

**अनुलग्नक 1: विस्तृत सूचना-पट****A. ग्राहक सेवाओं से सम्बंधित सूचनाएं**

- (i) हमने शाखा में मुख्य दरों, विदेशी विनिमय तथा जमा पर ब्याजों को अलग से प्रदर्शित किया है।
- (ii) नामांकन सुविधा सभी जमा खातों (जैसा लागू हो), सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं और सेफ़ डिपॉजिट वॉल्ट्स पर उपलब्ध है।
- (iii) हम गंदे एवं कटे-फटे नोटों की अदला-बदली करते हैं।
- (iv) हम सभी मूल्यवर्गों के सिक्के स्वीकार/विनिमय करते हैं।
- (v) स्थानीय एवं बाहरी चेकों के संग्रह के लिए लागू होने वाली समय-सीमाओं के संदर्भ में कृपया हमारी चेक संग्रह नीति का अवलोकन करें।
- (vi) बैंक का BPLR (बैंचमार्क प्राइम लेन्डिंग रेट) और उसकी लागू होने वाली दरें शाखा में अलग से प्रदर्शित की गई हैं।

शाखा में जांच करने पर पाए गए जाली नोट देनदार को वापस नहीं किए जाएंगे। नोटों पर मुहर लगाए जाने के बाद, देने वाले व्यक्ति को प्रस्तावित प्रारूप में जाली नोटों की प्राप्ति-स्वीकृति (चालू सीरियल नम्बर के साथ तथा कैशियर एवं देने वाले व्यक्ति के प्राधिकार सहित) दी जाएगी।

नकद निकासी करते समय, कैश काउंटर छोड़ने से पूर्व मुद्राओं की गिनती और जांच कर लें। उसके बाद कोई भी दावा स्वीकार नहीं किया जाएगा।

1 मार्च 2020 से प्रभावी होते हुए, गृह शाखा (होम ब्रांच) और गैर-गृह शाखा पर सभी चालू एवं बचत खाता योजनाओं के लिए नकद प्रबंधन प्रभार (कैश हैंडलिंग चार्ज) का पुनरीक्षण किया गया है। नकद प्रबंधन प्रभार नकद लेनदेन पर लागू होते हैं। (कृपया आपके द्वारा संधारित खाता के सम्बंध में लाभों एवं प्रभारों की अनुसूची का अवलोकन करें)।

**B. सेवा-प्रभार**

क्रम सं.	खाता का प्रकार	न्यूनतम वांछित जमाशेष	न्यूनतम जमा न रखने पर लागू होने वाले प्रभार
1.	बचत खाता एवं चालू खाता		कृपया बैंक की वेबसाइट <a href="http://www.dccb.com">www.dccb.com</a> पर सेवा प्रभार का अवलोकन करें।
2.	आधार बचत बैंक जमा खाता (बेसिक सेविंग्स बैंक डिपॉजिट एकाउंट)		
3.	अन्य खाते/उत्पाद		

## C. शिकायत निवारण

### शिकायतों के लिए माध्यम एवं उच्चलन प्रक्रिया

#### स्तर 1

**डीसीबी ग्राहक सेवा:** ग्राहक निम्नांकित नम्बरों पर डीसीबी ग्राहक सेवा से सम्पर्क कर सकते हैं: (022) 68997777 या (040) 68157777

**ईमेल:** ग्राहक अपनी शिकायतें [customercaredcbbank.com](mailto:customercaredcbbank.com) के पास भेज सकते हैं। गैर-निवासी भारतीय ग्राहक [nridcbbank.com](mailto:nridcbbank.com) पर ईमेल भेज सकते हैं। ऋण पाने वाले ग्राहक हमें [loansdcbbank.com](mailto:loansdcbbank.com) पर लिख सकते हैं। डीमैट एकाउंट धारक हमें [dematdcbbank.com](mailto:dematdcbbank.com) पर लिख सकते हैं।

**शाखा:** बैंक सम्बंधी अपनी समस्याओं के समाधान के लिए ग्राहक हमारी किसी भी शाखा से सम्पर्क कर सकते हैं। इसके अतिरिक्त, कॉर्पोरेट बैंकिंग/ SME/ MSME ग्राहक अपनी शिकायतों या अपने अनुरोधों के सम्बंध में अपने डीसीबी रिलेशनशिप मैनेजर से बात कर सकते हैं। शाखा पर जाकर, ग्राहक शाखा प्रमुख या शाखा सेवा संचालन प्रबंधक के पास रखे शिकायत रजिस्टर में अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं और उसकी प्राप्ति-स्वीकृति पा सकते हैं।

**इंटरनेट बैंकिंग:** अपने एकाउंट में ऑनलाइन लॉगिंग करके भी ग्राहक हमें लिख सकते हैं।

**वेबसाइट:** शिकायत-पत्र को भरकर ग्राहक हमारी वेबसाइट [www.dccbanc.com](http://www.dccbanc.com) पर भी अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

**लायबिलिटी (बैंक एकाउंट) और ऍसेट (लोन) ग्राहकों के लिए मोबाइल बैंकिंग:** ग्राहक डीसीबी मोबाइल बैंकिंग ऐप में लॉगिन कर सकते हैं और अपनी शिकायतें / अपने अनुरोध दर्ज कर सकते हैं।

**पत्र:** ग्राहक डीसीबी बैंक लिमिटेड के नाम से पत्र लिखकर उसे डीसीबी बैंक की किसी भी शाखा में जमा कर सकते हैं। कृपया प्राप्ति-स्वीकृति प्राप्त कर लें।

**बिज़नेस कॉरिस्पॉन्डेंट्स:** समाधान के लिए ग्राहक सीधे हमारे व्यवसाय संवाददाता (बिज़नेस कॉरिस्पॉन्डेंट) को पत्र लिख सकते हैं या यदि वे किसी भी व्यवसाय संवाददाता द्वारा किए गए निराकरण से संतुष्ट नहीं हैं तो सीधे बैंक को लिख सकते हैं।

#### स्तर 2

यदि किसी भी कारण से स्तर 1 में सुझाए गए उपायों से शिकायत का निवारण नहीं हो पाता है तो ग्राहक अपनी शिकायत का उच्चलन (एस्कैलेशन) यहां कर सकते हैं:

**क्षेत्रीय नोडल अधिकारी:** डीसीबी बैंक क्षेत्रीय नोडल अधिकारियों के विवरण हमारी वेबसाइट [www.dccbanc.com](http://www.dccbanc.com) पर दिए गए हैं।

**स्तर 3**

यदि किसी भी कारण से शिकायत का निवारण स्तर 1 और 2 पर सुझाए गए प्रावधानों से नहीं हो पाता है तो ग्राहक अपनी शिकायत इस ईमेल पते पर सुश्री प्रीति धर, मुख्य नोडल अधिकारी, के पास ले जा सकते हैं: [nodal.officercdbbank.com](mailto:nodal.officercdbbank.com) या इस पते पर पत्र लिख सकते हैं: डीसीबी बैंक लिमिटेड, 6ठी मंज़िल, पेनिन्स्युला बिज़नेस पार्क, टॉवर A, सेनापति बापट मार्ग, लोअर परेल, मुम्बई 400013

अथवा

**हमारी वरिष्ठ प्रबंधन टीम:** हमारी वरिष्ठ प्रबंधन टीम के विवरण हमारी वेबसाइट [www.dcbbank.com](http://www.dcbbank.com) पर भी दिए गए हैं।

**स्तर 4:**

बैंकिंग लोकपाल

यदि शिकायत किए जाने के 30 दिनों के भीतर, ग्राहक बैंक द्वारा किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है तो बैंकिंग सेवाओं में त्रुटि सम्बंधी अपनी शिकायतों के निराकरण के लिए वह समेकित लोकपाल योजना 2021 के अंतर्गत भारतीय रिज़र्व बैंक (आर.बी.आई.) द्वारा नियुक्त बैंकिंग लोकपाल के पास जा सकता है। इस योजना के अंतर्गत शिकायतें पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> पर दर्ज की जा सकती हैं। शिकायत को इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रूप से, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा दिए गए प्रारूप में और उनके द्वारा निर्देशित सूचनाओं सहित, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अधिसूचित केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रक्रिया केंद्र (Centralized Receipt and Processing Centre) के पास भी जमा कराई जा सकती है। यदि शिकायत भौतिक रूप में दी गई हो तो शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा उस पर समुचित रूप से हस्ताक्षर किया जाएगा।

**D. अन्य प्रदत्त सेवाएं:**

हम प्रत्यक्ष कर संग्रहण करते हैं। (कृपया चालान पर PAN/TAN का उल्लेख करें। चालान को ड्रॉप-बॉक्स में न डालें)।

वरिष्ठ नागरिक बचत योजना, 2004 यहां उपलब्ध है।

प्रधानमंत्री रोजगार योजना/भारत सरकार एवं राज्य सरकार द्वारा प्रायोजित अन्य योजनाएं यहां संचालित की जाती हैं (यदि वे बैंकों द्वारा संचालित हों)।

हम SSI लोन्स/उत्पाद पेश करते हैं।

हम किसान क्रेडिट कार्ड्स जारी करते हैं।

हम 'आधार बचत बैंक जमा खाता' (बेसिक सेविंग्स बैंक डिपॉजिट एकाउंट) खोलते हैं।

प्रधानमंत्री राहत कोष के लिए दान यहां स्वीकार किए जाते हैं (जब भी उपलब्ध हो)

**E. पुस्तिका रूप में उपलब्ध जानकारियां**

(कृपया 'क्या मैं आपकी सहायता कर सकता हूँ' काउंटर से सम्पर्क करें)

(A) से (D) तक उल्लेखित सभी विषय

मुद्रा विनिमय सुविधाओं के लिए नागरिक घोषणा-पत्र

सामान्य लेनदेन के लिए समयावली:

भारतीय मुद्रा के सभी नोटों की डिजाइन एवं सुरक्षा सम्बंधी विशेषताएं।

चेक संग्रह, शिकायत निवारण से सम्बंधित नीति सम्बंधी दस्तावेज़।

प्रक्रिया, सुरक्षा पुनर्स्वामित्व एवं क्षतिपूर्ति।

सम्पूर्ण सेवा प्रभार, निःशुल्क प्रदत्त सेवाओं सहित।

उचित कार्यप्रथा कोड/ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता सम्बंधी कोड