

## ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ

ಡಿಬಿಎಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಡಿಯಾ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಡಿಬಿಐಎಲ್) ನಲ್ಲಿ, ನೀವು ನಮ್ಮ ಮೌಲ್ಯಯುತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಹವಾದ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಸೇವೆಯನ್ನು ಮಾತ್ರ ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನಾವು ಬಯಸುತ್ತೇವೆ.

ಡಿಬಿಎಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಡಿಯಾ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಡಿಬಿಐಎಲ್ ಅಥವಾ "ಬ್ಯಾಂಕ್" ಅನ್ನು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ) ಡಿಬಿಎಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಡಿಬಿಐಎಲ್) ನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಲೀಕತ್ವದ ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆಯಾಗಿದೆ (ಡಬ್ಲ್ಯೂಒಎಸ್). ಇದು ಸಿಂಗಾಪುರದಲ್ಲಿ ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿ ಹೊಂದಿದೆ. ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಷಯವಾಗಿ, ಡಿಬಿಎಸ್ ಸಮೂಹದ ("ಗುಂಪು" ಅಥವಾ "ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಕರೆಯಲ್ಪಡುವ ಗುಂಪು" ಎಂದು ಕರೆಯಲ್ಪಡುವ) ಕನಿಷ್ಠ ಸ್ವೀಕಾರ ಮಾನದಂಡವನ್ನು ಪೂರೈಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಂಕೀರ್ಣ, ದೀರ್ಘ ಅವಧಿ, ದೊಡ್ಡ ಅಥವಾ ಪ್ರಮುಖ ವಹಿವಾಟುಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಡಿಬಿಐಎಲ್ ಡಿಬಿಎಲ್ ಅನುಭವ ಮತ್ತು ಪರಿಣತಿಯನ್ನು ಸೆಳೆಯುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ ಡಿಬಿಐಎಲ್ ಡಿಬಿಎಲ್ ಸೂಚಿಸಿದ ಕೆಲವು ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು ಗುಂಪಿನ ಕನಿಷ್ಠ ಸ್ವೀಕಾರ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾರತೀಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿದೆ, ಅಂಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರವಾದ ಸಲಹೆಯೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾದ ಮತ್ತು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ / ಉಲ್ಲೇಖಗಳೊಳ್ಳುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ನೀತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಪಾಲಿಸಿಯು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಡೊಮೇನ್ ನಲ್ಲಿ (ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳು) ಲಭ್ಯವಿರುವುದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ನೀತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ:

- ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಎತ್ತುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿಭಾಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಎಸ್ಕಲೇಟ್ ಮಾಡುವ ಮಾರ್ಗಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಅವರ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳಿಗಾಗಿ ಸದ್ಭಾವನೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವಿಲ್ಲದೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

**ಅನ್ವಯಿಕತೆ / ವ್ಯಾಪ್ತಿ:**

ಈ ನೀತಿಯು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

**ಜಾನಲ್ ಗಳು:**

ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ನಮ್ಮ ಸೇವಾ ಮಟ್ಟಗಳು ನಿಮ್ಮ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ನೀವು ಭಾವಿಸಿದರೆ, ನೀವು ಏನು ಮಾಡಬಹುದು ಎಂಬುದು ಇಲ್ಲಿದೆ:

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು/ ಅವರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನೇಕ ಚಾನೆಲ್ ಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಚಾನೆಲ್ ಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ ಅವರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.

ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಲು ಅಥವಾ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಬಯಸುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕೆಳಗಿನ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು:

<p>ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್</p>	<p>(ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸಂಬಂಧಿತ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ): ನಮ್ಮ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ 1860 210 3456/1860 267 1234 ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ಸಾಗರೋತ್ತರ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆ 91-44-66854555 ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ.</p> <p>ಹಿಂದಿನ ಲಕ್ಷ್ಮಿ ವಿಲಾಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಇಎಲ್ವಿಬಿ) ನ ಚಿಲ್ಲರೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ - ನಮ್ಮ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ 1860 267 4567 ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ಸಾಗರೋತ್ತರ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆ 91-44-69046600 ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ.</p> <p>(ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಗಳಿಗೆ ಮಾತ್ರ): ನಮ್ಮ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಸೇವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ 18602676789 ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ಸಾಗರೋತ್ತರ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆ +9144 69046789 ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ.</p> <p>(ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸಂಬಂಧಿತ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ): ನಮ್ಮ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ 1860 210 3456/1860 267 1234 ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ಸಾಗರೋತ್ತರ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆ 91-44-66854555 ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ.</p> <p>ಹಿಂದಿನ ಲಕ್ಷ್ಮಿ ವಿಲಾಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಇಎಲ್ವಿಬಿ) ನ ಚಿಲ್ಲರೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ - ನಮ್ಮ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ 1860 267 4567 ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ಸಾಗರೋತ್ತರ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆ 91-44-69046600 ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ.</p> <p>(ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಗಳಿಗೆ ಮಾತ್ರ): ನಮ್ಮ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಸೇವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ 18602676789 ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ಸಾಗರೋತ್ತರ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆ +9144 69046789 ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ.</p>
---------------------	---

	<p>ಇ-ಮೇಲ್:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ರಿಟೇಲ್ ಗ್ರಾಹಕರು (ಡಿಜಿಬ್ಯಾಂಕ್/ಟ್ರಿಷರ್ಸ್ ಕಸ್ಟಮರ್ಸ್/(ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)) customercareindia@dbs.com,</li> <li>• ಹಿಂದಿನ LVB ನೆಟ್ ವರ್ಕ್ ನ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ದಯವಿಟ್ಟು ಭೇಟಿ ನೀಡಿ</li> <li>• ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಗ್ರಾಹಕರು supercardcare@dbs.com ನಲ್ಲಿ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಬಹುದು</li> <li>• ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಗ್ರಾಹಕರು BusinessCarein@dbs.com ನಲ್ಲಿ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಬಹುದು</li> </ul>
ಬಿಸಿನೆಸ್ ಕೇರ್	<p>ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಗ್ರಾಹಕರು 1800 103 6500 / 1800 419 9500 / +91 44 4334 6600 (ಸಾಗರೋತ್ತರ ಸಂಖ್ಯೆ) ನಲ್ಲಿ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಕೇರ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಆಪರೇಶನ್ ಆಫ್ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಕೇರ್ ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ, ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10.00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 7.00 ರವರೆಗೆ (ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ).</p> <p>ಇ-ಮೇಲ್: ಡಿಬಿಎಸ್ ಇಂಡಿಯಾ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಗ್ರಾಹಕರು BusinessCarein@dbs.com ನಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಪತ್ರ ಬರೆಯುವ ಮೂಲಕ ನಮಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಬಹುದು</p>

ಬ್ರಾಂಚ್ : ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಮ್ಮ ಸಂಬಂಧಿತ ಬ್ರಾಂಚ್ ಕಸ್ಟಮರ್ ಸರ್ವಿಸ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಗಳಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು / ಕಾಳಜಿಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಿ ಬರೆಯಿರಿ. ಹಿಂದಿನ LVB ನೆಟ್ ವರ್ಕ್ ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರು eLVB ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಬಹುದು.

ನಿಮ್ಮ ದೂರಿಗೆ ನಾವು 3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತೇವೆ.

### ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಹಂತಗಳು

#### ಹಂತ 1 - ನಗರ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು / ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು

ಒಂದುವೇಳೆ ನಮ್ಮ ಕಸ್ಟಮರ್ ಸರ್ವಿಸ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಗಳು 3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ವಿಫಲರಾದರೆ, ಅಥವಾ ನೀವು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ಸಿಟಿ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಹೆಡ್/ಕ್ಲಸ್ಟರ್ ಹೆಡ್/ಬ್ರಾಂಚ್ ಹೆಡ್ ಗೆ ಪತ್ರ ಬರೆದು, ಕಾಳಜಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ. ನಗರ ವ್ಯವಹಾರ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು/ಶಾಖಾ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು/ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ 5 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ನೀವು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ.

#### ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು

ಪ್ರದೇಶ	ಹೆಸರು	ವಿಳಾಸ	ಇ-ಮೇಲ್ ID
ಕರ್ನಾಟಕ ಮತ್ತು ಕೊಯಮತ್ತೂರು	ಪೂಜಾ ಬಜಾಜ್	ಡಿಬಿಎಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಡಿಯಾ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಸಾಲಾಪುರಿಯಾ ವಿಂಡ್ಸರ್, ನಂ.3, ಹಲಸೂರು ರಸ್ತೆ, ಹಲಸೂರು, ಬೆಂಗಳೂರು 560042	poojabajaj@dbs.com
ಚೆನ್ನೈ ಮತ್ತು ಕರೂರ್	ಹರಿ ನಾರಾಯಣನ್	ಡಿಬಿಎಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಡಿಯಾ ಲಿಮಿಟೆಡ್,	hariv@dbs.com

		ಮೊದಲ ಮಹಡಿ, 806 ಅಣ್ಣಾ ಸಾಲ್ಕೆ, ಚೆನ್ನೈ - 600 002 ತಮಿಳುನಾಡು	
ಉತ್ತರ ಮತ್ತು ಪೂರ್ವ	ಕಪಿಲ್ ಮಾಥುರ್	ಡಿಬಿಎಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಡಿಯಾ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಡಿಎಲ್‌ಎಫ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಪಾಯಿಂಟ್, ಬಾಬಾ ಖಡಕ್ ಸಿಂಗ್ ಮಾರ್ಗ್, ಕನಾಟ್ ಪ್ಲೇಸ್, ನವದೆಹಲಿ 110001	kapilmathur@dbs.com
ಆಂಧ್ರಪ್ರದೇಶ ಮತ್ತು ತೆಲಂಗಾಣ	ಕೆ ಶ್ರೀನಿವಾಸ ರಾವ್	ಡಿಬಿಎಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಡಿಯಾ ಲಿಮಿಟೆಡ್, 2ಬಿ ಮತ್ತು 2ಸಿ ಗ್ರೌಂಡ್ ಫ್ಲೋರ್, ಆದಿತ್ಯ ಟ್ರೇಡ್ ಸೆಂಟರ್, ಅಮೀರ್‌ಪೇಟ್, ಹೈದರಾಬಾದ್ 500 038	srinivasarao@dbs.com
ಪಶ್ಚಿಮ	ನಿತೀನ್ ರಾವಲು	ಡಿಬಿಎಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಡಿಯಾ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ರೆಸ್ ಟವರ್ಸ್, ನಾರಿಮನ್ ಪಾಯಿಂಟ್ ಮುಂಬೈ 400 021	nitinravalallu@dbs.com

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕಳವಳಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲು ನಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಂದಿಗಿನ ತಮ್ಮ ಹಿಂದಿನ ಸಂವಾದದಲ್ಲಿ ಅವರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

### ಹಂತ 2 - ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ

ಒದಗಿಸಲಾದ ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದೇ ಮುಂದುವರಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಪತ್ರ ಬರೆಯಬಹುದು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಬೇಕು.

ಶ್ರೀಮತಿ ಕೌನ್ಸೆಲ್ ಎಸ್ಟೇಟ್

#### ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ

ಡಿಬಿಎಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಡಿಯಾ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ರೂಬಿ ಟವರ್, 6ನೇ ಮಹಡಿ

ಕಾಸರವಾಡಿ, ದಾದರ್

ಮುಂಬೈ - 400 028.

Tel – +91 22 6614 7578

ಡಿಜಿಬ್ಯಾಂಕ್/ಟ್ರಿಷರ್ಸ್ ಗ್ರಾಹಕರು (ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) dbsnodalofficer@dbs.com ನಲ್ಲಿ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಬಹುದು

ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಗ್ರಾಹಕರು dbsnodalofficer@dbs.com ನಲ್ಲಿ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಬಹುದು

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಗ್ರಾಹಕರು supercardnodal@dbs.com ನಲ್ಲಿ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಬಹುದು

ಹಿಂದಿನ ಎಲ್‌ವಿಬಿ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು [principalnodal@lvbank.in](mailto:principalnodal@lvbank.in) ಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಬಹುದು

ನಿಮ್ಮ ದೂರಿಗೆ ನಾವು 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತೇವೆ.

7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ನೀವು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ಕೇಳದಿದ್ದರೆ, ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ನಿಮಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ಹಿರಿಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಗೆ ಬರೆಯಿರಿ. ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 5 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ನೀವು ನಮ್ಮಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ.

### ದೂರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಾಲಮಿತಿಗಳು

ಅದನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ತನಿಖೆಗಳು/ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಂತ್ರಣವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಪ್ರತಿ ಹಂತಕ್ಕೂ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕಾಲಮಿತಿಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ. ಒಮ್ಮೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ತನಿಖೆ ನಡೆಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯವನ್ನು ಕೋರಿ ಒಂದು ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ.

ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಬಾಹ್ಯ ಪಕ್ಷಗಳ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿರುವ ಕೆಲವು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಪರಿಹಾರದ ಕಡೆಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಟೈಮ್ (ಟಿಎಟಿ) ಅನ್ನು ಖಾತರಿಪಡಿಸುತ್ತವೆ. ವಿನಂತಿಗಳು/ ದೂರುಗಳ ಸೂಚಕ ಉದಾಹರಣೆಯನ್ನು ಕೆಳಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ.

1. ಅಕ್ವೈರರ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಿಂದ ಸಿಸಿಟಿವಿ ಫೋಟೇಜ್ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ
2. ವಿವಾದಿತ ಪಿಒಎಸ್ / ಇಪಿಒಎಸ್ ವಹಿವಾಟು - ನೆಟ್ವರ್ಕ್ / ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿ ಅಗ್ರಿಗೇಟರ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಎತ್ತಲಾದ ವಿನಂತಿ.
3. ವಿವಾದಿತ ಮ್ಹಿಸಾ ವಹಿವಾಟುಗಳು 45 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು
4. ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು
5. ಮೋಸದ ವ್ಯವಹಾರಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು
6. 3 ನೇ ಪಕ್ಷವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಪ್ರಕರಣಗಳು (ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು / ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳು / ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು)

ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿತರಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಸಹ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಹಂತದಲ್ಲಿ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 14 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

### ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಗಳು

#### 1. ಬ್ರಾಂಚ್ ಮಟ್ಟದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಭೆಗಳು

ಶಾಖೆ ಮಟ್ಟದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಭೆಗಳನ್ನು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿ ತಿಂಗಳು ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಮ್ಮ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ / ಸಲಹೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಈ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ವಿಶೇಷವಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ. ಶಾಖೆಯ ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಹ ಈ ವೇದಿಕೆಗಳಿಗೆ ಆಹ್ವಾನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಶಾಖಾ ಸೇವೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಹತ್ತಿರದ ಶಾಖೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

#### 2. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಸ್ಥಾಯಿ ಸಮಿತಿ

ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು, ಹೆಲ್ಪ್ ಲೈನ್, ಇಮೇಲ್ ಗಳು, ಆನ್ ಲೈನ್ ದೂರುಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಮೂಲಕ ಪ್ರವೇಶದಂತಹ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಉಪಕ್ರಮಗಳ ಬಳಕೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು, ತ್ಯಮಾಸಿಕದಲ್ಲಿ

ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು, ಬ್ರಾಂಚ್ ಮಟ್ಟದ ಗ್ರಾಹಕ ಸಮಿತಿ ಸಭೆಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲು ಮತ್ತು ಚರ್ಚಿಸಲು ಸಮಿತಿಯು ಪ್ರತಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕದಲ್ಲಿ ಸಭೆ ಸೇರಬೇಕು. ಈ ಸಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ಅಧ್ಯಕ್ಷತೆ ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಪರಾಮರ್ಶೆ:

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ

- ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ವಿಧಗಳು
- ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರದ ಟರ್ನೌಂಡ್ ಟೈಮ್ಸ್.
- ದೂರುಗಳ ಪ್ರಮುಖ ಕಾರಣಗಳು/ಪ್ರದೇಶಗಳು
- ಮೂಲ ಕಾರಣ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಡಿಬಿಎಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಡಿಯಾ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಲ್ಲಾ ಆರ್ಬಿಐ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಸಮಿತಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

### 3. ಮಂಡಳಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿ (CSCB)

ಸಿ.ಎಸ್.ಸಿ.ಬಿ. ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುವ ವಿವಿಧ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಭವವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಹೊಸ ಉಪಕ್ರಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸುತ್ತದೆ. ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಹೊರಡಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನವನ್ನು ಸಿ.ಎಸ್.ಸಿ.ಬಿ ನಿರ್ಲಕ್ಷಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಒಟ್ಟಾರೆ ಸೇವಾ ಮಟ್ಟಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಪೊಲೀಸ್ ಗಳಿಗೆ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಸಿ.ಎಸ್.ಸಿ.ಬಿ. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಸ್ಥಾಯಿ ಸಮಿತಿಯು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಸಹ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್

ಒಂದು ವೇಳೆ(ಗಳು) ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲು ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ನಿರ್ದರಿಸಿದರೆ, ದೂರುಗಳನ್ನು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾದ ಸೂಚನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುವುದು.

ದೂರುಗಳು/ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಂದ ಸಂಯೋಜಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಕಂಡುಬಂದಾಗ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ನೀತಿಯನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ನಿಯಂತ್ರಕರು (ಆರ್ಬಿಐ / ಐಬಿಎ ಇತ್ಯಾದಿ) ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ನಿಯಮಗಳು, ಪರಿಷ್ಕರಣೆಗಳು / ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಇದನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.