ग्राहक तक्रार निवारण धोरण

अनुक्रमणिका

अ. क्रमांक	विषय	पृष्ठ क्रमांक
१	परिचय	३
२	उद्देश	३
३	व्याप्ती	३
४	तक्रार निवारणाची तत्त्वे	३
ए	ॲक्सेसिबिलीटी	३
बी	तक्रारींची पोचपावती	३
सी	तक्रारींच्या निवारणात पारदर्शकता	३
डी	विस्तार	४
५	प्रश्न, विनंती आणि तक्रारीची व्याख्या	६
ए	प्रश्न	६
बी	विनंती	६
सी	तक्रार	६
६	अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकता	७
७	तक्रारींचे व्यवस्थापन करण्यासाठी नोडल अधिकारी आणि इतर नियुक्त अधिकारी	७
८	वेळेचा कालावधी	७
९	आंतरिक पुनरावलोकन यंत्रणा	७
ए	मंडळाची ग्राहक सेवा समिती	७
बी	ग्राहक सेवा स्थायी समिती	८
सी	शाखा स्तर ग्राहक सेवा समिती	८
डी	बँकेचे अंतर्गत ओम्बड्समन	८
१०	रिझर्व्ह बँक एकात्मिक ओम्बड्समन योजना, २०२१ (आरबीआयओएस, २०२१) अंतर्गत नियामकाकडे निवारण न झालेल्या तक्रारींच्या संख्येत वाढ	९
११	ग्राहकांशी संवाद	९
१२	तक्रारींच्या हाताळणीसाठी ऑपरेटिंग स्टाफचे प्रशिक्षण	१०
१३	तक्रारींवरील सुधारित प्रकटीकरण	१०
१४	परिशिष्ट १: ग्राहक तक्रार निवारण धोरण - आयबीयू गिफ्ट सिटी	१०

ग्राहक तक्रार निवारण धोरण

१ परिचय

ग्राहकांवर केंद्रित लक्ष हे आरबीएल बँकेच्या (यापुढे "बँक" म्हणून संबोधित) मुख्य मूल्यांपैकी एक आहे. विविध माध्यमांद्वारे मिळालेल्या ग्राहकांच्या अभिप्रायाच्या आधारे सेवा मानके निश्चित करण्यासाठी आणि ग्राहकांच्या अनुभवात सतत सुधारणा करण्यासाठी बँकेचा समग्र दृष्टिकोन आहे. बँक ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी नोंदवण्यासाठी अनेक माध्यमेदेखील प्रदान करते. ग्राहकांच्या तक्रारींचे जलद आणि प्रभावीपणे निवारण करणे, तसेच पुनरावृत्ती टाळण्यासाठी त्वरित सुधारात्मक आणि प्रतिबंधात्मक कारवाई (आवश्यक असल्यास प्रक्रियेतील सुधारणांसह) सुनिश्चित करणे हे बँकेचे उद्दिष्ट आहे.

वरील उद्दिष्ट पूर्ण करण्यासाठी, बँकेने ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी, ग्राहकांच्या संपर्क बिंदूंच्या संदर्भासाठी एक धोरण आखले आहे. ग्राहक तक्रार निवारण धोरण सार्वजनिक डोमेनमध्ये (तिच्या वेबसाइटवर आणि शाखांमध्ये) देखील उपलब्ध आहे याची बँक खात्री करेल.

२ उद्देश

या धोरणाचा उद्देश बँकांमधील ग्राहक सेवेबाबत जारी केलेल्या विविध आरबीआय परिपत्रकांमध्ये/मार्गदर्शक तत्वांमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे बँकेतील तक्रार निवारणासाठीची चौकट स्पष्ट करणे आहे, जेणेकरून हे सुनिश्चित करता येईल की:

- सर्व ग्राहकांना नेहमीच न्याय्य आणि निःपक्षपाती पद्धतीने वागवले जाते.
- ग्राहकांनी उपस्थित केलेल्या सर्व तक्रारी सौजन्याने आणि निश्चित वेळेनुसार हाताळल्या जातात.
- ग्राहकांना बँकेत त्यांच्या तक्रारी पुढे नेण्याचे मार्ग आणि बँकेच्या प्रतिसादाने समाधानी नसल्यास त्या आणखी वाढवण्याचे त्यांचे अधिकार याबद्दल जागरूक केले जाते.
- बँक सर्व तक्रारींना कार्यक्षमतेने आणि न्याय्य पद्धतीने हाताळेल.
- बँकेच्या कर्मचाऱ्यांनी तक्रारी चांगल्या विश्वासाने आणि पूर्वग्रह न बाळगता हाताळल्या पाहिजेत.

३ व्याप्ती

बँकेने तक्रारींच्या निवारणासाठी एक संरचित, अर्थपूर्ण आणि प्रभावी यंत्रणा स्थापन केली आहे. हे सुनिश्चित करते की तक्रारीचे न्याय्य पद्धतीने आणि नियम व विनियमांच्या दिलेल्या चौकटीत निराकरण केले जाईल. धोरण दस्तऐवज सर्व शाखांमध्ये उपलब्ध आहे आणि कर्मचाऱ्यांना तक्रार हाताळणी प्रक्रियेबद्दल जागरूक केले जाते. हे धोरण बँकेच्या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध आहे.

४ तक्रार निवारणाची तत्त्वे

तक्रार निवारण दृष्टिकोनाची मार्गदर्शक तत्त्वे खालीलप्रमाणे आहेतः

ए. **उपलब्धता** : बँक ग्राहकांना (जसे की शाखा, संपर्क केंद्र, ईमेल आयडी इ.) त्यांच्या तक्रारी नोंदवण्यासाठी विविध मार्ग प्रदान करेल, तसेच बँकेतील योग्य मंचांवर त्यांच्या तक्रारी पुढे नेण्यात मदत करेल.

बी. **तक्रारींची पोचपावती** : बँक विविध माध्यमांद्वारे प्राप्त झालेल्या तक्रारींची पोचपावती देईल आणि तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी टर्न-अराउंड-टाइम कळवेल. बँक ठरवलेल्या वेळेच्या कालावधीत निवारण कळवण्याची व्यवस्था करेल.

सी. **तक्रारींच्या निराकरणातील पारदर्शकता** : बँक ग्राहकांच्या तक्रारीची पारदर्शक पद्धतीने तपासणी करेल त्याचप्रमाणे ग्राहकांना वेळेवर निवारण कळवण्याची खात्री करेल.

डी. **विस्तार** : जर ग्राहक सध्याच्या स्तरावरून देण्यात आलेल्या निराकरणावर समाधानी नसेल, तर पुढील स्तरावर ग्राहकांना मार्गदर्शन करण्यासाठी बँकेच्या शाखा/वेबसाइट/कॉल सेंटरवर तक्रार निवारण मॅट्रिक्स उपलब्ध करून दिले जाते. बँकेने ग्राहक तक्रार निवारणासाठी खालीलप्रमाणे एस्केलेशन मॅट्रिक्सची स्थापना केली आहे:

एस्कलेशन मॅट्रिक्स

बँकिंग, क्रेडिट कार्ड आणि मायक्रो फायनान्ससाठी ग्राहक तक्रार निवारण प्रक्रिया.

ग्राहकांच्या तक्रारी पुढे नेण्याचे स्तर खालीलप्रमाणे आहेत:

१. प्रथम स्तर ग्राहक तक्रार निवारण मंच

ए) **सामान्य तक्रारी** :

शाखा	शाखेत ग्राहक सेवा कार्यकारी किंवा शाखा व्यवस्थापकाला लिहा शाखा संपर्क तपशीलांसाठी कृपयाhttps://www.rbl.bank.in/locate-usला भेट द्या
२४-तास हेल्पलाइन	+ ९ १ २ २ ६ २३ २ ७ ७ ७ ७
ईमेल ॲड्रेस	customercare@rbl.bank.in
तक्रार फॉर्म	कृपया खालील लिंक वापरा: https://www.rbl.bank.in/suggestion-and-complaints

बी) **क्रेडिट आणि व्यावसायिक कार्ड** :

चॅनेल	**आरबीएल बँक क्रेडिट कार्डसाठी**	**आरबीएल बँक कमर्शियल कार्डसाठी**
२४-तास हेल्पलाइन	+ ९ १ २ २ ६ २३ २ ७ ७ ७ ७	+ ९ १ २ २ ६ २३ २ ७ ७ ७ ७
ईमेल ॲड्रेस	cardservices@rbl.bank.in	Corporatecard.support@rbl.bank.in
पत्र	व्यवस्थापक - क्रेडिट कार्ड सेवा, आरबीएल बँक लिमिटेड, कार्ड्स ऑपरेटिंग सेंटर - सीओसी, जेएमडी मेगापोलिस, युनिट क्रमांक ३०६-३११ - तिसरा मजला, सोहना रोड, सेक्टर ४८, गुडगाव, हरियाणा १२२०१८	

सी) **मायक्रो फायनान्स**:

- आम्हाला ०२२ ६१८४६३०० वर कॉल करा किंवा यावर लिहा: customercare@rbl.bank.in
- आमच्या आरबीएल बँक/बीसी शाखा व्यवस्थापकाशी संपर्क साधा
- आमच्या आरबीएल बँक/बीसी शाखांमध्ये उपलब्ध असलेल्या तक्रार रजिस्टरमध्ये तुमची तक्रार लिहा.
- आमच्या आरबीएल बँक/बीसी शाखांमध्ये असलेल्या तक्रार पेटीत तुमची तक्रार नोंदवा.

जर तुमच्या तक्रारीचे १० कॅलेंडर दिवसांच्या आत स्तर १ वर निराकरण झाले नाही, तर तुम्ही स्तर २ वर जाऊ शकता.

२. द्वितीय स्तर तक्रार निवारण मंच

ए) **सामान्य तक्रारी:** प्रादेशिक नोडल अधिकाऱ्याला ईमेल करा.

ईमेल पत्ता	RegionalNodalOfficer@rbl.bank.in

बी) **क्रेडिट आणि कमर्शियल कार्ड** : यावर क्रेडिट कार्ड सेवा प्रमुखाला ईमेल करा किंवा लिहा

ईमेल पत्ता	headcardservice@rbl.bank.in
पत्र	प्रमुख - कार्ड सेवा, आरबीएल बँक लिमिटेड, कार्ड्स ऑपरेटिंग सेंटर - सीओसी, जेएमडी मेगापोलिस, युनिट क्रमांक ३०६-३११ - तिसरा मजला, सोहना रोड, सेक्टर ४८, गुडगाव, हरियाणा १२२०१८

सी) **मायक्रो फायनान्स** :

- प्रादेशिक नोडल अधिकाऱ्याला कॉल करा ज्यांचे संपर्क तपशील आमच्या वेबसाइटवर अपडेट केले आहेत किंवा
- यावर लिहा : regionalnodalofficer@rbl.bank.in

जर तुमच्या तक्रारीचे १० कॅलेंडर दिवसांच्या आत स्तर २ वर निराकरण झाले नाही, तर तुम्ही स्तर ३ वर जाऊ शकता.

३. तृतीय स्तर तक्रार निवारण मंच

प्रधान नोडल अधिकाऱ्याला - **संपर्क क्रमांका** वर ईमेल करा किंवा लिहा.	+ ९ १ २ २ ७ १४३ २ ७ ० ०
ईमेल पत्ता	principalnodalofficer@rbl.bank.in
पत्र	आरबीएल बँक लिमिटेड, वन वर्ल्ड सेंटर, टॉवर २बी, ९वा मजला, ८४१, सेनापती बापट मार्ग, लोअर परळ पश्चिम, मुंबई - ४०० ०१३

जर तुमची तक्रार वरील कोणत्याही स्तरावर ३० कॅलेंडर दिवसांच्या आत सोडवली गेली नाही, तर तुम्ही आरबीआय ओम्बड्समनकडे तक्रार करू शकता.

RBL BANK
apno ka bank

४. रिझर्व्ह बँक एकात्मिक ओम्बड्समन
रिझर्व्ह बँक एकात्मिक ओम्बड्समन योजना, २०२१ (आरबीआयओएस, २०२१) च्या तरतुदींनुसार रिझर्व्ह बँक एकात्मिक ओम्बड्समनला लिहा. आपण खालील वेब अ‍ॅड्रेस लिंकवर क्लिक करून आमच्या वेबसाइटवर या योजनेचा संदर्भ घेऊ शकता. वेब अ‍ॅड्रेस: www.rbl.bank.in/banking-ombudsman आरबीआयओएस, २०२१ अंतर्गत तुमची तक्रार प्रत्यक्ष पद्धतीने भारतीय रिझर्व्ह बँक, ४था मजला, सेक्टर १७, चंदीगड १६००१७ येथे दाखल करा. संकेतस्थळः https://cms.rbi.org.in टोल फ्री क्रमांक - १४४४८ वर कॉल करा

५. प्रश्न, विनंती आणि तक्रारीची व्याख्या

चौकशी, विनंत्या आणि तक्रारी यांच्या व्याख्या, उदाहरणासह खाली दिल्या आहेत.

ए. चौकशी:

चौकशीची व्याख्या एका प्रश्नासारखी करता येते, जो अनेकदा एखाद्या गोष्टीबद्दल शंका व्यक्त करतो किंवा एखाद्या अधिकाऱ्याकडून उत्तर जाणून घेतो.

प्रश्न म्हणजे:

ए) ग्राहकांनी मागितलेली कोणतीही माहिती/स्पष्टीकरण जी त्यांच्या समाधानासाठी त्वरित पूर्ण केली जाऊ शकते.
बी) कोणतेही प्रश्न ज्यासाठी ग्राहक उत्तर शोधत आहे.
सी) सेवा/वितरण/विनंतीसाठी निर्दिष्ट टर्नअराउंड टाइम (टीएटी) संपण्यापूर्वी ग्राहक चौकशी करत आहे.

बी. विनंती: ज्या संदर्भांमध्ये ग्राहक त्यांच्या खात्याच्या संदर्भात बँकेकडून कार्यवाही करण्याची विनंती करतो आणि ज्याचे निराकरण ग्राहक सेवा कार्यकारी करू शकत नाही त्यांना विनंती म्हणून वर्गीकृत केले जाते.

उदाहरणे:

ए) डेमोग्राफिकमध्ये बदल करण्याची विनंती. **उदा.,** पत्ता बदलणे/पॅन/ईमेल आयडी/मोबाइल क्रमांक इत्यादी

बी) व्याज किंवा शिल्लक प्रमाणपत्र जारी करण्याची विनंती

सी) नॉमिनीची जोड/बदल/हटवण्याची विनंती.

सी. तक्रार:

तक्रारीची व्याख्या "नियमित संस्थेकडून सेवेतील कमतरता असल्याचा आरोप लेखी किंवा इतर मार्गांनी केलेला निवेदन आणि त्यावर उपाययोजना मागणे" अशी केली जाऊ शकते. तक्रार वैयक्तिकरित्या, टेलिफोनद्वारे किंवा लेखी स्वरूपात व्यक्त केली जाऊ शकते.

तक्रार म्हणजे:

ए) बँकेकडून तिच्या उत्पादन, सेवा, धोरण, कर्मचारी किंवा तृतीय-पक्ष सेवा प्रदात्याच्या संदर्भात घोषित किंवा अंतर्भूत वचनबद्धतेचे पालन करण्यात अपयश/कमतरता ज्यामुळे आक्षेप/आरोप/तक्रार/वाद निर्माण होतो.

बी) बँकेच्या सेवेतील कमतरतेचा आरोप करणारे आणि त्याबाबत दुरुस्तीची मागणी करणारे निवेदन.

६. अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकता

बँक शाखांमध्ये खालील गोष्टी प्रदर्शित/सुनिश्चित करेल:

i. तक्रारी मांडण्यासाठी किंवा अभिप्राय सामायिक करण्यासाठी ग्राहकांना उपलब्ध असलेले विविध माध्यम.
ii. नोडल अधिकाऱ्याचे नाव, पत्ता आणि संपर्क क्रमांक
iii. आरबीआय ओम्बड्समन संपर्क तपशील
iv. बँकेच्या ग्राहकांप्रती वचनबद्धतेचा कोड आणि फेअर प्रॅक्टिस कोड
v. तक्रार/सूचना बॉक्स, तक्रार रजिस्टर आणि ग्राहक तक्रारींसाठी तक्रार अर्ज.

बँक बँकेच्या वेबसाइटवर वरील तपशील (i ते iv) देखील प्रदान करेल.

७. तक्रारींचे व्यवस्थापन करण्यासाठी नोडल अधिकारी आणि इतर नियुक्त अधिकारी

बँकेसाठी तक्रारी हाताळणी प्रक्रियेच्या अंमलबजावणीसाठी जबाबदार वरिष्ठ अधिकाऱ्याची नोडल अधिकारी म्हणून बँक नियुक्ती करेल. बँक त्यांच्या अधिकारक्षेत्रातील शाखांमधील तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी विशिष्ट ठिकाणी इतर नियुक्त अधिकाऱ्यांची नियुक्ती करेल. नोडल अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील शाखेच्या सूचना फलकांवर आणि बँकेच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केले जातील.

ग्रामीण भागातून येणाऱ्या तक्रारींचे निवारण आणि प्राधान्य क्षेत्र आणि सरकारच्या दारिद्य निर्मूलन कार्यक्रमांना आर्थिक मदत देण्याशी संबंधित तक्रारींचे निवारण देखील तक्रार निवारण प्रक्रियेचा एक भाग आहे.

८. कालमर्यादा

तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी विशिष्ट कालमर्यादा निश्चित केल्या जातात आणि बँक आणि रिझर्व्ह बँकेने निश्चित केलेल्या किंवा भारतीय रिझर्व्ह बँकेने निश्चित केलेल्या विशिष्ट वेळेत तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी शाखा, संपर्क केंद्र आणि इतर मार्गांसह तक्रार निवारण यंत्रणेच्या सर्व स्तरांवर प्रयत्न केले जातात. बँक आरबीआयने अनिवार्य केलेल्या सर्व कालमर्यादेचे योग्यरित्या पालन करते.

आरबीआयद्वारे वेळोवेळी ठरविलेल्या डिजिटल व्यवहारांशी संबंधित तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी कालमर्यादा आणि दस्तऐवजांचे काळजीपूर्वक पालन केले जाईल

कोणत्याही मुद्द्यावर बँकेची भूमिका ग्राहकांपर्यंत पोहोचवणे अत्यंत महत्वाचे आहे. ग्राहकांना तक्रारीच्या प्रगतीची माहिती दिली जाते जिथे बँकेला संबंधित समस्यांच्या तपासणीसाठी अधिक वेळ हवा असतो.

९. अंतर्गत पुनरावलोकन यंत्रणा

बँकेने ग्राहक सेवा आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या गुणवत्तेचे निरीक्षण आणि पुनरावलोकन करण्यासाठी खालील समित्या आणि पुनरावलोकन यंत्रणा स्थापन केली आहे.

ए) मंडळाची ग्राहक सेवा समिती:

बँकेच्या मंडळाची ही उपसमिती ग्राहक सेवा-संबंधित क्षेत्रांसाठीच्या सर्व धोरणांचा आढावा घेण्यासाठी जबाबदार आहे. यामध्ये ठेवीदाराच्या मृत्यूनंतर त्यांच्या खात्याचे कामकाज, ग्राहकांच्या योग्यतेसाठी आणि योग्यतेसाठी उत्पादन मंजुरी प्रक्रिया, ठेवीदारांच्या समाधानाचे वार्षिक सर्वेक्षण आणि अशा सेवांचे त्रैवार्षिक ऑडिट यासारख्या मुद्द्यांचा समावेश आहे. ही समिती ग्राहकांच्या सेवेच्या गुणवत्तेवर परिणाम करणाऱ्या इतर कोणत्याही मुद्द्यांची देखील तपासणी करते.

ग्राहक सेवा समिती खालील गोष्टींचादेखील आढावा घेईल.

(i) नियामकाकडून प्राप्त तक्रारी,
(ii) आरबीआय ओम्बड्समन यांनी मंजूर केलेले पुरस्कार
(iii) तक्रारी कमी करण्यासाठी मूळ कारण विश्लेषण आणि कृती पावले उचलून प्राप्त झालेल्या, सोडवलेल्या आणि प्रलंबित असलेल्या अंतर्गत तक्रारी
(iv) बँकेद्वारे स्वीकारलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेची परिणामकारकता
(v) स्थायी समितीच्या अहवालाचा आढावा
(vi) ग्राहक सेवेशी संबंधित इतर कोणत्याही गोष्टी.

बी) ग्राहक सेवा स्थायी समिती:

स्थायी समितीच्या अध्यक्षस्थानी बँकेचे व्यवस्थापकीय संचालक / कार्यकारी संचालक असू शकतात. बँकेच्या दोन ते तीन वरिष्ठ अधिकाऱ्यांव्यतिरिक्त, समितीमध्ये बँकेकडून पुरवल्या जाणाऱ्या ग्राहक सेवेच्या गुणवत्तेवर स्वतंत्र अभिप्राय देण्यासाठी गैर-अधिकृत व्यक्तींचाही समावेश असेल. या समितीवर खालील जबाबदाऱ्या आहेत:

(i) विविध स्त्रोतांकडून प्राप्त झालेल्या ग्राहकांच्या सेवेच्या गुणवत्तेवरील अभिप्रायांचे मूल्यांकन करणे.
(ii) समितीची जबाबदारी आहे की ग्राहक सेवेशी संबंधित सर्व नियामक सूचनांचे बँकेने वेळेवर आणि प्रभावीपणे पालन केले आहे याची खात्री करणे.
(iii) ग्राहक सेवा-संबंधित टिप्पण्या/अभिप्रायाचे पुनरावलोकन करणे आणि बँकेच्या ग्राहकांप्रती वचनबद्धतेच्या कोडमध्ये वचनबद्धतांची अंमलबजावणी करणे.
(iv) समिती निवारणासाठी जबाबदार कार्यकारी प्रमुखांनी त्यांच्याकडे पाठवलेल्या निराकरण न झालेल्या तक्रारींचा देखील विचार करते आणि संभाव्य उपाययोजनांवर आपला सल्ला देते.

ही समिती नियमित अंतराने बँकेच्या मंडळाच्या ग्राहक सेवा समितीसमोर आपल्या कामगिरीचा अहवाल सादर करेल.

सी) शाखा स्तर ग्राहक सेवा समिती

बँकेने आपल्या प्रत्येक शाखेत शाखा व्यवस्थापकाच्या अध्यक्षतेखाली 'शाखास्तरीय ग्राहक सेवा समिती' स्थापन केली आहे. समिती महिन्यातून किमान एकदा बैठक घेते आणि तक्रारी / सूचना, विलंबाची प्रकरणे, ग्राहक / समिती सदस्यांना येणाऱ्या / तक्रार केलेल्या अडचणींचा अभ्यास करते आणि ग्राहकांचा सेवा अनुभव सुधारण्यासाठी मार्ग आणि साधने सुचवते.

समिती ग्राहकांना बँकेच्या वरिष्ठ अधिकाऱ्यांना भेटण्यास आणि त्यांच्याशी संवाद साधण्यास सक्षम करण्यासाठी खालील उद्दिष्टांसह एक मंच म्हणून काम करते:

(i) बँकद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांवरील ग्राहक अभिप्राय गोळा करणे.
(ii) ग्राहक आणि बँक यांच्यातील माहितीचे अंतर कमी करणे.
(iii) सर्वात महत्त्वाचे म्हणजे ग्राहकांमध्ये विश्वास निर्माण करणे.

शाखास्तरीय समित्या मासिक अहवाल सादर करतात, ग्राहक सेवा स्थायी समितीला सूचना आणि इनपुट देतात ज्यामुळे स्थायी समिती अहवालांचे परीक्षण करू शकते आणि आवश्यक धोरणात्मक / प्रक्रियात्मक कारवाईसाठी मंडळाच्या ग्राहक सेवा समितीला संबंधित अभिप्राय प्रदान करू शकते. ग्राहकांकडून प्राप्त झालेला अभिप्राय सीआरएममध्ये नोंदवला जातो आणि तो ग्राहक सेवा स्थायी समितीसमोर सादर केला जातो.

डी) बँकेचे अंतर्गत ओम्बड्समन

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने (आरबीआय) मे २०१५ मध्ये सर्व सार्वजनिक क्षेत्र आणि निवडक खाजगी आणि परदेशी बँकांना संबंधित बँकांनी अंशतः किंवा पूर्णपणे नाकारलेल्या तक्रारींचा आढावा घेण्यासाठी स्वतंत्र प्राधिकरण म्हणून अंतर्गत ओम्बड्समन (आयओ) यांची नियुक्ती करण्याचा सल्ला दिला होता. बँकांच्या अंतर्गत तक्रार निवारण प्रणालीला बळकटी देण्यासाठी आणि बँकेच्या तक्रार निवारण यंत्रणेच्या सर्वोच्च स्तरावर असलेल्या प्राधिकरणाद्वारे बँकेच्या पातळीवरच ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण केले जाईल याची खात्री करण्यासाठी आयओ यंत्रणा स्थापन करण्यात आली होती जेणेकरून ग्राहकांना निवारणासाठी इतर मंचांशी संपर्क साधण्याची गरज कमी होईल.

भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार, अंतर्गत ओम्बड्समन हा निवृत्त किंवा कार्यरत अधिकारी असेल, जो दुसऱ्या बँक / वित्तीय क्षेत्र नियामक संस्था / एनबीएसपी / एनबीएफसी / सीआयसीच्या महाव्यवस्थापकाच्या समतुल्य पदावर असेल, ज्याच्याकडे बँकिंग, नॉन-बँकिंग वित्त, नियमन, पर्यवेक्षण, पेमेंट आणि सेटलमेंट सिस्टम, क्रेडिट माहिती किंवा ग्राहक संरक्षण यासारख्या क्षेत्रात किमान सात वर्षांचा आवश्यक कौशल्ये आणि अनुभव असेल.

बँकेद्वारे अंशतः किंवा पूर्णपणे नाकारलेल्या ग्राहकांच्या तक्रारींची आयओ तपासणी करेल. तक्रारदाराला अंतिम निर्णय कळवण्यापूर्वी, ज्या तक्रारींचे पूर्णपणे निवारण आयओकडे केले जात नाही, त्या सर्व तक्रारी बँका अंतर्गतरित्या पुढे नेतील.

१०. रिझर्व्ह बँक एकात्मिक ओम्बड्समन योजना, २०२१ (आरबीआयओएस, २०२१) अंतर्गत नियामकाकडे निवारण न झालेल्या तक्रारींच्या संख्येत वाढ

ही बँक भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या (आरबीआय) रिझर्व्ह बँक एकात्मिक ओम्बड्समन योजना, २०२१ अंतर्गत समाविष्ट आहे. **आरबीएल बँकेच्या सर्व देशांतर्गत शाखांना रिझर्व्ह बँक एकात्मिक योजना लागू असेल**.
या योजनेनुसार, कोणताही ग्राहक ज्याला बँककडे मुद्दा उपस्थित केल्याच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत 'अंतिम प्रतिसाद' मिळत नाही किंवा बँकेच्या प्रतिसादावर असमाधानी आहे, तो आरबीआयओएस, २०२१ अंतर्गत आरबीआयने नियुक्त केलेल्या ओम्बड्समनकडे स्वतंत्र पुनरावलोकनासाठी संपर्क साधू शकतो.

आरबीआयओएस, २०२१ च्या तरतुदींनुसार तक्रार दाखल करण्यापूर्वी खालील अटी लागू होतील-

- तक्रारदाराने, आरबीआयओएस, २०२१ अंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी, बँककडे तक्रार केली होती आणि बँकेने ती तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः फेटाळली होती आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी नव्हता; किंवा तक्रारदाराला तक्रार मिळाल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत कोणतेही उत्तर मिळाले नाही.
- तक्रार बँककडून उत्तर मिळाल्यानंतर एक वर्षाच्या आत ओम्बड्समनकडे केली जाते किंवा उत्तर न मिळाल्यास बँककडे तक्रारीच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि ३० दिवसांच्या आत ओम्बड्समनकडे केली जाते.
- बँकिंग ओम्बड्समन योजना, २००६ किंवा रिझर्व्ह बँक एकात्मिक ओम्बड्समन योजना, २०२१ अंतर्गत मागील कोणत्याही कार्यवाहीत ओम्बड्समनद्वारे ही तक्रार निकाली काढली गेली नाही
- तक्रार कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण, लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंचासमोर कार्यवाहीचा विषय नाही.
- तक्रार अपमानास्पद किंवा क्षुल्लक किंवा त्रासदायक स्वरूपाची नाही.
- अशा दाव्यांसाठी भारतीय मर्यादा कायदा, १९६३ अंतर्गत विहित केलेल्या मर्यादेच्या कालावधीच्या समाप्तीपूर्वी तक्रार केली गेली आहे.
- तक्रारदाराने वकिलाव्यतिरिक्त, स्वतः किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल केली आहे, जोपर्यंत वकील पीडित व्यक्ती नसेल.

११. ग्राहकांशी संवाद

बँकेच्या “कस्टमर ॲट द हार्ट” या मिशन स्टेटमेंटच्या अनुषंगाने, ग्राहक सेवा वितरण प्रक्रियेत सतत सुधारणा करण्यासाठी बँक विविध प्रश्नावली/बैठका/सर्वेक्षणांद्वारे ग्राहकांकडून सतत अभिप्राय मागवेल.

१२. तक्रारींच्या हाताळणीसाठी ऑपरेटिंग स्टाफचे प्रशिक्षण

ग्राहक तक्रारी हाताळण्यासाठी सर्व ऑपरेटिंग स्टाफ योग्यरित्या प्रशिक्षित केले जातात. ग्राहकांशी संवाद साधताना, मतभेद आणि भांडणाचे क्षेत्र उद्भवू शकतात. संतप्त ग्राहकांना हाताळण्यासाठी आवश्यक असलेली सॉफ्ट स्किल्स शिकवणे हे कर्मचाऱ्यांच्या प्रशिक्षण कार्यक्रमांचा एक अविभाज्य भाग आहे. बँक प्रश्न/तक्रारी हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा सर्व स्तरांवर सुरळीत आणि कार्यक्षमतेने कार्य करते याची खात्री करते.

१३. तक्रारींवरील सुधारित प्रकटीकरण

बँक आर्थिक वर्ष २०२१ पासूनच्या वार्षिक अहवालांमध्ये ग्राहकांच्या तक्रारींवरील अनिवार्य वाढीव खुलासे प्रदर्शित करेल. बँकेच्या वेबसाइटवरून गुंतवणूकदार संबंधाअंतर्गत हे ॲक्सेस करता येते.

१४. परिशिष्ट १: ग्राहक तक्रार निवारण धोरण - आयबीयू गिफ्ट सिटी

परिशिष्ट I

ग्राहक तक्रार निवारण धोरण

आयबीयू गिफ्ट सिटी

अनुक्रमणिका

अ. क्रमांक	**विषय**	**पृष्ठ क्रमांक**
१	परिचय	१३
२	उद्देश	१३
३	तक्रारीची व्याख्या	१३
४	एस्कलेशन मॅट्रिक्स	१४
५	अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकता	१ ५
६	कालमर्यादा	१ ५
७	तक्रारींच्या हाताळणीसाठी ऑपरेटिंग स्टाफचे प्रशिक्षण	१ ५
८	तक्रारींवरील सुधारित प्रकटीकरण	१ ५

RBL BANK
apno ka bank

ग्राहक तक्रार निवारण धोरण

१. परिचय

गिफ्ट सिटी, गुजरात येथे स्थित आरबीएल बँक इंटरनॅशनल फायनान्शियल सर्व्हिस सेंटर (आयएफएससी) शाखा परदेशी अधिकारक्षेत्रात परदेशी शाखा म्हणून काम करते आणि आंतरराष्ट्रीय वित्तीय सेवा केंद्र प्राधिकरण (आयएफएससीए) द्वारे नियंत्रित केली जाते. या धोरणामध्ये फक्त गिफ्ट सिटी ग्राहक आणि गिफ्ट सिटीशी संबंधित प्रश्नांचा समावेश असेल.

२. उद्देश

या धोरणाचा उद्देश गिफ्ट सिटी येथील आयएफएससी बँकिंग युनिट (आयबीयू) साठी तक्रार निवारणासाठी फ्रेमवर्क स्पष्ट करणे आणि स्पष्ट मार्गदर्शक तत्त्वे प्रदान करणे आहे जेणेकरून तक्रार निवारण आणि एकूण ग्राहक सेवेची प्रभावीता सुधारेल.

३. तक्रारीची व्याख्या

तक्रारीची व्याख्या खालीलप्रमाणे आहे.

तक्रार:

तक्रारीची व्याख्या "नियमित संस्थेकडून सेवेतील कमतरता असल्याचा आरोप लेखी किंवा इतर मार्गांनी केलेला निवेदन आणि त्यावर उपाययोजना मागणे" अशी केली जाऊ शकते. तक्रार वैयक्तिकरित्या, टेलिफोनद्वारे किंवा लेखी स्वरूपात व्यक्त केली जाऊ शकते.

तक्रार म्हणजे:

ए) बँकेकडून तिच्या उत्पादन, सेवा, धोरण, कर्मचारी किंवा तृतीय-पक्ष सेवा प्रदात्याच्या संदर्भात घोषित किंवा अंतर्भूत वचनबद्धतेचे पालन करण्यात अपयश/कमतरता ज्यामुळे आक्षेप/आरोप/तक्रार/वाद निर्माण होतो.

बी) बँकेच्या सेवेतील कमतरतेचा आरोप करणारे आणि त्याबाबत दुरुस्तीची मागणी करणारे निवेदन.

'तक्रार' म्हणून न मानल्या जाणाऱ्या बाबींची सूचक यादी

१) अनामिक तक्रारी (व्हिसलब्लोअर तक्रारी वगळता)
२) अपूर्ण किंवा अनिर्दिष्ट तक्रारी
३) समर्थित दस्तऐवजांशिवाय आरोप
४) सूचना किंवा मार्गदर्शन/स्पष्टीकरण मागणे
५) नियमित संस्थेकडून प्रदान केलेल्या आर्थिक उत्पादने किंवा सेवांशी संबंधित नसलेल्या बाबींवरील तक्रारी
६) कोणत्याही गैर-नोंदणीकृत/अनियंत्रित क्रियांबद्दल तक्रारी
७) वित्तीय उत्पादने किंवा सेवांबद्दल माहिती किंवा स्पष्टीकरण मागण्याच्या स्वरूपातील संदर्भ

RBL BANK
apno ka bank

४. एस्कलेशन मॅट्रिक्स

<u>एस्कलेशन मॅट्रिक्स</u>

आंतरराष्ट्रीय वित्तीय सेवा केंद्रे बँकिंग युनिट (आयबीयू), गिफ्ट सिटीसाठी ग्राहक तक्रार निवारण प्रक्रिया

ग्राहकांच्या तक्रारी पुढे नेण्याचे स्तर खालीलप्रमाणे आहेत:

१. प्रथम स्तर ग्राहक तक्रार निवारण मंच

जर तुम्हाला आयबीयू-आरबीएल बँककडून अपेक्षित सेवा मिळाली नसेल, तर तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांशी (सीआरओ) संपर्क साधा, तुमच्या तक्रारीची माहिती तुमचे नाव आणि सीआयएफ क्रमांक / खाते क्रमांकासह द्या.

तक्रार स्वीकारल्यास, तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर ३ कामकाजाच्या दिवसांच्या आत तुम्हाला तुमची तक्रार स्वीकारण्याची पावती आणि लेखी तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल. स्वीकारले नसल्यास, तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर ५ कामकाजाच्या दिवसांच्या आत तुम्हाला कारणांसह प्रतिसाद दिला जाईल.

तक्रार निवारण अधिकारी	नमित दुआ
संपर्क क्रमांक	+ ९१०७९६९६६६१११
ईमेल ॲड्रेस	ibu.complaints@rbl.bank.in
शाखेचा पत्ता	आरबीएल बँक लिमिटेड आयएफएससी बँकिंग युनिट – गिफ्ट सिटी युनिट क्रमांक ७०५, ७ वा मजला, सिग्नेचर बिल्डिंग, ब्लॉक क्रमांक १३-बी, झोन-१, गिफ्ट मल्टीसर्व्हिसेस सेझ, गांधीनगर – ३८२३५५

तक्रार स्वीकारण्याच्या तारखेपासून तक्रार निकाली काढण्याचा कालावधी ३० दिवसांचा आहे.

जर तुम्ही प्रदान केलेल्या निराकरणाने समाधानी नसाल किंवा तक्रार फेटाळली गेली असेल, तर तुम्ही तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांकडून निर्णय मिळाल्यानंतर २१ दिवसांच्या आत तुमची तक्रार दुसऱ्या स्तरावर नेऊ शकता.

२. द्वितीय स्तर ग्राहक तक्रार निवारण मंच

तक्रार निवारण अपील अधिकारी	पारुल सरीन
ईमेल ॲड्रेस	ibu.appellateofficer@rbl.bank.in

अपील निकाली काढण्यासाठी टर्नअराउंड वेळ ३० दिवस आहे.

जर तुम्ही बँकेच्या निर्णयावर समाधानी नसाल आणि बँकेची अपीलीय यंत्रणा संपली असेल, तर तुम्ही बँकेचा निर्णय मिळाल्यापासून २१ दिवसांच्या आत प्राधिकरणाकडे खालीलप्रमाणे तक्रार दाखल करू शकता:

प्राधिकरण	आंतरराष्ट्रीय वित्तीय सेवा केंद्रे.
ईमेल ॲड्रेस	grievance-redressal@ifsca.gov.in

५. अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकता

बँक शाखांमध्ये खालील गोष्टी प्रदर्शित/सुनिश्चित करेल:

i. तक्रारी मांडण्यासाठी किंवा अभिप्राय सामायिक करण्यासाठी ग्राहकांना उपलब्ध असलेले विविध माध्यम.

ii. नाव आणि संपर्क तपशील तक्रार निवारण अधिकारी आणि तक्रार निवारण अपील अधिकारी.

iii. आयएफएससीए तक्रार प्राधिकरणाचा ईमेल आयडी.

बँक बँकेच्या वेबसाइटवर वरील तपशील (i ते iii) देखील प्रदान करेल.

६. वेळेचा कालावधी

आंतरराष्ट्रीय वित्तीय सेवा केंद्र प्राधिकरणाने (आयएफएससीए) ठरविल्याप्रमाणे आंतरराष्ट्रीय वित्तीय सेवा केंद्र बँकिंग युनिटशी (आयबीयू) संबंधित तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी कालमर्यादा आणि दस्तऐवजांचे काळजीपूर्वक पालन केले जाईल.

७. तक्रारींच्या हाताळणीसाठी ऑपरेटिंग स्टाफचे प्रशिक्षण

ग्राहक तक्रारी हाताळण्यासाठी सर्व ऑपरेटिंग स्टाफ योग्यरित्या प्रशिक्षित केले जातात. ग्राहकांशी संवाद साधताना, मतभेद आणि भांडणाचे क्षेत्र उद्भवू शकतात. संतप्त ग्राहकांना हाताळण्यासाठी आवश्यक असलेली सॉफ्ट स्किल्स शिकवणे हे कर्मचाऱ्यांच्या प्रशिक्षण कार्यक्रमांचा एक अविभाज्य भाग आहे. बँक प्रश्न/तक्रारी हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा सर्व स्तरांवर सुरळीत आणि कार्यक्षमतेने कार्य करते याची खात्री करते.

८. तक्रारींवरील सुधारित प्रकटीकरण

बँक वार्षिक अहवालांमध्ये ग्राहकांच्या तक्रारींवरील अनिवार्य वाढीव खुलासे प्रदर्शित करेल. बँकेच्या वेबसाइटवरून गुंतवणूकदार संबंध अंतर्गत ही माहिती मिळू शकते.