



SPEEL FINANCE

CIN: U65920MH1995PTC090558

Website: www.speelfinance.com

Email: company@speelfinance.com

Reg.Office: 2,3 Zal Complex, Sadar, Nagpur – 440001

ફરિયાદ નિવારણ નીતિ

આવૃત્તિ નંબર.	GRP/5.0/2025-26
નીતિ સ્વીકારવાની મૂળ તારીખ	જુલાઈ 1, 2015
છેલ્લી સુધારા/ફેરફારની તારીખ	જાન્યુઆરી 20, 2026
નીતિના માલિક	સ્પીલ ફાયનાન્સ કંપની પ્રાઇવેટ લિમિટેડ
મંજૂર કરનાર	નિયામક મંડળ

સ્પીલ ફાયનાન્સ કંપની પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (“કંપની” અથવા “સ્પીલ”) તેના ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં અત્યંત અખંડિતતા, પ્રામાણિકતા અને ઉચ્ચ નૈતિક ધોરણોનું પાલન કરીને તેનો વ્યવસાય કરવા માટે કટિબદ્ધ છે. રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (“RBI”) દ્વારા નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ (NBFCs) માટે ફરજિયાત માર્ગદર્શિકાના ચુસ્ત પાલનમાં, ખાસ કરીને 'માસ્ટર ડાયરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ – રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ) ડાયરેક્શન, 2025' અને 'રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ – ક્રેડિટ ફેસિલિટીઝ) ડાયરેક્શન, 2025', જે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા સમયાંતરે બહાર પાડવામાં આવેલ અને સુધારવામાં આવેલ છે, તેના અનુસંધાનમાં એક મજબૂત, આંતરિક ફરિયાદ નિવારણ માળખાની સ્થાપના કરવી આવશ્યક છે, તેથી કંપનીએ આ ફરિયાદ નિવારણ નીતિ (“નીતિ”) તૈયાર કરી છે.

નીતિના ઉદ્દેશ્યો

આ નીતિ નીચે મુજબના હેતુઓ માટે તૈયાર કરવામાં આવી છે:

1. ગ્રાહક-કેન્દ્રી વાતાવરણને પ્રોત્સાહન આપવું અને તમામ નિયમનકારી ધોરણોનું અચળ પાલન સુનિશ્ચિત કરવું
2. સ્પષ્ટ અને અસરકારક મિકેનિઝમ્સ પ્રદાન કરીને એકંદર ગ્રાહક સંતોષમાં વધારો કરવો.
3. કંપનીની પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને ગાહેંસોને પદ્ધતિસર રીતે સ્વીકારવી, નોંધણી કરવી અને તેનું નિરાકરણ લાવવું

નીતિની વ્યાપ્તિ

આ નીતિ કંપનીની તમામ કચેરીઓ, કર્મચારીઓ તથા સ્પીલના પ્રતિનિધિઓ પર લાગુ પડે છે અને કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ હેઠળ સંભવિત, વર્તમાન તથા ભૂતપૂર્વ ગ્રાહકો સાથે થતા તમામ પરસ્પર વ્યવહારોને આવરી લે છે

આ નીતિ કંપનીના તમામ કસ્ટમર ટચ પોઈન્ટ્સ, વ્યાવસાયિક વિભાગો તેમજ આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા હેઠળ સંકળાયેલી (જો કોઈ હોય તો) સંસ્થાઓ પર પણ લાગુ પડે છે.



SPEEL FINANCE

CIN: U65920MH1995PTC090558

Website: www.speelfinance.com

Email: company@speelfinance.com

Reg.Office: 2,3 Zal Complex, Sadar, Nagpur – 440001

ફરિયાદ નિવારણના સિદ્ધાંતો:

- ✓ ગ્રાહકો સાથે હંમેશા ન્યાયસંગત વર્તન કરવામાં આવશે.
- ✓ ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ફરિયાદોનો સૌજન્યપૂર્વક, કાર્યક્ષમ રીતે અને નિર્ધારિત સમયમર્યાદા કરતાં વધુ વિલંબ કર્યા વિના ઝડપી નિવારણ કરવામાં આવશે.
- ✓ સ્પીલના કર્મચારીઓ સદભાવનાથી, ગ્રાહકના હિતોને નુકસાન પહોંચાડ્યા વિના અને કંપનીની નક્કી કરેલી નીતિઓ તથા માર્ગદર્શિકાઓ અનુસાર કાર્ય કરશે.
- ✓ જો ગ્રાહકો કંપની દ્વારા તેમની ફરિયાદો પર આપવામાં આવેલા પ્રતિભાવથી સંપૂર્ણ રીતે સંતોષ ન હોય, તો તેમને સંસ્થાની અંદર ફરિયાદ / તકલીફ આગળ વધારવાના માર્ગો તેમજ વૈકલ્પિક નિવારણ માટેના તેમના અધિકારો અંગે માહિતી આપવામાં આવશે.

ફેમવર્ક અને પારદર્શકતા

આ નીતિ ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટે સ્પષ્ટ, પારદર્શક અને ન્યાયસંગત પ્રક્રિયા સ્થાપિત કરે છે. તેમજ, કંપની સમક્ષ ફરિયાદ રજૂ કરવા માટેના યોગ્ય માધ્યમો, કંપનીની અંદર ઉપલબ્ધ વિવિધ એસ્કેલેશન સ્તરો અને જરૂરી હોય તો ત્યારબાદ RBI સમક્ષ ફરિયાદ કરવા અંગે ગ્રાહકોને માહિતી આપવાનું અને જાગૃત કરવાનો પણ હેતુ ધરાવે છે.

કંપનીએ તેના ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ફરિયાદોના નિવારણ માટે યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા નક્કી કરી છે, તેમજ આ વ્યવસ્થા હેઠળ આપવામાં આવેલા નિવારણથી ઉદ્ભવતા કોઈપણ વિવાદો સમયસર સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે તે પણ સુનિશ્ચિત કરે છે.

ફરિયાદ નિવારણ સમિતિની જવાબદારીઓ

4. કંપનીમાં સર્વિસ સુધારણા સંબંધિત પહેલોના અમલની દેખરેખ રાખવી તથા માર્ગદર્શન આપવું.
5. સમિતિ કંપની દ્વારા ઉત્તમ ગ્રાહક સેવા પ્રદાન થાય તે સુનિશ્ચિત કરવા તથા તેની દેખરેખ રાખશે, જેમાં સામેલ છે:
 - ગ્રાહક સેવા વ્યૂહરચનાઓ વિકસાવવી અને અમલમાં મૂકવી
 - ગ્રાહક પ્રતિસાદ અને ફરિયાદોની દેખરેખ રાખવી
 - સુધારણા માટેના ક્ષેત્રો ઓળખી સુધારાત્મક પગલાં અમલમાં મૂકવા
 - ગ્રાહક સેવા ધોરણો અને નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું પાલન થાય તે સુનિશ્ચિત કરવું
6. કંપનીને માસિક ધોરણે પ્રાપ્ત થતા કેસોમાં યોગ્ય ટેગિંગ (અર્થાત્ પૂછપરછ / વિનંતી / ફરિયાદ) થાય તે સુનિશ્ચિત કરવું.
7. આપેલ ટીએટી (TAT) ની અંદર તમામ કેસોનું યોગ્ય પ્રતિસાદ સાથે નિવારણ થાય તે સુનિશ્ચિત કરવું. ટીએટી (TAT) ભંગ થવાની સ્થિતિમાં, તે માટેનું સ્પષ્ટીકરણ તથા કારણ માંગવું.



SPEEL FINANCE

CIN: U65920MH1995PTC090558

Website: www.speelfinance.com

Email: company@speelfinance.com

Reg.Office: 2,3 Zal Complex, Sadar, Nagpur – 440001

8. તમામ પૂછપરછ / વિનંતી / ફરિયાદોની રૂટ કોઝ વિશ્લેષણ સાથેની ત્રિમાસિક MIS રિપોર્ટ્સની સમીક્ષા કરવી તથા બોર્ડ સમક્ષ રજૂઆત કરવી.
9. જો કોઈ અસંગતતાઓ ઓળખાય તો તેને હાઇલાઇટ કરવી અને વરિષ્ઠ મેનેજમેન્ટને જરૂરી પ્રતિસાદ આપવો.
10. ગ્રાહક ફરિયાદો, નિયમનકારી નિર્દેશો, નીતિ સંબંધિત નિર્ણયો અને ગ્રાહક અનુભવ સુધારવા માટે કંપની દ્વારા લેવામાં આવેલી પહેલોની કામગીરીની સમીક્ષા માટે ત્રિમાસિક બેઠક યોજવી.
11. ત્રિમાસિક ધોરણે MISની સમીક્ષા કરી સુધારાત્મક પગલાં લેવા માટે વરિષ્ઠ મેનેજમેન્ટને માર્ગદર્શન આપવું.

બોર્ડની ભૂમિકા

નીચે જણાવેલ બાબતોની સમીક્ષા કરવી:

- a) વાર્ષિક ધોરણે ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા.
- b) ફરિયાદોના નિવારણ માટેની પ્રક્રિયામાં સુધારાઓ;
- c) નિયમિત સમયગાળે ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન સિસ્ટમની કુલ કામગીરી,
- d) ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા અંગે ફરિયાદ નિવારણ અને ઓડિટ સમિતિ દ્વારા કરવામાં આવેલી ઓડિટના પરિણામો તથા વર્ષ દરમિયાન નોંધાયેલા કોઈપણ ત્રુટિઓ / ખામીઓ (જો કોઈ હોય તો).
- e) કંપનીને પ્રાપ્ત થયેલી તમામ પૂછપરછ / વિનંતી / ફરિયાદોના પરિણામોની સમીક્ષા, જેમાં કોઈ ચોક્કસ ફરિયાદ કેટેગરીમાં વધારો થયો હોય તો તેના પર ચર્ચા તેમજ રૂટ કોઝ વિશ્લેષણના પરિણામોનો સમાવેશ થાય છે.

વેબસાઇટ / શાખામાં પ્રદર્શન

ગ્રાહકોના લાભ માટે તથા માર્ગદર્શિકાઓ અનુસાર GROનું નામ અને સંપર્ક વિગતો વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવે છે.



SPEEL FINANCE

CIN: U65920MH1995PTC090558

Website: www.speelfinance.com

Email: company@speelfinance.com

Reg.Office: 2,3 Zal Complex, Sadar, Nagpur – 440001

ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા / પૂછપરછ / વિનંતી / ફરિયાદ નોંધાવવા માટેના માધ્યમો

1. ગ્રાહક સહાય

સ્પીલ ફાઇનાન્સ કંપની પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (આગળ 'કંપની' તરીકે ઓળખવામાં આવશે) દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સંબંધિત કોઈપણ પૂછપરછ / વિનંતી / ફરિયાદ ધરાવતા ગ્રાહકો નીચે દર્શાવેલા કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા કંપનીના ગ્રાહક સહાય વિભાગનો સંપર્ક કરી શકે છે:

ઈમેલ - care@support.speelfinance.com

ફોન - 8064893000

જો તમને ગ્રાહક સહાયથી સંતોષ ન હોય અથવા તમારી સમસ્યાનું યોગ્ય રીતે નિવારણ ન થયું હોય, તો તમે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી નો સંપર્ક કરી શકો છો.

2. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

ગ્રાહકોને વિનંતી છે કે તેઓ પહેલા ઉપર જણાવેલ ગ્રાહક સહાયના કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા તેમની ફરિયાદ / તકલીફ રજૂ કરે. જો 14 દિવસની અંદર તેનો નિવારણ ન થાય અથવા ગ્રાહક સહાય દ્વારા આપવામાં આવેલા ઉકેલથી ગ્રાહક સંતોષ ન હોય, તો કોઈપણ મુદ્દાના નિવારણ માટે ગ્રાહક નીચે દર્શાવેલ એસ્કેલેશન પ્રક્રિયા અનુસરિ શકે છે:

નામ: શ્રીમતી એની કૌર ધાંજલ

સંપર્ક: 8799916138

ઈમેલ આઈડી: support@speelfinance.com

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને ઉપર આપેલા નંબર પર સોમવારથી શનિવાર દરમિયાન (સરકારી રજાઓ સિવાય) સવારે 10:00 થી સાંજે 7:00 વાગ્યા સુધી કોઈપણ સમયે સંપર્ક કરી શકાય છે અથવા ઉપર દર્શાવેલ ઈમેલ સરનામા દ્વારા પણ સંપર્ક કરી શકાય છે. ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 14 (ચૌદ) દિવસની અંદર ફરિયાદનું નિવારણ કરવાનો ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી પૂરતો પ્રયત્ન કરશે.

3. મુખ્ય નોડલ અધિકારી

જો ફરિયાદ 14 દિવસની અંદર નિવારણ પામે નહીં અથવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી દ્વારા આપવામાં આવેલા ઉકેલથી ગ્રાહક સંતોષ ન હોય, તો ગ્રાહક નીચે દર્શાવેલ વિગતો મુજબ બીજા સ્તરના એસ્કેલેશનનો સંપર્ક કરી શકે છે:

નામ: શ્રી ઓગસ્ટિન બાબુ

સંપર્ક: 9284209814

ઈમેલ આઈડી: nodal@speelfinance.com



SPEEL FINANCE

CIN: U65920MH1995PTC090558

Website: www.speelfinance.com

Email: company@speelfinance.com

Reg.Office: 2,3 Zal Complex, Sadar, Nagpur – 440001

નીચે દર્શાવેલ વિગતો આપવી જરૂરી છે:

કંપની સાથે સંપર્ક કરતી વખતે ગ્રાહકોને અનિવાર્ય રીતે જરૂરી લોન વિગતો આપવાની વિનંતી કરવામાં આવે છે, જેમ કે લોન એકાઉન્ટ નંબર, પ્રતિસાદ / સૂચન / ફરિયાદની વિગતો તથા નોંધાયેલ સંપર્ક માહિતી જેમાં ફોન નંબર અને ઈમેલ આઈડીનો સમાવેશ થાય છે.

3. જવાબ ક્યારે મળશે તેની અપેક્ષા રાખવી

કંપની તમામ પૂછપરછ / ફરિયાદોનો યોગ્ય સમયમર્યાદામાં જવાબ આપવા / નિવારણ કરવા માટે પ્રયત્નશીલ રહેશે અને ફરિયાદની સ્થિતિ અંગે ગ્રાહકોને માહિતગાર રાખશે. દરેક ગ્રાહકની પૂછપરછ / ફરિયાદ તેની પ્રકૃતિ મુજબ અલગ હોવાને કારણે, તપાસ બાદ સંપૂર્ણ નિવારણ માટે 14 દિવસ સુધીનો સમય લાગી શકે છે.

અન્ય માધ્યમો

જો ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર કંપની તરફથી કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે અથવા ફરિયાદ / તકલીફનું નિવારણ ન થાય, તો ગ્રાહક નીચે આપેલા સરનામે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ની કન્ઝ્યુમર એજ્યુકેશન એન્ડ પ્રોટેક્શન સેલ સમક્ષ ફરિયાદ નિવારણ માટે સંપર્ક કરી શકે છે:

અધિકારી-ઇન-ચાર્જ,

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા,

પ્રાદેશિક કચેરી, ડીએનબીએસ, ત્રીજો માળ, મુંબઈ સેન્ટ્રલ સ્ટેશન સામે,

બાયકુલ્લા, મુંબઈ – 400 008

આરબીઆઈ ના સીએમએસ પોર્ટલ મારફતે પણ નીચે આપેલ લિંક દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે:

<https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng>

આ ઉપરાંત, ગ્રાહક નીચે આપેલ લિંક દ્વારા સેચેટ પોર્ટલ મારફતે પણ ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે:

<https://sachet.rbi.org.in/Complaints/Add>

કંપનીની આંતરિક વ્યવસ્થા

1. કંપની પાસે એવા અનેક માધ્યમો ઉપલબ્ધ છે જેના દ્વારા ગ્રાહકો કંપનીનો સંપર્ક કરી શકે છે. આ માધ્યમો પર પ્રાપ્ત થતી કોઈપણ માહિતી / સંદેશને ગ્રાહક સહાય ટીમના એક્ઝિક્યુટિવ દ્વારા “પૂછપરછ”, “સેવા વિનંતી” અથવા “ફરિયાદ” તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવે છે.
2. કંપનીને સીધા પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદોનો નિવારણ કંપની દ્વારા કરવામાં આવે છે.
3. કંપનીને પ્રાપ્ત થયેલી તમામ વિનંતીઓનો રેકૉર્ડ રાખવામાં આવે છે, જેમાં ગ્રાહક તરફથી પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદનો સારાંશ, ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની તારીખ, ગ્રાહકને જવાબ આપવામાં આવેલ ટર્ન-અરાઉન્ડ-



SPEEL FINANCE

CIN: U65920MH1995PTC090558

Website: www.speelfinance.com

Email: company@speelfinance.com

Reg.Office: 2,3 Zal Complex, Sadar, Nagpur – 440001

ટાઈમ (ટીએટી) તથા કેસ સંબંધિત ટિપ્પણીઓ દાખલ કરવા માટેનું ફીલ્ડ સામેલ હોય છે. જો ઈમેલ દ્વારા સંચાર થયો હોય તો ઈમેલ સંવાદનો પીડીએફ રેકૉર્ડમાં સંગ્રહિત કરી, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી દ્વારા સંચાલિત ટ્રેકર સાથે જોડવામાં આવે છે. જો ફોન કોલ દ્વારા સંચાર થયો હોય તો કોલની રેકૉર્ડિંગ સંગ્રહિત કરવામાં આવે છે અને ઓડિયો રેકૉર્ડિંગની લિંક પણ ટ્રેકરમાં આપવામાં આવે છે. કેટલાક કેસોમાં, જ્યાં ગ્રાહકની મંજૂરી હોય ત્યાં કોલ દરમિયાન થયેલી વાતચીત ઓડિટ હેતુસર રેકૉર્ડ કરી સંગ્રહિત કરવામાં આવી શકે છે.

ગ્રાહક ફરિયાદો સેવા ગુણવત્તા અંગે મહત્વપૂર્ણ પ્રતિસાદ પૂરું પાડે છે. કંપની ગ્રાહક વ્યવહારો / વિનંતીઓને સૌજન્ય, સહાનુભૂતિ અને ઝડપી રીતે સંભાળવા માટે કર્મચારીઓને સંવેદનશીલ બનાવવાની મહત્વતા સમજે છે. ફરિયાદો સંભાળવા માટે સંબંધિત કર્મચારીઓને યોગ્ય તાલીમ આપવામાં આવે છે..

આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે નિયમો / માપદંડો / પ્રક્રિયાઓમાં કરવામાં આવતી કોઈપણ ફેરફાર / સુધારા / સંશોધનો આ નીતિનો ભાગ માનવામાં આવશે.

આ નીતિની સમીક્ષા નિયમિત સમયાંતરે અથવા કંપનીના મેનેજમેન્ટ દ્વારા જરૂરી માનવામાં આવે ત્યારે કરવામાં આવશે, તેમજ સમયાંતરે લાગુ પડતી નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓના આધારે તેમાં સુધારા કરવામાં આવશે.