



ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం

1. పరిచయం

SBFC 'గ్రీవెన్స్' అనే పదాన్ని మౌఖికంగా లేదా ఏదైనా ఛానెల్ ద్వారా కంపెనీకి తెలియజేసే అసంతృప్తి (న్యాయబద్ధమైన లేదా అన్యాయమైన) వ్యక్తీకరణగా నిర్వచిస్తుంది. ఇది సిబ్బంది సభ్యుడు, ఉత్పత్తి, సేవ, ప్రక్రియ, సేవ వైఫల్యం, అధిక జాప్యాలు, లోపాలు లేదా కస్టమర్ ఉన్నత నిర్వహణకు వెళ్లాలనే ఉద్దేశ్యంతో ఉండవచ్చు.

2. ఉద్దేశ్యం మరియు పరిధి

ఖాతాదారులందరికీ స్థిరంగా మరియు న్యాయంగా వ్యవహరించడం మరియు సేవ చేయడం SBFC విధానం. ఈ విషయంలో తలెత్తే వివాదాలను పరిష్కరించడానికి SBFC సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది. వ్యాపార పద్ధతులు, రుణ నిర్ణయాలు, క్రెడిట్ మేనేజ్మెంట్ మరియు రికవరీ నిర్ణయాలకు సంబంధించిన ఏదైనా విషయానికి సంబంధించి తలెత్తే అన్ని వివాదాలు వినబడతాయని మరియు అటువంటి ఫిర్యాదు / ఫిర్యాదు కోసం ప్రతిస్పందన పంపబడుతుందని ఈ యంత్రాంగం నిర్ధారిస్తుంది.

కస్టమర్ ఫిర్యాదును నాలుగు కమ్యూనికేషన్ మోడ్లలో దేని ద్వారా అయినా ఫార్వార్డ్ చేయవచ్చు

- టోల్-ఫ్రీ నంబర్ 022-6831-3333. సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు ఉదయం 10 నుండి సాయంత్రం 6 గంటల మధ్య కస్టమర్ టోల్ ఫ్రీ నంబర్కు కాల్ చేయవచ్చు.

- customercare@sbfc.comలో మాకు ఇమెయిల్ చేయండి; customercare_dhfl@sbfc.com & customercare_rel@sbfc.com.

- దీనికి వ్రాయండి: SBFC ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్, నెప్ట్యూన్ ఎలిమెంట్, గ్రౌండ్ ఫ్లోర్, ప్లాట్ నెం. F3 & F3-1, రోడ్ నెం. 22, వాగ్లే ఇండస్ట్రియల్ ఎస్టేట్, కిషన్ నగర్, థానే వెస్ట్, మహారాష్ట్ర - 400604

- సమీపంలోని SBFC ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ బ్రాంచ్ని సందర్శించండి

పై ఛానెల్ల ద్వారా నమోదు చేయబడిన అన్ని కస్టమర్ ప్రశ్నలు మరియు ఫిర్యాదులు సమీక్షించబడతాయి, పర్యవేక్షించబడతాయి మరియు మా కస్టమర్లను సంతృప్తిపరిచేలా పరిష్కరించబడతాయి. దృష్టి కేంద్రీకరించాలి

అన్ని ఫిర్యాదులు సకాలంలో పరిష్కరించబడతాయని మరియు మా కస్టమర్ల పూర్తి సంతృప్తిని నిర్ధారించుకోండి. SBFC ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని నియమించింది, అతను కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రజలను సంప్రదించవచ్చు.

అన్ని SBFC బ్రాంచ్లు / వ్యాపార లావాదేవీలు జరిగే ప్రదేశాలు వారి కస్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం క్రింది సమాచారాన్ని ప్రముఖంగా ప్రదర్శిస్తాయి:

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్- బోర్డు నామినేట్ చేసిన వ్యక్తి

SBFC ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్., (పూర్వపు SBFC ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్), మొదటి అంతస్తు, C & B స్కేవర్, అంధేరి కుర్లా రోడ్, చకల, అంధేరి తూర్పు,

ముంబై - 400059

ల్యాండ్లైన్ - 022 6787 5313,

ఇమెయిల్ ID: management.sbfc@sbfc.com

SBFC వైకల్యాలున్న కస్టమర్ల ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి ప్రాధాన్యత ఇస్తుంది.

SBFC భౌతికంగా / దృష్టిలోపం ఉన్న ఫిర్యాదుదారులు / దరఖాస్తుదారులు / వికలాంగుల ఫిర్యాదులను సత్వర / వేగవంతమైన పరిష్కారాన్ని నిర్ధారిస్తుంది.

ఒక అధికారిక అభ్యర్థన మరియు వైకల్యం యొక్క రుజువు కస్టమర్ ద్వారా అందించబడిన తర్వాత వైకల్యాలున్న కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి ప్రాధాన్యత ఇవ్వబడుతుంది. ఎవరైనా కస్టమర్ అగ్రిమెంట్, ఫ్లేట్మెంట్లు లేదా ఏదైనా ఇతర పత్రాల హార్డ్ కాపీని అభ్యర్థిస్తే, దాని కాపీని సాఫ్ట్‌కాపీలో కస్టమర్‌కు ఇదివరకే అందించబడింది, అలాంటి హార్డ్ కాపీని కస్టమర్ అభ్యర్థన మేరకు SBFC ద్వారా కస్టమర్‌కు అందించవచ్చు.

3. కంపెనీ ద్వారా సేవా నిబద్ధత:

- కస్టమర్‌తో అన్ని వ్యవహారాల్లో న్యాయంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడం.
- ఉత్పత్తి మరియు సేవలు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయని నిర్ధారించడం.
- కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారం యొక్క గోప్యత మరియు గోప్యతను నిర్వహించడానికి.
- రుణాల యొక్క అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులను నిర్ధారించడానికి, ధర మరియు ఇతర ఛార్జీలు వర్తించే నియంత్రణ మరియు చట్టబద్ధమైన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంటాయి.
- కంపెనీ వెబ్‌సైట్ www.sbfc.comలో అప్‌లోడ్ చేయబడిన ఛార్జీల షెడ్యూల్ మరియు MITC (అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు) పత్రం ప్రకారం అన్ని ఛార్జీలు ఉన్నాయని నిర్ధారించుకోవడానికి
- ఎఫ్) కస్టమర్ అభ్యర్థించినప్పుడు మరియు రుణ ఖాతాకు సంబంధించిన మొత్తం ఫ్లేట్మెంట్‌ను షేర్ చేయాలని నిర్ధారించుకోవడం.
- g) రుణ నిబంధనలు & షరతుల్లో ఏదైనా మార్పులు చేసే ముందు, ఆమోదయోగ్యమైన కమ్యూనికేషన్ మార్గాల ద్వారా కస్టమర్‌ని సన్నిహితంగా ఉండేలా చూసుకోవడం.

4. వివిధ సేవా అభ్యర్థనల ప్రతిస్పందన / పరిష్కారం కోసం కాలక్రమాలు:

సీరియల్ నెం	సేవా అభ్యర్థన / ప్రశ్న రకం	రిజల్యూషన్ / ప్రతిస్పందన కాలక్రమం
1	స్టేట్ మెంట్ ఆఫ్ అకౌంట్, NOC, రీపేమెంట్ షెడ్యూల్, వడ్డీ సర్టిఫికేట్లు, స్వాగత లేఖ కాపీ వంటి స్టేట్ మెంట్లు	3 రోజులు
2	ఇమెయిల్ చిరునామా & సంప్రదింపు వివరాలు / నెంబర్ నవీకరణ	3 రోజులు
3	TDS వాపసు / GST ఇన్ వాయిస్	7 రోజులు
4	బ్యూరో అప్ డేషన్ / దిద్దుబాటు అభ్యర్థన	21 రోజులు
5	లోన్ స్టేట్ మెంట్ / EMI స్పష్టికరణలో EMI యొక్క నవీకరణ	3 రోజులు
6	NACH యాక్టివేషన్	30 రోజులు
7	రీపేమెంట్ బ్యాంక్ మార్పిడి, A/c	30 రోజులు
8	EMI / పార్ట్ పేమెంట్ / ఫోర్ క్లోజర్ చెల్లింపు నిర్ధారణ	3 రోజులు
9	రుణం రద్దు	21 రోజులు
10	LOD (పత్రాల జాబితా) అభ్యర్థన	7 రోజులు
11	జపు లేఖ	21 రోజులు
12	మంజూరు లేఖ కాపీ	14 రోజులు
13	అసలు ఆస్తి పత్రాలు మూసివేత తర్వాత	30 రోజులు
14	ఆస్తి పత్రాల ఫోటో కాపీ	14 రోజులు
15	లోన్ మూసివేత / రద్దు తర్వాత పొందిన అదనపు EMI యొక్క వాపసు	5 రోజులు
16	కస్టమర్ కు నిర్ధారించినట్లుగా ఛార్జీలు/ఫీజుల వివాదం / వాపసు	7 రోజులు
17	బీమా సర్టిఫికేట్ కాపీ	3 రోజులు
18	బీమా సరెండర్ / రద్దు	14 రోజులు
19	చట్టపరమైన సంబంధిత ప్రశ్నలు / నోటీసు ప్రతిస్పందన	7 రోజులు
20	ఏదైనా ఇతర వివాదం / ప్రశ్నలు పైన కవర్ చేయబడలేదు	3 రోజులు

దయచేసి పైన పేర్కొన్న టైమ్ లైన్లు వాస్తవ పని దినాలు/గంటలు అని గుర్తుంచుకోండి

5. వినియోగదారుల బాధ్యత

- ఖాతా స్టేట్ మెంట్ ను క్రమం తప్పకుండా తనిఖీ చేయడానికి మరియు వ్యత్యాసాన్ని హైలైట్ చేయడానికి, లావాదేవీ జరిగిన 15 రోజులలోపు.
- ఏదైనా ఖాళీ పత్రం లేదా ఖాళీ చెక్కుపై సంతకం చేయకూడదు.
- గడువు తేదీలోగా లోన్ EMIని క్లియరెన్స్ కోసం బ్యాంక్ ఖాతాలో తగినంత బ్యాలెన్స్ మెయింటెనెన్స్ ఉండేలా చూసుకోండి.
- ఆన్ బోర్డింగ్ సమయంలో అలాగే బౌన్స్ ఛార్జీలు, జరిమానా ఛార్జీలు మొదలైన వాటికి సంబంధించిన లోన్ వ్యవధిలో వర్తించే ఛార్జీలను చెల్లించండి.
- అడ్రస్, రిసిఫోన్ నంబర్ మొదలైన వాటిలో ఏదైనా మార్పుల గురించి అవసరమైన చెల్లుబాటు అయ్యే రుజువులతో వెంటనే కంపెనీకి తెలియజేయండి.
- కంపెనీ ఆమోదించిన చెల్లింపు మార్గాల ద్వారా మాత్రమే నిధులు బదిలీ చేయబడతాయని

నిర్ధారించుకోండి, ఏ ఒక్క ఉద్యోగి లేదా థర్డ్-పార్టీ ప్రతినిధికి సంబంధించిన ఏ బ్యాంక్ a/cలో చెల్లింపు జరగదు. G . ఆన్బోర్డింగ్లో షేర్ చేయబడిన MITC (అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు) డాక్యుమెంట్ను అలాగే కంపెనీ వెబ్సైట్ www.sbfc.comలో అందుబాటులో ఉన్న రుణ ఒప్పందం మరియు ఆన్బోర్డింగ్ సమయంలో షేర్ చేసిన మంజూరు లేఖను కూడా చూడండి. H. . అన్ని సేవా అభ్యర్థనలు / ఫిర్యాదులు / ప్రశ్నల కోసం ఈ పత్రంలో పేర్కొన్న సేవా ఛానెల్లు / ఇమెయిల్ IDలను మాత్రమే ఉపయోగించండి .

6. ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 – ముఖ్యమైన లక్షణాలు

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) నోటిఫికేషన్ రిఫరెన్స్ నంబర్ CEPDని కలిగి ఉంది. PRD. నవంబర్ 12, 2021 తేదీ నం. S873/13.01.001/2021-22, మూడు అంబుడ్స్మన్ పథకాలను ఏకీకృతం చేసింది అంటే (i) బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2006, జూలై 01, 2017 వరకు సవరించబడింది; (ii) నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2018; మరియు (iii) డిజిటల్ లావాదేవీల కోసం అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2019లో రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 (ది స్కీమ్). డిసెంబర్ 29, 2023న RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీల కోసం ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మెన్) ఆదేశాలు, 2023ని కూడా జారీ చేసింది.

కస్టమర్ కంపెనీకి ఫిర్యాదు చేయడం:

ఫిర్యాదుల విషయంలో, కస్టమర్ సేవలో లోపానికి సంబంధించి కంపెనీ లేదా దాని శాఖల ప్రధాన కార్యాలయంలోని కస్టమర్ కేర్ యూనిట్తో వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదును ఎంచుకోవచ్చు.

వినియోగదారుడు అంబుడ్స్మన్కు ఫిర్యాదు చేయడం:

- (1) ఫిర్యాదును అవసరమైన ఫార్మాట్లో పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>) ద్వారా ఆన్లైన్లో నమోదు చేయవచ్చు.
- (2) ఫిర్యాదు, భౌతిక రూపంలో సమర్పించినట్లయితే, ఫిర్యాదుదారుచే సక్రమంగా సంతకం చేయాలి మరియు నిర్ణీత ఫార్మాట్లో రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్లో ఏర్పాటు చేయబడిన “సెంట్రలైజ్డ్ రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్కి” పంపవచ్చు. - 160017”.
- (3) భౌతిక మరియు ఇమెయిల్ ఫిర్యాదుల రసీదు మరియు ప్రారంభ ప్రాసెసింగ్ కోసం RBI, చండీగఢ్లో కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం ఏర్పాటు చేయబడింది.
- (4) ఏ భాషలోనైనా ప్రత్యేక ఇ-మెయిల్- crpc@rbi.org.in ద్వారా ఫిర్యాదు పంపవచ్చు.
- (5) టోల్-ఫ్రీ నంబర్తో సంప్రదింపు కేంద్రం - 14448 (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు) - ఫిర్యాదును దాఖలు చేయడానికి ఫిర్యాదుదారుని మార్గనిర్దేశం చేసేందుకు హిందీ, ఇంగ్లీష్ మరియు ఎనిమిది ప్రాంతీయ భాషలలో కూడా పని చేస్తోంది.

గమనిక: అంబుడ్స్మన్ కు విన్నవించబడే వివాదానికి సంబంధించిన మొత్తంపై ఎటువంటి పరిమితి లేదు, దాని కోసం అంబుడ్స్మన్ అవార్డును పంపవచ్చు.

పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు ఫిర్యాదుదారు, నియంత్రిత సంస్థ (RE)కి ఫిర్యాదు రాయాలి:

- కంపెనీ నుండి ఒక నెలలోపు ప్రత్యుత్తరం స్వీకరించబడదు, లేదా ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా RE లేదా ద్వారా తిరస్కరించబడుతుంది, కస్టమర్ ప్రత్యుత్తరం పట్ల అసంతృప్తిగా ఉంటాడు లేదా RE ఫిర్యాదును స్వీకరించిన 30 రోజులలోపు అతను ఎటువంటి ప్రత్యుత్తరాన్ని అందుకోలేదు
- కస్టమర్ కంపెనీ నుండి అందిన ప్రత్యుత్తరానికి ఒక సంవత్సరం మరియు 30 రోజులలోపు అంబుడ్స్మన్ కి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.
- చెప్పబడిన ఫిర్యాదు ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అథారిటీ ముందు ఇప్పటికే పెండింగ్ లో ఉంటే కస్టమర్ ఫిర్యాదు చేయకూడదు; లేదా, ఏదైనా కోర్ట్, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అథారిటీ ద్వారా మెరిట్ ల ఆధారంగా పరిష్కరించబడుతున్న లేదా పరిష్కరించబడుతుంది

నిబంధన 10- ఫిర్యాదును నిర్వహించకపోవడానికి కారణాలు

- a) సేవలో లోపానికి సంబంధించిన ఎటువంటి ఫిర్యాదులు ఈ పథకం కింద ఉండకూడదు: నియంత్రిత సంస్థ యొక్క వాణిజ్య తీర్పు/వాణిజ్య నిర్ణయం;
- (b) అవుట్ సోర్సింగ్ ఒప్పందానికి సంబంధించి విక్రేత మరియు నియంత్రిత సంస్థ మధ్య వివాదం;
- (c) నేరుగా అంబుడ్స్మన్ కు తెలియజేయని ఫిర్యాదు;
- (d) ఒక నియంత్రిత సంస్థ యొక్క నిర్వహణ లేదా కార్యనిర్వాహకులకు వ్యతిరేకంగా సాధారణ ఫిర్యాదులు;
- (e) చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా చర్య ప్రారంభించబడిన వివాదం;
- (f) రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియంత్రణ పరిధిలో లేని సేవ;
- (g) నియంత్రిత సంస్థల మధ్య వివాదం; మరియు
- (h) నియంత్రిత సంస్థ యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం.

అంబుడ్స్మన్ ఎలా నిర్ణయం తీసుకుంటుంది ?

- సేవలో లోపానికి సంబంధించిన ఫిర్యాదులను మాత్రమే పరిగణించాలి.
- అంబుడ్స్మన్ ముందు విచారణలు ప్రకృతిలో సారాంశంగా ఉండాలి;
- రాజీ ద్వారా పరిష్కారం - ఫిర్యాదుదారు మరియు కంపెనీ మధ్య పరస్పర ఒప్పందం ద్వారా రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కారాన్ని అంబుడ్స్మన్ ప్రోత్సహిస్తుంది;

- ఒకవేళ, 15 రోజులలోపు సపోర్టింగ్ డాక్యుమెంట్లతో పాటు ప్రత్యుత్తరాన్ని సమర్పించడంలో RE విఫలమైతే, అంబుడ్స్మన్ రికార్డ్లో అందుబాటులో ఉన్న సాక్ష్యం ఆధారంగా ఎక్స్-పార్ట్గా కొనసాగవచ్చు మరియు తగిన ఆర్డర్ను పాస్ చేయవచ్చు లేదా అవార్డును జారీ చేయవచ్చు.
- ఏదైనా సెటిల్మెంట్కు రాకుంటే, అంబుడ్స్మన్ అటువంటి అవార్డు/ఆర్డర్ను ఆమోదించడానికి గల కారణాలతో పాటు ఫిర్యాదును అనుమతించడం లేదా తిరస్కరించడం ద్వారా అవార్డు / ఆర్డర్ను పాస్ చేస్తారు;
- ఫిర్యాదుదారుకు సంభవించే ఏదైనా పర్యవసానంగా, ఫిర్యాదుదారుడి సమయం, చేసిన ఖర్చులు మరియు వేధింపులు/మానసిక నష్టం కోసం రూ. 20 లక్షల వరకు, అదనంగా రూ. లక్ష వరకు పరిహారం అందించే అధికారం అంబుడ్స్మన్కు ఉంటుంది. ఫిర్యాదుదారుడు అనుభవించిన వేదన.
- ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడినట్లు పరిగణించబడుతుంది:
 - a. ఇది అంబుడ్స్మన్ జోక్యంపై ఫిర్యాదుదారుతో నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా పరిష్కరించబడింది; లేదా
 - b. ఫిర్యాదుదారు వ్రాతపూర్వకంగా అంగీకరించారు లేదా ఇతరత్రా (రికార్డు చేయబడవచ్చు) ఫిర్యాదు యొక్క పరిష్కారం యొక్క విధానం మరియు పరిధి సంతృప్తికరంగా ఉందని; లేదా
 - c. ఫిర్యాదుదారు స్వచ్ఛందంగా ఫిర్యాదును ఉపసంహరించుకున్నారు.

గమనిక: పైన పేర్కొన్న నిబంధన 10 ప్రకారం లేదా సూచనలు అందించే లేదా మార్గదర్శకత్వం కోరే స్వభావంతో కేసు నిర్వహించలేని పక్షంలో ఏ దశలోనైనా ఫిర్యాదును అంబుడ్స్మన్ తిరస్కరించవచ్చు. లేదా వారు సేవలో లోపం లేదని లేదా ఫిర్యాదుదారుకు ఆర్థిక నష్టం లేదా నష్టం లేదని గుర్తించినట్లయితే

అంబుడ్స్మన్ నిర్ణయంతో సంతృప్తి చెందకపోతే కస్టమర్ అప్పీల్ చేయవచ్చా?

- అవును, అంబుడ్స్మన్ నిర్ణయం అప్పీల్ చేయదగినది;
- వినియోగదారుడు అంబుడ్స్మన్ నిర్ణయంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, అతను అవార్డు అందుకున్న తేదీ లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణ తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు అప్పీలేట్ అథారిటీకి అప్పీల్కు ప్రాధాన్యత ఇవ్వవచ్చు.
- పత్రాలు మరియు సమయానుకూల సమాచారాన్ని సంతృప్తికరంగా అందించనందుకు దానికి వ్యతిరేకంగా అంబుడ్స్మన్ ద్వారా అవార్డును జారీ చేసిన సందర్భాల్లో అప్పీల్ చేసే హక్కు నియంత్రిత సంస్థకు ఉండదు.
- చైర్మన్ / MD / CEO ఆమోదం పొందిన తర్వాత అవార్డు లేఖ అందిన తేదీ నుండి 30

రోజులలోపు RE అప్పీల్‌కు వెళ్లవచ్చు;

- RBI యొక్క ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్-ఇన్ చార్జ్ ఆఫ్ కన్సూమర్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ ప్రొటెక్షన్ డిపార్ట్‌మెంట్ ఇంటిగ్రేటెడ్ స్కీమ్ కింద అప్పీలేట్ అధారిటీగా ఉంటారు.
- కస్టమర్ ఏ దశలోనైనా పరిష్కారం కోసం ఏదైనా ఇతర కోర్టు/ఫోరమ్/అధారిటీని సంప్రదించే సేవ్‌చు ఉంది.

గమనిక: మీరు స్కీమ్ యొక్క మరిన్ని వివరాల కోసం <http://sbfc.com>ని కూడా చూడవచ్చు మరియు కస్టమర్ సంప్రదించగల కంపెనీ నోడల్ ఆఫీసర్ ఇమెయిల్ చిరునామా.

మీరు RBI సర్క్యులర్ నంబర్. CEPD కాపీని కూడా ఉంచుకోవాలని కూడా సలహా ఇస్తున్నారు. PRD. నవంబర్ 12, 2021 తేదీ నం.S873/13.01.001/2021-22 కస్టమర్‌కు మార్గదర్శకత్వం అందించాల్సిన అవసరం ఉన్నట్లయితే సిద్ధంగా ఉన్న సూచన కోసం.

7. కంపెనీ నోడల్ ఆఫీసర్ సంప్రదింపు వివరాలు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి:

కేంద్రం	కంపెనీ నోడల్ అధికారుల పేరు & సంప్రదింపు వివరాలు	అధికార పరిధి
HO @ ముంబై	మేనేజర్, కస్టమర్ కేర్ SBFC ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (పూర్వపు SBFC ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్), నెహ్రూస్ ఎలిమెంట్, గ్రౌండ్ ఫోర్, ఫ్లాట్ నెం. F3 & F3-1, రోడ్ నెం. 22, వాగ్లే ఇండస్ట్రియల్ ఎస్టేట్, కిషన్ నగర్, థానే వెస్ట్, మహారాష్ట్ర - 400604 టోల్ ఫ్రీ నెం.: 022 68313333 ఇమెయిల్: customercare@sbfc.com	పాన్ ఇండియా

HO @ ముంబై	మనీష్ VM - ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్, మిస్టర్ అజయ్ అస్తికర్ - ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి SBFC ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్., యూనిట్ నెం. 103 మొదటి అంతస్తు, C & B స్కేవర్, అంధేరి కుర్లా రోడ్, చకల, అంధేరి తూర్పు, ముంబై-400059 ఫోన్:022-67875313 ఇమెయిల్: management.sbfc@sbfc.com	పాన్ ఇండియా
చెన్నై	రాజ్.సుబ్రమణి ఇమెయిల్: nodalofficersouth@sbfc.com	తమిళనాడు, అండమాన్ మరియు నికోబార్ దీవులు, కర్ణాటక, ఆంధ్రప్రదేశ్, తెలంగాణ, కేరళ, కేంద్రపాలిత ప్రాంతం లక్షద్వీప్ మరియు కేంద్రపాలిత ప్రాంతం పుదుచ్చేరి
ముంబై	ప్రజ్ఞేష్ సోనేజీ ఇమెయిల్: nodalofficerwest@sbfc.com	మహారాష్ట్ర, గోవా, గుజరాత్, మధ్యప్రదేశ్, ఛత్తీస్ గఢ్, దాద్రా మరియు నగర్ హవేలీ, డామన్ మరియు డయ్యూ కేంద్రపాలిత ప్రాంతాలు
న్యూ ఢిల్లీ	శశి బెల్వార్ ఇమెయిల్: nodalofficernorth@sbfc.com	ఢిల్లీ, ఉత్తరప్రదేశ్, ఉత్తరాఖండ్, హర్యానా, పంజాబ్, చండీగఢ్ కేంద్రపాలిత ప్రాంతం హిమాచల్ ప్రదేశ్, మరియు రాజస్థాన్ మరియు జమ్మూ కాశ్మీర్ రాష్ట్రం
కోల్ కతా	అమిత్ పెరివార్ ఇమెయిల్: nodalofficereast@sbfc.com	పశ్చిమ బెంగాల్, సిక్కిం, ఒడిశా, అస్సాం, అరుణాచల్ ప్రదేశ్, మణిపూర్, మేఘాలయ, మిజోరం, నాగాలాండ్, త్రిపుర, బీహార్ మరియు జార్ఖండ్

8. ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్

ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్:

స్థాయి 1: కస్టమర్ కేర్ టీమ్	Customercare@sbfc.comలో మొదటి స్థాయి ఎస్కలేషన్ ఈ IDని సెంట్రల్ డెడికేటెడ్ సర్వీస్ టీమ్ నిర్వహిస్తుంది
స్థాయి 2: సర్వీస్ హెడ్	కస్టమర్ కేర్ టీమ్ ఇచ్చిన ప్రతిస్పందనతో మీరు సంతృప్తి చెందకపోతే, మీరు servicehead@sbfc.comలో వ్రాయవచ్చు ఈ ID సర్వీస్ హెడ్కి నివేదించే 2 సీనియర్ సభ్యులతో కూడిన లెవల్ 2 బృందంచే నిర్వహించబడుతుంది.
స్థాయి 3: ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి	మీ సమస్యలు ఇప్పటికీ పరిష్కరించబడకపోతే, మీరు management.sbfc@sbfc.comలో మా ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారికి వ్రాయవచ్చు.

అన్ని సేవా పెరుగుదల / అభ్యర్థనలు నిర్వహణ మరియు డైరెక్టర్ల బోర్డు ద్వారా కాలానుగుణంగా సమీక్షించబడతాయి. కస్టమర్లతో వ్యవహరించే అన్ని విషయాలలో న్యాయబద్ధతను నిర్ధారించడానికి మరియు ఎప్పటికప్పుడు RBI సూచించిన మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉండేలా కంపెనీ కట్టుబడి ఉంది.