

પ્રિય ગ્રાહક,

આરબીએલ બેંકનો ઉદ્દેશ્ય તેના ગ્રાહકોને શ્રેષ્ઠ સેવા પૂરી પાડવાનો છે. જોકે, તમને એમ લાગે કે અમે અમારી કટિબદ્ધતાઓ પૂરી કરવામાં ઊણા ઉતર્યા છીએ, તો કૃપા કરીને અહીં નીચે જણાવેલા સ્ટેપ્સ દ્વારા તમારી ફરિયાદ નોંધાવો.

પ્રથમ સ્તર

જો તમને આરબીએલ બેંક દ્વારા કટિબદ્ધ કરવામાં આવેલી સેવાનું અપેક્ષિત સ્તર પ્રાપ્ત ન થાય તો કૃપા કરીને અમારી શાખાના કસ્ટમર સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવનો સંપર્ક કરો અથવા તો શાખાના મેનેજરને તમારા નામ અને ખાતાનંબરની સાથે તમારી ફરિયાદની વિગતો લખી જણાવો. તમને તમારી ફરિયાદની પહોંચ અને ફરિયાદનો સંદર્ભ નંબર પ્રાપ્ત થશે. તમે ટેલિફોન કરીને પણ શાખાનો સંપર્ક કરી શકો છો અથવા અમારા ગ્રાહકસેવાના હેલ્પલાઇન નંબરો +૯૧૨૨-૬૨૩૨૭૭૭૭ પર પણ કોલ કરી શકો છો.

જો તમે ઇલેક્ટ્રોનિક મેઇલ મારફતે અમારો સંપર્ક કરવા માંગતા હો તો, તમે અમને તમારી ફરિયાદની વિગતો સાથે customercare@rblbank.com પર ઈ-મેઇલ મોકલી શકો છો.

અમે તમને તમારી ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાંની તારીખથી ૧૦ દિવસની અંદર પ્રતિક્રિયા આપવાનો પ્રયત્ન કરીશું. પ્રથમ સ્તરે પ્રાપ્ત થયેલા પ્રતિભાવથી તમે જો સંતુષ્ટ ન હો તો, તમે તમારી ફરિયાદને બીજા સ્તરે લઈ જઈ શકો છો. કૃપા કરીને તમને આ અગાઉ પૂરાં પાડવામાં આવેલા ફરિયાદના સંદર્ભ નંબરનો ઉલ્લેખ કરશો.

બીજું સ્તર

બીજા સ્તરે બેંકના સંબંધિત રીજનલ નોડલ ઓફિસર દ્વારા તમારી ફરિયાદની સમીક્ષા કરવામાં આવશે. આ સાથે જ, સંબંધિત પ્રદેશના રીજનલ નોડલ ઓફિસરના સંપર્કની વિગતોને અહીં પૂરી પાડવામાં આવી છે.

રીજનલ નોડલ ઓફિસર ૧૦ દિવસની અંદર તમને પ્રતિક્રિયા પૂરી પાડશે.

અંતિમ સ્તર

રીજનલ નોડલ ઓફિસર દ્વારા પૂરાં પાડવામાં આવેલા ઉકેલથી જો તમે સંતુષ્ટ ન હો તો, તમે પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરને આ અંગે લેખિતમાં જાણ કરી શકો છો. પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર - બેંકિંગની સંપર્કની વિગતો અહીં અંદર પૂરી પાડવામાં આવી છે.

પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર તમને ૧૦ કાર્યદિવસોની અંદર પ્રતિક્રિયા પૂરી પાડશે.

જો તમે પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર દ્વારા પૂરાં પાડવામાં આવેલા ઉકેલથી પણ સંતુષ્ટ ન હો તો, તમે <https://cms.rbi.org.in> પર તમારી ફરિયાદ નોંધાવી શકો છો.

બેંકિંગ ઓમ્બુડ્સમાનની સંપર્કની વિગતો પણ આ સાથે અહીં પાડવામાં આવી છે.

આભાર.

શાખાના મેનેજર અને મુદ્રા લોનના નોડલ ઓફિસરની સંપર્કની વિગતો

નામ : શ્રી/સુશ્રી

સરનામું :

સંપર્ક નં. :

ઈ-મેઇલ આઇડી :

રીજનલ નોડલ ઓફિસરની સંપર્કની વિગતો

નામ : શ્રી/સુશ્રી

સરનામું :

સંપર્ક નં. :

ઈ-મેઇલ આઇડી :

પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની સંપર્કની વિગતો

નામ : શ્રી વિકાસ નિગમ

સરનામું : આરબીએલ બેંક લિ., એમ્પાયર ટાવર, રિલાયેબલ ટેક પાર્ક, 16મો માળ, યુનિટ નં. ૧૬૦૧, ૧૬૦૨, ઐરોલી, નવી મુંબઈ - ૪૦૦૭૦૮

સંપર્ક નં. : ૦૨૨૭૧૪૩૨૭૦૦

ઈ-મેઇલ આઇડી : principalnodalofficer@rblbank.com

બેંકિંગ ઓમ્બુડ્સમાન

ઓમ્બુડ્સમાન

રીઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ચોથો માળ,
સેક્ટર ૧૭, ચંદીગઢ-૧૬૦૦૧૭

ટોલ ફ્રી- ૧૪૪૪૮

બેંકિંગ ઓમ્બુડ્સમાન

નામ:

સરનામું:

સંપર્ક નં.: