

## പരാതി പരിഹാര നയം - DBS ബാങ്ക്

ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയത്തിന്റെ വ്യാപ്തി / കവരേജ്: DBS ബാങ്ക് ഇന്ത്യ ലിമിറ്റഡ് എല്ലാം

ഇഷ്യൂ ചെയ്യുന്നയാൾ: ഹെഡ് - ഉപഭോക്തൃ ബാങ്കിംഗ് / ഹെഡ് - ഇൻസ്റ്റിറ്റ്യൂഷണൽ ബാങ്കിംഗ്

പതിപ്പ്: 1.6



Live more, Bank less

**ലക്ഷ്യവും മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശ തത്വവും:**

DBS ബാങ്ക് ഇന്ത്യ ലിമിറ്റഡിൽ (ഡിബിഐഎൽ), ഞങ്ങളുടെ മുഖ്യവത്തായ ഉപഭോക്താവ് അർഹിക്കുന്ന ഏറ്റവും മികച്ച സേവനം മാത്രമാണ് നിങ്ങൾക്ക് ഞങ്ങളിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്നതെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ഞങ്ങൾ ആഗ്രഹിക്കുന്നു.

സിംഗപ്പൂർ ആസ്ഥാനമായുള്ള DBS ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡിന്റെ (ഡിബിഐൽ) പൂർണ്ണ ഉടമസ്ഥതയിലുള്ള അനുബന്ധ സ്ഥാപനമാണ് (WOS) DBS ബാങ്ക് ഇന്ത്യ ലിമിറ്റഡ് (ഇനിയങ്ങോട്ട് ഡിബിഐഎൽ അല്ലെങ്കിൽ "ബാങ്ക്" എന്ന് വിളിക്കുന്നു). മികച്ച സമ്പ്രദായങ്ങൾ പങ്കിടുന്ന കാര്യത്തിൽ, DBS ഗ്രൂപ്പിന്റെ (ഇനിയങ്ങോട്ട് "ഗ്രൂപ്പ്" എന്ന് വിളിക്കുന്നു) മിനിമം സ്വീകാര്യത മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് സങ്കീർണ്ണവും ദൈർഘ്യമേറിയതുമായ കാലയളവ്, വലിയ അല്ലെങ്കിൽ പ്രധാനപ്പെട്ട ഇടപാടുകൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുമ്പോൾ ഡിബിഐല്ലിന്റെ അനുഭവവും വൈദഗ്ധ്യവും ഡിബിഐഎൽ പ്രയോജനപ്പെടുത്തും. കൂടാതെ ഡിബിഐൽ നിർദ്ദേശിക്കുന്ന ചില നയങ്ങളും മാനദണ്ഡങ്ങളും ഡിബിഐഎൽ കണക്കിലെടുക്കുകയോ പരിഗണിക്കുകയോ ചെയ്യും, പ്രവർത്തനങ്ങൾ ഗ്രൂപ്പിന്റെ മിനിമം സ്വീകാര്യത മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ഇന്ത്യൻ ചട്ടങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്യും.

ലഭിച്ച എല്ലാ പരാതികളും രേഖപ്പെടുത്തുകയും അക്നോളജ്‌മെന്റ് നൽകുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കുക മാത്രമല്ല, ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ ശരിയായതും സമയബന്ധിതവുമായ രീതിയിൽ പരിഹരിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിന് വിശദമായ ഉപദേശത്തോടെ ഫലപ്രദമായ നിരീക്ഷണം / എസ്കലേഷൻ സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും. ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ചട്ടക്കൂട് രൂപകൽപ്പന ചെയ്യുന്നു. പോളിസി പൊതു ഡൊമെയ്നിൽ (വെബ്സൈറ്റിലും ശാഖകളിലും) ലഭ്യമാണെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും.

ഈ നയത്തിന്റെ ലക്ഷ്യം ഇനിപ്പറയുന്നവയാണ്:

- എല്ലായ്പ്പോഴും എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളോടും നീതിപൂർവ്വം പെരുമാറുക.
- ഉപഭോക്താക്കൾ ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതികൾ മര്യാദയോടെയും സമയബന്ധിതമായും കൈകാര്യം ചെയ്യുക.
- ഓർഗനൈസേഷനുള്ളിൽ അവരുടെ പരാതികൾ എസ്കലേറ്റ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള മാർഗങ്ങളെക്കുറിച്ചും അവരുടെ പരാതികളുടെ പരിഹാരത്തിൽ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും.
- ബാങ്ക് ജീവനക്കാർ ഉത്തമ വിശ്വാസത്തോടെയും മുൻവിധികളില്ലാതെയും ഉപഭോക്താക്കളുടെ താൽപ്പര്യങ്ങൾക്കായി പ്രവർത്തിക്കുന്നു.

**നയത്തിന്റെ വ്യാപ്തി:**

ഈ നയത്തിലൂടെ, ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നും പെൻഷൻകാർ ഉൾപ്പെടെയുള്ള അവരുടെ അംഗങ്ങളിൽ നിന്നും പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും അഭിസംബോധന ചെയ്യുന്നതിനും അനുയോജ്യമായ ഒരു സംവിധാനം നിലവിലുണ്ടെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും. ഉറവിടം കണക്കിലെടുക്കാതെ കേസുകൾ ന്യായമായും വേഗത്തിലും പരിഹരിക്കുന്നതിന് പ്രത്യേക ഊന്നൽ നൽകും. ഈ നയം, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഐ), ബാങ്കിംഗ് കോഡ്സ് ആൻഡ് സ്റ്റാൻഡേർഡ് ബോർഡ് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ബിസിഐസ്ബിഐ), ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി ഡെവലപ്മെന്റ് അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യ (ഐആർഡിഐ) എന്നിവ കാലാകാലങ്ങളിൽ നിർദ്ദേശിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ പാലിക്കുന്നതാണ്.

**പരാതിയുടെ നിർവചനം:**

"പരാതി" എന്നാൽ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള സേവനത്തിലെ അപര്യാപ്തത ആരോപിക്കുകയും അതിൽ ആശ്വാസം തേടുകയും ചെയ്യുന്ന രേഖാമൂലമോ മറ്റ് മാർഗങ്ങളിലൂടെയോ ഉള്ള പ്രാതിനിധ്യം എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.



Live more, Bank less

**പരാതിയുടെ ഉൾപ്പെടുത്തൽ, ഒഴിവാക്കൽ ഉദാഹരണങ്ങൾ:**

പരാതികളുടെ ഉദാഹരണങ്ങൾ:

- I. നിർദ്ദിഷ്ട / പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമായ ടിഎടിക്ക് അപ്പുറം ബാങ്കിന്റെ ഏതെങ്കിലും ഉൽപ്പന്നം / സേവനം നൽകുന്നതിലെ കാലതാമസം ഉദാഹരണത്തിന് - വിലാസം മാറ്റാനുള്ള അഭ്യർത്ഥന സമർപ്പിച്ചു, ചെയ്തിട്ടില്ല - ചെയ്ത് നിക്ഷേപിച്ചു; ക്രെഡിറ്റ് ലഭിച്ചിട്ടില്ല - വെൽക്കം കിറ്റ് ലഭിക്കാതിരിക്കൽ / കാലതാമസം.
- II. ടിഎടിയിൽ ഡിജി അക്കൗണ്ട് ആക്ടിവേറ്റ് ചെയ്തിട്ടില്ല / തുറന്നിട്ടില്ല.
- III. അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യുന്നതിൽ കാലതാമസം
- IV. എടിഎമ്മിൽ നിന്ന് പണം വിതരണം ചെയ്തില്ല / കുറവ് പണം വിതരണം ചെയ്തു.
- V. ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ്, ഡെബിറ്റ് കാർഡ്, നെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്, യുപിഐ, ഡിജിബാങ്ക് ആപ്ലിക്കേഷൻ എന്നിവ വഴി നടത്തിയ ഓൺലൈൻ, പിഐഎസ്, എടിഎം ഇടപാടുകൾ എന്നിവ ഉപഭോക്താവ് ചെയ്തിട്ടില്ലെന്ന് അവകാശപ്പെടുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏതെങ്കിലും അനധികൃത തർക്കം
- VI. ഉപഭോക്താവ് വഞ്ചനാപരമായ ഇടപാട് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുകയും ബാങ്കിന്റെ അപര്യാപ്തത ആരോപിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.
- VII. ഉപഭോക്താവിന്റെ യഥാർത്ഥ ആവശ്യം നിറവേറ്റുന്ന ഒരു ബദൽ പരിഹാരവും നൽകാൻ ബാങ്കിന് കഴിയാത്ത ഏതെങ്കിലും സാങ്കേതിക തകരാർ
- VIII. ബിൽ പേയ് മെന്റ് അപ് ഡേറ്റിലെ കാലതാമസം
- IX. അധികക്ഷേപകരമായ / പരുഷമായ കോൾ ലഭിച്ചതായി കസ്റ്റമർ അവകാശപ്പെടുന്നു
- X. ഉപഭോക്താവ് തെറ്റായ ഇൻഷുറൻസ് വിറ്റതായി ആരോപിക്കുന്നു
- XI. ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികളിൽ നിന്നുള്ള പരാതികൾ
- XII. അനധികൃത ലോക്കർ ആക്സസിനെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ

പരാതികൾ ഒഴിവാക്കുന്നതിന്റെ ഉദാഹരണങ്ങൾ:

- I. നിർദ്ദിഷ്ട TAT-യ്ക്കുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവ് ഉന്നയിച്ച ചോദ്യം അല്ലെങ്കിൽ അഭ്യർത്ഥന.
- II. റെഗുലേറ്ററി നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി, ബന്ധപ്പെട്ട ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉചിതമായ അറിയിപ്പുകൾ നൽകിക്കൊണ്ട്, ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ (ബാങ്കിന് അതിന്റെ രേഖകളിൽ ലഭ്യമായ വിവരങ്ങൾ അനുസരിച്ച്), ബാങ്ക് വിജ്ഞാപനം ചെയ്ത നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതിൽ ഉപഭോക്താക്കൾ പരാജയപ്പെട്ടാൽ , ഉപഭോക്താവ് ഉന്നയിക്കുന്ന ഏത് ആശങ്കയും മേൽപ്പറഞ്ഞ നിർവചനത്തിന്റെ പുറത്തു വരുന്നതാണ്. ഉപഭോക്താവിന്റെ കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ മാറുകയും ഉപഭോക്താവ് ബാങ്ക് രേഖകളിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്തിട്ടില്ലാത്തതിനാലും ഇക്കാര്യത്തിൽ ബാങ്കിൽ നിന്ന് ആശയവിനിമയം (കൾ) ലഭിക്കാത്തത് പരാതിക്കുള്ള കാരണങ്ങളായി കണക്കാക്കില്ല.
- III. അംഗീകരിച്ച നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ഭാഗമായ ചാർജുകൾ, ROI മുതലായവയെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവ് ബാങ്കുമായി ഉന്നയിച്ച ആശങ്കകൾ.
- IV. ബാങ്കിൽ നിന്ന് ഒരു കുറവും ഇല്ലാത്തതിടത്ത് ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനിലേക്ക് വ്യാപിപ്പിച്ച ഫസ്റ്റ് റിസോർട്ട് പരാതികൾ (എഫ്ആർസി)
- V. ഉപഭോക്താവ് ഒരു പിശക് വരുത്തുകയോ തെറ്റായ ഗുണഭോക്താവിന് തെറ്റായി ഫണ്ട് കൈമാറുകയോ ചെയ്ത അംഗീകൃത ഇടപാട് തർക്ക കേസുകൾ, അശ്രദ്ധമായി അംഗീകൃത വഞ്ചനാപരമായ ഇടപാടുകൾ (ബാങ്കിന്റെ എന്തെങ്കിലും കുറവ് ഉപഭോക്താവ് ആരോപിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ) ഒരു പരാതിയായി പരിഗണിക്കില്ല, മറിച്ച് ഒരു ചോദ്യം / അഭ്യർത്ഥനയായി പരിഗണിക്കും.
- VI. ആവശ്യമായ സമയം ഉപയോക്താക്കളെ അറിയിച്ചിട്ടുണ്ട്.

**നിർവചനവും പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യൽ ചാനലുകളും:**

ഉപഭോക്താവിന് അവരുടെ അന്വേഷണങ്ങൾ / അഭ്യർത്ഥനകൾ / പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനും / അവരുടെ ഫീഡ്ബാക്ക് പങ്കിടുന്നതിനും ബാങ്ക് ഒന്നിലധികം ചാനലുകൾ നൽകുന്നു.



Live more, Bank less

"ചോദ്യം" എന്നത് ഏതെങ്കിലും സംശയം, അന്വേഷണം, ഉപഭോക്താവ് എന്തെങ്കിലും വ്യക്തത തേടൽ, എന്തെങ്കിലും വിവരങ്ങൾ, നിർദ്ദിഷ്ട ടിഎടിയുടെ കാലഹരണപ്പെടുന്നതിന് മുമ്പ് സ്റ്റാറ്റസ് പരിശോധിക്കൽ, ഏതെങ്കിലും ഡെലിവറി അല്ലെങ്കിൽ സേവനങ്ങളുടെ സ്റ്റാറ്റസ് അല്ലെങ്കിൽ പുരോഗതി പരിശോധിക്കൽ എന്നിവയാണ്

"അഭ്യർത്ഥന" എന്നത് ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങൾ / ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്കായി ഉപഭോക്താവ് ചോദിക്കുന്ന ഒരു ചോദ്യമാണ്. ഉദാഹരണത്തിന്: ഇളവ് / റിവേഴ്സൽ അഭ്യർത്ഥിക്കുക, എസ്ഐ അഭ്യർത്ഥിക്കുക, പിൻ വീണ്ടും നൽകാൻ അഭ്യർത്ഥിക്കുക മുതലായവ.

"പരാതി" എന്നാൽ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള സേവനത്തിലെ അപര്യാപ്തത ആരോപിക്കുകയും അതിൽ ആശ്വാസം തേടുകയും ചെയ്യുന്ന രേഖാമൂലമോ മറ്റ് മാർഗങ്ങളിലൂടെയോ ഉള്ള പ്രാതിനിധ്യം എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

ഉപഭോക്താവിന് അവരുടെ ചീഫ്ബാങ്ക് പങ്കിടുന്നതിനോ ഉചിതമായി അഭിസംബോധന ചെയ്യുന്നതിന് അവരുടെ പരാതികൾ അയയ്ക്കുന്നതിനോ ഇനിപ്പറയുന്ന ചാനലുകൾ തിരഞ്ഞെടുക്കാം. ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതിക്ക് പരാതി ലഭിച്ച അതേ രീതിയിലൂടെ ബാങ്ക് പ്രതികരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്താവ് ഫോണിൽ സംസാരിക്കുമ്പോൾ ഇമെയിൽ അല്ലെങ്കിൽ കത്ത് മുഖേന അറിയിപ്പ് നേടാൻ സമ്മതിക്കുകയാണെങ്കിൽ അത് ബാങ്ക് പിന്തുടരും.

**കസ്റ്റമർ കെയർ:** • കസ്റ്റമർ കെയർ (ബാങ്കിംഗുമായി ബന്ധപ്പെട്ടത്, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ ഒഴികെ ):

മാസ് മാർക്കറ്റിനായുള്ള, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ ഒഴികെയുള്ള ബാങ്കിംഗുമായി ബന്ധപ്പെട്ടത് : ഞങ്ങളുടെ 24 മണിക്കൂർ ഉപഭോക്തൃ സേവന ഹെൽപ്പ് ലൈൻ നമ്പറായ [1860 210 3456](tel:18602103456), [1860 267 4567](tel:18602674567) അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ വിദേശ ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പർ [91-44-49021180](tel:914449021180) എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെടുക.

അക്കൗണ്ട് മരവിപ്പിച്ചതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കാര്യങ്ങൾ: 020 66218560

ഞങ്ങളുടെ ട്രഷർ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് [1860 267 1234](tel:18602671234) ഞങ്ങളുടെ വിദേശ ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പറായ [91-44-66854555](tel:914466854555) ൽ വിളിക്കാം

ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ മാത്രം: ബജാജ് ഫിൻസെർവ് DBS ബാങ്ക് സൂപ്പർകാർഡിനും DBS സ്പാർക്ക് ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിനുമായി ഞങ്ങളുടെ 24 മണിക്കൂർ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് സേവന ഹെൽപ്പ് ലൈൻ നമ്പറായ [1860 267 6789](tel:18602676789) അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ വിദേശ ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പർ [+91-44-69046789](tel:+914469046789) എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെടുക. DBS വാൻറേജ് ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഉടമകൾ സമർപ്പിത ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പറായ [1800 209 4555](tel:18002094555) അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ വിദേശ ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പറായ [+91-44-66854555](tel:+914466854555) ലേക്ക് വിളിക്കണം.

ഇ-മെയിൽ:

- റീട്ടെയിൽ ബാങ്കിംഗ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് (ഡിജിബാങ്ക് / ട്രഷേഴ്സ് / (ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ ഒഴികെ)) [customercareindia@db.com](mailto:customercareindia@db.com) ൽ ഇമെയിൽ ചെയ്യാൻ കഴിയും DBS സ്പാർക്ക് ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിന് - [cardcareindia@db.com](mailto:cardcareindia@db.com) DBS വാൻറേജ് ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിന് [vantagecareindia@db.com](mailto:vantagecareindia@db.com)
- കോർപ്പറേറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് [BusinessCarein@db.com](mailto:BusinessCarein@db.com) എന്ന നമ്പറിൽ ഇമെയിൽ ചെയ്യാം

**ബിസിനസ്സ് കെയർ**

കോർപ്പറേറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് [1800 103 6500](tel:18001036500) / [1800 419 9500](tel:18004199500) / [+91 44 66328000](tel:+914466328000) (ഓവർസീസ് നമ്പർ) എന്ന നമ്പറിൽ ബിസിനസ്സ് കെയറുമായി ബന്ധപ്പെടാം. ബിസിനസ്സ് കെയർ തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ രാവിലെ 10.00 മുതൽ വൈകുന്നേരം 7.00 വരെ (പൊതു അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ) പ്രവർത്തിക്കുന്നു. ഇ-മെയിൽ: DBS ഇന്ത്യ കോർപ്പറേറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് [BusinessCarein@db.com](mailto:BusinessCarein@db.com) എന്ന വിലാസത്തിൽ ഞങ്ങൾക്ക് ഇമെയിൽ അയയ്ക്കാൻ കഴിയും

ബ്രാഞ്ച്: ദയവായി നിങ്ങളുടെ ബന്ധപ്പെട്ട ബ്രാഞ്ചിലേക്ക് എഴുതുക, ഉപഭോക്താവിന് അവരുടെ പ്രശ്നങ്ങൾ / ആശങ്കകളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ നൽകിക്കൊണ്ട് <https://www.dbs.com/in/treasures/common/customer-service-managers.page> ഈ ലിങ്ക് റഫർ ചെയ്യാം.





ഡീമാറ്റ് സേവനങ്ങൾ:

- കസ്റ്റമർ കെയർ കോൺടാക്റ്റ് നമ്പർ: [1860 210 3456](tel:18602103456) (24/7 ഓപ്പറേഷൻസ്)
- ഇ-മെയിൽ: ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് [customercareindia@dbs.com](mailto:customercareindia@dbs.com) എന്ന നമ്പറിൽ ഇമെയിൽ ചെയ്യാം.

**എസ്കലേഷൻ ലെവലുകളും ടൺൗൺ ടൈംലൈനുകളും:**

എസ്കലേഷൻ ലെവൽ

3 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കസ്റ്റമർ കെയറിൽ നിന്ന് ഉപഭോക്താവിന് പ്രതികരണം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, അയാൾക്ക് താഴെ നിലകളിലേക്ക് ലെവലുകളിലേക്ക് എസ്കലേറ്റ് ചെയ്യാനാകും:

ലെവൽ 1: ക്ലസ്റ്റർ ഹെഡ്സ് / ബ്രാഞ്ച് മാനേജർമാർ: പ്രതികരണത്തിന്റെ ടിഎസി - 5 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ.

ലെവൽ 2: റീജിയണൽ നോഡൽ ഓഫീസർമാർ: പ്രതികരണത്തിന്റെ ടിഎസി - 5 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ.

ലെവൽ 3: പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ: പ്രതികരണത്തിന്റെ ടിഎസി - 7 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ.

ലെവൽ 4: പ്രസിഡൻഷ്യൽ / സീനിയർ മാനേജ്മെന്റ്: പ്രതികരണത്തിന്റെ ടിഎസി - 5 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ.

എസ്കലേഷൻ ലെവലുകളുടെ സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങൾ ഈ ലിങ്കിൽ കണ്ടെത്താൻ കഴിയും: <https://www.dbs.com/in/treasures/common/redressal-of-complaints-and-grievances.page?pid=in-digi-pweb-footer>

**ബാങ്കിന്റെ ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ:**

പരാതി നിരസിക്കാനോ ഭാഗിക ആശ്വാസം നൽകാനോ ബാങ്ക് തീരുമാനിക്കുകയാണെങ്കിൽ, അത്തരം എല്ലാ കേസുകളും റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ RBI/CEPD/2023-24/108 CEPD.PRD.No.S1228/13.01.019/2023-24. ന് അനുസൃതമായി, കൂടുതൽ പരിശോധനയ്ക്കായി ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാന് റഫർ ചെയ്യും.

ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷനിൽ നിർദ്ദേശിച്ച പ്രകാരം ബാങ്കിന്റെ തീരുമാനം മറ്റേതെങ്കിലും തരത്തിലല്ലെങ്കിൽ, യോഗ്യതയുള്ള അതോറിറ്റിയുടെ അംഗീകാരത്തോടെ പിന്തുണയ്ക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ തീരുമാനം ബാങ്കിന് ബാധകമാണ്. ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ എടുക്കുന്ന തീരുമാനം നിരസിക്കുന്നത് ഈ നിർദ്ദേശങ്ങളുടെ ക്ലോസ് 3 (1) (സി) പ്രകാരം നിർവചിച്ചിട്ടുള്ള യോഗ്യതയുള്ള അതോറിറ്റിയുടെ അംഗീകാരത്തോടെ യായിരിക്കണം.

**പരിഹാര സമയപരിധി:**

വിവിധ തരത്തിലുള്ള പരാതികൾക്കായി ബാങ്ക് നിർദ്ദിഷ്ട പരിഹാര സമയപരിധി സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഉപഭോക്താവിന് സമഗ്രമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകിക്കൊണ്ട് ഓരോ പരാതിയും ഉടനടി പരിഹരിക്കുന്നു. ഈ സമയപരിധിക്കപ്പുറം എന്തെങ്കിലും കാലതാമസം പ്രതീക്ഷിക്കുന്നുണ്ടെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുമെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കുന്നു.

**ബാങ്കുകൾ പരാതികൾ രേഖപ്പെടുത്തുന്നത്:**

ബാങ്ക് അതിന്റെ CRM സിസ്റ്റത്തിൽ എല്ലാ പരാതികളും രേഖപ്പെടുത്തുന്നു, ഓരോ പ്രശ്നവും പൂർണ്ണമായും പരിഹരിക്കുന്നതുവരെ ഫലപ്രദമായ ഫോളോ-അപ്പും ജാഗ്രതയോടെയുള്ള മാനേജ്മെന്റും ഉറപ്പാക്കുന്നു. ഈ വ്യവസ്ഥാപിത സമീപനം എല്ലാ ആശങ്കകളും സമഗ്രമായി അഭിസംബോധന ചെയ്യുകയും സമയബന്ധിതമായി പര്യവസാനിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു.



Live more, Bank less

**പരാതികളുടെ നിർവഹണവും നിരീക്ഷണവും:**

ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിന്റെ ഗുണനിലവാരവും ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും നിരീക്ഷിക്കുന്നതിനും അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിനും ബാങ്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന കമ്മിറ്റികളും അവലോകന സംവിധാനവും രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.

**ബോർഡിന്റെ ഉപഭോക്തൃ സേവന സമിതി:** ബാങ്കിലുടനീളം സേവനം മെച്ചപ്പെടുത്തൽ സംരംഭങ്ങളുടെ നടത്തിപ്പിന് മേൽനോട്ടം വഹിക്കാനും മാർഗനിർദ്ദേശം നൽകാനും ബോർഡിന്റെ ഈ കമ്മിറ്റിക്ക് ഉത്തരവാദിത്തമുണ്ട്. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ, റെഗുലേറ്ററി ഉത്തരവുകൾ, നയപരമായ തീരുമാനങ്ങൾ എന്നിവ അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിനും ഉപഭോക്തൃ അനുഭവം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനുമുള്ള സംരംഭങ്ങളിൽ ബാങ്കുകളുടെ പ്രകടനം അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിനും കമ്മിറ്റി എല്ലാ പാദത്തിലും യോഗം ചേരുന്നു.

**ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള സ്റ്റാൻഡിംഗ് കമ്മിറ്റി:** കമ്മിറ്റി ത്രൈമാസ യോഗം ചേരുകയും ഉപഭോക്താക്കൾക്കിടയിൽ നവീകരണം, വിദ്യാഭ്യാസം, അവബോധം സൃഷ്ടിക്കൽ എന്നിവയുടെ ഉത്തരവാദിത്തം വഹിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. ഏറ്റവും പ്രധാനമായി ഇത് ബാങ്കുകളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള ഉപഭോക്തൃ പ്രതികരണം മനസ്സിലാക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു ഫോറമായി വർത്തിക്കുന്നു. ഈ യോഗത്തിൽ ചർച്ച ചെയ്ത കാര്യങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്ന സേവനത്തിന്റെ ഗുണനിലവാരം ഉയർത്തുന്നതിന് സേവന വികസനത്തിനും ഉൽപ്പന്ന വർദ്ധനവിനും വേണ്ടി തുടർനടപടികളിലേക്ക് കൊണ്ടു പോകും. ഈ യോഗത്തിൽ ബാങ്കിന്റെ മുതിർന്ന മാനേജുമെന്റ് പങ്കെടുക്കും ഉപഭോക്താക്കളെയും മീറ്റിംഗുകളിൽ പങ്കെടുക്കാൻ ക്ഷണിക്കും.

**ബ്രാഞ്ച് ലെവൽ കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റി:** ബാങ്ക് പ്രതിമാസ ബ്രാഞ്ച് തല ഉപഭോക്തൃ മീറ്റിംഗുകളും നടത്തുന്നു; ഈ ഫോറം ഉപഭോക്താവിനെ അവരുടെ അഭിപ്രായങ്ങളും അനുഭവവും ബാങ്കുമായി പങ്കിടാൻ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു. ഈ മീറ്റിംഗിന്റെ ഭാഗമായി സുരക്ഷിതമായ/ സുഭദ്രമായ ബാങ്കിംഗ്, സൗകര്യപ്രദമായ ബാങ്കിംഗ് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ബാങ്ക് ആരംഭിച്ച പുതിയ സംരംഭങ്ങൾ തുടങ്ങിയ വിഷയങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ ബോധവൽക്കരിക്കുന്നതിനായി ബാങ്ക് സെഷനുകളും നടത്തുന്നു. ഈ സെഷനുകളിൽ നിന്നുള്ള പ്രതികരണങ്ങൾ രേഖപ്പെടുത്തുകയും നടപ്പാക്കുന്നതിനായി ഏറ്റെടുക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

*"ബാങ്കിന്റെ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സാമാന്യ പ്രവർത്തന നടപടികളെക്കുറിച്ച്, ബാങ്കിന്റെ മറ്റ് അനുബന്ധ SOP-കളുമായി (a. SOP BO പരാതികൾ b. തെറ്റായി നടത്തിയ വിൽപനയെക്കുറിച്ചുള്ള SOP റിപ്പോർട്ടിംഗ് c. പ്രോസസ്സ് നോട്ട്സ് - CIC തർക്കം) ഏകോപിപ്പിച്ച് പിന്തുടരും."*

**നയം പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ബാങ്ക് സ്വീകരിച്ച നിയന്ത്രണ നടപടികളും സംരംഭങ്ങളും:**

ഈ നയം ബോർഡിന്റെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റി അംഗീകരിക്കുകയും കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ അവലോകനം ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നു. ഈ അവലോകനങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്നവ പരിഗണിക്കും:

- സംഘടനാ ഘടനയിലെ മാറ്റങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും പോലുള്ള ആന്തരിക ഘടകങ്ങൾ
- നിയമനിർമ്മാണത്തിലെ മാറ്റങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ സാങ്കേതിക നവീകരണം പോലുള്ള ബാഹ്യ ഘടകങ്ങൾ
- ഇന്റേണൽ / എക്സ്റ്റേണൽ ഓഡിറ്റർമാർ വർഷത്തിൽ നടത്തിയ ഓഡിറ്റിന്റെ ഫലങ്ങൾ. പോളിസി ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്

**വ്യതിയാനങ്ങൾ:** ഏതെങ്കിലും അനുബന്ധം, ഉൾപ്പെടെ ഏതെങ്കിലും വ്യതിയാനങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, അസാധാരണമായ അടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കണം, അവ ഇഷ്യൂവർ രേഖപ്പെടുത്തുകയും ബാങ്കിന്റെ ബോർഡ് അംഗീകരിക്കുകയും വേണം.



Live more, Bank less

കാതലായതോ എന്നാൽ യാദൃശ്ചികമോ ഭരണപരമോ ആയ സ്വഭാവമുള്ള ഏതൊരു മാറ്റത്തിനും അംഗീകാരം നൽകുന്ന അധികാരിയുടെ ഒപ്പ് ആവശ്യമില്ല.

പരാതികൾ / ആവലാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിൽ ബാങ്ക് ഉൾപ്പെടുത്തിയ ഏതെങ്കിലും പുതിയ മാറ്റങ്ങൾ ഉണ്ടാകുമ്പോൾ ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം കാലാകാലങ്ങളിൽ പരിഷ്കരിക്കും.

റെഗുലേറ്റർ (ആർബിഐ) / ഐബിഐ മുതലായവ) പുറത്തിറക്കിയ ഏതെങ്കിലും പുതിയ നിയന്ത്രണങ്ങൾ, പുനരവലോകനങ്ങൾ / ഭേദഗതികൾ അല്ലെങ്കിൽ തുടർച്ചയായ പ്രസക്തി ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ഭൗതിക മാറ്റങ്ങൾ ആവശ്യമുള്ളപ്പോൾ / ഉചിതമായ സാഹചര്യത്തിൽ ഇത് പരിഷ്കരിക്കും. ഈ നയം വാർഷിക അടിസ്ഥാനത്തിൽ അവലോകനം ചെയ്യണം (മൂന്ന് മാസം വരെ ഗ്രേസ് കാലയളവോടെ).

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഐ), ബാങ്കിംഗ് കോഡ്സ് ആൻഡ് സ്റ്റാൻഡേർഡ് ബോർഡ് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ബിസിഐസ്ബിഐ), ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി ഡെവലപ്മെന്റ് അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യ (ഐആർഡിഐ) എന്നിവ കാലാകാലങ്ങളിൽ നിർദ്ദേശിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ ഈ നയം പാലിക്കുന്നതാണ്.

**റെക്കോർഡ് സൂക്ഷിക്കൽ:**

ബാങ്കിന്റെ ഇൻഫർമേഷൻ സിസ്റ്റംസ് സെക്യൂരിറ്റി പോളിസി അനുസരിച്ച് പരാതികളുടെ രേഖ പരിപാലിക്കുന്നു.

**പതിപ്പ് ചരിത്രം:**

പതിപ്പ്	ഇഷ്യൂ ചെയ്ത തീയതി	പ്രധാന മാറ്റങ്ങളുടെ സംഗ്രഹം
1.0	ജൂലൈ 2018	ഇഷ്യൂ ചെയ്ത നയം
1.1	ഏപ്രിൽ 2020	1. ടൈംലൈനിലെ കൂട്ടിച്ചേർക്കലുകൾ 2. ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ 3. നഷ്ടപരിഹാരം
1.2	ജൂൺ 2021	1. ലെവൽ 3 ൽ സീനിയർ മാനേജുമെന്റിന്റെ ആമുഖം 2. ലെവൽ 4 & 5 ലേക്ക് ടിഎടി പരിഷ്കരിച്ചു
1.3	സെപ്റ്റംബർ 2021	ക്രെയിറ്റ് കാർഡ് കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ നമ്പറും ഇമെയിൽ ഐഡിയും ചേർക്കുന്നു
1.4	മാർച്ച് 2022	ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം (ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നയത്തിലെ തിരുത്തലുകൾ) സ്കീം വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചു
1.5	സെപ്റ്റംബർ 2022	ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ വിഭാഗത്തിലേക്ക് ഭേദഗതി / കൂട്ടിച്ചേർക്കൽ
1.6	22. മെയ് 2024	01. നയത്തിന്റെ വ്യാപ്തി 02. പരാതി നിർവചനം 03. "പരാതി" ആയി ഉൾപ്പെടുത്തലുകളും ഒഴിവാക്കലുകളും 04. ചോദ്യം, അഭ്യർത്ഥന, പരാതി എന്നിവയുടെ നിർവചനം 05. എസ്കലേഷൻ ലെവലിലെ മാറ്റങ്ങൾ 06. ട്രഷർ കസ്റ്റമർ കെയർ നമ്പർ ചേർത്തു. 07. പരിഹാര സമയ പരിധി 08. നിയന്ത്രണങ്ങളും നയങ്ങളുടെ അവലംബനം