குறை தீர்க்கும் கொள்கை

பதிப்பு எண்: 10.1

1. அறிமுகம்

SBFC ஆனது 'குறை' என்ற சொல்லை வாய்மொழியாகவோ அல்லது வேறு ஏதேனும் வழிகள் மூலமாகவோ நிறுவனத்திடம் தெரிவிக்கப்படும் அதிருப்தியின் வெளிப்பாடாக (நியாயப்படுத்தப்பட்ட அல்லது நியாயப்படுத்தப்படாத) வரையறுக்கிறது. இது ஒரு பணியாளர், ஒரு தயாரிப்பு, சேவை, செயல்முறை, சேவைத் தோல்வி, அதிகப்படியான தாமதங்கள், பிழைகள் அல்லது உயர் நிர்வாகத்திற்குப் புகாரை அடுத்த கட்டத்திற்கு எடுத்துச் செல்ல வாடிக்கையாளர் காட்டும் நோக்கம் பற்றியதாக இருக்கலாம்.

2. நோக்கம் மற்றும் வரம்பு

SBFC-இன் கொள்கையானது, அனைத்து வாடிக்கையாளர்களையும் நிலையாகவும், நியாயமாகவும் நடத்துவதும் சேவையாற்றுவதும் ஆகும். SBFC ஆனது இது தொடர்பாக எழும் சிக்கல்களைத் தீர்ப்பதற்காக நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் வழிமுறையை வகுத்துள்ளது. வணிக நடைமுறைகள், கடன் வழங்கும் முடிவுகள், கடன் மேலாண்மை மற்றும் மீட்பு முடிவுகள் தொடர்பான எந்தவொரு விஷயத்திலும் எழும் அனைத்து சிக்கல்களும் கேட்கப்படுவதையும், அத்தகைய புகார்/குறைக்கு உரிய பதில் அனுப்பப்படுவதையும் இந்த வழிமுறை உறுதி செய்யும்.

வாடிக்கையாளர் நான்கு தொடர்பு முறைகளில் ஏதேனும் ஒன்றின் மூலம் புகாரை அனுப்பலாம், அதாவது

- கட்டணமில்லா எண் 022-6831-3333. வாடிக்கையாளர்கள் திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை காலை 9:30 முதல் மாலை 6:00 வரையிலும், சனிக்கிழமை காலை 9:30 முதல் மதியம் 3:00 வரையிலும் கட்டணமில்லா எண்ணை அழைக்கலாம்.
- எங்களுக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பவும் - customercare@sbfc.com; customercare_dhfl@sbfc.com & customercare_rel@sbfc.com.
- எழுத வேண்டிய முகவரி: SBFC ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட், நெப்டியூன் எலிமென்ட், தரைத் தளம், பிளாட் எண். F3 & F3-1, சாலை எண். 22, வாக்லே இண்டஸ்ட்ரியல் எஸ்டேட், கிஷன் நகர், தானே மேற்கு, மகாராஷ்டிரா – 400604
- அருகிலுள்ள SBFC ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் கிளையைப் பார்வையிடவும்

மேலே குறிப்பிட்ட சேனல்கள் மூலம் பதிவுசெய்யப்பட்ட அனைத்து வாடிக்கையாளர் வினவல்கள் மற்றும் புகார்கள் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு, கண்காணிக்கப்பட்டு, எங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் திருப்திக்கேற்ப தீர்க்கப்படும். அனைத்து குறைகளும் சரியான நேரத்தில் தீர்க்கப்படுவதையும், எங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் முழு திருப்திக்காகவும் உறுதி செய்வதில் கவனம் செலுத்தப்படும். நிறுவனத்திற்கு எதிரான புகார்களைத் தீர்ப்பதற்காக பொதுமக்கள் அணுகக்கூடிய ஒரு குறை தீர்க்கும் அதிகாரியை SBFC நியமித்துள்ளது.

வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக, அனைத்து SBFC கிளைகள் / வணிகம் நடைபெறும் இடங்களில் பின்வரும் தகவல்கள் முக்கியமாகத் தெரியும்படி ஒரு அறிவிப்பு பலகை காட்சிப்படுத்தப்படும்:

குறைதீர்க்கும் அதிகாரி- வாரியத்தால் நியமிக்கப்பட்ட நபர்

SBFC ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்., (முன்பு SBFC ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் என அறியப்பட்டது), முதல் தளம், C & B சதுக்கம், அந்தேரி குர்லா சாலை, சக்கலா, அந்தேரி கிழக்கு, மும்பை – 400059

லேண்ட்லைன் – 022 6787 5313,

மின்னஞ்சல் முகவரி: management.sbfc@sbfc.com

மாற்றுத்திறனாளி வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கு SBFC முன்னுரிமை அளிக்கும்.

உடல் ரீதியாகவோ/பார்வைத் திறன் சவால் உள்ள புகார்தாரர்கள்/விண்ணப்பதாரர்கள்/மாற்றுத்திறனாளிகளின் குறைகளை விரைவாகத் தீர்ப்பதை SBFC உறுதி செய்யும்.

முறையான கோரிக்கை விடுக்கப்பட்டு, மாற்றுத்திறனுக்கான சான்று வாடிக்கையாளரால் சமர்ப்பிக்கப்பட்டவுடன், அவர்களின் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கு முன்னுரிமை அளிக்கப்படும். ஏற்கனவே மென்நகலாக (சாஃப்ட் காபி) வழங்கப்பட்ட ஒப்பந்தம், அறிக்கைகள் அல்லது பிற ஆவணங்களின் அச்சு நகலை (ஹார்டு காபி) ஏதேனும் ஒரு வாடிக்கையாளர் கோரும் பட்சத்தில், அத்தகைய அச்சு நகல் வாடிக்கையாளரின் வேண்டுகோளின் பேரில் SBFC-ஆல் அவருக்கு வழங்கப்படும்.

3. நிறுவனத்தின் சேவை உறுதிப்பாடு:

a) வாடிக்கையாளருடன் மேற்கொள்ளும் அனைத்து பரிவர்த்தனைகளிலும் நேர்மையாகவும், உரிய வகையிலும் நடந்துகொள்ள வேண்டும்.

b) தயாரிப்பு மற்றும் சேவைகள் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் விதிமுறைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்வது.

c) வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களின் தனியுரிமை மற்றும் ரகசியத்தன்மையைப் பராமரிப்பது.

d) கடன்களின் அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளையும் உறுதி செய்வதற்கு, விலை நிர்ணயம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் பொருந்தக்கூடிய ஒழுங்குமுறை மற்றும் சட்டப்பூர்வ வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்வதற்கு.

e) அனைத்து கட்டணங்களும் www.sbfc.com என்ற நிறுவன இணையதளத்தில் பதிவேற்றப்பட்ட கட்டண விவரப் பட்டியல் மற்றும் MITC ஆவணத்தின்படி இருப்பதை உறுதிசெய்ய வேண்டும்.

f) வாடிக்கையாளர் கேட்கும் போது கடன் கணக்கு தொடர்பான அனைத்து அறிக்கைகளையும் பகிர்ந்து கொள்வதை உறுதி செய்ய.

g) கடன் விதிகளில் ஏதேனும் மாற்றங்களைச் செய்வதற்கு முன்னதாக, ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட தகவல் தொடர்பு சாதனங்கள் மூலம் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிப்பதை உறுதிசெய்ய வேண்டும்.

4. பல்வேறு சேவை கோரிக்கைகளுக்கான பதில் / தீர்வுக்கான காலக்கெடு:

சேவை கோரிக்கை / வினவல் / புகார் வகை	தீர்வுக்கான காலக்கெடு / பதில்
காப்பீட்டின் நகல்	T + 3
NOC கடிதம்	T + 3
ஆவணங்களின் நகல்	T + 14
அசல் சொத்து ஆவணங்கள்	T + 30
PDC காசோலை தொடர்பானது	T + 30
MODT ரத்துசெய்தல்	T + 7
ஒப்புதல் கடிதம்	T + 14
பரிமாற்றம்/வரவேற்பு கடிதம்	T + 3
ஏலம் தொடர்பானது	T + 3
ரத்துசெய்தல் கடிதம்	T + 3
பெயர் ஒப்புதலுக்கான பங்குச் சான்றிதழ்	T + 14
FCL இன் தேவை	T + 21
LOD இன் தேவை	T + 7
வட்டி சான்றிதழ் கோரிக்கை	T + 3
கணக்குகளின் அறிக்கை-SOA அல்லது திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணை	T + 3
LOD	T+14
கூடுதல் EMI பணத்தைத் திரும்பப்பெறுதல் கோரிக்கை	T + 5
காப்பீட்டு பணத்தைத் திரும்பப்பெறுதல் கோரிக்கை	T + 15
இறப்பு உரிமைகோரல் (டெத் கிளைம்)	T + 14
பணத்தைத் திரும்பப்பெறுதல் கோரிக்கை	T + 7
மக்கள்தொகை புதுப்பிப்பு கோரிக்கை	T + 3
பணியக புதுப்பிப்பு	T + 21
CERSIA புதுப்பிப்பு கோரிக்கை	T+7
EMI	T + 3
NACH செயல்படுத்தல்	T + 30
கட்டணங்கள் வெளியீடு/பகுதி கட்டணம்	T + 3
மொராட்டோரியம்	T + 7
PMAY	T + 3
வழங்கல்/ தொடர்புடையது	T + 7
காப்பீட்டு ரத்து	T + 7
ROI/தவணைக் காலம்	T + 3
GST விலைப்பட்டியல் கோரிக்கை	T + 7
கடன் ரத்து	T + 21
சட்ட /வசூல் /தங்க வெளியீடு தொடர்பானது	T + 3
கிளை அல்லது பணியாளர் கருத்து	T + 3

மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள காலக்கெடு உண்மையான வேலை நாட்களைக் குறிப்பவை என்பதை கவனத்தில் கொள்ளவும்

5. வாடிக்கையாளரின் கடமைகள் :

a. கணக்கு அறிக்கையைத் தவறாமல் சரிபார்க்கவும், ஏதேனும் முரண்பாடுகள் இருந்தால், பரிவர்த்தனை நடந்த 15 நாட்களுக்குள் தெரியப்படுத்தவும்.
b. எந்த வெற்று ஆவணத்திலோ அல்லது வெற்று காசோலையிலோ கையொப்பமிடக்கூடாது.
c. கடன் தவணைத் தொகையை (EMI) உரிய தேதியில் செலுத்துவதற்கு ஏதுவாக, வங்கிக் கணக்கில் போதிய இருப்பு இருப்பதை உறுதி செய்யவும்.
d. கடன் தொடக்கத்தின் போதும் மற்றும் கடன் காலத்தின் போதும் பவுன்ஸ் கட்டணங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள் போன்றவற்றுடன் தொடர்புடைய பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்களைச் செலுத்தவும்.
e. முகவரி, தொலைபேசி எண் போன்றவற்றில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், தேவையான செல்லுபடியாகும் சான்றுகளுடன் நிறுவனத்திற்கு உடனே தெரிவிக்கவும்.
f. நிறுவனத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கட்டணச் சேனல்கள் மூலமாக மட்டுமே நிதி பரிமாற்றம் செய்யப்படுவதை உறுதிசெய்யவும், தனிப்பட்ட ஊழியர் அல்லது மூன்றாம் தரப்பு பிரதிநிதிக்குச் சொந்தமான எந்த வங்கிக் கணக்கிலும் பணம் செலுத்தப்படக்கூடாது.
g. ஆன்-போர்டிங்கின் போது பகிரப்பட்ட மற்றும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் www.sbfc.com கிடைக்கும் MITC (மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்) ஆவணத்துடன், கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் ஆன்-போர்டிங் நேரத்தில் பகிரப்பட்ட அனுமதி கடிதத்தையும் பார்க்கவும்.
h. அனைத்து சேவை கோரிக்கைகள் / புகார்கள் / வினவல்களுக்கு இந்த ஆவணத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள சேவை சேனல்கள் / மின்னஞ்சல் முகவரிகளை மட்டும் தொடர்பு கொள்ளவும்.

6. RBI ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாணை திட்டம், 2021 - முக்கிய அம்சங்கள்

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) 2021 ஆம் ஆண்டு நவம்பர் 12 ஆம் தேதியிட்ட CEPD. PRD. எண். S873/13.01.001/2021-22 குறிப்பு எண் அறிவிப்பு மூலம், மூன்று குறைதீர்ப்பாளர் திட்டங்களை அதாவது (i) 2017 ஆம் ஆண்டு ஜூலை 01 வரை திருத்தப்பட்ட வங்கி குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2006; (ii) வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கான குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2018; மற்றும் (iii) டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகளுக்கான குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2019 ஆகியவற்றை ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2021 (திட்டம்) உடன் ஒருங்கிணைத்துள்ளது. 2023 ஆம் ஆண்டு டிசம்பர் 29 ஆம் தேதி, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கான உள் குறைதீர்ப்பாளர்) வழிமுறைகள், 2023-ஐயும் வெளியிட்டது.

வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திடம் புகார் அளித்தல்:

குறைபாடு ஏற்பட்டால், வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்தின் தலைமை அலுவலகத்தில் உள்ள வாடிக்கையாளர் சேவைப் பிரிவு அல்லது அதன் கிளைகளில் சேவை குறைபாடு குறித்து எழுத்துப்பூர்வமான புகாரை அளிக்கலாம்.

வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் அளித்தல்:

(1) தேவையான வடிவத்தில் (https://cms.rbi.org.in) என்ற இணையதளம் மூலம் புகாரை ஆன்லைனில் பதிவு செய்யலாம்.

(2) புகார் நகல் வடிவத்தில் சமர்ப்பிக்கப்பட்டால், புகார்தாரரால் முறையாகக் கையொப்பமிடப்பட்டு, பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில், "மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம்", இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது மாடி, செக்டார் 17, சண்டிகர் – 160017 என்ற முகவரிக்கு அனுப்பப்படலாம்.

(3) நகல் வடிவத்தில் மற்றும் மின்னஞ்சல் புகார்களைப் பெறுவதற்கும், ஆரம்பச் செயலாக்கத்திற்கும் ஒரு மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம் சண்டிகரில் உள்ள RBI இல் அமைக்கப்பட்டுள்ளது.

(4) எந்த மொழியிலும் பிரத்யேக மின்னஞ்சல்– crpc@rbi.org.in மூலம் புகாரை அனுப்பலாம்.

(5) புகார் அளிப்பவருக்கு வழிகாட்டுவதற்காக, 14448 என்ற கட்டணமில்லா எண்ணுடன் கூடிய ஒரு தொடர்பு மையம், இந்தி, ஆங்கிலம் மற்றும் எட்டு பிராந்திய மொழிகளில் செயல்பட்டு வருகிறது.

குறிப்பு: ஒரு சிக்கலில், குறைதீர்ப்பாளரின் முன் கொண்டு வரக்கூடிய தொகைக்கு வரம்பு இல்லை, அதற்காக குறைதீர்ப்பாளரால் தீர்ப்பளிக்க முடியும்.

திட்டத்தின் கீழ் புகார் அளிப்பதற்கு முன் புகார்தாரர், ஒழுங்குமுறை நிறுவனத்திற்கு (RE) புகார் எழுத வேண்டும்:

- நிறுவனத்திடமிருந்து ஒரு மாதத்திற்குள் பதில் வரவில்லை என்றால், OR புகாரானது RE-ஆல் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்டால், OR வாடிக்கையாளர் அந்தப் பதிலில் அதிருப்தி அடைந்தால் OR RE புகாரைப் பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் அவருக்கு எந்தப் பதிலும் கிடைக்கவில்லை என்றால்;
- நிறுவனத்திடமிருந்து பதில் பெறப்பட்ட ஒரு வருடம் மற்றும் 30 நாட்களுக்கு மிகாமல், வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் அளிக்கலாம்.
- குறிப்பிட்ட புகாரானது ஏற்கனவே ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றம் அல்லது அதிகார அமைப்பின் முன் நிலுவையில் இருந்தால்; அல்லது ஏற்கனவே ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றம் அல்லது அதிகார அமைப்பால் தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்வு காணப்பட்டிருந்தால் அல்லது கையாளப்பட்டிருந்தால், வாடிக்கையாளர் புகார் அளிக்கக்கூடாது.

பிரிவு 10 - புகாரைப் பராமரிக்க முடியாததற்கான காரணங்கள்

(a) சேவையில் குறைபாடுகள் தொடர்பான எந்தவொரு புகாரும் பின்வரும் விவகாரங்கள் சார்ந்து இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் அமையாது: ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் வணிகத் தீர்ப்பு/வணிக முடிவு;

(b) வெளிப்புற ஒப்பந்தம் தொடர்பாக விற்பனையாளர் மற்றும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு இடையே நிலவும் சிக்கல்;

(c) குறைதீர்ப்பாளரிடம் நேரடியாகத் தெரிவிக்கப்படாத குறைபாடுகள்;

(d) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான குறைகள்;

(e) சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகாரியின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்க ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் நடவடிக்கை எடுக்கப்படும் சிக்கல்;

(f) ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை எல்லைக்குள் இல்லாத ஒரு சேவை;
(g) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு இடையிலான சிக்கல்; மற்றும்
(h) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் ஊழியர்-பணி வழங்குபவர் உறவு சம்பந்தப்பட்ட சிக்கல்.

குறைதீர்ப்பாளர் எவ்வாறு முடிவு எடுப்பார்?

- சேவையில் குறைபாடு தொடர்பான புகார்களை மட்டுமே பரிசீலிப்பார்.
- குறைதீர்ப்பாளரின் முன் நடவடிக்கைகள் சுருக்கமான தன்மை கொண்டதாக இருக்கும்;
- இணக்கத் தீர்வு மூலம் தீர்வு – புகார்தாரர் மற்றும் நிறுவனத்திற்கு இடையே சமரசம் அல்லது மத்தியஸ்தம் மூலம் பரஸ்பர உடன்படிக்கையின் அடிப்படையில் புகாரைத் தீர்ப்பதைக் குறைதீர்ப்பாளர் ஊக்குவிக்கிறார்;
- ஒருவேளை, RE 15 நாட்கள் காலக்கெடுவிற்குள் ஆவணங்களுடன் பதிலைச் சமர்ப்பிக்கத் தவறினால், குறைதீர்ப்பாளர் கோப்பில் உள்ள ஆதாரங்களின் அடிப்படையில் ஒருதலைப்பட்சமாக செயல்பட்டு, தகுந்த உத்தரவைப் பிறப்பிக்கலாம் அல்லது தீர்ப்பளிக்கலாம்;
- எந்தவொரு சமரசமும் எட்டப்படவில்லை எனில், குறைதீர்ப்பாளர் அத்தகைய தீர்ப்பு/உத்தரவை வழங்கியதற்கான காரணங்களுடன் புகாரை அனுமதித்தோ அல்லது நிராகரித்தோ ஒரு தீர்ப்பு / உத்தரவைப் பிறப்பிக்கலாம்;
- புகார்தாரர் அனுபவித்த விளைவுசார் இழப்புகளுக்காக, அதிகபட்சமாக 20 லட்சம் ரூபாய் வரை இழப்பீடு வழங்க குறைதீர்ப்பாளருக்கு அதிகாரம் உண்டு; இத்துடன் கூடுதலாக, புகார்தாரரின் நேர இழப்பு, ஏற்பட்ட செலவுகள் மற்றும் புகார்தாரர் அனுபவித்த துன்புறுத்தல்/மன உளைச்சல் ஆகியவற்றுக்காக ஒரு லட்சம் ரூபாய் வரை வழங்க அவருக்கு அதிகாரம் உண்டு.
- புகார் பின்வருமாறு தீர்க்கப்பட்டதாகக் கருதப்படும்:
    a. குறைதீர்ப்பாளரின் தலையீட்டின் பேரில் புகார்தாரருக்கும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கும் இடையே தீர்வு காணப்பட்டிருந்தால்;
    b. குறைதீர்க்கப்பட்ட விதம் மற்றும் அளவு திருப்திகரமாக இருப்பதாகப் புகார்தாரர் எழுத்துப்பூர்வமாகவோ அல்லது வேறு வகையிலோ (பதிவு செய்யப்படலாம்) ஒப்புக்கொண்டிருந்தால்;
    c. புகார்தாரர் தானாக முன்வந்து புகாரை திரும்பப் பெற்றுள்ளார்.

குறிப்பு: மேலே உள்ள பிரிவு 10 இன் கீழ் வழக்கு பராமரிக்க முடியாததாகவோ அல்லது பரிந்துரைகளை வழங்குவது அல்லது வழிகாட்டுதலை நாடுவது போன்றதாகவோ இருந்தால், எந்த நிலையிலும் குறைதீர்ப்பாளரால் புகாரை நிராகரிக்க முடியும். அல்லது சேவையில் குறைபாடு இல்லை என்றோ அல்லது புகார்தாரருக்கு நிதியிழப்பு அல்லது பாதிப்பு எதுவும் ஏற்படவில்லை என்றோ கண்டறியப்பட்டால்;

குறைதீர்ப்பாளரின் முடிவில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் மேல்முறையீடு

செய்ய முடியுமா?

- ஆம், குறைதீர்ப்பாளரின் முடிவு மேல்முறையீடு செய்யத்தக்கது;
- குறைதீர்ப்பாளரின் முடிவில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், தீர்ப்பு பெறப்பட்ட அல்லது புகார் நிராகரிக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் மேல்முறையீட்டு அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.
- திருப்திகரமான ஆவணங்கள் மற்றும் சரியான நேரத்தில் தகவல்களை வழங்காததற்காக, குறைதீர்ப்பாளரால் தீர்ப்பு வழங்கப்பட்டால், ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனம் மேல்முறையீடு செய்ய எந்த உரிமையும் கொண்டிருக்காது.
- தலைவர் / மேலாண்மை இயக்குனர் (MD) / தலைமை நிர்வாக அதிகாரி (CEO) ஒப்புதல் அளித்த பிறகு, RE தீர்ப்பு கடிதம் கிடைக்கப்பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் மேல்முறையீடு செய்யலாம்;
- ஒருங்கிணைந்த திட்டத்தின் கீழ், ரிசர்வ் வங்கியின் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறைக்குப் பொறுப்பான நிர்வாக இயக்குநர் மேல்முறையீட்டு அதிகாரியாக இருப்பார்.
- எந்தவொரு நிலையிலும் தீர்வுக்காக வேறு எந்த நீதிமன்றம்/மன்றம்/அதிகாரியை அணுக வாடிக்கையாளர் சுதந்திரம் பெற்றுள்ளார்.

குறிப்பு: இந்தத் திட்டத்தின் கூடுதல் விவரங்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளர் அணுகக்கூடிய நிறுவனத்தின் நோடல் அதிகாரியின் மின்னஞ்சல் முகவரி ஆகியவற்றிற்கு நீங்கள் http://sbfc.com என்ற இணையதளத்தைப் பார்க்கலாம்.

மேலும், வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழிகாட்டுதல் வழங்க வேண்டிய தேவை ஏற்பட்டால் உடனடி பார்வைக்காக, நவம்பர் 12, 2021 தேதியிட்ட ரிசர்வ் வங்கியின் சுற்றறிக்கை எண் CEPD. PRD. எண் S873/13.01.001/2021-22-இன் நகலை வைத்திருக்குமாறு அறிவுறுத்தப்படுகிறீர்கள்.

7. நிறுவனத்தின் நோடல் அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

மையம்	நிறுவனத்தின் நோடல் அதிகாரிகளின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள்	அதிகார வரம்பு
தலைமையகம் (HO) - மும்பை	மேலாளர், வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு SBFC ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (முன்னர் SBFC ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்), நெப்டியூன் எலிமென்ட், தரைத் தளம், பிளாட் எண். F3 & F3-1, சாலை எண். 22, வாக்லே இண்டஸ்ட்ரியல் எஸ்டேட், கிஷன் நகர், தானே மேற்கு, மகாராஷ்டிரா – 400604	பான் இந்தியா

	கட்டணமில்லா எண்: 022 68313333 மின்னஞ்சல் : customercare@sbfc.com	
தலைமையகம் (HO) - மும்பை	திரு. அக்னிவேஷ் குமார் - முதன்மை நோடல் அதிகாரி மின்னஞ்சல்: principalnodalofficer@sbfc.com திரு. அஜய் அஷ்டிகர் - குறை தீர்க்கும் அதிகாரி SBFC ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்., யூனிட் எண். 103 முதல் தளம், C & B சதுக்கம், அந்தேரி குர்லா சாலை, சக்காலா, அந்தேரி கிழக்கு, மும்பை-400059 தொலைபேசி: 022-67875313 மின்னஞ்சல்: management.sbfc@sbfc.com	பான் இந்தியா
சென்னை	திரு. ராஜ் சுப்ரமணி மின்னஞ்சல்: nodalofficersouth@sbfc.com	தமிழ்நாடு, அந்தமான் மற்றும் நிக்கோபார் தீவுகள், கர்நாடகா, ஆந்திரப் பிரதேசம், தெலுங்கானா, கேரளா, லட்சத்தீவு யூனியன் பிரதேசம் மற்றும் புதுச்சேரி யூனியன் பிரதேசம்
மும்பை	திரு. பிரக்னேஷ் சோனேஜி மின்னஞ்சல்: nodalofficerwest@sbfc.com	மகாராஷ்டிரா, கோவா, குஜராத், மத்தியப் பிரதேசம், சத்தீஸ்கர், தாத்ரா மற்றும் நாகர் ஹவேலி, டாமன் மற்றும் டையூ ஆகிய யூனியன் பிரதேசங்கள்
புது டெல்லி	ஷஷி பெல்வால் மின்னஞ்சல்: nodalofficernorth@sbfc.com	டெல்லி, உத்தரப் பிரதேசம், உத்தரகண்ட், ஹரியானா, பஞ்சாப், சண்டிகர் யூனியன் பிரதேசம் இமாச்சலப் பிரதேசம், மற்றும் ராஜஸ்தான் மற்றும் ஜம்மு காஷ்மீர் மாநிலம்
பீகார்	திரு. அகிலேஷ் குமார் மின்னஞ்சல்: nodalofficereast@sbfc.com	மேற்கு வங்கம், சிக்கிம், ஒடிசா, அசாம், அருணாச்சலப் பிரதேசம், மணிப்பூர், மேகாலயா, மிசோரம், நாகாலாந்து, திரிபுரா, பீகார் மற்றும் ஜார்கண்ட்

8. எஸ்கலேஷன் மேட்ரிக்ஸ்

எஸ்கலேஷன் மேட்ரிக்ஸ்:

நிலை 1: வாடிக்கையாளர்	வாடிக்கையாளர் சேவை மையத்தின் மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு customercare@sbfc.com முதல் நிலை புகாரைப் பதிவு செய்ய வேண்டும்.

பராமரிப்பு குழு	இந்த மின்னஞ்சல் முகவரியை மத்திய அர்ப்பணிக்கப்பட்ட சேவை குழு நிர்வகிக்கிறது.
நிலை 2: சேவைத் தலைவர்	வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு குழு அளித்த பதிலில் நீங்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், நீங்கள் பின்வரும் மின்னஞ்சலுக்கு எழுதலாம் - servicehead@sbfc.com இந்த மின்னஞ்சல் முகவரியானது, சேவைத் தலைவரிடம் நேரடியாகப் புகாரளிக்கும் 2 மூத்த உறுப்பினர்களைக் கொண்ட இரண்டாம் நிலை குழுவால் நிர்வகிக்கப்படுகிறது.
நிலை 3: குறை தீர்க்கும் அதிகாரி	உங்கள் கவலைகள் இன்னும் தீர்க்கப்படாமல் இருந்தால், எங்கள் குறை தீர்க்கும் அதிகாரிக்கு management.sbfc@sbfc.com என்ற மின்னஞ்சல் முகவரியில் எழுதலாம்.

அனைத்துச் சேவை தொடர்பான புகார்கள் / கோரிக்கைகளும் நிர்வாகத்தாலும் மற்றும் இயக்குநர்கள் குழுவாலும் அவ்வப்போது ஆய்வு செய்யப்படுகின்றன. நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து இடைப்பாடுகளிலும் நியாயத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்கும், அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்படும் வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்றுவதற்கும் கடமைப்பட்டுள்ளது.