ਬੇਲਸਟਾਰ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

(A Subsidiary of Muthoot Finance Limited)

creating livelihoods...transforming lives

ਬੇਲਸਟਾਰ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਰਜਿ. ਦਫਤਰ: ਨਵਾਂ ਨੰਬਰ 33 (ਪੁਰਾਣਾ ਨੰਬਰ 14), 48ਵੀਂ ਸਟਰੀਟ, 9ਵੀਂ ਐਵੇਨੀਊ, ਅਸ਼ੋਕ ਨਗਰ, ਚੇਨਈ-600 083.
ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰ: +91 -44-43414567/43414511, ਈਮੇਲ-bml@belstar.in, ਵੈਬਸਾਈਟ-www.belstar.in

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਬੇਲਸਟਾਰ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ ਕੋਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ, ਨਿਰਪੱਖ ਉਧਾਰ ਅਭਿਆਸਾਂ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਆਪਣੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਉੱਤੇ ਥੋੜਾ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਹੈ, ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੀਆਂ ਸਿੰਪਲਿਫਾਈਡ ਇਸ਼ਾਰਾਂ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਹਨ:

A. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਉਧਾਰਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ

- ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਟੈਂਡਰਡਾਈਜ਼ਡ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੂਜੇ NBFC ਨਾਲ ਸਹਯੋਗ ਕੁਲਨਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲੈ ਸਕਣ;
- ਬੇਲਸਟਾਰ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਰਸੀਦ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਿਸਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

B. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਵਲੀ

- ਬੇਲਸਟਾਰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਜਰੀਏ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਪੁਰਾਣੀ ਲਲਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਇਜਾਜ਼ੀ ਕਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਾਨਚੂਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਬਾਰੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੇਵੇਗਾ।
- ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਕੀਮਤ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਪੂਰਾਣਿਤ ਤੱਥ ਸ਼ੀਟ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨਲਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਸਾਰੂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਜ਼ੇ ਹੋਏ. ਬੇਲਸਟਾਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ ਦੀਆਂ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਇਸਦੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਇਕਰਾਰਾਂ ਅਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਵਿਧੀਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਦੱਸੇ-ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਤੋਂ ਤੋਰਣ ਲਈ ਤਰੱਕੀ ਰਿਕਾਰਡ ਅਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਪੋਰਟ ਅਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੇਗਾ।

C. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

- ਬੇਲਸਟਾਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਅਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ।
- ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮੂਲ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਸਾਰੀ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀਆਂ, ਮੂਲ ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਦੀ ਬਾਰੰਬਤਾ, ਮੂਲ ਅਤੇ ਵਿਆਜਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚਕਾਰ ਬ੍ਰੇਕਅਪ, ਓਵਰਡੂਊ/ਸਪੇਸਲ ਅਨੱਸਟ ਅਤੇ ਅਸਲ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਮਿਤੀ (NPA) ਵਰਗੀਕਰਣ ਦੀਆਂ ਉਦਾਹਰਣਾਂ ਅਦਿ ਦਾਖਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਉਪਰੋਕਤ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀਆਂ ਤੋਂ ਕਿਸ਼ਤ ਦੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਬੇਲਸਟਾਰ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ ਲਈ ਬੇਲਸਟਾਰ ਦੀ ਦਿਨ-ਅੰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਓਵਰਡੂ ਵਜੋਂ ਚਿੰਨ੍ਹਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਖਾਤੇ ਦਾ SMA ਜਾਂ NPA (ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਸਾਰਣੀ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ) ਵਰਗੀਕਰਣ ਦੀ ਬੇਲਸਟਾਰ ਦੀ ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਤ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

SMA ਉਪ-ਸ਼੍ਰੇਣੀ / NPA	ਵਰਗੀਕਰਣ ਲਈ ਆਧਾਰ - ਮੂਲ ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਿਸ�ی ਹਿਸਾ ਪੂਰੀਤਾਂ ਅੰਕਿਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਕਾਇਆ
SMA-0	30 ਦਿਨਾਂ ਤ੕
SMA-1	30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵਧ੕ ਪਰ 60 ਦਿਨਾਂ ਤ੕
SMA-2	60 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵਧ੕ ਪਰ 90 ਦਿਨਾਂ ਤ੕
NPA	90 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵਧ੕

ਉਦਾਹਰਣ ਲਈ, ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੀ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ 31.03.2022 ਹੈ, ਅਤੇ ਬੇਲਸਟਾਰ ਇਸ ਮਿਤੀ ਲਈ ਦਿਨ-ਅੰਤ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਚਲਾਉਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪੂਰਾ ਬਕਾਇਆ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਖਾਤੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਮਿਤੀ 31.03.2022 ਹੋਵੇਗੀ। ਸੰਭਵ ਇਹ ਲਗਾਤਾਰ ਬਕਾਇਆ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਖਾਤੇ ਨੂੰ 30.04.2022 ਨੂੰ ਦਿਨ-ਅੰਤ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਚਲਾਉਣ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ SMA-1 ਵਜੋਂ ਟੈਗ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਭਾਵੇਂ ਲਗਾਤਾਰ ਬਕਾਇਆ ਹੋਣ ਦੇ 30 ਦਿਨ ਪੂਰੇ ਹੋਣ ਤੋਂ ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਸੰਭਵ ਖਾਤਾ ਬਕਾਇਆ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਨੂੰ 30.05.2022 ਨੂੰ ਦਿਨ-ਅੰਤ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਚਲਾਉਣ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ SMA-2 ਵਜੋਂ ਟੈਗ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਸੰਭਵ ਇਹ ਖਾਤਾ ਅਜੇ ਵੀ ਬਕਾਇਆ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਨੂੰ 29.06.2022 ਨੂੰ ਦਿਨ-ਅੰਤ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਚੱਲਣ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ NPA ਵਜੋਂ ਮੁੜਦੀਥੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਸੰਭਵ ਇਸ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ/SMA/NPA ਵਜੋਂ ਮੁੜਦੀਥੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਤਾਂ, ਤਾਂ ਜਿਸਦੀ ਸੂਚਨਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਕੋਰ ਨਾਲ ਬੁਰਾ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੈਂਦਾ ਹੈ।

ਇੱਕ ਵਾਰ NPA ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵਰਗੀਕਰਣ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਅਧੀਨਾਂ ਨੂੰ 'ਸਟੈਂਡਰਡ ਸੰਪਤੀਆਂ' ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਅਪਗ੍ਰੇਡ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕੇਵਲ ਉਦੋਂ ਜੇਕਰ ਇਕਾਮ ਅਤੇ ਮੂਲ ਦੇ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਅਦਾ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਲਈ, ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ ਦੀਆਂ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਤਿਹਾਸ ਦੇ ਉਚਿਤ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਕਾਇਮ ਰੱਖਣ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਤੀਆਂ ਤੇ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਆਪਣੀਆਂ EMI ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ।

D. ਸਨਰਲ

- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ।
- ਬੇਲਸਟਾਰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਧਾਰੀ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗਾ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਨਹੀਂ ਸਾਂਝਾਕੀ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਨੋਟਿਸ ਵਿੱਚ ਹੋਣੀ ਆਈ ਹੈ)।
- ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੇਲਸਟਾਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬੇਇਜ਼ੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ। (i) ਧਮਕੀ ਜਾਂ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, (ii) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸਵੇਰੇ 9 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 6 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਲਗਤਰ ਕਰਜ਼ ਕਰਨਾ, (iii) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ, ਦੋਸਤਾਂ ਜਾਂ ਸਹਿ-ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, (iv) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦਾ ਨਾਮ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ, (v) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਪਰਿਵਾਰ, ਜਾਇਦਾਦ ਜਾਂ ਪੈਸੇ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਧਮਕੀ ਦੇਣਾ, (vi) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸੀਮਾ ਜਾਂ ਤੱਥ ਸਥਾਨਾਂ ਦਾ ਧੋਖਾ ਦੇਣਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਦੁਹਰਾਉਣ ਬਣਨਾ।
- ਬੇਲਸਟਾਰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਪੂਰਵ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਲਿਟਣ ਲਈ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਪੂਰਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਬੇਲਸਟਾਰ ਸਟਾਫ ਦੇ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਬੇਲਸਟਾਰ ਕਮਿਟਮਿਕ ਸੰਬਾਇਸ ਤੋਂ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ ਤੇ ਰਜਸਟਾਚਿਤ ਰਸੀਦ/ sms ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਉਧੋ ਬੇਲਸਟਾਰ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਰਸੀਦ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰੇਗਾ।
- ਬੇਲਸਟਾਰ ਕੋਲਾਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸੰਪਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕਿਹਾ ਕਿਸ ਸਮਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਜਾਂਚੀਆਂ ਅਤੇ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਇਸ ਸਮਾਨਾ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।
- ਬੇਲਸਟਾਰ ਕੋਲਾਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸੰਪਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕਿਹਾ ਕਿਸ ਸਮਾਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਗੈਰ-ਕਾਨੂਨੀ ਸੰਪਤੀਆਂ ਲਈ ਕੋਈ ਸਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

E. ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ

ਬੇਲਸਟਾਰ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਸਥਾ ਦੇਅਰ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਜਿਸਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੇ ਹਰੇਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

F. ਸਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰ

ਸੰਚਾਲਨ ਪੱਧਰ ਤੇ, ਬੇਲਸਟਾਰ ਆਪਣੀਆਂ ਸਾਖਾਵਾਂ ਤੇ ਮੁੱਖ ਦਫਤਰ (ਸਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ, ਦੇ ਪੂਰੀ ਨੇਗਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਪਤਾ) ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਸਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬਿਲਾਫ਼ ਸਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਮਦਤ ਦੁਆਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਸੰਭਵ ਬੇਲਸਟਾਰ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ RBI- ਏਮੰਬੀਡਸ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 ਦੇ ਤਹਿਤ RBI ਨੂੰ ਸਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

G. ਬਢਤ ਸਿਲਾਦਾ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣ ਦਾ ਨਿਯਮ

- ਬੇਲਸਟਾਰ ਦਾ ਬੋਰਡ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਨੂੰ ਵਿਚਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ ਲਈ ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਮਾਂ ਦੇ ਦਰਜੇਬੰਦੀ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਦਾ ਈ ਕਿਨੇ-ਪੱਤਰ/ਲਨਸੂਰੀ ਪੱਤਰ, ਕੀਮਤ ਤੱਥ ਸ਼ੀਟ ਵਿੱਚ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਬੇਲਸਟਾਰ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਦਰਜਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੋਨਾਂ ਤੇ ਚਾਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਘੋਟ-ਘੋਟ ਅਧਿਕਤਮ ਅਤੇ ਔਸਤ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਵੈਬਸਾਈਟ (www. Belstar.in) ਤੇ ਵੀ ਅਪਲੋਡ ਕਰੇਗਾ।

(I) ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ/ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਖੁਲਾਸਾ

a) ਬੇਲਸਟਾਰ ਦੇ ਸਟੈਂਡਰਡ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸਾਮਲ ਹੋਣਗੇ:
- ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਜ਼ਾਬਤਾ ਮੁਹਲਤ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸਤਾਂ;
- ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਕੀਮਤ ਵਿੱਚ ਸਿਰਫ਼ ਤਿੰਨ ਤਿੱਤੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ, ਵਿਆਜ ਚਾਰਜ, ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਦਾ ਚਾਰਜ ਅਤੇ ਬੀਮਾ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ;
- ਅਗਿਮ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਕੋਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਪੇਨਲ ਚਾਰਜ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇਣ ਲਈ ਕੋਈ ਖਰਚਾ ਹੋਵੇਗਾ;
- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ SHG/JLG ਦਾ ਮੈਂਬਰ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦਾ;
- ਬੇਲਸਟਾਰ ਭਰੋਸਾ ਦਿਲਵਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਡੇਟਾ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

b) ਬੇਲਸਟਾਰ ਦੇ ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸਾਮਲ ਹਨ:
- ਸੀਮਤ ਉੱਤੇ ਸਰਲ ਤੱਥ ਪੱਤਰ;
- ਉੱਧਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਢੁਕਵੀਂ ਪਛਾਣ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਪਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਅਤੇ ਅੰਤਮ ਡਿਸਚਾਰਜ ਸਮੇਤ ਸਾਰੀਆਂ ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਦੀ ਬੇਲਸਟਾਰ ਦੁਆਰਾ ਰਸੀਦ;
- ਸਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ;
- ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗੈਰ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਉੱਤਪਾਦ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਫ਼ੀਸ ਦਾ ਢਾਂਚਾ ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਹੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ,

(J) ਰਿਕਵਰੀ ਦੇ ਗੈਰ-ਦਾਖਲੰਦਾਜ਼ੀ ਢੰਗ

- ਰਿਕਵਰੀ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਸਿਰਫ਼ ਕੇਂਦਰੀ ਤੌਰ ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨਾਂ ਜਾਂ ਬੇਲਸਟਾਰ ਦੀਆਂ ਸਾਖਾਵਾਂ ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ ਜਾਂ ਕੰਮ ਦੀ ਥਾਂ ਤੇ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜੇਕਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਇਸ ਸਥਾਨਾਂ ਜਾਂ ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ/ਸਾਖਾ ਤੇ EMI ਦੇ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਵਿਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਵਿਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਬੇਲਸਟਾਰ ਦੇ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਰਾਧਾਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਵਿਹਾਰ ਬਾਰੇ ਸਿਖਲਾਈਦੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

(K) ਅੰਦਰੂਨੀ ਕੰਟਰੋਲ ਸਿਸਟਮ

ਬੇਲਸਟਾਰ ਦਾ ਇੱਕ ਅੰਦਰੂਨੀ ਆਡਿਟ ਵਿਭਾਗ ਹੈ ਜੋ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਰਜਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਪਹਿਲੂਆਂ ਦਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਆਡਿਟ ਕਰਦਾ ਹੈ।

*****

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