

પરિશિષ્ટ 5: ફરિયાદ નિવારણ નીતિ

ફરિયાદો કરવા માટેના માર્ગો અને તેને આગળ વધારવાની પ્રક્રિયા

સ્તર 1

ગ્રાહક સંભાળ કેન્દ્ર: ગ્રાહકો અમારા કસ્ટમર કેર સેન્ટર નંબર (022) 68997777 / (040) 68157777 પર સંપર્ક કરી શકે છે.

ઈ-મેઈલ: ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદો customercaredcbbank.com પર ઈમેઈલ કરી શકે છે. બિન-નિવાસી ભારતીય ગ્રાહકો nridcbbank.com પર ઈમેઈલ કરી શકે છે. લોનના ગ્રાહકો અમને loansdcbbank.com પર લેખિતમાં જાણ કરી શકે છે. ડિમેટ એકાઉન્ટ ધારકો અમને dematdcbbank.com પર લેખિતમાં જાણ કરી શકે છે.

બ્રાંચ: ગ્રાહકો તેમના મુદ્દાઓના નિવારણ માટે કોઈપણ બ્રાંચનો સંપર્ક કરી શકે છે. કોર્પોરેટ બેન્કિંગ/એસએમઈ/એમએસએમઈ ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદો/વિનંતીઓ અંગે વધુમાં તેમના સંબંધિત આરએમ સાથે વાત કરી શકે છે. બ્રાંચ ખાતે ગ્રાહક, સ્વીફ્ટિ રસીદ સાથે બ્રાંચના BH/BSOM પાસે રાખેલ ગ્રાહક ફરિયાદ રજિસ્ટર અપડેટ કરી શકે છે

ઈન્ટરનેટ બેન્કિંગ: ગ્રાહકો તેમના આ એકાઉન્ટમાં લોગ-ઈન થઈને અમને લેખિતમાં ઓનલાઈન જાણ કરી શકે છે.

વેબસાઈટ: ગ્રાહકો ફરિયાદનું ફોર્મ ભરીને તેમની ફરિયાદો અમારી વેબસાઈટ www.dccb.com પર પણ નોંધાવી શકે છે.

લાયબલીટી અને એસેટ ગ્રાહકો માટે મોબાઈલ બેન્કિંગ: ગ્રાહકો અમારી મોબાઈલ બેન્કિંગ એપ્લિકેશન માં લોગ-ઈન કરી શકે છે.

પત્રો: ગ્રાહકો ડીસીબી બેંક લિમિટેડ – કોઈપણ બ્રાંચને ભૌતિક સ્વરૂપે પત્રો લખી શકે છે.

અન્ય કોઈપણ ઇલેક્ટ્રોનિક કમ્યુનિકેશન જેવા કે સોશિયલ મીડિયા અથવા કોઈપણ મોબાઈલ ફોન એપ્લિકેશન.

બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટસ: ગ્રાહકો સમાધાન માટે સીધા જ અમારા બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટસને અથવા જો તેઓ અમારા કોઈપણ બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટસ દ્વારા આપવામાં આવેલા સમાધાનથી સંતુષ્ટ ન હોય બેંકને પત્ર લખી શકે છે.

સ્તર 2

જો કોઈપણ કારણોસર, સ્તર 1 દ્વારા આપવામાં આવેલ સમાધાનથી ફરિયાદીને સંતોષ ન હોય તો, ગ્રાહક તેમની ફરિયાદ નીચે મુજબ આગળ વધારી શકે છે:

રિજીયોનલ નોડલ ઓફિસર: અમારા રિજીયોનલ નોડલ ઓફિસરની વિગતો અમારી વેબસાઈટ www.dccb.com પર આપવામાં આવી છે.

સ્તર 3

જો કોઈપણ કારણોસર, સ્તર 1 અને 2 દ્વારા આપવામાં આવેલ સમાધાનથી ફરિયાદીને સંતોષ ન હોય તો, ગ્રાહક તેમની ફરિયાદ નીચે મુજબ આગળ વધારી શકે છે: મિસ. પ્રીતિ ધાર, પ્રિન્સીપલ નોડલ ઓફિસર ઈ-મેઇલ ID nodal.officerdcbbank.com પર અથવા અહીં લખો:

ડીસીબી બેંક લિમિટેડ, 6 ફ્લો માળ, પેનિનસુલા બિઝનેસ પાર્ક, ટાવર એ, સેનાપતિ બાપટ માર્ગ, લોઅર પરેલ, મુંબઈ 400013.

અથવા

અમારી સિનિયર મેનેજમેન્ટ ટીમ: અમારી સિનિયર મેનેજમેન્ટ ટીમની વિગતો અમારી વેબસાઇટ www.dcbbank.com પર પણ આપવામાં આવી છે.

સ્તર 4**બેન્કિંગ ઓમ્બડસમેન**

જો બેંક દ્વારા આપવામાં આવેલ સમાધાનથી ગ્રાહકને સંતોષ ન હોય તો ફરિયાદ કર્યાના 30 દિવસની અંદર ફરિયાદકર્તા બેન્કિંગ સેવાઓની ખામીને લગતી ફરિયાદોના નિવારણ માટે ઇન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બડસમેન સ્કીમ 2021 હેઠળ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (RBI) દ્વારા નિયુક્ત કરવામાં આવેલા બેન્કિંગ ઓમ્બડસમેનનો સંપર્ક કરી શકે છે. આ યોજના હેઠળની ફરિયાદો <https://cms.rbi.org.in> પોર્ટલ પર નોંધણી કરી શકાય છે, ફરિયાદ આવા ફોર્મેટમાં અને RBI દ્વારા સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટરને જણાવ્યા મુજબની આવી માહિતી ધરાવતા ફોર્મેટમાં ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક પદ્ધતિ દ્વારા સબમિટ કરી શકાય છે. ફરિયાદ જો ભૌતિક સ્વરૂપે સબમિટ કરવામાં આવે, તો ફરિયાદકર્તા દ્વારા અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા યોગ્ય રીતે સહી કરવાની રહેશે.