Live more, Bank less

शिकायत निवारण नीति

ग्राहक शिकायत निवारण नीति का दायरा/कवरेज: DBS बैंक इंडिया लिमिटेड

जारीकर्ता: हेड कंज्यूमर बैंकिंग/संस्थागत बैंकिंग

संस्करण: 1.7

Live more, Bank less

उद्देश्य एवं मार्गदर्शक सिद्धांत:

DBS बैंक इंडिया लिमिटेड (DBIL) में, हम आपको हमारी ओर से केवल सर्वोत्तम सेवा मिलना सुनिश्चित करना चाहते हैं, जिस सेवा के आप जैसे हमारे मूल्यवान ग्राहक हकदार हैं।

DBS बैंक इंडिया लिमिटेड (इसके बाद DBIL, या "दी बैंक" या "बैंक" कहा जाएगा), DBS बैंक लिमिटेड (DBL) की एक पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कम्पनी (WOS) है। इसका मुख्यालय सिंगापुर में स्थित है। सर्वोत्तम कार्यपद्धति अपनाने के लिए, DBIL जटिल, लंबी अवधि वाले, बड़े या महत्वपूर्ण लेनदेन निपटाने के दौरान, DBS समूह (इसके बाद "समूह" या "दी ग्रुप" कहा जाएगा) के न्यूनतम स्वीकृति मानदंडों का पूरा होना सुनिश्चित करने के लिए DBL के अनुभव और विशेषज्ञता का लाभ उठाएगा। इसके अलावा DBIL, अपने संचालनों में समूह के न्यूनतम स्वीकृत मानदंडों का पूरा होना सुनिश्चित करने के लिए, DBL द्वारा निर्धारित कुछ नीतियों और मानकों को स्वीकर करेगा या उन पर विचार करेगा और भारतीय नियमों को अपनाएगा।

बैंक केवल यही सुनिश्चित नहीं करेगा कि प्राप्त सभी शिकायतों को दर्ज किया जाए, उनकी पावती दी जाए और उनका समाधान किया जाए, बल्कि यह भी सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों को विस्तृत सलाह के साथ उनकी शिकायतों का समाधान उचित और समयबद्ध तरीके से हो। ग्राहक शिकायत निवारण नीति ग्राहकों की शिकायतों के समाधान की रूपरेखा तैयार करती है। बैंक सुनिश्चित करेगा कि नीति सार्वजनिक डोमेन (वेबसाइट और शाखाओं) में उपलब्ध कराई जाए।

इस नीति के उद्देश्य निम्नानुसार हैं:

- सभी ग्राहकों के साथ सदैव निष्पक्ष व्यवहार।
- ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों को शिष्टाचार पूर्वक और समयबद्ध तरीके से निपटाया जाता है।
- ग्राहकों को संगठन के भीतर अपनी शिकायतों को आगे बढ़ाने 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 सद्भाव और बिना पूर्वाग्रह के काम करते हैं।

नीति का दायरा:

इस नीति के माध्यम से, बैंक सुनिश्चित करेगा कि उसके ग्राहकों और पेंशनभोगियों सहित उनके घटकों से शिकायतें प्राप्त करने और उनका समाधान करने का एक उपयुक्त तंत्र मौजूद हो, जिसमें ऐसे मामलों को मामले के स्रोत की परवाह किए बिना निष्पक्ष और शीघ्रता से हल करने पर विशेष जोर दिया जाएगा। इसमें बैंक की सर्विस डिलीवरी के बारे में कस्टमर और नॉन-कस्टमर दोनों सहित सभी शिकायतकर्ताओं की शिकायतें भी शामिल हैं। इसके अलावा, इसमें DBS बैंक इंडिया लिमिटेड द्वारा नियुक्त बिज़नेस कॉरेस्पोंडेंट और आउटसोर्स सर्विस प्रोवाइडरों द्वारा दी जाने वाली सेवाएं भी शामिल हैं।

यह पॉलिसी रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया (RBI) और इंश्योरेंस रेगुलेटरी डेवलपमेंट अथॉरिटी ऑफ़ इंडिया (IRDA) द्वारा समय-समय पर जारी नियमों का पालन करने पर जोर देती है।

शिकायत की परिभाषा:

"शिकायत" का अर्थ है लिखित में या अन्य तरीकों से विनियमित इकाई की ओर से ***सेवा में कमी का आरोप*** लगाना और उसके लिए राहत की मांग करना।

समावेशन और बहिष्करण: शिकायतों के उदाहरण:

<u>शिकायतों के उदाहरण:</u>

1. बैंक का कोई उत्पाद/सेवा प्रदान करने में उसके लिए निर्धारित/प्रतिबद्ध समय सीमा से अधिक विलम्ब, जैसे - प्रस्तुत किया गया पता परिवर्तन अनुरोध, पूरा नहीं किया गया - जमा किया गया चेक; क्रेडिट प्राप्त नहीं हुआ - स्वागत किट देरी से/प्राप्त न होना।
2. डिजिटल खाता समय सीमा के भीतर सक्रिय नहीं करना / नहीं खोलना।
3. खाता बंद करने में देरी।
4. ATM से नकदी नहीं निकलना / कम नकदी निकलना।
5. क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, नेट बैंकिंग, UPI, Digibank ऐप आदि के माध्यम से किए गए ऑनलाइन, POS, ATM लेनदेन के अनधिकृत होने का कोई विवाद, जिसके बारे में दावा किया गया हो कि वह ग्राहक द्वारा नहीं किया गया है।
6. ग्राहक धोखाधड़ी वाले लेनदेन की रिपोर्ट करता है और बैंक पर लापरवाही करने का आरोप लगाता है।
7. कोई तकनीकी दोष जहां बैंक ग्राहक की मूल आवश्यकता को पूरा करने वाला कोई वैकल्पिक समाधान प्रदान करने में असमर्थ हो।
8. बिल भुगतान को अपडेट करने में देरी।
9. ग्राहक का दावा है कि उसे अपमानजनक/कठोर कॉल की गई है।
10. ग्राहक बीमा की गलत बिक्री का आरोप लगा रहा है।
11. क्रेडिट सूचना कंपनियों से शिकायतें।
12. ग्राहकों द्वारा लॉकर के अनधिकृत एक्सेस के बारे में की गई शिकायतें।
13. कोई भी एस्केलेशन जिसमें शिकायतकर्ता शिकायत दर्ज करने का अनुरोध कर रहा हैं।
14. RBIO/CPGRAMS से मिली शिकायतें जिसमें धोखाधड़ीपूर्ण लेनदेन का लाभार्थी DBS का ग्राहक है।

<u>शिकायत के बहिष्करण के उदाहरण:</u>

I. ग्राहक द्वारा निर्धारित समय सीमा के भीतर किया गया प्रश्न या अनुरोध।
II. ग्राहक द्वारा उठाई गई कोई चिंता, जहां बैंक द्वारा की गई कार्रवाई विनियामक निर्देशों के अनुसार है, और प्रासंगिक ग्राहकों को उचित चैनलों के माध्यम से उचित सूचना दी गई है (बैंक के रिकॉर्ड में उपलब्ध जानकारी के अनुसार), और जहां ग्राहक बैंक द्वारा सूचित निर्देशों का पालन करते हुए कार्यवाही करने में विफल रहे हैं, उपरोक्त परिभाषा के दायरे से बाहर होंगे। इस संबंध में बैंक से सूचना प्राप्त न होना, जोकि ग्राहक के संपर्क विवरण में परिवर्तन होने और ग्राहक द्वारा बैंक के रिकार्ड में उसे अपडेट नहीं किए जाने के कारण हुआ है, शिकायत का आधार नहीं माना जाएगा।
III. ग्राहक द्वारा बैंक के समक्ष शुल्कों, ROI आदि के संबंध में व्यक्त की गईं चिंताएं, जो कि सहमत नियमों व शर्तों का हिस्सा थीं।
IV. डाउनटाइम जिसकी सूचना ग्राहकों को दे दी गई है।

परिभाषा और शिकायत निवारण चैनल:

बैंक अपने ग्राहकों को अपने प्रश्न/अनुरोध/शिकायत दर्ज कराने/ प्रतिक्रिया साझा करने के लिए अनेक चैनल उपलब्ध कराता है।

"प्रश्न" का अर्थ है कोई भी शक, पूछताछ, स्पष्टीकरण, जानकारी मांगना जिसमें बैंक को आगे कोई फॉलो-अप करने या एक्शन लेने की ज़रूरत नहीं होती है। जैसे: निर्धारित TAT के एक्सपायर होने से पहले स्टेटस चेक करना, किसी डिलीवरेबल या सर्विस का स्टेटस या प्रोग्रेस चेक करना, आदि।

"अनुरोध" का अर्थ है बैंकिंग सेवाओं/उत्पादों के लिए कस्टमर/नॉन-कस्टमर द्वारा किया गया एक अनुरोध है जिस पर बैंक को आगे एक्शन लेने या पूरा करने की ज़रूरत होती है। जैसे: SOA के लिए अनुरोध करना, पिन फिर से जारी करने का अनुरोध करना, आदि।

"शिकायत" का अर्थ है लिखित में या अन्य तरीकों से विनियमित इकाई की ओर से सेवा में कमी का आरोप लगाना और उसके लिए राहत की मांग करना।

ग्राहक अपनी प्रतिक्रिया साझा करने अथवा उचित समाधान हेतु अपनी शिकायतें भेजने के लिए निम्नलिखित माध्यमों का चुनाव कर सकते हैं। हालांकि, यदि ग्राहक फोन पर बात करते समय ईमेल या पत्र द्वारा लिखित सूचना प्राप्त करने के लिए सहमत होता है तो बैंक द्वारा इसका पालन किया जाएगा।

कस्टमर केयर:

1. **रिटेल बैंकिंग कस्टमर केयर (बैंकिंग, क्रेडिट कार्ड):**

बैंकिंग: क्रेडिट कार्ड के अलावा मास मार्केट के लिए: हमारे 24 घंटे ग्राहक सेवा हेल्पलाइन नंबर 1860 210 3456, 1860 267 4567 या हमारे विदेशी ग्राहक सेवा नंबर 91-44-49021180 पर संपर्क करें।

खाता फ्रीज होने से संबंधित मामले: 020 66218560

हमारे ट्रेजर ग्राहक 1860 267 1234 पर कॉल कर सकते हैं और हमारा विदेशी ग्राहक सेवा नंबर है 91-44-66854555

ईमेल आईडी: रिटेल बैंकिंग कस्टमर (डिजिबैंक/ट्रेजर्स/(क्रेडिट कार्ड के अलावा)) हमें customercareindia@dbs.com पर ईमेल कर सकते हैं।

क्रेडिट कार्ड: Bajaj Finserv DBS बैंक SuperCard और DBS स्पार्क क्रेडिट कार्ड के लिए हमारी 24 घंटे क्रेडिट कार्ड सेवा हेल्पलाइन नंबर 1860 267 6789 पर या हमारे विदेशी ग्राहक सेवा नंबर +91-44-69046789 पर कॉल करें। DBS Vantage क्रेडिट कार्ड धारक समर्पित ग्राहक सेवा नंबर 1800 209 4555 पर या हमारे विदेशी ग्राहक सेवा नंबर +91-4466854555 पर कॉल कर सकते हैं।

विभिन्न ईमेल आईडी:

DBS स्पार्क क्रेडिट कार्ड - cardcareindia@dbs.com;

DBS Vantage क्रेडिट कार्ड vantagecareindia@dbs.com

2. **कॉर्पोरेट बैंकिंग - बिज़नेस केयर:**

कॉर्पोरेट ग्राहक बिजनेस केयर से 1800 103 6500 / 1800 419 9500 / +91 44 66328000 (विदेशी नंबर) पर संपर्क कर सकते हैं। बिजनेस केयर सोमवार से शुक्रवार, सुबह 10 बजे से शाम 7 बजे तक संचालित होता है (सार्वजनिक अवकाश को छोड़कर)। **ईमेल:** DBS इंडिया के कॉर्पोरेट ग्राहक हमें BusinessCarein@dbs.com पर ईमेल कर सकते हैं।

3. **शाखा:** कृपया अपनी संबंधित शाखा को लिखें, ग्राहक अपनी समस्याओं/चिंताओं का विवरण देने के लिए यह लिंक https://www.dbs.com/in/treasures/common/customer-service-managers.page, देख सकते हैं।

4. **डीमैट सेवाएँ:** कस्टमर केयर संपर्क नंबर: 1860 210 3456 (24/7 संचालन)

ईमेल: ग्राहक customercareindia@dbs.com पर ईमेल कर सकते हैं

एस्कलेशन लेबल और टर्नअराउंड समयसीमा:

एस्कलेशन लेबल

यदि ग्राहक को ग्राहक सेवा से 3 दिनों के भीतर जवाब नहीं मिलता है, तो वह मामले को निम्न स्तरों तक ले जा सकता है:

लेबल 1: क्लस्टर हेड्स आरएनओ (RNO's): प्रतिक्रिया की समय सीमा - 5 कार्य दिवसों के भीतर।

लेबल 2: क्षेत्रीय नोडल अधिकारी: प्रतिक्रिया की समय सीमा - 7 कार्य दिवसों के भीतर।

लेबल 3: सीनियर मैनेजमेंट: प्रतिक्रिया की समय सीमा - 5 कार्य दिवसों के भीतर।

लेबल 4: मैनेजिंग डायरेक्टर: प्रतिक्रिया की समय सीमा - 5 कार्य दिवसों के भीतर।

लेवल 5: सीईओ: प्रतिक्रिया की समय सीमा - 5 कार्य दिवसों के भीतर।

एस्कलेशन लेबल का संपर्क विवरण इस लिंक से मिल सकता है: https://www.dbs.com/in/treasures/common/redressalhttps://www.dbs.com/in/treasures/common/redressal-of-complaintsand-grievances.page?pid=in-digi-pweb-footerof-complaints-and-grievances.page?pid=in-digi-pweb-footer

बैंक का आंतरिक ओम्बड्समैन:

भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के अनुरूप, यदि बैंक किसी शिकायत को अस्वीकार करने या आंशिक राहत प्रदान करने का निर्णय लेता है, तो ऐसे सभी मामलों को आगे की जांच के लिए आंतरिक ओम्बड्समैन को भेजा जाएगा। आरबीआई का मास्टर डायरेक्शन दिनांक 29 दिसंबर 2023 देखें: RBI/CEPD/2023-24/108 CEPD.PRD.नंबर.S1228/13.01.019/2023-24..

आंतरिक ओम्बड्समैन का निर्णय बैंक पर बाध्यकारी होता है, जब तक कि बैंक का कोई अन्य निर्णय न हो और वह निर्णय आंतरिक ओम्बड्समैन के मास्टर निर्देश में दी गई सलाह के अनुसार सक्षम प्राधिकारी के द्वारा अनुमोदित न हो। आंतरिक ओम्बड्समैन द्वारा लिए गए निर्णय को अस्वीकार करने के लिए इन निर्देशों की धारा 3(1)(c) के तहत परिभाषित सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन की आवश्यकता होगी।

समाधान की समयसीमा:

बैंक ने विभिन्न प्रकार की शिकायतों के समाधान के लिए विशिष्ट समयसीमा निर्धारित की है। प्रत्येक शिकायत का समाधान तत्परता से किया जाता है साथ ही ग्राहक को व्यापक मार्गदर्शन भी प्रदान किया जाता है। यदि इन समयसीमाओं से परे कोई प्रत्याशित देरी होती है, तो बैंक इसके बारे में ग्राहक को अच्छी तरह से सूचित रखना सुनिश्चित करता है।

बैंक दवारा शिकायतों की रिकॉर्डिंग:

बैंक सभी शिकायतों को अपनी CRM प्रणाली में दर्ज करता है, जिससे प्रत्येक समस्या का पूरा समाधान होने तक प्रभावी फॉलोअप और तत्परतापूर्ण प्रबंधन सुनिश्चित होता है। यह व्यवस्थित दृष्टिकोण सभी चिंताओं का व्यापक तथा समयबद्ध तरीके से समाधान किया जाना सुनिश्चित करता है।

शिकायतों का प्रशासन और निगरानी:

बैंक ने बैंक के ग्राहक सेवा और शिकायत निवारण तंत्र की गुणवत्ता की निगरानी और समीक्षा के लिए निम्नलिखित समितियां और समीक्षा तंत्र स्थापित किया है।

बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति: बोर्ड की यह समिति बैंक में सेवा संवर्द्धन पहलों के कार्यान्वयन की देखरेख और मार्गदर्शन के लिए जिम्मेदार है। समिति ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने के लिए ग्राहकों की शिकायतों, विनियामक आदेशों, नीतिगत निर्णयों, पहलों पर बैंकों के प्रदर्शन की समीक्षा करने के लिए प्रत्येक तिमाही में एक बार बैठक करती है।

ग्राहक सेवा संबंधी स्थायी समिति: समिति की बैठक तिमाही आधार पर होती है और यह ग्राहकों को उन्मुख करने, शिक्षित करने और उनमें जागरूकता पैदा करने के लिए जिम्मेदार है, इससे भी महत्वपूर्ण बात यह है कि यह बैंक के उत्पादों और सेवाओं के बारे में ग्राहकों की प्रतिक्रिया को समझने के एक मंच के रूप में कार्य करती है। इस बैठक में विचार-विमर्श किए गए मामलों पर ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता को बेहतर बनाने के लिए इसके बाद सेवा विकास और उत्पाद संवर्द्धन की कार्यवाही की जाती है। इस बैठक में बैंक के वरिष्ठ प्रबंधन के लोग भाग लेते हैं तथा बैठक में भाग लेने के लिए ग्राहकों को भी आमंत्रित किया जाता है।

शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समिति: बैंक मासिक शाखा स्तरीय ग्राहक बैठकें भी आयोजित करता है; यह मंच ग्राहकों को अपनी प्रतिक्रिया और अनुभव बैंक से साझा करने के लिए प्रोत्साहित करता है। इस बैठक के एक भाग के रूप में बैंक सुरक्षित बैंकिंग, सुविधाजनक बैंकिंग सुनिश्चित करने के लिए बैंक द्वारा शुरू की गई नई पहलों जैसे विषयों पर ग्राहकों को शिक्षित करने के लिए सत्र भी आयोजित करता है। इन सत्रों से मिला फीडबैक रिकार्ड किया जाता है और कार्यान्वयन हेतु आगे बढ़ाया जाता है।

नीति का अनपालन सनिश्चित करने के लिए बैंक दवारा शरू किए गए नियंत्रण उपाय और पहलें:

इस नीति को बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति द्वारा अनुमोदित किया गया है तथा नियमित अंतराल पर इसकी समीक्षा की जाती है। इन समीक्षाओं में निम्नलिखित पर विचार किया जाएगा:

- आंतरिक कारकों जैसे संगठनात्मक संरचना में परिवर्तन या प्रदान किए जाने वाले उत्पाद और सेवाएं
- बाहरी कारकों जैसे कानून में परिवर्तन या तकनीकी नवाचार
- वर्ष के दौरान आंतरिक/बाह्य लेखा परीक्षकों द्वारा आयोजित की गई किसी लेखापरीक्षा के परिणाम। यह नीति बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध करा दी गई है।

विचलन: कोई भी विचलन, जिसमें किसी परिशिष्ट का विचलन भी शामिल है, अपवादस्वरूप होगा तथा जारीकर्ता द्वारा उसका दस्तावेज तैयार किया जाएगा तथा बैंक के बोर्ड द्वारा अनुमोदित किया जाएगा।

ऐसे किसी भी परिवर्तन के लिए, जो मूलभूत स्वरुप का न होकर, आकस्मिक या प्रशासनिक प्रकृति का हो, अनुमोदन प्राधिकारी के हस्ताक्षर की आवश्यकता नहीं होती।

ग्राहक शिकायत निवारण नीति को समय-समय पर संशोधित किया जाएगा, जब बैंक द्वारा शिकायतों/परिवादों को निपटाने में कोई नया परिवर्तन शामिल किया जाएगा। नियामक (RBI / IBA आदि) द्वारा जारी किए गए किसी भी नए विनियम, संशोधन/सुधार की स्थिति में या जब निरंतर प्रासंगिकता सुनिश्चित करने के लिए सारभूत परिवर्तन आवश्यक/उपयुक्त होंगे, तब भी इसे संशोधित किया जाएगा। इस नीति की प्रत्येक वर्ष समीक्षा की जाएगी (तीन महीने तक की छूट अवधि के साथ)।

यह पॉलिसी रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया (RBI) और इंश्योरेंस रेगुलेटरी डेवलपमेंट अथॉरिटी ऑफ़ इंडिया (IRDA) द्वारा समय-समय पर जारी नियमों का पालन करने पर जोर देती है।

रिकॉर्ड तैयार करना:

शिकायतों का रिकार्ड बैंक की सूचना प्रणाली की सुरक्षा नीति के अनुसार रखा जाता है।

परिशिष्ट 5: संस्करण इतिहास

संस्करण	जारी करने की तिथि	प्रमुख परिवर्तनों का सारांश
1.0	जुलाई 2018	नीति जारी की गई
1.1	अप्रैल 2020	1. समय सीमा में परिवर्धन 2. आंतरिक ओम्बड्समैन 3. मुआवजा
1.2	जून 2021	1. वरिष्ठ प्रबंधन स्तर 3 की शुरुआत 2. लेवल 4 और 5 के लिए समय सीमा संशोधित
1.3	सितंबर 2021	क्रेडिट कार्ड संपर्क केंद्र का फोन नंबर और ईमेल आईडी जोड़ा गया
1.4	मार्च 2022	एकीकृत बैंकिंग ओम्बड्समैन योजना (एकीकृत बैंकिंग ओम्बड्समैन योजना को शामिल करने के लिए नीति में संशोधन किया गया) योजना को वेबसाइट पर प्रदर्शित किया गया
1.5	सितंबर 2022	आंतरिक ओम्बड्समैन अनुभाग में संशोधन / परिवर्धन
1.6	मई, 2024	01. नीति का दायरा 02. शिकायत की परिभाषा 03. समावेशन और बहिष्करण “शिकायत” के रूप में 04. प्रश्न, अनुरोध और शिकायत की परिभाषा 05. एस्कलेशन लेबल में परिवर्तन 06. ट्रेजर कस्टमर केयर नंबर जोड़ा गया। 07. समाधान की समयसीमा 08. नीति का नियंत्रण और अनुपालन
1.7	नवंबर 2025	निम्नलिखित में बदलाव/जोड़: 1. नीति का दायरा 2. समावेशन और बहिष्करण “शिकायत” के रूप में 3. प्रश्न, अनुरोध और शिकायत की परिभाषा 4. एस्कलेशन लेबल में परिवर्तन 5. आंतरिक लोकपाल सेक्शन