

അനുബന്ധം 1: സമഗ്രമായ നോട്ടീസ് ബോർഡ്

എ. ഉപഭോക്തൃ സേവന വിവരം:

- (i) ഞങ്ങൾ ബ്രാഞ്ചിൽ പ്രധാന നിരക്കുകൾ, വിദേശ വിനിമയം, നിക്ഷേപങ്ങളുടെ പലിശ എന്നിവ പ്രത്യേകം യഥാക്രമമായി പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്.
- (ii) എല്ലാ ഡെപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടുകളിലും (ബാധകമായത്), സേഫ് കസ്റ്റഡിയലുള്ള വസ്തുക്കൾ, സേഫ് ഡെപ്പോസിറ്റ് വാലറ്റ് എന്നിവയിൽ നോമിനേഷൻ സൗകര്യം ലഭ്യമാണ്.
- (iii) മുഷിഞ്ഞതും കീറിയതുമായ നോട്ടുകൾ ഞങ്ങൾ കൈമാറ്റം ചെയ്യുന്നു.
- (iv) എല്ലാ വിഭാഗങ്ങളുടെയും നാണയങ്ങൾ ഞങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്നു/വിനിമയം ചെയ്യുന്നു.
- (v) ലോക്കൽ, ഔട്ട്സ്റ്റേഷൻ ചെയ്തുകൾ ശേഖരിക്കുന്നതിന് ബാധകമായ സമയപരിധി അറിയാൻ ഞങ്ങളുടെ ചെക്ക് കളക്ഷൻ പോളിസി പരിശോധിക്കുക.
- (vi) ബാങ്കിന്റെ ബിപിഎൽആർ (ബെഞ്ച്മാർക്ക് പ്രൈം ലെൻഡിംഗ് റേറ്റ്), അതിന്റെ ബാധകമായ തീയതി എന്നിവ ബ്രാഞ്ചിൽ പ്രത്യേകം പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു.

ശാഖയിൽ കണ്ടെത്തുന്ന കള്ളനോട്ടുകൾ നിക്ഷേപിക്കാനായി എത്തിയവർക്ക് തിരികെ നൽകില്ല. നിശ്ചിത ഫോർമാറ്റിൽ (റണ്ണിംഗ് സീരിയൽ നമ്പറുകളിൽ, കാഷ്യറും ടെണ്ടറും ആധികാരികമാക്കി) കള്ളനോട്ടുകൾ ലഭിച്ചതായി രസീത് നൽകും, നോട്ട്/കൾ സ്റ്റാമ്പ് ചെയ്തു വയ്ക്കും.

പണം പിൻവലിക്കുമ്പോൾ, ക്യാഷ് കൗണ്ടറിൽ നിന്ന് വിട്ടു പോകുന്നതിന് മുമ്പ് കറൻസി നോട്ടുകൾ എണ്ണി തിട്ടപ്പെടുത്തുക. അതിനുശേഷം ഒരു ക്ലെയിമും പരിഗണിക്കില്ല.

2020 മാർച്ച് 1 മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ , എല്ലാ കറൻസി, സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് സ്കീമുകളുടെയും ഹോം ബ്രാഞ്ചിലെയും നോൺ-ഹോം ബ്രാഞ്ചിലെയും ക്യാഷ് ഹാൻഡ്ലിംഗ് ചാർജ്ജുകൾ പരിഷ്കരിച്ചിട്ടുണ്ട്. പണമിടപാടുകൾക്ക് ക്യാഷ് ഹാൻഡ്ലിംഗ് നിരക്കുകൾ ബാധകമാണ്. (നിങ്ങൾ പരിപാലിക്കുന്ന അക്കൗണ്ടിന് ബാധകമായ 'ആനുകൂല്യങ്ങളുടെയും നിരക്കുകളുടെയും പട്ടിക' പരിശോധിക്കുക)

ബി. സർവീസ് ചാർജ്ജുകൾ:

ക്രമ നം.	അക്കൗണ്ട് തരം	മിനിമം ബാലൻസ് ആവശ്യകത	തുടർന്ന് അത് പാലിക്കാതിരിക്കുന്നതിന്റെ ചാർജ്ജുകൾ
1.	സേവിംഗ്സ് ബാങ്കും കറൻസി അക്കൗണ്ടും	ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റായ www.dccb.com ൽ 'സർവീസ് ചാർജ്ജുകൾ' കാണുക	
2.	അടിസ്ഥാന സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് ഡെപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ട്		
3.	മറ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ/ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ		

സി. പരാതിപരിഹാരം:

പരാതികൾ നൽകാനുള്ള മാർഗ്ഗങ്ങളും എസ്കലേഷൻ മെക്കാനിസവും

ലൈവൽ 1

ഡിസിബി കസ്റ്റമർ കെയർ: ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഡിസിബി കസ്റ്റമർ കെയർ നമ്പറുകളിൽ (022) 68997777 അല്ലെങ്കിൽ (040) 68157777 ബന്ധപ്പെടാം.

ഇ-മെയിൽ: ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തങ്ങളുടെ പരാതികൾ customercare@dccbanc.com എന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് ഇ-മെയിൽ ചെയ്യാം. നോൺ റെസിഡൻ്റ് ഇന്ത്യൻ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് nri@dccbanc.com ൽ അയക്കാം. ലോൺ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് loans@dccbanc.com ലും ഡീമാറ്റ് അക്കൗണ്ട് ഉടമകൾക്ക് demat@dccbanc.com ലും ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതാം.

ശ്രാവ: ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തങ്ങളുടെ ബാങ്കുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ഏത് ശ്രാവയെയും സമീപിക്കാം. കോർപ്പറേറ്റ് ബാങ്കിംഗ്/ എസ്എംഇ/ എംഎസ്എംഇ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഇതു കൂടാതെ തങ്ങളുടെ പരാതികൾ/അഭ്യർത്ഥനകൾ സംബന്ധിച്ച് ബന്ധപ്പെട്ട ഡിസിബി റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജരോട് സംസാരിക്കാവുന്നതാണ്. ബ്രാഞ്ചിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ബ്രാഞ്ച് ഹെഡ് അല്ലെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ച് സർവീസ് ഓപ്പറേഷൻസ് മാനേജരുടെ പക്കൽ സൂക്ഷിച്ചിരിക്കുന്ന ഉപഭോക്തൃ പരാതി രജിസ്റ്റിൽ ഇക്കാര്യം രേഖപ്പെടുത്തുകയും അതിന്റെ അക്നോളജ്മെന്റ് ആവശ്യപ്പെടുകയും ചെയ്യാം.

ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്: ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടുകളിലേക്ക് ഓൺലൈനായി ലോഗിൻ ചെയ്ത് ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതാം.

വെബ്സൈറ്റ്: ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ www.dccbanc.com എന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ പരാതി ഫോറം പൂരിപ്പിച്ച് തങ്ങളുടെ പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം.

ലയബിലിറ്റി(ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട്), അസറ്റ് (ലോൺ) ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ്: ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഡിസിബി മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷൻ ലോഗിൻ ചെയ്യാനും തങ്ങളുടെ പരാതികൾ/അഭ്യർത്ഥനകൾ നൽകാനും കഴിയും.

കത്തുകൾ: ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഡിസിബി ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡിന് ഒരു കത്ത് എഴുതുകയും ഡിസിബി ബാങ്ക് ശ്രാവയിൽ സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യാം. ദയവായി അതിന്റെ അക്നോളജ്മെന്റ് വാങ്ങി സൂക്ഷിക്കുക.

ബിസിനസ് കറസ്പോണ്ടന്റുകൾ: ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ ബിസിനസ് കറസ്പോണ്ടന്റുകൾ നൽകുന്ന പരിഹാരം തൃപ്തികരമായി തോന്നിയില്ലെങ്കിൽ പരിഹാരത്തിനായി ഞങ്ങളുടെ ബിസിനസ്സ് കറസ്പോണ്ടന്റുകൾക്കോ ബാങ്കിനോ നേരിട്ട് എഴുതാം.

ലൈവൽ 2

ഏതെങ്കിലും കാരണത്താൽ, ലൈവൽ 1 നൽകിയിട്ടുള്ള പരിഹാരത്തിൽ പരാതിക്കാരൻ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് തങ്ങളുടെ പരാതി ഇതിലേക്ക് ഉയർത്താം:

റീജിയണൽ നോഡൽ ഓഫീസർ: ഡിസിബി ബാങ്ക് റീജണൽ നോഡൽ ഓഫീസർമാരുടെ വിവരങ്ങൾ www.dccbanc.com എന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്.

ലേവൽ 3

ഏതെങ്കിലും കാരണവശാൽ, ലേവലുകൾ 1 ലും 2ലും ലഭിക്കുന്ന പരിഹാരത്തിൽ പരാതിക്കാരൻ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് പരാതി മുകളിലേക്ക് ഉയർത്താം: ശ്രീമതി പ്രീതി ധർ, **പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ** ഇ-മെയിൽ : nodal.officer@dcbbank.com. അല്ലെങ്കിൽ എഴുതുക : ഡിസിബി ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡ്, ആറാം നില, പെനിൻസുല ബിസിനസ് പാർക്ക്, ടവർ എ, സേനാപതി ബോപ്പട് മാർഗ്, ലോവർ പരേൽ, മുംബൈ 400013.

അല്ലെങ്കിൽ

ഞങ്ങളുടെ സീനിയർ മാനേജ്മെന്റ് ടീം: ഞങ്ങളുടെ സീനിയർ മാനേജ്മെന്റ് ടീമിന്റെ വിശദാംശങ്ങളും ഞങ്ങളുടെ വെബ് സൈറ്റിൽ നൽകിയിട്ടുണ്ട്: www.dcbbank.com

ലേവൽ 4

ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ

ബാങ്ക് നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, 30 ദിവസത്തിനകം പരാതിക്കാരന്, ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2021 (പ്രകാരം, ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങളിലെ പോരായ്മയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഐ) നിയോഗിച്ച ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്. ഈ സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള പരാതികൾ <https://cms.rbi.org.in> എന്ന പോർട്ടലിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം. പരാതി ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡ് വഴിയും സമർപ്പിക്കാം. അത്തരം ഫോർമാറ്റിൽ ആർബിഐ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള സെൻട്രലൈസ്ഡ് റെസീറ്റ്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിൽ ആർബിഐ വ്യക്തമാക്കിയേക്കിയിട്ടുള്ള വിവരങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്നതാണ്. പരാതി, ഫിസിക്കൽ രൂപത്തിൽ സമർപ്പിച്ചാൽ, പരാതിക്കാരനോ അംഗീകൃത പ്രതിനിധിയോ കൃത്യമായി ഒപ്പിടണം.

ഡി. നൽകുന്ന മറ്റ് സേവനങ്ങൾ:

പ്രത്യക്ഷ നികുതി കളക്ഷൻ ഞങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്നു. (ദയവായി ചലാനിൽ പാൻ/ ടാൻ ഉദ്ധരിക്കുക. ഡ്രോപ്പ് ബോക്സുകളിൽ ചലാനുകൾ ഇടരുത്).

സീനിയർ സിറ്റിസൺസ് സേവിംഗ്സ് സ്കീം, 2004 ഇവിടെ ലഭ്യമാണ്.

പ്രധാനമന്ത്രിയുടെ റോസ്ഗാർ യോജന/ഇന്ത്യ ഗവൺമെന്റും സംസ്ഥാന സർക്കാരും സ്പോൺസർ ചെയ്യുന്ന മറ്റ് സ്കീമുകൾ ഇവിടെ പ്രവർത്തിക്കുന്നു (ബാങ്കാണ് പ്രവർത്തിപ്പിക്കുന്നതെങ്കിൽ).

ഞങ്ങൾ എസ്എസ്ഐ വായ്പകൾ/ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നു.

ഞങ്ങൾ കിസാൻ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ നൽകുന്നു.

ഞങ്ങൾ 'ബേസിക് സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് ഡെപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ' തുറക്കുന്നു.

പ്രധാനമന്ത്രിയുടെ ദുരിതാശ്വാസ നിധിയിലേക്കുള്ള സംഭാവനകൾ ഇവിടെ സ്വീകരിക്കും (ലഭ്യമാകുന്ന സമയത്ത്)

**ഇ. വിവരങ്ങൾ ലഘുലേഖാ രൂപത്തിൽ ലഭ്യമാണ്
(ദയവായി 'ഞാൻ നിങ്ങളെ സഹായിക്കട്ടെ' കൗണ്ടറിനെ സമീപിക്കുക)**

(എ) മുതൽ (ഡി) വരെയുള്ള എല്ലാ ഇനങ്ങളെയും സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു.

കറൻസി എക്സ്ചേഞ്ച് സൗകര്യങ്ങൾക്കായുള്ള സിറ്റിസൺ ചാർട്ടർ.

സാധാരണ ഇടപാടുകൾക്കുള്ള സമയ മാനദണ്ഡങ്ങൾ.

എല്ലാ ഇന്ത്യൻ കറൻസി നോട്ടുകളുടെയും രൂപകൽപ്പനയും സുരക്ഷാ സവിശേഷതകളും.

ചെക്ക് കളക്ഷൻ, പരാതി പരിഹാരവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നയ രേഖകൾ.

മെക്കാനിസം, സെക്യൂരിറ്റി തിരിച്ചെടുക്കൽ, നഷ്ടപരിഹാരം.

സൗജന്യമായി നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള മുഴുവൻ സർവീസ് ചാർജുകളും

പെരുമാറ്റച്ചട്ടം /ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള ബാങ്കിന്റെ പ്രതിബദ്ധതയുടെ ചട്ടം