

## புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்த்தல்

சிறந்த சேவையை பெற அனைத்து தகுதியும் கொண்ட எமது மதிப்புமிக்க வாடிக்கையாளரான உங்களுக்கு சிறந்த சேவை மட்டுமே எங்களிடமிருந்து கிடைப்பதை உறுதிசெய்ய டிபிஎஸ் பேங்க் இந்தியா லிமிடெட்-ல் (DBIL) நாங்கள் விரும்புகிறோம்.

டிபிஎஸ் பேங்க் இந்தியா லிமிடெட் (DBIL அல்லது “வங்கி” அல்லது இதன்பிறகு “வங்கி” என அழைக்கப்படும்), சிங்கப்பூரில் தலைமையகத்தைக் கொண்டுள்ள டிபிஎஸ் பேங்க் லிமிடெட்-க்கு (DBL) முற்றிலும் சொந்தமான ஒரு நிறுவனமாகும் (WOS). சிறந்த நடைமுறைகளை பகிர்ந்துகொள்ளும் வகையில் டிபிஎஸ் குழுமத்தின் (குரூப் அல்லது குழுமம் என்று இதன்பிறகு அழைக்கப்படும்). குறைந்தபட்ச ஏற்பு கட்டளை விதிகள் பூர்த்திசெய்யப்படுவதை உறுதிசெய்ய சிக்கலான, நீண்டகால அளவுள்ள, பெரிய அல்லது முக்கியமான பரிவர்த்தனைகளை கையாளும்போது டிபிஎஸ்-ன் அனுபவம் மற்றும் நிபுணத்துவத்தை டிபிஐஎல் பயன்படுத்திக்கொள்ளும். மேலும், டிபிஎஸ்-ஆல் குறித்துரைக்கப்பட்டுள்ள குறிப்பிட்ட சில கொள்கைகள் மற்றும் தரநிலைகள் டிபிஐஎல் பரிசீலிக்கப்படுவதை கருத்தில்கொள்ளும் மற்றும் குழுமத்தின் குறைந்தபட்ச கட்டளை விதிகளை தனது செயல்பாடுகளை பூர்த்திசெய்வதை உறுதிசெய்ய இந்திய ஒழுங்குமுறை விதிகளுக்குகேற்ப அவற்றை தகவமைத்து பின்பற்றும்.

பெறப்படுகிற அனைத்து புகார்களும் பதிவுசெய்யப்படுவதை, ஒப்புக்கொள்வதை மற்றும் தீர்க்கப்படுவதை இவ்வங்கி உறுதிசெய்வதோடு மட்டுமின்றி, வாடிக்கையாளருக்கு விரிவான ஆலோசனை / தகவலளிப்புடன் ஒரு முறையான மற்றும் வரையறுத்த காலஅளவுக்குள் வாடிக்கையாளர் புகார்கள் தீர்க்கப்படுவதை உறுதிசெய்ய திறன்மிக்க கண்காணிப்பு / உயரதிகாரிகளுக்கு அனுப்பி வைக்கும். இயக்குமுறை இருப்பதையும் உறுதிசெய்யும்.

வாடிக்கையாளர் குறைதீர்த்தலுக்கான கொள்கை, வாடிக்கையாளரது குறைகளையும், புகார்களையும் தீர்வுகாண்பதற்கான கட்டமைப்பை கோடிட்டு காட்டுகிறது. இக்கொள்கை, பொதுவெளியில் (வலைதளம் மற்றும் கிளைகள்) கிடைக்கப்பெறுவதை உறுதிசெய்யும்.

வாடிக்கையாளர் குறைதீர்த்தலுக்கான கொள்கை, கீழ்வரும் கோட்பாடுகளை பின்பற்றுகிறது :

- வாடிக்கையாளர்கள் நியாயமாகவும், நடுநிலையோடும் நடத்தப்படுகின்றனர்.
- வாடிக்கையாளர்களால் எழுப்பப்படும் புகார்கள் மரியாதையுடனும் மற்றும் குறித்த காலஅளவுக்கும் கையாளப்படுகின்றன.
- வங்கிக்குள் தங்களது புகார்களை மேலதிகாரிகளுக்கு எடுத்துச்செல்வதற்கான வழிமுறைகள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கப்படுகின்றன மற்றும் அவர்களது புகார்களுக்கான தீர்வில் அவர்களுக்கு திருப்தியில்லையெனில் அவர்களது உரிமைகள் என்ன என்றும் அவர்களுக்குத் தெரியப்படுத்தப்படுகிறது.
- வாடிக்கையாளர்களின் நலன்களுக்காகவே நன்னம்பிக்கையுடனும், பாரபட்சமின்றி வங்கிப் பணியாளர்கள் பணியாற்றுகின்றனர்.

### பொருந்துநிலை / செயல்பரப்பு :

இக்கொள்கை, வங்கியின் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் பொருந்தக்கூடியதாகும்.

**வழிமுறைகள் :**

எந்தவொரு நிலையிலும், எமது சேவை அளவுகள் உங்களது எதிர்பார்ப்புகளுக்கு ஏற்ற அளவு இல்லையென்று நீங்கள் கருதுவீரானால், நீங்கள் செய்யக்கூடியது என்ன என கீழே தரப்பட்டுள்ளது :

தங்களது புகார்களை பதிவிடவும் / தங்களது கருத்துகளை பகிர்ந்துகொள்ளவும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஒன்றுக்கும் மேற்பட்ட வழிமுறைகளை இவ்வங்கி வழங்குகிறது. தங்களது கருத்தை பகிர்ந்துகொள்ள அல்லது பொருத்தமான தீர்வு காணப்பட தங்களது புகார்களை அனுப்ப கீழ்வரும் வழிமுறைகளை வாடிக்கையாளர் தேர்வுசெய்யலாம்.

தங்களது கருத்தை வழங்க அல்லது தங்களது புகாரை அனுப்ப விரும்பும் வாடிக்கையாளர்கள் வங்கியில் கிடைக்கக்கூடிய கீழ்வரும் வழிமுறைகளை பயன்படுத்தலாம் :

<p>வாடிக்கையாளர் சேவை (கஸ்டமர் கேர்)</p>	<p>(கிரெடிட் கார்டுகள் / கடன் அட்டைகள் தவிர்த்து, வங்கிச்சேவையுடன் தொடர்புடையவை) : 24 மணி நேரம் இயங்கும் எமது வாடிக்கையாளர் சேவை உதவி எண். 1860 210 3456 / 1860 267 1234 அல்லது எமது வெளிநாட்டு வாடிக்கையாளர் சேவை எண். 91-44-66854555-ஐ தொடர்புகொள்க.</p> <p>முன்பிருந்த லட்சுமி விலாஸ் பேங்க் (eLVB)-ன் ரீடெய்ல் பேங்கிங் சேவை தொடர்பான விசாரணைகளுக்கு 24 மணி நேரம் இயங்கும் எமது வாடிக்கையாளர் சேவை உதவி எண். 1860 267 4567 அல்லது எமது வெளிநாட்டு வாடிக்கையாளர் சேவை எண். 91-44-69046600-ஐ தொடர்புகொள்க.</p> <p>(கிரெடிட் கார்டுகள் / கடன் அட்டைகளுக்கு மட்டும்): 24 மணி நேரம் இயங்கும் எமது கிரெடிட் கார்டு சேவை உதவி எண். 18602676789 அல்லது எமது வெளிநாட்டு வாடிக்கையாளர் சேவை எண். +9144 69046789-ஐ தொடர்புகொள்க.</p> <p>மின்னஞ்சல் :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ரீடெய்ல் வாடிக்கையாளர்கள் (டிஜிபேங்க் / ட்ரஸர்ஸ் வாடிக்கையாளர்கள் / (கிரெடிட் கார்டுகள் தவிர்த்து)) <a href="mailto:customercareindia@db.com">customercareindia@db.com</a> என்பதற்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம்.</li> <li>• முந்தைய LVB வலையமைப்பின் சேவை தொடர்பான விசாரணைகளுக்கு தயவுசெய்து விஜயம் செய்க :</li> <li>• கிரெடிட் கார்டு வாடிக்கையாளர்கள், <a href="mailto:supercardcare@db.com">supercardcare@db.com</a>-க்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம்.</li> <li>• கார்பரேட் வாடிக்கையாளர்கள், <a href="mailto:BusinessCarein@db.com">BusinessCarein@db.com</a>-க்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம்.</li> </ul>
<p>பிசினஸ் கேர்</p>	<p>கார்பரேட் வாடிக்கையாளர்கள் 1800 103 6500 / 1800 419 9500 /+91 44 4334 6600 (வெளிநாட்டு எண்) என்ற எண்ணை தொடர்புகொள்ளலாம். பிசினஸ் கேர் பிரிவு திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை காலை 10 முதல் இரவு 7 வரை (பொது விடுமுறை நாட்கள் நீங்கலாக) இயங்கும்.</p> <p>மின்னஞ்சல் : டிபிஎஸ் இந்தியா கார்பரேட் வாடிக்கையாளர்கள், <a href="mailto:BusinessCarein@db.com">BusinessCarein@db.com</a> என்ற முகவரிக்கு எங்களுக்கு எழுதுவதன் மூலம் மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம்.</p>

கிளை : உங்களது பிரச்சினைகள் / கவலைகள் குறித்த விவரங்களை குறிப்பிட்டு உங்களுக்குரிய வங்கி வாடிக்கையாளர் சேவை மேலாளருக்கு (CSM) தயவுசெய்து எழுதவும். முந்தைய eLVB வலையமைப்பு தொடர்புடைய குறைகளுக்கு, eLVB கிளைகளுக்கு வாடிக்கையாளர்கள் நேரில் விஜயம் செய்யலாம்.

மூன்று அலுவல் நாட்களுக்குள் உங்களது புகாரை பரிசீலித்து நாங்கள் பதில்வினையாற்றுவோம்.

**புகாரை மேலிடத்திற்கு அனுப்பும் நிலைகள்.**

**நிலை 1 - நகர தலைமை அலுவலர் / வங்கி மேலாளர்**

3 அலுவல் நாட்களுக்குள் எமது வாடிக்கையாளர் சேவை மேலாளர் உங்களை தொடர்புகொள்ள தவறுவாரானால் அல்லது அவரது பதில் / செயல்பாட்டில் உங்களுக்கு திருப்தியில்லையெனில் உங்களது கவலை / பிரச்சினையின் விவரங்களை விளக்கிக் கூறி நகர பிசினஸ் தலைவர் / கிளஸ்டர் (தொகுப்பு) தலைவர் / கிளை தலைவருக்கு தயவுசெய்து எழுதவும். புகார் கிடைத்ததிலிருந்து 5 அலுவல் நாட்கள் காலஅளவிற்குள் நகர பிசினஸ் தலைவர், கிளைத்தலைவர் / பிராந்திய வழிகாட்டல் அதிகாரியிடமிருந்து உங்களுக்கு பதில் கிடைக்கும்.

**பிராந்திய வழிகாட்டல் (நோடல்) அதிகாரிகள்**

பிராந்தியம்	பெயர்	முகவரி	மின்னஞ்சல்
கர்நாடகா & கோயம்புத்தூர்	பூஜா பஜாஜ்	டிபிஎஸ் பேங்க் இந்தியா லிமிடெட், சலபுரியா வின்சர், எண்.3, அல்கூர் ரோடு, பெங்களூரு - 560 042	<a href="mailto:poojabajaj@db.com">poojabajaj@db.com</a>
சென்னை & கரூர்	ஹரி நாராயணன்	டிபிஎஸ் பேங்க் இந்தியா லிமிடெட், முதல் தளம், 806, அண்ணா சாலை, சென்னை - 600 002. தமிழ்நாடு	<a href="mailto:hariv@db.com">hariv@db.com</a>
வடக்கு & கிழக்கு	கபில் மாதூர்	டிபிஎஸ் பேங்க் இந்தியா லிமிடெட், டிஎல்ஃப் கேப்பிடல் பாயிண்ட், பாபா கதாக் சிங் மார்க், கன்னாக்ட் பிளேஸ், நியூடெல்லி -110001	<a href="mailto:kapilmathur@db.com">kapilmathur@db.com</a>
ஆந்திரபிரதேஷ் & தெலங்கானா	M. ஸ்ரீனிவாச ராவ்	டிபிஎஸ் பேங்க் இந்தியா லிமிடெட், 2B & 2C தரை தளம், ஆதித்யா ட்ரேடு சென்டர், அமீர்பேட், ஐதராபாத் - 500 038	<a href="mailto:srinivasarao@db.com">srinivasarao@db.com</a>
மேற்கு	நிதின் ரவாலாலு	டிபிஎஸ் பேங்க் இந்தியா லிமிடெட், எக்ஸ்பிரஸ் டவர்ஸ், நரிமன் பாயிண்ட், மும்பை - 400 021	<a href="mailto:nitinravalallu@db.com">nitravalallu@db.com</a>

வாடிக்கையாளர்களது கவலைகளையும், பிரச்சினைகளையும் புரிந்துகொள்ளவும் மற்றும் அதற்கு தீர்வுகாணவும் எங்களுக்கு உதவ, வங்கியுடனான அவர்களது முந்தைய தகவல் பரிமாற்றத்தின்போது அவர்களுக்கு வழங்கப்பட்ட புகார் மேற்கோள் / பார்வை எண்ணை வாடிக்கையாளர்கள் குறிப்பிடுவது அவசியம்.

**நிலை 2 - முதன்மை நோடல் அதிகாரி**

வழங்கப்பட்ட தீர்வு குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு தொடர்ந்து திருப்தியில்லையெனில் வங்கியின் முதன்மை நோடல் அதிகாரிக்கு வாடிக்கையாளருக்கு எழுதலாம் மற்றும் வங்கியின் முதன்மை அதிகாரி புகாரை பெற்றதிலிருந்து 7 அலுவல் நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளரின் புகாருக்கு வங்கி பதிலளிக்கும்.

**Ms. கௌனைன் இஸ்மய்யல்**

நோடல் அதிகாரி  
டிபிஎஸ் பேங்க் இந்தியா லிமிடெட்  
ரூபி டவர், 6வது தளம்,  
கசாரவாடி, தாதர்  
மும்பை - 400 028.  
தொலைபேசி - +91 22 6614 7578

டிஜிபேங்க் / டிரெஷர்ஸ் வாடிக்கையாளர்கள் (கிரெடிட் கார்டுகள் அல்லாத) [dbsnodalofficer@dbs.com](mailto:dbsnodalofficer@dbs.com)-க்கு மின்னஞ்சல் செய்யலாம்.

கார்பரேட் வாடிக்கையாளர்கள், [dbsnodalofficer@dbs.com](mailto:dbsnodalofficer@dbs.com) -க்கு மின்னஞ்சல் செய்யலாம்.

கிரெடிட் கார்டு வாடிக்கையாளர்கள்,

[supercardnodal@dbs.com](mailto:supercardnodal@dbs.com)-க்கு மின்னஞ்சல் செய்யலாம்.

முந்தைய LVB வலையமைப்பு தொடர்பான குறைகளுக்கு வாடிக்கையாளர்கள், [principalnodal@lbbank.in](mailto:principalnodal@lbbank.in)-க்கு மின்னஞ்சல் செய்யலாம்.

7 அலுவல் நாட்களுக்குள் உங்களது புகார்களுக்கு நாங்கள் பதில்வினையாற்றுவோம்.

7 அலுவல் நாட்களுக்குள் நோடல் அதிகாரியிடமிருந்து உங்களுக்கு பதில் கிடைக்கவில்லையெனில் அல்லது அப்பதிலில் உங்களுக்கு திருப்தியில்லையெனில், வங்கியின் **முதுநிலை நிர்வாகத்துக்கு** தயவுசெய்து எழுதவும். புகார் கிடைத்ததிலிருந்து 5 அலுவல் நாட்கள் காலஅளவுக்குள் எங்களிடமிருந்து உங்களுக்கு பதில் கிடைக்கும்.

புகார் தீர்வுக்கான காலவரிசைகள் / வரையறைகள்

புகாருக்கு தீர்வு காண்பதில் தொடர்புடைய ஒழுங்குவிதி / விசாரணைகளைச் சார்ந்து ஒவ்வொரு படிநிலையிலும் பொருத்தமான காலவரையறைகள் நிர்ணயிக்கப்பட்டுள்ளன. புகார் தீர் பரிசீலிக்கப்பட்டவுடன் வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு இறுதி பதிலை வங்கி அனுப்பி வைக்கும் அல்லது அதனை மேலும் விசாரிப்பதற்கு அதிக காலஅளவு கோரி ஒரு தகவலளிப்பை வங்கி செய்யும்.

ஒரு தீர்வுக்கு வெளியார்ந்த தரப்புகளைச் சார்ந்திருக்கும் நிலை உள்ள குறிப்பிட்ட சில விசாரணைகள் / விஷயங்கள், அதற்கு தீர்வு காண்பதற்கு அதிக காலஅளவு டரன் அரவுண்டு டைம் (TAT) தேவைப்படும். அத்தகைய வேண்டுகோள்கள் / புகார்களை சுட்டிக்காட்டும் எடுத்துக்காட்டுகள் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ளன.

1. CCTV பதிவை தொடர்புடைய வங்கியிலிருந்து கேட்டுப்பெறுதல்
2. சர்ச்சைக்குரிய POS / ePOS பரிவர்த்தனை - வலையமைப்பு / மூன்றாம் தரப்பு வழியாக நிறுவனத்திடம் (acquirer) எழுப்பப்பட்டுள்ள வேண்டுகோள்.
3. சர்ச்சைக்கு உட்படுத்தப்பட்டுள்ள Mvisa 45 காலண்டர் நாட்கள் எடுக்கக்கூடும்.
4. தொழில்நுட்பம் தொடர்புடைய குறைகள் / புகார்கள்
5. மோசடி பரிவர்த்தனைகள் தொடர்பான புகார்கள்
6. மூன்றாம் தரப்பு தொடர்புடைய நேர்வுகள் / வழக்குகள் (பிற வங்கிகள் / வர்த்தகர்கள் / சேவை வழங்குநர்கள்)

காப்பீடு திட்டங்கள் விநியோகம் தொடர்புடைய பிரச்சினைகளுக்கு தீர்வுகாண வங்கியின் குறைத்தீர்ப்பு இயக்க முறையும் கிடைக்கப்பெறும் மற்றும் ஒவ்வொரு நிலையிலும் புகார் கிடைத்ததிலிருந்து 14 அலுவல் நாட்களுக்குள் புகாருக்கு தீர்வு காணப்படுவதை வங்கி உறுதிசெய்யும்.

## வங்கியின் வாடிக்கையாளர் சேவை குழுக்கள் / கமிட்டிகள்

### 1. வங்கி கிளை அளவிலான வாடிக்கையாளர் சேவை கூட்டங்கள்

கிளை அளவிலான வாடிக்கையாளர் சேவை கூட்டங்கள், ஒவ்வொரு மாதமும் வங்கிகளில் நடத்தப்படுகின்றன. எமது கிளையில் வழங்கப்படும் சேவைகளை மேம்படுத்துவதற்கு வாடிக்கையாளர்கள் அவர்களது கருத்தினை / யோசனையை பகிர்ந்துகொள்வதில் இந்த கூட்டம் / அமைப்பு சிறப்பாக உருவாக்கப்பட்டிருக்கிறது. இந்த கூட்ட அமர்வுகளுக்கு கிளையின் வாடிக்கையாளர்களாக உள்ள மூத்த குடிமக்களும் வரவேற்கப்படுகின்றனர் மற்றும் வங்கி சேவை மீது அவர்களது கருத்துகளை பகிர்ந்துகொள்ள ஊக்குவிக்கப்படுகின்றனர். இதுபற்றி மேலும் அறிய வாடிக்கையாளர்கள், அவர்களுக்கு அருகில் உள்ள கிளையை தொடர்புகொள்ளலாம்.

### 2. வாடிக்கையாளர் சேவை மீதான நிலைக்குழு

இக்கமிட்டி / குழு ஒவ்வொரு காலாண்டுக்கும் ஒருமுறை கூடும். கட்டணமில்லா தொடர்பு எண்கள், உதவி எண்கள், மின்னஞ்சல்கள், ஆன்லைன் புகார்கள் வழியாக வங்கி தொடர்புகொள்வதற்கான அணுகுவுசதி போன்ற குறைதீர்ப்பு முனைப்புத்திட்டங்களின் பயன்பாட்டை மீளாய்வு செய்ய, இந்த காலாண்டின்போது பெறப்பட்டுள்ள மற்றும் தீர்வுகாணப்பட்டுள்ள பல்வேறு புகார்களை பரிசீலிக்க, பகுப்பாய்வு செய்ய மற்றும் கிளை அளவில் வாடிக்கையாளர் குழு கூட்டங்களில் கிடைக்கப்பெற்ற கருத்துகள் பற்றி விவாதிக்க இக்கமிட்டி / குழு ஒவ்வொரு காலாண்டுக்கும் ஒருமுறை கூடும். நுகர்வோர் வங்கிச்சேவைப் (கன்ஸ்யூமர் பேங்கிங்) பிரிவின் தலைவர் இக்கமிட்டியின் தலைவராக இருப்பார்.

கண்காணிப்பு மற்றும் மீளாய்வு :

வாடிக்கையாளர்கள் புகார்கள் மீதான பகுப்பாய்வில் கீழ்க்கண்டவை உள்ளடங்கும் :

- வாடிக்கையாளர் புகார்களின் வகைகள்
- புகார்களுக்கு தீர்வுகாண எடுக்கப்பட்டிருக்கும் நேரம்
- முதன்மையான காரணங்கள் / புகார்கள் எழுப்பப்பட்டுள்ள பகுதிகள்
- மூல காரணம் மீதான பகுப்பாய்வு

வாடிக்கையாளர் சேவை புகார்கள் குறித்து இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் அனைத்து ஒழுங்குவிதிகளையும், டிபிஎஸ் பேங்க் இந்தியா லிமிடெட் இணக்கமுடன் பின்பற்றுவதையும் இக்கமிட்டி உறுதி செய்யும்.

### 3. போர்டின் வாடிக்கையாளர் சேவை கமிட்டி (CSCB)

வங்கியால் செயல்படுத்தப்படுகிற பல்வேறு வாடிக்கையாளர் சேவை முனைப்புத்திட்டங்களை CSCB குறிப்பிட்ட காலஅளவுகளில் மீளாய்வு செய்யும் மற்றும் வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தை மேம்படுத்த புதிய திட்டங்கள் பற்றி விவாதிக்கும். அவ்வப்போது ஒழுங்குமுறை அமைப்புகளால் வழங்கப்படும் வாடிக்கையாளர் சேவை வழிகாட்டல்களின் அமலாக்கத்துறை CSCB மேற்பார்வை செய்யும்; ஒட்டுமொத்த சேவை அளவுகளை மேம்படுத்த தற்போதுள்ள செயல்முறைகள் மற்றும் கொள்கைகளில் மாற்றங்களுக்கான யோசனைகளை வழங்கும். வாடிக்கையாளர் சேவை மீதான நிலைக்குழுவின் செயல்பாட்டையும் CSCB மீளாய்வு செய்யும் மற்றும் வங்கியின் குறைதீர்ப்பு இயக்கமுறையின் பயனளிப்புத் திறனையும் அது கண்காணிக்கும்.

### 4. வங்கியின் உள்ளார்ந்த குறைதீர்ப்பு நடுவர் (Ombudsman)

புகார்களை நிராகரிக்க அல்லது முழுமையற்ற / பகுதியளவு நிவாரணத்தை வழங்க வங்கி முடிவுசெய்யுமானால், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் அறிவுறுத்தல்களின்படி மேலதிக

பரிசீலனைக்காக அப்புகார்கள் வங்கியின் உள்ளார்ந்த குறைதீர்ப்பு நடுவருக்கு அனுப்பி வைக்கப்படும்.

5. புகார்கள் / குறைகளை கையாள்வதில் வங்கியால் ஏதேனும் புதிய மாற்றங்கள், திருத்தங்கள் செய்யப்படும்போது குறைதீர்ப்பு / நிவாரண கொள்கையானது, அவ்வப்போது மீளாய்வின் பேரில் திருத்தம் செய்யப்படும். ஒழுங்குமுறை அமைப்புகளால் (RBI / IBA போன்றவை). ஏதேனும் புதிய விதி / திருத்தங்கள் / மாற்றங்கள் வெளியிடப்படும் நேர்விலும் இக்கொள்கை திருத்தி அமைக்கப்படும்.

#### **வங்கியின் உள்ளார்ந்த குறைதீர்ப்பு நடுவர் (Ombudsman)**

புகார்களை நிராகரிக்க அல்லது முழுமையற்ற / பகுதியளவு நிவாரணத்தை வழங்க வங்கி முடிவுசெய்யுமானால், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் அறிவுறுத்தல்களின்படி மேலதிக பரிசீலனைக்காக அப்புகார்கள் வங்கியின் உள்ளார்ந்த குறைதீர்ப்பு நடுவருக்கு அனுப்பி வைக்கப்படும்.

புகார்கள் / குறைகளை கையாள்வதில் வங்கியால் ஏதேனும் புதிய மாற்றங்கள், திருத்தங்கள் செய்யப்படும்போது குறைதீர்ப்பு / நிவாரணக் கொள்கையானது, அவ்வப்போது மீளாய்வின் பேரில் திருத்தம் செய்யப்படும். ஒழுங்குமுறை அமைப்புகளால் (RBI / IBA போன்றவை). ஏதேனும் புதிய விதி / திருத்தங்கள் / மாற்றங்கள் வெளியிடப்படும் நேர்விலும் இக்கொள்கை திருத்தி அமைக்கப்படும்.