বেলস্টার মাইক্রোফাইন্যান্স লিমিটেড

(A Subsidiary of Muthoot Finance Limited)

creating livelihoods...transforming lives

বেলস্টার মাইক্রোফাইন্যান্স লিমিটেড

নিবন্ধিত কার্যালয়: মজুদ নং. 33 (পুরাতন নং. 14), 48ত ফ্লোর, থ্রি এভিনিউ, অশোক নগর, চেন্নাই-600 083.
ফোন. নং.: +91-44-43414567 / 43414511, ইমেল-bml@belstar.in, ওয়েবসাইট-www.belstar.in

ন্যায্য প্র্যাক্টিস কোড

বেলস্টার মাইক্রোফাইন্যান্স লিমিটেড কর্তৃক ন্যায্য প্রাক্টিস কোড-এর এই ডকুমেন্ট অনুমোদিত নীতির অধীন যা স্বচ্ছতা, ন্যায্য ঋণ প্রদান নীতি এবং নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা অনুপালন নিশ্চিত করে। এই নীতির সংক্ষিপ্ত বৈশিষ্ট্য নিম্নে দেওয়া হয়েছে।

A. ঋণের জন্য আবেদন এবং দেনির প্রক্রিয়াকরণ

- ঋণ আবেদনের পীতাংক্তীকৃত ঋণের মঞ্জুর, আবেদন পত্রের সাথে যে দলিলগুলি জমা করার প্রয়োজন আছে এবং আবশ্যক তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে যা ঋণগ্রহিতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে যাতে অন্যান্য NBFC এর প্রস্তাবের সাথে সুচিন্তিত তুলনা করার পর ঋণগ্রহিতা অবহিত সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।
- বেলস্টার সমস্ত ঋণ আবেদনের জন্য স্বীকৃতির প্রাপ্তি রসিদ দেবে এবং তেত্র সমস্তনীমাও অন্তর্ভুক্ত থাকে যার মধ্যে ঋণের আবেদন নিষ্পত্তি করা হবে।

B. ঋণ মূল্যায়ন এবং নিয়ম/শর্তাবলী

- বেলস্টার সাংস্কৃত পত্র অথবা অন্য কোনও ভাষায় মঞ্জুরা ঋণগ্রহিতাকে লিখিত ভাবে কার্যকরী বার্ষিক সুদের হার এবং ঋণের সংস্কৃতি সহ নিয়ম এবং শর্তাবলীসহ সংস্কৃতিকৃত সুদের পরিমাণ জানাবে
- সব ঋণগ্রহিতাকে ঋণ প্রদান করার সময় ঋণ চুক্তির উল্লিখিত সব এনক্লোজারের সমস্ত প্রতিলিপি সহ ঋণদাতার সমস্ত প্রতিলিপি এবং ঋণ মূল্যায়ন এবং একটি পীতাংক্তীকৃত ঋণ-পত্র প্রদান করা হবে।
- প্রয়োজনকৃত লোনের যোগ্যতা মূল্যায়ন করার সময় ঋণগ্রহিতা দ্বারা অতিরিক্ত ঋণগ্রহণ প্রতিরোধ করার জন্য বেলস্টার প্রতিটি গ্রাহকের বর্তমান ঋণের স্থায়ত্ব এবং ক্রেডিট ব্যিউরো রিপোর্ট অনুযায়ী বিভিন্ন শেষ করার ইতিহাস যাচাইয়ের অধীনে এবং এর সাথে ইতিমধ্যেকার ও ঋণদাতার পদ্ধতির যাচাইয়ের করবেন।

C. নিয়ম ও শর্তাবলীতে পরিবর্তন সম্পর্কে বন্টন

- লোন সংস্থানের ব্যতিক্রম, সুদের হার, সার্ভিস চার্জ, বিলম্বদণ্ড চার্জ ইত্যাদি, যা সম্ভাব্য ভাবে প্রাযোজ্য হয়, যার নিয়ম ও শর্তাবলীতে এবং লোনের পরিবর্তনের ব্যাপারে অবশ্যিক জানানো বেলস্টার ঋণগ্রহিতাকে লিখিতে দিতে পারবে।
- ঋণ পত্রের কাজের নির্দিষ্ট ধারণা ব্যতিক, বিলম্বদণ্ডের ডিফেল্টাল্টি, মূল্যমান এবং সুদের মাফ অথবা, এক্সকার্ডিস্পিপ্যাল এবং অন্যান্যদের **(SMA)**/নন-পারফর্মি আসেট **(NPA)** প্রশ্নবিভাগের ব্যতিক্রম ইত্যাদি ঋণ চুক্তিতে উল্লিখিত থাকবে।
- উপরোক্ত বর্ণনার ব্যতিক্রম **EMI** পরিশোধ না করার ক্ষেত্রে, ঋণদাতা ব্যক্তিদের জন্য লোন পীতাংক্ত এর-১৯ প্রক্রিয়ার প্রথম দিনের লোন অ্যাকাউন্টটিকে এক্সারডিউ হিসেবে মার্ক করবেন এবং একইভাবে **SMA** অথবা **NPA** হিসেবে অ্যাকাউন্টের নিয়মগুলি লিখিতভাবে ব্যতিক্রমের ব্যবস্থাটি বলবে/লোনগুলোর-১৯ এর প্রক্রিয়ার জন্য হিসেবে করা হবে।

SMA উপ-শ্রেণী / NPA	ভিত্তিমূলক স্থিতি - মূলধন অথবা সুদের বকেয়া অথবা আংশিক অথবা সম্পূর্ণ ভাবে বকেয়া অথবা
SMA-0	অগ্রিম পর্যন্ত
SMA-1	৩০দিনের বেশি ১৯০ দিন পর্যন্ত
SMA-2	৬০দিনের বেশি ১৯০ দিন পর্যন্ত
NPA	৯০দিনের বেশি

উদাহরণস্বরূপ: যদি ঋণের বকেয়া তারিখ 31.03.2022 হয় এবং লোনগুলির কার্যদিবস এর-১৯ প্রক্রিয়া সম্পূর্ণ করার আগে সম্পূর্ণ বকেয়া প্রাপ্ত না হয়, সেই অ্যাকাউন্টের এক্সারডিউ তারিখ 31.03.2022 মার্ক করা হবে। যদি ঋণের ক্রমে যদি চলতে থাকে অ্যাকাউন্টটিকে 30.04.2022 তারিখের এর-১৯ প্রক্রিয়ার পর SMA -1 হিসেবে চিহ্নিত করা হবে যখন ধারাবাহিক ভাবে সম্পূর্ণ 30 দিন পর্যন্ত বকেয়া। একইভাবে যদি অ্যাকাউন্টে নিরন্তরভাবে বকেয়া থাকে তাহলে 30.05.2022 তারিখের এর-১৯ প্রক্রিয়া সম্পূর্ণ হওয়ার পর এটিকে SMA -2 হিসেবে চিহ্নিত করা হবে। যদি এক্সারডিউ একটি অ্যাকাউন্টটি বকেয়া থাকে, তাহলে 29.06.2022 তারিখে এর-১৯ প্রক্রিয়া সম্পূর্ণ হলে এটিকে NPA হিসেবে বর্গীকৃত করা হবে। যদি অ্যাকাউন্টটিকে বকেয়া/ SMA / NPA হিসেবে বর্গীকৃত করা হয়, এই ব্যাপারে ক্রেডিট ব্যুরোকে জানানো হবে এবং ঋণগ্রহিতার ক্রেডিট স্কোর প্রতিকূলভাবে প্রভাবিত হবে।

এক বছর NPA হিসেবে বর্গীকৃত ঋণ অ্যাকাউন্টকে, ঋণগ্রহিতা দ্বারা সম্পূর্ণ বকেয়া মূল এবং মূলধন সুদসুদ্ধি করার পরিশোধ করা হয়। 'স্টান্ডার্ড' অ্যাসেট হিসেবে অপগ্রেড করা হবে। তাই, ঋণগ্রহিতাকে বকেয়া তারিখ অথবা তার আগে আসল EMI পরিশোধ করার পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে। এর মাধ্যমে ক্রেডিট ব্যিউরোর রিপোর্টের উচ্চ মানদণ্ড বজায় রাখা যাবে।

D. সাধারণ

- ঋণগ্রহিতার সাথে সব পত্রালাপই আপন-ভাষায় আঞ্চলিক ভাষায় করা হবে।
- ঋণ চুক্তির নিয়ম এবং শর্তাবলীতে প্রদত্ত উল্লেখ্য ব্যক্তিগত ঋণগ্রহিতার কারকর্মের মধ্যে কোনও প্রকার হস্তক্ষেপ করার থেকে নিজের থাকবে বেলস্টারের। (যদি নতুন তথ্য, যা ঋণগ্রহিতা দ্বারা আগে প্রকাশ করা হয়নি, নতুন আগে)
- লোন পুনরুদ্ধার করার ক্ষেত্রে বেলস্টার কোনও প্রকার হয়রানির ব্যবহার করবে না, (i) চুক্তিকরকদের অথবা সরল ভাষার ব্যবহার (ii) দিবসে 9 টার আগে এবং সন্ধ্যা 6 টার পর ঋণগ্রহিতার নিজের কর্মী করা (iii) ঋণগ্রহিতার আত্মীয়, বন্ধু অথবা সহকর্মীদের হয়রানি করা (iv) ঋণগ্রহিতার নাম প্রকাশ করা (v) ঋণগ্রহিতা অথবা ঋণগ্রহিতার পরিবার/বন্ধু/ সুপারভাইজ ব্যক্তি করার জন্য চুক্তির অথবা ঠেকে থাকার ব্যবহার করার ব্যবহার অথবা কর্মচারীদের চুক্তির লঙ্ঘন (vi). ঋণের দায় অথবা লোনের পর ঋণগ্রহিতার পরিবারের ঋণগ্রহিতার বিরুদ্ধ করা।
- বেলস্টার দ্বিপক্ষিয় করারে এর ব্যবহারের সাথে উপযুক্ত আচরণ করার জন্য কর্মীদের পর্যাপ্ত শিক্ষণ দেওয়ার ব্যবস্থা বেলস্টার অনুযায়ী কর্মী আচরণ প্রতিরোধক করার জন্য পালনের দায়বদ্ধ থাকবেন।
- বেলস্টারের ঋণগ্রহিতা কর্তৃক বেলস্টারের প্রতি করা যে কোনও লোনগুলির স্বীকৃতির প্রাপ্তি রিসেপ্ট ব্যবস্থাপনা করবে এবং ঋণদাতাদের শাখাগুলির প্রতিটি ঋণ পরিশোধ করার পর ঋণগ্রহিতাদের কাছে লিখিত/sms পাঠাতে হবে।
- ঋণের সমস্ত অনুষ্ঠিকরণ এবং বিতরণ কেবল বেলস্টারের শাখার কাছ থেকে এই কারণের সাথে একমাত্রের প্রাপ্তি রসিদ দেওয়া হবে এবং বেলস্টারের সমস্ত ঋণগ্রহিতাদের কাছে এর প্রাপ্তি স্বীকার করবেন।
- বেলস্টারের কোনও প্রকার অনুমোদন এবং বিতরণ কেবল বেলস্টারের শাখার দ্বারা পরিচালনা হবে এবং প্রত্যেক ঋণগ্রহিতাকে নিজের দায়বদ্ধ করবে যে তাদের অবশিষ্ট দায়বদ্ধতার পুনরুদ্ধার করার যে তাদের অধিকার রয়েছে অথবা পুরুষের সাথেকে অথবা পরিমাণ হার হবে, বেলস্টার সমস্ত সিকিউরিটি মুক্ত করবেন যদি প্রত্যেক অধিকারপ্রাপ্তের বাকায়ের করারের হয় তাদের অবশিষ্ট দায়িত্ব পিছনের এবং প্রাসঙ্গিক দায়িত্ব বিবরণ এবং প্রাসঙ্গিক দায়িত্ব বিবরণ এবং প্রাসঙ্গিক দায়িত্ব বিবরণ