



ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି

ବିଷୟ ସୂଚୀ

କ୍ରମିକ ସଂଖ୍ୟା	ସନ୍ତୋଷ	ପୃଷ୍ଠା ସଂଖ୍ୟା
୧	ପରିଚୟ	୩
୨	ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ	୩
୩	ପରିସର	୩
୪	ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ନୀତି	୩
ଏ	ଆକ୍ସେସିବିଲିଟି	୩
ବି	ଅଭିଯୋଗର ସ୍ୱୀକାରୋକ୍ତି	୩
ସି	ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା	୩
ଡି	ପରବର୍ତ୍ତୀ ସ୍ତରକୁ ଜଣାଇବା	୪
୫	ପ୍ରଶ୍ନ, ଅନୁରୋଧ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସଂଜ୍ଞା	୬
ଏ	ପ୍ରଶ୍ନ	୬
ବି	ଅନୁରୋଧ	୬
ସି	ଅଭିଯୋଗ	୬
୬	ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପ୍ରବର୍ତ୍ତନ ଆବଶ୍ୟକତା	୭
୭	ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ନିଯୁକ୍ତ ଅଧିକାରୀ	୭
୮	ସମୟ ସୀମା	୭
୯	ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ସମୀକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା	୭
ଏ	ବୋର୍ଡର ଗ୍ରାହକ ସେବା ସମିତି	୭
ବି	ଗ୍ରାହକ ସେବା ଉପରେ ସ୍ଥାୟୀ ସମିତି	୮
ସି	ଶାଖା ସ୍ତରୀୟ ଗ୍ରାହକ ସେବା ସମିତି	୮
ଡି	ବ୍ୟାଙ୍କର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନ୍	୮
୧୦	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ଏକାକୃତ ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନ୍ ଯୋଜନା, ୨୦୨୧ (ଆରବିଆଇଓଏସ୍, ୨୦୨୧) ଅଧୀନରେ ନିୟାମକଙ୍କ ନିକଟକୁ ଅସମାହିତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସ୍ତରକୁ ଜଣାଇବା	୯
୧୧	ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଆବାନପ୍ରଦାନ	୯
୧୨	ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କର୍ମଚାରୀଙ୍କର ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ	୧୦
୧୩	ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ବର୍ଷିକ ପ୍ରକାଶନ	୧୦
୧୪	ଅନୁବନ୍ଧ ଆଇ: ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି-ଆଇବିୟୁ ଗିଫ୍ଟ୍ ସିଟି	୧୦

ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି

୧. ପରିଚୟ

ଗ୍ରାହକ-କୈନ୍ଦ୍ରିକତା ହେଉଛି ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କର (ଏଠାରୁ “ବ୍ୟାଙ୍କ” ଭାବରେ କୁହାଯିବ) ମୂଳ ମୂଲ୍ୟବୋଧ ମଧ୍ୟରୁ ଅନ୍ୟତମ। ବ୍ୟାଙ୍କ ସେବା ମାନକ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ମାଧ୍ୟମରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମତାମତ ଆଧାରରେ ଗ୍ରାହକ ଅନୁଭୂତିରେ ନିରନ୍ତର ଉନ୍ନତି ଆଣିବା ପାଇଁ ଏକ ସାମଗ୍ରିକ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣ ରଖୁଛି। ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ଏକାଧିକ ମାଧ୍ୟମ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରେ। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ସହିତ ଏହାର ପୁନରାବୃତ୍ତିକୁ ଏଡ଼ାଇବା ପାଇଁ ତ୍ୱରନ୍ତ୍ର ସଂଶୋଧନମୂଳକ ଏବଂ ନିରାକରଣମୂଳକ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ (ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ସଂଶୋଧନ ସହିତ) କରିବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଲକ୍ଷ୍ୟ ରଖୁଛି।

ଉପରୋକ୍ତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥଳଗୁଡ଼ିକର ସନ୍ଧର୍ଭ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ନୀତି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛି। ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି ସର୍ବସାଧାରଣରେ (ଏହାର ୱେବସାଇଟ୍ ଏବଂ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ) ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ।

୨. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏହି ନୀତିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକରେ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଉପରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ବିଭିନ୍ନ ଆରବିଆଇ ସର୍ବ୍ଭଲାର/ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଥିବା ଢାଞ୍ଚାକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ କରିବା, ଯେପରି ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ ହେବ:

- ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସବୁବେଳେ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ।
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉଠାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ସୌଜନ୍ୟର ସହିତ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ଅନୁଯାୟୀ ସମାଧାନ କରାଯାଏ।
- ବ୍ୟାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସ୍ତରକୁ ଜଣାଇବାର ମାଧ୍ୟମ ଏବଂ ଯଦି ସେମାନେ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି ତେବେ ଏହାକୁ ଆହୁରି ଆଗକୁ ନେବାର ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯାଏ।
- ବ୍ୟାଙ୍କ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗକୁ ଦକ୍ଷତାର ସହିତ ଏବଂ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ସମାଧାନ କରିବ।
- ବ୍ୟାଙ୍କ କର୍ମଚାରୀମାନେ ସଚ୍ଚୋଟତାର ସହିତ ଏବଂ ବିନା ପକ୍ଷପାତରେ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ସମାଧାନ କରିବେ।

୩. ପରିସର

ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ସୁଗଠିତ, ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ କରିଛି। ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ନିୟମ ଏବଂ ବିନିୟମର ଦିଆଯାଇଥିବା ଢାଞ୍ଚା ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗକୁ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ସମାଧାନ କରାଯାଏ। ଏହି ନୀତି ଦସ୍ତାବିଜ ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ଉପଲବ୍ଧ ଏବଂ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ଅବଗତ ଅଛନ୍ତି। ଏହି ନୀତି ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ।

୪. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ନୀତି

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ମାର୍ଗଦର୍ଶକ ନୀତିଗୁଡ଼ିକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଟେ:

ଏ. **ସୁଗମତା:** ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିବା ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ମାଧ୍ୟମ (ଯେପରିକି ଶାଖା, ସମ୍ପର୍କ କେନ୍ଦ୍ର, ଇମେଲ୍ ଆଇଡି ଇତ୍ୟାଦି) ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ମଞ୍ଚରେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗକୁ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସ୍ତରକୁ ଜଣାଇବାରେ ସେମାନଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ।

ବି. **ଅଭିଯୋଗର ସ୍ୱୀକାରୋକ୍ତି:** ବିଭିନ୍ନ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରାପ୍ତିକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ସ୍ୱୀକାର କରିବ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସମୟ ଜଣାଇବ। ବ୍ୟାଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ଜଣାଇବା ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବ।

ସି. **ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା:** ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମାଧାନ ବିଷୟରେ ସମୟୋଚିତ ସୂଚନା ଦେବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ଏକ ସ୍ପଷ୍ଟ ଢଙ୍ଗରେ ପରୀକ୍ଷା କରିବ।

ଡି. ପରବର୍ତ୍ତୀ ସ୍ତରକୁ ଜଣାଇବା: ଯଦି ଗ୍ରାହକ ବର୍ତ୍ତମାନର ସ୍ତର ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସ୍ତରକୁ ଜଣାଇବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ଦେବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କର ଶାଖା/ୱେବସାଇଟ୍/କଲ୍ ସେଣ୍ଟରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କ୍ରମ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯାଇଛି। ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ନିମ୍ନରେ ଏକ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସ୍ତରକୁ ଜଣାଇବାର କ୍ରମ ସ୍ଥାପନ କରିଛି:

ପରବର୍ତ୍ତୀ ସ୍ତରକୁ ଜଣାଇବାର କ୍ରମ

ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍, କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଏବଂ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା।

ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗକୁ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସ୍ତରକୁ ଜଣାଇବାର ସ୍ତରଗୁଡ଼ିକ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଗଲା:

୧. ପ୍ରଥମ ସ୍ତରୀୟ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ମଞ୍ଚ

ଏ) ସାଧାରଣ ଅଭିଯୋଗ:

ଶାଖା	ଶାଖାରେ ଥିବା ଗ୍ରାହକ ସେବା କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ କିମ୍ବା ଶାଖା ପରିଚାଳକଙ୍କୁ ଲେଖନ୍ତୁ ଶାଖାର ସମ୍ପର୍କ ବିବରଣୀ ପାଇଁ ଦୟାକରି https://www.rbl.bank.in/locate-us କୁ ଯାଆନ୍ତୁ
୨୪-ଘଣ୍ଟିଆ ହେଲ୍ପଲାଇନ୍	+୯୧ ୨୨ ୬୨୩୨ ୭୭୭୭
ଇ-ମେଲ୍ ଠିକଣା	customercare@rbl.bank.in
ଅଭିଯୋଗ ଫର୍ମ	ଦୟାକରି ନିମ୍ନଲିଖିତ ଲିଙ୍କ୍ ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତୁ: https://www.rbl.bank.in/suggestion-and-complaints

ବି) କ୍ରେଡିଟ୍ ଏବଂ କର୍ମସିଆଲ୍ କାର୍ଡ:

ମାଧ୍ୟମ	ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ପାଇଁ	ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ କର୍ମସିଆଲ୍ କାର୍ଡ ପାଇଁ
୨୪-ଘଣ୍ଟିଆ ହେଲ୍ପଲାଇନ୍	+୯୧ ୨୨ ୬୨୩୨ ୭୭୭୭	+୯୧ ୨୨ ୬୨୩୨ ୭୭୭୭
ଇ-ମେଲ୍ ଠିକଣା	cardservices@rbl.bank.in	Corporatecard.support@rbl.bank.in
ଅନୁଯାୟୀ	ମ୍ୟାନେଜର୍ - କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ସର୍ଭିସ୍, ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଲିମିଟେଡ୍, କାର୍ଡସ୍ ଅପରେଟିଂ ସେଣ୍ଟର - ସିଓସି, ଜେଏମଡି ମେଗାପୋଲିସ୍, ୟୁନିଟ୍ ନଂ ୩୦୭-୩୧୧ - ୩ୟ ମହଲା, ସୋହନା ରୋଡ୍, ସେକ୍ଟର ୪୮, ଗୁରୁଗାଓଁ, ହରିୟାଣା ୧୨୨୦୧୮	

ସି) ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ:

- ଆମକୁ ୦୨୨ ୭୧୮୪୭୩୦୦ ରେ କଲ୍ କରନ୍ତୁ କିମ୍ବା ଏହି ଠିକଣାରେ ଲେଖନ୍ତୁ: customercare@rbl.bank.in
- ଆମର ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ/ବିସି ଶାଖା ପରିଚାଳକଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ
- ଆମର ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ/ବିସି ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟରରେ ଆପଣଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଲେଖନ୍ତୁ
- ଆମର ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ/ବିସି ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ରଖାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ବାବ୍ଦରେ ଆପଣଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ପକାନ୍ତୁ

ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ୧୦ କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସ୍ତର ୧ ରେ ନ ହୁଏ, ତେବେ ଆପଣ ଏହାକୁ ସ୍ତର ୨ କୁ ଜଣାଇପାରିବେ।

୨. ବ୍ରିଟିଶ୍ ସୁରୀୟ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ମଞ୍ଚ

ଏ) ସାଧାରଣ ଅଭିଯୋଗ: ଆଞ୍ଚଳିକ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ।

ଇମେଲ୍ ଠିକଣା	RegionalNodalOfficer@rbl.bank.in
-------------	--

ବି) କ୍ରେଡିଟ୍ ଏବଂ କର୍ମସିଆଲ୍ କାର୍ଡ: ହେଡ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ସର୍ଭିସେସ୍‌ଙ୍କୁ ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ କିମ୍ବା ଏହି ଠିକଣାରେ ଲେଖନ୍ତୁ –

ଇମେଲ୍ ଠିକଣା	headcardservice@rbl.bank.in
ଅନୁଯାୟୀ	ହେଡ୍ – କାର୍ଡସ୍ ସର୍ଭିସେସ୍, ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଲିମିଟେଡ୍, କାର୍ଡସ୍ ଅପରେଟିଂ ସେଣ୍ଟର – ସିଓସି, ଜେଏମଡି ମେଗାପୋଲିସ୍, ୟୁନିଟ୍ ନଂ ୩୦୭-୩୧୧ – ୩ୟ ମହଲା, ସୋହନା ରୋଡ୍, ସେକ୍ଟର ୪୮, ଗୁରୁଗାଓଁ, ହରିୟାଣା ୧୨୨୦୧୮

ସି)ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ:

- ଆଞ୍ଚଳିକ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ କଲ୍ କରନ୍ତୁ, ଯାହାର ସମ୍ପର୍କ ବିବରଣୀ ଆମ ୱେବସାଇଟରେ ଅପଡେଟ୍ କରାଯାଇଛି କିମ୍ବା
- ଏହି ଠିକଣାରେ ଲେଖନ୍ତୁ : regionalnodalofficer@rbl.bank.in

ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ୧୦ କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସ୍ତର ୨ ରେ ନ ହୁଏ, ତେବେ ଆପଣ ଏହାକୁ ସ୍ତର ୩ କୁ ଜଣାଇପାରିବେ।

୩. ଡ୍ରୀମ୍ ସୁରୀୟ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ମଞ୍ଚ

ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ	+୯୧ ୨୨ ୭୧୪୩ ୨୭୦୦
--------------------------------	------------------

ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ କିମ୍ବା ଏହି ଠିକଣାରେ ଲେଖନ୍ତୁ - ସମ୍ପର୍କ ନମ୍ବର	
ଇମେଲ୍ ଠିକଣା	principalnodalofficer@rbl.bank.in
ଅନୁଯାୟୀ	ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଲିମିଟେଡ୍, ଖାନ୍ ଖାଲ୍ ସେଣ୍ଟର, ଟାଉର ୨ବି, ୯ମ ମହଲା, ୮୪୧, ସେନାପତି ବାପଟ ମାର୍ଗ, ଲୋୟର ପରେଲ୍ ଷ୍ଟେସ୍, ମୁମ୍ବାଇ - ୪୦୦ ୦୧୩

ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ଉପରୋକ୍ତ କୌଣସି ସ୍ତରରେ ୩୦ କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ନ ହୁଏ, ତେବେ ଆପଣ ଆରବିଆଇ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କୁ ଜଣାଇପାରିବେ ।

୪. ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକୀକୃତ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ଏକୀକୃତ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ଯୋଜନା, ୨୦୨୧ (ଆରବିଆଇଓଏସ୍, ୨୦୨୧)ର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକୀକୃତ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କୁ ଲେଖନ୍ତୁ । ଆପଣ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ୱେବ୍ ଠିକଣା ଲିଙ୍କରେ କ୍ଲିକ୍ କରି ଆମ ୱେବସାଇଟରେ ଏହି ଯୋଜନାକୁ ଦେଖିପାରିବେ ।

ୱେବ୍ ଠିକଣା: www.rbl.bank.in/banking-ombudsman

ଆରବିଆଇଓଏସ୍, ୨୦୨୧ ଅଧୀନରେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ଭୌତିକ ଭାବରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ୪ର୍ଥ ମହଲା, ସେକ୍ଟର ୧୭, ଚଣ୍ଡିଗଡ୍ ୧୬୦୦୧୭ ଠିକଣାରେ ଦାଖଲ କରନ୍ତୁ ।

ୱେବସାଇଟ୍: <https://cms.rbi.org.in>

ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନଂ.ରେ କଲ୍ କରନ୍ତୁ - ୧୪୪୪୮

୫. ପ୍ରଶ୍ନ, ଅନୁରୋଧ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସଂଜ୍ଞା

ପ୍ରଶ୍ନ, ଅନୁରୋଧ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସଂଜ୍ଞା, ଉଦାହରଣ ସହିତ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଗଲା ।

୧. ପ୍ରଶ୍ନ:

ଏକ ପ୍ରଶ୍ନକୁ ଏକ ପ୍ରଶ୍ନ ଭାବରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇପାରେ, ଯାହା ପ୍ରାୟତଃ କୌଣସି ବିଷୟରେ ସନ୍ଦେହ ପ୍ରକାଶ କରେ କିମ୍ବା କୌଣସି କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କଠାରୁ ଉତ୍ତର ଖୋଜେ ।

ଏକ ପ୍ରଶ୍ନ ହେଉଛି:

ଏ) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୱେଷଣ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ସୂଚନା/ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ ଯାହାକୁ ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ କରାଯାଇ ସେମାନଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ଅନୁଯାୟୀ ବନ୍ଦ କରାଯାଇପାରିବ ।

ବି) କୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନ ଯାହାର ଉତ୍ତର ଗ୍ରାହକ ଖୋଜୁଛନ୍ତି ।

ସି) ସେବା/ ପ୍ରଦେୟ /ଅନୁରୋଧ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟସୀମା (ଟିଏଟି) ସମାପ୍ତ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପଚରାଉଚରା ।

ବି. ଅନୁରୋଧ: ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ନିଜ ଖାତା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଏକ କାର୍ଯ୍ୟ ସମ୍ପାଦନ କରିବାକୁ ଅନୁରୋଧ କରନ୍ତି ଏବଂ ଯାହା ଗ୍ରାହକ-ସମ୍ପର୍କୀୟ ସେବା କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସମାଧାନ କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ, ତାହାକୁ ଏକ ଅନୁରୋଧ ଭାବରେ ବର୍ଗୀକୃତ କରାଯାଏ।

ଉଦାହରଣ:

- ଏ) ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ବିବରଣୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ। **ଉଦାହରଣ ସ୍ଵରୂପ,** ଠିକଣା/ ପାନ୍/ ଇମେଲ୍ ଆଇଡି/ ମୋବାଇଲ୍ ନଂ ଇତ୍ୟାଦିର ପରିବର୍ତ୍ତନ।
- ବି) ସୁଧ କିମ୍ବା ବାଲାନ୍ସ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ଜାରି କରିବା ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ
- ସି) ନୋମିନୀଙ୍କୁ ଯୋଡ଼ିବା/ ସଂଶୋଧନ/ ବିଲୋପ କରିବା ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ।

ସି. ଅଭିଯୋଗ:

ଏକ ଅଭିଯୋଗକୁ ଏପରି ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇପାରେ "ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାର ସେବାରେ ତ୍ରୁଟି ଅଭିଯୋଗ କରି ଲିଖିତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯାଇଥିବା ଏକ ଉପସ୍ଥାପନା ଏବଂ ତହିଁରେ ପ୍ରତିକାର ଲୋଡ଼ିବା"। ଏକ ଅଭିଯୋଗ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ, ଟେଲିଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଲିଖିତ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇପାରେ।

ଏକ ଅଭିଯୋଗ ହେଉଛି:

- ଏ) ବ୍ୟାଙ୍କର ଉତ୍ପାଦ, ସେବା, ନୀତି, କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏକ କଥୁତ ବା ଅନ୍ତର୍ନିହିତ ପ୍ରତିବନ୍ଧିତା ପୂରଣ କରିବାରେ ବିଫଳତା/ ଅପାରଗତା ଯାହା ଆପତ୍ତି/ ଅଭିଯୋଗ/ ଅସନ୍ତୋଷ/ ବିବାଦ ସୃଷ୍ଟି କରେ।
- ବି) ବ୍ୟାଙ୍କର ସେବାରେ ତ୍ରୁଟି ଅଭିଯୋଗ କରି ପ୍ରତିକାର ଲୋଡ଼ୁଥିବା ଏକ ଉପସ୍ଥାପନା।

୭. ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପ୍ରଦର୍ଶନ ଆବଶ୍ୟକତା

ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ନିମ୍ନଲିଖିତକୁ ପ୍ରଦର୍ଶିତ / ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ:

- i. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ କରିବା କିମ୍ବା ମତାମତ ଦେବା ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ଥିବା ବିଭିନ୍ନ ମାଧ୍ୟମ।
- ii. ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ(ମାନଙ୍କ)ଙ୍କ ନାମ, ଠିକଣା ଏବଂ ସମ୍ପର୍କ ନମ୍ବର।
- iii. ଆରବିଆଇ ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନଙ୍କ ସମ୍ପର୍କ ବିବରଣୀ।
- iv. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପ୍ରତି ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିବନ୍ଧିତା ସଂହିତା ଏବଂ ଉଚିତ୍ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତା।
- v. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ/ ପରାମର୍ଶ ବାନ୍ଧୁ, ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟର ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ଫର୍ମ।

ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପରୋକ୍ତ ବିବରଣୀ (i ରୁ iv) ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ।

୭. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ନିୟୁତ ଅଧିକାରୀ

ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପାଇଁ ଦାୟୀ ଥିବା ଜଣେ ବରିଷ୍ଠ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ ଭାବରେ ନିଯୁକ୍ତ କରିବ। ବ୍ୟାଙ୍କ ସେମାନଙ୍କ ଅଧିକାରକ୍ଷେତ୍ର ଅଧୀନରେ ଥିବା ଶାଖାଗୁଡ଼ିକର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ ଅନ୍ୟ ନିଯୁକ୍ତ ଅଧିକାରୀମାନଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ନିଯୁକ୍ତ କରିବ। ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ସମ୍ପର୍କ ବିବରଣୀ ଶାଖାର ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡରେ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।

ଗ୍ରାମାଞ୍ଚଳରୁ ଆସୁଥିବା ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଗ୍ରାଧିକାର କ୍ଷେତ୍ରକୁ ଆର୍ଥିକ ସହାୟତା ଓ ସରକାରଙ୍କ ଦାରିଦ୍ର୍ୟ ଦୂରୀକରଣ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରତିକାର ମଧ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ଏକ ଅଂଶ ଅଟେ।

୮. ସମୟ ସୀମା

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟସୀମା ସ୍ଥିର କରାଯାଇଛି ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଶାଖା, ସମ୍ପର୍କ କେନ୍ଦ୍ର ଏବଂ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସ୍ତରକୁ ଜଣାଇବାର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ମାଧ୍ୟମ ସମେତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ସମସ୍ତ ସ୍ତରରେ ପ୍ରୟାସ କରାଯାଏ। ବ୍ୟାଙ୍କ ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ସମୟସୀମାକୁ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ପାଳନ କରେ।

ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ସମୟ ସମୟରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରାଯାଇଥିବା ଡିଜିଟାଲ୍ କାରବାର ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସମୟସୀମା ଏବଂ ଦସ୍ତାବିଜକୁ ଯତ୍ନ ସହିତ ପାଳନ କରାଯିବ।

କୌଣସି ପ୍ରସଙ୍ଗରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ମତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇବା ଅତ୍ୟନ୍ତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ। ଯେଉଁଠାରେ ସମ୍ପୃକ୍ତ ପ୍ରସଙ୍ଗଗୁଡ଼ିକର ପରୀକ୍ଷା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଅଧିକ ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ସେଠାରେ ଅଭିଯୋଗର ଅଗ୍ରଗତି ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯାଏ।

୯. ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ସମୀକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା

ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକ ସେବାର ଗୁଣବତ୍ତା ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ ଓ ସମୀକ୍ଷା କରିବା ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସମିତି ଏବଂ ସମୀକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ କରିଛି।

ଏ) ବୋର୍ଡର ଗ୍ରାହକ ସେବା ସମିତି:

ବ୍ୟାଙ୍କ ବୋର୍ଡର ଏହି ଉପ-ସମିତି ଗ୍ରାହକ ସେବା-ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କ୍ଷେତ୍ର ପାଇଁ ସମସ୍ତ ନୀତି ସମୀକ୍ଷା କରିବା ପାଇଁ ଦାୟୀ। ଏଥିରେ ଜଣେ ଜମାକାରୀଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ପରେ ତାଙ୍କ ଶାତାର କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉପଯୁକ୍ତତା ଏବଂ ଯଥାର୍ଥତା ପାଇଁ ଉତ୍ତର ଅନୁମୋଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା, ଜମାକାରୀ ସନ୍ତୁଷ୍ଟର ବାର୍ଷିକ ସର୍ବେକ୍ଷଣ ଏବଂ ଏହିପରି ସେବାଗୁଡ଼ିକର ତ୍ରିବାର୍ଷିକ ଅଡିଟ୍ ଭଳି ପ୍ରସଙ୍ଗଗୁଡ଼ିକ ସାମିଲ ଅଛି। ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଗ୍ରାହକ ସେବାର ଗୁଣବତ୍ତା ଉପରେ ପ୍ରଭାବ ପକାଉଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରସଙ୍ଗକୁ ମଧ୍ୟ ଏହି ସମିତି ପରୀକ୍ଷା କରେ।

ଗ୍ରାହକ ସେବା ସମିତି ନିମ୍ନଲିଖିତ ମଧ୍ୟ ସମୀକ୍ଷା କରିବ।

- (i) ନିୟାମକଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗ,
- (ii) ଆରବିଆଇ ଓମ୍ବୁସ୍ମ୍ୟାନ୍ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ନିଷ୍ପତ୍ତି
- (iii) ପ୍ରାପ୍ତ, ସମାହିତ ଏବଂ ବିଚାରାଧୀନ ଥିବା ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ମୂଳ କାରଣ ବିଶ୍ଳେଷଣ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ହ୍ରାସ କରିବା ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ପଦକ୍ଷେପ।
- (iv) ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ପ୍ରଭାବଶୀଳତା
- (v) ସ୍ଥାୟୀ ସମିତିର ରିପୋର୍ଟ ସମୀକ୍ଷା କରିବା
- (vi) ଗ୍ରାହକ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିଷୟ।

ବି) ଗ୍ରାହକ ସେବା ଉପରେ ସ୍ଥାୟୀ ସମିତି:

ସ୍ଥାୟୀ ସମିତିର ଅଧ୍ୟକ୍ଷତା ବ୍ୟାଙ୍କର ପରିଚାଳନା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ/କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ କରିପାରନ୍ତି। ବ୍ୟାଙ୍କର ଦୁଇରୁ ତିନି ଜଣ ବରିଷ୍ଠ କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀଙ୍କ ବ୍ୟତୀତ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଗ୍ରାହକ ସେବାର ଗୁଣବତ୍ତା ଉପରେ ସ୍ୱାଧୀନ ମତାମତ ପାଇବା ପାଇଁ ଏହି ସମିତିରେ ବେସରକାରୀ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ସଦସ୍ୟ ଭାବରେ ସାମିଲ କରାଯିବ। ସମିତିର ନିମ୍ନଲିଖିତ ଦାୟିତ୍ୱ ରହିଛି:

- (i) ବିଭିନ୍ନ ଉତ୍ସରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଗ୍ରାହକ ସେବାର ଗୁଣବତ୍ତା ଉପରେ ମତାମତର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବା।
- (ii) ଗ୍ରାହକ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମଯୋଗିତ ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶୀଳ ଭାବରେ ପାଳନ କରାଯାଉଛି ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଏହି ସମିତି ଦାୟୀ।
- (iii) ଗ୍ରାହକ ସେବା ଉପରେ ମନ୍ତବ୍ୟ/ମତାମତ ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପ୍ରତି ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ସଂହିତାରେ ଥିବା ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାଗୁଡ଼ିକର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ସମୀକ୍ଷା କରିବା।
- (iv) ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ ଦାୟୀ ଥିବା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ମୁଖ୍ୟମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପଠାଯାଇଥିବା ଅସମାହିତ ଅଭିଯୋଗ/ଅସନ୍ତୋଷଗୁଡ଼ିକୁ ମଧ୍ୟ ଏହି ସମିତି ବିଚାରକୁ ନିଏ ଏବଂ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସମାଧାନ ଉପରେ ନିଜର ପରାମର୍ଶ ଦିଏ।

ଏହି ସମିତି ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ବୋର୍ଡର ଗ୍ରାହକ ସେବା ସମିତିକୁ ନିଜର କାର୍ଯ୍ୟବ୍ୟବସ୍ଥା ଉପରେ ରିପୋର୍ଟ ଦାଖଲ କରିବ।

ସି) ଶାଖା ସ୍ତରୀୟ ଗ୍ରାହକ ସେବା ସମିତି

ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖାରେ ଶାଖା ପରିଚାଳକଙ୍କ ନେତୃତ୍ୱରେ ଏକ 'ଶାଖା ସ୍ତରୀୟ ଗ୍ରାହକ ସେବା ସମିତି' ଗଠନ କରିଛି। ଅଭିଯୋଗ/ପରାମର୍ଶ, ବିଳମ୍ବର ମାମଲା, ଗ୍ରାହକ/ସମିତିର ସହଯୋଗୀତା ଦ୍ୱାରା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହେଉଥିବା / ଜଣାଯାଇଥିବା ଅସୁବିଧାଗୁଡ଼ିକର ଅଧ୍ୟୟନ କରିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସେବା ଅନୁଭୂତିରେ ଉନ୍ନତି ଆଣିବା ପାଇଁ ଉପାୟ ଓ ପଦକ୍ଷେପ ପରାମର୍ଶ ଦେବାକୁ ଏହି ସମିତି ମାସକୁ ଅତି କମରେ ଥରେ ବୈଠକ କରେ।

ଏହି ସମିତି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ବରିଷ୍ଠ ଅଧିକାରୀମାନଙ୍କ ସହିତ ସାକ୍ଷାତ ଏବଂ ଆଦାନପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ମଞ୍ଚ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରେ:

- (i) ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବା ଉପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମତାମତ ସଂଗ୍ରହ କରିବା।
- (ii) ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଥିବା ସୂଚନାଗତ ବ୍ୟବଧାନକୁ ହ୍ରାସ କରିବା।
- (iii) ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ କଥା ହେଉଛି, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ବିଶ୍ୱାସ ସୃଷ୍ଟି କରିବା।

ଶାଖା ସ୍ତରୀୟ ସମିତିଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଉପରେ ସ୍ଥାୟୀ ସମିତିକୁ ମତାମତ ଓ ପରାମର୍ଶ ଦେଇ ମାସିକ ରିପୋର୍ଟ ଦାଖଲ କରନ୍ତି, ଯାହାଦ୍ୱାରା ସ୍ଥାୟୀ ସମିତି ରିପୋର୍ଟଗୁଡ଼ିକୁ ପରୀକ୍ଷା କରିବାକୁ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ନୀତି/ପ୍ରକ୍ରିୟାଗତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ପାଇଁ ବୋର୍ଡର ଗ୍ରାହକ ସେବା ସମିତିକୁ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ମତାମତ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ ହୁଏ। ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ମତାମତ ସିଆରଏମରେ ରେକର୍ଡ କରାଯାଏ ଏବଂ ତାହାକୁ ଗ୍ରାହକ ସେବା ସ୍ଥାୟୀ ସମିତିରେ ଉପସ୍ଥାପନ କରାଯାଏ।

ଡି) ବ୍ୟାଙ୍କର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନ୍

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ) ମେ ୨୦୧୫ ରେ ସମସ୍ତ ସରକାରୀ-କ୍ଷେତ୍ର ଏବଂ ମନୋନୀତ ବେସରକାରୀ ଓ ବିଦେଶୀ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆଂଶିକ ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ଖାରଜ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସମୀକ୍ଷା ପାଇଁ ଏକ ସ୍ୱାଧୀନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଭାବରେ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନ୍ (ଆଇଓ) ନିଯୁକ୍ତ କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦେଇଥିଲା। ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ମଜବୁତ କରିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ବ୍ୟାଙ୍କ ସ୍ତରରେ ହିଁ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ସର୍ବୋଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ଥିବା ଏକ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଦୃଷ୍ଟିରୁ ଆଇଓ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ କରାଯାଇଥିଲା, ଯାହାଫଳରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ ଅନ୍ୟ ମଞ୍ଚକୁ ଯିବାର ଆବଶ୍ୟକତା କମ୍ ହେବ।

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ, ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନ୍ ଜଣେ ଅବସରପ୍ରାପ୍ତ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟରତ ଅଧିକାରୀ ହେବେ, ଯିଏକି ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ / ଆର୍ଥିକ କ୍ଷେତ୍ର ନିୟାମକ ସଂସ୍ଥା / ଏନବିଏସପି / ଏନବିଏଫସି / ସିଆଇସିର ଜଣେ ଜେନେରାଲ ମ୍ୟାନେଜରଙ୍କ ସମକକ୍ଷ ପଦବୀରେ ଥିବେ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍, ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ନିୟମନ, ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ, ପେମେଣ୍ଟ ଏବଂ ସେଟେଲମେଣ୍ଟ ସିଷ୍ଟମ୍, କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁଚନା କିମ୍ବା ଉପଭୋକ୍ତା ସୁରକ୍ଷା ଭଳି କ୍ଷେତ୍ରରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାର ସର୍ବନିମ୍ନ ସାତ ବର୍ଷର ଆବଶ୍ୟକୀୟ କୌଶଳ ଏବଂ ଅଭିଜ୍ଞତା ଥିବ।

ଆଇଓ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆଂଶିକ ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ଖାରଜ ହୋଇଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ଯାଞ୍ଚ କରିବେ। ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଅନ୍ତିମ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଜଣାଇବା ପୂର୍ବରୁ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ, ଯାହା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ସମାଧାନ ହୋଇନାହିଁ, ତାହାକୁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଭାବେ ଆଇଓଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଇବେ।

୧୦. ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ଏକୀକୃତ ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନ୍ ଯୋଜନା, ୨୦୨୧ (ଆରବିଆଇଓଏସ୍, ୨୦୨୧) ଅଧୀନରେ ନିୟାମକଙ୍କ ନିକଟକୁ ଅସମାହିତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସ୍ତରକୁ ଜଣାଇବା

ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ)ର ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ଏକୀକୃତ ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନ୍ ଯୋଜନା, ୨୦୨୧ ଅଧୀନରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ। ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକୀକୃତ ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନ୍ ଯୋଜନା ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କର ସମସ୍ତ ଘରୋଇ ଶାଖା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ।

ଏହି ଯୋଜନା ଅନୁଯାୟୀ, ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ପ୍ରସଙ୍ଗ ଉଠାଇବାର ତାରିଖଠାରୁ ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏକ 'ଅନ୍ତିମ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା' ପାଆନ୍ତି ନାହିଁ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଅଛନ୍ତି, ତେବେ ସେ ଏକ ସ୍ୱାଧୀନ ସମୀକ୍ଷା ପାଇଁ ଆରବିଆଇଓଏସ୍, ୨୦୨୧ ଅଧୀନରେ ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ ଓମ୍ବୁଜ୍ମ୍ୟାନଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରିବେ।

ଆରବିଆଇଓଏସ୍, ୨୦୨୧ର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଲାଗୁ ହେବ-

- ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଆରବିଆଇଓଏସ୍, ୨୦୨୧ ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଅଭିଯୋଗ କରିଥିଲେ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗଟି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବା ଆଂଶିକ ଭାବେ ଖାରଜ ହୋଇଯାଇଥିଲା, ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ସେହି ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନଥିଲେ; କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପାଇବାର ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଉତ୍ତର ପାଇନଥିଲେ।
- ଅଭିଯୋଗକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ଉତ୍ତର ପାଇବାର ଏକ ବର୍ଷ ମଧ୍ୟରେ, କିମ୍ବା ଯେଉଁଠାରେ କୌଣସି ଉତ୍ତର ମିଳିନାହିଁ, ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଅଭିଯୋଗ କରିବାର ତାରିଖଠାରୁ ଏକ ବର୍ଷ ଏବଂ ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଓମ୍ବୁଜ୍ମ୍ୟାନଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇଛି।
- ଏହି ଅଭିଯୋଗ ବ୍ୟାଙ୍କର ଓମ୍ବୁଜ୍ମ୍ୟାନ ଯୋଜନା, ୨୦୦୭ କିମ୍ବା ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକୀକୃତ ଓମ୍ବୁଜ୍ମ୍ୟାନ ଯୋଜନା, ୨୦୨୧ ଅଧୀନରେ କୌଣସି ପୂର୍ବ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନରେ ଓମ୍ବୁଜ୍ମ୍ୟାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମାଧାନ କରାଯାଇ ନାହିଁ।
- ଏହି ଅଭିଯୋଗ କୌଣସି ଅଦାଲତ, ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ୍, ମଧ୍ୟସ୍ଥି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମଞ୍ଚ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣରେ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନର ବିଷୟବସ୍ତୁ ନୁହେଁ।
- ଏହି ଅଭିଯୋଗ ଅପମାନଜନକ କିମ୍ବା ତ୍ରୁଟି ବା ବିରକ୍ତିକର ପ୍ରକୃତିର ନୁହେଁ।
- ଏହି ଅଭିଯୋଗ ଭାରତୀୟ ସୀମା ଅଧିନିୟମ, ୧୯୬୩ ଅଧୀନରେ ଏପରି ଦାବି ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ସମାପ୍ତ ହେବା ପୂର୍ବରୁ କରାଯାଇଛି।
- ଅଭିଯୋଗଟି ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବେ କିମ୍ବା ଜଣେ ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇଛି, ଯିଏକି ଜଣେ ଓକିଲ ନୁହଁନ୍ତି, ଯଦି କେବଳ ଓକିଲ ଜଣକ ପାଢ଼ିତ ବ୍ୟକ୍ତି ନ ହୋଇଥାନ୍ତି।

୧୧. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଆବାନପ୍ରଦାନ

ବ୍ୟାଙ୍କର "ଗ୍ରାହକ ହିଁ ମୂଳ" ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସହିତ, ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ରଦାନ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ନିରନ୍ତର ଉନ୍ନତି ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ସାମଗ୍ରିକ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅନୁଭୂତି ଉପରେ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରଶ୍ନପତ୍ର / ବୈଠକ / ସର୍ବେକ୍ଷଣ ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ନିରନ୍ତର ମତାମତ ଲୋଡ଼ିବ।

୧୨. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କର୍ମଚାରୀଙ୍କର ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ

ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବେ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯାଇଛି। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଆବାନପ୍ରଦାନ ସମୟରେ ମତଭେଦ ଏବଂ ବିବାଦର ସ୍ଥିତି ଉପୁଜିପାରେ। କ୍ରୋଧିତ / ଉଦ୍ବେଗିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କଥାବାର୍ତ୍ତା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ କୋମଳ କୌଶଳ ପ୍ରଦାନ କରିବା କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମର ଏକ ଅବିଚ୍ଛେଦ୍ୟ ଅଙ୍ଗ ଅଟେ। ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଅଭିଯୋଗ / ଅସନ୍ତୋଷ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମସ୍ତ ସ୍ତରରେ ସୁଗମ ଏବଂ ଦକ୍ଷତାର ସହିତ କାର୍ଯ୍ୟ କରେ।

୧୩. ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ବର୍ଷିକ ପ୍ରକାଶନ

ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫଏଲ'୨୧ ରୁ ବାର୍ଷିକ ରିପୋର୍ଟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ବର୍ଷିକ ପ୍ରକାଶନଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ। ଏହାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କର ଖେବସାଇଟରେ ଇନଭେଷ୍ଟର ରିଲେସନ୍ସ ବିଭାଗ ଅଧୀନରେ ଦେଖାଯାଇପାରିବ।

୧୪. ଅନୁବନ୍ଧ I: ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି-ଆଇବିୟୁ ଗିଫ୍ଟ ସିଟି

ଅନୁବନ୍ଧ ।



ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି
ଆଇବିଏଲ୍ ଟିପ୍ସ ସିଟି

ବିଷୟ ସୂଚୀ

କ୍ରମିକ ସଂଖ୍ୟା	ସନ୍ତୋଷ	ପୃଷ୍ଠା ସଂଖ୍ୟା
୧	ପରିଚୟ	୧୩
୨	ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ	୧୩
୩	ଅଭିଯୋଗର ସଂଜ୍ଞା	୧୩
୪	ପରବର୍ତ୍ତୀ ସ୍ତରକୁ ଜଣାଇବାର କ୍ରମ	୧୪
୫	ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପ୍ରଦର୍ଶନ ଆବଶ୍ୟକତା	୧୫
୬	ସମୟ ସୀମା	୧୫
୭	ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କର୍ମଚାରୀଙ୍କର ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ	୧୫
୮	ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ବର୍ଦ୍ଧିତ ପ୍ରକାଶନ	୧୫

ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି

୧. ପରିଚୟ

ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କର ଗୁଜରାଟର ଗିଫ୍ଟ ସିଟିରେ ଅବସ୍ଥିତ ଆନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ଆର୍ଥିକ ସେବା କେନ୍ଦ୍ର (ଆଇଏଫଏସସି) ଶାଖା ଏକ ବିଦେଶୀ ଅଧିକାରକ୍ଷେତ୍ର ମଧ୍ୟରେ ଏକ ବିଦେଶୀ ଶାଖା ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରେ ଏବଂ ଏହା ଆନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ଆର୍ଥିକ ସେବା କେନ୍ଦ୍ର ପ୍ରାଧିକରଣ (ଆଇଏଫଏସସିଏ) ଦ୍ଵାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ। ଏହି ନୀତି କେବଳ ଗିଫ୍ଟ ସିଟିର ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ଗିଫ୍ଟ ସିଟି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ।

୨. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏହି ନୀତିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ପ୍ରଭାବଶୀଳତା ଏବଂ ସାମଗ୍ରିକ ଗ୍ରାହକ ସେବାରେ ଉନ୍ନତି ଆଣିବା ପାଇଁ ଆଇଏଫଏସସିଏ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ମୁନିଟ୍ (ଆଇବିୟୁ), ଗିଫ୍ଟ ସିଟି ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ଢାଞ୍ଚାକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ କରିବା ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ପ୍ରଦାନ କରିବା।

୩. ଅଭିଯୋଗର ସଂଜ୍ଞା

ଅଭିଯୋଗର ସଂଜ୍ଞା ନିମ୍ନରେ ଦିଆଗଲା।

ଅଭିଯୋଗ:

ଏକ ଅଭିଯୋଗକୁ ଏପରି ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇପାରେ "ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାର ସେବାରେ ତ୍ରୁଟି ଅଭିଯୋଗ କରି ଲିଖିତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯାଇଥିବା ଏକ ଉପସ୍ଥାପନା ଏବଂ ତହିଁରେ ପ୍ରତିକାର ଲୋଡ଼ିବା"। ଏକ ଅଭିଯୋଗ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ, ଟେଲିଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଲିଖିତ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇପାରେ।

ଏକ ଅଭିଯୋଗ ହେଉଛି:

- ଏ) ବ୍ୟାଙ୍କର ଉତ୍ପାଦ, ସେବା, ନୀତି, କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏକ କଥୁଡ ବା ଅନ୍ତର୍ନିହିତ ପ୍ରତିବନ୍ଧିତା ପୂରଣ କରିବାରେ ବିଫଳତା/ ଅପାରଗତା ଯାହା ଆପତ୍ତି/ ଅଭିଯୋଗ/ ଅସନ୍ତୋଷ/ ବିବାଦ ସୃଷ୍ଟି କରେ।
- ବି) ବ୍ୟାଙ୍କର ସେବାରେ ତ୍ରୁଟି ଅଭିଯୋଗ କରି ପ୍ରତିକାର ଲୋଡ଼ୁଥିବା ଏକ ଉପସ୍ଥାପନା।

'ଅଭିଯୋଗ' ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯାଉ ନଥିବା ବିଷୟଗୁଡ଼ିକର ସୂଚକ ତାଲିକା

- ୧) ବେନାମୀ ଅଭିଯୋଗ (ହିସିଲକ୍ଲେଅର୍ ଅଭିଯୋଗ ବ୍ୟତୀତ)
- ୨) ଅସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଅସ୍ପଷ୍ଟ ଅଭିଯୋଗ
- ୩) ସମର୍ଥନକାରୀ ଦସ୍ତାବିଜ ବିନା କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ
- ୪) ପରାମର୍ଶ କିମ୍ବା ମାର୍ଗଦର୍ଶନ/ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ ଲୋଡ଼ିବା
- ୫) ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ସେବା ସହିତ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ନଥିବା ବିଷୟ ଉପରେ ଅଭିଯୋଗ
- ୬) କୌଣସି ଅଣ-ପଞ୍ଜୀକୃତ/ ଅଣ-ନିୟନ୍ତ୍ରିତ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ବିଷୟରେ ଅଭିଯୋଗ
- ୭) ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ସେବା ବିଷୟରେ ସୂଚନା କିମ୍ବା ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ ଲୋଡ଼ୁଥିବା ପ୍ରସଙ୍ଗ

୪. ପରବର୍ତ୍ତୀ ସ୍ତରକୁ ଜଣାଇବାର କ୍ରମ

ପରବର୍ତ୍ତୀ ସ୍ତରକୁ ଜଣାଇବାର କ୍ରମ

ଆନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ଆର୍ଥିକ ସେବା କେନ୍ଦ୍ର ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଯୁନିଟ୍ (ଆଇବିୟୁ), ଗିଫ୍ଟ୍ ସିଟି ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା

ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗକୁ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସ୍ତରକୁ ଜଣାଇବାର ସ୍ୱରାଶ୍ଟ୍ରିକ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଗଲା:

୧. ପ୍ରଥମ ସ୍ତରୀୟ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ମଞ୍ଚ

ଯଦି ଆପଣ ଆଇବିୟୁ - ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦିଆଯାଇଥିବା ସେବାର ଆଶା କରାଯାଉଥିବା ସ୍ତର ପାଇ ନାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ଆପଣଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ସିଆଇଏଫ୍ ନମ୍ବର / ଆକାଉଣ୍ଟ ନମ୍ବର ସହିତ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ (ସିଆରଓ)ଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ ।

ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରାଗଲେ, ଅଭିଯୋଗ ପାଇବାର ୩ କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣର ସ୍ୱୀକୃତି ଏବଂ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ସନ୍ଦର୍ଭ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ଗ୍ରହଣ ନ କରାଗଲେ, ଅଭିଯୋଗ ପାଇବାର ୫ କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ କାରଣ ସହିତ ଏକ ଉତ୍ତର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ	ନମିତ ଦୁଆ
ସମ୍ପର୍କ ନମ୍ବର	+୯୧ ୦୭୯ ୬୯୭୭ ୬୧୧୧
ଇ-ମେଲ୍ ଠିକଣା	ibu.complaints@rbl.bank.in
ଶାଖା ଠିକଣା	ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଲିମିଟେଡ୍ ଆଇଏଫ୍ଏସସି ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଯୁନିଟ୍ – ଗିଫ୍ଟ୍ ସିଟି ୟୁନିଟ୍ ନଂ. ୭୦୫, ୭ମ ମହଲା, ସିଗ୍ନେଚର୍ ବିଲ୍ଡିଂ, ବ୍ଲକ୍ ନଂ. ୧୩-ବି, ଜୋନ୍-୧, ଗିଫ୍ଟ୍ ମଲ୍ଟିସର୍ଭିସେସ୍ ଏସକଜେଡ୍, ଗାନ୍ଧୀନଗର – ୩୮୨୩୫୫

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଲାଗୁଥିବା ସମୟ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖଠାରୁ ୩୦ ଦିନ ଅଟେ ।

ଯଦି ଆପଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ କିମ୍ବା ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ଖାରଜ ହୋଇଯାଇଛି, ତେବେ ଆପଣ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କଠାରୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ପାଇବାର ୨୧ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ଦ୍ୱିତୀୟ ସ୍ତରକୁ ଜଣାଇପାରିବେ ।

୨. ଦ୍ୱିତୀୟ ସ୍ତରୀୟ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ମଞ୍ଚ

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅପିଲ୍ ଅଧିକାରୀ	ପାରୁଲ ସରିନ୍
ଇ-ମେଲ୍ ଠିକଣା	ibu.appellateofficer@rbl.bank.in

ଅପିଲ୍ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଲାଗୁଥିବା ସମୟ ୩୦ ଦିନ ଅଟେ ।

ଯଦି ଆପଣ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିଷ୍ପତ୍ତିରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅପିଲ୍ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିଛନ୍ତି, ତେବେ ଆପଣ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିଷ୍ପତ୍ତି ପାଇବାର ୨୧ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଭାବରେ ପ୍ରାଧିକରଣଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ:

ପ୍ରାଧିକରଣ	ଆନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ଆର୍ଥିକ ସେବା କେନ୍ଦ୍ର ।
ଇ-ମେଲ୍ ଠିକଣା	grievance-redressal@ifsc.gov.in

୫. ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପ୍ରଦର୍ଶନ ଆବଶ୍ୟକତା

ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ନିମ୍ନଲିଖିତକୁ ପ୍ରଦର୍ଶିତ / ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ:

- i. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ କରିବା କିମ୍ବା ମତାମତ ଦେବା ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ଥିବା ବିଭିନ୍ନ ମାଧ୍ୟମ।
 - ii. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅପିଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ।
 - iii. ଆଇଏଫଏସସିଏ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାଧିକରଣଙ୍କ ଇମେଲ୍ ଆଇଡି।
- ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପରୋକ୍ତ ବିବରଣୀ (i ରୁ iii) ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ।

୬. ସମୟ ସୀମା

ଆନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ଆର୍ଥିକ ସେବା କେନ୍ଦ୍ର ପ୍ରାଧିକରଣ (ଆଇଏଫଏସସିଏ) ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରାଯାଇଥିବା ଆନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ଆର୍ଥିକ ସେବା କେନ୍ଦ୍ର ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଯୁନିଟ୍ (ଆଇବିୟୁ) ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସମୟସୀମା ଏବଂ ଦସ୍ତାବିଜକୁ ଯତ୍ନ ସହିତ ପାଳନ କରାଯିବ।

୭. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କର୍ମଚାରୀଙ୍କର ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ

ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବେ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯାଇଛି। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଆଦାନପ୍ରଦାନ ସମୟରେ ମତଭେଦ ଏବଂ ବିବାଦର ସ୍ଥିତି ଉପୁଜିପାରେ। କ୍ରୋଧିତ / ଉତ୍ତେଜିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କଥାବାର୍ତ୍ତା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ କୋମଳ କୌଶଳ ପ୍ରଦାନ କରିବା କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମର ଏକ ଅବିଚ୍ଛେଦ୍ୟ ଅଙ୍ଗ ଅଟେ। ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଅଭିଯୋଗ / ଅସନ୍ତୋଷ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମସ୍ତ ସ୍ତରରେ ସୁଗମ ଏବଂ ଦକ୍ଷତାର ସହିତ କାର୍ଯ୍ୟ କରେ।

୮. ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ବର୍ଷିତ ପ୍ରକାଶନ

ବ୍ୟାଙ୍କ ବାର୍ଷିକ ରିପୋର୍ଟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ବର୍ଷିତ ପ୍ରକାଶନଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ। ଏହାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବସାଇଟରେ ଜନଭେଷ୍ଟର ରିଲେସନ୍ସ ବିଭାଗ ଅଧୀନରେ ଦେଖାଯାଇପାରିବ।