

അനുബന്ധം 5: പരാതി പരിഹാര നയം

പരാതികൾക്കുള്ള മാർഗ്ഗങ്ങളും എസ്കലേഷൻ മെക്കാനിസവും

ലൈവൽ 1

കസ്റ്റമർ കെയർ സെന്റർ: ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ കെയർ സെന്റർ നമ്പറിൽ (022) 68997777/(040) 68157777 ബന്ധപ്പെടാം

ഇ-മെയിൽ: ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തങ്ങളുടെ പരാതികൾ customercare@dcbbank.com ലേക്ക് ഇ-മെയിൽ ചെയ്യാം. പ്രവാസി ഇന്ത്യൻ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് nri@dcbbank.com ലും. ലോൺ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് loans@dcbbank.com ലും ഡീമാറ്റ് അക്കൗണ്ട് ഉടമകൾക്ക് demat@dcbbank.com ലും ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതാം.

ശ്രദ്ധ: ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ഏത് ശാഖയെയും സമീപിക്കാം. ഇതു കൂടാതെ കോർപ്പറേറ്റ് ബാങ്കിംഗ്/എസ്എംഇ/ എംഎസ്എംഇ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികൾ/അഭ്യർത്ഥനകൾ സംബന്ധിച്ച് അതത് ആർഎംമാരോട് സംസാരിക്കാവുന്നതാണ്. ബ്രാഞ്ചിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ബ്രാഞ്ചിന്റെ ബി എച്ച്/ ബിഎസ്ഒഎം സൂക്ഷിച്ചിരിക്കുന്ന ഉപഭോക്തൃ പരാതി രജിസ്റ്ററിൽ പരാതി രേഖപ്പെടുത്താം. ഇതിനായി ഒരു അക്നോളെജ്മെന്റ് വാങ്ങി സൂക്ഷിക്കുക.

ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്: ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടുകളിലേക്ക് ഓൺലൈനായി ലോഗിൻ ചെയ്ത് ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതാം.

വെബ്സൈറ്റ്: ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ www.dcbbank.com എന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ പരാതി ഫോറം പൂരിപ്പിച്ച് തങ്ങളുടെ പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം.

ലയബിലിറ്റി ആൻഡ് അസറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ്: ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഡിസിബി മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷൻ ലോഗിൻ ചെയ്യാൻ കഴിയും.

കത്ത്യാകൾ: ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഡിസിബി ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡിന്റെ ഏത് ബ്രാഞ്ചിലേക്കും ഫിസിക്കൽ ലെറ്ററുകൾ എഴുതാം.

സോഷ്യൽ മീഡിയ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും മൊബൈൽ ഫോൺ ആപ്ലിക്കേഷൻ പോലുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും ഇലക്ട്രോണിക് ആശയവിനിമയം

ബിസിനസ് കറസ്പോണ്ടന്റുകൾ: ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ ബിസിനസ് കറസ്പോണ്ടന്റുകൾ നൽകുന്ന പരിഹാരം തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ, പരിഹാരങ്ങൾക്കായി ഞങ്ങളുടെ ബിസിനസ് കറസ്പോണ്ടന്റുകൾക്കോ അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിനോ നേരിട്ട് എഴുതാവുന്നതാണ്.

ലൈവൽ 2

ഏതെങ്കിലും കാരണത്താൽ, ലൈവൽ 1 നൽകിയിട്ടുള്ള പരിഹാരത്തിൽ പരാതിക്കാരൻ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഇവിടേക്ക് തങ്ങളുടെ പരാതി ഉയർത്താം:

റീജിയണൽ നോഡൽ ഓഫീസർ: ഞങ്ങളുടെ റീജിയണൽ നോഡൽ ഓഫീസർമാരുടെ വിശദാംശങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റായ www.dcbbank.com ൽ നൽകിയിട്ടുണ്ട്.

ലേവൽ 3

എന്തെങ്കിലും കാരണവശാൽ, ലേവൽ 1 ലും 2 ലും ലഭിക്കുന്ന പരിഹാരത്തിൽ പരാതിക്കാരൻ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഇനിപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ പരാതിപ്പെടാം: ശ്രീമതി പ്രീതി ധർ **പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ**. ഇ-മെയിൽ nodal.officer@dccbbank.com. അല്ലെങ്കിൽ എഴുതുക: ഡിസിബി ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡ് ആറാം നില, പെനിൻസുല ബിസിനസ് പാർക്ക്, ടവർ എ, സേനാപതി ബാപ്പട് മാർഗ്, ലോവർ പരേൽ, മുംബൈ 400013.

അല്ലെങ്കിൽ

ഞങ്ങളുടെ സീനിയർ മാനേജ്മെന്റ് ടീം: ഞങ്ങളുടെ സീനിയർ മാനേജ്മെന്റ് ടീമിന്റെ വിശദാംശങ്ങളും ഞങ്ങളുടെ വെബ് സൈറ്റിൽ നൽകിയിട്ടുണ്ട്: www.dccbbank.com

ലേവൽ 4

ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ

ബാങ്ക് നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, 30 ദിവസത്തിനകം പരാതിക്കാരന്, ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2021 പ്രകാരം, ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങളിലെ പോരായ്മയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഐ) നിയോഗിച്ച ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്. ഈ സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള പരാതികൾ <https://cms.rbi.org.in> എന്ന പോർട്ടലിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം. പരാതി ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡ് വഴിയും സമർപ്പിക്കാം. അത്തരം ഫോർമാറ്റിൽ ആർബിഐ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള സെൻട്രലൈസ്ഡ് റെസീറ്റ്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിൽ ആർബിഐ വ്യക്തമാക്കിയേക്കിയിട്ടുള്ള വിവരങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്നതാണ്. പരാതി, ഫിസിക്കൽ രൂപത്തിൽ സമർപ്പിച്ചാൽ, പരാതിക്കാരനോ അംഗീകൃത പ്രതിനിധിയോ കൃത്യമായി ഒപ്പിടണം.