



आपका अपना बैंक

मध्य प्रदेश ग्रामीण बैंक

सरकार के स्वामित्वाधीन अनुसूचित बैंक

MADHYA PRADESH GRAMIN BANK

Scheduled Bank Owned by Government

प्रधान कार्यालय: 204, द्वितीय तल, सी-21, बिजनेस पार्क, रेडिसन चौराहा, होटल रेडिसन ब्लू के सामने, एम.आर. 10, इन्दौर (म.प्र.) 452 010.

सिटीजन चार्टर / Citizen Charter

हम संगत हैं :

- * उचित व्यवहार संहिता के।
- * उधारदाता की देयताओं संबंधी उचित व्यवहार संहिता के।
- * नागरिक घोषणा पत्र के।

आपके बेहतर सेवा और सतत् प्रतिक्रिया प्राप्ति हेतु :

- * शिकायत बॉक्स/सुझाव बॉक्स उपलब्ध है।
- * शिकायत रजिस्टर शाखा प्रबंधक के पास उपलब्ध है। अभिस्वीकृति तुरन्त दी जाएगी।
- * बिना पूर्व अनुमति के प्रत्येक महीने की 15 तारीख को आप शाखा प्रबंधक से मिल सकते हैं।

शिकायत निवारण अधिकारी एवं अनुपालन अधिकारी का नाम, पता तथा फोन नंबर :

श्री

वरिष्ठ प्रबंधक, अनुपालन विभाग

पता : प्रधान कार्यालय: द्वितीय तल, 204, सी-21, बिजनेस पार्क, रेडिसन चौराहा, इन्दौर (म.प्र.) 452001 * टोल फ्री नंबर : 1800 233 6295
E-mail : ho.ctd@mpgb.bank.in

रिजर्व बैंक एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

शाखा प्रबंधक के पास उपलब्ध, इसके अतिरिक्त भारतीय रिजर्व बैंक की वेबसाइट www.rbi.org.in पर भी उपलब्ध हैं

बैंकिंग लोकपाल का नाम पता, टेलीफोन नं.

श्री

पता : बैंकिंग लोकपाल कार्यालय (म.प्र.)
भारतीय रिजर्व बैंक, चतुर्थ तल, नर्मदापुरम रोड, भोपाल
फोन नं. : 0755-2573772, 2573776, फेक्स : 0755-2573779

सूचना का अधिकार अधिनियम 2005 की धारा 6(1) तथा 19(1) के अनुपालन में बैंक द्वारा नियुक्त सहायक लोक सूचना अधिकारी, केन्द्रीय लोक सूचना अधिकारी तथा अपीलीय प्राधिकारी की जानकारी निम्नानुसार है –

क्र. प्राधिकारी का नाम एवं पता (RTI अधिनियम के अनुसार)	
सहायक लोक सूचना अधिकारी (APIO)	
1. शाखा प्रबंधक	
केन्द्रीय लोक सूचना अधिकारी (CPIO)	
1. श्री	
क्षेत्रीय प्रबंधक	
क्षेत्रीय कार्यालय का पता	
अपीलीय अधिकारी (AA)	
1. श्री	महाप्रबंधक
प्रधान कार्यालय – द्वितीय तल, 204, सी-21, बिजनेस पार्क, रेडिसन चौराहा, इन्दौर (म.प्र.) 452001	

अन्य सुविधाएं :

- * जमा राशियों/लॉकर्स हेतु नामांकन सुविधा उपलब्ध है। अपने स्वयं के हित में ग्राहकों से अनुरोध है कि वे इस सुविधा का लाभ उठाएं।
- * सभी मूल्यवर्गों के सिक्के स्वीकार किए जाते हैं, बदले जाते हैं।
- * हमारे यहाँ खराब एवं कटे फटे नोट बदले जाते हैं।
- * चेक ड्रॉप बॉक्स सुविधा उपलब्ध है। कृपया बॉक्स में चेक डालने से पहले उसे रेखांकित करें तथा खाता संख्या चेक के पीछे लिख दें।
- * संग्रही काउंटर पर दिए गए चेकों की स्वीकृति दी जाएगी।

ग्राहकों से संबंधित विविध सेवाओं के लिए समय मानदंड

रोकड़िया के द्वारा नकद भुगतान	8 से 15 मिनट
नकदी प्राप्तियाँ	10 से 20 मिनट या अधिक।
(मात्रा और मूल्यवर्ग पर निर्भर)	
डीडी / टीडीआर जारी करना	15 से 25 मिनट
माँग ड्राफ्ट का भुगतान	10 से 20 मिनट
मियादी जमा रसीद का भुगतान	15 से 20 मिनट
एक खाता खोलने में	20 से 25 मिनट
पास बुक अद्यतन करना	5 से 15 मिनट
विभिन्न संव्यवहारों के लिए सेवा कर सहित सेवा प्रभार, जानकारी संबंधित कार्य करने वाले विभाग के पास / काउंटर पर / हमारी वेबसाइट https://mpgb.bank.in पर उपलब्ध है।	

ऋण आवेदन निपटान हेतु समय सीमा :—

ऋण राशि	समय सीमा
₹ 25000/- तक	2 सप्ताह में
₹ 25000/- से अधिक	4 सप्ताह में

सभी केन्द्रों में बचत खातों के लिए न्यूनतम शेष की आवश्यकता

खाता	शेष राशि	न्यूनतम शेष न रखने पर दण्ड
चेक बुक सहित (औसत त्रैमासिक शेष)	₹ 500/-	₹ 150/- +GST
बिना चेक बुक के (औसत त्रैमासिक शेष)	₹ 100/-	₹ 60/- +GST
BSBDA / Small A/c (अन्य निबंधन एवं शर्तों के अधधीन)	शून्य बैलेंस	शून्य बैलेंस

चालू खाते में न्यूनतम शेष की आवश्यकता

खाता	सभी शाखाएँ
वैयक्तिक (त्रैमासिक औसत शेष)	₹ 3000/-
अन्य (त्रैमासिक औसत शेष)	₹ 5000/-
न्यूनतम शेष न रखने पर दण्ड	₹ 200/- प्रति माह +GST

आम जनता / ग्राहकों के लिए विशेष सूचना :

- * शाखा में “बीएसबीडीए खाते” तथा “अल्पबचत खाते” खोलने की सुविधा उपलब्ध हैं। अल्पबचत खाते सरलीकृत केवायसी यथा स्वप्रमाणित फोटोग्राफ व खाता खोलने के फार्म पर बैंक अधिकारी के समक्ष हस्ताक्षर के आधार पर खोले जाते हैं। निम्नलिखित हेतु आयकर स्थाई लेखा संख्या (पैन) आवश्यक है :
क) नए खाते खोलते समय (अथवा ग्राहक द्वारा फार्म 97, 98 में समुचित प्रकटन दिया जाए)
ख) पुराने खाते का मास्टर डाटा अद्यतन करते हेतु
ग) रु. 50,000/- से अधिक की जमा रसीद बनवाते समय
- * स्रोत पर कर की कटौती (टीडीएस) के संदर्भ में फार्म 121 के प्रारंभ में अर्थात् अप्रैल महीने में ही प्रस्तुत किया जाए ताकि टीडीएस पर कटौती को टाला जा सके। 121 के उपर (पैन) स्थायी खाता संख्या आवश्यक है। अन्यथा 20% की दर से टीडीएस होगा।
- * परिसर में पिस्तौल आदि जैसे हथियार लेकर प्रवेश करना सख्त मना है। यद्यपि सिख समुदाय के सदस्यों को 6 इंच से छोटे उनके धार्मिक कृपाण को परिसर में ले जाने की अनुमति है।
- * जमा राशियों पर ब्याज दरें अलग से प्रदर्शित की गई हैं। ऋण योजनाओं प्रभावी ब्याज दर की जानकारी एवं विभिन्न सेवा प्रभागों की अद्यतन जानकारी शाखा प्रबंधक के पास एवं बैंक की वेबसाइट <https://mpgb.bank.in> पर उपलब्ध है।
- * यहाँ पर जमा किया जाने वाला बैंक रूपया यदि जाली पाया गया तो, उस रूपए पर मुहर लगाई जाएगी और पुलिस प्राधिकारियों को प्राथमिक सूचना रिपोर्ट (एफआईआर) दर्ज करते हुए, भारतीय रिजर्व बैंक को सूचित किया जाएगा।

प्रदान की जा रही अन्य सेवाएं

- * **उपलब्ध ऋण सेवाएं**
 - किसान क्रेडिट कार्ड।
 - कृषि ऋण: कृषि सावधि ऋण, कृषि अधोसंरचना (AIF), कूप निर्माण, पाईपलाइन, पम्पसेट, ड्रिप प्रणाली, जैविक खाद, एग्रीक्लीनिक, ट्रैक्टर/ट्राली, हार्वेस्टर, फलोघान, डेयरी, बकरी पालन, मुर्गीपालन आदि।
 - एसएमई ऋण व उत्पाद (सावधि ऋण व सीसी लिमिटेड के रूप में)
 - आवास, वाहन शिक्षा एवं व्यक्तिगत ऋण सुविधा
 - मुद्रा (PMFME), PMEGP, पी.एम. स्वनिधि, पी.एम. विश्वकर्मा, सूर्यधर एवं अन्य शासकीय योजनाओं के तहत ऋण पर विचार किया जाता है/परिचालित किया जाता है।
 - सूक्ष्मवित्त (SHGs/JLGs) को ऋण सुविधा प्रदान की जाती है।
 - अन्य प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र व गैर प्राथमिकता अंतर्गत समस्त प्रकार की ऋण सुविधाएं
- * **धन अंतरण सेवाएं**
 - मांग ड्राफ्ट
 - ECS/NACH
 - RTGS/NEFT/IMPS
 - DBT/EBT
 - RuPay ATM Debit Card/RuPay Kisan Card
 - Internet Banking / Mobile Banking
 - प्रभावी तिथि से बैंक का मूल उधार दर (बीपीएलआर) है।

शाखा प्रबंधक के पास पुस्तिका के रूप में सूचना उपलब्ध है (संदर्भ के लिए)

- * रिजर्व बैंक एकीकृत लोकपाल योजना 2021
- * बैंक की चेक वसूली नीति
- * क्षतिपूर्ति नीति
- * सेवा प्रभार सूची
- * शिकायत निवारण नीति
- * बैंक की जमा राशियां समान अधिकार और समान क्षमता में जमाकर्ता के लिये रुपये 5.00 लाख की सीमा तक बीमाकृत हैं (इस योजना के ब्योरे निगम की वेबसाइट www.dicgc.org.in पर देखे जा सकते हैं।)
- * इस सूचना पट्ट में उल्लेखित सूचनाएं दिनांक तक अद्यतन हैं।

विस्तृत जानकारी के लिए हमारी वेबसाइट <https://mpgb.bank.in> देखें एवं टोल फ्री नंबर 18002336295 पर सम्पर्क करें।