

तक्रार निवारण धोरण

आवृत्ती क्रमांक	GRP/5.0/2025-26
धोरण स्वीकारण्याची मूळ तारीख	1 जुलै 2015
शेवटची दुरुस्ती/सुधारणा तारीख	20 जानेवारी 2026
धोरण मालक	स्पील फायनान्स कंपनी प्रायव्हेट लिमिटेड
मंजूरी	संचालक मंडळ

स्पील फायनान्स कंपनी प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी" किंवा "स्पील") तिच्या ग्राहकांशी सर्व व्यवहारांमध्ये अत्यंत निष्ठा, प्रामाणिकपणा आणि सर्वोच्च नैतिक मानकांचे पालन करून व्यवसाय करण्यास वचनबद्ध आहे. रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ("RBI") ने वेळोवेळी जारी केलेल्या आणि सुधारित केलेल्या बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी (NBFC) अनिवार्य केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचे काटेकोरपणे पालन करून, विशेषतः रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या - जबाबदार व्यवसाय आचारसंहिता) निर्देश, २०२५ आणि रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या - पत सुविधा) निर्देश, २०२५ या प्रमुख निर्देशांना अनुसरून, एक मजबूत, अंतर्गत तक्रार निवारण चौकट स्थापन करणे आवश्यक आहे, म्हणूनच कंपनीने हे तक्रार निवारण धोरण ("धोरण") तयार केले आहे.

धोरण उद्दिष्टे

हे धोरण यासाठी तयार केले आहे:

1. ग्राहक-केंद्रित वातावरण निर्माण करणे आणि सर्व नियामक मानकांचे अटळ पालन सुनिश्चित करणे.
2. स्पष्ट, प्रभावी यंत्रणा प्रदान करून एकूण ग्राहक समाधान वाढवणे.
3. कंपनीच्या उत्पादने आणि सेवांबद्दल ग्राहकांच्या तक्रारी आणि अडचणी पद्धतशीरपणे प्राप्त करणे, नोंदणी करणे आणि त्यांचे निराकरण करणे.

धोरणाची व्याप्ती

हे धोरण कंपनीच्या सर्व कार्यालयांना, कर्मचाऱ्यांना आणि स्पीलच्या प्रतिनिधींना लागू होते ज्यामध्ये ऑफर केलेल्या सर्व उत्पादने आणि सेवांसंबंधी संभाव्य, वर्तमान आणि माजी ग्राहकांशी संवाद समाविष्ट आहे.



SPEEL FINANCE

CIN: U65920MH1995PTC090558

Website: www.speelfinance.com

Email: company@speelfinance.com

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

हे धोरण सर्व ग्राहक संपर्क बिंदूना, कंपनीच्या व्यवसाय विभागांना आणि आउटसोर्सिंग व्यवस्थेअंतर्गत गुंतलेल्या संस्था जर असतील तर त्यांना लागू आहे.

तक्रार निवारणाची तत्वे:

- ✓ ग्राहकांना नेहमीच योग्य वागणूक दिली पाहिजे.
- ✓ ग्राहकांनी उपस्थित केलेल्या तक्रारींचे निवारण निर्धारित वेळेपेक्षा जास्त वेळ न घालवता सौजन्याने, कार्यक्षमतेने आणि जलद गतीने केले जाते.
- ✓ स्पील कर्मचारी चांगल्या विश्वासाने आणि ग्राहकांच्या हिताला बाधा न आणता आणि कंपनीच्या ठरवून दिलेल्या धोरणांनुसार आणि मार्गदर्शक तत्वांनुसार काम करतील.
- ✓ ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी/अडचणी संस्थेत वरच्या स्तरावर नेण्याची, आणि जर ते त्यांच्या तक्रारींना कंपनीने दिलेल्या प्रतिसादाने पूर्णपणे समाधानी नसतील तर पर्यायी उपायांच्या त्यांच्या अधिकारांची माहिती दिली जाईल

चौकट आणि पारदर्शकता

हे धोरण ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी एक निश्चित, पारदर्शक आणि न्याय्य प्रक्रिया स्थापित करते. पुढे हे ग्राहकांना कंपनीकडे तक्रार करण्याच्या योग्य माध्यमांबद्दल, कंपनीमधील विविध वाढत्या स्तरांबद्दल आणि त्यानंतर, आवश्यक असल्यास, RBIकडे तक्रार करण्यासाठी माहिती देण्यास आणि शिक्षित करण्यास मदत करते.

कंपनीने तिच्या ग्राहकांनी उपस्थित केलेल्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित केली आहे आणि ही यंत्रणा हे देखील सुनिश्चित करते की दिलेल्या निराकरणातून उद्भवणारे कोणतेही वाद वेळेवर ऐकले जातील आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल.

तक्रार निवारण समितीच्या जबाबदाऱ्या

1. संपूर्ण कंपनीमध्ये सेवा वृद्धीसाठीच्या उपक्रमांच्या अंमलबजावणीचे पर्यवेक्षण आणि मार्गदर्शन करणे.
2. समिती कंपनीकडून उत्कृष्ट ग्राहक सेवा पुरवल्या जात आहेत याची देखरेख आणि खात्री करेल, ज्यामध्ये हे समाविष्ट असेल:
 - ग्राहक सेवा धोरणे विकसित करणे आणि अंमलात आणणे
 - ग्राहकांच्या अभिप्रायाचे आणि तक्रारींचे निरीक्षण करणे
 - सुधारणांसाठी क्षेत्र ओळखणे आणि सुधारात्मक कृती अंमलात आणणे

- ग्राहक सेवा मानके आणि नियामक आवश्यकतांचे पालन सुनिश्चित करणे
3. कंपनीला दरमहा प्राप्त होणाऱ्या प्रकरणांचे योग्य वर्गीकरण, म्हणजेच चौकशी / विनंती / तक्रारी सुनिश्चित करणे.
 4. दिलेल्या निश्चित TAT मध्ये योग्य प्रतिसादांसह सर्व प्रकरणे सोडवली जातील याची खात्री करणे. निश्चित TAT चे कोणतेही उल्लंघन झाल्यास, अशा TAT उल्लंघनाचे स्पष्टीकरण आणि कारण तपासणे.
 5. सर्व प्रश्न / विनंती / तक्रारींच्या मूळ कारण विश्लेषणासह तिमाही MIS अहवालांचे पुनरावलोकन करणे, तसेच मंडळासमोर सादरीकरण करणे.
 6. जर काही विसंगती आढळल्या तर त्या अधोरेखित करणे आणि वरिष्ठ व्यवस्थापनाला आवश्यक अभिप्राय देणे.
 7. ग्राहकांच्या तक्रारी, नियामक आदेश, धोरणात्मक निर्णय आणि ग्राहकांचा अनुभव समृद्ध करण्याच्या उपक्रमांवरील कंपनीच्या कामगिरीचा आढावा घेण्यासाठी दर तिमाहीत एकदा बैठक घेणे.
 8. MIS चा तिमाही आढावा घेणे आणि वरिष्ठ व्यवस्थापनाला सुधारणात्मक उपाययोजनांसाठी निर्देश देणे.

मंडळाची भूमिका

पुढील गोष्टींचे पुनरावलोकन करणे:

- अ) दरवर्षी ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा.
- ब) तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी प्रक्रिया सुधारणा;
- क) नियतकालिक आधारावर, तक्रार व्यवस्थापन प्रणालीची एकूण कामगिरी,
- ड) तक्रार निवारण आणि लेखापरीक्षण समितीने केलेल्या तक्रार निवारण प्रक्रियेच्या लेखापरीक्षणाचे निकाल आणि असल्यास वर्षभरात नोंदवलेल्या त्रुटी.
- इ) कंपनीला प्राप्त झालेल्या सर्व प्रश्न/विनंत्या/तक्रारींच्या निष्पत्तीचा आढावा, ज्यामध्ये मूळ कारण विश्लेषण परिणामासह वाढलेल्या कोणत्याही विशिष्ट तक्रार श्रेणीवरील चर्चा समाविष्ट आहे.

वेबसाइट/शाखा प्रदर्शन

ग्राहकांच्या हितासाठी आणि मार्गदर्शक तत्वांनुसार GRO चे नाव आणि संपर्क तपशील वेबसाइटवर प्रदर्शित केले जात आहेत.

तक्रार निवारण यंत्रणा / प्रश्न / विनंती /तक्रार दाखल करण्यासाठीचे मार्ग

1. ग्राहक मदत

स्पील फायनान्स कंपनी प्रायव्हेट लिमिटेड (यापुढे 'कंपनी' म्हणून संदर्भित) द्वारे ऑफर केलेल्या उत्पादन आणि सेवांबद्दल कोणताही ग्राहक प्रश्न/विनंती/तक्रार असल्यास तो खालीलपैकी कोणत्याही माध्यमातून कंपनीच्या ग्राहक मदतीला लिहू शकतो:

ईमेल - care@support.speelfinance.com

फोन - 8064893000

जर तुम्ही ग्राहकांच्या मदतीबद्दल असमाधानी असाल किंवा तुमची समस्या समाधानकारकपणे हाताळली गेली नसेल, तर तुम्ही तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांशी संपर्क साधू शकता.

2. तक्रार निवारण अधिकारी

ग्राहकांना विनंती आहे की त्यांनी प्रथम ग्राहक मदतीसाठी वर नमूद केलेल्या कोणत्याही माध्यमातून त्यांच्या समस्या मांडाव्यात. आणि जर १४ दिवसांच्या आत त्याचे निराकरण झाले नाही किंवा ग्राहक मदतीने दिलेल्या उपायाने ग्राहक समाधानी नसेल, तर ग्राहक कोणत्याही समस्येचे निराकरण करण्यासाठी खालील उपाययोजना करू शकतात:

नाव: कु. अंनी कौर धंजाल

संपर्क: 8799916138

ईमेल आयडी: support@speelfinance.com

तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांशी सोमवार ते शनिवार (सार्वजनिक सुट्टी वगळता) सकाळी 10:00 ते संध्याकाळी 7:00 वाजेपर्यंत किंवा वर नमूद केलेल्या ई-मेल पत्त्याद्वारे कधीही संपर्क साधता येईल. तक्रार निवारण अधिकारी तक्रार मिळाल्यापासून 14 (चौदा) दिवसांच्या आत तक्रार सोडवण्याचा प्रयत्न करतील.

3. प्रधान नोडल अधिकारी



CIN: U65920MH1995PTC090558

Website: www.speelfinance.com

Email: company@speelfinance.com

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

जर 14 दिवसांच्या आत तक्रारीचे निराकरण झाले नाही किंवा तक्रार निवारण अधिकाऱ्याने दिलेल्या उपाययोजनांबद्दल ग्राहक समाधानी नसेल, तर ग्राहक खाली नमूद केलेल्या तपशीलांनुसार दुसऱ्या स्तरावर वाढीचा दावा करू शकतो:

नाव: श्री. ऑगस्टीन बाबू

संपर्क: 9284209814

ईमेल आयडी: nodal@speelfinance.com

कोणते तपशील प्रदान करणे आवश्यक आहे:

कंपनीशी संपर्क साधताना ग्राहकांना आवश्यक कर्ज तपशील जसे की कर्ज खाते क्रमांक, अभिप्राय/सूचना/तक्रारीचा तपशील आणि फोन नंबर आणि ई-मेल आयडीसह नोंदणीकृत संपर्क माहिती प्रदान करण्याची विनंती केली जाते.

3. उत्तराची अपेक्षा कधी करावी

कंपनी सर्व प्रश्नांची/तक्रारींची वाजवी वेळेत दखल घेण्याचा/उत्तर देण्याचा प्रयत्न करेल आणि ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारींच्या स्थितीबद्दल माहिती देईल. प्रत्येक ग्राहकाची प्रश्न/तक्रार अद्वितीय स्वरूपाची असल्याने, चौकशीनंतर पूर्ण निराकरणासाठी 14 दिवस लागू शकतात.

इतर माध्यमे

जर ग्राहकाला कंपनीकडून कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा तक्रार/गाऱ्हाणे प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत त्याचे निराकरण झाले नाही, तर ग्राहक भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्षाकडे निवारणासाठी खालील पत्त्यावर संपर्क साधू शकतो:

प्रभारी अधिकारी,
भारतीय रिझर्व्ह बँक,
प्रादेशिक कार्यालय, DNBS, तिसरा मजला, मुंबई सेंट्रल स्टेशनसमोर,
भायखळा, मुंबई - 400 008

खालील लिंकवर असलेल्या RBI च्या CMS पोर्टलद्वारेही तक्रार दाखल केली जाऊ शकते:

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

याव्यतिरिक्त, ग्राहक खालील लिंकवर असलेल्या 'SACHET' पोर्टलद्वारे देखील तक्रार दाखल करू शकतात:

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

कंपनीची अंतर्गत यंत्रणा

1. कंपनीकडे असे अनेक मार्ग आहेत, ज्याद्वारे ग्राहक कंपनीशी संपर्क साधू शकतात. या मार्गांनी प्राप्त झालेल्या कोणत्याही संवादाचे वर्गीकरण ग्राहक मदत अधिकारी 'चौकशी', 'सेवा विनंती' किंवा 'तक्रार' असे करतात.
2. कंपनी प्राप्त झालेल्या तक्रारींवर थेट कारवाई करते.
3. कंपनी मिळालेल्या सर्व विनंत्यांचा मागोवा ठेवते, ज्यामध्ये ग्राहकाकडून मिळालेल्या तक्रारीचा सारांश, तक्रार मिळाल्याची तारीख, ग्राहकाला प्रतिसाद देण्यासाठी लागलेला वेळ (TAT) आणि प्रकरणावर टिप्पणी नोंदवण्यासाठी एक जागा यांचा समावेश असतो. जर संवाद ईमेलद्वारे झाला असेल, तर ईमेल संवादाची पीडीएफ प्रत रेकॉर्डमध्ये ठेवली जाते आणि तक्रार निवारण अधिकाऱ्याद्वारे सांभाळल्या जाणाऱ्या ट्रॅकरशी जोडली जाते. जर संवाद फोनवर झाला असेल, तर कॉलचे रेकॉर्डिंग संग्रहित केले जाते आणि



SPEEL FINANCE

CIN: U65920MH1995PTC090558

Website: www.speelfinance.com

Email: company@speelfinance.com

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

ऑडिओ रेकॉर्डिंगची लिंक देखील ट्रॅकरमध्ये दिली जाते. काही विशिष्ट प्रकरणांमध्ये, ग्राहकाच्या परवानगीने, ऑडिटच्या उद्देशाने फोनवरील संभाषणे रेकॉर्ड करून संग्रहित केली जाऊ शकतात.

ग्राहकांच्या तक्रारी सेवा गुणवत्तेबद्दल मौल्यवान अभिप्राय देतात. ग्राहकांचे व्यवहार/विनंत्या सौजन्य, सहानुभूती आणि तत्परतेने हाताळण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना संवेदनशील बनवण्याचे महत्त्व कंपनीला समजते. तक्रारी हाताळण्यासाठी संबंधित कर्मचाऱ्यांना योग्य प्रशिक्षण दिले जाते.

RBI ने नियमांमध्ये/निकाषांमध्ये/कार्यपद्धतीमध्ये वेळोवेळी केलेले कोणतेही बदल/सुधारणा या धोरणाचा भाग मानल्या जातील.

या धोरणाचा ठराविक वेळाने किंवा कंपनीच्या व्यवस्थापनाला जेव्हा आवश्यक वाटेल तेव्हा आढावा घेतला जाईल, आणि वेळोवेळी प्रचलित नियामक मार्गदर्शक तत्वांवर आधारित त्यात सुधारणा केली जाईल.