

### గ్రీవెన్స్ రిడ్రసల్ పాలిసీ

వర్షనం.	GRP/5.0/2025-26
పాలిసీ యొక్క అడాప్ట్ అసలు తేదీ	జులై 1, 2015
ఆఖరి అమెండ్మెంట్/మార్పు తేదీ	జనవరి 20, 2026
పాలిసీ యజమాని	స్పీల్ ఫైనాన్స్ కంపనీ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్
అప్రూవ్ చేసింది	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు

స్పీల్ ఫైనాన్స్ కంపనీ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (“ద కంపనీ” లేదా “స్పీల్”) దాని బిజినెస్ ని అధికమైన ఇంటిగ్రిటీ, నిజాయితీ మరియు దాని కస్టమర్లతో డీల్ చేసే సమయములో అత్యంత అధికమైన ఎథికల్ స్టాండర్డ్స్ తో నిర్వహించడానికి కట్టుబడి ఉంది. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (“RBI”) నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపనీలు (NBFCs), ప్రత్యేకముగా మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపనీలు - బాధ్యత కలిగిన బిజినెస్ కండ్లక్ట్) డైరెక్షన్లు, 2025, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపనీలు - క్రెడిట్ సౌకర్యాలు) డైరెక్షన్లు, 2025, ప్రకారము మాస్టర్ చేసిన గైడ్లైన్స్ తో ఖచ్చితముగా అనుబంధముగా ఉంటాయి. వీటిని రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసింది మరియు సమయ సమయానికి మారుస్తుంది, ఒక బలమైన, అంతర్గత గ్రీవెన్స్ రిడ్రసల్ ప్రీమ్ వర్క్ అవసరము, కాబట్టి కంపనీ ఈ గ్రీవెన్స్ రిడ్రసల్ పాలిసీ (“పాలిసీ”) ని తయారు చేసింది.

#### **పాలిసీ ఉద్దేశ్యాలు**

ఈ పాలిసీ వీటి కోసం డిజైన్ చేయబడింది:

1. కస్టమర్-సెంట్రిక్ పర్యావరణముని ఫాస్టర్ చేయడము మరియు అన్ని రెగ్యులేటరీ స్టాండర్డ్స్ తో చెక్కు చెదరని కంప్లయన్స్ ఉండాలి.
2. సుష్టమైన, ప్రభావవంతమైన మెకానిజమ్స్ ద్వారా మొత్తము మీద కస్టమర్ సంతృప్తిని మెరుగుపరచడము.
3. కంపనీ ప్రాడక్టులు మరియు సర్వీసుల పరముగా దాని కస్టమర్లకు వారి ఫిర్యాదుల మరియు గ్రీవెన్సులను సిస్టమిక్ గా స్వీకరించడము, రిజిస్టర్ చేసుకోవడము మరియు రిజాల్ట్ చేయడము

#### **పాలిసీ యొక్క స్కోప్**

ఈ పాలిసీ కంపనీ యొక్క ఆఫీసులు, ఉద్యోగులు, మరియు ప్రతినిధులతో అన్ని ప్రాడక్టులు మరియు ఆఫర్ చేసే సర్వీసులు అంతటా ప్రాస్పెక్టివ్, ప్రస్తుత మరియు ముందరి కస్టమర్లకు స్పీల్ కవరింగ్ ఇంటరాక్షన్లకు వర్తిస్తుంది.

అన్ని కస్టమర్ టచ్ పాయింట్లు, కంపనీ యొక్క బిజినెస్ సెగ్మెంట్లు మరియు అవుట్ సోర్సింగ్ ఏర్పాట్ల క్రింద ఎంగేజ్ అయిన ఎంటిటీలకు ఏవైనా ఉంటే, కూడా ఈ పాలిసీ వర్తిస్తుంది.

**గ్రీవెన్స్ రిడ్రసల్ ప్రిన్సిపల్స్:**

- ✓ అన్ని సమయాల్లో కస్టమర్లను ఫెయిర్ గా ట్రీట్ చేయడము.
- ✓ కస్టమర్లు లేవనెత్తిన గ్రీవెన్సులను మర్యాదపూర్వకముగా, సమర్థవంతముగా మరియు త్వరితముగా, ప్రీస్ట్రెబ్లీ చేసిన టైమ్ లైన్లను దాటకుండా పూర్తి చేయడము.
- ✓ స్వీప్ ఉద్యోగులు మంచి ఫెయిత్ తో మరియు కస్టమర్ ఆసక్తులకు పక్షపాతము లేకుండా ప్రవర్తిస్తారు మరియు ఇవి కంపనీ యొక్క ఏర్పాటు చేసిన పాలిసీలు మరియు గైడ్లెన్సు ప్రకారము వుంటాయి.
- ✓ కస్టమర్లకు సంస్థలో వారి ఫిర్యాదులు/గ్రీవెన్స్ ను ఎస్కలేట్ చేయడము కోసం అవెన్యూల కోసం సమాచారముని అందిస్తారు మరియు కంపనీ వారి గ్రీవెన్స్ లకు ఇచ్చిన సమాధానాలు సంతృప్తి చెందకపోతే ప్రత్యామ్నాయ రెమెడీలను పొందే హక్కులు కూడా వారికి వుంటాయి.

**ప్రీమ్యర్స్ మరియు పారదర్శకత**

కస్టమర్ గ్రీవెన్సులను పరిష్కరించడానికి ఖచ్చితమైన, పారదర్శక మరియు ఫెయిర్ ప్రక్రియను ఈ పాలిసీ ఎస్టాబ్లిష్ చేస్తుంది. ఇది కస్టమర్లకు కంపనీలో గ్రీవెన్స్ లేవనెత్తడానికి సరైన ఛానెల్స్ గురించి అదనముగా తెలియజేయడానికి మరియు ఎడ్యుకేట్ చేయడానికి, సంస్థలోని వేరు వేరు ఎస్కలేషన్లను మరియు RBIకి సబ్మిట్టెడ్ గా, ఒకవేళ అవసరమైతే.

కంపనీ కస్టమర్ల ద్వారా లేవనెత్తిన గ్రీవెన్సులను పరిష్కరించడానికి సరైన గ్రీవెన్స్ రిడ్రసల్ మెకానిజమ్ ఏర్పాటు చేసింది మరియు ఈ మెకానిజమ్ ఈ పరిష్కారాల వలన ఏర్పడే వివాదాలను వినడము మరియు సరైన సమయానికి డిస్పోజ్ ఆఫ్ చేయడముని ధృవీకరించుకుంటుంది.

**గ్రీవెన్స్ రిడ్రసల్ కమిటీ యొక్క బాధ్యతలు**

4. కంపనీ అంతటా సర్వీస్ మెరుగుపరిచే ఇనీషియేటివ్లను అమలుపరచడముని పర్యవేక్షించడము & గైడ్ చేయడము.
5. కంపనీ ద్వారా అద్భుతమైన కస్టమర్ సర్వీస్ అందించడముని కమిటీ పర్యవేక్షిస్తుంది మరియు ధృవీకరిస్తుంది, అందులో ఇవి వుంటాయి:
  - కస్టమర్ సర్వీస్ స్ట్రాటజీలను రూపొందించడము మరియు అమలుపరచడము
  - కస్టమర్ ఫీడ్ బ్యాక్ మరియు ఫిర్యాదులను మానిటర్ చేయడము
  - మెరుగుపర్చుకోవాల్సిన విషయాలను గుర్తించడము మరియు సవరణ చర్యలను అమలుపరచడము
  - కస్టమర్ సర్వీస్ స్టాండర్డులతో మరియు రెగ్యులేటరీ అవసరాలతో కంప్లయన్స్ ధృవీకరించుకోవడము
6. నెలవారీగా కంపనీకి వచ్చిన కేసులను సరైన ట్యాగింగ్ చేయడము అంటే ప్రశ్న/అభ్యర్థన/ఫిర్యాదులు వంటివి చేయడము సరిగ్గా జరిగాయని ధృవీకరించుకోవడము.
7. ఇవ్వబడిన TATలో అన్ని కేసులకు సరైన సమాధానాలు అందాయని ధృవీకరించుకోవడము. ఒకవేళ ఏదైనా ఆలస్యము జరిగితే, దానికి క్లారిఫికేషన్ పొందడము మరియు అటువంటి TAT ఆలస్యము అవ్వడము కారణముని తెలుసుకోవడము.



**SPEEL FINANCE**

CIN: U65920MH1995PTC090558

Website: www.speelfinance.com

Email: company@speelfinance.com

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

8. క్యాటర్ల MIS రిపోర్టులను రివ్యూ చేయడము మరియు అన్ని ప్రశ్నలు/అభ్యర్థనలకు/ఫిర్యాదులకు బోర్డ్ ప్రజంటేషన్ తో పాటు మూల కారణముని విశ్లేషించడము.
9. ఒకవేళ ఏవైనా అనామలీలు గుర్తించబడితే వాటిని హైలైట్ చేయడము మరియు సీనియర్ మేనేజ్మెంట్ కి అవసరమైన ఫీడ్ బ్యాక్ ఇవ్వడము.
10. కస్టమర్ ఫిర్యాదులను, రెగ్యులేటరీ మాన్డేట్లను, పాలిసీ నిర్ణయాలను మరియు కస్టమర్ అనుభవముని మెరుగుపరచడానికి కంపనీ పర్ఫార్మెన్స్ ఇన్షియేటివ్లను రివ్యూ చేయడానికి ప్రతి క్వార్టర్ ఒకసారి మీటింగ్ ఏర్పాటు చేయడము.
11. క్యాటర్లీ బేసిస్ ఆధారముగా మరియు సవరణ చర్యలు చేయడానికి సీనియర్ మేనేజ్మెంట్ ని డైరెక్ట్ చేయడానికి MIS ని రివ్యూ చేయడము.

### బోర్డ్ పాత్ర

ఈ క్రిందివి రివ్యూ చేయడము:

- a) సంవత్సరము బేసిస్ మీద, కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రసల్ మెకానిజమ్,
- b) గ్రీవెన్స్ యొక్క రిడ్రసల్ ని మెరుగుపరిచే ప్రక్రియ;
- c) పీరియాడిక్ బేసిస్ మీద, ఫిర్యాదుల మేనేజ్మెంట్ సిస్టమ్ యొక్క మొత్తము మీద పర్ఫార్మెన్స్ చూడడము,
- d) గ్రీవెన్స్ రిడ్రసల్ & రిడ్రసల్ ప్రక్రియ కోసం ఆడిట్ కమిటీ మరియు లాప్స్ రిపోర్ట్ కోసం నిర్వహించబడే ఆడిట్ ఫలితాలను, సంవత్సరములో ఏవైనా వుంటే చెక్ చేయడము.
- e) కంపనీకి అందిన అన్ని ప్రశ్నలు/అభ్యర్థనలు/ఫిర్యాదుల ఫలితాలను రివ్యూ చేయడము, ఇందులో ప్రత్యేకమైన ఫిర్యాదు కేటగరీ మీద చర్చ ఇది సమస్యల మూల కారణముల విశ్లేషణల ఫలితాలను మెరుగుపరుస్తుంది.

### వెబ్సైట్/శాఖ డిస్ట్రిబ్యూషన్

కస్టమర్ల లాభము కోసం వెబ్సైట్ లో GRO కాంటాక్ట్ వివరాలు మరియు పేరు డిస్ట్రిబ్యూషన్ చేయబడుతుంది ఇది గైడ్లైన్స్ తో అనుబంధములో వుంటుంది.

### గ్రీవెన్స్ రిడ్రసల్ మెకానిజమ్/ ప్రశ్న/ అభ్యర్థన/ఫిర్యాదు లేవనెత్తడానికి ఛానెల్స్

#### 1. కస్టమర్ సపోర్ట్

స్పీల్ ఫైనాన్స్ కంపనీ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (ఇకమీదట 'ద కంపనీ' అని పిలుస్తారు) ఆఫీస్ చేసిన ప్రాడక్ట్ మరియు సర్వీసుల విషయములో ఎవరైనా కస్టమర్ కి ప్రశ్న/అభ్యర్థన/ఫిర్యాదు వుంటే వారు కంపనీ యొక్క కస్టమర్ సపోర్ట్ కి ఈ క్రింది ఛానెల్స్ ద్వారా రాయవచ్చు:

ఈమెయిల్ - care@support.speelfinance.com

ఫోన్ - 8064893000

ఒకవేళ మీకు కస్టమర్ సపోర్ట్ సంతృప్తి నివ్వకపోయినా మరియు మీ సమస్య సంతృప్తి నిచ్చే విధముగా హ్యాండిల్ అవ్వకపోయినా, మీరు గ్రీవెన్స్ రిడ్రసల్ ఆఫీసర్ ని కలవవచ్చు.

## 2. గ్రీవెన్స్ రిడ్రసల్ ఆఫీసర్

ముందుగా కస్టమర్లను పైన చెప్పిన ఛానెల్స్ ద్వారా కస్టమర్ సపోర్ట్ వద్ద తమ ఆందోళనలను లేవనెత్తాలని అభ్యర్థించడము జరుగుతుంది. మరియు అది 14 రోజుల లోపల పరిష్కారము అవ్వకపోతే లేదా కస్టమర్ కి కస్టమర్ సపోర్ట్ ఇచ్చిన పరిష్కారముతో సంతృప్తి లభించపోతే, ఏదైనా సమస్యకు సంబంధించి ఈ క్రింది ఎస్కలేషన్లను పాటించవచ్చు:

పేరు: కుమారి. అన్నీ కౌర్ ధన్వల్

కాంటాక్ట్: 8799916138

ఈమెయిల్ ID: support@speelfinance.com

గ్రీవెన్స్ రిడ్రసల్ ఆఫీసర్ ని పైన ఇచ్చిన నంబర్ లో ఉదయం 10:00 నుంచి సాయంత్రం 7:00 మధ్య సోమవారం నుంచి శనివారం (పబ్లిక్ హాలిడేలు కాక) లేదా పైన చెప్పిన ఈ-మెయిల్ అడ్రస్ లో సంప్రదించవచ్చు. గ్రీవెన్స్ అందిన తేదీ నుంచి 14 (పన్నాలుగు) రోజులలో గ్రీవెన్స్ పరిష్కరించడానికి ప్రయత్నిస్తారు.

## 3. ప్రీన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్

ఒకవేళ ఫిర్యాదు 14 రోజుల లోపు పరిష్కారము అవ్వకపోతే లేదా ఒకవేళ కస్టమర్ కి గ్రీవెన్స్ రిడ్రసల్ ఆఫీసర్ ఇచ్చిన పరిష్కారముతో సంతృప్తి కలగకపోతే, అప్పుడు క్రింద పేర్కొన్న వివరాల ప్రకారము కస్టమర్ 2వ స్థాయి ఎస్కలేషన్ స్థాయికి సంప్రదించవచ్చు:

పేరు: శ్రీ. అగస్టిన్ బాబు

కాంటాక్ట్: 9284209814

ఈమెయిల్ ID: nodal@speelfinance.com

## ఏమి వివరాలు ఇవ్వాలి:

అవసరమైన రుణము వివరాలు అనగా రుణము అకౌంట్ నంబర్, పీడ్ బ్యాంక్/సూచనలు/ఫిర్యాదులు వివరాలు మరియు రిజిస్టర్ చేసిన కాంటాక్ట్ సమాచారము ఇందులో ఫోన్ నం. & ఈ-మెయిల్ ID వంటివి కంపనీతో కమ్యూనికేషన్ లాక్ట్ చేసినప్పుడు కస్టమర్ల ఇవ్వాలని అభ్యర్థించడము జరుగుతుంది.

## 3. సమాధానము ఎప్పుడు ఆశించవచ్చు

కంపనీ అన్ని ప్రశ్నలు/గ్రీవెన్స్ పరిష్కరించడానికి/సమాధానాలను సహేతుకమైన సమయములో ఇవ్వడానికి ప్రయత్నిస్తుంది మరియు కస్టమర్లకు వారి ఫిర్యాదుల స్టాటస్ గురించి సమాచారము అందిస్తూనే వుంటారు. ప్రతి

కస్టమర్ ప్రశ్న/ఫిర్యాదు ప్రత్యేకమైన తత్వము కలిగివుంటుంది, ఇన్వెస్టిగేషన్ తరవాత పూర్తిగా రిజాల్ట్ చేయడానికి 14 రోజులు సమయము పట్టవచ్చు.

### ఇతర ఛానెల్స్

కంపనీ నుంచి కస్టమర్ కి ఏ విధమైన సమాధానము లభించిపోయినా లేదా ఫిర్యాదు/గ్రీవెన్స్ అందిన తేదీ నుంచి 30 రోజుల లోపల పరిష్కారము లభించిపోతే, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా రిడ్రసల్ కోసం కస్టమర్ కస్ట్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు రక్షణ సెల్ లో ఈ క్రింది చిరునామా సంప్రదించవచ్చు:

ఆఫీసర్-ఇన్-చార్జ్,

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా,

ప్రాంతీయ ఆఫీసు, DNBS, మూడవ ఫ్లోర్, ముంబై సెంట్రల్ స్టేషన్ ఎదురుగా,

బైకుల్లా, ముంబై – 400 008

RBI యొక్క CMS పోర్టల్ లో ఈ క్రింది లింకు వద్ద ఫిర్యాదు లేవనెత్తవచ్చు:

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

కస్టమర్ SACHET పోర్టల్ ద్వారా కూడా ఈ క్రింది లింకు వద్ద కూడా ఫిర్యాదుని లేవనెత్తవచ్చు:

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

### కంపనీ యొక్క అంతర్గత మెషినరీ

1. కంపనీ వద్ద పలు ఛానెల్స్ వున్నాయి వీటి ద్వారా కస్టమర్లు కంపనీని సంప్రదించవచ్చు. ఈ ఛానెల్స్ ద్వారా అందిన కమ్యూనికేషన్ ని తరవాత “ప్రశ్న” లేదా “సర్వీస్ అభ్యర్థన” లేదా “గ్రీవెన్స్” అని కస్టమర్ స్పోర్ట్ టీమ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ క్లాసిఫై చేస్తారు.
2. అందిన గ్రీవెన్సులను కంపనీ నేరుగా పరిష్కరిస్తుంది.
3. అందిన అన్ని అభ్యర్థనల ట్రాక్ కంపనీ మెయింటీన్ చేస్తుంది, ఇందులో కస్టమర్ నుంచి అందిన ఫిర్యాదు సమరీ, ఫిర్యాదు అందిన తేదీ, టర్న్-అరౌండ్-టైమ్ (TAT) దీని లోపల కస్టమర్ కి సమాధానము ఇవ్వబడిందిమరియు ఏవైనా కేసు సంబంధిత కామెంట్లు ఎంటర్ చేసే ఒక ఫీల్డ్ వుంటాయి, ఒకవేళ కమ్యూనికేషన్ మెయిల్ చేయబడితే, మెయిల్ కమ్యూనికేషన్ యొక్క pdf రికార్డులలో గ్రీవెన్స్ రిడ్రసల్ ఆఫీసర్ మెయింటీన్ చేస్తారు. ఒకవేళ కమ్యూనికేషన్ కాల్ ద్వారా జరిగితే, కాల్ రికార్డింగ్ స్టోర్ చేస్తారు మరియు ట్రాకర్ లో ఆడియో రికార్డింగ్ లింకు ఇస్తారు. కొన్ని కేసులలో, కస్టమర్ అనుమతిస్తే, కాల్ లోని కాన్వర్షెషన్ ని రికార్డ్ చేస్తారు మరియు ఆడిట్ ఉద్దేశ్యము కొరకు స్టోర్ చేస్తారు.



**SPEEL FINANCE**

CIN: U65920MH1995PTC090558

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

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

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

సర్వీస్ క్వాలిటీ మీద కస్టమర్ గ్రీవెన్సులు విలువైన ఫీడ్ బ్యాక్ అందిస్తాయి. కస్టమర్ లావాదేవీలను/అభ్యర్థనలను గౌరవముగా, ఎంపథీతో మరియు సమయానికి హ్యాండిల్ చేయాలని సిబ్బందిని సెన్సిటిజ్ చేయడము వెనుక ప్రాముఖ్యతను కంపనీ అర్థము చేసుకుంది. సంబంధిత సిబ్బందికి ఫిర్యాదులను హ్యాండిల్ చేయడానికి సరైన శిక్షణ ఇస్తారు.

RBI ద్వారా సమయ సమయానికి నార్మ్స్/క్లెటిరియా/ప్రక్రియలో ఒకవేళ ఏవైనా మార్పులు/అమెండ్మెంట్లు/రివిజన్లు చేయబడితే, అవి ఈ పాలిసీలో భాగము అవుతాయి.

ఈ పాలిసీని పీరియాడికల్ ఇంటర్వెల్స్ లో రివ్యూ చేస్తారు లేదా కంపనీ మేనేజ్మెంట్ అవసరమైనప్పుడు మారుస్తుంది, మరియు సమయ సమయానికి మారే ఎక్స్టాంట్ రెగ్యులేటరీ గైడ్లెన్స్ ఆధారముగా రివైజ్ చేయబడుతుంది.