

অভিযোগ ও বিরোধের নিষ্পত্তি

ডিবিএস ব্যাংক ইন্ডিয়া লিমিটেড (ডিবিআইএল)-এ, আমরা নিশ্চিত করতে চাই যে আপনি আমাদের কাছ থেকে শুধুমাত্র সেরা পরিষেবা পাবেন, যে পরিষেবাটি আমাদের মূল্যবান গ্রাহক হিসাবে আপনার প্রাপ্য।

ডিবিএস ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (DBS Bank India Limited) (DBIL বা “দ্য ব্যাংক” বা “ব্যাংক” যাকে পরবর্তীতে বলা হয়) হল ডিবিএস ব্যাংক লিমিটেড (DBL)-এর সম্পূর্ণ মালিকানাধীন অঙ্গপ্রতিষ্ঠান (WOS)। এর সদর দপ্তর সিঙ্গাপুরে অবস্থিত। সর্বোত্তম অনুশীলনগুলি ভাগ করে নেওয়ার ক্ষেত্রে, DBIL জটিল, দীর্ঘ মেয়াদী, বড় বা গুরুত্বপূর্ণ লেনদেনগুলির সাথে ডিল করার সময় DBL-এর অভিজ্ঞতা এবং দক্ষতার উপর নির্ভর করবে, যেন DBS গ্রুপের ন্যূনতম গ্রহণযোগ্যতা মানদণ্ড (অতঃপর “গ্রুপ” বা “দ্য গ্রুপ” বলা হয়) মিলিত হয়। আরও ডিবিআইএল, ডিবিএল-এর মাধ্যমে নির্ধারিত কিছু নীতি এবং মান বিবেচনা করবে বা বিবেচনা করে এবং ক্রিয়াকলাপগুলি গ্রুপের ন্যূনতম গ্রহণযোগ্যতার মানদণ্ড পূরণ করে তা নিশ্চিত করার জন্য ভারতীয় প্রবিধানগুলি গ্রহণ করবে।

ব্যাংক শুধু নিশ্চিত করবে না যে প্রাপ্ত সমস্ত অভিযোগ রেকর্ড করা হয়েছে, স্বীকার করা হয়েছে এবং সমাধান করা হয়েছে, তবে গ্রাহকদের বিশদ পরামর্শের সাথে গ্রাহকের অভিযোগগুলি সঠিক এবং সময়সীমাবদ্ধভাবে সমাধান করা হয়েছে, তা নিশ্চিত করার জন্য কার্যকর মনিটরিং/এস্কেলেশন ব্যবস্থাও নিশ্চিত করবে।

গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি গ্রাহকের অভিযোগের সমাধানের জন্য কাঠামোর রূপরেখা প্রদান করে। ব্যাংক নিশ্চিত করবে যে নীতিটি পাবলিক ডোমেইনে (ওয়েবসাইট এবং শাখা) উপলব্ধ করা হয়েছে।

ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পত্তির নীতি নিম্নলিখিত নীতিগুলি অনুসরণ করে:

- গ্রাহকদের সর্বদা ন্যায্য আচরণ করা হয়।
- গ্রাহকদের দ্বারা উত্থাপিত অভিযোগ সৌজন্যের সাথে এবং একটি সময়মত পদ্ধতিতে মোকাবেলা করা হয়।
- গ্রাহকদের সংগঠনের মধ্যে তাদের অভিযোগ বাড়ানোর উপায় এবং তাদের অভিযোগের সমাধানে সন্তুষ্ট না হলে তাদের অধিকার সম্পর্কে অবহিত করা হয়।
- ব্যাংকের কর্মীরা গ্রাহকদের স্বার্থের জন্য সরল বিশ্বাসে এবং কোনো পক্ষপাত ছাড়াই কাজ করে।

প্রযোজ্যতা / কভারেজ:

এই নীতি ব্যাংকের সমস্ত গ্রাহকদের জন্য প্রযোজ্য।

চ্যানেল:

যদি, কোনো পর্যায়ে, আপনি মনে করেন যে আমাদের পরিষেবার স্তরগুলি আপনার প্রত্যাশা অনুযায়ী নয়, তাহলে আপনি যা করতে পারেন তা হল:

ব্যাংকের গ্রাহকদের অভিযোগ নথিভুক্ত করতে/তাদের প্রতিক্রিয়া জানাতে একাধিক চ্যানেল প্রদান করে। গ্রাহক তাদের প্রতিক্রিয়া সহভাগ করে নেওয়ার জন্য নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলি বেছে নিতে পারেন বা উপযুক্তভাবে সমাধান করার জন্য তাদের অভিযোগ পাঠাতে পারেন।

যে গ্রাহকরা প্রতিক্রিয়া জানাতে বা তাদের অভিযোগ পাঠাতে চান তারা ব্যাংকের কাছে উপলব্ধ নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলি ব্যবহার করতে পারেন:

<p>কাস্টমার কেয়ার</p>	<p>(ব্যাংকিং সম্পর্কিত, ক্রেডিট কার্ড ব্যতীত): আমাদের 24-ঘন্টা গ্রাহক পরিষেবা হেল্পলাইন নম্বর 1860 210 3456 / 1860 267 1234 বা আমাদের বিদেশী গ্রাহক পরিষেবা নম্বর 91-44-66854555-এ যোগাযোগ করুন।</p> <p>ইরষ্টহোইয়াইল লক্ষ্মী বিলাস ব্যাংক (eLVB)-এর খুচরা ব্যাংকিং পরিষেবা সম্পর্কিত প্রশ্নের জন্য - আমাদের 24-ঘন্টা গ্রাহক পরিষেবা হেল্পলাইন নম্বর 1860 267 4567 বা আমাদের বিদেশী গ্রাহক পরিষেবা নম্বর 91-44-69046600-এ যোগাযোগ করুন।</p> <p>(শুধুমাত্র ক্রেডিট কার্ডের জন্য): আমাদের 24-ঘন্টা ক্রেডিট কার্ড পরিষেবার হেল্পলাইন নম্বর 18602676789 বা আমাদের বিদেশী গ্রাহক পরিষেবা নম্বর +9144 69046789 নম্বরে যোগাযোগ করুন।</p> <p>(ব্যাংকিং সম্পর্কিত, ক্রেডিট কার্ড ব্যতীত): আমাদের 24-ঘন্টা গ্রাহক পরিষেবা হেল্পলাইন নম্বর 1860 210 3456 / 1860 267 1234 বা আমাদের বিদেশী গ্রাহক পরিষেবা নম্বর 91-44-66854555-এ যোগাযোগ করুন।</p> <p>ইরষ্টহোইয়াইল বিলাস ব্যাংক (eLVB)-এর খুচরা ব্যাংকিং পরিষেবা সম্পর্কিত প্রশ্নের জন্য - আমাদের 24-ঘন্টা গ্রাহক পরিষেবা হেল্পলাইন নম্বর 1860 267 4567 বা আমাদের বিদেশী গ্রাহক পরিষেবা নম্বর 91-44-69046600-এ যোগাযোগ করুন।</p> <p>(শুধুমাত্র ক্রেডিট কার্ডের জন্য): আমাদের 24-ঘন্টা ক্রেডিট কার্ড পরিষেবার হেল্পলাইন নম্বর 18602676789 বা আমাদের বিদেশী গ্রাহক পরিষেবা নম্বর +9144 69046789 নম্বরে যোগাযোগ করুন।</p> <p>ই-মেইল:</p> <ul style="list-style-type: none"> • খুচরা গ্রাহকরা (ডিজিটাল/ড্রেজার গ্রাহকরা/(ক্রেডিট কার্ড ছাড়া)) customercareindia@db.com-এ ইমেইল করতে পারেন, • বর্ষভিত্তিক LVB নেটওয়ার্কের পরিষেবা সম্পর্কিত প্রশ্নের জন্য অনুগ্রহ করে দেখুন • ক্রেডিট কার্ড গ্রাহকরা supercardcare@db.com এ ইমেইল করতে পারেন • কর্পোরেট গ্রাহকরা BusinessCarein@db.com-এ ইমেইল করতে পারেন।
<p>ব্যবসায়িক সেবা</p>	<p>কর্পোরেট গ্রাহকরা 1800 103 6500 / 1800 419 9500 / +91 44 4334 6600 (বিদেশী নম্বর)-এ বিজনেস কেয়ারে যোগাযোগ করতে পারেন। বিজনেস কেয়ারের অপারেশন সোম থেকে শুক্রবার, সকাল 10.00 AM থেকে 7.00 PM পর্যন্ত (সরকারি ছুটির দিনগুলি ব্যতীত) উপলব্ধ রয়েছে।</p> <p>ই-মেইল: ডিবিএস ইন্ডিয়া কর্পোরেট গ্রাহকরা আমাদেরকে BusinessCarein@db.com-এ লিখে ইমেইল করতে পারেন।</p>

শাখা: অনুগ্রহ করে আপনার প্রাসঙ্গিক শাখার গ্রাহক পরিষেবা পরিচালকদের কাছে লিখুন, আপনার সমস্যা / উদ্বেগের বিশদ বিবরণ দিন। পূর্বভিত্তিক LVB নেটওয়ার্ক সম্পর্কিত অভিযোগ, গ্রাহকরা eLVB শাখাগুলিতে যেতে পারেন।

আমরা 3 কার্যদিবসের মধ্যে আপনার অভিযোগের জবাব দেব।

বৃদ্ধির মাত্রা

স্তর 1 - শহরের প্রধান / শাখা ব্যবস্থাপক

যদি আমাদের গ্রাহক পরিষেবা ব্যবস্থাপক 3 কার্যদিবসের মধ্যে আপনার সাথে যোগাযোগ করতে ব্যর্থ হয়, অথবা আপনি যদি উত্তরে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে অনুগ্রহ করে সিটি বিজনেস হেড/ক্লাস্টার হেড/শাখা প্রধানকে উদ্বেগের বিশদ ব্যাখ্যা করে লিখুন। সিটি ব্যবসায়িক প্রধান/শাখা প্রধান/আঞ্চলিক নোডাল অফিসারদের অভিযোগ প্রাপ্তির 5 কার্যদিবসের মধ্যে আপনি একটি প্রতিক্রিয়া পাবেন।

আঞ্চলিক নোডাল অফিসারবৃন্দ

অঞ্চল	নাম	ঠিকানা	ইমেইল আইডি
কর্ণাটক & কোয়েম্বাটুর	পূজা বাজাজ	ডিবিএস ব্যাংক ইন্ডিয়া লিমিটেড, সালাপুরিয়া উইল্ডসর, নং 3, উলসুর রোড, উলসুর, ব্যাঙ্গালোর 560042	poojabajaj@dbs.com
চেন্নাই & করুর	হরি নারায়নান	ডিবিএস ব্যাংক ইন্ডিয়া লিমিটেড, প্রথম তলা, 806 আনা সালাই, চেন্নাই - 600 002 তামিলনাড়ু	hariv@dbs.com
উত্তর & পূর্ব	কপিল মাথুর	ডিবিএস ব্যাংক ইন্ডিয়া লিমিটেড, ডিএলএফ ক্যাপিটাল পয়েন্ট, বাবা খাদক সিং মার্গ, কনট প্লেস, নিউ দিল্লী 110001	kapilmathur@dbs.com
অন্ধ্র প্রদেশ & তেলঙ্গানা	কে শ্রীনিভাস রাও	ডিবিএস ব্যাংক ইন্ডিয়া লিমিটেড, 2B এবং 2C নিচতলা, আদিত্য ট্রেড সেন্টার, আমিরপেট, হায়দ্রাবাদ 500 038	srinivasarao@dbs.com
পশ্চিম	নিতিন রাভালাল্লু	ডিবিএস ব্যাংক ইন্ডিয়া লিমিটেড, এক্সপ্রেস টাওয়ারস, নরিমান পয়েন্ট মুম্বাই 400 021	nitinravalallu@dbs.com

গ্রাহকদের তাদের উদ্বেগগুলি বুঝতে এবং সমাধান করতে আমাদের সাহায্য করার জন্য ব্যাংকের সাথে তাদের পূর্বের মিথস্ক্রিয়ায় তাদের দেওয়া অভিযোগের রেফারেন্স নম্বরটি উদ্ধৃত করতে হবে।

লেভেল 2 - প্রধান নোডাল অফিসার

যদি গ্রাহক প্রদত্ত রেজোলিউশনের সাথে সন্তুষ্ট না হন তবে গ্রাহক ব্যাংকের প্রধান নোডাল অফিসারের কাছে লিখতে পারেন এবং ব্যাংকের প্রধান নোডাল অফিসার অভিযোগ পাওয়ার 7 কার্যদিবসের মধ্যে ব্যাংক গ্রাহকের অভিযোগের জবাব দেবে।

মিস. কৌনাইন ইসমাইল

নোডাল অফিসার
ডিবিএস ব্যাংক ইন্ডিয়া লিমিটেড
রুবি টাওয়ার, ৬ষ্ঠ তলা
কাসারওয়াদি, দাদার
মুম্বাই - 400 0281
টেলিফোন - +91 22 6614 7578

at principalnodal@lvbank.in ডিজিটাল ব্যাংক / ডেজার গ্রাহকরা (ক্রেডিট কার্ড ব্যতীত)
dbsnodalofficer@dbs.com এ ইমেইল করতে পারেন
কর্পোরেট গ্রাহকরা dbsnodalofficer@dbs.com এ ইমেইল করতে পারেন

ক্রেডিট কার্ড গ্রাহকরা supercardnodal@dbs.com এ ইমেইল করতে পারেন
পূর্ববর্তী এলভিবি নেটওয়ার্ক সম্পর্কিত অভিযোগের জন্য, গ্রাহকরা ইমেল করতে পারেন principalnodal@lvbank.in

আমরা 7 কার্যদিবসের মধ্যে আপনার অভিযোগের জবাব দেব।

আপনি যদি 7 কার্যদিবসের মধ্যে নোডাল অফিসারের কাছ থেকে উত্তর না পান, বা আপনি যদি উত্তরে সন্তুষ্ট না হন তবে দয়া করে **সিনিয়র ম্যানেজমেন্টকে** লিখুন। অভিযোগ পাওয়ার 5 কার্যদিবসের মধ্যে আপনি আমাদের কাছ থেকে একটি প্রতিক্রিয়া পাবেন।

অভিযোগ সমাধানের সময়সীমা

পদক্ষেপের জন্য উপযুক্ত সময়সীমা নির্ধারণ করা হয়েছে তদন্ত/সংশ্লিষ্ট প্রবিধানের উপর নির্ভর করে যা একই সমাধানে জড়িত থাকবে। একবার অভিযোগটি পরীক্ষা করা হলে, ব্যাংক গ্রাহককে একটি চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া পাঠাবে বা এটি তদন্ত করার জন্য আরও সময় চেয়ে একটি তথ্য পাঠাবে।

নির্দিষ্ট কিছু প্রশ্ন যেখানে রেজোলিউশনের জন্য বহিরাগত পক্ষের উপর নির্ভরশীলতা রয়েছে সেগুলি রেজোলিউশনের দিকে উচ্চতর টার্ন অ্যারাউন্ড টাইম (TAT) নিশ্চিত করে। অনুরোধ/অভিযোগের একটি সূচক উদাহরণ নিচে উল্লেখ করা হল।

1. অ্যাকুয়ারার ব্যাংক থেকে সিসিটিভি ফুটেজ পুনরুদ্ধার
2. বিতর্কিত POS/ePOS লেনদেন - নেটওয়ার্ক/থার্ড পার্টি এগ্রিগেটরদের মাধ্যমে অধিগ্রহণকারীর কাছে অনুরোধ করা হয়েছে।
3. বিতর্কিত Mvisa লেনদেন 45 ক্যালেন্ডার দিন নিতে পারে
4. প্রযুক্তি সম্পর্কিত অভিযোগ
5. প্রতারণামূলক লেনদেন সংক্রান্ত অভিযোগ
6. তৃতীয় পক্ষ জড়িত মামলা (অন্যান্য ব্যাংক / মার্চেন্ট / পরিষেবা প্রদানকারী)

বীমা পণ্য বিতরণ সংক্রান্ত সমস্যা সমাধানের জন্য ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাও উপলব্ধ থাকবে এবং ব্যাংক নিশ্চিত করবে যে প্রতিটি স্তরে অভিযোগ প্রাপ্তির 14 কার্যদিবসের মধ্যে এটি সমাধান করা হয়েছে।

ব্যাংকের গ্রাহক সেবা কমিটি

1. শাখা স্তরের গ্রাহক পরিষেবা মিটিং

শাখা স্তরের গ্রাহক পরিষেবা সভা প্রতি মাসে শাখাগুলিতে পরিচালিত হয়। এই ফোরামটি বিশেষভাবে গ্রাহকদের জন্য ডিজাইন করা হয়েছে যেন তারা আমাদের শাখায় প্রদত্ত পরিষেবাগুলি উন্নত করতে তাদের গ্রাহকদের প্রতিক্রিয়া/পরামর্শ শেয়ার করতে পারে। শাখার সিনিয়র সিটিজেন গ্রাহকদেরও এই ফোরামে আমন্ত্রণ জানানো হয় এবং শাখা পরিষেবা সম্পর্কে তাদের মতামত জানাতে উৎসাহিত করা হয়। আরও জানতে গ্রাহকরা তাদের নিকটস্থ শাখায় যোগাযোগ করতে পারেন।

2. গ্রাহক পরিষেবা সম্পর্কিত স্থায়ী কমিটি

কমিটি টোল ফ্রি নম্বর, হেল্প-লাইন, ইমেল, অনলাইন অভিযোগ ইত্যাদির মাধ্যমে অ্যাক্সেসের মতো অভিযোগ প্রতিকারের উদ্যোগের ব্যবহার পর্যালোচনা করতে, ত্রৈমাসিকে প্রাপ্ত এবং প্রতিকার করা অভিযোগের সংখ্যা পর্যালোচনা করতে, বিশ্লেষণ ও আলোচনা করতে, শাখা স্তরের গ্রাহক কমিটির বৈঠকে প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়া নিয়ে প্রতি ত্রৈমাসিকে বৈঠক করবে। কনজিউমার ব্যাংকিং প্রধান এই কমিটির সভাপতিত্ব

করেন।

পর্যবেক্ষণ এবং পর্যালোচনা:

গ্রাহকের অভিযোগ বিশ্লেষণ অন্তর্ভুক্ত করা হবে

- গ্রাহকের অভিযোগের ধরন
- অভিযোগ সমাধানের টার্নরাউন্ড টাইমস
- অভিযোগের শীর্ষ কারণ/ক্ষেত্র
- মূল কারণ বিশ্লেষণ।

কমিটি আরও নিশ্চিত করে যে ডিবিএস ব্যাংক ইন্ডিয়া লিমিটেড গ্রাহক পরিষেবা এবং অভিযোগ সংক্রান্ত সমস্ত RBI প্রবিধান মেনে চলছে।

3. বোর্ডের গ্রাহক পরিষেবা কমিটি (CSCB)

CSCB সময়ে সময়ে ব্যাংকের দ্বারা বাস্তবায়িত বিভিন্ন গ্রাহক পরিষেবা সূচনা পর্যালোচনা করবে এবং গ্রাহকদের অভিযোগতা বাড়ানোর জন্য নতুন উদ্যোগ নিয়ে আলোচনা করবে। CSCB সময়ে সময়ে নিয়ন্ত্রক সংস্থাগুলির মাধ্যমে জারি করা গ্রাহক পরিষেবা নির্দেশিকাগুলির বাস্তবায়নকে উপেক্ষা করবে এবং সামগ্রিক পরিষেবা স্তরের উন্নতির জন্য বিদ্যমান প্রক্রিয়া এবং নীতিগুলিতে পরিবর্তনের পরামর্শ দেবে। CSCB গ্রাহক পরিষেবা সম্পর্কিত স্থায়ী কমিটির কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে এবং ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা তদারকি করবে।

ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ ন্যায়পাল

যে ক্ষেত্রে(গুলিতে) যেখানে ব্যাংক প্রত্যাখ্যান করার বা আংশিক ত্রাণ দেওয়ার সিদ্ধান্ত নেয়, অভিযোগগুলি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের নির্দেশ অনুসারে আরও পরীক্ষার জন্য ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ ন্যায়পালের কাছে পাঠানো হবে।

অভিযোগ/অভিযোগ পরিচালনার ক্ষেত্রে ব্যাংকের মাধ্যমে সংগঠিত কোনও নতুন পরিবর্তন হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতিটি সময়ে সময়ে সংশোধন করা হবে। নিয়ন্ত্রক (RBI/IBA ইত্যাদি) দ্বারা প্রকাশিত কোনো নতুন প্রবিধান, সংশোধন/সংশোধনের ক্ষেত্রেও এটি সংশোধন করা হবে।