

অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি

সংস্করণ নং	GRP/3.0/2022-2023
নীতি গ্রহণের মূল তারিখ	জুলাই 1, 2015
শেষ সংশোধন/পরিবর্তনের তারিখ	10 নভেম্বর, 2022
নীতির মালিক	স্পীল ফাইন্যান্স কোম্পানি প্রাইভেট লিমিটেড
দ্বারা অনুমোদিত	পরিচালনা পর্ষদ

স্পীল ফাইন্যান্স কোম্পানি প্রাইভেট লিমিটেড ("কোম্পানি") বিশ্বাস করে যে ব্যবসার টেকসই বৃদ্ধি এবং এর স্টেকহোল্ডারদের মধ্যে একটি ভাল খ্যাতি তৈরির জন্য গ্রাহক পরিষেবা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। কোম্পানি তার গ্রাহকদের ("গ্রাহক") সাথে কাজ করার সময় তার ক্রিয়াকলাপের সময় সর্বোচ্চ স্তরের সততা, সততা এবং নৈতিক আচরণ বাস্তবায়ন করে একটি ন্যায্য এবং স্বচ্ছ পদ্ধতিতে কাজ করে।

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া ("RBI") দ্বারা জারি করা নির্দেশিকা মেনে, নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থাগুলির জন্য প্রযোজ্য, সংস্থার মধ্যে একটি উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা রক্ষণাবেক্ষণের জন্য তার গ্রাহকদের অভিযোগ এবং অভিযোগগুলি সমাধান করার জন্য।

এই অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি ("নীতি") কোম্পানির পণ্য ও পরিষেবার ("অভিযোগ") বিষয়ে গ্রাহকদের অভিযোগ ও অভিযোগ গ্রহণ, নিবন্ধন এবং নিষ্পত্তি করার পদ্ধতি নির্ধারণ করে, যার মধ্যে অভিযোগগুলি সীমাবদ্ধ নয় কোম্পানির পক্ষ থেকে এই ধরনের পরিষেবা প্রদানের জন্য কোম্পানির দ্বারা নিযুক্ত পরিষেবা প্রদানকারী, তৃতীয় পক্ষের এজেন্ট বা ব্যবসায়িক সুবিধাদাতাদের দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলির সাথে সম্পর্কিত।

এই নীতির লক্ষ্য হল গ্রাহকদের অভিযোগ মোকাবেলা করার জন্য একটি কার্যমো প্রদান করা এবং কোম্পানি এবং/অথবা RBI-এর কাছে অভিযোগ দায়ের করার জন্য অনুসরণ করা প্রক্রিয়াগুলি সম্পর্কে গ্রাহকদের শিক্ষিত করা।

কোম্পানির অভ্যন্তরীণ যন্ত্রপাতি

- 1) কোম্পানির একাধিক চ্যানেল রয়েছে যার মাধ্যমে গ্রাহকরা কোম্পানির সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। এই চ্যানেলগুলিতে প্রাপ্ত যেকোন যোগাযোগকে তখন একটি সাপোর্ট টিম এজেন্ট দ্বারা "কোয়েরি" বা "পরিষেবার অনুরোধ" বা "অভিযোগ" হিসাবে শ্রেণীবদ্ধ করা হয়।
- 2) কোম্পানি সরাসরি তার দ্বারা প্রাপ্ত অভিযোগের সাথে ডিল করে।
- 3) কোম্পানির দ্বারা নিযুক্ত পরিষেবা প্রদানকারীর দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলির সাথে সম্পর্কিত যে কোনও সমস্যা সম্পর্কিত অভিযোগগুলি প্রাপ্ত হয়েছে সেগুলিও কোম্পানি মোকাবেলা করে।
- 4) কোম্পানী কোম্পানির বিরুদ্ধে যে কোনো অভিযোগের সাথে মোকাবিলা করে যা তার পরিষেবা প্রদানকারীদের দ্বারা গৃহীত হয়েছে এবং প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে কোম্পানির সাথে সম্পর্কিত, এবং যথাযথ প্রতিকারের জন্য এটি কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার কাছে পাঠানো হয়েছে। পরিষেবা প্রদানকারীরা, বিশেষ করে যারা ঋণ প্রদানকারী পরিষেবা প্রদানকারী, তাদের অবশ্যই ফিনটেক সম্পর্কিত প্রশ্ন বা অভিযোগ মোকাবেলা করার জন্য তাদের স্তরে একজন অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা থাকতে হবে।

5) কোম্পানি গ্রাহকের কাছ থেকে প্রাপ্ত অভিযোগের সারসংক্ষেপ, অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ, টার্ন-অ্যারাউন্ড-টাইম (TAT) যেখানে গ্রাহককে প্রতিক্রিয়া দেওয়া হয়েছিল এবং একটি ক্ষেত্র সহ প্রাপ্ত সমস্ত অভিযোগের একটি ট্র্যাক বজায় রাখে মামলার মন্ব্য লিখুন, যদি যোগাযোগ মেইলের মাধ্যমে হয়ে থাকে, তবে মেইল যোগাযোগের একটি পিডিএফ রেকর্ডে রাখা হয় এবং এই ট্র্যাকারের সাথে লিঙ্ক করা হয়। যদি যোগাযোগ কলের মাধ্যমে ঘটে থাকে তবে কলের রেকর্ডিং সংরক্ষণ করা হয় এবং ট্র্যাকারে অডিও রেকর্ডিংয়ের একটি লিঙ্কও সরবরাহ করা হয়।

অভিযোগ নিষ্পত্তি ম্যাট্রিক্স

স্তর 1:

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা: জনাব তেজস শেলকে
ই-মেইল আইডি: support@speelfinance.com
মব. নম্বর: 8799916138

ঠিকানা: Speel Finance Co. Pvt. লিমিটেড 2 এবং 3 জাল কমপ্লেক্স, সদর, নাগপুর - 440001

কোম্পানি এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার প্রাপ্তির তারিখ থেকে 14 দিনের মধ্যে TAT সমস্ত অভিযোগের সমাধান করার চেষ্টা করবে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসারের অফিসের সময় হল সকাল 10 AM থেকে 7 PM, সোমবার থেকে শনিবার (সরকারি ছুটির দিনগুলি ছাড়া)।

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার দ্বারা প্রদত্ত রেজোলিউশনের প্রতি অসন্তুষ্টির ক্ষেত্রে বা TAT-এর মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার কাছ থেকে উত্তর না পাওয়ার ক্ষেত্রে, আপনি আপনার অভিযোগটি লেভেল 2-এ বাড়িয়ে দিতে পারেন।

স্তর 2:

নোডাল অফিসার: মিঃ আরভ ভাটিয়া
ই-মেইল আইডি: nodal@speelfinance.com
ঠিকানা: Speel Finance Co. Pvt. লিমিটেড 2 এবং 3 জাল কমপ্লেক্স, সদর, নাগপুর - 440001

লেভেল 2 আধিকারিকদের কাছে বিষয়টি বাড়ানোর সময়, গ্রাহককে অবশ্যই লেভেল 1 এ তার পূর্বের ইন্টারঅ্যাকশনের বিবরণ শেয়ার করতে হবে।

যদি গ্রাহক কোম্পানির কাছ থেকে কোনও প্রতিক্রিয়া না পান বা অভিযোগ/অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে সমাধান না করা হয় তবে গ্রাহক রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া'র সাথে প্রতিকারের জন্য গ্রাহক শিক্ষা ও সুরক্ষা সেলের কাছে যেতে পারেন নিম্নলিখিত ঠিকানায়:

ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা,

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক,
আঞ্চলিক অফিস, ডিএনবিএস, তৃতীয় তলা, বিপরীত। মুম্বাই সেন্ট্রাল স্টেশন,
বাইকুল্লা, মুম্বাই - 400 008

নিম্নলিখিত লিঙ্কে RBI-এর CMS পোর্টালের মাধ্যমেও একটি অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে:

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

এছাড়াও, গ্রাহক নিম্নলিখিত লিঙ্কে SACHET পোর্টালের মাধ্যমে একটি অভিযোগ দায়ের করতে পারেন:

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

কোম্পানির সমস্ত শাখা/প্রধান কার্যালয় এবং ওয়েবসাইটে, গ্রাহকদের বৃদ্ধি প্রক্রিয়া এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ সহ) সম্পর্কে অবহিত করে নোটিশ দেওয়া হয়েছে।

এই নীতিটি ত্রৈমাসিক ব্যবধানে বা কোম্পানির ম্যানেজমেন্টের দ্বারা প্রয়োজনীয় বিবেচনা করা হলে পর্যালোচনা করা হবে এবং সময়ে সময়ে বিদ্যমান নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকাগুলির উপর ভিত্তি করে সংশোধন করা হবে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার দ্বারা পরিচালিত মামলাগুলির একটি অভ্যন্তরীণ অডিট পরিচালনার জন্য একটি প্রক্রিয়াও রয়েছে, যেখানে বোর্ড প্রতি দুই সপ্তাহে একটি অডিট করার জন্য একজন সিনিয়র ম্যানেজমেন্ট অফিসারকে মনোনীত করেছে। নিরীক্ষাটি গ্রাউন্ড লেভেলে অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়ার কার্যকারিতা পর্যালোচনা করে এবং এর উপর একটি প্রতিবেদন তৈরি করে যা বোর্ডকে তার পর্যালোচনার জন্য প্রদান করা হবে।