

## DBS బ్యాంక్ కస్టమర్ హక్కుల పాలసీ

వినియోగదారు రక్షణ అనేది ఆర్థిక చేరికలో అంతర్భాగమైన అంశం. అటువంటి రక్షణను మెరుగుపరచడానికి దేశీయ అనుభవం మరియు గ్లోబల్ బెస్ట్ ప్రాక్టీసుల ఆధారంగా కింది సమగ్ర కస్టమర్ హక్కుల పాలసీ రూపొందించబడింది.

DBS కస్టమర్ హక్కుల పాలసీ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాచే నియంత్రించబడే బ్యాంకుల కస్టమర్ల ప్రాథమిక హక్కులను పొందుపరిచింది. ఇది కస్టమర్ యొక్క హక్కులను మరియు బ్యాంకు యొక్క బాధ్యతలను కూడా వివరిస్తుంది. కౌంటర్లో, ఫోన్లో, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ డివైజుల ద్వారా, ఇంటర్నెట్లో లేదా మరేదైనా పద్ధతిలో అందించబడినా, బ్యాంక్ లేదా దాని ఏజెంట్లు అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు ఈ పాలసీ వర్తిస్తుంది.

### 1. న్యాయమైన తీరు గురించిన హక్కు

కస్టమర్ మరియు ఆర్థిక సేవల ప్రదాత ఇద్దరికీ మర్యాదగా వ్యవహరించే హక్కు ఉంటుంది. ఆర్థిక ఉత్పత్తులను అందించేటప్పుడు మరియు డెలివరీ చేసేటప్పుడు కస్టమర్ లింగం, వయస్సు, మతం, కులం మరియు శారీరక సామర్థ్యం వంటి కారణాలపై అన్యాయంగా వివక్ష చూపకూడదు.

పై హక్కును అనుసరించి, DBS బ్యాంక్ -

- i) కస్టమర్లతో అన్ని లావాదేవీలలో కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పరచడం ద్వారా చక్కని మరియు న్యాయమైన బ్యాంకింగ్ పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం;
- ii) బ్యాంక్ మరియు కస్టమర్ మధ్య న్యాయమైన మరియు సమానమైన సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం;
- iii) కస్టమర్లతో తగిన విధంగా మరియు సముచితంగా హాజరయ్యే విధంగా బ్యాంకు సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వడం;
- iv) సిబ్బంది కస్టమర్లకు మరియు వారి వ్యాపారానికి తక్షణమే మరియు మర్యాదపూర్వకంగా హాజరయ్యారని నిర్ధారించుకోండి;
- v) లింగం, వయస్సు, మతం, కులం, అక్షరాస్యత, ఆర్థిక స్థితి శారీరక సామర్థ్యం మొదలైన వాటి ఆధారంగా కస్టమర్లందరితో న్యాయంగా వ్యవహరించండి మరియు ఏ కస్టమర్తోనూ వివక్ష చూపవద్దు. అయితే, బ్యాంక్ సభ్యుల కోసం ప్రత్యేకంగా రూపొందించబడిన ప్రత్యేక పథకాలు లేదా ఉత్పత్తులను కలిగి ఉండవచ్చు. టార్గెట్ మార్కెట్ గ్రూపు లేదా కస్టమర్ వైవిధ్యం కోసం రక్షించదగిన, వాణిజ్యపరంగా ఆమోదయోగ్యమైన ఆర్థిక హేతుబద్ధతను ఉపయోగించవచ్చు. మహిళలు లేదా వెనుకబడిన

తరగతుల వంటి ప్రోత్సాహకర చర్యలో భాగంగా బ్యాంక్ పథకాలు లేదా ఉత్పత్తులను కూడా కలిగి ఉండవచ్చు. ఇటువంటి పథకాలు / ఉత్పత్తులు అన్యాయమైన 2 వివక్షకు సమానం కాదు. అటువంటి ప్రత్యేక పథకాలు లేదా నిబంధనలకు సంబంధించిన హేతుబద్ధత అవసరమైన చోట బ్యాంకు ద్వారా వివరించబడుతుంది;

- vi) అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను అందిస్తున్నప్పుడు పై సూత్రం వర్తింపజేయబడిందని నిర్ధారించుకోండి;
- vii) అందించబడిన ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయని నిర్ధారించుకోండి;

తమ ఖాతాదారులకు ఎలాంటి అవాంతరాలు లేకుండా మరియు న్యాయమైన పద్ధతిలో అందించడం బ్యాంక్ యొక్క ప్రయత్నం అయితే, కస్టమర్లు బ్యాంక్ లావాదేవీలలో మర్యాదపూర్వకంగా మరియు నిజాయితీగా ప్రవర్తించాలని బ్యాంక్ ఆశిస్తుంది.

బ్యాంకు యొక్క అంతర్గత ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని సంప్రదించడానికి మరియు బ్యాంక్ యొక్క అంతర్గత ఫిర్యాదుల యంత్రాంగం కింద వారి అన్ని పరిష్కారాలను పూర్తి చేసిన తర్వాత ప్రత్యామ్నాయ వేదికలను సంప్రదించడానికి వారి కస్టమర్లను ప్రోత్సహించడం కూడా బ్యాంక్ యొక్క ప్రయత్నం.

## 2. పారదర్శకత, న్యాయమైన మరియు నిజాయితీతో వ్యవహరించే హక్కు

DBS బ్యాంక్ తాను రూపొందించే ఒప్పందాలు లేదా ఒప్పందాలు పారదర్శకంగా ఉండేలా, సామాన్యులకు సులభంగా అర్థమయ్యేలా మరియు బాగా కమ్యూనికేట్ చేసేలా అన్ని ప్రయత్నాలు చేయాలి. ఉత్పత్తి ధర, సంబంధిత నష్టాలు, ప్రోడక్టు లైఫ్ సైకిల్ వినియోగాన్ని నియంత్రించే నిబంధనలు మరియు షరతులు మరియు కస్టమర్ మరియు ఆర్థిక సేవా ప్రదాత యొక్క బాధ్యతలు స్పష్టంగా బహిర్గతం చేయబడాలి. కస్టమర్ తగని వ్యాపారం లేదా మార్కెటింగ్ పద్ధతులు, బలవంతపు ఒప్పంద నిబంధనలు లేదా తప్పుదారి పట్టించే ప్రాతినిధ్యాలకు లోబడి ఉండకూడదు. వారి సంబంధం సమయంలో, ఆర్థిక సేవల ప్రదాత కస్టమర్లను శారీరక హానితో బెదిరించలేరు, అనవసరమైన ప్రభావాన్ని చూపలేరు లేదా కఠోరమైన వేధింపులకు పాల్పడలేరు.

పై హక్కును అనుసరించి, బ్యాంకు –

- i) పూర్తి పారదర్శకతను నిర్ధారించండి, తద్వారా కస్టమర్ అతను లేదా ఆమె బ్యాంక్ నుండి సహేతుకంగా / న్యాయంగా ఏమి ఆశించవచ్చో బాగా అర్థం చేసుకోగలరు;
- ii) కస్టమర్లతో బ్యాంక్ వ్యవహారాలు ఈక్విటీ, సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉన్నాయని నిర్ధారించుకోండి;

- iii) కస్టమర్లకు దాని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు, నిబంధనలు మరియు షరతులు మరియు వడ్డీ రేట్లు / సేవా ఛార్జీల గురించి స్పష్టమైన సమాచారాన్ని సరళమైన మరియు సులభంగా అర్థమయ్యే భాషలో అందించండి మరియు తగినంత సమాచారంతో, వినియోగదారుడు ఉత్పత్తి యొక్క సముచితమైన మరియు సమాచార ఎంపికను సహేతుకంగా ఆశించవచ్చు;
- iv) అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులు న్యాయమైనవని మరియు సంబంధిత హక్కులు, బాధ్యతలు మరియు బాధ్యతలను స్పష్టంగా మరియు సులువైన మరియు సరళమైన భాషలో స్పష్టంగా మరియు సాధ్యమైనంతవరకు నిర్దేశించారని నిర్ధారించుకోండి;
- v) ఉత్పత్తికి సంబంధించిన కీలక నష్టాలను అలాగే కస్టమర్లకు అతనికి/ఆమెకు ప్రత్యేకంగా ప్రతికూలతను కలిగించే ఏదైనా లక్షణాలను తెలియజేయండి. ఉత్పత్తి లేదా సేవతో అనుబంధించబడిన అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు (MITC) ఉత్పత్తిని అందిస్తున్నప్పుడు కస్టమర్ దృష్టికి స్పష్టంగా తీసుకురాబడతాయి. సాధారణంగా, అటువంటి నిబంధనలు కస్టమర్ యొక్క భవిష్యత్తు ఎంపికను నిరోధించవని నిర్ధారించబడుతుంది.
- vi) వడ్డీ రేట్లు, ఫీజులు మరియు ఛార్జీల సమాచారాన్ని బ్రాంచ్ లు లేదా వెబ్సైట్లోని నోటీసు బోర్డులో లేదా హెల్ప్-లైన్ లు లేదా హెల్ప్-డెస్క్ ద్వారా అందించండి మరియు తగిన చోట కస్టమర్లకు నేరుగా తెలియజేయబడుతుంది;
- vii) వారి వెబ్సైట్లో టారిఫ్ షెడ్యూల్ను ప్రదర్శించండి మరియు కస్టమర్ యొక్క పరిశీలన కోసం ప్రతి బ్రాంచ్లో దాని కాపీ అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది. బ్రాంచ్లో టారిఫ్ షెడ్యూల్ లభ్యత గురించి నోటీసును కూడా దాని శాఖలలో ప్రదర్శిస్తుంది;
- viii) కస్టమర్ ఎంచుకున్న ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తించే అన్ని ఛార్జీల వివరాలను, వారి టారిఫ్ షెడ్యూల్లో అందించండి;
- ix) సవరించిన నిబంధనలు మరియు షరతులు ప్రభావవంతం కావడానికి కనీసం ఒక నెల ముందు కస్టమర్ అంగీకరించినట్లుగా ఒక లేఖ లేదా ఖాతా స్టేట్మెంట్, SMS లేదా ఇమెయిల్ ద్వారా నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏదైనా మార్పు గురించి కస్టమర్లకు తెలియజేయండి;

- x) అటువంటి మార్పులు ఒక నెల నోటీసు ఇచ్చిన తర్వాత ఊహించిన ప్రభావంతో మాత్రమే రూపొందించబడతాయని నిర్ధారించుకోండి. కస్టమర్కు అనుకూలమైన నోటీసు ఇవ్వకుండా బ్యాంక్ ఏదైనా మార్పు చేసినట్లయితే, అటువంటి మార్పు జరిగిన 30 రోజులలోపు మార్పును తెలియజేస్తుంది. మార్పు కస్టమర్కు ప్రతికూలంగా ఉంటే, కనిష్టంగా 30 రోజుల ముందస్తు నోటీసు అందించబడుతుంది మరియు అటువంటి నోటీసు వచ్చిన 60 రోజులలోపు సవరించిన ఛార్జ్ లేదా వడ్డీని చెల్లించాల్సిన అవసరం లేకుండా ఖాతాను మూసివేయడానికి లేదా ఏదైనా ఇతర అర్హత ఉన్న ఖాతాకు మారడానికి కస్టమర్కు ఎంపికలను అందించవచ్చు;
- xi) కస్టమర్ ఎంచుకున్న ఉత్పత్తి / సేవలను నియంత్రించే ఏదైనా నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించని / ఉల్లంఘించిన సందర్భంలో విధించబడే జరిమానాల గురించి సమాచారాన్ని అందించండి;
- xii) డిపాజిట్లపై బ్యాంకుల పాలసీలను పబ్లిక్ డొమైన్లో ప్రదర్శించడం, చెక్ కలెక్షన్, ఫిర్యాదుల పరిష్కారం, పరిహారం మరియు బకాయిల సేకరణ మరియు సెక్యూరిటీ రీపోసషన్;
- xiii) కస్టమర్లకు సంబంధిత సమాచారాన్ని పూర్తిగా, సరిగ్గా మరియు నిజాయితీగా అందించడానికి నిర్దిష్ట ఉత్పత్తితో వ్యవహరించే సిబ్బంది సరైన శిక్షణ పొందారని నిర్ధారించుకోవడానికి ప్రతి ప్రయత్నం చేయండి;
- xiv) ఒక ఉత్పత్తి/సేవను పొందడం కోసం సమర్పించిన దరఖాస్తుల అంగీకరించడం/ అంగీకరించకపోవడం గురించి బ్యాంక్ నిర్ణయించిన ప్రకారం సహేతుకమైన వ్యవధిలో దరఖాస్తుదారునికి కమ్యూనికేట్ చేయాలని నిర్ధారించుకోండి మరియు దరఖాస్తును అంగీకరించకపోవడానికి / తిరస్కరించడానికి గల కారణాలను వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయండి. అటువంటి వ్యవధి బ్యాంక్ వెబ్సైట్లో మరియు నిర్దిష్ట ఉత్పత్తి లేదా సేవ యొక్క అప్లికేషన్లో కూడా తెలియజేయబడుతుంది
- i) కింది వాటి గురించిన సమాచారాన్ని కనీసం 30 రోజుల ముందస్తు నోటీసుతో నిస్సందేహంగా తెలియజేయండి -
- ఎ. నిర్దిష్ట ఉత్పత్తులను నిలిపివేయడం,  
 బి. వారి కార్యాలయాల ప్రాంతాల్లో మార్పులు  
 సి. పని వేళల్లో మార్పులు

డి. టెలిఫోన్ నంబర్లలో మార్పు

ఇ. ఏవైనా కార్యాలయం లేదా శాఖను మూసివేయడం -

ఉత్పత్తి/సంబంధం యొక్క లైఫ్ సైకిల్ ద్వారా సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయడం అనేది కొనసాగుతున్న ప్రక్రియ అని మరియు వారు శ్రద్ధగా అనుసరిస్తారని కూడా ధృవీకరిస్తుంది. అన్ని మార్పులకు సంబంధించిన సమాచారం కస్టమర్ కు ముందస్తుగా తెలియజేసేందుకు వెబ్ సైట్ తో సహా అన్ని కమ్యూనికేషన్ ఛానెల్ లను ఉపయోగించాలని నిర్ధారించుకోండి;

xvii) చట్టం మరియు/లేదా బ్యాంకింగ్ నియంత్రణలో పొందుపరిచిన హక్కులు మరియు బాధ్యతల ఉత్పత్తిని విక్రయించే సమయంలో కస్టమర్ కు సలహా ఇవ్వండి, అలాగే కస్టమర్ అనుమానించే, కనుగొనే లేదా ఎదుర్కొన్న ఏవైనా క్లిష్టమైన సంఘటనలను నివేదించాల్సిన అవసరం ఉంది;

xviii) బ్యాంక్ సిబ్బంది, ఉత్పత్తి లేదా సేవను పొందడం కోసం కస్టమర్ ను సంప్రదించినప్పుడు, ఉత్పత్తి/సేవకు సంబంధించిన మొత్తం సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించడంతోపాటు, వినియోగదారుడు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకునేలా చేయడం కోసం మార్కెట్లో అందుబాటులో ఉన్న సారూప్య ఉత్పత్తులపై సమాచార వనరులకు దిశానిర్దేశం చేయడం;

xix) కస్టమర్ కు సహేతుకమైన లేదా ఒప్పందపరమైన ముందస్తు నోటీసు ఇవ్వకుండా కస్టమర్ సంబంధాన్ని రద్దు చేయకూడదు;

xx) ఖాతా స్టేట్ మెంట్ లు/పాస్ బుక్ లు, అలర్ట్ లు, ప్రోడక్ట్ పనితీరు గురించి సకాలంలో సమాచారం, టర్మ్ డిపాజిట్ల మెచ్యూరిటీ మొదలైన బ్యాంకు రంగాల్లో రెగ్యులర్ ఇన్ ఫుట్ లను అందించడం ద్వారా కస్టమర్ కు అతని/ఆమె ఖాతా, ఆర్థిక సంబంధాల నిర్వహణ కోసం అందుబాటులో ఉన్న అన్ని మార్గాల్లో సహాయం చేయండి.

xxi) అన్ని మార్కెటింగ్ మరియు ప్రమోషనల్ మెటీరియల్ స్పష్టంగా ఉన్నాయని మరియు తప్పుదారి పట్టించే లేవని నిర్ధారించుకోండి;

xxii) శారీరక హానితో కస్టమర్ ను బెదిరించడం, ప్రభావం చూపడం లేదా అసమంజసమైన వేధింపుగా సహేతుకంగా భావించబడే ప్రవర్తనలో పాల్గొనకూడదు. సాధారణ సరైన వ్యాపార పద్ధతులకు మాత్రమే కట్టుబడి ఉండేలా చూసుకోండి.

xxiii) ఉత్పత్తులు/సేవలపై రుసుములు మరియు ఛార్జీలు మరియు దాని స్ట్రక్చర్ కస్టమర్ కు అసమంజసంగా లేవని నిర్ధారించుకోండి

### 3. సూటబిలిటీ హక్కు

DBS బ్యాంక్ అందించే ఉత్పత్తులు కస్టమర్ యొక్క అవసరాలకు అనువుగా ఉంటాయి మరియు కస్టమర్ యొక్క ఆర్థిక పరిస్థితులు మరియు అవగాహన యొక్క అంచనా ఆధారంగా ఉంటాయి.

పై హక్కును అనుసరించి, బ్యాంకు -

- i) విక్రయానికి ముందు వినియోగదారులకు ఉత్పత్తుల అనుకూలతను అంచనా వేయడానికి బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని కలిగి ఉందని నిర్ధారించుకోండి;
- ii) విక్రయించిన లేదా అందించిన ఉత్పత్తి లేదా సేవ కస్టమర్ అవసరాలకు తగినదని మరియు అది చేసిన అంచనా ఆధారంగా కస్టమర్ యొక్క ఆర్థిక స్థితి మరియు అవగాహనకు అనుచితమైనది కాదని నిర్ధారించుకోవడానికి ప్రయత్నించండి. అటువంటి అంచనా దాని రికార్డులలో తగిన విధంగా నమోదు చేయబడుతుంది
- iii) మూడవ పక్షం ఆర్థిక ఉత్పత్తులను మార్కెటింగ్ చేయడానికి మరియు పంపిణీ చేయడానికి బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని రూపొందించిన తర్వాత, మూడవ పక్షం ఉత్పత్తులను విక్రయించడానికి అధికారం ఉన్నట్లయితే మాత్రమే విక్రయించండి;
- iv) బ్యాంక్ నుండి పొందే ఏదైనా సేవ కోసం క్వీడ్-ప్రో-కోగా ఏదైనా మూడవ పక్ష ఉత్పత్తులకు సబ్స్క్రయిబ్ చేయమని కస్టమర్ ను బలవంతం చేయకూడదు;
- v) మూడవ పక్ష ఉత్పత్తులతో సహా విక్రయించబడుతున్న ఉత్పత్తులు లేదా అందించబడుతున్న సేవలు, ప్రస్తుత నియమాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయని నిర్ధారించుకోండి;
- vi) కస్టమర్ కు ఉత్పత్తి యొక్క అనుకూలతను నిర్ధారించడానికి బ్యాంక్ కోరిన అన్ని సంబంధిత మరియు సహేతుకమైన సమాచారాన్ని వెంటనే మరియు నిజాయితీగా అందించడానికి తన బాధ్యత గురించి కస్టమర్ కు తెలియజేయండి.

### 4. గోప్యత హక్కు

ఆర్థిక సేవల ప్రదాతకి నిర్దిష్ట సమ్మతిని అందించినట్లయితే లేదా చట్టం ప్రకారం అటువంటి సమాచారాన్ని అందించడం అవసరం లేదా అది తప్పనిసరి వ్యాపార ప్రయోజనం కోసం అందించబడినట్లయితే (ఉదాహరణకు, క్రెడిట్ సమాచార కంపెనీలకు) కస్టమర్ల వ్యక్తిగత సమాచారం గోప్యంగా ఉంచబడాలి. తప్పనిసరి వ్యాపార ప్రయోజనాల గురించి

కస్టమర్ కు ముందుగా తెలియజేయాలి. కస్టమర్లు తమ గోప్యతకు భంగం కలిగించే అన్ని రకాల కమ్యూనికేషన్లు, ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఇతర వాటి నుండి రక్షణ పొందే హక్కును కలిగి ఉంటారు.

పై హక్కును అనుసరించి, బ్యాంకు -

- i) కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని వ్యక్తిగతమైనదిగా మరియు గోప్యమైనదిగా పరిగణిస్తుంది (కస్టమర్ మాతో బ్యాంకింగ్ చేయనప్పటికీ), మరియు, ఒక సాధారణ నియమం వలె, అటువంటి సమాచారాన్ని దాని అనుబంధ సంస్థలు/అసోసియేట్లు, టై-అప్ సంస్థలు మొదలైన వాటితో సహా ఏ ఇతర వ్యక్తి/సంస్థలకు ఏ ప్రయోజనం కోసం అయినా బహిర్గతం చేయకూడదు:
  - ఎ. కస్టమర్ అటువంటి వాటిని బహిర్గతం చేయడానికి వ్రాతపూర్వకంగా స్పష్టంగా అధికారం ఇచ్చారు
  - బి. బహిర్గతం చట్టం / నియంత్రణ ద్వారా నిర్బంధించబడుతుంది;
  - సి. ప్రజల ప్రయోజనాల దృష్ట్యా వెల్లడించాల్సిన బాధ్యత బ్యాంకుకు ఉంది
  - డి. బ్యాంకు తన ప్రయోజనాలను బహిర్గతం చేయడం ద్వారా రక్షించుకోవాలి
  - ఇ. ఇది క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ కంపెనీలు లేదా రుణ సేకరణ ఏజెన్సీలకు డిఫాల్ట్ను బహిర్గతం చేయడం వంటి నియంత్రిత తప్పనిసరి వ్యాపార ప్రయోజనం కోసం
- ii) అటువంటి అవకాశం ఉన్న తప్పనిసరి బహిర్గతం చేయాల్సిన అంశాలు వ్రాతపూర్వకంగా కస్టమర్ కు వెంటనే తెలియజేయబడుతాయని నిర్ధారించుకోండి
- iii) మార్కెటింగ్ ప్రయోజనం కోసం కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఉపయోగించకూడదు లేదా షేర్ చేయకూడదు
- iv) కస్టమర్ దీనికి ప్రత్యేకంగా అధికారం ఇచ్చారు;
- v) కస్టమర్లతో కమ్యూనికేట్ చేస్తున్నప్పుడు టెలికాం రెగ్యులేటరీ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన టెలికాం కమర్షియల్ కమ్యూనికేషన్స్ కస్టమర్ ప్రీఫరెన్స్ రెగ్యులేషన్స్, 2010 (నేషనల్ కస్టమర్ ప్రీఫరెన్స్ రిజిస్ట్రీ)కి కట్టుబడి ఉండాలి.

#### 5. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం మరియు పరిహారం హక్కు

అందించే ఉత్పత్తులకు ఆర్థిక సేవల ప్రదాతను జవాబుదారీగా ఉంచడానికి మరియు ఏవైనా చెల్లుబాటు అయ్యే ఫిర్యాదులను పరిష్కరించేందుకు స్పష్టమైన మరియు సులభమైన మార్గాన్ని కలిగి ఉండటానికి కస్టమర్ కు హక్కు ఉంది. ప్రొవైడర్ తన మూడవ పక్ష ఉత్పత్తుల విక్రయం నుండి ఉత్పన్నమయ్యే ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని కూడా సులభతరం చేయాలి. పైనాన్నియల్ సర్వీసెస్ ప్రొవైడర్ తప్పనిసరిగా తప్పులు, ప్రవర్తనలో లోపాలు, అలాగే ప్రొవైడర్ వల్ల లేదా మరేదైనా పనితీరులో వైఫల్యం లేదా పనితీరులో జాప్యాలను భర్తీ చేయడానికి దాని విధానాన్ని

తప్పనిసరిగా తెలియజేయాలి. అటువంటి సంఘటనలు జరిగినప్పుడు పాలసీ తప్పనిసరిగా కస్టమర్ యొక్క హక్కులు మరియు విధులను నిర్దేశిస్తుంది.

పై హక్కును అనుసరించి, DBS బ్యాంక్ -

- i) తప్పు జరిగే అన్ని విషయాలతో దయతో మరియు చురుకుగా వ్యవహరిస్తుంది;
- ii) తప్పులను వెంటనే సరిదిద్దుతుంది;
- iii) తప్పుగా మరియు పొరపాటున వర్తించబడిన ఏదైనా ఛార్జీని రద్దు చేస్తుంది;
- iv) లోపాలను బట్టి కస్టమర్ కు సంభవించే ఏదైనా ప్రత్యక్ష ఆర్థిక నష్టానికి బదులుగా కస్టమర్ కు పరిహారం చెల్లిస్తుంది.

బ్యాంకు కూడా వీటిని చేస్తుంది -

- i) కస్టమర్ కోసం అందుబాటులో ఉన్న ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియతో సహా దాని కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని పబ్లిక్ డొమైన్ లో ఉంచడం;
- ii) నిర్ణీత సమయం లోపు మరియు అంగీకరించిన ఒప్పంద నిబంధనలకు అనుగుణంగా కస్టమర్ లావాదేవీలను నిర్వహించడంలో / పరిష్కరించడంలో జాప్యం / లోపాలకు పరిహారం విధానాన్ని పబ్లిక్ డొమైన్ లో ఉంచడం;
- iii) దృఢమైన మరియు ప్రతిస్పందించే ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియను కలిగి ఉండేలా చూసుకోవడం మరియు కస్టమర్ ద్వారా సంప్రదించబడే ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారాన్ని స్పష్టంగా సూచించడం;
- iv) ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని వినియోగదారులకు సులభంగా అందుబాటులో ఉంచడం;
- v) ఫిర్యాదు ఎలా చేయాలి, అటువంటి ఫిర్యాదు ఎవరికి చేయాలి, ఎప్పుడు ప్రత్యుత్తరం ఆశించాలి మరియు ఫలితంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే ఏమి చేయాలి అనే విషయాల గురించి కస్టమర్ కు సలహా ఇవ్వడం;
- vi) ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి / నోడల్ అధికారి పేరు, చిరునామా మరియు సంప్రదింపు వివరాలను ప్రదర్శించడం. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం సమయ పరిమితి స్పష్టంగా ప్రదర్శించబడుతుంది / అన్ని సర్వీస్ డెలివరీ స్థానాల్లో అందుబాటులో ఉంటుంది;



- vii) ముందుగా నిర్ణయించిన సమయం లోపు ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే, ఫిర్యాదుదారుకు తన ఫిర్యాదును బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ కు పెంచే ఎంపిక గురించి తెలియజేయడం;
- viii) బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం గురించి పబ్లిక్ డొమైన్ సమాచారాన్ని ఉంచడం;
- ix) కస్టమర్ కాంటాక్ట్ పాయింట్ వద్ద బ్యాంక్ బ్రాంచ్ ఎవరి అధికార పరిధిలోకి వస్తుందో ఆ బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలను ప్రదర్శించడం.

ఇంకా, బ్యాంక్ వీటిని చేస్తుంది -

- i) అన్ని అధికారిక ఫిర్యాదులను (ఎలక్ట్రానిక్ మార్గాల ద్వారా దాఖలైన ఫిర్యాదులతో సహా) మూడు పని రోజులలోపు అంగీకరించి, 30 రోజులకు మించకుండా సహేతుకమైన వ్యవధిలో పరిష్కరించడానికి పని చేస్తుంది (అత్యున్నత శ్రేణి అంతర్గత అధికారి ద్వారా ఫిర్యాదు యొక్క తీవ్రత మరియు పరిశీలన సమయంతో సహా. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం). కస్టమర్ నుండి కోరిన అన్ని అవసరమైన సమాచారం అందుకున్న తర్వాత 30 రోజుల వ్యవధి లెక్కించబడుతుంది;
- ii) వివాద పరిష్కారంతో లేదా వివాద నిర్వహణ ప్రక్రియ ఫలితంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే ఫిర్యాదు పరిష్కారం కోసం బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ వివరాలను బాధిత కస్టమర్లకు అందిస్తుంది;

అదనంగా, DBS బ్యాంక్ ఎ) కస్టమర్ సంబంధాన్ని ఏర్పరుచుకునే సమయంలో, స్పెసిఫికేషన్ల ప్రకారం ఉత్పత్తులు పని చేయని సందర్భంలో లేదా తప్పు జరిగినప్పుడు, నష్టాలకు బాధ్యత, అలాగే అన్ని పార్టీల హక్కులు మరియు బాధ్యతలను స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది. ఏది ఏమైనప్పటికీ, దాని సహేతుకమైన నియంత్రణకు మించిన (మార్కెట్ మార్పులు, మార్కెట్ వేరియబుల్స్ కారణంగా ఉత్పత్తి యొక్క పనితీరు మొదలైనవి) ఇతర పరిస్థితుల వల్ల కలిగే నష్టాలకు బ్యాంక్ బాధ్యత వహించదు. బి) ఏదైనా వివాదాస్పద లావాదేవీపై (వడ్డీ/ఛార్జీలతో పాటు) కస్టమర్ కు సహేతుకమైన సందేహానికి మించి చూపలేకపోతే, కస్టమర్ కు ఎలాంటి ఆలస్యం మరియు అభ్యంతరం లేకుండా రీఫండ్ చేయబడిందని నిర్ధారించుకోండి.

\*\*\*\*\*