

परिशिष्ट 1: सर्वसमावेशक सूचना फलक**ए. ग्राहक सेवा माहिती:**

- (i) आम्ही शाखेमध्ये अनुक्रमे मुख्य दर, विदेशी चलन दर आणि ठेवीवरील व्याज दर स्वतंत्रपणे प्रदर्शित केलेले आहेत.
- (ii) सर्व ठेव (लागू असल्याप्रमाणे) खात्यांवर, सुरक्षित कस्टडीमधील वस्तूंवर आणि सेफ डिपॉझिट व्हॉल्ट्सवर नामनिर्देशन सुविधा उपलब्ध आहे.
- (iii) आम्ही खराब झालेल्या व विरूपित नोटा बदलून देतो.
- (iv) आम्ही सर्व मूल्यांची नाणी स्वीकारतो/ त्यांचा विनिमय करतो.
- (v) कृपया स्थानिक व नगरबाह्य (आउटस्टेशन) धनादेशांच्या संकलनासाठी लागू कालमर्यादिकरिता आमच्या धनादेश संकलन पॉलिसीचा संदर्भ घ्या.
- (vi) बँकेचा बीपीएलआर (बेंचमार्क प्राइम लेन्डिंग रेट) आणि त्याची लागू तारीख ही शाखेमध्ये स्वतंत्रपणे प्रदर्शित करण्यात येते.

शाखेमध्ये सापडलेल्या बनावट नोटा प्रदानकर्त्याला परत करण्यात येणार नाहीत. बनावट नोटांच्या बाबतीत नोटेवर/नोटांवर शिक्षा मारल्यानंतर विहित स्वरूपात (चालू अनुक्रमांकांमध्ये आणि रोखपालाद्वारे व प्रदानकर्त्याद्वारे अधिप्रमाणित) रिसीटसाठी अभिस्वीकृती प्रदानकर्त्याला जारी करण्यात येईल.

रोख रक्कम काढताना, कॅश काउंटर सोडण्यापूर्वी चलनी नोटा मोजा व तपासून घ्या. त्यानंतर कोणताही दावा विचारात घेण्यात येणार नाही.

1 मार्च 2020 पासून, सर्व चालू व बचत बँक खाते योजनांसाठी गृह शाखांमध्ये व गृहेतर (नॉन-होम) शाखांमध्ये रोख रक्कम जमा करण्यासाठीच्या रोख हाताळणी प्रभारांमध्ये बदल करण्यात आलेले आहेत. रोख हाताळणी शुल्क हे रोख व्यवहारांसाठी लागू आहे. (कृपया तुम्ही बाळगलेल्या खात्यासाठी लागू 'लाभांची व प्रभारांची अनुसूची' चा संदर्भ घ्या).

बी. सेवा प्रभार:

अनुक्रमांक	खात्याचा प्रकार	किमान शिल्लक आवश्यकता	आवश्यक शिल्लक बाळगण्यात न आल्यास प्रभार
1.	बचत बँक व चालू खाते		
2.	मूलभूत बचत बँक ठेव खाते		कृपया बँकेच्या www.dccb.com या वेबसाइटवर दिलेल्या 'सेवा प्रभारांचा' संदर्भ घ्या.
3.	इतर खाती/उत्पादने		

सी. तक्रार निवारण:

तक्रारींसाठी चॅनेल्स व एस्कलेशन यंत्रणा

स्तर 1

डीसीबी कस्टमर केअर: ग्राहक हे डीसीबी कस्टमर केअरशी (022) 68997777 किंवा (040) 68157777 या क्रमांकावर संपर्क साधू शकतील.

ईमेल: ग्राहक त्यांच्या तक्रारी customercare@dcbbank.com येथे ईमेल करू शकतील. अनिवासी भारतीय ग्राहक हे nri@dcbbank.com येथे ईमेल करू शकतील. कर्जदार ग्राहक हे loans@dcbbank.com वर आम्हाला लिहू शकतील. डिमॅट खातेधारक आम्हाला demat@dcbbank.com येथे लिहू शकतील.

शाखा: ग्राहक हे बँकेशी संबंधित समस्यांच्या निवारणासाठी कोणत्याही शाखेला भेट देऊ शकतील. कॉर्पोरेट बँकिंग/एमएसएमई/एमएसएमई ग्राहक हे अतिरिक्तपणे त्यांच्या तक्रारींसाठी/विनंतींसाठी त्यांच्या संबंधित डीसीबी रिलेशनशिप मॅनेजरशी बोलू शकतील. शाखेच्या ठिकाणी, ग्राहक हे शाखा प्रमुखाच्या ठिकाणी किंवा शाखा सेवा कामकाज व्यवस्थापकाच्या ठिकाणी ठेवलेले ग्राहक तक्रार रजिस्टर अद्ययावत करू शकतात किंवा सदरसाठी अभिस्वीकृती प्राप्त करू शकतात.

इंटरनेट बँकिंग: ग्राहक त्यांच्या खात्यामध्ये ऑनलाइन लॉगिन करून आम्हाला लिहू शकतील.

वेबसाइट: शिकायत-पत्र को भरकर ग्राहक हमारी वेबसाइट www.dcbbank.com पर भी अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

दायित्व (बँक खाते) व मत्ता (कर्ज) ग्राहकांसाठी मोबाइल बँकिंग: ग्राहक हे डीसीबी मोबाइल बँकिंग ॲपवर लॉगिन करू शकतील व त्यांच्या तक्रारी/विनंती दाखल करू शकतील.

पत्रे: ग्राहक हे डीसीबी बँक लिमिटेडला पत्र लिहू शकतील आणि डीसीबी बँकेच्या कोणत्याही शाखेला ते सादर करू शकतील. कृपया सदरसाठी अभिस्वीकृती प्राप्त करा.

व्यावसायिक कॉरस्पॉन्डंट्स: आमच्या कोणत्याही व्यावसायिक कॉरस्पॉन्डंट्सनी दिलेल्या निवारणाने ग्राहक समाधानी नसल्यास ग्राहक हा निवारणासाठी आमच्या व्यावसायिक कॉरस्पॉन्डंट्सना किंवा बँकेला थेटपणे लिहू शकतो.

स्तर 2

कोणत्याही कारणासाठी, स्तर 1 वर देण्यात आलेल्या निवारणाने तक्रारदाराचे समाधान न झाल्यास, ग्राहक पुढील ठिकाणी तक्रार पाठवू शकतो:

विभागीय नोडल अधिकारी: डीसीबी बँकेच्या विभागीय नोडल अधिकार्याचा तपशील www.dcbbank.com या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे.

स्तर 3

कोणत्याही कारणासाठी, स्तर 1 व 2 वर देण्यात आलेल्या निवारणाने तक्रारदाराचे समाधान न झाल्यास, ग्राहक पुढील ठिकाणी तक्रार पाठवू शकतो: श्रीमती प्रीती धार, मुख्य नोडल अधिकारी, यांना nodal.officer@dcbbank.com यावर तक्रार पाठवता येईल किंवा डीसीबी बँक लिमिटेड, 6 वा मजला, पेनिन्सुला बिझनेस पार्क, टॉवर ए, सेनापती बापट मार्ग, लोअर परेल, मुंबई 400013 या पत्त्यावर लिहिता येईल.

किंवा

आमची वरिष्ठ व्यवस्थापन टीम: आमच्या वरिष्ठ व्यवस्थापन टीमचा तपशीलदेखील आमच्या वेबसाइटवर: www.dcbbank.com देण्यात आलेला आहे.

स्तर 4:**बँकिंग लोकायुक्त**

बँकेने दिलेल्या निवारणाने ग्राहकाचे समाधान न झाल्यास, 30 दिवसांच्या आत तक्रारदार हा बँकिंग सेवांमधील कमतरतेच्या संबंधात तक्रारीच्या निवारणासाठी एकात्मिक लोकायुक्त योजना 2021 अंतर्गत भारतीय रिझर्व्ह बँकेने (आरबीआयने) नियुक्त केलेल्या बँकिंग लोकायुक्ताशी संपर्क साधू शकतील. योजनेअंतर्गत तक्रारीची <https://cms.rbi.org.in> या पोर्टलवर नोंदणी करता येऊ शकते. तक्रार ही आरबीआयने अधिसूचित केल्याप्रमाणे आरबीआयने सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटरला नमूद केल्याप्रमाणे सदर स्वरूपात आणि सदर समाविष्ट माहितीसह इलेक्ट्रॉनिक किंवा वास्तविक प्रकारे सादरदेखील करण्यात येऊ शकते. वास्तविक स्वरूपात तक्रार सादर करण्यात आल्यास, ती तक्रारदाराने किंवा प्राधिकृत प्रतिनिधीने यथोचितरीत्या स्वाक्षरीकृत केलेली असायला हवी.

डी. प्रदान करण्यात येणाऱ्या इतर सेवा:

आम्ही प्रत्यक्ष कर संकलन स्वीकारतो. (कृपया चलानवर पॅन/टॅन नमूद करा. ड्रॉप बॉक्सेसमध्ये चालान्स टाकू नका).

येथे ज्येष्ठ नागरिक बचत योजना, 2004 उपलब्ध आहे.

पंतप्रधान रोजगार योजना/भारत सरकारद्वारे व राज्य सरकारद्वारे प्रायोजित इतर योजना येथे चालवण्यात येतात (बँकेद्वारे चालवण्यात येत असल्यास).

आम्ही एसएसआय कर्ज/उत्पादने देऊ करतो

आम्ही किसान क्रेडिट क्रेडिट कार्ड जारी करतो.

आम्ही 'मूलभूत बचत बँक ठेव खाते' उघडतो.

पंतप्रधान मदत निधीसाठीच्या देणग्या येथे स्वीकारण्यात येतात (जेव्हा लागू असतील तेव्हा).

**ई. पुस्तिका स्वरूपात उपलब्ध माहिती
(कृपया 'काही मदत हवी आहे का' काउंटरपाशी संपर्क साधा)**

(ए) ते (डी) मध्ये उल्लेख करण्यात आलेल्या सर्व बाबी.

चलन विनिमय सुविधेसाठी नागरी सनद.

सामान्य व्यवहारांसाठी कालमर्यादा निकष.

सर्व भारतीय चलनी नोटांची रचना व सुरक्षितता वैशिष्ट्ये.

धनादेश संकलन, तक्रार निवारण यांच्याशी संबंधित पॉलिसी दस्तऐवज.

यंत्रणा, तारणाचा ताबा व मोबदला.

संपूर्ण सेवा प्रभार, यामध्ये विनामूल्य देण्यात येणाऱ्या सेवा समाविष्ट.

न्याय्य कार्यपद्धती संहिता/ग्राहकांप्रती बँकेच्या बांधिलकीची संहिता