வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்புக் கொள்கை

உள்ளடக்க பட்டியல்

வ. எண்.	உள்ளடக்கம்	பக்க எண்
க	அறிமுகம்	௩
உ	குறிக்கோள்	௩
௩	நோக்கம்	௩
ச	குறை தீர்க்கும் கோட்பாடுகள்	௩
ஏ	அணுகல்	௩
பி	குறைகளை ஏற்றுக்கொண்டதற்கான ஒப்புதல்	௩
ஸி	குறை தீர்ப்பதில் வெளிப்படைத்தன்மை	௩
டி	மேல்முறையீடு	ச
ரு	கேள்வி, கோரிக்கை மற்றும் புகாரின் வரையறை	சு
ஏ	கேள்வி	சு
பி	கோரிக்கை	சு
ஸி	புகார்	சு
சு	கட்டாயமாக காட்சிப்படுத்த வேண்டும்	எ
எ	குறைகளைக் கையாள்வதற்கான நோடல் அதிகாரி மற்றும் பிற நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரிகள்	எ
அ	கால அளவு	எ
கூ	உள் மறுஆய்வு பொறிமுறை	எ
ஏ	வாரியத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழு	எ
பி	வாடிக்கையாளர் சேவைக்கான நிலைக் குழு	அ
ஸி	கிளை அளவிலான வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழு	அ
டி	வங்கியின் உள் ஆம்புட்ஸ்மேன்	அ
க0	ரிசர்வ் வங்கி ஒருங்கிணைந்த ஆம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், உ0உ க (ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பு, உ0உ க) இன் கீழ் தீர்க்கப்படாத புகார்களை ஒழுங்குமுறையாளரிடம் மேல்முறையீடு செய்தல்	கூ
க க	வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்பு	கூ
கஉ	புகார்களை கையாள்வதில் செயல்பாட்டு ஊழியர்களின் பயிற்சி	க0
க௩	புகார்கள் மீதான மேம்பட்ட வெளிப்பாடுகள்	க0
கச	இணைப்பு I: வாடிக்கையாளர் குறைகளை தீர்க்கும் கொள்கை- ஐ.பி.யூ. பரிசு நகரம்	க0

RBL BANK
apno ka bank

வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்புக் கொள்கை

க. அறிமுகம்

வாடிக்கையாளர் மீதான் அக்கறை ஆர்.பி.எல். வங்கியின் முக்கிய மதிப்புகளில் ஒன்றாகும் (இனிமேல் "ங்கி" என்று குறிப்பிடப்படுகிறது). பல்வேறு சேனல்கள் மூலம் பெறப்பட்ட வாடிக்கையாளர் பின்னூட்டத்தின் அடிப்படையில் சேவை தரங்களை அமைப்பதற்கும், வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தை தொடர்ந்து மேம்படுத்துவதற்கும் வங்கி ஒரு முழுமையான அணுகுமுறையைக் கொண்டுள்ளது. வங்கி வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகளை பதிவு செய்ய பல சேனல்களை வழங்குகிறது. வங்கி வாடிக்கையாளர் குறைபாடுகளை விரைவாகவும் திறமையாகவும் கையாள்வதை உறுதி செய்வதையும், மீண்டும் ஏற்படுவதைத் தவிர்ப்பதற்காக உடனடி திருத்த மற்றும் தடுப்பு நடவடிக்கையையும் (தேவைப்படும் இடங்களில் செயல்முறையை திருத்துவது உட்பட) உறுதி செய்வதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது.

மேற்கூறிய நோக்கத்தை பூர்த்தி செய்வதற்காக,வாடிக்கையாளர் தொடு புள்ளிகளின் குறிப்புக்காக, வாடிக்கையாளர் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான கொள்கையை வங்கி கோடிட்டுக் காட்டியுள்ளது. வங்கி வாடிக்கையாளர் குறைகளை தீர்க்கும் கொள்கை பொது களத்திலும் (அதன் வலைத்தளம் மற்றும் கிளைகளில்) கிடைப்பதை உறுதி செய்யும்.

உ. குறிக்கோள்

வங்கிகளில் வாடிக்கையாளர் சேவை குறித்து வெளியிடப்பட்ட பல்வேறு ரிசர்வ் வங்கி சுற்றிக்கைகள்/வழிகாட்டுதல்களில் கோடிட்டுக் காட்டப்பட்டுள்ளபடி வங்கியில் குறை தீர்ப்பதற்கான கட்டமைப்பை விவரிப்பதே இந்தக் கொள்கையின் நோக்கமாகும்.

- அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் எல்லா நேரங்களிலும் நியாயமாகவும் பக்கச்சார்பற்ற முறையிலும் நடத்தப்படுகிறார்கள்.
- வாடிக்கையாளர்கள் எழுப்பும் அனைத்து குறைகளும் மரியாதையுடன் மற்றும் வரையறுக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்கு ஏற்ப கையாளப்படுகின்றன.
- வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகளை வங்கிக்குள் அதிகரிக்க வழிகள் மற்றும் வங்கியின் பதிலால் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் மேலும் அதிகரிக்க உரிமைகள் குறித்து விழிப்புணர்வு பெறுகிறார்கள்.
- வங்கி அனைத்து புகார்களையும் திறமையாகவும் நியாயமாகவும் தீர்க்கும்.
- வங்கி ஊழியர்கள் குறைகளை நல்ல நம்பிக்கையுடனும், தப்பெண்ணம் இல்லாமல் கையாள வேண்டும்.

ங. நோக்கம்

வங்கி புகார்களை நிவர்த்தி செய்வதற்கான கட்டமைக்கப்பட்ட, அர்த்தமுள்ள மற்றும் பயனுள்ள பொறிமுறையை அமைத்துள்ளது. இது புகார் நியாயமான முறையில் மற்றும் விதிகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளின் கொடுக்கப்பட்ட கட்டமைப்பிற்குள் தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்கிறது. பாலிசி ஆவணம் அனைத்து கிளைகளிலும் கிடைக்கிறது மற்றும் புகார்களைக் கையாளும் செயல்முறை குறித்து ஊழியர்களுக்குத் தெரியும். இந்தக் கொள்கை வங்கியின் வலைத்தளத்திலும் கிடைக்கிறது.

ச. குறை தீர்க்கும் கோட்பாடுகள்

குறை தீர்ப்பதற்கான அணுகுமுறையின் வழிகாட்டும் கொள்கைகள் பின்வருமாறு:

ஏ. அணுகல்: வாடிக்கையாளர்களுக்கு (கிளை, தொடர்பு மையம், மின்னஞ்சல் ஐடி போன்றவை) தங்கள் குறைகளை பதிவு செய்ய வங்கி பல்வேறு வழிகளை வழங்கும், மேலும் வங்கிக்குள் பொருத்தமான மன்றங்களில் அவர்களின் குறைகளை மேல்முறையீடு செய்ய உதவும்.

பி. குறைகளை ஏற்றுக்கொண்டதற்கான ஒப்புதல்: வங்கி பல்வேறு சேனல்கள் மூலம் பெறப்பட்ட புகார்களைப் பெறுவதை ஏற்றுக்கொண்டு, குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான கால அளவைத் தெரிவிக்கும். தீர்வை வரையறுக்கப்பட்ட கால அளவுக்குள் தெரிவிக்க வங்கி ஏற்பாடு செய்யும்.

ஸி. தீர்வின் வெளிப்படைத்தன்மை: வாடிக்கையாளரின் குறைகளை வங்கி வெளிப்படையான முறையில் ஆராயும், அதே நேரத்தில் வாடிக்கையாளருக்கு தீர்வின் தகவல்களை சரியான நேரத்தில் உறுதி செய்யும்.

டி. மேல்முறையீடு: தற்போதைய நிலை வழங்கிய தீர்வில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர்களுக்கு அடுத்த நிலை உயர்வை வழிகாட்ட வங்கியின் கிளைகள்/வலைத்தளம்/அழைப்பு மையத்தில் குறை தீர்ப்பு மேட்ரிக்ஸ் கிடைக்கிறது. வங்கி வாடிக்கையாளர் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்காக கீழே உள்ளபடி ஒரு விரிவாக்க மேட்ரிக்ஸை அமைத்துள்ளது:

<u>மேல்முறையீடு மேட்ரிக்ஸ்</u>

வங்கி, கிரெடிட் கார்டுகள் மற்றும் மைக்ரோ ஃபைனான்ஸுக்கான வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பு செயல்முறை.

வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பு மேல்முறையீடு நிலைகள் பின்வருமாறு:

க. முதல் நிலை வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பு மன்றம்

ஏ) பொது புகார்கள்:

'கிளை	கிளையின் வாடிக்கையாளர் சேவை நிர்வாகி அல்லது கிளை மேலாளருக்கு எழுதவும் கிளையின் தொடர்பு விவரங்களுக்கு தயவுசெய்து பார்க்கவும் https://www.rbl.bank.in/locate-us
௨௪-மணிநேர ஹெல்ப்லைன்	+௯௧ ௨௨ ௬௨௩௨ ௭௭௭௭
மின்னஞ்சல் முகவரி	customercare@rbl.bank.in
குறை தீர்ப்பு படிவம்	கீழே உள்ள இணைப்பைப் பயன்படுத்தவும்: https://www.rbl.bank.in/suggestion-and-complaints

பி) கிரெடிட் மற்றும் வணிக அட்டைகள்:

சேனல்	**ஆர்.பி.எல். வங்கியின் கிரெடிட் கார்டுகளுக்காக**	**ஆர்.பி.எல். வங்கி வணிக அட்டைகளுக்காக**
௨௪-மணிநேர ஹெல்ப்லைன்	+௯௧ ௨௨௬௨௩௨ ௭௭௭௭	+௯௧ ௨௨ ௬௨௩௨ ௭௭௭௭
மின்னஞ்சல் முகவரி	cardservices@rbl.bank.in	Corporatecard.support@rbl.bank.in
கடிதம்	மேலாளர் - கிரெடிட் கார்டுகள் சேவை, ஆர்.பி.எல். வங்கி லிமிடெட், அட்டைகள் இயக்க மையம் - சி.ஓ.சி., ஜே.எம்.டி. மெகாபோலிஸ், யூனிட் எண் ௩0௬-௩ ௧ ௧ - ௩வது மாடி, சோஹ்னா சாலை, செக்டர் ௪௮, குர்கான், ஹரியானா ௧௨௨0 ௧௮	

ஸி) மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ்:

- எங்களை அழைக்கவும் ௦௨௨ சு கஅசசுகூ௦௦ அல்லது எழுதவும்: customercare@rbl.bank.in
- எங்கள் ஆர்.பி.எல். வங்கி/கி.மு.கிளை மேலாளரை தொடர்பு கொள்ளவும்
- எங்கள் ஆர்.பி.எல். வங்கி/கி.மு.கிளைகளில் கிடைக்கும் புகார் பதிவேட்டில் உங்கள் புகாரை எழுதுங்கள்
- உங்கள் புகாரை ஆர்.பி.எல். வங்கி/கி.மு.கிளைகளில் வைக்கப்பட்டுள்ள புகார் பெட்டியில் பதிவிடுங்கள்

உங்கள் புகார் க௦ காலண்டர் நாட்களுக்குள் நிலை க இல் தீர்க்கப்படாவிட்டால், நீங்கள் நிலை உ க்கு மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

உ.இரண்டாம் நிலை குறைதீர்ப்பு மன்றம்

ஏ) **பொது புகார்கள்:** மண்டல ஒருங்கிணைப்பு அதிகாரிக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம்.

மின்னஞ்சல் முகவரி	RegionalNodalOfficer@rbl.bank.in

பி) **கிரெடிட் மற்றும் வணிக அட்டைகள்**: கிரெடிட் கார்டு சர்வீசஸ் தலைவருக்கு மின்னஞ்சல் அல்லது கடிதம் எழுதவும் -

மின்னஞ்சல் முகவரி	headcardservice@rbl.bank.in
கடிதம்	தலைவர் – கார்டு சர்வீசஸ், ஆர்.பி.எல். வங்கி லிமிடெட், அட்டைகள் இயக்க மையம் – சி.ஓ.சி., ஜே.எம்.டி.மெகாபோலிஸ், யூனிட் எண் ௩௦சு-௩ க க – ௩வது மாடி, சோஹ்னா சாலை, செக்டர் சஅ, குர்கான், ஹரியானா க௨௨௦ கஅ

ஸி) **மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ்**:

- எங்கள் இணையதளத்தில் தொடர்பு விவரங்கள் மூலம் பிராந்திய நோடல் அதிகாரியை அழைக்கவும் அல்லது
- மின்னஞ்சல் எழுத: regionalnodalofficer@rbl.bank.in

உங்கள் புகார் க0 காலண்டர் நாட்களுக்குள் நிலை உ இல் தீர்க்கப்படாவிட்டால், நீங்கள் நிலை ௩ க்கு மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

௩. **மூன்றாம் நிலை குறைதீர்ப்பு மன்றம்**

முதன்மை நோடல் அதிகாரிக்கு மின்னஞ்சல் அல்லது கடிதம் எழுத- **தொடர்பு எண்**	+கூ க உஉ எ கசா௩ உஎ00
மின்னஞ்சல் முகவரி	principalnodalofficer@rbl.bank.in
கடிதம்	ஆர்.பி.எல். வங்கி லிமிடெட், ஒன் வேர்ல்ட் சென்டர், டவர் உபி, கூவது மாடி, அசா க, சேனாபதி பாபட் மார்க், லோயர் பரேல் வெஸ்ட், மும்பை – சா00 0 க௩

உங்கள் புகார் ௩0 காலண்டர் நாட்களுக்குள் மேலே உள்ள எந்த மட்டத்திலும் தீர்க்கப்படாவிட்டால், நீங்கள் ஆர்பிஐ குறைதீர்ப்பு ஆணையரிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

சா. **ரிசர்வ் வங்கி ஒருங்கிணைந்த ஓம்புட்ஸ்மேன்**

ரிசர்வ் வங்கியின் ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பு அதிகாரிக்கு எழுதவும் விதிகளின் கீழ் ரிசர்வ் வங்கி ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பு திட்டம், உ0உ க (ஆர்பிஐஓஎஸ்,உ0உ க). கீழே உள்ள வலை முகவரி இணைப்பைக் கிளிக் செய்வதன் மூலம் எங்கள் இணையதளத்தில் இந்த திட்டத்தைப் பற்றி நீங்கள் தெரிந்துக் கொள்ளலாம்.

இணையதள முகவரி: www.rbl.bank.in/banking-ombudsman

ஆர்பிஐஓஎஸ், உ0உ க இன் கீழ் உங்கள் புகாரை நேரடியாக இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, சா வது மாடி, செக்டர் கஎ, சண்டிகர் கசூ00 கஎ க்கு பதிவு செய்யுங்கள்.
வலைத்தளம்: https://cms.rbi.org.in
கட்டணமில்லா எண்ணுக்கு அழைக்கவும்- கசாசாசாஅ

ஙு. கேள்வி, கோரிக்கை மற்றும் புகாரின் வரையறை

கேள்விகள், கோரிக்கைகள் மற்றும் புகார்களுக்கான வரையறைகள், எடுத்துக்காட்டுடன் பின்வருமாறு உள்ளன.

'அ. கேள்வி:

ஒரு கேள்வியை ஒரு கேள்வியாக வரையறுக்கலாம், பெரும்பாலும் எதையாவது பற்றி சந்தேகத்தை வெளிப்படுத்தலாம் அல்லது ஒரு அதிகாரியிடமிருந்து பதிலைத் தேடலாம்.

ஒரு கேள்வி:

- ஏ) வாடிக்கையாளர் கோரிய எந்த தகவலும்/விளக்கமும் அவர்களின் திருப்திக்கு உடனடியாக தீர்க்கப்பட்டு மூடப்படலாம்.
- பி) வாடிக்கையாளர் பதிலளிக்க விரும்பும் ஏதேனும் கேள்விகள்.
- ஸி) வாடிக்கையாளர் சேவை/வழங்கக்கூடிய/கோரிக்கைகளுக்கான குறிப்பிட்ட திருப்புமுனை நேரம் (டாட்) காலாவதியாகும் முன் விசாரணை.

பி. கோரிக்கை: வாடிக்கையாளர் தங்கள் கணக்குடன் தொடர்புடைய ஒரு நடவடிக்கையை வங்கியால் செயல்படுத்தக் கோரும் மற்றும் வாடிக்கையாளர் எதிர்கொள்ளும் சேவை நிர்வாகியால் தீர்க்க முடியாத குறிப்புகள் கோரிக்கையாக வகைப்படுத்தப்படுகின்றன.

எடுத்துக்காட்டுகள்:

- **ஏ)** சுயவிவரங்கள் மாற்றத்திற்கான கோரிக்கை **எ.கா.,** முகவரி மாற்றம்/பான்/மின்னஞ்சல் ஐடி/மொபைல் எண் போன்றவை
- **பி)** வட்டி அல்லது இருப்புச் சான்றிதழை வழங்குவதற்கான கோரிக்கை
- **ஸி)** நியமனதாரரைச் சேர்ப்பது/மாற்றியமைப்பது/நீக்குவதற்கான கோரிக்கை.

ஸி. புகார்:

ஒரு புகார் என்பது "ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் சேவையில் குறைபாடு இருப்பதாகக் கூறி, அதன் மீது நிவாரணம் கோரும் எழுத்துப்பூர்வ அல்லது பிற முறைகள் மூலம் ஒரு பிரதிநிதித்துவமாக வரையறுக்கப்படலாம்" ஒரு புகார் நேரில், தொலைபேசி மூலம் அல்லது எழுத்துப்பூர்வமாக வெளிப்படுத்தப்படலாம்.

ஒரு புகார்:

- ஏ) வங்கியின் தரப்பில் தோல்வி/போதாமை அதன் தயாரிப்பு, சேவை, கொள்கை, ஊழியர் அல்லது மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குநர் தொடர்பாக கூறப்பட்ட அல்லது மறைமுகமான உறுதிப்பாட்டை வழங்குவதில் ஆட்சேபனை/குற்றம்/குறைதீர்ப்பு/சர்ச்சைக்கு வழிவகுக்கும்.
- பி) வங்கியின் சேவையில் குறைபாடு இருப்பதாகக் குற்றம் சாட்டும் மற்றும் தீர்வு கோரும் ஒரு பிரதிநிதித்துவம்.

ஊ. கட்டாயமாக காட்சிப்படுத்த வேண்டும்

வங்கி பின்வருவனவற்றை கிளைகளில் காண்பிக்கும்/உறுதி செய்யும்:

i. வாடிக்கையாளர்கள் புகார்களை எழுப்ப அல்லது கருத்துக்களைப் பகிர்ந்து கொள்ள பல்வேறு சேனல்கள் உள்ளன.
ii. நோடல் அதிகாரியின் பெயர், முகவரி மற்றும் தொடர்பு எண்
iii. ஆர்பிஐ ஆம்புட்ஸ்மேன் தொடர்பு விவரங்கள்
iv. வாடிக்கையாளர்களுக்கு வங்கியின் உறுதிமொழிகளின் குறியீடு மற்றும் நியாயமான நடைமுறை குறியீடு
v. வாடிக்கையாளர் புகார்களுக்கான புகார்/பரிந்துரை பெட்டி, புகார் பதிவு மற்றும் புகார் படிவம்.

வங்கி மேற்கண்ட விவரங்களையும் (i முதல் iv வரை) வங்கியின் வலைத்தளத்திலும் வழங்கும்.

எ. குறைகளைக் கையாள்வதற்கான நோடல் அதிகாரி மற்றும் பிற நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரிகள்

வங்கியின் புகார் கையாளும் முறைகளை நடைமுறைப்படுத்தும் பொறுப்புடைய நோடல் அதிகாரியை வங்கி நியமிக்க வேண்டும். வங்கி தங்கள் அதிகார வரம்பின் கீழ் உள்ள கிளைகள் தொடர்பான குறைகளைக் கையாள்வதற்காக குறிப்பிட்ட இடங்களில் வேறு நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரிகளையும் நியமிக்கும். நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் கிளை அறிவிப்பு பலகைகள் மற்றும் வங்கியின் வலைத்தளத்தில் காட்டப்படும்.

கிராமப்புறங்களில் இருந்து எழும் புகார்கள் மற்றும் முன்னுரிமைத் துறை மற்றும் அரசாங்கத்தின் வறுமை ஒழிப்புத் திட்டங்களுக்கான நிதி உதவி தொடர்பான புகார்களை நிவர்த்தி செய்வதும் குறைதீர்க்கும் செயல்முறையின் ஒரு பகுதியாகும்.

அ. கால அளவு

புகார்கள் தீர்க்க குறிப்பிட்ட காலக்கெடுக்கள் அமைக்கப்பட்டு, கிளைகள் உட்பட குறைதீர்ப்பு பொறிமுறையின் அனைத்து மட்டங்களிலும் முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்படுகின்றன, வங்கியால் வரையறுக்கப்பட்ட அல்லது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் கட்டாயப்படுத்தப்பட்ட குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவுக்குள் புகார்களைத் தீர்க்க தொடர்பு மையம் மற்றும் பிற வழிகள். வங்கி ரிசர்வ் வங்கியால் கட்டளையிடப்பட்ட அனைத்து காலக்கெடுவையும் முறையாக பின்பற்றுகிறது.

ரிசர்வ் வங்கியால் அவ்வப்போது நிர்ணயிக்கப்பட்ட டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகள் தொடர்பான புகார்களைத் தீர்ப்பதற்கான காலக்கெடு மற்றும் ஆவணங்கள் விடாமுயற்சியுடன் பின்பற்றப்படும் .

வங்கியின் எந்தவொரு பிரச்சினையிலும் நிலைப்பாட்டை வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிப்பது மிகவும் முக்கியமானது. வங்கிக்கு சம்பந்தப்பட்ட சிக்கல்களை ஆராய அதிக நேரம் தேவைப்படும் குறைகளின் முன்னேற்றம் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கப்படுகிறது.

கூ. உள் மறுஆய்வு பொறிமுறை

வங்கி வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் குறைதீர்ப்பு பொறிமுறையின் தரத்தை கண்காணிக்கவும் மதிப்பாய்வு செய்யவும் பின்வரும் குழுக்கள் மற்றும் உள் மறுஆய்வு பொறிமுறைகளை அமைத்துள்ளது.

ஏ) வாரியத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழு:

வங்கியின் வாரியத்தின் இந்த துணைக் குழு வாடிக்கையாளர் சேவை தொடர்பான பகுதிகளுக்கான அனைத்து கொள்கைகளையும் மறுஆய்வு செய்யும் பொறுப்பாக உள்ளது. ஒரு வைப்பாளரின் மரணத்தின் போது அவர்களது கணக்கின் செயல்பாடுகளைக் கையாள்வது, வாடிக்கையாளரின் பொருத்தம் மற்றும் தகுதிக்கான தயாரிப்பு ஒப்புதல் செயல்முறை, வைப்பாளர் திருப்தி குறித்த வருடாந்திர ஆய்வு மற்றும் அத்தகைய சேவைகளின் மூன்றாண்டு தணிக்கை போன்ற சிக்கல்களை இது உள்ளடக்குகிறது. குழு வழங்கப்படும் வாடிக்கையாளர் சேவையின் தரத்தை பாதிக்கும் வேறு ஏதேனும் பிரச்சினைகளையும் ஆராய்கிறது.

வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழு பின்வரும் விஷயங்களையும் மறுஆய்வு செய்யும்.

(i) ரெகுலேட்டரிடமிருந்து பெறப்பட்ட புகார்கள்,
(ii) ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பு அதிகாரி வழங்கிய விருதுகள்
(iii) உள் புகார்கள் பெறப்பட்டன, தீர்க்கப்பட்டன மற்றும் நிலுவையில் உள்ளன, மூல காரணம் பகுப்பாய்வு மற்றும் புகார்களை குறைப்பதற்கான நடவடிக்கை நடவடிக்கைகள்
(iv) வங்கியால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட குறைதீர்ப்பு பொறிமுறையின் செயல்திறன்
(v) நிலைக்குழுவின் அறிக்கையை மறுஆய்வு செய்யவும்
(vi) வாடிக்கையாளர் சேவையைப் பற்றிய வேறு ஏதேனும் பொருட்கள்.

பி) வாடிக்கையாளர் சேவைக்கான நிலைக் குழு:

இந்த நிலைக்குழுவிற்கு வங்கியின் நிர்வாக இயக்குனர்/நிர்வாக இயக்குனர் தலைமை தாங்கலாம். வங்கியின் மூன்று முதல் இரண்டு மூத்த நிர்வாகிகளைத் தவிர, வங்கி வழங்கும் வாடிக்கையாளர் சேவையின் தரம் குறித்த சுயாதீனமான கருத்துக்களை செயல்படுத்துவதற்காக குழு அதன் உறுப்பினர்களாக அலுவலர்கள் அல்லாதவர்களையும் சேர்க்கும். குழுவிற்கு பின்வரும் பொறுப்புகள் உள்ளன:

(i) பல்வேறு மூலங்களிலிருந்து பெறப்பட்ட வாடிக்கையாளர் சேவையின் தரம் குறித்த கருத்துக்களை மதிப்பீடு செய்தல்.
(ii) குழு வாடிக்கையாளர் சேவை தொடர்பான அனைத்து ஒழுங்குமுறை அறிவுறுத்தல்களும் வங்கியால் சரியான நேரத்தில் மற்றும் திறம்பட பின்பற்றப்படுவதை உறுதி செய்யும் பொறுப்பாகும்.
(iii) வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுக்கான வங்கியின் உறுதிமொழிகளின் குறியீட்டில் உள்ள உறுதிமொழிகளை செயல்படுத்துவது குறித்த கருத்துகள்/பின்னூட்டங்களை மதிப்பாய்வு.

(iv) குழு தீர்க்கப்படாத புகார்கள்/குறைகளை தீர்ப்பதற்கு பொறுப்பான செயல்பாட்டுத் தலைவர்களால் குறிப்பிடப்படுவதையும் பரிசீலிக்கிறது மற்றும் சாத்தியமான தீர்வுகள் குறித்து அதன் ஆலோசனைகளை வழங்குகிறது.

குழு அதன் செயல்திறன் குறித்த அறிக்கையை வங்கியின் வாரியத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவிடம் சீரான இடைவெளியில் சமர்ப்பிக்கும்.

ஸி) கிளை அளவிலான வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழு

வங்கி அதன் ஒவ்வொரு கிளையிலும் கிளை மேலாளர் தலைமையில் கிளை அளவிலான வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவை அமைத்துள்ளது. குழு புகார்கள்/பரிந்துரைகள், தாமதமான வழக்குகள், வாடிக்கையாளர்கள்/குழுவின் உறுப்பினர்கள் எதிர்கொள்ளும்/புகாரளிக்கும் சிரமங்களை ஆய்வு செய்ய குறைந்தது மாதத்திற்கு ஒரு முறையாவது கூடுகிறது மற்றும் வாடிக்கையாளரின் சேவை அனுபவத்தை மேம்படுத்துவதற்கான வழிகள் மற்றும் வழிமுறைகளை பரிந்துரைக்கிறது.

வாடிக்கையாளர்களுக்கு வங்கியின் மூத்த அதிகாரிகளை சந்திக்கவும் உரையாடவும் உதவும் ஒரு மன்றமாக குழு பின்வரும் நோக்கங்களுடன் செயல்படுகிறது:

(i) வங்கி வழங்கிய சேவைகள் குறித்த வாடிக்கையாளர் கருத்துக்களை சேகரிக்கவும்.
(ii) வாடிக்கையாளர்களுக்கும் வங்கிக்கும் இடையிலான தகவல் இடைவெளியைக் குறைக்க.
(iii) மிக முக்கியமாக, வாடிக்கையாளர்களிடையே நம்பிக்கையை உருவாக்க.

கிளை அளவிலான குழுக்களும் மாதாந்திர அறிக்கைகளை சமர்ப்பிக்கின்றன, உள்ளீடுகள் மற்றும் ஆலோசனைகளை வழங்குதல் வாடிக்கையாளர் சேவைக்கான நிலைக்குழுவிற்கு, இதனால் நிலைக்குழு அறிக்கைகளை ஆய்வு செய்யவும், தேவையான கொள்கை/நடைமுறை நடவடிக்கைகளுக்காக வாரியத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவிற்கு பொருத்தமான கருத்துக்களை வழங்கவும் உதவுகிறது. வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து பெறப்பட்ட பின்னூட்டங்கள் ஸிஆர்எம் இல் பதிவு செய்யப்பட்டு வாடிக்கையாளர் சேவை நிலைக்குழுவுக்கு வழங்கப்படுகின்றன.

டி) வங்கியின் உள் குறைதீர்ப்பாளர்

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (ரிசர்வ் வங்கி), மே ௨௦ கரு இல், அனைத்து பொதுத் துறை மற்றும் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட தனியார் மற்றும் வெளிநாட்டு வங்கிகளுக்கு அந்தந்த வங்கிகளால் ஓரளவு அல்லது முழுமையாக நிராகரிக்கப்பட்ட புகார்களை மறுஆய்வு செய்ய உள் ஆம்புட்ஸ்மேன் (ஐ.ஓ.) ஒரு சுயாதீன அதிகாரியாக நியமிக்குமாறு அறிவுறுத்தியது. ஐ.ஓ. பொறிமுறை வங்கிகளின் உள் குறைதீர்ப்பு முறையை வலுப்படுத்துவதற்காக நிறுவப்பட்டது. வாடிக்கையாளர்களின் புகார்கள் வங்கியின் குறைதீர்ப்பு பொறிமுறையின் மிக உயர்ந்த மட்டத்தில் உள்ள அதிகாரத்தால் வங்கியின் மட்டத்திலேயே

தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்கிறது. இதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்கள் வேறு அரங்குகளை அணுக வேண்டிய அவசியத்தை குறைக்கிறது.

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்களின்படி, உள் ஆம்புட்ஸ்மேன் ஓய்வு பெற்றவராகவோ அல்லது பணியாற்றும் அதிகாரியாகவோ இருக்க வேண்டும், மற்றொரு வங்கி/நிதித் துறை ஒழுங்குமுறை அமைப்பு/ என்.பி.எஸ்.பி / என்.பி.எஃப்.சி / சி.ஐ.சி. யின் பொது மேலாளருக்கு சமமான தரவரிசையில், வங்கி, வங்கி சாரா நிதி, ஒழுங்குமுறை, மேற்பார்வை, பணம் செலுத்துதல் மற்றும் தீர்வு அமைப்புகள், கடன் தகவல் அல்லது நுகர்வோர் பாதுகாப்பு போன்ற துறைகளில் குறைந்தபட்சம் ஏழு ஆண்டுகள் தேவையான திறன்கள் மற்றும் அனுபவம் பெற்றிருக்க வேண்டும்.

வங்கியால் பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ நிராகரிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர் புகார்களை உள் குறைதீர்ப்பாளர் (ஐ.ஓ.) ஆய்வு செய்வார். புகார்தாரருக்கு இறுதி முடிவைத் தெரிவிப்பதற்கு முன், முழுமையாக நிவர்த்தி செய்யப்படாத அனைத்து புகார்களையும் வங்கிகள் உள் குறைதீர்ப்பாளரிடம் (ஐ.ஓ.) கொண்டு செல்ல வேண்டும்.

௧௦. ரிசர்வ் வங்கி ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பு திட்டம், ௨௦௨ ௧ (ஆர்பிஐ ஓ.எஸ், ௨௦௨ ௧) இன் கீழ் தீர்க்கப்படாத புகார்களை ரெகுலேட்டரிடம் மேல்முறையீடு செய்தல்

இந்த வங்கி ரிசர்வ் வங்கி-ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்புத் திட்டம், ௨௦௨ ௧ இன் கீழ் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (ரிசர்வ் வங்கி) கீழ் வருகிறது. **ரிசர்வ் வங்கி ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பு திட்டம் ஆர்.பி.எல். வங்கியின் அனைத்து உள்நாட்டு கிளைகளுக்கும் பொருந்தும்**
இந்த திட்டத்தின் படி, வங்கிக்கு பிரச்சினை எழுப்பப்பட்ட தேதியிலிருந்து ௩௦ நாட்களுக்குள் 'இறுதி பதிலை' பெறாத அல்லது வங்கியின் பதிலில் அதிருப்தி அடைந்த எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும், ரிசர்வ் வங்கி ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பு திட்டம், ௨௦௨ ௧ (ஆர்பிஐ ஓ.எஸ்,௨௦௨ ௧) இன் கீழ் ரிசர்வ் வங்கியால் நியமிக்கப்பட்ட குறைதீர்ப்பு அதிகாரியை சுயாதீன மதிப்பாய்வுக்கு அணுகலாம்.

ரிசர்வ் வங்கி ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பு திட்டம், ௨௦௨ ௧ (ஆர்பிஐ ஓ.எஸ்,௨௦௨ ௧) இன் விதிகளின் கீழ் புகார் அளிக்கப்படுவதற்கு முன்பு பின்வரும் நிபந்தனைகள் பொருந்தும்

- ஆர்பிஐ ஓ.எஸ் ௨௦௨ ௧-ன் கீழ் புகார் அளிப்பதற்கு முன், புகார்தாரர் வங்கிக்கு ஒரு புகார் அளித்திருக்க வேண்டும், அந்தப் புகார் வங்கியால் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்டு, புகார்தாரர் அந்தப் பதிலில் திருப்தி அடையாமல் இருக்க வேண்டும்; அல்லது வங்கி புகாரைப் பெற்ற ௩௦ நாட்களுக்குள் புகார்தாரருக்கு எந்த பதிலும் கிடைக்காமல் இருந்திருக்க வேண்டும்.
- புகார் வங்கியிலிருந்து பதிலைப் பெற்ற ஒரு வருடத்திற்குள் அல்லது எந்த பதிலும் கிடைக்காத இடத்தில், வங்கிக்கு புகார் அளித்த தேதியிலிருந்து ஒரு வருடம் மற்றும் ௩௦ நாட்களுக்குள் ஆம்புட்ஸ்மேன் க்கு அளிக்கப்படுகிறது.

- புகார் வங்கி குறைதீர்ப்பு திட்டம், ௨௦௦௬ அல்லது ரிசர்வ் வங்கி ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பு திட்டம், ௨௦௨௧ இன் கீழ் முந்தைய எந்த நடவடிக்கைகளிலும் குறைதீர்ப்பு அதிகாரியால் தீர்க்கப்படவில்லை
- புகார் எந்தவொரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம், நடுவர் அல்லது வேறு எந்த மன்றத்தின் முன் உள்ள நடவடிக்கைகளின் பொருள் அல்ல.
- புகார் துஷ்பிரயோகம் அல்லது அற்பமானது அல்லது வேதனையானது அல்ல.
- புகார் இந்திய வரம்புச் சட்டம், ௧௯௬௩ இன் கீழ் அத்தகைய உரிமைகோரல்களுக்கு பரிந்துரைக்கப்பட்ட வரம்பு காலம் முடிவடைவதற்கு முன்பு அளிக்கப்படுகிறது.
- வழக்கறிஞரே பாதிக்கப்பட்ட நபராக இருந்தால் தவிர, புகார், புகார்தாரர் தனிப்பட்ட முறையிலோ அல்லது வழக்கறிஞர் அல்லாத அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாகவோ அளிக்கப்பட வேண்டும்.

௧௧. வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்பு

"வாடிக்கையாளரே எங்கள் இதயம்" என்ற வங்கியின் நோக்கத்திற்கிணங்க, வாடிக்கையாளர் சேவை வழங்கும் செயல்முறைகளைத் தொடர்ந்து மேம்படுத்தும் நோக்கில், வங்கியானது பல்வேறு வினாத்தாள்கள் / கூட்டங்கள் / கணக்கெடுப்புகள் மூலம் வாடிக்கையாளர்களின் ஒட்டுமொத்த வங்கி அனுபவத்தைப் பற்றிய கருத்துக்களைத் தொடர்ந்து நாடும்.

௧௨. புகார்களை கையாள்வதில் செயல்பாட்டு ஊழியர்களின் பயிற்சி

வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாள அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் முறையாக பயிற்சி அளிக்கப்படுகிறது. வாடிக்கையாளர்களுடனான உரையாடலின் போது, கருத்து வேறுபாடுகளும் சச்சரவுகளும் எழலாம். கோபமான / ஆத்திரமடைந்த வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதற்குத் தேவையான மென் திறன்களைப் புகட்டுவது ஊழியர்களுக்கான பயிற்சித் திட்டங்களின் ஒரு ஒருங்கிணைந்த பகுதியாகும். புகார்கள்/குறைகளை கையாள்வதற்கான உள் இயந்திரங்கள் அனைத்து மட்டங்களிலும் சுமூகமாகவும் திறமையாகவும் செயல்படுவதை வங்கி உறுதி செய்கிறது.

௧௨. புகார்களை கையாள்வதில் செயல்பாட்டு ஊழியர்களின் பயிற்சி

நிதியாண்டு ௨ ௧ முதல் வருடாந்திர அறிக்கைகளில் வாடிக்கையாளர் புகார்கள் குறித்த கட்டாய மேம்படுத்தப்பட்ட வெளிப்பாடுகளை வங்கி காண்பிக்கும் முதலீட்டாளர் உறவுகளின் கீழ் வங்கியின் வலைத்தளத்திலிருந்து இதை அணுகலாம்.

௧௪.இணைப்பு I: வாடிக்கையாளர் குறைகளை தீர்க்கும் கொள்கை-ஐ.பி.யூ. பரிசு நகரம்

இணைப்பு I

வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்புக் கொள்கை

ஐ.பி.யூ. கிஃப்ட் சிட்டி

உள்ளடக்க பட்டியல்

வ. எண்.	**உள்ளடக்கம்**	**பக்க எண்**
க	அறிமுகம்	கந
உ	குறிக்கோள்	கந
ந	புகாரின் வரையறை	கந
ச	மேல்முறையீடு மேட்ரிக்ஸ்	கச
ரு	கட்டாயமாக காட்சிப்படுத்த வேண்டும்	கரு
சூ	கால அளவு	கரு
எ	புகார்களை கையாள்வதில் செயல்பாட்டு ஊழியர்களின் பயிற்சி	கரு
அ	புகார்கள் மீதான மேம்பட்ட வெளிப்பாடுகள்	கரு

வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்புக் கொள்கை

க. அறிமுகம்

"குஜராத்தின் கிஃப்ட் நகரில் அமைந்துள்ள ஆர்.பி.எல். வங்கி சர்வதேச நிதி சேவை மையம் (ஐ.எஃப்.எஸ்.சி.ஏ.) கிளை வெளிநாட்டு அதிகார வரம்பிற்குள் ஒரு வெளிநாட்டு கிளையாக செயல்படுகிறது மற்றும் சர்வதேச நிதி சேவைகள் மையங்கள் ஆணையத்தால் (ஐ.எஃப்.எஸ்.சி.ஏ.) கட்டுப்படுத்தப்படுகிறது." இந்தக் கொள்கை கிஃப்ட் சிட்டி வாடிக்கையாளர்களுக்கும், கிஃப்ட் சிட்டி தொடர்பான கேள்விகளுக்கும் மட்டுமே பொருந்தும்.

உ. குறிக்கோள்

குஜராத்தில் உள்ள கிஃப்ட் சிட்டியில் அமைந்துள்ள ஆர்பிஎல் வங்கியின் சர்வதேச நிதிச் சேவை மைய (ஐ.எஃப்.எஸ்.சி.ஏ) கிளை, ஒரு வெளிநாட்டு அதிகார வரம்பிற்குள் ஒரு வெளிநாட்டுக் கிளையாக செயல்படுகிறது மற்றும் இது சர்வதேச நிதிச் சேவைகள் மையங்கள் ஆணையத்தால் (ஐ.எஃப்.எஸ்.சி.ஏ.) கட்டுப்படுத்தப்படுகிறது.

ங. புகாரின் வரையறை

புகாருக்கான வரையறை பின்வருமாறு:

புகார்:

ஒரு புகார் என்பது "ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் சேவையில் குறைபாடு இருப்பதாகக் கூறி, அதன் மீது நிவாரணம் கோரும் எழுத்துப்பூர்வ அல்லது பிற முறைகள் மூலம் ஒரு பிரதிநிதித்துவமாக வரையறுக்கப்படலாம்" ஒரு புகார் நேரில், தொலைபேசி மூலம் அல்லது எழுத்துப்பூர்வமாக வெளிப்படுத்தப்படலாம்.

ஒரு புகார்:

ஏ) வங்கியின் தரப்பில் தோல்வி/போதாமை அதன் தயாரிப்பு, சேவை, கொள்கை, ஊழியர் அல்லது மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குநர் தொடர்பாக கூறப்பட்ட அல்லது மறைமுகமான உறுதிப்பாட்டை வழங்குவதில் ஆட்சேபனை/குற்றம்/குறைதீர்ப்பு/சர்ச்சைக்கு வழிவகுக்கும்.

பி) வங்கியின் சேவையில் குறைபாடு இருப்பதாகக் குற்றம் சாட்டும் மற்றும் தீர்வு கோரும் ஒரு பிரதிநிதித்துவம்.

புகார் எனக் கருதப்படாத விஷயங்களின் குறியீட்டு பட்டியல்

௧) அநாமதேய புகார்கள் (விசில்ப்ளோவர் புகார்கள் தவிர)
௨) முழுமையற்ற அல்லது குறிப்பிட்டதல்லாத புகார்கள்
௩) ஆதார ஆவணங்கள் இல்லாத புகார்கள்
௪) ஆலோசனைகள் அல்லது வழிகாட்டுதல்/விளக்கத்தை நாடுதல்
௫) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் நிதி தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகள் தொடர்பான விஷயங்கள் அல்லாத புகார்கள்
௬) பதிவு செய்யப்படாத/ஒழுங்குபடுத்தப்படாத செயல்பாடு குறித்த புகார்கள்
௭) நிதி தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகள் பற்றிய தகவல்கள் அல்லது விளக்கங்களை கோரும் தன்மை கொண்ட குறிப்புகள்

௪. மேல்முறையீடு மேட்ரிக்ஸ்

மேல்முறையீடு மேட்ரிக்ஸ்

வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பு செயல்முறை **சர்வதேச நிதிச் சேவை மையங்கள் வங்கி அலகு (ஐ.பி.யூ.), கிஃப்ட் சிட்டி**

வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பு மேல்முறையீடு நிலைகள் பின்வருமாறு:

க. முதல் நிலை வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பு அரங்கு
ஐ.பி.யூ. - ஆர்.பி.எல். வங்கியில் உறுதியளிக்கப்பட்ட, எதிர்பார்க்கப்படும் அளவிலான சேவையை நீங்கள் பெறவில்லை என்றால், உங்கள் பெயர் மற்றும் சிஜஎஃப் எண் / கணக்கு எண்ணுடன் உங்கள் குறையின் விவரங்களை அளித்து, குறை தீர்க்கும் அதிகாரியைத் (ஸிஆர்ஓ) தொடர்புகொள்ளவும்.

புகாரை ஏற்றுக்கொண்டால், உங்கள் புகாரை ஏற்றுக்கொண்டதற்கான ஒப்புதல் மற்றும் புகார் பெறப்பட்ட ௩ வேலை நாட்களுக்குள் எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் குறிப்பு எண் உங்களுக்கு வழங்கப்படும். ஏற்றுக்கொள்ளாத பட்சத்தில், புகார் கிடைத்த ௫ வேலை நாட்களுக்குள், காரணங்களுடன் உங்களுக்கு பதில் வழங்கப்படும்.

குறை தீர்க்கும் அதிகாரி	நமித் துவா
தொடர்பு எண்கள்	+௯ ௧ 0௭௯ ௬௯௬௬ ௬ ௧ ௧ ௧
மின்னஞ்சல் முகவரி	ibu.complaints@rbl.bank.in
கிளை முகவரி	ஆர்.பி.எல். வங்கி லிமிடெட் ஐ.எஃப்.எஸ்.சி. வங்கி அலகு – கிஇஃப்ட் சிட்டி அலகு எண். ௭0௫, ௭வது மாடி, கையொப்ப கட்டிடம், பிளாக் எண். ௧௩-பி, மண்டலம்- ௧,

	கிஃப்ட் மல்டி சர்வீசஸ் எஸ்.இ.இசட், காந்திநகர் – அ௨௩௫௫

புகாரைத் தீர்ப்பதற்கான திருப்புமுனை நேரம் புகார் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட தேதியிலிருந்து ௩0 நாட்கள் ஆகும்.

வழங்கப்பட்ட தீர்வில் நீங்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அல்லது புகார் நிராகரிக்கப்பட்டால், புகார் தீர்க்கும் அதிகாரியிடமிருந்து முடிவு கிடைத்த ௨ ௧ நாட்களுக்குள் உங்கள் குறைகளை இரண்டாவது நிலைக்கு மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

௨. இரண்டாம் நிலை வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பு மன்றம்

புகார் தீர்க்கும் மேல்முறையீட்டு அதிகாரி	பருல் சாரின்
மின்னஞ்சல் முகவரி	ibu.appellateofficer@rbl.bank.in

மேல்முறையீட்டைத் தீர்ப்பதற்கான திருப்புமுனை நேரம் ௩0 நாட்கள்.

வங்கியின் முடிவில் நீங்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் மற்றும் வங்கியின் மேல்முறையீட்டு பொறிமுறை முடிந்துவிட்டால், வங்கியின் முடிவைப் பெற்ற ௨ ௧ நாட்களுக்குள் நீங்கள் ஆணையத்தின் முன் புகார் அளிக்கலாம்ஃ

அதிகாரம்	சர்வதேச நிதிச் சேவை மையம்.
மின்னஞ்சல் முகவரி	grievance-redressal@ifsca.gov.in

௫. கட்டாயமாக காட்சிப்படுத்த வேண்டும்

வங்கி பின்வருவனவற்றை கிளைகளில் காண்பிக்கும்/உறுதி செய்யும்:

i. வாடிக்கையாளர்கள் புகார்களை எழுப்ப அல்லது கருத்துக்களைப் பகிர்ந்து கொள்ள பல்வேறு சேனல்கள் உள்ளன.

ii. புகாரளிப்பு அதிகாரி மற்றும் புகாரளிப்பு மேல்முறையீட்டு அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள்.

iii. ஐ.எஃப்.எஸ்.சி.ஏ. குறைதீர்ப்பு ஆணையத்தின் மின்னஞ்சல் ஐடி

வங்கி வங்கியின் இணையதளத்திலும் மேற்கண்ட விவரங்களையும் (i முதல் iii வரை) வழங்கும்.

௬. கால அளவு

சர்வதேச நிதிச் சேவை மையங்கள் ஆணையத்தால் (ஐ.எஃப்.எஸ்.சி.ஏ.) நிர்ணயிக்கப்பட்ட சர்வதேச நிதிச் சேவை மையங்கள் வங்கி அலகு (ஐ.பி.யூ.) தொடர்பான புகார்களைத் தீர்ப்பதற்கான காலக்கெடு மற்றும் ஆவணங்கள் விடாமுயற்சியுடன் பின்பற்றப்படும்.

எ. புகார்களை கையாள்வதில் செயல்பாட்டு ஊழியர்களின் பயிற்சி

வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாள அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் முறையாக பயிற்சி அளிக்கப்படுகிறது. வாடிக்கையாளர்களுடனான உரையாடலின் போது, கருத்து வேறுபாடுகளும் சச்சரவுகளும் எழலாம். கோபமான / ஆத்திரமடைந்த வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதற்குத் தேவையான மென் திறன்களைப் புகட்டுவது ஊழியர்களுக்கான பயிற்சித் திட்டங்களின் ஒரு ஒருங்கிணைந்த பகுதியாகும். புகார்கள்/குறைகளை கையாள்வதற்கான உள் இயந்திரங்கள் அனைத்து மட்டங்களிலும் சுமூகமாகவும் திறமையாகவும் செயல்படுவதை வங்கி உறுதி செய்கிறது.

அ. புகார்கள் மீதான மேம்பட்ட வெளிப்பாடுகள்

வங்கி வருடாந்திர அறிக்கைகளில் வாடிக்கையாளர் புகார்கள் குறித்த கட்டாய மேம்படுத்தப்பட்ட வெளிப்பாடுகளை காண்பிக்கும். முதலீட்டாளர் உறவுகளின் கீழ் வங்கியின் வலைத்தளத்திலிருந்து இதை அணுகலாம்.