

ఎనెగ్జర్ 5: ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం

ఫిర్యాదుల కోసం ఛానెల్లు మరియు ఎస్కలేషన్ మెకానిజం

స్థాయి 1

కస్టమర్ కేర్ సెంటర్: కస్టమర్లు కస్టమర్ కేర్ సెంటర్ నంబర్లు (022) 68997777/(040) 68157777 వద్ద సంప్రదించవచ్చు.

ఇ-మెయిల్: కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులను customercare@dcbbank.comకి ఇ-మెయిల్ చేయవచ్చు. నాన్-రెసిడెంట్ ఇండియన్ కస్టమర్లు nri@dcbbank.comకి ఇమెయిల్ చేయవచ్చు. లోన్ కస్టమర్లు loans@dcbbank.comలో మాకు వ్రాయవచ్చు. డీమాట్ ఖాతాదారులు demat@dcbbank.com లో మాకు వ్రాయవచ్చు.

బ్రాంచ్: కస్టమర్లు తమ సమస్యల పరిష్కారం కోసం ఏదైనా శాఖను సంప్రదించవచ్చు. కార్పొరేట్ బ్యాంకింగ్/ఎస్ఎంఇ / ఎంఎస్ఎంఇ కస్టమర్లు అదనంగా వారి సంబంధిత ఆర్ఎంలతో మాట్లాడవచ్చు వారి ఫిర్యాదులు/అభ్యర్థనలు. బ్రాంచ్లో, కస్టమర్ బ్రాంచ్ యొక్క బిహెచ్/బిఎస్ఓఎం వద్ద ఉన్న కస్టమర్ ఫిర్యాదు రిజిస్ట్రీను రసీదుకి వ్యతిరేకంగా అప్డేట్ చేయవచ్చు.

ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్: కస్టమర్లు ఆన్లైన్లో తమ ఖాతాలకు లాగిన్ చేయడం ద్వారా మాకు వ్రాయవచ్చు.

వెబ్సైట్: కస్టమర్లు ఫిర్యాదుల ఫారమ్ను పూరించడం ద్వారా మా వెబ్సైట్ www.dcbbank.comలో కూడా తమ ఫిర్యాదులను నమోదు చేసుకోవచ్చు.

బాధ్యత మరియు ఆస్తి కస్టమర్ల కోసం మొబైల్ బ్యాంకింగ్: కస్టమర్లు మా మొబైల్ బ్యాంకింగ్ అప్లికేషన్లకు లాగిన్ చేయవచ్చు.

లేఖలు: కస్టమర్లు డిసిబి బ్యాంక్ లిమిటెడ్కు ఫిజికల్గా ఏదైనా శాఖకు లేఖలు రాయవచ్చు.

సోషల్ మీడియా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ సోషల్ మీడియా లేదా ఏదైనా మొబైల్ ఛాట్ అప్లికేషన్లు

బిజినెస్ కరస్పాండెంట్లు: కస్టమర్లు రిజల్యూషన్లని నేరుగా మా బిజినెస్ కరస్పాండెంట్లకు లేదా మా బిజినెస్ కరస్పాండెంట్లలో ఎవరైనా అందించిన రిజల్యూషన్తో సంతృప్తిచెందకపోతే బ్యాంక్కి రాయవచ్చు.

స్థాయి 2

ఏ కారణం చేతనైనా, లెవల్ 1 అందించిన రిజల్యూషన్తో ఫిర్యాదుదారు సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ వారి ఫిర్యాదును ఈ క్రింది వాటికి తెలియజేయవచ్చు:

ప్రాంతీయ నోడల్ అధికారి: మా ప్రాంతీయ నోడల్ అధికారుల వివరాలు మా వెబ్సైట్ www.dcbbank.com లో అందించబడ్డాయి.

స్థాయి 3

ఏ కారణం చేతనైనా, లెవల్ 1 & 2 అందించిన రిజల్యూషన్తో ఫిర్యాదుదారు సంకృష్టి చెందకపోతే, కస్టమర్ ఫిర్యాదును ఈ చిరునామాకు పంపవచ్చు: శ్రీమతి ప్రీతి ధర్
ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్కి ఈ-మెయిల్ ఐడి nodal.officer@dccbbank.com లేదా దీనికి వ్రాయండి:
 డిసిబి బ్యాంక్ లిమిటెడ్ 6వ అంతస్తు, పెనిన్సులా బిజినెస్ పార్క్, టవర్ ఆ, సేనాపతి బాపట్ మార్గ్, లోయర్ పరేల్, ముంబై 400013.

లేదా

మా సీనియర్ మేనేజ్మెంట్ టీం: మా సీనియర్ మేనేజ్మెంట్ టీం వివరాలు మా వెబ్సైట్లో కూడా అందించబడ్డాయి: www.dccbbank.com

స్థాయి 4**బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్**

బ్యాంక్ ఇచ్చిన రిజల్యూషన్తో కస్టమర్ సంకృష్టి చెందకపోతే, 30 రోజులలోపు ఫిర్యాదుదారు, బ్యాంకింగ్ సర్వీసులలో లోపానికి సంబంధించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ 2021 కింద రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్బిఐ) నియమించిన బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్‌ను సంప్రదించవచ్చు. స్కీమ్ ప్రకారం ఫిర్యాదులను షాద్దల్లో నమోదు చేసుకోవచ్చు <https://cms.rbi.org.in> ఫిర్యాదును ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్లో అటువంటి ఫార్మాట్లో అందజేయవచ్చు మరియు ఆర్బిఐ ద్వారా కేంద్రీకృత రసీదుకు పేర్కొన్న సమాచారం ఉంటుంది. మరియు ఆర్బిఐ నోటిఫై చేసిన వ్రాసెసింగ్ సెంటర్. ఫిర్యాదు భౌతిక రూపంలో అందినట్లయితే, ఫిర్యాదుదారు లేదా అధికృత ప్రతినిధిచే సంతకం చేయబడాలి.