SPEEL FINANCE

स्पील फ़ाइनेंस कंपनी प्राइवेट लिमिटेड
CIN: U65920MH1995PTC090558
वेबसाइट: www.speelfinance.com
ईमेल: company@speelfinance.com
पंजीकृत कार्यालय: 2,3 ज़ल कॉम्प्लेक्स, सदर, नागपुर – 440001

उचित आचरण संहिता

संस्करण नंबर	FPC/1.0/2025-2026
संस्करण नियंत्रण	6
पॉलिसी अपनाने की वास्तविक तिथि	1 जुलाई, 2015
अंतिम संशोधन/परिवर्तन तिथि	20 जनवरी, 2026
पॉलिसी स्वामी	स्पील फ़ाइनेंस कंपनी प्राइवेट लिमिटेड – कम्प्लायंस टीम
अनुमोदनकर्ता	निदेशक मंडल
पॉलिसी समीक्षा चक्र	वार्षिक

परिचय

स्पील फ़ाइनेंस कंपनी प्राइवेट लिमिटेड ('स्पील' या 'कंपनी') भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) के साथ पंजीकृत एक नॉन-डिपॉज़िट टेकिंग बेस लेयर नॉन-बैंकिंग फ़ाइनेंशियल कंपनी (NBFC) है। कंपनी ने उचित आचरण संहिता ("संहिता") तैयार की है और अपनाई है, जो व्यक्तिगत ग्राहकों और कानूनी संस्थाओं के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यवहार के मानक निर्धारित करता है।

यह संहिता RBI मास्टर निर्देश – भारतीय रिज़र्व बैंक (नॉन-बैंकिंग फ़ाइनेंशियल कंपनियां – **ज़िम्मेदार बिज़नेस आचरण) निर्देश, 2025, RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26 दिनांक 28 नवंबर, 2025** के अध्याय III – ज़िम्मेदार लेंडिंग आचरण के आधार पर तैयार की गई है।

इस संहिता को स्पील फ़ाइनेंस कंपनी प्राइवेट लिमिटेड के उधारकर्ताओं को कंपनी द्वारा अपनाई जाने वाली कार्यप्रणालियों का एक प्रभावी जानकारी प्रदान करने और उन्हें कंपनी द्वारा दी जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में सोच-समझकर निर्णय लेने में सक्षम बनाने के लिए तैयार किया गया है।

कंपनी समय-समय पर RBI द्वारा निर्धारित सभी सर्वोत्तम कार्यप्रणालियों को अपनाएगी और निर्धारित मानकों के अनुरूपता सुनिश्चित करने के लिए इस संहिता में आवश्यकतानुसार उचित संशोधन करेगी।

कंपनी की पॉलिसी है कि सभी ग्राहकों के साथ एकसमान और निष्पक्ष व्यवहार किया जाए।

कंपनी की उचित लेंडिंग प्रणालियां उसके सभी संचालन पहलुओं पर लागू होंगी, जिनमें मार्केटिंग, लोन की शुरुआत, प्रोसेसिंग, व सेवा और कलेक्शन गतिविधियां शामिल हैं।

1. उचित आचरण संहिता के उद्देश्य

इस संहिता के उद्देश्य हैं:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक तय करके अच्छी और निष्पक्ष कार्यप्रणालियों को बढ़ावा देना
- पारदर्शिता बढ़ाने के लिए ताकि ग्राहक बेहतर ढंग से समझ सकें कि वे दी जाने वाली सेवाओं से उचित रूप से क्या अपेक्षा रख सकते हैं;

- उच्च संचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से मार्केट की ताक़तों को प्रोत्साहित करने के लिए;
- ग्राहकों और कंपनी के बीच उचित और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देने के लिए;
- ग्राहक सेवा के संबंध में नियामकीय शर्तों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए;
- ग्राहक शिकायतों के निवारण के लिए तंत्रों को मजबूत करना।

2. शारीरिक रूप से अक्षम / दृष्टिबाधित आवेदकों के लिए क्रेडिट की सुविधा प्रदान करना

स्पील सभी व्यक्तियों को क्रेडिट तक समान पहुँच प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है और अपने ग्राहकों के बीच लिंग, शारीरिक अक्षमता, जाति या धर्म के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेगा। NBFCs के लिए नियामकीय ढांचे के अनुसार, कंपनी यह सुनिश्चित करती है कि किसी भी आवेदक के साथ शारीरिक या दृष्टिबाधित अक्षमता के आधार पर कोई भेदभाव न किया जाए।

कंपनी लोन सुविधाओं या किसी अन्य वित्तीय उत्पाद के प्रदान करने में शारीरिक रूप से अक्षम या दृष्टिबाधित आवेदकों के साथ कोई भेदभाव नहीं करेगी। सभी लोन आवेदन का मूल्यांकन पूरी तरह से कंपनी की क्रेडिट पॉलिसी और आवेदक की क्रेडिट योग्यता के आधार पर किया जाएगा।

एक डिजिटल-लेंडिंग केंद्रित संस्था होने के नाते, कंपनी हमारे ग्राहक सर्विस चैनलों (ईमेल/फ़ोन/Whatsapp) के माध्यम से उन आवेदकों की मदद करने के लिए समर्पित सहायता प्रदान करने का कोशिश करेगी, जिन्हें डिजिटल आवेदन प्रक्रिया को समझने या पूरा करने में कठिनाइयों का सामना करना पड़ सकता है।

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।

3. संवाद की भाषा

आवेदक या उधारकर्ता को भेजे जाने वाले सभी आवश्यक संवाद उनकी स्थानीय भाषा या ऐसी भाषा में होंगे जिसे आवेदक या उधारकर्ता समझता हो।

4. लोन आवेदन और उनका प्रसंस्करण

कंपनी द्वारा दिए जाने वाले लोन फ़ॉर्म में वे सभी ज़रूरी जानकारियां शामिल होनी चाहिए, जो उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करती हैं, ताकि उधारकर्ता सब कुछ समझकर सही फैसला ले सके। लोन आवेदन फ़ॉर्म में यह साफ़ तौर पर बताया जाना चाहिए कि फ़ॉर्म के साथ कौन-कौन से दस्तावेज़ जमा करने होंगे।

कंपनी सभी लोन आवेदनों के लिए एक पावती जारी करेगी। लोन के आवेदन की पावती में यह साफ़ तौर पर लिखा होगा कि सभी कागजी कार्रवाई पूरी होने के बाद, कितने समय के भीतर लोन के आवेदन पर अंतिम फैसला ले लिया जाएगा।

कंपनी लोन एग्रीमेंट के निष्पादन से पहले उधारकर्ता को एक मुख्य तथ्य विवरण (KFS) प्रदान करेगी जिसमें वार्षिक प्रतिशत दर (APR), पुनर्भुगतान अनुसूची, क्रेडिट की कुल लागत, सभी शुल्क, दंडात्मक शुल्क और अन्य प्रमुख ऋण शर्तें शामिल होंगी।

अगर किसी अतिरिक्त जानकारी / दस्तावेज़ की ज़रूरत पड़ती है, तो इसकी सूचना उधारकर्ताओं को तुरंत दी जाएगी।

कंपनी अपने डिजिटल लेंडिंग ऐप – Pocketly के माध्यम से लोन के आवेदन स्वीकार करती है।

सभी लोन आवेदनों की जांच कंपनी की अपनी आंतरिक क्रेडिट पॉलिसी और मूल्यांकन प्रक्रियाओं के अनुसार की जाएगी।

5. लोन मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें

कंपनी उधारकर्ता की कर्ज चुकाने की क्षमता की पूरी जांच-पड़ताल करेगी, जो आवेदन पर फैसला लेने के लिए एक अहम मापदंड होगा। लोन का मूल्यांकन कंपनी की क्रेडिट पॉलिसी, नियमों और तय की गई प्रक्रियाओं के अनुसार ही किया जाएगा।

कंपनी उधारकर्ता को लिखित रूप में, अंग्रेज़ी में या उधारकर्ता द्वारा समझी और पुष्टि की गई भाषा में, स्वीकृत लोन राशि या अन्यथा का एक लिखित स्वीकृति पत्र देगी। उक्त पत्र में वार्षिक ब्याज दरों और उन्हें लागू करने की विधि, यानी वार्षिक प्रतिशत दर (APR) की गणना के तरीके सहित नियम और शर्तें शामिल होंगी। स्वीकृति पत्र, लोन एग्रीमेंट और मुख्य तथ्य विवरण, यदि कोई संलग्नक हैं, तो ग्राहक को स्वीकृति / वितरण के समय ईमेल और SMS द्वारा भेजे जाएंगे और ऐप में डाउनलोड के लिए भी उपलब्ध होंगे। कंपनी ग्राहक से डिजिटल हस्ताक्षर के माध्यम से स्वीकृति पत्र और लोन एग्रीमेंट के नियमों और शर्तों की स्वीकृति प्राप्त करेगी, जिसे मोबाइल OTP प्रमाणीकरण के माध्यम से दस्तावेज़ पर लगाया जाएगा, कंपनी इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी।

लोन को समय पर न चुकाने पर लगने वाले दंडात्मक शुल्क का उल्लेख लोन एग्रीमेंट में मोटे अक्षरों में किया जाएगा।

6. लोन का वितरण (नियमों और शर्तों में बदलाव सहित)

कंपनी ग्राहक को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता की समझ में आने वाली भाषा में लिखित रूप से सूचित करेगी कि नियम और शर्तों में कोई बदलाव हुआ है, जैसे कि वितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि।

यह सुनिश्चित किया जाएगा कि किसी भी नियम या शर्त में किए गए बदलाव केवल भविष्य की तारीख से ही लागू होंगे।

लोन एग्रीमेंट के तहत लोन को वापस मांगने / भुगतान की प्रक्रिया को तेज़ करने का फैसला पूरी तरह से लोन एग्रीमेंट की शर्तों के अनुसार ही लिया जाएगा।

7. सामान्य प्रावधान:

कंपनी उधारकर्ता के बिज़नेस में तब तक कोई हस्तक्षेप नहीं करेगी, जब तक कि लोन एग्रीमेंट की शर्तों के तहत ऐसा करना ज़रूरी न हो (सिवाय उस स्थिति के, जब कंपनी को उधारकर्ता के बारे में ऐसी कोई नई जानकारी मिले जो पहले छिपाई गई थी);

अगर उधारकर्ता अपने लोन अकाउंट को किसी दूसरी कंपनी या बैंक में ट्रांसफ़र करने का अनुरोध करता है, तो कंपनी अपनी सहमति या अन्यथा यानी आपत्ति, अगर कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने के 21 दिनों के भीतर देगी। ऐसा ट्रांसफ़र कानूनी तौर पर स्पष्ट शर्तों के अनुसार किया जाएगा

लोन की रिकवरी के मामले में, कंपनी किसी भी तरह के अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि असमय उधारकर्ता को लगातार परेशान करना या रिकवरी के लिए बाहुबल का इस्तेमाल करना आदि।

8. निजता और गोपनीयता

कंपनी ग्राहक की जानकारी की निजता और गोपनीयता की सुरक्षा बनाए रखने के लिए प्रतिबद्ध है और वह व्यक्तिगत डेटा का इस्तेमाल लागू कानूनों के अनुसार करेगी, जिसमें डिजिटल पर्सनल डेटा प्रोटेक्शन एक्ट, 2023 और अन्य नियामक शर्तों के प्रावधान शामिल हैं।

<u>क्रेडिट इतिहास, भुगतान के ट्रैक रिकॉर्ड को क्रेडिट सूचना कंपनियों के साथ साझा करना:</u>

a) कंपनी नियामक निर्देशों / दिशा-निर्देशों या अपनी आंतरिक पॉलिसी के अनुसार, उधारकर्ताओं के लोन का विवरण, पुनर्भुगतान और उनके भुगतान के पिछले रिकॉर्ड की जानकारी क्रेडिट सूचना कंपनियों के साथ साझा कर सकती है।

b) कंपनी ग्राहक के व्यक्तिगत ऋणों की जानकारी क्रेडिट सूचना कंपनियों के साथ साझा कर सकती है, अगर:
   i. ग्राहक अपने भुगतान में पीछे रह गया है
   ii. बकाया राशि के संबंध में कोई विवाद नहीं है
   iii. बकाया राशि के भुगतान के लिए हमारी औपचारिक मांग के बाद भी ग्राहक ने भुगतान नहीं किया है।

c) इसके साथ ही, कंपनी के प्रतिनिधि ग्राहकों को CICs की भूमिका और उनके द्वारा दी जाने वाली जानकारी का ग्राहक के क्रेडिट स्कोर और ऋण प्राप्त करने की क्षमता पर पड़ने वाले प्रभाव के बारे में विस्तार से समझाएंगे।

d) कंपनी ग्राहक के अकाउंट की जानकारी CICs को तब देगी, जब ग्राहक ने इसके लिए अपनी अनुमति दी हो या जब कानूनी/नियामक शर्तें ऐसा करने का निर्देश देती हों।

e) अगर ग्राहक मांग करता है, तो कंपनी CICs को दी गई संबंधित जानकारी उसे उपलब्ध कराएगी।

<u>अन्य जानकारियों को साझा करना</u>

a) कंपनी ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी को तब भी निजी और गोपनीय मानेगी, जब वह व्यक्ति अब कंपनी का ग्राहक नहीं रह गया हो। कंपनी ग्राहक के डेटा या जानकारी को किसी भी व्यक्ति के सामने प्रकट नहीं करेगी, सिवाय ऊपर बताए गए मामलों और निम्नलिखित खास मामलों के:

   i. कानूनी तौर पर ज़रूरी होने पर;

ii. जानकारी प्रकट करने का सार्वजनिक कर्तव्य;
iii. कंपनी के हितों की रक्षा के लिए जानकारी देना ज़रूरी हो;
iv. ग्राहक ने इसके लिए अपनी सहमति/ अनुमति दी हो;

b) कंपनी के प्रतिनिधि ग्राहक को उसके अधिकारों/दायित्वों के बारे में, भारत के कानूनों के तहत, कंपनी द्वारा उसके बारे में रखे गए व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुँच प्राप्त करने के संबंध में जानकारी देंगे;

c) कंपनी ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का इस्तेमाल मार्केटिंग से जुड़े उद्देश्यों के लिए नहीं करेगी, जब तक कि ग्राहक हमें इसके लिए खास तौर से अधिकृत न करे।

डेटा संरक्षण

कंपनी व्यक्तिगत डेटा को केवल उतनी अवधि तक ही सुरक्षित रखेगी, जितनी इसकी निजता पॉलिसी में निर्धारित उद्देश्यों के लिए ज़रूरी है और लागू कानूनों के अनुसार है, जिसमें डिजिटल व्यक्तिगत डेटा प्रोटेक्शन अधिनियम, 2023 शामिल है।

कंपनी व्यक्तिगत डेटा को ज़रूरी सीमा तक सुरक्षित रखेगी और इस्तेमाल करेगी, ताकि:
- कानूनी और नियामकीय दायित्वों का पालन किया जा सके;
- विवादों का समाधान किया जा सके; और
- अपने कानूनी एग्रीमेंट और पॉलिसी को लागू किया जा सके।

कंपनी आंतरिक विश्लेषण के उद्देश्यों के लिए कुछ इस्तेमाल संबंधी डेटा भी सुरक्षित रख सकती है। ऐसा डेटा आम तौर पर कम समय के लिए रखा जाता है, जब तक कि सुरक्षा को मजबूत करने, सेवा की कार्यक्षमता में सुधार करने या जहां कंपनी कानूनी रूप से ऐसे डेटा को अधिक समय तक सुरक्षित रखने के लिए बाध्य न हो।

कंपनी अकाउंट को खोलने के दौरान और बिज़नेस रिलेशनशिप के दौरान प्राप्त उधारकर्ताओं की पहचान और उनके पतों से संबंधित रिकॉर्ड, बिज़नेस रिलेशनशिप समाप्त होने के कम से कम सात (7) वर्षों तक, या लागू कानूनों के तहत आवश्यक लंबी अवधि के लिए सुरक्षित रखेगी।

9. शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी के पास बोर्ड द्वारा अनुमोदित शिकायत निवारण तंत्र मौजूद है। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करता है कि लेंडिंग बिज़नेस के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए। यही जानकारी कंपनी की वेबसाइट https://www.speelfinance.com पर प्रदर्शित की गई है और कंपनी द्वारा अपनाई जाने वाली शिकायत निवारण प्रक्रिया और एस्केलेशन मैट्रिक्स के विवरण के लिए इसका संदर्भ लिया जा सकता है।

निदेशक मंडल उचित आचरण संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा की व्यवस्था करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट, मंडल द्वारा निर्धारित नियमित अंतराल पर, उसके समक्ष प्रस्तुत की जाएगी।

कंपनी द्वारा पेश किए गए उत्पादों और सेवाओं के संबंध में किसी भी शिकायत/फ़ीडबैक वाले ग्राहक, कंपनी के ग्राहक सहायता या शिकायत निवारण चैनलों पर लिख सकते हैं।

10. ब्याज और अन्य शुल्क

यह सुनिश्चित करने के लिए कि कंपनी द्वारा लोन और एडवांस पर ग्राहकों से अत्यधिक ब्याज दरें और शुल्क न वसूले जाएं, कंपनी के निदेशक मंडल ने ब्याज दर पॉलिसी को अपनाया है, जिसे ग्राहकों के लाभ के लिए कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया गया है।

11. लोन अकाउंट में दंडात्मक शुल्क

कंपनी लोन अकाउंट्स पर दंडात्मक शुल्क के संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक (नॉन-बैंकिंग फ़ाइनेंशियल कंपनी – ज़िम्मेदार बिज़नेस आचरण) निर्देश, 2025 का पालन करेगी

12. समीक्षा

प्रबंधन को उचित आचरण संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कार्यकरण की समय-समय पर समीक्षा के लिए अपडेट किया जाएगा, और ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट आवश्यकता अनुसार नियमित अंतराल पर मंडल को प्रस्तुत की जाएगी। इस संहिता की समीक्षा निदेशक मंडल द्वारा वार्षिक रूप से की जाएगी, और इस संबंध में किसी भी अन्य नियामकीय परिवर्तन को समय-समय पर संहिता में अपडेट किया जाएगा।