



Live more, Bank less

## குறை தீர்க்கும் கொள்கை - DBS வங்கி

வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் கொள்கை நோக்கம் / கவரேஜ்:  
அனைத்து DBS வங்கி இந்தியா லிமிடெட்

வழங்குவோர்: தலைவர் - நுகர்வோர் வங்கி சேவைத் தலைவர் /  
தலைவர் - நிறுவன வங்கிசேவை

பதிப்பு: 1.6





## குறிக்கோள் மற்றும் வழிகாட்டும் கோட்பாடு:

DBS Bank India Limited (DBIL) இல், எங்கள் மதிப்புமிக்க வாடிக்கையாளருக்கு தகுதியான சேவையாக சிறந்த சேவையை மட்டுமே எங்களிடமிருந்து நீங்கள் பெறுகிறீர்கள் என்பதை உறுதிப்படுத்த விரும்புகிறோம்.

DBS வங்கி இந்தியா லிமிடெட் (DBIL அல்லது "தி வங்கி" அல்லது "வங்கி" என இனிமேல் அழைக்கப்படும்) என்பது DBS வங்கி லிமிடெட் (DBL) இன் முழு சொந்தமான துணை நிறுவனம் (WOS) ஆகும். இதன் தலைமையகம் சிங்கப்பூரில் உள்ளது. சிறந்த நடைமுறைகளைப் பகிர்ந்து கொள்ளும் ஒரு விஷயமாக, DBS குழுமத்தின் ("குழு" அல்லது "குழுமம்" என இனிமேல் அழைக்கப்படும்) குறைந்தபட்ச ஏற்றுக்கொள்ளும் அளவுகோல்கள் பூர்த்தி செய்யப்படுவதை உறுதி செய்வதற்காக சிக்கலான, நீண்ட தவணைக்கால, பெரிய அல்லது முக்கியமான பரிவர்த்தனைகளைக் கையாளும் போது DBL அனுபவம் மற்றும் நிபுணத்துவத்தை DBL பெறும். மேலும், DBL ஆல் பரிந்துரைக்கப்பட்ட சில கொள்கைகள் மற்றும் தரநிலைகளை DBIL கணக்கிட்டு அல்லது பரிசீலித்து, குழுவின் குறைந்தபட்ச ஏற்றுக்கொள்ளும் அளவுகோல்களை செயல்பாடுகள் பூர்த்தி செய்வதை உறுதி செய்ய இந்திய விதிமுறைகளை பின்பற்றும்.

பெறப்பட்ட அனைத்து புகார்களும் பதிவு செய்யப்பட்டு, ஒப்புக்கொண்டு, தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்வது மட்டுமல்லாமல், வாடிக்கையாளருக்கு விரிவான ஆலோசனையுடன் வாடிக்கையாளர் புகார்கள் சரியாக மற்றும் நேரத்திற்குள் தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்வதற்கான பயனுள்ள கண்காணிப்பு/விரிவாக்க பொறிமுறையையும் வங்கி உறுதி செய்யும். வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் கொள்கை வாடிக்கையாளர் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான கட்டமைப்பை கோடிட்டுக் காட்டுகிறது. பாலிசி பொதுப் பிரிவுகளில் (வலைத்தளம் மற்றும் கிளைகள்) கிடைக்கப்பெறுவதை வங்கி உறுதி செய்யும்.

இந்தக் கொள்கையின் நோக்கங்கள் பின்வருமாறு:

- எப்போதும் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களையும் நியாயமாக நடத்துகிறோம்.
- வாடிக்கையாளர்கள் எழுப்பும் புகார்கள் மரியாதையுடனும் சரியான நேரத்திலும் கையாளப்படுகின்றன.
- வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் முறைப்பாடுகளைத் தீர்த்து வைப்பதில் திருப்தியடையாவிட்டால் நிறுவனத்திற்குள்ளேயே தமது முறைப்பாடுகளைத் தீவிரப்படுத்துவதற்கான வழிவகைகள் குறித்தும், அவர்களுக்கான உரிமைகள் குறித்தும் அவர்களுக்கு அறிவிக்கப்படும்.
- வங்கி ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக நல்ல நம்பிக்கையுடனும், பாரபட்சம் இல்லாமலும் பணியாற்றுகின்றனர்.

## கொள்கையின் நோக்கம்:

இந்தக் கொள்கையின் மூலம், வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் ஒய்வூதியதாரர்கள் உட்பட அவர்களின் அங்கத்தினரிடமிருந்து குறைகளைப் பெறுவதற்கும் நிவர்த்தி செய்வதற்கும் பொருத்தமான வழிமுறை இருப்பதை உறுதி செய்யும், வழக்கின் ஆதாரத்தைப் பொருட்படுத்தாமல் அத்தகைய வழக்குகளை நியாயமாகவும் விரைவாகவும் தீர்ப்பதற்கு குறிப்பாக



முக்கியத்துவம் அளிக்கும். இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI), இந்திய வங்கி குறியீடுகள் மற்றும் தர நிர்ணய வாரியம் (BCSBI) மற்றும் இந்திய காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை மேம்பாட்டு ஆணையம் (IRDA) ஆகியவை அவ்வப்போது பரிந்துரைக்கும் விதிகளை பின்பற்றுவதை இந்த கொள்கை இன்றியமையாததாகக் குறித்து.

### புகாரின் வரையறை:

"புகார்" என்பது ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் தரப்பில் சேவையில் குறைபாடு இருப்பதாக குற்றம் சாட்டி அதன் மீது நிவாரணம் கோரும் எழுத்துப்பூர்வ அல்லது பிற முறைகள் மூலம் பிரதிநிதித்துவம் செய்வதாகும்.

### புகார் ஏற்பு மற்றும் விலக்குதலுக்கான எடுத்துக்காட்டுகள்:

புகார்களுக்கான எடுத்துக்காட்டுகள்:

- I. நிர்ணயிக்கப்பட்ட/உறுதியளிக்கப்பட்ட TAT க்கு அப்பால் வங்கியின் எந்தவொரு தயாரிப்பு/சேவையையும் வழங்குவதில் தாமதம் எ.கா. - முகவரி மாற்ற கோரிக்கை சமர்ப்பிக்கப்பட்டது, செய்யப்படவில்லை - காசோலை டெபாசிட் செய்யப்பட்டது; கிரெடிட் பெறப்படவில்லை - வெல்கம் கிட் தாமதம்/பெறப்படாமை.
- II. Digi கணக்கு செயல்படுத்தப்படவில்லை/TAT க்குள் திறக்கப்படவில்லை.
- III. கணக்கை மூடுவதில் தாமதம்
- IV. ATM இயந்திரத்தில் இருந்து ரொக்கம் வழங்கப்படவில்லை/குறைவாக வழங்கப்பட்ட ரொக்கம்.
- V. கிரெடிட் கார்டு, டெபிட் கார்டு, நெட் பேங்கிங், UPI, Digibank செயலி போன்றவற்றின் மூலம் மேற்கொள்ளப்படும் ஆன்லைன், POS, ஏடிஎம் பரிவர்த்தனைகளில் வாடிக்கையாளரால் செய்யப்படாதது என அங்கீகரிக்கப்படாத எந்தவொரு சர்ச்சையும் கோரப்படும்.
- VI. வாடிக்கையாளர் மோசடி பரிவர்த்தனை புகார் மற்றும் வங்கியின் குறைபாடு குற்றம் சாட்டுகிறார்.
- VII. வாடிக்கையாளரின் அசல் தேவையை பூர்த்தி செய்யும் எந்தவொரு மாற்று தீர்வையும் வங்கியால் வழங்க முடியாத எந்தவொரு தொழில்நுட்ப குறைபாடும்.
- VIII. பில் செலுத்தல் புதுப்பித்தலில் தாமதம்
- IX. தவறான/கடுமையான அழைப்பை பெற்றதாக வாடிக்கையாளர் கூறுகிறார்
- X. காப்பீட்டு தவறாக விற்பனை செய்யப்பட்டதாக வாடிக்கையாளர் குற்றச்சாட்டு
- XI. கடன் தகவல் நிறுவனங்களிடமிருந்து வரும் முறைப்பாடுகள்
- XII. வாடிக்கையாளர்களால் எழுப்பப்பட்ட அங்கீகரிக்கப்படாத லாக்கர் அணுகல் பற்றி

புகார்களை விலக்குவதற்கான எடுத்துக்காட்டுகள்:

- I. குறிப்பிட்ட TAT க்குள் வாடிக்கையாளர் எழுப்பிய கேள்வி அல்லது கோரிக்கை.
- II. வாடிக்கையாளரால் எழுப்பப்பட்ட எந்தவொரு கவலையும், வங்கியால் ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க, பொருத்தமான வாடிக்கையாளர்களுக்கு உரிய அறிவிப்புகளுடன், பொருத்தமான வழிகள் மூலம் (அதன் பதிவுகளில் வங்கிக்கு கிடைக்கக்கூடிய தகவல்களின்படி),



- மற்றும் வங்கியால் அறிவிக்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க வாடிக்கையாளர்கள் செயல்படத் தவறினால், மேற்கூறிய வரையறையின் எல்லைக்கு வெளியே வரும். வாடிக்கையாளரின் தொடர்பு விவரங்களில் மாற்றம் ஏற்பட்டு, அதை வாடிக்கையாளர் வங்கியின் பதிவேடுகளில் புதுப்பிக்காத காரணங்களுக்காக வங்கியிடமிருந்து தகவல் பரிமாற்றங்கள் கிடைக்கப்பெறாமை, குறைகளுக்கான காரணங்களாக கருதப்படாது.
- III. ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் ஒரு பகுதியாக இருந்த கட்டணங்கள், ROI போன்றவை குறித்து வாடிக்கையாளர் வங்கியிடம் எழுப்பிய கவலைகள்.
  - IV. ஃபர்ஸ்ட் ரிசார்ட் புகார்கள் (FRC) வங்கியிலிருந்து எந்த குறைபாடும் இல்லாத வங்கி குறைதீர்ப்பாணையத்திற்கு விரிவடைந்தன.
  - V. வாடிக்கையாளர் தவறு செய்திருந்தால் அல்லது தவறான பயனாளிக்கு தவறுதலாக நிதியை மாற்றிவிட்டால், கவனக்குறைவாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட மோசடி பரிவர்த்தனைகள் (வங்கியின் குறைபாடு இருப்பதாக வாடிக்கையாளர் குற்றம் சாட்டவில்லை என்றால்) புகாராக கருதப்படாது, ஆனால் கேள்வி/கோரிக்கையாக கருதப்படும்.
  - VI. வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவிக்கப்பட்ட வேலையில்லா நேரம்.

### வரையறை மற்றும் புகார் கையாளுதல் சேனல்கள்:

வாடிக்கையாளரின் கேள்விகள்/கோரிக்கைகள்/புகார்கள்/அவர்களின் கருத்துக்களைப் பகிர்ந்து கொள்ள வங்கி பல சேனல்களை வழங்குகிறது.

"கேள்வி" என்பது எந்தவொரு சந்தேகம், விசாரணை, வாடிக்கையாளர் ஏதேனும் விளக்கம், ஏதேனும் தகவல் கோருதல், குறிப்பிட்ட TAT காலாவதியாகும் முன் நிலையை சரிபார்த்தல், ஏதேனும் வழங்கல் அல்லது சேவைகளின் நிலை அல்லது முன்னேற்றத்தை சரிபார்த்தல்.

"கோரிக்கை" என்பது வங்கி சேவைகள்/தயாரிப்புகளுக்காக வாடிக்கையாளர் கேட்கும் ஒரு கோரிக்கையாகும் எ.கா: தள்ளுபடி/மாற்றியமைத்தல், SOA க்கு கோரிக்கை, PIN ஐ மீண்டும் வழங்கக் கோருதல் போன்றவை.

"புகார்" என்பது ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் தரப்பில் சேவையில் குறைபாடு இருப்பதாக குற்றம் சாட்டி அதன் மீது நிவாரணம் கோரும் எழுத்துப்பூர்வ அல்லது பிற முறைகள் மூலம் பிரதிநிதித்துவம் செய்வதாகும்.

வாடிக்கையாளர் தங்கள் கருத்துக்களைப் பகிர்ந்து கொள்ள பின்வரும் சேனல்களைத் தேர்ந்தெடுக்கலாம் அல்லது பொருத்தமான முறையில் நிவர்த்தி செய்ய தங்கள் புகார்களை அனுப்பலாம். வாடிக்கையாளரின் புகாருக்கு வங்கி புகாரைப் பெறும் அதே முறையில் பதிலளிக்கும். இருப்பினும், வாடிக்கையாளர் தொலைபேசியில் பேசும்போது மின்னஞ்சல் அல்லது கடிதத்தில் எழுத்து மூலம் தகவலைப் பெற ஒப்புக்கொண்டால், வங்கி அதைப் பின்பற்றும்.

**வாடிக்கையாளர் சேவை:** • வாடிக்கையாளர் சேவை (கிரெடிட் கார்டுகள் தவிர, வங்கி தொடர்பானவை):

வெகுஜன சந்தைக்கான கிரெடிட் கார்டுகள் தவிர, வங்கி தொடர்பானவை: எங்கள் 24 மணி நேர வாடிக்கையாளர் சேவை உதவி எண் [1860 210 3456](tel:18602103456) , [1860 267 4567](tel:18602674567)



அல்லது எங்கள் வெளிநாட்டு வாடிக்கையாளர் சேவை எண் [91-44-49021180](tel:91-44-49021180) ஐத் தொடர்பு கொள்ளவும்.

கணக்கு முடக்கம் தொடர்பான விஷயங்கள்: 020 66218560

எங்கள் பொக்கிஷ வாடிக்கையாளர்கள் [1860 267 1234](tel:1860-267-1234) எங்கள் வெளிநாட்டு வாடிக்கையாளர் சேவை எண் [91-44-66854555](tel:91-44-66854555) ஐ என்ற எண்ணில் அழைக்கலாம்

**கிரெடிட் கார்டுகள் மட்டும்:** Bajaj Finserv DBS வங்கி சூப்பர்கார்டு மற்றும் DBS ஸ்பார்க் கிரெடிட் கார்டுக்கான எங்கள் 24 மணி நேர கிரெடிட் கார்டு சேவை உதவி எண் [1860 267 6789](tel:1860-267-6789) அல்லது எங்கள் வெளிநாட்டு வாடிக்கையாளர் சேவை எண் [+91-44-69046789](tel:+91-44-69046789) ஐத் தொடர்பு கொள்ளவும் . DBS Vantage கடன் அட்டை வைத்திருப்பவர்கள் பிரத்யேக வாடிக்கையாளர் சேவை எண் [1800 209 4555](tel:1800-209-4555) அல்லது எங்கள் வெளிநாட்டு வாடிக்கையாளர் சேவை எண் [+91-44-66854555](tel:+91-44-66854555) ஐ அழைக்கவும்.

மின்னஞ்சல்:

- சில்லறை வங்கி வாடிக்கையாளர்கள் (Digibank/பொக்கிஷங்கள்/(கிரெடிட் கார்டுகள் தவிர)) [customercareindia@dbs.com](mailto:customercareindia@dbs.com) [cardcareindia@dbs.com](mailto:cardcareindia@dbs.com) DBS ஸ்பார்க் கிரெடிட் கார்டுக்கு [vantagecareindia@dbs.com](mailto:vantagecareindia@dbs.com) DBS Vantage கிரெடிட் கார்டுக்கு ஆகியவற்றில் மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம்
- கார்ப்பரேட் வாடிக்கையாளர்கள் [BusinessCarein@dbs.com](mailto:BusinessCarein@dbs.com) என்ற முகவரியில் மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம்

**வணிக பராமரிப்பு**

கார்ப்பரேட் வாடிக்கையாளர்கள் வணிக சேவையை [1800 103 6500/1800 419 9500/+91 44 66328000](tel:1800-103-6500/1800-419-9500/+91-44-66328000) (வெளிநாட்டு எண்) என்ற எண்ணில் தொடர்பு கொள்ளலாம். வணிக பராமரிப்பு திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை, காலை 10.00 மணி முதல் மாலை 7.00 மணி வரை (பொது விடுமுறை நாட்களைத் தவிர்த்து) செயல்படுகிறது. **மின்னஞ்சல்:** DBS இந்தியா கார்ப்பரேட் வாடிக்கையாளர்கள் [BusinessCarein@dbs.com](mailto:BusinessCarein@dbs.com) இல் எங்களுக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம்

**கிளை:** தயவு செய்து உங்களுக்குத் தொடர்புடைய கிளைக்கு எழுதவும், வாடிக்கையாளர் இந்த இணைப்பை <https://www.dbs.com/in/treasures/common/customer-service-managers.page> பார்த்து தங்கள் பிரச்சனைகள்/கவலைகள் பற்றிய விவரங்களை அளிக்கலாம்.

**Demat சேவைகள்:**

- வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு தொடர்பு எண்: [1860 210 3456](tel:1860-210-3456) (24/7 செயல்பாடுகள்)
- மின்னஞ்சல்: வாடிக்கையாளர்கள் [customercareindia@dbs.com](mailto:customercareindia@dbs.com) என்ற எண்ணில் மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம்.

**விரிவாக்க நிலைகள் & திருப்புமுனை காலக்கெடு:**

**விரிவாக்க நிலைகள்**

3 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளர் சேவையிடமிருந்து பதில் கிடைக்கவில்லை என்றால், அவர் கீழே உள்ள நிலைகளுக்கு எடுத்துச் செல்லலாம்:

நிலை 1: கிளஸ்டர் தலைவர்கள்/கிளை மேலாளர்கள்: TAT இன் பதில் -5 வேலை நாட்களுக்குள்.





நிலை 2: பிராந்திய நோடல் அதிகாரிகள்: TAT இன் பதில் -5 வேலை நாட்களுக்குள்.

நிலை 3: முதன்மை நோடல் அதிகாரி: TAT இன் பதில் - 7 வேலை நாட்களுக்குள்

நிலை 4: ஜனாதிபதி/மூத்த மேலாண்மை : TAT இன் பதில் - 5 வேலை நாட்களுக்குள்

விரிவாக்க நிலைகளின் தொடர்பு விவரங்களை இந்த இணைப்பில் காணலாம்:

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

### வங்கியின் உள்ளக குறைதீர்ப்பாணையம்:

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் அறிவுறுத்தல்களுக்கு இணங்க, வங்கி நிராகரிக்க அல்லது பகுதி நிவாரணம் வழங்க முடிவு செய்தால், அத்தகைய வழக்குகள் அனைத்தும் மேலதிக ஆய்வுக்காக உள் குறைதீர்ப்பாணையத்திற்கு பரிந்துரைக்கப்படும். RBI/CEPD/2023-24/108 CEPD PRD. எண்.S1228/13.01.019/2023-24.

வங்கியின் முடிவு வேறுவிதமாக இல்லாவிட்டால் மற்றும் உள் குறைதீர்ப்பாளர் மாஸ்டர் டைரக்டரின் அறிவுறுத்தப்பட்டுள்ளபடி தகுதிவாய்ந்த அதிகாரியின் ஒப்புதலுடன் ஆதரிக்கப்படாவிட்டால் உள் குறைதீர்ப்பாளர் முடிவு வங்கியைக் கட்டுப்படுத்தும். உள்ளக ஒம்பட்ஸ்மேன்னால் எடுக்கப்பட்ட முடிவை நிராகரிப்பது இந்த வழிகாட்டுதல்களின் பிரிவு 3 (1) (சி) இன் கீழ் வரையறுக்கப்பட்ட தகுதிவாய்ந்த அதிகாரியின் ஒப்புதலுடன் செய்யப்படும்.

### தீர்வு காலக்கெடு:

பல்வேறு வகையான குறைகளுக்கு குறிப்பிட்ட தீர்வு காலக்கெடுவை வங்கி நிறுவியுள்ளது. வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும் விரிவான வழிகாட்டுதலுடன் ஒவ்வொரு குறையும் உடனடியாக தீர்க்கப்படுகிறது. இந்த காலக்கெடுவைத் தாண்டி ஏதேனும் எதிர்பார்க்கப்படும் தாமதங்கள் இருந்தால், வாடிக்கையாளருக்கு நன்கு தகவல் தெரிவிப்பதை வங்கி உறுதி செய்கிறது.

### வங்கியால் புகார்களைப் பதிவு செய்தல்:

வங்கி அதன் CRM அமைப்பில் அனைத்து புகார்களையும் பதிவு செய்கிறது, ஒவ்வொரு சிக்கலும் முழுமையாக தீர்க்கப்படும் வரை பயனுள்ள பின்தொடர்தல் மற்றும் விடாமுயற்சியுடன் நிர்வாகத்தை உறுதி செய்கிறது. இந்த முறையான அணுகுமுறை அனைத்து கவலைகளும் விரிவாக கவனிக்கப்படுவதையும், குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் மூடப்படுவதையும் உறுதி செய்கிறது.

### குறைகளை ஆளுகை செய்தல் மற்றும் கண்காணித்தல்:

வங்கியின் வாடிக்கையாளர் சேவையின் தரம் மற்றும் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் தரத்தை கண்காணிக்கவும் மீளாய்வு செய்யவும் பின்வரும் குழுக்கள் மற்றும் மீளாய்வு பொறிமுறையை வங்கி அமைத்துள்ளது.

வாரியத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழு: வங்கியின் இந்த குழு வங்கி முழுவதும் சேவை மேம்பாட்டு முயற்சிகளை மேற்பார்வை செய்வதற்கும் வழிகாட்டுவதற்கும் பொறுப்பாகும். இக்குழு காலாண்டுக்கு ஒருமுறை கூடி வாடிக்கையாளர்களின் புகார்கள், ஒழுங்குமுறை ஆணைகள், கொள்கை முடிவுகள்,



வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தை மேம்படுத்துவதற்கான முன்முயற்சிகள் குறித்த வங்கியின் செயல்திறனை மதிப்பாய்வு செய்கிறது.

**வாடிக்கையாளர் சேவைக்கான நிலைக்குழு:** குழு காலாண்டுக்கு ஒருமுறை கூடுகிறது மற்றும் வாடிக்கையாளர்களிடையே நோக்குநிலைப்படுத்துதல், கல்வி கற்பித்தல் மற்றும் விழிப்புணர்வை உருவாக்குதல் ஆகியவற்றிற்கு பொறுப்பாகும், மிக முக்கியமாக இது வங்கிகள், தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பற்றிய வாடிக்கையாளர் கருத்துக்களைப் புரிந்துகொள்வதற்கான ஒரு மன்றமாக செயல்படுகிறது. வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் சேவையின் தரத்தை உயர்த்துவதற்காக சேவை மேம்பாடு மற்றும் தயாரிப்பு மேம்பாடு குறித்து இக்கூட்டத்தில் விவாதிக்கப்பட்டது. இந்த கூட்டத்தில் வங்கியின் மூத்த நிர்வாகம் கலந்து கொள்கிறது மற்றும் வாடிக்கையாளர்கள் கூட்டங்களில் கலந்து கொள்ள அழைக்கப்படுகிறார்கள்.

**கிளை அளவிலான வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழு:** வங்கி மாதாந்திர கிளை அளவிலான வாடிக்கையாளர் கூட்டங்களையும் நடத்துகிறது; இந்த மன்றம் வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் கருத்துக்கள் மற்றும் அனுபவத்தை வங்கியுடன் பகிர்ந்து கொள்ள ஊக்குவிக்கிறது. இந்த கூட்டத்தின் ஒரு பகுதியாக, பாதுகாப்பான/கண்காணிப்புடனான வங்கி போன்ற தலைப்புகளில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு கற்பிப்பதற்கான அமர்வுகளையும் வங்கி நடத்துகிறது, வசதியான வங்கி சேவையை உறுதி செய்வதற்காக வங்கி புதிய முயற்சிகளை அறிமுகப்படுத்தியுள்ளது. இந்த அமர்வுகளின் கருத்துக்கள் பதிவு செய்யப்பட்டு செயல்படுத்த எடுத்துக் கொள்ளப்படுகின்றன.

*"வங்கியின் புகார் மேலாண்மை செயல்முறையின் நிலையான செயல்பாட்டு நடைமுறைகள், வங்கியின் பிற தொடர்புடைய SOP-களுடன் (அ. SOP BO புகார்கள் ஆ. தவறான விற்பனை பற்றிய அறிக்கை SOP இ. செயல்முறை குறிப்புகள் - CIC தகராறு) ஒருங்கிணைந்து பின்பற்றப்படும்."*

**கொள்கைகளுக்கு இணங்கி நடப்பதை உறுதி செய்ய வங்கிகள் எடுக்கும் கட்டுப்பாட்டு நடவடிக்கைகள் மற்றும் முன்முயற்சிகள்:**

இக்கொள்கை வாரியத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்டு, குறிப்பிட்ட கால இடைவெளியில் மறு ஆய்வு செய்யப்படுகிறது. இந்த மதிப்புகள் பின்வருவனவற்றைக் கருத்தில் கொள்ளும்:

- நிறுவன கட்டமைப்பு அல்லது வழங்கப்படும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் போன்ற உள் காரணிகள்
- சட்டத்தில் மாற்றங்கள் அல்லது தொழில்நுட்ப கண்டுபிடிப்பு போன்ற வெளிப்புற காரணிகள்
- உள்/வெளிப்புற தணிக்கையாளர்களால் ஆண்டில் நடத்தப்பட்ட தணிக்கை முடிவுகள். இந்த பாலிசி வங்கியின் இணையதளத்தில் கிடைக்கிறது

விலகல்கள்: ஏதேனும் பிற்சேர்க்கைகள் உட்பட ஏதேனும் விலகல்கள் விதிவிலக்கான அடிப்படையில் இருக்க வேண்டும் மற்றும் வழங்குநரால் ஆவணப்படுத்தப்பட வேண்டும் மற்றும் வங்கியின் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட வேண்டும்.



கணிசமானதாக இல்லாத, ஆனால் தற்செயலான அல்லது நிர்வாக இயல்புடைய எந்த மாற்றங்களுக்கும், ஒப்புதல் அளிக்கும் அதிகாரியின் கையொப்பம் தேவையில்லை.

புகார்கள்/குறைகளைக் கையாள்வதில் வங்கியால் ஏதேனும் புதிய மாற்றங்கள் செய்யப்பட்டால், வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் கொள்கை அவ்வப்போது திருத்தப்படும். ஒழுங்குமுறை ஆணையம் (RBI/IBA போன்றவை) வெளியிட்ட ஏதேனும் புதிய விதிமுறைகள், திருத்தங்கள்/மாற்றங்கள் அல்லது தொடர்ச்சியான பொருத்தத்தை உறுதிப்படுத்த பொருள் மாற்றங்கள் தேவைப்படும்போது/பொருத்தமானதாக இருக்கும்போது இது திருத்தப்படும். இந்த பாலிசி வருடாந்திர அடிப்படையில் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட வேண்டும் (மூன்று மாதங்கள் வரை சலுகை காலத்துடன்).

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI), இந்திய வங்கி குறியீடுகள் மற்றும் தர நிர்ணய வாரியம் (BCSBI) மற்றும் இந்திய காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை மேம்பாட்டு ஆணையம் (IRDA) ஆகியவை அவ்வப்போது பரிந்துரைக்கும் விதிகளை பின்பற்றுவதை இந்தக் கொள்கை இன்றியமையாததாகக் குறித்து.

### பதிவு பராமரிப்பு செய்தல்:

வங்கியின் தகவல் முறைமை பாதுகாப்புக் கொள்கையின்படி புகார்களின் பதிவு பராமரிக்கப்படுகிறது.

### பதிப்பு வரலாறு:

பதிப்பு	வெளியீட்டு தேதி	முக்கிய மாற்றங்களின் சுருக்கம்
1.0	ஜூலை 2018	பாலிசி வழங்கப்பட்டது
1.1	ஏப்ரல் 2020	1. காலவரிசையில் சேர்த்தல் 2. உள்ளக ஓம்பட்ஸ்மேன் 3. இழப்பீடு
1.2	ஜூன் 2021	1. நிலை 3 இல் சிரேஷ்ட முகாமைத்துவத்தின் அறிமுகம் 2. நிலை 4 & 5 க்கு TAT திருத்தப்பட்டது
1.3	செப்டம்பர் 2021	கிரெடிட் கார்டு தொடர்பு மைய எண் மற்றும் மின்னஞ்சல் ஐடி யைச் சேர்த்தல்
1.4	மார்ச் 2022	ஒருங்கிணைந்த வங்கிகள் குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம் (ஒருங்கிணைந்த வங்கிகள் குறைதீர்ப்பாளர் திட்டத்தை உள்ளடக்கும் கொள்கையில் திருத்தங்கள்) இந்த திட்டம் இணையதளத்தில் காட்டப்பட்டது
1.5	செப்டம்பர் 2022	உள்ளக ஓம்பட்ஸ்மேன் பிரிவில் திருத்தம்/சேர்த்தல்
1.6	22 மே, 2024	01. கொள்கையின் நோக்கம் 02. புகார்கள் வரையறை 03. "புகார்" என சேர்த்தல் மற்றும் விலக்குகள் 04. கேள்வி, வேண்டுகோள் மற்றும் புகாரின் வரையறை





		<p>05. விரிவாக்க நிலை மாற்றங்கள்</p> <p>06. பொக்கிஷ வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு எண் சேர்க்கப்பட்டது.</p> <p>07. ரெசல்யூஷன் டைம்லைன்</p> <p>08. கொள்கையின் கட்டுப்பாடுகள் மற்றும் பின்பற்றுதல்</p>
--	--	--