

## இணைப்பு 5: குறை தீர்க்கும் கொள்கை

புகார்களுக்கான சேனல்கள் மற்றும் விரிவாக்க பொறிமுறை

### நிலை 1

**வாடிக்கையாளர் சேவை மையம் :** வாடிக்கையாளர்கள் எங்கள் வாடிக்கையாளர் சேவையை தொடர்பு கொள்ள எண்கள் (022) 68997777 / (040) 68157777

**மின்னஞ்சல் :** வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்களை [customercare@dcbbank.com](mailto:customercare@dcbbank.com). என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு அனுப்பலாம். வெளிநாடு வாழ் இந்தியர்கள் [nri@dcbbank.com](mailto:nri@dcbbank.com) க்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம். கடன் வாடிக்கையாளர்கள் [loans@dcbbank.com](mailto:loans@dcbbank.com) இல் எங்களுக்கு அனுப்பலாம். டிமேட் கணக்கு தாரர்கள் [demat@dcbbank.com](mailto:demat@dcbbank.com) இல் எங்களுக்கு அனுப்பலாம்.

**கிளை :** வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் வங்கி தொடர்புடைய பிரச்சனைகளை தீர்ப்பதற்கு எந்த கிளையையும் அணுகலாம். கார்ப்பொரேட் பேங்கிங்/SME/ MSME வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்கள்/ கோரிக்கைகள் குறித்து கூடுதலாக தங்கள் அந்தந்த ரிலேஷன்ஷிப் மேலாளருடன் தொடர்பு கொள்ளலாம். கிளையில், கிளை தலைவர் அல்லது கிளை சேவை செயல்பாட்டு மேலாளரிடம் (BH/BSOM) வைக்கப்பட்டிருக்கும் புகார் பதிவேட்டில் பதிப்பித்து அதற்கான ஒப்புக்கையைப் பெற்றுக் கொள்ளலாம்.

**இன்டர்நெட் பேங்கிங் :** ஆன்லைன் மூலம் வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் கணக்குகளில் உள் நுழைந்து எங்களுக்கு எழுதலாம்.

**இணையதளம் :** மேலும் வாடிக்கையாளர்கள் புகார் படிவத்தை நிரப்புவதன் மூலம் எங்கள் இணையதளம் [www.dcbbank.com](http://www.dcbbank.com) இல் தங்கள் புகார்களை பதிவு செய்யலாம்.

**பொறுப்பு மற்றும் சொத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கான மொபைல் பேங்கிங்:** வாடிக்கையாளர்கள் எங்கள் மொபைல் பேங்கிங் ஆப்-ல் உள்நுழையலாம்.

**கடிதங்கள் :** வாடிக்கையாளர்கள் டிசிபி பேங்க் லிமிடெட்- எந்த கிளைக்கும் கடிதம் எழுதலாம்.

**வேறு எந்த மின்னணு தொடர்பு சமூக ஊடகம் அல்லது மொபைல் ஃபோன் பயன்பாடுகள் போன்றவை.**

**வணிக தொடர்பாளர்கள்:** எங்கள் வணிகத் தொடர்பாளர்கள் வழங்கிய தீர்மானத்தினால் வாடிக்கையாளர்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அவர்கள் நேரடியாக எங்கள் வணிக தொடர்பாளர்களுக்கு எழுதலாம்.

### நிலை 2

ஏதேனும் காரணத்திற்காக, நிலை 1 மூலம் வழங்கப்பட்ட தீர்மானம் குறித்து வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் புகாரை மேல் நிலைக்கு எடுத்துச் செல்லலாம்.

**மண்டல நோடல் அதிகாரி :** இணையதளம் [www.dcbbank.com](http://www.dcbbank.com) இல் எங்கள் மண்டலநோடல் அதிகாரிகளின் விவரங்கள் உள்ளன.

## நிலை 3

ஏதேனும் காரணத்திற்காக, நிலை 1 மற்றும் 2 மூலம் வழங்கப்பட்ட தீர்மானம் குறித்து புகார்தாரர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் வாடிக்கையாளர் புகாரை மேல் நிலைக்கு எடுத்துச் செல்லலாம். Ms. பிரீத்தி தார், **முதன்மை நோடல் அதிகாரி**, மின்அஞ்சல் nodal.officer@dcbbank.com மூலம் அல்லது டிசிபி பேங்க் லிமிடெட், 6வது தளம், பெனின்சுலா பிசினெஸ் பார்க், டவர் A, சேனாபதி பாபட் மார்க், லோயர் பரேல், மும்பை 400013 என்ற முகவரிக்கு எழுதலாம்.

அல்லது

**எங்கள் மூத்த மேலாண்மைக் குழு** : எங்கள் மூத்த மேலாண்மைக் குழு பற்றிய விவரங்கள் எங்கள் இணையதளத்தில் வழங்கப்பட்டுள்ளன: [www.dcbbank.com](http://www.dcbbank.com)

## நிலை 4

## வங்கி குறைதீர்ப்பாளர்

வாடிக்கையாளர் வங்கி வழங்கிய தீர்மானத்தினால் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், 30 நாட்களுக்குள் புகார்தாரர் வங்கி சேவைகளில் பற்றாக்குறை தொடர்பாக புகார்களை தீர்ப்பதற்காக ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம் 2021 கீழ் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியினால் (ஆர்பிஐ) நியமிக்கப்பட்ட வங்கி குறைதீர்ப்பாளரை அணுகலாம். இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் புகார்களை இணையமுகப்பு <https://cms.rbi.org.in> இல் பதிவு செய்யலாம். புகார் மின்னணு அல்லது இயற்பியல் முறையிலும் சமர்ப்பிக்கலாம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் அறிவிக்கப்பட்ட மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடப்பட்ட தகவலுடன் உரிய வடிவத்தில் சமர்ப்பிக்க வேண்டும். புகார் அச்ச வடிவில் சமர்ப்பிக்கப்பட்டால் புகார்தாரர் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியால் முறையாக கையொப்பமிடப்பட வேண்டும்.