

स्टेट बैंक ऑफ पटियाला
“नागरिकों का अधिकार पत्र”

हमारे बैंक की सामान्य कार्य प्रणाली :

1. शिष्टापूर्वक सेवायें देना।
2. व्यावसायिक समय की समाप्ति तक बैंकिंग हाल में उपस्थित सभी ग्राहकों को सेवायें देना।
3. भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) द्वारा समय समय पर जारी किये हुए निर्देशों के अनुसार, बाहरी चेकों के विलंबित क्रेडिट पर ब्याज अदा करना।
4. भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय समय पर निर्धारित शर्तों के अधीन और निर्धारित सीमा तक बाहरी और स्थानीय चेकों का तत्काल क्रेडिट देना।
5. सभी जमा खातों (अर्थात् एकल रूप में खोले गये खातों) और सभी सेफ डिपोजिट लाकर धारकों (अर्थात् एकल धारक) को नामांकन की सुविधा देना।
6. प्रमुख शाखाओं में बड़ी बड़ी शाखाओं में 'इनक्वारी' अथवा "मे आई हैल्प यू" काउंटरों की "ग्राहक मित्र"/"एटीएम दोस्त" के रूप में शाखा परिसर में ही स्थापना।
7. बैंक की विभिन्न जमा योजनाओं/सेवाओं के बारे में जानकारी देना।
8. विभिन्न जमा योजनाओं में समय समय पर लागू ब्याज की दरें प्रदर्शित करना।
9. ऋणों पर ब्याज दरों में परिवर्तनों को नोटीफाई करना।
10. काम काज का समय प्रदर्शित करना।
11. विभिन्न बैंकिंग संव्यवहारों के लिए समय मानकों का प्रदर्शन।
12. उगाही हेतु चेक जमा करने के लिए "ड्राप बाक्स" स्थापित करना।
13. डिमांड ड्राफ्ट, पे आर्डर आदि जारी करना।
14. शाखा परिसर में शिकायत एवं सुझाव पेटी (बाक्स) स्थापित करना।
15. ग्राहकों की शिकायतों/असुविधाओं के निकारण के लिए उत्तरदायी, क्षेत्रीय/आंचलिक और केंद्रीय कार्यालयों साथ ही साथ नोडल अधिकारियों के पते प्रदर्शित करना।

बैंकिंग की स्पष्ट कार्य प्रणाली (फेअर बैंकिंग प्रेक्टिसिज)

ग्राहकों से निवेदन है कि :

1. चेक बुक और पास बुक को संभाल कर रखें।
2. चेक बनाते समय अधिमानतः उलटे कार्बन का प्रयोग करें।
3. जहाँ तक हो सके क्रासड/अकाउंट पेयी चैक जारी करें।
4. चेक जारी करने से पहले यह अच्छी तरह से देखें कि चेक में नाम, तिथि, राशि अंकों और शब्दों में लिखी है और इस पर क्रासिंग की हुई है। यथासंभव, रुपये के पूर्णाकों में ही चेक जारी करें।
5. खाते में पर्याप्त अतिशेष के बिना चेक जारी न करें। अपने खाते में बैंक द्वारा निर्धारित न्यूनतम अतिशेष अवश्य रहने दें।
6. चेकों और दूसरी वित्तीय लिखतों को केवल रजिस्टर्ड डाक अथवा कूरियर सेवा से भेजें।
7. बचत बैंक खाते में से आहरण पर्ची से रकम निकालने के समय अपनी पास बुक लावे, समय समय पर पास बुक में प्रविष्टियां करवाते रहें। यदि बैंक ने एटीएम/ईसीएस/ईएफटी सुविधा दी हो तो इसका बार बार प्रयोग करें।
- 7(अ) जहाँ बैंक ने एटीएम, ईसीएस, ईएफटी सुविधा स्थापित की है वहाँ इसका अधिक से अधिक उपयोग करें।
8. नामांकन सुविधा का लाभ उठायें।
9. अपने खाते का नंबर, एफडीआर का ब्यौरा, लाकर का नंबर आदि अलग से नोट करके रखें।
10. पता बदल जावे, टेलीफोन का नंबर बदल जाने आदि के बारे में अपनी शाखा को सूचित करें।
11. डिमांड ड्राफ्ट, फिक्सड डिपाजिट रसीद, चेक लीफ/बुक, लाकर की चाबी आदि यदि खो जावे तो इसकी शाखा को तुरन्त सूचना दें।
12. बार बार निर्देश देने के बजाय "स्टैंडिंग इन्स्ट्रक्शन" सुविधा का प्रयोग करें।
13. बैंक की सेवाओं के बारे में अपना अभिमत बतावे। सेवाओं में यदि किसी कमी का अनुभव करें तो उसके बारे में शाखा को बतायें।

14. अपने लाकर के किराये, ब्याज, किस्त और दूसरे ऋणों की समय पर अदायगी करें।
15. खाली चेक (चेकों) पर हस्ताक्षर न करें इसी तरह पास बुक अथवा चेक बुक पर भी अपने नमूना हस्ताक्षर दर्ज न करें।
16. यदि आप किसी व्यक्ति को अच्छी तरह से नहीं जानते तो ऐसे व्यक्ति द्वारा खाता खोलते समय आप उसका परिचय न दें।

ग्राहक – बैंकर संबंधों के सामान्य क्षेत्र :

हर वर्ग के निवेश कर्ताओं की आवश्यकताओं और आकांक्षाओं के अनुरूप ही बैंक ने अपनी विभिन्न जमा योजनायें बनाई है और अधिक जानकारी के लिये शाखाओं में आपका स्वागत है। आपकी आवश्यकताओं को ध्यान में रखकर विभिन्न जमा योजनाओं में आपके निवेश करने के लिए हमारे शाखा कर्मचारी सहर्ष आपकी सहायता करेंगे।

1. जैसा कि कानूनी तौर पर जरूरी है, जो कोई व्यक्ति (व्यक्तियों) जो हमारी शाखा में अपना/अपने खाते खोलना चाहता हो/है हम उनकी पहचान और उनके पते के बारे में अपनी पूरी तसल्ली करेंगे ताकि भावी ग्राहक (कों), आम जनता और स्वयं अपने को धोखाधड़ी और बैंकिंग प्रणाली के अन्य दुरुपयोगों से बच सकें।
2. खाता खोलने वाले व्यक्ति (व्यक्तियों) का बैंक ऐसे किसी व्यक्ति द्वारा परिचय मांगेगा जो बैंक को स्वीकार्य हो।
3. भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्देशों के प्रावधानों के अनुसार बैंक खाता खोलने वाले व्यक्ति/व्यक्तियों से उनके दो नवीनतम फोटोग्राफ लेगा।
4. बैंक से अपेक्षा की गयी है कि वह खाता खोलने वाले व्यक्ति (व्यक्तियों) से उनका स्थाई खाता नंबर (पैन) अथवा जनरल इंडैक्स रजिस्टर (जीआईआर) नंबर अथवा इनके विकल्प के रूप में फार्म नंबर 60 अथवा फार्म नंबर 61 में आयकर अधिनियम, (की धारा 139 ए) के अनुसार घोषणा प्राप्त करें।
5. बैंक भावी ग्राहक को खाता खोलने समय संतोषजनक परिचय के साथ साथ ग्राहक की पहचान के बारे में दस्तावेजों का ब्यौरा भी ग्राहक को देगा। सामान्यतः ग्राहक की पहचान के संबंध में, वर्तमान गैस/टेलीफोन/बिजली के बिल अथवा मतदाता पहचान कार्ड अथवा ड्राइविंग लाइसेंस अथवा पासपोर्ट आदि दस्तावेज बैंक को स्वीकार्य होते हैं।

6. जमांराशियों पर ब्याज :

विभिन्न जमां योजनाओं के अनुसार जमांराशियों पर बैंक ब्याज की अदायगी करता है। समय समय पर ब्याज की दरों में संशोधन होते रहते हैं इनकी सूचना जनता को दे दी जाती है। ब्याज की संशोधित दरें केवल नवीनीकरणों और नयी जमांओं पर लागू होती हैं जबकि विद्यमान जमां राशियों पर राशि जमां करने के समय करार की गयी दर से ब्याज मिलता रहता है।

7. नामांकन :

- (i) नामांकन की सुविधा, सभी प्रकार के जमां खाते, सेफ डिपाजिट आर्टीकल्स और सेफ डिपाजिट वाल्ट्स में उपलब्ध है।
- (ii) व्यक्तिगत आधार पर (अर्थात् एकल/संयुक्त खाते, साथ ही साथ, किसी सोल प्रोपराइटरी उद्यम) के खातों के लिये तो मिलती है और प्रतिनिधि के तौर पर खोले गये खातों में नामांकन की सुविधा नहीं है।
- (iii) केवल एक व्यक्ति के पक्ष में नामांकन किया जा सकता है। तथापि आपसी सहमति से, संयुक्त रूप से परिचालित लाकरों के खाते में एक से अधिक व्यक्ति (अर्थात् दो व्यक्तियों) तक नामांकन करने की अनुमति दी जा सकती है। खाता धारक द्वारा अपने जीवन काल में किसी भी समय नामांकन किया जा सकता है, रद्द किया जा सकता है अथवा बदला जा सकता है। नामांकन करने के समय, इसे रद्द करने अथवा बदलने के समय, गवाह की जरूरत होती है और नामांकन करने, रद्द करने अथवा बदलने के आवेदन पर सभी खाता धारकों के हस्ताक्षर होने चाहिए।
- (iv) किसी अवयस्क के पक्ष में भी नामांकन किया जा सकता है।
- (v) विद्यमान खातों में, जिन खातों में नामांकन नहीं किया गया है, उन खातों में खाता धारक, शाखा से निर्धारित फार्म लेकर और उसे पूरी तरह से सही सही भरकर नामांकन कर सकता/सकते है।
- (vi) सभी ग्राहकों (नये एवं विद्यमान दोनों को) सुझाव है कि वे यदि उन्होंने अपने खाते में नामांकन नहीं किया है तो अब इस सुविधा से लाभ उठाये और अपने खातों में नामांकन करें।

(अ) बचत बैंक खाता :

1. बचत खातों का सृजन व्यक्तियों (वैयक्तिक ग्राहकों) में धन की बचत करके अपनी भविष्य की धन की आवश्यकताओं को पूरा करने की आदत पैदा करने की भावना से किया गया है। इन खातों में चेक द्वारा/आहरण पर्ची द्वारा धन जमा किया जा सकता है/निकाला जा सकता है। इससे ग्राहक को अपने घर में कम से कम नकदी रखने और बाकी धन पर ब्याज कमाने में तो सहायता मिलती है साथ ही साथ यह अधिक सुरक्षित भी है।
2. बचत बैंक खाते बहुत लोकप्रिय है। यह खाते पात्र व्यक्तियों और भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अनुमोदित कुछ संगठनों/ऐजेंसियों द्वारा खोले जा सकते हैं।
3. बैंक द्वारा समय समय पर निर्धारित कम से कम राशि ग्राहकों को इन खातों में रखनी पड़ती है। खातों रखी जाने वाली कम से कम धन राशि यह देखकर तय की जाती है कि शाखा कम्प्यूटरीकृत है अथवा गैर कम्प्यूटरीकृत है और क्या ग्राहक चेक बुक सुविधा लेगा अथवा नहीं लेगा। इन खातों में निर्धारित राशि की धन राशि न रहने पर सेवा प्रभार लगाया जाता है। स्टेट बैंक ऑफ पटियाला इस समय ऐसे खातों में छः माही अन्तरालों पर 3.5% वार्षिक की दर से ब्याज दे रहा है। बचत खातों में ब्याज की गणना उस राशि पर की जाती है जो राशि किसी महीने की 10 तारीख से लेकर महीने के आखिरी दिन तक जमा रहती है और ब्याज कम से कम एक रुपया बनता है।
4. इन खातों के माध्यम से केवल खाता धारक के नाम के चेक, लाभांश वारंट ही उगाहे जा सकते हैं। खाता धारक के नाम बेचा किये हुई दूसरी वित्तीय लिखतों की उगाही इन खातों के माध्यम से नहीं की जा सकती।

(ब) चालू खाते :

1. एकल व्यक्ति (व्यक्तियों), पार्टनरशिप फर्म, प्राइवेट और पब्लिक लिमिटेड कंपनियां, एचयूएफ/निर्दिष्ट एशोसियेट्स, सोसाइटीज ट्रस्ट आदि चालू खाता खोल सकते हैं।
2. समय समय पर निर्दिष्ट कम से कम धन राशि इन खातों में रखनी पड़ती है।
3. इन खातों के क्रेडिट अतिशेष पर कोई ब्याज नहीं दिया जाता।
4. निम्नलिखित के लिए सेवा प्रभार लिया जाता है ;
 - * प्रयोग की गयी लैजर फोलियो
 - * जारी की गयी चेक बुक

* कम से कम अतिशेष न रहने पर * चेक वापिस आने पर आदि।

5. विशेष प्रकार जैसे कि एकजीक्यूटर, एडमिनिस्ट्रेटर, ट्रस्टीज, लिक्विडेटर आदि के चालू खोलने के लिए शाखा प्रबंधक से संपर्क करें वह इस किस्म के खाते खोलने में सहायता करेंगे।

सावधि जमां (टरम डिपोजिट) खाते :

1. सावधि जमां खाते व्यक्तियों, पार्टनरशिप फर्मों, प्राइवेट एवं पब्लिक लिमिटेड कंपनियों, एचयूएफएस/निर्दिष्ट एशोसियेटों आदि द्वारा खोले जा सकते हैं।

2. जब तक अन्यथा निर्दिष्ट नहीं है, सावधि जमां की समय पूरा होने पहली निकासी जमां राशि जितने समय तक बैंक में जमा रही है उतनी अवधि के लिए लागू ब्याज की दर से अथवा जमां करने के समय करार की ब्याज की दर से, जो भी कम हो उस दर से और बैंक द्वारा निर्धारित दंड यदि कोई है, उसे लगाकर, राशि निकालने की अनुमति दी जा सकती है। यदि कोई जमां राशि केवल 15 दिन से कम समय तक ही बैंक में जमां रही है तो उस पर कोई ब्याज नहीं दिया जायेगा।

3. आमतौर पर सर्टीफिकेट ऑफ डिपोजिट के अलावा सावधि जमां के एवज ऋण/ओवर ड्राफ्ट मंजूर किये जाते हैं। इस तरह मंजूर किये गये ऋणों में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय समय निदेशित दरों से अथवा बैंक द्वारा निर्धारित दरों से ब्याज लिया जाता है।

4. जमांराशियों की अदायगी की तिथि को बैंक द्वारा स्वयंमेव ही प्रणाली के माध्यम से अथवा अन्यथा आवेदन करने पर नवीनीकरण कर दिया जाता है।

5. सावधि जमांओं पर ब्याज की अदायगी या तो मासिक अथवा त्रैमासिक आधार पर बट्टाकृत मूल्य से की जाती है अथवा चक्रवृद्धि ब्याज दिया जाता है (अर्थात् ब्याज का पुनः निवेश हो जाता है) अथवा जमा कर्मा के विकल्प के अनुसार परिक्रता की तिथि को ब्याज अदा किया जाता, जैसा भी किसी खास जमा योजना में जिस तरह का प्रावधान हो, उसी के अनुसार ब्याज दिया जाता है।

6. बैंक के समय समय पर किये गये निर्णय के अनुसार अतिदेय जमांओं पर ब्याज दिया जाता है यदि ऐसी जमाओं का नवीनीकरण करवाया जाता है।

7. आयकर प्राधिकारियों के निर्देशों के अनुसार आयकर स्रोत पर ही (टीडीएस) काट लिया जावेगा। स्रोत पर काटे गये कर के बारे में बैंक ग्राहक को टीडीएस सर्टीफिकेट देगा।

8. जमाकर्ता आयकर अधिनियम के नियमों के प्रावधानों के अनुसार ब्याज की विनिर्दिष्ट सीमा तक फार्म नम्बर 15 एच घोषणा करके अधिमानतः वित्तीय वर्ष के आरम्भ में ही घोषणा करके स्रोत पर कर काटे बिना भी ब्याज का भुगतान ले सकता है।

दिवंगत जमाकर्ताओं के खातों के अतिशेष का जीवित/दावेदारों को भुगतान :

जैसे कि भारतीय रिज़र्व बैंक ने निर्देश दिये हैं, दिवंगत जमाकर्ता के खाते में अतिशेष की राशि चाहे जो भी हो बैंक दिवंगत जमाकर्ता के वैध उत्तराधिकारियों पर उत्तराधिकार प्रमाणपत्र देने के लिए जोर नहीं डाल सकता। तथापि शपथपत्र, क्षतिपूर्ति वादा, ब्रॉड और अथवा अन्य दस्तावेजों के आधार पर समुचित प्रक्रिया अपना कर दानों के निपटान पर विचार कर सकता है।

स्थाई निर्देश :

ग्राहक प्रायिक प्रभार जो भी लागू हो, की अदायगी करके शाखा को अपने खाते में से उसी शाखा में चल रहे अन्य किसी खाते में, किसी अन्य शाखा में चल रहे, किसी दूसरे बैंक में चल रहे खाते में अथवा किसी अन्य तृतीय पक्ष के खाते में राशि को अंतरित करने के लिए स्थाई निर्देश दे सकता है।

सेफ डिपाजिट लाकर्स :

सेफ डिपाजिट लाकर की सुविधा बैंक द्वारा दी जा रही एक अनुषंगी सेवा है। बैंक की जिन शाखाओं में यह सुविधा उपलब्ध वे शाखायें इस जानकारी को प्रदर्शित करेगी।

इस सेवा को विनियमित करने वाले निम्नलिखित प्रमुख पहलू हैं;

1. कोई भी व्यक्ति (अवयस्क न हो), फर्म, लिमिटेड कंपनी, विनिर्दिष्ट एशोसियेन्स, सोसाइटीज़ आदि किराये पर लाकर ले सकती है।
2. लाकर की चाबी खो जाने पर इसकी सूचना तुरन्त ही शाखा को दी जावे।
3. लाकर विभिन्न साइजों में उपलब्ध है।
4. लाकर कम से कम एक वर्ष के लिए किराये पर दिये जाते हैं। किराये की अदायगी पहले करनी होती है। यदि किराये की अदायगी समय पर नहीं की जाती तो बैंक समय समय पर लिये गये अपने निर्णय के अनुसार दंड लगा सकता है।

5. स्थाई निर्देशों के आधार पर लाकर किराये पर लेने वाले व्यक्ति के जमा खाते में से लाकर का किराया अदा किया जा सकता है।
6. बैंक उचित रूप में परिचय करवाये हुए व्यक्ति को लाकर किराये पर देगा।
7. बैंक के नियमों के अनुसार नोटिस देने के बाद भी यदि किराया अदा नहीं किया जाता तो बैंक को लाकर तोड़कर खोलने का और लाकर का किराया वसूल करने का अधिकार है।

सेफ कस्टडी के लिए मदें :

जहाँ कहीं यह सुविधा दी जा रही हो वहाँ कुछ मदें जैसे कि शेयर्स, प्रतिभूतियां जमां रसीदें आदि निर्धारित फीस अदा करके बैंक में सुरक्षित अभिरक्षा (सेफ कस्टडी) के लिए रखी जा सकती है। ग्राहक अपने बड़े/छोटे बक्सों को ताला लगाकर रखें और उनके ऊपर पूरा लिखा हो/मुद्रित हो। ताले के ऊपर मजबूत कपड़ा चढ़ाकर ग्राहक अपनी सील लगाकर उसे सील कर दें। यहाँ बैंकर और के मध्य संबंध अमानतदार (बेलर) और अमानतकार (बेली) का होगा।

पेंशन भुगतान

केंद्र और सरकारों के पेंशन भोगी हमारी किसी भी शाखा में एक अलग पेंशन खाता खोल सकते हैं।

1. सभी पेंशन भोगियों से निवेदन है कि वे वर्ष में एक बार (अर्थात् नवम्बर के महीने में अपना जीवन सर्टीफिकेट बैंक को दे दें। इससे शाखाओं बिना किसी अवरोध/ विलंब के पेंशन की अदायगी में सुविधा होगी।
2. शाखाओं द्वारा महीने के अन्तिम चार कार्य दिवसों में पेंशन भोगियों के खातों में पेंशन क्रेडिट कर दी जावेगी। मार्च के महीने की पेंशन अप्रैल महीने के प्रथम कार्य दिवस को या इसके बाद पेंशन भोगी के खाते में क्रेडिट की जावेगी। पेंशन की अदायगी नकद या संयुक्त खाते के माध्यम से नहीं की जावेगी। सभी पेंशन भोगियों को निर्धारित अवधि में अपना जीवन/विवाह/पुनर्विवाह बेरोजगार का प्रमाण पत्र देना पड़ता है।

निधि विप्रेषण :

बैंक के नियमों के अनुसार निर्दिष्ट प्रभार अदा करके ग्राहक डिमांड ड्राफ्ट अथवा तार अंतरण (टीटी) अथवा इलेक्ट्रानिक मोड से एक स्थान से दूसरे स्थान की निधियों का विप्रेषण कर सकते हैं।

बैंक रु. 50000/- और इससे अधिक राशि के डिमांड ड्राफ्ट, तार अंतरण (टीटी) और ईएफटी ग्राहक के खाते को डेबिट करके जारी करेगा अथवा खरीदकर्ता द्वारा दिये गये चेकों और अन्य लिखतों के एवज जारी करेगा परन्तु नकद अदायगी के एवज जारी नहीं करेगा। इसी प्रकार रु. 50000/- और अधिक के भुगतान भी बैंकिंग प्रणाली के माध्यम से किये जायेंगे और नकद भुगतान नहीं किये जायेंगे।

बिना नान-पेमेंट एडवाइस के लिए डुप्लीकेट डिमांड जारी करना :

निर्धारित औपचारिकतायें पूरी हो जाने पर बैंक नियमों के अनुसार डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करेगा।

डुप्लीकेट डिमांड जारी करने के लिये निर्धारित समय :

भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्देशों के अनुसार ग्राहक से आवेदन मिलने के एक पखवाड़े के अंदर ही बैंक डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी कर देगा। इस निर्धारित समय सीमा से डुप्लीकेट डिमांड जारी करने में विलंब हो जाने पर ग्राहक को उसी परिक्वता अवधि की फिक्सड डिपॉजिट पर लागू ब्याज की दर से विलंब की अवधि का ब्याज्य देकर ग्राहक को इस विलंब के कारण हो गये नुकसान की भरपाई करेगा।

बैंकर का चेक :

हमारे बैंक द्वारा स्थानीय अदायगियों के लिए बैंकर चेक जारी किये जाते हैं। रु. 50000/- और अधिक राशि के बैंकर चेक केवल बैंक खाते के माध्यम से ही जारी किये/अदा किये जाते हैं। बैंकर चेक की वैधता अवधि छः पुनर्वैधीकरण कर सकती है।

उगाही सेवा :

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय समय जारी निर्देशों के अनुसार एकल व्यक्तियों (वैयक्तिक ग्राहकों) जिनके खातों में संचालन संतोषपूर्ण है उनके खातों में स्थानीय और बाहरी चेकों का तत्काल क्रेडिट दे दिया जाता है। तथापि ग्राहक प्रायिक सेवा प्रभार और यथार्थ डाक खर्च वहन करेगा। ऐसे चेक के बिना अदायगी वापस आने पर ग्राहक को उतने समय तक का ब्याज देना पड़ेगा। जितने समय तक उसने निधियों का प्रयोग किया है।

ग्राहकों द्वारा जमा किये गये सभी चेकों (स्थानीय और बाहरी) की शीघ्रता पूर्वक उगाही की जाती है।

सेवा प्रभार :

बैंक ऐसी बहुत सी सेवायें प्रदान करता है जिनके लिए सेवा प्रभार लिया जाता है। इन प्रभारों की समय समय पर समीक्षा/संशोधन किये जाते हैं। निधियों की उगाही उनके विप्रेषण, ऋण प्रस्तावों के संस्करण गारंटी जारी करना, सेफ कस्टडी,, डुप्लीकेट लिखत /स्टेटमेंट, लेजर फोलियो प्रभार आदि प्रभार वसूल किये जाते हैं। आवेदन करने पर उन सब का ब्यौरा दिया जावेगा।

विभिन्न बैंकिंग संव्यवहारों के लिए समय मानदंड :

- | | |
|---|----------------|
| 1. नकद भुगतान के लिए | |
| (अ) एकल खिड़की परिचालक (एसडबल्यूओ) | 3 से 8 मिनट |
| (ब) खजांची द्वारा | 8 से 15 मिनट |
| 2. नकद प्राप्ति | 10 से 20 मिनट |
| 3. डिमांड ड्राफ्ट/फिक्सड डिपाजिट रसीद जारी करना | 15 से 25 मिनट |
| 4. डिमांड ड्राफ्ट का भुगतान | 10 से 20 मिनट |
| 5. फिक्सड डिपाजिट रसीद का भुगतान | 15 से 20 मिनट |
| 6. खाता खोलना | 20 से 25 मिनट |
| 7. बिल रिटायरमेंट | 20 से 30 मिनट |
| 8. पासबुक अद्यतन | 5 से 15 मिनट |
| 9. स्टेटमेंट आफ अकाउंट | 7 दिन के अन्दर |

नोट एवं सिक्के (करेंसी) संव्यवहार और सरकारी कारोबार :

नोट और सिक्कों को बदलने के लिए निम्नलिखित सेवायें देता है और भारतीय रिज़र्व बैंक के एजेंट की हैसियत बैंक सरकारी कारोबार करता है।

1. करेंसी चेस्ट, छोटे सिक्कों के डिपो वाली एवं सरकारी कारोबार करने वाली शाखाओं में उपलब्ध सेवायें :

हमारे बैंक की कुछ चुनी हुई शाखायें सरकारी कारोबार करती है। यह शाखायें सरकारी कारोबार करने के अलावा नोट बदलने, मैले और कटेफटे नोट अप्रचलित सिक्के

अथवा घिसे पिटे सिक्के आदि को बदलने की आम जनता को सुविधा देती है। अपने काम के समय के दौरान अपने काउंटर पर निशुल्क नोट बदलने की सेवा देने के लिए प्रतिबद्ध है।

2. बैंक के सार्वजनिक काउंटर्स पर मैले और कटे फटे नोट और सिक्के बदलने की सुविधा :

बैंक की शाखाओं के काउंटर्स से आम जनता को निम्नलिखित सेवायें दी जाती हैं;

(अ) मैले नोट बदलना : जो नोट गल गया है अथवा अधिक परिचालन के कारण कुछ कटा हुआ है अथवा तेल, रंग, स्याही आदि के कारण कुरूप हो गया है उसे मैला नोट माना जायेगा। नोट बदलने को आसान बनाने के लिए, जो चौड़ाई में अथवा बीच में से टुकड़े टुकड़े हो गये है और जिनके नम्बर सही सलामत है उन्हें भी मैले नोट ही माना जाता है। जिन नोटों पर राजनीतिक अथवा धार्मिक नारे लिखे हों उन्हें किसी भी सूरत में नहीं बदला जायेगा।

(ब) कटे फटे नोट बदलना : कोई कटा फटा नोट वह नोट है जिसका कोई टुकड़ा गायब है अथवा ऐसा नोट जो टुकड़ों में है बशर्ते कि नोट का साइज पूरे नोट के आधे साइज से कम नहीं है, और यदि नोट को टुकड़ों में जोड़कर जोड़ा गया है तो नोट का हर टुकड़ा, "प्राधिकृत अधिकारी" (जैसा कि भारतीय रिज़र्व बैंक के नोट बदली नियमों में परिभाषित है) के मत से उसी नोट का एक भाग है।

(स) सिक्कों, अप्रचलित सिक्कों को नोटों अथवा सिक्कों में बदलना :

4. नोट बदली सेवा के सामान्य नियम :

- नोट बदली सेवा बैंक के काउंटर्स पर कारोबार के समय के दौरान उपलब्ध होगी यह सेवा निःशुल्क है।
- प्रत्येक कार्यालय के जिन काउंटर्स से बदली सेवा दी जाती है वे बैंक के बैंकिंग हाल में ही प्रदर्शित है।
- फटे/कटे नोट भारतीय रिज़र्व बैंक के (नोट वापसी) नियमों के अनुसार कृपा के तौर पर बदले जाते हैं। यदि कोई फटा/कटा नोट नियमानुसार अदायगी योग्य नहीं पाया जाता, तो उसे अमान्य (रिजैक्ट) कर दिया जायेगा और ग्राहक को अमान्यता की सूचना दे दी जायेगी।

- नोट / सिक्के जिन्हें धोखा धड़ी करके जाली बनाया गया है उन्हें जब्त कर लिया जाता है उनका मूल्य अदा नहीं किया जाता। जमाकर्ता को सूचना जारी करके ऐसे नोटों / सिक्कों को बैंक अपने पास ही रख लेता है।
- भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा किये गये नोटों की सुरक्षा विशेषतायें आम जनता के हित में आरबीआई की वेबसाइट <http://www.rbi.org.in/currency/banknotes.htm> पर उपलब्ध हैं।
- बैंक की प्राधिकृत शाख के काउंटर पर किसी व्यक्ति को नोट बदलने में कोई कठिनाई आती है अथवा उससे कोई रिश्वत मांगी जाती है तो वह शिकायत पुस्तक / रजिस्टर में अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है जो इनकवारी काउंटर पर रखी हुई है। या संबंधित शाखा के नियंत्रण कार्यालय को ऐसी शिकायत भेजी जा सकती है।

6. आरबीआई के सेविंग्स बॉण्ड / रिलीफ बॉण्ड :

बैंक की कुछ चुनी हुई शाखायें आरबीआई के सेविंग्स बाण्ड / रिलीफ बाण्डों का कारोबार करने के लिए प्राधिकृत है। यह शाखायें बाण्डों के लिए आवेदन स्वीकार करने, बाण्ड जारी करने, ब्याज की अदायगी और अन्य संबंधित मामलों की सेवायें प्रदान करती है। नवीनतम (संशोधित) आवेदन फार्म शाखाओं में उपलब्ध है।

8. सरकारी कारोबार :

(अ) सरकारी देयताओं की वसूली :

बैंक अपनी कुछ चुनी हुई शाखाओं के माध्यम से, भारत सरकार के निमित्त विभिन्न करों की वसूली का कारोबार करता है।

(ब) सरकारी कारोबार के समय मानदंड :

सेवा की किस्म	आमतौर पर आवश्यक समय
नकद राशि के साथ जमा चालानों की प्राप्तिकृत कापी सौंपना	20 मिनट (जमा किये गये नकद की राशि पर निर्भर)
चेकों के साथ जमा चालानों की प्राप्तिकृत कापी सौंपना	(i) अंतरण – उसी दिन (ii) समाशोधन – 4 दिन समाशोधन होने पर निर्भर

समाशोधन के सदस्यों के चेकों के साथ चालानों की प्राप्तिकृत कापी सौंपना	चेक वसूल होने की तिथि के एक दिन बाद
बाहरी चेकों के साथ जमां चालानों की प्राप्तिकृत कापी सौंपना	(i) चार महानगरों के लिए – एक सप्ताह (ii) अन्य स्थानों के लिए – 15 दिन
सरकारी विभागों को स्क्रोलों की प्रस्तुति	दैनिक आधार पर
सरकारी विभागों को मासिक स्टेटमेंट भेजना	प्रगामी महीने का पहला दिन
सरकारी चेक से नकद राशि निकालना	20 मिनट-निकाली जा रही रकम की मात्रा पर निर्भर

9. शिकायतों का निवारण :

किसी त्रुटिपूर्ण/अपर्याप्त सेवा के संबंध में अपनी आवाज उठाने का ग्राहकों को अवसर देने के लिए अथवा ग्राहक सेवा को और सुधारने के बारे में सुझाव देने के प्रयोजन से बैंक सभी कार्यालयों, शाखाओं, क्षेत्रीय कार्यालयों और प्रधान कार्यालय में हर महीने की 15 तारीख को (यदि 15 तारीख को अवकाश है तो अगले दिन) “ग्राहक दिवस” आयोजित किया जाता है। इस दिन सायं 3 से 5 बजे तक कोई भी ग्राहक बैंक के वरिष्ठ/उच्च कार्यपालकों यहाँ तक कि प्रबंध निदेशक से भी पूर्व नियुक्ति के बिना मिल सकता है।

यदि कोई शिकायत हो तो इसके तुरन्त निराकरण के लिए 3 ऐसे मामलों को अधिमानतः शाखा प्रबंध के नोटिस में लाया जाये। यदि शिकायत का निराकरण ग्राहक की तसल्ली के अनुसार नहीं हो पाता तो उस स्थिति में ऐसे मामले, संबंधित क्षेत्रीय प्रबंधक/आंचलिक प्रबंधक, प्रबंधक ग्राहकों की शिकायतों और कष्टों के लिए प्रतिनियुक्त बैंक के नोडल अधिकारी, बैंक के प्रबंध निदेशक के साथ उठाये जावें यदि इसके बावजूद भी ग्राहक संतुष्ट नहीं हो तो वह निम्नलिखित को भी शिकायत भेजने के लिए स्वतंत्र है;

- डाइरेक्टोरेट आफ पब्लिक ग्रिवेन्रीज़, भारत सरकार, मंत्रीमंडल सचिवालय, संसद मार्ग नई दिल्ली।
- भारतीय रिज़र्व बैंक की आंबडसूमैन स्कीम 1995 अधीन राज्य की राजधानियों में स्थापित बैंकिंग लोपाल।
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1985 के अधीन, निदेशक, उपभोक्ता संरक्षण फोरम।

अज्ञात शिकायतकर्ताओं की शिकायतों पर कार्रवाई नहीं की जायेगी

ग्राहकों की शिकायतों/कष्टों से संबद्ध नोडल अधिकारियों के नाम और पते

महाप्रबंधक (परिचालन);

फोन नम्बर

स्टेट बैंक आफ पटियाला, प्रधान कार्यालय

0175-2304943

दि माल, पटियाला - 147001

2215078

फोन नम्बर

न्यायिक क्षेत्र

उप महाप्रबंधक

0175-2219913

पंजाब राज्य के पटियाला,

स्टेट बैंक आफ पटियाला,

2214180

फतेहगढ़ साहिब और संगरूर

आंचलिक कार्यालय, ठाकुर निवास

जिले

पटियाला - 147001

उपमहाप्रबंधक

0172-2778819

संघ शासित क्षेत्र चंडीगढ़,

स्टेट बैंक आफ पटियाला

2543870

हि.प्र. के जिला शिमला, सोलन,

आंचलिक कार्यालय, एससीओ,

सिरमौर, ऊना, हमीरपुर, कांगड़ा

नं. 99-107, सेक्टर 8-सी, चंडीगढ़

मंडी चम्बा विलासपुर और

पंजाब का रोपड़ जिला

उप महाप्रबंधक

011 24367140

नई दिल्ली, यूपी, उत्तरांचल

स्टेट बैंक आफ पटियाला,

24369004

राज्य, हरियाणा राज्य के,

आंचलिक कार्यालय, एनबीसीसी प्लेस,

फरीदाबाद और गुणगांव जिले

प्रगति विहार, नई दिल्ली-110001

बिहार, राजस्थान और पश्चिम

बंगाल राज्य

उप-महाप्रबंधक

0172-2567713

गुणगांव, फरीदाबाद जिलों

स्टेट बैंक आफ पटियाला

2571360

के अलावा पूरा हरियाणा राज्य

आंचलिक कार्यालय,

एस सी ओ नं. 7, सेक्टर 5,

पंचकूला

उप-महाप्रबंधक स्टेट बैंक आफ पटियाला आंचलिक कार्यालय, 13, आर्केड, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, कफ परेड, मुम्बई-400005	022-22181533	मुम्बई, गुजरात, कर्नाटक, आंध्र प्रदेश, मध्य प्रदेश, महाराष्ट्र, तमिलनाडु एवं गोवा
उप-महाप्रबंधक, स्टेट बैंक आफ पटियाला, आंचलिक कार्यालय, अम्बेदकर चौक जालंधर सिटी	0181-2224252 2224210	जिला, जालंधर, लुधियाना, होशियारपुर, कपूरथला, नवांशहर अमृतसर, गुरदासपुर और जम्मू एवं कश्मीर राज्य
उप-महाप्रबंधक, स्टेट बैंक आफ पटियाला, आंचलिक कार्यालय, गुरु काशी मार्ग, बठिंडा-151001	0164-2241609	जिला बठिण्डा, मानसा, मुक्तसर फिरोजपुर, फरीदकोट, मोगा और राजस्थान राज्य का श्रीगंगा नगर जिला

समाज के सभी वर्गों के लिए ऋण योजनायें

एसबीपी होम लोन	:	व्यक्तियों के लिए, नया/पुराना घर, फ्लैट अथवा प्लाट खरीदने, वर्तमान घर की मरम्मत/नवीनीकरण/विस्तार करने के लिए दीर्घकालीन उपभोक्ता वस्तुयें खरीदने के लिए सरकारी ऐजेंसियों द्वारा निर्मित प्लाट/आवास की बुकिंग करने के लिए बयाना देने के लिए ऋण।
एसबीपी ज्ञान ज्योति	:	भारत और विदेश में अध्ययन करने के लिए विद्यार्थियों को ऋण।
एसबीपी सुविधा योजना	:	कर्मचारियों को ऋण-विवाह, परिवार के उत्सव, डाक्टरी खर्च और शैक्षिक खर्च आदि।
एसबीपी उत्सव	:	अपनी पसंद का उत्सव मनाने के लिए कर्मचारियों को ऋण।
एसबीपी गृह-लक्ष्मी	:	गृहणियों को ऋण : रसोई के उपकरण, टीवी, फ्रिज, वीसीआर खरीदने और अन्य आवश्यकताओं को पूरा करने के लिये।

- एसबीपी रेंट : मकान मालिकों को अपने व्यवसाय और अन्य वास्तविक व्यक्तिगत आवश्यकताओं के लिए ऋण।
- एसबीपी-पेंशन भोगियों के लिए ऋण : केंद्र/राज्य सरकारों, सुरक्षा बलों और एसबीपी पेंशन भोगी/पारिवारिक पेंशन भोगियों को व्यक्तिगत आवश्यकताओं के लिए ऋण।
- एसबीपी-कंज्यूमर डयूरेबल्स : उपभोक्ता सामान/पीसीज़ और दोपहिया वाहन आदि खरीदने के लिये।
- एसबीपी कार लोन : नयी यात्री कार/जीप/मल्टी यूटिलिटी वाहन (एमयूवीज़) और एसयूवीज़/पुरानी यात्री कारें/जीप एमयूवीज़ और एसयूवीज़ जो 5 वर्ष अधिक पुरानी नहीं हो।
- एसबीपी महिला समृद्धि : कंज्यूमर डयूरेबल्स, आभूषण, दोपहिया/चार पहिया वाहन खरीदने और निजी/सामाजिक आवश्यकतायें जैसे कि पारिवारिक उत्सव और इलाज खर्च आदि के लिए ऋण।
- ग्राम निवास : यह योजना कृषकों और अन्य ग्राम निवासियों को घर खरीदने/बनाने, आमदन पैदा करने वाली गतिविधियों उदाहरण के लिए डेयरी शैड, टेलरिंग शाप, ग्रासरी स्टोर, ग्रामीण शिल्पकारों को काम करने के लिए शैड बनाने के खर्च के लिए ऋण दिये जाते हैं।
- अचल संपत्ति के मार्गेज के एवज ऋण : इस योजना में, उन व्यक्तियों को आम-उद्देश्यों के लिए ऋण दिये जाते हैं जो कर्मचारी हैं अथवा व्यवसायी, स्वनियोजित और अन्य आयकर निर्धारिती अथवा कृषि और सहायक कृषि गतिविधियों में लगे हैं।

कृषकों को ऋण :

- किसान कार्ड : भूमि जोतने वाले कृषकों को फसली ऋण दिये जाते हैं।
- किसान गोल्ड कार्ड : भूमिधर कृषक जिनका पिछले दो वर्षों से बैंक के साथ लेन देन सही चल रहा है।

डेयरी	:	गाय/भैंसे पालने के लिए
ट्रैक्टर लोन	:	ट्रैक्टर/यंत्र खरीदने के लिए
हार्टीकल्चर	:	बागवानी के लिए
ऐपीकल्चर	:	मधुमक्खी पालन के लिए
पिसीकल्चर/एक्वाकल्चर	:	मछली पालन/प्राण फार्मिंग
एग्रीकिलनिक	:	एग्रो-सेंटर/एग्रो-क्लिनिक स्थापित करने के लिए
फलोरीकल्चर	:	फूलों की खेती/ग्रीन हाउस बनाने के लिए ऋण
पोल्ट्री	:	पोल्ट्री फार्मिंग में प्रशिक्षित व्यक्तियों को मुर्गी पालन के लिए ऋण।
मशरूम की खेती	:	मशरूम उगाने के लिए ऋण दिये जाते हैं।
कमजोर वर्ग :		
डीआरआई स्कीम	:	कम आय वर्ग के लोगों को लाभदायक काम काज करने के लिये रियायती ब्याज दरों से ऋण दिये जाते हैं।
पीएमआरवाइ स्कीम	:	नगरीय बेरोजगार अथवा अर्थ बेरोजगार गरीब व्यक्तियों को स्वरोजगार का वेंचर लगाने अथवा मजदूरी सहित रोजगार देने का काम स्थापित करने के लिए ऋण दिये जाते हैं।
स्केवेंजर्स स्कीम	:	सफाई सेवकों और उनके आश्रितों को उनके वर्तमान हाथ से मैला उटाने और कचरा ढोने के पैतृक व्यवसाय से मुक्ति दिलवाने और उनके पुनर्वास के लिए ऋण।
स्वर्णजयन्ती योजना	:	स्वर्ण जयन्ती ग्राम स्वरोजगार योजना में स्व-रोजगार के सभी पहलू जैसे कि निर्धनों को स्वयं सहायता समूहों में संगठित करना, प्रशिक्षण, क्रेडिट, तकनीक, संरचना और विपणन आदि को शामिल करके ऋण दिये जाते हैं।