

**परिशिष्ट 5: तक्रार निवारण धोरण****तक्रारींसाठी चॅनेल्स व एस्कलेशन यंत्रणा****स्तर 1**

**कस्टमर केअर सेंटर:** ग्राहक हे आमच्या कस्टमर केअरशी (022) 68997777 किंवा (040) 68157777 या क्रमांकावर संपर्क साधू शकतील.

**ईमेल:** ग्राहक त्यांच्या तक्रारी customercare@dcbbank.com येथे ईमेल करू शकतील. अनिवासी भारतीय ग्राहक हे nri@dcbbank.com येथे ईमेल करू शकतील. कर्जदार ग्राहक हे loans@dcbbank.com वर आम्हाला लिहू शकतील. डिमॅट खातेधारक आम्हाला demat@dcbbank.com येथे लिहू शकतील.

**शाखा:** ग्राहक त्यांच्या समस्यांच्या निवारणासाठी कोणत्याही शाखेला भेट देऊ शकतील. कॉरपोरेट बँकिंग/एमएसएमई/एमएसएमई ग्राहक हे अतिरिक्तपणे त्यांच्या तक्रारींच्या/विनंतींच्या संबंधात आरएमसशी बोलू शकतील. शाखेच्या ठिकाणी, अभिस्वीकृतीवर शाखेच्या बीएच/बीएसओएमसोबत बाळगलेले ग्राहक तक्रार रजिस्टर अद्ययावत करू शकतील.

**इंटरनेट बँकिंग:** ग्राहक त्यांच्या खात्यामध्ये ऑनलाइन लॉगिन करून आम्हाला लिहू शकतील.

**वेबसाइट:** ग्राहक हे आमच्या www.dcbbank.com या वेबसाइटवर तक्रार फॉर्म भरून त्यांची तक्रार दाखलही करू शकतील.

**दायित्व व मत्ता ग्राहकांसाठी मोबाइल बँकिंग:** ग्राहक आमच्या मोबाइल बँकिंग ॲप्लिकेशन्सवर लॉगिन करू शकतील.

**पत्रे:** ग्राहक हे कोणत्याही शाखेमध्ये डीसीबी बँक लिमिटेडला वास्तविक पत्रे लिहू शकतील.

**इतर कोणताही इलेक्ट्रॉनिक संपर्कव्यवहार** जसे की सोशल मीडिया किंवा कोणतीही मोबाइल फोन ॲप्लिकेशन्स.

**व्यावसायिक कॉरस्पॉन्डंट्स:** आमच्या कोणत्याही व्यावसायिक कॉरस्पॉन्डंट्सनी दिलेल्या निवारणाने ग्राहक समाधानी नसल्यास ग्राहक हा निवारणासाठी आमच्या व्यावसायिक कॉरस्पॉन्डंट्सला किंवा बँकेला थेटपणे लिहू शकतो.

**स्तर 2**

कोणत्याही कारणासाठी, स्तर 1 वर देण्यात आलेल्या निवारणाने तक्रारदाराचे समाधान न झाल्यास, ग्राहक पुढील ठिकाणी तक्रार पाठवू शकतो:

**विभागीय नोडल अधिकारी:** आमच्या विभागीय नोडल अधिकार्याचा तपशील आमच्या वेबसाइटवर: www.dcbbank.com देण्यात आलेला आहे.

**स्तर 3**

कोणत्याही कारणासाठी, स्तर 1 व 2 वर देण्यात आलेल्या निवारणाने तक्रारदाराचे समाधान न झाल्यास, ग्राहक पुढील ठिकाणी तक्रार पाठवू शकतो: श्रीमती प्रीती धार, **मुख्य नोडल अधिकारी**, यांना nodal.officer@dcbbank.com या ईमेल आयडीवर तक्रार पाठवता येईल किंवा: डीसीबी बँक लिमिटेड, 6 वा मजला, पेनिन्सुला बिझनेस पार्क, टॉवर ए, सेनापती बापट मार्ग, लोअर परेल, मुंबई 400013.

किंवा

**आमची वरिष्ठ व्यवस्थापन टीम:** आमच्या वरिष्ठ व्यवस्थापन टीमचा तपशीलदेखील आमच्या वेबसाइटवर: www.dcbbank.com देण्यात आलेला आहे.

**स्तर 4****बँकिंग लोकायुक्त**

बँकेने दिलेल्या निवारणाने ग्राहकाचे समाधान न झाल्यास, 30 दिवसांच्या आत तक्रारदार हा बँकिंग सेवांमधील कमतरतेच्या संबंधात तक्रारीच्या निवारणासाठी एकात्मिक लोकायुक्त योजना 2021 अंतर्गत भारतीय रिझर्व्ह बँकेने (आरबीआयने) नियुक्त केलेल्या बँकिंग लोकायुक्ताशी संपर्क साधू शकतील. योजनेअंतर्गच्या तक्रारीची <https://cms.rbi.org.in> या पोर्टलवर नोंदणी करता येऊ शकते. तक्रार ही आरबीआयने अधिसूचित केल्याप्रमाणे आरबीआयने सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटरला नमूद केल्याप्रमाणे सदर स्वरूपात आणि सदर समाविष्ट माहितीसह इलेक्ट्रॉनिक किंवा वास्तविक प्रकारे सादरदेखील करण्यात येऊ शकते. वास्तविक स्वरूपात तक्रार सादर करण्यात आल्यास, ती तक्रारदाराने किंवा प्राधिकृत प्रतिनिधीने यथोचितरीत्या स्वाक्षरीकृत केलेली असायला हवी.