तक्रार निवारण धोरण

आवृत्ती क्र.: 10.1

1. परिचय

SBFC 'तक्रार' या संज्ञेची व्याख्या, कंपनीकडे तोंडी स्वरूपात किंवा कोणत्याही माध्यमातून व्यक्त करण्यात आलेली असमाधानाची (न्याय्य किंवा अन्याय्य) अभिव्यक्ती, अशी करते. ही तक्रार कर्मचारी सदस्य, एखादे उत्पादन, सेवा, प्रक्रिया, सेवेतील अपयश, अतिविलंब, त्रुटी यांबाबत किंवा ही बाब उच्च व्यवस्थापनाकडे नेण्याचा ग्राहकाने दर्शवलेला हेतू याबाबत असू शकते.

2. उद्देश आणि व्याप्ती

SBFCचे धोरण सर्व ग्राहकांशी सातत्यपूर्ण आणि न्यायोचितप्रकारे वागणे आणि त्यांना सेवा देणे असे आहे. या संदर्भात उद्भवणाऱ्या वादांचे निराकरण करण्यासाठी SBFCने संस्थेच्या अंतर्गत योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित केली आहे. व्यवसाय पद्धती, कर्ज देण्याचे निर्णय, पत व्यवस्थापन आणि वसुलीचे निर्णय यांच्याशी संबंधित कोणत्याही बाबीच्या संबंधाने उद्भवणाऱ्या सर्व विवादांची सुनावणी घेतली जाईल आणि अशी तक्रार/तक्रारींवर प्रतिसाद पाठवला जाईल याची निश्चिती ही यंत्रणा करेल.

ग्राहक खाली नमूद केलेल्या चार संवाद पद्धतींपैकी कोणत्याही एका मार्गाने तक्रार पुढे पाठवू शकतो, म्हणजेच

- टोल-फ्री क्रमांक 022-6831-3333. ग्राहक सोमवार ते शुक्रवार, सकाळी 9:30 ते सायंकाळी 6 वाजेपर्यंत आणि शनिवारी सकाळी 9:30 ते दुपारी 3:00 वाजेपर्यंत टोल-फ्री क्रमांकावर कॉल करू शकतात.
- आम्हाला येथे ई-मेल करा: customercare@sbfc.com ; customercare_dhfl@sbfc.com आणि customercare_rel@sbfc.com.
- पत्र पाठवा: SBFC फायनान्स लिमिटेड, नेपच्यून एलिमेंट, तळमजला, प्लॉट क्र. F3 आणि F3-1, रस्ता क्र. 22, वागळे इंडस्ट्रियल इस्टेट, किशन नगर, ठाणे पश्चिम, महाराष्ट्र – 400604
- जवळच्या SBFC फायनान्स लिमिटेड शाखेला भेट द्या.

वरील माध्यमांद्वारे नोंदवलेल्या ग्राहकांच्या सर्व शंका आणि तक्रारींचे पुनरावलोकन, अवेक्षण केले जाईल आणि आमच्या ग्राहकांचे समाधान होईल, असे निराकरण केले जाईल. सर्व तक्रारींचे वेळेत आणि आमच्या ग्राहकांच्या पूर्ण समाधानासाठी निराकरण होईल, याची सुनिश्चिती करण्यावर आमचे लक्ष केंद्रित असेल. त्यासाठी SBFCने

एक तक्रार निवारण अधिकारी नियुक्त केला आहे; कंपनीविरुद्धच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी जनतेला त्याच्याशी संपर्क साधता येईल.

सर्व SBFC शाखा / व्यवसाय व्यवहारांच्या ठिकाणी ग्राहकांच्या माहितीसाठी खालील सूचना ठळकपणे प्रदर्शित केली जाईल:

तक्रार निवारण अधिकारी - मंडळाने नामनिर्देशित केलेली व्यक्ती

SBFC फायनान्स लिमिटेड, (पूर्वीचे SBFC फायनान्स लिमिटेड), पहिला मजला, सी अँड बी

स्क्वेअर, अंधेरी कुर्ला रोड, चकाला, अंधेरी पूर्व, मुंबई - 400059

लँडलाइन – 022 6787 5313,

ईमेल आयडी: management.sbfc@sbfc.com

SBFC अपंग ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यास प्राधान्य देईल.

SBFC शारीरिकदृष्ट्या अपंग/दृष्टिदोष असलेले तक्रारदार/अर्जदार/अपंग व्यक्तींच्या तक्रारींचे जलद/त्वरित निवारण सुनिश्चित करेल.

ग्राहकाने औपचारिक विनंती केल्यानंतर आणि अपंगत्वाचा पुरावा सादर केल्यानंतर, अपंग ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यास प्राधान्य दिले जाईल. जर कोणत्याही ग्राहकाने करारपत्र, विवरणपत्र वा इतर कोणत्याही कागदपत्रांची हार्ड कॉपी मागितली असेल आणि त्या ग्राहकाला त्याची प्रत सॉफ्ट कॉपी स्वरूपात आधीच दिलेली असेल, तर अशा ग्राहकाच्या विनंतीनुसार SBFC कडून ती हार्ड कॉपी ग्राहकाला उपलब्ध करून दिली जाऊ शकते.

3. कंपनीकडून सेवा वचनबद्धता:

a) ग्राहकांशी सर्व व्यवहारांमध्ये न्यायोचित आणि वाजवी पद्धतीने वागणे.

b) उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे आणि नियमांचे पालन करत असल्याची खात्री करणे.

c) ग्राहकाच्या वैयक्तिक माहितीचा खाजगीपणा आणि गोपनीयता जपणे.

d) कर्जाच्या सर्व अटी व शर्ती, किंमत आणि इतर शुल्क लागू असलेल्या नियामक आणि वैधानिक मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करतील याची खात्री करणे.

e) कंपनीच्या संकेतस्थळावर अपलोड केलेली शुल्क अनुसूची आणि MITC (सर्वांत महत्त्वाच्या अटी व शर्ती) दस्तऐवजानुसार सर्व शुल्के आकारली जात असल्याची खात्री करणे. www.sbfc.com

f) ग्राहकाने विनंती केल्यावर कर्ज खात्याशी संबंधित सर्व विवरणपत्रे सामायिक करण्याची सुनिश्चिती करणे.

g) कर्जाच्या अटी आणि शर्तींमध्ये कोणतेही बदल करण्यापूर्वी स्वीकारार्ह संवाद माध्यमातून ग्राहकाला कळवण्याची सुनिश्चिती करणे.

4. विविध सेवा विनंतीबाबत प्रतिसाद / निराकरणासाठी कालमर्यादा:

सेवा विनंती / चौकशी / तक्रारीचा प्रकार	निवारण / प्रतिसादासाठी कालमर्यादा
विमा पॉलिसी प्रत	T + 3
ना-हरकत (NOC) पत्र	T + 3
कागदपत्रांची छायाप्रत	T + 14
मालमत्तेची मूळ कागदपत्रे	T + 30
उत्तरदिनांकित धनादेशाशी (PDC) संबंधित	T + 30
MODT रद्द करणे	T + 7
मंजुरी पत्र	T + 14
हस्तांतर/स्वागत पत्र	T + 3
लिलावाशी संबंधित	T + 3
रद्द करण्याचे पत्र	T + 3
नावाच्या पृष्ठांकनासाठी शेअर प्रमाणपत्र	T + 14
FCL आवश्यक	T + 21
LOD आवश्यक	T + 7
व्याज प्रमाणपत्र विनंती	T + 3
खात्यांचे विवरणपत्र-SOA किंवा परतफेड वेळापत्रक	T + 3
LOD	T+14
अतिरिक्त EMI परतावा विनंती	T + 5
विमा परतावा विनंती	T + 15
मृत्यू दावा	T + 14
परतावा विनंती	T + 7
जनसांख्यिकी अद्ययावतीकरण विनंती	T + 3
ब्युरो अद्ययावतीकरण	T + 21
CERSIA अद्ययावतीकरण विनंती	T+7
EMI	T + 3
NACH सक्रियकरण	T + 30
शुल्कासंबंधी समस्या/अंशत: परतफेड	T + 3
विलंबावधी	T + 7
PMAY	T + 3
वितरण/ संबंधित	T + 7
विमा रद्द करणे	T + 7
ROI/कालावधी	T + 3
GST इनव्हॉइस विनंती	T + 7
कर्ज रद्द करणे	T + 21
कायदेशीर / संकलन / सोने मुक्त करण्याशी संबंधित	T + 3
शाखा किंवा कर्मचाऱ्यांचा अभिप्राय	T + 3

कृपया नोंद घ्या की, वर दर्शवलेल्या कालमर्यादा प्रत्यक्ष व्यवसाय दिवस/तासांनुसार आहेत

5. ग्राहकांचे कर्तव्य :

a. खाते विवरणपत्र नियमितपणे तपासा आणि जर कोणतीही तफावत असल्यास, व्यवहारानंतर 15 दिवसांच्या आत, ती अधोरेखित करा.
b. कोणताही कोरा दस्तऐवज किंवा कोऱ्या धनादेशावर स्वाक्षरी करू नका.
c. देय तारखेला कर्जाचा EMI भरण्यासाठी बँक खात्यात पुरेशी शिल्लक राखण्याची सुनिश्चिती करा.
d. समायोजनाच्या वेळी तसेच कर्जाच्या मुदतीदरम्यान बाउन्स शुल्क, दंडात्मक शुल्क इत्यादींशी संबंधित लागू शुल्काचा भरणा करा.
e. पत्ता, दूरध्वनी क्रमांक इत्यादी कोणताही बदल झाल्यास, आवश्यक त्या वैध पुरावा कागदपत्रांसह कंपनीला त्वरित माहिती द्या.
f. कंपनीद्वारे मान्यताप्राप्त पेमेंट चॅनेलद्वारेच निधी हस्तांतरित केला जाईल आणि कोणत्याही वैयक्तिक कर्मचाऱ्याच्या किंवा तृतीय-पक्ष प्रतिनिधीच्या कोणत्याही बँक खात्यात कोणतीही रक्कम भरली जाणार नाही याची खात्री करा.
g. ऑनबोर्डिंगच्या वेळी सामायिक केलेल्या आणि कंपनीचे संकेतस्थळ www.sbfc.com येथे उपलब्ध असलेला MITC (सर्वांत महत्त्वाच्या अटी व शर्ती) दस्तऐवज तसेच ऑनबोर्डिंगच्या वेळी सामायिक केलेला कर्ज करार आणि मंजुरी पत्र वाचा.
h. सर्व सेवा विनंती / तक्रारी / प्रश्नांसाठी या दस्तऐवजात नमूद केलेल्या सेवा चॅनेल / ईमेल आयडी यांवरच संपर्क साधा.

6. RBI एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 - ठळक वैशिष्ट्ये

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने (RBI) 12 नोव्हेंबर 2021 रोजीच्या अधिसूचना संदर्भ क्र. CEPD. PRD. No. S873/13.01.001/2021-22 द्वारे, (i) बँकिंग लोकपाल योजना, 2006 (1 जुलै 2017 पर्यंत सुधारित); (ii) बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018; आणि (iii) डिजिटल व्यवहारांसाठी लोकपाल योजना, 2019 या तिन्ही लोकपाल योजनांचे एकत्रीकरण करून रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 आणली आहे. RBIने 29 डिसेंबर 2023 रोजी महानिर्देश (मास्टर डायरेक्शन) - भारतीय रिझर्व्ह बँक (नियंत्रित संस्थांसाठी अंतर्गत लोकपाल), 2023 जारी केले आहेत.

ग्राहकाने कंपनीकडे तक्रार दाखल करणे:

गाऱ्हाणे असल्यास, ग्राहक कंपनीच्या मुख्य कार्यालयातील ग्राहक सेवा विभाग किंवा शाखांकडे सेवेतील कमतरतेबद्दल लेखी तक्रार करू शकतो.

ग्राहकाने लोकपालांकडे तक्रार दाखल करणे:

(1) तक्रार ऑनलाइन देखील (https://cms.rbi.org.in) या पोर्टलवर आवश्यक नमुन्यात दाखल करता येऊ शकते.

(2) जर तक्रार प्रत्यक्ष स्वरूपात सादर केली असेल, तर तक्रारदाराने त्यावर योग्यप्रकारे स्वाक्षरी केलेली असावी आणि ती विहित नमुन्यात खालील पत्त्यावर स्थापित केलेले "केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र" यांना पाठवता येईल: भारतीय रिझर्व्ह बँक, चौथा मजला, सेक्टर 17, चंडीगड - 160017.

(3) भौतिक आणि ईमेल स्वरूपांतील तक्रारी स्वीकारणे आणि प्रारंभिक प्रक्रियेसाठी RBI, चंडीगड येथे मध्यवर्ती स्वीकृती आणि प्रक्रिया केंद्र (Centralised Receipt and Processing Centre) स्थापन करण्यात आले आहे.

(4) तक्रार समर्पित ई-मेलद्वारे - crpc@rbi.org.in वर कोणत्याही भाषेत पाठवता येते.

(5) तक्रारदाराला तक्रार नोंदवण्याबाबत मार्गदर्शन करण्यासाठी 14448 या टोल-फ्री क्रमांकासह संपर्क केंद्र (सकाळी 9:30 ते सायंकाळी 5:15) हिंदी, इंग्रजी आणि आठ प्रादेशिक भाषांमध्ये कार्यान्वित केले जात आहे.

टीप : लोकपाल ज्यावर निवाडा देऊ शकतात अशा, लोकपालांसमोर आणता येणाऱ्या वादामधील रकमेवर कोणतीही मर्यादा नाही.

योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी तक्रारदाराने नियंत्रित संस्थेकडे (RE) तक्रार करावी, जर:

- कंपनीकडून एका महिन्याच्या आत उत्तर मिळाले नाही, किंवा RE द्वारे तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः नाकारली गेली, किंवा उत्तरावर ग्राहक समाधानी नसल्यास किंवा RE यांना तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत कोणतेही उत्तर मिळाले नसल्यास;
- ग्राहक कंपनीकडून उत्तर मिळाल्यापासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत लोकपालांकडे तक्रार दाखल करू शकतो.
- जर तक्रार आधीच कोणतेही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणताही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित असेल किंवा कोणतेही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणताही मंच किंवा प्राधिकरणाने गुणवत्तेवर निकाली काढली किंवा हाताळली असेल, तर ग्राहकाने तक्रार दाखल करू नये.

कलम 10 - तक्रार दाखल करण्यायोग्य नसल्याची (Non-Maintainability) कारणे

(a) सेवेतील कमतरतेबाबत कोणतीही तक्रार, जर ती खालील बाबींशी संबंधित असेल तर, योजनेअंतर्गत येणार नाही:

नियमन केलेल्या संस्थेचा व्यावसायिक निवाडा/व्यावसायिक निर्णय;

(b) आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि नियमन केलेल्या संस्थेमधील वाद;
(c) लोकपालांकडे थेट न पाठवलेली तक्रार;

(d) नियमन केलेल्या संस्थेचे व्यवस्थापन किंवा अधिकाऱ्यांविरुद्ध सामान्य तक्रारी;

(e) असा विवाद की ज्यात नियमन केलेल्या संस्थेने सांविधिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून कारवाई सुरू केली असेल;

(f) रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा;
(g) नियमन केलेल्या संस्थांमधील वाद; आणि
(h) नियमन केलेल्या संस्थेतील कर्मचारी-नियोक्ता संबंधांशी संबंधित वाद.

लोकपाल निर्णय कसा घेतात?

- केवळ सेवेतील कमतरतेशी संबंधित तक्रारींचा विचार करतील.
- लोकपालांसमोरील कार्यवाही संक्षिप्त स्वरूपाची असेल;
- सामंजस्याद्वारे तोडगा - लोकपाल सामंजस्य किंवा मध्यस्थीद्वारे तक्रारदार आणि कंपनी यांच्यात परस्पर कराराच्या मार्गाने तक्रारीचे निराकरण करण्यास प्रोत्साहन देतो;
- जर, RE 15 दिवसांच्या आत सहाय्यक कागदपत्रांसह उत्तर सादर करण्यात अयशस्वी झाली, तर लोकपाल अभिलेखांवर उपलब्ध असलेल्या पुराव्यांच्या आधारे एकतर्फी कारवाई करू शकतात आणि योग्य आदेश जारी करू शकतात किंवा निवाडा देऊ शकतात
- जर कोणताही तोडगा निघाला नाही, तर लोकपाल असा निवाडा/आदेश देण्याच्या कारणांसह तक्रारीला परवानगी देऊन किंवा नाकारून निवाडा/आदेश देऊ शकतात;
- तक्रारदाराला झालेल्या कोणत्याही परिणामरूप नुकसानासाठी, 20 लाख रुपयांपर्यंत भरपाई देण्याचा अधिकार लोकपालांना असेल, त्याव्यतिरिक्त, तक्रारदाराचा वाया गेलेला वेळ, त्याला आलेला खर्च आणि तक्रारदाराला सोसावा लागलेला छळ/मानसिक त्रासासाठी एक लाख रुपयांपर्यंत भरपाई देण्याचाही अधिकार असेल.
- तक्रार खालील परिस्थितीत सोडवली गेल्याचे मानले जाईल:
    a. लोकपालांच्या हस्तक्षेपानंतर नियंत्रित संस्थेने तक्रारदारासोबत तोडगा काढला असेल; किंवा
    b. तक्रारीचे निराकरण करण्याची पद्धत आणि परिमाण समाधानकारक असल्याबाबत तक्रारदाराने लेखी किंवा अन्य प्रकारे सहमती दर्शवली असेल (जी नोंदवली जाऊ शकते); किंवा
    c. तक्रारदाराने स्वेच्छेने तक्रार मागे घेतली असेल.

टीप : जर वरील कलम 10 अंतर्गत संबंधित प्रकरण दाखल करण्यायोग्य नसेल किंवा सूचना देण्याच्या किंवा मार्गदर्शन मिळवण्याच्या स्वरूपाचे असेल, किंवा सेवेत कमतरता नाही किंवा तक्रारदाराचे कोणतेही आर्थिक नुकसान किंवा हानी झालेली नाही इत्यादी लोकपालांना आढळल्यास तर लोकपाल कोणत्याही टप्प्यावर तक्रार नाकारू शकतात.

लोकपालांच्या निर्णयावर समाधानी नसल्यास ग्राहक अपील दाखल करू शकतो का?

- होय, लोकपालांचा निर्णय अपील करण्यायोग्य असतो;
- जर ग्राहक लोकपालांच्या निर्णयावर समाधानी नसेल, तर तो निवाडा मिळाल्याच्या किंवा तक्रार नाकारल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत अपील प्राधिकाऱ्यांकडे अपील करू शकतो.
- समाधानकारक दस्तऐवज आणि वेळेवर माहिती सादर न केल्याबद्दल नियंत्रित संस्थेच्या विरोधात लोकपालांनी निवाडा जारी केला असेल तर, अशा प्रकरणांत या संस्थेला अपील करण्याचा कोणताही अधिकार राहणार नाही.
- निवाडा पत्र मिळाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत, अध्यक्ष / व्यवस्थापकीय संचालक / मुख्य कार्यकारी अधिकारी यांच्या मंजुरीनंतर, आरई अपील करू शकते;
- एकात्मिक योजनेअंतर्गत, ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक हे अपील प्राधिकारी असतील.
- ग्राहकाला कोणत्याही टप्प्यावर तक्रार निवारणासाठी इतर कोणतेही न्यायालय / मंच / प्राधिकरणाकडे जाण्याचा अधिकार आहे.

टीप: तुम्ही http://sbfc.com या संकेतस्थळालाही भेट देऊ शकता आणि योजनेचा अधिक तपशील व ग्राहक ज्याच्याशी संपर्क साधू शकेल अशा कंपनीच्या नोडल अधिकाऱ्याचा इमेल पत्ता मिळवू शकता.

तुम्हाला असा सल्लादेखील देण्यात येत आहे की, ग्राहकांना मार्गदर्शन करण्याची आवश्यकता भासल्यास, 12 नोव्हेंबर 2021 रोजीच्या RBI परिपत्रक क्र. CEPD. PRD. No. S873/13.01.001/2021-22 ची एक प्रत संदर्भासाठी तयार ठेवावी.

7. कंपनीच्या नोडल अधिकाऱ्याचे संपर्क तपशील खाली दिले आहेत:

केंद्र	कंपनीच्या नोडल अधिकाऱ्यांचे नाव आणि संपर्क तपशील	अधिकारिता क्षेत्र
मुख्यालय @ मुंबई	व्यवस्थापक, ग्राहक सेवा SBFC फायनान्स लिमिटेड (पूर्वीचे SBFC फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड), नेपच्यून एलिमेंट, तळमजला, प्लॉट क्र. एफ3 आणि एफ3-1, रस्ता क्र. 22, वागळे इंडस्ट्रियल इस्टेट, किशन नगर, ठाणे पश्चिम, महाराष्ट्र - 400604 टोल फ्री क्र.: 022 68313333 ईमेल : customercare@sbfc.com	अखिल भारत
HO @ मुंबई	अग्निवेश कुमार - प्रधान नोडल अधिकारी ईमेल: principalnodalofficer@sbfc.com श्री. अजय आष्टीकर - तक्रार निवारण अधिकारी SBFC फायनान्स लिमिटेड, युनिट क्रमांक 103 पहिला मजला, सी अँड बी स्क्वेअर, अंधेरी कुर्ला रोड, चकाला, अंधेरी पूर्व, मुंबई-400059 दूरध्वनी: 022-67875313 ईमेल: management.sbfc@sbfc.com	अखिल भारत
चेन्नई	राज सुब्रमणी ईमेल: nodalofficersouth@sbfc.com	तामिळनाडू, अंदमान आणि निकोबार बेटे, कर्नाटक, आंध्र प्रदेश, तेलंगणा, केरळ, लक्षद्वीप केंद्रशासित प्रदेश आणि पुदुचेरी केंद्रशासित प्रदेश
मुंबई	प्रज्ञेश सोनेजी ईमेल: nodalofficerwest@sbfc.com	महाराष्ट्र, गोवा, गुजरात, मध्य प्रदेश, छत्तीसगड, केंद्रशासित प्रदेश दादरा आणि नगर हवेली, दमण आणि दीव

नवी दिल्ली	शशी बेलवाल ईमेल: nodalofficernorth@sbfc.com	दिल्ली, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, हरियाणा, पंजाब, चंदीगड केंद्रशासित प्रदेश हिमाचल प्रदेश आणि राजस्थान आणि जम्मू आणि काश्मीर राज्य
बिहार	अखिलेश कुमार ईमेल: nodalofficereast@sbfc.com	पश्चिम बंगाल, सिक्कीम, ओडिशा, आसाम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपूर, मेघालय, मिझोरम, नागालँड, त्रिपुरा, बिहार आणि झारखंड

8. एस्कलेशन मॅट्रिक्स (स्तरवर्धन रचना)

एस्कलेशन मॅट्रिक्स (स्तरवर्धन रचना):

स्तर 1: ग्राहक सेवा पथक	पहिल्या स्तरावर तक्रार वाढवण्यासाठी संपर्क customercare@sbfc.com हा ID केंद्रीय समर्पित सेवा पथकाद्वारे व्यवस्थापित केला जातो
स्तर 2: सेवा प्रमुख	जर तुम्ही ग्राहक सेवा पथकाकडून मिळालेल्या प्रतिसादावर समाधानी नसाल, तर पुढील पत्त्यावर ईमेल पाठवू शकता servicehead@sbfc.com हा ID स्तर 2 पथकाद्वारे व्यवस्थापित केला जातो, ज्यामध्ये 2 वरिष्ठ सदस्य असतात जे सेवा प्रमुखांना अहवाल देतात.
स्तर 3: तक्रार निवारण अधिकारी	जर तुमच्या तक्रारी अजूनही सोडवल्या गेल्या नसतील, तर तुम्ही आमच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांना पुढील पत्त्यावर ईमेल पाठवू शकता: management.sbfc@sbfc.com

व्यवस्थापन तसेच संचालक मंडळातर्फे सर्व सेवा एस्कलेशन / विनंत्यांचे नियतकालाने पुनरावलोकन केले जाते. कंपनी ग्राहकांसोबत केलेल्या सर्व व्यवहारांमध्ये न्याय्यता सुनिश्चित करण्यासाठी आणि वेळोवेळी RBI ने विहित केलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करण्यासाठी वचनबद्ध आहे.