

ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ನಿವಾರಣಾ ಪಾಲಿಸಿ

ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	GRP/5.0/2025-26
ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ದಿನಾಂಕ	ಜುಲೈ 1, 2015
ಕೊನೆಯದಾಗಿ ತಿದ್ದಿದ/ ಬದಲಾಯಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	ಜನವರಿ 20, 2026
ಪಾಲಿಸಿಯ ಮಾಲೀಕರು	ಸ್ವೀಲ್ ಫೈನನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ

ಸ್ವೀಲ್ ಫೈನನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (“ಕಂಪನಿ” ಅಥವಾ “ಸ್ವೀಲ್”) ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಅತ್ಯಂತ ಸಮಗ್ರತೆ, ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ಅತ್ಯುನ್ನತ ನೈತಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸಲು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ("RBI") ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (NBFC) ಆದೇಶಿಸಿರುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಪಾಲಿಸುತ್ತಾ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ಅನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಹೊರಡಿಸಿ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ ಪಾಲಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ, ದೃಢವಾದ, ಆಂತರಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದು ಅಗತ್ಯವಾಗಿದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು ("ಪಾಲಿಸಿ") ರೂಪಿಸಿದೆ.

ಪಾಲಿಸಿಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶ:
ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ನೀಡುವ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಅಚಲವಾಗಿ ಅನುಸರಿಸುವುದು.
 ಸ್ಪಷ್ಟ, ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ **ಒಟ್ಟಾರೆ ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು.**
 ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು **ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿ, ನೋಂದಾಯಿಸಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದು.**

ಪಾಲಿಸಿಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿ

ಈ ಪಾಲಿಸಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು, ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ವೀಲ್ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ಮುಂಬರುವ, ಈಗಿನ ಮತ್ತು ಹಿಂದಿನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

ಈ ಪಾಲಿಸಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರಗಳು, ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರ ವಿಭಾಗಗಳು ಮತ್ತು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿರುವ ಘಟಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅವುಗಳಿಗೂ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ತತ್ವಗಳು:

- ✓ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ✓ ಗ್ರಾಹಕರು ಕೊಡುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯಯುತವಾಗಿ, ದಕ್ಷತೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ಬೇಗನೆ, ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ✓ ಸ್ವೀಲ್ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಉತ್ತಮ ನಂಬಿಕೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಹಾನಿಯಾಗದಂತೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಪಾಲಿಸಿಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು.
- ✓ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳು ಮತ್ತು ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.

ಚೌಕಟ್ಟು ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ



ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಈ ಪಾಲಿಸಿಯು ನಿರ್ಣಾಯಕ, ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಮಾರ್ಗಗಳ ಬಗ್ಗೆ, ಕಂಪನಿಯೊಳಗಿನ ವಿವಿಧ ತೊಂದರೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, RBI ಗೂ ಗ್ರಾಹಕರು ತಿಳಿಸಲು ಮತ್ತು ಈ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಲು ಇದು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬಂದಿರುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಕೇಳಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಸಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಕುಂದು ಕೊರತೆಗಳ ನಿವಾರಣಾ ಸಮಿತಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು

ಕಂಪನಿಯಾದ್ಯಂತ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಉಪಕ್ರಮಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುವುದು.

ಸಮಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ, ಇದರಲ್ಲಿ:

- ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವುದು
- ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವುದು
- ಸುಧಾರಣೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಸರಿಪಡಿಸುವ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವುದು
- ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

ತಿಂಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಪ್ರಕರಣಗಳ ಪ್ರಶ್ನೆ / ವಿನಂತಿ / ದೂರುಗಳಂತಹ ಸರಿಯಾದ ಟ್ಯಾಂಗಿಂಗ್ ಅನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

ನೀಡಿರುವ TAT ಒಳಗೆ ಸೂಕ್ತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಂಡು TAT ನ ಯಾವುದೇ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ TAT ಉಲ್ಲಂಘನೆಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು.

ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಶ್ನೆ/ವಿನಂತಿ/ದೂರುಗಳ ಮೂಲ ಕಾರಣ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಮೂರು ತಿಂಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ MIS ವರದಿಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು, ಜೊತೆಗೆ ಮಂಡಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು.

ಯಾವುದಾದರೂ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಕಂಡುಬಂದರೆ, ಅವುಗಳನ್ನು ಎತ್ತಿ ತೋರಿಸಿ ಮೇಲಿನ ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್ ಗೆ ಅಗತ್ಯ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು, ನಿಯಂತ್ರಕ ಆದೇಶಗಳು, ಪಾಲಿಸಿ ನಿರ್ಧಾರಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಭವವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಉಪಕ್ರಮಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಪ್ರತಿ ಮೂರು ತಿಂಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ ಸಭೆ ಸೇರುವುದು. ಇದರ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ MIS ಅನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಸರಿಪಡಿಸಲು ಮೇಲಿನ ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್ ಗೆ ನಿರ್ದೇಶನ ನೀಡುವುದು.

ಮಂಡಳಿಯ ಕೆಲಸ

ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದಾಗಿದೆ

- a) ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ, ವರ್ಷಕ್ಕೊಮ್ಮೆ.
- b) ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಸುಧಾರಣೆ;
- c) ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಒಟ್ಟಾರೆ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ, ಆಗಾಗ.
- d) ವರ್ಷದಲ್ಲಿ ವರದಿ ಮಾಡಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ಸಮಿತಿಯು ನಡೆಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬದ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆಯ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ.
- e) ಮೂಲ ಕಾರಣ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ಫಲಿತಾಂಶದೊಂದಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿರುವ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ದೂರು ವರ್ಗದ ಚರ್ಚೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ವಿನಂತಿಗಳು/ದೂರುಗಳ ಫಲಿತಾಂಶದ ಪರಿಶೀಲನೆ.



SPEEL FINANCE

CIN: U65920MH1995PTC090558

Website: www.speelfinance.com

Email: company@speelfinance.com

Reg.Office: 2,3 Zal Complex, Sadar, Nagpur – 440001

ವೆಬ್‌ಸೈಟ್/ಶಾಖೆಯ ಪ್ರದರ್ಶನ

ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ GRO ನ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ.

ದೂರು/ವಿನಂತಿ/ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ/ ಮಾರ್ಗಗಳು

ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ

ಸ್ಪೀಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಇಲ್ಲಿ 'ಕಂಪನಿ' ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ) ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರಶ್ನೆ/ವಿನಂತಿ/ದೂರು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲಕ್ಕೆ ಬರೆಯಬಹುದು.:

ಇ-ಮೇಲ್- care@support.speelfinance.com

ಫೋನ್ - 8064893000

ನೀವು ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲದಿಂದ ಅತ್ಯಪ್ಪರಾಗಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ನಿಮ್ಮ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ

ಗ್ರಾಹಕರು ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲದಲ್ಲಿ ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ಕಳವಳಗಳನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಲು ವಿನಂತಿಸಲಾಗಿದೆ. ಮತ್ತು 14 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಅದು ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲವು ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ಪರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಹಂತಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬಹುದು:

ಹೆಸರು: Ms. Annie Kaur Dhanjal

ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ: 8799916138

ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ: support@speelfinance.com

ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ (ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 7:00 ರವರೆಗೆ ಅಥವಾ ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಇ-ಮೇಲ್ ವಿಳಾಸದ ಮೂಲಕ ಮೇಲೆ ನೀಡಲಾದ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 14 (ಹದಿನಾಲ್ಕು) ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.

ಮುಖ್ಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ

14 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರು ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ಪರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ವಿವರಗಳ ಪ್ರಕಾರ 2 ನೇ ಹಂತದ ಮೂಲಕ ದೂರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

ಹೆಸರು: ಶ್ರೀ ಅಗಸ್‌ಟಿನ್ ಬಾಬು

ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ: 9284209814

ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ: nodal@speelfinance.com

ಯಾವ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ?:

ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಗತ್ಯ ಸಾಲದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅಂದರೆ ಸಾಲ ಖಾತೆಯ ಸಂಖ್ಯೆ, ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ/ಸಲಹೆ/ದೂರಿನ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಫೋನ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಹಾಗೂ ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನೋಂದಾಯಿತ ಸಂಪರ್ಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಉತ್ತಮ.

3. ಯಾವಾಗ ಉತ್ತರಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು



SPEEL FINANCE

CIN: U65920MH1995PTC090558

Website: www.speelfinance.com

Email: company@speelfinance.com

Reg.Office: 2,3 Zal Complex, Sadar, Nagpur – 440001

ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲು/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ದೂರುಗಳ ಸ್ಥಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆ/ದೂರು ಬೇರೆ ಬೇರೆ ರೀತಿ ಇರುವುದರಿಂದ, ತನಿಖೆಯ ನಂತರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ 14 ದಿನಗಳವರೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

ಇತರ ಮಾರ್ಗಗಳು

ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶವನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ,
ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್,
ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿ, DNBS, ಮೂರನೇ ಮಹಡಿ, ಮುಂಬೈ ಕೇಂದ್ರ ಠಾಣೆ ಎದುರು,
ಬೈಕುಲ, ಮುಂಬೈ – 400 008

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಲಿಂಕ್ ಮೂಲಕ ಆರ್‌ಬಿಐನ ಸಿಎಮ್‌ಎಸ್ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕವೂ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು:

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

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

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

ಕಂಪನಿಯ ಆಂತರಿಕ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಹಲವು ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ. ಈ ಮಾರ್ಗಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಸಂವಹನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ತಂಡದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು "ಪ್ರಶ್ನೆ" ಅಥವಾ "ಸೇವಾ ವಿನಂತಿ" ಅಥವಾ "ಕುಂದುಕೊರತೆ" ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರಿನ ಸಾರಾಂಶ, ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ದಿನಾಂಕ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಿದ ಸಮಯ (TAT) ಮತ್ತು ಪ್ರಕರಣದ ಕಾಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸಲು ಒಂದು ಕ್ಷೇತ್ರವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ವಿನಂತಿಗಳ ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಜೊತೆಗೆ ಒಂದು ವೇಳೆ ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸಂವಹನ ನಡೆದಿದ್ದರೆ, ಮೇಲ್ ಸಂವಹನದ ಪಿಡಿಎಫ್ ಅನ್ನು ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಟ್ರ್ಯಾಕರ್‌ಗೆ ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಕರೆಯ ಮೂಲಕ ಸಂವಹನ ನಡೆದಿದ್ದರೆ, ಕರೆಯ ರೆಕಾರ್ಡಿಂಗ್ ಅನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆಡಿಯೋ ರೆಕಾರ್ಡಿಂಗ್ ಲಿಂಕ್ ಅನ್ನು ಟ್ರ್ಯಾಕರ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಹ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕೆಲವು ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಮತಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಕರೆಯ ಮೇಲಿನ ಸಂಭಾಷಣೆಗಳನ್ನು ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಆಡಿಟ್ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಬಹುದು..

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಬಗ್ಗೆ ಅಮೂಲ್ಯವಾದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ವಹಿವಾಟುಗಳು/ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯ, ಸಹಾನುಭೂತಿ ಮತ್ತು ಬೇಗನೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ತರಬೇತಿಗೊಳಿಸುವ ಮಹತ್ವವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದೆ. ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಂಬಂಧಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ..



SPEEL FINANCE

CIN: U65920MH1995PTC090558

Website: www.speelfinance.com

Email: company@speelfinance.com

Reg.Office: 2,3 Zal Complex, Sadar, Nagpur – 440001

ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿಯಮಗಳು/ಮಾನದಂಡಗಳು/ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ಆರಬಿಐ ಮಾಡಿದ ಬದಲಾವಣೆ/ತಿದ್ದುಪಡಿ/ಪರಿಷ್ಕರಣೆಗಳು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅವು ಈ ಪಾಲಿಸಿಯ ಭಾಗವಾಗಿರುತ್ತವೆ..

ಈ ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯು ಅಗತ್ಯವಿದೆಯೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಾಗ ಅಥವಾ ಆಗಾಗ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿಷ್ಕರಿಸುತ್ತದೆ.