



## शिकायत निवारण नीति

## 1. परिचय

SBFC 'शिकायत' शब्द को असंतोष (चाहे वह उचित हो या अनुचित) के रूप में परिभाषित करता है, जो कंपनी को मौखिक रूप से या किसी भी चैनल के माध्यम से व्यक्त किया जाता है। यह किसी कर्मचारी, उत्पाद, सेवा, प्रक्रिया, सेवा में विफलता, अत्यधिक देरी, त्रुटियाँ या ग्राहक द्वारा उच्च प्रबंधन से समाधान की इच्छा व्यक्त करने के बारे में हो सकता है।

## 2. उद्देश्य और क्षेत्र

SBFC की नीति है कि सभी ग्राहकों के साथ समान और निष्पक्ष तरीके से व्यवहार किया जाए। SBFC ने संगठन में उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है, ताकि इस संबंध में उत्पन्न होने वाले विवादों का समाधान किया जा सके। यह तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि व्यापार प्रथाओं, ऋण निर्णयों, क्रेडिट प्रबंधन और वसूली निर्णयों से संबंधित किसी भी मामले में उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को सुना जाएगा और ऐसे शिकायत / शिकायत के लिए प्रतिक्रिया भेजी जाएगी।

ग्राहक अपनी शिकायत किसी भी चार संवाद के माध्यम से अग्रेषित कर सकते हैं, जैसे कि:

- टोल-फ्री नंबर 022-6831-3333 पर कॉल करें। ग्राहक सोमवार से शुक्रवार तक सुबह 10 बजे से शाम 6 बजे तक टोल-फ्री नंबर पर कॉल कर सकते हैं।
- हमें ईमेल करें: [customercare@sbfc.com](mailto:customercare@sbfc.com), [customercare\\_dhfl@sbfc.com](mailto:customercare_dhfl@sbfc.com) और [customercare\\_rel@sbfc.com](mailto:customercare_rel@sbfc.com)।
- लिखें: SBFC फाइनेंस लिमिटेड, नेप्च्यून एलीमेंट, ग्राउंड फ्लोर, प्लॉट नं. F3 और F3-1, रोड नं. 22, वागले इंडस्ट्रियल एस्टेट, किशन नगर, ठाणे पश्चिम, महाराष्ट्र – 400604
- निकटतम SBFC फाइनेंस लिमिटेड शाखा में जाएं।

सभी ग्राहक प्रश्नों और शिकायतों को जो उपरोक्त चैनलों के माध्यम से पंजीकृत की गई हैं, की समीक्षा, निगरानी और समाधान किया जाएगा, ताकि हमारे ग्राहकों की संतुष्टि सुनिश्चित की जा सके। ध्यान यह होगा कि सभी शिकायतों का समाधान समयबद्ध तरीके से और हमारे ग्राहकों की पूर्ण संतुष्टि के साथ किया जाए। SBFC ने एक शिकायत निवारण अधिकारी नियुक्त किया है, जिनसे कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए जनता संपर्क कर सकती है।

सभी SBFC शाखाओं / उन स्थानों पर जहाँ व्यवसाय किया जाता है, निम्नलिखित जानकारी ग्राहकों के लाभ के लिए प्रमुख रूप से प्रदर्शित की जाएगी:

**शिकायत निवारण अधिकारी** - बोर्ड द्वारा नामित व्यक्ति

SBFC फाइनेंस लिमिटेड (पूर्व में SBFC फाइनेंस लिमिटेड), प्रथम तल, C & B स्क्वायर, अंधेरी कूर्ला रोड, चकला, अंधेरी ईस्ट,

मुंबई – 400059

लैंडलाइन – 022 6787 5313

ईमेल आईडी: [management.sbfc@sbfc.com](mailto:management.sbfc@sbfc.com)

SBFC दिव्यांग ग्राहकों की शिकायतों के निवारण को प्राथमिकता देगा।

SBFC शारीरिक / दृश्य रूप से अक्षम शिकायतकर्ताओं / आवेदकों / विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का शीघ्र / त्वरित निवारण सुनिश्चित करेगा।

दिव्यांगता वाले ग्राहक की शिकायतों का निवारण प्राथमिकता दी जाएगी, जब ग्राहक द्वारा एक औपचारिक अनुरोध किया जाएगा और दिव्यांगता का प्रमाण प्रस्तुत किया जाएगा। यदि कोई ग्राहक समझौता, विवरण या अन्य कोई दस्तावेज़ की हार्ड कॉपी का अनुरोध करता है, जिसकी सॉफ़्ट कॉपी पहले ही ग्राहक को प्रदान की जा चुकी है, तो SBFC ग्राहक के अनुरोध पर ऐसी हार्ड कॉपी प्रदान कर सकता है।

### 3. कंपनी द्वारा सेवा की प्रतिबद्धता:

- a) ग्राहक के साथ सभी लेन-देन में निष्पक्ष और उचित तरीके से कार्य करना।
- b) यह सुनिश्चित करना कि उत्पाद और सेवाएँ संबंधित कानूनों और विनियमों के अनुपालन में हों।
- c) ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी की गोपनीयता और निजता बनाए रखना।
- d) यह सुनिश्चित करना कि ऋणों, मूल्य निर्धारण और अन्य शुल्कों के सभी शर्तें और नियम लागू नियामक और कानूनी दिशानिर्देशों के अनुपालन में हों।
- e) यह सुनिश्चित करना कि सभी शुल्क कंपनी की वेबसाइट [www.sbfc.com](http://www.sbfc.com) पर अपलोड किए गए शुल्क अनुसूची और MITC (सबसे महत्वपूर्ण शर्तें और नियम) दस्तावेज़ के अनुसार हों।
- f) यह सुनिश्चित करना कि ग्राहक द्वारा अनुरोध किए जाने पर ऋण खाता संबंधित सभी विवरण साझा किए जाएं।
- g) यह सुनिश्चित करना कि किसी भी ऋण शर्तों और नियमों में परिवर्तन करने से पहले ग्राहक को स्वीकार्य संचार माध्यमों के माध्यम से सूचित किया जाए।

**4. विभिन्न सेवा अनुरोधों की प्रतिक्रिया / समाधान के लिए समयसीमा:**

क्रम संख्या	सेवा अनुरोध / प्रश्न प्रकार	समाधान / प्रतिक्रिया की समयसीमा
1	लेखा जोखा , अनापत्ति प्रमाण पत्र , पुनर्भुगतान अनुसूची, ब्याज प्रमाण पत्र, स्वागत पत्र की प्रति जैसे विवरण	3 दिन
2	ईमेल पता और संपर्क विवरण / नंबर अद्यतनीकरण	3 दिन
3	TDS रिफंड / GST चालान	7 दिन
4	ब्यूरो अपडेट / सुधार अनुरोध	21 दिन
5	ऋण विवरण में EMI का अपडेट / EMI स्पष्टता	3 दिन
6	NACH सक्रियण	30 दिन
7	पुनर्भुगतान बैंक, खाता स्विचिंग	30 दिन
8	EMI / आंशिक भुगतान / पूर्ण भुगतान पुष्टि	3 दिन
9	ऋण रद्द करना	21 दिन
10	LOD (दस्तावेजों की सूची) अनुरोध	7 दिन
11	फोरक्लोज़र लेटर	21 दिन
12	स्वीकृति पत्र की प्रति	14 दिन
13	बंद होने के बाद मूल संपत्ति का कागज	30 दिन
14	संपत्ति दस्तावेजों की फोटोकॉपी	14 दिन
15	ऋण बंद करने/रद्द करने के बाद प्राप्त अतिरिक्त ईएमआई की वापसी	5 दिन
16	ग्राहक को पुष्टि किए गए शुल्क/शुल्क का विवाद/वापसी	7 दिन
17	बीमा प्रमाणपत्र की प्रति	3 दिन
18	बीमा समर्पण/ रद्दीकरण	14 दिन
19	कानूनी संबंधित प्रश्न / सूचना प्रतिक्रिया	7 दिन
20	कोई अन्य विवाद/प्रश्न जो ऊपर शामिल नहीं किए गए हैं	3 दिन

कृपया ध्यान दें कि ऊपर दर्शाए गए समयसीमा वास्तविक व्यावसायिक दिन/घंटे हैं।

**5. ग्राहक की जिम्मेदारियाँ:**

- खाता विवरण को नियमित रूप से जांचें और किसी भी भिन्नता को 15 दिनों के भीतर उजागर करें।
- कोई भी खाली दस्तावेज़ या खाली चेक पर हस्ताक्षर न करें।

- c. लोन EMI को भुगतान की तारीख पर करने के लिए बैंक खाते में पर्याप्त शेष राशि बनाए रखें।
- d. ऑनबोर्डिंग के समय और ऋण की अवधि के दौरान लागू शुल्कों का भुगतान करें, जैसे कि बाउंस चार्जस, पेनल चार्जस आदि।
- e. किसी भी पता, टेलीफोन नंबर आदि में परिवर्तन के बारे में कंपनी को तुरंत सूचित करें और आवश्यक प्रमाण पत्र प्रदान करें।
- f. सुनिश्चित करें कि धन केवल कंपनी द्वारा अनुमोदित भुगतान चैनलों के माध्यम से स्थानांतरित किए जाएं, कोई भी भुगतान किसी भी व्यक्तिगत कर्मचारी या तीसरे पक्ष के प्रतिनिधि के बैंक खाते में नहीं किया जाना चाहिए।
- g. MITC (महत्वपूर्ण शर्तें और शर्तें) दस्तावेज़ को देखें जो ऑनबोर्डिंग के समय साझा किया गया था और साथ ही कंपनी की वेबसाइट [www.sbc.com](http://www.sbc.com) पर उपलब्ध है, साथ ही उस समय साझा किया गया ऋण समझौता और स्वीकृति पत्र।
- h. सभी सेवा अनुरोधों / शिकायतों / प्रश्नों के लिए केवल सेवा चैनल / ईमेल आईडी से संपर्क करें जो इस दस्तावेज़ में उल्लिखित हैं।

#### 6. RBI एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 – मुख्य विशेषताएँ

भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) ने सूचना संदर्भ संख्या CEPD. PRD. संख्या S873/13.01.001/2021-22 दिनांक 12 नवम्बर, 2021 को तीन लोकपाल योजनाओं को एकीकृत किया, अर्थात् (i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006, जो 01 जुलाई, 2017 तक संशोधित की गई थी; (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018; और (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019 को रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (योजना) में। RBI ने 29 दिसम्बर, 2023 को मास्टर निदेश - भारतीय रिजर्व बैंक (नियंत्रित संस्थाओं के लिए आंतरिक लोकपाल) दिशानिर्देश, 2023 भी जारी किए थे।

#### कंपनी के साथ शिकायत दर्ज कराने वाला ग्राहक:

यदि कोई शिकायत हो, तो ग्राहक सेवा में कमी के संबंध में कंपनी के मुख्यालय या उसकी शाखाओं में ग्राहक देखभाल इकाई को लिखित शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

#### लोकपाल के पास शिकायत दर्ज कराना:

- (1) शिकायत को आवश्यक प्रारूप में ऑनलाइन पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से दर्ज किया जा सकता है।
- (2) यदि शिकायत भौतिक रूप में दी जाती है, तो उसे शिकायतकर्ता द्वारा सही तरीके से हस्ताक्षरित

किया जाना चाहिए और निर्धारित प्रारूप में “केंद्रीय प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र” पर भेजा जा सकता है, जो भारतीय रिजर्व बैंक, 4वीं मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ – 160017 में स्थापित है।

(3) भौतिक और ईमेल शिकायतों की प्राप्ति और प्रारंभिक प्रसंस्करण के लिए चंडीगढ़ में भारतीय रिजर्व बैंक में एक केंद्रीय प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित किया गया है।

(4) शिकायत dedicated ईमेल crpc@rbi.org.in के माध्यम से किसी भी भाषा में भेजी जा सकती है।

शिकायत दर्ज करने के लिए शिकायतकर्ता को मार्गदर्शन देने के लिए एक संपर्क केंद्र 14448 (सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे तक) टोल-फ्री नंबर के साथ हिंदी, अंग्रेजी और आठ क्षेत्रीय भाषाओं में कार्यान्वित किया जा रहा है।

**नोट:** लोकपाल के समक्ष लाए जा सकने वाले विवाद में राशि की कोई सीमा नहीं है जिसके लिए लोकपाल एक निर्णय पारित कर सकता है।

योजना के तहत शिकायत करने से पहले, शिकायतकर्ता को निम्नलिखित स्थितियों में नियामित संस्था (RE) को शिकायत लिखनी चाहिए:

- यदि कंपनी से एक महीने के भीतर उत्तर प्राप्त नहीं हुआ है, या RE द्वारा शिकायत को पूरी तरह से या आंशिक रूप से अस्वीकार कर दिया गया है, या ग्राहक उत्तर से असंतुष्ट है, या उसे RE द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई उत्तर प्राप्त नहीं हुआ;
- ग्राहक कंपनी से प्राप्त उत्तर के बाद एक साल और 30 दिनों के भीतर लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करा सकता है।
- ग्राहक को शिकायत दर्ज नहीं करनी चाहिए यदि उक्त शिकायत पहले किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण के समक्ष लंबित है; या, किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण द्वारा योग्यता पर निपटाई या निपटारी कर ली गई हो।

#### **धारा 10 - शिकायत के न बनाए जाने के कारण**

(a) सेवा में कमी के लिए कोई शिकायत योजना के तहत निम्नलिखित मामलों में नहीं दी

जाएगी: एक विनियमित इकाई का वाणिज्यिक निर्णय/वाणिज्यिक निर्णय;

- (b) एक आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित एक विक्रेता और एक विनियमित इकाई के बीच विवाद;
- (c) एक शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं की गई है;
- (d) नियामित संस्था के प्रबंधन या कार्यकारी अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें;
- (e) एक विवाद जिसमें कोई नियमन संस्था किसी वैधानिक या कानून प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाई शुरू करती है;
- (f) एक सेवा जो भारतीय रिजर्व बैंक के नियामक क्षेत्राधिकार के अंतर्गत नहीं आती है;
- (g) एक विवाद जो नियमन संस्थाओं के बीच है; और
- (h) एक विवाद जो किसी नियमन संस्था के कर्मचारी-नियोक्ता संबंधों से संबंधित है।

### **लोकपाल कैसे निर्णय लेता है?**

- केवल सेवा में कमी से संबंधित शिकायतों पर विचार करेंगे।
- लोकपाल के समक्ष कार्यवाही प्रकृति में सारांश होगी;
- सुलह के माध्यम से निपटान - लोकपाल सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से शिकायतकर्ता और कंपनी के बीच आपसी समझौते से शिकायत के निपटान को बढ़ावा देता है;
- यदि आरई 15 दिनों के भीतर समर्थन दस्तावेजों के साथ उत्तर प्रस्तुत करने में विफल रहता है, तो लोकपाल रिकॉर्ड पर उपलब्ध साक्ष्य के आधार पर एकपक्षीय कार्यवाही कर सकता है और उपयुक्त आदेश पारित कर सकता है या पंचाट जारी कर सकता है
- यदि कोई समझौता नहीं हुआ है, तो लोकपाल इस तरह के निर्णय / आदेश को पारित करने के कारणों के साथ शिकायत की अनुमति या अस्वीकार करने के लिए एक निर्णय / आदेश पारित करता है;
- शिकायतकर्ता को हुई किसी भी परिणामी हानि के लिए, लोकपाल के पास शिकायतकर्ता के समय, किए गए खर्च और शिकायतकर्ता द्वारा झेली गई उत्पीड़न/मानसिक पीड़ा के नुकसान के लिए एक लाख रुपये तक के मुआवजे के अलावा 20 लाख रुपये तक का मुआवजा प्रदान करने की शक्ति होगी।

- शिकायत को हल किया गया माना जाएगा जब:
  - a. लोकपाल के हस्तक्षेप पर शिकायतकर्ता के साथ विनियमित इकाई द्वारा इसका निपटान किया गया है; या
  - b. शिकायतकर्ता लिखित रूप में या अन्यथा (जो दर्ज किया जा सकता है) सहमत हो गया है कि शिकायत के समाधान का तरीका और सीमा संतोषजनक है; या
  - c. शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली है।

नोट:

लोकपाल किसी भी चरण में शिकायत को अस्वीकृत कर सकते हैं यदि मामला उपरोक्त धारा 10 के तहत बनाए रखने योग्य नहीं है या यह सुझाव देने या मार्गदर्शन प्राप्त करने का मामला है। या यदि उन्हें यह लगता है कि सेवा में कोई कमी नहीं है या शिकायतकर्ता को कोई वित्तीय नुकसान या हानि नहीं हुई है, आदि।

**क्या ग्राहक ओम्बड्समैन के निर्णय से संतुष्ट नहीं होने पर अपील दायर कर सकता है?**

- हाँ, लोकपाल का निर्णय अपील योग्य है;
- यदि ग्राहक लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं है, तो वह निर्णय प्राप्ति की तारीख या शिकायत अस्वीकृत होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकरण के पास अपील कर सकता है।
- यदि लोकपाल द्वारा नियमन संस्था के खिलाफ पुरस्कार जारी किया गया है क्योंकि उसने दस्तावेजों और समय पर जानकारी प्रदान करने में संतोषजनक प्रदर्शन नहीं किया है, तो नियमन संस्था को निवेदन का कोई अधिकार नहीं होगा।
- नियमन संस्था 30 दिनों के भीतर निर्णय के पत्र की प्राप्ति की तारीख से निवेदन कर सकती है, केवल अध्यक्ष / एमडी / सीईओ की स्वीकृति के बाद।
- भारतीय रिजर्व बैंक के उप-निदेशक, जो उपभोक्ता शिक्षा और सुरक्षा विभाग के प्रभारी हैं, वह एकीकृत योजना के तहत अपीलीय प्राधिकरण होंगे।
- ग्राहक किसी भी चरण में समाधान के लिए किसी अन्य न्यायालय / मंच / प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र हैं।

नोट: आप योजना के विस्तृत विवरण और कंपनी के नोडल अधिकारी के ईमेल पते के लिए भी <http://sbfc.com> का संदर्भ ले सकते हैं, जिनसे ग्राहक संपर्क कर सकते हैं।

आपको यह भी सलाह दी जाती है कि भारतीय रिजर्व बैंक के परिपत्र संख्या CEPD. PRD.

No.S873/13.01.001/2021-22 दिनांक 12 नवम्बर, 2021 की एक प्रति अपने पास रखें, ताकि ग्राहक को मार्गदर्शन प्रदान करने की आवश्यकता पड़ने पर उसे तात्कालिक रूप से संदर्भित किया जा सके।

**7. कंपनी के नोडल अधिकारी के संपर्क विवरण निम्नलिखित हैं:**

केंद्र	कंपनी के नोडल अधिकारियों के नाम और संपर्क विवरण	क्षेत्राधिकार का क्षेत्र
मुख्यालय @ मुंबई	<b>प्रबंधक, ग्राहक देखभाल</b> SBFC फाइनेंस लिमिटेड, नेपच्यून एलीमेंट, भूतल, प्लॉट नं. F3 और F3-1, रोड नं. 22, वागले इंडस्ट्रियल एस्टेट, किशन नगर, ठाणे पश्चिम, महाराष्ट्र - 400604 टोल-फ्री नंबर: 022 68313333 ईमेल: customercare@sbfc.com	पैन इंडिया
मुख्यालय @ मुंबई	<b>मनीष वी.एम. - प्रधान नोडल अधिकारी, श्री अजय आशितकर - शिकायत निवारण अधिकारी</b> SBFC फाइनेंस लिमिटेड, यूनिट नं. 103 प्रथम तल, C & B स्क्वायर, अंधेरी कुर्ला रोड, चकला, अंधेरी पूर्व, मुंबई-400059 टेलीफोन: 022-67875313 ईमेल: management.sbfc@sbfc.com	पैन इंडिया
चेन्नई	<b>राज. सुब्रमणि</b> ईमेल: nodalofficersouth@sbfc.com	तमिलनाडु, अंडमान और निकोबार द्वीप, कर्नाटका, आंध्र प्रदेश, तेलंगाना, केरल, लक्षद्वीप केंद्र शासित प्रदेश और पुदुचेरी केंद्र शासित प्रदेश

मुंबई	<b>प्रगनेश सोनेजी</b> ईमेल: nodalofficerwest@sbfc.com	महाराष्ट्र, गोवा, गुजरात, मध्य प्रदेश, छत्तीसगढ़, दादरा और नगर हवेली, दमन और दीव केंद्र शासित प्रदेश
नई दिल्ली	<b>शशी बेलवाल</b> ईमेल: nodalofficernorth@sbfc.com	दिल्ली, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, हरियाणा, पंजाब, चंडीगढ़ केंद्र शासित प्रदेश, हिमाचल प्रदेश, राजस्थान और जम्मू और कश्मीर राज्य
कोलकाता	<b>अमित पेरीवाल</b> ईमेल: nodalofficereast@sbfc.com	पश्चिम बंगाल, सिक्किम, ओडिशा, असम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड, त्रिपुरा, बिहार और झारखंड

## 8. वृद्धि मैट्रिक्स

स्तर 1: ग्राहक देखभाल टीम	पहला स्तर (Escalation) ग्राहक देखभाल टीम पर customercare@sbfc.com पर किया जाएगा। यह आईडी केंद्रीय समर्पित सेवा टीम द्वारा प्रबंधित की जाती है।
स्तर 2: सेवा प्रमुख	यदि आप ग्राहक देखभाल टीम द्वारा दिए गए उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप servicehead@sbfc.com पर लिख सकते हैं। यह आईडी एक स्तर 2 टीम द्वारा प्रबंधित की जाती है, जिसमें 2 वरिष्ठ सदस्य सेवा प्रमुख को रिपोर्ट करते हैं।
स्तर 3: शिकायत निवारण अधिकारी	यदि आपकी चिंताएँ अभी भी हल नहीं होती हैं, तो आप हमारे शिकायत निवारण अधिकारी को management.sbfc@sbfc.com पर लिख सकते हैं।

सभी सेवा वृद्धि / अनुरोधों की समीक्षा समय-समय पर प्रबंधन और निदेशक मंडल द्वारा की जाती है। कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है कि वह ग्राहकों के साथ अपनी सभी गतिविधियों में निष्पक्षता बनाए रखे और समय-समय पर भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित दिशा-निर्देशों का पालन करे।