



## शिकायत निवारण नीति

## 1. परिचय

SBFC 'शिकायत' शब्द को असंतोष की अभिव्यक्ति (चाहे वह उचित हो या अनुचित) के रूप में परिभाषित करता है, जो कंपनी तक मौखिक रूप से अथवा किसी भी माध्यम से प्रेषित की जाती है। यह किसी कर्मचारी, किसी उत्पाद, सेवा, प्रक्रिया, सेवा में विफलता, अत्यधिक विलंब, त्रुटियों अथवा ग्राहक द्वारा उच्च प्रबंधन तक मामला बढ़ाने की मंशा प्रदर्शित करने से संबंधित हो सकता है।

## 2. उद्देश्य एवं दायरा

SBFC की नीति सभी ग्राहकों के साथ निरंतरता एवं निष्पक्षता के साथ व्यवहार करने और उन्हें सेवाएं प्रदान करने की है। SBFC ने इस संबंध में उत्पन्न होने वाले विवादों के समाधान हेतु संगठन के भीतर एक उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित किया है। यह तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि व्यावसायिक प्रथाओं, ऋण प्रदान करने से संबंधित निर्णयों, ऋण प्रबंधन तथा वसूली से जुड़े निर्णयों से संबंधित किसी भी विषय में उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को सुना जाए तथा ऐसी फ़रियाद / शिकायत निवारण के लिए उपयुक्त उत्तर प्रेषित किया जाए।

ग्राहक निम्नलिखित चार संचार माध्यमों में से किसी भी माध्यम से अपनी शिकायत अग्रेषित कर सकता है, अर्थात्

- टोल-फ्री नंबर 022-6831-3333। ग्राहक टोल-फ्री नंबर पर सोमवार से शुक्रवार प्रातः 9:30 बजे से सायं 6:00 बजे तक तथा शनिवार को प्रातः 9:30 बजे से दोपहर 3:00 बजे तक कॉल कर सकता है।
- [customercare@sbfc.com](mailto:customercare@sbfc.com); [customercare\\_dhfl@sbfc.com](mailto:customercare_dhfl@sbfc.com) एवं [customercare\\_rel@sbfc.com](mailto:customercare_rel@sbfc.com) पर हमें ई-मेल करें।
- इस पर लिखें: SBFC फाइनेंस लिमिटेड, नेप्यून एलिमेंट, ग्राउंड फ्लोर, प्लॉट नंबर F3 और F3-1, रोड नंबर 22, वागले इंडस्ट्रियल एस्टेट, किशन नगर, ठाणे पश्चिम, महाराष्ट्र - 400604
- निकटतम SBFC फाइनेंस लिमिटेड शाखा पर जाएं।

उपरोक्त माध्यमों के माध्यम से पंजीकृत सभी ग्राहक प्रश्नों एवं शिकायतों की समीक्षा की जाएगी, उनकी निगरानी की जाएगी तथा उन्हें ग्राहकों की संतुष्टि के अनुरूप निस्तारित किया जाएगा। मुख्य उद्देश्य यह सुनिश्चित करना होगा कि सभी शिकायतों का समयबद्ध तरीके से तथा ग्राहकों की पूर्ण संतुष्टि के साथ समाधान किया जाए। SBFC ने

एक शिकायत निवारण अधिकारी नियुक्त किया है, जिनसे कंपनी के विरुद्ध शिकायतों के समाधान हेतु आम जनता संपर्क कर सकती है।

SBFC की सभी शाखाओं / उन सभी स्थानों पर जहां व्यावसायिक लेन-देन किया जाता है, ग्राहकों के लाभ हेतु निम्नलिखित जानकारी एक सूचना के रूप में प्रमुखता से प्रदर्शित की जाएगी:

शिकायत निवारण अधिकारी - बोर्ड द्वारा नामित व्यक्ति

SBFC फाइनेंस लिमिटेड, (पूर्ववर्ती SBFC फाइनेंस लिमिटेड), प्रथम तल, सी एंड बी स्क्वायर,  
अंधेरी कुर्ला रोड, चकाला, अंधेरी पूर्व, मुंबई - 400059

लैंडलाइन - 022 6787 5313,

ईमेल ID: management.sbfccom@sbfc.com

SBFC दिव्यांग ग्राहकों की शिकायतों के निवारण को प्राथमिकता देगा।

SBFC शारीरिक रूप से विकलांग / दृष्टिबाधित शिकायतकर्ताओं / आवेदकों / दिव्यांग व्यक्तियों की शिकायतों का त्वरित एवं शीघ्र निवारण सुनिश्चित करेगा।

दिव्यांग ग्राहक की शिकायतों के निवारण को उस स्थिति में प्राथमिकता दी जाएगी, जब ग्राहक द्वारा औपचारिक अनुरोध किया जाए और दिव्यांगता का प्रमाण प्रस्तुत किया जाए। यदि कोई ग्राहक समझौते, विवरणों या किसी अन्य दस्तावेज़ की हार्ड कॉपी का अनुरोध करता है, जिसकी सॉफ्ट कॉपी पहले ही ग्राहक को प्रदान की जा चुकी है, तो ऐसे अनुरोध पर SBFC द्वारा ग्राहक को उसकी हार्ड कॉपी उपलब्ध कराई जा सकती है।

### 3. कंपनी द्वारा सेवा प्रतिबद्धता:

- ग्राहक के साथ सभी लेन-देन में निष्पक्ष एवं युक्तिसंगत रूप से कार्य करना।
- यह सुनिश्चित करना कि उत्पाद एवं सेवाएं संबंधित कानूनों और विनियमों के अनुरूप हों।
- ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी की गोपनीयता एवं निजता बनाए रखना।
- यह सुनिश्चित करना कि ऋण की सभी शर्तें एवं नियम, मूल्य निर्धारण तथा अन्य शुल्क लागू नियामक एवं वैधानिक दिशानिर्देशों के अनुरूप हों।
- यह सुनिश्चित करना कि सभी शुल्क कंपनी की वेबसाइट [www.sbfccom](http://www.sbfccom) पर अपलोड किए गए शुल्क अनुसूची एवं MITC (सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें) दस्तावेज़ के अनुरूप हों।
- यह सुनिश्चित करना कि ग्राहक द्वारा अनुरोध किए जाने पर ऋण खाते से संबंधित सभी विवरण उपलब्ध कराए जाएं।
- यह सुनिश्चित करना कि ऋण की शर्तें एवं नियमों में किसी भी प्रकार का परिवर्तन करने से पूर्व ग्राहक को स्वीकृत संचार माध्यमों के माध्यम से सूचित किया जाए।

**4. विभिन्न सेवा अनुरोधों के लिए उत्तर / समाधान की समय-सीमा:**

सेवा अनुरोध / पूछताछ / शिकायत का प्रकार	समाधान / उत्तर की समय-सीमा
बीमा की प्रति	T + 3
NOC पत्र	T + 3
दस्तावेजों की फोटोकॉपी	T + 14
संपत्ति के मूल दस्तावेज़	T + 30
PDC चेक से संबंधित	T + 30
MODT रद्दीकरण	T + 7
संस्वीकृति पत्र	T + 14
हस्तांतरण / स्वागत पत्र	T + 3
नीलामी से संबंधित	T + 3
रद्दीकरण पत्र	T + 3
नाम परांकन हेतु शेयर सर्टिफिकेट	T + 14
FCL आवश्यक	T + 21
LOD आवश्यक	T + 7
ब्याज प्रमाणपत्र हेतु अनुरोध	T + 3
खाता विवरण (SOA) अथवा पुनर्भुगतान अनुसूची	T + 3
LOD	T+14
अतिरिक्त EMI की वापसी हेतु अनुरोध	T + 5
बीमा राशि वापसी हेतु अनुरोध	T + 15
मृत्यु दावा	T + 14
राशि वापसी हेतु अनुरोध	T + 7
जनसांख्यिकीय विवरण अद्यतन हेतु अनुरोध	T + 3
ब्यूरो अद्यतन	T + 21
CERSIA अद्यतन हेतु अनुरोध	T+7
EMI	T + 3
NACH सक्रियकरण	T + 30
जारी किए गए प्रभार / आंशिक भुगतान	T + 3
ऋणस्थगन	T + 7
PMAY	T + 3
संवितरण से संबंधित	T + 7
बीमा रद्दीकरण	T + 7
ब्याज दर (ROI) / अवधि	T + 3
GST चालान हेतु अनुरोध	T + 7
ऋण रद्दीकरण	T + 21
कानूनी / वसूली / स्वर्ण विमोचन से संबंधित	T + 3
शाखा या कर्मचारी से संबंधित प्रतिक्रिया	T + 3

कृपया ध्यान दें कि उपर्युक्त दर्शाई गई समय-सीमाएं वास्तविक कार्य दिवसों / कार्य घंटों के अनुसार हैं।

## 5. ग्राहकों के दायित्व:

- a. खाते के विवरण की नियमित रूप से जांच करना तथा यदि कोई विसंगति हो तो लेन-देन की तिथि से 15 दिनों के भीतर उसे उजागर करना।
- b. किसी भी रिक्त दस्तावेज़ या रिक्त चेक पर हस्ताक्षर न करना।
- c. ऋण की EMI नियत तिथि पर सम्मानित किए जाने हेतु बैंक खाते में पर्याप्त शेष राशि बनाए रखना सुनिश्चित करना।
- d. ऑनबोर्डिंग के समय तथा ऋण की अवधि के दौरान लागू शुल्कों का भुगतान करना, जिसमें बाउंस शुल्क, दंडात्मक शुल्क आदि शामिल हैं।
- e. पते, टेलीफोन नंबर आदि में किसी भी परिवर्तन की सूचना आवश्यक वैध प्रमाणों सहित तत्काल कंपनी को देना।
- f. यह सुनिश्चित करना कि धनराशि का अंतरण केवल कंपनी द्वारा स्वीकृत भुगतान माध्यमों के माध्यम से ही किया जाए तथा किसी भी व्यक्तिगत कर्मचारी या किसी तृतीय-पक्ष प्रतिनिधि के बैंक खाते में कोई भुगतान न किया जाए।
- g. ऑनबोर्डिंग के समय साझा किए गए ऋण समझौते एवं स्वीकृति पत्र के साथ-साथ, ऑनबोर्डिंग के दौरान प्रदान किए गए तथा कंपनी की वेबसाइट [www.sbfc.com](http://www.sbfc.com) पर उपलब्ध MTC (सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें) दस्तावेज़ को ध्यानपूर्वक पढ़ें।
- h. सभी सेवा अनुरोधों / शिकायतों / पूछताछ के लिए केवल इस दस्तावेज़ में उल्लिखित सेवा माध्यमों / ई-मेल ID से ही संपर्क करना।

## 6. RBI एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 - प्रमुख विशेषताएं

भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) ने अधिसूचना संदर्भ संख्या CEPD. PRD. No. S873/13.01.001/2021-22 दिनांक 12 नवंबर 2021 के माध्यम से तीन लोकपाल योजनाओं, अर्थात् (i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 (जिसमें 01 जुलाई 2017 तक किए गए संशोधन शामिल हैं); (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018; तथा (iii) डिजिटल लेन-देन के लिए लोकपाल योजना, 2019 को एकीकृत कर भारतीय रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (योजना) के अंतर्गत सम्मिलित किया। RBI ने 29 दिसंबर 2023 को मास्टर दिशा-निर्देश - भारतीय रिज़र्व बैंक (विनियमित संस्थाओं के लिए आंतरिक लोकपाल) दिशा-निर्देश, 2023 भी जारी किए।

कंपनी के पास शिकायत दर्ज करने वाला ग्राहक:

किसी शिकायत की स्थिति में, सेवा में कमी से संबंधित मामलों के लिए ग्राहक कंपनी के प्रधान कार्यालय या उसकी शाखाओं में स्थित ग्राहक सेवा इकाई के पास लिखित शिकायत दर्ज कर सकता है।

लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करने वाला ग्राहक:

- (1) शिकायत आवश्यक निर्धारित प्रारूप में पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है।
- (2) यदि शिकायत भौतिक रूप में प्रस्तुत की जाती है, तो वह शिकायतकर्ता द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित होनी चाहिए तथा निर्धारित प्रारूप में भारतीय रिझर्व बैंक में स्थापित "केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र, चौथी मंज़िल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017" के पते पर भेजी जा सकती है।
- (3) भौतिक तथा ई-मेल के माध्यम से प्राप्त शिकायतों की प्राप्ति एवं प्रारंभिक प्रसंस्करण के लिए RBI, चंडीगढ़ में एक केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र स्थापित किया गया है।
- (4) शिकायत किसी भी भाषा में समर्पित ई-मेल आईडी [cprc@rbi.org.in](mailto:cprc@rbi.org.in) के माध्यम से भेजी जा सकती है।
- (5) शिकायत दर्ज करने में शिकायतकर्ता का मार्गदर्शन करने हेतु टोल-फ्री नंबर 14448 (प्रातः 9:30 बजे से सायं 5:15 बजे तक) वाला संपर्क केंद्र भी हिंदी, अंग्रेज़ी तथा आठ क्षेत्रीय भाषाओं में संचालित किया जा रहा है।

टिप्पणी: लोकपाल के समक्ष प्रस्तुत किए जाने वाले विवाद की राशि पर कोई सीमा निर्धारित नहीं है, जिसके संबंध में लोकपाल द्वारा पुरस्कार पारित किया जा सकता है।

योजना के अंतर्गत शिकायत दर्ज करने से पूर्व, शिकायतकर्ता को निम्नलिखित परिस्थितियों में विनियमित संस्था (RE) को शिकायत लिखित रूप में प्रस्तुत करनी चाहिए:

- यदि कंपनी से एक माह के भीतर कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है, अथवा विनियमित संस्था (RE) द्वारा शिकायत को पूर्णतः या आंशिक रूप से अस्वीकार कर दिया जाता है, अथवा ग्राहक प्राप्त उत्तर से असंतुष्ट रहता है, अथवा RE द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है;
- ग्राहक, कंपनी से प्राप्त उत्तर की तिथि से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर लोकपाल के पास शिकायत दर्ज कर सकता है।
- यदि उक्त शिकायत किसी न्यायालय, अधिकरण, मध्यस्थ या किसी अन्य मंच अथवा प्राधिकरण के समक्ष पहले से लंबित है, या किसी न्यायालय, अधिकरण, मध्यस्थ अथवा किसी अन्य मंच या प्राधिकरण द्वारा गुण-दोष के आधार पर निस्तारित या निपटाई जा चुकी है, तो ग्राहक को ऐसी शिकायत दर्ज नहीं करनी चाहिए।

खंड 10 – शिकायत के अमान्य होने के आधार

- (a) सेवा में कमी से संबंधित कोई भी शिकायत योजना के अंतर्गत निम्नलिखित मामलों में स्वीकार्य नहीं होगी:
- विनियमित संस्था के वाणिज्यिक निर्णय / वाणिज्यिक विवेक से संबंधित मामले;
- (b) आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित किसी विक्रेता और विनियमित संस्था के बीच उत्पन्न विवाद;
- (c) ऐसी शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित न की गई हो;
- (d) विनियमित संस्था के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें;
- (e) ऐसा विवाद, जिसमें किसी वैधानिक अथवा कानून प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में विनियमित संस्था द्वारा कार्रवाई की गई हो;
- (f) ऐसी सेवा जो भारतीय रिज़र्व बैंक के नियामक अधिकार क्षेत्र के अंतर्गत न आती हो;
- (g) विनियमित संस्थाओं के बीच उत्पन्न विवाद; तथा
- (h) विनियमित संस्था के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित कोई विवाद।

**लोकपाल निर्णय कैसे लेता है?**

- केवल सेवा में कमी से संबंधित शिकायतों पर ही विचार किया जाएगा।
- लोकपाल के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होगी;
- सुलह के माध्यम से निपटान - लोकपाल सुलह अथवा मध्यस्थता के माध्यम से शिकायतकर्ता और कंपनी के बीच आपसी सहमति से शिकायत के निपटान को प्रोत्साहित करता है;
- यदि विनियमित संस्था (RE) 15 दिनों की अवधि के भीतर सहायक दस्तावेज़ों सहित अपना उत्तर प्रस्तुत करने में विफल रहती है, तो लोकपाल अभिलेख पर उपलब्ध साक्ष्यों के आधार पर एकपक्षीय रूप से कार्यवाही कर सकता है तथा उपयुक्त आदेश पारित कर सकता है या पुरस्कार जारी कर सकता है।
- यदि कोई निपटान नहीं हो पाता है, तो लोकपाल शिकायत को स्वीकार या अस्वीकार करते हुए, ऐसे पुरस्कार / आदेश पारित करने के कारणों सहित पुरस्कार / आदेश जारी करता है।
- शिकायतकर्ता द्वारा वहन की गई किसी भी परिणामी हानि के लिए, लोकपाल को अधिकतम 20 लाख रुपये तक का मुआवजा प्रदान करने का अधिकार होगा, इसके अतिरिक्त शिकायतकर्ता के समय की हानि, किए गए व्यय तथा उत्पीड़न / मानसिक पीड़ा के लिए अधिकतम 1 लाख रुपये तक का मुआवजा भी प्रदान किया जा सकता है।
- शिकायत को निम्नलिखित परिस्थितियों में निस्तारित माना जाएगा:
  - a. लोकपाल के हस्तक्षेप के पश्चात विनियमित संस्था द्वारा शिकायतकर्ता के साथ शिकायत का निपटान कर दिया गया हो; अथवा
  - b. शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में या अन्य किसी माध्यम से (जिसे अभिलेखित किया जा सकता है) यह सहमति व्यक्त की हो कि शिकायत के समाधान का तरीका और उसका स्तर संतोषजनक संस्करण संख्या: 10.1

है; अथवा

- c. शिकायतकर्ता द्वारा स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली गई हो।

टिप्पणी: यदि मामला उपर्युक्त खंड 10 के अंतर्गत अमान्य हो अथवा केवल सुझाव देने या मार्गदर्शन प्राप्त करने की प्रकृति का हो, तो लोकपाल किसी भी चरण पर शिकायत को अस्वीकार कर सकता है। अथवा यदि यह पाया जाता है कि सेवा में कोई कमी नहीं है या शिकायतकर्ता को कोई वित्तीय हानि अथवा नुकसान नहीं हुआ है, आदि।

यदि ग्राहक लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं है, तो क्या वह अपील दायर कर सकता है?

- हां, लोकपाल का निर्णय अपील योग्य है;
- यदि ग्राहक लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं है, तो वह पुरस्कार प्राप्त होने या शिकायत अस्वीकार किए जाने की तिथि से 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील दायर कर सकता है।
- ऐसे मामलों में, जहां संतोषजनक दस्तावेज़ एवं समय पर जानकारी उपलब्ध न कराने के कारण लोकपाल द्वारा विनियमित संस्था के विरुद्ध पुरस्कार जारी किया जाता है, वहां विनियमित संस्था को अपील करने का कोई अधिकार नहीं होगा।
- अध्यक्ष / प्रबंध निदेशक (MD) / मुख्य कार्यकारी अधिकारी (CEO) की स्वीकृति प्राप्त होने के पश्चात, विनियमित संस्था (RE) पुरस्कार पत्र की प्राप्ति की तिथि से 30 दिनों के भीतर अपील दायर कर सकती है।
- उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण विभाग के प्रभारी RBI के कार्यकारी निदेशक, एकीकृत योजना के अंतर्गत अपीलीय प्राधिकारी होंगे।
- ग्राहक किसी भी चरण पर निवारण हेतु किसी अन्य न्यायालय / मंच / प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है।

टिप्पणी: योजना से संबंधित अधिक विवरणों तथा कंपनी के नोडल अधिकारी के ई-मेल पते के लिए, जिनसे ग्राहक संपर्क कर सकता है, आप <http://sbfc.com> पर भी संदर्भ ले सकते हैं।

ग्राहक को मार्गदर्शन प्रदान करने की आवश्यकता होने पर त्वरित संदर्भ के लिए, आपको RBI परिपत्र संख्या CEPD. PRD. No. S873/13.01.001/2021-22 दिनांक 12 नवंबर 2021 की एक प्रति सुरक्षित रखने की भी सलाह दी जाती है।

7. कंपनी के नोडल अधिकारी के संपर्क विवरण नीचे दिए गए हैं:  
संस्करण संख्या: 10.1

केंद्र	कंपनी के नोडल अधिकारियों के नाम एवं संपर्क विवरण	अधिकार क्षेत्र
मुख्यालय @ मुंबई	<p>प्रबंधक, ग्राहक सेवा</p> <p>SBFC फाइनेंस लिमिटेड (पूर्ववर्ती SBFC फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड), नेच्यून एलिमेंट, ग्राउंड फ्लोर, प्लॉट नंबर F3 और F3-1, रोड नंबर 22, वागले इंडस्ट्रियल एस्टेट, किशन नगर, ठाणे पश्चिम, महाराष्ट्र - 400604</p> <p>टोल-फ्री नंबर: 022 68313333</p> <p>ई-मेल: <a href="mailto:customercare@sbfc.com">customercare@sbfc.com</a></p>	सम्पूर्ण भारत
मुख्यालय @ मुंबई	<p>अग्निवेश कुमार – प्रधान नोडल अधिकारी ई-मेल: <a href="mailto:principalnodalofficer@sbfc.com">principalnodalofficer@sbfc.com</a></p> <p>श्री अजय अष्टीकर - शिकायत निवारण अधिकारी</p> <p>SBFC फाइनेंस लिमिटेड</p> <p>यूनिट नं. 103 प्रथम तल, C &amp; B स्क्वायर, अंधेरी कुला रोड, चकाला, अंधेरी पूर्व, मुंबई-400059</p> <p>टेलीफ़ोन: 022-67875313</p> <p>ई-मेल: <a href="mailto:management.sbfc@sbfc.com">management.sbfc@sbfc.com</a></p>	सम्पूर्ण भारत
चेन्नई	<p>राज सुब्रमणि</p> <p>ई-मेल: <a href="mailto:nodalofficersouth@sbfc.com">nodalofficersouth@sbfc.com</a></p>	तमिलनाडु, अंडमान और निकोबार द्वीपसमूह, कर्नाटक, आंध्र प्रदेश, तेलंगाना, केरल, लक्षद्वीप संघ राज्य क्षेत्र तथा पुडुचेरी संघ राज्य क्षेत्र
मुंबई	<p>प्रग्नेश सोनेजी</p> <p>ई-मेल: <a href="mailto:nodalofficerwest@sbfc.com">nodalofficerwest@sbfc.com</a></p>	महाराष्ट्र, गोवा, गुजरात, मध्य प्रदेश, छत्तीसगढ़, दादरा और नगर हवेली तथा दमन और दीव संघ राज्य क्षेत्र

नई दिल्ली	शशि बेलवाल ई-मेल: <a href="mailto:nodalofficernorth@sbfc.com">nodalofficernorth@sbfc.com</a>	दिल्ली, उत्तर प्रदेश, उत्तराखण्ड, हरियाणा, पंजाब, चंडीगढ़ संघ राज्य क्षेत्र, हिमाचल प्रदेश, राजस्थान तथा जम्मू और कश्मीर राज्य
बिहार	अखिलेश कुमार ई-मेल: <a href="mailto:nodalofficereast@sbfc.com">nodalofficereast@sbfc.com</a>	पश्चिम बंगाल, सिक्किम, ओडिशा, असम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिज़ोरम, नागालैंड, त्रिपुरा, बिहार तथा झारखण्ड

## 8. एस्केलेशन मैट्रिक्स

एस्केलेशन मैट्रिक्स:

स्तर 1: ग्राहक सेवा टीम	एस्केलेशन का प्रथम स्तर <a href="mailto:customercare@sbfc.com">customercare@sbfc.com</a> पर किया जाएगा। यह आईडी केंद्रीय समर्पित सेवा टीम द्वारा प्रबंधित की जाती है।
स्तर 2: सेवा प्रमुख	यदि आप ग्राहक सेवा टीम द्वारा दिए गए उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप <a href="mailto:servicehead@sbfc.com">servicehead@sbfc.com</a> पर लिख सकते हैं। यह आईडी स्तर 2 की टीम द्वारा प्रबंधित की जाती है, जिसमें सेवा प्रमुख को रिपोर्ट करने वाले 2 वरिष्ठ सदस्य शामिल हैं।
स्तर 3: शिकायत निवारण अधिकारी	यदि आपकी चिंताओं का अभी भी समाधान नहीं हुआ है, तो आप हमारे शिकायत निवारण अधिकारी को <a href="mailto:management.sbfc@sbfc.com">management.sbfc@sbfc.com</a> पर लिख सकते हैं।

सभी सेवा एस्केलेशन / अनुरोधों की समय-समय पर प्रबंधन तथा निदेशक मंडल द्वारा समीक्षा की जाती है। कंपनी ग्राहकों के साथ अपने सभी व्यवहारों में निष्पक्षता सुनिश्चित करने तथा समय-समय पर RBI द्वारा निर्धारित दिशानिर्देशों का पालन करने के लिए प्रतिबद्ध है।