



অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি

1. ভূমিকা

SBFC 'অভিযোগ' শব্দটিকে সংজ্ঞায়িত করে অসন্তোষের একটি অভিব্যক্তি (ন্যায়সঙ্গত বা অযৌক্তিক) কোম্পানীর কাছে মৌখিকভাবে বা যেকোনো চ্যানেলের মাধ্যমে জানানো। এটি স্টাফ সদস্য, একটি পণ্য, পরিষেবা, প্রক্রিয়া, পরিষেবা ব্যর্থতা, অত্যধিক বিলম্ব, ত্রুটি বা উচ্চতর ব্যবস্থাপনায় এগিয়ে যাওয়ার অভিপ্রায় দেখানো গ্রাহক সম্পর্কে হতে পারে।

2. উদ্দেশ্য এবং সুযোগ

SBFC-এর নীতি হল সব ক্লায়েন্টকে ধারাবাহিকভাবে এবং ন্যায্যভাবে আচরণ করা এবং পরিষেবা দেওয়া। SBFC এই বিষয়ে উদ্ভূত বিরোধগুলি সমাধান করার জন্য সংস্থার মধ্যে উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা স্থাপন করেছে। এই ব্যবস্থাটি নিশ্চিত করবে যে ব্যবসায়িক অনুশীলন, ঋণের সিদ্ধান্ত, ঋণ ব্যবস্থাপনা এবং পুনরুদ্ধারের সিদ্ধান্ত সম্পর্কিত যে কোনও বিষয়ে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ শোনা হবে এবং এই ধরনের অভিযোগ/অভিযোগের জন্য প্রতিক্রিয়া পাঠানো হবে।

গ্রাহক যোগাযোগের চারটি পদ্ধতির যে কোনো মাধ্যমে অভিযোগ ফরোয়ার্ড করতে পারেন

- টোল-ফ্রি নম্বর 022-6831-3333। গ্রাহক সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল ১০টা থেকে সন্ধ্যা ৬টা পর্যন্ত টোল-ফ্রি নম্বরে কল করতে পারেন।
- আমাদের customercare@sbfc.com-এ ই-মেইল করুন; customercare_dhfl@sbfc.com এবং customercare_rel@sbfc.com।
- এখানে লিখুন: SBFC ফাইন্যান্স লিমিটেড, নেপচুন এলিমেন্ট, গ্রাউন্ড ফ্লোর, প্লট নং F3 এবং F3-1, রোড নং 22, ওয়াগলে ইন্ডাস্ট্রিয়াল এস্টেট, কিষণ নগর, থানে পশ্চিম, মহারাষ্ট্র – 400604
- নিকটতম SBFC ফাইন্যান্স লিমিটেড শাখায় যান

উপরের চ্যানেলগুলির মাধ্যমে নিবন্ধিত সমস্ত গ্রাহকের প্রশ্ন এবং অভিযোগগুলি আমাদের গ্রাহকদের সন্তুষ্টির জন্য পর্যালোচনা, পর্যবেক্ষণ এবং সমাধান করা হবে। ফোকাস হতে হবে

নিশ্চিত করুন যে সমস্ত অভিযোগ একটি সময়মত সমাধান করা হয়েছে এবং আমাদের গ্রাহকদের সম্পূর্ণ সন্তুষ্টির জন্য। SBFC একজন অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার নিয়োগ করেছে যাকে কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগের সমাধানের জন্য জনগণের কাছে যেতে পারে।

সমস্ত SBFC শাখা/স্থান যেখানে ব্যবসা লেনদেন করা হয় একটি নোটিশ তাদের গ্রাহকদের সুবিধার জন্য নিম্নলিখিত তথ্যগুলি বিশিষ্টভাবে প্রদর্শন করবে:

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা- বোর্ড কর্তৃক মনোনীত ব্যক্তি

SBFC ফাইন্যান্স লিমিটেড।, (পূর্ববর্তী SBFC ফাইন্যান্স লিমিটেড), প্রথম তলা, সি অ্যান্ড বি স্কোয়ার, আন্সেরি কুরলা রোড, চাকাল, আন্সেরি পূর্ব,

মুম্বাই - 400059

ল্যান্ডলাইন - 022 6787 5313,

ইমেইল আইডি: management.sbfc@sbfc.com

SBFC প্রতিবন্ধী গ্রাহকদের অভিযোগের প্রতিকারকে অগ্রাধিকার দেবে।

SBFC শারীরিক/দৃষ্টিগত প্রতিবন্ধী অভিযোগকারী/আবেদনকারী/প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগের দ্রুত/দ্রুত নিষ্পত্তি নিশ্চিত করবে।

একটি আনুষ্ঠানিক অনুরোধ করা হলে এবং গ্রাহকের দ্বারা অক্ষমতার প্রমাণ দেওয়া হলে প্রতিবন্ধী গ্রাহকের অভিযোগের প্রতিকারকে অগ্রাধিকার দেওয়া হবে। যদি কোনও গ্রাহক চুক্তি, বিবৃতি বা অন্য কোনও নথির হার্ড কপির জন্য অনুরোধ করেন, যার একটি অনুলিপি ইতিমধ্যেই গ্রাহককে সফট কপিতে সরবরাহ করা হয়েছে, গ্রাহকের অনুরোধে SBFC গ্রাহককে এই ধরনের হার্ড কপি সরবরাহ করতে পারে।

3. কোম্পানির পরিষেবা প্রতিশ্রুতি:

ক) গ্রাহকের সাথে সমস্ত লেনদেনে ন্যায্য এবং যুক্তিসঙ্গত আচরণ করা।

খ) পণ্য এবং পরিষেবাগুলি প্রাসঙ্গিক আইন এবং প্রবিধানগুলির সাথে সঙ্গতি নিশ্চিত করা।

গ) গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্যের গোপনীয়তা এবং গোপনীয়তা বজায় রাখা।

ঘ) ঋণের সমস্ত শর্তাবলী নিশ্চিত করতে, মূল্য এবং অন্যান্য চার্জগুলি প্রযোজ্য নিয়ন্ত্রক এবং বিধিবদ্ধ নির্দেশিকাগুলির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হবে।

ঙ) সমস্ত চার্জ চার্জের সময়সূচী অনুযায়ী এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটে www.sbfc.com এ আপলোড করা এমআইটিসি (সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী) নথি অনুযায়ী নিশ্চিত করতে

চ) গ্রাহকের অনুরোধ অনুযায়ী ঋণ অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত সমস্ত বিবৃতি শেয়ার করা নিশ্চিত করা।

ছ) ঋণের শর্তাবলীতে কোনো পরিবর্তন করার আগে যোগাযোগের গ্রহণযোগ্য উপায়ের মাধ্যমে গ্রাহককে ঘনিষ্ঠ করা নিশ্চিত করা।

4. বিভিন্ন পরিষেবার অনুরোধের প্রতিক্রিয়া / সমাধানের সময়সীমা:

ক্রমিক নং	পরিষেবার অনুরোধ / প্রশ্নের ধরন	রেজোলিউশন / প্রতিক্রিয়ার সময়রেখা
1	বিবৃতি যেমন অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্ট, এনওসি, পরিশোধের সময়সূচী, সুদের শংসাপত্র, স্বাগত পত্রের অনুলিপি	3 দিন
2	ইমেল ঠিকানা এবং যোগাযোগের বিবরণ / কোন আপডেট নেই	3 দিন
3	টিডিএস রিফান্ড / জিএসটি চালান	7 দিন
4	ব্যুরো আপডেট/সংশোধনের অনুরোধ	21 দিন
5	ঋণ বিবৃতি / EMI স্পষ্টীকরণে EMI আপডেট করা	3 দিন
6	NACH অ্যাক্টিভেশন	30 দিন
7	রিপেমেন্ট ব্যাঙ্কের অদলবদল, A/c	30 দিন
8	ইএমআই / পার্ট পেমেন্ট / ফোরক্লোজার পেমেন্ট নিশ্চিতকরণ	3 দিন
9	ঋণ বাতিল	21 দিন
10	LOD (নথিপত্রের তালিকা) অনুরোধ	7 দিন
11	ফোরক্লোজার লেটার	21 দিন
12	অনুমোদন পত্রের অনুলিপি	14 দিন
13	বন্ধ হওয়ার পর মূল সম্পত্তির কাগজপত্র	30 দিন
14	সম্পত্তি নথির ফটোকপি	14 দিন
15	অতিরিক্ত EMI-এর ফেরত লোন বন্ধ/বাতিল করার পরে গৃহীত হয়েছে	5 দিন
16	বিরোধ/চার্জ/ফির ফেরত যা গ্রাহককে নিশ্চিত করা হয়েছে	7 দিন
17	বীমা শংসাপত্রের অনুলিপি	3 দিন
18	বীমা সমর্পণ / বাতিলকরণ	14 দিন
19	আইনি সম্পর্কিত প্রশ্ন / নোটিশ প্রতিক্রিয়া	7 দিন
20	অন্য কোন বিরোধ / প্রশ্ন উপরে কভার করা হয়নি	3 দিন

অনুগ্রহ করে নোট করুন যে উপরে উল্লিখিত সময়রেখা হল প্রকৃত ব্যবসায়িক দিন/ঘন্টা

5. গ্রাহকদের বাধ্যবাধকতা:

ক) অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্ট নিয়মিত চেক করতে এবং লেনদেনের 15 দিনের মধ্যে আমিল, যদি থাকে, হাইলাইট করতে।

খ) কোনো ফাঁকা নথি বা ফাঁকা চেকে স্বাক্ষর করবেন না।

গ) নির্ধারিত তারিখে ঋণের EMI সম্মান করার জন্য ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট পর্যাপ্ত ব্যালেন্স রক্ষণাবেক্ষণ নিশ্চিত করুন।

ঘ) অনবোর্ডিং এর সময় এবং বাউন্স চার্জ, পেনাল চার্জ ইত্যাদি সম্পর্কিত ঋণের মেয়াদের সময় প্রযোজ্য চার্জ প্রদান করুন।

ঙ) প্রয়োজন অনুযায়ী বৈধ প্রমাণ সহ ঠিকানা, টেলিফোন নম্বর ইত্যাদির যেকোনো পরিবর্তন সম্পর্কে কোম্পানিকে অবিলম্বে অবহিত করুন।

চ) নিশ্চিত করুন যে শুধুমাত্র কোম্পানির দ্বারা অনুমোদিত পেমেন্ট চ্যানেলের মাধ্যমে তহবিল স্থানান্তর করা হয়েছে, কোনো ব্যক্তিগত কর্মচারী বা তৃতীয় পক্ষের প্রতিনিধির সাথে সম্পর্কিত কোনো ব্যাঙ্কে কোনো অর্থপ্রদান করা হবে না।

ছ) অনবোর্ডিং-এ শেয়ার করা এমআইটিসি (সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী) ডকুমেন্টের মাধ্যমে যান এবং সেইসঙ্গে কোম্পানির ওয়েবসাইটে www.sbfc.com-এ উপলব্ধ ঋণ চুক্তি এবং অনবোর্ডিংয়ের সময় শেয়ার করা অনুমোদনপত্র সহ।

জ) সমস্ত পরিষেবার অনুরোধ/অভিযোগ/কোয়েরির জন্য এই নথিতে উল্লিখিত শুধুমাত্র পরিষেবা চ্যানেল/ইমেল আইডিগুলির সাথে যোগাযোগ করতে।

6. আরবিআই ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্যান স্কিম, 2021 - প্রধান বৈশিষ্ট্য

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (আরবিআই) বিজ্ঞপ্তির রেফারেন্স নম্বর CEPD ভিডি করেছে। পিআরডি। নং S873/13.01.001/2021-22 তারিখ 12 নভেম্বর, 2021, তিনটি ন্যায়পাল স্কিমকে একীভূত করেছে অর্থাৎ (i) ব্যাঙ্কিং ন্যায়পাল স্কিম, 2006, 01 জুলাই, 2017 পর্যন্ত সংশোধিত; (ii) নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থাগুলির জন্য ন্যায়পাল স্কিম, 2018; এবং (iii) রিজার্ভ ব্যাঙ্কে ডিজিটাল লেনদেনের জন্য ন্যায়পাল স্কিম, 2019 - ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্যান স্কিম, 2021 (স্কিম)। আরবিআই মাস্টার নির্দেশনাও জারি করেছিল - রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (নিয়ন্ত্রিত সত্তার জন্য অভ্যন্তরীণ ন্যায়পাল) নির্দেশিকা, 2023 29 ডিসেম্বর, 2023-এ।

গ্রাহক কোম্পানির কাছে অভিযোগ দাখিল করছেন:

অভিযোগের ক্ষেত্রে, গ্রাহক পরিষেবার ঘাটতির বিষয়ে কোম্পানির প্রধান কার্যালয় বা এর শাখাগুলিতে কাস্টমার কেয়ার ইউনিটের কাছে একটি লিখিত অভিযোগ পছন্দ করতে পারেন।

গ্রাহক ন্যায়পালের কাছে অভিযোগ দায়ের করছেন:

- (1) অভিযোগটি প্রয়োজনীয় বিন্যাসে পোর্টালের (<https://cms.rbi.org.in>) মাধ্যমে অনলাইনে দায়ের করা যেতে পারে।
- (2) অভিযোগ, যদি প্রকৃত আকারে জমা দেওয়া হয়, তাহলে অভিযোগকারীর দ্বারা যথাযথভাবে স্বাক্ষরিত হতে হবে এবং নির্ধারিত বিন্যাসে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, 4র্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড়-এ প্রতিষ্ঠিত "কেন্দ্রীকৃত প্রাপ্তি ও প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্রে" পাঠানো যেতে পারে। - 160017"।
- (3) শারীরিক এবং ইমেল অভিযোগ প্রাপ্তি এবং প্রাথমিক প্রক্রিয়াকরণের জন্য RBI, চণ্ডীগড়ে একটি কেন্দ্রীভূত প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র স্থাপন করা হয়েছে।
- (4) যেকোন ভাষায় অভিযোগ ডেডিকেটেড ই-মেইল- crpc@rbi.org.in-এর মাধ্যমে পাঠানো যেতে পারে।
- (5) একটি টোল-ফ্রি নম্বর সহ যোগাযোগ কেন্দ্র - 14448 (9:30 সকাল থেকে 5:15 pm) - অভিযোগ দায়ের করার জন্য অভিযোগকারীকে গাইড করতে হিন্দি, ইংরেজি এবং আটটি আঞ্চলিক ভাষায়ও চালু করা

হচ্ছে।

দ্রষ্টব্য: ন্যায়পালের সামনে কোন বিবাদের পরিমাণের কোন সীমা নেই যার জন্য ন্যায়পাল একটি পুরস্কার পাস করতে পারে।

স্কিমের অধীনে অভিযোগ করার আগে অভিযোগকারীকে নিয়ন্ত্রিত সত্তার (আরই) কাছে অভিযোগ লিখতে হবে যদি:

- কোম্পানির কাছ থেকে এক মাসের মধ্যে উত্তর পাওয়া যায় না, অথবা অভিযোগটি সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে RE দ্বারা প্রত্যাখ্যান করা হয় বা, গ্রাহক উত্তরে অসন্তুষ্ট থাকেন বা RE অভিযোগ পাওয়ার পর 30 দিনের মধ্যে তিনি কোনো উত্তর পাননি;
- গ্রাহক কোম্পানির কাছ থেকে প্রাপ্ত উত্তরের এক বছর এবং 30 দিনের মধ্যে ন্যায়পালের কাছে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।
- গ্রাহকের অভিযোগ দায়ের করা উচিত নয় যদি উল্লিখিত অভিযোগটি ইতিমধ্যেই কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের কাছে বিচারাধীন থাকে; অথবা, কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের দ্বারা মেধার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মোকাবিলা করা।

ধারা 10 - অভিযোগের অ-রক্ষণাবেক্ষণের জন্য ভিত্তি

- A) পরিষেবার ঘাটতির জন্য কোনও অভিযোগ এই প্রকল্পের অধীনে থাকবে না যেগুলি জড়িত: বাণিজ্যিক রায়/নিয়ন্ত্রিত সত্তার বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;
- (b) একটি আউটসোর্সিং চুক্তি সম্পর্কিত একটি বিক্রোতা এবং একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে একটি বিরোধ;
- (c) একটি অভিযোগ যা সরাসরি ন্যায়পালকে সম্বোধন করা হয়নি;
- (d) একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার ব্যবস্থাপনা বা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ;
- (e) একটি বিরোধ যেখানে একটি সংবিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশের সাথে সম্মতিতে একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা পদক্ষেপ নেওয়া হয়;
- (f) একটি পরিষেবা যা রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রক পরিধির মধ্যে নেই;
- (g) নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে বিরোধ; এবং
- (h) একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার কর্মচারী-নিয়োগকর্তা সম্পর্কের সাথে জড়িত একটি বিরোধ।

ন্যায়পাল কিভাবে সিদ্ধান্ত নেয়?

- শুধুমাত্র পরিষেবার ঘাটতি সংক্রান্ত অভিযোগ বিবেচনা করবে।
- ন্যায়পালের সামনে কার্যধারা সংক্ষিপ্ত প্রকৃতির হবে;
- সমঝোতার মাধ্যমে নিষ্পত্তি - ন্যায়পাল অভিযোগকারী এবং কোম্পানির মধ্যে পারস্পরিক চুক্তির মাধ্যমে সমঝোতা বা মধ্যস্থতার

মাধ্যমে অভিযোগের নিষ্পত্তির প্রচার করে;

- যদি, RE-এর 15 দিনের মধ্যে সাপোর্টিং ডকুমেন্ট সহ উত্তর জমা দিতে ব্যর্থ হয়, তাহলে ন্যায়পাল রেকর্ডে উপলব্ধ প্রমাণের উপর ভিত্তি করে এককভাবে এগিয়ে যেতে পারে এবং উপযুক্ত আদেশ দিতে পারে বা একটি পুরস্কার জারি করতে পারে।
- কোন নিষ্পত্তিতে না পৌঁছালে, ন্যায়পাল এই ধরনের পুরস্কার/অর্ডার পাশ করার কারণ সহ অভিযোগের অনুমতি বা প্রত্য্যখ্যান করে একটি পুরস্কার/অর্ডার দেন;
- অভিযোগকারীর যে কোনো পরিণতিমূলক ক্ষতির জন্য, ন্যায়পালের কাছে অভিযোগকারীর সময়, ব্যয়িত ব্যয় এবং হয়রানি/মানসিক ক্ষতির জন্য 20 লাখ টাকা পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ প্রদানের ক্ষমতা থাকবে। অভিযোগকারীর যত্নগা।
- অভিযোগটি সমাধান করা হবে বলে মনে করা হবে যখন:

ক. ন্যায়পালের হস্তক্ষেপে অভিযোগকারীর সাথে নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা এটি নিষ্পত্তি করা হয়েছে; বা
খ. অভিযোগকারী লিখিতভাবে বা অন্যথায় (যা রেকর্ড করা যেতে পারে) সম্মত হয়েছেন যে অভিযোগের সমাধানের পদ্ধতি এবং মাত্রা সন্তোষজনক; বা

গ. অভিযোগকারী স্বেচ্ছায় অভিযোগ প্রত্যাহার করেছেন।

দ্রষ্টব্য: উপরোক্ত ধারা 10-এর অধীনে বা পরামর্শ দেওয়া বা নির্দেশনা চাওয়ার প্রকৃতিতে যদি মামলাটি রক্ষণাবেক্ষণযোগ্য না হয় তাহলে ন্যায়পাল যেকোনো পর্যায়ে অভিযোগ প্রত্য্যখ্যান করতে পারেন। অথবা যদি তারা দেখতে পায় যে পরিষেবায় ঘাটতি নেই বা অভিযোগকারীর কোন আর্থিক ক্ষতি বা ক্ষতি নেই, ইত্যাদি

ন্যায়পালের সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে একজন গ্রাহক কি আপিল করতে পারেন?

- হ্যাঁ, ন্যায়পালের সিদ্ধান্ত আপিলযোগ্য;
- যদি গ্রাহক ন্যায়পালের সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হন, তবে তিনি পুরস্কার প্রাপ্তির তারিখ বা অভিযোগ প্রত্য্যখ্যানের 30 দিনের মধ্যে আপীল কর্তৃপক্ষের কাছে একটি আপিল পছন্দ করতে পারেন।
- নিয়ন্ত্রিত সত্তার এমন ক্ষেত্রে আপিল করার কোনো অধিকার থাকবে না যেখানে নথিপত্র এবং সময়মতো তথ্য সন্তোষজনক না দেওয়ার জন্য ন্যায়পাল কর্তৃক একটি পুরস্কার জারি করা হয়।
- চেয়ারম্যান/MD/CEO-এর অনুমোদনের পর পুরস্কারের চিঠি প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের

मध्ये RE आपिलेर् जन्य षेते पारे;

- RBI-एर उपभोज्जा शिक्का ओ सुरक्का विभागेर दायित्वप्राप्तु निर्वाही परिचालक समन्वित प्रकल्नेर अधीने आपिल कर्तृपक्क हबेन।
- ग्राहक षे कोनो पर्याये प्रतिकारेर जन्य अन्य कोनो आदालत/फोराम/कर्तृपक्केर काछे षेते स्वाधीन।

दृष्टव्यः आपनि स्किम सम्पर्के आरओ विशद विवरणेर् जन्य <http://sbfc.com> एओ उल्लेख करते पारेन एवंग कोम्पानिर् नोडाल अफिसारेर् इमेल ठिकाना षार साथे ग्राहक षोगाषोग करते पारेन।

एछाड़ाओ आपनाके आरविआई सार्कुलार नंग CEPD-एर एकटी कपि राखार परामर्श देओया हछे। पिआरडि। No.S873/13.01.001/2021-22 तारिख 12 नभेस्वर, 2021 ग्राहकके निर्देशिका प्रदानेर् प्रयोजने रेडि रेफारेन्सेर् जन्य।

7. कोम्पानिर् नोडाल अफिसारेर् षोगाषोगेर् विवरण नीचे देओया हलः

केन्द्र	कोम्पानिर् नोडाल अफिसारेर् नाम ओ षोगाषोगेर् विवरण	एखतियारेर् एलाका
HO @ मुम्बाई	म्यानेजार, कास्टमार केयार SBFC फाइन्यान्स लिमिटेड (पूर्वे SBFC फाइन्यान्स प्राइभेट लिमिटेड), नेपचुन एलिमेन्ट, ग्राउन्ड फ्लोर, प्लट नम्बर F3 एवंग F3-1, रोड नंग 22, ओयागले इन्डस्ट्रियल एस्टेट, किष्वाण नगर, थाने पश्चिम, महाराष्ट्र - 400604 टोल फ्री नम्बर: 022 68313333 इमेल: customer care@sbfc.com	प्यान इन्डिया

HO @ মুম্বাই	<p>মনীশ ভিএম - প্রধান নোডাল অফিসার, জনাব অজয় অষ্টিকর - অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা</p> <p>SBFC ফাইন্যান্স লিমিটেড।, ইউনিট নং 103 প্রথম তলা, সি অ্যান্ড বি স্কোয়ার, আন্ধেরি কুরলা রোড, চাকলা, আন্ধেরি পূর্ব, মুম্বাই-400059</p> <p>টেলিফোন: ০২২-৬৭৮৭৫৩১৩</p> <p>ইমেইল: management.sbfc@sbfc.com</p>	প্যান ইন্ডিয়া
চেন্নাই	<p>রাজ.সুব্রামণি ইমেইল: nodalofficersouth@sbfc.com</p>	তামিলনাড়ু, আন্দামান ও নিকোবর দ্বীপপুঞ্জ, কর্ণাটক, অন্ধ্রপ্রদেশ, তেলেঙ্গানা, কেরালা, কেন্দ্রশাসিত অঞ্চল লাক্ষাদ্বীপ এবং কেন্দ্রশাসিত অঞ্চল পুদুচেরি
মুম্বাই	<p>প্রগনেশ সোনেজি ইমেইল: nodalofficerwest@sbfc.com</p>	মহারাষ্ট্র, গোয়া, গুজরাট, মধ্যপ্রদেশ, ছত্তিশগড়, কেন্দ্রশাসিত অঞ্চল দাদরা ও নগর হাভেলি, দমন ও দিউ
নয়া দিল্লি	<p>শশী বেলওয়াল ইমেইল: nodalofficernorth@sbfc.com</p>	দিল্লি, উত্তর প্রদেশ, উত্তরাখণ্ড, হরিয়ানা, পাঞ্জাব, কেন্দ্রশাসিত অঞ্চল চণ্ডীগড় হিমাচল প্রদেশ, এবং রাজস্থান এবং জম্মু ও কাশ্মীর রাজ্য
কলকাতা	<p>অমিত পেরিওয়াল ইমেইল: nodalofficereast@sbfc.com</p>	পশ্চিমবঙ্গ, সিকিম, ওড়িশা, আসাম, অরুণাচল প্রদেশ, মণিপুর, মেঘালয়, মিজোরাম, নাগাল্যান্ড, ত্রিপুরা, বিহার এবং ঝাড়খণ্ড

৪. বৃদ্ধি ম্যাট্রিক্স

লেভেল 1: কাস্টমার কেয়ার টিম | customercare@sbfc.com-এ প্রথম স্তরের বৃদ্ধি করা হবে

	এই আইডিটি সেন্ট্রাল ডেডিকেটেড সার্ভিস টিম দ্বারা পরিচালিত
লেভেল 2: সার্ভিস হেড	আপনি যদি কাস্টমার কেয়ার টিমের দেওয়া প্রতিক্রিয়াতে সন্তুষ্ট না হন, আপনি servicehead@sbfc.com-এ লিখতে পারেন এই আইডিটি একটি লেভেল 2 টিম দ্বারা পরিচালিত হয় যার মধ্যে 2 জন সিনিয়র সদস্য পরিষেবা প্রধানকে রিপোর্ট করছেন।
লেভেল 3: অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	যদি আপনার উদ্বেগগুলি এখনও সুরাহা না থাকে তবে আপনি আমাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসারকে management.sbfc@sbfc.com-এ লিখতে পারেন

সমস্ত পরিষেবা বৃদ্ধি / অনুরোধগুলি পর্যায়ক্রমে ব্যবস্থাপনার পাশাপাশি পরিচালনা পর্ষদ দ্বারা পর্যালোচনা করা হয়। কোম্পানি গ্রাহকদের সাথে তার সমস্ত আচরণে ন্যায্যতা নিশ্চিত করতে এবং সময়ে সময়ে RBI দ্বারা নির্ধারিত নির্দেশিকা মেনে চলা নিশ্চিত করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।