



भारतीय रिज़र्व बैंक  
RESERVE BANK OF INDIA

वेबसाइट : [www.rbi.org.in/hindi](http://www.rbi.org.in/hindi)

Website : [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in)

ई-मेल/email: [helpdoc@rbi.org.in](mailto:helpdoc@rbi.org.in)

संचार विभाग, केंद्रीय कार्यालय, एस.बी.एस.मार्ग, मुंबई-400001

Department of Communication, Central Office, S.B.S.Marg, Mumbai-400001  
फोन/Phone: 022- 22660502

9 सितंबर 2021

## सॉवरेन स्वर्ण बॉन्ड (एसजीबी) योजना - ग्राहकों की शिकायतों का निवारण

ग्राहक शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया को सुव्यवस्थित करने और इसे और अधिक प्रभावी बनाने की दृष्टि से सॉवरेन स्वर्ण बॉन्ड के निवेशकों की ग्राहक शिकायतों के निवारण की प्रक्रिया निम्नानुसार होगी:

ए) प्राप्तकर्ता कार्यालय (आरओ) के नोडल अधिकारी/यों अपने ग्राहकों के प्रश्नों/शिकायतों पर ध्यान देने के लिए संपर्क का पहला बिंदु होंगे।

बी) यदि समस्या का समाधान नहीं होता है, तो ग्राहक शिकायत के निवारण के लिए आरओ में एक एस्केलेशन मैट्रिक्स का उपयोग किया जाएगा।

सी) यदि शिकायत दर्ज कराने के एक महीने के भीतर आरओ से कोई जवाब नहीं प्राप्त होता है या निवेशक आरओ की प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है तो निवेशक भारतीय रिज़र्व बैंक से [sgb@rbi.org.in](mailto:sgb@rbi.org.in) पर संपर्क कर सकता है।

2. तदनुसार, सभी आरओ के नोडल अधिकारियों का विवरण एसजीबी पर समेकित प्रक्रियात्मक दिशानिर्देशों पर दिनांक 13 अप्रैल 2020 के परिपत्र आईडीएमडी.सीडीडी.2730/14.04.050/2019-20 के पैरा 18 में शामिल किया गया है।

प्रेस प्रकाशनी: 2021-2022/840

(योगेश दयाल)

मुख्य महाप्रबंधक