

ફરિયાદો અને તકરારોનું નિવારણ

ડીબીએસ બેંક ઈન્ડિયા લિમિટેડ (ડીબીઆઇએલ) ખાતે અમે સુનિશ્ચિત કરવા માગીએ છીએ કે તમને અમારી પાસેથી માત્ર એવી શ્રેષ્ઠ સેવા પ્રાપ્ત કરો, જેના માટે અમારા મૂલ્યવાન ગ્રાહક તરીકે તમે મેળવવા પાત્ર છો.

ડીબીએસ બેંક ઈન્ડિયા લિમિટેડ (હવે પછી ડીબીઆઇએલ અથવા “બેંક” તરીકે ઓળખાશે) ડીબીએસ બેંક લિમિટેડ (ડીબીએલ)ની સંપૂર્ણ માલિકીની પેટાકંપની (ડબ્લ્યુઓએસ) છે, જેનું વડુમથક સિંગાપોરમાં છે. શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓની આપલે કરવાની બાબત તરીકે ડીબીઆઇએલ જટીલ, લાંબા ગાળાની, મોટા અથવા મહત્વપૂર્ણ વ્યવહારોમાં કામકાજ કરતી વખતે ડીબીએલના અનુભવ અને નિપુણતા પર ધ્યાન આપશે, જેથી એ સુનિશ્ચિત થશે કે ડીબીએસ ગ્રુપ (હવે પછી “ગ્રુપ” તરીકે ઓળખાશે)ના લઘુત્તમ સ્વીકાર્ય માપદંડ પૂર્ણ થાય છે. આ ઉપરાંત ડીબીઆઇએલ ડીબીએલ દ્વારા નિર્ધારિત કેટલીક નીતિઓ અને ધોરણો પર વિચાર કરશે અથવા તેમને ધ્યાનમાં લેશે અને એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે ભારતીય નિયમનોને અપનાવશે કે કામગીરી જૂથના લઘુત્તમ સ્વીકાર્ય માપદંડને પૂરા કરે છે.

બેંક માત્ર એ જ સુનિશ્ચિત નહીં કરે કે પ્રાપ્ત થયેલી તમામ ફરિયાદો નોંધવામાં, સ્વીકારવામાં અને ઉકેલવામાં આવે, પરંતુ ગ્રાહકને વિગતવાર સલાહની સાથે યોગ્ય અને સમયમર્યાદાની અંદર ગ્રાહકની ફરિયાદોનો ઉકેલ લાવવાનું સુનિશ્ચિત કરવા માટે અસરકારક દેખરેખ/વૃદ્ધિ કાર્યપ્રણાલીની પણ ખાતરી કરશે.

ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિ ગ્રાહક ફરિયાદોના સંબોધન માટે રૂપરેખા તૈયાર કરે છે. બેંક સુનિશ્ચિત કરશે કે નીતિ જાહેર ડોમેન (વેબસાઇટ અને શાખાઓ)માં ઉપલબ્ધ થાય.

બેંકની ફરિયાદ નિવારણ નીતિ નીચેના સિદ્ધાંતોને અનુસરે છે:

- ગ્રાહકો સાથે દર વખતે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવામાં આવે છે.
- ગ્રાહકો દ્વારા કરવામાં આવેલી ફરિયાદોનો ઉકેલ શિસ્તબદ્ધ અને સમયબદ્ધ રીતે લાવવામાં આવે છે.
- ગ્રાહકોને સંસ્થાની અંદર તેમની ફરિયાદોને આગળ વધારવા માટેની રીતો અને જો તેઓ તેમની ફરિયાદોના ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય તો તેમના અધિકારો વિશે જાણ કરવામાં આવશે.
- બેંક ગ્રાહકોના હિતો માટે સદભાવનામાં અને પૂર્વગ્રહ રાખ્યા વિના કાર્ય કરે છે.

લાગુ કરવા પાત્રતા/કવરેજ:

આ નીતિ બેંકના તમામ ગ્રાહકોને લાગુ થાય છે.

ચેનલ્સ:

જો કોઈ પણ તબક્કે, તમને લાગે કે અમારી સેવાનાં સ્તર તમારી અપેક્ષાઓને અનુરૂપ નથી, તો અહીં તમે શું કરી શકો તે આપવામાં આવ્યું છે:

બેંક તેમની ફરિયાદો નોંધવા/પોતાના પ્રતિસાદની આપલે કરવા માટે ગ્રાહકોને બહુવિધ ચેનલ્સ પૂરી પાડે છે. ગ્રાહક તેમના પ્રતિસાદની આપલે કરવા અથવા યોગ્ય રીતે સંબોધિત કરેલી પોતાની ફરિયાદો મોકલવા માટે નીચેની ચેનલ્સને પસંદ કરી શકે છે.

પોતાના પ્રતિસાદ પૂરા પાડવા અથવા પોતાની ફરિયાદો મોકલવા માગતા હોય એવા ગ્રાહકો બેંક પાસે ઉપલબ્ધ નીચેની ચેનલ્સનો ઉપયોગ કરી શકે છે:

| | |
|--------------|---|
| ગ્રાહક સંભાળ | <p>(બેંકિંગ સંબંધિત, ક્રેડિટ કાર્ડ્સ સિવાય): અમારી 24 કલાકની ગ્રાહક સેવા હેલ્પલાઇનનો 1860 210 3456/1860 267 1234 પર અથવા અમારા વિદેશી ગ્રાહક સેવા નંબર 91-44-66854555 પર સંપર્ક કરો.</p> <p>અસ્ટવાઇલ લક્ષ્મી વિલાસ બેંક (ઇએલવીબી)ની રિટેઇલ બેંકિંગ સેવા સંબંધિત પ્રશ્નો માટે – અમારી 24 કલાકની ગ્રાહક સેવા હેલ્પલાઇન 1860 267 4567 અથવા અમારી વિદેશી ગ્રાહક સેવા નંબર 91-44-69046600 પર સંપર્ક કરો.</p> <p>(માત્ર ક્રેડિટ કાર્ડ્સ માટે): અમારી 24 કલાકની ક્રેડિટ કાર્ડ સેવા હેલ્પલાઇન નંબર 18602676789 અથવા અમારા વિદેશી ગ્રાહક સેવા નંબર +9144 69046789 પર સંપર્ક કરો.</p> <p>(ક્રેડિટ કાર્ડ્સ સિવાય બેંકિંગ સંબંધિત): અમારા 24 કલાકના ગ્રાહક સેવા હેલ્પલાઇન નંબર 1860 210 3456/1860 267 1234 અથવા અમારા વિદેશી ગ્રાહક સેવા નંબર 91-44-66854555 પર સંપર્ક કરો.</p> <p>અસ્ટવાઇલ લક્ષ્મી વિલાસ બેંક (ઇએલવીબી)ની રિટેઇલ બેંકિંગ સેવા સંબંધિત પ્રશ્નો માટે – અમારી 24 કલાકની ગ્રાહક સેવા હેલ્પલાઇન 1860 267 4567 અથવા અમારી વિદેશી ગ્રાહક સેવા નંબર 91-44-69046600 પર સંપર્ક કરો.</p> <p>(માત્ર ક્રેડિટ કાર્ડ્સ માટે): અમારી 24 કલાકની ક્રેડિટ કાર્ડ સેવા હેલ્પલાઇન નંબર 18602676789 અથવા અમારા વિદેશી ગ્રાહક સેવા નંબર +9144 69046789 પર સંપર્ક કરો.</p> <p>ઇ-મેઇલ:</p> <ul style="list-style-type: none">રિટેઇલ ગ્રાહકો (ડિજિટલ/ટ્રેઝર્સ ગ્રાહકો/ક્રેડિટ કાર્ડ્સ સિવાય) customercareindia@dbs.com પર ઇમેઇલ કરી શકે છેઅસ્ટવાઇલ એલવીબી નેટવર્કની સેવાઓને સંબંધિત પ્રશ્નો માટે, કૃપા કરીને મુલાકાત લોક્રેડિટ કાર્ડના ગ્રાહકો supercardcare@dbs.com પર ઇમેઇલ કરી શકે છેકોર્પોરેટ ગ્રાહકો BusinessCarein@dbs.com પર ઇમેઇલ કરી શકે છે |
|--------------|---|

| | |
|---------------|---|
| કારોબાર સંભાળ | કોર્પોરેટ ગ્રાહકો કારોબાર સંભાળનો 1800 103 6500/1800 419 9500/+91 44 4334 6600 (વિદેશનો નંબર) પર સંપર્ક કરી શકે છે. કારોબાર સંભાળની કામગીરી સોમવારથી શુક્રવાર, સવારે 10.00થી સાંજે 7.00 સુધી થાય છે (જાહેર રજાઓ સિવાય). ઇ-મેઇલ: બીડીએસ ઇન્ડિયાના કોર્પોરેટ ગ્રાહકો અમને BusinessCarein@db.com પર લખીને ઇમેઇલ કરી શકે છે |
|---------------|---|

શાખા:કૃપા કરીને તમારી સમસ્યાઓ/ચિંતાઓની વિગતો આપીને તમારા સંબંધિત બ્રાન્ચ કસ્ટમર સર્વિસ મેનેજર્સને લખો. અર્સ્ટવાઇલ એલવીબી નેટવર્કને સંબંધિત ફરિયાદો માટે ગ્રાહકો ઇએલવીબીની શાખાઓની મુલાકાત લઈ શકે છે.

અમે કાર્યના 3 દિવસોની અંદર તમારી ફરિયાદનો પ્રતિસાદ આપીશું.

વૃદ્ધિનાં સ્તરો

સ્તર 1- શહેરના વડા/બ્રાન્સ મેનેજર્સ

અમારા ગ્રાહક સેવા મેનેજર્સ તમારો સંપર્ક કાર્યના 3 દિવસની અંદર કરવામાં નિષ્ફળ જાય અથવા જો તમે પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય તો કૃપા કરીને શહેરના બિઝનેસ હેડ/ક્લસ્ટ હેડ/બ્રાન્ચ હેડને સમસ્યાની વિગતોનું વર્ણન કરીને લખો. શહેરના બિઝનેસ હેડ/બ્રાન્ચ હેડ/રિજીયોનલ નોડલ ઓફિસર્સ ફરિયાદ પ્રાપ્ત કરે તેના કાર્યના 5 દિવસોની અંદર તમે પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત કરશો.

રિજીયોનલ નોડલ ઓફિસર્સ

| પ્રદેશ | નામ | સરનામું | ઇ-મેઇલ આઇડી |
|---------------------------|-------------------|--|-----------------------|
| કર્ણાટક અને કોઇમ્બતુર | પૂજા બજાજ | ડીબીએસ બેંક ઇન્ડિયા લિમિટેડ, સાલાપુરિયા વિન્ડસર, નંબર 3, ઉલસૂર રોડ, ઉલસૂર, બેંગલોર 560042 | poojabajaj@db.com |
| ચેન્નઇ અને કરુર | હરિ નારાયણ | ડીબીએસ બેંક ઇન્ડિયા લિમિટેડ, પહેલો માળ, 806 અન્ના અલાઇ, ચેન્નઇ - 600 002 તમિલનાડુ | hariv@db.com |
| ઉત્તર અને પૂર્વ | કપિલ માથુર | ડીબીએસ બેંક ઇન્ડિયા લિમિટેડ, ડીએલએફ કેપિટલ પોઇન્ટ, બાબા ખડક સિંઘ માર્ગ, કોનૌટ પ્લેસ, નવી દિલ્હી 110001 | kapilmathur@db.com |
| આંધ્રપ્રદેશ અને તેલંગાણાં | કે શ્રીનિવાસા રાવ | ડીબીએસ બેંક ઇન્ડિયા લિમિટેડ, 2બી અને 2સી, ગ્રાઉન્ડ ફ્લોર, આદિત્ય ટ્રેડ સેન્ટર, અમીરપેટ, હૈદરાબાદ 500 038 | srinivasarao@db.com |
| પશ્ચિમ | નિતિન રાવલલ્લુ | ડીબીએસ બેંક ઇન્ડિયા લિમિટેડ, એક્સપ્રેસ ટાવર્સ, નરિમાન પોઇન્ટ, મુંબઈ | nitinravalallu@db.com |

ગ્રાહકોએ અમને તેમની ચિંતાઓને સમજવા અને તેનો ઉકેલ લાવવામાં મદદરૂપ થાય તે માટે બેંક સાથેના તેમના અગાઉના સંવાદમાં તેમને પૂરો પાડવામાં આવેલા રેફરેન્સ નંબરને ક્વોટ કરવો આવશ્યક છે.

સ્તર 2- પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર

જો ગ્રાહક પૂરા પાડવામાં આવેલા ઉકેલ સાથે સંતુષ્ટ ન હોય તો ગ્રાહક બેંકના પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરને લખી શકે છે અને બેંક ગ્રાહકની ફરિયાદનો પ્રતિસાદ બેંકના પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર ફરિયાદ પ્રાપ્ત કરે તેના કાર્યના 7 દિવસની અંદર આપશે.

કુમારી કૌનેન ઇસ્માઇલ
નોડલ ઓફિસર
બીડીએસ બેંક ઈન્ડિયા લિમિટેડ
રુબી ટાવર, છઠ્ઠો માળ
કસરાવાડી, દાદર
મુંબઈ - 400 028.
ટેલિ-+91 22 66147578

ડિજિટલ/ટ્રેઝર્સ ગ્રાહકો (ક્રેડિટ કાર્ડ સિવાયના) dbsnodalofficer@dbs.com પર ઇમેઇલ કરી શકે છે

<mailto:> કોર્પોરેટ ગ્રાહકો dbsnodalofficer@dbs.com પર ઇમેઇલ કરી શકે છે

ક્રેડિટ કાર્ડ ગ્રાહકો supercardnodal@dbs.com પર ઇમેઇલ કરી શકે છે

અર્સ્ટવાઇલ એલવીબી નેટવર્કને સંબંધિત ફરિયાદો માટે, ગ્રાહકો principalnodal@lvbank.in પર ઇમેઇલ કરી શકે છે

અમે કાર્યના 7 દિવસોની અંદર તમારી ફરિયાદનો પ્રતિસાદ આપીશું.

જો તમને કાર્યના 7 દિવસોની અંદર નોડલ ઓફિસર પાસેથી પ્રતિસાદ ન મળે તો અથવા તમે પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય તો કૃપા કરીને [વરિષ્ઠ સંચાલનમંડળ](#)ને લખો. તમે ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય તેના કાર્યના 5 દિવસોની અંદર અમારી પાસેથી પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત કરશો.

ફરિયાદના ઉકેલ માટેની સમયમર્યાદા

તપાસ/સંબંધિત નિયમનો આધારે દરેક પગલાં માટે યોગ્ય સમયમર્યાદા નિર્ધારિત કરવામાં આવી છે, જે તેનો ઉકેલ લાવવામાં સામેલ હશે. એક વખત ફરિયાદની તપાસ કરવામાં આવે ત્યાર પછી બેંક ગ્રાહકને આખરી પ્રતિસાદ મોકલશે અથવા તેની તપાસ કરવા માટે વધુ સમયની માગ કરશે.

અમુક પ્રશ્નો, જ્યાં ઉકેલ માટે બાહ્ય પક્ષો પર નિર્ભરતા હોય છે ત્યાં ઉકેલ માટે ઉચ્ચ ટર્ન એરાઉન્ડ ટાઇમ (ટીએટી)ની આવશ્યકતા હોય છે. નીચે વિનંતીઓ/ફરિયાદોનું એક સંકેતાત્મક ઉદાહરણ આપવામાં આવ્યું છે.

1. પ્રાપ્તકર્તા બેંકો પાસેથી સીસીટીવી ફૂટેજની પુનઃપ્રાપ્તિ
2. વિવાદિત પીઓએસ/ઇપીઓએસ વ્યવહાર - નેટવર્ક/ત્રાહિત પક્ષ એગ્રીગેટર્સ મારફતે પ્રાપ્ત કરનારને કરવામાં આવેલી વિનંતી
3. વિવાદિત એમવિઝા વ્યવહારો કેલેન્ડરના 45 દિવસો લઈ શકે છે
4. ટેકનોલોજીને સંબંધિત ફરિયાદો
5. છેતરપિંડીયુક્ત વ્યવહારોને સંબંધિત ફરિયાદો
6. ત્રાહિત પક્ષને સામેલ કરતા કેસો (અન્ય બેંકો/મર્યન્ડ્સ/સેવા પ્રદાતાઓ)

બેંકની ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલી વીમા પ્રોડક્ટ્સનાં વિતરણને સંબંધિત સમસ્યાઓના ઉકેલ માટે પણ ઉપલબ્ધ હશે અને બેંક સુનિશ્ચિત કરશે કે તેને દરેક સ્તરે ફરિયાદની પ્રાપ્તિના કાર્યના 14 દિવસોની અંદર ઉકેલવામાં આવે.

બેંકની ગ્રાહક સેવા સમિતિઓ

1. શાખા સ્તરની ગ્રાહક સેવાની બેઠકો
શાખા સ્તરની ગ્રાહક સેવાની બેઠકો શાખાઓ ખાતે દર મહિને હાથ ધરવામાં આવે છે. આ ફોરમ અમારી શાખા ખાતે પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓમાં સુધારો કરવા માટે તેમના ગ્રાહકોના પ્રતિસાદ/સૂચનોની આપણે કરવા ગ્રાહકો માટે વિશેષ રીતે તૈયાર કરવામાં આવ્યું છે. વધુ જાણવા માટે ગ્રાહકો તેમની નજીકની શાખાનો સંપર્ક કરી શકે છે.
2. ગ્રાહક સેવા અંગેની સ્ટેન્ડિંગ સમિતિ
સમિતિ ત્રિમાસિક ગાળા દરમિયાન પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદોની સંખ્યા અને ઉકેલોની સમીક્ષા કરવા માટે શાખા સ્તરની ગ્રાહક સમિતિની બેઠકોમાં પ્રાપ્ત થયેલા પ્રતિસાદનું વિશ્લેષણ અને ચર્ચા કરવા માટે ફરિયાદ નિવારણ પહેલોના ઉપયોગ, જેવા કે ટોલ ફ્રી નંબર્સ મારફતે એક્સેસ, હેલ્પ-લાઇન્સ, ઇમેઇલ્સ, ઓનલાઇન ફરિયાદો વગેરેની સમીક્ષા કરવા માટે દર ત્રિમાસિક ધોરણે બેઠક કરશે. આ સમિતિના અધ્યક્ષ ગ્રાહક બેંકિંગના વડા છે.

દેખરેખ અને સમીક્ષા:

ગ્રાહકની ફરિયાદોનાં વિશ્લેષણમાં નીચેની બાબતો સામેલ છે

- ગ્રાહક ફરિયાદોના પ્રકાર
- ફરિયાદોના ઉકેલ માટેનો ટર્નએરાઉન્ડ સમય
- ફરિયાદોનાં ટોચનાં કારણો/ક્ષેત્રો
- મૂળ કારણનું વિશ્લેષણ

સમિતિ એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે ડીબીએસ બેંક ઈન્ડિયા લિમિટેડ ગ્રાહક સેવા અને ફરિયાદોના સંબંધમાં આરબીઆઇનાં તમામ નિયમનોનું પાલન કરે છે.

3. કસ્ટમર સર્વિસ કમિટિ ઓફ બોર્ડ (સીએસસીબી)

સીએસસીબી સમયાંતરે બેંક દ્વારા અમલ કરેલી વિભિન્ન ગ્રાહક સેવા પહેલોની સમીક્ષા કરશે અને ગ્રાહકના અનુભવને વિસ્તારવા માટે નવી પહેલો અંગે ચર્ચા કરશે. સીએસસીબી સમયાંતરે નિયમનકારી સંસ્થાઓ દ્વારા જારી કરેલી ગ્રાહક સેવા માર્ગદર્શિકાઓનાં અમલીકરણ પર ધ્યાન આપશે અને એકંદર સેવાનાં સ્તરોમાં સુધારો કરવા માટે પ્રવર્તમાન પ્રક્રિયાઓ અને નીતિઓમાં ફેરફારો સૂચવશે. સીએસસીબી ગ્રાહક સેવા પરની સ્ટેબિલિંગ કમિટિની કામગીરીની પણ સમીક્ષા કરશે અને બેંકની ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલીની અસરકારકતા પર દેખરેખ રાખશે.

બેંકના આંતરિક લોકપાલ

એવા કિસ્સા(ઓ)માં, જ્યાં બેંક અસ્વીકાર કરવા અથવા આંશિક રાહત પૂરી પાડવાનો નિર્ણય કરે છે તો, ફરિયાદોને ભારતીય રિઝર્વ બેંકની સૂચનાઓને અનુરૂપ વધુ તપાસ માટે બેંકના આંતરિક લોકપાલને સોંપવામાં આવશે.

જ્યારે ફરિયાદો/તકરારોને હાથ ધરવામાં બેંક દ્વારા કોઈ નવા ફેરફારો સામેલ કરવામાં આવે ત્યારે ફરિયાદ નિવારણ નીતિમાં સમયાંતરે સુધારો કરવામાં આવશે. નિયમનકાર (આરબીઆઇ/આઇબીએ વગેરે) દ્વારા જાહેર કરેલા કોઈ નવા નિયમનો, ફેરફારો/સુધારાઓની ઘટનામાં તેમાં પણ સુધારો કરવામાં આવશે.