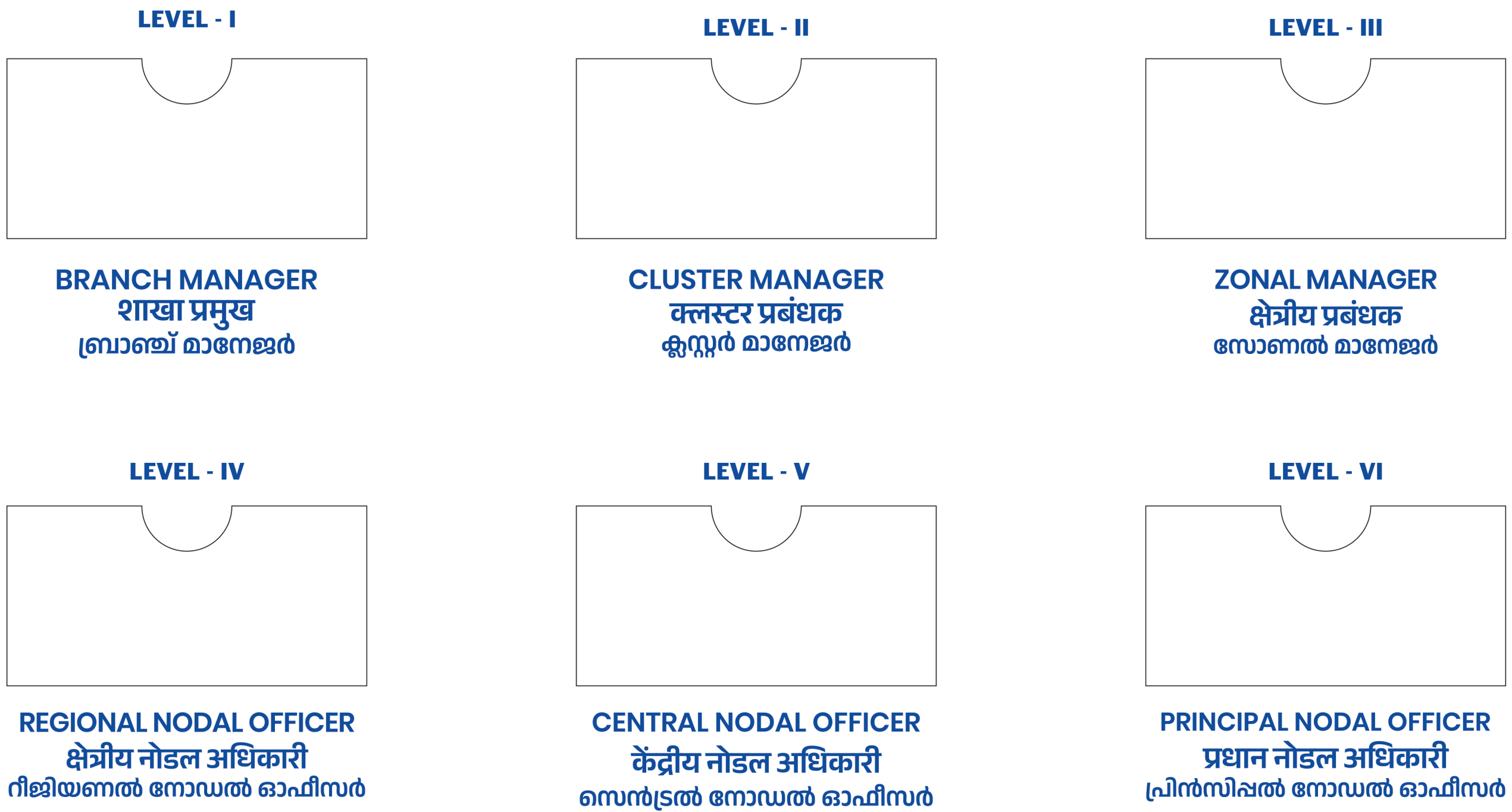


**If you have any complaints /suggestions please contact us: -**

**यदि आपके कोई शिकायतें / सुझाव हैं, तो कृपया हमसे संपर्क करें :-**

**നിങ്ങളുടെ എന്തെങ്കിലും പരാതികളോ/നിർദ്ദേശങ്ങളോ ഉണ്ടെങ്കിൽ ദയവായി ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടുക: -**

**Share Your Suggestions And Comments**  
**अपने सुझाव और टिप्पणियाँ साझा करें**  
**നിങ്ങളുടെ നിർദ്ദേശങ്ങളും അഭിപ്രായങ്ങളും പങ്കിടുക**



In case, you do not receive any reply from the Bank within a period of 30 days of filing your complaint or your complaint is rejected wholly or partially by the Bank, and you are not satisfied with the reply, Please Feel free to file a complaint with the RBI Ombudsman. Refer to the Integrated Ombudsman Scheme 2021 available with the Branch Manager.

यदि आपको शिकायत दर्ज करने के 30 दिनों के भीतर बैंक से कोई जवाब नहीं मिलता है, या बैंक द्वारा आपकी शिकायत पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज कर दी जाती है और आप जवाब से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप आर बी आई लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करा सकते हैं, शाखा प्रबंधक के पास उपलब्ध एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 देखें पരാതി നൽകി 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ബാങ്കിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ നിങ്ങളുടെ പരാതി ബാങ്ക് പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ നിരസിച്ചാൽ, മറുപടിയിൽ നിങ്ങൾ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, നിങ്ങൾക്ക് ആൻബിഐ ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്. ബ്രാഞ്ച് മാനേജരിൽ ലഭ്യമായ ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 കാണുക.

**Address of the Banking Ombudsman: Centralized Receipt and Processing Centre, Reserve Bank of India, 4th Floor Sector 17, Chandigarh 160017**

बैंकिंग लोकपाल का पता: केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र, भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17 चंडीगढ़ - 160017

ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനിന്റെ വിലാസം: സെൻട്രലൈസ്ഡ് രസീത് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ നാലാം നില, സെക്ടർ 17 ചണ്ഡീഗഢ് - 160017

**Toll Free no : 14448**  
**Mail ID/Mailing Address : CRPC@rbi.org.in**  
**Portal link : <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng>**

Customer reports the complaint  
(Contact Center Branch, MB, NB, Website Reply via SMS / Email)

Registration in Service Now / CMS - Immediate  
Acknowledgment to Customer Email / SMS  
Immediate (within 1 hour of receipt)

Blocking of Channel/ Debit Card  
(if required Immediate/ within 30 minutes)

Investigation Initiation-  
DCPC Team  
(within 1 working day)

Retrieval of Transaction Logs  
App Support Team  
(within 1 working day)

Review of Authentication Factors  
(OTP logs, IP, device ID, etc.)  
DCPC Team  
(within 2 working days)

Analyse transaction for customer liability-  
DCPC Team

Is Prima Facie  
Unauthorised transaction?

No  
Continue  
Investigation-  
DCPC Team

Yes  
Raise Chargeback / Dispute with NPGI  
Digital Operations Team  
(within 1 working day)

Shadow Credit-  
Digital Operations Team  
(within 1 working day - value dated entry)

Initiate Insurance Claim  
Ops Risk FRM Team  
(within 10 working days)



Track chargeback outcome  
Digital Operations Team  
(within 30 working days)

Finalise Investigation-  
DCPC Team  
(within 60 days)

Final Decision:  
Accept Customer Claim?  
(within 5 working days)

Yes

No

IO concurrence  
Branch Service team  
(within 5 working days of final decision)

Recover Shadow Credit  
Digital Operations Team  
(within 1 working day of IO concurrence)

Final communication to customer  
Branch Service team  
(within 3 days of IO concurrence)

Closure in Service Now / CMS  
Branch Service Team