

ପରିଶିଷ୍ଟ 5: ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି

ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ମାଧ୍ୟମ ଏବଂ ଏକ୍ସାଲେଣନ୍ ମେକାନିଜିମ୍

ସ୍ତର 1

ଗ୍ରାହକ ସେବା କେନ୍ଦ୍ର: ଗ୍ରାହକମାନେ ଆମର ଗ୍ରାହକ ସେବା କେନ୍ଦ୍ର ନମ୍ବର (022) 68997777 / (040) 68157777 ରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ।

ଇ-ମେଲ: ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗକୁ customercaredcbbank.com କୁ ଇ-ମେଲ କରିପାରିବେ । ଅଣ-ବାସିନ୍ଦା ଭାରତୀୟ ଗ୍ରାହକ nridcbbank.com କୁ ଇମେଲ କରିପାରିବେ । ଲୋନ୍ ଗ୍ରାହକମାନେ ଆମକୁ loans@dcbbank.com ରେ ଲେଖିପାରନ୍ତି । ଡିମାଟ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ ଧାରକମାନେ ଆମକୁ dematdcbbank.com ରେ ଲେଖିପାରନ୍ତି ।

ଶାଖା: ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କର ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଯେକୌଣସି ଶାଖାକୁ ଯାଇପାରନ୍ତି । କର୍ପୋରେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ / ଏସଏମ୍‌ଇ/ ଏମଏସଏମ୍‌ଇ ଗ୍ରାହକମାନେ ଅତିରିକ୍ତ ଭାବରେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ / ଅନୁରୋଧ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଆର୍ଏମ୍‌ଇ ସହିତ କଥା ହୋଇପାରନ୍ତି । ଶାଖାରେ, ଗ୍ରାହକ ଏକ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ବିରୁଦ୍ଧରେ ଶାଖାର ବିଏର୍ / ବିଏସ୍‌ଏମ୍‌ଇ ପାଖରେ ଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟରକୁ ଅପଡେଟ୍ କରିପାରିବେ ।

ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍: ଗ୍ରାହକମାନେ ଅନଲାଇନ୍‌ରେ ସେମାନଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଲଗ୍ ଇନ୍ କରି ଆମକୁ ଲେଖିପାରିବେ ।

ଓ୍ୱେବସାଇଟ୍: ଗ୍ରାହକମାନେ ଅଭିଯୋଗ ଫର୍ମ ପୂରଣ କରି ଆମର ଓ୍ୱେବସାଇଟ୍ www.dcbbank.com ରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ କରିପାରିବେ ।

ଦେୟତା ଏବଂ ସମ୍ପତ୍ତି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ମୋବାଇଲ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍: ଗ୍ରାହକମାନେ ଆମର ମୋବାଇଲ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆପ୍‌ଲିକେସନ୍‌କୁ ଲଗିନ୍ କରିପାରିବେ ।

ଟିପି: ଗ୍ରାହକମାନେ ଡିସିବି ବ୍ୟାଙ୍କ ଲିମିଟେଡ୍‌କୁ ଫିଜିକାଲ ଟିପି ଲେଖିପାରିବେ – ଯେହେକୌଣସି ଶାଖା ।

ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଇଲେକଟ୍ରୋନିକ୍ ଯୋଗାଯୋଗ ଯେପରିକି ସୋସିଆଲ ମିଡିଆ କିମ୍ବା କୌଣସି ମୋବାଇଲ ଫୋନ୍ ଆପ୍‌ଲିକେସନ୍‌ସ ।

ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରତିନିଧି: ଗ୍ରାହକମାନେ ସିଧାସଳଖ ଆମର ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କୁ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଲେଖିପାରିବେ କିମ୍ବା ଯଦି ସେମାନେ ଆମର କୌଣସି ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରତିନିଧି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଲେଖିପାରିବେ ।

ସ୍ତର 2

ଯଦି କୌଣସି କାରଣରୁ, ଅଭିଯୋଗକାରୀ ସ୍ତର 1 ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ଗ୍ରାହକ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ଆଗକୁ ବଢାଇ ପାରିବେ:

ଆଞ୍ଚଳିକ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ: ଆମର ଆଞ୍ଚଳିକ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ବିବରଣୀ ଆମ ଓ୍ୱେବସାଇଟ୍ www.dcbbank.com ରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ।

ସ୍ତର 3

ଯଦି କୌଣସି କାରଣରୁ, ଅଭିଯୋଗକାରୀ ସ୍ତର 1 ଏବଂ 2 ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗକୁ ଆଗକୁ ବଢାଇ ପାରିବେ: ସୁଶ୍ରୀ ପ୍ରୀତି ଧର ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କୁ ଇ-ମେଲ ଆଇଡି nodal.officerdcbbank.com ରେ କିମ୍ବା ଏଥିରେ ଲେଖକ୍ତ: ଡିସିବି ବ୍ୟାଙ୍କ ଲିମିଟେଡ୍ ଷ୍ଟେ ମହଲା, ପେନିନସୁଲା ବିଜନେସ୍ ପାର୍କ, ଟାଡ୍ଡାର ଏ, ସେନାପତି ବାପଟ୍ ମାର୍ଗ, ଲୋୟର ପରେଲ, ମୁମ୍ବାଇ 400013

କିମ୍ବା

ଆମର ସିନିୟର ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ ଟିମ୍: ଆମର ସିନିୟର ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ ଟିମ୍ ର ସବିଶେଷ ତଥ୍ୟ ଆମ ୱେବସାଇଟ୍: www.dcbbank.com ରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ।

ସ୍ତର 4**ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଓ ମୁଦ୍ରାମ୍ୟାନ**

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ସେବାର ଅଭାବ ସହିତ ଜଡିତ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ ଇଣ୍ଡିଆ (ଆର୍ବିଆଇ) ଦ୍ୱାରା ନିୟୁକ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଓ ମୁଦ୍ରାମ୍ୟାନଙ୍କ ଷ୍ଟେ 2021 ନିକଟକୁ ଯାଇପାରନ୍ତି । ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ପୋର୍ଟାଲ <https://cms.rbi.org.in> ରେ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରେସନ୍ ହୋଇପାରିବ । ଅଭିଯୋଗ ଇଲେକଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ଫିଜିକାଲ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ମଧ୍ୟ ଏହି ଫର୍ମାଟରେ ଦାଖଲ ହୋଇପାରେ ଯେପରି ଆର୍ବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ ରିସିପ୍ ଏବଂ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେକ୍ଟରକୁ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇପାରେ । ଅଭିଯୋଗ, ଯଦି ଫିଜିକାଲ ରୂପରେ ଦାଖଲ ହୁଏ, ଅଭିଯୋଗକାରୀ କିମ୍ବା ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଦସ୍ତଖତ କରାଯିବ ।