

तक्रार निवारण धोरण

परिचय

सध्याच्या स्पर्धात्मक बँकिंगच्या परिस्थितीत, ग्राहक सेवेतील उत्कृष्टता हे शाश्वत व्यवसाय वाढीसाठी सर्वात महत्त्वाचे साधन आहे. ग्राहकांच्या तक्रारी हा कोणत्याही कॉर्पोरेट घटकाच्या व्यावसायिक जीवनाचा भाग असतो. बँकेचा विश्वास आहे की त्वरित आणि कार्यक्षम सेवा प्रदान करणे केवळ नवीन ग्राहकांसाठीच नाही तर विद्यमान ग्राहकांना टिकवून ठेवण्यासाठी देखील आवश्यक आहे. बँकेच्या शाखांमधील कर्मचारी केवळ ग्राहकांना संतुष्ट करणेच नव्हे तर त्यांना आमच्या सेवांसह आनंदित करण्याचे उद्दिष्ट ठेवतात. तथापि, काही तक्रारी अजूनही उद्भवतात. अशा सर्व बाबी हाताळण्यासाठी धोरण तयार करण्यात आले आहे.

धोरणाचे उद्दिष्ट

या पॉलिसी दस्तऐवजाचा उद्देश योग्य सेवा वितरण आणि पुनरावलोकन यंत्रणेद्वारे ग्राहकांच्या तक्रारी आणि तक्रारी कमी करणे आणि ग्राहकांच्या तक्रारी आणि तक्रारींचे त्वरित निराकरण सुनिश्चित करणे हे आहे. पुनरावलोकन यंत्रणा ग्राहकांना संतुष्ट करण्यासाठी उत्पादन वैशिष्ट्ये आणि सेवा वितरणातील त्रुटी ओळखण्यात मदत करेल. पॉलिसीमध्ये रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI), बँकिंग कोड्स अँड स्टँडर्ड्स बोर्ड ऑफ इंडिया (BCSBI), इन्शुरन्स रेग्युलेटरी अँड डेव्हलपमेंट अथॉरिटी ऑफ इंडिया (IRDAI), सिक्स्युरिटीज एक्स्चेंज बोर्ड ऑफ इंडिया, पेन्शन फंड रेग्युलेटरी आणि डेव्हलपमेंट अथॉरिटी यांनी वेळोवेळी विहित केलेल्या तरतुदींचे पालन करणे आवश्यक आहे.

धोरणाची तत्त्वे

बँकेचे तक्रार निवारण धोरण खालील नमूद केलेल्या तत्त्वांचे पालन करते:

अ) बँक सर्व तक्रारी कार्यक्षमतेने, निष्पक्षपणे आणि कालबद्ध पद्धतीने हाताळेल.

ब) ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी/तक्रारी संस्थेमध्ये वाढवण्याच्या मार्गाबद्दल आणि त्यांच्या तक्रारींवर बँकेच्या प्रतिसादाने पूर्ण समाधान न झाल्यास त्यांना पर्यायी उपाय करण्याचे अधिकार याबद्दल पूर्णपणे माहिती दिली जाते.

तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी बँकेने अर्थपूर्ण आणि प्रभावी यंत्रणा तयार केली आहे आणि ती कार्यान्वित केली आहे. हे सुनिश्चित करते की निवारण न्याय्य आहे आणि तक्रारींचे निराकरण नियम आणि नियमांच्या दिलेल्या चौकटीत केले जाते. पॉलिसी दस्तऐवज सर्व शाखांमध्ये उपलब्ध आहे आणि कर्मचाऱ्यांना तक्रार हाताळणी प्रक्रियेबद्दल माहिती आहे. धोरण आमच्या वेबसाइटवर देखील होस्ट केले आहे.

1. ग्राहकाची तक्रार यामुळे उद्भवते:

अ) ग्राहकांशी व्यवहार करताना वृत्तीचे पैलू

ब) ग्राहकांना उपलब्ध करून दिलेली कार्ये/व्यवस्थांची अपुरीता किंवा अपेक्षित सेवांच्या मानकांमध्ये आणि वास्तविक सेवा प्रदान करण्यात येणारी तफावत.

ग्राहकाला त्याची तक्रार नोंदवण्याचा पूर्ण अधिकार आहे जर तो/ती बँकेने पुरवलेल्या सेवांबाबत समाधानी नसेल. तो/ती आपली तक्रार लेखी, तोंडी किंवा दूरध्वनीवरून करू शकतो. दिलेल्या वेळेत ग्राहकाच्या तक्रारीचे निराकरण झाले नाही किंवा बँकेने दिलेल्या समाधानावर तो/ती समाधानी नसल्यास, तो/तिची तक्रार किंवा तक्रार निवारणासाठी उपलब्ध असलेल्या अन्य कायदेशीर मार्गांसह बँकिंग लोकपालकडे संपर्क साधू शकतो.

2. ग्राहक सेवा/तक्रारीचे परीक्षण आणि पुनरावलोकन करण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा

2.1 मंडळाची ग्राहक सेवा समिती (CSCB)

बँकेत ठेवीदार आणि कर्जदार म्हणूनही ग्राहकांना सुधारित ग्राहक सेवा प्रदान करण्यासाठी मंडळाची ग्राहक सेवा समिती (CSCB) जबाबदार आहे. बोर्डाच्या या उप-समितीने ठेवीदाराच्या खात्याच्या ऑपरेशनसाठी त्याच्या मृत्यूवर उपचार करणे, उत्पादन मंजूरीची प्रक्रिया इत्यादी मुद्द्यांचा समावेश करून एक सर्वसमावेशक ठेव धोरण आधीच तयार केले आहे. समिती ठेवीदारांच्या समाधानाचे वार्षिक सर्वेक्षण आणि अशा सेवांचे त्रि-वार्षिक ऑडिट प्रस्तावित करते. प्रदान केलेल्या ग्राहक सेवेच्या गुणवत्तेवर परिणाम करणाऱ्या इतर समस्यांचीही समिती तपासणी करते. ही समिती ग्राहक सेवेवरील स्थायी समितीच्या (SCCS) कामकाजाचाही आढावा घेते.

2.2 ग्राहक सेवेची स्थायी समिती (SCCS)

समितीची कार्ये पुढीलप्रमाणे आहेत.

- ग्राहक सेवेवरील RBI निर्देशांचे वेळेवर आणि प्रभावी पालन सुनिश्चित करणे.
- तक्रारींच्या प्रवृत्तीचे पुनरावलोकन करा, मूळ कारणे ओळखा विश्लेषण आणि उपचारात्मक कृती.
- शाखांमध्ये शाखा स्तरावरील ग्राहक सेवा समिती (BLCSC) येथे ग्राहकांकडून आलेल्या सूचना/फीडबॅकचे पुनरावलोकन करणे.
- SCCS च्या कार्यप्रदर्शनाचा एक संक्षिप्त अहवाल CSCB कडे वेळोवेळी सबमिट केले जाते ज्यामध्ये कार्यपद्धती/प्रथा ओळखल्या गेल्या आणि सरलीकृत/परिचय केलेल्या क्षेत्रांचे पुनरावलोकन केले गेले हे दर्शविते.

ग्राहक सेवेवरील स्थायी समितीची बैठक कदाचित MD/ED च्या अध्यक्षतेखाली असेल, ज्यामध्ये बँकेचे वरिष्ठ व्यवस्थापन आणि ग्राहक प्रतिनिधी उपस्थित असतील.

२.३ शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समिती (BLCSC)

बँक शाखा प्रमुखाच्या अध्यक्षतेखाली शाखास्तरीय ग्राहक सेवा समिती स्थापन करेल. समिती महिन्यातून किमान एकदा तक्रारी/सूचना, विलंबाची प्रकरणे, ग्राहक/समितीच्या सदस्यांना येणाऱ्या अडचणींचा अभ्यास करण्यासाठी आणि ग्राहक सेवा सुधारण्याचे मार्ग व माध्यम विकसित करण्यासाठी भेटू शकते.

ही समिती खालील उद्दिष्टांसह ग्राहकांना बँकेच्या वरिष्ठ अधिकाऱ्यांशी भेटण्यास आणि त्यांच्याशी संवाद साधण्यास सक्षम करण्यासाठी एक मंच म्हणून काम करते:

(अ) बँकेने पुरवलेल्या सेवांबद्दल ग्राहकांचा अभिप्राय गोळा करा

(ब) ग्राहक आणि बँक यांच्यातील माहितीतील अंतर कमी करा

(क) सर्वात महत्त्वाचे म्हणजे ग्राहकांमध्ये विश्वास निर्माण करणे

शाखा स्तरावरील समित्या ग्राहक सेवेवरील स्थायी समितीला इनपुट/सूचना देणारे त्रैमासिक अहवाल सादर करू शकतात त्यामुळे स्थायी समिती त्यांचे परीक्षण करू शकते आणि आवश्यक धोरण/प्रक्रियात्मक कारवाईसाठी मंडळाच्या ग्राहक सेवा समितीला संबंधित अभिप्राय देऊ शकते.

2.4 तक्रारी आणि तक्रारी हाताळण्यासाठी नियुक्त केलेले प्रमुख नोडल अधिकारी आणि अंतर्गत लोकपाल

बँकेने खालील वरिष्ठ कार्यकारी प्रमुख नोडल अधिकारी म्हणून नियुक्त केले आहे, जे संपूर्ण बँकेसाठी ग्राहक सेवा आणि तक्रार हाताळणीच्या अंमलबजावणीसाठी जबाबदार आहेत:

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

इंडसइंड बँक लिमिटेड, ओपस सेंटर, 47, सेंट्रल रोड,
तुंगा पॅराडाईज हॉटेल समोर, MIDC, अंधेरी (पूर्व), मुंबई 400093.
दूरध्वनी. क्रमांक (०२२) ६१५५ ३७०५
ईमेल आयडी: pmo@indusind.com

तक्रार निवारण यंत्रणा बळकट करण्यासाठी, बँकेने दुसऱ्या बँकेतील निवृत्त वरिष्ठ बँकरला अंतर्गत लोकपाल म्हणून नियुक्त केले आहे, जो तक्रारींची तपासणी करण्यासाठी जबाबदार आहे.

3. दाखवतो

बँकेने तक्रारी आणि सूचना प्राप्त करण्यासाठी योग्य व्यवस्था केली आहे आणि सर्व शाखांमध्ये खालील गोष्टी प्रदर्शित केल्या आहेत:

- तक्रार निवारण यंत्रणा आणि तक्रार पुस्तिका
- कॉर्पोरेट कार्यालयातील प्रादेशिक नोडल अधिकारी आणि प्रधान नोडल अधिकारी यांचे नाव, पत्ता आणि संपर्क क्रमांक.
- क्षेत्रातील बँकिंग लोकपाल यांचे संपर्क तपशील
- ग्राहकांसाठी बँकेच्या वचनबद्धतेची संहिता
- वाजवी सराव कोड

तक्रारदाराला अंतिम प्रतिसाद पाठवण्यापूर्वी सर्व निराकरण न झालेली प्रकरणे पुढील तपासणीसाठी अंतर्गत लोकपालकडे पाठवली जातील.

4. तक्रारींचे निराकरण

4.1 बँकिंग आणि डिजिटल ग्राहकांसाठी:

शाखेद्वारे ग्राहकांच्या सेवेच्या संदर्भात तक्रारी/तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी शाखा व्यवस्थापक जबाबदार असतो. शाखेत प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारी बंद करणे सुनिश्चित करण्यासाठी तो जबाबदार असेल. ग्राहकाच्या समाधानासाठी तक्रारीचे पूर्णपणे निराकरण झाले आहे याची खात्री करणे हे त्याचे प्रमुख कर्तव्य आहे आणि जर ग्राहक समाधानी नसेल तर त्याला तक्रार वाढवण्यासाठी पर्यायी पर्याय उपलब्ध करून दिला पाहिजे. जर शाखा व्यवस्थापकास असे वाटत असेल की त्यांच्या स्तरावर तक्रारीचे निराकरण करणे शक्य नाही, तर त्यांनी हे प्रकरण नोडल ऑफिसर रिजनल ऑपरेशन्स हेड (ROH) किंवा झोनल ऑपरेशन्स हेड (ZOH) यांच्याकडे मार्गदर्शनासाठी पाठवावे. त्याचप्रमाणे, जर ROH किंवा ZOH ला असे आढळून आले की ते तक्रारीचे निराकरण करण्यास सक्षम नाहीत, तर अशी प्रकरणे प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरकडे पाठवावीत.

4.2 संग्रहित मूल्य कार्ड (प्रीपेड कार्ड) ग्राहकांसाठी:

बँकिंग आणि बिगर बँकिंग ग्राहकांना स्टोअर व्हॅल्यू कार्ड (प्रीपेड कार्ड) जारी केले जातात. अशा कार्डांच्या संदर्भात तक्रारी/तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी शाखा/संपर्क केंद्र जबाबदार आहेत. शाखा/संपर्क केंद्र 7 कार्यदिवसांच्या विहित मुदतीत तक्रारीचे निराकरण करण्यात अक्षम असल्यास किंवा ग्राहकांच्या समाधानासाठी प्रकरण पुनरावलोकनासाठी नोडल अधिकाऱ्याकडे पाठवावे. त्याचप्रमाणे, नोडल ऑफिसरला असे आढळून आले की तो/ती तक्रार सोडवू शकत नाही, अशी प्रकरणे प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरकडे पाठवावीत.

4.3 क्रेडिट कार्ड ग्राहकांसाठी:

क्रेडिट कार्ड ग्राहकांसाठी कार्ड सर्व्हिसेस सेल क्रेडिट कार्डच्या संदर्भात तक्रारी/तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी जबाबदार आहे. जर कार्ड्स सर्व्हिसेस सेल 7 कामाच्या दिवसांच्या विहित मुदतीत तक्रारीचे निराकरण करण्यात अक्षम असेल किंवा ग्राहकांच्या समाधानासाठी प्रकरण पुनरावलोकनासाठी नोडल ऑफिसरकडे पाठवावे. त्याचप्रमाणे, जर नोडल अधिकाऱ्याला असे आढळून आले की तो/ती तक्रार सोडवू शकत नाही, तर अशी प्रकरणे प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरकडे पाठवावीत.

4.4 मायक्रो फायनान्स ग्राहकांसाठी (भारत फायनान्शियल इन्क्लुजन लिमिटेड (BFIL सह) आणि इतर व्यवसाय प्रतिनिधी ग्राहकांसाठी):

मायक्रो फायनान्सचे ग्राहक बँकेच्या संपर्क केंद्राकडे तक्रार करू शकतात. संबंधित BC चे अधिकारी/संपर्क केंद्राचे तपशील लोन पास बुक/केंद्र मीटिंग रजिस्टर आणि प्रत्येक BC शाखेतील सूचना फलकावर उपलब्ध आहेत.

जर ग्राहकांना बँकेच्या संपर्क केंद्राकडून 7 कामकाजाच्या दिवसांत प्रतिसाद न मिळाल्यास, ते बँकेतील तक्रार निवारण कार्यालयाशी संपर्क साधू शकतात. त्याचप्रमाणे, तक्रार निवारण कार्यालयाला असे आढळून आले की तो/ती तक्रारीचे निराकरण करू शकत नाही, तर अशी प्रकरणे बँकेच्या नोडल ऑफिसरकडे पाठवावीत. यापैकी कोणत्याही टप्प्यावर ग्राहकाला तक्रार/तक्रारीचे थेट निराकरण करण्यासाठी पुढील स्तरावरील एस्केलेशन हाताळणी प्राधिकरणाचे संपर्क तपशील प्रदान केले जाऊ शकतात.

4.5 तृतीय पक्ष उत्पादनांसाठी:

बँक आपल्या ग्राहकांना तृतीय पक्ष उत्पादने वितरीत / संदर्भ देत आहे. ग्राहकांच्या थेट तक्रारींव्यतिरिक्त, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, बँकिंग लोकपाल कार्यालय, भारताचे विमा नियामक आणि विकास प्राधिकरण आणि भारत सरकार यासह विविध नियामक संस्थांमार्फत प्राप्त झालेल्या तक्रारी बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाच्या अंतर्गत केंद्रीय पातळीवर हाताळल्या जातील. आमच्या तृतीय पक्ष उत्पादन प्रदात्यामार्फत प्राप्त झालेल्या ग्राहकांच्या तक्रारी देखील बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाच्या अंतर्गत हाताळल्या जातील.

त्यानुसार, बँकेने हाती घेतलेल्या तृतीय पक्ष उत्पादनांच्या (विमा, म्युच्युअल फंड, एनपीएस, इ.) वितरणाशी संबंधित समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी बँकेचे तक्रार निवारण चॅनेल उपलब्ध असतील.

5. पोचपावती, कालमर्यादा आणि वाढ: प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारींसाठी पोचपावती दिली जाईल.

5.1 बँकिंग ग्राहक / संग्रहित मूल्य कार्ड ग्राहक / तृतीय पक्ष उत्पादने / डिजिटल ग्राहक:

स्तर १:

ग्राहक खालीलप्रमाणे शाखा/संपर्क केंद्रावर तक्रार करू शकतात:

- तक्रार नोंदवहीद्वारे शाखेत नोंदणी करा
- शाखा व्यवस्थापकाशी संपर्क साधा, तपशील वेबसाइटवर किंवा शाखांमध्ये उपलब्ध आहेत.
- खालील क्रमांकांवर संपर्क केंद्रावर कॉल करा: 1860 267 7777 (भारत) / 91 22 68577777/ 022 4220 7777 (आंतरराष्ट्रीय)
- संपर्क केंद्राला contactus@indusind.com वर ईमेल पाठवा
- NRI ग्राहक आम्हाला nri@indusind.com वर ई-मेल करू शकतात
- फेस बुक, ट्विटर आणि लिंकडइन सारखे सोशल मीडिया चॅनेल
- वैकल्पिकरित्या, <https://www.indusind.com/in/en/personal/grievance-redressal.html> खाली दिलेल्या लिंकद्वारे तक्रार नोंदवा.

स्तर २:

जर शाखा/संपर्क केंद्र 7 कामकाजाच्या दिवसांत समस्या सोडवू शकत नसतील, तर ग्राहक नोडल ऑफिसर मार्फत विभागीय प्रमुखांकडे तक्रार करू शकतात:

- nodal.officer@indusind.com वर ईमेल करा
किंवा
- **श्री ए शर्मा (वरिष्ठ उपाध्यक्ष) यांना येथे लिहा**
इंडसइंड बँक लिमिटेड, ओपस सेंटर 47, सेंट्रल रोड, समोर. तुंगा पॅराडाईज हॉटेल एमआयडीसी अंधेरी (पूर्व), मुंबई 400093
किंवा
- खाली दिलेल्या <https://www.indusind.com/in/en/personal/grievance-redressal.html> नुसार बँकेच्या लिंकद्वारे तक्रार वाढवा.

स्तर 3:

7 दिवसांच्या आत ग्राहकाला नोडल ऑफिसरकडून प्रतिसाद न मिळाल्यास, ग्राहक प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर तपशीलांसह तक्रार वाढवू शकतात, तपशील खालीलप्रमाणे:

- **यांना लिहा: सुश्री डी. सिधवा (कार्यकारी उपाध्यक्ष आणि प्रधान नोडल अधिकारी)**
इंडसइंड बँक लिमिटेड, ओपस सेंटर, 47, सेंट्रल रोड,
तुंगा पॅराडाईज हॉटेल समोर, MIDC, अंधेरी (पूर्व), मुंबई 400093.
दूरध्वनी. क्रमांक (०२२) ६१५५ ३७०५
ईमेल आयडी: pmo@indusind.com
किंवा
- खाली दिलेल्या <https://www.indusind.com/in/en/personal/grievance-redressal.html> नुसार बँकेच्या लिंकद्वारे तक्रार वाढवा.

5.2 क्रेडिट कार्ड ग्राहक:

स्तर १:

क्रेडिट कार्ड ग्राहक क्रेडिट कार्ड, चुकीची विक्री आणि छळवणूक कॉलशी संबंधित त्यांची तक्रार खालीलप्रमाणे लॉग इन करू शकतात:

- खालील क्रमांकांवर संपर्क केंद्रावर कॉल करा: 1860 267 7777 / 022 4220 7777 (भारताबाहेर)
- premium.care@indusind.com वर ईमेल करा.
किंवा
- बँकेच्या क्रेडिट कार्ड युनिटला येथे लिहा:
इंडसइंड बँक लि. (क्रेडिट कार्ड विभाग)
PO Box 9421, चकाला, MIDC,
अंधेरी (पू), मुंबई – ४०० ०९३.
किंवा
- तक्रार नोंदवहीद्वारे शाखेत नोंदणी करा / शाखा व्यवस्थापकाशी संपर्क साधा
- फेस बुक, ट्विटर आणि लिंकडइन सारखे सोशल मीडिया चॅनेल
- वैकल्पिकरित्या, <https://www.indusind.com/in/en/personal/grievance-redressal.html> खाली दिलेल्या लिंकद्वारे तक्रार नोंदवा.

क्रेडिट कार्डशी संबंधित सर्व तक्रारी आमच्या कार्ड सर्व्हिसेस सेलद्वारे हाताळल्या जातील. तक्रार प्राप्त झाल्यास, आमचा कार्ड सर्व्हिसेस सेल तक्रार मिळाल्याच्या तारखेपासून 7 कामकाजाच्या दिवसांत प्रतिसाद पाठवण्याचा प्रयत्न करेल.

स्तर २:

जर, ग्राहकांना 7 कामकाजाच्या दिवसांत प्रतिसाद न मिळाल्यास, ते खालीलप्रमाणे नोडल ऑफिसरला पाठवू शकतात:

- nodal.officer@indusind.com वर ईमेल करा
किंवा
- **श्री ए शर्मा (वरिष्ठ उपाध्यक्ष) यांना येथे लिहा**
इंडसइंड बँक लिमिटेड, ओपस सेंटर 47, सेंट्रल रोड, समोर. तुंगा पॅराडाईज हॉटेल एमआयडीसी
अंधेरी (पूर्व), मुंबई 400093
किंवा
- खाली दिलेल्या <https://www.indusind.com/in/en/personal/grievance-redressal.html> नुसार बँकेच्या लिंकद्वारे तक्रार वाढवा.

स्तर 3:

7 दिवसांच्या आत ग्राहकाला नोडल ऑफिसरकडून प्रतिसाद न मिळाल्यास, ग्राहक प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरकडे तक्रार वाढवू शकतात, तपशील खाली दिलेला आहे:

- यांना लिहा: सुश्री डी. सिधवा (कार्यकारी उपाध्यक्ष आणि प्रधान नोडल अधिकारी)

इंडसइंड बँक लिमिटेड, ओपस सेंटर, 47, सेंट्रल रोड,
तुंगा पॅराडाईज हॉटेल समोर, MIDC, अंधेरी (पूर्व), मुंबई 400093.
दूरध्वनी. क्रमांक (०२२) ६१५५ ३७०५
ईमेल आयडी: pno@indusind.com
किंवा

- खाली दिलेल्या <https://www.indusind.com/in/en/personal/grievance-redressal.html> नुसार बँकेच्या लिंकद्वारे तक्रार वाढवा.

5.3 मायक्रो फायनान्स ग्राहक:

5.3.1 भारत फायनान्शियल इन्क्लुजन लिमिटेड (BFIL) ग्राहक:

स्तर १:

ग्राहक बँकेच्या संपर्क केंद्रावर तक्रार करू शकतात. अधिका-यांचे/संपर्क केंद्राचे संपर्क तपशील लोन पासबुकमध्ये/प्रत्येक शाखेतील सूचना फलकावर खालीलप्रमाणे उपलब्ध आहेत:

- संपर्क केंद्र क्रमांकावर: 1800-572-6000 / 1800-599-10000 / 1800-300-10000
- ईमेल आयडी: bccustomerservice@indusind.com
किंवा
- यांना लिहा:
इंडसइंड बँक लिमिटेड, रहेजा कॉमर्सझोन. 10 वा आणि 11 वा मजला, प्लॉट क्रमांक 16/A/ 1 आणि 2,
नॉलेज सिटी, रायदुर्ग, सेरिलिंगमपल्ली मंडळ,
के व्ही रंगारेड्डी जिल्हा, हैदराबाद, तेलंगणा, पिन कोड – ५०० ०८१.
किंवा
- फेस बुक, ट्विटर आणि लिंकडइन सारखे सोशल मीडिया चॅनेल
- वैकल्पिकरित्या, <https://www.indusind.com/in/en/personal/grievance-redressal.html> खाली दिलेल्या लिंकद्वारे तक्रार नोंदवा.

स्तर २:

जर ग्राहकांना बँकेच्या संपर्क केंद्राकडून 7 कामकाजाच्या दिवसांत प्रतिसाद न मिळाल्यास, ते खालीलप्रमाणे बँकेतील नोडल ऑफिसरकडे पाठवू शकतात:

- ई-मेल: nodal.officer@indusind.com
किंवा
- श्री. ए शर्मा (वरिष्ठ उपाध्यक्ष) यांना येथे लिहा:
इंडसइंड बँक लिमिटेड, रहेजा कॉमर्सझोन. 10 वा आणि 11 वा मजला, प्लॉट क्रमांक 16/A/ 1 आणि 2,
नॉलेज सिटी, रायदुर्ग, सेरिलिंगमपल्ली मंडळ,
के व्ही रंगारेड्डी जिल्हा, हैदराबाद, तेलंगणा, पिन कोड – ५०० ०८१.
किंवा
- खाली दिलेल्या <https://www.indusind.com/in/en/personal/grievance-redressal.html> नुसार बँकेच्या लिंकद्वारे तक्रार वाढवा.

स्तर 3:

7 दिवसांच्या आत ग्राहकाला नोडल ऑफिसरकडून प्रतिसाद न मिळाल्यास, ग्राहक प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरकडे तक्रार वाढवू शकतात, तपशील खाली दिलेला आहे:

- **यांना लिहा: सुश्री डी. सिधवा (कार्यकारी उपाध्यक्ष आणि प्रधान नोडल अधिकारी)**
इंडसइंड बँक लिमिटेड, ओपस सेंटर, 47, सेंट्रल रोड,
तुंगा पॅराडाईज हॉटेल समोर, MIDC, अंधेरी (पूर्व), मुंबई 400093.
दूरध्वनी. क्रमांक (०२२) ६१५५ ३७०५
ईमेल आयडी: pno@indusind.com
किंवा
- खाली दिलेल्या <https://www.indusind.com/in/en/personal/grievance-redressal.html> नुसार बँकेच्या लिंकद्वारे तक्रार वाढवा.

5.3.2 इतर व्यवसाय प्रतिनिधी (BC) ग्राहक:

स्तर १:

मायक्रो फायनान्सचे ग्राहक बँकेच्या संपर्क केंद्राकडे तक्रार करू शकतात. संबंधित BC चे अधिकारी/संपर्क केंद्राचे तपशील लोन पास बुक/केंद्र मीटिंग रजिस्टर आणि प्रत्येक BC शाखेतील सूचना फलकावर उपलब्ध आहेत.

- संपर्क केंद्र टोल फ्री क्रमांक -1800 266 9945.
- ई-मेल: bccustomerservice@indusind.com
किंवा
- **यावर लिहा:**
इंडसइंड बँक लिमिटेड,
रहेजा कॉमर्सझोन. 10 वा आणि 11 वा मजला, प्लॉट क्रमांक 16/A/ 1 आणि 2,
नॉलेज सिटी, रायदुर्ग, सेरिलिंगमपल्ली मंडळ,
के व्ही रंगारेड्डी जिल्हा, हैदराबाद, तेलंगणा, पिन कोड – ५०० ०८१.
फोन नंबर: ०४०-३९३५ ६४७२
किंवा
- फेस बुक, ट्विटर आणि लिंकडइन सारखे सोशल मीडिया चॅनेल
- वैकल्पिकरित्या, <https://www.indusind.com/in/en/personal/grievance-redressal.html> खाली दिलेल्या लिंकद्वारे तक्रार नोंदवा.

स्तर २:

जर ग्राहकांना बँकेच्या संपर्क केंद्राकडून 7 कामकाजाच्या दिवसांत प्रतिसाद न मिळाल्यास, ग्राहक खालीलप्रमाणे बँकेतील नोडल ऑफिसरकडे जाऊ शकतात:

- ई-मेल: nodal.officer@indusind.com
किंवा
- **यांना लिहा: श्री. ए शर्मा (वरिष्ठ उपाध्यक्ष) येथे**
इंडसइंड बँक लिमिटेड, रहेजा कॉमर्सझोन. 10 वा आणि 11 वा मजला, प्लॉट क्रमांक 16/A/ 1 आणि 2,
नॉलेज सिटी, रायदुर्ग, सेरिलिंगमपल्ली मंडळ,

के व्ही रंगारेड्डी जिल्हा, हैदराबाद, तेलंगणा, पिन कोड – ५०० ०८१.
किंवा

- खाली दिलेल्या <https://www.indusind.com/in/en/personal/grievance-redressal.html> नुसार बँकेच्या लिंकद्वारे तक्रार वाढवा.

स्तर 3:

7 दिवसांच्या आत ग्राहकाला नोडल ऑफिसरकडून प्रतिसाद न मिळाल्यास, ग्राहक प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरकडे तक्रार वाढवू शकतात, तपशील खाली दिलेला आहे:

- **यांना लिहा: सुश्री डी. सिधवा (कार्यकारी उपाध्यक्ष आणि प्रधान नोडल अधिकारी)**
इंडसइंड बँक लिमिटेड, ओपस सेंटर, 47, सेंट्रल रोड,
तुंगा पॅराडाईज हॉटेल समोर, MIDC, अंधेरी (पूर्व), मुंबई 400093.
दूरध्वनी. क्रमांक (०२२) ६१५५ ३७०५
ईमेल आयडी: pno@indusind.com
किंवा
- खाली दिलेल्या <https://www.indusind.com/in/en/personal/grievance-redressal.html> नुसार बँकेच्या लिंकद्वारे तक्रार वाढवा.

वरील चॅनेल ऑफ एस्केलेशन व्यतिरिक्त, तुम्ही तुमची तक्रार नोंदवण्यासाठी टोल नंबर 18002660447 वर कॉल करू शकता.

आमच्या उत्पादन आणि सेवांचा पर्यावरणीय आणि सामाजिक प्रभाव:

- तुम्ही तुमची तक्रार लॉग इन करू शकता, जर असेल तर, पर्यावरण आणि सामाजिक समस्यांशी संबंधित, आमच्या बँकेद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित.
- तक्रार नोंदवहीद्वारे शाखेत नोंदणी करा - शाखा व्यवस्थापकाशी संपर्क साधा, वेबसाइटवर किंवा शाखांमध्ये उपलब्ध तपशील.
- खालील क्रमांकांवर संपर्क केंद्रावर कॉल करा: 18002660447/ 1860 267 7777/022 4220 7777 (भारताबाहेर) किंवा संपर्क केंद्राला contactus@indusind.com वर ईमेल पाठवा.
- जर शाखा/संपर्क केंद्र 7 कामकाजाच्या दिवसांत समस्येचे निराकरण करू शकत नसतील, तर कृपया नोडल ऑफिसर मार्फत प्रादेशिक प्रमुखांना खालीलप्रमाणे कळवा:
ईमेल आयडी - nodal.officer@indusind.com
किंवा

येथे श्री. ए शर्मा (वरिष्ठ उपाध्यक्ष) यांना लिहा

इंडसइंड बँक लिमिटेड, ओपस सेंटर 47, सेंट्रल रोड, समोर. तुंगा पॅराडाईज हॉटेल एमआयडीसी, अंधेरी (पूर्व), मुंबई 400093.

नोडल अधिकारी

आमचा नोडल अधिकारी 7 कामकाजाच्या दिवसांत तक्रारकर्त्यांच्या समाधानासाठी समस्येचे निराकरण करण्याचा प्रयत्न करेल. तक्रारीची तपासणी करण्यासाठी अधिक वेळ लागल्यास, प्रतिसाद देण्यासाठी अधिक वेळ आवश्यक असल्याचे स्पष्ट करून तक्रार मान्य केली जाईल.

तक्रारदाराला अंतिम प्रतिसाद पाठवण्यापूर्वी सर्व निराकरण न झालेली प्रकरणे पुढील तपासणीसाठी अंतर्गत लोकपालकडे पाठवली जातील.

अंतर्गत लोकपाल (IO)

बँक अंतर्गत रिल्या नाकारलेली/अंशतः नाकारलेली सर्व प्रकरणे अंतर्गत लोकपाल (IO) कडे त्याच्या स्वतंत्र पुनरावलोकनासाठी वाढवेल.

अशा प्रकरणांसाठी ग्राहकाला दिलेला अंतिम प्रतिसाद IO द्वारे तपासणी केल्यानंतरच बँकेकडून पाठविला जाईल आणि प्रतिसादात IO संमती आहे हे ग्राहकाच्या प्रतिसादात नमूद केले जाईल.

तक्रार दाखल केल्यापासून ३० दिवसांच्या आत तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास किंवा तक्रारदार प्रतिसादाने समाधानी नसल्यास, तो/ती रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने नियुक्त केलेल्या बँकिंग लोकपालच्या कार्यालयात जाऊ शकतो.

एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021

आम्ही आमच्या वेबसाइटवर आणि आमच्या सर्व शाखांमध्ये रिझर्व्ह बँकेच्या एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 अंतर्गत समाविष्ट आहोत हे स्पष्ट करणारी एक सूचना प्रदर्शित केली आहे. प्रादेशिक व्यवस्थापक, बँकेचे नोडल अधिकारी आणि बँकिंग लोकपाल यांचे संपर्क तपशील शाखेतील सूचना फलकावर ठळकपणे प्रदर्शित केले जातात. योजनेची प्रत शाखांमध्ये उपलब्ध आहे आणि योजनेची उपलब्धता शाखेच्या सूचना फलकावर देखील प्रदर्शित केली जाते. ही योजना बँकेच्या वेबसाइटवर देखील प्रदर्शित केली आहे. तक्रारदाराला बँकिंग लोकपालकडे तक्रार करायची असेल अशी काही बाब असल्यास, तो/ती तपशीलांसाठी शाखा प्रमुखांशी संपर्क साधू शकतो. कृपया तक्रार पत्रात तुमचे पूर्ण नाव, पत्ता आणि संपर्काचे इतर तपशील नमूद करा.

सेंट्रल बीओ ऑफिसचे संपर्क तपशील:

पत्ता: केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र (CRPC),

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, 4था मजला, सेक्टर 17, चंदीगड - 160017

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

तक्रारदारांना RB-IO वर काही शंका असल्यास किंवा वरील पद्धतीद्वारे नोंदवलेल्या तक्रारींबाबत माहिती हवी असल्यास, ते **RBI च्या संपर्क केंद्रावर टोल-फ्री 14448** (सध्या कामाच्या दिवशी सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 5:15 या वेळेत उपलब्ध आहे) हिंदी, इंग्रजी आणि नऊ प्रादेशिक भाषांमध्ये (बंगाली, गुजराती, मराठी, कन्नड, पंजाबी, तमिळ, ते मललुगुआ, तमिळ) संपर्क करू शकतात.

6. ग्राहकांशी संवाद

बँकेच्या कर्मचाऱ्यांकडून ग्राहकांशी वैयक्तिक संवाद साधून ग्राहकांच्या अपेक्षा/आवश्यकता/तक्रारींचे अधिक चांगले कौतुक केले जाऊ शकते हे बँक ओळखते. संरचित ग्राहक सभा महिन्यातून एकदा सर्व शाखांमध्ये आयोजित केल्या जातात आणि ग्राहक सेवेत सुधारणा करण्यासाठी त्यांचा अभिप्राय/सूचना प्राप्त होतात. ग्राहकांच्या अभिप्रायाचा वापर ग्राहकांच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी उत्पादन आणि सेवांचे पुनरावलोकन करण्यासाठी मौल्यवान इनपुट म्हणून केला जातो.

7. तक्रारी हाताळण्यासाठी ऑपरेटिंग कर्मचाऱ्यांना संवेदनशील करणे

तक्रारी हाताळण्यासाठी शाखांमधील कर्मचाऱ्यांना योग्य प्रशिक्षण देण्यात आले आहे. ते नेहमी मोकळ्या मनाने ग्राहकांशी व्यवहार करतात आणि चेहऱ्यावर हसू आणून त्यांचा विश्वास जिंकतात. नोडल ऑफिसर हे सुनिश्चित करतात

की तक्रारी/तक्रारी हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा सर्व स्तरांवर सुरळीत आणि कार्यक्षमतेने कार्य करते. नोडल ऑफिसर विविध स्तरावरील कर्मचाऱ्यांच्या प्रशिक्षणाच्या गरजा एचआर विभागाला अभिप्राय देतात.

8. बँकेच्या आउटसोर्स एजन्सींद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित तक्रारी:

आउटसोर्स एजन्सींद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित समस्या हाताळण्यासाठी बँकेचे तक्रार निवारण चॅनेल उपलब्ध असतील. या समस्या कोणत्याही फ्रंट-एंड चॅनेलद्वारे लॉग केल्या जाऊ शकतात. बँक ग्राहकांच्या समस्यांचे जलद आणि प्रभावीपणे निराकरण होईल याची खात्री करेल.

9. धोरण पुनरावलोकन वारंवारता:

दोन वर्षांतून एकदा किंवा विधायी/नियामक बदलांमुळे उद्भवलेल्या कोणत्याही सुधारणांच्या बाबतीत, पुढील पुनरावलोकनापर्यंत वेळोवेळी धोरणांचे पुनरावलोकन केले जाईल.
