



গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি

বিষয়বস্তুৰ সূচী

ক্রমিক নং	বিষয়বস্তু	পৃষ্ঠা নং
১	পৰিচয়	৩
২	উদ্দেশ্য	৩
৩	সুবিধা	৩
৪	অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ নীতি	৩
ক	অভিগম্যতা	৩
খ	অভিযোগৰ স্বীকৃতি	৩
গ	অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ ক্ষেত্ৰত স্বচ্ছতা	৩
ঘ	আগবঢ়াই নিয়া	৪
৫	প্ৰশ্ন, অনুৰোধ আৰু অভিযোগৰ সংজ্ঞা	৬
ক	প্ৰশ্ন	৬
খ	অনুৰোধ	৬
গ	অভিযোগ	৬
৬	বাধ্যতামূলক প্ৰদৰ্শনৰ আৱশ্যকতা	৭
৭	অভিযোগসমূহৰ পৰিচালনা কৰিবলৈ নোডাল বিষয়া আৰু অন্যান্য মনোনীত বিষয়া	৭
৮	নিৰ্ধাৰিত সময়সীমা	৭
৯	আভ্যন্তৰীণ পৰ্যালোচনা প্ৰণালী	৭
ক	বৰ্ডৰ গ্ৰাহক সেৱা সমিতি	৭
খ	গ্ৰাহক সেৱাৰ স্থায়ী সমিতি	৮
গ	শাখা স্তৰৰ গ্ৰাহক সেৱা সমিতি	৮
ঘ	বেংকৰ আভ্যন্তৰীণ অঞ্চলত	৮
১০	ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ একত্ৰীকৃত অঞ্চলত আঁচনি, ২০২১ (আৰবিআইঅ'এছ, ২০২১)-ৰ অধীনত নিয়ন্ত্ৰকলৈ অমীমাংসিত অভিযোগসমূহৰ আগবঢ়াই নিয়া	৯
১১	গ্ৰাহকৰ সৈতে কথাবতৰা	৯
১২	অভিযোগসমূহ পৰিচালনাৰ বিষয়ত কাৰ্য্য পৰিচালন কৰ্মচাৰীৰ প্ৰশিক্ষণ	১০
১৩	অভিযোগৰ ওপৰত বৰ্দ্ধিত ঘোষণা	১০
১৪	পৰিশিষ্ট I: গ্ৰাহক অভিযোগ নিৰ্ণয় নীতি-আইবিইউ গিফ্ট চিটি	১০

গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি

১. পৰিচয়

গ্ৰাহকক অত্যাধিক গুৰুত্ব দিয়াই হৈছে আৰবিএল বেংকৰ (ইয়াক পাছত "বেংক" বুলি উল্লেখ কৰা হৈছে) অন্যতম মূল মূল্যবোধ। বেংকৰ এক সামগ্ৰিক দৃষ্টিভঙ্গী আছে, যি বিভিন্ন চেনেলৰ জৰিয়তে লাভ কৰা গ্ৰাহকৰ মতামতৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি সেৱাৰ মানদণ্ড স্থাপন আৰু গ্ৰাহকৰ অভিজ্ঞতা নিৰন্তৰভাৱে উন্নত কৰাৰ দিশত কাম কৰে। বেংকটোৱে গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকৰ অভিযোগ দাখিল কৰিবলৈ একাধিক চেনেল প্ৰদান কৰে। বেংকৰ লক্ষ্য হৈছে গ্ৰাহকৰ অভিযোগৰ দ্ৰুত আৰু কাৰ্যকৰী ব্যৱস্থাপনা নিশ্চিত কৰা, লগতে পুনৰাবৃত্তি পৰিহাৰ কৰিবলৈ তাৎক্ষণিক সংশোধনমূলক আৰু প্ৰতিৰোধমূলক ব্যৱস্থা (য'ত প্ৰয়োজন হয় প্ৰক্ৰিয়াটো সংশোধনকে ধৰি) নিশ্চিত কৰা।

উপৰোক্ত উদ্দেশ্য পূৰণ কৰিবলৈ, বেংকে গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে, গ্ৰাহকৰ সৈতে সম্পৰ্ক ৰক্ষাৰ প্ৰসংগত এক নীতিৰ ৰূপৰেখা প্ৰস্তুত কৰিছে। বেংকটোৱে গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি ৰাজহুৱা ডমেইনত (ইয়াৰ ৱেবছাইট আৰু শাখাত) উপলব্ধ কৰাটো নিশ্চিত কৰিব।

২. উদ্দেশ্য

এই নীতিৰ উদ্দেশ্য হৈছে বেংকত গ্ৰাহক সেৱাৰ ওপৰত জাৰি কৰা বিভিন্ন আৰবিআইৰ বিজ্ঞপ্তি/নিৰ্দেশনাত উল্লেখ কৰা অনুসৰি বেংকত অভিযোগ নিৰাময়ৰ কাঠামো বানান কৰা, যাতে:

- সকল গ্ৰাহকৰ সৈতে সকলো সময়তে ন্যায্য আৰু নিৰপেক্ষভাৱে ব্যৱহাৰ কৰা হয়।
- গ্ৰাহকসকলে উত্থাপন কৰা সকলো অভিযোগ সৌজন্যেৰে আৰু নিৰ্ধাৰিত সময়সীমা অনুসৰি সমাধান কৰা হয়।
- গ্ৰাহকসকলক বেংকৰ ভিতৰত তেওঁলোকৰ অভিযোগ উত্থাপন কৰাৰ পথ আৰু বেংকৰ উত্তৰত সন্তুষ্ট নহলে তেওঁলোকৰ আগলৈ অভিযোগ উত্থাপন কৰাৰ অধিকাৰৰ বিষয়ে জনোৱা হয়।
- বেংকে সকলো অভিযোগ দক্ষ আৰু নিৰপেক্ষভাৱে সমাধান কৰিব।
- বেংকৰ কৰ্মচাৰীসকলে ভাল বিশ্বাসৰে আৰু নিৰপেক্ষভাৱে অভিযোগবোৰৰ সৈতে মোকাবিলা কৰিব লাগিব।

৩. সুবিধা

বেংকে অভিযোগৰ নিষ্পত্তিৰ বাবে এক গঠনমূলক, অৰ্থপূৰ্ণ আৰু কাৰ্যকৰী ব্যৱস্থা স্থাপন কৰিছে। ই অভিযোগটো ন্যায্যসংগতভাৱে আৰু প্ৰদান কৰা নিয়ম আৰু নিয়মাৱলীৰ পৰিকাঠামোৰ ভিতৰত সমাধান কৰা হৈছে বুলি নিশ্চিত কৰে। নীতিৰ নথিপত্ৰ সকলো শাখাত উপলব্ধ আৰু কৰ্মচাৰীসকল অভিযোগ ব্যৱস্থাপনা প্ৰক্ৰিয়াৰ বিষয়ে অৱগত। এই নীতি বেংকৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ।

৪. অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ নীতি

অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ দৃষ্টিভঙ্গীৰ পথ প্ৰদৰ্শক নীতিসমূহ তলত উল্লেখ কৰা হৈছে:

ক. অভিগম্যতা: বেংকে গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকৰ অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰিবলৈ বিভিন্ন পথ (যেনে শাখা, যোগাযোগ কেন্দ্ৰ, ই-মেইল আইডি, ইত্যাদি) প্ৰদান কৰিব, লগতে বেংকৰ ভিতৰত উপযুক্ত মঞ্চত তেওঁলোকৰ অভিযোগ বৃদ্ধি কৰাত সহায় কৰিব।

খ. অভিযোগৰ স্বীকৃতি: বেংকে বিভিন্ন চেনেলৰ জৰিয়তে পোৱা অভিযোগসমূহৰ প্ৰাপ্তিক স্বীকাৰ কৰিব আৰু অভিযোগবোৰ সমাধানৰ বাবে নিৰ্ধাৰিত সময় যোগাযোগ কৰিব। বেংকে নিৰ্ধাৰিত সময়সীমাৰ ভিতৰত সমাধানটো জনাবলৈ ব্যৱস্থা কৰিব।

গ. **অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ ক্ষেত্ৰত স্বচ্ছতা:** বেংকে গ্ৰাহকৰ অভিযোগ স্বচ্ছভাৱে পৰীক্ষা কৰিব, লগতে গ্ৰাহকৰ সৈতে সমাধানৰ সময়োপযোগী যোগাযোগ নিশ্চিত কৰিব।

ঘ. **উত্থান:** যদি গ্ৰাহক বৰ্তমান স্তৰৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা সমাধানত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে বেংকৰ শাখা/ৱেবছাইট/কল চেণ্টাৰত অভিযোগ নিষ্পত্তি মেট্ৰিক্স পৰৱৰ্তী স্তৰত উপস্থাপন কৰাৰ বাবে গ্ৰাহকক পথ প্ৰদৰ্শন কৰিবলৈ উপলব্ধ কৰা হয়। বেংকে গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে তলত উল্লেখ কৰা ধৰণে এক বৃদ্ধি মেট্ৰিক্স স্থাপন কৰিছে:

এস্কেলেচন মেট্ৰিক্স

বেংকিং, ক্রেডিট কাৰ্ড আৰু মাইক্ৰ ফাইনেঞ্চৰ বাবে গ্ৰাহক অভিযোগ সমাধান প্ৰক্ৰিয়া

গ্ৰাহকৰ অভিযোগ বৃদ্ধিৰ স্তৰবোৰ তলত দিয়া ধৰণৰ:

১. প্ৰথম স্তৰৰ গ্ৰাহক অভিযোগ সমাধান মঞ্চ

ক) সাধাৰণ অভিযোগ:

শাখা	শাখাত গ্ৰাহক সেৱা কাৰ্য্যকৰী কৰ্মচাৰী বা শাখা মেনেজাৰলৈ লিখক অনুগ্ৰহ কৰি চাওক https://www.rbl.bank.in/locate-us শাখাৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণৰ বাবে
২৪-ঘণ্টাৰ হেল্পলাইন	+৯১ ২২ ৬২৩২ ৭৭৭৭
ই-মেইল ঠিকনা	customercare@rbl.bank.in
অভিযোগ প্ৰপত্ৰ	অনুগ্ৰহ কৰি তলৰ লিংকটো ব্যৱহাৰ কৰক: https://www.rbl.bank.in/suggestion-and-complaints

খ) ক্রেডিট আৰু বাণিজ্যিক কাৰ্ডসমূহ:

চেনেল	আৰবিএল বেংক ক্রেডিট কাৰ্ডসমূহৰ বাবে	আৰবিএল বেংকৰ বাণিজ্যিক কাৰ্ডৰ বাবে
২৪-ঘণ্টাৰ হেল্পলাইন	+৯১ ২২ ৬২৩২ ৭৭৭৭	+৯১ ২২ ৬২৩২ ৭৭৭৭
ই-মেইল ঠিকনা	cardservices@rbl.bank.in	Corporatecard.support@rbl.bank.in

পত্ৰ	মেনেজাৰ - ক্রেডিট কাৰ্ড সেৱা, আৰবিএল বেংক লিমিটেড, কাৰ্ড অপাৰেটিং চেণ্টাৰ - চিঅ'চি, জেএমডি মেগাপলিছ, ইউনিট নং ৩০৬-৩১১ - ৩য় ফ্ল'ৰ, সোহনা ৰোড, চেক্টৰ ৪৮, গুৰগাঁও, হাৰিয়ানা ১২২০১৮
------	--

গ) মাইক্ৰ' ফাইনেন্স:

- আমাক কল কৰক ০২২ ৬১৮৪৬৩০০ বা লিখক: customercare@rbl.bank.in - আমাৰ আৰবিএল বেংক/বিচি শাখা মেনেজাৰৰ সৈতে যোগাযোগ কৰক - আমাৰ আৰবিএল বেংক/বিচি শাখাত উপলব্ধ অভিযোগ ৰেজিষ্টাৰত আপোনাৰ অভিযোগ লিখক - আমাৰ আৰবিএল বেংক/বিচি শাখাত ৰখা অভিযোগ বাকচত আপোনাৰ অভিযোগ জমা কৰক

যদি আপোনাৰ অভিযোগ স্তৰ ১ত ১০ কেলেণ্ডাৰ দিনৰ ভিতৰত সমাধান নহয়, তেন্তে আপুনি ২ স্তৰলৈ উত্থাপন কৰিব পাৰে।

২. দ্বিতীয় স্তৰৰ অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ মঞ্চ

ক) সাধাৰণ অভিযোগ: আঞ্চলিক নোডাল অফিচাৰলৈ ইমেইল

ই-মেইল ঠিকনা	RegionalNodalOfficer@rbl.bank.in
--------------	--

খ) ক্রেডিট আৰু বাণিজ্যিক কাৰ্ড: হেড ক্রেডিট কাৰ্ড চাৰ্ভিছেলৈ ই-মেইল কৰক বা লিখক-

ই-মেইল ঠিকনা	headcardservice@rbl.bank.in
পত্ৰ	মূখ্য বিষয়া - কাৰ্ড সেৱা, আৰবিএল বেংক লিমিটেড, কাৰ্ড অপাৰেটিং চেণ্টাৰ - চিঅ'চি, জেএমডি মেগাপলিছ, ইউনিট নং ৩০৬-৩১১ - ৩য় ফ্ল'ৰ, চোহনা ৰোড, চেক্টৰ ৪৮, গুৰগাঁও, হাৰিয়ানা ১২২০১৮

ঘ) মাইক্ৰ ফাইনেন্স:

- আঞ্চলিক নোডাল অফিচাৰক কল কৰক যাৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণ আমাৰ ৱেবছাইটত আপডেট কৰা হৈছে। - লিখক: regionalnodalofficer@rbl.bank.in

যদি আপোনাৰ অভিযোগ ১০ কেলেণ্ডাৰ দিনৰ ভিতৰত ২য় স্তৰত সমাধান কৰা নহয়, আপুনি ৩য় স্তৰলৈ বৃদ্ধি কৰিব পাৰে।

৩. তৃতীয় স্তৰৰ অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ মঞ্চ

প্রধান নোডাল অফিচাৰক ই-মেইল কৰক বা লিখক –যোগাযোগ নম্বৰ	+৯১ ২২ ৭১৪৩ ২৭০০
ই-মেইল ঠিকনা	principalnodalofficer@rbl.bank.in
পত্ৰ	আৰবিএল বেংক লিমিটেড, বান বৰ্ড চেণ্টাৰ, টাৱাৰ ২বি, ৯ম মহলাত, ৮৪১, সেনাপতি বাপট মাৰ্গ, নিম্ন পাৰেল পশ্চিম, মুম্বাই – ৪০০ ০১৩

যদি আপোনাৰ অভিযোগ ৩০ কেলেণ্ডাৰ দিনৰ ভিতৰত ওপৰৰ কোনো স্তৰত সমাধান নহয়, আপুনি আৰবিআই অস্বুডছমেলৈ প্ৰেৰণ কৰিব পাৰে।

৪. ৰিজাৰ্ড বেংকৰ একত্ৰীকৃত অস্বুডছমে

ৰিজাৰ্ড বেংকৰ একত্ৰীকৃত অস্বুডছমেলৈ লিখক বিধানৰ অধীনত ৰিজাৰ্ড বেংকৰ একত্ৰীকৃত অস্বুডছমে আঁচনি, ২০২১ (আৰবিআইঅ'এছ ২০২১)। আপুনি তলৰ ৱেব ঠিকনা লিংকত ক্লিক কৰি আমাৰ ৱেবছাইটত এই আঁচনিখন উল্লেখ কৰিব পাৰে।

ৱেব ঠিকনা: www.rbl.bank.in/banking-ombudsman

আৰবিআইঅ'এছ., ২০২১ৰ অধীনত আপোনাৰ অভিযোগ ভৌতিক পদ্ধতিৰ জৰিয়তে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ড বেংক, ৪র্থ ফ্ল'ৰ, চেক্টৰ ১৭, চণ্ডীগড় ১৬০০১৭-লৈ প্ৰেৰণ কৰক।

ৱেবচাইট: <https://cms.rbi.org.in>

কল টোল ফ্ৰী নং - ১৪৪৪৮

৫. প্ৰশ্ন, অনুৰোধ আৰু অভিযোগৰ সংজ্ঞা

প্ৰশ্ন, অনুৰোধ আৰু অভিযোগৰ সংজ্ঞাসমূহ, ব্যাখ্যা কৰা উদাহৰণৰ সৈতে তলত দিয়া ধৰণৰ।

ক) প্ৰশ্ন:

অনুসন্ধানক প্ৰশ্ন বুলি সংজ্ঞায়িত কৰিব পাৰি, প্ৰায়ে কিবা এটাৰ ওপৰত সন্দেহ প্ৰকাশ কৰা বা কোনো কৰ্তৃপক্ষৰ পৰা উত্তৰ বিচৰা।

এটা প্ৰশ্ন হৈছে:

ক) গ্ৰাহকে বিচৰা যিকোনো তথ্য/স্পষ্টীকৰণ যিবোৰ তেওঁলোকৰ সন্তুষ্টিৰ বাবে তৎক্ষণাত জনাব আৰু বন্ধ কৰিব পাৰি।

খ) যিকোনো প্ৰশ্ন যিবোৰৰ গ্ৰাহকে উত্তৰ বিচাৰে।

গ) সেৱা/ডেলিভাৰেবল/অনুৰোধৰ বাবে নিৰ্দিষ্ট টাৰ্গেট সময় (টিএটি) শেষ হোৱাৰ আগতে গ্ৰাহকে সোধা-পোছা কৰা।

খ) অনুৰোধ: য'ত গ্ৰাহকে তেওঁলোকৰ একাউণ্টৰ সন্দৰ্ভত বেংকে কোনো ব্যৱস্থা সম্পন্ন কৰিবলৈ অনুৰোধ কৰে আৰু যিটো সেৱা কাৰ্যবাহীৰ সন্মুখীন হোৱা গ্ৰাহকে সমাধান কৰিব নোৱাৰে, সেইবোৰক অনুৰোধ হিচাপে শ্ৰেণীভুক্ত কৰা হয়।

উদাহৰণসমূহ:

ক) জনগাঁথনিৰ সলনিৰ বাবে অনুৰোধ **উদাহৰণস্বৰূপে**, ঠিকনা সলনি/ পেন/ ইমেইল আইডি/ মোবাইল নং ইত্যাদি

খ) সুত বা বেলেঞ্চ প্ৰমাণপত্ৰ প্ৰদানৰ বাবে অনুৰোধ

গ) নোনীত ব্যক্তিৰ সংযোজন/ পৰিৱৰ্তন/ বিলোপৰ বাবে অনুৰোধ।

গ) অভিযোগ:

এটা অভিযোগক "লিখিতভাৱে বা আন পদ্ধতিৰ জৰিয়তে নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ ফালৰ পৰা সেৱাৰ অভাৱৰ অভিযোগ কৰা আৰু তাৰ ওপৰত ৰেহাই বিচাৰা" হিচাপে সংজ্ঞায়িত কৰিব পাৰি। অভিযোগ ব্যক্তিগতভাৱে, টেলিফোনৰ জৰিয়তে বা লিখিতভাৱে প্ৰকাশ কৰা হ'ব পাৰে।

এটা অভিযোগ হৈছে:

ক) বেংকৰ সামগ্ৰী, সেৱা, নীতি, কৰ্মচাৰী, বা তৃতীয় পক্ষৰ সেৱা প্ৰদানকাৰীৰ ক্ষেত্ৰত উল্লেখিত বা অন্তৰ্নিহিত প্ৰতিশ্ৰুতি প্ৰদান কৰাত ব্যৰ্থতা/ অপৰ্যাপ্ততাই আপত্তি/ অভিযোগ/গোচৰ/বিবাদৰ সৃষ্টি কৰে।

খ) বেংকৰ ফালৰ পৰা সেৱাত অভাৱৰ অভিযোগ উত্থাপন কৰা আৰু সমাধান বিচৰা এক প্ৰতিনিধিত্ব।

৬. বাধ্যতামূলক প্ৰদৰ্শনৰ আৱশ্যকতা

বেংক শাখাবোৰত নিম্নলিখিতবোৰ প্ৰদৰ্শন/নিশ্চিত কৰিব:

- গ্ৰাহকসকলৰ বাবে অভিযোগ উত্থাপন কৰিবলৈ বা মতামত ভাগ বতৰা কৰিবলৈ বিভিন্ন চেনেল উপলব্ধ।
- নোডাল অফিচাৰ(সমূহ)ৰ নাম, ঠিকনা আৰু যোগাযোগ নম্বৰ
- আৰবিআই অসুডছমেৰ যোগাযোগৰ সবিশেষ
- গ্ৰাহকৰ প্ৰতি বেংকৰ প্ৰতিশ্ৰুতিৰ কোড আৰু ন্যায্য অনুশীলন কোড
- গ্ৰাহকৰ অভিযোগৰ বাবে অভিযোগ/পৰামৰ্শ বাকচ, অভিযোগ পঞ্জীয়ন আৰু অভিযোগ প্ৰ-পত্ৰ

বেংকে বেংকৰ ৱেবছাইটত ওপৰোক্ত বিৱৰণ (i ৰপৰা iv) প্ৰদান কৰিব।

৭. অভিযোগসমূহৰ পৰিচালনা কৰিবলৈ নোডাল বিষয়া আৰু অন্যান্য মনোনীত বিষয়া

বেংকে অভিযোগ পৰিচালনা প্ৰক্ৰিয়া ৰূপায়ণৰ বাবে দায়বদ্ধ এজন জ্যেষ্ঠ বিষয়াজনক ইয়াৰ নোডাল বিষয়া হিচাপে নিযুক্তি দিব। বেংকে তেওঁলোকৰ এজিয়াৰ অধীনত থকা শাখাৰ সন্দৰ্ভত অভিযোগসমূহ পৰিচালনা কৰিবলৈ নিৰ্দিষ্ট স্থানত আন মনোনীত বিষয়াসকলক নিযুক্তি দিব। নোডেল বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ সবিশেষ শাখাৰ জাননী বোৰ্ড আৰু বেংকৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব।

গ্ৰাম্য অঞ্চলৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা অভিযোগ আৰু অগ্ৰাধিকাৰ খণ্ড আৰু চৰকাৰৰ দৰিদ্ৰতা নিৰাময় কাৰ্যসূচীলৈ আৰ্থিক সাহায্যৰ সৈতে জড়িত অভিযোগসমূহৰ সমাধানো অভিযোগ নিৰাময় প্ৰক্ৰিয়াৰ অংশ।

৮. নির্ধাৰিত সময়সীমা

অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে নিৰ্দিষ্ট সময়সীমা নিৰ্ধাৰণ কৰা হয় আৰু বেংকে নিৰ্ধাৰণ কৰা আৰু ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে নিৰ্দেশ দিয়া নিৰ্দিষ্ট সময়সীমাৰ ভিতৰত অভিযোগ সমাধানৰ বাবে শাখা, যোগাযোগ কেন্দ্ৰ আৰু অন্যান্য বৃদ্ধিৰ পথকে ধৰি অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ সকলো স্তৰতে প্ৰচেষ্টা চলোৱা হয়। বেংকে আৰবিআইৰ দ্বাৰা বাধ্যতামূলক সকলো সময়সীমা সঠিকভাৱে অনুসৰণ কৰে।

আৰবিআইৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত ডিজিটেল লেনদেন সম্পৰ্কীয় অভিযোগৰ সমাধানৰ বাবে সময়সীমা আৰু নথিপত্ৰ সময়ে সময়ে যত্নসহকাৰে অনুসৰণ কৰা হ'ব

যিকোনো বিষয়ত বেংকৰ স্থিতিৰ বিষয়ে গ্ৰাহকক জনোৱাটো অতি গুৰুত্বপূৰ্ণ। বেংকে জড়িত বিষয়সমূহ পৰীক্ষাৰ বাবে অধিক সময়ৰ প্ৰয়োজন হোৱাৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকক অভিযোগৰ ওপৰত অগ্ৰগতিৰ বিষয়ে অৱগত কৰা হয়।

৯. আভ্যন্তৰীণ পৰ্যালোচনা ব্যৱস্থা

বেংকে গ্ৰাহক সেৱা আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাৰ মানদণ্ড নিৰীক্ষণ আৰু পৰ্যালোচনা কৰিবলৈ নিম্নলিখিত সমিতি আৰু পৰ্যালোচনা ব্যৱস্থা গঠন কৰিছে।

ক) ব'ৰ্ডৰ গ্ৰাহক সেৱা সমিতি:

বেংকৰ ব'ৰ্ডৰ এই উপ-সমিতিখনে গ্ৰাহক সেৱা সম্পৰ্কীয় ক্ষেত্ৰসমূহৰ বাবে সকলো নীতি পৰ্যালোচনা কৰাৰ দায়িত্ব লয়। ইয়াৰ ভিতৰত আছে তেওঁলোকৰ একাউণ্টৰ পৰিচালনাৰ বাবে জমাকাৰীৰ মৃত্যুৰ চিকিৎসা, গ্ৰাহকৰ উপযুক্ততা আৰু উপযুক্ততাৰ বাবে পণ্য অনুমোদন প্ৰক্ৰিয়া, জমাকাৰীৰ সন্তুষ্টিৰ বাৰ্ষিক জৰীপ আৰু এনে সেৱাৰ ত্ৰিবাৰ্ষিক অডিট আদি বিষয়সমূহ অন্তৰ্ভুক্ত কৰা। এই সমিতিয়ে গ্ৰাহক সেৱাৰ মানদণ্ডৰ ওপৰত প্ৰভাৱ পেলাৱা আন যিকোনো বিষয় পৰীক্ষা কৰে।

গ্ৰাহক সেৱা সমিতিয়ে নিম্নলিখিতবোৰ পৰ্যালোচনা কৰিব।

- (i) নিয়ন্ত্ৰকৰ পৰা প্ৰাপ্ত অভিযোগ,
- (ii) আৰবিআইৰ অন্বুদচ্মেৰ দ্বাৰা গৃহীত ক্ষতিপূৰণ
- (iii) আভ্যন্তৰীণ অভিযোগসমূহ লাভ কৰা, সমাধান কৰা, আৰু বাকী থকা অৱস্থাত মূল কাৰণ বিশ্লেষণ আৰু অভিযোগ হ্ৰাস কৰিবলৈ কাৰ্য্যৰ পদক্ষেপসমূহ
- (iv) বেংকৰ দ্বাৰা গ্ৰহণ কৰা অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাৰ কাৰ্যকৰীতা
- (v) স্থায়ী সমিতিৰ প্ৰতিবেদন পৰ্যালোচনা কৰা
- (vi) গ্ৰাহক সেৱা সম্পৰ্কীয় আন যিকোনো সামগ্ৰী।

খ) গ্ৰাহক সেৱাৰ স্থায়ী সমিতি:

স্থায়ী সমিতি বেংকৰ পৰিচালনা সঞ্চালক/কাৰ্যকৰী সঞ্চালক দ্বাৰা অধ্যক্ষতা কৰিব পাৰে। বেংকৰ দুইৰ পৰা তিনিজন জ্যেষ্ঠ কাৰিকৰীৰ উপৰিও, সমিতিখনে বেংকৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা গ্ৰাহক সেৱাৰ মানদণ্ডৰ ওপৰত স্বতন্ত্ৰ মতামত প্ৰদান কৰিবলৈ বেচৰকাৰী লোককো সদস্য হিচাপে অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব। সমিতিখনৰ তলত উল্লেখিত দায়িত্বসমূহ আছে:

- (i) বিভিন্ন উত্সৰ পৰা লাভ কৰা গ্ৰাহক সেৱাৰ গুণগত মানৰ ওপৰত মতামত মূল্যায়ন কৰা।
- (ii) সমিতিখন বেংকৰ দ্বাৰা গ্ৰাহক সেৱা সম্পৰ্কীয় সকলো নিয়ামক নিৰ্দেশনা সময়মতে আৰু কাৰ্যকৰীভাৱে পালন কৰিবলৈ দায়বদ্ধ হ'ব।
- (iii) গ্ৰাহক সেৱা আৰু বেংকৰ গ্ৰাহকৰ প্ৰতিশ্ৰুতি সংহিতাৰ প্ৰতিশ্ৰুতিৰ ৰূপায়ণৰ ওপৰত মন্তব্য/মতামত পৰ্যালোচনা কৰা।

- (iv) সমিতিখনে নিষ্পত্তিৰ বাবে দায়বদ্ধ কাৰ্যকৰী মুৰব্বীসকলে ইয়াক প্ৰেৰণ কৰা অমীমাংসিত অভিযোগ/আপত্তিবোৰ বিবেচনা কৰে আৰু সম্ভাৱ্য সমাধানৰ ওপৰত ইয়াৰ পৰামৰ্শ প্ৰদান কৰে।

কমিটিয়ে ইয়াৰ প্ৰদৰ্শনৰ বিষয়ে বেংকৰ বোৰ্ডৰ গ্ৰাহক সেৱা সমিতিৰ ওচৰত নিয়মীয়া সময়ৰ ব্যৱধানত প্ৰতিবেদন দাখিল কৰিব।

গ) শাখা স্তৰৰ গ্ৰাহক সেৱা সমিতি

বেংকে প্ৰতিটো শাখাত শাখা মেনেজাৰৰ নেতৃত্বত 'শাখা পৰ্যায়ৰ গ্ৰাহক সেৱা সমিতি' গঠন কৰিছে। কমিটিখনে মাহত কমেও এবাৰ বৈঠকত মিলিত হৈ অভিযোগ / পৰামৰ্শ, পলমৰ ক্ষেত্ৰ, গ্ৰাহক / সমিতিৰ সদস্যসকলে সন্মুখীন হোৱা / ৰিপৰ্ট কৰা অসুবিধাসমূহ অধ্যয়ন কৰে আৰু গ্ৰাহকৰ সেৱাৰ অভিজ্ঞতা উন্নত কৰাৰ উপায় আৰু উপায়ৰ পৰামৰ্শ দিয়ে।

কমিটিয়ে গ্ৰাহকসকলক বেংকৰ জ্যেষ্ঠ বিষয়াসকলৰ সৈতে সাক্ষাৎ আৰু মত বিনিময় কৰিবলৈ সক্ষম কৰিবলৈ এক মঞ্চ হিচাপে তলৰ উদ্দেশ্যত কাম কৰে:

- (i) বেংকৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা সেৱাৰ ওপৰত গ্ৰাহকৰ মতামত সংগ্ৰহ কৰা।
- (ii) গ্ৰাহক আৰু বেংকৰ মাজত তথ্যৰ ব্যৱধান হ্ৰাস কৰা।
- (iii) অতিশয় গুৰুত্বপূৰ্ণ কথা, গ্ৰাহকসকলৰ মাজত বিশ্বাস গঢ়ি তোলা।

শাখা পৰ্যায়ৰ সমিতিসমূহেও মাহেকীয়া প্ৰতিবেদন দাখিল কৰে, গ্ৰাহক সেৱাৰ স্থায়ী সমিতিক ইনপুট আৰু পৰামৰ্শ দিয়ে যাৰ ফলত স্থায়ী সমিতিখনে প্ৰতিবেদনসমূহ পৰীক্ষা কৰিবলৈ সক্ষম হয় আৰু প্ৰয়োজনীয় নীতি / পদ্ধতিগত ব্যৱস্থাৰ বাবে ব'ৰ্ডৰ গ্ৰাহক সেৱা সমিতিক প্ৰাসংগিক মতামত প্ৰদান কৰিব পাৰে। গ্ৰাহকৰ মতামত চিআৰএমত লিপিবদ্ধ কৰা হয় আৰু ইয়াক গ্ৰাহক সেৱা স্থায়ী সমিতিৰ আগত উপস্থাপন কৰা হয়।

ঘ) বেংকৰ আভ্যন্তৰীণ অশ্বুডছমে

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (আৰবিআই)ৰ, ২০১৫ চনৰ মে' মাহত, সকলো ৰাজহুৱা খণ্ড আৰু নিৰ্বাচিত ব্যক্তিগত আৰু বিদেশী বেংকক আভ্যন্তৰীণ অশ্বুডছমে(আইঅ') ক এক স্বতন্ত্ৰ কৰ্তৃপক্ষ হিচাপে নিযুক্তি দিবলৈ পৰামৰ্শ দিছিল যিবোৰ অভিযোগ সংশ্লিষ্ট বেংকৰ দ্বাৰা আংশিক বা সম্পূৰ্ণৰূপে নাকচ কৰা হৈছিল। আইঅ' ব্যৱস্থা বেংকৰ আভ্যন্তৰীণ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাক শক্তিশালী কৰাৰ লক্ষ্যৰে স্থাপন কৰা হৈছিল যাতে গ্ৰাহকসকলৰ অভিযোগ বেংকৰ পৰ্যায়ত সৰ্বোচ্চ স্তৰৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাৰ দ্বাৰা সমাধান কৰা হয় আৰু গ্ৰাহকসকলে আন মঞ্চৰ ওচৰলৈ যোৱাৰ প্ৰয়োজনীয়তা কম কৰিব পাৰে।

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি, আভ্যন্তৰীণ অশ্বুডছমেজন এজন অৱসৰপ্ৰাপ্ত বা সেৱা আগবঢ়োৱা বিষয়া হ'ব লাগিব, আন এটা বেংক/বিত্তীয় খণ্ডৰ নিয়ন্ত্ৰক সংস্থা/এনবিএছপি/এনবিএফচি/চিআইচিৰ জেনেৰেল মেনেজাৰৰ সমতুল্য পদবীত, বেংকিং, নন-বেংকিং ফাইনেন্স, নিয়মাবলী, তত্ত্বাবধান, পৰিশোধ আৰু নিষ্পত্তি প্ৰণালী, ঋণৰ তথ্য বা উপভোক্তা সুৰক্ষাৰ দৰে ক্ষেত্ৰত কাম কৰাৰ নিম্নতম সাত বছৰৰ প্ৰয়োজনীয় দক্ষতা আৰু অভিজ্ঞতা থাকিব লাগিব।

আইঅ'-এ গ্ৰাহকৰ অভিযোগবোৰ পৰীক্ষা কৰিব যিবোৰ আংশিক বা সম্পূৰ্ণৰূপে বেংকে নাকচ কৰিছিল। বেংকসমূহে আভ্যন্তৰীণভাৱে সকলো অভিযোগ বৃদ্ধি কৰিব লাগিব, যিবোৰ অভিযোগকাৰীক চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত প্ৰদান কৰাৰ আগতে আইঅ'ক সম্পূৰ্ণৰূপে সমাধান কৰা নহয়।

১০. ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ একত্ৰীকৃত অশ্বুডছমে আঁচনি, ২০২১ (আৰবিআইঅএছ, ২০২১) ৰ অধীনত নিয়ন্ত্ৰকৰ ওচৰত অমীমাংসিত অভিযোগসমূহৰ বৃদ্ধি

বেংকটো ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ ৰিজাৰ্ভ বেংক- একত্ৰীকৃত অশ্বুডছমে আঁচনি, ২০২১ৰ অধীনত সামৰি লোৱা হৈছে। ৰিজাৰ্ভ বেংক একত্ৰীকৃত অশ্বুডছমে আঁচনি আৰবিএল বেংকৰ সকলো ঘৰুৱা শাখাত প্ৰযোজ্য হ'ব।

এই আঁচনি অনুসৰি যিকোনো গ্ৰাহকে বেংকক বিষয়টো উত্থাপন হোৱাৰ তাৰিখৰ পৰা ৩০ দিনৰ ভিতৰত 'চূড়ান্ত সঁহাৰি' লাভ নকৰে বা বেংকৰ সঁহাৰিত অসন্তুষ্ট হয়, তেওঁ আৰবিআইঅ'এছ ২০২১ৰ অধীনত আৰবিআইয়ে নিযুক্তি দিয়া অস্বুডছমেৰ কাষ চাপি স্বতন্ত্ৰ পৰ্যালোচনাৰ বাবে যোগাযোগ কৰিব পাৰে।

আৰবিআইঅ'এছ ২০২১-ৰ ব্যৱস্থাৰ অধীনত অভিযোগ দাখিল কৰাৰ আগতে নিম্নলিখিত চৰ্তবোৰ প্ৰযোজ্য হ'ব।

- অভিযোগকাৰীয়ে আৰবিআইঅ'এছৰ অধীনত অভিযোগ কৰাৰ আগতে, ২০২১, বেংকৰ ওচৰত অভিযোগ কৰিছিল আৰু বেংকৰ দ্বাৰা সম্পূৰ্ণ বা আংশিকভাৱে অভিযোগটো নাকচ কৰা হৈছিল, আৰু অভিযোগকাৰী উত্তৰত সন্তুষ্ট নহয়; বা অভিযোগকাৰীয়ে বেংকৰ পৰা অভিযোগ লাভ কৰাৰ ৩০ দিনৰ ভিতৰত কোনো উত্তৰ লাভ কৰা নাছিল।
- অভিযোগকাৰীয়ে বেংকৰ পৰা উত্তৰ লাভ কৰাৰ এক বছৰৰ ভিতৰত বা যেতিয়া কোনো উত্তৰ পোৱা নাযায়, বেংকলৈ অভিযোগ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা এবছৰ ৩০ দিনৰ ভিতৰত অস্বুডছমেৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰা হয়।
- বেংকিং অস্বুডছমে আঁচনি, ২০০৬ বা ৰিজাৰ্ভ বেংক একত্ৰীকৃত অস্বুডছমে আঁচনি, ২০২১ ৰ অধীনত পূৰ্বৰ কোনো কাৰ্যক্ৰমত অস্বুডছমেৰ দ্বাৰা অভিযোগটো নিষ্পত্তি কৰা হোৱা নাই
- অভিযোগটো কোনো আদালত, বিচাৰালয়, মধ্যস্থতাকাৰী বা আন কোনো মঞ্চৰ সন্মুখত কাৰ্যকলাপৰ বিষয় নহয়।
- অভিযোগটো অপমানজনক বা তুচ্ছ বা উদ্বেগজনক প্ৰকৃতিৰ নহয়।
- দাবীসমূহৰ বাবে ভাৰতীয় সীমাবদ্ধতা আইন, ১৯৬৩ ৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত সীমাবদ্ধতাৰ সময়সীমা সমাপ্ত হোৱাৰ আগতে অভিযোগটো কৰা হয়।
- অভিযোগটো অভিযোগকাৰীয়ে ব্যক্তিগতভাৱে বা আইনজীৱীৰ বাহিৰে আন এজন অনুমোদিত প্ৰতিনিধিৰ জৰিয়তে দাখিল কৰে, যদিহে আইনজীৱী অসন্তুষ্ট ব্যক্তি নহয়।

১১. গ্ৰাহকৰ সৈতে কথাবতৰা

"হৃদয়ত গ্ৰাহক" ৰ বেংকৰ মিছন ষ্টেটমেণ্টৰ সৈতে সামঞ্জস্য ৰাখি, বেংকে গ্ৰাহক সেৱা প্ৰদান প্ৰক্ৰিয়াত নিৰন্তৰ উন্নতিৰ বাবে সামগ্ৰিক বেংকিং অভিজ্ঞতাৰ ওপৰত বিভিন্ন প্ৰশ্নপত্ৰ/বৈঠক/জৰীপৰ জৰিয়তে গ্ৰাহকৰ পৰা নিৰন্তৰ মতামত বিচাৰিব।

১২. অভিযোগসমূহ পৰিচালনাৰ বিষয়ত কাৰ্য্য পৰিচালন কৰ্মচাৰীৰ প্ৰশিক্ষণ

গ্ৰাহকৰ অভিযোগবোৰ সঠিকভাৱে নিয়ন্ত্ৰণ কৰিবলৈ সকলো অপাৰেটিং কৰ্মচাৰীক প্ৰশিক্ষণ দিয়া হয়। গ্ৰাহকৰ সৈতে বাৰ্তালাপৰ সময়ত, মতামতৰ পাৰ্থক্য আৰু সংঘৰ্ষৰ ক্ষেত্ৰবোৰ উদ্ভৱ হ'ব পাৰে। বিৰক্ত/উত্তেজিত গ্ৰাহকসকলক নিয়ন্ত্ৰণ কৰাৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় নমনীয় দক্ষতা প্ৰদান কৰাটো কৰ্মচাৰীসকলৰ বাবে প্ৰশিক্ষণ কাৰ্যসূচীৰ এক অবিচ্ছেদ্য অংগ। বেংকে নিশ্চিত কৰে যে অভিযোগ/আপত্তিৰ পৰিচালনাৰ বাবে আভ্যন্তৰীণ ব্যৱস্থাই সকলো স্তৰতে মসৃণ আৰু কাৰ্যকৰীভাৱে কাম কৰে।

১৩. অভিযোগৰ ওপৰত বৰ্দ্ধিত ঘোষণা

বেংকে বিত্তীয় বৰ্ষ এফৱাই-২১ ৰ বাৰ্ষিক প্ৰতিবেদনত গ্ৰাহকৰ অভিযোগৰ ওপৰত বাধ্যতামূলক উন্নত প্ৰকাশ প্ৰদৰ্শন কৰিব। বিনিয়োগকাৰী সম্পৰ্কৰ অধীনত বেংকৰ ৱেবছাইটৰ পৰা একেখিনি লাভ কৰিব পাৰি।

১৪. পৰিশিষ্ট I: গ্ৰাহক অভিযোগ নিৰ্ণয় নীতি-আইবিইউ গিফ্ট চিটি

পৰিশিষ্ট।



গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি আইবিইউ গিফ্ট চিটি

বিষয়বস্তুৰ সূচী
বিষয়বস্তু

ক্রমিক নং	বিষয়বস্তু	পৃষ্ঠা নং
১	পৰিচয়	১৩
২	উদ্দেশ্য	১৩
৩	অভিযোগৰ সংজ্ঞা	১৩
৪	এক্সেলেচন মেট্ৰিক্স	১৪
৫	বাধ্যতামূলক প্ৰদৰ্শনৰ আৱশ্যকতা	১৫
৬	নিৰ্ধাৰিত সময়সীমা	১৫
৭	অভিযোগসমূহ পৰিচালনাৰ বিষয়ত কাৰ্য্য পৰিচালন কৰ্মচাৰীৰ প্ৰশিক্ষণ	১৫
৮	অভিযোগৰ ওপৰত বৰ্দ্ধিত ঘোষণা	১৫

গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি

১. পৰিচয়

গুজৰাটৰ গিফ্ট চহৰত অৱস্থিত আৰবিএল বেংক আন্তঃৰাষ্ট্ৰীয় বিত্তীয় সেৱা কেন্দ্ৰ (আইএফএছচি) শাখাটো এক বিদেশী অধিকাৰৰ ভিতৰত এক বিদেশী শাখা হিচাপে কাম কৰে আৰু আন্তঃৰাষ্ট্ৰীয় বিত্তীয় সেৱা কেন্দ্ৰ কৰ্তৃপক্ষ (আইএফএছচিএ) ৰ দ্বাৰা নিয়ন্ত্ৰিত হয়। এই নীতিয়ে কেৱল গিফ্ট চিটি গ্ৰাহক আৰু গিফ্ট চিটি সম্পৰ্কীয় প্ৰশ্নবোৰ সামৰি লব।

২. উদ্দেশ্য

এই নীতিৰ উদ্দেশ্য হৈছে অভিযোগ নিষ্পত্তি আৰু সামগ্ৰিক গ্ৰাহক সেৱাৰ ফলপ্ৰসূতা উন্নত কৰিবলৈ আইএফএছচি বেংকিং ইউনিট (আইবিইউ), গিফ্ট চিটিৰ বাবে অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে পৰিকাঠামোৰ বৰ্ণনা কৰা আৰু স্পষ্ট নিৰ্দেশনা প্ৰদান কৰা।

৩. অভিযোগৰ সংজ্ঞা

অভিযোগৰ সংজ্ঞা তলত দিয়া ধৰণৰ।

অভিযোগ:

এটা অভিযোগক "লিখিতভাৱে বা আন পদ্ধতিৰ জৰিয়তে নিয়ন্ত্ৰিত সন্তাৰ ফালৰ পৰা সেৱাৰ অভাৱৰ অভিযোগ কৰা আৰু তাৰ ওপৰত ৰেহাই বিচাৰা" হিচাপে সংজ্ঞায়িত কৰিব পাৰি। অভিযোগ ব্যক্তিগতভাৱে, টেলিফোনৰ জৰিয়তে বা লিখিতভাৱে প্ৰকাশ কৰা হ'ব পাৰে।

এটা অভিযোগ হৈছে:

- ক) বেংকৰ সামগ্ৰী, সেৱা, নীতি, কৰ্মচাৰী, বা তৃতীয় পক্ষৰ সেৱা প্ৰদানকাৰীৰ ক্ষেত্ৰত উল্লেখিত বা অন্তৰ্নিহিত প্ৰতিশ্ৰুতি প্ৰদান কৰাত ব্যৰ্থতা/ অপৰ্যাপ্ততাই আপত্তি/ অভিযোগ/গোচৰ/বিবাদৰ সৃষ্টি কৰে।
- খ) বেংকৰ ফালৰ পৰা সেৱাত অভাৱৰ অভিযোগ উত্থাপন কৰা আৰু সমাধান বিচৰা এক প্ৰতিনিধিত্ব।

'অভিযোগ' হিচাপে গণ্য কৰা নহ'ব পৰা বিষয়সমূহৰ সূচকীয় তালিকা

- ১) বেনামী অভিযোগ (লুইচেলব্লোৱাৰ অভিযোগৰ বাহিৰে)
- ২) অসম্পূৰ্ণ বা অনিৰ্দিষ্ট অভিযোগ
- ৩) সমৰ্থনকাৰী নথিপত্ৰ অবিহনে অভিযোগ
- ৪) পৰামৰ্শ বা নিৰ্দেশনা/ব্যখ্যা বিচাৰা
- ৫) নিয়ন্ত্ৰিত প্ৰতিষ্ঠানৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা বিত্তীয় সামগ্ৰী বা সেৱাৰ সৈতে সম্পৰ্কিত নোহোৱা কোনো বিষয়ৰ ওপৰত অভিযোগ
- ৬) যিকোনো পঞ্জীভুক্ত/অনিয়ন্ত্ৰিত কাৰ্যকলাপৰ বিষয়ে অভিযোগ
- ৭) বিত্তীয় সামগ্ৰী বা সেৱাৰ বিষয়ে তথ্য বা স্পষ্টীকৰণ বিচাৰাৰ প্ৰকৃতিৰ উল্লেখ

৪. এক্সেলেচন মেট্রিক্স

এক্সেলেচন মেট্রিক্স

গ্রাহকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া **আন্তঃৰাষ্ট্ৰীয় বিত্তীয় সেৱা কেন্দ্ৰ বেংকিং ইউনিট (আইবিইউ), গিফ্ট চিটি**

গ্রাহকৰ অভিযোগ বৃদ্ধিৰ স্তৰবোৰ তলত দিয়া ধৰণৰ:

১. প্রথম পৰ্যায়ৰ গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ মঞ্চ

যদি আপুনি আইবিইউ-আৰবিএল বেংকত প্রতিশ্রুতি দিয়া সেৱাৰ আশা কৰা স্তৰ লাভ কৰা নাই, আপোনাৰ নাম আৰু চিআইএফ নম্বৰ/একাউণ্ট নম্বৰৰ সৈতে আপোনাৰ অভিযোগৰ সবিশেষ প্রদান কৰি অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া (চিআৰঅ') ৰ সৈতে যোগাযোগ কৰক।

অভিযোগ গ্রহণ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, অভিযোগ প্রাপ্ত হোৱাৰ ৩টা কৰ্ম দিনৰ ভিতৰত আপোনাক আপোনাৰ অভিযোগ গ্রহণ কৰাৰ স্বীকৃতি আৰু লিখিতভাৱে অভিযোগৰ প্রসংগ নম্বৰ প্রদান কৰা হ'ব। গ্রহণ নকৰাৰ ক্ষেত্ৰত, আপোনাক অভিযোগ প্রাপ্ত হোৱাৰ ৫ টা কৰ্ম দিনৰ ভিতৰত কাৰণৰ সৈতে উত্তৰ প্রদান কৰা হ'ব।

অভিযোগ নিষ্পত্তিকৰণ বিষয়া	নমিত ডুৱা
যোগাযোগ নম্বৰ	+৯১ ০৭৯ ৬৯৬৬ ৬১১১
ই-মেইল ঠিকনা	ibu.complaints@rbl.bank.in
শাখাৰ ঠিকনা	আৰবিএল বেংক লিমিটেড আইএফএছচি বেংকিং ইউনিট – গিফ্ট চিটি ইউনিট নং ৭০৫, ৭ম ফ্ল'ৰ, চিগনেচাৰ বিল্ডিং, ব্লক নং ১৩-বি, জোন-১, গিফ্ট মাল্টি চাৰ্ভিচেছ এছইজেড, গান্ধীনগৰ – ৩৮২৩৫৫

অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে নিৰ্ধাৰণ কৰা সময় অভিযোগ গ্রহণৰ তাৰিখৰ পৰা ৩০ দিন।

যদি আপুনি প্রদান কৰা সমাধানত সন্তুষ্ট নহয় বা যদি অভিযোগটো নাকচ কৰা হৈছে, আপুনি অভিযোগ নিষ্পত্তিকাৰী বিষয়াৰ পৰা সিদ্ধান্ত লাভ কৰাৰ ২১ দিনৰ ভিতৰত আপোনাৰ অভিযোগটো দ্বিতীয় স্তৰত উপস্থাপন কৰিব পাৰে।

২. দ্বিতীয় স্তৰৰ গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ মঞ্চ

অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ আপীল বিষয়া	পাৰুল চাৰিন
ই-মেইল ঠিকনা	ibu.appellateofficer@rbl.bank.in

আপীল নিষ্পত্তি সম্পূৰ্ণ কৰাৰ সময়সীমা হৈছে ৩০ দিন।

যদি আপুনি বেংকৰ সিদ্ধান্তত সন্তুষ্ট নহয় আৰু বেংকৰ আপীল প্রণালী সমাপ্ত হৈ গৈছে, আপুনি নিম্নোক্ত ধৰণে বেংকৰ সিদ্ধান্ত প্রাপ্ত হোৱাৰ ২১ দিনৰ ভিতৰত কৰ্তৃপক্ষৰ আগত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে:

কর্তৃপক্ষ	আন্তঃৰাষ্ট্ৰীয় বিত্তীয় সেৱা কেন্দ্ৰ
ই-মেইল ঠিকনা	grievance-redressal@ifsc.gov.in

৫. বাধ্যতামূলক প্ৰদৰ্শনৰ আৱশ্যকতা

বেংক শাখাবোৰত নিম্নলিখিতবোৰ প্ৰদৰ্শন/নিশ্চিত কৰিব:

- গ্ৰাহকসকলৰ বাবে অভিযোগ উত্থাপন কৰিবলৈ বা মতামত ভাগ বতৰা কৰিবলৈ বিভিন্ন চেনেল উপলব্ধ।
- নাম আৰু যোগাযোগৰ সবিশেষ অভিযোগ নিষ্পত্তিকৰণ বিষয়া আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তিকৰণ আপীল বিষয়া।
- আইএফএছচিএ অভিযোগ কর্তৃপক্ষৰ ই-মেইল আইডি বেংকৰ দ্বাৰা বেংকৰ ৱেবছাইটত ওপৰোক্ত বিৱৰণ (i) ৰ পৰা (iii) প্ৰদান কৰা হ'ব।

৬. নিৰ্ধাৰিত সময়সীমা

আন্তঃৰাষ্ট্ৰীয় বিত্তীয় সেৱা কেন্দ্ৰ বেংকিং ইউনিট (আইবিইউ) সম্পৰ্কীয় অভিযোগৰ সমাধানৰ বাবে সময় সীমা আৰু নথিপত্ৰ আন্তঃৰাষ্ট্ৰীয় বিত্তীয় সেৱা কেন্দ্ৰ কর্তৃপক্ষ (আইএফএছচিএ) ৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰণ কৰা অনুসৰণ কৰা হ'ব।

৭. অভিযোগসমূহ পৰিচালনাৰ বিষয়ত কাৰ্য্য পৰিচালন কৰ্মচাৰীৰ প্ৰশিক্ষণ

গ্ৰাহকৰ অভিযোগবোৰ সঠিকভাৱে নিয়ন্ত্ৰণ কৰিবলৈ সকলো অপাৰেটিং কৰ্মচাৰীক প্ৰশিক্ষণ দিয়া হয়। গ্ৰাহকৰ সৈতে বাৰ্তালাপৰ সময়ত, মতামতৰ পাৰ্থক্য আৰু সংঘৰ্ষৰ ক্ষেত্ৰবোৰ উদ্ভৱ হ'ব পাৰে। বিৰক্ত/উত্তেজিত গ্ৰাহকসকলক নিয়ন্ত্ৰণ কৰাৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় নমনীয় দক্ষতা প্ৰদান কৰাটো কৰ্মচাৰীসকলৰ বাবে প্ৰশিক্ষণ কাৰ্য্যসূচীৰ এক অবিচ্ছেদ্য অংগ। বেংকে নিশ্চিত কৰে যে অভিযোগ/আপত্তিৰ পৰিচালনাৰ বাবে আন্তঃবিভাগীয় ব্যৱস্থাই সকলো স্তৰতে মসৃণ আৰু কাৰ্য্যকৰীভাৱে কাম কৰে।

৮. অভিযোগৰ ওপৰত বৰ্দ্ধিত ঘোষণা

বেংকে গ্ৰাহকৰ অভিযোগৰ ওপৰত নিৰ্ধাৰিত বৰ্দ্ধিত ঘোষণাসমূহ বাৰ্ষিক প্ৰতিবেদনত প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগিব। বিনিয়োগকাৰী সম্পৰ্কৰ অধীনত বেংকৰ ৱেবছাইটৰ পৰাও একেখিনি লাভ কৰিব পাৰিব।