



## प्रस्तावना

### नीति का उद्देश्य

इस नीति का उद्देश्य ग्राहकों की शिकायतों, शिकायतों और निवारण को सेवा वितरण के माध्यम से संबोधित करने के लिए इक्विटास स्मॉल फाइनेंस बैंक को सक्षम करने के लिए एक ढांचा प्रदान करना है।



## विषय - सूची

1. प्रस्तावना
  - 1.1 नीति का उद्देश्य
  - 1.2 नीति का कार्यक्षेत्र
2. ESFB पॉलिसी फ्रेमवर्क
  - 2.1 शिकायत समाधान के सिद्धांत
  - 2.2 आंतरिक प्रणाली
  - 2.3 अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएँ
  - 2.4 शिकायतों का समाधान
  - 2.5 ग्राहकों के साथ सहभागिता
  - 2.6 शिकायतों से निपटने के लिए ऑपरेटिंग स्टाफ को संवेदनशील बनाना
  - 2.7 शिकायतों से निपटना और ग्राहक संबंधों में सुधार करना
  - 2.8 शिकायत निवारण प्रणाली

## नीति का कार्यक्षेत्र

a. इस नीति में इक्विटास स्मॉल फाइनेंस बैंक (ESFB या "बैंक") की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को शामिल किया जाएगा ताकि निवारण प्रणाली को 'न्यायसंगत' सुनिश्चित करने के लिए एक संरचित प्रणाली तैयार की जा सके। नियमों और विनियमों के दिए गए ढांचे के भीतर 'उचित' और 'अनुज्ञेय' होगा।

b. यह नीति ग्राहकों के अधिकारों की गणना करती है कि वे संगठन के भीतर अपनी शिकायतों/शिकायतों को आगे बढ़ाने के तरीकों से पूरी तरह अवगत हों। और यदि वे अपनी शिकायतों के लिए बैंक द्वारा प्रदान की गई प्रतिक्रिया या समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो वैकल्पिक उपायों को चुनने के उनके अधिकारों के बारे में

c. यह नीति शिकायत निवारण के सिद्धांतों का पालन करने के लिए बैंक के दायित्वों को सूचीबद्ध करती है।

# ESFB पॉलिसी फ्रेमवर्क



## 2.1 शिकायत समाधान के सिद्धांत

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

1. ग्राहकों के साथ हर समय उचित व्यवहार किया जाए
2. बैंक कर्मचारी सद्भावना से और ग्राहक के हितों के प्रति पूर्वाग्रह के बिना काम करेंगे।
3. ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों को विनम्रतापूर्वक और समय पर निपटाया जाता है
4. बैंक सभी शिकायतों का कुशलतापूर्वक और निष्पक्ष रूप से निपटान करेगा
5. ग्राहकों को संगठन के भीतर अपनी शिकायतों/व्यथाओं को आगे बढ़ाने के तरीकों और वैकल्पिक उपायों के उनके अधिकारों के बारे में पूरी तरह से सूचित किया जाता है, यदि वे अपनी शिकायतों के लिए बैंक द्वारा प्रदान की गई प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं।

### 2.1.1 ग्राहकों की शिकायतें

ग्राहकों की शिकायतें इसके कारण उत्पन्न होती हैं

1. ग्राहकों को उपलब्ध कराए गए कार्यों/व्यवस्थाओं की अपर्याप्तता
2. प्रदान की गई वास्तविक सेवाओं बनाम अपेक्षित सेवाओं के मानकों में अंतर।
3. ग्राहकों के साथ व्यवहार में व्यवहार संबंधी पहलू।

यदि ग्राहक बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संतुष्ट नहीं है तो उसे अपनी शिकायत दर्ज कराने का पूरा अधिकार है। ग्राहक लिखित रूप में, मौखिक रूप से, बैंक की वेबसाइट या टेलीफोन पर अपनी शिकायत दे सकता है। यदि शिकायत करने के 30 दिनों के भीतर ग्राहक की शिकायत का समाधान नहीं होता है या यदि वह बैंक द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह अपनी शिकायत के साथ बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकता/सकती है या शिकायत निवारण के लिए उपलब्ध अन्य कानूनी तरीकों का अनुसरण कर सकता/सकती है।

## 2.2 ग्राहकों की शिकायतों/शिकायतों को संभालने के लिए आंतरिक प्रणाली

### 2.2.1 बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति

उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति एक व्यापक ग्राहक शिकायत प्रबंधन प्रणाली तैयार करने के लिए जिम्मेदार होगी। समिति प्रदान की गई ग्राहक सेवा की गुणवत्ता से संबंधित मुद्दों की भी जांच करेगी। यह समिति ग्राहक सेवा संबंधी स्थायी समिति के कामकाज की भी समीक्षा करेगी।

### 2.2.2 ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति

ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति की अध्यक्षता बैंक के प्रबंध निदेशक करेंगे। बैंक के दो से तीन वरिष्ठ कार्यकारियों के अलावा, समिति में जनता से लिए गए दो प्रतिष्ठित गैर-कार्यकारी भी सदस्य होंगे। समिति के निम्नलिखित कार्य होंगे।

1. शाखाओं में आयोजित ग्राहक सेवा बैठकों, स्थायी समिति की बैठकों और बैंक के ऑनलाइन चैनलों से प्रतिक्रिया/समीक्षा जैसे विभिन्न तिमाहियों से प्राप्त ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर प्रतिक्रिया का मूल्यांकन करें।
2. समिति ग्राहक सेवा और शिकायत से निपटने की प्रक्रियाओं से संबंधित नियामक दिशानिर्देशों के अनुपालन पर नोडल अधिकारियों से प्रतिक्रिया मांगेगी।
3. समिति निवारण के लिए जिम्मेदार कार्यात्मक प्रमुखों द्वारा निर्दिष्ट अनसुलझी शिकायतों/शिकायतों पर भी विचार करेगी और अपनी सलाह देगी।
4. समिति त्रैमासिक अंतराल पर बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को अपनी रिपोर्ट प्रस्तुत करेगी।

### 2.2.3 शिकायतों और शिकायतों को संभालने के लिए नोडल अधिकारी और अन्य नामित अधिकारी

नोडल अधिकारी पूरे बैंक के लिए ग्राहक सेवा और शिकायत से निपटने के कार्यान्वयन के लिए जिम्मेदार होगा। उनके नियंत्रण में आने वाली शाखाओं के संबंध में शिकायतों/परिवादों को संभालने के लिए प्रधान कार्यालय और अंचल/क्षेत्रीय कार्यालयों में नोडल अधिकारी नीचे दिए गए हैं।

प्रधान कार्यालय: प्रमुख ग्राहक सेवा  
अंचल / क्षेत्रीय कार्यालय: अंचल प्रमुख

नोडल अधिकारी (अधिकारियों) का नाम और संपर्क विवरण शाखा नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित किया जाएगा

## 2.2.4 बैंक ने RBI के मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुसार आंतरिक लोकपाल योजना लागू की है।

आंतरिक लोकपाल (IO) एक स्वप्रणाली प्राधिकरण होगा, जो बैंक द्वारा आंशिक या पूर्ण रूप से खारिज की गई शिकायतों की समीक्षा के लिए जिम्मेदार होगा। यह आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली को मजबूत करने और यह सुनिश्चित करने के लिए है कि ग्राहकों की शिकायतों का निवारण बैंक के शिकायत निवारण प्रणाली के उच्चतम स्तर पर हो; और निवारण के लिए ग्राहक को अन्य मंचों से संपर्क करने की आवश्यकता को कम करने के लिए।

IO तिमाही अंतराल पर बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को उसकी गतिविधियों की रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा। योजना में बताई गई आवश्यकताओं के अनुसार बैंक समय-समय पर RBI को भी रिपोर्ट करेगा।

## 2.3 अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएँ

बैंक की प्रत्येक शाखा में, निम्नलिखित प्रदर्शित किया जाएगा

1. ग्राहकों से शिकायतें और सुझाव प्राप्त करने की प्रक्रिया
2. नोडल अधिकारी का नाम, पता और संपर्क नंबर
3. क्षेत्र के बैंकिंग लोकपाल की संपर्क विवरणी।
4. ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धताओं का कोड/उचित व्यवहार कोड
5. बैंक का टोल फ्री नंबर

## 2.4 शिकायतों का समाधान

2.4.1 शाखा प्रबंधक शाखा द्वारा ग्राहक सेवा के संबंध में शिकायतों/शिकायतों के समाधान के लिए जिम्मेदार है। वह शाखाओं में प्राप्त सभी शिकायतों को बंद करने के लिए जिम्मेदार होगा। यह देखना उनका सबसे महत्वपूर्ण कर्तव्य है कि शिकायतों का ग्राहक की संतुष्टि के लिए पूरी तरह से समाधान किया जाता है और यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं है, तो उन्हें इस मुद्दे को आगे बढ़ाने के लिए वैकल्पिक रास्ते उपलब्ध कराए जाएंगे। यदि शाखा प्रबंधक को लगता है कि उसके स्तर पर शिकायत का समाधान संभव नहीं है, तो वह मार्गदर्शन के लिए मामले को अंचल कार्यालय/नोडल अधिकारी को भेजेगा। इसी प्रकार, यदि अंचल कार्यालय/नोडल अधिकारी को पता चलता है कि वे शिकायत का समाधान करने में सक्षम नहीं हैं; ऐसे मामलों को प्रधान कार्यालय में प्रधान नोडल अधिकारी को भेजा जाएगा।

सभी शिकायतों को केंद्रीकृत प्रणाली में दर्ज किया जाएगा और निवारण के लिए तत्काल उपचारात्मक कार्रवाई शुरू करने के लिए शीर्ष प्रबंधन सहित सभी लाइन अधिकारियों के लिए यह सुलभ होगा। शीर्ष प्रबंधन की टिप्पणियां सभी संबंधित कर्मचारियों के लिए उपलब्ध होंगी।

पूछताछ/पूछताछ को शिकायत नहीं माना जाएगा। हालाँकि, यदि किसी प्रश्न का ठीक से उत्तर नहीं दिया जाता है तो यह शिकायत बन सकता है।

## 2.4.2 निर्धारित समय - सीमा

प्राप्त शिकायत का सभी संभावित दिशाओंसे विश्लेषण किया जाएगा। शिकायतकर्ता कई चैनलों के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है, जैसे। फोन बैंकिंग, बैंक की वेबसाइट, ई-मेल, पत्र और शाखा स्तर पर शिकायत प्रपत्र।

ग्राहक द्वारा उठाई गई किसी भी शिकायत पर बैंक के स्टैंड का संचार एक महत्वपूर्ण आवश्यकता है। प्राप्त शिकायतों की तुरंत पावती दी जाएगी और ग्राहक को बैंक से समाधान के अनुमानित समय पर सूचित किया जाएगा।

बैंक द्वारा प्राप्त प्रत्येक शिकायत को आंतरिक रूप से निर्धारित समय सीमा के भीतर हल करने के लिए सभी प्रयास किए जाएंगे। प्रतिवर्तन काल (TAT) के बाद सभी लंबित शिकायतों की सूचना मासिक अंतराल पर प्रधान कार्यालय को दी जाएगी।

हालांकि, जहां बैंक बैंक के बाहर के स्रोतों से जानकारी प्राप्त करने के लिए निर्भर है, जैसे कि अन्य बैंक, एजेंसियां जो बैंक आदि के लिए संविदात्मक दायित्व के अधीन नहीं हैं, टर्नअराउंड समय उस समय से शुरू होगा, जब अन्य बैंकों या एजेंसियों ने अपने उठाए गए प्रश्नों पर बैंक को प्रतिक्रिया।

नीचे दी गई तालिका विस्तृत समयसीमा बताती है।

शिकायत निवारण समय-सीमा	
शिकायतों की श्रेणी	प्रतिवर्तन काल
पावती 24 घंटे के भीतर भेजी जानी चाहिए	
ऐसी शिकायतें जिनका शिकायत निवारण टीम द्वारा सीधे समाधान किया जा सकता है	अधिकतम 3 कार्य दिवस
क्षेत्र/बिक्री/उत्पादों की गलत बिक्री आदि से संबंधित जांच की आवश्यकता वाली शिकायतें	अधिकतम 7 कार्य दिवस
बाहरी एजेंसियों/अन्य बैंकों/तीसरे पक्ष के उत्पादों/सेवाओं से संबंधित शिकायतें	15 कार्य दिवसों तक
ऐसी शिकायतें जिनके समाधान के लिए प्रौद्योगिकी परिवर्तन की आवश्यकता होती है या जिनके लिए संदिग्ध धोखाधड़ी गतिविधियों / कदाचारों से संबंधित जांच की आवश्यकता होती है या जिसमें देय राशि आदि की वसूली शामिल होती है।	30 दिनों तक

यदि ग्राहक की शिकायत 30 दिनों के भीतर हल नहीं होती है या ग्राहक बैंक द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह बैंकिंग लोकपाल, RBIके पास अपील कर सकता/सकती है।

## 2.5 ग्राहकों के साथ सहभागिता

बैंक का मानना है कि ग्राहकों के साथ बैंक के कर्मचारियों द्वारा व्यक्तिगत बातचीत के माध्यम से ग्राहकों की अपेक्षाओं/आवश्यकताओं/शिकायतों को बेहतर तरीके से संबोधित किया जा सकता है। ग्राहकों से संपर्क सुनिश्चित करने के लिए, ग्राहक सेवा में सुधार के लिए ग्राहकों की प्रतिक्रिया/सुझाव एकत्र करने के लिए बैंक द्वारा ग्राहकों के साथ संरचित ग्राहक यात्राओं की योजना बनाई जाती है। बैंक सेवाओं के बारे में जागरूकता की कमी के कारण ग्राहकों की कई शिकायतें सामने आती हैं; बैंक के साथ नियमित बातचीत से ग्राहकों को बैंकिंग सेवाओं की बेहतर सराहना करने में मदद मिलेगी। जहां तक बैंक का सवाल है, ग्राहकों की आवश्यकताओं/अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए ग्राहकों से मिलने वाला फीडबैक इसके उत्पाद और सेवाओं पर दोबारा गौर करने के लिए एक मूल्यवान इनपुट होगा।

इस आशय के लिए, बैंक में नए (NTB) ग्राहकों के लिए वेलकम कॉल की अवधारणा पेश की गई है। इस पहल के हिस्से के रूप में, NTB ग्राहकों को उनका स्वागत करने के लिए बुलाया जाता है और हमें अपने बैंकिंग पार्टनर के रूप में चुनने के लिए उनका आभार व्यक्त किया जाता है। यह अभ्यास बैंक के साथ एक नया संबंध शुरू करने में उनके अनुभव का पता लगाने में मदद करता है। यह ESFB के लिए अपने वर्तमान सेवा स्तरों का पता लगाने के अवसर के रूप में भी काम करता है।

## 2.6 शिकायतों से निपटने के लिए ऑपरेटिंग स्टाफ को संवेदनशील बनाना

कर्मचारियों को शिकायतों/शिकायतों से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाएगा। कर्मचारियों को ग्राहक की शिकायत/शिकायतों को अत्यंत शिष्टाचार और सम्मान के साथ संबोधित करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा। क्रोधित ग्राहकों से निपटने के लिए आवश्यक सॉफ्ट कौशल स्टाफ प्रशिक्षण कार्यक्रमों का एक अभिन्न अंग होगा। यह सुनिश्चित करना नोडल अधिकारी का दायित्व होगा कि सभी स्तरों पर शिकायतों/शिकायतों को सुचारू रूप से और कुशलता से संभालने के लिए आंतरिक प्रणाली स्थापित हो। नोडल अधिकारी HR विभाग को उचित स्तर पर कर्मचारियों की प्रशिक्षण आवश्यकताओं पर फीडबैक देंगे।

## 2.7 शिकायतों से निपटना और ग्राहक संबंधों में सुधार करना

### 2.7.1 शिकायत/सुझाव पेटी

बैंक की प्रत्येक शाखा में शिकायत/सुझाव पेटी उपलब्ध कराई जाएगी। इसके अलावा, बैंक की प्रत्येक शाखा में एक सूचना प्रदर्शित की जाएगी जिसमें ग्राहकों से अनुरोध किया जाएगा कि यदि उनकी शिकायतों का समाधान नहीं होता है तो वे शाखा प्रबंधक से मिलें।

### 2.7.2 शिकायत पुस्तिका / रजिस्टर

छिद्रित प्रतियों के साथ शिकायत पुस्तिका शाखाओं में उपलब्ध कराई जाएगी, ताकि ग्राहकों को तुरंत एक पावती प्रदान की जा सके और नियंत्रक कार्यालय को इसकी सूचना दी जा सके।

शाखाएं सीधे या ग्राहकों से अन्य चैनलों के माध्यम से प्राप्त सभी शिकायतों/शिकायतों को दर्ज करने के लिए दिए गए निर्धारित प्रारूप में एक अलग शिकायत रजिस्टर बनाए रखेंगी।

शाखाओं द्वारा अनुरक्षित शिकायत रजिस्टर की संबंधित क्षेत्रीय प्रबंधक द्वारा शाखाओं में उनके आवधिक दौरे के दौरान जांच की जाएगी और उनकी टिप्पणियों/टिप्पणियों को संबंधित दौरे की रिपोर्ट में दर्ज किया जाएगा।

उपर्युक्त मैनुअल रजिस्ट्रों के बजाय, शाखाएँ ऐसे रजिस्ट्रों को इलेक्ट्रॉनिक रूप में भी रख सकती हैं।

## 2.7.3 शिकायत फ़ॉर्म

शिकायत निवारण के लिए नोडल अधिकारी के नाम के साथ शिकायत प्रपत्र, ग्राहकों द्वारा शिकायत प्रस्तुत करने की सुविधा के लिए बैंक वेबसाइट के होमपेज पर ही उपलब्ध कराया जाएगा। शिकायत प्रपत्र यह भी इंगित करेगा कि शिकायतों के निवारण के लिए पहला बिंदु स्वयं बैंक है और शिकायतकर्ता बैंकिंग लोकपाल से तभी संपर्क कर सकते हैं जब शिकायत का बैंक स्तर पर एक महीने के भीतर समाधान नहीं होता है।

बैंकिंग लोकपाल के नाम और पते को इंगित करने के लिए सभी बैंक शाखाओं में लगाए गए बोर्डों में इसी तरह की जानकारी प्रदर्शित की जाएगी। इसके अलावा, बैंक के नियंत्रक प्राधिकारी का नाम, पता और टेलीफोन नंबर भी प्रमुखता से दिया जाएगा, जिसे शिकायत की जा सकती है।

## 2.7.4 शिकायतों का विश्लेषण और प्रकटीकरण

2.7.4.1 लोक सेवाओं पर प्रक्रिया और प्रदर्शन लेखापरीक्षा समिति (CPPAPS)की सिफारिशों के अनुसार वित्तीय परिणामों के साथ-साथ शिकायतों का विवरण और इसका विश्लेषण और बैंकिंग लोकपाल के अकार्यान्वयन निर्णयों का खुलासा किया जाएगा।

उच्च गंभीरता की शिकायतों का कारणों का समाधान करने और भविष्य में इसी प्रकार की शिकायतों की पुनरावृत्ति से बचने के लिए विश्लेषण किया जाएगा।

ग्राहक सेवा समिति प्राप्त शिकायतों के विश्लेषण के साथ बोर्ड के समक्ष शिकायतों का विवरण रखेगी। शिकायतों का विश्लेषण किया जाएगा

- उन ग्राहक सेवा क्षेत्रों की पहचान करना जिनमें अक्सर शिकायतें प्राप्त होती हैं;
- शिकायत के लगातार स्रोतों की पहचान करने के लिए;
- प्रणालीगत कमियों की पहचान करने के लिए; और
- शिकायत निवारण प्रणाली को और अधिक प्रभावी बनाने के लिए उचित कार्रवाई शुरू करने के लिए

## 2.7.4.2 बैंक अपने वित्तीय परिणामों के साथ निम्नलिखित संक्षिप्त विवरण प्रकट करेगा

Summary information on complaints received by the bank from customers and from the OBOs

Sr. No	Particulars	Previous year	Current year
Complaints received by the bank from its customers			
1	Number of complaints pending at beginning of the year		
2	Number of complaints received during the year		
3	Number of complaints disposed during the year		
3.1	Of which, number of complaints rejected by the bank		
4	Number of complaints pending at the end of the year		
Maintainable complaints received by the bank from OBOs			
5	Number of maintainable complaints received by the bank from OBOs		
5.1	Of 5, number of complaints resolved in favour of the bank by BOs		
5.2	Of 5, number of complaints resolved through conciliation/mediation/advisories issued by BOs		
5.3	Of 5, number of complaints resolved after passing of Awards by BOs against the bank		
6	Number of Awards unimplemented within the stipulated time (other than those appealed)		

Note: Maintainable complaints refer to complaints on the grounds specifically mentioned in BO Scheme 2006 and covered within the ambit of the Scheme.

Grounds of complaints, (i.e. complaints relating to)	Number of complaints pending at the beginning of the year	Number of complaints received during the year	% Increase/ decrease in the number of complaints received over the previous year	Number of complaints pending at the end of the year	Of 5, number of complaints pending beyond 30 days
1	2	3	4	5	6
Current Year					
Ground - 1					
Ground - 2					
Ground - 3					
Ground - 4					
Ground - 5					
Others					
Total					
Previous Year					
Ground - 1					
Ground - 2					
Ground - 3					
Ground - 4					
Ground - 5					
Others					
Total					

## 2.8 शिकायत निवारण प्रणाली

2.8.1 यदि किसी ग्राहक को लगता है कि उसे प्रदान की गई सेवा में कमी है या बैंक ने वादे के अनुसार कोई भी सेवा प्रदान नहीं की है, तो ग्राहक निम्नलिखित विकल्पों में से किसी का भी प्रयोग कर सकता है:

- बैंक के कस्टमर केयर टोल फ्री नंबर पर कॉल करें।
- बैंक की शाखा से संपर्क करें: ग्राहक तत्काल निवारण के लिए संबंधित शाखा या शाखा प्रबंधक से संपर्क कर सकते हैं।
- शिकायत प्रपत्र सभी शाखाओं में उपलब्ध हैं, जिनका उपयोग ग्राहक अपनी शिकायतें दर्ज कराने के लिए कर सकते हैं
- हमारी वेबसाइट: [www.equitasbank.com](http://www.equitasbank.com) पर शिकायत दर्ज करें
- [customerservice@equitasbank.com](mailto:customerservice@equitasbank.com) को लिखें
- हमें लिखें: इक्विटास स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड, चौथी मंजिल #769, स्पेंसर्स प्लाजा मॉल, अन्ना सलाई, चेन्नई - 600002

सिस्टम में रिपोर्ट की गई ऐसी शिकायतों को प्रभावी रूप से बंद करने के लिए केंद्रीय रूप से ट्रैक और मॉनिटर किया जाता है।

### 2.8.2 ग्राहकों को उनकी शिकायत का निवारण करने के लिए पेश किया गया एस्केलेशन मैट्रिक्स:

#### स्तर 1:

ग्राहक रजिस्टर/शिकायत करने के लिए शाखा प्रबंधक/शाखा संचालन प्रबंधक से संपर्क कर सकता है। ग्राहक "हमसे संपर्क करें" लिंक या इंटरनेट बैंकिंग या मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से अपनी प्रतिक्रिया/शिकायत वेबसाइट पर दर्ज कर सकते हैं। वे हमारे टोल फ्री नंबर 1800 103 1222 पर हमसे संपर्क कर सकते हैं। एसेट ग्राहक हमारे टोल फ्री नंबर 1800 103 2977 पर हमसे संपर्क कर सकते हैं या ईमेल पते के माध्यम से हमें लिख सकते हैं: [customerservice@equitasbank.com](mailto:customerservice@equitasbank.com)

#### स्तर 2:

यदि शिकायत का समाधान ग्राहकों की संतुष्टि के अनुसार या स्तर 1 द्वारा निर्धारित TAT के भीतर नहीं होता है, तो ग्राहक नोडल अधिकारियों को [nodalofficer@equitasbank.com](mailto:nodalofficer@equitasbank.com) में लिख सकते हैं (प्रदर्शित विवरण के अनुसार वेबसाइट और शाखा में)।

#### स्तर 3:

यदि शिकायत का समाधान नहीं होता है या यदि ग्राहक 15 7 कार्य दिवसों के भीतर प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक [pno@equitasbank.com](mailto:pno@equitasbank.com) को लिखकर प्रधान नोडल अधिकारी (PNO) को शिकायत भेज सकता है।

#### स्तर 4:

यदि फिर भी ग्राहक PNO द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है और/या यदि ग्राहक को 30 दिनों के भीतर संतोषजनक प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो ग्राहक बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकता है। लोकपाल का विवरण बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

ऑनलाइन शिकायत	BOको पत्र	शिकायत दर्ज करने के लिए जानकारी
<a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a>	भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ -160017	RBI टोल फ्री: 14448 समय:- सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे तक

### 2.8.3 बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत दर्ज कराने के लिए शर्तें नीचे दी गई हैं

2.8.3.1 a) शिकायतकर्ता ने, योजना के तहत शिकायत करने से पहले, संबंधित विनियमित संस्था को एक लिखित शिकायत की थी और-

(i) शिकायत पूरी तरह या आंशिक रूप से विनियमित इकाई द्वारा खारिज कर दी गई थी, और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता को विनियमित इकाई द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला था; और

(ii) शिकायतकर्ता को शिकायत के लिए विनियमित संस्था से उत्तर प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर या शिकायत की तारीख से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर कोई जवाब प्राप्त नहीं होने पर लोकपाल को शिकायत की जाती है।

b) शिकायत उसी वाद हेतुक के संबंध में नहीं है जो पहले से है

(i) एक लोकपाल के समक्ष लंबित या एक लोकपाल द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया गया, चाहे एक ही शिकायतकर्ता से या एक या एक से अधिक शिकायतकर्ताओं, या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं।

(ii) किसी न्यायालय, ट्रिब्यूनल या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित; या, किसी भी अदालत, ट्रिब्यूनल या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा योग्यता के आधार पर निपटाया या निपटाया गया, चाहे एक ही शिकायतकर्ता से या संबंधित एक या अधिक शिकायतकर्ताओं/पार्टियों के साथ प्राप्त हुआ हो या नहीं।

c) शिकायत प्रकृति में अपमानजनक या ओछी या तंग करने वाली नहीं है;

d) ऐसे दावों के लिए लिमिटेशन एक्ट, 1963 के तहत निर्धारित समय सीमा समाप्त होने से पहले रेगुलेटेड एंटीटी को शिकायत की गई थी।

e) शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट अनुसार पूरी जानकारी प्रदान करता है;

f) शिकायत शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिवक्ता के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से दर्ज की जाती है जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो।

स्पष्टीकरण 1: उप-धारा (2)(a) के प्रयोजनों के लिए, 'लिखित शिकायत' में अन्य तरीकों से की गई शिकायतें शामिल होंगी, जहां शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत किए जाने का प्रमाण प्रस्तुत किया जा सकता है।

स्पष्टीकरण 2: उप-धारा (2)(b)(ii) के प्रयोजनों के लिए, कार्रवाई के एक ही कारण के संबंध में एक शिकायत में न्यायालय या न्यायाधिकरण के समक्ष लंबित या तय की गई आपराधिक कार्यवाही या आपराधिक अपराध में शुरू की गई कोई पुलिस जांच शामिल नहीं है।

शिकायतों के निवारण का पहला बिंदु बैंक ही है। T एक महीने के भीतर बैंक स्तर पर शिकायत का समाधान नहीं होने पर ही शिकायतकर्ता बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं।

यदि ग्राहक बैंक के प्रबंध निदेशक और CEO के साथ उत्पाद/सेवाओं से संतुष्ट नहीं हैं, तो वे सीधे शिकायत कर सकते हैं। यदि ग्राहक बैंक द्वारा प्रदान की गई सेवा से नाखुश है तो वह प्रबंध निदेशक को भी लिख सकता है। MD का संपर्क विवरण इस प्रकार है: [md@equitasbank.com](mailto:md@equitasbank.com)

*Thank you!*