

As of సే / ఇప్పటి నుంచి

A. Customer Service Information

- (i) We have separately displayed the key interest rates on deposits & forex rates in the branch.
- (ii) Nomination facility is available on all deposit accounts, articles in safe custody and safe deposit vaults.
- (iii) We exchange soiled notes and mutilated notes.
- (iv) We accept/ exchange coins of all denominations.
- (v) If a currency note tendered at the branch is found to be counterfeit, the counterfeit note will be duly impounded / defaced and acknowledgment will be issued.
- (vi) Please refer to our cheque collection policy for the applicable time frames for collection of local and outstation cheques.
- (vii) For satisfactory accounts, we offer immediate credit of outstation cheque upto ₹ 15,000 (Please refer cheque collection policy).
- (viii) Please refer the Display Stand / Display File for information on Basis of Interest Calculation.
- (ix) Please refer the Display Stand / Display File for latest BPLR (Benchmark Prime Lending Rate), Base Rate and its effective date.

B. Service Charges

Plese refer General Schedule of Features and Charges available in Display Stand / Display File as well as with Branch Manager / Service Manager / Branch Operations Manager.

C. Grievance Redressal

Grievance Redressal Mechanism for Consumer Banking Services, Demat Services & Accounts opened under Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana (PMJDY) is available in Display Stand & Display File.

అ. గ్రాహక సేవా జానకారి

- (i) हमने शाखा में जमाराशियों पर ब्याज दरें और फोरेक्स दरें अलग से डिसप्ले की हुई हैं.
- (ii) सभी जमा खातों, सुरक्षित रखी गई सामग्रियों और सेफ डिपॉजिट वॉल्ट में रखे गए सामान पर नामांकन सुविधा उपलब्ध है.
- (iii) हम मैले और फटे हुए नोटों का विनिमय करते हैं.
- (iv) हम सभी मूल्यवर्गों के सिक्के स्वीकार/विनिमय करते हैं.
- (v) यदि शाखा में प्रस्तुत कोई मुद्रा नोट नकली पाया जाता है, तो जाली नोट विधिवत जब्त / विरूपित किया जाएगा और इस विषय में रसीद भी जारी की जाएगी.
- (vi) स्थानीय और बाहरी चेकों को भुनाने के लिए लागू समयवधियों के लिए हमारी चेक भुनाने की नीति पढ़ें.
- (vii) संतोषजनक खातों के लिए, हम बाहरी चेकों को ₹ 15000 तक तुरंत क्रेडिट प्रदान करते हैं (कृपया चेक भुनाने की नीति पढ़ें).
- (viii) कृपया ब्याज की गणना के आधार पर जानकारी के लिए डिस्प्ले स्टैंड / डिस्प्ले फ़ाइल देखें.
- (ix) नवीनतम बीपीएलआर (बैंचमार्क प्राइम लेंडिंग रेज़), आधार दर और इसकी प्रभावी तारीख के लिए कृपया डिस्प्ले स्टैंड/ डिस्प्ले फाइल देखें.

ब. सेवा शुल्क

कृपया शाखा प्रबंधक/सेवा प्रबंधक/शाखा संचालन प्रबंधक के साथ-साथ प्रदर्श धानी/प्रदर्श संचिका में उपलब्ध सुविधाओं और शुल्कों की सामान्य अनुसूची को देखें.

स. शिकायत निवारण

ग्राहक बैंकिंग सेवा, डीमेट सेवा और प्रधान मंत्री जन धन योजना के तहत खुले खातों के लिए शिकायत निवारण प्रणाली प्रदर्श धानी और प्रदर्श संचिका में उपलब्ध है.

ఎ. ఖాతాదారునికి సర్వీసు గురించిన సమాచారం

- (i) డిపాజిట్లుపై కీలకమైన వడ్డీ రేట్లు ఫారెక్స్ రేట్లు మేము విడిగా మాశాఖలో ప్రదర్శించాము.
- (ii) అన్ని డిపాజిట్లు ఖాతాలపై, సేఫ్ కస్టడీలో ఉన్న వస్తువులపైన మరియు సేఫ్ డిపాజిట్ వాల్ట్యుపైన నామినీ సాకర్యం లభ్యమవుతుంది.
- (iii) మురికిపట్టిన మరియు చిరిగిన నోట్లను మేము మార్పిడిచేస్తాము.
- (iv) అన్ని డినామినేషన్లలో నాణాలను మేము అంగీకరిస్తాము/మార్పిడి చేస్తాము.
- (v) బ్రాంచ్ వద్ద అందించిన కరెన్సీ నోటు నకిలీ నోటుగా గుర్తించినట్లయితే, నకిలీ నోటుని స్వాధీనం / చెదగోబబడుతుంది మరియు దానికి ఒక రసీదు అందజేయబడుతుంది
- (vi) స్థానిక మరియు బయటిఊరి చెక్కుల సేకరణ విషయంలో వర్తించే సమయపరిధి కొరకు మా చెక్కు సేకరణ విధానాలను దయచేసి తెలకించండి.
- (vii) సంతృప్తికరమైన ఖాతాలకు, ₹ 15000 వరకూ ఋతుటి ఊరి చెక్కును వెనువెంటనే క్రెడిట్ చేసి నదుపాయాన్ని మేము అందజూవుతున్నాము (మా చెక్కు సేకరణ విధానాలను దయచేసి తెలకించండి).
- (viii) వడ్డీ తక్కులకు సంబంధించి వివరాల కోసం దయచేసి డిస్క్స్, స్టాండ్ / డిస్క్స్, ఫైలీని చూడండి.
- (ix) దయచేసి డిస్క్స్, స్టాండ్ / డిస్క్స్, ఫైలీని ఇటీవల బిపిఎల్ఆర్ (బెంచ్ మార్క్ ప్రైమ్ లెండింగ్ రేట్) ఉత్తమ రేటు మరియు దాని ప్రభావిత తేదీ కొరకు చూడండి.

బి. సర్వీసు చార్జీలు

దయచేసి డిస్క్స్, స్టాండ్ / డిస్క్స్, ఫైలీలో లభించే ఫీచర్స్ మరియు చార్జీలు జెనెరల్ షెడ్యూలు బ్రాంచ్ మేనేజర్ / సర్వీస్ మేనేజర్ / బ్రాంచ్ ఆపరేషన్స్ మేనేజర్ వద్ద లభించును.

సి. సమస్యల పరిష్కారాలు

కన్స్యూమర్ బ్యాంకింగ్ సర్వీసులు, డిమాట్ సర్వీసులు – ప్రధాన్ మంత్రి జన ధన యోజన (పిఎమ్జెడీపై) ప్రకారం ఓపెన్ అయిన అకౌంట్స్ యొక్క సమస్యల పరిష్కారాల మెకానిజం డిస్క్స్, స్టాండ్ / డిస్క్స్, ఫైలీలో లభిస్తుంది.

D. Other Services provided

- (i) We accept direct tax collection. (Please quote PAN / TAN on Challan. Do not drop the Challans in the Drop Boxes)
- (ii) We open 'Basic Savings Bank Deposit Accounts' and 'Small Accounts' at our Branches. For List of Documents required to open the account, kindly contact Branch Operations Manager / Branch Manager. BSBDA & Small Accounts can also be opened basis self–attested photograph by signing the account opening form in the presence of our Bank Official.
- (iii) We offer RTGS / NEFT facility at our branches.
- (iv) We offer Kisan Credit Cards to Farmers.
- (v) We accept donation on behalf of Prime Minister's Relief Fund for natural calamity in the State of Uttarakhand.
- (vi) We offer SSI / MSE Loan Products*.
- (vii) Prime Minister's Rozgar Yojana / other schemes sponsored by Government of India and State Government are operated here (if operated by the Bank)*.
- (viii) Demat Services*

*Available at select branches. Please contact Branch Manager for availability details.

E. Infromation Available in Booklet Form

(Plese approach the SM / BOM / BM)

- (i) All the items mentioned in (A) to (D) above.
- (ii) The Citizen's Charter for Currency Exchange facilities.
- (iii) Times norms for common transactions.
- (iv) Design and security features of all the bank notes.
- (v) Policy documents relating to Cheque Collection, Grievance Redressal Mechanism, Security Repossession and Compensation.
- (vi) The complete service charges, including services rendered free of charge.
- (vii) Fair Practice Code / The Code of Bank's Commitment to Customers.
- (viii) MSE Code.
- (ix) KYC Customer Education Brochure.
- (x) Customer Education Brochure on Banking Services.
- (xi) Protection for Bank depositors (DICGC notice that the deposits are insured with DICGC).

ड. प्रदान की गई अन्य सेवाएं

- (i) हम प्रत्यक्ष कर प्राप्ति स्वीकार करते हैं। (कृपया चलान पर मौजूद PAN / TAN बतायें। चलान को ड्रॉप बॉक्स में न डालें)
- (ii) हम हमारी शाखाओं में 'बेसिक सेविंग बैंक डिपॉजिट अकाउंट्स' और 'स्मॉल अकाउंट्स' खोलते हैं। खाता खोलने के लिए आवश्यक दस्तावेजों की सूची के लिए, कृपया शाखा संचालन प्रबंधक/शाखा प्रबंधक से सम्पर्क करें. स्व-अभिप्रमाणित (सेल्फ-एट्टेस्टेड) फोटोग्राफ और बैंक अधिकारी की मौजूदगी में खाता खोलने के फॉर्म पर हस्ताक्षर करके बी.एस.बी.डी. स्मॉल एकाउंट भी खोला जा सकता है.
- (iii) हम हमारी शाखाओं में आरटीजीएस/एनईएफटी सुविधा प्रदान करते हैं.
- (iv) हम किसानों को किसान क्रेडिट कार्ड प्रदान करते हैं.
- (v) हम उत्तराखण्ड राज्य में प्राकृतिक आपदा के लिए प्रधानमंत्री राहत कोष की ओर से दान स्वीकार करते हैं.
- (vi) हम एसएसआई/एमएसई ऋण उत्पाद प्रदान करते हैं*.
- (vii) भारत सरकार और राज्य सरकार द्वारा प्रायोजित प्रधान मंत्री रोजगार योजना/ अन्य योजनाएं यहां संचालित की जाती हैं (यदि बैंक द्वारा संचालित हों तो)*.
- (viii) डीमैट सेवाएँ*

*चयनित शाखाओं पर उपलब्ध. उपलब्धता के विवरण के लिए शाखा प्रबंधक से संपर्क करें.

ई. जानकारी बुकलेट फॉर्म में उपलब्ध है

(कृपया एसएम/ बीओएम/ बीएम देखें)

- (i) ऊपर (अ) से (ड) तक उल्लिखित सभी वस्तुएं.
- (ii) मुद्रा विनिमय की सुविधा के लिए सिटीजन चार्ट.
- (iii) सामान्य लेनदेन के लिए समय मानदंड.
- (iv) सभी बैंकनोट्स की डिज़ाइन और सुरक्षा सुविधाएं.
- (v) चेक संग्रह, शिकायत निवारण प्रणाली, सुरक्षा जल्तीकरण और गुरआवजे से संबंधित नीति संबंधी दस्तावेज.
- (vi) निःशुल्क दी गयी सेवाओं समेत पूर्ण सेवा शुल्क.
- (vii) उचित व्यवहार संहिता/ग्राहकों के लिए बैंक प्रतिबद्धता कोड.
- (viii) एमएसई कोड.
- (ix) केवाईसी कस्टमर एज्युकेशन ब्रोशर.
- (x) बैंकिंग सेवाओं पर कस्टमर एज्युकेशन ब्रोशर.
- (xi) बैंक जमाकर्ताओं के लिए संरक्षण (डीआईसीजीसी सूचना वह है कि जमाराशियां डीआईसीजीसी के साथ बीमा की गयी हैं).

డి. అందబోయే ఇతర సర్వీసులు

- (i) మేము ప్రత్యక్ష పన్ను పనులును అంగీకరిస్తాము. (దయచేసి చలాన్పై పాన్/టాన్ని కోట్ చేయండి. డ్రాప్ బాక్స్లలో చలాన్లను వదలకండి)
- (ii) మేము 'బేసిక్ సేవింగ్స్ బ్యాంక్ డిపాజిట్ అకౌంట్స్' మరియు 'స్మాల్ అకౌంట్స్' మా బ్రాంచులలో తెరవండి. ఖాతా తెరవడానికి కావలసిన దస్తావేజుల జాబితా కొరకు, దయచేసి బ్రాంచ్ ఆపరేషన్స్ మేనేజర్ / బ్రాంచ్ మేనేజర్ని సంప్రదించండి. బిఎస్బిడి – సంతకం చేసిన సాంత ఫిట్స్ గ్రాఫ్ మరియు అకౌంట్ ఓపెనింగ్ ఫాం (ఖాతా తెరుచు పత్రం)పై మా బ్యాంక్ అధికారి ఎదుట సంతకం చేసి కూడా స్మార్ట్ అకౌంట్ని ప్రారంభించవచ్చు.
- (iii) మేము ఆర్బీజిఎస్/ ఎస్ఐఎఫ్బీ సాకర్కాలని మా బ్రాంచుల వద్ద అందిస్తాము.
- (iv) కిసాన్ క్రెడిట్ కార్డ్స్ని రైతులకు అందిస్తాము.
- (v) ఉత్తరాఖండ్ రాష్ట్రంలో ప్రకృతి సిద్ధమైన విపత్తుల కోసం ప్రధానమంత్రి రిలీఫ్ ఫండ్ తరపు నుండి చందాలని స్వీకరిస్తాము.
- (vi) మేము ఎస్ఎస్ఐ/ఎమ్ఎస్ఐ లోన్ ఉత్పత్తులని అందిస్తుంది*.
- (vii) ప్రధాన మంత్రి రోజాగార్ యోజన / ఇతర స్వీములు భారత ప్రభుత్వం మరియు రాష్ట్ర ప్రభుత్వం స్పాన్సర్డ్ చేయబడి ఇక్కడ ఆపరేట్ చేయబడినవి (బ్యాంక్చే ఆపరేట్ చేయబడితే)*.
- (viii) డీమ్యాట్ సర్వీస్*.

*ఎంపికైన బ్రాంచులలో లభించును. దయచేసి బ్రాంచ్ మేనేజర్ని వివరాల లభ్యత కొరకు సంప్రదించాలి.

జ. బుక్లెట్ ఫార్మ్లలో లభించే వివరాలు

(దయచేసి ఎస్ఎమ్ / బిఓఎమ్ / బిఎమ్ని కలవండి)

- (i) (ఎ) నుండి (డి) వరకు అన్ని విషయాలు పేర్కొనబడ్డాయి.
- (ii) కరెన్సీ ఎక్స్చేంజ్ సాకర్కాల కొరకు సిటీజెన్స్ చార్టర్.
- (iii) సాధారణ లావాదేవీల కొరకు సమయం విలువలు.
- (iv) అన్ని బ్యాంక్ నోట్స్ యొక్క డిజైన్ మరియు సెక్యూరిటీ ఫీచర్స్.
- (v) చెక్ కలెక్షన్, సమస్యల పరిష్కారాల మెకానిజం, సెక్యూరిటీ రిపాజిషన్ మరియు నష్ట పరిహారంకు సంబంధించిన పాలసీ డాక్యుమెంట్స్.
- (vi) సంపూర్ణ సర్వీస్ చార్జీలు, ఉచిత సర్వీసు రెండర్స్ చార్జీలు.
- (vii) ఫియర్ ట్రాజ్ఫర్ కోడ్ / కస్టమర్లకు బ్యాంక్స్ కమిట్మెంట్ యొక్క కోడ్.
- (viii) ఎమ్ఎస్ఐ కోడ్.
- (ix) కెవైసీ కస్టమర్ ఎడ్యుకేషన్ బ్రోచర్.
- (x) బ్యాంకింగ్ సర్వీసులపై కస్టమర్ ఎడ్యుకేషన్ బ్రోచర్.
- (xi) బ్యాంక్ డిపాజిటర్స్ కోసం సురక్షిత లభిస్తుంది (డిపాజిటి సోటీస్ డిపాజిటితో బీమా చేయబడ్డ డిపాజిట్స్).