

குறை தீர்ப்பு பற்றிய எங்களது கொள்கை

எங்கள் சேவைக்கான அர்ப்பணிப்புகள்

டிசிபி வங்கியில் நாங்கள் சேவையில் சிறப்பாக இருக்க வேண்டும் என்ற ஈடுபாட்டுடன் வேலை செய்கிறோம். வாடிக்கையாளர்களின் நிதிக் குறிக்கோள்களை எட்ட அவர்களுக்கு உதவும் நியாயமான மற்றும் நம்பகமான தீர்வுகளை வழங்க அர்ப்பணித்துள்ளோம்.

நோக்கங்கள்

- ஒரு திட்டம் அல்லது சேவை பற்றிய வாடிக்கையாளரின் புகார்கள் அல்லது ஏதாவது அதிருப்தி வெளிப்பாடு பற்றி அக்கறையுடன் மற்றும் வரையறுக்கப்பட்ட நேர வரம்புக்குள்ளாக கையாளப்படும்.
- நாங்கள் எப்போதுமே நன்னம்பிக்கையுடன் செயல்படுவோம் மற்றும் எங்கள் வாடிக்கையாளர்களை நியாயமாக நடத்துவோம்.
- வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தை அதிகரிக்கும் நோக்கத்துடன் புகார்களை அர்த்தமுடன் விசாரிப்பதன் மூலமாக எங்கள் சேவையின் தரத்தை மேம்படுத்த நாங்கள் தொடர்ந்து போராடுவோம்.

விழிப்புணர்வை உருவாக்குதல்

வங்கியின் சேவைகளால் திருப்தியடையாத வாடிக்கையாளர்கள் அது பற்றி புகார் தெரிவிக்க உரிமை கொண்டவர்கள் ஆவர். பின்வருபவை பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்கு தகவல்கள் கொடுக்கப்படும்:

- புகாரை பதிவு செய்வதற்கான செயல்முறை,
- தாமதிக்கப்பட்ட அல்லது திருப்தியில்லாத பதில் கிடைக்கும்பட்சத்தில் வங்கியின் உயர் அதிகாரியிடம் புகார் செய்யும் மேல்முறையீட்டு செயல்முறை
- தங்கள் புகார்களுக்கான வங்கியின் பதில் அதிருப்தி அளிக்கும்பட்சத்தில் வங்கி குறை தீர்க்கும் அதிகாரி, சட்ட நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளுதல் போன்ற மாற்று பரிகாரங்கள்.

மேற்கண்ட தகவல்கள் முறையாக எங்கள் இணையதளத்தில் கொடுக்கப்படும் மற்றும் கிளைகளில் வைக்கப்படும். வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களைக் கையாள வங்கி ஊழியர்கள் அனைவருக்கும் பயிற்சி அளிக்கப்படும் மற்றும் குறை தீர்ப்பது தொடர்பான வங்கியின் கொள்கை மற்றும் செயல்முறை பற்றி முழுவதும் அறிவுறுத்தப்படும்.

புகார்களின் வரம்புகள்:

- வங்கியில் கணக்கு வைத்திருக்கும்/ காட்டு வைத்திருக்கும் அனைவரும்
- கிராமப்புறப் பகுதிகளிலிருந்து வரும் புகார்கள்
- முன்னுரிமைத் துறை மற்றும் அரசாங்கத்தின் வறுமை ஒழிப்பு திட்டங்களுக்கு நிதி உதவி செய்வது தொடர்பான நபர்கள்
- வங்கியின் பிசினெஸ் கரஸ்பாண்டென்ட்கள்/ வெளிப்புற சேவை முகாமைகள் மூலமான எல்லா கணக்கு / காட்டு வைத்திருப்போர்
- வங்கி வழங்கும் மூன்றாம் தரப்பினரின் திட்டங்கள்

புகார்களை தீர்ப்பதற்கான நேர வரம்புகள்

நியாயமான மற்றும் விரைவான புகார் தீர்வு எங்களுக்கு தனித்துவமான போட்டி பலனை கொடுக்கும் என்று நாங்கள் நம்புகிறோம்.

- அதிகபட்சமாக 10 வேலைநாட்களுக்குள்ளாக புகார்களை தீர்ப்பது எங்கள் முயற்சியாக இருக்கும்.

- புகாருக்கு பதிலளிக்க 7 வேலைநாட்களுக்கும் அதிகமான காலம் ஆகும்போது தீர்வை எப்போது எதிர்பார்க்கலாம் என்பதை தெரிவிக்கும் ஒரு இடைக்கால பதில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கப்படும்.

புகார்களை மேல்முறையீடு செய்யும் வழிமுறைகள்

கட்டம் 1:

- வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு சேவை மையம்: வாடிக்கையாளர்கள் எங்கள் டிசிபி 24 மணிநேர வாடிக்கையாளர் சேவை மையத்தின் கட்டணமில்லா எண்கள் 1800123 5363 அல்லது 18002095363-ல் தொடர்புகொள்ளலாம். வெளிநாட்டு வாழ் இந்தியர்கள் +9122 61271000-ல் அழைக்கலாம்.
- மின்னஞ்சல்: வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்களை customercare@dcbbank.com -ல் மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம். வெளிநாட்டு வாழ் இந்திய வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்களை nri@dcbbank.com -ல் மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம். கடன் வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்களை loans@dcbbank.com -ல் மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம். டீமேட் வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்களை demat@dcbbank.com-ல் மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம்.
- கிளை: வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் பிரச்சனைகளுக்காக எந்தவொரு கிளையையும் அணுகலாம். கார்பரேட் பேங்கிங்/ எஸ்எம்ஈ/ எம்எஸ்எம்ஈ வாடிக்கையாளர்கள் கூடுதலாக தங்கள் புகார்கள்/ வேண்டுகோள்கள் பற்றி ஆர்எம்களிடம் பேசலாம்.
- இணையதள பேங்கிங்: வாடிக்கையாளர்கள் ஆன்லைனில் தங்கள் கணக்கில் நுழைந்து எங்களுக்கு புகார் தெரிவிக்கலாம்.
- இணையதளம்: வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்களை எங்கள் இணையதளம் www.dcbbank.com-ல் உள்ள புகார் படிவத்தை நிரப்பி புகார் தெரிவிக்கலாம்.
- மொபைல் பேங்கிங் மற்றும் அஸ்ஸெட் வாடிக்கையாளர்கள்: வாடிக்கையாளர்கள் மொபைல் பேங்கிங் செயலிகளின் மூலமாக தங்கள் புகார்களை தெரிவிக்கலாம்.
- கடிதங்கள்: வாடிக்கையாளர்கள் டிசிபி பேங்க் லிமிடெட், பி.ஓ. பெட்டி எண் 7643, மலாடு (மேற்கு), மும்பை 400064.

கட்டம் 2:

ஏதாவது காரணத்திற்காக புகார்தாரர் கட்டம் 1-ல் வழங்கப்பட்ட தீர்வால் திருப்தியடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் கீழ்க்கண்டவர்களிடம் புகாரை மேல்முறையீடு செய்யலாம்:

- மண்டல முதன்மை குறைதீர்க்கும் அதிகாரி: மண்டல முதன்மை அதிகாரிகளின் விவரங்கள் எங்கள் இணையதளம் www.dcbbank.com-ல் கொடுக்கப்பட்டுள்ளது.
- எங்கள் மூத்த அதிகாரிகள் குழு: எங்கள் மூத்த அதிகாரிகள் குழுவின் விவரங்கள் எங்கள் இணையதளம் www.dcbbank.com-ல் கொடுக்கப்பட்டுள்ளது.

கட்டம் 3:

ஏதாவது காரணத்தால், கட்டம் 1 மற்றும் 2-ல் வழங்கப்பட்ட தீர்வு திருப்தி அளிக்காவிட்டால், வாடிக்கையாளர் கீழ்க்கண்ட அதிகாரியிடம் புகாரை மேல்முறையீடு செய்யலாம்:

முதன்மை தலைமை குறைதீர்க்கும் அதிகாரிக்கு nodal.officer@dcbbank.com -ல் மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம் அல்லது பின்வரும் முகவரிக்கு கடிதம் எழுதலாம்:

டிசிபி பேங்க் லிமிடெட், 6வது தளம், பெனின்சுலா பிசினெஸ் பார்க், டவர்ஏ, சேனாபதி பாபட் மார்க், லோயர் பரேல், மும்பை - 400013.

தொ: +912266187099 தொ. நகல்: +912266589971

கட்டம் 4:

வங்கி அளித்த தீர்வு வாடிக்கையாளருக்கு திருப்தி அளிக்கவில்லை என்றால், 30 நாட்களுக்குள் அவர் வங்கிச் சேவைகளிலான பற்றாக்குறை தொடர்பான புகார்களுக்கு தீர்வு பெற வங்கி குறைதீர்க்கும் அதிகாரி திட்டம் 2006-ன் கீழாக இந்திய ரிசர்வ் வங்கி நியமித்துள்ள வங்கி குறைதீர்க்கும் அதிகாரியை அணுகலாம்.

டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனை தொடர்பான சேவைப் பற்றாக்குறை தொடர்பான புகார்களுக்கு ஒரு மாத காலத்திற்குள் குறைதீர்ப்பது உறுதி செய்யப்படும். எங்கள் பதில் மூலம் புகார்தாரர் திருப்தி அடையாவிட்டால், அவர் (2019 ஜனவரி 31-ம் தேதி முதல் அமலில் உள்ள) டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகள், குறைதீர்ப்பு அதிகாரி திட்டம் 2019 கீழாக இந்திய ரிசர்வ் வங்கி நியமித்துள்ள டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகளுக்கான குறைதீர்க்கும் அதிகாரியை அணுகலாம்.

மேலே குறிப்பிட்ட திட்டங்கள் மற்றும் குறைதீர்க்கும் அதிகாரிகளின் அலுவலகங்களின் பட்டியல் எங்கள் இணையதளத்தில் கொடுக்கப்பட்டுள்ளது. எங்கள் கிளைகளிலும் காட்சிக்கு வைக்கப்பட்டுள்ளது.

நாங்கள் புகாரைப் பெற்ற தேதியிலிருந்து அதிகபட்ச காலமாக 15 வேலை நாட்களுக்குள் வங்கி குறைதீர்க்கும் அதிகாரிக்கு எங்கள் பதில்/ பிரதிநிதித்துவத்தை அனுப்ப முயற்சிப்போம்.

சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரிகளின் தொடர்பு விவரங்கள் கிளைகள்/ வங்கி அலுவலகங்கள் மற்றும் எங்கள் இணையதளத்தில் முக்கியமாக காட்சிக்கு வைக்கப்படும்.

நிறுவனத்தின் உள்ளேயான குறை தீர்க்கும் அதிகாரி

வங்கியின் கார்பரேட் அலுவலகத்தில் நிறுவனத்தின் உள்ளேயான குறை தீர்க்கும் அதிகாரி (ஐஓ) நியமிக்கப்பட்டுள்ளார். ஐஓ ஒரு தன்னிச்சையான அதிகாரி ஆவார் மற்றும் அவர் வங்கி புகாரை முழுமையாக அல்லது பகுதியாக ஏற்றுக்கொள்ளாதபோது எல்லாப் புகார்களும் வங்கிக்கு அனுப்பப்படும். பொதுவாக ஐஓவின் கருத்துக்களை வங்கி ஏற்றுக் கொள்ளும். கருத்துவேறுபாடு ஏற்பட்டால், அது எம்டி மற்றும் சிஈஓவிடம் மேல்முறையீடு செய்யப்படும்.

வாடிக்கையாளரின் குரல்

வங்கி நிறுவனத்தின் திட்டங்கள், சேவைகள் மற்றும் வாடிக்கையாளரின் விசுவாசம் மற்றும் திருப்தியை அதிகரிக்கும் உண்மையான தொழில் அறிவை உருவாக்கும் வாடிக்கையாளரின் குரலை ஈடுபட்டுடன் பின்தொடர்வதை நம்புகிறது.

எங்கள் திட்டங்கள், சேவைகள் மற்றும் புகார் நிர்வாகம் பற்றிய வாடிக்கையாளர்களின் கருத்துக்கள்/ பரிந்துரைகளைப் பெற எங்கள் கிளைகள் மாதந்தோறும் வாடிக்கையாளர் சேவை கூட்டங்களை நடத்தும்.

வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் கருத்துக்கள்/ பரிந்துரைகளை எங்களுக்கு customercare@dccb.com -ல் மின்னஞ்சல் அனுப்புமாறு ஊக்கமளிக்கப்படுகிறார்கள். முக்கிய கருத்துக்கள்/ பரிந்துரைகள் கார்பரேட் அலுவலகத்தில் உள்ள வாடிக்கையாளர் சேவையின் நிலைக்குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

வாடிக்கையார் சேவைக் குழுக்களின் பங்கு

போர்டின் வாடிக்கையார் சேவைக் குழுக்கள்

போர்டின் இந்தத் துணைக் குழு, வைப்பு கொள்கை, தரவு, புகார்களை பகுப்பாய்வு செய்தல், வாடிக்கையாளர் திருப்தி பற்றிய காலக்கிரமமான கணக்கெடுப்பு, வழங்கப்படும் வாடிக்கையாளர் சேவையின் தரத்தைப் பாதிக்கும் வேறு ஏதாவது பிரச்சனைகளை பரிசீலனை செய்யும் பொறுப்பு வாய்ந்தது.

வாடிக்கையாளர் சேவையின் நிலைக்குழு

இந்தக் குழு, எம்டி மற்றும் சிஈஓ/ நியமிக்கப்பட்டவரால் தலைமை வகிக்கப்படும். இது வாடிக்கையாளர்களின் கருத்துக்கள்/ புகார்களின் பகுதிகளை மதிப்பிடும். மேலும் வாடிக்கையாளர் சேவையில் ஒழுங்குமுறை அறிவுரைகள் பின்பற்றப்படுவதை உறுதிப்படுத்தும், சேவைகளை மேம்படுத்தும் திட்டங்கள்/ முனைவுகளை பரிசீலனை செய்யும்.

கண்காணித்தல் மற்றும் தெரிவித்தல்

சரியான நேரத்திற்குள் தீர்க்கப்படுகின்றனவா / பதில் அளிக்கப்படுகின்றனவா என்பதை உறுதிப்படுத்த புகார்கள் கண்காணிக்கப்படும் மற்றும் கீழ்க்கண்டவை போன்ற மேம்படுத்தக் கூடிய பகுதிகளின் பற்றாக்குறைகளை பகுப்பாய்வு செய்யப்படும்/ அடையாளம் காணப்படும்-

- வாடிக்கையாளரின் திருப்தியின் அளவு மற்றும் புகார்களை கையாளுதல்
- புகார் நிர்வாக அமைப்பு எவ்வளவு சிறப்பாக நோக்கங்களை எட்டியுள்ளது
- மீண்டும் மீண்டும் ஏற்படும் பிரச்சனைகளை அடையாளம் காண்பது மற்றும் அது மீண்டும் ஏற்படாதிருப்பதை உறுதிப்படுத்தும் நடவடிக்கையை தொடங்குதல்

எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளில் மேம்பாட்டை ஏற்படுத்த நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ள பொருத்தமான திருத்த நடவடிக்கைகள் எடுக்க வேண்டும் என்பதற்காக சம்பந்தப்பட்ட ஆதரவு யூனிட்கள் மற்றும் பிசினெஸ் யூனிட் ஹெட்களுடன் தகவல்கள் பகிர்ந்துகொள்ளப்படும்.

அத்துடன், வாடிக்கையாளர் சேவையின் நிலைக்குழு மற்றும் போர்டின் வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவிற்கும் தெரிவிக்கப்படும்.