

**सिटीजन चार्टर
अनुक्रमणिका**

क्र.सं.	विषय	पृष्ठ संख्या
1.	प्रस्तावना	1
2.	लक्ष्य	1
3.	सिटीजन चार्टर की प्रयोज्यता—	
	— अस्वीकरण	1
	— केवाईसी अनुपालन	2
	— उत्पाद	2
	— सेवाएँ	2
4.	हमारी प्रतिबद्धताएँ—	
	(i) ग्राहकों के साथ सभी लेनदेनों के मामलों में पर्याप्त एवं यथोचित कार्यवाही करने के लिए	3
	(ii) बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित करने के लिए	3
	(iii) ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी की निजता एवं गोपनीयता बनाये रखने के लिए	4
	(iv) चार्टर के प्रचार के लिये	4
	(v) बीसीएसबीआई द्वारा व्यक्तिगत ग्राहकों के लिए बैंक की प्रतिबद्धता के कोड में निर्धारित मानकों के अनुसार ग्राहकों को सेवाएँ प्रदान करने के लिए	5
	(vi) विशेष ग्राहक—	
	(अ) वरिष्ठ नागरिक, शारीरिक रूप से विकलांग व्यक्ति	7
	(ब) ग्रामीण और अर्द्ध शहरी क्षेत्रों में ग्राहक	7
	(स) स्वयं सहायता समूह (एसएचजी)	8
	(द) नेत्रहीन व्यक्तियों को बैंकिंग सुविधाएं	8
	(य) मृत जमाकर्ता के वारिसों/दावाकर्ताओं को खाते में जमा राशि का भुगतान	8
	(र) सेफ जमा लॉकर्स	9
	(ल) धन प्रेषण सेवाएँ	9

क्र.सं.	विषय	पृष्ठ संख्या
	(vii) ऋण एवं अग्रिम	10
5.	हमारी शाखाओं द्वारा अपनाई जाने वाली सामान्य कार्यप्रणाली	12
6.	ग्राहक क्या करें क्या नहीं करें	13
7.	ग्राहक-बैंकर संबंधों के सामान्य क्षेत्र -बैंक में खाता खोलने के लिये	14
	-बचत जमा खाते	15
	-चालू जमा खाते	20
	-मियादी जमा खाते	22
8.	सामान्य-	
	1. संयुक्त खाता धारकों के नाम जोड़ना/हटाना	24
	2. लेन देन का पूर्णांकन करना	24
	3. स्रोत पर कर कटौती	24
	4. स्थाई अनुदेश	24
	5. नामांकन सुविधा	25
	6. जमा दावों के निर्धारण की समय सीमा	25
	7. जमाओं का बीमा कवरेज	25
	8. निष्क्रिय खाते	25
	9. पावर ऑफ अटार्नी	26
	10. सेवा प्रभार में परिवर्तन	26
	11. शिकायतों तथा परिवादों का निवारण	26
9.	विभिन्न बैंकिंग लेनेदेनों के लिये समय मानदंड	27
10.	बैंक के मुख्य सेवा प्रभार	28
11.	बैंक के नियंत्रक कार्यालय के पते एवं दूरभाष नम्बर	29

1. प्रस्तावना

यह दस्तावेज बड़ौदा राजस्थान क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक का सिटीजन चार्टर है, जो ग्राहकों को बड़ौदा राजस्थान क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न सुविधाओं/सेवाओं के बारे में मुख्य सूचनाएं उपलब्ध करवाता है। सिटीजन चार्टर ग्राहकों के साथ बैंक के संव्यवहारों में उच्चस्तरीय उत्तरदायित्व, जवाबदेही तथा पारदर्शिता सुनिश्चित करेगा।

2. लक्ष्य

- ग्राहक सेवा में उत्कृष्टता
- समाज के सभी वर्गों की सेवा के लिये बैंकिंग उत्पादों और वित्तीय सेवाओं में परिवर्तन
- विविध गतिविधियों/सेवाओं के माध्यम से अर्थव्यवस्था में विकास की दिशा में योगदान
- सामाजिक बैंकिंग की दिशा में योगदान

3. सिटीजन चार्टर की प्रयोज्यता (Application of Charter)

अस्वीकरण (Disclaimer) :

यह अधिकारों एवं दायित्वों का सृजन करने वाला एक कानूनी दस्तावेज नहीं है। सिटीजन चार्टर द्वारा नये कानूनी अधिकारों का सृजन नहीं होता है, लेकिन यह मौजूदा अधिकारों को लागू करने में निश्चित रूप से मदद करता है।

यह चार्टर बैंक के सभी उत्पाद एवं सेवाएँ, जो कि आगे वर्णित है, में प्रयोग होता है एवं इनसे संबंधित शिकायतों व इनके सुधारात्मक उपायों के बारे में आवश्यक सूचना उपलब्ध करता है। सेवा शर्तों के संबंध में और आवश्यक विवरण तथा निबन्धनों के बारे में पूर्ण जानकारी के लिए कृपया हमारी नजदीकी शाखा में व्यक्तिगत सम्पर्क करें। ऋणों व अग्रिमों के अन्तर्गत विशेष एवं निबन्धन हो सकती हैं, जिनका उल्लेख चार्टर में नहीं किया गया है।

केवाईसी अनुपालन (KYC Compliance) :

भावी ग्राहक/ग्राहकों की धोखाघड़ी और बैंकिंग प्रणाली के अन्य दुरुपयोग से रक्षा करने के लिए, एक व्यक्ति/व्यक्तियों का खाता खोलते समय, पहचान के बारे में खुद को संतुष्ट करने के लिए, विनियामक/सांविधिक आवश्यकताओं का अनुपालन करने के क्रम में, हमे अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) नियमों के, एंटी मनी लॉन्ड्रिंग (एएमएल) के दिशा निर्देशों का पालन करना होगा। हमें मौजूदा/संभावित ग्राहक की आय के स्रोतों के बारे में भी खुद को संतुष्ट करना होगा। ग्राहकों को भी आवधिक अद्यतिकरण और सत्यापन के लिए बैंक की आवश्यकतानुसार वांछित दस्तावेज उपलब्ध कराने होंगे।

उत्पाद (Product) :

- सभी जमा खाते यथा— बचत खाते, चालू, मियादी खाते, आवृत्ति खाते
- सभी जमा खातों (यथा— व्यक्ति/एकमात्र स्वामित्व क्षमता में खोले गये खातों) और सभी सुरक्षित जमा लॉकर किरायेदारों को नामांकन सुविधा का प्रस्ताव
- निधि आधारित (मांग ऋण, खुदरा ऋण, सावधि ऋण, नकद साख ऋण सीमा, अधिविकर्ष ऋण सीमा) और गैर निधि आधारित (बैंक गारन्टी)
- तृतीय पक्ष उत्पाद (बीमा)
- रूपे डेबिट कार्ड, रूपे किसान क्रेडिट कार्ड

सेवाएँ (Services) :

- हस्तान्तरण द्वारा आरटीजीएस/एनईएफटी/डिमांड ड्राफ्ट, बैंकर चेक आदि जारी कर ग्राहकों के लिए प्रेषण सुविधा
- चेकों की वसूली सुविधा
- सुरक्षित जमा लॉकर सुविधा
- नोट विनिमय की सुविधा
- मृतक जमाकर्ता के खातों में दावों का निपटान
- इन्टरनेट बैंकिंग सुविधा
- मोबाइल बैंकिंग सुविधा

4. हमारी प्रतिबद्धताएँ (Our Commitments) :

(i) ग्राहकों के साथ सभी लेनदेनों के मामलों में पर्याप्त एवं यथोचित कार्यवाही करने के लिए—

- बैंक काउंटरों पर नकद/चेक प्राप्ति और भुगतान की न्यूनतम बैंकिंग सुविधा प्रदान करना। बुनियादी बैंकिंग सेवाएं नो-फ्रिल खातों में प्रदान की जाती हैं।
- चार्टर में पेशकश किये गये उत्पादों और सेवाओं के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया और व्यवहार में प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करना।
- उत्पादों और सेवाओं में प्रासंगिक कानूनों एवं नियमों की भावना का अक्षरशः पालन सुनिश्चित करना।
- ग्राहकों के साथ ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धान्तों पर आधारित व्यवहार सुनिश्चित करना।
- एक सुरक्षित और विश्वसनीय बैंकिंग और भुगतान प्रणाली परिचालित करना।
- ग्राहक संबंधि मुद्दों से या तकनीकी विफलता के कारण होने वाली देरी पर उत्पन्न होने वाली समस्याओं के कारण ग्राहक शिकायतों को जल्दी और सहानुभूतिपूर्वक निपटान करना

(ii) बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित करने के लिए—

- **योजना पर जन जागरूकता—** भारतीय रिजर्व बैंक और बैंकिंग लोकपाल कार्यालय प्रिंट मीडिया, आल इण्डिया रेडियो और दूरदर्शन के माध्यम से जागरूकता अभियान, पहुंच कार्यक्रम, प्रचार के माध्यम से बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में जनता को शिक्षित करने की कोशिश कर रहे हैं। हालांकि, इन प्रयासों में बैंकिंग उद्योग से इजाफा करने की आवश्यकता है। बैंक द्वारा भेजे गये सभी संदेश लोकपाल योजना और उसकी परिसीमा में अन्तर्निहित होंगे।
- नीतियों को स्पष्ट रूप से ग्राहक संरक्षण के दृष्टिकोण से शाखाओं के भौगोलिक प्रसार, ग्राहकों के क्षेत्रों, विशेष वर्ग जैसे वरिष्ठ नागरिकों, विधवाओं, शारीरिक रूप से विकलांग व्यक्तियों इत्यादि को ध्यान में रखकर लागू किया जायेगा। यह नीति स्पष्ट रूप से विभिन्न उत्पादों एवं सेवाओं को परिभाषित और फर्क बताने वाली होगी और लक्षित ग्राहक समूह का संकेत होगी।
- बैंक के दृष्टिकोण में वित्तीय शिक्षा पहलू एक पालिसी संरचना के माध्यम से लिखित दस्तावेज है।

- **ग्राहक केन्द्रित**— बैंक के दृष्टिकोण में अपने कर्मचारियों द्वारा “ग्राहक पहले रवैया” (Client First Attitude) विकसित करने के लिए दस्तावेज है और एक ही तरह के सकारात्मक सोच परिवर्तन, व्यवहार और कार्यप्रणाली, कर्मचारियों के कौशल अन्तराल, पुनः अभियान्त्रिकरण उद्देश्य के लिए स्टाफ की भर्ती आदि प्रक्रिया के रूप में पहलू शामिल हो सकते हैं। बैंक बोर्ड मानव संसाधन नीतियां विकसित करेंगे जो रवैये (Attitude) के लिए भर्ती और कौशल के लिए प्रशिक्षित करेंगे।
 - हर प्रकार की शिकायत निवारण के लिए निर्धारित प्रतिक्रिया समय सुनिश्चित करने के लिए बैंक के शीर्ष प्रबंधन द्वारा अनुमोदित बैंक की एक नीति होगी।
 - ग्राहकों की सेवा करने के लिए अगली पंक्ति के कर्मचारियों की मदद हेतु बैंक समय-समय पर अपनी सभी नीतियों/परिचालन दिशानिर्देशों को कूटबद्ध करेगा।
 - बैंक की आन्तरिक निरीक्षण/लेखा परीक्षा रिपोर्टों में ग्राहक सेवा पर पर्याप्त ध्यान केन्द्रित किया जायेगा और लेखा परीक्षा रेटिंग ग्राहक सेवा के महत्व को प्रतिबिंबित करेगी।
 - चेक संग्रह नीति
- (iii) निम्नलिखित मामलों को छोड़कर ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी की निजता एवं गोपनीयता बनाये रखने के लिए। हालांकि, बैंक स्वयं के उत्पादों/सेवाओं की क्रास-बिक्री के लिए जानकारी का उपयोग कर सकते हैं।**
- जहां प्रकटीकरण कानून की बाध्यता के तहत है।
 - जहां जनता को बताना कत्तर्व्य है।
 - जहां बैंक हित में प्रकटीकरण आवश्यक है।
 - जहां प्रकटीकरण ग्राहक की व्यक्त या निहित सहमति के साथ किया जाता है।
 - जहां आरटीआई के तहत जन सूचना अधिकारी द्वारा जानकारी उपलब्ध करायी जाती है।
- (iv) चार्टर के प्रचार के लिये—**
- ग्राहक के अनुरोध पर चार्टर की एक प्रति उपलब्ध कराई जायेगी।
 - इस चार्टर को बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जायेगा।
 - चार्टर को व्यवहार में लेने के लिए कर्मचारियों का प्रशिक्षण सुनिश्चित किया जायेगा।

(v) बीसीएसबीआई द्वारा व्यक्तिगत ग्राहकों के लिए बैंक की प्रतिबद्धता के कोड में निर्धारित मानकों के अनुसार ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करने के लिए—

- सुझाव/फीडबैक का स्वागत करना
- व्यवसाय कार्य समय का प्रदर्शन करना
- विनम्र सेवा प्रदान करना
- व्यवसाय कार्य समय समाप्ति पर हॉल में मौजूद सभी ग्राहकों को सेवा प्रदान करना
- समय समय पर विभिन्न जमा योजनाओं के लिए ब्याज दरें प्रदर्शित करना
- ब्याज दरों, प्रभारों, नियम व शर्तों में परिवर्तन बैंक की वेबसाइट के माध्यम से ग्राहकों को सूचित करना
- बैंक की विभिन्न जमा योजनाओं/सेवाओं का विवरण बैंक की वेबसाइट पर देना
- विभिन्न बैंकिंग लेनदेनों के लिए समय-मानदंड प्रदर्शित करना
- बाहरी चेकों की देरी से क्रेडिट के लिए, समय समय पर भारतीय रिजर्व बैंक की सलाह अनुसार, ब्याज का भुगतान करना
एनईएफटी/आरटीजीएस क्रेडिट के मामले में देरी के लिए ब्याज का भुगतान करना
डेबिट कार्ड के समादर के साथ (7 दिनों के बाद) शिकायतों के देरी से समाधान पर रु.
100/— की दर से दण्ड का भुगतान करना
- समय समय पर भारतीय रिजर्व बैंक की सलाह के अनुसार, कुछ शर्तों के अधीन, एक निर्धारित सीमा तक बाहरी और स्थानीय चेकों के संबंध में तत्काल क्रेडिट उपलब्ध कराना
- शाखा परिसर में शिकायत और सुझाव पेटी उपलब्ध कराना
- ग्राहक परिवेदनाओं/शिकायतों के निपटान हेतु प्रशासनिक कार्यालयों के साथ ही नोडल अधिकारी/मुख्य अधिकारियों के पते प्रदर्शित करना। ऐसी शाखाएं जहां भारी भीड़ है, वहां उचित कतार प्रबंधन प्रणाली के साथ बैठने, पीने के पानी इत्यादि की बुनियादी सुविधाओं की व्यवस्था करना
- शाखाओं में नकदी की सुरक्षा और सेवाओं की निरन्तरता के लिए "Four eyes principle" का पालन सुनिश्चित करना
- खाता खोलने के लिए, अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) नियामक दिशानिर्देशानुसार

- पहचान के सबूत एवं पते के सबूत के लिए हमें दस्तावेज मांगने की आवश्यकता का होना
- वित्तीय समावेशन के तहत "नो फ़िल खाता" खोलने के लिए न्यूनतम शेष राशि में छूट प्रदान करना
 - अकेले या संयुक्त रूप से व्यक्तियों के नाम, 10 वर्ष एवं अधिक उम्र के नाबालिकों के स्वयं द्वारा या कानूनी/प्राकृतिक संरक्षण के तहत या एक अनपढ़/नेत्रहीन व्यक्ति का बचत खाता खोलना
 - डेबिट प्रविष्टियों के मामले में आदाता के नाम के साथ ही दस्तावेज संख्या और क्रेडिट प्रविष्टियों के मामले में प्राप्तकर्ता बैंक/चेक काटने वाले के नाम के साथ ही दस्तावेज संख्या पासबुक/खाते के विवरण में बैंक द्वारा उपलब्ध कराना
 - एक शाखा से दूसरी शाखा में खाते को निशुल्क स्थानान्तरण करना
 - खाता नम्बर पोर्टेबिलिटी— ग्राहक जब दूसरे शहर में चला जाता है या उसी शहर की दूसरी शाखा में अपना खाता शिफ्ट करता है तो ग्राहक को एक बैंक में एक ही खाता संख्या बनाए रखने की अनुमति प्रदान करना। खाता नम्बर पोर्टेबिलिटी के साथ खाते के हस्तान्तरण के लिए अनुरोध पत्र या तो अन्तरणकर्ता या बदली शाखा में किया जा सकता है।
 - बीमा प्रीमियम, किराया, टैक्स आदि के नियमित भुगतान करने हेतु स्थाई अनुदेश सुविधा उपलब्ध कराया जाना
 - जमा राशि की समय पूर्व निकासी की, जब तक अन्यथा निर्दिष्ट नहीं हो, जिस अवधि के लिए जमा बैंक के पास रही है उस अवधि के लागू ब्याज दर पर, बैंक द्वारा निर्धारित दंड के अधीन, अनुमति प्रदान करना। एफडीआर जारी करने के लिए निर्धारित न्यूनतम दिनों से कम अवधि के लिए रहने वाली समयपूर्व आहरित जमा राशि पर कोई ब्याज भुगतान नहीं किया जायेगा।
- मृतक जमाकर्ता के नाम सावधि जमा के, ऐसी सावधि जमा जारी करने के समय जमाकर्ताद्वारा निर्धारित उत्तराधिकारियों/नामांकित को, समयपूर्व आहरण की अनुमति प्रदान करना
- टैक्स सेवर स्कीम को छोड़कर आमतौर पर सावधि जमाओं पर ऋण/अधिविकर्ष सुविधा प्रदान करना, इस प्रकार के ऋणों पर समय समय पर भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्देशित या

बैंक द्वारा निर्धारित दरों से ब्याज लगाया जाता है।

- अच्छी ग्राहक सेवा के एक उपाय के रूप में, बैंक द्वारा परिपक्वता की तारीख के बारे में अग्रिम में जमाकर्ता को सूचित करना। बैंक द्वारा ग्राहक के अनुरोध पर स्वतः नवीनीकरण सुविधा उपलब्ध कराना।
- ग्राहक के विकल्प पर, जैसाकि जमा योजना विशेष में लागू हो, जमाओं पर या तो बट्टागत दर पर मासिक या तिमाही या छमाही (तिमाही चक्रवृद्धि) या परिपक्वता दिनांक को ब्याज भुगतान करना। 20,000/- रुपये या अधिक की परिपक्वता राशि का भुगतान आदाता खाता चेक या खाते में क्रेडिट कर किया जायेगा। सावधि जमा का भुगतान, यदि मूल राशि + ब्याज रु. 20000/- या अधिक हो तो, नकद नहीं किया जायेगा।
- सकल ब्याज क्रेडिट करने और टीडीएस नामें करने से संबंधित विवरण के स्पष्ट उल्लेख का टीडीएस स्टेटमेन्ट उपलब्ध करवाना
- समय समय पर बैंक द्वारा लिये गये निर्णय के अनुसार अतिदेय जमा राशियों पर ब्याज का भुगतान करना
- मूल सावधि जमा रसीद के खो जाने की घटना होने पर, बैंक द्वारा समय समय पर निर्धारित औपचारिकताओं के पूरा करने पर, डुप्लीकेट सावधि जमा रसीद जारी करना

(vi) विशेष ग्राहक—

(अ) वरिष्ठ नागरिक, शारीरिक रूप से विकलांग व्यक्ति

- सभी शाखाओं पर उपलब्ध प्रभावी भीड़/नागरिक प्रबंधन से वरिष्ठ नागरिकों एवं शारीरिक रूप से विकलांग व्यक्तियों को प्राथमिकता के आधार पर सेवा उपलब्ध करवाई जायेगी।
- एक ग्राहक के वरिष्ठ नागरिक बनने पर तथा उम्र अभिलेख उपलब्ध करवाने पर वरिष्ठ नागरिक के लाभ प्रदान किये जाते हैं।
- शाखा स्थान और इसके उपयोग पर निर्णय लेने में वरिष्ठ नागरिकों और शारीरिक रूप से विकलांग व्यक्तियों की जरूरतें भी बैंक के लिए महत्वपूर्ण इनपुट होगा।

(ब) ग्रामीण और अर्द्ध शहरी क्षेत्रों में ग्राहक

- बैंक द्वारा शाखाओं के निर्धारित समय पर खुलने और पूरे कार्य समय कार्य करना सुनिश्चित किया जायेगा।

- बैंक ग्रामीण क्षेत्रों में प्रचलन में नोटों की गुणवत्ता को सुनिश्चित करेगा।

(स) स्वयं सहायता समूह (एसएचजी)

- स्वयं सहायता समूह के सदस्यों को बीमा उत्पाद लेने के लिए मजबूर नहीं किया जायेगा।
- बैंक चरणों में स्वयं सहायता समूहों को ऋण प्रदान करेगा। हालांकि, इसे स्वयं सहायता समूह के व्यापार की आवश्यकताओं में प्रयुक्त किया जायेगा इसके बजाय स्वयं सहायता समूहों द्वारा किये गये भुगतान पर पूरी तरह निर्भर करता है।

(द) नेत्रहीन व्यक्तियों को बैंकिंग सुविधाएं

- नेत्रहीन व्यक्तियों द्वारा बैंकिंग सुविधाओं के उपयोग हेतु बैंक चेक बुक सुविधा/एटीएम का परिचालन/लॉकर आदि सहित, जो नेत्रहीन इन सुविधाओं के उपयोग करने में सक्षम है, बैंकिंग सुविधाओं की पेशकश करेगा।
- आटिज्म, सेरेब्रल पाल्सी, मानसिक मंदता और बहु अक्षमता के कारण विकलांग व्यक्तियों को राष्ट्रीय न्यास अधिनियम, 1999 के तहत कानूनी संरक्षकता प्रमाण पत्र सशक्त बनाता है।
- बैंक खाता खोलने/परिचालन करने के लिये बैंक मानसिक स्वास्थ्य अधिनियम के तहत जिला न्यायालय या इसी अधिनियम के तहत स्थानीय स्तरीय समितियों द्वारा जारी किए गए संरक्षकता प्रमाण पत्र पर निर्भर होगा।
- सुविधाओं के बारे में आवश्यक जानकारी अधिनियम में प्रगणित कर रहे हैं (मानसिक विकलांगता अधिनियम)।

(य) मृत जमाकर्ता के वारिसों/दावाकर्ताओं को खाते में जमा राशि का भुगतान

(क) यदि जमाकर्ता द्वारा नामांकन करवाया गया हो :- मृत जमाकर्ता के खाते में बकाया राशि को बैंक द्वारा नामिति के खाते में अन्तरित/नामिति को भुगतान किया जावेगा तथापि नामिति की पहचान के बारे में बैंक स्वयं की संतुष्टि करेगा। संयुक्त जमा खाते में भी यही प्रक्रिया अपनाई जावेगी।

(ख) नामांकन के अभाव में तथा मृत जमाकर्ता के दावा कर्ताओं में यदि कोई विवाद न हो :- बैंक मृत जमाकर्ता के खाते में बकाया राशि सभी कानूनी वारिसों से दावा आवेदन तथा क्षतिपूर्ति बांड प्राप्त कर उन्हें भुगतान करेगा अथवा सभी कानूनी वारिसों की ओर से दावा

राशि प्राप्त करने हेतु अधिकृत व्यक्ति को भुगतान करेगा।

(ग) मृत जमाकर्ता के मियादी जमा खाते में ब्याज का भुगतान निम्नानुसार किया जावेगा :-

- परिपक्वता पर करार दर से
- परिपक्वता पूर्व राशि का दावा किये जाने पर वास्तविक मियादी जमा अवधि के लिए जमा की तिथि को उक्त अवधि हेतु लागू ब्याज दर से बगैर शास्ति प्रभारित किये।
- परिपक्वता तिथि के पश्चात, जमाकर्ता की मृत्यु की दशा में, बैंक परिपक्व राशि पर परिपक्वता तिथि से भुगतान तिथि को उक्त अवधि हेतु लागू ब्याज दर से बगैर शास्ति प्रभारित किये।

(र) सेफ जमा लॉकर्स

बैंक की सभी शाखाओं में यह सुविधा उपलब्ध नहीं है, तथा जहां यह सुविधा उपलब्ध करवाई गई है, लॉकर का आवण्टन लॉकर उपलब्धता तथा इस हेतु अन्य शर्तों व निबन्धनों पर निर्भर करेगा। सेफ जमा लॉकर्स एक व्यक्ति को (अवयस्क नहीं) एकल या संयुक्त रूप से, हिन्दु अविभाजित परिवार, फर्म, लिमिटेड कंपनी, एसोसिएशन, सोसायटी, ट्रस्ट आदि द्वारा किराये पर दिया जा सकता है।

लॉकर हेतु नामांकन सुविधा एक व्यक्ति को एकल/संयुक्त रूप से उपलब्ध है। यदि लॉकर संयुक्त नामों में आवंटित है, तो दो नोमिनी तक नियुक्त किये जा सकते हैं। संयुक्त लॉकरधारी लॉकर के संचालन हेतु जमा खातों की तरह ही अपना मेण्डेट दे सकते हैं। नोमिनेशन या मेण्डेट के अभाव में बैंक जनता को कठिनाई से बचाने के लिए मृत लॉकर धारक के कानूनी वारिसों को लॉकर का सामान दे सकते हैं, तथापि इसके लिए वारिसों को जमा खातों की तरह ही पहचान तथा अन्य दावा कार्यवाही करनी आवश्यक होगी

(ल) धन प्रेषण सेवाएँ

- विशिष्ट प्रभार भुगतान पर आरटीजीएस/एनईएफटी और मांग ड्राफ्ट के माध्यम से ग्राहक एक स्थान से दूसरे स्थान पर धन का स्थानान्तरण कर सकता है।
- रु. 50,000/- एवं अधिक की राशि का मांग ड्राफ्ट नकद राशि प्राप्त कर जारी नहीं किया जायेगा बल्कि यह क्रेता के निर्देशानुसार चेक/अन्य दस्तावेत या खाते को नामें किया जाकर जारी किया जायेगा।

ड्राफ्ट की डिलिवरी लेते समय ग्राहक को ड्राफ्ट के सभी प्रकार से सही होना सत्यापित कर लेना चाहिए जिसमें निर्धारित स्थान पर अधिकारी/अधिकारियों के भिन्नता संख्या सहित हस्ताक्षर होना भी है।

- भुगतान प्राप्तकर्ता द्वारा, यदि वह यथाविधि धारक हैं, ड्राफ्ट का नवीनीकरण कराया जा सकता है। ड्राफ्ट का केवल एक बार जारी करने की दिनांक से एक वर्ष की अवधि में नवीनीकरण किया जा सकता है। ड्राफ्ट जारी करने की दिनांक से एक वर्ष बाद, जारीकर्ता शाखा से उक्त ड्राफ्ट को निरस्त करवाकर निर्धारित कमीशन के भुगतान पर एक नया ड्राफ्ट प्राप्त किया जा सकता है। ग्राहक की प्रार्थना पर 15 दिन के अन्दर बैंक ग्राहक को डुप्लीकेट ड्राफ्ट जारी करेगा।

(vi) ऋण एवं अग्रिम –

- ऋणों के मूल्य निर्धारण और गैर मूल्य निर्धारण के नियम और शर्तों— ऋणों के लिए सभी मूल्य निर्धारण और गैर मूल्य निर्धारण के नियमों और शर्तों का नियामक मार्गनिर्देश के साथ सही ढंग से जोखिम को शामिल करते हुए उधारकर्ता की रेटिंग, व्यक्तिगत रूप से या एक वर्ग के रूप में, कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित किया जायेगा। नियमन ग्राहकों के मूल्य निर्धारण की नीतियों को स्पष्ट रूप से समझने को सुनिश्चित करेगा, और पर्यवेक्षण सभी ऋणों के संचालन के लिए मूल्य निर्धारण और गैर मूल्य निर्धारण शर्तों के संबंध में नियामक मार्गनिर्देशों का कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित करेगा।
- ऋण खातों में लगाए गए ब्याज की दर पासबुक/खाते के विवरण में दर्शायी जाएगी।
- आवास ऋण ब्याज प्रमाण पत्र/शिक्षा ऋण ब्याज प्रमाण पत्र की आयकर उद्देश्य हेतु ऋण लेने वालों को हर वर्ष आवश्यकता होती है। ग्राहकों की सुविधा हेतु इस प्रकार के प्रमाण पत्र अप्रैल के महिने में जारी करने हेतु सीबीएस सॉफ्टवेयर सक्षम है।
- ऋण खाते का स्टेटमेन्ट— बैंक ऋणी को समय समय पर ऋण खाते का स्टेटमेन्ट जारी करना सुनिश्चित करेगा जिसमें ऋण वितरण, मांग और पुनर्भुगतान के प्रभावी होने के विवरण सहित ब्याज और प्रभारों का विवरण होगा।
- ऋण दस्तावेज— ऋण पत्रावली की प्रोसेसिंग के लिये आवश्यक विभिन्न दस्तावेज बार-बार प्रस्तुत करने की बजाय एक साथ प्रस्तुत करने हेतु आवेदक को जागरूक किया जायेगा।

- बैंक होम लोन ग्राहकों को उनके अनुरोध के बिना स्वतः वार्षिक खाता विवरण प्रदान करेगा।
- लाभार्थी द्वारा विधिवत उन्मोचित मूल गारंटी लौटाने पर सामान्यतः गारंटी को बंद कर दिया जाता है और मार्जिन मनी लौटा दी जायेगी। इसके अभाव में, इसकी समाप्ति के एक माह बाद लाभार्थी को सूचना के देने बाद इसे बंद कर दिया जायेगा। ऋण चुकता होने के बाद 15 दिन की अवधि में स्वामित्व विलेख ग्राहकों को लौटा दिये जायेंगे और स्वामित्व विलेखों के लौटाने में देरी के मामलों में या बैंक की अभिरक्षा में स्वामित्व विलेखों के नुकसान के लिये बैंक की मुआवजा नीति के अनुसार ग्राहक को उचित मुआवजा दिया जायेगा।

हमारी शाखाओं द्वारा अपनाई जाने वाली सामान्य कार्यप्रणाली

1. कार्य समय प्रदर्शित करना।
2. सौजन्यपूर्ण सेवाएं प्रदान करना।
3. कार्य समय की समाप्ति पर बैंक कार्यालय में मौजूद सभी ग्राहकों पर ध्यान देना।
4. विभिन्न जमा योजनाओं की वर्तमान ब्याज दरें प्रदर्शित करना।
5. अग्रिमों पर ब्याज दरों में परिवर्तन अधिसूचित करना।
6. बैंक की विभिन्न जमा योजनाओं/सेवाओं का ब्यौरा उपलब्ध कराना।
7. व्यक्तिगत क्षमता में खोले गये सभी जमा खातों में नामांकन सुविधा उपलब्ध कराना।
8. मांग ड्राफ्ट, भुगतान आदेश आदि जारी करना।
9. विभिन्न बैंकिंग लेन-देन हेतु समय मानदण्ड प्रदर्शित करना।
10. भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-2 पर सूचित किए गए अनुसार, बाहरी केन्द्र के चेकों को जमा करने में हुए विलम्ब के लिए ब्याज का भुगतान करना।
11. भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-2 पर सूचित किए गए अनुसार, कतिपय शर्तों के अधीन निर्धारित सीमा तक बाहरी तथा स्थानीय चेकों के मामले में तत्काल जमा देना।
12. शाखा परिसर में शिकायत/सुझाव पेटी उपलब्ध कराना।
13. क्षेत्रीय कार्यालय/प्रधान कार्यालय में ग्राहक शिकायतों पर विचार करने वाले बैंक के नोडल अधिकारियों के पते प्रदर्शित करना।
14. ग्राहक शिकायतों के निवारण के लिए बैंकिंग लोकपाल योजना की प्रमुख विशेषताएं एवं संबंधित बैंकिंग लोकपाल का पता प्रदर्शित करना।

ग्राहक क्या करें और क्या न करें

ग्राहकों से अनुरोध है कि वे :-

1. अपनी चेक बुक और पास बुक को सुरक्षित अभिरक्षा में रखें।
2. चेक लिखते समय अधिमानतः उल्टा कार्बन इस्तेमाल करें।
3. यथासंभव, रेखित और/अथवा आदाता खाता चेक ही जारी करें।
4. चेक जारी करने के पूर्व चेक का विवरण अर्थात् आदाता का विवरण, दिनांक, शब्दों एवं अंकों में राशि, रेखांकन आदि जांच लें तथा इस प्रकार लिखें कि शब्दों/नामों इत्यादि के बीच कुछ भी जोड़ा ना जा सके। हेर-फेर से बचने के लिए आंकड़ों वाली राशि को अच्छी गुणवत्ता वाली टेप से कवर किया जा सकता है।
5. चेक तथा अन्य वित्तीय लिखतें पंजीकृत डाक या कोरियर द्वारा ही भेजें।
6. आहरण पर्ची के जरिए बचत बैंक खाते से नकदी निकालने समय पास बुक लाएँ तथा पास बुक समय-2 पर अधतन करवाते रहें।
7. नामांकन सुविधा का उपयोग करें।
8. अपने व्यक्तिगत रिकॉर्ड के लिए खाता संख्या, मियादी जमा रसीद का विवरण, लॉकर नम्बर आदि अलग-2 नोट करें।
9. पते, टेलीफोन नम्बर आदि में परिवर्तन होने पर शाखा को तुरन्त सूचित करें।
10. मांग ड्राफ्ट, मीयादी जमा रसीद, चेक पन्ना (पन्ने)/बुक, लॉकर की चाबी आदि खो जाने पर शाखा को तत्काल लिखित में सूचित करें।
11. ब्याज, किस्तों, लॉकर किराए तथा अन्य बकायों का भुगतान समय पर करें।
12. यदि शाखा द्वारा एटीएम सुविधा उपलब्ध कराई गई हैं, तो उसका लाभ उठाएँ।
13. हमारी सेवाओं के बारे में अपनी प्रतिक्रिया भेजें अर्थात् यदि सेवाओं में कोई भी त्रुटि हो तो शाखा और/अथवा नियंत्रक कार्यालय के ध्यान में लाएँ।
14. कोरे चेक/चेकों पर हस्ताक्षर न करें और पास बुक पर या चेक बुक पर अपना नमूना हस्ताक्षर रिकार्ड न करें।

15. खाता खोलने के प्रयोजन से बैंक को किसी ऐसे व्यक्ति का परिचय न दें, जिसे आप व्यक्तिगत रूप से जानते न हों।
16. संबंधित खाते में पर्याप्त जमा शेष न होने पर चेक जारी न करें तथा बैंक द्वारा समय-2 पर निर्धारित अनुसार खाते में न्यूनतम जमा शेष अवश्य रखें।

ग्राहक-बैंकर सम्बन्धों के सामान्य क्षेत्र

बैंक में खाता खोलने के लिए :-

1. स्वयं को तथा हमें बैंकिंग उद्योग में धोखाधड़ी तथा अन्य दुरुपयोग से बचाने में मदद करने के लिए पते के सत्यापन सहित अपनी पहचान के बारे में बैंक/शाखा को संतुष्ट करें।
2. दो नवीनतम फोटोग्राफ जमा कराएँ।
3. अपना स्थायी खाता संख्या (पैन) या सामान्य सूचकांक रजिस्टर (जीआईआर) संख्या सूचित करें या विकल्प के रूप में आयकर अधिनियम (धारा 139 ए) के अनुसार फार्म सं. 60 या 61 में घोषणा दें।
4. बैंक प्रत्याशित ग्राहकों को खाता खोलने वाले व्यक्तियों की पहचान के लिए, अपेक्षित प्रलेख का विवरण उपलब्ध कराएगा।

सामान्यतया, स्वीकार किए जाने वाले प्रलेख पासपोर्ट, ड्राइविंग लाइसेंस, पैन कार्ड, मतदाता का परिचय पत्र, नरेगा द्वारा जारी जॉब कार्ड या आधार कार्ड है।

बचत जमा खाते

1. ये खाते भविष्य की आवश्यकताओं हेतु ग्राहकों में बचत की आदत को प्रोत्साहित करने हेतु होते हैं। इसमें ग्राहक न्यूनतम राशि घर पर रख कर, शेष राशि खाते में जमा कर ब्याज प्राप्त करता है। खाते में जमा राशि का चैक/निकासी पर्ची आदि के माध्यम से आहरण किया जा सकता है। ये खाते भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा निर्देशान्तर्गत पात्र व्यक्ति/व्यक्तियों तथा कुछ संगठनों/एजेन्सीज द्वारा खोले जा सकते हैं।
2. इन खातों को खोलने से पूर्व बैंक खाते खोलने वाले व्यक्ति का पता सत्यापित कर उसकी पहचान सुनिश्चित करते हैं, जो सम्मानित ग्राहकों, जन सेवक एवं बैंक को कपट और असामाजिक तत्वों द्वारा बैंकिंग प्रणाली के दुरुपयोग से बचाता है।

खाता खोलने हेतु औपचारिकताओं का विवरण निम्न प्रकार है :-

(क) बैंक भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा निर्देशानुसार खाता खोलने वाले व्यक्ति का समुचित परिचय प्राप्त करेगा। हालांकि ग्रामीण जनता, विशेषकर जहां बैंक नहीं है या जहां जनता बैंक सेवा से दूर है, बैंक वित्तीय समावेशन योजना अन्तर्गत आरबीआई द्वारा निर्धारित सरलतम प्रक्रिया को अपनायेगा।

(ख) बैंक, खाता खोलने वाले व्यक्तियों से उनका पैन नम्बर या जीआईआर नम्बर या विकल्प के रूप में आयकर अधिनियम (धारा 139 ए) के तहत फार्म नम्बर 60 या 61 (पंजीकृत/अपंजीकृत सोझेदारी एवं पंजीकृत/समामेलित निकाय/कम्पनियां आदि सहित) प्राप्त करेगा।

(ग) बैंक खाता खोलने वाले सम्भावित ग्राहकों को उनके समुचित परिचय के अलावा, उनके पते के सत्यापन हेतु आवश्यक दस्तावेजों की सूची उपलब्ध करवायेगा। ऐसे दस्तावेजों में सामान्यतः पासपोर्ट, ड्राईविंग लाइसेंस, पैन कार्ड, मतदाता का परिचय पत्र, नरेगा द्वारा जारी जॉब कार्ड या आधार कार्ड है।

खाता कौन खोल सकता है :-

(क) एक व्यक्ति स्वयं अपने नाम से।

(ख) दो और अधिक व्यक्तियों द्वारा अपने संयुक्त नाम से।

संयुक्त खाते का संचालन निम्न प्रकार किया जा सकता है :-

1) दोनो या सभी या उत्तरजीवी व्यक्ति

2) संयुक्त खातेदारों में से कोई भी या कोई एक या अधिक या उत्तरजीवी।

3) पहले वाला/बाद वाला (उत्तरवर्ती) या उत्तरजीवी, विशेष व्यक्ति अपने जीवन काल में या उत्तरजीवी, संयुक्त रूप से या उत्तरजीवी।

(ग) खाता अशिक्षित या दृष्टिहीन व्यक्ति के नाम से या अवयस्क व्यक्ति का या उसकी ओर से एकल या संयुक्त रूप से खोला जा सकता है। उक्त खातों में बैंक द्वारा निर्धारित किये गये विशेष प्रावधान लागू होते हैं।

(घ) अनुमोदित एसोसिएशन, क्लब या इसी प्रकार के गैर व्यापारिक संस्थानों के बचत खाते उनसे सम्बन्धित नियम-उपनियम बैंक को स्वीकार्य होने पर, खोले जा सकते हैं।

3. समय-2 पर बैंक द्वारा निर्धारित/संशोधित न्यूनतम जमा राशि खाताधारक द्वारा खाते में रखनी आवश्यक है। यह न्यूनतम जमा राशि खाता धारक द्वारा चैक बुक सुविधा प्राप्त करने या न करने पर निर्भर करेगी। निर्धारित न्यूनतम शेष नहीं रखने पर बैंक निर्धारित दर से सेवा शुल्क वसूल कर सकेगा।

हांलाकि संशोधित न्यूनतम जमा शेष की बाध्यता पेंशन बचत खाता, बचत खाते जो व्यक्तियों द्वारा प्रतिमाह वेतन प्राप्ति हेतु खोले जाते हैं और स्टॉफ के बचत खातों पर लागू नहीं होगी। वित्तीय समावेशन योजनान्तर्गत खोले गये खातों में भी न्यूनतम शेष की बाध्यता लागू नहीं होगी।

4. बचत खातों में जमा शेष पर दैनिक प्रॉडक्ट पर 4 प्रतिशत वार्षिक की दर से छःमाही आधार पर ब्याज का भुगतान किया जाता है, जो न्यूनतम रु 1/- है। उक्त दरों में बदलाव भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा निर्देशों (जो समाचार पत्रों में प्रकाशित होंगे) के अधीन है।

5. खाता किस प्रकार खोला जावेगा :-

(क) आवेदक द्वारा व्यक्तिगत रूप से शाखा में आकर खाता खोलने के लिए निर्धारित आवेदन पत्र को भरकर हस्ताक्षर करने होंगे। संयुक्त खाते की दशा में आवश्यक घोषणाओं को पूर्ण करना होगा। आवेदक द्वारा खाता खोलने के लिए आवेदन पत्र के साथ (शून्य शेष से खोले जाने वाले खातों के अलावा) शुरुआती जमा राशि भी देनी होगी।

(ख) प्रत्येक जमाकर्ता द्वारा बैंक को अपने नमूना हस्ताक्षर बैंक रिकार्ड हेतु देने होंगे। हस्ताक्षर पठनीय तथा भली भांति किये जाने चाहिये। बैंक के निकासी फार्म, चैक तथा बैंक को लिखे जाने वाले पत्रों में ग्राहक द्वारा नमूना हस्ताक्षर किये जाने आवश्यक होंगे।

(ग) प्रत्येक खाते को एक खाता संख्या दी जावेगी, जो जमाकर्ता के खाते की पास बुक पर भी उल्लिखित होगी। यह संख्या जमा पर्ची/चैक/निकासी फार्म तथा बैंक से पत्र व्यवहार में आवश्यक रूप से लिखी जानी आवश्यक होगी।

6. पासबुक :-

(क) खाता खोलने पर बैंक ग्राहक को एक पास बुक जारी करेगा। खाते से राशि निकासी फार्म के साथ पास बुक भी प्रस्तुत की जानी आवश्यक होगी। जमा राशि पास बुक के बगैर भी जमा करवाई जा सकती है, तथापि ग्राहक को अपनी पास बुक पूर्ण करने हेतु बैंक को भिजवानी आवश्यक होगी। बैंक द्वारा पास बुक पूर्ण कर भिजवाने पर जमाकर्ता पासबुक की सतर्कता से जांच कर पाई गई गलती/भूल के लिए बैंक को तत्काल सूचित करेगा।

(ख) बैंक द्वारा पूर्ण की गई पास बुक जमाकर्ता उसी दिन या शीघ्र ही प्राप्त करेगा। यदि किसी कारणवश बैंक द्वारा पासबुक तत्काल नहीं लौटाई जावे तो बैंक जमाकर्ता को रसीद जारी करेगा। जमाकर्ता रसीद देकर बैंक से पासबुक वापस प्राप्त कर सकेगा या बैंक जमाकर्ता के खर्चे पर पासबुक उसके पते पर पंजीकृत डाक द्वारा भेजेगा।

(ग) जमाकर्ताओं से अपेक्षा है कि वे अपनी पास बुक को सुरक्षित रखें। जमाकर्ता की लापरवाही से खाते से हुए भुगतान या हानि के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं ठहराया जा सकेगा। जमाकर्ता अपने पते में किसी भी बदलाव की सूचना स्वयं के हित में तत्काल बैंक की जानकारी में लावेगा।

(घ) पासबुक के खोने पर जमाकर्ता निर्धारित सेवा प्रभार देकर बैंक से डुप्लीकेट पासबुक प्राप्त कर सकेगा

7. धन जमा करवाने की विधि :-

जमाकर्ता जमा पर्ची को भरकर खाते में कितनी भी बार धन जमा करवा सकता है। बैंक द्वारा राशि जमा कर जमा पर्ची की प्रति पर्ण, जमाकर्ता को लौटाई जावेगी।

8. राशि निकासी का तरीका (चैक से भिन्न) :-

(क) चैक के अलावा अन्य प्रकार से यदि जमाकर्ता खाते से राशि निकालना चाहता है तो उसे अपनी पासबुक के साथ व्यक्तिगत रूप से बैंक में आकर बैंक द्वारा निर्धारित राशि निकासी फार्म भरकर बैंक में प्रस्तुत करना होगा।

(ख) बचत खाते से राशि निकासी फार्म के माध्यम से तृतीय पार्टी को भुगतान की अनुमति नहीं होगी, चाहे इसके लिए वह पास बुक भी साथ लावे तथापि इस संबंध में कुछ मामलों में छूट प्रदान की जा सकती है, जैसे— पेन्शनर्स, वृद्ध, बीमार या अक्षम व्यक्तियों, जो बैंक में राशि भुगतान हेतु व्यक्तिगत रूप से उपस्थित नहीं हो सकते हैं।

(ग) जहां तक सम्भव होगा, ग्राहकों को साफ सुथरे नोट ही जारी किये जावेंगे।

9. चैक द्वारा आहरण :-

(क) चैक बुक द्वारा संचालित खातों की दशा में, बैंक द्वारा जारी किये गये चैको से खाते में राशि आहरण की अनुमति दी जावेगी। सामान्यतः स्वयं द्वारा हस्ताक्षरित प्रार्थना पत्र या चैक मांग पर्ची प्रस्तुत करने पर ही जमाकर्ता को स्वयं के उपयोग हेतु चैक बुक दी जावेगी।

(ख) सामान्यतः बैंक द्वारा बचत खाता धारक को एक छःमाही में 20 पन्नों वाली चैक बुक निःशुल्क जारी की जावेगी। अतिरिक्त चैक बुक हेतु बैंक द्वारा समय-2 पर निर्धारित प्रभार वसूल किये जावेंगे।

(ग) जब तक किसी भी प्रकार से हुए परिवर्तनों को आहर्ता द्वारा अधिकृत नहीं किया जाता, बैंक ऐसे चैकों के भुगतान हेतु मना कर सकता है।

10. जमा एवं आहरण सीमा का निर्धारण :-

(क) एक न्यूनतम राशि जो बैंक द्वारा निर्धारित की जाये, खाता खोलते समय एवं बाद में स्वीकार की जायेगी। रु 10/- से कम की कोई राशि स्वीकार नहीं की जावेगी।

(ख) जमाकर्ता के पक्ष में जारी चैक, ड्राफ्ट, लाभांश पत्रों एवं अन्य लिखतों को जमाकर्ता के खाते में जमा हेतु स्वीकार किया जावेगा। बचत खातों में तृतीय पक्ष के समुनदेशित विपत्रों को जमा नहीं कराया जा सकेगा।

(ग) बचत खाते में एक छःमाही में कुल नामे 100 से अधिक की अनुमति नहीं होगी। इससे अधिक की नामे प्रविष्टियों पर बैंक निर्धारित दर से प्रभार वसूल करेगा।

(घ) आहरण पर्ची के द्वारा ग्रामीण एवं अर्द्धशहरी शाखाओं में रु 50/- तथा शहरी शाखाओं में रु 100/- से कम राशि के नकद आहरण की अनुमति नहीं दी जायेगी जब तक कि खाता बन्द न किया जा रहा हो।

(ड.) लेजर फोलियो प्रभार—प्रति वर्ष पांच लेजर पृष्ठ (कम्प्यूटर में 30 पृविष्टियां) तक निःशुल्क तदुपरांत रू 50/—+ सेवाकर प्रति लेजर पृष्ठ प्रभार वसूले जावेंगे।

11. खाते का अन्तरण :—

जमा खाते बैंक की किसी भी शाखा में निःशुल्क स्थानान्तरित किये जा सकते हैं तथापि डाक खर्च चार्ज किया जावेगा। जमाकर्ता या तो उस शाखा में जहां उसके खाते चल रहे हैं या उस शाखा में जहां खाते स्थानान्तरित करवाना चाहता है, खाता स्थानान्तरण हेतु एक आवेदन करेगा तथा इस आवेदन के साथ ही खाते की पास बुक व शेष बचे हुए चैकों को जमा करवायेगा।

12. खाते का बन्द करवाया जाना :—

यदि जमाकर्ता खाते को बन्द कराना चाहे, तो बैंक को इस आशय के निवेदन के साथ अपनी पास बुक प्रस्तुत करेगा। बैंक द्वारा खाते पर यदि कोई ब्याज जमा किया जाना हो तो पास बुक में प्रविष्टि कर अन्तिम शेष निकाला जावेगा, उसके बाद जमाकर्ता को राशि का भुगतान किया जाने के साथ ही बैंक पास बुक को अद्यतन करने के पश्चात् रद्दकर जमाकर्ता को उसके रिकार्ड के लिए वापस करेगा। जमाकर्ता के पास अप्रयुक्त चैक, यदि कोई हो तो उन्हें भी वह खाता बंद करवाने के आवेदन के साथ ही बैंक में वापस करेगा।

13. बैंक प्रत्येक खाते एवं खाता धारक की खाते से सम्बन्धित जानकारी, जो व्यक्तिगत रूप से या उसके प्रतिनिधि से प्राप्त की गई हो, की गोपनीयता बनाये रखेगा।

14. आहर्ता द्वारा चैक खोने, चोरी होने आदि के बारे में दिये गये निर्देशों को बैंक दर्ज करेगा लेकिन जमाकर्ता को ऐसे चैकों के भुगतान में हुई हानि के लिए बैंक की कोई गारण्टी नहीं होगी। भुगतान रोकने के निर्देशों हेतु निर्धारित प्रभार बैंक द्वारा ग्राहक से वसूल किये जावेंगे।

15. दृष्टिहीन व्यक्तियों को चैक बुक सुविधा :—

बैंक दृष्टिहीन व्यक्तियों के एकल या संयुक्त खाते या एक मात्र स्वामित्व खाते/साझेदारी खाते जहां दृष्टिहीन व्यक्ति सम्मिलित है, खाते खोलेगा। दृष्टिहीन व्यक्ति एकल (पावर ऑफ अटार्नी के द्वारा) या किसी अन्य व्यक्ति के साथ संयुक्त रूप से खाते का संचालन कर सकता है। पावर ऑफ अटार्नी नोटराइज्ड होनी चाहिए या विधिवत रूप से मजिस्ट्रेट द्वारा तस्दीक की गई होनी चाहिये।

चालू जमा खाते

1. चालू खाते व्यक्तियों, साझेदारी फर्मों, प्राइवेट लिमिटेड कम्पनियों, हिन्दु अविभाजित परिवार/विशिष्टिकृत एसोसिएशन, सोसायटियों, ट्रस्ट आदि द्वारा खोले जा सकते हैं।
2. खाता खोलने से पूर्व बैंक आवेदक व्यक्ति के पते का सत्यापन कर उसकी पहचान सुनिश्चित करेगा। यह जानकारी ग्राहकों, जन सेवक एवं बैंक को, कपट से और बैंकिंग प्रणाली के दुरुपयोग करने वाले तत्वों से सुरक्षा प्रदान करेगी।
3. बैंक खाता खोलने वाले व्यक्ति से पैन नम्बर या जीआरईआर नम्बर या विकल्प के रूप में फार्म 60 या 61 पर आयकर अधिनियम (धारा 139 ए) अनुसार घोषणा प्राप्त करेगा (पंजीकृत एवं अपंजीकृत साझेदारी के साझेदार साथ ही पंजीकृत/निगमित संस्था/कम्पनियां आदि सहित)
4. बैंक संभावित ग्राहकों को खाता खोलने वाले व्यक्ति की पहचान के रूप में सन्तोषजनक परिचय हेतु आवश्यक दस्तावेजों का विवरण उपलब्ध करवायेगा। दस्तावेज साधारणतः पासपोर्ट, ड्राइविंग लाइसेंस पैन कार्ड, मतदाता का परिचय पत्र, नरेगा द्वारा जारी जॉब कार्ड या आधार कार्ड है।
5. बैंक खाते में खातेदार द्वारा समय-2 पर निर्धारित आवश्यक न्यूनतम शेष रखा जाना आवश्यक है।
6. चालू खाते में जमा शेष पर कोई ब्याज देय नहीं होगा।
7. चालू खातों में बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित दर अनुसार प्रभार वसूल किये जावेंगे :-
(क) लैजर फोलियो चार्ज :- बैंक द्वारा समय समय पर जारी निर्देशानुसार प्रभारित होंगे।

प्रति लेजर पेज 30 प्रविष्टियों सहित पर्याप्त जमा शेष वाले चालू खातों में बैंक द्वारा निर्धारित छूट निम्न प्रकार होगी :-

औसत जमा शेष	फ्री खाता पृष्ठ संख्या	
	ग्रामीण/अर्द्धशहरी शाखा	शहरी शाखा
25000 तक	0	0
25000 से अधिक 50000 तक	4	4
25000 से अधिक 1 लाख तक	असीमित	6
1 लाख से अधिक	असीमित	असीमित

प्रतिवर्ष सितम्बर एवं मार्च माह के दौरान उक्त चार्जज वसूल किये जावेंगे या खाता पहले बन्द हो जाता है तो पहले वसूल किये जावेंगे।

(ख) चैकबुक चार्जज :-

प्रति पन्ना/बुक चार्जज बैंक द्वारा समय-2 पर निर्धारित अनुसार।

(ग) भुगतान रोकने के निर्देश :-

चार्जज बैंक द्वारा समय-2 पर निर्धारित अनुसार।

(घ) डुप्लीकेट विवरण पत्र :-

प्रति लैजर पन्ने और उसके भाग के लिए बैंक द्वारा समय-2 पर निर्धारित अनुसार।

(ङ) न्यूनतम शेष न रखना :-

लेजर फोलियो चार्जज के अलावा, यदि बैंक द्वारा निर्धारित न्यूनतम जमा शेष से कम

शेष रहता है तो उस अवधि के लिए प्रत्येक बार बैंक द्वारा समय-2 पर निर्धारित अनुसार चार्ज वसूल किये जायेंगे।

(च) समाशोधन या वसूली में गये चैकों का लौटना :-

जब चैक अपर्याप्त धनराशि के कारण लौटता है तो प्रति लिखत बैंक द्वारा समय-2 पर निर्धारित चार्जज, अन्य खर्चों सहित वसूल किये जावेंगे।

मियादी जमा खाते

1. बैंक द्वारा निवेश करने वाले ग्राहकों की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए विभिन्न जमा योजनाएँ तैयार की गई हैं। मियादी जमा से तात्पर्य है – जमाकर्ता से एक निश्चित अवधि के लिए जमाएँ प्राप्त करना जिसका भुगतान उक्त समयावधि पश्चात् लिया जा सकता है। मियादी जमा अन्तर्गत आवर्ती जमा, इच्छा शक्ति जमा, साधारण सावधि जमा, एकाधिक लाभ एवं वृद्धावस्था पुनः निवेश जमाएँ शामिल हैं।
2. मियादी जमा न्यूनतम 7 दिन एवं अधिकतम 10 वर्ष के लिये प्राप्त की जा सकेगी। 10 वर्ष से अधिक अवधि के लिए मियादी जमा प्राप्त नहीं की जा सकेगी तथापि सक्षम न्यायालय के निर्देशानुसार एवं अवयस्क की दशा में जहां अवयस्क का हित उत्पन्न हो एवं बैंक इस प्रकार की कार्यविधि हेतु संतुष्ट हो, 10 वर्ष से अधिक की मियादी जमाएँ भी प्राप्त की जा सकती हैं।
3. बैंक द्वारा मियादी जमा की रसीद जारी की जावेगी जिसके अन्तर्गत जमाकर्ता/जमाकर्ताओं के नाम, जारी करने की तिथि, जमा अवधि, देय तिथि, लागू ब्याज दर, परिपक्वता राशि, आवधिक ब्याज देयता आदि का पूर्ण विवरण होना चाहिए।
4. मियादी जमा खाता व्यक्तिगत, संयुक्त, साझेदारी फर्म, प्राइवेट लिमिटेड कंपनियों, हिन्दु अविभक्त परिवार आदि के नाम में खोला जा सकता है।
5. खाता खोलने से पूर्व बैंक संभावित जमाकर्ता की पहचान तथा उसके पते के सत्यापन हेतु अपनी संतुष्टि करेगा। इससे संभावित जमाकर्ताओं, आम जनता तथा बैंक को धोखाधड़ी से बचाया जाने के साथ ही बेईमान/धोखाधड़ी करने वाले तत्वों द्वारा बैंकिंग तंत्र का दुरुपयोग करने से रोका जा सकता है। इस उद्देश्य से बैंक द्वारा बचत खाता खोलने हेतु उपर दिये गये बिन्दु क्रमांक 2 (क) से 2 (ग) की पालना सुनिश्चित की जावेगी।
6. जमाकर्ता के निवेदन पर बैंक द्वारा मियादी जमा राशि का अवधिपूर्ण भुगतान किया जाना आवश्यक होगा तथापि अवधिपूर्ण भुगतान के लिए बैंक शास्ति लगाने को स्वतंत्र होगा। भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा बैंको को व्यक्तिगत तथा हिन्दु अविभाजित परिवार के अलावा अन्य से प्राप्त बड़ी जमाओं के अवधि पूर्व भुगतान से मनाही के बारे में स्वविवेक से निर्णय करने की छूट प्रदान की है तथापि बैंक इस सम्बन्ध में ऐसे जमाकर्ताओं को जमा प्राप्त करते समय ही बैंक की इस विषयक नीति के संबंध में स्पष्ट रूप से अवगत करवाएगा।

7. मियादी जमाओं के अवधि पूर्व ब्याज भुगतान हेतु बैंक के वर्तमान निर्देश निम्नानुसार है:—
- (क) बैंक में जमा राशि जिस अवधि के लिए रही है उस अवधि हेतु लागू ब्याज दर से 1 प्रतिशत कम दर लागू होगी।
- (ख) मृत जमाकर्ता के खातों में दावों के निपटान के लिए उक्त 1 प्रतिशत दंड से छूट होगी।
- (ग) पूर्व भुगतान वाली मियादी जमा राशि बैंक में फिर से उस अवधि के लिये मियादी जमा के रूप में रखी जाती है, जो मूल करार की शेष अवधि से कम नहीं है, तो एक प्रतिशत दंड से छूट होगी।
8. मियादी जमाओं का स्वतः नवीनीकरण निम्नानुसार होगा:—
- (क) यदि जमाकर्ता एक वर्ष एवं अधिक अवधि की सभी मियादी जमाओं का नियत तारीख पर नवीनीकरण नहीं करवाता है या नवीनीकरण के अनुदेश नहीं देता है तो स्वतः नवीनीकरण के तहत ऐसी आवधिक जमाएं परिपक्वता की तारीख पर लागू ब्याज दर से, एक वर्ष के लिए नवीनीकृत कर दी जायेगी।
- (ख) एक वर्ष से कम अवधि की सभी मियादी जमा राशियां स्वतः नवीनीकरण के तहत वर्तमान उल्लेखित अवधि के लिए नवीनीकृत की जाएंगी अर्थात् जिस अवधि के लिए अल्पावधि जमा पूर्व में करवाई गई है, परिपक्वता की तारीख पर लागू ब्याज दर से, उतनी ही अवधि के लिए नवीनीकृत कर दी जायेगी।
9. सामान्यतः जमाओं के विरुद्ध ऋण/अग्रिम एक सामान्य प्रक्रिया के अन्तर्गत दिया जाता है, ऐसे ऋणों पर ब्याज बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित दरों पर प्रभारित किया जावेगा।
10. जमाकर्ता के चाहेनुसार जमा योजना के प्रावधान अनुसार जमाकर्ता को ब्याज का भुगतान डिस्काउन्टेड मूल्यानुसार मासिक या त्रैमासिक या त्रैमासिक चक्रवृद्धित (पुनः निवेशित) या परिपक्वता तिथि पर किया जा सकेगा।
11. अतिदेय जमा पर, अतिदेय अवधि के लिए, बचत जमा की दर से साधारण ब्याज का भुगतान किया जा सकेगा।

सामान्य

1. संयुक्त खाता धारकों के नाम जोड़ना/हटाना :-

सभी संयुक्त खाता धारकों के निवेदन पर बैंक संयुक्त खाता धारकों के नाम जोड़ या हटा सकता है, यदि ऐसा करना जरूरी/न्याय संगत हो जावे। बैंक किसी व्यक्तिगत खाता धारक को किसी अन्य व्यक्ति का नाम संयुक्त रूप से जुड़वाने के लिए भी अनुमत कर सकता है, तथापि किसी भी परिस्थिति में मियादी जमा की मूल राशि या अवधि में परिवर्तन करना अनुमत नहीं किया जावेगा।

2. लेन देन का पूर्णांकन करना :-

जमाओं पर ब्याज का भुगतान/ऋणों पर ब्याज प्रभारित करने सहित सभी लेन देन निकटतम रूपये में किया जावेगा, उदाहरणार्थ:- 50 पैसे या अधिक को आगामी रूपये में पूर्णांकन किया जावेगा जबकि 50 पैसे से कम राशि को छोड़ दिया जावेगा। बैंक द्वारा रूपये के अंशों में ग्राहकों द्वारा जारी चैकों को सकारा जावेगा, अस्वीकार नहीं किया जावेगा।

3. स्रोत पर कर कटौति :-

(क) बैंक जमाओं पर ब्याज की राशि आयकर प्राधिकारियों द्वारा समय-2 पर निर्धारित सीमानुसार छूट प्राप्त है। यदि कुल ब्याज राशि प्रति जमाकर्ता प्रति वित्तीय वर्ष रू. 10000/- से अधिक है तो इस पर स्रोत पर कर की कटौति आयकर प्राधिकारियों द्वारा निर्धारित दरों पर की जावेगी।

(ख) फार्म 15 जी/एच (जैसी भी स्थिति हो), वित्तीय वर्ष के शुरुआत में ही बैंक में जमा करवा कर जमाकर्ता स्रोत पर आयकर कटौती से बच सकता है तथापि उक्त निर्देश ऐसे जमाकर्ताओं पर लागू नहीं होंगे जहां वित्तीय वर्ष में अर्जित या प्राप्त ब्याज आयकर की गणना में छूट प्राप्त सीमा से अधिक हो।

(ग) स्रोत पर आयकर कटौति का बैंक द्वारा टीडीएस प्रमाण पत्र जारी किया जावेगा।

4. स्थायी अनुदेश :-

बचत जमा खातों से प्रीमियम, ऋण किश्तें, आवर्ती जमा किश्त आदि का भुगतान करने हेतु स्थायी अनुदेश अनुमत किये जा सकते हैं। अपनी ही शाखा में किसी दूसरे खाते में लेन देन

हेतु रजिस्ट्रेशन शुल्क प्रभारित कर सकता है। यदि ऐसा लेन देन बैंक द्वारा किसी बाहरी स्थान पर करना पड़े तो बैंक द्वारा उक्त के अतिरिक्त निर्धारित दरों पर रेमिटेंस चार्ज तथा वास्तविक डाक खर्च की भी वसूली की जावेगी।

5. नामांकन सुविधा :-

नामांकन सुविधा सभी व्यक्तिगत खातों (उदाहरणार्थ:-व्यक्तिगत/संयुक्त खातों में मय एकमात्र स्वामित्व फर्म खातों सहित) के लिए उपलब्ध है। प्रतिनिधि के रूप में खोले गये खातों के लिए उक्त सुविधा लागू नहीं है।

जमाकर्ता द्वारा नामांकन करवाया जा सकता है, इसे निरस्त किया जा सकता है या जमाकर्ता द्वारा अपने जीवन काल में कितनी भी बार परिवर्तित किया जा सकता है। नामांकन करते समय, इसे निरस्त करने समय या परिवर्तित करते समय आवेदन पर साक्षी तथा जमाकर्ता/सभी जमाकर्ताओं के हस्ताक्षर होने आवश्यक हैं। अवयस्क के नाम से भी नामांकन किया जा सकता है। वर्तमान खातों, जहां नामांकन मौजूद नहीं है, में भी जमाकर्ता शाखाओं में उपलब्ध फार्म भर कर नामांकन करवा सकते हैं।

6. जमा दावों के निर्धारण की समय सीमा :-

मृत जमाकर्ताओं के दावों के निर्धारण में बैंक द्वारा तत्परता बरती जावेगी। वारिसों/नामितों के पूर्ण क्लेम प्रपत्र आदि प्राप्ति की तिथि से अधिकतम 15 दिवस में उन्हें दावे का भुगतान हो जावे, ऐसा बैंक का प्रयास होगा। इस हेतु जमाकर्ता की मृत्यु का प्रमाण पत्र तथा दावाकर्ताओं से उपयुक्त पहचान बैंक द्वारा अपनी संतुष्टि हेतु प्राप्त करना आवश्यक होगा।

7. जमाओं का बीमा कवरेज :-

बैंक की सभी जमाएं जमा बीमा एवं साख गारण्टी निगम द्वारा निर्धारित सीमा तथा शर्तों के अधीन बीमित हैं। वर्तमान में रू. 1 लाख की बीमा कवरेज प्रति खाता धारक है।

8. निष्क्रिय खाते :-

जो खाते 12 माह के समय तक संचालन में नहीं रहते हैं, बैंक द्वारा उन्हें निष्क्रिय खातों (Dormant Accounts) के रूप में चिन्हित किया जावेगा तथा यदि ये खाते दो वर्ष तक अपरिचालित (Inoperative) रहते हैं तो इन्हें अप्रवर्ती/असंचालित खातों के रूप में वर्गीकृत कर दिया जावेगा।

असंचालित/अप्रवर्ती चालू खातों पर निर्धारित न्यूनतम जमा शेष से कम राशि होने पर प्रति वर्ष बैंक द्वारा समय-2 पर निर्धारित दर के अनुसार प्रभार वसूल किया जावेगा। वर्तमान में असंचालित/अप्रवर्ती बचत खातों पर निर्धारित न्यूनतम जमा शेष से कम राशि होने पर कोई प्रभार वसूल नहीं किये जावेंगे।

9. पावर ऑफ अटार्नी

बैंक जमाकर्ता के निवेदन पर, जमाकर्ता की ओर से जमाकर्ता के खाते में संचालन करने के लिए दी गई पावर ऑफ अटार्नी/मेण्डेट, इससे संबंधित रजिस्टर में दर्ज करेगा।

10. बैंक प्रभार में परिवर्तन :-

यदि बैंक को अपने प्रभारों में कोई परिवर्तन करना पड़े या नये प्रभार लगाने पड़े तो इन्हें लागू करने के साथ ही बैंक परिसर में प्रदर्शित करेगा।

11. शिकायतों तथा परिवादों का निवारण :-

जमाकर्ताओं को बैंक सेवाओं के प्रति किसी भी शिकायत/परिवाद के लिए “शिकायत/ परिवाद निवारण अधिकारी” से सम्पर्क करने/लिखने का अधिकार है। वर्तमान में क्षेत्रीय कार्यालय में क्षेत्रीय प्रबन्धक तथा प्रधान कार्यालय में महाप्रबन्धक शिकायत/परिवाद निवारण अधिकारी हैं, जिसकी सूचना मय पते के शाखा में प्रदर्शित की गई है। शाखा में कार्यरत अधिकारी ग्राहक को इस सम्बन्ध में शिकायत दर्ज करवाने की पूरी प्रक्रिया की जानकारी देंगे। यदि जमाकर्ता को शिकायत के एक माह में भी बैंक से कोई जबाब प्राप्त न हो या वह बैंक के जबाब से संतुष्ट न हो तो बैंकिंग लोकपाल, भारतीय रिजर्व बैंक, रामबाग सर्किल, टोंक रोड, जयपुर से सम्पर्क कर सकता है। बैंकिंग लोकपाल का पता शाखा में प्रदर्शित किया गया है।

विभिन्न बैंकिंग लेनदेनों के लिए समय मानदंड

क्र.सं.	विवरण	समय मानदंड
1.	नकदी भुगतान हेतु	8 से 15 मिनट
2.	नकदी प्राप्ति	10 से 20 मिनट
3.	मांग ड्राफ्ट/मीयादी जमा रसीद जारी करना	15 से 25 मिनट
4.	मांग ड्राफ्टों का भुगतान	10 से 20 मिनट
5.	मीयादी जमा रसीदों का भुगतान	15 से 20 मिनट
6.	खाता खोलना	20 से 25 मिनट
7.	बिलों का भुगतान	20 से 30 मिनट
8.	पास बुकों को अद्यतन बनाना	5 से 15 मिनट
9.	लेखा विवरण	7 दिनों के अन्दर
10.	चेकों की वसूली स्थानीय बाहरी	1 से 3 दिन 10 से 14 दिन
11.	चेक बुक देना	15 मिनट में

मुख्य सेवा प्रभार – वर्तमान में निम्नानुसार है:-

क्र.स.	मद	प्रभार
1.	लेजर फोलियो चार्ज (अ) चालू खाता (अर्द्धवार्षिक आधार पर) ब) बचत जमा खाता	रु 50/- प्रति लेजर फोलियो रु 50/- प्रति लेजर फोलियो
2.	चैक बुक चार्ज-चैक बुक जारी करने पर	रु 2.50 प्रति चैक
3.	भुगतान रोकने के निर्देश (अ) बचत जमा खाता (ब) अन्य जमा खाते	रु 50/- प्रति दस्तावेज रु 100/- प्रति दस्तावेज
4.	जमा खातों में न्यूनतम जमा शेष नहीं रखने पर (अ) बचत जमा खाता (ब) चालू खाता	आवश्यक न्यूनतम शेष से कमी की मात्रा के अनुसार रु 5/- से रु 35/- मासिक रु 150/- से रु 300/- त्रैमासिक
5.	खाते का विवरण (Statement of A/C) चार्ज (अ) चालू खाता (माह में एक बार विवरण पत्र निःशुल्क) (ब) बचत खाता (पासबुक अधतन निःशुल्क)	रु 50/- से रु 100/- अतिरिक्त विवरण पत्र हेतु रु 50/- से रु 100/- अतिरिक्त विवरण पत्र हेतु
6.	चैक वापसी चार्ज (अ) स्थानीय चैकों के लिए -आउटवार्ड क्लियरिंग (जावक) -इनवार्ड क्लियरिंग (आवक) (1) वित्तीय कारण से (2) गैर वित्तीय कारण से (ब) बाहरी चैको के लिए	रु 100 प्रति दस्तावेज रु 200 प्रति दस्तावेज रु. 100 प्रति दस्तावेज वसूली चार्ज का 50 प्रतिशत, न्यूनतम रु 100/-
7.	चेक संग्रहण चार्ज- बाहरी चेक 1. रु 5000/- तक 2. रु 5,001/- से 10,000/- तक 3. रु 10,001/- से 1,00,000/- तक 4. रु 1,00,001/- से 5,00,000/- तक 5. रु 5,00,001/- से 10,00,000/- तक 6. रु 10,00,000 से अधिक	रु 25/- रु 50/- रु 100/- रु 200/- रु 225/- रु 250/-
8.	ड्राफ्ट जारी करने के चार्ज- (आम जनता के लिए) (अ) रु 1000/- तक (ब) रु 1,001/- 10,000/- तक (स) रु 10,000 से अधिक	रु 40/- रु 50/- रु 4/- प्रति 1,000 या इसके किसी हिस्से के लिए न्यूनतम रु 50/- एवं अधिकतम रु 15,000/-
9.	हस्ताक्षर/फोटो प्रमाणित करने के चार्ज	रु 50/- प्रति इन्स्ट्रुमेंट
10.	डुप्लीकेट पास बुक जारी करना (केवल नवीनतम शेष दर्शाते हुए)	रु 50/- प्रति पास बुक से रु 100/-

नोट:- सभी प्रभारों पर सेवा कर (समय-समय पर लागू दरों के अनुसार) अलग से देय होगा।

28

बैंक के नियंत्रक कार्यालयों के पते एवं दूरभाष नम्बर

बड़ौदा राजस्थान क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक,
प्रधान कार्यालय,
प्लाट नम्बर 2343, द्वितीय तल, आनासागर सरकुलर रोड़,
वैशाली नगर, अजमेर-305 004
फोन-0145-2642621, 2641893
फैक्स-0145-2642603
ई-मेल-ho@barodarajasthanrrb.co.in

बड़ौदा राजस्थान क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक क्षेत्रीय कार्यालय, 13, लाजपत नगर, स्कीम नं. 2, अलवर (राज.) 301 001. फोन- 0144-2335173, 2702076 फैक्स- 0144-2702070 ई-मेल-roalwa@barodarajasthanrrb.co.in	बड़ौदा राजस्थान क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक क्षेत्रीय कार्यालय, प्रथम तल, खादी फलेक्स बिल्डिंग, हाउसिंग बोर्ड तिराहा, उदयपुर रोड़, बांसवाड़ा (राज.) 327 001. फोन- 02962-250315, 250317 फैक्स- 02962-250318 ई-मेल-robans@barodarajasthanrrb.co.in
बड़ौदा राजस्थान क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक क्षेत्रीय कार्यालय, 1, कृष्णा नगर भरतपुर (राज.) 321 001. फोन- 05644-221936, 224610 फैक्स- 05644-223307 ई-मेल-robhar@barodarajasthanrrb.co.in	बड़ौदा राजस्थान क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक क्षेत्रीय कार्यालय, लोकपीड़ा कॉम्पलेक्स, 8, आर.सी. व्यास कालोनी, भीलवाड़ा (राज.) फोन- 01482-232891, 232892 फैक्स- 01482-232895 ई-मेल-robhil@barodarajasthanrrb.co.in
बड़ौदा राजस्थान क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक क्षेत्रीय कार्यालय, खेमका भवन, स्टेशन रोड़, चूरू (राज.). फोन- 01562-250238, 253101 फैक्स- 01562-253352 ई-मेल-rochur@barodarajasthanrrb.co.in	बड़ौदा राजस्थान क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक क्षेत्रीय कार्यालय, मण्डावा मोड़, झुञ्जुनू (राज.). फोन- 01592-236951, 232465 फैक्स- 01592-235493 ई-मेल-rojhun@barodarajasthanrrb.co.in

<p>बड़ौदा राजस्थान क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक क्षेत्रीय कार्यालय, 9, A-B, झालावाड़ रोड़, छावनी, कोटा (राज.). फोन- 0744-2390383, 2391746 फैक्स- 0744-2390180 ई-मेल-rokota@barodarajasthanrrb.co.in</p>	<p>बड़ौदा राजस्थान क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक क्षेत्रीय कार्यालय, 2, बाल मन्दिर कालोनी, टोंक रोड़, सवाईमाधोपुर (राज.). फोन- 07462-220218, 222286 फैक्स- 07462-224444 ई-मेल-rosawa@barodarajasthanrrb.co.in</p>
<p>बड़ौदा राजस्थान क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक क्षेत्रीय कार्यालय, फतेहपुर रोड़ सीकर (राज.). फोन- 01572-272318, 272978 फैक्स- 01572-272593 ई-मेल-rokota@barodarajasthanrrb.co.in</p>	

