

ਅਨੁਬੰਧ 5: ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ**ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਚੈਨਲ ਅਤੇ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਵਿਧੀ****ਲੈਵਲ 1**

ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਸੈਂਟਰ: ਗਾਹਕ ਸਾਡੇ ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਸੈਂਟਰ ਨੰਬਰ (022) 68997777/(040) 68157777 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ

ਈ-ਮੇਲ: ਗਾਹਕ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ customercare@dcbbank.com 'ਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਗੈਰ-ਨਿਵਾਸੀ ਭਾਰਤੀ ਗਾਹਕ nri@dcbbank.com 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਲੋਨ ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ loans@dcbbank.com 'ਤੇ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਡੀਮੈਟ ਖਾਤਾਧਾਰਕ ਸਾਨੂੰ demat@dcbbank.com 'ਤੇ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹਨ

ਬ੍ਰਾਂਚ: ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਾਖਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਬੈਂਕਿੰਗ/ਐਸਐਮਐਈ/ਐਮਐਸਐਮਐਈ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਬੇਨਤੀਆਂ ਬਾਰੇ ਆਪਣੇ ਸਬੰਧਤ ਆਰਐਮਜ਼ ਨਾਲ ਵੀ ਗੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਬ੍ਰਾਂਚ ਦੇ ਬੀਐਚ/ਬੀਐਸਓਐਮ ਕੋਲ ਰੱਖੇ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ: ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਔਨਲਾਈਨ ਲੌਗਇਨ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਵੈੱਬਸਾਈਟ: ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਫਾਰਮ ਭਰ ਕੇ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.dcbbank.com 'ਤੇ ਵੀ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਦੇਣਦਾਰੀ ਅਤੇ ਸੰਪਤੀ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ: ਗਾਹਕ ਸਾਡੀਆਂ ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਵਿੱਚ ਲੌਗਇਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਚਿੱਠੀਆਂ: ਗਾਹਕ ਡੀਸੀਬੀ ਬੈਂਕ ਲਿਮਟਿਡ-ਕਿਸੇ ਵੀ ਬ੍ਰਾਂਚ ਨੂੰ ਭੌਤਿਕ ਪੱਤਰ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਕੋਈ ਹੋਰ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸੰਚਾਰ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਜਾਂ ਕੋਈ ਮੋਬਾਈਲ ਫੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ।

ਵਪਾਰਕ ਸੰਚਾਰ: ਗਾਹਕ ਹੱਲਾਂ ਲਈ ਸਾਡੇ ਬਿਜਨਿਸ ਸੰਚਾਰ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸਿੱਧਾ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜੇ ਉਹ ਸਾਡੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਪਾਰਕ ਸੰਚਾਰ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ।

ਲੈਵਲ 2

ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਲੈਵਲ 1 ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਖੇਤਰੀ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ: ਸਾਡੇ ਖੇਤਰੀ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.dcbbank.com 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ।

ਲੈਵਲ 3

ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਲੈਵਲ 1 ਅਤੇ 2 ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮਤੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ: ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਪ੍ਰੀਤੀ ਧਰ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ nodal.officer@dccb.com 'ਤੇ ਜਾਂ ਇਸ 'ਤੇ ਲਿਖੋ:

ਡੀਜੀਬੀ ਬੈਂਕ ਲਿਮਿਟਿਡ 6ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਪੈਨਿਨਸੁਲਾ ਬਿਜ਼ਨਸ ਪਾਰਕ, ਟਾਵਰ ਏ, ਸੇਨਾਪਤੀ ਬਾਪਟ ਮਾਰਗ, ਲੋਅਰ ਪਰੇਲ, ਮੁੰਬਈ 400013

ਜਾਂ

ਸਾਡੀ ਸੀਨੀਅਰ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਟੀਮ: ਸਾਡੀ ਸੀਨੀਅਰ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਟੀਮ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ: www.dccb.com 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ।

ਲੈਵਲ 4

ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ, ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ 2021 ਦੇ ਤਹਿਤ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰਬੀਆਈ) ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ <https://cms.rbi.org.in> ਪੋਰਟਲ 'ਤੇ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਮੋਡ ਰਾਹੀਂ ਵੀ ਅਜਿਹੇ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੋ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਅਨੁਸਾਰ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਜੇਕਰ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹਸਤਾਖਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।