ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం

వెర్షన్ సంఖ్య: 10.1

1. పరిచయం

'ఫిర్యాదు' అంటే, కంపెనీకి మౌఖికంగా లేదా ఏదైనా మార్గం ద్వారా వ్యక్తీకరించబడిన అసంతృప్తి (సముచితమైనది లేదా సముచితం కానిది) అని SBFC నిర్వచిస్తుంది. ఈ ఫిర్యాదు అనేది సిబ్బంది, ఉత్పత్తి, సేవ, ప్రక్రియ, సేవా వైఫల్యం, అధిక జాప్యాలు, లోపాలు లేదా నిర్వహణ సంబంధిత ఉన్నతాధికారులకు తెలియజేయాలనే కస్టమర్ ఉద్దేశానికి సంబంధించినది కావచ్చు.

2. ఉద్దేశ్యం మరియు పరిధి

క్లయింట్లు అందరితో స్థిరంగా మరియు సముచితంగా వ్యవహరించడం మరియు సేవ అందించడమనేది SBFC విధానం. ఈ విషయంలో తలెత్తే వివాదాలను పరిష్కరించడం కోసం SBFC తన సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది. వ్యాపార పద్ధతులు, రుణ నిర్ణయాలు, క్రెడిట్ నిర్వహణ మరియు రికవరీ నిర్ణయాలకు సంబంధించిన ఏదైనా విషయానికి సంబంధించి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను ఈ యంత్రాంగం వినడంతో పాటు సదరు ఫిర్యాదు/ఆందోళన కోసం ప్రతిస్పందన ఉంటుందని నిర్ధారిస్తుంది.

నాలుగు కమ్యూనికేషన్ పద్ధతుల్లో దేని ద్వారానైనా కస్టమర్ తన ఫిర్యాదును పంపవచ్చు. అవి

- టోల్-ఫ్రీ నంబర్ 022-6831-3333. సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు 9:30am నుండి 6pm వరకు, శనివారం ఉదయం 9:30am నుండి 3:00pm వరకు టోల్ ఫ్రీ నంబర్‌కు కస్టమర్ కాల్ చేయవచ్చు.
- customercare@sbfc.com; customercare_dhfl@sbfc.com & customercare_rel@sbfc.com అనే చిరునామాల ద్వారా మాకు ఇ-మెయిల్ చేయండి
- క్రింది చిరునామాకి మాకు రాయండి: SBFC ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్, నెప్ట్యూన్ ఎలిమెంట్, గ్రౌండ్ ఫ్లోర్, ప్లాట్ నెం. F3 & F3-1, రోడ్ నం. 22, వాగ్లే ఇండస్ట్రియల్ ఎస్టేట్, కిషన్ నగర్, థానే పశ్చిమం, మహారాష్ట్ర – 400604
- సమీపంలోని SBFC ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ బ్రాంచ్‌ను సందర్శించండి

పైన పేర్కొన్న మార్గాల ద్వారా నమోదు చేసిన అన్ని కస్టమర్ ప్రశ్నలు మరియు ఫిర్యాదులను సమీక్షించి, పర్యవేక్షించి, మా కస్టమర్ల సంతృప్తి మేరకు పరిష్కారం అందిస్తాము. ఫిర్యాదులన్నింటినీ సకాలంలో పరిష్కరించడం మరియు మా కస్టమర్ల పూర్తి సంతృప్తికి హామీ ఇవ్వడం మీద మేము దృష్టి పెడుతాము. ఒక ఫిర్యాదుల పరిష్కార

అధికారిని SBFC నియమించింది. కంపెనీ మీద ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రజలు వీరిని సంప్రదించవచ్చు.

అన్ని SBFC శాఖలు / వ్యాపారం జరిగే ప్రదేశాల్లో, తమ కస్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం నోటీసు రూపంలో క్రింది సమాచారం ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడుతుంది:

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి - బోర్డు నామినేట్ చేసిన వ్యక్తి

SBFC ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్., (గతంలో SBFC ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్), మొదటి అంతస్తు, C & B

స్క్వేర్, అంధేరీ కుర్లా రోడ్, చకాల, అంధేరీ తూర్పు, ముంబై - 400059

ల్యాండ్‌లైన్ – 022 6787 5313,

ఇమెయిల్ ID: management.sbfc@sbfc.com

వైకల్యాలు కలిగిన కస్టమర్ల ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం SBFC ప్రాధాన్యత ఇస్తుంది.

శారీరకంగా / దృష్టి లోపం ఉన్న ఫిర్యాదుదారులు / దరఖాస్తుదారులు / వైకల్యాలున్న వ్యక్తుల ఫిర్యాదులను త్వరగా / వేగంగా పరిష్కరించేలా SBFC చూస్తుంది.

వైకల్యంతో ఉన్న కస్టమర్అధికారిక అభ్యర్థన చేసిన తర్వాత మరియు వైకల్యం రుజువును ఆ కస్టమర్ అందించిన తర్వాత, వారి ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి ప్రాధాన్యత ఇవ్వబడుతుంది. ఒప్పందం, స్టేట్‌మెంట్‌లు లేదా ఏవైనా ఇతర పత్రాల హార్డ్ కాపీ కోసం ఎవరైనా కస్టమర్ అభ్యర్థిస్తే, వాటి కాపీలను ఇప్పటికే సాఫ్ట్ కాపీ రూపంలో కస్టమర్‌కి అందించి ఉంటే, అలాంటి హార్డ్ కాపీ అనేది కస్టమర్ అభ్యర్థన మేరకు SBFC ద్వారా సదరు కస్టమర్‌కి అందించవచ్చు.

3. కంపెనీ సేవా నిబద్ధత:

a) అన్ని వ్యవహారాల్లోనూ కస్టమర్‌తో న్యాయంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడం.

b) ఉత్పత్తి మరియు సేవలనేవి సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయని నిర్ధారించుకోవడం.

c) కస్టమర్ వ్యక్తిగత సమాచారం గోప్యత మరియు రహస్యతను నిర్వహించడం.

d) రుణాల సంబంధిత అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులు, ధర మరియు ఇతర ఛార్జీలనేవి వర్తించే నియంత్రణ మరియు చట్టబద్ధమైన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయని నిర్ధారించుకోవడం.

e) ఛార్జీలన్నీ కంపెనీ వెబ్‌సైట్ www.sbfc.comలో అప్‌లోడ్ చేయబడిన ఛార్జీల షెడ్యూల్ మరియు MITC (అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతు) పత్రం ప్రకారం ఉన్నాయని నిర్ధారించుకోవడం

f) కస్టమర్ అభ్యర్థించినప్పుడు లోన్ ఖాతాకు సంబంధించిన అన్ని స్టేట్‌మెంట్‌లను పంచుకునేలా చూడడం కోసం.

g) రుణ నిబంధనలు & షరతుల్లో ఏవైనా మార్పులు చేసే ముందు ఆమోదయోగ్యమైన కమ్యూనికేషన్ మార్గాల ద్వారా కస్టమర్‌కు తెలియజేయడం కోసం

4. ప్రతిస్పందన / వివిధ సేవా అభ్యర్థనల పరిష్కారం కోసం కాలక్రమం:

సేవా అభ్యర్థన / ప్రశ్న / ఫిర్యాదు రకం	పరిష్కార కాలక్రమం / ప్రతిస్పందన
బీమా కాపీ	T + 3
NOC లేఖ	T + 3
డాక్యుమెంట్ల ఫోటోకాపీ	T + 14
ఆస్తి డాక్యుమెంట్లు	T + 30
PDC చెక్కు సంబంధిత	T + 30
MODT రద్దు	T + 7
మంజూరు లేఖ	T + 14
బదిలీ/స్వాగత లేఖ	T + 3
వేలం సంబంధిత	T + 3
రద్దు లేఖ	T + 3
పేరు ఎండార్స్‌మెంట్ కోసం షేర్ సర్టిఫికేట్	T + 14
FCL అవసరం	T + 21
LOD అవసరం	T + 7
వడ్డీ సర్టిఫికేట్ అభ్యర్థన	T + 3
ఖాతాల స్టేట్‌మెంట్-SOA లేదా తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్	T + 3
LOD	T+14
అదనపు EMI వాపసు అభ్యర్థన	T + 5
బీమా వాపసు అభ్యర్థన	T + 15
మరణ క్లెయిమ్	T + 14
వాపసు అభ్యర్థన	T + 7
జనగణన సంబంధిత అప్‌డేషన్ అభ్యర్థన	T + 3
బ్యూరో అప్‌డేషన్	T + 21
CERSIA అప్‌డేషన్ అభ్యర్థన	T+7
EMI	T + 3
NACH యాక్టివేషన్	T + 30
ఛార్జీలు ఇష్యూ/పార్ట్ పేమెంట్	T + 3
మారటోరియం	T + 7
PMAY	T + 3
డిస్బర్స్‌మెంట్/ సంబంధిత	T + 7
బీమా రద్దు	T + 7
ROI/కాలవ్యవధి	T + 3
GST ఇన్వాయిస్ అభ్యర్థన	T + 7
లోను క్యాన్సిలేషన్	T + 21
లీగల్ / కలెక్షన్/గోల్డ్ విడుదల సంబంధిత	T + 3
బ్రాంచ్ లేదా ఉద్యోగి అభిప్రాయం	T + 3

పైన సూచించిన సమయపాలనలు వాస్తవ వ్యాపార రోజులు/గంటలు అని దయచేసి గమనించండి

5. కస్టమర్ల బాధ్యత:

a. లావాదేవీ జరిగిన 15 రోజులు లోపు ఖాతా స్టేట్‌మెంట్‌ను క్రమం తప్పకుండా తనిఖీ చేయడం మరియు ఏదైనా వ్యత్యాసం గురించి పేర్కొనడం.
b. ఏదైనా ఖాళీ పత్రం లేదా ఖాళీ చెక్కు మీద సంతకం చేయకపోవడం.
c. గడువు తేదీలో రుణం EMI చెల్లించడానికి వీలుగా బ్యాంక్ ఖాతాలో తగినంత బ్యాలెన్స్ ఉండేలా చూసుకోవడం.
d. ఆన్‌బోర్డింగ్ సమయంలో మరియు బౌన్స్ ఛార్జీలు, జరిమానా ఛార్జీలు మొదలైన వాటికి సంబంధించిన లోన్ వ్యవధిలో వర్తించే ఛార్జీలు చెల్లించడం.
e. చిరునామా, టెలిఫోన్ నంబర్ మొదలైన వాటిలో మార్పు గురించి అవసరమైన చెల్లుబాటు అయ్యే రుజువులతో కంపెనీకి వెంటనే తెలియజేయడం.
f. కంపెనీ ఆమోదించిన చెల్లింపు మార్గాల ద్వారా మాత్రమే నిధులు బదిలీ చేయబడుతాయని, ఎవరైనా ఉద్యోగి లేదా మూడవ పక్ష ప్రతినిధికి సంబంధించిన ఏ బ్యాంకు ఖాతాలోనూ చెల్లింపు జరగడం లేదని నిర్ధారించుకోవడం.
g. ఆన్‌బోర్డింగ్‌లో షేర్ చేయబడిన మరియు కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉన్న MITC (అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు) పత్రంతో పాటు www.sbfc.com ఆన్‌బోర్డింగ్ సమయంలో పంచుకున్న రుణ ఒప్పందం మరియు మంజూరు లేఖను పరిశీలించడం.
h. అన్ని సేవా అభ్యర్థనలు / ఫిర్యాదు / ప్రశ్నల కోసం ఈ పత్రంలో పేర్కొన్న సేవా ఛానెల్‌లు / ఇమెయిల్ IDల ద్వారా మాత్రమే సంప్రదించడం.

6. RBI ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ పథకం, 2021 - విశిష్ట ప్రత్యేకతలు

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) నవంబర్ 12, 2021 నాటి నోటిఫికేషన్ రిఫరెన్స్ నంబర్ CEPD. PRD. నం. S873/13.01.001/2021-22 ప్రకారం, మూడు అంబుడ్స్‌మన్ పథకాలు అనుసంధానించబడ్డాయి. అవి - (i) జూలై 01, 2017 వరకు సవరించిన బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్‌మన్ పథకం - 2006; (ii) నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం అంబుడ్స్‌మన్ పథకం - 2018; మరియు (iii) డిజిటల్ లావాదేవీల కోసం అంబుడ్స్‌మన్ పథకం, 2019, రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ పథకం - 2021 (పథకం). డిసెంబర్ 29, 2023న మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్‌మన్ ఫర్ రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీస్) డైరెక్షన్స్ - 2023ను కూడా RBI జారీ చేసింది.

కస్టమర్ కంపెనీకి ఫిర్యాదు దాఖలు చేయడం:

ఫిర్యాదు విషయంలో, కంపెనీ ప్రధాన కార్యాలయంలోని కస్టమర్ కేర్ యూనిట్ లేదా దాని శాఖలకు సేవలో లోపం గురించి కస్టమర్ లిఖితపూర్వకంగా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

అంబుడ్స్‌మన్‌కి కస్టమర్ ఫిర్యాదు చేయడం:

(1) ఫిర్యాదును అవసరమైన ఫార్మాట్‌లో (https://cms.rbi.org.in) పోర్టల్ ద్వారా ఆన్‌లైన్‌లో నమోదు చేయవచ్చు.

(2) ఫిర్యాదును భౌతిక రూపంలో సమర్పించిన పక్షంలో, ఫిర్యాదుదారు సంతకం చేయాలి మరియు సూచించిన ఫార్మాట్‌లో రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ - 160017 అనే చిరునామాలో ఏర్పాటు చేయబడిన "సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్"కి పంపవచ్చు.

(3) భౌతిక మరియు ఇమెయిల్ ఫిర్యాదులు స్వీకరించడానికి మరియు ప్రారంభ ప్రాసెసింగ్ కోసం చండీగఢ్‌లోని RBIలో సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ ఏర్పాటు చేయబడింది.

(4) ప్రత్యేక ఇ-మెయిల్ – crpc@rbi.org.in ద్వారా ఏ భాషలోనైనా ఫిర్యాదు పంపవచ్చు.

(5) ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే విషయమై ఫిర్యాదుదారుకి మార్గనిర్దేశం చేయడానికి 14448 (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు) అనే టోల్-ఫ్రీ నంబర్‌తో కూడిన కాంటాక్ట్ సెంటర్ ద్వారా హిందీ, ఇంగ్లీష్ మరియు ఎనిమిది ప్రాంతీయ భాషల్లో సహాయం అందించబడుతోంది.

Note: ఒక వివాదంలో భాగంగా అంబుడ్స్‌మన్ ముందుకు తీసుకురాగల మొత్తానికి సంబంధించి పరిమితి లేదు మరియు దాని కోసం అంబుడ్స్‌మన్ అవార్డును పాస్ చేయవచ్చు.

ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, క్రింది సందర్భాల్లో నియంత్రిత సంస్థ (RE)కి ఫిర్యాదుదారు తన ఫిర్యాదును రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి:

- ఒక నెల లోపల కంపెనీ నుండి సమాధానం రాకపోతే లేదా ఫిర్యాదును RE OR పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరిస్తే, ఇచ్చిన సమాధానం పట్ల కస్టమర్ అసంతృప్తిగా ఉంటే లేదా RE ఫిర్యాదు అందిన 30 రోజులు లోపు కస్టమర్‌కి ఎలాంటి సమాధానం అందకపోతే;
- కంపెనీ నుండి సమాధానం అందిన ఒక సంవత్సరం 30 రోజులు లోపు అంబుడ్స్‌మన్‌కి కస్టమర్ ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.
- ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరం లేదా అథారిటీ ముందు ఫిర్యాదు ఇప్పటికే పెండింగ్‌లో ఉంటే; లేదా, ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అథారిటీ ద్వారా పరిష్కారమైతే లేదా మెరిట్‌ల ఆధారంగా వ్యవహరిస్తే, కస్టమర్ అటుపై మళ్లీ ఫిర్యాదు దాఖలు చేయకూడదు.

క్లాజ్ 10- ఫిర్యాదును నిర్వహించకపోవడానికి కారణాలు

(a) క్రింద పేర్కొన్న అంశాలతో ముడిపడిన అంశాలేవీ ఈ పథకం క్రింద సేవా లోపం అనే పేరుతో ఫిర్యాదుగా స్వీకరించబడవు: నియంత్రిత సంస్థకు సంబంధించిన వాణిజ్యపరమైన తీర్పు/వాణిజ్యపరమైన నిర్ణయం;

(b) అవుట్‌సోర్సింగ్ ఒప్పందానికి సంబంధించి వెండర్ మరియు నియంత్రిత సంస్థ మధ్య తలెత్తిన వివాదం;
(c) అంబుడ్స్‌మన్‌కు నేరుగా అందజేయబడని ఫిర్యాదు;

(d) ఒక నియంత్రిత సంస్థకు సంబంధించిన నిర్వహణకు లేదా కార్యనిర్వాహకులకు వ్యతిరేకంగా తలెత్తిన సాధారణ ఫిర్యాదులు;

(e) చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారపు ఆదేశాలకు అనుగుణంగా నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా చర్య ప్రారంభించబడిన వివాదం;

(f) రిజర్వు బ్యాంకు నియంత్రణా పరిధిలో లేని సేవ;
(g) నియంత్రిత సంస్థల మధ్యలో తలెత్తిన వివాదం; మరియు
(h) నియంత్రిత సంస్థకు చెందిన ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధంతో ముడిపడిన వివాదం.

అంబుడ్స్‌మన్ ఏవిధంగా నిర్ణయం తీసుకుంటుంది?

- సేవలో లోపానికి సంబంధించిన ఫిర్యాదులు మాత్రమే పరిగణించాలా అని
- అంబుడ్స్‌మన్ ముందు జరిగే విచారణలు సంక్షిప్త స్వభావం ఆధారంగా;
- రాజీ ద్వారా పరిష్కారం - రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా ఫిర్యాదుదారు మరియు కంపెనీ మధ్య పరస్పర ఒప్పందం ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కారాన్ని అంబుడ్స్‌మన్ ప్రోత్సహిస్తారు;
- ఒకవేళ, REలు 15 రోజుల సమయం లోపల సహాయక పత్రాలతో పాటుగా తమ సమాధానం సమర్పించడంలో విఫలమైతే, రికార్డులో అందుబాటులో ఉన్న సాక్ష్యాధారాల ఆధారంగా అంబుడ్స్‌మన్ ఏకపక్షంగా ముందుకు సాగడంతో పాటు తగిన ఉత్తర్వును జారీ చేయవచ్చు లేదా తీర్పు ఇవ్వవచ్చు.
- ఏదైనా పరిష్కారం కుదరకపోతే, అలాంటి తీర్పు/ఆర్డర్‌ను జారీ చేయడానికి గల కారణాలతో పాటు ఫిర్యాదును అనుమతించడం లేదా తిరస్కరించడం ద్వారా తీర్పు/ఆర్డర్‌ను అంబుడ్స్‌మన్ జారీ చేయవచ్చు;
- ఫిర్యాదుదారుకు సంభవించే ఏదైనా పర్యవసాన నష్టం కోసం రూ. 20 లక్షల వరకు అందిండంతో పాటు ఫిర్యాదుదారు వెచ్చించిన సమయం, చేసిన ఖర్చులు మరియు ఆ ఫిర్యాదు కారణంగా వారు అనుభవించిన వేధింపు/మానసిక వేదనకు పరిహారంగా అదనంగా ఒక లక్ష రూపాయల వరకు చెల్లించాలని ఆదేశించే అధికారం అంబుడ్స్‌మన్‌కు ఉంటుంది.
- ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడినట్లుగా భావించబడే సందర్భాలు:
  a. అంబుడ్స్‌మన్ జోక్యం మేరకు ఫిర్యాదుదారుతో నియంత్రిత సంస్థ సమస్యను పరిష్కరించుకోవడం; లేదా
  b. ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానం మరియు పరిధి సంతృప్తికరంగా ఉందని ఫిర్యాదుదారు రాతపూర్వకంగా లేదా ఇతరత్రా (రికార్డు చేయబడవచ్చు) రూపాల్లో అంగీకరించారు; లేదా
  c. ఫిర్యాదుదారు స్వచ్ఛందంగా ఫిర్యాదును ఉపసంహరించుకున్నారు.

Note: పైన పేర్కొన్న నిబంధన 10 ప్రకారం, కేసు నిర్వహించలేనిదిగా ఉంటే లేదా సూచనలు అందించడం లేదా మార్గదర్శకత్వం కోరే స్వభావం కలిగి ఉంటే, ఏ దశలోనైనా ఫిర్యాదును అంబుడ్స్‌మన్ తిరస్కరించవచ్చు. లేదా సేవలో లోపం లేదని లేదా ఫిర్యాదుదారుకి ఆర్థిక నష్టం లేదా డ్యామేజీ కలగలేదని వారు గుర్తిస్తే

అంబుడ్స్‌మన్ నిర్ణయంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ అప్పీలు చేయవచ్చా?

- అవును, అంబుడ్స్‌మన్ నిర్ణయాన్ని అప్పీలు చేయవచ్చు;
- అంబుడ్స్‌మన్ నిర్ణయంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, తీర్పు అందిన లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరించబడిన తేదీ నుండి 30 రోజులు లోపు అప్పీలేట్ అథారిటీకి అప్పీల్ చేయవచ్చు.
- సంతృప్తికర పత్రాలను మరియు సకాలంలో సమాచారం అందించని కారణంగా, నియంత్రిత సంస్థ మీద అంబుడ్స్‌మన్ తీర్పు జారీ చేసిన సందర్భాల్లో అప్పీల్ చేసుకునే హక్కు ఆ సంస్థకు ఉండదు.
- ఛైర్మన్ / MD / CEO ఆమోదం పొందిన తర్వాత, తీర్పు లేఖ అందిన తేదీ నుండి 30 రోజుల్లోపు RE అప్పీల్‌కు వెళ్లవచ్చు;
- సమీకృత పథకం కింద వినియోగదారుల అవగాహన మరియు రక్షణ విభాగానికి బాధ్యత వహించే RBI ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ ఒకరు అప్పీలేట్ అథారిటీగా ఉంటారు.
- ఈ ఏ దశలోనైనా, పరిష్కారం కోసం ఏదైనా ఇతర న్యాయస్థానం/ఫోరమ్/అథారిటీని సంప్రదించడానికి కస్టమర్‌కు స్వేచ్ఛ ఉంటుంది.

గమనిక: http://sbfc.comని కూడా మీరు పరిశీలించవచ్చు. పథకం గురించిన మరిన్ని వివరాల కోసం మరియు కస్టమర్ సంప్రదించగల కంపెనీ నోడల్ ఆఫీసర్ ఇమెయిల్ చిరునామా కోసం దయచేసి మమ్మల్ని సంప్రదించండి.

కస్టమర్‌కు మార్గదర్శకత్వం అందించాల్సిన అవసరం ఉంటే, నవంబర్ 12, 2021 నాటి RBI సర్క్యులర్ నంబర్ CEPD. PRD. నం. S873/13.01.001/2021-22 కాపీని సిద్ధంగా ఉంచుకోవాల్సిందిగా కూడా మీకు సలహా ఇవ్వడమైనది.

7. కంపెనీ నోడల్ ఆఫీసర్ సంప్రదింపు వివరాలు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి:

కేంద్రం	కంపెనీ నోడల్ అధికారుల పేరు & సంప్రదింపు వివరాలు	అధికార పరిధి

HO @ ముంబయ్	మేనేజర్, కస్టమర్ కేర్ SBFC ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (గతంలో SBFC ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్), నెప్ట్యూన్ ఎలిమెంట్, గ్రౌండ్ ఫ్లోర్, ప్లాట్ నం. ఎఫ్3 & ఎఫ్3-1, రోడ్ నెం. 22, వాగ్లే ఇండస్ట్రియల్ ఎస్టేట్, కిషన్ నగర్, థానే పశ్చిమం, మహారాష్ట్ర – 400604 టోల్ ఫ్రీ నం.: 022 68313333 ఇమెయిల్: customercare@sbfc.com	భారతదేశం వ్యాప్తంగా
HO @ ముంబయ్	అగ్నివేష్ కుమార్ - ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ ఇమెయిల్: principalnodalofficer@sbfc.com శ్రీ. అజయ్ అష్టికర్ - వివాద పరిష్కార అధికారి SBFC ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్., యూనిట్ నం. 103, మొదటి అంతస్తు, C & B స్క్వేర్, అంధేరి కుర్లా రోడ్, చకాలా, అంధేరి తూర్పు, ముంబై-400059 ఫోన్:022-67875313 ఇమెయిల్: management.sbfc@sbfc.com	భారతదేశం వ్యాప్తంగా
చెన్నై	రాజ్ సుబ్రమణి ఇమెయిల్: nodalofficersouth@sbfc.com	తమిళనాడు, అండమాన్ మరియు నికోబార్ దీవులు, కర్ణాటక, ఆంధ్రప్రదేశ్, తెలంగాణ, కేరళ, లక్షద్వీప్ కేంద్రపాలిత ప్రాంతం మరియు పుదుచ్చేరి కేంద్రపాలిత ప్రాంతం
ముంబయ్	ప్రజ్ఞేష్ సోనేజీ ఇమెయిల్: nodalofficerwest@sbfc.com	మహారాష్ట్ర, గోవా, గుజరాత్, మధ్యప్రదేశ్, ఛత్తీస్‌గఢ్, దాద్రా మరియు నగర్ హవేలీ, డామన్ మరియు డయ్యూ కేంద్రపాలిత ప్రాంతాలు
న్యూ ఢిల్లీ	శశి బెల్వాల్ ఇమెయిల్: nodalofficernorth@sbfc.com	ఢిల్లీ, ఉత్తరప్రదేశ్, ఉత్తరాఖండ్, హర్యానా, పంజాబ్, చండీగఢ్ కేంద్రపాలిత ప్రాంతం హిమాచల్ ప్రదేశ్, మరియు రాజస్థాన్ మరియు జమ్మూ మరియు కాశ్మీర్ రాష్ట్రం

బీహార్	అఖిలేష్ కుమార్ ఇమెయిల్: nodalofficereast@sbfc.com	పశ్చిమ బెంగాల్, సిక్కిం, ఒడిశా, అస్సాం, అరుణాచల్ ప్రదేశ్, మణిపూర్, మేఘాలయ, మిజోరాం, నాగాలాండ్, త్రిపుర, బీహార్ మరియు జార్ఖండ్

8. ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్

ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్:

స్థాయి 1: కస్టమర్ కేర్ టీమ్	మొదటి స్థాయి ఫిర్యాదుని customercare@sbfc.comకి పంపాలి. ఈ IDని కేంద్ర ప్రత్యేక సేవా బృందం నిర్వహిస్తుంది.
లెవల్ 2: సర్వీస్ హెడ్	కస్టమర్ కేర్ బృందం ఇచ్చిన ప్రతిస్పందనతో మీరు సంతృప్తి చెందకపోతే, మీరు servicehead@sbfc.comకి రాయవచ్చు. ఈ IDని లెవల్ 2 బృందం నిర్వహిస్తుంది, ఇందులో సర్వీస్ హెడ్‌కి నివేదించే 2 సీనియర్ సభ్యులు ఉంటారు.
లెవల్ 3: ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి	ఇప్పటికీ మీ సమస్యలు పరిష్కారం కాకపోతే, management.sbfc@sbfc.com ద్వారా మీరు మా ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారికి రాయవచ్చు

అన్ని సర్వీస్ ఎస్కలేషన్/అభ్యర్థనలను యాజమాన్యం మరియు డైరెక్టర్ల బోర్డు కాలానుగుణంగా సమీక్షిస్తాయి. కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయంగా ఉండేలా చూసుకోవడానికి మరియు RBI ఎప్పటికప్పుడు సూచించిన మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉండేలా చూసుకోవడానికి కంపెనీ కట్టుబడి ఉంది.