बेलस्टार मायक्रोफायनान्स लिमिटेड

(A Subsidiary of Muthoot Finance Limited)

creating livelihoods...transforming lives

बेलस्टारमायक्रोफायनान्सलिमिटेड

नोंदणीकृत कार्यालय: न्यू नं.33 (जुना नं.14), 48 वा मार्ग, 9वा ऍव्हेन्यू, अशोक नगर, चेन्नई- 600 083.
दूरध्वनी: +91 -44-43414567/43414511, bml@belstar.in, वेबसाइट-www.belstar.in

योग्य आचरण संहितेच्या

बेलस्टार मायक्रोफायनान्स लिमिटेडकडे पारदर्शकता, योग्य कर्ज पद्धती आणि नियामक मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन यांच्या प्रति तिच्या वचनबद्धतेचे पालन करणारे, योग्य आचरण संहितेच्या मंडळाने मंजूर केलेले धोरण आहे. या धोरणाची संक्षिप्त वैशिष्ट्ये खालीलप्रमाणे आहेत:

A.कर्जांसाठी अर्ज आणि त्यांच्यावरील प्रक्रिया

- कर्जाच्या अर्जाच्या प्रमाणितकृत फॉर्ममध्ये अर्जासोबत सादर करावयाची आवश्यक कागदपत्रे आणि कर्जदारांच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या आवश्यक माहितीचा समावेश असेल, जेणेकरून कर्जदार इतर NBFC शी अर्थपूर्ण तुलना केल्यानंतर माहितीपूर्ण निर्णय घेऊ शकतील;
- बेलस्टार द्वारे कर्जाच्या सर्व अर्जांच्या पावतीची स्वीकृती दिली जाते, ज्यामध्ये कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया पूर्ण करण्यात येणाऱ्या कालमर्यादेचा देखील उल्लेख असतो.

B.कर्जाचे मूल्यांकन आणि अटी / शर्ती

- बेलस्टार द्वारे कर्जदाराला मंजुरी पत्राद्वारे किंवा अन्य मध्यमाद्वारे, मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम त्याच बरोबर प्रभावी वार्षिक व्याज दर आणि अर्जाची पद्धत यासह, अटी व शर्ती आणि कर्जासाठी अर्जाची पद्धत, लिखित स्वरूपात कळवली जाईल.
- सर्व कर्जदारांना कर्जाच्या वितरणाच्या वेळी, स्थानिक भाषेतील कर्जाच्या कराराच्या आणि मायक्रोफायनान्स कर्जाच्या किंमतीबद्दल प्रमाणित तथ्य पत्रकाच्या एक प्रतिबरोबर कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या सर्व संलग्नकांची एक प्रत दिली जाईल.
- कर्जदारांकडून जास्त कर्ज घेण्यास प्रतिबंध करण्यासाठी, अर्ज केलेल्या कर्जाच्या पात्रतेचे मूल्यमापन करताना, क्रेडिट ब्युरोच्या अहवालानुसार बेलस्टार द्वारे प्रत्येक ग्राहकाच्या वर्तमान कर्जाच्या पातळीचा डेटा आणि परतफेडीचा इतिहास, त्याव्यतिरिक्त तिच्या अंतर्गत नोंदी आणि मूल्यांकन यंत्रणा, यांचा वापर केला जाईल.

C. अटी आणि शर्तींमधील बदलांसह कर्जांचे वितरण

- बेलस्टार द्वारे कर्जदाराला, अटी व शर्तींसहित संवितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इ. मध्ये संभाव्यपणे लागू होणाऱ्या कोणत्याही बदलांची स्थानिक भाषेत सुचना दिली जाईल.
- कर्जाच्या परतफेडीच्या अचूक तारखा, परतफेडीची वारंवारता, मुद्दल आणि व्याज यांच्यातील विभागणी, थकीत / स्पेशल मेन्शन अकाऊंट (SMA) / नॉन-परफॉर्मिंग ॲसेट (NPA) वर्गीकरण तारखा इत्यादीची उदाहरणे, कर्जाच्या करारामध्ये नमूद केली जातील.
- वरीलप्रमाणे देय तारखांना EMIची परतफेड न केल्यास, देय तारखेसाठी बेलस्टारच्या डे-एंड प्रक्रियेचा एक भाग म्हणून, बेलस्टारद्वारे त्या खात्यास ओव्हरड्यू म्हणून ध्वजांकित केले जाईल. त्याचप्रमाणे, बेलस्टारच्या डे-एंड प्रक्रियेचा एक भाग म्हणून, खात्यांचे SMA किंवा NPA (खालील सारणीवर आधारित) म्हणून देखील वर्गीकरण केले जाईल.

SMA उप-श्रेणी / NPA	वर्गीकरणाचा आधार - मुद्दलीचे किंवा व्याजाचे पेमेंट किंवा इतर कोणतीही पूर्ण किंवा अंशतः थकीत रक्कम
SMA-0	30 दिवसांपर्यंत
SMA-1	30 दिवसांपेक्षा जास्त आणि 60 दिवसांपर्यंत
SMA-2	60 दिवसांपेक्षा जास्त आणि 90 दिवसांपर्यंत
NPA	90 दिवसांपेक्षा जास्त

उदाहरणार्थ: जर एखाद्या कर्जाच्या खात्याची देय तारीख 31.03.2022 असेल आणि बेलस्टार द्वारे या तारखेसाठी डे-एंड प्रक्रिया लागू करण्यापूर्वी संपूर्ण देय रक्कम प्राप्त झाली नाही, तर या खात्याच्या थकबाकीची तारीख 31.03.2022 असेल. ते सतत थकीत राहिल्यास, 30.04.2022 रोजी डे-एंड प्रक्रिया लागू केल्यानंतर, म्हणजे सतत थकीत राहून 30 दिवस पूर्ण झाल्यानंतर या खात्याला SMA-1 म्हणून टॅग केले जाईल. त्याचप्रमाणे, खाते थकीत राहणे चालू राहिल्यास, 30.05.2022 रोजी डे-एंड प्रक्रिया चालू लागू केल्यानंतर, त्यास SMA-2 म्हणून टॅग केले जाईल. हे खाते यापुढेही थकीत राहणे चालू राहिल्यास, 29.06.2022 रोजी डे-एंड प्रक्रिया लागू केल्यानंतर, त्यास NPA म्हणून वर्गीकृत केले जाईल. एखादे खाते थकीत / SMA / NPA म्हणून वर्गीकृत केले असल्यास, ते क्रेडिट ब्युरोस कळवले जाते आणि त्यामुळे कर्जदाराच्या क्रेडिट स्कोअरवर प्रतिकूल परिणाम होतो.

कर्जदारांनी व्याज आणि मुद्दल यांची संपूर्ण थकबाकी पूर्ण भरल्यास, एकदा NPA म्हणून वर्गीकृत करण्यात आलेल्या कर्जाच्या खात्यांना फक्त 'मानक' मालमत्ता म्हणून श्रेणीसुधारित (अपग्रेड) केली जातील. म्हणून, कर्जदारांना, क्रेडिट ब्युरोच्या अहवालांमध्ये त्यांच्या क्रेडिट इतिहासाचा उच्च दर्जा राखण्यासाठी त्यांचे EMI देय तारखांना किंवा त्यापूर्वी भरण्याचा सल्ला दिला जातो.

D.सामान्य

- कर्जदारांशी सर्व संवाद स्थानिक भाषेत असतील.
- बेलस्टार, कर्जाच्या कराराच्या अटी व शर्तींमध्ये उल्लेख केलेल्या उद्देशांशिवाय कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त होईल (कर्जदाराने यापूर्वी उघड न केलेली नवीन माहिती लक्षात न आल्यास);
- कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, बेलस्टार द्वारे कोणत्याही अनुचित प्रकारे छळ करण्याचा अवलंब केला जाणार नाही, म्हणजे, (i) धमकावणे किंवा अपशब्द वापरणे, (ii) कर्जदारांना सकाळी 9 वाजण्यापूर्वी आणि संध्याकाळी 6 नंतर सतत फोन करणे, (iii) कर्जदाराचे नातेवाईक, मित्र किंवा सहकारी यांना त्रास देणे, (iv) कर्जदारांचे नाव प्रकाशित करणे, (v) कर्जदार किंवा कर्जदाराच्या कुटुंबाला/ मालमत्तेला/ प्रतिष्ठेला हानी पोहोचवण्यासाठी धमकी किंवा हिंसा किंवा इतर तत्सम माध्यमांचा वापर, (vi) कर्जाच्या मर्यादेबद्दल किंवा परतफेड न केल्यामुळे होणाऱ्या परिणामांबद्दल कर्जदाराची दिशाभूल करणे.
- बेलस्टार द्वारे ही बाब सुनिश्चित केली जाईल की, ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने वर्तणूक करण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना पुरेशा प्रमाणात प्रशिक्षण देण्यात आलेले आहे. कर्मचाऱ्यांची अयोग्य वर्तणूक रोखण्यासाठी बेलस्टार जबाबदार असेल;
- बेलस्टार द्वारे नोंदणीकृत मोबाईलवर रीतसर स्वाक्षऱ्या केलेल्या पावत्या / SMS जारी केले जातील आणि त्याचवेळी बेलस्टार ला कर्जदारांनी केलेल्या कोणत्याही पेमेंटची स्वीकृती दिली जाईल.
- सर्व कर्ज मंजूरी आणि वितरण हे, केवळ बेलस्टारच्या शाखांमध्येच केले जाईल आणि या कामात एकापेक्षा जास्त व्यक्तींचा सहभाग असेल.
- बेलस्टार द्वारे कोणतेही तारण न स्वीकारता, पात्रता मालमत्तेच्या अंतर्गत कर्ज दिले जाते. गैर-पात्र मालमत्तेसाठी बेलस्टारने तारण घेतल्यास, सर्व देय परतफेडीनंतर किंवा बेलस्टारच्या कर्जदारावर असलेल्या कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या किंवा इतर कोणत्याही दाव्यासाठीच्या धारणाधिकाराच्या अधीन राहून, कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेच्या वसुलीनंतर, तिच्याद्वारे सर्व तारण परत केली जातील. सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असल्यास, कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलांसह आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता / फेड होईपर्यंत बेलस्टारला कोणत्या अटींनुसार तारण राखून ठेवण्याचा हक्कदार आहे, याबद्दल सूचना दिली जाईल.

E. संचालक मंडळाची जबाबदारी

बेलस्टारच्या संचालक मंडळाने ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी संस्थेमध्ये एक योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा निर्माण केली आहे, जिचे योग्य आचरण संहितेच्या अनुपालनासह वेळोवेळी पुनरावलोकन केले जाईल.

F.तक्रार निवारण अधिकारी

संचालनाच्या स्तरावर, बेलस्टारद्वारे तिच्या शाखांमध्ये मुख्य कार्यालयातील अशा प्रमुख नोडल अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्काचा तपशील (टेलिफोन / मोबाइल क्रमांक आणि ईमेल पत्ता) प्रदर्शित केले जाईल (तक्रार निवारणासाठी), ज्यांच्याशी कंपनीविरुद्ध तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी लोक संपर्क साधू शकतील. बेलस्टारद्वारे एका महिन्याच्या कालावधीत तक्रारीचे निवारण न केल्यास, ग्राहक, RBI-एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 च्या अंतर्गत RBI कडे तक्रार करू शकतील.

G.आकारण्यात आलेल्या जास्त व्याजाचे नियमन

- बेलस्टारच्या मंडळाद्वारे मंजूर करण्यात आलेल्या व्याजाच्या दराच्या मॉडेलमध्ये निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांचा विचार केला जातो आणि कर्ज आणि अग्रिमांसाठी आकारण्यात येणारा व्याज दर निश्चित केला जातो.
- व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाची पद्धत आणि त्यातील बदल, जर काही असतील तर, ते, अर्ज / मंजुरी पत्र, मूल्य निर्धारण तथ्य पत्रकात देखील उघड केले जातील. बेलस्टार तिच्या सर्व कार्यालयांमध्ये सूक्ष्म वित्त कर्जावर आकारले जाणारे किमान, कमाल आणि सरासरी व्याजदर प्रदर्शित करेल आणि तिच्या वेबसाइटवर (www.belstar.in) वर देखील अपलोड केले जाईल.

(I) कर्जाच्या करारातील / कर्जाच्या कार्डमधील खुलासे

a) बेलस्टारच्या कर्जाच्या कराराच्या मानक फॉर्ममध्ये खालील बाबींचा समावेश असेल:

- अधिस्थगना (मॉरटोरिअम)सह कर्जाच्या सर्व अटी व शर्ती;
- कर्जाची किंमत ठरविण्यामध्ये फक्त तीन घटकांचा समावेश असतो, म्हणजे; व्याज शुल्क, प्रक्रिया शुल्क आणि विम्याचे प्रीमियम;
- अग्रिम किंवा विलंबित पेमेंटसाठी सुरक्षा ठेव, मार्जिन आणि दंडात्मक शुल्क नसेल तसेच कर्जदारांना प्रशिक्षण देण्यासाठी कोणतेही शुल्क आकारले जाणार नाही;
- एखादा कर्जदार एका वेळी एकापेक्षा जास्त SHG / JLG ची सदस्य असू शकत नाही;
- बेलस्टारद्वारे आश्वासन दिले जाते की, कर्जदाराच्या डेटाच्या गोपनीयतेचा आदर केला जाईल.

b) बेलस्टारच्या कर्जाच्या कार्डमध्ये खालील बाबींचा समावेश आहे:

- किंमतीवरील सरलीकृत तथ्यपत्रक;
- कर्जदाराची पुरेशी ओळख करून देणारी आणि मिळालेले हप्ते आणि अंतिम डिस्चार्ज यासह बेलस्टारकडून सर्व परतफेडीची स्वीकृती;
- तक्रार निवारण यंत्रणा;
- जारी करण्यात आलेली नॉन-क्रेडिट उत्पादने ही, कर्जदारांच्या पूर्ण संमतीनुसार असतील आणि शुल्काची रचना कर्जाच्या कार्डमध्येच कळविली जाईल;

(J) वसुलीच्या जबरदस्तीरहित पद्धती

- वसुली ही, सामान्यतः केवळ मध्यवर्ती नियुक्त ठिकाणी किंवा बेलस्टारच्या शाखांमध्ये केली जाईल. जर कर्जदार दोन किंवा अधिक सलग प्रसंगी नियुक्त केलेल्या ठिकाणी / शाखेत EMI परतफेड करू शकला / शकली नाही, तर फील्ड कर्मचार्यांना कर्जदाराच्या निवासस्थानी किंवा कामाच्या ठिकाणी वसुली करण्याची परवानगी दिली जाईल.
- बेलस्टारच्या कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांप्रती कर्मचाऱ्यांच्या वर्तनाचे प्रशिक्षण दिले जाईल.

(K) अंतर्गत नियंत्रण प्रणाली

बेलस्टारकडे एक असा अंतर्गत लेखापरीक्षण विभाग आहे, ज्याद्वारे योग्य आचरण संहितेच्या पालनाची तपासणी करण्यासाठी संचालनाच्या सर्व संबंधित पैलूंचे नियतकालिक लेखापरीक्षण केले जाते.

*****

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 Standardised 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 standardised 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 this function.
- 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.

*****

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

बेलस्टार माइक्रोफाइनेंस लिमिटेड के पास उचित व्यवहार संहिता पर उनके बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति है, जो पारदर्शिता, उचित उधार प्रथाओं और नियामक दिशानिर्देशों के अनुपालन के प्रति अपनी प्रतिबद्धता का अनुरूप है। इस नीति की संक्षिप्त विशेषताएं इस प्रकार हैं:

A. ऋण के लिए आवेदन और उनके प्रसंस्करण

- ऋण आवेदन पत्र के मानकीकृत रूप में आवश्यक दस्तावेज़ शामिल होंगे जिन्हे आवेदन पत्र के साथ जमा करना होगा और आवश्यक जानकारी, जो उधारकर्ताओं के हित को प्रभावित करती है, ताकि उधारकर्ता अन्य NBFC द्वारा पेश किए गए लोगों के साथ सार्थक तुलना करने के बाद सूचित निर्णय ले सकें।
- बेलस्टार सभी 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

- बेलस्टार ऋण लेने वाले को लिखित रूप से सूचित करेगा, स्वीकृति पत्र के माध्यम से या अन्यथा, स्वीकृत ऋण की राशि के साथ नियमों और शर्तों के बारे में जिनमें ब्याज की प्रभावी वार्षिक दर और उसके आवेदन के तरीके भी शामिल होंगे।
- ऋण के संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को स्थानीय भाषा या प्राकृत भाषा में ऋण करार नामा की एक प्रति और माइक्रोफाइनेंस ऋणों के मूल्य निर्धारण पर एक मानकीकृत तथ्य पत्रक के साथ ऋण करार नामें में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति प्रदान की जाएगी।
- जिन्होंने ऋणों के लिए आवेदन किया है, उनकी पात्रता का आकलन करते समय, बेलस्टार अपने आंतरिक रिकॉर्ड या लेख पत्र और मूल्यांकन तंत्र के अलावा, उधारकर्ताओं द्वारा अति-उधार लेने से रोकने के लिए, क्रेडिट ब्यूरो की रिपोर्ट या लेख पत्र के अनुसार प्रत्येक ग्राहक के वर्तमान ऋण स्तरों और चुकौती इतिहास के डेटा का उपयोग करेगा।

C. नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण

- संवितरण समय-सारणी, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के लिए, बेलस्टार स्थानीय भाषा में उधारकर्ता को नोटिस देगा, जो प्रत्याशित प्रभाव से लागू होगा।
- ऋण की चुकौती के लिए सटीक देय तिथियां, चुकौती की आवृत्ति, मूलधन और ब्याज के बीच ब्रेकअप या विश्लेषित विवरण, अतिदेय/विशेष उल्लेख खाते (SMA)/गैर-निष्पादित परिसंपत्ति (NPA) वर्गीकरण तिथियों आदि के उदाहरण, ऋण करार नामा में निर्दिष्ट किए जाएंगे।
- ऊपर बताई गई देय तिथियों पर EMI का भुगतान ना करने की स्थिति में, देय तिथि के लिए बेलस्टार की डे-एंड प्रक्रिया के हिस्से के रूप में बेलस्टार खाते को अतिदेय के रूप में चिह्नित करेगा। इसी तरह, खाते का SMA या NPA (निम्न तालिका के आधार पर) के रूप में वर्गीकरण भी बेलस्टार की डे-एंड प्रक्रिया के हिस्से के रूप में किया जाएगा।

SMA उप-श्रेणियां/NPA	वर्गीकरण का आधार - मूलधन या ब्याज भुगतान या कोई अन्य राशि पूर्ण या आंशिक रूप से अतिदेय
SMA-0	३० दिनों तक
SMA-1	३० दिन से अधिक और ६० दिन तक
SMA-2	६० दिन से अधिक और ९० दिन तक
NPA	९० दिनों से अधिक

उदाहरण के लिए: यदि किसी ऋण खाते की देय तिथि 31.03.2022 है, और बेलस्टार द्वारा इस तिथि के लिए दिन के अंत की प्रक्रिया चलाने से पहले पूर्ण बकाया 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 प्रक्रिया चलाने पर यानी लगातार अतिदेय होने के 30 दिन पूरे होने पर SMA-1 के रूप में टैग या अंकितक किया जाएगा। इसी तरह, यदि खाता अतिदेय बना रहता है, तो इसे 30.05.2022 को दिन के अंत की प्रक्रिया चलाने पर SMA-2 के रूप में टैग या अंकितक किया जाएगा। यदि यह खाता आगे भी अतिदेय बना रहता है, तो इसे 29.06.2022 को दिन के अंत की प्रक्रिया चलाने 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 'मानक' संपत्ति के रूप में अपग्रेड या अभ्युत्थान किया जाएगा, यदि उधारकर्ताओं द्वारा ब्याज और मूलधन की पूरी बकाया राशि चुका दी 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. सामान्य

- उधारकर्ताओं के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा या प्राकृत भाषा में होंगे।
- बेलस्टार ऋण करार नामा के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगा (जब तक कि नई जानकारी, जिसके बारे में उधारकर्ता ने पहले खुलासा नहीं की हो, आलोकन में आई है);
- ऋण की वसूली के मामले में, बेलस्टार किसी भी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा जैसे (i) धमकी या गाली-गलौज वाली भाषा का प्रयोग, (ii) कर्ज़दारों को सुबह 9 बजे से पहले और शाम 6 बजे के बाद लगातार फोन करना, (iii) कर्ज़दार के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान करना, (iv) कर्ज़दारों का नाम प्रकाशित करना, (v) कर्ज़दार या कर्ज़दारों के परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा या अन्य समान साधनों का उपयोग करना या उपयोग करने की धमकी देना, (vi) ऋण की सीमा या गैर-चुकौती के परिणामों के बारे में कर्ज़दार को गुमराह करना।
- बेलस्टार यह सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारियों को उचित तरीके से ग्राहकों से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए। अनुचित कर्मचारी व्यवहार को रोकने के लिए बेलस्टार जवाबदेह होगा;
- बेलस्टार पंजीकृत मोबाइल पर विधिवत हस्ताक्षरित रसीद / sms जारी करेगा और वहां उधारकर्ताओं द्वारा बेलस्टार को किए गए किसी भी भुगतान की प्राप्ति की पावती देगा।
- ऋण की सभी स्वीकृति और वितरण केवल बेलस्टार की शाखाओं में किया जाएगा और इस कार्य में एक से अधिक व्यक्ति शामिल होंगे।
- बेलस्टार बिना किसी संपार्श्विक के, अर्हताप्राप्त किये परिसम्पत्ति के तहत ऋण प्रदान करता है। गैरअर्हताप्राप्त किये परिसम्पत्ति के लिए, यदि बेलस्टार प्रतिभूतियां लेता है, तो यह सभी प्रतिभूतियों को लौटा देगा, सभी देय राशियों के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर, यदि किसी भी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए जो बेलस्टार के पास उधारकर्ता के ख़िलाफ हो सकता है। यदि इस तरह सेट ऑफ या समायोजन के अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा, शेष दावों और शर्तों का पूर्ण विवरण के साथ, जिसके तहत बेलस्टार संबंधित दावे का निपटान / भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है।

E. निदेशक बोर्ड या मंडल की ज़िम्मेदारी

बेलस्टार के निदेशक मंडल ने ग्राहकों की शिकायतों को हल करने के लिए संगठन के भीतर एक 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, बेलस्टार अपनी शाखाओं में, प्रधान कार्यालय (शिकायत निवारण के लिए) के प्रधान नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल पता) प्रदर्शित करेगा, जिनसे जनता संपर्क कर सकती है, कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए। अगर बेलस्टार द्वारा एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत का निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक RBI-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत RBI से शिकायत कर सकते हैं।

G. अत्यधिक ब्याज प्रभारित का विनियमन

- बेलस्टार के बोर्ड या मंडल द्वारा अनुमोदित ब्याज दर मॉडल या नक्षा, फंड या निधि की लागत, मार्जिन या अतिरिक्त राशि और जोखिम प्रीमियम या अधिशूल्क जैसे प्रासंगिक कारकों पर विचार करता है और ऋण और अग्रिम के लिए ब्याज की दर निर्धारित करता है।
- ब्याज की दरें और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और उनमें परिवर्तन, यदि कोई हो, का भी आवेदन पत्र/स्वीकृति पत्र, मूल्य निर्धारण तथ्य पत्र में खुलासा किया जाएगा। बेलस्टार अपने सभी कार्यालयों में या लघु वित्त ऋणों पर ली जाने वाली न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों को भी प्रदर्शित करेगा और इसे अपनी वेबसाइट (www.belstar.in) पर भी अपलोड करेगा।

(I) ऋण करार नामा/ऋण कार्ड में प्रकटीकरण

a) बेलस्टार के स्टैंडर्ड लोन एग्रीमेंट फॉर्म या मानक ऋण करार नामा प्रपत्र में निम्नलिखित शामिल होंगे:

- अधिस्थगन सहित ऋण के सभी नियम और शर्तें;
- ऋण के मूल्य निर्धारण में केवल तीन घटक शामिल होते हैं; ब्याज शुल्क, प्रसंस्करण शुल्क और बीमा प्रीमियम या अधिशूल्क;
- अग्रिम या विलंबित भुगतान के लिए कोई सुरक्षा जमा, मार्जिन या अतिरिक्त राशि और दंड शुल्क नहीं होगा और ना ही उधारकर्ताओं को प्रशिक्षण देने के लिए कोई शुल्क;
- एक उधारकर्ता एक समय में एक से अधिक SHG / JLG का सदस्य नहीं हो सकता है;
- बेलस्टार आश्वासन देता है कि उधारकर्ता के डेटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।

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

- मूल्य निर्धारण पर सरलीकृत तथ्य पत्रक;
- जानकारी, जो पर्याप्त रूप से उधारकर्ता की पहचान करती है और बेलस्टार द्वारा प्राप्त किश्तों और अंतिम भुगतान सहित सभी भुगतानों की स्वीकृति;
- शिकायत निवारण प्रणाली;
- जारी किए गए गैर-क्रेडिट उत्पाद, उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से होंगे और शुल्क संरचना को ऋण कार्ड में ही सूचित किया जाएगा;

(J) वसूली के गैर-ज़बरदस्त तरीके

- वसूली सामान्य रूप से केवल केंद्रीय निर्दिष्ट स्थानों पर या बेलस्टार की शाखाओं में ही की जाएगी। फील्ड स्टाफ या क्षेत्र कर्मचारी को उधारकर्ता के निवास या काम के स्थान पर वसूली करने की अनुमति केवल तभी दी जाएगी जब उधारकर्ता दो या अधिक लगातार अवसरों पर निर्दिष्ट स्थान/ शाखा पर EMI चुकाने में विफल रहता है।
- बेलस्टार 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।

*****