

निष्पक्ष कार्यपद्धती संहिता

आवृत्ती क्र.	FPC/1.0/2025-2026
आवृत्ती नियंत्रण	6
धोरण स्वीकारण्याची मूळ तारीख	1 जुलै 2015
शेवटच्या दुरुस्ती/बदलाची तारीख	20 जानेवारी 2026
धोरणाचे मालक	Speel Finance Company Private Limited – अनुपालन टीम
मंजूर केले	संचालक मंडळ
धोरण पुनरावलोकन चक्र	वार्षिक

प्रस्तावना

Speel Finance Company Private Limited ('Speel' किंवा 'कंपनी') ही भारतीय रिझर्व्ह बँकेकडे (RBI) नोंदणीकृत असलेली, ठेवी स्वीकारत नसलेली बेस लेयर बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी (NBFC) आहे. कंपनीने योग्य कार्यपद्धती संहिता (यापुढे "संहिता") तयार करून स्वीकारली आहे; ही संहिता वैयक्तिक ग्राहक आणि कायदेशीर संस्थांशी व्यवहार करताना पाळावयाची निष्पक्ष व्यवहाराची मानके निश्चित करते.

ही संहिता, दिनांक 28 नोव्हेंबर, 2025 रोजीच्या RBI मास्टर निर्देश – **भारतीय रिझर्व्ह बँक (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी – जबाबदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, 2025**, RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26 मधील प्रकरण III – जबाबदार कर्जवाटप आचरण यावर आधारित तयार करण्यात आली आहे.

Speel Finance Company Private Limited च्या कर्जदारांना, कंपनीद्वारे अनुसरल्या जाणाऱ्या कार्यपद्धतींची एक प्रभावी रूपरेषा उपलब्ध करून देण्यासाठी आणि कंपनीने देऊ केलेल्या वित्तीय सुविधा व सेवांच्या संदर्भात सुजाण निर्णय घेण्यास त्यांना सक्षम करण्यासाठी, ही संहिता तयार करण्यात आली आहे.

कंपनी RBI ने वेळोवेळी विहित केलेल्या सर्व सर्वोत्तम कार्यपद्धतींचा अवलंब करेल; तसेच, अशा प्रकारे विहित केलेल्या मानकांशी सुसंगतता सुनिश्चित करण्याच्या उद्देशाने, या संहितेमध्ये आवश्यक वाटतील असे योग्य ते बदल करेल.

सर्व ग्राहकांशी एकसारखे आणि निष्पक्षपणे वागणे हे कंपनीचे धोरण आहे.

कंपनीची निष्पक्ष कर्जवाटप पद्धती तिच्या कामकाजाच्या सर्व पैलूंना लागू होईल; यामध्ये विपणन, कर्ज निर्मिती, प्रक्रिया, तसेच कर्ज सेवा आणि वसुली या उपक्रमांचा समावेश आहे.

1. निष्पक्ष व्यवहार संहितेची उद्दिष्टे

या संहितेची उद्दिष्टे खालीलप्रमाणे आहेत:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून, चांगल्या आणि न्यायी पद्धतींना प्रोत्साहन देणे.

- पारदर्शकता वाढवणे, जेणेकरून ग्राहकांना सेवांकडून आपण वाजवीपणे काय अपेक्षा करू शकतो, याची अधिक चांगली समज येईल;
- स्पर्धेद्वारे बाजारशक्तींना चालना देण्यासाठी आणि उच्च कार्यमानके साध्य करण्यासाठी;
- ग्राहक आणि कंपनी यांच्यात न्याय्य व सलोख्याचे संबंध वृद्धिंगत करण्यासाठी;
- ग्राहक सेवेसंदर्भातील नियामक आवश्यकतांचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी;
- ग्राहकांच्या तक्रारी निवारणासाठीच्या यंत्रणा बळकट करा.

2. शारीरिक / दृष्टी-दिव्यांग अर्जदारांना कर्ज उपलब्ध करून देण्याची सुविधा

Speel सर्व व्यक्तींना कर्जाची समान उपलब्धता सुनिश्चित करण्यास कटिबद्ध आहे आणि ते आपल्या ग्राहकांमध्ये लिंग, शारीरिक क्षमता, वंश किंवा धर्म या आधारावर कोणताही भेदभाव करणार नाही. NBFCs साठीच्या नियामक आराखड्याशी सुसंगत राहून, कंपनी हे सुनिश्चित करते की, कोणत्याही अर्जदाराशी शारीरिक किंवा दृष्टीविषयक दिव्यांगत्वाच्या आधारावर कोणताही भेदभाव केला जाणार नाही.

कंपनी शारीरिक किंवा दृष्टीदोष असलेल्या अर्जदारांना कर्ज सुविधा अथवा इतर कोणत्याही वित्तीय उत्पादनांचा लाभ देताना कोणताही भेदभाव करणार नाही. कर्जाच्या सर्व अर्जांचे मूल्यांकन केवळ कंपनीचे पतधोरण आणि अर्जदाराची पतपात्रता या निकषांवरच काटेकोरपणे केले जाईल.

डिजिटल कर्जवाटपावर लक्ष केंद्रित करणारी संस्था म्हणून, डिजिटल अर्ज प्रक्रियेचा वापर करताना ज्या अर्जदारांना अडचणींचा सामना करावा लागू शकतो, त्यांना साहाय्य करण्यासाठी कंपनी आपल्या ग्राहक सेवा माध्यमांद्वारे (ईमेल/फोन/Whatsapp) सहकार्य पुरवण्याचा प्रयत्न करेल.

कर्मचारी ग्राहकांशी योग्य प्रकारे व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित असतील याची कंपनी खात्री करेल.

3. संवादाची भाषा

अर्जदार किंवा कर्जदाराशी करावयाचे सर्व आवश्यक संवाद हे स्थानिक भाषेत, किंवा अर्जदार अथवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असावेत.

4. कर्जाचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

कंपनीने जारी केलेल्या कर्ज अर्जांच्या नमुन्यांमध्ये, कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असावी जेणेकरून कर्जदाराला एक सुजाण निर्णय घेणे शक्य होईल. कर्ज अर्जामध्ये, कर्ज अर्जासोबत सादर करावयाची आवश्यक कागदपत्रे नमूद केलेली असावीत.

कंपनी सर्व कर्ज अर्जांसाठी पोचपावती जारी करेल. कर्ज अर्जांच्या पोचपावतीमध्ये सर्व दृष्टींनी परिपूर्ण असलेल्या कर्ज अर्जांचा निपटारा ज्या कालावधीत केला जातो, तो कालावधी नमूद केला जाईल.



SPEEL FINANCE COMPANY PRIVATE LIMITED
CIN: U65920MH1995PTC090558
वेबसाईट: www.speelfinance.com
ईमेल:
company@speelfinance.com
company@speelfinance.com
नॉंदणीकृत कार्यालय: 2,3 झाल कॉम्प्लेक्स, सदर, नागपूर - 44000

कंपनी कर्ज कराराची अंमलबजावणी होण्यापूर्वी कर्जदाराला मुख्य तथ्य विवरणपत्र (KFS) उपलब्ध करून देईल, ज्यामध्ये वार्षिक टक्केवारी दर (APR), परतफेडीचे वेळापत्रक, कर्जाचा एकूण खर्च, सर्व प्रकारचे शुल्क, दंडात्मक शुल्क आणि कर्जाच्या इतर महत्त्वाच्या अटींचा समावेश असेल.

कोणतेही अतिरिक्त तपशील / कागदपत्रे आवश्यक असल्यास, त्याबाबत कर्जदारांना तात्काळ कळवण्यात येईल.

कंपनी आपल्या Pocketly या डिजिटल कर्ज ॲप्लिकेशनद्वारे कर्जाचे अर्ज स्वीकारते.

कर्जाच्या सर्व अर्जांचे मूल्यांकन कंपनीच्या अंतर्गत पत-धोरणे आणि मूल्यांकन प्रक्रियांच्या आधारे केले जाईल.

5. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी व शर्ती

कंपनी कर्जदाराच्या पतपात्रतेची सखोल तपासणी करेल, अर्जावर निर्णय घेण्यासाठी हा एक महत्त्वाचा निकष असेल. हे मूल्यांकन कंपनीची पतविषयक धोरणे, निकष आणि त्यासंबंधीच्या कार्यपद्धतींशी सुसंगत असेल.

कंपनी कर्जदाराला मंजूर कर्जाच्या रकमेबाबत, मंजूर कर्जपत्राद्वारे किंवा अन्य कोणत्याही मार्गाने, इंग्रजी भाषेत अथवा कर्जदाराला समजणाऱ्या व त्याने दुजोरा दिलेल्या भाषेत, लेखी स्वरूपात कळवेल. सदर पत्रात अटी व शर्तीचा, तसेच व्याजाचे वार्षिक दर आणि वार्षिक टक्केवारी दराच्या (APR) गणनेद्वारे त्यांची अंमलबजावणी करण्याची पद्धत यांचा समावेश असेल. मंजुरी पत्र, कर्ज करार आणि मुख्य तथ्य विवरण, तसेच त्यासोबतची कोणतीही जोडपत्रे असल्यास ती कर्ज मंजुरी किंवा वितरणाच्या वेळी ग्राहकाला ईमेल आणि SMS द्वारे पाठवली जातील; तसेच ती ॲपमध्ये डाउनलोड करण्यासाठी देखील उपलब्ध असतील. कंपनी मंजुरी पत्र आणि कर्ज करारातील अटी व शर्तीची स्वीकृती ग्राहकाकडून डिजिटल स्वाक्षरीद्वारे प्राप्त करेल, ही स्वाक्षरी मोबाईल OTP प्रमाणीकरणाच्या माध्यमातून संबंधित दस्तऐवजावर अंकित केली जाईल. तसेच, कंपनी या अटी व शर्तीच्या स्वीकृतीची नोंद आपल्या अभिलेखांमध्ये जतन करून ठेवेल.

विलंबित परतफेडीसाठी आकारले जाणारे दंडशुल्क कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरांत नमूद केले जाईल.

6. कर्जाचे वितरण (अटी व शर्तीमधील बदलांसह)

कंपनी अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलाबाबत, जसे की रक्कम वितरणाचे वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, मुदतीपूर्वी परतफेडीचे शुल्क इत्यादी, ग्राहकाला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत लेखी सूचना देईल.

हे सुनिश्चित केले जाईल की बदल केवळ भविष्यातच लागू होतील.

करारानुसार, रक्कम परत घेण्याचा किंवा देयकाची प्रक्रिया जलद करण्याचा निर्णय हा कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.

7. सामान्य तरतुदी:

कंपनी, कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीनुसार वगळता, कर्जदारांच्या व्यवसायात हस्तक्षेप करणार नाही (जोपर्यंत कर्जदाराने पूर्वी उघड न केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास येत नाही);

कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्यथा म्हणजेच आक्षेप, विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवावा. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत असलेल्या, पारदर्शक करारी अटीनुसार असेल.

कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी कर्जदारांना अवेळी वारंवार त्रास देणे किंवा कर्ज वसुलीसाठी बळाचा वापर करणे इत्यादींसारख्या अवाजवी छळाचा अवलंब करणार नाही.

8. गोपनीयता आणि गुप्तता

कंपनी ग्राहकांच्या माहितीची गोपनीयता आणि गुप्तता जपण्यासाठी वचनबद्ध असून, डिजिटल वैयक्तिक डेटा संरक्षण कायदा, २०२३ मधील तरतुदी आणि इतर लागू नियामक आवश्यकतांसह, संबंधित कायदांनुसार वैयक्तिक डेटावर प्रक्रिया करेल.

क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपन्यांना क्रेडिट इतिहास, पेमेंट ट्रॅक रेकॉर्ड शेअर करणे:

- कंपनी नियामक निर्देश/मार्गदर्शक तत्त्वे किंवा कंपनीच्या अंतर्गत धोरणांनुसार आपल्या कर्जदारांच्या कर्जाचा आणि परतफेडीचा तपशील, तसेच त्यांच्या मागील कामगिरीचा तपशील क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपन्यांना देऊ शकते.
- कंपनी खालील परिस्थितीत ग्राहकाने कंपनीला देणे असलेल्या वैयक्तिक कर्जाची माहिती क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपन्यांसोबत शेअर करू शकते:
 - ग्राहकाने देयके थकवली आहेत.
 - देय रक्कम वादात नाही.
 - थकबाकीच्या परतफेडीसाठी आम्ही औपचारिक मागणी करूनही ग्राहकाने पैसे भरलेले नाहीत.
- त्याच वेळी, कंपनीचे प्रतिनिधी ग्राहकांना CICs ची भूमिका आणि त्यांनी दिलेल्या माहितीचा ग्राहकाच्या क्रेडिट स्कोअरवर व कर्ज मिळवण्याच्या क्षमतेवर काय परिणाम होऊ शकतो, हे समजावून सांगतील.
- जर ग्राहकाने तसे करण्याची परवानगी दिली असेल किंवा वैधानिक/नियामक आवश्यकतांनुसार तसे करणे विहित असेल, तर कंपनी ग्राहकाच्या खात्याविषयीची माहिती CICs ना देईल.
- ग्राहकाने मागणी केल्यास, कंपनी CICs ना पुरवलेली संबंधित माहिती उपलब्ध करून देईल.

इतर माहितीची देवाणघेवाण

- a) ग्राहक आता ग्राहक राहिला नसला तरीही, कंपनी त्याच्या वैयक्तिक माहितीला खाजगी आणि गोपनीय मानेल. वर नमूद केल्याप्रमाणे आणि खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त, कंपनी ग्राहकाचा डेटा किंवा माहिती कोणालाही उघड करणार नाही:
 - i. कायदानुसार आवश्यक;
 - ii. माहिती उघड करण्याची जनतेप्रती असलेली कर्तव्ये;
 - iii. कंपनीच्या हितासाठी माहिती देणे आवश्यक असेल;
 - iv. कंपनीला ग्राहकांकडून संमती/परवानगी मिळाली असेल;
- b) कंपनीचे प्रतिनिधी ग्राहकाला, कंपनीकडे त्याच्या/तिच्याविषयी उपलब्ध असलेल्या वैयक्तिक नोंदी पाहण्याबाबत, भारतीय कायदानुसार ग्राहकाचे असलेले अधिकार/ दायित्वांबद्दल माहिती देतील;
- c) जोपर्यंत ग्राहक आम्हाला तसे करण्याची विशेष परवानगी देत नाही, तोपर्यंत कंपनी ग्राहकाच्या वैयक्तिक माहितीचा वापर विपणनाच्या उद्देशांसाठी करणार नाही.

डेटा जतन

कंपनी वैयक्तिक डेटा केवळ तोपर्यंतच राखून ठेवेल, जोपर्यंत तो तिच्या गोपनीयता धोरणामध्ये नमूद केलेल्या उद्देशांसाठी आवश्यक असेल आणि डिजिटल वैयक्तिक डेटा संरक्षण कायदा, 2023 सह लागू असलेल्या कायदांचे पालन करणारा असेल.

कंपनी खालील कारणांसाठी आवश्यक असलेल्या मर्यादित वैयक्तिक डेटा राखून ठेवेल आणि वापरेल:

- कायदेशीर आणि नियामक बंधनांचे पालन करणे;
- वाद मिटवणे; आणि
- आपले कायदेशीर करार आणि धोरणे अंमलात आणणे.

कंपनी अंतर्गत विश्लेषणाच्या उद्देशाने काही वापराचा डेटा देखील राखून ठेवू शकते. असा डेटा सामान्यतः कमी कालावधीसाठी ठेवला जातो, मात्र सुरक्षा अधिक मजबूत करण्यासाठी, सेवेची कार्यक्षमता सुधारण्यासाठी त्याची आवश्यकता असल्यास किंवा कंपनीवर कायदेशीररित्या असा डेटा जास्त कालावधीसाठी ठेवणे बंधनकारक असल्यास तो जास्त काळ ठेवला जातो.

कंपनी, खाती उघडताना आणि व्यावसायिक संबंधांच्या कालावधीत मिळवलेल्या कर्जदारांच्या ओळखीशी आणि त्यांच्या पत्यांशी संबंधित नोंदी, व्यावसायिक संबंध संपुष्टात आल्यानंतर किमान सात (7) वर्षांपर्यंत किंवा लागू कायदानुसार आवश्यक असलेल्या अशा अधिक कालावधीसाठी जतन करेल.

9. तक्रार निवारण यंत्रणा

कंपनीकडे संचालक मंडळाने मंजूर केलेली तक्रार निवारण यंत्रणा आहे. अशा यंत्रणेमुळे हे सुनिश्चित होते की, कर्जव्यवहाराच्या निर्णयांतून उद्भवणारे सर्व वाद किमान पुढच्या उच्च स्तरावर ऐकून घेतले जातील आणि निकाली काढले जातील. हीच माहिती कंपनीच्या <https://www.speelfinance.com> या वेबसाइटवर प्रदर्शित केली आहे



SPEEL FINANCE COMPANY PRIVATE LIMITED
CIN: U65920MH1995PTC090558
वेबसाईट: www.speelfinance.com
ईमेल:
company@speelfinance.com
company@speelfinance.com
नोंदणीकृत कार्यालय: 2,3 झाल कॉम्प्लेक्स, सदर, नागपूर - 44000

आणि कंपनीद्वारे अवलंबल्या जाणाऱ्या तक्रार निवारण प्रक्रिया व तक्रार निवारण स्तराच्या तपशिलासाठी तिचा संदर्भ घेतला जाऊ शकतो.

संचालक मंडळ व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर योग्य कार्यपद्धती संहितेच्या पालनाचा आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा नियतकालिक आढावा घेण्याची तरतूद करेल. अशा पुनरावलोकनांचा एक एकत्रित अहवाल, मंडळाने विहित केल्यानुसार, नियमित अंतराने मंडळाकडे सादर केला जाईल.

कंपनीने देऊ केलेल्या उत्पादनांच्या आणि सेवांच्या संदर्भात ज्या ग्राहकांकडे कोणतीही तक्रार, आक्षेप किंवा अभिप्राय असेल, ते कंपनीच्या ग्राहक सहाय्य विभाग किंवा तक्रार निवारण माध्यमांकडे लेखी स्वरूपात संपर्क साधू शकतात.

10. व्याज आणि इतर शुल्क

कंपनीकडून ग्राहकांकडून कर्ज आणि आगाऊ रकमांवर अवाजवी व्याजदर आणि शुल्क आकारले जाऊ नये, हे सुनिश्चित करण्यासाठी, कंपनीच्या संचालक मंडळाने व्याजदराबाबत एक धोरण स्वीकारले आहे, जे ग्राहकांच्या हितासाठी कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रसिद्ध करण्यात आले आहे.

11. कर्ज खात्यांमधील दंडात्मक शुल्क

कंपनी कर्ज खात्यांवरील दंडात्मक शुल्कांसंदर्भात भारतीय रिझर्व्ह बँक (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी - जबाबदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, 2025 चे पालन करेल.

12. आढावा

योग्य कार्यपद्धती संहितेच्या पालनाचा आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा नियतकालिक आढावा घेण्यासाठी व्यवस्थापनाला अद्ययावत माहिती दिली जाईल आणि अशा आढाव्यांचा एकत्रित अहवाल आवश्यकतेनुसार नियमित अंतराने मंडळाला सादर केला जाईल. संचालक मंडळाकडून संहितेचा वार्षिक आढावा घेतला जाईल आणि या संदर्भातील इतर कोणतेही नियामक बदल वेळोवेळी संहितेमध्ये अपडेट केले जातील.