

As of से / 01/09/20

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 valid 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.

#Please refer "Important Notice on Notes and Coins" displayed on the Soft Board at the Branch

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 जमा राशियों पर ब्याज दरें और फोरेक्स दरें अलग से हिसाबे 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 मौलै और फुटे हुए नोटों का विनिमय करते हैं.
- (iv) हम मान्य मूल्य-वर्ग के सिक्कों को स्वीकार 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 भुगतान 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 डिस्क्ले स्टैंड / डिस्क्ले फाइल देखें.
- (ix) नवीनतम बीपीएलआर (बैंकर्स का प्राइम लेंडिंग रेट), आधार दर और इसकी प्रभावी तारीख के लिए कृपया डिस्क्ले स्टैंड / डिस्क्ले फाइल देखें.

* आरबीआई के नवीनतम निर्देशानुसार

#कृपया शाखा में सॉफ्ट बोर्ड पर प्रदर्शित “सिक्कों और नोट्स पर महत्वपूर्ण सूचना” 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.

D. Other Services provided

- (i) We have a tie up with IDBI Bank to facilitate payment of your direct / indirect taxes at our Branches (For all Direct taxes please quote PAN / TAN on the Challans. Do not drop the Challans in the Cheque Drop Box or any other drop box kept at the branches / ATMs).
 - (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.
 - (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)*.
- *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) हमने हमारी शाखाओं में आपके प्रत्यक्ष/अप्रत्यक्ष करों के भुगतान को सुविधाजनक बनाने के लिए आईडीबीआई बैंक के साथ टाई अप किया है. (सभी प्रत्यक्ष करों के लिए कृपया चालान पर पैन्/टैन् कोट करें. शाखाओं में रखे चेक ड्रॉप बॉक्स या किसी भी अन्य ड्रॉप बॉक्स में चालान 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-अभिप्रमाणित (सेल्फ-एट्स्टेटेड) फोटोग्राफ और बैंक अधिकारी की मौजूदगी में खाता खोलने के फॉर्म पर हस्ताक्षर करके बी.एस.बी.डी.ए और स्मॉल अकाउंट्स 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 प्राकृतिक आपदा के लिए प्रधानमंत्री राहत कोष की ओर से दान स्वीकार करते हैं.
- (vi) हम एसएसआई/एमएसई ऋण उत्पाद प्रदान करते हैं^१.
- (vii) भारत सरकार और राज्य सरकार द्वारा सयोजित प्रधान मंत्री रोज़गार योजना/ अन्य योजनाएं यहां संचालित की जाती हैं (यदि बैंक द्वारा संचालित हों तो)^१.

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

ई. जानकारी ब्रूकलेट 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 जन्तीकरण 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).

ଅ. ଗ୍ରାହକ ସେବା ବିବରଣୀ

- (i) ଜମା ସକାଶେ ପ୍ରମୁଖ ସୁଧ ହାର ଓ ଫରେବ୍ ସ ରେଟ୍ ଅଲଗା ଭାବେ ଶାଖାରେ ପର୍ଯ୍ୟବ୍ତ କରାଯାଇଛି।
- (ii) ସମସ୍ତ ଜମା ଖାତା, ସେବ୍ କଣ୍ଟ୍ରୋଲ୍ ଓ ସେବ୍ ଡିପୋଜିଟ ଇନ୍ସୁରନ୍ସରେ ଥିବା ପର୍ଯ୍ୟବ୍ତ ସକାଶେ ନାମାଙ୍କନ କରୁଥିବା ଅଛି।
- (iii) ଆମେ ନକଲ ନୋଟ୍ ଓ ଛିନ୍ନ ନୋଟ୍ ବିକିନିମ କରୁ।
- (iv) ଆମେ ବୈଧ ମୂଲ୍ୟବର୍ତ୍ତନ ମୁଦ୍ରାଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରହଣ/ବିକିନିମ କରୁ ।*#
- (v) ଯଦି ଶାଖାକୁ ଆସିଥିବା କରେନ୍ସି ନୋଟ୍ ନକଲି ଜଣାପଡେ, ତେବେ ନକଲି ନୋଟ୍ସକୁ ବିଧିବଦ୍ଧ ରୂପେ ଜବତ/ବିରୂପିତ କରାଯିବ ଏବଂ ରସିଦ୍ ଜାରି କରାଯିବ ।
- (vi) ଲୋକାଳ୍ ଓ ଆନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ଚେକ୍ କଲେକ୍ଟିବ୍ ପାଇଁ ଲାଗିବା ସମସ୍ତ ସକାଶେ ଆମ ଚେକ୍ କଲେକ୍ଟିବ୍ ପଲିସି ବେଶ୍ ବାଜୁ ଅନୁରୋଧ।
- (vii) ସକାଶଜନକ ଖାତା (ଏକାଉଣ୍ଟ) ପାଇଁ ଆମେ ₹ 15000 ପର୍ଯ୍ୟବ୍ତର ଆନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ଚେକ୍ ପାଇଁ ରୁନର କ୍ରେଡିଟ୍ ଦେଖାଯାଇ (ଚେକ୍ କଲେକ୍ଟିବ୍ ବେଶ୍ ବାଜୁ ଅନୁରୋଧ)।
- (viii) ସୁଧ ଗଣନା ଉପରେ ଆଧାର କରି ସୂଚନା ପାଇଁ, ଡିପୋଷ୍ଟ ଷ୍ଟାଫ୍ / ଡିପୋଷ୍ଟ ଫାଇଲ୍ସ ବେଶ୍ ବାଜୁ ।
- (ix) ଯଦାକଲି ସର୍ବଶେଷ ପିପିଏଆର୍ (ବେଷ୍ଟୋମର୍ସ ପ୍ରାୟମ୍ ଲେଓର୍ ରେଲ୍), ବେସ୍ ବେଶ୍ ଏବଂ ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ତାରିଖ ପାଇଁ ଡିପୋଷ୍ଟ ଷ୍ଟାଫ୍/ଡିପୋଷ୍ଟ ଫାଇଲ୍ ବେଶ୍ ବାଜୁ ।

* ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଧିନାତନ ଦିଶାନିର୍ଦ୍ଦେଶ

#ଶାଖାରେ ସଫଟ ବୋର୍ଡ ଉପରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ “ନୋଟସ୍ ଏବଂ ମୁଦ୍ରାଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ମହତ୍ତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା”କୁ ଦେଖନ୍ତୁ ।

ବି. ସଭିଏଁ ଚାହେଁସ

ଦୟାକରି ଡିସ୍‌ପ୍ଲେ ଷ୍ଟାଣ୍ଡ/ଡିସ୍‌ପ୍ଲେ ଫାଇଲରେ ଓ ବ୍ରାଉଜିଂ ମ୍ୟାନେଜର/ସର୍ଭିସ ମ୍ୟାନେଜର/ବ୍ରାଉଜିଂ ଅପରେଟିଂ ମ୍ୟାନେଜରଙ୍କ ପାଖରେ ଉପଲବ୍ଧ ଫିଚର୍ସ ଓ ଚାର୍ଜେସ୍‌ର ସାଧାରଣ ସୂଚୀ ଦେଖନ୍ତୁ।

ସି. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ

କଂଳୁ୍ୟମର ବ୍ୟକ୍ତିକ ସର୍ବସେବ, ଡିମାର୍ ସର୍ବସେବ ଓ ପ୍ରଧାନମନ୍ତ୍ରୀ କନ ଧନ ଯୋଜନା (ପିଏମ୍‌କେଡିଫ୍‌ଲ୍) ଅଧୀନରେ ଖୋଲାଯାଇଥିବା ଖାତା ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଡିସେମ୍ବର ୩୧ ତାରିଖ ପ୍ରାକ୍‌କଲରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଟେ।

ଡି. ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସେବା

- (i) ଆମ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଆପଣଙ୍କ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ/ପରୋକ୍ଷ କର ପରିଶୋଧକୁ ସୁବିଧାଜନକ କରିବା ପାଇଁ ଆମର ଆଇଡିଟିଆଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସହିତ ଭାଗିଦାରୀ (ଚାଲ ଅଫ) ରହିଛି । (ସମସ୍ତ ଡାକ୍ତରଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଇଁ ଦୟାକରି ଚାଲାଇ ଉପରେ ପାନ୍/ଚାଲ ଉଲ୍ଲେଖ କରନ୍ତୁ । ଚାଲାଇବାକୁ ଟେକ୍ ଡ୍ରପ୍ ବକ୍ସ ବା ଶାଖା/ଏଟିଏନରେ ରଖାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଅନ୍ୟ ଡ୍ରପ୍ ବକ୍ସରେ ପକାନ୍ତୁ ନାହିଁ) ।
- (ii) ଆମେ ଆମର ଶାଖାରେ 'ବେସିକ୍ ସେଲିଂସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଡିପୋଜିଟ୍ ଏକାଉଣ୍ଟ' ଏବଂ 'ସ୍ଥୁଲ୍ ଏକାଉଣ୍ଟ' ଖୋଲୁଛୁ । ଖାତା ଖୋଲିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଦସ୍ତାବିଜ ଚାଲିବା ପାଇଁ, ଦୟାକରି ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟ ପରିଚାଳକ/ଶାଖା ପରିଚାଳକଙ୍କୁ ସମ୍ପର୍କ କରନ୍ତୁ । ବିଏସିଟିଏ – କ୍ଷୁଦ୍ର ଖାତା (ସ୍ଥୁଲ୍ ଏକାଉଣ୍ଟ) ସ୍ୱୟଂ ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ ଫଟୋଗ୍ରାଫ୍ ଏବଂ ଆମର ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଉପସ୍ଥିତିରେ ଖାତା ଖୋଲିବା ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଫର୍ମ ଉପରେ ସ୍ୱାକ୍ଷରକୁ ଆଧାର କରି ଖୋଲା ଯାଇପାରିବ ।
- (iii) ଆମେ ଆମର ଶାଖାରେ ଆର୍ଡିଟିଏସ୍/ଏନ୍‌ଇଏସିଟି ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରୁ ।
- (iv) ଆମେ କୃଷକମାନଙ୍କୁ କିମ୍ବାନ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ୍ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଉ ।
- (v) ପ୍ରାକୃତିକ ବିପତ୍ତି ପାଇଁ ପ୍ରାଧାନମନ୍ତ୍ରୀଙ୍କ ରିଲିଫ୍ ଫଣ୍ଡକୁ ଦାନ ଆମେ ଗ୍ରହଣ କରୁ ।
- (vi) ଆମେ ସର୍ବସ୍ୱଆର୍ତ୍ତ/ଏନ୍‌ସର୍ବଲ୍ ଲୋନ୍ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ପ୍ରଦାନ କରୁ ।
- (vii) ଭାରତ ସରକାର ଓ ରାଜ୍ୟ ସରକାରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାୟୋଜିତ ପ୍ରାଧାନମନ୍ତ୍ରୀ ରୋକଗାର ଯୋଜନା/ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଷ୍ଟିଫେଣ୍ଡରେ ସମ୍ପାଦିତ ହୋଇଥିବା (ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମ୍ପାଦିତ ହେଉଥାଏ) * ।
- *ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଶାଖାରେ ଉପଲବ୍ଧ । ଉପଲବ୍ଧ ବିସ୍ତୃତ ବିବରଣୀ ପାଇଁ ଯାକରି ଶାଖା ପରିଚାଳକଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ କରନ୍ତୁ ।

ଈ. ବୁକଲେଟ୍ ପର୍ମ୍ରେ ଉପଲବ୍ଧ ସୂଚନା

(ଦୟାକରି ଏସ୍‌ଏମ୍/ବିଓଏମ୍/ବିଏମ୍‌ଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କରନ୍ତୁ)

- (i) ଏ ଛୁତି ମଧ୍ୟରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ସମସ୍ତ ସାମଗ୍ରୀ।
- (ii) ମୁଦ୍ରା ବିନିମୟ ସୁବିଧା ପାଇଁ ସିଟିଜେନ୍ସ ବାଟରଫର।
- (iii) ସାଧାରଣ କାରବାର ପାଇଁ ସମୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ।
- (iv) ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କନେଟସର ଡିକାରନ୍ ଓ ସିବେକାରିଟା ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ।
- (v) ଟେକ୍ସଟ୍‌ସ୍‌, ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାର ବ୍ୟବସ୍ଥା, ସିବେକାରିଟା ପୁନର୍ବିକଳ ଏବଂ କ୍ଷତିପୂରଣ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ପରିସୀମା ସ୍ୱାଧୀନତା।
- (vi) ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ଭିସ୍‌ ଚାର୍ଜେସ୍‌, ଚାର୍ଜ୍‌ ମୁକ୍ତ ସେବା ସମେତ।
- (vii) ଫେୟର ପ୍ରାକ୍‌ସ୍‌ କୋଡ୍‌/ଡି କୋଡ୍‌ ଅଫ୍‌ ବ୍ୟାଙ୍କ୍‌ କମିଟମେଣ୍ଟ୍‌ ଟୁ କଷ୍ଟମର୍‌।
- (viii) ଏନ୍‌ଏସ୍‌କି କୋଡ୍‌।
- (ix) କେମ୍‌ପ୍‌ରାସି କଷ୍ଟମର୍‌ ଏକ୍ସକେଚ୍ୟୁଟିଭ୍‌ ଟ୍ରୋଣ୍ଗର୍‌।
- (x) ବ୍ୟାଙ୍କ୍‌ର ସର୍ଭିସ୍‌ସ୍‌ ଉପରେ କଷ୍ଟମର୍‌ ଏକ୍ସକେଚ୍ୟୁଟିଭ୍‌ ଟ୍ରୋଣ୍ଗର୍‌।
- (xi) ବ୍ୟାଙ୍କ୍‌ ଜମାକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ସୁରକ୍ଷା (ଡିଆଇସିବିସି ମୋଟିଭ୍‌ ଯେ ଜମା ଡିଆଇସିବିସି ପାଖରେ ବାମା ବୁକ୍ସ୍‌ ଦ୍ୱାରା ସୁରକ୍ଷିତ ଅଟେ)।