

As of  से / ब पत्रा

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.

अ. ग्राहक सेवा जानकारी

- (i) हमने शाखा में जमाराशियों पर ब्याज दरें और फोरेक्स दरें अलग से डिस्प्ले 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 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 डिस्प्ले स्टैंड / डिस्प्ले फाइल देखें.
- (ix) नवीनतम बीपीएलआर (बैंचमार्क प्राइम लेंडिंग रेट), 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.

क. গ্রাহক সেৱা তথ্য

- (i) শাখাটোত আমি জমাৰ মূল সুদৰ হাৰ ও ফৰেজ হাৰ আটুটীয়াকৈ প্ৰদৰ্শিত কৰিছো।
- (ii) গোট্টেইবোৰ জমা খাট্টা, নিৰাপদে ৰখা সামগ্ৰী আৰু নিৰাপদ জমা বাকচৰ ক্ষেত্ৰত মনোনয়নৰ সুবিধা আছে।
- (iii) আমি লেতেৰা আৰু ফটা নোট বিনিময় কৰো।
- (iv) যিকোনো মূল্যৰ মুদ্ৰা আমি গ্ৰহণ-বিনিময় কৰো।
- (v) যদি শাখাত দিয়া কাৰেঞ্চি নোট নকলী বুলি ধৰা পৰে, তেন্তে এই নকলী নোট জব্দ কৰা / নষ্ট কৰা হ’ব আৰু প্ৰাপ্তি স্বীকাৰকৰণ জাৰি কৰা হ’ব।
- (vi) স্থানীয় আৰু বাহিৰৰ চেকৰ ক্ষেত্ৰত লগা প্ৰযোজ্য সময়সীমাৰ কাৰণে অনুগ্ৰহ কৰি আমাৰ চেক সংগ্ৰহ নীতি পৰীক্ষা কৰক।
- (vii) সন্তোষজনক খাট্টাৰ বাবে বাহিৰৰ চেকৰ ক্ষেত্ৰত আমি 15,000 টকালৈকে তৎকালীন জমাৰূপ দিও (অনুগ্ৰহ কৰি চেক সংগ্ৰহ নীতি চাওক)।
- (viii) সূত্ৰ গণনাৰ ভিত্তিত হোৱা তথ্যৰ বাবে অনুগ্ৰহ কৰি প্ৰদৰ্শিত ফলক / প্ৰদৰ্শিত নথিপত্ৰ চাওক।
- (ix) নতুন বিপিএলআৰ (বেঞ্চমার্ক প্ৰাইম লেণ্ডিং ৰেজ), মূল হাৰ আৰু ইয়াৰ কাৰ্য্যকৰী তাৰিখৰ বাবে অনুগ্ৰহ কৰি ডিচপ্লে ষ্টেণ্ড / ডিচপ্লে ফাইল চাওক।

বি. সেৱা মূল্যসমূহ

অনুগ্ৰহ কৰি শাখা প্ৰবন্ধক / সেৱা প্ৰবন্ধক / শাখা পৰিচালন প্ৰবন্ধকৰ লগে লগে ডিচপ্লে ষ্টেণ্ড / ডিচপ্লে ফাইলত উপলব্ধ সুবিধাসমূহ আৰু মূল্যসমূহৰ সাধাৰণ অনুসূচী চাওক।

চি. গোচৰ নিষ্পত্তি

গ্ৰাহক বেঙ্কিং সেৱা, ডিমেট সেৱা আৰু প্ৰধানমন্ত্ৰী জন ধন যোজনা (পিএমজেডিৰাই) ৰ অধীনত থোলা একাউন্টৰ বাবে গোচৰ নিষ্পত্তি প্ৰক্ৰিয়া ডিচপ্লে ষ্টেণ্ড আৰু ডিচপ্লে ফাইলত উপলব্ধ।

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 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-अभिप्रायणित (सेल्फ-एटेस्टेड) 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) डीमेट 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 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 ब्रोचर.
- (x) बैंकिंग सेवाओं पर कस्टमर एज्युकेशन ब्रोचर.
- (xi) बैंक जमाकर्ताओं के लिए संरक्षण (डीआईसीजीसी सूचना वह है कि जमाराशियां डीआईसीजीसी के साथ बीमा की गयी हैं).

ডি. আগবঢ়োৱা অন্য সেৱাসমূহ

- (i) আমি প্ৰত্যক্ষ কৰ সংগ্ৰহ গ্ৰহণ কৰো। ( অনুগ্ৰহ কৰি চালানত পেন / টেন-ৰ উদ্ধৃতি দিয়ক। ড্ৰপ বক্সত চালনবোৰ ড্ৰপ নকৰিব।
- (ii) আমি আমাৰ শাখাসমূহত ‘বেচিক চেভিংচ বেঙ্ক ডিপ’জিট একাউন্ট’ আৰু ‘স্মল একাউন্ট’ খোলো একাউন্ট খোলাৰ বাবে আৱশ্যকীয় নথিপত্ৰ সমূহৰ তালিকাৰ বাবে, অনুগ্ৰহ কৰি শাখা পৰিচালন প্ৰবন্ধকৰ শাখা প্ৰবন্ধকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰক। স্ব-প্ৰত্যয়িত ফটোগ্ৰাফ আৰু বেঙ্ক বিষয়াৰ উপস্থিতিত একাউন্ট খোলাৰ প্ৰপত্ৰত স্বাক্ষৰ কৰি বি.এচ.বি.ডি. স্মল একাউন্টে খুলিব পৰা যায়।
- (iii) আমি আমাৰ শাখাসমূহত আৰিটিজিএচ / এনইএফটি সুবিধা আগবঢ়াও।
- (iv) আমি কৃষক সকললৈ কিষণ ক্ৰেডিট কাৰ্ড আগবঢ়াও।
- (v) উত্তৰাখণ্ড ৰাজ্যৰ প্ৰাকৃতিক দুৰ্যোগৰ বাবে প্ৰধান মন্ত্ৰীৰ সাহায্য পুঁজিৰ হৈ আমি বৰঙণি গ্ৰহণ কৰো।
- (vi) আমি এচএচআই / এমএচই স্বাণ উৎপাদন আগবঢ়াও"।
- (vii) ভাৰত চৰকাৰ আৰু ৰাজ্য চৰকাৰৰ দ্বাৰা পৃথপৃথকতা কৰা প্ৰধানমন্ত্ৰী ৰোজগাৰ যোজনা / অন্য আঁচনিসমূহ ইয়াত পৰিচালিত কৰা হয় (যদি বেঙ্কৰ দ্বাৰা পৰিচালিত হয় তেন্তে)".
- (viii) ডিমেট সেৱাসমূহ"।

**\*নিৰ্বাচিত শাখাসমূহত উপলব্ধ। উপলব্ধ সৰ্বিশেষৰ বাবে অনুগ্ৰহ কৰি শাখা প্ৰবন্ধকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰক।**

ই. জাননী বুকলেট ফৰ্মত উপলব্ধ

(অনুগ্ৰহ কৰি এচএম / বিঅ’এম / বিএম চাওক)

- (i) ওপৰত (এ) ৰ পৰা (ডি) লৈকে উল্লিখিত সকলো বস্তু।
- (ii) মুদ্ৰা বিনিময়ৰ সুবিধাৰ বাবে নাগৰিকত্ব ৰাজলেখ্য।
- (iii) সাধাৰণ লেনদেনৰ বাবে সময়ৰ মানদণ্ড।
- (iv) সকলো বেঙ্কনোটৰ ডিজাইন আৰু সুবিধাসমূহ।
- (v) চে’ক সংগ্ৰহ, গোচৰ নিষ্পত্তি প্ৰক্ৰিয়া, প্ৰতিভূতি পুন:অধিকাৰ আৰু ক্ষতিপূৰণ সঙ্ঘীয় নীতি বিষয়ক নথিপত্ৰ।
- (vi) বিনামূলীয়াকৈ দিয়া সেৱাসমূহৰ সৈতে সম্পূৰ্ণ সেৱা মূল্য।
- (vii) উচিত ব্যৱহাৰিক বিধি / গ্ৰাহকৰ বাবে বেঙ্কৰ প্ৰতিশ্ৰুতিৰ ক’ড।
- (viii) এমএচই ক’ড।
- (ix) কেৱাইচি কাষ্টমাৰ এডুকেশ্বন ব্ৰ’ছাৰ।
- (x) বেঙ্কিং সেৱাসমূহত কাষ্টমাৰ এডুকেশ্বন ব্ৰ’ছাৰ।
- (xi) বেঙ্ক জমাকৰ্তাৰ বাবে সুৰক্ষা (ডিআইচিজিচি সূচনা যি জমা পৰিমাণ ডিআইচিজিচি-ৰ সৈতে বীমা কৰা হৈছে)।