



অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি

1. পাতনি

SBFCয়ে 'অভিযোগ' শব্দটোক কোম্পানীৰ ওচৰলৈ মৌখিকভাৱে বা যিকোনো মাধ্যমৰ জৰিয়তে প্ৰকাশ কৰা অসন্তুষ্টি (ন্যায়সংগত বা অযৌক্তিক) হিচাপে সংজ্ঞায়িত কৰিছে। এইটো কৰ্মচাৰী, এটা প্ৰডাক্ট, সেৱা, প্ৰক্ৰিয়া, সেৱাৰ বিফলতা, অধিক সময় বিলম্ব, ত্ৰুটি বা গ্ৰাহকে উচ্চ প্ৰবন্ধনলৈ উন্নীত কৰাৰ মনোভাব দেখুওৱা সম্পৰ্কে হ'ব পাৰে।

2. উদ্দেশ্য আৰু পৰিসৰ

SBFCৰ নীতি হৈছে সকলো গ্ৰাহকক একে ধৰণে আৰু ন্যায়সংগতভাৱে ব্যৱহাৰ কৰা আৰু সেৱা আগবঢ়োৱা। SBFCয়ে এই ক্ষেত্ৰত উদ্ভৱ হোৱা বিবাদসমূহ সমাধান কৰিবলৈ প্ৰতিষ্ঠানৰ ভিতৰত উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা স্থাপন কৰিছে। এই ব্যৱস্থাই নিশ্চিত কৰিব যে ব্যৱসায়িক প্ৰক্ৰিয়া, ঋণ সিদ্ধান্ত, ঋণ ব্যৱস্থাপনা আৰু উদ্ধাৰ সিদ্ধান্তৰ সৈতে সম্পৰ্কিত যিকোনো বিষয়ৰ সৈতে উদ্ভৱ হোৱা সকলো বিবাদ শুনা হ'ব আৰু এনে অভিযোগ/অভিযোগৰ বাবে প্ৰতিক্ৰিয়া প্ৰেৰণ কৰা হ'ব।

গ্ৰাহকে অভিযোগ চাৰিটা যোগাযোগ মাধ্যমৰ যিকোনো এটাৰ জৰিয়তে প্ৰেৰণ কৰিব পাৰে

- নিঃশুল্ক নম্বৰ 022-6831-3333। গ্ৰাহকে সোমবাৰৰ পৰা শুকুৰবাৰলৈ পুৱা 9:30 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 6 বজালৈ, শনিবাৰে পুৱা 9:30 বজাৰ পৰা আবেলি 3:00 বজালৈ নিঃশুল্ক নম্বৰত কল কৰিব পাৰে
- আমাক customercare@sbfc.com; customercare_dhfl@sbfc.com আৰু customercare_rel@sbfc.com নম্বৰত ইমেইল কৰক।

- লিখক: SBFC ফাইনেঞ্চ লিমিটেড, নেপচুন এলিমেন্ট, গ্ৰাউণ্ড ফ্ল'ৰ, প্লট নং F3 & F3-1, ৰোড নং 22, ৰাগলে ইণ্ডাষ্ট্ৰিয়েল ইষ্টেট, কিষণ নগৰ, থানে পশ্চিম, মহাৰাষ্ট্ৰ - 400604
- নিকটতম SBFC ফাইনেঞ্চ লিমিটেড শাখালৈ যাওক

উপৰোক্ত মাধ্যমসমূহৰ জৰিয়তে পঞ্জীয়ন কৰা সকলো গ্ৰাহক প্ৰশ্ন আৰু অভিযোগসমূহ পৰ্যালোচনা, পৰ্যবেক্ষণ আৰু আমাৰ গ্ৰাহকসকলৰ সন্তুষ্টিৰ বাবে সমাধান কৰা হ'ব। সকলো অভিযোগ সময়মতে সমাধান কৰা আৰু গ্ৰাহকৰ সম্পূৰ্ণ সন্তুষ্টি নিশ্চিত কৰাত গুৰুত্ব দিয়া হ'ব। SBFCএ এগাবাকী অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াক নিযুক্ত কৰিছে যাক কোম্পানীৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগৰ সমাধানৰ বাবে জনসাধাৰণে যোগাযোগ কৰিব পাৰে।

সকলো SBFC শাখা / ব্যৱসায় কৰা স্থানত গ্ৰাহকসকলৰ সুবিধাৰ বাবে তলত উল্লেখ কৰা তথ্য প্ৰমুখ্যতাৰে প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব:

অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া- বোৰ্ডৰ দ্বাৰা মনোনীত ব্যক্তি

ফাইনেঞ্চ লিমিটেড, (পূৰ্বৰ SBFC ফাইনেঞ্চ লিমিটেড), প্ৰথম মহলা, C &

B স্কুৱেৰ, অন্ধেৰী কুৰ্ণা ৰোড, চকাল্লা, অন্ধেৰী পূব, মুম্বাই - 400059

লেণ্ডলাইন - 022 6787 5313,

ইমেইল আইডি: management.sbfc@sbfc.com

SBFCএ অক্ষমতা থকা গ্ৰাহকসকলৰ অভিযোগৰ নিষ্পত্তিক অগ্ৰাধিকাৰ প্ৰদান কৰিব।

SBFCএ শাৰীৰিক / দৃষ্টিগত অক্ষম অভিযোগকাৰী / আবেদনকাৰী / অক্ষমতা থকা ব্যক্তিসকলৰ অভিযোগৰ দ্ৰুত / তৎপৰ নিষ্পত্তি নিশ্চিত কৰিব।

অক্ষমতা থকা গ্ৰাহকে আনুষ্ঠানিক অনুৰোধ কৰিলে আৰু গ্ৰাহকে অক্ষমতাৰ প্ৰমাণ দাঙি ধৰিলে অভিযোগৰ নিষ্পত্তিক অগ্ৰাধিকাৰ প্ৰদান কৰা হ'ব। ছফ্ট কপী ইতিমধ্যে গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰা কোনো গ্ৰাহকে চুক্তি, বিবৃতি বা আন কোনো নথিপত্ৰৰ হাৰ্ড কপীৰ অনুৰোধ কৰিলে গ্ৰাহকৰ অনুৰোধত SBFCএ গ্ৰাহকক সেই হাৰ্ড কপী প্ৰদান কৰিব পাৰে।

3. কোম্পানীৰ সেৱাৰ প্ৰতিশ্ৰুতি:

- a) গ্ৰাহকৰ সৈতে সকলো লেনদেনত ন্যায়সংগত আৰু যুক্তিসংগতভাৱে কাৰ্য্য কৰা।
- b) প্ৰাসংগিক আইন আৰু বিধিসমূহৰ সৈতে সামঞ্জস্যত থকা সামগ্ৰী আৰু সেৱাসমূহ নিশ্চিত কৰা।
- c) গ্ৰাহকৰ ব্যক্তিগত তথ্যৰ গোপনতা আৰু গোপনীয়তা ৰক্ষা কৰা।
- d) ঋণৰ সকলো চৰ্তাৱলী, মূল্য আৰু অন্যান্য মাচুলসমূহ প্ৰযোজ্য নিয়ন্ত্ৰণমূলক আৰু বিধিবদ্ধ দিশ-নিৰ্দেশনাৰ সৈতে সামঞ্জস্যত থাকিব বুলি নিশ্চিত কৰা।
- e) সকলো মাচুল সময়সূচী আৰু MITC (সৰ্বাধিক গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্তাৱলী) নথি কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত আপলোড কৰা অনুসৰি আছে বুলি নিশ্চিত কৰা www.sbfc.com
- f) গ্ৰাহকে অনুৰোধ কৰিলে ঋণ একাউণ্টৰ সৈতে সম্পৰ্কিত সকলো বিবৃতি ভাগ-বতৰা কৰা নিশ্চিত কৰা।
- g) ঋণৰ চৰ্তাৱলীত কোনো পৰিবৰ্তন কৰাৰ আগতে গ্ৰাহকক গ্ৰহণযোগ্য যোগাযোগৰ মাধ্যমৰ জৰিয়তে অৱগত কৰাটো নিশ্চিত কৰা

4. বিভিন্ন সেৱা অনুৰোধৰ প্ৰতিক্ৰিয়া / সমাধানৰ সময়সীমা:

সেৱা অনুৰোধ / প্ৰশ্ন / অভিযোগৰ প্ৰকাৰ	সমাধান / প্ৰতিক্ৰিয়াৰ সময়সীমা
বীমাৰ প্ৰতিলিপি	T + 3
NOC পত্ৰ	T + 3
নথিপত্ৰৰ ফটোকপি	T + 14
মূল সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ	T + 30
চেক সম্পৰ্কিত PDC	T + 30
MODT বাতিলকৰণ	T + 7
অনুমোদন পত্ৰ	T + 14
স্থানান্তৰ/স্বাগতম পত্ৰ	T + 3
নিলাম সম্পৰ্কিত	T + 3
বাতিলকৰণ পত্ৰ	T + 3
নামৰ অনুমোদনৰ বাবে প্ৰমাণপত্ৰ ভাগ-বতৰা কৰক	T + 14
FCLৰ প্ৰয়োজন	T + 21
সুদ প্ৰমাণপত্ৰ অনুৰোধ	T + 3
একাউণ্টৰ বিবৃতি-SOA বা পৰিশোধ সময়সূচী	T + 3
LOD	T+14
অতিৰিক্ত EMIৰ বিফাণ্ড অনুৰোধ	T + 5
বীমা বিফাণ্ডৰ অনুৰোধ	T + 15
মৃত্যুৰ দাবী	T + 14
বিফাণ্ডৰ অনুৰোধ	T + 7
জনসংখ্যাগত উন্নীতকৰণৰ অনুৰোধ	T + 3
ব্যুৰোৰ আপডেট	T + 21
CERSIA উন্নীতকৰণৰ অনুৰোধ	T+7
EMI	T + 3
NACH সক্ৰিয়কৰণ	T + 30
জাৰি কৰা খৰচ/আংশিক পৰিশোধ	T + 14
স্থগনাঞ্জা	T + 7
PMAY	T + 3
বিতৰণ/ সম্পৰ্কিত	T + 7
বীমা বাতিলকৰণ	T + 7
ROI/কাৰ্যকাল	T + 3
GST ইনভইচ অনুৰোধ	T + 7
ঋণ বাতিল	T + 21
আইনী /সংগ্ৰহ/সোণ মুক্তি সম্পৰ্কিত	T + 3
শাখা বা কৰ্মচাৰীৰ প্ৰতিক্ৰিয়া	T + 3

অনুগ্ৰহ কৰি ওপৰত উল্লেখ কৰা সময়সীমা বাস্তৱ কৰ্ম দিন/ঘণ্টা বুলি মনত ৰাখিব

5. গ্ৰাহকৰ দায়বদ্ধতা:

- a. একাউণ্টৰ বিবৃতি নিয়মিত পৰীক্ষা কৰিব আৰু কোনো বৈষম্য থাকিলে 15 দিনৰ ভিতৰত উল্লিখিত কৰিব।
- b. কোনো খালী নথি বা খালী চেকত স্বাক্ষৰ নকৰিব।
- c. ঋণ EMIৰ সময়মতে সন্মান জনাবলৈ বেংক একাউণ্টত পৰ্যাপ্ত ধন থকাটো নিশ্চিত কৰিব।
- d. বাউঞ্চ মাচুল, জৰিমনা মাচুল আদি সম্পৰ্কিত ঋণৰ ম্যাদৰ লগতে অনবোর্ডিঙৰ সময়ত প্ৰযোজ্য মাচুল দিব।
- e. ঠিকনা, টেলিফোন নম্বৰ আদি যিকোনো পৰিৱৰ্তন বৈধ প্ৰমাণৰ সৈতে কোম্পানীক তৎক্ষণাত জনাব।
- f. কোম্পানী দ্বাৰা অনুমোদিত পৰিশোধ মাধ্যমৰ জৰিয়তে মাত্ৰ মাচুল স্থানান্তৰ নিশ্চিত কৰিব, কোনো ব্যক্তিগত কৰ্মচাৰী বা তৃতীয় পক্ষৰ প্ৰতিনিধিৰ সৈতে সম্পৰ্কিত কোনো বেংক একাউণ্টত কোনো পৰিশোধ নকৰিব।
- g. অনবোর্ডিঙৰ সময়ত ভাগ-বতৰা কৰা ঋণ চুক্তি আৰু অনুমোদন পত্ৰৰ সৈতে অনবোর্ডিঙৰ সময়ত ভাগ-বতৰা কৰা লগতে কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ MITC (সৰ্বাধিক গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্তাবলী) নথি চাওক www.sbfc.com ।
- h. সকলো সেৱা অনুৰোধ/অভিযোগ/প্ৰশ্নৰ বাবে কেৱল এই নথিত উল্লেখ কৰা সেৱা মাধ্যম/ইমেইল আইডিৰ যোগাযোগ কৰক।

6. RBIৰ একত্ৰিত লোকপাল আঁচনি, 2021 - মুখ্য বৈশিষ্ট্য

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (RBI) বিজ্ঞপ্তি সূচনা নম্বৰ CEPD. PRD. No. S873/13.01.001/2021-22, 12 নৱেম্বৰ, 2021 তাৰিখে, তিনিখন লোকপাল আঁচনি সংহত কৰিছিল যথা (i) বেংকিং ওলোকপাল আঁচনি, 2006, যাক 01 জুলাই, 2017 লৈকে সংশোধন কৰা হৈছিল; (ii) অনা বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীৰ বাবে লোকপাল আঁচনি, 2018; আৰু (iii) ডিজিটেল লেনদেনৰ বাবে লোকপাল আঁচনি, 2019 ৰিজাৰ্ভ বেংক - সংহত লোকপাল আঁচনি,

2021 । RBIয়ে 29 ডিচেম্বৰ, 2023 তাৰিখে মূল নিৰ্দেশনা - ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাসমূহৰ বাবে আভ্যন্তৰীণ লোকপাল) নিৰ্দেশনা, 2023 জাৰি কৰিছিল।

কোম্পানীৰ সৈতে অভিযোগ দাখিল কৰা গ্ৰাহক:

অসন্তোষৰ ক্ষেত্ৰত, গ্ৰাহকে কোম্পানীৰ মূখ্য কাৰ্যালয় বা ইয়াৰ শাখাসমূহত গ্ৰাহক সেৱা গোটৰ ওচৰত সেৱাত লিখিত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে,

লোকপালৰ সৈতে অভিযোগ দাখিল কৰা গ্ৰাহক:

- (1) অভিযোগটো প্ৰয়োজনীয় ফৰ্মেটত প'ৰ্টেলৰ (<https://cms.rbi.org.in>) জৰিয়তে অনলাইনভাৱে দাখিল কৰিব পাৰি।
- (2) অভিযোগটো, যদি ভৌতিক ৰূপত দাখিল কৰা হয়, তেন্তে অভিযোগকাৰীয়ে যথাযথভাৱে স্বাক্ষৰিত কৰি নিৰ্ধাৰিত ফৰ্মেটত "কেন্দ্ৰীয় গ্ৰহণ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ"লৈ পঠিয়াব পাৰে যি ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক, 4ৰ্থ মহলা, ছেক্টৰ 17, চণ্ডীগড় - 160017 ত স্থাপন কৰা হৈছে।
- (3) ভৌতিক আৰু ই-মেইল অভিযোগসমূহ প্ৰাপ্তি আৰু প্ৰাৰম্ভিক প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে চণ্ডীগড়ৰ RBIত এটা কেন্দ্ৰীয় প্ৰাপ্তি আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ স্থাপন কৰা হৈছে।
- (4) অভিযোগটো নিৰ্দিষ্ট ই-মেইল- crpc@rbi.org.in ৰ জৰিয়তে যিকোনো ভাষাত পঠিয়াব পাৰি।
- (5) অভিযোগ দাখিলৰ বাবে অভিযোগকাৰীক নিৰ্দেশ দিয়াৰ বাবে হিন্দী, ইংৰাজী আৰু আঠটা আঞ্চলিক ভাষাত 14448 (ৰাতিপুৱা 9:30 বজাৰ পৰা আবেলী 5:15 বজালৈ) নম্বৰৰ এটা নিঃশুল্ক নম্বৰো মুকলি কৰা হৈছে।

টোকা: কোনো বিবাদৰ ক্ষেত্ৰত লোকপালৰ ওচৰত দাখিল কৰিব পৰা ধনবাশিৰ কোনো সীমা নাই যাৰ বাবে লোকপালে এটা বাঁটা প্ৰদান কৰিব পাৰে।

অভিযোগকাৰীয়ে যোজনা অনুসৰি অভিযোগ দাখিল কৰাৰ আগতে, নিয়ন্ত্ৰিত সত্ত্বা (RE)লৈ অভিযোগ লিখিব লাগে যদি:

- কোম্পানীৰ পৰা এটা মাহৰ ভিতৰত উত্তৰ নাপায়, বা অভিযোগটো সম্পূৰ্ণৰূপে বা আংশিকভাৱে RE-এ প্ৰত্যাখ্যান কৰে, বা গ্ৰাহকজন উত্তৰটোত অসন্তুষ্ট থাকে বা RE-য়ে অভিযোগটো পোৱাৰ পিছত 30 দিনৰ ভিতৰত তেওঁ কোনো উত্তৰ নাপায়;
- গ্ৰাহকে কোম্পানীৰ পৰা উত্তৰ লাভ কৰাৰ এক বছৰৰ 30 দিনৰ ভিতৰত লোকপালৰ

সৈতে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে।

- গ্ৰাহকে অভিযোগ দাখিল কৰিব নালাগে যদি উক্ত অভিযোগ ইতিমধ্যে কোনো আদালত, ন্যায়াধীশ বা মধ্যস্থতাকাৰী বা অন্য কোনো মঞ্চ বা কৰ্তৃপক্ষৰ আগত মূলতুবি আছে; অথবা, কোনো আদালত, ন্যায়াধীশ বা মধ্যস্থতাকাৰী বা অন্য কোনো মঞ্চ বা কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা মূল্যাংকন কৰি সমাধান কৰা হৈছে।

ধাৰা 10 - অভিযোগৰ অগ্ৰাহ্যতাৰ কাৰণসমূহ

- (a) সেৱাত ত্ৰুটিৰ বাবে কোনো অভিযোগ যোজনাৰ অধীনত নাথাকিব যিবোৰ বিষয়ৰ অন্তৰ্ভুক্ত: নিয়ন্ত্ৰিত সত্ত্বাৰ বাণিজ্যিক বিচাৰ/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;
- (b) এক আউটচ্'ৰ্চিং চুক্তিৰ সৈতে জড়িত বিক্ৰেতা আৰু নিয়ন্ত্ৰিত সত্ত্বাৰ মাজত বিবাদ;
- (c) লোকপালক পোনপটীয়াকৈ সম্বোধন নকৰা অভিযোগ;
- (d) ব্যৱস্থাপনা বা নিয়ন্ত্ৰিত সত্ত্বাৰ কাৰ্যবাহীসকলৰ বিৰুদ্ধে সাধাৰণ অভিযোগ;
- (e) আইনী বা আইন প্ৰয়োগকাৰী কৰ্তৃপক্ষৰ আদেশৰ সৈতে সঙ্গতি ৰাখি নিয়ন্ত্ৰিত সত্ত্বাৰ দ্বাৰা আৰম্ভ কৰা বিতৰ্ক;
- (f) ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ নিয়ন্ত্ৰণৰ আওতাত নথকা সেৱা;
- (g) নিয়ন্ত্ৰিত সত্ত্বাসকলৰ মাজত বিতৰ্ক; আৰু
- (h) নিয়ন্ত্ৰিত সত্ত্বাৰ কৰ্মচাৰী-নিয়োগকৰ্তা সম্পৰ্কীয় বিতৰ্ক।

লোকপালে কেনেকৈ সিদ্ধান্ত লয়?

- কেৱল সেৱাৰ অভাৱৰ সৈতে সম্পৰ্কিত অভিযোগসমূহ বিবেচনা কৰিব।
- লোকপালৰ আগত প্ৰক্ৰিয়াসমূহ সংক্ষিপ্ত প্ৰকৃতিৰ হ'ব লাগিব;
- মধ্যস্থতাৰ জৰিয়তে মীমাংসা - লোকপালে অভিযোগকাৰী আৰু কোম্পানীৰ মাজত মধ্যস্থতা বা মধ্যস্থতাৰ জৰিয়তে অভিযোগৰ মীমাংসা প্ৰচাৰ কৰে;
- যদি নিয়ন্ত্ৰিত সত্ত্বাই 15 দিনৰ ভিতৰত সহায়ক নথিসমূহৰ সৈতে উত্তৰ দাখিল কৰাত ব্যৰ্থ হয়, তেন্তে লোকপালে উপলব্ধ প্ৰমাণৰ ভিত্তিত একতৰফাভাৱে আগবাঢ়িব পাৰে

আৰু উপযুক্ত আদেশ জাৰি কৰিব বা এৱাৰ্ড দিব পাৰে

- যদি কোনো নিষ্পত্তি নাপায়, তেন্তে লোকপালে অভিযোগটো গ্ৰহণ বা প্ৰত্যাখ্যান কৰি এনে বাঁটা/আদেশ প্ৰদানৰ কাৰণসহ এটা বাঁটা/আদেশ জাৰি কৰে।
- অভিযোগকাৰীয়ে ভুগি থকা যিকোনো পৰিণামগত লোকচানৰ বাবে ওম্বুডমেনৰ ক্ষমতা থাকিব 20 লাখ টকা পৰ্যন্ত ক্ষতিপূৰণ প্ৰদান কৰাৰ লগতে অভিযোগকাৰীৰ সময়, ব্যয় আৰু হাৰাশাস্তি/মানসিক কষ্টৰ বাবে এক লাখ টকা পৰ্যন্ত ক্ষতিপূৰণ প্ৰদান কৰাৰ।
- অভিযোগটো সমাধান হ'ব বুলি ধৰা হ'ব যেতিয়া:
 - a. অভিযোগকাৰী আৰু নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ মাজত ওম্বুডমেনৰ হস্তক্ষেপৰ পিছত নিষ্পত্তি কৰা হৈছে; বা
 - b. অভিযোগকাৰীয়ে লিখিতভাৱে বা অন্য কোনো প্ৰকাৰে (যিটো ৰেকৰ্ড কৰিব পাৰি) সন্মতি দিছে যে অভিযোগৰ সমাধানৰ উপায় আৰু পৰিসৰ সন্তোষজনক; বা
 - c. অভিযোগকাৰীয়ে স্বেচ্ছায় অভিযোগ প্ৰত্যাহাৰ কৰিছে।

টোকা: উৰ্ধ্বোক্ত দফা 10 ৰ অধীনত বা পৰামৰ্শ আগবঢ়োৱা বা নিৰ্দেশনা বিচাৰৰ প্ৰকৃতিত গোচৰটো অক্ষুণ্ণ ৰখাৰ ক্ষেত্ৰত লোকপালে যিকোনো পৰ্যায়ত এটা অভিযোগ প্ৰত্যাখ্যান কৰিব পাৰে। অথবা যদি তেওঁলোকে বিচাৰি পায় যে সেৱাত কোনো ধৰণৰ অভাৱ নাই বা অভিযোগকাৰীৰ কোনো ধৰণৰ বিত্তীয় লোকচান বা ক্ষতি হোৱা নাই ইত্যাদি।

যদি লোকপালৰ সিদ্ধান্তত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে আপীল কৰিব পাৰেনে?

- হয়, লোকপালৰ সিদ্ধান্ত আপীলযোগ্য;
- যদি গ্ৰাহক লোকপালৰ সিদ্ধান্তত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে তেওঁ পুৰস্কাৰ গ্ৰহণ বা অভিযোগ প্ৰত্যাখ্যানৰ তাৰিখৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত আপীল কৰ্তৃপক্ষৰ সৈতে আপীল কৰিব পাৰে।

- নিয়ন্ত্ৰিত সত্ত্বাৰ কোনো আপীলৰ অধিকাৰ নাথাকিব য'ত লোকপালৰ দ্বাৰা সন্তোষজনক নথি আৰু সময়মত তথ্য প্ৰদান নকৰাৰ বাবে পুৰস্কাৰ জাৰি কৰা হয়।
- অধ্যক্ষ / MD / CEOৰ অনুমোদন সাপেক্ষে REয়ে বঁটা পত্ৰ লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত আপীলৰ বাবে যাব পাৰে;
- RBIৰ উপভোক্তা শিক্ষা আৰু সুৰক্ষা বিভাগৰ ভাৰপ্ৰাপ্ত কাৰ্যবাহী সঞ্চালক হ'ব সংহত আঁচনিৰ অধীনত আপীল কৰ্তৃপক্ষ।
- গ্ৰাহকে যিকোনো পৰ্যায়ত অন্য আদালত/মঞ্চ/ কৰ্তৃপক্ষৰ কাষ চপাৰ স্বাধীনতা আছে।

টোকা: আপুনি আঁচনিৰ বিৱৰণ আৰু গ্ৰাহকে যোগাযোগ কৰিব পৰা কোম্পানীৰ নোডেল বিষয়াৰ ইমেইল ঠিকনাৰ বাবে <http://sbfc.com> ও চাব পাৰে।

আপোনাকো লগতে পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে যে গ্ৰাহকক দিশ-নিৰ্দেশনা প্ৰদানৰ প্ৰয়োজন হ'লে ততালিকে উল্লেখৰ বাবে RBI চাৰ্কুলাৰ নং CEPD. PRD. No. S873/13.01.001/2021-22, 12 নৱেম্বৰ, 2021 তাৰিখৰ এটা প্ৰতিলিপি ৰাখিব।

7. কোম্পানীৰ নোডেল বিষয়াৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণ তলত দিয়া হৈছে:

কেন্দ্ৰ	কোম্পানীৰ নোডেল বিষয়া সকলৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণসমূহ	ন্যায়াধিকৰণৰ ক্ষেত্ৰ
	পৰিচালক, গ্ৰাহক সেৱা SBFC ফাইনেঞ্চ লিমিটেড (পূৰ্বৰ SBFC	

<p>মুম্বাইৰ মুখ্য কাৰ্যালয়</p>	<p>ফাইনেঞ্চ প্ৰাইভেট লিমিটেড), নেপচুন এলিমেন্ট, গ্ৰাউণ্ড ফ্ল'ৰ, প্লট নং F3 আৰু F3-1, ৰোড নং 22, ৰাগলে ইণ্ডাষ্ট্ৰিয়েল এষ্টেট, কিষণ নগৰ, থানে পশ্চিম, মহাৰাষ্ট্ৰ - 400604 নিঃশুল্ক নম্বৰ: 022 68313333 ইমেইল: customercare@sbfc.com</p>	<p>সৰ্বভাৰতীয়</p>
<p>HO @ মুম্বাই</p>	<p>অগ্নিবেশ কুমাৰ - মুখ্য নোডেল বিষয়া ইমেইল: principalnodalofficer@sbfc.com শ্ৰী অজয় আষ্টিকাৰ - অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াৰ SBFC ফাইনেঞ্চ লিমিটেড। ইউনিট নং 103 প্ৰথম মহলা, C & B স্কুৰেৰ, অন্ধেৰী কুৰ্লা ৰোড, চকলা, অন্ধেৰী পূব, মুম্বাই-400059 টেলিফোন:022-67875313 ইমেইল: management.sbfc@sbfc.com</p>	<p>সৰ্বভাৰতীয়</p>
<p>চেন্নাই</p>	<p>মমিদ্দী ভাস্কৰ কুমাৰ ইমেইল: nodalofficersouth@sbfc.com</p>	<p>তামিলনাড়ু, আন্দামান আৰু নিকোবৰ দ্বীপপুঞ্জ, কৰ্ণাটক, অন্ধ্ৰ প্ৰদেশ, তেলেঙ্গানা, কেৰালা, লক্ষদ্বীপ কেন্দ্ৰীয় শাসিত অঞ্চল আৰু পুডুচেৰী কেন্দ্ৰীয় শাসিত অঞ্চল</p>

মুম্বাই	প্ৰাগনেশ সোনেজি ইমেইল: nodalofficerwest@sbfc.com	মহাৰাষ্ট্ৰ, গোৱা, গুজৰাট, মধ্য প্ৰদেশ, ছত্তীছগড়, দাদৰা আৰু নগৰ হাভেলি, দমন আৰু দিউৰ কেন্দ্ৰীয়শাসিত অঞ্চলসমূহ
নতু ন দিল্লী	শশী বেলৱাল ইমেইল: nodalofficernorth@sbfc.com	দিল্লী, উত্তৰ প্ৰদেশ, উত্তৰাখণ্ড, হৰিয়ানা, পঞ্জাব, চণ্ডীগড়ৰ কেন্দ্ৰীয় শাসিত অঞ্চল, হিমাচল প্ৰদেশ, আৰু ৰাজস্থান আৰু জম্মু আৰু কাশ্মীৰৰ ৰাজ্য
বিহাৰ	অখিলেশ কুমাৰ ইমেইল: nodalofficereast@sbfc.com	পশ্চিম বংগ, চিক্কিম, ওড়িশা, অসম, অৰুণাচল প্ৰদেশ, মণিপুৰ, মেঘালয়, মিজোৰাম, নাগালেণ্ড, ত্ৰিপুৰা, বিহাৰ আৰু ঝাৰখণ্ড

৪. এক্সেলেচন মেট্ৰিক্স

এক্সেলেচন মেট্ৰিক্স:

স্তৰ 1: গ্ৰাহক সেৱা দল	প্ৰথম স্তৰৰ এক্সেলেচন customercare@sbfc.com ত কৰিব লাগে এই ID টো কেন্দ্ৰীয় উৎসৰ্গিত সেৱা দলে পৰিচালনা কৰে
স্তৰ 2: সেৱা মুৰব্বী	যদি আপুনি গ্ৰাহক সেৱা দলৰ দ্বাৰা দিয়া উত্তৰত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে আপুনি servicehead@sbfc.com লৈ লিখিব পাৰে এই ID স্তৰ 2 দলৰ দ্বাৰা পৰিচালিত য'ত 2 জন জ্যেষ্ঠ সদস্য আছে যি সেৱা মুৰব্বীক প্ৰতিবেদন দিয়ে।
স্তৰ 3: অভিযোগ নিৰাময় বিষয়াৰ	যদি আপোনাৰ উদ্বেগবোৰ এতিয়াও সমাধান নহয় তেন্তে আপুনি আমাৰ অভিযোগ নিৰাময় বিষয়াক management.sbfc@sbfc.com ত লিখিব পাৰে

সকলো সেৱা উন্নয়ন / অনুৰোধসমূহ পৰ্যায়ক্ৰমে পৰিচালনা আৰু পৰিচালক মণ্ডলীৰ
দ্বাৰা পৰ্যালোচনা কৰা হয়। কোম্পানী গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে সকলো ব্যৱহাৰত ন্যায়
নিশ্চিত কৰিবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ আৰু সময়ে সময়ে RBIৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত নিৰ্দেশনাবোৰ
মানি চলিব।