बेलस्टार माइक्रोफाइनेंस लिमिटेड

(A Subsidiary of Muthoot Finance Limited)

creating livelihoods...transforming lives

बेलस्टार माइक्रोफाइनेंस लिमिटेड

पंजीकृत कार्यालय: नया नंबर 33 (पुराना नंबर 14), 48 वीं स्ट्रीट/गली, 9वीं एवेन्यू, अशोक नगर, चेन्नई - 600 083
दूरभाष संख्या: +91 -44-43414567/43414511, ईमेल - bml@belstar.in, वेबसाइट - www.belstar.inwww.belstar.in

उचित व्यवहार संहिता

क.लेकदार माइक्रोफाइनेंस लिमिटेड के पास उचित व्यवहार संहिता पर उनके बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति है, जो एफएआईर, उचित व्यवहार प्रथाओं और नियामक दिशानिर्देशों के अनुपालन के प्रति अपनी प्रतिबद्धता का अनुरूप है। इस नीति की संक्षिप्त दिशानिर्देश इस प्रकार हैं:

A. ऋण के लिए आवेदन और उनके प्रावधानात्र

- ऋण आवेदन पत्र के स्वीकृतिपत्र पत्र में आवश्यक पहलेदेय जानकारी होगी जिसमें आवेदन पत्र के साथ जमा कराना होगा और आवश्यक जानकारी, जो उधारकर्ताओं के हित को प्रभावित करती है, ताकि उधारकर्ता अपना NBFC द्वारा पेश किए गए ऋणों के साथ तार्किक तुलना करके के बाद सूचित निर्णय ले सके।
- लेकदार कभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देता है जिसमें समय सीमा भी शामिल होती है जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा।

B. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- लेकदार ऋण लेने वाले को लिखित रूप में सूचित करेगा, संशोधित एक के माध्यम से या अन्यथा, संशोधित ऋण की राशि के साथ नियमों और शर्तों के बारे में जिनमें ब्याज की पेशगी वार्षिक दर और उसके आवेदन के तरीके भी शामिल होंगे।
- ऋण के आवेदन के समय सभी उधारकर्ताओं को उपलब्ध भाषा में ऋण समाप्ति समय सीमा पर एक अलग विवरण पत्र एक अलग विवरण पत्र उधार पत्र के साथ ऋण समाप्ति समय सीमा में शुल्क सभी दस्तावेजों की एक प्रति प्रदान की जाएगी।
- निर्धारित ऋणों के लिए आवेदन किया है, उसकी पावती का आवेदक करते समय, लेकदार अपने आंतरिक रिकॉर्ड या लेख पर और मूल्यांकन तंत्र के अलावा, उधारकर्ता द्वारा अपने-उधार लेने से रोकने के लिए; क्रेडिट ब्यूरो की रिपोर्ट पर लेख पर के अनुसार पारदेय ऋण के वर्तमान ऋण कार्डों और पुनर्भुगतान इतिहास के डेटा का उपयोग करेगा।

C. नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण

- संवितरण समय-सारणी, ब्याज दर, शेष शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के लिए, लेकदार स्थानीय भाषा में उधारकर्ता को नोटिस देगा, जो प्रभावित पक्षकार से सत्यापित होगा।
- ऋण की पुनर्भुगतान के लिए शर्तों पर दिनांक, पुनर्भुगतान शुल्क और ब्याज के बीच क्रेडिट का पेशेवर विवरण, अतिदेय/विलंब उत्पेक्षा दरों (SMA)/गैर-निष्पादित परिसंपत्ति (NPA) वर्गीकरण विनियमों आदि के उद्धरण, ऋण कार्यान्वयन में निर्दिष्ट किया जाएगा।
- उच्च कार्य पर दिए विनियमों पर SMA या भुगतान का स्थगन की स्थिति में, दिन प्रविष्टि के दिनों के दिन लेकदार की दै-दिन प्रक्रिया के दिनों के रूप में बेलस्टार द्वारा की जाएगी। इसी प्रकार SMA या NPA (जिस्म प्रतिशत के आधार पर) के रूप में वर्गीकरण भी बेलस्टार की दै-दिन प्रक्रिया के दिनों के रूप में किया जाएगा।

SMA उप-श्रेणियां/NPA	वर्गीकरण का आधार - मूलधन या ब्याज भुगतान या कोई अन्य लंबी पेशगी पर अतिदेय राशि के अतिरिक्त
SMA-0	30 दिनों तक
SMA-1	30 दिनों से अधिक और 60 दिनों तक
SMA-2	60 दिनों से अधिक और 90 दिनों तक
NPA	90 दिनों से अधिक

उदाहरण के लिए: यदि किसी ऋण खाते की देय तिथि 31.03.2022 है, और लेकदार द्वारा इस तिथि के दिन देय के ऋण की प्रविष्ठा पत्रपत्र से पहले पूर्ण स्वरूप प्राप्त नहीं होता है, तो इस खाते के अतिदेय की तिथि 31.03.2022 होगी यदि यह अतिदेय बना रहता है, तो इस खाते को 30.04.2022 को दिन के अंत की प्रविष्ठा चलने पर यानी लगातार अतिदेय होने के 30 दिन पूरे होने पर SMA -1 के रूप में देय या अधिकतम किया जाएगा।इसी तरह, यदि खाता अतिदेय बना रहता है, तो इसे 30.06.2022 को दिन के अंत की प्रविष्ठा चलने पर SMA -2 के रूप में देय या अधिकतम किया जाएगा। यदि यह खाता अभी भी अतिदेय बना रहता है, तो इसे 29.06.2022 को दिन के अंत की प्रविष्ठा चलने पर NPA के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा। यदि किसी खाते को अतिदेय / SMA / NPA के रूप में वर्गीकृत किया जाता है, तो इसकी सूचना क्रेडिट ब्यूरो को दी जाती है और उधारकर्ता के क्रेडिट स्कोर पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है।

एक बार NPA के रूप में वर्गीकृत किए गए ऋण खातों को लगातार संपत्ति के रूप में अपडेट या अनुकूलन किया जाएगा, यदि उधारकर्ता द्वारा ब्याज और मूलधन की पूर्ण वसूली की जाती है तो इसलिए, उधारकर्ताओं को सलाह दी जाती है कि वे क्रेडिट ब्यूरो की रिपोर्ट में अपने क्रेडिट इतिहास के उच्च मानकों को बनाए रखने के लिए नियत तारीखों पर या उससे पहले अपनी EMI का भुगतान करें।

D. आम्नाय

- उधारकर्ताओं के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा या प्रचलन भाषा में होंगे।
- लेकदार ऋण कराए जाने के नियमों और शर्तों में उधार दिए गए ऋणों को पर्याप्त उधारकर्ता के अधिकारों में हस्तक्षेप नहीं करेगा (जब तक कि वह उधारकर्ता, जिसके बारे में उधारकर्ता में पहले खुलासा नहीं की है, अपरोक्ष में नहीं है);
- ऋण की वसूली के मामले में, लेकदार किसी भी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा जैसे (i) धमकी या गाली-गलौज भाषा का प्रयोग, (ii) कार्यालयों सहित 9 बजे से पहले और शाम 6 बजे के बाद लगातार फोन करना, (iii) कार्यस्थल के दिखेलायें, रोजमर्रा की पोस्टल करना, (iv) कार्यालयों तक प्रसारित करना, (v) कार्यस्थल या कर्मचारी के परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा की सुरक्षाक पूर्वाग्रह के लिए दिखा या अन्य समान तरीकों का उपयोग करना या उपयोग करने की धमकी देना, (vi) ऋण की राशि या गैर-चुकौती के परिणामों के बारे में कर्मचारियों को गुमराह करना।
- लेकदार यह सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारियों की गैर-उपस्थिति के मामलों में लेनदारों के लिए पर्याप्त रूप से उपस्थिति किया जाए। अनुपस्थित कर्मचारी समाधान को दोबारा के लिए लेकदार जवाबदेह होगा;
- लेकदार पेशेवर्ग संकलन या विधिक हस्तक्षेपित स्टाफ / etc लगाने करेगा और यहां उधारकर्ता द्वारा लेकदार को किए गए किसी भी भुगतान की प्राप्ति की पावती देगा।
- ऋण की सभी वसूलियों और पिछला लेकदार लेकदार की शाखाओं में किया जाएगा और इस कार्यवाही तक में उचित कार्यवाही किया जाएगा।
- लेकदार किसी भी कार्यालय के, अतिरिक्त किसी परिसरों के तहत ऋण प्रदान करता है। गैरकर्तव्यपरि किये उपस्थिति के लिए; यदि लेकदार उपस्थिति नहीं लेता है, तो यह सभी प्रतिभूतियों को लौटा देगा, सभी देय राशियों के पुनर्भुगतान पर या ऋण की समाप्ति तारीख की समाप्ति पर, यदि किसी भी देय अधिकार पर किसी अन्य दावे के लिए जो लेकदार के पास उधारकर्ता के खिलाफ हो सकता है। यदि इस तरह देय और शेष या समायोजन के अधिकार का प्रयोग किया जाता है, तो उधारकर्ता को इसके बारे में सूचित किया जाएगा, शेष ऋणों और इसकी सभी पुष्टिकरण के साथ, जिसके तहत लेकदार संबंधित ऋण का निपटान / भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है।

E. दिशानिर्देश बोर्ड मंजूर की शिकायती

लेकदार के नियोजन संहत ने ग्राहकों की शिकायतों को हल करने के लिए संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित किया है, जिसकी समय-समय पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन के साथ समीक्षा की जाएगी।

F. शिकायत निवारण अधिकारी

परिचालन स्तर पर, लेकदार अपनी शाखाओं में प्रधान कार्यालय (शिकायत निवारण के लिए) के फ्रेमवर्क नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल पता) प्रदर्शित करेगा, जिनसे जनता संपर्क कर सकती है, संपर्क के शिकायत निवारण के समाधान के लिए। अगर लेकदार द्वारा एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत का निवारण नहीं किया जाता है, तो साथ ही RBI-इंटीग्रेटेड लोकपाल योजना, 2021 के तहत RBI शिकायत दर्ज करवाते हैं।

G. आवधिक ब्याज पुनर्भुगतान की समीक्षा

- लेकदार के बोर्ड पर मंजूर द्वारा अनुमोदित ब्याज दर कार्यालय, नोटिस बोर्ड, वेबसाइट या अन्य, पंजीकृत नियमों, शर्तों या अतिरिक्त शर्तों और नोटिस प्रीमियम या अधिशुल्क जैसे प्रासंगिक कारकों पर विचार करता है और ऋण और अग्रिम के लिए ब्याज की दर निर्धारित करता है।
- ब्याज की दरों और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए हाईलाइट और उनमें परिवर्तन, यदि कोई हो, का भी ओटेल पर/वेबसाइट पर, मूल्य निर्धारण तथा पर में कुल्लित किया जाएगा।लेकदार अपने सभी कार्यालयों में उस समुचित कार्यों पर दर्ज नोट्स मानुसार, अधिकतम और औसत ब्याज दरों को भी प्रदर्शित करेगा और यह अपनी वेबसाइट (www.belstar.in) पर भी अपलोड करेगा।

(i) ऋण कराए जाने/ऋण की शर्तों प्रकटीकरण

a) लेकदार के अंडर लोन एग्रीमेंट फॉर्म या समाप्त ऋण कराए जाने ऋण प्रदान में निम्नलिखित शामिल होंगे:

- अधिस्थगन सहित ऋण के सभी नियम और शर्तें;
- ऋण के मूल्य निर्धारण में केवल लोन राशि शामिल होगी है; ब्याज शुल्क, प्रसंस्करण शुल्क और बीमा प्रीमियम या अधिशुल्क;
- अग्रिम या नियमित भुगतान के लिए कोई शुल्क नहीं; मार्जिन या अतिरिक्त लाभ और दंड शुल्क नहीं होगा और या तो उधारकर्ताओं को प्रशिक्षण देने के लिए कोई शुल्क;
- एक उधारकर्ता एक समय में एक से अधिक SMA / ऋण का स्थगन नहीं हो सकता है;
- लेकदार अभ्यास देता है कि उधारकर्ता के देय की गणनाओं का तकनीक किया जाएगा।

b) लेकदार के लोन कार्ड या ऋण कार्ड में निम्नलिखित शामिल हैं:

- मूल्य निर्धारण पर लागू ब्याज दरें;
- नामवाली, जो व्यक्ति उस में उधारकर्ता की पहचान करती है और लेकदार द्वारा प्राप्त किसी और अग्रिम भुगतान सहित सभी भुगतानों की स्वीकृति;
- वित्तपोषण प्रसारणी;
- जहाँ किए गए गैर-क्रेडिट उत्पाद, उधारकर्ता की पुष्टिकारणी से होगी और शुल्क संग्रहण को ऋण कार्ड में हुए सुविधा किया जाएगा;

(J) वसूली के गैर-जबरदस्त तरीके

- वसूली लगान रूप से केवल केंद्रीय निर्दिष्ट स्थानों पर या लेकदार की शाखाओं में ही की जाएगी।फील्ड अटाच या होड़ कर्मचारी को उधारकर्ता के विवाह या कस्बे के दायरा पर वसूली करने की अनुमति केवल तभी दी जाएगी जब उधारकर्ता दो या अधिक लगातार अवहारों पर निर्दिष्ट स्थान/ताड़ा पर EMI चुकाने में विफल हुआ है।
- लेकदार के कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया जाएगा कि उनका ग्राहकों के प्रति व्यवहार कैसा होना चाहिए।

(K) आंतरिक नियंत्रण प्रणाली

बेलस्टार में एक आंतरिक लेखा परीक्षा विभाग है जो उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन की जांच करने के लिए; संचालन के सभी प्रासंगिक पहलुओं का आवधिक लेखा परीक्षा करता है।

*****

BELSTAR MICROFINANCE LIMITED

Regd. Office: New No.33 (Old No. 14), 48th Street, 9th Avenue, Ashok Nagar, Chennai-600 083.
Tel. No: +91 -44-43414567/43414511, email- bml@belstar.in, Website- www.belstar.in

FAIR PRACTICES CODE

Belstar Microfinance Ltd has a Board approved Policy on The Fair Practices Code, conforming its commitment to transparency, fair lending practices and compliance with regulatory guidelines. Brief features of this policy are as follows:

A. Application for loans and their processing

- The Standardized form of Loan Application will include documents required to be submitted along with the application form and the necessary information which affects the interest of the borrowers, so that borrowers can make informed decision after making a meaningful comparison with other NBFCs;
- Belstar gives acknowledgement for receipt of all loan applications which also contains the time frame within which the loan applications will be disposed of.

B. Loan appraisal and terms/conditions

- Belstar shall convey in writing to the borrower by means of sanction letter or otherwise, the amount of loan sanctioned along with the terms and conditions including Effective Annualized Interest Rate & its method of application.
- All the borrowers will be provided with a copy of the loan agreement and a standardized fact sheet on pricing of microfinance loans in the vernacular language along with a copy each of all enclosures quoted in the loan agreement, at the time of disbursement of loan.
- While assessing the eligibility of loans applied, Belstar will use the data of each client's current debt levels and repayment history as per Credit Bureau reports, in addition to its internal records and appraisal mechanism, to prevent over-borrowing by borrowers.

C. Disbursement of loans including changes in terms and conditions

- Belstar will give notice to the borrower in the vernacular language of any change in the terms and conditions including disbursement schedule, interest rates, service charges, prepayment charges etc. which will apply prospectively.
- The exact due dates for repayment of a loan, frequency of repayment, breakup between principal and interest, examples of Overdue / Special Mention Account (SMA) / Non-Performing Asset (NPA) classification dates, etc. will be specified in the loan agreement.
- In case of non-repayment of the EMI on due dates as above, Belstar will flag the account as Overdue as part of Belstar's day-end process for the due date. Similarly, classification of the account as SMA or NPA (based upon the following table) shall also be done as part of Belstar's day-end process.

SMA Sub-categories / NPA	Basis for classification – Principal or interest payment or any other amount wholly or partly overdue
SMA-0	Upto 30 days
SMA-1	More than 30 days and upto 60 day
SMA-2	More than 60 days and upto 90 days
NPA	More than 90 days

For Example: If due date of a loan account is 31.03.2022, and full dues are not received before Belstar runs the day-end process for this date, the date of overdue of this account shall be 31.03.2022. If it continues to remain overdue, then this account shall get tagged as SMA-1 upon running day-end process on 30.04.2022 i.e. upon completion of 30 days of being continuously overdue. Similarly, if the account continues to remain overdue, it shall get tagged as SMA-2 upon running day-end process on 30.05.2022. If this account continues to remain overdue further, it shall get classified as NPA upon running day-end process on 29.06.2022. If an account is classified as overdue / SMA / NPA, it is reported to Credit Bureaus and affects adversely the Credit Score of the Borrower.

Loan accounts once classified as NPAs shall be upgraded as 'Standard' asset only if the entire arrears of interest and principal are repaid in full by the borrowers. Hence, borrowers are advised to pay their EMIs on or before the due dates to maintain higher standards of their credit history in the reports of Credit Bureaus.

D. General

- All communications with the borrowers will be in the vernacular language.
- Belstar will refrain from interference in the affairs of the borrower except for the purposes provided in the terms and conditions of the loan agreement (unless new information, not earlier disclosed by the borrower, has come to notice).
- In the matter of recovery of loans, Belstar will not resort to any harsh methods viz. (i) Use of threatening or abusive language, (ii) persistently calling the borrowers before 9 am and after 6 pm, (iii) Harassing relatives, friends, or co-workers of the borrower, (iv) Publishing the name of borrowers, (v) Use or threat of use of violence or other similar means to harm the borrower or borrower's family/ assets/ reputation, (vi) Misleading the borrower about the extent of the debt or the consequences of non-repayment.
- Belstar will ensure that the staff are adequately trained to deal with the customers in an appropriate manner. Belstar will be accountable for preventing inappropriate staff behaviour;
- Belstar shall issue duly signed receipt/ sms to registered mobile then and there acknowledging the receipt of any payment made by borrowers to Belstar.
- All sanctioning and disbursement of loans will be done only at Belstar's branches and more than one individual will be involved in the process.
- Belstar provides loans under qualifying assets, without any collateral. For non-qualifying assets, if Belstar takes securities, it will release all securities on repayment of all dues or on realisation of the outstanding amount of loan subject to any legitimate right or lien for any other claim Belstar may have against the borrower. If such a right of set off is to be exercised, the borrower shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which Belstar is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled/paid.

E. Responsibility of Board of Directors

The Board of Directors of Belstar have laid down an appropriate Grievance Redressal Mechanism within the organization to resolve customers' complaints, which will be periodically reviewed along with compliance of Fair Practices Code.

F. Grievance Redressal Officer

At the operational level, Belstar will display at its branches the name and contact details (Telephone / Mobile number and email address) of the Principal Nodal Officer at Head Office (for grievance redressal) who can be approached by the public for resolution of complaints against the Company. If the complaint is not redressed by Belstar within a period of one month, then customers may complain to RBI under the RBI-Integrated Ombudsman Scheme, 2021.

G. Regulation of excessive interest charged

- Belstar's Board approved interest rate model considers relevant factors such as cost of funds, margin and risk premium and determine the rate of interest to be charged for loans and advances.
- The rates of interest and the approach for gradation of risks and change thereof, if any, shall also be disclosed in the application form / the sanction letter, pricing fact sheet. Belstar also shall display in all its offices the minimum, maximum and average interest rates charged on microfinance loans and also uploaded on its website (www. Belstar.in).

(I) Disclosures in loan agreement / loan card

a) Belstar's standard loan agreement form will contain the following:

- All the terms and conditions of the loan including the moratorium;
- Pricing of the loan involves only three components viz; the interest charge, the processing charge and the insurance premium;
- There will be no Security Deposit, Margin and Penal charges for advanced or delayed Payment nor any charge for training the borrowers;
- A borrower cannot be member of more than one SHG / JLG at a time;
- Belstar assures that the privacy of borrower's data will be respected.

b) Belstar's Loan Card includes the following:

- The simplified factsheet on pricing;
- Information which adequately identifies the borrower and acknowledgements by Belstar of all repayments including instalments received and the final discharge;
- The Grievance Redressal System;
- Non-credit products issued will be with full consent of the borrowers and fee structure will be communicated in the loan card itself;

(J) Non-Coercive Methods of Recovery

- Recovery will normally be made only at a centrally designated places or at Branches of Belstar. Field staff will be allowed to make recovery at the place of residence or work of the borrower only if borrower fails to repay the EMIs at the designated place/branch on two or more successive occasions.
- Belstar's staff will be trained on conduct of employees towards customers.

(K) Internal control system

Belstar has an internal audit department which does periodic audit of all relevant aspects of the operations to check on the compliance of the Fair Practices Code.

*****