

तक्रार निवारण धोरण

आवृत्ती क्र.	GRP/3.0/2022-2023
धोरण स्वीकारण्याची मूळ तारीख	1 जुलै 2015
अंतिम दुरुस्ती/फेरफार तारीख	१० नोव्हेंबर २०२२
पॉलिसी मालक	स्पील फायनान्स कंपनी प्रायव्हेट लिमिटेड
च्याकडून मंजूर	संचालक मंडळ

स्पील फायनान्स कंपनी प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी") चा विश्वास आहे की ग्राहक सेवा शाश्वत व्यवसाय वाढीसाठी आणि त्याच्या भागधारकांमध्ये चांगली प्रतिष्ठा निर्माण करण्यासाठी अत्यंत महत्त्वाची आहे. कंपनी आपल्या ग्राहकांशी ("ग्राहक") व्यवहार करताना उच्च स्तरावरील सचोटी, प्रामाणिकपणा आणि नैतिक वर्तनाची अंमलबजावणी करून निष्पक्ष आणि पारदर्शक पद्धतीने कार्य करते.

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने ("RBI") जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करून, नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांना लागू त्यांच्या ग्राहकांच्या तक्रारी आणि तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा राखण्यासाठी.

हे तक्रार निवारण धोरण ("धोरण") कंपनीच्या उत्पादन आणि सेवांबाबत ("तक्रारी") ग्राहकांच्या तक्रारी आणि तक्रारी प्राप्त करणे, नोंदणी करणे आणि त्यांचे निराकरण करण्याची प्रक्रिया निश्चित करते, ज्यामध्ये तक्रारींचा समावेश आहे परंतु त्यापुरते मर्यादित नाही. कंपनीच्या वतीने अशा सेवा प्रदान करण्यासाठी कंपनीने नियुक्त केलेल्या सेवा प्रदाते, तृतीय पक्ष एजंट किंवा व्यवसाय सुविधा देणाऱ्या सेवांच्या संबंधात.

या धोरणाचे उद्दिष्ट ग्राहकांच्या तक्रारींना सामोरे जाण्यासाठी एक फ्रेमवर्क प्रदान करणे आणि कंपनी आणि/किंवा RBI कडे तक्रार दाखल करण्यासाठी अनुसरण्याच्या प्रक्रियेबद्दल ग्राहकांना शिक्षित करणे आहे.

कंपनीची अंतर्गत यंत्रणा

- 1) कंपनीकडे अनेक माध्यमे आहेत ज्याद्वारे ग्राहक कंपनीशी संपर्क साधू शकतात. या चॅनेलवर प्राप्त झालेले कोणतेही संप्रेषण नंतर समर्थन कार्यसंघ एजंटद्वारे "क्वेरी" किंवा "सेवा विनंती" किंवा "तक्रार" म्हणून वर्गीकृत केले जाते.
- 2) कंपनी तिच्याकडून प्राप्त झालेल्या तक्रारींवर थेट व्यवहार करते.
- 3) कंपनी गुंतलेल्या सेवा प्रदात्याद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित कोणत्याही समस्यांबाबत प्राप्त झालेल्या तक्रारींशी देखील कंपनी व्यवहार करते.
- 4) कंपनी कंपनीच्या विरुद्ध कोणत्याही तक्रारी हाताळते ज्या तिच्या सेवा प्रदात्यांनी प्राप्त केल्या आहेत आणि त्या कंपनीशी प्रत्यक्ष किंवा अप्रत्यक्षपणे संबंधित आहेत आणि त्या योग्य निवारणासाठी कंपनीच्या तक्रार

निवारण अधिकाऱ्याकडे पाठवल्या गेल्या आहेत. सेवा प्रदाते, विशेषतः जे कर्ज देणारे सेवा प्रदाते आहेत, त्यांच्या स्तरावर फिनटेक संबंधित शंका किंवा तक्रारी हाताळण्यासाठी तक्रार निवारण अधिकारी असणे आवश्यक आहे. 5)कंपनी प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारींचा मागोवा ठेवते, ज्यामध्ये ग्राहकाकडून आलेल्या तक्रारीचा सारांश, तक्रार प्राप्त झाल्याची तारीख, टर्न-अराउंड-टाइम (TAT) ज्यामध्ये ग्राहकाला प्रतिसाद देण्यात आला होता आणि एक फील्ड. केसच्या टिप्पण्या प्रविष्ट करा, जर मेलद्वारे संप्रेषण झाले असेल तर मेल कम्युनिकेशनची पीडीएफ रेकॉर्डमध्ये ठेवली जाते आणि या ट्रॅकरशी लिंक केली जाते. जर संप्रेषण कॉलवर झाले असेल तर, कॉलचे रेकॉर्डिंग संग्रहित केले जाते आणि ट्रॅकरमध्ये ऑडिओ रेकॉर्डिंगची लिंक देखील प्रदान केली जाते.

तक्रार निवारण मॅट्रिक्स

पातळी 1:

तक्रार निवारण अधिकारी : श्री. तेजस शेळके

ई-मेल आयडी: support@speelfinance.com

जमाव. क्रमांक: ८७९९९१६१३८

पत्ता: स्पील फायनान्स कंपनी प्रा. लिमिटेड 2 आणि 3 झाल कॉम्प्लेक्स, सदर, नागपूर - 440001

कंपनी आणि तक्रार निवारण अधिकारी प्राप्तीच्या तारखेपासून 14 दिवसांच्या TAT मध्ये सर्व तक्रारींचे निराकरण करण्याचा प्रयत्न करतील.

तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे कार्यालयीन तास सोमवार ते शनिवार (सार्वजनिक सुट्ट्या वगळून) सकाळी 10 ते सायंकाळी 7 पर्यंत आहेत.

तक्रार निवारण अधिकाऱ्याने दिलेल्या ठरावाबाबत असमाधानी असल्यास किंवा TAT मध्ये तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडून उत्तर न मिळाल्यास, तुम्ही तुमची तक्रार लेव्हल 2 पर्यंत वाढवू शकता.

स्तर २:

नोडल ऑफिसर: श्री आरव भाटिया

ई-मेल आयडी: nodal@speelfinance.com

पत्ता: स्पील फायनान्स कंपनी प्रा. लिमिटेड 2 आणि 3 झाल कॉम्प्लेक्स, सदर, नागपूर - 440001

लेव्हल 2 च्या अधिकाऱ्याकडे प्रकरण वाढवताना, ग्राहकाने स्तर 1 मधील त्याच्या मागील परस्परसंवादाचे तपशील शेअर केले पाहिजेत.

ग्राहकाला कंपनीकडून कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा तक्रार/तक्रारीचे निराकरण झाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत न झाल्यास, ग्राहक रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या निवारणासाठी ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्षाकडे संपर्क साधू शकतो. खालील पत्त्यावर:

प्रभारी अधिकारी,

रिज़र्व्ह बँक ऑफ इंडिया,
प्रादेशिक कार्यालय, DNBS, तिसरा मजला, समोर. मुंबई सेंट्रल स्टेशन,
भायखळा, मुंबई – 400 008

खालील लिंकवर RBI च्या CMS पोर्टलद्वारे देखील तक्रार नोंदवता येईल:

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

पुढे, ग्राहक खालील लिंकवर SACHET पोर्टलद्वारे तक्रार देखील करू शकतात:

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

कंपनीच्या सर्व शाखा/मुख्य कार्यालय आणि वेबसाइटवर, ग्राहकांना वाढीव यंत्रणा आणि तक्रार निवारण अधिकारी (नाव आणि संपर्क तपशीलांसह) बदल माहिती देणारी नोटीस टाकण्यात आली आहे.

या धोरणाचे तिमाही अंतराने किंवा कंपनीच्या व्यवस्थापनाद्वारे आवश्यक वाटेल तेव्हा पुनरावलोकन केले जाईल आणि वेळोवेळी विद्यमान नियामक मार्गदर्शक तत्वांच्या आधारे सुधारित केले जाईल.

तक्रार निवारण अधिकाऱ्याने हाताळलेल्या प्रकरणांचे अंतर्गत लेखापरीक्षण करण्याची यंत्रणा देखील कार्यरत आहे, ज्याद्वारे मंडळाने प्रत्येक दोन आठवड्यांनी लेखापरीक्षण करण्यासाठी वरिष्ठ व्यवस्थापन अधिकाऱ्याला नियुक्त केले आहे. लेखापरीक्षणामध्ये ग्राउंड लेव्हलवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा आढावा घेणे आणि त्याबाबतचा अहवाल तयार करणे समाविष्ट असेल जो बोर्डाला त्याच्या पुनरावलोकनासाठी प्रदान केला जाईल.