

(Updated up to 26.12.2024)

A. CUSTOMER SERVICE INFORMATION:

- (i) We have separately displayed the key interest rates on deposits in the branch and on bank's website.
- (ii) Nomination facility is available on all deposit accounts, articles in safe deposit vaults.
- (iii) We exchange soiled notes and mutilated notes.
- (iv) We accept/exchange coins of all denominations.
- (v) Please refer to our cheque collection policy for the applicable timeframes for collection of local and outstation cheques.
- (vi) For satisfactory accounts, we offer immediate credit of outstation cheque up to ₹ 15000/- (Please refer cheque collection policy).
- (vii) Bank's NRLLR (Naini Repo Lending Rate) & its effective date given on our website.

B. SERVICE CHARGES: <https://www.nainitalbank.co.in/english/Downloads.aspx>

Sr.No.	Type of Account	Quarterly Minimum Balance Requirement (₹)	Quarterly Charges for non-maintenance thereof (₹)
1	Savings Account	2000 (Metro) 1000 (Urban Branch) 1000 (Semi Urban) 500 (Rural)	300/- 200/- 100/- 100/-

C. GRIEVANCE REDRESSAL:

- (i) If you have any grievances/complaints, please approach your Branch Manager. Branch contact number available at (https://www.nainitalbank.co.in/english/branch_locator.aspx)
- (ii) If your complaint is unresolved at the branch level, you may approach our Regional/Zonal Manager at: (Address given at our website at https://www.nainitalbank.co.in/english/Contact_Us.aspx)
- (iii) If you are not satisfied with our grievance redressal, you may approach the Banking Ombudsman at: (Name, address, telephone numbers and email address given in our website at https://www.nainitalbank.co.in/English/Complaints_Redressal.aspx)

D. OTHER SERVICES PROVIDED:

- i) We offer SSI loans/products.
- ii) We issue Kisan Credit Cards.
- iii) We open 'Basic Savings Bank Deposit Accounts.

E. INFORMATION AVAILABLE IN BOOKLET FORM (Please contact 'May I Help You' counter / Branch Manager)

- (i) All the items mentioned in (A) to (D) above.
- (ii) The Citizen's Charter.
- (iii) Time 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 Practices Code/The Code of Bank's Commitment to Customers.

Information to be provided outside the premises:

- Name of the Bank / Branch: List of Branches has been provided in our website
- Weekly Holiday on: All Sunday and 2nd and 4th Saturday of each month.
- Business Working Hours: 10:00 AM to 4:00 PM, Branch Working Hours: 10:00 AM to 5:00 PM.



क. ग्राहक सेवा की जानकारी:

- हमने शाखा में और बैंक की वेबसाइट पर जमा राशियों पर प्रमुख ब्याज दरों को अलग से प्रदर्शित किया है।
- सभी जमा खातों, सुरक्षित जमा तिजोरियों में वस्तुओं पर नामांकन सुविधा उपलब्ध।
- हम गंदे और कटे-फटे नोटों की अदला-बदली करते हैं।
- हम सभी मूल्यवर्ग के सिक्कों को स्वीकार/विनिमय करते हैं।
- कृपया स्थानीय और बाहरी चेकों के संग्रहण के लिए लागू समय-सीमा के लिए हमारी चेक संग्रहण नीति देखें।
- संतोषजनक खातों के लिए, हम ₹15000/- तक के बाहरी चेक के तत्काल क्रेडिट की पेशकश करते हैं (कृपया चेक संग्रह नीति देखें)।
- बैंक की एनआरएलएलआर (नैनी रेपो उधार दर) और इसकी प्रभावी तिथि हमारी वेबसाइट पर दी गई है।

ख. सेवा शुल्क: <https://www.nainitalbank.co.in/english/Downloads.aspx>

क्रमांक	खाते का प्रकार	न्यूनतम शेष राशि की आवश्यकता (₹)	उसके गैर-रखरखाव के लिए शुल्क (₹)
1	बचत खाता	2000 (मेट्रो) 1000(शहरी शाखा) 1000 (अर्ध शहरी शाखा) 500 (ग्रामीण शाखा)	300/- 200/- 100/- 100/-

ग. शिकायत निवारण:

- यदि आपको कोई शिकायत है, तो कृपया अपने शाखा प्रबंधक से संपर्क करें। शाखा संपर्क नंबर हमारी वेबसाइट https://www.nainitalbank.co.in/english/branch_locator.aspx पर उपलब्ध है।
- यदि शाखा स्तर पर आपकी शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो आप हमारे क्षेत्रीय/आंचलिक प्रबंधक से यहां संपर्क कर सकते हैं: (हमारी वेबसाइट https://www.nainitalbank.co.in/english/Contact_Us.aspx पर पता दिया गया) ।
- यदि आप हमारे शिकायत निवारण से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं: (हमारी वेबसाइट https://www.nainitalbank.co.in/English/Complaints_Redressal.aspx में नाम, पता, टेलीफोन नंबर और ईमेल उपलब्ध है) ।

घ. प्रदान की जाने वाली अन्य सेवाएं:

- हम लघु उद्योग ऋण प्रदान करते हैं।
- हम किसान क्रेडिट कार्ड जारी करते हैं।
- हम 'बुनियादी बचत बैंक जमा खाते' खोलते हैं।

ङ. बुकलेट फॉर्म में उपलब्ध जानकारी (कृपया 'क्या मैं आपकी सहायता कर सकता हूँ' काउंटर / शाखा प्रबंधक से संपर्क करें)

- उपरोक्त (क) से (घ) में उल्लिखित सभी विषय।
- नागरिक चार्टर।
- सामान्य लेनदेन के लिए समय मानदंड।
- सभी बैंक नोटों की डिजाइन और सुरक्षा विशेषताएं।
- चेक संग्रह, शिकायत निवारण तंत्र, सुरक्षा कब्जा और मुआवजे से संबंधित नीति दस्तावेज।
- निःशुल्क प्रदान की जाने वाली सेवाओं सहित संपूर्ण सेवा शुल्क।
- उचित व्यवहार संहिता/ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संहिता।

परिसर के बाहर उपलब्ध कराई जाने वाली जानकारी:

- बैंक/शाखा का नाम: शाखाओं की सूची हमारी वेबसाइट में उपलब्ध कराई गई है।
- साप्ताहिक अवकाश: प्रत्येक रविवार और प्रत्येक माह के दूसरे और चौथे शनिवार को।
- व्यावसायिक कार्य का समय: सुबह 10:00 बजे से शाम 4:00 बजे तक, शाखा कार्य का समय: सुबह 10:00 बजे से शाम 5:00 बजे तक।