ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 10.2

ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 10.2

ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 10.2

1. ಪರಿಚಯ

'ಕುಂದುಕೊರತೆ' ಎಂಬ ಪದವನ್ನು ಕಂಪನಿಗೆ ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಮಾರ್ಗದ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಲಾದ ಅತೃಪ್ತಿಯ (ಸಮರ್ಥನೀಯ ಅಥವಾ ಅಸಮರ್ಥನೀಯ) ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿ ಎಂದು SBFC ಯು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರು, ಉತ್ಪನ್ನ, ಸೇವೆ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಸೇವಾ ವೈಫಲ್ಯ, ಅತಿಯಾದ ವಿಳಂಬಗಳು, ದೋಷಗಳು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಆಡಳಿತದ ಉನ್ನತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ದೂರು ನೀಡುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿರಬಹುದು.

2. ಉದ್ದೇಶ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪ್ತಿ

ಎಲ್ಲ ಕ್ಲೈಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಸ್ಥಿರವಾಗಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು SBFC ಯ ನೀತಿಯಾಗಿದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಉದ್ಭವಿಸುವ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು SBFC ಯು ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ವ್ಯವಹಾರ ಪದ್ಧತಿಗಳು, ಸಾಲ ನಿರ್ಧಾರಗಳು, ಸಾಲ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ಮುಂದಿನ ನಾಲ್ಕು ಸಂವಹನ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಒಂದರ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ರವಾನಿಸಬಹುದು

- ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 022-6831-3333. ಗ್ರಾಹಕರು ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದ ವರೆಗೆ, ಬೆಳಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6 ರವರೆಗೆ, ಶನಿವಾರ ಬೆಳಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಮಧ್ಯಾಹ್ನ 3:00 ಗಂಟೆಯ ವರೆಗೆ ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು.
- ಈ ವಿಳಾಸಗಳಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಿ: customercare@sbfc.com; customercare_dhfl@sbfc.com & customercare_rel@sbfc.com.
- ನಮಗೆ ಬರೆಯಿರಿ: SBFC ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ನೆಪ್ಚೂನ್ ಎಲಿಮೆಂಟ್, ನೆಲ ಮಹಡಿ,

ಪ್ಲಾಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ F3 & F3-1, ರಸ್ತೆ ಸಂಖ್ಯೆ 22, ವಾಗ್ಲೆ ಇಂಡಸ್ಟ್ರಿಯಲ್ ಎಸ್ಟೇಟ್, ಕಿಶನ್ ನಗರ, ಥಾಣೆ ಪಶ್ಚಿಮ, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ - 400604

- ಹತ್ತಿರದ SBFC ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ

ಮೇಲಿನ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರು ನೋಂದಾಯಿಸಿರುವ ಎಲ್ಲ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗುವಂತೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತೃಪ್ತಿಯಾಗುವಂತೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮುಖ್ಯ. ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು SBFC ನೇಮಿಸಿದೆ.

ಎಲ್ಲ SBFC ಶಾಖೆಗಳು / ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಯುವ ಸ್ಥಳಗಳು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತವೆ:

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ - ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ನಾಮನಿರ್ದೇಶಿತ ವ್ಯಕ್ತಿ

SBFC ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್., (ಈ ಮೊದಲು SBFC ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂಬ ಹೆಸರಿತ್ತು), ಮೊದಲ ಮಹಡಿ, C & B ಸ್ಕ್ವೇರ್, ಅಂಧೇರಿ ಕುರ್ಲಾ ರಸ್ತೆ, ಚಕಲಾ, ಅಂಧೇರಿ ಪೂರ್ವ, ಮುಂಬೈ - 400059

ದೂರವಾಣಿ - 022 6787 5313,

ಇಮೇಲ್ ID: management.sbfc@sbfc.com

ಅಂಗವೈಕಲ್ಯವಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ SBFC ಆದ್ಯತೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.

ದೈಹಿಕ / ದೃಷ್ಟಿ ವಿಕಲಚೇತನ ದೂರುದಾರರು / ಅರ್ಜಿದಾರರು / ವಿಕಲಚೇತನ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ / ಶೀಘ್ರವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದನ್ನು SBFC ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಔಪಚಾರಿಕವಾಗಿ ವಿನಂತಿಸಿಕೊಂಡ ಬಳಿಕ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಪುರಾವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ ಬಳಿಕ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಒಪ್ಪಂದ, ಹೇಳಿಕೆಗಳು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ದಾಖಲೆಗಳ ಮುದ್ರಿತ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ವಿನಂತಿಸಿದರೆ, ಅದರ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಈಗಾಗಲೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಫ್ಟ್ ಕಾಪಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ಮುದ್ರಿತ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ SBFC ಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬಹುದು.

3. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸೇವಾ ಬದ್ಧತೆ:

a) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ವರ್ತಿಸುವುದು.

b) ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

c) ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

d) ಸಾಲಗಳ ಎಲ್ಲ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಧಾರಣೆ ನಿಗದಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮತ್ತು ಶಾಸನಬದ್ಧ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

e) ಎಲ್ಲ ಶುಲ್ಕಗಳು ಆ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅನುಸೂಚಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ www.sbfc.comನಲ್ಲಿ ಅಪ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡಲಾದ MITC (ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು) ದಾಖಲೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಇದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು

f) ಗ್ರಾಹಕರು ವಿನಂತಿಸಿದಾಗ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

g) ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಸಂವಹನ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು

4. ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ / ವಿವಿಧ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಾಲಮಿತಿಗಳು:

ಸೇವಾ ವಿನಂತಿ / ಪ್ರಶ್ನೆ / ದೂರು ಪ್ರಕಾರ	ಪರಿಹಾರ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಕಾಲಮಿತಿ
ವಿಮೆಯ ಪ್ರತಿ	T + 3
NOC ಪತ್ರ	T + 3
ದಾಖಲೆಗಳ ಛಾಯಾಪ್ರತಿ	T + 14
ಆಸ್ತಿಯ ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳು	T + 30
PDC ಚೆಕ್ ಸಂಬಂಧಿತ	T + 30
MODT ರದ್ದತಿ	T + 7
ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ	T + 14
ವರ್ಗಾವಣೆ/ಸ್ವಾಗತ ಪತ್ರ	T + 3
ಹರಾಜಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ	T + 3
ರದ್ದತಿ ಪತ್ರ	T + 3
ಹೆಸರು ಅನುಮೋದನೆಗಾಗಿ ಷೇರು ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ	T + 14
FCL ಅಗತ್ಯವಿದೆ	T + 21
LOD ಅಗತ್ಯವಿದೆ	T + 7
ಬಡ್ಡಿ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ ವಿನಂತಿ	T + 3
ಖಾತೆಗಳ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್-SOA ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ	T + 3
LOD	T+14
ಹೆಚ್ಚುವರಿ EMI ಮರುಪಾವತಿ ವಿನಂತಿ	T + 5
ವಿಮೆ ಮರುಪಾವತಿ ವಿನಂತಿ	T + 15
ಮರಣ ಪ್ರಯೋಜನದ ಕ್ಲೈಮ್	T + 14
ಮರುಪಾವತಿ ವಿನಂತಿ	T + 7
ಜನಾಂಗ ಸ್ಥಿತಿ ನವೀಕರಣ ವಿನಂತಿ	T + 3
ಬ್ಯೂರೋ ನವೀಕರಣ	T + 21
CERSIA ನವೀಕರಣ ವಿನಂತಿ	T+7
EMI	T + 3
NACH ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವಿಕೆ	T + 30
ಶುಲ್ಕಗಳು ನೀಡಿಕೆ/ಭಾಗಶಃ ಪಾವತಿ	T + 14
ತೀರುವಳಿ ಮುಂದೂಡಿಕೆ	T + 7
PMAY	T + 3
ವಿತರಣೆ/ ಸಂಬಂಧಿತ	T + 7
ವಿಮೆ ರದ್ದತಿ	T + 7
ROI/ಅವಧಿ	T + 3
GST ಇನ್‌ವಾಯ್ಸ್ ವಿನಂತಿ	T + 7
ಸಾಲ ರದ್ದತಿ	T + 21
ಕಾನೂನು /ಸಂಗ್ರಹ/ಚಿನ್ನ ಬಿಡುಗಡೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ	T + 3
ಶಾಖೆ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ	T + 3

ಮೇಲೆ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಕಾಲಮಿತಿಗಳು ವಾಸ್ತವಿಕ ವ್ಯವಹಾರ ದಿನಗಳು/ಗಂಟೆಗಳು ಎಂಬುದನ್ನು ದಯವಿಟ್ಟು

ಗಮನಿಸಿ

5. ಗ್ರಾಹಕರ ಬಾಧ್ಯತೆ :

a. ಖಾತೆಯ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ವ್ಯತ್ಯಾಸವಿದ್ದರೆ ವಹಿವಾಟು ನಡೆದು 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅದನ್ನು ಗಮನಕ್ಕೆ ತರುವುದು.
b. ಯಾವುದೇ ಖಾಲಿ ದಾಖಲೆ ಅಥವಾ ಖಾಲಿ ಚೆಕ್‌ಗೆ ಸಹಿ ಮಾಡಬಾರದು.
c. ನಿಗದಿತ ದಿನಾಂಕದಂದು ಸಾಲದ EMI ಅನ್ನು ಮಾನ್ಯ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಶಿಲ್ಕು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
d. ಆನ್‌ಬೋರ್ಡಿಂಗ್ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬೌನ್ಸ್ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಿ.
e. ವಿಳಾಸ, ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಮುಂತಾದ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಮಾನ್ಯವಾದ ಪುರಾವೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಗೆ ತಕ್ಷಣ ತಿಳಿಸಿ.
f. ಕಂಪನಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಪಾವತಿ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾತ್ರ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ, ಯಾವುದೇ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಉದ್ಯೋಗಿ ಅಥವಾ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಮಾಡಬಾರದು.
g. ಆನ್‌ಬೋರ್ಡಿಂಗ್ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲಾದ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ www.sbfc.com ನಲ್ಲಿ ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ MITC (ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತು) ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಆನ್‌ಬೋರ್ಡಿಂಗ್ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಹಂಚಿಕೊಂಡ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದೊಂದಿಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ.
h. ಎಲ್ಲ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು / ದೂರುಗಳು / ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗಾಗಿ ಈ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಸೇವಾ ಚಾನಲ್‌ಗಳು / ಇಮೇಲ್ ID ಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು.

6. RBI ಸಂಯೋಜಿತ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 - ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ನವೆಂಬರ್ 12, 2021 ರಂದು ಹೊರಡಿಸಿದ ಅಧಿಸೂಚನೆ ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆ CEPD. PRD. No. S873/13.01.001/2021-22 ರಲ್ಲಿ ಮೂರು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸಿದೆ, ಅಂದರೆ (i) ಜುಲೈ 01, 2017 ರವರೆಗೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2006; (ii) ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2018; ಮತ್ತು (iii) ಡಿಜಿಟಲ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2019 ಅನ್ನು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 (ಯೋಜನೆ) ಜೊತೆಗೆ ಸಂಯೋಜಿಸಲಾಗಿದೆ. ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ - ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

(ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳಿಗೆ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ಅನ್ನು ಕೂಡ RBI ಡಿಸೆಂಬರ್ 29, 2023 ರಂದು ಹೊರಡಿಸಿತ್ತು.

ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವುದು:

ದೂರು ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಆಗಿರುವ ಕೊರತೆಯ ಕುರಿತು ಲಿಖಿತ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು.

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವುದು:

(1) ಪೋರ್ಟಲ್ (https://cms.rbi.org.in) ಮೂಲಕ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

(2) ದೂರನ್ನು ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು ಅದಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಸಹಿ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ನಿಗದಿತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ "ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017" ಈ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ "ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಕೇಂದ್ರ" ಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.

(3) ಭೌತಿಕ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ದೂರುಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಆರಂಭಿಕ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ RBI, ಚಂಡೀಗಢದಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿದೆ.

(4) ಮೀಸಲಾದ ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಯಾವುದೇ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬಹುದು- crpc@rbi.org.in.

(5) ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡಲು ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವೊಂದು ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448 (ಬೆಳಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15 ರವರೆಗೆ) ಯೊಂದಿಗೆ ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಎಂಟು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಸೇವೆ ಒದಗಿಸುತ್ತಿದೆ.

ಗಮನಿಸಿ: ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ತರಬಹುದಾದ ಮತ್ತು ಈ ಕುರಿತು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ತೀರ್ಪು ನೀಡಬಹುದಾದ ವಿವಾದದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಮಿತಿ ಇರುವುದಿಲ್ಲ.

ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ದೂರುದಾರರು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ (RE) ದೂರು ಬರೆಯಬೇಕು:

- ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಅಥವಾ RE OR ಅವರು ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದರೆ, ನೀಡಿರುವ ಉತ್ತರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ RE ಯವರು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅವರು ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ;
- ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳಿಗೆ ಮೀರದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

- ಹೇಳಲಾದ ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರರು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇದ್ದರೆ; ಅಥವಾ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರರು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಾರದು.

ಷರತ್ತು 10 - ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸದಿರಲು ಕಾರಣಗಳು

(a) ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಆಗಿರುವ ಕೊರತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಇರುವುದಿಲ್ಲ: ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ;

(b) ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
(c) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ನೇರವಾಗಿ ತಿಳಿಸದ ದೂರು;

(d) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಆಡಳಿತ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧದ ಸಾಮಾನ್ಯ ದೂರುಗಳು;
(e) ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ವಿವಾದ;

(f) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಇಲ್ಲದ ಸೇವೆ;
(g) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ; ಮತ್ತು
(h) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತರ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ.

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಹೇಗೆ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ?

- ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತಾರೆಯೇ?
- ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಸಾರಾಂಶ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ;
- ರಾಜಿ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥ - ದೂರುದಾರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೂಲಕ ರಾಜಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ದೂರಿನ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತಾರೆ;
- ಒಂದು ವೇಳೆ, RE ಗಳು 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಪೋಷಕ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಉತ್ತರವನ್ನು

ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಒಂಬುಡ್ಸಮನ್ ಅವರು ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪುರಾವೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಏಕಪಕ್ಷೀಯವಾಗಿ ಮುಂದುವರಿಯಬಹುದು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಆದೇಶವನ್ನು ಅಥವಾ ತೀರ್ಪನ್ನು ನೀಡಬಹುದು

- ಯಾವುದೇ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ಬಾರದಿದ್ದರೆ, ಒಂಬುಡ್ಸಮನ್ ಅಂತಹ ತೀರ್ಪು/ಆದೇಶವನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಲು ಇರುವ ಕಾರಣಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರನ್ನು ಅನುಮತಿಸುವ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ತೀರ್ಪು/ಆದೇಶವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು;
- ಇದರ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ, ಒಂಬುಡ್ಸಮನ್ 20 ಲಕ್ಷ ರೂಪಾಯಿಗಳವರೆಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ, ಜೊತೆಗೆ ದೂರುದಾರರ ಸಮಯ, ಖರ್ಚು ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಕಿರುಕುಳ/ಮಾನಸಿಕ ಯಾತನೆಗೆ ಒಂದು ಲಕ್ಷ ರೂಪಾಯಿಗಳವರೆಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.
- ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:
    a. ಒಂಬುಡ್ಸಮನ್ ಮಧ್ಯಪ್ರವೇಶದ ನಂತರ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಇದನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದೆ; ಅಥವಾ

    b. ದೂರುದಾರರು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ (ದಾಖಲಿಸಬಹುದು) ದೂರುದಾರರ ದೂರು ಪರಿಹಾರದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪ್ತಿಯು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ; ಅಥವಾ

    c. ದೂರುದಾರರು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಣೆಯಿಂದ ದೂರನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ.

ಗಮನಿಸಿ: ಮೇಲಿನ ಷರತ್ತು 10 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕರಣವು ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಅಥವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಪಡೆಯುವ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿದ್ದರೆ, ಒಂಬುಡ್ಸಮನ್ ಅವರು ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು. ಅಥವಾ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಕೊರತೆ ಅಥವಾ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿ ಇಲ್ಲ ಎಂದು ಅವರು ಕಂಡುಕೊಂಡರೆ

ಗ್ರಾಹಕರು ಒಂಬುಡ್ಸಮನ್ ಅವರ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದೇ?

- ಹೌದು, ಒಂಬುಡ್ಸಮನ್ ನಿರ್ಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ;
- ಗ್ರಾಹಕರು ಒಂಬುಡ್ಸಮನ್ ಅವರ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ತೀರ್ಪು

ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅವರು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

- ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಕಾಲಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಒದಗಿಸದಿರುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರು ತೀರ್ಪು ನೀಡಿದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ.
- ಅಧ್ಯಕ್ಷರು / ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು / CEO ಅವರ ಅನುಮೋದನೆಯ ನಂತರ, ಆದೇಶ ಪತ್ರವನ್ನು RBI ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು;
- ಸಂಯೋಜಿತ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಹೊಂದಿರುವ RBI ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
- ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಇತರ ನ್ಯಾಯಾಲಯ/ವೇದಿಕೆ/ಪ್ರಾಧಿಕಾರವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

ಸೂಚನೆ: ಯೋಜನೆಯ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಕಂಪನಿಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸಕ್ಕಾಗಿ ನೀವು http://sbfc.com ಅನ್ನು ಸಹ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬಹುದು

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸಿದ್ಧ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ನವೆಂಬರ್ 12, 2021 ರಂದು ಬಿಡುಗಡೆಯಾದ RBI ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ CEPD. PRD. No. S873/13.01.001/2021-22 ಇದರ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಲು ನಿಮಗೆ ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ.

7. ಕಂಪನಿಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

ಕೇಂದ್ರ	**ಕಂಪನಿಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು**	**ನ್ಯಾಯವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಪ್ರದೇಶ**
HO @ ಮುಂಬೈ	ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು, ಗ್ರಾಹಕರ ಆರೈಕೆ SBFC ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಈ ಮೊದಲು SBFC ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಆಗಿತ್ತು), ನೆಪ್ಚೂನ್ ಎಲಿಮೆಂಟ್, ನೆಲ ಮಹಡಿ, ಪ್ಲಾಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ F3 & F3-1, ರಸ್ತೆ ಸಂಖ್ಯೆ 22, ವಾಗ್ಲೆ ಇಂಡಸ್ಟ್ರಿಯಲ್ ಎಸ್ಟೇಟ್, ಕಿಶನ್ ನಗರ, ಥಾಣೆ ಪಶ್ಚಿಮ, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ - 400604 ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ: 022 68313333 **ಇಮೇಲ್** : customercare@sbfc.com	ಪ್ಯಾನ್ ಇಂಡಿಯಾ
HO @ ಮುಂಬೈ	ಅಗ್ನಿವೇಶ್ ಕುಮಾರ್ - ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಇಮೇಲ್: principalnodalofficer@sbfc.com ಶ್ರೀ ಅಜಯ್ ಅಶ್ಚಿಕರ್ - ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ SBFC ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್., ಘಟಕ ಸಂಖ್ಯೆ 103 ಮೊದಲ ಮಹಡಿ, C & B ಚೌಕ, ಅಂಧೇರಿ ಕುರ್ಲಾ ರಸ್ತೆ, ಚಕಲಾ, ಅಂಧೇರಿ ಪೂರ್ವ, ಮುಂಬೈ-400059 ದೂರವಾಣಿ: 022-67875313 ಇಮೇಲ್: management.sbfc@sbfc.com	ಪ್ಯಾನ್ ಇಂಡಿಯಾ

ಚೆನ್ನೈ	ಮಾಮಿಡಿ ಭಾಸ್ಕರ ಕುಮಾರ್ ಇಮೇಲ್: nodalofficersouth@sbfc.com	ತಮಿಳುನಾಡು, ಅಂಡಮಾನ್ ಮತ್ತು ನಿಕೋಬಾರ್ ದ್ವೀಪಗಳು, ಕರ್ನಾಟಕ, ಆಂಧ್ರಪ್ರದೇಶ, ತೆಲಂಗಾಣ, ಕೇರಳ, ಲಕ್ಷದ್ವೀಪ ಕೇಂದ್ರಾಡಳಿತ ಪ್ರದೇಶ ಮತ್ತು ಪುದುಚೇರಿ ಕೇಂದ್ರಾಡಳಿತ ಪ್ರದೇಶ
ಮುಂಬೈ	ಪ್ರಜ್ನೇಶ್ ಸೋನೆಜಿ ಇಮೇಲ್: nodalofficerwest@sbfc.com	ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ, ಗೋವಾ, ಗುಜರಾತ್, ಮಧ್ಯಪ್ರದೇಶ, ಛತ್ತೀಸ್‌ಗಢ, ದಾದ್ರಾ ಮತ್ತು ನಗರ ಹವೇಲಿ, ದಮನ್ ಮತ್ತು ದಿಯು ಕೇಂದ್ರಾಡಳಿತ ಪ್ರದೇಶಗಳು
ನವ ದೆಹ ಲಿ	ಶಶಿ ಬೆಲ್ವಾಲ್ ಇಮೇಲ್: nodalofficernorth@sbfc.com	ದೆಹಲಿ, ಉತ್ತರ ಪ್ರದೇಶ, ಉತ್ತರಾಖಂಡ, ಹರಿಯಾಣ, ಪಂಜಾಬ್, ಚಂಡೀಗಢ ಕೇಂದ್ರಾಡಳಿತ ಪ್ರದೇಶ ಹಿಮಾಚಲ ಪ್ರದೇಶ, ಮತ್ತು ರಾಜಸ್ಥಾನ ಮತ್ತು ಜಮ್ಮು ಮತ್ತು ಕಾಶ್ಮೀರ ರಾಜ್ಯ
ಬಿಹಾರ	ಅಖಿಲೇಶ್ ಕುಮಾರ್ ಇಮೇಲ್: nodalofficereast@sbfc.com	ಪಶ್ಚಿಮ ಬಂಗಾಳ, ಸಿಕ್ಕಿಂ, ಒಡಿಶಾ, ಅಸ್ಸಾಂ, ಅರುಣಾಚಲ ಪ್ರದೇಶ, ಮಣಿಪುರ, ಮೇಘಾಲಯ, ಮಿಜೋರಾಂ, ನಾಗಾಲ್ಯಾಂಡ್, ತ್ರಿಪುರ, ಬಿಹಾರ ಮತ್ತು ಜಾರ್ಖಂಡ್

8. ಮೇಲ್ಮನವಿ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್

ಮೇಲ್ಮನವಿ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್:

ಹಂತ 1: ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ತಂಡ	ಮೊದಲ ಹಂತದ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು customercare@sbfc.com ಈ ID ಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ID ಯನ್ನು ಮೀಸಲಾದ ಕೇಂದ್ರೀಯ ಸೇವಾ ತಂಡವು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ
ಹಂತ 2: ಸೇವಾ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು	ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ತಂಡವು ನೀಡಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ನೀವು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ನೀವು servicehead@sbfc.com ಈ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಈ ID ಯನ್ನು ಹಂತ 2 ತಂಡವು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ, ಇದರಲ್ಲಿ ಇಬ್ಬರು ಹಿರಿಯ ಸದಸ್ಯರು ಸೇವಾ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

ಹಂತ 3: ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ	ನಿಮ್ಮ ಕಾಳಜಿಗಳು ಇನ್ನೂ ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ ನೀವು ನಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ management.sbfc@sbfc.com ಈ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಬರೆಯಬಹುದು

ಎಲ್ಲ ಸೇವಾ ಸಂಬಂಧಿ ದೂರುಗಳು/ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ ಹಾಗೂ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ತನ್ನ ಎಲ್ಲ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು RBI ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಸೂಚಿಸುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ.