



ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ

1. ਜਾਣ ਪਹਿਚਾਣ

SBFC “ਸ਼ਿਕਾਇਤ” ਸ਼ਬਦ ਨੂੰ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀ (ਚਾਹੇ ਉਹ ਜਾਇਜ਼ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ ਹੋਵੇ) ਦੇ ਪ੍ਰਗਟਾਵੇ ਦੇ ਤੌਰ ‘ਤੇ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਮੂੰਹ ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ ਪਹੁੰਚਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਸਟਾਫ਼ ਮੈਂਬਰ, ਉਤਪਾਦ, ਸੇਵਾ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਸੇਵਾ ਦੀ ਨਾਕਾਮੀ, ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਮਾਂ

, ਗਲਤੀਆਂ ਜਾਂ ਗ਼ਰਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਉੱਚ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਵੱਲ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਇੱਛਾ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।

1. ਮਕਸਦ ਅਤੇ ਵਿਸਥਾਰ

SBFC ਦੀ ਨੀਤੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸਾਰੇ ਗ਼ਰਾਹਕ ਨਾਲ ਇਕਸਾਰ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਏ। **SBFC** ਨੇ ਇਸ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਣ ਲਈ ਸੰਗਠਨ ਅੰਦਰ ਸਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਇਹ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਵਪਾਰਕ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ, ਕਿਰਾਇਆ ਫੈਸਲਿਆਂ, ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਅਤੇ ਵਸੂਲੀ ਫੈਸਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦ ਸੁਣੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਐਸੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਜਵਾਬ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਗ਼ਰਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸਾਨੂੰ ਚਾਰ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਮੋਡ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ:

- ਟੋਲ-ਫਰੀ ਨੰਬਰ 022-6831-3333 ‘ਤੇ ਫੋਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਗ਼ਰਾਹਕ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 10 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6 ਵਜੇ ਤੱਕ ਟੋਲ-ਫਰੀ ਨੰਬਰ ‘ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਸਾਨੂੰ ਈ-ਮੇਲ ਭੇਜੋ: customercare@sbfc.com; customercare_dhfl@sbfc.com & customercare_rel@sbfc.com.
- ਲਿਖੋ: **SBFC** ਫਾਇਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ, ਨੇਪਚੁਨ ਏਲਿਊਮੈਂਟ, ਗ੍ਰਾਊਂਡ ਫਲੋਰ, ਪਲੌਟ ਨੰ. F3 ਅਤੇ F3-1, ਰੋਡ ਨੰ. 22, ਵਾਗਲੇ ਇੰਡਸਟਰੀਅਲ ਐਸਟੇਟ, ਕਿਸਾਨ ਨਗਰ, ਥਾਨੇ ਵੈਸਟ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ – 400604
- ਸਭ ਤੋਂ ਨਜ਼ਦੀਕੀ **SBFC** ਫਾਇਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ ਸ਼ਾਖਾ ‘ਤੇ ਜਾਓ।

ਸਾਰੇ ਗ਼ਰਾਹਕ ਦੀਆਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜੋ ਉੱਪਰ ਦੱਸੀ ਗਈਆਂ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਉਹ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ, ਮਨੀਟਰ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਗ਼ਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਧਿਆਨ ਇਸ ਗੱਲ ਉੱਤੇ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਸਭ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਗ਼ਰਾਹਕ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਹੋਵੇ। **SBFC** ਨੇ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਜਿਸ

ਨਾਲ ਜਨਤਾ ਕੰਪਨੀ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਸਾਰੇ **SBFC** ਸ਼ਾਖਾਂ / ਜਿੱਥੇ ਵਪਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਉੱਥੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਲਾਭ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਅਧਿਕਾਰੀ - ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਵਿਅਕਤੀ

SBFC ਫਾਇਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ (ਪੂਰਵ **SBFC** ਫਾਇਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ), ਪਹਿਲੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, C & B ਸਕਵੇਅਰ, ਅੰਧੇਰੀ ਕੁਰਲਾ ਰੋਡ, ਚਕਾਲਾ, ਅੰਧੇਰੀ ਈਸਟ,

ਮੁੰਬਈ - 400059

ਲੈਂਡਲਾਈਨ - 022 6787 5313

ਈਮੇਲ ID: management.sbfc@sbfc.com

SBFC ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ ਮਾਂਗ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮੱਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਪੰਗਤਾ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ) ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਥਮਿਕਤਾ ਦੇਵੇਗਾ।

SBFC ਸਰੀਰਕ / ਦ੍ਰਿਸ਼ਟਿ ਸਬੰਧੀ ਚੁਣੌਤੀਆਂ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਿਆਂ / ਅਰਜ਼ੀਦਾਰਾਂ / ਅਪੰਗਤਾ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ।

ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਗ੍ਰਾਹਕ ਅਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ੱਕਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹਾਰਡ ਕਾਪੀ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਾਰਨਾਮਾ, ਬਿਆਨ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ, ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਸਾਫਟ ਕਾਪੀ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ **SBFC** ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੀ ਮੰਗ 'ਤੇ ਉਹ ਹਾਰਡ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

2. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸੇਵਾ ਦਾ ਵਚਨਬੱਧ:

- a) ਗ੍ਰਾਹਕ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਵਾਜਬਤਾ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨਾ।
- b) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਬੰਧਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ।
- c) ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਰਾਜ਼ਦਾਰੀ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣਾ।
- d) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਕਰਜ਼ਿਆਂ, ਕੀਮਤਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜਸ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਕ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ।
- d) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਸਾਰੇ ਚਾਰਜਜ਼ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ www.sbfc.com 'ਤੇ ਅਪਲੋਡ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ **MITC** (ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ) ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ।
- e) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੀ ਮੰਗ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਾਰੇ ਬਿਆਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

- f) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਵ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਬੂਲ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਮੋਡ ਰਾਹੀਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

3. ਸੇਵਾ ਬੇਨਤੀ / ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਲਈ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ / ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਸਮੇਂ:

ਕ੍ਰਮ ਸੰਖਿਆ	ਸੇਵਾ ਦੀ ਬੇਨਤੀ / ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦੀ ਕਿਸਮ	ਸਮਾਧਾਨ / ਪ੍ਰਤੀਕ੍ਰਿਆ ਦਾ ਸਮਾਂ
1	ਖਾਤੇ ਦਾ ਬਿਆਨ, NOC, ਰਿਪੋਮੈਂਟ ਸ਼ਡਿਊਲ, ਬਿਆਜ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ, ਸਵਾਗਤ ਪੱਤਰ ਦੀ ਕਾਪੀ - 3 ਦਿਨ	3 ਦਿਨ
2	ਈਮੇਲ ਪਤਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ / ਕੋਈ ਅਪਡੇਟ ਨਹੀਂ - 3 ਦਿਨ	3 ਦਿਨ
3	ਟੀ.ਡੀ.ਐਸ. ਰਿਫੰਡ / ਜੀ.ਐਸ.ਟੀ. ਇਨਵੌਇਸ - 7 ਦਿਨ	7 ਦਿਨ
4	ਬਿਊਰੋ ਅਪਡੇਟ / ਕ੍ਰੋਸ਼ਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ - 21 ਦਿਨ	21 ਦਿਨ
5	ਲੋਨ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਵਿਚ EMI ਦਾ ਅਪਡੇਟ / EMI ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ - 3 ਦਿਨ	3 ਦਿਨ
6	NACH ਸਚੇਤਤਾ - 30 ਦਿਨ	30 ਦਿਨ
7	ਰਿਪੋਮੈਂਟ ਬੈਂਕ / ਖਾਤੇ ਦੀ ਸਵੈਪਿੰਗ - 30 ਦਿਨ	30 ਦਿਨ
8	EMI / ਭਾਗੀਦਾਰੀ ਭੁਗਤਾਨ / ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ - 3 ਦਿਨ	3 ਦਿਨ
9	ਲੋਨ ਦੀ ਰੱਦਗੀ - 21 ਦਿਨ	21 ਦਿਨ
10	ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ (LOD) ਦੀ ਬੇਨਤੀ - 7 ਦਿਨ	7 ਦਿਨ
11	ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਪੱਤਰ - 21 ਦਿਨ	21 ਦਿਨ
12	ਸੈਕਸ਼ਨ ਲੇਟਰ ਦੀ ਕਾਪੀ - 14 ਦਿਨ	14 ਦਿਨ
13	ਬੰਦ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਸਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਕਾਗਜ਼ - 30 ਦਿਨ	30 ਦਿਨ
14	ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਫੋਟੋਕਾਪੀ - 14 ਦਿਨ	14 ਦਿਨ
15	ਲੋਨ ਬੰਦ / ਰੱਦਗੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਵਾਧੂ EMI ਦੀ ਰਿਫੰਡ - 5 ਦਿਨ	5 ਦਿਨ
16	ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸ਼ੁਲਕਾਂ / ਫੀਸਾਂ ਦਾ ਵਿਵਾਦ / ਰਿਫੰਡ - 7 ਦਿਨ	7 ਦਿਨ
17	ਬੀਮਾ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਦੀ ਕਾਪੀ - 3 ਦਿਨ	3 ਦਿਨ
18	ਬੀਮਾ ਸਮਰਪਣ / ਰੱਦਗੀ - 14 ਦਿਨ	14 ਦਿਨ
19	ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਬੰਧੀ ਪ੍ਰਸ਼ਨ / ਨੋਟਿਸ ਦਾ ਜਵਾਬ - 7 ਦਿਨ	7 ਦਿਨ
20	ਉਪਰੋਕਤ ਵਿੱਚ ਕਵਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਵਾਦ / ਪ੍ਰਸ਼ਨ - 3 ਦਿਨ	3 ਦਿਨ

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਨੋਟ ਕਰੋ ਕਿ ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਸਮੇਂ ਸੱਚੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨ/ਘੰਟਿਆਂ ਦੇ ਹਨ।

4. ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ:

- a) ਖਾਤਾ ਬਿਆਨ ਨੂੰ ਰੈਗੂਲਰ ਤੌਰ 'ਤੇ ਚੈਕ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗੜਬੜ ਨੂੰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਤੋਂ 15 ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਹਾਈਲਾਈਟ ਕਰਨਾ।
- b) ਕਿਸੇ ਵੀ ਖਾਲੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਖਾਲੀ ਚੈਕ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਨਾ ਕਰਨਾ।
- c) ਲੋਨ ਦੀ EMI ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕਾਫੀ ਬੈਲੈਂਸ ਦੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਈ ਜਾਏ।
- d) ਆਨਬੋਰਡਿੰਗ ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬਾਊਂਸ ਚਾਰਜਜ਼, ਪੈਨਲਟੀ ਚਾਰਜਜ਼ ਆਦਿ ਦੇ ਲਾਗੂ ਚਾਰਜਜ਼ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ।
- e) ਕੋਈ ਵੀ ਪਤਾ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ ਆਦਿ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਹੋਣ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਉਣਾ ਅਤੇ ਜਿਵੇਂ ਲੋੜੀਂਦੇ ਪ੍ਰਮਾਣ ਪੱਤਰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ।
- f) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਫੰਡ ਸਿਰਫ਼ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਭੁਗਤਾਨ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਾਂ ਤੀਜੀ ਪੱਖੀ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਕੋਈ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
- g) MITC (ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ) ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੂੰ ਆਨਬੋਰਡਿੰਗ ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ www.sbfc.com 'ਤੇ ਸ਼ੇਅਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤਾ ਅਤੇ ਸੈਕਸ਼ਨ ਲੇਟਰ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹਨਾ।
- h) ਸਾਰੀਆਂ ਸੇਵਾ ਬੇਨਤੀਆਂ / ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ / ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਲਈ ਕੇਵਲ ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸੇਵਾ ਚੈਨਲਾਂ / ਈਮੇਲ ID ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ।

5. RBI ਇੰਟੀਗਰੇਟਿਡ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2021 – ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

ਭਾਰਤ ਦਾ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਨੇ ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਰੈਫਰੈਂਸ ਨੰ. **CEPD. PRD. ਨੰ. S873/13.01.001/2021-22**

ਤਾਰੀਖ 12 ਨਵੰਬਰ, 2021 ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਕੇ ਤਿੰਨ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮਾਂ ਨੂੰ ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਹੈ:

- ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2006**, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਜੁਲਾਈ 01, 2017 ਤੱਕ ਸੋਧ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ;
- ਨਾਨ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਫਾਇਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2018
- ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2019

ਇਹ ਤਿੰਨੋਂ ਸਕੀਮਾਂ ਨੂੰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ – ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਿਡ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2021 (ਸਕੀਮ) ਵਿੱਚ ਮਿਲਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। **RBI** ਨੇ **ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ – ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ (ਆਪਰੇਟਿਡ ਏਂਟੀਟੀਜ਼ ਲਈ ਇੰਟਰਨਲ ਓਮਬਡਸਮੈਨ) ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨਜ਼, 2023** ਵੀ ਤਾਰੀਖ 29 ਦਸੰਬਰ, 2023 ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਹਨ।

ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨਾ:

ਜੇਕਰ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਮੁੱਖ ਦਫਤਰ ਜਾਂ ਉਸ ਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਂ ਵਿੱਚ ਗ੍ਰਾਹਕ ਸੇਵਾ ਯੂਨਿਟ ਨਾਲ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਗ੍ਰਾਹਕ ਦਾ ਓਮਬਡਸਮਨ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨਾ:

- (1) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੋਰਟਲ (<https://cms.rbi.org.in>) ਰਾਹੀਂ ਲੋੜੀਂਦੇ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਆਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- (2) ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸ਼ਾਰੀਰੀਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਾਇਨ ਕੀਤੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ “ਕੇਂਦਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ” ਨੂੰ ਭੇਜੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ, 4ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ – 160017 ‘ਤੇ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- (3) ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ ਵਿੱਚ ਕੇਂਦਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜੋ ਸ਼ਾਰੀਰੀਕ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- (4) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਈਮੇਲ crpc@rbi.org.in ਰਾਹੀਂ ਭੇਜਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- (5) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਮਦਦ ਦੇਣ ਵਾਲਾ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਇੱਕ ਟੇਲ-ਫਰੀ ਨੰਬਰ – 144448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਤੱਕ) – ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਅੱਠ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਚਲਾਇਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ।

ਨੋਟ: ਓਮਬਡਸਮਨ ਕੋਲ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਵਿਵਾਦ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਕਮ ਦੀ ਸੀਮਾ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਿਸ ‘ਤੇ ਓਮਬਡਸਮਨ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਯੋਜਨਾ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ:

- ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਹਿੱਸੇਵਾਰ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਗ਼ਰੁਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਜਾਂ ਗ਼ਰੁਹਕ ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ;
- ਗ਼ਰੁਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਓਮਬਡਸਮਨ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਗ਼ਰੁਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਸ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਦਾਇਰ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਜੇ ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟ੍ਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਮਨੇ ਪੇਂਡਿੰਗ ਹੋਵੇ, ਜਾਂ ਉਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟ੍ਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਮੂਲ ਵਦਿਆ ਬੁਨਿਆਦਾਂ 'ਤੇ ਨਿਪਟਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਧਾਰਾ 10 – ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਰਖਾਈ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ

- a) ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਯੋਜਨਾ ਅਧੀਨ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਜੇਕਰ ਇਹ ਮਾਮਲੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ: ਰੇਗੂਲੇਟਿਡ ਐਂਟੀਟੀ ਦੇ ਵਪਾਰਕ ਫ਼ੈਸਲੇ / ਵਪਾਰਕ ਫ਼ੈਸਲੇ;
- b) ਵੈਂਡਰ ਅਤੇ ਰੇਗੂਲੇਟਿਡ ਐਂਟੀਟੀ ਵਿਚਕਾਰ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਠੇਕੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਵਿਵਾਦ;
- c) ਐਸੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜੋ **ਓਮਬਡਸਮਨ** ਨੂੰ ਸਿੱਧਾ ਪੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ;
- d) ਰੇਗੂਲੇਟਿਡ ਐਂਟੀਟੀ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ;
- e) ਉਹ ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਰੇਗੂਲੇਟਿਡ ਐਂਟੀਟੀ ਵੱਲੋਂ ਕਿਸੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਹੁਕਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ;
- f) ਉਹ ਸੇਵਾ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਦੇ ਹੇਠ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ;
- g) ਰੇਗੂਲੇਟਿਡ ਐਂਟੀਟੀਆਂ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ;
- h) ਉਹ ਵਿਵਾਦ ਜੋ ਰੇਗੂਲੇਟਿਡ ਐਂਟੀਟੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ-ਨੌਕਰੀਦਾਰ ਸੰਬੰਧ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੈ।

ਓਮਬਡਸਮਨ ਫੈਸਲਾ ਕਿਵੇਂ ਲੈਂਦਾ ਹੈ?

- **ਓਮਬਡਸਮਨ** ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੀ ਵਿਚਾਰੇਗਾ।
- **ਓਮਬਡਸਮਨ** ਦੇ ਸਾਮਨੇ ਕਾਰਵਾਈ ਸਾਰਥਕ ਅਤੇ ਸਾਰਾਂਸ਼ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗੀ;
- ਮੁੜਲਾ ਰਾਹੀਂ ਨਿਵੇਦਨ – **ਓਮਬਡਸਮਨ** ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਮੁੜਲਾ ਜਾਂ ਮਧੀਅਤਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਵੇਦਨ ਨੂੰ ਬਹਾਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ;
- ਜੇਕਰ ਰੇਗੂਲੇਟਿਡ ਐਂਟੀਟੀ (RE) 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਸਹਾਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨਾ ਪੇਸ਼ ਕਰੇ, ਤਾਂ **ਓਮਬਡਸਮਨ** ਮੌਜੂਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਤੇ ਮੌਜੂਦ ਸਬੂਤਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਇਕ ਪੱਖੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਯੋਗ ਆਰਡਰ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਇਨਾਮ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਨਿਵੇਦਨ ਹਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, **ਓਮਬਡਸਮਨ** ਇੱਕ ਇਨਾਮ / ਆਰਡਰ ਜਾਰੀ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਜਾਂ ਖਾਰਿਜ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਇਨਾਮ / ਆਰਡਰ ਦੇ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ;
- ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ **ਓਮਬਡਸਮਨ** ਨੂੰ 20 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ, ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੀ ਖੋਹ, ਖਰਚ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਹੋਰਾਸਮੈਂਟ / ਮਾਨਸਿਕ ਤਣਾਅ ਲਈ 1 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਹੋਵੇਗੀ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਮੰਨਿਆ ਜਾਏਗਾ ਜਦੋਂ:

- a. ਇਹ ਰੇਗੂਲੇਟਿਡ ਐਂਟੀਟੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨਾਲ **ਓਮਬਡਸਮਨ** ਦੀ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਨਾਲ ਸੇਟਲ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ; ਜਾਂ
- b. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਲਿਖਤੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਢੰਗ ਨਾਲ (ਜੋ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ) ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟਿਕਾਰਕ ਹੈ; ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਮਨ ਮੁਤਾਬਿਕ ਵਾਪਸ ਲੈ ਲਿਆ ਹੈ।

ਨੋਟ: **ਓਮਬਡਸਮਨ** ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੰਚ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਖਾਰਿਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਮਾਮਲਾ ਉਪਰੋਕਤ ਧਾਰਾ 10 ਦੇ

ਤਹਿਤ ਨਾ ਰੱਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਉਹ ਸਿਰਫ ਸੁਝਾਵਾਂ ਦੇਣ ਜਾਂ ਮਦਦ ਲੈਣ ਦੇ ਸਹਿਤ ਹੋਵੇ। ਜਾਂ ਜੇ ਉਹ ਪਾਏ ਕਿ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਕਮੀ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੋਈ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਆਦਿ।

ਕੀ ਗ੍ਰਾਹਕ ਓਮਬਡਸਮਨ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਣ 'ਤੇ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?

- ਹਾਂ, **ਓਮਬਡਸਮਨ** ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਅਪੀਲ ਕਰਨਯੋਗ ਹੈ;
- ਜੇ ਗ੍ਰਾਹਕ **ਓਮਬਡਸਮਨ** ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਐਪਲੀਟ ਅਥਾਰਟੀ ਕੋਲ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਨਾਮ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਖਾਰਿਜ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਰੇਗੂਲੇਟਿਡ ਐਂਟੀਟੀ ਨੂੰ **ਓਮਬਡਸਮਨ** ਦੁਆਰਾ ਉਸ ਵਿਰੁੱਧ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਇਨਾਮ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਅਧਿਕਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜੇਕਰ ਉਹ ਸਹੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹੇ ਹੋਣ।
- **RE** ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ ਹੋਵੇਗਾ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਦੋਂ ਉਹ ਇਨਾਮ ਦਾ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗਾ, ਜੇਕਰ ਇਸਦੇ ਚੇਅਰਮੈਨ / ਐਮਡੀ / ਸੀਈਓ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਮਿਲੀ ਹੋਵੇ।
- **RBI** ਦੇ ਕਨਜ਼ੂਮਰ ਏਜੂਕੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਟੈਕਸ਼ਨ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ ਦੇ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਹੋਵੇਗਾ ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ।
- ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ/ਫੋਰਮ/ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਟੇਜ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਮਸਲੇ ਦਾ ਹੱਲ ਲੈਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਨੋਟ: ਤੁਸੀਂ ਅੱਗੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ <http://sbfc.com> ਦੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਨੂੰ ਵੇਖ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਈਮੇਲ ਪਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਗ੍ਰਾਹਕ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ****RBI** ਸਰਕੂਲਰ ਨੰਬਰ **CEPD. PRD. ਨੰ.S873/13.01.001/2021-22**** ਮਿਤੀ 12 ਨਵੰਬਰ 2021 ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਰੱਖੋ ਜੇਕਰ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਮਦਦ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਪਏ।

6. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ:

ਕੇਂਦਰ	ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵਿਵਰਣ ਮੈਨੇਜਰ, ਗ੍ਰਾਹਕ ਸੇਵਾ SBFC ਫਾਇਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ (ਪਹਿਲਾਂ SBFC ਫਾਇਨੈਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਡ), ਨੇਪਚੂਨ ਐਲੀਮੈਂਟ, ਗਰਾਉਂਡ ਫਲੋਰ, ਪਲੌਟ ਨੰ. F3 ਅਤੇ F3-1, ਰੋਡ ਨੰ. 22, ਵਾਗਲੇ ਇੰਡਸਟਰੀਅਲ ਏਸਟੇਟ, ਕਿਸਾਨ ਨਗਰ, ਠਾਣੇ ਵੈਸਟ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ – 400604 ਟੋਲ ਫਰੀ ਨੰਬਰ: 022 68313333 ਈਮੇਲ: customercare@sbfc.com	ਹੱਕ ਦਾ ਖੇਤਰ
HO @ Mumbai		ਸਾਰਾ ਦੇਸ਼

HO @ Mumbai	ਮਨੀਸ਼ ਵੀਐਮ – ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ, ਸ਼੍ਰੀ ਅਜੈ ਅਸ਼ਤੀਕਾਰ – ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਰਿਡ੍ਰੈਸਲ ਅਧਿਕਾਰੀ SBFC ਫਾਇਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ, ਯੂਨਿਟ ਨੰ. 103 ਪਹਿਲੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, C & B ਸਕ੍ਵੇਅਰ, ਅੰਧੇਰੀ ਕੁੱਲਾ ਰੋਡ, ਚਕਾਲਾ, ਅੰਧੇਰੀ ਇਸਤ, ਮੁੰਬਈ-400059 ਟੈਲੀਫੋਨ: 022-67875313 ਈਮੇਲ: management.sbfc@sbfc.com	ਸਾਰਾ ਦੇਸ਼
Chennai	Raj.Subramani Email: nodalofficersouth@sbfc.com	
Mumbai	Pragnesh Soneji Email: nodalofficerwest@sbfc.com	
New Delhi	Shashi Belwal Email: nodalofficernorth@sbfc.com	

Kolkata	Amit Periwai Email: customer care@sbfc.com	ਚੇਨਈ ਰਾਜ. ਸੁਬ੍ਰਮਣੀ ਈਮੇਲ: nodalofficersouth@sbfc.com ਤਮਿਲਨਾਡੂ, ਅੰਦਮਾਨ ਅਤੇ ਨਿਕੋਬਾਰ ਟਾਪੂ, ਕਰਨਾਟਕਾ, ਆਂਧ੍ਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼, ਤੇਲੰਗਾਣਾ, ਕੇਰਲ, ਯੂਨੀਅਨ ਟੈਰਟਰੀ ਲਕਸ਼ਦੀਪ ਅਤੇ ਯੂਨੀਅਨ ਟੈਰਟਰੀ ਪੁਦੁਚੇਰੀ ਮੁੰਬਈ ਪ੍ਰਗਨੇਸ਼ ਸੈਨੇਜੀ ਈਮੇਲ: nodalofficerwest@sbfc.com ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ, ਗੋਆ, ਗੁਜਰਾਤ, ਮੱਧ ਪ੍ਰਦੇਸ਼, ਛਤਤਿਸਗੜ੍ਹ, ਯੂਨੀਅਨ ਟੈਰਟਰੀ ਦਾਦਰਾ ਅਤੇ ਨਗਰ ਹਵੇਲੀ, ਦਮਣ ਅਤੇ ਦਿਉ ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ ਸ਼ਸੀ ਬੇਲਵਾਲ ਈਮੇਲ: nodalofficernorth@sbfc.com ਦਿੱਲੀ, ਉੱਤਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼, ਉੱਤਰਾਖੰਡ, ਹਰਿਆਣਾ, ਪੰਜਾਬ, ਯੂਨੀਅਨ ਟੈਰਟਰੀ ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ, ਹਿਮਾਚਲ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਰਾਜਸਥਾਨ ਅਤੇ ਜੰਮੂ ਅਤੇ ਕਸ਼ਮੀਰ ਰਾਜ
---------	---	---

		ਕੋਲਕਾਤਾ ਅਮਿਤ ਪੇਰੀਵਾਲ ਈਮੇਲ: customercare@sbfc.com ਪੱਛਮੀ ਬੰਗਾਲ, ਸਿੱਖੀਮ, ਓਡਿਸ਼ਾ, ਅਸਮ, ਅਰੁਣਾਚਲ ਪ੍ਰਦੇਸ਼, ਮਣਿਪੁਰ, ਮੇਘਾਲਯਾ, ਮਿਜੋਰਾਮ, ਨਾਗਲੈਂਡ, ਤ੍ਰਿਪੁਰਾ, ਬਿਹਾਰ ਅਤੇ ਝਾਰਖੰਡ
--	--	--

7. ਐਸਕਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ

ਪੱਧਰ 1: ਗ੍ਰਾਹਕ ਸੰਭਾਲ ਟੀਮ	ਪਹਿਲਾ ਪੱਧਰ escalation customercare@sbfc.com 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਹ ID ਕੇਂਦਰੀ ਸਮਰਪਿਤ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਬੰਧਿਤ ਹੈ।
ਪੱਧਰ 2: ਸੇਵਾ ਮੁਖੀ	ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਸੰਭਾਲ ਟੀਮ ਦੇ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ servicehead@sbfc.com 'ਤੇ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਹ ID ਇੱਕ ਪੱਧਰ 2 ਟੀਮ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਬੰਧਿਤ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ 2 ਸੀਨੀਅਰ ਮੈਂਬਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜੋ ਸੇਵਾ ਮੁਖੀ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਦੇ ਹਨ।
ਪੱਧਰ 3: ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ	ਜੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਅਜੇ ਵੀ ਬੇਸੁਰਤ ਰਹਿ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ management.sbfc@sbfc.com 'ਤੇ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਸਾਰੀ ਸੇਵਾ **escalation** / ਬੇਨਤੀਆਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਅਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਵੱਲੋਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਆਂਯੁਕਤ ਵਤੀਰਾ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਅਤੇ **RBI** ਵੱਲੋਂ ਵਾਰ-ਵਾਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ।