

**शिकायत निवारण नीति**

संस्करण न.	GRP/5.0/2025-26
नीति को मूल रूप से अपनाने की तिथि	1 जुलाई, 2015
पिछला संशोधन / परिवर्तन तिथि	20 जनवरी, 2026
नीति के मालिक	Speel Finance Company Private Limited
अनुमोदनकर्ता	निदेशक बोर्ड

**Speel Finance Company Private Limited** ("कंपनी" या "Speel") अपने ग्राहकों के साथ सभी लेन-देन में पूरी ईमानदारी, सच्चाई और उच्चतम नैतिक नियमों के पालन के साथ अपना बिजनेस को संचालित करने के लिए प्रतिबद्ध है। भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) द्वारा गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFCs) के लिए अनिवार्य दिशा-निर्देशों के सख्त अनुपालन में, खास तौर से मास्टर डायरेक्शन - भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों - जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, 2025 और भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों - ऋण सुविधाएं) निर्देश, 2025 (जो समय-समय पर जारी और संशोधित किए जाते हैं) के पालन हेतु, एक मजबूत आंतरिक शिकायत निवारण ढांचे की स्थापना ज़रूरी है, इसलिए कंपनी ने इस **शिकायत निवारण नीति** ("नीति") को तैयार किया है।

**नीति के उद्देश्य**

यह नीति निम्नलिखित के लिए तैयार की गई है:

- ग्राहक-केंद्रित माहौल को बढ़ावा देना और सभी सरकारी नियमों का सख्ती से पालन।
- स्पष्ट और प्रभावी तंत्र प्रदान करके **कुल ग्राहक संतुष्टि में वृद्धि करना**।
- कंपनी के उत्पादों और सेवाओं कंपनी के उत्पादों और सेवाओं से जुड़ी ग्राहकों की शिकायतों को **सही तरीके से सुनना, उन्हें रजिस्टर करना और समय पर हल करना**।

**नीति का दायरा**

यह नीति कंपनी के सभी कार्यालयों, कर्मचारियों और Speel के प्रतिनिधियों पर लागू होती है, जिसमें कंपनी द्वारा दी जाने वाली सभी सेवाओं और उत्पादों के संबंध में संभावित, मौजूदा और पूर्व ग्राहकों के साथ होने वाले सभी व्यवहार शामिल हैं।

यह नीति कंपनी के सभी कस्टमर टच पॉइंट्स (जहां ग्राहक संपर्क करते हैं), सभी बिजनेस सेगमेंट और उन बाहरी संस्थाओं पर भी लागू होती है, जिन्हें कंपनी ने किसी काम के लिए काम पर रखा है।

**शिकायत निवारण के सिद्धांत:**

- ✓ ग्राहकों के साथ हमेशा निष्पक्ष व्यवहार किया जाए।
- ✓ ग्राहकों द्वारा उठाई गई शिकायतों का समाधान विनम्रता, कुशलता और तेज़ी से किया जाए, और यह तय समय सीमा से अधिक न हो।
- ✓ Speel कर्मचारी ग्राहकों के हितों को नुकसान पहुंचाए बिना, अच्छी नीयत से और कंपनी की निर्धारित नीतियों व दिशा-निर्देशों के अनुसार काम करेंगे।
- ✓ ग्राहकों को संगठन के भीतर अपनी शिकायतों को आगे बढ़ाने के तरीकों की जानकारी दी जाएगी और अगर वे अपनी शिकायतों पर कंपनी की प्रतिक्रिया से पूरी तरह संतुष्ट नहीं हैं तो वैकल्पिक उपाय के उनके अधिकारों के बारे में भी बताया जाएगा।

**ढांचा और पारदर्शिता**

यह नीति ग्राहकों की शिकायतों को दूर करने के लिए एक निश्चित, पारदर्शी और निष्पक्ष प्रक्रिया बनाती है। इसका उद्देश्य ग्राहकों को यह बताना और सिखाना है कि वे कंपनी के पास अपनी **शिकायत कैसे दर्ज** करा सकते हैं, कंपनी के भीतर किन अधिकारियों से संपर्क कर सकते हैं और अगर ज़रूरी हो, तो बाद में भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) के पास कैसे जा सकते हैं।

कंपनी ने ग्राहकों की शिकायतों को हल करने के लिए एक उचित शिकायत निवारण व्यवस्था बनाई है और यह व्यवस्था यह भी पक्का करती है कि समाधान से जुड़े किसी भी विवाद को ध्यान से सुना जाए और उसे समय पर निपटाया जाए।

#### शिकायत निवारण समिति की जिम्मेदारियां

- कंपनी में सेवा सुधारने की पहलों को लागू करना और उनका मार्गदर्शन करना।
- समिति कंपनी द्वारा बेहतरीन ग्राहक सेवा की डिलीवरी की देखरेख करेगी और यह पक्का करेगी, जिसमें शामिल हैं:
  - ग्राहक सेवा के लिए रणनीतियां बनाना और लागू करना
  - ग्राहकों के फ्रीडबैक और शिकायतों पर नज़र रखना
  - सुधार के क्षेत्रों की पहचान करना और ज़रूरी कदम उठाना
  - ग्राहक सेवा के मानकों और सरकारी नियमों के पालन को पक्का करना
- कंपनी को हर महीने मिलने वाले मामलों को सही टैगिंग यानी पूछताछ / अनुरोध / शिकायत को पक्का करना
- यह पक्का करना कि सभी मामले तय समय सीमा (TAT) के भीतर सुलझा लिए जाएं। TAT के किसी भी उल्लंघन के मामले में, ऐसे TAT उल्लंघन का कारण पूछना और स्पष्टीकरण लेना।
- हर तिमाही MIS रिपोर्ट की समीक्षा करना, पूछताछ / अनुरोध / शिकायतों के मूल कारण का विश्लेषण करना और इसे बोर्ड के सामने पेश करना।
- अगर कोई विसंगति दिखे, तो उसे हाईलाइट करना और सीनियर मैनेजमेंट को सुझाव देना।
- हर तीन महीने में कम से कम एक बार बैठक करना ताकि ग्राहकों की शिकायतों, सरकारी नियमों, नीतिगत निर्णयों और ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने वाली पहलों पर कंपनी के प्रदर्शन की समीक्षा की जा सके।
- हर तीन महीने में MIS रिपोर्ट की समीक्षा करना और सीनियर मैनेजमेंट को सुधार के लिए निर्देश देना।

#### बोर्ड की भूमिका

निम्नलिखित बातों की समीक्षा करना:

- a) वार्षिक आधार पर, ग्राहकों की शिकायत निवारण व्यवस्था की जांच करना।
- b) शिकायतों को हल करने की प्रक्रिया में सुधार लाना;
- c) समय-समय पर, शिकायत प्रबंधन प्रणाली के समग्र प्रदर्शन की जांच करना,
- d) शिकायत निवारण और ऑडिट समिति द्वारा किए गए ऑडिट के परिणामों की समीक्षा करना, और साल के दौरान रिपोर्ट की गई किसी भी कमी या चूक की जांच करना।
- e) कंपनी को प्राप्त सभी पूछताछ/अनुरोध/शिकायतों के परिणामों की समीक्षा करना। इसमें किसी विशेष प्रकार की शिकायत के बढ़ने पर चर्चा करना और उसके मूल कारण के विश्लेषण पर विचार करना शामिल है।

#### वेबसाइट/शाखा पर प्रदर्शन

ग्राहकों की सुविधा के लिए और सरकारी दिशा-निर्देशों के अनुसार, GRO का नाम और संपर्क विवरण वेबसाइट पर प्रदर्शित किया गया है।

#### शिकायत निवारण तंत्र/ पूछताछ, अनुरोध या शिकायत दर्ज करने के चैनल

##### 1. ग्राहक सहायता

किसी ग्राहक को Speel Finance Company Private Limited (जिसे यहां 'कंपनी' कहा गया है) द्वारा दी जाने वाली सेवाओं या प्रोडक्ट्स से संबंधित कोई पूछताछ/अनुरोध/शिकायत है, तो वे निम्नलिखित चैनल से कंपनी के ग्राहक सहायता को लिख सकते हैं:

ईमेल- [care@support.speelfinance.com](mailto:care@support.speelfinance.com)

फ़ोन - 8064893000

अगर आप ग्राहक सहायता से संतुष्ट नहीं हैं या आपकी समस्या को संतोषजनक तरीके से हल नहीं किया गया है, तो आप शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं।

## 2. शिकायत निवारण अधिकारी

ग्राहकों से अनुरोध है कि वे पहले ऊपर बताए गए ग्राहक सहायता के चैनल से अपनी चिंता रखें। और अगर आपकी समस्या को 14 दिनों के भीतर हल नहीं किया जाता है या अगर ग्राहक, ग्राहक सहायता द्वारा दिए गए हल से संतुष्ट नहीं हैं, तो ग्राहक अपनी समस्या सुलझाने के लिए नीचे दिए गए अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं:

नाम: सुश्री एनी कौर धनंजल

संपर्क: 8799916138

ईमेल ID: [support@speelfinance.com](mailto:support@speelfinance.com)

शिकायत निवारण अधिकारी से सोमवार से शनिवार (सार्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर) सुबह 10:00 बजे से शाम 7:00 बजे के बीच ऊपर दिए गए नंबर या ईमेल के माध्यम से संपर्क किया जा सकता है। शिकायत निवारण अधिकारी शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 14 (चौदह) दिनों की अवधि के भीतर शिकायत को हल करने का प्रयास करेगा।

## 3. मुख्य नोडल अधिकारी

अगर शिकायत को 14 दिनों के भीतर हल नहीं किया जाता है या अगर ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा दिए गए हल से संतुष्ट नहीं हैं, तो ग्राहक नीचे दिए गए विवरण के अनुसार शिकायत के दूसरे स्तर पर संपर्क कर सकते हैं:

नाम: मिस्टर ऑगस्टिन बाबू

संपर्क: 9284209814

ईमेल ID: [nodal@speelfinance.com](mailto:nodal@speelfinance.com)

### शिकायत करते समय क्या विवरण देना ज़रूरी है:

ग्राहकों से अनुरोध है कि कंपनी से संपर्क करते समय अपनी शिकायत के साथ लोन की ज़रूरी जानकारी जैसे लोन अकाउंट नंबर, फ्रीडबैक/सुझाव/शिकायत की पूरी जानकारी और आपकी रजिस्टर्ड संपर्क जानकारी, जिसमें फ़ोन नंबर और ई-मेल ID शामिल है, ज़रूर दें।

### 3. जवाब की अपेक्षा कब करें

कंपनी सभी पूछताछ/शिकायतों का जवाब उचित समय के भीतर देने और ग्राहकों को उनकी शिकायत की स्थिति के बारे में सूचित रखने का पूरा प्रयास करेगी। हर ग्राहक की पूछताछ/शिकायत अलग तरह की होती है, इसलिए पूरी जांच-पड़ताल के बाद हल होने में 14 दिनों तक का समय लग सकता है।

### अन्य चैनल

अगर ग्राहक को कंपनी से कोई जवाब नहीं मिलता है या शिकायत मिलने की तारीख से 30 दिनों के भीतर उसकी समस्या को हल नहीं होता है, तो ग्राहक नीचे दिए गए पते पर शिकायत निवारण के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) के उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण सेल (Consumer Education and Protection Cell) से संपर्क कर सकते हैं:

प्रभारी अधिकारी,

भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI),

क्षेत्रीय कार्यालय, DNBS, तीसरी मंजिल, मुंबई सेंट्रल स्टेशन के सामने,

भायखला, मुंबई – 400 008

शिकायत **RBI के CMS पोर्टल** के माध्यम से भी इस लिंक पर दर्ज की जा सकती है:

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



CIN: U65920MH1995PTC090558

वेबसाइट: [www.speelfinance.com](http://www.speelfinance.com)

ईमेल: [company@speelfinance.com](mailto:company@speelfinance.com)

पंजीकृत कार्यालय: 2,3 Zal Complex, Sadar, Nagpur – 440001

इसके अलावा, ग्राहक सचेत (SACHET) पोर्टल के माध्यम से भी इस लिंक पर अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं:

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

### कंपनी की आंतरिक कार्य प्रणाली

1. कंपनी के पास कई चैनल हैं जिनसे ग्राहक कंपनी से संपर्क कर सकते हैं। ग्राहक सहायता टीम का कर्मचारी हर संदेश को "पूछताछ" या "सेवा अनुरोध" या "शिकायत" की श्रेणी में वर्गीकृत करता है।
2. कंपनी अपनी प्राप्त शिकायतों को सीधे खुद ही हल करती है।
3. कंपनी अपने पास आने वाले सभी अनुरोधों का पूरा हिसाब रखती है, जिसमें ग्राहक की शिकायत का सारांश, शिकायत मिलने की तारीख, टर्न-अराउंड-टाइम (TAT) जिसमें ग्राहक को प्रतिक्रिया दी गई और मामले की टिप्पणियां दर्ज करने के लिए एक फ्रील्ड शामिल है। अगर संचार मेल के जरिए हुआ है, तो उस मेल की एक PDF फ़ाइल रिकॉर्ड में सुरक्षित रखी जाती है और उसे शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा बनाए गए ट्रेकर से जोड़ दिया जाता है। अगर बातचीत कॉल पर हुई है, तो कॉल की रिकॉर्डिंग सुरक्षित रखी जाती है और उस ऑडियो रिकॉर्डिंग का लिंक शिकायत ट्रेकर में जोड़ दिया जाता है। कुछ मामलों में, जहां ग्राहक अनुमति देते हैं, कॉल पर हुई बातचीत को ऑडिट के उद्देश्य से रिकॉर्ड और स्टोर किया जा सकता है।

ग्राहकों की शिकायतें सेवा की गुणवत्ता सुधारने के लिए महत्वपूर्ण फीडबैक देती हैं। कंपनी इस बात को समझती है कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ विनम्रता, सहानुभूति और तत्परता से व्यवहार करने के लिए जागरूक करना कितना ज़रूरी है। शिकायतों को सुलझाने के लिए संबंधित कर्मचारियों को उचित प्रशिक्षण दिया जाता है।

RBI द्वारा समय-समय पर नियमों/मानदंडों/प्रक्रिया में किए गए बदलाव/संशोधन, अगर कोई हों, तो उन्हें इस नीति का हिस्सा माने जाएंगे।

इस नीति की समीक्षा समय-समय पर या कंपनी प्रबंधन द्वारा आवश्यकतानुसार की जाएगी और समय-समय पर मौजूदा सरकारी दिशानिर्देशों के आधार पर इसमें बदलाव किए जाएंगे।