

ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం

వెర్షన్ నెం	GRP/3.0/2022-2023
పాలసీని ఆమోదించిన అసలు తేదీ	జూలై 1, 2015
చివరి సవరణ/సవరణ తేదీ	నవంబర్ 10, 2022
పాలసీ యజమాని	స్పిల్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్
ఆమోదం తెలిపినవారు	బోర్డు డైరెక్టర్లు

స్పిల్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ") స్థిరమైన వ్యాపార వృద్ధికి మరియు దాని వాటాదారులలో మంచి పేరు తెచ్చుకోవడానికి కస్టమర్ సేవ చాలా ముఖ్యమైనదని నమ్ముతుంది. కంపెనీ తన కస్టమర్లతో ("క్లయింట్లు") వ్యవహరించేటప్పుడు తన కార్యకలాపాలలో అత్యున్నత స్థాయి సమగ్రత, నిజాయితీ మరియు నైతిక ప్రవర్తనను వర్తింపజేయడం ద్వారా న్యాయమైన మరియు పారదర్శక పద్ధతిలో పనిచేస్తుంది.

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("RBI") జారీ చేసిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, దాని కస్టమర్ల ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని నిర్వహించడం కోసం నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలకు వర్తిస్తుంది.

ఈ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం ("విధానం") కంపెనీ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు ("ఫిర్యాదులు") సంబంధించి కస్టమర్ ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను స్వీకరించడం, నమోదు చేయడం మరియు వ్యవహరించడం వంటి ప్రక్రియలను నిర్దేశిస్తుంది. కంపెనీ తరఫున అటువంటి సేవలను అందించడానికి కంపెనీ నియమించిన సర్వీస్ ప్రొవైడర్లు, థర్డ్ పార్టీ ఏజెంట్లు లేదా ట్రేడ్ ఫెసిలిటేటర్లు.

కస్టమర్ ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి మరియు కంపెనీ మరియు/లేదా RBIకి ఫిర్యాదులు చేయడానికి అనుసరించాల్సిన విధానాల గురించి వినియోగదారులకు అవగాహన కల్పించడం కోసం ఒక ప్రీమ్వర్క్ను అందించడం ఈ పాలసీ యొక్క లక్ష్యం.

సంస్థ యొక్క అంతర్గత యంత్రాాలు

- 1) కంపెనీ బహుళ ఛానెల్లను కలిగి ఉంది, దీని ద్వారా కస్టమర్లు కంపెనీని సంప్రదించవచ్చు. ఈ ఛానెల్లలో స్వీకరించబడిన ఏదైనా కమ్యూనికేషన్ సపోర్ట్ టీమ్ ఏజెంట్ ద్వారా "ప్రశ్న" లేదా "సేవా అభ్యర్థన" లేదా "ఫిర్యాదు"గా వర్గీకరించబడుతుంది.
- 2) వచ్చిన ఫిర్యాదులతో కంపెనీ నేరుగా వ్యవహరిస్తుంది.
- 3) కంపెనీ నియమించిన సర్వీస్ ప్రొవైడర్ అందించే సేవలకు సంబంధించి ఏవైనా సమస్యలకు సంబంధించి అందిన ఫిర్యాదులతో కూడా కంపెనీ వ్యవహరిస్తుంది.
- 4) కంపెనీ తన సర్వీస్ ప్రొవైడర్ల ద్వారా స్వీకరించబడిన మరియు కంపెనీకి ప్రత్యక్షంగా లేదా పరోక్షంగా సంబంధం ఉన్న కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా ఏదైనా ఫిర్యాదుతో వ్యవహరిస్తుంది మరియు తగిన పరిష్కారం కోసం కంపెనీ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారికి ఫిర్యాదు చేయబడుతుంది. సర్వీస్ ప్రొవైడర్లు, ముఖ్యంగా సర్వీస్ ప్రొవైడర్లకు రుణాలు ఇస్తున్న వారు, ఫిస్టికీకు సంబంధించిన ప్రశ్నలు లేదా ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి వారి చివరలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని కలిగి ఉండాలి.

5) కస్టమర్ నుండి అందిన ఫిర్యాదు యొక్క సారాంశం, ఫిర్యాదు స్వీకరించిన తేదీ, కస్టమర్ కు ప్రతిస్పందన ఇవ్వబడిన టర్న్-అరౌండ్-టైమ్ (TAT) మరియు ప్రవేశించడానికి ఒక ఫీల్డ్ తో కంపెనీ అందిన అన్ని ఫిర్యాదులను ట్రాక్ చేస్తుంది. కేసు వ్యాఖ్య, కమ్యూనికేషన్ మెయిల్ ద్వారా అయితే, మెయిల్ కమ్యూనికేషన్ యొక్క PDF రికార్డ్ లో ఉంచబడుతుంది మరియు ఈ ట్రాకర్ కు జోడించబడుతుంది. కాల్ ద్వారా కమ్యూనికేషన్ జరిగితే, కాల్ రికార్డింగ్ నిల్వ చేయబడుతుంది మరియు ట్రాకర్ లో ఆడియో రికార్డింగ్ కు లింక్ కూడా అందించబడుతుంది.

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మ్యాట్రిక్స్

స్థాయి 1:

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి: శ్రీ తేజస్ షెల్కే

ఇ-మెయిల్ ID: support@speefinance.com

గుంపు. నంబర్: 8799916138

చిరునామా: స్పెల్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ ప్రైవేట్. లిమిటెడ్. 2 & 3 జల్ కాంప్లెక్స్, సదర్, నాగపూర్ - 440001

కంపెనీ మరియు గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ అందిన తేదీ నుండి 14 రోజుల TAT లోపు అన్ని ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి ప్రయత్నిస్తారు.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి కార్యాలయ వేళలు సోమవారం నుండి శనివారం వరకు ఉదయం 10:00 నుండి సాయంత్రం 7:00 వరకు (ప్రభుత్వ సెలవులు మినహా).

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి అందించిన రిజల్యూషన్ తో మీరు సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా TATలోని ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి నుండి సమాధానం రానట్లయితే, మీరు మీ ఫిర్యాదును స్థాయి 2కి పెంచవచ్చు.

స్థాయి 2:

నోడల్ ఆఫీసర్: మిస్టర్ ఆరవ్ భాటియా

ఇ-మెయిల్ ID: nodal@speelfinance.com

చిరునామా: స్పెల్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ ప్రైవేట్. లిమిటెడ్. 2 & 3 జల్ కాంప్లెక్స్, సదర్, నాగపూర్ - 440001

లెవల్ 2 అధికారికి విషయాన్ని పెంచుతున్నప్పుడు, కస్టమర్ లెవల్ 1లో అతని/ఆమె మునుపటి పరస్పర చర్యల వివరాలను పంచుకోవాలి.

కస్టమర్ కంపెనీ నుండి ఎటువంటి ప్రతిస్పందనను అందుకోకుంట్ లేదా ఫిర్యాదు/అభ్యంతరాన్ని స్వీకరించిన తేదీ నుండి 30 రోజుల వ్యవధిలో పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యొక్క పరిష్కారం కోసం వినియోగదారు విద్య మరియు రక్షణ సెల్ ను సంప్రదించవచ్చు. కాలేదు. కింది చిరునామాలో:

ఇన్ ఛార్జ్ అధికారి,
రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా,
ప్రాంతీయ కార్యాలయం, DNBS, 3వ అంతస్తు, ఎదురుగా. ముంబై సెంట్రల్ స్టేషన్,
బైకుల్లా, ముంబై - 400 008

ఈ క్రింది లింక్లో RBI యొక్క CMS పోర్టల్ ద్వారా కూడా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు:

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

ఇది కాకుండా, కస్టమర్ ఈ క్రింది లింక్లో Sachet పోర్టల్ ద్వారా కూడా ఫిర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు:

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

కంపెనీ యొక్క అన్ని శాఖలు/హెడ్ ఆఫీస్ మరియు వెబ్సైట్లో ఒక నోటీసు ఉంచబడింది, ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి (పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలతో) గురించి వినియోగదారులకు తెలియజేస్తుంది.

ఈ విధానం త్రైమాసిక వ్యవధిలో సమీక్షించబడుతుంది లేదా కంపెనీ నిర్వహణ ద్వారా అవసరమైనదిగా పరిగణించబడుతుంది మరియు ప్రస్తుతం ఉన్న నియంత్రణ మార్గదర్శకాల ఆధారంగా ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడుతుంది.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి నిర్వహించే కేసుల అంతర్గత ఆడిట్ను నిర్వహించడానికి ఒక యంత్రాంగం కూడా ఉంది, దీని ద్వారా ప్రతి రెండు వారాలకు ఒకసారి ఆడిట్ నిర్వహించడానికి సీనియర్ మేనేజ్మెంట్ అధికారిని బోర్డు నామినేట్ చేస్తుంది. ఆడిట్లో గ్రాండ్ లెవెల్లో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును సమీక్షించడం మరియు దాని సమీక్ష కోసం బోర్డుకు అందించబడే నివేదికను తయారు చేయడం వంటివి ఉంటాయి.