



## GRIEVANCE REDRESSAL PROCEDURE

**Customer who wish to send the compliant/feedback over any issue can use the following channels:**

### Level 1: District Manager/In-charge

Please contact District Manager/In-charge at the district level or you can call them at District Office landline number

District Office Contact Number:.....

Timings: 9.30 A.M to 6.00 P.M Monday to Friday &  
9.30 A.M to 2.00 P.M on Saturday (Excluding Holidays,  
2<sup>nd</sup> and 4<sup>th</sup> Saturdays)

### Level 2: Customer Care Centre

If you are not satisfied with the response received from the District Office or if you don't receive a response in 3 working days please call our Customer Care Centre representative available on the phone to register your complaints and feedback.

Contact Numbers: **080-26970600/ 26970700**

**Toll Free No: 1800 1024 205**

Timings: As mentioned above

### Level 3: Grievance Redressal Officer

If you are not satisfied with the response from customers care centre or if you don't receive response within 3 working days, please call or write to Grievance Redressal Officer.

**Mr.Bibhu Prasad Mishra**

Grievance Redressal Officer

Asst. General Manager

Risk Management& Internal Control Department, NABFINS  
#3072, 14th Cross, K. R. Road, Banashankari 2nd Stage,  
Bengaluru – 560 070

Contact Number:080-26970500

Email Address:[complaints@nabfins.org](mailto:complaints@nabfins.org)

If the complaint/dispute is not redressed within a period of one month, the customer may appeal to the Officer in-charge of the regional office of RBI, DNBS, Bengaluru on the below mentioned address:

Deputy General Manager/General Manager,  
DNBS, Reserve Bank of India, 10/3/8,  
Nrupathunga Road  
Post Bag No.5467,Bengaluru-560001

## ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವಿಧಾನ

ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟಂತೆ ಯಾವುದೇ ದೂರು / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಕಳುಹಿಸಲು ಬಯಸುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂವಹನಾ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು:

**ಮೊದಲ ಹಂತ :** ಜಿಲ್ಲಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ / ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ಅಧಿಕಾರಿ

ಜಿಲ್ಲಾ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಜಿಲ್ಲಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ / ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ ಅಥವಾ ನೀವು ಜಿಲ್ಲಾ ಕಛೇರಿ ಸ್ಥಿರ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ.

**ಜಿಲ್ಲಾ ಕಛೇರಿ ಸಂವಹನ ಸಂಖ್ಯೆ: .....**

**ಸಮಯ:** ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9.30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6.00 (ಸೋಮವಾರದಿಂದ - ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ)

ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9.30 ರಿಂದ ಮಧ್ಯಾಹ್ನ 2.00 ಕನಿವಾರ (ಎರಡನೇ ಮತ್ತು ನಾಲ್ಕನೇ ಕನಿವಾರ ಮತ್ತು ರಜೆ ದಿನ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)

**ಎರಡನೇ ಹಂತ:** ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರ

ಜಿಲ್ಲಾ ಕಛೇರಿಯಿಂದ ಸ್ಥಳೀಯ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಜಿಲ್ಲಾ ಕಛೇರಿಯಿಂದ ಮೂರು ದಿನದ (ಕೆಲಸ ದಿನ) ಒಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬರದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರದ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ ತಮ್ಮ ದೂರು / ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.

**ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 080-26970600 / 26970700**

**ಶುಲ್ಕರಹಿತ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 1800 1024 205**

**ಸಮಯ:** (ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಹಾಗೆ)

**ಮೂರನೇ ಹಂತ:** ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಿಂದ ಸ್ಥಳೀಯ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರದ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಿಂದ ದೂರು ದಿನದ (ಕೆಲಸ ದಿನ) ಒಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬರದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ ಅಥವಾ ಪತ್ರ ಬರೆಯ ತಮ್ಮ ದೂರು / ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.

**ಶ್ರೀ.ಬೀಬು ಪ್ರಸಾದ್ ಮಿಶ್ರ**

ಗ್ರೀವೆನ್ಸ್ ರೆಡ್ರೆಸ್ಸಲ್ ಅಫೀಸರ್

ಅಸಿಸ್ಟೆಂಟ್. ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್

ರಿಸ್ಕ್ ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್ & ಇಂಟರ್ನಲ್ ಕಂಟ್ರೋಲ್ ಡಿವಿಷನ್, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಬೆಂಗಳೂರು,  
#3072, 14ನೇ ಅಡ್ಡ ರಸ್ತೆ, ಕೆ. ಆರ್. ರಸ್ತೆ, ಬನಶಂಕರಿ 2 ನೇ ಹಂತ,

ಬೆಂಗಳೂರು – 560 070

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ:080-26970500

ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ:[complaints@nabfins.org](mailto:complaints@nabfins.org)

ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ದೂರು / ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರ ಆಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು "ಗ್ರಾಹಕರ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ, ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಛೇರಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಬೆಂಗಳೂರು - 560001" ಅವರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗೆ ಕಾಣಿಸಿದ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್/ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್,

ಡಿ. ಎನ್. ಬಿ. ಎಸ್. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 10/3/8, ನೃಪತುಂಗ ರಸ್ತೆ,

ಪೋಸ್ಟ್ ಬ್ಯಾಗ್ ಸಂಖ್ಯೆ-5467, ಬೆಂಗಳೂರು -560001



## குறைதீர்க்கும் வரிமுறைகள்

புகார்களுையோ அல்லது கருத்துக்களையோ தெரியப்படுத்த விரும்பும் வாடிக்கையாளர்கள் கீழ்க்கண்ட வழிமுறைகளில் தெரியப்படுத்தவும்.

### நிலை-1:மாவட்ட மேலாளர்/மண்டல மேலாளர்

மாவட்ட அளவில், மாவட்ட மேலாளர் / மண்டல மேலாளர் அவர்களைத் தயவு செய்து தொடர்பு கொள்ளவும் (அல்லது) மாவட்ட அலுவலகத்தின் தொலைபேசி எண்ணைத் தொடர்பு கொள்ளவும்.

தொலைபேசி எண் : .....

**நேரம் :** காலை 9.30 மணி முதல் மாலை 6.00 மணி வரை திங்கட்கிழமை முதல் வெள்ளிக்கிழமை வரை  
காலை 9.30 மணி முதல் மதியம் 2.00 மணி வரை - சனிக்கிழமை(விடுமுறை நாட்கள், இரண்டாவது மற்றும் நான்காவது சனிக்கிழமைகள் தவிர)

### நிலை - 2:வாடிக்கையாளர் சேவை மையம்

மாவட்ட அளவிலான அலுவலரின் பதிலில் தங்களுக்குத் திருப்தி இல்லாத பட்சத்திலோ அல்லது 3 வேலை நாட்களுக்குள் உங்களுக்கு பதில் கிடைக்கவில்லையென்றாலோ தயவு செய்து வாடிக்கையாளர் சேவை மைய அதிகாரிகளைத் தொடர்பு கொள்ளவும்.

தொடர்பு எண் : 080-26970600 / 26970700

இலவச அழைப்பு எண் : 18001024205

வேலைநேரம் மேலே குறிப்பிட்டுள்ளவாறு

### நிலை 3:வாடிக்கையாளர் குறைதீர்க்கும் பிரிவின்

**அதிகாரி** வாடிக்கையாளர் சேவை மையத்தின் பதிலில் தங்களுக்கு திருப்தி இல்லையென்றாலோ அல்லது 3 வேலை நாட்களுக்குள் உங்களுக்கு பதில் கிடைக்கவில்லையென்றாலோ தயவு செய்து வாடிக்கையாளர் குறைதீர்க்கும் பிரிவின் அதிகாரியைத் தொடர்பு கொள்ளவும்.

**Shri.Bibhu Prasad Mishra**

Grievance Redressal Officer

Assistant General Manager

Risk Management & Internal Control, NABFINS

#3072, 14th Cross, K. R. Road, Banashankari 2nd Stage,

Bengaluru - 560 070

Contact Number:080-26970500

Email Address: [complaints@nabfins.org](mailto:complaints@nabfins.org)

தங்களுடைய புகார் அல்லது பிரச்சனைக்குரிய தீர்வு ஒருமாத காலத்திற்குள் வழங்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் பெங்களூரில் உள்ள ரிசர்வ் பேங்க் ஆப் இந்தியாவின் மண்டல அலுவலகத்தின் பொறுப்பு அதிகாரி அவர்களிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

Deputy General Manager/General Manager,  
DNBS, Reserve Bank of India, 10/3/8,  
Nrupathunga Road  
Post Bag No.5467,Bengaluru-560001

## कष्ट निवारण पद्धति

ग्राहक जो कि शिकायत भेजना/किसी मुद्दे पर फीड बैक (प्रति पुष्टि) करना चाहते हैं निम्नलिखित शृंखलाओं का उपयोग कर सकते हैं :

### लेवल (स्तर) 1 : जिला प्रबन्धक/प्रमारी :

कृपया जिला स्तर पर जिला प्रबन्धक/प्रमारी से सम्पर्क करें या आप जिला कार्यालय लैन्डलाइन नम्बर पर उनको काल (टेलीफोन) कर सकते हैं ।

जिला कार्यालय सम्पर्क नम्बर : .....

समय : 9.30 प्रातः से 6.00 सांयकाल सोमवार से शुक्रवार तक और 9.30 प्रातः से 2.00 दोपहर शनिवार को (छुट्टियों, द्वितीय और चतुर्थ शनिवारों को छोड़कर)

### लेवल (स्तर) 2 :कस्टमर केयर सेन्टर

यदि आप जिला कार्यालय से प्राप्त उत्तर से सन्तुष्ट नहीं है या यदि आप 3 कार्य दिवस के अन्दर उत्तर प्राप्त नहीं करते हैं तब आप कृपया आपकी शिकायतों और फीड बैक (प्रति पुष्टि) को दर्ज कराने के लिए फोन पर उपलब्ध हमारे कस्टमर केयर सेन्टर प्रतिनिधि को काल करें ।

सम्पर्क नम्बर्स : 080-26970600 / 26970700

टोल फ्री नम्बर : 1800 1024 205

समय : जैसा कि ऊपर वर्णित किया गया है ।

### लेवल (स्तर) 3 : कष्ट निवारण अधिकारी

यदि आप कस्टमर केयर सेन्टर से प्राप्त उत्तर से सन्तुष्ट नहीं है या यदि आप 3 कार्य दिवस के अन्दर उत्तर प्राप्त नहीं करते हैं तब आप कृपया कष्ट निवारण अधिकारी को काल करें या लिखें ।

**श्री बिभू प्रसाद मिश्रा**

कष्ट निवारण अधिकारी

सहायक महाप्रबन्धक

जोखिम प्रबन्धन एवं आन्तरिक नियंत्रण, नाबफिन्स

3072, 14वा क्रॉस, के.आर.रोड, बानाशंकरी द्वितीय स्टेज,

बंगलारु-560 070

सम्पर्क नम्बर : 080-26970500

ईमेल पता : [complaints@nabfins.org](mailto:complaints@nabfins.org)

यदि शिकायत/विवाद का निराकरण एक माह की एक अवधि के अन्दर नहीं किया जाता है, तब ग्राहक अरबीआई, डीएनबीएस, बंगलारु के प्रादेशिक कार्यालय के प्रमारी अधिकारी को निम्न वर्णित पते पर अपील कर सकते हैं :

उप महाप्रबन्धक/महाप्रबन्धक,  
डीएनबीएस, भारतीय रिजर्व बैंक, 10/3/8,  
नृपथुंगा रोड,  
पोस्ट बैग नंबर 5467, बंगलारु-560001





**പരാതി പരിഹാര നടപടികൾ**

ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഏതെങ്കിലും വിഷയത്തിൽ പരാതികളോ, നിർദ്ദേശങ്ങളോ ഉണ്ടെങ്കിൽ താഴെ പറഞ്ഞിട്ടുള്ള മാർഗ്ഗങ്ങൾ സ്വീകരിക്കാവുന്നതാണ്:

**ലെവൽ 1 - ജില്ലാ മാനേജർ**

ഞങ്ങളുടെ ജില്ലാ മാനേജറുമായി നേരിട്ടോ, ടെലിഫോൺ മാർഗ്ഗമോ ബന്ധപ്പെടുക.

**ബന്ധപ്പെടേണ്ട നമ്പർ:.....**

സമയം: തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ (ഔദ്യോഗിക ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ) - രാവിലെ 9.30 മുതൽ വൈകീട്ട് 6 മണി വരെ. ശനിയാഴ്ചകളിൽ (രണ്ടാമത്തെയും നാലാമത്തെയും ശനിയാഴ്ചകളും ഒഴിവുദിവസങ്ങളും ഒഴികെ) : രാവിലെ 9.30 മുതൽ ഉച്ച കഴിഞ്ഞു 2 മണി വരെ

**ലെവൽ 2 - ഉപഭോക്തൃ സേവന കേന്ദ്രം**

ജില്ലാ കേന്ദ്രത്തിൽനിന്ന് മൂന്ന് ദിവസത്തിനകം മറുപടി ലഭിക്കാതിരിക്കുകയോ, മറുപടിയിൽ തങ്ങൾ തൃപ്തരല്ലാതിരിക്കുകയോ ആണെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്തൃ സേവന കേന്ദ്രത്തിലെ നമ്പറിൽ വിളിച്ചു നിങ്ങളുടെ പരാതികളോ നിർദ്ദേശങ്ങളോ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുക.

വിളിക്കേണ്ട നമ്പർ - 080-26970500/ 26970700

ടോൾഫ്രീ നമ്പർ 1800 102 4205

സമയം : ലെവൽ - 1 ൽ നിർദ്ദേശിച്ചപോലെ

**ലെവൽ 3 - പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ**

ഉപഭോക്തൃ സേവന കേന്ദ്രത്തിൽനിന്ന് 3 ദിവസത്തിനകം മറുപടി ലഭിക്കാതിരിക്കുകയോ, മറുപടിയിൽ തങ്ങൾ തൃപ്തരല്ലാതിരിക്കുകയോ ആണെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുമായി നേരിട്ടോ അല്ലാത്തതോ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.

പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ -

**ബിബു പ്രസാദ് മിശ്ര,**

അസിസ്റ്റന്റ് മാനേജർ,  
റിസ്ക് മാനേജ്മെന്റ് ഓഫീസ് ഇന്റേറണൽ കൺട്രോൾ,  
നാബ്ഫിൻസ്, #3072, 14th ഫ്ലോർ, കെ ആർ റോഡ്, ബനശങ്കരി  
2nd സ്റ്റേജ്, ബെംഗളൂരു - 560070

ബന്ധപ്പെടേണ്ട നമ്പർ : 080-26970500

ഇ-മെയിൽ : [complaints@nabfins.org](mailto:complaints@nabfins.org)

നിങ്ങളുടെ പരാതി ഒരു മാസത്തിനകം പരിഹരിക്കപ്പെട്ടിട്ടില്ലാത്തപക്ഷം, നിങ്ങൾക്കു നേരിട്ട് റിസേർവ് ബാങ്കിൻറെ ബെംഗളൂരു ഓഫീസുമായി താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന വിലാസത്തിൽ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.

ഡെപ്യൂട്ടി മാനേജർ/ മാനേജർ,  
റിസേർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ,  
10/3/8, ന്യൂപത്തൂർ റോഡ്, പോസ്റ്റ് ബാഗ് നമ്പർ 5407,  
ബെംഗളൂരു - 560001