ग्राहक शिकायत निवारण नीति

सामग्री की विषय-वस्तु

क्रम संख्या	सामग्री	पेज संख्या
१	परिचय	३
२	उद्देश्य	३
३	दायरा	३
४	शिकायत निवारण के सिद्धांत	३
ए	सुलभता	३
बी	शिकायतों की स्वीकृति	३
सी	शिकायतों के समाधान में पारदर्शिता	३
डी	एस्केलेशन (शिकायत को अगले स्तर पर ले जाना)	४
५	प्रश्न, अनुरोध और शिकायत की परिभाषा	६
ए	प्रश्न	६
बी	निवेदन	६
सी	शिकायत	६
६	अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकता	७
७	शिकायतों को संभालने के लिए नोडल अधिकारी और अन्य नामित अधिकारी	७
८	समय सीमा	७
९	आंतरिक समीक्षा तंत्र	७
ए	बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति	७
बी	ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति	८
सी	शाखा स्तर की ग्राहक सेवा समिति	८
डी	बैंक का आंतरिक ऑम्बड्समैन	८
१०	रिजर्व बैंक एकीकृत ऑम्बड्समैन योजना, २०२१ (आरबीआईओएस, २०२१) के तहत अनसुलझी शिकायतों को नियामक तक अगले स्तर तक ले जाना	९
११	ग्राहकों के साथ बातचीत	९
१२	शिकायतों का संचालन कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण	१०
१३	शिकायतों पर विस्तृत प्रकटीकरण	१०
१४	अनुलग्नक I: ग्राहक शिकायत निवारण नीति - आईबीयू गिफ्ट सिटी	१०

ग्राहक शिकायत निवारण नीति

१. परिचय

आरबीएल बैंक (इसके बाद "द बैंक" के रूप में संदर्भित) के मुख्य मूल्यों में से एक ग्राहक केंद्रितता है। बैंक सेवा मानकों को निर्धारित करने के लिए एक समग्र दृष्टिकोण अपनाता है और विभिन्न माध्यमों से प्राप्त ग्राहक सुझावों के आधार पर ग्राहक अनुभव को लगातार बेहतर बनाता रहता है। बैंक ग्राहकों को अपनी शिकायतें दर्ज कराने के लिए कई माध्यम भी प्रदान करता है। बैंक का उद्देश्य ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित और प्रभावी निपटान सुनिश्चित करना है, साथ ही पुनरावृत्ति से बचने के लिए त्वरित सुधारात्मक और निवारक कार्रवाई (जहाँ आवश्यक हो, प्रक्रिया में सुधार सहित) करना भी शामिल है।

उपरोक्त उद्देश्य को पूरा करने के लिए, बैंक ने ग्राहक संपर्क केंद्रों के संदर्भ हेतु ग्राहक शिकायत निवारण के लिए एक नीति निर्धारित की है। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक शिकायत निवारण नीति सार्वजनिक डोमेन (इसकी वेबसाइट और शाखाओं पर) में भी उपलब्ध हो।

२. उद्देश्य

इस नीति का उद्देश्य बैंक में शिकायत निवारण की रूपरेखा को स्पष्ट रूप से प्रस्तुत करना है, जैसा कि ग्राहकों को दी जाने वाली सेवाओं के संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी विभिन्न परिपत्रों/दिशानिर्देशों में उल्लेखित है, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि:

- सभी ग्राहकों के साथ हर समय निष्पक्ष और बिना पक्षपात, व्यवहार किया जाता है।
- ग्राहकों द्वारा दर्ज की गई सभी शिकायतों का सम्मानपूर्वक और निर्धारित समय-सीमा के अनुसार समाधान किया जाता है।
- ग्राहकों को बैंक के भीतर अपनी शिकायतों को आगे बढ़ाने के माध्यमों की जानकारी दी जाती है, साथ ही यदि वे बैंक की प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं तो उन्हें आगे शिकायत दर्ज कराने के अपने अधिकारों से भी अवगत कराया जाता है।
- बैंक सभी शिकायतों का कुशलता और निष्पक्षता से समाधान करेगा।
- बैंक के कर्मचारी शिकायतों का निपटान सच्ची निष्ठा और निष्पक्षता के साथ करेंगे।

३. दायरा

बैंक ने शिकायतों के निवारण के लिए एक संरचित, सार्थक और प्रभावी तंत्र स्थापित किया है। यह सुनिश्चित किया जाता है कि शिकायत का उचित तरीके से और नियमों एवं विनियमों के निर्धारित ढांचे के भीतर समाधान किया जाए। नीति दस्तावेज़ सभी शाखाओं में उपलब्ध है और कर्मचारियों को शिकायत निपटान प्रक्रिया के बारे में अवगत कराया गया है। यह नीति बैंक की वेबसाइट पर भी उपलब्ध है।

४. शिकायत निवारण के सिद्धांत

शिकायत निवारण के दृष्टिकोण के मार्गदर्शक सिद्धांत इस प्रकार हैं:

ए . **सुलभता** : बैंक, ग्राहकों को अपनी शिकायत दर्ज करने के लिए विभिन्न माध्यम (जैसे शाखा, संपर्क केंद्र, ईमेल आईडी, आदि) प्रदान करेगा, साथ ही, बैंक के भीतर उपयुक्त मंचों पर उनकी शिकायतों को अगले स्तर तक ले जाने में उनकी सहायता करेगा।

बी. **शिकायतों की पुष्टि**: बैंक विभिन्न माध्यमों से प्राप्त शिकायतों की प्राप्ति की पुष्टि करेगा और शिकायतों के निवारण के लिए निर्धारित समय-सीमा की जानकारी प्रदान करेगा। बैंक निर्धारित समय-सीमा के भीतर समाधान की जानकारी प्रदान करेगा।

सी. **शिकायतों के समाधान में पारदर्शिता** : बैंक ग्राहक की शिकायत की जाँच पारदर्शी तरीके से करेगा और ग्राहक को समाधान की समय पर जानकारी सुनिश्चित करेगा।

डी. **एस्केलेशन (शिकायत को अगले स्तर पर ले जाना)**: यदि ग्राहक वर्तमान स्तर द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो बैंक की शाखाओं, वेबसाइट और कॉल सेंटर पर शिकायत निवारण मैट्रिक्स उपलब्ध है, जो ग्राहक को अगले स्तर पर शिकायत ले जाने की प्रक्रिया के बारे में मार्गदर्शन प्रदान करता है। बैंक ने ग्राहक शिकायत निवारण के लिए एक एस्केलेशन (शिकायत को अगले स्तर पर ले जाना) मैट्रिक्स निम्नलिखित रूप में स्थापित किया है:

एस्केलेशन (शिकायत को अगले स्तर पर ले जाना) की मैट्रिक्स

बैंकिंग, क्रेडिट कार्ड और माइक्रो फाइनेंस के लिए ग्राहक शिकायत निवारण प्रक्रिया ।

ग्राहक शिकायत एस्केलेशन (शिकायत को अगले स्तर पर ले जाना) के स्तर निम्नलिखित रूप में हैं:

१.प्रथम स्तर का ग्राहक शिकायत निवारण मंच

ए) **सामान्य शिकायतें:**

शाखा	शाखा में ग्राहक सेवा कार्यकारी से संपर्क करें या शाखा प्रबंधक को लिखें शाखा संपर्क विवरण के लिए कृपया https://www.rbl.bank.in/locate-usपर विज़िट करें;
२४-घंटे हेल्पलाइन	+ ९१ २२ ६२ ३२ ७७७७
ईमेल पता	customercare@rbl.bank.in
शिकायत प्रपत्र	कृपया निम्नलिखित लिंक का उपयोग करें: https://www.rbl.bank.in/suggestion-and-complaints

बी) **क्रेडिट और कमर्शियल कार्ड**:

चैनल	**आरबीएल बैंक के क्रेडिट कार्ड्स के लिए**	**आरबीएल बैंक कमर्शियल कार्ड्स के लिए**
२४-घंटे हेल्पलाइन	+ ९१ २२ ६२ ३२ ७७७७	+ ९१ २२ ६२ ३२ ७७७७
ईमेल पता	cardservices@rbl.bank.in	Corporatecard.support@rbl.bank.in
पत्र	मैनेजर - क्रेडिट कार्ड्स सेवा, आरबीएल बैंक लिमिटेड, कार्ड्स संचालन केंद्र - सीओसी, जेएमडी मेगापोलिस, यूनिट नंबर ३०६- ३११ - तीसरी मंजिल, सोहना रोड, सेक्टर ४८, गुड़गांव, हरियाणा १२२०१८	

सी) **माइक्रो फाइनेंस** :

▪ हमें ०२२ ६१ ८४६ ३०० पर कॉल करें या : customercare@rbl.bank.in पर लिखें ▪ हमारे आरबीएल बैंक/बीसी शाखा मैनेजर से संपर्क करें ▪ अपनी शिकायत हमारी आरबीएल बैंक/बीसी शाखाओं में उपलब्ध शिकायत रजिस्टर में लिखें ▪ अपनी शिकायत हमारी आरबीएल बैंक/बीसी शाखाओं में रखे गए शिकायत पेटी में डालें।

अगर आपकी शिकायत को १० कैलेंडर दिनों के अंदर स्तर १ पर संबोधित नहीं किया जाता है, तो आप आपकी शिकायत स्तर २ तक ले जा सकते हैं।

२.दूसरे स्तर का ग्राहक शिकायत निवारण मंच

ए) **सामान्य शिकायतें:** क्षेत्रीय नोडल अधिकारी को ईमेल करें।

ईमेल पता	RegionalNodalOfficer@rbl.bank.in

बी) **क्रेडिट और कमर्शियल कार्ड** : ईमेल करें या प्रमुख क्रेडिट कार्ड सेवाओं को यहाँ लिखें —

ईमेल पता	headcardservice@rbl.bank.in
पत्र	प्रमुख – कार्ड्स सेवाएँ, आरबीएल बैंक लिमिटेड, कार्ड्स संचालन केंद्र – सीओसी, जेएमडी मेगापोलिस, यूनिट नंबर ३०६- ३११ – तीसरी मंजिल, सोहना रोड, सेक्टर ४ ८, गुड़गांव, हरियाणा १२२०१ ८

सी) **माइक्रो फाइनेंस** :

▪ क्षेत्रीय नोडल अधिकारी को कॉल करें, जिनकी संपर्क जानकारी हमारी वेबसाइट पर अपडेट की गई है या ▪ : regionalnodalofficer@rbl.bank.in पर लिखें

अगर आपकी शिकायत को १० कैलेंडर दिनों के अंदर स्तर २ पर संबोधित नहीं किया जाता है, तो आप आपकी शिकायत स्तर ३ तक ले जा सकते हैं।

३.तीसरे स्तर का शिकायत निवारण मंच

ईमेल करें या प्रधान नोडल ऑफिसर को यहाँ लिखें-**संपर्क नंबर**	+ ९१ २२ ७१४ ३ २७००
ईमेल पता	principalnodalofficer@rbl.bank.in
पत्र	आरबीएल बैंक लिमिटेड, वन वर्ल्ड सेंटर, टॉवर २बी, ९वीं मंजिल, ८४१, सेनापति बापट मार्ग, लोअर परेल वेस्ट, मुंबई-४०० ०१ ३

अगर आपकी शिकायत ३० कैलेंडर दिनों के भीतर उपरोक्त स्तरों में से किसी स्पतर पर भी संबोधित नहीं होती है, तो आप आरबीआई (ऑम्बड्समैन) के पास अपनी शिकायत ले जा सकते हैं।

४.**रिजर्व बैंक एकीकृत (ऑम्बड्समैन)**

रिज़र्व बैंक एकीकृत (ऑम्बड्समैन) योजना, २०२१ (आरबीआईओएस, २०२१) के प्रावधानों के तहत रिज़र्व बैंक एकीकृत (ऑम्बड्समैन) को लिखें। आप हमारी वेबसाइट पर इस योजना को देखने के लिए नीचे दिए गए वेब एड्रेस के लिंक पर क्लिक कर सकते हैं।

वेब पता: www.rbl.bank.in/banking-ombudsman

आरबीआईओएस, २०२१ के तहत अपनी शिकायत भौतिक रूप से भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर १७, चंडीगढ़ १६००१७ में दर्ज करें।
वेबसाइट: https://cms.rbi.org.in
टोल फ्री नंबर पर कॉल करें -१४४४८

५. प्रश्न, अनुरोध और शिकायत की परिभाषा

प्रश्नों, अनुरोधों और शिकायतों की परिभाषाएँ, उदाहरण सहित, निम्नलिखित रूप में हैं।

ए. प्रश्न:

क्वेरी (प्रश्न) को एक ऐसे सवाल के रूप में परिभाषित किया जा सकता है, जो अक्सर किसी विषय पर संदेह व्यक्त करता है या किसी प्राधिकरण से उत्तर की अपेक्षा करता है।

क्वेरी (प्रश्न) का मतलब है:

ए) ग्राहक द्वारा मांगी गई कोई भी जानकारी/स्पष्टीकरण जिसे तुरंत उनकी संतुष्टि के लिए संबोधित और बंद किया जा सकता है।
बी) कोई भी सवाल जिसके लिए ग्राहक उत्तर की तलाश कर रहा है।
सी) ग्राहक सेवा/वितरण/अनुरोध के लिए निर्धारित टर्नअराउंड समय (टीएटी) समाप्त होने से पहले ग्राहक द्वारा की गई पूछताछ।

बी. अनुरोध: संदर्भ जहाँ कोई ग्राहक अपने खाते के संबंध में बैंक द्वारा निष्पादित की जाने वाली कार्रवाई का अनुरोध करता है और जिसका ग्राहक सेवा कार्यकारी द्वारा समाधान नहीं किया जा सकता है, उन्हें अनुरोध के रूप में वर्गीकृत किया जाता है।

उदाहरण:

ए) जनसांख्यिकी में बदलाव के लिए अनुरोध। **उदाहरण के लिए,** पता बदलना/पैन/ईमेल आईडी/मोबाइल नंबर आदि

बी) ब्याज या शेष प्रमाण पत्र जारी करने के लिए अनुरोध

सी) नामांकित व्यक्ति को जोड़ने/संशोधन/हटाने के लिए अनुरोध।

सी. शिकायतः

शिकायत को "लिखित रूप में या अन्य तरीकों के माध्यम से एक प्रतिनिधित्व के रूप में परिभाषित किया जा सकता है जिसमें विनियमित इकाई की ओर से सेवा में कमी का आरोप लगाया जाता है और उस पर राहत माँगी जाती है" शिकायत को व्यक्तिगत रूप से, टेलीफ़ोन पर या लिखित रूप में व्यक्त किया जा सकता है।

शिकायत का मतलब है:

ए) बैंक की तरफ से अपने उत्पाद, सेवा, नीति, कर्मचारी, या तृतीय-पक्ष सेवा प्रदाता के संबंध में बताई गई या निहित प्रतिबद्धता को पूरा करने में विफलता/अपर्याप्तता, जिससे आपत्ति/आरोप/शिकायत/विवाद उत्पन्न होता है।

बी) एक प्रतिनिधित्व जिसमें बैंक की तरफ से सेवा में कमी का आरोप लगाया जाता है और निवारण की माँग की जाती है।

६. अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकता

बैंक शाखाओं में निम्नलिखित को प्रदर्शित करने / सुनिश्चित करने का कार्य करेगा:

i. ग्राहकों के लिए शिकायत दर्ज कराने या प्रतिक्रिया साझा करने के लिए विभिन्न चैनल उपलब्ध हैं।
ii. नोडल अधिकारी (ओं) का नाम, पता और संपर्क नंबर
iii. भारतीय रिज़र्व बैंक के ऑम्बड्समैन के संपर्क विवरण
iv. ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धताओं की संहिता और निष्पक्ष व्यवहार संहिता
v. शिकायत/सुझाव पेटी, शिकायत रजिस्टर और ग्राहक शिकायतों के लिए शिकायत फॉर्म।

बैंक, बैंक की वेबसाइट पर उपरोक्त जानकारी (i से iv) भी प्रदान करेगा।

७. शिकायतों को संभालने के लिए नोडल अधिकारी और अन्य नामित अधिकारी

बैंक अपने नोडल अधिकारी के रूप में एक वरिष्ठ अधिकारी को नियुक्त करेगा, जो बैंक के लिए शिकायतों के निपटान प्रक्रिया के कार्यान्वयन के लिए ज़िम्मेदार होगा। बैंक अपने अधिकार-क्षेत्र के तहत शाखाओं के संबंध में शिकायतों को संभालने के लिए विशिष्ट स्थानों पर अन्य नामित अधिकारियों को भी नियुक्त करेगा। नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण शाखा नोटिस बोर्ड और बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।

ग्रामीण क्षेत्रों से उत्पन्न होने वाली शिकायतों तथा प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र और सरकार की गरीबी उन्मूलन योजनाओं से संबंधित वित्तीय सहायता से जुड़ी शिकायतों का निवारण भी शिकायत निवारण प्रक्रिया का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है।

८. समय सीमा

शिकायतों के समाधान के लिए विशिष्ट समय-सीमा निर्धारित की जाती है और शिकायत निवारण तंत्र के सभी स्तरों पर प्रयास किए जाते हैं, जिसमें शाखाएँ, संपर्क केंद्र और शिकायत को अगले स्तर तक ले जाने के अन्य रास्ते शामिल हैं, ताकि बैंक द्वारा परिभाषित या भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा अनिवार्य निर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर शिकायतों का समाधान किया जा सके। बैंक आरबीआई द्वारा अनिवार्य सभी समय सीमाओं का विधिवत पालन करता है।

डिजिटल लेन-देन से संबंधित शिकायतों के निवारण के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित समय-सीमा और दस्तावेज़ीकरण का ईमानदारीपूर्वक पालन किया जाएगा।

किसी भी विषय पर बैंक का पक्ष ग्राहक को स्पष्ट रूप से बताना अत्यंत महत्वपूर्ण है। जहां किसी शिकायत की जांच के लिए बैंक को अधिक समय की आवश्यकता होती है, वहां ग्राहकों को प्रगति की जानकारी दी जाती है।

९. आंतरिक समीक्षा तंत्र

बैंक ने ग्राहक सेवा और शिकायत निवारण तंत्र की गुणवत्ता की निगरानी और समीक्षा करने के लिए निम्नलिखित समितियों और समीक्षा तंत्र का गठन किया है।

ए) बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति:

बैंक के बोर्ड की यह उप-समिति ग्राहक सेवा से संबंधित क्षेत्रों के लिए सभी नीतियों की समीक्षा करने के लिए ज़िम्मेदार है। इसमें ऐसे विषयों को शामिल किया गया है जैसे कि जमाकर्ता की मृत्यु की स्थिति में उनके खाते के संचालन से संबंधित प्रक्रिया, ग्राहक की उपयुक्तता और उपयुक्त प्रक्रिया के आधार पर उत्पाद अनुमोदन प्रक्रिया, जमाकर्ता संतुष्टि का वार्षिक सर्वेक्षण, और ऐसी सेवाओं का त्रैवार्षिक ऑडिट करना। समिति ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर प्रभाव डालने वाले किसी भी अन्य मुद्दों की भी जाँच करती है।

ग्राहक सेवा समिति निम्नलिखित की समीक्षा भी करेगी।

(i) नियामक से प्राप्त शिकायतों का
(ii) भारतीय रिजर्व बैंक ऑम्बड्समैन द्वारा पारित निर्णय
(iii) आंतरिक शिकायतें जो प्राप्त की गईं, समाधान की गईं, और लंबित रह गईं, उनके मूल कारणों का विश्लेषण करना और शिकायतों को कम करने के लिए उठाए गए कार्रवाई के कदम।
(iv) बैंक द्वारा अपनाए गए शिकायत निवारण तंत्र की प्रभावशीलता
(v) स्थायी समिति की रिपोर्ट की समीक्षा करना
(vi) ग्राहक सेवा से संबंधित अन्य कोई भी विषय।

बी) ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति:

स्थायी समिति की अध्यक्षता बैंक के प्रबंध निदेशक/कार्यकारी निदेशक द्वारा की जा सकती है। बैंक के दो से तीन वरिष्ठ अधिकारियों के अलावा, समिति में गैर-सरकारी सदस्यों को भी शामिल किया जाएगा, ताकि बैंक द्वारा प्रदान की जा रही ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर स्वतंत्र प्रतिक्रिया प्राप्त की जा सके। समिति के पास निम्नलिखित जिम्मेदारियाँ हैं:

(i) विभिन्न स्रोतों से प्राप्त ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर प्रतिक्रिया का मूल्यांकन करना।
(ii) समिति यह सुनिश्चित करने के लिए ज़िम्मेदार है कि ग्राहक सेवा के संबंध में सभी नियामक निर्देशों का बैंक द्वारा समय पर और प्रभावी ढंग से पालन किया जाए।
(iii) ग्राहक सेवा पर समीक्षात्मक टिप्पणियाँ/प्रतिक्रिया और ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धताओं की आचार संहिता में किए गए वादों के कार्यान्वयन की समीक्षा करना।
(iv) समिति उन अनसुलझी शिकायतों/समस्याओं पर भी विचार करती है जिन्हें निवारण के लिए जिम्मेदार कार्यात्मक प्रमुखों द्वारा उसे भेजा गया है और संभावित समाधानों पर अपनी सलाह प्रदान करती है।

समिति नियमित अंतराल पर अपने प्रदर्शन पर रिपोर्ट बैंक के बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को प्रस्तुत करेगी।

सी) शाखा स्तर की ग्राहक सेवा समिति

बैंक ने अपनी प्रत्येक शाखा में शाखा प्रबंधक की अध्यक्षता में एक 'शाखा स्तर की ग्राहक सेवा समिति' का गठन किया है। यह समिति महीने में कम से कम एक बार शिकायतों/सुझावों, देरी के मामलों, ग्राहकों/समिति के सदस्यों द्वारा सामना की जाने वाली/रिपोर्ट की जाने वाली कठिनाइयों का अध्ययन करने और ग्राहक के सेवा अनुभव को बेहतर बनाने के तरीकों और साधनों का सुझाव देने के लिए बैठकों का आयोजन करती है।

यह समिति ग्राहकों को बैंक के वरिष्ठ अधिकारियों से मिलने और बातचीत करने में सक्षम बनाने के लिए निम्नलिखित उद्देश्यों के साथ एक मंच के रूप में कार्य करती है:

(i) बैंक द्वारा प्रदान की गई सेवाओं पर ग्राहक प्रतिक्रिया एकत्र करना।
(ii) ग्राहकों और बैंक के बीच सूचना के अंतर को कम करना।
(iii) सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि ग्राहकों के बीच विश्वास स्थापित करें।

शाखा स्तर की समितियाँ भी मासिक रिपोर्ट प्रस्तुत करती हैं, जिनमें ग्राहक सेवा स्थायी समिति को सुझाव और इनपुट दिए जाते हैं, जिससे स्थायी समिति रिपोर्टों की समीक्षा कर सके और आवश्यक नीति/प्रक्रियात्मक कार्रवाई के लिए बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को संबंधित प्रतिक्रिया प्रदान कर सके। ग्राहकों से प्राप्त प्रतिक्रिया सीआरएम में दर्ज की जाती है और इसे बैंक के बोर्ड की ग्राहक सेवा स्थायी समिति को प्रस्तुत किया जाता है।

डी) बैंक का आंतरिक (ऑम्बड्समैन)

भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने मई २०१५ में सभी सार्वजनिक-क्षेत्र और चुनिंदा निजी और विदेशी बैंकों को सलाह दी थी कि वे संबंधित बैंकों द्वारा आंशिक या पूरी तरह से खारिज की गई शिकायतों की समीक्षा करने के लिए एक स्वतंत्र प्राधिकरण के रूप में इंटरनल ऑम्बड्समैन (आईओ) को नियुक्त करें। आईओ तंत्र बैंक की आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली को मजबूत करने और यह सुनिश्चित करने के उद्देश्य से स्थापित किया गया था कि ग्राहकों की शिकायतों का निपटारा बैंक के उच्चतम स्तर पर स्थित प्राधिकारी द्वारा ही किया जाए, ताकि ग्राहकों को शिकायत निवारण के लिए अन्य मंचों का सहारा लेने की आवश्यकता कम से कम हो सके।

भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुरूप, आंतरिक (इंटरनल ऑम्बड्समैन) या तो सेवानिवृत्त अधिकारी होंगे या ऐसे सेवा में कार्यरत अधिकारी होंगे जिनका पद अन्य बैंक / वित्तीय क्षेत्र नियामक संस्था / एनबीएसपी/ एनबीएफसी/ सीआईसी में महाप्रबंधक के समकक्ष हो, और जिनके पास बैंकिंग, गैर-बैंकिंग वित्त, नियमन, निरीक्षण, भुगतान एवं निपटान प्रणाली, क्रेडिट सूचना या उपभोक्ता संरक्षण जैसे क्षेत्रों में कम से कम सात वर्षों का आवश्यक कौशल और अनुभव हो।

आईओ उन ग्राहक शिकायतों की जाँच करेगा जिन्हें बैंक द्वारा आंशिक रूप से या पूरी तरह से खारिज किया गया है। बैंक शिकायतकर्ता को अंतिम निर्णय देने से पहले उन सभी शिकायतों को आंतरिक रूप से आईओ को अग्रेषित करेंगे, जिनका पूरी तरह से समाधान नहीं किया गया है।

१०. रिजर्व बैंक एकीकृत (ऑम्बड्समैन) योजना, २०२१ (आरबीआईओएस, २०२१) के तहत अनसुलझी शिकायतों को नियामक तक अगले स्तर तक ले जाना

बैंक भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) की रिज़र्व बैंक- एकीकृत (ऑम्बड्समैन) योजना, २०२१ के अंतर्गत आता है। **रिजर्व बैंक एकीकृत (ऑम्बड्समैन) योजना आरबीएल बैंक की सभी घरेलू शाखाओं पर लागू होगी।** इस योजना के अनुसार, कोई भी ग्राहक जिसे बैंक को जारी किए जाने की तारीख से ३० दिनों के भीतर 'अंतिम प्रतिक्रिया' नहीं मिलती है या वह बैंक की प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, आरबीआईओएस, २०२१ के तहत आरबीआई द्वारा नियुक्त (ऑम्बड्समैन) से स्वतंत्र समीक्षा के लिए संपर्क कर सकते हैं।

आरबीआईओएस, २०२१ के प्रावधानों के तहत शिकायत दर्ज करने से पहले निम्नलिखित शर्तें लागू होंगी

- शिकायतकर्ता ने, आरबीआईओएस, २०२१ के तहत शिकायत करने से पहले, बैंक में शिकायत की थी और शिकायत को बैंक द्वारा पूरी तरह या आंशिक रूप से अस्वीकार कर दिया गया, और शिकायतकर्ता जवाब से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता को बैंक द्वारा शिकायत प्राप्त करने के ३० दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला था।
- शिकायतकर्ता को बैंक से जवाब मिलने के बाद एक वर्ष के भीतर, या यदि कोई जवाब प्राप्त नहीं होता है, तो बैंक को शिकायत की तारीख से एक वर्ष और ३० दिनों के भीतर (ऑम्बड्समैन) के पास शिकायत दर्ज करनी होती है।
- शिकायत का निपटारा (ऑम्बड्समैन) द्वारा बैंकिंग (ऑम्बड्समैन) योजना, २००६ या रिजर्व बैंक एकीकृत (ऑम्बड्समैन) योजना, २०२१ के तहत किसी भी पिछली कार्यवाही में नहीं किया गया है।
- शिकायत किसी भी न्यायालय, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ या किसी अन्य मंच के समक्ष चल रही किसी कार्यवाही का विषय नहीं होनी चाहिए।
- शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या परेशान करने वाली प्रकृति की नहीं है।
- इस तरह के दावों के लिए भारतीय सीमा अधिनियम, १ ९६ ३ के तहत निर्धारित सीमा की अवधि समाप्त होने से पहले शिकायत की जाती है।
- शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या एक अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज की जाती है, लेकिन अधिवक्ता के माध्यम से नहीं, सिवाय इसके कि अधिवक्ता स्वयं पीड़ित व्यक्ति हो।

११. ग्राहकों के साथ बातचीत

बैंक के मिशन 'ग्राहक पहले' के अनुरूप, बैंक विभिन्न प्रश्नावली, बैठकों और सर्वेक्षणों के माध्यम से ग्राहकों से लगातार प्रतिक्रिया प्राप्त करेगा, ताकि ग्राहक सेवा प्रदान करने की प्रक्रियाओं में निरंतर सुधार किया जा सके।

१२. शिकायतों का संचालन कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण

सभी ऑपरेटिंग स्टाफ को ग्राहक शिकायतों को संभालने के लिए ठीक से प्रशिक्षित किया जाता है। ग्राहकों के साथ बातचीत के दौरान, विचारों में मतभेद और टकराव की स्तिथि उत्पन्न हो सकती है। क्रोधित/चिंतित ग्राहकों से निपटने के लिए आवश्यक सॉफ्ट स्किल्स प्रदान करना कर्मचारियों के प्रशिक्षण कार्यक्रमों का एक अभिन्न हिस्सा है। बैंक यह सुनिश्चित करता है कि शिकायतों/शिकायतों से निपटने के लिए आंतरिक मशीनरी सभी स्तरों पर सुचारू रूप से और कुशलता से काम करे।

१३. शिकायतों पर विस्तृत प्रकटीकरण

बैंक वित्तीय वर्ष २०२१ से वार्षिक रिपोर्टों में ग्राहक शिकायतों पर अनिवार्य रूप से बढ़ाई गई जानकारी प्रदर्शित करेगा। इसे निवेशक संबंधों के तहत बैंक की वेबसाइट से एक्सेस किया जा सकता है।

१४. अनुलग्नक I: ग्राहक शिकायत निवारण नीति - आईबीयू गिफ्ट सिटी

अनुलग्नक ।

ग्राहक शिकायत निवारण नीति

आईबीयू गिफ्ट सिटी

सामग्री की विषय-वस्तु

अनु. नंबर	सामग्री	पेज संख्या
१	परिचय	१३
२	उद्देश्य	१३
३	शिकायत की परिभाषा	१३
४	एस्केलेशन (शिकायत को अगले स्तर पर ले जाना) की मैट्रिक्स	१४
५	अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकता	१५
६	समय सीमा	१५
७	शिकायतों का संचालन कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण	१५
८	शिकायतों पर विस्तृत प्रकटीकरण	१५

ग्राहक शिकायत निवारण नीति

१. परिचय

आरबीएल बैंक का इंटरनेशनल फाइनेंशियल सर्विसेज़ सेंटर (आईएफएससी) शाखा, जो गुजरात के गिफ्ट सिटी में स्थित है, एक विदेशी शाखा के रूप में काम करता है और इसे इंटरनेशनल फाइनेंशियल सर्विसेज़ सेंटर अथॉरिटी (आईएफएससीए) द्वारा नियंत्रित किया जाता है। इस नीति में केवल गिफ्ट सिटी के सभी ग्राहक और गिफ्ट सिटी से संबंधित प्रश्न शामिल होंगे।

२. उद्देश्य

इस नीति का उद्देश्य आईएफएससी बैंकिंग यूनिट (आईबीयू), गिफ्ट सिटी के लिए शिकायत निवारण की रूपरेखा को स्पष्ट रूप से प्रस्तुत करना और शिकायत समाधान और समग्र ग्राहक सेवा की प्रभावशीलता में सुधार करने के लिए स्पष्ट दिशानिर्देश प्रदान करना है।

३. शिकायत की परिभाषा

शिकायत की परिभाषा नीचे दी गई है।

शिकायत:

शिकायत को "लिखित रूप में या अन्य तरीकों के माध्यम से एक प्रतिनिधित्व के रूप में परिभाषित किया जा सकता है जिसमें विनियमित इकाई की ओर से सेवा में कमी का आरोप लगाया जाता है और उस पर राहत माँगी जाती है" शिकायत को व्यक्तिगत रूप से, टेलीफ़ोन पर या लिखित रूप में व्यक्त किया जा सकता है।

शिकायत का मतलब है:

ए) बैंक की तरफ से अपने उत्पाद, सेवा, नीति, कर्मचारी, या तृतीय-पक्ष सेवा प्रदाता के संबंध में बताई गई या निहित प्रतिबद्धता को पूरा करने में विफलता/अपर्याप्तता, जिससे आपत्ति/आरोप/शिकायत/विवाद उत्पन्न होता है।

बी) एक प्रतिनिधित्व जिसमें बैंक की तरफ से सेवा में कमी का आरोप लगाया जाता है और निवारण की माँग की जाती है।

शिकायत के रूप में नहीं माने जाने वाले मामलों की सूचक सूची

१) गुमनाम शिकायतें (व्हिसलब्लोअर शिकायतों को छोड़कर)
२) अधूरी या गैर-विशिष्ट शिकायतें
३) समर्थन दस्तावेज़ों के बिना आरोप
४) सुझाव या मार्गदर्शन/स्पष्टीकरण की माँग
५) उन मामलों पर शिकायतें जो विनियमित इकाई द्वारा प्रदान किए गए वित्तीय उत्पादों या सेवाओं से संबंधित नहीं हैं
६) किसी भी अपंजीकृत/अनियमित गतिविधि के बारे में शिकायतें
७) वित्तीय उत्पादों या सेवाओं के बारे में जानकारी या स्पष्टीकरण की माँग करने वाले संदर्भ

४. एस्केलेशन (शिकायत को अगले स्तर पर ले जाना) की मैट्रिक्स

एस्केलेशन (शिकायत को अगले स्तर पर ले जाना) की मैट्रिक्स

ग्राहक शिकायत निवारण प्रक्रिया के लिए **इंटरनेशनल फाइनेंशियल सर्विसेज सेंटर्स बैंकिंग यूनिट (आईबीयू), गिफ्ट सिटी**

ग्राहक शिकायत एस्केलेशन (शिकायत को अगले स्तर पर ले जाना) के स्तर निम्नलिखित रूप में हैं:

१. प्रथम स्तर का ग्राहक शिकायत निवारण मंच

यदि आपको आईबीयू - आरबीएल बैंक में अपेक्षित स्तर की सेवा प्राप्त नहीं हुई है, तो शिकायत निवारण अधिकारी (सीआरओ) से संपर्क करें, तथा अपने नाम और सीआईएफ नंबर/खाता संख्या के साथ अपनी शिकायत का विवरण प्रदान करें।

यदि आपकी शिकायत स्वीकार की जाती है, तो शिकायत प्राप्त होने की तिथि से ३ कार्यदिवसों के भीतर आपको लिखित रूप में शिकायत की स्वीकृति और एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी। स्वीकृति न मिलने की स्थिति में, आपको शिकायत प्राप्ति के ५ कार्य दिवसों के भीतर कारणों के साथ जवाब प्रदान किया जाएगा।

शिकायत निवारण अधिकारी	नमित दुआ
संपर्क नंबर	+ ९१ ०७ ९ ६ ९६६ ६१११
ईमेल पता	ibu.complaints@rbl.bank.in
शाखा का पता	आरबीएल बैंक लिमिटेड आईएफएससी बैंकिंग यूनिट – गिफ्ट सिटी यूनिट नं. ७०५, ७वीं मंजिल, सिग्नेचर बिल्डिंग, ब्लॉक नं. १ ३-बी, जोन-१, गिफ्ट मल्टीसर्विसेज एसईजेड, गांधीनगर – ३ ८२ ३५५

शिकायत के निपटारे के लिए निर्धारित समय सीमा शिकायत की स्वीकृति की तिथि से ३० दिन है।

यदि आप प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं या शिकायत को अस्वीकार कर दिया गया है, तो आप शिकायत निवारण अधिकारी से निर्णय प्राप्त होने के २१ दिनों के भीतर अपनी शिकायत को स्तर २ तक ले जा सकते हैं।

२. दूसरे स्तर का ग्राहक शिकायत निवारण मंच

शिकायत निवारण अपीलीय अधिकारी	पारुल सरीन
ईमेल पता	ibu.appellateofficer@rbl.bank.in

अपील के निपटारे के लिए निर्धारित समय सीमा ३० दिन है।

यदि आप बैंक के निर्णय से संतुष्ट नहीं हैं और आपने बैंक के अपीलीय तंत्र का पूरी तरह से उपयोग कर चुके हैं, तो आप बैंक के निर्णय की प्राप्ति के २१ दिनों के भीतर प्राधिकरण के समक्ष शिकायत दर्ज कर सकते हैं, जैसा कि निम्नलिखित है:

प्राधिकरण	अंतर्राष्ट्रीय वित्तीय सेवा केंद्र।
ईमेल पता	grievance-redressal@ifsca.gov.in

५. अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकता

बैंक शाखाओं में निम्नलिखित को प्रदर्शित करने / सुनिश्चित करने का कार्य करेगा:

i. ग्राहकों के लिए शिकायत दर्ज कराने या प्रतिक्रिया साझा करने के लिए विभिन्न चैनल उपलब्ध हैं।

ii. शिकायत निवारण अधिकारी और शिकायत निवारण अपीलीय अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण

iii. आईएफएससीए शिकायत प्राधिकरण का ईमेल आईडी

बैंक, बैंक की वेबसाइट पर उपरोक्त जानकारी (i से iii) भी प्रदान करेगा।

६. समय सीमा

अंतर्राष्ट्रीय वित्तीय सेवा केंद्र बैंकिंग इकाई (आईबीयू) से संबंधित शिकायतों के समाधान के लिए अंतर्राष्ट्रीय वित्तीय सेवा केंद्र प्राधिकरण (आईएफएससीए) द्वारा निर्धारित समय-सीमा और दस्तावेज़ीकरण का ईमानदारीपूर्वक पालन किया जाएगा।

७. शिकायतों का संचालन कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण

सभी ऑपरेटिंग स्टाफ को ग्राहक शिकायतों को संभालने के लिए ठीक से प्रशिक्षित किया जाता है। ग्राहकों के साथ बातचीत के दौरान, विचारों में मतभेद और टकराव की स्तिथि उत्पन्न हो सकती है। क्रोधित/चिंतित ग्राहकों से निपटने के लिए आवश्यक सॉफ्ट स्किल्स प्रदान करना कर्मचारियों के प्रशिक्षण कार्यक्रमों का एक अभिन्न हिस्सा है। बैंक यह सुनिश्चित करता है कि शिकायतों/शिकायतों से निपटने के लिए आंतरिक मशीनरी सभी स्तरों पर सुचारू रूप से और कुशलता से काम करे।

८. शिकायतों पर विस्तृत प्रकटीकरण

बैंक वार्षिक रिपोर्टों में ग्राहक शिकायतों पर अनिवार्य रूप से बढ़ाई गई जानकारी प्रदर्शित करेगा। इसे निवेशक संबंधों के तहत बैंक की वेबसाइट से एक्सेस किया जा सकता है।