

ఫిర్యాదులు మరియు సమస్యల పరిష్కారం

DBS బ్యాంక్ ఇండియా లిమిటెడ్ (DBIL)లో, మీరు మా నుండి అత్యుత్తమమైన సేవను పొందారని మేము నిర్ధారిస్తున్నాము, మీరు, మా సేవకు విలువైన, అర్హులైన కస్టమర్.

DBS బ్యాంక్ ఇండియా లిమిటెడ్ (ఇప్పటి నుండి DBIL లేదా "ది బ్యాంక్" లేదా "బ్యాంక్" అంటారు) అనేది DBS బ్యాంక్ లిమిటెడ్ (DBL) యొక్క పూర్తి యాజమాన్య అనుబంధ సంస్థ (WOS). దీని ప్రధాన కార్యాలయం సింగపూర్లో ఉంది. ఉత్తమ అభ్యాసాలను పంచుకునే అంశంగా, DBIL సంక్లిష్టమైన, దీర్ఘ కాల వ్యవధి, పెద్ద లేదా ముఖ్యమైన లావాదేవీలతో వ్యవహరించేటప్పుడు DBL యొక్క అనుభవం మరియు నైపుణ్యాన్ని పొందుతుంది, దానితో DBS గ్రూప్ (ఇకమీడట "గ్రూప్" లేదా "ది గ్రూప్" అని పిలవబడుతుంది) యొక్క కనీస అంగీకార ప్రమాణాలు నిర్ధారించబడతాయి. తదుపరి DBIL, DBL నిర్దేశించిన నిర్దిష్ట విధానాలు మరియు ప్రమాణాలను గణిస్తుంది లేదా పరిగణిస్తుంది మరియు కార్యకలాపాలు గ్రూపు యొక్క కనీస అంగీకార ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా భారతీయ నిబంధనలను అనుసరిస్తుంది.

స్వీకరించబడిన అన్ని ఫిర్యాదులు రికార్డ్ చేయబడి, నమోదు చేయబడి మరియు పరిష్కరించబడినట్లు బ్యాంక్ నిర్ధారించడం మాత్రమే కాదు, కస్టమర్ ఫిర్యాదులు సరైన మరియు సమయానుకూల పద్ధతిలో కస్టమర్కు వివరణాత్మక సలహాతో పరిష్కరించబడతాయని నిర్ధారించడానికి సమర్థవంతమైన పర్యవేక్షణ / వృద్ధి యంత్రాంగాన్ని కూడా నిర్ధారిస్తుంది.

కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం కస్టమర్ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించే ప్రైమ్వర్క్ను వివరిస్తుంది. పాలసీ పబ్లిక్ డొమైన్లో (వెబ్సైట్ మరియు శాఖలు) అందుబాటులో ఉండేలా బ్యాంక్ నిర్ధారిస్తుంది.

బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార పాలసీ కింది సూత్రాలను అనుసరిస్తుంది:

- కస్టమర్లు అన్ని సమయాల్లో న్యాయంగా వ్యవహరిస్తారు.
- కస్టమర్లు లేవనెత్తిన ఫిర్యాదులు మర్యాదగా మరియు సకాలంలో పరిష్కరించబడతాయి.
- కస్టమర్లకు సంస్థలో వారి ఫిర్యాదులను అందజేయడానికి మార్గాలు మరియు వారి ఫిర్యాదుల పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందకపోతే వారి హక్కుల గురించి తెలియజేయబడుతుంది.
- బ్యాంక్ ఉద్యోగులు కస్టమర్ల ప్రయోజనాల పట్ల చిత్తశుద్ధితో మరియు పక్షపాతం లేకుండా పని చేస్తారు.

వర్తింపు / కవరేజ్:

ఈ పాలసీ బ్యాంకు ఖాతాదారులందరికీ వర్తిస్తుంది.

ఛానెల్లు:

ఏ దశలోనైనా, మా సేవా స్థాయిలు మీ అంచనాలకు అనుగుణంగా లేవని మీరు భావిస్తే, మీరు ఏమి చేయవచ్చో దిగువన పేర్కొనబడింది:

కస్టమర్ వారి ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి / వారి అభిప్రాయాన్ని షేర్ చేసుకోవడానికి బ్యాంక్ బహుళ ఛానెల్లను అందిస్తుంది. కస్టమర్ వారి అభిప్రాయాన్ని పంచుకోవడానికి క్రింది ఛానెల్లను ఎంచుకోవచ్చు లేదా తగిన విధంగా పరిష్కరించేందుకు వారి ఫిర్యాదులను పంపవచ్చు.

అభిప్రాయాన్ని అందించాలనుకునే లేదా వారి ఫిర్యాదును పంపాలనుకునే కస్టమర్లు బ్యాంక్లో అందుబాటులో ఉన్న క్రింది ఛానెల్లను ఉపయోగించవచ్చు:

<p>కస్టమర్ కేర్</p>	<p>(బ్యాంకింగ్ సంబంధిత, క్రెడిట్ కార్డ్లు కాకుండా): మా 24-గంటల కస్టమర్ సర్వీస్ హెల్ప్లైన్ నంబర్ 1860 210 3456 / 1860 267 1234 లేదా మా విదేశీ కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్ 91-44-66854555ని సంప్రదించండి.</p> <p>పూర్వపు లక్ష్మీ విలాస్ బ్యాంక్ (eLVB) యొక్క రిటైల్ బ్యాంకింగ్ సేవకు సంబంధించిన సందేహాల కోసం - మా 24-గంటల కస్టమర్ సర్వీస్ హెల్ప్లైన్ నంబర్ 1860 267 4567 లేదా మా విదేశీ కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్ 91-44-69046600ని సంప్రదించండి.</p> <p>(క్రెడిట్ కార్డ్ల కోసం మాత్రమే): మా 24-గంటల క్రెడిట్ కార్డ్ సర్వీస్ హెల్ప్లైన్ నంబర్ 18602676789 లేదా మా ఓవర్సీస్ కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్ +9144 69046789 .</p> <p>(బ్యాంకింగ్ సంబంధిత, క్రెడిట్ కార్డ్లు కాకుండా): మా 24-గంటల కస్టమర్ సర్వీస్ హెల్ప్లైన్ నంబర్ 1860 210 3456 / 1860 267 1234 లేదా మా విదేశీ కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్ 91-44-66854555ని సంప్రదించండి.</p> <p>మునుపటి లక్ష్మీ విలాస్ బ్యాంక్ (eLVB) యొక్క రిటైల్ బ్యాంకింగ్ సేవకు సంబంధించిన సందేహాల కోసం - మా 24-గంటల కస్టమర్ సర్వీస్ హెల్ప్లైన్ నంబర్ 1860 267 4567 లేదా మా విదేశీ కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్ 91-44-69046600ని సంప్రదించండి.</p> <p>(క్రెడిట్ కార్డ్ల కోసం మాత్రమే): మా 24-గంటల క్రెడిట్ కార్డ్ సర్వీస్ హెల్ప్లైన్ నంబర్ 18602676789 లేదా మా ఓవర్సీస్ కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్ +9144 69046789 .</p> <p>ఇ-మెయిల్:</p> <ul style="list-style-type: none"> • రిటైల్ కస్టమర్లు (digibank / ట్రిజర్స్ కస్టమర్లు / క్రెడిట్ కార్డ్లు కాకుండా)) customercareindia@db.comకి ఇమెయిల్ చేయవచ్చు, • మునుపటి LVB నెట్వర్క్ సేవకు సంబంధించిన ప్రశ్నల కోసం దయచేసి supercardcare@db.comకి ఇమెయిల్ చేయవచ్చు • కార్పొరేట్ కస్టమర్లు BusinessCarein@db.comలో ఇమెయిల్ చేయవచ్చు
---------------------	--

బిజినెస్ కేర్

కార్పొరేట్ కస్టమర్లు 1800 103 6500 / 1800 419 9500 / +91 44 4334 6600 (ఓవర్సీస్ నంబర్)లో బిజినెస్ కేర్ ను సంప్రదించవచ్చు. బిజినెస్ కేర్ యొక్క ఆపరేషన్ సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు, 10.00 AM నుండి 7.00 PM వరకు (పబ్లిక్ సెలవులు మినహా).

ఇ-మెయిల్: DBS ఇండియా కార్పొరేట్ కస్టమర్లు BusinessCarein@db.com లో మాకు వ్రాయడం ద్వారా మాకు ఇ-మెయిల్ చేయవచ్చు.

బ్రాంచ్ : దయచేసి మీ సమస్యలు / ఫిర్యాదుల వివరాలను తెలియజేస్తూ మీ సంబంధిత బ్రాంచ్ కస్టమర్ సర్వీస్ మేనేజర్లకు వ్రాయండి. మునుపటి LVB నెట్వర్క్కు సంబంధించిన ఫిర్యాదుల కొరకు, వినియోగదారులు eLVB శాఖలను సంబంధించవచ్చు.

మేము మీ ఫిర్యాదుకు 3 పని దినాలలో ప్రతిస్పందిస్తాము.

వృద్ధి స్థాయిలు

స్థాయి 1 - సిటీ హెడ్స్ / బ్రాంచ్ మేనేజర్లు

మా కస్టమర్ సర్వీస్ మేనేజర్లు 3 పనిదినాల్లోగా మిమ్మల్ని సంప్రదించడంలో విఫలమైతే లేదా ప్రతిస్పందనతో మీరు సంతృప్తి చెందకపోతే, దయచేసి ఆందోళన వివరాలను వివరిస్తూ సిటీ బిజినెస్ హెడ్/క్లస్టర్ హెడ్/బ్రాంచ్ హెడ్కి వ్రాయండి. ఫిర్యాదును స్వీకరించిన సిటీ బిజినెస్ హెడ్ / బ్రాంచ్ హెడ్ / రీజినల్ నోడల్ ఆఫీసర్ల నుండి 5 పని రోజుల వ్యవధిలో మీరు ప్రతిస్పందనను అందుకుంటారు.

ప్రాంతీయ నోడల్ అధికారులు

ప్రాంతం	పేరు	చిరునామా	ఇమెయిల్ ఐడి
కర్ణాటక & కోయంబత్తూరు	పూజా బజాజ్	DBS బ్యాంక్ ఇండియా లిమిటెడ్,	poojabajaj@db.com
చెన్నై & కర్నూర్	హరి నారాయణన్	సలాపురియా విండ్యర్, నం. 3, ఉల్సూర్ రోడ్, ఉల్సూర్, బెంగళూరు 560042	hariv@db.com
ఉత్తర & తూర్పు	కపిల్ మాథుర్	DBS బ్యాంక్ ఇండియా లిమిటెడ్,	kapilmathur@db.com
ఆంధ్రప్రదేశ్ & తెలంగాణ	కె శ్రీనివాసరావు	ముదటి అంతస్తు, 806 అన్నా సల్లె, చెన్నై - 600 002 తమిళనాడు	srinivasarao@db.com
పడమర	నితిన రావాలల్లు	DBS బ్యాంక్ ఇండియా లిమిటెడ్,	nitravalallu@db.com

కస్టమర్లు తమ సమస్యలను అర్థం చేసుకోవడంలో మరియు పరిష్కరించడంలో మాకు సహాయపడేందుకు, బ్యాంక్తో వారి మునుపటి పరస్పర చర్యలో వారికి అందించిన ఫిర్యాదు సూచన నంబర్ను కోట్ చేయాల్సి ఉంటుంది.

స్థాయి 2 - ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్

అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందనట్లైతే, కస్టమర్ బ్యాంక్ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ కు లేఖ రాయవచ్చు మరియు బ్యాంక్ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ ఫిర్యాదును స్వీకరించిన 7 పని రోజులలోపు కస్టమర్ ఫిర్యాదుపై బ్యాంక్ ప్రతిస్పందిస్తుంది.

Ms. కొనైన్ ఇస్మైల్
నోడల్ అధికారి
DBS బ్యాంక్ ఇండియా లిమిటెడ్
రూబీ టవర్, 6వ అంతస్తు
కాసరవాడి, దాదర్
ముంబై - 400 028.
టెలిఫోన్ - +91 22 6614 7578

digibank / ట్రిజర్స్ కస్టమర్లు (క్రెడిట్ కార్డులు కాకుండా) dbsnodalofficer@dbs.com

కి ఇమెయిల్ చేయవచ్చు

కార్పొరేట్ కస్టమర్లు dbsnodalofficer@dbs.com కి ఇమెయిల్ చేయవచ్చు

క్రెడిట్ కార్డ్ కస్టమర్లు supercardnodal@dbs.com కి ఇమెయిల్ చేయవచ్చు

మునుపటి LVB నెట్వర్క్ కు సంబంధించిన ఫిర్యాదుల కోసం, కస్టమర్లు principalnodal@lrbank.in కి ఇమెయిల్ చేయవచ్చు

మేము మీ ఫిర్యాదుకు 7 పని రోజులలో ప్రతిస్పందిస్తాము.

మీరు 7 పని రోజులలో నోడల్ అధికారి నుండి ఎలాంటి ప్రతిస్పందన అందుకోకపోతే లేదా ఆ ప్రతిస్పందనతో మీరు సంతృప్తి చెందకపోతే, దయచేసి సీనియర్ మేనేజ్మెంట్ కు వ్రాయండి. ఫిర్యాదును స్వీకరించిన 5 పని రోజుల వ్యవధిలో మీరు మా నుండి ప్రతిస్పందనను అందుకుంటారు.

ఫిర్యాదు పరిష్కారం కోసం టైమ్ లైన్లు

పరిశోధనలు / సంబంధిత నియంత్రణను బట్టి ప్రతి దశకు తగిన టైమ్ లైన్ సెట్ చేయబడింది, ఇది వాటిని పరిష్కరించడంలో అంతర్లీనంగా ఉంటుంది. ఫిర్యాదును పరిశీలించిన తర్వాత, బ్యాంక్ కస్టమర్ కు తుది ప్రతిస్పందనను పంపుతుంది లేదా దానిపై దర్యాప్తు చేయడానికి మరింత సమయం కోరుతూ ఒక సమాచారాన్ని పంపుతుంది.

నిర్దిష్ట సందేహాలు అనేవి రిజల్యూషన్ కోసం బాహ్య పక్షాలపై ఆధారపడే చోట, స్పష్టత వైపు ఎక్కువ టర్న్ ఎరౌండ్ టైమ్ (TAT) అవసరం. దిగువ పేర్కొనబడినవి అభ్యర్థనలు / ఫిర్యాదుల యొక్క సూచనాత్మక ఉదాహరణ.

1. ఆర్థించిన బ్యాంకుల నుండి CCTV ఫుటేజీని పొందడం

2. వివాదాస్పద POS / ePOS లావాదేవీ - నెట్‌వర్క్/ థర్డ్ పార్టీ అగ్రిగేటర్ల ద్వారా కొనుగోలుదారుకు అభ్యర్థనను అందించారు.
3. వివాదాస్పద Mvisa లావాదేవీలకు 45 క్యాలెండర్ రోజులు పట్టవచ్చు
4. టెక్నాలజీకి సంబంధించిన ఫిర్యాదులు
5. మోసపూరిత లావాదేవీలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు
6. 3వ పక్షానికి సంబంధించిన కేసులు (ఇతర బ్యాంకులు/ వ్యాపారులు/ సర్వీస్ ప్రొవైడర్లు)

భీమా ఉత్పత్తుల పంపిణీకి సంబంధించిన సమస్యలను పరిష్కరించడానికి బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం కూడా అందుబాటులో ఉంటుంది మరియు ప్రతి స్థాయిలో ఫిర్యాదు అందినప్పటి నుండి 14 పని రోజులలో పరిష్కరించబడుతుందని బ్యాంక్ నిర్ధారిస్తుంది.

బ్యాంక్ యొక్క కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీలు

1. బ్రాంచ్ లెవల్ కస్టమర్ సర్వీస్ సమావేశాలు

బ్రాంచ్ లెవల్ కస్టమర్ సర్వీస్ మీటింగులు ప్రతి నెలా బ్రాంచ్‌లలో నిర్వహించబడతాయి. ఈ ఫోరం కస్టమర్లు మా బ్రాంచ్‌లో అందించిన సేవలను మెరుగుపరచడానికి వారి కస్టమర్ ఫీడ్‌బ్యాక్ / సూచనను పంచుకోవడానికి ప్రత్యేకంగా రూపొందించబడింది. బ్రాంచ్‌లోని సీనియర్ సిటిజన్ కస్టమర్లు కూడా ఈ ఫోరంలకు ఆహ్వానించబడ్డారు మరియు బ్రాంచ్ సేవపై వారి అభిప్రాయాలను పంచుకోవడానికి ప్రోత్సహించబడ్డారు. మరింత సమాచారం తెలుసుకోవడానికి కస్టమర్లు వారి సమీప బ్రాంచును సంప్రదించవచ్చు.

2. కస్టమర్ సర్వీసుపై స్టాండింగ్ కమిటీ

కమిటీ ప్రతి త్రైమాసికంలో, టోల్ ఫ్రీ నంబర్లు, హెల్ప్-లైన్, ఇమెయిల్‌లు, ఆన్‌లైన్ ఫిర్యాదులు మొదలైన వాటి ద్వారా యాక్సెస్ వంటి ఫిర్యాదుల పరిష్కార కార్యక్రమాల వినియోగాన్ని సమీక్షించడానికి, త్రైమాసికంలో కస్టమర్ నుండి స్వీకరించిన మరియు పరిష్కరించబడిన ఫిర్యాదుల సంఖ్యను సమీక్షించడానికి, విశ్లేషించడానికి సమావేశమవుతుంది మరియు బ్రాంచ్ స్థాయి కస్టమర్ కమిటీ సమావేశాలలో స్వీకరించిన అభిప్రాయాన్ని చర్చిస్తుంది. ఈ కమిటీకి కన్సూమర్ బ్యాంకింగ్ హెడ్ అధ్యక్షత వహిస్తారు.

పర్యవేక్షణ మరియు సమీక్ష:

కస్టమర్ ఫిర్యాదుల విశ్లేషణ కింది వాటిని కలిగి ఉంటుంది

- కస్టమర్ ఫిర్యాదుల రకాలు
- ఫిర్యాదుల పరిష్కారం యొక్క టర్నరౌండ్ టైమ్స్
- ప్రధాన కారణాలు/ ఫిర్యాదుల ప్రాంతాలు
- మూలకారణ విశ్లేషణ.

కస్టమర్ సర్వీస్ మరియు ఫిర్యాదులకు సంబంధించి DBS బ్యాంక్ ఇండియా లిమిటెడ్ అన్ని RBI నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉందని కమిటీ నిర్ధారిస్తుంది.

3. బోర్డు యొక్క కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ (CSCB)

CSCB బ్యాంకు ద్వారా అమలు చేయబడిన వివిధ కస్టమర్ సేవా కార్యక్రమాలను ఎప్పటికప్పుడు సమీక్షిస్తుంది మరియు కస్టమర్ అనుభవాన్ని మెరుగుపరచడానికి కొత్త కార్యక్రమాలపై చర్చిస్తుంది. CSCB ఎప్పటికప్పుడు నియంత్రణ సంస్థలు జారీ చేసే కస్టమర్ సర్వీస్ మార్గదర్శకాల అమలును విస్మరిస్తుంది మరియు మొత్తం సేవా స్థాయిలను మెరుగుపరచడానికి ఇప్పటికే ఉన్న ప్రక్రియలు మరియు విధానాలకు మార్పులను సూచిస్తుంది. CSCB కస్టమర్ సర్వీస్పై స్టాండింగ్ కమిటీ పనితీరును కూడా సమీక్షిస్తుంది మరియు బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం యొక్క ప్రభావాన్ని పర్యవేక్షిస్తుంది.

బ్యాంక్ అంతర్గత అంబుడ్స్మన్

ఒకవేళ బ్యాంక్ తిరస్కరించాలని లేదా పాక్షిక ఉపశమనాన్ని అందించాలని నిర్ణయించుకున్న సందర్భంలో(లు) రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా నుండి వచ్చిన సూచనలకు అనుగుణంగా తదుపరి పరిశీలన కోసం ఫిర్యాదులు బ్యాంక్ అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ కి పంపబడతాయి.

ఫిర్యాదులు / సమస్యలను పరిష్కరించడంలో బ్యాంక్ ఏవైనా కొత్త మార్పులు చేసినప్పుడు ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడుతుంది. రెగ్యులేటర్ (RBI / IBA మొదలైనవి) విడుదల చేసిన ఏవైనా కొత్త నిబంధనలు, పునర్విమర్శలు / సవరణల సందర్భంలో కూడా ఇది సవరించబడుతుంది.