

शिकायतों और परिवादों का निवारण

डीबीएस बैंक इंडिया लिमिटेड (डीबीआईएल) में, हम यह सुनिश्चित करना चाहते हैं कि आपको हमारी ओर से केवल सबसे अच्छी सेवा मिले, जिसके आप हमारे मूल्यवान ग्राहक हकदार हैं।

डीबीएस बैंक इंडिया लिमिटेड (जिसे इसके बाद डीबीआईएल या "द बैंक" या "बैंक" कहा गया है) डीबीएस बैंक लिमिटेड (डीबीएल) की पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी (डब्ल्यूओएस) है, जिसका मुख्यालय सिंगापुर में है। सर्वोत्तम प्रथाओं को साझा करने के मामले में, डीबीआईएल जटिल, लंबी अवधि, बड़े या महत्वपूर्ण लेनदेन से निपटने के दौरान डीबीएल के अनुभव और विशेषज्ञता को अपनाएगा ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि डीबीएस समूह (जिसे इसके बाद "ग्रुप" या "द ग्रुप" कहा गया है) के न्यूनतम स्वीकृति मानदंड को पूरा किया जाए। इसके अलावा डीबीआईएल, डीबीएल द्वारा निर्धारित कुछ नीतियों और मानकों पर विचार करेगा या उन पर विचार करेगा और यह सुनिश्चित करने के लिए भारतीय नियमों को अपनाएगा कि सभी परिचालनग्रुप के न्यूनतम स्वीकृति मानदंडों को पूरा करते हों।

बैंक न केवल यह सुनिश्चित करेगा कि प्राप्त सभी शिकायतों को दर्ज किया जाए, बल्कि यह भी सुनिश्चित करेगा कि उनकी पावती और समाधान भी किया जाए, बल्कि यह सुनिश्चित करने के लिए प्रभावी निगरानी / एस्कलेशन तंत्र भी सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक की शिकायतों को उचित और समयबद्ध तरीके से ग्राहक को विस्तृत सलाह देकर हल किया जाए।

ग्राहक शिकायत निवारण नीति ग्राहकों की शिकायतों के समाधान के लिए रूपरेखा की रूपरेखा तैयार करती है। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि नीति सार्वजनिक क्षेत्र (वेबसाइट और शाखाओं) में उपलब्ध कराई गई हो।

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

- ग्राहकों के साथ हर समय निष्पक्ष व्यवहार किया जाता है।
- ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों को शिष्टाचार और समयबद्ध तरीके से निपटाया जाता है।
- ग्राहकों को संगठन के भीतर अपनी शिकायतों को एस्कलेट करने 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 सद्भावपूर्वक और बिना किसी पूर्वाग्रह के काम करते हैं।

प्रयोज्यता / कवरेज:

यह नीति बैंक के सभी ग्राहकों पर लागू होती है।

माध्यम:

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

बैंक ग्राहक को अपनी शिकायतें दर्ज करने / अपनी प्रतिक्रिया साझा करने के लिए कई चैनल प्रदान करता है। ग्राहक अपनी प्रतिक्रिया साझा करने के लिए निम्नलिखित माध्यम चुन सकते हैं या उपयुक्त रूप से संबोधित कर अपनी शिकायतें भेज सकते हैं।

जो ग्राहक फीडबैक देना चाहते हैं या अपनी शिकायत भेजना चाहते हैं, वे बैंक के पास उपलब्ध निम्नलिखित माध्यमों का उपयोग कर सकते हैं:

<p>ग्राहक सेवा</p>	<p>(बैंकिंग से संबंधित, क्रेडिट कार्ड के अलावा): हमारे 24 घंटे की ग्राहक सेवा हेल्पलाइन नंबर 1860 210 3456/1860 267 1234 या हमारे विदेशी ग्राहक सेवा नंबर 91-44-66854555 पर संपर्क करें।</p> <p>पूर्ववर्ती लक्ष्मी विलास बैंक (ईएलवीबी) की रिटेल बैंकिंग सेवा से संबंधित प्रश्नों के लिए - हमारे 24 घंटे की ग्राहक सेवा हेल्पलाइन नंबर 1860 267 4567 या हमारे विदेशी ग्राहक सेवा नंबर 91-44-69046600 पर संपर्क करें।</p> <p>(केवल क्रेडिट कार्ड के लिए): हमारे 24 घंटे की क्रेडिट कार्ड सेवा हेल्पलाइन नंबर 18602676789 या हमारे विदेशी ग्राहक सेवा नंबर +9144 69046789 पर संपर्क करें।</p> <p>(बैंकिंग से संबंधित, क्रेडिट कार्ड के अलावा): हमारे 24 घंटे की ग्राहक सेवा हेल्पलाइन नंबर 1860 210 3456/1860 267 1234 या हमारे विदेशी ग्राहक सेवा नंबर 91-44-66854555 पर संपर्क करें।</p> <p>पूर्ववर्ती लक्ष्मी विलास बैंक (ईएलवीबी) की रिटेल बैंकिंग सेवा से संबंधित प्रश्नों के लिए - हमारे 24 घंटे की ग्राहक सेवा हेल्पलाइन नंबर 1860 267 4567 या हमारे विदेशी ग्राहक सेवा नंबर 91-44-69046600 पर संपर्क करें।</p> <p>(केवल क्रेडिट कार्ड के लिए): हमारे 24 घंटे की क्रेडिट कार्ड सेवा हेल्पलाइन नंबर 18602676789 या हमारे विदेशी ग्राहक सेवा नंबर +9144 69046789 पर संपर्क करें।</p> <p>ईमेल:</p> <ul style="list-style-type: none"> • रिटेल ग्राहक (डिजीबैंक/ट्रेजर ग्राहक/(क्रेडिट कार्ड के अलावा)) customercareindia@dbs.com पर ईमेल भेज सकते हैं, • पूर्ववर्ती एलवीबी नेटवर्क की सेवा से संबंधित प्रश्नों के लिए कृपया देखें https://eseva.lvbank.in:4796/online/wf_ctt01.aspx • क्रेडिट कार्ड ग्राहक supercardcare@dbs.com पर ईमेल भेज सकते हैं • कॉर्पोरेट ग्राहक BusinessCarein@dbs.com पर ईमेल भेज सकते हैं
<p>व्यवसाय सेवा</p>	<p>कॉर्पोरेट ग्राहक 1800 103 6500/1800 419 9500/+91 44 4334 6600 (ओवरसीज नंबर) पर बिजनेस केयर से संपर्क कर सकते हैं। बिजनेस केयर का संचालन सोमवार से शुक्रवार, सुबह 10.00 बजे से शाम 7.00 बजे तक (सार्वजनिक अवकाश को छोड़कर) होता है।</p>

ई-मेल: डीबीएस इंडिया कॉर्पोरेट ग्राहक हमें BusinessCarein@dbs.com पर लिखकर हमें ईमेल कर सकते हैं।

शाखा : कृपया अपने संबंधित शाखा के **ग्राहक सेवा प्रबंधकों** को अपनी समस्याओं/चिंताओं का विवरण देते हुए लिखें। पूर्ववर्ती एलवीबी नेटवर्क से संबंधित शिकायतों के लिए, ग्राहक ईएलवीबी की शाखाओं में जा सकते हैं।

हम आपकी शिकायत का जवाब 3 कार्य दिवसों के भीतर देंगे।

एस्कलेशन लेवल

लेवल 1 - शहर प्रमुख / शाखा प्रबंधक

यदि हमारे ग्राहक सेवा प्रबंधक 3 कार्य दिवसों के भीतर आपसे संपर्क करने में विफल रहते हैं, या यदि आप प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं, तो कृपया शहर के व्यापार प्रमुख / क्लस्टर प्रमुख / शाखा प्रमुख को अपनी समस्या का विवरण बताते हुए लिखें। शहर के व्यापार प्रमुख / शाखा प्रमुख / क्षेत्रीय नोडल अधिकारियों द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 5 कार्य दिवसों की अवधि के भीतर आपको प्रतिक्रिया प्राप्त होगी।

क्षेत्रीय नोडल अधिकारी

क्षेत्र	नाम	पता	ई-मेल आईडी
कर्नाटक और कोयंबटूर	पूजा बजाज	डीबीएस बैंक इंडिया लिमिटेड, सलापुरिया विंडसर, नंबर 3, उल्सूर रोड, उल्सूर, बैंगलोर 560042	poojabajaj@dbs.com
चेन्नई और करूर	हरि नारायणन	डीबीएस बैंक इंडिया लिमिटेड, पहली मंजिल, 806 अन्ना सलाई, चेन्नई - 600 002 तमिलनाडु	hariv@dbs.com
उत्तर और पूर्व	कपिल माथुर	डीबीएस बैंक इंडिया लिमिटेड, डीएलएफ कैपिटल प्वाइंट, बाबा खड़क सिंह मार्ग, कनॉट प्लेस, नईदिल्ली 110001	kapilmathur@dbs.com
आंध्र प्रदेश और तेलंगाना	के श्रीनिवास राव	डीबीएस बैंक इंडिया लिमिटेड, 2बी और 2सी ग्राउंड फ्लोर, आदित्य ट्रेड सेंटर, अमीरपेट, हैदराबाद 500 038	srinivasarao@dbs.com
पश्चिम	नितिन रावलल्लू	डीबीएस बैंक इंडिया लिमिटेड, एक्सप्रेस टॉवर्स, नरीमन पॉइंट, मुंबई 400 021	nitinravalallu@dbs.com

ग्राहकों को उनकी चिंताओं को समझने और उनका समाधान करने में मदद करने के लिए बैंक के साथ ग्राहकों को उनकी पिछली बातचीत में उन्हें प्रदान की गई शिकायत संदर्भ संख्या को उद्धृत करना आवश्यक है ताकि हम उनकी समस्याओं को समझ सकें और उनका समाधान कर सकें।

लेवल 2 –प्रधान नोडल अधिकारी

यदि ग्राहक प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं रहता है, तो ग्राहक बैंक के प्रधान नोडल अधिकारी को लिख सकता है और बैंक के प्रधान नोडल अधिकारी द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 7 कार्य दिवसों के भीतर बैंक ग्राहक की शिकायत का जवाब देगा।

सुश्री कौनैन इस्माइल
नोडल अधिकारी
डीबीएस बैंक इंडिया लिमिटेड
रूबी टॉवर, छठी मंजिल
कसारवाड़ी, दादरी
मुंबई - 400 028
दूरभाष - +91 22 66147578

डिजीबैंक / ट्रेजर्स ग्राहक (क्रेडिट कार्ड के अलावा)
dbsnodalofficer@dbs.com पर ईमेल भेज सकते हैं
कॉर्पोरेट ग्राहक dbsnodalofficer@dbs.com पर ईमेल भेज सकते हैं
क्रेडिट कार्ड ग्राहक supercardnodal@dbs.com पर ईमेल भेज सकते हैं
पूर्ववर्ती एलवीबी नेटवर्क से संबंधित शिकायतों के लिए, ग्राहक principalnodal@lvbank.in पर ईमेल भेज सकते हैं

हम आपकी शिकायत का जवाब 7 कार्य दिवसों के भीतर देंगे।

यदि आप 7 कार्य दिवसों के भीतर नोडल अधिकारी से कोई जवाब नहीं पाते हैं, या यदि आप जवाब से संतुष्ट नहीं हैं, तो कृपया वरिष्ठ प्रबंधन को लिखें। शिकायत प्राप्त होने के 5 कार्य दिवसों की अवधि के भीतर आपको हमारी ओर से प्रतिक्रिया प्राप्त होगी।

शिकायत के समाधान के लिए समयसीमा

जांच/संबंधित विनियमों के आधार पर प्रत्येक चरण के लिए उपयुक्त समय-सीमा निर्धारित की गई है जो इसके समाधान में शामिल होगा। एक बार शिकायत की जांच हो जाने के बाद, बैंक ग्राहक को अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगा या इसकी जांच के लिए और समय की मांग करेगा।

कुछ प्रश्न जहां समाधान के लिए बाहरी पक्षों पर निर्भर करना पड़ता है, समाधान के लिए उच्च टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) की आवश्यकता होती है। नीचे अनुरोधों/शिकायतों का एक सांकेतिक उदाहरण उल्लिखित है।

1. अधिग्रहणकर्ता बैंकों से सीसीटीवी फुटेज की पुनर्प्राप्ति
2. विवादित पीओएस / ईपीओएस लेनदेन - नेटवर्क/तृतीय पक्ष एग्रीगेटर्स के माध्यम से अधिग्रहणकर्ता को अनुरोध किया गया।
3. विवादित Mvisa लेनदेन में 45 कैलेंडर दिन लग सकते हैं
4. प्रौद्योगिकी से संबंधित शिकायतें
5. धोखाधड़ी से किए गए लेनदेन से संबंधित शिकायतें
6. तीसरे पक्ष से जुड़े मामले (अन्य बैंक/व्यापारी/सेवा प्रदाता)

बीमा उत्पादों के वितरण से संबंधित मुद्दों के समाधान के लिए बैंक का शिकायत निवारण तंत्र भी उपलब्ध होगा और बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि प्रत्येक स्तर पर शिकायत प्राप्त होने के 14 कार्य दिवसों में इसका समाधान किया जाए।

बैंक की ग्राहक सेवा समितियां

1. शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा बैठकें

शाखाओं में हर महीने शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा बैठकें आयोजित की जाती हैं। यह मंच विशेष रूप से ग्राहकों के लिए हमारी शाखा में प्रदान की जाने वाली सेवाओं में सुधार के लिए अपने ग्राहकों की प्रतिक्रिया / सुझाव साझा करने के लिए डिज़ाइन किया गया है। शाखा के वरिष्ठ नागरिक ग्राहकों को भी इन मंचों पर आमंत्रित किया जाता है और शाखा सेवा पर अपने विचार साझा करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। अधिक जानने के लिए ग्राहक अपनी नजदीकी शाखा से संपर्क कर सकते हैं।

2. ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति

समिति हर तिमाही बैठक करेगी, शिकायत निवारण पहलों जैसे कि टोल फ्री नंबरों, हेल्प-लाइन, ईमेल, ऑनलाइन शिकायतों आदि के उपयोग जैसी पहलों की समीक्षा करने के लिए, जिसमें तिमाही के दौरान प्राप्त और निवारण की गई शिकायतों की संख्या की समीक्षा, शाखा स्तरीय ग्राहक समिति की बैठकों में प्राप्त फीडबैक का विश्लेषण और चर्चा करने के लिए बैठकें की जाएंगी। इस समिति के अध्यक्ष उपभोक्ता बैंकिंग के प्रमुख हैं।

निगरानी और समीक्षा:

ग्राहक शिकायतों के विश्लेषण में शामिल होंगे

- ग्राहक शिकायतों के प्रकार
- शिकायतों के समाधान का टर्नअराउंड समय
- शिकायत के शीर्ष कारण/ क्षेत्र
- मूल कारण का विश्लेषण।

समिति यह भी सुनिश्चित करती है कि डीबीएस बैंक इंडिया लिमिटेड ग्राहक सेवा और शिकायतों के संबंध में आरबीआई के सभी नियमों का अनुपालन करे।

3. बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति (सीएससीबी)

सीएससीबी समय-समय पर बैंक द्वारा कार्यान्वित विभिन्न ग्राहक सेवा पहलों की समीक्षा करेगा और ग्राहक अनुभव को बढ़ाने के लिए नई पहलों पर चर्चा करेगा। सीएससीबी समय-समय पर नियामक निकायों द्वारा जारी ग्राहक सेवा दिशानिर्देशों के कार्यान्वयन का अनुवीक्षण करेगा और समग्र सेवा स्तरों में सुधार के लिए मौजूदा प्रक्रियाओं और नीतियों में बदलाव का सुझाव देगा। सीएससीबी ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति के कामकाज की भी समीक्षा करेगा और बैंक के शिकायत निवारण तंत्र की प्रभावशीलता की निगरानी करेगा।

बैंक का आंतरिक लोकपाल

जिन मामलों में बैंक अस्वीकार करने या आंशिक राहत प्रदान करने का निर्णय लेता है, भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के अनुसार शिकायतों को आगे की जांच के लिए बैंक के आंतरिक लोकपाल को भेजा जाएगा।

जब बैंक द्वारा शिकायतों/परिवादों को संभालने में कोई नया परिवर्तन शामिल किया जाएगा, शिकायत निवारण नीति को समय-समय पर संशोधित किया जाएगा। नियामक (आरबीआई/आईबीएआदि) द्वारा कोई भी नए नियम, परिशोधन/संशोधन जारी किए जानेकी स्थिति में भी इसे संशोधित किया जाएगा।