

# COMPREHENSIVE NOTICE BOARD | व्यापक सूचना पट | व्यापક નોટીસ બોર્ડ



As of  સે / થી

## 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.

## અ. ગ્રાહક સેવા જાનકારી

- (i) हमने शाखा में जमाराशियों पर ब्याज दरें और फोरेक्स दरें अलग से डिसप्ले 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 समयवधिओं 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 फ़ाइल 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.

## 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 ડરટડીમાંની અને સેફ ડિપોઝિટ વોલ્ટ્સમાંની ચીજવસ્તુઓ પર નોમિનેશન સુવિધા ઉપલબ્ધ.
- (iii) અમે મેલી થયેલી નોટો અને ફાટેલી-ટૂટેલી નોટો બદલી આપીએ છીએ.
- (iv) અમે સર્વ મૂલ્યાંકનોના સિક્કા સ્વીકારીએ/બદલી આપીએ છીએ.
- (v) જો શાખા ઉપર આપવામાં આવેલ ચલણી નોટ નકલી હોવાની જાણ થાય તો નકલી નોટને યથાયોગ્ય રીતે જપ્ત કરી/ઘસીને છેડી નાંખવામાં આવશે અને સ્વીકૃતિની પહોંચ આપવામાં આવશે.
- (vi) કૃપા 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 (કૃપા કરી ચેક સ્વીકાર નીતિ જુઓ).
- (viii) વ્યાજ ગણતરીના આધારની માહિતી માટે કૃપા કરી પ્રદર્શન સ્ટેન્ડ/પ્રદર્શન ફાઇલ જુઓ.
- (ix) અદ્યતન બીપીએલઆર (બેન્ચમાર્ક પ્રાઇમ લેન્ડીંગ રેટ), બેઝ રેટ અને તેની અમલીકરણ તારીખ માટે કૃપા કરી પ્રદર્શન સ્ટેન્ડ / પ્રદર્શન ફાઇલ જુઓ.

## બી. સર્વિસ ચાર્જ્સ

કૃપા કરી પ્રદર્શન સ્ટેન્ડ / પ્રદર્શન ફાઇલમાં તથા બ્રાંચ મેનેજર / સર્વિસ મેનેજર / બ્રાંચ ઓપરેશન્સ મેનેજર પાસે ઉપલબ્ધ જનરલ શેડ્યુલ ઓફ ફિચર્સ એન્ડ ચાર્જ્સ જુઓ.

## સી. તકરાર નિવારણ

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

## 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. BSBD & 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).

## ડ. પ્રદાન કી ગઈ અન્ય સેવાएं

- (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-अभिप्रमाणित (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) डीमैट 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 जव्वीकरण 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).

## 5. पूरी पाडवाમાં આવતી અન્ય સેવાઓ

- (i) અમે ડાયરેક્ટ ટેક્સ કલેક્શન સ્વીકારીએ છીએ. (કૃપા કરીને ચલન પર PAN / TAN નો ઉલ્લેખ કરો. ચલનને ડ્રોપ બોક્સમાં નાંખશો નહીં).
- (ii) અમે અમારી શાખાઓમાં ‘બેસિક સેવિંગ્સ બેંક ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ્સ’ અને ‘સમોલ એકાઉન્ટ્સ’ ખોલીએ છીએ. ખાતું ખોલાવવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની યાદી માટે, બ્રાન્ચ ઓપરેશન્સ મેનેજર/બ્રાન્ચ મેનેજરનો સંપર્ક કરશો. બીએસબીડી – નાના ખાતાઓ પણ પ્રમાણિત ફોટો તથા અમારી બેંકના સત્તાવાર અધિકારીની હાજરીમાં ખાતું ખોલાવવાના પરિપત્ર પર સહી કરી ખોલાવી શકાય છે.
- (iii) અમે અમારી શાખાઓ પર RTGS / NEFT ની સુવિધા પ્રદાન કરીએ છીએ.
- (iv) અમે ખેડૂતોને કિસાન ક્રેડિટ કાર્ડ પ્રદાન કરીએ છીએ.
- (v) અમે ઉત્તરાખંડ રાજ્યની પ્રાકૃતિક આપદા માટે વડાપ્રધાન રાહત ફંડ વતી દાન સ્વીકારીએ છીએ.
- (vi) અમે SSI / MSE ઋણ ઉત્પાદનો પ્રદાન કરીએ છીએ\*.
- (vii) પ્રાઇમ મીનીસ્ટર્સ રોજગાર યોજના/ ભારત સરકાર અને રાજ્ય સરકાર દ્વારા પ્રાયોજિત અન્ય યોજનાઓ અહીં ચલાવવામાં આવે છે. (જો બેન્ક દ્વારા ચલાવવામાં આવતી હોય તો)\*.
- (viii) ડિમેટ સેવાઓ\*.

\*પસંદગીની શાખાઓમાં ઉપલબ્ધ. વિગતો ની ઉપલબ્ધતા માટે શાખા મેનેજરનો સંપર્ક કરો.

## ઈ. બુકલેટ સ્વરૂપમાં ઉપલબ્ધ માહિતી

(કૃપા 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) નિ:શુલ્ક આપવામાં આવેલ સેવાઓની સાથે સંપૂર્ણ સર્વિસ ચાર્જ્સ.
- (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 (ડીઆઈસીજીસીની નોટીસ કે થાપણોનો ડીઆઈસીજીસી પાસે વીમો લીધેલ છે).