Live more, Bank less

DBS బ్యాంక్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారం విధానం

కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం పరిధి /కవరేజ్: అన్ని DBS బ్యాంక్ ఇండియా లిమిటెడ్

జారీచేసిన వారు: హెడ్- కన్సుమర్ బ్యాంకింగ్ హెడ్/ హెడ్ – ఇనిస్టిట్యూషనల్ బ్యాంకింగ్

Version: 1.6

ఉద్దేశం, మార్గదర్శక సూత్రం

DBS బ్యాంక్ ఇండియా లిమిటెడ్ (DBIL) తన విలువైన కస్టమర్లుకు ఉత్తమ సేవ అందించేందుకు కట్టుబడి ఉంది.

DBS బ్యాంక్ ఇండియా లిమిటెడ్ (ఇకపై DBIL లేదా "ది బ్యాంక్" లేదా "బ్యాంక్" అని పేర్కొనడం జరుగుతుంది) అనేది DBS బ్యాంక్ లిమిటెడ్ (DBL) పూర్తి యాజమాన్య అనుబంధ సంస్థ (WOS). దీని ప్రధాన కార్యాలయం సింగపూర్‌లో ఉంది. ఉత్తమ విధానాల ఆచరణలో భాగంగా DBS గ్రూప్ (ఇకపై "గ్రూప్" లేదా "ది గ్రూప్" అని పేర్కొనడం జరుగుతుంది) కనీస అంగీకార ప్రమాణాలు నిర్ధారించడానికి సంక్లిష్టమైన, సుదీర్ఘమైన, పెద్ద లేదా ముఖ్యమైన లావాదేవీలతో వ్యవహరించేటప్పుడు DBL అనుభవం, నైపుణ్యాన్ని పొందుతుంది. DBL నిర్దేశించిన నిర్దిష్ట విధానాలు,ప్రమాణాలను DBIL పరిగణనలోకి తీసుకొని గ్రూప్ కనీస నిర్వహణ కార్యకలాపాలకు తగ్గట్టుగా భారతీయ నిబంధనలకు లోబడి ఉండేలా చూసుకుంటుంది.

స్వీకరించిన అన్ని ఫిర్యాదులు రికార్డ్ చేయడం, స్వీకరించడమే కాదు అవి పరిష్కరించేలా బ్యాంకు చూస్తుంది. కస్టమర్ ఫిర్యాదులు సరైన సమయ పరిమితిలో కస్టమర్‌కు వివరణాత్మక సలహాతో పరిష్కరించబడతాయని నిర్ధారించడానికి సమర్థవంతమైన పర్యవేక్షణ / పెంపు యంత్రాంగాన్ని కూడా బ్యాంకు కలిగి ఉంది. కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం కస్టమర్ ఫిర్యాదులు పరిష్కరించే విధానాన్ని వివరిస్తుంది. ప్రజలకు ఇది అందుబాటులో (వెబ్‌సైట్, శాఖలు)ఉండేలా బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది.

ఈ పాలసీ ఉద్దేశాలు ఇవి:

- వినియోగదారులందరితో ఎల్లప్పుడూ న్యాయంగా వ్యవహరించడం.
- కస్టమర్లు లేవనెత్తే ఫిర్యాదులను మర్యాదపూర్వకంగా సకాలంలో పరిష్కరించడం.
- కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులకు లభించిన పరిష్కారానికి సంతృప్తి చెందనట్టు అయితే సంస్థలో పైస్థాయికి దానిని చేర్చేలా తగిన వేదికలు, వారి హక్కులు తెలియజేయడం.
- బ్యాంక్ ఉద్యోగులు కస్టమర్ల ప్రయోజనాల పట్ల చిత్తశుద్ధితో, పక్షపాతం లేకుండా పని చేస్తారు.

పాలసీ పరిధి:

ఈ పాలసీ ద్వారా తన కస్టమర్లు పెన్షనర్లు సహా వారి ఫిర్యాదులు స్వీకరించడానికి, పరిష్కరించడానికి తగిన యంత్రాంగం ఉందని బ్యాంక్ నిర్ధారిస్తుంది. కేసు మూలంతో సంబంధం లేకుండా అటువంటి కేసులు న్యాయబద్ధంగా, త్వరితగతిన పరిష్కరించడానికి ప్రాధాన్యతనిస్తుంది. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI), బ్యాంకింగ్ కోడ్స్ అండ్ స్టాండర్డ్స్ బోర్డ్ ఆఫ్ ఇండియా (BCSBI), ఇన్సూరెన్స్ రెగ్యులేటరీ డెవలప్‌మెంట్ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా (IRDA) ఎప్పటికప్పుడు నిర్దేశించిన నిబంధనలకు ఈ పాలసీ లోబడి ఉంటుంది.

Live more, Bank less

ఫిర్యాదు నిర్వచనం:

"ఫిర్యాదు" అంటే రాతపూర్వకంగా లేదా ఇతర విధానాల ద్వారా నియంత్రిత సంస్థ **సేవా లోపాన్ని** ఆరోపిస్తూ దాని నుంచి ఉపశమనం కోరుతూ చేసే విజ్ఞప్తి.

ఫిర్యాదుల్లో ఉండేవి, మినహాయింపుల ఉదాహరణలు:

ఫిర్యాదులకు ఉదాహరణలు:

I. నిర్ణీత/కట్టుబడి ఉన్న TAT కంటే బ్యాంకు ఏదైనా ఉత్పత్తి /సేవ అందించడంలో ఆలస్యం, ఉదా. - చిరునామా మార్పు అభ్యర్థన సమర్పించినా పూర్తి చేయకపోవడం - చెక్కు డిపాజిట్ చేసినా-క్రెడిట్ కాకపోవడం - వెల్కమ్ కిట్ అందించడంలో ఆలస్యం/అందకపోవడం.
II. డిజి ఖాతా యాక్టివేట్ చేయకపోవడం/ నిర్దేశించిన TATలో ఒపెన్ చేయకపోవడం
III. ఖాతా మూసివేయడంలో జాప్యం
IV. ATM నుంచి నగదు రాకపోవడం/తక్కువ నగదు రావడం.
V. క్రెడిట్ కార్డ్, డెబిట్ కార్డ్, నెట్ బ్యాంకింగ్, UPI, డిజిబ్యాంక్ యాప్ మొదలైన వాటి ద్వారా నిర్వహించే ఆన్‌లైన్, POS, ATM లావాదేవీలపై ఏదైనా అనధికారిక లావాదేవీ చేయలేదని కస్టమర్ చెప్పడం.
VI. మోసపూరిత లావాదేవీని కస్టమర్ నివేదించి అది బ్యాంక్ లోపమని ఆరోపించడం.
VII. ఏదైనా సాంకేతిక లోపం తలెత్తినప్పుడు కస్టమర్ అసలు అవసరాన్ని తీర్చే ఏదైనా ప్రత్యామ్నాయ పరిష్కారాన్ని బ్యాంక్ అందించలేకపోవడం.
VIII. బిల్లు చెల్లింపు అప్‌డేషన్‌లో జాప్యం
IX. దూషణపూరితమైన/కఠినమైన కాల్‌ని స్వీకరించినట్టు కస్టమర్ చెప్పడం
X. ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీల నుంచి ఫిర్యాదులు
XI. తప్పుగా బీమా విక్రయించినట్లు కస్టమర్ ఆరోపించడంక్రెడిట్
XII. కస్టమర్లు లేవనెత్తి అనధికారిక లాకర్ ఉపయోగం

ఫిర్యాదుల నుంచి మినహాయించిన వాటి ఉదాహరణలు:

I. నిర్దిష్ట TATలో కస్టమర్ లేవనెత్తిన ప్రశ్న లేదా అభ్యర్థన.

II. కస్టమర్ లేవనెత్తిన ఏదైనా విషయంపై సంబంధిత కస్టమర్లకు తగిన నోటిఫికేషన్‌తో తగిన ఛానెల్స్ ద్వారా (బ్యాంక్ తన రికార్డులలో అందుబాటులో ఉన్న సమాచారం ప్రకారం)రెగ్యులేటరీ ఆదేశాలకు అనుగుణంగా బ్యాంక్ తీసుకున్న చర్య, అలాగే బ్యాంకు సూచించిన సూచనలు పాటించడంలో కస్టమర్లు విఫలమైన సందర్భాలు పైన పేర్కొన్న నిర్వచనం పరిధిలోకి రావు. కస్టమర్ సంప్రదింపు వివరాలు మారిన సందర్భంలో వాటిని బ్యాంకు రికార్డులలో కస్టమర్ అప్‌డేట్ చేయకపోవడం వల్ల బ్యాంక్ పంపిన సమాచారం అందుకోలేకపోవడమన్నది ఫిర్యాదుకు కారణంగా పరిగణించబడదు.

III. అంగీకరించిన నియమ నిబంధనల్లో భాగమైన ఛార్జీలు, ROI మొదలైన వాటిపై బ్యాంక్‌తో కస్టమర్ లేవనెత్తే అంశాలు.

IV. బ్యాంకు నుంచి ఎటువంటి లోపం లేకున్నా బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్‌మన్ దగ్గర ఫస్ట్ రిసార్ట్ కంప్లైంట్స్ (FRC) చేయడం.

V. ఖాతాదారుడు చేసే పొరపాటు, లేదా పొరపాటుగా ఒకరికి పంపాల్సిన డబ్బు మరొకరికి బదిలీ చేసిన అధీకృత లావాదేవీ వివాదాలు, తెలియకుండానే మోసపూరిత లావాదేవీలకు ఆమోదం తెలిపిన సందర్భాల్లో అట్టి వాటిని ఫిర్యాదుగా కాకుండా ప్రశ్న/విజ్ఞప్తిగా పరిగణించబడుతుంది.

VI. కస్టమర్లకు తెలియజేసిన డౌన్‌టైమ్.

ఫిర్యాదుల నిర్వహణ విభాగాలు, నిర్వచనం:

కస్టమర్లు తమ ప్రశ్నలు/అభ్యర్థనలు/ఫిర్యాదులు/ అభిప్రాయాన్ని తెలియజెప్పడానికి బ్యాంకు బహుళ మాధ్యమాలు సమకూర్చుతుంది.

“ప్రశ్న” అనేది ఏదైనా సందేహం, విచారణ, కస్టమర్ ఏదైనా వివరణ కోరడం, ఏదైనా సమాచారం, అందించేవి లేదా సేవలకు సంబంధించి నిర్దేశిత TAT గడువు ముగిసేలోపు స్థితి లేదా పురోగతిని తెలుసుకోవడం.

“అభ్యర్థన” అనేది కస్టమర్లు అడిగే బ్యాంకింగ్ సేవలు/ఉత్పత్తులు ఉదా: మాఫీ/రివర్సల్ అభ్యర్థించడం, SOA కోసం అభ్యర్థన, పిన్ తిరిగి జారీ చేయమని అభ్యర్థించడం మొదలైనవి.

"ఫిర్యాదు" అంటే రాతపూర్వకంగా లేదా ఇతర మాధ్యమాల ద్వారా నియంత్రిత సంస్థ సేవలో లోపాన్ని తెలియజేస్తూ దాని నుంచి ఉపశమనం కోరడం.

కస్టమర్లు తమ అభిప్రాయం తెలియజేయడానికి దిగువ ఛానెల్స్ ఎంచుకోవచ్చు లేదా తగిన విధమైన పరిష్కారం కోసం ఫిర్యాదులు పంపవచ్చు. కస్టమర్ ఫిర్యాదును బ్యాంక్ ఏ పద్ధతిలో అయితే అందుకుంటుందో అదే విధానంలో దానిపై స్పందిస్తుంది. ఒకవేళ కస్టమర్ ఫోన్‌లో మాట్లాడుతున్నప్పుడు ఈమెయిల్ లేదా లెటర్‌లో రాయడం ద్వారా సమాచారం పొందడానికి అంగీకరిస్తే, బ్యాంక్ దానికి ఒప్పుకుంటుంది.

DBS
Live more, Bank less

కస్టమర్ కేర్: • కస్టమర్ కేర్ (క్రెడిట్ కార్డులు కాకుండా బ్యాంకింగ్‌కు సంబంధించి):

మాస్ మార్కెట్ కోసం **క్రెడిట్ కార్డులు కాకుండా బ్యాంకింగ్‌కు సంబంధించి**: 24 గంటలు పనిచేసే కస్టమర్ సర్వీస్ హెల్ప్ లైన్ నెంబర్ 1860 210 3456 , 1860 267 4567 లేదా మా విదేశీ కస్టమర్లకు సర్వీసు నెంబరు 91-44-49021180.

అకౌంట్ ఫ్రీజ్ సంబంధిత విషయాలు: 020 66218560

మా ట్రెజరీ కస్టమర్లు 1860 267 1234 కు కాల్ చేయవచ్చు, విదేశీ కస్టమర్ సర్వీసు నెంబర్ 91-44-66854555

క్రెడిట్ కార్డులకు మాత్రమే : 24 గంటలు పనిచేసే కస్టమర్ సర్వీస్ హెల్ప్ లైన్ నెంబర్ 1860 267 6789 లేదా మా విదేశీ కస్టమర్లకు సర్వీసు నెంబరు +91-44-69046789 బజాజ్ ఫిన్‌సర్వ్ DBS బ్యాంక్ సూపర్ కార్డు, DBS స్పార్క్ క్రెడిట్ కార్డు. DBS వాంటేజ్ క్రెడిట్ కార్డుదారుల కోసం ప్రత్యేకమైన కస్టమర్ సర్వీస్ నెంబర్ 1800 209 4555 లేదా మా విదేశీ కస్టమర్ సర్వీస్ నెంబర్ +91-44-66854555.

ఈమెయిల్:

- రిటెయిల్ బ్యాంకింగ్ కస్టమర్లు (డిజిబ్యాంక్ /ట్రెజర్స్ / (క్రెడిట్ కార్డులు కాకుండా ఇతరులు) customercareindia@dbs.com కు ఈమెయిల్ చేయవచ్చు. DBS స్పార్క్ క్రెడిట్ కార్డు దారులు cardcareindia@dbs.com కు, DBS వాంటేజ్ క్రెడిట్ కార్డుదారులు vantagecareindia@dbs.com కు ఈమెయిల్ చేయవచ్చు.
- కార్పొరేట్ కస్టమర్లు దీనికి BusinessCarein@dbs.com ఈమెయిల్ చేయవచ్చు.

బిజినెస్ కేర్

కార్పొరేట్ కస్టమర్లు బిజినెస్ కేర్ కోసం ఈ 1800 103 6500 / 1800 419 9500 / +91 44 66328000 (విదేశీ నెంబర్) నెంబర్ల కు ఫోన్ చేయవచ్చు. బిజినెస్ కేర్ సోమవారం నుంచి శుక్రవారం వరకు ఉ.10.00 నుంచి రా. 7.00 వరకు (ప్రభుత్వ సెలవు దినాలు మినహాయించి) పనిచేస్తుంది.

ఈమెయిల్: DBS ఇండియా కార్పొరేట్ కస్టమర్లు మాకు ఈ ఈమెయిల్‌కు BusinessCarein@dbs.com రాయవచ్చు

బ్రాంచ్: మీ సంబంధిత బ్రాంచ్‌కు దయచేసి రాయండి. ఇక్కడున్న లింక్ రెఫర్ చేస్తూ కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదు/ఆందోళనకు సంబంధించిన వివరాలు అందించవచ్చు లింక్ https://www.dbs.com/in/treasures/common/customer-service-managers.page,

డీమ్యాట్ సేవలు:

- కస్టమర్ కేర్ కాంటాక్ట్ నెంబర్: 1860 210 3456 (24/7 పనిచేస్తుంది)

- ఈమెయిల్: కస్టమర్లు ఈ ఈమెయిల్‌కు రాయవచ్చు customercareindia@dbs.com.

పైస్థాయికి తీసుకెళ్లడం, పరిష్కార సమయాలు:

పైస్థాయిలు

3రోజుల్లోపు కస్టమర్ కేర్ నుంచి స్పందన రానట్టు అయితే కస్టమర్లు దానికి దిగువ పేర్కొన్న స్థాయిలకు సూచించవచ్చు:

లెవల్ 1: క్లస్టర్ హెడ్స్ /బ్రాంచ్ మేనేజర్లు: స్పందన TAT -5 పనిదినాల్లోపు.

లెవల్ 2: ప్రాంతీయ నోడల్ అధికారులు: స్పందన TAT -5 పనిదినాల్లోపు.

లెవల్ 3: ప్రాంతీయ నోడల్ అధికారి: స్పందన TAT - పనిదినాల్లోపు.

లెవల్ 4: ప్రెసిడెన్షియల్/ సీనియర్ మేనేజ్‌మెంట్: స్పందన TAT -5 పనిదినాల్లోపు.

పైస్థాయిలకు తెలియజేసేందుకు వారి సంప్రదింపు వివరాలు ఈ లింకులో చూడవచ్చు:
https://www.dbs.com/in/treasures/common/redressal-of-complaints-and-grievances.page?pid=in-digi-pweb-footer

బ్యాంకు అంతర్గత అంబుడ్స్‌మన్:

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా సూచనలకు అనుగుణంగా తిరస్కరించాలని లేదా పాక్షిక ఉపశమనాన్ని అందించాలని బ్యాంకు నిర్ణయించుకుంటే, అటువంటి కేసులన్నీ తదుపరి పరిశీలన కోసం అంతర్గత అంబుడ్స్‌మన్‌కు సూచించబడతాయి. RBI/CEPD/2023-24/108 CEPD.PRD.No.S1228/13.01.019/2023-24.

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా సూచనలకు అనుగుణంగా తిరస్కరించాలని లేదా పాక్షిక ఉపశమనాన్ని అందించాలని బ్యాంకు నిర్ణయించుకుంటే, అటువంటి కేసులన్నీ తదుపరి పరిశీలన కోసం అంతర్గత అంబుడ్స్‌మన్‌కు సూచించబడతాయి

అంతర్గత అంబుడ్స్‌మన్ మాస్టర్ డైరెక్షన్‌లో సూచించిన విధంగా తగిన అధికారి ఆమోదంతో బ్యాంక్ నిర్ణయం ఉంటే తప్ప అంతర్గత అంబుడ్స్‌మన్ నిర్ణయానికి బ్యాంక్ కట్టుబడి ఉండాల్సి ఉంటుంది. అంతర్గత అంబుడ్స్‌మన్ తీసుకున్న నిర్ణయాన్ని తిరస్కరించడమనేది ఈ ఆదేశాలలోని నిబంధన 3(1)(C) కింద నిర్వచించిన విధంగా కాంపిటెంట్ అథారిటీ ఆమోదం ఉండాలి.

పరిష్కార వ్యవధులు:

Live more, Bank less

వివిధ రకాల ఫిర్యాదుల కోసం బ్యాంక్ నిర్దిష్ట పరిష్కార వ్యవధులు రూపొందించింది. ప్రతి ఫిర్యాదును కస్టమర్‌కు అందించే సమగ్ర మార్గదర్శకత్వం ప్రకారం తక్షణమే పరిష్కరించడం జరుగుతుంది. ఈ వ్యవధికి మించి ఏదైనా ఊహించిన జాప్యాలు జరిగితే, కస్టమర్‌కు తగిన సమాచారం ఉండేలా బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది.

బ్యాంకు ద్వారా ఫిర్యాదుల రికార్డింగ్:

బ్యాంక్ తన CRM సిస్టమ్‌లో అన్ని ఫిర్యాదులు రికార్డ్ చేస్తుంది, ప్రతి సమస్య పూర్తిగా పరిష్కరించబడే వరకు సమర్థవంతమైన ఫాలో అప్, శ్రద్ధతో కూడిన నిర్వహణ చేపడుతుంది. ఈ క్రమబద్ధమైన విధానం అన్ని అంశాలు సమగ్రంగా పరిష్కరించేలా, సమయానుకూలంగా ముగించేలా చూస్తుంది.

ఫిర్యాదుల నిర్వహణ, పర్యవేక్షణ:

కస్టమర్ సేవ, ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగ పర్యవేక్షణ, సమీక్ష కోసం ఈ కమిటీలు & సమీక్ష యంత్రాంగాన్ని బ్యాంకు ఏర్పాటు చేసింది.

బోర్డు కస్టమర్ సర్వీసు కమిటీ: ఈ కమిటీ బోర్డు బ్యాంక్ అంతటా సేవా మెరుగుదల కార్యక్రమాల అమలును పర్యవేక్షించడం, మార్గనిర్దేశానికి బాధ్యత వహిస్తుంది. కస్టమర్ ఫిర్యాదులు, నియంత్రణ ఆదేశాలు, విధాన నిర్ణయాలు, కస్టమర్ అనుభవాన్ని మెరుగుపరిచే కార్యక్రమాలపై బ్యాంకు పనితీరు సమీక్షించేందుకు ఈ కమిటీ ప్రతి మూడు నెలలకోసారి సమావేశమవుతుంది.

కస్టమర్ సర్వీసుపై స్టాండింగ్ కమిటీ: ఈ కమిటీ ప్రతీ మూడు నెలలకోసారి సమావేశమవుతుంది. కస్టమర్లకుదిశానిర్దేశం చేయడం, అవగాహన కల్పించడం సహా మరీ ముఖ్యంగా బ్యాంకు ఉత్పత్తులు & సేవల గురించి కస్టమర్ ఫీడ్‌బ్యాక్ అర్థం చేసుకోవడానికి ఇది ఒక వేదికగా పనిచేస్తుంది. ఈ సమావేశంలో చర్చించిన విషయాలు కస్టమర్లకు అందించే సేవ నాణ్యత పెంచడానికి, సేవా అభివృద్ధి & ఉత్పత్తి మెరుగుదల కోసం స్వీకరించడం జరుగుతుంది. ఈ సమావేశానికి బ్యాంక్ సీనియర్ మేనేజ్‌మెంట్ హాజరవుతారు, కస్టమర్లను కూడా ఈ సమావేశానికి ఆహ్వానించడం జరుగుతుంది..

బ్రాంచ్ స్థాయి కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ: బ్యాంక్ నెలవారీ శాఖ స్థాయి కస్టమర్ సమావేశాలు నిర్వహిస్తుంది.కస్టమర్లు తమ అభిప్రాయాన్ని, అనుభవాన్ని బ్యాంక్‌తో పంచుకునేలా ఈ వేదిక ప్రోత్సహిస్తుంది. ఈ మీటింగ్‌లో భాగంగా సురక్షితమైన/భద్రమైన బ్యాంకింగ్ వంటి అంశాలపై అవగాహన, సౌకర్యవంతమైన బ్యాంకింగ్ అందించేందుకు బ్యాంక్ ప్రారంభించిన కొత్త కార్యక్రమాలను ఈ సమావేశంలో బ్యాంకు చేపడుతుంది. ఈ సెషన్స్ నుంచి అందే ఫీడ్‌బ్యాక్ రికార్డ్ చేయడమే కాదు వాటిని అమలు చేయడం కూడా జరుగుతుంది.

ఫిర్యాదుల నిర్వహణకు సంబంధించి బ్యాంకు అనుసరించే ప్రామాణిక నిర్వహణ ప్రక్రియలు బ్యాంకుకు సంబంధించిన ఇతర ప్రామాణిక నిర్వహణ ప్రక్రియలతో (a. SOP BO ఫిర్యాదులు b.తప్పుడు అమ్మకాలకు సంబంధించి ఫిర్యాదు SOP c.ప్రాసెస్ నోట్స్- CIC వివాదం) కలిసి అనుసరించడం జరుగుతుంది.

పాలసీకి కట్టుబడి ఉండేలా బ్యాంక్ తీసుకున్న నియంత్రణ చర్యలు, కార్యక్రమాలు:

ఈ పాలసీని బ్యాంకుకు చెందిన కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ బోర్డు ఆమోదించింది, దీనికి క్రమం తప్పకుండా సమీక్షించడం జరుగుతుంది. ఈ సమీక్షల్లో ఇవి ఉంటాయి:

• సంస్థాగత నిర్మాణం లేదా అందించే ఉత్పత్తులు, సేవలలో మార్పుల వంటి అంతర్గత అంశాలు

• చట్టంలో మార్పులు లేదా సాంకేతిక ఆవిష్కరణలు వంటి బాహ్య కారకాలు

• ఆడిట్ ఫలితాలు, అంతర్గత/బాహ్య ఆడిటర్ల ద్వారా సంవత్సరంలో నిర్వహించినవి ఏమైనా ఉంటే. బ్యాంక్ వెబ్‌సైట్‌లో ఈ పాలసీ అందుబాటులో ఉంది.

విచలనాలు: ఏవైనా వ్యత్యాసాలు, ఏవైనా అనుబంధాలు సహా, ఏదైనా ఉంటే, అవి అసాధారణమైన ప్రాతిపదికన ఉంటాయి, తప్పనిసరిగా జారీచేసేవారిచే అవి అక్షరబద్ధం చేయబడి, బ్యాంక్ బోర్డుచే ఆమోదించబడాలి.

వాస్తవికం కాని, యాదృచ్ఛికం లేదా పరిపాలనాపరమైన స్వభావం కలిగిన ఏవైనా మార్పులు, ఆమోదించే అధికారం ద్వారా సైన్-ఆఫ్ చేయవలసిన అవసరం లేదు.

ఫిర్యాదులు/ఫిర్యాదుల నిర్వహణలో బ్యాంక్ ఏవైనా కొత్త మార్పులు చేసినప్పుడు కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడుతుంది. రెగ్యులేటర్ (RBI/IBA మొదలైనవి)విడుదల చేసే ఏవైనా కొత్త నిబంధనలు, పునర్విమర్శలు/సవరణలు లేదా నిరంతర ఔచిత్యాన్ని నిర్ధారించడానికి మార్పులు అవసరమైనప్పుడు/సముచితంగా ఉన్నప్పుడు కూడా దీని సవరించడం జరుగుతుంది. ఈ విధానాన్ని వార్షిక ప్రాతిపదికన (మూడు నెలల వరకు గ్రేస్ పీరియడ్‌తో) సమీక్షించాలి.

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI), బ్యాంకింగ్ కోడ్స్ అండ్ స్టాండర్డ్స్ బోర్డ్ ఆఫ్ ఇండియా (BCSBI), ఇన్సూరెన్స్ రెగ్యులేటరీ డెవలప్‌మెంట్ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా (IRDA) ఎప్పటికప్పుడు నిర్దేశించిన నిబంధనలకు ఈ పాలసీ కట్టుబడి ఉంటుంది.

రికార్డ్ నిర్వహణ:

బ్యాంక్ ఇన్ఫర్మేషన్ సిస్టమ్స్ సెక్యూరిటీ పాలసీ ప్రకారం ఫిర్యాదుల రికార్డు నిర్వహించబడుతుంది.

వెర్షన్ చరిత్ర:

వెర్షన్	జారీ తేదీ	ముఖ్య మార్పుల సారాంశం
1.0	జులై 2018	పాలసీ జారీ
1.1	ఏప్రిల్ 2020	1. టైమ్‌లైన్ జోడింపు 2. అంతర్గత అంబుడ్స్‌మన్ 3. పరిహారం
1.2	జూన్' 2021	1. లెవల్ 3లో సీనియర్ మేనేజ్‌మెంట్ పరిచయం 2. లెవల్ 4& 5 కు TATలో సవరణ
1.3	సెప్టెంబర్ 2021	క్రెడిట్ కార్డు కాంటాక్ట్ నెంబర్, ఈమెయిల్ ఐడీ జోడింపు
1.4	మార్చ్ 2022	సమీకృత బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్‌మన్ పథకం (సమీకృత బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్‌మన్ పథకం చేర్చేందుకు పాలసీలో మార్పులు) ఈ స్కీమ్ వెబ్‌సైట్‌లో పొందుపరచడం జరిగింది.
1.5	సెప్టెంబర్ 2022	అంతర్గత అంబుడ్స్‌మన్ సెక్షన్‌లో సవరణ/జోడింపు
1.6	మే 22, 2024	01. పాలసీ పరిధి 02. ఫిర్యాదుల నిర్వచనం 03. "ఫిర్యాదు" ఉండేవి, మినహాయింపులు 04. ప్రశ్న, అభ్యర్థన, ఫిర్యాదు నిర్వచనం 05. పైస్థాయికి మార్పులు 06. ట్రెజర్ కస్టమర్ కేర్ సెంటర్ జోడింపు. 07. పరిష్కార వ్యవధి 08. పాలసీ నియంత్రణలు,అనుసరణ