

As of से / थी

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.

*As per latest RBI Guidelines

#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.

અ. ગ્રાહક સેવા જાનકારી

- (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 मौले 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 समयावधियों 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 कर्ों के भुगतान को सुविधाजनक बनाने के लिए आईडीबीआई बैंक के साथ टाई अप किया है. (सभी प्रत्यक्ष कर्ों के लिए कृपया चालान पर चैन/टैन 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-अभिप्रेमाणित (सेल्फ-एटेस्टेड) 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 प्रायोजित प्रधानमंत्री रोजगार 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 ब्रुकलेट 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 वार्ट.
- (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).

એ. ગ્રાહક સેવા અંગે માહિતી

- (i) અમે શાખામાં ડિપોઝિટો પરના મુખ્ય વ્યાજ દરો અને ફોરેક્સ દરો અલગ રીતે પ્રદર્શિત કર્યા છે.
- (ii) સર્વ ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ્સ, સેફ કસ્ટડિયાંમાંની અને સેફ ડિપોઝિટ પોલ્ટ્સમાંની ચીજવસ્તુઓ પર નોમિનેશન સુવિધા ઉપલબ્ધ.
- (iii) અમે મેલી થયેલી નોટો અને ફાટેલી-ટૂટેલી નોટો બદલી આપીએ છીએ.
- (iv) અમે માન્ય મૂલ્યના સિક્કા સ્વીકારીએ / બદલી આપીએ છીએ. * #
- (v) જો શાખા ઉપર આપવામાં આવેલ ચલણી નોટ નક્કલી જાણ હોવાની જાણ થાય તો નક્કલી નોટને યથાચોગ્ય રીતે જપ્ત કરી/ધસીને છેડી નાંખવામાં આવશે અને સ્વીકૃતિની પહોંચ આપવામાં આવશે.
- (vi) ટૂપા કરી સ્થાનિક અને બહારગામના ચેકોના સ્વીકાર માટે લાગુપડવાપાત્ર નિયત કરેલા સમયો માટે અમારી ચેક સ્વીકાર નીતિ જુઓ.
- (vii) સંતોષકારક એકાઉન્ટ્સ માટે, અમે ₹ 15000/- સુધી બહારગામના ચેકોની તરત ક્રેડિટ ઑફર કરીએ છીએ (ટૂપા કરી ચેક સ્વીકાર નીતિ જુઓ).
- (viii) વ્યાજ ગણતરીના અધારની માહિતી માટે ટૂપા કરી પ્રદર્શન સ્ટેન્ડ / પ્રદર્શન ફાઇલ જુઓ.
- (ix) અદ્યતન નીપીએલઆર (બેન્ચમાર્ક પ્રાઇમ લેન્ડિંગ રેટ), બેન્ક રેટ અને તેની અમલીકરણ તારીખ માટે ટૂપા કરી પ્રદર્શન સ્ટેન્ડ / પ્રદર્શન ફાઇલ જુઓ.

*આરબીઆઈની નવી માર્ગદર્શિકા મુજબ

#કૃપા કરીને શાખા પર સોફ્ટ બોર્ડ પર દર્શાવવામાં આવેલ “નોટ્સ અને સિક્કા પરની મહત્વપૂર્ણ નોટિસ” જુઓ.

બી. સર્વિસ યાજુર્ન

ફૂપા કરી પ્રદર્શન સ્ટેન્ડ / પ્રદર્શન ફાઈલમાં તથા બ્રાંચ મેનેજર / સર્વિસ મેનેજર / બ્રાંચ ઓપરેશન્સ મેનેજર પાસે ઉપલબ્ધ જનરલ શેડ્યુલ ઓફ ફિચર્સ એન્ડ ચાર્જીસ જુઓ.

સી. તકરાર નિવારણ

ગ્રાહક બેન્કિંગ સેવાઓ, ડીમેટ સેવાઓ, અને પ્રધાનમંત્રી જનધન યોજના (પીએમજેડીવાય) હેઠળ ખોલાવેલ એકાઉન્ટસ માટે તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થા પ્રદર્શન સ્ટેન્ડ / પ્રદર્શન ફાઈલમાં ઉપલબ્ધ છે.

5. પૂરી પાડવામાં આવતી અન્ય સેવાઓ

- (i) અમારી શાખા પર આપના પ્રત્યક્ષ / પરોક્ષ કરની ચૂકવણીની સુવિધા પૂરી પાડવા અને આયડીબીઆઈ બેંક સાથે ટાઈ-અપ કરેલ છે. (મહેરબાની કરીને તમામ પ્રત્યક્ષ કર માટે ચલાણા પર પેન/ટન નંબર લખશો ચલાણો ચેક-ડ્રોપ બોક્ષ અથવા શાખાઓ/અટીએમ માં રાખવામાં આવેલ અન્ય કોઈ ડ્રોપ-બોક્ષમાં નાખશો નહીં).
- (ii) અમે અમારી શાખાઓમાં 'બેઝીક સર્વિસ બેંક ડિપોઝીટ એકાઉન્ટ્સ' અને 'સમોલ એકાઉન્ટ્સ' ખોલીએ છીએ. ખાતું ખોલાવવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની યાદી માટે, બ્રાન્ચ ઓપરેશન્સ મેનેજર/બ્રાન્ચ મેનેજરનો સંપર્ક કરશો. બી.એસ.બી.ડી.એ અને સ્મોલ (નાના) ખાતાઓ પ્રમાણિત ફોટો તથા અમારી બેંકના સત્તાવાર અધિકારીની હાજરીમાં ખાતું ખોલાવવાના પરિપત્ર પર સહી કરી ભોલાવી શકાય છે.
- (iii) અમે અમારી શાખાઓ પર RTGS / NEFTની સુવિધા પ્રદાન કરીએ છીએ.
- (iv) અમે ખેડૂતોને કિસાન કેડિટ કાર્ડ પ્રદાન કરીએ છીએ.
- (v) અમે પ્રાકૃતિક આપદા માટે વડાપ્રધાન રાહત ફંડ વતી દાન સ્વીકારીએ છીએ.
- (vi) અમે SSI / MSE ત્રણ ઉત્પાદનો પ્રદાન કરીએ છીએ*.
- (vii) પ્રાથમિક મીનીસ્ટર્સ યોજના/ યોજના / ભારત સરકાર અને રાજ્ય સરકાર દ્વારા પ્રાયોજિત અન્ય યોજનાઓ અહીં ચલાવવામાં આવે છે. (જો બેન્ક દ્વારા ચલાવવામાં આવતી હોય તો)*.
- *પસંદગીની શાખાઓમાં ઉપલબ્ધ. વિગતો ની ઉપલબ્ધતા માટે શાખા મેનેજરનો સંપર્ક કરો.

ઈ. બુકલેટ સ્વરૂપમાં ઉપલબ્ધ માહિતી

(ફાપા કરી એસએમ / બીઓએમ / બીએમ નો સંપર્ક કરો)

- (i) ઉપર (એ) થી (ડી) માં જણાવેલ તમામ મુદ્દા.
- (ii) ચલણ વિનિમય સેવાઓ માટે સિટીઝન્સ ચાર્ટર.
- (iii) સામાન્ય લેવડદેવડો માટે સમયના ધોરણો.
- (iv) તમામ બેન્ક નોટ્સની ડિઝાઇન અને સુરક્ષા વિશેષતાઓ.
- (v) ચેક કલેક્શન, તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થા, જામીનગીરી પાછી મેળવવા અને વળતર ને લગતા નીતિ દસ્તાવેજો.
- (vi) સંપૂર્ણ સર્વિસ ચાર્જ્સ તથા નિઃશુલ્ક આપવામાં આવેલ સેવાઓ.
- (vii) ફેર પ્રેક્ટીસ કોડ / બેન્કની ગ્રાહક પ્રત્યેની પ્રતિબદ્ધતાના કોડ.
- (viii) એમએસઈ કોડ.
- (ix) કેવાયસી ગ્રાહક શિક્ષણ પુસ્તિકા.
- (x) બેન્કિંગ સેવાઓ પર ગ્રાહક શિક્ષણ પુસ્તિકા.
- (xi) બેંક થાપણદારો માટે રક્ષણ (ડિઝાઇનસીજુસીની નોટીસ કે થાપણોનો ડિઝાઇનસીજુસી પાસે વીમો લીધેલ છે).



Kotak Mahindra Bank, CIN: L65110MH1985PLC038137, Registered Office: 27 BKC, C 27, G Block, Bandra Kurla Complex, Bandra (E), Mumbai - 400 051. www.kotak.com

Kotak Mahindra Bank