

সংযুক্তি 5: অভিযোগ নিষ্পত্তি পলিসি

অভিযোগ জানানোর মাধ্যম এবং বৃদ্ধি প্রক্রিয়া

লেভেল 1

কাস্টমার কেয়ার সেন্টার: গ্রাহকরা আমাদের কাস্টমার কেয়ার সেন্টার নম্বর (022) 68997777 / (040) 68157777-এ যোগাযোগ করতে পারেন

ই-মেল: গ্রাহকরা তাদের অভিযোগ customercare@dcbbank.com-এ ই-মেল করতে পারেন। অনাবাসী ভারতীয় গ্রাহকরা nri@dcbbank.com-এ ইমেল করতে পারেন। লোন গ্রাহকরা আমাদের loans@dcbbank.com-এ লিখে পাঠাতে পারেন। ডিম্যাট অ্যাকাউন্টধারকরা আমাদের demat@dcbbank.com-এ লিখে পাঠাতে পারেন

শাখা: গ্রাহকরা তাদের ব্যাঙ্ক সংক্রান্ত সমস্যার সমাধানের জন্য যে কোনো শাখায় যোগাযোগ করতে পারেন। কর্পোরেট ব্যাঙ্কিং / এসএমই / এমএসএমই গ্রাহকরা অতিরিক্তভাবে তাদের অভিযোগ / অনুরোধের বিষয়ে তাদের নিজ নিজ আরএম-এর সাথে কথা বলতে পারেন। শাখায়, গ্রাহক একটি স্বীকৃতির বিরুদ্ধে শাখার বিএইচ / বিএসওএম-এর কাছে থাকা কাস্টমার কমপ্লেইন্ট রেজিস্টার-এ আপডেট করতে পারেন।

ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং: গ্রাহকরা অনলাইনে তাদের অ্যাকাউন্টে লগ-ইন করে আমাদের কাছে লিখে পাঠাতে পারেন।

ওয়েবসাইট: এছাড়াও গ্রাহকরা আমাদের ওয়েবসাইট www.dcbbank.com-এ অভিযোগের ফর্ম পূরণ করে তাদের অভিযোগ নথিভুক্ত করতে পারেন।

লামাবিলিটি এবং অ্যাসেট গ্রাহকদের জন্য মোবাইল ব্যাঙ্কিং: গ্রাহকরা আমাদের মোবাইল ব্যাঙ্কিং অ্যাপ্লিকেশনে লগ-ইন করতে পারেন।

চিঠি বা পত্র: গ্রাহকরা ডিসিবি ব্যাঙ্ক লিমিটেড - যে কোনো শাখায় বাস্তবিকরূপে চিঠি লিখে পাঠাতে পারেন।

অন্য যে কোনো ইলেক্ট্রনিক মাধ্যম যেমন সোশ্যাল মিডিয়া বা যে কোনো মোবাইল ফোন অ্যাপ্লিকেশন।

বিজনেস করেসপন্ডেন্টস্: যদি গ্রাহকরা আমাদের কোনো বিজনেস করেসপন্ডেন্টস্ দ্বারা প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন তাহলে তারা সমাধানের জন্য সরাসরি আমাদের বিজনেস করেসপন্ডেন্টস্-এর কাছে বা ব্যাঙ্কের কাছে লিখে পাঠাতে পারেন।

লেভেল 2

যদি কোনো কারণে, অভিযোগকারী লেভেল 1 দ্বারা প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে গ্রাহক তাদের অভিযোগ এখানে জানাতে পারেন:

রিজিওনাল নোডাল অফিসার: ডিসিবি ব্যাঙ্কের রিজিওনাল নোডাল অফিসারের বিবরণ ওয়েবসাইট www.dcbbank.com-এ উপলব্ধ

লেভেল 3

যদি কোনো কারণে, অভিযোগকারী লেভেল 1 এবং 2 দ্বারা প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে গ্রাহক তার অভিযোগ এখানে জানাতে পারেন: শ্রীমতী প্রীতি ধর, প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার-কে ই-মেল আইডি nodal.officer@dcbbank.com-এর মাধ্যমে বা লিখে পাঠাতে পারেন:

ডিসিবি ব্যাঙ্ক লিমিটেড, 6ষ্ঠ তল, পেনিনসুলা বিজনেস পার্ক, টাওয়ার এ, সেনাপতি বাপট মার্গ, লোয়ার পরেল, মুম্বই 400013।

অথবা

আমাদের সিনিয়র ম্যানেজমেন্ট টিম: আমাদের সিনিয়র ম্যানেজমেন্ট টিমের বিশদ বিবরণও উপলব্ধ আমাদের ওয়েবসাইটে:
www.dcbbank.com

লেভেল 4**ব্যাকিং ওস্বাডসমান**

গ্রাহক ব্যাঙ্কের দ্বারা প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হলে, 30 দিনের মধ্যে অভিযোগকারী, ব্যাকিংয়ের ঘাটতি সংক্রান্ত অভিযোগের সমাধানের জন্য ইন্টিগ্রেটেড ওস্বাডসমান স্কিম 2021-এর অধীনে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (আরবিআই) দ্বারা নিযুক্ত ব্যাকিং ওস্বাডসমান-এর কাছে যেতে পারেন। স্কিমের অধীনে অভিযোগগুলিকে পোর্টাল <https://cms.rbi.org.in>-এ নথিভুক্ত করা যেতে পারে। অভিযোগটি ইলেক্ট্রনিক বা ফিজিক্যাল মোডের মাধ্যমেও এই ধরনের ফর্ম্যাটে জমা দেওয়া যেতে পারে এবং আরবিআই দ্বারা বিজ্ঞাপিত সেন্ট্রালইজড রিসিট অ্যান্ড প্রোসেসিং সেন্টার-এ আরবিআই দ্বারা নির্ধারিত তথ্য থাকতে পারে। অভিযোগটি, যদি ফিজিক্যালি জমা দেওয়া হয়, তাহলে অভিযোগকারী বা অনুমোদিত প্রতিনিধি দ্বারা যথাযথরূপে স্বাক্ষরিত হতে হবে।