

## പരാതികൾ അന്യായങ്ങൾ എന്നിവ പരിഹരിക്കുന്നത്

DBS ബാങ്ക് ഇന്ത്യ ലിമിറ്റഡിൽ (DBIL), ഞങ്ങളുടെ വിലപ്പെട്ട ഉപഭോക്താവായ നിങ്ങൾ അർഹിക്കുന്ന സേവനം, തരത്തിലുള്ള ഏറ്റവും മികച്ച സേവനം തന്നെയാണ് നിങ്ങൾക്ക് ലഭിക്കുന്നതെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ഞങ്ങൾ ആഗ്രഹിക്കുന്നു.

DBS ബാങ്ക് ഇന്ത്യ ലിമിറ്റഡ് (DBS ബാങ്ക് ഇന്ത്യ ലിമിറ്റഡ് (DBIL അല്ലെങ്കിൽ "ദി ബാങ്ക്" അല്ലെങ്കിൽ "ബാങ്ക്" എന്ന് ഇനിമേലിൽ പരാമർശിക്കുന്ന) DBS ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡിന്റെ (DBL) പൂർണ്ണ ഉടമസ്ഥതയിലുള്ള സിംഗപ്പൂർ ആസ്ഥാനമായ സബ്സിഡിയറി (WOS) ആണ്. മികച്ച സമ്പ്രദായങ്ങൾ പങ്കിടുന്ന സ്ഥാപനമെന്ന നിലയിൽ, സങ്കീർണ്ണവും ദൈർഘ്യമേറിയതും പ്രധാനപ്പെട്ടതുമായ ഇടപാടുകൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുമ്പോൾ ഡിബിഎസ് ഗ്രൂപ്പിന്റെ ("ഗ്രൂപ്പ്" അല്ലെങ്കിൽ "ഗ്രൂപ്പ്" എന്ന് പരാമർശിക്കപ്പെടുന്ന) ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ സ്വീകാര്യത മാനദണ്ഡം ഉറപ്പാക്കാൻ ഡിബിഎൽ പരിചയ സമ്പത്തും വൈദഗ്ദ്ധ്യവും പ്രയോജനപ്പെടുത്തും. കൂടാതെ, ഡിബിഎൽ നിർദ്ദേശിക്കുന്ന ചില നയങ്ങളും മാനദണ്ഡങ്ങളും ഡിബിഎൽ കണക്കാക്കുകയും പരിഗണിക്കുകയും ചെയ്യും, പ്രവർത്തനങ്ങൾ ഗ്രൂപ്പിന്റെ ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ സ്വീകാര്യത മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ഇന്ത്യൻ നിയന്ത്രണങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്യും.

ലഭിച്ച എല്ലാ പരാതികളും രേഖപ്പെടുത്തുകയും അംഗീകരിക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് മാത്രമല്ല, ഉപഭോക്താവിന് വിശദമായ ഉപദേശം നൽകിക്കൊണ്ട് ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ കൃത്യവും സമയബന്ധിതവുമായ രീതിയിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ഫലപ്രദമായ നിരീക്ഷണം / എസ്കലേഷൻ സംവിധാനം നൽകുന്നുവെന്നും ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കുന്നു.

ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ചട്ടക്കൂടിനെക്കുറിച്ചു വിശദീകരിക്കുന്നു. ഈ നയം പോളിസി പബ്ലിക് ഡൊമെയ്നിൽ (വെബ്സൈറ്റിലും ശാഖകളിലും) ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്.

### ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര നയം ഇനിപ്പറയുന്ന തത്വങ്ങൾ പിന്തുടരുന്നു:

- കസ്റ്റമർമാരോട് എല്ലായ്പ്പോഴും നീതിപൂർവ്വം പെരുമാറുക.
- ഉപഭോക്താക്കൾ ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതികൾ മാന്യമായും സമയബന്ധിതമായും പരിഹരിക്കുക
- ഓർഗനൈസേഷനിൽ ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ ബോധിപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള വഴികളെക്കുറിച്ചു അവരെ അറിയിക്കുന്നു കൂടാതെ പരാതികൾക്ക് ലഭിച്ച പരിഹാരത്തിൽ തൃപ്തരായില്ലെങ്കിൽ ബാധകമായെകാവുന്ന ഉപഭോക്തൃ അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ചും അവരെ അറിയിക്കുക
- ബാങ്ക് ജീവനക്കാർ വിശ്വാസ്യതയോടെയും മുൻവിധികളില്ലാതെയും ഉപഭോക്താക്കളുടെ താൽപ്പര്യങ്ങൾക്ക് മുൻഗണന നൽകി പ്രവർത്തിക്കുക.

### പ്രയോഗക്ഷമത / വ്യാപ്തി:

ഈ നയം ബാങ്കിന്റെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ബാധകമാണ്.

### മാർഗ്ഗങ്ങൾ:

സേവനത്തിന്റെ ഏതെങ്കിലും ഘട്ടത്തിൽ, ഞങ്ങളുടെ സേവന നിലവാരം നിങ്ങളുടെ പ്രതീക്ഷയ്ക്കൊത്ത് ഉയരുന്നില്ലെന്ന് നിങ്ങൾക്ക് തോന്നുന്നുവെങ്കിൽ, നിങ്ങൾക്ക് ഇനി പറയുന്ന നടപടികൾ സ്വീകരിക്കാവുന്നതാണ് :

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനും പ്രതികരണങ്ങൾ അറിയിക്കുന്നതിനും ബാങ്ക് ഒന്നിലധികം മാർഗ്ഗങ്ങൾ നൽകുന്നു. ഉപഭോക്താവിന് അഭിപ്രായങ്ങൾ പങ്കിടുന്നതിനോ അയക്കുന്ന പരാതികൾ ഉചിതമായി അഭിസംബോധന ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാനോ ഇനിപ്പറയുന്ന ചാനലുകൾ തിരഞ്ഞെടുക്കാം.

പ്രതികരണമറിയിക്കാനോ പരാതി അയയ്ക്കാനോ ആഗ്രഹിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബാങ്കിൽ ലഭ്യമായ ഇനിപ്പറയുന്ന മാർഗ്ഗങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കാം:

<p>കസ്റ്റമർ കെയർ</p>	<p>(ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ ഒഴികെ ബാങ്കിംഗുമായി ബന്ധപ്പെട്ടത്): ഞങ്ങളുടെ 24 മണിക്കൂർ ഉപഭോക്തൃ സേവന ഹെൽപ്പ് ലൈൻ നമ്പറായ 1860 210 3456 / 1860 267 1234 ൽ അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ വിദേശ ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പർ 91-44-6685455 എന്നതിൽ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.</p> <p>പഴയ ലക്ഷ്മി വിലാസ് ബാങ്കിന്റെ (eLVB) റീട്ട്രെയിൽ ബാങ്കിംഗ് സേവനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അന്വേഷണങ്ങൾക്ക് - ഞങ്ങളുടെ 24 മണിക്കൂറും പ്രവർത്തിക്കുന്ന കസ്റ്റമർ സർവീസ് ഹെൽപ്പ് ലൈൻ നമ്പറായ 1860 267 4567 അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ വിദേശ ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പർ 91-44-69046600 എന്നതിൽ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.</p> <p>(ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾക്ക് മാത്രം): ഞങ്ങളുടെ 24 മണിക്കൂറും പ്രവർത്തിക്കുന്ന ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് സേവന ഹെൽപ്പ് ലൈൻ നമ്പറായ 18602676789 അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ വിദേശ ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പർ +9144 69046789. എന്നതിൽ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്</p> <p>ഇ-മെയിൽ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• റീട്ട്രെയിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് (digibank / Treasures ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് /ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ ഒഴികെ) <a href="mailto:customercareindia@dbs.com">customercareindia@dbs.com</a> എന്ന വിലാസത്തിൽ ഇമെയിൽ ചെയ്യാവുന്നതാണ്.,</li> <li>• പഴയ LVB നെറ്റ്വർക്കിന്റെ സേവനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ചോദ്യങ്ങൾക്ക് ദയവായി സന്ദർശിക്കുക</li> <li>• ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് <a href="mailto:supercardcare@dbs.com">supercardcare@dbs.com</a> എന്ന വിലാസത്തിൽ ഇമെയിൽ ചെയ്യാവുന്നതാണ്</li> <li>• കോർപ്പറേറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് <a href="mailto:BusinessCarein@dbs.com">BusinessCarein@dbs.com</a> എന്ന വിലാസത്തിൽ ഇമെയിൽ ചെയ്യാവുന്നതാണ്</li> </ul>
<p>ബിസിനസ് കെയർ</p>	<p>കോർപ്പറേറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് 1800 103 6500 / 1800 419 9500 / +91 44 4334 6600 (ഭാവർസീസ് നമ്പർ) എന്ന നമ്പറുകളിൽ ബിസിനസ് കെയറുമായി ബന്ധപ്പെടാം. തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ രാവിലെ 10.00 മുതൽ വൈകിട്ട് 7.00 വരെ (പൊതു അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ). ആണ് ബിസിനസ് കെയറിന്റെ പ്രവർത്തനം, ഇ-മെയിൽ: <a href="mailto:dbs ഇന്ത്യ കോർപ്പറേറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് BusinessCarein@dbs.com">dbs ഇന്ത്യ കോർപ്പറേറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് BusinessCarein@dbs.com</a> എന്ന വിലാസത്തിൽ ഞങ്ങൾക്ക് ഇമെയിൽ അയയ്ക്കാം</p>

ശ്രദ്ധ : നിങ്ങളുടെ പ്രശ്നങ്ങളുടെ / ആശങ്കകളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ നിങ്ങളുടെ ശ്രദ്ധയുടെ ചുമതലയുള്ള കസ്റ്റമർ സർവീസ് മാനേജർമാർക്ക് എഴുതാം. മുൻകാല LVB നെറ്റ്വർക്കുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾക്ക്, ഉപഭോക്താക്കൾ eLVB ശ്രദ്ധകൾ സന്ദർശിക്കാം.

നിങ്ങളുടെ പരാതിക്ക് ഞങ്ങൾ 3 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ മറുപടി നൽകുന്നതാണ്

**എസ്കലേഷൻ ലെവൽ**

**ലെവൽ 1 - നഗര തലവന്മാർ / ബ്രാഞ്ച് മാനേജർമാർ**

ബാങ്കിന്റെ ഉപഭോക്തൃ സേവന മാനേജർമാർ 3 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ നിങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടാതിരിക്കുകയോ ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ നിങ്ങൾ തൃപ്തരല്ലാതെ വരുകയോ ചെയ്യുമ്പോൾ നിങ്ങളുടെ പ്രശ്നത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ വിശദീകരിച്ചുകൊണ്ട് ദയവായി സിറ്റി ബിസിനസ് ഹെഡ് / ക്ലസ്റ്റർ ഹെഡ് / ബ്രാഞ്ച് മേധാവിക്ക് എഴുതുക. പരാതി ലഭിക്കുന്ന സിറ്റി ബിസിനസ് ഹെഡ് / ബ്രാഞ്ച് ഹെഡ് / റീജിയണൽ നോഡൽ ഓഫീസരിൽ നിന്നും 5 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ നിങ്ങൾക്ക് ഒരു പ്രതികരണം ലഭിക്കുന്നതാണ്.

**റീജിയണൽ നോഡൽ ഓഫീസർമാർ**

പ്രദേശം	പേര്	വിലാസം	ഇ - മെയിൽ ഐഡി
കർണാടക & കോയമ്പത്തൂർ	പുജ ബജാജ്	ഡി ബി എസ് ബാങ്ക് ഇന്ത്യ ലിമിറ്റഡ്, സലാപുരി വിൻഡ്ലർ, നമ്പർ. 3, അൾസൂർ റോഡ്, അൾസൂർ, ബാംഗ്ലൂർ 560042	<a href="mailto:poojabajaj@dbs.com">poojabajaj@dbs.com</a>
ചെന്നൈ & കരുർ	ഹരി നാരായണൻ	ഡി ബി എസ് ബാങ്ക് ഇന്ത്യ ലിമിറ്റഡ്, ഒന്നാം നില, 806 അണ്ണാ സലൈ, ചെന്നൈ - 600 002 തമിഴ്നാട്	<a href="mailto:hariv@dbs.com">hariv@dbs.com</a>
വടക്ക് & കിഴക്ക്	കപിൽ മാത്തൂർ	ഡി ബി എസ് ബാങ്ക് ഇന്ത്യ ലിമിറ്റഡ്, ഡി എൽ എഫ് ക്യാമ്പിറ്റൽ പോയിന്റ്, ബാബ വഡക് സിംഗ് മാർഗ്, കൊണ്ടാട്ട് റോഡ്, ന്യൂഡൽഹി 110001	<a href="mailto:kapilmathur@dbs.com">kapilmathur@dbs.com</a>

ആന്ധ്രപ്രദേശ് & തെലങ്കാന	കെ ശ്രീനിവാസ റാവു	ഡി ബി എസ് ബാങ്ക് ഇന്ത്യ ലിമിറ്റഡ്, ബാങ്ക് ഇന്ത്യ ലിമിറ്റഡ്, 2ബി & 2സി ഗ്രൂണ്ട് ഫ്ലോർ, ആദിത്യ ട്രേഡ് സെന്റർ, അമീർപേട്ട്, ഹൈദരാബാദ് 500 038	srinivasarao@dbs.com
പടിഞ്ഞാറ്	നിതിൻ രാവലല്ലു	ഡി ബി എസ് ബാങ്ക് ഇന്ത്യ ലിമിറ്റഡ്, എക്സ് പ്രസ് ടവേഴ്സ്, നരിമാൻ പോയിന്റ് മുംബൈ 400 021	nitinravalallu@dbs.com

ഞങ്ങൾക്ക് ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രശ്നങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കുന്നതും പരിഹരിക്കുന്നതും എളുപ്പമാക്കുന്നതിനായി , ബാങ്കുമായി മുൻപ് നടത്തിയിട്ടുള്ള ആശയവിനിമയത്തിൽ ലഭിച്ച പരാതി റഫറൻസ് നമ്പർ പരാമർശിക്കേണ്ടത് ആവശ്യമാണ്.

**ലേവൽ 2 - പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ**

ലഭിക്കുന്ന പരിഹാരം ഉപഭോക്താവിന് തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ, ബാങ്കിന്റെ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുമായും ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്, ബാങ്കിന്റെ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് പരാതി ലഭിച്ച് 7 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതിയോട് പ്രതികരിക്കുന്നതാണ്..

**മിസ്. കൌനൈൻ എസ് മൈൽ**

നോഡൽ ഓഫീസർ  
DBS ബാങ്ക് ഇന്ത്യ ലിമിറ്റഡ്  
റൂബി ടവർ, ആറാം നില  
കാസറവാടി, ദാദർ  
മുംബൈ - 400 028.  
ഫോൺ - +91 22 6614 7578

digibank / Treasures ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് (ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ ഒഴികെ) [dbsnodalofficer@dbs.com](mailto:dbsnodalofficer@dbs.com) എന്ന വിലാസത്തിൽ ഇമെയിൽ ചെയ്യാം  
കോർപ്പറേറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് [dbsnodalofficer@dbs.com](mailto:dbsnodalofficer@dbs.com) എന്ന വിലാസത്തിൽ ഇമെയിൽ ചെയ്യാം  
ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് [supercardnodal@dbs.com](mailto:supercardnodal@dbs.com) എന്ന വിലാസത്തിൽ ഇമെയിൽ ചെയ്യാം  
മുൻകാല എൽവിബി നെറ്റ്വർക്കുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾക്ക്, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് [principalnodal@lvbank.in](mailto:principalnodal@lvbank.in) എന്ന വിലാസത്തിൽ ഇമെയിൽ ചെയ്യാവുന്നതാണ്.

നിങ്ങളുടെ പരാതിക്ക് 7 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഞങ്ങൾ മറുപടി നൽകും.

7 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ നിങ്ങൾ നോഡൽ ഓഫീസറിൽ നിന്ന് പ്രതികരണം ലഭിച്ചില്ല അല്ലെങ്കിൽ ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ നിങ്ങൾ തൃപ്തനല്ല എങ്കിൽ, ദയവായി ഉന്നതതല മാനേജ്മെന്റിനെ അറിയിക്കുക . പരാതി സ്വീകരിച്ച് 5 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ നിങ്ങൾക്ക് പ്രതികരണം ലഭിക്കും.

**പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള സമയപരിധികൾ**

പരാതിയിന്മേൽ ആവശ്യമായ അന്വേഷണങ്ങൾ/അനുബന്ധ നിയന്ത്രണങ്ങൾ എന്നിവയെ ആശ്രയിച്ച് അത് പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ഓരോ ഘട്ടത്തിനും അനുയോജ്യമായ സമയപരിധി സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.. പരാതി പരിശോധിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ, ബാങ്കിൽ നിന്നും ഉപഭോക്താവിന് അന്തിമ പ്രതികരണം അയയ്ക്കുകയോ അതേക്കുറിച്ച് അന്വേഷിക്കാൻ കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യപ്പെട്ട് ഒരു അറിയിപ്പ് അയയ്ക്കുകയോ ചെയ്യുന്നതാണ്.

പരിഹാരത്തിനായി ബാഹ്യ കക്ഷികളെ ആശ്രയിക്കേണ്ടി വരുന്ന ചില പ്രശ്നങ്ങൾക്ക് പരിഹാരം ലഭിക്കുന്നതിനായി ഉയർന്ന ടേബിൾ എററുണ്ട് ടൈം (TAT) ആവശ്യമായി വന്നിടങ്ങളും ഇത്തരത്തിലുള്ള അഭ്യർത്ഥനകളുടെ / പരാതികളുടെ ഒരു സൂചക ഉദാഹരണമാണ് ചുവടെ പരാമർശിച്ചിട്ടുള്ളത്

1. അക്വിയറർ ബാങ്കുകളിൽ നിന്ന് സിസിടിവി ദൃശ്യങ്ങൾ വീണ്ടെടുക്കൽ
2. തർക്കമുള്ള POS / ePOS ഇടപാട് - നെറ്റ്വർക്ക്/ മൂന്നാം കക്ഷി അഗ്രഗേറ്ററുകൾ വഴി ഏറ്റെടുക്കുന്നയാളോട് അഭ്യർത്ഥിക്കേണ്ടതായി വന്നേക്കാം .
3. തർക്കമുള്ള എംവിസ ഇടപാടുകൾക്ക് 45 പ്രവർത്തി ദിവസങ്ങൾ എടുത്തേക്കാം
4. സാങ്കേതിക വിദ്യയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ
5. വഞ്ചനാപരമായ ഇടപാടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ
6. മൂന്നാം കക്ഷി ഉൾപ്പെടുന്ന കേസുകൾ (മറ്റ് ബാങ്കുകൾ/ വ്യാപാരികൾ/ സേവന ദാതാക്കൾ)

ഇൻഷുറൻസ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വിതരണവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനും ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ലഭ്യമാണ്, കൂടാതെ ഓരോ തലത്തിലും പരാതി ലഭിച്ച് 14 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ അത് പരിഹരിക്കപ്പെടുമെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്.

ബാങ്കിന്റെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റികൾ

**1. ബ്രാഞ്ച് ലെവൽ കസ്റ്റമർ സർവീസ് മീറ്റിംഗുകൾ**

എല്ലാ മാസവും ശാഖകളിൽ ബ്രാഞ്ച് തലത്തിലുള്ള കസ്റ്റമർ സർവീസ് മീറ്റിംഗുകൾ നടത്തപ്പെടുന്നു. ഈ ഫോറം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പ്രതികരണം /ബാങ്കിന്റെ അതൽ ശാഖയിൽ നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾ മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ പങ്കിടുന്നതിനായി പ്രത്യേകം രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിരിക്കുന്നു. ബ്രാഞ്ചിലെ മുതിർന്ന പൗരൻമാരായുള്ള ഉപഭോക്താക്കളെയും ഈ ഫോറങ്ങളിലേക്ക് ക്ഷണിക്കുകയും ബ്രാഞ്ച് സേവനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള അവരുടെ കാഴ്ചപ്പാടുകൾ പങ്കിടാൻ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. കൂടുതൽ അറിയുന്നതിനായി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ അടുത്തുള്ള ബ്രാഞ്ചുമായി ബന്ധപ്പെടാം.

**2. ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിനുള്ള സ്റ്റാൻഡിംഗ് കമ്മിറ്റി**

ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറുകൾ, ഹെൽപ്പ് ലൈൻ, ഇമെയിലുകൾ, ഓൺലൈൻ പരാതികൾ തുടങ്ങി പരാതി പരിഹാര മാർഗ്ഗങ്ങളുടെ ഉപയോഗം അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിനും ലഭിച്ച പരാതികളുടെ എണ്ണം അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിനും ബ്രാഞ്ച് തല കസ്റ്റമർ സർവീസ് മീറ്റിംഗുകളിൽ ലഭിച്ച പ്രതികരണങ്ങൾ അവലോകനം ചെയ്ത് ചർച്ച ചെയ്യുന്നതിനായി ഈ കമ്മിറ്റി മൂന്നുമാസത്തിലൊരിക്കൽ യോഗം ചേരുന്നതാണ്. കൺസ്യൂമർ ബാങ്കിംഗ് മേധാവിയാണ് ഈ കമ്മിറ്റിയുടെ അധ്യക്ഷൻ.

നിരീക്ഷണവും അവലോകനവും:

ഉപഭോക്തൃ പരാതികളുടെ അവലോകനങ്ങളിൽ ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടും

- o ഉപഭോക്തൃ പരാതികളുടെ തരങ്ങൾ
- o പരാതിപരിഹാരത്തിനായുള്ള ടേബിൾ എറൗണ്ട് ടൈം അഥവാ സമയപരിധി
- o പ്രധാന കാരണങ്ങൾ/പരാതികൾ ഉന്നയിക്കപ്പെടുന്ന മേഖലകൾ
- o മൂലകാരണവിശകലനം.

ഉപഭോക്തൃ സേവനവും പരാതിപരിഹാരണവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഡിബിഎസ് ബാങ്ക് ഇന്ത്യ ലിമിറ്റഡ് എല്ലാ ആർബിട്രെ നിയന്ത്രണങ്ങളും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്മിറ്റി ഉറപ്പാക്കുന്നു.

**3. ബോർഡിന്റെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റി (CSCB)**

ബാങ്ക് കാലാകാലങ്ങളിൽ നടപ്പിലാക്കുന്ന വിവിധ ഉപഭോക്തൃ സേവന സംരംഭങ്ങൾ CSCB അവലോകനം ചെയ്യുകയും ഉപഭോക്തൃ അനുഭവം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള പുതിയ സംരംഭങ്ങളെക്കുറിച്ച് ചർച്ച ചെയ്യുകയും ചെയ്യും. കാലാകാലങ്ങളിൽ നിയന്ത്രണ അധികാരികൾ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന ഉപഭോക്തൃ സേവന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കാൻ ശ്രമിക്കുകയും മൊത്തത്തിലുള്ള സേവന നിലവാരം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിന് നിലവിലുള്ള പ്രക്രിയകളിലും നയങ്ങളിലും ആവശ്യമായേക്കാവുന്ന മാറ്റങ്ങൾ നിർദ്ദേശിക്കുകയും ചെയ്യും. കസ്റ്റമർ സർവീസ് സ്റ്റാൻഡിംഗ് കമ്മിറ്റിയുടെ പ്രവർത്തനവും CSCB അവലോകനം ചെയ്യുകയും ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ കാര്യക്ഷമയ്ക്ക് മേൽനോട്ടം വഹിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

**ബാങ്കിന്റെ ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ**

ബാങ്ക് നിരസിക്കുകയോ ഭാഗികമായ ആശ്വാസം നൽകാൻ തീരുമാനിക്കുകയോ ചെയ്യുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ, പരാതികൾ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി കൂടുതൽ പരിശോധനയ്ക്കായി ബാങ്കിന്റെ ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ റഫർ ചെയ്യുന്നതാണ്..

പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിൽ ബാങ്ക് എന്തെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള പുതിയ മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തുമ്പോൾ പരാതി പരിഹാര നയം കാലാകാലങ്ങളിൽ പരിഷ്കരിക്കുന്നതാണ്. റെഗുലേറ്റർ (ആർബിട്രെ / ഐബിഎ മുതലായവ) പുറത്തിറക്കിയ ഏതെങ്കിലും പുതിയ നിയന്ത്രണങ്ങൾ, പുനരവലോകനങ്ങൾ / ഭേദഗതികൾ എന്നിവ സംബന്ധമായും ഇത്തരം പരിഷ്കരണങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കും..