



ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

ವಿಷಯಗಳ ಸೂಚಿ

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ವಿಷಯ	ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ
೧	ಪರಿಚಯ	೩
೨	ಉದ್ದೇಶ	೩
೩	ವ್ಯಾಪ್ತಿ	೩
೪	ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ತತ್ವಗಳು	೩
೪	ಪ್ರವೇಶಸಾಧ್ಯತೆ	೩
ಬಿ	ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಅಂಗೀಕಾರ	೩
ಸಿ	ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ	೩
ಡಿ	ಮೇಲ್ಮನವಿ	೪
೫	ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ	೬
ಎ	ಪ್ರಶ್ನೆ	೬
ಬಿ	ವಿನಂತಿ	೬
ಸಿ	ದೂರು	೬
೬	ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನದ ಅವಶ್ಯಕತೆ	೭
೭	ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಇತರ ನಿಯೋಜಿತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು	೭
೮	ಕಾಲಾವಧಿ	೭
೯	ಆಂತರಿಕ ಪರಿಶೀಲನಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ	೭
ಎ	ಮಂಡಳಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿ	೭
ಬಿ	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸ್ಥಾಯಿ ಸಮಿತಿ	೮
ಸಿ	ಶಾಖೆ ಮಟ್ಟದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿ	೮
ಸಿ	ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸಮನ್	೮
೧೦	ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸಮನ್ ಸ್ಕ್ರೀಮ್, ೨೦೨೧ (ಆರ್‌ಬಿಐಒಎಸ್, ೨೦೨೧) ನಿಯಂತ್ರಕರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಮಾಡುವುದು	೯
೧೧	ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ	೯
೧೨	ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ತರಬೇತಿ	೧೦
೧೩	ದೂರುಗಳ ಕುರಿತು ಸುಧಾರಿತ ಮಾಹಿತಿಯ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳು	೧೦
೧೪	ಅನುಬಂಧ I: ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಯಾನ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ- ಐಬಿಐಒಐಐ ಸಿಟಿ	೧೦

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

೧. ಪರಿಚಯ

ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲಿನ ಕಾಳಜಿ ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಇದನ್ನು "ಬ್ಯಾಂಕ್" ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ) ಪ್ರಮುಖ ಮೌಲ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಿದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೇವಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಭವವನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಸುಧಾರಿಸಲು ಸಮಗ್ರ ವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಅನೇಕ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು, ಜೊತೆಗೆ ಮರುಕಳಿಕೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ತ್ವರಿತ ಸರಿಪಡಿಸುವ ಮತ್ತು ತಡೆಗಟ್ಟುವ ಕ್ರಮ (ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಸೇರಿದಂತೆ) ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

ಮೇಲಿನ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಪೂರೈಸಲು, ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರಗಳ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒಂದು ನೀತಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ವಲಯದಲ್ಲಿ (ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ) ಲಭ್ಯವಿರುವುದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

೨. ಉದ್ದೇಶ

ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಲ್ಲಿನ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಕುರಿತು ಹೊರಡಿಸಲಾದ ವಿವಿಧ ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಸುತ್ತೋಲೆಗಳು/ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ವಿವರಿಸುವುದು ಈ ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ:

- ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ನಿಷ್ಪಕ್ಷಪಾತವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಮತ್ತು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಪ್ರಕಾರ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಳಗೆ ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಮೇಲಿನ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅವರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತಷ್ಟು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ.
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೌಕರರು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಉತ್ತಮ ನಂಬಿಕೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವಿಲ್ಲದೆ ನಿಭಾಯಿಸಬೇಕು.

೩. ವ್ಯಾಪ್ತಿ

ಬ್ಯಾಂಕ್ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ರಚನಾತ್ಮಕ, ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ಈ ದೂರನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣಗಳ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಇದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಪಾಲಿಸಿ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿದ್ದಾರೆ. ಈ ನೀತಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲೂ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

೪. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ತತ್ವಗಳು

ಅಪವಾದ ಪರಿಹಾರದ ದೃಷ್ಟಿಕೋನಕ್ಕೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಕ ತತ್ವಗಳು ಹೀಗಿವೆ: ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ವಿಧಾನದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಕ ತತ್ವಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

ಎ. ಪ್ರವೇಶಸಾಧ್ಯತೆ: ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ (ಶಾಖೆ, ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ, ಇ-ಮೇಲ್ ವಿಳಾಸಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ) ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ವಿವಿಧ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, ಜೊತೆಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತ ವೇದಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಮೇಲಿನ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಬಿ. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುವುದು: ವಿವಿಧ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಒಟ್ಟು ಸಮಯವನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ಣಯವನ್ನು ನಿಗದಿತ ಕಾಲಾವಧಿಯೊಳಗೆ ತಿಳಿಸಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಸಿ. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ: ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ, ಜೊತೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರದ ಸಮಯೋಚಿತ ಸಂವಹನವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಡಿ. ಮೇಲ್ಮನವಿ (ಎಸ್ಕಲೇಷನ್): ಪ್ರಸ್ತುತ ಮಟ್ಟದಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಅನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಶಾಖೆಗಳು/ವೆಬ್‌ಸೈಟ್/ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಅನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ:

ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್

ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್‌ಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಮಟ್ಟಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

೧. ಮೊದಲ ಹಂತದ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವೇದಿಕೆ

ಎ) ಸಾಮಾನ್ಯ ದೂರುಗಳು

ಶಾಖೆ	ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಅಥವಾ ಶಾಖೆ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಗೆ ಬರೆಯಿರಿ ಶಾಖೆಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ ದಯವಿಟ್ಟು https://www.rbl.bank.in/locate-us ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ.
ಉಪ-ಗಂಟೆಗಳ ಸಹಾಯವಾಣಿ	+೯೧ ೨೨ ೬೨೩೨ ೭೭೭೭
ಇ-ಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ	customercare@rbl.bank.in
ದೂರದ ನಮೂನೆ	ದಯವಿಟ್ಟು ಕೆಳಗಿನ ಲಿಂಕ್ ಬಳಸಿ: https://www.rbl.bank.in/suggestion-and-complaints

ಬಿ) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು:

ಚಾನೆಲ್	ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ	ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಾಣಿಜ್ಯ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಿಗೆ
ಉಪ-ಗಂಟೆಗಳ ಸಹಾಯವಾಣಿ	+೯೧ ೨೨ ೬೨೩೨ ೭೭೭೭	+೯೧ ೨೨ ೬೨೩೨ ೭೭೭೭
ಇ-ಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ	cardservices@rbl.bank.in	Corporatecard.support@rbl.bank.in
ಪತ್ರ	ಮ್ಯಾನೇಜರ್ - ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಸರ್ವಿಸ್, ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಕಾರ್ಡ್ ಆಪರೇಟಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್ - ಸಿಒಸಿ, ಜಿಎಮ್‌ಡಿ ಮಹಾನಗರ, ಘಟಕ ಸಂಖ್ಯೆ ೩೦೬-೩೧೧ - ೩ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೋಹಾ ರಸ್ತೆ, ಸೆಕ್ಟರ್ ೪೮, ಗುರುಗ್ರಾಮ್, ಹರಿಯಾಣ ೧೨೨೦೧೮	

ಸಿ) ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್:

- ನಮಗೆ ೦೨೨ ಒಂಟಿ೪೬೭೦೦ ನಲ್ಲಿ ಕರೆ ಮಾಡಿ ಅಥವಾ ಬರೆಯಿರಿ: customercare@rbl.bank.in
- ನಮ್ಮ ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್/ಬಿಸಿ ಶಾಖೆ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ
- ನಮ್ಮ ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್/ಬಿಸಿ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ದೂರು ರಿಜಿಸ್ಟ್ರೇಷನ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ
- ನಮ್ಮ ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್/ಬಿಸಿ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಇರಿಸಲಾದ ದೂರು ಪೆಟ್ಟಿಗೆಯಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಹಾಕಿ

ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಹಂತ ೧ ರಲ್ಲಿ ೧೦ ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ನೀವು ಹಂತ ೨ ಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಮಾಡಿ ವರ್ಗಾಯಿಸಬಹುದು.

೨. ಎರಡನೇ ಹಂತದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವೇದಿಕೆ

ಎ) ಸಾಮಾನ್ಯ ದೂರುಗಳು: ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಇ-ಮೇಲ್.

ಇ-ಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ	RegionalNodalOfficer@rbl.bank.in
--------------	--

ಬಿ) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು: ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಸೇವೆಗಳ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಿಗೆ ಇ-ಮೇಲ್ ಮಾಡಿ ಅಥವಾ ಬರೆಯಿರಿ-

ಇ-ಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ	headcardservice@rbl.bank.in
ಪತ್ರ	ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು - ಕಾರ್ಡ್ ಸೇವೆಗಳು, ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಕಾರ್ಡ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಕೇಂದ್ರ - ಸಿಒಸಿ, ಜಿಎಮ್‌ಡಿ ಮೆಗಾಪೊಲಿಸ್, ಫುಟಕ ಸಂಖ್ಯೆ ೨೦೬-೨೧೧ - ೨ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೋಹ್ನಾ ರಸ್ತೆ, ಸೆಕ್ಟರ್ ೪೮, ಗುರುಗ್ರಾಮ್, ಹರಿಯಾಣ ೧೨೨೦೧೮

ಸಿ) ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್:

- ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ನವೀಕರಿಸಿರುವ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ ಅಥವಾ
- ಇಲ್ಲಿಗೆ ಬರೆಯಿರಿ: regionalnodalofficer@rbl.bank.in

ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಹಂತ ೨ ರಲ್ಲಿ ೧೦ ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ನೀವು ಹಂತ ೩ ಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಮಾಡಿ ವರ್ಗಾಯಿಸಬಹುದು.

೩. ಮೂರನೇ ಹಂತದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವೇದಿಕೆ

ಪ್ರಧಾನ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಮಾಡಿ ಅಥವಾ ಪತ್ರ	ನೋಡಲ್ ಇ-ಮೇಲ್	+೯೧ ೨೨ ೭೧೪೨ ೨೭೦೦
---------------------------------	--------------	------------------

ಬರೆಯಿರಿ- ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ	
ಇ-ಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ	principalnodalofficer@rbl.bank.in
ಪತ್ರ	ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಒನ್ ವರ್ಲ್ಡ್ ಸೆಂಟರ್, ಟವರ್ ೨ಬಿ, ೯ನೇ ಮಹಡಿ, ೮೪೧, ಸೇನಾಪತಿ ಬಾಪಟ್ ಮಾರ್ಗ, ಲೋವರ್ ಪರೇಲ್ ವೆಸ್ಟ್, ಮುಂಬೈ - ೪೦೦ ೦೧೩

ಒಂದು ವೇಳೆ ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ೩೦ ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಮೇಲಿನ ಯಾವುದೇ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಮಾಡಬಹುದು.

೪. ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, ೨೦೨೧ (ಆರ್‌ಬಿಎಲ್, ೨೦೨೧) ರ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಬರೆಯಿರಿ. ಕೆಳಗಿನ ವೆಬ್ ವಿಳಾಸ ಲಿಂಕ್ ಅನ್ನು ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ನೀವು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬಹುದು.

ವೆಬ್ ವಿಳಾಸ: www.rbl.bank.in/banking-ombudsman

ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐಒಎಸ್, ೨೦೨೧ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಖುದ್ದಾಗಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ೪ ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ ೧೭, ಚಂಡೀಗಢ ೧೬೦೦೧೭ಗೆ ದಾಖಲಿಸಿ.

ವೆಬ್‌ಸೈಟ್: <https://cms.rbi.org.in>

ಕಾಲ್ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ನಂ. - ೧೪೪೪೪೪

೫. ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ

ವಿವರಣಾತ್ಮಕ ಉದಾಹರಣೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ವಿನಂತಿಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ.

ಎ. ಪ್ರಶ್ನೆ:

ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಯಾವುದೋ ಒಂದು ವಿಷಯದ ಬಗ್ಗೆ ಅನುಮಾನ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುವ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಹುಡುಕುವ ಪ್ರಶ್ನೆ ಎಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಬಹುದು.

ಒಂದು ಪ್ರಶ್ನೆ ಹೀಗಿದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರು ಬಯಸುವ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿ/ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣವನ್ನು ಅವರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಬಹುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ತರವನ್ನು ಹುಡುಕುತ್ತಿರುವ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು.
- ಸೇವೆ/ವಿತರಣೆ/ವಿನಂತಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಗದಿತ ಟರ್ನ್‌ಅರೌಂಡ್ ಸಮಯ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ವಿಚಾರಿಸುವುದು.

ಬಿ. ವಿನಂತಿ: ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಖಾತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ಕ್ರಮವನ್ನು ವಿನಂತಿಸುವ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸೇವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರಿಂದ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗದ ಉಲ್ಲೇಖಗಳನ್ನು ವಿನಂತಿ ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

- ಎ) ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಾಗಿ ವಿನಂತಿ **ಉದಾ**, ವಿಳಾಸ ಬದಲಾವಣೆ/ಪ್ಯಾನ್/ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ/ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಇತ್ಯಾದಿ
- ಬಿ) ಬಡ್ಡಿ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲು ವಿನಂತಿ
- ಸಿ) ನಾಮನಿರ್ದೇಶಿತರ ಸೇರ್ಪಡೆ/ಮಾರ್ಪಾಡು/ಅಳಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ವಿನಂತಿ.

ಸಿ. ದೂರು:

ದೂರನ್ನು "ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಕಡೆಯಿಂದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಆರೋಪಿಸುವ ಮತ್ತು ಅದರ ಮೇಲೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕೋರುವ ಲಿಖಿತ ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯ" ಎಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಬಹುದು. ದೂರನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ, ದೂರವಾಣಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಬಹುದು.

ದೂರು ಎಂದರೆ:

- ಎ) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕಡೆಯಿಂದ ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನ, ಸೇವೆ, ನೀತಿ, ಉದ್ಯೋಗಿ ಅಥವಾ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಹೇಳಲಾದ ಅಥವಾ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ತಲುಪಿಸಲು ವೈಫಲ್ಯ/ಅಸಮರ್ಪಕತೆ, ಆಕ್ಷೇಪಣೆ/ಆರೋಪ/ಕುಂದುಕೊರತೆ/ವಿವಾದಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಿ) ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಸೇವೆಯ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಆರೋಪಿಸುವ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕೋರುವ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯ.

೬. ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನದ ಅವಶ್ಯಕತೆ

ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ/ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ:

- i. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಿವಿಧ ಚಾನೆಲ್ ಗಳು.
- ii. ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ(ಗಳ) ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ
- iii. ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು
- iv. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳ ಕೋಡ್ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್
- v. ದೂರು/ಸಲಹಾ ಪೆಟ್ಟಿಗೆ, ದೂರು ರಿಜಿಸ್ಟರ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳಿಗಾಗಿ ದೂರು ನಮೂನೆ.

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮೇಲಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು (i ರಿಂದ iv) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

೭. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಇತರ ನಿಯೋಜಿತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು

ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಅನುಷ್ಠಾನದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ತನ್ನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಿ ನೇಮಿಸುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಮ್ಮ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಬರುವ ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಇತರ ನಿಯೋಜಿತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಸಹ ನೇಮಿಸುತ್ತದೆ. ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಶಾಖೆ ನೋಟೀಸ್ ಬೋರ್ಡ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಆದ್ಯತಾ ವಲಯಕ್ಕೆ ಆರ್ಥಿಕ ನೆರವು ಮತ್ತು ಸರ್ಕಾರದ ಬಡತನ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದವುಗಳು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಭಾಗವಾಗಿದೆ.

೮. ಕಾಲಾವಧಿ

ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯ ಚೌಕಟ್ಟುಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳು, ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಮಾರ್ಗಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದ ಅಥವಾ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

ಆದೇಶಿಸಿದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟುಗಳೊಳಗೆ ಪ್ರಯತ್ನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಆದೇಶಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಕಾಲಾವಧಿಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದಂತೆ ಡಿಜಿಟಲ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು ಮತ್ತು ದಾಖಲಾತಿಗಳನ್ನು ಶ್ರದ್ಧೆಯಿಂದ ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಲುವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು ಅತ್ಯಂತ ಮುಖ್ಯ. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಅಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಪರಿಣಾಮಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

೯. ಆಂತರಿಕ ವಿಮರ್ಶೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಮಿತಿಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ.

ಎ) ಮಂಡಳಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿ:

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಮಂಡಳಿಯ ಈ ಉಪ-ಸಮಿತಿಯು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ-ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಇದರಲ್ಲಿ ರೇವಣಿದಾರರ ಸಾವಿನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವರ ಖಾತೆಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗೆ ಚಿಕಿತ್ಸೆ ನೀಡುವುದು, ಗ್ರಾಹಕರ ಸೂಕ್ತತೆ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತತೆಗಾಗಿ ಉತ್ಪನ್ನ ಅನುಮೋದನೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ರೇವಣಿದಾರರ ತೃಪ್ತಿಯ ವಾರ್ಷಿಕ ಸಮೀಕ್ಷೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಸೇವೆಗಳ ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆಯಂತಹ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸುವುದು ಸೇರಿದೆ. ಸಮಿತಿಯು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತಿರುವ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಸಹ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

- ನಿಯಂತ್ರಕರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳು
- ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರು ನೀಡಿದ ಪ್ರಶಸ್ತಿಗಳು
- ದೂರುಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಮೂಲ ಕಾರಣ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಮತ್ತು ಕ್ರಮಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ, ಪರಿಹರಿಸಲಾದ ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಇರುವ ಆಂತರಿಕ ದೂರುಗಳು
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವ
- ಸ್ಥಾಯಿ ಸಮಿತಿಯ ವರದಿಯ ಪರಿಶೀಲನೆ
- ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇತರ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯಗಳು

ಬಿ) ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಮೇಲಿನ ಸ್ಥಾಯಿ ಸಮಿತಿ:

ಸ್ಥಾಯಿ ಸಮಿತಿಯ ಅಧ್ಯಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕ/ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕ ವಹಿಸಬಹುದು. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಎರಡರಿಂದ ಮೂರು ಹಿರಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರಲ್ಲದೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ವತಂತ್ರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲು ಸಮಿತಿಯು ಅಧಿಕಾರಿಗಳಲ್ಲದವರನ್ನು ಸಹ ಸದಸ್ಯರನ್ನಾಗಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಸಮಿತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ:

- ವಿವಿಧ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಮೇಲೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವುದು
- ಸಮಿತಿಯು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಬದ್ಧತೆಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನದ ಕುರಿತು ಕಾಮೆಂಟ್‌ಗಳು/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು. ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ ೧೦/೧೭
- ಸಮಿತಿಯು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುವ ಕಾರ್ಯಕಾರಿ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಬಗೆಹರಿಯದ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಭಾವ್ಯ ಪರಿಹಾರಗಳ ಕುರಿತು ತನ್ನ ಸಲಹೆಯನ್ನು ನೀಡುವುದು.

ಸಮಿತಿಯು ತನ್ನ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಮಂಡಳಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

ಸಿ) ಶಾಖೆ ಮಟ್ಟದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿ

ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಶಾಖೆ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರ ನೇತೃತ್ವದಲ್ಲಿ 'ಶಾಖೆ ಮಟ್ಟದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿ' ಯನ್ನು ರಚಿಸಿದೆ. ಸಮಿತಿಯು ಕನಿಷ್ಠ ತಿಂಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ ದೂರುಗಳು/ಸಲಹೆಗಳು, ವಿಳಂಬದ ಪ್ರಕರಣಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಮಿತಿಯ ಸದಸ್ಯರು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ತೊಂದರೆಗಳು/ವರದಿಗಳನ್ನು ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವಾ ಅನುಭವವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳು ಮತ್ತು ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸಲು ಸಭೆ ಸೇರುತ್ತದೆ.

ಸಮಿತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಅವರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಲು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಉದ್ದೇಶಗಳೊಂದಿಗೆ ವೇದಿಕೆಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ:

- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಡುವಿನ ಮಾಹಿತಿ ಅಂತರವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವುದು.
- ಮುಖ್ಯವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವುದು.

ಶಾಖೆ ಮಟ್ಟದ ಸಮಿತಿಗಳು ಮಾಸಿಕ ವರದಿಗಳನ್ನು ಸಹ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತವೆ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಸ್ಥಾಯಿ ಸಮಿತಿಗೆ ಒಳಹರಿವು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು ಹೀಗಾಗಿ ಸ್ಥಾಯಿ ಸಮಿತಿಗೆ ವರದಿಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯ ನೀತಿ/ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕ್ರಮಕ್ಕಾಗಿ ಮಂಡಳಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸಿRMನಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸ್ಥಾಯಿ ಸಮಿತಿಗೆ ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಡಿ) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸಮನ್

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಆರ್‌ಬಿಐ) ಮೇ ೨೦೧೫ ರಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ವಲಯ ಮತ್ತು ಆಯ್ದ ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ವಿದೇಶಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಆಯಾ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಸ್ವತಂತ್ರ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವಾಗಿ ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸಮನ್ (ಐಒ) ಅನ್ನು ನೇಮಿಸಲು ಸಲಹೆ ನೀಡಿತ್ತು. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಆಂತರಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಬಲಪಡಿಸುವ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಇತರ ವೇದಿಕೆಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿಯೇ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅತ್ಯುನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಇರಿಸಲಾದ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಐಒ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸಮನ್ ನಿವೃತ್ತ ಅಥವಾ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಿರುವ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಿರಬೇಕು, ಮತ್ತೊಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್/ಹಣಕಾಸು ವಲಯದ ನಿಯಂತ್ರಣ ಸಂಸ್ಥೆ/ಎನ್‌ಬಿಎಸ್‌ಪಿ / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ / ಸಿಸಿ ಯ ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಗೆ ಸಮಾನ ಶ್ರೇಣಿಯಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್, ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್, ನಿಯಂತ್ರಣ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ, ಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಇತ್ಯರ್ಥ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ರಕ್ಷಣೆ ಎಂಬ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಏಳು ವರ್ಷಗಳ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಅಗತ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಮತ್ತು ಅನುಭವವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮಾಹಿತಿ ಅಧಿಕಾರಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅಂತಿಮ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ಮೊದಲು, ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ಆಂತರಿಕವಾಗಿ ಐಒ ಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸಬೇಕು.

೧೦. ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, ೨೦೨೧ (ಆರ್‌ಬಿಐಒಎಸ್, ೨೦೨೧) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ಮನವಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು.

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆರ್‌ಬಿಐಎಲ್ ನ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸಮನ್ ಯೋಜನೆ, ೨೦೨೧ ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬರುತ್ತದೆ. ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸಮನ್ ಯೋಜನೆ ಆರ್‌ಬಿಐಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಎಲ್ಲಾ ದೇಶೀಯ ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಕಾರ, ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಎತ್ತಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ೩೦ ದಿನಗಳೊಳಗೆ 'ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ' ಪಡೆಯದ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಅತ್ಯುನ್ನತ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು, ಆರ್‌ಬಿಐಎಲ್, ೨೦೨೧ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಆರ್‌ಬಿಐಎಲ್ ನೇಮಿಸಿದ ಓಂಬುಡ್ಸಮನ್ ಅನ್ನು ಸ್ವತಂತ್ರ ವಿಮರ್ಶೆಗಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಆರ್‌ಬಿಎಲ್, ೨೦೨೧-ರ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೊದಲು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಷರತ್ತುಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ

- ದೂರುದಾರರು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್, ೨೦೨೧ ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ದೂರು ನೀಡಿದ್ದರು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ೩೦ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರು ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿಲ್ಲ.
- ದೂರುದಾರರು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಉತ್ತರ ಪಡೆದ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ದೂರು ನೀಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು ೩೦ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರ ಬರದಿದ್ದರೆ, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, ೨೦೦೬ ಅಥವಾ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, ೨೦೨೧ ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಹಿಂದಿನ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಲ್ಲಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿಲ್ಲ.
- ದೂರು ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ, ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಪೇದಿಕೆಯ ಮುಂದೆ ವಿಚಾರಣೆಯ ವಿಷಯವಲ್ಲ.
- ದೂರು ನಿಂದನೀಯ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ಕಿರಿಕಿರಿಯುಂಟುಮಾಡುವ ಸ್ವಭಾವದ್ದಾಗಿಲ್ಲ.
- ಅಂತಹ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳಿಗೆ ಭಾರತೀಯ ಮಿತಿ ಕಾಯ್ದೆ, ೧೯೬೩ ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲರು ಬಾಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಯಲ್ಲದ ಹೊರತು, ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸುತ್ತಾನೆ.

೧೦. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ

"ಗ್ರಾಹಕರು ಹೃದಯದಲ್ಲಿ" ಎಂಬ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಧ್ಯೇಯ ಹೇಳಿಕೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವಿತರಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಲ್ಲಿ ನಿರಂತರ ಸುಧಾರಣೆಗಾಗಿ ಒಟ್ಟಾರೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅನುಭವದ ಕುರಿತು ವಿವಿಧ ಪ್ರಶ್ನಾವಳಿಗಳು / ಸಭೆಗಳು / ಸಮೀಕ್ಷೆಗಳ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ.

೧೧. ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ತರಬೇತಿ

ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸರಿಯಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯ ಮತ್ತು ಘರ್ಷಣೆಯ ಪ್ರದೇಶಗಳು ಉದ್ಭವಿಸಬಹುದು. ಕೋಪಗೊಂಡ/ಕೆರಳಿದ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ಮೃದು ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳ ಅವಿಭಾಜ್ಯ ಅಂಗವಾಗಿದೆ. ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಆಂತರಿಕ ಯಂತ್ರವು ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಸರಾಗವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವುದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

೧೨. ದೂರುಗಳ ಕುರಿತು ಸುಧಾರಿತ ಮಾಹಿತಿಯ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳು

ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಾರ್ಷಿಕ ವರದಿಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ಕುರಿತು ಕಡ್ಡಾಯ ಸುಧಾರಿತ ಮಾಹಿತಿಯ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳನ್ನು ಹಣಕಾಸು ವರ್ಷ '೨೧ ರಿಂದ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಹೂಡಿಕೆದಾರರ ಸಂಬಂಧಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಇದನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದು.

೧೩. ಅನುಬಂಧ I: ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಯಾನ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ-ಐಬಿಯು ಗಿಫ್ಟ್ ಸಿಟಿ

ಅನುಬಂಧ I



ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ
ಐಬಿಐಐ ಗಿಫ್ಟ್ ಸಿಟಿ

ವಿಷಯಗಳ ಸೂಚಿ

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ವಿಷಯ	ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ
೧	ಪರಿಚಯ	೧೩
೨	ಉದ್ದೇಶ	೧೩
೩	ದೂರಿನ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ	೧೩
೪	ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್	೧೪
೫	ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನದ ಅವಶ್ಯಕತೆ	೧೫
೬	ಕಾಲಾವಧಿ	೧೫
೭	ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ತರಬೇತಿ	೧೫
೮	ದೂರುಗಳ ಕುರಿತು ಸುಧಾರಿತ ಮಾಹಿತಿಯ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳು	೧೫

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

೧. ಪರಿಚಯ

ಗುಜರಾತಿನ ಗಿಫ್ಟ್ ಸಿಟಿಯಲ್ಲಿರುವ ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಟರ್‌ನ್ಯಾಷನಲ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸ್ ಸೆಂಟರ್ (ಐಎಫ್‌ಎಸ್‌ಸಿ) ಶಾಖೆಯು ಸಾಗರೋತ್ತರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯೊಳಗೆ ಸಾಗರೋತ್ತರ ಶಾಖೆಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದನ್ನು ಇಂಟರ್‌ನ್ಯಾಷನಲ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸ್ ಸೆಂಟರ್ ಅಥಾರಿಟಿ (ಐಎಫ್‌ಎಸ್‌ಸಿಎ) ನಿಯಂತ್ರಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನೀತಿ ಗಿಫ್ಟ್ ಸಿಟಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗಿಫ್ಟ್ ಸಿಟಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

೨. ಉದ್ದೇಶ

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಒಟ್ಟಾರೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು, ಗಿಫ್ಟ್ ಸಿಟಿಯ ಐಎಫ್‌ಎಸ್‌ಸಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಘಟಕ (ಐಬಿಎಂ) ಗಾಗಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ವಿವರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಈ ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ.

೩. ದೂರಿನ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ

ದೂರುಗಳ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿದೆ.

ದೂರು:

ದೂರನ್ನು "ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಕಡೆಯಿಂದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಆರೋಪಿಸುವ ಮತ್ತು ಅದರ ಮೇಲೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕೋರುವ ಲಿಖಿತ ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯ" ಎಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಬಹುದು. ದೂರನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ, ದೂರವಾಣಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಬಹುದು.

ದೂರು ಎಂದರೆ:

- ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕಡೆಯಿಂದ ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನ, ಸೇವೆ, ನೀತಿ, ಉದ್ಯೋಗಿ ಅಥವಾ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಹೇಳಲಾದ ಅಥವಾ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ತಲುಪಿಸಲು ವೈಫಲ್ಯ/ಅಸಮರ್ಪಕತೆ, ಆಕ್ಷೇಪಣೆ/ಆರೋಪ/ಕುಂದುಕೊರತೆ/ವಿವಾದಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸೇವೆಯ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಆರೋಪಿಸುವ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕೋರುವ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯ.

ದೂರು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳ ಸೂಚಕ ಪಟ್ಟಿ

- ಅನಾಮಧೇಯ ದೂರುಗಳು (ಗುಪ್ತ-ಮಾಹಿತಿ (ವ್ಹಿಸಲ್ ಬ್ಲೋವರ್) ನೀಡುವವರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)
- ಅಪೂರ್ಣ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಲ್ಲದ ದೂರುಗಳು
- ಪೂರಕ ದಾಖಲೆಗಳಿಲ್ಲದ ಆರೋಪಗಳು
- ಸಲಹೆಗಳು ಅಥವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ/ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಕೋರುವ ತರಹದವುಗಳು
- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕ ಒದಗಿಸುವ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳ ಮೇಲೆ ದೂರುಗಳು
- ನೋಂದಾಯಿಸಿದ/ಅನಿಯಂತ್ರಿತ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಕುರಿತು ದೂರುಗಳು
- ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ/ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳನ್ನು ಕೋರುವ ಉಲ್ಲೇಖಗಳು

೪. ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್

ಎಸ್‌ಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್

ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಇಂಟರ್ನ್ಯಾಷನಲ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಸೆಂಟರ್ಸ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಯುನಿಟ್ (ಐಬಿಯು), ಗಿಫ್ಟ್ ಸಿಟಿ

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಮಟ್ಟಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

೧. ಪ್ರಥಮ ಹಂತದ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವೇದಿಕೆ

ಐಬಿಯು - ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ, ನೀವು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಮಟ್ಟದ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ, ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು (ಸಿಆರ್‌ಒ) ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ, ನಿಮ್ಮ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಿಐಎಫ್ ಸಂಖ್ಯೆ/ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.

ಒಂದು ವೇಳೆ ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ೩ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ದೂರದ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನಿಮಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ, ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ೫ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ನಿಮಗೆ ಕಾರಣಗಳೊಂದಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ	ನಮಿತ್ ದುವಾ
ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು	+೯೧ ೦೭೯ ೬೯೬೬ ೬೧೧೧
ಇ-ಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ	ibu.complaints@rbl.bank.in
ಶಾಖೆಯ ವಿಳಾಸ	ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಐಎಫ್‌ಎಸ್‌ಸಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಘಟಕ - ಗಿಫ್ಟ್ ಸಿಟಿ ಘಟಕ ನಂ. ೭೦೫, ೭ನೇ ಮಹಡಿ, ಸಿಗ್ನೇಚರ್ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, ಬ್ಲಾಕ್ ನಂ. ೧೩-ಬಿ, ವಲಯ-೧, ಗಿಫ್ಟ್ ಮಲ್ಟಿಸರ್ವಿಸ್ ಎಸ್‌ಇಝುಡ್, ಗಾಂಧಿನಗರ - ೩೮೨೩೫೫

ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ೩೦ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಟರ್ನರೌಂಡ್ ಸಮಯ.

ನೀವು ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ದೂರು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದರೆ, ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ೨೧ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಹಂತ ೨ ಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಮಾಡಿ ವರ್ಗಾಯಿಸಬಹುದು.

೨. ಎರಡನೇ ಹಂತದ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವೇದಿಕೆ

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಅಧಿಕಾರಿ	ಪರುಲ್ ಸರಿನ್
ಇ-ಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ	ibu.appellateofficer@rbl.bank.in

ಮೇಲ್ಮನವಿ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ಟರ್ನರೌಂಡ್ ಸಮಯ ೩೦ ದಿನಗಳು.

ನೀವು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಖಾಲಿಯಾಗಿದ್ದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ೨೧ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ನೀವು ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು

ಅಧಿಕಾರ	ಇಂಟರ್ನ್ಯಾಷನಲ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಸೆಂಟರ್.
ಇ-ಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ	grievance-redressal@ifsca.gov.in

೫. ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನದ ಅವಶ್ಯಕತೆ

ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ/ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಿವಿಧ ಚಾನೆಲ್ ಗಳು.
- ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಅಧಿಕಾರಿ ಅವರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು.
- ಐಎಫ್‌ಎಸ್‌ಸಿಎ ಕುಂದುಯಾನ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರದ ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ.
ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮೇಲಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು (i ರಿಂದ iii) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

೬. ಕಾಲಾವಧಿ

ಇಂಟರ್ನ್ಯಾಷನಲ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಸೆಂಟರ್ಸ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಯುನಿಟ್ (ಐಬಿಯು) ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಇಂಟರ್ನ್ಯಾಷನಲ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಸೆಂಟರ್ಸ್ ಅಥಾರಿಟಿ (ಐಎಫ್‌ಎಸ್‌ಸಿಎ) ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದಂತೆ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು ಮತ್ತು ದಾಖಲಾತಿಗಳನ್ನು ಶ್ರದ್ಧೆಯಿಂದ ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

೭. ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ತರಬೇತಿ

ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸರಿಯಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯ ಮತ್ತು ಘರ್ಷಣೆಯ ಪ್ರದೇಶಗಳು ಉದ್ಭವಿಸಬಹುದು. ಕೋಪಗೊಂಡ/ಕೆರಳಿದ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ಮೃದು ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳ ಅವಿಭಾಜ್ಯ ಅಂಗವಾಗಿದೆ. ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಆಂತರಿಕ ಯಂತ್ರವು ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಸರಾಗವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವುದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

೮. ದೂರುಗಳ ಕುರಿತು ಸುಧಾರಿತ ಮಾಹಿತಿಯ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳು

ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಾರ್ಷಿಕ ವರದಿಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ಮೇಲಿನ ಕಡ್ಡಾಯ ವರ್ಧಿತ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಹೂಡಿಕೆದಾರರ ಸಂಬಂಧಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಇದನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದು.