

शिकायत निवारण नीति

वर्जन नं	जीआरपी/3.0/2022-2023
नीति को अपनाने की मूल तिथि	जुलाई 1, 2015
अंतिम संशोधन/संशोधन की तारीख	10 नवंबर, 2022
पॉलिसी स्वामी	स्पेल फाइनेंस कंपनी प्राइवेट लिमिटेड
के द्वारा अनुमोदित	निदेशक मंडल

स्पेल फाइनेंस कंपनी प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") का मानना है कि ग्राहक सेवा निरंतर व्यापार विकास और अपने हितधारकों के बीच एक अच्छी प्रतिष्ठा बनाने के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है. कंपनी अपने ग्राहकों ("ग्राहकों") के साथ व्यवहार करते समय अपने संचालन के दौरान उच्चतम स्तर की अखंडता, ईमानदारी और नैतिक व्यवहार को लागू करके निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से काम करती है.

अपने ग्राहकों की शिकायतों और शिकायतों को हल करने के लिए संगठन के भीतर एक उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र के रखरखाव के लिए गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों पर लागू होने वाले भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुपालन में.

यह शिकायत निवारण नीति ("नीति") कंपनी के उत्पादों और सेवाओं ("शिकायतें") के संबंध में ग्राहकों की शिकायतों और शिकायतों को प्राप्त करने, दर्ज करने और निपटाने की प्रक्रिया निर्धारित करती है, जिसमें शिकायतें शामिल हैं लेकिन इन तक सीमित नहीं हैं कंपनी की ओर से ऐसी सेवाएं प्रदान करने के लिए

कंपनी द्वारा नियुक्त सेवा प्रदाताओं, तीसरे पक्ष के एजेंटों या व्यापार सुविधाकर्ताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संबंध में.

इस नीति का उद्देश्य ग्राहकों की शिकायतों से निपटने के लिए एक ढांचा प्रदान करना है और ग्राहकों को कंपनी और/या आरबीआई के साथ शिकायत दर्ज करने के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं के बारे में शिक्षित करना है.

कंपनी की आंतरिक मशीनरी

- 1) कंपनी के कई चैनल हैं जिनके द्वारा ग्राहक कंपनी से संपर्क कर सकते हैं. इन चैनलों पर प्राप्त किसी भी संचार को समर्थन टीम एजेंट द्वारा "प्रश्न" या "सेवा अनुरोध" या "शिकायत" के रूप में वर्गीकृत किया जाता है.
- 2) कंपनी सीधे प्राप्त शिकायतों से निपटती है.
- 3) कंपनी उन शिकायतों से भी निपटती है जो कंपनी द्वारा नियुक्त सेवा प्रदाता द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित किसी भी मुद्दे के संबंध में प्राप्त हुई हैं.
- 4) कंपनी कंपनी के खिलाफ किसी भी शिकायत से निपटती है जो इसके सेवा प्रदाताओं द्वारा प्राप्त की गई है और प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से कंपनी से संबंधित है, और इसे उचित निवारण के लिए कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी को भेज दिया गया है. सेवा प्रदाता, विशेष रूप से जो उधार सेवा प्रदाता हैं, उनके पास फिनटेक से संबंधित प्रश्नों या शिकायतों से निपटने के लिए अपने स्तर पर एक शिकायत निवारण अधिकारी होना चाहिए.
- 5) कंपनी प्राप्त सभी शिकायतों का ट्रैक रखती है, ग्राहक से प्राप्त शिकायत के सारांश के साथ, शिकायत की प्राप्ति की तिथि, टर्न-अराउंड-टाइम (टीएटी) जिसमें ग्राहक को प्रतिक्रिया दी गई थी और एक फ्रील्ड मामले की टिप्पणी दर्ज करें, यदि मेल द्वारा संचार हुआ है, तो मेल संचार का एक पीडीएफ रिकॉर्ड में रखा जाता है और इस ट्रैकर से जुड़ा होता है. यदि संचार कॉल पर हुआ है, तो कॉल की रिकॉर्डिंग संग्रहीत की जाती है और ट्रैकर में ऑडियो रिकॉर्डिंग का लिंक भी प्रदान किया जाता है.

शिकायत निवारण मैट्रिक्स

स्तर 1:

शिकायत निवारण अधिकारी: श्री तेजस शेलके

ई-मेल आईडी: support@speefinance.com

भीड़ नंबर: 8799916138

पता: स्पेल फाइनेंस कंपनी प्रा. लिमिटेड 2 और 3 ज़ल कॉम्प्लेक्स, सदर, नागपुर - 440001

कंपनी और शिकायत निवारण अधिकारी प्राप्ति की तारीख से 14 दिनों के टीएटी के भीतर सभी शिकायतों को हल करने का प्रयास करेंगे.

शिकायत निवारण अधिकारी का कार्यालय समय सोमवार से शनिवार (सार्वजनिक अवकाश को छोड़कर) सुबह 10 बजे से शाम 7 बजे तक है.

शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा प्रदान किए गए समाधान से असंतुष्ट होने की स्थिति में या TAT के भीतर शिकायत निवारण अधिकारी से उत्तर प्राप्त नहीं होने की स्थिति में, आप अपनी शिकायत को स्तर 2 तक बढ़ा सकते हैं.

लेवल 2:

नोडल अधिकारी: श्री आरव भाटिया

ई-मेल आईडी: nodal@speelfinance.com

पता: स्पेल फाइनेंस कंपनी प्रा. लिमिटेड 2 और 3 ज़ल कॉम्प्लेक्स, सदर, नागपुर - 440001

स्तर 2 के अधिकारी के पास मामले को आगे बढ़ाते समय, ग्राहक को स्तर 1 पर अपनी पिछली बातचीत का विवरण साझा करना होगा.

यदि ग्राहक को कंपनी से कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है या यदि शिकायत/शिकायत का समाधान इसकी प्राप्ति की तारीख से 30 दिनों की अवधि के भीतर नहीं होता है, तो ग्राहक भारतीय रिज़र्व बैंक के निवारण के लिए उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण कक्ष से संपर्क कर सकता है. निम्नलिखित पते पर:

प्रभारी अधिकारी,

भारतीय रिज़र्व बैंक,

क्षेत्रीय कार्यालय, डीएनबीएस, तीसरी मंजिल, अपोजिट. मुंबई सेंट्रल स्टेशन,

बायकुला, मुंबई - 400 008

निम्नलिखित लिंक पर आरबीआई के सीएमएस पोर्टल के माध्यम से भी शिकायत दर्ज की जा सकती है:

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

इसके अलावा, ग्राहक सचेत पोर्टल के माध्यम से निम्नलिखित लिंक पर भी शिकायत दर्ज करा सकता है:

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

कंपनी की सभी शाखाओं/प्रधान कार्यालय और वेबसाइट पर, ग्राहकों को शिकायत निवारण तंत्र और शिकायत निवारण अधिकारी (नाम और संपर्क विवरण सहित) के बारे में सूचित करते हुए नोटिस लगाया गया है।

इस नीति की समीक्षा त्रैमासिक अंतराल पर या कंपनी के प्रबंधन द्वारा आवश्यक समझे जाने पर की जाएगी, और समय-समय पर मौजूदा नियामक दिशानिर्देशों के आधार पर संशोधित की जाएगी।

शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा संभाले गए मामलों की आंतरिक लेखापरीक्षा करने के लिए एक तंत्र भी मौजूद है, जिसके तहत बोर्ड ने एक वरिष्ठ प्रबंधन अधिकारी को हर दो सप्ताह में एक लेखापरीक्षा करने के लिए नामित किया है। ऑडिट में जमीनी स्तर पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करना और उस पर एक रिपोर्ट तैयार करना शामिल होगा जो बोर्ड को इसकी समीक्षा के लिए प्रदान की जाएगी।