DBS

Live more, Bank less

# ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ

**ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ ਦਾ ਦਾਇਰਾ/ਕਵਰੇਜ: DBS ਬੈਂਕ ਇੰਡੀਆ ਲਿਮਟਿਡ**

**ਜਾਰੀਕਰਤਾ: ਖਪਤਕਾਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਮੁਖੀ/ਇੰਸਟੀਚਿਊਸ਼ਨਲ ਬੈਂਕਿੰਗ**

**ਵਰਜਨ: 1.7**

## ਉਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਸਿਧਾਂਤ

DBS ਬੈਂਕ ਇੰਡੀਆ ਲਿਮਟਿਡ (DBIL) ਵਿੱਚ, ਅਸੀਂ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਕੋਲੋਂ ਸਿਰਫ ਸਰਵੋਤਮ ਸੇਵਾ ਮਿਲੇ, ਉਹ ਸੇਵਾ ਜਿਸ ਦੇ ਸਾਡੇ ਮੁੱਲਵਾਨ ਗਾਹਕ ਹੱਕਦਾਰ ਹਨ।

DBS ਬੈਂਕ ਇੰਡੀਆ ਲਿਮਟਿਡ (DBIL ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ "ਦਿ ਬੈਂਕ" ਜਾਂ "ਬੈਂਕ" ਦੇ ਨਾਮ ਨਾਲ ਜਾਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ) DBS ਬੈਂਕ ਲਿਮਿਟਿਡ (DBL) ਦੀ ਇਕ ਪੂਰਨ ਮਾਲਕੀਅਤ ਵਾਲੀ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀ (WOS) ਹੈ। ਇਸ ਦਾ ਮੁੱਖ ਦਫਤਰ ਸਿੰਘਾਪੁਰ ਵਿੱਚ ਹੈ। ਸਰਵੋਤਮ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ DBIL ਜਟਿਲ, ਲੰਬੀ ਮਿਆਦ, ਵੱਡੇ ਜਾਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੌਰਾਨ DBL ਦੇ ਅਨੁਭਵ ਅਤੇ ਮੁਹਾਰਤ ਦਾ ਲਾਭ ਉਠਾਏਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਕਿ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ DBS ਸਮੂਹ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ "ਸਮੂਹ" ਜਾਂ"ਦਿ ਸਮੂਹ" ਦੇ ਨਾਮ ਨਾਲ ਸੱਦਿਆ ਜਾਵੇਗਾ) ਦੇ ਨਿਊਨਤਮ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਮਾਨਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ DBIL DBL ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੁਝ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਮਾਨਕਾਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰਨ ਲਈ ਭਾਰਤੀ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਅਪਨਾਏਗਾ ਕਿ ਸੰਚਾਲਨ ਸਮੂਹ ਦੇ ਨਿਊਨਤਮ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਮਾਨਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਬੈਂਕ ਨਾ ਸਿਰਫ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਹਾਸਲ ਹੋਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ, ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ, ਬਲਕਿ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਨਿਗਰਾਨੀ/ਵਾਧਾ ਤੰਤਰ ਵੀ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿਸਥਾਰਪੂਰਵਕ ਸਲਾਹ ਨਾਲ ਉੱਚਿਤ ਅਤੇ ਸਮਾਂ-ਬੱਧ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਰੂਪਰੇਖਾ ਨੂੰ ਰੇਖਾਂਕਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਨੀਤੀ ਸਰਵਜਨਕ ਡੋਮੇਨ (ਵੈਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ) ਵਿੱਚ ਉਪਲੱਬਧ ਕਰਾਈ ਜਾਵੇ।

ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਇਸ ਤਰਾਂ ਹਨ:

- ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਹਮੇਸ਼ਾ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰੋ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸਮਾਂ-ਬੱਧ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਅਤੇ ਨਿਮਰਤਾ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਉੱਚੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਲਿਜਾਣ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਅਤੇ ਜੇ ਉਹ ਹੱਲ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਣ ਤਾਂ ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
- ਬੈਂਕ ਕਰਮਚਾਰੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਹਿੱਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਸਦਭਾਵਨਾ ਅਤੇ ਬਗੈਰ ਕਿਸੇ ਪੱਖਪਾਤ ਦੇ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ।

## ਨੀਤੀ ਦਾ ਦਾਇਰਾ:

ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਉਸ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਪੈਨਸ਼ਨਭੋਗੀਆਂ ਸਮੇਤ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਘਟਕਾਂ ਤੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਇਕ ਢੁੱਕਵਾਂ ਤੰਤਰ ਮੌਜੂਦ ਹੋਵੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਿ ਮਾਮਲੇ ਦੇ ਸਰੋਤ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਗੈਰ ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਤਰੀਕੇ ਅਤੇ ਛੇਤੀ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ 'ਤੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਜ਼ੋਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਸੰਬੰਧੀ ਸਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ,

ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਗਾਹਕਾਂ ਦੋਵਾਂ ਸਮੇਤ, ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਹ DBS ਬੈਂਕ ਇੰਡੀਆ ਲਿਮਟਿਡ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਵਪਾਰਕ ਪੱਤਰਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਫੈਲਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਬੀਮਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਵਿਕਾਸ ਅਥਾਰਟੀ (IRDA) ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

## ਇਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ:

"ਸ਼ਿਕਾਇਤ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਲਿਖਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਰੈਗੂਲੇਟਡ ਇਕਾਈ ਵੱਲੋਂ ਸੇਵਾ ***ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦਾ ਦੋਸ਼ ਲਗਾਉਣਾ*** ਅਤੇ ਉਸ ਤੋਂ ਰਾਹਤ ਮੰਗਣਾ।

## ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸਮਾਵੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਬਾਈਕਾਟ ਉਦਾਹਰਨਾਂ:

<u>ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀਆਂ ਉਦਾਹਰਨਾਂ:</u>

1. ਨਿਰਧਾਰਿਤ/ ਪ੍ਰਤੀਬੱਧ TAT ਤੋਂ ਪਰੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਤਪਾਦ/ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਜਿਵੇਂਕਿ-ਪਤਾ ਬਦਲਾਵ ਅਪੀਲ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ-ਚੈੱਕ ਜਮਾਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ; ਕਰੈਡਿਟ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ – ਸਵਾਗਤੀ ਕਿੱਟ ਦੀ ਦੇਰੀ/ਗੈਰ- ਪ੍ਰਾਪਤੀ।
2. TAT ਦੇ ਅੰਦਰ ਡਿਜੀ ਖਾਤਾ ਸਰਗਰਮ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ/ਨਹੀਂ ਖੋਲਿਆ ਗਿਆ।
3. ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ।
4. ATM ਤੋਂ ਨਕਦੀ ਨਹੀਂ ਨਿਕਲੀ/ਘੱਟ ਨਕਦੀ ਨਕਲੀ।
5. ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ, ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ, ਨੈਟ ਬੈਂਕਿੰਗ, ਯੂਪੀਆਈ, ਡਿਜੀ ਬੈਂਕ ਐਪ ਆਦਿ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਔਨਲਾਈਨ, POS, ATM ਲੈਣ-ਦੇਣ 'ਤੇ ਕੋਈ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਦੇ ਬਾਰੇ ਦਾਅਵਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੇ ਅਜਿਹਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਹੈ।
6. ਗਾਹਕ ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਕਮੀ ਦਾ ਦੋਸ਼ ਲਗਾਉਂਦਾ ਹੈ।
7. ਕੋਈ ਤਕਨੀਕੀ ਦੋਸ਼, ਜਿੱਥੇ ਕਿ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਦੀ ਮੂਲ ਜ਼ਰੂਰਤ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਕੋਈ ਵਿਕਲਪਿਕ ਹੱਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੈ।
8. ਬਿੱਲ ਭੁਗਤਾਨ ਅੱਪਡੇਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ।
9. ਗਾਹਕ ਦਾ ਦਾਅਵਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸ ਨੂੰ ਅਪਮਾਨਜਨਕ/ਕਠੋਰ ਕਾਲ ਹਾਸਲ ਹੋਈ ਹੈ।
10. ਗਾਹਕ ਨੇ ਬੀਮਾ ਗਲਤ-ਵਿਕਰੀ ਦਾ ਦੋਸ਼ ਲਗਾਇਆ।
11. ਕਰੈਡਿਟ ਸੂਚਨਾ ਕੰਪਨੀਆਂ ਤੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ।
12. ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਏ ਗਏ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲਾਕਰ ਐਕਸੈਸ ਬਾਰੇ।
13. ਕੋਈ ਵੀ ਵਾਧਾ ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ।
14. RBIO/CPGRAMS ਤੋਂ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਿੱਥੇ ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦਾ ਲਾਭਪਾਤਰੀ DBS ਗਾਹਕ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਬਾਈਕਾਟ ਦੀਆਂ ਉਦਾਹਰਨਾਂ:

I. ਨਿਰਧਾਰਿਤ TAT ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਇਆ ਗਿਆ ਸਵਾਲ ਜਾਂ ਅਪੀਲ

II. ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈ ਗਈ ਕੋਈ ਵੀ ਚਿੰਤਾ, ਜਿੱਥੇ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਰਵਾਈ ਨਿਆਮਕ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ, ਸਬੰਧਿਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉੱਚਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਉੱਚਿਤ ਅਧਿਸੂਚਨਾਵਾਂ ਨਾਲ (ਬੈਂਕ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਉਪਲੱਬਧ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ), ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਕਿ ਗਾਹਕ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਸੂਚਿਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਰਜ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹੇ ਹਨ, ਉਪਰੋਕਤ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹੋਣਗੇ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਸੰਚਾਰ ਹਾਸਲ ਨਾ ਹੋਣਾ, ਅਜਿਹੇ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰ ਕੇ ਜਿੱਥੇ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਹੋਇਆ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਇਸ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਆਧਾਰ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

III. ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਾਲ ਸ਼ੁਲਕ, ROI ਆਦਿ ’ਤੇ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਜੋ ਕਿ ਸਹਿਮਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਸਨ।

IV. ਡਾਊਨਟਾਈਮ ਜਿਸ ਦੀ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

## ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਨ ਚੈਨਲ:

ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸਵਾਲ/ਅਪੀਲ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ/ਆਪਣੀ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਲਈ ਕਈ ਚੈਨਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।

"ਸਵਾਲ" ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ੱਕ, ਪੁੱਛਗਿੱਛ, ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ, ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਫਾਲੋ-ਅਪ ਜਾਂ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ: ਨਿਰਧਾਰਤ TAT ਦੀ ਮਿਆਦ ਪੁੱਗਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਥਿਤੀ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨਾ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਤਰਣ ਯੋਗ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਜਾਂ ਪ੍ਰਗਤੀ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨਾ, ਆਦਿ।

“ਬੇਨਤੀ” ਗਾਹਕ/ਗੈਰ-ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ/ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਕੀਤੀ ਗਈ ਇੱਕ ਬੇਨਤੀ ਹੈ ਜਿਸ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਅੱਗੇ ਕਾਰਵਾਈ ਜਾਂ ਪੂਰਤੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ: SOA ਲਈ ਬੇਨਤੀ, ਪਿੰਨ ਨੂੰ ਫਿਰ ਤੋਂ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ, ਆਦਿ।

“ਸ਼ਿਕਾਇਤ” ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕਿ ਲਿਖਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਹੋਰਨਾਂ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਰੈਗੂਲੇਟਡ ਇਕਾਈ ਵੱਲੋਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦਾ ਦੋਸ਼ ਲਗਾਉਣਾ ਅਤੇ ਉਸ ’ਤੇ ਰਾਹਤ ਮੰਗਣਾ।

ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਜਾਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੰਬੋਧਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਚੈਨਲ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਹਾਲਾਂਕਿ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਫੋਨ ’ਤੇ ਗੱਲ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਈਮੇਲ ਜਾਂ ਪੱਤਰ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਲਿਖਿਤ ਸੂਚਨਾ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਵੀ ਅਜਿਹਾ ਹੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

DBS
Live more, Bank less

**ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ:**

**1. ਰਿਟੇਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ (ਬੈਂਕਿੰਗ, ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ):**

**ਬੈਂਕਿੰਗ:** ਮਾਸ ਮਾਰਕੀਟ ਲਈ ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ: ਸਾਡੇ 24 ਘੰਟੇ ਦੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨੰਬਰ 1860 210 3456 , 1860 267 4567 ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 91-44-49021180 ’ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਖਾਤਾ ਫ੍ਰੀਜ਼ ਕਰਨ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਮਾਮਲੇ: 020 66218560

ਸਾਡੇ ਟਰੀਜ਼ਰ ਗਾਹਕ 1860 267 1234 ’ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਸਾਡਾ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 91-44-66854555

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: ਰਿਟੇਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਗਾਹਕ (ਡਿਜੀਬੈਂਕ / ਟਰੀਜ਼ਰ /(ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ)) ਸਾਨੂੰ customercareindia@dbs.com 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ

**ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ:** ਬਜਾਜ ਫਿਨਸਰਵ DBS ਬੈਂਕ ਸੁਪਰਕਾਰਡ ਅਤੇ DBS ਸਪਾਰਕ ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਲਈ ਸਾਡੇ 24 ਘੰਟੇ ਦੇ ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਸੇਵਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨੰਬਰ 1860 267 6789 ਜਾਂ ਫਿਰ ਸਾਡੇ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ +91-44-69046789 ’ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। DBS ਵਾਂਟੇਜ ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਧਾਰਕ ਸਮਰਪਿਤ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 1800 209 4555 ਜਾਂ ਫਿਰ ਸਾਡੇ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ +91-44-66854555 ’ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਈ-ਮੇਲ IDs:

DBS ਸਪਾਰਕ ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਲਈ - cardcareindia@dbs.com;

DBS ਵਾਂਟੇਜ ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਲਈ - vantagecareindia@dbs.com

**2. ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਬੈਂਕਿੰਗ - ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦੇਖਭਾਲ:**

ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਗਾਹਕ 1800 103 6500 / 1800 419 9500 / +91 44 66328000 (ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਨੰਬਰ) ’ਤੇ ਬਿਜਨੈੱਸ ਕੇਅਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਬਿਜਨੈੱਸ ਕੇਅਰ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 10.00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 7.00 ਵਜੇ ਤੱਕ (ਸਰਵਜਨਕ ਛੁੱਟੀ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ) ਸੰਚਾਲਿਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
**ਈ-ਮੇਲ:** DBS ਇੰਡੀਆ ਦੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ BusinessCarein@dbs.com ਲਿਖ ਕੇ ਈ-ਮੇਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

**3. ਸ਼ਾਖਾ:** ਕਿਰਪਾ ਕਰ ਕੇ ਆਪਣੀ ਸਬੰਧਿਤ ਸ਼ਾਖਾ ਨੂੰ ਲਿਖੋ, ਗਾਹਕ https://www.dbs.com/in/treasures/common/customer-service-managers.page, ਲਿੰਕ ’ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ/ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਨ।

Live more, Bank less

4. **ਡੀਮਟ ਸੇਵਾਵਾਂ:** ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ: 1860 210 3456 (24/7 ਸੰਚਾਲਨ)

ਈਮੇਲ: ਗਾਹਕ customercareindia@dbs.com 'ਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ

**ਵਾਧਾ ਪੱਧਰ ਅਤੇ ਟਰਨਆਰਾਉਂਡ ਸੀਮਾ:**

**ਵਾਧਾ ਪੱਧਰ**

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ 3 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਵਧਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਪੱਧਰ 1: ਕਲੱਸਟਰ ਮੁਖੀ RNO's: ਜਵਾਬ ਦੀ TAT - 5 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ।

ਪੱਧਰ 2: ਖੇਤਰੀ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ: ਜਵਾਬ ਦੀ TAT - 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ।

ਪੱਧਰ 3: ਸੀਨੀਅਰ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ: ਜਵਾਬ ਦੀ TAT - 5 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ।

ਪੱਧਰ 4: ਪ੍ਰਬੰਧ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ: ਜਵਾਬ ਦੀ TAT - 5 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ।

ਪੱਧਰ 5: CEO - ਜਵਾਬ ਦੀ TAT - 5 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ।

ਵਾਧਾ ਪੱਧਰਾਂ ਦਾ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਾ ਇਸ ਲਿੰਕ 'ਤੇ ਪਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:
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

**ਬੈਂਕ ਦਾ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ:**

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਅੰਸ਼ਿਕ ਰਾਹਤ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੈਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਲਈ ਆਂਤਰਿਕ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ 29 ਦਸੰਬਰ 2023 ਦੀ RBI ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ ਵੇਖੋ: RBI/CEPD/2023-24/108 CEPD.PRD.No. S1228/13.01.019/2023-24.

ਆਂਤਰਿਕ ਲੋਕਪਾਲ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਬੈਂਕ 'ਤੇ ਬੰਧਨਕਾਰੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਨਾ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਆਂਤਰਿਕ ਲੋਕਪਾਲ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸਲਾਹ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਮਰੱਥ ਅਥਾਰਿਟੀ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਤੋਂ ਸਮਰਥਿਤ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਆਂਤਰਿਕ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਲਏ ਗਏ ਫੈਸਲੇ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਖੰਡ 3(1)(c) ਦੇ ਤਹਿਤ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਸਮਰੱਥ ਅਥਾਰਿਟੀ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

**ਹੱਲ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ:**

ਬੈਂਕ ਨੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਤਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹੱਲ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਹਰੇਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿਆਪਕ ਮਾਰਗ-ਦਰਸ਼ਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਤੁਰੰਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਇਹਨਾਂ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਤੋਂ ਪਰੇ ਕੋਈ ਅਣਕਿਆਸੀ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਧੀਆ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੂਚਿਤ ਰੱਖਣਾ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

**ਬੈਂਕ ਦਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਰਿਕਾਰਡਿੰਗ:**

ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ CRM ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਕਿ ਹਰੇਕ ਮੁੱਦੇ ਦੇ ਪੂਰੀ ਤਰਾਂ ਨਾਲ ਹੱਲ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਅਨੁਵਰਤੀ ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਮਿਹਨਤੀ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਵਿਵਸਥਿਤ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦਾ ਵਿਆਪਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਸਮਾਂ-ਬੱਧ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

**ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪਸ਼ਾਸਨ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ:**

ਬੈਂਕ ਨੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸਿਸਟਮ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਕਮੇਟੀਆਂ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਤੰਤਰ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਕੀਤੀ ਹੈ।

**ਬੋਰਡ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਮੇਟੀ:** ਬੋਰਡ ਦੀ ਇਹ ਕਮੇਟੀ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਵਾਧਾ ਤਰਜੀਹਾਂ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਦੀ ਦੇਖਰੇਖ ਅਤੇ ਮਾਰਗ-ਦਰਸ਼ਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਨਿਆਮਕ ਆਦੇਸ਼ਾਂ, ਨੀਤੀਗਤ ਫੈਸਲਿਆਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ, ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਵ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਤਰਜੀਹਾਂ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਕਮੇਟੀ ਹਰੇਕ ਤਿਮਾਹੀ ਵਿੱਚ ਇਕ ਵਾਰ ਮਿਲਦੀ ਹੈ।

**ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ 'ਤੇ ਸਥਾਈ ਕਮੇਟੀ:** ਕਮੇਟੀ ਹਰੇਕ ਤਿਮਾਹੀ ਵਿੱਚ ਮਿਲਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿਚਾਲੇ ਝੁਕਾਅ, ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰ ਹੈ, ਇਸ ਤੋਂ ਵੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਗੱਲ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਬੈਂਕ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਲਈ ਇਕ ਮੰਚ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕਾਰਜ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਕਮੇਟੀ ਵਿੱਚ ਵਿਚਾਰੇ ਗਏ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਸੇਵਾ ਵਿਕਾਸ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦ ਵਾਧੇ ਲਈ ਅੱਗੇ ਵਧਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਕਮੇਟੀ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸੀਨੀਅਰ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਦੁਆਰਾ ਭਾਗ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੈਠਕਾਂ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਲਈ ਸੱਦਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

**ਸ਼ਾਖਾ ਪੱਧਰੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਮੇਟੀ:** ਬੈਂਕ ਮਹੀਨਾਵਾਰੀ ਸ਼ਾਖਾ ਪੱਧਰੀ ਗਾਹਕ ਬੈਠਕਾਂ ਵੀ ਆਯੋਜਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ; ਇਹ ਮੰਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਆਪਣੀ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਅਨੁਭਵ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਬੈਠਕ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਬੈਂਕਿੰਗ, ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਨਵੀਂ ਪਹਿਲ ਵਰਗੇ ਵਿਸ਼ਿਆ 'ਤੇ ਸਿੱਖਿਆ ਦੇਣ ਲਈ ਸੈਸ਼ਨ ਵੀ ਆਯੋਜਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਸੈਸ਼ਨਾਂ ਤੋਂ ਹਾਸਲ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਲਘੂਕਰਨ ਲਈ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

**ਨੀਤੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਏ ਗਏ ਕੰਟਰੋਲ ਉਪਾਅ ਅਤੇ ਪਹਿਲ:**

ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਮੇਟੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲ ’ਤੇ ਇਸ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ’ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:

• ਸੰਗਠਨਾਤਮਕ ਸੰਰਚਨਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਵਰਗੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਕਾਰਕ

• ਵਿਧਾਨਿਕ ਜਾਂ ਤਕਨੀਕੀ ਖੋਜ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਵਰਗੇ ਬਾਹਰੀ ਕਾਰਕ

• ਅੰਦਰੂਨੀ/ਬਾਹਰੀ ਔਡੀਟਰ ਦੁਆਰਾ ਸਾਲ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਔਡਿਟ ਦੇ ਨਤੀਜੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਣ। ਨੀਤੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ’ਤੇ ਉਪਲੱਬਧ ਕਰਾਈ ਗਈ ਹੈ

ਵਿਚਲਨ: ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਚਲਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਐਡੰਡਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਪਵਾਦਸਰੂਪ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜਾਰੀਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਉਸ ਦਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀਕਰਨ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਉਸ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਕੋਈ ਵੀ ਬਦਲਾਵ ਜੋ ਕਿ ਮੂਲਭੂਤ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਪਰ ਆਕਸਮਿਕ ਜਾਂ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨਿਕ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦਾ ਹੈ, ਉਸ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਿਟੀ ਦੁਆਰਾ ਹਸਤਾਖਰਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ’ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨਾਲ ਨਿਪਟਨ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਨਵਾਂ ਬਦਲਾਵ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਨੂੰ ਨਿਆਮਕ (RBI / IBA ਆਦਿ) ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਸੋਧਨ/ਸੋਧ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਨਿਰੰਤਰ ਪ੍ਰਸੰਗਿਕਤਾ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜਦੋਂ ਭੌਤਿਕ ਬਦਲਾਵ ਜ਼ਰੂਰੀ/ਢੁੱਕਵਾਂ ਹੋਵੇ, ਉਦੋਂ ਵੀ ਸੋਧਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ ’ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ (ਤਿੰਨ ਮਹੀਨੇ ਤੱਕ ਦੀ ਛੋਟ ਮਿਆਦ ਦੇ ਨਾਲ)।

ਇਸ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਬੀਮਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਵਿਕਾਸ ਅਥਾਰਟੀ (IRDA) ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ’ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖਣਾ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਸਿਸਟਮ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

DBS
Live more, Bank less

| ਅੰਤਿਕਾ 5 ਸੰਸਕਰਨ ਇਤਿਹਾਸ: | | |
|---|---|---|
| ਸੰਸਕਰਨ | ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਕ | ਮੁੱਖ ਬਦਲਾਵਾਂ ਦਾ ਸਾਰਾਂਸ਼ |
| 1.0 | ਜੁਲਾਈ' 2018 | ਨੀਤੀ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਗਈ |
| 1.1 | ਅਪਰੈਲ' 2020 | 1. ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ<br>2. ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ<br>3. ਮੁਆਵਜ਼ਾ |
| 1.2 | ਜੂਨ' 2021 | 1. ਪੱਧਰ 3 'ਤੇ ਸੀਨੀਅਰ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਨਾਲ ਜਾਣ-ਪਛਾਣ<br>2. ਪੱਧਰ 4 ਅਤੇ 5 ਲਈ ਸੋਧੀ ਗਈ TAT |
| 1.3 | ਸਤੰਬਰ' 2021 | ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਸੰਖਿਆ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ ਨੂੰ ਜੋੜਣਾ |
| 1.4 | ਮਾਰਚ' 2022 | ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ (ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਲਈ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਸੰਪਾਦਨ) ਯੋਜਨਾ ਨੂੰ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ |
| 1.5 | ਸਤੰਬਰ'2022 | ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ਸੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਸੋਧ/ਵਾਧਾ |
| 1.6 | ਮਈ 2024 | 01. ਨੀਤੀ ਦਾ ਦਾਇਰਾ<br>02. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ<br>03. "ਸ਼ਿਕਾਇਤ" ਦਾ ਸਮਾਵੇਸ਼ ਅਤੇ ਬਾਈਕਾਟ<br>04. ਸਵਾਲ, ਅਪੀਲ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ<br>05. ਵਾਧਾ ਪੱਧਰ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ<br>06. ਟਰੀਜ਼ਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ ਜੋੜਿਆ ਗਿਆ |

| | | |
|---|---|---|
| | | 07. ਹੱਲ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ<br>08. ਨੀਤੀ ਦਾ ਕੰਟਰੋਲ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਪਾਲਣਾ |
| 1.7 | ਨਵੰਬਰ '2025 | ਇਸ ਵਿੱਚ ਸੋਧ/ਜੋੜ:<br>1. ਨੀਤੀ ਦਾ ਦਾਇਰਾ<br>2. "ਸ਼ਿਕਾਇਤ" ਵਜੋਂ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਅਤੇ ਅਲਹਿਦਗੀ<br>3. ਸਵਾਲ, ਬੇਨਤੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ<br>4. ਵਾਧੇ ਦੇ ਪੱਧਰ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ<br>5. ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ਸੈਕਸ਼ਨ |