

As of से / ਤੱਕ

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

Please 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.

अ. ग्राहक सेवा जानकारी

- (i) हमने शाखा में जमाराशियों पर ब्याज दरें और फोरेक्स दरें अलग से डिसस्ले 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 मैते 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 जारी 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 समयावधियों 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 डिस्स्ले स्टैंड / डिस्स्ले फाइल देखें.
- (ix) निवनमत बीपीएलआर (बैंचमार्क प्राइम लेंडिंग रेज़), आधार दर और इसकी प्रभावी तारीख के लिए कृपया डिस्स्ले स्टैंड / डिस्स्ले 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

A. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਜਾਣਕਾਰੀ

- (i) ਸ਼ਾਖਾ ਵਿਚ ਅਸੀਂ ਜਮਾਤਾਂਗਣੀਆਂ ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਫੋਰੈਕਸ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖਰਾ ਵੱਖਰਾ ਡਿਸਪਲੇ ਕੀਤਾ ਹੋਇਆ ਹੈ।
- (ii) ਸਾਰੇ ਜਮਾ ਖਾਤੇ, ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰਬੀਆਂ ਹੋਇਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਅਤੇ ਸੇਫ਼ ਡਿਪੌਜ਼ਿਟ ਵਾਲ਼ਨ ਵਿਚ ਰਹੇ ਗਏ ਸਾਮਾਨ ਤੇ ਨਾਮਜ਼ਦ ਸੁਵਿਧਾ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।
- (iii) ਅਸੀਂ ਮੈਲੋ ਅਤੇ ਫ਼ਟੋ-ਪੁਰਾਣੇ ਨੋਟਾਂ ਨੂੰ ਬਦਲਦੇ ਹਾਂ।
- (iv) ਅਸੀਂ ਸਭ ਤਰਾਂ ਦੀ ਕੀਮਤ ਦੇ ਸਿੱਕੇ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ/ਬਦਲਦੇ ਹਾਂ।
- (v) ਜੇ ਸ਼ਾਖਾ 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ, ਕਰੰਸੀ ਨੋਟ ਨਕਲੀ ਪਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਨਕਲੀ ਨੋਟਾਂ ਨੂੰ ਵਿਧੀਵੱਧ ਬਖ਼ਤ/ਨਸ਼ਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਰਸੀਦ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- (vi) ਸਥਾਨਕ ਅਤੇ ਬਾਹਰ ਦੇ ਚੈਕਾਂ ਨੂੰ ਭੁਨਾਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਮੇਂ ਅਵਧੀਆਂ ਲਈ ਸਾਡੀ ਚੈਕ ਭੁਨਾਨ ਦੀ ਪੌਲਿਸੀ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹੋ।
- (vii) ਸੱਤੋਸ਼ਨਕ ਖਾਤਿਆਂ ਲਈ, ਅਸੀਂ ਬਾਹਰ ਦੇ ਚੈਕਾਂ 'ਚ ₹ 15000/- ਰੁ. ਤਕ ਤੁਰੰਤ ਕ੍ਰੇਡਿਟ ਪ੍ਰਦਾਣ ਕਰਦੇ ਹਾਂ (ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਚੈਕ ਭੁਨਾਨ ਦੀ ਪੌਲਿਸੀ ਪੜ੍ਹੋ)।
- (viii) ਵਿਆਜ ਦੀ ਗਣਨਾ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਆਧਾਰ ਦੀ ਸਟਾਕਹਾੀ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਡਿਸਪਲੇ ਸਟੈਂਡ/ਡਿਸਪਲੇ ਫਾਇਲ ਦਾ ਵਰਤਾਅ ਕਰੋ।
- (ix) ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਨਵੀਨਤਮ BPLR (ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਪ੍ਰਾਇਮੇਰੀ ਲੈਂਡਿੰਗ ਰੇਗ), ਆਧਾਰ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਤਾਰੀਖ਼ ਲਈ ਡਿਸਪਲੇ ਸਟੈਂਡ/ਡਿਸਪਲੇ ਫਾਇਲ ਦਾ ਸੰਦਰਭ ਲਵੋ।

B. ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਚਾਰਜਿਜ਼

ਗਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਬਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ/ਸਹਾਇਕ ਮੈਨੇਜਰ/ ਬਰਾਂਚ ਆਪਰੇਸ਼ਨ ਮੈਨੇਜਰ ਦੇ ਨਾਲ ਨਾਲ ਡਿਸਪਲੇ ਸਟੈਂਡ/ਡਿਸਪਲੇ ਫਾਇਲ ਵਿੱਚ ਫੀਚਰਜ਼ ਅਤੇ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਦੀ ਸਧਾਰਨ ਦੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦਾ ਸੰਦਰਭ ਲਓ।

C. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਨ

ਉਪਰੋਕਤਾਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਡੀਮੈਟ ਅਕਾਊਂਟ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਪਨ ਮੰਤਰੀ ਜਨ ਧਨ ਯੋਜਨਾ (ਝਚਗਓਂਦ) ਦੇ ਤਹਿਤ ਖੋਲ੍ਹੇ ਗਏ ਖਾਤਿਆਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਡਿਸਪਲੇ ਸਟੈਂਡ ਅਤੇ ਡਿਸਪਲੇ ਫਾਇਲ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

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. Information Available in Booklet Form

(Please 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 बॉक्ससेज में न डालें)
- (ii) हम हमारी शाखाओं में 'बेसिक सेविंग्स 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-अभिप्रेमाणित (सेल्फ-एटैस्टेड) 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 सेवाएं

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 विनियम 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 जलतीकरण और मुआवजे 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).

D. ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹੋਰ ਸੇਵਾਵਾਂ

- (i) ਅਸੀਂ ਭਾਇਰੇਕਟ ਟੈਕਸ ਕਲੇਕਸ਼ਨ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। (ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਚਲਾਨ 'ਤੇ ਪੈਨ/ਟੈਨ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿਓ। ਚਲਾਨ ਨੂੰ ਡਰਾਪਿੰਗ ਬਾਕਸ ਵਿੱਚ ਨਾ ਸੁੱਟੋ)
- (ii) ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ 'ਬੇਸਿਕ ਸੇਵਿੰਗਜ਼ ਬੈਂਕ ਡਿਪੋਜ਼ਿਟ ਅਕਾਊਂਟਸ' ਅਤੇ 'ਸਮਾਲ ਅਕਾਊਂਟਸ' ਖੋਲ੍ਹਦੇ ਹਾਂ। ਖਾਤਾ ਖੁਲ੍ਹਵਾਉਣ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਬਰਾਂਚ ਆਪਰੇਸ਼ਨ ਮੈਨੇਜਰ/ਬਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। ਬੀਐਸਬੀਡੀ-ਛੋਟਾ ਖਾਤਾ ਸਵੈ-ਤਸਦੀਕ ਡੋਟੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਬੈਂਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਵਿੱਚ ਖਾਤਾ ਖੁਲ੍ਹਵਾਉਣ ਦੇ ਫਾਰਮ ਤੇ ਹਸਤਾਖਰ ਕਰਕੇ ਖੁਲ੍ਹਵਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- (iii) ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਆਰਟੀਜੀਏਸ/ਐਨਟੀਐਡਟੀ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।
- (iv) ਅਸੀਂ ਕਿਸਾਨਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸਾਨ ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।
- (v) ਅਸੀਂ ਉਤਰਾਖੰਡ ਰਾਜ ਵਿੱਚ ਕੁਦਰਤੀ ਆਪਦਾ ਲਈ ਪ੍ਰਧਾਨਮੰਤਰੀ ਰਾਹਤ ਕੌਸ਼ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਦਾਨ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।
- (vi) ਅਸੀਂ ਐਸਐਸਆਈ/ਐਮਐਸਈ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।
- (vii) ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਅਤੇ ਰਾਜ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਧਾਨ ਮੰਤਰੀ ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਯੋਜਨਾ/ਹੋਰ ਸਕੀਮਾਂ ਇੱਥੇ ਸੰਚਾਲਿਤ ਹਨ (ਜੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸੰਚਾਲਿਤ)।
- (viii) ਡੀਸੇਟ ਸੇਵਾਵਾਂ।

ਚੁਣੀਆਂ ਹੋਈਆਂ ਬਰਾਂਚਾਂ ਤੇ ਉਪਲਬਧ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਉਪਲਬਧਤਾ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ ਬਰਾਂਚ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

E. ਪ੍ਰਸਤਿਕਾ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਉਪਲਬਧ

(ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਐਸਐਮ/ਬੀਓਐਮ/ਬੀਐਮ ਨਾਲ ਮਿਲੋ)

- (i) ਸਾਰੀਆਂ ਆਇਟਮਾਂ ਉਪਰ (ਅ) ਤੋਂ (ਡ) ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ।
- (ii) ਮੁਦਰਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਲਈ ਸਿਟੀਜਨ'ਸ ਚਾਰਟਰ।
- (iii) ਸਧਾਰਨ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ ਲਈ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨਿਯਮ।
- (iv) ਸਾਰੇ ਬੈਂਕਨੋਟਸਾਂ ਦੇ ਡਿਜ਼ਾਇਨ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ।
- (v) ਚੈਕ ਕੁਲੈਕਸ਼ਨ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਧਿਕਾਰ ਮੁੜ ਪਾਉਣ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਪਾਲਿਸੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼।
- (vi) ਮੁਫਤ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਮੇਤ ਪੂਰਨ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਚਾਰਜਿਜ਼।
- (vii) ਨਿਰਪੱਖ ਸੰਹਿਤਾ ਕੋਡ/ਬੈਂਕ ਵਾਸਤੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਰਨਬੋਧਤਾ ਦੇਣ ਦੀ ਸੰਹਿਤਾ।
- (viii) ਚਲਣੀ ਕੋਡ।
- (ix) KYC ਗ੍ਰਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬ੍ਰੇਜ਼ਰ।
- (x) ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬੋਸਰ।
- (xi) ਬੈਂਕ ਡਿਪੋਜ਼ਿਟਰਾਂ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਆ (DICGC) ਇਹ ਧਿਆਨ ਰੱਖਣਾ ਹੈ ਕਿ ਜ਼ਮੀਂਕਰਤਾਵਾਂ DICGC ਨਾਲ ਬੀਮਾਕ੍ਰਿਤ ਹੋਣ।