



Live more, Bank less

অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি – DBS ব্যাঙ্ক

গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতির সুযোগ/কভারেজ: অল DBS ব্যাঙ্ক ইন্ডিয়া লিমিটেড

ইস্যুয়ার: হেড- কনজুমার ব্যাংকিং হেড/হেড – ইনস্টিটিউশনাল ব্যাংকিং

সংস্করণ: 1.6



Live more, Bank less

উদ্দেশ্য এবং গাইডিং নীতি:

DBS ব্যাংক ইন্ডিয়া লিমিটেড (ডিবিআইএল) -এ, আমরা নিশ্চিত করতে চাই যে আপনি আমাদের কাছ থেকে কেবলমাত্র সর্বোত্তম পরিষেবা পান, পরিষেবাটি যা আমাদের মূল্যবান গ্রাহকের প্রাপ্য।

DBS ব্যাংক ইন্ডিয়া লিমিটেড (ডিবিআইএল বা "দ্য ব্যাংক" বা "ব্যাংক" নামে পরিচিত) হল DBS ব্যাংক লিমিটেড (ডিবিএল) এর সম্পূর্ণ মালিকানাধীন সহায়ক সংস্থা (ডার্লুওএস)। এর সদর দপ্তর সিঙ্গাপুরে। সর্বোত্তম অনুশীলনগুলি ভাগ করে নেওয়ার ক্ষেত্রে, ডিবিআইএল জটিল, দীর্ঘমেয়াদী, বড় বা গুরুত্বপূর্ণ লেনদেনের ক্ষেত্রে ডিবিএল-এর অভিজ্ঞতা এবং দক্ষতার উপর দৃষ্টি আকর্ষণ করবে যাতে DBS গ্রুপ ("গ্রুপ" বা "গ্রুপ" নামে পরিচিত) এর ন্যূনতম গ্রহণযোগ্যতার মানদণ্ড পূরণ করা হয়। অধিকন্তু, ডিবিআইএল ডিবিএল দ্বারা নির্ধারিত নির্দিষ্ট নীতি এবং মানগুলি গণনা বা বিবেচনা করবে এবং অপারেশনগুলি গ্রুপের ন্যূনতম গ্রহণযোগ্যতার মানদণ্ড পূরণ করে তা নিশ্চিত করার জন্য ভারতীয় বিধিবিধান গ্রহণ করবে।

প্রাপ্ত সমস্ত অভিযোগ যাতে লিপিবদ্ধ করা হয়, স্বীকার করা হয় এবং তার সমাধান করা হয়, ব্যাঙ্ক শুধুমাত্র তা নিশ্চিত করবে না, উপরন্তু গ্রাহকের অভিযোগগুলি যাতে গ্রাহকের অভিযোগগুলি যথাযথ এবং সময়সীমার মধ্যে সমাধান করা হয় এবং গ্রাহককে বিস্তারিত পরামর্শ দিয়ে সমাধান করা হয় তা নিশ্চিত করার জন্য কার্যকর নজরদারি / এসকেলেশন ব্যবস্থাও নিশ্চিত করবে। গ্রাহক অভিযোগ নিরসন নীতি গ্রাহকের অভিযোগগুলি সমাধানের জন্য কাঠামোর রূপরেখা দেয়। ব্যাংক নিশ্চিত করবে যে পলিসিটি পাবলিক ডোমেইনে (ওয়েবসাইট এবং শাখা) উপলব্ধ করা হয়েছে।

এই নীতির উদ্দেশ্যগুলি নিম্নরূপ:

- সর্বদা সমস্ত গ্রাহকদের সাথে ন্যায্য আচরণ করুন।
- গ্রাহকদের দ্বারা উত্থাপিত অভিযোগগুলি সৌজন্য এবং সম্যোপযোগী পদ্ধতিতে মোকাবেলা করা হয়।
- গ্রাহকদের প্রতিষ্ঠানের মধ্যে তাদের অভিযোগ বাড়ানোর উপায় এবং তাদের অভিযোগের সমাধানে সন্তুষ্ট না হলে তাদের অধিকার সম্পর্কে অবহিত করা হয়।
- ব্যাংক কর্মীরা সরল বিশ্বাসে এবং পক্ষপাতহীনভাবে গ্রাহকদের স্বার্থের দিকে কাজ করে।

নীতিমালার পরিধি:

এই নীতির মাধ্যমে, ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে যে তার গ্রাহক এবং পেনশনভোগী সহ তাদের উপাদানগুলির কাছ থেকে অভিযোগ গ্রহণ এবং সমাধানের জন্য একটি উপযুক্ত ব্যবস্থা বিদ্যমান, মামলার উৎস নির্বিশেষে এই জাতীয় মামলাগুলি সুষ্ঠু ও দ্রুত সমাধানের উপর বিশেষ জোর দিয়ে। নীতিটি সময়ে সময়ে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (আরবিআই), ব্যাংকিং কোড এবং স্ট্যান্ডার্ডস বোর্ড অফ ইন্ডিয়া (বিসিএসবিআই) এবং ভারতীয় বীমা নিয়ন্ত্রক উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ (আইআরডিএ) দ্বারা নির্ধারিত বিধানগুলি মেনে চলতে হবে।

অভিযোগের সংজ্ঞা:

"অভিযোগ" অর্থ নিয়ন্ত্রিত সত্তার পক্ষ থেকে পরিষেবার ঘাটতির অভিযোগ করে এবং তার উপর ত্রাণ চাওয়া লিখিতভাবে বা *অভাবে অভিযোগের* অন্যান্য পদ্ধতির মাধ্যমে একটি উপস্থাপনা।



Live more, Bank less

অভিযোগের অন্তর্ভুক্তি এবং বর্জনের উদাহরণ:

অভিযোগের উদাহরণ:

- I. নির্ধারিত / প্রতিশ্রুতিবদ্ধ ট্যাটের বাইরে ব্যাংকের কোনও পণ্য / পরিষেবা প্রদানে বিলম্ব যেমন - ঠিকানা পরিবর্তনের অনুরোধ জমা দেওয়া হয়েছে, করা হয়নি - চেক জমা; ক্রেডিট পাওয়া যায়নি - ওয়েলকাম কিটের বিলম্ব / প্রাপ্তি না হওয়া।
- II. ডিজি অ্যাকাউন্ট সক্রিয় নয় / টিএটি-র মধ্যে খোলা হয়নি।
- III. অ্যাকাউন্ট বন্ধে বিলম্ব
- IV. এটিএম থেকে নগদ বিতরণ করা হয়নি / কম নগদ দেওয়া হয়েছে।
- V. ক্রেডিট কার্ড, ডেবিট কার্ড, নেট ব্যাঙ্কিং, ইউপিআই, ডিজি ব্যাঙ্ক অ্যাপ ইত্যাদির মাধ্যমে অনলাইন, পিওএস, এটিএম লেনদেনে কোনও অননুমোদিত বিরোধ গ্রাহক করেননি বলে দাবি করা হয়েছে।
- VI. গ্রাহক প্রতারণামূলক লেনদেনের প্রতিবেদন করেন এবং ব্যাংকের ঘাটতির অভিযোগ করেন।
- VII. যে কোনও প্রযুক্তিগত ত্রুটি যেখানে ব্যাংক গ্রাহকের মূল চাহিদা পূরণ করে এমন কোনও বিকল্প সমাধান সরবরাহ করতে অক্ষম।
- VIII. বিল পরিশোধে বিলম্ব
- IX. গ্রাহক দাবি করেছেন যে আপত্তিজনক/কঠোর কল পেয়েছেন
- X. গ্রাহকের বিরুদ্ধে বীমা বিক্রির অভিযোগ
- XI. ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি থেকে অভিযোগ
- XII. গ্রাহকদের দ্বারা উত্থাপিত অননুমোদিত লকার অ্যাক্সেস সম্পর্কে

অভিযোগ বাদ দেওয়ার উদাহরণ:

- I. নির্দিষ্ট টিএটি-র মধ্যে গ্রাহকের দ্বারা উত্থাপিত ক্যামারী অথবা অনুরোধ।
- II. গ্রাহকের দ্বারা উত্থাপিত যে কোনও উদ্বেগ, যেখানে ব্যাঙ্ক কর্তৃক গৃহীত পদক্ষেপগুলি নিয়ন্ত্রক নির্দেশাবলী অনুসারে, যথাযথ চ্যানেলগুলির মাধ্যমে প্রাসঙ্গিক গ্রাহকদের যথাযথ বিজ্ঞপ্তি সহ (ব্যাঙ্কের রেকর্ডে উপলব্ধ তথ্য অনুসারে) এবং যেখানে গ্রাহকরা ব্যাঙ্ক দ্বারা বিজ্ঞাপিত নির্দেশাবলী মেনে চলতে ব্যর্থ হয়েছেন তা পূর্বোক্ত সংজ্ঞার আওতার বাইরে পড়বে। ব্যাঙ্কের কাছে থেকে এই বিষয়ে যোগাযোগ(গুলি) গ্রহণ না করা, যে কারণে গ্রাহকের যোগাযোগের বিবরণ পরিবর্তন হয়েছে এবং গ্রাহক ব্যাঙ্কের রেকর্ডে তা আপডেট করেননি, সেগুলি অভিযোগের ভিত্তি হিসাবে বিবেচিত হবে না।
- III. চার্জ, আরওআই ইত্যাদি নিয়ে ব্যাঙ্কের সাথে গ্রাহকের দ্বারা উত্থাপিত উদ্বেগগুলি সম্মত শর্তাদি ও শর্তাদির অংশ ছিল।
- IV. ফার্স্ট রিসোর্ট কমপ্লেইন্ট (এফআরসি) ব্যাংকিং ন্যায়পালের কাছে পৌঁছেছে, যেখানে ব্যাংক থেকে কোনও ঘাটতি নেই।
- V. অননুমোদিত লেনদেনের বিরোধের ক্ষেত্রে যেখানে গ্রাহক কোনও ত্রুটি করেছেন বা ভুলভাবে ভুল সুবিধাভোগীর কাছে তহবিল স্থানান্তর করেছেন, অসাবধানতাবশত অননুমোদিত প্রতারণামূলক লেনদেন (যেখানে গ্রাহক ব্যাঙ্কের কোনও ঘাটতির অভিযোগ করছেন না) অভিযোগ হিসাবে বিবেচিত হবে না তবে একটি ক্যামারী / অনুরোধ হিসাবে বিবেচিত হবে।
- VI. ডাউনটাইম যা গ্রাহকদের অবহিত করা হয়েছে।



Live more, Bank less

সংজ্ঞা এবং অভিযোগ পরিচালনার চ্যানেল:

ব্যাঙ্ক গ্রাহককে তাদের প্রশ্ন / অনুরোধ / অভিযোগ / তাদের প্রতিক্রিয়া ভাগ করে নেওয়ার জন্য একাধিক চ্যানেল সরবরাহ করে।

"ক্যোয়ারী" হ'ল কোনও সন্দেহ, অনুসন্ধান, গ্রাহক কোনও স্পষ্টতা চাওয়া, কোনও তথ্য, নির্দিষ্ট টিএটি-র মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে স্থিতি পরীক্ষা করা, কোনও বিতরণযোগ্য বা পরিষেবাদের স্থিতি বা অগ্রগতি পরীক্ষা করা।

"অনুরোধ" হ'ল ব্যাংকিং পরিষেবা / পণ্যগুলির জন্য গ্রাহকের দ্বারা করা একটি জিজ্ঞাসা যেমন: মওকুফ / প্রত্যাবর্তনের অনুরোধ করা, এসওএর জন্য অনুরোধ করা, পিন পুনরায় ইস্যু করার অনুরোধ করা ইত্যাদি।

"অভিযোগ" অর্থ নিয়ন্ত্রিত সত্তার পক্ষ থেকে পরিষেবার ঘাটতির অভিযোগ করে এবং তার উপর ত্রাণ চাওয়া লিখিতভাবে বা অন্যান্য পদ্ধতির মাধ্যমে একটি উপস্থাপনা।

গ্রাহক তাদের প্রতিক্রিয়া ভাগ করে নিতে বা যথাযথভাবে সমাধান করার জন্য তাদের অভিযোগগুলি পাঠাতে নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলি চয়ন করতে পারেন। ব্যাঙ্ক গ্রাহকের অভিযোগের জবাব দেবে একই পদ্ধতিতে অভিযোগ প্রাপ্তির মাধ্যমে। তবে, যদি গ্রাহক ফোনে কথা বলার সময় ইমেল বা চিঠির মাধ্যমে কোনও তথ্য পেতে সম্মত হন তবে তা ব্যাঙ্ক অনুসরণ করবে।

কাস্টমার কেয়ার: • কাস্টমার কেয়ার (ক্রেডিট কার্ড ব্যতীত ব্যাংকিং সম্পর্কিত):

ব্যাংকিং সম্পর্কিত, ভর বাজারের জন্য ক্রেডিট কার্ড ব্যতীত: আমাদের 24 ঘন্টা গ্রাহক পরিষেবা হেল্পলাইন নম্বর [1860 210 3456](tel:18602103456) , [1860 267 4567](tel:18602674567) বা আমাদের বিদেশী গ্রাহক পরিষেবা নম্বর [91-44-49021180](tel:91-44-49021180) এ যোগাযোগ করুন।

হিসাব জন্ম সংক্রান্ত বিষয়: 020 66218560

আমাদের ড্রেজার গ্রাহকরা [1860 267 1234](tel:18602671234) এ কল করতে পারেন আমাদের বিদেশী গ্রাহক পরিষেবা নম্বর [91-44-66854555](tel:91-44-66854555)

শুধুমাত্র ক্রেডিট কার্ড: বাজাজ ফিনসার্ভ DBS ব্যাংক সুপারকার্ড এবং DBS স্পার্ক ক্রেডিট কার্ডের জন্য আমাদের 24 ঘন্টা ক্রেডিট কার্ড পরিষেবা হেল্পলাইন নম্বর [1860 267 6789](tel:18602676789) বা আমাদের বিদেশী গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে [+91-44-69046789](tel:+91-44-69046789) এ যোগাযোগ করুন। DBS ভ্যানটেজ ক্রেডিট কার্ডধারীরা ডেডিকেটেড গ্রাহক পরিষেবা নম্বর [1800 209 4555](tel:18002094555) বা আমাদের বিদেশী গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে [+91-44-66854555](tel:+91-44-66854555) কল করতে পারেন।

ই-মেইল:

- খুচরা ব্যাংকিং গ্রাহকরা (ডিজিটাল / ড্রেজার / (ক্রেডিট কার্ড ব্যতীত)) এখানে ইমেল করতে পারেন customercareindia@dbs.com
cardcareindia@dbs.com DBS স্পার্ক ক্রেডিট কার্ডের জন্য vantagecareindia@dbs.com DBS ভ্যানটেজ ক্রেডিট কার্ডের জন্য
- কর্পোরেট গ্রাহকরা BusinessCarein@dbs.com এ ইমেল করতে পারেন

বিজনেস কেয়ার



Live more, Bank less

কর্পোরেট গ্রাহকরা [1800 103 6500](tel:18001036500) / [1800 419 9500](tel:18004199500) / [+91 44 66328000](tel:+914466328000) (বিদেশী নম্বর) এ ব্যবসায়িক যন্ত্রের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। বিজনেস কেয়ার সোমবার থেকে শুক্রবার, সকাল 10.00 টা থেকে সন্ধ্যা 7.00 টা (সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত) পরিচালনা করে।

ই-মেইল: DBS ইন্ডিয়া কর্পোরেট গ্রাহকরা আমাদের BusinessCarein@db.com এ লিখে ইমেল করতে পারেন

শাখা: অনুগ্রহ করে আপনার প্রাসঙ্গিক শাখায় লিখুন, গ্রাহক তাদের সমস্যা/উদ্বেগের বিবরণ দিয়ে <https://www.db.com/in/treasures/common/customer-service-managers.page> এই লিঙ্কটি উল্লেখ করতে পারেন।

ডিম্যাট সার্ভিসগুলি:

- কাস্টমার কেয়ার যোগাযোগের নম্বর: [1860 210 3456](tel:18602103456) (24/7 অপারেশন)
- ই-মেইল: গ্রাহকরা customercareindia@db.com এ ইমেল করতে পারেন।

এসকেলেশন লেভেল এবং টার্নঅ্যারাউন্ড টাইমলাইন:

বৃদ্ধির মাত্রা

যদি গ্রাহক 3 দিনের মধ্যে কাস্টমার কেয়ার থেকে সাড়া না পান তবে তিনি নীচের স্তরগুলিতে যেতে পারেন:

লেভেল 1: ক্লাস্টার হেড/ব্রাঞ্চ ম্যানেজার: 5টি কার্যদিবসের মধ্যে রেসপন্সের টিএটি।

লেভেল 2: রিজিওনাল নোডাল অফিসার: 5টি কার্যদিবসের মধ্যে ট্যাট অফ রেসপন্স।

লেভেল 3: প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার: 7টি কার্যদিবসের মধ্যে ট্যাট অফ রেসপন্স

লেভেল 4: প্রেসিডেন্সিয়াল/সিনিয়র ম্যানেজমেন্ট: 5টি কার্যদিবসের মধ্যে প্রতিক্রিয়ার টিএটি

বর্ধিত স্তরের যোগাযোগের বিশদ এই লিঙ্কে পাওয়া যাবে: <https://www.db.com/in/treasures/common/redressal-of-complaints-and-grievances.page?pid=in-digi-pweb-footer>

ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ ন্যায়পাল:

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশাবলী অনুসারে, যদি ব্যাঙ্ক প্রত্যাখ্যান বা আংশিক ত্রাণ দেওয়ার সিদ্ধান্ত নেয়, তবে এই জাতীয় সমস্ত কেস আরও পরীক্ষার জন্য অভ্যন্তরীণ লোকপালের কাছে পাঠানো হবে। আরবিআই/সিইপিডি/2023-24/108 সিইপিডি। পিআরডি। নং S1228/13.01.019/2023-24।

অভ্যন্তরীণ লোকপালের সিদ্ধান্ত ব্যাংকের উপর বাধ্যতামূলক যদি না ব্যাংকের সিদ্ধান্ত অন্যথায় হয় এবং অভ্যন্তরীণ লোকপাল মাস্টার দিকনির্দেশের পরামর্শ অনুসারে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের সাথে সমর্থিত হয়। অভ্যন্তরীণ লোকপাল কর্তৃক গৃহীত সিদ্ধান্ত প্রত্যাখ্যান এই নির্দেশাবলীর ধারা 3 (1) (সি) এর অধীনে সংজ্ঞায়িত উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের সাথে করা হবে।

রেজোলিউশন টাইমলাইন:



Live more, Bank less

ব্যাংক বিভিন্ন ধরনের অভিযোগের জন্য নির্দিষ্ট রেজোলিউশনের সময়সীমা নির্ধারণ করেছে। প্রতিটি অভিযোগ গ্রাহককে প্রদত্ত ব্যাপক নির্দেশিকা সহ তাত্ক্ষণিকভাবে সমাধান করা হয়। এই সময়সীমার বাইরে কোনও প্রত্যাশিত বিলম্ব হলে, ব্যাংক গ্রাহককে ভালভাবে অবহিত রাখার বিষয়টি নিশ্চিত করে।

ব্যাংক কর্তৃক অভিযোগ লিপিবদ্ধ করা:

ব্যাংক তার সিআরএম সিস্টেমে সমস্ত অভিযোগ রেকর্ড করে, প্রতিটি সমস্যা সম্পূর্ণরূপে সমাধান না হওয়া পর্যন্ত কার্যকর ফলোআপ এবং অধ্যবসায়ী ব্যবস্থাপনা নিশ্চিত করে। এই নিয়মতান্ত্রিক পদ্ধতি নিশ্চিত করে যে সমস্ত উদ্বেগ ব্যাপকভাবে মোকাবেলা করা হয় এবং একটি সময়সীমার মধ্যে বন্ধ করা হয়।

অভিযোগের পরিচালনা ও পর্যবেক্ষণ:

গ্রাহক সেবার মান নিরীক্ষণ ও পর্যালোচনার জন্য ব্যাংক নিম্নলিখিত কমিটি ও পর্যালোচনা ব্যবস্থা গঠন করেছে এবং ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা।

বোর্ডের গ্রাহক পরিষেবা কমিটি: বোর্ডের এই কমিটি ব্যাংক জুড়ে পরিষেবা বৃদ্ধির উদ্যোগগুলির তত্ত্বাবধান ও বাস্তবায়নের জন্য দায়বদ্ধ। কমিটি গ্রাহকের অভিযোগ পর্যালোচনা, নিয়ন্ত্রক ম্যান্ডেট, নীতিগত সিদ্ধান্ত, গ্রাহকের অভিযোগতা বাড়ানোর উদ্যোগে ব্যাংকের পারফরম্যান্স পর্যালোচনা করতে প্রতি ত্রৈমাসিকে একবার বৈঠক করে।

গ্রাহক পরিষেবা সম্পর্কিত স্থায়ী কমিটি: কমিটি ত্রৈমাসিক সভা করে এবং গ্রাহকের মধ্যে ওরিয়েন্টেশন, শিক্ষিত এবং সচেতনতা তৈরির জন্য দায়বদ্ধ, আরও গুরুত্বপূর্ণভাবে এটি ব্যাংকের পণ্য ও পরিষেবাদি সম্পর্কে গ্রাহকদের প্রতিক্রিয়া বোঝার জন্য একটি ফোরাম হিসাবে কাজ করে। গ্রাহকদের কাছে প্রদত্ত পরিষেবার মান উন্নত করতে পরিষেবা বিকাশ ও পণ্য বৃদ্ধির জন্য এই সভায় আলোচিত বিষয়গুলি আরও গ্রহণ করা হয়। এই সভায় ব্যাংকের উর্ধ্বতন কর্মকর্তারা উপস্থিত থাকেন এবং গ্রাহকদের সভায় অংশ নিতে আমন্ত্রণ জানানো হয়।

শাখা পর্যায়ের গ্রাহক সেবা কমিটি: ব্যাংক শাখা পর্যায়ের মাসিক গ্রাহক সভা পরিচালনা করে; এই ফোরাম গ্রাহককে ব্যাংকের সাথে তাদের প্রতিক্রিয়া এবং অভিযোগতা ভাগ করে নিতে উৎসাহিত করে। এই সভার অংশ হিসাবে ব্যাংক গ্রাহকদের নিরাপদ/সুরক্ষিত ব্যাংকিংয়ের মতো বিষয়গুলিতে শিক্ষিত করার জন্য সেশনও পরিচালনা করে, সুবিধাজনক ব্যাংকিং নিশ্চিত করার জন্য নতুন উদ্যোগ চালু করেছে। এই অধিবেশনগুলি থেকে প্রতিক্রিয়া রেকর্ড করা হয় এবং বাস্তবায়নের জন্য নেওয়া হয়।

“ব্যাংকের অভিযোগ পরিচালনার স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং পদ্ধতিগুলি ব্যাংকের অন্যান্য সম্পর্কিত SOP (ক. SOP BO অভিযোগ খ. ভুল বিক্রয়ের SOP রিপোর্টিং গ. প্রসেস নোট - CIC বিরোধ) এর সাথে সমন্বয় করে অনুসরণ করা হবে।”

নীতি মেনে চলা নিশ্চিত করতে ব্যাংক কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থা ও উদ্যোগ:

নীতিটি বোর্ডের গ্রাহক পরিষেবা কমিটি দ্বারা অনুমোদিত হয়েছে এবং নিয়মিত বিরতিতে পর্যালোচনা করা হয়। এই পর্যালোচনাগুলি নিম্নলিখিতগুলি বিবেচনা করবে:

- অভ্যন্তরীণ কারণ যেমন সাংগঠনিক কাঠামো বা পণ্য এবং পরিষেবাদের পরিবর্তন



Live more, Bank less

- বহিরাগত কারণ যেমন আইন বা প্রযুক্তিগত উদ্ভাবনের পরিবর্তন
- অডিটের ফলাফল, যদি অভ্যন্তরীণ / বহিরাগত নিরীক্ষক দ্বারা বছরের মধ্যে পরিচালিত হয়। নীতিটি ব্যাংকের ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হয়েছে

বিচ্যুতি: যে কোনও সংযোজনীসহ যে কোনও বিচ্যুতি, যদি থাকে, একটি ব্যতিক্রমী ভিত্তিতে হতে হবে এবং ইস্যুয়ার দ্বারা নথিভুক্ত এবং ব্যাংকের বোর্ড দ্বারা অনুমোদিত হতে হবে।

যে কোনও পরিবর্তন যা সারগর্ভ নয়, তবে প্রকৃতির আনুষঙ্গিক বা প্রশাসনিক, অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষের দ্বারা সাইন-অফের প্রয়োজন হয় না।

গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি সময়ে সময়ে সংশোধন করা হবে যখন অভিযোগ / অভিযোগ পরিচালনার ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক দ্বারা সংযোজিত কোনও নতুন পরিবর্তন হবে। নিয়ন্ত্রক (আরবিআই / আইবিএ ইত্যাদি) দ্বারা প্রকাশিত কোনও নতুন বিধি, সংশোধন / সংশোধনের ক্ষেত্রে বা অব্যাহত প্রাসঙ্গিকতা নিশ্চিত করার জন্য উপাদান পরিবর্তনের প্রয়োজন / উপযুক্ত হলে এটি সংশোধন করা হবে। এই নীতিটি বার্ষিক ভিত্তিতে পর্যালোচনা করা উচিত (তিন মাস পর্যন্ত গ্রেস পিরিয়ড সহ)।

নীতিটি সময়ে সময়ে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (আরবিআই), ব্যাংকিং কোড এবং স্ট্যান্ডার্ডস বোর্ড অফ ইন্ডিয়া (বিসিএসবিআই) এবং ভারতীয় বীমা নিয়ন্ত্রক উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ (আইআরডিএ) দ্বারা নির্ধারিত বিধানগুলি মেনে চলবে।

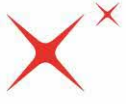
রেকর্ড রাখা:

ব্যাংকের ইনফরমেশন সিস্টেমস সিকিউরিটি পলিসি অনুযায়ী অভিযোগের রেকর্ড সংরক্ষণ করা হয়।

সংস্করণ ইতিহাস:

পরিশিষ্ট 5 সংস্করণ ইতিহাস

সংস্করণ	ইস্যুর তারিখ	মূল পরিবর্তনগুলির সংক্ষিপ্তসার
1.0	জুলাই 2018	নীতিমালা জারি করা হয়েছে
1.1	এপ্রিল 2020	1. টাইমলাইনে সংযোজন 2. অভ্যন্তরীণ ন্যায়পাল 3. ক্ষতিপূরণ
1.2	জুন 2021	1. লেভেল 3 এ সিনিয়র ম্যানেজমেন্টের পরিচিতি 2. লেভেল 4 ও 5 এর জন্য টিএটি সংশোধন করা হয়েছে
1.3	সেপ্টেম্বর 2021	ক্রেডিট কার্ড যোগাযোগ কেন্দ্রের নম্বর ও ইমেল আইডি যুক্ত করা হয়েছে
1.4	মার্চ 2022	ইন্টিগ্রেটেড ব্যাঙ্কিং ওম্বুডসম্যান স্কিম (ইন্টিগ্রেটেড ব্যাঙ্কিং ওম্বুডসম্যান স্কিম অন্তর্ভুক্ত করার নীতিতে সম্পাদনা) স্কিমটি ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হয়েছিল



1.5	সেপ্টেম্বর' 2022	অভ্যন্তরীণ ন্যায়পাল বিভাগে সংশোধন / সংযোজন
1.6	22 মে' 2024	<ol style="list-style-type: none">01. নীতিমালার পরিধি02. অভিযোগের সংজ্ঞা03. "অভিযোগ" হিসাবে অন্তর্ভুক্তি এবং ব্যতিক্রম04. প্রশ্ন, অনুরোধ এবং অভিযোগের সংজ্ঞা05. এসকেলেশন লেভেল পরিবর্তন06. ড্রেজার কাস্টমার কেয়ার নম্বর যুক্ত হয়েছে।07. রেজোলিউশন টাইমলাইন08. নীতির নিয়ন্ত্রণ এবং আনুগত্য