்பட்ட நோக்கங்கள் தவிர கடன் பெறுபவரின் எந்த விவகாரங்களிலும் குறுக்கிடாது (கடன் பெறுபவரால் முன்னரே வழங்கப்படாத புதிய தகவல்கள், BIFPL ன் கவனத்திற்கு வந்தாலொழிய)
2. கடன் பெறுபவர், கடன் கணக்கை மாற்றும்படி கோரிக்கை வைக்கும் பட்சத்தில் BIFPL ஆனது கோரிக்கை பெற்ற 21 நாட்களுக்குள் ஒப்புதல் அல்லது மறுப்பை தெரிவிக்கும்.
3. அத்தகைய மாற்றமானது வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிகளுக்கு உடன்பட்டதாக இருக்கும்.
4. கடன் வசூலிக்கும் விஷயங்களில் BIFPL ஆனது எவ்வித துன்புறுத்தலையோ, கடன் பெறுபவர்களை முறையற்ற நேரங்களில் தொந்தரவு செய்தலோ, கடன் வசூலிப்பதற்காக தாக்குதல், அச்சுறுத்தல் போன்ற வன்முறைகளிலோ ஈடுபடாது. பணியாளர்கள் வாடிக்கையாளருடனான நடவடிக்கைகளை

மேற்கொள்ள பயிற்சி மற்றும் முறையான நடைமுறையை கையாளுவதை உறுதி செய்யும்.

E.இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு (Responsibilities of Board of Directors)

* BIFPL இயக்குனர்கள் குழுவானது நிறுவனத்தில் எழுகின்ற சர்ச்சைகளை தீர்க்க தகுந்த குறை தீர்வு அமைப்பை நிறுவனத்திற்குள்ளாகவே உருவாக்கியுள்ளது. குறைதீர்வு அமைப்பானது. பணிப்பிரிவு அலுவலர்களின் முடிவுகளில் எழும் சர்ச்சைகளை அவர்களின்அடுத்த உயர்மட்டத்தில் கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுகின்ற வகையில் அமைக்கப்பட்டுள்ளது. இயக்குநர்கள் குழு நிறுவனத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் நன்னடத்தை நெறிமுறைகள் மற்றும் குறைதீர்வு அமைப்பின் செயல்பாடுகளை குறிப்பிட்ட கால இடைவெளியில் ஆய்வு செய்யும். இவ்வாய்வுகளின் அறிக்கைகளின் தொகுப்பானது அனைத்தும் சீரான இடைவெளிகளில் இயக்குநர் குழுவில் சமர்ப்பிக்கும்.

குறை தீர்ப்பு அலுவலகம் (Grievance Redressal Office):

BIFPL ஆனது வாடிக்கையாளர்களின் நலன் கருதி தனது கிளைகள் வணிக பரிவர்த்தனை நடைபெறும் இடங்களில் பின்வருவனவற்றை காட்சிப்படுத்தும்.

நிறுவனத்திற்கு எதிரான குறைகளை பொதுமக்கள் தெரிவிக்கவும், தீர்வுகளை பெறவும், குறை தீர்வு அலுவலரின் பெயர், தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி எண் / மின்னஞ்சல் முகவரி)

1. ஒரு மாத காலத்திற்குள் புகார்/சர்ச்சை தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் மண்டல (DNBS of RBI) அலுவலக பொறுப்பு அலுவலரிடம் முறையிடலாம். அவரின் அதிகார எல்லையின் கீழ் BIFPL பதிவு அலுவலகம் உள்ளது.

பொது மேலாளர்
வங்கி சாராத நிதி நிறுவனங்கள் மேற்பார்வைதுறை,
இந்திய ரிசர்வ் வங்கி
போர்டு க்ளாசிஸ்
ராஜாஜி சாலை, சென்னை-600001
தொலைபேசி எண். 044-25393406
தொலைநகல் எண்.04425393797

G.நன்னடத்தை நெறிமுறைகளை தெரிவிப்பதற்கான மொழி மற்றும் முறை:

நன்னடத்தை நெறிமுறைகள் கடன் பெறுபவர் புரிந்து கொள்ளும் வகையில் தாய்மொழியில் இருக்கும்.

H. அதிக வட்டி வசூல் செய்வதை முறைப்படுத்துதல்:

* BIFPL இயக்குநர் குழுவானது நிறுவனம் வழங்கும் கடனுக்கான வட்டி விகித மாதிரியை நிறுவனம் பெற்ற கடனுக்கான வட்டி, லாபம், கடன் வழங்குவதில் ஏற்படும் இடர் முனைப்பு தொகை ஆகியவற்றை கருத்தில் கொண்டு முடிவு செய்யும். கடனுக்கான வட்டி, இடர்நிலை முனைப்பு தொகையை முடிவு செய்யும் அணுகுமுறை மற்றும் பல்வேறு கடன்களுக்கான மாறுபட்ட வட்டி விகிதத்தினை வாடிக்கையாளர்களுக்கு கடன் விண்ணப்பம் வாயிலாகவும், கடன் அனுமதி கடிதம் வாயிலாகவும் தெரியப்படுத்தும்.

* வட்டிவிகிதம் மற்றும் இடர்நிலை அளவுகளுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவற்றை நிறுவனத்தின் இணையத்தளத்தில் (www.Belstar.in) தெரியப்படுத்தும். மேலும் இது சம்மந்தமாக அவ்வப்போது ஏற்படும் மாற்றங்களையும் தெரியப்படுத்தும்.

- கடனிற்கு விதிக்கப்படும் சரியான வட்டி விகிதத்தை கடன் பெறுபவர் அறியும் வகையில் வருடாந்திர வட்டி விகித முறையில் இருக்கும்.

I.NBFC - MFI வங்கிசாரா குறுநிதி நிறுவனம்

நன்னடத்தை நெறிமுறைகளில் VI ஆம் பிரிவில் வழங்கப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களின் பொதுவான கொள்கைகளுக்கு கூடுதலாக, பின்வரும் நன்னடத்தை விதிகளை BIFPL பின்பற்றும்.

i) General

a) BIFPL தனது கிளை மற்றும் அலுவலக வளாகங்களில் நன்னடத்தை விதிமுறைகளை தாய்மொழியில் காட்சிப்படுத்தும்.

b) BIFPL நிறுவனம் கடன் வழங்குவதில் வாடிக்கையாளரிடம் வெளிப்படையான மற்றும் நேர்மையான நடைமுறைகளை கடைபிடிக்கும். BIFPL இதை பற்றி தாய்மொழியில் ஒரு அறிக்கை வெளியிடுவதோடு, தனது அனைத்து கிளை அலுவலக வளாகங்களில் காட்சிப்படுத்தும் மற்றும் இதனை அனைத்து கடன்பெறுபவர் கடன் அட்டைகளில் அச்சிட்டு வழங்கும்.

c) BIFPL ன் கள பணியாளர்கள் அனைவரும் வாடிக்கையாளரின் ஏற்கனவே உள்ள கடன் விபரத்தை விசாரணை செய்ய பயிற்றுவிக்கப்படுகிறார்கள்.

d) BIFPL வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் அனைத்து பயிற்சிகளும் கட்டணமில்லாமல் இலவசமாக அளிக்கப்படுகின்றது. அத்தகைய பயிற்சிகளை வழங்க அனைத்து பணியாளர்களும் தகுந்த பயிற்சி பெற்றுள்ளனர். மேலும் கடன் மற்றும் இதர பொருட்கள் குறித்த நடைமுறைகளை வாடிக்கையாளருக்கு புரிய வைப்பார்கள்.

e) BIFPL ஆனது கடன் மீதான நடப்பில் உள்ள வட்டி, விகிதங்களை தனது அனைத்து அலுவலகங்களிலும் தாய்மொழியில் காட்சிபடுத்துகின்றது. மற்றும் பிரசுரங்களில் வெளியிடுகின்றது. நிறுவன குறை தீர்க்கும் முறை பற்றிய விபரத்தையும் தனது அலுவலகங்களில் காட்சிப்படுத்தும்.

f) BIFPL ஆனது பணியாளரின் முறையான நடத்தை மற்றும் கடன் பெறுபவர்களின் குறைகளை குறித்த நேரத்தில் தீர்ப்பதற்கு பொறுப்பானதாகும். இந்த உறுதிமொழியானது கடன் ஒப்பந்தத்தில் இருக்கும்.

g) இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் விதிமுறையான வாடிக்கையாளரின் அடையாளம், இருப்பிட முகவரி விவரம் (KYC) ஆவணங்களை BIFPL உறுதிப்படுத்தும். கடன் பெறுபவர்களின் திருப்பி செலுத்தும் திறனை உறுதி செய்வதற்காக BIFPL உரிய முயற்சி மற்றும் சிரத்தையை மேற்கொள்கிறது.

h) கடன்களுக்கான ஒப்புதல் மற்றும் கடன் வழங்கல் போன்றவை மைய அமைவிடத்தில் மட்டுமே நடக்கும். இப்பணியில் ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட அலுவலர்கள் ஈடுபடுபவார்கள். மேலும் கடன் வழங்கல் பணி முறையாக மேற்பார்வையிடும்.

i) BIFPL நிறுவனம் ஆனது கடனுக்கு விண்ணப்பக்கும் முறை சிக்கலான நடவடிக்கையாக இல்லாமல் , கடன் வழங்கல் நடவடிக்கைகள் முன்னரே திட்டமிடல் நேர கட்டமைப்பில் நடைபெறுவதையும் உறுதி செய்யும்.

ii) கடன் ஒப்பந்தம்/ கடன் அட்டை விவர வெளியீடு

a) கடன் உடன்படிக்கையானது BIFPL குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்டது மற்றும் தாய்மொழியில் இருக்கும்

b) கடன் ஒப்பந்தத்தில் பின்வருகின்ற விபரங்கள் வெளியிடப்படுகின்றன

- கடனிற்கான அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்
- கடனிற்கான செலவினம் மூன்று வித கட்டணங்களை கொண்டது. அவை வட்டி, நடைமுறை கட்டணம் மற்றும் காப்பீடு கட்டணம் (நிர்வாக கட்டணங்களை உள்ளடக்கியது).
- காலதாமதமாக திருப்பி செலுத்தப்படும் பணத்திற்கு அபாராத கட்டணம் இல்லை
- காப்புத்தொகை முன்பணம் கடன் பெறுபவர்களிடமிருந்து வசூலிக்கப்படமாட்டாது.
- கடன் பெறுபவர் ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட SHG/JLG குழுவில் உறுப்பினராக இருக்க முடியாது.

- கடனை திருப்பி செலுத்தும் விடுமுறை காலம் என்பது, கடன் வழங்கிய தேதியில் இருந்து முதல் தவணை திருப்பி செலுத்த வேண்டிய காலம் வரை
- கடன் பெறுபவரின் விபரங்கள் ரகசியமாக பாதுகாக்கப்படும் என்கின்ற உறுதி

c) சிறு கடன் நிறுவனங்களுக்கான 2011 ஆம் ஆண்டின் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்களில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி பின்வரும் விவரங்கள் கடன் அட்டையில் குறிப்பிடப்படுகிறது.

- வசூலிக்கப்படும் நடப்பு வட்டி விகிதம்
- கடனுடன் இணைக்கப்பட்டுள்ள இதர விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்
- கடன்பெறுபவரை அடையாளம் காணத்தக்க போதுமான விவரங்கள் மற்றும் BIFPL ன் கடன் தவணைத்தொகை கடன் முழுவதும் திரும்ப பெறுவதற்கான ஒப்புதல்.
- BIFPL ன் குறைதீர்ப்பு முறை, குறைதீர்ப்பாளரின் பெயர், தொடர்பு எண் ஆகிய விவரம் கடன் அட்டையில் தெளிவாக குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்.
- கடன் பெறுபவரின் முழு ஒப்புதலுடன் மட்டுமே கடன் அல்லாத பொருட்கள் வழங்கப்படும். மேலும் கட்டண விபரங்கள் கடன் அட்டையில் குறிப்பிடப்படும்.
- கடன் அட்டையில் விவரங்கள் அனைத்தும் தாய்மொழியில் இருக்கும்.

iii) **Non-Coercive methods of Recovery நிர்பந்தமற்ற கடன் வசூலிப்பு முறை:**

- கடன் வசூலிப்பானது குறிப்பிட்ட மைய பகுதியில் மட்டுமே நடைபெறும். கடன்பெறுபவர் தொடர்ந்து இரண்டு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட சூழ்நிலைகளில் தொடர்ச்சியாக கடன் வசூலிக்கும் மையப்பகுதிக்கு வர தவறினால், களப்பணியாளர் அவருடைய வீட்டிற்கோ அல்லது பணிபுரியும் இடத்திற்கோ சென்று வசூலிக்க அனுமதிக்கப்படுவார்.
- களபணியாளர்கள் சேர்க்கை, பயிற்சி, மேற்பார்வை மற்றும் நடத்தை விதிமுறைகள் BIFPL இயக்குநர் குழு அங்கீகாரத்துடன் நடைமுறைப்படுத்த படுகிறது. விதிமுறைகளானது பணியாளருக்கு தேவையான குறைந்தபட்ச தகுதி மற்றும் வாடிக்கையாளருடனான செயல்பாட்டிற்கு தேவையான பயிற்சி உபகரணங்களை அடையாளங் கண்டிருக்கும். பணியாளருக்கான பயிற்சியானது. கடன் பெறுபவரிடம் முறையான நடத்தை முறைகளை கற்பிக்கும் திட்டங்களை எவ்வித தவறான அல்லது நிர்பந்தப்படுத்தும் கடன் வசூலிப்பு முறைகளை மேற்கொள்ளாத வண்ணம் இருக்கும்.

- பணியாளர்களுக்கான ஊதியமானது,கடன் வழங்கிய நபர்களின் எண்ணிக்கை வசூல் செய்த சதவீதம் ஆகியவற்றை மட்டும் கருத்தில் கொள்ளாமல் கடன் பெறுபவரின் திருப்தி, பணியாளரின் சேவை ஆகியவற்றிற்கு முக்கியத்துவம் கொடுக்கும். நன்னடத்தை விதிமுறைகளை மீறும் பணியாளர்களுக்கு அபராதங்கள் விதிக்கப்படும். பதற்றமான பகுதிகளில் BIFPL கடன் வசூலிப்பிற்கு பணியாளரை மட்டுமே பயன்படுத்தும்.

iv) Internal Control Sytem

உள் கட்டமைப்பு:

நிறுவனத்தின் தணிக்கைத்துறை தலைவருக்கு நன்னடத்தை விதிமுறைகளை கடைபிடிப்பதை உறுதி செய்யும் பொறுப்பு வழங்கப்பட்டுள்ளது. BIFPL நிறுவனத்தின் உள் தணிக்கைதுறை அவ்வப்போது நன்னடத்தை விதிமுறை கடைபிடிப்பதை ஆய்வு செய்யும்.