



பிரதி வினா தீர்ப்பு கொள்கை

1. அறிமுகம்

SBFC பிரதி என்ற பங்கு, நிறுவனத்திற்கு வாய்வழி அல்லது எதாவது ஒன்றின் மூலம் தெரிவிக்கப்படும் திருப்தியின்மை (சரியானது அல்லது தவறானது) என்றவாறு விளக்குகிறது. இது ஊழியர், தயாரிப்பு, சேவை, செயல்முறை, சேவை குறைபாடு, அதிகமான தாமதங்கள், பிழைகள் அல்லது மேலாண்மைக்கு மேலே ஏற்றுவதற்கு முயற்சிக்கும் வாடிக்கையாளரைப் பற்றியதாக இருக்க முடியும்.

2. நோக்கம் மற்றும் வரம்பு

SBFC இன் கொள்கை, அனைத்து வாடிக்கையாளர்களையும் ஒரே வகையில் மற்றும் நியாயமாக பராமரிப்பதையும், சேவையளிப்பதையும் ஆகும். இந்த குறிப்பு உண்டாகும் முரண்பாடுகளை தீர்க்க SBFC நிறுவனம் உகந்த பராதி தீர்ப்பு வழிமுறையை அமைத்துள்ளது. இந்த வழிமுறை, வணிக செயல்பாடுகள், கடன் முடிவுகள், கடன் மேலாண்மை மற்றும் மீட்பு முடிவுகள் தொடர்பான எந்தவொரு பிரச்சனையும் முன் வைக்கப்படும் மற்றும் அந்த பராதி/வினாவுக்கு பதில் அனுப்பப்படும் என்பதை உறுதி செய்யும்.

வாடிக்கையாளர் தனது புகார் செய்ய நான்கு தொடர்பு வழிகளில் ஒன்றை பயன்படுத்தி அனுப்ப முடியும், அவை:

- ஊர் கட்டணமில்லா எண் 022-6831-3333. வாடிக்கையாளர் இந்த ஊர் கட்டணமில்லா எண்ணை காலை 10 மணி முதல் மாலை 6 மணி வரை, திங்கட்கிழமை முதல் வெள்ளிக்கிழமை வரை அழைக்க முடியும்.
- எங்களை மின்னஞ்சல் செய்யவும்: customercare@sbfc.com; customercare_dhfl@sbfc.com & customercare_rel@sbfc.com.
- எழுது: SBFC Finance Limited, Neptune Element, தரை நிலம், Plot No. F3 & F3-1, Road No. 22, Wagle Industrial Estate, Kishan Nagar, Thane West, Maharashtra – 400604
- எட்டுப்பட்ட SBFC Finance Limited கிளையை பார்வையிடவும்.

மேலே குறிப்பிடப்பட்ட வழிகளில் பதிவு செய்யப்பட்ட அனைத்து வாடிக்கையாளர் கேள்விகள் மற்றும் புகார்களும் மதிப்பாய்வு, கண்காணிப்பு மற்றும் எங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் திருப்திக்கு ஏற்ப தீர்க்கப்படும். எங்களின் முக்கிய கவனம்:

அனைத்து பராதிகளையும் சரியான நேரத்தில் மற்றும் முழு திருப்தியுடன் தீர்க்குவதை உறுதி செய்வது. SBFC நிறுவனம் பராதி தீர்ப்பு அதிகாரியை நியமித்துள்ளது, அவரை பொதுமக்கள் நிறுவனத்திற்கு எதிரான புகார்கள் தீர்க்க அணுக முடியும்.

எல்லா SBFC கிளைகளிலும் / வணிகம் நடக்கும் இடங்களில், வாடிக்கையாளர்களின்

பயன்பாட்டிற்காக கீழ்க்காணும் தகவல்களை ஒரு அறிவிப்பாக பிரதானமாக காண்பிக்கப்படும்:

பராதி தீர்ப்பு அதிகாரி - போர்டு மூலம் நியமிக்கப்பட்ட நபர்

SBFC Finance Limited., (முந்தைய SBFC Finance Limited), முதல் மாடி, C & B Square, Andheri Kurla Road, Chakala, Andheri East, Mumbai – 400059

ல்யாண்ட் லைன் – 022 6787 5313,

மின்னஞ்சல் ஐடி: management.sbfc@sbfc.com

SBFC மாற்று திறனாளிகளான வாடிக்கையாளர்களின் பராதி தீர்ப்பை முன்னுரிமை தரும்.

SBFC உடலுறுதி அல்லது பார்வைத் திறனிழந்த புகாராளர்கள் / விண்ணப்பதாரர்கள் / மாற்று திறனாளிகளின் பராதிகளை விரைவாக / அதிரடியான முறையில் தீர்க்க உறுதி செய்யும்.

மாற்று திறனாளிகளான வாடிக்கையாளர்களின் **பிரதி** தீர்ப்பை, வாடிக்கையாளர் அதிகாரப்பூர்வமாக கோரிக்கை செய்யும் போது மற்றும் மாற்று திறனின் ஆதாரத்தை வழங்கும் போது முன்னுரிமை வழங்கப்படும். எந்தவொரு வாடிக்கையாளர் ஒப்பந்தம், அறிக்கைகள் அல்லது பிற ஆவணங்களின் கட்டும் நகலை கோரினால், அவை மென்மையான நகலாக வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்கனவே வழங்கப்பட்டிருந்தால், அந்த கட்டும் நகலை SBFC வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கையின் அடிப்படையில் வழங்கும்.

3. நிறுவனத்தின் சேவை உடன்படிக்கை

- வாடிக்கையாளருடன் உள்ள அனைத்து விவகாரங்களிலும் நியாயமாகவும் சாதாரணமாகவும் செயல்படுதல்.
- தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பான பொருந்திய சட்டங்களும் விதிமுறைகளும் பூரணமாக பின்பற்றப்படுவதை உறுதி செய்தல்.
- வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களின் தனியுரிமை மற்றும் ரகசியத்தை பேணுதல்.
- கடன்கள், விலைகள் மற்றும் மற்ற கட்டணங்களின் அனைத்து விதிமுறைகளும், பொருந்தும் ஒழுங்குமுறை மற்றும் சட்டக் கொள்கைகள் பூரணமாக பின்பற்றப்படுவதை உறுதி செய்தல்.
- எல்லா கட்டணங்களும் சாசி கட்டணங்கள் அட்டவணை மற்றும் MITC (முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் உடன்படிக்கைகள்) ஆவணம், www.sbfc.com என்ற நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் பதிவேற்றப்பட்டுள்ளபடி இருப்பதை உறுதி செய்தல்.
- வாடிக்கையாளர் கோரியபோது, கடன் கணக்குடன் தொடர்புடைய அனைத்து அறிக்கைகளையும் பகிர்வது உறுதி செய்தல்.
- கடன் விதிமுறைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்களைச் செய்யும் முன், ஏற்றுக்கொள்ளத்தக்க தொடர்பு வழிகளின் மூலம் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பதை உறுதி செய்தல்.

4. பல்வேறு சேவை கோரிக்கைகளுக்கான பதில் / தீர்வு வழங்குவதற்கான நேரக்கோப்புகள்:

எண்	சேவை கோரிக்கை / கேள்வி வகை	தீர்வு / பதில் வழங்கும் நேரக்கோப்பு
-----	----------------------------	-------------------------------------

1	கணக்கு அறிக்கை, NOC, மீட்பு அட்டவணை, வட்டி சான்றிதழ்கள், வரவேற்பு கடிதத்தின் நகல் போன்ற அறிக்கைகள்	3 நாட்கள்
2	மின்னஞ்சல் முகவரி மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் / எண் புதுப்பிப்பு	3 நாட்கள்
3	TDS திருப்பம் / GST இனம்	7 நாட்கள்
4	புரியு அப்டேஷன் / திருத்த கோரிக்கை	21 நாட்கள்
5	கடன் அறிக்கையில் EMI புதுப்பிப்பு / EMI விளக்கம்	3 நாட்கள்
6	NACH செயல்படுத்தல்	30 நாட்கள்
7	மீட்பு வங்கி கணக்கு பரிமாற்றம்	30 நாட்கள்
8	EMI / பகுதி பணம் / முன்பணம் செலுத்தல் உறுதிப்பத்திரம்	3 நாட்கள்
9	கடன் ரத்து செய்தல்	21 நாட்கள்
10	ஆவணங்களின் பட்டியலுக்கான கோரிக்கை (LOD)	7 நாட்கள்
11	முன்பணம் செலுத்தல் கடிதம்	21 நாட்கள்
12	ஒப்புதல் கடிதத்தின் நகல்	14 நாட்கள்
13	குறும்படி முடிவுக்கு பிறகு நில உரிமை ஆவணங்களின் அசல் நகல்கள்	30 நாட்கள்
14	நில உரிமை ஆவணங்களின் பத்திரப்படம்	14 நாட்கள்
15	கடன் முடிவுக்கு வந்த பிறகு / ரத்தாக்கல் செய்த பிறகு கூடுதலாக பெற்ற EMI திரும்பப் பெறுதல்	5 நாட்கள்
16	வாடிக்கையாளருக்கு உறுதி செய்யப்பட்ட கட்டணங்கள்/கட்டணங்களின் முரண்பாடு / திரும்பப் பெறுதல்	7 நாட்கள்
17	பொறுப்புநீக்கம் சான்றிதழின் நகல்	3 நாட்கள்
18	காப்பீடு ஒப்பந்தம் ரத்துசெய்தல் / ரத்தாக்கல்	14 நாட்கள்
19	சட்ட தொடர்பான கேள்விகள் / அறிவிப்பு பதில்	7 நாட்கள்
20	மேலே குறிக்கப்பட்டுள்ளதிலிருந்து அங்கீகரிக்கப்படாத எந்தவொரு முரண்பாடுகள் / கேள்விகளும்	3 நாட்கள்

குறிப்பிடப்பட்ட நேரக்கோப்புகள் உண்மையான வணிக நாட்கள்/ நேரங்களாகக் கருதப்பட வேண்டும்.

5. வாடிக்கையாளர்களின் பற்று:

- கணக்கு அறிக்கையை ஒழுங்காக பரிசோதித்து, எந்தவொரு தவறும் இருந்தால், அந்த பரிவர்த்தனை நடைபெறிய 15 நாட்களுக்குள் அதை முன்வைக்க வேண்டும்.
- ஏதேனும் வெற்று ஆவணங்களையோ அல்லது வெற்று காசோலைகளைவோ கையெழுத்திட வேண்டாம்.
- கடன் EMI செலுத்தும் தேதி வரும் முன்னர் வங்கிக்கணக்கில் போதுமான சமநிலையை பராமரிக்க உறுதி செய்யவும்.
- கடன் பெறும்போது மற்றும் அதன் கால அளவில் பவுன்ஸ் கட்டணங்கள், தண்டனை கட்டணங்கள் போன்றவை தொடர்பான அனைத்து கட்டணங்களையும் பூர்த்தி செய்யவும்.
- முகவரி, தொலைபேசி எண் போன்ற எந்த மாற்றங்களையும் உடனடியாக நிறுவனத்திற்கு அறிவிக்கவும், தேவையான உறுதிப்பத்திரங்களுடன்.
- நிறுவனத்தால் ஒப்புதல் பெறப்பட்ட செலுத்தும் வழிமுறைகள் மூலம் மட்டுமே நிதிகள் பரிமாற்றப்பட வேண்டும், எந்த தனிப்பட்ட ஊழியர் அல்லது மூன்றாம் தரப்பு பிரதிநிதி சார்ந்த

வங்கிக்கணக்கில் எதுவும் செலுத்தக்கூடாது.

- g. கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் ஒப்புதல் கடிதத்துடன் பகிரப்பட்ட MITC (மிகவும் முக்கியமான நிபந்தனைகள்) ஆவணத்தை பார்க்கவும், இது onboarding பொழுதிலும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் www.sbfci.com-ல் கிடைக்கும்.
- h. அனைத்து சேவை கோரிக்கைகள் / புகார் / கேள்விகளுக்கான சேவை சேனல்கள் / மின்னஞ்சல் அடையாளங்கள் என்றே இந்த ஆவணத்தில் கொடுக்கப்பட்டுள்ளன, அதுவே தொடர்பு கொள்ள வேண்டும்.

6. RBI ஒருங்கிணைந்த ஒம்புத்ஸ்மன் திட்டம், 2021 – முக்கிய அம்சங்கள்

இந்தியாவின் ரிசர்வ் வங்கி (RBI) 2021 நவம்பர் 12-ந் தேதியிடப்பட்ட அறிவிப்பு எண் CEPD. PRD. No. S873/13.01.001/2021-22 மூலம் மூன்று ஒம்புத்ஸ்மன் திட்டங்களை ஒருங்கிணைத்துள்ளது, அவை:

- (i) வங்கிக் ஒம்புத்ஸ்மன் திட்டம், 2006, இது 2017 ஜூலை 01-ம் தேதி வரை திருத்திக்கப்பட்டது;
- (ii) மத்திய வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கு apnalfan ஒம்புத்ஸ்மன் திட்டம், 2018; மற்றும்
- (iii) டிஜிட்டல் பரிமாற்றங்களுக்கு apnalfan ஒம்புத்ஸ்மன் திட்டம், 2019.

இந்த மூன்று திட்டங்களும் ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஒம்புத்ஸ்மன் திட்டம், 2021 (இந்த திட்டம்) ஆக ஒருங்கிணைக்கப்பட்டுள்ளன. மேலும், ரிசர்வ் வங்கி 2023 டிசம்பர் 29-ல் "மாஸ்டர் திசைநெறி - ரிசர்வ் வங்கி இந்தியா (கட்டுப்பாட்ட நிறுவனங்களுக்கான உள்ளூர்வான ஒம்புத்ஸ்மன்) திசைநெறிகள், 2023" என்ற ஆணையை வெளியிட்டுள்ளது.

கட்சியாளர் நிறுவனத்திற்கு புகார் அளித்தல்:

பிரச்சினை ஏற்பட்டால், வாடிக்கையாளர் சேவையில் குறைபாடு பற்றிய புகாரை நிறுவனத்தின் முதன்மை அலுவலகம் அல்லது அதன் கிளைகளில் உள்ள கஸ்டமர் கேர் யூனிடுடன் எழுதிவைக்கும்.

ஒம்புத்ஸ்மனுக்கு புகார் அளிக்கும் வாடிக்கையாளர்:

- (1) புகார் தேவையான வடிவத்தில் இணையதளத்தின் மூலம் (<https://cms.rbi.org.in>) ஆன்லைனில் பதிவு செய்ய முடியும்.
- (2) புகார் உடல் வடிவில் சமர்ப்பிக்கப்படுமானால், அது புகாரிடுபவரின் கையொப்பமிடப்பட்டு, கண்காணிக்கப்பட்ட வடிவத்தில் "மையப் பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையம்"க்கு அனுப்பப்பட வேண்டும், இது ரிசர்வ் வங்கி இந்தியா, 4வது மாடி, துறை 17, சந்திகர் – 160017-ல் அமைந்துள்ளது.
- (3) ரிசர்வ் வங்கி, சந்திகரில் உள்ள மையப் பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையம் உடல் மற்றும்

மின்னஞ்சல் புகார்களைப் பெறவும் தொடக்க செயலாக்கம் செய்யவும் அமைக்கப்பட்டுள்ளது.

(4) புகார் எந்தவொரு மொழியிலும் crpc@rbi.org.in என்ற நேரடி மின்னஞ்சல் மூலம் அனுப்ப முடியும்.

(5) ஒரு தொல்-இலவச எண்முறை 14448 (காலை 9:30 முதல் மாலை 5:15 வரை) கொண்ட தொடர்பு மையம், புகாரை சமர்ப்பிக்க வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழிகாட்டி உதவுவதற்காக ஹிந்தி, ஆங்கிலம் மற்றும் எட்டு மாகாண மொழிகளில் செயல்படுத்தப்படுகிறது.

குறிப்பு: ஒம்புத்ஸ்மனுக்கு முறையிடப்படும் சர்ச்சையின் தொகைக்கு எந்த எல்லை இல்லாது, ஒம்புத்ஸ்மன் அந்த சர்ச்சைக்கு விருது வழங்க முடியும்.

இத்திட்டத்தின் கீழ் புகார் அளிக்கும்போது, புகாரிடுபவர் கீழ்காணும் நிலைகளில் கட்டுப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு (RE) புகார் எழுதி இருந்தாலே:

- நிறுவனத்திலிருந்து ஒருவாரத்தில் பதில் பெறப்படாவிட்டால், அல்லது கட்டுப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனம் (RE) முழுவதுமாக அல்லது பகுதி சாராக புகாரை நிராகரித்தால், அல்லது வாடிக்கையாளர் பதிலில் திருப்தியடையாவிட்டால், அல்லது RE புகாரை பெற்ற 30 நாட்களுக்கு பிறகு பதில் பெறவில்லை என்றால்;
- வாடிக்கையாளர், நிறுவனத்திலிருந்து பதில் பெற்றதைத் தொடர்ந்து ஒருவரும் ஒரு வருடம் மற்றும் 30 நாட்கள் நிறைவடைய முன்னர் ஒம்புத்ஸ்மனிடம் புகார் செய்ய முடியும்.
- வாடிக்கையாளர், இவ்வாறு கூறப்பட்ட புகார் ஏற்கனவே எந்தவொரு நீதிமன்றம், குழு அல்லது அர்பிட்ரேட்டர் அல்லது பிற சம்மேளனங்கள் அல்லது அதிகாரிகளின் முன் பரிசீலனையில் உள்ளதாக இருந்தால், அல்லது எந்தவொரு நீதிமன்றம், குழு அல்லது அர்பிட்ரேட்டர் அல்லது பிற சம்மேளனங்கள் அல்லது அதிகாரிகளால் விஷயத்தின் அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்டுவிட்டது என்றால், புகார் அளிக்கக்கூடாது.

கிளாஸ் 10 - புகாரின் பராமரிக்க முடியாத காரணங்கள்

(அ) சேவையில் குறைபாடு தொடர்பான எந்தவொரு புகாரும் இத்திட்டத்தின் கீழ் பின்வரும் விவகாரங்களில் வழக்காக பரிசீலிக்கப்படாது:

- (a) ஒரு கட்டுப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் வர்த்தக தீர்மானம்/வர்த்தக முடிவு;
- (b) ஒரு வழங்குநர் மற்றும் கட்டுப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடையே உள்ள அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம் தொடர்பான சர்ச்சை;
- (c) ஒம்புத்ஸ்மனுக்கு நேரடியாக சமர்ப்பிக்கப்படாத புகார்;
- (d) கட்டுப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் மேலாண்மை அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொது குறைகள்;
- (e) ஒரு கட்டுப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் சட்டப் படி அல்லது சட்டம் அமலாக்கும் அதிகாரியின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்க எடுத்துக்கொண்ட நடவடிக்கையில் உள்ள சர்ச்சை;

- (f) ரிசர்வ் வங்கியின் கட்டுப்பாட்டுக்குள் இல்லாத சேவை;
 (g) கட்டுப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கிடையே உள்ள சர்ச்சை;
 (h) கட்டுப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் ஊழியர்-தொழிலாளர் உறவுகளுக்கிடையிலான சர்ச்சை.

ஓம்புத்ஸ்மன் எவ்வாறு முடிவெடுக்கின்றார்?

- சேவையில் குறைபாடு தொடர்பான புகார்களை மட்டுமே பரிசீலிக்கும்.
- ஓம்புத்ஸ்மன் முன்பு நடைபெறும் வழக்குகள் சுருக்கமானவையாக இருக்கும்.
- ஒப்புதல் மூலம் தீர்வு – ஒம்புத்ஸ்மன், வாடிக்கையாளர் மற்றும் நிறுவனத்திற்கிடையே ஒருங்கிணைப்பு அல்லது பரிசீலனையின் மூலம் பகிரங்க ஒப்புதலின் அடிப்படையில் புகாரை தீர்க்க ஊக்குவிப்பார்;
- கட்டுப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனம் 15 நாட்களுக்கு பதில் மற்றும் ஆதார ஆவணங்களை சமர்ப்பிக்கவில்லை என்றால், ஒம்புத்ஸ்மன் பதிவில் உள்ள சான்றுகளின் அடிப்படையில் எக்ஸ்-பார்டி முறையில் வழக்கு தொடர்ந்தும் சரியான உத்தரவை அல்லது விருதை வழங்க முடியும்.
- எந்த தீர்வும் அடைந்திருந்தால், ஒம்புத்ஸ்மன், புகாரை ஏற்றுக்கொள்ளவோ அல்லது நிராகரிக்கவோ விருதை/உத்தரவை வழங்குவார், மேலும் அந்த விருது/உத்தரவை வழங்குவதற்கான காரணங்களையும் சேர்த்து.
- புகார்தாரருக்கு ஏற்படும் இழப்புகளுக்கு, 20 லட்சம் ரூபாய் வரை இழப்பீடு வழங்குவதற்கு, புகார்தாரரின் நேர இழப்பு, ஏற்படும் செலவுகள் மற்றும் துன்புறுத்தல்/மன வேதனை ஆகியவற்றிற்கு கூடுதலாக ஒரு லட்சம் ரூபாய் வரை இழப்பீடு வழங்குவதற்கு ஒம்புத்ஸ்மேனுக்கு அதிகாரம் உண்டு. புகார்தாரரால் பாதிக்கப்பட்டது.
- புகார் எப்போது தீர்க்கப்படும் என்று கருதப்படும்:
 - a. ஒம்புத்ஸ்மனின் müdahaleயுடன், கட்டுப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனம் வாடிக்கையாளருடன் ஒப்பந்தம் செய்துள்ளது; அல்லது
 - b. வாடிக்கையாளர் எழுத்தில் அல்லது பிற விதமாக (அதை பதிவு செய்யப்படலாம்) புகாரின் தீர்வின் முறை மற்றும் அளவு திருப்திகரமானது என ஒப்புக்கொண்டுள்ளார்; அல்லது
 - c. வாடிக்கையாளர் தன்னார்வமாக புகாரை விலகியுள்ளார்.

குறிப்பு: ஒம்புத்ஸ்மன், மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கலவையொட்டி, அல்லது பரிந்துரைகள் அளிப்பது அல்லது வழிகாட்டல் கேட்கும் தன்மையில் புகாரம் இருந்தால், புகாரை எந்தவொரு கட்டத்திலும் நிராகரிக்க முடியும். அல்லது, சேவையில் குறைபாடு இல்லையா அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு எந்தவொரு நிதி இழப்பு அல்லது சேதம் இல்லை என்று கண்டுபிடித்தால், புகாரை நிராகரிக்க முடியும்.

ஓம்புத்ஸ்மேனின் முடிவில் திருப்தி இல்லை என்றால்,

வாடிக்கையாளர் மேல்முறையீடு செய்ய முடியுமா?

- ஆம், ஒம்புட்ஸ்மேன் முன்னெடுத்த முடிவுக்கு அபிலிட் செய்ய முடியும்.
- ஒம்புட்ஸ்மேன் வழங்கிய முடிவில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையாவிட்டால், அவர் புகார் தீர்வின் பெறுமதி அல்லது நிராகரிப்பின் தேதி முதல் 30 நாட்களுக்குள் அபிலேட் ஆத்தாரிட்டியிடம் சாட் செய்ய முடியும்.
- ஒம்புட்ஸ்மேன் தன்னிச்சையாக விளக்கம் அளிக்காத அல்லது காலத்தில் தகவல்கள் வழங்காத குற்றவாளிகளுக்கு விருது வழங்கும் போது, ஒப்புதல் பெற்ற நிறுவனத்திற்கு எந்தவொரு அபிலிட் உரிமையும் இல்லை.
- பொதுவாக, RE (ஒழுங்குமுறை நிறுவனம்) இந்த விருது பெறும் கடிதத்தைப் பெறிய 30 நாட்களுக்குள் தலைமை / மேலாளர் / CEO அனுமதியுடன் அப்பீலுக்கு செல்ல முடியும்.
- RBIயின் எக்சிகியூட்டிவ் இயக்குனர், சுரங்கத் தொழிலாளர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு துறையின் கீழ், ஒருங்கிணைந்த திட்டத்தின் கீழ் அபிலிட் ஆத்தாரிட்டியாக செயல்படும்.
- வாடிக்கையாளர் எந்தவொரு நிலைமையிலும் மற்ற எந்தவொரு நீதிமன்றம் / மன்றம் / அதிகாரத்தினை அணுகுவதற்கும் உரிமை பெற்றிருக்கிறார்.

குறிப்பு: மேலும் விவரங்களுக்கு மற்றும் வாடிக்கையாளரால் அணுகக்கூடிய நிறுவனத்தின் நோடல் அதிகாரியின் மின்னஞ்சல் முகவரிக்காக <http://sbfc.com> என்ற இணையதளத்தைப் பார்வையிடலாம்.

உங்களுக்கு மேலும் அறிவுறுத்தப்படுகிறதாவது, வாடிக்கையாளருக்கு வழிகாட்டி வழங்குவதற்கான தேவையினால், 12 நவம்பர் 2021 அன்று வெளியான RBI சுற்றறிக்கை எண். CEPD. PRD. No.S873/13.01.001/2021-22 ஐ எளிதில் அணுகுவதற்காக ஒரு பிரதியைக் காப்பாற்றி வைக்க வேண்டும்.

7. நிறுவனத்தின் நோடல் அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

மையம்	நிறுவனத்தின் நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள்:	அதிகார வரம்பு பகுதி
-------	---	---------------------

HO @ மும்பை	மேனேஜர், வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு SBFC ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (முன்னர் SBFC ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்), நெபஃப்ன் எலிமெண்ட், தரை மாடி, பூட்டியல் எண். F3 & F3-1, சாலை எண். 22, வாக்லே தொழிற்சாலை மண்டலம், கிஷன் நகர், தானே மேற்கு, மகாராஷ்டிரா - 400604 தொலைபேசி இலவச எண்: 022 68313333 மின்னஞ்சல்: customercare@sbfc.com	பேன் இந்தியா
HO @ மும்பை	மனீஷ் வி.எம் - முதன்மை நோடல் அதிகாரி, மிஸ்டர். அஜய் அஷ்டிகர் - புகார் தீர்க்கும் அதிகாரி SBFC ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட், யூனிட் எண். 103 முதன்மை மாடி, சி & பி ஸ்க்வயர், ஆந்தேரி குர்லா சாலை, சாகலா, ஆந்தேரி இஸ்ட், மும்பை-400059 தொலைபேசி: 022-67875313 மின்னஞ்சல்: management.sbfc@sbfc.com	பேன் இந்தியா
சென்னை	ராஜ் சுப்பிரமணி மின்னஞ்சல்: nodalofficersouth@sbfc.com	தமிழ்நாடு, ஆண்டமான் மற்றும் நிகோபார் தீவுகள், கேரளா, கன்னடகா, ஆந்திரப்பிரதேசம், தெலங்கானா, லட்சதீப் ஒன்றியப் பகுதியும், புதுச்சேரி ஒன்றியப் பகுதியும்.
மும்பை	பிரக்னேஷ் சோனேஜி மின்னஞ்சல்: nodalofficerwest@sbfc.com	மகாராஷ்டிரா, கோவா, குஜராத், மத்யபிரதேசம், சத்தீஸ்கர், dadra மற்றும் நகர் ஹவேலி, டாமன் மற்றும் தீவுகள் ஒன்றியப் பகுதிகள்.

புது டெ ல்லி	ஷஷி பெல்வால் மின்னஞ்சல்: nodalofficernorth@sbfc.com	தெல்லி, உத்தரப் பிரதேசம், உத்தராகண்ட், ஹரியாணா, பஞ்சாப், சங்கிக் மண்டலம் சர்ச்சிகரம், ஹிமாசல் பிரதேசம் மற்றும் ராஜஸ்தான், ஜம்மு மற்றும் காஷ்மீர் மாநிலம்.
கொல்கத் தா	அமித் பெரிவால் மின்னஞ்சல்: nodalofficereast@sbfc.com	மேலேறும் வங்காளம், சிக்கிம், ஒடியசா, ஆஸாம், அருணாசல் பிரதேசம், மணிபூர், மேகாலயா, மிசோரம், நாகாலாந்து, திரிபுரா, பீகார் மற்றும் ஜார்க்கண்ட்

8. விரிவாக்க மேட்ரிக்ஸ்

விரிவாக்க மேட்ரிக்ஸ்:

தரவு 1: வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு அணி	முதலாவது உயர் நிலை எஸ்கலேஷன் customercare@sbfc.com என்ற முகவரிக்கு செய்ய வேண்டும். இந்த மின்னஞ்சல் ஐடி மைய அனுசரணை சேவை அணி மூலம் பராமரிக்கப்படுகிறது.
தரவு 2: சேவை தலைவர்	என்ஹா வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு அணி வழங்கிய பதிலில் நீங்கள் திருப்தி அடையாவிட்டால், நீங்கள் servicehead@sbfc.com என்ற முகவரிக்கு எழுத முடியும். இந்த மின்னஞ்சல் ஐடி, சேவை தலைவருக்கு நேரிடையாக தகவல் கொடுக்கும் 2 மூத்த உறுப்பினர்களைக் கொண்ட ஒரு தரவு 2 அணி மூலம் பராமரிக்கப்படுகிறது.
தரவு 3: புகார் பரிசீலன அதிகாரி	நீங்கள் கவலைகள் இன்னும் தீர்க்கப்படாவிடின், எங்கள் புகார் பரிசீலன அதிகாரிக்கு management.sbfc@sbfc.com என்ற முகவரிக்கு எழுத முடியும்.

எல்லா சேவை உயர்மட்ட / கோரிக்கைகள் காலக்கிரமத்தில் மேலாண்மையும் இயக்கக் குழுவும் பரிசீலித்து வருகிறார்கள். நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களுடன் அனைத்து ஒப்பந்தங்களிலும் நியாயத்தை உறுதி செய்யும் மற்றும் RBI உடனுக்குடன் வழங்கும் வழிகாட்டுதல்களை பின்பற்ற உறுதி செய்யும்.