

शिकायत निवारण नीति

परिचय

प्रतिस्पर्धी बैंकिंग के वर्तमान परिदृश्य में, ग्राहक सेवा में उत्कृष्टता निरंतर व्यापार वृद्धि के लिए सबसे महत्वपूर्ण उपकरण है। ग्राहकों की शिकायतें किसी भी कॉर्पोरेट इकाई के व्यावसायिक जीवन का हिस्सा हैं। बैंक का मानना है कि त्वरित और कुशल सेवा प्रदान करना न केवल नए ग्राहकों के लिए, बल्कि मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए भी आवश्यक है। बैंक की शाखाओं के कर्मचारियों का लक्ष्य न केवल ग्राहकों को संतुष्ट करना है बल्कि उन्हें हमारी सेवाओं से प्रसन्न करना है। हालाँकि, शिकायतों के कुछ मामले अभी भी सामने आते हैं। यह नीति ऐसे सभी मामलों से निपटने के लिए तैयार की गई है।

नीति का उद्देश्य

इस नीति दस्तावेज़ का उद्देश्य उचित सेवा वितरण और समीक्षा तंत्र के माध्यम से ग्राहकों की शिकायतों और शिकायतों की घटनाओं को कम करना और ग्राहकों की शिकायतों और शिकायतों का त्वरित निवारण सुनिश्चित करना है। समीक्षा तंत्र ग्राहक को संतुष्ट करने के लिए उत्पाद सुविधाओं और सेवा वितरण में कमियों की पहचान करने में मदद करेगा। यह नीति समय-समय पर भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई), भारतीय बैंकिंग कोड और मानक बोर्ड (बीएससीबीआई), भारतीय बीमा नियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीएआई), भारतीय प्रतिभूति विनिमय बोर्ड, पेंशन फंड नियामक और विकास प्राधिकरण द्वारा निर्धारित प्रावधानों का पालन करती है।

नीति के सिद्धांत

शिकायत निवारण पर बैंक की नीति निम्नलिखित सिद्धांतों का पालन करती है:

ए) बैंक सभी शिकायतों को कुशलतापूर्वक, निष्पक्षता से और समयबद्ध तरीके से संभालेगा।

बी) ग्राहकों को अपनी शिकायतों/शिकायतों को आगे बढ़ाने के तरीकों के बारे में पूरी जानकारी दी जाती है यदि वे अपनी शिकायतों पर बैंक की प्रतिक्रिया से पूरी तरह संतुष्ट नहीं हैं, तो संगठन और वैकल्पिक उपचार के उनके अधिकार।

बैंक ने शिकायतों के निवारण के लिए एक सार्थक और प्रभावी तंत्र तैयार किया है और उसे लागू भी किया गया है। यह सुनिश्चित करता है कि निवारण निष्पक्ष है और शिकायत का निवारण नियमों और विनियमन के दिए गए ढांचे के भीतर किया जाता है। पॉलिसी दस्तावेज़ सभी शाखाओं में उपलब्ध है और कर्मचारी शिकायत निवारण प्रक्रिया से अवगत हैं। यह नीति हमारी वेबसाइट पर भी होस्ट की गई है।

1. ग्राहक की शिकायत निम्न कारणों से उत्पन्न होती है:

ए. ग्राहकों के साथ व्यवहार में व्यवहार संबंधी पहलू

बी. ग्राहकों को उपलब्ध कराए गए कार्यों/व्यवस्थाओं की अपर्याप्तता या अपेक्षित सेवाओं और प्रदान की गई वास्तविक सेवाओं के मानकों में अंतर।

यदि ग्राहक बैंक द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संतुष्ट नहीं है तो उसे अपनी शिकायत दर्ज कराने का पूरा अधिकार है। वह अपनी शिकायत लिखित, मौखिक या टेलीफोन पर दे सकता है। यदि ग्राहक की शिकायत का समाधान दिए गए समय के भीतर नहीं होता है या यदि वह बैंक द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह अपनी शिकायत या शिकायत निवारण के लिए उपलब्ध अन्य कानूनी तरीकों के साथ बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकता है।

2. ग्राहक सेवा/शिकायत की निगरानी और समीक्षा करने के लिए आंतरिक मशीनरी

2.1 बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति (सीएससीबी)

बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति (सीएससीबी) बैंक में जमाकर्ता और उधारकर्ता दोनों के रूप में ग्राहक को बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए जिम्मेदार है। बोर्ड की इस उप-समिति ने पहले से ही एक व्यापक जमा नीति तैयार की है जिसमें जमाकर्ता की मृत्यु के उपचार के लिए उसके खाते के संचालन, उत्पाद अनुमोदन प्रक्रिया आदि जैसे मुद्दों को शामिल किया गया है। समिति जमाकर्ता संतुष्टि के वार्षिक सर्वेक्षण और ऐसी सेवाओं के त्रि-वार्षिक ऑडिट का प्रस्ताव करती है। समिति ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर प्रभाव डालने वाले किसी भी अन्य मुद्दे की भी जांच करती है। यह समिति ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति (एससीसीएस) के कामकाज की भी समीक्षा करती है।

2.2 ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति (एससीसीएस)

समिति के कार्य इस प्रकार हैं:

- ग्राहक सेवा पर आरबीआई के निर्देशों का समय पर और प्रभावी अनुपालन सुनिश्चित करना।
- शिकायतों की प्रवृत्ति की समीक्षा, मूल कारणों की पहचान विश्लेषण
- शाखाओं में शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समिति (बीएलसीएससी) में ग्राहकों के सुझावों/प्रतिक्रियाओं की समीक्षा करना।
- एससीसीएस के प्रदर्शन पर एक संक्षिप्त रिपोर्ट जिसमें क्षेत्रों की समीक्षा की गई प्रक्रियाओं / प्रथाओं की पहचान की गई और सरलीकृत / शुरू की गई, सीएससीबी को समय-समय पर प्रस्तुत की जा सकती है।

ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति की बैठक की अध्यक्षता एमडी/ईडी द्वारा की जा सकती है, जिसमें बैंक के वरिष्ठ प्रबंधन और ग्राहक प्रतिनिधि भाग लेते हैं।

2.3 शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समिति (बीएलसीएससी)

बैंक शाखा प्रमुख की अध्यक्षता में शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समिति का गठन करेगा। समिति शिकायतों/सुझावों, देरी के मामलों, ग्राहकों/समिति के सदस्यों द्वारा सामना की गई/रिपोर्ट की गई कठिनाइयों का अध्ययन करने और ग्राहक सेवा में सुधार के तरीके और साधन विकसित करने के लिए महीने में कम से कम एक बार बैठक कर सकती है।

समिति निम्नलिखित उद्देश्यों के साथ ग्राहकों को बैंक के वरिष्ठ अधिकारियों से मिलने और बातचीत करने में सक्षम बनाने के लिए एक मंच के रूप में कार्य करती है:

(ए) बैंक द्वारा प्रदान की गई सेवाओं पर ग्राहकों की प्रतिक्रिया एकत्र करें

(बी) ग्राहकों और बैंक के बीच सूचना अंतर को कम करना

(सी) सबसे महत्वपूर्ण बात ग्राहकों के बीच विश्वास पैदा करना

शाखा स्तर की समितियाँ ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति को इनपुट/सुझाव देते हुए त्रैमासिक रिपोर्ट भी प्रस्तुत कर सकती हैं, जिससे स्थायी समिति उनकी जांच कर सके और आवश्यक नीति/प्रक्रियात्मक कार्रवाई के लिए बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को प्रासंगिक प्रतिक्रिया प्रदान कर सके।

2.4 शिकायतों और शिकायतों को संभालने के लिए प्रधान नोडल अधिकारी और आंतरिक लोकपाल नामित

बैंक ने निम्नलिखित वरिष्ठ कार्यकारी को प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त किया है, जो पूरे बैंक के लिए ग्राहक सेवा के कार्यान्वयन और शिकायत प्रबंधन के लिए जिम्मेदार है:

सुश्री डी. सिधवा (कार्यकारी उपाध्यक्ष एवं प्रधान नोडल अधिकारी)

इंडसइंड बैंक लिमिटेड, ओपस सेंटर, 47, सेंट्रल रोड,

विपक्ष. तुंगा पैराडाइज़ होटल एमआईडीसी, अंधेरी (पूर्व), मुंबई 400093।

दूरभाष. क्रमांक (022) 6155 3705

ईमेल आईडी: pno@indusind.com

शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करने के लिए, बैंक ने दूसरे बैंक के एक सेवानिवृत्त वरिष्ठ बैंकर को आंतरिक लोकपाल नियुक्त किया है, जो शिकायतों की जांच करने के लिए जिम्मेदार है।

शिकायतकर्ता को अंतिम प्रतिक्रिया भेजने से पहले सभी अनसुलझे मामलों को आगे की जांच के लिए आंतरिक लोकपाल के पास भेजा जाएगा।

3. प्रदर्शित करता है

बैंक ने शिकायतों और सुझाव प्राप्त करने के लिए उचित व्यवस्था की है और सभी शाखाओं में निम्नलिखित को प्रदर्शित किया है:

- शिकायत निवारण तंत्र और शिकायत पुस्तिका
- कॉर्पोरेट कार्यालय में क्षेत्रीय नोडल अधिकारियों और प्रधान नोडल अधिकारी का नाम, पता और संपर्क नंबर।
- क्षेत्र के बैंकिंग लोकपाल का संपर्क विवरण
- ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धताओं का कोड
- उचित व्यवहार संहिता

4. शिकायतों का समाधान

4.1 बैंकिंग और डिजिटल ग्राहकों के लिए:

शाखा प्रबंधक शाखा द्वारा ग्राहक की सेवा के संबंध में शिकायतों/शिकायतों के समाधान के लिए जिम्मेदार है। वह शाखा में प्राप्त सभी शिकायतों को बंद करना सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होगा। यह सुनिश्चित करना उसका सबसे बड़ा कर्तव्य है कि शिकायत का समाधान ग्राहक की संतुष्टि के अनुसार पूरी तरह से किया जाए और यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं है, तो उसे शिकायत को आगे बढ़ाने के लिए वैकल्पिक विकल्प प्रदान किया जाना चाहिए। यदि शाखा प्रबंधक को लगता है कि उसके स्तर पर शिकायत का समाधान करना संभव नहीं है, तो उसे मार्गदर्शन के लिए मामले को नोडल अधिकारी क्षेत्रीय परिचालन प्रमुख (आरओएच) या क्षेत्रीय परिचालन प्रमुख (जेडओएच) के पास भेजना चाहिए। इसी तरह, यदि आरओएच या जेडओएच को लगता है कि वे शिकायत का समाधान करने में सक्षम नहीं हैं, तो ऐसे मामलों को प्रधान नोडल अधिकारी को भेजा जाना चाहिए।

4.2 स्टोर्ड वैल्यू कार्ड (प्रीपेड कार्ड) ग्राहकों के लिए:

बैंकिंग और गैर-बैंकिंग ग्राहकों को स्टोर्ड वैल्यू कार्ड (प्रीपेड कार्ड) जारी किए जाते हैं। ऐसे कार्डों के संबंध में शिकायतों/शिकायतों के समाधान के लिए शाखा/संपर्क केंद्र जिम्मेदार हैं। यदि शाखा/संपर्क केंद्र 7 कार्य दिवसों की निर्धारित समय सीमा के भीतर या ग्राहक की संतुष्टि के अनुसार शिकायत का समाधान करने में असमर्थ है, तो मामले को समीक्षा के लिए नोडल अधिकारी के पास भेजा जाना चाहिए। इसी प्रकार, यदि नोडल अधिकारी को लगता है कि वह शिकायत का समाधान करने में असमर्थ है तो ऐसे मामलों को प्रधान नोडल अधिकारी के पास भेजा जाना चाहिए।

4.3 क्रेडिट कार्ड ग्राहकों के लिए:

क्रेडिट कार्ड ग्राहकों के लिए, कार्ड सेवा सेल क्रेडिट कार्ड के संबंध में शिकायतों/शिकायतों के समाधान के लिए जिम्मेदार है। यदि कार्ड सेवा सेल 7 कार्य दिवसों की निर्धारित समय सीमा के भीतर या ग्राहक की संतुष्टि के अनुसार शिकायत का समाधान करने में असमर्थ है, तो मामले को समीक्षा के लिए नोडल अधिकारी के पास भेजा जाना चाहिए।

इसी प्रकार, यदि नोडल अधिकारी को लगता है कि वह शिकायत का समाधान करने में सक्षम नहीं है तो ऐसे मामलों को प्रधान नोडल अधिकारी के पास भेजा जाना चाहिए।

4.4 माइक्रो फाइनेंस ग्राहकों के लिए (भारत फाइनेंशियल इंकलूजन लिमिटेड (बीएफआईएल) और अन्य बिजनेस करैस्पोंडेंट ग्राहकों सहित):

माइक्रो फाइनेंस ग्राहक बैंक के संपर्क केंद्र में शिकायत दर्ज करा सकते हैं। संबंधित बीसी के अधिकारियों/संपर्क केंद्र का विवरण ऋण पास बुक/केंद्र बैठक रजिस्टर और प्रत्येक बीसी शाखा के नोटिस बोर्ड पर उपलब्ध है। यदि ग्राहकों को 7 कार्य दिवसों के भीतर बैंक के संपर्क केंद्र से प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो वे बैंक के शिकायत निवारण कार्यालय से संपर्क कर सकते हैं। इसी प्रकार, यदि शिकायत निवारण कार्यालय को पता चलता है कि वह शिकायत का समाधान करने में सक्षम नहीं है, तो ऐसे मामलों को बैंक के नोडल अधिकारी को भेजा जाना चाहिए। इनमें से किसी भी चरण में ग्राहक को शिकायत/शिकायत के सीधे समाधान के लिए अगले स्तर के एस्केलेशन हैंडलिंग प्राधिकरण का संपर्क विवरण प्रदान किया जा सकता है।

4.5 तीसरे पक्ष के उत्पादों के लिए:

बैंक अपने ग्राहकों को तीसरे पक्ष के उत्पाद वितरित/रेफर कर रहा है। ग्राहक से सीधे शिकायतों के अलावा, भारतीय रिजर्व बैंक, बैंकिंग लोकपाल कार्यालय, भारतीय बीमा नियामक और विकास प्राधिकरण और भारत सरकार सहित विभिन्न नियामक निकायों के माध्यम से प्राप्त शिकायतों को बैंक के शिकायत निवारण कक्ष के तहत केंद्रीय रूप से नियंत्रित किया जाएगा। हमारे तीसरे पक्ष के उत्पाद प्रदाता के माध्यम से प्राप्त ग्राहक शिकायतों को भी बैंक के शिकायत निवारण कक्ष के तहत निपटाया जाएगा।

तदनुसार, बैंक द्वारा किए गए तीसरे पक्ष के उत्पादों (बीमा, म्यूचुअल फंड, एनपीएस आदि सहित) वितरण से संबंधित मुद्दों के समाधान के लिए बैंक के शिकायत निवारण चैनल उपलब्ध होंगे।

5. स्वीकृति, समय सीमा और वृद्धि: प्राप्त सभी शिकायतों के लिए स्वीकृति दी जाएगी।

5.1 बैंकिंग ग्राहक/संग्रहीत मूल्य कार्ड ग्राहक/तृतीय पक्ष उत्पाद/डिजिटल ग्राहक:

स्तर 1:

ग्राहक शाखा/संपर्क केंद्र पर निम्नानुसार शिकायत दर्ज करा सकते हैं:

- शिकायत रजिस्टर के माध्यम से शाखा में पंजीकरण करें
- शाखा प्रबंधक से संपर्क करें, विवरण वेबसाइट या शाखाओं पर उपलब्ध है।
- संपर्क केंद्र को निम्नलिखित नंबरों पर कॉल करें: 1860 267 7777 (भारत) / 91 22 68577777/ 022 4220 7777 (अंतर्राष्ट्रीय)
- संपर्क केंद्र को reachus@indusind.com पर ईमेल भेजें
- एनआरआई ग्राहक हमें nri@indusind.com पर ई-मेल कर सकते हैं
- फेसबुक, ट्विटर और लिंक्डइन जैसे सोशल मीडिया चैनल
- वैकल्पिक रूप से, नीचे दिए गए बैंक के लिंक के माध्यम से शिकायत दर्ज करें

<https://www.indusind.com/in/en/personal/grievance-redressal.html>

स्तर 2:

यदि शाखा/संपर्क केंद्र 7 कार्य दिवसों के भीतर समस्या का समाधान करने में असमर्थ है, तो ग्राहक नीचे दिए गए अनुसार नोडल अधिकारी के माध्यम से क्षेत्रीय प्रमुखों को शिकायत भेज सकते हैं:

- nodal.officer@indusind.com पर ईमेल करें
या
- **श्री ए शर्मा (वरिष्ठ उपाध्यक्ष) को लिखें**
इंडसइंड बैंक लिमिटेड, ओपस सेंटर 47, सेंट्रल रोड,
होटल तुंगा पैराडाइज़ के सामने, एमआईडीसी
अंधेरी (पूर्व), मुंबई 400093
या
- नीचे दिए गए बैंक के लिंक के माध्यम से शिकायत बढ़ाएं
<https://www.indusind.com/in/en/personal/grievance-redressal.html>

स्तर 3:

यदि ग्राहक को 7 दिनों के भीतर नोडल अधिकारी से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो ग्राहक प्रधान नोडल अधिकारी के साथ शिकायत बढ़ा सकते हैं, विवरण नीचे दिया गया है:

- इन्हे लिखें: सुश्री डी. सिधवा (कार्यकारी उपाध्यक्ष और प्रधान नोडल अधिकारी)
इंडसइंड बैंक लिमिटेड, ओपस सेंटर 47, सेंट्रल रोड,
होटल तुंगा पैराडाइज़ के सामने, एमआईडीसी
अंधेरी (पूर्व), मुंबई 400093
दूरभाष क्रमांक: (022) 6155 3705
ईमेल आईडी: pno@indusind.com
या
- नीचे दिए गए बैंक के लिंक के माध्यम से शिकायत बढ़ाएं
<https://www.indusind.com/in/en/personal/grievance-redressal.html>

5.2 क्रेडिट कार्ड ग्राहक:

स्तर 1:

क्रेडिट कार्ड ग्राहक क्रेडिट कार्ड, गलत बिक्री और उत्पीड़न कॉल से संबंधित अपनी शिकायत निम्नानुसार लॉग इन कर सकते हैं:

- निम्नलिखित नंबरों पर संपर्क केंद्र पर कॉल करें: 1860 267 7777/022 4220 7777 (भारत के बाहर)
- premium.care@indusind.com पर ईमेल करें।
या
- बैंक की क्रेडिट कार्ड यूनिट को यहां लिखें:
इंडसइंड बैंक लिमिटेड (क्रेडिट कार्ड प्रभाग)
पीओ बॉक्स 9421, चकला, एमआईडीसी,
अंधेरी (पूर्व), मुंबई - 400 093।

या

- शिकायत रजिस्टर के माध्यम से शाखा में पंजीकरण करें / शाखा प्रबंधक से संपर्क करें
- फेसबुक, ट्विटर और लिंकडइन जैसे सोशल मीडिया चैनल
- वैकल्पिक रूप से, नीचे दिए गए बैंक के लिंक के माध्यम से शिकायत दर्ज करें
<https://www.indusind.com/in/en/personal/grievance-redressal.html>

क्रेडिट कार्ड से संबंधित सभी शिकायतों का निपटारा हमारे कार्ड सेवा कक्ष द्वारा किया जाएगा। यदि कोई शिकायत प्राप्त हुई है, तो हमारा कार्ड सेवा कक्ष शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगा।

स्तर 2:

यदि ग्राहकों को 7 कार्य दिवसों के भीतर कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो वे नीचे दिए गए अनुसार नोडल अधिकारी को शिकायत कर सकते हैं:

- nodal.officer@indusind.com पर ईमेल करें

या

- **श्री ए शर्मा (वरिष्ठ उपाध्यक्ष) को लिखें**
इंडसइंड बैंक लिमिटेड, ओपस सेंटर 47, सेंट्रल रोड,
होटल तुंगा पैराडाइज़ के सामने, एमआईडीसी
अंधेरी (पूर्व), मुंबई 400093

या

- नीचे दिए गए बैंक के लिंक के माध्यम से शिकायत बढ़ाएं
<https://www.indusind.com/in/en/personal/grievance-redressal.html>

स्तर 3:

यदि ग्राहक को 7 दिनों के भीतर नोडल अधिकारी से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो ग्राहक **प्रधान नोडल अधिकारी** के पास शिकायत बढ़ा सकते हैं, विवरण नीचे दिया गया है:

- सुश्री डी. सिधवा (कार्यकारी उपाध्यक्ष और प्रधान नोडल अधिकारी)
इंडसइंड बैंक लिमिटेड, ओपस सेंटर 47, सेंट्रल रोड,
होटल तुंगा पैराडाइज़ के सामने, एमआईडीसी
अंधेरी (पूर्व), मुंबई 400093
दूरभाष क्रमांक: (022) 6155 3705
ईमेल आईडी: pno@indusind.com

या

- नीचे दिए गए बैंक के लिंक के माध्यम से शिकायत बढ़ाएं
<https://www.indusind.com/in/en/personal/grievance-redressal.html>

5.3.1 भारत फाइनेंशियल इंकलूजन लिमिटेड (बीएफआईएल) ग्राहक:

स्तर 1:

ग्राहक बैंक के संपर्क केंद्र में शिकायत दर्ज करा सकते हैं। अधिकारियों/संपर्क केंद्र का संपर्क विवरण ऋण पासबुक/प्रत्येक शाखा के नोटिस बोर्ड पर निम्नानुसार उपलब्ध है:

- संपर्क केंद्र के नंबर पर: 1800-572-6000 / 1800-599-10000 / 1800-300-10000
- ईमेल आईडी: bccustomerservice@indusind.com
या
- इसे लिखें:
इंडसइंड बैंक लिमिटेड, रहेजा कॉमर्जवन,
10वीं और 11वीं मंजिल, प्लॉट नंबर 16/ए/1 और 2,
नॉलेज सिटी, रायदुर्ग, सेरिलिंगमपल्ली मंडल,
के वी रंगारेड्डी जिला, हैदराबाद, तेलंगाना, पिन कोड - 500 081
या
- फेसबुक, ट्विटर और लिंकडइन जैसे सोशल मीडिया चैनल
- वैकल्पिक रूप से, नीचे दिए गए बैंक के लिंक के माध्यम से शिकायत दर्ज करें
<https://www.indusind.com/in/en/personal/grievance-redressal.html>

स्तर 2:

यदि ग्राहकों को 7 कार्य दिवसों के भीतर बैंक के संपर्क केंद्र से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो वे नीचे दिए गए अनुसार बैंक के नोडल अधिकारी को शिकायत कर सकते हैं:

- ई-मेल करें: nodal.officer@indusind.com
या
- **इन्हे लिखें: श्री ए शर्मा (वरिष्ठ उपाध्यक्ष)**
इंडसइंड बैंक लिमिटेड, रहेजा कॉमर्जवन,
10वीं और 11वीं मंजिल, प्लॉट नंबर 16/ए/1 और 2,
नॉलेज सिटी, रायदुर्ग, सेरिलिंगमपल्ली मंडल,
के वी रंगारेड्डी जिला, हैदराबाद, तेलंगाना, पिन कोड - 500 081
या
- नीचे दिए गए बैंक के लिंक के माध्यम से शिकायत बढ़ाएं
<https://www.indusind.com/in/en/personal/grievance-redressal.html>

स्तर 3:

यदि ग्राहक को 7 दिनों के भीतर बैंक के नोडल अधिकारी से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो ग्राहक प्रधान नोडल अधिकारी के पास शिकायत बढ़ा सकते हैं, विवरण नीचे दिया गया है:

- सुश्री डी. सिधवा (कार्यकारी उपाध्यक्ष और प्रधान नोडल अधिकारी)
इंडसइंड बैंक लिमिटेड, ओपस सेंटर 47, सेंट्रल रोड,
होटल तुंगा पैराडाइज़ के सामने, एमआईडीसी
अंधेरी (पूर्व), मुंबई 400093

दूरभाष क्रमांक: (022) 6155 3705

ईमेल आईडी: pno@indusind.com

या

- नीचे दिए गए बैंक के लिंक के माध्यम से शिकायत बढ़ाएं

<https://www.indusind.com/in/en/personal/grievance-redressal.html>

5.3.2 अन्य व्यवसाय संवाददाता (बीसी) ग्राहक:

स्तर 1:

माइक्रो फाइनेंस ग्राहक बैंक के संपर्क केंद्र में शिकायत दर्ज करा सकते हैं। संबंधित बीसी के अधिकारियों/संपर्क केंद्र का विवरण ऋण पास बुक/केंद्र बैठक रजिस्टर और प्रत्येक बीसी शाखा के नोटिस बोर्ड पर उपलब्ध है।

- संपर्क केंद्र टोल फ्री नंबर -1800 266 9945।
- ई-मेल करें: bccustomerservice@indusind.com

या

- यहाँ लिखें:
इंडसइंड बैंक लिमिटेड,
रहेजा कॉमर्जोन. 10वीं और 11वीं मंजिल, प्लॉट नंबर 16/ए/1 और 2,
नॉलेज सिटी, रायदुर्ग, सेरिलिंगमपल्ली मंडल,
के वी रंगारेड्डी जिला, हैदराबाद, तेलंगाना, पिन कोड - 500 081
फ़ोन नंबर: 040-3935 6472

या

- फेसबुक, ट्विटर और लिंकडइन जैसे सोशल मीडिया चैनल
- वैकल्पिक रूप से, नीचे दिए गए बैंक के लिंक के माध्यम से शिकायत दर्ज करें
<https://www.indusind.com/in/en/personal/grievance-redressal.html>

स्तर 2:

यदि ग्राहकों को 7 कार्य दिवसों के भीतर बैंक के संपर्क केंद्र से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो ग्राहक नीचे दिए गए अनुसार बैंक के नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं:

- ई-मेल करें: nodal.officer@indusind.com

या

- **इन्हे लिखें: श्री ए शर्मा (वरिष्ठ उपाध्यक्ष)**
इंडसइंड बैंक लिमिटेड,
रहेजा कॉमर्जोन. 10वीं और 11वीं मंजिल, प्लॉट नंबर 16/ए/1 और 2,
नॉलेज सिटी, रायदुर्ग, सेरिलिंगमपल्ली मंडल,
के वी रंगारेड्डी जिला, हैदराबाद, तेलंगाना, पिन कोड - 500 081

या

- नीचे दिए गए बैंक के लिंक के माध्यम से शिकायत बढ़ाएं

<https://www.indusind.com/in/en/personal/grievance-redressal.html>

स्तर 3:

यदि ग्राहक को 7 दिनों के भीतर बैंक के नोडल अधिकारी से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो ग्राहक प्रधान नोडल अधिकारी के पास शिकायत बढ़ा सकते हैं, विवरण नीचे दिया गया है:

- सुश्री डी. सिधवा (कार्यकारी उपाध्यक्ष और प्रधान नोडल अधिकारी)

इंडसइंड बैंक लिमिटेड, ओपस सेंटर 47, सेंट्रल रोड,

होटल तुंगा पैराडाइज़ के सामने, एमआईडीसी

अंधेरी (पूर्व), मुंबई 400093

दूरभाष क्रमांक: (022) 6155 3705

ईमेल आईडी: pno@indusind.com

या

- नीचे दिए गए बैंक के लिंक के माध्यम से शिकायत बढ़ाएं

<https://www.indusind.com/in/en/personal/grievance-redressal.html>

इसके अलावा, तनाव बढ़ने के उपरोक्त माध्यमों के अलावा, आप अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए टोल नंबर 18002660447 पर भी कॉल कर सकते हैं।

हमारे उत्पाद और सेवाओं का पर्यावरणीय और सामाजिक प्रभाव:

· आप हमारे बैंक द्वारा प्रदान की गई सेवाओं के संबंध में पर्यावरण और सामाजिक मुद्दों से संबंधित अपनी शिकायत, यदि कोई हो, लॉग इन कर सकते हैं।

· शिकायत रजिस्टर के माध्यम से शाखा में पंजीकरण करें - शाखा प्रबंधक से संपर्क करें, विवरण वेबसाइट पर या शाखाओं में उपलब्ध है।

· संपर्क केंद्र को निम्नलिखित नंबरों पर कॉल करें: 18002660447/ 1860 267 7777/022 4220 7777 (भारत के बाहर) या संपर्क केंद्र को reachus@indusind.com पर ईमेल भेजें।

· यदि शाखा/संपर्क केंद्र 7 कार्य दिवसों के भीतर समस्या का समाधान करने में असमर्थ है, तो कृपया इसे निम्नानुसार नोडल अधिकारी के माध्यम से क्षेत्रीय प्रमुखों तक पहुंचाएं:

ईमेल आईडी - nodal.officer@indusind.com

या

श्री ए शर्मा (वरिष्ठ उपाध्यक्ष) को लिखें

इंडसइंड बैंक लिमिटेड, ओपस सेंटर 47, सेंट्रल रोड,

होटल तुंगा पैराडाइज़ के सामने, एमआईडीसी

अंधेरी (पूर्व), मुंबई 400093

नोडल अधिकारी

हमारा नोडल अधिकारी 7 कार्य दिवसों के भीतर शिकायतकर्ता की संतुष्टि के अनुसार समस्या का समाधान करने का प्रयास करेगा। यदि शिकायत की जांच के लिए अधिक समय की आवश्यकता है, तो प्रतिक्रिया देने के लिए अधिक समय की आवश्यकता बताकर शिकायत को स्वीकार किया जाएगा।

शिकायतकर्ता को अंतिम प्रतिक्रिया भेजने से पहले सभी अनसुलझे मामलों को आगे की जांच के लिए आंतरिक लोकपाल के पास भेजा जाएगा।

आंतरिक लोकपाल (आईओ)

बैंक अस्वीकृत/आंशिक रूप से अस्वीकृत किए गए सभी मामलों को आंतरिक रूप से आंतरिक लोकपाल (आईओ) के पास उसकी स्वतंत्र समीक्षा के लिए भेजेगा।

ऐसे मामलों के लिए ग्राहक को अंतिम प्रतिक्रिया आईओ द्वारा जांच के बाद ही बैंक द्वारा भेजी जाएगी और यह तथ्य कि प्रतिक्रिया में आईओ की सहमति है, ग्राहक की प्रतिक्रिया में उल्लेख किया जाएगा।

यदि शिकायत दर्ज होने के 30 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान नहीं होता है या शिकायतकर्ता प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो वह भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा नियुक्त बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय से संपर्क कर सकता है।

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

हमने अपनी वेबसाइट और अपनी सभी शाखाओं में एक नोटिस प्रदर्शित किया है जिसमें बताया गया है कि हम भारतीय रिजर्व बैंक की एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के अंतर्गत आते हैं। क्षेत्रीय प्रबंधक, बैंक के नोडल अधिकारी और बैंकिंग लोकपाल का संपर्क विवरण शाखा के नोटिस बोर्ड पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया गया है। योजना की एक प्रति शाखाओं में उपलब्ध है और योजना की उपलब्धता शाखा नोटिस बोर्ड पर भी प्रदर्शित की गई है। यह योजना बैंक की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित की गई है। यदि किसी शिकायतकर्ता के पास कोई मामला है जिसे वह बैंकिंग लोकपाल को रिपोर्ट करना चाहता है, तो वह विवरण के लिए शाखा प्रमुख से संपर्क कर सकता है। कृपया शिकायत पत्र में अपना पूरा नाम, पता और अन्य संपर्क विवरण का उल्लेख करें।

केंद्रीय बीओ कार्यालय का संपर्क विवरण:

पता: केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी),
भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017

ऑनलाइन पोर्टल: <https://cms.rbi.org.in>

यदि शिकायतकर्ताओं के पास आरबी-आईओएस पर कोई प्रश्न है या उपरोक्त विधियों के माध्यम से दर्ज की गई अपनी शिकायतों से संबंधित जानकारी चाहते हैं, तो **टोल-फ्री #14448 पर आरबीआई के संपर्क केंद्र तक पहुंच सकते हैं। वर्तमान में कार्य दिवसों पर सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे तक** हिंदी, अंग्रेजी और नौ क्षेत्रीय भाषाओं (बंगाली, गुजराती, कन्नड़, उड़िया, मलयालम, मराठी, पंजाबी, तमिल और तेलुगु) में उपलब्ध है।

6. ग्राहकों के साथ बातचीत

बैंक मानता है कि बैंक के कर्मचारियों द्वारा ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत बातचीत के माध्यम से ग्राहक की अपेक्षा/आवश्यकता/शिकायतों को बेहतर ढंग से समझा जा सकता है। महीने में एक बार सभी शाखाओं में संरचित ग्राहक बैठकें आयोजित की जाती हैं और ग्राहक सेवा में सुधार के लिए उनकी प्रतिक्रिया/सुझाव प्राप्त किए जाते हैं। ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए उत्पाद और सेवाओं को संशोधित करने के लिए ग्राहकों की प्रतिक्रिया को एक मूल्यवान इनपुट के रूप में उपयोग किया जाता है।

7. शिकायतों से निपटने के लिए ऑपरेटिंग स्टाफ को संवेदनशील बनाना

शिकायतों से निपटने के लिए शाखाओं के कर्मचारियों को उचित रूप से प्रशिक्षित किया गया है। वे हमेशा ग्राहकों के साथ खुले दिमाग से व्यवहार करते हैं और चेहरे पर मुस्कान के साथ उनका विश्वास जीतते हैं। नोडल अधिकारी यह

सुनिश्चित करता है कि शिकायतों/शिकायतों से निपटने के लिए आंतरिक मशीनरी सभी स्तरों पर सुचारू रूप से और कुशलता से संचालित हो। नोडल अधिकारी मानव संसाधन विभाग को विभिन्न स्तरों पर कर्मचारियों की प्रशिक्षण आवश्यकताओं पर फीडबैक देता है।

8. बैंक की आउटसोर्स एजेंसियों द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित शिकायतें:

आउटसोर्स एजेंसियों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित मुद्दों से निपटने के लिए बैंक के शिकायत निवारण चैनल उपलब्ध होंगे। इन मुद्दों को किसी भी फ्रंट-एंड चैनल द्वारा लॉग किया जा सकता है। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों की समस्याओं का समाधान शीघ्र और प्रभावी ढंग से किया जाए।

9. नीति समीक्षा आवृत्ति:

नीतियों की दो साल में एक बार समीक्षा की जाएगी या विधायी/नियामक परिवर्तनों के कारण उत्पन्न होने वाले किसी भी संशोधन के मामले में, अगली समीक्षा तक समय-समय पर नीतियों की समीक्षा की जाएगी।
