SPEEL FINANCE

CIN: U65920MH1995PTC090558
Website: www.speelfinance.com
Email: speelfinancenagpur@gmail.com
Reg.Office: 2,3 Zal Complex, Sadar, Nagpur – 440001

उचित व्यवहार संहिता

वर्जन नं।	एफपीसी/2.0/2022-2023
नीति को अपनाने की मूल तिथि	जुलाई 1, 2015
संशोधन की तिथि	दिसंबर 18, 2022
पॉलिसी स्वामी	स्पिल फाइनेंस कंपनी प्राइवेट लिमिटेड
द्वारा अनुमोदित	निदेशक मंडल

1. प्रस्तावना

स्पील फाइनेंस कंपनी प्राइवेट लिमिटेड ("स्पील" या "कंपनी"), भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") के साथ पंजीकृत एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी, डिजिटल व्यक्तिगत ऋण और व्यावसायिक ऋण प्रदान करने के व्यवसाय में है। कंपनी अपने ग्राहकों को उनकी जरूरत के अनुसार विभिन्न प्रकार की क्रेडिट सुविधाएं प्रदान करती है, जिससे अपने ग्राहकों को लचीले पुनर्भुगतान का विकल्प भी मिलता है।

कंपनी ने, मास्टर सर्कुलर - फेयर प्रैक्टिस कोड DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 दिनांकित जुलाई 01, 2015 के तहत RBI द्वारा आवश्यक इस फेयर प्रैक्टिस कोड ("कोड" या "FPC") को तैयार और अपनाया है। ("परिपत्र"), और इसे कार्यान्वयन के लिए निदेशक मंडल द्वारा विधिवत अनुमोदित किया गया है।

यह उचित व्यवहार संहिता कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं की सभी श्रेणियों पर लागू होती है (वर्तमान में पेशकश की गई है या जिसे भविष्य में पेश किया जा सकता है)। संहिता उधारकर्ताओं के साथ अपने व्यवसाय में निष्पक्ष व्यवहार और पारदर्शिता के लिए कंपनी की प्रतिबद्धता और हमारे सभी कर्मचारियों द्वारा सख्त मानकों और प्रक्रियाओं का पालन करने का आश्वासन देती है।

फेयर प्रैक्टिस कोड (FPC) का उद्देश्य अपने उधारकर्ताओं को कंपनी द्वारा अपनाई जाने वाली प्रथाओं का एक प्रभावी अवलोकन प्रदान करना और कंपनी द्वारा दी जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में उधारकर्ताओं को सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाना है। संहिता में ऋण के नियमों और शर्तों और उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार करते समय पालन की जाने वाली प्रक्रियाओं पर पर्याप्त प्रकटीकरण पर सामान्य सिद्धांत शामिल हैं।

2. उद्देश्य

इस संहिता के उद्देश्य हैं:

- बुनियादी मानदंड स्थापित करके उधारकर्ताओं से निपटने में नैतिक और निष्पक्ष प्रक्रियाओं को प्रोत्साहित करना;
- उधारकर्ता और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सम्मानजनक संबंध को बढ़ावा देना;
- कंपनी द्वारा प्रस्तावित ऋण उत्पादों के लिए परिपत्र और संहिता के तहत आवश्यकताओं और मानकों को पूरा करने के लिए;
- ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए तंत्र को मजबूत करना; और
- यह सुनिश्चित करने के लिए कि कंपनी के ऋण उत्पाद लागू भारतीय कानूनों और विनियमों का अनुपालन करते हैं;

दक्षता, ग्राहक-उन्मुखीकरण और कॉर्पोरेट प्रशासन सिद्धांतों पर उचित ध्यान देने के साथ कंपनी का व्यवसाय प्रचलित वैधानिक और नियामक आवश्यकताओं के अनुसार संचालित किया जाएगा।

3. जानकारी

a) ग्राहकों को उत्पादों और सेवाओं को चुनने में मदद करना, जो उनकी जरूरतों को पूरा करते हैं और उन्हें उन सेवाओं और उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं की व्याख्या करते हुए स्पष्ट जानकारी देते हैं जिनमें उनकी रुचि है।

b) ग्राहकों को उन दस्तावेजों और सूचनाओं के बारे में सूचित करें जिनकी कंपनी को ग्राहक की सही पहचान और पता स्थापित करने के लिए उनसे जरूरत है और, कानूनी और नियामक आवश्यकताओं के अनुपालन के लिए अन्य दस्तावेज।

4. ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

कंपनी अपने उधारकर्ताओं को पॉकेटली ऐप, या डिजिटल भागीदारों या लागू कानूनों के तहत अनुमत अन्य तरीकों के माध्यम से सोर्स करेगी। सभी ऋण आवेदन कंपनी द्वारा पॉकेटली ऐप के माध्यम से या लागू कानून के अनुसार ऐसे अन्य तरीकों से प्राप्त किए जाएंगे।

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि:

a) उधारकर्ता के लिए सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

b) ऐप पर ऋण आवेदन के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया में आवश्यक जानकारी (यानी, लागू ब्याज दरें, शुल्क / शुल्क, यदि कोई हो, पूर्व भुगतान विकल्प और अन्य शुल्क, यदि कोई हो) शामिल होंगे जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करते हैं, ताकि एक सार्थक अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ तुलना की जा सकती है और उधारकर्ता एक सूचित निर्णय ले सकता है। ऋण आवेदन की प्रक्रिया ऋण के लिए आवेदन को पूरा करने के लिए प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों को दर्शाएगी।

c) कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती जारी करना सुनिश्चित करेगी, जिसमें ऋण आवेदनों का निपटान करने की समय सीमा दर्शाई जाएगी।

d) ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए आवश्यक सभी जानकारी आवेदन के समय कंपनी को प्रस्तुत की जाएगी। यदि कंपनी को किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होती है, तो कंपनी को ग्राहक से संपर्क करने का अधिकार होगा या तो स्वयं के माध्यम से या अपने उधार सेवा प्रदाता के माध्यम से।

e) ग्राहक को नियम और शर्तों के साथ ऋण स्वीकृति के बारे में बताएगा और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगा।

f) संवितरण अनुसूची, ब्याज दर, सेवा शुल्क या किसी अन्य शुल्क सहित किसी भी नियम और शर्तों को बदलने का निर्णय लेने से पहले, भाषण ऋण समझौते के अनुसार उधारकर्ताओं को नोटिस देगा। उपरोक्त शुल्कों में कोई भी परिवर्तन ऋण समझौते के अनुसार और अनुरोध पर उधारकर्ता को उपलब्ध कराया जाएगा।

5. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

योजना उचित समय के भीतर ऋण आवेदनों का सत्यापन करेगी और यदि अतिरिक्त विवरण/दस्तावेजों की आवश्यकता होगी, तो यह उधारकर्ताओं को तुरंत सूचित करेगी।

कंपनी उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में लिखित रूप में या स्वीकृति पत्र के माध्यम से उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा या अन्यथा, वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि बताएगी। और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखना।

कंपनी दंडात्मक ब्याज का उल्लेख करेगी जो देर से चुकौती और/या ग्राहक की ओर से किसी अन्य चूक के लिए लिया जाएगा, ऋण समझौते में मोटे अक्षरों में होगा। कंपनी ऋण की स्वीकृति/संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति ऋण समझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक प्रति के साथ उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में अधिमानतः प्रस्तुत करेगी।

6. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

स्पिल अपने सभी उधारकर्ताओं को नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना देगा - जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, दंडात्मक ब्याज, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से प्रभावी हों . इस संबंध में एक उपयुक्त प्रावधान ऋण समझौते में शामिल किया जाएगा।

समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने / तेज करने का निर्णय भी ऋण समझौते के अनुरूप होगा।

कंपनी अपनी पूरी बकाया राशि की चुकौती पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर किसी भी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए धारणाधिकार के अधीन सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी, जो कंपनी अपने उधारकर्ताओं के खिलाफ हो सकती है। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण और उन शर्तों के बारे में नोटिस दिया जाएगा, जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

7. सामान्य

कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि नई जानकारी, उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई, कंपनी के संज्ञान में आई हो)।

उधार खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा - यानी, कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो - किसी भी अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा। इस तरह के स्थानांतरण कानून के अनुरूप संविदात्मक शर्तों के अनुसार होंगे।

ऋण की वसूली के मामले में, कंपनी किसी भी उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी - जैसे कि विषम समय में उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है। ग्राहकों के साथ उचित तरीके से। कंपनी अपने कर्मचारियों या आउटसोर्स एजेंसी के कर्मचारियों द्वारा अनुचित व्यवहार के लिए जवाबदेह होगी और समय पर शिकायत निवारण प्रदान करेगी।

कंपनी निम्नलिखित परिस्थितियों को छोड़कर किसी अन्य व्यक्ति को उधारकर्ताओं के लेन-देन के विवरण प्रकट नहीं कर सकती है:

a) किसी भी लागू कानून, किसी भी निर्देश, अनुरोध या सरकारी प्राधिकरण की आवश्यकता के अनुसार जानकारी का खुलासा किया जाना आवश्यक है।

b) जानकारी की आवश्यकता ऑडिटर, पेशेवर सलाहकारों, एजेंटों या उधारदाताओं के किसी तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाताओं द्वारा होती है जो गोपनीयता के कर्तव्य के अधीन हैं।

c) जानकारी किसी भी व्यक्ति द्वारा आवश्यक है जिसके साथ ऋणदाता किसी भी हस्तांतरण, असाइनमेंट, भागीदारी या अन्य समझौतों में प्रवेश कर सकता है।

d) यदि जानकारी अन्य बैंकों द्वारा आवश्यक है यदि उधारकर्ता ने उनसे या किसी क्रेडिट सूचना ब्यूरो से कोई सुविधा प्राप्त की है।

ग्राहक सुरक्षा के उपाय के रूप में और ऋण के पूर्व भुगतान के संबंध में एकरूपता लाने के लिए, कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत सभी फ्लोटिंग रेट सावधि ऋणों पर पुरोबंध शुल्क / पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएगी।

ऋण सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाओं के विस्तार में कोई भेदभाव नहीं होगा विकलांगता के आधार पर शारीरिक रूप से / दृष्टिबाधित आवेदकों के लिए।

8. व्यापक प्रसार और आवधिक समीक्षा

कंपनी विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए, जब भी बनाई गई है, अपनी वेब साइट पर यहां ऊपर उल्लिखित उपरोक्त उचित व्यवहार संहिता को डालेगी। कंपनी अपने स्वयं के अनुभव और इस संबंध में आरबीआई द्वारा जारी किए जाने वाले नए दिशानिर्देशों, यदि कोई हो, के आधार पर समय-समय पर आवश्यक कोड की समीक्षा और परिशोधन भी करेगी।

निदेशक मंडल समय-समय पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

9. ब्याज दर नीति

भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने 24 मई 2007 के अपने परिपत्र डीएनबीएस/पीडी/सीसी संख्या 95/03.05.002/2006-07 के माध्यम से सूचित किया था कि गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियों (एनबीएफसी) के बोर्ड उचित आंतरिक सिद्धांत निर्धारित करते हैं और ब्याज दरों, प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण में प्रक्रियाएं।

इसे आरबीआई के परिपत्र डीएनबीएस (पीडी) सी.सी. सं. 133 / 03.10.001/ 2008-09 2 जनवरी 2009, जिसमें आरबीआई ने एनबीएफसी को प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए उचित ब्याज दर मॉडल अपनाने और ब्याज दर, जोखिम के वर्गीकरण और विभिन्न दरों को चार्ज करने के औचित्य का खुलासा करने की सलाह दी। विभिन्न श्रेणी के उधारकर्ताओं के लिए ब्याज।

स्पेल की नीति को हमेशा आरबीआई के दिशानिर्देशों, निर्देशों, परिपत्रों और निर्देशों के साथ पढ़ा जाना चाहिए। कंपनी सर्वोत्तम उद्योग प्रथाओं को तब तक लागू करेगी जब तक कि इस तरह के अभ्यास आरबीआई के दिशानिर्देशों के साथ संघर्ष या उल्लंघन नहीं करते हैं।

पारदर्शिता के अपने मानकों को सुनिश्चित करने के लिए, आरबीआई के निर्देशों की शर्तों के अनुरूप, कंपनी ने ब्याज दरों, प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण के लिए निम्नलिखित ब्याज दर नीति अपनाई है। यह नीति उन ग्राहकों पर लागू होती है जिनके ऋण कंपनी में बुक किए गए हैं।

ब्याज दर

ऋण की अवधि– ब्याज दर शुल्क ऋण की अवधि पर निर्भर करेगा; ऋण की संरचना; ब्याज भुगतान की शर्तें।

आंतरिक लागत लोडिंग - ब्याज दर पर व्यवसाय करने की लागत को भी ध्यान में रखा जाएगा।

फंड की आंतरिक और बाहरी लागत- प्रभारित ब्याज की दर उस दर से भी प्रभावित होती है जिस पर ग्राहकों को ऋण सुविधाएं प्रदान करने के लिए आवश्यक धनराशि प्राप्त की जाती है, जिसे आमतौर पर कंपनी की निधियों की बाहरी लागत के रूप में संदर्भित किया जाता है। निधियों की आंतरिक लागत जारी की गई इक्विटी पर प्रत्याशित प्रतिलाभ होने के कारण भी एक प्रासंगिक कारक है। चार्ज की गई ब्याज दर व्यवसाय करने की लागतों को भी ध्यान में रखेगी।

ऋण जोखिम- विवेक के मामले में, खराब ऋण प्रावधान लागत को सभी लेन-देन में शामिल किया जाना चाहिए। यह लागत तब ग्राहक को उद्धृत अंतिम ब्याज दर में दिखाई देती है। किसी विशेष लेन-देन पर लागू अशोध्य ऋण प्रावधान की राशि ग्राहक की साख क्षमता के हमारे आंतरिक मूल्यांकन पर निर्भर करती है।

अन्य कारक- ब्याज की दर उधार ली गई धनराशि की लागत, मैचिंग अवधि की लागत, बाजार की तरलता, ऋण प्रवाह पर आरबीआई की नीतियों, प्रतिस्पर्धा द्वारा पेशकश, ग्राहक संबंध की अवधि, बाजार प्रतिष्ठा, संवितरण की लागत, निहित ऋण और डिफ़ॉल्ट जोखिम पर आधारित होगी। ग्राहक खंड से उत्पन्न होने वाले उत्पाद और ग्राहक, ग्राहकों की प्रोफाइल, कमाई और रोजगार में स्थिरता, विचलन की अनुमति, सहायक व्यवसाय के अवसर, भविष्य की क्षमता, समूह की ताकत और समग्र ग्राहक उपज, प्राथमिक और संपार्श्विक प्रतिभूतियों की प्रकृति और मूल्य, पिछले भुगतान ग्राहकों का ट्रैक रिकॉर्ड, ग्राहकों की बाहरी रेटिंग, उद्योग के रुझान, स्विचओवर विकल्प, कैनवस किए गए खाते आदि।

ब्याज की दर और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं के लिए ब्याज की विभिन्न दरों को चार्ज करने के लिए जोखिम और औचित्य के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण उधारकर्ता या ग्राहक को प्रकट किया जाएगा और स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा। ब्याज की दरें और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण भी कंपनियों की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में परिवर्तन हो, वेबसाइट में प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित सूचना को अद्यतन किया जाना चाहिए

ब्याज दरों की पेशकश फिक्स्ड, फ्लोटिंग, वेरिएबल आधार पर की जा सकती है जो 36% वार्षिक ब्याज दर तक होगी।

ऋण की मंजूरी/ऋण प्राप्त करते समय ग्राहकों को ब्याज दरों के बारे में सूचित किया जाएगा और समान किश्तों/बैलून भुगतान/बुलेट भुगतान के लिए ब्याज और मूल देय राशि का विभाजन ग्राहक को उपलब्ध कराया जाएगा।

10. प्रोसेसिंग/दस्तावेज़ीकरण और अन्य शुल्क

सभी प्रोसेसिंग/दस्तावेज़ीकरण और वसूले गए अन्य शुल्कों का स्पष्ट रूप से ऋण दस्तावेज़ों में उल्लेख किया गया है। वे ऋण उत्पाद, भौगोलिक स्थिति, ग्राहक खंड के आधार पर भिन्न होते हैं और आम तौर पर ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करने में होने वाली लागत का प्रतिनिधित्व करते हैं।

शुल्क तय करते समय बाजार में अन्य प्रतिस्पर्धियों द्वारा अपनाई जाने वाली प्रथाओं को भी ध्यान में रखा जाएगा।

प्रोसेसिंग शुल्क केस टू केस के आधार पर चार्ज किया जाएगा।

सभी लागू कर सरकार द्वारा समय-समय पर जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार प्रभारित किए जाएंगे।

दंडात्मक ब्याज/विलंब भुगतान प्रभार

सामान्य ब्याज के अलावा, कंपनी किसी भी देय राशि के भुगतान में देरी या चूक के लिए दंडात्मक ब्याज/देर से भुगतान शुल्क वसूल कर सकती है। विभिन्न उत्पादों या सुविधाओं के लिए ये दंडात्मक ब्याज/विलंब भुगतान शुल्क कंपनी द्वारा समय-समय पर तय किए जाएंगे।

कंपनी द्वारा अत्यधिक ब्याज वसूले जाने की शिकायतें

कंपनी ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उपयुक्त आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करेगी।

कंपनी द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन

कंपनी प्रासंगिक कारकों जैसे कि धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगी और ऋण और अग्रिमों के लिए लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करेगी। ब्याज की दर और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं के लिए ब्याज की अलग-अलग दर चार्ज करने के लिए जोखिम और औचित्य के वर्गीकरण के दृष्टिकोण को उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में प्रकट किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

उधारकर्ताओं को ब्याज की दरें और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण भी उपलब्ध कराया जाएगा। ब्याज दरों में परिवर्तन होने पर सूचना को अद्यतन किया जाना चाहिए।

ब्याज की दर वार्षिक दर होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से वसूल की जाएगी।

11. गोपनीयता

स्पिल में एक गोपनीयता नीति होगी जो यह सुनिश्चित करेगी कि सूचना प्रौद्योगिकी (उचित सुरक्षा प्रथाओं और प्रक्रियाओं और संवेदनशील व्यक्तिगत डेटा या सूचना) नियम, 2011 के अनुसार ग्राहक की संवेदनशील व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग, भंडारण और प्रसंस्करण किया जाता है। कंपनी अधिकार रखती है। एफपीसी की अंतर्निहित भावना को प्रभावित या त्याग किए बिना समय-समय पर उपर्युक्त कोडों में संशोधन, परिवर्तन और संशोधन करना और अपडेट प्रदान करना।