

ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ।

ଡିବିଏସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଇଣ୍ଡିଆ ଲିମିଟେଡ୍ (DBIL) ରେ, ଆମେ ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ଚାହୁଁଛୁ ଯେ ଆପଣ ଆମଠାରୁ କେବଳ ସର୍ବୋତ୍ତମ ସେବା, ସେବା ଯାହା ଆପଣ, ଆମର ମୂଲ୍ୟବାନ ଗ୍ରାହକ, ଯୋଗ୍ୟ ଅଟନ୍ତି ।

ଡିବିଏସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଇଣ୍ଡିଆ ଲିମିଟେଡ୍ (DBIL କିମ୍ବା “ବ୍ୟାଙ୍କ” କିମ୍ବା “ବ୍ୟାଙ୍କ” ଯାହା ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ କୁହାଯାଏ) ହେଉଛି ଡିବିଏସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଲିମିଟେଡ୍ (DBL) ର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ମାଲିକାନା ସହାୟକ କମ୍ପାନୀ (WOS) । ମୁଖ୍ୟାଳୟ ସିଙ୍ଗାପୁରରେ । ସର୍ବୋତ୍ତମ ଅଭ୍ୟାସ ବାଣ୍ଟିବା ପରି, DBIL ଜଟିଳ, ଲମ୍ବା ଚେନୋର, ବଡ଼ କିମ୍ବା ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ କାରବାର ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ DBL ର ଅଭିଜ୍ଞତା ଏବଂ ପାରଦର୍ଶୀତା ଆଜିବ, ଯାହା ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଡିବିଏସ୍ ଗ୍ରୁପ୍ (“ଗ୍ରୁପ୍” କିମ୍ବା “ଗ୍ରୁପ୍” ର ସର୍ବନିମ୍ନ ଗ୍ରହଣ ମାନଦଣ୍ଡ ନିଶ୍ଚିତ ହେବ । ପରବର୍ତ୍ତୀ) ଆଗକୁ DBIL DBL ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କେତେକ ନୀତି ଏବଂ ମାନକକୁ ହିସାବ କରିବ କିମ୍ବା ବିଚାର କରିବ ଏବଂ ଗୋଷ୍ଠୀଗୁଡ଼ିକର ସର୍ବନିମ୍ନ ଗ୍ରହଣ ମାନଦଣ୍ଡ ପୂରଣ କରିବାକୁ ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ଭାରତୀୟ ନିୟମାବଳୀକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବ ।

ବ୍ୟାଙ୍କ କେବଳ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ନାହିଁ ଯେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ରେକର୍ଡ ହୋଇଛି, ସ୍ୱତ୍ୱପ୍ରାପ୍ତ ଏବଂ ସମାଧାନ ହୋଇଛି, କିନ୍ତୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିସ୍ତୃତ ଉପଦେଶ ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସଠିକ୍ ଏବଂ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହେବା ପାଇଁ ପ୍ରତ୍ୟାଶାଳୀ ମନିଟରିଂ / ଏକ୍ସାଲେସନ୍ ମେକାନିଜିମ୍ ମଧ୍ୟ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ାଞ୍ଚାକୁ ବର୍ଣ୍ଣନା କରିଛି । ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ନୀତି ସର୍ବସାଧାରଣ ତୋମେନ୍ (ବସାଇଟ୍ ଏବଂ ଶାଖା) ରେ ଉପଲବ୍ଧ ହୋଇଛି ।

ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି ନିମ୍ନଲିଖିତ ନୀତି ଅନୁସରଣ କରେ:

- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସବୁବେଳେ ନ୍ୟାୟ ଦିଆଯାଏ ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉଠାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ସଜନ୍ୟ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ସମାଧାନ କରାଯାଇଥାଏ ।
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ବାଇବା ପାଇଁ ଉପାୟ ଏବଂ ଯଦି ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ ସେମାନଙ୍କର ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦିଆଯାଇଛି ।
- ବ୍ୟାଙ୍କ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ତ୍ରୁ ପ୍ରତି ଉତ୍ତମ ବିଶ୍ୱରେ ଏବଂ କଣସି ଭେଦଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି ।

ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା / କଭରେଜ୍:

ଏହି ନୀତି ବ୍ୟାଙ୍କର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ।

ଚ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକ:

ଯଦି, ଯେକ ଶସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ, ଆପଣ ଅନୁଭବ କରନ୍ତି ଯେ ଆମର ସେବା ସ୍ତର ଆପଣଙ୍କ ଆଶା ଅନୁଯାୟୀ ନୁହେଁ, ଆପଣ ଏଠାରେ କରିପାରିବେ:

ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ / ସେମାନଙ୍କ ମତାମତ ବାଣ୍ଟିବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକାଧିକ ଚ୍ୟାନେଲ ଯୋଗାଏ । ଗ୍ରାହକ ସେମାନଙ୍କର ମତାମତ ବାଣ୍ଟିବାକୁ କିମ୍ବା ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପଠାଇବାକୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଚ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକ ବାଛିପାରନ୍ତି ।

ଗ୍ରାହକ ଯେଉଁମାନେ ମତାମତ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପଠାଇବାକୁ ଚାହୁଁଛନ୍ତି, ସେମାନେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସହିତ ଉପଲବ୍ଧ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଚ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବେ:

<p>ଗ୍ରାହକ ସେବା</p>	<p>(କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ବ୍ୟତୀତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ): ଆମର 24 ଘଣ୍ଟିଆ ଗ୍ରାହକ ସେବା ହେଲ୍ପଲାଇନ ନମ୍ବର 1860 210 3456/1860 267 1234 କିମ୍ବା ଆମର ବିଦେଶୀ ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବର 91-44-66854555 ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ ।</p> <p>ପୂର୍ବ ଲକ୍ଷ୍ମୀ ଭିଲ୍ୟାସ ବ୍ୟାଙ୍କ (eLVB) ର ରିଟେଲ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ - ଆମର 24 ଘଣ୍ଟିଆ ଗ୍ରାହକ ସେବା ହେଲ୍ପଲାଇନ ନମ୍ବର 1860 267 4567 କିମ୍ବା ଆମର ବିଦେଶୀ ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବର 91-44-69046600 ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ ।</p> <p>(କେବଳ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ପାଇଁ): ଆମର 24 ଘଣ୍ଟିଆ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ସେବା ହେଲ୍ପଲାଇନ ନମ୍ବର 18602676789 କିମ୍ବା ଆମର ବିଦେଶୀ ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବର +9144 69046789 ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ ।</p> <p>(କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ବ୍ୟତୀତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ): ଆମର 24 ଘଣ୍ଟିଆ ଗ୍ରାହକ ସେବା ହେଲ୍ପଲାଇନ ନମ୍ବର 1860 210 3456/1860 267 1234 କିମ୍ବା ଆମର ବିଦେଶୀ ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବର 91-44-66854555 ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ ।</p> <p>ପୂର୍ବ ଲକ୍ଷ୍ମୀ ଭିଲ୍ୟାସ ବ୍ୟାଙ୍କ (eLVB) ର ରିଟେଲ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ - ଆମର 24 ଘଣ୍ଟିଆ ଗ୍ରାହକ ସେବା ହେଲ୍ପଲାଇନ ନମ୍ବର 1860 267 4567 କିମ୍ବା ଆମର ବିଦେଶୀ ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବର 91-44-69046600 ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ ।</p> <p>(କେବଳ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ପାଇଁ): ଆମର 24 ଘଣ୍ଟିଆ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ସେବା ହେଲ୍ପଲାଇନ ନମ୍ବର 18602676789 କିମ୍ବା ଆମର ବିଦେଶୀ ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବର +9144 69046789 ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ ।</p> <p>ଇ-ମେଲ୍:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ଖୁଚୁରା ଗ୍ରାହକ (ଡିଜିଟାଲ / ଟେଲିକେରା ଗ୍ରାହକ / (କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ବ୍ୟତୀତ)) customercareindia@ଡିବିଏସ୍.com ରେ ଇମେଲ୍ କରିପାରିବେ , • ପୂର୍ବ LVB ନେଟୱର୍କର ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଦୟାକରି ପରିବର୍ତ୍ତନ କରନ୍ତୁ । • କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଗ୍ରାହକମାନେ supercardcare@ଡିବିଏସ୍.com ରେ ଇମେଲ୍ କରିପାରିବେ । • କର୍ପୋରେଟ୍ ଗ୍ରାହକମାନେ BusinessCarein@ଡିବିଏସ୍.com ରେ ଇମେଲ୍ କରିପାରିବେ ।
<p>ବ୍ୟବସାୟ ଯତ୍ନ ।</p>	<p>କର୍ପୋରେଟ୍ ଗ୍ରାହକମାନେ 1800 103 6500/1800 419 9500 / +91 44 4334 6600 (ବିଦେଶ ନମ୍ବର) ରେ ବ୍ୟବସାୟ ଯତ୍ନ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ । ବ୍ୟବସାୟ ଯତ୍ନ କାର୍ଯ୍ୟ ସାମାନ୍ୟତା 10.00 AM ରୁ 7.00 PM (ସର୍ବସାଧାରଣ ଛୁଟି ବ୍ୟତୀତ) ।</p>

BusinessCarein@ଡିବିଏସ୍.com ରେ ଲେଖି ଆମକୁ ଇମେଲ୍ କରିପାରିବେ ।

ଶାଖା: ଦୟାକରି ତୁମର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଶାଖାକୁ ଲେଖି । **ଗ୍ରାହକ ସେବା ପରିଚାଳକ**, ଆପଣଙ୍କର ସମସ୍ୟା / ଚିନ୍ତାଧାରାର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ । ପୂର୍ବ LVB ନେଟୱର୍କ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଅଭିଯୋଗ, ଗ୍ରାହକମାନେ eLVB ଶାଖା ପରିଦର୍ଶନ କରିପାରିବେ ।

3 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ଜବାବ ଦେବୁ ।

ବୃଦ୍ଧି ସ୍ତର

ସ୍ତର 1 - ସହର ମୁଖ୍ୟ / ଶାଖା ପରିଚାଳକ ।

ଯଦି ଆମର ଗ୍ରାହକ ସେବା ପରିଚାଳକମାନେ 3 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଆପଣଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି, କିମ୍ବା ଯଦି ଆପଣ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ, ଦୟାକରି ସିଟି ବିଜନେସ୍ ହେଡ୍ / କ୍ଲଷ୍ଟର ହେଡ୍ / ଶାଖା ମୁଖ୍ୟଙ୍କୁ ଲେଖନ୍ତୁ, ଚିନ୍ତାର ବିବରଣୀ ବର୍ଣ୍ଣନା କରନ୍ତୁ । ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରୁଥିବା ସିଟି ବ୍ୟବସାୟ ମୁଖ୍ୟ / ଶାଖା ମୁଖ୍ୟ / ଆଞ୍ଚଳିକ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ 5 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଆପଣ ଏକ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଗ୍ରହଣ କରିବେ ।

ଆଞ୍ଚଳିକ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀମାନେ ।

ଅଞ୍ଚଳ	ନାମ	ଠିକଣା	ଇ-ମେଲ୍ ID ।
କର୍ଣ୍ଣାଟକ ଏବଂ କୋଏମ୍ବାର୍‌ଟୁର ।	ପୂଜା ବଜାଜ	ଡିବିଏସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଇଣ୍ଡିଆ ଲିମିଟେଡ୍, ସାଲାପୁରିଆ ଶ୍ରୀଧର, ନମ୍ବର 3, ଅଲସ୍ପୁର ରୋଡ୍, ଅଲସ୍ପୁର, ବାଙ୍ଗାଲୋର 560042 ।	poojabajaj@ଡିବିଏସ୍.com
ଚେନ୍ନାଇ ଏବଂ କରୁର ।	ହରି ନାରାୟଣନ୍ ।	ଡିବିଏସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଇଣ୍ଡିଆ ଲିମିଟେଡ୍, ପ୍ରଥମ ମହଲା, 806 ଆନ୍ନା ସାଲାଜ, ଚେନ୍ନାଇ - 600 002 ଚାମିଲନାଡୁ ।	hariv@ଡିବିଏସ୍.com
ଉତ୍ତର ଏବଂ ପୂର୍ବ	କପିଲ ମଥୁର ।	ଡିବିଏସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଇଣ୍ଡିଆ ଲିମିଟେଡ୍, DLF କ୍ୟାପିଟାଲ୍ ପଏଣ୍ଟ୍, ବାବା ଖାଡକ ସିଂ ମାର୍ଗ, କନ୍ନଟ୍ ଫ୍ଲେସ୍, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ 110001 ।	kapilmathur@ଡିବିଏସ୍.com
ଆନ୍ଧ୍ରପ୍ରଦେଶ ଏବଂ ତେଲେଙ୍ଗାନା	କେ ଶ୍ରୀନିବାସା ରାଓ ।	ଡିବିଏସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଇଣ୍ଡିଆ ଲିମିଟେଡ୍, 2B & 2C ଗ୍ରାଉଣ୍ଡ ଫ୍ଲୋର, ଆଦିତ୍ୟ ବାଣିଜ୍ୟ କେନ୍ଦ୍ର, ଆମେରପେଟ୍, ହାଇଦ୍ରାବାଦ 500 038 ।	srinivasarao@ଡିବିଏସ୍.com
ପଶ୍ଚିମ	ନିତିନ ରାଭାଲଲୁ	ଡିବିଏସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଇଣ୍ଡିଆ ଲିମିଟେଡ୍, ଏକ୍ସପ୍ରେସ୍ ଟାଉର, ନରିମାନ ପଏଣ୍ଟ୍ ମୁମ୍ବାଇ 400 021 ।	nitinravalallu@ଡିବିଏସ୍.com

ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କ ସମସ୍ୟା ରୁବା ଏବଂ ସମାଧାନ କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ସହିତ ସେମାନଙ୍କର ପୂର୍ବ ଯୋଗାଯୋଗରେ ସେମାନଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ରେଫରେନ୍ସ ନମ୍ବରକୁ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ ।

ସ୍ତର 9 - ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ ଅଫିସର ।

ଯଦି ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କୁ ଠିକ୍ ଲେଖିପାରିବେ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର 7 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ଜବାବ ଦେବ ।

ଶ୍ରୀମତୀ କ ନାଇନ୍ । ଏସ୍ପିଲ୍ ।

ନୋଡାଲ ଅଫିସର ଡିବିଏସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଇଣ୍ଡିଆ ଲିମିଟେଡ୍
ରୁବି ଟାଉର, ଷଷ୍ଠ ମହଲା କାସରଡି,
ବାବର ମୁମ୍ବାଇ

- 400 02 8.

ଟେଲ - +91 22 6614 7578

digibank / ଗ୍ରାହକ ଗ୍ରାହକ (କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ବ୍ୟତୀତ) tvivishnodalofficer@tvivish.com ରେ ଇମେଲ୍ କରିପାରିବେ

↓

କର୍ପୋରେଟ୍ ଗ୍ରାହକମାନେ tvivishnodalofficer@tvivish.com ରେ ଇମେଲ୍

କରିପାରିବେ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଗ୍ରାହକମାନେ supercardnodal@tvivish.com ରେ ଇମେଲ୍ କରିପାରିବେ ↓

ପୂର୍ବ LVB ନେଟୱାର୍କ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକମାନେ mainnodal@lvbank.in ରେ ଇମେଲ୍ କରିପାରିବେ ↓

7 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ଉତ୍ତର ଦେବୁ ।

ଯଦି ଆପଣ 7 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କଠାରୁ ଶୁଣନ୍ତି ନାହିଁ, କିମ୍ବା ଯଦି ଆପଣ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ଦୟାକରି [ସିନିୟର ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟକୁ ଲେଖନ୍ତୁ](#) । ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବାର 5 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଆପଣ ଆମଠାରୁ ଏକ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଗ୍ରହଣ କରିବେ ।

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ସମୟସୀମା ।

ଅନୁସନ୍ଧାନ / ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନିୟମାବଳୀ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି ପ୍ରତ୍ୟେକ ପଦକ୍ଷେପ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ସମୟସୀମା ସ୍ଥିର କରାଯାଇଛି ଯାହା ସମାନ ସମାଧାନରେ ଜଡ଼ିତ ହେବ । ଥରେ ଅଭିଯୋଗ ଯାଞ୍ଚ ହେବା ପରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତୃପ୍ତାନ୍ତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପଠାଇବ କିମ୍ବା ସମାନ ଅନୁସନ୍ଧାନ ପାଇଁ ଅଧିକ ସମୟ ମାଗିବ ।

କିଛି ପ୍ରଶ୍ନ ଯେଉଁଠାରେ ରେଜୋଲ୍ୟୁସନ ପାଇଁ ବାହ୍ୟ ପାର୍ଟି ଉପରେ ନିର୍ଭରଶୀଳତା ଅଛି, ରେଜୋଲ୍ୟୁସନ ଆଡ଼କୁ ଏକ ଉଚ୍ଚ ଚର୍ଚ୍ଚ ଆରାଉଣ୍ଡ ଟାଇମ୍ (TAT) ରେଷ୍ଟ୍ କରେ । ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି ଅନୁରୋଧ / ଅଭିଯୋଗର ଏକ ସୂଚକ ଉଦାହରଣ ।

1. ଅଧିଗ୍ରହଣକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ସିସିଟିଭି ଫୁଟେଜ୍ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ।
2. ବିବାଦୀୟ POS / ePOS କାରବାର - ନେଟୱାର୍କ / ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଏଗ୍ରିଗେଟର୍ସ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଧିଗ୍ରହଣକାରୀଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ ।
3. ବିବାଦୀୟ କାରବାର 45 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ନେଇପାରେ ।
4. ଟେକ୍ନୋଲୋଜି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ ।
5. ଜାଲିଆତି କାରବାର ସହ ଜଡ଼ିତ ଅଭିଯୋଗ ।
6. ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ମାମଲା (ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ / ବଣିକ / ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ)

ବୀମା ଉପାଦ ବଣ୍ଟନ ସହ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଯନ୍ତ୍ର ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ପାଇବା ଠାରୁ 14 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ସମାନ ସମାଧାନ ହେବ ।

ବ୍ୟାଙ୍କର ଗ୍ରାହକ ସେବା କମିଟି ।

1. ଶାଖା ସ୍ତର ଗ୍ରାହକ ସେବା ସଭା ।

ଶାଖା ସ୍ତରରେ ଗ୍ରାହକ ସେବା ସଭା ପ୍ରତ୍ୟେକ ମାସରେ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଅନୁଷ୍ଠିତ ହୋଇଥାଏ । ଆମ ଶାଖାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବାଗୁଡ଼ିକର ଉନ୍ନତି ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମତାମତ / ପରାମର୍ଶ ବାଣ୍ଟିବା ପାଇଁ ଏହି ଫୋରମ୍ ସ୍ତର ଭାବରେ ଡିଜାଇନ୍ ହୋଇଛି । ଶାଖାର ବରିଷ୍ଠ ନାଗରିକ ଗ୍ରାହକମାନେ ମଧ୍ୟ ଏହି ଫୋରମ୍ ଗୁଡ଼ିକୁ ଆମନ୍ତ୍ରିତ

ଅଟକ୍ତି ଏବଂ ଶାଖା ସେବା ଉପରେ ସେମାନଙ୍କର ମତାମତ ବାଣ୍ଟିବାକୁ ଉତ୍ସାହିତ ହୁଅନ୍ତି । ଅଧିକ ଗ୍ରାହକ ଜାଣିବା ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କର ନିକଟତମ ଶାଖା ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ।

2. ଗ୍ରାହକ ସେବା ଉପରେ ସ୍ଥାୟୀ କମିଟି ।

ଇତ୍ୟାଦି ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନର ସମୀକ୍ଷା, ତୁ ମାସିକରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ତଥା ପୁନ ପ୍ରତିକାର କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗର ସମୀକ୍ଷା କରିବା, ବିଶ୍ଳେଷଣ ଏବଂ ଆଲୋଚନା କରିବା ପାଇଁ ଶାଖା ସ୍ତର ଗ୍ରାହକ କମିଟି ବ

ଠକରେ ମତାମତ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି । ଏହି କମିଟି ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗର ମୁଖ୍ୟ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଅଧିକାରରେ ଅଛି ।

ମନିଟରିଂ ଏବଂ ସମୀକ୍ଷା:

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ବିଶ୍ଳେଷଣ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ ।

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରକାର ।
- ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ଚର୍ଚ୍ଚାରାଉଣ୍ଡ ଟାଇମ୍ ।
- ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରମୁଖ କାରଣ / କ୍ଷେତ୍ରଗୁଡ଼ିକ ।
- ମୂଳ କାରଣ ବିଶ୍ଳେଷଣ ।

କମିଟି ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଡିଭିଏସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଇଣ୍ଡିଆ ଲିମିଟେଡ୍ ସମସ୍ତ ଆରବିଆଇ ନିୟମାବଳୀ ପାଳନ କରୁଛି ।

3. ବୋର୍ଡର ଗ୍ରାହକ ସେବା କମିଟି (CSCB)

CSCB ସମୟ ସମୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥିବା ବିଭିନ୍ନ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଆରମ୍ଭର ସମୀକ୍ଷା କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ବାଲିବା ପାଇଁ ନୂତନ ପଦକ୍ଷେପ ଉପରେ ଆଲୋଚନା କରିବ । ସମୟାନୁସାରେ ନିୟମକ ସଂସ୍ଥା ଦ୍ୱା ଦିଆଯାଇଥିବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀଗୁଡ଼ିକର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାକୁ CSCB ଅଣଦେଖା କରିବ ଏବଂ ସାମଗ୍ରିକ ସେବା ସ୍ତରରେ ଉନ୍ନତି ଆଣିବା ପାଇଁ ବିଦ୍ୟମାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ପଲିସିରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆଣିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦେବ । CSCB ଗ୍ରାହକ ସେବା ଉପରେ ସ୍ୱାକ୍ଷିଂ କମିଟିର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାକୁ ମଧ୍ୟ ସମୀକ୍ଷା କରିବ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଯନ୍ତ୍ରଣା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଉପରେ ତଦାରଖ କରିବ ।

ବ୍ୟାଙ୍କର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଓଫେନ୍ସିଭ୍ ମ୍ୟାନୁଆଲ୍ ।

ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ଆଂଶିକ ରିଲିଫ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କିମ୍ବା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇଛନ୍ତି, ସେଠାରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟାଙ୍କର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଓଫେନ୍ସିଭ୍ ମ୍ୟାନୁଆଲ୍ ନିକଟକୁ ପଠାଯିବ ।

ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା କରିବାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କଣସି ନୂତନ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆସିଥିବା ବେଳେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ହେବ । ନିୟମକ (ଆରବିଆଇ / ଆଇବିଏ ଇତ୍ୟାଦି) ଦ୍ୱାରା ପ୍ରକାଶିତ କଣସି ନୂତନ ନିୟମାବଳୀ, ସଂଶୋଧନ / ସଂଶୋଧନ ଘଟଣାରେ ଏହା ମଧ୍ୟ ସଂଶୋଧିତ ହେବ ।