ફરિયાદ નિવારણ નીતિ

સંસ્કરણ ક્રમાંક: 10.1

1. પરિચય

SBFC 'ફરિયાદ' શબ્દને અસંતોષ (વાજબી કે ગેરવાજબી)ની અભિવ્યક્તિ તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરે છે, જે કંપનીને મૌખિક રીતે અથવા કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા મોકલવામાં આવે છે. તે સ્ટાફના સભ્ય, પ્રૉડક્ટ, સેવા, પ્રક્રિયા, સેવામાં નિષ્ફળતા, અતિશય વિલંબ, ભૂલો અથવા ગ્રાહક દ્વારા ઉચ્ચ મેનેજમેન્ટ સુધી પહોંચવાનો ઇરાદો દર્શાવવા વિશે હોઈ શકે છે.

2. હેતુ અને કાર્યક્ષેત્ર

SBFCની નીતિ તમામ ગ્રાહકો સાથે સતત અને ન્યાયી રીતે વર્તવાની અને સેવા આપવાની છે. આ સંદર્ભમાં ઉદ્ભવતા વિવાદોના ઉકેલ માટે SBFC એ સંસ્થા અંતર્ગત યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ સ્થાપિત કરી છે. આ પદ્ધતિ ખાતરી કરશે કે વ્યવસાયિક પ્રથાઓ, ધિરાણના નિર્ણયો, ધિરાણ વ્યવસ્થાપન અને વસૂલાતના નિર્ણયોને લગતા કોઈપણ બાબતમાં ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો સાંભળવામાં આવશે અને આવી ફરિયાદ માટે પ્રતિભાવ મોકલવામાં આવશે.

ગ્રાહક ફરિયાદને સંચારની ચાર પદ્ધતિઓમાંથી કોઈપણ દ્વારા આગળ મોકલી શકે છે, એટલે કે

- ટોલ-ફ્રી નંબર 022-6831-3333. ગ્રાહક સોમવારથી શુક્રવાર, સવારે 9:30 થી સાંજે 6 વાગ્યા સુધી, શનિવારે સવારે 9:30 થી બપોરે 3:00 વાગ્યા સુધી ટોલ-ફ્રી નંબર પર કૉલ કરી શકે છે.
- customercare@sbfc.com; customercare_dhfl@sbfc.com અને customercare_rel@sbfc.com પર અમને ઇમેલ મોકલી શકે છે.
- ટપાલ મોકલો: SBFC ફાઇનાન્સ લિમિટેડ, નેપ્ચ્યુન એલિમેન્ટ, ગ્રાઉન્ડ ફ્લોર, પ્લોટ નં. F3 અને F3-1, રોડ નં. 22, વાગલે ઇન્ડસ્ટ્રીયલ એસ્ટેટ, કિશન નગર, થાણે પશ્ચિમ, મહારાષ્ટ્ર - 400604
- નજીકની SBFC ફાઇનાન્સ લિમિટેડ શાખાની મુલાકાત લો.

ઉપરોક્ત માધ્યમો દ્વારા નોંધાયેલા તમામ ગ્રાહક પ્રશ્નો અને ફરિયાદોની સમીક્ષા, દેખરેખ અને અમારા ગ્રાહકોના સંતોષ સુધી નિરાકરણ કરવામાં આવશે. તમામ ફરિયાદોનું સમયસર અને અમારા ગ્રાહકોના સંપૂર્ણ સંતોષ સુધી નિરાકરણ થાય તેની ખાતરી કરવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં આવશે. SBFC એ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની નિમણૂક કરી છે જેનો સંપર્ક જનતા કંપની વિરુદ્ધની ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે કરી શકે છે.

તમામ SBFC શાખાઓ / સ્થળો જ્યાં વ્યાવસાયિક વ્યવહારો કરવામાં આવે છે ત્યાં ગ્રાહકોના લાભ માટે નિમ્નલિખિત માહિતી સૂચનાના રૂપમાં સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે:

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી - બોર્ડ દ્વારા નામાંકિત વ્યક્તિ

SBFC ફાઇનાન્સ લિમિટેડ, (ભૂતપૂર્વે SBFC ફાઇનાન્સ લિમિટેડ), પહેલો માળ, સી એન્ડ બી

સ્ક્વેર, અંધેરી કુર્લા રોડ, ચકાલા, અંધેરી પૂર્વ, મુંબઈ - 400059

લેન્ડલાઇન – 022 6787 5313,

ઇમેલ ID: management.sbfc@sbfc.com

SBFC વિકલાંગ ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણને પ્રાથમિકતા આપશે.

SBFC શારીરિક રૂપે વિકલાંગ /દૃષ્ટિહીન ફરિયાદીઓ/અરજદારો/વિકલાંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનું ત્વરિત અને ઝડપી નિવારણ સુનિશ્ચિત કરશે.

ઔપચારિક વિનંતી કરવામાં આવે અને ગ્રાહક દ્વારા અપંગતાનો પુરાવો રજૂ કરવામાં આવે ત્યારે વિકલાંગ ગ્રાહકની ફરિયાદોના નિવારણને પ્રાથમિકતા આપવામાં આવશે. જો કોઈ ગ્રાહક કરાર, સ્ટેટમેન્ટ અથવા અન્ય કોઈપણ દસ્તાવેજોની હાર્ડ કૉપી માટે વિનંતી કરે છે, જેની નકલ ગ્રાહકને સોફ્ટ કૉપીમાં પહેલાથી જ પૂરી પાડવામાં આવી છે, તો ગ્રાહકની વિનંતી પર SBFC દ્વારા આવી હાર્ડ કૉપી ગ્રાહકને પૂરી પાડવામાં આવી શકે છે.

3. કંપની દ્વારા સેવા પ્રતિબદ્ધતા:

a) ગ્રાહક સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં ન્યાયી અને વાજબી રીતે વર્તવું.

b) ખાતરી કરવી કે પ્રૉડક્ટ અને સેવાઓ સંબંધિત કાયદા અને નિયમનોનું પાલન કરે છે.

c) ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીની ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા જાળવવી.

d) લોનના તમામ નિયમો અને શરતો, કિંમત અને અન્ય શુલ્ક લાગુ નિયમનકારી અને વૈધાનિક માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરે તેની ખાતરી કરવી.

e) તમામ શુલ્ક કંપનીની વેબસાઇટ www.sbfc.com પર અપલોડ કરાયેલા શુલ્કની અનુસૂચિ અને MITC (સૌથી મહત્ત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો) દસ્તાવેજ અનુસાર છે તેની ખાતરી કરવી.

f) ગ્રાહક દ્વારા વિનંતી કરવામાં આવે ત્યારે લોન ખાતા સંબંધિત તમામ સ્ટેટમેન્ટ શેર કરવાની ખાતરી કરવી.

g) લોનની શરતો અને નિયમોમાં કોઈપણ ફેરફાર કરતા પહેલા ગ્રાહકને સ્વીકાર્ય સંચાર માધ્યમો દ્વારા જાણ કરવાની ખાતરી કરવી.

4. વિવિધ સેવા વિનંતીના પ્રતિભાવ / નિરાકરણ માટે સમયરેખા:

સેવા વિનંતી / પ્રશ્ન / ફરિયાદનો પ્રકાર	નિરાકરણ / પ્રતિભાવની સમયરેખા
વીમાની કૉપી	T + 3
NOC પત્ર	T + 3
દસ્તાવેજોની ફોટોકૉપી	T + 14
મૂળ મિલકતના દસ્તાવેજો	T + 30
PDC ચેક સંબંધિત	T + 30
MODT રદ કરવું	T + 7
મંજૂરી પત્ર	T + 14
ટ્રાન્સફર/સ્વાગત પત્ર	T + 3
હરાજી સંબંધિત	T + 3
રદ કરવાનો પત્ર	T + 3
નામના સમર્થન (સહી) માટે શેર સર્ટિફિકેટ	T + 14
FCL આવશ્યક	T + 21
LOD આવશ્યક	T + 7
વ્યાજ પ્રમાણપત્રની વિનંતી	T + 3
ખાતાનું સ્ટેટમેન્ટ-SOA અથવા ચુકવણી સમયપત્રક	T + 3
LOD	T+14
વધારાની EMIની રિફંડ વિનંતી	T + 5
વીમા રિફંડની વિનંતી	T + 15
મૃત્યુ દાવો	T + 14
રિફંડની વિનંતી	T + 7
વસ્તી વિષયક અપડેટની વિનંતી	T + 3
બ્યુરો અપડેટ	T + 21
CERSIA અપડેટની વિનંતી	T+7
EMI	T + 3
NACH સક્રિયકરણ	T + 30
જારી શુલ્ક/આંશિક ચુકવણી	T + 3
મોરેટોરિયમ	T + 7
PMAY	T + 3
વિતરણ/સંબંધિત	T + 7
વીમો રદ કરવો	T + 7
વ્યાજ દર/સમયગાળો	T + 3
GST ઇન્વોઇસ વિનંતી	T + 7
લોન રદ કરવી	T + 21
કાનૂની / સંગ્રહ / સોનું છોડાવવાથી સંબંધિત	T + 3
શાખા અથવા કર્મચારી પ્રતિસાદ	T + 3

કૃપા કરીને નોંધ લો કે ઉપર દર્શાવેલ સમયરેખા વાસ્તવિક કાર્યકારી દિવસો/કલાકો છે.

5. ગ્રાહકોની જવાબદારી:

a. વ્યવહારના 15 દિવસની અંદર ખાતાના સ્ટેટમેન્ટની નિયમિત તપાસ કરવી અને જો કોઈ વિસંગતતા હોય તો તેને પ્રકાશિત કરવી.
b. કોઈપણ ખાલી દસ્તાવેજ કે ખાલી ચેક પર સહી ન કરવી.
c. લોનની EMI ચૂકવવા માટે બેંક ખાતામાં પૂરતું બેલેન્સ રાખવું.
d. લોન લેતી વખતે અને લોનની મુદત દરમિયાન બાઉન્સ શુલ્ક, દંડાત્મક શુલ્ક વગેરે સંબંધિત લાગુ પડતા શુલ્ક ચૂકવવા.
e. સરનામું, ટેલિફોન નંબર વગેરેમાં કોઈપણ ફેરફાર થાય તો કંપનીને તાત્કાલિક માન્ય પુરાવાઓ સાથે જાણ કરવી.
f. ભંડોળ ફક્ત કંપની દ્વારા મંજૂર કરાયેલ ચુકવણી ચેનલો દ્વારા જ ટ્રાન્સફર કરવામાં આવે છે, કોઈપણ વ્યક્તિગત કર્મચારી અથવા તૃતીય-પક્ષના પ્રતિનિધિને લગતા કોઈપણ બેંક ખાતા પર ચુકવણી કરવામાં આવતી નથી તેની ખાતરી કરવી.
g. ઓનબોર્ડિંગ સમયે શેર કરાયેલા લોન કરાર અને મંજૂરી પત્ર સાથે ઓનબોર્ડિંગ સમયે શેર કરાયેલા અને કંપનીની વેબસાઇટ www.sbfc.com પર ઉપલબ્ધ MITC (સૌથી મહત્ત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો) દસ્તાવેજને વાંચો.
h. તમામ સેવા વિનંતીઓ / ફરિયાદ / પૂછપરછ માટે આ દસ્તાવેજમાં ઉલ્લેખિત ફક્ત સેવા ચેનલો / ઇમેલ IDનો જ સંપર્ક કરવો.

6. RBI સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 - મુખ્ય વિશેષતાઓ

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) એ 12 નવેમ્બર, 2021ના રોજ જાહેરનામું સંદર્ભ ક્રમાંક CEPD. PRD. ક્રમાંક S873/13.01.001/2021-22 દ્વારા, ત્રણ લોકપાલ યોજનાઓ એટલે કે (i) 01 જુલાઈ, 2017 સુધી સુધારેલ બેંકિંગ લોકપાલ યોજના, 2006; (ii) નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018; અને (iii) ડિજિટલ વ્યવહારો માટે લોકપાલ યોજના, 2019 ને રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 (યોજના)માં એકીકૃત કરી હતી. RBI એ 29 ડિસેમ્બર, 2023ના રોજ માસ્ટર દિશા નિર્દેશ - રિઝર્વ બેંક ઑફ ઈન્ડિયા (નિયમનકારી સંસ્થાઓ માટે આંતરિક લોકપાલ) દિશા નિર્દેશ, 2023 પણ જારી કર્યું હતું.

કંપની પાસે ફરિયાદ નોંધાવતો ગ્રાહક:

ફરિયાદના કિસ્સામાં, ગ્રાહક સેવામાં ખામી અંગે કંપનીના મુખ્ય કાર્યાલય અથવા તેની શાખાઓમાં ગ્રાહક સંભાળ એકમમાં લેખિત ફરિયાદ મોકલવાનું પસંદ કરી શકે છે.

લોકપાલ પાસે ફરિયાદ નોંધાવતો ગ્રાહક:

(1) ફરિયાદ પોર્ટલ (https://cms.rbi.org.in) દ્વારા જરૂરી ફોર્મેટમાં ઓનલાઈન નોંધાવી શકાય છે.

(2) ફરિયાદ, જો ભૌતિક સ્વરૂપમાં સબમિટ કરવામાં આવે તો તે ફરિયાદી દ્વારા યોગ્ય રીતે સહી કરેલી હોવી જોઈએ અને નિર્ધારિત ફોર્મેટમાં "કેન્દ્રીયકૃત પ્રાપ્તિ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર, ભારતીય રિઝર્વ બેંક, ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017" પર મોકલી શકાય છે.

(3) ભૌતિક અને ઇમેલ ફરિયાદોની પ્રાપ્તિ અને પ્રારંભિક પ્રક્રિયા માટે RBI, ચંદીગઢ ખાતે એક કેન્દ્રીયકૃત પ્રાપ્તિ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર સ્થાપિત કરવામાં આવ્યું છે.

(4) ફરિયાદ કોઈપણ ભાષામાં સમર્પિત ઇમેલ - crpc@rbi.org.in પર મોકલી શકાય છે.

(5) ફરિયાદ નોંધાવવા માટે ફરિયાદીને માર્ગદર્શન આપવા માટે ટોલ-ફ્રી નંબર - 14448 (સવારે 9:30 થી સાંજે 5:15) - સાથે સંપર્ક કેન્દ્ર હિન્દી, અંગ્રેજી અને આઠ પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં પણ કાર્યરત છે.

નોંધ: લોકપાલ સમક્ષ લાવવામાં આવતા વિવાદમાં કેટલી રકમ માટે લોકપાલ ચુકાદો આપી શકે તેના પર કોઈ મર્યાદા નથી.

યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા ફરિયાદીએ નિયમનકારી સંસ્થા (RE)ને ફરિયાદ લખવી જોઈએ જો:

- કંપની તરફથી એક મહિનાની અંદર જવાબ ન મળે અથવા RE દ્વારા ફરિયાદ સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવે અથવા ગ્રાહક જવાબથી અસંતુષ્ટ રહે અથવા REને ફરિયાદ મળ્યાના 30 દિવસની અંદર તેને કોઈ જવાબ ન મળે તો;
- ગ્રાહક કંપની તરફથી જવાબ મળ્યાના એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.
- જો ગ્રાહકની ફરિયાદ પહેલાથી જ કોઈપણ ન્યાયાલય, ટ્રિબ્યુનલ અથવા મધ્યસ્થી અથવા અન્ય કોઈ ફોરમ અથવા સત્તામંડળ સમક્ષ અનિર્ણિત કે ચાલતો હોય; અથવા કોઈપણ ન્યાયાલય, ટ્રિબ્યુનલ અથવા મધ્યસ્થી અથવા અન્ય કોઈ ફોરમ અથવા સત્તામંડળ દ્વારા સમાધાન અથવા નિકાલ કરવામાં આવ્યો હોય તો તેણે ફરિયાદ નોંધાવવી જોઈએ નહીં.

કલમ 10 - ફરિયાદ અમાન્ય હોવાના કારણો

(a) સેવામાં ખામી અંગે કોઈપણ ફરિયાદ યોજના હેઠળ નિમ્નલિખિત કારણો માટે સ્વીકારવામાં આવશે નહીં:
નિયમનકારી એન્ટિટીનો વાણિજ્યિક ચુકાદો/વાણિજ્યિક નિર્ણય;

(b) આઉટસોર્સિંગ કરાર સંબંધિત વિક્રેતા અને નિયમનકારી એન્ટિટી વચ્ચેનો વિવાદ;

(c) લોકપાલને સીધી સંબોધવામાં ન આવતી ફરિયાદ;

(d) નિયમનકારી સંસ્થાના મેનેજમેન્ટ અથવા અધિકારીઓ વિરુદ્ધ સામાન્ય ફરિયાદો;

(e) એક વિવાદ જેમાં નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા કાયદાકીય અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાધિકારીના આદેશોનું પાલન કરીને કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે;

(f) રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં ન આવતી સેવા;
(g) નિયમનકારી સંસ્થાઓ વચ્ચેનો વિવાદ; અને
(h) નિયમનકારી સંસ્થાના કર્મચારી-નોકરીદાતા સંબંધને લગતો વિવાદ.

લોકપાલ કેવી રીતે નિર્ણય લે છે?

- ફક્ત સેવામાં ખામી સંબંધિત ફરિયાદો પર જ વિચારણા કરવામાં આવશે.
- લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી સારાંશ સ્વરૂપની રહેશે;
- સમજૂતી દ્વારા પતાવટ - લોકપાલ ફરિયાદી અને કંપની વચ્ચે સમજૂતી અથવા મધ્યસ્થી દ્વારા પરસ્પર કરાર દ્વારા ફરિયાદના પતાવટને પ્રોત્સાહન આપે છે;
- જો, RE 15 દિવસની અંદર સહાયક દસ્તાવેજો સાથે જવાબ રજૂ કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો લોકપાલ રેકોર્ડ પર ઉપલબ્ધ પુરાવાના આધારે એકપક્ષીય કાર્યવાહી કરી શકે છે અને યોગ્ય આદેશ પસાર કરી શકે છે અથવા એવોર્ડ જારી કરી શકે છે.
- જો કોઈ પતાવટ ન થાય, તો લોકપાલ ફરિયાદને મંજૂરી આપવા અથવા નકારવાનો ચુકાદો/આદેશ પસાર કરે છે, જેમાં આવા ચુકાદા/આદેશ પસાર કરવાના કારણોનો સમાવેશ થાય છે;
- ફરિયાદીને થયેલા કોઈપણ પરિણામી નુકસાન માટે, લોકપાલને ફરિયાદીના સમયના નુકસાન, થયેલા ખર્ચ અને ફરિયાદીને થયેલી હેરાનગતિ/માનસિક વેદના માટે એક લાખ રૂપિયા સુધીનું વળતર આપવા ઉપરાંત, 20 લાખ રૂપિયા સુધીનું વળતર આપવાની સત્તા રહેશે.
- ફરિયાદને નિમ્નલિખિત પરિસ્થિતિઓમાં ઉકેલાયેલ માનવામાં આવશે:
  a. લોકપાલના હસ્તક્ષેપથી ફરિયાદી સાથે નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા સમાધાન કરવામાં આવ્યું છે; અથવા
  b. ફરિયાદીએ લેખિતમાં અથવા અન્યથા સંમતિ આપી છે (જે નોંધી શકાય છે) કે ફરિયાદના નિરાકરણની રીત અને હદ સંતોષકારક છે; અથવા
  c. ફરિયાદીએ સ્વેચ્છાએ ફરિયાદ પાછી ખેંચી લીધી છે.

નોંધ: જો ઉપરોક્ત કલમ 10 હેઠળ અમાન્ય હોય અથવા સૂચનો આપવાનો કે માર્ગદર્શન મેળવવાની પ્રકૃતિનો હોય તો લોકપાલ કોઈપણ તબક્કે ફરિયાદને નકારી શકે છે. અથવા જો તેમને જણાય કે સેવામાં કોઈ ખામી નથી અથવા ફરિયાદીને કોઈ નાણાકીય

ખોટ કે નુકસાન થયું નથી, વગેરે.

જો ગ્રાહક લોકપાલના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય તો શું તે અપીલ કરી શકે છે?

- હા, લોકપાલનો નિર્ણય અપીલપાત્ર છે;
- જો ગ્રાહક લોકપાલના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે ફરિયાદ અસ્વીકાર અથવા ચુકાદો મળ્યાના 30 દિવસની અંદર અપીલ અધિકારી સમક્ષ અપીલ કરવાનું પસંદ કરી શકે છે.
- નિયમન કરાયેલ એન્ટિટીને એવા કિસ્સાઓમાં અપીલ કરવાનો કોઈ અધિકાર રહેશે નહીં જ્યાં લોકપાલ દ્વારા સંતોષકારક દસ્તાવેજો અને સમયસર માહિતી પૂરી ન પાડવા બદલ તેમની વિરુદ્ધ એવોર્ડ જારી કરવામાં આવે.
- ચેરમેન / MD / CEOની મંજૂરી પછી, RE એવોર્ડ પત્ર મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર અપીલ કરી શકે છે;
- સંકલિત યોજના હેઠળ, RBIના ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા વિભાગના પ્રભારી એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર અપીલ અધિકારી હશે.
- ગ્રાહક કોઈપણ તબક્કે નિવારણ માટે અન્ય કોઈપણ ન્યાયાલય/ફોરમ/સત્તામંડળનો સંપર્ક કરી શકે છે.

નોંધ: યોજનાની વધુ વિગતો અને ગ્રાહક દ્વારા સંપર્ક કરી શકાય તેવા કંપનીના નોડલ અધિકારીના ઇમેલ અડ્રેસ માટે તમે http://sbfc.comનો સંદર્ભ પણ લઈ શકો છો.

ગ્રાહકને માર્ગદર્શન પૂરું પાડવાની જરૂર પડે તો તમને 12 નવેમ્બર, 2021ના રોજના RBI પરિપત્ર નં. CEPD. PRD. નં. S873/13.01.001/2021-22 ની એક કૉપી તૈયાર સંદર્ભ માટે રાખવાની સલાહ પણ આપવામાં આવે છે.

7. કંપનીના નોડલ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો નીચે આપેલ છે:

કેન્દ્ર	કંપનીના નોડલ અધિકારીઓના નામ અને સંપર્ક વિગતો	અધિકારક્ષેત્ર
	મેનેજર, ગ્રાહક સેવા SBFC ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (ભૂતપૂર્વ SBFC ફાઇનાન્સ	

મુખ્યાલય @ મુંબઈ	પ્રાઇવેટ લિમિટેડ), નેપ્ચ્યુન એલિમેન્ટ, ગ્રાઉન્ડ ફ્લોર, પ્લોટ નં. F3 અને F3-1, રોડ નં. 22, વાગલે ઇન્ડસ્ટ્રીયલ એસ્ટેટ, કિશન નગર, થાણે પશ્ચિમ, મહારાષ્ટ્ર - 400604 ટોલ ફ્રી નંબર: 022 68313333 ઇમેલ: customercare@sbfc.com	સમગ્ર ભારત
મુખ્યાલય @ મુંબઈ	અગ્નિવેશ કુમાર - મુખ્ય નોડલ અધિકારી ઇમેલ: principalnodalofficer@sbfc.com શ્રી અજય અષ્ટિકર - ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી SBFC ફાઇનાન્સ લિમિટેડ, યુનિટ નં. 103 પહેલો માળ, C & B સ્ક્વેર, અંધેરી કુર્લા રોડ, ચકાલા, અંધેરી પૂર્વ, મુંબઈ-400059 ટેલિફોન:022-67875313 ઇમેલ: management.sbfc@sbfc.com	સમગ્ર ભારત
ચેન્નઈ	રાજ સુબ્રમણ્યમ ઇમેલ: nodalofficersouth@sbfc.com	તમિલનાડુ, આંદામાન અને નિકોબાર ટાપુઓ, કર્ણાટક, આંધ્રપ્રદેશ, તેલંગાણા, કેરળ, કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશ લક્ષદ્વીપ અને કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશ પુડુચેરી
મુંબઈ	પ્રજ્ઞેશ સોનેજી ઇમેલ: nodalofficerwest@sbfc.com	મહારાષ્ટ્ર, ગોવા, ગુજરાત, મધ્યપ્રદેશ, છત્તીસગઢ, કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશો દાદરા અને નગર હવેલી, દમણ અને દીવ
નવી દિલ્હી	શશી બેલવાલ ઇમેલ: nodalofficernorth@sbfc.com	દિલ્હી, ઉત્તર પ્રદેશ, ઉત્તરાખંડ, હરિયાણા, પંજાબ, કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશ ચંદીગઢ, હિમાચલ પ્રદેશ અને રાજસ્થાન અને જમ્મુ અને કાશ્મીર રાજ્ય

બિહાર	અખિલેશ કુમાર ઇમેલ: nodalofficereast@sbfc.com	પશ્ચિમ બંગાળ, સિક્કિમ, ઓડિશા, આસામ, અરુણાચલ પ્રદેશ, મણિપુર, મેઘાલય, મિઝોરમ, નાગાલેન્ડ, ત્રિપુરા, બિહાર અને ઝારખંડ

8. એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ

એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ:

સ્તર 1: ગ્રાહક સંભાળ ટીમ	પ્રથમ સ્તરનું એસ્કેલેશન customercare@sbfc.com પર કરવામાં આવશે. આ ID કેન્દ્રીય સમર્પિત સેવા ટીમ દ્વારા મેનેજ કરવામાં આવે છે.
સ્તર 2: સેવા વડા	જો તમે ગ્રાહક સંભાળ ટીમ દ્વારા આપવામાં આવેલા પ્રતિભાવથી સંતુષ્ટ ન હોવ, તો તમે servicehead@sbfc.com પર લખી શકો છો. આ ID સ્તર 2 ટીમ દ્વારા સંચાલિત થાય છે જેમાં 2 વરિષ્ઠ સભ્યો હોય છે જે સેવા વડાને રિપોર્ટ કરે છે.
સ્તર 3: ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી	જો તમારી ચિંતાઓનો હજુ પણ ઉકેલ ન આવે તો તમે અમારા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને management.sbfc@sbfc.com પર લખી શકો છો.

બધી સેવા એસ્કેલેશન / વિનંતીઓની સમયાંતરે મેનેજમેન્ટ તેમજ ડિરેક્ટર બોર્ડ દ્વારા સમીક્ષા કરવામાં આવે છે. કંપની ગ્રાહકો સાથેના તેના તમામ વ્યવહારમાં ન્યાયીતા જાળવવા અને સમયાંતરે RBI દ્વારા નિર્ધારિત માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે.