



GrievanceRedressalPolicy

১) পৰিচয়

এছ বি এফ চিয়ে 'অভিযোগ' শব্দটোক কোম্পানীটোক মৌখিকভাৱে বা যিকোনো চেনেলৰ জৰিয়তে প্ৰেৰণ কৰা অসন্তুষ্টিৰ প্ৰকাশ (ন্যায্য বা অযুক্তিকৰ) হিচাপে সংজ্ঞায়িত কৰিছে। ই কৰ্মচাৰীৰ সদস্য, এটা পণ্য, সেৱা, প্ৰক্ৰিয়া, সেৱাৰ বিফলতা, অত্যধিক পলম, ভুল বা গ্ৰাহকে উচ্চ ব্যৱস্থাপনালৈ যোৱাৰ উদ্দেশ্য দেখুওৱাৰ বিষয়ে হ'ব পাৰে।

২) উদ্দেশ্য আৰু পৰিসৰ

এছ বি এফ চিৰ নীতি হৈছে সকলো ক্লায়েণ্টক ধাৰাবাহিকভাৱে আৰু ন্যায্যভাৱে ব্যৱহাৰ আৰু সেৱা আগবঢ়োৱা। এই সম্পৰ্কে উদ্ভৱ হোৱা বিবাদ সমাধানৰ বাবে সংস্থাটোৰ ভিতৰত এছ বি এফ চিয়ে উপযুক্ত অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা নিৰ্ধাৰণ কৰিছে। এই ব্যৱস্থাই নিশ্চিত কৰিব যে ব্যৱসায়িক পদ্ধতি, ঋণৰ সিদ্ধান্ত, ঋণ ব্যৱস্থাপনা আৰু আদায়ৰ সিদ্ধান্তৰ সৈতে জড়িত যিকোনো বিষয়ৰ সৈতে জড়িত সকলো বিবাদ শুনানি কৰা হ'ব আৰু সঁহাৰি এনে অভিযোগ/অভিযোগৰ বাবে হ'ব। গ্ৰাহকে অভিযোগটো চাৰিটা যোগাযোগৰ যিকোনো পদ্ধতিৰ জৰিয়তে আগবঢ়াব পাৰে যেনে • টোল-ফ্ৰী নম্বৰ ০২২-৬৮৩১-৩৩৩৩। গ্ৰাহকে টোল ফ্ৰী নম্বৰত পুৱা ১০ বজাৰ পৰা সন্ধিয়া ৬, সোমবাৰৰ পৰা শুকুৰবাৰৰ ভিতৰত ফোন কৰিব পাৰে।

• ই-মেইল usatcustomercare@sbfc.com; customercare_dhfl@sbfc.com & customercare_rel@sbfc.com।

• লিখক: এছ বি এফ চি ফাইনেঞ্চ লিমিটেড, নেপচুন এলিমেন্ট, গ্ৰাউণ্ড ফ্ল'ৰ, প্লট নং এফ ৩ & এফ ৩-১, ৰোড নং ২২, ৱাগলে ঔদ্যোগিক বাগিচা, কিষাণ নগৰ, থানে পশ্চিম, মহাৰাষ্ট্ৰ - ৪০০৬০৪

• নিকটতম এছ বি এফ চি ফাইনেঞ্চ লিমিটেড শাখা

ভ্ৰমণ কৰক ওপৰৰ চেনেলৰ জৰিয়তে পঞ্জীয়ন কৰা সকলো গ্ৰাহকৰ প্ৰশ্ন আৰু অভিযোগক আমাৰ গ্ৰাহকৰ সন্তুষ্টিৰ বাবে শোক কৰা হ'ব, নিৰীক্ষণ কৰা হ'ব আৰু সমাধান কৰা হ'ব কোম্পানীটোৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগৰ সমাধানৰ বাবে।

গ্ৰাহকৰ লাভৰ বাবে নিম্নলিখিত তথ্যসমূহ বিশিষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰিব।

FirstFloor, C&BSquare, Andheri Kurla Road, Chakala, Andheri East, Mumbai-400059 Landline-02267875313,
EmailID: management.sbfc@sbfc.com

এছবিএফচিয়ে বিশেষভাৱে সক্ষম গ্ৰাহকৰ অভিযোগৰ প্ৰতিকাৰক অগ্ৰাধিকাৰ দিব। এছ বি এফ চিয়ে শাৰীৰিক / দৃষ্টিভংগীভাৱে প্ৰত্যাহ্বানজনক অভিযোগকাৰী / আবেদনকাৰী / বিশেষভাৱে সক্ষম ব্যক্তিৰ অভিযোগৰ ক্ষিপ্ৰ / ক্ষিপ্ৰ সমাধান নিশ্চিত কৰিব লাগিব।

অক্ষম গ্ৰাহকৰ অভিযোগৰ সমাধানক অগ্ৰাধিকাৰ দিয়া হ'ব এবাৰ অনানুষ্ঠানিক অনুৰোধ কৰা আৰু অক্ষমতাৰ প্ৰমাণ গ্ৰাহকে প্ৰদান কৰাৰ পিছত। যদি কোনো গ্ৰাহকে চুক্তি, বিবৃতি বা অন্য কোনো নথিপত্ৰৰ হাৰ্ড কপিৰ বাবে অনুৰোধ কৰে, যাৰ কপি ইতিমধ্যে গ্ৰাহকক চফ্টকপি প্ৰদান কৰা হৈছে, তেন্তে গ্ৰাহকৰ অনুৰোধত এছবিএফচিয়ে গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰিব পাৰে।

৩) কোম্পানীয়ে সেৱাৰ প্ৰতিশ্ৰুতি:

ক) গ্ৰাহকৰ সৈতে হোৱা সকলো ব্যৱহাৰত ন্যায্য আৰু যুক্তিসংগতভাৱে কাম কৰা।

খ) পণ্য আৰু সেৱাসমূহ সংশ্লিষ্ট আইন আৰু নিয়মসমূহ মানি চলাটো নিশ্চিত কৰা।

গ) গ্ৰাহকৰ ব্যক্তিগত তথ্যৰ গোপনীয়তা আৰু গোপনীয়তা বজাই ৰখা।

ঘ) ঋণৰ সকলো চৰ্ত আৰু নিয়ম, মূল্য নিৰ্ধাৰণ আৰু অন্যান্য চাৰ্জ প্ৰযোজ্য নিয়ন্ত্ৰণ আৰু বিধিগত নিৰ্দেশনা অনুসৰি হোৱাটো নিশ্চিত কৰা।

ঙ) কোম্পানী ৱেবছাইট www.sbfc.com ত আপলোড কৰা চাৰ্জৰ সূচী আৰু এমআইটিচি (অতি গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়ম) নথি অনুসৰি সকলো চাৰ্জ হোৱাটো নিশ্চিত কৰা

চ) ঋণ একাউণ্টৰ সৈতে জড়িত সকলো বিবৃতি ভাগ-বতৰা কৰাটো নিশ্চিত কৰা গ্ৰাহক।

ছ) ঋণৰ চৰ্ত আৰু নিয়মত কোনো পৰিৱৰ্তন কৰাৰ পূৰ্বে গ্ৰহণযোগ্য যোগাযোগৰ মাধ্যমেৰে গ্ৰাহকক অন্তৰংগ কৰাটো নিশ্চিত কৰা।

৪. বিভিন্ন সেৱা অনুৰোধৰ সঁহাৰি / সমাধানৰ সময়সীমা:

Sr	কোনো সেৱা অনুৰোধ / প্ৰশ্নৰ ধৰণ	সমাধানৰ সময়সীমা / সঁহাৰি
১	যোগাযোগৰ বিৱৰণ / কোনো আপডেচন নহয়	৩ দিন
২	ইমেইল ঠিকনা আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ / কোনো আপডেচন নাই	৩ দিন
৩	টিডিএছ ৰিফাণ্ড / জিএছটি চালান	৭ দিন
৪	ব্যুৰোউন্নীতকৰণ / সংশোধনৰ অনুৰোধ	২১ দিন
৫	বৃষ্ণণ বিতিত ইএমআই উন্নীতকৰণ / ইএমআই স্পষ্টীকৰণ	৩ দিন
৬	এনএচিএইচ সক্ৰিয়কৰণ	৩০ দিন
৭	ৰিপেমেন্ট বেংকৰ শ্বেপিং, এ/চি	৩০ দিন
৮	EMI / অংশ পেমেণ্ট / ফোৰক্ল'জাৰ পেমেণ্ট নিশ্চিতকৰণ	৩ দিন
৯	ঋণ বাতিল	২১ দিন
১০	LOD (নথিপত্ৰৰ তালিকা) অনুৰোধ	৭ দিন
১১	ফোৰক্ল'জাৰ পত্ৰ	২১ দিন
১২	অনুমোদন পত্ৰৰ কপি	১৪ দিন
১৩	মূল সম্পত্তিৰ কাগজ বন্ধৰ পিছত	৩০ দিন
১৪	ফটোকপি সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ	১৪ দিন
১৫	ঋণ বন্ধ / বাতিলৰ পিছত লাভ কৰা অতিৰিক্ত ইএমআই ঘূৰাই দিয়া	৫ দিন

১৬	বিবাদ / গ্ৰাহকক নিশ্চিত কৰা ধৰণে চাৰ্জ/মাচুল ঘূৰাই দিয়া	৭ দিন
১৭	বীমা প্ৰমাণপত্ৰৰ কপি	৩ দিন
১৮	বীমা আত্মসমৰ্পণ / বাতিল	১৪ দিন
১৯	আইনী সম্পৰ্কীয় প্ৰশ্ন / জাননীৰ সঁহাৰি	৭দিন
২০	অন্য কোনো বিবাদ / ওপৰত সামৰি লোৱা হোৱা নাই প্ৰশ্নসমূহ	৩দিন

অনুগ্ৰহ কৰি মন কৰক ওপৰত চিহ্নিত কৰা সময়সীমা প্ৰকৃত ব্যৱসায়িক দিন/ঘণ্টা

৫/ গ্ৰাহকৰ বাধ্যবাধকতা:

ক. নিয়মিতভাৱে একাউণ্টৰ বিবৃতি পৰীক্ষা কৰা আৰু লেনদেনৰ ১৫ দিনৰ ভিতৰত যদি আছে অমিল উজ্জ্বল কৰা।

খ. কোনো খালী নথি বা খালী চেকত স্বাক্ষৰ নকৰিব।

গ. ঋণৰ ইএমআইক নিৰ্ধাৰিত তাৰিখত সন্মান জনোৱাৰ বাবে বেংক একাউণ্টত পৰ্যাপ্ত পৰিমাণৰ বেলেঞ্চ ৰখাটো নিশ্চিত কৰা।

ঘ. অনবৰ্ডিং কৰাৰ সময়ত লগতে বাউন্স চাৰ্জ, পেনাল চাৰ্জ আদিৰ সৈতে জড়িত ঋণৰ কাৰ্যকালত প্ৰযোজ্য চাৰ্জ পৰিশোধ কৰক .

ঙ. ঠিকনা, টেলিফোন নম্বৰ আদিৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে প্ৰয়োজন অনুসৰি বৈধ প্ৰমাণৰ সৈতে কোম্পানীক তৎক্ষণাত অৱগত কৰক।

চ. কোম্পানীয়ে অনুমোদিত পেমেণ্ট চেনেলৰ জৰিয়তেহে ধন হস্তান্তৰ কৰাটো নিশ্চিত কৰককোনো ব্যক্তিগত কৰ্মচাৰী বা তৃতীয় পক্ষৰ প্ৰতিনিধিৰ সৈতে জড়িত কোনো বেংকৰ a/c ত কোনো ধৰণৰ ধন পৰিশোধ কৰিব নালাগে।

ছ. অনবৰ্ডিঙৰ সময়ত শ্বেয়াৰ কৰা MITC (Most Important Terms & Condition) নথিপত্ৰৰ লগতে কোম্পানী ৱেবছাইট www.sbfc.com ত উপলব্ধ আৰু অনবৰ্ডিঙৰ সময়ত শ্বেয়াৰ কৰা ঋণ চুক্তি আৰু অনুমোদন পত্ৰৰ মাজেৰে যাওক।

জ. এই দস্তাবেজত উল্লেখ কৰা কেৱল সেৱা চেনেলসমূহ / ইমেইল আইডিসমূহলৈ সকলো সেৱা অনুৰোধ / অভিযোগ / প্ৰশ্নৰ বাবে যোগাযোগ কৰিবলৈ।

6. RBII সংহত ন্যায়াধীশ আঁচনি,

2021-উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্য ভাৰতৰ সংৰক্ষিত বেংক(RBI)এ অধিসূচনা
ৰেফাৰেন্সনং.CEPD.PRD.No.S873/13.01.001/2021-22 তাৰিখ নৱেম্বৰ12,2021,

(i)তিনিওটা ন্যায়াধীশ আঁচনি একত্ৰিত কৰিছিল ,২০০৬,জুলাই০১,২০১৭ লৈকে সংশোধন কৰা;

(ii) ন্যায়াধীশ আঁচনি নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীসমূহৰ বাবে, ২০১৮; আৰু

(iii) ডিজিটেল লেনদেনৰ বাবে ন্যায়াধীশ আঁচনি, ২০১৯ ৰিজাৰ্ভ বেংকত - সংহত ন্যায়াধীশ আঁচনি, ২০২১(আঁচনিখন)। ইয়াৰ উপৰিও আৰ বি আইয়ে ২০২৩ চনৰ ২৯ ডিচেম্বৰত মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন - ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়া (ইণ্টাৰনেল অস্ফুডছমেন ফৰ ৰেগুলেটেড এণ্টিটিজ) ডাইৰেকচন, ২০২৩ জাৰি কৰিছিল।

গ্ৰাহকে কোম্পানীটোৰ সৈতে অভিযোগ দাখিল কৰে:

অভিযোগৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকে কোম্পানী বা শাখাৰ মুখ্য কাৰ্যালয়ৰ গ্ৰাহক যন্ত্ৰ ইউনিটৰ সৈতে লিখিত অভিযোগ পছন্দ কৰিব পাৰে, সেৱাৰ অভাৱৰ প্ৰতি সন্মান জনাই।

গ্ৰাহকে ন্যায়াধীশৰ সৈতে অভিযোগ দাখিল কৰে:

(১) অভিযোগ পৰ্টেল(<https://cms.rbi.org.in>)ৰ জৰিয়তে প্ৰয়োজনীয় ফৰ্মেটত লাইনত দিব পাৰে।

(২) অভিযোগ, যদি ভৌতিক ৰূপত দাখিল কৰা হয়, তেন্তে অভিযোগকাৰীয়ে যথাযথভাৱে স্বাক্ষৰ কৰিব লাগে আৰু নিৰ্ধাৰিত আৰ্হিত “Centralised Receipt and Processing Centre’s setup at Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh-160017” লৈ প্ৰেৰণ কৰিব পাৰিব।

(৩) একেন্দ্ৰীকৃত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰসমূহ আৰ বি আই, চণ্ডীগড়ৰ দ্বাৰা গ্ৰহণ কৰা হৈছে আৰু ভৌতিক আৰু মেইল অভিযোগৰ প্ৰাৰম্ভিক প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে।

(৪) অভিযোগ কৰিব পাৰি যে নিবেদিত ই-মেইল-crpc@rbi.org.in any ভাষাৰ জৰিয়তে প্ৰেৰণ কৰিব পাৰি। .

৫) টোল ফ্ৰী নম্বৰ - ১৪৪৪৮ (পুৱা ৯:৩০ বজাৰ পৰা বিয়লি ৫:১৫ বজালৈ) থকা যোগাযোগ কেন্দ্ৰ - অভিযোগ দাখিলৰ বাবে অভিযোগকাৰীক পথ প্ৰদৰ্শন কৰিবলৈ হিন্দী, ইংৰাজী আৰু আঠটা অঞ্চলৰ ভাষাতো কাৰ্যকৰী কৰা হৈছে।

টোকা: ন্যায়াধীশৰ আগত আনিব পৰা বিবাদৰ পৰিমাণৰ সীমা নাই যাৰ বাবে ন্যায়াধীশে বঁটা পাছ কৰিব পাৰে।

অভিযোগকাৰীয়ে আঁচনিৰ অধীনত অভিযোগ কৰাৰ আগতে নিয়ন্ত্ৰিত সন্তা(RE)লৈ অভিযোগ লিখিব লাগে যদিহে:

- কোম্পানীটোৰ পৰা গ্ৰাহকৰ ভিতৰত উত্তৰ পোৱা নাযায়, বা অভিযোগ সম্পূৰ্ণৰূপে বা আংশিকভাৱে আৰ ই আৰ দ্বাৰা নাকচ কৰা হয়, গ্ৰাহকে ইয়াৰ প্ৰতি অসন্তুষ্ট হৈ থাকে বা অভিযোগ পোৱাৰ পিছত ৩০ দিনৰ ভিতৰত কোনো উত্তৰ লাভ নকৰে;

- গ্ৰাহকে অস্ফুডছমেনৰ সৈতে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে, যিটো কোম্পানীৰ পৰা লাভ কৰা বছৰ আৰু ৩০ দিনৰ পিছত নহয়।

- গ্ৰাহকে অভিযোগ দাখিল কৰিব নালাগে যদি উক্ত অভিযোগ ইতিমধ্যে কোনো আদালত, বিচাৰপীঠৰ মধ্যস্থতাত অন্য মঞ্চ কৰ্তৃপক্ষৰ আগত বিচাৰাধীন হৈ আছে।

দফা ১০ - অভিযোগৰ অ-ৰক্ষণাবেক্ষণৰ ভিত্তি

ক) সেৱাৰ দক্ষতাৰ বাবে কোনো অভিযোগ আঁচনিৰ অধীনত নহ'ব যিবোৰ বিষয়ৰ সৈতে জড়িত: নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ বাণিজ্যিক বিচাৰ/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;

(খ) আউটচ'ৰ্চিং চুক্তিৰ সৈতে জড়িত বিক্ৰেতা আৰু নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ মাজত বিবাদ;

(গ) ন্যায়াধীশক প্রত্যক্ষভাৱে সম্বোধন কৰা অভিযোগ;

(ঘ) নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ পৰিচালনা বা কাৰ্যবাহীৰ বিৰুদ্ধে সাধাৰণ অভিযোগ;

(ঙ) নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ দ্বাৰা আৰম্ভ কৰা বিবাদৰ বিবাদ বা বলপূৰ্বক কৰ্তৃপক্ষৰ বিধি বা আইন মানি চলা;

(চ) ৰিজাৰ্ভবেংকৰ নিয়ন্ত্ৰণমূলক পৰিসৰৰ ভিতৰত সেৱা;

(ছ) নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ মাজত বিবাদ; আৰু

(জ) নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ সৈতে কৰ্মচাৰী-নিয়োগকৰ্তাৰ সম্পৰ্ক জড়িত বিবাদ।

ন্যায়াধীশে কেনেকৈ সিদ্ধান্ত লয়?

- কেৱল সেৱাত অভাৱৰ সৈতে জড়িত অভিযোগসমূহ বিবেচনা কৰিব লাগিব।

- ন্যায়াধীশৰ আগত হোৱা কাৰ্য্যবিধিসমূহ সাৰাংশ প্রকৃতি হ'ব;

- মিলনৰ জৰিয়তে নিষ্পত্তি-অমুডছমেনে অভিযোগকাৰী আৰু কোম্পানীটোৰ মাজত মিলন বা মধ্যস্থতাৰ জৰিয়তে পাৰস্পৰিক চুক্তিৰ দ্বাৰা অভিযোগৰ নিষ্পত্তিক প্রসাৰিত কৰে;

- যদিহে, আৰ ইয়ে ১৫ দিনৰ ভিতৰত সমৰ্থনকাৰী নথিপত্ৰৰ সৈতে উত্তৰ দাখিল কৰিব নোৱাৰে, তেন্তে ন্যায়াধীশে ৰেকৰ্ডত উপলব্ধ প্রমাণৰ ভিত্তিত অংশগতভাৱে আগবাঢ়িব পাৰে আৰু উপযুক্ত অৰ্ডাৰ প্রদান কৰা বঁটা প্রদান কৰিব পাৰে

- যদি কোনো নিষ্পত্তিত উপনীত নহয়, তেন্তে ন্যায়াধীশে অভিযোগৰ অনুমতি বা প্রত্যখ্যান কৰি বঁটা / আদেশ প্রদান কৰে এনে বঁটা/অৰ্ডাৰ পাছ কৰা;

- অভিযোগকাৰীয়ে ভুগিবলগীয়া যিকোনো ফলস্বৰূপে ক্ষতিপূৰণৰ বাবে ন্যায়াধীশৰ হাতত অভিযোগকাৰীৰ সময়, অভিযোগকাৰীয়ে ভোগ কৰা হাৰাশাস্তি/মানসিক যন্ত্ৰণাৰ বাবে ২০ লাখ টকাৰ ক্ষতিপূৰণ দিয়াৰ ক্ষমতা থাকিব।

- অভিযোগটো সমাধান হোৱা বুলি ধৰা হ'ব যেতিয়া:

ক. ন্যায়াধীশৰ হস্তক্ষেপৰ ফলত অভিযোগকাৰীৰ সৈতে নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ দ্বাৰা নিষ্পত্তি কৰা হয়; বা

খ. অভিযোগকাৰীয়ে অন্যথা লিখিত সন্মত হৈছে (যিটো ৰেকৰ্ড কৰা হ'ব পাৰে) যে অভিযোগৰ সমাধানৰ পদ্ধতি আৰু পৰিসৰ সন্তোষজনক; বা

গ. অভিযোগকাৰীয়ে স্বেচ্ছাই অভিযোগ প্ৰত্যাহাৰ কৰিছে।

টোকা: যদি গোচৰটো ওপৰৰ দফা ১০ৰ অধীনত বা পৰামৰ্শ আগবঢ়োৱা বা নিৰ্দেশনা বিচৰাৰ প্ৰকৃতিৰ হয় তেন্তে ন্যায়াধীশে যিকোনো পৰ্যায়তে অভিযোগ নাকচ কৰিব পাৰে। বা যদি তেওঁলোকে অভিযোগকাৰীৰ কোনো ধৰণৰ ক্ষতি হোৱা নাই বা কোনো বিত্তীয় সাহায্যত অভাৱ হোৱা দেখা পায়, ইত্যাদি।

গ্ৰাহকে আবেদন কৰিব পাৰে, যদিহে ন্যায়াধীশৰ সিদ্ধান্তত সন্তুষ্ট নহয়?

- হয়, ন্যায়াধীশৰ সিদ্ধান্ত আপীলযোগ্য;
- যদি গ্ৰাহক ন্যায়াধীশৰ সিদ্ধান্তত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে তেওঁ বাঁটা লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা বা অভিযোগ প্ৰত্যাখ্যানৰ তাৰিখৰ পৰা ৩০ দিনৰ ভিতৰত আপীল কৰ্তৃপক্ষৰ সৈতে আপীল কৰাটো পছন্দ কৰিব পাৰে।
- য'ত ন্যায়াধীশে সন্তোষজনক নথিপত্ৰ আৰু সময়মতে তথ্য প্ৰদান নকৰাৰ বাবে ইয়াৰ বিৰুদ্ধে বাঁটা জাৰি কৰে, তেনে ক্ষেত্ৰত নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ আপীল কৰাৰ কোনো অধিকাৰ নাথাকিব।
- অধ্যক্ষ/এমডি/চিইঅ'ৰ অনুমোদনৰ পিছত বাঁটা পত্ৰ লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা ৩০ দিনৰ ভিতৰত পুনৰ আপীল কৰিব পাৰে;
- আৰ বি আইৰ কাৰ্যবাহী সঞ্চালক গ্ৰাহক শিক্ষা আৰু সুৰক্ষা বিভাগৰ দায়িত্বত হ'ব সংহত আঁচনিৰ অধীনত আপীল কৰ্তৃপক্ষ।
- গ্ৰাহকে অন্য আদালত/মঞ্চ/কৰ্তৃত্বৰ কাষ চাপিবলৈ স্বাধীনতা দিয়ে।

টোকা: আপুনি আঁচনিৰ অধিক বিৱৰণৰ বাবে <http://sbfc.com> লৈ যাব পাৰে আৰু গ্ৰাহকে কাষ চাপিব পৰা কোম্পানীটোৰ ন'ডেল অফিচাৰৰ মেইল ঠিকনাও চাব পাৰে।

গ্ৰাহকক নিৰ্দেশনা প্ৰদানৰ প্ৰয়োজন হ'লে প্ৰস্তুত ৰেফাৰেন্সৰ বাবে আপুনি ১২ নৱেম্বৰ, ২০২১ তাৰিখৰ আৰবিআইৰ চক্ৰান্ত নং.চিইপিডি.পিআৰডি.নং.S873/13.01.001/2021-22ৰ কপি ৰাখিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে।

7. তলত দিয়া কোম্পানীসমূহৰ ন'ডেলৰ অফিচাৰৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণ:

কেন্দ্ৰ	কোম্পানীটোৰ ন'ডেল অফিচাৰৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ	এলেকা অৱ জুৰিচিডিকচন
HO @মুম্বাই	দ্যমেনেজাৰ,কাষ্টমাৰকেয়াৰ এছবিএফচিফাইনেসলিমিটেড (পূৰ্বৰ এছবিএফচি ফাইনেস প্ৰাইভেট লিমিটেড),নেপচুন এলিমেন্ট, গ্ৰাউণ্ড ফ্ল'ৰ, প্লট নং এফ৩ এণ্ড এফ৩- ১,ৰোডনং	পান ইণ্ডিয়া

	২২,বেগলইণ্ডাষ্ট্ৰিয়েলএষ্টেট,কিছাননগ ৰ,থানেৱেষ্ট, মহাৰাষ্ট্ৰ- ৪০০৬০৪ টোল ফ্ৰী নং: ০২২ ৬৮৩১৩৩৩৩ ইমেইল:customercare@sbfc.com মনীশ ভিএম - প্রধান ন'ডেলঅফিচাৰ, শ্ৰী অজয় আষ্টিকাৰ - অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া এছবিএফচিফাইনেসলিমিটেড., ইউনিটনং ১০৩প্রথম মহলা,চি এণ্ড বিস্কোৱাৰ,আন্ধেৰী কুৰ্ণা ৰোড, চাকাল, আন্ধেৰী পূব,মুম্বাই-৪০০০৫৯ দূৰভাষ:০২২-৬৭৮৭৫৩১৩ ইমেইল:মেনেজমেণ্ট.sbfc@sbfc.com	পান ইণ্ডিয়া
চেন্নাই	ৰাজ.সুব্রমণি ইমেইল:nodalofficersouth@sbfc.com	তামিলনাডু, আন্দামান আৰু নিকোবাব দ্বীপপুঞ্জ, কৰ্ণাটক, অন্ধ্ৰপ্ৰদেশ, তেলেংগানা, কেৰালা, লক্ষদ্বীপৰ কেন্দ্ৰীয় ভূখণ্ড আৰু পুডুচেৰীৰ কেন্দ্ৰীয় ভূখণ্ড
মুম্বাই	প্ৰাগনেশসোনেজী ইমেইল:nodalofficerwest@sbfc.com	মহাৰাষ্ট্ৰ,গোৱা,গুজৰাট,মধ্যপ্ৰদেশ,চণ্ডীগড়,ই উনিয়নটেৰিটৰীঅফ দাদ্ৰাআৰুনাগৰহাভেলী,দমানন্দদিউ
নতুন দিল্লী	শশী বেলৱাল ইমেইল:nodalofficernorth@sbfc.com	দিল্লী, উত্তৰ প্ৰদেশ, উত্তৰাখণ্ড,হাৰিয়ানা,পঞ্জাব,চণ্ডীগড় হিমাচল প্ৰদেশৰ কেন্দ্ৰীয় ভূখণ্ড, আৰু ৰাজস্থান আৰু জম্মু আৰু কাশ্মীৰ ৰাজ্য পশ্চিমবংগ,চিকিম,ওড়িশা,অসম,অৰুণাচলপ্ৰ দেশ,মণিপুৰ,মেঘালয়,মিজোৰাম,নাগালেণ্ড,ত্ৰি পুৰা,বিহাৰাণ্ডঝাৰখণ্ড
কলকাতা	অমিত পেৰিৱাল ইমেইল:nodalofficereast@sbfc.com	পশ্চিমবংগ,চিকিম,ওড়িশা,অসম,অৰুণাচলপ্ৰ দেশ,মণিপুৰ,মেঘালয়,মিজোৰাম,নাগালেণ্ড,ত্ৰি পুৰা,বিহাৰাণ্ডঝাৰখণ্ড

৪. বৃদ্ধি মেট্ৰিক্স

বৃদ্ধি মেট্ৰিক্স:

স্তৰ ১: গ্ৰাহক যত্ন দল	প্ৰথম স্তৰৰ এক্সেলেচনৰ ওপৰত কৰিব লাগিব customercare@sbfc.com এই আইডিটো কেন্দ্ৰীয় নিবেদিত সেৱা দলৰ দ্বাৰা পৰিচালিত হয়
স্তৰ ২: সেৱাৰ মুৰব্বী	যদি আপুনি গ্ৰাহক সেৱা দলে দিয়া সঁহাৰিত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে আপুনি লিখিব পাৰে servicehead@sbfc.com এই আইডিটো এটা স্তৰ ২ দলৰ দ্বাৰা পৰিচালিত হয় যিটো সেৱা মুৰব্বীক প্ৰতিবেদন দিয়া ২ জন জ্যেষ্ঠ সদস্যৰে গঠিত।

স্তৰ ৩: অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া	যদি আপোনাৰ উদ্বেগ এতিয়াও সমাধান কৰা হোৱা নাই তেন্তে আপুনি আমাৰ অভিযোগ নিৰাময় বিষয়ালৈ লিখিব পাৰে management.sbfc@sbfc.com
-------------------------------	--

সকলো সেৱা বৃদ্ধি / অনুৰোধ পৰিচালনাৰ লগতে পৰিচালনা সমিতিৰ দ্বাৰা সময়ে সময়ে পর্যালোচনা কৰা হয়। গ্ৰাহকৰ সৈতে কৰা সকলো ব্যৱহাৰত ন্যায্যপৰায়ণতা নিশ্চিত কৰাৰ লগতে আৰ বি আইয়ে সময়ে সময়ে নিৰ্ধাৰণ কৰা নিৰ্দেশনাসমূহ মানি চলাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ কোম্পানীটোৱে প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ।