DBS

Live more, Bank less

तक्रार निवारण धोरण

ग्राहक तक्रार निवारण धोरणाची व्याप्ती / कव्हरेज: DBS बँक इंडिया लिमिटेड

जारीकर्ता: ग्राहक बँकिंग प्रमुख /संस्थात्मक बँकिंग

आवृत्ती: 1.7

उद्दिष्ट आणि मार्गदर्शक तत्त्व:

DBS बँक इंडिया लिमिटेड (डीबीआयएल) मध्ये, आम्ही हे सुनिश्चित करू इच्छितो की आपल्याला आमच्याकडून आमच्या मूल्यवान ग्राहकासाठी योग्य अशी सर्वोत्तम सेवा मिळेल.

DBS बँक इंडिया लिमिटेड (इथून पुढे डीबीआयएल किंवा "बँक" किंवा "बँक" म्हंटले जाईल) ही DBS बँक लिमिटेड (डीबीएल) ची पूर्ण मालकीची उपकंपनी (डब्ल्यूओएस) आहे. याचे मुख्यालय सिंगापूर येथे आहे. सर्वोत्तम पद्धती सामायिक करण्याच्या बाबतीत, डीबीआयएल गुंतागुंतीचे, दीर्घ मुदतीचे, मोठे किंवा महत्त्वपूर्ण व्यवहार हाताळताना डीबीएलचा अनुभव आणि कौशल्य वापरेल व त्याद्वारे DBS समूहाचे किमान स्वीकृती निकष ("गट" किंवा "गट") पूर्ण झाले आहेत याची खात्री होईल. याव्यतिरिक्त डीबीआयएल डीबीएलने निर्धारित केलेल्या काही धोरणे आणि मानकांची गणना करेल किंवा विचार करेल आणि ऑपरेशन्स समूहाच्या किमान स्वीकृती निकषांची पूर्तता करतात याची खात्री करण्यासाठी भारतीय नियमांचा अवलंब करेल.

प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारींची नोंद, स्वीकार आणि निराकरण केले गेले आहे याची खात्री बँक करेलच, परंतु ग्राहकाला सविस्तर सल्ल्यासह ग्राहकांच्या तक्रारींचे योग्य आणि कालबद्ध पद्धतीने निराकरण केले जाईल याची खात्री करण्यासाठी प्रभावी देखरेख / वाढ यंत्रणा देखील सुनिश्चित करेल. ग्राहक तक्रार निवारण धोरणात ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी आराखड्याची रूपरेषा देण्यात आली आहे. बँक हे सुनिश्चित करेल की पॉलिसी सार्वजनिक डोमेनमध्ये (वेबसाइट आणि शाखा) उपलब्ध आहे.

या धोरणाची उद्दिष्टे खालीलप्रमाणे आहेत.

- सर्व ग्राहकांना नेहमी न्याय्य वागणूक द्या.
- ग्राहकांनी मांडलेल्या तक्रारींचे सौजन्यपूर्वक आणि वेळेत समाधान केले जाते.
- ग्राहकांना संस्थेत त्यांच्या तक्रारी वाढविण्याचे मार्ग आणि त्यांच्या तक्रारींच्या निराकरणावर समाधानी नसल्यास त्यांच्या हक्कांची माहिती दिली जाते.
- बँक कर्मचारी ग्राहकांच्या हिताचा पूर्वग्रह न बाळगता चांगल्या भावनेने आणि पूर्वग्रह न बाळगता काम करतात.

धोरणाची व्याप्ती:

या धोरणाद्वारे, बँक सुनिश्चित करेल की आपल्या ग्राहकांकडून आणि पेन्शनधारकांसह त्यांच्या घटकांकडून तक्रारी प्राप्त करण्यासाठी आणि त्यांचे निराकरण करण्यासाठी एक योग्य यंत्रणा अस्तित्वात आहे आणि प्रकरणाच्या स्त्रोताला विचारात न घेता अशी प्रकरणे निष्पक्ष प्रकारे आणि जलदगतीने सोडविण्यावर विशेष भर दिला जाईल. हे ग्राहक तसेच गैर-ग्राहकांसहित सर्व तक्रारदारांच्या बँकेकडून मिळणाऱ्या सेवेशी संबंधित सर्व प्रकारच्या तक्रारींचा समावेश करते. याशिवाय, हे DBS बँक इंडिया लिमिटेडने नियुक्त केलेल्या बिझनेस करस्पॉन्डंट्स आणि आउटसोर्स्ड सेवा प्रदात्यांकडून दिल्या जाणाऱ्या सेवांनाही लागू होते.

या धोरणामध्ये भारतीय रिझर्व्ह बँक (आरबीआय) तसेच इन्शुरन्स रेग्युलेटरी अँड डेव्हलपमेंट ऑथोरिटी ऑफ इंडिया (आयआरडीए) यांनी वेळोवेळी निर्धारित केलेल्या तरतुदींचे पालन करणे अपेक्षित आहे.

तक्रारीची व्याख्या:

“तक्रार" म्हणजे लेखी स्वरूपात किंवा अन्य मार्गांनी नियमन करणाऱ्या संस्थेच्या सेवेत ***त्रुटी असल्याचा दावा करणे व*** त्यावर उपाय मागणे.

तक्रारीचा समावेश आणि वगळण्याची उदाहरणे:

तक्रारींची उदाहरणे:

1. बँकेचे कोणतेही उत्पादन / सेवा विहित / वचनबद्ध टीएटीपेक्षा जास्त देण्यास विलंब उदा. - पत्ता बदलण्याची विनंती सादर केली, केली नाही - धनादेश जमा केला; क्रेडिट मिळाले नाही - वेलकम किट मिळण्यास उशीर / न मिळणे.
2. टीएटीमध्ये डिजी खाते सक्रिय / उघडलेले नाही.
3. खाते बंद होण्यास उशीर.
4. एटीएममधून रोख रक्कम निघत नाही/ कमी रोकड निघते.
5. क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, नेट बँकिंग, यूपीआय, डिजिबँक ॲप आदींद्वारे ऑनलाइन, पीओएस, एटीएम व्यवहारांवर कोणताही अनधिकृत वाद ग्राहकाने केला नसल्याचा दावा केला जातो.
6. ग्राहक फसवणुकीच्या व्यवहाराची तक्रार करतो आणि बँकेच्या कमतरतेचा आरोप करतो.
7. कोणताही तांत्रिक दोष जिथे बँक ग्राहकाची मूळ गरज भागविणारा कोणताही पर्यायी उपाय प्रदान करण्यास असमर्थ आहे.
8. बिल भरण्याच्या अद्ययावतीकरणास विलंब.
9. अपमानजनक/ कठोर कॉल आल्याचा ग्राहकाचा दावा.
10. विम्याच्या गैरविक्रीचा ग्राहकाचा आरोप.
11. क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपन्यांच्या तक्रारी.
12. ग्राहकांनी उपस्थित केलेल्या अनधिकृत लॉकर प्रवेशाबाबत.
13. कोणतेही एस्केलेशन्स ज्यात तक्रारदार तक्रार पुढे नेण्याची विनंती करतो.
14. ज्या तक्रारी RBIO/ CPGRAMS मधून नोंदवल्या जातात आणि ज्यामध्ये डीबीएसचा ग्राहक फसवणुकीच्या व्यवहाराचा लाभार्थी असतो.

तक्रारी वगळण्याची उदाहरणे:

I. निर्दिष्ट टीएटीमध्ये ग्राहकाने उपस्थित केलेली क्वेरी किंवा विनंती.
II. ग्राहकाने उपस्थित केलेली कोणतेही मुद्दे जेव्हा बँकेने केलेली कारवाई नियामक निर्देशांनुसार, संबंधित ग्राहकांना योग्य सूचनांसह, योग्य चॅनेलद्वारे (बँकेच्या रेकॉर्डवर उपलब्ध माहितीनुसार) आणि जिथे ग्राहक बँकेने अधिसूचित केलेल्या निर्देशांचे पालन करण्यात अपयशी ठरले आहेत ते वरील व्याख्येच्या कक्षेबाहेर येतील. ज्या कारणांमुळे ग्राहकाचा संपर्क तपशील बदलला आहे आणि ग्राहकाने तो बँकेच्या रेकॉर्डवर अद्ययावत केलेला नाही, अशा कारणास्तव बँकेकडून या संदर्भात पत्र न मिळणे, हे तक्रारीचे कारण मानले जाणार नाही.
III. मान्य अटी व शर्तींचा भाग असलेल्या शुल्क, आरओआय आदींबाबत ग्राहकाने बँकेकडे व्यक्त केलेले मुद्दे.
IV. डाउनटाईम जो ग्राहकांना कळविण्यात आला आहे.

परिभाषा आणि तक्रार हाताळणी वाहिन्या:

बँक ग्राहकांना त्यांचे प्रश्न / विनंती / तक्रारी नोंदविण्यासाठी / त्यांचे अभिप्राय सामायिक करण्यासाठी अनेक वाहिन्या (चॅनल्स) प्रदान करते.

"क्वेरी" म्हणजे असा कोणताही संशय, विचारणा, स्पष्टीकरण किंवा माहितीची मागणी ज्यासाठी बँकेकडून कोणत्याही पुढील पाठपुराव्याची किंवा कारवाईची आवश्यकता नसते. उदा.: निर्दिष्ट टीएटी संपण्यापूर्वी स्थिती तपासणे, कोणत्याही डिलिव्हरेबल किंवा सेवेची स्थिती किंवा प्रगती तपासणे इत्यादी.

"रिक्वेस्ट" म्हणजे ग्राहक किंवा गैर-ग्राहकाने बँकेच्या सेवा/उत्पादनांसाठी केलेली अशी मागणी ज्यासाठी बँकेकडून पुढील कारवाई किंवा पूर्तता आवश्यक असते. उदा.: एसओए मागणे, पिन पुन्हा जारी करण्याची विनंती करणे, इत्यादी.

“तक्रार” म्हणजे लेखी स्वरूपात किंवा अन्य मार्गांनी नियमन करणाऱ्या संस्थेच्या सेवेत त्रुटी असल्याचा आरोप करून त्यावर दिलासा मागणे.

ग्राहक आपला अभिप्राय सामायिक करण्यासाठी किंवा त्यांच्या तक्रारींचे योग्य निराकरण करण्यासाठी पाठविण्यासाठी खालील चॅनेल निवडू शकतात. मात्र, ग्राहकाने फोनवर बोलताना ईमेल किंवा पत्रावर लेखी माहिती घेण्यास सहमती दर्शविल्यास बँकेकडून त्याचे पालन केले जाईल.

कस्टमर केअर:

1. किरकोळ बँकिंग कस्टमर केअर (बँकिंग, क्रेडिट कार्ड):

बँकिंग: मास मार्केटसाठी क्रेडिट कार्ड व्यतिरिक्त: आमच्या 24 तास ग्राहक सेवा हेल्पलाइन नंबर 1860 210 3456, 1860 267 4567 किंवा आमच्या परदेशी ग्राहक सेवा क्रमांक 91-44-49021180 वर संपर्क साधा.

खाते गोठवण्याशी संबंधित बाबी : 020 66218560

आमचे कोषागार ग्राहक 1860 267 1234 आमच्या परदेशी ग्राहक सेवा क्रमांक 91-44-66854555 वर कॉल करू शकतात

ईमेल आयडी: किरकोळ बँकिंग ग्राहक (डिजिबँक / ट्रेझरी / (क्रेडिट कार्ड व्यतिरिक्त)) येथे ईमेल करू शकतात customercareindia@dbs.com

क्रेडिट कार्ड: बजाज फिनसर्व्ह DBS बँक सुपरकार्ड आणि DBS स्पार्क क्रेडिट कार्डसाठी आमच्या 24 तास क्रेडिट कार्ड सेवा हेल्पलाइन नंबर 1860 26789 किंवा आमच्या परदेशी ग्राहक सेवा क्रमांक +91-44-69046789 वर संपर्क साधा . DBS क्रेडिट कार्डधारकांनी स्वतंत्र ग्राहक सेवा क्रमांक 1800 209 4555 किंवा आमच्या परदेशी ग्राहक सेवा क्रमांक +91-44-66854555 वर कॉल करावा.

ई-मेल आयडी:

DBS स्पार्क क्रेडिट कार्ड - cardcareindia@dbs.com;

DBS व्हेंटेज क्रेडिट कार्ड- vantagecareindia@dbs.com

2. **कॉर्पोरेट बँकिंग - बिझनेस केअर:**
कॉर्पोरेट ग्राहक 1800 103 6500 / 1800 419 9500 / +91 44 66328000 (परदेशी क्रमांक) या क्रमांकावर संपर्क साधू शकतात . बिझनेस केअर सोमवार ते शुक्रवार, सकाळी 10.00 ते संध्याकाळी 7.00 (सार्वजनिक सुट्टी वगळून) सुरू असते.
ई-मेल: DBS इंडिया कॉर्पोरेट ग्राहक आम्हाला BusinessCarein@dbs.com येथे लिहून ईमेल करू शकतात

3. **शाखा:** कृपया आपल्या संबंधित शाखेला लिहा, ग्राहक या दुव्याचा संदर्भ https://www.dbs.com/in/treasures/common/customer-service-managers.page घेऊ शकतात, त्यांच्या समस्या / मुद्द्यांचा तपशील देऊ शकतात.

4. **डीमॅट सेवा:** ग्राहक सेवा संपर्क क्रमांक: 1860 210 3456 (24/7 ऑपरेशन्स)
ई-मेल: ग्राहक customercareindia@dbs.com येथे ईमेल करू शकतात.

एस्केलेशन लेव्हल आणि टर्नअराउंड टाइमलाइन्स:

वाढणारी पातळी
जर ग्राहकाला 3 दिवसांच्या आत कस्टमर केअरकडून प्रतिसाद मिळत नसेल तर तो खालील पातळीपर्यंत वाढू शकतो:

स्तर 1: क्लस्टर प्रमुख आरएनओ: प्रतिसादाची टीएटी - 5 कार्यदिवसांच्या आत.
स्तर 2: प्रादेशिक नोडल अधिकारी: प्रतिसादाची टीएटी - 7 कार्यदिवसांच्या आत.
स्तर 3: वरिष्ठ व्यवस्थापन: प्रतिसादाची टीएटी - 5 कार्यदिवसांच्या आत.
स्तर 4: व्यवस्थापकीय संचालक: प्रतिसादाची टीएटी - 5 कार्यदिवसांच्या आत.
स्तर 5: सीईओ - प्रतिसादाची टीएटी - 5 कार्यदिवसांच्या आत.

वाढीच्या पातळीचा संपर्क तपशील या दुव्यावर सापडेल:
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

बँकेचे अंतर्गत लोकपाल:

भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या सूचनेनुसार बँकेने नकार देण्याचा किंवा अंशत: दिलासा देण्याचा निर्णय घेतल्यास अशी सर्व प्रकरणे पुढील तपासणीसाठी अंतर्गत लोकपालाकडे पाठविली जातील. दिनांक 29 डिसेंबर 2023 च्या आरबीआयच्या मास्टर डायरेक्शनचा संदर्भ घ्यावा:

अंतर्गत लोकपाल मास्टर डायरेक्शनमध्ये सुचविल्याप्रमाणे बँकेचा निर्णय अन्यथा आणि सक्षम प्राधिकरणाच्या मान्यतेने समर्थित केल्याशिवाय अंतर्गत लोकपालनिर्णय बँकेवर बंधनकारक आहे. अंतर्गत लोकपालाने घेतलेला निर्णय नाकारणे हे या निर्देशांच्या कलम 3 (1) (सी) अन्वये परिभाषित केल्याप्रमाणे सक्षम प्राधिकरणाच्या मान्यतेने केले जाईल.

संकल्प कालमर्यादा:

बँकेने विविध प्रकारच्या तक्रारींसाठी विशिष्ट निराकरण कालमर्यादा निश्चित केली आहे. ग्राहकाला सर्वंकष मार्गदर्शन करून प्रत्येक तक्रारीचे त्वरित निराकरण केले जाते. या मुदतीपलीकडे काही अपेक्षित विलंब झाल्यास बँक ग्राहकाला चांगली माहिती देण्याची खात्री देते.

बँकेकडून तक्रारींची नोंद:

बँक आपल्या सीआरएम प्रणालीमध्ये सर्व तक्रारींची नोंद करते, प्रत्येक समस्येचे पूर्णपणे निराकरण होईपर्यंत प्रभावी पाठपुरावा आणि काटेकोर व्यवस्थापन सुनिश्चित करते. हा पद्धतशीर दृष्टिकोन सुनिश्चित करतो की सर्व चिंतांचे व्यापक निराकरण केले जाते आणि कालबद्ध पद्धतीने बंद केले जाते.

तक्रारींचे प्रशासन व दखरेख:

ग्राहक सेवेच्या गुणवत्तेवर आणि बँकेच्या तक्रार निवारण यंत्रणेवर लक्ष ठेवण्यासाठी आणि आढावा घेण्यासाठी बँकेने खालील समित्या आणि पुनरावलोकन यंत्रणा स्थापन केली आहे.

मंडळाची ग्राहक सेवा समिती: मंडळाची ही समिती संपूर्ण बँकेत सेवा वाढीच्या उपक्रमांच्या अंमलबजावणीवर देखरेख व मार्गदर्शन करण्यासाठी जबाबदार असते. ग्राहकांच्या तक्रारी, नियामक आदेश, धोरणात्मक निर्णय, ग्राहकांचा अनुभव वाढविण्याच्या उपक्रमांबाबत बँकांच्या कामगिरीचा आढावा घेण्यासाठी ही समिती दर तिमाहीतून एकदा बैठक घेते.

ग्राहक सेवेवरील स्थायी समिती: ही समिती त्रैमासिक बैठक घेते आणि ग्राहकांमध्ये प्रबोधन, शिक्षण आणि जागरूकता निर्माण करण्यासाठी जबाबदार असते. सर्वात महत्त्वाचे म्हणजे ही बँक उत्पादने आणि सेवांबद्दल ग्राहकांचा अभिप्राय समजून घेण्यासाठी एक व्यासपीठ म्हणून कार्य करते. ग्राहकांना दिल्या जाणाऱ्या सेवेचा दर्जा उंचावण्यासाठी सेवा विकास आणि उत्पादन वाढीसाठी या बैठकीत चर्चा करण्यात येते. या बैठकीला बँकेचे वरिष्ठ व्यवस्थापन उपस्थित असून ग्राहकांना बैठकीस उपस्थित राहण्याचे आमंत्रण देण्यात आले आहे.

शाखास्तरीय ग्राहक सेवा समिती: बँक मासिक शाखास्तरीय ग्राहक बैठका देखील आयोजित करते; हा मंच ग्राहकांना त्यांचे अभिप्राय आणि अनुभव बँकेशी सामायिक करण्यास प्रोत्साहित करतो. या बैठकीचा एक भाग म्हणून बँक ग्राहकांना सुरक्षित/सुरक्षित बँकिंग सारख्या विषयांवर शिक्षित करण्यासाठी सत्रआयोजित करते, सोयीस्कर बँकिंग सुनिश्चित करण्यासाठी बँकेने नवीन उपक्रम सुरू केले आहेत. या सत्रांतील अभिप्राय नोंदवून अंमलबजावणीसाठी घेतला जातो.

Live more, Bank less

धोरणाचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी बँकेने केलेल्या उपाययोजना व उपक्रम:

या धोरणाला मंडळाच्या ग्राहक सेवा समितीने मान्यता दिली असून नियमित अंतराने त्याचा आढावा घेतला जातो. या पुनरावलोकनांमध्ये खालील गोष्टींचा विचार केला जाईल:

- अंतर्गत घटक जसे की संस्थात्मक संरचनेतील बदल किंवा ऑफर केलेली उत्पादने आणि सेवा
- बाह्य घटक जसे की कायद्यातील बदल किंवा तांत्रिक नाविन्य
- अंतर्गत / बाह्य लेखापरीक्षकांनी वर्षभरात केलेल्या लेखापरीक्षणाचे निकाल. हे धोरण बँकेच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून देण्यात आले आहे

विचलन (डेव्हिएशन): कोणत्याही परिशिष्टासह कोणतेही विचलन अपवादात्मक आधारावर असतील आणि ते जारीकर्त्याने दस्तऐवज केले पाहिजेत आणि बँकेच्या संचालक मंडळाने मंजूर केले पाहिजेत.

कोणतेही बदल जे मूलभूत नसतात, परंतु प्रासंगिक किंवा प्रशासकीय स्वरूपाचे असतात, त्यांना मान्यता देणाऱ्या प्राधिकरणाच्या स्वाक्षरीची आवश्यकता नसते.

तक्रारी / तक्रारी हाताळण्यात बँकेने काही नवीन बदल केल्यास ग्राहक तक्रार निवारण धोरणात वेळोवेळी सुधारणा केली जाईल. नियामकाने (आरबीआय/ आयबीए इ.) कोणतेही नवीन नियम, सुधारणा / सुधारणा जारी केल्यास किंवा निरंतर प्रासंगिकता सुनिश्चित करण्यासाठी भौतिक बदल आवश्यक / योग्य असल्यास त्यात सुधारणा केली जाईल. या धोरणाचा वार्षिक आधारावर (तीन महिन्यांपर्यंतच्या सवलतीच्या कालावधीसह) आढावा घ्यावा.

या धोरणामध्ये भारतीय रिझर्व्ह बँक (आरबीआय) तसेच इन्शुरन्स रेग्युलेटरी अँड डेव्हलपमेंट ऑथोरिटी ऑफ इंडिया (आयआरडीए) यांनी वेळोवेळी निर्धारित केलेल्या तरतुदींचे पालन करणे अपेक्षित आहे.

रेकॉर्ड कीपिंग:

बँकेच्या माहिती प्रणाली सुरक्षा धोरणानुसार तक्रारींची नोंद ठेवली जाते.

परिशिष्ट 5 आवृत्ती इतिहास		
आवृत्ती:	जारी करण्याची तारीख	मुख्य बदलांचा सारांश
1.0	जुलै 2018	जारी केलेले धोरण
1.1	एप्रिल 2020	1. टाइमलाइनमध्ये भर 2. अंतर्गत लोकपाल 3. नुकसान भरपाई
1.2	जून 2021	1. लेव्हल 3 वर वरिष्ठ व्यवस्थापनाची ओळख 2. लेव्हल 4 आणि 5 साठी टीएटी सुधारित

1.3	सप्टेंबर 2021	क्रेडिट कार्ड संपर्क केंद्र क्रमांक आणि ईमेल आयडी जोडणे
1.4	मार्च 2022	एकात्मिक बँकिंग लोकपाल योजना (एकात्मिक बँकिंग लोकपाल योजनेचा समावेश करण्याच्या धोरणात सुधारणा) ही योजना संकेतस्थळावर प्रदर्शित करण्यात आली
1.5	सप्टेंबर '2022	अंतर्गत लोकपाल विभागात सुधारणा/ भर
1.6	मे 2024	1. धोरणाची व्याप्ती[संपादन] 2. तक्रारींची व्याख्या[संपादन] 3. "तक्रार" म्हणून समावेश आणि वगळणे 4. प्रश्न, विनंती आणि तक्रारीची व्याख्या 5. वाढीच्या पातळीत बदल 6. ट्रेजर कस्टमर केअर नंबर जोडला आहे. 7. उपायाचे वेळापत्रक 8. धोरणाचे नियंत्रण आणि पालन
1.7	नोव्हेंबर 2025	सुधारणा करणे/भर घालण्याबाबत: 1. धोरणाची कक्षा 2. "तक्रार" म्हणून समावेशन आणि अपवर्जन 3. क्वेरी, रिक्वेस्ट आणि तक्रार यांची व्याख्या 4. एस्केलेशन लेव्हल मधील बदल 5. अंतर्गत लोकपाल विभाग