

As of سے / سے

| A. Customer Service Information |
|---|
| <div> <div>(i) We have separately displayed the key interest rates on deposits & forex rates in the branch.</div> <div>(ii) Nomination facility is available on all deposit accounts, articles in safe custody and safe deposit vaults.</div> <div>(iii) We exchange soiled notes and mutilated notes.</div> <div>(iv) We accept / exchange coins of valid denominations. *#</div> <div>(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.</div> <div>(vi) Please refer to our cheque collection policy for the applicable time frames for collection of local and outstation cheques.</div> <div>(vii) For satisfactory accounts, we offer immediate credit of outstation cheque upto ₹ 15,000 (Please refer cheque collection policy).</div> <div>(viii) Please refer the Display Stand / Display File for information on Basis of Interest Calculation.</div> <div>(ix) Please refer the Display Stand / Display File for latest BPLR (Benchmark Prime Lending Rate), Base Rate and its effective date.</div> </div> |
| <div> <div>*As per latest RBI Guidelines</div> <div>#Please refer “Important Notice on Notes and Coins” displayed on the Soft Board at the Branch</div> </div> |
| B. Service Charges |
| <div> <div>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.</div> </div> |
| C. Grievance Redressal |
| <div> <div>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.</div> </div> |

| अ. ग्राहक सेवा जानकारी |
|--|
| <div> <div>(i) हमने शाखा में जमाराशियों पर ब्याज दरें और फोरेक्स दरें अलग से डिसप्ले की हुई हैं.</div> <div>(ii) सभी जमा खातों, सुरक्षित रखी गई सामग्रियों और सेफ डिपॉजिट वॉल्ट में रखे गए सामान पर नामांकन सुविधा उपलब्ध है.</div> <div>(iii) हम मैले और फटे हुए नोटों का विनिमय करते हैं.</div> <div>(iv) हम मान्य मूल्य-वर्ग के सिक्कों को स्वीकार करते हैं. *#</div> <div>(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.</div> <div>(vi) स्थानीय और बाहरी चेकों को भुनाने के लिए लागू समयावधियों के लिए हमारी चेक भुनाने की नीति पढ़ें.</div> <div>(vii) संतोषजनक खातों के लिए, हम बाहरी चेकों को ₹ 15000 तक तुरंत क्रेडिट प्रदान करते हैं (कृपया चेक भुनाने की नीति पढ़ें).</div> <div>(viii) कृप्या ब्याज की गणना के आधार पर जानकारी के लिए डिस्प्ले स्टैंड / डिस्प्ले फ़ाइल देखें.</div> <div>(ix) नवीनतम बीपीएलआर (बेंचमार्क प्राइम लेंडिंग रੇज़), आधार दर और इसकी प्रभावी तारीख के लिए कृपया डिस्प्ले स्टैंड/ डिस्प्ले फाइल देखें.</div> </div> |
| <div> <div>*आरबीआई के नवीनतम निर्देशानुसार</div> <div>#कृपया शाखा में सॉफ्ट बोर्ड पर प्रदर्शित "सिक्कों और नोट्स पर महत्वपूर्ण सूचना" देखें</div> </div> |
| ब. सेवा शुल्क |
| <div> <div>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.</div> </div> |
| स. शिकायत निवारण |
| <div> <div>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.</div> </div> |

| ब. सेवा शुल्क |
|---|
| <div> <div>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.</div> </div> |
| स. शिकायत निवारण |
| <div> <div>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.</div> </div> |

| الف۔ صارف خدمت معلومات | د۔ فراہم کی جارہیں دیگر خدمات |
|---|---|
| (i) ہم نے ڈیپازٹ وغیر ملکی کرنسی تبادله (فاریکس) خٹروں پر اہم سود خر جسے شرح میں الگ طور پر ظاہر کر دی ہیں۔ | (i) ہم نے آپ کے براہ راست / باواسطہ ٹیکوں کی ہماری شاخوں پر ادائیگی کے لیے IDBI Bank سے معاہدہ کر رکھا ہے (تمام براہ راست ٹیکوں کے لیے برائے مہربانی چالانوں پر PAN/TAN کی تفصیل دیں۔ چالانوں کو چیک ڈراپ یا کمپنیاں شاخوں / ایس بی آئی ایس پی آر کی ہونے کی دیگر ڈراپ یا کمپنیاں میں نہ دلائیں۔ |
| (ii) نامزدگی کی سہولت تمام ڈیپازٹ کھاتوں، محفوظ تحویل میں سامانوں اور محفوظ ڈیپازٹ تجویزوں پر دستیاب ہے۔ | (ii) ہم اپنی شاخوں پر بنیادی یکیت ڈیپازٹ کھاتے 'ادارہ' چھوٹے کھاتے کھولتے ہیں۔ کھاتہ کھولنے کے لیے مطلوب دستاویزات کی فراہم کے لیے، ادارہ کارم شرح، فعال منتظم / شرح منتظم سے رابطہ کریں۔ BSBDا اور چھوٹے کھاتے ہمارے شرح، فیکری موجودگی میں کھاتہ کھولنے کے فارم پر دستخط کر کے خود سے تصدیق شدہ تصویب کی بنیاد پر بھی کھولے جاسکتے ہیں۔ |
| (iii) ہم گنڈی اور کئی بچتی نوٹوں کا تبادلہ کرتے ہیں۔ | (iii) ہم اپنی شاخوں پر RTGS/NEFT بولیات پیش کرتے ہیں۔ |
| (iv) ہم دست عرفی قیمنوں والے سکون کو قبول کرتے / تبادلہ کرتے ہیں۔ ** | (iv) ہم کمپنوں کو کسان کریڈٹ کارڈ پیش کرتے ہیں۔ |
| (v) اگر شرح پیش کی گئی کوئی کرنسی نوٹ جعلی پائی گئی تو، جعلی نوٹ کو مناسب طور پر ضبط / مستح کر دیا جائے گا اور رسید جاری کی جائے گی۔ | (v) ہم قدرتی آفت کے لیے وزیراعظم، ریٹیف فٹل کی جانب سے عملیہ قبول کرتے ہیں۔ |
| (vi) برائے مہربانی مقامی اور بیرونی بینکوں کے چیک کے جمع کے لیے منسلق فارم فریم کی خاطر ہماری چیک جمع کاری پالیسی دیکھیں۔ | (vi) ہم SSI/MSE قرض مصنوعات پیش کرتے ہیں۔ |
| (vii) تسلی بخش کھاتوں کے لیے، ہم بیرونی بینکوں کے چیک کے 15000 روپیے تک کے فوری کریڈٹ دیتے ہیں (برائے مہربانی چیک جمع کاری پالیسی دیکھیں)۔ | (vii) وزیراعظم کی روزگار یोजना، حکومت ہند اور صوبائی حکومت کے ذریعہ اسپانسر کردہ دو بجہ راہیکوں پر یہاں عمل کیا جاتا ہے (اگر بینک کے ذریعہ عمل میں لائی جاتی ہوں)۔ |
| (viii) برائے مہربانی سود جمع کی بنیاد پر معلومات کے لیے ڈیپلے اسٹیٹڈ / ڈیپلے فائل دیکھیں۔ | * منتخب شاخوں پر دستیاب۔ دستیابی تفصیلات کے لیے برائے مہربانی شرح منتظم سے رابطہ کریں۔ |
| (ix) برائے مہربانی مزہ ترین BPLR (Benchmark Prime Lending Rate) یعنی بیچ مارک بنیادی قرض دی شرح، بنیادی شرح اور اس کی موثر تاریخ کے لیے ڈیپلے اسٹیٹڈ / ڈیپلے فائل دیکھیں۔ | ھ۔ کتابچہ کی تفصیل میں دستیاب معلومات |
| * آر بی آئی کے رہنما اصولوں کے مطابق # برائے مہربانی نوٹوں اور سکون کے تعلق سے شاخ کے سافٹ بورڈ پر لگائی گئی "اہم نوٹس" دیکھیں | (i) (آر بی آئی) سے (د) تک میں مذکور سارے سہاں۔ |
| | (ii) کرنسی تبادلہ سہولیات کے لیے شریوں کا پکارٹر۔ |
| | (iii) عام لین دین کے لیے اوقات کے اصول۔ |
| | (iv) تمام بینک نوٹوں کی ڈیزائن اور مختلف خصوصیات۔ |
| | (v) چیک جمع کاری کاری، تحفیت ازالہ طریقہ کار، تحفہ پر قید کی بحالی اور معاوضہ سے متعلق پالیسی دستاویزات |
| | (vi) مکمل خدمت چارجز، بشمول وہ خدمات جو مفت میں دی جاتی ہیں۔ |
| | (vii) صاف شفاف عمل ضوابط، بینک کا صارفین کے تئیں عزم کے ضوابط۔ |
| | (viii) MSE ضوابط۔ |
| | (ix) KYC صارف تعلیم پروژہ۔ |
| | (x) بینکنگ خدمات پر صارف تعلیم پروژہ۔ |
| | (xi) بینک میں ڈیپازٹ کرنے والوں کا تحفہ (DICGC) نوٹس کرڈ ڈیپازٹ DICGC کے ساتھ زیر شدہ ہوتے ہیں)۔ |

| D. Other Services provided |
|--|
| <div> <div>(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).</div> <div>(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.</div> <div>(iii) We offer RTGS / NEFT facility at our branches.</div> <div>(iv) We offer Kisan Credit Cards to Farmers.</div> <div>(v) We accept donation on behalf of Prime Minister's Relief Fund for natural calamity in the State of Uttarakhand.</div> <div>(vi) We offer SSL / MSE Loan Products".</div> <div>(vii) Prime Minister's Rozgar Yojana / other schemes sponsored by Government of India and State Government are operated here (if operated by the Bank)*.</div> </div> |
| *Available at select branches. Please contact Branch Manager for availability details. |
| E. Information Available in Booklet Form |
| (Please approach the SM / BOM / BM) |
| <div> <div>(i) All the items mentioned in (A) to (D) above.</div> <div>(ii) The Citizen's Charter for Currency Exchange facilities.</div> <div>(iii) Times norms for common transactions.</div> <div>(iv) Design and security features of all the bank notes.</div> <div>(v) Policy documents relating to Cheque Collection, Grievance Redressal Mechanism, Security Repossession and Compensation.</div> <div>(vi) The complete service charges, including services rendered free of charge.</div> <div>(vii) Fair Practice Code / The Code of Bank's Commitment to Customers.</div> <div>(viii) MSE Code.</div> <div>(ix) KYC Customer Education Brochure.</div> <div>(x) Customer Education Brochure on Banking Services.</div> <div>(xi) Protection for Bank depositors (DICGC notice that the deposits are insured with DICGC).</div> </div> |

| ड. प्रदान की गई अन्य सेवाएं |
|--|
| <div> <div>(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 पैन / टैन कोट करें. शाखाओं में रखे चेक ड्रॉप बॉक्स या किसी भी अन्य ड्रॉप बॉक्स में चालान न डालें).</div> <div>(ii) हम हमारी शाखाओं में 'बेसिक सेविंस 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-एटस्टेड) 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.</div> <div>(iii) हम हमारी शाखाओं में आरटीजीएस/एनईएफटी सुविधा प्रदान करते हैं.</div> <div>(iv) हम किसानों को किसान क्रेडिट कार्ड प्रदान करते हैं.</div> <div>(v) हम उत्तराखण्ड राज्य में प्राकृतिक आपदा के लिए प्रधानमंत्री राहत कोष की ओर से दान स्वीकार करते हैं.</div> <div>(vi) हम एमएसआई/एमएसई ऋण उत्पाद प्रदान करते हैं".</div> <div>(vii) भारत सरकार और राज्य सरकार द्वारा प्रायोजित प्रधान मंत्री रोज़गार योजना/ अन्य योजनाएं यहां संचालित की जाती हैं (यदि बैंक द्वारा संचालित हों तो)".</div> </div> |
| *चयनित शाखाओं पर उपलब्ध. उपलब्धता के विवरण के लिए शाखा प्रबंधक से संपर्क करें. |
| ई. जानकारी बुकलेट फॉर्म में उपलब्ध है |
| (कृपया एसएम/ बीओएम/ वीएम देखें) |

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

| الف۔ صارف خدمت معلومات | د۔ فراہم کی جارہیں دیگر خدمات |
|---|---|
| (i) ہم نے ڈیپازٹ وغیر ملکی کرنسی تبادله (فاریکس) خٹروں پر اہم سود خر جسے شرح میں الگ طور پر ظاہر کر دی ہیں۔ | (i) ہم نے آپ کے براہ راست / باواسطہ ٹیکوں کی ہماری شاخوں پر ادائیگی کے لیے IDBI Bank سے معاہدہ کر رکھا ہے (تمام براہ راست ٹیکوں کے لیے برائے مہربانی چالانوں پر PAN/TAN کی تفصیل دیں۔ چالانوں کو چیک ڈراپ یا کمپنیاں شاخوں / ایس بی آئی ایس پی آر کی ہونے کی دیگر ڈراپ یا کمپنیاں میں نہ دلائیں۔ |
| (ii) نامزدگی کی سہولت تمام ڈیپازٹ کھاتوں، محفوظ تحویل میں سامانوں اور محفوظ ڈیپازٹ تجویزوں پر دستیاب ہے۔ | (ii) ہم اپنی شاخوں پر بنیادی یکیت ڈیپازٹ کھاتے 'ادارہ' چھوٹے کھاتے کھولتے ہیں۔ کھاتہ کھولنے کے لیے مطلوب دستاویزات کی فراہم کے لیے، ادارہ کارم شرح، فعال منتظم / شرح منتظم سے رابطہ کریں۔ BSBDا اور چھوٹے کھاتے ہمارے شرح، فیکری موجودگی میں کھاتہ کھولنے کے فارم پر دستخط کر کے خود سے تصدیق شدہ تصویب کی بنیاد پر بھی کھولے جاسکتے ہیں۔ |
| (iii) ہم گنڈی اور کئی بچتی نوٹوں کا تبادلہ کرتے ہیں۔ | (iii) ہم اپنی شاخوں پر RTGS/NEFT بولیات پیش کرتے ہیں۔ |
| (iv) ہم دست عرفی قیمنوں والے سکون کو قبول کرتے / تبادلہ کرتے ہیں۔ ** | (iv) ہم کمپنوں کو کسان کریڈٹ کارڈ پیش کرتے ہیں۔ |
| (v) اگر شرح پیش کی گئی کوئی کرنسی نوٹ جعلی پائی گئی تو، جعلی نوٹ کو مناسب طور پر ضبط / مستح کر دیا جائے گا اور رسید جاری کی جائے گی۔ | (v) ہم قدرتی آفت کے لیے وزیراعظم، ریٹیف فٹل کی جانب سے عملیہ قبول کرتے ہیں۔ |
| (vi) برائے مہربانی مقامی اور بیرونی بینکوں کے چیک کے جمع کے لیے منسلق فارم فریم کی خاطر ہماری چیک جمع کاری پالیسی دیکھیں۔ | (vi) ہم SSI/MSE قرض مصنوعات پیش کرتے ہیں۔ |
| (vii) تسلی بخش کھاتوں کے لیے، ہم بیرونی بینکوں کے چیک کے 15000 روپیے تک کے فوری کریڈٹ دیتے ہیں (برائے مہربانی چیک جمع کاری پالیسی دیکھیں)۔ | (vii) وزیراعظم کی روزگار یोजना، حکومت ہند اور صوبائی حکومت کے ذریعہ اسپانسر کردہ دو بجہ راہیکوں پر یہاں عمل کیا جاتا ہے (اگر بینک کے ذریعہ عمل میں لائی جاتی ہوں)۔ |
| (viii) برائے مہربانی سود جمع کی بنیاد پر معلومات کے لیے ڈیپلے اسٹیٹڈ / ڈیپلے فائل دیکھیں۔ | * منتخب شاخوں پر دستیاب۔ دستیابی تفصیلات کے لیے برائے مہربانی شرح منتظم سے رابطہ کریں۔ |
| (ix) برائے مہربانی مزہ ترین BPLR (Benchmark Prime Lending Rate) یعنی بیچ مارک بنیادی قرض دی شرح، بنیادی شرح اور اس کی موثر تاریخ کے لیے ڈیپلے اسٹیٹڈ / ڈیپلے فائل دیکھیں۔ | ھ۔ کتابچہ کی تفصیل میں دستیاب معلومات |

* آر بی آئی کے رہنما اصولوں کے مطابق
برائے مہربانی نوٹوں اور سکون کے تعلق سے شاخ کے سافٹ بورڈ پر لگائی گئی "اہم نوٹس" دیکھیں

| ب۔ خدمت چارجز |
|---|
| <div> <div>برائے مہربانی ڈیپلے اسٹیٹڈ / ڈیپلے فائل میں موجود نیز شرح منتظم / خدمت منتظم / شرح افعال منتظم کے پاس موجود خصوصیات اور چارجز کا عمومی جدول دیکھیں۔</div> </div> |
| ج۔ پریشانی کا حل |

صارف بینکنگ خدمات کے لیے تحفیت ازالہ طریقہ کار، (پر دھان منتری جن دھن یوجنا (PMJDY) کے تحت کھولے گئے ڈی میٹ خدمات اور کھاتے ڈیپلے اسٹیٹڈ / ڈیپلے فائل میں دستیاب ہے۔

