



కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం

క్రమ సం.	అంశం	పేజీ నెం.
౧	పరిచయం	3
౨	లక్ష్యం	3
౩	స్కోప్	3
౪	గ్రీవెన్స్ పరిష్కార సూత్రాలు	3
౫	అందుబాటు	3
బి	ఫిర్యాదుల గుర్తింపు	3
సి	ఫిర్యాదుల పరిష్కారంలో పారదర్శకత	3
డి	ఎస్కలేషన్	౪
౫	సందేహం, అభ్యర్థన మరియు ఫిర్యాదు యొక్క నిర్వచనం	౬
ఎ	సందేహం	౬
బి	అభ్యర్థన	౬
సి	ఫిర్యాదు	౬
౬	తప్పనిసరి ప్రదర్శన అవసరం	౭
౭	ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి నోడల్ ఆఫీసర్ మరియు ఇతర నియమిత అధికారులు	౭
౮	సమయ వ్యవధి	౭
౯	ఇంటర్నల్ రివ్యూ మెకానిజం	౭
ఎ	బోర్డు యొక్క కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ	౭
బి	కస్టమర్ సర్వీస్ పై ఫ్లాండింగ్ కమిటీ	౮
సి	బ్రాంచ్ స్థాయి కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ	౮
డి	బ్యాంక్ యొక్క అంతర్గత అంబుడాన్స్	౮
౧౦	రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, ౨౦ ౨౧ (ఆర్పిఐఓఎస్, ౨౦ ౨౧) కింద రెగ్యులేటర్ కు పరిష్కరించబడని ఫిర్యాదుల ఎస్కలేషన్.	౯
౧౧	కస్టమర్లతో పరస్పర సంబంధం	౯
౧౨	ఫిర్యాదులను నిర్వహించడంలో ఆపరేటింగ్ సిబ్బందికి శిక్షణ	౧౦
౧౩	ఫిర్యాదులపై మెరుగైన డిస్కలజర్స్	౧౦
౧౪	అనుబంధం ఐ: కస్టమర్ గ్రీవెన్సెస్ రిడ్రెసల్ పాలసీ-ఐబీయూ గిఫ్ట్ సిటీ	౧౦

కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం

౧. పరిచయం

ఆర్బిఎల్ బ్యాంక్ యొక్క ప్రధాన విలువలలో కస్టమర్ దృష్టి ఒకటి (ఇకపై " బ్యాంక్" గా సూచిస్తారు) వివిధ మార్గాల ద్వారా స్వీకరించే కస్టమర్ ఫీడ్బ్యాక్ ఆధారంగా సేవా ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేయడం మరియు కస్టమర్ అనుభవాన్ని నిరంతరం మెరుగుపరచడం పట్ల బ్యాంక్ సమగ్ర విధానాన్ని కలిగి ఉంది. కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయడానికి బ్యాంక్ బహుళ మార్గాలను కూడా అందిస్తుంది. కస్టమర్ ఫిర్యాదులను త్వరితంగా మరియు సమర్థవంతంగా పరిష్కరించడం, అలాగే పునరావృతం కాకుండా ఉండటానికి సత్వర దిద్దుబాటు & నివారణ చర్యలు (అవసరమైన చోట ప్రక్రియ యొక్క దిద్దుబాటుతో సహా) అందించడం బ్యాంక్ లక్ష్యం.

పైన పేర్కొన్న లక్ష్యాన్ని చేరుకోవడానికి, కస్టమర్ సంప్రదింపు పాయింట్ల సూచన కోసం, కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం బ్యాంక్ ఒక విధానాన్ని రూపొందించింది. కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం పబ్లిక్ డొమైన్లో (దాని వెబ్ సైట్లో మరియు శాఖలలో) అందుబాటులో ఉండేలా బ్యాంక్ నిర్ధారించుకోవాలి.

౨. లక్ష్యం

బ్యాంకులలో కస్టమర్ సర్వీస్ పై జారీ చేయబడిన వివిధ ఆర్బిఐ సర్క్యులర్లు/మార్గదర్శకాలలో వివరించిన విధంగా బ్యాంకులో ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సంబంధించిన చట్టాన్ని వివరించడం ఈ విధానం యొక్క లక్ష్యం, వీటిని నిర్ధారించడం:

- కస్టమర్లందరినీ అన్ని సమయాల్లో న్యాయంగా మరియు నిష్పక్షికంగా వ్యవహరిస్తారు.
- కస్టమర్లు లేవనెత్తిన అన్ని ఫిర్యాదులను మర్యాదపూర్వకంగా మరియు నిర్వచించిన సమయపాటన ప్రకారం పరిష్కరించబడతాయి.
- వినియోగదారులకు బ్యాంక్ లోపల తమ ఫిర్యాదుల పరిష్కార మార్గాల గురించి మరియు బ్యాంక్ యొక్క ప్రతిస్పందనతో సంతుష్టి చెందకపోతే మరింత వేగవంతం చేసే హక్కుల గురించి అవగాహన కల్పిస్తారు.
- బ్యాంక్ అన్ని ఫిర్యాదులను సమర్థవంతంగా మరియు న్యాయంగా పరిష్కరించడానికి లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది.
- బ్యాంకు ఉద్యోగులు ఫిర్యాదులను మంచి విశ్వాసంతో మరియు పక్షపాతం లేకుండా పరిష్కరించాలి.

౩. స్కోప్

ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి బ్యాంక్ ఒక నిర్మాణాత్మకమైన, అర్థవంతమైన మరియు ప్రభావవంతమైన యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది. ఇది ఫిర్యాదును న్యాయమైన పద్ధతిలో మరియు నియమాలు మరియు నియంత్రణల చట్టంలో సమర్థవంతంగా పరిష్కరించేలా చేస్తుంది. పాలసీ డాక్యుమెంట్ అన్ని శాఖలలో అందుబాటులో ఉంది మరియు ఉద్యోగులు ఫిర్యాదు నిర్వహణ ప్రక్రియ గురించి తెలుసుకుంటారు. ఈ పాలసీ, బ్యాంక్ యొక్క వెబ్సైట్లో కూడా అందుబాటులో ఉంది.

౪. గ్రీవెన్స్ పరిష్కార సూత్రాలు

ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం యొక్క మార్గదర్శక సూత్రాలు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

ఏ. అందుబాటు: వినియోగదారులకు (బ్రాంచ్, కాంటాక్ట్ సెంటర్, ఇమెయిల్ ఐడీలు మొదలైనవి) వారి ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి బ్యాంక్ వివిధ మార్గాలను అందిస్తుంది, అలాగే బ్యాంకులోని తగిన ఫోరమ్లలో వారి ఫిర్యాదులను ఇవ్వడంలో వారికి సహాయపడుతుంది.

బి. ఫిర్యాదుల గుర్తింపు : బ్యాంక్ వివిధ ఛానెళ్ల ద్వారా అందుకున్న ఫిర్యాదులను గుర్తిస్తుంది మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి టర్న్-అరౌండ్ సమయాన్ని తెలియజేస్తుంది. నిర్వచించిన కాలపరిమితిలోపు పరిష్కారాన్ని తెలియజేయడానికి బ్యాంక్ ఏర్పాట్లు చేయాలి.

సి. ఫిర్యాదుల పరిష్కారంలో పారదర్శకత : బ్యాంక్ కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదులను పారదర్శకంగా పరిశీలిస్తుంది, అలాగే కస్టమర్కు సకాలంలో పరిష్కారాన్ని తెలియజేయడం నిర్ధారిస్తుంది.

డి. ఎస్కలేషన్: ఒకవేళ ప్రస్తుత స్థాయి ద్వారా అందించబడిన పరిష్కారంతో వినియోగదారు సంతృప్తి చెందకపోతే, తదుపరి స్థాయి ఎస్కలేషన్ పై వినియోగదారునికి మార్గనిర్దేశం చేయడానికి బ్యాంక్ యొక్క శాఖలు/వెబ్సైట్/కాల్ సెంటర్ వద్ద ఫిర్యాదుల పరిష్కార మ్యూట్రీక్స్ అందుబాటులో ఉంది. బ్యాంక్ కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం దిగువ పేర్కొన్న విధంగా ఎస్కలేషన్ మ్యూట్రీక్స్ను ఏర్పాటు చేసింది:

ఎస్కలేషన్ మ్యూట్రీక్స్

బ్యాంకింగ్, క్రెడిట్ కార్డులు మరియు మైక్రో ఫైనాన్స్ కోసం కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ.

కస్టమర్ ఫిర్యాదు స్థాయిలు క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

౧. మొదటి స్థాయి కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఫోరం

ఎ) సాధారణ ఫిర్యాదులు:

బ్రాంచ్	బ్రాంచ్లోని కస్టమర్ సర్వీస్ ఎగ్జిక్యూటివ్ లేదా బ్రాంచ్ మేనేజర్కు వ్రాయండి బ్రాంచ్ సంప్రదింపు వివరాల కోసం దయచేసి https://www.rbl.bank.in/locate-us సందర్శించండి
౨౪ గంటల హెల్ప్లైన్	+౯౧ ౨౨ ౬౨౩౨ ౭౭౭౭
ఇ-మెయిల్ చిరునామా	customercare@rbl.bank.in
ఫిర్యాదు ఫారం	దయచేసి క్రింది లింకును ఉపయోగించండి: https://www.rbl.bank.in/suggestion-and-complaints

బి) క్రెడిట్ మరియు వాణిజ్య కార్డులు:

భానల్	ఆర్పిఎల్ బ్యాంక్ క్రెడిట్ కార్డుల కోసం	ఆర్పిఎల్ బ్యాంక్ వాణిజ్య కార్డుల కోసం
౨౪-గంటల హెల్ప్లైన్	+౯౧ ౨౨ ౬౨౩౨ ౭౭౭౭	+౯౧ ౨౨ ౬౨౩౨ ౭౭౭౭
ఇ-మెయిల్ చిరునామా	cardservices@rbl.bank.in	Corporatecard.support@rbl.bank.in
లెటర్	మేనేజర్-క్రెడిట్ కార్డ్స్ సర్వీస్, ఆర్పిఎల్ బ్యాంక్ లిమిటెడ్, కార్డ్స్ ఆపరేటింగ్ సెంటర్-సిఐసి, జెఎండి మెగాఫోలిస్, యూనిట్ నెం. ౩౦ ౬-౩౧౧-౩వ అంతస్తు, సోహా రోడ్, సెక్టార్ ౪౮, గుర్గావ్, హర్యానా ౧౨౨౦ ౧౮	

సి) మైక్రో ఫైనాన్స్:

- ౦ ౨౨ ౬౧౮౪౬౩౦ ౦ కు కాల్ చేయండి లేదా customercare@rbl.bank.in కు వ్రాయండి
- మా ఆర్పిఎల్ బ్యాంక్/బిసి బ్రాంచ్ మేనేజర్ను సంప్రదించండి

- మా ఆర్పిఎల్ బ్యాంక్/బిసి బ్రాంచ్ లలో అందుబాటులో ఉన్న ఫిర్యాదు రిజిస్టర్ లో మీ ఫిర్యాదును వ్రాయండి.
- మా ఆర్పిఎల్ బ్యాంక్/బిసి బ్రాంచ్ లలో ఉంచిన ఫిర్యాదు బాక్స్ లో మీ ఫిర్యాదును ఉంచండి

మీ ఫిర్యాదును లెవల్ ౧ వద్ద ౧౦ క్యాలెండర్ రోజుల్లో పరిష్కరించకపోతే, మీరు లెవల్ ౨ కి ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు.

౨. రెండవ స్థాయి ఫిర్యాదు పరిష్కార ఫోరం

ఏ) సాధారణ ఫిర్యాదులు: రీజినల్ నోడల్ ఆఫీసర్ కు ఇమెయిల్ చేయండి.

ఇమెయిల్ చిరునామా	RegionalNodalOfficer@rbl.bank.in
------------------	----------------------------------

బి) క్రెడిట్ మరియు వాణిజ్య కార్డులు అని అన్నారు: క్రెడిట్ కార్డ్ సర్వీసెస్ హెడ్ కు-వద్ద ఇమెయిల్ చేయండి లేదా రాయండి

ఇమెయిల్ చిరునామా	headcardservice@rbl.bank.in
తెటర్	హెడ్ - కార్డ్స్ సర్వీసెస్, ఆర్పిఎల్ బ్యాంక్ లిమిటెడ్, కార్డ్స్ ఆపరేటింగ్ సెంటర్ - సిబిసి, జెఎండి మెగాపోలిస్, యూనిట్ నెం ౩౦ ౬-౩౧౧ - ౩వ అంతస్తు, సోహా రోడ్, సెక్టర్ ౪౮, గుర్గావ్, హర్యానా ౧౨౨౦ ౧౮

సి) మైక్రో ఫైనాన్స్:

- మా వెబ్ సైట్ లో సంప్రదింపు వివరాలు అప్ డేట్ చేయబడ్డ రీజినల్ నోడల్ ఆఫీసర్ కు కాల్ చేయండి లేదా
- regionalnodalofficer@rbl.bank.in కు రాయండి

మీ ఫిర్యాదును లెవల్ ౨ వద్ద ౧౦ క్యాలెండర్ రోజుల్లో పరిష్కరించకపోతే, మీరు లెవల్ ౩ కి ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు.

౩. మూడవ స్థాయి ఫిర్యాదుల పరిష్కార వేదిక

సంప్రదింపు నంబరు వద్ద ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ కు ఇమెయిల్ చేయండి లేదా వ్రాయండి	+౯౧ ౨౨ ౭౧౪౩ ౨౭౦ ౦
ఇమెయిల్ చిరునామా	principalnodalofficer@rbl.bank.in
తెటర్	ఆర్పిఎల్ బ్యాంక్ లిమిటెడ్, వన్ వరల్డ్ సెంటర్, టవర్ ౨బి, ౯వ అంతస్తు, ౮౪౧, సేనాపతి బాపట్ మార్గ్, లోయర్ పరేల్ వెస్ట్, ముంబై-౪౦ ౦౦ ౧౩

ఒకవేళ మీ ఫిర్యాదు 30 క్యాలెండర్ రోజుల్లోపు పైన పేర్కొన్న ఏ స్థాయిలోనూ పరిష్కరించబడకపోతే, మీరు ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్‌ను ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు.

౪. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ యొక్క నిబంధనల కింద రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 20 21 (ఆర్బిఐఐఎస్, 20 21) కు రాయండి. దయచేసి క్రింది వెబ్ చిరునామా లింక్ పై క్లిక్ చేయడం ద్వారా మీరు మా వెబ్సైట్లో ఈ పథకాన్ని చూడవచ్చు.

వెబ్ చిరునామా: www.rbl.bank.in/banking-ombudsman ఆర్బిఐఐఎస్, 20 21 కింద మీ ఫిర్యాదును భౌతిక మోడ్ ద్వారా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, ౪ వ అంతస్తు, సెక్టార్ ౧౭, చండీగఢ్ ౧౬౦ ౦ ౧౭ కు నమోదు చేయండి.

వెబ్సైట్: <https://cms.rbi.org.in>
 కాల్ టోల్ ఫ్రీ నంబర్ - ౧౪౪౪౮

౫. సందేహం, అభ్యర్థన మరియు ఫిర్యాదు యొక్క నిర్వచనం

సందేహాలు అభ్యర్థనలు మరియు ఫిర్యాదుల నిర్వచనాలు వివరణాత్మక ఉదాహరణతో క్రింది విధంగా ఉన్నాయి.

ఎ. సందేహం:

సందేహాన్ని ఒక ప్రశ్నగా నిర్వచించవచ్చు, తరచుగా ఏదైనా విషయంలో సందేహాన్ని వ్యక్తం చేయడం లేదా అధికారం నుండి సమాధానం కోసం చూడటం.

ఒక సందేహం అంటే:

- కస్టమర్ కోరిన ఏదైనా సమాచారం/స్పష్టతను వెంటనే పరిష్కరించి, వారి సంతృప్తి మేరకు ముగించవచ్చు.
- కస్టమర్ సమాధానం కోరుకునే ఏదైనా ప్రశ్నలు.
- సేవ/డెలివరీలు/అభ్యర్థన కోసం పేర్కొన్న టర్నరౌండ్ సమయం (టిఎటి) ముగిసేలోపు కస్టమర్ విచారించడం.

బి. అభ్యర్థన: ఒక కస్టమర్ తన ఖాతాకు సంబంధించి బ్యాంక్ ద్వారా చర్య తీసుకోవాలని అభ్యర్థించినప్పుడు మరియు కస్టమర్ ఎదుర్కొంటున్న సర్వీస్ ఎగ్జిక్యూటివ్ ద్వారా పరిష్కరించబడని సూచనలు అభ్యర్థనగా వర్గీకరించబడతాయి.

ఉదాహరణలు:

- డెమోగ్రాఫిక్స్‌లో మార్పు కోసం అభ్యర్థన. **ఉదా.,** చిరునామా/పాస్/ఇమెయిల్ ఐడి/మొబైల్ నెంబరు మొదలైనవి మార్పు
- వడ్డీ లేదా బ్యాలెన్స్ సర్టిఫికేట్ జారీ కోసం అభ్యర్థన
- నామినీని జోడించడం/సవరించడం/తొలగించడం కోసం అభ్యర్థన.

సి. ఫిర్యాదు:

ఫిర్యాదును "నియంత్రిత సంస్థ సేవలో లోపాన్ని ఆరోపిస్తూ మరియు దానిపై ఉపశమనం కోరుతూ వ్రాతపూర్వకంగా లేదా ఇతర మార్గాల ద్వారా ప్రాతినిధ్యం వహించడం" అని నిర్వచించవచ్చు. ఫిర్యాదును వ్యక్తిగతంగా, టెలిఫోన్ ద్వారా లేదా వ్రాతపూర్వకంగా వ్యక్తపరచవచ్చు.

ఒక ఫిర్యాదు అంటే:

- ఎ) బ్యాంకు తన ఉత్పత్తి, సేవ, విధానం, ఉద్యోగి లేదా మూడవ పక్ష సేవా ప్రదాతకు సంబంధించి పేర్కొన్న లేదా సూచించిన నిబద్ధతను అందించడంలో వైఫల్యం/ అసమర్థత అభ్యంతరం/ ఆరోపణ/ ఫిర్యాదు/ వివాదానికి దారితీస్తుంది.
- బి) బ్యాంకు సేవలో లోపం ఉందని ఆరోపిస్తూ మరియు పరిష్కారం కోరుతూ ఒక రిఫరెన్స్

౬. తప్పనిసరి ప్రదర్శన అవసరం

శాఖల్లో ఈ క్రింది వాటిని బ్యాంక్ ప్రదర్శించాలి/నిర్ధారించాలి:

- i. కస్టమర్లు ఫిర్యాదులు చేయడానికి లేదా అభిప్రాయాన్ని పంచుకోవడానికి అందుబాటులో ఉన్న వివిధ ఛానెల్లు.
- ii. నోడల్ ఆఫీసర్ (ల) పేరు, చిరునామా మరియు సంప్రదింపు నంబరు
- iii. ఆర్పిఐ అంబుడ్స్మన్ యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు
- iv. కస్టమర్ల పట్ల బ్యాంక్ నిబద్ధతల నియమావళి & న్యాయమైన అభ్యాస నియమావళి
- v. ఫిర్యాదు/సూచన పెట్టే ఫిర్యాదు రిజిస్టర్ మరియు కస్టమర్ ఫిర్యాదుల కోసం ఫిర్యాదు ఫారం.

పైన పేర్కొన్న వివరాలను (i నుంచి iv) బ్యాంక్ యొక్క వెబ్సైట్లో కూడా బ్యాంక్ అందిస్తుంది.

౭. ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి నోడల్ ఆఫీసర్ మరియు ఇతర నియమిత అధికారులు

బ్యాంకు ఫిర్యాదుల నిర్వహణ ప్రక్రియను అమలు చేయడానికి బాధ్యత వహించే నోడల్ అధికారిగా బ్యాంక్ ఒక సీనియర్ అధికారిని నియమిస్తుంది. బ్యాంకు తమ అధికార పరిధిలోని శాఖలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి నిర్దిష్ట ప్రదేశాలలో ఇతర నియమించబడిన అధికారులను కూడా నియమిస్తుంది. నోడల్ ఆఫీసర్ పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు బ్రాంచ్ నోటీసు బోర్డులలో మరియు బ్యాంక్ వెబ్ సైట్లో ప్రదర్శించబడతాయి.

గ్రామీణ ప్రాంతాల నుండి వచ్చే ఫిర్యాదుల పరిష్కారం మరియు ప్రాధాన్యతా రంగానికి ఆర్థిక సహాయం మరియు ప్రభుత్వ పేదరిక నిర్మూలన కార్యక్రమాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు కూడా ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియలో భాగం.

౮. ఫ్రైమ్ ఫ్రేమ్

ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం నిర్దిష్ట సమయ ఫ్రేమ్లు ఏర్పాటు చేయబడ్డాయి మరియు బ్యాంకు నిర్వహించిన లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆదేశించిన నిర్దిష్ట సమయ ఫ్రేమ్లలో ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి శాఖలు, కాంటాక్ట్ సెంటర్ మరియు ఇతర మార్గాలతో సహా ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క అన్ని స్థాయిలలో ప్రయత్నాలు జరుగుతాయి. బ్యాంక్ ఆర్పిఐ తప్పనిసరి చేసిన అన్ని ప్రైవేట్లను సక్రమంగా అనుసరిస్తుంది.

ఆర్పిఐ నిర్దేశించిన విధంగా డిజిటల్ లావాదేవీలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం కాలపరిమితి మరియు డాక్యుమెంటేషన్ ఎప్పటికప్పుడు శ్రద్ధగా నిర్వహించాలి.

ఏదైనా సమస్యపై బ్యాంక్ యొక్క వైఖరిని కస్టమర్కు తెలియజేయడం చాలా ముఖ్యం. ఫిర్యాదుపై పురోగతి గురించి వినియోగదారుల, బ్యాంకు సమస్యలను పరిశీలించడానికి ఎక్కువ సమయం అవసరమైతే, సమాచారం అందించబడుతుంది.

౯. ఇంటర్నల్ రివ్యూ మెకానిజం

బ్యాంక్ కస్టమర్ సేవ మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క నాణ్యతను పర్యవేక్షించడానికి మరియు సమీక్షించడానికి ఈ క్రింది కమిటీలు మరియు సమీక్ష యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది.

ఎ) బోర్డు యొక్క కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ :

బ్యాంక్ బోర్డు యొక్క సబ్ కమిటీ కస్టమర్ సర్వీస్ సంబంధిత ప్రాంతాల కోసం అన్ని పాలసీలను సమీక్షించే బాధ్యత కలిగి ఉంటుంది. ఇందులో డిపాజిటర్ మరణానికి వారి ఖాతా కార్యకలాపాల కోసం చికిత్స, కస్టమర్ అనుకూలత మరియు సముచితత కోసం ఉత్పత్తి ఆమోద ప్రక్రియ, డిపాజిటర్ సంతృప్తి యొక్క వార్షిక సర్వే

మరియు అటువంటి సేవల యొక్క మూడు సంవత్సరాల ఆడిట్ వంటి అంశాలను చేర్చడం జరుగుతుంది. కస్టమర్ సేవ నాణ్యతపై ప్రభావం చూపే ఏదైనా ఇతర సమస్యలను కూడా కమిటీ పరిశీలిస్తుంది.

కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ ఈ క్రింది వాటిని కూడా సమీక్షిస్తుంది.

- నియంత్రణాధికారి నుండి వచ్చిన ఫిర్యాదులు,
- ఆర్టిఫి అంబుడ్స్మన్ ఆమోదించిన అవార్డులు
- మూల కారణ విశ్లేషణ మరియు ఫిర్యాదులను తగ్గించడానికి చర్యలతో స్వీకరించబడిన, పరిష్కరించబడిన మరియు పెండింగ్లో ఉన్న అంతర్గత ఫిర్యాదులు
- బ్యాంక్ స్వీకరించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క ప్రభావం
- స్టాండింగ్ కమిటీ యొక్క నివేదికను సమీక్షించండి
- కస్టమర్ సేవకు సంబంధించి ఇతర అంశాలు.

బి) కస్టమర్ సర్వీస్ పై స్టాండింగ్ కమిటీ:

స్టాండింగ్ కమిటీకి బ్యాంక్ మేనేజింగ్ డైరెక్టర్ / ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ అధ్యక్షత వహించవచ్చు. బ్యాంకు అందించే కస్టమర్ సేవ నాణ్యతపై స్వతంత్ర అభిప్రాయాన్ని అందించడానికి, బ్యాంకు యొక్క ఇద్దరు లేదా ముగ్గురు సీనియర్ ఎగ్జిక్యూటివ్లతో పాటు, అధికారులు కాని వారిని కూడా ఈ కమిటీ సభ్యులుగా కలిగి ఉంటుంది. కమిటీకి ఈ క్రింది బాధ్యతలు ఉన్నాయి:

- వివిధ వనరుల నుండి అందుకున్న కస్టమర్ సేవ నాణ్యతపై అభిప్రాయాన్ని మూల్యాంకనం చేయడం.
- కస్టమర్ సేవకు సంబంధించిన అన్ని నియంత్రణ సూచనలను బ్యాంక్ సకాలంలో మరియు సమర్థవంతంగా పాటించేలా చూసుకోవడం కమిటీ బాధ్యత.
- కస్టమర్ సేవ మరియు కస్టమర్లకు బ్యాంక్ నిబద్ధతల నియమావళిలోని నిబద్ధతల అమలుపై వ్యాఖ్యలు/అభిప్రాయాలను సమీక్షించడం.
- పరిష్కారానికి బాధ్యత వహించే క్రియాత్మక అధిపతులు సూచించినా పరిష్కారం కాని ఫిర్యాదులు / సమస్యలను కూడా కమిటీ పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది మరియు సంభావ్య పరిష్కారాలపై తన సలహాను అందిస్తుంది.

ఈ కమిటీ తన పనితీరుపై నివేదికను బ్యాంక్ బోర్డు యొక్క కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీకి క్రమం తప్పకుండా సమర్పిస్తుంది.

సి) బ్రాంచ్ స్థాయి కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ

బ్యాంక్ తన ప్రతి శాఖలో బ్రాంచ్ మేనేజర్ అధ్యక్షతన 'బ్రాంచ్ స్థాయి కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ'ని ఏర్పాటు చేసింది. ఈ కమిటీ కనీసం నెలకు ఒకసారి సమావేశమై ఫిర్యాదులు / సూచనలు, జాప్య కేసులు, కస్టమర్లు / కమిటీ సభ్యులు ఎదుర్కొన్న / నివేదించిన ఇబ్బందులను అధ్యయనం చేస్తుంది మరియు కస్టమర్ సేవా అనుభవాన్ని మెరుగుపరచడానికి మార్గాలు మరియు మార్గాలను సూచిస్తుంది.

ఈ కమిటీ కింది లక్ష్యాలతో బ్యాంక్ సీనియర్ అధికారులను కలుసుకోవడానికి మరియు వారితో సంభాషించడానికి వినియోగదారులను ఎనేబుల్ చేయడానికి ఒక ఫోరమ్గా పనిచేస్తుంది:

- బ్యాంకు అందించే సేవలపై కస్టమర్ల అభిప్రాయాన్ని సేకరించడం.
- బ్యాంకుకు, కస్టమర్లకు మధ్య సమాచార అంతరాన్ని తగ్గించడం.
- అతి ముఖ్యంగా, కస్టమర్ల మధ్య నమ్మకాన్ని పెంపొందించడం.

బ్రాంచ్ స్థాయి కమిటీలు నెలవారీ నివేదికలను కూడా సమర్పిస్తాయి, కస్టమర్ సర్వీస్ స్టాండింగ్ కమిటీకి ఇన్పుట్లు & సూచనలను అందిస్తాయి, తద్వారా స్టాండింగ్ కమిటీ నివేదికలను పరిశీలించడానికి మరియు అవసరమైన విధాన/విధానపరమైన చర్యల కోసం బోర్డు యొక్క కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీకి సంబంధిత అభిప్రాయాన్ని అందించడానికి వీలు కల్పిస్తుంది. కస్టమర్ల నుండి వచ్చే ఫీడ్ బ్యాక్ సిఆర్ఎమ్ లో రికార్డ్ చేయబడుతుంది, దానినే కస్టమర్ సర్వీస్ స్టాండింగ్ కమిటీకి సమర్పించబడుతుంది.

డి) బ్యాంక్ అంతర్గత అంబుడ్స్మన్

౨౦ ౧౫ మే నెలలో, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్బిఐ) అన్ని ప్రభుత్వ రంగ, ఎంపిక చేసిన ప్రైవేట్ మరియు విదేశీ బ్యాంకులకు, సంబంధిత బ్యాంకులు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా తిరస్కరించిన ఫిర్యాదులను సమీక్షించడానికి స్వతంత్ర అధికారం కలిగిన అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ (ఐబి)ను నియమించాలని సూచించింది. బ్యాంకుల అంతర్గత ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థను బలోపేతం చేయడానికి మరియు ఖాతాదారుల ఫిర్యాదులను బ్యాంకు స్థాయిలోనే పరిష్కరించేలా చూసుకోవడానికి, ఖాతాదారులు పరిష్కారం కోసం ఇతర వేదికలను సంప్రదించాల్సిన అవసరాన్ని తగ్గించడానికి ఐబి యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేశారు.

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ మరొక బ్యాంకు / పైనాన్షియల్ సెక్టార్ రెగ్యులేటరీ బాడీ / ఎన్సీఎస్సీ / ఎన్సీఎఫ్సీ / సీఐసీ యొక్క జనరల్ మేనేజర్తో సమానమైన హోదాలో పదవీ విరమణ చేసిన లేదా సేవలందిస్తున్న అధికారి అయి ఉండాలి. బ్యాంకింగ్, నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్స్, నియంత్రణ, పర్యవేక్షణ, చెల్లింపు మరియు పరిష్కార వ్యవస్థలు, క్రెడిట్ సమాచారం లేదా వినియోగదారుల రక్షణ వంటి రంగాలలో కనీసం ఏడు సంవత్సరాలు పనిచేసిన అనుభవం మరియు అవసరమైన నైపుణ్యాలు కలిగి ఉండాలి.

బ్యాంకు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా తిరస్కరించిన కస్టమర్ ఫిర్యాదులను ఐబి పరిశీలిస్తుంది. ఫిర్యాదుదారునికి తుది నిర్ణయాన్ని తెలియజేసే ముందు, ఐబి కి పూర్తిగా పరిష్కరించబడని అన్ని ఫిర్యాదులను బ్యాంకులు అంతర్గతంగా ఎస్కలేట్ చేయాలి.

౧౦. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, ౨౦ ౨౧ (ఆర్బిఐఐఎస్, ౨౦ ౨౧) కింద రెగ్యులేటరీ పరిష్కరించబడని ఫిర్యాదుల ఎస్కలేషన్

ఈ బ్యాంకు భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (ఆర్బిఐ) యొక్క రిజర్వ్ బ్యాంక్- ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, ౨౦ ౨౧ కింద కవర్ చేయబడింది. **రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం ఆర్బిఐఎల్ బ్యాంక్ యొక్క అన్ని దేశీయ శాఖలకు వర్తిస్తుంది.**

ఈ పథకం ప్రకారం, బ్యాంకుకు సమస్యను లేవనెత్తిన తేదీ నుండి ౩౦ రోజులలోపు 'తుది ప్రతిస్పందన' అందుకోని లేదా బ్యాంక్ ప్రతిస్పందనతో అసంతృప్తి చెందిన ఏ కస్టమర్ అయినా, స్వతంత్ర సమీక్ష కోసం ఆర్బిఐఐఎస్, ౨౦ ౨౧ కింద ఆర్బిఐ నియమించిన అంబుడ్స్మన్ ను సంప్రదించవచ్చు.

ఆర్బిఐఐఎస్, ౨౦ ౨౧ నిబంధనల ప్రకారం ఫిర్యాదు దాఖలు చేయడానికి ముందు ఈ క్రింది షరతులు వర్తిస్తాయి-

- ఆర్బిఐఐఎస్, ౨౦ ౨౧ కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, ఫిర్యాదుదారుడు బ్యాంకుకు ఫిర్యాదు చేశాడు అయితే, బ్యాంకు ఫిర్యాదును పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించింది, ఫిర్యాదుదారుడు సమాధానంతో సంతృప్తి చెందలేదు; లేదా బ్యాంకు ఫిర్యాదును అందుకున్న ౩౦ రోజుల్లోపు ఫిర్యాదుదారుడికి ఎటువంటి సమాధానం రాలేదు.
- బ్యాంకు నుండి ఫిర్యాదుదారునికి సమాధానం అందిన ఒక సంవత్సరం లోపు లేదా, సమాధానం రాకపోతే, బ్యాంకుకు ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుండి ఒక సంవత్సరం ౩౦ రోజులలోపు అంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు చేయాలి.
- బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, ౨౦ ౦ ౬ లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, ౨౦ ౨౧ కింద గతంలో జరిగిన ఏ చర్యలలోనూ అంబుడ్స్మన్ ఫిర్యాదును పరిష్కరించలేదు.
- ఈ ఫిర్యాదు ఏ కోర్టు, ట్రిబ్యునల్, ఆర్బిట్రేటర్ లేదా మరే ఇతర ఫోరమ్ ముందు విచారణకు సంబంధించిన అంశం కాదు.
- ఫిర్యాదు దుర్వినియోగం లేదా పనికిమాలినది లేదా చిరాకు తెప్పించేది కాదు.
- అటువంటి క్లెయిమ్ కోసం భారత పరిమితి చట్టం, ౧౯౬౩ కింద నిర్దేశించిన పరిమితి వ్యవధి ముగిసేలోపు ఫిర్యాదు చేయబడుతుంది.
- బాధిత వ్యక్తి న్యాయవాది అయితే తప్ప, ఫిర్యాదుదారుడు వ్యక్తిగతంగా లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు దాఖలు చేస్తారు.

౧౧. కస్టమర్లతో పరస్పర సంబంధం

"కస్టమర్స్ ఎట్ ది హార్డ్" అనే బ్యాంక్ మిషన్ స్టేట్మెంట్కు అనుగుణంగా, కస్టమర్ సర్వీస్ డెలివరీ ప్రక్రియలలో నిరంతర మెరుగుదల కోసం మొత్తం బ్యాంకింగ్ అనుభవంపై వివిధ ప్రశ్నాపత్రాలు / సమావేశాలు / సర్వేల ద్వారా బ్యాంక్ నిరంతరం కస్టమర్ల నుండి అభిప్రాయాన్ని కోరుతుంది.

౧౨. ఫిర్యాదులను నిర్వహించడంలో ఆపరేటింగ్ సిబ్బందికి శిక్షణ

కస్టమర్ ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి అన్ని ఆపరేటింగ్ సిబ్బందికి సరైన శిక్షణ ఇవ్వబడింది. కస్టమర్లతో సంభాషించేటప్పుడు, అభిప్రాయ భేదాలు మరియు ఘర్షణ ప్రాంతాలు తలెత్తవచ్చు. కోపంగా / ఆందోళన చెందుతున్న కస్టమర్లను నిర్వహించడానికి అవసరమైన మృదువైన నైపుణ్యాలను అందించడం సిబ్బందికి శిక్షణా కార్యక్రమాలలో అంతర్భాగం. ఫిర్యాదులు/సమస్యలను పరిష్కరించడానికి అంతర్గత యంత్రాంగం అన్ని స్థాయిలలో సజావుగా మరియు సమర్థవంతంగా పనిచేసేలా బ్యాంక్ నిర్ధారిస్తుంది.

౧౩. ఫిర్యాదులపై మెరుగైన డిస్కోజర్స్

ఆర్థిక సంవత్సరం ౨౦౧౮ నుండి వార్షిక నివేదికలలో కస్టమర్ ఫిర్యాదులపై తప్పనిసరి మెరుగైన బహిర్గతాలను బ్యాంక్ ప్రదర్శిస్తుంది. ఇదే విషయాన్ని బ్యాంక్ వెబ్ సైట్లోని ఇన్వెస్టర్ రిలేషన్స్ కింద యాక్సెస్ చేయవచ్చు.

౧౪. అనుబంధం I: కస్టమర్ గ్రీవెన్సెస్ రిడ్రెస్ట్ పాలసీ-ఐబీయూ గిఫ్ట్ సిటీ

అనుబంధం I



కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం ఐబీయూ గిఫ్ట్ సిటీ

విషయ సూచిక

క్రమ సం.	అంశం	పేజీ నెం.
౧	పరిచయం	౧౩
౨	లక్ష్యం	౧౩
౩	ఫిర్యాదు నిర్వచనం	౧౩
౪	ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్	౧౪
౫	తప్పనిసరి ప్రదర్శన అవసరం	౧౫
౬	సమయ వ్యవధి	౧౫
౭	ఫిర్యాదులను నిర్వహించడంలో ఆపరేటింగ్ సిబ్బందికి శిక్షణ	౧౫
౮	ఫిర్యాదులపై మెరుగైన డిస్కలజర్స్	౧౫

కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం

౧. పరిచయం

గుజరాత్ లోని గిఫ్ట్ సిటీలో ఉన్న ఆర్పిఎల్ బ్యాంక్ ఇంటర్నేషనల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ సర్వీస్ సెంటర్ ఐఎఫ్ఎస్సి) శాఖ, విదేశీ అధికార పరిధిలో విదేశీ శాఖగా పనిచేస్తుంది మరియు అంతర్జాతీయ ఆర్థిక సేవల కేంద్రాల అధికారి (ఐఎస్ఎస్సి) ద్వారా నియంత్రించబడుతుంది. ఈ పాలసీ గిఫ్ట్ సిటీ కస్టమర్లు మరియు గిఫ్ట్ సిటీకి సంబంధించిన ప్రశ్నలను మాత్రమే కవర్ చేస్తుంది.

౨. లక్ష్యం

గిఫ్ట్ సిటీలోని ఐఎఫ్ఎస్సి బ్యాంకింగ్ యూనిట్ (ఐబియు) కోసం ఫిర్యాదుల పరిష్కారం మరియు మొత్తం కస్టమర్ సేవ యొక్క ప్రభావాన్ని మెరుగుపరచడానికి ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి ప్రేమ్వర్క్ను వివరించడం మరియు స్పష్టమైన మార్గదర్శకాలను అందించడం ఈ విధానం యొక్క లక్ష్యం.

౩. ఫిర్యాదు నిర్వచనం

ఫిర్యాదు యొక్క నిర్వచనం క్రింది విధంగా ఉంది.

ఫిర్యాదు:

ఫిర్యాదును "నియంత్రిత సంస్థ సేవలో లోపాన్ని ఆరోపిస్తూ మరియు దానిపై ఉపశమనం కోరుతూ వ్రాతపూర్వకంగా లేదా ఇతర మార్గాల ద్వారా ప్రాతినిధ్యం వహించడం" అని నిర్వచించవచ్చు. ఫిర్యాదును వ్యక్తిగతంగా, టెలిఫోన్ ద్వారా లేదా వ్రాతపూర్వకంగా వ్యక్తపరచవచ్చు.

ఒక ఫిర్యాదు అంటే:

- బ్యాంకు తన ఉత్పత్తి, సేవ, విధానం, ఉద్యోగి లేదా మూడవ పక్ష సేవా ప్రదాతకు సంబంధించి పేర్కొన్న లేదా సూచించిన నిబద్ధతను అందించడంలో వైఫల్యం/ అసమర్థత అభ్యంతరం/ ఆరోపణ/ ఫిర్యాదు/ వివాదానికి దారితీస్తుంది.
- బ్యాంకు సేవలో లోపం ఉందని ఆరోపిస్తూ మరియు పరిష్కారం కోరుతూ ఒక ప్రాతినిధ్యం.

'ఫిర్యాదు'గా పరిగణించబడని విషయ సూచికల జాబితా

- అనామక ఫిర్యాదులు (విజిల్ బ్లోయర్ ఫిర్యాదులు మినహా)
- అసంపూర్ణ లేదా నిర్దిష్ట ఫిర్యాదులు
- సహాయక పత్రాలు లేని ఫిర్యాదులు
- సూచనలు లేదా మార్గదర్శకత్వం/వివరణ కోసం అభ్యర్థన
- నియంత్రిత సంస్థ అందించే ఆర్థిక ఉత్పత్తులు లేదా సేవలకు సంబంధం లేని విషయాలపై ఫిర్యాదులు
- ఏదైనా నమోదు చేయని/ నియంత్రించని కార్యాచరణ గురించి ఫిర్యాదులు
- ఆర్థిక ఉత్పత్తులు లేదా సేవల గురించి సమాచారం లేదా వివరణలను కోరుతూ స్వభావంలో సూచనలు

౪. ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్

ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్

అంతర్జాతీయ ఆర్థిక సేవల కేంద్రాల కోసం కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ బ్యాంకింగ్ యూనిట్ (ఐబియు), గిఫ్ట్ సిటీ

కస్టమర్ ఫిర్యాదు స్థాయిలు క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

౧. మొదటి స్థాయి కస్టమర్ ఫిర్యాదు పరిష్కార వేదిక

ఐబియు - ఆర్పిఎల్ బ్యాంక్ లో మీరు ఆశించిన స్థాయిలో సేవను అందుకోకపోతే, ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి (సిఆర్ఓ)ని సంప్రదించండి, మీ ఫిర్యాదు వివరాలను మీ పేరు మరియు సిఐఎఫ్ నంబర్ / ఖాతా నంబర్ తో సహా అందించండి.

ఫిర్యాదు స్వీకరించబడిన సందర్భంలో, ఫిర్యాదు అందిన 3 పని దినాలలోపు, మీ ఫిర్యాదును అంగీకరించినట్లు రసీదు మరియు ఫిర్యాదు సూచన సంఖ్యను మీకు వ్రాత పూర్వకంగానూ అందిస్తారు. ఫిర్యాదును అంగీకరించకపోతే, ఫిర్యాదు అందిన ౫ పని దినాలలోపు కారణాలతో సహా మీకు ప్రతిస్పందన అందించబడుతుంది.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి	నమిత్ దువా
సంప్రదింపు నంబర్లు	+౯౧ ౦ ౭౯ ౬౯౬౬ ౬౧౧౧
ఇ-మెయిల్ చిరునామా	ibu.complaints@rbl.bank.in
బ్రాంచ్ చిరునామా	ఆర్పిఎల్ బ్యాంక్ లిమిటెడ్ ఐఎఫ్ఎస్ఐ బ్యాంకింగ్ యూనిట్ - గిఫ్ట్ సిటీ యూనిట్ నెం. ౭౦ ౫, ౭వ అంతస్తు, సిగ్నల్ చర్ బిల్డింగ్, బ్లాక్ నెం. ౧౩-బి, జోన్-౧, గిఫ్ట్ మల్టీ సర్వీసెస్ ఎస్ఈజెడ్, గాంధీనగర్ - ౩౮౨౩౫౫

ఫిర్యాదు పరిష్కారం కోసం టర్నరౌండ్ సమయం ఫిర్యాదు ఆమోదం తేదీ నుండి ౩౦ రోజులు.

మీరు అందించిన పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరించబడితే, ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి నుండి నిర్ణయం అందిన ౨౧ రోజులలోపు మీరు మీ ఫిర్యాదును రెండవ స్థాయికి తీసుకెళ్లవచ్చు.

౨. రెండవ స్థాయి కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార వేదిక

ఫిర్యాదు పరిష్కార అప్పీలేట్ అధికారి	పరుల్ సరిన్
ఇ-మెయిల్ చిరునామా	ibu.appellateofficer@rbl.bank.in

అప్పీలేట్ పరిష్కరించడానికి టర్నరౌండ్ సమయం ౩౦ రోజులు.

మీరు బ్యాంకు నిర్ణయంతో సంతృప్తి చెందకపోతే మరియు బ్యాంకు యొక్క అప్పీలేట్ యంత్రాంగం అయిపోయినట్లయితే, బ్యాంకు నిర్ణయం అందిన ౨౧ రోజులలోపు మీరు అధారితీ ముందు ఈ క్రింది విధంగా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు:

అధికారి	ఇంటర్నేషనల్ ఆర్థిక సేవల కేంద్రం.
ఇ-మెయిల్ చిరునామా	grievance-redressal@ifsc.gov.in

౫. తప్పనిసరి ప్రదర్శన అవసరం

శాఖల్లో ఈ క్రింది వాటిని బ్యాంక్ ప్రదర్శించాలి/నిర్ధారించాలి:

- కస్టమర్లు ఫిర్యాదులు చేయడానికి లేదా అభిప్రాయాన్ని పంచుకోవడానికి అందుబాటులో ఉన్న వివిధ ఛానెల్లు.
- పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అప్పీలేట్ అధికారి.
- ఐఎఫ్ఎస్సిఎ గ్రీవెన్స్ అథారిటీ యొక్క ఇమెయిల్ చిరునామా.
బ్యాంక్ వెబ్సైట్లో పైన పేర్కొన్న వివరాలను (i నుండి iii) కూడా బ్యాంక్ అందిస్తుంది.

౬. సమయ వ్యవధి

ఇంటర్నేషనల్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ సెంటర్స్ బ్యాంకింగ్ యూనిట్ (ఐబియు) కు సంబంధించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి ఇంటర్నేషనల్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ సెంటర్స్ అథారిటీ (ఐఎఫ్ఎస్సిఎ) నిర్దేశించిన కాలపరిమితి మరియు డాక్యుమెంటేషన్ ను జాగ్రత్తగా పాటించాలి.

౭. ఫిర్యాదులను నిర్వహించడంలో ఆపరేటింగ్ సిబ్బందికి శిక్షణ

కస్టమర్ ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి అన్ని ఆపరేటింగ్ సిబ్బందికి సరైన శిక్షణ ఇవ్వబడింది. కస్టమర్లతో సంభాషించేటప్పుడు, అభిప్రాయ భేదాలు మరియు ఘర్షణ ప్రాంతాలు తలెత్తవచ్చు. కోపంగా / ఆందోళన చెందుతున్న కస్టమర్లను నిర్వహించడానికి అవసరమైన మృదువైన నైపుణ్యాలను అందించడం సిబ్బందికి శిక్షణా కార్యక్రమాలలో అంతర్భాగం. ఫిర్యాదులు/సమస్యలను పరిష్కరించడానికి అంతర్గత యంత్రాంగం అన్ని స్థాయిలలో సజావుగా మరియు సమర్థవంతంగా పనిచేసేలా బ్యాంక్ నిర్ధారిస్తుంది.

౮. ఫిర్యాదులపై మెరుగైన డిస్కంజర్స్

బ్యాంక్ వార్షిక నివేదికలలో కస్టమర్ ఫిర్యాదులపై తప్పనిసరి మెరుగైన వెల్లడింపులను ప్రదర్శిస్తుంది. ఇన్వెస్టర్ రిలేషన్స్ కింద బ్యాంక్ వెబ్సైట్ నుండి దీనిని యాక్సెస్ చేయవచ్చు.