

ପରିଶିଷ୍ଟ 1: ବିସ୍ତୃତ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ବୋର୍ଡ

ଏ. ଗ୍ରାହକ ସେବା ସୂଚନା:

- (i) ଆମେ ମୁଖ୍ୟ ହାର, ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ଏବଂ ଜମା ରାଶି ଉପରେ ସୁଧକୁ ଯଥାକ୍ରମେ ଶାଖାରେ ପୃଥକ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିଛୁ ।
- (ii) ନାମାଙ୍କନ ସୁବିଧା ସମସ୍ତ ଜମା ଖାତା (ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଅନୁସାରେ), ସୁରକ୍ଷିତ ହେପାଜତରେ ଥିବା ସାମଗ୍ରୀ ଏବଂ ସୁରକ୍ଷିତ ଭାବରେ ଜମା ଜିନିଷ ଉପରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଟେ ।
- (iii) ଆମେ ମଇଳା ନୋଟ ଏବଂ କଟା-ଫଟା ନୋଟ ବିନିମୟ କରୁ ।
- (iv) ଆମେ ସମସ୍ତ ମୂଲ୍ୟବର୍ଗର ମୁଦ୍ରା ଗ୍ରହଣ / ବିନିମୟ କରୁ ।
- (v) ସ୍ଥାନୀୟ ଏବଂ ବାହାର ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ସମୟ ସୀମା ପାଇଁ ଦୟାକରି ଆମର ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ ପଲିସୀ ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ ।
- (vi) ବ୍ୟାଙ୍କର ବିପିଏଲଆର୍ (ବେଞ୍ଚମାର୍କ ପ୍ରାଇମ ଲେଣିଂ ରେଟ୍) ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ତାରିଖ ଶାଖାରେ ପୃଥକ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଛି ।

ଶାଖାରେ ଚିହ୍ନଟ ହୋଇଥିବା ନକଲି ନୋଟ ଟେଣ୍ଡରକାରୀଙ୍କୁ ଫେରସ୍ତ କରାଯିବ ନାହିଁ । ନକଲି ନୋଟ / ଗୁଡିକର ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଫର୍ମାଟରେ (କ୍ରମିକ ସଂଖ୍ୟା ଚଳାଇବାରେ ଏବଂ କ୍ୟାସିଅର୍ ଏବଂ ଟେଣ୍ଡରକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାମାଣିକୃତ) ରସିଦ୍ ପାଇଁ ସ୍ୱୀକୃତି ଭାବରେ ନୋଟ ଷ୍ଟାମ୍ପ କରିବା ପରେ ଟେଣ୍ଡରରୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

ନଗଦ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବା ସମୟରେ, କ୍ୟାଶ୍ କାଉଣ୍ଟର ଛାଡିବା ପୂର୍ବରୁ ମୁଦ୍ରା ନୋଟ ଗଣନା ଏବଂ ଯାଞ୍ଚ କରନ୍ତୁ । ଏହା ପରେ କୌଣସି ଦାବି ମାନ୍ୟ ହେବ ନାହିଁ ।

ମାର୍ଚ୍ଚ 1, 2020 ଠାରୁ, ସମସ୍ତ ଶାଖା ଏବଂ ସେଭିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଫିନ୍ ପାଇଁ ହୋମ୍ ବ୍ରାଞ୍ଚ୍ ଏବଂ ଅଣ-ହୋମ୍ ବ୍ରାଞ୍ଚ୍ରେ ନଗଦ ଜମା ପାଇଁ ନଗଦ ପରିଚାଳନା ଚାର୍ଜ୍ କୁ ସଂଶୋଧନ କରାଯାଇଛି । ନଗଦ କାରବାର ପାଇଁ ନଗଦ ପରିଚାଳନା ଦେୟ ଲାଗୁ ହୋଇଥାଏ । (ଦୟାକରି ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଖୋଲା ଯାଇଥିବା ଆକାଉଣ୍ଟରେ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ‘ଲାଭ ଏବଂ ଚାର୍ଜ୍ ର ସୂଚୀ’ କୁ ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ) ।

ବି. ସେବା ଶୂଳ୍କ:

କ୍ର. ନଂ.	ଆକାଉଣ୍ଟ ପ୍ରକାର	ସର୍ବନିମ୍ନ ବାଲାନ୍ସ ଆବଶ୍ୟକତା	ଏହା ବଜାୟ ନରଖିବା ପାଇଁ ଦେୟ
1.	ସେଭିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ କରେଣ୍ଟ ଆକାଉଣ୍ଟ		ଦୟାକରି ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବସାଇଟ୍ www.dcbbank.com ରେ ଥିବା ‘ସେବା ଶୂଳ୍କ’ କୁ ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ ।
2.	ମୂଳ ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଜମା ଖାତା		
3.	ଅନ୍ୟ ଖାତା / ଉପାଦ		

ସି. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ:

ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଚ୍ୟାନେଲ ଏବଂ ଏକ୍ସଲେସିଭ୍ ମେକାନିଜିମ୍

ସ୍ତର 1

ଡିସିବି କଷ୍ଟମର କେୟାର: ଗ୍ରାହକମାନେ ଡିସିବି କଷ୍ଟମର କେୟାର ନମ୍ବର (022) 68997777 କିମ୍ବା (040) 68157777 ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ।

ଇ-ମେଲ: ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗକୁ customercaredcbbank.com କୁ ଇ-ମେଲ କରିପାରିବେ । ଅଣ-ବାସିନ୍ଦା ଭାରତୀୟ ଗ୍ରାହକ nridcbbank.com କୁ ଇମେଲ୍ କରିପାରିବେ । ଲୋନ୍ ଗ୍ରାହକମାନେ ଆମକୁ loansdcbbank.com ରେ ଲେଖିପାରନ୍ତି । ଡିମାଟ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ ଧାରକମାନେ ଆମକୁ dematdcbbank.com ରେ ଲେଖିପାରନ୍ତି ।

ଶାଖା: ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କର ବ୍ୟାଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଯେକୌଣସି ଶାଖାକୁ ଯାଇପାରନ୍ତି । କର୍ପୋରେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ / ଏସଏମ୍‌ଇ / ଏମଏସଏମ୍‌ଇ ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ / ଅନୁରୋଧ ବିଷୟରେ ଅତିରିକ୍ତ ଭାବରେ ସେମାନଙ୍କର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଡିସିବି ରିଲେସନଶିପ୍ ମ୍ୟାନେଜରଙ୍କ ସହିତ କଥା ହୋଇପାରନ୍ତି । ଶାଖାରେ, ଗ୍ରାହକ ଶାଖା ମୁଖ୍ୟ କିମ୍ବା ଶାଖା ସେବା କାର୍ଯ୍ୟ ପରିଚାଳକଙ୍କ ସହିତ ରଖାଯାଇଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟରକୁ ଅପଡେଟ କରିପାରିବେ ଏବଂ ଏଥି ପାଇଁ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ଖୋଜି ପାରନ୍ତି ।

ଲଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍: ଗ୍ରାହକମାନେ ଅନଲାଇନ୍‌ରେ ସେମାନଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଲଗ୍ ଇନ୍ କରି ଆମକୁ ଲେଖିପାରିବେ ।

ଫ୍ରେସ୍‌ସାଇଟ୍: ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଫର୍ମ ପୂରଣ କରି ଆମର ଫ୍ରେସ୍‌ସାଇଟ୍ www.dccb.com ରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ କରିପାରିବେ ।

ଦେୟତା (ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ) ଏବଂ ଆସେଟ୍ (ଲୋନ୍) ଗ୍ରାହକପାଇଁ ମୋବାଇଲ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍: ଗ୍ରାହକମାନେ ଡିସିବି ମୋବାଇଲ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆପ୍‌ରେ ଲଗିନ୍ କରିପାରିବେ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ / ଅନୁରୋଧ ଇନପୁର୍ଟ କରିପାରିବେ ।

ଟିପ୍ପଣୀ: ଗ୍ରାହକମାନେ ଡିସିବି ବ୍ୟାଙ୍କ ଲିମିଟେଡ୍‌କୁ ଏକ ଟିପ୍ପଣୀ ଲେଖି ଯେକୌଣସି ଡିସିବି ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖାରେ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ । ଦୟାକରି ଏଥି ପାଇଁ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତିପତ୍ର ନିଅନ୍ତୁ ।

ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରତିନିଧି: ଯଦି ଗ୍ରାହକମାନେ ଆମର କୌଣସି ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି ତେବେ ସେମାନେ ଆମର ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କୁ ସମାଧାନ ପାଇଁ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସିଧାସଳଖ ଲେଖିପାରିବେ ।

ସ୍ତର 2

ଯଦି କୌଣସି କାରଣରୁ, ଅଭିଯୋଗକାରୀ ସ୍ତର 1 ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ଗ୍ରାହକ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ବଦାଇ ପାରିବେ:

ଆଞ୍ଚଳିକ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ: ଡିସିବି ବ୍ୟାଙ୍କ ଆଞ୍ଚଳିକ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ବିବରଣୀ www.dccb.com ଫ୍ରେସ୍‌ସାଇଟ୍ ରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଟେ ।

ସ୍ତର 3

ଯଦି କୌଣସି କାରଣରୁ, ଅଭିଯୋଗକାରୀ ସ୍ତର 1 ଏବଂ 2 ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ, ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗକୁ ଆଗକୁ ବଢାଇ ପାରିବେ: ସୁଗ୍ରୀ ପ୍ରୀତି ଧର, ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କୁ nodal.officerdcbbank.com ରେ ଇ-ମେଲ କରନ୍ତୁ କିମ୍ବା ଲେଖା: ଡିସିବି ବ୍ୟାଙ୍କ ଲିମିଟେଡ୍, ଷ୍ଟେ ମହଲା, ପେନିନସୁଲା ବିଜନେସ୍ ପାର୍କ, ଟାପ୍ପାର ଏ, ସେନାପତି ବାପର୍ ମାର୍ଗ, ଲୋୟର ପରେଲ, ମୁମ୍ବାଇ 400013 ।

କିମ୍ବା

ଆମର ସିନିୟର ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ ଟିମ୍: ଆମର ସିନିୟର ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ ଟିମ୍ର ସବିଶେଷ ବିବରଣୀ ଆମ ୱେବସାଇଟ୍: www.dccb.com ରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି

ସ୍ତର 4**ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ**

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ସେବାର ଅଭାବ ସହିତ ଜଡିତ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ ଇଣ୍ଡିଆ (ଆର୍ବିଆଇ) ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନଙ୍କ ସ୍କିମ 2021 ନିକଟକୁ ଯାଇପାରନ୍ତି । ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ପୋର୍ଟାଲ <https://cms.rbi.org.in> ରେ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରେସନ୍ ହୋଇପାରିବ । ଅଭିଯୋଗ ଇଲେକଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ଫିଜିକାଲ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ମଧ୍ୟ ଏହି ଫର୍ମାଟରେ ଦାଖଲ ହୋଇପାରେ ଯେପରି ଆର୍ବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ସେଣ୍ଟାଲ ରିସିପ୍ ଏବଂ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟରକୁ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇପାରେ । ଅଭିଯୋଗ, ଯଦି ଫିଜିକାଲ ରୂପରେ ଦାଖଲ ହୁଏ, ଅଭିଯୋଗକାରୀ କିମ୍ବା ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଦସ୍ତଖତ କରାଯିବ ।

ଡି. ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସେବା:

ଆମେ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଟିକସ ସଂଗ୍ରହ ଗ୍ରହଣ କରୁ । (ଦୟାକରି ଚାଲିଶ ଉପରେ ପାନ୍/ଚାନ୍ କୁ ଉଲ୍ଲେଖ କରନ୍ତୁ । ଚାଲିଶକୁ ଡ୍ରପ୍ ବକ୍ସରେ ପକାନ୍ତୁ ନାହିଁ) ।

ବରିଷ୍ଠ ନାଗରିକ ସଞ୍ଚୟ ଯୋଜନା, 2004 ଏଠାରେ ଉପଲବ୍ଧ ।

ପ୍ରଧାନମନ୍ତ୍ରୀଙ୍କ ରୋଜଗର ଯୋଜନା / ଭାରତ ସରକାର ଏବଂ ରାଜ୍ୟ ସରକାରଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରାୟୋଜିତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଯୋଜନା ଏଠାରେ ପରିଚାଳିତ ହେଉଛି (ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପରିଚାଳିତ) ।

ଆମେ ଏସଏସଆଇ ଲୋନ୍/ ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରଦାନ କରୁ ।

ଆମେ କିସାନ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନ କରୁ ।

ଆମେ ‘ବେସିକ୍ ସେଭିଂସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଡିପୋଜିଟ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ’ ଖୋଲୁ ।

ପ୍ରଧାନମନ୍ତ୍ରୀଙ୍କ ରିଲିଫ ଫଣ୍ଡ ପାଇଁ ଦାନ ଏଠାରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଏ (ଯେପରି ଏବଂ ଯେତେବେଳେ ଉପଲବ୍ଧ)

**ଇ. ବୁକଲେଟ୍ ଫର୍ମରେ ଉପଲବ୍ଧ ସୁଚନା
(ଦୟାକରି ‘ମୋ ଆଇ ହେଲ୍ପ ୟୁ’ କାଉଣ୍ଟର ନିକଟକୁ ଯାଆନ୍ତୁ)**

(ଏ) ରୁ (ଡି) ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସମସ୍ତ ଆଇଟମ୍ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି ।

ମୁଦ୍ରା ବିନିମୟ ସୁବିଧା ପାଇଁ ସିଟିଜେନ୍ସ ଚାର୍ଟର୍ ।

ସାଧାରଣ କାରବାର ପାଇଁ ସମୟ ନିୟମାବଳୀ ।

ସମସ୍ତ ଭାରତୀୟ ମୁଦ୍ରା ନୋଟ୍ ଗୁଡିକର ଡିଜାଇନ୍ ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ

ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ, ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ପଲିସୀ ଦସ୍ତାବିଜ୍ ।

ମେକାନିଜିମ୍, ସୁରକ୍ଷା ପ୍ରତ୍ୟାହାର ଏବଂ କ୍ଷତିପୂରଣ ।

ମାଗଣାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବାଗୁଡିକ ସହିତ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସେବା ଶୂଳ୍କ ।

ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉଚିତ ଆଚାର ସଂହିତା / ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା କୋଡ୍ ।