

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ.	GRP/3.0/2022-2023
ನೀತಿಯ ಅಳವಡಿಕೆಯ ಮೂಲ ದಿನಾಂಕ	ಜುಲೈ 1, 2015
ಕೊನೆಯ ತಿದ್ದುಪಡಿ/ಮಾರ್ಪಾಡು ದಿನಾಂಕ	ನವೆಂಬರ್ 10, 2022
ನೀತಿ ಮಾಲೀಕರು	ಸ್ಪೀಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
ಇವರಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ

ಸ್ಪೀಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕಂಪನಿ") ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು ನಿರಂತರ ವ್ಯಾಪಾರ ಬೆಳವಣಿಗೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರಲ್ಲಿ ಉತ್ತಮ ಖ್ಯಾತಿಯನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ ಎಂದು ನಂಬುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ("ಗ್ರಾಹಕರು") ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ತನ್ನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಸಮಗ್ರತೆ, ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ("RBI") ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ.

ಈ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ ("ನೀತಿ") ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ, ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿಸುತ್ತದೆ ("ದೂರುಗಳು"), ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಆದರೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿಲ್ಲ ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಅಂತಹ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ನೇಮಿಸಿದ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು, ಥರಡ್ ಪಾರ್ಟಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ವ್ಯಾಪಾರ ಅನುಕೂಲಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ.

ಈ ನೀತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಐ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ಆಂತರಿಕ ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳು

1) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಬಹು ಚಾನೆಲ್‌ಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಈ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳಲ್ಲಿ

ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಸಂವಹನವನ್ನು ನಂತರ ಬೆಂಬಲ ತಂಡದ ಏಜೆಂಟ್‌ನಿಂದ "ಪ್ರಶ್ನೆ" ಅಥವಾ "ಸೇವಾ ವಿನಂತಿ" ಅಥವಾ "ಕುಂದುಕೊರತೆ" ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

2) ಕಂಪನಿಯು ನೇರವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ.

3) ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ.

4) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಅಥವಾ ಪರೋಕ್ಷವಾಗಿ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧದ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ರವಾನಿಸಲಾಗಿದೆ. ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು, ಫಿನ್‌ಟೆಕ್ ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಅಥವಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸಲು ತಮ್ಮ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

5) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರಿನ ಸಾರಾಂಶ, ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ, ಟರ್ನ್-ಅರೌಂಡ್-ಟೈಮ್ (TAT) ಜೊತೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳ ಟ್ಯಾಕ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕ್ಷೇತ್ರಕ್ಕೆ ಪ್ರಕರಣದ ಕಾಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸಿ, ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸಂವಹನ ನಡೆದಿದ್ದರೆ, ಮೇಲ್ ಸಂವಹನದ ಪಿಡಿಎಫ್ ಅನ್ನು ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಟ್ಯಾಕ್‌ನಿಗೆ ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕರೆ ಮೂಲಕ ಸಂವಹನ ನಡೆದಿದ್ದರೆ, ಕರೆಯ ರೆಕಾರ್ಡಿಂಗ್ ಅನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಟ್ಯಾಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಆಡಿಯೋ ರೆಕಾರ್ಡಿಂಗ್‌ಗೆ ಲಿಂಕ್ ಅನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್

ಹಂತ 1:

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ: ಶ್ರೀ ತೇಜಸ್ ಶೆಲ್ಕೆ

ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ: support@speelfinance.com

ಜನಸಮೂಹ ಸಂಖ್ಯೆ: 8799916138

ವಿಳಾಸ: ಸ್ಪೀಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂ. ಪ್ರೈ. ಲಿಮಿಟೆಡ್. 2 ಮತ್ತು 3 ಝಲ್ ಕಾಂಪ್ಲೆಕ್ಸ್, ಸದರ್, ನಾಗ್ಪುರ - 440001

ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ರಶೀದಿಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 14 ದಿನಗಳ TAT ಒಳಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಕಚೇರಿಯ ಸಮಯವು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 7 ರವರೆಗೆ, ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ (ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ).

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ಒದಗಿಸಿದ ನಿರ್ಣಯದ ಬಗ್ಗೆ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ TAT ಯೊಳಗಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ನೀವು ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಹಂತ 2 ಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚಿಸಬಹುದು.

ಹಂತ 2:

ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ: ಶ್ರೀ ಆರ್‌ವ್ ಭಾಟಿಯಾ

ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ: nodal@speelfinance.com

ವಿಳಾಸ: ಸ್ಪೀಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂ. ಪ್ರೈ. ಲಿಮಿಟೆಡ್. 2 ಮತ್ತು 3 ಝಲ್ ಕಾಂಪ್ಲೆಕ್ಸ್, ಸದರ್, ನಾಗ್ಪುರ - 440001

ಹಂತ 2 ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ವಿಷಯವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುವಾಗ, ಗ್ರಾಹಕನು ತನ್ನ ಹಿಂದಿನ ಸಂವಾದದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹಂತ 1 ರಲ್ಲಿ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ:

ಪ್ರಭಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ,
ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್,
ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿ, DNBS, ಮೂರನೇ ಮಹಡಿ, ಎದುರು. ಮುಂಬೈ ಸೆಂಟ್ರಲ್ ಸ್ಟೇಷನ್,
ಬೈಕುಲ್ಲಾ, ಮುಂಬೈ - 400 008

ಕೆಳಗಿನ ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ RBI ನ CMS ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕವೂ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

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

ಇದಲ್ಲದೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ SACHET ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

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

ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು / ಮುಖ್ಯ ಕಛೇರಿ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ, ಏರಿಕೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ (ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಹಾಕಲಾಗಿದೆ.

ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯು ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಾಗ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಪ್ರಕರಣಗಳ ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆಯನ್ನು ನಡೆಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಸಹ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿದೆ. ಅದರ ಮೂಲಕ ಮಂಡಳಿಯು ಪ್ರತಿ ಎರಡು ವಾರಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ ಆಡಿಟ್ ಮಾಡಲು ಹಿರಿಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಿದೆ. ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆಯು ನೆಲದ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕಾದ ವರದಿಯನ್ನು ಸೇಳೆಯುತ್ತದೆ.