

# तक्रारी आणि तक्रारींचे निवारण

डीबीएस बँक इंडिया लिमिटेड (DBIL) मध्ये, आम्ही हे सुनिश्चित करू इच्छितो की तुम्हाला आमच्याकडून केवळ सर्वोत्तम सेवा मिळावी, तुम्ही आमचे अमूल्य ग्राहक, ज्यासाठी पात्र आहात.

डीबीएस बँक इंडिया लिमिटेड (DBIL किंवा “द बँक” किंवा “बँक” ज्याला यापुढे म्हणता येईल) ही DBS Bank Ltd (DBL) ची पूर्ण मालकीची उपकंपनी (WOS) आहे. सिंगापूर मध्ये मुख्यालय आहे. सर्वोत्कृष्ट पद्धती सामायिक करण्याच्या बाबतीत, DBIL जटिल, दीर्घ कालावधीचे, मोठे किंवा महत्त्वाचे व्यवहार करताना DBL चा अनुभव आणि कौशल्य प्राप्त करेल, हे सुनिश्चित करण्यासाठी DBS गट (“ग्रुप” किंवा “द ग्रुप”) च्या किमान स्वीकृती निकषांची खात्री करण्यासाठी यानंतर) भेटतात. पुढे DBIL DBL द्वारे विहित केलेल्या काही धोरणे आणि मानकांचा विचार करेल किंवा लक्ष्य करेल आणि भारतीय नियमांचा अवलंब ऑपरेशन्स गटाच्या किमान स्वीकृती निकषांची पूर्तता करतील याची खात्री करण्यासाठी.

बँक केवळ प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारी नोंदवल्या गेल्या आहेत, स्वीकारल्या गेल्या आहेत आणि सोडवल्या गेल्या आहेत याची खात्री करणार नाही तर ग्राहकांना तपशीलवार सल्ल्यासह ग्राहकांच्या तक्रारींचे योग्य आणि वेळेत निराकरण केले जाईल याची खात्री करण्यासाठी प्रभावी देखरेख / वाढवण्याची यंत्रणा देखील सुनिश्चित करेल.

ग्राहक तक्रार निवारण धोरण ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी फ्रेमवर्कची रूपरेषा देते. बँक खात्री करेल की पॉलिसी सार्वजनिक डोमेनमध्ये (वेबसाइट आणि शाखा) उपलब्ध आहे.

## बँकेचे तक्रार निवारण धोरण खालील तत्वांचे पालन करते:

- ग्राहकांना नेहमीच योग्य वागणूक दिली जाते.
- ग्राहकांनी केलेल्या तक्रारी सौजन्याने आणि वेळेवर हाताळल्या जातात.
- ग्राहकांना संस्थेमध्ये त्यांच्या तक्रारी वाढवण्याचे मार्ग आणि त्यांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यात समाधान न मिळाल्यास त्यांचे अधिकार याबद्दल माहिती दिली जाते.
- बँक कर्मचारी ग्राहकांच्या हितासाठी सद्भावनेने आणि पूर्वग्रह न ठेवता काम करतात.

## लागू / कवरेज:

ही पॉलिसी बँकेच्या सर्व ग्राहकांना लागू आहे.

## चॅनेल:

कोणत्याही टप्प्यावर, जर तुम्हाला वाटत असेल की आमची सेवा पातळी तुमच्या अपेक्षेनुसार नाही, तर तुम्ही काय करू शकता ते येथे आहे:

बँक ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी नोंदवण्यासाठी / त्यांचा अभिप्राय शेअर करण्यासाठी अनेक चॅनेल प्रदान करते. ग्राहक त्यांचा अभिप्राय सामायिक करण्यासाठी किंवा त्यांच्या तक्रारी योग्यरित्या संबोधित करण्यासाठी पाठवण्यासाठी खालील चॅनेल निवडू शकतात.

ज्या ग्राहकांना फीडबॅक द्यायचा असेल किंवा त्यांची तक्रार पाठवायची असेल त्यांनी बँकेकडे उपलब्ध खालील चॅनेल वापरू शकतात:

<p>कस्टमर केअर</p>	<p>(क्रेडिट कार्ड्स व्यतिरिक्त बँकिंग संबंधित): आमच्या 24-तास ग्राहक सेवा हेल्पलाइन क्रमांक 1860 210 3456/1860 267 1234 किंवा आमचा परदेशी ग्राहक सेवा क्रमांक ९१-४४-६६८५४५५५.</p> <p>पूर्वीच्या लक्ष्मी विलास बँकेच्या (eLVB) रिटेल बँकिंग सेवेशी संबंधित प्रश्नांसाठी - आमच्या 24-तास ग्राहक सेवा हेल्पलाइन क्रमांक 1860 267 4567 किंवा आमच्या परदेशी ग्राहक सेवा क्रमांक 91-44-69046600.</p> <p>(केवळ क्रेडिट कार्डसाठी): आमच्या 24-तास क्रेडिट कार्ड सेवा हेल्पलाइन क्रमांक 18602676789 किंवा आमच्या परदेशी ग्राहक सेवा क्रमांक +9144 69046789.</p> <p>(बँकिंग संबंधित, क्रेडिट कार्ड व्यतिरिक्त): आमच्या 24-तास ग्राहक सेवा हेल्पलाइन क्रमांक 1860 210 3456/1860 267 1234 किंवा आमच्या परदेशी ग्राहक सेवा क्रमांक 91-44-66854555.</p> <p>पूर्वीच्या लक्ष्मी विलास बँकेच्या (eLVB) रिटेल बँकिंग सेवेशी संबंधित प्रश्नांसाठी - आमच्या 24-तास ग्राहक सेवा हेल्पलाइन क्रमांक 1860 267 4567 किंवा आमच्या परदेशी ग्राहक सेवा क्रमांक 91-44-69046600 वर संपर्क साधा.</p> <p>(केवळ क्रेडिट कार्डसाठी): आमच्या 24-तास क्रेडिट कार्ड सेवा हेल्पलाइन क्रमांक 18602676789 किंवा आमच्या परदेशी ग्राहक सेवा क्रमांक +9144 69046789.</p> <p>ई-मेल:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• किरकोळ ग्राहक (डिजिबँक / ट्रेझर्स ग्राहक / (क्रेडिट कार्ड्स व्यतिरिक्त)) customerareindia@dbs.com वर ईमेल करू शकतात.</li> <li>• LVB नेटवर्कच्या सेवेशी संबंधित प्रश्नांसाठी कृपया भेट द्या <a href="https://eseva.lvbank.in:4796/online/wf_ctt01.aspx">https://eseva.lvbank.in:4796/online/wf_ctt01.aspx</a></li> <li>• क्रेडिट कार्ड ग्राहक येथे ईमेल करू शकतात supercardcare@dbs.com</li> <li>• कॉर्पोरेट ग्राहक येथे ईमेल करू शकतात BusinessCarein@dbs.com</li> </ul>
<p>बिझनेस केअर</p>	<p>कॉर्पोरेट ग्राहक 1800 103 6500 / 1800 419 9500 / +91 44 4334 6600 (ओव्हरसीज नंबर) वर बिझनेस केअरशी संपर्क साधू शकतात. बिझनेस केअरचे ऑपरेशन सोमवार ते शुक्रवार, सकाळी 10.00 ते संध्याकाळी 7.00 (सार्वजनिक सुट्या वगळून) आहे.</p> <p>ई-मेल: डीबीएस इंडिया कॉर्पोरेट ग्राहक आम्हाला ई-मेल लिहू शकतात. <a href="mailto:BusinessCarein@dbs.com">BusinessCarein@dbs.com</a></p>

शाखा : कृपया तुमच्या संबंधित शाखा ग्राहक सेवा व्यवस्थापकांना लिहा, तुमच्या समस्या / समस्यांचा तपशील द्या. पूर्वीच्या LVB नेटवर्कशी संबंधित तक्रारी, ग्राहक eLVB शाखांना भेट देऊ शकतात.

आम्ही तुमच्या तक्रारीला 3 कामकाजाच्या दिवसांत प्रतिसाद देऊ.

## वाढीव पातळी

### पातळी 1 - शहर प्रमुख / शाखा व्यवस्थापक

आमचे ग्राहक सेवा व्यवस्थापक 3 कामकाजाच्या दिवसांत तुमच्याशी संपर्क साधण्यात अयशस्वी झाल्यास, किंवा तुम्ही प्रतिसादाने समाधानी नसल्यास, कृपया सिटी बिझनेस हेड/क्लस्टर हेड/शाखा प्रमुखांना चिंतेचे तपशील स्पष्ट करून लिहा. शहर व्यवसाय प्रमुख/शाखा प्रमुख/प्रादेशिक नोडल अधिका-यांकडून तक्रार प्राप्त होण्याच्या 5 दिवसांच्या कालावधीत तुम्हाला प्रतिसाद मिळेल.

#### प्रादेशिक नोडल अधिकारी

क्षेत्राचे	नाव	पत्ता	ई-मेल आयडी
कर्नाटक आणि कोईम्बतूर	पूजा बजाज	डीबीएस बँक इंडिया लिमिटेड, सालारपुरिया विंडसर, नं. 3, उलसूर रोड, उलसूर, बंगलोर 560042	poojabajaj@dbs.com
चेन्नई आणि करूर	हरी नारायणन	डीबीएस बँक इंडिया लि. पहिला मजला, 806 अण्णा सलाई, चेन्नई - 600 002 तमिळनाडू	hariv@dbs.com
उत्तर आणि पूर्व	कपिल माथूर	डीबीएस बँक इंडिया लिमिटेड, डीएलएफ कॅपिटल पॉइंट, बाबा खडक सिंग मार्ग, कॅनॉट प्लेस, नवी दिल्ली 110001	kapilmathur@dbs.com
आंध्र प्रदेश आणि तेलंगणा	के श्रीनिवास राव	DBS बँक इंडिया लिमिटेड, 2B आणि 2C तळमजला, आदित्य ट्रेड सेंटर, अमीरपेट, हैदराबाद 500 038	srinivasarao@dbs.com
पश्चिम	नितीन रावलालू	बँक इंडिया लिमिटेड, एक्सप्रेस टॉवर्स, नरिमन पॉइंट मुंबई 400 021	nitinravalallu@dbs.com

आम्हाला त्यांच्या समस्या समजून घेण्यात आणि त्यांचे निराकरण करण्यात मदत करण्यासाठी ग्राहकांनी बँकेशी त्यांच्या पूर्वीच्या संवादात त्यांना प्रदान केलेला तक्रार संदर्भ क्रमांक उद्धृत करणे आवश्यक आहे.

### लेव्हल २ - प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर

जर ग्राहक प्रदान केलेल्या रिझोल्यूशनवर समाधानी न राहिल्यास, ग्राहक बँकेच्या प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरला लिहू शकतो आणि बँकेच्या प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरकडून 7 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत बँक ग्राहकाच्या तक्रारीला प्रतिसाद देईल.

#### कु. कौनेन इस्माइल

नोडल ऑफिसर

DBS बँक इंडिया लिमिटेड

रुबी टॉवर, 6<sup>वा</sup> मजला

कासारवाडी, दादर

मुंबई - 400 028.

दूरध्वनी - +91 22 6614 7578

डिजीबँक / ट्रेझर्स ग्राहक (क्रेडिट कार्ड्स व्यतिरिक्त) email करू शकता [dbsnodalofficer@dbs.com](mailto:dbsnodalofficer@dbs.com)

कॉर्पोरेट ग्राहक येथे ईमेल करू शकतात [dbsnodalofficer@dbs.com](mailto:dbsnodalofficer@dbs.com)

क्रेडिट कार्ड ग्राहक येथे ईमेल करू शकतात [supercardnodal@dbs.com](mailto:supercardnodal@dbs.com)

पूर्वीच्या LVB नेटवर्कशी संबंधित तक्रारींसाठी, ग्राहक ईमेल करू शकतात [principalnodal@lvbank.in](mailto:principalnodal@lvbank.in)

आम्ही तुमच्या तक्रारीला 7 कामकाजाच्या दिवसांत प्रतिसाद देऊ.

जर तुम्ही नोडल ऑफिसरकडून 7 कामकाजाच्या दिवसांत ऐकले नाही, किंवा तुम्ही प्रतिसादाने समाधानी नसल्यास, कृपया [वरिष्ठ व्यवस्थापनाला](#) लिहा. 5 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत तुम्हाला आमच्याकडून प्रतिसाद मिळेल.

## तक्रारीच्या निराकरणासाठी टाइमलाइन

तपासण्या/संबंधित नियमनांवर अवलंबून प्रत्येक चरणासाठी योग्य टाइमलाइन सेट केल्या आहेत ज्याचे निराकरण करण्यात गुंतलेले असेल. एकदा तक्रारीची तपासणी झाल्यानंतर, बँक ग्राहकांना अंतिम प्रतिसाद किंवा त्याची चौकशी करण्यासाठी आणखी वेळ मागण्याची सूचना पाठवेल.

ठरावासाठी बाहेरील पक्षांवर अवलंबित्व असलेल्या काही शंका रिझोल्यूशनसाठी अधिक टर्न अराउंड टाइम (TAT) देतात. खाली नमूद केलेल्या विनंत्या / तक्रारींचे सूचक उदाहरण आहेत.

1. अधिग्रहण बँकांकडून सीसीटीव्ही फुटेज पुनर्प्राप्ती.
2. विवादित पीओएस/ईपीओएस व्यवहार – नेटवर्क/ तृतीय पक्ष एग्रीगेटरद्वारे अधिग्रहितकर्त्याकडे विनंती केली.
3. विवादित Mvisa व्यवहारांना 45 कॅलेंडर दिवस लागू शकतात.
4. तंत्रज्ञानाशी संबंधित तक्रारी.
5. फसव्या व्यवहारांशी संबंधित तक्रारी.
6. तृतीय पक्षाचा समावेश असलेली प्रकरणे (इतर बँका/व्यापारी/सेवा प्रदाते).

विमा उत्पादनांच्या वितरणाशी संबंधित समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी बँकेची तक्रार निवारण यंत्रणा देखील उपलब्ध असेल आणि प्रत्येक स्तरावर तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 14 कामकाजाच्या दिवसांत त्याचे निराकरण केले जाईल याची बँक खात्री करेल.

## बँकेच्या ग्राहक सेवा समित्या

### 1. शाखा स्तरावरील ग्राहक सेवा बैठका

ग्राहक सेवा बैठका दर महिन्याला शाखांमध्ये घेतल्या जातात. ग्राहकांना त्यांचे ग्राहक अभिप्राय/ सूचना आमच्या शाखेत पुरवल्या जाणाऱ्या सेवांमध्ये सुधारणा करण्यासाठी शाखेतील ज्येष्ठ नागरिक ग्राहकांनाही या मंचावर आमंत्रित केले जाते आणि त्यांना शाखा सेवेबद्दल त्यांचे विचार मांडण्यासाठी प्रोत्साहित केले जाते. अधिक जाणून घेण्यासाठी ग्राहक त्यांच्या जवळच्या शाखेशी संपर्क साधू शकतात.

### 2. ग्राहक सेवेवरील स्थायी समिती

टोल फ्री क्रमांक, हेल्प-लाइन, ईमेल, ऑनलाइन तक्रारी इत्यादींसारख्या तक्रार निवारण उपक्रमांच्या वापराचा आढावा घेण्यासाठी, तिमाही दरम्यान प्राप्त झालेल्या आणि सोडवलेल्या तक्रारींच्या संख्येचा आढावा घेण्यासाठी, विश्लेषण आणि चर्चा करण्यासाठी समिती प्रत्येक तिमाहीत भेटेल. शाखा स्तरावरील ग्राहक समितीच्या बैठकीत मिळालेला अभिप्राय. या समितीचे अध्यक्ष ग्राहक बँकिंग प्रमुख आहेत.

देखरेख आणि पुनरावलोकन:

ग्राहकांच्या तक्रारींच्या विश्लेषणामध्ये ग्राहकांच्या तक्रारींचे

- ग्राहकांच्या तक्रारींचे प्रकार
- तक्रारींचे निराकरण करण्याचा टर्नअराउंड टाईम्स
- शीर्ष कारणे/ तक्रारींचे क्षेत्र
- मूळ कारण विश्लेषण.

समिती हे देखील सुनिश्चित करते की DBS बँक इंडिया लिमिटेड ग्राहक सेवा आणि तक्रारींच्या संदर्भात सर्व RBI नियमांचे पालन करत आहे.

### 3. मंडळाची ग्राहक सेवा समिती (CSCB)

CSCB बँकेने वेळोवेळी राबविलेल्या विविध ग्राहक सेवा उपक्रमांचा आढावा घेईल आणि ग्राहकांचा अनुभव वाढवण्यासाठी नवीन उपक्रमांवर चर्चा करेल. CSCB वेळोवेळी नियामक संस्थांद्वारे जारी केलेल्या ग्राहक सेवा मार्गदर्शक तत्वांच्या अंमलबजावणीकडे दुर्लक्ष करेल आणि एकूण सेवा स्तर सुधारण्यासाठी विद्यमान प्रक्रिया आणि धोरणांमध्ये बदल सुचवेल. CSCB ग्राहक सेवेवरील स्थायी समितीच्या कार्याचा आढावा घेईल आणि बँकेच्या तक्रार निवारण यंत्रणेच्या परिणामकारकतेवर देखरेख करेल.

### बँकेचे अंतर्गत लोकपाल

जर बँकेने नाकारण्याचा किंवा आंशिक दिलासा देण्याचा निर्णय घेतला असेल तर, भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या सूचनांनुसार पुढील तपासणीसाठी तक्रारी बँकेच्या अंतर्गत लोकपालकडे पाठवल्या जातील.

तक्रारी/गान्हाणे हाताळताना बँकेने कोणतेही नवीन बदल समाविष्ट केल्यावर तक्रार निवारण धोरणात वेळोवेळी सुधारणा केली जाईल. जारी केलेले कोणतेही नवीन नियम, पुनरावृत्ती/दुरुस्ती झाल्यास ते देखील सुधारित केले जाईल नियामकाने (RBI/IBA इ.)