

ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಆಚರಣಾ ಸಂಹಿತೆ

ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ.	FPC/1.0/2025-2026
ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ	6
ನೀತಿಯ ಮೂಲ ಅಳವಡಿಕೆಯ ದಿನಾಂಕ	ಜುಲೈ 1, 2015
ಕೊನೆಯ ತಿದ್ದುಪಡಿ/ಮಾರ್ಪಾಡು ದಿನಾಂಕ	ಜನವರಿ 20, 2026
ನೀತಿಯ ಮಾಲೀಕರು	Speel Finance Company Private Limited – ಅನುಸರಣಾ ತಂಡ
ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
ನೀತಿ ಪರಿಶೀಲನಾ ಅವಧಿ	ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ

ಪರಿಚಯ

Speel Finance Company Private Limited ('Speel' ಅಥವಾ 'ಕಂಪನಿ') ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ (RBI) ನೋಂದಾಯಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರುವ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ಠೇವಣಿ ಸ್ವೀಕರಿಸದ ಬೇಸ್ ಲೇಯರ್ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಾಗಿದೆ (NBFC). ಕಂಪನಿಯು ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ("ಸಂಹಿತೆ") ರೂಪಿಸಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ, ಇದು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಸಂಸ್ಥೆಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು RBI ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ - **ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025**, RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26 ದಿನಾಂಕ 28^{ನೇ} ನವೆಂಬರ್, 2025 ರ ಅಧ್ಯಾಯ III - ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ನಡವಳಿಕೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು Speel Finance Company Private Limited ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸುವ ಆಚರಣೆಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ನೀಡಲು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಕಂಪನಿಯು RBI ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ತಮ ಆಚರಣೆಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುವಂತೆ ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಲು ಈ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳನ್ನು ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.

ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಮಾನವಾಗಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಯಾಗಿದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆಯ ಪದ್ಧತಿಗಳು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ, ಸಾಲದ ಉಗಮ, ಪರಿಷ್ಕರಣೆ, ಮತ್ತು ಸೇವೆ ಹಾಗೂ ವಸೂಲಾತಿ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಅದರ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಅಂಶಗಳಿಗೂ ಅನ್ವಯಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

1. ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ನಡವಳಿಕೆ ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಆಚರಣೆಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು
- ಗ್ರಾಹಕರು ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದೆಂಬುದನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವಾಗುವಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು;
- ಉನ್ನತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದು;
- ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು;
- ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಅನುಪಾಲನೆಯನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುವುದು;
- ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ನಿವಾರಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಲಪಡಿಸುವುದು.

2. ದೈಹಿಕ/ದೃಷ್ಟಿ ವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯ ಕಲ್ಪಿಸುವುದು

ಪ್ರತಿ ವ್ಯಕ್ತಿಗೂ ಸಾಲದ ಸಮಾನ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಕಲ್ಪಿಸಿಕೊಡಲು Speel ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಲಿಂಗ, ದೈಹಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ, ಜನಾಂಗ ಅಥವಾ ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ಯಾವುದೇ ಭೇದಭಾವ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. NBFC ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಂತ್ರಕ ಚೌಕಟ್ಟಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಅರ್ಜಿದಾರರನ್ನು ದೈಹಿಕ ಅಥವಾ ದೃಷ್ಟಿ ವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡದಂತೆ ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ನೀಡುವಲ್ಲಿ ದೈಹಿಕ ಅಥವಾ ದೃಷ್ಟಿ ವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರೊಂದಿಗೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ. ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ನೀತಿ ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿದಾರರ ಸಾಲ ಯೋಗ್ಯತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲಾಗುವುದು.

ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಗಮನ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಿರುವ ಸಂಸ್ಥೆಯಾಗಿ, ಡಿಜಿಟಲ್ ಅರ್ಜಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ತೊಂದರೆ ಎದುರಿಸುವ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ನೆರವಾಗಲು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ (ಇಮೇಲ್/ಫೋನ್/ವಾಟ್ಸ್‌ಆಪ್) ಮೂಲಕ ಸಮರ್ಪಿತ ಬೆಂಬಲವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಶ್ರಮಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾದ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

3. ಸಂವಹನದ ಭಾಷೆ

ಅರ್ಜಿದಾರರು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅರ್ಜಿದಾರರು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನಡೆಸತಕ್ಕದ್ದು.

4. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವಿಕೆ

ಸಾಲಗಾರನು ಮಾಹಿತಿಪೂರ್ಣ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ, ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸುತ್ತವೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ರಸೀದಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಪೂರ್ಣವಾದ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿ ರಸೀದಿಯಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸುತ್ತವೆ.

ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (APR), ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಒಟ್ಟು ಸಾಲದ ವೆಚ್ಚ, ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಪ್ರಮುಖ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು (KFS) ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು/ದಾಖಲೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತವೆ.

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ - ಪಾಕೆಟ್ ಮೂಲಕ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.

ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಆಂತರಿಕ ಸಾಲ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುವುದು.

5. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ಸಾಲ ಯೋಗ್ಯತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಮಗ್ರ ತನಿಖೆ ನಡೆಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಅರ್ಜಿಯ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಮಾನದಂಡವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವು ಈ ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ನೀತಿಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತವೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಆ ವಿಷಯವನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ದೃಢಪಡಿಸಿದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಸದರಿ ಪತ್ರವು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು, ಅಂದರೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರವನ್ನು (APR) ಲೆಕ್ಕಹಾಕುವ ಮೂಲಕ. ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಲಗತ್ತುಗಳ ಸಹಿತ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಇಮೇಲ್ ಮತ್ತು SMS ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ, ಜೊತೆಗೆ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ನಲ್ಲಿ ಡೌನ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡಲು ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಮೊಬೈಲ್ OTP ದೃಢೀಕರಣದ ಮೂಲಕ ದಾಖಲೆಗೆ

ಅಳವಡಿಸಲಾಗುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಹಿಯ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಪಡೆಯತಕ್ಕದ್ದು, ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಈ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

6. ಸಾಲದ ವಿತರಣೆ (ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ)

ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಮುಂಗಡ ಮರುಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮುಂತಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತ ನೋಟೀಸು ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.

ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಕೇವಲ ಭವಿಷ್ಯದ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಿಂದ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೆ ಬರುವಂತೆ ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಲಾಗುವುದು.

ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲವನ್ನು ವಾಪಸು ಪಡೆಯುವ/ಪಾವತಿಯನ್ನು ತ್ವರಿತಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರತಕ್ಕದ್ದು.

7. ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು:

ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತ್ಯಜಿಸತಕ್ಕದ್ದು (ಸಾಲಗಾರರು ಮೊದಲು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ);

ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲ ಖಾತೆ ವರ್ಗಾವಣೆಗೆ ವಿನಂತಿ ಸ್ವೀಕೃತವಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ವಿನಂತಿ ಸ್ವೀಕೃತವಾದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನಡೆಯತಕ್ಕದ್ದು.

ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅಕಾಲಿಕ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದು ಅಥವಾ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ದೈಹಿಕ ಬಲವನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಮುಂತಾದ ಅನುಚಿತ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸಬಾರದು.

8. ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ರಹಸ್ಯ ಕಾಪಾಡುವಿಕೆ

ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ರಹಸ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡುವ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದು, ಡಿಜಿಟಲ್ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಡೇಟಾ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಅಧಿನಿಯಮ, 2023 ರ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು

ಇತರ ಅನ್ವಯಿಸುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಸ್ಕರಿಸುತ್ತದೆ.

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಸಾಲದ ಇತಿಹಾಸ ಮತ್ತು ಪಾವತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಹಂಚಿಕೆ:

- ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರ ಸಾಲದ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಕ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು/ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಆಂತರಿಕ ನೀತಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
- ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರು ತನಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು:
 - ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಪಾವತಿಗಳಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ ಮಾಡಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ಉಳಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದಲ್ಲಿ
 - ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಮೊತ್ತವು ವಿವಾದದಲ್ಲಿ ಇಲ್ಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ
 - ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಔಪಚಾರಿಕ ಬೇಡಿಕೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ನಂತರವೂ ಗ್ರಾಹಕರು ಪಾವತಿ ಮಾಡದಿದ್ದಲ್ಲಿ.
- ಅದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ CIC ಗಳ ಪಾತ್ರದ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಅವರು ಒದಗಿಸುವ ಮಾಹಿತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸ್ಕೋರ್ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಪಡೆಯುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಮೇಲೆ ಬೀರಬಹುದಾದ ಪ್ರಭಾವದ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಅನುಮತಿ ನೀಡಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಶಾಸನಬದ್ಧ/ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ನಿರ್ದೇಶಿಸಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು CICಗಳಿಗೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಬೇಡಿಕೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದರೆ, CICಗಳಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಇತರ ಮಾಹಿತಿಯ ಹಂಚಿಕೆ

- ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕರಾಗಿ ಉಳಿಯದಿದ್ದರೂ ಸಹ, ಕಂಪನಿಯು ಅವರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ. ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಮತ್ತು ಕೆಳಗಿನ ವಿಶೇಷ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಯಾವುದೇ ದತ್ತಾಂಶ ಅಥವಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಯಾರಿಗೂ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:
 - ಕಾನೂನಿನಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ;
 - ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಕಡೆಗೆ ಕರ್ತವ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ;
 - ಕಂಪನಿಯ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಾಗಿ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ;
 - ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಒಪ್ಪಿಗೆ/ಅನುಮತಿ ಪಡೆದಿದ್ದಲ್ಲಿ;
- ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿ ಭಾರತದ ಕಾನೂನುಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗಿರುವ ಹಕ್ಕುಗಳು/ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತಾರೆ;

- c) ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಅನುಮತಿ ನೀಡದ ಹೊರತು, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಮಾಹಿತಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಅವಧಿ

ಕಂಪನಿಯು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತನ್ನ ಗೌಪ್ಯತಾ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವಷ್ಟು ಅವಧಿಯವರೆಗೆ ಮಾತ್ರ ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಡೇಟಾ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಅಧಿನಿಯಮ, 2023 ಸೇರಿದಂತೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಕೆಳಗಿನ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಟ್ಟಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ:

- ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು;
- ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲು; ಮತ್ತು
- ತನ್ನ ಕಾನೂನು ಒಪ್ಪಂದಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲು.

ಕಂಪನಿಯು ಆಂತರಿಕ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಕೆಲವು ಬಳಕೆಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಹ ಸಂಗ್ರಹಿಸಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಇಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಕಡಿಮೆ ಅವಧಿಗೆ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಆದರೆ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಬಲಪಡಿಸಲು, ಸೇವೆಯ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ದೀರ್ಘ ಅವಧಿಗೆ ಸಂಗ್ರಹಿಸಿಡಲು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಬಾಧ್ಯಸ್ಥವಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ.

ಕಂಪನಿಯು ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಬಂಧದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಾರರ ಗುರುತಿನ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಬಂಧ ಕೊನೆಗೊಂಡ ನಂತರ ಕನಿಷ್ಠ ಏಳು (7) ವರ್ಷಗಳವರೆಗೆ ಅಥವಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯವರೆಗೆ ಸಂರಕ್ಷಿಸಿ ಇಡತಕ್ಕದ್ದು.

9. ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಕಂಪನಿಯು ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಇಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಸಾಲ ನೀಡುವ ವ್ಯವಹಾರದ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಿ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ <https://www.speelfinance.com> ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗಿದ್ದು, ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸುವ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಉನ್ನತೀಕರಣ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ ಅದನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬಹುದು.

ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಆಚರಣಾ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಪಾಲನೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ನಿರ್ವಹಣಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಕಲ್ಪಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಅಂತಹ ಮರುಪರಿಶೀಲನೆಗಳ ಏಕೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯು ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ನಿಯಮಿತ ಅಂತರದಲ್ಲಿ ಅದಕ್ಕೆ ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ದೂರು/ಅಭಿಯೋಗ/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ಅಥವಾ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಮಾಧ್ಯಮಗಳಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು.

10. ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸದಂತೆ ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಲು, ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದು, ಅದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗಿದೆ.

11. ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳ ಮೇಲಿನ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ಅನ್ನು ಅನುಸರಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

12. ಪರಿಶೀಲನೆ

ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಆಚರಣೆ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಕಾಲಕಾಲಿಕ ಮರುಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಆಡಳಿತ ವರ್ಗವನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಮರುಪರಿಶೀಲನೆಗಳ ಏಕೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಅಗತ್ಯಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿಯಮಿತ ಅಂತರದಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು, ಮತ್ತು ಈ ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ನಿಯಂತ್ರಕ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಲ್ಪಡುತ್ತವೆ.