

പ്രിയ ഉപഭോക്താക്കളേ,

ആർബിഎൽ ബാങ്ക് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മികച്ച സേവനം വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നു. എന്നിരുന്നാലും, ഞങ്ങളുടെ പ്രതിബദ്ധതകളിൽ ഞങ്ങൾ വീഴ്ച വരുത്തിയതായി നിങ്ങൾക്ക് തോന്നുന്നുവെങ്കിൽ, ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്ന ഘട്ടങ്ങളിലൂടെ നിങ്ങളുടെ പരാതി അറിയിക്കുക.

ആദ്യ ഘട്ടം

ആർബിഎൽ ബാങ്കിന് ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള, പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന തലത്തിലുള്ള സേവനം നിങ്ങൾക്ക് ലഭിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ, നിങ്ങളുടെ ബ്രാഞ്ചിലെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് എക്സിക്യൂട്ടീവിനെ ബന്ധപ്പെടുക, അല്ലെങ്കിൽ നിങ്ങളുടെ പരാതിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ നിങ്ങളുടെ പേരും അക്കൗണ്ട് നമ്പറും സഹിതം ബ്രാഞ്ച് മാനേജർക്ക് എഴുതുക. നിങ്ങളുടെ പരാതിയുടെ ലഭിച്ചതിന്റെ രസീതും പരാതി റഫറൻസ് നമ്പറും നിങ്ങൾക്ക് നൽകും.

നിങ്ങൾക്ക് ബ്രാഞ്ചുമായി ടെലിഫോണിലൂടെ ബന്ധപ്പെടാം അല്ലെങ്കിൽ +91 226232 7777 എന്ന ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് ഹെൽപ്പ് ലൈൻ നമ്പറിൽ ബന്ധപ്പെടാം.

നിങ്ങൾക്ക് ഇലക്ട്രോണിക് മെയിൽ വഴി ഞങ്ങളെ സമീപിക്കാൻ താല്പര്യമുണ്ടെങ്കിൽ, നിങ്ങളുടെ പരാതിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ സഹിതം customercare@rbl.bank.in എന്ന വിലാസത്തിൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതാവുന്നതാണ്.

നിങ്ങളുടെ പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 10 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ നിങ്ങൾക്ക് ഒരു മറുപടി നൽകാൻ ഞങ്ങൾ ശ്രമിക്കും.

ആദ്യ ഘട്ടത്തിൽ നിങ്ങൾക്ക് നൽകിയ മറുപടിയിൽ നിങ്ങൾ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, നിങ്ങളുടെ പരാതി രണ്ടാം ഘട്ടത്തിലേക്ക് ഉയർത്താം. നിങ്ങൾക്ക് നേരത്തെ നൽകിയ പരാതി റഫറൻസ് നമ്പർ ഉദ്ധരിക്കുക.

രണ്ടാമത്തെ ഘട്ടം

രണ്ടാമത്തെ ഘട്ടത്തിൽ, നിങ്ങളുടെ പരാതി ബാങ്കിന്റെ ബന്ധപ്പെട്ട പ്രാദേശിക നോഡൽ ഓഫീസർ പരിശോധിക്കും. അതാത് പ്രദേശങ്ങളിലെ പ്രാദേശിക നോഡൽ ഓഫീസർമാരെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ ഇതോടൊപ്പം നൽകിയിട്ടുണ്ട്.

10 ദിവസത്തിനകം പ്രാദേശിക നോഡൽ ഓഫീസർ നിങ്ങൾക്ക് മറുപടി നൽകും.

അന്തിമ ഘട്ടം

പ്രാദേശിക നോഡൽ ഓഫീസർ നിങ്ങൾക്ക് നൽകിയ പരിഹാരത്തിൽ നിങ്ങൾ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, നിങ്ങൾക്ക് പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർക്കു എഴുതാവുന്നതാണ്. പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ ഇതോടൊപ്പം നൽകിയിരിക്കുന്നു.

പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ 10 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ നിങ്ങൾക്ക് മറുപടി നൽകും.

പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ നിങ്ങൾക്ക് നൽകിയ പരിഹാരത്തിൽ നിങ്ങൾ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, നിങ്ങൾക്ക് <https://cms.rbi.org.in> എന്ന വിലാസത്തിൽ പരാതി രേഖപ്പെടുത്തുകയോ ചെയ്യാം.

ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും ഇതോടൊപ്പം നൽകിയിട്ടുണ്ട്.

നന്ദി.

ബ്രാഞ്ച് മാനേജറെയും മുദ്ര ലോൺ നോഡൽ ഓഫീസറെയും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള

വിശദാംശങ്ങൾ

പേര് : ശ്രീ./ശ്രീമതി.

വിലാസം :

ഫോൺ നമ്പർ :

ഇമെയിൽ ഐഡി :

പ്രാദേശിക ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ

പേര് : ശ്രീ./ശ്രീമതി.

വിലാസം :

ഫോൺ നമ്പർ :

ഇമെയിൽ ഐഡി :

പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ

പേര് : ശ്രീ. വികാസ് നിഗം

വിലാസം : ആർ ബി എൽ ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡ്, വൺ വേൾഡ് സെന്റർ, ടവർ ൨B, നാഷണൽ, വുൾഫ്, സേനാപതി ബാപട്ട് മാർഗ്ഗ്, ലോവർ പരേൽ വെസ്റ്റ്, മുംബൈ - ൪൦൦൦൧൩

ഫോൺ നമ്പർ : 022 7143 2700

ഇമെയിൽ ഐഡി : principalnodalofficer@rbl.bank.in

ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ

ഓംബുഡ്സ്മാൻ

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില,
സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ്- 160017
ടോൾ ഫ്രീ-14448

ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ

പേര്:

വിലാസം:
ഫോൺ നമ്പർ: