

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି – DBS ବ୍ୟାଙ୍କ

ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି ପରିସର/କଭରେଜ୍: ସମସ୍ତ DBS Bank India Limited

ଇସ୍ତୁଆର: ମୁଖ୍ୟ - ଉପଭୋକ୍ତା ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ମୁଖ୍ୟ / ମୁଖ୍ୟ - ସଂସ୍ଥାଗତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍

ସଂସ୍କରଣ: 1.6





ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଏବଂ ମାର୍ଗଦର୍ଶକ ନୀତି:

DBS Bank India Limited (ଡିବିଆଇଏଲ୍) ରେ, ଆମେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ଚାହୁଁଛୁ ଯେ ଆପଣ ଆମଠାରୁ କେବଳ ସର୍ବୋତ୍ତମ ସେବା ପାଇବେ, ଯେଉଁ ସେବା ଆମର ମୂଲ୍ୟବାନ ଗ୍ରାହକ ପାଇବାକୁ ଯୋଗ୍ୟ।

DBS Bank India Limited (ଡିବିଆଇଏଲ୍ ବା 'ଡି ବ୍ୟାଙ୍କ' ବା 'ବ୍ୟାଙ୍କ' କୁହାଯାଏ) ହେଉଛି DBS Bank Ltd (ଡିବିଏଲ୍) ର ଏକ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ମାଲିକାନାରେ ଥିବା ସହାୟକ ସଂସ୍ଥା (ଡାକ୍ତରୀ ସଂସ୍ଥା)। ସିଙ୍ଗାପୁରରେ ଏହାର ମୁଖ୍ୟାଳୟ ରହିଛି। ସର୍ବୋତ୍ତମ ଅଭ୍ୟାସ ଅଂଶୀଦାର କରିବା ବିଷୟରେ, ଡିବିଆଇଏଲ୍ ଜଟିଳ, ଲମ୍ବା ଅବଧି, ବୃହତ କିମ୍ବା ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ କାରବାର ସହିତ ମୁକାବିଲା କରିବା ସମୟରେ ଡିବିଏଲର ଅଭିଜ୍ଞତା ଏବଂ ଦକ୍ଷତାକୁ ଆକର୍ଷିତ କରିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା DBS ଗ୍ରୁପ୍ ("ଗ୍ରୁପ୍" କିମ୍ବା "ଡି ଗ୍ରୁପ୍" ର ସର୍ବନିମ୍ନ ସ୍ୱୀକୃତି ମାନଦଣ୍ଡ ପୂରଣ ହୋଇଛି)। ଏହା ବ୍ୟତୀତ ଡିବିଆଇଏଲ୍ ଡିବିଏଲ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କେତେକ ନୀତି ଏବଂ ମାନଦଣ୍ଡକୁ ହିସାବ କରିବ କିମ୍ବା ବିଚାର କରିବ ଏବଂ ଭାରତୀୟ ନିୟମାବଳୀକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଯାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଅପରେସନଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରୁପ୍ ର ସର୍ବନିମ୍ନ ସ୍ୱୀକୃତି ମାନଦଣ୍ଡ ପୂରଣ କରେ ।

ବ୍ୟାଙ୍କ କେବଳ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ନାହିଁ ଯେ ପ୍ରାପ୍ତ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ରେକର୍ଡ, ସ୍ୱୀକାର ଏବଂ ସମାଧାନ ହୋଇଛି, ବରଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିସ୍ତୃତ ପରାମର୍ଶ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଢଙ୍ଗରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଚଦାରଖ / ବୃଦ୍ଧି ବ୍ୟବସ୍ଥା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ। ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଢାଞ୍ଚାର ରୂପରେଖ ଦେଇଥାଏ । ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହି ନୀତି ସର୍ବସାଧାରଣ ଡୋମେନ୍ (ଝେବସାଇଟ୍ ଏବଂ ଶାଖା) ରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ।

ଏହି ନୀତିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଟେ:

- ସବୁବେଳେ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଠିକ୍ ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତୁ।
- ଗ୍ରାହକମାନେ ଉଠାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗକୁ ସୌଜନ୍ୟ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ସମାଧାନ କରାଯାଏ ।
- ଗ୍ରାହକମାନେ ଯଦି ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ବଦଳାଇବା ଉପାୟ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯାଏ ।
- ବ୍ୟାଙ୍କ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥ ପ୍ରତି ସଜାଗ ଭାବରେ ଏବଂ ବିନା ପକ୍ଷପାତରେ କାମ କରନ୍ତି ।

ପଲିସିର ପରିସର:

ଏହି ନୀତି ମାଧ୍ୟମରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଯେନସନଭୋଗୀଙ୍କ ସମେତ ଏହାର ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କଠାରୁ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ଏବଂ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି ଏବଂ ମାମଲାର ଉତ୍ତର ଦିଆଯିବ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟରେ ଏଭଳି ମାମଲାଗୁଡ଼ିକର ନିରାପେକ୍ଷ ଏବଂ ଶୀଘ୍ର ସମାଧାନ ଉପରେ ବିଶେଷ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦିଆଯିବ। ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ), ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କୋଡ୍ ଆଣ୍ଡ ଷ୍ଟାଣ୍ଡାର୍ଡ ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ବିସିଏସବିଆଇ) ଏବଂ ଭାରତୀୟ ବୀମା ନିୟାମକ ଉନ୍ନୟନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ (ଆଇଆରଡିଏ) ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ବ୍ୟବସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକୁ ସମୟ ସମୟରେ ପାଳନ କରିବାକୁ ଏହି ପଲିସିରେ କୁହାଯାଇଛି।

ଅଭିଯୋଗର ସଂଜ୍ଞା:

"ଅଭିଯୋଗ"ର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ତରଫରୁ ସେବାରେ ଅବହେଳା ଅଭିଯୋଗ କରି *ଲିଖିତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ* କରିବା ଏବଂ ସେଥିରେ ରିଲିଫ୍ ମାଗିବା ।

ଅଭିଯୋଗର ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତୀକରଣ ଏବଂ ବହିଷ୍କାର ଉଦାହରଣ:

ଅଭିଯୋଗର ଉଦାହରଣ:

- I. ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ / ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ ଟିଏଟି ଠାରୁ ବ୍ୟାଙ୍କର କୌଣସି ଉତ୍ତର / ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ, ଉଦାହରଣ - ଠିକଣା ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅନୁରୋଧ ଦାଖଲ କରାଯାଇଛି, କରାଯାଇନାହିଁ – ଟେକ୍ ଜମା କରାଯାଇଛି; କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇନାହିଁ - ସ୍ୱାଗତ କିମ୍ବା ପାଇବାରେ ବିଳମ୍ବ / ନ ମିଳିବା।
- II. ଟିଏଟି ମଧ୍ୟରେ ଡିଜି ଆକାଉଣ୍ଟ ସକ୍ରିୟ ହୋଇନାହିଁ / ଖୋଲାଯାଇନାହିଁ।
- III. ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ ହେବାରେ ବିଳମ୍ବ।



Live more, Bank less

- IV. ଏଟିଏମରୁ ନଗଦ ଟଙ୍କା ବାହାରିଲା ନାହିଁ/କମ୍ ନଗଦ ଟଙ୍କା ବାହାରିଲା ।
- V. କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ, ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ, ନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍, ଯୁପିଆଇ, ଡିଜିଟାଲ୍ ଆପ୍ ଇତ୍ୟାଦି ମାଧ୍ୟମରେ ହୋଇଥିବା ଅନ୍ ଲାଇନ୍, ପିଓଏସ୍, ଏଟିଏମ୍ କାରବାର ଉପରେ କୌଣସି ଅନଧିକୃତ ବିବାଦ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇ ନାହିଁ ବୋଲି ଦାବି କରାଯାଇଛି ।
- VI. ଗ୍ରାହକ ଜାଲିଆତି କାରବାର ବିଷୟରେ ଅଭିଯୋଗ କରନ୍ତି ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭାବ ଅଭିଯୋଗ କରନ୍ତି ।
- VII. କୌଣସି ଟେକ୍ ଟୁଚି ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ କୌଣସି ବିକଳ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଅସମର୍ଥ ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମୂଳ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ପୂରଣ କରେ ।
- VIII. ବିଲ୍ ପୈଠ ଅପଡେଟ୍ ରେ ବିଳମ୍ବ
- IX. ଗ୍ରାହକ ଅପମାନଜନକ / କଠୋର କଲ୍ ପାଇଥିବା ଦାବି କରିଛନ୍ତି
- X. ବୀମା ଭୁଲ ବିକ୍ରି ଅଭିଯୋଗ ଆଣିଲେ ଗ୍ରାହକ
- XI. କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀରୁ ଅଭିଯୋଗ
- XII. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉଠାଯାଇଥିବା ଅନଧିକୃତ ଲକର ଆକସେସ୍ ବିଷୟରେ

ଅଭିଯୋଗକୁ ବାଦ୍ ଦେବାର ଉଦାହରଣ:

- I. ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଟିଏଟି ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉଠାଯାଇଥିବା ପ୍ରଶ୍ନ କିମ୍ବା ଅନୁରୋଧ।
- II. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉଠାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଚିନ୍ତା, ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିଆଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ, ସମ୍ପୃକ୍ତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ (ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଏହାର ରେକର୍ଡରେ ଉପଲବ୍ଧ ସୂଚନା ଅନୁଯାୟୀ) ଏବଂ ଯେଉଁଠାରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରାପ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୋଇଛନ୍ତି, ଉପରୋକ୍ତ ସଂଜ୍ଞା ପରିସର ବାହାରେ ରହିବ । ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ଯୋଗାଯୋଗ ନ ମିଳିବା, ଯେଉଁ କାରଣରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୋଇଛି ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କ ରେକର୍ଡରେ ଏହାକୁ ଅପଡେଟ୍ କରିନାହାଁନ୍ତି, ସେମାନଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗର ଆଧାର ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ନାହିଁ।
- III. ଚାର୍ଜ୍, ଆରଓଆଇ ଇତ୍ୟାଦିକୁ ନେଇ ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିକଟରେ ଉଠାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଯାହା ସହମତି ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଏକ ଅଂଶ ଥିଲା ।
- IV. ଫାଷ୍ଟ ରିସୋର୍ଟ ଅଭିଯୋଗ (ଏଫଆରସି) ବ୍ୟାଙ୍କ ଲୋକପାଳକ ନିକଟରେ ପହଞ୍ଚିଥିଲା, ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ କୌଣସି ତ୍ରୁଟି ନାହିଁ।
- V. ଅଧିକୃତ କାରବାର ବିବାଦ ମାମଲା ଯେଉଁଠାରେ ଗ୍ରାହକ ଭୁଲ କରିଛନ୍ତି କିମ୍ବା ଭୁଲ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କୁ ଭୁଲ ଭାବରେ ପାଣ୍ଠି ସ୍ଥାନାନ୍ତର କରିଛନ୍ତି, ଅଜାଣତରେ ଅନୁମୋଦିତ ଜାଲିଆତି କାରବାର (ଯେଉଁଠାରେ ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କର କୌଣସି ଅଭାବ ଅଭିଯୋଗ କରୁନାହାଁନ୍ତି) ଅଭିଯୋଗ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ନାହିଁ ବରଂ ଏକ ପ୍ରଶ୍ନ / ଅନୁରୋଧ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ।
- VI. ଡାଉନଟାଇମ୍ ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରାଯାଇଛି।

ସଂଜ୍ଞା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ଚ୍ୟାନେଲ:

ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ / ଅନୁରୋଧ / ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିବା / ସେମାନଙ୍କ ମତାମତ ଅଂଶୀଦାର କରିବା ପାଇଁ ଏକାଧିକ ଚ୍ୟାନେଲ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ ।

"କେରା" ହେଉଛି କୌଣସି ସନ୍ଦେହ, ଅନୁସନ୍ଧାନ, ଗ୍ରାହକ କୌଣସି ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ ଚାହୁଁଥିବା, କୌଣସି ସୂଚନା ଚାହୁଁଥିବା, ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଟିଏଟିର ଅବଧି ଶେଷ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ଛିଡ଼ି ଯାଞ୍ଚ କରିବା, କୌଣସି ତେଲିଭି କିମ୍ବା ସେବାର ଛିଡ଼ି କିମ୍ବା ଅଗ୍ରଗତି ଯାଞ୍ଚ କରିବା।

"ଅନୁରୋଧ" ହେଉଛି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେବା / ଉପାଦ ଗୁଡିକ ପାଇଁ କରାଯାଇଥିବା ଏକ ପ୍ରଶ୍ନ ଯଥା: ଛାଡ଼ / ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରିବା, ଏସଓଏ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରିବା, ପିନ୍ ପୁନଃଜାରି କରିବାକୁ ଅନୁରୋଧ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି।

"ଅଭିଯୋଗ"ର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ତରଫରୁ ସେବାରେ ଅବହେଳା ଅଭିଯୋଗ କରି ଲିଖିତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ଏବଂ ସେଥିରେ ରିଲିଫ୍ ମାଗିବା ।



Live more, Bank less

ଗ୍ରାହକ ସେମାନଙ୍କ ମତାମତ ଅଂଶୀଦାର କରିବାକୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ତ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକ ଚୟନ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ଉପଯୁକ୍ତ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପଠାଇପାରିବେ। ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଯେଉଁ ପଦ୍ଧତିରେ ପାଇଥିବ ସେହି ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗର ଜବାବ ଦେବ । ତେବେ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଫୋନରେ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରିବା ସମୟରେ ଇମେଲ କିମ୍ବା ଚିଠି ଲେଖି ସୂଚନା ପାଇବାକୁ ରାଜି ହୁଅନ୍ତି ତେବେ ତାହାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅନୁସରଣ କରିବ ।

ଗ୍ରାହକ ସେବା: • କଷ୍ଟମର କେୟାର (କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ବ୍ୟତୀତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ):

ମାସ୍ ମାର୍କେଟ ପାଇଁ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ବ୍ୟତୀତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ: ଆମର 24 ଘଣ୍ଟିଆ ଗ୍ରାହକ ସେବା ହେଲ୍ପଲାଇନ୍ ନମ୍ବର [1860 210 3456](tel:18602103456) , [1860 267 4567](tel:18602674567) କିମ୍ବା ଆମର ବିଦେଶୀ ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବର [91-44-49021180](tel:914449021180) ରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ।

ଆକାଉଣ୍ଟ ଫ୍ରାନ୍ସ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ମାମଲା: 020 66218560

ଆମର ଟ୍ରେଜର୍ ଗ୍ରାହକମାନେ [1860 267 1234](tel:18602671234) ରେ ଆମର ବିଦେଶୀ ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବର [91-44-66854555](tel:914466854555) ରେ କଲ୍ କରିପାରିବେ

କେବଳ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ : ବଜାଜ ଫିନସିଆଲ୍ DBS ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁପରକାର୍ଡ ଏବଂ DBS ସ୍ମାର୍ଟ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ପାଇଁ ଆମର 24 ଘଣ୍ଟିଆ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ସେବା ହେଲ୍ପଲାଇନ୍ ନମ୍ବର [1860 267 6789](tel:18602676789) କିମ୍ବା ଆମର ବିଦେଶୀ ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବର [+91-44-69046789](tel:+914469046789) ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ । DBS ଭାଣ୍ଡେଜ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଧାରୀମାନେ ଉତ୍ସର୍ଗୀକୃତ ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବର [1800 209 4555](tel:18002094555) କିମ୍ବା ଆମର ବିଦେଶୀ ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବର [+91-44-66854555](tel:+914466854555) କୁ କଲ୍ କରିବେ।

ଇ-ମେଲ:

- ଖୁରୁରା ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଗ୍ରାହକ (ଡିଜିଟାଲ/ ଟ୍ରେଜର୍ସ/ (କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ବ୍ୟତୀତ)) ଏଠାରେ ଇମେଲ୍ କରିପାରିବେ customercareindia@dbs.com cardcareindia@dbs.com DBS ସ୍ମାର୍ଟ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ପାଇଁ vantagecareindia@dbs.com DBS ଭାଣ୍ଡେଜ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ପାଇଁ
- କର୍ପୋରେଟ୍ ଗ୍ରାହକମାନେ BusinessCarein@dbs.com ରେ ଇମେଲ୍ କରିପାରିବେ

ବିଜନେସ୍ କେୟାର

କର୍ପୋରେଟ୍ ଗ୍ରାହକମାନେ [1800 103 6500](tel:18001036500) / [1800 419 9500](tel:18004199500) / [+91 44 66328000](tel:+914466328000) (ଓଭରସିଜ୍ ନମ୍ବର) ରେ ବିଜନେସ୍ କେୟାର ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ । ବିଜନେସ୍ କେୟାର ସୋମବାରରୁ ଶୁକ୍ରବାର, ସକାଳ 10.00ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 7.00 (ସରକାରୀ ଛୁଟିକୁ ବାଦ୍ ଦେଇ) କାର୍ଯ୍ୟ କରେ ।
ଇ-ମେଲ୍: DBS ଇଣ୍ଡିଆ କର୍ପୋରେଟ୍ ଗ୍ରାହକମାନେ ଆମକୁ ଚିଠି ଲେଖି BusinessCarein@dbs.com ରେ ପଠାଇ ପାରିବେ।

ଶାଖା: ଦୟାକରି ଆପଣଙ୍କ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଶାଖାକୁ ଲେଖନ୍ତୁ, ଗ୍ରାହକ <https://www.dbs.com/in/treasures/common/customer-service-managers.page> ଏହି ଲିଙ୍କ କୁ ପଠାଇପାରିବେ, ସେମାନଙ୍କର ସମସ୍ୟା / ଚିନ୍ତାର ବିବରଣୀ ଦେଇପାରିବେ।

ଡିମାର୍ ସେବା:

- ଗ୍ରାହକ ସେବା ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର: [1860 210 3456](tel:18602103456) (24/7 ଅପରେସନ୍)
- ଇ-ମେଲ୍: ଗ୍ରାହକମାନେ customercareindia@dbs.com ସମୟରେ ଇମେଲ୍ କରିପାରିବେ।



Live more, Bank less

ବୃଦ୍ଧି ସ୍ତର ଏବଂ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମୟସୀମା:

ବୃଦ୍ଧି ସ୍ତର

ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ 3 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କଷ୍ଟମର କେନ୍ଦ୍ରରୁ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ମିଳୁନାହିଁ, ତେବେ ସେ ନିମ୍ନ ସ୍ତରକୁ ବୃଦ୍ଧି ପାଇପାରିବେ:

ସ୍ତର 1: କ୍ଲଷ୍ଟର ମୁଖ୍ୟ / ଶାଖା ପରିଚାଳକ: ପ୍ରତିକ୍ରିୟାର ଟିଏଟି - 5 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ।

ସ୍ତର 2: ଆଞ୍ଚଳିକ ନୋଡାଲ ଅଫିସର: ପ୍ରତିକ୍ରିୟାର ଟିଏଟି-5 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ।

ସ୍ତର 3: ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ ନୋଡାଲ ଅଫିସର: ପ୍ରତିକ୍ରିୟାର ଟିଏଟି-7 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ

ସ୍ତର 4: ସଭାପତି/ବରିଷ୍ଠ ପରିଚାଳନା : ପ୍ରତିକ୍ରିୟାର ଟିଏଟି- 5 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ

ଏହି ଲିଙ୍କ ରେ ବୃଦ୍ଧି ସ୍ତରର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ମିଳିପାରିବ: <https://www.dbs.com/in/treasures/common/redressal-of-complaints-and-grievances.page?pid=in-digi-pweb-footer>

ବ୍ୟାଙ୍କର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳ:

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ, ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ରିଲିଫ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଏ, ତେବେ ଏଭଳି ସମସ୍ତ ମାମଲା ଅଧିକ ଯାଞ୍ଚ ପାଇଁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଯିବ। RBI/CEPD/2023-24/108 CEPD.PRD.No.S1228/13.01.019/2023-24

ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳ ମୁଖ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମାରେ ପରାମର୍ଶ ଅନୁଯାୟୀ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିଷ୍ପତ୍ତି ଅନ୍ୟଥା ଏବଂ ଦକ୍ଷ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଅନୁମୋଦନ ସହିତ ସମର୍ଥନ ନ କଲେ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳ ନିଷ୍ପତ୍ତି ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଇଁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଅଟେ । ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିଆଯାଇଥିବା ନିଷ୍ପତ୍ତିକୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବା ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମାର ଧାରା 3(1)(c) ଅନୁଯାୟୀ ସକ୍ଷମ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଅନୁମୋଦନ କ୍ରମେ କରାଯିବ।

ସମାଧାନ ସମୟସୀମା:

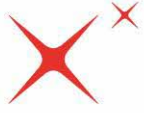
ବ୍ୟାଙ୍କ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମାଧାନ ସମୟସୀମା ସ୍ଥିର କରିଛି। ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ବ୍ୟାପକ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ସହିତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଅଭିଯୋଗର ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ କରାଯାଏ । ଯଦି ଏହି ସମୟ ସୀମାଠାରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଭଲ ଭାବରେ ଅବଗତ ରଖିବାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ।

ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅଭିଯୋଗ ରେକର୍ଡିଂ:

ପ୍ରତ୍ୟେକ ସମସ୍ୟାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମାଧାନ ନ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ସିଆରଏମ ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ରେକର୍ଡି କରିଥାଏ, ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଅନୁସରଣ ଏବଂ କଠିନ ପରିଚାଳନା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ। ଏହି ଶୁଦ୍ଧିତ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ସମସ୍ତ ଚିନ୍ତାକୁ ବ୍ୟାପକ ଭାବରେ ସମାଧାନ କରାଯାଏ ଏବଂ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ବନ୍ଦ କରାଯାଏ ।

ଅଭିଯୋଗର ପରିଚାଳନା ଏବଂ ତଦାରଖ:

ଗ୍ରାହକ ସେବାର ଗୁଣବତ୍ତା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଉପରେ ନଜର ରଖିବା ଏବଂ ସମୀକ୍ଷା କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିମ୍ନଲିଖିତ କମିଟି ଏବଂ ସମୀକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଗଠନ କରିଛି ।



Live more, Bank less

ବୋର୍ଡର ଗ୍ରାହକ ସେବା କମିଟି: ବୋର୍ଡର ଏହି କମିଟି ସମଗ୍ର ବ୍ୟାଙ୍କରେ ସେବା ବୃଦ୍ଧି ପଦକ୍ଷେପଗୁଡ଼ିକର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ତଦାରଖ ଏବଂ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବା ପାଇଁ ଦାୟୀ। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ, ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ, ନୀତିଗତ ନିଷ୍ପତ୍ତିର ସମୀକ୍ଷା, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଜ୍ଞତା ବୃଦ୍ଧି ନିମନ୍ତେ ପଦକ୍ଷେପ ଉପରେ ବ୍ୟାଙ୍କର କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ସମୀକ୍ଷା କରିବା ପାଇଁ କମିଟି ପ୍ରତି ଡ୍ରେମାସରେ ଥରେ ବୈଠକ କରିଥାଏ।

ଗ୍ରାହକ ସେବା ଉପରେ ସ୍ଥାୟୀ କମିଟି: କମିଟି ଡ୍ରେମାସିକ ବୈଠକ କରେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି କରିବା, ଶିକ୍ଷିତ କରିବା ଏବଂ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି କରିବା ପାଇଁ ଦାୟୀ, ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ କଥା ହେଉଛି ଏହା ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପରେ ଏବଂ ସେବା ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମତାମତ ବୁଝିବା ପାଇଁ ଏକ ଫୋରମ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରେ। ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବାର ଗୁଣବତ୍ତା ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ସେବା ବିକାଶ ଏବଂ ଉପାଦାନ ବୃଦ୍ଧି ଦିଗରେ ଏହି ବୈଠକରେ ଆଲୋଚନା କରାଯାଇଛି। ଏହି ବୈଠକରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ବରିଷ୍ଠ ପରିଚାଳକମାନେ ଯୋଗ ଦେଇଥାନ୍ତି ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବୈଠକରେ ଯୋଗ ଦେବା ପାଇଁ ନିମନ୍ତ୍ରଣ କରାଯାଏ।

ଶାଖା ସ୍ତରୀୟ ଗ୍ରାହକ ସେବା କମିଟି: ବ୍ୟାଙ୍କ ମାସିକ ଶାଖା ସ୍ତରୀୟ ଗ୍ରାହକ ବୈଠକ ମଧ୍ୟ ଆୟୋଜନ କରିଥାଏ; ଏହି ଫୋରମ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ସହିତ ସେମାନଙ୍କ ମତାମତ ଏବଂ ଅଭିଜ୍ଞତା ଅଂଶୀଦାର କରିବାକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରେ। ଏହି ବୈଠକର ଏକ ଅଂଶ ଭାବରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୁରକ୍ଷିତ/ସୁରକ୍ଷିତ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଭଳି ବିଷୟରେ ସଚେତନ କରିବା ପାଇଁ ଅଧିକାରୀ ଆୟୋଜନ କରିଥାଏ, ସୁବିଧାଜନକ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ନୂତନ ପଦକ୍ଷେପ ଆରମ୍ଭ କରିଛି। ଏହି ଅଧିକାରୀମାନେ ମତାମତ ରେକର୍ଡ କରାଯାଇ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପାଇଁ ନିଆଯାଏ।

ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ପଦକ୍ଷେପ ଏବଂ ନୀତିକୁ ପାଳନ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିଆଯାଇଥିବା ପଦକ୍ଷେପ:

ଏହି ନୀତିକୁ ବୋର୍ଡର ଗ୍ରାହକ ସେବା କମିଟି ଅନୁମୋଦନ କରିଛି ଏବଂ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଏ। ଏହି ସମୀକ୍ଷାଗୁଡ଼ିକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟ ଉପରେ ବିଚାର କରିବ:

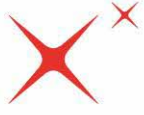
- ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ କାରଣ ଯେପରିକି ସାଂଗଠନିକ ଢାଞ୍ଚାରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କିମ୍ବା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଉପାଦାନ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ
- ବାହ୍ୟ କାରଣ ଯେପରିକି ଆଇନରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କିମ୍ବା ବୈଷୟିକ ଅଭିନବତା
- ଅଡିଟ୍ ର ଫଳାଫଳ, ଯଦି ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ / ବାହ୍ୟ ଅଡିଟରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବର୍ଷ ସାରା କୌଣସି ପରିଚାଳିତ ହୁଏ। ଏହି ପଲିସି ବ୍ୟାଙ୍କର ଖେତ୍ରଭିତ୍ତିରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯାଇଛି

ବିଭାଗ: କୌଣସି ବିଭାଗ, ଯଦି କୌଣସି ସଂଶୋଧନ ଥାଏ, ଅସାଧାରଣ ଭିତ୍ତିରେ ହେବ ଏବଂ ଲସ୍ତୁଅର୍ ଦ୍ୱାରା ଦସ୍ତାବିଜ୍ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ।

କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଯାହା ବାସ୍ତବ ନୁହେଁ, କିନ୍ତୁ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ କିମ୍ବା ପ୍ରଶାସନିକ ପ୍ରକୃତିର, ଅନୁମୋଦନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱାକ୍ଷର ଆବଶ୍ୟକ କରେ ନାହିଁ।

ଆପତ୍ତି/ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ନୂତନ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେଲେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତିକୁ ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧନ କରାଯିବ । ନିୟାମକ (ଆରବିଆଇ/ ଆଇବିଏ ଇତ୍ୟାଦି) ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ନୂତନ ନିୟମ, ରିଭିଜନ୍/ ସଂଶୋଧନ କିମ୍ବା ନିରନ୍ତର ପ୍ରାସଙ୍ଗିକତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ସାମଗ୍ରୀଗତ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆବଶ୍ୟକ / ଉପଯୁକ୍ତ ହେଲେ ମଧ୍ୟ ଏହା ସଂଶୋଧନ କରାଯିବ । ଏହି ନୀତିର ବାର୍ଷିକ ଭିତ୍ତିରେ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ ଉଚିତ୍ (ଡିନି ମାସ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଗ୍ରେସ୍ ପିରିୟଡ୍ ସହିତ)।

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ), ବ୍ୟାଙ୍କିଂ କୋଡ୍ ଆକ୍ଟ ୧୯୩୫ ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ବିସିଏସବିଆଇ) ଏବଂ ଭାରତୀୟ ବୀମା ନିୟାମକ ଉନ୍ନୟନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ (ଆଇଆରଡିଏ) ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ବ୍ୟବସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକୁ ସମୟ ସମୟରେ ପାଳନ କରିବାକୁ ଏହି ପଲିସିରେ କୁହାଯାଇଛି।



Live more, Bank less

ରେକର୍ଡ ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ:

ବ୍ୟାଙ୍କର ସୂଚନା ପ୍ରଣାଳୀ ସୁରକ୍ଷା ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଅଭିଯୋଗର ରେକର୍ଡ ରଖାଯାଇଥାଏ ।

ସଂସ୍କରଣ ଇତିହାସ:

| ସଂସ୍କରଣ | ଜାରି ତାରିଖ | ମୁଖ୍ୟ ପରିବର୍ତ୍ତନର ସାରଣୀ |
|---------|------------------|--|
| 1.0 | ଜୁଲାଇ, 2018 | ନୀତି ଜାରି ହୋଇଛି |
| 1.1 | ଏପ୍ରିଲ, 2020 | <ol style="list-style-type: none"> 1. ଚାଇନାରେ ସଂଯୋଗ 2. ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳ 3. କ୍ଷତିପୂରଣ |
| 1.2 | ଜୁନ୍ 2021 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 3ୟ ଶ୍ରବଣରେ ବରିଷ୍ଠ ପରିଚାଳନାର ପରିଚୟ 2. ଶ୍ରବଣ 4 ଓ 5 ପାଇଁ ଟିଏଟି ସଂଶୋଧନ କରାଯାଇଛି |
| 1.3 | ସେପ୍ଟେମ୍ବର, 2021 | କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଯୋଗାଯୋଗ କେନ୍ଦ୍ର ନମ୍ବର ଏବଂ ଇମେଲ୍ ଆଇଡି ଯୋଡାଯାଇଛି |
| 1.4 | ମାର୍ଚ୍ଚ, 2022 | ସମନ୍ୱିତ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା (ସମନ୍ୱିତ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବା ନୀତିରେ ସମ୍ପାଦନା) ଏହି ଯୋଜନା ଝେବସାଇଟ୍ ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଥିଲା |
| 1.5 | ସେପ୍ଟେମ୍ବର 2022 | ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳ ବିଭାଗରେ ସଂଶୋଧନ / ସଂଯୋଜନ |
| 1.6 | 22 ମେ, 2024 | <ol style="list-style-type: none"> 01. ନୀତିର ପରିସର 02. ଅଭିଯୋଗର ପରିଭାଷା 03. "ଅଭିଯୋଗ" ଭାବରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଏବଂ ବହିଷ୍କାର 04. ପ୍ରଶ୍ନ, ଅନୁରୋଧ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସଂଜ୍ଞା 05. ବୃଦ୍ଧି ଶ୍ରବଣ ପରିବର୍ତ୍ତନ 06. ଟ୍ରେଜର ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବର ଯୋଡାଯାଇଛି। 07. ସମାଧାନ ସମୟସୀମା 08. ନୀତି ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଏବଂ ଅନୁପାଳନ |