பெல்ஸ்டார் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

(A Subsidiary of Muthoot Finance Limited)

creating livelihoods...transforming lives

பெல்ஸ்டார் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

பதிவு அலுவலகம்: புதிய எண். 33 (பழைய எண். 14), 48-வது தெரு, 9வது அவென்யூ, அசோக் நகர், சென்னை-600 083.
தொலைபேசி எண்: +91-44-43414567/43414511, மின்னஞ்சல்: bml@belstar.in, இணையதளம்: www.belstar.in

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு

பெல்ஸ்டார் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் அனுஷ்டிப்பு வெளிப்படைத்தன்மையுடனான அர்ப்பணிப்பு நிதியாளர் உடன் வழங்கும் நடைமுறைகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களுடன் ஒத்துப்போகும் ஆகிய கடமைகளை ஒருமுறையாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட நிதியாளரை நடைமுறைகள் குறியீடு குறித்த கொள்கையை கொண்டுள்ளது. இந்த கொள்கையின் சுருக்கமான விபரங்கள் கீழே வருமாறு:

A. கடன்களுக்கான விண்ணப்பம் மற்றும் அலசுதல் செயலாக்கம்:

- கடன் விண்ணப்பத்தின் தரநிலைப்படுத்தப்பட்ட வடிவத்தில் விண்ணப்பம் புதைத்துள்ள சமர்ப்பிக்க வேண்டிய தேவையான ஆவணங்களின் விபரமும், கடன் பெறுபவர் மற்ற NBFC-க்கள் வழங்கும் கடன் நிட்டங்களுடன் ஒரு முழுமையான ஒப்பீட்டினை செய்து ஒரு தெளிவான முடிவை எடுக்கக்கூடிய வகையில் கடன் பெறுபவரின் நலனில் தாங்களாக ஏற்படுத்தும் தேவையான தகவல்கள் அனைத்தும் கொடுக்கப்படுகிறதா.
- பெல்ஸ்டார் பெறப்பட்ட அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் ஒப்புதலச் சீட்டினை வழங்குகிறது. அதில் கடன் விண்ணப்பத்தின் பரிசீலனைக்கான கால அளவையும் மற்றும் குறியீட்டப்படுகுகிறது.

B. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிகள்/நிபந்தனைகள்

- பெல்ஸ்டார் கடன் விநியோகத்தை கடிதம் பெறுவதற்கு அனுமதி வரம்பு மூலமாகவோ அல்லது வேறுவகையில், அனுமதி அளிக்கப்பட்ட கடன் தொகை விபரத்தை மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் நடப்பில் உள்ள வருடாந்திர வட்டி விகிதம் & சீரு விதிக்கப்படும் முறை குறியிடப்பட்டு ஒரு ஒப்புதல் கடிதத்தை வழங்கப்படுகிறது.
- கடன் வழங்கும் சமயத்தில், அனைத்து கடன் பெறுபவர்களுக்கும் கடன் ஒப்புதலுக்குள் ஒரு நகல் மற்றும் குறுதி கடன்களின் பகுதியான பிரதான தரநிலைப்படுத்தப்பட்ட உண்மை பிரதி ஆகியவை ஒப்புதலுக்கு குறியிட்டுக்குகும் அனைத்து இணைப்புகளின் ஒரு நகலுடன் பிராந்திய வடமொழியில் வழங்கப்படும்.
- விண்ணப்பிக்கப்பட்ட கடன்களுக்கான தகுதியைப் பார்க்கும் பொழுது, கடன் பெறுபவரின் அறிவப்புரமாக கடன் பெறுவதைத் தடுக்கும் விதமாக பெல்ஸ்டார் அதன் உள் புதியன் மற்றும் மதிப்பீடு தொழிலுடப்பத்தில் கடுமையாக ஆராய்கிறது. கடன் தரவு ஆவணங்களின் பதிவேடுகளை கடன் அலுவலர் மற்றும் திருப்பி செலுத்திய வரலாறு ஆகியவை குறித்த தகவல்களை பயன்படுத்தும்.

C. விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மாற்றுதல் கடன்களை வழங்குதல் உட்பட:

- வழங்குதல் அட்டவணை, வழங்கலுக்கில் வட்டி விகிதங்கள், செலவைக் கட்டணங்கள், கடனை முன்னரே முழுக்கப் கட்டணங்கள் ஆகியவற்றின் விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருந்தால் பெல்ஸ்டார் அதற்குரித்து கடன் பெற்றவர்களுக்கு முன்னரே பிராந்தியப் மொழியில் அறிவிக்கிறோம் அனுப்பும்.
- ஒரு கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதுமான எரியான கடனிற்கு தேதியில், திருப்பிச் செலுத்துவதுமான வரை கேடுகள், சரம் மற்றும் வட்டையப் பிரித்துக் காட்டும். கால தாமதமான கணக்குகிறப்பு குறியப் கணக்கு (NA) /வசப்படாத கொத்து (NPA) வகைப்படுத்தப்படும் தேதிகள் மற்றுமை விவரங்கள் அனைத்தும் கடன் ஒப்புதத்தில் வந்துரையிடப்படும்.
- பேரேட் குறியீட்டு பேரம் மாதாந்திர தவணையை (EM) இழுதி நாளுக்குள் கட்டத் தவறினால், பெல்ஸ்டார் குறியீட்டை கணக்கு பெல்ஸ்டாரின் கடைநிலி தேதிக்கான நாள் முடிவு செயல்முறையின் ஒரு அங்கமாக கால தாமதமான கணக்கை அறிவிக்கப்படும். அதேபோல், நிலுவை குறியீட்டப்பட்டுள்ள கட்டணங்களின் பழு பெல்ஸ்டாரின் நாள் முடிவு செயல்முறையின் ஒரு அங்கமாக SMA அல்லது NPA-வாக வகைப்படுத்தப்படும்.

SMA தரவான வகைகள் / NPA	வகைப்படுத்தலுக்கான அடிப்படை - அசல் அல்லது வட்டி செலுத்தும் அல்லது வேறு ஏதாவது ஏதாவது முழுவதுமாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ கட்ட கால தாமதமானால்.
SMA 0	30 நாட்கள் வரை
SMA 1	30 நாட்களுக்கு மேல் மற்றும் 60 நாட்கள் வரை
SMA 2	60 நாட்களுக்கு மேல் மற்றும் 90 நாட்கள் வரை
NPA	90 நாட்களுக்கு மேல்

உதாரணத்திற்கு: கடன் கணக்கின் கடைசி தேதி 31.03.2022-ஆக இருந்து, பெல்ஸ்டார் இந்த தேதிக்கான நாள் இறுதி செயல்முறையை செயல்படுத்தும் வரை முடிந்தவுடனையும் பெறப்பட்டவிலையெனிறாமல். இந்த கணக்கிற்கான தவணை கட்ட கால தாமதமான தேதி 31.03.2022-ஆக இருக்கும். இது தொடர்ந்து கட்டப்படாமலோ இருக்குமானால் 30.04.2022 தேதிக்கான நாள் இறுதி செயல்முறையை நடத்திய பிறகு அந்த கணக்கு SMA-1 ஆக வகைப்படுத்தப்படும். அதாவது தொடர்ந்து 30 நாட்களுக்கு தவணையை தொகை கட்டப்படாமல் இருக்கும் போது. அதேபோல், இந்த கணக்கு தொடர்ந்து கட்டப்படாமலோ இருக்குமானால் 30.05.2022 தேதிக்கான நாள் இறுதி செயல்முறையை நடத்திய பிறகு அந்த கணக்கு SMA-2 ஆக வகைப்படுத்தப்படும். இந்த கணக்கு தொடர்ந்து கட்டப்படாமலோ இருக்குமானால் 29.06.2022 தேதிக்கான நாள் இறுதி செயல்முறையை நடத்திய பிறகு அந்த கணக்கு NPA-ஆக வகைப்படுத்தப்படும். ஒரு கணக்கு கால கடந்தவாகவோ/SMA/NPA-வாகவோ வகைப்படுத்தப்பட்டால், அது கடன் தகுதிகளுக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டு அது கடன் பெறுபவரின் கடன் பெறும் தகுதியைப் பாதிக்கும்.

ஒரு முறை NPA-வாக வகைப்படுத்தப்பட்ட கணக்குகள் கடன் பெற்றவர்களால் கட்டப்படாமல் உள்ள வட்டி மற்றும் அசல் ஆகியவை மொத்தமாக திருப்பிச்செலுத்தப்பட்டால் மட்டுமே சாதாரணக் கணக்காக மேம்படுத்தப்படும். அதனால், கடன் பெறுபவர்கள் கடன் தவணைகளில் அவர்களுடைய கடன் வரையறு குறித்த அறிக்கைகளில் உச்சபட்ச தரத்தை பராமரிக்க அவர்களுடைய மாதாந்திர தவணையை (EMI) கடைசித் தேதிகளோடு அல்லது அதற்கு முன்னரோ கட்டுமாறு அறிவுறுத்தப்படுகிறார்கள்.

D. பொது

- கடன் பெற்றவர்களுடன் அனைத்து தகவல் தொடர்புகளும் மொழியிலேயே இருக்கும்.
- கடன் ஒப்பந்தத்தில் உள்ள விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் கூறப்படுகிற காரணமாகவோ தவிர்த்து வேறு ஏதாவதாகும் கடன் பெறுபவரின் சொந்த விவரங்களில் தலையிடுவதில் இருந்து பெல்ஸ்டார் விலகியே இருக்கும். (உடன் பெற்றவரால் முன்னரே தெரிவிக்கப்பட்ட தகவல் தவிர்த்து புதிய தகவல் ஏதாவது கவனத்திற்கு வந்தாலையிட்ட.)
- கடன்களை திரும்பப் பெறுவதற்கு, (i) பிற்பட்ட அல்லது தவறான வார்த்தைகளைப் பயன்படுத்துவது (ii) கடன் பெறுபவர்களை காலை 9 மணிக்கு முன் மற்றும் மாலை 6 மணிக்கு முன் அவமதித்து தொந்தரவு செய்வது, (iii) கடன் பெறுபவரின் உறவினர்கள், நண்பர்கள் அல்லது உடன் பணிபுரிபவர்களை தொல்லை செய்வது, (iv) கடன் பெறுபவர்களின் பெயர்களை வெளியிடுவது (v) கடன் பெறுபவர்களின் ஒடுங்கத்தினர்/சொத்துக்களை/தகிப்புக்கு ஊறு விளைவிக்கும் வகையில் வன்முறையைப் பயன்படுத்துவது அல்லது வன்முறையைப் பயன்படுத்துவோம் என்று பிறபிறவை அல்லது அதுபோன்ற வேறு செயல்களை செய்வது, (vi) கடன் அளவு அல்லது திருப்பிச் செலுத்தாமல் பாதுகாப்பு/சொத்துகளை குறித்து கடன் பெற்றவரை தவறாக வழிநடத்துதல் போன்ற செயல்களை பெல்ஸ்டார் செய்யாது.
- வாடிக்கையாளர்களிடம் முறையாக நடந்து கொள்வதும் பெல்ஸ்டாரின் பொறுப்பாக அமைந்து பெல்ஸ்டார் உறுதியளிக்கும். பணியாளர்கள் தவறான நடவடிக்கைகளைத் தடுப்பதற்கு பெல்ஸ்டார் பொறுப்பு.
- கடன் பெற்றவர்கள் பெல்ஸ்டாருக்கு செலுத்தும் பணத்தை பெற்றுக் கொண்ட தற்கு ஒப்புதல் அளிக்கும் வகையில் கிளப்புமுறை பெல்ஸ்டார் கடைப்பிடித்துப் பராமரிக்கும் செயல்முறை செய்யப்பட அவையின் எண்ணிக்கை குறித்தெடுக்கும் அறுபடக்கும்.
- கடன்களின் அனைத்து அலுமுறு மற்றும் வழங்கல்களுக்கும் பெல்ஸ்டாரின் கிளையிலேயே செய்யப்படும். இந்த செயல்பாடும் ஒரு நடுக்கு அதிகாரமாகவும் ஆகும்.
- பெல்ஸ்டார் தகுதியான சொத்துக்களின் மீது ஏதே விதமான அடமானமும் இல்லையும் கடன்களை வழங்குகிறது. தகுதியில்லாத சொத்துக்களுக்கு, பெல்ஸ்டார் உத்தரவாதம் பெற்றிருக்கும். அனைத்து பாக்கிகளையும் திருப்பச் செலுத்தியிட்டால் பெல்ஸ்டார் உத்தரவாதத்தை விடுவிக்குகிறோம் அல்லது கடன் பெற்றவருக்கு எதிராக பெல்ஸ்டார் வேறு ஏதேனும் கோரிக்கை முறையாக உரிமை இருந்தால் பாக்கித் தொகை அதன் மூலம் வசூலிக்கப்படும். அந்த வகையிலான ஏதேனும் முறை செயல்படுத்தப்படுமானால், பாக்கி குறித்த முழு விபரங்களுடன் கடன் பெற்றவருக்கு பெல்ஸ்டார் ஒரு கடிதம் அனுப்பும். குறியீட்டப் பாக்கி கட்டப்படும் வரை உத்தரவாதத்தை பெல்ஸ்டார் விடுவிக்க முடியாது என்கிற உரிய காரணங்களை அதில் குறிப்பிடும்.

E. இயக்குனர்கள் குழுவின் பொறுப்பு:

பெல்ஸ்டாரின் இயக்குநர்கள் குழு ஒரு குறியீட்டுக்குக் குறை தீர்க்கும் செயல்முறையுடனான நிறுவனத்தின் உள்ளேயே வாடிக்கையாளர்களின் புகாரினை தீர்ப்பதற்கு அமைத்துள்ளது, அதை அவ்வப்பொழுது நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டுடன் இணைக்கமாக உள்ளதா என பரிசீலிக்கப்படும்.

F. குறை தீர்க்கும் அலுவலர்

பெல்ஸ்டார் மட்டத்தில், பொறுப்பாகவே பெல்ஸ்டார் இறுவனத்தின்கு எதிரான புகாரினைத் தீர்ப்பதற்கு அலுவல வேளையும் தலைமை அலுவலகத்தில் உள்ள முதன்மை நிட்ட அலுவலரின் (குறை தீர்ப்பதற்கான) பெயர் மற்றும் தொடர்பு விபரங்களை (தொலைபேசி/கைபேசி என் மற்றும் பின்னஞ்சல் முகவரி) ஆகியவற்றை அதன் கிளைகளில் பார்வைக்கு வைத்துள்ளது. புகார் ஒரு பாக் காலத்துக்குள் பெல்ஸ்டாரால் தீர்க்கப்படவில்லையானால், வாடிக்கையாளர்கள் யூபுனறு-ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2021-ன் கீழு RBI-ல் புகார் செய்யலாம்.

G. அதிக வட்டி வகுப்பீட்பாகு ஒழுங்குபடுத்துதல்:

- பெல்ஸ்டார் குழு அங்கீகரித்த வட்டி விதித் மாதிரி, நிதி திட்டம் செலவு, லாபம் மற்றும் அபாய காப்பீட்டுத் தொகை போன்ற உரிய காரணிகளை கருத்தில் கொண்டு கடன்கள் மற்றும் முன்னதாக ஆகியவற்றிலான வட்டி விதித்தலின் முடிவு செய்கிறது.
- வட்டி விதிகளின் மற்றும் ஆத்தத்தகுதிக்களை தரம் குறித்த அணுகுமுறை மற்றும் அதன் மாற்றங்கள், ஏதேனும் இருந்தால், விண்ணப்பப் படிவம்/ஒப்புதல் கதம். மதிப்பு உண்மை பிறி ஆகியவற்றில் குறியீட்டப்படும். பெல்ஸ்டார் அதன் அனைத்து அலுவலகங்களிலும் குறறிதி கடன்களுக்கு வழங்கிகப்படும் குறைந்தபட்ச, அதிகபட்ச மற்றும் சராசரி வட்டி விகிதங்களை காட்சிப்படுத்தும் மற்றும் அதை அதன் இணையதளத்திலும் (www.belstar.in) புதிப்பித்து செய்யப்படும்.

(I) கடன் ஒப்பந்தம்/கடன் அட்டவணையில் உள்ள விவரங்கள்:

a) பெல்ஸ்டாரின் பொதுவான கடன் ஒப்பந்தப் படிவத்தில் பின்வரும் விபரங்கள் இருக்கும்:

- கடனை காலம் தாமதித்தி செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள் உட்பட கடனுக்கான அனைத்து விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்;
- கடனின் மொத்த தொகையானது வட்டி, செலவுகளைக் கட்டணம் மற்றும் காப்பீட்டுக் ஈர்த்தி ஆகிய மூன்றையும் உள்ளடக்கியது;
- கடன் பெறுபவர்களுக்கு ஈர்த்தவிலான பாதுகாப்பு வைப்புத் தொகை. முதலில் கட்ட வேண்டிய தொகை மற்றும் முன்னதாகவோ அல்லது தாமதமாகவோ பணம் செலுத்துவதற்கான அபராதம் அல்லது பயிற்சி கட்டணம் ஒப்புதலைக்;
- ஒரு கடன் பெறுபவர் ஒரு SHG/JLG-வாட்டுப்பட்டு ஒரு சமபதிவில் உறுப்பினராக இருக்கமுடியும்;
- கடன்பெறுவரின் தலைமைக்கான தனிப்பட்ட மதிப்பீட்டு-என பெல்ஸ்டார் உறுதியளிக்கிறது.

b) பெல்ஸ்டாரின் கடன் அட்டவணையானது கொண்டுமுக்கும்:

- மதிப்பு குறித்த எளிமையாக்கப்பட்ட உண்மைகளின் பிரதி
- கடன் பெறுவரின் பொதுவான அட்டவண விபரங்கள் மற்றும் பொப்பட்ட தவணைகள் மற்றும் இறுதியாக கடனை முழுத்தல் உள்ளிட்ட அனைத்து பணத்தைத் திருப்பச் செலுத்துவதற்கான பெல்ஸ்டாரின் ஒப்புதலைக்;
- குறை தீர்க்கும் அலுவலர்
- கடன் தரா கேலைகள் கடன் பெறுவரின் முழு சம்பந்தமு.மேலே வழங்கப்படும். அதற்குரிய கடனை விபரங்கள் கடன் அட்டவணையே தெரிவிக்கப்படும்.

(J) வற்புறுத்துதல் இல்லாத வசூலிக்கும் முறைகள்:

- வசூலைக் வைப்பாக நியமிக்கப்பட்ட இடங்களிலே அல்லது பெல்ஸ்டாரின் கிளைகளிலோ பொதுவாக செய்யப்படும். தொடர்ந்து இரண்டு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட முறைகள் கடன் பெற்றவர் மாதாந்திர தவணையை (EMI) திருப்பிக்கட்டப் இடத்திலோ/கிளையிலோ செலுத்தத் தவறினால் வாடிக்கையாளர் கடன் பெற்றவரின் வீட்டிலோ அல்லது பணியிடத்திலோ மட்டுமே வசூல் செய்ய அலுவலர்கப்படுவோர்கள்.
- பெல்ஸ்டாரின் பணியாளர்கள் வாடிக்கையாளர்டம் நடந்து கொள்ள வேண்டிய முறைகளுக்கு குறிறிதி பயிற்சியளிக்கப்படுவார்கள்.

(K) கண்காட்டுப்பட்டு அமைப்பு:

பெல்ஸ்டாரின் உள்ளே ஒரு குறியீட்டு கால இடைவெளியில் அதன் நடவடிக்கைகளின் அனைத்து முக்கிய அம்சங்களையும் தணிக்கை செய்து நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டின் இணக்கமாக இருக்கிறதா என சோதிக்கும்.

*****

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 विनियामक 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 दस्तावेज शामिल होंगे जिन्हें 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 जिनमें 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 प्रपत्र भाषा में ऋण करार नामा की एक प्रति और माइक्रोफाइनेंस ऋणों के मूल्य निर्धारण पर एक नामनिरपेक्ष तथ्य पत्रक के साथ ऋण करार नामे 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 लेखा पत्र और मूल्यांकन तंत्र के अलावा, उधारकर्ताओं द्वारा अति-उधार लेने से रोकने के लिए, क्रेडिट ब्यूरो की रिपोर्ट या लेखा 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 प्रत्यावर्ति प्रभाव से लागू होगा।
- ऋण की चुकौती की लिए सटीक देय तारीखें, चुकौती की आवृत्ति, मूलधन और ब्याज के बीच ब्रेकडाउन या विलंबित विवरण, अतिदेय/विशेष उल्लेख खाते (SMA)/गैर-निष्पादित परिसंपत्ति (NPA) वर्गीकरण तिथियों आदि के उदाहरण, ऋण करार नामा में विशिष्ट किया जाएगा।
- ऊपर बताई गई देय तिथियों पर EMI का भुगतान न करने की स्थिति में, देय तिथि के लिए बेलस्टार की दै-दांइ 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 दै-दांइ 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	30 दिनों तक
SMA-1	30 दिन से अधिक और 60 दिन तक
SMA-2	60 दिन से अधिक और 90 दिन तक
NPA	90 दिनों से अधिक

उदाहरण के लिए: यदि किसी ऋण खाते की देय तिथि 31.03.2022 है, और बेलस्टार इस 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 अंकित 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 अंकित किया जाएगा। यदि यह खाता अभी 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 अधोमूल्यन किया जाएगा, यदि उधारकर्ताओं द्वारा ब्याज और मूलधन की पूरी बकाया राशि चुका दी जाती है। तो हालिए, 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 प्रांतीय 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 है, अलोकमान 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) कर्मचारी को सुबह 9 बजे से पहले और शाम 6 बजे के बाद लगातार फोन करना, (iii) कर्मचारी के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान करना, (iv) कर्मचारी का नाम प्रकाशित करना, (v) कर्मचारी 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 कर्मचारी 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, अहार्यता किये परिसम्पत्ति के सहत ऋण प्रदान करता है। गैरअहार्यता 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 देय अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए जो बेलस्टार के पास उधारकर्ता के खिलाफ हो सकता है। यदि इस तरह होट अधेय का समायोजन के अधिकार का प्रयोग किया जाता 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 जिम्मेदारी

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, जि