



ફરિયાદ નિવારણ નીતિ

1. પરિચય

એસ.બી.એફ.સી.એ 'ગ્રીવન્સ' શબ્દને અસંતોષ (યોગ્ય અથવા અયોગ્ય) ની રીતે કંપનીને મૌખિક અથવા અન્ય કોઈ ચેનલ મારફત પ્રકટ કરવાના રૂપમાં વ્યાખ્યાયિત કરે છે. આ સ્ટાફ સભ્ય, પ્રોડક્ટ, સેવા, પ્રક્રિયા, સેવા અસફળતા, વધુ વિલંબ, ભૂલો અથવા ગ્રાહક દ્વારા ઉચ્ચ મેનેજમેન્ટ તરફ એસ્કલેટ કરવાનો ઇરાદો હોઈ શકે છે.

2. ઉદ્દેશ અને વ્યાપકતા

એસ.બી.એફ.સી. ની નીતિ એ છે કે તે તમામ ગ્રાહકોને સતત અને ન્યાયસંગત રીતે સેવા આપે. એસ.બી.એફ.સી. એ સંસ્થામાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર સ્થાપિત કર્યો છે જે આ સંબંધમાં ઉદ્ભવતા વિવાદોને નિવારણ આપશે. આ પદ્ધતિ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાપારના અભ્યાસ, લેણદેણના નિર્ણયો, ક્રેડિટ મેનેજમેન્ટ અને રિકવરિ નિયમોને લગતા કોઈપણ મામલે ઉદ્ભવતા ફરિયાદ / ગ્રીવન્સના પ્રતિસાદ માટે જરૂરી કાર્યવાહી કરવામાં આવશે.

ગ્રાહક નીચેના ચાર સંચાર ચેનલો મારફત ફરિયાદ ભટકાવવાનો અધિકાર ધરાવે છે:

· ટોલ-ફ્રી નંબર 022-6831-3333. ગ્રાહક સોમવારથી શુક્રવાર સુધી સવારે 10 વાગ્યાથી સાંજે 6 વાગ્યા સુધી ટોલ-ફ્રી નંબર પર કોલ કરી શકે છે.

· અમને ઇ-મેઇલ કરો: customercare@sbfc.com; customercare_dhfl@sbfc.com & customercare_rel@sbfc.com.

· લેખિત રીતે મોકલવા માટે: એસ.બી.એફ.સી. ફાઇનાન્સ લિમિટેડ, નેપચ્યુન એલિમેન્ટ, ગ્રાઉન્ડ ફ્લોર, પ્લોટ નંબર F3 & F3-1, રોડ નંબર 22, વેગલે ઇન્ડસ્ટ્રિયલ એસ્ટેટ, કિશન નગર, થાણે પશ્ચિમ, મહારાષ્ટ્ર - 400604.

· એસ.બી.એફ.સી. ફાઇનાન્સ લિમિટેડની નજીકની શાખામાં મુલાકાત લો.

ઉપરોક્ત ચેનલો દ્વારા નોંધાયેલ તમામ ગ્રાહક પ્રશ્નો અને ફરિયાદોની સમીક્ષા, નિરીક્ષણ અને અમારા ગ્રાહકોના સંતોષ માટે ઉકેલ લાવવામાં આવશે. તમામ ફરિયાદોનું નિરાકરણ સમયસર થાય અને અમારા ગ્રાહકોને સંપૂર્ણ સંતોષ મળે તેની ખાતરી કરવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં

આવશે. એસ.બી.એફ.સી. એ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની નિમણૂક કરી છે જેનો લોકો દ્વારા કંપની વિરુદ્ધ ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંપર્ક કરી શકાય છે.

એસ.બી.એફ.સી. ના તમામ શાખાઓ / જ્યાં વ્યવહાર કરવામાં આવે છે ત્યાં ગ્રાહકોના લાભ માટે નીચેના વિગતો મોટી રીતે પ્રકાશિત થશે:

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી – બોર્ડ દ્વારા નિમણૂક કરેલી વ્યક્તિ
એસ.બી.એફ.સી. ફાઇનાન્સ લિમીટેડ., (એસ્ટેવાઈલ એસ.બી.એફ.સી. ફાઇનાન્સ લિમીટેડ),
પ્રથમ માળ, C & B સ્ક્વેર, અંદેરી કુર્લા રોડ, ચકાળા, અંદેરી પૂર્વ, મુંબઈ - 400059.

લેન્ડલાઇન - 022 6787 5313,

ઇમેલ ID: management.sbfc@sbfc.com

એસ.બી.એફ.સી. શારીરિક વિકલાંગતા ધરાવતા ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણને પ્રાથમિકતા આપશે.

એસ.બી.એફ.સી. શારીરિક / દૃષ્ટિથી વિકલાંગ ફરિયાદી / અરજદારો / વિકલાંગતા ધરાવતા વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનું ઝડપી નિરાકરણ સુનિશ્ચિત કરશે.

કોઈ પ્રકારની ઔપચારિક વિનંતી કરવામાં આવે અને ગ્રાહક દ્વારા વિકલાંગતા પુરાવો આપવામાં આવે ત્યારે વિકલાંગ ગ્રાહકની ફરિયાદોના નિવારણને પ્રાથમિકતા આપવામાં આવશે. જો કોઈપણ ગ્રાહક કરાર, નિવેદનો અથવા અન્ય કોઈપણ દસ્તાવેજોની હાર્ડ કોપી માટે વિનંતી કરે છે, જેની એક નકલ ગ્રાહકને સોફ્ટ કોપીમાં પહેલાથી જ પ્રદાન કરવામાં આવી છે, તો આવી હાર્ડ કોપી ગ્રાહકની વિનંતી પર એસ.બી.એફ.સી. દ્વારા ગ્રાહકને પ્રદાન કરવામાં આવી શકે છે.

3. કંપની દ્વારા સેવા પ્રતિબદ્ધતા:

- a) ગ્રાહક સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં વાજબી અને વ્યાજબી રીતે વર્તવું.
- b) ઉત્પાદન અને સેવાઓ સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમોનું પાલન થાઈ છે તેની ખાતરી કરવી.
- c) ગ્રાહકની અંગત માહિતીની ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા જાળવવી.
- d) લોનના તમામ નિયમો અને શરતોની ખાતરી કરવા માટે, કિંમતો અને અન્ય શુલ્ક લાગુ

નિયમનકારી અને વૈધાનિક માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરાશે.

- e) સુનિશ્ચિત કરેલ છે કે તમામ શુલ્ક શુલ્કના સમયપત્રક મુજબ છે અને કંપનીની વેબસાઇટ www.sbfcc.com પર અપલોડ કરેલ MITC (સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો) દસ્તાવેજ સાથે મેળ ખાય છે.
- f) ગ્રાહક દ્વારા વિનંતી કરવામાં આવે ત્યારે લોન ખાતા સંબંધિત તમામ સ્ટેટમેન્ટ શેર કરવાની ખાતરી કરવી.
- g) લોનના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર કરતા પહેલા ગ્રાહકને સંદેશાવ્યવહારના સ્વીકાર્ય માધ્યમો દ્વારા જાણ કરવાની ખાતરી કરવી.

4 વિવિધ સેવા વિનંતીના પ્રતિસાદ / ઠરાવ માટેની સમયરેખા:

ક્રમ નં	સર્વિસ વિનંતી / પ્રશ્ન પ્રકાર	નિરાકરણ / પ્રતિસાદનો સમયગાળો
1	ખાતાની સ્ટેટમેન્ટ, NOC, ચુકવણી શેડ્યૂલ, વ્યાજ પ્રમાણપત્રો, વેલકમ લેટરની કોપી	3 દિવસો
2	ઈમેઈલ સરનામું અને સંપર્ક વિગતો / અપડેશન ન કરવું	3દિવસો
3	TDS રિફંડ / GST ઇન્વોઈસ	7 દિવસો
4	બ્યુરો અપડેશન / સુધારણા વિનંતી	21 દિવસો
5	લોન સ્ટેટમેન્ટમાં EMI અપડેશન / EMI સ્પષ્ટીકરણ	3દિવસો
6	NACH સક્રિયકરણ	30 દિવસો
7	રિપેમેન્ટ બેંક/ખાતા બદલવો	30 દિવસો
8	EMI / ભાગીક ચુકવણી / ફોરક્લોઝર ચુકવણી પુષ્ટિ	3 દિવસો
9	લોન રદ કરવી	21દિવસો
10	દસ્તાવેજોની યાદી (LOD) વિનંતી	7 દિવસો
11	ફોરક્લોઝર લેટર	21 દિવસો
12	સેન્કશન લેટરની કોપી	14 દિવસો
13	લોન પૂર્ણતા પછી મૂળ પ્રોપર્ટી દસ્તાવેજો	30દિવસો
14	પ્રોપર્ટી દસ્તાવેજોની ફોટોકોપી	14 દિવસો
15	લોન પૂર્ણતા / રદી પછી વધુ EMI રિફંડ	5 દિવસો
16	વિવાદ / ગ્રાહકને પુષ્ટિ કરેલી ચાર્જીસ/ફીનો રિફંડ	7 દિવસો
17	ઇન્શ્યોરન્સ સર્ટિફિકેટની કોપી	3 દિવસો
18	ઇન્શ્યોરન્સ રદ / સચ્યાવટ	14 દિવસો
19	કાનૂની સંબંધિત પ્રશ્નો / નોટિસનો જવાબ	7 દિવસો
20	અન્ય કોઈપણ વિવાદ / પ્રશ્નો જેમણે ઉપર કવર નહીં થયા હોય	3દિવસો

કૃપા કરીને નોંધો કે ઉપર જણાવેલ સમયસીમાઓ વર્તમાન વ્યાવસાયિક દિવસો/કલાકો છે

5 **ગ્રાહકની જવાબદારી:

- a. ગ્રાહકે ખાતા ના સ્ટેટમેન્ટને નિયમિત રીતે ચકાસવું અને કોઈ પણ વિખૂટણીઓ જોવા પર, તે ટ્રાન્ઝેક્શનના 15 દિવસની અંદર હાઇલાઇટ કરવી.
- b. કોઈ પણ ખાલી દસ્તાવેજ અથવા ખાલી ચેક પર સહી ન કરવી.
- c. લોનના EMI ના ચુકવણી માટે ખાતામાં પૂરતું બેલેન્સ રાખવું.
- d. ઓનબોર્ડિંગ અને લોનની અવધિ દરમિયાન લાગુ પડતા ચાર્જીસ, બાઉન્સ ચાર્જીસ, પીનલ ચાર્જીસ વગેરે ચુકવવા.
- e. કોઈ પણ સરનામું, ફોન નંબર વગેરેમાં ફેરફાર થાય તો યોગ્ય પુરાવાઓ સાથે કંપનીને તરત જ જાણ કરવી.
- f. ખાતરી કરો કે પૈસા ફક્ત કંપની દ્વારા મંજૂર કરેલા પેમેન્ટ ચેનલ્સ દ્વારા જ ટ્રાન્સફર કરાવા જોઈએ, અને કોઈપણ વ્યક્તિગત કર્મચારી અથવા તૃતીય પક્ષ પ્રતિનિધિના ખાતામાં ચુકવણી કરવી નહીં.
- g. ઓનબોર્ડિંગ સમયે શેર કરવામાં આવેલ MITC (સર્વોચ્ચ મહત્વના નિયમો અને શરતો) દસ્તાવેજ અને લોન કરાર અને મંજૂરી પત્ર સાથે www.sbfc.com પર ઉપલબ્ધ વેબસાઇટની સમીક્ષા કરો.
- h. આ દસ્તાવેજમાં દર્શાવેલા સર્વિસ ચેનલ્સ / ઇમેલ ID દ્વારા સર્વિસ વિનંતી / ફરિયાદ / પ્રશ્નો માટે હંમેશા સંપર્ક કરો.

6 RBI ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બૂડ્સમેન યોજના, 2021 - મુખ્ય લક્ષણો

ભારતના રિઝર્વ બેંક (RBI) એ 12 નવેમ્બર, 2021ના રોજ મૌદ્રિક સમાચાર સંદેશ દ્વારા

તમામ ત્રણ ઓમ્બુડસ્મેન યોજનાઓને એકીકૃત કરી છે: (i) બેંકિંગ ઓમ્બુડસ્મેન યોજના, 2006, (ii) નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ માટે ઓમ્બુડસ્મેન યોજના, 2018 અને (iii) ડિજિટલ ટ્રાન્ઝેક્શન્સ માટે ઓમ્બુડસ્મેન યોજના, 2019 ને RBI-ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બુડસ્મેન યોજના, 2021માં એકીકૃત કરવામાં આવી છે.

ગ્રાહક ફરિયાદ દાખલ કરતો હોવા પર:

- જો સેવા સંબંધિત કોઈ ફરિયાદ હોય, તો ગ્રાહકે કંપનીના હેડ ઓફિસ અથવા શાખાઓ પર ગ્રાહક કેઅર યુનિટને લખિત ફરિયાદ રજૂ કરી શકે છે.

ગ્રાહક ઓમ્બુડસ્મેન પાસે ફરિયાદ કરે:

- ફરિયાદને ઓનલાઇન પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) દ્વારા જરૂરી ફોર્મેટમાં દાખલ કરી શકાય છે.
- લેખિત સ્વરૂપમાં દાખલ કરવામાં આવેલી ફરિયાદને નમુનો અનુસાર ગ્રાહક દ્વારા સહી કરવી અને “સેન્ટ્રલાઇઝડ રીસીપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટર” ખાતે Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160017”. મોકલવી.
- RBI ચંડિગઢ ખાતે ફિઝિકલ અને ઇમેઇલ ફરિયાદો માટે સેન્ટ્રલાઇઝડ રીસીપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટર સ્થાપિત છે.
- વેબસાઇટ પર crpc@rbi.org.in પર ઇમેઇલ દ્વારા ફરિયાદ મોકલવી.
- 14448 (9:30 AM થી 5:15 PM) પર ટોલ-ફ્રી કોન્ટેક્ટ સેન્ટર ઉપલબ્ધ છે.

નોંધ: ઓમ્બૂડસ્મેન પાસે ફરિયાદ દાખલ કરવા માટે ફરિયાદીને માર્ગદર્શન આપવા માટે હિન્દી, અંગ્રેજી અને આઠ પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં કાર્યરત છે.

નોંધ: લોકપાલ સમક્ષ રજૂ કરી શકાય તેવા વિવાદમાં રકમ પર કોઈ મર્યાદા નથી જેના માટે લોકપાલ એવોર્ડ પસાર કરી શકે છે.

ફરિયાદકર્તાએ સ્કીમ હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા, રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી (RE) ને ફરિયાદ લખવી જોઈએ જો:

- જો કંપનીનો જવાબ એક મહિને અંદર પ્રાપ્ત ન થાય, અથવા અરજી અસ્તિત્વમાં ન આવી હોય, તો ગ્રાહક ઓમ્બૂડસ્મેન પાસે ફરિયાદ કરી શકે છે.
- કંપની તરફથી જવાબ મળ્યા પછી, ગ્રાહક પાસે લોકપાલ પાસે ફરિયાદ નોંધાવવા માટે એક વર્ષ અને ત્રીસ દિવસનો સમય છે.
- જો ઉપરોક્ત ફરિયાદ કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈ ફોરમ અથવા ઓથોરિટી સમક્ષ પેન્ડિંગ હોય તો ગ્રાહકે ફરિયાદ નોંધાવવી જોઈએ નહીં; અથવા કોઈપણ નિર્ણાયક, ટ્રિબ્યુનલ, કોર્ટ અથવા અન્ય ફોરમ અથવા સત્તા દ્વારા યોગ્યતાના આધારે ઉકેલવામાં અથવા નિયંત્રિત કરવામાં આવે છે.

****ધારા 10 – ફરિયાદ ના યોગ્ય નથી થવાના કારણો:****

- a) આ યોજના સમાવિષ્ટ કેસોમાં સેવાની ખામીઓ માટેની ફરિયાદો સ્વીકારશે નહીં: એક નિયમન કરેલ એન્ટિટીનો વ્યાપારી ચુકાદો અથવા નિર્ધારણ.
- b) બાહ્ય એજન્સીઓ અથવા અન્ય થર્ડ પાર્ટી સાથેના કરારોમાં.
- c) ફરિયાદ સીધી લોકપાલને મોકલવામાં આવતી નથી.

- d) નિયમન કરેલ એન્ટિટીના મેનેજમેન્ટ અથવા એકિઝક્યુટિવ સામે સામાન્ય ફરિયાદો;
- e) એક વિવાદ કે જેમાં કાયદાકીય અથવા કાયદા અમલીકરણ અધિકારીના આદેશોનું પાલન કરીને નિયમન કરાયેલ એન્ટિટી દ્વારા કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે;
- f) રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં ન હોય તેવી સેવા;
- g) નિયમનકારી સંસ્થાઓ વચ્ચેનો વિવાદ; અને
- h) રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીના કર્મચારી-એમ્પ્લોયર સંબંધને સંડોવતો વિવાદ.

****ઓમ્બુડસ્મેન કેવી રીતે નિર્ણય લે છે?***

- સેવા સંબંધિત ફરિયાદો પર વિચાર કરવાની.
- લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી સારાંશ પ્રકૃતિની હોવી જોઈએ;
- મધ્યસ્થી દ્વારા સમાધાન: લોકપાલ ફરિયાદી અને કંપનીને મધ્યસ્થી અથવા સમાધાન દ્વારા ફરિયાદના પરસ્પર સંમત નિરાકરણ સુધી પહોંચવા માટે પ્રોત્સાહિત કરે છે
- જો, RE 15 દિવસની અંદર સહાયક દસ્તાવેજો સાથે જવાબ સબમિટ કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો લોકપાલ રેકૉર્ડ પર ઉપલબ્ધ પુરાવાના આધારે એક પક્ષે આગળ વધી શકે છે અને યોગ્ય ઓર્ડર પાસ કરી શકે છે અથવા એવોર્ડ જારી કરી શકે છે.
- જો કોઈ નિરાકરણ ન આવે, તો લોકપાલ એવોર્ડ અથવા ઓર્ડર જારી કરે છે જે કાં તો ફરિયાદ સ્વીકારે છે અથવા નકારી કાઢે છે અને નિર્ણયને સમર્થન આપે છે.
- લોકપાલ ફરિયાદી દ્વારા અનુભવાયેલ કોઈપણ પરિણામી નુકસાન માટે વળતર રૂપે રૂ. 20 લાખ સુધીનો પુરસ્કાર આપી શકે છે, ઉપરાંત ખોવાયેલા સમય, થયેલા ખર્ચ અને પજવણી અથવા માનસિક તકલીફ માટે રૂ. 1 લાખ સુધી.

ફરિયાદ ઉકેલાઈ હોવાનું માનવામાં આવશે જ્યારે:

A લોકપાલના હસ્તક્ષેપ પર ફરિયાદી સાથે નિયમન કરેલ એન્ટિટી દ્વારા તેનું સમાધાન કરવામાં આવ્યું છે; અથવા

B ફરિયાદી લેખિતમાં અથવા અન્યથા (જે નોંધવામાં આવી શકે છે) સંમત થયા છે કે ફરિયાદના નિરાકરણની રીત અને હદ સંતોષકારક છે; અથવા

C ફરિયાદીએ સ્વેચ્છાએ ફરિયાદ પાછી ખેંચી લીધી છે.

નોંધ: લોકપાલ કોઈપણ તબક્કે ફરિયાદને નકારી શકે છે જો કેસ ઉપરની કલમ 10 હેઠળ અથવા સૂચનો આપવા અથવા માર્ગદર્શન મેળવવાની પ્રક્રિયામાં બિન-જાળવણીક્ષમ હોય. અથવા જો તેમને જણાયું કે સેવામાં કોઈ ઉણપ નથી અથવા ફરિયાદીને કોઈ આર્થિક નુકસાન કે નુકસાન થયું નથી, વગેરે

****ગ્રાહકના અપીલ માટે:****

- હા, ઓમ્બુડસ્મેનનો નિર્ણય અપીલ કરી શકાય છે.
- 30 દિવસની અંદર ગ્રાહકએ ઓમ્બુડસ્મેનના નિર્ણય સામે અપીલ કરી શકે છે.
- નિયમન કરાયેલ એન્ટિટીને દસ્તાવેજો અને સમયસર માહિતી સંતોષકારક ન આપવા બદલ લોકપાલ દ્વારા તેની સામે એવોર્ડ જારી કરવામાં આવ્યો હોય તેવા કિસ્સામાં અપીલ કરવાનો કોઈ અધિકાર રહેશે નહીં.
- ચેરમેન/MD/CEOની મંજૂરી પછી એવોર્ડ પત્ર મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર RE અપીલ માટે જઈ શકે છે;
- RBIના ગ્રાહક શિક્ષણ અને સંરક્ષણ વિભાગના એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર-ઈન્ચાર્જ સંકલિત યોજના હેઠળ અપીલ સત્તાધિકારી હશે.

- ગ્રાહક કોઈપણ તબક્કે નિવારણ માટે અન્ય કોર્ટ/ફોરમ/ઓથોરિટીનો સંપર્ક કરવા માટે સ્વતંત્ર છે.

****નોંધ:**** વધુ વિગતો માટે તમે www.sbfsc.com પર મુલાકાત લઈ શકો છો.

તમને RBI ના પરિપત્ર નંબર CEPD ની નકલ રાખવાની પણ સલાહ આપવામાં આવે છે. પીઆરડી. No.S873/13.01.001/2021-22 તારીખ 12 નવેમ્બર, 2021 ગ્રાહકને માર્ગદર્શન પૂરું પાડવાની જરૂરિયાતના કિસ્સામાં તૈયાર સંદર્ભ માટે.

7. કંપનીના નોડલ ઓફિસરની સંપર્ક વિગતો નીચે આપેલ છે:

કેન્દ્ર	કંપનીના નોડલ ઓફિસરનાં નામ અને સંપર્ક વિગતો	ક્ષેત્રની અધિકારક્ષાનો વિસ્તાર
	મેનેજર, કસ્ટમર કેર એસ.બી.એફ.સી. ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (પૂર્વમાં એસ.બી.એફ.સી. ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ), નેફ્ટયુન એવેમેન્ટ, ગ્રાઉન્ડ ફ્લોર, પ્લોટ નં. F3 & F3-1, રોડ નં. 22, વાગલે એન્ડસ્ટ્રીયલ એસ્ટેટ, કિશનનગર, ઠાણે પશ્ચિમ, મહારાષ્ટ્ર - 400604 ટોલ ફ્રી નં.: 022 68313333	

HO @ Mumbai	ઈમેલ : customercare@એસ.બી.એફ.સી..com	પૂર્ણ ભારત
HO @ Mumbai	મનીષ વીએમ – પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર, શ્રી અજય અષ્ટિકર – ગ્રીવનસ રિડર્વ ઓફિસર એસ.બી.એફ.સી. ફાઇનાન્સ લિમિટેડ, યુનિટ નં. 103 પ્રથમ માળ, C & B સ્ક્વેર, આંધેરી કુર્લા રોડ, ચકલા, આંધેરી પૂર્વ, મુંબઈ- 400059 ટેલ.: 022-67875313 ઈમેલ : management.sbfc@sbfc.com	પૂર્ણ ભારત
Chennai	Raj.Subramani ઈમેલ: nodalofficersouth@sbfc.com	ચેન્નઈ રાજ.સુબ્રમણિ ઈમેલ: nodalofficersouth@sbfc.com તામિલનાડુ, આંદામાન અને નિકોબાર દ્વીપ, કર્ણાટક, આંધ્રપ્રદેશ, તેલંગાણા, કેરળ, લક્ષદ્વીપ યુનિયન ટ્રિટોરી અને પુંદ્રચેરી યુનિયન ટ્રિટોરી મુંબઈ

		પ્રજનેશ સોનેજી ઈમેલ: nodalofficerwest@sbfc.com મહારાષ્ટ્ર, ગોવા, ગુજરાત, મધ્યપ્રદેશ, છત્તીસગઢ, દાદરા અને નગર હાવેલી, દમણ અને દીવ યુનિયન ટ્રિટોરી
		નવી દિલ્હી શશી બેલવાલ ઈમેલ: nodalofficernorth@sbfc.com દિલ્હી, ઉત્તરપ્રદેશ, ઉત્તરાખંડ, હરિયાણા, પંજાબ, ચંદીગઢ યુનિયન ટ્રિટોરી, હિમાચલ પ્રદેશ, રાજસ્થાન અને જમ્મુ અને કાશ્મીર રાજ્ય
		કોલકાતા અમિત પેરીવાલ ઈમેલ: nodalofficereast@sbfc.com પશ્ચિમ બંગાળ, સિક્કિમ, ઓડિશા, આસામ, અરુણાચલ પ્રદેશ, મણિપુર, મેઘાલયા, મિઝોરામ, નાગાલેન્ડ, ત્રિપુરા, બિહાર અને ઝારખંડ

Mumbai	પ્રજનેશ સોનેજી ઈમેલ : nodalofficerwest@sbfc.com	
New Delhi	શશી બેલવાલ ઈમેલ : nodalofficernorth@sbfc.com	
Kolkata	અમિત પેરીવાલ ઈમેલ : nodalofficereast@sbfc.com	

1. એસ્કલેશન મેટ્રિક્સ

સ્તર 1: કસ્ટમર કેર ટીમ	પ્રથમ સ્તરના એલેક્સેશન માટે customercare@sbfc.com પર સંપર્ક કરો. આ આઈડી સેન્ટ્રલ ડેડિંકેટેડ સર્વિસ ટીમ દ્વારા સંચાલિત છે.
સ્તર 2: સર્વિસ હેડ	જો તમને કસ્ટમર કેર ટીમથી આપેલો જવાબ સંતોષકારક ન હોય, તો તમે servicehead@sbfc.com પર લખી શકો છો. આ આઈડી એક સ્તર 2 ટીમ દ્વારા સંચાલિત છે, જેમાં 2 સિનિયર સભ્યો હોય છે જેમણે સર્વિસ હેડને રિપોર્ટ કરવું છે.
સ્તર 3: પાટીગ્રહણ નિવારણ અધિકારી	જો તમારી ચિંતાઓ હજી પણ અપાલિત રહી છે, તો તમે અમારા પાટીગ્રહણ નિવારણ અધિકારીના management.sbfc@sbfc.com પર લખી શકો છો.

બધા સર્વિસ એસ્કલેશન / વિનંતીઓને સંચાલન અને બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા સમયાંતરે સમીક્ષિત કરવામાં આવે છે. કંપની ગ્રાહકો સાથે તમામ વ્યવહારોમાં ન્યાયીતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે અને સમયાનુકૂળ RBI દ્વારા નિર્દિષ્ટ માર્ગદર્શિકા પર અમલ કરવાનું સુનિશ્ચિત કરે છે.