



ਗ੍ਰਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੰਬੰਧੀ ਨੀਤੀ।

ਸਮੱਗਰੀ ਦਾ ਸੂਚਕਾਂਕ

ਲੜੀ. ਨੰ.	ਸਮੱਗਰੀ	ਪੰਨਾ ਨੰ.
੧	ਜਾਣ-ਪਛਾਣ	੩
੨	ਉਦੇਸ਼	੩
੩	ਸਕੋਪ	੩
੪	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸਿਧਾਂਤ	੩
੫	ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ	੩
ਬੀ	ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨ ਕਰਨਾ	੩
ਸੀ	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ	੩
ਡੀ	ਅੱਗੇ ਦੱਸਣਾ	੪
੫	ਪ੍ਰਸ਼ਨ, ਬੇਨਤੀ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ	੬
੬	ਪ੍ਰਸ਼ਨ	੬
ਬੀ	ਬੇਨਤੀ	੬
ਸੀ	ਸ਼ਿਕਾਇਤ	੬
੬	ਲਾਜ਼ਮੀ ਡਿਸਪਲੇਅ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ	੭
੭	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਅਤੇ ਹੋਰ ਮਨੋਨੀਤ ਅਧਿਕਾਰੀ	੭
੮	ਸਮਾਂ ਫਰੇਮ	੭
੯	ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਮੀਖਿਆ ਵਿਧੀ	੭
੧੦	ਬੋਰਡ ਦੀ ਗ੍ਰਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਮੇਟੀ	੭
ਬੀ	ਗ੍ਰਾਹਕ ਸੇਵਾ ਸਥਾਈ ਕਮੇਟੀ	੮
ਸੀ	ਸ਼ਾਖਾ ਪੱਧਰ ਦੀ ਗ੍ਰਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਮੇਟੀ	੮
ਡੀ	ਬੈਂਕ ਦਾ ਅੰਦਰੂਨੀ ਓਮਬੁਡਸਮੈਨ	੮
੧੦	ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬੁਡਸਮੈਨ ਯੋਜਨਾ, ੨੦੨੧ (ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ.ਓ.ਐਸ. ੨੦੨੧) ਦੇ ਤਹਿਤ ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਨੂੰ ਅਣਸੁਲਝੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਵਾਧਾ	੯
੧੧	ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਵਾਦ	੯
੧੨	ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਸਟਾਫ਼ ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ	੧੦
੧੩	ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਵਧੇ ਹੋਏ ਖੁਲਾਸੇ	੧੦
੧੪	ਅਨੁਬੰਧ 1: ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ-ਆਈਬੀਯੂ ਗਿਫਟ ਸਿਟੀ	੧੦

ਗ੍ਰਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੰਬੰਧੀ ਨੀਤੀ।

੧. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਗ੍ਰਾਹਕ ਕੇਂਦਰਿਤ ਹੋਣਾ ਆਰ.ਬੀ.ਐਲ. ਬੈਂਕ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ "ਦ ਬੈਂਕ" ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ) ਦੇ ਮੁੱਖ ਮੁੱਲਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਸੇਵਾ ਮਿਆਰ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਅਨੁਭਵ ਨੂੰ ਨਿਰੰਤਰ ਸੁਧਾਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸੰਪੂਰਨ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਕਈ ਚੈਨਲ ਵੀ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ, ਨਾਲ ਹੀ ਤੁਰੰਤ ਸੁਧਾਰਾਤਮਕ ਅਤੇ ਰੋਕਥਾਮ ਕਾਰਵਾਈ (ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਸੁਧਾਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ) ਤਾਂ ਜੋ ਦੁਬਾਰਾ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਚਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।

ਉਪਰੋਕਤ ਉਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਬੈਂਕ ਨੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ, ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਬਿੰਦੂਆਂ ਦੇ ਹਵਾਲੇ ਲਈ ਨੀਤੀ ਦੀ ਰੂਪਰੇਖਾ ਬਣਾਈ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਜਨਤਕ ਖੇਤਰ (ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ 'ਤੇ) ਵਿੱਚ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ।

੨. ਉਦੇਸ਼

ਇਸ ਨੀਤੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਬੈਂਕਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਆਰਬੀਆਈ ਸਰਕੂਲਰਾਂ/ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਢਾਂਚੇ ਬਾਰੇ ਸਾਫ਼ ਦੱਸਣਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ:

- ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਹਰ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਤੇ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਨਾਲ ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਣ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹੋਰ ਵਧਣ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਬੈਂਕ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰੇਗਾ।
- ਬੈਂਕ ਕਰਮਚਾਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨੇਕਨੀਤੀ ਨਾਲ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਪੱਖਪਾਤ ਦੇ ਨਜਿੱਠਣਗੇ।

੩. ਸਕੋਪ

ਬੈਂਕ ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਢਾਂਚਾਗਤ, ਅਰਥਪੂਰਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਵਿਧੀ ਬਣਾਈ ਹੈ। ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਿਰਪੱਖ ਢੰਗ ਨਾਲ ਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਪਾਲਿਸੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹਨ। ਇਹ ਨੀਤੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

੪. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸਿਧਾਂਤ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਦੇ ਮਾਰਗ ਦਰਸ਼ਕ ਸਿਧਾਂਤ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ:

- ਏ. ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ :** ਬੈਂਕ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰਾਂਚ, ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ, ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ, ਆਦਿ) ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਤਰੀਕੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ, ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਬੈਂਕ ਦੇ ਅੰਦਰ ਢੁਕਵੇਂ ਫੋਰਮਾਂ ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ।
- ਬੀ. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ :** ਬੈਂਕ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਮਤੇ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰੇਗਾ।
- ਸੀ. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ :** ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹੋਏ, ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗਾ।

- ਡੀ. **ਐਸਕਲੇਸ਼ਨ:** ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਮੌਜੂਦਾ ਪੱਧਰ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਵੈਬਸਾਈਟ/ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਗਲੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਤਰੱਕੀ ਲਈ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ। ਬੈਂਕ ਨੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਐਸਕਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤਾ ਹੈ:

ਐਸਕਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ

ਬੈਂਕਿੰਗ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਅਤੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਈ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।

ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅੱਗੇ ਦੱਸਣ ਦੇ ਪੱਧਰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਹਨ:

੧. ਪਹਿਲੇ ਪੱਧਰ ਦਾ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਫੋਰਮ

ੳ) ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ:

ਸ਼ਾਖਾ	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਸ਼ਾਖਾ ਚ ਜਾਂ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ ਲਿਖੇ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸ਼ਾਖਾ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ https://www.rbl.bank.in/locate-us ਤੇ ਜਾਓ
੨੪-ਘੰਟੇ ਦੀ ਹੈਲਪਲਾਈਨ	+੯੧ ੨੨ ੬੨੩੨ ੭੭੭੭
ਈਮੇਲ ਪਤਾ	customercare@rbl.bank.in
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ	ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਲਿੰਕ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ: https://www.rbl.bank.in/suggestion-and-complaints

ਅ) ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅਤੇ ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਕਾਰਡ :

ਚੈਨਲ	ਆਰ.ਬੀ.ਐਲ. ਬੈਂਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਲਈ	ਆਰ.ਬੀ.ਐਲ. ਬੈਂਕ ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਕਾਰਡਾਂ ਲਈ
੨੪-ਘੰਟੇ ਦੀ ਹੈਲਪਲਾਈਨ	+੯੧ ੨੨ ੬੨੩੨ ੭੭੭੭	+੯੧ ੨੨ ੬੨੩੨ ੭੭੭੭
ਈਮੇਲ ਪਤਾ	cardservices@rbl.bank.in	Corporatecard.support@rbl.bank.in
ਪੱਤਰ	ਮੈਨੇਜਰ - ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਸ ਸਰਵਿਸ, ਆਰ.ਬੀ.ਐਲ. ਬੈਂਕ ਲਿਮਟਿਡ, ਕਾਰਡਸ ਓਪਰੇਟਿੰਗ ਸੈਂਟਰ - ਸੀ.ਓ.ਸੀ., ਜੇ.ਐਮ.ਡੀ. ਮੈਗਾਪੋਲਿਸ, ਯੂਨਿਟ ਨੰ. ੩੦੬-੩੧੧ - ੩ ਜੀ ਮੰਜ਼ਲ, ਸੋਹਨਾ ਰੋਡ, ਸੈਕਟਰ ੪੮, ਗੁੜਗਾਵ, ਹਰਿਆਣਾ ੧੨੨੦੧੮	

ੲ) ਮਾਈਕਰੋ ਫਾਈਨੈਂਸ :

- ਸਾਨੂੰ ੦੨੨ ੬੧੮੪੬੩੦੦ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ ਜਾਂ ਇਸ ਤੇ ਲਿਖੋ : customercare@rbl.bank.in
- ਸਾਡੇ ਆਰ.ਬੀ.ਐਲ. ਬੈਂਕ/ਬੀ.ਸੀ. ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ
- ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸਾਡੀ ਆਰ.ਬੀ.ਐਲ. ਬੈਂਕ/ਬੀ.ਸੀ. ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚ ਲਿਖੋ।
- ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਾਡੀ ਆਰ.ਬੀ.ਐਲ. ਬੈਂਕ/ਬੀ.ਸੀ. ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇ ਗਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਕਸ ਵਿੱਚ ਪਾਓ

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ੧੦ ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੱਧਰ ੧ 'ਤੇ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਪੱਧਰ ੨ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਸਕਦੇ ਹੋ।

੨. ਦੂਜੇ ਪੱਧਰ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਫੋਰਮ

ੲ) **ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ:** ਖੇਤਰੀ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਈਮੇਲ ਕਰੋ।

ਈਮੇਲ ਪਤਾ	RegionalNodalOfficer@rbl.bank.in
-----------------	--

ਬੀ) **ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅਤੇ ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਕਾਰਡ :** ਹੈੱਡ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਨੂੰ-ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ ਜਾਂ ਲਿਖੋ

ਈਮੇਲ ਪਤਾ	headcardservice@rbl.bank.in
ਪੱਤਰ	ਹੈੱਡ - ਕਾਰਡਸ ਸਰਵਿਸਿਜ਼, ਆਰ.ਬੀ.ਐਲ. ਬੈਂਕ ਲਿਮਟਿਡ, ਕਾਰਡਸ ਓਪਰੇਟਿੰਗ ਸੈਂਟਰ - ਸੀ.ਓ.ਸੀ., ਜੇ.ਐਮ.ਡੀ. ਮੈਗਾਪੋਲਿਸ, ਯੂਨਿਟ ਨੰ. ੩੦੬-੩੧੧ - ੩ ਜੀ ਮੰਜ਼ਲ, ਸੋਹਨਾ ਰੋਡ, ਸੈਕਟਰ ੪੮, ਗੁੜਗਾਂਵ, ਹਰਿਆਣਾ ੧੨੨੦੧੮

ਸੀ) ਮਾਈਕਰੋ ਫਾਈਨੈਂਸ:

- ਖੇਤਰੀ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰੋ ਜਿਸ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ ਜਾਂ
- ਇਸ ਤੇ ਲਿਖੋ : regionalnodalofficer@rbl.bank.in

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ੧੦ ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੱਧਰ ੨ 'ਤੇ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਪੱਧਰ ੩ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਸਕਦੇ ਹੋ।

੩. ਤੀਜੇ ਪੱਧਰ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਫੋਰਮ

ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨੂੰ - ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ ਜਾਂ ਲਿਖੋ।	+੯੧ ੨੨ ੭੧੪੩ ੨੭੦੦
ਈਮੇਲ ਪਤਾ	principalnodalofficer@rbl.bank.in

ਪੱਤਰ	ਆਰਬੀਐਲ ਬੈਂਕ ਲਿਮਟਿਡ, ਵਨ ਵਰਲਡ ਸੈਂਟਰ, ਟਾਵਰ ੨ਬੀ, ੯ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ੮੪੧, ਸੈਨਾਪਤੀ ਬਾਪਟ ਮਾਰਗ, ਲੋਅਰ ਪਰੇਲ ਪੱਛਮੀ, ਮੁੰਬਈ - ੪੦੦ ੦੧੩
-------------	--

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ੩੦ ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਪਰੋਕਤ ਪੱਧਰਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਓਮਬੁਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ।

੪. ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬੁਡਸਮੈਨ

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬੁਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਲਿਖੇ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬੁਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, ੨੦੨੧ (ਆਰ. ਬੀ. ਆਈ. ਓ. ਐਸ., ੨੦੨੧) ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵੈੱਬ ਐਡਰੈੱਸ ਲਿੰਕ 'ਤੇ ਕਲਿੱਕ ਕਰਕੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਵੈੱਬ ਪਤਾ: www.rbl.bank.in/banking-ombudsman

ਆਰ. ਬੀ. ਆਈ. ਓ. ਐਸ., ੨੦੨੧ ਦੇ ਤਹਿਤ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਫਿਜ਼ੀਕਲ ਮੋਡ ਰਾਹੀਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ ੧੭, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ ੧੬੦੦੧੭.

ਵੈੱਬਸਾਈਟ: <https://cms.rbi.org.in>

ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰ. ਕਾਲ ਕਰੋ - ੧੮੮੮੪੮

੫. ਪ੍ਰਸ਼ਨ, ਬੇਨਤੀ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ

ਪ੍ਰਸ਼ਨ, ਬੇਨਤੀਆਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀਆਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ, ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ।

ਏ. ਪ੍ਰਸ਼ਨ:

ਇੱਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਇੱਕ ਸਵਾਲ ਹੈ, ਜੋ ਅਕਸਰ ਕਿਸੇ ਚੀਜ਼ ਬਾਰੇ ਸ਼ੱਕ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਦੀ ਭਾਲ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਇੱਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਓਹ ਹੈ:

ਏ) ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਮੰਗੀ ਗਈ ਹੈ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਤੁਰੰਤ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਬੰਦ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਬੀ) ਕੋਈ ਵੀ ਸਵਾਲ ਜਿਸ ਦਾ ਗਾਹਕ ਜਵਾਬ ਲੱਭ ਰਿਹਾ ਹੈ।

ਸੀ) ਸੇਵਾ/ਡਿਲੀਵਰੇਬਲ/ਬੇਨਤੀ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਟਰਨਅਰਾਉਂਡ ਟਾਈਮ (ਟੀ.ਏ.ਟੀ.) ਦੀ ਮਿਆਦ ਪੂਰਾਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਕਰਦਾ ਹੋਇਆ।

ਬੀ. ਬੇਨਤੀ: ਹਵਾਲੇ ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿਸ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸੇਵਾ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ, ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਵਜੋਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਉਦਾਹਰਣ:

ਏ) ਜਨਸੰਖਿਆ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਲਈ ਬੇਨਤੀ **ਉਦਾਹਰਣ ਲਈ**, ਪਤਾ/ਪੈਨ/ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰ. ਆਦਿ ਨੂੰ ਬਦਲਣਾ

ਬੀ) ਵਿਆਜ ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਬੇਨਤੀ

ਸੀ) ਨਾਮਜ਼ਦ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਜੋੜਨ/ਸੋਧਣ/ਹਟਾਉਣ ਦੀ ਬੇਨਤੀ।

ਸੀ. ਸ਼ਿਕਾਇਤ:

ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ "ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਇੱਕ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਵਜੋਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਿਯੰਤ੍ਰਤ ਇਕਾਈ ਵੱਲੋਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦਾ ਦੋਸ਼ ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸ ਤੇ ਰਾਹਤ ਦੀ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ"। ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ ਤੇ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਤੇ ਜਾਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਓਹ ਹੈ:

- ਏ) ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦ, ਸੇਵਾ, ਨੀਤੀ, ਕਰਮਚਾਰੀ, ਜਾਂ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀ ਗਈ ਜਾਂ ਨਿਹਿਤ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ/ਅਯੋਗਤਾ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਇਤਰਾਜ਼/ਦੋਸ਼/ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਉਤਪੰਨ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- ਬੀ) ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦਾ ਦੋਸ਼ ਲਗਾਉਣ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਹੱਲ ਦੀ ਮੰਗ ਦਾ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧ ਪੱਤਰ।

੬. ਲਾਜ਼ਮੀ ਡਿਸਪਲੇਅ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ

ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ/ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ:

- i. ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਰਨ ਜਾਂ ਫੀਡਬੈਕ ਸਾਂਝੇ ਕਰਨ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਚੈਨਲ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।
- ii. ਨੋਡਲ ਅਫਸਰਾਂ ਦਾ ਨਾਮ, ਪਤਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ
- iii. ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਓਮਬੁਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ
- iv. ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਦਾ ਕੋਡ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ
- v. ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸੁਝਾਅ ਬਾਕਸ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ।

ਬੈਂਕ ਉਪਰੋਕਤ ਵੇਰਵੇ (i ਤੋਂ iv) ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

੭. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਅਤੇ ਹੋਰ ਮਨੋਨੀਤ ਅਧਿਕਾਰੀ

ਬੈਂਕ ਇੱਕ ਸੀਨੀਅਰ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਬੈਂਕ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਅਧੀਨ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਹੋਰ ਨਾਮਜ਼ਦ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਵੀ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰੇਗਾ। ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਸ਼ਾਖਾ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡਾਂ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਦਿਖਾਏ ਜਾਣਗੇ।

ਪੇਂਡੂ ਖੇਤਰਾਂ ਤੋਂ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਅਤੇ ਤਰਜੀਹੀ ਖੇਤਰ ਅਤੇ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਗਰੀਬੀ ਹਟਾਓ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਸਹਾਇਤਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੈ।

੮. ਟਾਈਮ ਫਰੇਮ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਖਾਸ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ਾਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ, ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਜਾਂ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਬੈਂਕ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਆਰ. ਬੀ. ਆਈ. ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਡਿਜੀਟਲ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਗਨ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੁੱਦੇ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੇ ਰੁਖ਼ ਦਾ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨਾ ਬਹੁਤ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਲਈ ਵਧੇਰੇ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

੯. ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਮੀਖਿਆ ਵਿਧੀ

ਬੈਂਕ ਨੇ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਕਮੇਟੀਆਂ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਵਿਧੀਆਂ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਬੈਂਕ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।

ੳ) ਬੋਰਡ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਮੇਟੀ:

ਬੈਂਕ ਦੇ ਬੋਰਡ ਦੀ ਇਹ ਉਪ-ਕਮੇਟੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਖੇਤਰਾਂ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂਕਰਤਾ ਦੀ ਮੌਤ ਦਾ ਇਲਾਜ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਅਨੁਕੂਲਤਾ ਅਤੇ ਉਚਿਤਤਾ ਲਈ ਉਤਪਾਦ ਪ੍ਰਦਾਨਗੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਜਮ੍ਹਾਂਕਰਤਾ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦਾ ਸਾਲਾਨਾ ਸਰਵੇਖਣ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਤਿੰਨ ਸਾਲਾ ਆਡਿਟ ਵਰਗੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ ਮੌਜੂਦ ਹੈ। ਕਮੇਟੀ ਵੀ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ 'ਤੇ ਅਸਰ ਪਾਉਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮੁੱਦੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਮੇਟੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦੀ ਵੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗੀ।

- (i) ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਤੋਂ ਮਿਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ,
- (ii) ਆਰ. ਬੀ. ਆਈ. ਓਮਬੁਡਸਮੈਨ ਦੁਆਰਾ ਪਾਸ ਕੀਤੇ ਗਏ ਪੁਰਸਕਾਰ
- (iii) ਅੰਦਰੂਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ, ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਅਤੇ ਲੰਬਿਤ ਹੋਈਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਲਈ ਮੂਲ ਕਾਰਨ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਅਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਗਏ
- (iv) ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਈ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀਤਾ
- (v) ਸਥਾਈ ਕਮੇਟੀ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੋ
- (vi) ਕੋਈ ਹੋਰ ਆਈਟਮਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹਨ।

ਬੀ) ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਤੇ ਸਥਾਈ ਕਮੇਟੀ:

ਸਥਾਈ ਕਮੇਟੀ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਬੈਂਕ ਦੇ ਮੈਨੇਜਿੰਗ ਡਾਇਰੈਕਟਰ / ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਦੇ ਦੋ ਤੋਂ ਤਿੰਨ ਸੀਨੀਅਰ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕਮੇਟੀ ਗੈਰ-ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਵੀ ਆਪਣੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ 'ਤੇ ਸੁਤੰਤਰ ਫੀਡਬੈਕ ਨੂੰ ਯੋਗ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਕਮੇਟੀ ਕੋਲ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਹਨ:

- (i) ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਰੋਤਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ 'ਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੋ।
- (ii) ਕਮੇਟੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੀਆਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।
- (iii) ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੋ ਟਿੱਪਣੀਆਂ/ਫੀਡਬੈਕ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ 'ਤੇ ਅਤੇ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਦੀ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਦੇ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ।
- (iv) ਇਹ ਕਮੇਟੀ ਅਣਸੁਲਝੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੇ ਵੀ ਵਿਚਾਰ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਮੁਖੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਇਸ ਨੂੰ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਹੱਲਾਂ ਬਾਰੇ ਆਪਣੀ ਸਲਾਹ ਦਿੰਦੀ ਹੈ।

ਕਮੇਟੀ ਨਿਯਮਿਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਬੋਰਡ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਬਾਰੇ ਰਿਪੋਰਟ ਸੌਂਪੇਗੀ।

ਸੀ) ਸ਼ਾਖਾ ਪੱਧਰ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਮੇਟੀ

ਬੈਂਕ ਨੇ ਆਪਣੀ ਹਰੇਕ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਬ੍ਰਾਂਚ ਲੈਵਲ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਮੇਟੀ ਦਾ ਗਠਨ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਕਮੇਟੀ ਮਹੀਨੇ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇੱਕ ਵਾਰ ਮੀਟਿੰਗ ਕਰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸੁਝਾਵਾਂ, ਦੇਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ, ਗਾਹਕਾਂ/ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਰਪੇਸ਼/ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦਾ ਅਧਿਐਨ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸੇਵਾ ਅਨੁਭਵ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਸੁਝਾਏ ਜਾ ਸਕਣ।

ਕਮੇਟੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸੀਨੀਅਰ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਮਿਲਣ ਅਤੇ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਫੋਰਮ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਦੀ ਹੈ।

- (i) ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਫੀਡਬੈਕ ਇਕੱਠੀ ਕਰੇ।
- (ii) ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਵਿਚਕਾਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਅੰਤਰ ਘਟਾਓ
- (iii) ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਗੱਲ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿੱਚ ਭਰੋਸਾ ਬਣਾਓ।

ਸ਼ਾਖਾ ਪੱਧਰ ਦੀਆਂ ਕਮੇਟੀਆਂ ਵੀ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ 'ਤੇ ਸਥਾਈ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਇਨਪੁਟ ਅਤੇ ਸੁਝਾਅ ਦੇਣਾ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਥਾਈ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨੀਤੀ/ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਤਮਕ ਕਾਰਵਾਈ ਲਈ ਬੋਰਡ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਢੁਕਵੀਂ ਫੀਡਬੈਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਫੀਡਬੈਕ ਸੀਆਰਐਮ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਸਥਾਈ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਡੀ) ਬੈਂਕ ਦਾ ਅੰਦਰੂਨੀ ਓਮਬੁਡਸਮੈਨ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ.) ਨੇ ਮਈ ੨੦੧੫ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਜਨਤਕ ਖੇਤਰ ਅਤੇ ਚੋਣਵੇਂ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਅਤੇ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਸੀ ਕਿ ਉਹ ਸਬੰਧਤ ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰੱਦ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸੁਤੰਤਰ ਅਥਾਰਟੀ ਵਜੋਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਓਮਬੁਡਸਮੈਨ (ਆਈ.ਓ.) ਨੂੰ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਨ। ਆਈ.ਓ. ਵਿਧੀ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਬੈਂਕਾਂ ਦੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਬੈਂਕ ਦੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਰੱਖੀ ਗਈ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕ ਦੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਹੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਲਈ ਹੋਰ ਮੰਚਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਅੰਦਰੂਨੀ ਓਮਬੁਡਸਮੈਨ ਜਾਂ ਤਾਂ ਸੇਵਾਮੁਕਤ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਨਿਭਾ ਰਹੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹੋਣਗੇ, ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਬੈਂਕ/ਵਿੱਤੀ ਖੇਤਰ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਬਾਡੀ/ਐਨਬੀਐਸਪੀ/ਐਨਬੀਐਫਸੀ/ਸੀਆਈਸੀ ਦੇ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਰੈਂਕ ਵਿੱਚ, ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੁਨਰ ਅਤੇ ਬੈਂਕਿੰਗ, ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤ, ਨਿਯਮ, ਨਿਗਰਾਨੀ, ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਰਗੇ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੇ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਸੱਤ ਸਾਲ ਦਾ ਤਜਰਬਾ ਹੋਣਾ।

ਆਈਓ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਅੰਦਰੂਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਅੰਤਿਮ ਫੈਸਲਾ ਦੱਸਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਆਈ.ਓ. ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ।

੧੦. ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬੁਡਸਮੈਨ ਯੋਜਨਾ, ੨੦੨੧ (ਆਰ. ਬੀ. ਆਈ. ਓ. ਐਸ., ੨੦੨੧) ਦੇ ਤਹਿਤ ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਨੂੰ ਅਣਸੁਲਝੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਬਾਰੇ ਅੱਗੇ ਦਸਣਾ

ਇਹ ਬੈਂਕ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬੁਡਸਮੈਨ ਯੋਜਨਾ, ੨੦੨੧ (ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ.) ਦੇ ਤਹਿਤ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ.) ਦੀ ਕਵਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। **ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬੁਡਸਮੈਨ ਯੋਜਨਾ ਆਰਬੀਐਲ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਘਰੇਲੂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ**

ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਜਿਸਨੂੰ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਮੁੱਦਾ ਉਠਾਉਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ੩੦ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ 'ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ' ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਉਹ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ.ਓ.ਐਸ., ੨੦੨੧ ਦੇ ਤਹਿਤ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਓਮਬੁਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਸੁਤੰਤਰ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ.ਓ.ਐਸ., ੨੦੨੧ ਦੀਆਂ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ

- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ, ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ.ਓ.ਐਸ., ੨੦੨੧ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਸੀ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਸੀ, ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ੩੦ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਸੀ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਅਤੇ ੩੦ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਓਮਬੁਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬੁਡਸਮੈਨ ਯੋਜਨਾ, ੨੦੦੬ ਜਾਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬੁਡਸਮੈਨ ਯੋਜਨਾ, ੨੦੨੧ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪਿਛਲੀ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿੱਚ ਓਮਬੁਡਸਮੈਨ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ।

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ, ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ, ਜਾਂ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਰਵਾਈ ਦਾ ਵਿਸ਼ਾ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ, ਵਿਅਰਥ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾਇਕ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭਾਰਤੀ ਸੀਮਾ ਐਕਟ, ੧੯੬੩ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੀਮਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਰਾਹੀਂ, ਜੋ ਕਿ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਵੇ, ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਵਕੀਲ ਦੁਖੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾ ਹੋਵੇ।

੧੧. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਵਾਦ

ਬੈਂਕ ਦੇ ਮਿਸ਼ਨ ਸਟੇਟਮੈਂਟ "ਕਸਟਮਰਸ ਐਟ ਦ ਹਾਰਟ" ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰੰਤਰ ਸੁਧਾਰ ਲਈ ਸਮੁੱਚੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਅਨੁਭਵ 'ਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਵਲੀ / ਮੀਟਿੰਗਾਂ / ਸਰਵੇਖਣਾਂ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਫੀਡਬੈਕ ਲੈਂਦਾ ਰਹੇਗਾ।

੧੨. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਸਟਾਫ਼ ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ

ਸਾਰੇ ਓਪਰੇਟਿੰਗ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਦੌਰਾਨ, ਵਿਚਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਮਤਭੇਦ ਅਤੇ ਟਕਰਾਅ ਦੇ ਖੇਤਰ ਪੈਦਾ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਗੁੱਸੇ ਵਿੱਚ ਆਏ / ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਨਰਮ ਹੁਨਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਸਟਾਫ਼ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਦਾ ਵਿਲੱਖਣ ਅੰਗ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅੰਦਰੂਨੀ ਮਸ਼ੀਨਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਸਾਰੇ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸੁਚਾਰੂ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੀ ਹੈ।

੧੩. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਵਧੇ ਹੋਏ ਖੁਲਾਸੇ

ਬੈਂਕ ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ ੨੧ ਤੋਂ ਸਾਲਾਨਾ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਲਾਜ਼ਮੀ ਵਧੇ ਹੋਏ ਖੁਲਾਸੇ ਦਿਖਾਏਗਾ। ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਨਿਵੇਸ਼ਕ ਸਬੰਧਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਇਸ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

੧੪. ਅਨੁਬੰਧ I: ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ-ਆਈਬੀਯੂ ਗਿਫਟ ਸਿਟੀ

ਅਨੁਬੰਧ।



ਗ੍ਰਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੰਬੰਧੀ ਨੀਤੀ।

ਆਈ.ਬੀ.ਯੂ. ਗਿਫਟ ਸਿਟੀ

ਸਮੱਗਰੀ ਦਾ ਸੂਚਕਾਂਕ
ਸਮੱਗਰੀ

ਲੜੀ. ਨੰ.		ਪੰਨਾ ਨੰ.
੧	ਜਾਣ-ਪਛਾਣ	੧੩
੨	ਉਦੇਸ਼	੧੩
੩	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ	੧੩
੪	ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ	੧੪
੫	ਲਾਜ਼ਮੀ ਡਿਸਪਲੇਅ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ	੧੫
੬	ਟਾਈਮ ਫਰੇਮ	੧੫
੭	ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਸਟਾਫ਼ ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ	੧੫
੮	ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਵਧੇ ਹੋਏ ਖੁਲਾਸੇ	੧੫

ਗ੍ਰਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੰਬੰਧੀ ਨੀਤੀ।

੧. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਆਰ.ਬੀ.ਐਲ. ਬੈਂਕ ਇੰਟਰਨੈਸ਼ਨਲ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸ ਸੈਂਟਰ (ਆਈ.ਐਫ.ਐਸ.ਸੀ.) ਦੀ ਗਿਫਟ ਸਿਟੀ, ਗੁਜਰਾਤ ਵਿਖੇ ਸਥਿਤ ਸ਼ਾਖਾ ਇੱਕ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਸ਼ਾਖਾ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਸੈਂਟਰ ਅਥਾਰਟੀ (ਆਈ.ਐਫ.ਐਸ.ਸੀ.ਏ.) ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਨੀਤੀ ਸਿਰਫ ਗਿਫਟ ਸਿਟੀ ਦੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਗਿਫਟ ਸਿਟੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰੇਗੀ।

੨. ਉਦੇਸ਼

ਇਸ ਨੀਤੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਫਰੇਮਵਰਕ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਆਈ. ਐਫ. ਐਸ. ਸੀ. ਬੈਂਕਿੰਗ ਯੂਨਿਟ (ਆਈ. ਬੀ. ਯੂ.), ਗਿਫਟ ਸਿਟੀ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਸਪੱਸ਼ਟ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਅਤੇ ਸਮੁੱਚੀ ਗ੍ਰਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ੀਲਤਾ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।

੩. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ:

ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ "ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਇੱਕ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਵਜੋਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਵੱਲੋਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦਾ ਦੋਸ਼ ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸ ਤੇ ਰਾਹਤ ਦੀ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ"। ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ ਤੇ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਤੇ ਜਾਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਓਹ ਹੈ:

ਏ) ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦ, ਸੇਵਾ, ਨੀਤੀ, ਕਰਮਚਾਰੀ, ਜਾਂ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀ ਗਈ ਜਾਂ ਨਿਹਿਤ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ/ਅਯੋਗਤਾ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਇਤਰਾਜ਼/ਦੋਸ਼/ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਉਤਪੰਨ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਬੀ) ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦਾ ਦੋਸ਼ ਲਗਾਉਣ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਹੱਲ ਦੀ ਮੰਗ ਦਾ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧ ਪੱਤਰ।

ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੀ ਸੰਕੇਤਕ ਸੂਚੀ ਜੋ 'ਸ਼ਿਕਾਇਤ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਮੰਨੀ ਜਾਂਦੀ

- ੧) ਬੇਨਾਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ (ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣਯੋਗ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)
- ੨) ਅਧੂਰੀ ਜਾਂ ਅਸਪਸ਼ਟ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ
- ੩) ਸਹਾਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਦੋਸ਼
- ੪) ਸੁਝਾਅ ਜਾਂ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ/ਵਿਆਖਿਆ ਦੀ ਮੰਗ
- ੫) ਰੈਗੂਲੇਟਡ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮਾਮਲਿਆਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ
- ੬) ਕਿਸੇ ਵੀ ਗੈਰ-ਰਜਿਸਟਰਡ/ਗੈਰ-ਨਿਯਮਿਤ ਗਤੀਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ
- ੭) ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦੇ ਹਵਾਲੇ

8. ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ

ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ

ਗ੍ਰਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ **ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਯੂਨਿਟ (ਆਈ.ਬੀ.ਯੂ.)**, ਗਿਫਟ ਸਿਟੀ

ਗ੍ਰਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅੱਗੇ ਦੱਸਣ ਦੇ ਪੱਧਰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਹਨ:

੧. ਪਹਿਲੇ ਪੱਧਰ ਦਾ ਗ੍ਰਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਫੋਰਮ

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਈ. ਬੀ. ਯੂ.-ਆਰ. ਬੀ. ਐਲ. ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਵਚਨਬੱਧ ਸੇਵਾ ਦਾ ਅਪੇਕਸ਼ਿਤ ਪੱਧਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ (ਸੀਆਰਓ) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ, ਆਪਣੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੀਆਈਐਫ ਨੰਬਰ/ਅਕਾਊਂਟ ਨੰਬਰ ਦੇ ਨਾਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ।

ਸਵੀਕਾਰ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਵੀਕਾਰ ਹੋਣ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ 3 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇ ਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਾਰਨਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੋਂ 4 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ	ਨਮਿਤ ਦੁਆ
ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ	+ ੯੧ ੦੭੯ ੬੬੬੬ ੬੧੧੧
ਈਮੇਲ ਪਤਾ	ibu.complaints@rbl.bank.in
ਸ਼ਾਖਾ ਦਾ ਪਤਾ	ਆਰ.ਬੀ.ਐਲ. ਬੈਂਕ ਲਿਮਟਿਡ ਆਈ. ਐਫ. ਐਸ. ਸੀ. ਬੈਂਕਿੰਗ ਯੂਨਿਟ – ਗਿਫਟ ਸਿਟੀ ਯੂਨਿਟ ਨੰ. ੭੦੫, ੭ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਲ, ਸਿਗਨੇਚਰ ਬਿਲਡਿੰਗ, ਬਲਾਕ ਨੰ. ੧੩-ਬੀ, ਜ਼ੋਨ-੧, ਗਿਫਟ ਮਲਟੀ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਐਸਈ ਜ਼ੋਨ, ਗਾਂਧੀਨਗਰ-੩੮੨੩੫੫

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਪਰਿਵਰਤਨ ਦਾ ਸਮਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਵੀਕਾਰ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨ ਹੈ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ ਜਾਂ ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਤੋਂ ਫੈਸਲੇ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੋਂ 29 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਦੂਜੇ ਪੱਧਰ ਤੱਕ ਵਧਾ ਸਕਦੇ ਹੋ।

2. ਦੂਜਾ ਪੱਧਰ ਗ੍ਰਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਫੋਰਮ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਪੀਲ ਅਧਿਕਾਰੀ	ਪਰੂਲ ਸਰੀਨ
ਈਮੇਲ ਪਤਾ	ibu.appellateofficer@rbl.bank.in

ਅਪੀਲ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਪਰਿਵਰਤਨ ਦਾ ਸਮਾਂ 30 ਦਿਨ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਬੈਂਕ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਅਪੀਲ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਬੈਂਕ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੋਂ 29 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਥਾਰਟੀ ਅੱਗੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

ਅਧਿਕਾਰ	ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ
ਈਮੇਲ ਪਤਾ	grievance-redressal@ifsc.gov.in

੫. ਲਾਜ਼ਮੀ ਡਿਸਪਲੇਅ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ

ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ/ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ:

- ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਰਨ ਜਾਂ ਫੀਡਬੈਕ ਸਾਂਝੇ ਕਰਨ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਚੈਨਲ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਨਿਵਾਰਨ ਅਪੀਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ।
- ਆਈ. ਐੱਫ. ਐੱਸ. ਸੀ. ਏ. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਥਾਰਟੀ ਦੀ ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ ਬੈਂਕ ਵੀ ਉਪਰੋਕਤ ਵੇਰਵੇ (i ਤੋਂ iii) ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

੬. ਸਮਾਂ ਫਰੇਮ

ਇੰਟਰਨੈਸ਼ਨਲ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਸੈਂਟਰਜ਼ ਬੈਂਕਿੰਗ ਯੂਨਿਟ (ਆਈ.ਬੀ.ਯੂ) ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇੰਟਰਨੈਸ਼ਨਲ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਸੈਂਟਰਜ਼ ਅਥਾਰਟੀ (ਆਈ.ਐਫ.ਐਸ.ਸੀ.ਏ) ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਤਨਦੇਹੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

੭. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਸਟਾਫ਼ ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ

ਸਾਰੇ ਓਪਰੇਟਿੰਗ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਦੌਰਾਨ, ਵਿਚਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਮਤਭੇਦ ਅਤੇ ਟਕਰਾਅ ਦੇ ਖੇਤਰ ਪੈਦਾ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਗੁੱਸੇ ਵਿੱਚ ਆਏ / ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਨਰਮ ਹੁਨਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਸਟਾਫ਼ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਦਾ ਵਿਲੱਖਣ ਅੰਗ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅੰਦਰੂਨੀ ਮਸ਼ੀਨਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਸਾਰੇ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸੁਚਾਰੂ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੀ ਹੈ।

੮. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਵਧੇ ਹੋਏ ਖੁਲਾਸੇ

ਬੈਂਕ ਸਾਲਾਨਾ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੇ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ ਤੇ ਵਧੇ ਹੋਏ ਖੁਲਾਸੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਨਿਵੇਸ਼ਕ ਸਬੰਧਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਇਸ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।