പരാതി പരിഹാര നയം

ഉള്ളടക്ക പട്ടിക

1. ആമുഖം
   1.1 നയത്തിന്റെ ലക്ഷ്യം
   1.2 നയത്തിന്റെ വ്യാപ്തി

2. ESFB നയ ഫ്രെയിംവര്ക്ക്
   2.1 പരാതി പരിഹാര തത്വങ്ങള്
   2.2 ആന്തരിക മെഷിനറി
   2.3 നിര്ബന്ധിത ഡിസ്പ്ലേ ആവശ്യകതകള്
   2.4 പരാതികളുടെ പരിഹാരം
   2.5 ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപെടല്
   2.6 പരാതികള് കൈകാര്യം ചെയ്യുതില് ഓപ്പറേറ്റിംഗ് സ്റ്റാഫിനെ ബോധവല്ക്കരിക്കുക
   2.7 പരാതികള് കൈകാര്യം ചെയ്യുകയും ഉപഭോക്തൃ ബന്ധം മെച്ചപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യുക
   2.8 പരാതി നിവാരണ സംവിധാനം

ആമുഖം

നയത്തിന്റെ ലക്ഷ്യം

ഈ നയത്തിന്റെ ലക്ഷ്യം ഉപഭോക്തൃ പരാതികള്, ആവലാതികള് നിവാരണം എന്നിവ സേവന വിതരണത്തിലൂടെ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ഇക്വിറ്റാസ് സ്മോൾ ഫിനാൻസ് ബാങ്ക് നെ പ്രാപ്തമാക്കുതിന് ഒരു ചട്ടക്കൂട് നല്കുക എതാണ്.

നയത്തിന്റെ വ്യാപ്തി

a. ഈ പോളിസി ഇക്വിറ്റാസ് സ്മോൾ ഫിനാൻസ് ബാങ്കന്റെ (ESFB അല്ലെങ്കില് 'ബാങ്ക്') നിവാരണ മെക്കാനിസം നല്കിയിരിക്കുന്ന നിയമങ്ങളുടെയും ചട്ടങ്ങളുടെയും ചട്ടക്കൂടിനുള്ളില് 'ഏകദേശം' 'ന്യായം' 'അനുവദനീയം' ആണെ് ഉറപ്പാക്കുതിനുള്ള ഒരു ഘടനാപരമായ സംവിധാനം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിനുള്ള ചുമതലകളും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും ഉള്ക്കൊള്ളുന്നു.

b. സ്ഥാപനത്തില് അവരുടെ പരാതികള്/ ആവലാതികള് മുകള്ത്തട്ടിലെത്തിക്കുന്നതിനുള്ള വഴികളെക്കുറിച്ച് പൂര്ണ്ണമായി അറിഞ്ഞിരിക്കാനുള്ള ഉപഭോക്താക്കളുടെ അവകാശങ്ങളും തങ്ങളുടെ പരാതികള്ക്ക് ബാങ്ക് നല്കുന്ന പ്രതികരണത്തിലോ പരിഹാരത്തിലോ അവര് തൃപ്തരല്ലെങ്കില്, ഇതര പരിഹാരങ്ങള് തിരഞ്ഞെടുക്കാനുള്ള അവരുടെ അവകാശങ്ങളെ കുറിച്ചും ഈ നയം വ്യക്തമായി പറയുന്നു.

c. പരാതി പരിഹാര തത്വങ്ങള് പാലിക്കുതിനുള്ള ബാങ്കിന്റെ ബാധ്യതകള് ഈ നയം പട്ടികപ്പെടുത്തുന്നു.

ESFB നയ ഫ്രെയിംവര്ക്ക്

2.1 പരാതി പരിഹാര തത്വങ്ങള്

പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള ബാങ്കിന്റെ നയം താഴെപ്പറയുന്ന തത്വങ്ങള് പിന്തുടരുന്നു.

1. ഉപഭോക്താക്കള്ക്കളോടുള്ള പെരുമാറ്റം എല്ലായ്പ്പോഴും നീതിപൂര്വ്വമായിരിക്കണം
2. ബാങ്ക് ജീവനക്കാര് നല്ല വിശ്വാസത്തോടെയും ഉപഭോക്താവിന്റെ താല്പ്പര്യങ്ങളോട് വിമുഖതയില്ലാതെയും പ്രവര്ത്തിക്കും.
3. ഉപഭോക്താക്കള് ഉയിക്കുന്ന പരാതികള് മാന്യമായും കൃത്യസമയത്തും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു
4. എല്ലാ പരാതികളും കാര്യക്ഷമമായും ന്യായമായും ബാങ്ക് കൈകാര്യം ചെയ്യും
5. തങ്ങളുടെ പരാതികള്ക്ക് ബാങ്ക് നല്കുന്ന പ്രതികരണത്തില് തൃപ്തരല്ലെങ്കില്, സ്ഥാപനത്തിനകത്ത് അവരുടെ പരാതികള്/ആവലാതികള് മുകള്ത്തട്ടിലെത്തിക്കുതിനുള്ള വഴികളെക്കുറിച്ചും ബദല് പരിഹാരങ്ങള്ക്കുള്ള അവരുടെ അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താക്കള്ക്ക് പൂര്ണ്ണമായ വിവരങ്ങള് നല്കുന്നതാണ്

2.1.1 ഉപഭോക്തൃ പരാതികള്

ഉപഭോക്തൃ പരാതികള് ഉയരാനുള്ള കാരണം

1. ഉപഭോക്താക്കള്ക്ക് ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുള്ള പ്രവര്ത്തനങ്ങളുടെ/ക്രമീകരണങ്ങളുടെ അപര്യാപ്തത
2. പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന സേവനങ്ങളുടെ നിലവാരവും ലഭ്യമാക്കിയ യഥാര്ത്ഥ സേവനങ്ങളും തമ്മിലുള്ള അന്തരം.
3. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുന്നതിലെ മനോഭാവ വശങ്ങള്.

ഉപഭോക്താവിന് ബാങ്ക് നല്കുന്ന സേവനങ്ങളില് അവന്/അവള് തൃപ്തരല്ലെങ്കില് പരാതി രജിസ്റ്റര് ചെയ്യാന് അവന്/അവള്ക്ക് പൂര്ണ്ണ അവകാശമുണ്ട്. ഉപഭോക്താവിന് അവന്റെ/അവളുടെ പരാതി രേഖാമൂലമോ വാമൊഴിയായോ ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റ് വഴിയോ ടെലിഫോണിലൂടെയോ നല്കാം. പരാതി നൽകി 30 ദിവസത്തിനകം ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിലോ ബാങ്ക് നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ അവൻ/അവൾ തൃപ്തനല്ലെങ്കിലോ, അവന്/അവൾക്ക് പരാതിയുമായി ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാം അല്ലെങ്കിൽ പരാതി പരിഹാരത്തിനായി ലഭ്യമായ മറ്റ് നിയമ മാർഗങ്ങൾ തേടാം.

2.2 ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ/ആവലാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ആന്തരിക മെഷിനറി

2.2.1 ബോർഡിന്റെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റി

മികച്ച ഉപഭോക്തൃ സേവനം നൽകുന്നതിനായി, ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സമഗ്രമായ ഒരു സംവിധാനം രൂപീകരിക്കുന്നതിന് ബോർഡിന്റെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റി ഉത്തരവാദിത്തമുണ്ടായിരിക്കും. ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിന്റെ ഗുണനിലവാരം സംബന്ധിച്ച പ്രശ്നങ്ങളും ഈ കമ്മിറ്റി പരിശോധിക്കും. കസ്റ്റമര് സര്വീസ് സംബന്ധിച്ച സ്റ്റാന്ഡിംഗ് കമ്മിറ്റിയുടെ പ്രവര്ത്തനവും ഈ കമ്മിറ്റി അവലോകനം ചെയ്യും.

2.2.2 ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിനുള്ള സ്റ്റാന്ഡിംഗ് കമ്മിറ്റി

ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിനുള്ള സ്റ്റാന്ഡിംഗ് കമ്മിറ്റിയുടെ ചെയര്മാന് ബാങ്ക് മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടര് ആയിരിക്കും. ബാങ്കിന്റെ രണ്ടോ മൂന്നോ സീനിയര് എക്സിക്യൂട്ടീവുകള്ക്ക് പുറമേ, പൊതുജനങ്ങളില് നിന്ന് തിരഞ്ഞെടുക്കപ്പെട്ട രണ്ട് പ്രമുഖ നോണ് എക്സിക്യൂട്ടീവുകളും കമ്മിറ്റിയില് അംഗങ്ങളായിരിക്കും. സമിതിയി താഴെപ്പറയുന്ന പ്രവര്ത്തനങ്ങള് നിക്ഷിപ്തമായിരിക്കും.

1. ബ്രാഞ്ചുകളില് നടക്കുന്ന ഉപഭോക്തൃ സേവന മീറ്റിംഗുകള്, സ്റ്റാന്ഡിംഗ് കമ്മിറ്റി മീറ്റിംഗുകള്, ബാങ്കിന്റെ ഓണ്ലൈന് ചാനലുകളില് നിന്നുള്ള ഫീഡ്ബാക്ക് / അവലോകനങ്ങള് എന്നിങ്ങനെ വിവിധ മേഖലകളില് നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന ഉപഭോക്തൃ സേവന ഗുണനിലവാരത്തെക്കുറിച്ചുള്ള പ്രതികരണങ്ങള് വിലയിരുത്തുക.
2. ഉപഭോക്തൃ സേവനവും പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട റെഗുലേറ്ററി മാര്ഗ്ഗനിര്ദ്ദേശങ്ങള് പാലിക്കുന്നതിനെക്കുറിച്ച് നോഡല് ഓഫീസര്മാരില് നിന്ന് സമിതി അഭിപ്രായം തേടും.
3. പരിഹാരത്തിന് ഉത്തരവാദികളായ പ്രവര്ത്തക മേധാവികള് നിര്ദ്ദേശിക്കുന്ന പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പരാതികള്/ആവലാതികള് കമ്മിറ്റി പരിഗണിക്കുകയും തങ്ങളുടെ ഉപദേശം നല്കുകയും ചെയ്യും.
4. കമ്മിറ്റി അതിന്റെ റിപ്പോര്ട്ട് ബോര്ഡിന്റെ കസ്റ്റമര് സര്വീസ് കമ്മിറ്റിക്ക് ത്രൈമാസ ഇടവേളകളില് സമര്പ്പിക്കും.

2.2.3 പരാതികളും ആവലാതികളും നോഡല് ഓഫീസറും മറ്റ് നിയുക്ത ഉദ്യോഗസ്ഥരും കൈകാര്യം ചെയ്യണം

മുഴുവന് ബാങ്കിന്റെയും ഉപഭോക്തൃ സേവനങ്ങളുടെ നടപ്പിലാക്കലും പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതും നോഡല് ഓഫീസറുടെ ഉത്തരവാദിത്തമായിരിക്കും. തങ്ങളുടെ നിയന്ത്രണത്തില് വരുന്ന ശാഖകളെ സംബന്ധിച്ച പരാതി/ആവലാതികള് കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ഹെഡ് ഓഫീസിലെയും സോണല്/റീജിയണല് ഓഫീസുകളിലെയും നോഡല് ഓഫീസര്മാരെ താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്നു.

ഹെഡ് ഓഫീസ്: ഹെഡ് കസ്റ്റമര് സര്വീസ്
സോണല് / റീജിയണല് ഓഫീസ്: സോണല് ഹെഡ്

നോഡല് ഓഫീസര്മാരുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും ബ്രാഞ്ച് നോട്ടീസ് ബോര്ഡുകളില് പ്രദര്ശിപ്പിക്കും

2.2.4 RBI യുടെ നിലവിലുള്ള മാര്ഗ്ഗനിര്ദ്ദേശങ്ങള് അനുസരിച്ച് ബാങ്ക് ഇന്റേണല് ഓംബുഡ്സ്മാന് സ്കീം നടപ്പിലാക്കിയിട്ടുണ്ട്.

ഇന്റേണല് ഓംബുഡ്സ്മാന് (IO) ബാങ്ക് ഭാഗികമായോ പൂര്ണ്ണമായോ നിരസിച്ച പരാതികള് അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള ഒരു സ്വതന്ത്ര അതോറിറ്റിയായിരിക്കും. ഇത് ആന്തരിക പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ശക്തിപ്പെടുത്തുന്നതിനും ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ ഉയര്ന്ന തലത്തില് ഇടപാടുകാരുടെ പരാതികള് പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനും; അതോടൊപ്പം പരിഹാരത്തിനായി ഉപഭോക്താവ് മറ്റ് ഫോറങ്ങളെ സമീപിക്കേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകത കുറയ്ക്കുന്നതിനും വേണ്ടിയാണ്.

IO അവന്റെ/അവളുടെ പ്രവര്ത്തനങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള റിപ്പോര്ട്ടുകള് ബോര്ഡിന്റെ കസ്റ്റമര് സര്വീസ് കമ്മിറ്റിക്ക് ത്രൈമാസ ഇടവേളകളില് നല്കും. സ്കീമില് പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ആവശ്യകതകള് അനുസരിച്ച് ബാങ്ക് ആനുകാലികമായി RBI യിലേക്ക് റിപ്പോര്ട്ട് ചെയ്യും.

2.3 നിര്ബന്ധിത ഡിസ്പ്ലേ ആവശ്യകതകള്

ബാങ്കിന്റെ ഓരോ ശാഖയിലും ഇനിപ്പറയുന്നവ പ്രദര്ശിപ്പിക്കും

1. ഉപഭോക്താക്കളില് നിന്ന് പരാതികളും നിര്ദ്ദേശങ്ങളും സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം
2. നോഡല് ഓഫീസര്(മാരു)ടെ പേരും വിലാസവും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പറും
3. പ്രദേശത്തെ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങള്.
4. ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള ബാങ്കിന്റെ പ്രതിബദ്ധതകളുടെ കോഡ്/ഫെയര് പ്രാക്ടീസ് കോഡ്
5. ബാങ്കിന്റെ ടോള് ഫ്രീ നമ്പര്(കള്)

2.4 പരാതികളുടെ പരിഹാരം

2.4.1 ശാഖയുടെ ഉപഭോക്തൃ സേവനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികള്/ആവലാതികള് പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം ബ്രാഞ്ച് മാനേജര്ക്കാണ്. ബ്രാഞ്ചുകളില് ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ പരാതികളും ക്ലോസ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം അവന് / അവള്ക്ക് ആയിരിക്കും. പരാതികള് പൂര്ണ്ണമായും ഉപഭോക്താവിനെ തൃപ്തിപ്പെടുത്തുന്ന തരത്തില് പരിഹരിച്ചുവെന്ന് കാണേണ്ടത് അവന്റെ/അവളുടെ പരമപ്രധാനമായ കടമയാണ്, ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കില്, പ്രശ്നം മുകള്ത്തട്ടിലെത്തിക്കുന്നതിന് അവന്/ അവള് ബദല് മാര്ഗങ്ങള് നല്കും. പരാതി പരിഹരിക്കാന് തന്റെ തലത്തില് സാധ്യമല്ലെന്ന് ബ്രാഞ്ച് മാനേജര്ക്ക് തോന്നുന്നുവെങ്കില്, മാര്ഗനിര്ദേശത്തിനായി അയാള്/അവള് കേസ് സോണല് ഓഫീസ്/നോഡല് ഓഫീസര്ക്ക് റഫര് ചെയ്യും. അതുപോലെ, സോണല് ഓഫീസ്/ നോഡല് ഓഫീസര് അത്, അവര്ക്ക് പരാതി പരിഹരിക്കാന് കഴിയില്ല എന്ന് കണ്ടെത്തിയാല്; അത്തരം കേസുകള് ഹെഡ് ഓഫീസിലെ പ്രിന്സിപ്പല് നോഡല് ഓഫീസര്ക്ക് റഫര് ചെയ്യും.

എല്ലാ പരാതികളും കേന്ദ്രീകൃത സംവിധാനത്തില് രേഖപ്പെടുത്തുകയും, പരിഹാരത്തിനായി ഉടനടി പരിഹാര നടപടികള് ആരംഭിക്കുന്നതിന് ഉന്നത തല മാനേജ്മെന്റ് ഉള്പ്പെടെ എല്ലാ ലൈന് ഉദ്യോഗസ്ഥര്ക്കും അത് ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്നതുമാണ്. ഉന്നത തല മാനേജ്മെന്റിന്റെ അഭിപ്രായങ്ങള് ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ ജീവനക്കാര്ക്കും ലഭ്യമാകും.

ഒരു അന്വേഷണം/ചോദ്യം ഒരു പരാതിയായി കണക്കാക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, ഒരു ചോദ്യത്തോട് കൃത്യമായി പ്രതികരിച്ചില്ലെങ്കിൽ അത് ഒരു പരാതിയായി മാറിയേക്കാം.

2.4.2 സമയ പരിധി

ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ സാധ്യമായ എല്ലാ കോണുകളിൽ നിന്നും വിശകലനം ചെയ്യും. പരാതിക്കാരന് ഒന്നിലധികം ചാനലുകളിലൂടെ പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാം, അതായത്. ഫോൺ ബാങ്കിംഗ്, ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റ്, ഇ-മെയിലുകൾ, കത്തുകൾ, ബ്രാഞ്ച് തലത്തിലുള്ള പരാതി ഫോറം എന്നിവയിലൂടെ.

ഒരു ഉപഭോക്താവ് ഉന്നയിക്കുന്ന ഏതൊരു പരാതിയിലും ബാങ്കിന്റെ നിലപാട് അറിയിക്കേണ്ടത് ഒരു സുപ്രധാന ആവശ്യമാണ്. ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ ഉടനടി അംഗീകരിക്കുകയും ബാങ്കിൽ നിന്നുള്ള പരിഹാരം സംബന്ധിച്ച് ഏകദേശ സമയപരിധി സംബന്ധിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

ബാങ്കിന് ലഭിക്കുന്ന ഓരോ പരാതിയും ആന്തരികമായി നിശ്ചയിച്ച സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പരിഹരിക്കാൻ എല്ലാ ശ്രമങ്ങളും നടത്തും. ടേൺഅറൗണ്ട് സമയ (TAT) ത്തിനപ്പുറമുള്ള എല്ലാ പരാതികളും പ്രതിമാസ ഇടവേളകളിൽ ഹെഡ് ഓഫീസിൽ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യും.

എന്നിരുന്നാലും, ഉന്നയിക്കപ്പെട്ട ചോദ്യങ്ങളിൽ ബാങ്കിന് വിവരങ്ങൾ. ലഭിക്കുന്നതിന് മറ്റ് ബാങ്കുകൾ, ബാങ്കിനോട് കരാർ ബാധ്യതയില്ലാത്ത ഏജൻസികൾ മുതലായ ബാങ്കിന് പുറത്തുള്ള സ്രോതസ്സുകളിളെ ബാങ്ക് ആശ്രയിക്കുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ, മറ്റ് ബാങ്കുകളോ ഏജൻസികളോ ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകിയ സമയം മുതൽ ടേൺഅറൗണ്ട് സമയം ആരംഭിക്കും.

ചുവടെയുള്ള പട്ടിക വിശദമായ ടൈംലൈനുകൾ പറയുന്നു.

പരാതി പരിഹാര ടൈംലൈനുകൾ	
പരാതികളുടെ വിഭാഗം	ടേൺ അറൗണ്ട് സമയം
24 മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ അക്നോളജ്മെന്റ് അയയ്ക്കണം	
പരാതി പരിഹാര ടീമിന് നേരിട്ട് പരിഹരിക്കാവുന്ന പരാതികൾ	പരമാവധി 3 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾ
ഫീൽഡ്/സെയിൽസ്/ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ തെറ്റായ വിൽപ്പന തുടങ്ങിയവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അന്വേഷണം ആവശ്യമായ പരാതികൾ	പരമാവധി 7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾ
ബാഹ്യ ഏജൻസികൾ/മറ്റ് ബാങ്കുകൾ/മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/ സേവനങ്ങൾ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ആവലാതികൾ	15 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾ വരെ
പരിഹരിക്കാൻ സാങ്കേതിക മാറ്റങ്ങൾ ആവശ്യമായ അല്ലെങ്കിൽ സംശയാസ്പദമായ വഞ്ചനാപരമായ പ്രവർത്തനങ്ങൾ / ക്രമക്കേടുകൾ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അന്വേഷണങ്ങൾ ആവശ്യമായി വരുന്ന അല്ലെങ്കിൽ കുടിശ്ശിക തിരിച്ചുപിടിക്കൽ തുടങ്ങിയവ ഉൾപ്പെടുന്ന പരാതികൾ..	30 ദിവസം വരെ

ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതി 30 ദിവസത്തിനകം പരിഹരിക്കപ്പെടുകയോ ബാങ്ക് നൽകുന്ന പ്രമേയത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തരാകുകയോ ചെയ്തില്ലെങ്കിൽ, അവന് / അവൾക്ക് ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ, RBI ലേക്ക് അപ്പീൽ ചെയ്യാം.

2.5 ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപെടല്

ബാങ്കിന്റെ ജീവനക്കാർ ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള വ്യക്തിഗത ഇടപെടലിലൂടെ ഉപഭോക്താവിന്റെ പ്രതീക്ഷകൾ/ആവശ്യങ്ങൾ/പരാതികൾ മികച്ച രീതിയിൽ പരിഹരിക്കാൻ കഴിയുമെന്ന് ബാങ്ക് വിശ്വസിക്കുന്നു. ഉപഭോക്തൃ ബന്ധം ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്, ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിലെ മെച്ചപ്പെടുത്തലിനായി അവരുടെ ഫീഡ്ബാക്ക്/നിർദ്ദേശങ്ങൾ ശേഖരിക്കുന്നതിനായി ബാങ്ക്, ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഘടനാപരമായ ഉപഭോക്തൃ സന്ദർശനങ്ങൾ ആസൂത്രണം ചെയ്യുന്നു. ബാങ്ക് സേവനങ്ങളെ കുറിച്ചുള്ള അവബോധമില്ലായ്മ മൂലമാണ് ഉപഭോക്തൃ പരാതികളിൽ പലതും ഉയരുന്നത്; ബാങ്കുമായുള്ള പതിവ് ഇടപെടലുകൾ ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങളെ മികച്ച രീതിയിൽ അഭിനന്ദിക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കളെ സഹായിക്കും.ബാങ്കിനെ സംബന്ധിച്ചിടത്തോളം, ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നുള്ള ഫീഡ്ബാക്ക് ഉപഭോക്തൃ ആവശ്യങ്ങൾ/പ്രതീക്ഷകൾ നിറവേറ്റുന്നതിനായി അതിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും പുന:പരിശോധിക്കുന്നതിനുള്ള വിലപ്പെട്ട വിവരങ്ങളായിരിക്കും.

ഇതിനായി, ന്യൂ ടു ബാങ്ക് (NTB) ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള വെൽകം കോളുകകൾ എന്ന ആശയം അവതരിപ്പിച്ചു. ഈ സംരംഭത്തിന്റെ ഭാഗമായി, NTB ഉപഭോക്താക്കളെ സ്വാഗതം ചെയ്യാനും അവന്റെ/അവളുടെ ബാങ്കിംഗ് പങ്കാളിയായി ഞങ്ങളെ തിരഞ്ഞെടുത്തതിന് അവനോട്/അവളോട് ഞങ്ങളുടെ നന്ദി പ്രകടിപ്പിക്കാനും വിളിക്കുന്നു. ബാങ്കുമായി ഒരു പുതിയ ബന്ധം ആരംഭിക്കുന്നതിൽ അവരുടെ അനുഭവം അറിയാൻ ഈ സമ്പ്രദായം സഹായിക്കുന്നു. ESFB ന് നിലവിലെ സേവന നിലവാരങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കുവാനുള്ള അവസരമായും ഇത് പ്രവർത്തിക്കുന്നു.

2.6 പരാതികള് കൈകാര്യം ചെയ്യുതില് ഓപ്പറേറ്റിംഗ് സ്റ്റാഫിനെ ബോധവല്ക്കരിക്കുക

പരാതികൾ/ആവലാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് ആവശ്യമായ പരിശീലനം നൽകും. ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതി/പരാതികൾ അങ്ങേയറ്റം മര്യാദയോടും ബഹുമാനത്തോടും കൂടി പരിഹരിക്കാൻ ജീവനക്കാരെ പരിശീലിപ്പിക്കും. പ്രകോപിതരായ ഉപഭോക്താക്കളെ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ സോഫ്റ്റ് സ്കില്ലുകൾ, സ്റ്റാഫ് പരിശീലന പരിപാടികളുടെ അവിഭാജ്യ ഘടകമായിരിക്കും. പരാതികൾ / ആവലാതികൾ സുഗമമായും കാര്യക്ഷമമായും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ആന്തരിക സംവിധാനം എല്ലാ തലങ്ങളിലും സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കേണ്ടത് നോഡൽ ഓഫീസറുടെ ഉത്തരവാദിത്തമായിരിക്കും. HR ഡിപ്പാർട്മെന്റ് ന് നോഡൽ ഓഫീസർ ഉചിതമായ തലത്തിലുള്ള സ്റ്റാഫുകളുടെ പരിശീലന ആവശ്യങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകും.

2.7 പരാതികള് കൈകാര്യം ചെയ്യുകയും ഉപഭോക്തൃ ബന്ധം മെച്ചപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യുക

2.7.1 പരാതി/നിർദ്ദേശ ബോക്സ്

ബാങ്കിന്റെ ഓരോ ശാഖയിലും പരാതി/നിർദ്ദേശ ബോക്സ് നൽകും. കൂടാതെ, ബാങ്കിന്റെ എല്ലാ ശാഖകളിലും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കപ്പെടാത്തപക്ഷം ബ്രാഞ്ച് മാനേജരെ കാണാൻ അഭ്യർത്ഥിക്കുന്ന ഒരു അറിയിപ്പ് പ്രദർശിപ്പിക്കും.

2.7.2 പരാതി പുസ്തകം /രജിസ്റ്റർ

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തൽക്ഷണം ഒരു അക്നോളഡ്ജ്മെന്റും കൺട്രോളിംഗ് ഓഫീസിലേക്ക് ഒരു അറിയിപ്പും നൽകുന്നതിനായി രൂപകൽപ്പന ചെയ്ത പെർഫറേറ്റഡ് പകർപ്പുകളുള്ള പരാതി പുസ്തകം ശാഖകളിൽ ലഭ്യമാക്കും.

ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് നേരിട്ടോ മറ്റ് ചാനലുകളിലൂടെയോ ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ പരാതികളും/ആവലാതികളും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിന് നൽകിയിരിക്കുന്ന നിർദ്ദിഷ്ട ഫോർമാറ്റിലുള്ള പ്രത്യേക പരാതി രജിസ്റ്റർ ശാഖകളിൽ സൂക്ഷിക്കും.

ബ്രാഞ്ചുകൾ പരിപാലിക്കുന്ന പരാതി രജിസ്റ്റർ, ബന്ധപ്പെട്ട റീജിയണൽ മാനേജർ ബ്രാഞ്ചുകളിലെ ആനുകാലിക സന്ദർശന വേളയിൽ സൂക്ഷ്മപരിശോധനയ്ക്ക് വിധേയമാക്കുകയും ബന്ധപ്പെട്ട സന്ദർശന റിപ്പോർട്ടുകളിൽ അദ്ദേഹത്തിന്റെ നിരീക്ഷണങ്ങൾ/അഭിപ്രായങ്ങൾ രേഖപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും.

മുകളിലുള്ള മാനുവൽ രജിസ്റ്ററുകൾക്ക് പകരം, ബ്രാഞ്ചുകൾക്ക് ഇലക്ട്രോണിക് രൂപത്തിലും അത്തരം രജിസ്റ്ററുകൾ പരിപാലിക്കാവുന്നതാണ്.

2.7.3 പരാതി ഫോം

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പരാതി സമർപ്പിക്കാൻ സൗകര്യമൊരുക്കുന്നതിനായി, പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരിനൊപ്പം പരാതി ഫോറവും ബാങ്ക് വെബ്സൈറ്റിന്റെ ഹോംപേജിൽ തന്നെ ലഭ്യമാക്കും. പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ആദ്യ പോയിന്റ് ബാങ്ക് തന്നെയാണെന്നും ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ ബാങ്ക് തലത്തിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ മാത്രമേ പരാതിക്കാർക്ക് ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിച്ചേക്കാൻ കഴിയൂ എന്നും പരാതി ഫോറം സൂചിപ്പിക്കും.

ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പേരും വിലാസവും സൂചിപ്പിക്കുന്നതിന് സമാനമായ വിവരങ്ങൾ എല്ലാ ബാങ്ക് ശാഖകളിലും സ്ഥാപിച്ചിട്ടുള്ള ബോർഡുകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും. കൂടാതെ, പരാതികൾ അഭിസംബോധന ചെയ്യാവുന്ന ബാങ്കിന്റെ കൺട്രോളിംഗ് അതോറിറ്റിയുടെ പേര്, വിലാസം, ടെലിഫോൺ നമ്പറുകൾ എന്നിവയും പ്രാധാന്യത്തോടെ നൽകും

2.7.4 പരാതികളുടെ വിശകലനവും വെളിപ്പെടുത്തലും

2.7.4.1 പരാതികളുടെ പ്രസ്താവനയും അതിന്റെ വിശകലനവും ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ നടപ്പാക്കാത്ത അവാർഡുകളും സാമ്പത്തിക ഫലങ്ങൾക്കൊപ്പം പൊതു സേവനങ്ങളിലെ നടപടിക്രമങ്ങളുടെയും പ്രകടന ഓഡിറ്റിനുമുള്ള കമ്മിറ്റിയുടെ (CPPAPS)ശുപാർശ പ്രകാരം വെളിപ്പെടുത്തും.

ഉയർന്ന തീവ്രതയുള്ള പരാതികൾ, അതിനുള്ള കാരണങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനും ഭാവിയിൽ സമാന സ്വഭാവമുള്ള പരാതികൾ ആവർത്തിക്കാതിരിക്കുന്നതിനും വിശകലനം ചെയ്യും.

കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റി ബോർഡിന് മുമ്പാകെ പരാതികളുടെ ഒരു പ്രസ്താവനയും അതോടൊപ്പം ലഭിച്ച പരാതികളുടെ വിശകലനവും നൽകും. പരാതികൾ വിശകലനം ചെയ്യും

a. പരാതികൾ പതിവായി ലഭിക്കുന്ന ഉപഭോക്തൃ സേവന മേഖലകൾ തിരിച്ചറിയുന്നതിന്;
b. പരാതിയുടെ പതിവ് ഉറവിടങ്ങൾ തിരിച്ചറിയാൻ;
c. വ്യവസ്ഥാപരമായ പോരായ്മകൾ തിരിച്ചറിയാൻ; ഒപ്പം
d. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം കൂടുതൽ ഫലപ്രദമാക്കുന്നതിന് ഉചിതമായ നടപടി ആരംഭിക്കുന്നതിന്

2.7.4.2 ബാങ്ക് അവരുടെ സാമ്പത്തിക ഫലങ്ങൾക്കൊപ്പം ഇനിപ്പറയുന്ന സംക്ഷിപ്ത വിശദാംശങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തും

Summary information on complaints received by the bank from customers and from the OBOs

Sr. No		Particulars	Previous year	Current year
	Complaints received by the bank from its customers			
1		Number of complaints pending at beginning of the year		
2		Number of complaints received during the year		
3		Number of complaints disposed during the year		
	3.1	Of which, number of complaints rejected by the bank		
4		Number of complaints pending at the end of the year		
	Maintainable complaints received by the bank from OBOs			
5		Number of maintainable complaints received by the bank from OBOs		
	5.1.	Of 5, number of complaints resolved in favour of the bank by BOs		
	5.2	Of 5, number of complaints resolved through conciliation/mediation/advisories issued by BOs		
	5.3	Of 5, number of complaints resolved after passing of Awards by BOs against the bank		
6		Number of Awards unimplemented within the stipulated time (other than those appealed)		

Note: Maintainable complaints refer to complaints on the grounds specifically mentioned in BO Scheme 2006 and covered within the ambit of the Scheme.

Grounds of complaints, (i.e. complaints relating to)	Number of complaints pending at the beginning of the year	Number of complaints received during the year	% increase/ decrease in the number of complaints received over the previous year	Number of complaints pending at the end of the year	Of 5, number of complaints pending beyond 30 days
1	2	3	4	5	6
	Current Year				
Ground - 1					
Ground - 2					
Ground - 3					
Ground - 4					
Ground - 5					
Others					
Total					
	Previous Year				
Ground - 1					
Ground - 2					
Ground - 3					
Ground - 4					
Ground - 5					
Others					
Total					

2.8 പരാതി നിവാരണ സംവിധാനം

2.8.1 ഒരു ഉപഭോക്താവിന് അവന്/അവൾക്ക് നൽകുന്ന സേവനത്തിൽ പോരായ്മയുണ്ടെന്ന് തോന്നുന്ന സാഹചര്യത്തിലോ ബാങ്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്തിട്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും സേവനങ്ങൾ നൽകിയിട്ടില്ലെങ്കിലോ, ഉപഭോക്താവിന് ഇനിപ്പറയുന്ന ഓപ്ഷനുകളിൽ ഏതെങ്കിലും പ്രയോഗിക്കാവുന്നതാണ്:

- ബാങ്കിന്റെ കസ്റ്റമർ കെയർ ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിൽ വിളിക്കുക.
- ബാങ്കിന്റെ ശാഖയുമായി ബന്ധപ്പെടുക: ഉടനടിയുള്ള പരിഹാരത്തിനായി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബന്ധപ്പെട്ട ബ്രാഞ്ചുമായോ ബ്രാഞ്ച് മാനേജരുമായോ ബന്ധപ്പെടാം.
- എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാൻ ഉപയോഗിക്കാവുന്ന പരാതി ഫോമുകൾ ലഭ്യമാണ്,
- ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഒരു പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുക: www.equitasbank.com
- customerservice@equitasbank.com എന്ന വിലാസത്തിൽ എഴുതുക
- ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക: ഇക്വിറ്റാസ് സ്മോൾ ഫിനാൻസ് ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡ്, നാലാം നില, #769, സ്പെൻസേഴ്സ് പ്ലാസ മാൾ, അണ്ണാ ശാലൈ, ചെന്നൈ - 60000

സിസ്റ്റത്തിൽ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യപ്പെട്ട അത്തരം പരാതികൾ കേന്ദ്രീകൃതമായി ട്രാക്ക് ചെയ്യുകയും ഫലപ്രദമായി ക്ലോസ് ചെയ്യുന്നതിനായി നിരീക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

2.8.2 ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതി പരിഹരിക്കാൻ എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നു:

ലെവൽ 1:

ഉപഭോക്താവിന് ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ / ബ്രാഞ്ച് ഓപ്പറേഷൻസ് മാനേജർ എന്നിവരെ പരാതികൾ/ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാൻ സമീപിക്കാം. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വെബ്സൈറ്റിലെ 'ഞങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെടുക' എന്ന ലിങ്ക് വഴിയോ ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് അല്ലെങ്കിൽ മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് വഴിയോ അവരുടെ ഫീഡ്ബാക്ക് / പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാവുന്നതാണ്. 1800 103 1222 എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിൽ അവർക്ക് ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടാം. അസറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറായ 1800 103 2977 ൽ ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടാം അല്ലെങ്കിൽ ഈ ഇമെയിൽ വിലാസത്തിലൂടെ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക: customerservice@equitasbank.com

ലെവൽ 2:

പരാതി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തൃപ്തികരമായോ അല്ലെങ്കിൽ ലെവൽ1 പ്രകാരമുള്ള വ്യവസ്ഥകൾക്കകത്തോ TAT പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നോഡൽ ഓഫീസർമാർക്ക് എഴുതാം nodalofficer@equitasbank.com (വെബ്സൈറ്റിലും ബ്രാഞ്ചിലും പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന വിശദാംശങ്ങൾ പ്രകാരം).

ലെവൽ 3:

പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിലോ 7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവ് നൽകിയ പ്രമേയത്തിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിലോ, ഉപഭോക്താവിന് pno@equitasbank.comഎന്ന വിലാസത്തിൽ എഴുതി പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് (PNO) പരാതി അറിയിക്കാം

ലെവൽ 4:

PNO നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് അപ്പോഴും സംതൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ കൂടാതെ/ അല്ലെങ്കിൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ തൃപ്തികരമായ പ്രതികരണം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

ഓൺലൈൻ പരാതി	BO നുള്ള കത്ത്	പരാതി രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള വിവരങ്ങൾ
https://cms.rbi.org.in	റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഡ് -160017	RBI ടോൾ ഫ്രീ: 14448 സമയം:- രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകിട്ട് 5:15 വരെ

2.8.3 ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാന് ഒരു പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നിബന്ധനകൾ ചുവടെ കൊടുത്തിരിക്കുന്നു

2.8.3.1 a) സ്കീമിന് കീഴിൽ പരാതി നൽകുന്നതിന് മുമ്പ്, പരാതിക്കാരൻ ബന്ധപ്പെട്ട റെഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനത്തിന് രേഖാമൂലം പരാതി നൽകി-

(i) റെഗുലേറ്ററി സ്ഥാപനം പരാതി പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ നിരസിച്ചു, കൂടാതെ പരാതിക്കാരൻ മറുപടിയിൽ തൃപ്തനല്ല; അല്ലെങ്കിൽ റെഗുലേറ്ററി സ്ഥാപനത്തിന് പരാതി ലഭിച്ചതിന് ശേഷം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതിക്കാരന് ഒരു മറുപടിയും ലഭിച്ചിരുന്നില്ല; കൂടാതെ

(ii) പരാതിക്ക് റെഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് പരാതിക്കാരന് മറുപടി ലഭിച്ച് ഒരു വർഷത്തിനകം അല്ലെങ്കിൽ പരാതി നൽകിയ തീയതി മുതൽ ഒരു വർഷവും 30 ദിവസവും പിന്നിട്ടിട്ടും മറുപടി ലഭിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, പരാതി ഓംബുഡ്സ്മാനിൽ സമർപ്പിക്കുന്നു.

b) പരാതി നേരത്തെയുണ്ടായിരുന്ന സമാനമായ നടപടി കാരണമല്ല

(I) ഒരേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നോ ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാർക്കൊപ്പമോ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലധികമോ കക്ഷികളിൽ നിന്നോ ലഭിച്ചാലും ഇല്ലെങ്കിലും, ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെ തീർപ്പുകൽപ്പിക്കാത്തതോ അല്ലെങ്കിൽ മെറിറ്റുകളിൽ ഓബുഡ്സ്മാൻ തീർപ്പാക്കിയതോ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതോ.

(ii) ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രിബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റിയുടെ മുമ്പാകെ തീർപ്പാക്കാത്തത്; അല്ലെങ്കിൽ, ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രിബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റി, ഒരേ പരാതിക്കാരിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാർ/കക്ഷികൾക്കൊപ്പം സ്വീകരിച്ചതോ അല്ലാത്തതോ ആയ മെറിറ്റുകളിൽ തീർപ്പാക്കിയതോ കൈകാര്യം ചെയ്തതോ.

c) പരാതി പ്രകൃത്യാ അധിക്ഷേപമോ, ബാലിശമോ, അല്ലെങ്കിൽ ഉപദ്രവകരനോ അല്ല;

d) അത്തരം ക്ലെയിമുകൾക്കായി 1963 ലെ ലിമിറ്റേഷൻ ആക്ട് പ്രകാരം നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന പരിമിതിയുടെ കാലാവധി അവസാനിക്കുന്നതിന് മുമ്പാണ് റെഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനത്തിന് പരാതി നൽകിയത്.

e) സ്കീമിലെ ക്ലോസ് 11 ൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾ പരാതിക്കാരൻ നൽകുന്നുണ്ട്;

f) അഭിഭാഷകൻ മോശമായി പെരുമാറുന്ന വ്യക്തിയല്ലെങ്കിൽ പരാതിക്കാരൻ വ്യക്തിപരമായോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു അഭിഭാഷകനല്ലാത്ത അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ ആണ് പരാതി നൽകുന്നത്.

വിശദീകരണം 1: ഉപവകുപ്പ് (2)(a) യുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്കായി, 'രേഖാമൂലമുള്ള പരാതി' പരാതിക്കാരൻ പരാതി നൽകിയതിന്റെ തെളിവ് ഹാജരാക്കാൻ കഴിയുന്ന മറ്റ് രീതികളിലൂടെയുള്ള പരാതികൾ ഉൾപ്പെടുത്തും.

വിശദീകരണം 2: ഉപവകുപ്പ് (2)(b)(ii) യുടെ ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കായി, അതേ നടപടിയുടെ കാരണവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഒരു പരാതിയിൽ കോടതിയിലോ ട്രൈബ്യൂണലിലോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ക്രിമിനൽ കുറ്റകൃത്യത്തിൽ ആരംഭിച്ച ഏതെങ്കിലും പോലീസ് അന്വേഷണത്തിന് മുമ്പാകെ തീർപ്പുകൽപ്പിക്കാത്തതോ തീരുമാനമെടുത്തതോ ആയ ക്രിമിനൽ നടപടികൾ ഉൾപ്പെടുന്നില്ല.

പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ആദ്യ പോയിന്റ് ബാങ്ക് തന്നെയാണ്. ഒരു മാസത്തിനകം ബാങ്ക് തലത്തിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ മാത്രമേ പരാതിക്കാർക്ക് ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാൻ കഴിയൂ.

ഉൽപ്പന്നം/സേവനങ്ങളിൽ ആവൻ/അവൾ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നേരിട്ട് ബാങ്കിന്റെ മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർക്കും CEO യ്ക്കും പരാതികൾ എത്തിക്കാവുന്നതാണ്. അവന്/അവൾക്ക് ബാങ്ക് നൽകുന്ന സേവനത്തിൽ അതൃപതിയുണ്ടെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർക്ക് എഴുതാനും കഴിയും. MDയെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ ഇപ്രകാരമാണ്: md@equitasbank.com

Thank you!