

**అనుబంధం 1: సమగ్ర నోటీసు బోర్డు**

**ఎ. కస్టమర్ సర్వీస్ సమాచారం:**

- (i) మేము బ్రాంచ్‌లో వరుసగా ముఖ్యమైన రేట్లు, ఫారిన ఎక్స్‌చేంజ్ మరియు డిపాజిట్లపై వడ్డీని విడిగా ప్రదర్శించాము.
- (ii) అన్ని డిపాజిట్ ఖాతాలపై (వర్తించే విధంగా), సురక్షిత కస్టడిలో ఉన్న ఆర్టికల్స్ మరియు సురక్షిత డిపాజిట్ వార్టీలపై నామినేషన్ సాకర్యం అందుబాటులో ఉంది.
- (iii) మేము చిరిగిన నోట్లు మరియు నలిగిన నోట్లను మార్పిడి చేస్తాము.
- (iv) మేము అన్ని డినోమినేషన్స్ కాంప్యూటర్ స్వీకరిస్తాము/మార్పిడి చేస్తాము.
- (v) దయచేసి స్థానిక మరియు అవుట్‌స్టేషన్ చెక్కుల సేకరణ కోసం వర్తించే టైంఫ్రేమ్‌లలో మా చెక్ కలెక్షన్ విధానాన్ని చూడండి.
- (vi) బ్యాంక్ యొక్క బిసిఎల్ఆర్ (బెంచ్‌మార్క్ సైమ్ లెండింగ్ రేట్) మరియు వాటి వర్తించే తేదీ బ్రాంచ్‌లో విడిగా ప్రదర్శించబడింది.

బ్రాంచ్‌లో కనుగొనబడిన నకిలీ నోటు/లు టెండరుదారుకు తిరిగి ఇవ్వబడవు. నకిలీ నోటు/ల నిర్దేశిత ఫార్మాట్‌లో (నడుస్తున్న సీరియల్ నంబర్‌లలో మరియు క్యాషియర్ మరియు టెండరర్ ద్వారా ప్రామాణీకరించబడినది) రసీదు కోసం రసీదుగా, నోటు/లు స్టాంప్ చేసిన తర్వాత టెండరర్‌కు జారీ చేయబడుతుంది.

నగదు ఉపసంహరించుకునేటప్పుడు, క్యాష్ కౌంటర్ నుండి బయలుదేరే ముందు కరెన్సీ నోట్లను లెక్కించండి మరియు తనిఖీ చేయండి. ఆ తర్వాత ఎలాంటి దావా స్వీకరించబడదు.

మార్చి 1, 2020 నుండి అమలులోకి వచ్చేలా, అన్ని కరెంట్ మరియు సేవింగ్స్ బ్యాంక్ ఖాతా పథకాలకు హోమ్ బ్రాంచ్ మరియు నాన్-హోమ్ బ్రాంచ్‌లో నగదు డిపాజిట్ కోసం నగదు నిర్వహణ ఛార్జీలు సవరించబడ్డాయి. నగదు లావాదేవీలకు నగదు నిర్వహణ ఛార్జీలు వర్తిస్తాయి. (దయచేసి మీరు నిర్వహించే ఖాతాకు వర్తించే ప్రయోజనాలు మరియు ఛార్జీల షెడ్యూల్‌ని చూడండి)

**బి. సర్వీస్ ఛార్జీలు:**

క్రమ. సంఖ్య.	ఖాతా రకం	కనీస బ్యాలెన్స్ అవసరం	దాని నిర్వహణ సరిగా లేనందుకు ఛార్జీలు
1.	సేవింగ్స్ బ్యాంక్ - కరెంట్ అకౌంట్		దయచేసి బ్యాంక్ వెబ్‌సైట్ <a href="http://www.dcbbank.com">www.dcbbank.com</a> లో 'సర్వీస్ ఛార్జీలు' చూడండి
2.	బేసిక్ సేవింగ్స్ బ్యాంక్ డిపాజిట్ అకౌంట్		
3.	ఇతర అకౌంట్స్/ ప్రొడక్ట్స్		

సి. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం:

ఫిర్యాదుల కోసం ఛానెల్లు మరియు ఎస్కలేషన్ మెకానిజం

## స్థాయి 1

**డిసిబి కస్టమర్ కేర్:** కస్టమర్లు డిసిబి కస్టమర్ కేర్ నంబర్లు (022) 68997777 లేదా (040) 68157777 వద్ద సంప్రదించవచ్చు

**ఇ-మెయిల్:** కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులను [customercare@dcbbank.com](mailto:customercare@dcbbank.com)కి ఇ-మెయిల్ చేయవచ్చు. నాన్-రెసిడెంట్ ఇండియన్ కస్టమర్లు [nri@dcbbank.com](mailto:nri@dcbbank.com)కి ఇమెయిల్ చేయవచ్చు. లోన్ కస్టమర్లు [loansdcbbank.com](mailto:loansdcbbank.com)లో మాకు వ్రాయవచ్చు. డీమాట్ ఖాతాదారులు [demat@dcbbank.com](mailto:demat@dcbbank.com)లో మాకు వ్రాయవచ్చు

**బ్రాంచ్:** కస్టమర్లు తమ బ్యాంక్ సంబంధిత సమస్యల పరిష్కారం కోసం ఏదైనా బ్రాంచ్ని సంప్రదించవచ్చు. కార్పొరేట్ బ్యాంకింగ్/ ఎస్ఎంఇ/ ఎంఎస్ఎంఇ కస్టమర్లు వారి ఫిర్యాదులు/అభ్యర్థనలకు సంబంధించి వారి సంబంధిత డిసిబి రిలేషన్షిప్ మేనేజర్తో అదనంగా మాట్లాడవచ్చు. బ్రాంచ్లో, కస్టమర్ బ్రాంచ్ హెడ్ లేదా బ్రాంచ్ సర్వీస్ ఆపరేషన్స్ మేనేజర్తో ఉంచిన కస్టమర్ ఫిర్యాదు రిజిస్టర్ను అప్డేట్ చేయవచ్చు మరియు దాని కోసం రసీదుని కోరవచ్చు.

**ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్:** కస్టమర్లు ఆన్లైన్లో తమ ఖాతాలకు లాగిన్ చేయడం ద్వారా మాకు వ్రాయవచ్చు.

**వెబ్సైట్:** కస్టమర్లు ఫిర్యాదుల ఫారమ్ను పూరించడం ద్వారా మా వెబ్సైట్ [www.dcbbank.com](http://www.dcbbank.com)లో కూడా తమ ఫిర్యాదులను నమోదు చేసుకోవచ్చు.

**టైబలిటీ (బ్యాంక్ ఖాతా) మరియు అసెట్ (లోన్) కస్టమర్ల కోసం మొబైల్ బ్యాంకింగ్:** కస్టమర్లు డిసిబి మొబైల్ బ్యాంకింగ్ యాప్కి లాగిన్ చేసి, వారి ఫిర్యాదులు/అభ్యర్థనలను ఇన్పుట్ చేయవచ్చు.

**లేఖలు:** కస్టమర్లు డిసిబి బ్యాంక్ లిమిటెడ్కి ఒక లేఖ వ్రాసి, ఏదైనా డిసిబి బ్యాంక్ బ్రాంచ్ వద్ద అందజేయాలి. దయచేసి దాని రసీదుని కోరండి.

**వ్యాపార కరస్పాండెంట్లు:** కస్టమర్లు మా బిజినెస్ కరస్పాండెంట్లలో ఎవరైనా అందించిన రిజల్యూషన్తో సంతృప్తి చెందకపోతే బ్యాంక్కి రిజల్యూషన్ కోసం నేరుగా మా బిజినెస్ కరస్పాండెంట్లకు లేదా బ్యాంక్కి వ్రాయగలరు.

## స్థాయి 2

ఏ కారణం చేతనైనా, లేవల్ 1 అందించిన రిజల్యూషన్తో ఫిర్యాదుదారు సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ వారి ఫిర్యాదును ఈ క్రింది వాటికి తెలియజేయవచ్చు:

**రీజినల్ నోడల్ ఆఫీసర్:** డిసిబి బ్యాంక్ రీజినల్ నోడల్ ఆఫీసర్ల వివరాలు [www.dcbbank.com](http://www.dcbbank.com) వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉన్నాయి.

**స్థాయి 3**

ఏ కారణం చేతనైనా, లెవెల్స్ 1 & 2 అందించిన రిజల్యూషన్తో ఫిర్యాదుదారు సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ ఫిర్యాదును ఈ చిరునామాకు పంపవచ్చు: శ్రీమతి ప్రీతి ధర్, **ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్కు** ఇ-మెయిల్ ద్వారా [nodal.officer@dccbanc.com](mailto:nodal.officer@dccbanc.com) లేదా దీనికి వ్రాయండి : డిసిబి బ్యాంక్ లిమిటెడ్, 6వ అంతస్తు, పెనిన్సులా బిజినెస్ పార్క్, టవర్ ఆ, సినాపతి బాపట్ మార్గ్, లోయర్ పరేల్, ముంబై 400013.

లేదా

**మా సీనియర్ మేనేజ్మెంట్ టీం**: మా సీనియర్ మేనేజ్మెంట్ బృందం వివరాలు మా వెబ్సైట్లో కూడా అందించబడ్డాయి: [www.dccbanc.com](http://www.dccbanc.com)

**స్థాయి 4****బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్**

బ్యాంక్ ఇచ్చిన రిజల్యూషన్తో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, 30 రోజులలోపు ఫిర్యాదుదారు, బ్యాంకింగ్ నర్టీసులలో లోవానికి సంబంధించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ 2021 కింద రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్బిఐ) నియమించిన బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ను సంప్రదించవచ్చు. స్కీమ్ ప్రకారం ఫిర్యాదులను పోర్టల్లో నమోదు చేసుకోవచ్చు <https://cms.rbi.org.in> ఫిర్యాదును ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్లో అటువంటి ఫార్మాట్లో అందజేయవచ్చు మరియు ఆర్బిఐ ద్వారా కేంద్రీకృత రిసీడుకు పేర్కొన్న సమాచారం ఉంటుంది. మరియు ఆర్బిఐ నోటిఫై చేసిన ప్రాసెసింగ్ సెంటర్. ఫిర్యాదు భౌతిక రూపంలో అందినట్లయితే, ఫిర్యాదుదారు లేదా అధికృత ప్రతినిధిచే సంతకం చేయబడాలి.

**డి. అందించబడిన ఇతర సేవలు:**

మేము ప్రత్యక్ష పన్ను వసూలును అంగకరిస్తాము. (దయచేసి చలాన్‌పై ప్యాన్/ టాన్‌ని కోట్ చేయండి. డ్రాప్ బాక్స్‌లలో చలాన్‌లను వేయకండి).

సీనియర్ సిటిజన్స్ సేవింగ్స్ స్కీమ్, 2004 ఇక్కడ అందుబాటులో ఉంది.

ప్రధానమంత్రి రోజ్‌గార్ యోజన/భారత ప్రభుత్వం మరియు రాష్ట్ర ప్రభుత్వం స్పాన్సర్ చేసిన ఇతర పథకాలు ఇక్కడ నిర్వహించబడతాయి (బ్యాంక్ ద్వారా నిర్వహించబడితే).

మేము ఎస్‌ఎస్‌బి రుణాలు/ప్రోడక్టులను అందిస్తాము.

మేము కిసాన్ క్రెడిట్ కార్డులను జారీ చేస్తాము.

మేము 'బేసిక్ సేవింగ్స్ బ్యాంక్ డిపాజిట్ ఖాతాలు' తెరుస్తాము.

ప్రధానమంత్రి సహాయ నిధికి విరాళాలు ఇక్కడ ఆమోదించబడతాయి (అందుబాటులో ఉన్నప్పుడు)

**ఇ. బుక్‌లెట్ ఫారమ్‌లో సమాచారం అందుబాటులో ఉంది  
(దయచేసి 'మే బి హెల్త్ యు' కౌంటర్‌ని సంప్రదించండి)**

(ఏ) నుండి (డి) వరకు పేర్కొన్న అన్ని అంశాలు

కరెన్సీ మార్పిడి సౌకర్యాల కోసం సిటిజన్స్ చార్జర్.

సాధారణ లావాదేవీల కోసం సమయ నిబంధనలు.

అన్ని భారతదేశ కరెన్సీ నోట్ల రూపకల్పన మరియు భద్రతా లక్షణాలు.

చెక్ కలెక్షన్, ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సంబంధించిన పాలసీ పత్రాలు.

మెకానిజం, సెక్యూరిటీ రిపోస్టిషన్ మరియు కాంపెన్సేషన్.

ఉచితంగా అందించబడిన సేవలతో సహా పూర్తి సేవా ఛార్జీలు.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ కస్టమర్‌లకు బ్యాంక్ నిబద్ధత కోడ్