অভিযোগ প্রতিকার নীতি

1. ভূমিকা

SBFC 'অভিযোগ' শব্দটিকে তাদের কোম্পানিকে মৌখিকভাবে বা অন্য কোনো মাধ্যমে জানানো অসন্তোষের প্রকাশ (ন্যায়সঙ্গত হোক বা না হোক) হিসেবে সংজ্ঞায়িত করে। এই অভিযোগ হতে পারে কোনো কর্মী সদস্য, পণ্য, পরিষেবা, প্রসেস, পরিষেবা প্রদানে ব্যর্থতা, অত্যধিক বিলম্ব, ত্রুটি সম্পর্কে অথবা গ্রাহকের কোন অভিযোগ নিয়ে উচ্চতর ম্যানেজমেন্টের কাছে দরবার করা।

2. উদ্দেশ্য এবং কাজের পরিধি

SBFC-র নীতি হল সমস্ত ক্লায়েন্টদের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ এবং ন্যায্য আচরণ করা এবং সেবা প্রদান করা। এই বিষয়গুলি নিয়ে যেকোনো বিরোধ নিষ্পত্তির জন্য SBFC সংস্থার অভ্যন্তরে একটি যথাযথ অভিযোগ প্রতিকার পদ্ধতি চালু করেছে। এই কর্মপদ্ধতি নিশ্চিত করবে যে ব্যবসায়িক প্র্যাকটিস, ঋণদানের সিদ্ধান্ত, ক্রেডিট ম্যানেজমেন্ট এবং রিকভারি ডিসিশন সম্পর্কিত বিষয় থেকে উদ্‌ভূত সমস্ত বিরোধ শোনা হবে এবং এই ধরনের নালিশ / অভিযোগের উত্তর দেওয়া হবে।

গ্রাহক এই চারটি যোগাযোগ মাধ্যমের যেকোনো মাধ্যমে অভিযোগ জানাতে পারেন; যেমন

- টোল-ফ্রি নম্বর 022-6831-3333। গ্রাহক সোম থেকে শুক্র সকাল 9:30 থেকে সন্ধ্যা 6টা পর্যন্ত, এবং শনিবার সকাল 9:30 থেকে বিকাল 3:00টা পর্যন্ত এই টোল-ফ্রি নম্বরে কল করতে পারেন
- আমাদেরই-মেইল করুন এই ঠিকানায় customercare@sbfc.com; customercare_dhfl@sbfc.com এবং customercare_rel@sbfc.com.
- আমাদের লিখুন এই ঠিকানায়: SBFC ফাইনান্স লিমিটেড, নেপচুন এলিমেন্ট, গ্রাউন্ড ফ্লোর, প্লট নং F3 এবং F3-1, রোড নং 22, ওয়াগলে ইন্ডাস্ট্রিয়াল এস্টেট, কিষাণ নগর, থানে ওয়েস্ট, মহারাষ্ট্র – 400604
- নিকটতম SBFC ফাইন্যান্স লিমিটেড-এর শাখা অফিসে দেখা করুন

গ্রাহকের যেকোনো প্রশ্ন এবং অভিযোগ যদি উপরোক্ত বিকল্পগুলির মাধ্যমে রেজিস্টার্ড করা হয়

তাহলে আমরা সেই বিষয়গুলো পর্যালোচনা, পর্যবেক্ষণ এবং গ্রাহক সন্তুষ্টির উদ্দেশ্যে সমাধান করবো। আমাদের লক্ষ্য হবে সমস্ত অভিযোগ যেন সময়মত এবং গ্রাহকদের পূর্ণ সন্তুষ্টিতে সমাধান হয় তা এটি নিশ্চিত করা। এই উদ্দেশ্যে, SBFC একজন অভিযোগ প্রতিকার আধিকারিক নিয়োগ করেছে। জনসাধারণ কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগ প্রতিকারের উদ্দেশ্যে তাঁর সাথে যোগাযোগ করতে পারে।

SBFC-র যে সমস্ত শাখা / স্থানে ব্যবসায়িক লেনদেন হয় সেখানে গ্রাহকদের সুবিধার জন্য একটি নোটিশে নিম্নলিখিত তথ্য স্পষ্টভাবে লেখা থাকবে:

অভিযোগ প্রতিকার আধিকারিক - বোর্ড কর্তৃক মনোনীত ব্যক্তি

SBFC ফাইন্যান্স লিমিটেড., (পূর্বে SBFC ফাইন্যান্স লিমিটেড), প্রথম তলা, C &

B স্কোয়ার, আন্ধেরি কুর্লা রোড, চাকালা, আন্ধেরি পূর্ব, মুম্বাই – 400059

ল্যান্ডলাইন নম্বর– 022 6787 5313,

ইমেল আইডি: management.sbfc@sbfc.com

SBFC প্রতিবন্ধী গ্রাহকদের অভিযোগ প্রতিকারে অগ্রাধিকার দেবে।

অভিযোগকারী বা আবেদনকারী শারীরিক/দৃষ্টিগতভাবে প্রতিবন্ধী বা প্রতিবন্ধী হলে SBFC সেই সকল ব্যক্তিদের অভিযোগের দ্রুত/তাৎক্ষণিক নিষ্পত্তি নিশ্চিত করবে।

গ্রাহক যদি শারীরিক প্রতিবন্ধকতার প্রমাণ সহ আনুষ্ঠানিক অনুরোধ জানায়, তাহলে প্রতিবন্ধী গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তিকে অগ্রাধিকার দেওয়া হবে। কোনো গ্রাহক যদি চুক্তি, বিবৃতি বা অন্য কোনো নথির সফট কপি পাওয়ার পরেও হার্ড কপির অনুরোধ করেন, তাহলে গ্রাহকের অনুরোধে SBFC গ্রাহককে সেই নথির হার্ড কপি প্রদান করতে পারে।

3. **কোম্পানির তরফে পরিষেবাজনিত প্রতিশ্রুতি:**

a) গ্রাহকের সাথে সমস্ত রকমের আদানপ্রদান বা লেনদেনে ন্যায্য এবং যুক্তিসঙ্গতভাবে কাজ করা।

b) পণ্য এবং পরিষেবাগুলি প্রাসঙ্গিক আইন এবং নিয়মকানুন মেনে প্রদান করা হচ্ছে তা নিশ্চিত করা।

c) গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্যের গোপনীয়তা এবং বিশ্বাসযোগ্যতা বজায় রাখা।

d) ঋণের শর্তাবলী, মূল্য নির্ধারণ এবং অন্যান্য চার্জ সমস্ত কিছু প্রযোজ্য নিয়ন্ত্রক এবং বিধিবদ্ধ নির্দেশিকা মেনে হবে তা নিশ্চিত করা।

e) সব ধরণের চার্জ যে কোম্পানির ওয়েবসাইট www.sbfc.com-এ আপলোড করা চার্জের তফসিল এবং MITC (সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী) নথি অনুযায়ী ধার্য হচ্ছে তা নিশ্চিত করা

f) গ্রাহকের অনুরোধে ঋণ অ্যাকাউন্টের সমস্ত স্টেটমেন্ট প্রদান নিশ্চিত করা।

g) এটি নিশ্চিত করা যে ঋণের শর্তাবলীতে কোনো পরিবর্তনের আগে গ্রহণযোগ্য

যোগাযোগের মাধ্যমে গ্রাহককে জানানো হয়েছে

4. **বিভিন্ন পরিষেবা সংক্রান্ত অনুরোধের উত্তর / সমাধানের সময়সীমা:**

পরিষেবা সংক্রান্ত অনুরোধ / জিজ্ঞাস্য/ অভিযোগের ধরন	সমাধান / উত্তর জানানোর সময়সীমা
বীমার কপি	T + 3
NOC চিঠি	T + 3
নথির ফটোকপি	T + 14
মূল সম্পত্তির নথি	T + 30
PDC চেক সম্পর্কিত	T + 30
MODT বাতিলকরণ	T + 7
মঞ্জুরি পত্র	T + 14
ট্রান্সফার/ওয়েলকাম লেটার	T + 3
নিলাম সম্পর্কিত	T + 3
বাতিলের চিঠি	T + 3
নাম অনুমোদনের জন্য শেয়ার সার্টিফিকেট	T + 14
FCL প্রয়োজন	T + 21
ইন্টারেস্ট সার্টিফিকেটের অনুরোধ	T + 3
অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্ট-SOA বা পরিশোধের সময়সূচী	T + 3
LOD	T+14
অতিরিক্ত EMI ফেরতের অনুরোধ	T + 5
বীমা রাশি ফেরতের অনুরোধ	T + 15
মৃত্যু দাবি	T + 14
অর্থ ফেরতের অনুরোধ	T + 7
ডেমোগ্রাফিক তথ্য আপডেট করার অনুরোধ	T + 3
ব্যুরো আপডেশন	T + 21
CERSIA আপডেট করার অনুরোধ	T+7
EMI	T + 3
NACH সক্রিয়করণ	T + 30
চার্জ সংক্রান্ত সমস্যা/আংশিক পরিশোধ	T + 14
মোরাটোরিয়াম	T + 7
PMAY	T + 3
বিতরণ/ সম্পর্কিত	T + 7
বীমা বাতিলকরণ	T + 7
ROI/মেয়াদ	T + 3
GST ইনভয়েসের অনুরোধ	T + 7
ঋণ বাতিলকরণ	T + 21
লিগ্যাল/কালেকশন/গোল্ড রিলিজ সম্পর্কিত	T + 3
শাখা বা কর্মচারীর প্রতিক্রিয়া	T + 3

অনুগ্রহ করে লক্ষ্য করুন যে প্রকৃত কর্মদিবস (দিন/ঘন্টা) বলতে উপরোল্লিখিত সময়সীমাকে বোঝাচ্ছে

গ্রাহকের দায়িত্ব:

a. অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্ট নিয়মিত চেক করা এবং কোনো অসঙ্গতি থাকলে লেনদেনের 15 দিনের মধ্যে সেই বিষয়ে অবহিত করা।
b. কোনো ফাঁকা নথি বা ফাঁকা চেকে স্বাক্ষর না করা।
c. নির্ধারিত তারিখে ঋণের EMI প্রদানের জন্য ব্যাংক অ্যাকাউন্টে পর্যাপ্ত ব্যালেন্স নিশ্চিত করা।
d. অনবোর্ডিংয়ের সময় প্রযোজ্য চার্জ এবং ঋণের চলাকালীন কোনো বাউন্স চার্জ, জরিমানা ইত্যাদি ধার্য হলে তা প্রদান করা।
e. ঠিকানা, টেলিফোন নম্বর ইত্যাদি পরিবর্তন হলে প্রয়োজনীয় বৈধ নথিসহ অবিলম্বে কোম্পানিকে জানান।
f. এটি নিশ্চিত করা যে ফান্ড শুধুমাত্র কোম্পানি অনুমোদিত পেমেন্ট চ্যানেলের মাধ্যমে ট্রান্সফার করা হচ্ছে। কোনো কর্মচারী বা তৃতীয় পক্ষের প্রতিনিধির কোনো ব্যাংক অ্যাকাউন্টে কোনো পেমেন্ট করবেন না।
g. অনবোর্ডিংয়ের সময় দেওয়া MITC (সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী) ডকুমেন্টটি দেখুন যেটি কোম্পানির ওয়েবসাইটwww.sbfc.com-এ উপলব্ধ। এর সাথে, অনবোর্ডিংয়ের সময় দেওয়া লোন চুক্তি এবং মঞ্জুরি পত্র দেখুন।
h. সমস্ত পরিষেবা সংক্রান্ত অনুরোধ / অভিযোগ / জিজ্ঞাসার জন্য শুধুমাত্র এই ডকুমেন্টে উল্লিখিত সার্ভিস চ্যানেল / ইমেইল আইডিতে যোগাযোগ করুন।

5. RBI ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম, 2021 – প্রধান বৈশিষ্ট্যসমূহ

রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (RBI), 12 নভেম্বর 2021 তারিখে প্রকাশিত নোটিফিকেশন রেফারেন্স নং CEPD. PRD. No. S873/13.01.001/2021-22-এর মাধ্যমে (i) ব্যাংকিং ওম্বুডসম্যান স্কিম, 2006, 01 জুলাই 2017 পর্যন্ত সংশোধিত; (ii) ওম্বুডসম্যান স্কিম ফর নন-ব্যাংকিং ফিনান্সিয়াল কোম্পানিজ, 2018; এবং (iii) ওম্বুডসম্যান স্কিম ফর ডিজিটাল ট্রানজ্যাকশন, 2019; এই তিনটি ওম্বুডসম্যান স্কিমকে রিজার্ভ ব্যাংক - ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম, 2021 (স্কিম)-এ সমন্বিত করেছে। RBI, 2023 সালের 29 ডিসেম্বর মাস্টার ডিরেকশন - রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (ইন্টারনাল ওম্বুডসম্যান ফর রেগুলেটেড এনটিটিস) ডিরেকশন, 2023 জারি করেছে।

কোম্পানির কাছে গ্রাহকের অভিযোগ দায়ের:

অভিযোগ জানানোর ক্ষেত্রে, গ্রাহক যদি কোম্পানির পরিষেবায় কোনো খামতি দেখেন তাহলে তিনি সেই বিষয়ে কোম্পানির প্রধান কার্যালয় বা শাখা অফিসগুলির কাস্টমার কেয়ার ইউনিটে

লিখিত অভিযোগ জমা দিতে পারেন।

ওম্বুডসম্যানের কাছে গ্রাহকের অভিযোগ দায়ের:

(1) অভিযোগকারী (https://cms.rbi.org.in) পোর্টালে গিয়ে অনলাইনে প্রয়োজনীয় ফরম্যাটে অভিযোগটি জমা দিতে পারে।

(2) অভিযোগকারী যদি অভিযোগটি অফলাইনে জমা দিতে চান তাহলে, দরখাস্তটি যথাযথভাবে সই করে এবং নির্ধারিত ফর্ম্যাটে সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার-এ পাঠাতে পারেন। ঠিকানা হলো রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, 4র্থ ফ্লোর, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় – 160017।

(3) অফলাইন এবং ইমেইলে পাওয়া অভিযোগগুলি গ্রহণ এবং প্রাথমিক প্রসেসিংয়ের জন্য একটি সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার RBI চণ্ডীগড়ে স্থাপন করা হয়েছে।

(4) এই নির্দিষ্ট ইমেইল অ্যাড্রেসে crpc@rbi.org.in যেকোনো ভাষায় অভিযোগ পাঠানো যেতে পারে।

(5) অভিযোগ দায়ের করার জন্য অভিযোগকারীকে গাইড করতে হিন্দি, ইংরেজি সহ আটটি আঞ্চলিক ভাষায় একটি যোগাযোগ কেন্দ্র (টোল-ফ্রি নম্বর – 14448, সকাল 9:30 থেকে বিকাল 5:15 পর্যন্ত) চালু করা হচ্ছে।

নোট: আর্থিক পরিমাণ যাই হোক না কেনো, যেকোনো বিরোধই ওম্বুডসম্যানের কাছে পেশ করা যেতে পারে এবং ওম্বুডসম্যান সেই বিরোধ নিয়ে রায় দিতে পারে।

অভিযোগকারীকে, এই স্কিমের অধীনে অভিযোগ করার আগে, রেগুলেটেড এনটিটি (RE)-র কাছে লিখিত অভিযোগ জানাতে হবে যদি:

- কোম্পানি এক মাসের মধ্যে উত্তর না দেয়, অথবা RE অভিযোগটি সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করে অথবা, গ্রাহক ঐ উত্তরে সন্তুষ্ট না হন অথবা RE অভিযোগ হাতে পাওয়ার 30 দিন মধ্যে তিনি যদি কোনো উত্তর না পান;
- গ্রাহক কোম্পানির থেকে উত্তর পাওয়ার 30 দিন পরে এবং এক বছরের মধ্যে ওম্বুডসম্যানের কাছে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।
- গ্রাহক এমন কোনো অভিযোগ দায়ের করবেন না যা ইতিমধ্যেই কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিশকারী বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের বিচারাধীন; অথবা, কোনো

আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিশকারী বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক মেরিট অনুযায়ী সেই অভিযোগের নিষ্পত্তি বা মীমাংসা হয়ে গেছে।

ধারা 10 - কোনো নালিশ বা অভিযোগ গ্রহণ না করার কারণসমূহ

এই স্কিমের অধীনে, নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে, পরিষেবায় খামতির জন্য কোনো অভিযোগ গ্রহণ করা হবে না: কোনো রেগুলেটেড এনটিটির বাণিজ্যিক রায়/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;

(a) কোনো ভেন্ডর ও রেগুলেটেড এনটিটির মধ্যে আউটসোর্সিং চুক্তি নিয়ে বিরোধ থাকলে;
(b) সরাসরি ওম্বুডসম্যানকে জানানো হয় নি এমন অভিযোগ;
(c) রেগুলেটেড এনটিটি-র ম্যানেজমেন্ট অথবা কার্যনির্বাহকদের বিরুদ্ধে কোনো সাধারণ অভিযোগ;
(d) এমন কোনো বিরোধ যেখানে কোনো রেগুলেটেড এনটিটি, সংবিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশ মেনে পদক্ষেপ গ্রহণ করেছে;
(e)এমন কোনো পরিষেবা যা রিজার্ভ ব্যাংকের এক্তিয়ারভুক্ত নয়;
(f) রেগুলেটেড এনটিটিগুলোর মধ্যে বিরোধ; এবং
(g) কোনো রেগুলেটেড এনটিটি-র কর্মচারী-নিয়োগকর্তার মধ্যে সম্পর্কজনিত বিরোধ।

ওম্বুডসম্যান কীভাবে সিদ্ধান্ত নেয়?

- শুধুমাত্র পরিষেবায় ঘাটতির অভিযোগ বিবেচনা করবে।
- ওম্বুডসম্যানের নিকট প্রসিডিংগুলি সংক্ষিপ্ত প্রকৃতির হবে;
- সমঝোতার মাধ্যমে নিষ্পত্তি – ওম্বুডসম্যান সমঝোতা বা মধ্যস্থতার মাধ্যমে অভিযোগকারী এবং কোম্পানির মধ্যে পারস্পরিক বোঝাপড়ার মাধ্যমে অভিযোগের নিষ্পত্তি ঘটানোর চেষ্টা করে;
- RE যদি 15 দিনের মধ্যে সাপোর্টিং নথি সহ জবাব দিতে ব্যর্থ হয়, তাহলে ওম্বুডসম্যান রেকর্ডে উপলব্ধ তথ্যপ্রমাণের ভিত্তিতে একতরফা বিচার প্রক্রিয়া চালিয়ে যেতে পারেন এবং যথাযথ আদেশ বা রায় দিতে পারেন
- কোনো মীমাংসায় পৌঁছানো না গেলে, ওম্বুডসম্যান অভিযোগটি অনুমোদন বা প্রত্যাখ্যান করতে পারেন এবং যথাযথ যুক্তিসহকারে রায়/আদেশ দিতে পারেন;
- অভিযোগকারীর যেকোনো পরোক্ষ ক্ষতির জন্য, ওম্বুডসম্যান তাকে 20 লাখ টাকা পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ প্রদানের অধিকারী; এর সাথে অভিযোগকারীর সময় নষ্ট, অন্যান্য খরচ এবং হয়রানি/মানসিক যন্ত্রণা ভোগের জন্য আরো এক লক্ষ টাকা পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ প্রদানের ক্ষমতা রাখে।
- অভিযোগটির সমাধান হয়েছে বলে বিবেচনা করা হবে যখন:

a. ওম্বুডসম্যানের হস্তক্ষেপে রেগুলেটেড এনটিটি ও অভিযোগকারীর মধ্যে অভিযোগটির নিষ্পত্তি ঘটে; অথবা
b. অভিযোগকারী লিখিতভাবে বা অন্যভাবে (যা রেকর্ড করা যেতে পারে) সম্মত হয়েছেন যে অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি এবং মাত্রা সন্তোষজনক; অথবা
c. অভিযোগকারী স্বেচ্ছায় অভিযোগ প্রত্যাহার করেছেন।

নোট: ওম্বুডসম্যান যেকোনো পর্যায়ে কোনো অভিযোগ প্রত্যাখ্যান করতে পারে যদি উপরের 10 নম্বর ধারা অনুসারে মামলাটির আইনি ন্যায্যতা না থাকে অথবা অভিযোগের বিষয়বস্তু পরামর্শ প্রদান বা নির্দেশিকা চাওয়ার পর্যায়ে পড়ে। অথবা যদি তারা দেখেন যে পরিষেবায় কোনো খামতি নেই বা অভিযোগকারীর কোনো আর্থিক ক্ষয়-ক্ষতি হয়নি, ইত্যাদি।

একজন গ্রাহক কি ওম্বুডসম্যানের সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে আপিল দায়ের করতে পারেন?

- হ্যাঁ, ওম্বুডসম্যানের সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপিল করতে পারে;
- গ্রাহক যদি ওম্বুডসম্যানের সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তিনি রায়ের কপি বা অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের আদেশ হাতে পাওয়ার তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে অ্যাপিলেট অথরিটি-র কাছে আপিল করতে পারেন।
- রেগুলেটেড এনটিটি-র সেইসব ক্ষেত্রে আপিল করার অধিকার থাকবে না যেখানে ওম্বুডসম্যান, সন্তোষজনক নথিপত্র এবং সময়মত তথ্য প্রদান না করার জন্য, রেগুলেটেড এনটিটি-র বিরুদ্ধে রায় দিয়েছেন।
- RE, রায়ের কপি হাতের পাওয়ার তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে চেয়ারম্যান / MD / CEO-র অনুমোদন নিয়ে আপিল করতে পারে;
- এই ইন্টিগ্রেটেড স্কিমের অধীনে, RBI-এর কনজিউমার এডুকেশন অ্যান্ড প্রোটেকশন ডিপার্টমেন্টের এক্সিকিউটিভ ডিরেক্টর-ইন চার্জ অ্যাপিলেট অথরিটি হবেন।
- গ্রাহক, অভিযোগ প্রক্রিয়ার যেকোনো পর্যায়ে অভিযোগ প্রতিকারের জন্য অন্য যেকোনো আদালত/ফোরাম/কর্তৃপক্ষের কাছে যেতে পারে।

নোট: আপনি http://sbfc.com ওয়েবসাইট ব্রাউজ করে এই স্কিম সম্পর্কে আরও বিস্তারিত তথ্য এবং কোম্পানির নোডাল অফিসারের ইমেল অ্যাড্রেস পাবেন। গ্রাহক প্রয়োজনে এই অফিসারের সাথে

যোগাযোগ করতে পারে।

গ্রাহকের সহায়তায় রেডি রেফারেন্স হিসেবে 12.11.2021 তারিখের সার্কুলারটির (সার্কুলার নং CEPD. PRD. No. S873/13.01.001/2021-22; তারিখ 12 নভেম্বর 2021) একটি কপি আপনার কাছে রাখার পরামর্শও দেওয়া হচ্ছে।

6. কোম্পানির নোডাল অফিসারের সাথে যোগাযোগের বিস্তারিত তথ্য নিচে দেওয়া হল:

কেন্দ্র	**কোম্পানির নোডাল অফিসারদের নাম & যোগাযোগের বিবরণ**	**এখতিয়ারভুক্ত এলাকা**
HO @ মুম্বাই	ম্যানেজার, কাস্টমার কেয়ার SBFC ফাইনান্স লিমিটেড (পূর্বেকার SBFC ফাইনান্স প্রাইভেট লিমিটেড), নেপচুন এলিমেন্ট, নিচতলা, প্লট নং F3 এবং F3-1, রোড নং 22, ওয়াগলে ইন্ডাস্ট্রিয়াল এস্টেট, কিষাণ নগর, থানে পশ্চিম, মহারাষ্ট্র – 400604 টোল ফ্রি নং: 022 68313333 **ইমেইল**: customercare@sbfc.com	প্যান ইন্ডিয়া
HO @ মুম্বাই	অগ্নিবেশ কুমার - প্রধান নোডাল অফিসার ইমেইল: principalnodalofficer@sbfc.com মিঃ অজয় আশটিকার - অভিযোগ প্রতিকার আধিকারিক SBFC ফাইনান্স লিমিটেড., ইউনিট নং 103 , প্রথম তলা, সি অ্যান্ড বি স্কয়ার, আন্ধেরি কুরলা রোড, চাকালা, আন্ধেরি পূর্ব, মুম্বাই-400059 টেলিফোন:022-67875313 ইমেইল: management.sbfc@sbfc.com	প্যান ইন্ডিয়া

চেন্নাই	মামিদি ভাস্কর কুমার ইমেইল: nodalofficersouth@sbfc.com	তামিলনাড়ু, আন্দামান ও নিকোবর দ্বীপপুঞ্জ, কর্ণাটক, অন্ধ্রপ্রদেশ, তেলেঙ্গানা, কেরালা, লাক্ষাদ্বীপ কেন্দ্রশাসিত অঞ্চল এবং পুদুচেরি কেন্দ্রশাসিত অঞ্চল
মুম্বাই	প্রাগনেশ সোনেজি ইমেইল: nodalofficerwest@sbfc.com	মহারাষ্ট্র, গোয়া, গুজরাট, মধ্যপ্রদেশ, ছত্তিশগড়, দাদরা ও নগর হাভেলি কেন্দ্রশাসিত অঞ্চল, দমন ও দিউ কেন্দ্রশাসিত অঞ্চল
নিউ দিল্লি	শশী বেলওয়াল ইমেইল: nodalofficernorth@sbfc.com	দিল্লি, উত্তরপ্রদেশ, উত্তরাখণ্ড, হরিয়ানা, পাঞ্জাব, চণ্ডীগড় কেন্দ্রশাসিত অঞ্চল, হিমাচল প্রদেশ, রাজস্থান এবং জম্মু ও কাশ্মীর রাজ্য
বিহার	অখিলেশ কুমার ইমেইল: nodalofficereast@sbfc.com	পশ্চিমবঙ্গ, সিকিম, ওড়িশা, অসম, অরুণাচল প্রদেশ, মণিপুর, মেঘালয়, মিজোরাম, নাগাল্যান্ড, ত্রিপুরা, বিহার এবং ঝাড়খণ্ড

7. এসক্যালেশন ম্যাট্রিক্স

এসক্যালেশন ম্যাট্রিক্স:

লেভেল 1: কাস্টমার কেয়ার টিম	প্রথম স্তরে অভিযোগ জানাতে হবে customercare@sbfc.com ঠিকানায়। সেন্ট্রাল ডেডিকেটেড সার্ভিস টিম এই আইডি পরিচালনা করে।
লেভেল 2: সার্ভিস হেড	কাস্টমার কেয়ার টিমের জবাবে সন্তুষ্ট না হলে আপনি servicehead@sbfc.com ইমেইল অ্যাড্রেসে লিখিত অভিযোগ জানাতে পারেন। 2 জন সিনিয়র সদস্য নিয়ে গঠিত লেভেল 2 টিম এই আইডি-টি পরিচালনা করে এবং সার্ভিস হেডের কাছে রিপোর্ট করে।
লেভেল 3: অভিযোগ প্রতিকার আধিকারিক	যদি আপনার অভিযোগ এখনও অমীমাংসিত থাকে তাহলে আপনি management.sbfc@sbfc.com ঠিকানায় আমাদের অভিযোগ প্রতিকার আধিকারিকের কাছে লিখিত অভিযোগ জানাতে পারেন।

ম্যানেজমেন্ট এবং পরিচালনা পর্ষদ নির্দিষ্ট সময় অন্তর সমস্ত গ্রাহক সমস্যা / অনুরোধ পর্যালোচনা করে। গ্রাহকদের সাথে প্রতিটি লেনদেনে স্বচ্ছতা বজায় রাখতে এবং সময়ে সময়ে দেওয়া RBI-এর সমস্ত নিয়মাবলী মেনে চলতে কোম্পানি অঙ্গীকারবদ্ধ।