

**সংযুক্তি 1: কম্প্রিহেন্সিভ নোটিশ বোর্ড****ক. গ্রাহক পরিষেবা তথ্য:**

- (i) আমরা শাখায় বা ব্রাঞ্চে যথাক্রমে মূল হার, বৈদেশিক মুদ্রা বা ফরেন এক্সচেঞ্জ এবং ডিপোজিটের সুদ পৃথকভাবে প্রদর্শন করছি।
- (ii) নমিনেশন বা মনোনয়ন সুবিধা সমস্ত ডিপোজিট অ্যাকাউন্টে (প্রযোজ্য হিসাবে), সেফ কাস্টডিতে বা নিরাপদ হেফাজতে থাকা সামগ্রী এবং সেফ ডিপোজিট ভল্টে উপলব্ধ।
- (iii) আমরা ময়লা এবং ছেঁড়া বা বিকৃত নোট বিনিময় করি।
- (iv) আমরা সকল প্রকারের পুরানো কয়েন গ্রহণ / বিনিময় করি।
- (v) স্থানীয় এবং বাইরের চেক সংগ্রহের জন্য প্রযোজ্য সময়সীমার জন্য অনুগ্রহ করে আমাদের চেক সংগ্রহ নীতি বা চেক কালেকশন পলিসি দেখুন।
- (vi) ব্যাঙ্কের বিপিএলআর (বেঞ্চমার্ক প্রাইম লেন্ডিং রেট) এবং এর প্রযোজ্য তারিখ পৃথকভাবে শাখায় প্রদর্শিত করা হয়েছে।

শাখায় শনাক্তকৃত জাল বা নকল নোট/গুলি জমাকারীকে বা দরপত্রদাতাকে ফেরত দেওয়া হবে না। জাল বা নকল নোট/গুলি নির্ধারিত ফর্ম্যাটে (ধারাবাহিক ক্রমিক নম্বরে এবং ক্যাশিয়ার এবং দরপত্রদাতা দ্বারা প্রমাণিত) প্রাপ্তির স্বীকৃতি হিসাবে নোট/গুলিকে স্ট্যাম্প করার পরে দরপত্রদাতাকে জারি করা হবে।

নগদ উত্তোলনের সময়, ক্যাশ কাউন্টার ছাড়ার পূর্বে কারেন্সি নোটগুলিকে গুনে এবং পরীক্ষা করে নিন। কাউন্টার ছাড়ার পরে কোনো দাবি গ্রাহ্য করা হবে না।

মার্চ 1, 2020 তারিখ থেকে কার্যকর, সমস্ত কারেন্ট এবং সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট স্কিমের জন্য হোম ব্রাঞ্চ এবং নন-হোম ব্রাঞ্চে নগদ জমার জন্য নগদ হ্যান্ডলিং চার্জ সংশোধন করা হয়েছে। নগদ লেনদেনের জন্য নগদ হ্যান্ডলিং চার্জ প্রযোজ্য। (অনুগ্রহ করে আপনার দ্বারা রক্ষণাবেক্ষন করা অ্যাকাউন্টের জন্য প্রযোজ্য 'সুবিধা এবং চার্জসমূহের তালিকা' দেখুন)

**খ. সার্ভিস চার্জসমূহ:**

ক্রম. নং.	অ্যাকাউন্টের ধরন	প্রয়োজনীয় ন্যূনতম ব্যালেন্স	এরপরে নন-মেইনটেন্যান্স-এর জন্য চার্জসমূহ
1.	সেভিংস ব্যাঙ্ক এবং কারেন্ট অ্যাকাউন্ট		
		অনুগ্রহ করে ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইট <a href="http://www.dccb.com">www.dccb.com</a> -এ 'সার্ভিস চার্জ' দেখুন	
2.	বেসিক সেভিংস ব্যাঙ্ক ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট		
3.	অন্যান্য অ্যাকাউন্ট / পণ্য		

গ. অভিযোগের নিষ্পত্তি:

অভিযোগের মাধ্যম এবং বৃদ্ধি প্রক্রিয়া

### লেভেল 1

ডিসিবি কাস্টমার কেয়ার: গ্রাহকরা আমাদের ডিসিবি কাস্টমার কেয়ার নম্বর (022) 68997777 বা (040) 68157777-এ যোগাযোগ করতে পারেন

ই-মেল: গ্রাহকরা তাদের অভিযোগ [customercare@dccb.com](mailto:customercare@dccb.com)-এ ই-মেল করতে পারেন। অনাবাসী ভারতীয় গ্রাহকরা [nri@dccb.com](mailto:nri@dccb.com)-এ ইমেল করতে পারেন। লোন গ্রাহকরা আমাদের [loans@dccb.com](mailto:loans@dccb.com)-এ লিখে পাঠাতে পারেন। ডিম্যাট অ্যাকাউন্টধারকরা আমাদের [demat@dccb.com](mailto:demat@dccb.com)-এ লিখে পাঠাতে পারেন

শাখা: গ্রাহকরা তাদের ব্যাঙ্ক সংক্রান্ত সমস্যার সমাধানের জন্য যে কোনো শাখায় যোগাযোগ করতে পারেন। কর্পোরেট ব্যাঙ্কিং / এসএমই / এমএসএমই গ্রাহকরা অতিরিক্তভাবে তাদের অভিযোগ / অনুরোধের বিষয়ে তাদের নিজ নিজ ডিসিবি রিলেশনশিপ ম্যানেজারের সাথে কথা বলতে পারেন। শাখায়, গ্রাহক শাখা প্রধান বা শাখা পরিষেবা অপারেশন ম্যানেজারের কাছে রাখা গ্রাহক অভিযোগ রেজিস্টার আপডেট করতে পারেন এবং এর জন্য একটি স্বীকৃতি চাইতে পারেন।

ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং: গ্রাহকরা অনলাইনে তাদের অ্যাকাউন্টে লগ-ইন করে আমাদের কাছে লিখে পাঠাতে পারেন।

ওয়েবসাইট: এছাড়াও গ্রাহকরা আমাদের ওয়েবসাইট [www.dccb.com](http://www.dccb.com)-এ অভিযোগের ফর্ম পূরণ করে তাদের অভিযোগ নথিভুক্ত করতে পারেন।

লায়াবিলিটি (ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট) এবং অ্যাসেট (লোন) গ্রাহকদের জন্য মোবাইল ব্যাঙ্কিং: গ্রাহকরা ডিসিবি মোবাইল ব্যাঙ্কিং অ্যাপ-এ লগ-ইন করতে পারেন এবং তাদের অভিযোগ / অনুরোধ ইনপুট করতে পারেন।

চিঠি বা পত্র: গ্রাহকরা ডিসিবি ব্যাঙ্ক লিমিটেডকে একটি চিঠি লিখতে পারেন এবং ডিসিবি ব্যাঙ্কের যে কোনো শাখায় জমা দিতে পারেন। অনুগ্রহ করে এর জন্য একটি স্বীকৃতি চেয়ে নেবেন।

বিজনেস করেসপন্ডেন্টস্: যদি গ্রাহকরা আমাদের কোনো বিজনেস করেসপন্ডেন্টস্ দ্বারা প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন তাহলে তারা সমাধানের জন্য সরাসরি আমাদের বিজনেস করেসপন্ডেন্টস্-এর কাছে বা ব্যাঙ্কের কাছে লিখে পাঠাতে পারেন।

### লেভেল 2

যদি কোনো কারণে, অভিযোগকারী লেভেল 1 দ্বারা প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে গ্রাহক তাদের অভিযোগ এখানে জানাতে পারেন:

রিজিওনাল নোডাল অফিসার: ডিসিবি ব্যাঙ্কের রিজিওনাল নোডাল অফিসারের বিবরণ ওয়েবসাইট [www.dccb.com](http://www.dccb.com)-এ উপলব্ধ

**লেভেল 3**

যদি কোনো কারণে, অভিযোগকারী লেভেল 1 এবং 2 দ্বারা প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে গ্রাহক তার অভিযোগ এখানে জানাতে পারেন: শ্রীমতী প্রীতি ধর, প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার-কে ই-মেল [nodal.officer@dcbbank.com](mailto:nodal.officer@dcbbank.com)-এর মাধ্যমে বা লিখে পাঠাতে পারেন: ডিসিবি ব্যাঙ্ক লিমিটেড, 6ষ্ঠ তল, পেনিনসুলা বিজনেস পার্ক, টাওয়ার এ, সেনাপতি বাপট মার্গ, লোয়ার পরেল, মুম্বই 400013।

অথবা

আমাদের সিনিয়র ম্যানেজমেন্ট টিম: আমাদের সিনিয়র ম্যানেজমেন্ট টিমের বিশদ বিবরণও উপলব্ধ আমাদের ওয়েবসাইটে:  
[www.dcbbank.com](http://www.dcbbank.com)

**লেভেল 4****ব্যাকিং ওস্বাডসমান**

গ্রাহক ব্যাঙ্কের দ্বারা প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হলে, 30 দিনের মধ্যে অভিযোগকারী, ব্যাকিংয়ের ঘাটতি সংক্রান্ত অভিযোগের সমাধানের জন্য ইন্টিগ্রেটেড ওস্বাডসমান স্কিম 2021-এর অধীনে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (আরবিআই) দ্বারা নিযুক্ত ব্যাকিং ওস্বাডসমান-এর কাছে যেতে পারেন। স্কিমের অধীনে অভিযোগগুলিকে পোর্টাল <https://cms.rbi.org.in>-এ নথিভুক্ত করা যেতে পারে। অভিযোগটি ইলেক্ট্রনিক বা ফিজিক্যাল মোডের মাধ্যমেও এই ধরনের ফর্ম্যাটে জমা দেওয়া যেতে পারে এবং আরবিআই দ্বারা বিজ্ঞাপিত সেন্ট্রালইজড রিসিট অ্যান্ড প্রোসেসিং সেন্টার-এ আরবিআই দ্বারা নির্ধারিত তথ্য থাকতে পারে। অভিযোগটি, যদি ফিজিক্যালি জমা দেওয়া হয়, তাহলে অভিযোগকারী বা অনুমোদিত প্রতিনিধি দ্বারা যথাযথরূপে স্বাক্ষরিত হতে হবে।

**ঘ. প্রদেয় অন্যান্য পরিষেবা:**

আমরা সরাসরি কর সংগ্রহ বা ট্যাক্স কালেকশন করি। (অনুগ্রহ করে চালান-এ প্যান / ট্যান উদ্ধৃত করুন। চালানগুলি ড্রপ বক্সে ফেলবেন না)।

এখানে সিনিয়র সিটিজেনস্ সেভিংস স্কিম, 2004 উপলব্ধ।

প্রধানমন্ত্রীর রোজগার যোজনা / ভারত সরকার এবং রাজ্য সরকার দ্বারা স্পনসর করা অন্যান্য প্রকল্পগুলি এখানে পরিচালিত হয় (যদি ব্যাঙ্ক দ্বারা পরিচালিত হয়)।

আমরা এসএসআই লোন / পণ্যসমূহ অফার করি।

আমরা কৃষি ক্রেডিট কার্ড ইস্যু করি।

আমরা 'বেসিক সেভিংস ব্যাঙ্ক ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট' খুলি।

এখানে প্রধানমন্ত্রী ত্রাণ তহবিল বা প্রাইম মিনিস্টার রিলিফ ফান্ডের জন্য অনুদান গ্রহণ করা হয় (যখন এবং যেমন উপলব্ধ)

**ঙ. পুস্তিকার আকারে তথ্য উপলব্ধ**

(অনুগ্রহ করে 'আমি কিভাবে আপনাকে সাহায্য করতে পারি' কাউন্টারে যোগাযোগ করুন)

(ক) থেকে (ঘ) পর্যন্ত উল্লিখিত সমস্ত আইটেম।

কারেন্সি এক্সচেঞ্জ সুবিধার জন্য সিটিজেন'স চাটটার।

সাধারণ লেনদেনের জন্য সময়ের নিয়ম।

সমস্ত ভারতীয় কারেন্সি নোটের নকশা এবং নিরাপত্তা বৈশিষ্ট্য।

চেক কালেকশন বা সংগ্রহ, অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত পলিসি নথিপত্র।

প্রক্রিয়া, বন্ধকী পুনরুদ্ধার এবং ক্ষতিপূরণ।

বিনামূল্যে পরিষেবা প্রদান করা সহ, সম্পূর্ণ পরিষেবা চার্জসমূহ।

ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড / গ্রাহকদের প্রতি ব্যাঙ্কের অঙ্গীকারের কোড।