



ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

1. ಪರಿಚಯ

SBFC ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಚಾನೆಲ್ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಅತ್ಯುಪ್ಪಿಯ (ಸಮರ್ಥನೀಯ ಅಥವಾ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಲ್ಲದ) ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿ 'ಕುಂದುಕೊರತೆ' ಪದವನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯ, ಉತ್ಪನ್ನ, ಸೇವೆ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಸೇವಾ ವೈಫಲ್ಯ, ಅತಿಯಾದ ವಿಳಂಬಗಳು, ದೋಷಗಳು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಉನ್ನತ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಏರುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ತೋರಿಸಬಹುದು.

2. ಉದ್ದೇಶ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪ್ತಿ SBFC ಯ ನೀತಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಕ್ಲೈಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಸ್ಥಿರವಾಗಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಚಿಕಿತ್ಸೆ ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಸೇವೆ ಮಾಡುವುದು. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಲು ಎಸ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹಾಕಿದೆ. ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ
- ವ್ಯಾಪಾರದ ಆಚರಣೆಗಳು, ಸಾಲ ನೀಡುವ ನಿರ್ಧಾರಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯದೊಂದಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ದೂರು / ದೂರುಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ

ಗ್ರಾಹಕರು ನಾಲ್ಕು ಸಂವಹನ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರು ರವಾನಿಸಬಹುದು

- ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 022-6831-3333. ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ 10am to 6pm ನಡುವೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು.
- Emailusatcustomer@sbfc.com;customer@dhfl@sbfc.com&customer@rel@sbfc.com.
- ಇವರಿಗೆ ಬರೆಯಿರಿ: SBFC ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ನೆಪ್ಪೂನ್ ಎಲಿಮೆಂಟ್, ಗ್ರಾಂಡ್ ಪ್ಲೇಸ್, ಪ್ಲಾಟ್ ನಂ. F3 & F3-1, ರಸ್ತೆ ಸಂಖ್ಯೆ. 22, ವಾಗ್ಲೆ ಇಂಡಸ್ಟ್ರಿಯಲ್ ಎಸ್ಟೇಟ್, ಕಿಶನ್ ನಗರ, ಧಾಣೆ ವೆಸ್ಟ್, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ -400604
- ಸಮೀಪದಲ್ಲಿರುವ SBFC Finance Limited Branch

ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಮೇಲಿನ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ.

ಎಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಕಾಲದಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪೂರ್ಣ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಎಸ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಿದೆ, ಅವರು ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಎಲ್ಲಾ ಎಸ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಶಾಖೆಗಳು/ಸ್ಥಳಗಳು ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ, ಅವರ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಯೋಜನಕ್ಕಾಗಿ: ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ-ವ್ಯಕ್ತಿ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಬೋರ್ಡ್ ಎಸ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್., (ಹಿಂದಿನಿಂದಲೇ), ಮೊದಲ ಮಹಡಿ, ಸಿ&ಬಿಎಸ್‌ಸ್ಟೇರ್, ಅಂಧೇರಿ ಕುರ್ಲಾ ರೋಡ್, ಚಕಾಲ, ಅಂಧೇರಿಯಸ್ಕ, ಮುಂಬೈ-400059

ಲ್ಯಾಂಡ್‌ಲೈನ್-02267875313, ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ:management.sbfc@sbfc.com

SBFC ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.

SBFC ದೈಹಿಕವಾಗಿ / ದೃಷ್ಟಿಹೀನತೆ ಹೊಂದಿರುವ ದೂರುದಾರರು / ಅರ್ಜಿದಾರರು / ವಿಕಲಾಂಗ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ತ್ವರಿತ / ತ್ವರಿತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಔಪಚಾರಿಕ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಪುರಾವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ ನಂತರ ವಿಕಲಾಂಗ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಒಪ್ಪಂದ, ಹೇಳಿಕೆಗಳು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ದಾಖಲೆಗಳ ಹಾರ್ಡ್ ಕಾಪಿಗಾಗಿ ವಿನಂತಿಸಿದರೆ, ಅದರ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಫ್ಟ್‌ಕಾಪಿಯಲ್ಲಿ ಈಗಾಗಲೇ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ, ಅಂತಹ ಹಾರ್ಡ್ ನಕಲನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ SBFC ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬಹುದು.

3. ಕಂಪನಿಯ ಸೇವಾ ಬದ್ಧತೆ:

- a) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ವರ್ತಿಸುವುದು.
- b) ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- c) ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು.
- d) ಸಾಲಗಳ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಬೆಲೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮತ್ತು ಶಾಸನಬದ್ಧ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತವೆ.
- e) ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಶುಲ್ಕಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ www.sbfc.com ನಲ್ಲಿ ಅಪ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡಲಾದ MITC (ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತು) ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು

- f) ಗ್ರಾಹಕರು ವಿನಂತಿಸಿದಂತೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಹೇಳಿಕೆಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು.
- g) ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಸಂವಹನ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ನಿಕಟವಾಗಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

4. ವಿವಿಧ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಯ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ / ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ಗಾಗಿ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳು:

ಕ್ರ.ಸಂ	ಸೇವಾ ವಿನಂತಿ / ಪ್ರಶ್ನೆ ಪ್ರಕಾರ	ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್
1	ಖಾತೆಯ ಹೇಳಿಕೆ, NOC, ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರಗಳು, ಸ್ವಾಗತ ಪತ್ರದ ಪ್ರತಿಯಂತಹ ಹೇಳಿಕೆಗಳು	3 ದಿನಗಳು
2	ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು / ಯಾವುದೇ ನವೀಕರಣವಿಲ್ಲ	3 ದಿನಗಳು
3	TDS ಮರುಪಾವತಿ / GST ಸರಕುಪಟ್ಟಿ	7 ದಿನಗಳು
4	ಬ್ಯೂರೋ ನವೀಕರಣ / ತಿದ್ದುಪಡಿ ವಿನಂತಿ	21 ದಿನಗಳು
5	ಸಾಲದ ಹೇಳಿಕೆ / EMI ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣದಲ್ಲಿ EMI ಯ ನವೀಕರಣ	3 ದಿನಗಳು
6	ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ	30 ದಿನಗಳು
7	ಮರುಪಾವತಿ ಬ್ಯಾಂಕ್, A/c ವಿನಿಮಯ	30 ದಿನಗಳು
8	EMI / ಭಾಗ ಪಾವತಿ / ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಪಾವತಿ ದೃಢೀಕರಣ	3 ದಿನಗಳು
9	ಸಾಲದ ರದ್ದತಿ	21 ದಿನಗಳು
10	LOD (ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿ) ವಿನಂತಿ	7 ದಿನಗಳು
11	ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಪತ್ರ	21 ದಿನಗಳು
12	ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಪ್ರತಿ	14 ದಿನಗಳು
13	ಮುಚ್ಚಿದ ನಂತರ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ಪೇಪರ್‌ಗಳು	30 ದಿನಗಳು
14	ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಫೋಟೋಕಾಪಿ	14 ದಿನಗಳು
15	ಲೋನ್ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ/ರದ್ದತಿಯ ನಂತರ ಪಡೆದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ EMI ಯ ಮರುಪಾವತಿ	5 ದಿನಗಳು
16	ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೃಢಪಡಿಸಿದಂತೆ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವಾದ / ಮರುಪಾವತಿ	7 ದಿನಗಳು
17	ವಿಮಾ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರದ ಪ್ರತಿ	3 ದಿನಗಳು
18	ವಿಮೆ ಸರಂಡರ್ / ರದ್ದತಿ	14 ದಿನಗಳು
19	ಕಾನೂನು ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು / ಸೂಚನೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ	7 ದಿನಗಳು
20	ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿವಾದ / ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮೇಲೆ ಒಳಗೊಂಡಿಲ್ಲ	3 ದಿನಗಳು

ಮೇಲೆ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳು ನಿಜವಾದ ವ್ಯವಹಾರದ ದಿನಗಳು/ಗಂಟೆಗಳು ಎಂಬುದನ್ನು ದಯವಿಟ್ಟು ಗಮನಿಸಿ

ಗ್ರಾಹಕರ ಬಾಧ್ಯತೆ:

- a. ಖಾತೆಯ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಮತ್ತು ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಹೈಲೈಟ್ ಮಾಡಲು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಹಿವಾಟಿನ 15 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ.
- b. . ಯಾವುದೇ ಖಾಲಿ ದಾಖಲೆ ಅಥವಾ ಖಾಲಿ ಚೆಕ್‌ಗೆ ಸಹಿ ಮಾಡಬಾರದು.
- c. ನಿಗದಿತ ದಿನಾಂಕದಂದು ಸಾಲದ EMI ಅನ್ನು ಗೌರವಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- d. ಆನ್‌ಬೋರ್ಡಿಂಗ್ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಬೌನ್ಸ್ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಲೋನ್ ಅವಧಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಿ.
- e. ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಮಾನ್ಯವಾದ ಪುರಾವೆಗಳೊಂದಿಗೆ ವಿಳಾಸ, ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಗೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಿ.
- f. ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಮಾನ್ಯವಾದ ಪುರಾವೆಗಳೊಂದಿಗೆ ವಿಳಾಸ, ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಗೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಿ.
- g. ಕಂಪನಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಪಾವತಿ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾತ್ರ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ, ಯಾವುದೇ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಉದ್ಯೋಗಿ ಅಥವಾ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಬ್ಯಾಂಕ್ a/c ನಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

h. ಎಲ್ಲಾ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು / ದೂರುಗಳು / ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗಾಗಿ ಈ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಸೇವಾ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು / ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ತಲುಪಲು.

6. ಆರ್‌ಬಿಐ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬಡ್ಸಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021-ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು

TheReserveBankofIndia(RBI)ಅಧಿಸೂಚನೆ ಉಲ್ಲೇಖಸಂಖ್ಯೆ.CEPD.PRD.No.S873/13.01.001/2021-

22 ದಿನಾಂಕ ನವೆಂಬರ್ 12,2021, ಮೂರು ಒಂಬಡ್ಸಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್‌ಗಳನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸಿದೆ

ಅಂದರೆ (i) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬಡ್ಸಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2006, ಜುಲೈ01, 2017 ರವರೆಗೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ; (ii) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಒಂಬಡ್ಸಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2018; ಮತ್ತು (iii) ಡಿಜಿಟಲ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ಒಂಬಡ್ಸಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2019 ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬಡ್ಸಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021 (ಸ್ಕೀಮ್). ಡಿಸೆಂಬರ್ 29, 2023 ರಂದು RBI ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಟನ್ - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳಿಗೆ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬಡ್ಸಮನ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ಅನ್ನು ಸಹ ಹೊರಡಿಸಿದೆ.

ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವುದು:

ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ಅಥವಾ ಶಾಖೆಗಳ ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಯುನಿಟ್ ಹೆಡ್ ಆಫೀಸ್‌ಗೆ ದೂರು ಬರೆಯಲು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಬಹುದು, ಸೇವೆಯ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ.

ಗ್ರಾಹಕರು ಒಂಬಡ್ಸಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವುದು:

(1) ಪೋರ್ಟಲ್(<https://cms.rbi.org.in>)ಅವಶ್ಯಕವಾದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳು ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ

ಕೇಳಬಹುದು.

(2) ದೂರನ್ನು ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದರೆ, ದೂರುದಾರರಿಂದ ಸರಿಯಾಗಿ ಸಹಿ ಮಾಡಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ನಿಗದಿತ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ "ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರದ ಸೆಟುಪಟ್ ರಿಸರ್ವ್‌ಬ್ಯಾಂಕೋಫ್‌ಇಂಡಿಯಾ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ-160017" ಗೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.

(3) ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರಗಳು ಬೀನ್ಸೆಟುಪಟ್‌ಆರ್‌ಬಿಐ, ಚಂಡೀಗಢ್ ಫಾರ್ ರಿಸೀಪ್ವಾಂಡಿನಿಟಿಯಲ್ ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಭೌತಿಕ ಇಮೇಲ್ ದೂರುಗಳು.

(4) ಮೀಸಲಾದ ಮೇಲ್‌-crpc@rbi.org.ininany ಭಾಷೆಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು.

(5) ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ - 14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15) - ದೂರುದಾರರಿಗೆ ದೂರು ನೀಡಲು ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಸಹ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿದೆ.

ಗಮನಿಸಿ:ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಕಾನ್‌ಪಾಸ್ಸನ್ ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಯಾವುದಕ್ಕಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಮೊದಲು ತರಬಹುದು.

ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ದೂರುದಾರರು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ (RE) ದೂರು ಬರೆಯಬೇಕು:

- ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ, ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅಲ್ಲಿಗೆ ತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದಿಲ್ಲ;
- ಗ್ರಾಹಕರು ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿದ್ದಾರೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಹೇಳಲಾದ ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರರು ಅಥವಾ ಇತರರ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿಯಿದ್ದರೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಾರದು.

ಷರತ್ತು 10 - ದೂರಿನ ನಿರ್ವಹಣೆಯಿಲ್ಲದಿರುವ ಕಾರಣಗಳು

a) ನೋದೂರು ಕೊರತೆಗಾಗಿ ಸೇವೆಯು ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ವಿಷಯಗಳು:

ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಣಯ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕ;

(b) ವಿವಾದಗಳ ನಡುವೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದೆ;

(c) ಕೃಷಿಯು ನೇರವಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮ್ಯಾನ್ ಅನ್ನು ಸಂಬೋಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ;

(d) ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್ ಅಥವಾ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯೂಟಿವ್ಸ್‌ಫೋ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ದೂರುಗಳು;

(e) ವಿವಾದ ಇದರಲ್ಲಿ ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗಿದೆ ನಿಯಮಾವಳಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕ ಅನುಸರಣೆ ನಿಯಮಾವಳಿಗಳ ನಿಯಮಾವಳಿ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಬಲವರ್ಧನೆ;

(f) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಗುಲಾ ಟೋರಿ ಪುರ್ ವೀಕ್ಷಣೆಯಲ್ಲಿ ಇಲ್ಲದ ಸೇವೆ;

(g) ಜಾಹೀರಾತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ನಡುವೆ ಇರಿಸಲಾಗಿದೆ;

(h) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗ ದೋಷ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸುವುದು.

a. • ಒಂಬಡ್ಡಮ್ಯಾನ್ವ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಹೇಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ? • ಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೇವೆಗೆ ಮಾತ್ರ ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು.

b. • ಒಂಬಡ್ಡಮನ್‌ಶಲ್‌ಬೆಸುಮ್ಮರಿ ಪ್ರಕೃತಿಯ ಮೊದಲು ನಡಾವಳಿಗಳು;

c. • ಸಮನ್ವಯದ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥ-ಒಂಬಡ್ಡಮನ್ ದೂರುದಾರರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವಿನ ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ರಾಜಿ ಸಂಧಾನದ ಮೂಲಕ ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ;

d. • ಒಂದು ವೇಳೆ, 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಪೋಷಕ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆರ್‌ಇ ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, ಒಂಬಡ್ಡಮನ್ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪುರಾವೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಎಕ್ಸ್-ಪಾರ್ಟಿಗೆ ಮುಂದುವರಿಯಬಹುದು ಮತ್ತು ಪಾಸ್‌ಅಪ್ರೋಪ್ರಿಯೇಟ್ ಆರ್ಡರ್‌ರಿಯೂಯಾನ್ ಪ್ರಶಸ್ತಿ

e. • ಯಾವುದೇ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ತಲುಪದಿದ್ದರೆ, ಒಂಬಡ್ಡಮನ್ ಅವರು ದೂರುಗಳನ್ನು ಅನುಮತಿಸುವ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಪ್ರಶಸ್ತಿ / ಆದೇಶವನ್ನು ರವಾನಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅಂತಹ ಪ್ರಶಸ್ತಿ/ಆದೇಶಕ್ಕಾಗಿ

f. • ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಪರಿಣಾಮದ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ, ದೂರುದಾರರ ಸಮಯದ ನಷ್ಟ, ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ಕಿರುಕುಳ/ಮಾನಸಿಕ ಯಾತನೆಯಿಂದ ಬಳಲುತ್ತಿರುವವರಿಗಾಗಿ 20 ಲಕ್ಷ ರೂಪಾಯಿಗಳವರೆಗೆ, ಒಂದು ಲಕ್ಷ ರೂಪಾಯಿಗಳವರೆಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಒಂಬಡ್ಡಮನ್ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

g. • ದೂರನ್ನು ಯಾವಾಗ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುವುದು:

. ಒಂಬಡ್ಡಮನ್‌ನ ಮಧ್ಯಪ್ರವೇಶದ ಮೇಲೆ ದೂರಿನ ಮೂಲಕ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಇದನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ; ಅಥವಾ ದೂರುದಾರರು ಒಪ್ಪಿಗೆ ಬರವಣಿಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ (ಅದನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು) ಆ ರೀತಿ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರದ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿದೆ; ಅಥವಾ

h. ಗಮನಿಸಿ: ಪ್ರಕರಣವು ಮೇಲ್ಕಂಡ 10 ನೇ ಅಂಡರ್‌ಕ್ಲಾಸ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಅಥವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿದ್ದರೆ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು. ಅಥವಾ ಅವರು ಯಾವುದೇ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಕಂಡುಕೊಂಡರೆ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟಗಳು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಹಾನಿ,

ಇತ್ಯಾದಿ

ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದೇ?

- ಹೌದು, ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ನಿರ್ಧಾರವು ಮನವಿ ಮಾಡಬಹುದಾಗಿದೆ;
- ಗ್ರಾಹಕರು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಪ್ರಶಸ್ತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಥವಾ ದೂರಿನ ತಿರಸ್ಕಾರದ ದಿನಾಂಕದೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಬಹುದು.
- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಒದಗಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಅದರ ವಿರುದ್ಧ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನೀಡಿದ ಪ್ರಶಸ್ತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ.
- ಅಧ್ಯಕ್ಷ/ಎಂಡಿ/ಸಿಇಒ ಅನುಮೋದನೆಯ ನಂತರ ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಪತ್ರದ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಮನವಿಗೆ ಮರುಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ;
- ಆರ್‌ಬಿಐನ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕ-ಗ್ರಾಹಕರ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆಯು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಸಮಗ್ರ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಇರುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕೀಕರಣದ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ/ವೇದಿಕೆ/ಅಧಿಕಾರದ ಮೂಲಕ ವಿಳಾಸದ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು

. ಗಮನಿಸಿ: ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಕಂಪನಿಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸ್ಕೀಮ್ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸದ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ ನೀವು <http://sbfc.com> ಅನ್ನು ಸಹ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸಿದ್ಧ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ನವೆಂಬರ್ 12, 2021 ದಿನಾಂಕದ RBI ಸುತ್ತೋಲೆ No.CEPD.PRD.No.S873/13.01.001/2021-22 ರ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನಿಮಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

7. ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ಕಂಪನಿಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು:

ಕೇಂದ್ರ	ಕಂಪನಿಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು	ನ್ಯಾಯವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಪ್ರದೇಶ
--------	---	-----------------------

HO @ಮುಂ ಬೈ	ದಿ ಮ್ಯಾನೇಜರ್, ಕಸ್ಟಮರ್‌ಕೇರ್ ಎಸ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಹಿಂದಿನ ಎಸ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್), ನೆಪ್ಪೂನ್ ಎಲಿಮೆಂಟ್, ಗ್ರಾಂಡ್ ಪ್ಲೇಸ್, ಪ್ಲಾಟ್ ನಂ. ಎಫ್ 3 & ಎಫ್ 3-1, ರೋಡ್ ನಂ.22, ವಾಗ್ಲಾ ಇಂಡಸ್ಟ್ರಿಯಲ್ ಎಸ್ಟೇಟ್, ಕಿಶನ್‌ನಗರ, ಧಾನ್‌ವೆಸ್ತ್, 32 ರಿಂದ 32.300 ಉಚಿತ 3 ಇಮೇಲ್:customercare@sbfc .com	ಪ್ಯಾನ್ ಇಂಡಿಯಾ
ಪ್ಯಾನ್ ಇಂಡಿ ಯಾ	ಮನೀಶ್ ವಿಎಂ - ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ; ಅಜಯ್ ಅಸ್ತಿಕರ್ - ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ SBFC ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್., ಯುನಿಟ್ ನಂ.103 ಮೊದಲ ಮಹಡಿ, ಸಿ&ಬಿಎಸ್‌ಸ್ಟೇರ್, ಅಂಧೇರಿ ಕುರ್ಲಾ ರಸ್ತೆ, ಚಾಕಲಾ, ಅಂಧೇರಿ ಪೂರ್ವ, ಮುಂಬೈ-400059 ದೂರವಾಣಿ:022-67875313 ಇಮೇಲ್:sbcf@comagement.	ಪ್ಯಾನ್ ಇಂಡಿಯಾ
ಚೆನ್ನೈ	ರಾಜ್.ಸುಬ್ರಮಣಿ ಇಮೇಲ್:nodalofficersouth@sbfc.com	ತಮಿಳುನಾಡು, ಅಂಡಮಾನ್ ಮತ್ತು ನಿಕೋಬಾರ್ ದ್ವೀಪಗಳು, ಕರ್ನಾಟಕ, ಆಂಧ್ರಪ್ರದೇಶ, ತೆಲಂಗಾಣ, ಕೇರಳ, ಲಕ್ಷದ್ವೀಪ ಕೇಂದ್ರಾಡಳಿತ ಪ್ರದೇಶ ಮತ್ತು ಪುದುಚೇರಿ ಕೇಂದ್ರಾಡಳಿತ ಪ್ರದೇಶ
ಮುಂಬೈ	ಪ್ರಜ್ಞೇಶ್ ಸೋನೇಜಿ ಇಮೇಲ್:nodalofficerwest@sbfc.com	ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ, ಗೋವಾ, ಗುಜರಾತ್, ಮಧ್ಯಪ್ರದೇಶ, ಛತ್ತೀಸ್‌ಗಢ, ದಾದ್ರಾ ಮತ್ತು ನಗರ ಹವೇಲಿ, ದಮಾನಂದ ಡೈಯು ಕೇಂದ್ರಾಡಳಿತ ಪ್ರದೇಶಗಳು
ನವ ದೆಹ ಲಿ	ಶಶಿ ಬೆಳ್ಳಾಲ್ ಇಮೇಲ್:nodalofficernorth@sbfc.com	ದೆಹಲಿ, ಉತ್ತರ ಪ್ರದೇಶ, ಉತ್ತರಾಖಂಡ, ಹರಿಯಾಣ, ಪಂಜಾಬ್, ಚಂಡೀಗಢ ಹಿಮಾಚಲ ಪ್ರದೇಶ ಮತ್ತು ರಾಜಸ್ಥಾನದ ಕೇಂದ್ರಾಡಳಿತ ಪ್ರದೇಶ ಮತ್ತು ಜಮ್ಮು ಮತ್ತು ಕಾಶ್ಮೀರ ರಾಜ್ಯ

ಕೋಲ್ಕತ್ತಾ	ಅಮಿತ್ ಪೆರಿವಾಲ್ ಇಮೇಲ್:nodalofficereast@sbfc.com	ಪಶ್ಚಿಮ ಬಂಗಾಳ, ಸಿಕ್ಕಿಂ, ಒಡಿಶಾ, ಅಸ್ಸಾಂ, ಅರುಣಾಚಲ ಪ್ರದೇಶ, ಮಣಿಪುರ, ಮೇಘಾಲಯ, ಮಿಜೋರಾಂ, ನಾಗಾಲ್ಯಾಂಡ್, ತ್ರಿಪುರಾ, ಬಿಹಾರಂಡ್ ಜಾರ್ಖಂಡ್
-----------	---	---

8. ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್;
ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್;

ಹಂತ 1: ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ತಂಡ	Customercare@sbfc.com ನಲ್ಲಿ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಮೊದಲ ಹಂತದ ಏರಿಕೆ ಈ ಐಡಿಯನ್ನು ಕೇಂದ್ರ ಮೀಸಲಾದ ಸೇವಾ ತಂಡ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ
ಹಂತ 2: ಸೇವಾ ಮುಖ್ಯಸ್ಥ	ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ತಂಡವು ನೀಡಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ನೀವು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ನೀವು servicehead@sbfc.com ನಲ್ಲಿ ಬರೆಯಬಹುದು ಈ ಐಡಿಯನ್ನು 2 ನೇ ಹಂತದ ತಂಡವು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಸೇವಾ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವ 2 ಹಿರಿಯ ಸದಸ್ಯರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
ಹಂತ 3: ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ	ನಿಮ್ಮ ಕಾಳಜಿಗಳು ಇನ್ನೂ ಗಮನಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ನಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ management.sbfc@sbfc.com ನಲ್ಲಿ ಬರೆಯಬಹುದು

ಎಲ್ಲಾ ಸೇವಾ ಹೆಜ್ಜೆ / ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಆರ್ಬಿಐ ಸೂಚಿಸುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ.