

बैंकिंग उद्योग की अपने सामाजिक-आर्थिक उद्देश्यों को प्राप्त करने और अधिकाधिक ग्राहकों को अपने जद में लाने की प्रक्रिया की सामर्थ्य अन्ततोगत्वा ग्राहकों की संतुष्टि पर निर्भर होगी। हमारा दृढ़ विश्वास है कि एक संतुष्ट ग्राहक हमारे व्यवसाय को विकसित करने में सबसे महत्वपूर्ण कारक है।

डीबीएस बैंक इंडिया लिमिटेड में हमारे द्वारा अधिक ग्राहक हितैषी बनने के लिए बैंक ग्राहकों के लिए अपनी सेवाओं का चार्टर लेकर आने की एक आवश्यकता महसूस की गई थी।

यह दस्तावेज डीबीएस बैंक इंडिया लिमिटेड की ग्राहक संतुष्टि के प्रति प्रतिबद्धताओं पर प्रकाश डालता है, लिहाजा हमारे अधिकारियों तथा कर्मचारियों के बीच जवाबदेही और जिम्मेदारी सुनिश्चित करता है। ग्राहकों के लिए यह चार्टर न केवल निवारण विधियों के साथ-साथ हमारी प्रतिबद्धता और जिम्मेदारियों को स्पष्ट करता है बल्कि स्वस्थ ग्राहक-बैंकर संबंधों के लिए ग्राहकों की ओर से दायित्वों को भी निर्दिष्ट करता है।

चार्टर को उचित बैंकिंग व्यवहार को बढ़ावा देने और ग्राहक सेवा से संबंधित विभिन्न गतिविधियों के बाबत जानकारी देने के लिए तैयार किया गया है।

हम इस चार्टर को लाने में हमारी मदद करने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक और भारतीय बैंकों के संघ द्वारा प्रदान किए गए प्रोत्साहन और मार्गदर्शन को भी स्वीकार करना चाहते हैं। हम अपने ग्राहकों के साथ निरंतर परामर्श करते हैं और हमारे द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं की श्रेणी का मूल्यांकन, सुधार और विस्तार करने के लिए उनकी प्रतिक्रिया चाहते हैं। हमारा सभी ग्राहकों से अनुरोध है कि वे बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाओं के बारे में अपने अनुभव साझा करें और इस चार्टर पर टिप्पणी करने के लिए स्वतंत्र महसूस करें।

## ध्यान दें

इस दस्तावेज़ में दी गई जानकारी जुलाई 2022 तक की है और इसमें परिवर्तन/संशोधन हो सकता है। यह दस्तावेज़ डीबीआईएल तक सीमित है। इस दस्तावेज़ को अधिकारों और दायित्वों को निर्धारित करने वाला वैधानिक दस्तावेज़ नहीं माना जाना चाहिए। यह ग्राहक और बैंकर के बीच बेहतर समझ को बढ़ावा देने के लिए तैयार किया गया है। इस दस्तावेज़ में विभिन्न सेवाओं/सुविधाओं के बारे में केवल मुख्य जानकारी ही दी गई है। प्रत्येक सेवा के अपने विस्तृत नियम और शर्तें हैं, जिन्हें अनुरोध किए जाने पर उपलब्ध कराया जा सकता है।

- अधिक जानकारी/सूचना के लिए, कृपया डीबीएस बैंक इंडिया लिमिटेड की वेबसाइट [www.dbs.com/in](http://www.dbs.com/in) देखें या
- किसी भी प्रश्न के लिए, कृपया हमारी 24 घंटे ग्राहक हेल्पलाइन पर कॉल करें (स्थानीय हेल्पलाइन: 18002094555/18001039897 या अंतर्राष्ट्रीय हेल्पलाइन: 91-44-66854555) और आपकी सहायता करने में हमें खुशी होगी।
- क्रेडिट कार्ड के संबंध में किसी भी प्रश्न के लिए, कृपया हमारे 24 घंटे ग्राहक हेल्पलाइन (1860 267 6789) पर कॉल करें और आपकी सहायता करने में हमें खुशी होगी।

## हमारी शाखाओं द्वारा पालन किए जाने वाले आम व्यवहार

1. व्यावसायिक समय प्रदर्शित करना
2. पेशेवर सेवाएं प्रदान करना
3. ग्राहकों को शाखा के पते और नंबरों से अवगत कराना।

# नागरिक चार्टर



Live more,  
Bank less

4. ग्राहकों के सभी अनुरोधों/प्रश्नों को संज्ञान में लेना।
5. विभिन्न जमा योजनाओं के लिए समय-समय पर ब्याज दरों को प्रदर्शित करना
6. बैंक की विभिन्न जमा योजनाओं/सेवाओं का विवरण प्रदान करना
7. डिमांड ड्राफ्ट, पे ऑर्डर आदि जारी करना।
8. शाखा परिसर में शिकायत/सुझाव दर्ज करने की सुविधा उपलब्ध कराना
9. नोटों और सिक्कों को बदलना।
10. अग्रिमों पर ब्याज दरों में परिवर्तन को सूचित करना।
11. विभिन्न बैंकिंग लेनदेन के लिए टर्न अराउंड समय प्रदर्शित करना।
12. ग्राहक द्वारा जमा किए गए चेक की वसूली में देरी के लिए चेकों/लिखतों के संग्रहण पर डीबीएस बैंक इंडिया लिमिटेड की नीति/प्रक्रियाओं के अनुसार मुआवजे का भुगतान करना।

## उचित बैंकिंग व्यवहार

### ग्राहकों से अनुरोध है कि

1. सावधि जमा रसीद, खाता विवरण, चेक बुक, डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, इंटरनेट बैंकिंग क्रेडेंशियल्स, और सभी पिन और पासवर्ड की गोपनीयता और सुरक्षित अभिरक्षा सुनिश्चित करें।
2. जहां तक संभव हो क्रॉस किया गया/अकाउंट पेयी चेक ही जारी करें।
3. चेक जारी करने से पहले चेक का विवरण, जैसे, तारीख, शब्दों और अंकों में राशि, क्रॉस किया जाना आदि की जांच करें। जहां तक संभव हो, निकटतम रुपये में पूर्णांकित राशि का ही चेक जारी करें।
4. पर्याप्त शेष राशि के बिना चेक जारी न करें, बैंक द्वारा निर्दिष्ट न्यूनतम शेष राशि बनाए रखें।
5. चेक पर किसी प्रकार का विवरण रद्द होने की स्थिति में नया लिखत जारी करें
6. चेक और अन्य वित्तीय लिखत केवल पंजीकृत डाक या विश्वसनीय कूरियर द्वारा भेजें।
7. नामांकन सुविधा का उपयोग करें।
8. नाम, पता, टेलीफोन नंबर आदि की सटीक जानकारी प्रदान करें और यदि इनमें कोई परिवर्तन हो तो तुरंत बैंक को सूचित करें।
9. डिमांड ड्राफ्ट, सावधि जमा रसीद, चेक लीफ/बुक, डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड खो जाने की सूचना बैंक को तुरंत दें।
10. बार-बार दोहराए जाने वाले लेनदेन के लिए स्थायी निर्देश सुविधा का लाभ उठाएं।
11. हमारी सेवाओं के बारे में प्रतिक्रिया प्रदान करें और सेवा में किसी भी कमी की सूत्र में कृपया बैंक का ध्यान आकृष्ट करें।
12. ब्याज, किशतों, क्रेडिट कार्ड की बकाया राशि/देय और अन्य देय राशि का समय पर भुगतान करें।
13. खाली चेक (चेकों) पर हस्ताक्षर न करें और पासबुक या चेक बुक पर अपने नमूना हस्ताक्षर भी दर्ज न करें।

14. डीबीएस बैंक इंडिया लिमिटेड आपको कभी भी आपके खाते/एटीएम पिन/क्रेडिट कार्ड पिन/ओटीपी/इंटरनेट बैंकिंग आईडी या पासवर्ड का गोपनीय विवरण या व्यक्तिगत जानकारी जैसे जन्म तिथि, माता का पहला नाम आदि मांगने के लिए ई-मेल नहीं भेजेगा। बैंक की ओर से ई-मेल या फोन कॉल के माध्यम से आपसे ऐसी जानकारी मांगने वाले किसी भी व्यक्ति से सावधान रहें। डीबीएस बैंक इंडिया लिमिटेड आपके द्वारा किए गए किसी भी त्रुटिपूर्ण या गलत लेनदेन के लिए जिम्मेदार नहीं है। डीबीएस बैंक इंडिया लिमिटेड आपके द्वारा की गई किसी गलती से, अनजाने में या अन्य प्रकार से इस विवरण के प्रकटीकरण से उत्पन्न होने वाले आपके खाते के दुरुपयोग के लिए भी जिम्मेदार नहीं होगा।
15. यदि आपने अपना एटीएम पिन/डेबिट कार्ड पिन/क्रेडिट कार्ड पिन या इंटरनेट बैंकिंग पासवर्ड पहले किसी को बताया है तो कृपया इसे तुरंत बदल दें।

## ग्राहक-बैंकर संबंध के आम क्षेत्र

### 1. बचत बैंक खाता

इन खातों को व्यक्तियों (व्यक्तिगत/एकल ग्राहकों) को भविष्य में धन की आवश्यकता को पूरा करने के लिए पैसे बचाने की आदत विकसित करने में मदद के लिए डिज़ाइन किया गया है। इन खातों से राशियों की जमा/निकासी चेक के माध्यम से किया जा सकता है। यह ग्राहकों को ब्याज अर्जित करने के अलावा घर पर न्यूनतम नकदी रखने में भी मदद करता है।

बचत बैंक खाते समय-समय पर जारी भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के दिशानिर्देशों के अनुसार पात्र व्यक्ति (व्यक्तियों) और कुछ संगठनों/एजेंसियों द्वारा खोले जा सकते हैं।

जैसा कि कानून द्वारा अपेक्षित है, यह खाता खोलते समय हम भावी ग्राहक (ग्राहकों), आमजनों और खुद को धोखाधड़ी और बैंकिंग प्रणाली के अन्य दुरुपयोगों से बचाने में सहायता करने के लिए खाता खोलने के इच्छुक व्यक्ति (व्यक्तियों) के पहचान के बारे में स्वयं को संतुष्ट करेंगे, इसमें पता सत्यापन भी शामिल है (वर्तमान गैस/टेलीफोन/बिजली बिल या राशन कार्ड या मतदाता पहचान पत्र या ड्राइविंग लाइसेंस या पासपोर्ट, आदि इसके लिए सामान्य रूप से स्वीकृत दस्तावेज हैं)।

बैंक को खाता खोलने वाले व्यक्ति (व्यक्तियों) से एक हालिया तस्वीर और स्थायी खाता संख्या (पैन) या वैकल्पिक रूप से आयकर अधिनियम (धारा 139 ए के तहत) के अनुसार फॉर्म संख्या 60 या 61 में घोषणा प्राप्त करने की आवश्यकता होती है।

- खाताधारक को खाते में एक निश्चित न्यूनतम शेष राशि बनाए रखना आवश्यक होता है, जिसे बैंक द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट किया जाता है, इसका अनुपालन न करने पर सेवा शुल्क लगेगा।
- डीबीएस बैंक इंडिया लिमिटेड द्वारा ब्याज का भुगतान तिमाही आधार पर किया जाएगा। बचत खाते के ब्याज की गणना दैनिक उत्पाद या नियामक की आवश्यकता के आधार पर की जाएगी या यह बैंक के स्वयं के निर्णय के परिणामस्वरूप होगा, बशर्ते कि यह न्यूनतम रु. 1.
- खाताधारक(कों) के नाम से आहरित चेक और लाभांश वारंट केवल इस खाते के माध्यम से एकत्र किए जाएंगे। खाताधारक(कों) के पक्ष में अनुलिखित वित्तीय लिखतों को बचत बैंक खाते के माध्यम से एकत्र नहीं किया जाएगा।
- खाताधारकों को इन बचत बैंक खातों का उपयोग व्यावसायिक लेनदेन के लिए कतई नहीं करना चाहिए।

## 2. चालू खाता

चालू खाते व्यक्तियों, साझेदारी फर्मों, निजी और सार्वजनिक लिमिटेड कंपनियों, एचयूएफ/निर्दिष्ट सहयोगियों, सोसाइटियों, ट्रस्टों आदि द्वारा खोले जा सकते हैं। जैसा कि कानून द्वारा अपेक्षित है, यह खाता खोलते समय हम भावी ग्राहक (ग्राहकों), आमजनों और खुद को धोखाधड़ी और बैंकिंग प्रणाली के अन्य दुरुपयोगों से बचाने में सहायता करने के लिए खाता खोलने के इच्छुक व्यक्ति (व्यक्तियों) के पहचान के बारे में स्वयं को संतुष्ट करेंगे, इसमें पता सत्यापन भी शामिल है।

बैंक को खाता खोलने वाले व्यक्ति (व्यक्तियों) की पहचान के लिए आवश्यक दस्तावेजों के माध्यम से खाता खोलने वाले व्यक्ति (व्यक्तियों) के संतोषजनक परिचय की आवश्यकता होती है। आवश्यक दस्तावेजों की सूचना खाता खोलते समय दी जाएगी।

बैंक को खाता खोलने वाले व्यक्ति (व्यक्तियों) से एक हालिया तस्वीर और स्थायी खाता संख्या (पैन) या वैकल्पिक रूप से आयकर अधिनियम (धारा 139 ए के तहत) के अनुसार फॉर्म संख्या 60 या 61 में घोषणा प्राप्त करने की भी आवश्यकता होगी (यानी पंजीकृत/अपंजीकृत भागीदारी के भागीदारों के साथ-साथ पंजीकृत/निगमित निकाय/कंपनियां भी शामिल हैं)।

बैंक भावी ग्राहकों को, निकाय और खाता खोलने वाले व्यक्ति की पहचान के लिए आवश्यक दस्तावेजों का विवरण, प्रदान करेगा।

- समय-समय पर निर्धारित न्यूनतम शेषराशि बनाए रखना आवश्यक होगा, जिसका रखरखाव न करने पर शुल्क लगेगा
- चालू खाते में जमा शेष राशि पर कोई ब्याज नहीं दिया जाता है।

डीबीएस बैंक इंडिया लिमिटेड निम्न के लिए सेवा शुल्क वसूल करता है:

- चेक बुक जारी करना
- न्यूनतम शेषराशि न रखना
- चेक आदि की वापसी,

बैंक के प्रभागों की अनुसूची में सूचीबद्ध अन्य सभी शुल्क।

## 3. सावधि जमा खाते

बैंक ने जीवन के हर क्षेत्र के निवेश करने वाले लोगों की जरूरतों और अपेक्षाओं के अनुरूप विभिन्न जमा योजनाएं तैयार की हैं। बैंक कर्मचारी अधिक विवरण प्राप्त करने के लिए आपका स्वागत करेंगे और आपकी आवश्यकता के अनुसार विभिन्न जमा योजनाओं में निवेश के क्षेत्र में सहायता करने में भी प्रसन्न होंगे।

सावधि जमा खाते व्यक्तियों, साझेदारी फर्मों, निजी और सार्वजनिक लिमिटेड कंपनियों, एचयूएफ/निर्दिष्ट सहयोगियों आदि द्वारा खोले जा सकते हैं।

जैसा कि कानून द्वारा अपेक्षित है, यह खाता खोलते समय हम भावी ग्राहक (ग्राहकों), आमजनों और खुद को धोखाधड़ी और बैंकिंग प्रणाली के अन्य दुरुपयोगों से बचाने में सहायता करने के लिए खाता खोलने के इच्छुक व्यक्ति (व्यक्तियों) के पहचान के बारे में स्वयं को संतुष्ट करेंगे, इसमें पता सत्यापन भी शामिल है। खाता खोलने वाले व्यक्ति (व्यक्तियों) की पहचान के लिए बैंक को प्रासंगिक दस्तावेजों की आवश्यकता होती है। आवश्यक दस्तावेजों की सूचना खाता खोलते समय दी जाएगी।

इसके अलावा, बैंक को खाता खोलने वाले व्यक्ति(व्यक्तियों)/निकाय से हस्ताक्षरकर्ताओं की एक हालिया तस्वीर और स्थायी खाता संख्या (पैन) की या वैकल्पिक रूप से आयकर अधिनियम (धारा 139 ए के तहत) के अनुसार फॉर्म संख्या 60 या 61 में घोषणा प्राप्त करने की आवश्यकता होती है।

- जमा अवधि के लिए लागू ब्याज दर पर, समय से पहले निकासी की अनुमति है, जब तक कि अन्यथा निर्दिष्ट न हो, जिसके लिए, यदि बैंक द्वारा निर्धारित किया गया है तो कोई जुर्माना लगाया जा सकता है।
- उस जमा राशि की समय से पहले निकासी पर कोई ब्याज नहीं दिया जाएगा, जो बैंक में 7 दिनों से कम समय तक जमा रही है।
- जमाराशियों पर ब्याज रियायती मूल्य पर या तो मासिक या त्रैमासिक या चक्रवृद्धि तिमाही (यानी, ब्याज का पुनर्निवेश) या एक विशेष जमा योजना के तहत लागू जमाकर्ता के विकल्प पर परिपक्वता की तारीख पर देय होता है।
- परिपक्वता निर्देश अनिवार्य हैं जो ग्राहक द्वारा जमा की बुकिंग के समय प्रदान किए जाने हैं जिसे सिस्टम में अपडेट किया जाता है। बैंक के पास परिपक्वता निर्देशों के बिना जमा स्वीकार करने की प्रक्रिया नहीं है।
- बैंक जमा पर ब्याज आयकर प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट सीमा तक आयकर से मुक्त है। वर्तमान में, यदि जमा पर कुल ब्याज, प्रति जमाकर्ता, प्रति शाखा, प्रति वित्तीय वर्ष, 40,000 रुपये (वरिष्ठ नागरिक के लिए 50,000 रुपये) से अधिक है, तो यह आयकर प्राधिकरण द्वारा निर्धारित दरों पर स्रोत पर कर कटौती (टीडीएस) के अधीन है।
- जमाकर्ता कर की कटौती के बिना जमा पर ब्याज प्राप्त करने के लिए, अधिमानतः वित्तीय वर्ष की शुरुआत में फॉर्म संख्या 15जी/एच में घोषणा प्रस्तुत कर सकता है।
- बैंक काटे गए कर के लिए मौजूदा आयकर विनियमों के अनुसार तिमाही आधार पर समेकित टीडीएस प्रमाणपत्र जारी करेगा। बैंक जमाओं पर ब्याज का भुगतान विभिन्न जमा योजनाओं के अनुसार करता है। ब्याज दरों को समय-समय पर संशोधित किया जाता है और जनता को अवगत कराया जाता है।
- संशोधित ब्याज दरें केवल नवीनीकरण और नई जमाराशियों पर लागू होती हैं जबकि मौजूदा जमा राशि पर अनुबंधित दर पर ब्याज मिलता रहता है।

#### 4. मूल बचत बैंक जमा खाता (बीएसबीडीए):

मूल बचत बैंक जमा खाता नियमित बैंकिंग लेनदेन के लिए उपयोग होने वाला एक सरल, बुनियादी खाता है जिसमें कोई न्यूनतम शेष राशि रखना आवश्यक नहीं होता है। खाताधारक को चेक बुक भी प्रदान की जाती है जो कि मौजूदा विनियमों के अनुसार आवश्यक है।

#### 5. नाबालिग खाता

नाबालिग के नाम से एक खाता उसके प्राकृतिक अभिभावक द्वारा खोला और संचालित किया जा सकता है जिसे खाता खोलते समय निर्दिष्ट किया जाता है। हालाँकि, नाबालिग के वयस्क होने पर, वयस्क हो चुके नाबालिग के साथ अभिभावक को निकटतम शाखा में जाना होगा, और नाबालिग खाते को वयस्क खाते में बदलने के लिए उसका नवीनतम फोटो और नमूना हस्ताक्षर के साथ आवश्यक आईडी दस्तावेज और पते का प्रमाण प्रदान करना होगा।

ग्राहक ध्यान दें कि उपरोक्त का पालन न करने पर बैंक उस नाबालिग खातों के संचालन के विषय में अपने विवेक से कार्यवाही कर सकता है।

## 6. अनपढ़/अंधे व्यक्ति का खाता

बैंक अनपढ़ व्यक्ति का चालू खातों के अलावा अन्य जमा खाते खोल सकता है। ऐसे व्यक्ति का खाता खोला जा सकता है बशर्ते वह एक ऐसे गवाह के साथ जिसे जमाकर्ता और बैंक दोनों जानते हों, बैंक से व्यक्तिगत रूप से अनुरोध करे। आम तौर पर, इन बचत बैंक खातों के लिए चेक बुक सुविधा प्रदान नहीं की जाती है। जमा राशि और/या ब्याज के आहरण/भुगतान के समय, खाताधारक को अधिकृत अधिकारी की उपस्थिति में अपने अंगूठे का छाप या निशान लगाना होता है, जो उनकी पहचान को सत्यापित करेगा। बैंक अधिकारी अनपढ़/नेत्रहीन व्यक्ति को खाते को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों को समझायेगा

## 7. मृतक ग्राहकों के खातों की शेष राशि का उत्तरजीवियों/दावेदारों को भुगतान

आरबीआई के निर्देशानुसार, बैंक ने मृतक जमाकर्ताओं के संबंध में दावों का निपटान यथासंभव सरल होना सुनिश्चित करने के लिए प्रक्रियाएं अपनाई हैं।

बैंक कानूनी उत्तराधिकारियों से उत्तराधिकार प्रमाण पत्र प्रस्तुत करने पर जोर नहीं देता है, इसमें शामिल राशि चाहे जो भी हो। हालांकि, बैंक दावों के निपटान पर विचार करने के लिए क्षतिपूर्ति बांड स्वीकार करने सहित कुछ सुरक्षा उपायों को अपनाता है।

यदि जमाकर्ता ने बैंक में नामांकन पंजीकृत किया है, तो बैंक द्वारा नामिती की पहचान, आदि के बारे में के संतुष्ट होने के बाद मृतक जमाकर्ता के खाते में बकाया शेष राशि नामित व्यक्ति के खाते में स्थानांतरित/भुगतान कर दिया जाएगा।

उपरोक्त प्रक्रिया का पालन उस संयुक्त खाते के संबंध में भी किया जाएगा जहां बैंक में नामांकन पंजीकृत है।

संयुक्त जमा खाते में, जब संयुक्त खाताधारकों में से किसी एक की मृत्यु हो जाती है, तो बैंक को मृतक व्यक्ति के कानूनी उत्तराधिकारियों और जीवित जमाकर्ता (ओं) को संयुक्त रूप से भुगतान करना होता है। विवरण के लिए कृपया डीबीआईएल जमा नीति देखें।

नामांकन के अभाव में और जब बैंक को कोई उचित संदेह नहीं है या दावेदारों के बीच कोई विवाद नहीं है, तो बैंक मृतक व्यक्ति के खाते में बकाया राशि का समय-समय पर बैंक के बोर्ड द्वारा अनुमोदित सीमा तक भुगतान सभी कानूनी उत्तराधिकारियों या कानूनी उत्तराधिकारियों द्वारा उनकी ओर से भुगतान प्राप्त करने के लिए नियुक्त व्यक्ति द्वारा किये गए संयुक्त आवेदन और क्षतिपूर्ति के बदले कानूनी दस्तावेजों को पेश करने पर जोर दिए बिना करेगा। इसके द्वारा सुनिश्चित किया जाता है कि कानूनी औपचारिकताओं को पूरा करने में देरी के कारण जमाकर्ताओं को कठिनाई न हो।

## 8. क्रेडिट कार्ड

क्रेडिट कार्ड एक भुगतान सुविधा है जिसमें क्रेडिट सीमा के साथ एक विशिष्ट पहचान संख्या होती है जिसका उपयोग वस्तुओं और सेवाओं को खरीदने, क्रेडिट पर नकद संवितरण प्राप्त करने (नकद सीमा की सीमा तक) और ऋण सुविधा प्राप्त करने के लिए किया जा सकता है। कार्ड सदस्य को बाद में बैंक द्वारा क्रेडिट/ऋण की अदायगी के लिए बिल भेजा जाता है जिसे एक निर्दिष्ट अवधि के अंत तक पूर्ण रूप से या कार्ड जारी करने के नियमों और शर्तों के अनुसार विस्तारित क्रेडिट के रूप में ली गई शेष राशि के साथ आंशिक रूप से निपटाया जा सकता है। ब्याज कार्ड सदस्य के नियमों और शर्तों के आधार पर लगाया जाता है और कार्ड सदस्य को कई बार शुल्क (जैसे वार्षिक शुल्क आदि) का भुगतान करना पड़ सकता है, जिसके बारे में कार्ड आवेदन के समय या कार्ड संबंध के जीवन चक्र के दौरान स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

आवेदक विभिन्न प्रकार के डीबीएस बैंक क्रेडिट कार्डों में से चुनाव कर सकते हैं, जिनमें डीबीएस बैंक ब्रांडेड कार्ड और को-ब्रांडेड कार्ड शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं। प्रत्येक कार्ड अपनी अनन्य विशेषताओं और प्रतिफल लाभों के साथ आता है, जिसके बारे में आवेदन के समय और/या बाद में संचार के विभिन्न चैनलों का उपयोग करते हुए सूचित किया जाता है। बैंक का लक्ष्य समय-समय पर सर्वोत्तम ऑफर के साथ ग्राहक अनुभव को बढ़ाना है।

जब कोई ग्राहक क्रेडिट कार्ड के लिए आवेदन करता है, तो बैंक समय-समय पर अद्यतन की गई नियामक आवश्यकताओं के अनुरूप आवेदक के केवाईसी विवरण को सत्यापित करेगा।

बैंक भावी ग्राहकों को बैंक की नीति के अनुरूप केवाईसी और अन्य सत्यापन के लिए आवश्यक दस्तावेजों का विवरण प्रदान करेगा।

अवांछित कार्ड जारी नहीं किए जाएंगे। यदि प्राप्तकर्ता की सहमति के बिना कोई अवांछित कार्ड जारी और सक्रिय किया जाता है, तो नियामक दिशानिर्देशों के अनुसार, यदि बैंक ने जुर्माना के भुगतान के साथ कोई शुल्क वसूला है तो वह उस राशि को तुरंत वापस करेगा। ऐसे अवांछित कार्डों के दुरुपयोग से होने वाले किसी भी नुकसान की जिम्मेदारी बैंक की होगी

जारी किए गए कार्ड या कार्ड के साथ पेश किए गए अन्य उत्पादों के लिए सहमति स्पष्ट होनी चाहिए और उसे निहित नहीं माना जाना चाहिए। क्रेडिट कार्ड ग्राहकों को अवांछित लोन या अन्य ऋण सुविधाएं प्रस्तावित नहीं किया जाएगा।

बैंक मनमाने तौर से क्रेडिट कार्ड को अपग्रेड नहीं करेगा और क्रेडिट सीमा नहीं बढ़ाएगा। नियमों और शर्तों में जब भी कोई बदलाव होगा, तो कर्जदार की पूर्व सहमति ली जाएगी।

बैंक 'सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों' (एमआईटीसी) के बारे में जानकारी भावी ग्राहक/ग्राहकों को ग्राहक संपर्क के विभिन्न चैनलों के माध्यम से प्रदान करेगा। बैंक प्रभारों की अनुसूची अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करता है और भावी ग्राहक/ग्राहकों को एमआईटीसी के साथ-साथ इसे भी उपलब्ध कराएगा। कार्ड पर वार्षिक प्रतिशत दरों (एपीआर) और विलंब शुल्क की गणना की विधि को बेहतर ढंग से समझाने के लिए उदाहरणों के साथ समझाया जाता है।

बैंक कार्ड सदस्य को मासिक विवरण भेजेगा, जिसमें महीने भर के भुगतान और लेनदेन को दिखाया जाएगा, बशर्ते कि उक्त अवधि के दौरान कार्ड सक्रिय रहा हो। कार्ड के सक्रिय होने के बावजूद उक्त अवधि के दौरान कोई लेन-देन ना होने पर ग्राहकों को विवरण नहीं भेजे जाते हैं। ग्राहकों को कार्ड खाते को चालू रखने और दंडात्मक शुल्क लगाए जाने से बचने के लिए सुनिश्चित करना चाहिए कि भुगतान की देय तिथि तक कम से कम न्यूनतम देय राशि का भुगतान जरूर कर दिया जाए। यदि आंशिक भुगतान किया जाता है, तो ब्याज मुक्त अवधि नहीं होगी और औसत दैनिक शेष राशि पद्धति के माध्यम से ब्याज शुल्क (नई खरीद पर भी, यदि कोई हो) लगाया जाएगा।

कार्ड के बकाया के मद में प्राप्त भुगतानों को सभी करों, शुल्कों और अन्य शुल्कों, ब्याज शुल्कों, नकद अग्रिमों और खरीद की अदायगी के क्रम में समायोजित किया जाएगा।

यदि कार्ड खो जाता है, चोरी हो जाता है, गुम हो जाता है, या यदि पिन या अन्य सुरक्षा जानकारी किसी अन्य व्यक्ति को पता लग जाती है, तो ग्राहकों को तुरंत ही 24 घंटे डीबीएस बैंक कॉल सेंटर पर बैंक से संपर्क करना चाहिए। क्रेडिट कार्ड के लिए नीचे दिए गए डीबीएस बैंक हेल्पलाइन पर संपर्क करें:

कार्ड हेल्पलाइन नंबर - 1860 267 6789 और ई-मेल: SuperCardCare@dbs.com. निम्नलिखित में से किसी भी स्थिति में शिकायत दर्ज करने या अपना कार्ड ब्लॉक करने के लिए तुरंत हमसे संपर्क करें:

- आपने अपना डीबीएस क्रेडिट कार्ड खो दिया है।
- आपको एक ऐसा लेन-देन होने का अलर्ट प्राप्त हुआ जो आपने नहीं किया है।

आपको अपने क्रेडिट कार्ड का कपटपूर्ण या अनधिकृत उपयोग होने का संदेह है

- आपने नकदी निकालने के लिए एटीएम का उपयोग किया और पैसे नहीं निकले

बैंक जनसांख्यिकीय विवरण के साथ-साथ क्रेडिट जानकारी क्रेडिट सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 के अनुसार, आरबीआई द्वारा अधिकृत क्रेडिट ब्यूरो को साझा करेगा जिसमें वर्तमान शेष, भुगतान इतिहास आदि शामिल हैं लेकिन यह इतने तक ही सीमित नहीं है।

शुल्क संबंधी विवादों के मामले में, बैंक को तुरंत सूचित किया जाना चाहिए, और बैंक समय-समय पर क्षतिपूर्ति नीति/आरबीआई दिशानिर्देशों द्वारा निर्देशित आंतरिक प्रक्रिया का पालन करेगा। यह जानकारी प्राप्त होने पर, बैंक अस्थायी आधार पर शुल्क वापस कर सकता है। यदि, बाद में जांच पूरा होने पर, खाता धारक/कार्डधारक के लिए इन शुल्कों की देयता सुनिश्चित होती है, तो बाद के विवरण में शुल्क को बहाल कर दिया जाएगा। शिकायतकर्ता को बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध शिकायत नीति के अनुसार किसी अन्य शिकायत के बारे में बैंक को सूचित करने के लिए एक समय सीमा मिलेगी। यदि कार्ड सदस्य किसी बिलिंग विवाद के बारे में सूचित करता है, तो बैंक विवाद का समाधान होने तक ब्यूरो को रिपोर्ट करना निलंबित कर देगा।

ग्राहकों को कार्डों के किसी भी कपटपूर्ण उपयोग के प्रयासों की सूचना बैंक को तत्काल देनी चाहिए; ताकि कार्ड को आगे उपयोग के लिए ब्लॉक कर दिया जाए। यह रिपोर्टिंग डीबीएस कॉल सेंटर हेल्पलाइन/ईमेल का उपयोग करके की जा सकती है। ग्राहकों को अपना मोबाइल नंबर बैंक में हर समय अपडेट रहना सुनिश्चित करना चाहिए। क्रेडिट कार्ड जारी करने और बैंक खाता खोलने के समय ग्राहकों को अपना मोबाइल नंबर अनिवार्य रूप से साझा करना आवश्यक होता है। ऐसे मामलों में जहां नुकसान ग्राहक द्वारा किसी लापरवाही के कारण होता है, जैसे जहां उसने भुगतान क्रेडेंशियल साझा किया है, जब तक उसने बैंक को अनधिकृत लेनदेन की सूचना नहीं दिया है, पूरा नुकसान सिर्फ ग्राहक को ही सहन करना होगा। अनधिकृत लेनदेन की सूचना देने के बाद होने वाले किसी भी नुकसान का वहन बैंक द्वारा किया जाएगा।

इसी तरह, यदि नुकसान बैंक या उसके कर्मचारियों की किसी गलती/लापरवाही/कमी के कारण हुआ है, तो ऐसे लेनदेन की जिम्मेदारी बैंक की होगी।

व्यापक कार्ड सदस्य नियमों व शर्तों, सबसे महत्वपूर्ण नियमों व शर्तों और प्रासंगिक क्रेडिट कार्ड जानकारी के लिए कृपया बैंक की वेबसाइट देखें

[www.dbsbank.com/india](http://www.dbsbank.com/india)

## अन्य सेवाएं

### 1. स्थायी निर्देश

स्थायी निर्देश बैंक को एक खाते से, उसी शाखा के या उसी बैंक की अन्य शाखा के, दूसरे खाते (खातों) में धन के हस्तांतरण/प्रेषण के लिए दिए जा सकते हैं।

## 2. नामांकन

- नामांकन सुविधा सभी जमा खातों के लिए उपलब्ध है, 0 नामांकन सुविधा केवल व्यक्तिगत क्षमता में खोले गए खातों (यानी एकल/संयुक्त खाते के साथ-साथ एकमात्र स्वामित्व वाली संस्था के खाते) के लिए ही उपलब्ध होता है, यानी प्रतिनिधि क्षमता में खोले गए खातों के लिए यह उपलब्ध नहीं होता है।
- नामांकन के बारे में अधिक जानकारी के लिए, आप कृपया डीबीआईएल जमा नीति देख सकते हैं।
- खाताधारक द्वारा नामांकन अपने जीवनकाल में कभी भी किया जा सकता है, रद्द किया जा सकता है या उसमें बदलाव किया जा सकता है। नामांकन में बदलाव खाताधारक की सहमति से किया जा सकता है। अंगूठे का निशान दो गवाहों द्वारा प्रमाणित होना चाहिए। हस्ताक्षर की सूरत में किसी गवाह की आवश्यकता नहीं होती है।
- नामांकन नाबालिग के पक्ष में भी किया जा सकता है।
- मौजूदा खातों के लिए जिनमें नामांकन नहीं किया गया है, खाताधारक शाखाओं में उपलब्ध फॉर्म (डीए 1) भरकर ऐसा कर सकते हैं।
- ग्राहकों (नए के साथ-साथ मौजूदा) को सलाह दी जाती है कि यदि उन्होंने अभी तक नामांकन सुविधा का लाभ नहीं उठाया है, तो वे इस सुविधा का लाभ उठाएँ।

## 3. प्रेषण सेवा

ग्राहक विभिन्न स्थानों पर उपलब्धता के आधार पर और बैंक के नियमों के अनुसार निर्दिष्ट शुल्क का भुगतान करके, लागू सीमा के भीतर डिमांड ड्राफ्ट या इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर (आरबीआई के माध्यम से संचालित) द्वारा एक केंद्र से दूसरे केंद्र में धन भेज सकते हैं।

## 4. डिमांड ड्राफ्ट

बैंक द्वारा 50,000 रुपये और उससे अधिक के डिमांड ड्राफ्ट केवल ग्राहक के खाते से डेबिट करके या खरीदार द्वारा दिए गए चेक या अन्य लिखतों के बदले जारी किए जाएंगे, न कि नकद भुगतान के बदले। इसी तरह, 20,000 रुपये और उससे अधिक के भुगतान बैंकिंग चैनलों के माध्यम से किए जाएंगे, न कि नकद में। *गैर-भुगतान एडवाइस प्राप्त के बिना डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करना:*

आरबीआई के निर्देशानुसार, बैंक पर्याप्त क्षतिपूर्ति के आधार पर और अदाकर्ता शाखा से गैर-भुगतान एडवाइस रसीद के बिना 5,000 रुपये तक का डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करेगा।

डुप्लीकेट ड्राफ्ट जारी करने की समय सीमा:

आरबीआई के निर्देशानुसार, बैंक अनुरोध प्राप्त होने के एक पखवाड़े के भीतर ग्राहक को डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करेगा।

## 5. कैश ऑर्डर (यानी पे ऑर्डर, बैंकर्स चेक)

स्थानीय स्तर पर भुगतान करने के लिए कैश ऑर्डर जारी किया जाता है। 50000 रुपये और उससे अधिक के कैश ऑर्डर जारी/भुगतान केवल बैंक खाते के माध्यम से किया जाना है। आरबीआई के परिपत्र संख्या डीबीओडी.एमएल बीसी.नं.47/14.01.001/2011-12 दिनांक 4 नवंबर 2011 के अनुसार 1 अप्रैल 2012 से चेक/पे ऑर्डर/डिमांड ड्राफ्ट की वैधता 3 (तीन) महीने होगी। बैंक चेक/पे ऑर्डर/डिमांड ड्राफ्ट का भुगतान नहीं करेगा यदि वे ऐसे लिखत की तारीख से तीन महीने की अवधि के बाद प्रस्तुत किए जाते हैं। इसे जारीकर्ता शाखा द्वारा क्रेता के लिखित अनुरोध पर पुनः सत्यापित किया जा सकता है।

## 6. संग्रह सेवा

डीबीएस बैंक इंडिया लिमिटेड के पास भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्रदान किए गए निर्देशों के अनुरूप एक चेक संग्रह प्रक्रिया है जो बैंक द्वारा दी जाने वाली संग्रह सेवाओं के संबंध में विवरण प्रदान करती है।

## 7. गंदे/थोड़े कटे-फटे करेंसी नोटों की अदला-बदली

बैंक की सभी शाखाएं सभी मूल्यवर्ग के गंदे/थोड़े कटे-फटे मुद्रा नोटों और कुछ अन्य प्रकार के कटे-फटे नोटों का स्वतंत्र रूप से आदान-प्रदान करेंगी। बैंक इस संबंध में आरबीआई के दिशानिर्देशों का पालन करता है। आरबीआई ने बैंकों को कटे-फटे नोटों को बदलने की अनुमति दी है जो वास्तविक हैं और जिनमें विकृति ऐसी है जो संदेह या धोखाधड़ी का कारण नहीं हैं।

मुद्रा तथा गंदे और कटे-फटे नोटों के विनिमय के बारे में अन्य विवरणों के लिए कृपया भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट पर निम्नलिखित लिंक देखें [https://rbi.org.in/Scripts/ic\\_exchangeofnotes.aspx](https://rbi.org.in/Scripts/ic_exchangeofnotes.aspx)

## 8. जमा पर ब्याज

बैंक विभिन्न जमा योजनाओं के अनुसार जमा राशि पर ब्याज का भुगतान करता है (विवरण के लिए कृपया हमारी शाखा से संपर्क करें या आप हमारी वेबसाइट [www.dbs.com/in](http://www.dbs.com/in) पर जा सकते हैं)। ब्याज दरों को समय-समय पर संशोधित किया जाता है और जनता को अवगत कराया जाता है। संशोधित ब्याज दरें केवल नवीनीकरण और नई जमा राशियों पर लागू होती हैं जबकि मौजूदा जमा राशि पर अनुबंधित दर पर ब्याज मिलता रहता है।

## 9. सेवा शुल्क

बैंक ग्राहकों को विभिन्न सेवाएं प्रदान करता है जिसके लिए सेवा शुल्क लगाया जाता है। शुल्कों की समय-समय पर समीक्षा/संशोधन किया जाता है। निधियों के संग्रहण और प्रेषण, गारंटी जारी करने, डुप्लीकेट लिखतों/विवरणों को जारी करने आदि के लिए सेवा शुल्क लिया जाता है। सेवा शुल्क का विवरण अनुरोध करने पर उपलब्ध कराया जाएगा। हम सेवा शुल्क में किसी भी प्रस्तावित बदलाव के बारे में ग्राहकों को अग्रिम जानकारी प्रदान करेंगे। बैंकिंग लेनदेन और धन प्रबंधन से संबंधित टैरिफ हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध है [www.dbs.com/in](http://www.dbs.com/in)

# नागरिक चार्टर

## 10. विदेशी मुद्रा व्यापार

बैंक अपनी शाखाओं के माध्यम से सभी ग्राहकों को विदेशी मुद्रा उत्पादों और सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला प्रदान करता है। सभी विदेशी मुद्रा लेनदेन विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम, 1999 (फेमा) के तहत नियमों और विनियमों के अधीन आयोजित किए जाते हैं। अधिक जानकारी के लिए कृपया शाखा से संपर्क करें या हमारी वेबसाइट देखें



Live more,  
Bank less

## 11. बीमा उत्पाद

डीबीएस बैंक इंडिया लिमिटेड का पंजीकरण प्रमाण पत्र संख्या है: 0257 जिसे भारतीय बीमा नियामक और विकास प्राधिकरण (IRDAI) द्वारा जारी किया गया है, इसके पंजीकृत कार्यालय का पता है जीएफ: संख्या 11 और 12, कैपिटल प्वाइंट बीकेएस मार्ग, कनॉट प्लेस, दिल्ली-110001, यह हमारी वेबसाइट पर उल्लिखित बीमा कंपनियों का समय कॉर्पोरेट एजेंट है और इसका लिंक है <https://www.dbs.com/in/iwov-resources/pdf/related-links/commission-structure-for-investments-and-insuranceproducts.pdf>

डीबीएस बैंक इंडिया लिमिटेड (बैंक) जोखिम का बीमा नहीं करता है या बीमाकर्ता के रूप में कार्य नहीं करता है। बीमा का अनुबंध बीमाकर्ता और बीमाधारक के बीच होता है न कि बैंक और बीमाधारक के बीच। पॉलिसी की सटीकता और पूर्णता के संबंध में बैंक कोई वारंटी नहीं देता है। बैंक आपके बीमा अनुबंध के प्रति किसी भी दायित्व या हानि को स्वीकार नहीं करता है। बैंक के ग्राहकों की बीमा उत्पादों में भागीदारी विशुद्ध रूप से स्वैच्छिक आधार पर है और बैंक से किसी अन्य सुविधा के लाभ से जुड़ी नहीं है। आईएसएनपी पंजीकरण मान्य है।

कोई भी खरीद करने से पहले जोखिम कारकों, नियमों एवं शर्तों, बहिष्करणों की अधिक जानकारी के लिए, कृपया बीमाकर्ता की बिक्री विवरणिका और पालिसी नियमों और शर्तों को ध्यानपूर्वक पढ़ें। कर लाभ मौजूदा कर कानूनों के अनुसार उपलब्ध हैं, तथा उनमें बदलाव हो सकता है।

## 12. निवेश उत्पाद

डीबीएस बैंक इंडिया लिमिटेड एक वितरक के रूप में कार्य करता है और उसे तीसरे पक्ष के निवेश उत्पादों जैसे म्यूचुअल फंड योजनाओं को बेचने के लिए वितरण लाइसेंस प्राप्त है। डीबीएस बैंक केवल निष्पादन मोड के तहत एमएफ लेनदेन के लिए वितरक के रूप में कार्य करता है। म्यूचुअल फंड डिस्ट्रीब्यूटर (एमएफडी) के रूप में डीबीएस की भूमिका म्यूचुअल फंड से संबंधित सभी ग्राहक संचार में उजागर होती है।

डीबीएस बैंक इंडिया लिमिटेड का एएमएफआई पंजीकरण संख्या है - एआरएन-155319। 1 मार्च 19 से इस एआरएन का उपयोग परिसंपत्ति प्रबंधन कंपनियों (एएमसी) को जमा किए जाने वाले सभी आवेदन पत्रों में किया जाता है। बिक्री स्टाफ के EUIN (कर्मचारी विशिष्ट पहचान संख्या) की मैपिंग डीबीएस बैंक इंडिया लिमिटेड के पास है।

बैंक का 21 एएमसी के साथ गठजोड़ है जो उद्योग के एयूएम के 90% से अधिक को कवर करता है। म्यूचुअल फंड जैसे निवेश उत्पाद 4 चैनल ब्रांच, ब्रांच-पावर ऑफ अटॉर्नी, इंटरनेट बैंकिंग और डिजीबैंक मोबाइल ऐप के जरिए बेचे जाते हैं।

दो मॉडल हैं जिनमें डीबीआईएल संचालित होता है:

केवल निष्पादन:

डीबीएस बैंक केवल निष्पादन मोड के तहत एमएफ लेनदेन के लिए वितरक के रूप में कार्य करता है।

रेफरल मॉडल:

डीबीएस एक परिचयकर्ता की भूमिका निभाएगा जहां ग्राहक सेवा प्रदाता द्वारा प्रदान किए गए विवरण के आधार पर निवेश करने का निर्णय लेगा। डीबीएस केवल लेनदेन की सुविधा प्रदान करेगा और इसमें कोई सक्रिय भूमिका नहीं निभाएगा।

हालांकि, डीबीएस को ग्राहकों को किसी तीसरे पक्ष के उत्पादों को संदर्भित करने से पहले ग्राहक जोखिम मूल्यांकन, उपयुक्तता और उपयुक्तता जांच\* करने की आवश्यकता है।

\*आरबीआई द्वारा जारी ग्राहक अधिकारों के चार्टर, आचार संहिता (बैंकिंग कोड और भारतीय मानक बोर्ड द्वारा प्रख्यापित) तथा आरबीआई एमडी - वित्तीय सेवाओं में दिए गए समग्र मार्गदर्शन के तहत आवश्यक है।

डीबीआईएल द्वारा एएमसी से अर्जित कमीशन से संबंधित विवरण वेबसाइट पर निम्न लिंक पर उपलब्ध है: <https://www.dbs.com/in/iwov-resources/pdf/related-links/commission-structure-for-investments-and-insuranceproducts.pdf>

### 13. सॉवरेन गोल्ड बांड

डीबीएस बैंक इंडिया लिमिटेड (डीबीआईएल) सॉवरेन गोल्ड बॉन्ड की सेवा के लिए आरबीआई द्वारा अधिसूचित एक प्राप्त कार्यालय (आरओ) के रूप में कार्य करता है। डीबीआईएल अपने सभी ग्राहकों - व्यक्तिगत और गैर-व्यक्तिगत (एचयूएफ, ट्रस्ट, विश्वविद्यालय और धर्मार्थ संस्थानों) को अपनी नामित शाखाओं के माध्यम से सॉवरेन गोल्ड बॉन्ड प्रदान करता है। अपने ग्राहकों को सॉवरेन गोल्ड बॉन्ड सेवा प्रदान करने के लिए, डीबीआईएल भारत सरकार/भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी प्रासंगिक अधिसूचनाओं में निर्दिष्ट पात्रता शर्तों और अन्य नियमों एवं शर्तों का पालन करता है।

### 14. शिकायत नीति:

डीबीएस बैंक इंडिया लिमिटेड में, हम आपको हमारी ओर से केवल सर्वोत्तम सेवा मिलना सुनिश्चित करना चाहते हैं, जिस सेवा के आप जैसे हमारे मूल्यवान ग्राहक हकदार हैं।

बैंक की शिकायत निवारण नीति निम्नलिखित सिद्धांतों का पालन करती है:

- ग्राहकों के साथ हर समय उचित व्यवहार किया जाता है।
- ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों को शिष्टाचार पूर्वक और समयबद्ध तरीके से निपटाया जाता है।

- ग्राहकों को संगठन के भीतर अपनी शिकायतों को आगे बढ़ाने के तरीकों और उनकी शिकायतों के समाधान से संतुष्ट नहीं होने पर उनके अधिकारों के बारे में सूचित किया जाता है।
- बैंक के कर्मचारी ग्राहकों के हितों के प्रति सद्भाव और बिना पूर्वाग्रह के काम करते हैं।

यदि, किसी भी स्तर पर, आपको लगता है कि हमारी सेवा का स्तर आपकी अपेक्षाओं के अनुरूप नहीं है, तो आप:

बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध बैंक की शिकायत नीति देख सकते हैं:

<https://www.dbs.com/in/treasures/common/redressal-of-complaints-and-grievances.page>

शिकायत नीति आपकी शिकायत दर्ज कराने के लिए संपर्क विवरण, समय सीमा और वृद्धि के स्तर में आपकी मदद करेगी। यदि आप बैंक द्वारा प्रदान किए गए समाधान से खुश नहीं हैं, तो नीति में आपको बैंकिंग लोकपाल से संपर्क करने की प्रक्रिया और तरीके के संबंध में भी मार्गदर्शन मिलता है।

संस्करण: सीआईटी चार्ट/007/जून 22