



ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം

ക്രമ നമ്പർ	ഉള്ളടക്കം	പേജ് നമ്പർ
൧	ആമുഖം	൩
൨	ലക്ഷ്യം	൩
൩	പരിധി	൩
൪	പരാതി പരിഹാര തത്വങ്ങൾ	൩
എ	പ്രവേശനക്ഷമത	൩
ബി	പരാതികൾ അംഗീകരിക്കൽ	൩
സി	പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിലെ സുതാര്യത	൩
ഡി	എസ്കലേഷൻ	൪
൫	കെപി, അഭ്യർത്ഥന, പരാതി എന്നിവയുടെ നിർവ്വചനം	൬
എ	കെപി	൬
ബി	അഭ്യർത്ഥന	൬
സി	പരാതി	൬
൬	നിർബന്ധിത പ്രദർശന ആവശ്യകത	൭
൭	പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനായി നോഡൽ ഓഫീസറും മറ്റ് നിയുക്ത ഉദ്യോഗസ്ഥരും	൭
൮	സമയ പരിധി	൭
൯	ആന്തരിക അവലോകന സംവിധാനം	൭
എ	ബോർഡിന്റെ ഉപഭോക്തൃ സേവന സമിതി	൭
ബി	ഉപഭോക്തൃ സേവന സ്റ്റാൻഡിംഗ് കമ്മിറ്റി	൮
സി	ശാഖാ തല ഉപഭോക്തൃ സേവന സമിതി	൮
ഡി	ബാങ്കിന്റെ ആഭ്യന്തര ഓംബുഡ്സ്മാൻ	൮
൧൦	റിസർവ് ബാങ്ക് ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, ൨൦൨൧ (ആർബിഎഐഎസ്, ൨൦൨൧) പ്രകാരം, പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പരാതികൾ റെഗുലേറ്റർക്ക് കൈമാറൽ.	൯
൧൧	ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപെടൽ	൯
൧൨	പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിൽ ഓപ്പറേറ്റിംഗ് സ്റ്റാഫിന് പരിശീലനം.	൧൦
൧൩	പരാതികളെക്കുറിച്ചുള്ള മെച്ചപ്പെടുത്തിയ വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ	൧൦
൧൪	അനുബന്ധം I: ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം-ഐബിയു ഗിഫ്റ്റ് സിറ്റി	൧൦

ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം

൧. ആമുഖം

ആർബിഎൽ ബാങ്കിന്റെ (ഇനി മുതൽ "ബാങ്ക്" എന്ന് വിളിക്കപ്പെടുന്നു) പ്രധാന മൂല്യങ്ങളിലൊന്നാണ് ഉപഭോക്തൃ ശ്രദ്ധ. വിവിധ മാർഗങ്ങളിലൂടെ ലഭിക്കുന്ന ഉപഭോക്തൃ ഫീഡ്ബാക്കിനെ അടിസ്ഥാനമാക്കി സേവന മാനദണ്ഡങ്ങൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിലും ഉപഭോക്തൃ അനുഭവം തുടർച്ചയായി മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിലും ബാങ്കിന് സമഗ്രമായ ഒരു സമീപനമുണ്ട്. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിന് ബാങ്ക് ഒന്നിലധികം മാർഗങ്ങൾ നൽകുന്നു. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ വേഗത്തിലും ഫലപ്രദമായും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനും, ആവർത്തിച്ചുള്ള പരാതികൾ ഒഴിവാക്കാൻ ആവശ്യമായ തിരുത്തലും പ്രതിരോധ നടപടികളും (ആവശ്യമെങ്കിൽ പ്രക്രിയയിലെ തിരുത്തൽ ഉൾപ്പെടെ) വേഗത്തിലുള്ളതാക്കാനും ആണ് ബാങ്ക് ലക്ഷ്യമിടുന്നത്.

മേൽപ്പറഞ്ഞ ലക്ഷ്യം നിറവേറ്റുന്നതിനായി, ഉപഭോക്തൃ ടച്ച് പോയിന്റുകളുടെ റഫറൻസിനായി ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള ഒരു നയം ബാങ്ക് രൂപവത്കരിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം പൊതുഡൊമെയ്നിലും (വെബ്സൈറ്റിലും ശാഖകളിലും) ലഭ്യമാണെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും.

൨. ലക്ഷ്യം

ബാങ്കുകളിലെ ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തെക്കുറിച്ച് പുറപ്പെടുവിച്ച വിവിധ ആർബിഎ സർക്കുലറുകളിലും മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളിലും വിവരിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ, ബാങ്കിലെ പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള ചട്ടക്കൂട് വിശദീകരിക്കുക എന്നതാണ് ഈ നയത്തിന്റെ ലക്ഷ്യം:

- എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളെയും എല്ലായ്പ്പോഴും ന്യായമായും പക്ഷപാതരഹിതമായും പരിഗണിക്കുന്നു.
- ഉപഭോക്താക്കൾ ഉന്നയിക്കുന്ന എല്ലാ പരാതികളും മാനുവലായും നിർവ്വഹിക്കപ്പെട്ട സമയപരിധിയനുസരിച്ചും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു.
- ബാങ്കിനുള്ളിൽ പരാതികൾ ഉന്നയിക്കാനുള്ള വഴികളെക്കുറിച്ചും ബാങ്കിന്റെ പ്രതികരണത്തിൽ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ കൂടുതൽ പരാതികൾ ഉന്നയിക്കാനുള്ള അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവബോധം നൽകുന്നു.
- ബാങ്ക് എല്ലാ പരാതികളും കാര്യക്ഷമമായും നീതിയുക്തമായും പരിഹരിക്കും.
- ബാങ്ക് ജീവനക്കാർ പരാതികൾ സദുദ്ദേശ്യത്തോടെയും മുൻവിധികളില്ലാതെയും കൈകാര്യം ചെയ്യണം.

൩. പരിധി

പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ബാങ്ക് ഘടനാപരവും, അർത്ഥവത്തായതും, ഫലപ്രദവുമായ ഒരു സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. പരാതി ന്യായമായ രീതിയിലും നിയമങ്ങളുടെയും നിയന്ത്രണങ്ങളുടെയും ചട്ടക്കൂടിനുള്ളിലും പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നുവെന്ന് ഇത് ഉറപ്പാക്കുന്നു. പോളിസി ഡോക്യുമെന്റ് എല്ലാ ശാഖകളിലും ലഭ്യമാണ്, കൂടാതെ പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന പ്രക്രിയയെക്കുറിച്ച് ജീവനക്കാർക്ക് അറിവുമുണ്ട്. ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും പോളിസി ലഭ്യമാണ്.

൪. പരാതി പരിഹാര തത്വങ്ങൾ

പരാതി പരിഹാര സമീപനത്തിന്റെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശ തത്വങ്ങൾ താഴെ പറയുന്നവയാണ്:

എ. പ്രവേശനക്ഷമത: ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ശ്രാവ, കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ, ഇമെയിൽ വിലാസങ്ങൾ മുതലായവ അവരുടെ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിന് വിവിധ വഴികൾ നൽകും, കൂടാതെ ബാങ്കിനുള്ളിലെ ഉചിതമായ ഫോറങ്ങളിൽ അവരുടെ പരാതികൾ ഉയർത്താൻ സഹായിക്കുകയും ചെയ്യും.

ബി. പരാതികളുടെ അംഗീകാരം: വിവിധ ചാനലുകളിലൂടെ ലഭിച്ച പരാതികൾ ബാങ്ക് അംഗീകരിക്കുകയും പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ടേബിൾ-റൗണ്ട് സമയം അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും. നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പരിഹാരം അറിയിക്കാൻ വേണ്ട ക്രമീകരണങ്ങൾ ബാങ്ക് ചെയ്യും.

സി. പരാതി പരിഹാരത്തിലെ സുതാര്യത: ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതി സുതാര്യമായ രീതിയിൽ ബാങ്ക് പരിശോധിക്കും, അതേസമയം പരിഹാരം ഉപഭോക്താവിനെ സമയബന്ധിതമായി അറിയിക്കുന്നു എന്ന് ഉറപ്പാക്കും.

ഡി. എസ്കലേഷൻ: ഉപഭോക്താവ് നിലവിലെ ലെവൽ നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ സംതൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, അടുത്ത ലെവൽ എസ്കലേഷനിലേക്ക് ഉപഭോക്താവിനെ നയിക്കുന്നതിന് ബാങ്കിന്റെ ശാഖകൾ/വെബ്സൈറ്റ്/കോൾ സെന്ററിൽ പരാതി പരിഹാര മാർഗ്ഗം ലഭ്യമാണ്. ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാരത്തിനായി താഴെപ്പറയുന്ന പോലെ ഒരു എസ്കലേഷൻ മാർഗ്ഗം ബാങ്ക് സജ്ജീകരിച്ചിരിക്കുന്നു

എസ്കലേഷൻ മാർഗ്ഗം

ബാങ്കിംഗ്, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ, മൈക്രോ ഫിനാൻസ് എന്നിവയ്ക്കുള്ള ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയ.

ഉപഭോക്തൃ പരാതി എസ്കലേഷന്റെ ലെവലുകൾ ചുവടെ പറയുന്നവയാണ്:

൧. ഫസ്റ്റ് ലെവൽ ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര ഫോറം

എ) പൊതു പരാതികൾ:

ശാഖ	ബ്രാഞ്ചിലെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് എക്സിക്യൂട്ടീവിനെ ബന്ധപ്പെടുക അല്ലെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ച് മാനേജർക്ക് എഴുതുക. ബ്രാഞ്ച് കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾക്ക് ദയവായി സന്ദർശിക്കുക https://www.rbl.bank.in/locate-us
റൾ-മണിക്കൂർ ഹെൽപ്പ് ലൈൻ	+൯൧ ൨൨ ൬൨൩൨ ൧൧൧
ഇമെയിൽ വിലാസം	customercare@rbl.bank.in
പരാതി ഫോറം	ദയവായി ചുവടെ പറയുന്ന ലിങ്ക് ഉപയോഗിക്കുക: https://www.rbl.bank.in/suggestion-and-complaints

ബി) ക്രെഡിറ്റ് ആൻഡ് കൊമേഴ്സ്യൽ കാർഡുകൾ:

ചാനൽ	ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾക്ക്	ആർബിഎൽ ബാങ്ക് കൊമേഴ്സ്യൽ കാർഡുകൾക്ക്
റൾ-മണിക്കൂർ ഹെൽപ്പ് ലൈൻ	+൯൧ ൨൨ ൬൨൩൨ ൧൧൧	+൯൧ ൨൨ ൬൨൩൨ ൧൧൧
ഇമെയിൽ വിലാസം	cardservices@rbl.bank.in	Corporatecard.support@rbl.bank.in
കത്ത്	മാനേജർ - ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ സേവനം, ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡ്, കാർഡുകൾ ഓപ്പറേറ്റിംഗ് സെന്റർ - സിഒസി, ജെഎംഡി മെഗാപോളിസ്, യൂണിറ്റ് നമ്പർ ൩൦൬-൩൧൧ - മൂന്നാം നില, സോഹ റോഡ്, സെക്ടർ ൪൮, ഗുഡ്ലാഡ്, ഹരിയാന ൧൨൨൦൧൮	

സി) മൈക്രോ ഫിനാൻസ്:

- 0൨൨ നൂറുവർണ്ണനം എന്ന നമ്പറിൽ വിളിക്കുക അല്ലെങ്കിൽ customercare@rbl.bank.in എന്നതിലേക്ക് എഴുതുക
- ഞങ്ങളുടെ ആർബിഎൽ ബാങ്ക്/ബിസി ശാഖ മാനേജറുമായി ബന്ധപ്പെടുക
- ഞങ്ങളുടെ ആർബിഎൽ ബാങ്ക്/ബിസി ബ്രാഞ്ചുകളിൽ ലഭ്യമായ പരാതി രജിസ്റ്ററിൽ നിങ്ങളുടെ പരാതി എഴുതുക
- ഞങ്ങളുടെ ആർബിഎൽ ബാങ്ക്/ബിസി ബ്രാഞ്ചുകളിൽ സ്ഥിതി ചെയ്യുന്ന കമ്പ്യൂയിന്റ് ബോക്സിൽ നിങ്ങളുടെ പരാതി ഇടുക

നിങ്ങളുടെ പരാതി ൧൦ കലണ്ടർ ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ലെവൽ ൧-ൽ പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, അത് ലെവൽ ൨-ലേക്ക് ഉയർത്താവുന്നതാണ്.

൨. രണ്ടാം ലെവൽ പരാതി പരിഹാര ഫോറം

എ) ജനറൽ പരാതികൾ: റീജിയണൽ നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് ഇമെയിൽ ചെയ്യാം.

ഇമെയിൽ വിലാസം	RegionalNodalOfficer@rbl.bank.in
---------------	--

ബി) ക്രെഡിറ്റ് ആൻഡ് കൊമേഴ്സ്യൽ കാർഡുകൾ: ഹെഡ് ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് സർവീസസിന് ഇമെയിൽ ചെയ്യുക അല്ലെങ്കിൽ എഴുതുക-

ഇമെയിൽ വിലാസം	headcardservice@rbl.bank.in
കത്ത്	ഹെഡ് - കാർഡ് സർവീസസ്, ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡ്, കാർഡ് ഓപ്പറേറ്റിംഗ് സെന്റർ - സിഒസി, ജെഎംഡി മെഗാപോളിസ്, യൂണിറ്റ് നമ്പർ ൩൦൬-൩൧൧ - മൂന്നാം നില, സോഫ് റോഡ്, സെക്ടർ ൪൮, ഗുഡ്ഡാവ്, ഹരിയാന ൧൨൨൦൧൮

സി) മൈക്രോ ഫിനാൻസ്:

- ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്തിട്ടുള്ള റീജിയണൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ വിളിക്കുക, അല്ലെങ്കിൽ
- എഴുതുക: regionalnodalofficer@rbl.bank.in

൧൦ കലണ്ടർ ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ലെവൽ ൨-ൽ നിങ്ങളുടെ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, അത് ലെവൽ ൩-ലേക്ക് ഉയർത്താവുന്നതാണ്.

൩. മൂന്നാം ലെവൽ പരാതി പരിഹാര ഫോറം

പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് ഇമെയിൽ ചെയ്യുകയോ എഴുതുകയോ ചെയ്യുക - കോൺടാക്റ്റ് നമ്പർ	+൯൧ ൨൨ ൧൧൪൩ ൨൧൦൦
ഇമെയിൽ വിലാസം	principalnodalofficer@rbl.bank.in
കത്ത്	ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡ്, വൺ വേൾഡ് സെന്റർ, ടവർ ൨ബി, ൯-ാം നില, വുർഗ്ഗ, ഹരിയാന ൧൨൨൦൧൮

	സേനാപതി ബാപട്ട് മാർഗ്ഗ്, ലോവർ പരേൽ വെസ്റ്റ്, മുംബൈ - 400 042
നാ കലണ്ടർ ദിവസത്തിനുള്ളിൽ മേൽപ്പറഞ്ഞ ഏതെങ്കിലും തലങ്ങളിൽ നിങ്ങളുടെ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, നിങ്ങൾക്ക് ആർബിട്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാം. ര. റിസർവ് ബാങ്ക് ഇൻവെസ്റ്റിഗേറ്റർ ഓംബുഡ്സ്മാൻ റിസർവ് ബാങ്ക് ഇൻവെസ്റ്റിഗേറ്റർ ഓംബുഡ്സ്മാൻ എഴുതുക, ഇനിപ്പറയുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരം: റിസർവ് ബാങ്ക് ഇൻവെസ്റ്റിഗേറ്റർ ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2008 (ആർബിട്രേഷൻ, 2008) ന്റെ ഉത്തരവ്. ചുവടെ പറയുന്ന വെബ് അഡ്രസ് ലിങ്കിൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്ത് നിങ്ങൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഈ സ്കീം റഫർ ചെയ്യാം. വെബ് വിലാസം: www.rbl.bank.in/banking-ombudsman നിങ്ങളുടെ പരാതി ആർബിട്രേഷൻ, 2008 പ്രകാരം ഫിസിക്കൽ മോഡ് വഴി റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, 2-ാം നില, സെക്ടർ 29, ചണ്ഡീഗഢ് 160002-ലേക്ക് നൽകുക. വെബ്സൈറ്റ്: https://cms.rbi.org.in ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ 1800180 - ൽ വിളിക്കുക	

൫. ക്വെറി, അഭ്യർത്ഥന, പരാതി എന്നിവയുടെ നിർവ്വചനം

ക്വെറികൾ, അഭ്യർത്ഥനകൾ, പരാതികൾ എന്നിവയുടെ ഉദാഹരണത്തോടുകൂടിയ നിർവ്വചനങ്ങൾ ചുവടെ പറയുന്നവയാണ്.

എ. ചോദ്യം:

ഒരു ക്വെറിയെ ഒരു ചോദ്യമായി നിർവ്വചിക്കാം, അത് പലപ്പോഴും എന്തെങ്കിലും സംബന്ധിച്ച് സംശയം പ്രകടിപ്പിക്കുന്നതോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു അധികാരിയിൽ നിന്ന് ഉത്തരം തേടുന്നതോ ആകാം.

ഒരു ക്വെറി ഇതാണ്:

- എ) ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുന്ന ഏതൊരു വിവരവും/വ്യക്തതയും അവരുടെ സംതൃപ്തിക്കായി ഉടൻ പരിഹരിക്കാനും അവസാനിപ്പിക്കാനും കഴിയും.
- ബി) ഉപഭോക്താവ് ഉത്തരം തേടുന്ന ഏതൊരു ചോദ്യവും.
- സി) നിർദ്ദിഷ്ട ടേബിൾസ് സമയം (ടീഎടി) അവസാനിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് സേവനം/ഡെലിവറബിളുകൾ/അഭ്യർത്ഥനയ്ക്കായുള്ള ഉപഭോക്തൃ അന്വേഷണം.

ബി. അഭ്യർത്ഥന: ഒരു ഉപഭോക്താവ് തന്റെ അക്കൗണ്ടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ബാങ്ക് നടപ്പിലാക്കേണ്ട ഒരു നടപടി അഭ്യർത്ഥിക്കുകയും, ഉപഭോക്തൃ സേവന എക്സിക്യൂട്ടീവിന് പരിഹരിക്കാൻ കഴിയാത്തതുമായ റഫറൻസുകളെ അഭ്യർത്ഥനയായി തരംതിരിക്കുന്നു.

ഉദാഹരണങ്ങൾ:

- എ) ജനസംഖ്യാശാസ്ത്രത്തിൽ മാറ്റം വരുത്താനുള്ള അഭ്യർത്ഥന. **ഉദാ.,** വിലാസം/ പാൻ/ ഇമെയിൽ ഐഡി/ മൊബൈൽ നമ്പർ മുതലായവ മാറ്റുക.
- ബി) പലിശ അല്ലെങ്കിൽ ബാലൻസ് സർട്ടിഫിക്കറ്റ് നൽകുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന
- സി) നോമിനിയുടെ കൂട്ടിച്ചേർക്കൽ/ പരിഷ്കരണം/ ഇല്ലാതാക്കൽ എന്നിവയ്ക്കുള്ള അഭ്യർത്ഥന.

സി. പരാതി:

ഒരു പരാതിയെ "നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ സേവനത്തിൽ പോരായ്മയുണ്ടെന്ന് ആരോപിച്ച് രേഖാമൂലമോ മറ്റ് മാർഗങ്ങളിലൂടെയോ നൽകുന്ന ഒരു പ്രാതിനിധ്യം" എന്ന് നിർവ്വചിക്കാം. ഒരു പരാതി നേരിട്ടോ, ടെലിഫോണിലൂടെയോ, എഴുത്തിലൂടെയോ പ്രകടിപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

ഒരു പരാതി എന്നത്:

- എ) ബാങ്കിന്റെ ഉൽപ്പന്നം, സേവനം, നയം, ജീവനക്കാരൻ അല്ലെങ്കിൽ മൂന്നാം കക്ഷി സേവന ദാതാവ് എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് പ്രസ്താവിച്ചതോ സൂചിപ്പിച്ചതോ ആയ പ്രതിബദ്ധത നിറവേറ്റുന്നതിൽ പരാജയം/ അപര്യാപ്തത, ഇത് എതിർപ്പ്/ ആരോപണം/ പരാതി/ തർക്കത്തിലേക്ക് നയിക്കുന്നു.
- ബി) ബാങ്കിന്റെ സേവനത്തിൽ പോരായ്മ ഉണ്ടെന്ന് ആരോപിച്ച് പരിഹാരം തേടുന്ന ഒരു നിവേദനം.

ന. നിർബന്ധിത പ്രദർശന ആവശ്യകത

ബാങ്ക് ശാഖകളിൽ ഇനിപ്പറയുന്നവ പ്രദർശിപ്പിക്കും / ഉറപ്പാക്കും:

- i. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പരാതികൾ ഉന്നയിക്കാനോ ഫീഡ്ബാക്ക് പങ്കിടാനോ ലഭ്യമായ വിവിധ ചാനലുകൾ.
- ii. നോഡൽ ഓഫീസർ(മാരുടെ) പേര്, വിലാസം, കോൺടാക്റ്റ് നമ്പർ
- iii. ആർബിട്രേഷൻ ഓംബുസ്മാന്റുകോൺടാക്റ്റ് വിവരങ്ങൾ
- iv. ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള ബാങ്കിന്റെ പ്രതിബദ്ധതകളുടെ കോഡ്, ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്
- v. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾക്കായി കമ്പ്യൂയിന്റ്/ നിർദ്ദേശ ബോക്സ്, കമ്പ്യൂയിന്റ് രജിസ്റ്റർ, കമ്പ്യൂയിന്റ് ഫോം.

മേൽപ്പറഞ്ഞ വിശദാംശങ്ങളും (i മുതൽ iv വരെ) ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ബാങ്ക് നൽകും.

൧. പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനായി നോഡൽ ഓഫീസറും മറ്റ് നിയുക്ത ഉദ്യോഗസ്ഥരും

പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന പ്രക്രിയ നടപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള നോഡൽ ഓഫീസറായി ബാങ്ക് ഒരു മുതിർന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥനെ നിയമിക്കുന്നതാണ്. ബാങ്ക് അവരുടെ അധികാരപരിധിയിലുള്ള ശാഖകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് നിർദ്ദിഷ്ട സ്ഥലങ്ങളിൽ മറ്റ് നിയുക്ത ഉദ്യോഗസ്ഥരെയും നിയമിക്കും. നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങളും ബ്രാഞ്ച് നോട്ടീസ് ബോർഡുകളിലും ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും പ്രദർശിപ്പിക്കും.

ഗ്രാമപ്രദേശങ്ങളിൽ നിന്ന് വരുന്ന പരാതികളും മുൻഗണനാ മേഖലയിലേക്കുള്ള സാമ്പത്തിക സഹായവും ഗവൺമെന്റിന്റെ ദാരിദ്ര്യ നിർമ്മാർജ്ജന പരിപാടികളും പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയയുടെ ഭാഗമാണ്.

വ. സമയ പരിധി

പരാതി പരിഹാരത്തിനായി പ്രത്യേക സമയപരിധികൾ സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്, കൂടാതെ ബാങ്ക് നിർവ്വചിച്ചതോ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ നിർദ്ദേശിച്ചതോ ആയ നിർദ്ദിഷ്ട സമയപരിധികൾക്കുള്ളിൽ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ശാഖകൾ, കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ, മറ്റ് വിപുലീകരണ മാർഗ്ഗങ്ങൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ എല്ലാ തലങ്ങളിലും ശ്രമങ്ങൾ നടക്കുന്നുണ്ട്. ബാങ്ക് ആർബിട്രേഷൻ നിർബന്ധമാക്കിയ എല്ലാ സമയപരിധികളും കൃത്യമായി പാലിക്കുന്നു.

ഡിജിറ്റൽ ഇടപാടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധിയും രേഖകളും ആർബിട്രേഷൻ നിശ്ചയിച്ചിട്ടുണ്ട്. കാലാകാലങ്ങളിൽ ശ്രദ്ധയോടെ പാലിക്കേണ്ടതാണ്

ഏതൊരു വിഷയത്തിലും ബാങ്കിന്റെ നിലപാട് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കേണ്ടത് വളരെ പ്രധാനമാണ്. ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾ പരിശോധിക്കാൻ ബാങ്ക് കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യപ്പെടുന്ന പരാതിയിൽ പുരോഗതി ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുന്നു.

ൻ. ആന്തരിക അവലോകന സംവിധാനം

ബാങ്കിന്റെ ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിന്റെയും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെയും ഗുണനിലവാരം നിരീക്ഷിക്കുന്നതിനും അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിനുമായി ബാങ്ക് താഴെപ്പറയുന്ന കമ്മിറ്റികളും അവലോകന സംവിധാനവും രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.

എ) ബോർഡിന്റെ ഉപഭോക്തൃ സേവന സമിതി:

ബാങ്ക് ബോർഡിന്റെ ഈ സബ്-കമ്മിറ്റി ഉപഭോക്തൃ സേവനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മേഖലകളിലെ എല്ലാ നയങ്ങളും അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം വഹിക്കുന്നു. ഒരു നിക്ഷേപകന്റെ മരണശേഷം അക്കൗണ്ടിന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങൾക്ക് ആവശ്യമായ ചികിത്സ, ഉപഭോക്തൃ അനുയോജ്യതയ്ക്കും അനുയോജ്യതയ്ക്കും വേണ്ടിയുള്ള ഉൽപ്പന്ന അംഗീകാര പ്രക്രിയ, നിക്ഷേപക സംതൃപ്തിയുടെ വാർഷിക സർവ്വേ, അത്തരം സേവനങ്ങളുടെ ത്രിവത്സര ഓഡിറ്റ് തുടങ്ങിയ വിഷയങ്ങൾ ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു. സമിതി നൽകുന്ന ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിന്റെ ഗുണനിലവാരത്തെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും പ്രശ്നങ്ങളും പരിശോധിക്കുന്നു.

ഉപഭോക്തൃ സേവന സമിതി ഇനിപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങളും അവലോകനം ചെയ്യും

- (i) റെഗുലേറ്ററിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച പരാതികൾ,
- (ii) ആർബിട്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ പാസാക്കിയ അവാർഡുകൾ
- (iii) ലഭിച്ചതും പരിഹരിച്ചതും കാത്തിരിക്കുന്നതുമായ ആന്തരിക പരാതികൾ, മൂലകാരണ വിശകലനം, പരാതികൾ കുറയ്ക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ
- (iv) ബാങ്ക് സ്വീകരിച്ച പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ ഫലപ്രാപ്തി
- (v) സ്റ്റാൻഡിംഗ് കമ്മിറ്റിയുടെ റിപ്പോർട്ട് പരിശോധിക്കുക.
- (vi) ഉപഭോക്തൃ സേവനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റേതെങ്കിലും ഇനങ്ങൾ.

ബി) ഉപഭോക്തൃ സേവന സ്റ്റാൻഡിംഗ് കമ്മിറ്റി:

ബാങ്കിന്റെ മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർ / എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ എന്നിവർക്ക് സ്റ്റാൻഡിംഗ് കമ്മിറ്റിയുടെ അധ്യക്ഷനാകാം. ബാങ്കിന്റെ രണ്ടോ മൂന്നോ മുതിർന്ന എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾക്ക് പുറമെ, ബാങ്ക് നൽകുന്ന ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിന്റെ ഗുണനിലവാരത്തെക്കുറിച്ച് സ്വതന്ത്രമായ ഫീഡ്ബാക്ക് സാധ്യമാക്കുന്നതിനായി കമ്മിറ്റിയിൽ അനുദ്യോഗിക വ്യക്തികളെയും അംഗങ്ങളായി ഉൾപ്പെടുത്തും. കമ്മിറ്റിക്ക് താഴെപ്പറയുന്ന ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളുണ്ട്:

- (i) വിവിധ സ്രോതസ്സുകളിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിന്റെ ഗുണനിലവാരത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ഫീഡ്ബാക്ക് വിലയിരുത്തുക.
- (ii) ഉപഭോക്തൃ സേവനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ റെഗുലേറ്ററി നിർദ്ദേശങ്ങളും ബാങ്ക് സമയബന്ധിതമായും ഫലപ്രദമായും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കേണ്ടത് കമ്മിറ്റിയുടെ ഉത്തരവാദിത്തമാണ്.
- (iii) ബാങ്കിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള പ്രതിബദ്ധതാ സംഹിതയിലെ ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തെയും പ്രതിബദ്ധതകൾ നടപ്പിലാക്കുന്നതിനെയും കുറിച്ചുള്ള അഭിപ്രായങ്ങൾ/ഫീഡ്ബാക്ക് അവലോകനം ചെയ്യുക.
- (iv) പരിഹാരത്തിന് ഉത്തരവാദികളായ പ്രവർത്തന മേധാവികൾ റഫർ ചെയ്യുന്ന പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പരാതികളും / പരാതികളും കമ്മിറ്റി പരിഗണിക്കുകയും സാധ്യമായ പരിഹാരങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള ഉപദേശം നൽകുകയും ചെയ്യുന്നു.

കമ്മിറ്റി അതിന്റെ പ്രകടനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള റിപ്പോർട്ട് ബാങ്ക് ബോർഡിന്റെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റിക്ക് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ സമർപ്പിക്കും.

സി) ശാഖാ തല ഉപഭോക്തൃ സേവന സമിതി

ബാങ്ക് അതിന്റെ ഓരോ ശാഖയിലും ബ്രാഞ്ച് മാനേജരുടെ നേതൃത്വത്തിൽ ഒരു 'ബ്രാഞ്ച് ലെവൽ കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റി' രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഉപഭോക്താക്കൾ / കമ്മിറ്റി അംഗങ്ങൾ നേരിടുന്ന / റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്ന പരാതികൾ / നിർദ്ദേശങ്ങൾ, കാലതാമസ കേസുകൾ, ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ എന്നിവ പഠിക്കുന്നതിനും ഉപഭോക്താവിന്റെ സേവന അനുഭവം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള വഴികളും മാർഗ്ഗങ്ങളും നിർദ്ദേശിക്കുന്നതിനുമായി കമ്മിറ്റി മാസത്തിലൊരിക്കലെങ്കിലും യോഗം ചേരുന്നു.

ബാങ്കിലെ മുതിർന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥരെ കാണാനും അവരുമായി സംവദിക്കാനും ഉപഭോക്താക്കളെ പ്രാപ്തമാക്കുന്ന ഒരു വേദിയായി കമ്മിറ്റി പ്രവർത്തിക്കുന്നു. താഴെപ്പറയുന്ന ലക്ഷ്യങ്ങളോടെ:

- (i) ബാങ്ക് നൽകുന്ന സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള ഉപഭോക്തൃ ഫീഡ്ബാക്ക് ശേഖരിക്കുക.
- (ii) ഉപഭോക്താക്കളും ബാങ്കും തമ്മിലുള്ള വിവര വിടവ് കുറയ്ക്കുക.
- (iii) ഏറ്റവും പ്രധാനമായി, ഉപഭോക്താക്കൾക്കിടയിൽ വിശ്വാസം വളർത്തുക.

ബ്രാഞ്ച് തല കമ്മിറ്റികൾ പ്രതിമാസ റിപ്പോർട്ടുകൾ സമർപ്പിക്കുകയും, ഉപഭോക്തൃ സേവന സ്റ്റാൻഡിംഗ് കമ്മിറ്റിക്ക് നിർദ്ദേശങ്ങളും നിർദ്ദേശങ്ങളും നൽകുകയും ചെയ്യുന്നു. അങ്ങനെ, സ്റ്റാൻഡിംഗ് കമ്മിറ്റിക്ക് റിപ്പോർട്ടുകൾ പരിശോധിക്കാനും ആവശ്യമായ നയ/നടപടിക്രമ നടപടികൾക്കായി ബോർഡിന്റെ ഉപഭോക്തൃ സേവന കമ്മിറ്റിക്ക് പ്രസക്തമായ ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകാനും കഴിയും. "ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നുള്ള ഫീഡ്ബാക്ക് സിആർഎമ്മിൽ രേഖപ്പെടുത്തുകയും അതേ ഉപഭോക്തൃ സേവന സ്റ്റാൻഡിംഗ് കമ്മിറ്റിക്ക് സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു."

ഡി) ബാങ്കിന്റെ ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്മാൻ

൨൦൧൫ മെയ് മാസത്തിൽ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഐ) എല്ലാ പൊതുമേഖലാ ബാങ്കുകളോടും, തിരഞ്ഞെടുത്ത സ്വകാര്യ, വിദേശ ബാങ്കുകളോടും, അതത് ബാങ്കുകൾ ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നിരസിച്ച പരാതികൾ പുനഃപരിശോധിക്കുന്നതിന് ഒരു സ്വതന്ത്ര അതോറിറ്റിയായി ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാനെ (ഐഒ) നിയമിക്കാൻ നിർദ്ദേശിച്ചിരുന്നു. ബാങ്കുകളുടെ ആഭ്യന്തര പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ശക്തിപ്പെടുത്തുന്നതിനും ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ ബാങ്കിന്റെ തലത്തിൽ തന്നെ, ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ ഉയർന്ന തലത്തിൽ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുള്ള ഒരു അതോറിറ്റി പരിഹരിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മറ്റ് വേദികളെ സമീപിക്കേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകത കുറയ്ക്കുന്നതിനും വേണ്ടിയാണ് ഐഒ സംവിധാനം രൂപീകരിച്ചത്.

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച്, ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്മാൻ വിരമിച്ചതോ സേവനമനുഷ്ഠിക്കുന്നതോ ആയ ഒരു ഉദ്യോഗസ്ഥനായിരിക്കണം, മറ്റൊരു ബാങ്കിന്റെയോ / ധനകാര്യ മേഖല നിയന്ത്രണ സ്ഥാപനത്തിന്റെയോ / എൻബിഎസ്പി / എൻബിഎഫ്സി / സിഐസിയുടെയോ ജനറൽ മാനേജർക്ക് തുല്യമായ റാങ്കിൽ, ബാങ്കിംഗ്, നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻസ്, നിയന്ത്രണം, മേൽനോട്ടം, പേയ്മെന്റ്, സെറ്റിൽമെന്റ് സംവിധാനങ്ങൾ, ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണം തുടങ്ങിയ മേഖലകളിൽ കുറഞ്ഞത് ഏഴ് വർഷത്തെ പ്രവൃത്തിപരിചയവും ആവശ്യമായ വൈദഗ്ധ്യവും ഉണ്ടായിരിക്കണം.

ബാങ്ക് ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നിരസിച്ച ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ ഐഒ പരിശോധിക്കും. അന്തിമ തീരുമാനം പരാതിക്കാരനെ അറിയിക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, ഐഒയാൽ പൂർണ്ണമായി പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത എല്ലാ പരാതികളും ബാങ്കുകൾ ആന്തരികമായി പരിഗണിക്കേണ്ടതാണ്.

ഡ. റിസർവ് ബാങ്ക് ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, ൨൦൨൧ (ആർബിഐഒഎസ്, ൨൦൨൧) പ്രകാരം, പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പരാതികൾ റെഗുലേറ്റർക്ക് കൈമാറൽ.

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ (ആർബിഐ) ൨൦൨൧ ലെ റിസർവ് ബാങ്ക്- ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന് കീഴിൽ ഈ ബാങ്ക് ഉൾപ്പെടുന്നു. **റിസർവ് ബാങ്ക് ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം ആർബിഐൽ ബാങ്കിന്റെ എല്ലാ ആഭ്യന്തര ശാഖകൾക്കും ബാധകമായിരിക്കും**

ഈ പദ്ധതി പ്രകാരം, ബാങ്കിൽ പ്രശ്നം ഉന്നയിച്ച തീയതി മുതൽ ൩൦ ദിവസത്തിനുള്ളിൽ 'അന്തിമ പ്രതികരണം' ലഭിക്കാത്ത ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനും അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിന്റെ പ്രതികരണത്തിൽ അത്യപ്തീയുണ്ടെങ്കിൽ, ആർബിഐഒഎസ്, ൨൦൨൧ പ്രകാരം ആർബിഐ നിയമിച്ച ഓംബുഡ്സ്മാനെ ഒരു സ്വതന്ത്ര അവലോകനത്തിനായി സമീപിക്കാം.

ആർബിഐഒഎസ്, ൨൦൨൧ പ്രകാരം പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പ്, ഇനിപ്പറയുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ ബാധകമായിരിക്കും.

- ആർബിഐഒഎസ്, ൨൦൨൧ പ്രകാരം പരാതി നൽകുന്നതിന് മുമ്പ്, പരാതിക്കാരൻ ബാങ്കിൽ പരാതി നൽകിയിരുന്നു, പരാതി പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ ബാങ്ക് നിരസിച്ചു, കൂടാതെ പരാതിക്കാരൻ മറുപടിയിൽ തൃപ്തനല്ല; അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിന് പരാതി ലഭിച്ച് ൩൦ ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതിക്കാരന് മറുപടി ലഭിച്ചിട്ടില്ല.
- ബാങ്കിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിച്ച് ഒരു വർഷത്തിനകം പരാതിക്കാരൻ ഓംബുഡ്സ്മാന് പരാതി നൽകണം, അല്ലെങ്കിൽ മറുപടി ലഭിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ ബാങ്കിൽ പരാതി നൽകിയ തീയതി മുതൽ ഒരു വർഷവും ൩൦ ദിവസവും കഴിയണം.

- ൨൦൦൬ ലെ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം അല്ലെങ്കിൽ ൨൦൨൧ ലെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം പ്രകാരമുള്ള മുൻ നടപടികളിലൊന്നും ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഈ പരാതി തീർപ്പാക്കിയിട്ടില്ല.
- ഈ പരാതി ഒരു കോടതി, ട്രൈബ്യൂണൽ, ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറത്തിന് മുമ്പാകെയുള്ള നടപടികളുടെ വിഷയമല്ല.
- ഈ പരാതി ദുരുപയോഗം ചെയ്യുന്നതോ നിസ്സാരമോ അലോസരപ്പെടുത്തുന്നതോ അല്ല.
- ൧൯൬൩ ലെ ഇന്ത്യൻ ലിമിറ്റേഡ് ആക്ട് പ്രകാരം അത്തരം ക്ലെയിമുകൾക്ക് നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന കാലയളവ് അവസാനിക്കുന്നതിന് മുമ്പാണ് പരാതി നൽകുന്നത്.
- പരാതിക്കാരൻ വ്യക്തിപരമായോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു അഭിഭാഷകൻ അല്ലാത്ത അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ പരാതി നൽകുന്നു, പരാതിപ്പെട്ട വ്യക്തി ഒരു അഭിഭാഷകൻ അല്ലെങ്കിൽ.

൧൧൧. ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപെടൽ

"ഹൃദയത്തിലെ ഉപഭോക്താക്കൾ" എന്ന ബാങ്കിന്റെ ദൗത്യ പ്രസ്താവനയ്ക്ക് അനുസൃതമായി, ഉപഭോക്തൃ സേവന വിതരണ പ്രക്രിയകളിൽ തുടർച്ചയായ പുരോഗതിക്കായി മൊത്തത്തിലുള്ള ബാങ്കിംഗ് അനുഭവത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിവിധ ചോദ്യാവലികൾ / മീറ്റിംഗുകൾ / സർവ്വേകൾ എന്നിവയിലൂടെ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് നിരന്തരം ഫീഡ്ബാക്ക് തേടും.

൧൧൨. പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിൽ ഓപ്പറേറ്റിംഗ് സ്റ്റാഫിന് പരിശീലനം.

ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ എല്ലാ ഓപ്പറേറ്റിംഗ് സ്റ്റാഫിനും ശരിയായ പരിശീലനം നൽകിയിട്ടുണ്ട്. ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ആശയവിനിമയത്തിനിടയിൽ, അഭിപ്രായ വ്യത്യാസങ്ങളും സംഘർഷ സാധ്യതകളും ഉണ്ടാകാം. കോപാകുലരായ / പ്രകോപിതരായ ഉപഭോക്താക്കളെ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ സോഫ്റ്റ് സ്കീൽസ് പരിശീലിപ്പിക്കുക എന്നത് ജീവനക്കാർക്കുള്ള പരിശീലന പരിപാടികളുടെ അവിഭാജ്യ ഘടകമാണ്. പരാതികൾ/തർക്കങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ആന്തരിക സംവിധാനം എല്ലാ തലങ്ങളിലും സുഗമമായും കാര്യക്ഷമമായും പ്രവർത്തിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കുന്നു.

൧൧൩. പരാതികളെക്കുറിച്ചുള്ള മെച്ചപ്പെടുത്തിയ വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ

൨൦൨൧ സാമ്പത്തിക വർഷം മുതലുള്ള വാർഷിക റിപ്പോർട്ടുകളിൽ ഉപഭോക്തൃ പരാതികളിൽ നിർബന്ധിത മെച്ചപ്പെടുത്തിയ വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ ബാങ്ക് പ്രദർശിപ്പിക്കും. ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഇൻവെസ്റ്റർ റിലേഷൻസിന് കീഴിൽ ഇത് ആക്സസ് ചെയ്യാം.

൧൧൪. അനുബന്ധം I: ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം-ഐബിയു ഗിഫ്റ്റ് സിറ്റി



ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം
ഐബിയു ഗിഫ്റ്റ് സിറ്റി

ഉള്ളടക്ക സൂചിക

ക്രമ No.	ഉള്ളടക്കം	പേജ് നമ്പർ
൧	ആമുഖം	൧൩
൨	ലക്ഷ്യം	൧൩
൩	പരാതിയുടെ നിർവചനം	൧൩
൪	എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ്	൧൪
൫	നിർബന്ധിത പ്രദർശന ആവശ്യകത	൧൫
൬	സമയ പരിധി	൧൫
൭	പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിൽ ഓപ്പറേറ്റിംഗ് സ്റ്റാഫിന് പരിശീലനം.	൧൫
൮	പരാതികളെക്കുറിച്ചുള്ള മെച്ചപ്പെടുത്തിയ വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ	൧൫

ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം

൧. ആമുഖം

ഗുജറാത്തിലെ ഗിഫ്റ്റ് സിറ്റിയിൽ സ്ഥിതി ചെയ്യുന്ന ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ഇന്റർനാഷണൽ ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസ് സെന്റർ (ഐഎഫ്എസ്സി) ശാഖ, ഒരു വിദേശ അധികാരപരിധിക്കുള്ളിൽ ഒരു വിദേശ ശാഖയായി പ്രവർത്തിക്കുന്നു, ഇത് ഇന്റർനാഷണൽ ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസ് സെന്റർ അതോറിറ്റി (ഐഎഫ്എസ്സിഎ) നിയന്ത്രിക്കുന്നു. ഗിഫ്റ്റ് സിറ്റി ഉപഭോക്താക്കളെയും ഗിഫ്റ്റ് സിറ്റിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അന്വേഷണങ്ങൾക്കും മാത്രമേ ഈ നയം ബാധകമാകൂ.

൨. ലക്ഷ്യം

ഗിഫ്റ്റ് സിറ്റിയിലെ ഐഎഫ്എസ്സി ബാങ്കിംഗ് യൂണിറ്റിനുള്ള (ഐബിയു) പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള ചട്ടക്കൂട് വിശദീകരിക്കുകയും വ്യക്തമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യുക എന്നതാണ് ഈ നയത്തിന്റെ ലക്ഷ്യം. പരാതി പരിഹാരത്തിന്റേയും മൊത്തത്തിലുള്ള ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിന്റേയും ഫലപ്രാപ്തി മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനാണിത്.

൩. പരാതിയുടെ നിർവ്വചനം

പരാതിയുടെ നിർവ്വചനം താഴെ കൊടുക്കുന്നു.

പരാതി:

ഒരു പരാതിയെ "നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ സേവനത്തിൽ പോരായ്മയുണ്ടെന്ന് ആരോപിച്ച് രേഖാമൂലമോ മറ്റ് മാർഗങ്ങളിലൂടെയോ നൽകുന്ന ഒരു പ്രാതിനിധ്യം" എന്ന് നിർവ്വചിക്കാം. ഒരു പരാതി നേരിട്ടോ, ടെലിഫോണിലൂടെയോ, എഴുത്തിലൂടെയോ പ്രകടിപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

ഒരു പരാതി എന്നത്:

- എ) ബാങ്കിന്റെ ഉൽപ്പന്നം, സേവനം, നയം, ജീവനക്കാരൻ അല്ലെങ്കിൽ മൂന്നാം കക്ഷി സേവന ദാതാവ് എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് പ്രസ്താവിച്ചതോ സൂചിപ്പിച്ചതോ ആയ പ്രതിബദ്ധത നിറവേറ്റുന്നതിൽ പരാജയം/ അപര്യാപ്തത, ഇത് എതിർപ്പ്/ ആരോപണം/ പരാതി/ തർക്കത്തിലേക്ക് നയിക്കുന്നു.
- ബി) ബാങ്കിന്റെ സേവനത്തിൽ പോരായ്മ ഉണ്ടെന്ന് ആരോപിച്ച് പരിഹാരം തേടുന്ന ഒരു നിവേദനം.

'പരാതി'യായി പരിഗണിക്കാത്ത കാര്യങ്ങളുടെ സൂചക പട്ടിക

- ൧) അജ്ഞാത പരാതികൾ (വിസിൽബ്ലോവർ പരാതികൾ ഒഴികെ)
- ൨) അപൂർണ്ണമായോ നിർദ്ദിഷ്ടമല്ലാത്തതോ ആയ പരാതികൾ
- ൩) പിന്തുണയ്ക്കുന്ന രേഖകളില്ലാത്ത പരാതികൾ
- ൪) നിർദ്ദേശങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം/വിശദീകരണം തേടുന്നവ
- ൫) നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം നൽകുന്ന സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളുമായോ സേവനങ്ങളുമായോ ബന്ധമില്ലാത്ത കാര്യങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള പരാതികൾ.
- ൬) രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാത്ത/നിയന്ത്രിതമല്ലാത്ത ഏതെങ്കിലും പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള പരാതികൾ
- ൭) സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളെക്കുറിച്ചോ സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ചോ വിവരങ്ങൾ തേടുന്ന സ്വഭാവത്തിലുള്ള റഫറൻസുകൾ അല്ലെങ്കിൽ വിശദീകരണങ്ങൾ

ര. എസ്കലേഷൻ മാർഗ്ഗം

എസ്കലേഷൻ മാർഗ്ഗം

ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയ ഇന്റർനാഷണൽ ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് സെക്ടറിലെ ബാങ്കിംഗ് യൂണിറ്റ് (ഐബിയു), ഗിഫ്റ്റ് സിറ്റി

ഉപഭോക്തൃ പരാതി എസ്കലേഷന്റെ ലെവലുകൾ ചുവടെ പറയുന്നവയാണ്:

൧. ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള പ്രാഥമിക തല ഫോറം

ഐബിയു - ആർബിഎൽ ബാങ്കിൽ നിന്ന് പ്രതീക്ഷിച്ച നിലവാരത്തിലുള്ള സേവനം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ (സിആർഒ) ബന്ധപ്പെടുക. നിങ്ങളുടെ പരാതിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ, പേര്, സിഐഎഫ് നമ്പർ / അക്കൗണ്ട് നമ്പർ എന്നിവ നൽകുക.

പരാതി സ്വീകരിച്ചാൽ, പരാതി ലഭിച്ച് ൩ പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ, നിങ്ങളുടെ പരാതി സ്വീകരിച്ചതായി രേഖാമൂലം അറിയിക്കുന്നതും പരാതി റഫറൻസ് നമ്പർ നൽകുന്നതുമാണ്. പരാതി സ്വീകരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ, പരാതി ലഭിച്ച് ൫ പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കാരണങ്ങൾ സഹിതം മറുപടി നൽകുന്നതാണ്.

പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ	നമിത് ദുവ
കോൺടാക്ട് നമ്പറുകൾ	+൯൧ ൦൯ ൬൯൬൬ ൬൧൧൧
ഇമെയിൽ വിലാസം	ibu.complaints@rbl.bank.in
ശാഖ വിലാസം	ആർബിഎൽ ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡ് ഐ.എഫ്. എസ്.സി. ബാങ്കിംഗ് യൂണിറ്റ് - ഗിഫ്റ്റ് സിറ്റി യൂണിറ്റ് നമ്പർ ൧൦൫, ഏഴാം നില, സിഗ്നേച്ചർ ബിൽഡിംഗ്, ബ്ലോക്ക് നമ്പർ ൧൩-ബി, സോൺ-൧, ഗിഫ്റ്റ് മൾട്ടിസർവീസസ് സെസ്, ഗാന്ധിനഗർ - ൩൮൨൩൫൫

പരാതി സ്വീകരിച്ച തീയതി മുതൽ ൩൦ ദിവസമാണ് പരാതി തീർപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി.

നൽകിയിരിക്കുന്ന പരിഹാരത്തിൽ നിങ്ങൾ തൃപ്തപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ പരാതി നിരസിക്കപ്പെട്ടെങ്കിൽ, പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ തീരുമാനം ലഭിച്ച് ൨൧ ദിവസത്തിനുള്ളിൽ നിങ്ങളുടെ പരാതി രണ്ടാം ഘട്ടത്തിലേക്ക് മാറ്റാവുന്നതാണ്.

൨. രണ്ടാം ലെവൽ ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള ഫോറം

പരാതി പരിഹാര അപ്പേൽ ഓഫീസർ	പരുൾ സരിൻ
ഇമെയിൽ വിലാസം	ibu.appellateofficer@rbl.bank.in

അപ്പീൽ തീർപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി ൩൦ ദിവസമാണ്.

ബാങ്കിന്റെ തീരുമാനത്തിൽ നിങ്ങൾ തൃപ്തപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, ബാങ്കിന്റെ അപ്പേൽ സംവിധാനം തീർന്നുപോയെങ്കിൽ, ബാങ്കിന്റെ തീരുമാനം ലഭിച്ച് ൨൧ ദിവസത്തിനുള്ളിൽ താഴെ പറയുന്ന പ്രകാരം അതോറിറ്റിക്ക് മുമ്പാകെ പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്:

അതോറിറ്റി	അന്താരാഷ്ട്ര സാമ്പത്തിക സേവന കേന്ദ്രം.
ഇമെയിൽ വിലാസം	grievance-redressal@ifsca.gov.in

ഒ. നിർബന്ധിത പ്രദർശന ആവശ്യകത

ബാങ്ക് ശാഖകളിൽ ഇനിപ്പറയുന്നവ പ്രദർശിപ്പിക്കും / ഉറപ്പാക്കും:

- i. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പരാതികൾ ഉന്നയിക്കാനോ ഫീഡ്ബാക്ക് പങ്കിടാനോ ലഭ്യമായ വിവിധ ചാനലുകൾ.
- ii. പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥൻ, പരാതി പരിഹാര അപ്പേൽ ഓഫീസർ. എന്നിവരുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും.
- iii. ഐഎഫ്എസ്എ (ഗ്രീവൻസ് അതോറിറ്റിയുടെ ഇമെയിൽ വിലാസം മുകളിൽ പറഞ്ഞ വിശദാംശങ്ങൾ (i മുതൽ iii വരെ) ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും ബാങ്ക് നൽകും.

എ. സമയ പരിധി

ഇന്റർനാഷണൽ ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് സെന്റർസ് ബാങ്കിംഗ് യൂണിറ്റുമായി (ഐബിയു) ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ഇന്റർനാഷണൽ ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് സെന്റർസ് അതോറിറ്റി, (ഐഎഫ്എസ്എ) നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള സമയപരിധിയും രേഖകളും ശ്രദ്ധാപൂർവ്വം പാലിക്കേണ്ടതാണ്.

ബി. പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിൽ ഓപ്പറേറ്റിംഗ് സ്റ്റാഫിന് പരിശീലനം.

ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ എല്ലാ ഓപ്പറേറ്റിംഗ് സ്റ്റാഫിനും ശരിയായ പരിശീലനം നൽകിയിട്ടുണ്ട്. ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ആശയവിനിമയത്തിനിടയിൽ, അഭിപ്രായ വ്യത്യാസങ്ങളും സംഘർഷ സാധ്യതകളും ഉണ്ടാകാം. കോപാകുലരായ / പ്രകോപിതരായ ഉപഭോക്താക്കളെ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ സോഫ്റ്റ് സ്കീൽസ് പരിശീലിപ്പിക്കുക എന്നത് ജീവനക്കാർക്കുള്ള പരിശീലന പരിപാടികളുടെ അവിഭാജ്യ ഘടകമാണ്. പരാതികൾ/തർക്കങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ആന്തരിക സംവിധാനം എല്ലാ തലങ്ങളിലും സുഗമമായും കാര്യക്ഷമമായും പ്രവർത്തിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കുന്നു.

സി. പരാതികളെക്കുറിച്ചുള്ള മെച്ചപ്പെടുത്തിയ വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ

വാർഷിക റിപ്പോർട്ടുകളിൽ ഉപഭോക്തൃ പരാതികളെക്കുറിച്ചുള്ള നിർബന്ധിത മെച്ചപ്പെട്ട വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ ബാങ്ക് പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്. ഇൻവെസ്റ്റർ റിലേഷൻസിന് കീഴിൽ ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ നിന്ന് ഇത് ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്നതാണ്.