

## ದೂರು ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ - DBS ಬ್ಯಾಂಕ್

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ ವ್ಯಾಪ್ತಿ/ಕವರೇಜ್: ಎಲ್ಲ DBS ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಡಿಯಾ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ವಿತರಕರು: ಹೆಡ್ - ಕನ್ಸೂಮರ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಹೆಡ್ / ಹೆಡ್ - ಇನ್‌ಸ್ಟಿಟ್ಯೂಶನಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್

ಆವೃತ್ತಿ: 1.6



**ಉದ್ದೇಶ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ತತ್ವ:**

ನಮ್ಮ ಮೌಲ್ಯಯುತ ಗ್ರಾಹಕರಾಗಿ ಪಡೆಯುವುದಕ್ಕೆ ಅರ್ಹರಾಗಿರುವ ನೀವು ನಮ್ಮಿಂದ ಉತ್ತಮವಾದ ಸೇವೆಯನ್ನು ಮಾತ್ರ ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ ಎಂದು DBS ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಡಿಯಾ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (DBIL) ನಲ್ಲಿ ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬಯಸುತ್ತೇವೆ.

DBS ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಡಿಯಾ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಮುಂದೆ DBIL ಅಥವಾ "ಡಿ ಬ್ಯಾಂಕ್" ಅಥವಾ "ಬ್ಯಾಂಕ್" ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ) ವು ಸಿಂಗಾಪುರದಲ್ಲಿ ಪ್ರಧಾನ ಕಛೇರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ DBS ಬ್ಯಾಂಕ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (DBL)ನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸ್ವಾಮ್ಯದ ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆಯಾಗಿದೆ (WOS). DBS ಗ್ರೂಪ್ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ "ಗುಂಪು" ಅಥವಾ "ಸಮೂಹ" ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ) ನ ಕನಿಷ್ಠ ಸ್ವೀಕರಾರ್ಹತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಉತ್ತಮ ರೂಢಿಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕಾಗಿ, ಸಂಕೀರ್ಣ, ದೀರ್ಘಾವಧಿ, ದೊಡ್ಡ ಅಥವಾ ಮಹತ್ವದ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಮಾಡುವಾಗ DBIL ತನ್ನ ಅನುಭವ ಮತ್ತು ಪರಿಣತಿಯನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಅಲ್ಲದೇ DBIL, DBL ಸೂಚಿಸಿದ ಕೆಲವು ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು ಸಮೂಹದ ಕನಿಷ್ಠ ಸ್ವೀಕಾರ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾರತೀಯ ನಿಯಮಾವಳಿಗಳಿಗೆ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿದೆ, ಅಂಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವರವಾದ ಸಲಹೆಯೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾದ ಮತ್ತು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಮೊದಲೇ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಭಾವಶಾಲಿ ಮಾನಿಟರಿಂಗ್/ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ನೀತಿಯು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಡೊಮೇನ್‌ನಲ್ಲಿ (ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳು) ಲಭ್ಯವಿರುವುದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಬೇಕು.

ಈ ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶವು ಕೆಳಕಂಡಂತಿದೆ:

- ಯಾವಾಗಲೂ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದು.
- ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಎಸ್ಕಲೇಟ್ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅವರು ಹೊಂದಿರುವ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು.
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ವಿಶ್ವಾಸವಿಟ್ಟು ಮತ್ತು ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವಿಲ್ಲದೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳಿಗಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕು.

**ನೀತಿಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿ:**

ಈ ನೀತಿಯ ಮೂಲಕ, ಪ್ರಕರಣದ ಮೂಲವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ಅಂತಹ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಒತ್ತು ನೀಡುವುದರೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಪಿಂಚಣಿದಾರರು ಸೇರಿದಂತೆ ಅವರ ಘಟಕಗಳಿಂದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI), ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಕೋಡ್ ಮತ್ತು ಸ್ಟಾಂಡರ್ಡ್ ಬೋರ್ಡ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (BCSBI) ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಭಾರತೀಯ ವಿಮಾ ನಿಯಂತ್ರಣ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ (IRDA) ಸೂಚಿಸಿದ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಪಾಲಿಸಿಯು ಬದ್ಧವಾಗಿರಬೇಕು.

**ದೂರಿನ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ:**

"ದೂರು" ಎಂದರೆ ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ನಿಯಂತ್ರಣಾಧಿಕಾರದಲ್ಲಿರುವ ಘಟಕದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಇರುವ ನ್ಯೂನತೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕೋರುವುದು.

**ದೂರಿನ ಒಳಗೊಳ್ಳುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಹೊರಗಿಡುವಿಕೆಯ ಉದಾಹರಣೆಗಳು:**

ದೂರುಗಳ ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

- I. ನಿಗದಿತ / ಬದ್ಧವಾಗಿರುವ ಟಿಎಟಿಯನ್ನು ಮೀರಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನ / ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ ಉದಾ. - ವಿಳಾಸ ಬದಲಾವಣೆ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿರುವುದು, ಆದರೆ ಮಾಡಿಲ್ಲದಿರುವುದು - ಚೆಕ್ ಡಿಪಾಸಿಟ್ ಮಾಡಿರುವುದು; ಆದರೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ - ವೆಲ್ಡಂ ಕಿಟ್‌ನ ವಿಳಂಬ / ಸ್ವೀಕೃತಿ ಆಗಿಲ್ಲದಿರುವುದು.
- II. ಡಿಜಿ ಖಾತೆಯನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ / ಟಿಎಟಿಯಲ್ಲಿ ತೆರೆಯಲಾಗಿಲ್ಲ.
- III. ಖಾತೆಯನ್ನು ಕ್ಲೋಸ್ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ
- IV. ಎಟಿಎಂನಿಂದ ನಗದು ನೀಡಿದ್ದೇ ಇರುವುದು / ಕಡಿಮೆ ಹಣ ನೀಡಿರುವುದು.
- V. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್, ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್, ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್, ಯುಪಿಐ, ಡಿಜಿಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಮೂಲಕ ನಡೆಸಲಾದ ಆನ್‌ಲೈನ್, ಪಿಒಎಸ್, ಎಟಿಎಂ ವಹಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಅನಧಿಕೃತ ವಿವಾದ.
- VI. ಗ್ರಾಹಕರು ಮೋಸದ ವಹಿವಾಟನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿರುವುದು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನ್ಯೂನತೆಯೇ ಕಾರಣ ಎಂದು ಆರೋಪಿಸಿರುವುದು.
- VII. ಗ್ರಾಹಕರ ಮೂಲ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಯಾವುದೇ ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿರುವ ಯಾವುದೇ ತಾಂತ್ರಿಕ ದೋಷ.
- VIII. ಬಿಲ್ ಪಾವತಿ ನವೀಕರಣ ವಿಳಂಬ
- IX. ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಂದನೀಯ/ಬೈಗುಳ ತುಂಬಿದ ಕರೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿರುವುದು
- X. ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಮೆಯ ತಪ್ಪು-ಮಾರಾಟ ಆರೋಪಿಸಿರುವುದು
- XI. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಂದ ದೂರುಗಳು
- XII. ಅನಧಿಕೃತ ಲಾಕರ್ ಆಕ್ಸೆಸ್ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ

ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸುವ ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

- I. ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಟಿಎಟಿ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿರುವ ಪ್ರಶ್ನೆ ಅಥವಾ ವಿನಂತಿ.
- II. ಗ್ರಾಹಕರು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಆತಂಕ, ಅದಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮವು ನಿಯಂತ್ರಕ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಸಂಬಂಧಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಸೂಚನೆಗಳೊಂದಿಗೆ, ಸೂಕ್ತವಾದ ಚಾನಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ (ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗೆ ಅದರ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯ ಪ್ರಕಾರ), ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಇರುವಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚಿಸಿದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಮೇಲಿನ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನದ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಿಂದ ಹೊರತುಪಡಿಸಬೇಕಿರುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಬದಲಾವಣೆಗೆ ಒಳಗಾಗಿರುವ ಕಾರಣದಿಂದ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ನವೀಕರಿಸದೇ ಇರುವುದರಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸಂವಹನ(ಗಳನ್ನು) ಸ್ವೀಕರಿಸದಿರುವುದನ್ನು ದೂರಿನ ಆಧಾರವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

- III. ಒಪ್ಪಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಭಾಗವಾಗಿರುವ ಶುಲ್ಕಗಳು, ROI ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನೊಂದಿಗೆ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿದ ಆತಂಕಗಳು.
- IV. ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಯಾವುದೇ ನ್ಯೂನತೆ ಇಲ್ಲದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ಮೊದಲ ಹಂತದ ದೂರುಗಳು (ಎಫ್‌ಆರ್‌ಸಿ)
- V. ಅಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟು ವಿವಾದ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ದೋಷಪೂರಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ತಪ್ಪಾಗಿ ಫಲಾನುಭವಿಗೆ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅಜಾಗರೂಕತೆಯಿಂದ ಮಾಡಲಾದ ಅಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು (ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಯಾವುದೇ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಆರೋಪಿಸದಿದ್ದರೆ) ದೂರು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ, ಆದರೆ ಅವನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆ/ವಿನಂತಿ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದು.
- VI. ಡೌನ್‌ಟೈಮ್ ಅನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ ಮತ್ತು ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ ಚಾನಲ್‌ಗಳು:

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು / ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು / ದೂರುಗಳನ್ನು / ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನೇಕ ಚಾನಲ್‌ಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

"ಪ್ರಶ್ನೆ" ಎಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹ, ವಿಚಾರಣೆ, ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣ, ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಟಿಪ್ಪಣಿ ಅಥವಾ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು, ಯಾವುದೇ ವಿತರಣೆ ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳ ಸ್ಥಿತಿ ಅಥವಾ ಪ್ರಗತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಆಗಿರುತ್ತದೆ.

"ವಿನಂತಿ" ಎನ್ನುವುದು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗಳು / ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಡುವ ಒಂದು ಕೋರಿಕೆಯಾಗಿದೆ ಉದಾ: ಮನ್ನಾ / ರಿವರ್ಸಲ್ ವಿನಂತಿ, SOA ಗಾಗಿ ವಿನಂತಿಸುವುದು, ಪಿನ್ ಪುನಃ ನೀಡುವುದಕ್ಕೆ ವಿನಂತಿಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ.

"ದೂರು" ಎಂದರೆ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಆರೋಪಿಸಿ ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕೋರುವುದು.

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಚಾನಲ್‌ಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬಹುದು. ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಫೋನ್‌ನಲ್ಲಿ ಮಾತನಾಡುವ ಮೂಲಕ, ಇಮೇಲ್ ಅಥವಾ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಬರೆಯುವ ಮೂಲಕ ಸಂವಹನ ಪಡೆಯಲು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡರೆ ಅದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

**ಗ್ರಾಹಕರ ಕಾಳಜಿ:** • ಗ್ರಾಹಕರ ಕಾಳಜಿ (ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ):

ಸಮೂಹ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ: ನಮ್ಮ 24-ಗಂಟೆಗಳ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು [1860 210 3456](tel:18602103456) , [1860 267 4567](tel:18602674567) ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ಓವರಸೀಸ್ ಕಸ್ತಮರ್ ಸರ್ವೀಸ್ ನಂಬರ್ ಅನ್ನು [91-44-49021180](tel:914449021180) ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ.

ಅಕೌಂಟ್ ಫ್ರೀಯುರ್ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿಷಯಗಳು: 020 66218560

ನಮ್ಮ ಟ್ರಿಶರ್ ಗ್ರಾಹಕರು [1860 267 1234](tel:18602671234) ನಮ್ಮ ಓವರಸೀಸ್ ಕಸ್ತಮರ್ ಸರ್ವೀಸ್ ನಂಬರ್ ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು [91-44-66854555](tel:914466854555)

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಗೆ ಮಾತ್ರ : ಬಜಾಜ್ ಫಿನ್‌ಸರ್ವ್ DBS ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೊಪರ್‌ಕಾರ್ಡ್ ಮತ್ತು DBS ಸ್ಟಾರ್ಟ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಾಗಿ ನಮ್ಮ 24-ಗಂಟೆಗಳ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಸೇವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ [1860 267 6789](tel:18602676789) ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ಒವರಸೀಸ್ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆ [+91-44-69046789](tel:+914469046789) ಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ. DBS ವಾಂಟೇಜ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಹೊಂದಿರುವವರು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆ [1800 209 4555](tel:18002094555) ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ಒವರಸೀಸ್ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆ [+91-44-66854555](tel:+914466854555)ಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಇ-ಮೇಲ್:

- ರಿಟೇಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಗ್ರಾಹಕರು (ಡಿಜಿಬ್ಯಾಂಕ್ / ಟ್ರೇಸರ್ಸ್ / (ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)) [customercareindia@dbs.com](mailto:customercareindia@dbs.com) [cardcareindia@dbs.com](mailto:cardcareindia@dbs.com) DBS ಸ್ಟಾರ್ಟ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಗಾಗಿ [vantagecareindia@dbs.com](mailto:vantagecareindia@dbs.com) DBS ವಾಂಟೇಜ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಗಾಗಿ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಬಹುದು
- ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಗ್ರಾಹಕರು ಇದರ ಮೂಲಕ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಬಹುದು [BusinessCarein@dbs.com](mailto:BusinessCarein@dbs.com)

ವ್ಯವಹಾರ ಕಾಳಜಿ

ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಗ್ರಾಹಕರು ವ್ಯವಹಾರ ಕಾಳಜಿ ವಿಭಾಗವನ್ನು [1800 103 6500](tel:18001036500) / [1800 419 9500](tel:18004199500) / [+91 44 66328000](tel:+914466328000) (ಒವರಸೀಸ್ ಸಂಖ್ಯೆ) ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ವ್ಯವಹಾರ ಕಾಳಜಿ ವಿಭಾಗವು ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ, ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10.00 ಗಂಟೆಯಿಂದ ಸಂಜೆ 7.00 ಗಂಟೆಯವರೆಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತದೆ(ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ).

ಇ-ಮೇಲ್: DBS ಇಂಡಿಯಾ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ ಇದರ ಮೂಲಕ ಬರೆಯಬಹುದು [BusinessCarein@dbs.com](mailto:BusinessCarein@dbs.com)

ಶಾಖೆ: ನಿಮ್ಮ ಸಂಬಂಧಿತ ಶಾಖೆಗೆ ಬರೆಯಿರಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಲಿಂಕ್ ಅನ್ನು

ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬಹುದು <https://www.dbs.com/in/treasures/common/customer-service-managers.page>, ಆ ಮೂಲಕ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು/ಆತಂಕಗಳ ವಿವರ ನೀಡಬಹುದು.

ಡಿಮ್ಯಾಟ್ ಸೇವೆಗಳು:

- ಗ್ರಾಹಕ ಕಾಳಜಿ ವಿಭಾಗದ ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ: [1860 210 3456](tel:18602103456) (24/7 ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆ)
- ಇ-ಮೇಲ್: Customers can email at [customercareindia@dbs.com](mailto:customercareindia@dbs.com).

ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮಟ್ಟಗಳು & ದೂರು ನಿರ್ಣಯದ ಕಾಲಾವಧಿ:

ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮಟ್ಟಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರು 3 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಕಾಳಜಿ ವಿಭಾಗದಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ, ಕೆಳಗಿನ ಹಂತಗಳಿಗೆ ಎಸ್ಕಲೇಟ್ ಮಾಡಬಹುದು:

ಹಂತ 1: ಕ್ಲಸ್ಟರ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ / ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು: ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ಟಿಎಟಿ - 5 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ.

ಹಂತ 2: ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು: ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ಟಿಎಟಿ - 5 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ.

ಹಂತ 3: ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ: ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ಟಿಎಟಿ- 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ

ಹಂತ 4: ಅಧ್ಯಕ್ಷೀಯ/ ಸೀನಿಯರ್ ನಿರ್ವಹಣೆ: ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ಟಿಎಫಿ- 5 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ

ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಹಂತಗಳ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಈ ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಾಣಬಹುದು:

<https://www.dbs.com/in/treasures/common/redressal-of-complaints-and-grievances.page?pid=in-digi-pweb-footer>

**ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್:**

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾದ ಸೂಚನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ದೂರು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲು ನಿರ್ದರಿಸಿದರೆ, ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿನ ತಪಾಸಣೆಗಾಗಿ ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

RBI/CEPD/2023-24/108 CEPD.PRD.No.S1228/13.01.019/2023-24.

ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಲಹೆಯಂತೆ ಸಕ್ಷಮ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸದ ಹೊರತು ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮಾಡುವ ನಿರ್ಣಯಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬದ್ಧವಾಗಿರಬೇಕು. ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ 3(1)(ಸಿ) ಕಲಂ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿರುವಂತೆ ಸಕ್ಷಮ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು.

**ನಿರ್ಣಯದ ಕಾಲಾವಧಿಗಳು:**

ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ನಿರ್ಣಯದ ಸಮಯಬಿಂದುಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ. ಪ್ರತಿ ದೂರನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುವ ಸಮಗ್ರ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವೊಂದಿಗೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಕಾಲಾವಧಿಗಳನ್ನು ಮೀರಿ ಯಾವುದೇ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ವಿಳಂಬಗಳಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

**ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ದೂರುಗಳ ರೆಕಾರ್ಡಿಂಗ್:**

ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ CRM ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸುತ್ತದೆ, ಪ್ರತಿ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವವರೆಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಸಮರ್ಪಿತವಾದ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ವ್ಯವಸ್ಥಿತ ವಿಧಾನವು ಎಲ್ಲಾ ಆತಂಕಗಳನ್ನು ಸಮಗ್ರವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

**ದೂರುಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ:**

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಮಿತಿಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ.

ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿ: ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯ ಈ ಸಮಿತಿಯು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನ ಉದ್ದಕ್ಕೂ ಸೇವೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವ ಉಪಕ್ರಮಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು, ನಿಯಂತ್ರಕ ಆದೇಶಗಳು, ನೀತಿ ನಿರ್ಧಾರಣೆಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಭವವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಉತ್ತಮಗೊಳಿಸುವ ಕ್ರಮಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳ ಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಸಮಿತಿಯು ಪ್ರತಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕಕ್ಕೆ ಒಮ್ಮೆ ಸಭೆ ಸೇರುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಕುರಿತಾದ ಸ್ಥಾಯಿ ಸಮಿತಿ: ಸಮಿತಿಯು ತೈಮಾಸಿಕ ಸಭೆ ನಡೆಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ದೃಷ್ಟಿಕೋನ, ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ, ಹೆಚ್ಚು ಮುಖ್ಯವಾಗಿ ಇದು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ವೇದಿಕೆಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಚರ್ಚಿಸಲಾದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಲುಪಿಸುವ ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಸೇವಾ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಧನೆಗಾಗಿ ಮತ್ತಷ್ಟು ಗಮನಹರಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಹಿರಿಯ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯು ಭಾಗವಹಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಭೆಗಳಿಗೆ ಹಾಜರಾಗಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಆಹ್ವಾನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಶಾಖಾ ಮಟ್ಟದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿ: ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಹ ಮಾಸಿಕ ಶಾಖೆ ಮಟ್ಟದ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಭೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ; ಈ ವೇದಿಕೆಯು ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಅನುಭವವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಉತ್ತೇಜನ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಈ ಸಭೆಯು ಭಾಗವಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸುರಕ್ಷಿತ/ಬದ್ಧತೆ ಹೊಂದಿರುವ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ನಂತಹ ವಿಷಯಗಳ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಲು ಸೆಷನ್‌ಗಳನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಆರಾಮದಾಯಕವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಆರಂಭಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಸೆಷನ್‌ಗಳಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

"ಬ್ಯಾಂಕಿನ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು (SOP), ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ SOPಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಮನ್ವಯಿಸಿ ಅನುಸರಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ. (a. SOP BO ದೂರುಗಳು b. ತಪ್ಪಾದ ಮಾರಾಟದ ವರದಿ SOP c. ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ ಸೂಚನೆಗಳು - CIC ವಿವಾದ)."

**ನೀತಿಯ ಅನುಸರಣೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ನಿಯಂತ್ರಣ ಕ್ರಮಗಳು ಮತ್ತು ಉಪಕ್ರಮಗಳು:**

ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಯು ನೀತಿಯನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿ ಇದನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ವಿಮರ್ಶೆಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತವೆ:

- ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂರಚನೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳಂತಹ ಆಂತರಿಕ ಅಂಶಗಳು
- ಶಾಸನ ಅಥವಾ ತಾಂತ್ರಿಕ ನಾವೀನ್ಯತೆಯಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳಂತಹ ಬಾಹ್ಯ ಅಂಶಗಳು
- ಆಂತರಿಕ/ಬಾಹ್ಯ ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧಕರು ಆ ವರ್ಷ ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧನೆ ನಡೆಸಿದ್ದರೆ ಅದರ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು. ನೀತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ

ಪಥಚ್ಯುತಿಗಳು: ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಯಯೋಜನೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಪಥಚ್ಯುತಿಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯವಲ್ಲದ ವಿಷಯಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಇವನ್ನು ನೀಡುವವರು ದಾಖಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಬೇಕು.

ವಸ್ತುನಿಷ್ಠವಲ್ಲದ, ಆದರೆ ಪ್ರಾಸಂಗಿಕ ಅಥವಾ ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿರುವ ಅನುಮೋದಿಸುವ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಸೈನ್-ಆಫ್ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳು.

ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಿದಾಗ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಬಹುದು. ನಿಯಂತ್ರಣ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು (RBI / IBA ಇತ್ಯಾದಿ) ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ನಿಯಮಗಳು, ಪರಿಷ್ಕರಣೆಗಳು / ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿಯಮಗಳ ನಿರಂತರ ಪ್ರಸ್ತುತತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಗಣನೀಯ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಿರುವಾಗ/ಸೂಕ್ತವೆನಿಸಿದಾಗ ಅವನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಬಹುದು. ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಮೇಲೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು (ದೂರು ತಿಂಗಳವರೆಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅವಧಿಯೊಂದಿಗೆ).

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI), ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಕೋಡ್ಸ್ ಮತ್ತು ಸ್ಟಾಂಡರ್ಡ್ಸ್ ಬೋರ್ಡ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (BCSBI) ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಭಾರತೀಯ ವಿಮಾ ನಿಯಂತ್ರಣ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ (IRDA) ಸೂಚಿಸಿದ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಪಾಲಿಸಿಯು ಬದ್ಧವಾಗಿರಬೇಕು.

**ದಾಖಲೆ ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳುವುದು:**

ದೂರುಗಳ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

**ಆವೃತ್ತಿ ಇತಿಹಾಸ:**

ಆವೃತ್ತಿ	ಹಂಚಿಕೆಯ ದಿನಾಂಕ	ಪ್ರಮುಖ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಸಾರಾಂಶ
1.0	ಜುಲೈ 2018	ನೀತಿಯ ಬಿಡುಗಡೆ
1.1	ಏಪ್ರಿಲ್ 2020	1. ಕಾಲಾವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸೇರ್ಪಡೆಗಳು 2. ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ 3. ಪರಿಹಾರ
1.2	ಜೂನ್ 2021	1. ಹಂತ 3 ರಲ್ಲಿ ಹಿರಿಯ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯ ಪರಿಚಯ 2. ಹಂತ 4 ಮತ್ತು 5 ಕ್ಕಾಗಿ ಟಿಎಟಿಯ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ
1.3	ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 2021	ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ ಸೇರ್ಪಡೆ
1.4	ಮಾರ್ಚ್ 2022	ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ (ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ ಅನ್ನು ಸೇರಿಸಲು ನೀತಿಯಲ್ಲಿನ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳು) ಅನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಯಿತು
1.5	ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್, 2022	ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ವಿಭಾಗಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ / ಸೇರ್ಪಡೆ
1.6	ಮೇ 22, 2024	01. ನೀತಿಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿ 02. ದೂರುಗಳ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ 03. ಒಳಗೊಳ್ಳುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಹೊರಗಿಡುವಿಕೆಯಾಗಿ "ದೂರು" 04. ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ 05. ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಹಂತದ ಬದಲಾವಣೆಗಳು 06. ಟ್ರಿಪರ್ ಗ್ರಾಹಕ ಕಾಳಜಿಯ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ. 07. ನಿರ್ಣಯದ ಕಾಲಾವಧಿ 08. ನೀತಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣಗಳು ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆ