



ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਗਿਲਿਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ

DBS Bank India Limited (DBIL) ਵਿਖੇ, ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਸਿਰਫ਼ ਉੱਤਮ ਸੇਵਾ ਹੀ ਮਿਲਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਸੇਵਾ ਦੇ ਤੁਸੀਂ, ਸਾਡੇ ਕੀਮਤੀ ਗਾਹਕ, ਹੱਕਦਾਰ ਹੋ।

DBS Bank India Limited (ਜਿਸਨੂੰ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ DBIL ਜਾਂ "The Bank" ਜਾਂ "Bank" ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਸਿੰਗਾਪੁਰ ਵਿੱਚ ਹੈੱਡਕੁਆਰਟਰ ਵਾਲੀ DBS Bank Ltd (DBL) ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਲਕੀਅਤ ਵਾਲੀ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀ (WOS) ਹੈ। ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਵਿਵਹਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਜੋਂ, DBIL ਗੁੰਝਲਦਾਰ, ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੇ, ਵੱਡੇ ਜਾਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵੇਲੇ DBL ਦੇ ਤਜਰਬੇ ਅਤੇ ਮੁਹਾਰਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ DBS ਸਮੂਹ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ "Group" ਜਾਂ "the Group" ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਦੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਮਿਆਰ ਪੂਰੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਅੱਗੇ DBIL DBL ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੁਝ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਗਿਣੇਗਾ ਜਾਂ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਕਰਨ ਲਈ ਭਾਰਤੀ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਏਗਾ ਕਿ ਸੰਚਾਲਨ ਸਮੂਹ ਦੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਬੈਂਕ ਨਾ ਸਿਰਫ਼ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਸਗੋਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਨਿਗਰਾਨੀ / ਵਧਾਏ ਤੰਤਰ ਨੂੰ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਸਲਾਹ ਦੇ ਨਾਲ ਸਹੀ ਅਤੇ ਸਮਾਂਬੱਧ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਢਾਂਚੇ ਦੀ ਰੂਪਰੇਖਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਡੋਮੇਨ (ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ) ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ।

ਬੈਂਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਨਿਮਨਲਿਖਿਤ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੀ ਹੈ:

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਹਰ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਢੰਗ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਚੁੱਕੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਿਸਟਮੈਟਿਕ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਬਾਰੇ, ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋਣ ਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਚੰਗੀ ਭਾਵਨਾ ਅਤੇ ਪੱਖਪਾਤ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਲਾਗੂਯੋਗਤਾ / ਕਵਰੇਜ:

ਇਹ ਨੀਤੀ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਚੈਨਲ:

ਜੇਕਰ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਪੱਧਰ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਉਮੀਦਾਂ 'ਤੇ ਖਰੇ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਇੱਥੇ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ / ਆਪਣਾ ਫੀਡਬੈਕ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਈ ਚੈਨਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਆਪਣਾ ਫੀਡਬੈਕ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਚੈਨਲਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਜਿਹੜੇ ਗਾਹਕ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਉਹ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਉਪਲਬਧ ਨਿਮਨਲਿਖਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:

<p>ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ</p>	<p>(ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ): ਸਾਡੇ 24-ਘੰਟੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨੰਬਰ 1860 210 3456 / 1860 267 1234 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 91-44-66854555 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।</p> <p>ਤੱਤਕਾਲੀਨ Lakshmi Vilas Bank (eLVB) ਦੀ ਰਿਟੇਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਸਵਾਲਾਂ ਲਈ - ਸਾਡੇ 24-ਘੰਟੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨੰਬਰ 1860 267 4567 'ਤੇ ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 91-44-69046600 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।</p> <p>(ਕੇਵਲ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਲਈ): ਸਾਡੇ 24-ਘੰਟੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਸੇਵਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨੰਬਰ 18602676789 'ਤੇ ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ +9144 69046789 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।</p> <p>(ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੰਬੰਧੀ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ): ਸਾਡੇ 24-ਘੰਟੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨੰਬਰ 1860 210 3456 / 1860 267 1234 'ਤੇ ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 91-44-66854555 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।</p> <p>ਤੱਤਕਾਲੀਨ Lakshmi Vilas Bank (eLVB) ਦੀ ਰਿਟੇਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਸਵਾਲਾਂ ਲਈ - ਸਾਡੇ 24-ਘੰਟੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨੰਬਰ 1860 267 4567 'ਤੇ ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 91-44-69046600 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।</p> <p>(ਸਿਰਫ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਲਈ): ਸਾਡੇ 24-ਘੰਟੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਸੇਵਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨੰਬਰ 18602676789 'ਤੇ ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ +9144 69046789 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।</p> <p>ਈਮੇਲ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ਰਿਟੇਲ ਗਾਹਕ (digibank / ਖਜ਼ਾਨੇ ਦੇ ਗਾਹਕ / (ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ)) customercareindia@dbs.com, 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। • ਤੱਤਕਾਲੀਨ LVB ਨੈੱਟਵਰਕ ਦੀ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਸਵਾਲਾਂ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਵੇਖੋ • ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਗਾਹਕ supercardcare@dbs.com 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ • ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਗਾਹਕ BusinessCarein@dbs.com 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ
<p>ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦੇਖਭਾਲ</p>	<p>ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਗਾਹਕ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦੇਖਭਾਲ ਨੂੰ 1800 103 6500 / 1800 419 9500 / +91 44 4334 6600 (ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਨੰਬਰ) 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦਾ ਸੰਚਾਲਨ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 10.00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 7.00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਹੁੰਦਾ ਹੈ (ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)।</p> <p>ਈਮੇਲ: DBS ਇੰਡੀਆ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ BusinessCarein@dbs.com 'ਤੇ ਲਿਖ ਕੇ ਈਮੇਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।</p>

Commented [JK1]: to be removed

ਸ਼ਾਖਾ: ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀ ਸੰਬੰਧਤ ਸ਼ਾਖਾ ਨੂੰ ਲਿਖੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਬੰਧਕ, ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ / ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਦਿੰਦੇ ਹੋਏ। ਤੱਤਕਾਲੀਨ LVB ਨੈੱਟਵਰਕ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਗਾਹਕ eLVB ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ 'ਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਅਸੀਂ 3 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਵਾਂਗੇ।

ਵਾਧੇ ਦੇ ਪੱਧਰ

ਪੱਧਰ 1 - ਸ਼ਹਿਰ ਦੇ ਮੁਖੀ / ਸ਼ਾਖਾ ਪ੍ਰਬੰਧਕ

ਜੇਕਰ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਬੰਧਕ 3 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦੇ ਹਨ, ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਚਿੰਤਾ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਸ਼ਹਿਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਮੁਖੀ/ ਕਲੱਸਟਰ ਮੁਖੀ/ ਸ਼ਾਖਾ ਮੁਖੀ ਨੂੰ ਲਿਖੋ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਸ਼ਹਿਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਮੁਖੀ / ਸ਼ਾਖਾ ਮੁਖੀ / ਖੇਤਰੀ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 5 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇਗਾ।

ਖੇਤਰੀ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ

ਖੇਤਰ	ਨਾਮ	ਪਤਾ	ਈਮੇਲ ਆਈ.ਡੀ.
ਕਰਨਾਟਕ ਅਤੇ ਕੇਰਲ	ਪੂਜਾ ਬਜਾਜ	DBS Bank India Limited, ਸਲਪੁਰੀਆ ਵਿੰਡੋਰ, ਨੰ. 3, ਉਲਸੂਰ ਰੋਡ, ਉਲਸੂਰ, ਬੈਂਗਲੁਰ 560042	poojabajaj@dbs.com
ਚੈਨਈ ਅਤੇ ਕਰੂਰ	ਹਰੀ ਨਾਰਾਇਣਨ	DBS Bank India Limited, ਪਹਿਲੀ ਮੰਜਲ, 806 ਅੰਨਾ ਸਲਾਈ, ਚੈਨਈ - 600 002 ਤਾਮਿਲਨਾਡੂ	hariv@dbs.com
ਉੱਤਰ ਅਤੇ ਪੂਰਬ	ਕਪਿਲ ਮਾਥੁਰ	DBS Bank India Limited, ਡੀਐਲਐਫ ਕੈਪੀਟਲ ਪੁਆਇੰਟ, ਬਾਬਾ ਖੜਕ ਸਿੰਘ ਮਾਰਗ, ਕਨਾਟ ਪਲੇਸ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ 110001	kapilmathur@dbs.com
ਆਂਧਰਾ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਤੇਲੰਗਾਨਾ	ਕੇ ਸ਼੍ਰੀਨਿਵਾਸ ਰਾਓ	DBS Bank India Limited, 2B ਅਤੇ 2C ਜ਼ਮੀਨੀ ਮੰਜਲ, ਆਦਿਤਿਆ ਟਰੇਡ ਸੈਂਟਰ, ਅਮੀਰਪੇਟ, ਹੈਦਰਾਬਾਦ 500 038	srinivasarao@dbs.com
ਪੱਛਮ	ਨਿਤਿਨ ਰਾਵਲੱਲੂ	DBS Bank India Limited, ਐਕਸਪ੍ਰੈਸ ਟਾਵਰਜ਼, ਨਰੀਮਨ ਪੁਆਇੰਟ ਮੁੰਬਈ 400 021	nitinravalallu@dbs.com

ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ, ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪਹਿਲਾਂ ਦੀ ਗੱਲਬਾਤ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਪੱਧਰ 2 - ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਬੈਂਕ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਬੈਂਕ, ਬੈਂਕ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 7 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਵੇਗਾ।

ਮਿਸ ਕੋਨੈਨ ਐਸਮਾਈਲ

ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ

DBS Bank India Limited

ਰੂਬੀ ਟਾਵਰ, 6 ਮੰਜਲ

ਕਾਸਰਵਾੜੀ, ਦਾਦਰ

ਮੁੰਬਈ - 400 028

ਟੈਲੀ - +91 22 6614 7578

digibank / ਖਜ਼ਾਨੇ ਦੇ ਗਾਹਕ (ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ) dbsnodalofficer@dbs.com 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਗਾਹਕ dbsnodalofficer@dbs.com 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ
supercardnodal@dbs.com 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ
ਤੱਤਕਾਲੀਨ LVB ਨੈਟਵਰਕ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ, ਗਾਹਕ principalnodal@lvbank.in 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰ
ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਅਸੀਂ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਵਾਂਗੇ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਸੁਣਦੇ ਹੋ, ਜਾਂ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ
ਕਰਕੇ ਸੀਨੀਅਰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਨੂੰ ਲਿਖੋ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 5 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ
ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇਗਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ

ਜਾਂਚਾਂ / ਸੰਬੰਧਤ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹਰੇਕ ਕਦਮ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ ਜੋ ਇਸ
ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ। ਇੱਕ ਵਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਅੰਤਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜੇਗਾ
ਜਾਂ ਇਸਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਮੰਗਣ ਲਈ ਇੱਕ ਸੂਚਨਾ ਭੇਜੇਗਾ।

ਕੁਝ ਸਵਾਲ ਜਿੱਥੇ ਹੱਲ ਲਈ ਬਾਹਰੀ ਧਿਰਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰਤਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਹੱਲ ਲਈ ਉੱਚ ਟਰਨ ਅਰਾਊਂਡ ਟਾਈਮ (TAT) ਦੀ ਵਾਰੰਟੀ
ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ਹੇਠਾਂ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਬੇਨਤੀਆਂ / ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਕੇਤਕ ਉਦਾਹਰਨਾਂ ਹਨ।

1. ਐਕੁਆਇਰਰ ਬੈਂਕਾਂ ਤੋਂ ਸੀਸੀਟੀਵੀ ਫੁਟੇਜ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ
2. ਵਿਵਾਦਿਤ POS /ePOS ਲੈਣ-ਦੇਣ - ਨੈਟਵਰਕ/ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਐਗਰੀਗੇਟਰਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ
ਗਈ।
3. ਵਿਵਾਦਿਤ Mvisa ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ 45 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨ ਲੱਗ ਸਕਦੇ ਹਨ
4. ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ
5. ਪੇਖਾਧੜੀ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ
6. ਤੀਜੀ ਧਿਰ (ਹੋਰ ਬੈਂਕਾਂ/ ਵਪਾਰੀਆਂ/ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ) ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਮਾਮਲੇ

ਬੈਂਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਬੀਮਾ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਵੰਡ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ
ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਹਰੇਕ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੋਂ 14 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸਦਾ ਹੱਲ ਕੀਤਾ
ਜਾਵੇ।

ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਮੇਟੀਆਂ

1. ਸ਼ਾਖਾ ਪੱਧਰ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਮੀਟਿੰਗਾਂ

ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਹਰ ਮਹੀਨੇ ਸ਼ਾਖਾ ਪੱਧਰ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਮੀਟਿੰਗਾਂ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਹ ਫੋਰਮ ਵਿਸ਼ੇਸ਼
ਤੌਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਸਾਡੀ ਸ਼ਾਖਾ 'ਤੇ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ
ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਫੀਡਬੈਕ / ਸੁਝਾਅ ਸਾਂਝੇ ਕਰ ਸਕਣ। ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਸੀਨੀਅਰ ਲੋਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਇਨ੍ਹਾਂ
ਫੋਰਮਾਂ 'ਤੇ ਬੁਲਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਬ੍ਰਾਂਚ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰ ਸਾਂਝੇ ਕਰਨ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
ਹੋਰ ਜਾਣਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਸ਼ਾਖਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

2. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ 'ਤੇ ਸਥਾਈ ਕਮੇਟੀ

ਕਮੇਟੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰਾਂ, ਹੈਲਪ-ਲਾਈਨ, ਈਮੇਲਾਂ, ਆਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਆਦਿ ਰਾਹੀਂ ਪਹੁੰਚ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ, ਤਿਮਾਹੀ ਦੌਰਾਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ, ਬ੍ਰਾਂਚ ਪੱਧਰੀ ਗਾਹਕ ਕਮੇਟੀ ਦੀਆਂ ਮੀਟਿੰਗਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਅਤੇ ਚਰਚਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਤਿਮਾਹੀ ਵਿੱਚ ਮੀਟਿੰਗ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਕਮੇਟੀ ਦੀ ਪ੍ਰਧਾਨਗੀ ਖਪਤਕਾਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਦੇ ਮੁਖੀ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ:

ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਵਿੱਚ ਇਹ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ

- ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦਾ ਸਮਾਂ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਕਾਰਨ/ਖੇਤਰ
- ਮੁਲ ਕਾਰਨ ਦਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ।

ਕਮੇਟੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ DBS Bank India Limited ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ RBI ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।

3. ਬੋਰਡ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਮੇਟੀ (CSCB)

CSCB ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਵ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਨਵੀਆਂ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਕਰੇਗੀ। CSCB ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਯਮਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਨੂੰ ਨਜ਼ਰਅੰਦਾਜ਼ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਸਮੁੱਚੇ ਸੇਵਾ ਦੇ ਪੱਧਰਾਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਮੌਜੂਦਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਦਾ ਸੁਝਾਅ ਦੇਵੇਗੀ। CSCB ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ 'ਤੇ ਸਥਾਈ ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਵੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ੀਲਤਾ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰੇਗੀ।

ਬੈਂਕ ਦਾ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ

ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਅੰਸ਼ਕ ਰਾਹਤ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ (ਮਾਮਲਿਆਂ) ਵਿੱਚ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਗਲੇਰੀ ਜਾਂਚ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ / ਗਿਲਿਆਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਨਵਾਂ ਬਦਲਾਅ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਨਿਯਮਕ (RBI / IBA ਆਦਿ) ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੋਈ ਵੀ ਨਵੇਂ ਨਿਯਮਾਂ, ਸੰਸ਼ੋਧਨਾਂ / ਸੋਧਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਇਸ ਨੂੰ ਵੀ ਸੋਧਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।