

પરિશિષ્ટ 1: વ્યાપક નોટિસ બોર્ડ**A. ગ્રાહક સેવા અંગેની માહિતી:**

- (i) અમે અનુક્રમે મુખ્ય દરો, ફોરેન એક્સચેન્જ અને ડિપોઝીટ પરનું વ્યાજ બ્રાંચમાં અલગથી દર્શાવ્યું છે.
- (ii) તમામ ડિપોઝીટ એકાઉન્ટ્સ, સેફ કર્ટડીમાં રહેલ વસ્તુઓ અને સેફ ડિપોઝીટ વોલ્ટમાં નોમિનેશનની સુવિધા (લાગુ પડતું હોય તે મુજબ) ઉપલબ્ધ છે.
- (iii) અમે ગંદી, ફાટેલી નોટો અને ચૂંથાયેલી નોટો બદલી આપીએ છીએ.
- (iv) અમે તમામ મૂલ્યના સિક્કા સ્વીકારીએ છીએ/બદલી આપીએ છીએ.
- (v) સ્થાનિક અને બહારગામના ચેક એકત્ર કરવા માટે લાગુ પડતી સમયમર્યાદા માટે ફૂપા કરીને અમારી ચેક કલેક્શન પોલિસી જુઓ.
- (vi) બેંકનો BPLR (બેન્કમાર્ક પ્રાઈમ લેન્ડિંગ રેટ) અને તેની લાગુ પડતી તારીખ બ્રાંચમાં અલગથી દર્શાવવામાં આવી છે.

બ્રાંચ ખાતે જાણ થયેલી નકલી નોટો રજૂ કરનારને પાછી આપવામાં આવશે નહીં. નોટ પર સ્ટેમ્પ કર્યા પછી રજૂ કરનારને નકલી નોટના નિયત ફોર્મેટમાં (ચાલુ સીરીયલ નંબરોમાં અને કેશિયર અને રજૂ કરનાર દ્વારા પ્રમાણિત કર્યા મુજબ) સ્વીકૃતિ રસીદ આપવામાં આવશે.

રોકડ ઉપાડતી વખતે, કેશ કાઉન્ટર છોડતા પહેલા ચલણી નોટો ગણી અને તપાસી લો. ત્યારપછી કોઈપણ દાવાને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે નહીં.

માર્ચ 1, 2020 થી અમલમાં આવે તે રીતે, તમામ કરન્ટ અને સેવિંગ્સ બેંક એકાઉન્ટ સ્કીમ માટે હોમ બ્રાંચ અને નોન-હોમ બ્રાંચમાં કેશ ડિપોઝીટ માટેના કેશ હેન્ડલિંગ ચાર્જિસમાં સુધારો કરવામાં આવ્યો છે. રોકડ ટ્રાન્ઝક્શન માટે કેશ હેન્ડલિંગ ચાર્જિસ લાગુ પડે છે. (ફૂપા કરીને તમારા દ્વારા જાળવવામાં આવતા એકાઉન્ટને લાગુ પડતા 'શેડ્યુલ ઓફ બેનિફિટ્સ એન્ડ ચાર્જિસ' જુઓ).

B. સર્વિસ ચાર્જિસ:

ક્રમ. નં.	એકાઉન્ટનો પ્રકાર	મિનીમમ બેલેન્સની આવશ્યકતા	તેની જાળવણી ન કરવામાં આવે તો તે માટેના ચાર્જિસ
1.	સેવિંગ્સ બેંક અને કરન્ટ એકાઉન્ટ		ફૂપા કરીને બેંકની વેબસાઈટ www.dccb.com માં 'સર્વિસ ચાર્જિસ' જુઓ
2.	બેઝીક સેવિંગ્સ બેંક ડિપોઝીટ એકાઉન્ટ		
3.	અન્ય એકાઉન્ટ્સ/પ્રોડક્ટ્સ		

C. ફરિયાદ નિવારણ:

ફરિયાદો કરવા માટેના માર્ગો અને તેને આગળ વધારવાની પ્રક્રિયા

સ્તર 1

ડીસીબી ગ્રાહક સંભાળ: ગ્રાહકો DCB કસ્ટમર કેર નંબર્સ (022) 68997777 અથવા (040) 68157777 પર સંપર્ક કરી શકે છે

ઈ-મેઈલ: ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદો customercaredcbbank.com પર ઈમેઈલ કરી શકે છે. બિન-નિવાસી ભારતીય ગ્રાહકો nridcbbank.com પર ઈમેઈલ કરી શકે છે. લોનના ગ્રાહકો અમને loansdcbbank.com પર લેખિતમાં જાણ કરી શકે છે. ડિમેટ એકાઉન્ટ ધારકો અમને dematdcbbank.com પર લેખિતમાં જાણ કરી શકે છે.

બ્રાંચ: ગ્રાહકો તેમની બેંક સંબંધિત સમસ્યાઓના નિવારણ માટે કોઈપણ બ્રાંચનો સંપર્ક કરી શકે છે. કોર્પોરેટ બેન્કિંગ/ એસએમઈ/ એમએસએમઈ ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદો/વિનંતીઓ અંગે વધુમાં તેમના સંબંધિત ડીસીબી રિલેશનશિપ મેનેજર સાથે વાત કરી શકે છે. ગ્રાહક બ્રાંચ ખાતે બ્રાંચ હેડ અથવા બ્રાંચ સર્વિસ ઓપરેશન મેનેજર પાસે હોય તેવા ગ્રાહક ફરિયાદ રજિસ્ટરને અપડેટ કરી શકે છે અને તેને માટેની સ્વીકૃતિ રસીદ માગી શકે છે.

ઈન્ટરનેટ બેન્કિંગ: ગ્રાહકો તેમના આ એકાઉન્ટમાં લોગ-ઈન થઈને અમને લેખિતમાં ઓનલાઈન જાણ કરી શકે છે.

વેબસાઈટ: ગ્રાહકો ફરિયાદનું ફોર્મ ભરીને તેમની ફરિયાદો અમારી વેબસાઈટ www.dccb.com પર પણ નોંધાવી શકે છે.

લાયબલીટી (બેંક એકાઉન્ટ) અને એસેટ (લોન) ગ્રાહકો માટે મોબાઈલ બેન્કિંગ: ગ્રાહકો DCB મોબાઈલ બેન્કિંગ એપમાં લોગઈન કરી શકે છે અને તેમની ફરિયાદો/વિનંતીઓ દાખલ કરી શકે છે.

પત્રો: ગ્રાહકો ડીસીબી બેંક લિમિટેડને પત્ર લખી શકે છે અને તેને કોઈપણ ડીસીબી બેંક બ્રાંચમાં સબમિટ કરી શકે છે. કૃપા કરીને તેના માટેની સ્વીકૃતિ રસીદ માગો.

બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટસ: ગ્રાહકો સમાધાન માટે સીધા જ અમારા બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટસને અથવા જો તેઓ અમારા કોઈપણ બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટસ દ્વારા આપવામાં આવેલા સમાધાનથી સંતુષ્ટ ન હોય બેંકને પત્ર લખી શકે છે.

સ્તર 2

જો કોઈપણ કારણોસર, સ્તર 1 દ્વારા આપવામાં આવેલ સમાધાનથી ફરિયાદીને સંતોષ ન હોય તો, ગ્રાહક તેમની ફરિયાદ નીચે મુજબ આગળ વધારી શકે છે:

રિજીયોનલ નોડલ ઓફિસર: DCB બેંકના રિજીયોનલ નોડલ ઓફિસરની વિગતો www.dccb.com વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ છે.

સ્તર 3

જો કોઈપણ કારણોસર, સ્તર 1 અને 2 દ્વારા આપવામાં આવેલ સમાધાનથી ફરિયાદીને સંતોષ ન હોય તો, ગ્રાહક તેમની ફરિયાદ નીચે મુજબ આગળ વધારી શકે છે: મિસ. પ્રીતિ ધાર, પ્રિન્સીપલ નોડલ ઓફિસર nodal.officerdcbbank.com પર ઈ-મેઈલ દ્વારા અથવા અહીં લખો: ડીસીબી બેંક લિમિટેડ, 6 હ્રો માળ, પેનિનસુલા બિઝનેસ પાર્ક, ટાવર એ, સેનાપતિ બાપટ માર્ગ, લોઅર પરેલ, મુંબઈ 400013.

અથવા

અમારી સિનિયર મેનેજમેન્ટ ટીમ: અમારી સિનિયર મેનેજમેન્ટ ટીમની વિગતો અમારી વેબસાઈટ www.dcbbank.com પર પણ આપવામાં આવી છે.

સ્તર 4:**બેન્કિંગ ઓમ્બડસમેન**

જો બેંક દ્વારા આપવામાં આવેલ સમાધાનથી ગ્રાહકને સંતોષ ન હોય તો ફરિયાદ કર્યાના 30 દિવસની અંદર ફરિયાદકર્તા બેન્કિંગ સેવાઓની ખામીને લગતી ફરિયાદોના નિવારણ માટે ઇન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બડસમેન સ્કીમ 2021 હેઠળ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (RBI) દ્વારા નિયુક્ત કરવામાં આવેલા બેન્કિંગ ઓમ્બડસમેનનો સંપર્ક કરી શકે છે. આ યોજના હેઠળની ફરિયાદો <https://cms.rbi.org.in> પોર્ટલ પર નોંધણી કરી શકાય છે, ફરિયાદ આવા ફોર્મેટમાં અને RBI દ્વારા સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટરને જણાવ્યા મુજબની આવી માહિતી ધરાવતા ફોર્મેટમાં ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક પદ્ધતિ દ્વારા સબમિટ કરી શકાય છે. ફરિયાદ જો ભૌતિક સ્વરૂપે સબમિટ કરવામાં આવે, તો ફરિયાદકર્તા દ્વારા અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા યોગ્ય રીતે સહી કરવાની રહેશે.

D. પૂરી પાડવામાં આવતી અન્ય સેવાઓ:

અમે ડાયરેક્ટ ટેક્સ કલેક્શન સ્વીકારીએ છીએ. (કૃપા કરીને ચલન પર PAN/TAN નો ઉલ્લેખ કરો. ચલનને ડ્રોપ બોક્સમાં નાંખશો નહીં).

સિનિયર સિટીઝન્સ સેવિંગ્સ સ્કીમ, 2004 અહીં ઉપલબ્ધ છે.

પ્રધાનમંત્રી રોજગાર યોજના/ભારત સરકાર અને રાજ્ય સરકાર દ્વારા પ્રાયોજિત અન્ય યોજનાઓ અહીં સંચાલિત થાય છે (જો બેંક દ્વારા સંચાલિત કરવામાં આવતી હોય).

અમે SSI લોન/પ્રોડક્ટ ઓફર કરીએ છીએ.

અમે કિસાન ક્રેડિટ કાર્ડ જારી કરીએ છીએ.

અમે 'બેઝીક સેવિંગ્સ બેંક ડિપોઝીટ એકાઉન્ટ' ખોલીએ છીએ.

પ્રાથમ મિનિસ્ટર રિલીફ ફંડ માટે દાન અહીં સ્વીકારવામાં આવે છે (ઉપલબ્ધ હોય ત્યારે)

**ઉ. પુસ્તિકા સ્વરૂપે ઉપલબ્ધ માહિતી
(કૃપા કરીને 'મે 'આઈ હેલ્પ યુ' કાઉન્ટર પર સંપર્ક કરો)**

(A) થી (D) માં ઉલ્લેખ કરવામાં આવેલ તમામ બાબતો.

કરન્સી એક્સચેન્જ સુવિધાઓ માટે સિટીઝન્સ ચાર્ટર.

સામાન્ય ટ્રાન્ઝક્શન માટે સમયના ધોરણો.

તમામ ભારતીય ચલણી નોટોની ડિઝાઇન અને સુરક્ષા વિશેષતાઓ.

ચેક કલેક્શન, ફરિયાદ નિવારણને લગતા પોલિસી દસ્તાવેજો.

મિકેનિઝમ, સિક્યોરિટી પાછી મેળવવી અને વળતર.

વિનામૂલ્યે આપવામાં આવતી સેવાઓ સહિત સંપૂર્ણ સર્વિસ ચાર્ટિસ.

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ/બેંકની ગ્રાહકો પ્રત્યેની પ્રતિબદ્ધતાનો કોડ.